

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2023

**Subdirección General de Calidad
Asistencial, Seguridad y Evaluación.**

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Carlos Alberto Arenas Díaz. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

COORDINACIÓN DEL PROYECTO

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

REVISORES

Pilar Nieto Martínez. Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitaria.

Inés Sánchez Rodríguez. Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

Jose Ramón Torrano Delgado. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	56
Indicadores del Acuerdo de Gestión	57

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres y madres de pacientes menores de 14 años dados de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 17 de abril al 11 de junio y del 4 de septiembre al 19 de noviembre de 2023, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió una semana en el Hospital Comarcal del Noroeste para garantizar muestra suficiente.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los Hospitales de las siguientes Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez

Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo

Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por hospital y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **507** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización Pediátrica. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño/a ingresado/a. En el 100% de los casos la encuesta fue contestada por el padre o la madre.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,24 minutos (5 -20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 20/04/2023 y finalizó el 21/06/2023 y del segundo corte se inició el día 19/09/2023 y finalizó el 07/11/2023.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57
V	Hospital Virgen del Castillo	60
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60
Servicio Murciano de Salud		507

Edad del menor

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	67	44,7	37	24,7	46	30,6	4,3	4,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	66	66,0	13	13,0	21	21,0	2,9	4,2
III Hospital Rafael Méndez	80	48	60,0	17	21,3	15	18,7	3,0	3,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	57	33	57,9	12	21,1	12	21,0	3,2	3,9
V Hospital Virgen del Castillo	60	35	58,3	15	25,0	10	16,7	2,7	3,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	42	70,0	6	10,0	12	20,0	2,6	4,0
Servicio Murciano de Salud	507	291	57,4	100	19,7	116	22,9	3,3	4,0

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44		De 45 a 64 años		65 o más		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	7	4,7	113	75,8	28	18,8	1	0,7	38,2	8,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	7	7,0	80	80,0	13	13,0	0	0,0	34,7	7,2
III Hospital Rafael Méndez	80	3	3,8	67	83,8	10	12,4	0	0,0	36,5	7,3
IV Hospital Comarcal del Noroeste	57	0	0,0	53	93,0	3	5,2	1	1,8	37,6	7,6
V Hospital Virgen del Castillo	60	0	0,0	54	90,0	6	10,0	0	0,0	37,3	6,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	3	5,0	51	85,0	5	8,3	1	1,7	36,0	8,2
Servicio Murciano de Salud	506	20	4,0	418	82,6	65	12,8	3	0,6	36,8	7,8

Sexo del menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	91	60,7	59	39,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	66	66,0	34	34,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	42	52,5	38	47,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	31	54,4	26	45,6
V	Hospital Virgen del Castillo	60	36	60,0	24	40,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	34	56,7	26	43,3
Servicio Murciano de Salud		507	300	59,2	207	40,8

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	34	22,7	116	77,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	25	25,0	75	75,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	26	32,5	54	67,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	20	35,1	37	64,9
V	Hospital Virgen del Castillo	60	14	23,3	46	76,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	17	28,3	43	71,7
Servicio Murciano de Salud		507	136	26,8	371	73,2

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	28	18,7	122	81,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	24	24,0	76	76,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	17	21,3	63	78,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	7	12,3	50	87,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	15	25,0	45	75,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	11	18,3	49	81,7
Servicio Murciano de Salud		507	102	20,1	405	79,9

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	140	93,3	10	6,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	91	91,0	9	9,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,8	13	16,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	53	93,0	4	7,0
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	7	11,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	50	83,3	10	16,7
Servicio Murciano de Salud		507	454	89,5	53	10,5

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a ha sido...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	101	68,2	47	31,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	76	77,6	22	22,4
III	Hospital Rafael Méndez	78	63	80,8	15	19,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	47	83,9	9	16,1
V	Hospital Virgen del Castillo	60	46	76,7	14	23,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	47	78,3	13	21,7
Servicio Murciano de Salud		500	380	76,0	120	24,0

CUESTIONARIO

1. ¿Les informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	121	84,0	78,0	90,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	82	82,0	74,5	89,5
III	Hospital Rafael Méndez	78	71	91,0	84,7	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	52	91,2	83,9	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	47	79,7	69,4	89,9
Servicio Murciano de Salud		498	429	86,1	83,1	89,2

2. Si les informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	119	98,3	96,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	82	79	96,3	92,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	71	71	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	52	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	53	94,6	88,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	47	46	97,9	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		429	420	97,9	96,5	99,3

3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	135	125	92,6	88,2	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	89	91,8	86,3	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	78	71	91,0	84,7	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	55	98,2	94,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	54	93,1	86,6	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	55	93,2	86,8	99,6
Servicio Murciano de Salud		483	449	93,0	90,7	95,2

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	132	96,4	93,2	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	92	88	95,7	91,5	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	77	75	97,4	93,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	55	53	96,4	91,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	54	98,2	94,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	57	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		473	459	97,0	95,5	98,6

5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	126	86,9	81,4	92,4	9,1	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	92	92,9	87,9	98,0	9,4	1,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	72	90,0	83,4	96,6	9,0	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	54	94,7	88,9	100	9,4	0,9
V	Hospital Virgen del Castillo	58	52	89,7	81,8	97,5	9,2	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	49	81,7	71,9	91,5	8,8	1,5
Servicio Murciano de Salud		499	445	89,2	86,5	91,9	9,1	1,4

6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?

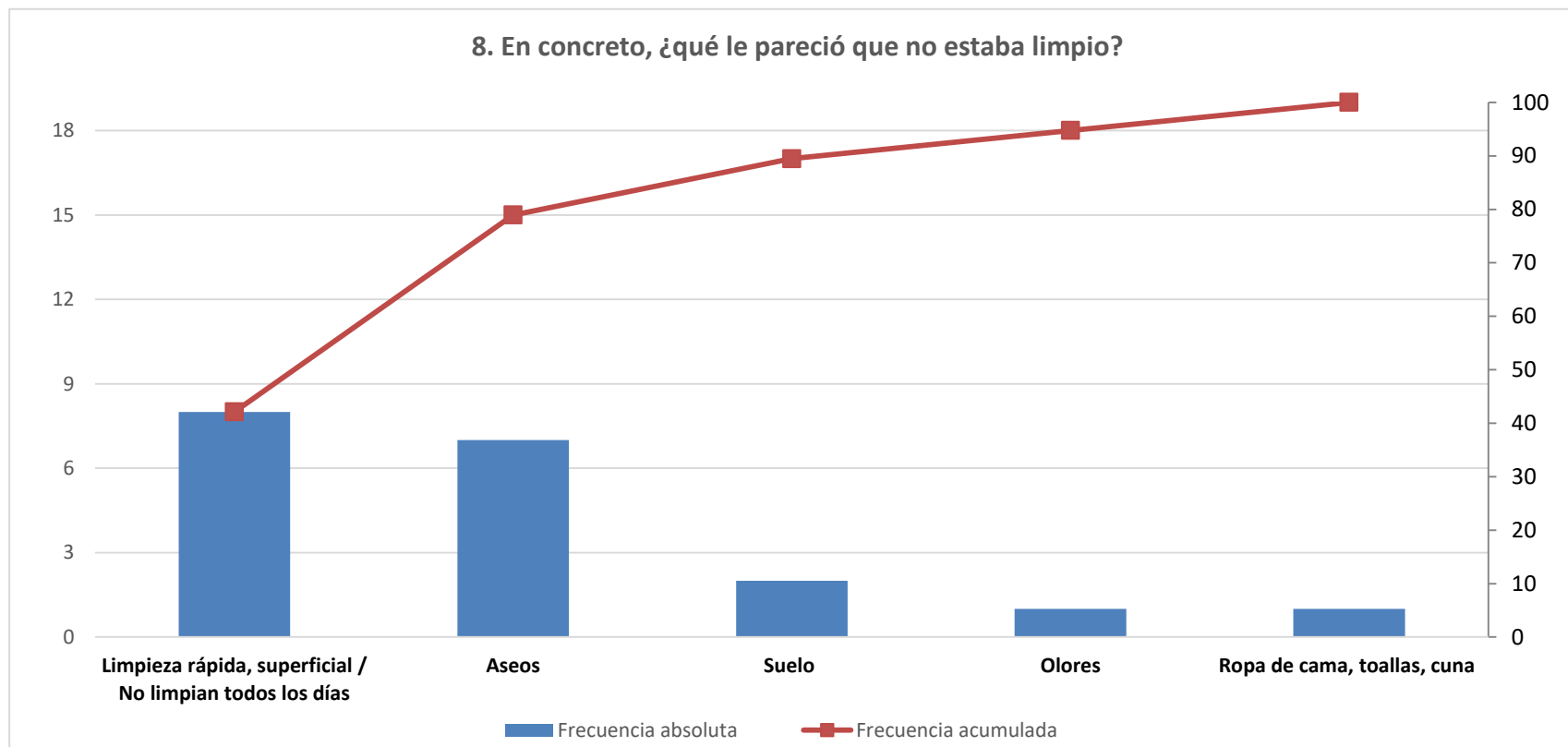
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	128	86,5	81,0	92,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	83	83,8	76,6	91,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	71	88,8	81,8	95,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	50	87,7	79,2	96,2
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	80,2	96,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	47	78,3	67,9	88,8
Servicio Murciano de Salud		504	432	85,7	82,7	88,8

7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	146	98,0	95,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	98	98,0	95,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	86,7	98,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	55	96,5	91,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		506	487	96,2	94,6	97,9

8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Limpieza rápida, superficial / No limpian todos los días		Aseos		Suelo		Olores		Ropa de cama, toallas, cuna	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	3	50,0	2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		19	8	42,1	7	36,8	2	10,5	1	5,3	1	5,3



n= 19

9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

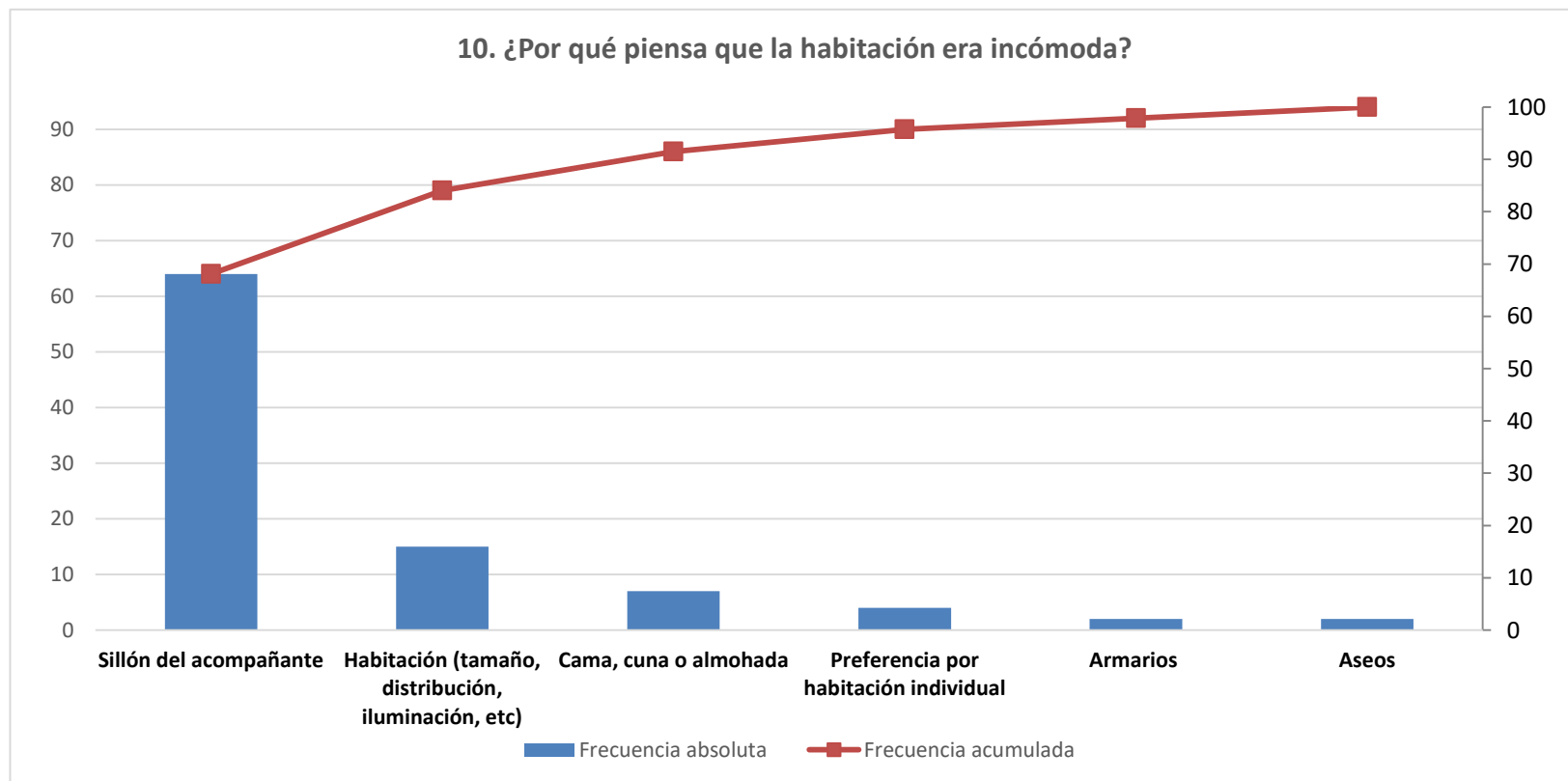
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	127	84,7	78,9	90,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	80	80,0	72,2	87,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	60	75,0	65,5	84,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	51	89,5	81,5	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	60	45	75,0	64,0	86,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	45	75,0	64,0	86,0
Servicio Murciano de Salud		507	408	80,5	77,0	83,9

10. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Cama, cuna, almohada (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Preferencia por habitación individual (ruido, visitas, etc)		Armarios (estrecho, mal distribuido, pequeño, etc)		Aseos (grifos gotean, no pueden usarlos los acompañantes, etc.)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	23		21	91,3	0	0,0	0	0,0	1	4,3	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20		10	50,0	4	20,0	2	10,0	2	10,0	0	0,0	1	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	20		13	65,0	4	20,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6		3	50,0	1	16,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	15		7	46,7	5	33,3	2	13,3	0	0,0	0	0,0	1	6,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15		10	66,7	1	6,7	0	0,0	0	0,0	2	13,3	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		99		64	64,6	15	15,2	7	7,1	4	4,0	2	2,0	2	2,0

Se especifican los incumplimientos más citados

10. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?



n= 94

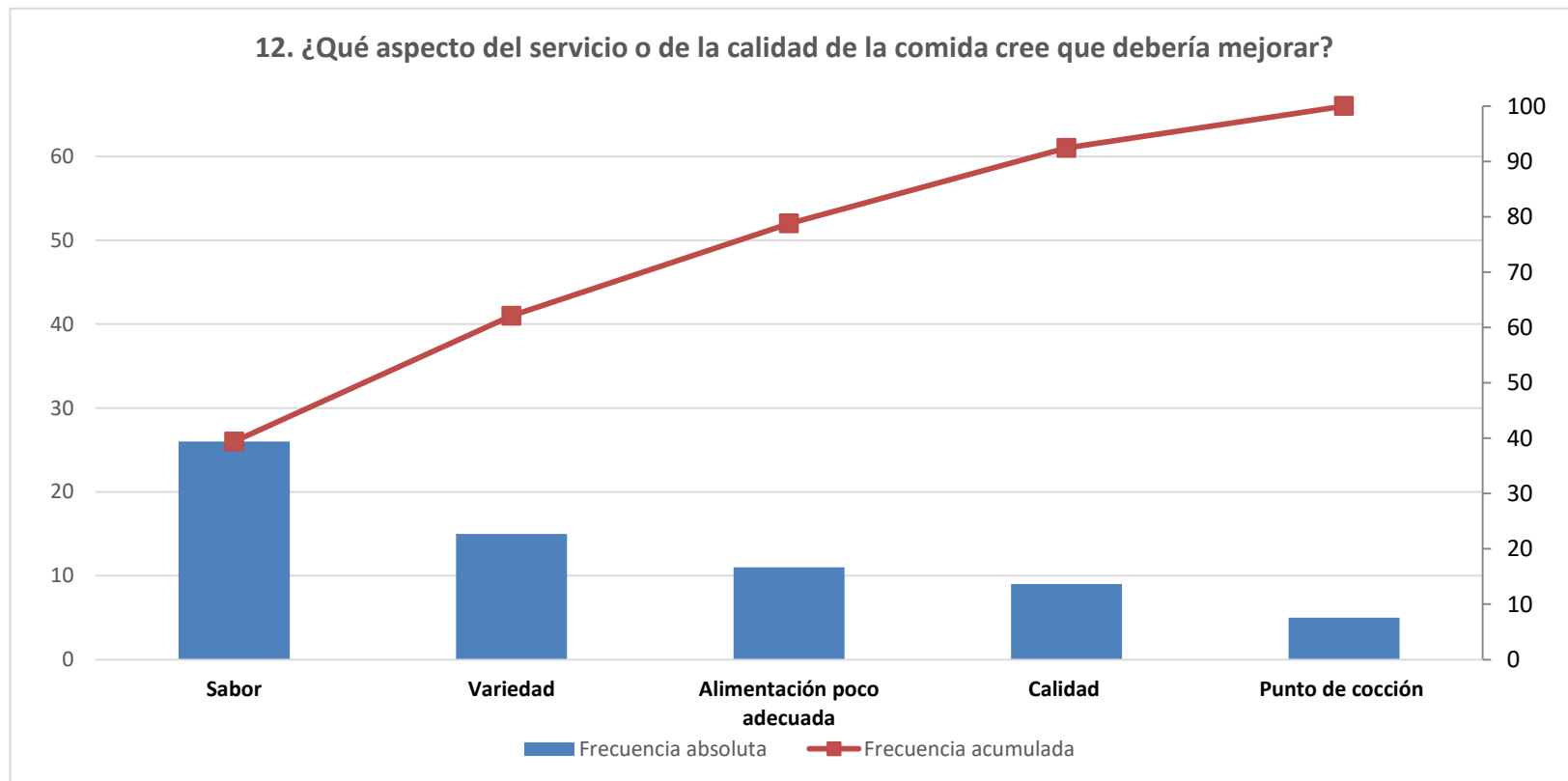
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	125	91	72,8	65,0	80,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	75	60	80,0	70,9	89,1
III	Hospital Rafael Méndez	61	55	90,2	82,7	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	49	43	87,8	78,6	96,9
V	Hospital Virgen del Castillo	53	46	86,8	77,7	95,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	44	32	72,7	59,6	85,9
Servicio Murciano de Salud		407	327	80,3	76,5	84,2

12. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Alimentación poco apropiada (no dan biberones, no adecuada a niños, etc)		Calidad (poco sana, mala materia prima, bollería industrial, congelado, etc)		Punto de cocción (cruda, poco hecha, muy hecha, poco jugosa, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	34	14	41,2	4	11,8	7	20,6	4	11,8	3	8,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	3	20,0	2	13,3	2	13,3	3	20,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	2	33,3	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	2	33,3	2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	1	14,3	3	42,9	1	14,3	0	0,0	1	14,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	4	33,3	3	25,0	0	0,0	0	0,0	1	8,3
Servicio Murciano de Salud		80	26	32,5	15	18,8	11	13,8	9	11,3	5	6,3

Se especifican los incumplimientos más citados



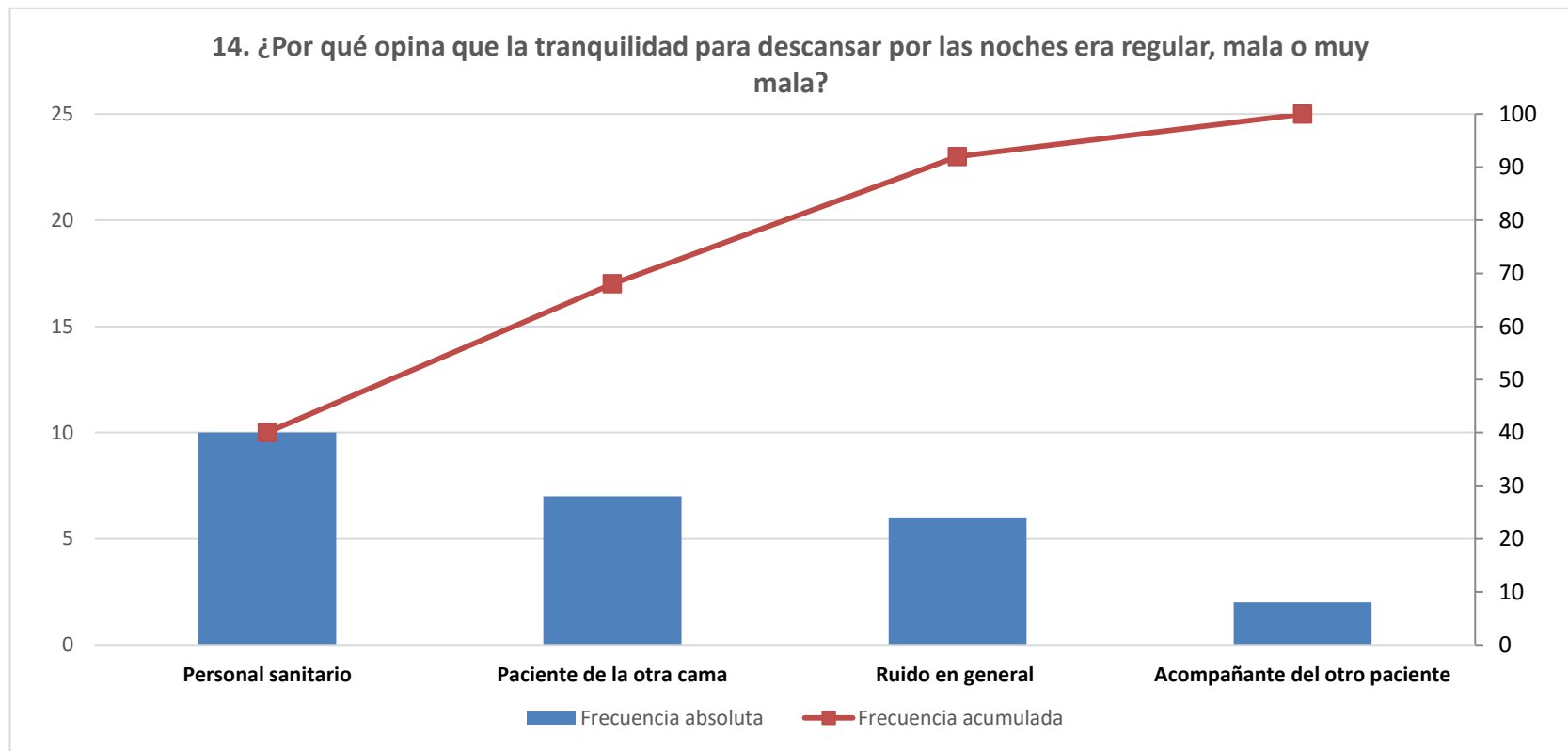
n= 66

13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	137	93,8	89,9	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	95	95,0	90,7	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	78	74	94,9	90,0	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	56	98,2	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	53	89,8	82,1	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
Servicio Murciano de Salud		500	474	94,8	92,9	96,7

14. ¿Por qué opina que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Acompañante del otro paciente (mucho ruido, tv muy alta, ronquidos, hablar fuerte, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	4	50,0	3	37,5	1	12,5	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
III	Hospital Rafael Méndez	4	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	1	16,7	2	33,3	3	50,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		25	10	40,0	7	28,0	6	24,0	2	8,0



n= 25

15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	127	85,2	79,5	90,9	8,9	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	82	82,0	74,5	89,5	9,0	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	72	90,0	83,4	96,6	9,0	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	47	82,5	72,6	92,3	9,0	1,4
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	80,2	96,5	9,0	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	51	85,0	76,0	94,0	9,1	1,4
Servicio Murciano de Salud		506	432	85,4	82,3	88,5	9,0	1,7

16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	125	84,5	78,6	90,3	8,9	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	91	91,0	85,4	96,6	9,2	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	78	70	89,7	83,0	96,5	9,2	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	51	89,5	81,5	97,4	9,2	1,2
V	Hospital Virgen del Castillo	59	50	84,7	75,6	93,9	8,9	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	54	90,0	82,4	97,6	9,2	1,5
Servicio Murciano de Salud		502	441	87,8	85,0	90,7	9,1	1,5

17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	140	94,6	91,0	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	94	94,9	90,6	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	51	89,5	81,5	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	80,2	96,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	54	90,0	82,4	97,6
Servicio Murciano de Salud		504	468	92,9	90,6	95,1

18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	146	97,3	94,8	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	99	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	55	96,5	91,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
Servicio Murciano de Salud		507	491	96,8	95,3	98,4

19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	141	94,6	91,0	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	98	98,0	95,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	57	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	55	91,7	84,7	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
Servicio Murciano de Salud		506	485	95,8	94,1	97,6

20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	140	95,2	91,8	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	97	97,0	93,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	57	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	54	91,5	84,4	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
Servicio Murciano de Salud		502	481	95,8	94,1	97,6

21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	142	141	99,3	97,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	94	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	76	76	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	53	53	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	52	94,5	89	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	57	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		477	473	99,2	98,3	100

22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	144	96,0	92,9	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	96	96,0	92,2	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	54	94,7	88,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	55	91,7	84,7	98,7
Servicio Murciano de Salud		507	483	95,3	93,4	97,1

23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	139	93,3	89,3	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	93	93,0	88,0	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	55	96,5	91,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	54	90,0	82,4	97,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	56	93,3	87,0	99,6
Servicio Murciano de Salud		506	474	93,7	91,6	95,8

24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares auxiliar de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	138	94,5	90,8	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	97	97,0	93,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	76	96,2	92,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	56	98,2	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	55	93,2	86,8	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
Servicio Murciano de Salud		500	479	95,8	94,0	97,6

25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	142	140	98,6	96,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	94	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	76	74	97,4	93,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	54	54	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	51	92,7	85,9	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	55	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		476	468	98,3	97,2	99,5

26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	138	93,2	89,2	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	96	91	94,8	90,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	67	95,7	91,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	47	83,9	74,3	93,5
V	Hospital Virgen del Castillo	56	48	85,7	76,5	94,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	48	84,2	74,7	93,7
Servicio Murciano de Salud		483	439	90,9	88,3	93,5

27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?

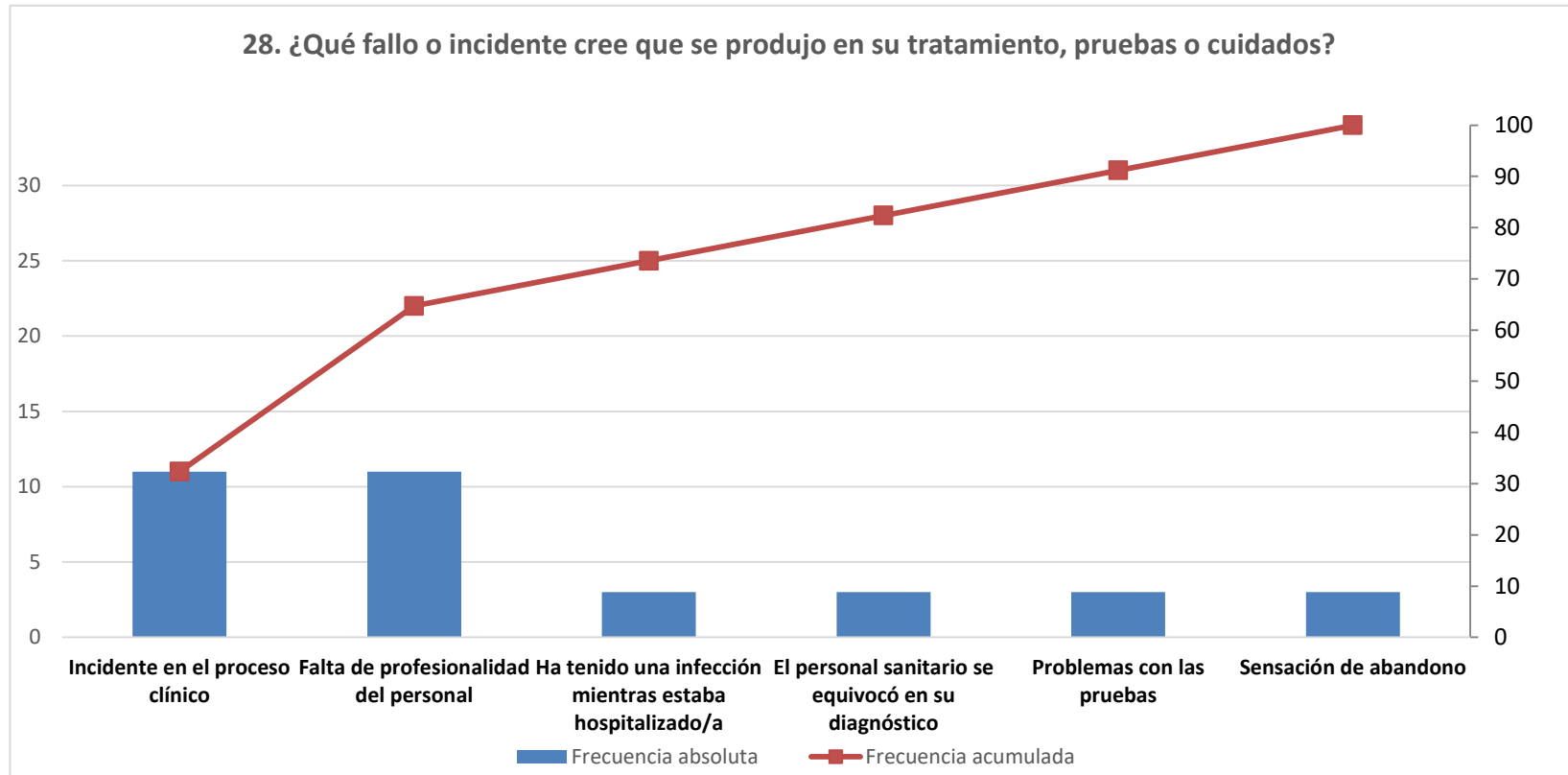
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	133	88,7	83,6	93,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	89	89,0	82,9	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	79	74	93,7	88,3	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	54	94,7	88,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	56	94,9	89,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100
Servicio Murciano de Salud		504	462	91,7	89,3	94,1

28. ¿Qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Incidente en el proceso clínico (colocar una vía, hacer una prueba, sacar sangre, etc)		Falta de profesionalidad del personal		Ha tenido una infección mientras estaba hospitalizado/a		El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico		Problemas con las pruebas (pérdida resultados, confusión resultados, etc)		Sensación de abandono	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	17	4	23,5	5	29,4	1	5,9	0	0,0	2	11,8	1	5,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	11	3	27,3	3	27,3	2	18,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3
Servicio Murciano de Salud	42	11	26,2	11	26,2	3	7,1	3	7,1	3	7,1	3	7,1

Se especifican los fallos o incidentes más citados

28. ¿Qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados?



n= 34

29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	13	81,3	62,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	7	63,6	35,2	92,1
III	Hospital Rafael Méndez	4	2	50,0	1,0	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	3	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	2	66,7	13,3	100
Servicio Murciano de Salud		40	29	72,5	58,7	86,3

30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	8	50,0	25,5	74,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	6	60,0	29,6	90,4
III	Hospital Rafael Méndez	5	3	60,0	17,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	3	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	1	33,3	0,0	86,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	3	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		40	24	60,0	44,8	75,2

31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	3	18,8	0,0	37,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	4	40,0	9,6	70,4
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	0,0	82,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	33,3	0,0	86,7
V	Hospital Virgen del Castillo	3	0	0,0	0,0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	2	66,7	13,3	100
Servicio Murciano de Salud		40	12	30,0	15,8	44,2

32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	140	93,3	89,3	97,3	9,3	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	92	92,0	86,7	97,3	9,5	1,1
III	Hospital Rafael Méndez	78	75	96,2	91,9	100	9,4	0,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	53	93,0	86,4	99,6	9,2	1,0
V	Hospital Virgen del Castillo	60	54	90,0	82,4	97,6	9,2	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	51	87,9	79,5	96,3	9,2	1,2
Servicio Murciano de Salud		503	465	92,4	90,1	94,8	9,3	1,2

33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

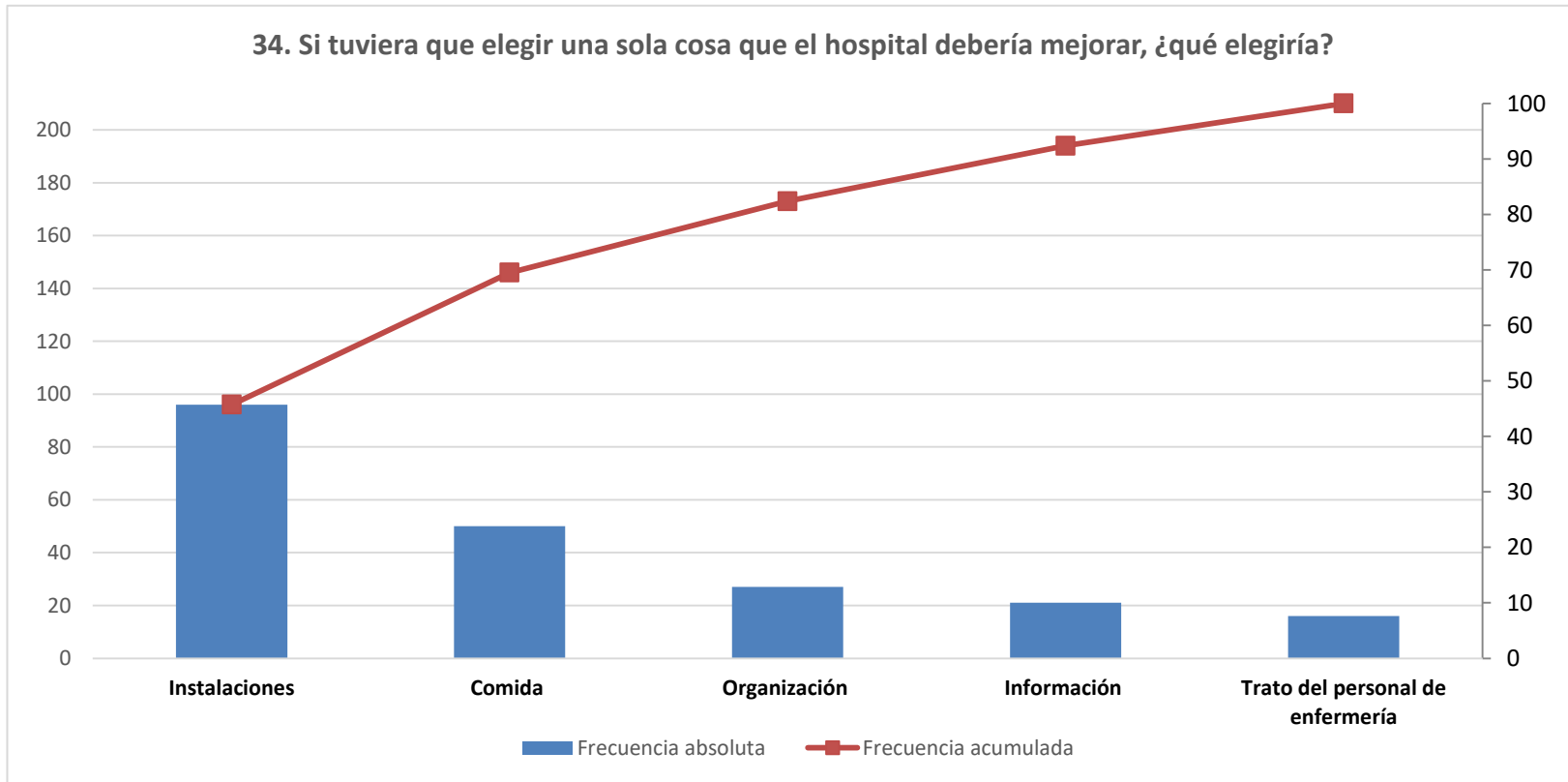
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	136	91,3	86,7	95,8	9,1	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	86	86,0	79,2	92,8	9,1	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	68	85,0	77,2	92,8	8,9	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	49	86,0	76,9	95,0	9,2	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	60	49	81,7	71,9	91,5	8,9	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	47	78,3	67,9	88,8	8,8	1,5
Servicio Murciano de Salud		506	435	86,0	82,9	89,0	9,0	1,5

34. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Trato del personal de enfermería	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	98	29	29,6	17	17,3	5	5,1	8	8,2	5	5,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	63	15	23,8	11	17,5	10	15,9	7	11,1	3	4,8
III	Hospital Rafael Méndez	47	11	23,4	7	14,9	5	10,6	3	6,4	2	4,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	15	57,7	5	19,2	0	0,0	0	0,0	1	3,8
V	Hospital Virgen del Castillo	38	16	42,1	4	10,5	4	10,5	1	2,6	3	7,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	10	31,3	6	18,8	3	9,4	2	6,3	2	6,3
Servicio Murciano de Salud		304	96	31,6	50	16,4	27	8,9	21	6,9	16	5,3

Se especifican los incumplimientos más citados

34. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?



n= 210

35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	144	96,0	92,9	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	91	91,9	86,6	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	71	88,8	81,8	95,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	55	96,5	91,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	50	83,3	73,9	92,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	52	88,1	79,9	96,4
Servicio Murciano de Salud		505	463	91,7	89,3	94,1

36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	139	93,3	89,3	97,3	9,5	1,1	87,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	90	90,9	85,2	96,6	9,2	1,6	73,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	64	80,0	71,2	88,8	8,6	1,6	47,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	48	84,2	74,7	93,7	9,1	1,3	71,9
V	Hospital Virgen del Castillo	58	45	77,6	66,9	88,3	8,5	2,1	46,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	50	84,7	75,6	93,9	8,9	1,9	62,7
Servicio Murciano de Salud		502	436	86,9	83,9	89,8	9,1	1,6	68,9

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: excelente

*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudar.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización?	86,1	84,0	82,0	91,0	91,2	93,3	79,7
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	97,9	98,3	96,3	100	100	94,6	97,9
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?	93,0	92,6	91,8	91,0	98,2	93,1	93,2
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	97,0	96,4	95,7	97,4	96,4	98,2	100
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital?	89,2	86,9	92,9	90,0	94,7	89,7	81,7
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital? (media)	9,1	9,1	9,4	9,0	9,4	9,2	8,8
6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	85,7	86,5	83,8	88,8	87,7	88,3	78,3
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	96,2	98,0	98,0	92,5	96,5	93,3	96,7
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	80,5	84,7	80,0	75,0	89,5	75,0	75,0
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	80,3	72,8	80,0	90,2	87,8	86,8	72,7
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	94,8	93,8	95,0	94,9	98,2	89,8	98,3
15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?	85,4	85,2	82,0	90,0	82,5	88,3	85,0
15bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0	9,0	9,1
16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?	87,8	84,5	91,0	89,7	89,5	84,7	90,0
16bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,1	8,9	9,2	9,2	9,2	8,9	9,2
17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa ?	92,9	94,6	94,9	95,0	89,5	88,3	90,0
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	96,8	97,3	99,0	96,3	96,5	95,0	95,0
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	95,8	94,6	98,0	96,3	100	91,7	95,0
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	95,8	95,2	97,0	95,0	100	91,5	96,6
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	99,2	99,3	100	100	100	94,5	100
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,3	96,0	96,0	97,5	94,7	93,3	91,7
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,7	93,3	93,0	96,3	96,5	90,0	93,3
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	95,8	94,5	97,0	96,2	98,2	93,2	96,6
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	98,3	98,6	100	97,4	100	92,7	100
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	90,9	93,2	94,8	95,7	83,9	85,7	84,2
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?	91,7	88,7	89,0	93,7	94,7	94,9	94,9
29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	72,5	81,3	63,6	50,0	100	66,7	66,7
30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	60,0						
31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	30,0						
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	92,4						
32bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,3	9,3	9,5	9,4	9,2	9,2	9,2
33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	86,0	91,3	86,0	85,0	86,0	81,7	78,3
33bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,1	9,1	8,9	9,2	8,9	8,8
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	91,7	96,0	91,9	88,8	96,5	83,3	88,1
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	86,9	93,3	90,9	80,0	84,2	77,6	84,7
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,1	9,5	9,2	8,6	9,1	8,5	8,9

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador en hospital más alto de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital más bajo de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
86,0

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
91,3	86,0	85,0	86,0	81,7	78,3

≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%
------	------	------	------	------	------

INDICADOR PACTOS DE GESTIÓN

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora como muy bien o bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que pudieron saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
87,9

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
86,6	88,4	92,4	89,4	87,7	83,4

90,9
85,7
94,8
80,3

93,2	94,8	95,7	83,9	85,7	84,2
86,5	83,8	88,8	87,7	88,3	78,3
93,8	95,0	94,9	98,2	89,8	98,3
72,8	80,0	90,2	87,8	86,8	72,7
≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%