

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN ADULTOS**  
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 Sanitarias.

**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	62
Indicadores del Acuerdo de Gestión	63

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido dados/as de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos del 17 de abril al 21 de mayo y del 4 de septiembre al 8 de octubre de 2023, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Se excluyen ingresos en psiquiatría y UCI. En el caso de no poder responder al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 Hospitales de las nueve 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 VI- Vega Media. Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer
- Área VII - Murcia Este. Hospital General Universitario Reina Sofía
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor
- Área IX - Vega Alta. Hospital de la Vega Lorenzo Guirao

### 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, tipo de servicio (médico o quirúrgico) y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **2.600** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 69,93% de los casos y al acompañante en el 30,07% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,56 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 26/04/2023 y finalizó el 31/05/2023 y del segundo corte se inició el día 21/09/2023 y finalizó el 20/10/2023.

### 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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total</b>
		<b>Contestan</b>
		<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400
III	Hospital Rafael Méndez	200
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200
V	Hospital Virgen del Castillo	200
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.600</b>

## Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	9	2,3	16	4,0	68	17,0	128	32,0	179	44,7	59,4	19,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	10	2,5	7	1,8	64	16,0	132	33,0	187	46,7	61,4	19,3
III	Hospital Rafael Méndez	200	7	3,5	6	3,0	26	13,0	66	33,0	95	47,5	61,8	20,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	1	0,5	5	2,5	18	9,0	56	28,0	120	60,0	67,2	18,4
V	Hospital Virgen del Castillo	200	1	0,5	4	2,0	34	17,0	49	24,5	112	56,0	65,0	19,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	7	1,8	15	3,8	50	12,5	115	28,8	213	53,1	62,7	19,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	6	1,5	9	2,3	47	11,8	132	33,0	206	51,4	63,1	18,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	1	0,5	7	3,5	35	17,5	66	33,0	91	45,5	60,4	19,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	3	1,5	4	2,0	21	10,5	46	23,0	126	63,0	67,5	18,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.600</b>	<b>45</b>	<b>1,7</b>	<b>73</b>	<b>2,8</b>	<b>363</b>	<b>14,0</b>	<b>790</b>	<b>30,4</b>	<b>1.329</b>	<b>51,1</b>	<b>62,7</b>	<b>19,3</b>

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	109	0	0,0	22	20,2	76	69,7	11	10,1	52,1	9,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	1	0,9	21	18,4	76	66,7	16	14,0	53,1	10,7
III	Hospital Rafael Méndez	58	1	1,7	10	17,2	41	70,7	6	10,4	52,0	11,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	83	1	1,2	12	14,5	62	74,7	8	9,6	53,3	9,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	0	0,0	6	8,7	53	76,8	10	14,5	56,7	9,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	113	0	0,0	20	17,7	83	73,5	10	8,8	53,0	9,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	106	1	0,9	23	21,7	55	51,9	27	25,5	54,3	12,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	0	0,0	6	12,5	33	68,8	9	18,7	56,0	10,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	0	0,0	11	16,2	48	70,6	9	13,2	54,0	9,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>768</b>	<b>4</b>	<b>0,5</b>	<b>131</b>	<b>17,1</b>	<b>527</b>	<b>68,6</b>	<b>106</b>	<b>13,8</b>	<b>53,6</b>	<b>10,4</b>

## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	202	50,5	198	49,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	213	53,3	187	46,7
III	Hospital Rafael Méndez	200	105	52,5	95	47,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	107	53,5	93	46,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	104	52,0	96	48,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	234	58,5	166	41,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	200	50,0	200	50,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	106	53,0	94	47,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	96	48,0	104	52,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.600</b>	<b>1.367</b>	<b>52,6</b>	<b>1.233</b>	<b>47,4</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	115	47	40,9	68	59,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	48	40,3	71	59,7
III	Hospital Rafael Méndez	58	17	29,3	41	70,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	83	33	39,8	50	60,2
V	Hospital Virgen del Castillo	69	30	43,5	39	56,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	114	39	34,2	75	65,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	107	34	31,8	73	68,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	16	33,3	32	66,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	24	34,8	45	65,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>782</b>	<b>288</b>	<b>36,8</b>	<b>494</b>	<b>63,2</b>

## Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	391	184	47,1	207	52,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	392	190	48,5	202	51,5
III	Hospital Rafael Méndez	191	119	62,3	72	37,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	119	60,1	79	39,9
V	Hospital Virgen del Castillo	199	123	61,8	76	38,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	216	54,7	179	45,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	393	184	46,8	209	53,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	101	50,8	98	49,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	122	61,9	75	38,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.555</b>	<b>1.358</b>	<b>53,2</b>	<b>1.197</b>	<b>46,8</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

## 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	114	23	20,2	91	79,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	25	21,0	94	79,0
III	Hospital Rafael Méndez	58	18	31,0	40	69,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	83	19	22,9	64	77,1
V	Hospital Virgen del Castillo	69	21	30,4	48	69,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	114	23	20,2	91	79,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	105	27	25,7	78	74,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	15	31,3	33	68,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	15	21,7	54	78,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>779</b>	<b>186</b>	<b>23,9</b>	<b>593</b>	<b>76,1</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	378	94,5	22	5,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	385	96,3	15	3,7
III	Hospital Rafael Méndez	200	191	95,5	9	4,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	196	98,0	4	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	200	192	96,0	8	4,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	381	95,3	19	4,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	383	95,8	17	4,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	174	87,0	26	13,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	198	99,0	2	1,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.600</b>	<b>2.478</b>	<b>95,3</b>	<b>122</b>	<b>4,7</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que su salud 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	398	163	41,0	235	59,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	176	44,2	222	55,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	92	46,0	108	54,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	84	42,0	116	58,0
V	Hospital Virgen del Castillo	199	92	46,2	107	53,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	396	177	44,7	219	55,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	160	40,0	240	60,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	87	43,9	111	56,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	82	41,2	117	58,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.588</b>	<b>1.113</b>	<b>43,0</b>	<b>1.475</b>	<b>57,0</b>

# CUESTIONARIO

**1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me dio ninguna información	Muy bien o bien**		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	165	6	144	90,6	86,0	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	168	7	146	90,7	86,2	95,2
III	Hospital Rafael Méndez	81	4	72	93,5	88,0	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	3	81	95,3	90,8	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	85	2	72	86,7	79,5	94,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	173	3	159	93,5	89,8	97,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	9	160	96,4	93,5	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	2	79	92,9	87,5	98,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	86	1	83	97,6	94,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.108</b>	<b>37</b>	<b>996</b>	<b>93,0</b>	<b>91,5</b>	<b>94,5</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

\*\*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos/as pacientes que no han recibido ninguna información.

## 2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me preocupaba nada	Sí**		ICI	ICS
		n		n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	166	11	120	77,4	70,8	84,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	170	15	109	70,3	63,1	77,5
III	Hospital Rafael Méndez	81	8	56	76,7	67,0	86,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	6	68	82,9	74,8	91,1
V	Hospital Virgen del Castillo	85	9	57	75,0	65,3	84,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	175	17	120	75,9	69,3	82,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	176	15	130	80,7	74,7	86,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	89	11	65	83,3	75,1	91,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	86	9	66	85,7	77,9	93,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.116</b>	<b>101</b>	<b>791</b>	<b>77,9</b>	<b>75,4</b>	<b>80,5</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

\*\*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos/as pacientes a los que no les preocupaba nada.

### 3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	156	150	96,2	93,1	99,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	165	161	97,6	95,2	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	81	79	97,5	94,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	86	85	98,8	96,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	84	80	95,2	90,7	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	169	165	97,6	95,3	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	171	167	97,7	95,4	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	85	96,6	92,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	84	81	96,4	92,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.084</b>	<b>1.053</b>	<b>97,1</b>	<b>96,1</b>	<b>98,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

#### 4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	124	90,5	85,6	95,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	139	90,8	86,3	95,4
III	Hospital Rafael Méndez	71	64	90,1	83,2	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	74	93,7	88,3	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	76	69	90,8	84,3	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	153	137	89,5	84,7	94,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	140	89,7	85,0	94,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	64	86,5	78,7	94,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>979</b>	<b>887</b>	<b>90,6</b>	<b>88,8</b>	<b>92,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	125	91,2	86,5	96,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	148	120	81,1	74,8	87,4
III	Hospital Rafael Méndez	70	61	87,1	79,3	95,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	71	87,7	80,5	94,8
V	Hospital Virgen del Castillo	74	64	86,5	78,7	94,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	154	134	87,0	81,7	92,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	152	132	86,8	81,5	92,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	70	87,5	80,3	94,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	71	62	87,3	79,6	95,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>967</b>	<b>839</b>	<b>86,8</b>	<b>84,6</b>	<b>88,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>Contestan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	384	260	67,7	63,0	72,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	385	272	70,6	66,1	75,2
III	Hospital Rafael Méndez	190	124	65,3	58,5	72,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	193	138	71,5	65,1	77,9
V	Hospital Virgen del Castillo	189	150	79,4	73,6	85,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	376	267	71,0	66,4	75,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	377	248	65,8	61,0	70,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	192	143	74,5	68,3	80,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	190	134	70,5	64,0	77,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.476</b>	<b>1.736</b>	<b>70,1</b>	<b>68,3</b>	<b>71,9</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	235	90,7	87,2	94,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	271	255	94,1	91,3	96,9
III	Hospital Rafael Méndez	124	118	95,2	91,4	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	138	130	94,2	90,3	98,1
V	Hospital Virgen del Castillo	149	134	89,9	85,1	94,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	266	251	94,4	91,6	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	248	231	93,1	90,0	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	143	138	96,5	93,5	99,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	134	125	93,3	89,0	97,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.732</b>	<b>1.617</b>	<b>93,4</b>	<b>92,2</b>	<b>94,5</b>

## 8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	377	348	92,3	89,6	95,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	379	337	88,9	85,8	92,1
III	Hospital Rafael Méndez	190	171	90,0	85,7	94,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	190	173	91,1	87,0	95,1
V	Hospital Virgen del Castillo	191	179	93,7	90,3	97,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	371	336	90,6	87,6	93,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	370	334	90,3	87,3	93,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	186	169	90,9	86,7	95,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	189	177	93,7	90,2	97,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.443</b>	<b>2.224</b>	<b>91,0</b>	<b>89,9</b>	<b>92,2</b>

**9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	374	355	94,9	92,7	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	369	345	93,5	91,0	96,0
III	Hospital Rafael Méndez	187	178	95,2	92,1	98,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	186	175	94,1	90,7	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	184	173	94,0	90,6	97,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	368	352	95,7	93,6	97,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	367	334	91,0	88,1	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	185	176	95,1	92,0	98,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	187	173	92,5	88,7	96,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.407</b>	<b>2.261</b>	<b>93,9</b>	<b>93,0</b>	<b>94,9</b>

**10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron 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	391	339	86,7	83,3	90,1	8,9	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	392	342	87,2	83,9	90,5	8,9	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	193	166	86,0	81,1	90,9	8,8	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	195	168	86,2	81,3	91,0	8,9	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	197	160	81,2	75,8	86,7	8,6	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	389	332	85,3	81,8	88,9	8,7	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	393	338	86,0	82,6	89,4	8,8	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	197	177	89,8	85,6	94,1	8,9	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	157	80,5	75,0	86,1	8,7	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.542</b>	<b>2.179</b>	<b>85,7</b>	<b>84,4</b>	<b>87,1</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

**11. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermera cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	390	346	88,7	85,6	91,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	390	338	86,7	83,3	90,0
III	Hospital Rafael Méndez	196	181	92,3	88,6	96,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	194	164	84,5	79,4	89,6
V	Hospital Virgen del Castillo	199	167	83,9	78,8	89,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	392	339	86,5	83,1	89,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	385	353	91,7	88,9	94,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	180	91,8	88,0	95,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	192	170	88,5	84,0	93,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.534</b>	<b>2.238</b>	<b>88,3</b>	<b>87,1</b>	<b>89,6</b>

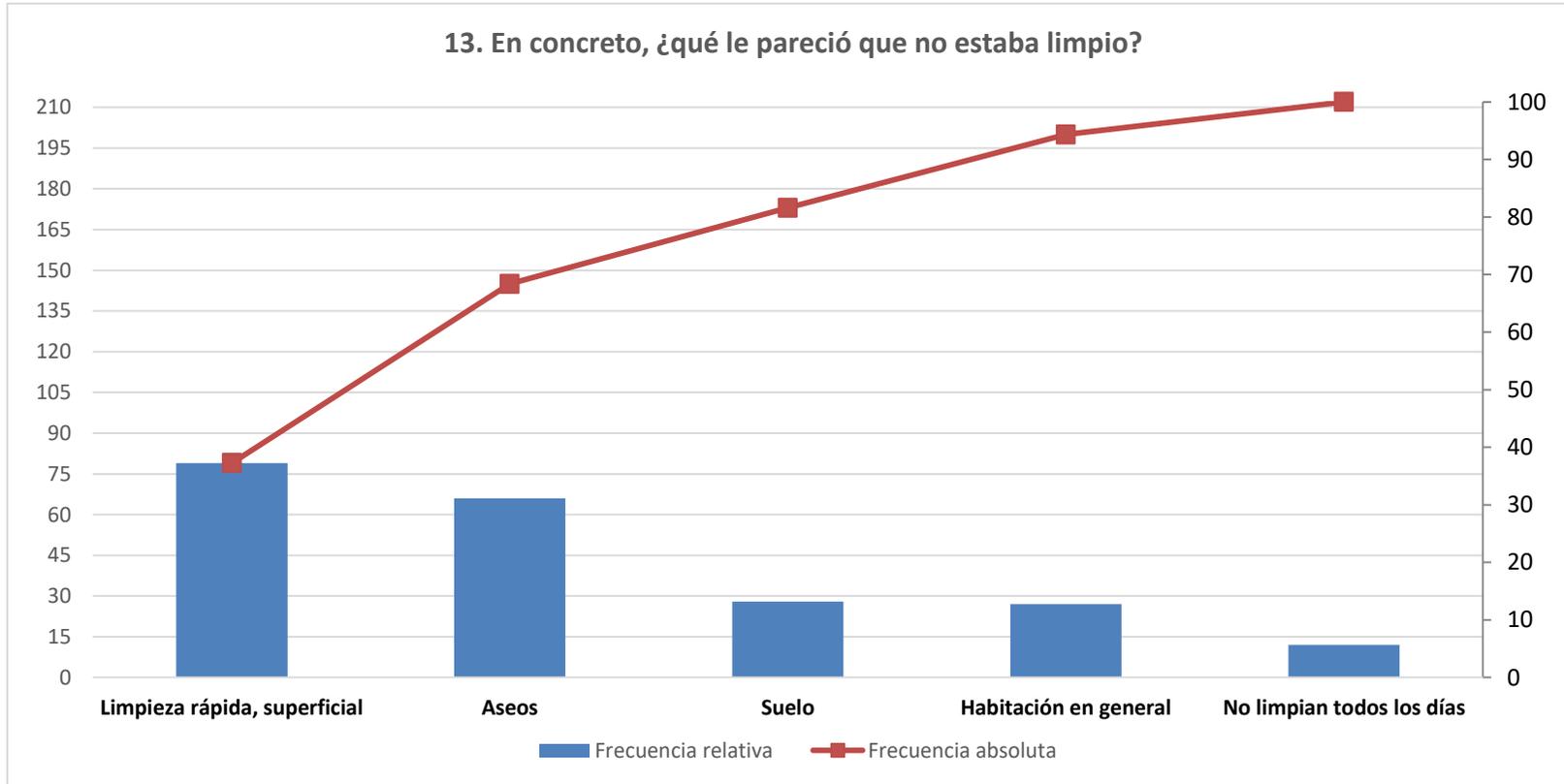
## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	370	92,5	89,9	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	370	92,5	89,9	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	200	176	88,0	83,5	92,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	167	83,5	78,4	88,6
V	Hospital Virgen del Castillo	198	181	91,4	87,5	95,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	352	88,4	85,3	91,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	362	90,5	87,6	93,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	185	92,5	88,8	96,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	173	86,5	81,8	91,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.596</b>	<b>2.336</b>	<b>90,0</b>	<b>88,8</b>	<b>91,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Limpieza rápida, superficial		Aseos		Suelo		Habitación en general		No limpian todos los días	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	30	9	30,0	9	30,0	2	6,7	2	6,7	2	6,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	28	11	39,3	8	28,6	3	10,7	4	14,3	1	3,6
III	Hospital Rafael Méndez	23	6	26,1	10	43,5	3	13,0	2	8,7	1	4,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	13	50,0	5	19,2	2	7,7	1	3,8	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	18	7	38,9	3	16,7	2	11,1	1	5,6	1	5,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	49	8	16,3	10	20,4	7	14,3	7	14,3	4	8,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	42	10	23,8	11	26,2	7	16,7	3	7,1	1	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	8	44,4	2	11,1	1	5,6	4	22,2	1	5,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	25	7	28,0	8	32,0	1	4,0	3	12,0	1	4,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>259</b>	<b>79</b>	<b>30,5</b>	<b>66</b>	<b>25,5</b>	<b>28</b>	<b>10,8</b>	<b>27</b>	<b>10,4</b>	<b>12</b>	<b>4,6</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=212

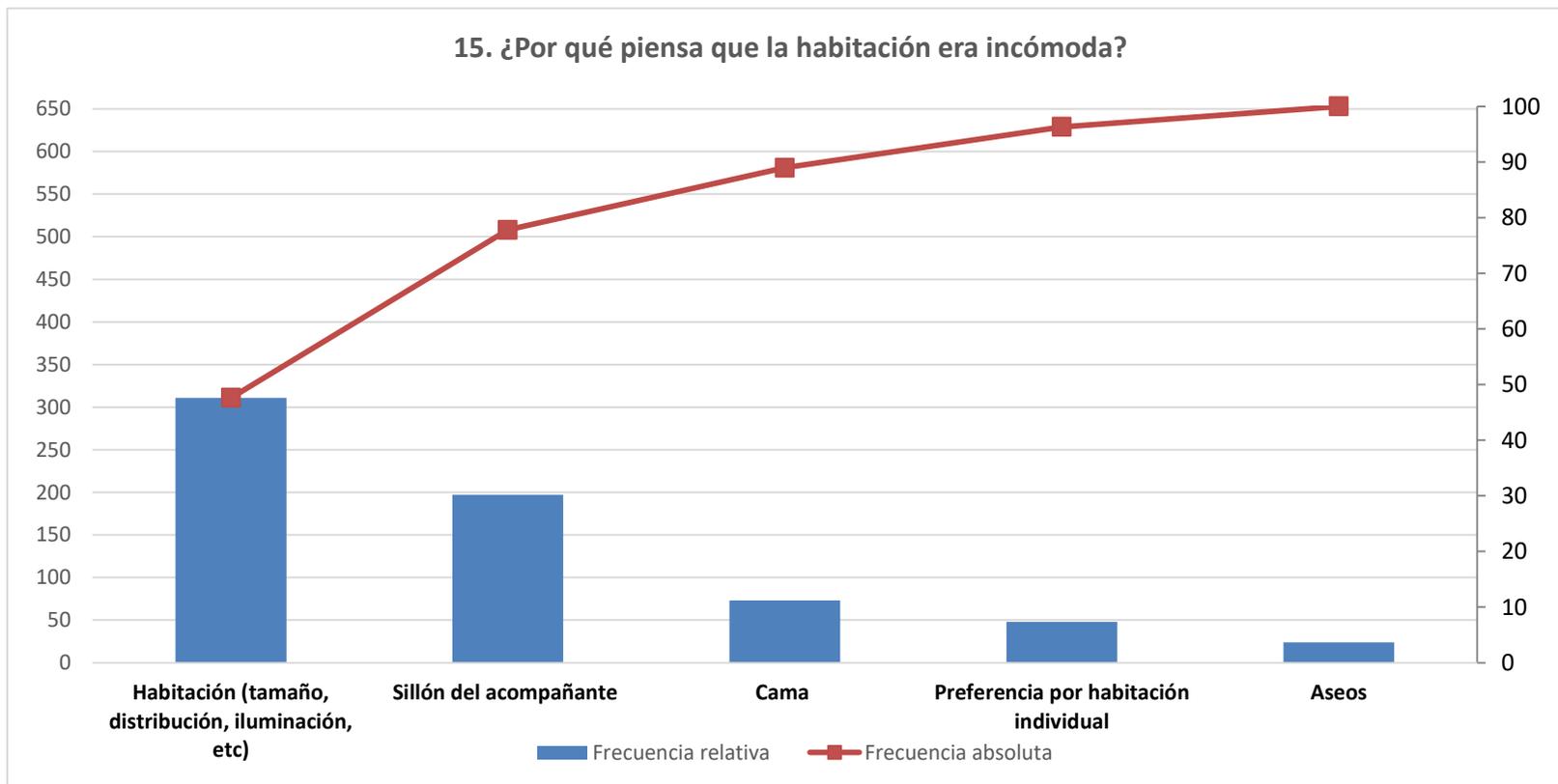
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	270	67,7	63,1	72,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	297	74,4	70,2	78,7
III	Hospital Rafael Méndez	198	149	75,3	69,2	81,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	145	72,5	66,3	78,7
V	Hospital Virgen del Castillo	199	149	74,9	68,8	80,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	284	71,4	66,9	75,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	299	74,9	70,7	79,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	160	80,4	74,9	85,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	138	69,0	62,6	75,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.591</b>	<b>1.891</b>	<b>73,0</b>	<b>71,3</b>	<b>74,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada, etc.		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Preferencia por habitación individual(ruido, visitas, etc)		Aseos (antiguos, no adaptados minusválidos, estropeados, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	127	67	52,8	28	22,0	12	9,4	9	7,1	1	0,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	47	50,5	24	25,8	8	8,6	5	5,4	3	3,2
III	Hospital Rafael Méndez	50	17	34,0	19	38,0	6	12,0	2	4,0	3	6,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	26	43,3	19	31,7	4	6,7	6	10,0	1	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	54	28	51,9	10	18,5	5	9,3	6	11,1	3	5,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	49	41,2	30	25,2	15	12,6	7	5,9	8	6,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	33	33,0	39	39,0	11	11,0	7	7,0	4	4,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	16	40,0	14	35,0	5	12,5	1	2,5	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	57	28	49,1	14	24,6	7	12,3	5	8,8	1	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>700</b>	<b>311</b>	<b>44,4</b>	<b>197</b>	<b>28,1</b>	<b>73</b>	<b>10,4</b>	<b>48</b>	<b>6,9</b>	<b>24</b>	<b>3,4</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=653

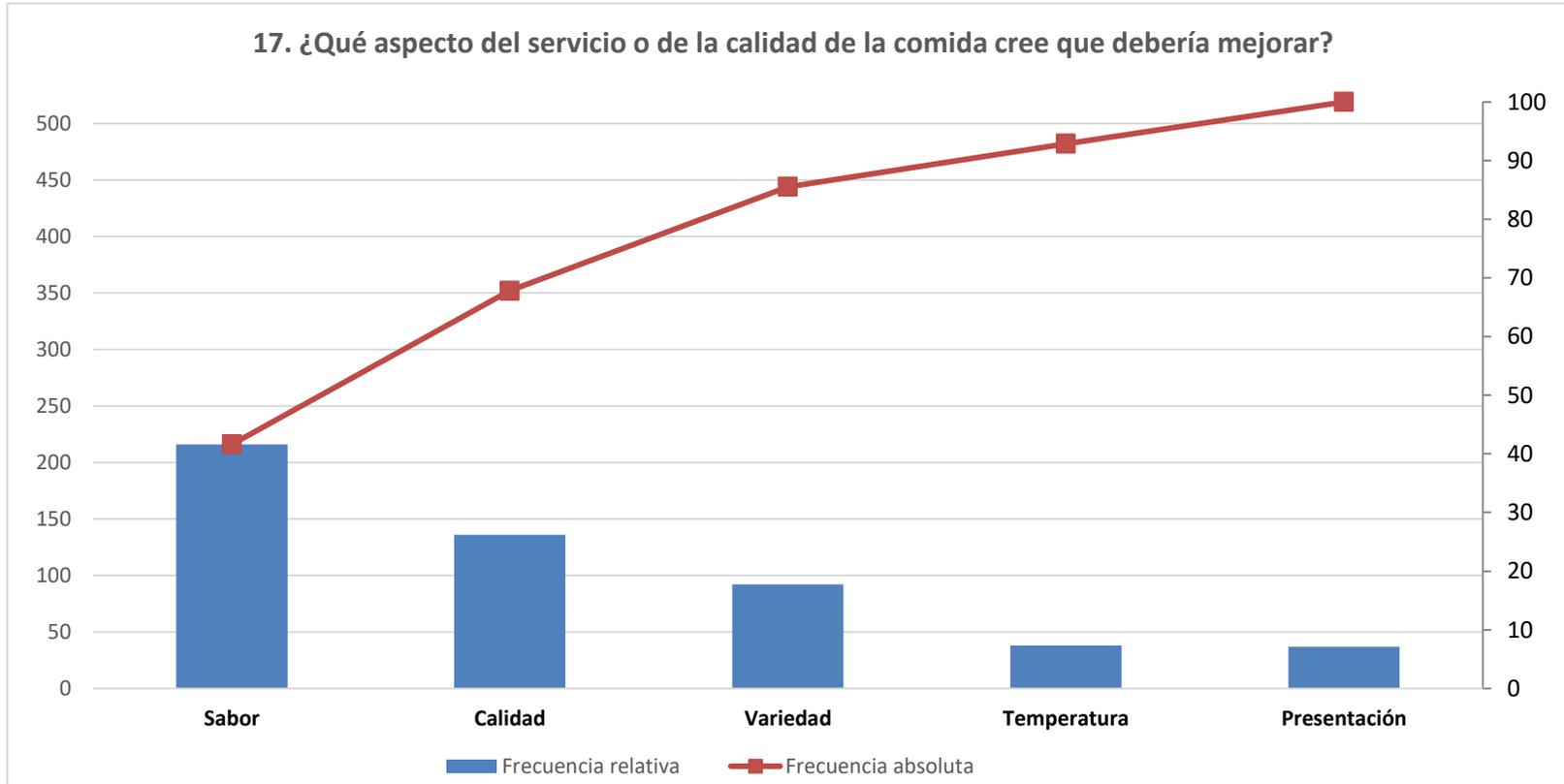
## 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	367	268	73,0	68,5	77,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	370	272	73,5	69,0	78,0
III	Hospital Rafael Méndez	185	141	76,2	70,1	82,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	185	149	80,5	74,8	86,2
V	Hospital Virgen del Castillo	185	144	77,8	71,9	83,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	364	255	70,1	65,3	74,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	369	265	71,8	67,2	76,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	191	146	76,4	70,4	82,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	182	133	73,1	66,6	79,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.398</b>	<b>1.773</b>	<b>73,9</b>	<b>72,2</b>	<b>75,7</b>

17. ¿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)		Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Temperatura (fría, caliente, etc)		Presentación (mal color, mal aspecto, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	100	30	30,0	23	23,0	11	11,0	9	9,0	9	9,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	95	24	25,3	26	27,4	15	15,8	5	5,3	5	5,3
III	Hospital Rafael Méndez	40	11	27,5	6	15,0	10	25,0	5	12,5	2	5,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	17	45,9	7	18,9	5	13,5	1	2,7	2	5,4
V	Hospital Virgen del Castillo	44	16	36,4	8	18,2	5	11,4	4	9,1	3	6,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	106	40	37,7	20	18,9	16	15,1	10	9,4	5	4,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	106	39	36,8	24	22,6	17	16,0	3	2,8	8	7,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	22	45,8	10	20,8	6	12,5	1	2,1	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	49	17	34,7	12	24,5	7	14,3	0	0,0	3	6,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>625</b>	<b>216</b>	<b>34,6</b>	<b>136</b>	<b>21,8</b>	<b>92</b>	<b>14,7</b>	<b>38</b>	<b>6,1</b>	<b>37</b>	<b>5,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



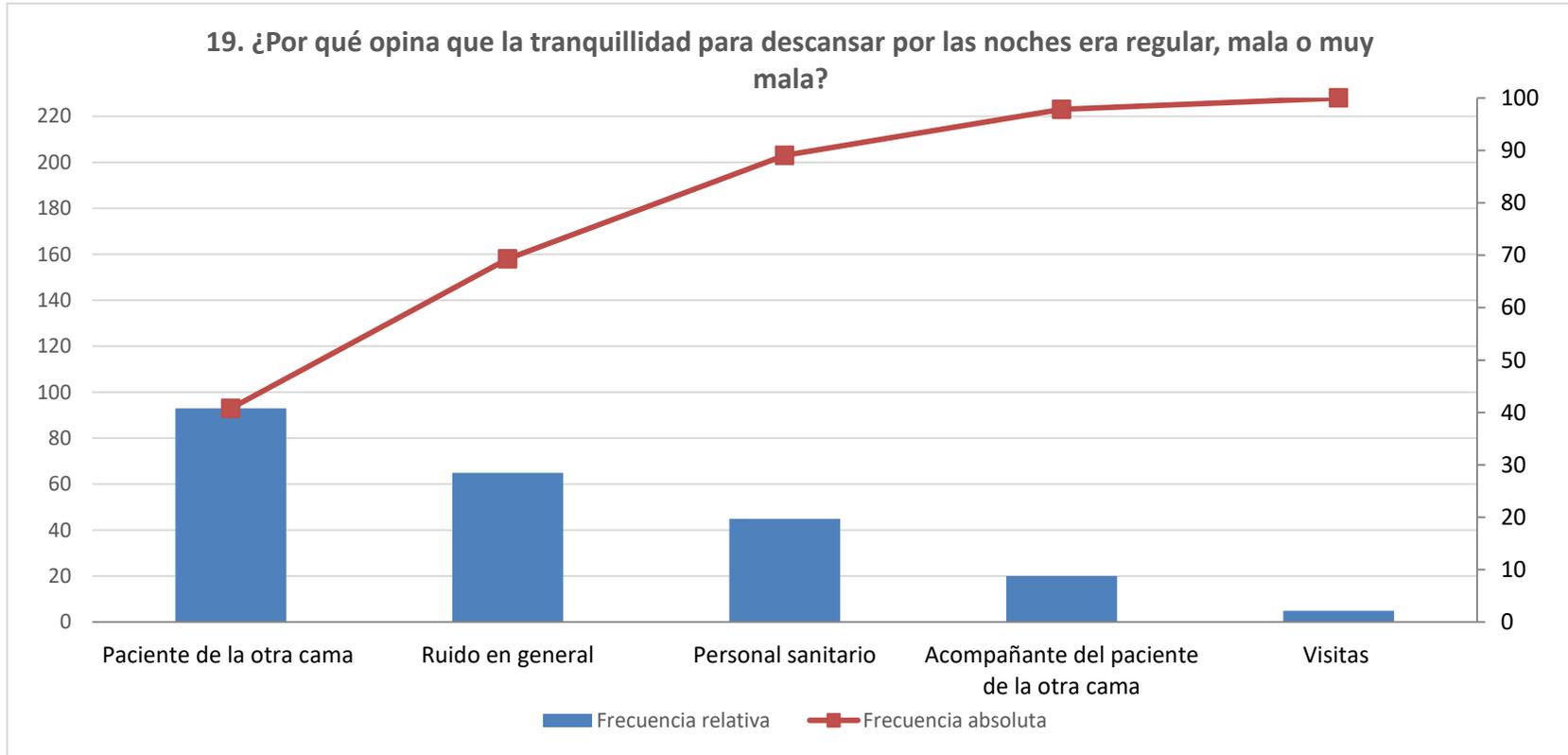
n=519

### 18. ¿Qué le 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	393	357	90,8	88,0	93,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	365	91,5	88,7	94,2
III	Hospital Rafael Méndez	199	174	87,4	82,8	92,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	184	92,9	89,4	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	195	171	87,7	83,1	92,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	362	91,9	89,2	94,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	394	362	91,9	89,2	94,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	184	92,5	88,8	96,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	177	89,8	85,6	94,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.568</b>	<b>2.336</b>	<b>91,0</b>	<b>89,9</b>	<b>92,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Acompañante del paciente de la otra cama (mucho ruido, tv muy alta, ronquidos, hablar fuerte, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	31	10	32,3	13	41,9	6	19,4	2	6,5	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	37	16	43,2	11	29,7	7	18,9	2	5,4	1	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	23	10	43,5	7	30,4	3	13,0	1	4,3	1	4,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	14	6	42,9	1	7,1	4	28,6	3	21,4	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	23	11	47,8	4	17,4	5	21,7	2	8,7	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	36	16	44,4	8	22,2	6	16,7	4	11,1	1	2,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	35	15	42,9	9	25,7	7	20,0	3	8,6	1	2,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	3	23,1	5	38,5	4	30,8	0	0,0	1	7,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	6	31,6	7	36,8	3	15,8	3	15,8	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>231</b>	<b>93</b>	<b>40,3</b>	<b>65</b>	<b>28,1</b>	<b>45</b>	<b>19,5</b>	<b>20</b>	<b>8,7</b>	<b>5</b>	<b>2,2</b>



n= 228

**20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia 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	400	340	85,0	81,5	88,5	8,9	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	349	87,5	84,2	90,7	8,9	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	200	177	88,5	84,1	92,9	8,8	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	173	86,5	81,8	91,2	8,9	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	199	165	82,9	77,7	88,1	8,7	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	399	352	88,2	85,1	91,4	8,9	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	343	85,8	82,3	89,2	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	177	88,9	84,6	93,3	9,0	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	164	82,0	76,7	87,3	8,7	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.596</b>	<b>2.240</b>	<b>86,3</b>	<b>85,0</b>	<b>87,6</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

**21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia 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	398	354	88,9	85,9	92,0	9,0	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	397	358	90,2	87,2	93,1	9,0	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	199	180	90,5	86,4	94,5	8,9	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	176	88,4	84,0	92,9	9,0	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	198	171	86,4	81,6	91,1	8,9	1,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	355	89,4	86,4	92,4	9,0	1,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	395	344	87,1	83,8	90,4	9,0	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	177	88,5	84,1	92,9	9,0	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	173	86,5	81,8	91,2	8,9	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.583</b>	<b>2.288</b>	<b>88,6</b>	<b>87,4</b>	<b>89,8</b>	<b>9,0</b>	<b>1,4</b>

## 22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	388	97,0	95,3	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	388	97,2	95,6	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	197	190	96,4	93,9	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	193	96,5	94,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	199	194	97,5	95,3	99,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	385	96,7	95,0	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	382	96,0	94,1	97,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	193	96,5	94,0	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	191	95,5	92,6	98,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.591</b>	<b>2.504</b>	<b>96,6</b>	<b>95,9</b>	<b>97,3</b>

### 23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	391	97,8	96,3	99,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	388	97,0	95,3	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	200	191	95,5	92,6	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	186	93,0	89,5	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	188	94,0	90,7	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	384	96,0	94,1	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	385	96,3	94,4	98,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	198	99,0	97,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	189	94,5	91,3	97,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.600</b>	<b>2.500</b>	<b>96,2</b>	<b>95,4</b>	<b>96,9</b>

## 24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	383	96,2	94,4	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	380	95,2	93,1	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	197	186	94,4	91,2	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	190	95,0	92,0	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	199	187	94,0	90,7	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	383	95,8	93,8	97,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	381	96,0	94,0	97,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	193	97,0	94,6	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	184	92,0	88,2	95,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.589</b>	<b>2.467</b>	<b>95,3</b>	<b>94,5</b>	<b>96,1</b>

## 25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	388	378	97,4	95,8	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	385	379	98,4	97,2	99,7
III	Hospital Rafael Méndez	197	192	97,5	95,3	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	195	189	96,9	94,5	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	192	188	97,9	95,9	99,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	388	381	98,2	96,9	99,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	390	379	97,2	95,5	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	194	190	97,9	95,9	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	195	98,0	96,0	99,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.528</b>	<b>2.471</b>	<b>97,7</b>	<b>97,2</b>	<b>98,3</b>

## 26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	371	92,8	90,2	95,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	376	94,0	91,7	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	199	182	91,5	87,6	95,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	178	89,4	85,2	93,7
V	Hospital Virgen del Castillo	199	187	94,0	90,7	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	399	361	90,5	87,6	93,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	366	91,7	89,0	94,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	184	92,0	88,2	95,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	185	92,5	88,8	96,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.595</b>	<b>2.390</b>	<b>92,1</b>	<b>91,1</b>	<b>93,1</b>

## 27. ¿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	400	390	97,5	96,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	397	389	98,0	96,6	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	199	192	96,5	93,9	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	193	97,0	94,6	99,4
V	Hospital Virgen del Castillo	200	192	96,0	93,3	98,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	386	97,0	95,3	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	369	92,7	90,2	95,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	193	97,5	95,3	99,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	191	95,5	92,6	98,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.589</b>	<b>2.495</b>	<b>96,4</b>	<b>95,6</b>	<b>97,1</b>

## 28. ¿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	400	390	97,5	96,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	389	97,3	95,6	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	198	193	97,5	95,3	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	187	94,0	90,7	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	199	184	92,5	88,8	96,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	399	384	96,2	94,4	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	386	97,0	95,3	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	197	98,5	96,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	193	97,0	94,6	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.592</b>	<b>2.503</b>	<b>96,6</b>	<b>95,9</b>	<b>97,3</b>

## 29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	378	95,0	92,8	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	381	95,5	93,5	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	198	190	96,0	93,2	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	183	92,9	89,3	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	197	182	92,4	88,7	96,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	375	94,5	92,2	96,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	379	95,5	93,4	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	192	97,0	94,6	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	185	92,5	88,8	96,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.581</b>	<b>2.445</b>	<b>94,7</b>	<b>93,9</b>	<b>95,6</b>

### 30. ¿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	390	379	97,2	95,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	385	380	98,7	97,6	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	191	189	99,0	97,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	192	97,5	95,3	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	193	184	95,3	92,4	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	385	375	97,4	95,8	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	388	380	97,9	96,5	99,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	197	190	96,4	93,9	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	192	96,5	93,9	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.525</b>	<b>2.461</b>	<b>97,5</b>	<b>96,9</b>	<b>98,1</b>

### 31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	391	367	93,9	91,5	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	393	375	95,4	93,4	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	195	179	91,8	87,9	95,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	195	178	91,3	87,3	95,2
V	Hospital Virgen del Castillo	195	185	94,9	91,8	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	370	93,9	91,5	96,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	390	353	90,5	87,6	93,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	189	95,0	91,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	184	93,4	89,9	96,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.549</b>	<b>2.380</b>	<b>93,4</b>	<b>92,4</b>	<b>94,3</b>

### 32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	355	341	96,1	94,0	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	354	344	97,2	95,4	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	167	160	95,8	92,8	98,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	164	154	93,9	90,2	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	185	169	91,4	87,3	95,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	354	340	96,0	94,0	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	344	329	95,6	93,5	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	173	165	95,4	92,2	98,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	171	165	96,5	93,7	99,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.267</b>	<b>2.167</b>	<b>95,6</b>	<b>94,7</b>	<b>96,4</b>

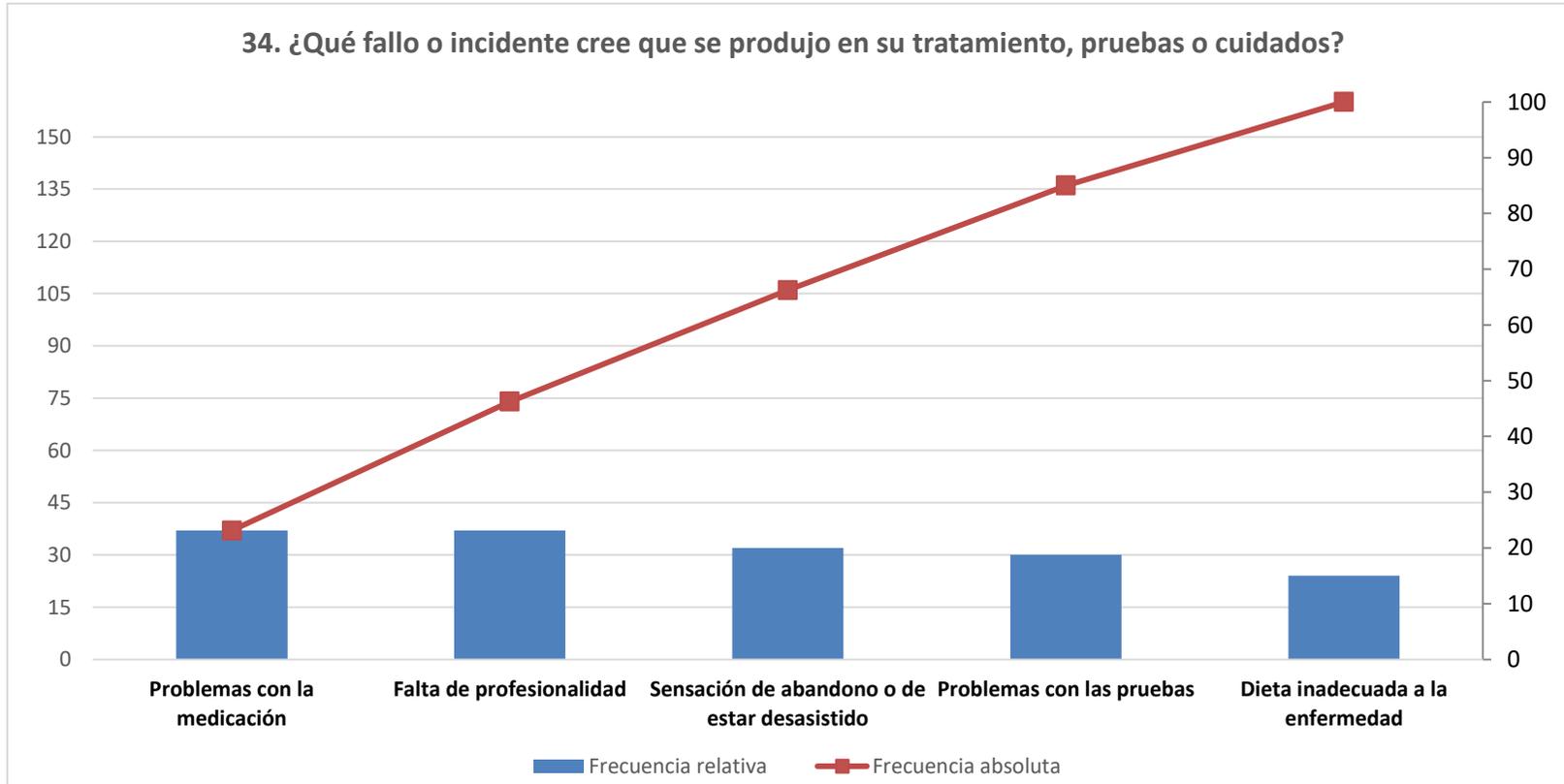
**33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	394	357	90,6	87,7	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	350	88,6	85,5	91,7
III	Hospital Rafael Méndez	192	175	91,1	87,1	95,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	186	93,9	90,6	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	198	175	88,4	83,9	92,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	351	89,1	86,0	92,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	394	351	89,1	86,0	92,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	183	91,5	87,6	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	179	90,4	86,3	94,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.563</b>	<b>2.307</b>	<b>90,0</b>	<b>88,9</b>	<b>91,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Problemas con la medicación (equivocada, repetida, no se la dieron, etc)		Falta de profesionalidad del personal		Sensación de abandono o de estar desasistido		Problemas con las pruebas (pérdida resultados, confusión resultados, etc)		Dieta inadecuada a la enfermedad	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	41	8	19,5	4	9,8	6	14,6	5	12,2	6	14,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	41	5	12,2	6	14,6	7	17,1	3	7,3	5	12,2
III	Hospital Rafael Méndez	16	2	12,5	2	12,5	0	0,0	2	12,5	3	18,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	14	0	0,0	0	0,0	2	14,3	3	21,4	1	7,1
V	Hospital Virgen del Castillo	21	4	19,0	3	14,3	6	28,6	1	4,8	1	4,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	49	6	12,2	8	16,3	3	6,1	8	16,3	1	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	38	3	7,9	7	18,4	5	13,2	4	10,5	4	10,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	2	10,5	6	31,6	1	5,3	1	5,3	1	5,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	17	7	41,2	1	5,9	2	11,8	3	17,6	2	11,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>256</b>	<b>37</b>	<b>14,5</b>	<b>37</b>	<b>14,5</b>	<b>32</b>	<b>12,5</b>	<b>30</b>	<b>11,7</b>	<b>24</b>	<b>9,4</b>

Se especifican los fallos o incidentes más citados



n=160

### 35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	36	29	80,6	67,6	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	36	80,0	68,3	91,7
III	Hospital Rafael Méndez	17	13	76,5	56,3	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	8	66,7	40,0	93,3
V	Hospital Virgen del Castillo	23	16	69,6	50,8	88,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	37	24	64,9	49,5	80,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	40	29	72,5	58,7	86,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	12	70,6	48,9	92,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	15	78,9	60,6	97,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>246</b>	<b>182</b>	<b>74,0</b>	<b>68,5</b>	<b>79,5</b>

**36. ¿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	34	20	58,8	42,3	75,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	44	31	70,5	57,0	83,9
III	Hospital Rafael Méndez	15	11	73,3	51,0	95,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	4	40,0	9,6	70,4
V	Hospital Virgen del Castillo	23	18	78,3	61,4	95,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	39	23	59,0	43,5	74,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	40	22	55,0	39,6	70,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	16	9	56,3	31,9	80,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	11	61,1	38,6	83,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>239</b>	<b>149</b>	<b>62,3</b>	<b>56,2</b>	<b>68,5</b>

### 37. ¿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	36	16	44,4	28,2	60,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	44	21	47,7	33,0	62,5
III	Hospital Rafael Méndez	15	6	40,0	15,2	64,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	11	2	18,2	0,0	41,0
V	Hospital Virgen del Castillo	22	9	40,9	20,4	61,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	40	16	40,0	24,8	55,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	39	12	30,8	16,3	45,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	16	4	25,0	3,8	46,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	9	64,3	39,2	89,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>237</b>	<b>95</b>	<b>40,1</b>	<b>33,8</b>	<b>46,3</b>

**38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido 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	398	368	92,5	89,9	95,1	9,1	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	371	93,0	90,5	95,5	9,1	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	200	189	94,5	91,3	97,7	9,2	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	179	90,9	86,8	94,9	9,1	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	172	86,0	81,2	90,8	8,9	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	356	89,4	86,4	92,5	8,9	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	360	90,7	87,8	93,5	9,1	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	184	92,9	89,4	96,5	9,2	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	168	84,4	79,4	89,5	8,8	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.586</b>	<b>2.347</b>	<b>90,8</b>	<b>89,6</b>	<b>91,9</b>	<b>9,1</b>	<b>1,5</b>

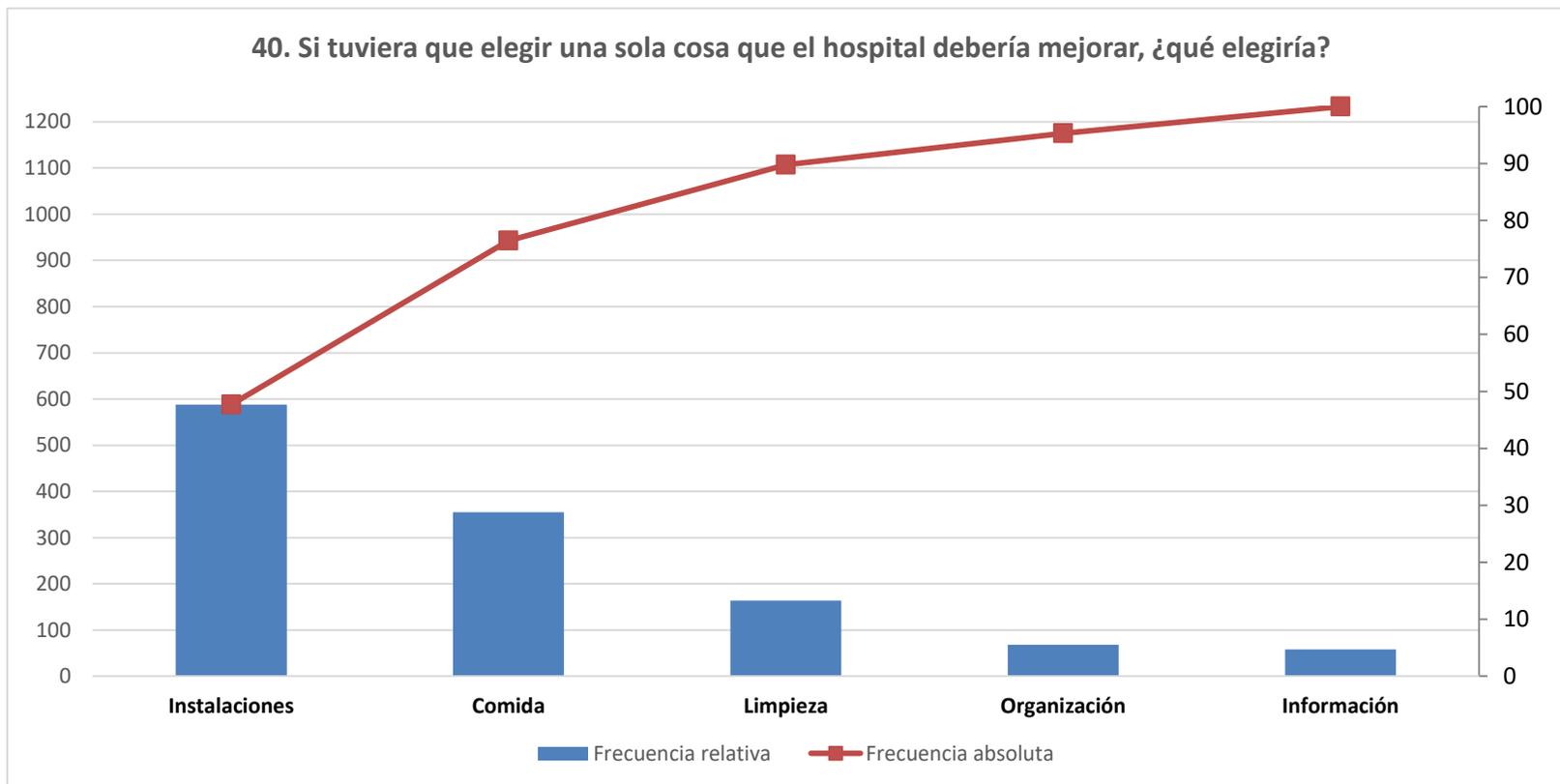
### 39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	348	87,0	83,7	90,3	9,0	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	356	89,0	85,9	92,1	9,0	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	200	169	84,5	79,5	89,5	8,7	1,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	172	86,4	81,7	91,2	8,8	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	200	170	85,0	80,1	89,9	8,8	1,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	346	86,9	83,6	90,2	8,9	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	342	85,5	82,0	89,0	8,9	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	176	88,4	84,0	92,9	9,1	1,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	159	80,3	74,8	85,8	8,6	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.594</b>	<b>2.238</b>	<b>86,3</b>	<b>85,0</b>	<b>87,6</b>	<b>8,9</b>	<b>1,4</b>

40. 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)		Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	254	99	39,0	53	20,9	15	5,9	14	5,5	10	3,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	245	79	32,2	59	24,1	23	9,4	12	4,9	4	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	116	43	37,1	24	20,7	16	13,8	2	1,7	1	0,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	114	51	44,7	20	17,5	15	13,2	9	7,9	2	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	125	43	34,4	27	21,6	13	10,4	7	5,6	1	0,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	263	102	38,8	42	16,0	31	11,8	12	4,6	13	4,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	83	32,2	68	26,4	23	8,9	4	1,6	14	5,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	122	37	30,3	35	28,7	15	12,3	5	4,1	7	5,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	131	51	38,9	27	20,6	13	9,9	3	2,3	6	4,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.628</b>	<b>588</b>	<b>36,1</b>	<b>355</b>	<b>21,8</b>	<b>164</b>	<b>10,1</b>	<b>68</b>	<b>4,2</b>	<b>58</b>	<b>3,6</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=1.233

**41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	373	93,3	90,8	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	376	94,0	91,7	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	200	184	92,0	88,2	95,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	172	86,0	81,2	90,8
V	Hospital Virgen del Castillo	200	183	91,5	87,6	95,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	362	91,0	88,1	93,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	370	92,5	89,9	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	186	93,0	89,5	96,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	178	89,4	85,2	93,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.597</b>	<b>2.384</b>	<b>91,8</b>	<b>90,7</b>	<b>92,9</b>

## 42. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	356	89,7	86,7	92,7	9,1	1,5	70,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	345	87,3	84,1	90,6	8,8	1,9	61,8
III	Hospital Rafael Méndez	199	173	86,9	82,3	91,6	8,7	1,7	54,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	196	157	80,1	74,5	85,7	8,4	2,3	49,5
V	Hospital Virgen del Castillo	192	157	81,8	76,3	87,2	8,7	1,7	54,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	392	337	86,0	82,5	89,4	8,8	1,9	62,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	347	87,4	84,1	90,7	8,9	1,7	63,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	197	172	87,3	82,7	92,0	9,0	1,6	66,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	190	147	77,4	71,4	83,3	8,3	2,5	46,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.555</b>	<b>2.191</b>	<b>85,8</b>	<b>84,4</b>	<b>87,1</b>	<b>8,8</b>	<b>1,9</b>	<b>60,6</b>

	< 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 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 dudarlo.

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 DE ADULTOS	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 J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	93,0	90,6	90,7	93,5	95,3	86,7	93,5	96,4	92,9	97,6
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	77,9	77,4	70,3	76,7	82,9	75,0	75,9	80,7	83,3	85,7
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?	97,1	96,2	97,6	97,5	98,8	95,2	97,6	97,7	96,6	96,4
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?*	90,6	90,5	90,8	90,1	93,7	90,8	89,5	89,7	95,0	86,5
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?*	86,8	91,2	81,1	87,1	87,7	86,5	87,0	86,8	87,5	87,3
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	70,1	67,7	70,6	65,3	71,5	79,4	71,0	65,8	74,5	70,5
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	93,4	90,7	94,1	95,2	94,2	89,9	94,4	93,1	96,5	93,3
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	91,0	92,3	88,9	90,0	91,1	93,7	90,6	90,3	90,9	93,7
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	93,9	94,9	93,5	95,2	94,1	94,0	95,7	91,0	95,1	92,5
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	85,7	86,7	87,2	86,0	86,2	81,2	85,3	86,0	89,8	80,5
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,8	8,9	8,9	8,8	8,9	8,6	8,7	8,8	8,9	8,7
11. Durante su estancia 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?	88,3	88,7	86,7	92,3	84,5	83,9	86,5	91,7	91,8	88,5
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	90,0	92,5	92,5	88,0	83,5	91,4	88,4	90,5	92,5	86,5
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	73,0	67,7	74,4	75,3	72,5	74,9	71,4	74,9	80,4	69,0
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	73,9	73,0	73,5	76,2	80,5	77,8	70,1	71,8	76,4	73,1
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	91,0	90,8	91,5	87,4	92,9	87,7	91,9	91,9	92,5	89,8
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	86,3	85,0	87,5	88,5	86,5	82,9	88,2	85,8	88,9	82,0
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,8	8,9	8,9	8,8	8,9	8,7	8,9	8,8	9,0	8,7
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	88,6	88,9	90,2	90,5	88,4	86,4	89,4	87,1	88,5	86,5
21bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	9,0	9,0	9,0	8,9	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0	8,9
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,6	97,0	97,2	96,4	96,5	97,5	96,7	96,0	96,5	95,5
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,2	97,8	97,0	95,5	93,0	94,0	96,0	96,3	99,0	94,5
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	95,3	96,2	95,2	94,4	95,0	94,0	95,8	96,0	97,0	92,0
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,7	97,4	98,4	97,5	96,9	97,9	98,2	97,2	97,9	98,0
26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	92,1	92,8	94,0	91,5	89,4	94,0	90,5	91,7	92,0	92,5
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,4	97,5	98,0	96,5	97,0	96,0	97,0	92,7	97,5	95,5
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,6	97,5	97,3	97,5	94,0	92,5	96,2	97,0	98,5	97,0
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,7	95,0	95,5	96,0	92,9	92,4	94,5	95,5	97,0	92,5
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,5	97,2	98,7	99,0	97,5	95,3	97,4	97,9	96,4	96,5
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	93,4	93,9	95,4	91,8	91,3	94,9	93,9	90,5	95,0	93,4
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	95,6	96,1	97,2	95,8	93,9	91,4	96,0	95,6	95,4	96,5
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	90,0	90,6	88,6	91,1	93,9	88,4	89,1	89,1	91,5	90,4
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	74,0	80,6	80,0				64,9	72,5		
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	62,3	58,8	70,5				59,0	55,0		
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	40,1	44,4	47,7				40,0	30,8		
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	90,8	92,5	93,0	94,5	90,9	86,0	89,4	90,7	92,9	84,4
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,1	9,1	9,1	9,2	9,1	8,9	8,9	9,1	9,2	8,8
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	86,3	87,0	89,0	84,5	86,4	85,0	86,9	85,5	88,4	80,3
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,9	9,0	9,0	8,7	8,8	8,8	8,9	8,9	9,1	8,6
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	91,8	93,3	94,0	92,0	86,0	91,5	91,0	92,5	93,0	89,4
42. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	85,8	89,7	87,3	86,9	80,1	81,8	86,0	87,4	87,3	77,4
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,8	9,1	8,8	8,7	8,4	8,7	8,8	8,9	9,0	8,3

### 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

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
86,3	87,0	89,0	84,5	86,4	85,0	86,9	85,5	88,4	80,3

≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

## INDICADOR PACTO DE GESTIÓN

2.1.7	Comida en el Área de Hospitalización
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
73,9	73,0	73,5	76,2	80,5	77,8	70,1	71,8	76,4	73,1

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------