

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**SERVICIOS OBSTÉTRICOS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2023

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



Enero 2024



## 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	68
Indicadores del Acuerdo de Gestión	69

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años o más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 17 de abril al 11 de junio y del 4 de septiembre al 29 de octubre de 2023. En el caso de no poder responder al cuestionario la mujer por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

### 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 - Noroeste. 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 **680** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios Obstétricos al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 92,21% de los casos y al acompañante en el 7,79% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,08 minutos (5-15 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 15/09/2023 y finalizó el 03/11/2023.

### 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	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80
V	Hospital Virgen del Castillo	80
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>

## Edad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	1	0,5	18	9,0	181	90,5	0	0,0	32,9	5,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	0	0,0	21	13,1	136	85,0	3	1,9	32,0	5,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	0	0,0	14	17,5	65	81,2	1	1,3	30,9	6,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	1	1,3	11	3,7	68	85,0	0	0,0	31,6	6,2
V	Hospital Virgen del Castillo	80	0	0,0	12	15,0	68	85,0	0	0,0	30,9	5,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	0	0,0	14	17,5	66	82,5	0	0,0	30,8	5,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>90</b>	<b>13,2</b>	<b>584</b>	<b>85,9</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>	<b>31,8</b>	<b>5,9</b>

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	0	0,0	9	69,2	4	30,8	37,7	9,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	0	0,0	6	75,0	2	25,0	38,5	7,0
III	Hospital Rafael Méndez	14	1	7,1	11	78,6	2	14,3	38,2	8,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	0	0,0	3	60,0	2	40,0	41,2	5,9
V	Hospital Virgen del Castillo	3	0	0,0	3	100	0	0,0	34,0	5,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	0	0,0	4	57,1	3	42,9	43,0	7,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>50</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>	<b>36</b>	<b>72,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>38,8</b>	<b>8,1</b>



## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	12	92,3	1	7,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	8	100	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	15	14	93,3	1	6,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	4	66,7	2	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	3	3	100	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	5	62,5	3	37,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>53</b>	<b>46</b>	<b>86,8</b>	<b>7</b>	<b>13,2</b>

## Estudios

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	18	9,0	181	91,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	22	13,8	137	86,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	27	33,8	53	66,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	15	18,8	65	81,2
V	Hospital Virgen del Castillo	79	6	7,6	73	92,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	11	13,8	69	86,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>677</b>	<b>99</b>	<b>14,6</b>	<b>578</b>	<b>85,4</b>

## 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	13	4	30,8	9	69,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	2	25,0	6	75,0
III	Hospital Rafael Méndez	15	5	33,3	10	66,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	5	83,3	1	16,7
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	3	42,9	4	57,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>51</b>	<b>19</b>	<b>37,3</b>	<b>32</b>	<b>62,7</b>

## Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	169	84,5	31	15,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	133	83,1	27	16,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	47	58,8	33	41,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	68	85,0	12	15,0
V	Hospital Virgen del Castillo	80	58	72,5	22	27,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	56	70,0	24	30,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>	<b>531</b>	<b>78,1</b>	<b>149</b>	<b>21,9</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido...**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>Regular, mala o muy mala</b>	
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	188	94,0	12	6,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	140	87,5	20	12,5
III	Hospital Rafael Méndez	78	76	97,4	2	2,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	4	5,0
V	Hospital Virgen del Castillo	78	72	92,3	6	7,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	4	5,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>676</b>	<b>628</b>	<b>92,9</b>	<b>48</b>	<b>7,1</b>

# CUESTIONARIO

## 1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	184	92,0	16	8,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	153	95,6	7	4,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	6	7,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	7	8,8
V	Hospital Virgen del Castillo	80	79	98,8	1	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	6	7,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>	<b>637</b>	<b>93,7</b>	<b>43</b>	<b>6,3</b>

## 2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no quise tenerlo; Sí y lo tuve; Sí pero no llegó a tiempo		ICI	ICS
			n	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	182	98,9	97,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	151	98,7	96,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	74	70	94,6	89,4	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	71	97,3	93,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	78	98,7	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	74	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>637</b>	<b>626</b>	<b>98,3</b>	<b>97,3</b>	<b>99,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

### 3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no la acepté; Sí y me la pusieron; Sí pero no dio tiempo a ponérmela		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	176	173	98,3	96,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	149	98,7	96,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	68	63	92,6	86,4	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	72	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	72	91,1	84,9	97,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	72	98,6	96,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>620</b>	<b>601</b>	<b>96,9</b>	<b>95,6</b>	<b>98,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio



#### 4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	180	165	91,7	87,6	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	147	133	90,5	85,7	95,2
III	Hospital Rafael Méndez	72	67	93,1	87,2	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	67	91,8	85,5	98,1
V	Hospital Virgen del Castillo	78	72	92,3	86,4	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	67	94,4	89,0	99,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>621</b>	<b>571</b>	<b>91,9</b>	<b>89,8</b>	<b>94,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

## 5. ¿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	181	166	91,7	87,7	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	137	91,9	87,6	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	68	59	86,8	78,7	94,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	70	95,9	91,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	74	64	86,5	78,7	94,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	68	97,1	93,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>615</b>	<b>564</b>	<b>91,7</b>	<b>89,5</b>	<b>93,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

## 6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	178	96,7	94,2	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	151	98,7	96,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	74	72	97,3	93,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	72	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	77	97,5	94,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	72	97,3	93,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>637</b>	<b>622</b>	<b>97,6</b>	<b>96,5</b>	<b>98,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

## 7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	153	143	93,5	89,5	97,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	123	117	95,1	91,3	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	69	67	97,1	93,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	62	95,4	90,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	70	97,2	93,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	63	96,9	92,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>547</b>	<b>522</b>	<b>95,4</b>	<b>93,7</b>	<b>97,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

## 8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	152	148	97,4	94,8	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	126	97,7	95,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	65	65	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	74	71	95,9	91,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	61	61	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>533</b>	<b>521</b>	<b>97,7</b>	<b>96,5</b>	<b>99,0</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

**9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?\***

<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	183	173	94,5	91,2	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	146	95,4	92,1	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	73	70	95,9	91,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	73	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	73	92,4	86,6	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	72	97,3	93,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>635</b>	<b>607</b>	<b>95,6</b>	<b>94,0</b>	<b>97,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

## 10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	181	98,4	96,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	149	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	74	74	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	72	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	78	98,7	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	73	98,6	96,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>637</b>	<b>627</b>	<b>98,4</b>	<b>97,5</b>	<b>99,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

## 11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	152	141	92,8	88,6	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	122	114	93,4	89,1	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	69	69	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	63	96,9	92,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	64	88,9	81,6	96,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	61	93,8	88,0	99,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>545</b>	<b>512</b>	<b>93,9</b>	<b>91,9</b>	<b>95,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio



## 12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	147	98,7	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	127	124	97,6	95,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	65	65	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	48	94,1	87,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	73	70	95,9	91,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	61	61	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>526</b>	<b>515</b>	<b>97,9</b>	<b>96,7</b>	<b>99,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

**13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?\***

<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	182	173	95,1	91,9	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	146	129	88,4	83,2	93,6
III	Hospital Rafael Méndez	70	68	97,1	93,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	63	90,0	83,0	97,0
V	Hospital Virgen del Castillo	75	72	96,0	91,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	72	98,6	96,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>616</b>	<b>577</b>	<b>93,7</b>	<b>91,7</b>	<b>95,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

**14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?**

<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	148	147	99,3	98,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	116	98,3	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	60	60	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	65	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	77	77	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	61	60	98,4	95,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>529</b>	<b>525</b>	<b>99,2</b>	<b>98,5</b>	<b>100</b>

**15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?**

<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	200	187	93,5	90,1	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	151	95,0	91,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	78	75	96,2	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	80	76	95,0	90,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>677</b>	<b>642</b>	<b>94,8</b>	<b>93,2</b>	<b>96,5</b>

**16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?**

<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	193	109	56,5	49,5	63,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	114	72,2	65,2	79,1
III	Hospital Rafael Méndez	78	54	69,2	59,0	79,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	63	78,8	69,8	87,7
V	Hospital Virgen del Castillo	79	61	77,2	68,0	86,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	58	73,4	63,7	83,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>667</b>	<b>459</b>	<b>68,8</b>	<b>65,3</b>	<b>72,3</b>

**17. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿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	109	107	98,2	95,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	108	94,7	90,6	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	54	53	98,1	94,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	63	61	96,8	92,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	61	59	96,7	92,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	54	93,1	86,6	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>459</b>	<b>442</b>	<b>96,3</b>	<b>94,6</b>	<b>98,0</b>

**18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	168	92,3	88,4	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	142	95,3	91,9	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	77	73	94,8	89,8	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	78	77	98,7	96,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	74	97,4	93,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>642</b>	<b>610</b>	<b>95,0</b>	<b>93,3</b>	<b>96,7</b>

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

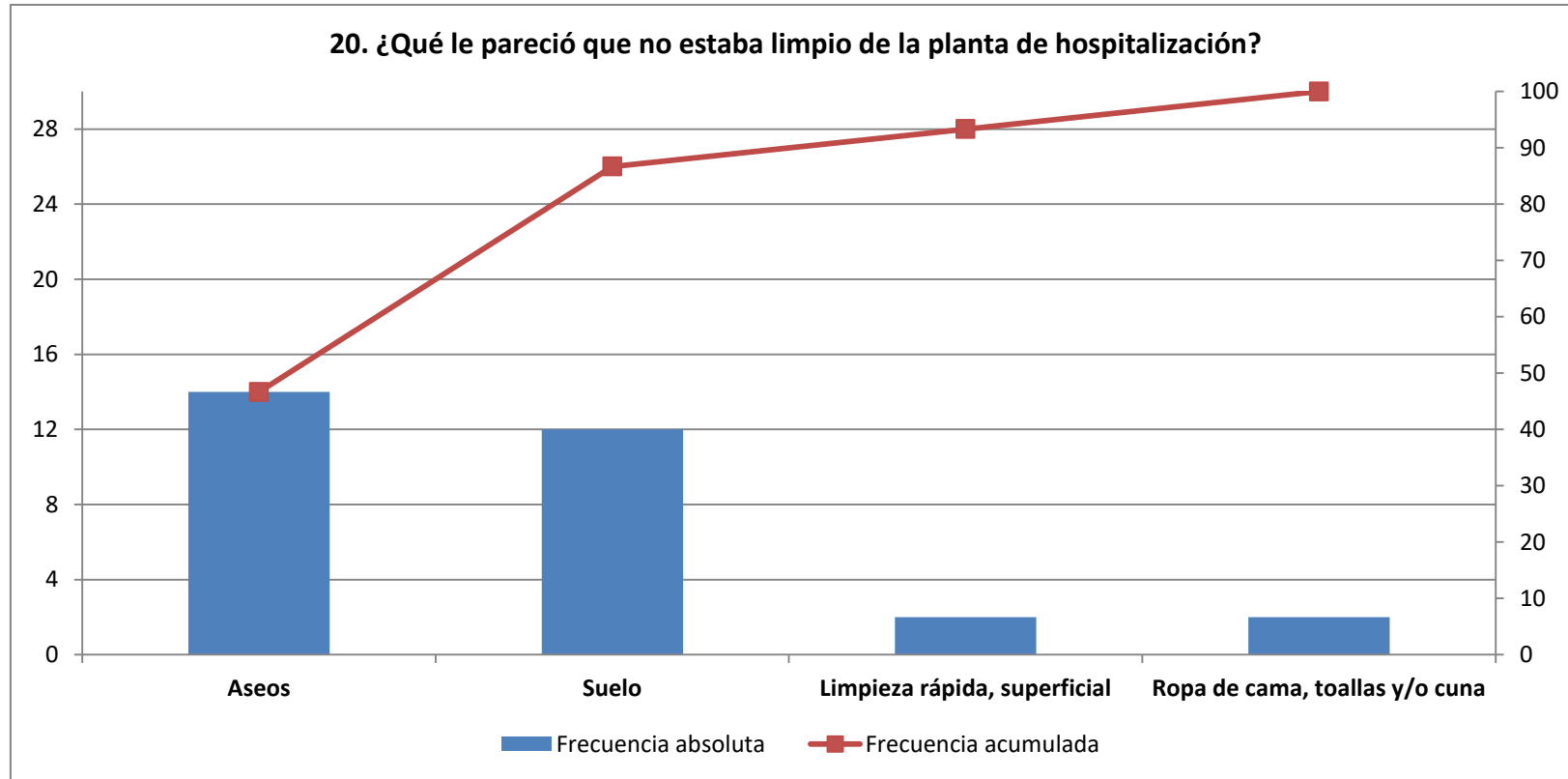
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	194	97,0	94,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	91,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	86,7	98,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	85,1	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	80	75	93,8	88,4	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>	<b>646</b>	<b>95,0</b>	<b>93,4</b>	<b>96,6</b>



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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Suelo		Limpieza rápida, superficial		Ropa de cama, toallas, cuna (sucia, no la cambian a diario, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	4	50,0	2	25,0	0	0,0	1	12,5
III	Hospital Rafael Méndez	6	2	33,3	3	50,0	1	16,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	3	43	1	14,3	1	14	1	14,3
V	Hospital Virgen del Castillo	5	3	60,0	1	20	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>34</b>	<b>14</b>	<b>41,2</b>	<b>12</b>	<b>35,3</b>	<b>2</b>	<b>5,9</b>	<b>2</b>	<b>5,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=30

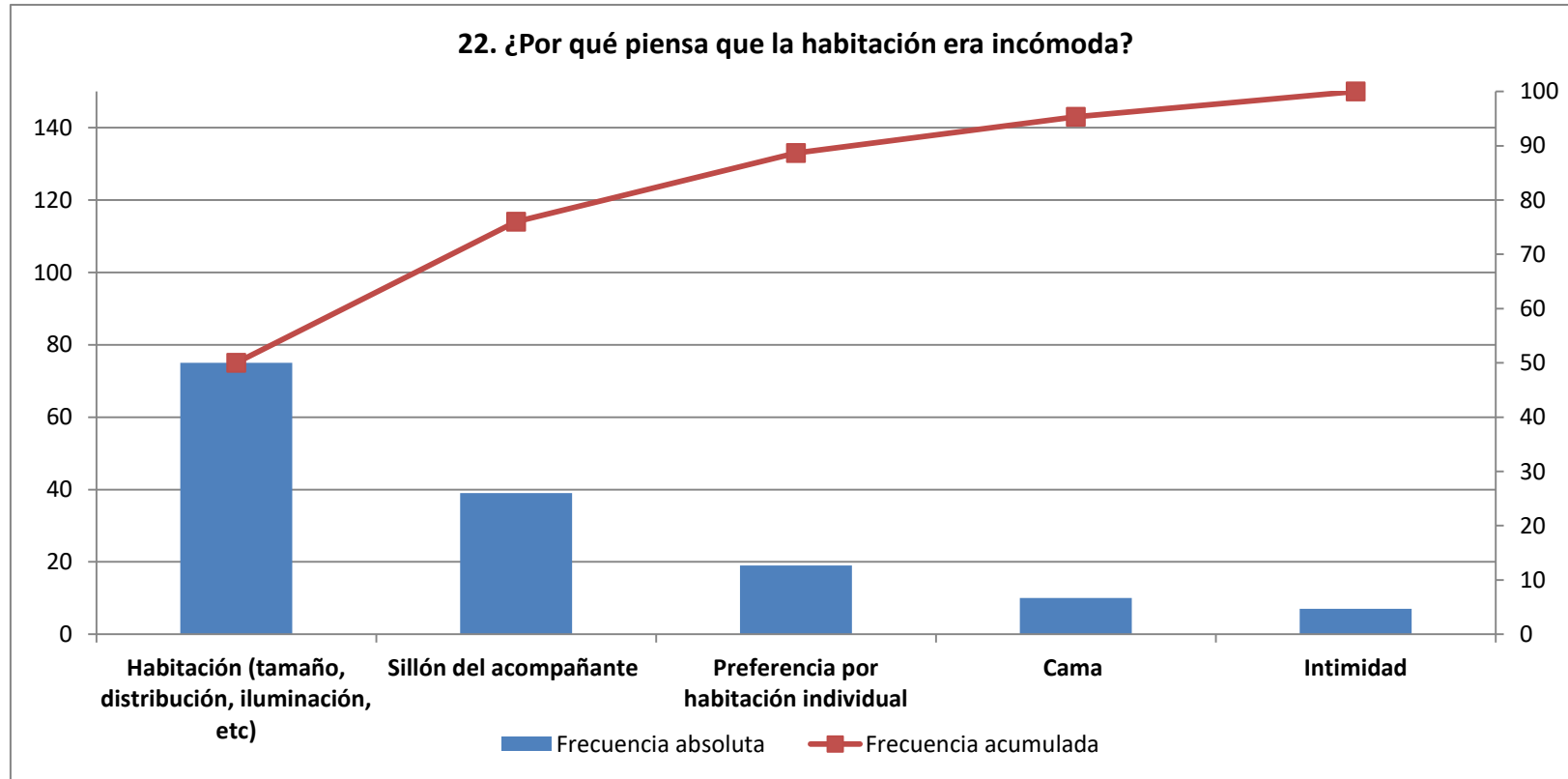
## 21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	140	70,0	63,6	76,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	114	72,2	65,2	79,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	66	82,5	74,2	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	67	84,8	76,9	92,7
V	Hospital Virgen del Castillo	80	68	85,0	77,2	92,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	60	75,0	65,5	84,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>677</b>	<b>515</b>	<b>76,1</b>	<b>72,9</b>	<b>79,3</b>

## 22. ¿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)		Preferencia por habitación individual(ruido, visitas, etc)		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Intimidad (problemas al estar la cama al lado de la puerta, cortina, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	60	25	41,7	22	36,7	7	11,7	3	5,0	2	3,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	44	23	52,3	7	15,9	5	11,4	2	4,5	2	4,5
III	Hospital Rafael Méndez	14	8	57,1	0	0,0	1	7,1	2	14,3	1	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	4	33,3	3	25,0	1	8,3	1	8,3	1	8,3
V	Hospital Virgen del Castillo	12	5	41,7	2	16,7	3	25,0	2	16,7	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	10	50,0	5	25,0	2	10,0	0	0,0	1	5,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>162</b>	<b>75</b>	<b>46,3</b>	<b>39</b>	<b>24,1</b>	<b>19</b>	<b>11,7</b>	<b>10</b>	<b>6,2</b>	<b>7</b>	<b>4,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 150

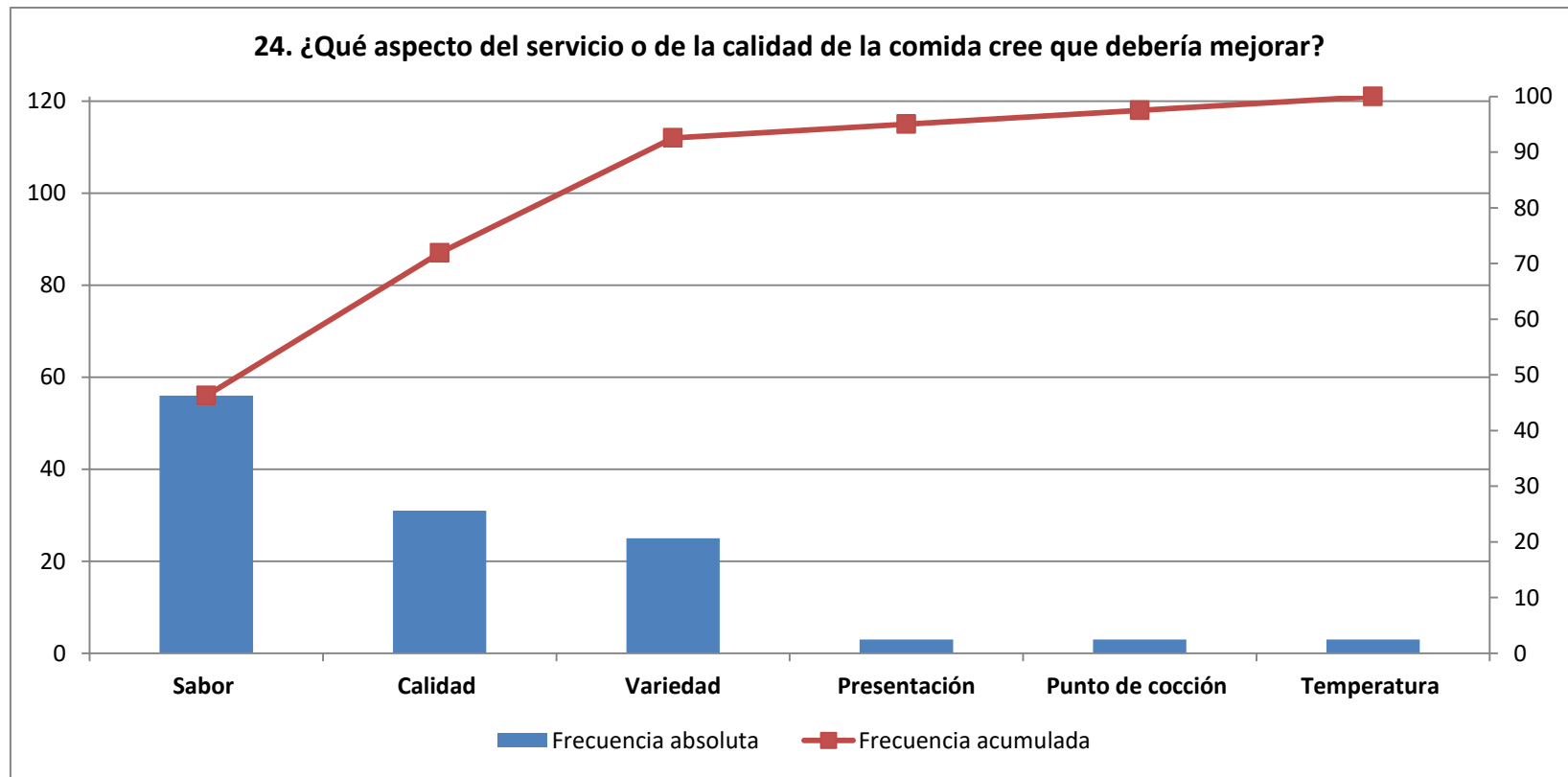
### 23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	158	79,4	73,8	85,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	116	73,4	66,5	80,3
III	Hospital Rafael Méndez	79	66	83,5	75,4	91,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	69	89,6	82,8	96,4
V	Hospital Virgen del Castillo	80	71	88,8	81,8	95,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	60	77,9	68,7	87,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>670</b>	<b>540</b>	<b>80,6</b>	<b>77,6</b>	<b>83,6</b>

24. ¿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, fritos, mala materia prima, congelados, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Presentación (mal color, mal aspecto, etc)		Punto de cocción (cruda, poco hecha, muy hecha, poco jugosa, etc)		Temperatura (fría, caliente, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	41	21	51,2	4	9,8	10	24,4	2	4,9	0	0,0	1	2,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	42	16	38,1	14	33,3	7	16,7	0	0,0	2	4,8	1	2,4
III Hospital Rafael Méndez	13	5	38,5	3	23,1	3	23,1	0	0,0	1	7,7	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	8	5	62,5	2	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	9	3	33,3	3	33,3	2	22,2	1	11,1	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	6	35,3	5	29,4	3	17,6	0	0,0	0	0,0	1	5,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>130</b>	<b>56</b>	<b>43,1</b>	<b>31</b>	<b>23,8</b>	<b>25</b>	<b>19,2</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 121



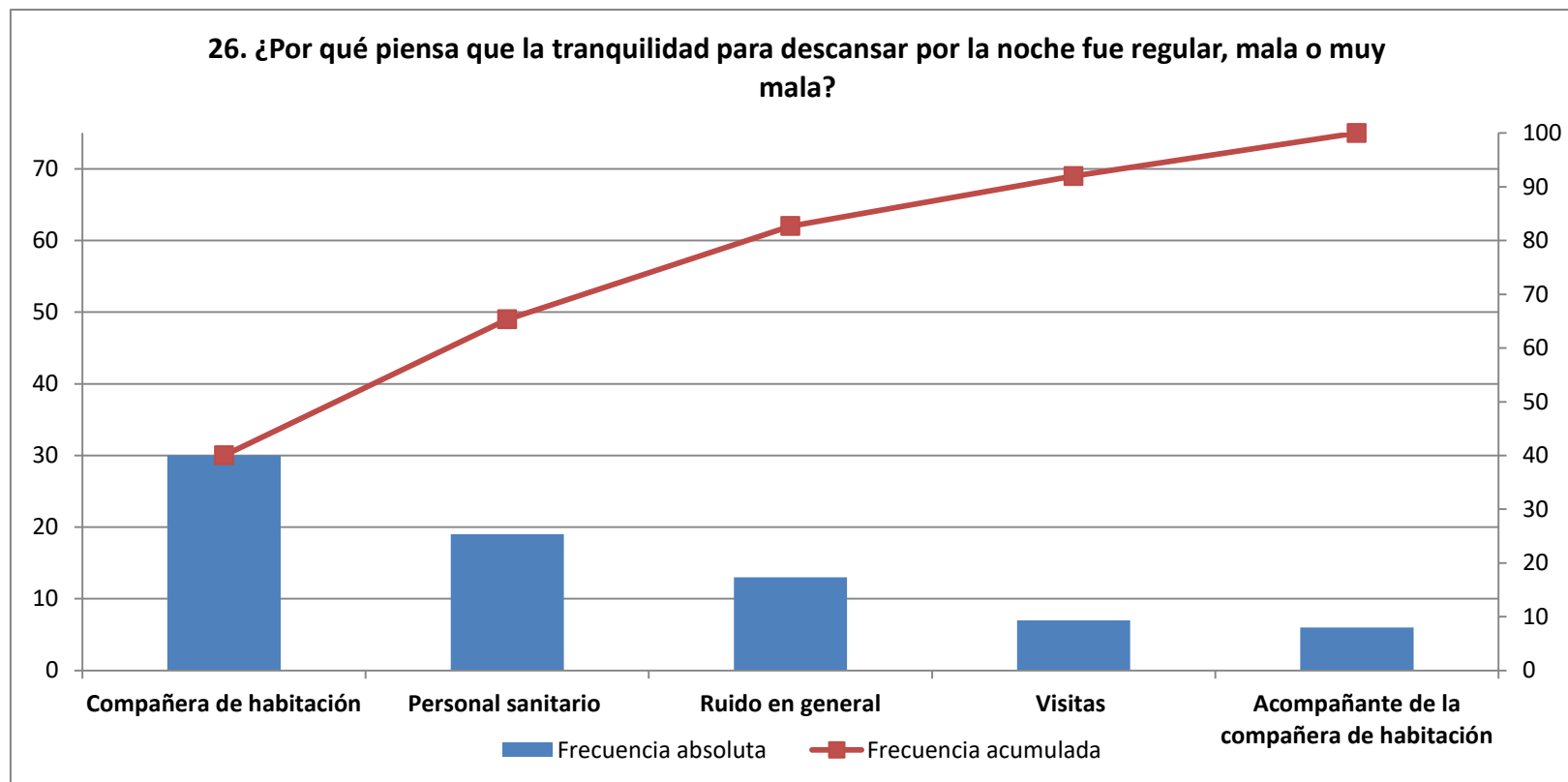
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	167	83,9	78,8	89,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	140	88,1	83,0	93,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	80	76	95,0	90,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	70	87,5	80,3	94,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>678</b>	<b>603</b>	<b>88,9</b>	<b>86,6</b>	<b>91,3</b>

26. ¿Por qué piensa que la tranquilidad para descansar por la noche fue regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Compañera de habitación (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)		Acompañante de la compañera de habitación (mucho ruido, tv muy alta, hablar fuerte, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	32	15	46,9	8	25,0	5	15,6	2	6,3	2	6,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	5	26,3	7	36,8	1	5,3	4	21,1	2	10,5
III	Hospital Rafael Méndez	7	3	42,9	1	14,3	2	28,6	0	0,0	1	14,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	1	25,0	0	0,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	5	50,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>75</b>	<b>30</b>	<b>40,0</b>	<b>19</b>	<b>25,3</b>	<b>13</b>	<b>17,3</b>	<b>7</b>	<b>9,3</b>	<b>6</b>	<b>8,0</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 75

**27. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería 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	199	149	74,9	68,8	80,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	118	74,2	67,4	81,0
III	Hospital Rafael Méndez	77	57	74,0	64,2	83,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	66	85,7	77,9	93,5
V	Hospital Virgen del Castillo	79	69	87,3	80,0	94,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	59	76,6	67,2	86,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>668</b>	<b>518</b>	<b>77,5</b>	<b>74,4</b>	<b>80,7</b>

## 28. ¿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	198	185	93,4	90,0	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	154	96,3	93,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	80	79	98,8	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	79	98,8	96,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>678</b>	<b>653</b>	<b>96,3</b>	<b>94,9</b>	<b>97,7</b>

## 29. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	193	96,5	94,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	156	97,5	95,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	79	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	75	74	98,7	96,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	80	77	96,3	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	77	98,7	96,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>672</b>	<b>656</b>	<b>97,6</b>	<b>96,5</b>	<b>98,8</b>

### 30. ¿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	200	193	96,5	94,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	153	95,6	92,5	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	80	79	98,8	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	78	98,7	96,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>679</b>	<b>657</b>	<b>96,8</b>	<b>95,4</b>	<b>98,1</b>

### 31. ¿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	200	189	94,5	91,3	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	152	95,6	92,4	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	79	74	93,7	88,3	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	78	76	97,4	93,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>676</b>	<b>646</b>	<b>95,6</b>	<b>94,0</b>	<b>97,1</b>



### 32. ¿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	197	192	97,5	95,3	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	152	98,7	96,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	79	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	80	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	78	98,7	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>669</b>	<b>659</b>	<b>98,5</b>	<b>97,6</b>	<b>99,4</b>

### 33. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	189	94,5	91,3	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	91,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	80	76	95,0	90,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	86,7	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>	<b>647</b>	<b>95,1</b>	<b>93,5</b>	<b>96,8</b>

### 34. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	191	96,0	93,3	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	144	92,3	88,1	96,5
III	Hospital Rafael Méndez	79	72	91,1	84,9	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	79	98,8	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	75	94,9	90,1	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>673</b>	<b>639</b>	<b>94,9</b>	<b>93,3</b>	<b>96,6</b>

**35. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?**

<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	197	191	97,0	94,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	145	93,5	89,7	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	75	70	93,3	87,7	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	78	98,7	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	71	93,4	87,8	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	78	98,7	96,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>661</b>	<b>633</b>	<b>95,8</b>	<b>94,2</b>	<b>97,3</b>

**36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?**

<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	200	160	80,0	74,5	85,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	131	82,9	77,0	88,8
III	Hospital Rafael Méndez	79	69	87,3	80,0	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	85,1	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	79	69	87,3	80,0	94,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	83,4	96,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>676</b>	<b>574</b>	<b>84,9</b>	<b>82,2</b>	<b>87,6</b>

**37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir usted en su casa?**

<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	184	151	82,1	76,5	87,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	133	88,1	82,9	93,2
III	Hospital Rafael Méndez	78	71	91,0	84,7	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	63	87,5	79,9	95,1
V	Hospital Virgen del Castillo	76	70	92,1	86,0	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	70	90,9	84,5	97,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>638</b>	<b>558</b>	<b>87,5</b>	<b>84,9</b>	<b>90,0</b>

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

<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	185	156	84,3	79,1	89,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	137	87,8	82,7	93,0
III	Hospital Rafael Méndez	78	71	91,0	84,7	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	76	70	92,1	86,0	98,2
V	Hospital Virgen del Castillo	74	69	93,2	87,5	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	73	93,6	88,2	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>647</b>	<b>576</b>	<b>89,0</b>	<b>86,6</b>	<b>91,4</b>

**39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?**

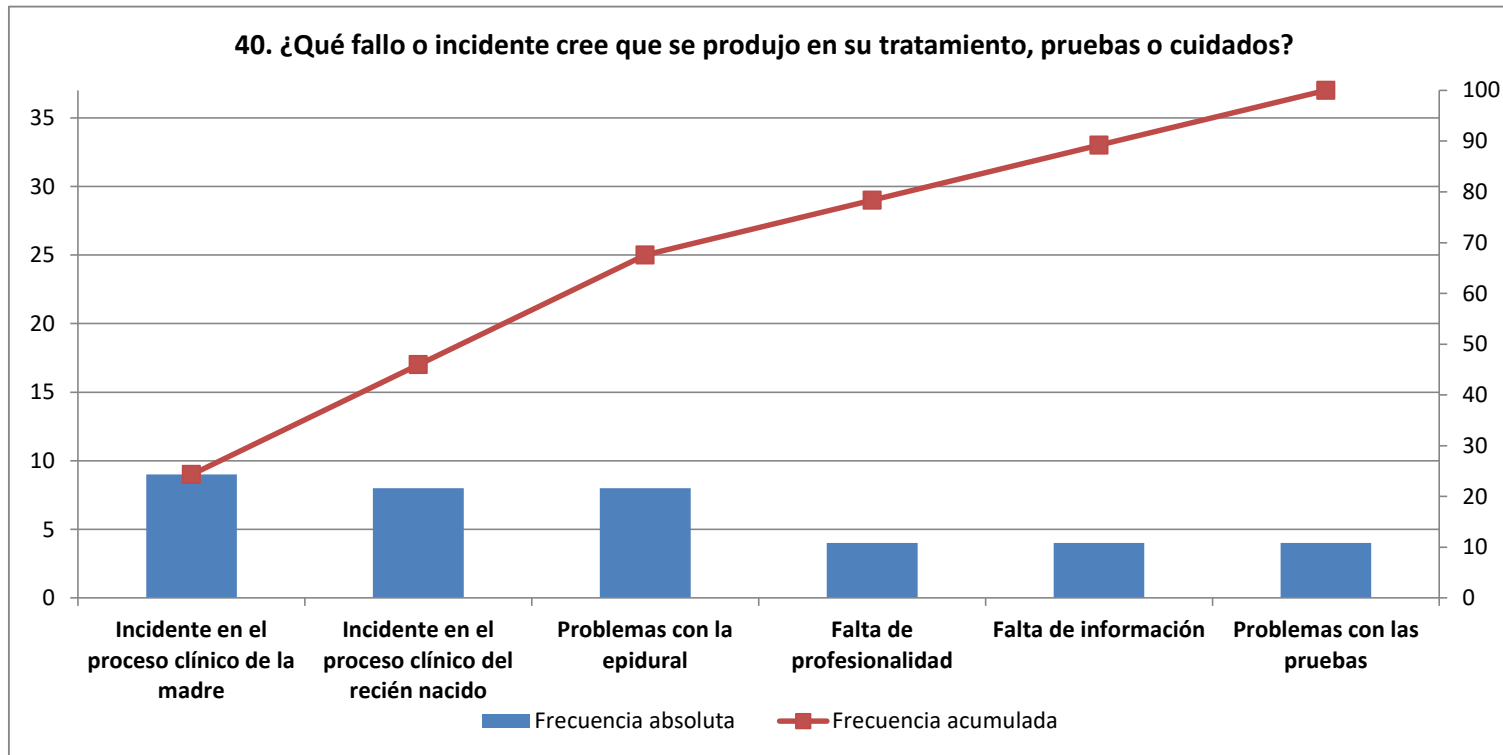
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	187	93,5	90,1	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	143	89,4	84,6	94,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	80	74	92,5	86,7	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>680</b>	<b>633</b>	<b>93,1</b>	<b>91,2</b>	<b>95,0</b>



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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Incidente en el proceso clínico de la madre		Incidente en el proceso clínico del recién nacido		Problemas con la epidural		Falta de profesionalidad del personal		Falta de información		No se realizan las pruebas necesarias	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	2	16,7	2	16,7	2	16,7	0	0,0	1	8,3	1	8,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	5	29,4	3	17,6	3	17,6	2	11,8	1	5,9	2	11,8
III	Hospital Rafael Méndez	3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	0	0,0	0	0,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	1	16,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>44</b>	<b>9</b>	<b>20,5</b>	<b>8</b>	<b>18,2</b>	<b>8</b>	<b>18,2</b>	<b>4</b>	<b>9,1</b>	<b>4</b>	<b>9,1</b>	<b>4</b>	<b>9,1</b>

Se especifican los fallos o incidentes más citados



n=37

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	12	92,3	77,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	12	75,0	53,8	96,2
III	Hospital Rafael Méndez	3	2	66,7	13,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	13,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	3	60,0	17,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	0,0	86,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>43</b>	<b>32</b>	<b>74,4</b>	<b>61,4</b>	<b>87,5</b>

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

<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	12	6	50,0	21,7	78,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	10	58,8	35,4	82,2
III	Hospital Rafael Méndez	3	2	66,7	13,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	3	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	0,0	82,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	1	50,0	0,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>42</b>	<b>24</b>	<b>57,1</b>	<b>42,2</b>	<b>72,1</b>

### 43. ¿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	12	3	25,0	0,5	49,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	3	18,8	0,0	37,9
III	Hospital Rafael Méndez	3	0	0,0	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	0,0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	3	50,0	10,0	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	0	0,0	0,0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>43</b>	<b>9</b>	<b>20,9</b>	<b>8,8</b>	<b>33,1</b>

#### 44. ¿Cómo de segura 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	200	183	91,5	87,6	95,4	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	145	90,6	86,1	95,1	9,0	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	78	71	91,0	84,7	97,4	9,1	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100	9,3	1,1
V	Hospital Virgen del Castillo	80	73	91,3	85,1	97,4	9,3	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100	9,2	1,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>678</b>	<b>626</b>	<b>92,3</b>	<b>90,3</b>	<b>94,3</b>	<b>9,1</b>	<b>1,3</b>

**45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?**

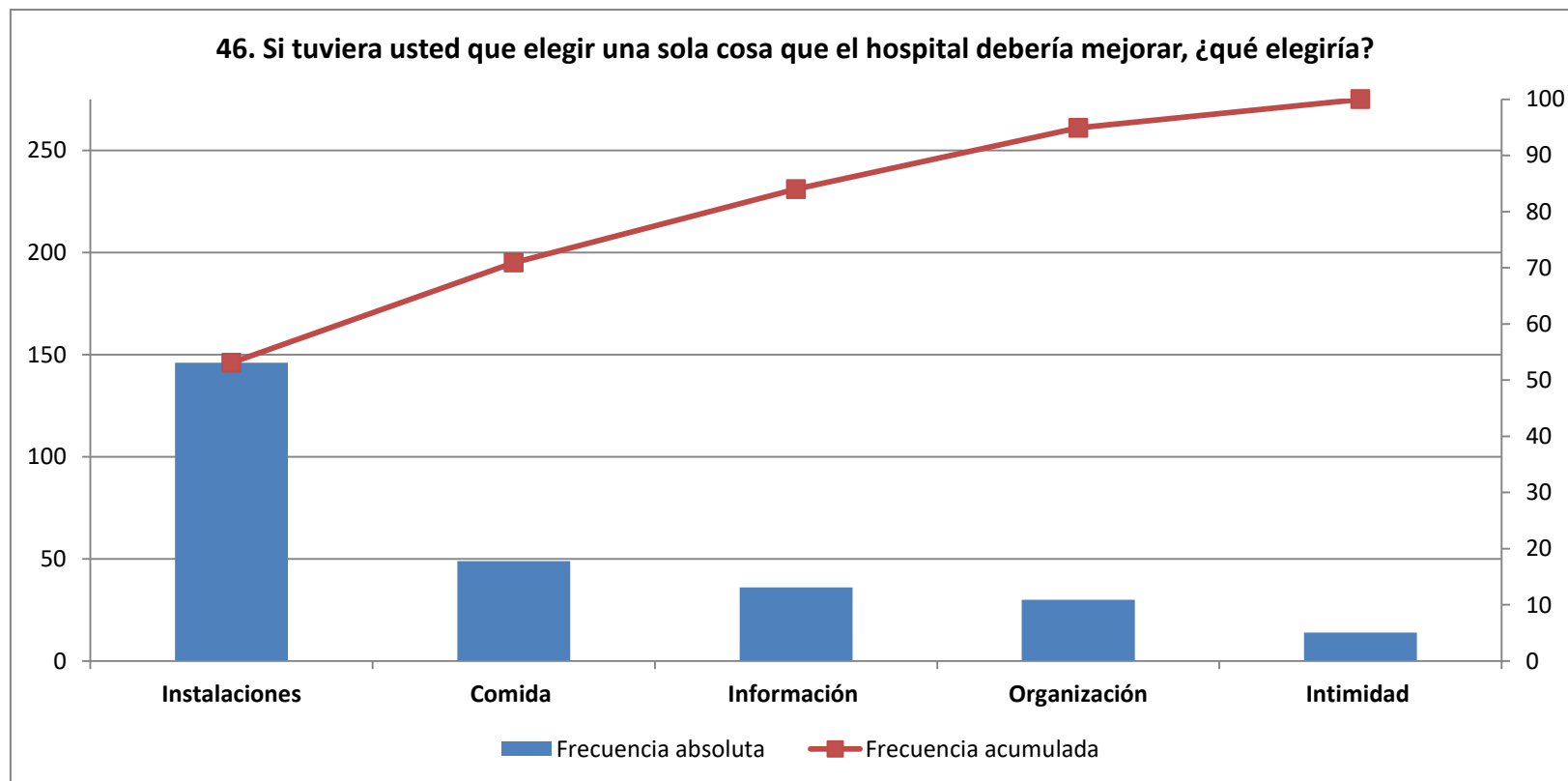
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	181	90,5	86,4	94,6	9,0	1,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	141	88,1	83,1	93,1	9,0	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	78	65	83,3	75,1	91,6	8,9	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	76	96,2	92,0	100	9,3	1,1
V	Hospital Virgen del Castillo	80	72	90,0	83,4	96,6	9,2	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	86,7	98,3	9,1	1,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>677</b>	<b>609</b>	<b>90,0</b>	<b>87,7</b>	<b>92,2</b>	<b>9,0</b>	<b>1,3</b>

46. Según su experiencia, si tuviera usted 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)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Intimidad (al entrar en la habitación, el realizar pruebas, al dar información, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	128	58	45,3	10	7,8	9	7,0	11	8,6	3	2,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	26	26,0	16	16,0	12	12,0	8	8,0	4	4,0
III Hospital Rafael Méndez	35	12	34,3	3	8,6	3	8,6	1	2,9	2	5,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	42	14	33,3	5	11,9	4	9,5	3	7,1	2	4,8
V Hospital Virgen del Castillo	42	17	40,5	5	11,9	3	7,1	5	11,9	1	2,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	49	19	38,8	10	20,4	5	10,2	2	4,1	2	4,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>396</b>	<b>146</b>	<b>36,9</b>	<b>49</b>	<b>12,4</b>	<b>36</b>	<b>9,1</b>	<b>30</b>	<b>7,6</b>	<b>14</b>	<b>3,5</b>

Se especifican los incumplimientos más citados





n= 275

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

<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	200	189	94,5	91,3	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	91,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	79	70	88,6	81,6	95,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	80	79	98,8	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>679</b>	<b>645</b>	<b>95,0</b>	<b>93,4</b>	<b>96,6</b>

## 50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas 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	199	185	93,0	89,4	96,5	9,3	1,3	76,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	139	87,4	82,3	92,6	9,0	1,5	71,1
III	Hospital Rafael Méndez	79	65	82,3	73,9	90,7	8,8	1,6	58,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	74	93,7	88,3	99,0	9,2	1,5	75,9
V	Hospital Virgen del Castillo	79	71	89,9	83,2	96,5	9,2	1,3	73,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1	9,2	1,5	76,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>675</b>	<b>609</b>	<b>90,2</b>	<b>88,0</b>	<b>92,5</b>	<b>9,1</b>	<b>1,4</b>	<b>72,6</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 amigas 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

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	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
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?	98,3	98,9	98,7	94,6	97,3	98,7	100
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?	96,9	98,3	98,7	92,6	98,6	91,1	98,6
4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?	91,9	91,7	90,5	93,1	91,8	92,3	94,4
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	91,7	91,7	91,9	86,8	95,9	86,5	97,1
6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?	97,6	96,7	98,7	97,3	98,6	97,5	97,3
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?	95,4	93,5	95,1	97,1	95,4	97,2	96,9
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?	97,7	97,4	97,7	100	96,2	95,9	100
9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	95,6	94,5	95,4	95,9	100	92,4	97,3
10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?	98,4	98,4	97,4	100	98,6	98,7	98,6
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?	93,9	92,8	93,4	100	96,9	88,9	93,8
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?	97,9	98,7	97,6	100	94,1	95,9	100
13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?	93,7	95,1	88,4	97,1	90,0	96,0	98,6
14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?	99,2	99,3	98,3	100	100	100	98,4
15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	94,8	93,5	95,0	96,2	95,0	95,0	96,3
16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	68,8	56,5	72,2	69,2	78,8	77,2	73,4
17. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?	96,3	98,2	94,7	98,1	96,8	96,7	93,1
18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	95,0	92,3	95,3	94,8	95,0	98,7	97,4
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	95,0	97,0	95,0	92,5	91,3	93,8	97,5
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	76,1	70,0	72,2	82,5	84,8	85,0	75,0
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	80,6	79,4	73,4	83,5	89,6	88,8	77,9
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	88,9	83,9	88,1	91,3	96,3	95,0	87,5
27. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería u otro tipo de personal?	77,5	74,9	74,2	74,0	85,7	87,3	76,6
28. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,3	93,4	96,3	97,5	97,5	98,8	98,8
29. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?	97,6	96,5	97,5	100	98,7	96,3	98,7
30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,8	96,5	95,6	95,0	97,5	98,8	98,7
31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	95,6	94,5	95,6	93,7	97,5	97,4	96,3
32. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	98,5	97,5	98,7	100	100	98,7	97,5
33. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	95,1	94,5	95,0	97,5	97,5	95,0	92,5
34. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?	94,9	96,0	92,3	91,1	98,8	94,9	97,5
35. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	95,8	97,0	93,5	93,3	98,7	93,4	98,7
36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	84,9	80,0	82,9	87,3	91,3	87,3	90,0
37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir usted en su casa?	87,5	82,1	88,1	91,0	87,5	92,1	90,9
38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir su hijo/a en su casa?	89,0	84,3	87,8	91,0	92,1	93,2	93,6
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?	93,1	93,5	89,4	95,0	95,0	92,5	96,3
41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	74,4						
42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	57,1						
43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	20,9						
44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	92,3	91,5	90,6	91,0	96,3	91,3	96,3
44bis. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,1	9,0	9,0	9,1	9,3	9,3	9,2
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?	90,0	90,5	88,1	83,3	96,2	90,0	92,5
45bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz? (media)	9,0	9,0	9,0	8,9	9,3	9,2	9,1
49. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	95,0	94,5	95,0	88,6	96,3	98,8	97,5
50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	90,2	93,0	87,4	82,3	93,7	89,9	93,8
50bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	9,1	9,3	9,0	8,8	9,2	9,2	9,2

### 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

2.1.10	Satisfacción en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valora con 8 o más su satisfacción con los servicios obstétricos del hospital.
Fórmula	Mujeres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital donde ingresaron para parir x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

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
90,0	90,5	88,1	83,3	96,2	90,0	92,5

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

## INDICADORES PACTO DE GESTIÓN

2.1.11	Información en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que recibió información y que la valora como muy bien o bien en los hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron de cómo estaba su hijo después del parto x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que declaran haber recibido información, ellas o sus acompañantes, sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvieron ingresadas x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación de su hijo x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir sus hijos en casa x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

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
85,0	79,3	85,2	86,9	88,9	89,0	88,8

94,8	93,5	95,0	96,2	95,0	95,0	96,3
68,8	56,5	72,2	69,2	78,8	77,2	73,4
84,9	80,0	82,9	87,3	91,3	87,3	90,0
89,0	84,3	87,8	91,0	92,1	93,2	93,6
87,5	82,1	88,1	91,0	87,5	92,1	90,9
	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%

2.1.12	Comida en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valora como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Mujeres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

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
80,6	79,4	73,4	83,5	89,6	88,8	77,9

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