

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**CONSULTAS EXTERNAS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 1<sup>er</sup> corte 2025

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



## AUTORÍA

### 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.

### DISEÑO, CONTROL DE CALIDAD Y REVISIÓN

**Inés Sánchez Rodríguez** (coordinadora). Facultativa Especialista de Área en Medicina Preventiva y Salud Pública. Servicio Murciano de Salud.

**Pilar Nieto Martínez.** Documentalista. Técnica Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

### TRABAJO DE CAMPO, ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

**COTESA** (Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A.U.).

### 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	44
Indicador del Acuerdo de Gestión	45

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de cualquier edad que han sido atendidos/as de forma presencial o telefónica en las consultas externas del hospital (no se incluyen las de centros de especialidades) del 28 de abril al 1 de junio de 2025. Se excluyen consultas de salud mental, análisis clínicos y Unidad de Corta Estancia, y pacientes sin teléfono de contacto. 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 la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los nueve 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 - Noroeste. 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 y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 860 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas 2025, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 72,7% de los casos y al acompañante en un 27,3%.

La duración media de la entrevista ha sido de 6 minutos (5-7 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 14/05/2025 y finalizó el 06/06/2025.

### 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%.

### NOTA

En las preguntas en las que el número de respuestas ("Total contestan") por hospital es inferior a 30, existe un mayor riesgo de error en la estimación y esta es menos precisa, por lo que las conclusiones extraídas a partir de estos resultados deben ser realizadas con mucha cautela.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120
III	Hospital Rafael Méndez	70
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70
V	Hospital Virgen del Castillo	70
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70
Servicio Murciano de Salud		860

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menores 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	130	23	17,7	8	6,2	32	24,6	34	26,2	33	25,4	44,7	24,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	17	14,2	10	8,3	25	20,8	42	35,0	26	21,7	45,5	22,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	14	20,0	3	4,3	12	17,1	21	30,0	20	28,6	47,4	25,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	10	14,3	1	1,4	10	14,3	29	41,4	20	28,6	52,4	23,9
V	Hospital Virgen del Castillo	70	8	11,4	1	1,4	9	12,9	26	37,1	26	37,1	53,8	21,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	6	4,6	4	3,1	26	20,0	41	31,5	53	40,8	55,7	20,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	7	5,4	7	5,4	27	20,8	54	41,5	35	26,9	52,4	19,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	7	10,0	5	7,1	17	24,3	24	34,3	17	24,3	48,7	21,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	8	11,4	5	7,1	13	18,6	16	22,9	28	40,0	52,3	23,8
Servicio Murciano de Salud		860	100	11,6	44	5,1	171	19,9	287	33,4	258	30,0	50,2	22,8

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	46	1	2,2	21	45,7	23	50,0	1	2,2	43,4	11,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	28	0	0	13	46,4	14	50,0	1	3,6	46,6	10,0
III	Hospital Rafael Méndez	21	0	0	11	52,4	8	38,1	2	9,5	43,7	11,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	29	0	0	11	37,9	17	58,6	1	3,4	46,8	11,5
V	Hospital Virgen del Castillo	22	0	0	7	31,8	14	63,6	1	4,5	48,1	11,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	1	4,3	2	8,7	16	69,6	4	17,4	52,1	12,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	0	0	6	24,0	17	68,0	2	8,0	50,4	10,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	0	0	5	27,8	12	66,7	1	5,6	49,2	9,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	23	0	0	4	17,4	17	73,9	2	8,7	51,0	9,1
Servicio Murciano de Salud		235	2	0,9	80	34,0	138	58,7	15	6,4	47,5	11,3



## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	64	49,2	66	50,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	52	43,3	68	56,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	32	45,7	38	54,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	30	42,9	40	57,1
V	Hospital Virgen del Castillo	70	35	50,0	35	50,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	68	52,3	62	47,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	51	39,2	79	60,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	27	38,6	43	61,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	35	50,0	35	50,0
Servicio Murciano de Salud		860	394	45,8	466	54,2

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	46	15	32,6	31	67,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	28	12	42,9	16	57,1
III	Hospital Rafael Méndez	21	8	38,1	13	61,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	29	10	34,5	19	65,5
V	Hospital Virgen del Castillo	22	9	40,9	13	59,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	7	30,4	16	69,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	9	36,0	16	64,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	7	38,9	11	61,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	23	9	39,1	14	60,9
Servicio Murciano de Salud		235	86	36,6	149	63,4

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	107	32	29,9	75	70,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	103	20	19,4	83	80,6
III	Hospital Rafael Méndez	58	21	36,2	37	63,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	16	26,2	45	73,8
V	Hospital Virgen del Castillo	63	22	34,9	41	65,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	125	35	28,0	90	72,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	124	32	25,8	92	74,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	63	14	22,2	49	77,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64	21	32,8	43	67,2
Servicio Murciano de Salud		768	213	27,7	555	72,3

\*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	46	11	23,9	35	76,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	28	5	17,9	23	82,1
III	Hospital Rafael Méndez	21	2	9,5	19	90,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	29	6	20,7	23	79,3
V	Hospital Virgen del Castillo	22	6	27,3	16	72,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	6	26,1	17	73,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	2	8,0	23	92,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	3	16,7	15	83,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	23	4	17,4	19	82,6
Servicio Murciano de Salud		235	45	19,1	190	80,9

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	106	81,5	24	18,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	104	86,7	16	13,3
III	Hospital Rafael Méndez	70	61	87,1	9	12,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	55	78,6	15	21,4
V	Hospital Virgen del Castillo	70	68	97,1	2	2,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	121	93,1	9	6,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	118	90,8	12	9,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	62	88,6	8	11,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	65	92,9	5	7,1
Servicio Murciano de Salud		860	760	88,4	100	11,6

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	128	72	56,2	56	43,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	67	55,8	53	44,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	46	65,7	24	34,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	42	60,0	28	40,0
V	Hospital Virgen del Castillo	70	41	58,6	29	41,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	80	62,0	49	38,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	128	83	64,8	45	35,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	45	64,3	25	35,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	35	50,0	35	50,0
Servicio Murciano de Salud		855	511	59,8	344	40,2

# CUESTIONARIO

### ¿Qué tipo de consulta tuvo la última vez que fue a consultas externas del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Primera consulta		Consulta sucesiva	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	34	26,2	96	73,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	28	23,3	92	76,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	15	21,4	55	78,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	18	25,7	52	74,3
V	Hospital Virgen del Castillo	70	28	40,0	42	60,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	33	25,4	97	74,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	24	18,5	106	81,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	19	27,1	51	72,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	13	18,6	57	81,4
Servicio Murciano de Salud		860	212	24,7	648	75,3

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?<sup>1</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menos de un mes		Entre uno y tres meses		Entre cuatro y seis meses		Entre siete meses y un año		Más de un año	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	30	9	30,0	15	50,0	6	20,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	26	9	34,6	15	57,7	0	0,0	1	3,8	1	3,8
III	Hospital Rafael Méndez	15	6	40,0	6	40,0	1	6,7	1	6,7	1	6,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	7	38,9	9	50,0	0	0,0	1	5,6	1	5,6
V	Hospital Virgen del Castillo	28	13	46,4	5	17,9	2	7,1	4	14,3	4	14,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	31	11	35,5	12	38,7	7	22,6	1	3,2	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	9	37,5	8	33,3	3	12,5	2	8,3	2	8,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	8	42,1	5	26,3	3	15,8	3	15,8	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	4	30,8	7	53,8	2	15,4	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		204	76	37,3	82	40,2	24	11,8	13	6,4	9	4,4

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a primera consulta.

## 2.1 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?<sup>1</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	32	17	53,1	35,8	70,4	7,4	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	28	17	60,7	42,6	78,8	7,5	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	15	11	73,3	51,0	95,7	7,9	2,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	9	50,0	26,9	73,1	7,0	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	28	16	57,1	38,8	75,5	6,6	3,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	31	17	54,8	37,3	72,4	6,6	2,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	10	41,7	21,9	61,4	6,1	3,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	7	36,8	15,2	58,5	6,2	3,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	6	46,2	19,1	73,3	6,7	3,0
Servicio Murciano de Salud		208	110	52,9	46,1	59,7	6,9	2,8

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a primera consulta.



## 2.2 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?<sup>2</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	94	78	83,0	75,4	90,6	8,6	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	92	62	67,4	57,8	77,0	8,1	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	55	33	60,0	47,1	72,9	7,8	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	34	65,4	52,5	78,3	7,6	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	41	22	53,7	38,4	68,9	7,5	2,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	78	80,4	72,5	88,3	8,7	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	106	72	67,9	59,0	76,8	7,9	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	51	31	60,8	47,4	74,2	7,1	3,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	57	41	71,9	60,3	83,6	8,4	1,8
Servicio Murciano de Salud		645	451	69,9	66,4	73,5	8,0	2,3

<sup>2</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a consulta sucesiva.

### 3. La atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Presencial en el hospital		Teléfonica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	123	94,6	7	5,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	115	95,8	5	4,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	66	94,3	4	5,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	68	97,1	2	2,9
V	Hospital Virgen del Castillo	70	68	97,1	2	2,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	127	97,7	3	2,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	130	100	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	68	97,1	2	2,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	70	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		860	835	97,1	25	2,9

#### 4. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de la consulta a la que acudió?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	123	118	95,9	92,4	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	110	96,5	93,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	62	61	98,4	95,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	65	95,6	90,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	68	68	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	127	118	92,9	88,5	97,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	128	98,5	96,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	67	98,5	95,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	68	98,6	95,7	100
Servicio Murciano de Salud		829	803	96,9	95,7	98,1

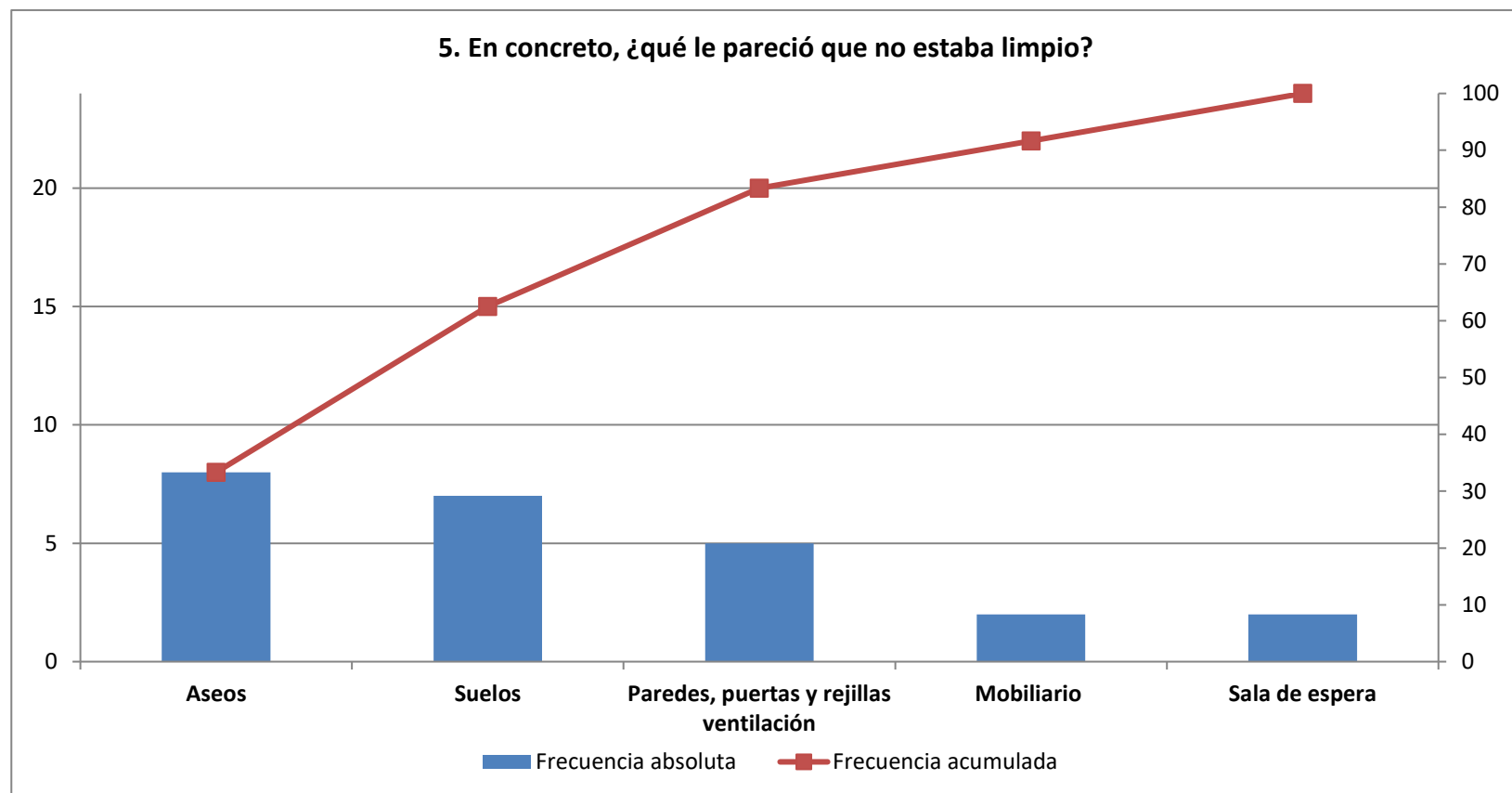
<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

5. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelos		Paredes, puertas y rejillas ventilación		Mobiliario (mostrador, mesas, camilla, etc)		Sala de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	50,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	5	55,6	0	0,0	2	22,2	2	22,2	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		26	8	30,8	7	26,9	5	19,2	2	7,7	2	7,7

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.  
Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 24

6. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	93	76,9	69,3	84,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	113	92	81,4	74,2	88,6
III	Hospital Rafael Méndez	64	54	84,4	75,5	93,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	42	61,8	50,2	73,3
V	Hospital Virgen del Castillo	66	52	78,8	68,9	88,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	126	85	67,5	59,3	75,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	96	73,8	66,3	81,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	61	89,7	82,5	96,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	59	86,8	78,7	94,8
Servicio Murciano de Salud		824	634	76,9	74,1	79,8

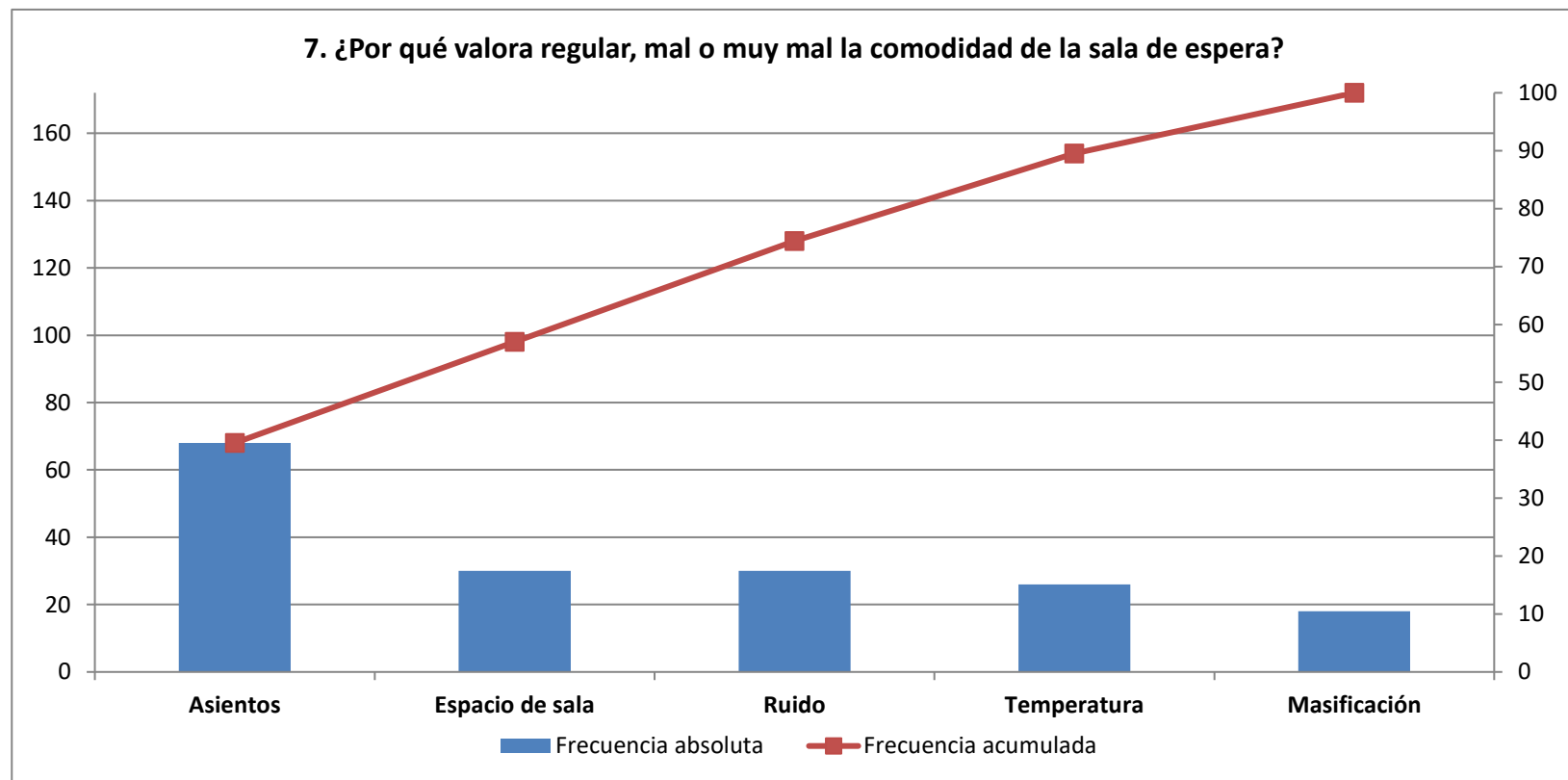
<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 7. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de la sala de espera?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, pocos, etc)		Espacio de la sala (pequeña, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Ruido (gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Masificación (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	10	35,7	5	17,9	5	17,9	3	10,7	2	7,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	21	9	42,9	2	9,5	5	23,8	3	14,3	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	10	5	50,0	3	30,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	10	38,5	3	11,5	2	7,7	2	7,7	7	26,9
V	Hospital Virgen del Castillo	14	5	35,7	5	35,7	0	0,0	2	14,3	1	7,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	41	18	43,9	4	9,8	11	26,8	3	7,3	1	2,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	34	8	23,5	4	11,8	4	11,8	9	26,5	7	20,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	1	14,3	1	14,3	0	0,0	3	42,9	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	2	22,2	3	33,3	2	22,2	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		190	68	35,8	30	15,8	30	15,8	26	13,7	18	9,5

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 172



8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menos de treinta minutos		Entre treinta minutos y una hora		Entre una y dos horas		Más de dos horas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	63	52,1	37	30,6	18	14,9	3	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	57	51,8	35	31,8	14	12,7	4	3,6
III	Hospital Rafael Méndez	64	42	65,6	12	18,8	9	14,1	1	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	30	44,1	22	32,4	13	19,1	3	4,4
V	Hospital Virgen del Castillo	65	38	58,5	18	27,7	9	13,8	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	123	54	43,9	50	40,7	17	13,8	2	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	69	53,1	33	25,4	27	20,8	1	0,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	34	50,0	19	27,9	11	16,2	4	5,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	39	56,5	24	34,8	6	8,7	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		818	426	52,1	250	30,6	124	15,2	18	2,2

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

**9. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	128	85	66,4	58,2	74,6	8,0	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	82	68,9	60,6	77,2	7,7	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	68	43	63,2	51,8	74,7	7,6	2,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	40	57,1	45,5	68,7	7,3	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	67	37	55,2	43,3	67,1	7,3	2,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	68	52,7	44,1	61,3	7,4	2,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	129	61	47,3	38,7	55,9	7,2	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	33	47,1	35,4	58,8	6,9	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	43	61,4	50,0	72,8	7,8	2,4
Servicio Murciano de Salud		850	492	57,9	54,6	61,2	7,5	2,5

**10. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	106	81,5	74,9	88,2	8,9	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	101	84,2	77,6	90,7	9,0	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	70	56	80,0	70,6	89,4	8,7	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	65	92,9	86,8	98,9	9,2	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	70	50	71,4	60,8	82,0	8,5	1,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	108	83,1	76,6	89,5	8,8	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	110	84,6	78,4	90,8	8,9	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	53	75,7	65,7	85,8	8,7	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	56	80,0	70,6	89,4	8,7	1,9
Servicio Murciano de Salud		860	705	82,0	79,4	84,5	8,8	1,7

**11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	108	83,1	76,6	89,5	8,8	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	99	82,5	75,7	89,3	8,9	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	69	54	78,3	68,5	88,0	8,7	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	57	81,4	72,3	90,5	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	70	45	64,3	53,1	75,5	8,3	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	128	104	81,3	74,5	88,0	8,6	2,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	113	86,9	81,1	92,7	8,8	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	54	77,1	67,3	87,0	8,6	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	56	80,0	70,6	89,4	8,8	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>857</b>	<b>690</b>	<b>80,5</b>	<b>77,9</b>	<b>83,2</b>	<b>8,7</b>	<b>1,9</b>

## 12. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>4</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	127	3	105	84,7	78,4	90,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	6	104	94,5	90,4	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	67	2	61	93,8	88,1	99,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	4	59	93,7	87,8	99,5
V	Hospital Virgen del Castillo	67	0	58	86,6	78,4	94,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	122	2	112	93,3	88,9	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	125	5	111	92,5	87,9	97,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	0	61	89,7	82,5	96,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	2	63	94,0	88,4	99,6
Servicio Murciano de Salud		828	24	734	91,3	89,4	93,2

<sup>4</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

### 13. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	66	50,8	64	49,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	63	53,4	55	46,6
III	Hospital Rafael Méndez	70	20	28,6	50	71,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	35	50,0	35	50,0
V	Hospital Virgen del Castillo	70	31	44,3	39	55,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	72	55,4	58	44,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	129	58	45,0	71	55,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	40	57,1	30	42,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	37	52,9	33	47,1
Servicio Murciano de Salud		857	422	49,2	435	50,8

#### 14.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	66	54	81,8	72,5	91,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	60	48	80,0	69,9	90,1
III	Hospital Rafael Méndez	17	15	88,2	72,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	32	97,0	91,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	26	83,9	70,9	96,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	69	62	89,9	82,7	97,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	58	45	77,6	66,9	88,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	38	27	71,1	56,6	85,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	37	34	91,9	83,1	100
Servicio Murciano de Salud		409	343	83,9	80,3	87,4

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

#### **14.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron cómo obtener las recetas de los mismos?<sup>5</sup>**

<sup>5</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad del Servicio Murciano de Salud.



### 15. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	111	92,5	87,8	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	109	94,8	90,7	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	64	61	95,3	90,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	64	94,1	88,5	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	68	68	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	127	120	94,5	90,5	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	121	93,1	88,7	97,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	59	86,8	78,7	94,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	66	94,3	88,8	99,7
Servicio Murciano de Salud		830	779	93,9	92,2	95,5

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>6</sup>	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	113	95,0	91,0	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	99	90,0	84,4	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	46	44	95,7	89,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	55	94,8	89,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	53	93,0	86,4	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	118	99,2	97,5	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	111	95	85,6	79,1	92,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	47	81,0	70,9	91,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	52	43	82,7	72,4	93,0
Servicio Murciano de Salud		730	667	91,4	89,3	93,4

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

## 17. ¿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	129	113	87,6	81,9	93,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	112	93,3	88,9	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	69	63	91,3	84,7	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	67	95,7	91,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	69	63	91,3	84,7	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	127	97,7	95,1	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	127	97,7	95,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	67	95,7	91,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	67	95,7	91,0	100
Servicio Murciano de Salud		857	806	94,0	92,5	95,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>6</sup>	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	115	105	91,3	86,2	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	94	96,9	93,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	54	53	98,1	94,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	58	98,3	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	64	63	98,4	95,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	96	100	100	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	99	99,0	97,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	49	48	98,0	94,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	65	64	98,5	95,5	100
Servicio Murciano de Salud		699	680	97,3	96,1	98,5

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

## 19. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo?<sup>3</sup>

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>6</sup>	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	114	95,8	92,2	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	96	87,3	81,0	93,5
III	Hospital Rafael Méndez	47	44	93,6	86,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	52	89,7	81,8	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	57	52	91,2	83,9	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	112	94,9	91,0	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	109	89	81,7	74,4	88,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	48	82,8	73,0	92,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	52	47	90,4	82,4	98,4
Servicio Murciano de Salud		728	654	89,8	87,6	92,0

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

## 20. ¿Cómo califica 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	129	118	91,5	86,7	96,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	116	96,7	93,5	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	69	61	88,4	80,9	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	69	98,6	95,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	69	64	92,8	86,6	98,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	125	96,2	92,8	99,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	126	96,9	94,0	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	64	91,4	84,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	70	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		857	813	94,9	93,4	96,3

## 21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>6</sup>	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	113	108	95,6	91,8	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	96	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	54	52	96,3	91,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	58	98,3	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	64	63	98,4	95,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	95	99,0	96,9	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	97	98,0	95,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	49	48	98,0	94,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	65	61	93,8	88,0	99,7
Servicio Murciano de Salud		696	678	97,4	96,2	98,6

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

## 22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	128	103	80,5	73,6	87,3	8,6	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	97	81,5	74,5	88,5	8,7	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	68	54	79,4	69,8	89,0	8,6	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	55	78,6	69,0	88,2	8,2	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	70	47	67,1	56,1	78,1	8,1	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	106	82,2	75,6	88,8	8,8	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	104	80,0	73,1	86,9	8,6	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	48	68,6	57,7	79,4	8,1	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	56	80,0	70,6	89,4	8,7	1,3
Servicio Murciano de Salud		854	670	78,5	75,7	81,2	8,5	1,6

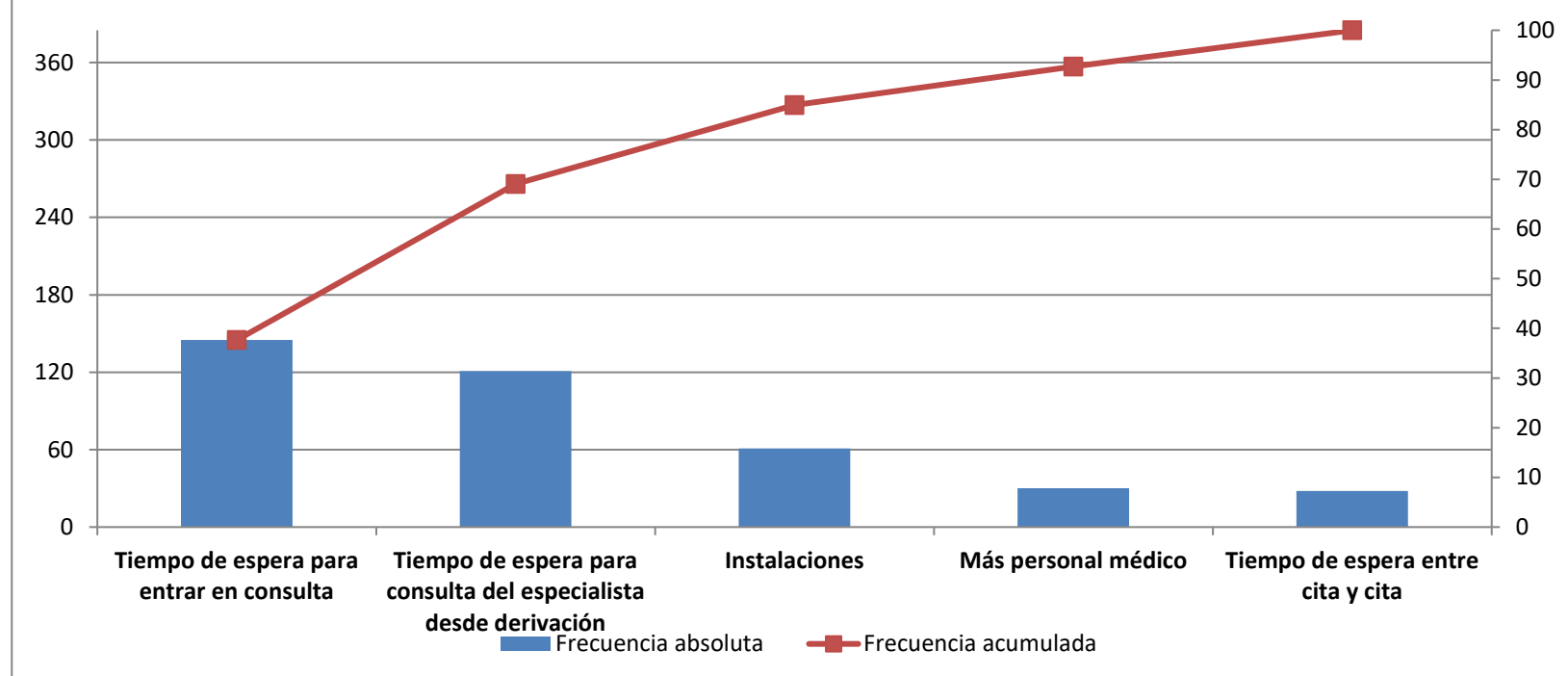


**23. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Tiempo de espera para entrar en consulta		Tiempo de espera para consulta del especialista desde derivación (primera consulta)		Instalaciones (asientos, sala de espera, aseos, etc)		Más personal médico		Tiempo de espera entre cita y cita (consultas sucesivas)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	27	34,2	9	11,4	14	17,7	4	5,1	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	80	20	25,0	18	22,5	6	7,5	2	2,5	3	3,8
III	Hospital Rafael Méndez	45	10	22,2	12	26,7	5	11,1	4	8,9	3	6,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	50	5	10,0	13	26,0	7	14,0	3	6,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	52	6	11,5	12	23,1	8	15,4	6	11,5	7	13,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	91	30	33,0	12	13,2	11	12,1	4	4,4	3	3,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	79	23	29,1	19	24,1	6	7,6	4	5,1	4	5,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	17	28,8	15	25,4	4	6,8	3	5,1	2	3,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	45	7	15,6	11	24,4	0	0,0	0	0,0	6	13,3
Servicio Murciano de Salud		580	145	25,0	121	20,9	61	10,5	30	5,2	28	4,8

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

**23. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?**



n= 385

24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	125	104	83,2	76,6	89,8	8,8	2,0	60,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	93	78,2	70,7	85,6	8,8	1,7	58,0
III	Hospital Rafael Méndez	68	47	69,1	58,1	80,1	8,0	2,5	32,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	55	78,6	69,0	88,2	8,5	1,4	48,6
V	Hospital Virgen del Castillo	69	47	68,1	57,1	79,1	7,9	2,4	29,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	128	101	78,9	71,8	86,0	8,5	2,2	55,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	106	81,5	74,9	88,2	8,8	1,7	59,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	35	51,5	39,6	63,3	7,7	2,2	22,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	52	76,5	66,4	86,6	8,7	1,7	55,9
Servicio Murciano de Salud		845	640	75,7	72,8	78,6	8,5	2,0	49,9

	< 0: mal
	1-30: 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 esta consulta 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 aun se puede mejorar. Y por ultimo 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

CONSULTAS EXTERNAS	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
2.1 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? <sup>1</sup>	52,9	53,1					54,8			
2.1bis ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? <sup>1</sup> (media)	6,9	7,4					6,6			
2.2 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? <sup>2</sup>	69,9	83,0	67,4	60,0	65,4	53,7	80,4	67,9	60,8	71,9
2.2bis ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? <sup>2</sup> (media)	8,0	8,6	8,1	7,8	7,6	7,5	8,7	7,9	7,1	8,4
4. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas? <sup>3</sup>	96,9	95,9	96,5	98,4	95,6	100	92,9	98,5	98,5	98,6
6. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.? <sup>3</sup>	76,9	76,9	81,4	84,4	61,8	78,8	67,5	73,8	89,7	86,8
8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta? <sup>3</sup>	52,1	52,1	51,8	65,6	44,1	58,5	43,9	53,1	50,0	56,5
9. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico o hasta que le llamó por teléfono?	57,9	66,4	68,9	63,2	57,1	55,2	52,7	47,3	47,1	61,4
9bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico o hasta que le llamó por teléfono? (media)	7,5	8,0	7,7	7,6	7,3	7,3	7,4	7,2	6,9	7,8
10. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	82,0	81,5	84,2	80,0	92,9	71,4	83,1	84,6	75,7	80,0
10bis. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió? (media)	8,8	8,9	9,0	8,7	9,2	8,5	8,8	8,9	8,7	8,7
11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir?	80,5	83,1	82,5	78,3	81,4	64,3	81,3	86,9	77,1	80,0
11bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir? (media)	8,7	8,8	8,9	8,7	8,8	8,3	8,6	8,8	8,6	8,8
12. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? <sup>4</sup>	91,3	84,7	94,5	93,8	93,7	86,6	93,3	92,5	89,7	94,0
14.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos? <sup>3</sup>	83,9	81,8	80,0		97,0	83,9	89,9	77,6	71,1	91,9
15. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad? <sup>3</sup>	93,9	92,5	94,8	95,3	94,1	100	94,5	93,1	86,8	94,3
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo? <sup>3,6</sup>	91,4	95,0	90,0	95,7	94,8	93,0	99,2	85,6	81,0	82,7
17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico? <sup>6</sup>	94,0	87,6	93,3	91,3	95,7	91,3	97,7	97,7	95,7	95,7
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería? <sup>6</sup>	97,3	91,3	96,9	98,1	98,3	98,4	100	99,0	98,0	98,5
19. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo? <sup>3,6</sup>	89,8	95,8	87,3	93,6	89,7	91,2	94,9	81,7	82,8	90,4
20. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal médico? <sup>6</sup>	94,9	91,5	96,7	88,4	98,6	92,8	96,2	96,9	91,4	100
21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de enfermería? <sup>6</sup>	97,4	95,6	99,0	96,3	98,3	98,4	99,0	98,0	98,0	93,8
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	78,5	80,5	81,5	79,4	78,6	67,1	82,2	80,0	68,6	80,0
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,5	8,6	8,7	8,6	8,2	8,1	8,8	8,6	8,1	8,7
24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	75,7	83,2	78,2	69,1	78,6	68,1	78,9	81,5	51,5	76,5
24bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,5	8,8	8,8	8,0	8,5	7,9	8,5	8,8	7,7	8,7

## 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

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a primera consulta.

<sup>2</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a consulta sucesiva.

<sup>3</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

<sup>4</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

<sup>5</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en el hospital que en el Servicio Murciano de Salud (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el hospital que en el Servicio Murciano de Salud (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
78,5

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
80,5	81,5	79,4	78,6	67,1	82,2	80,0	68,6	80,0

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