

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
HOSPITALIZACIÓN EN CENTROS CONCERTADOS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 1^{er} 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	62

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 14 años o más que han sido dados/as de alta en hospitales concertados por servicios quirúrgicos del 28 de abril al 22 de junio de 2025, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Se excluyen 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 más tiempo en su ingreso en el hospital.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los hospitales concertados:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcázar
- Hospital Mesa del Castillo
- Ribera Hospital de Molina
- Hospital Quirónsalud

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por los responsables de cada hospital.

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 224 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 85,7% de los casos y al acompañante en el 14,3% de los casos.

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

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 27/06/2025.

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

HOSPITAL	Total contestan
	n
Hospital Viamed San José	48
Hospital Virgen del Alcázar	40
Hospital Mesa del Castillo	40
Ribera Hospital de Molina	48
Hospital Quirónsalud	48
Hospitales Concertados	224

Edad del paciente

HOSPITAL	Total contestan	De 14 a 17 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	%		
Hospital Viamed San José	48	0	0,0	0	0,0	18	37,5	21	43,8	9	18,8	50,5	14,5
Hospital Virgen del Alcázar	40	0	0,0	1	2,5	8	20,0	16	40,0	15	37,5	56,7	16,4
Hospital Mesa del Castillo	40	2	5,0	2	5,0	10	25,0	16	40,0	10	25,0	50,7	17,3
Ribera Hospital de Molina	48	0	0,0	2	4,2	14	29,2	20	41,7	12	25,0	51,3	15,6
Hospital Quirónsalud	48	0	0,0	2	4,2	12	25,0	19	39,6	15	31,3	55,8	16,7
Hospitales Concertados	224	2	0,9	7	3,1	62	27,7	92	41,1	61	27,2	52,9	16,2

Edad del informante

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	%		
Hospital Viamed San José	7	1	14,3	2	28,6	3	42,9	1	14,3	44,7	19,1
Hospital Virgen del Alcázar	6	0	0,0	1	16,7	4	66,7	1	16,7	52,2	15,3
Hospital Mesa del Castillo	7	1	14,3	1	14,3	5	71,4	0	0,0	46,3	12,4
Ribera Hospital de Molina	6	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	45,3	11,7
Hospital Quirónsalud	6	0	0,0	2	33,3	4	66,7	0	0,0	46,8	12,1
Hospitales Concertados	32	2	6,3	9	28,1	19	59,4	2	6,3	47,0	13,8

Sexo del paciente

HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	48	24	50,0	24	50,0
Hospital Virgen del Alcázar	40	25	62,5	15	37,5
Hospital Mesa del Castillo	40	19	47,5	21	52,5
Ribera Hospital de Molina	48	30	62,5	18	37,5
Hospital Quirónsalud	48	18	37,5	30	62,5
Hospitales Concertados	224	116	51,8	108	48,2

Sexo del informante

HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	7	2	28,6	5	71,4
Hospital Virgen del Alcázar	6	1	16,7	5	83,3
Hospital Mesa del Castillo	7	2	28,6	5	71,4
Ribera Hospital de Molina	6	0	0,0	6	100
Hospital Quirónsalud	6	1	16,7	5	83,3
Hospitales Concertados	32	6	18,8	26	81,3

Estudios del paciente

HOSPITAL	Total contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	48	22	45,8	26	54,2
Hospital Virgen del Alcázar	40	24	60,0	16	40,0
Hospital Mesa del Castillo	38	16	42,1	22	57,9
Ribera Hospital de Molina	48	20	41,7	28	58,3
Hospital Quirónsalud	48	24	50,0	24	50,0
Hospitales Concertados	222	106	47,7	116	52,3

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

HOSPITAL	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	7	2	28,6	5	71,4
Hospital Virgen del Alcázar	6	3	50,0	3	50,0
Hospital Mesa del Castillo	7	2	28,6	5	71,4
Ribera Hospital de Molina	6	1	16,7	5	83,3
Hospital Quirónsalud	5	2	40,0	3	60,0
Hospitales Concertados	31	10	32,3	21	67,7

Nacionalidad del paciente

HOSPITAL	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	48	39	81,2	9	18,8
Hospital Virgen del Alcázar	40	36	90,0	4	10,0
Hospital Mesa del Castillo	40	35	87,5	5	12,5
Ribera Hospital de Molina	48	41	85,4	7	14,6
Hospital Quirónsalud	48	46	95,8	2	4,2
Hospitales Concertados	224	197	87,9	27	12,1

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	48	29	60,4	19	39,6
Hospital Virgen del Alcázar	40	23	57,5	17	42,5
Hospital Mesa del Castillo	40	21	52,5	19	47,5
Ribera Hospital de Molina	48	26	54,2	22	45,8
Hospital Quirónsalud	48	26	54,2	22	45,8
Hospitales Concertados	224	125	55,8	99	44,2

CUESTIONARIO

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

HOSPITAL	Total contestan¹	No me dio ninguna información	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	1	44	93,6	86,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	0	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	40	1	38	97,4	92,5	100
Ribera Hospital de Molina	48	2	43	93,5	86,5	100
Hospital Quirónsalud	48	0	46	95,8	90,2	100
Hospitales Concertados	224	4	211	95,9	93,3	98,5

¹Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me dio ninguna información" y "NS/NC".

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

HOSPITAL	Total contestan ²	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
	n		n	%		
Hospital Viamed San José	48	7	30	73,2	60,6	85,7
Hospital Virgen del Alcázar	40	2	35	92,1	83,7	100
Hospital Mesa del Castillo	39	4	31	88,6	78,6	98,6
Ribera Hospital de Molina	47	4	35	81,4	70,3	92,5
Hospital Quirónsalud	47	3	36	81,8	70,8	92,8
Hospitales Concertados	221	20	167	83,1	78,1	88,0

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me preocupaba nada" y "NS/NC".

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

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	39	38	97,4	92,5	100
Ribera Hospital de Molina	47	46	97,9	93,7	100
Hospital Quirónsalud	48	47	97,9	93,9	100
Hospitales Concertados	222	218	98,2	96,4	99,9

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	46	42	91,3	83,2	99,4
Hospital Virgen del Alcázar	38	36	94,7	87,6	100
Hospital Mesa del Castillo	37	37	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	46	44	95,7	89,8	100
Hospital Quirónsalud	47	45	95,7	90,0	100
Hospitales Concertados	214	204	95,3	92,5	98,2

5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo en formato papel o digital?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	42	31	73,8	60,5	87,1
Hospital Virgen del Alcázar	38	36	94,7	87,6	100
Hospital Mesa del Castillo	35	31	88,6	78,0	99,1
Ribera Hospital de Molina	39	35	89,7	80,2	99,3
Hospital Quirónsalud	46	39	84,8	74,4	95,2
Hospitales Concertados	200	172	86,0	81,2	90,8

6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	47	27	57,4	43,3	71,6	7,3	2,6
Hospital Virgen del Alcázar	40	27	67,5	53,0	82,0	7,5	3,2
Hospital Mesa del Castillo	40	22	55,0	39,6	70,4	7,4	2,8
Ribera Hospital de Molina	48	35	72,9	60,3	85,5	7,9	3,0
Hospital Quirónsalud	48	28	58,3	44,4	72,3	7,3	3,0
Hospitales Concertados	223	139	62,3	56,0	68,7	7,5	2,9

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

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	30	62,5	48,8	76,2
Hospital Virgen del Alcázar	38	32	84,2	72,6	95,8
Hospital Mesa del Castillo	39	28	71,8	57,7	85,9
Ribera Hospital de Molina	45	28	62,2	48,1	76,4
Hospital Quirónsalud	48	25	52,1	38,0	66,2
Hospitales Concertados	218	143	65,6	59,3	71,9

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	30	30	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	32	31	96,9	90,8	100
Hospital Mesa del Castillo	27	27	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	28	28	100	100	100
Hospital Quirónsalud	25	25	100	100	100
Hospitales Concertados	142	141	99,3	97,9	100

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

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	47	44	93,6	86,6	100
Hospital Virgen del Alcázar	39	39	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	39	37	94,9	87,9	100
Ribera Hospital de Molina	44	39	88,6	79,3	98,0
Hospital Quirónsalud	48	45	93,8	86,9	100
Hospitales Concertados	217	204	94,0	90,9	97,2

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

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	48	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	39	38	97,4	92,5	100
Hospital Mesa del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
Ribera Hospital de Molina	47	45	95,7	90,0	100
Hospital Quirónsalud	48	46	95,8	90,2	100
Hospitales Concertados	222	216	97,3	95,2	99,4

11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	47	46	97,9	93,7	100	9,4	0,8
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100	9,4	0,8
Hospital Mesa del Castillo	40	35	87,5	77,3	97,7	9,1	1,3
Ribera Hospital de Molina	48	39	81,3	70,2	92,3	9,1	1,2
Hospital Quirónsalud	48	40	83,3	72,8	93,9	8,8	1,7
Hospitales Concertados	223	200	89,7	85,7	93,7	9,2	1,2

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

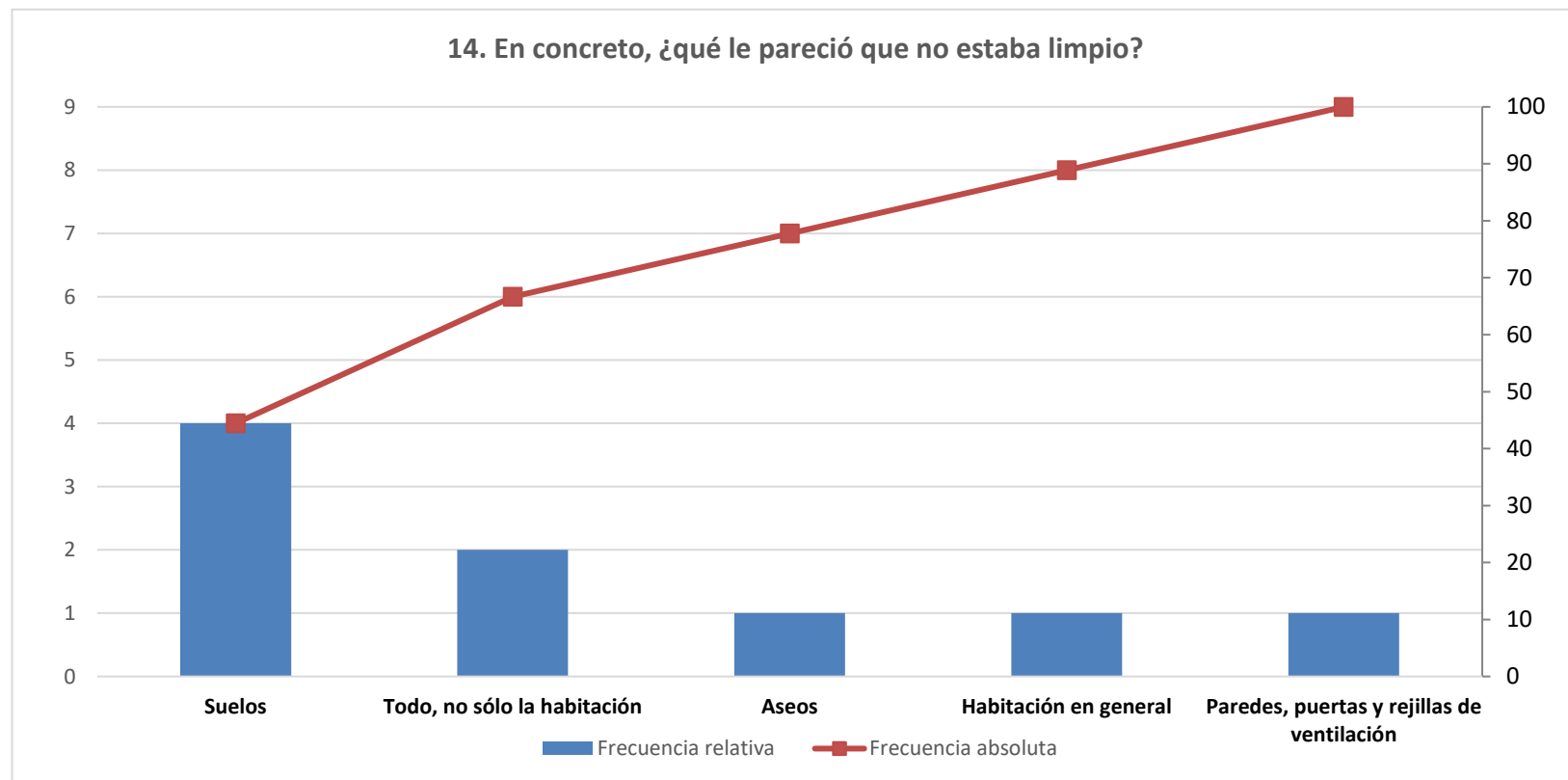
HOSPITAL	Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	47	38	80,9	69,6	92,1
Hospital Virgen del Alcázar	39	36	92,3	83,9	100
Hospital Mesa del Castillo	40	35	87,5	77,3	97,7
Ribera Hospital de Molina	47	39	83,0	72,2	93,7
Hospital Quirónsalud	46	37	80,4	69,0	91,9
Hospitales Concertados	219	185	84,5	79,7	89,3

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	40	38	95,0	88,2	100
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Quirónsalud	47	45	95,7	90,0	100
Hospitales Concertados	223	214	96,0	93,4	98,5

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

HOSPITAL	Total contestan	Suelos		Todo, no sólo la habitación		Aseos		Habitación en general		Paredes, puertas y rejillas de ventilación	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0
Ribera Hospital de Molina	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	9	4	44,4	2	22,2	1	11,1	1	11,1	1	11,1



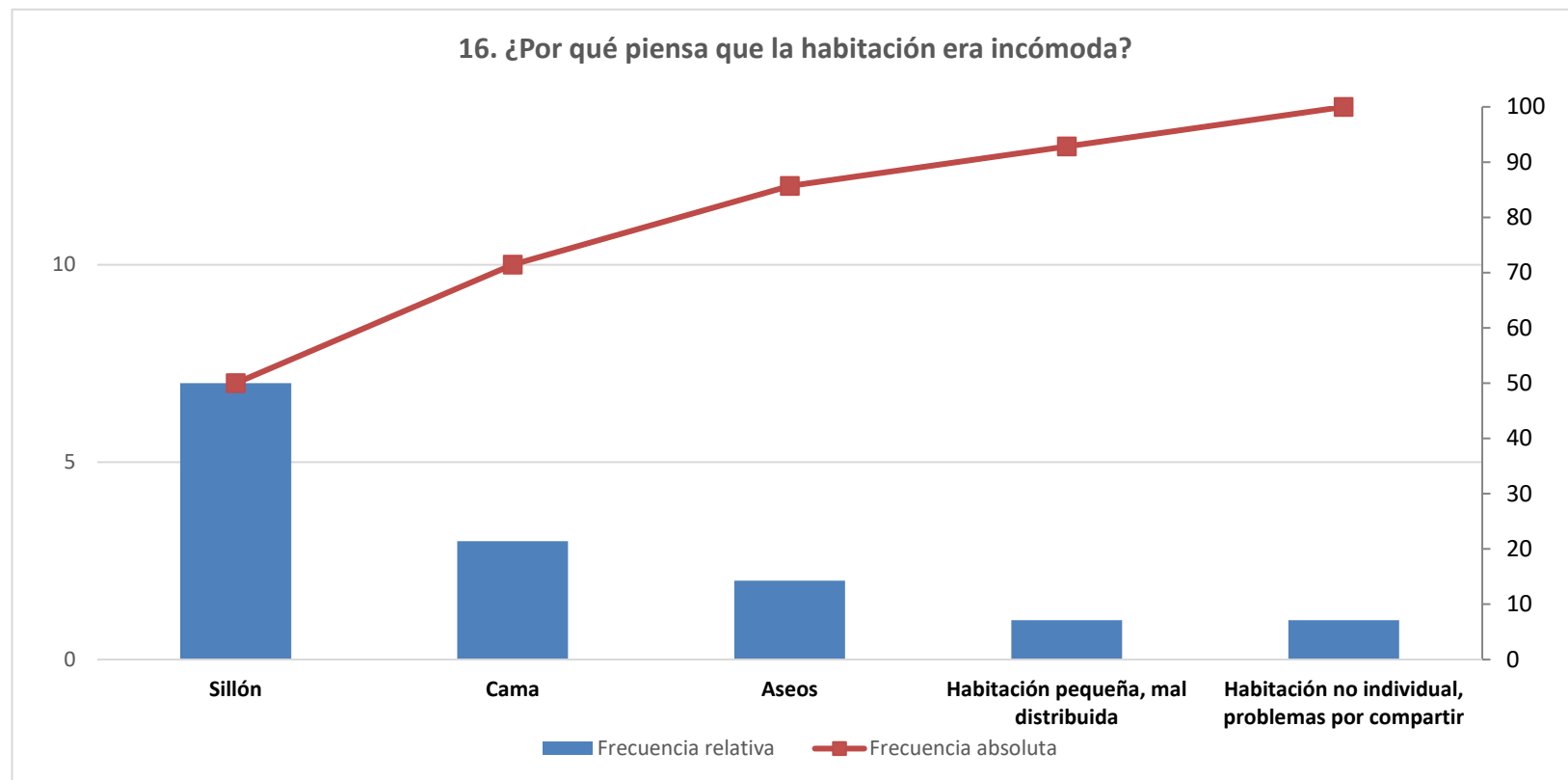
n= 9

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	44	91,7	83,8	99,5
Hospital Virgen del Alcázar	40	37	92,5	84,3	100
Hospital Mesa del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Quirónsalud	48	46	95,8	90,2	100
Hospitales Concertados	224	210	93,8	90,6	96,9

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

HOSPITAL	Total contestan	Sillón (viejo, incómodo, roto, etc)		Cama (pequeña, incómoda, no funcionaba, etc)		Aseos (antiguos, pequeños, no adaptados, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida		Habitación no individual, problemas por compartir	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3
Hospital Mesa del Castillo	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	14	7	50,0	3	21,4	2	14,3	1	7,1	1	7,1



n= 14

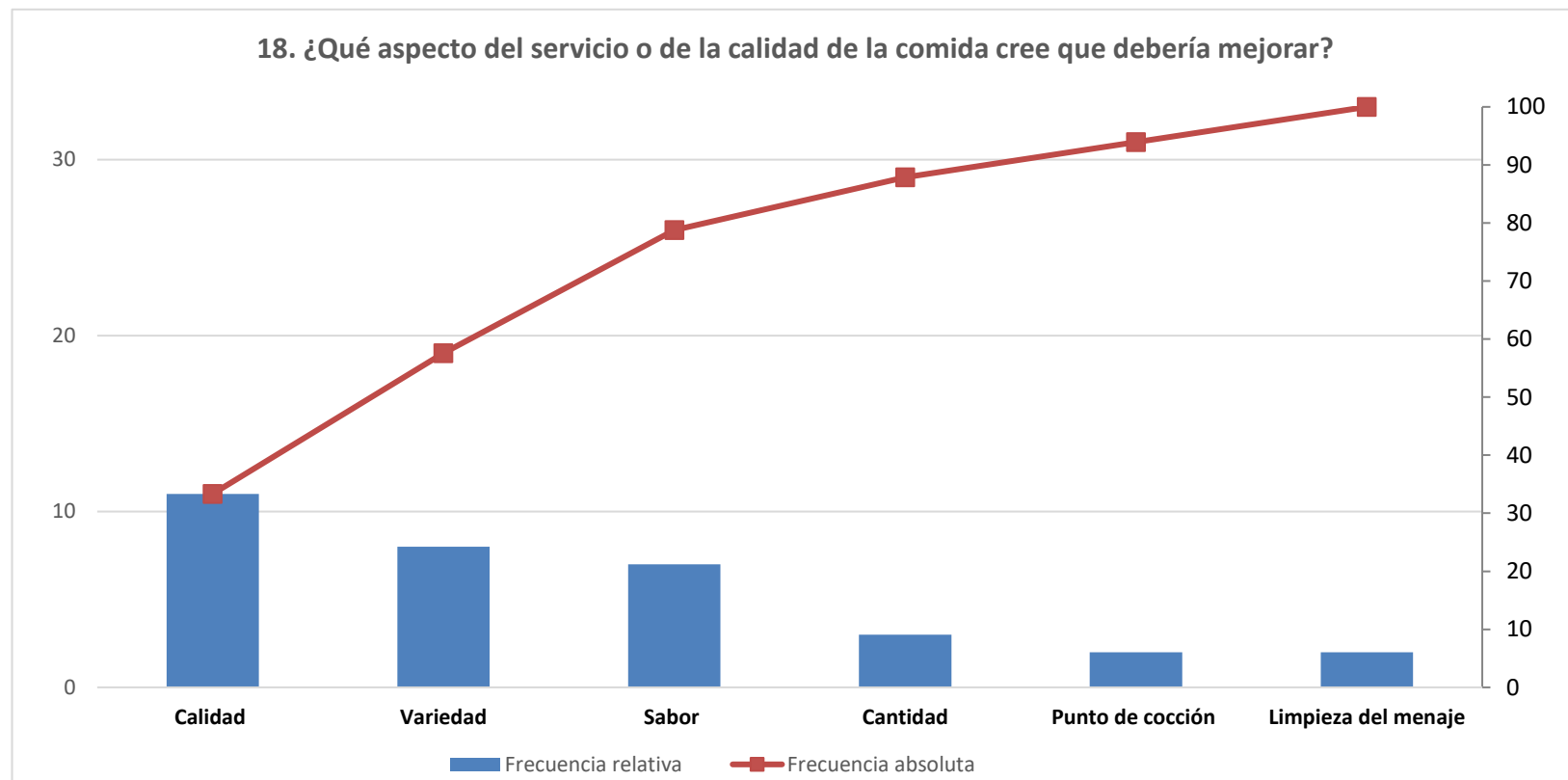
17. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	42	36	85,7	75,1	96,3
Hospital Virgen del Alcázar	39	31	79,5	66,8	92,2
Hospital Mesa del Castillo	33	23	69,7	54,0	85,4
Ribera Hospital de Molina	41	34	82,9	71,4	94,4
Hospital Quirónsalud	45	40	88,9	79,7	98,1
Hospitales Concertados	200	164	82,0	76,7	87,3

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

HOSPITAL	Total contestan	Calidad (poco saludable, mala materia prima, etc)		Variedad o poder elegir el menú		Sabor (sosa, insípida, salada, etc)		Cantidad		Punto de cocción (cruda, muy hecha, etc)		Limpieza del menaje	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	6	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	8	2	25,0	1	12,5	2	25,0	1	12,5	1	12,5	1	12,5
Hospital Mesa del Castillo	10	4	40,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0
Ribera Hospital de Molina	7	2	28,6	2	28,6	2	28,6	0	0,0	1	14,3	0	0,0
Hospital Quirónsalud	5	1	20,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	36	11	30,6	8	22,2	7	19,4	3	8,3	2	5,6	2	5,6

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



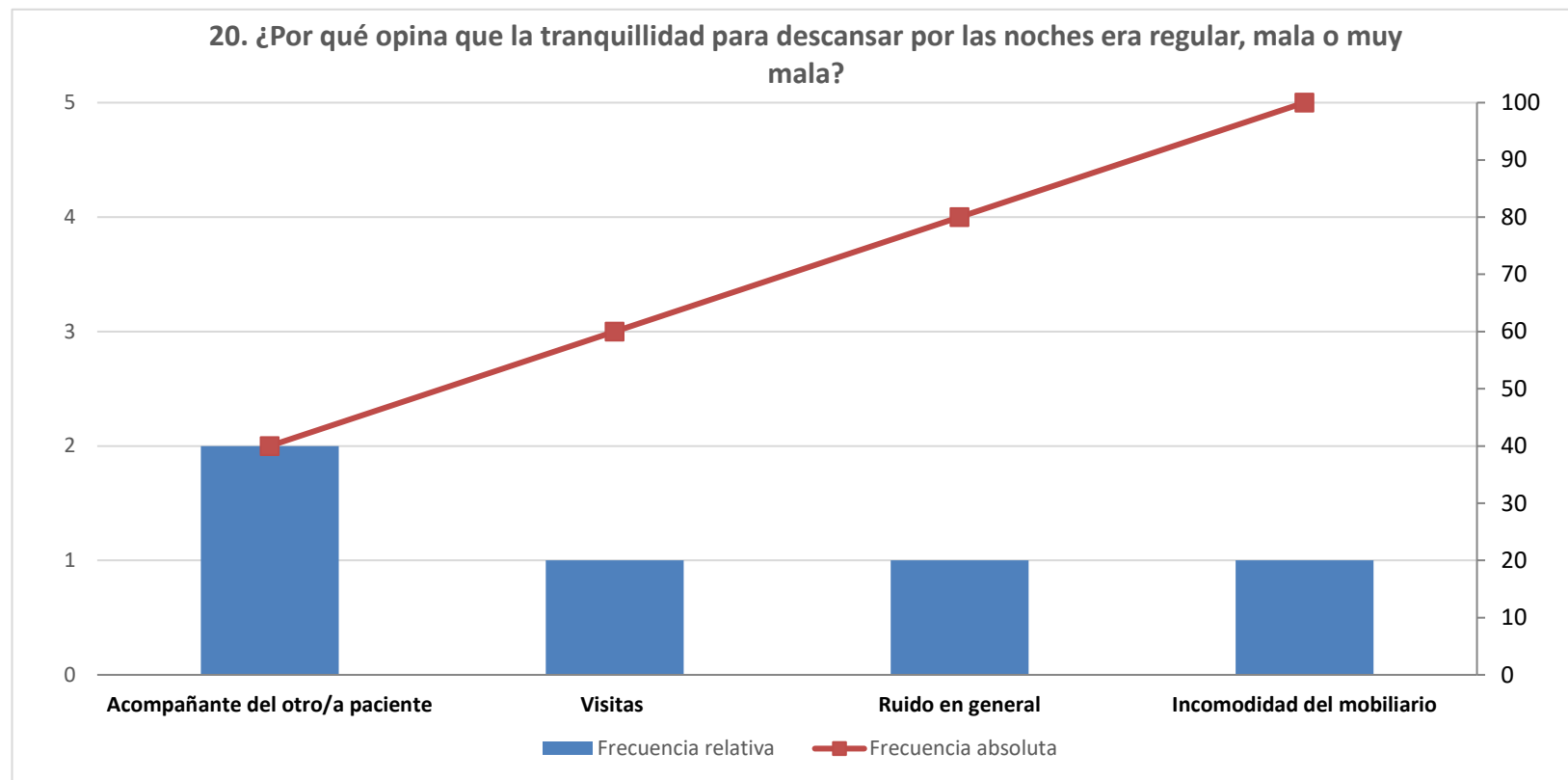
n= 33

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	47	46	97,9	93,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	39	37	94,9	87,9	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Quirónsalud	47	45	95,7	90,0	100
Hospitales Concertados	221	216	97,7	95,8	99,7

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

HOSPITAL	Total contestan	Acompañante del paciente de la otra cama (televisión, ronquidos, hablar fuerte, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)		Ruido en general (en el pasillo, grifos, aire acondicionado, etc)		Incomodidad del mobiliario (camas, sillones, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
Ribera Hospital de Molina	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	5	2	40,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0



n= 5

21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	45	37	82,2	71,1	93,4	8,5	2,6
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100	9,4	0,9
Hospital Mesa del Castillo	37	34	91,9	83,1	100	9,2	1,8
Ribera Hospital de Molina	45	34	75,6	63,0	88,1	8,2	2,7
Hospital Quirónsalud	45	35	77,8	65,6	89,9	7,8	3,2
Hospitales Concertados	212	179	84,4	79,6	89,3	8,6	2,5

22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	47	43	91,5	83,5	99,5	9,0	2,0
Hospital Virgen del Alcázar	39	36	92,3	83,9	100	9,5	1,0
Hospital Mesa del Castillo	39	36	92,3	83,9	100	9,3	1,1
Ribera Hospital de Molina	45	37	82,2	71,1	93,4	8,9	1,4
Hospital Quirónsalud	46	36	78,3	66,3	90,2	8,2	2,7
Hospitales Concertados	216	188	87,0	82,6	91,5	8,9	1,8

23. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

HOSPITAL	Total contestan ³	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	0	46	95,8	90,2	100
Hospital Virgen del Alcázar	38	1	36	97,3	92,1	100
Hospital Mesa del Castillo	40	0	36	90,0	80,7	99,3
Ribera Hospital de Molina	45	0	42	93,3	86,0	100
Hospital Quirónsalud	47	1	43	93,5	86,4	100
Hospitales Concertados	218	2	203	94,0	90,8	97,1

³Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	39	38	97,4	92,5	100
Ribera Hospital de Molina	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Quirónsalud	48	48	100	100	100
Hospitales Concertados	223	219	98,2	96,5	99,9

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

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	47	43	91,5	83,5	99,5
Hospital Virgen del Alcázar	39	38	97,4	92,5	100
Hospital Mesa del Castillo	39	35	89,7	80,2	99,3
Ribera Hospital de Molina	48	38	79,2	67,7	90,7
Hospital Quirónsalud	48	41	85,4	75,4	95,4
Hospitales Concertados	221	195	88,2	84,0	92,5

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

HOSPITAL	Total contestan⁴	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	44	43	97,7	93,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	35	34	97,1	91,6	100
Hospital Mesa del Castillo	37	34	91,9	83,1	100
Ribera Hospital de Molina	45	43	95,6	89,5	100
Hospital Quirónsalud	41	39	95,1	88,5	100
Hospitales Concertados	202	193	95,5	92,7	98,4

⁴Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuve dolor" y "NS/NC".

30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	48	37	77,1	65,2	89,0	8,5	2,4
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100	9,3	0,8
Hospital Mesa del Castillo	40	34	85,0	73,9	96,1	8,9	2,4
Ribera Hospital de Molina	48	40	83,3	72,8	93,9	8,9	1,9
Hospital Quirónsalud	48	39	81,3	70,2	92,3	8,4	2,4
Hospitales Concertados	224	188	83,9	79,1	88,7	8,8	2,1

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	45	45	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	37	36	97,3	92,1	100
Ribera Hospital de Molina	46	44	95,7	89,8	100
Hospital Quirónsalud	45	43	95,6	89,5	100
Hospitales Concertados	213	208	97,7	95,6	99,7

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	48	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Quirónsalud	48	48	100	100	100
Hospitales Concertados	224	218	97,3	95,2	99,4

33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería?

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	37	37	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Quirónsalud	47	47	100	100	100
Hospitales Concertados	220	217	98,6	97,1	100

34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores/as?

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	39	39	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100
Hospital Quirónsalud	48	47	97,9	93,9	100
Hospitales Concertados	222	220	99,1	97,9	100

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	44	41	93,2	85,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	36	35	97,2	91,9	100
Ribera Hospital de Molina	46	45	97,8	93,6	100
Hospital Quirónsalud	44	42	95,5	89,3	100
Hospitales Concertados	210	203	96,7	94,2	99,1

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	48	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	40	40	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Quirónsalud	48	48	100	100	100
Hospitales Concertados	224	222	99,1	97,9	100

37. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	48	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	37	37	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100
Hospital Quirónsalud	47	47	100	100	100
Hospitales Concertados	220	218	99,1	97,8	100

38. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores/as?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	48	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	39	39	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100
Hospital Quirónsalud	48	47	97,9	93,9	100
Hospitales Concertados	222	220	99,1	97,9	100

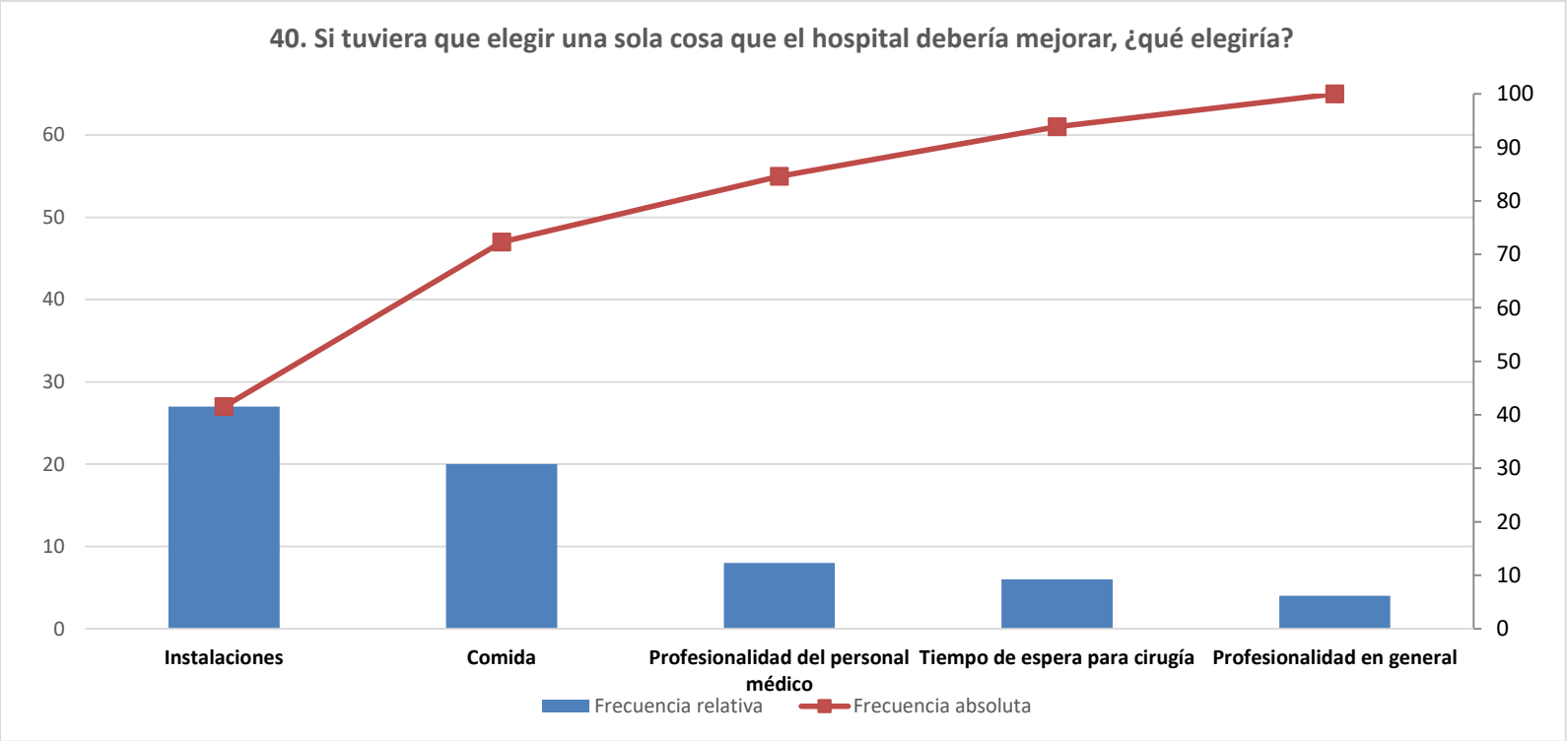
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	48	43	89,6	80,9	98,2	9,2	1,2
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100	9,4	0,6
Hospital Mesa del Castillo	40	35	87,5	77,3	97,7	8,9	1,9
Ribera Hospital de Molina	48	39	81,3	70,2	92,3	8,9	1,5
Hospital Quirónsalud	48	42	87,5	78,1	96,9	8,9	1,8
Hospitales Concertados	224	199	88,8	84,7	93,0	9,0	1,5

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

HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Profesionalidad del personal médico		Tiempo de espera para cirugía (lista de espera o espera durante el ingreso)		Profesionalidad en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	19	4	21,1	3	15,8	2	10,5	1	5,3	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	15	2	13,3	8	53,3	0	0,0	1	6,7	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	26	14	53,8	5	19,2	0	0,0	1	3,8	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	20	4	20,0	2	10,0	2	10,0	1	5,0	1	5,0
Hospital Quirónsalud	25	3	12,0	2	8,0	4	16,0	2	8,0	3	12,0
Hospitales Concertados	105	27	25,7	20	19,0	8	7,6	6	5,7	4	3,8

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 65

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

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
	n	n	%					
Hospital Viamed San José	48	43	89,6	80,9	98,2	9,3	1,2	77,1
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100	9,3	1,0	75,0
Hospital Mesa del Castillo	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	2,2	62,5
Ribera Hospital de Molina	47	37	78,7	67,0	90,4	8,9	1,7	63,8
Hospital Quirónsalud	48	40	83,3	72,8	93,9	8,7	2,3	60,4
Hospitales Concertados	223	192	86,1	81,6	90,6	9,0	1,8	67,7

	< 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 este hospital a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que 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 dudar.

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN EN CENTROS CONCERTADOS	Hospitales concertados	Hospital Viamed San José	Hospital Virgen del Alcázar	Hospital Mesa del Castillo	Ribera Hospital de Molina	Hospital Quirónsalud
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle? ¹	95,9	93,6	100	97,4	93,5	95,8
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban? ²	83,1	73,2	92,1	88,6	81,4	81,8
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?	98,2	97,9	100	97,4	97,9	97,9
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	95,3	91,3	94,7	100	95,7	95,7
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo en formato papel o digital?	86,0	73,8	94,7	88,6	89,7	84,8
6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?	62,3	57,4	67,5	55,0	72,9	58,3
6bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso? (media)	7,5	7,3	7,5	7,4	7,9	7,3
7. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	65,6	62,5	84,2	71,8	62,2	52,1
8. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?	99,3	100	96,9			
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	94,0	93,6	100	94,9	88,6	93,8
10. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	97,3	100	97,4	97,5	95,7	95,8
11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	89,7	97,9	100	87,5	81,3	83,3
11bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	9,2	9,4	9,4	9,1	9,1	8,8
12. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	84,5	80,9	92,3	87,5	83,0	80,4
13. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	96,0	95,8	97,5	95,0	95,8	95,7
15. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	93,8	91,7	92,5	92,5	95,8	95,8
17. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	82,0	85,7	79,5	69,7	82,9	88,9
19. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	97,7	97,9	100	94,9	100	95,7
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	84,4	82,2	97,5	91,9	75,6	77,8
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,6	8,5	9,4	9,2	8,2	7,8
22. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	87,0	91,5	92,3	92,3	82,2	78,3
22bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,9	9,0	9,5	9,3	8,9	8,2
23. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ³	94,0	95,8	97,3	90,0	93,3	93,5
24. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	98,2	97,9	97,5	97,4	97,9	100
25. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	88,2	91,5	97,4	89,7	79,2	85,4
26. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? ⁴	95,5	97,7	97,1	91,9	95,6	95,1
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?	83,9	77,1	95,0	85,0	83,3	81,3
30bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa? (media)	8,8	8,5	9,3	8,9	8,9	8,4
31. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,7	100	100	97,3	95,7	95,6
32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,3	100	97,5	92,5	95,8	100
33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería?	98,6	97,9	100	100	95,8	100
34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores/as?	99,1	97,9	100	100	100	97,9
35. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,7	93,2	100	97,2	97,8	95,5
36. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	99,1	100	100	100	95,8	100
37. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería?	99,1	100	100	100	95,8	100
38. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores/as?	99,1	100	97,5	100	100	97,9
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	88,8	89,6	100	87,5	81,3	87,5
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,2	9,4	8,9	8,9	8,9
41. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	86,1	89,6	97,5	82,5	78,7	83,3
41bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	9,0	9,3	9,3	8,8	8,9	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

¹Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me dio ninguna información" y "NS/NC".

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me preocupaba nada" y "NS/NC".

³Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

⁴Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuve dolor" y "NS/NC".

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

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