

# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN **HOSPITALIZACIÓN ADULTOS** 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	59
Indicadores del Acuerdo de Gestión	60

## **RESUMEN METODOLÓGICO**

### **POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERÍODO DE ESTUDIO**

Pacientes de 14 años o más que han sido dados/as de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos del 28 de abril al 1 de junio de 2025, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Sólo se consideran los motivos de alta "Domicilio" y "Hospitalización a domicilio". Se excluyen ingresos en psiquiatría, obstetricia y UCI, 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 más tiempo en su ingreso en el hospital.

### **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 - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste
- Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo
- Área VI- Vega Media. Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer
- Área VII - Murcia Este. Hospital General Universitario Reina Sofía
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor
- Área IX - Vega Alta. Hospital de la Vega Lorenzo Guirao

### **FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS**

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

### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO**

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por hospital, tipo de servicio (médico o quirúrgico) y semana de atención.

### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

El tamaño muestral ha sido de 1.740 encuestas.

### **INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS**

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos 2025. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 72,2% de los casos y al acompañante en el 27,8% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 10 minutos (6-13 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 15/05/2025 y finalizó el 04/06/2025.

### **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%.

## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan
	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260
III Hospital Rafael Méndez	140
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140
V Hospital Virgen del Castillo	140
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.740</b>

### Edad del paciente

ÁREA - 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	%	n	n	%	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	6	2,3		5	1,9		40	15,4		96	36,9		113	43,5	60,5	19,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	10	3,8		10	3,8		35	13,5		87	33,5		118	45,4	60,2	19,9
III Hospital Rafael Méndez	140	4	2,9		9	6,4		24	17,1		44	31,4		59	42,1	58,3	20,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	2	1,4		5	3,6		17	12,1		40	28,6		76	54,3	64,3	19,5
V Hospital Virgen del Castillo	140	0	0,0		2	1,4		22	15,7		45	32,1		71	50,7	65,0	18,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	4	1,5		9	3,5		33	12,7		93	35,8		121	46,5	61,7	18,2
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	4	1,5		6	2,3		33	12,7		86	33,1		131	50,4	63,3	19,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	3	2,1		2	1,4		16	11,4		46	32,9		73	52,1	63,9	19,0
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	1	0,7		3	2,1		16	11,4		43	30,7		77	55,0	65,3	18,1
Servicio Murciano de Salud	1.740	34	2,0		51	2,9		236	13,6		580	33,3		839	48,2	62,2	19,2

### 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	n	%	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	63	1	1,6		10	15,9		46	73,0		6	9,5	52,3	9,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	61	0	0,0		10	16,4		49	80,3		2	3,3	52,1	8,8
III Hospital Rafael Méndez	42	1	2,4		5	11,9		34	81,0		2	4,8	52,4	8,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	45	0	0,0		5	11,1		36	80,0		4	8,9	53,8	9,6
V Hospital Virgen del Castillo	44	0	0,0		3	6,8		39	88,6		2	4,5	52,9	6,5
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	67	1	1,5		19	28,4		42	62,7		5	7,5	50,3	10,2
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	82	1	1,2		7	8,5		64	78,0		10	12,2	53,5	8,8
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	0	0,0		6	16,7		27	75,0		3	8,3	52,9	9,4
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	44	0	0,0		3	6,8		38	86,4		3	6,8	53,5	6,1
Servicio Murciano de Salud	484	4	0,8		68	14,0		375	77,5		37	7,6	52,6	8,8

### Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	122	46,9	138	53,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	150	57,7	110	42,3
III Hospital Rafael Méndez	140	64	45,7	76	54,3
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	79	56,4	61	43,6
V Hospital Virgen del Castillo	140	70	50,0	70	50,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	136	52,3	124	47,7
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	136	52,3	124	47,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	71	50,7	69	49,3
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	69	49,3	71	50,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.740</b>	<b>897</b>	<b>51,6</b>	<b>843</b>	<b>48,4</b>

### Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	63	26	41,3	37	58,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	61	12	19,7	49	80,3
III Hospital Rafael Méndez	42	12	28,6	30	71,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	45	13	28,9	32	71,1
V Hospital Virgen del Castillo	44	8	18,2	36	81,8
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	67	21	31,3	46	68,7
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	82	20	24,4	62	75,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	8	22,2	28	77,8
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	44	8	18,2	36	81,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>484</b>	<b>128</b>	<b>26,4</b>	<b>356</b>	<b>73,6</b>

## Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	255	106	41,6	149	58,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	255	113	44,3	142	55,7
III Hospital Rafael Méndez	137	57	41,6	80	58,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	136	71	52,2	65	47,8
V Hospital Virgen del Castillo	139	69	49,6	70	50,4
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	257	105	40,9	152	59,1
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	259	134	51,7	125	48,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	82	59,4	56	40,6
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	72	51,8	67	48,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.715</b>	<b>809</b>	<b>47,2</b>	<b>906</b>	<b>52,8</b>

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

## Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	62	13	21,0	49	79,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	61	11	18,0	50	82,0
III Hospital Rafael Méndez	41	10	24,4	31	75,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	45	8	17,8	37	82,2
V Hospital Virgen del Castillo	44	7	15,9	37	84,1
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	67	11	16,4	56	83,6
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	82	13	15,9	69	84,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	8	22,2	28	77,8
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	44	7	15,9	37	84,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>482</b>	<b>88</b>	<b>18,3</b>	<b>394</b>	<b>81,7</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	250	96,2	10	3,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	246	94,6	14	5,4
III Hospital Rafael Méndez	140	128	91,4	12	8,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	136	97,1	4	2,9
V Hospital Virgen del Castillo	140	133	95,0	7	5,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	242	93,1	18	6,9
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	240	92,3	20	7,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	125	89,3	15	10,7
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	134	95,7	6	4,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.740</b>	<b>1.634</b>	<b>93,9</b>	<b>106</b>	<b>6,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	116	44,6	144	55,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	258	140	54,3	118	45,7
III Hospital Rafael Méndez	139	73	52,5	66	47,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	134	77	57,5	57	42,5
V Hospital Virgen del Castillo	137	79	57,7	58	42,3
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	259	130	50,2	129	49,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	250	116	46,4	134	53,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	69	50,0	69	50,0
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	135	57	42,2	78	57,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.710</b>	<b>857</b>	<b>50,1</b>	<b>853</b>	<b>49,9</b>

## CUESTIONARIO

**1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>2</sup>	No me dio ninguna información		Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	104		1	97	94,2	89,7	98,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	120		2	109	92,4	87,6	97,1
III Hospital Rafael Méndez	52		0	49	94,2	87,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	59		2	49	86,0	77,1	94,8
V Hospital Virgen del Castillo	58		2	55	98,2	94,8	100
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119		2	109	93,2	88,6	97,7
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	115		0	109	94,8	90,7	98,8
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60		2	56	96,6	91,9	100
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64		1	57	90,5	83,3	97,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>751</b>		<b>12</b>	<b>690</b>	<b>93,4</b>	<b>91,6</b>	<b>95,1</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>3</sup>	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
			n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	107	5	80	78,4	70,6	86,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	119	10	90	82,6	75,8	89,4
III Hospital Rafael Méndez	52	4	35	72,9	60,8	85,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	59	2	46	80,7	70,6	90,8
V Hospital Virgen del Castillo	58	5	39	73,6	62,2	84,9
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	9	82	74,5	66,7	82,4
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	115	5	86	78,2	70,6	85,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	4	41	73,2	62,0	84,4
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64	5	51	86,4	78,1	94,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>753</b>	<b>49</b>	<b>550</b>	<b>78,1</b>	<b>75,2</b>	<b>81,1</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	102	98	96,1	92,3	99,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	120	114	95,0	91,1	98,9
III Hospital Rafael Méndez	52	51	98,1	94,3	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	58	55	94,8	89,1	100
V Hospital Virgen del Castillo	56	53	94,6	88,7	100
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	116	97,5	94,7	100
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	111	110	99,1	97,3	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	56	98,2	94,8	100
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	63	58	92,1	85,4	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>738</b>	<b>711</b>	<b>96,3</b>	<b>95,0</b>	<b>97,7</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	93	86	92,5	87,1	97,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	111	109	98,2	95,7	100
III Hospital Rafael Méndez	49	48	98,0	94,0	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	52	48	92,3	85,1	99,6
V Hospital Virgen del Castillo	47	46	97,9	93,7	100
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	114	108	94,7	90,6	98,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	107	99	92,5	87,5	97,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	56	51	91,1	83,6	98,5
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	55	47	85,5	76,1	94,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>684</b>	<b>642</b>	<b>93,9</b>	<b>92,1</b>	<b>95,7</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo en formato papel o digital?**<sup>1</sup>

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	91	74	81,3	73,3	89,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	98	64	65,3	55,9	74,7
III Hospital Rafael Méndez	48	33	68,8	55,6	81,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	47	37	78,7	67,0	90,4
V Hospital Virgen del Castillo	48	37	77,1	65,2	89,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	102	84	82,4	75,0	89,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	105	85	81,0	73,4	88,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	53	42	79,2	68,3	90,2
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	56	45	80,4	70,0	90,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>648</b>	<b>501</b>	<b>77,3</b>	<b>74,1</b>	<b>80,5</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

## 6. ¿Ingresó usted en el hospital de forma urgente o programada?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Ingreso urgente		Ingreso programado	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	118	45,4	142	54,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	141	54,2	119	45,8
III Hospital Rafael Méndez	140	82	58,6	58	41,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	90	64,3	50	35,7
V Hospital Virgen del Castillo	140	77	55,0	63	45,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	142	54,6	118	45,4
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	150	57,7	110	42,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	66	47,1	74	52,9
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	80	57,1	60	42,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.740</b>	<b>946</b>	<b>54,4</b>	<b>794</b>	<b>45,6</b>

**7.1. Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	114	69	60,5	51,6	69,5	7,5	2,7	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	141	53	37,6	29,6	45,6	6,0	3,2	
III Hospital Rafael Méndez	80	36	45,0	34,1	55,9	6,2	3,2	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	88	50	56,8	46,5	67,2	6,8	3,0	
V Hospital Virgen del Castillo	77	41	53,2	42,1	64,4	6,8	2,9	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	138	73	52,9	44,6	61,2	6,8	2,9	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	149	86	57,7	49,8	65,7	7,4	2,6	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	64	32	50,0	37,8	62,3	7,1	2,7	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	80	49	61,3	50,6	71,9	7,4	2,8	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>931</b>	<b>489</b>	<b>52,5</b>	<b>49,3</b>	<b>55,7</b>	<b>6,9</b>	<b>2,9</b>	

**7.2. Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	142	90	63,4	55,5	71,3	7,5	2,6	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	119	55	46,2	37,3	55,2	6,8	2,8	
III Hospital Rafael Méndez	58	23	39,7	27,1	52,2	6,2	3,1	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	48	26	54,2	40,1	68,3	6,5	3,3	
V Hospital Virgen del Castillo	63	24	38,1	26,1	50,1	5,4	3,4	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	116	70	60,3	51,4	69,2	7,0	3,1	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	110	51	46,4	37,0	55,7	6,3	3,2	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	34	45,9	34,6	57,3	6,8	2,6	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	58	23	39,7	27,1	52,2	6,5	2,5	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>788</b>	<b>396</b>	<b>50,3</b>	<b>46,8</b>	<b>53,7</b>	<b>6,7</b>	<b>3,0</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	256	162	63,3	57,4	69,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	257	170	66,1	60,4	71,9
III Hospital Rafael Méndez	133	101	75,9	68,7	83,2
IV Hospital Comarcal del Noroeste	133	109	82,0	75,4	88,5
V Hospital Virgen del Castillo	137	113	82,5	76,1	88,8
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	253	186	73,5	68,1	79,0
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	250	186	74,4	69,0	79,8
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	132	99	75,0	67,6	82,4
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	130	76	58,5	50,0	66,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.681</b>	<b>1.202</b>	<b>71,5</b>	<b>69,3</b>	<b>73,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	162	156	96,3	93,4	99,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	170	161	94,7	91,3	98,1
III Hospital Rafael Méndez	99	92	92,9	87,9	98,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	109	104	95,4	91,5	99,3
V Hospital Virgen del Castillo	113	110	97,3	94,4	100
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	184	181	98,4	96,5	100
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	185	181	97,8	95,7	99,9
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	93	95,9	91,9	99,8
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	76	66	86,8	79,2	94,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.195</b>	<b>1.144</b>	<b>95,7</b>	<b>94,6</b>	<b>96,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	243	225	92,6	89,3	95,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	243	225	92,6	89,3	95,9
III Hospital Rafael Méndez	127	117	92,1	87,4	96,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	133	117	88,0	82,4	93,5
V Hospital Virgen del Castillo	131	121	92,4	87,8	96,9
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	247	226	91,5	88,0	95,0
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	240	225	93,8	90,7	96,8
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	129	122	94,6	90,7	98,5
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	112	81,8	75,3	88,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.630</b>	<b>1.490</b>	<b>91,4</b>	<b>90,1</b>	<b>92,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	245	236	96,3	94,0	98,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	248	231	93,1	90,0	96,3
III Hospital Rafael Méndez	128	122	95,3	91,7	99,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	128	119	93,0	88,5	97,4
V Hospital Virgen del Castillo	133	125	94,0	89,9	98,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	240	233	97,1	95,0	99,2
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	243	224	92,2	88,8	95,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	135	126	93,3	89,1	97,5
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	128	121	94,5	90,6	98,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.628</b>	<b>1.537</b>	<b>94,4</b>	<b>93,3</b>	<b>95,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	258	224	86,8	82,7	90,9	8,8	1,2	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	250	219	87,6	83,5	91,7	8,7	1,9	
III Hospital Rafael Méndez	137	114	83,2	77,0	89,5	8,6	1,6	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	138	115	83,3	77,1	89,6	8,6	1,7	
V Hospital Virgen del Castillo	138	120	87,0	81,3	92,6	8,6	1,4	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	257	214	83,3	78,7	87,8	8,7	1,6	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	255	227	89,0	85,2	92,9	8,8	1,3	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	116	82,9	76,6	89,1	8,7	1,4	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	106	76,3	69,2	83,3	8,4	1,9	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.712</b>	<b>1.455</b>	<b>85,0</b>	<b>83,3</b>	<b>86,7</b>	<b>8,7</b>	<b>1,6</b>	

**13. 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?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	245	94,2	91,4	97,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	253	204	80,6	75,8	85,5
III Hospital Rafael Méndez	136	115	84,6	78,5	90,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	138	128	92,8	88,4	97,1
V Hospital Virgen del Castillo	137	123	89,8	84,7	94,9
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	254	237	93,3	90,2	96,4
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	257	226	87,9	84,0	91,9
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	135	113	83,7	77,5	89,9
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	114	83,2	77,0	89,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.707</b>	<b>1.505</b>	<b>88,2</b>	<b>86,6</b>	<b>89,7</b>

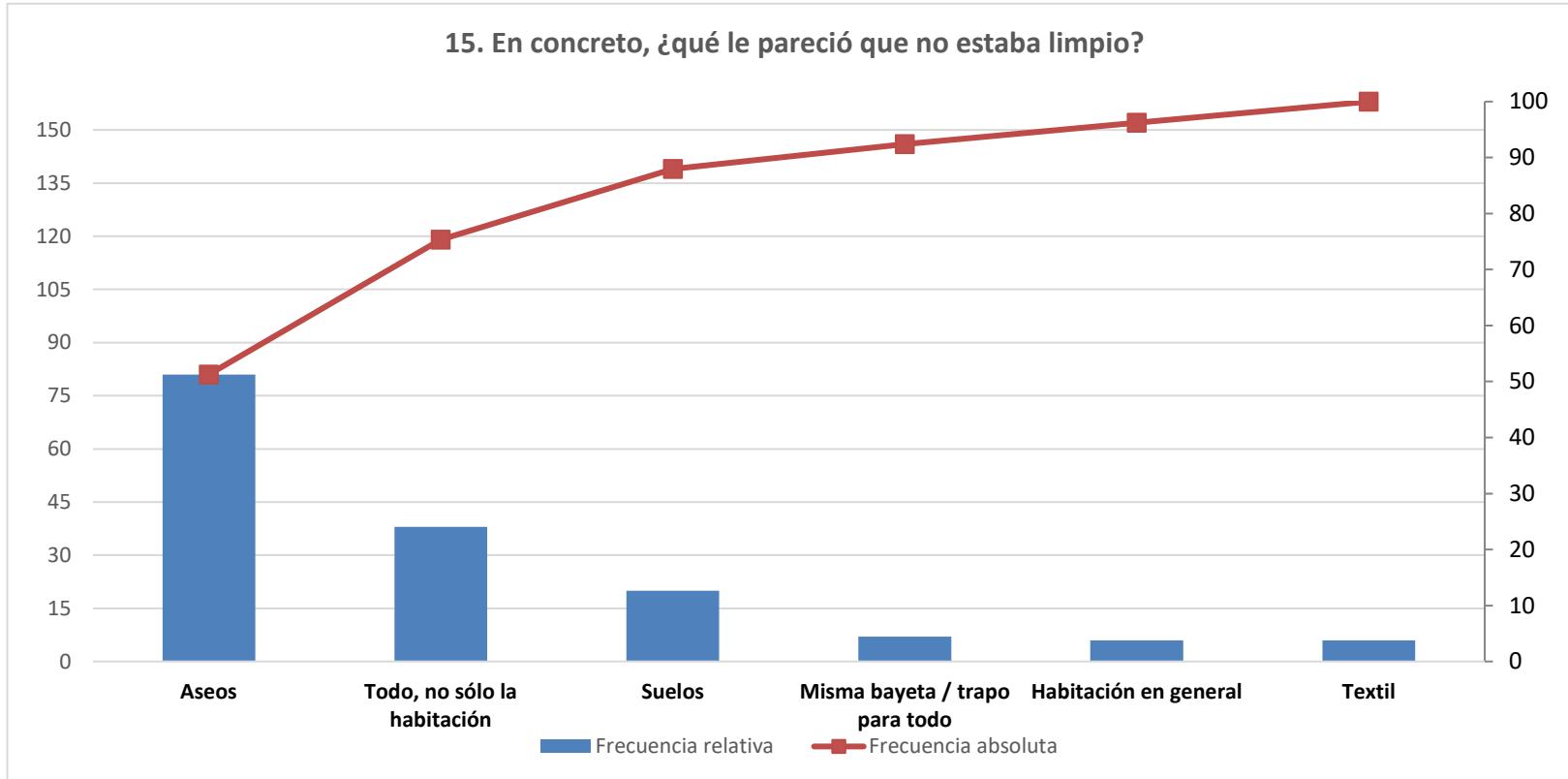
#### 14. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	242	93,1	90,0	96,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	258	239	92,6	89,4	95,8
III Hospital Rafael Méndez	140	130	92,9	88,6	97,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	121	86,4	80,8	92,1
V Hospital Virgen del Castillo	139	114	82,0	75,6	88,4
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	243	93,5	90,5	96,5
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	232	89,2	85,5	93,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	125	89,9	84,9	94,9
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	107	76,4	69,4	83,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.736</b>	<b>1.553</b>	<b>89,5</b>	<b>88,0</b>	<b>90,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total	Aseos			Todo, no sólo la habitación		Suelos		Usan la misma bayeta / trapo para todo		Habitación en general		Textil (ropa de cama, toallas)	
	contestan	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	9	50,0		4	22,2	2	11,1	0	0,0	0	0,0	2	11,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	18	9	50,0		1	5,6	2	11,1	2	11,1	1	5,6	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	9	9	100		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	18	6	33,3		3	16,7	1	5,6	1	5,6	0	0,0	1	5,6
V Hospital Virgen del Castillo	25	8	32,0		12	48,0	2	8,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	17	5	29,4		6	35,3	3	17,6	0	0,0	2	11,8	0	0,0
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	27	13	48,1		4	14,8	2	7,4	2	7,4	2	7,4	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	2	14,3		5	35,7	4	28,6	0	0,0	1	7,1	2	14,3
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	32	20	62,5		3	9,4	4	12,5	2	6,3	0	0,0	1	3,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>178</b>	<b>81</b>	<b>45,5</b>		<b>38</b>	<b>21,3</b>	<b>20</b>	<b>11,2</b>	<b>7</b>	<b>3,9</b>	<b>6</b>	<b>3,4</b>	<b>6</b>	<b>3,4</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 158

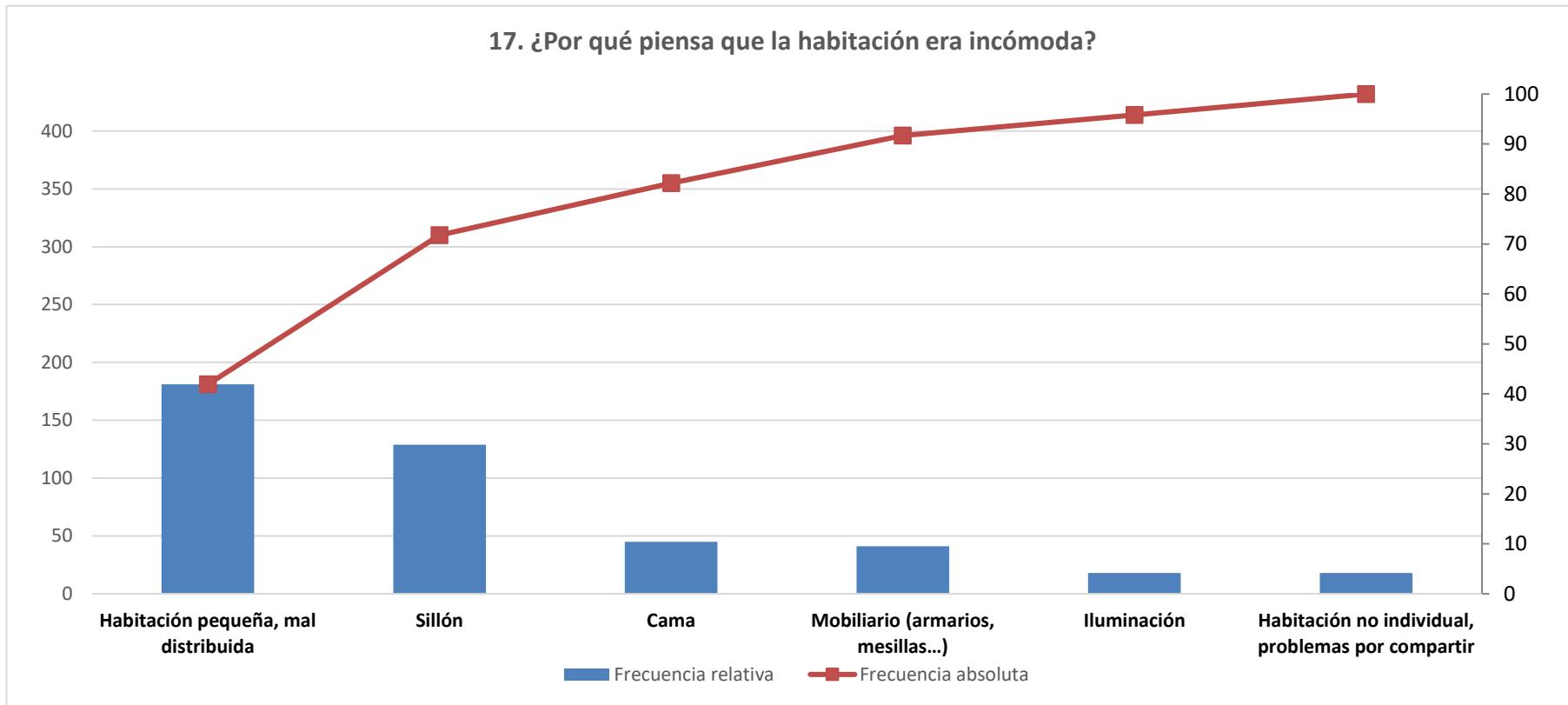
**16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	258	164	63,6	57,7	69,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	200	76,9	71,8	82,0
III Hospital Rafael Méndez	140	103	73,6	66,3	80,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	139	105	75,5	68,4	82,7
V Hospital Virgen del Castillo	139	96	69,1	61,4	76,7
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	187	71,9	66,5	77,4
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	259	195	75,3	70,0	80,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	112	80,0	73,4	86,6
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	95	67,9	60,1	75,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.735</b>	<b>1.257</b>	<b>72,4</b>	<b>70,3</b>	<b>74,6</b>

**17. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Habitación pequeña, mal distribuida			Sillón (viejo, incómodo, roto, etc)		Cama (pequeña, incómoda, no funcionaba, etc)		Otro mobiliario (pequeño, mal distribuido, antiguo, etc)		Iluminación (poca/mucha, luces rotas, etc)		Habitación no individual, problemas por compartir	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	94	55	58,5		14	14,9	8	8,5	9	9,6	2	2,1	0	0,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	60	28	46,7		20	33,3	4	6,7	3	5,0	1	1,7	3	5,0
III Hospital Rafael Méndez	37	11	29,7		11	29,7	8	21,6	2	5,4	0	0,0	2	5,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	34	7	20,6		14	41,2	1	2,9	3	8,8	5	14,7	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	43	13	30,2		12	27,9	5	11,6	6	14,0	2	4,7	1	2,3
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	73	18	24,7		19	26,0	4	5,5	4	5,5	1	1,4	10	13,7
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	63	24	38,1		11	17,5	6	9,5	7	11,1	3	4,8	2	3,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	15	53,6		4	14,3	4	14,3	4	14,3	0	0,0	0	0,0
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	46	10	21,7		24	52,2	5	10,9	3	6,5	4	8,7	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>478</b>	<b>181</b>	<b>37,9</b>		<b>129</b>	<b>27,0</b>	<b>45</b>	<b>9,4</b>	<b>41</b>	<b>8,6</b>	<b>18</b>	<b>3,8</b>	<b>18</b>	<b>3,8</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 432

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

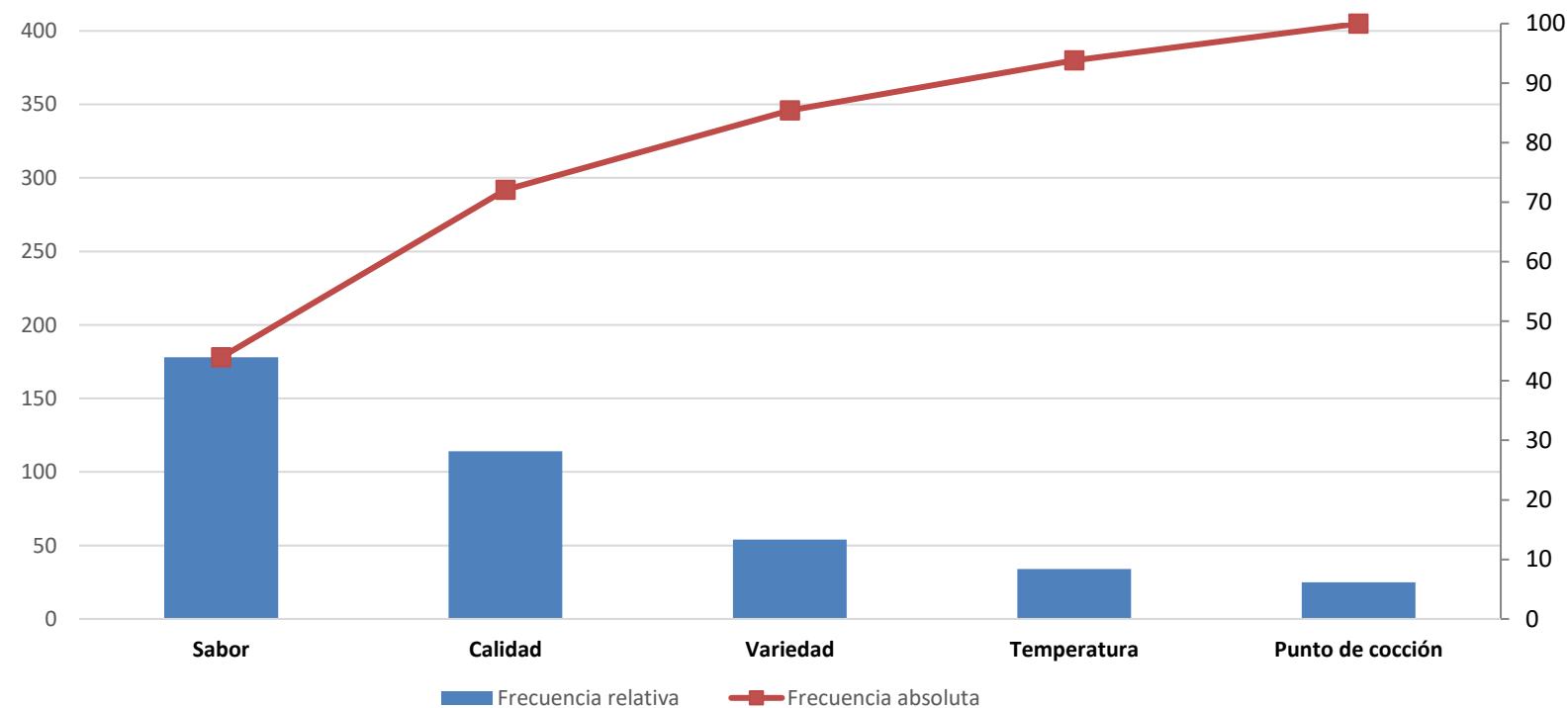
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	244	179	73,4	67,8	78,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	237	132	55,7	49,4	62,0
III Hospital Rafael Méndez	134	93	69,4	61,6	77,2
IV Hospital Comarcal del Noroeste	135	120	88,9	83,6	94,2
V Hospital Virgen del Castillo	136	107	78,7	71,8	85,6
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	243	154	63,4	57,3	69,4
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	255	197	77,3	72,1	82,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	136	88	64,7	56,7	72,7
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	134	75	56,0	47,6	64,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.654</b>	<b>1.145</b>	<b>69,2</b>	<b>67,0</b>	<b>71,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sabor (sosa, insípida, salada, etc)			Calidad (poco saludable, mala materia prima, etc)		Variedad o poder elegir el menú		Temperatura		Punto de cocción (cruda, muy hecha, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	65	22	33,8	12	18,5	9	13,8	8	12,3	3	4,6	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	105	35	33,3	32	30,5	12	11,4	5	4,8	4	3,8	
III Hospital Rafael Méndez	41	11	26,8	6	14,6	10	24,4	4	9,8	1	2,4	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	15	3	20,0	3	20,0	0	0,0	1	6,7	0	0,0	
V Hospital Virgen del Castillo	29	5	17,2	6	20,7	4	13,8	1	3,4	2	6,9	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	89	38	42,7	18	20,2	3	3,4	5	5,6	6	6,7	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	59	29	49,2	6	10,2	7	11,9	3	5,1	3	5,1	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	16	33,3	14	29,2	8	16,7	4	8,3	1	2,1	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	57	20	35,1	17	29,8	0	0,0	3	5,3	5	8,8	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>508</b>	<b>179</b>	<b>35,2</b>	<b>114</b>	<b>22,4</b>	<b>53</b>	<b>10,4</b>	<b>34</b>	<b>6,7</b>	<b>25</b>	<b>4,9</b>	

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 405

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

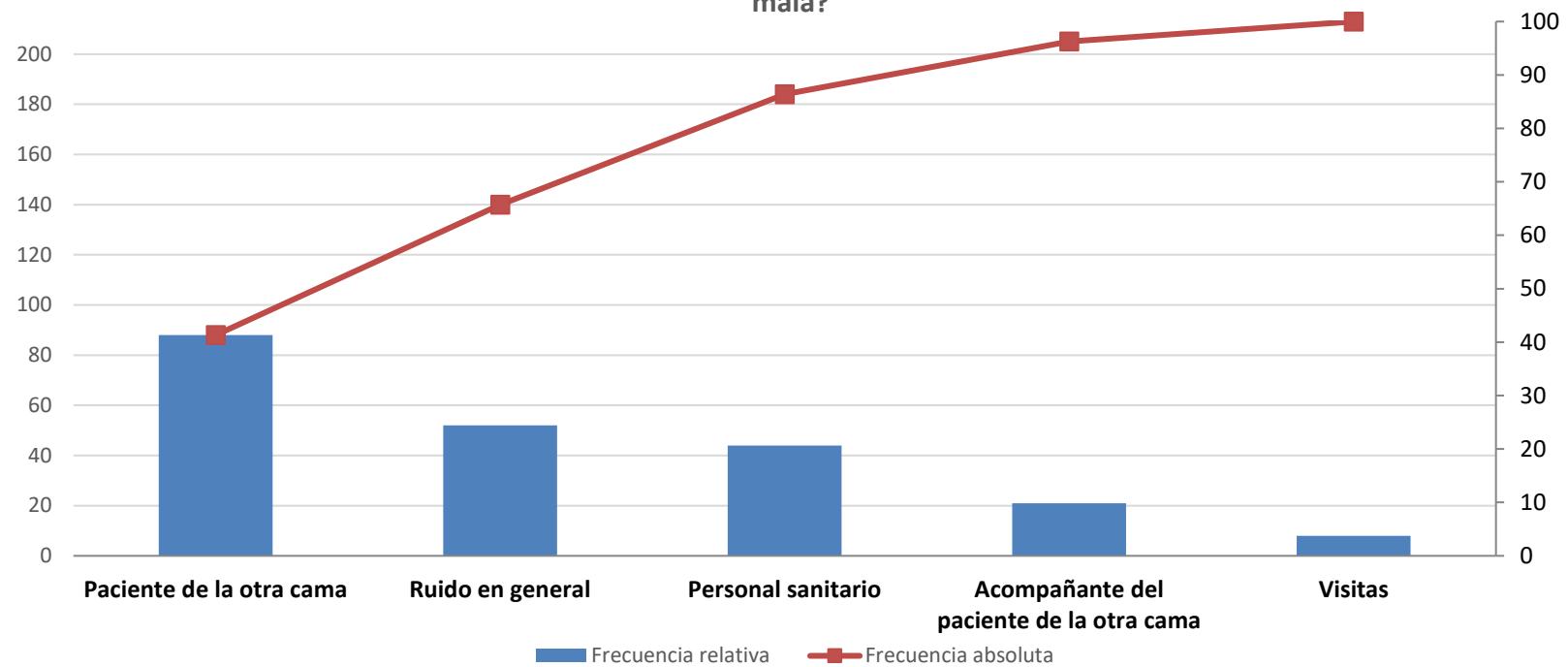
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	251	218	86,9	82,7	91,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	250	219	87,6	83,5	91,7
III Hospital Rafael Méndez	140	118	84,3	78,3	90,3
IV Hospital Comarcal del Noroeste	138	131	94,9	91,3	98,6
V Hospital Virgen del Castillo	138	125	90,6	85,7	95,5
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	255	215	84,3	79,9	88,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	223	85,8	81,5	90,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	137	122	89,1	83,8	94,3
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	118	86,1	80,3	91,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.706</b>	<b>1.489</b>	<b>87,3</b>	<b>85,7</b>	<b>88,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Paciente de la otra cama (ronquidos, quejas, llanto, dolor, etc)			Ruido en general (en el pasillo, grifos, aire acondicionado, etc)		Personal sanitario (hablar alto, entrar por la noche, encender luces,etc)		Acompañante del paciente de la otra cama (televisión, ronquidos, hablar fuerte, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	33	11	33,3	9	27,3	9	27,3	4	12,1	0	0,0	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	31	11	35,5	7	22,6	7	22,6	5	16,1	1	3,2	
III Hospital Rafael Méndez	22	12	54,5	2	9,1	4	18,2	4	18,2	0	0,0	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	7	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	0	0,0	
V Hospital Virgen del Castillo	13	7	53,8	3	23,1	3	23,1	0	0,0	0	0,0	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	40	19	47,5	8	20,0	8	20,0	1	2,5	3	7,5	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	37	13	35,1	12	32,4	4	10,8	5	13,5	2	5,4	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	8	53,3	3	20,0	1	6,7	2	13,3	0	0,0	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	5	26,3	5	26,3	6	31,6	0	0,0	2	10,5	
Servicio Murciano de Salud	217	88	40,6	52	24,0	44	20,3	21	9,7	8	3,7	

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 213

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	258	231	89,5	85,8	93,3	8,8	1,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	257	206	80,2	75,3	85,0	8,4	2,0
III Hospital Rafael Méndez	140	112	80,0	73,4	86,6	8,6	1,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	101	72,1	64,7	79,6	8,3	1,9
V Hospital Virgen del Castillo	140	119	85,0	79,1	90,9	8,7	1,7
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	219	84,2	79,8	88,7	8,8	1,5
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	229	88,1	84,1	92,0	8,8	1,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	114	81,4	75,0	87,9	8,5	1,9
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	116	82,9	76,6	89,1	8,6	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.735</b>	<b>1.447</b>	<b>83,4</b>	<b>81,6</b>	<b>85,2</b>	<b>8,7</b>	<b>1,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	257	232	90,3	86,6	93,9	9,0	1,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	257	216	84,0	79,6	88,5	8,8	1,7
III Hospital Rafael Méndez	137	106	77,4	70,4	84,4	8,5	2,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	113	80,7	74,2	87,2	8,8	1,5
V Hospital Virgen del Castillo	138	113	81,9	75,5	88,3	8,8	1,4
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	224	87,5	83,4	91,6	8,9	1,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	258	217	84,1	79,6	88,6	8,8	1,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	114	81,4	75,0	87,9	8,8	1,3
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	106	75,7	68,6	82,8	8,5	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.723</b>	<b>1.441</b>	<b>83,6</b>	<b>81,9</b>	<b>85,4</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan <sup>4</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
			n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	252	21	208	90,0	86,3	93,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	253	14	209	87,4	83,4	91,5
III Hospital Rafael Méndez	138	5	117	88,0	82,5	93,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	138	10	113	88,3	82,9	93,6
V Hospital Virgen del Castillo	140	2	126	91,3	86,6	96,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	254	5	221	88,8	84,9	92,6
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	251	8	213	87,7	83,6	91,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	1	120	87,6	82,1	93,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	126	2	113	91,1	86,2	96,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.690</b>	<b>68</b>	<b>1.440</b>	<b>88,8</b>	<b>87,3</b>	<b>90,3</b>

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

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	232	89,6	85,9	93,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	245	94,2	91,4	97,1
III Hospital Rafael Méndez	140	130	92,9	88,6	97,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	133	95,0	91,4	98,6
V Hospital Virgen del Castillo	140	133	95,0	91,4	98,6
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	244	93,8	90,9	96,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	257	242	94,2	91,3	97,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	133	95,0	91,4	98,6
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	121	86,4	80,8	92,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.736</b>	<b>1.613</b>	<b>92,9</b>	<b>91,7</b>	<b>94,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	252	236	93,7	90,6	96,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	256	249	97,3	95,3	99,3
III Hospital Rafael Méndez	138	127	92,0	87,5	96,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	134	126	94,0	90,0	98,0
V Hospital Virgen del Castillo	137	132	96,4	93,2	99,5
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	249	232	93,2	90,0	96,3
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	252	237	94,0	91,1	97,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	128	92,8	88,4	97,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	131	94,2	90,4	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.695</b>	<b>1.598</b>	<b>94,3</b>	<b>93,2</b>	<b>95,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>5</sup>	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	230	220	95,7	93,0	98,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	232	224	96,6	94,2	98,9
III Hospital Rafael Méndez	132	125	94,7	90,9	98,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	123	118	95,9	92,4	99,4
V Hospital Virgen del Castillo	118	112	94,9	91,0	98,9
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	225	219	97,3	95,2	99,4
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	230	220	95,7	93,0	98,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	135	132	97,8	95,3	100
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	118	113	95,8	92,1	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.543</b>	<b>1.483</b>	<b>96,1</b>	<b>95,1</b>	<b>97,1</b>

<sup>5</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuve dolor" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	257	193	75,1	69,8	80,4	8,6	1,8	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	174	66,9	61,2	72,6	8,2	2,0	
III Hospital Rafael Méndez	140	105	75,0	67,8	82,2	8,5	1,7	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	86	61,4	53,4	69,5	7,9	1,7	
V Hospital Virgen del Castillo	140	96	68,6	60,9	76,3	8,2	2,0	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	194	74,6	69,3	79,9	8,5	1,7	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	193	74,2	68,9	79,5	8,3	1,7	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	104	75,4	68,2	82,6	8,5	1,7	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	102	72,9	65,5	80,2	8,3	1,8	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.735</b>	<b>1.247</b>	<b>71,9</b>	<b>69,8</b>	<b>74,0</b>	<b>8,3</b>	<b>1,8</b>	

**32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	253	97,3	95,3	99,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	258	241	93,4	90,4	96,4
III Hospital Rafael Méndez	138	130	94,2	90,3	98,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	139	133	95,7	92,3	99,1
V Hospital Virgen del Castillo	140	132	94,3	90,4	98,1
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	246	96,1	93,7	98,5
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	252	96,9	94,8	99,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	129	92,8	88,5	97,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	134	95,7	92,4	99,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.730</b>	<b>1.650</b>	<b>95,4</b>	<b>94,4</b>	<b>96,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	260	100	100	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	259	248	95,8	93,3	98,2
III Hospital Rafael Méndez	140	133	95,0	91,4	98,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	135	96,4	93,4	99,5
V Hospital Virgen del Castillo	139	133	95,7	92,3	99,1
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	255	98,1	96,4	99,7
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	258	250	96,9	94,8	99,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	134	95,7	92,4	99,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	130	93,5	89,4	97,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.735</b>	<b>1.678</b>	<b>96,7</b>	<b>95,9</b>	<b>97,6</b>

**34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	256	248	96,9	94,7	99,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	259	241	93,1	90,0	96,1
III Hospital Rafael Méndez	139	133	95,7	92,3	99,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	137	133	97,1	94,3	99,9
V Hospital Virgen del Castillo	138	125	90,6	85,7	95,5
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	258	244	94,6	91,8	97,3
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	257	246	95,7	93,2	98,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	128	92,1	87,6	96,6
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	136	129	94,9	91,1	98,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.719</b>	<b>1.627</b>	<b>94,6</b>	<b>93,6</b>	<b>95,7</b>

**35. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	254	250	98,4	96,9	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	252	246	97,6	95,7	99,5
III Hospital Rafael Méndez	137	135	98,5	96,5	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	136	134	98,5	96,5	100
V Hospital Virgen del Castillo	135	127	94,1	90,1	98,1
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	253	246	97,2	95,2	99,3
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	249	245	98,4	96,8	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	132	95,7	92,2	99,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	133	97,1	94,3	99,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.691</b>	<b>1.648</b>	<b>97,5</b>	<b>96,7</b>	<b>98,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	258	251	97,3	95,3	99,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	258	245	95,0	92,3	97,6
III Hospital Rafael Méndez	138	137	99,3	97,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	134	95,7	92,4	99,1
V Hospital Virgen del Castillo	140	135	96,4	93,4	99,5
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	258	257	99,6	98,9	100
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	254	97,7	95,9	99,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	132	94,3	90,4	98,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	137	97,9	95,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.732</b>	<b>1.682</b>	<b>97,1</b>	<b>96,3</b>	<b>97,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	258	99,2	98,2	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	260	248	95,4	92,8	97,9
III Hospital Rafael Méndez	140	132	94,3	90,4	98,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	134	95,7	92,4	99,1
V Hospital Virgen del Castillo	140	137	97,9	95,5	100
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	253	97,3	95,3	99,3
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	253	97,3	95,3	99,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	133	95,0	91,4	98,6
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	132	94,3	90,4	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.740</b>	<b>1.680</b>	<b>96,6</b>	<b>95,7</b>	<b>97,4</b>

**38. ¿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	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	256	246	96,1	93,7	98,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	259	245	94,6	91,8	97,3
III Hospital Rafael Méndez	138	134	97,1	94,3	99,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	139	132	95,0	91,3	98,6
V Hospital Virgen del Castillo	139	128	92,1	87,6	96,6
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	251	96,5	94,3	98,8
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	259	244	94,2	91,4	97,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	131	94,2	90,4	98,1
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	129	92,8	88,5	97,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.728</b>	<b>1.640</b>	<b>94,9</b>	<b>93,9</b>	<b>95,9</b>

**39. ¿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	255	250	98,0	96,3	99,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	256	251	98,0	96,4	99,7
III Hospital Rafael Méndez	134	132	98,5	96,5	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	137	133	97,1	94,3	99,9
V Hospital Virgen del Castillo	137	130	94,9	91,2	98,6
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	253	247	97,6	95,8	99,5
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	248	243	98,0	96,2	99,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	134	97,1	94,3	99,9
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	137	99,3	97,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.696</b>	<b>1.657</b>	<b>97,7</b>	<b>97,0</b>	<b>98,4</b>

**40. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?**

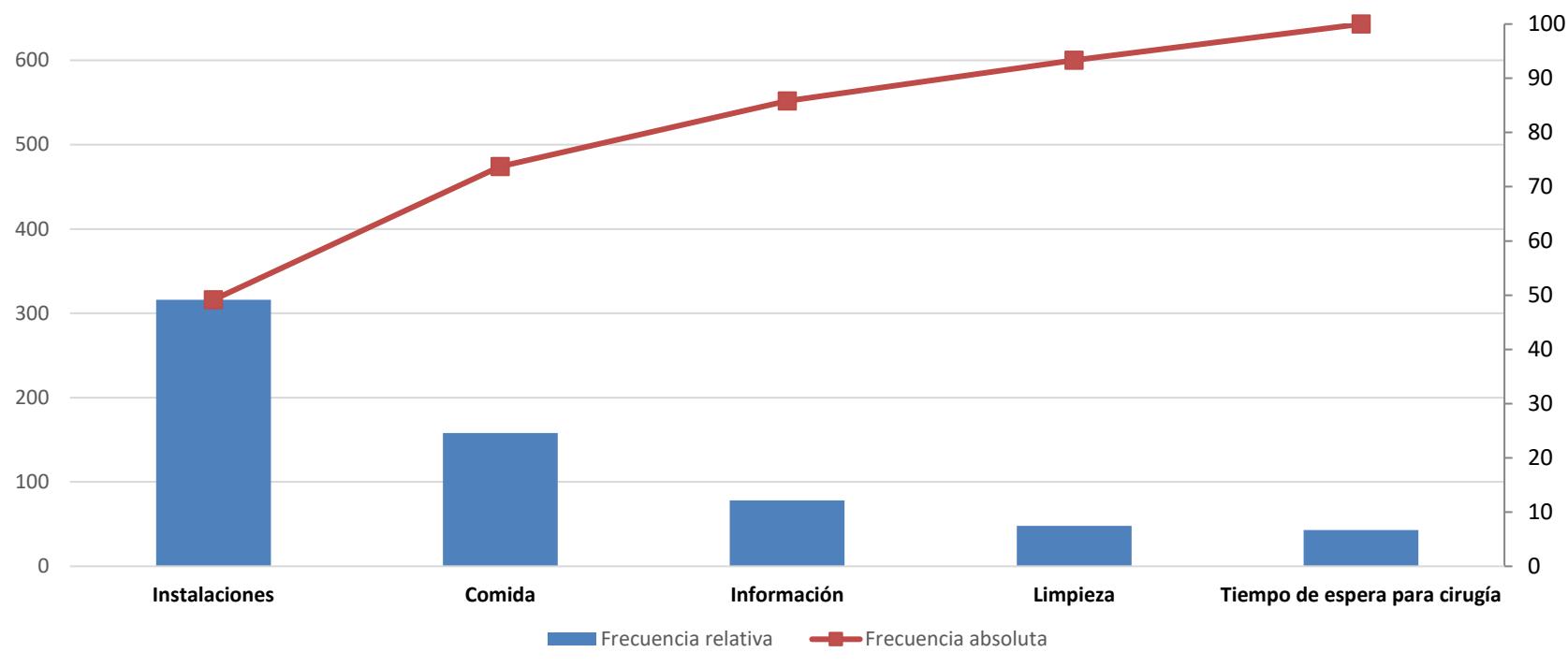
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	220	84,6	80,2	89,0	8,8	1,3	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	259	203	78,4	73,4	83,4	8,4	1,6	
III Hospital Rafael Méndez	140	107	76,4	69,4	83,5	8,3	1,9	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	140	109	77,9	71,0	84,7	8,3	1,8	
V Hospital Virgen del Castillo	137	106	77,4	70,4	84,4	8,7	1,4	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	207	79,6	74,7	84,5	8,7	1,4	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	260	210	80,8	76,0	85,6	8,7	1,4	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	99	70,7	63,2	78,3	8,3	2,1	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	136	111	81,6	75,1	88,1	8,6	1,6	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.732</b>	<b>1.372</b>	<b>79,2</b>	<b>77,3</b>	<b>81,1</b>	<b>8,6</b>	<b>1,6</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, etc)			Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Información (más clara, más veces, etc) o identificación del personal		Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)		Tiempo de espera para cirugía (lista de espera o espera durante el ingreso)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	166	67	40,4		17	10,2	10	6,0	3	1,8	8	4,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	179	24	13,4		31	17,3	25	14,0	4	2,2	7	3,9
III Hospital Rafael Méndez	81	22	27,2		10	12,3	6	7,4	2	2,5	3	3,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	85	29	34,1		4	4,7	3	3,5	6	7,1	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	88	18	20,5		7	8,0	7	8,0	5	5,7	6	6,8
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	163	54	33,1		21	12,9	13	8,0	1	0,6	5	3,1
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	148	56	37,8		20	13,5	9	6,1	10	6,8	4	2,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	22	24,2		28	30,8	4	4,4	2	2,2	7	7,7
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	24	25,5		20	21,3	1	1,1	15	16,0	3	3,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.095</b>	<b>316</b>	<b>28,9</b>		<b>158</b>	<b>14,4</b>	<b>78</b>	<b>7,1</b>	<b>48</b>	<b>4,4</b>	<b>43</b>	<b>3,9</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 643

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	237	91,5	88,1	94,9	9,3	1,0	81,5	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	250	195	78,0	72,9	83,1	8,3	2,2	48,4	
III Hospital Rafael Méndez	136	99	72,8	65,3	80,3	8,2	2,0	39,0	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	136	101	74,3	66,9	81,6	8,0	2,5	43,4	
V Hospital Virgen del Castillo	137	105	76,6	69,6	83,7	8,5	2,2	53,3	
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	214	82,3	77,7	86,9	8,8	1,6	59,2	
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	254	220	86,6	82,4	90,8	8,8	1,4	59,4	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	134	105	78,4	71,4	85,3	8,6	1,7	56,7	
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	134	94	70,1	62,4	77,9	8,0	2,3	37,3	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.700</b>	<b>1.370</b>	<b>80,6</b>	<b>78,7</b>	<b>82,5</b>	<b>8,6</b>	<b>1,9</b>	<b>55,8</b>	

- < 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 dudarlo.

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

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle? <sup>1,2</sup>	93,4	94,2	92,4	94,2	86,0	98,2	93,2	94,8	96,6	90,5
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban? <sup>1,3</sup>	78,1	78,4	82,6	72,9	80,7	73,6	74,5	78,2	73,2	86,4
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado? <sup>1</sup>	96,3	96,1	95,0	98,1	94,8	94,6	97,5	99,1	98,2	92,1
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo? <sup>1</sup>	93,9	92,5	98,2	98,0	92,3	97,9	94,7	92,5	91,1	85,5
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? <sup>1</sup>	77,3	81,3	65,3	68,8	78,7	77,1	82,4	81,0	79,2	80,4
7.1 Si su ingreso fue urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	52,5	60,5	37,6	45,0	56,8	53,2	52,9	57,7	50,0	61,3
7.2 Si su ingreso fue programado, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?	50,3	63,4	46,2	39,7	54,2	38,1	60,3	46,4	45,9	39,7
8. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	71,5	63,3	66,1	75,9	82,0	82,5	73,5	74,4	75,0	58,5
9. ¿Cómo valora la información que le dieron?	95,7	96,3	94,7	92,9	95,4	97,3	98,4	97,8	95,9	86,8
10. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	91,4	92,6	92,6	92,1	88,0	92,4	91,5	93,8	94,6	81,8
11. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	94,4	96,3	93,1	95,3	93,0	94,0	97,1	92,2	93,3	94,5
12. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	85,0	86,8	87,6	83,2	83,3	87,0	83,3	89,0	82,9	76,3
12bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,7	8,8	8,7	8,6	8,6	8,6	8,7	8,8	8,7	8,4
13. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	88,2	94,2	80,6	84,6	92,8	89,8	93,3	87,9	83,7	83,2
14. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	89,5	93,1	92,6	92,9	86,4	82,0	93,5	89,2	89,9	76,4
16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	72,4	63,6	76,9	73,6	75,5	69,1	71,9	75,3	80,0	67,9
18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	69,2	73,4	55,7	69,4	88,9	78,7	63,4	77,3	64,7	56,0
20. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	87,3	86,9	87,6	84,3	94,9	90,6	84,3	85,8	89,1	86,1
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	83,4	89,5	80,2	80,0	72,1	85,0	84,2	88,1	81,4	82,9
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,7	8,8	8,4	8,6	8,3	8,7	8,8	8,8	8,5	8,6
23. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	83,6	90,3	84,0	77,4	80,7	81,9	87,5	84,1	81,4	75,7
23bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,8	9,0	8,8	8,5	8,8	8,8	8,9	8,8	8,8	8,5
24. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? <sup>4</sup>	88,8	90,0	87,4	88,0	88,3	91,3	88,8	87,7	87,6	91,1
25. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	92,9	89,6	94,2	92,9	95,0	95,0	93,8	94,2	95,0	86,4
26. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	94,3	93,7	97,3	92,0	94,0	96,4	93,2	94,0	92,8	94,2
27. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? <sup>5</sup>	96,1	95,7	96,6	94,7	95,9	94,9	97,3	95,7	97,8	95,8
31. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?	71,9	75,1	66,9	75,0	61,4	68,6	74,6	74,2	75,4	72,9
31bis. ¿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)	8,3	8,6	8,2	8,5	7,9	8,2	8,5	8,3	8,5	8,3
32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,4	97,3	93,4	94,2	95,7	94,3	96,1	96,9	92,8	95,7
33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,7	100	95,8	95,0	96,4	95,7	98,1	96,9	95,7	93,5
34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,6	96,9	93,1	95,7	97,1	90,6	94,6	95,7	92,1	94,9
35. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,5	98,4	97,6	98,5	98,5	94,1	97,2	98,4	95,7	97,1
36. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	97,1	97,3	95,0	99,3	95,7	96,4	99,6	97,7	94,3	97,9
37. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,6	99,2	95,4	94,3	95,7	97,9	97,3	97,3	95,0	94,3
38. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,9	96,1	94,6	97,1	95,0	92,1	96,5	94,2	94,2	92,8
39. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,7	98,0	98,0	98,5	97,1	94,9	97,6	98,0	97,1	99,3
40. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	79,2	84,6	78,4	76,4	77,9	77,4	79,6	80,8	70,7	81,6
40bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,6	8,8	8,4	8,3	8,3	8,7	8,7	8,7	8,3	8,6
42. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	80,6	91,5	78,0	72,8	74,3	76,6	82,3	86,6	78,4	70,1
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,6	9,3	8,3	8,2	8,0	8,5	8,8	8,8	8,6	8,0

### 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

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me dio ninguna información" y "NS/NC".

<sup>3</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me preocupaba nada" y "NS/NC".

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

<sup>5</sup>Para 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 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 en hospital más bajo de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

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

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
79,2	84,6	78,4	76,4	77,9	77,4	79,6	80,8	70,7	81,6
	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%

<b>2.1.6.4</b>	<b>Información de las normas de funcionamiento al ingreso</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que manifiesta haber recibido información sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización al ingreso.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que manifiestan haber recibido información sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización al ingreso x 100 / Total de valoraciones
<b>Meta</b>	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
71,5	63,3	66,1	75,9	82,0	82,5	73,5	74,4	75,0	58,5
	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%

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

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
69,2	73,4	55,7	69,4	88,9	78,7	63,4	77,3	64,7	56,0
	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%