

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA**  
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	55
Indicadores de Acuerdo y Pacto de Gestión	56

## **RESUMEN METODOLÓGICO**

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

Pacientes menores de 14 años que han sido dados/as de alta por servicios médicos o quirúrgicos en uno de los hospitales con servicio de pediatría del Servicio Murciano de Salud del 28 de abril al 22 de junio, 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 y pacientes sin teléfono de contacto. El periodo de estudio se amplió una semana en el Hospital Rafael Méndez y en el Hospital G. U. Los Arcos del Mar Menor (23-29 de junio) y dos semanas en el Hospital Comarcal del Noroeste y en el Hospital Virgen del Castillo (21-27 de abril y 23-29 de junio) para garantizar muestra suficiente.

### **ÁMBITO DE ESTUDIO**

Los hospitales de las siguientes Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca
- Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena
- Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez
- Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste
- Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

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

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

### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO**

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por hospital y semana de atención.

### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

El tamaño muestral ha sido de 302 encuestas.

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

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

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño/a ingresado/a.

La duración media de la entrevista ha sido de 7 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 02/05/2025 y finalizó el 09/07/2025.

### **ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS**

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

### **NOTA**

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

## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan
	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64
III Hospital Rafael Méndez	48
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28
V Hospital Virgen del Castillo	38
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>

## Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	De 0 a 2 años			De 3 a 6 años			De 7 a 13 años			Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	43	44,8		24	25,0	29	30,2	4,4	4,0		
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	27	42,2		13	20,3	24	37,5	5,1	4,5		
III Hospital Rafael Méndez	48	25	52,1		7	14,6	16	33,3	4,3	4,7		
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	13	46,4		5	17,9	10	35,7	4,4	4,6		
V Hospital Virgen del Castillo	38	27	71,1		4	10,5	7	18,4	2,4	3,4		
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	16	57,1		8	28,6	4	14,3	3,2	4,1		
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>151</b>	<b>50,0</b>		<b>61</b>	<b>20,2</b>	<b>90</b>	<b>29,8</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>		

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Menores de 18 años			De 18 a 24 años			De 25 a 44			De 45 a 64 años			65 o más		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	n	%	n	n	%	n	n	%	n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	1	1,0		2	2,1		78	81,3		15	15,6		0	0,0	37,3	7,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	1	1,6		3	4,7		53	82,8		7	10,9		0	0,0	35,1	7,0
III Hospital Rafael Méndez	48	0	0,0		2	4,2		38	79,2		7	14,6		1	2,1	36,8	8,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	0	0,0		1	3,6		22	78,6		5	17,9		0	0,0	37,1	6,8
V Hospital Virgen del Castillo	38	1	2,6		5	13,2		32	84,2		0	0,0		0	0,0	32,8	7,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	0	0,0		0	0,0		24	85,7		4	14,3		0	0,0	36,3	8,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>3</b>	<b>1,0</b>		<b>13</b>	<b>4,3</b>		<b>247</b>	<b>81,8</b>		<b>38</b>	<b>12,6</b>		<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>36,1</b>	<b>7,6</b>

## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	53	55,2	43	44,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	32	50,0	32	50,0
III Hospital Rafael Méndez	48	23	47,9	25	52,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	17	60,7	11	39,3
V Hospital Virgen del Castillo	38	18	47,4	20	52,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	16	57,1	12	42,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>159</b>	<b>52,6</b>	<b>143</b>	<b>47,4</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	15	15,6	81	84,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	16	25,0	48	75,0
III Hospital Rafael Méndez	48	14	29,2	34	70,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	7	25,0	21	75,0
V Hospital Virgen del Castillo	38	3	7,9	35	92,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	6	21,4	22	78,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>61</b>	<b>20,2</b>	<b>241</b>	<b>79,8</b>

## Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	15	15,6	81	84,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	9	14,3	54	85,7
III Hospital Rafael Méndez	48	7	14,6	41	85,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	4	14,3	24	85,7
V Hospital Virgen del Castillo	37	3	8,1	34	91,9
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	5	17,9	23	82,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>300</b>	<b>43</b>	<b>14,3</b>	<b>257</b>	<b>85,7</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	89	92,7	7	7,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	61	95,3	3	4,7
III Hospital Rafael Méndez	48	41	85,4	7	14,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	25	89,3	3	10,7
V Hospital Virgen del Castillo	38	33	86,8	5	13,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	21	75,0	7	25,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>270</b>	<b>89,4</b>	<b>32</b>	<b>10,6</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que la salud del niño/a 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	96	80	83,3	16	16,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	53	84,1	10	15,9
III Hospital Rafael Méndez	47	34	72,3	13	27,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	20	71,4	8	28,6
V Hospital Virgen del Castillo	36	30	83,3	6	16,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	22	84,6	4	15,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>296</b>	<b>239</b>	<b>80,7</b>	<b>57</b>	<b>19,3</b>

## CUESTIONARIO

**1. ¿Ingresó el niño/a en el hospital de forma urgente o programada?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Ingreso urgente		Ingreso programado	
	n	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	67	69,8	29	30,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	41	64,1	23	35,9
III Hospital Rafael Méndez	48	39	81,3	9	18,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	23	82,1	5	17,9
V Hospital Virgen del Castillo	38	30	78,9	8	21,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	19	67,9	9	32,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>219</b>	<b>72,5</b>	<b>83</b>	<b>27,5</b>

**2.1. Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que el niño/a 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	66	51	77,3		67,2	87,4	8,5	2,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	41	36	87,8		77,8	97,8	8,8	1,7
III Hospital Rafael Méndez	37	31	83,8		71,9	95,7	8,9	1,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7		87,3	100	9,4	0,9
V Hospital Virgen del Castillo	30	27	90,0		79,3	100	9,3	1,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	18	94,7		84,7	100	9,3	1,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>216</b>	<b>185</b>	<b>85,6</b>		<b>81,0</b>	<b>90,3</b>	<b>8,9</b>	<b>1,7</b>

**2.2. Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo el niño/a 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	28	22	78,6	63,4	93,8	8,3	2,5	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	23	15	65,2	45,8	84,7	8,3	1,7	
III Hospital Rafael Méndez	9	8	88,9	68,4	100	8,7	3,3	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	5	2	40,0	0,0	82,9	7,4	2,3	
V Hospital Virgen del Castillo	7	5	71,4	38,0	100	9,0	1,4	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	6	85,7	59,8	100	8,9	1,2	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>79</b>	<b>58</b>	<b>73,4</b>	<b>63,7</b>	<b>83,2</b>	<b>8,4</b>	<b>2,2</b>	

**3. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresado el niño/a, es decir horarios de comidas, de visitas, información médica, etc.?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	94	77	81,9	74,1	89,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	62	54	87,1	78,8	95,4
III Hospital Rafael Méndez	48	43	89,6	80,9	98,2
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	25	89,3	77,8	100
V Hospital Virgen del Castillo	37	32	86,5	75,5	97,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	19	70,4	53,1	87,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>296</b>	<b>250</b>	<b>84,5</b>	<b>80,3</b>	<b>88,6</b>

**4. 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	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	77	76	98,7	96,2	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	54	52	96,3	91,3	100
III Hospital Rafael Méndez	43	41	95,3	89,1	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	23	92,0	81,4	100
V Hospital Virgen del Castillo	32	32	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	17	89,5	75,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>250</b>	<b>241</b>	<b>96,4</b>	<b>94,1</b>	<b>98,7</b>

**5. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a se presentó?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	92	88	95,7	91,5	99,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	61	58	95,1	89,7	100
III Hospital Rafael Méndez	47	45	95,7	90,0	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	27	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	38	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	26	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>291</b>	<b>282</b>	<b>96,9</b>	<b>94,9</b>	<b>98,9</b>

**6. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	90	85	94,4	89,7	99,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	61	56	91,8	84,9	98,7
III Hospital Rafael Méndez	47	47	100	100	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	24	92,3	82,1	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	36	94,7	87,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	24	96,0	88,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>287</b>	<b>272</b>	<b>94,8</b>	<b>92,2</b>	<b>97,3</b>

**7. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a 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	95	93	97,9	95,0	100	9,6	0,8	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100	9,5	0,9	
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100	9,6	0,9	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100	9,8	0,5	
V Hospital Virgen del Castillo	38	38	100	100	100	9,7	0,6	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	25	89,3	77,8	100	9,0	2,1	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>301</b>	<b>291</b>	<b>96,7</b>	<b>94,7</b>	<b>98,7</b>	<b>9,5</b>	<b>1,0</b>	

**8. Durante la estancia del niño/a 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?**

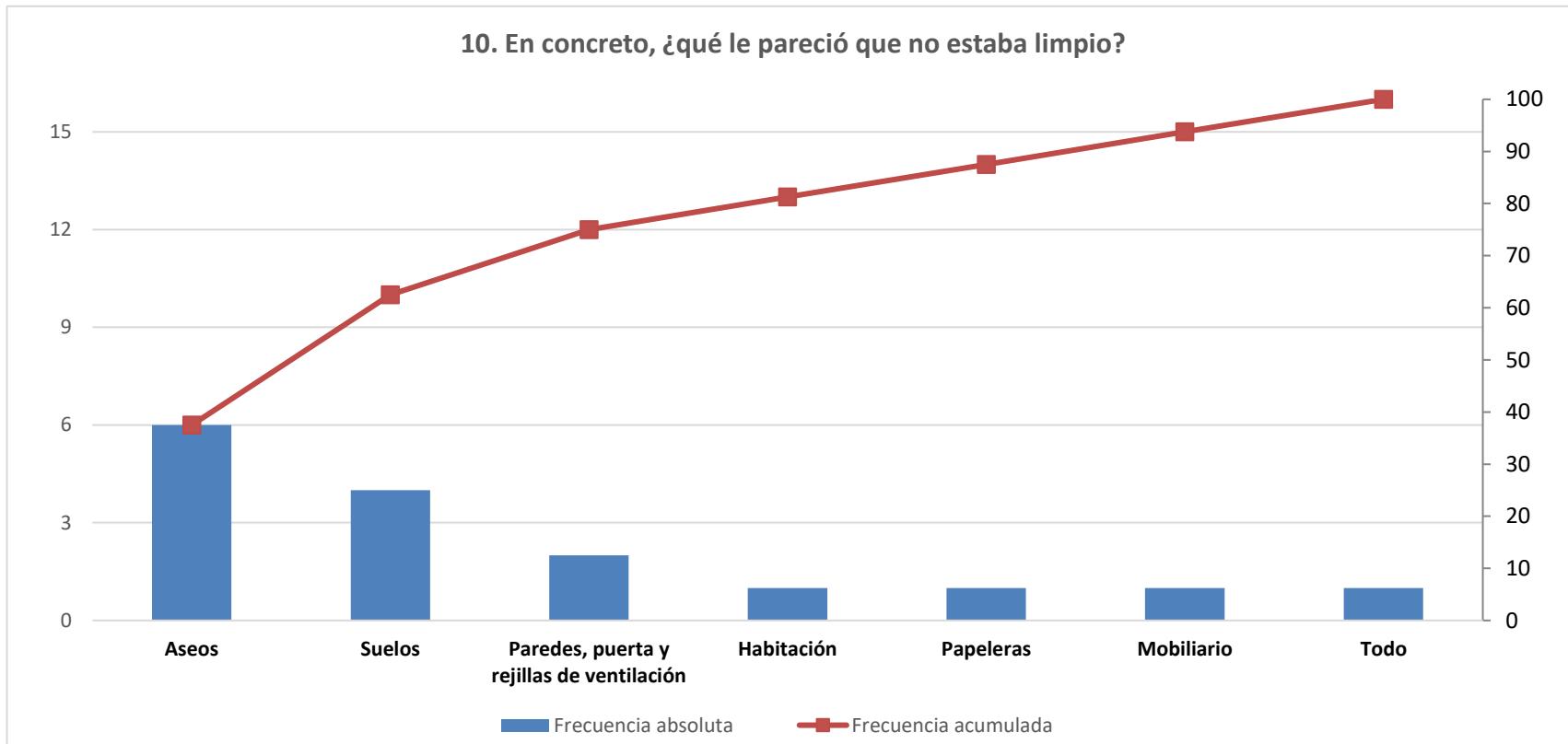
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	94	80	85,1	77,9	92,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	51	81,0	71,3	90,6
III Hospital Rafael Méndez	48	41	85,4	75,4	95,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	34	89,5	79,7	99,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	23	85,2	71,8	98,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>298</b>	<b>257</b>	<b>86,2</b>	<b>82,3</b>	<b>90,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	92	95,8	91,8	99,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	61	95,3	90,1	100
III Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	25	89,3	77,8	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	36	94,7	87,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	25	89,3	77,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>286</b>	<b>94,7</b>	<b>92,2</b>	<b>97,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Aseos		Suelos		Paredes, puertas y rejillas de ventilación		Habitación en general		No retiran la basura de las papeleras		Mobiliario (mesa, armario, etc)		Todo, no sólo la habitación	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	1	25,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>37,5</b>	<b>4</b>	<b>25,0</b>	<b>2</b>	<b>12,5</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>



n= 16

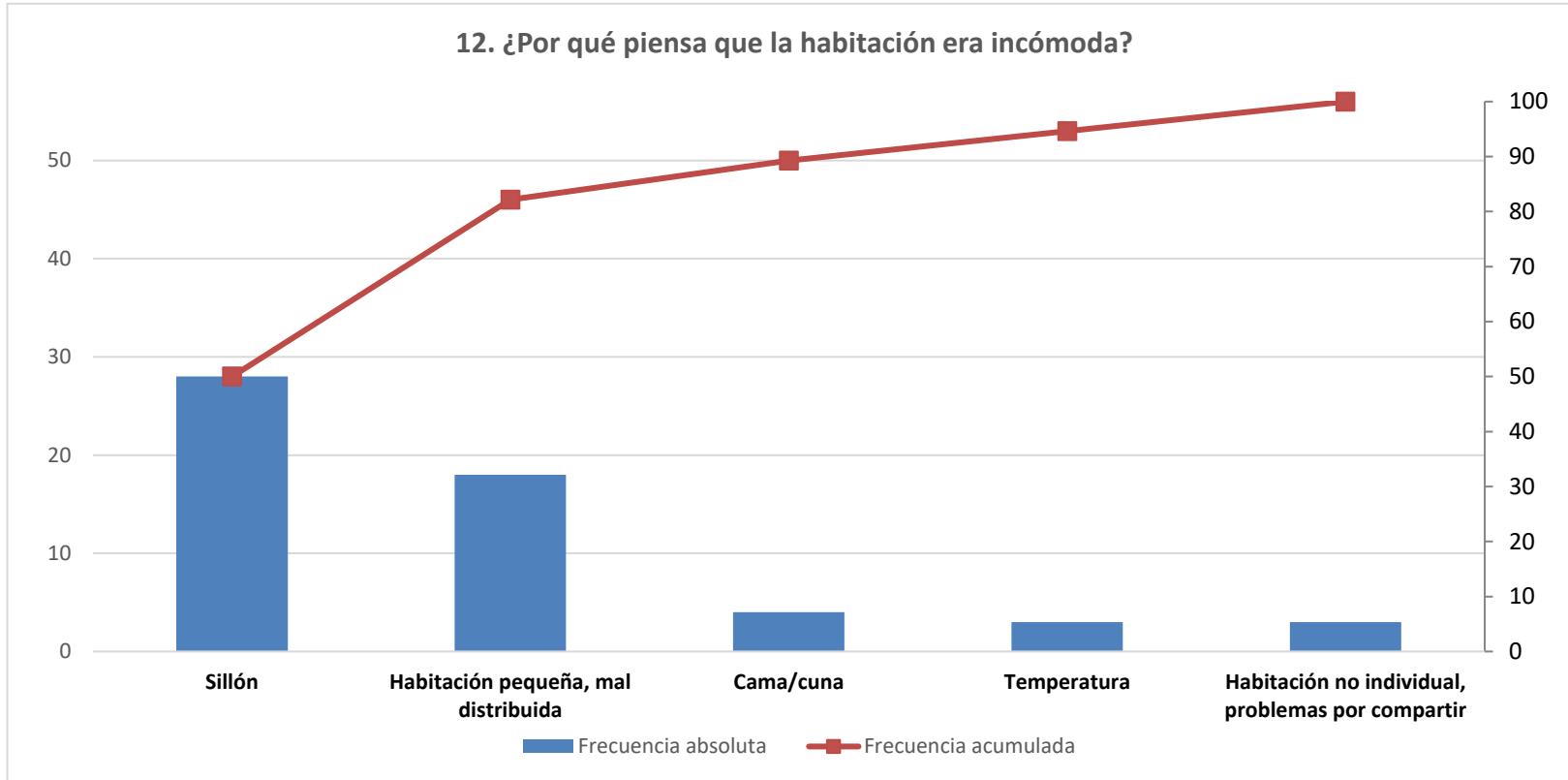
## 11. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	77	80,2	72,2	88,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	53	82,8	73,6	92,1
III Hospital Rafael Méndez	48	37	77,1	65,2	89,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	23	82,1	68,0	96,3
V Hospital Virgen del Castillo	38	33	86,8	76,1	97,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	20	71,4	54,7	88,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>243</b>	<b>80,5</b>	<b>76,0</b>	<b>84,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sillón (viejo, incómodo, roto, etc)			Habitación pequeña, mal distribuida		Cama/cuna (pequeña, incómoda, no funcionaba, etc)		Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Habitación no individual, problemas por compartir	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	13	72,2	0	0,0	2	11,1	0	0,0	1	5,6	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	11	3	27,3	6	54,5	0	0,0	1	9,1	1	9,1	
III Hospital Rafael Méndez	11	7	63,6	2	18,2	0	0,0	1	9,1	1	9,1	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
V Hospital Virgen del Castillo	5	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	0	0,0	7	87,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>58</b>	<b>28</b>	<b>48,3</b>	<b>18</b>	<b>31,0</b>	<b>4</b>	<b>6,9</b>	<b>3</b>	<b>5,2</b>	<b>3</b>	<b>5,2</b>	

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 56

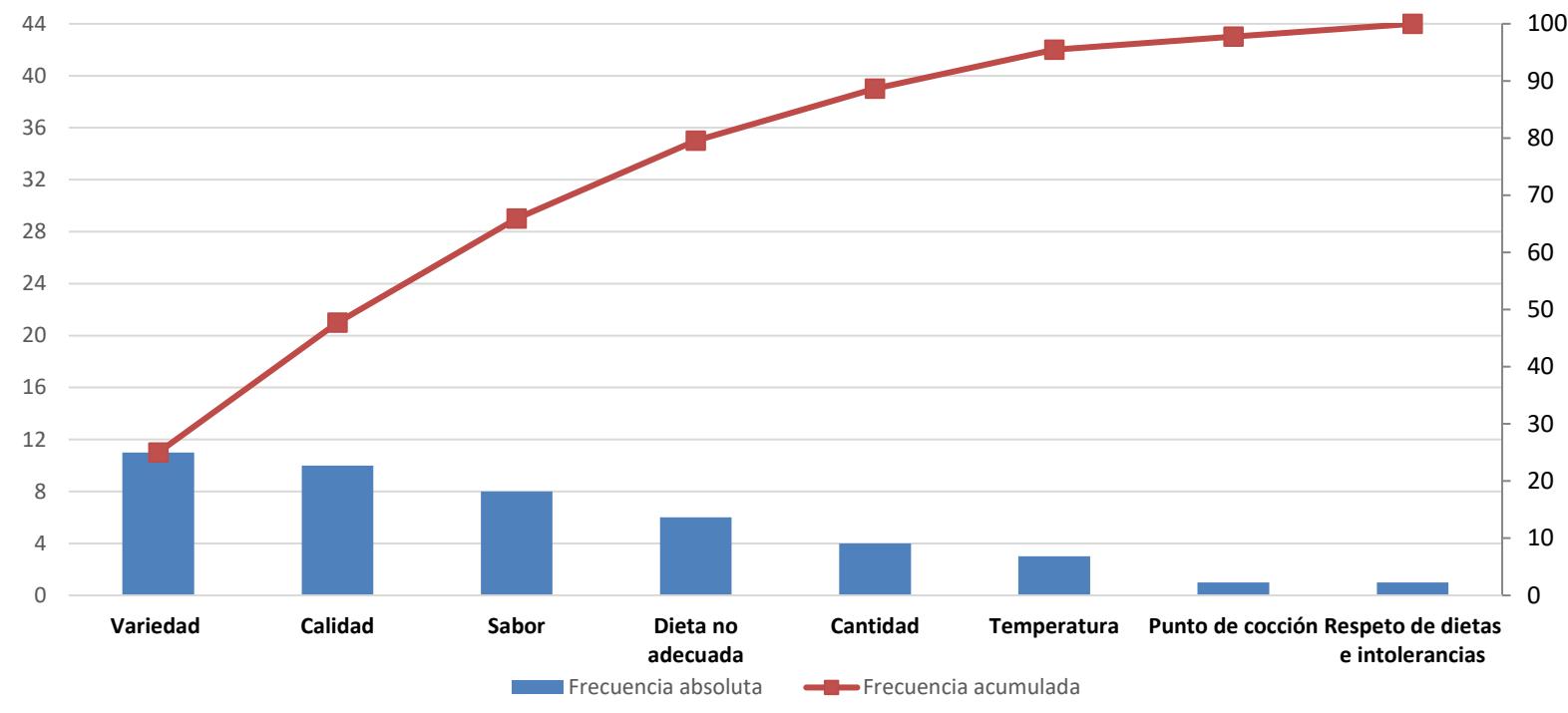
**13. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	86	68	79,1	70,5	87,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	56	45	80,4	70,0	90,8
III Hospital Rafael Méndez	43	38	88,4	78,8	98,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	24	88,9	77,0	100
V Hospital Virgen del Castillo	37	35	94,6	87,3	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	19	76,0	59,3	92,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>274</b>	<b>229</b>	<b>83,6</b>	<b>79,2</b>	<b>88,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Variedad o poder elegir el menú			Calidad (poco saludable, mala materia prima, etc)		Sabor (sosa, insípida, salada, etc)		Adecuación de la dieta a la enfermedad y/o a la edad		Cantidad		Temperatura		Punto de cocción (cruda, muy hecha, etc)		Respeto de alergias e intolerancias	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	5	27,8		3	16,7	3	16,7	3	16,7	1	5,6	1	5,6	0	0,0	1	5,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	11	1	9,1		3	27,3	4	36,4	0	0,0	1	9,1	1	9,1	1	9,1	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	5	1	20,0		0	0,0	1	20,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7		0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0		1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	1	16,7		3	50,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>24,4</b>		<b>10</b>	<b>22,2</b>	<b>8</b>	<b>17,8</b>	<b>6</b>	<b>13,3</b>	<b>4</b>	<b>8,9</b>	<b>3</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>2,2</b>	<b>1</b>	<b>2,2</b>

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



n= 44

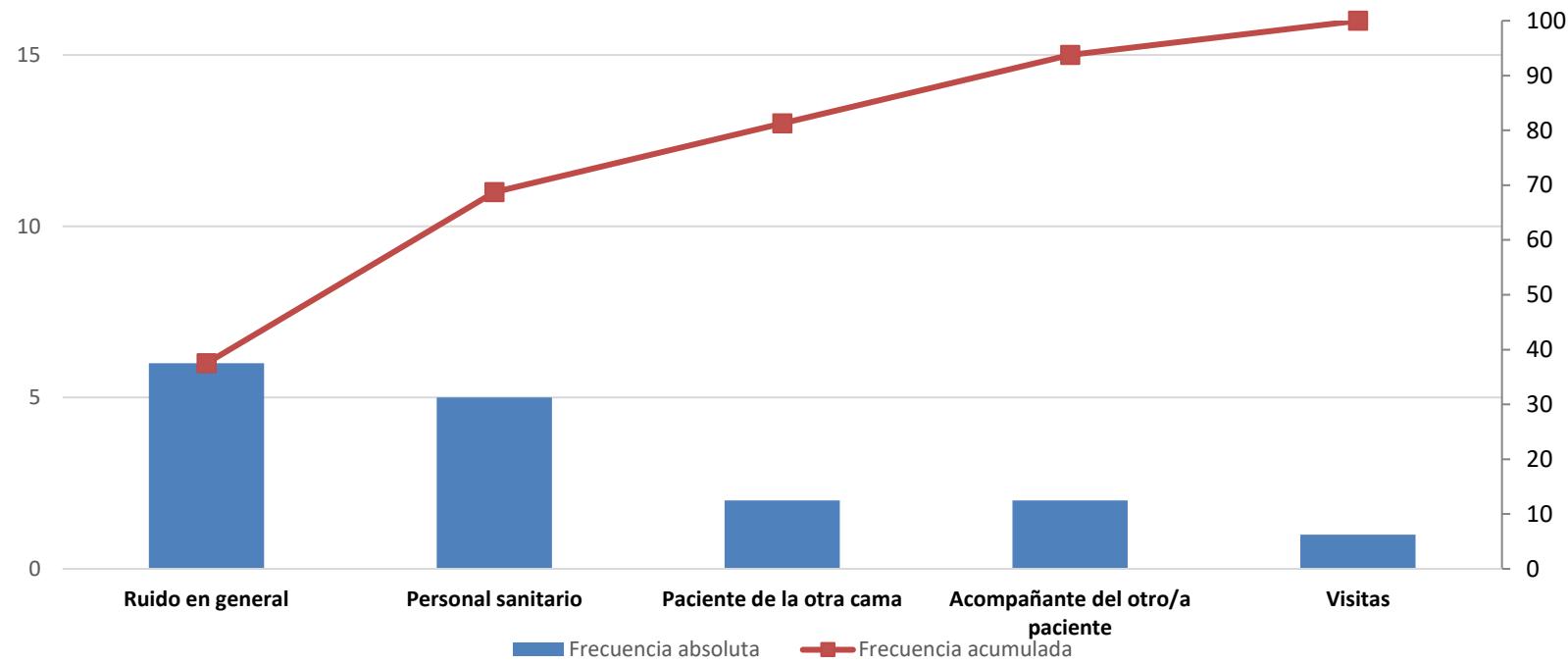
**15. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	89	93,7	88,8	98,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	59	92,2	85,6	98,8
III Hospital Rafael Méndez	47	45	95,7	90,0	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	27	96,4	89,6	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	38	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	26	92,9	83,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>300</b>	<b>284</b>	<b>94,7</b>	<b>92,1</b>	<b>97,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Ruido en general (en el pasillo, grifos, aire acondicionado, etc)		Personal sanitario (hablar alto, entrar por la noche, encender luces, etc)		Paciente de la otra cama (ronquidos, quejas, llanto, dolor, etc)		Acompañante del otro/otra paciente (televisión, ronquidos, hablar fuerte, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	5	2	40,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>37,5</b>	<b>5</b>	<b>31,3</b>	<b>2</b>	<b>12,5</b>	<b>2</b>	<b>12,5</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>

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



n= 16

**17. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal médico sobre la enfermedad del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	90	93,8	88,9	98,6	9,3	1,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	55	85,9	77,4	94,5	8,9	1,8
III Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100	9,4	1,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	27	96,4	89,6	100	9,6	0,7
V Hospital Virgen del Castillo	38	36	94,7	87,6	100	9,4	1,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	27	96,4	89,6	100	9,3	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>281</b>	<b>93,0</b>	<b>90,2</b>	<b>95,9</b>	<b>9,3</b>	<b>1,3</b>

**18. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	86	89,6	83,5	95,7	9,3	1,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	55	87,3	79,1	95,5	9,0	1,7
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100	9,4	1,2
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100	9,7	0,6
V Hospital Virgen del Castillo	38	36	94,7	87,6	100	9,3	1,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	24	85,7	72,8	98,7	9,0	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>301</b>	<b>274</b>	<b>91,0</b>	<b>87,8</b>	<b>94,3</b>	<b>9,3</b>	<b>1,3</b>

**19. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre el problema de salud del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>1</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
			n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	93	4	88	98,9	96,7	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	0	59	93,7	87,6	99,7
III Hospital Rafael Méndez	48	2	40	87,0	77,4	96,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	0	26	96,3	89,2	100
V Hospital Virgen del Castillo	37	0	34	91,9	83,1	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	1	24	92,3	82,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>295</b>	<b>7</b>	<b>271</b>	<b>94,1</b>	<b>91,4</b>	<b>96,8</b>

<sup>1</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

**20. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de la intimidad del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	90	94,7	90,2	99,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	27	96,4	89,6	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	38	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	26	96,3	89,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>300</b>	<b>290</b>	<b>96,7</b>	<b>94,6</b>	<b>98,7</b>

**21. ¿Mientras estuvo ingresado/a preguntaron si el niño/a tenía dolor?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	93	75	80,6	72,6	88,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	60	53	88,3	80,2	96,5
III Hospital Rafael Méndez	45	41	91,1	82,8	99,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	26	96,3	89,2	100
V Hospital Virgen del Castillo	35	32	91,4	82,2	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	24	96,0	88,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>285</b>	<b>251</b>	<b>88,1</b>	<b>84,3</b>	<b>91,8</b>

**22. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor al niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>2</sup>	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	84	82	97,6	94,4	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	59	57	96,6	92,0	100
III Hospital Rafael Méndez	42	40	95,2	88,8	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	32	31	96,9	90,8	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	24	96,0	88,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>268</b>	<b>260</b>	<b>97,0</b>	<b>95,0</b>	<b>99,1</b>

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuvo dolor" y "NS/NC".

**26. Durante el tiempo que permaneció el niño/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	93	91	97,8	94,9	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	62	98,4	95,3	100
III Hospital Rafael Méndez	46	42	91,3	83,2	99,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	26	96,3	89,2	100
V Hospital Virgen del Castillo	36	33	91,7	82,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	23	85,2	71,8	98,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>292</b>	<b>277</b>	<b>94,9</b>	<b>92,3</b>	<b>97,4</b>

**27. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron al alta del niño/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían 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	96	90	93,8	88,9	98,6	9,4	1,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	55	87,3	79,1	95,5	9,1	1,3
III Hospital Rafael Méndez	48	43	89,6	80,9	98,2	9,2	1,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100	9,8	0,5
V Hospital Virgen del Castillo	37	37	100	100	100	9,6	0,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	25	89,3	77,8	100	9,0	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>300</b>	<b>278</b>	<b>92,7</b>	<b>89,7</b>	<b>95,6</b>	<b>9,4</b>	<b>1,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	95	99,0	96,9	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	38	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	27	96,4	89,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>297</b>	<b>98,3</b>	<b>96,9</b>	<b>99,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	94	97,9	95,1	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	64	100	100	100
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	37	97,4	92,3	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	26	92,9	83,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>294</b>	<b>97,4</b>	<b>95,5</b>	<b>99,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	94	97,9	95,1	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	36	94,7	87,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	26	92,9	83,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>291</b>	<b>96,4</b>	<b>94,2</b>	<b>98,5</b>

### 31. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>3</sup>	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	92	89	96,7	93,1	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	59	93,7	87,6	99,7
III Hospital Rafael Méndez	46	45	97,8	93,6	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	27	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	36	34	94,4	87,0	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	27	96,4	89,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>292</b>	<b>281</b>	<b>96,2</b>	<b>94,0</b>	<b>98,4</b>

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

**32. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	96	100	100	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	64	100	100	100
III Hospital Rafael Méndez	48	48	100	100	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	38	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	27	96,4	89,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>301</b>	<b>99,7</b>	<b>99,0</b>	<b>100</b>

**33. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	93	96,9	93,4	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	64	100	100	100
III Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	36	94,7	87,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	26	92,9	83,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>293</b>	<b>97,0</b>	<b>95,1</b>	<b>98,9</b>

**34. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	94	97,9	95,1	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	63	98,4	95,4	100
III Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	28	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	38	35	92,1	83,5	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	26	92,9	83,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>292</b>	<b>96,7</b>	<b>94,7</b>	<b>98,7</b>

**35. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>3</sup>	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	92	89	96,7	93,1	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	63	62	98,4	95,3	100
III Hospital Rafael Méndez	46	45	97,8	93,6	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	27	27	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	36	36	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	27	96,4	89,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>292</b>	<b>286</b>	<b>97,9</b>	<b>96,3</b>	<b>99,6</b>

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

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

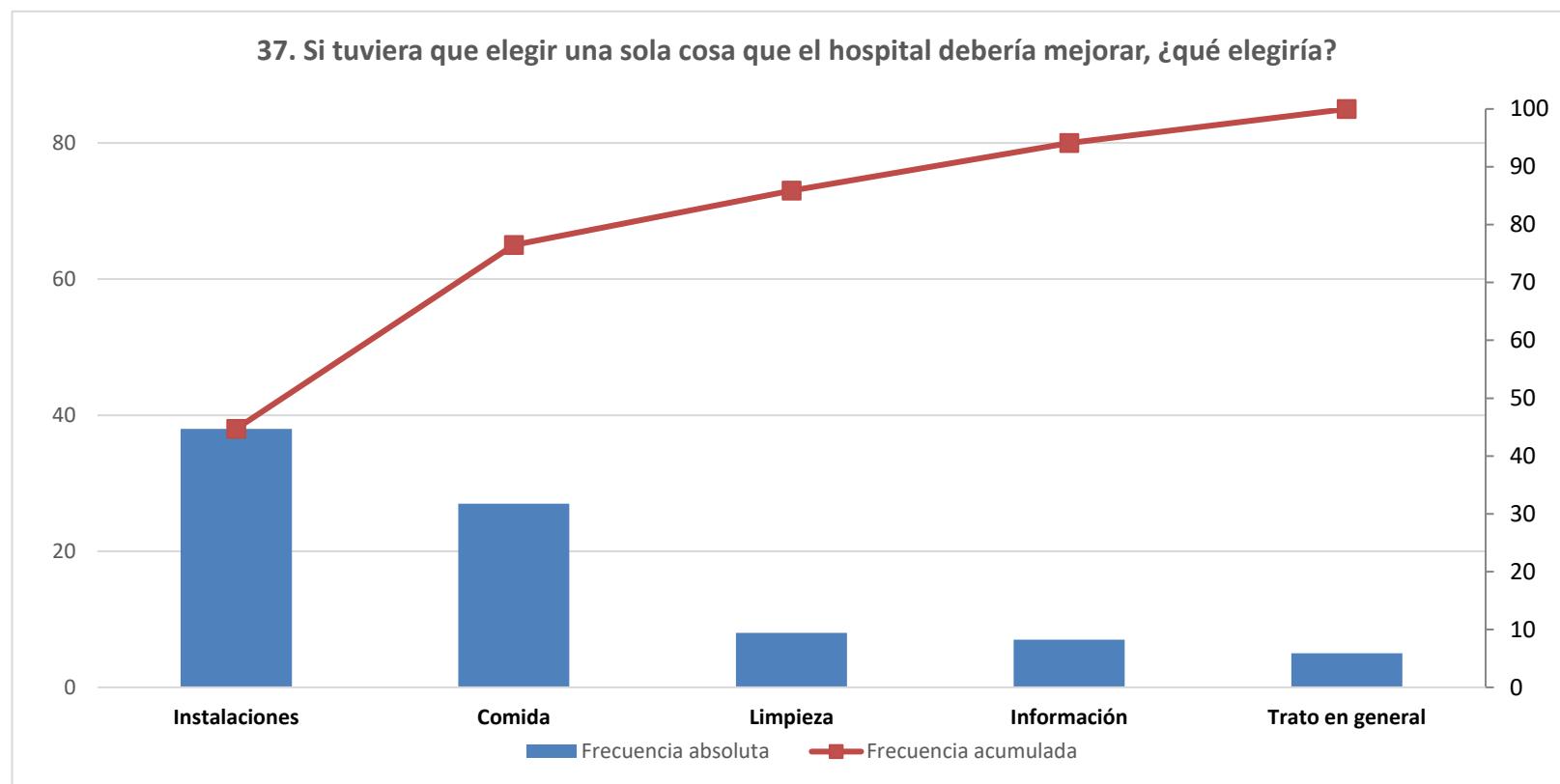
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	92	95,8	91,8	99,8	9,2	1,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	59	92,2	85,6	98,8	9,0	1,2
III Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5	8,9	1,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	26	92,9	83,3	100	9,4	0,9
V Hospital Virgen del Castillo	38	34	89,5	79,7	99,2	9,1	1,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	24	85,7	72,8	98,7	9,1	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>279</b>	<b>92,4</b>	<b>89,4</b>	<b>95,4</b>	<b>9,1</b>	<b>1,2</b>

**37. Según su experiencia, 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)			Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)			Información (más clara, más veces, etc) o identificación del personal			Trato en general		
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	52	15	28,8		9	17,3	2	3,8	3	5,8	1	1,9				
II Complejo Hospitalario de Cartagena	31	7	22,6		6	19,4	3	9,7	2	6,5	1	3,2				
III Hospital Rafael Méndez	19	4	21,1		3	15,8	0	0,0	0	0,0	2	10,5				
IV Hospital Comarcal del Noroeste	9	3	33,3		3	33,3	1	11,1	0	0,0	0	0,0				
V Hospital Virgen del Castillo	14	2	14,3		1	7,1	2	14,3	1	7,1	1	7,1				
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	7	46,7		5	33,3	0	0,0	1	6,7	0	0,0				
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>140</b>	<b>38</b>	<b>27,1</b>		<b>27</b>	<b>19,3</b>	<b>8</b>	<b>5,7</b>	<b>7</b>	<b>5,0</b>	<b>5</b>	<b>3,6</b>				

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 85

**38. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
	n	n	%					
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	93	96,9	93,4	100	9,6	0,8	89,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	59	92,2	85,6	98,8	9,3	1,1	71,9
III Hospital Rafael Méndez	48	42	87,5	78,1	96,9	9,1	1,2	68,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	28	26	92,9	83,3	100	9,3	1,1	71,4
V Hospital Virgen del Castillo	38	34	89,5	79,7	99,2	9,2	1,2	71,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	22	78,6	63,4	93,8	8,7	2,0	53,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>302</b>	<b>276</b>	<b>91,4</b>	<b>88,2</b>	<b>94,6</b>	<b>9,3</b>	<b>1,2</b>	<b>75,2</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 para sus hijos 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 PEDIÁTRICA	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
2.1 Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que el niño/a iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	85,6	77,3	87,8	83,8	95,7	90,0	94,7
2.1bis Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que el niño/a iba a ingresar hasta que le subieron a planta? (media)	8,9	8,5	8,8	8,9	9,4	9,3	9,3
2.2 Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo el niño/a en lista de espera hasta su ingreso?	73,4	78,6	65,2	88,9	40,0	71,4	85,7
2.2bis Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo el niño/a en lista de espera hasta su ingreso? (media)	8,4	8,3	8,3	8,7	7,4	9,0	8,9
3. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresado el niño/a?	84,5	81,9	87,1	89,6	89,3	86,5	70,4
4. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?	96,4	98,7	96,3	95,3	92,0	100	89,5
5. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a, se presentó?	96,9	95,7	95,1	95,7	100	100	100
6. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	94,8	94,4	91,8	100	92,3	94,7	96,0
7. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital?	96,7	97,9	96,9	93,8	100	100	89,3
7bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital? (media)	9,5	9,6	9,5	9,6	9,8	9,7	9,0
8. Durante la estancia del niño/a 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?	86,2	85,1	81,0	85,4	100	89,5	85,2
9. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	94,7	95,8	95,3	97,9	89,3	94,7	89,3
11. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	80,5	80,2	82,8	77,1	82,1	86,8	71,4
13. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	83,6	79,1	80,4	88,4	88,9	94,6	76,0
15. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	94,7	93,7	92,2	95,7	96,4	100	92,9
17. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal médico sobre la enfermedad del niño/a?	93,0	93,8	85,9	95,8	96,4	94,7	96,4
17bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal médico sobre la enfermedad del niño/a? (media)	9,3	9,3	8,9	9,4	9,6	9,4	9,3
18. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a?	91,0	89,6	87,3	93,8	100	94,7	85,7
18bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a? (media)	9,3	9,3	9,0	9,4	9,7	9,3	9,0
19. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre el problema de salud del niño/a? <sup>1</sup>	94,1	98,9	93,7	87,0	96,3	91,9	92,3
20. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de la intimidad del niño/a?	96,7	94,7	96,9	97,9	96,4	100	96,3
21. ¿Mientras estuvo ingresado/a preguntaron si el niño/a tenía dolor?	88,1	80,6	88,3	91,1	96,3	91,4	96,0
22. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor al niño/a? <sup>2</sup>	97,0	97,6	96,6	95,2	100	96,9	96,0
26. Durante el tiempo que permaneció el niño/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	94,9	97,8	98,4	91,3	96,3	91,7	85,2
27. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron al alta del niño/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa?	92,7	93,8	87,3	89,6	100	100	89,3
27.bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron al alta del niño/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa? (media)	9,4	9,4	9,1	9,2	9,8	9,6	9,0
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	98,3	99,0	96,9	97,9	100	100	96,4
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,4	97,9	100	93,8	100	97,4	92,9
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares auxiliar de enfermería?	96,4	97,9	96,9	93,8	100	94,7	92,9
31. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores? <sup>3</sup>	96,2	96,7	93,7	97,8	100	94,4	96,4
32. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	99,7	100	100	100	100	100	96,4
33. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	97,0	96,9	100	95,8	100	94,7	92,9
34. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	96,7	97,9	98,4	95,8	100	92,1	92,9
35. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a? <sup>3</sup>	97,9	96,7	98,4	97,8	100	100	96,4
36. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	92,4	95,8	92,2	91,7	92,9	89,5	85,7
36bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,1	9,2	9,0	8,9	9,4	9,1	9,1
38. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	91,4	96,9	92,2	87,5	92,9	89,5	78,6
38bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,3	9,6	9,3	9,1	9,3	9,2	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

<sup>1</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuvo dolor" y "NS/NC".

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

## INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica						
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.						
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas						
Meta							
Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor	
92,4	95,8	92,2	91,7	92,9	89,5	85,7	
	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	

## INDICADOR PACTO DE GESTIÓN

	Comida en el Área de Hospitalización Pediátrica						
Descripción	Porcentaje de familiares o acompañantes que valora con muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.						
Fórmula	familiares o acompañantes de pacientes que valoran como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas						
Meta							
Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor	
83,6	79,1	80,4	88,4	88,9	94,6	76,0	
	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	