



Región de Murcia  
Consejería de Salud



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

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

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



Julio 2025



## 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	64

## **RESUMEN METODOLÓGICO**

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

Mujeres de 16 años o más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 28 de abril al 22 de junio de 2025. Se excluyen registros sin teléfono de contacto. En el caso de no poder responder al cuestionario por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital. El período 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 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 - Noroeste. Hospital Comarcal del Noroeste
- Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

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

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información del 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 372 encuestas.

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

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

Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 92,2% de los casos y al acompañante en el 7,8%.

La duración media de la entrevista ha sido de 9 minutos (6-12 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	122
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104
III Hospital Rafael Méndez	48
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26
V Hospital Virgen del Castillo	24
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>

## Edad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	De 16 a 17 años			De 18 a 24 años			De 25 a 44 años			De 45 a 64 años			Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	n	%	n	n	%	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	0	0,0	9	7,4	111	91,0	2	1,6	32,2	5,2				
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	1	1,0	13	12,5	89	85,6	1	1,0	32,3	6,0				
III Hospital Rafael Méndez	48	2	4,2	7	14,6	38	79,2	1	2,1	31,0	6,5				
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	0	0,0	5	19,2	21	80,8	0	0,0	31,5	6,3				
V Hospital Virgen del Castillo	24	1	4,2	0	0,0	23	95,8	0	0,0	31,9	6,5				
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	0	0,0	12	25,0	36	75,0	0	0,0	29,7	5,3				
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>4</b>	<b>1,1</b>	<b>46</b>	<b>12,4</b>	<b>318</b>	<b>85,5</b>	<b>4</b>	<b>1,1</b>	<b>31,7</b>	<b>5,8</b>				

## Estudios de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	8	6,6	114	93,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	7	6,8	96	93,2
III Hospital Rafael Méndez	48	7	14,6	41	85,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	1	3,8	25	96,2
V Hospital Virgen del Castillo	24	5	20,8	19	79,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	7	14,6	41	85,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>371</b>	<b>35</b>	<b>9,4</b>	<b>336</b>	<b>90,6</b>

## Nacionalidad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Española		Otra	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	105	86,1	17	13,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	88	84,6	16	15,4
III Hospital Rafael Méndez	48	36	75,0	12	25,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	25	96,2	1	3,8
V Hospital Virgen del Castillo	24	18	75,0	6	25,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	35	72,9	13	27,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>307</b>	<b>82,5</b>	<b>65</b>	<b>17,5</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	116	112	96,6	4	3,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	98	87	88,8	11	11,2
III Hospital Rafael Méndez	42	37	88,1	5	11,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	24	21	87,5	3	12,5
V Hospital Virgen del Castillo	23	22	95,7	1	4,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	43	41	95,3	2	4,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>346</b>	<b>320</b>	<b>92,5</b>	<b>26</b>	<b>7,5</b>

## CUESTIONARIO

**Díganos, por favor, si su parto fue con cesárea**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	31	25,4	91	74,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	30	28,8	74	71,2
III Hospital Rafael Méndez	48	11	22,9	37	77,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	6	23,1	20	76,9
V Hospital Virgen del Castillo	24	2	8,3	22	91,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	12	25,0	36	75,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>92</b>	<b>24,7</b>	<b>280</b>	<b>75,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	118	96,7	4	3,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	101	97,1	3	2,9
III Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	1	2,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	25	96,2	1	3,8
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	45	93,8	3	6,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>360</b>	<b>96,8</b>	<b>12</b>	<b>3,2</b>

**2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	116	98,3	96,0	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	101	97	96,0	92,2	99,8
III Hospital Rafael Méndez	46	45	97,8	93,6	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	24	96,0	88,3	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	44	97,8	93,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>359</b>	<b>350</b>	<b>97,5</b>	<b>95,9</b>	<b>99,1</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

### 3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?<sup>1</sup>

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí y no la acepté; Sí y me la pusieron; Sí pero no dio tiempo a ponérmela			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	113		95,8	92,1	99,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	93		93,9	89,2	98,6
III Hospital Rafael Méndez	47	44		93,6	86,6	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	25		100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	22		91,7	80,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	43	42		97,7	93,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>356</b>	<b>339</b>		<b>95,2</b>	<b>93,0</b>	<b>97,4</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

#### 4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?<sup>1</sup>

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	108	93,1	88,5	97,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	92	92,9	87,9	98,0
III Hospital Rafael Méndez	46	42	91,3	83,2	99,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	25	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	19	79,2	62,9	95,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	41	91,1	82,8	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>355</b>	<b>327</b>	<b>92,1</b>	<b>89,3</b>	<b>94,9</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

**5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?**<sup>1</sup>

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>2</sup>	No tuve dolor	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
			n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	1	105	91,3	86,2	96,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	0	92	92,0	86,7	97,3
III Hospital Rafael Méndez	45	0	41	91,1	82,8	99,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	24	1	21	91,3	80,0	100
V Hospital Virgen del Castillo	21	1	17	85,0	69,7	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	0	41	91,1	82,8	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>351</b>	<b>3</b>	<b>317</b>	<b>91,1</b>	<b>88,1</b>	<b>94,1</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

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

**6. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	116	98,3	96,0	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	101	97	96,0	92,2	99,8	
III Hospital Rafael Méndez	47	46	97,9	93,7	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	25	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	43	95,6	89,5	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>360</b>	<b>351</b>	<b>97,5</b>	<b>95,9</b>	<b>99,1</b>	

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

**7. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras estaba en la sala de dilatación o en paritorio?<sup>1</sup>**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>3</sup>	No tuve acompañantes	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	0	109	94,0	89,6	98,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	3	89	92,7	87,6	97,8
III Hospital Rafael Méndez	47	2	40	88,9	79,9	97,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	0	23	92,0	81,4	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	0	24	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	44	0	42	95,5	89,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>355</b>	<b>5</b>	<b>327</b>	<b>93,4</b>	<b>90,9</b>	<b>96,0</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

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

**8. ¿En los primeros minutos tras el nacimiento y durante al menos 1 hora le colocaron a su hijo/a sobre su pecho y su abdomen, o el de su acompañante, para favorecer el contacto piel con piel?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí <sup>4</sup>			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	121	99,2	97,6	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	103	99,0	97,2	100	
III Hospital Rafael Méndez	48	48	100	100	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	48	100	100	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>370</b>	<b>99,5</b>	<b>98,7</b>	<b>100</b>	

<sup>4</sup>Las respuestas agrupadas bajo la categoría "Sí" incluyen: "Sí, sobre mí", "Sí, sobre mí, pero no en los primeros minutos, tardaron más", "Sí, sobre el de mi acompañante porque yo no me encontraba bien, el pediatra tenía que revisar al bebé o yo lo prefería así", y "Sí, sobre el de mi acompañante porque a mí no me lo permitieron".

**9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	116	95,9	92,3	99,4	9,4	1,1	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	99	95,2	91,1	99,3	9,6	0,9	
III Hospital Rafael Méndez	47	44	93,6	86,6	100	9,5	1,2	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	24	92,3	82,1	100	9,4	1,2	
V Hospital Virgen del Castillo	24	21	87,5	74,3	100	9,2	1,4	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	45	93,8	86,9	100	9,5	1,1	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>370</b>	<b>349</b>	<b>94,3</b>	<b>92,0</b>	<b>96,7</b>	<b>9,5</b>	<b>1,1</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	64	52,9	44,0	61,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	102	62	60,8	51,3	70,3
III Hospital Rafael Méndez	45	31	68,9	55,4	82,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	22	84,6	70,7	98,5
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	31	64,6	51,1	78,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>366</b>	<b>232</b>	<b>63,4</b>	<b>58,5</b>	<b>68,3</b>

**11. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿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	64	63	98,4	95,4	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	62	60	96,8	92,4	100	
III Hospital Rafael Méndez	31	31	100	100	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	22	22	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	22	22	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	31	30	96,8	90,6	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>232</b>	<b>228</b>	<b>98,3</b>	<b>96,6</b>	<b>100</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	113	102	90,3	84,8	95,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	95	89	93,7	88,8	98,6
III Hospital Rafael Méndez	44	41	93,2	85,7	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	25	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	23	95,8	87,8	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	42	93,3	86,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>346</b>	<b>322</b>	<b>93,1</b>	<b>90,4</b>	<b>95,7</b>

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

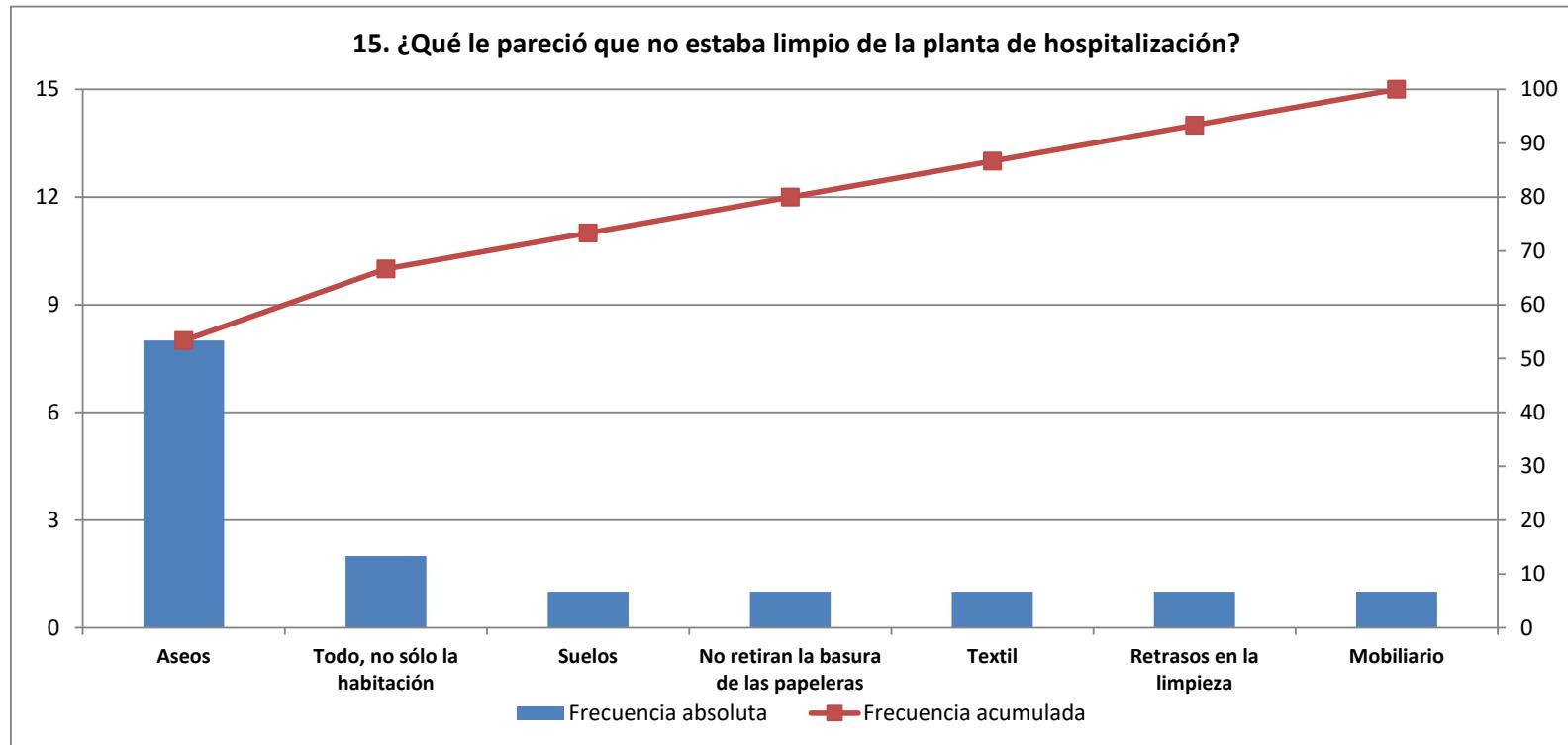
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Siempre o casi siempre			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	99	83,2	76,5	89,9	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	102	79	77,5	69,3	85,6	
III Hospital Rafael Méndez	48	37	77,1	65,2	89,0	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	21	80,8	65,6	95,9	
V Hospital Virgen del Castillo	24	23	95,8	87,8	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	46	36	78,3	66,3	90,2	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>365</b>	<b>295</b>	<b>80,8</b>	<b>76,8</b>	<b>84,9</b>	

**14. ¿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	122	117	95,9	92,4	99,4	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	98	94,2	89,7	98,7	
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	24	92,3	82,1	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	48	100	100	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>356</b>	<b>95,7</b>	<b>93,6</b>	<b>97,8</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Aseos		Todo, no sólo la habitación		Suelos		No retiran la basura de las papeleras		Textil (ropa de cama, toallas)		No limpian al darse un alta o ante situaciones imprevistas		Mobiliario (mesa, armario, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	2	50,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	6	4	66,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3
IV Hospital Comarcal del Noroeste	2	2	100	0	0,0	0	0,0	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	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>53,3</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>



n= 15

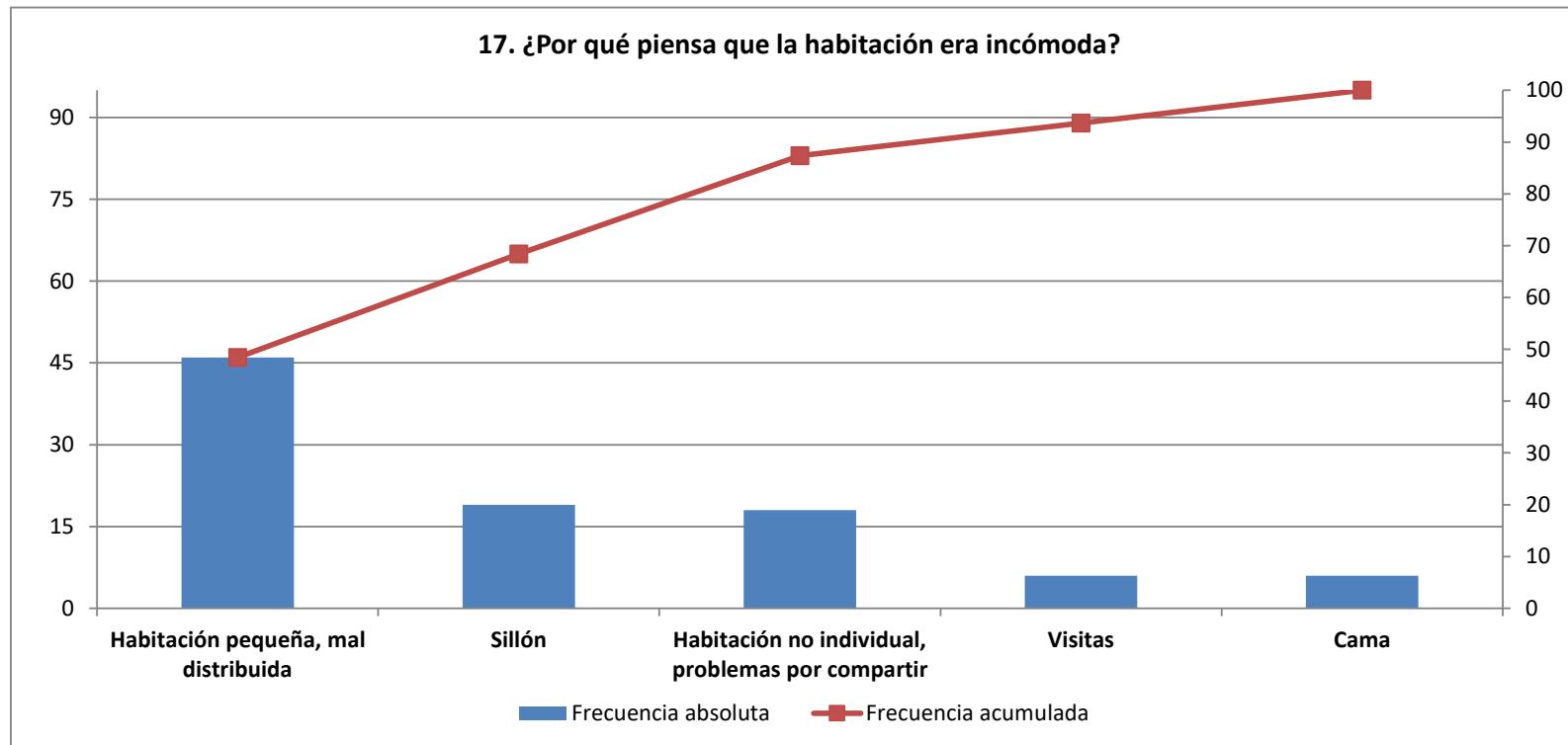
**16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	71	58,2	49,4	66,9	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	82	78,8	71,0	86,7	
III Hospital Rafael Méndez	48	39	81,3	70,2	92,3	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	19	73,1	56,0	90,1	
V Hospital Virgen del Castillo	24	20	83,3	68,4	98,2	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	37	77,1	65,2	89,0	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>268</b>	<b>72,0</b>	<b>67,5</b>	<b>76,6</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Habitación pequeña, mal distribuida		Sillón (viejo, incómodo, roto, etc)		Habitación no individual, problemas por compartir		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)		Cama (pequeña, incómoda, no funcionaba, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	51	21	41,2	11	21,6	11	21,6	1	2,0	5	9,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	22	9	40,9	3	13,6	4	18,2	4	18,2	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	9	6	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	11,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	7	4	57,1	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	5	45,5	3	27,3	1	9,1	1	9,1	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>104</b>	<b>46</b>	<b>44,2</b>	<b>19</b>	<b>18,3</b>	<b>18</b>	<b>17,3</b>	<b>6</b>	<b>5,8</b>	<b>6</b>	<b>5,8</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 95

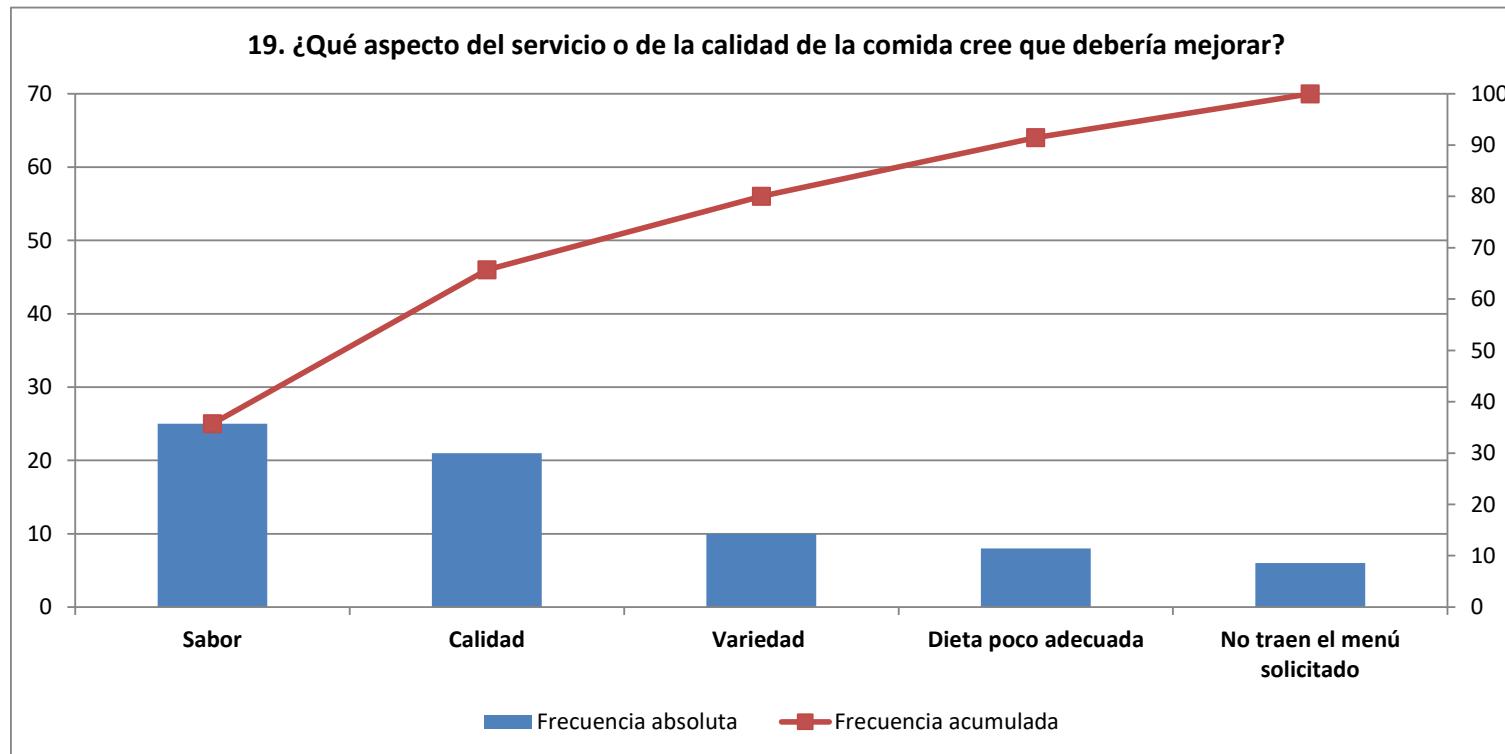
**18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	99	81,1	74,2	88,1	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	70	70,0	61,0	79,0	
III Hospital Rafael Méndez	48	33	68,8	55,6	81,9	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	23	88,5	76,2	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	20	83,3	68,4	98,2	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	46	40	87,0	77,2	96,7	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>366</b>	<b>285</b>	<b>77,9</b>	<b>73,6</b>	<b>82,1</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		Dieta poco adecuada		No traen el menú solicitado	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	23	2	8,7		7	30,4	6	26,1	3	13,0	3	13,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	30	14	46,7		8	26,7	0	0,0	3	10,0	2	6,7
III Hospital Rafael Méndez	15	6	40,0		3	20,0	1	6,7	2	13,3	1	6,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7		1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	4	0	0,0		1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	1	16,7		1	16,7	3	50,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>81</b>	<b>25</b>	<b>30,9</b>		<b>21</b>	<b>25,9</b>	<b>10</b>	<b>12,3</b>	<b>8</b>	<b>9,9</b>	<b>6</b>	<b>7,4</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 70

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

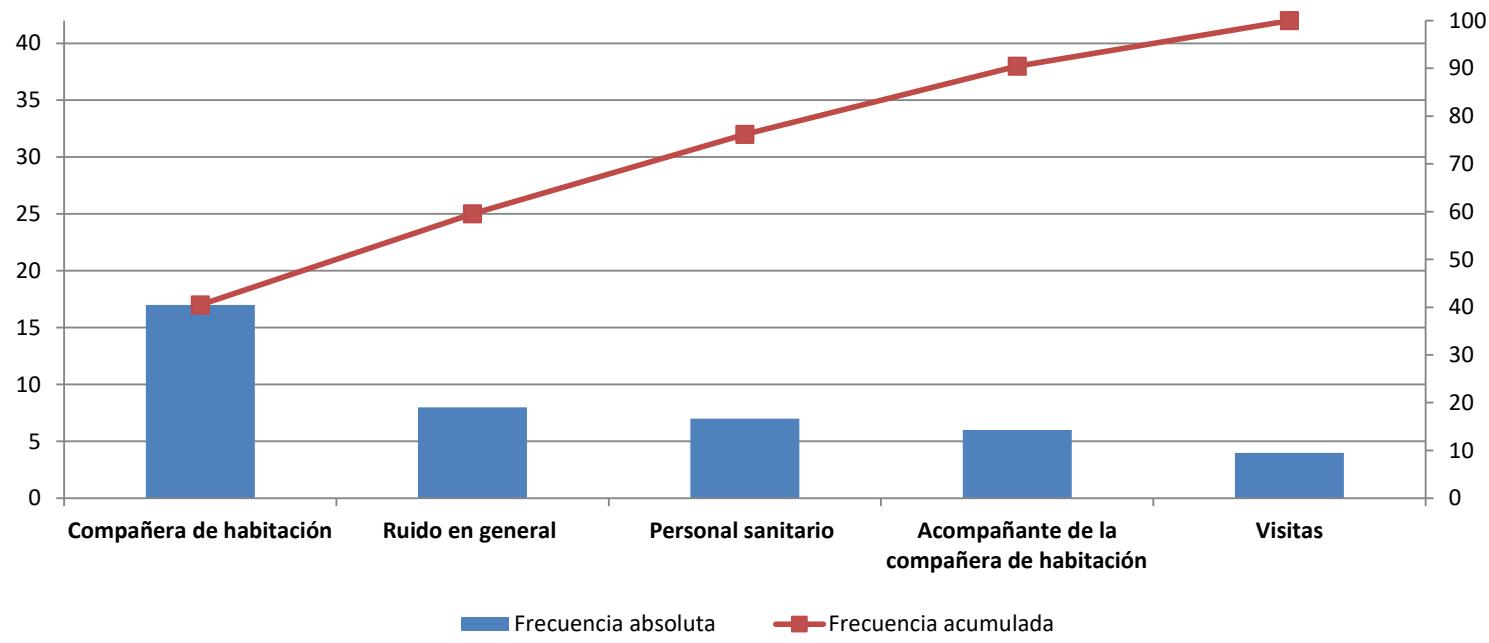
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	104	85,2	79,0	91,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	91	87,5	81,1	93,9
III Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	40	83,3	72,8	93,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>329</b>	<b>88,4</b>	<b>85,2</b>	<b>91,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Compañera de habitación (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 de la compañera de habitación (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	18	9	50,0	4	22,2	2	11,1	2	11,1	0	0,0	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	13	5	38,5	2	15,4	1	7,7	3	23,1	2	15,4	
III Hospital Rafael Méndez	2	0	0,0	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
V Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	3	37,5	1	12,5	2	25,0	1	12,5	1	12,5	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>39,5</b>	<b>8</b>	<b>18,6</b>	<b>7</b>	<b>16,3</b>	<b>6</b>	<b>14,0</b>	<b>4</b>	<b>9,3</b>	

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 42

**22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	88	73,9	66,1	81,8	8,2	2,4	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	84	81,6	74,1	89,0	8,7	1,9	
III Hospital Rafael Méndez	46	39	84,8	74,4	95,2	8,8	2,0	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	20	76,9	60,7	93,1	8,7	1,7	
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100	9,3	1,0	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	36	75,0	62,8	87,3	8,0	2,9	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>366</b>	<b>289</b>	<b>79,0</b>	<b>74,8</b>	<b>83,1</b>	<b>8,5</b>	<b>2,2</b>	

**23. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la planta de hospitalización?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	115	94,3	90,1	98,4	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	102	97	95,1	90,9	99,3	
III Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	25	96,2	88,8	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	23	95,8	87,8	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	44	91,7	83,8	99,5	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>370</b>	<b>350</b>	<b>94,6</b>	<b>92,3</b>	<b>96,9</b>	

**24. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	111	91,0	85,9	96,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	99	95,2	91,1	99,3
III Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	25	96,2	88,8	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	47	97,9	93,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>350</b>	<b>94,1</b>	<b>91,7</b>	<b>96,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>2</sup>	No tuve dolor	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
			n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	0	114	93,4	89,1	97,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	0	93	90,3	84,6	96,0
III Hospital Rafael Méndez	48	1	46	97,9	93,8	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	0	25	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	1	21	91,3	80,0	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	47	1	45	97,8	93,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>369</b>	<b>3</b>	<b>344</b>	<b>94,0</b>	<b>91,6</b>	<b>96,4</b>

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

**29. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía usted 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	122	98	80,3	73,3	87,4	8,6	2,0	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	84	80,8	73,2	88,3	8,7	2,2	
III Hospital Rafael Méndez	48	43	89,6	80,9	98,2	9,2	1,3	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	23	88,5	76,2	100	9,1	1,3	
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100	9,3	1,3	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	37	77,1	65,2	89,0	8,5	2,4	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>372</b>	<b>307</b>	<b>82,5</b>	<b>78,7</b>	<b>86,4</b>	<b>8,8</b>	<b>2,0</b>	

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	101	82,8	76,1	89,5	8,8	1,8	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	102	87	85,3	78,4	92,2	9,0	1,8	
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100	9,3	1,7	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	23	88,5	76,2	100	9,1	1,3	
V Hospital Virgen del Castillo	24	20	83,3	68,4	98,2	9,0	1,6	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	42	87,5	78,1	96,9	9,0	1,8	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>370</b>	<b>318</b>	<b>85,9</b>	<b>82,4</b>	<b>89,5</b>	<b>9,0</b>	<b>1,8</b>	

**31. ¿Sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su parto (o cesárea) y durante el ingreso?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>5</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
			n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	2	113	95,8	92,2	99,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	101	0	96	95,0	90,8	99,3
III Hospital Rafael Méndez	46	0	42	91,3	83,2	99,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	1	23	92,0	81,6	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	0	24	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	47	1	43	93,5	86,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>364</b>	<b>4</b>	<b>341</b>	<b>94,7</b>	<b>92,4</b>	<b>97,0</b>

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

**32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas/es?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>6</sup>	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	117	97,5	94,7	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	101	98,1	95,4	100	
III Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	25	96,2	88,8	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	48	100	100	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>369</b>	<b>362</b>	<b>98,1</b>	<b>96,7</b>	<b>100</b>	<b>99,5</b>

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

**33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del anestesista?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	109	103	94,5	90,2	98,8	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	84	79	94,0	89,0	99,1	
III Hospital Rafael Méndez	37	37	100	100	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	21	84,0	69,6	98,4	
V Hospital Virgen del Castillo	16	16	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>311</b>	<b>295</b>	<b>94,9</b>	<b>92,4</b>	<b>97,3</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	109	94,0	89,6	98,3	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	94	94,9	90,6	99,3	
III Hospital Rafael Méndez	45	44	97,8	93,5	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	23	23	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	45	93,8	86,9	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>357</b>	<b>341</b>	<b>95,5</b>	<b>93,4</b>	<b>97,7</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	120	98,4	96,1	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	98	95,1	91,0	99,3	
III Hospital Rafael Méndez	45	45	100	100	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	25	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	48	100	100	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>367</b>	<b>360</b>	<b>98,1</b>	<b>96,7</b>	<b>99,5</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

**36. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los enfermeros/as?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	113	92,6	88,0	97,3	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	101	96	95,0	90,8	99,3	
III Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	47	97,9	93,9	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>369</b>	<b>349</b>	<b>94,6</b>	<b>92,3</b>	<b>96,9</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>6</sup>	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	114	93,4	89,1	97,8	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	102	100	98,0	95,3	100	
III Hospital Rafael Méndez	48	43	89,6	80,9	98,2	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	47	97,9	93,9	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>370</b>	<b>352</b>	<b>95,1</b>	<b>92,9</b>	<b>97,3</b>	

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

**38. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas/es?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>6</sup>	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	120	100	100	100	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	101	98,1	95,4	100	
III Hospital Rafael Méndez	48	48	100	100	100	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	46	95,8	90,2	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>369</b>	<b>365</b>	<b>98,9</b>	<b>97,9</b>	<b>100</b>	

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

**39. ¿Cómo valora el trato que recibió del anestesista?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	109	107	98,2	95,6	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	85	83	97,6	94,4	100	
III Hospital Rafael Méndez	37	37	100	100	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	22	88,0	75,3	100	
V Hospital Virgen del Castillo	16	16	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>312</b>	<b>304</b>	<b>97,4</b>	<b>95,7</b>	<b>100</b>	<b>99,2</b>

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

#### 40. ¿Cómo valora el trato que recibió de los ginecólogos/as?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	106	91,4	86,3	96,5	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	92	92,9	87,9	98,0	
III Hospital Rafael Méndez	45	45	100	100	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	23	23	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	43	89,6	80,9	98,2	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>357</b>	<b>335</b>	<b>93,8</b>	<b>91,3</b>	<b>96,3</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

**41. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	120	98,4	96,1	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	103	99	96,1	92,4	99,8	
III Hospital Rafael Méndez	45	44	97,8	93,5	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	25	25	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	24	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	48	100	100	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>367</b>	<b>360</b>	<b>98,1</b>	<b>96,7</b>	<b>99,5</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

**42. ¿Cómo valora el trato que recibió de los enfermeros/as?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>7</sup>	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	112	91,8	86,9	96,7	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	101	98	97,0	93,7	100	
III Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	46	95,8	90,2	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>369</b>	<b>348</b>	<b>94,3</b>	<b>91,9</b>	<b>96,7</b>	

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan <sup>6</sup>	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	109	89,3	83,9	94,8	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	102	100	98,0	95,3	100	
III Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	25	96,2	88,8	100	
V Hospital Virgen del Castillo	24	23	95,8	87,8	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	47	97,9	93,9	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>370</b>	<b>351</b>	<b>94,9</b>	<b>92,6</b>	<b>97,1</b>	

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

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

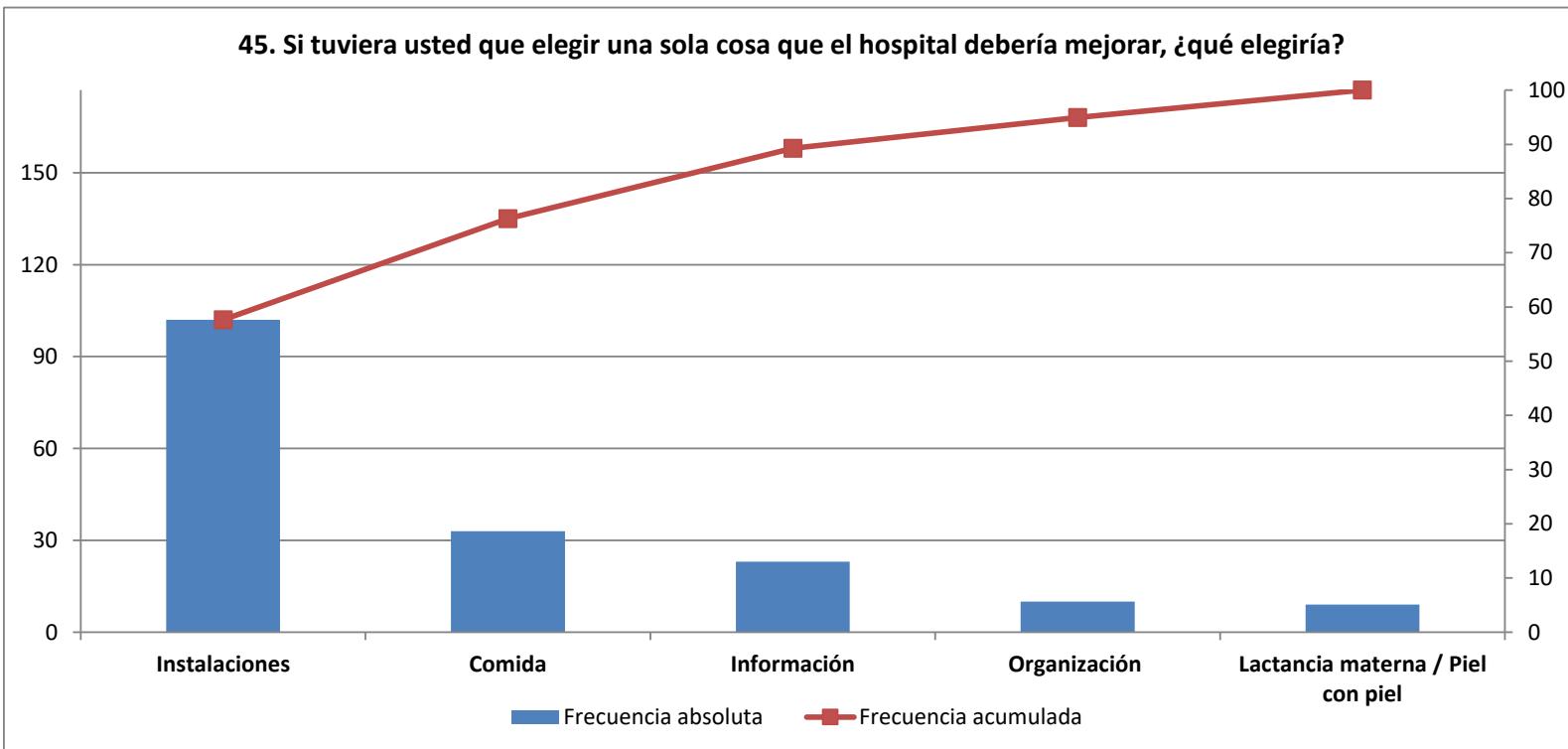
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	113	93,4	89,0	97,8	9,3	1,2	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	95	91,3	85,9	96,7	9,1	1,5	
III Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5	9,0	1,6	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	26	100	100	100	9,5	0,7	
V Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100	9,3	1,1	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	44	91,7	83,8	99,5	9,0	1,5	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>371</b>	<b>344</b>	<b>92,7</b>	<b>90,1</b>	<b>95,4</b>	<b>9,2</b>	<b>1,3</b>	

**45. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, etc)			Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)			Información (más clara, más veces, etc) o identificación del personal			Organización (control de visitas, permitir acompañantes, etc)			Lactancia materna / piel con piel (ayuda, más información, menos presión, etc)		
		n	n	%	n	n	%	n	n	%	n	n	%	n	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	89	43	48,3		7	7,9		9	10,1		5	5,6		3	3,4	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	69	29	42,0		15	21,7		5	7,2		3	4,3		2	2,9	
III Hospital Rafael Méndez	26	10	38,5		3	11,5		2	7,7		1	3,8		3	11,5	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	9	4	44,4		1	11,1		1	11,1		0	0,0		0	0,0	
V Hospital Virgen del Castillo	12	4	33,3		1	8,3		3	25,0		0	0,0		0	0,0	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	28	12	42,9		6	21,4		3	10,7		1	3,6		1	3,6	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>233</b>	<b>102</b>	<b>43,8</b>		<b>33</b>	<b>14,2</b>		<b>23</b>	<b>9,9</b>		<b>10</b>	<b>4,3</b>		<b>9</b>	<b>3,9</b>	

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 177

#### 46. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	113	93,4	89,0	97,8	9,4	1,1	76,9	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	104	98	94,2	89,7	98,7	9,3	1,6	77,9	
III Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5	9,1	1,8	64,6	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	26	24	92,3	82,1	100	9,1	1,3	65,4	
V Hospital Virgen del Castillo	24	23	95,8	87,8	100	9,5	0,8	91,7	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	44	91,7	83,8	99,5	9,1	1,5	70,8	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>93,3</b>	<b>90,7</b>	<b>95,8</b>	<b>9,2</b>	<b>1,4</b>	<b>74,9</b>	



\*El Net Promoter Score (NPS) es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?"

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

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante? <sup>1</sup>	97,5	98,3	96,0	97,8	96,0	100	97,8
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural? <sup>1</sup>	95,2	95,8	93,9	93,6	100	91,7	97,7
4. ¿Le preguntaron si tenía dolor? <sup>1</sup>	92,1	93,1	92,9	91,3	100	79,2	91,1
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? <sup>1,2</sup>	91,1	91,3	92,0	91,1	91,3	85,0	91,1
6. ¿Cómo valorá el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio? <sup>1</sup>	97,5	98,3	96,0	97,9	100	100	95,6
7. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras estaba en la sala de dilatación o en paritorio? <sup>1,3</sup>	93,4	94,0	92,7	88,9	92,0	100	95,5
8. ¿En los primeros minutos tras el nacimiento y durante al menos 1 hora le colocaron a su hijo/a sobre su pecho y su abdomen, o el de su acompañante, para favorecer el contacto piel con piel? <sup>4</sup>	99,5	99,2	99,0	100	100	100	100
9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	94,3	95,9	95,2	93,6	92,3	87,5	93,8
9bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto? (media)	9,5	9,4	9,6	9,5	9,4	9,2	9,5
10. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	63,4	52,9	60,8	68,9	84,6	91,7	64,6
11. Si informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?	98,3	98,4	96,8	100	100	100	96,8
12. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	93,1	90,3	93,7	93,2	100	95,8	93,3
13. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	80,8	83,2	77,5	77,1	80,8	95,8	78,3
14. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	95,7	95,9	94,2	93,8	92,3	100	100
16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	72,0	58,2	78,8	81,3	73,1	83,3	77,1
18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	77,9	81,1	70,0	68,8	88,5	83,3	87,0
20. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	88,4	85,2	87,5	95,8	100	91,7	83,3
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	79,0	73,9	81,6	84,8	76,9	91,7	75,0
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a? (media)	8,5	8,2	8,7	8,8	8,7	9,3	8,0
23. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la planta de hospitalización?	94,6	94,3	95,1	95,8	96,2	95,8	91,7
24. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?	94,1	91,0	95,2	91,7	96,2	100	97,9
25. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? <sup>2</sup>	94,0	93,4	90,3	97,9	100	91,3	97,8
29. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?	82,5	80,3	80,8	89,6	88,5	91,7	77,1
29bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa? (media)	8,8	8,6	8,7	9,2	9,1	9,3	8,5
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa?	85,9	82,8	85,3	93,8	88,5	83,3	87,5
30bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa? (media)	9,0	8,8	9,0	9,3	9,1	9,0	9,0
31. ¿Sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su parto (o cesárea) y durante el ingreso? <sup>5</sup>	94,7	95,8	95,0	91,3	92,0	100	93,5
32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas/es? <sup>6</sup>	98,1	97,5	98,1	97,9	96,2	100	100
33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del anestesista? <sup>7</sup>	94,9	94,5	94,0	100	84,0	100	97,5
34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los ginecólogos/as? <sup>7</sup>	95,5	94,0	94,9	97,8	100	100	93,8
35. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los pediatras? <sup>7</sup>	98,1	98,4	95,1	100	100	100	100
36. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los enfermeros/as? <sup>7</sup>	94,6	92,6	95,0	93,8	100	91,7	97,9
37. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería? <sup>6</sup>	95,1	93,4	98,0	89,6	100	91,7	97,9
38. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas/es? <sup>6</sup>	98,9	100	98,1	100	100	100	95,8
39. ¿Cómo valora el trato que recibió del anestesista? <sup>7</sup>	97,4	98,2	97,6	100	88,0	100	97,5
40. ¿Cómo valora el trato que recibió de los ginecólogos/as? <sup>7</sup>	93,8	91,4	92,9	100	100	100	89,6
41. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras? <sup>7</sup>	98,1	98,4	96,1	97,8	100	100	100
42. ¿Cómo valora el trato que recibió de los enfermeros/as? <sup>7</sup>	94,3	91,8	97,0	91,7	100	91,7	95,8
43. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería? <sup>6</sup>	94,9	89,3	98,0	97,9	96,2	95,8	97,9
44. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?	92,7	93,4	91,3	91,7	100	91,7	91,7
44bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz? (media)	9,2	9,3	9,1	9,0	9,5	9,3	9,0
46. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	93,3	93,4	94,2	91,7	92,3	95,8	91,7
46bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	9,2	9,4	9,3	9,1	9,1	9,5	9,1

**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 las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

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

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

<sup>4</sup>Las respuestas agrupadas bajo la categoría "Sí" incluyen: "Sí, sobre mí", "Sí, sobre mí, pero no en los primeros minutos, tardaron más", "Sí, sobre el de mi acompañante porque yo no me encontraba bien, el pediatra tenía que revisar al bebé o yo lo prefería así", y "Sí, sobre el de mi acompañante porque a mí no me lo permitieron".

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

<sup>6</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

<sup>7</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".