

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 1^{er} corte 2025

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

AUTORÍA

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Carlos Alberto Arenas Díaz. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

DISEÑO, CONTROL DE CALIDAD Y REVISIÓN

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

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

TRABAJO DE CAMPO, ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

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

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

Jose Ramón Torrano Delgado. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Resumen Metodológico | 5 |
| Variables Sociodemográficas | 6 |
| Resultados de las preguntas del cuestionario | 13 |
| Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas | 48 |
| Indicador del Acuerdo de Gestión | 49 |

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos por cualquier servicio/especialidad en los servicios de urgencias del hospital del 28 de abril al 1 de junio de 2025. Sólo se incluyen pacientes con los siguientes motivos de alta: "Domicilio", "Hospitalización" y "Hospitalización a domicilio". En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 hospitales de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

Área I - Murcia Oeste (Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca)

Área II - Cartagena (Complejo Hospitalario de Cartagena)

Área III - Lorca (Hospital Rafael Méndez)

Área IV - Noroeste (Hospital Comarcal del Noroeste)

Área V - Altiplano (Hospital Virgen del Castillo)

Área VI - Vega Media (Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer)

Área VII - Murcia Este (Hospital General Universitario Reina Sofía)

Área VIII - Mar Menor (Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor)

Área IX - Vega Alta (Hospital de la Vega Lorenzo Guirao)

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 680 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 61,5% de los casos y al acompañante en el 38,5%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8 minutos (6-12 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 15/05/2025 y finalizó el 03/06/2025.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

NOTA

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan |
|----------------------------|--|--------------------|
| | | n |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 |
| Servicio Murciano de Salud | | 680 |

Edad del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Menores de 18 años | | De 18 a 24 años | | De 25 a 44 años | | De 45 a 64 años | | 65 o más años | | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|--|--------------------|--------------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|---------------|------|-------|------------------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 32 | 29,1 | 7 | 6,4 | 33 | 30,0 | 25 | 22,7 | 13 | 11,8 | 34,9 | 24,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 20 | 25,0 | 9 | 11,3 | 18 | 22,5 | 19 | 23,8 | 14 | 17,5 | 38,8 | 25,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 17 | 24,3 | 11 | 15,7 | 13 | 18,6 | 14 | 20,0 | 15 | 21,4 | 39,8 | 26,8 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 16 | 22,9 | 5 | 7,1 | 16 | 22,9 | 18 | 25,7 | 15 | 21,4 | 41,8 | 25,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 15 | 21,4 | 7 | 10,0 | 23 | 32,9 | 11 | 15,7 | 14 | 20,0 | 38,0 | 25,4 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 1 | 1,4 | 9 | 12,9 | 21 | 30,0 | 24 | 34,3 | 15 | 21,4 | 46,2 | 18,3 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 6 | 8,6 | 5 | 7,1 | 20 | 28,6 | 17 | 24,3 | 22 | 31,4 | 50,7 | 22,5 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 10 | 14,3 | 7 | 10,0 | 24 | 34,3 | 21 | 30,0 | 8 | 11,4 | 40,1 | 21,2 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 12 | 17,1 | 8 | 11,4 | 14 | 20,0 | 22 | 31,4 | 14 | 20,0 | 43,8 | 23,8 |
| Servicio Murciano de Salud | | 680 | 129 | 19,0 | 68 | 10,0 | 182 | 26,8 | 171 | 25,1 | 130 | 19,1 | 41,1 | 24,0 |

Edad del informante

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | De 18 a 24 años | | De 25 a 44 años | | De 45 a 64 años | | 65 o más años | | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|--|--------------------|-----------------|-----|-----------------|------|-----------------|------|---------------|------|-------|------------------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 53 | 1 | 1,9 | 28 | 52,8 | 21 | 39,6 | 3 | 5,7 | 45,1 | 11,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 36 | 0 | 0,0 | 15 | 41,7 | 20 | 55,6 | 1 | 2,8 | 46,9 | 10,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 31 | 2 | 6,5 | 10 | 32,3 | 16 | 51,6 | 3 | 9,7 | 47,3 | 12,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 37 | 0 | 0,0 | 10 | 27,0 | 24 | 64,9 | 3 | 8,1 | 49,5 | 11,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 25 | 1 | 4,0 | 13 | 52,0 | 9 | 36,0 | 2 | 8,0 | 43,9 | 11,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 18 | 0 | 0,0 | 9 | 50,0 | 8 | 44,4 | 1 | 5,6 | 46,8 | 9,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 20 | 0 | 0,0 | 3 | 15,0 | 14 | 70,0 | 3 | 15,0 | 54,5 | 11,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 21 | 0 | 0,0 | 7 | 33,3 | 12 | 57,1 | 2 | 9,5 | 48,6 | 10,7 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 21 | 0 | 0,0 | 8 | 38,1 | 12 | 57,1 | 1 | 4,8 | 49,6 | 12,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 262 | 4 | 1,5 | 103 | 39,3 | 136 | 51,9 | 19 | 7,3 | 47,6 | 11,6 |

Sexo del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Hombre | | Mujer | |
|----------------------------|--|--------------------|--------|------|-------|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 49 | 44,5 | 61 | 55,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 44 | 55,0 | 36 | 45,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 38 | 54,3 | 32 | 45,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 36 | 51,4 | 34 | 48,6 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 42 | 60,0 | 28 | 40,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 35 | 50,0 | 35 | 50,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 30 | 42,9 | 40 | 57,1 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 30 | 42,9 | 40 | 57,1 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 22 | 31,4 | 48 | 68,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 680 | 326 | 47,9 | 354 | 52,1 |

Sexo del informante

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Hombre | | Mujer | |
|----------------------------|--|--------------------|--------|------|-------|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 53 | 22 | 41,5 | 31 | 58,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 36 | 15 | 41,7 | 21 | 58,3 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 31 | 18 | 58,1 | 13 | 41,9 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 37 | 18 | 48,6 | 19 | 51,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 25 | 6 | 24,0 | 19 | 76,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 18 | 4 | 22,2 | 14 | 77,8 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 20 | 8 | 40,0 | 12 | 60,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 21 | 8 | 38,1 | 13 | 61,9 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 21 | 10 | 47,6 | 11 | 52,4 |
| Servicio Murciano de Salud | | 262 | 109 | 41,6 | 153 | 58,4 |

Estudios del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan* | Sin estudios o estudios primarios completos | | Resto estudios | |
|----------------------------|--|---------------------|--|------|----------------|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 80 | 20 | 25,0 | 60 | 75,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 60 | 16 | 26,7 | 44 | 73,3 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 56 | 15 | 26,8 | 41 | 73,2 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 55 | 20 | 36,4 | 35 | 63,6 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 54 | 13 | 24,1 | 41 | 75,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 69 | 13 | 18,8 | 56 | 81,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 68 | 19 | 27,9 | 49 | 72,1 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 60 | 16 | 26,7 | 44 | 73,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 57 | 17 | 29,8 | 40 | 70,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 559 | 149 | 26,7 | 410 | 73,3 |

* Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Sin estudios o estudios primarios completos | | Resto estudios | |
|----------------------------|--|--------------------|--|------|----------------|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 51 | 15 | 29,4 | 36 | 70,6 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 34 | 6 | 17,6 | 28 | 82,4 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 30 | 6 | 20,0 | 24 | 80,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 35 | 7 | 20,0 | 28 | 80,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 24 | 4 | 16,7 | 20 | 83,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 18 | 2 | 11,1 | 16 | 88,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 20 | 2 | 10,0 | 18 | 90,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 19 | 5 | 26,3 | 14 | 73,7 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 21 | 3 | 14,3 | 18 | 85,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 252 | 50 | 19,8 | 202 | 80,2 |

Nacionalidad del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Española | | Otra | |
|----------------------------|--|--------------------|----------|------|------|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 103 | 93,6 | 7 | 6,4 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 76 | 95,0 | 4 | 5,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 64 | 91,4 | 6 | 8,6 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 62 | 88,6 | 8 | 11,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 55 | 78,6 | 15 | 21,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 66 | 94,3 | 4 | 5,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 680 | 621 | 91,3 | 59 | 8,7 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy buena o buena | | Regular, mala o muy mala | |
|----------------------------|--|--------------------|-------------------|------|-----------------------------|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 109 | 82 | 75,2 | 27 | 24,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 78 | 47 | 60,3 | 31 | 39,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 67 | 42 | 62,7 | 25 | 37,3 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 43 | 61,4 | 27 | 38,6 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 49 | 70,0 | 21 | 30,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 34 | 48,6 | 36 | 51,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 41 | 58,6 | 29 | 41,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 40 | 57,1 | 30 | 42,9 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 67 | 32 | 47,8 | 35 | 52,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 671 | 410 | 61,1 | 261 | 38,9 |

CUESTIONARIO

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era...

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy grave o grave | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|--------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 107 | 61 | 57,0 | 47,6 | 66,4 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 75 | 45 | 60,0 | 48,9 | 71,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 68 | 37 | 54,4 | 42,6 | 66,2 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 44 | 62,9 | 51,5 | 74,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 68 | 41 | 60,3 | 48,7 | 71,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 44 | 62,9 | 51,5 | 74,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 68 | 35 | 51,5 | 39,6 | 63,3 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 43 | 61,4 | 50,0 | 72,8 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 35 | 50,7 | 38,9 | 62,5 |
| Servicio Murciano de Salud | | 665 | 385 | 57,9 | 54,1 | 61,6 |

2. ¿Estuvo en Urgencias acompañado/a?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Sí | | No | |
|----------------------------|--|--------------------|-----|------|-----|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 98 | 89,1 | 12 | 10,9 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 68 | 85,0 | 12 | 15,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 64 | 91,4 | 6 | 8,6 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 51 | 72,9 | 19 | 27,1 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 49 | 70,0 | 21 | 30,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 55 | 78,6 | 15 | 21,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 57 | 81,4 | 13 | 18,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 58 | 82,9 | 12 | 17,1 |
| Servicio Murciano de Salud | | 680 | 565 | 83,1 | 115 | 16,9 |

3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados/as sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?¹

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|--------------------|-----------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 97 | 92 | 94,8 | 90,4 | 99,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 65 | 64 | 98,5 | 95,5 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 65 | 63 | 96,9 | 92,7 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 64 | 61 | 95,3 | 90,1 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 48 | 40 | 83,3 | 72,8 | 93,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 49 | 47 | 95,9 | 90,4 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 55 | 49 | 89,1 | 80,9 | 97,3 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 56 | 50 | 89,3 | 81,2 | 97,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 58 | 53 | 91,4 | 84,2 | 98,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 557 | 519 | 93,2 | 91,1 | 95,3 |

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que han estado acompañados/as en el área de urgencias.

4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras permaneció en el área de Urgencias?¹

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|----------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 97 | 86 | 88,7 | 82,3 | 95,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 65 | 61 | 93,8 | 88,0 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 65 | 58 | 89,2 | 81,7 | 96,8 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 64 | 57 | 89,1 | 81,4 | 96,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 48 | 38 | 79,2 | 67,7 | 90,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 48 | 44 | 91,7 | 83,8 | 99,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 54 | 49 | 90,7 | 83,0 | 98,5 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 57 | 50 | 87,7 | 79,2 | 96,2 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 56 | 48 | 85,7 | 76,5 | 94,9 |
| Servicio Murciano de Salud | | 554 | 491 | 88,6 | 86,0 | 91,3 |

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que han estado acompañados/as en el área de urgencias.

5. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|--|--------------------|---------|------|------|------|-------|------------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 108 | 83 | 76,9 | 68,9 | 84,8 | 8,6 | 2,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 62 | 77,5 | 68,3 | 86,7 | 8,3 | 1,9 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 68 | 41 | 60,3 | 48,7 | 71,9 | 7,3 | 2,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 51 | 72,9 | 62,4 | 83,3 | 8,0 | 2,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 67 | 38 | 56,7 | 44,9 | 68,6 | 7,2 | 2,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 40 | 57,1 | 45,5 | 68,7 | 7,3 | 2,8 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 68 | 47 | 69,1 | 58,1 | 80,1 | 7,7 | 2,3 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 42 | 60,0 | 48,5 | 71,5 | 7,8 | 2,5 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 67 | 45 | 67,2 | 55,9 | 78,4 | 8,0 | 2,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 668 | 449 | 67,2 | 63,7 | 70,8 | 7,9 | 2,5 |

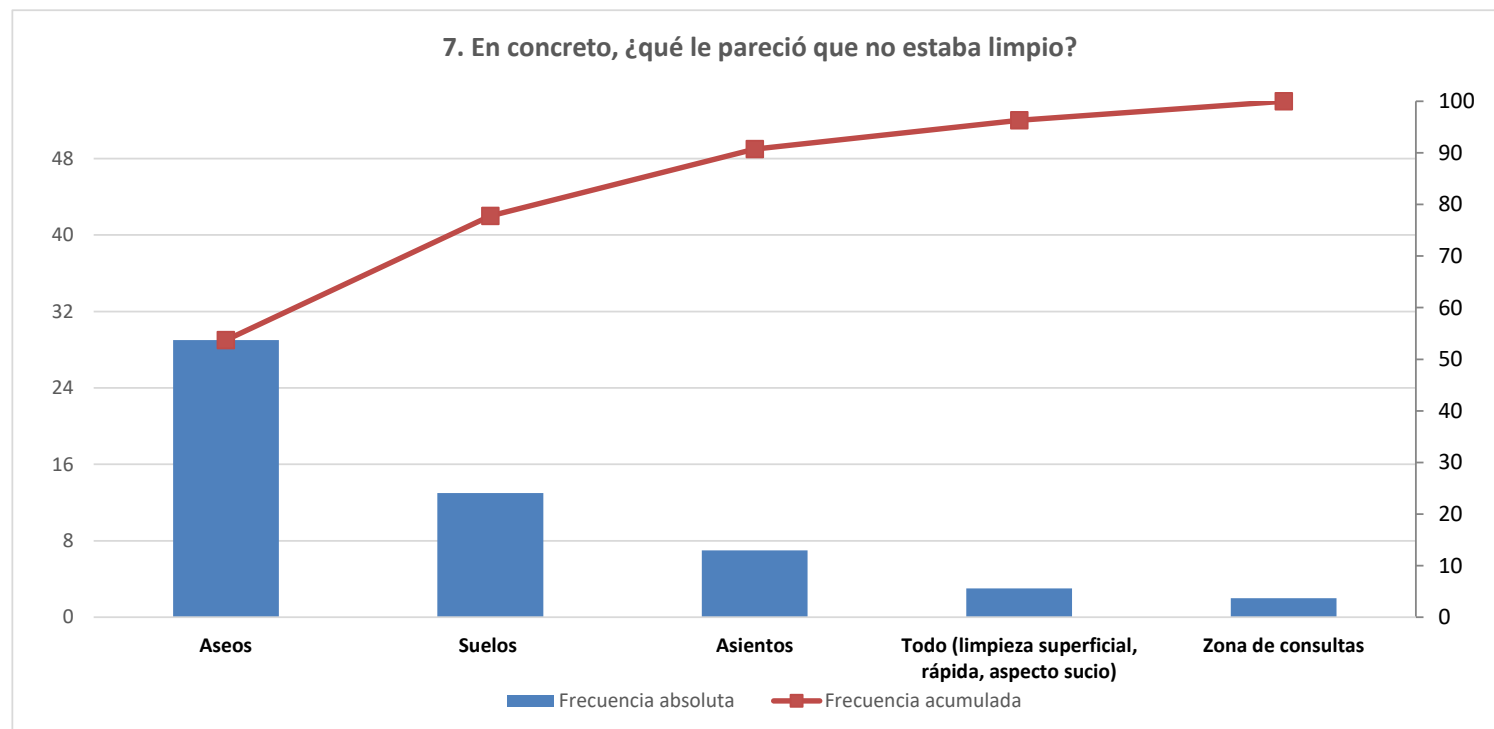
6. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|--------------------|-----------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 107 | 101 | 94,4 | 90,0 | 98,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 79 | 70 | 88,6 | 81,6 | 95,6 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 64 | 91,4 | 84,9 | 98,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 66 | 94,3 | 88,8 | 99,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 68 | 63 | 92,6 | 86,4 | 98,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 67 | 60 | 89,6 | 82,2 | 96,9 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 64 | 91,4 | 84,9 | 98,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 58 | 84,1 | 75,4 | 92,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 669 | 613 | 91,6 | 89,5 | 93,7 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Aseos | | Suelos | | Asientos | | Todo (limpieza superficial, aspecto sucio) | | Zona de consultas | |
|----------------------------|--|--------------------|-------|------|--------|------|----------|------|--|------|-------------------|------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 6 | 5 | 83,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 9 | 2 | 22,2 | 4 | 44,4 | 3 | 33,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 6 | 2 | 33,3 | 2 | 33,3 | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 0 | 0,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 4 | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 2 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 5 | 0 | 0,0 | 4 | 80,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 7 | 7 | 100 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 6 | 4 | 66,7 | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 11 | 6 | 54,5 | 1 | 9,1 | 2 | 18,2 | 0 | 0,0 | 2 | 18,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 56 | 29 | 51,8 | 13 | 23,2 | 7 | 12,5 | 3 | 5,4 | 2 | 3,6 |

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 54

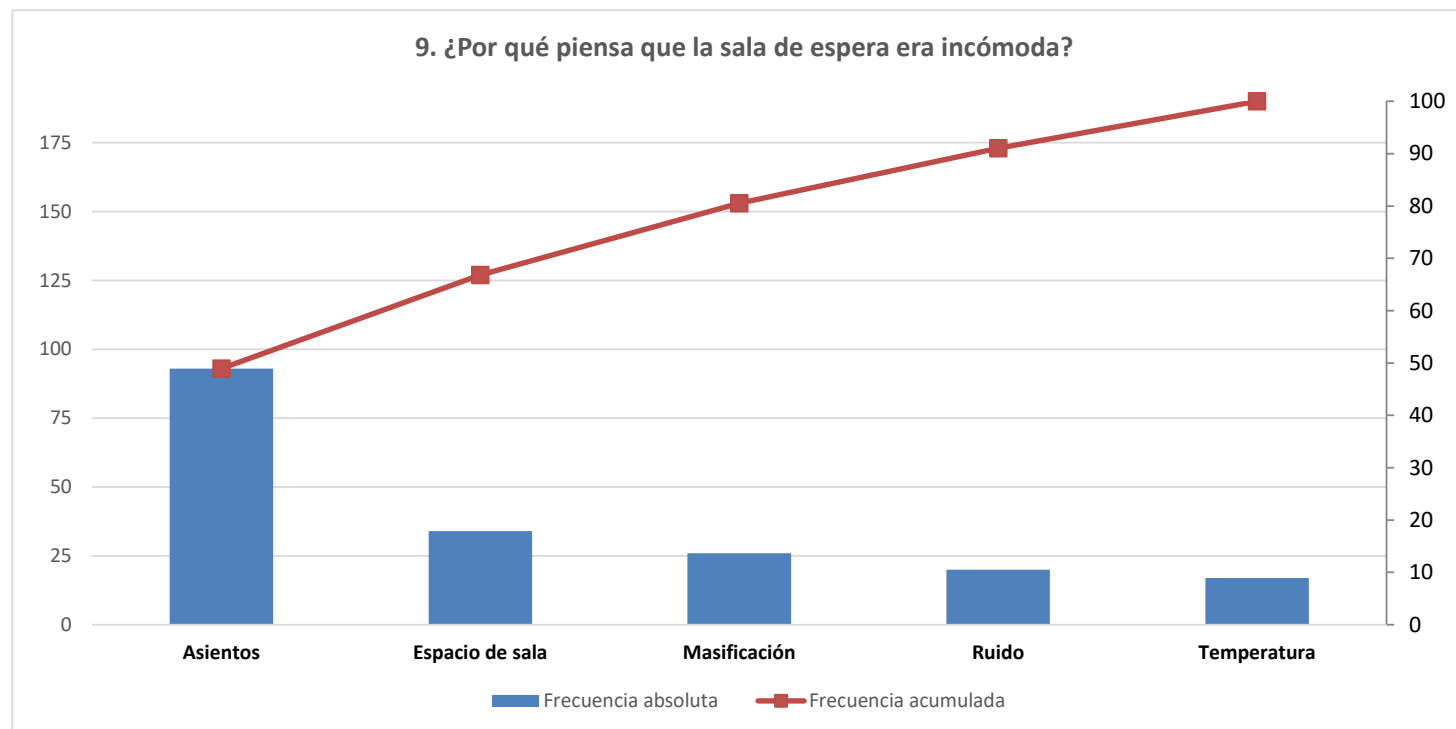
8. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|--------------------|-----------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 109 | 68 | 62,4 | 53,3 | 71,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 51 | 63,8 | 53,2 | 74,3 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 54 | 77,1 | 67,3 | 87,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 53 | 75,7 | 65,7 | 85,8 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 58 | 82,9 | 74,0 | 91,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 69 | 45 | 65,2 | 54,0 | 76,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 69 | 45 | 65,2 | 54,0 | 76,5 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 69 | 54 | 78,3 | 68,5 | 88,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 42 | 60,0 | 48,5 | 71,5 |
| Servicio Murciano de Salud | | 676 | 470 | 69,5 | 66,1 | 73,0 |

9. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Asientos (incómodos, rotos, viejos, pocos, etc) | | Espacio de la sala (pequeña, es un pasillo, sillas juntas, etc) | | Masificación (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc) | | Ruido (gente hablando alto, mala insonorización, etc) | | Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc) | |
|----------------------------|--|--------------------|---|------|--|------|--|------|---|------|---|------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 41 | 16 | 39,0 | 9 | 22,0 | 4 | 9,8 | 3 | 7,3 | 5 | 12,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 29 | 12 | 41,4 | 3 | 10,3 | 2 | 6,9 | 7 | 24,1 | 3 | 10,3 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 16 | 7 | 43,8 | 1 | 6,3 | 7 | 43,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 17 | 8 | 47,1 | 0 | 0,0 | 4 | 23,5 | 4 | 23,5 | 1 | 5,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 12 | 3 | 25,0 | 1 | 8,3 | 3 | 25,0 | 1 | 8,3 | 3 | 25,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 24 | 18 | 75,0 | 2 | 8,3 | 0 | 0,0 | 2 | 8,3 | 2 | 8,3 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 24 | 13 | 54,2 | 6 | 25,0 | 3 | 12,5 | 2 | 8,3 | 0 | 0,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 15 | 6 | 40,0 | 0 | 0,0 | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | 2 | 13,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 28 | 10 | 35,7 | 12 | 42,9 | 1 | 3,6 | 1 | 3,6 | 1 | 3,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 206 | 93 | 45,1 | 34 | 16,5 | 26 | 12,6 | 20 | 9,7 | 17 | 8,3 |

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 190

10. Durante su estancia en Urgencias, ¿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 | 106 | 80 | 75,5 | 67,3 | 83,7 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 73 | 53 | 72,6 | 62,4 | 82,8 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 48 | 68,6 | 57,7 | 79,4 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 68 | 62 | 91,2 | 84,4 | 97,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 65 | 53 | 81,5 | 72,1 | 91,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 65 | 51 | 78,5 | 68,5 | 88,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 63 | 53 | 84,1 | 75,1 | 93,2 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 68 | 56 | 82,4 | 73,3 | 91,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 63 | 91,3 | 84,7 | 98,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 647 | 519 | 80,2 | 77,1 | 83,3 |

11. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Muy bien o bien | | 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 | 80 | 73 | 91,3 | 85,1 | 97,4 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 63 | 90,0 | 83,0 | 97,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 68 | 63 | 92,6 | 86,4 | 98,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 64 | 92,8 | 86,6 | 98,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 65 | 92,9 | 86,8 | 98,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 69 | 63 | 91,3 | 84,7 | 98,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 675 | 628 | 93,0 | 91,1 | 95,0 |

12. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre su problema de salud, el tratamiento o las pruebas?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|----------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 107 | 83 | 77,6 | 69,7 | 85,5 | 8,6 | 1,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 63 | 78,8 | 69,8 | 87,7 | 8,6 | 1,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 38 | 54,3 | 42,6 | 66,0 | 7,3 | 2,6 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 44 | 62,9 | 51,5 | 74,2 | 8,4 | 1,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 40 | 57,1 | 45,5 | 68,7 | 8,1 | 1,8 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 43 | 61,4 | 50,0 | 72,8 | 7,8 | 2,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 68 | 55 | 80,9 | 71,5 | 90,2 | 8,6 | 1,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 53 | 75,7 | 65,7 | 85,8 | 8,6 | 2,2 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 49 | 70,0 | 59,3 | 80,7 | 8,5 | 1,8 |
| Servicio Murciano de Salud | | 675 | 468 | 69,3 | 65,9 | 72,8 | 8,3 | 2,0 |

13. La última vez que fue a urgencias, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

| ÁREA DE SALUD | | Total contestan ² | No fue necesario | Sí | | ICI | ICS |
|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------|-----|------|------|------|
| | | n | n | n | % | | |
| I | Murcia Oeste | 109 | 0 | 103 | 94,5 | 90,2 | 98,8 |
| II | Cartagena | 79 | 2 | 73 | 94,8 | 89,9 | 99,7 |
| III | Lorca | 67 | 0 | 57 | 85,1 | 76,5 | 93,6 |
| IV | Noroeste | 69 | 0 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| V | Altiplano | 68 | 2 | 60 | 90,9 | 84,1 | 97,7 |
| VI | Vega Media del Segura | 70 | 0 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| VII | Murcia Este | 66 | 0 | 66 | 100 | 100 | 100 |
| VIII | Mar Menor | 63 | 2 | 55 | 90,2 | 82,8 | 97,5 |
| IX | Vega Alta del Segura | 69 | 0 | 65 | 94,2 | 88,7 | 99,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 660 | 6 | 614 | 93,9 | 92,1 | 95,7 |

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 108 | 104 | 96,3 | 92,7 | 100 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 78 | 76 | 97,4 | 93,9 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 66 | 94,3 | 88,8 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 65 | 94,2 | 88,7 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 69 | 61 | 88,4 | 80,9 | 96,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 69 | 98,6 | 95,8 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 |
| Servicio Murciano de Salud | | 673 | 636 | 94,5 | 92,8 | 96,2 |

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

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 98 | 94 | 95,9 | 92,0 | 100 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 77 | 76 | 98,7 | 96,2 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 68 | 62 | 91,2 | 84,4 | 97,9 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 68 | 60 | 88,2 | 80,6 | 95,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 66 | 66 | 100 | 100 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 63 | 56 | 88,9 | 81,1 | 96,6 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 67 | 65 | 97,0 | 92,9 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 66 | 95,7 | 90,8 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 646 | 612 | 94,7 | 93,0 | 96,5 |

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

19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 107 | 100 | 93,5 | 88,8 | 98,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 77 | 73 | 94,8 | 89,8 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 69 | 62 | 89,9 | 82,7 | 97,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 66 | 62 | 93,9 | 88,2 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 68 | 64 | 94,1 | 88,5 | 99,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 66 | 62 | 93,9 | 88,2 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 69 | 68 | 98,6 | 95,7 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 66 | 95,7 | 90,8 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 661 | 624 | 94,4 | 92,6 | 96,2 |

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

20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 83 | 78 | 94,0 | 88,9 | 99,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 63 | 63 | 100 | 100 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 54 | 51 | 94,4 | 88,3 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 54 | 53 | 98,1 | 94,6 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 57 | 54 | 94,7 | 88,9 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 55 | 55 | 100 | 100 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 53 | 49 | 92,5 | 85,3 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 63 | 62 | 98,4 | 95,3 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 62 | 61 | 98,4 | 95,3 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 544 | 526 | 96,7 | 95,2 | 98,2 |

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

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 105 | 95,5 | 91,6 | 99,3 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 80 | 100 | 100 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 65 | 92,9 | 86,8 | 98,9 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 68 | 67 | 98,5 | 95,7 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 65 | 94,2 | 88,7 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 65 | 92,9 | 86,8 | 98,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 63 | 90,0 | 83,0 | 97,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 677 | 646 | 95,4 | 93,8 | 97,0 |

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

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 99 | 96 | 97,0 | 93,6 | 100 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 78 | 77 | 98,7 | 96,2 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 69 | 98,6 | 95,8 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 64 | 92,8 | 86,6 | 98,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 65 | 65 | 100 | 100 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 64 | 56 | 87,5 | 79,4 | 95,6 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 67 | 67 | 100 | 100 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 65 | 94,2 | 88,7 | 99,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 650 | 626 | 96,3 | 94,9 | 97,8 |

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

23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 107 | 99 | 92,5 | 87,5 | 97,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 78 | 75 | 96,2 | 91,9 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 69 | 56 | 81,2 | 71,9 | 90,4 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 66 | 65 | 98,5 | 95,5 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 63 | 91,3 | 84,7 | 98,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 68 | 57 | 83,8 | 75,1 | 92,6 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 67 | 62 | 92,5 | 86,2 | 98,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 69 | 62 | 89,9 | 82,7 | 97,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 69 | 62 | 89,9 | 82,7 | 97,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 662 | 601 | 90,8 | 88,6 | 93,0 |

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

24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan ³ | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 83 | 78 | 94,0 | 88,9 | 99,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 62 | 62 | 100 | 100 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 52 | 49 | 94,2 | 87,9 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 54 | 54 | 100 | 100 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 57 | 57 | 100 | 100 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 55 | 52 | 94,5 | 88,5 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 53 | 48 | 90,6 | 82,7 | 98,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 63 | 62 | 98,4 | 95,3 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 62 | 60 | 96,8 | 92,4 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 541 | 522 | 96,5 | 94,9 | 98,0 |

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

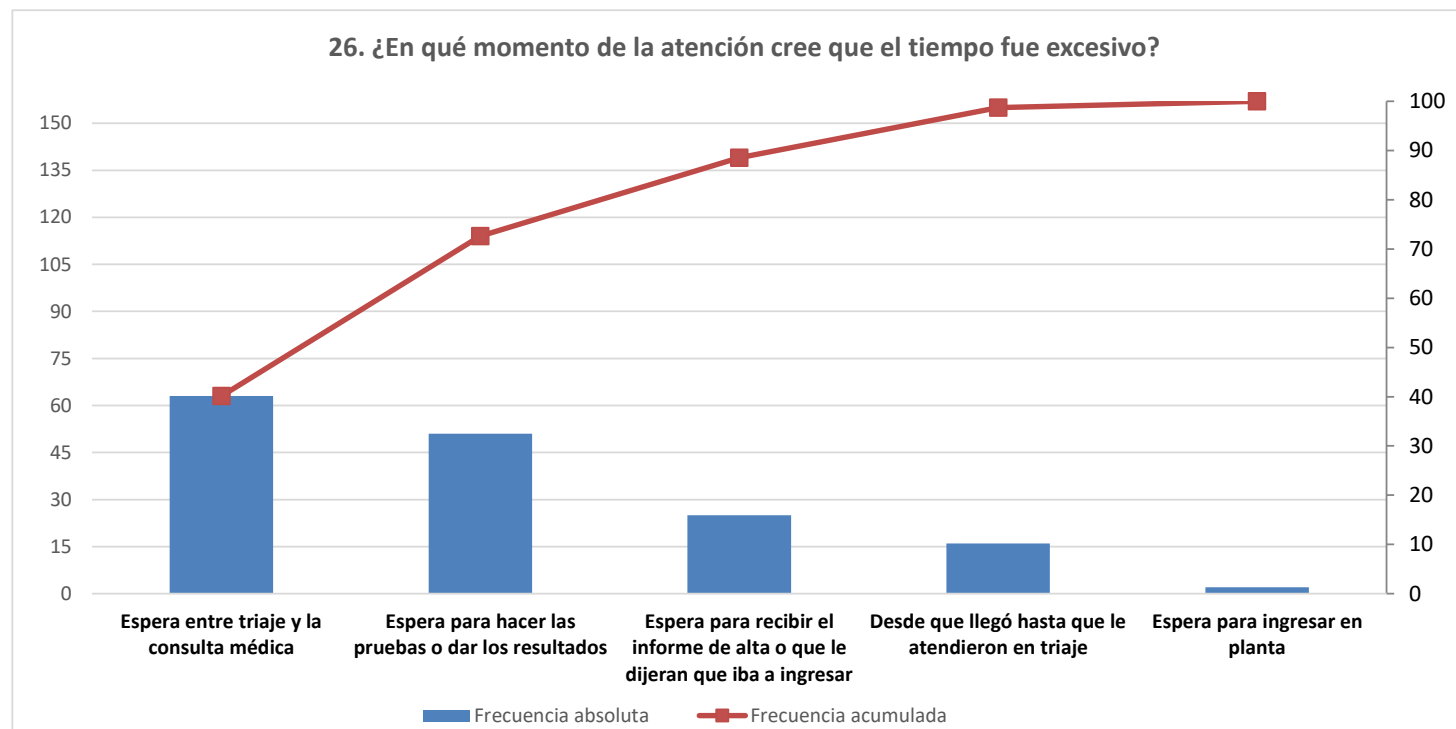
25. En relación a su problema de salud, ¿cómo cree que fue el tiempo total que estuvo en Urgencias?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Normal | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|--------------------|--------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 107 | 82 | 76,6 | 68,6 | 84,7 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 62 | 77,5 | 68,3 | 86,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 68 | 50 | 73,5 | 63,0 | 84,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 66 | 48 | 72,7 | 62,0 | 83,5 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 69 | 46 | 66,7 | 55,5 | 77,8 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 50 | 71,4 | 60,8 | 82,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 58 | 82,9 | 74,0 | 91,7 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 58 | 82,9 | 74,0 | 91,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 670 | 514 | 76,7 | 73,5 | 79,9 |

26. ¿En qué momento de la atención cree que el tiempo fue excesivo?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Entre la primera atención en triaje y la consulta médica | | Espera para hacer las pruebas o para darle los resultados | | Espera para recibir el informe de alta o para que le digan que tiene que ingresar | | Desde que llegó hasta que le atendieron en triaje | | Espera para ingresar en planta | |
|----------------------------|--|--------------------|--|------|---|------|--|------|---|------|--------------------------------------|-----|
| | | n | n | % | | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 24 | 7 | 29,2 | 6 | 25,0 | 4 | 16,7 | 2 | 8,3 | 0 | 0,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 17 | 6 | 35,3 | 9 | 52,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 20 | 7 | 35,0 | 3 | 15,0 | 4 | 20,0 | 4 | 20,0 | 0 | 0,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 10 | 3 | 30,0 | 6 | 60,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 30 | 14 | 46,7 | 7 | 23,3 | 6 | 20,0 | 3 | 10,0 | 0 | 0,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 28 | 6 | 21,4 | 9 | 32,1 | 6 | 21,4 | 4 | 14,3 | 2 | 7,1 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 19 | 10 | 52,6 | 3 | 15,8 | 3 | 15,8 | 1 | 5,3 | 0 | 0,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 12 | 4 | 33,3 | 4 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 8,3 | 0 | 0,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 12 | 6 | 50,0 | 4 | 33,3 | 2 | 16,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 172 | 63 | 36,6 | 51 | 29,7 | 25 | 14,5 | 16 | 9,3 | 2 | 1,2 |

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 157

27. ¿Se quedó usted ingresado/a?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Sí | | No | |
|----------------------------|--|--------------------|----|------|-----|------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 15 | 13,6 | 95 | 86,4 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 80 | 4 | 5,0 | 76 | 95,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 5 | 7,1 | 65 | 92,9 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 5 | 7,1 | 65 | 92,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 5 | 7,1 | 65 | 92,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 70 | 5 | 7,1 | 65 | 92,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 6 | 8,6 | 64 | 91,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 8 | 11,4 | 62 | 88,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 2 | 2,9 | 68 | 97,1 |
| Servicio Murciano de Salud | | 680 | 55 | 8,1 | 625 | 91,9 |

28.1. Si se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|--|--------------------|---------|------|------|------|-------|------------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 14 | 14 | 100 | 100 | 100 | 9,5 | 0,9 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 4 | 4 | 100 | 100 | 100 | 9,8 | 0,5 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 5 | 5 | 100 | 100 | 100 | 9,2 | 1,1 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 5 | 4 | 80,0 | 44,9 | 100 | 9,0 | 1,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 5 | 5 | 100 | 100 | 100 | 8,8 | 0,4 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 5 | 5 | 100 | 100 | 100 | 8,8 | 1,1 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 6 | 6 | 100 | 100 | 100 | 9,8 | 0,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 8 | 4 | 50,0 | 15,4 | 84,6 | 8,3 | 2,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 2 | 2 | 100 | 100 | 100 | 9,5 | 0,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 54 | 49 | 90,7 | 83,0 | 98,5 | 9,2 | 1,1 |

28.2. Si no se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|----------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 92 | 80 | 87,0 | 80,1 | 93,8 | 8,8 | 1,4 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 76 | 64 | 84,2 | 76,0 | 92,4 | 8,8 | 1,9 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 63 | 50 | 79,4 | 69,4 | 89,4 | 8,2 | 1,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 65 | 48 | 73,8 | 63,2 | 84,5 | 8,6 | 1,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 65 | 42 | 64,6 | 53,0 | 76,2 | 8,3 | 1,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 65 | 48 | 73,8 | 63,2 | 84,5 | 8,1 | 2,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 62 | 47 | 75,8 | 65,1 | 86,5 | 8,4 | 1,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 62 | 47 | 75,8 | 65,1 | 86,5 | 8,5 | 2,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 67 | 51 | 76,1 | 65,9 | 86,3 | 8,4 | 1,9 |
| Servicio Murciano de Salud | | 617 | 477 | 77,3 | 74,0 | 80,6 | 8,5 | 1,9 |

29. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | No, solo en Urgencias del hospital | | ICI | ICS |
|----------------------------|--|--------------------|---------------------------------------|------|------|------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 93 | 69 | 74,2 | 65,3 | 83,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 72 | 61 | 84,7 | 76,4 | 93,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 65 | 53 | 81,5 | 72,1 | 91,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 65 | 41 | 63,1 | 51,3 | 74,8 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 61 | 41 | 67,2 | 55,4 | 79,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 63 | 45 | 71,4 | 60,3 | 82,6 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 58 | 49 | 84,5 | 75,2 | 93,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 59 | 50 | 84,7 | 75,6 | 93,9 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 68 | 52 | 76,5 | 66,4 | 86,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 604 | 461 | 76,3 | 72,9 | 79,7 |

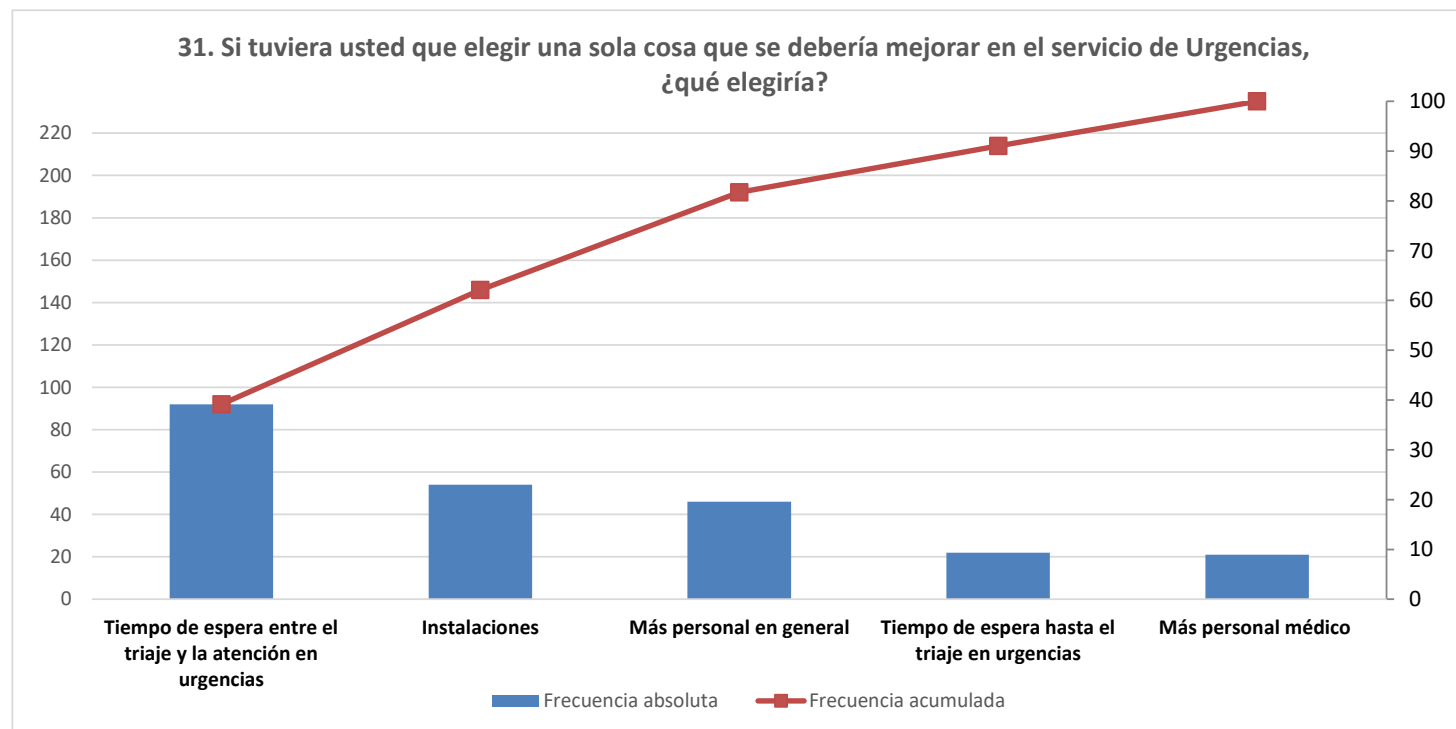
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|--|--------------------|---------|------|------|------|-------|------------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 110 | 91 | 82,7 | 75,7 | 89,8 | 8,8 | 1,4 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 79 | 61 | 77,2 | 68,0 | 86,5 | 8,3 | 1,6 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 55 | 78,6 | 69,0 | 88,2 | 8,3 | 1,9 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 69 | 47 | 68,1 | 57,1 | 79,1 | 8,3 | 1,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 70 | 53 | 75,7 | 65,7 | 85,8 | 8,4 | 1,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 69 | 45 | 65,2 | 54,0 | 76,5 | 7,9 | 2,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 57 | 81,4 | 72,3 | 90,5 | 8,5 | 1,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 69 | 54 | 78,3 | 68,5 | 88,0 | 8,7 | 1,8 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 49 | 70,0 | 59,3 | 80,7 | 8,1 | 2,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 676 | 512 | 75,7 | 72,5 | 79,0 | 8,4 | 1,9 |

31. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Tiempo de espera entre el triaje y la atención en urgencias | | Instalaciones (asientos, sala de espera, aseos, etc) | | Más personal en general | | Tiempo de espera hasta el triaje en urgencias | | Más personal médico | |
|----------------------------|--|--------------------|---|------|---|------|----------------------------|------|---|------|------------------------|------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 67 | 22 | 32,8 | 17 | 25,4 | 5 | 7,5 | 2 | 3,0 | 3 | 4,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 53 | 11 | 20,8 | 6 | 11,3 | 6 | 11,3 | 1 | 1,9 | 1 | 1,9 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 47 | 10 | 21,3 | 2 | 4,3 | 4 | 8,5 | 3 | 6,4 | 5 | 10,6 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 37 | 6 | 16,2 | 2 | 5,4 | 5 | 13,5 | 1 | 2,7 | 1 | 2,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 44 | 6 | 13,6 | 5 | 11,4 | 2 | 4,5 | 4 | 9,1 | 2 | 4,5 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 51 | 9 | 17,6 | 9 | 17,6 | 6 | 11,8 | 2 | 3,9 | 3 | 5,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 46 | 12 | 26,1 | 7 | 15,2 | 3 | 6,5 | 3 | 6,5 | 4 | 8,7 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 41 | 8 | 19,5 | 2 | 4,9 | 8 | 19,5 | 5 | 12,2 | 0 | 0,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 48 | 8 | 16,7 | 4 | 8,3 | 7 | 14,6 | 1 | 2,1 | 2 | 4,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 434 | 92 | 21,2 | 54 | 12,4 | 46 | 10,6 | 22 | 5,1 | 21 | 4,8 |

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 235

32. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias 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 | 106 | 90 | 84,9 | 78,1 | 91,7 | 8,9 | 1,9 | 67,9 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 77 | 58 | 75,3 | 65,7 | 85,0 | 8,6 | 1,7 | 51,9 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 70 | 50 | 71,4 | 60,8 | 82,0 | 7,7 | 2,6 | 28,6 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 | 8,6 | 2,0 | 51,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 69 | 53 | 76,8 | 66,9 | 86,8 | 8,2 | 2,3 | 42,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 69 | 48 | 69,6 | 58,7 | 80,4 | 7,9 | 2,9 | 37,7 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 70 | 55 | 78,6 | 69,0 | 88,2 | 8,7 | 1,3 | 58,6 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 70 | 51 | 72,9 | 62,4 | 83,3 | 8,4 | 2,2 | 47,1 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 70 | 45 | 64,3 | 53,1 | 75,5 | 7,6 | 3,1 | 27,1 |
| Servicio Murciano de Salud | | 671 | 510 | 76,0 | 72,8 | 79,2 | 8,3 | 2,3 | 47,1 |

| |
|-----------------|
| < 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 servicio de Urgencias 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 último 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

| URGENCIAS HOSPITALARIAS | Servicio Murciano de Salud | HCU Virgen de la Arrixaca | C. Hospitalario de Cartagena | H Rafael Méndez | H Comarcal del Noroeste | H Virgen del Castillo | HGU J.M. Morales Meseguer | HGU Reina Sofía | HGU Los Arcos del Mar Menor | H de la Vega Lorenzo Guirao |
|--|----------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave? | 57,9 | 57,0 | 60,0 | 54,4 | 62,9 | 60,3 | 62,9 | 51,5 | 61,4 | 50,7 |
| 3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias? ¹ | 93,2 | 94,8 | 98,5 | 96,9 | 95,3 | 83,3 | 95,9 | 89,1 | 89,3 | 91,4 |
| 4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras permaneció en el área de Urgencias? ¹ | 88,6 | 88,7 | 93,8 | 89,2 | 89,1 | 79,2 | 91,7 | 90,7 | 87,7 | 85,7 |
| 5. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? | 67,2 | 76,9 | 77,5 | 60,3 | 72,9 | 56,7 | 57,1 | 69,1 | 60,0 | 67,2 |
| 5bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media) | 7,9 | 8,6 | 8,3 | 7,3 | 8,0 | 7,2 | 7,3 | 7,7 | 7,8 | 8,0 |
| 6. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital? | 91,6 | 94,4 | 88,6 | 91,4 | 94,3 | 97,1 | 92,6 | 89,6 | 91,4 | 84,1 |
| 8. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc? | 69,5 | 62,4 | 63,8 | 77,1 | 75,7 | 82,9 | 65,2 | 65,2 | 78,3 | 60,0 |
| 10. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal? | 80,2 | 75,5 | 72,6 | 68,6 | 91,2 | 81,5 | 78,5 | 84,1 | 82,4 | 91,3 |
| 11. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias? | 93,0 | 94,5 | 91,3 | 90,0 | 92,6 | 92,8 | 92,9 | 95,7 | 91,3 | 95,7 |
| 12. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre su problema de salud, el tratamiento o las pruebas? | 69,3 | 77,6 | 78,8 | 54,3 | 62,9 | 57,1 | 61,4 | 80,9 | 75,7 | 70,0 |
| 12bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre su problema de salud, el tratamiento o las pruebas? (media) | 8,3 | 8,6 | 8,6 | 7,3 | 8,4 | 8,1 | 7,8 | 8,6 | 8,6 | 8,5 |
| 13. La última vez que fue a urgencias, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ² | 93,9 | 94,5 | 94,8 | 85,1 | 97,1 | 90,9 | 97,1 | 100 | 90,2 | 94,2 |
| 17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico? ³ | 94,5 | 96,3 | 97,4 | 94,3 | 97,1 | 94,2 | 88,4 | 98,6 | 97,1 | 85,7 |
| 18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería? ³ | 94,7 | 95,9 | 98,7 | 91,2 | 95,7 | 88,2 | 100 | 88,9 | 97,0 | 95,7 |
| 19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo? ³ | 94,4 | 93,5 | 94,8 | 89,9 | 93,9 | 94,1 | 93,9 | 95,7 | 98,6 | 95,7 |
| 20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores? ³ | 96,7 | 94,0 | 100 | 94,4 | 98,1 | 94,7 | 100 | 92,5 | 98,4 | 98,4 |
| 21. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico? ³ | 95,4 | 95,5 | 100 | 92,9 | 98,5 | 94,2 | 92,9 | 97,1 | 97,1 | 90,0 |
| 22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería? ³ | 96,3 | 97,0 | 98,7 | 97,1 | 98,6 | 92,8 | 100 | 87,5 | 100 | 94,2 |
| 23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo? ³ | 90,8 | 92,5 | 96,2 | 81,2 | 98,5 | 91,3 | 83,8 | 92,5 | 89,9 | 89,9 |
| 24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores? ³ | 96,5 | 94,0 | 100 | 94,2 | 100 | 100 | 94,5 | 90,6 | 98,4 | 96,8 |
| 25. En relación a su problema de salud, ¿cómo cree que fue el tiempo total que estuvo en Urgencias? | 76,7 | 76,6 | 77,5 | 73,5 | 85,7 | 72,7 | 66,7 | 71,4 | 82,9 | 82,9 |
| 28.1. Si se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta? | 90,7 | | | | | | | | | |
| 28.1bis Si se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta? (media) | 9,2 | 9,5 | 9,8 | 9,2 | 9,0 | 8,8 | 8,8 | 9,8 | 8,3 | 9,5 |
| 28.2. Si no se quedó ingresado, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa? | 77,3 | 87,0 | 84,2 | 79,4 | 73,8 | 64,6 | 73,8 | 75,8 | 75,8 | 76,1 |
| 28.2bis Si no se quedó ingresado, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa? (media) | 8,5 | 8,8 | 8,8 | 8,2 | 8,6 | 8,3 | 8,1 | 8,4 | 8,5 | 8,4 |
| 29. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria? | 76,3 | 74,2 | 84,7 | 81,5 | 63,1 | 67,2 | 71,4 | 84,5 | 84,7 | 76,5 |
| 30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? | 75,7 | 82,7 | 77,2 | 78,6 | 68,1 | 75,7 | 65,2 | 81,4 | 78,3 | 70,0 |
| 30bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media) | 8,4 | 8,8 | 8,3 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 7,9 | 8,5 | 8,7 | 8,1 |
| 32. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? | 76,0 | 84,9 | 75,3 | 71,4 | 85,7 | 76,8 | 69,6 | 78,6 | 72,9 | 64,3 |
| 32bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media) | 8,3 | 8,9 | 8,6 | 7,7 | 8,6 | 8,2 | 7,9 | 8,7 | 8,4 | 7,6 |

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que han estado acompañados/as en el área de urgencias

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

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

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

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

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

| | |
|-------------|---|
| 2.1.13 | Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias |
| Descripción | Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital. |
| Fórmula | Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas |
| Meta | |

| |
|----------------------------|
| Servicio Murciano de Salud |
| 75,7 |

| | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| HCU Virgen de la Arrixaca | C. Hospitalario de Cartagena | H Rafael Méndez | H Comarcal del Noroeste | H Virgen del Castillo | HGU J.M. Morales Meseguer | HGU Reina Sofía | HGU Los Arcos del Mar Menor | H de la Vega Lorenzo Guirao |
| 82,7 | 77,2 | 78,6 | 68,1 | 75,7 | 65,2 | 81,4 | 78,3 | 70,0 |

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