

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 PERÍODO 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	%	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	%	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	%
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	%
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	%
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	%
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	

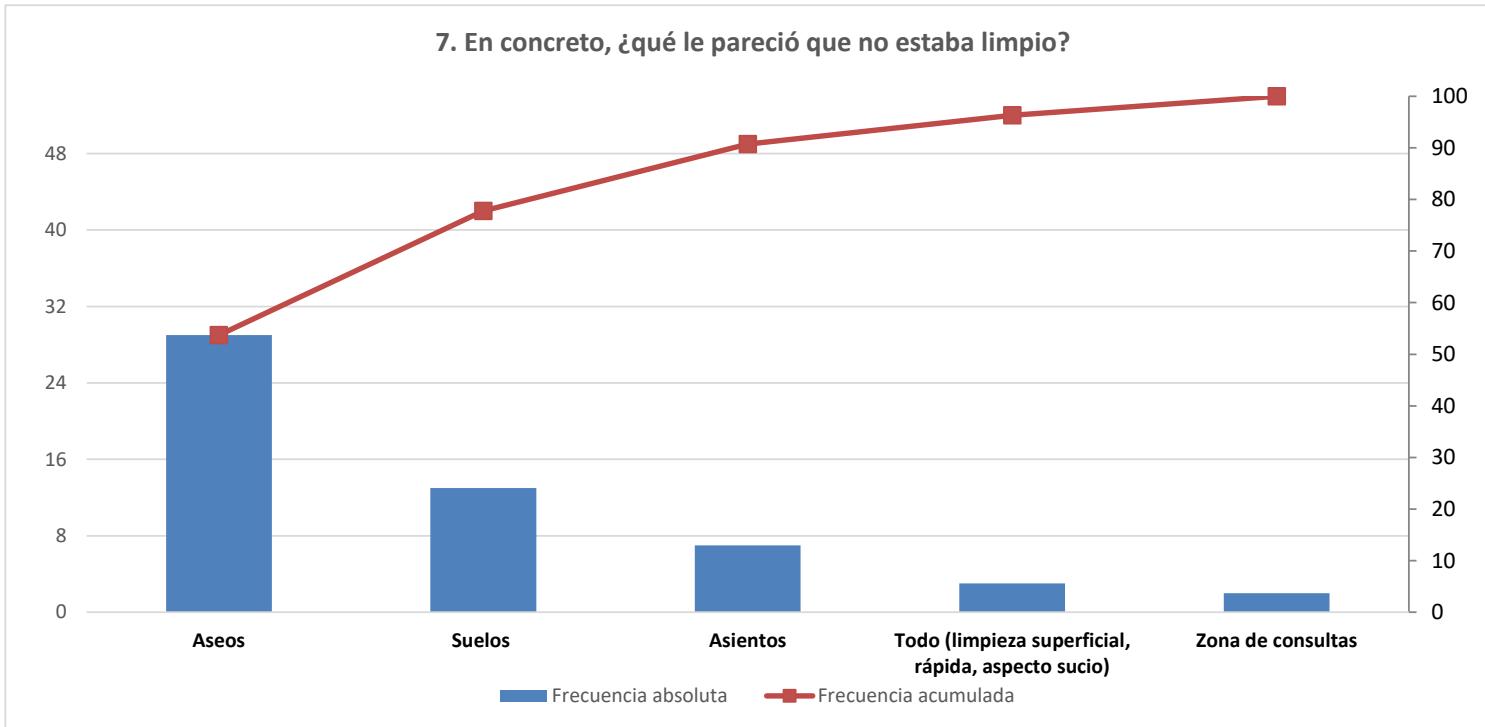
6. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?

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

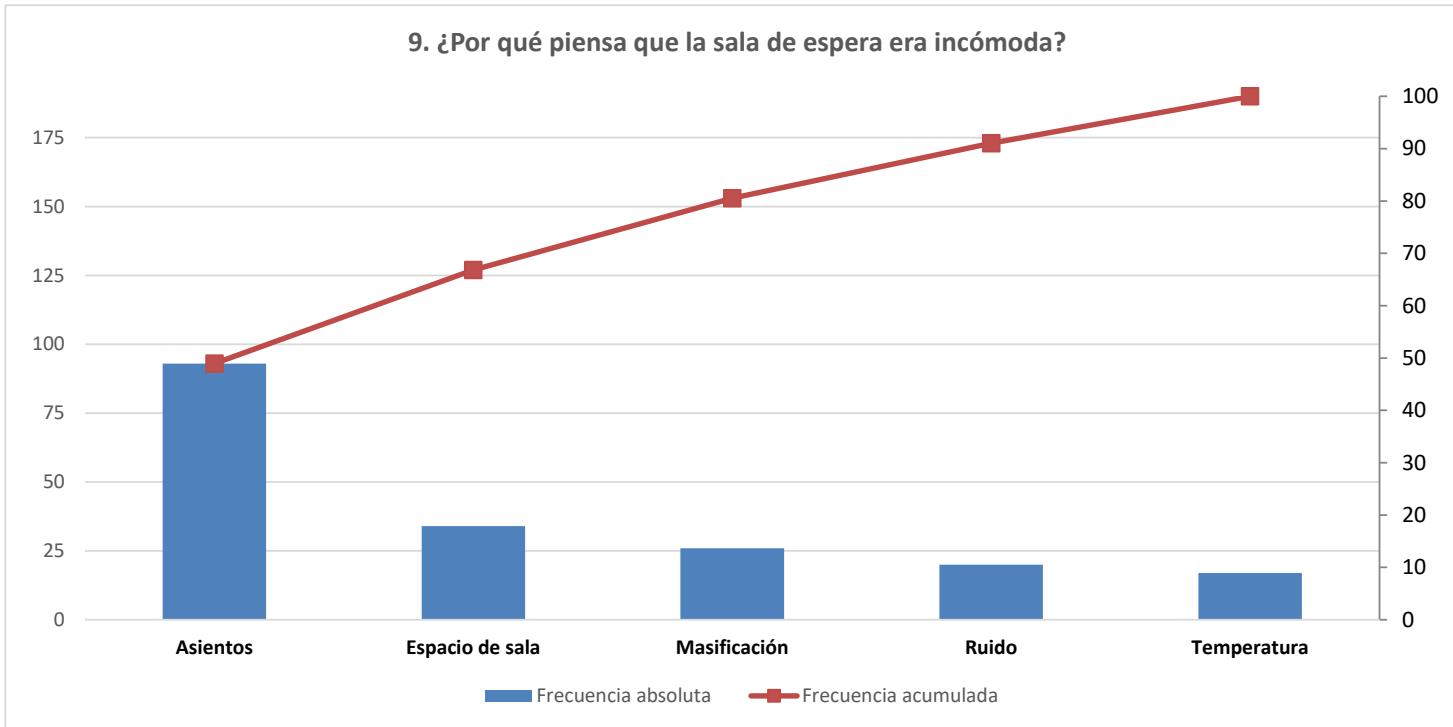
8. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

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	%		
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 tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

ÁREA DE SALUD	Total contestan ²	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
			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	%		
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	%		
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	%		
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	%		
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	%		
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".

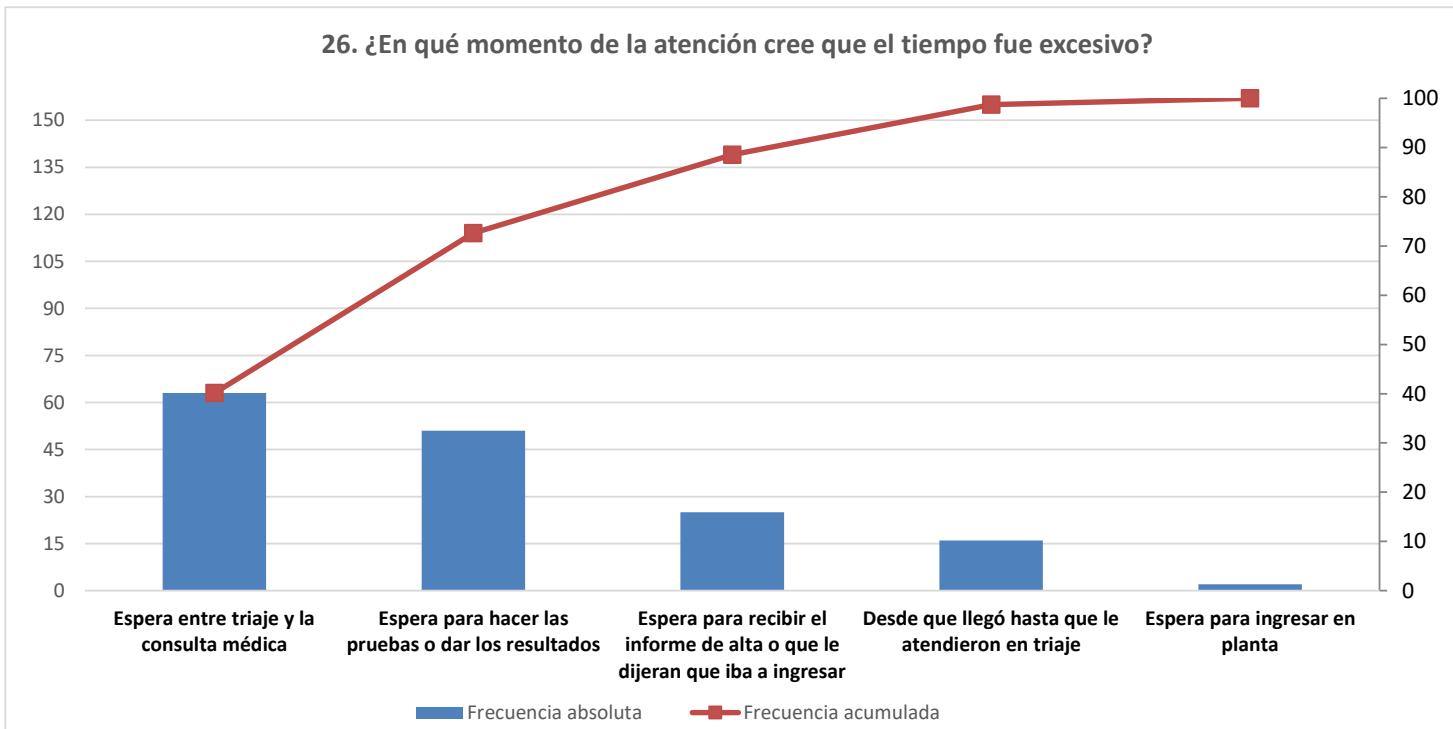
25. En relación a su problema de salud, ¿cómo cree que fue el tiempo total que estuvo en Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Normal		ICI	ICS
		n	%		
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	%
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	%		
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?

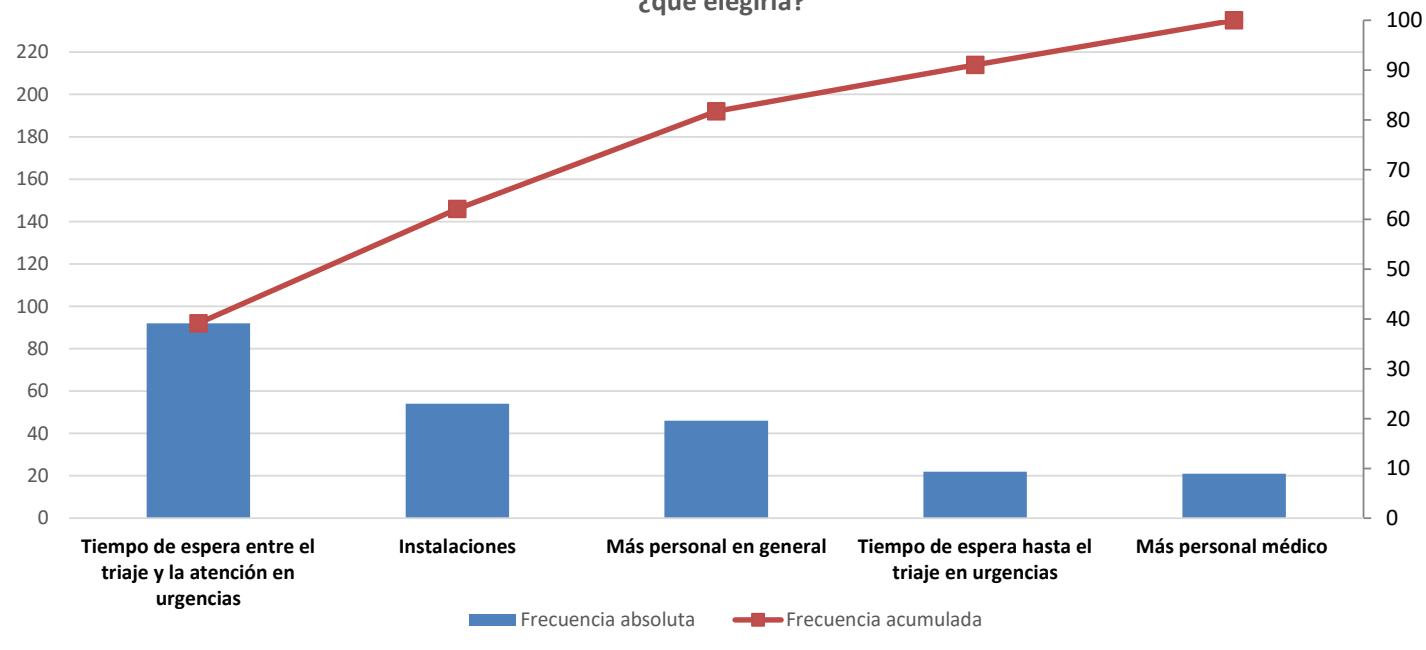
ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	91	82,7	75,7	89,8	8,8	1,4	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	79	61	77,2	68,0	86,5	8,3	1,6	
III Hospital Rafael Méndez	70	55	78,6	69,0	88,2	8,3	1,9	
IV 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.

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



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



*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 un 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	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
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital.	75,7	82,7	77,2	78,6	68,1	75,7	65,2	81,4	78,3	70,0
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas										
Meta			≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%