

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
CONSULTAS EXTERNAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 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	44
Indicador del Acuerdo de Gestión	45

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de cualquier edad que han sido atendidos/as de forma presencial o telefónica en las consultas externas del hospital (no se incluyen las de centros de especialidades) del 28 de abril al 1 de junio o del 1 de septiembre al 3 de octubre de 2025. Se excluyen consultas de salud mental, análisis clínicos y Unidad de Corta Estancia, y pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

- Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca.
- Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena.
- Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez.
- Área IV - 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 1.240 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas 2025, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

En el caso de no poder responder al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica. Se encuesta a la persona seleccionada en un 74,6% de los casos y al acompañante en un 25,4%.

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

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 14/05/2025 y finalizó el 06/06/2025 y del segundo corte se inició el día 15/09/2025 y finalizó el 10/10/2025.

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	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		1.240

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	200	36	18,0	9	4,5	53	26,5	60	30,0	42	21,0	43,7	23,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	27	15,0	13	7,2	30	16,7	62	34,4	48	26,7	47,7	23,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	21	21,0	5	5,0	20	20,0	31	31,0	23	23,0	44,7	25,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	13	13,0	2	2,0	14	14,0	42	42,0	29	29,0	52,8	23,5
V	Hospital Virgen del Castillo	100	12	12,0	3	3,0	15	15,0	32	32,0	38	38,0	52,3	22,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	9	5,0	7	3,9	33	18,3	58	32,2	73	40,6	55,4	20,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	11	6,1	7	3,9	39	21,7	79	43,9	44	24,4	51,6	19,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	11	11,0	6	6,0	21	21,0	40	40,0	22	22,0	48,3	21,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	13	13,0	7	7,0	17	17,0	21	21,0	42	42,0	52,6	25,2
Servicio Murciano de Salud		1.240	153	12,3	59	4,8	242	19,5	425	34,3	361	29,1	49,7	22,9

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	62	1	1,6	30	48,4	28	45,2	3	4,8	44,6	12,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	43	1	2,3	16	37,2	23	53,5	3	7,0	48,0	11,6
III	Hospital Rafael Méndez	30	0	0,0	14	46,7	13	43,3	3	10,0	45,4	11,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	0	0,0	14	36,8	21	55,3	3	7,9	48,7	12,6
V	Hospital Virgen del Castillo	29	0	0,0	11	37,9	16	55,2	2	6,9	48,0	11,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	30	1	3,3	3	10,0	22	73,3	4	13,3	51,8	11,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	30	0	0,0	10	33,3	18	60,0	2	6,7	49,1	10,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	0	0,0	8	36,4	13	59,1	1	4,5	47,8	9,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	31	0	0,0	9	29,0	19	61,3	3	9,7	50,1	10,7
Servicio Murciano de Salud		315	3	1,0	115	36,5	173	54,9	24	7,6	47,8	11,6

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	93	46,5	107	53,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	76	42,2	104	57,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	46	46,0	54	54,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	44	44,0	56	56,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	51	51,0	49	49,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	93	51,7	87	48,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	73	40,6	107	59,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	41	41,0	59	59,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	53	53,0	47	47,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	570	46,0	670	54,0

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	62	16	25,8	46	74,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	43	14	32,6	29	67,4
III	Hospital Rafael Méndez	30	14	46,7	16	53,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	11	28,9	27	71,1
V	Hospital Virgen del Castillo	29	10	34,5	19	65,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	30	8	26,7	22	73,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	30	11	36,7	19	63,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	9	40,9	13	59,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	31	10	32,3	21	67,7
Servicio Murciano de Salud		315	103	32,7	212	67,3

Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan*	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	164	47	28,7	117	71,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	43	27,7	112	72,3
III	Hospital Rafael Méndez	81	28	34,6	53	65,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	87	30	34,5	57	65,5
V	Hospital Virgen del Castillo	89	35	39,3	54	60,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	172	47	27,3	125	72,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	171	47	27,5	124	72,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	89	22	24,7	67	75,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	90	35	38,9	55	61,1
Servicio Murciano de Salud		1.098	334	30,4	764	69,6

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	62	15	24,2	47	75,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	43	10	23,3	33	76,7
III	Hospital Rafael Méndez	29	3	10,3	26	89,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	8	21,1	30	78,9
V	Hospital Virgen del Castillo	29	9	31,0	20	69,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	30	6	20,0	24	80,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	30	2	6,7	28	93,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	3	13,6	19	86,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	30	5	16,7	25	83,3
Servicio Murciano de Salud		313	61	19,5	252	80,5

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	175	87,5	25	12,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	160	88,9	20	11,1
III	Hospital Rafael Méndez	100	88	88,0	12	12,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	83	83,0	17	17,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	94	94,0	6	6,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	170	94,4	10	5,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	165	91,7	15	8,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	88	88,0	12	12,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	95	95,0	5	5,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	1.118	90,2	122	9,8

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	197	115	58,4	82	41,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	99	55,0	81	45,0
III	Hospital Rafael Méndez	99	66	66,7	33	33,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	60	60,6	39	39,4
V	Hospital Virgen del Castillo	100	54	54,0	46	46,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	178	106	59,6	72	40,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	109	61,6	68	38,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	60	60,0	40	40,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	53	53,5	46	46,5
Servicio Murciano de Salud		1.229	722	58,7	507	41,3

CUESTIONARIO

¿Qué tipo de consulta tuvo la última vez que fue a consultas externas del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Primera consulta		Consulta sucesiva	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	54	27,0	146	73,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	48	26,7	132	73,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	31	31,0	69	69,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	26	26,0	74	74,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	33	33,0	67	67,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	44	24,4	136	75,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	38	21,1	142	78,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	26	26,0	74	74,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	20	20,0	80	80,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	320	25,8	920	74,2

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menos de un mes		Entre uno y tres meses		Entre cuatro y seis meses		Entre siete meses y un año		Más de un año	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	50	12	24,0	22	44,0	11	22,0	4	8,0	1	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	44	12	27,3	20	45,5	5	11,4	4	9,1	3	6,8
III	Hospital Rafael Méndez	31	11	35,5	10	32,3	3	9,7	4	12,9	3	9,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	8	30,8	14	53,8	2	7,7	1	3,8	1	3,8
V	Hospital Virgen del Castillo	33	17	51,5	6	18,2	2	6,1	4	12,1	4	12,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	42	13	31,0	13	31,0	12	28,6	3	7,1	1	2,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	38	11	28,9	11	28,9	7	18,4	7	18,4	2	5,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	10	38,5	6	23,1	5	19,2	4	15,4	1	3,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	20	4	20,0	9	45,0	4	20,0	3	15,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		310	98	31,6	111	35,8	51	16,5	34	11,0	16	5,2

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a primera consulta.

2.1 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	52	28	53,8	40,3	67,4	7,2	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	46	24	52,2	37,7	66,6	6,9	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	31	17	54,8	37,3	72,4	7,1	2,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	15	57,7	38,7	76,7	7,2	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	33	20	60,6	43,9	77,3	7,0	3,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	42	21	50,0	34,9	65,1	6,5	2,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	38	14	36,8	21,5	52,2	6,1	3,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	10	38,5	19,8	57,2	6,2	3,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	20	8	40,0	18,5	61,5	6,1	3,2
Servicio Murciano de Salud		314	157	50,0	44,5	55,5	6,8	2,8

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a primera consulta.

2.2 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?²

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	103	71,5	64,2	78,9	8,1	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	132	89	67,4	59,4	75,4	7,9	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	69	38	55,1	43,3	66,8	7,4	2,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	48	64,9	54,0	75,7	7,7	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	66	34	51,5	39,5	63,6	7,3	2,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	135	99	73,3	65,9	80,8	8,2	2,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	142	95	66,9	59,2	74,6	7,8	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	41	56,2	44,8	67,5	6,7	3,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	80	50	62,5	51,9	73,1	7,7	2,3
Servicio Murciano de Salud		915	597	65,2	62,2	68,3	7,8	2,4

²Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a consulta sucesiva.

3. La atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Presencial en el hospital		Teléfonica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	190	95,0	10	5,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	174	96,7	6	3,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	94	94,0	6	6,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	97	97,0	3	3,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	98	98,0	2	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	176	97,8	4	2,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	180	100	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	97	97,0	3	3,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	100	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	1.206	97,3	34	2,7

4. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de la consulta a la que acudió?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	181	95,3	92,2	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	173	168	97,1	94,6	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	89	88	98,9	96,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	93	96,9	93,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	98	98	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	165	93,8	90,2	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	177	98,3	96,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	96	99,0	97,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	97	98,0	95,2	100
Servicio Murciano de Salud		1.198	1.163	97,1	96,1	98,0

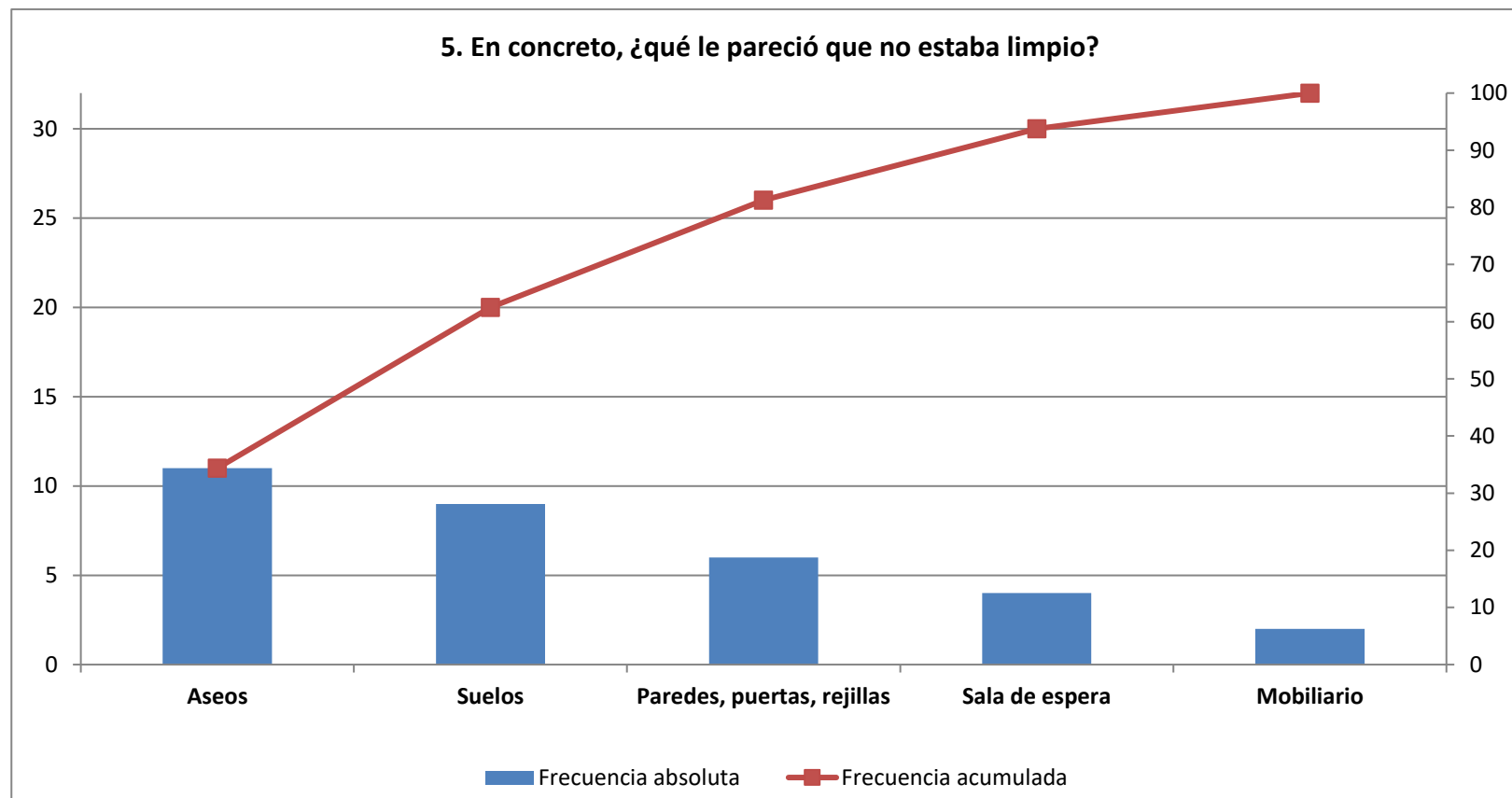
³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

5. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelos		Paredes, puertas, rejillas		Sala de espera		Mobiliario	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	3	33,3	5	55,6	0	0,0	1	11,1	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	1	20,0	0	0,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	5	45,5	0	0,0	3	27,3	0	0,0	2	18,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		35	11	31,4	9	25,7	6	17,1	4	11,4	2	5,7

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 32

6. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	188	145	77,1	71,1	83,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	172	142	82,6	76,9	88,2
III	Hospital Rafael Méndez	92	80	87,0	80,1	93,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	62	63,9	54,4	73,5
V	Hospital Virgen del Castillo	95	76	80,0	72,0	88,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	175	116	66,3	59,3	73,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	133	73,9	67,5	80,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	85	87,6	81,1	94,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	83	84,7	77,6	91,8
Servicio Murciano de Salud		1.194	922	77,2	74,8	79,6

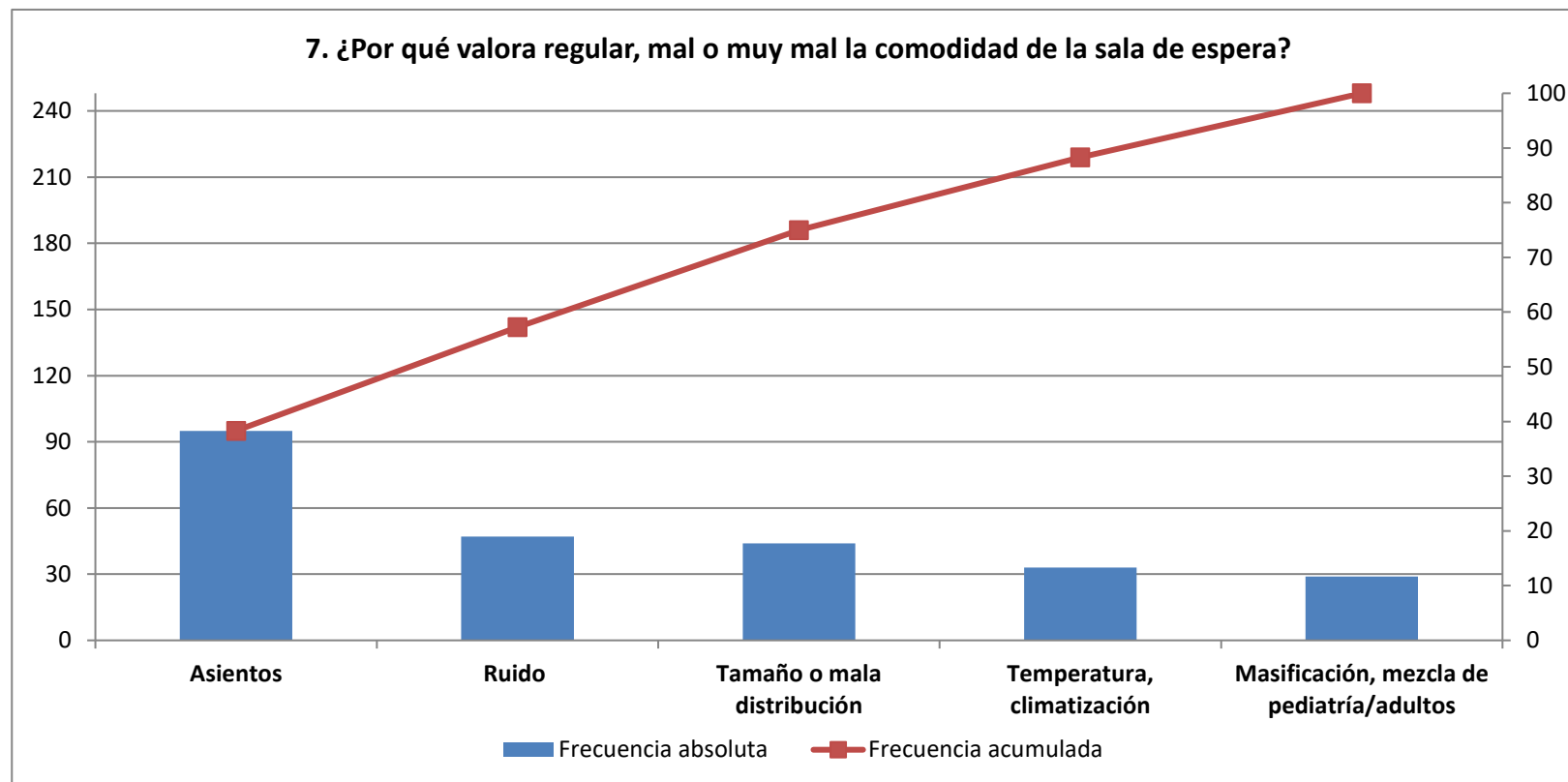
³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

7. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de la sala de espera?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos		Ruido		Tamaño o mala distribución		Temperatura, climatización		Masificación, mezcla de pediatría/adultos	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	12	27,9	9	20,9	8	18,6	3	7,0	6	14,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	30	12	40,0	8	26,7	3	10,0	5	16,7	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	12	6	50,0	1	8,3	4	33,3	1	8,3	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	35	17	48,6	3	8,6	3	8,6	2	5,7	8	22,9
V	Hospital Virgen del Castillo	19	7	36,8	0	0,0	8	42,1	2	10,5	1	5,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	58	25	43,1	17	29,3	6	10,3	3	5,2	2	3,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	47	10	21,3	6	12,8	5	10,6	12	25,5	12	25,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	2	16,7	0	0,0	3	25,0	5	41,7	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	15	4	26,7	3	20,0	4	26,7	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		271	95	35,1	47	17,3	44	16,2	33	12,2	29	10,7

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 248

8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menos de treinta minutos		Entre treinta minutos y una hora		Entre una y dos horas		Más de dos horas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	96	51,3	55	29,4	30	16,0	6	3,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	169	85	50,3	54	32,0	21	12,4	9	5,3
III	Hospital Rafael Méndez	91	56	61,5	19	20,9	15	16,5	1	1,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	47	48,5	30	30,9	17	17,5	3	3,1
V	Hospital Virgen del Castillo	94	50	53,2	28	29,8	14	14,9	2	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	170	73	42,9	62	36,5	27	15,9	8	4,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	90	50,0	48	26,7	40	22,2	2	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	46	47,4	27	27,8	15	15,5	9	9,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	52	52,5	32	32,3	12	12,1	3	3,0
Servicio Murciano de Salud		1.184	595	50,3	355	30,0	191	16,1	43	3,6

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

9. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	127	64,5	57,8	71,2	7,8	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	117	65,4	58,4	72,3	7,7	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	97	61	62,9	53,3	72,5	7,7	2,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	56	56,0	46,3	65,7	7,3	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	97	54	55,7	45,8	65,6	7,4	2,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	89	49,7	42,4	57,0	7,2	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	85	47,5	40,2	54,8	7,1	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	48	48,0	38,2	57,8	6,9	2,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	60	60,0	50,4	69,6	7,6	2,4
Servicio Murciano de Salud		1.228	697	56,8	54,0	59,5	7,4	2,4

10. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	156	78,0	72,3	83,7	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	143	79,4	73,5	85,3	8,8	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	79	79,0	71,0	87,0	8,7	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	85	85,0	78,0	92,0	9,0	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	100	74	74,0	65,4	82,6	8,4	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	144	80,0	74,2	85,8	8,7	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	145	80,6	74,8	86,3	8,8	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	71	71,0	62,1	79,9	8,5	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	75	75,0	66,5	83,5	8,5	1,8
Servicio Murciano de Salud		1.240	972	78,4	76,1	80,7	8,7	1,7

11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	157	78,5	72,8	84,2	8,7	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	149	83,2	77,8	88,7	8,9	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	99	78	78,8	70,7	86,8	8,8	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	81	81,0	73,3	88,7	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	99	68	68,7	59,6	77,8	8,3	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	178	141	79,2	73,3	85,2	8,6	2,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	150	83,3	77,9	88,8	8,7	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	78	78,0	69,9	86,1	8,6	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	77	78,6	70,4	86,7	8,7	1,7
Servicio Murciano de Salud		1.233	979	79,4	77,1	81,7	8,7	1,8

12. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁴	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	3	167	86,1	81,2	90,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	176	7	160	94,7	91,4	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	96	2	89	94,7	90,2	99,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	6	85	93,4	88,5	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	96	0	83	86,5	79,6	93,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	171	6	154	93,3	89,6	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	5	156	91,8	87,7	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	0	87	89,7	83,6	95,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	3	90	93,8	89,0	98,5
Servicio Murciano de Salud		1.204	32	1.071	91,4	89,8	93,0

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

13. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	100	50,0	100	50,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	91	51,4	86	48,6
III	Hospital Rafael Méndez	100	32	32,0	68	68,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	50	50,0	50	50,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	46	46,0	54	54,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	102	56,7	78	43,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	84	46,9	95	53,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	58	58,0	42	42,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	54	54,0	46	46,0
Servicio Murciano de Salud		1.236	617	49,9	619	50,1

14.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	98	85	86,7	80,0	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	87	73	83,9	76,2	91,6
III	Hospital Rafael Méndez	28	25	89,3	77,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	47	46	97,9	93,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	46	40	87,0	77,2	96,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	89	91,8	86,3	97,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	84	69	82,1	74,0	90,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	43	78,2	67,3	89,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	54	50	92,6	85,6	99,6
Servicio Murciano de Salud		596	520	87,2	84,6	89,9

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

14.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron cómo obtener las recetas de los mismos?⁵

⁵Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

15. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	177	94,7	91,4	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	174	167	96,0	93,1	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	91	88	96,7	93,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	92	94,8	90,4	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	98	95	96,9	93,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	169	96,0	93,1	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	169	93,9	90,4	97,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	87	89,7	83,6	95,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	95	96,0	92,1	99,8
Servicio Murciano de Salud		1.199	1.139	95,0	93,8	96,2

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁶	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	178	95,7	92,8	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	166	153	92,2	88,1	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	67	64	95,5	90,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	83	79	95,2	90,6	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	84	77	91,7	85,8	97,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	165	163	98,8	97,1	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	133	85,3	79,7	90,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	71	81,6	73,5	89,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	77	65	84,4	76,3	92,5
Servicio Murciano de Salud		1.071	983	91,8	90,1	93,4

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

⁶Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	174	88,8	84,4	93,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	176	167	94,9	91,6	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	98	91	92,9	87,8	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	97	97,0	93,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	97	90	92,8	87,6	97,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	175	97,8	95,6	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	171	97,7	95,5	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	92	95,8	91,8	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	94	94,9	90,6	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.216	1.151	94,7	93,4	95,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁶	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	171	156	91,2	87,0	95,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	141	136	96,5	93,4	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	78	76	97,4	93,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	80	98,8	96,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	90	87	96,7	93,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	134	134	100	100	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	140	138	98,6	96,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	69	98,6	95,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	92	88	95,7	91,5	99,8
Servicio Murciano de Salud		997	964	96,7	95,6	97,8

⁶Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

19. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo?³

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁶	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	179	96,2	93,5	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	166	147	88,6	83,7	93,4
III	Hospital Rafael Méndez	68	64	94,1	88,5	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	83	75	90,4	84,0	96,7
V	Hospital Virgen del Castillo	84	75	89,3	82,7	95,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	164	157	95,7	92,6	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	154	129	83,8	77,9	89,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	73	83,9	76,2	91,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	76	69	90,8	84,3	97,3
Servicio Murciano de Salud		1.068	968	90,6	88,9	92,4

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

⁶Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

20. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	195	179	91,8	87,9	95,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	171	96,6	93,9	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	98	89	90,8	85,1	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	98	98,0	95,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	97	91	93,8	89,0	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	173	96,6	94,0	99,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	171	97,7	95,5	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	89	92,7	87,5	97,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	98	99,0	97,0	100
Servicio Murciano de Salud		1.216	1.159	95,3	94,1	96,5

21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁶	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	169	161	95,3	92,1	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	143	141	98,6	96,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	78	74	94,9	90,0	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	79	97,5	94,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	90	86	95,6	91,3	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	135	134	99,3	97,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	139	137	98,6	96,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	69	98,6	95,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	92	85	92,4	87,0	97,8
Servicio Murciano de Salud		997	966	96,9	95,8	98,0

⁶Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

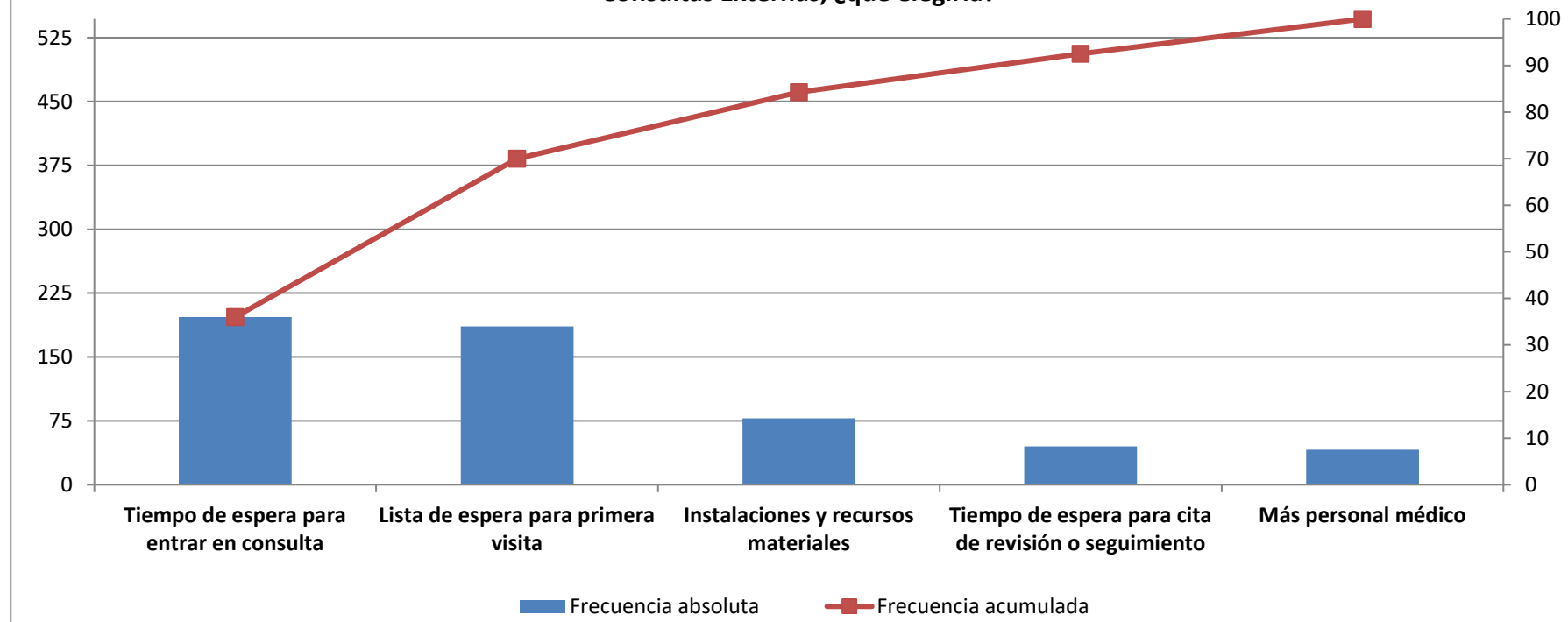
ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	162	82,2	76,9	87,6	8,6	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	152	84,9	79,7	90,2	8,7	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	97	81	83,5	76,1	90,9	8,7	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	81	81,0	73,3	88,7	8,4	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	100	69	69,0	59,9	78,1	8,1	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	145	81,0	75,3	86,8	8,7	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	144	80,0	74,2	85,8	8,6	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	68	68,0	58,9	77,1	8,1	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	75	75,8	67,3	84,2	8,6	1,4
Servicio Murciano de Salud		1.231	977	79,4	77,1	81,6	8,5	1,7

23. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Tiempo de espera para entrar en consulta		Lista de espera para consulta del especialista desde derivación (primera visita)		Instalaciones y recursos materiales		Tiempo de espera entre cita y cita (revisión o seguimiento)		Más personal médico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	37	31,1	14	11,8	17	14,3	3	2,5	5	4,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	29	24,2	29	24,2	8	6,7	5	4,2	4	3,3
III	Hospital Rafael Méndez	64	13	20,3	20	31,3	7	10,9	4	6,3	5	7,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	8	11,6	21	30,4	7	10,1	2	2,9	4	5,8
V	Hospital Virgen del Castillo	75	9	12,0	16	21,3	13	17,3	9	12,0	8	10,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	125	39	31,2	16	12,8	16	12,8	4	3,2	7	5,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	108	33	30,6	27	25,0	6	5,6	4	3,7	5	4,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	20	25,0	22	27,5	4	5,0	5	6,3	3	3,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	9	13,0	21	30,4	0	0,0	9	13,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		829	197	23,8	186	22,4	78	9,4	45	5,4	41	4,9

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

23. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?



n= 547

24. ¿Le recomendaría esta consulta 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	193	161	83,4	78,2	88,7	8,7	2,0	58,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	144	80,4	74,6	86,3	8,8	1,6	55,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	71	72,4	63,6	81,3	8,2	2,4	40,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	79	79,8	71,9	87,7	8,5	1,5	46,5
V	Hospital Virgen del Castillo	99	69	69,7	60,6	78,7	8,0	2,3	31,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	141	79,7	73,7	85,6	8,6	2,1	57,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	147	82,1	76,5	87,7	8,7	1,8	57,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	58	59,2	49,5	68,9	7,9	2,2	26,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	72	75,0	66,3	83,7	8,5	1,6	49,0
Servicio Murciano de Salud		1.218	942	77,3	75,0	79,7	8,5	2,0	49,7

< 0: mal
1-30: aceptable
31-50: bien
51-70: muy bien
> 70: 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 esta consulta a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aun se puede mejorar. Y por ultimo están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudarlo.

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

CONSULTAS EXTERNAS	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
2.1 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? ¹	50,0	53,8	52,2	54,8		60,6	50,0	36,8		
2.1bis ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? ¹ (media)	6,8	7,2	6,9	7,1		7,0	6,5	6,1		
2.2 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? ²	65,2	71,5	67,4	55,1	64,9	51,5	73,3	66,9	56,2	62,5
2.2bis ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? ² (media)	7,8	8,1	7,9	7,4	7,7	7,3	8,2	7,8	6,7	7,7
4. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas? ³	97,1	95,3	97,1	98,9	96,9	100	93,8	98,3	99,0	98,0
6. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.? ³	77,2	77,1	82,6	87,0	63,9	80,0	66,3	73,9	87,6	84,7
8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta? ³	50,3	51,3	50,3	61,5	48,5	53,2	42,9	50,0	47,4	52,5
9. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico o hasta que le llamó por teléfono?	56,8	64,5	65,4	62,9	56,0	55,7	49,7	47,5	48,0	60,0
9bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico o hasta que le llamó por teléfono? (media)	7,4	7,8	7,7	7,7	7,3	7,4	7,2	7,1	6,9	7,6
10. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	78,4	78,0	79,4	79,0	85,0	74,0	80,0	80,6	71,0	75,0
10bis. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió? (media)	8,7	8,7	8,8	8,7	9,0	8,4	8,7	8,8	8,5	8,5
11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir?	79,4	78,5	83,2	78,8	81,0	68,7	79,2	83,3	78,0	78,6
11bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir? (media)	8,7	8,7	8,9	8,8	8,8	8,3	8,6	8,7	8,6	8,7
12. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ⁴	91,4	86,1	94,7	94,7	93,4	86,5	93,3	91,8	89,7	93,8
14.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos? ³	87,2	86,7	83,9		97,9	87,0	91,8	82,1	78,2	92,6
15. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad? ³	95,0	94,7	96,0	96,7	94,8	96,9	96,0	93,9	89,7	96,0
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo? ^{3,6}	91,8	95,7	92,2	95,5	95,2	91,7	98,8	85,3	81,6	84,4
17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico? ⁶	94,7	88,8	94,9	92,9	97,0	92,8	97,8	97,7	95,8	94,9
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería? ⁶	96,7	91,2	96,5	97,4	98,8	96,7	100	98,6	98,6	95,7
19. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo? ^{3,6}	90,6	96,2	88,6	94,1	90,4	89,3	95,7	83,8	83,9	90,8
20. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal médico? ⁶	95,3	91,8	96,6	90,8	98,0	93,8	96,6	97,7	92,7	99,0
21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de enfermería? ⁶	96,9	95,3	98,6	94,9	97,5	95,6	99,3	98,6	98,6	92,4
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	79,4	82,2	84,9	83,5	81,0	69,0	81,0	80,0	68,0	75,8
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,5	8,6	8,7	8,7	8,4	8,1	8,7	8,6	8,1	8,6
24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	77,3	83,4	80,4	72,4	79,8	69,7	79,7	82,1	59,2	75,0
24bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,5	8,7	8,8	8,2	8,5	8,0	8,6	8,7	7,9	8,5

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 acuden a primera consulta.

²Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden a consulta sucesiva.

³Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

⁵Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

⁶Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

Se muestran en **color azul y negrita** los valores superiores al global del Servicio Murciano de Salud de forma estadísticamente significativa (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

Se muestran en **color rojo y negrita** los valores inferiores al global del Servicio Murciano de Salud de forma estadísticamente significativa (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
79,4

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
82,2	84,9	83,5	81,0	69,0	81,0	80,0	68,0	75,8

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