

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
HOSPITALIZACIÓN EN CENTROS CONCERTADOS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2025

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

Febrero 2026

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	57

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 14 años o más que han sido dados/as de alta en hospitales concertados por servicios quirúrgicos del 28 de abril al 22 de junio o del 1 de septiembre al 26 de octubre de 2025, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Se excluyen pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los hospitales concertados:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcázar
- Hospital Mesa del Castillo
- Ribera Hospital de Molina
- Hospital Quirónsalud

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por los responsables de cada hospital.

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 380 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos. Las entrevistas se han realizado mediante el 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 más tiempo en su ingreso en el hospital. Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 93,7% de los casos y al acompañante en el 6,3% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 8 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA del primer corte se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 27/06/2025 y del segundo corte se inició el día 12/09/2025 y finalizó el 06/11/2025.

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%.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

HOSPITAL	Total contestan
	n
Hospital Viamed San José	80
Hospital Virgen del Alcázar	70
Hospital Mesa del Castillo	70
Ribera Hospital de Molina	80
Hospital Quirónsalud	80
Hospitales Concertados	380

Edad del paciente

HOSPITAL	Total contestan	De 14 a 17 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	%		
Hospital Viamed San José	80	1	1,3	1	1,3	25	31,3	35	43,8	18	22,5	52,2	15,6
Hospital Virgen del Alcázar	70	0	0,0	2	2,9	12	17,1	33	47,1	23	32,9	57,3	15,2
Hospital Mesa del Castillo	70	2	2,9	4	5,7	16	22,9	34	48,6	14	20,0	50,9	15,6
Ribera Hospital de Molina	80	0	0,0	2	2,5	22	27,5	36	45,0	20	25,0	52,6	15,2
Hospital Quirónsalud	80	1	1,3	3	3,8	16	20,0	32	40,0	28	35,0	56,4	17,0
Hospitales Concertados	380	4	1,1	12	3,2	91	23,9	170	44,7	103	27,1	53,9	15,9

Edad del informante

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	%		
Hospital Viamed San José	12	1	8,3	5	41,7	5	41,7	1	8,3	44,4	14,4
Hospital Virgen del Alcázar	10	0	0,0	1	10,0	7	70,0	2	20,0	53,6	14,6
Hospital Mesa del Castillo	10	1	10,0	2	20,0	7	70,0	0	0,0	47,4	12,0
Ribera Hospital de Molina	9	0	0,0	4	44,4	5	55,6	0	0,0	45,3	11,7
Hospital Quirónsalud	11	0	0,0	4	36,4	6	54,5	1	9,1	48,6	14,3
Hospitales Concertados	52	2	3,8	16	30,8	30	57,7	4	7,7	47,8	13,4

Sexo del paciente

HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	80	39	48,8	41	51,2
Hospital Virgen del Alcázar	70	41	58,6	29	41,4
Hospital Mesa del Castillo	70	36	51,4	34	48,6
Ribera Hospital de Molina	80	42	52,5	38	47,5
Hospital Quirónsalud	80	33	41,2	47	58,8
Hospitales Concertados	380	191	50,3	189	49,7

Sexo del informante

HOSPITAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	12	5	41,7	7	58,3
Hospital Virgen del Alcázar	10	2	20,0	8	80,0
Hospital Mesa del Castillo	10	3	30,0	7	70,0
Ribera Hospital de Molina	9	1	11,1	8	88,9
Hospital Quirónsalud	11	2	18,2	9	81,8
Hospitales Concertados	52	13	25,0	39	75,0

Estudios del paciente

HOSPITAL	Total contestan*	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	80	37	46,3	43	53,7
Hospital Virgen del Alcázar	70	34	48,6	36	51,4
Hospital Mesa del Castillo	68	22	32,4	46	67,6
Ribera Hospital de Molina	80	36	45,0	44	55,0
Hospital Quirónsalud	78	34	43,6	44	56,4
Hospitales Concertados	376	163	43,4	213	56,6

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

HOSPITAL	Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	12	4	33,3	8	66,7
Hospital Virgen del Alcázar	10	5	50,0	5	50,0
Hospital Mesa del Castillo	10	2	20,0	8	80,0
Ribera Hospital de Molina	9	2	22,2	7	77,8
Hospital Quirónsalud	10	3	30,0	7	70,0
Hospitales Concertados	51	16	31,4	35	68,6

Nacionalidad del paciente

HOSPITAL	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	80	70	87,5	10	12,5
Hospital Virgen del Alcázar	70	64	91,4	6	8,6
Hospital Mesa del Castillo	70	64	91,4	6	8,6
Ribera Hospital de Molina	80	72	90,0	8	10,0
Hospital Quirónsalud	80	75	93,7	5	6,3
Hospitales Concertados	380	345	90,8	35	9,2

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	80	46	57,5	34	42,5
Hospital Virgen del Alcázar	70	36	51,4	34	48,6
Hospital Mesa del Castillo	70	38	54,3	32	45,7
Ribera Hospital de Molina	80	44	55,0	36	45,0
Hospital Quirónsalud	80	43	53,7	37	46,3
Hospitales Concertados	380	207	54,5	173	45,5

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?

HOSPITAL	Total contestan¹	No me dio ninguna información	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	79	3	72	94,7	89,8	99,7
Hospital Virgen del Alcázar	70	0	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	70	3	62	92,5	86,4	98,7
Ribera Hospital de Molina	80	2	73	93,6	88,2	99,0
Hospital Quirónsalud	80	0	76	95,0	90,2	99,8
Hospitales Concertados	379	8	352	94,9	92,7	97,1

¹Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me dio ninguna información" y "NS/NC".

2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?

HOSPITAL	Total contestan²	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
	n		n	%		
Hospital Viamed San José	79	12	52	77,6	68,4	86,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	3	62	92,5	86,4	98,7
Hospital Mesa del Castillo	67	6	51	83,6	74,7	92,5
Ribera Hospital de Molina	78	6	62	86,1	78,4	93,8
Hospital Quirónsalud	78	4	63	85,1	77,2	93,0
Hospitales Concertados	372	31	290	85,0	81,4	88,7

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me preocupaba nada" y "NS/NC".

3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	70	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	68	66	97,1	93,0	100
Ribera Hospital de Molina	77	76	98,7	96,2	100
Hospital Quirónsalud	79	77	97,5	94,0	100
Hospitales Concertados	374	368	98,4	97,1	99,7

4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	74	68	91,9	85,7	98,1
Hospital Virgen del Alcázar	66	63	95,5	90,4	100
Hospital Mesa del Castillo	63	60	95,2	90,0	100
Ribera Hospital de Molina	76	71	93,4	87,8	99,0
Hospital Quirónsalud	77	73	94,8	89,8	99,8
Hospitales Concertados	356	335	94,1	91,7	96,5

5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo en formato papel o digital?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	68	53	77,9	68,1	87,8
Hospital Virgen del Alcázar	67	64	95,5	90,6	100
Hospital Mesa del Castillo	57	46	80,7	70,5	90,9
Ribera Hospital de Molina	68	58	85,3	76,9	93,7
Hospital Quirónsalud	72	64	88,9	81,6	96,1
Hospitales Concertados	332	285	85,8	82,1	89,6

6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	79	48	60,8	50,0	71,5	7,3	2,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	47	67,1	56,1	78,1	7,5	3,1
Hospital Mesa del Castillo	69	38	55,1	43,3	66,8	7,3	2,8
Ribera Hospital de Molina	78	54	69,2	59,0	79,5	7,7	3,1
Hospital Quirónsalud	80	50	62,5	51,9	73,1	7,6	2,9
Hospitales Concertados	376	237	63,0	58,2	67,9	7,5	2,9

7. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	57	71,3	61,3	81,2
Hospital Virgen del Alcázar	65	54	83,1	74,0	92,2
Hospital Mesa del Castillo	67	42	62,7	51,1	74,3
Ribera Hospital de Molina	77	45	58,4	47,4	69,4
Hospital Quirónsalud	78	42	53,8	42,8	64,9
Hospitales Concertados	367	240	65,4	60,5	70,3

8. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	57	57	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	54	53	98,1	94,6	100
Hospital Mesa del Castillo	41	41	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	45	45	100	100	100
Hospital Quirónsalud	41	41	100	100	100
Hospitales Concertados	238	237	99,6	98,8	100

9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital Virgen del Alcázar	68	68	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	66	57	86,4	78,1	94,6
Ribera Hospital de Molina	74	65	87,8	80,4	95,3
Hospital Quirónsalud	78	72	92,3	86,4	98,2
Hospitales Concertados	364	335	92,0	89,3	94,8

10. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	80	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	67	66	98,5	95,6	100
Hospital Mesa del Castillo	70	68	97,1	93,2	100
Ribera Hospital de Molina	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital Quirónsalud	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospitales Concertados	375	363	96,8	95,0	98,6

11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	79	77	97,5	94,0	100	9,5	0,8
Hospital Virgen del Alcázar	69	68	98,6	95,7	100	9,4	0,8
Hospital Mesa del Castillo	70	59	84,3	75,8	92,8	8,9	1,7
Ribera Hospital de Molina	80	67	83,8	75,7	91,8	9,1	1,3
Hospital Quirónsalud	79	67	84,8	76,9	92,7	8,9	1,7
Hospitales Concertados	377	338	89,7	86,6	92,7	9,1	1,3

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

HOSPITAL	Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	79	66	83,5	75,4	91,7
Hospital Virgen del Alcázar	69	64	92,8	86,6	98,9
Hospital Mesa del Castillo	69	60	87,0	79,0	94,9
Ribera Hospital de Molina	79	63	79,7	70,9	88,6
Hospital Quirónsalud	78	65	83,3	75,1	91,6
Hospitales Concertados	374	318	85,0	81,4	88,6

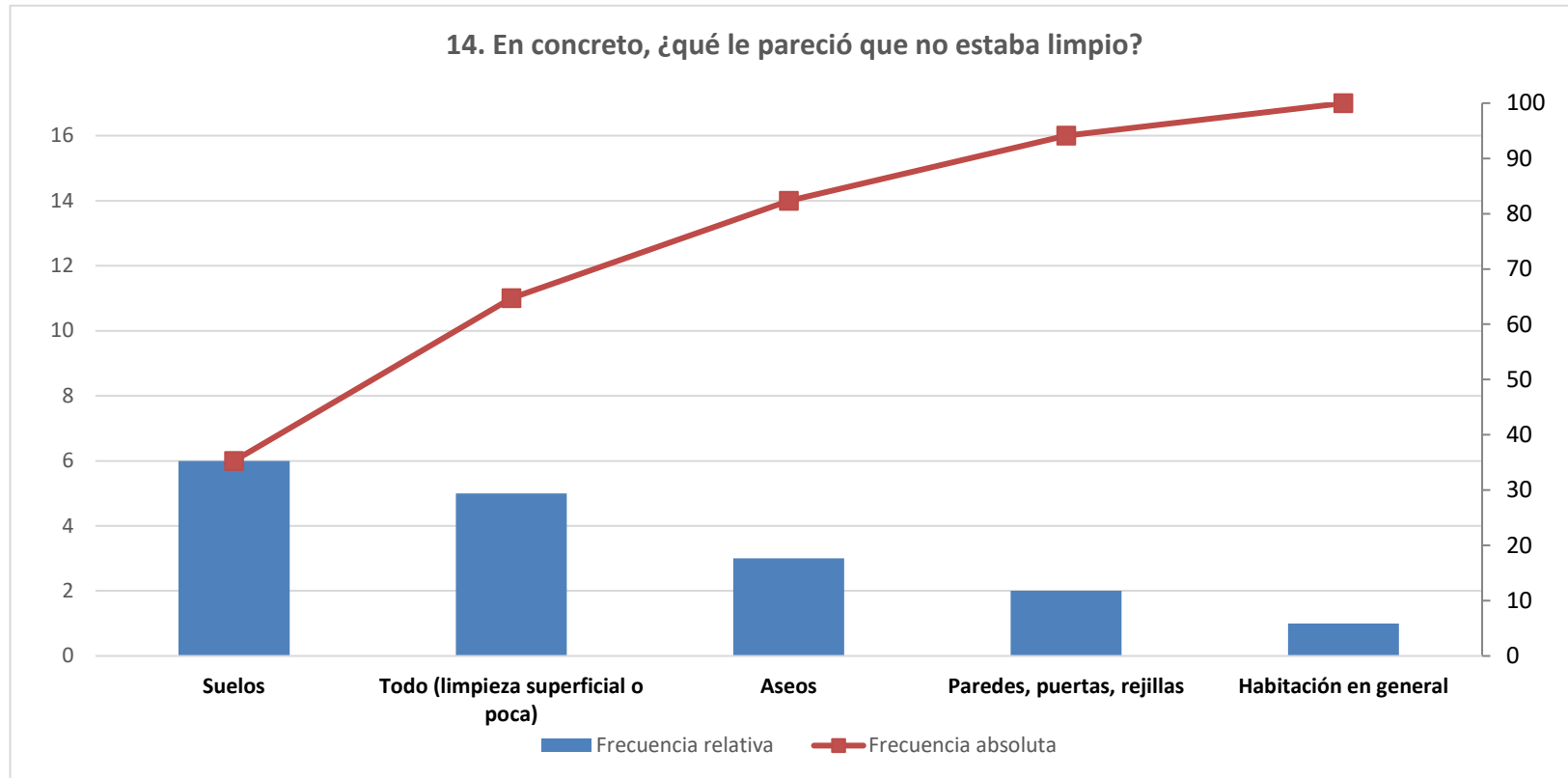
13. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	78	97,5	94,1	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	67	95,7	91,0	100
Hospital Mesa del Castillo	70	65	92,9	86,8	98,9
Ribera Hospital de Molina	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Quirónsalud	79	76	96,2	92,0	100
Hospitales Concertados	379	362	95,5	93,4	97,6

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

HOSPITAL	Total contestan	Suelos		Todo (limpieza superficial o poca)		Aseos		Paredes, puertas, rejillas		Habitación en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	5	1	20,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0
Ribera Hospital de Molina	4	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	17	6	35,3	5	29,4	3	17,6	2	11,8	1	5,9

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



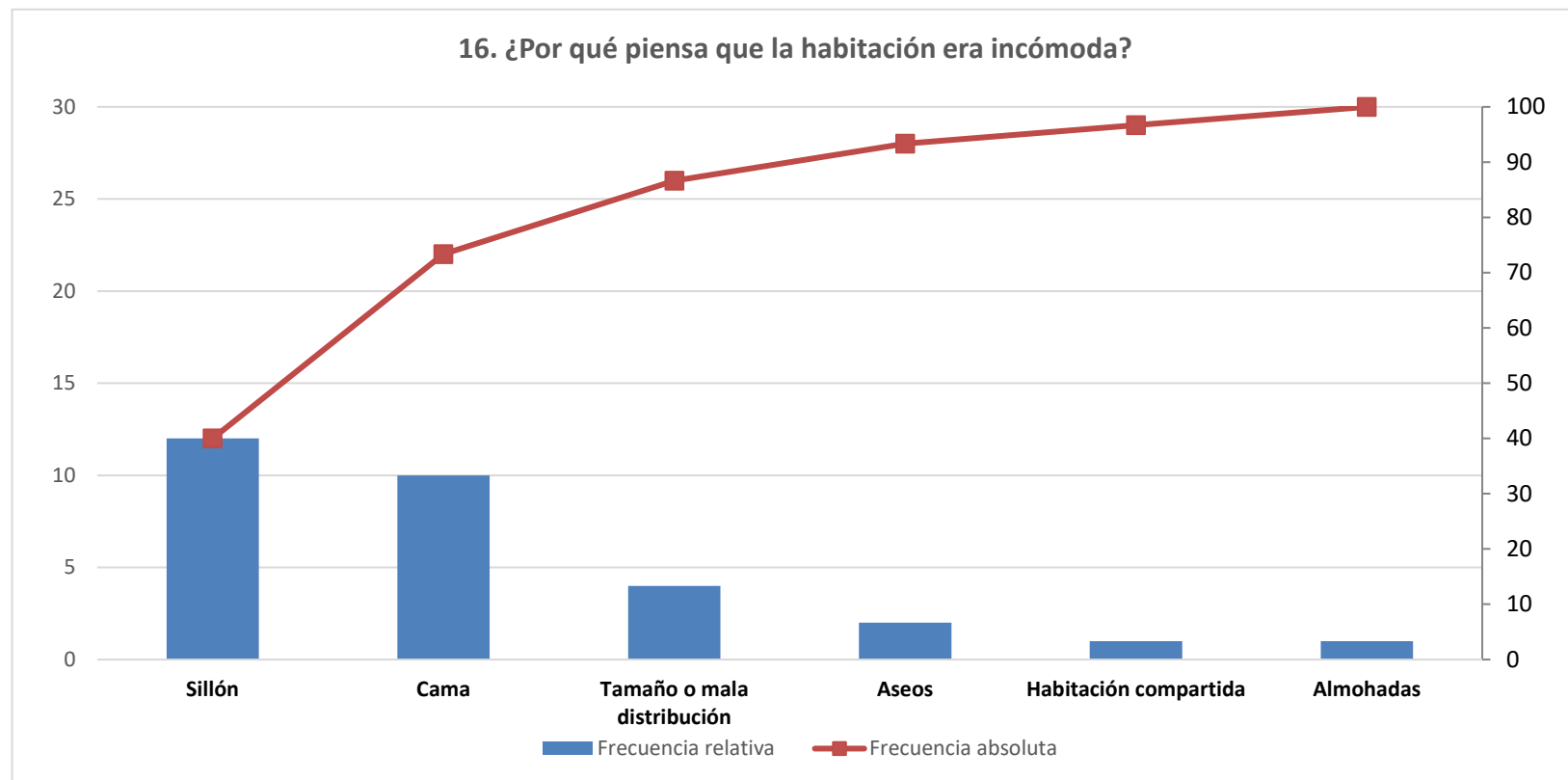
n= 17

15. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	75	93,8	88,4	99,1
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7
Hospital Mesa del Castillo	70	59	84,3	75,8	92,8
Ribera Hospital de Molina	80	73	91,3	85,1	97,4
Hospital Quirónsalud	80	77	96,3	92,1	100
Hospitales Concertados	380	350	92,1	89,4	94,8

16. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

HOSPITAL	Total contestan	Sillón		Cama		Tamaño o mala distribución		Aseos		Habitación compartida		Almohadas	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	4	0	0,0	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	11	3	27,3	7	63,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	9,1
Ribera Hospital de Molina	7	3	42,9	2	28,6	1	14,3	1	14,3	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	30	12	40,0	10	33,3	4	13,3	2	6,7	1	3,3	1	3,3



n= 30

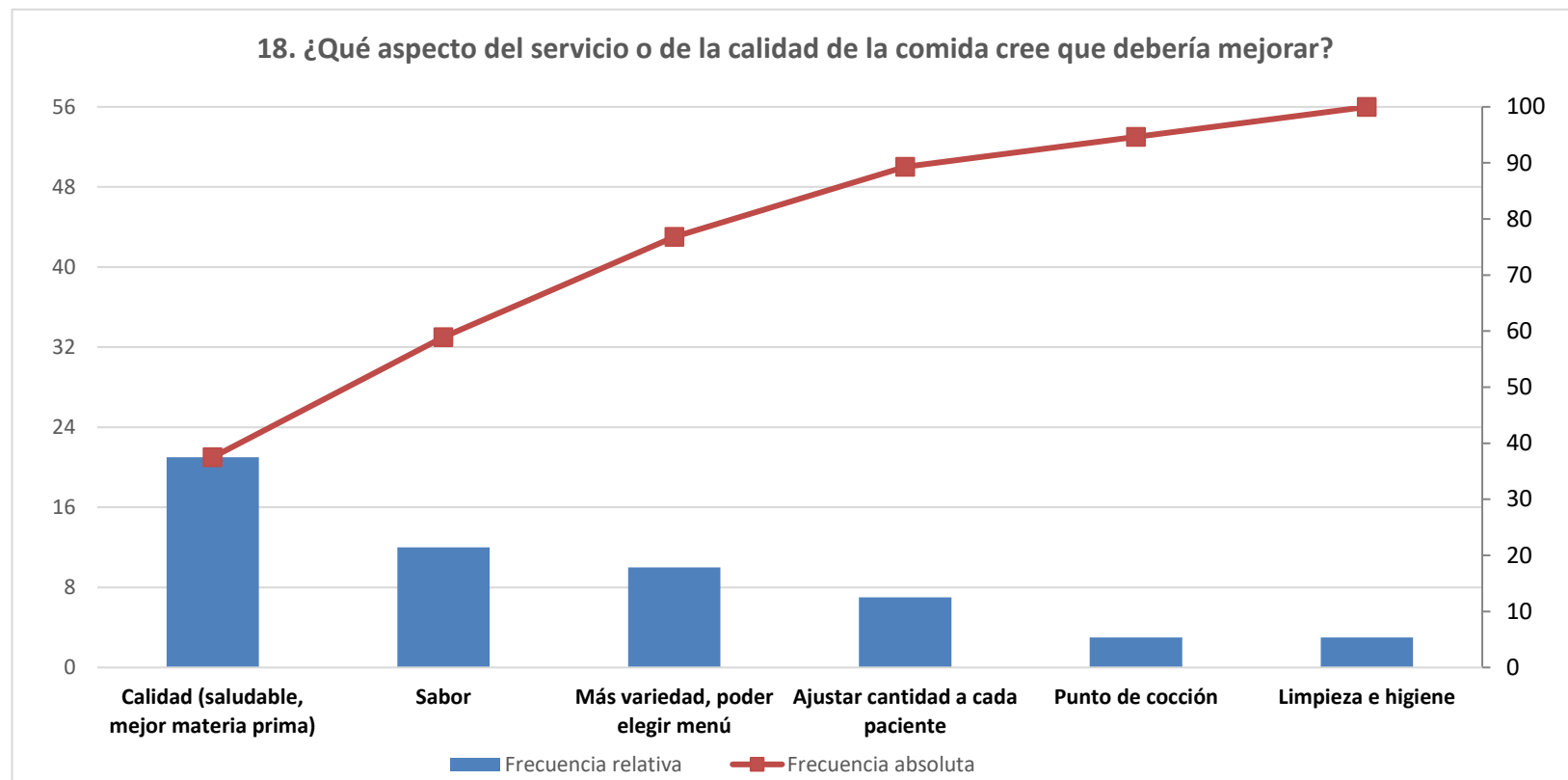
17. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	70	61	87,1	79,3	95,0
Hospital Virgen del Alcázar	69	55	79,7	70,2	89,2
Hospital Mesa del Castillo	56	36	64,3	51,7	76,8
Ribera Hospital de Molina	67	54	80,6	71,1	90,1
Hospital Quirónsalud	73	65	89,0	81,9	96,2
Hospitales Concertados	335	271	80,9	76,7	85,1

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

HOSPITAL	Total contestan	Calidad (saludable, mejor materia prima)		Sabor		Más variedad, poder elegir menú		Ajustar cantidad a cada paciente		Punto de cocción		Limpieza e higiene	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	9	4	44,4	2	22,2	2	22,2	1	11,1	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	14	5	35,7	3	21,4	1	7,1	1	7,1	2	14,3	2	14,3
Hospital Mesa del Castillo	20	7	35,0	2	10,0	2	10,0	2	10,0	0	0,0	1	5,0
Ribera Hospital de Molina	13	4	30,8	2	15,4	4	30,8	1	7,7	1	7,7	0	0,0
Hospital Quirónsalud	8	1	12,5	3	37,5	1	12,5	2	25,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	64	21	32,8	12	18,8	10	15,6	7	10,9	3	4,7	3	4,7

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



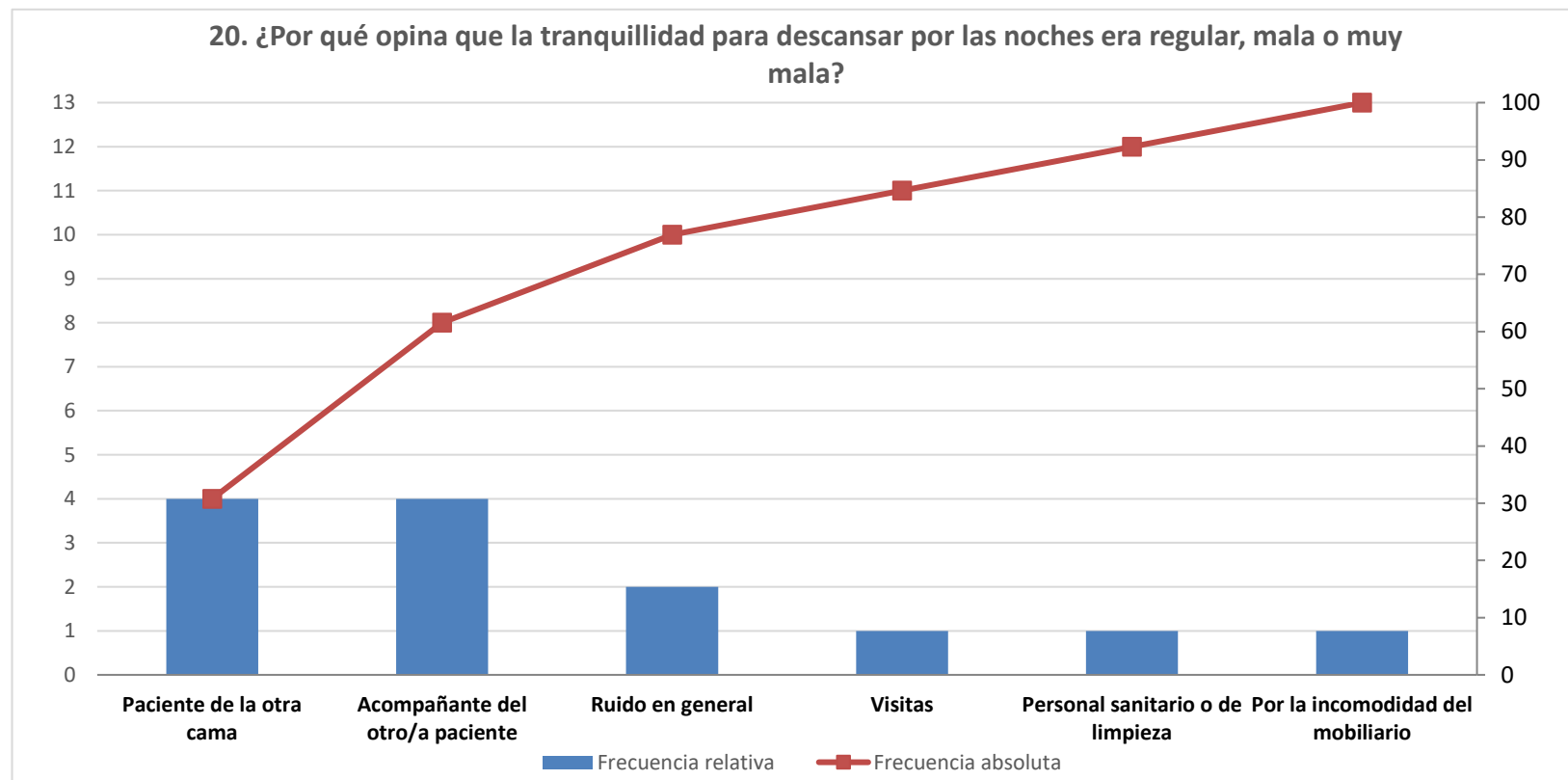
n= 56

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	78	77	98,7	96,2	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	66	62	93,9	88,2	99,7
Ribera Hospital de Molina	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Quirónsalud	77	74	96,1	91,8	100
Hospitales Concertados	371	358	96,5	94,6	98,4

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

HOSPITAL	Total contestan	Paciente de la otra cama		Acompañante del otro/a paciente		Ruido en general		Visitas		Personal sanitario o de limpieza		Por la incomodidad del mobiliario	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
Ribera Hospital de Molina	4	1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	13	4	30,8	4	30,8	2	15,4	1	7,7	1	7,7	1	7,7



n= 13

21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	75	63	84,0	75,7	92,3	8,7	2,4
Hospital Virgen del Alcázar	70	68	97,1	93,2	100	9,3	1,0
Hospital Mesa del Castillo	64	55	85,9	77,4	94,5	8,8	2,5
Ribera Hospital de Molina	74	61	82,4	73,8	91,1	8,5	2,4
Hospital Quirónsalud	76	57	75,0	65,3	84,7	7,9	3,1
Hospitales Concertados	359	304	84,7	81,0	88,4	8,6	2,4

22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	78	73	93,6	88,2	99,0	9,2	1,6
Hospital Virgen del Alcázar	67	63	94,0	88,4	99,7	9,5	1,0
Hospital Mesa del Castillo	66	56	84,8	76,2	93,5	8,8	2,2
Ribera Hospital de Molina	76	65	85,5	77,6	93,4	8,9	1,5
Hospital Quirónsalud	77	63	81,8	73,2	90,4	8,4	2,5
Hospitales Concertados	364	320	87,9	84,6	91,3	8,9	1,9

23. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

HOSPITAL	Total contestan³	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	3	74	96,1	91,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	68	3	64	98,5	95,5	100
Hospital Mesa del Castillo	70	4	59	89,4	82,2	96,6
Ribera Hospital de Molina	77	6	65	91,5	85,3	97,8
Hospital Quirónsalud	79	5	70	94,6	89,6	99,6
Hospitales Concertados	374	21	332	94,1	91,7	96,4

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

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	68	64	94,1	88,5	99,7
Ribera Hospital de Molina	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Quirónsalud	80	80	100	100	100
Hospitales Concertados	378	371	98,1	96,8	99,5

25. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?

HOSPITAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	78	72	92,3	86,4	98,2
Hospital Virgen del Alcázar	68	65	95,6	90,7	100
Hospital Mesa del Castillo	69	60	87,0	79,0	94,9
Ribera Hospital de Molina	80	64	80,0	71,2	88,8
Hospital Quirónsalud	79	68	86,1	78,4	93,7
Hospitales Concertados	374	329	88,0	84,7	91,3

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

HOSPITAL	Total contestan ⁴	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	73	71	97,3	93,5	100
Hospital Virgen del Alcázar	64	62	96,9	92,6	100
Hospital Mesa del Castillo	64	58	90,6	83,5	97,8
Ribera Hospital de Molina	71	67	94,4	89,0	99,7
Hospital Quirónsalud	69	67	97,1	93,1	100
Hospitales Concertados	341	325	95,3	93,1	97,6

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

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

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	80	67	83,8	75,7	91,8	8,9	2,0
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7	9,4	0,9
Hospital Mesa del Castillo	70	53	75,7	65,7	85,8	8,3	2,8
Ribera Hospital de Molina	80	65	81,3	72,7	89,8	8,8	2,0
Hospital Quirónsalud	80	67	83,8	75,7	91,8	8,5	2,4
Hospitales Concertados	380	318	83,7	80,0	87,4	8,8	2,1

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	75	75	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	70	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	66	63	95,5	90,4	100
Ribera Hospital de Molina	78	76	97,4	93,9	100
Hospital Quirónsalud	76	74	97,4	93,8	100
Hospitales Concertados	365	358	98,1	96,7	99,5

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	79	79	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Mesa del Castillo	68	61	89,7	82,5	96,9
Ribera Hospital de Molina	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Quirónsalud	79	79	100	100	100
Hospitales Concertados	376	363	96,5	94,7	98,4

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	65	63	96,9	92,7	100
Ribera Hospital de Molina	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Quirónsalud	78	78	100	100	100
Hospitales Concertados	373	365	97,9	96,4	99,3

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	70	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	68	67	98,5	95,7	100
Ribera Hospital de Molina	79	78	98,7	96,3	100
Hospital Quirónsalud	79	78	98,7	96,3	100
Hospitales Concertados	376	372	98,9	97,9	100

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	75	72	96,0	91,6	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	70	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	64	61	95,3	90,1	100
Ribera Hospital de Molina	77	76	98,7	96,2	100
Hospital Quirónsalud	74	72	97,3	93,6	100
Hospitales Concertados	360	351	97,5	95,9	99,1

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	80	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	68	66	97,1	93,0	100
Ribera Hospital de Molina	80	77	96,3	92,1	100
Hospital Quirónsalud	80	80	100	100	100
Hospitales Concertados	378	372	98,4	97,2	99,7

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

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	80	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	66	65	98,5	95,5	100
Ribera Hospital de Molina	80	78	97,5	94,1	100
Hospital Quirónsalud	79	79	100	100	100
Hospitales Concertados	375	371	98,9	97,9	100

38. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores/as?

HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	68	67	98,5	95,7	100
Ribera Hospital de Molina	79	79	100	100	100
Hospital Quirónsalud	79	78	98,7	96,3	100
Hospitales Concertados	376	372	98,9	97,9	100

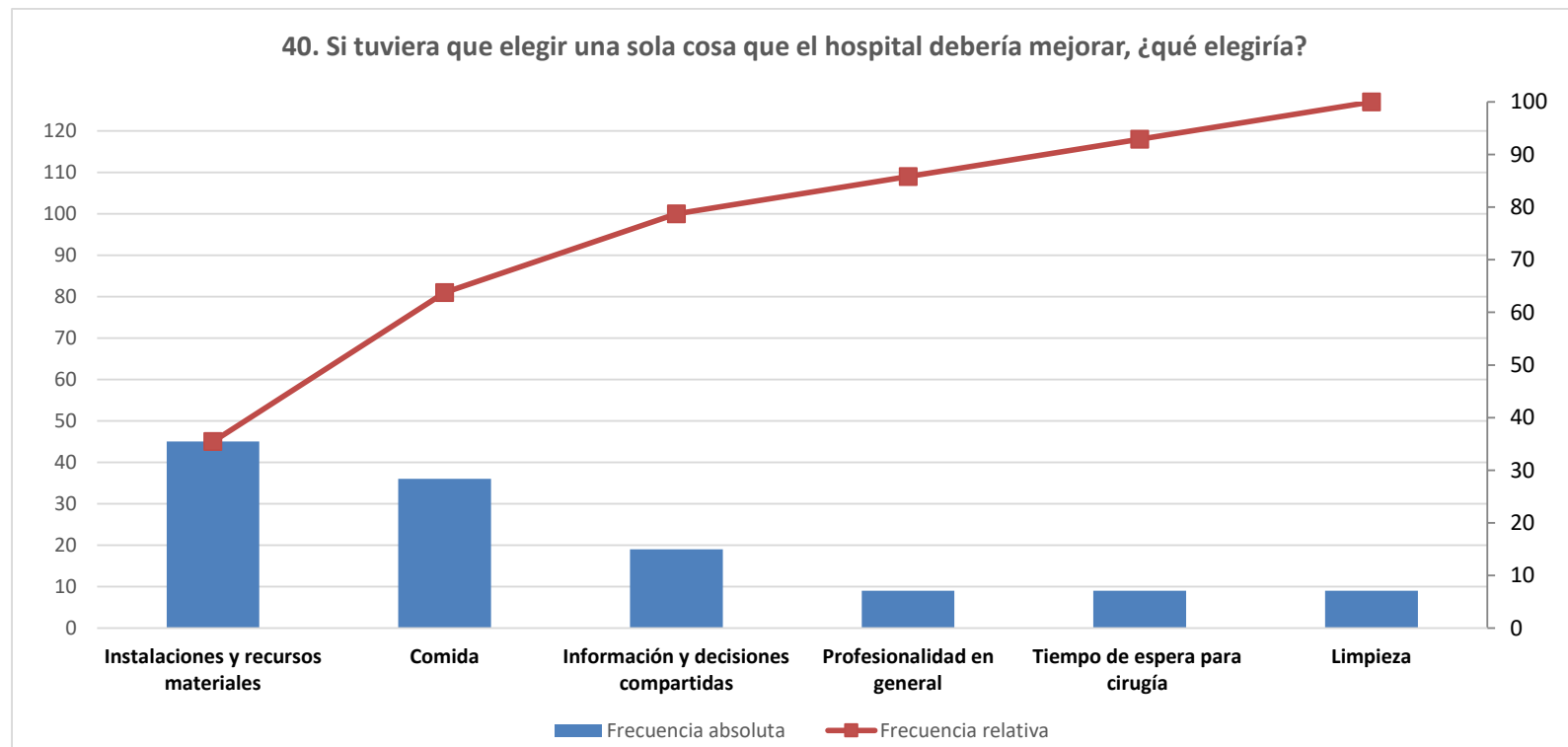
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	80	73	91,3	85,1	97,4	9,3	1,2
Hospital Virgen del Alcázar	70	68	97,1	93,2	100	9,4	0,9
Hospital Mesa del Castillo	70	55	78,6	69,0	88,2	8,5	2,2
Ribera Hospital de Molina	80	66	82,5	74,2	90,8	8,9	1,5
Hospital Quirónsalud	80	70	87,5	80,3	94,7	8,9	1,8
Hospitales Concertados	380	332	87,4	84,0	90,7	9,0	1,6

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

HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones y recursos materiales		Comida		Información y decisiones compartidas		Profesionalidad en general		Tiempo de espera para cirugía (lista de espera o espera durante el ingreso)		Limpieza	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	35	9	25,7	4	11,4	5	14,3	0	0,0	1	2,9	5	14,3
Hospital Virgen del Alcázar	33	5	15,2	14	42,4	0	0,0	1	3,0	2	6,1	2	6,1
Hospital Mesa del Castillo	48	21	43,8	11	22,9	4	8,3	1	2,1	1	2,1	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	38	6	15,8	5	13,2	8	21,1	2	5,3	1	2,6	0	0,0
Hospital Quirónsalud	41	4	9,8	2	4,9	2	4,9	5	12,2	4	9,8	2	4,9
Hospitales Concertados	195	45	23,1	36	18,5	19	9,7	9	4,6	9	4,6	9	4,6

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 127

41. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

HOSPITAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
	n	n	%					
Hospital Viamed San José	80	72	90,0	83,4	96,6	9,2	1,2	75,0
Hospital Virgen del Alcázar	70	67	95,7	91,0	100	9,2	1,1	71,4
Hospital Mesa del Castillo	68	51	75,0	64,7	85,3	8,5	2,3	48,5
Ribera Hospital de Molina	79	62	78,5	69,4	87,5	8,7	2,0	57,0
Hospital Quirónsalud	80	65	81,3	72,7	89,8	8,5	2,5	58,8
Hospitales Concertados	377	317	84,1	80,4	87,8	8,8	1,9	62,3

< 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 este hospital a sus amigos y familiares?"

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

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN EN CENTROS CONCERTADOS	Hospitales concertados	Hospital Viamed San José	Hospital Virgen del Alcázar	Hospital Mesa del Castillo	Ribera Hospital de Molina	Hospital Quirónsalud
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle? ¹	94,9	94,7	98,6	92,5	93,6	95,0
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban? ²	85,0	77,6	92,5	83,6	86,1	85,1
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?	98,4	98,8	100	97,1	98,7	97,5
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	94,1	91,9	95,5	95,2	93,4	94,8
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo en formato papel o digital?	85,8	77,9	95,5	80,7	85,3	88,9
6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?	63,0	60,8	67,1	55,1	69,2	62,5
6bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso? (media)	7,5	7,3	7,5	7,3	7,7	7,6
7. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	65,4	71,3	83,1	62,7	58,4	53,8
8. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?	99,6	100	98,1	100	100	100
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	92,0	93,6	100	86,4	87,8	92,3
10. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	96,8	100	98,5	97,1	93,6	95,0
11. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	89,7	97,5	98,6	84,3	83,8	84,8
11bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	9,1	9,5	9,4	8,9	9,1	8,9
12. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	85,0	83,5	92,8	87,0	79,7	83,3
13. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	95,5	97,5	95,7	92,9	95,0	96,2
15. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	92,1	93,8	94,3	84,3	91,3	96,3
17. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	80,9	87,1	79,7	64,3	80,6	89,0
19. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	96,5	98,7	98,6	93,9	95,0	96,1
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	84,7	84,0	97,1	85,9	82,4	75,0
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,6	8,7	9,3	8,8	8,5	7,9
22. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	87,9	93,6	94,0	84,8	85,5	81,8
22bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,9	9,2	9,5	8,8	8,9	8,4
23. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ³	94,1	96,1	98,5	89,4	91,5	94,6
24. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	98,1	98,8	98,6	94,1	98,8	100
25. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	88,0	92,3	95,6	87,0	80,0	86,1
26. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? ⁴	95,3	97,3	96,9	90,6	94,4	97,1
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?	83,7	83,8	94,3	75,7	81,3	83,8
30bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa? (media)	8,8	8,9	9,4	8,3	8,8	8,5
31. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	98,1	100	100	95,5	97,4	97,4
32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,5	100	97,1	89,7	95,0	100
33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería?	97,9	98,8	98,6	96,9	95,0	100
34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores/as?	98,9	98,8	100	98,5	98,7	98,7
35. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	97,5	96,0	100	95,3	98,7	97,3
36. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	98,4	100	98,6	97,1	96,3	100
37. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería?	98,9	100	98,6	98,5	97,5	100
38. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores/as?	98,9	98,8	98,6	98,5	100	98,7
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	87,4	91,3	97,1	78,6	82,5	87,5
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,3	9,4	8,5	8,9	8,9
41. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	84,1	90,0	95,7	75,0	78,5	81,3
41bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,8	9,2	9,2	8,5	8,7	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

¹Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me dio ninguna información" y "NS/NC".

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me preocupaba nada" y "NS/NC".

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

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

Se muestran en color azul y negrita los valores superiores al global de los hospitales concertados 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 de los hospitales concertados de forma estadísticamente significativa (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)