

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
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	59
Indicadores del Acuerdo de Gestión	60

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 14 años o más que han sido dados/as de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos del 28 de abril al 1 de junio o del 1 de septiembre al 5 de octubre de 2025, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Sólo se consideran los motivos de alta "Domicilio" y "Hospitalización a domicilio". Se excluyen ingresos en psiquiatría, obstetricia y UCI, 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 - Caravaca. 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, tipo de servicio (médico o quirúrgico) y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 2.600 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos 2025. 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 74,7% de los casos y al acompañante en el 25,3% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9 minutos (9-10 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 15/05/2025 y finalizó el 04/06/2025 y del segundo corte se inició el día 15/09/2025 y finalizó el día 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%.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400
III	Hospital Rafael Méndez	200
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200
V	Hospital Virgen del Castillo	200
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200
Servicio Murciano de Salud		2.600

Edad del paciente

ÁREA - 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	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	9	2,3	8	2,0	58	14,5	158	39,5	167	41,8	59,9	18,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	12	3,0	15	3,8	50	12,5	136	34,0	187	46,8	61,1	19,5
III	Hospital Rafael Méndez	200	4	2,0	13	6,5	29	14,5	69	34,5	85	42,5	58,9	20,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	3	1,5	6	3,0	24	12,0	59	29,5	108	54,0	64,6	19,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	0	0,0	4	2,0	32	16,0	59	29,5	105	52,5	64,3	18,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	4	1,0	12	3,0	53	13,3	138	34,5	193	48,3	62,3	18,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	6	1,5	12	3,0	59	14,8	132	33,0	191	47,8	62,4	19,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	4	2,0	2	1,0	30	15,0	63	31,5	101	50,5	63,4	19,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	1	0,5	4	2,0	27	13,5	60	30,0	108	54,0	64,4	17,8
Servicio Murciano de Salud		2.600	43	1,7	76	2,9	362	13,9	874	33,6	1.245	47,9	62,1	19,0

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	1	1,3	11	13,9	55	69,6	12	15,2	53,6	9,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	2	2,0	13	13,3	73	74,5	10	10,2	53,7	11,1
III	Hospital Rafael Méndez	54	0	0,0	6	11,1	41	75,9	6	11,1	53,4	10,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	0	0,0	5	8,3	48	80,0	7	11,7	54,7	9,2
V	Hospital Virgen del Castillo	52	0	0,0	3	5,8	46	88,5	3	5,8	54,0	6,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	0	0,0	21	22,1	63	66,3	10	10,5	52,6	10,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	113	0	0,0	11	9,7	85	75,2	16	14,2	54,7	9,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	0	0,0	7	12,7	40	72,7	7	12,7	54,2	11,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	52	0	0,0	3	5,8	45	86,5	4	7,7	54,2	6,2
Servicio Murciano de Salud		658	3	0,5	80	12,2	496	75,4	75	11,4	53,9	9,6

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	195	48,8	205	51,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	229	57,3	171	42,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	98	49,0	102	51,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	109	54,5	91	45,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	104	52,0	96	48,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	204	51,0	196	49,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	198	49,5	202	50,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	104	52,0	96	48,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	109	54,5	91	45,5
Servicio Murciano de Salud		2.600	1.350	51,9	1.250	48,1

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	31	39,2	48	60,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	25	25,5	73	74,5
III	Hospital Rafael Méndez	54	16	29,6	38	70,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	18	30,0	42	70,0
V	Hospital Virgen del Castillo	52	11	21,2	41	78,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	35	36,8	60	63,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	113	26	23,0	87	77,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	15	27,3	40	72,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	52	9	17,3	43	82,7
Servicio Murciano de Salud		658	186	28,3	472	71,7

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	393	159	40,5	234	59,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	390	180	46,2	210	53,8
III	Hospital Rafael Méndez	197	85	43,1	112	56,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	196	111	56,6	85	43,4
V	Hospital Virgen del Castillo	198	99	50,0	99	50,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	396	170	42,9	226	57,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	193	48,7	203	51,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	195	114	58,5	81	41,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	101	50,8	98	49,2
Servicio Murciano de Salud		2.560	1.212	47,3	1.348	52,7

*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	78	17	21,8	61	78,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	20	20,6	77	79,4
III	Hospital Rafael Méndez	53	14	26,4	39	73,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	11	18,3	49	81,7
V	Hospital Virgen del Castillo	52	10	19,2	42	80,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	18	18,9	77	81,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	113	23	20,4	90	79,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	15	27,3	40	72,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	52	11	21,2	41	78,8
Servicio Murciano de Salud		655	139	21,2	516	78,8

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	387	96,7	13	3,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	377	94,2	23	5,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	181	90,5	19	9,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	191	95,5	9	4,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	188	94,0	12	6,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	378	94,5	22	5,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	374	93,5	26	6,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	178	89,0	22	11,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	193	96,5	7	3,5
Servicio Murciano de Salud		2.600	2.447	94,1	153	5,9

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	400	176	44,0	224	56,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	204	51,3	194	48,7
III	Hospital Rafael Méndez	199	102	51,3	97	48,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	194	101	52,1	93	47,9
V	Hospital Virgen del Castillo	196	111	56,6	85	43,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	399	200	50,1	199	49,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	389	173	44,5	216	55,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	91	46,0	107	54,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	194	76	39,2	118	60,8
Servicio Murciano de Salud		2.567	1.234	48,1	1.333	51,9

CUESTIONARIO

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ²	No me dio ninguna información	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	164	1	150	92,0	87,9	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	183	3	164	91,1	87,0	95,2
III	Hospital Rafael Méndez	78	1	67	87,0	79,6	94,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	82	4	64	82,1	73,7	90,4
V	Hospital Virgen del Castillo	80	2	75	96,2	91,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	170	3	152	91,0	86,7	95,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	169	0	156	92,3	88,3	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	82	4	73	93,6	88,3	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	1	79	89,8	83,5	96,1
Servicio Murciano de Salud		1.097	19	980	90,9	89,2	92,6

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

²Para 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?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	168	8	130	81,3	75,3	87,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	182	15	142	85,0	79,8	90,2
III	Hospital Rafael Méndez	78	6	54	75,0	65,4	84,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	82	3	62	78,5	69,6	87,4
V	Hospital Virgen del Castillo	80	5	61	81,3	72,8	89,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	170	17	119	77,8	71,5	84,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	169	7	126	77,8	71,5	84,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	5	59	75,6	66,4	84,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	5	74	88,1	81,4	94,8
Servicio Murciano de Salud		1.101	71	827	80,3	77,9	82,6

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

³Para 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?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	161	150	93,2	89,3	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	168	93,9	90,3	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	78	75	96,2	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	74	91,4	85,2	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	77	71	92,2	86,2	98,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	167	164	98,2	96,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	163	155	95,1	91,8	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	75	97,4	93,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	86	79	91,9	86,1	97,6
Servicio Murciano de Salud		1.069	1.011	94,6	93,2	95,9

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	143	131	91,6	87,1	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	164	161	98,2	96,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	72	67	93,1	87,2	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	63	90,0	83,0	97,0
V	Hospital Virgen del Castillo	65	62	95,4	90,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	162	151	93,2	89,3	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	150	137	91,3	86,8	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	67	90,5	83,9	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	64	86,5	78,7	94,3
Servicio Murciano de Salud		974	903	92,7	91,1	94,3

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	140	118	84,3	78,3	90,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	147	106	72,1	64,9	79,4
III	Hospital Rafael Méndez	70	53	75,7	65,7	85,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	52	80,0	70,3	89,7
V	Hospital Virgen del Castillo	65	52	80,0	70,3	89,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	145	125	86,2	80,6	91,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	149	124	83,2	77,2	89,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	59	83,1	74,4	91,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	62	83,8	75,4	92,2
Servicio Murciano de Salud		926	751	81,1	78,6	83,6

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

6. ¿Ingresó usted en el hospital de forma urgente o programada?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Ingreso urgente		Ingreso programado	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	196	49,0	204	51,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	228	57,0	172	43,0
III	Hospital Rafael Méndez	200	122	61,0	78	39,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	141	70,5	59	29,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	118	59,0	82	41,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	222	55,5	178	44,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	254	63,7	145	36,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	105	52,5	95	47,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	117	58,5	83	41,5
Servicio Murciano de Salud		2.599	1.503	57,8	1.096	42,2

7.1. Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	116	60,4	53,5	67,3	7,4	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	225	96	42,7	36,2	49,1	6,3	3,1
III	Hospital Rafael Méndez	119	56	47,1	38,1	56,0	6,3	3,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	80	57,6	49,3	65,8	7,0	2,9
V	Hospital Virgen del Castillo	118	63	53,4	44,4	62,4	6,7	3,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	217	117	53,9	47,3	60,5	6,9	2,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	253	148	58,5	52,4	64,6	7,3	2,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	102	54	52,9	43,3	62,6	7,0	2,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	117	65	55,6	46,6	64,6	7,2	2,7
Servicio Murciano de Salud		1.482	795	53,6	51,1	56,2	6,9	2,9

7.2. Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	203	133	65,5	59,0	72,1	7,6	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	172	83	48,3	40,8	55,7	6,8	2,8
III	Hospital Rafael Méndez	78	35	44,9	33,8	55,9	6,4	3,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	31	55,4	42,3	68,4	6,6	3,4
V	Hospital Virgen del Castillo	82	30	36,6	26,2	47,0	5,5	3,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	105	59,7	52,4	66,9	7,0	3,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	145	68	46,9	38,8	55,0	6,4	3,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	94	40	42,6	32,6	52,5	6,5	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	81	35	43,2	32,4	54,0	6,5	2,6
Servicio Murciano de Salud		1.087	560	51,5	48,5	54,5	6,7	3,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	393	262	66,7	62,0	71,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	393	270	68,7	64,1	73,3
III	Hospital Rafael Méndez	192	151	78,6	72,8	84,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	192	157	81,8	76,3	87,2
V	Hospital Virgen del Castillo	197	165	83,8	78,6	88,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	389	284	73,0	68,6	77,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	385	289	75,1	70,7	79,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	190	143	75,3	69,1	81,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	186	110	59,1	52,1	66,2
Servicio Murciano de Salud		2.517	1.831	72,7	71,0	74,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	262	250	95,4	92,9	98,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	270	251	93,0	89,9	96,0
III	Hospital Rafael Méndez	149	139	93,3	89,3	97,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	157	148	94,3	90,6	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	165	161	97,6	95,2	99,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	282	275	97,5	95,7	99,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	288	279	96,9	94,9	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	131	93,6	89,5	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	110	96	87,3	81,0	93,5
Servicio Murciano de Salud		1.823	1.730	94,9	93,9	95,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	379	347	91,6	88,8	94,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	377	347	92,0	89,3	94,8
III	Hospital Rafael Méndez	185	172	93,0	89,3	96,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	189	168	88,9	84,4	93,4
V	Hospital Virgen del Castillo	187	171	91,4	87,4	95,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	382	347	90,8	87,9	93,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	370	343	92,7	90,1	95,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	186	172	92,5	88,7	96,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	192	166	86,5	81,6	91,3
Servicio Murciano de Salud		2.447	2.233	91,3	90,1	92,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	378	359	95,0	92,8	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	380	357	93,9	91,5	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	186	179	96,2	93,5	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	183	171	93,4	89,9	97,0
V	Hospital Virgen del Castillo	190	182	95,8	92,9	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	367	357	97,3	95,6	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	375	346	92,3	89,6	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	192	179	93,2	89,7	96,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	185	177	95,7	92,7	98,6
Servicio Murciano de Salud		2.436	2.307	94,7	93,8	95,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	396	336	84,8	81,3	88,4	8,8	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	386	327	84,7	81,1	88,3	8,6	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	196	157	80,1	74,5	85,7	8,5	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	158	79,8	74,2	85,4	8,5	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	198	168	84,8	79,9	89,8	8,6	1,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	327	82,4	78,6	86,1	8,7	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	340	86,7	83,4	90,1	8,7	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	164	82,0	76,7	87,3	8,7	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	149	74,9	68,8	80,9	8,4	1,9
Servicio Murciano de Salud		2.562	2.126	83,0	81,5	84,4	8,6	1,6

13. 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?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	375	93,8	91,4	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	389	317	81,5	77,6	85,4
III	Hospital Rafael Méndez	195	166	85,1	80,1	90,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	181	91,4	87,5	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	197	177	89,8	85,6	94,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	392	360	91,8	89,1	94,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	350	88,2	85,0	91,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	195	161	82,6	77,2	87,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	194	162	83,5	78,3	88,7
Servicio Murciano de Salud		2.557	2.249	88,0	86,7	89,2

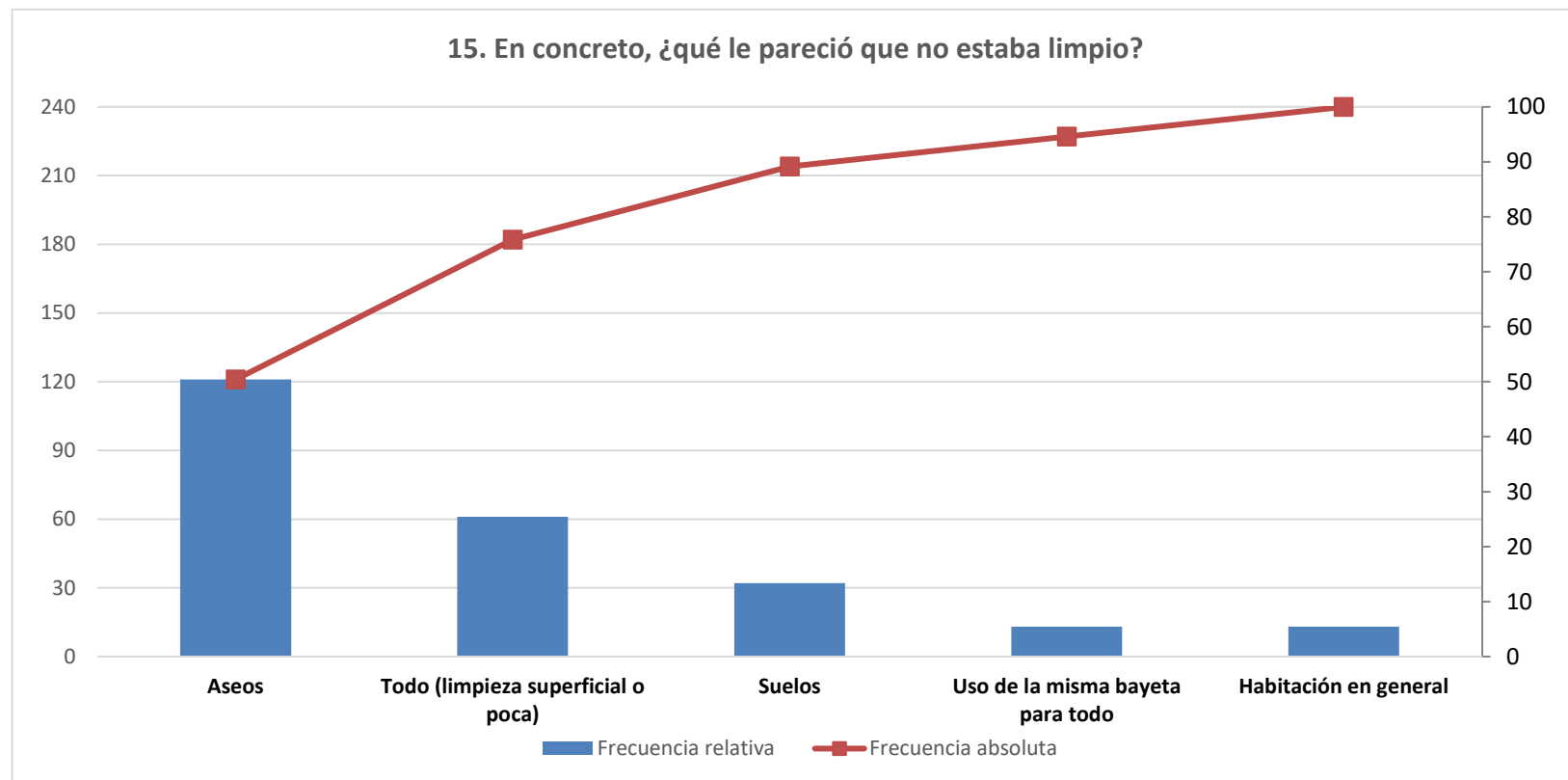
14. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	370	92,5	89,9	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	367	92,2	89,6	94,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	184	92,0	88,2	95,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	171	85,5	80,6	90,4
V	Hospital Virgen del Castillo	199	167	83,9	78,8	89,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	365	91,3	88,5	94,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	354	88,7	85,6	91,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	179	89,9	85,8	94,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	147	73,5	67,4	79,6
Servicio Murciano de Salud		2.595	2.304	88,8	87,6	90,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Todo (limpieza superficial o poca)		Suelos		Uso de la misma bayeta para todo		Habitación en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	29	13	44,8	7	24,1	2	6,9	1	3,4	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	30	9	30,0	4	13,3	2	6,7	4	13,3	3	10,0
III	Hospital Rafael Méndez	15	12	80,0	1	6,7	1	6,7	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	28	8	28,6	5	17,9	3	10,7	2	7,1	1	3,6
V	Hospital Virgen del Castillo	32	11	34,4	15	46,9	3	9,4	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	35	14	40,0	10	28,6	5	14,3	0	0,0	2	5,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	44	22	50,0	5	11,4	2	4,5	3	6,8	5	11,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	4	20,0	6	30,0	5	25,0	0	0,0	1	5,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	52	28	53,8	8	15,4	9	17,3	3	5,8	1	1,9
Servicio Murciano de Salud		285	121	42,5	61	21,4	32	11,2	13	4,6	13	4,6

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 240

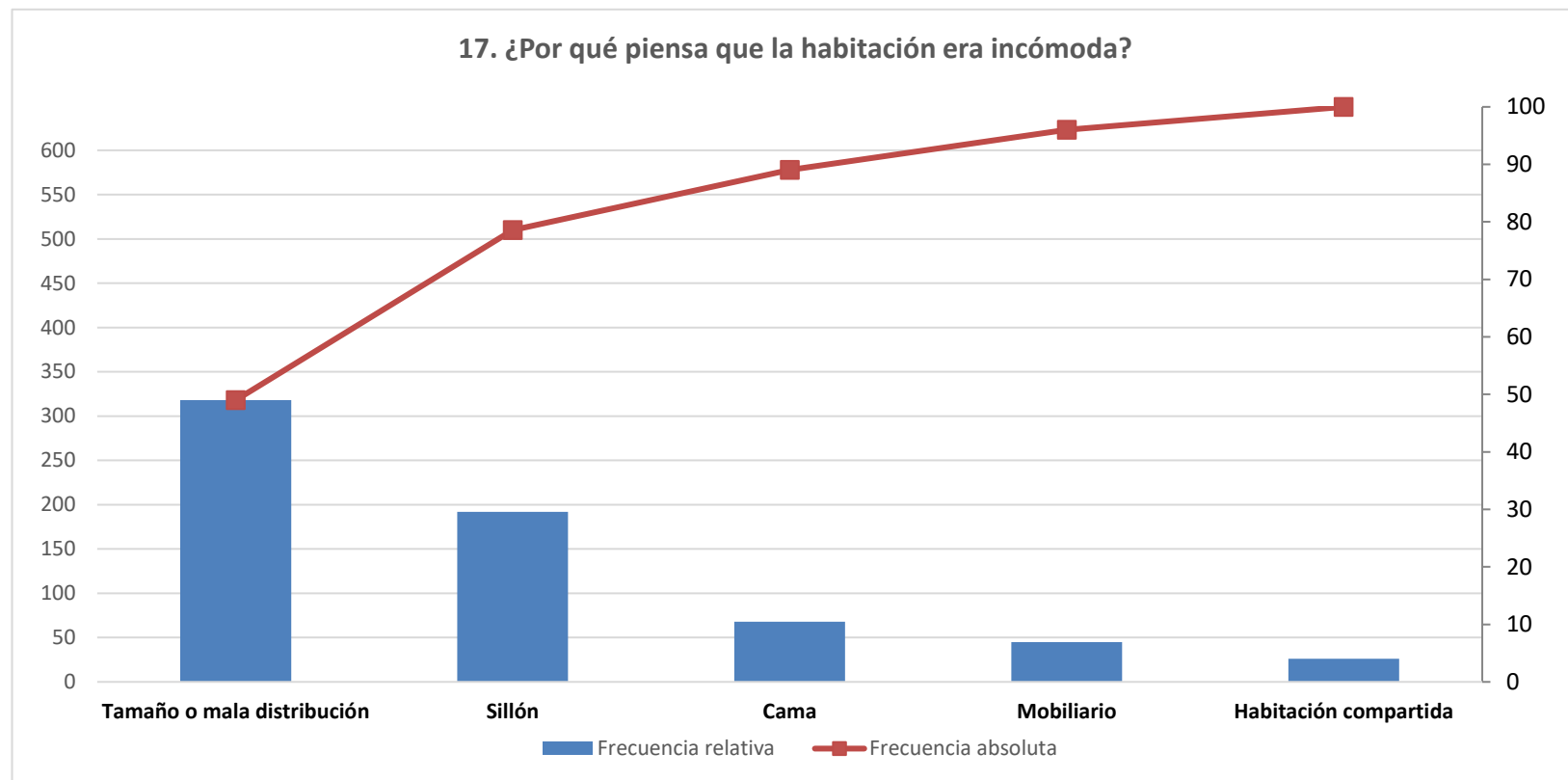
16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	251	63,1	58,3	67,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	306	76,5	72,3	80,7
III	Hospital Rafael Méndez	200	145	72,5	66,3	78,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	150	75,4	69,4	81,4
V	Hospital Virgen del Castillo	199	131	65,8	59,2	72,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	284	71,0	66,6	75,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	294	73,7	69,4	78,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	157	78,5	72,8	84,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	139	69,5	63,1	75,9
Servicio Murciano de Salud		2.595	1.857	71,6	69,8	73,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Tamaño o mala distribución		Sillón		Cama		Mobiliario		Habitación compartida	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	94	63,9	19	12,9	13	8,8	10	6,8	1	0,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	46	48,9	32	34,0	4	4,3	3	3,2	3	3,2
III	Hospital Rafael Méndez	55	21	38,2	17	30,9	9	16,4	2	3,6	2	3,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	49	13	26,5	22	44,9	2	4,1	3	6,1	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	68	26	38,2	17	25,0	7	10,3	8	11,8	1	1,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	116	35	30,2	27	23,3	8	6,9	4	3,4	15	12,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	104	40	38,5	21	20,2	13	12,5	8	7,7	4	3,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	43	24	55,8	7	16,3	6	14,0	4	9,3	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	62	19	30,6	30	48,4	6	9,7	3	4,8	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		738	318	43,1	192	26,0	68	9,2	45	6,1	26	3,5

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 649

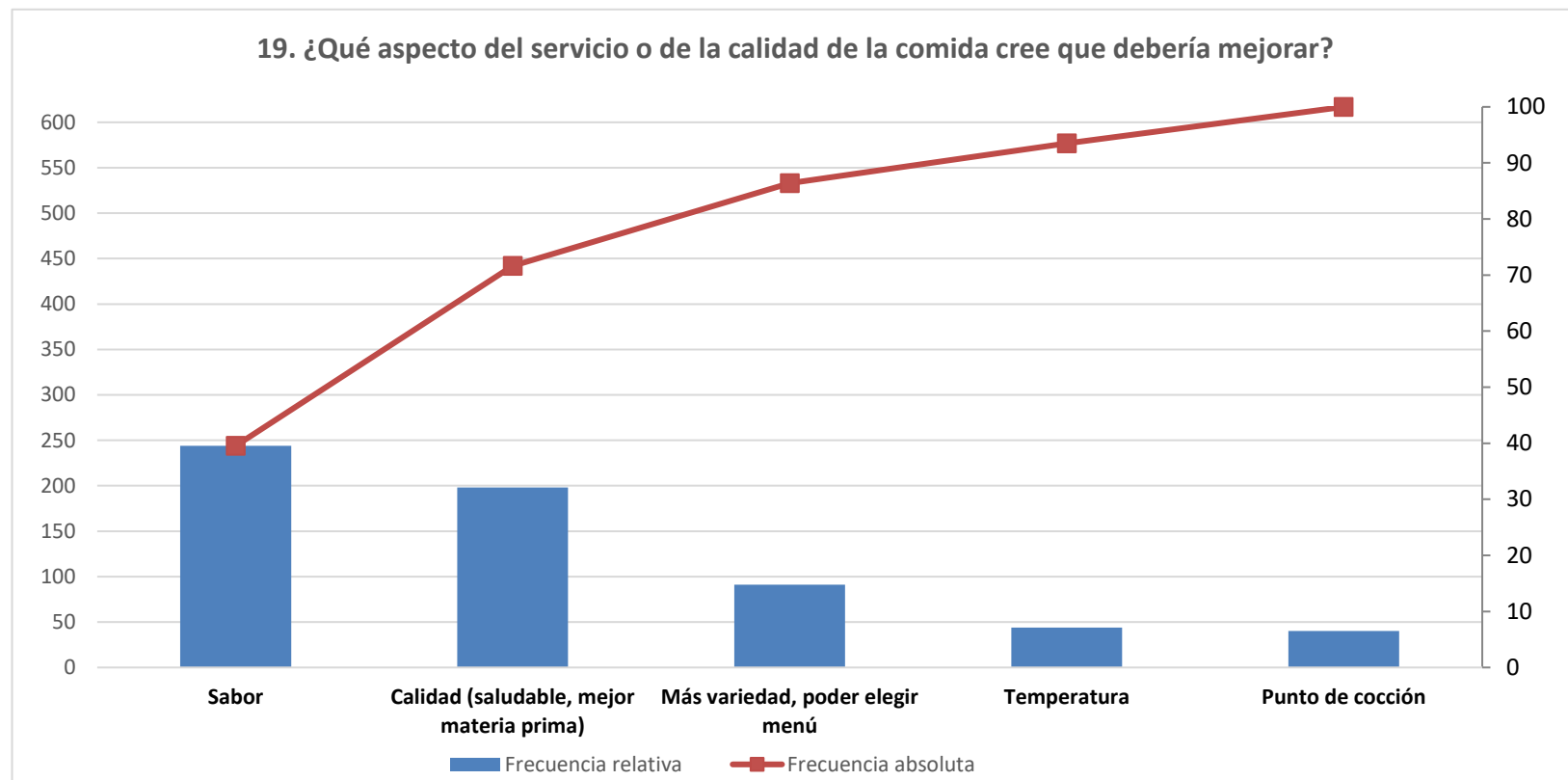
18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	378	280	74,1	69,7	78,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	369	206	55,8	50,8	60,9
III	Hospital Rafael Méndez	192	135	70,3	63,8	76,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	195	170	87,2	82,5	91,9
V	Hospital Virgen del Castillo	196	152	77,6	71,7	83,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	378	247	65,3	60,5	70,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	390	289	74,1	69,8	78,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	129	65,8	59,2	72,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	191	103	53,9	46,9	61,0
Servicio Murciano de Salud		2.485	1.711	68,9	67,0	70,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sabor		Calidad (saludable, mejor materia prima)		Más variedad, poder elegir menú		Temperatura		Punto de cocción	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	98	32	32,7	19	19,4	15	15,3	9	9,2	5	5,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	163	48	29,4	54	33,1	20	12,3	8	4,9	4	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	57	13	22,8	9	15,8	15	26,3	5	8,8	3	5,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	4	16,0	8	32,0	1	4,0	1	4,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	44	8	18,2	10	22,7	6	13,6	1	2,3	2	4,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	131	50	38,2	33	25,2	5	3,8	7	5,3	10	7,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	102	43	42,2	15	14,7	16	15,7	5	4,9	6	5,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	19	28,4	23	34,3	11	16,4	5	7,5	2	3,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	27	31,0	27	31,0	2	2,3	3	3,4	8	9,2
Servicio Murciano de Salud		774	244	31,5	198	25,6	91	11,8	44	5,7	40	5,2

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 617

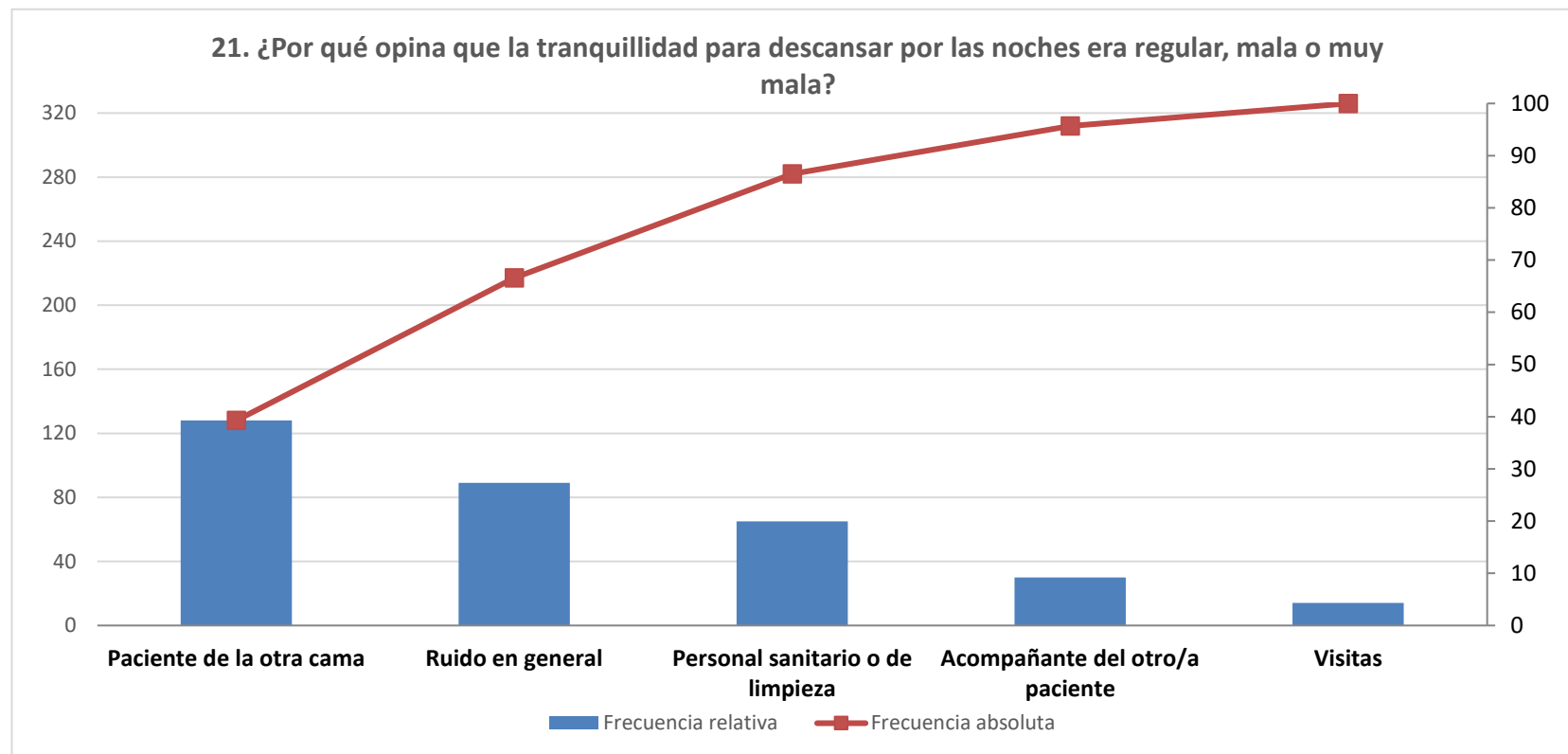
20. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	390	337	86,4	83,0	89,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	384	332	86,5	83,0	89,9
III	Hospital Rafael Méndez	200	172	86,0	81,2	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	187	94,4	91,3	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	198	178	89,9	85,7	94,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	393	328	83,5	79,8	87,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	345	86,5	83,1	89,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	172	87,8	83,2	92,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	196	170	86,7	82,0	91,5
Servicio Murciano de Salud		2.554	2.221	87,0	85,7	88,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Paciente de la otra cama		Ruido en general		Personal sanitario o de limpieza		Acompañante del otro/a paciente		Visitas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	52	18	34,6	17	32,7	11	21,2	6	11,5	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	52	15	28,8	15	28,8	12	23,1	8	15,4	2	3,8
III	Hospital Rafael Méndez	27	14	51,9	2	7,4	6	22,2	5	18,5	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	11	4	36,4	5	45,5	2	18,2	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	20	10	50,0	5	25,0	3	15,0	0	0,0	2	10,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	65	28	43,1	18	27,7	13	20,0	1	1,5	4	6,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	54	20	37,0	16	29,6	7	13,0	7	13,0	3	5,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	12	50,0	4	16,7	3	12,5	3	12,5	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	26	7	26,9	7	26,9	8	30,8	0	0,0	3	11,5
Servicio Murciano de Salud		331	128	38,7	89	26,9	65	19,6	30	9,1	14	4,2

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 326

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	343	86,2	82,8	89,6	8,8	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	397	305	76,8	72,7	81,0	8,3	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	200	161	80,5	75,0	86,0	8,6	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	140	70,0	63,6	76,4	8,2	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	200	164	82,0	76,7	87,3	8,6	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	326	81,5	77,7	85,3	8,7	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	339	84,8	81,2	88,3	8,8	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	156	78,0	72,3	83,7	8,4	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	162	81,0	75,6	86,4	8,6	1,6
Servicio Murciano de Salud		2.595	2.096	80,8	79,3	82,3	8,6	1,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	395	349	88,4	85,2	91,5	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	323	81,8	78,0	85,6	8,7	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	197	149	75,6	69,6	81,6	8,4	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	164	82,0	76,7	87,3	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	198	160	80,8	75,3	86,3	8,8	1,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	339	86,0	82,6	89,5	8,8	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	328	82,6	78,9	86,3	8,7	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	164	82,0	76,7	87,3	8,7	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	156	78,0	72,3	83,7	8,6	1,7
Servicio Murciano de Salud		2.576	2.132	82,8	81,3	84,2	8,8	1,6

24. En el último ingreso, ¿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	391	27	328	90,1	87,2	93,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	391	21	322	87,0	83,7	90,4
III	Hospital Rafael Méndez	196	7	168	88,9	84,5	93,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	196	12	165	89,7	85,4	93,9
V	Hospital Virgen del Castillo	200	2	180	90,9	86,9	94,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	391	8	337	88,0	84,8	91,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	388	10	331	87,6	84,3	90,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	197	1	170	86,7	82,0	91,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	183	2	165	91,2	87,0	95,3
Servicio Murciano de Salud		2.533	90	2.166	88,7	87,4	89,9

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

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	361	90,5	87,6	93,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	378	94,5	92,3	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	200	185	92,5	88,8	96,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	189	94,5	91,3	97,7
V	Hospital Virgen del Castillo	200	189	94,5	91,3	97,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	374	93,5	91,1	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	395	371	93,9	91,6	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	186	93,0	89,5	96,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	174	87,0	82,3	91,7
Servicio Murciano de Salud		2.594	2.407	92,8	91,8	93,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	390	368	94,4	92,1	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	392	380	96,9	95,2	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	195	177	90,8	86,7	94,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	193	181	93,8	90,4	97,2
V	Hospital Virgen del Castillo	197	192	97,5	95,3	99,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	383	358	93,5	91,0	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	389	365	93,8	91,4	96,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	186	93,9	90,6	97,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	186	93,9	90,6	97,3
Servicio Murciano de Salud		2.535	2.393	94,4	93,5	95,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁵	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	362	346	95,6	93,5	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	358	341	95,3	93,0	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	187	175	93,6	90,1	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	178	165	92,7	88,9	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	174	165	94,8	91,5	98,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	352	341	96,9	95,1	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	361	346	95,8	93,8	97,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	195	190	97,4	95,2	99,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	174	167	96,0	93,1	98,9
Servicio Murciano de Salud		2.341	2.236	95,5	94,7	96,4

⁵Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuve dolor" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	294	74,1	69,7	78,4	8,5	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	282	70,5	66,0	75,0	8,3	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	199	152	76,4	70,5	82,3	8,6	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	122	61,0	54,2	67,8	8,0	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	200	135	67,5	61,0	74,0	8,2	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	300	75,0	70,8	79,2	8,5	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	302	75,5	71,3	79,7	8,4	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	144	73,5	67,3	79,7	8,4	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	146	73,0	66,8	79,2	8,4	1,8
Servicio Murciano de Salud		2.592	1.877	72,4	70,7	74,1	8,4	1,8

32. ¿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	400	390	97,5	96,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	377	94,7	92,5	96,9
III	Hospital Rafael Méndez	198	187	94,4	91,3	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	191	96,0	93,3	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	200	188	94,0	90,7	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	382	96,7	94,9	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	386	96,7	95,0	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	181	91,4	87,5	95,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	192	96,0	93,3	98,7
Servicio Murciano de Salud		2.587	2.474	95,6	94,8	96,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	399	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	384	96,2	94,4	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	200	189	94,5	91,3	97,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	189	94,5	91,3	97,7
V	Hospital Virgen del Castillo	199	191	96,0	93,3	98,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	394	98,5	97,3	99,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	385	96,7	95,0	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	190	95,0	92,0	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	186	93,5	90,0	96,9
Servicio Murciano de Salud		2.594	2.507	96,6	96,0	97,3

34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	392	376	95,9	94,0	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	375	94,0	91,7	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	199	188	94,5	91,3	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	196	186	94,9	91,8	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	198	179	90,4	86,3	94,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	376	94,7	92,5	96,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	380	95,7	93,7	97,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	184	92,5	88,8	96,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	185	94,9	91,8	98,0
Servicio Murciano de Salud		2.572	2.429	94,4	93,6	95,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	389	383	98,5	97,2	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	388	381	98,2	96,9	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	197	195	99,0	97,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	195	189	96,9	94,5	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	193	182	94,3	91,0	97,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	390	380	97,4	95,9	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	388	381	98,2	96,9	99,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	190	96,0	93,2	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	193	98,0	96,0	99,9
Servicio Murciano de Salud		2.535	2.474	97,6	97,0	98,2

36. ¿Cómo valora 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	398	389	97,7	96,3	99,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	379	95,2	93,1	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	198	197	99,5	98,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	190	95,0	92,0	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	200	192	96,0	93,3	98,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	395	99,5	98,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	391	98,0	96,6	99,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	187	93,5	90,1	96,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	194	97,0	94,6	99,4
Servicio Murciano de Salud		2.590	2.514	97,1	96,4	97,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	396	99,0	98,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	384	96,0	94,1	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	200	189	94,5	91,3	97,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	190	95,0	92,0	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	200	197	98,5	96,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	390	97,5	96,0	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	386	96,5	94,7	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	188	94,0	90,7	97,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	188	94,0	90,7	97,3
Servicio Murciano de Salud		2.600	2.508	96,5	95,8	97,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	393	374	95,2	93,0	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	379	95,0	92,8	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	198	190	96,0	93,2	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	187	94,0	90,7	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	199	183	92,0	88,2	95,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	399	386	96,7	95,0	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	378	94,7	92,5	96,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	187	94,4	91,3	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	185	93,0	89,4	96,5
Servicio Murciano de Salud		2.583	2.449	94,8	94,0	95,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	393	385	98,0	96,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	394	388	98,5	97,3	99,7
III	Hospital Rafael Méndez	193	190	98,4	96,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	190	96,4	93,9	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	195	185	94,9	91,8	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	390	381	97,7	96,2	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	386	378	97,9	96,5	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	193	97,5	95,3	99,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	197	99,5	98,5	100
Servicio Murciano de Salud		2.544	2.487	97,8	97,2	98,3

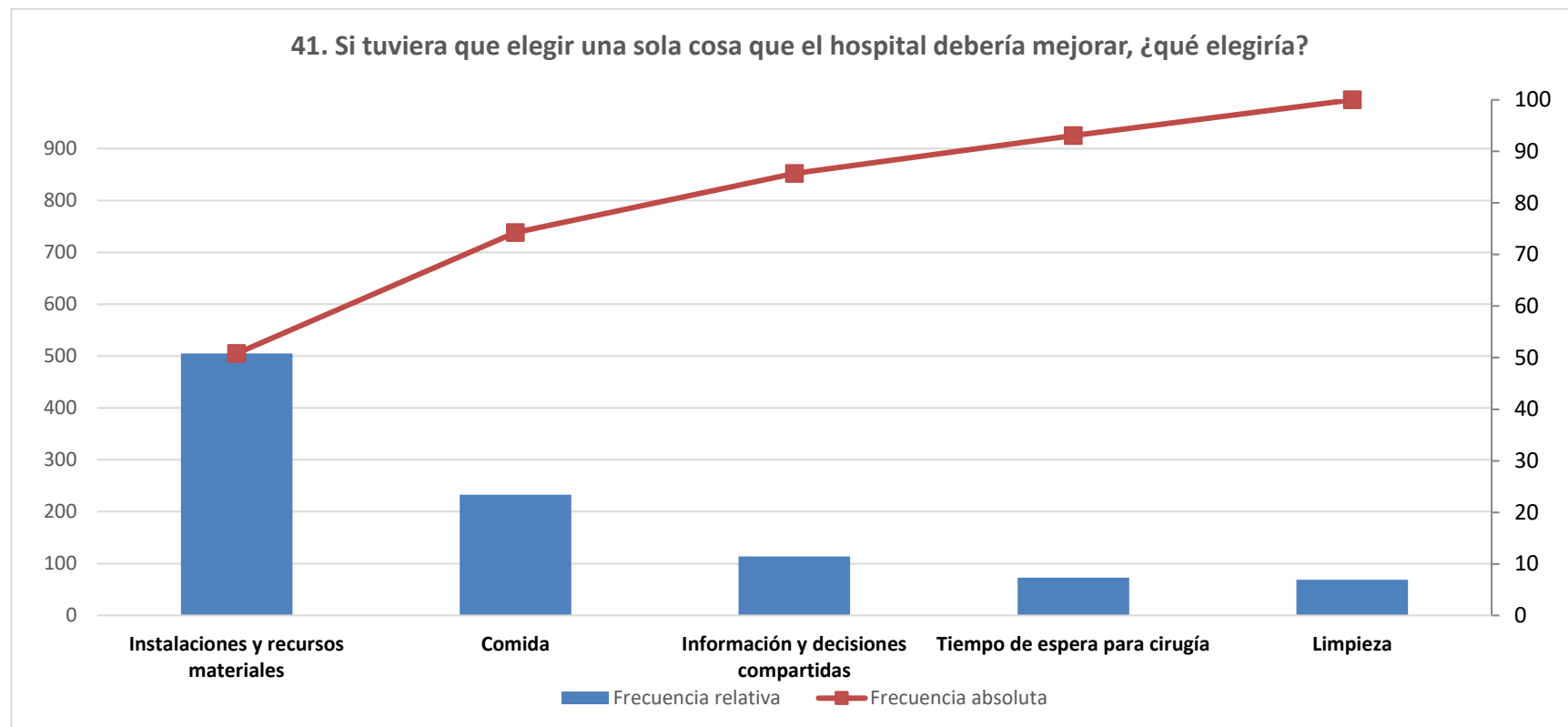
40. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	335	83,8	80,1	87,4	8,8	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	304	76,2	72,0	80,4	8,3	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	200	148	74,0	67,9	80,1	8,3	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	148	74,0	67,9	80,1	8,2	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	197	148	75,1	69,1	81,2	8,5	1,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	309	77,3	73,1	81,4	8,6	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	399	313	78,4	74,4	82,5	8,6	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	141	70,9	64,5	77,2	8,2	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	156	80,0	74,4	85,6	8,5	1,6
Servicio Murciano de Salud		2.589	2.002	77,3	75,7	78,9	8,5	1,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Instalaciones y recursos materiales		Comida		Información y decisiones compartidas		Tiempo de espera para cirugía (lista de espera o espera durante el ingreso)		Limpieza	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	258	110	42,6	24	9,3	14	5,4	14	5,4	8	3,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	279	38	13,6	45	16,1	37	13,3	13	4,7	5	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	119	34	28,6	13	10,9	9	7,6	4	3,4	2	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	121	42	34,7	5	4,1	3	2,5	2	1,7	7	5,8
V	Hospital Virgen del Castillo	128	30	23,4	8	6,3	11	8,6	9	7,0	7	5,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	261	94	36,0	40	15,3	20	7,7	8	3,1	4	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	240	85	35,4	36	15,0	11	4,6	8	3,3	13	5,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	135	34	25,2	34	25,2	7	5,2	10	7,4	3	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	134	38	28,4	28	20,9	2	1,5	5	3,7	20	14,9
Servicio Murciano de Salud		1.675	505	30,1	233	13,9	114	6,8	73	4,4	69	4,1

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 994

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	360	90,5	87,6	93,3	9,2	1,1	76,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	387	297	76,7	72,5	81,0	8,3	2,1	45,7
III	Hospital Rafael Méndez	194	144	74,2	68,1	80,4	8,2	2,1	37,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	193	140	72,5	66,2	78,8	7,9	2,5	39,4
V	Hospital Virgen del Castillo	196	150	76,5	70,6	82,5	8,3	2,3	47,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	399	322	80,7	76,8	84,6	8,7	1,6	56,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	393	329	83,7	80,1	87,4	8,7	1,7	57,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	192	147	76,6	70,6	82,6	8,4	1,9	47,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	193	130	67,4	60,7	74,0	8,0	2,2	35,2
Servicio Murciano de Salud		2.545	2.019	79,3	77,8	80,9	8,5	1,9	52,5

	< 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 DE ADULTOS	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. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle? ^{1,2}	90,9	92,0	91,1	87,0	82,1	96,2	91,0	92,3	93,6	89,8
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban? ^{1,3}	80,3	81,3	85,0	75,0	78,5	81,3	77,8	77,8	75,6	88,1
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado? ¹	94,6	93,2	93,9	96,2	91,4	92,2	98,2	95,1	97,4	91,9
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo? ¹	92,7	91,6	98,2	93,1	90,0	95,4	93,2	91,3	90,5	86,5
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo? ¹	81,1	84,3	72,1	75,7	80,0	80,0	86,2	83,2	83,1	83,8
7.1 Si su ingreso fue urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	53,6	60,4	42,7	47,1	57,6	53,4	53,9	58,5	52,9	55,6
7.1bis Si su ingreso fue urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta? (media)	6,9	7,4	6,3	6,3	7,0	6,7	6,9	7,3	7,0	7,2
7.2 Si su ingreso fue programado, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?	51,5	65,5	48,3	44,9	55,4	36,6	59,7	46,9	42,6	43,2
7.2bis Si su ingreso fue programado, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso? (media)	6,7	7,6	6,8	6,4	6,6	5,5	7,0	6,4	6,5	6,5
8. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	72,7	66,7	68,7	78,6	81,8	83,8	73,0	75,1	75,3	59,1
9. ¿Cómo valora la información que le dieron?	94,9	95,4	93,0	93,3	94,3	97,6	97,5	96,9	93,6	87,3
10. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	91,3	91,6	92,0	93,0	88,9	91,4	90,8	92,7	92,5	86,5
11. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	94,7	95,0	93,9	96,2	93,4	95,8	97,3	92,3	93,2	95,7
12. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	83,0	84,8	84,7	80,1	79,8	84,8	82,4	86,7	82,0	74,9
12bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,6	8,8	8,6	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,7	8,4
13. 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?	88,0	93,8	81,5	85,1	91,4	89,8	91,8	88,2	82,6	83,5
14. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	88,8	92,5	92,2	92,0	85,5	83,9	91,3	88,7	89,9	73,5
16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	71,6	63,1	76,5	72,5	75,4	65,8	71,0	73,7	78,5	69,5
18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	68,9	74,1	55,8	70,3	87,2	77,6	65,3	74,1	65,8	53,9
20. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	87,0	86,4	86,5	86,0	94,4	89,9	83,5	86,5	87,8	86,7
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	80,8	86,2	76,8	80,5	70,0	82,0	81,5	84,8	78,0	81,0
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,6	8,8	8,3	8,6	8,2	8,6	8,7	8,8	8,4	8,6
23. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	82,8	88,4	81,8	75,6	82,0	80,8	86,0	82,6	82,0	78,0
23bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,8	9,0	8,7	8,4	8,8	8,8	8,8	8,7	8,7	8,6
24. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ⁴	88,7	90,1	87,0	88,9	89,7	90,9	88,0	87,6	86,7	91,2
25. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	92,8	90,5	94,5	92,5	94,5	94,5	93,5	93,9	93,0	87,0
26. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	94,4	94,4	96,9	90,8	93,8	97,5	93,5	93,8	93,9	93,9
27. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? ⁵	95,5	95,6	95,3	93,6	92,7	94,8	96,9	95,8	97,4	96,0
31. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?	72,4	74,1	70,5	76,4	61,0	67,5	75,0	75,5	73,5	73,0
31bis. ¿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)	8,4	8,5	8,3	8,6	8,0	8,2	8,5	8,4	8,4	8,4
32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,6	97,5	94,7	94,4	96,0	94,0	96,7	96,7	91,4	96,0
33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,6	100	96,2	94,5	94,5	96,0	98,5	96,7	95,0	93,5
34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,4	95,9	94,0	94,5	94,9	90,4	94,7	95,7	92,5	94,9
35. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,6	98,5	98,2	99,0	96,9	94,3	97,4	98,2	96,0	98,0
36. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	97,1	97,7	95,2	99,5	95,0	96,0	99,5	98,0	93,5	97,0
37. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,5	99,0	96,0	94,5	95,0	98,5	97,5	96,5	94,0	94,0
38. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,8	95,2	95,0	96,0	94,0	92,0	96,7	94,7	94,4	93,0
39. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,8	98,0	98,5	98,4	96,4	94,9	97,7	97,9	97,5	99,5
40. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	77,3	83,8	76,2	74,0	74,0	75,1	77,3	78,4	70,9	80,0
40bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,5	8,8	8,3	8,3	8,2	8,5	8,6	8,6	8,2	8,5
42. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	79,3	90,5	76,7	74,2	72,5	76,5	80,7	83,7	76,6	67,4
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,5	9,2	8,3	8,2	7,9	8,3	8,7	8,7	8,4	8,0

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

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

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

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

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

⁵Para 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 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)

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización de adultos
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.6.4	Información de las normas de funcionamiento al ingreso
Descripción	Porcentaje de pacientes que manifiesta haber recibido información sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización al ingreso.
Fórmula	Pacientes que manifiestan haber recibido información sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización al ingreso x 100 / Total de valoraciones
Meta	

2.1.7	Comida en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

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
77,3	83,8	76,2	74,0	74,0	75,1	77,3	78,4	70,9	80,0

≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

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
72,7	66,7	68,7	78,6	81,8	83,8	73,0	75,1	75,3	59,1

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

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
68,9	74,1	55,8	70,3	87,2	77,6	65,3	74,1	65,8	53,9

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