

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2025

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



## AUTORÍA

### DIRECCIÓN DEL PROYECTO

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

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

### DISEÑO, CONTROL DE CALIDAD Y REVISIÓN

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

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

### TRABAJO DE CAMPO, ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

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

### APOYO ADMINISTRATIVO

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

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

## ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos	55
Indicadores de Acuerdo y Pacto de Gestión	56

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes menores de 14 años que han sido dados/as de alta por servicios médicos o quirúrgicos en uno de los hospitales con servicio de pediatría del Servicio Murciano de Salud del 28 de abril al 22 de junio o del 1 de septiembre al 26 de octubre, 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 y pacientes sin teléfono de contacto. El periodo de estudio se amplió una semana en el Hospital Rafael Méndez y en el Hospital G. U. Los Arcos del Mar Menor (23-29 de junio) y dos semanas en el Hospital Comarcal del Noroeste y en el Hospital Virgen del Castillo (21-27 de abril y 23-29 de junio) para garantizar muestra suficiente.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los hospitales de las siguientes 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 VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

### FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 489 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño/a ingresado/a.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,22 minutos (8-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 02/05/2025 y finalizó el 09/07/2025 y del segundo corte se inició el día 10/09/2025 y finalizó el 11/11/2025.

### 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%.

### NOTA

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

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>
		<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39
V	Hospital Virgen del Castillo	60
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>

## Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	64	42,7	37	24,7	49	32,7	4,5	4,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	42	42,0	23	23,0	35	35,0	4,9	4,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	44	55,0	8	10,0	28	35,0	4,2	4,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	19	48,7	7	17,9	13	33,3	4,3	4,5
V	Hospital Virgen del Castillo	60	42	70,0	5	8,3	13	21,7	2,9	4,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	38	63,3	9	15,0	13	21,7	3,0	4,1
Servicio Murciano de Salud		489	249	50,9	89	18,2	151	30,9	4,1	4,3

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	1	0,7	5	3,3	124	82,7	20	13,3	0	0,0	37,0	7,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	1	1,0	4	4,0	82	82,0	13	13,0	0	0,0	35,9	7,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	0	0,0	4	5,0	65	81,3	10	12,5	1	1,3	36,4	7,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	0	0,0	2	5,1	30	76,9	7	17,9	0	0,0	37,1	6,8
V	Hospital Virgen del Castillo	60	1	1,7	6	10,0	49	81,7	4	6,7	0	0,0	34,9	7,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	0	0,0	1	1,7	49	81,7	10	16,7	0	0,0	36,5	7,3
Servicio Murciano de Salud		489	3	0,6	22	4,5	399	81,6	64	13,1	1	0,2	36,3	7,3



## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	79	52,7	71	47,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	52	52,0	48	48,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	39	48,7	41	51,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	26	66,7	13	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	60	34	56,7	26	43,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	38	63,3	22	36,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>268</b>	<b>54,8</b>	<b>221</b>	<b>45,2</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	26	17,3	124	82,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	30	30,0	70	70,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	21	26,3	59	73,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	8	20,5	31	79,5
V	Hospital Virgen del Castillo	60	9	15,0	51	85,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	9	15,0	51	85,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>103</b>	<b>21,1</b>	<b>386</b>	<b>78,9</b>

## 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	150	20	13,3	130	86,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	15	15,2	84	84,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	12	15,0	68	85,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	5	12,8	34	87,2
V	Hospital Virgen del Castillo	59	4	6,8	55	93,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	16	26,7	44	73,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>487</b>	<b>72</b>	<b>14,8</b>	<b>415</b>	<b>85,2</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	137	91,3	13	8,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	95	95,0	5	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,7	13	16,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	34	87,2	5	12,8
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	7	11,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	40	66,7	20	33,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>426</b>	<b>87,1</b>	<b>63</b>	<b>12,9</b>

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud del niño/a 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	150	128	85,3	22	14,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	78	78,8	21	21,2
III	Hospital Rafael Méndez	79	64	81,0	15	19,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	30	76,9	9	23,1
V	Hospital Virgen del Castillo	58	49	84,5	9	15,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	47	81,0	11	19,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>483</b>	<b>396</b>	<b>82,0</b>	<b>87</b>	<b>18,0</b>

# CUESTIONARIO

## 1. ¿Ingresó el niño/a 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	149	109	73,2	40	26,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	65	65,0	35	35,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	64	80,0	16	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	30	76,9	9	23,1
V	Hospital Virgen del Castillo	60	47	78,3	13	21,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	39	65,0	21	35,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>488</b>	<b>354</b>	<b>72,5</b>	<b>134</b>	<b>27,5</b>

**2.1. Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que el niño/a 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	105	87	82,9	75,6	90,1	8,7	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	65	60	92,3	85,8	98,8	9,1	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	61	51	83,6	74,3	92,9	8,9	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	30	29	96,7	90,2	100	9,4	0,9
V	Hospital Virgen del Castillo	46	41	89,1	80,1	98,1	9,2	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	38	33	86,8	76,1	97,6	9,0	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>345</b>	<b>301</b>	<b>87,2</b>	<b>83,7</b>	<b>90,8</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

**2.2. Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo el niño/a 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	39	30	76,9	63,7	90,1	8,0	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	35	25	71,4	56,5	86,4	8,1	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	16	13	81,3	62,1	100	8,5	2,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	6	66,7	35,9	97,5	7,9	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	11	7	63,6	35,2	92,1	8,6	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	16	84,2	67,8	100	8,6	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>129</b>	<b>97</b>	<b>75,2</b>	<b>67,7</b>	<b>82,6</b>	<b>8,2</b>	<b>2,3</b>



**3. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresado el niño/a, es decir horarios de comidas, de visitas, información médica, etc.?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	125	85,0	79,3	90,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	85	87,6	81,1	94,2
III	Hospital Rafael Méndez	79	71	89,9	83,2	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	35	89,7	80,2	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	58	49	84,5	75,2	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	39	67,2	55,2	79,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>478</b>	<b>404</b>	<b>84,5</b>	<b>81,3</b>	<b>87,8</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	125	124	99,2	97,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	85	83	97,6	94,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	71	69	97,2	93,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	35	33	94,3	86,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	49	49	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	35	89,7	80,2	99,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>404</b>	<b>393</b>	<b>97,3</b>	<b>95,7</b>	<b>98,9</b>

5. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	136	94,4	90,7	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	93	95,9	91,9	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	79	74	93,7	88,3	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	36	97,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	55	96,5	91,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>474</b>	<b>454</b>	<b>95,8</b>	<b>94,0</b>	<b>97,6</b>

**6. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	136	131	96,3	93,2	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	96	90	93,8	88,9	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	78	98,7	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	34	91,9	83,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	54	93,1	86,6	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	51	92,7	85,9	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>461</b>	<b>438</b>	<b>95,0</b>	<b>93,0</b>	<b>97,0</b>

**7. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	144	97,3	94,7	99,9	9,6	0,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	98	98,0	95,3	100	9,6	0,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1	9,5	0,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	39	100	100	100	9,6	0,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	59	98,3	95,1	100	9,5	0,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	51	86,4	77,7	95,2	8,8	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>486</b>	<b>466</b>	<b>95,9</b>	<b>94,1</b>	<b>97,7</b>	<b>9,5</b>	<b>1,0</b>

**8. Durante la estancia del niño/a 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?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	124	83,8	77,8	89,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	80	80,8	73,1	88,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	71	88,8	81,8	95,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	37	94,9	87,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	53	89,8	82,1	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	46	78,0	67,4	88,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>484</b>	<b>411</b>	<b>84,9</b>	<b>81,7</b>	<b>88,1</b>

## 9. ¿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	150	145	96,7	93,8	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	95	95,0	90,7	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	33	84,6	73,3	95,9
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>467</b>	<b>95,5</b>	<b>93,7</b>	<b>97,3</b>

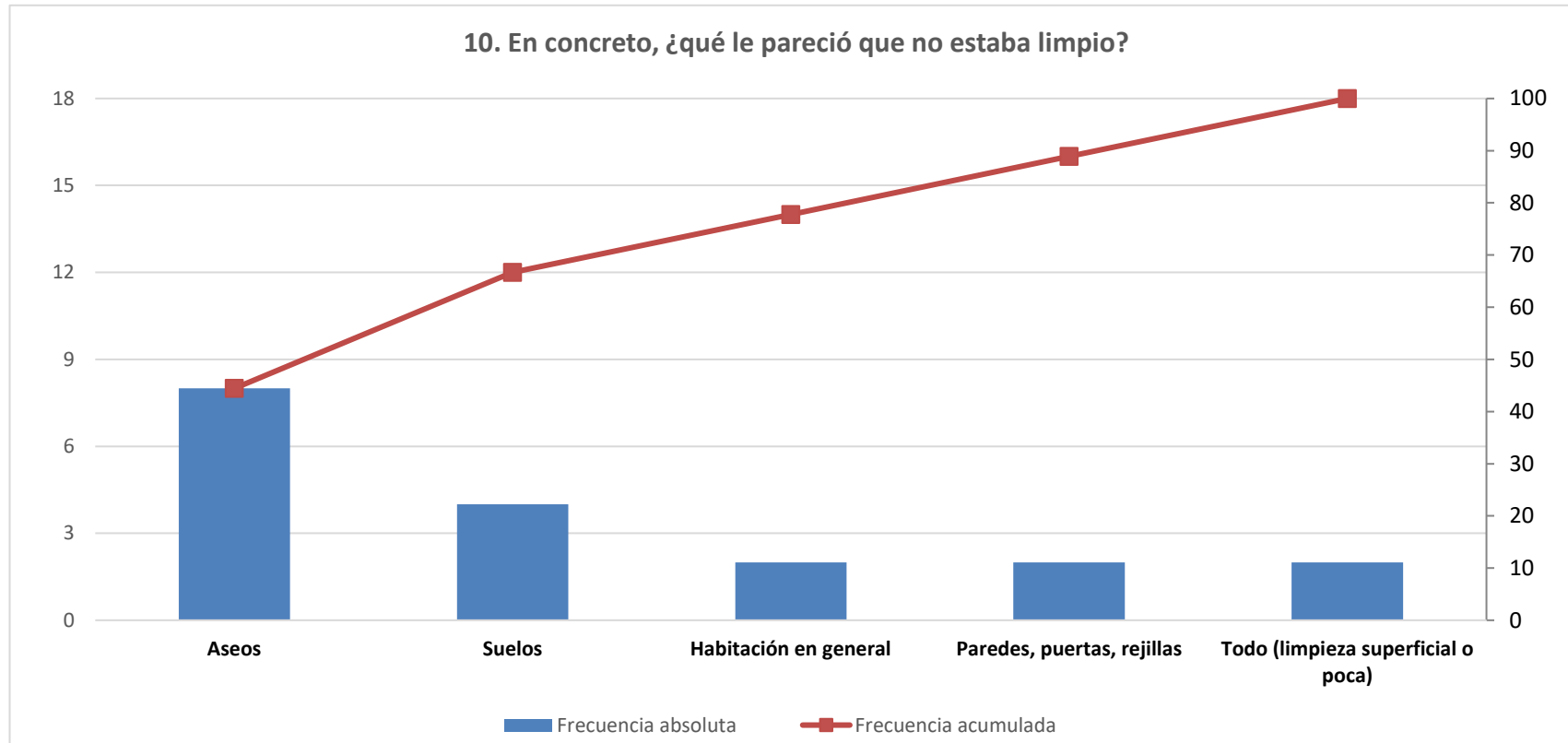
### 10. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelos		Habitación en general		Paredes, puertas, rejillas		Todo (limpieza superficial o poca)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	1	20,0	0	0,0	0	0,0	2	40,0	1	20,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>22</b>	<b>8</b>	<b>36,4</b>	<b>4</b>	<b>18,2</b>	<b>2</b>	<b>9,1</b>	<b>2</b>	<b>9,1</b>	<b>2</b>	<b>9,1</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



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



n= 18

## 11. ¿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	150	126	84,0	78,1	89,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	81	81,0	73,3	88,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	66	82,5	74,2	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	33	84,6	73,3	95,9
V	Hospital Virgen del Castillo	60	51	85,0	76,0	94,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	45	75,0	64,0	86,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>402</b>	<b>82,2</b>	<b>78,8</b>	<b>85,6</b>

## 12. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sillón		Tamaño o mala distribución		Cama/cuna		Habitación compartida		Temperatura, climatización	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	23	17	73,9	0	0,0	2	8,7	2	8,7	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	7	36,8	10	52,6	0	0,0	1	5,3	1	5,3
III	Hospital Rafael Méndez	14	8	57,1	3	21,4	1	7,1	1	7,1	1	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	3	50,0	3	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	9	7	77,8	0	0,0	1	11,1	0	0,0	1	11,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	5	33,3	9	60,0	1	6,7	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>86</b>	<b>47</b>	<b>54,7</b>	<b>25</b>	<b>29,1</b>	<b>5</b>	<b>5,8</b>	<b>4</b>	<b>4,7</b>	<b>3</b>	<b>3,5</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

### 12. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?



n= 84

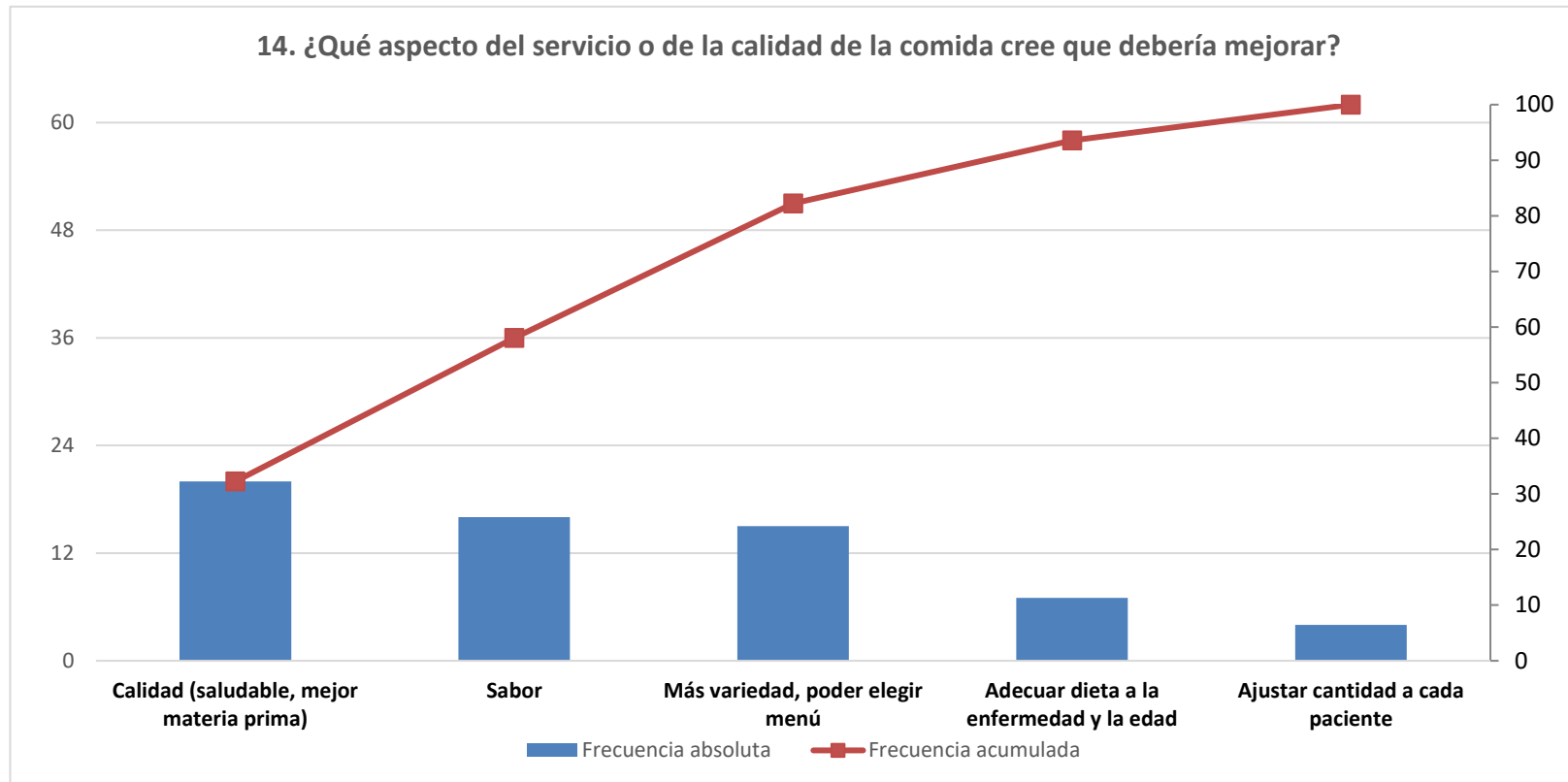
### 13. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	131	107	81,7	75,1	88,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	81	61	75,3	65,9	84,7
III	Hospital Rafael Méndez	69	59	85,5	77,2	93,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	34	91,9	83,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	54	96,4	91,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	51	37	72,5	60,3	84,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>425</b>	<b>352</b>	<b>82,8</b>	<b>79,2</b>	<b>86,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Calidad (saludable, mejor materia prima)		Sabor		Más variedad, poder elegir menú		Adecuar dieta a la enfermedad y la edad		Ajustar cantidad a cada paciente	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	24	5	20,8	5	20,8	6	25,0	3	12,5	1	4,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	6	30,0	7	35,0	3	15,0	1	5,0	1	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	10	3	30,0	1	10,0	2	20,0	2	20,0	1	10,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	5	35,7	3	21,4	1	7,1	1	7,1	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>73</b>	<b>20</b>	<b>27,4</b>	<b>16</b>	<b>21,9</b>	<b>15</b>	<b>20,5</b>	<b>7</b>	<b>9,6</b>	<b>4</b>	<b>5,5</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 62

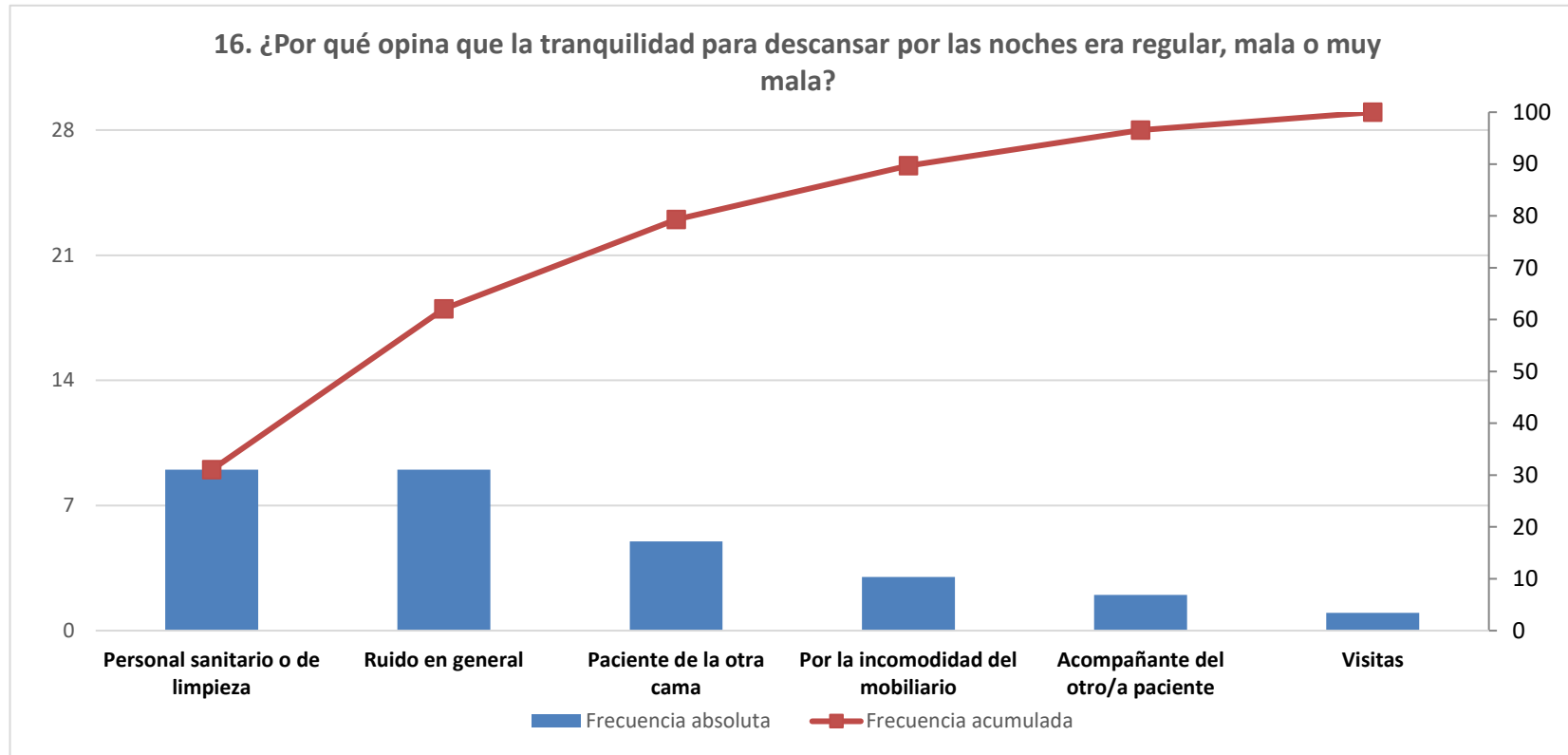
### 15. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	140	95,2	91,8	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	91	92,9	87,8	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	79	74	93,7	88,3	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	37	94,9	87,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	54	90,0	82,4	97,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>483</b>	<b>454</b>	<b>94,0</b>	<b>91,9</b>	<b>96,1</b>



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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Personal sanitario o de limpieza		Ruido en general		Paciente de la otra cama		Por la incomodidad del mobiliario		Acompañante del otro/a paciente		Visitas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	4	57,1	2	28,6	0	0,0	1	14,3	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	3	42,9	2	28,6	1	14,3	0	0,0	1	14,3	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	0	0,0	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	1	16,7	1	16,7	1	16,7	1	16,7	1	16,7	1	16,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>29</b>	<b>9</b>	<b>31,0</b>	<b>9</b>	<b>31,0</b>	<b>5</b>	<b>17,2</b>	<b>3</b>	<b>10,3</b>	<b>2</b>	<b>6,9</b>	<b>1</b>	<b>3,4</b>



n= 29

**17. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal médico sobre la enfermedad del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	143	95,3	92,0	98,7	9,4	1,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	87	87,0	80,4	93,6	9,0	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1	9,4	1,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	36	92,3	83,9	100	9,2	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100	9,2	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	56	93,3	87,0	99,6	9,3	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>454</b>	<b>92,8</b>	<b>90,6</b>	<b>95,1</b>	<b>9,3</b>	<b>1,3</b>

**18. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	139	93,3	89,3	97,3	9,3	1,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	90	90,9	85,2	96,6	9,2	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1	9,4	1,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	37	94,9	87,9	100	9,3	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100	9,2	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	53	88,3	80,2	96,5	9,2	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>487</b>	<b>451</b>	<b>92,6</b>	<b>90,3</b>	<b>94,9</b>	<b>9,3</b>	<b>1,3</b>

**19. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre el problema de salud del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>1</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	9	135	97,8	95,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	3	90	94,7	90,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	79	3	67	88,2	81,0	95,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	1	36	97,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	0	54	93,1	86,6	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	2	53	93,0	86,5	99,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>479</b>	<b>18</b>	<b>435</b>	<b>94,4</b>	<b>92,3</b>	<b>96,4</b>

<sup>1</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

## 20. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de la intimidad del niño/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	143	96,0	92,8	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	97	97,0	93,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	38	97,4	92,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	53	89,8	82,1	97,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>487</b>	<b>470</b>	<b>96,5</b>	<b>94,9</b>	<b>98,1</b>

## 21. ¿Mientras estuvo ingresado/a preguntaron si el niño/a tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	139	115	82,7	76,5	89,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	88	80	90,9	84,9	96,9
III	Hospital Rafael Méndez	71	64	90,1	83,2	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	36	97,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	50	47	94,0	87,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	53	52	98,1	94,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>438</b>	<b>394</b>	<b>90,0</b>	<b>87,1</b>	<b>92,8</b>

## 22. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor al niño/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>2</sup>	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	119	97,5	94,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	83	81	97,6	94,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	66	60	90,9	84,0	97,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	32	32	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	47	44	93,6	86,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	47	97,9	93,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>398</b>	<b>383</b>	<b>96,2</b>	<b>94,4</b>	<b>98,1</b>

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuvo dolor" y "NS/NC".



**26. Durante el tiempo que permaneció el niño/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	140	135	96,4	93,4	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	96	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	78	73	93,6	88,2	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	35	92,1	83,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	50	89,3	81,2	97,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	55	93,2	86,8	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>468</b>	<b>444</b>	<b>94,9</b>	<b>92,9</b>	<b>96,9</b>

**27. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron al alta del niño/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían 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	150	143	95,3	92,0	98,7	9,5	1,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	88	88,9	82,7	95,1	9,2	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	71	88,8	81,8	95,7	9,2	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	36	94,7	87,6	100	9,4	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	59	58	98,3	95,0	100	9,5	0,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	55	91,7	84,7	98,7	9,3	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>486</b>	<b>451</b>	<b>92,8</b>	<b>90,5</b>	<b>95,1</b>	<b>9,4</b>	<b>1,2</b>

## 28. ¿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	150	149	99,3	98,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	95	96,0	92,1	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	39	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>488</b>	<b>478</b>	<b>98,0</b>	<b>96,7</b>	<b>99,2</b>

## 29. ¿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	150	148	98,7	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	98	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	38	97,4	92,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	59	98,3	95,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>488</b>	<b>476</b>	<b>97,5</b>	<b>96,2</b>	<b>98,9</b>

### 30. ¿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	149	145	97,3	94,7	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	95	96,0	92,1	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	39	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	54	93,1	86,6	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>485</b>	<b>467</b>	<b>96,3</b>	<b>94,6</b>	<b>98,0</b>

### 31. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>3</sup>	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	141	138	97,9	95,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	92	94,8	90,4	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	78	77	98,7	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	37	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>469</b>	<b>455</b>	<b>97,0</b>	<b>95,5</b>	<b>98,6</b>

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

**32. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	150	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	100	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	39	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>486</b>	<b>99,4</b>	<b>98,7</b>	<b>100</b>

**33. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	147	98,0	95,8	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	99	99,0	97,0	100
III Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	39	39	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>489</b>	<b>477</b>	<b>97,5</b>	<b>96,2</b>	<b>98,9</b>



**34. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	147	98,0	95,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	97	97,0	93,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	39	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	54	93,1	86,6	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>487</b>	<b>471</b>	<b>96,7</b>	<b>95,1</b>	<b>98,3</b>

**35. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan <sup>3</sup>	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	141	138	97,9	95,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	96	98,0	95,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	78	76	97,4	93,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	37	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	56	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>469</b>	<b>460</b>	<b>98,1</b>	<b>96,8</b>	<b>99,3</b>

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

### 36. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

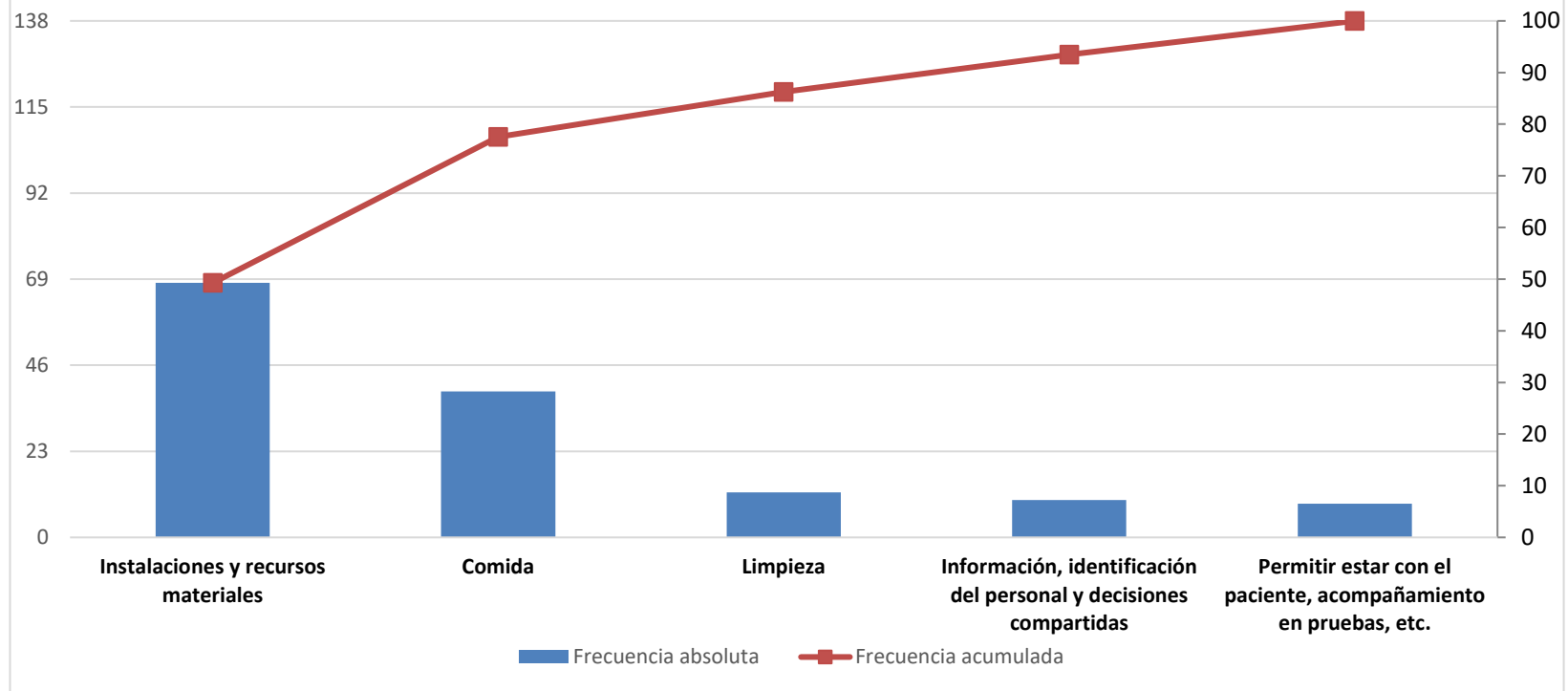
ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	143	96,0	92,8	99,1	9,3	1,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	92	92,0	86,7	97,3	9,1	1,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4	9,0	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	37	94,9	87,9	100	9,3	0,9
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	80,2	96,5	9,0	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	55	91,7	84,7	98,7	9,1	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>488</b>	<b>453</b>	<b>92,8</b>	<b>90,5</b>	<b>95,1</b>	<b>9,1</b>	<b>1,2</b>

**37. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?**

ÁREA - HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones y recursos materiales		Comida		Limpieza		Información, identificación del personal y decisiones compartidas		Permitir estar con el paciente, acompañamiento en pruebas, etc.	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	82	24	29,3	13	15,9	2	2,4	4	4,9	3	3,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	51	11	21,6	8	15,7	4	7,8	3	5,9	3	5,9
III Hospital Rafael Méndez	32	8	25,0	4	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	13	4	30,8	3	23,1	4	30,8	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	23	6	26,1	2	8,7	2	8,7	1	4,3	3	13,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	15	41,7	9	25,0	0	0,0	2	5,6	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>237</b>	<b>68</b>	<b>28,7</b>	<b>39</b>	<b>16,5</b>	<b>12</b>	<b>5,1</b>	<b>10</b>	<b>4,2</b>	<b>9</b>	<b>3,8</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 138

### 38. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	146	97,3	94,8	99,9	9,6	0,9	87,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	91	91,0	85,4	96,6	9,3	1,2	73,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	69	86,3	78,7	93,8	9,0	1,3	68,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	39	36	92,3	83,9	100	9,3	1,1	71,8
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	80,2	96,5	9,0	1,2	66,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	53	88,3	80,2	96,5	9,0	1,5	65,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>489</b>	<b>448</b>	<b>91,6</b>	<b>89,2</b>	<b>94,1</b>	<b>9,3</b>	<b>1,2</b>	<b>74,8</b>

	< 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 para sus hijos 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 dudar.

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 PEDIÁTRICA	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 Los Arcos del Mar Menor
2.1 Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que el niño/a iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	87,2	82,9	92,3	83,6	96,7	89,1	86,8
2.1bis Si ingresó de forma urgente, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que pasó desde que le dijeron que el niño/a iba a ingresar hasta que le subieron a planta? (media)	9,0	8,7	9,1	8,9	9,4	9,2	9,0
2.2 Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo el niño/a en lista de espera hasta su ingreso?	75,2	76,9	71,4				
2.2bis Si ingresó de forma programada, ¿cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que estuvo el niño/a en lista de espera hasta su ingreso? (media)	8,2	8,0	8,1				
3. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresado el niño/a?	84,5	85,0	87,6	89,9	89,7	84,5	67,2
4. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?	97,3	99,2	97,6	97,2	94,3	100	89,7
5. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a, se presentó?	95,8	94,4	95,9	93,7	97,3	100	96,5
6. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	95,0	96,3	93,8	98,7	91,9	93,1	92,7
7. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital?	95,9	97,3	98,0	93,8	100	98,3	86,4
7bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital? (media)	9,5	9,6	9,6	9,5	9,6	9,5	8,8
8. Durante la estancia del niño/a 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?	84,9	83,8	80,8	88,8	94,9	89,8	78,0
9. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	95,5	96,7	95,0	98,8	84,6	96,7	95,0
11. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	82,2	84,0	81,0	82,5	84,6	85,0	75,0
13. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	82,8	81,7	75,3	85,5	91,9	96,4	72,5
15. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	94,0	95,2	92,9	93,7	94,9	96,7	90,0
17. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal médico sobre la enfermedad del niño/a?	92,8	95,3	87,0	93,8	92,3	95,0	93,3
17bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal médico sobre la enfermedad del niño/a? (media)	9,3	9,4	9,0	9,4	9,2	9,2	9,3
18. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a?	92,6	93,3	90,9	93,8	94,9	95,0	88,3
18bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a? (media)	9,3	9,3	9,2	9,4	9,3	9,2	9,2
19. En el último ingreso, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre el problema de salud del niño/a? <sup>1</sup>	94,4	97,8	94,7	88,2	97,3	93,1	93,0
20. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de la intimidad del niño/a?	96,5	96,0	97,0	98,8	97,4	100	89,8
21. ¿Mientras estuvo ingresado/a preguntaron si el niño/a tenía dolor?	90,0	82,7	90,9	90,1	97,3	94,0	98,1
22. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor al niño/a? <sup>2</sup>	96,2	97,5	97,6	90,9	100	93,6	97,9
26. Durante el tiempo que permaneció el niño/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	94,9	96,4	99,0	93,6	92,1	89,3	93,2
27. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron al alta del niño/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa?	92,8	95,3	88,9	88,8	94,7	98,3	91,7
27bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron al alta del niño/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa? (media)	9,4	9,5	9,2	9,2	9,4	9,5	9,3
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	98,0	99,3	96,0	97,5	100	100	95,0
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,5	98,7	99,0	95,0	97,4	98,3	95,0
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	96,3	97,3	96,0	96,3	100	95,0	93,1
31. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores? <sup>3</sup>	97,0	97,9	94,8	98,7	100	96,5	94,9
32. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	99,4	100	100	98,8	100	100	96,7
33. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	97,5	98,0	99,0	96,3	100	96,7	95,0
34. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	96,7	98,0	97,0	96,3	100	95,0	93,1
35. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a? <sup>3</sup>	98,1	97,9	98,0	97,4	100	100	96,6
36. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	92,8	96,0	92,0	91,3	94,9	88,3	91,7
36bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,1	9,3	9,1	9,0	9,3	9,0	9,1
38. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	91,6	97,3	91,0	86,3	92,3	88,3	88,3
38bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,3	9,6	9,3	9,0	9,3	9,0	9,0

### 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

<sup>1</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No tuvo dolor" y "NS/NC".

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

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

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

## INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a 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 Los Arcos del Mar Menor
92,8	96,0	92,0	91,3	94,9	88,3	91,7

≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%
------	------	------	------	------	------

## INDICADOR PACTO DE GESTIÓN

	Comida en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de familiares o acompañantes que valora con muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Familiares o acompañantes de 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 Los Arcos del Mar Menor
82,8	81,7	75,3	85,5	91,9	96,4	72,5

≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%
------	------	------	------	------	------