

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
SERVICIOS OBSTÉTRICOS
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	62

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años o más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 28 de abril al 22 de junio o del 1 de septiembre al 26 de octubre de 2025. Se excluyen registros 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 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 - Noroeste. 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 del 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 636 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En el caso de no poder responder al cuestionario por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital. Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 94,19% de los casos y al acompañante en el 5,81%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,8 minutos (5-25 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%.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59
V	Hospital Virgen del Castillo	57
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
Servicio Murciano de Salud		636

Edad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	De 16 a 17 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	0	0,0	17	8,5	181	90,5	2	1,0	32,1	5,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	1	0,6	21	13,1	136	85,0	2	1,3	32,3	6,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	2	2,5	10	12,5	67	83,8	1	1,3	31,4	6,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	1	1,7	8	13,6	50	84,7	0	0,0	32,1	6,0
V	Hospital Virgen del Castillo	57	2	3,5	7	12,3	47	82,5	1	1,8	32,1	7,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	0	0,0	14	17,5	65	81,3	1	1,3	30,7	5,8
Servicio Murciano de Salud		636	6	0,9	77	12,1	546	85,8	7	1,1	31,9	5,9

Estudios de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	11	5,5	188	94,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	11	6,9	148	93,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	8	10,0	72	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	5	8,5	54	91,5
V	Hospital Virgen del Castillo	57	10	17,5	47	82,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	9	11,3	71	88,7
Servicio Murciano de Salud		634	54	8,5	580	91,5

Nacionalidad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	172	86,0	28	14,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	136	85,0	24	15,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	59	73,8	21	26,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	55	93,2	4	6,8
V	Hospital Virgen del Castillo	57	45	78,9	12	21,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	59	73,8	21	26,2
Servicio Murciano de Salud		636	526	82,7	110	17,3

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	200	190	95,0	10	5,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	145	90,6	15	9,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	66	82,5	14	17,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	53	89,8	6	10,2
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	2	3,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	70	87,5	10	12,5
Servicio Murciano de Salud		636	579	91,0	57	9,0

CUESTIONARIO

Díganos, por favor, si su parto fue con cesárea

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	54	27,0	146	73,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	43	26,9	117	73,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	24	30,0	56	70,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	14	23,7	45	76,3
V	Hospital Virgen del Castillo	57	10	17,5	47	82,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	20	25,0	60	75,0
Servicio Murciano de Salud		636	165	25,9	471	74,1

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	186	93,0	14	7,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	8	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	5	6,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	53	89,8	6	10,2
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	2	3,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	5	6,3
Servicio Murciano de Salud		636	596	93,7	40	6,3

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	183	98,4	96,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	152	145	95,4	92,1	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	74	73	98,6	96,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	53	49	92,5	85,3	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	55	54	98,2	94,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	71	94,7	89,6	99,8
Servicio Murciano de Salud		595	575	96,6	95,2	98,1

¹Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí ²		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	178	96,7	94,2	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	143	96,0	92,8	99,1
III	Hospital Rafael Méndez	74	70	94,6	89,4	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	52	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	54	52	96,3	91,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	72	98,6	96,0	100
Servicio Murciano de Salud		586	567	96,8	95,3	98,2

¹Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

²Las respuestas agrupadas bajo la categoría "Sí" incluyen: "Sí, y no la acepté", "Sí, y me la pusieron" y "Sí pero no dio tiempo a ponérmela".

4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	183	167	91,3	87,2	95,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	140	93,3	89,3	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	74	68	91,9	85,7	98,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	51	98,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	46	83,6	73,9	93,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	70	93,3	87,7	99,0
Servicio Murciano de Salud		589	542	92,0	89,8	94,2

¹Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	No tuve dolor	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	1	167	92,3	88,4	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	148	2	135	92,5	88,2	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	72	0	67	93,1	87,2	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	1	49	96,1	90,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	50	1	43	87,8	78,7	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	0	68	90,7	84,1	97,3
Servicio Murciano de Salud		579	5	529	92,2	90,0	94,3

¹Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

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

6. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	181	97,3	95,0	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	152	147	96,7	93,9	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	75	74	98,7	96,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	53	53	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	55	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	71	94,7	89,6	99,8
Servicio Murciano de Salud		596	581	97,5	96,2	98,7

¹Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

7. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras estaba en la sala de dilatación o en paritorio?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan⁴	No tuve acompañantes	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	1	172	94,0	90,6	97,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	3	131	89,1	84,1	94,1
III	Hospital Rafael Méndez	75	2	67	91,8	85,6	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	53	0	51	96,2	91,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	0	55	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	0	70	94,6	89,4	99,7
Servicio Murciano de Salud		591	6	546	93,3	91,3	95,3

¹Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

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

8. ¿En los primeros minutos tras el nacimiento y durante al menos 1 hora le colocaron a su hijo/a sobre su pecho y su abdomen, o el de su acompañante, para favorecer el contacto piel con piel?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí ⁵		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	193	96,5	94,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	156	97,5	95,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	78	98,7	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	59	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	57	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		635	621	97,8	96,7	98,9

⁵Las respuestas agrupadas bajo la categoría "Sí" incluyen: "Sí, sobre mí", "Sí, sobre mí, pero no en los primeros minutos, tardaron más", "Sí, sobre el de mi acompañante porque yo no me encontraba bien, el pediatra tenía que revisar al bebé o yo lo prefería así", y "Sí, sobre el de mi acompañante porque a mí no me lo permitieron".

9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	187	94,0	90,7	97,3	9,4	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	148	92,5	88,4	96,6	9,4	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	79	74	93,7	88,3	99,0	9,5	1,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	57	96,6	92,0	100	9,7	0,9
V	Hospital Virgen del Castillo	57	54	94,7	88,9	100	9,6	1,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	86,7	98,3	9,4	1,1
Servicio Murciano de Salud		634	594	93,7	91,8	95,6	9,4	1,3

10. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	103	52,6	45,6	59,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	99	63,1	55,5	70,6
III	Hospital Rafael Méndez	77	52	67,5	57,1	78,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	43	72,9	61,5	84,2
V	Hospital Virgen del Castillo	56	41	73,2	61,6	84,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	50	62,5	51,9	73,1
Servicio Murciano de Salud		625	388	62,1	58,3	65,9

11. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿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	103	101	98,1	95,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	94	94,9	90,6	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	52	52	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	43	42	97,7	93,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	41	41	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	50	49	98,0	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		388	379	97,7	96,2	99,2

12. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	159	87,4	82,5	92,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	140	94,0	90,1	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	74	69	93,2	87,5	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	56	98,2	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	51	91,1	83,6	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	71	94,7	89,6	99,8
Servicio Murciano de Salud		593	546	92,1	89,9	94,2

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

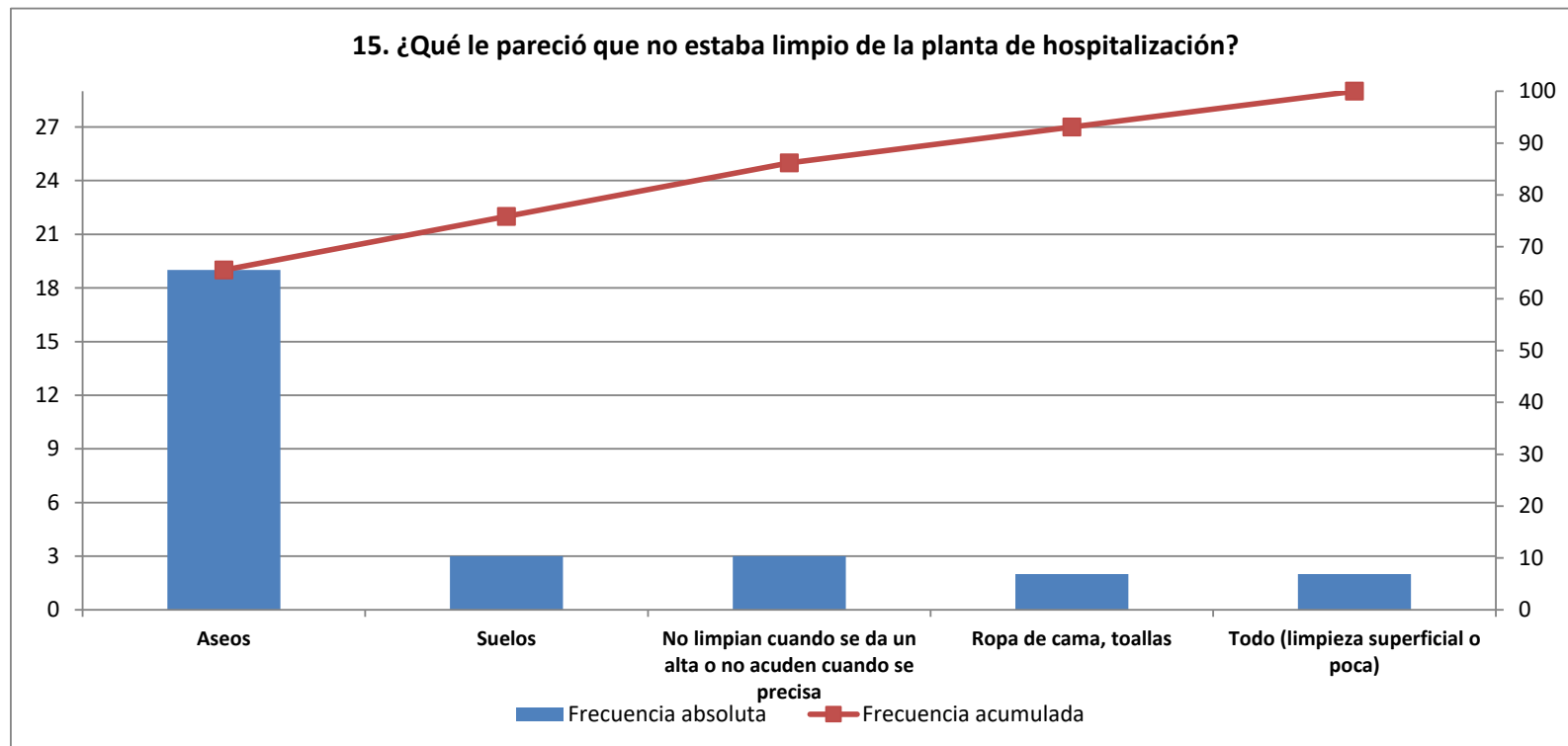
ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	155	78,7	73,0	84,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	127	80,4	74,2	86,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	62	78,5	69,4	87,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	46	78,0	67,4	88,5
V	Hospital Virgen del Castillo	57	47	82,5	72,6	92,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	56	71,8	61,8	81,8
Servicio Murciano de Salud		628	493	78,5	75,3	81,7

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	200	192	96,0	93,3	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	147	91,9	87,6	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	54	91,5	84,4	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		636	603	94,8	93,1	96,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelos		No limpian cuando se da un alta o no acuden cuando se precisa		Ropa de cama, toallas		Todo (limpieza superficial o poca)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	3	42,9	2	28,6	0	0,0	1	14,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	13	9	69,2	0	0,0	2	15,4	1	7,7	1	7,7
III	Hospital Rafael Méndez	3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	4	80,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		32	19	59,4	3	9,4	3	9,4	2	6,3	2	6,3



n= 29

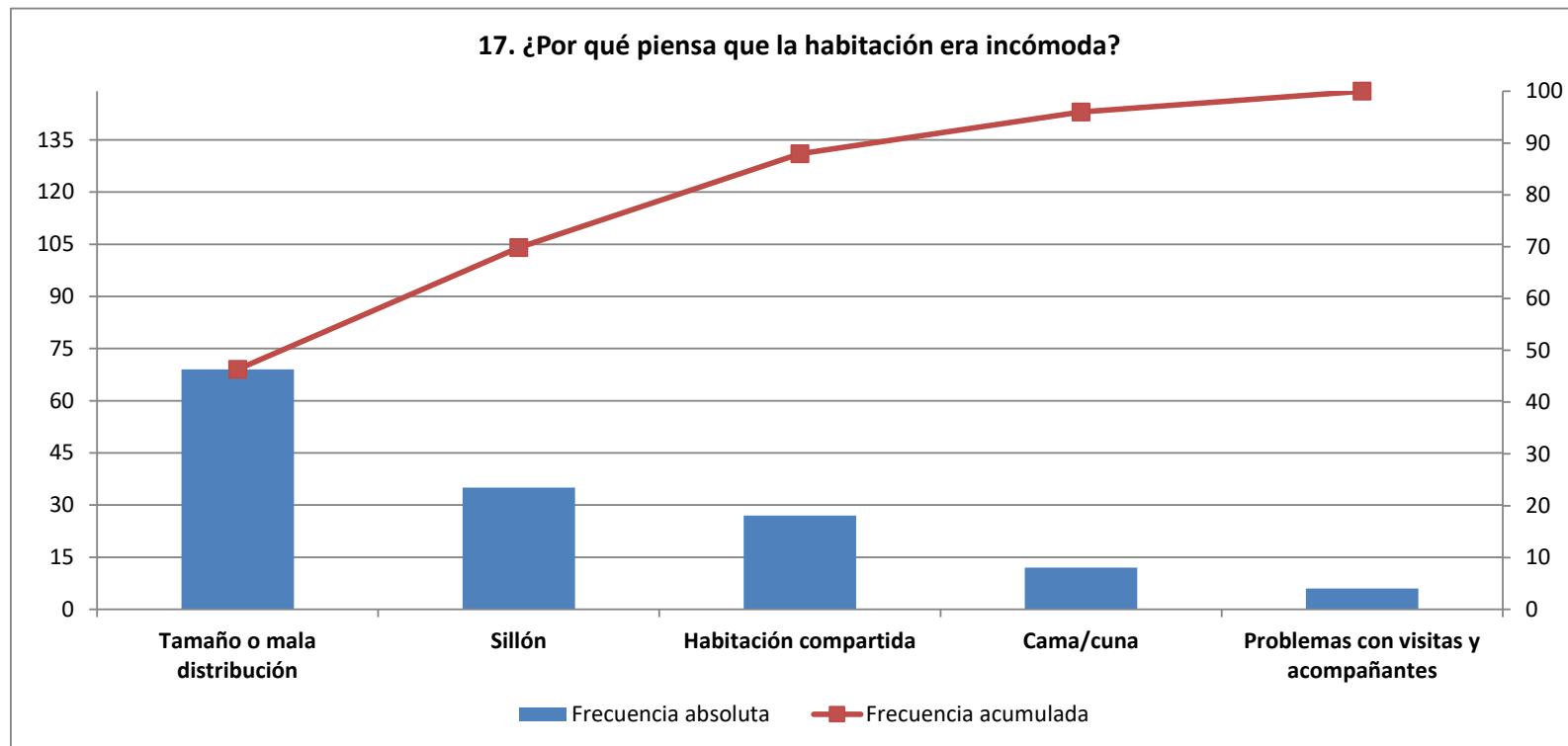
16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	126	63,0	56,3	69,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	131	81,9	75,9	87,8
III	Hospital Rafael Méndez	79	66	83,5	75,4	91,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	49	83,1	73,5	92,6
V	Hospital Virgen del Castillo	57	46	80,7	70,5	90,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	58	72,5	62,7	82,3
Servicio Murciano de Salud		635	476	75,0	71,6	78,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Tamaño o mala distribución		Sillón		Habitación compartida		Cama/cuna		Problemas con visitas y acompañantes	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	74	29	39,2	16	21,6	17	23,0	8	10,8	1	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	29	16	55,2	3	10,3	4	13,8	0	0,0	4	13,8
III	Hospital Rafael Méndez	13	9	69,2	1	7,7	0	0,0	1	7,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	5	50,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	11	3	27,3	4	36,4	3	27,3	1	9,1	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	7	31,8	9	40,9	3	13,6	1	4,5	1	4,5
Servicio Murciano de Salud		159	69	43,4	35	22,0	27	17,0	12	7,5	6	3,8

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 149

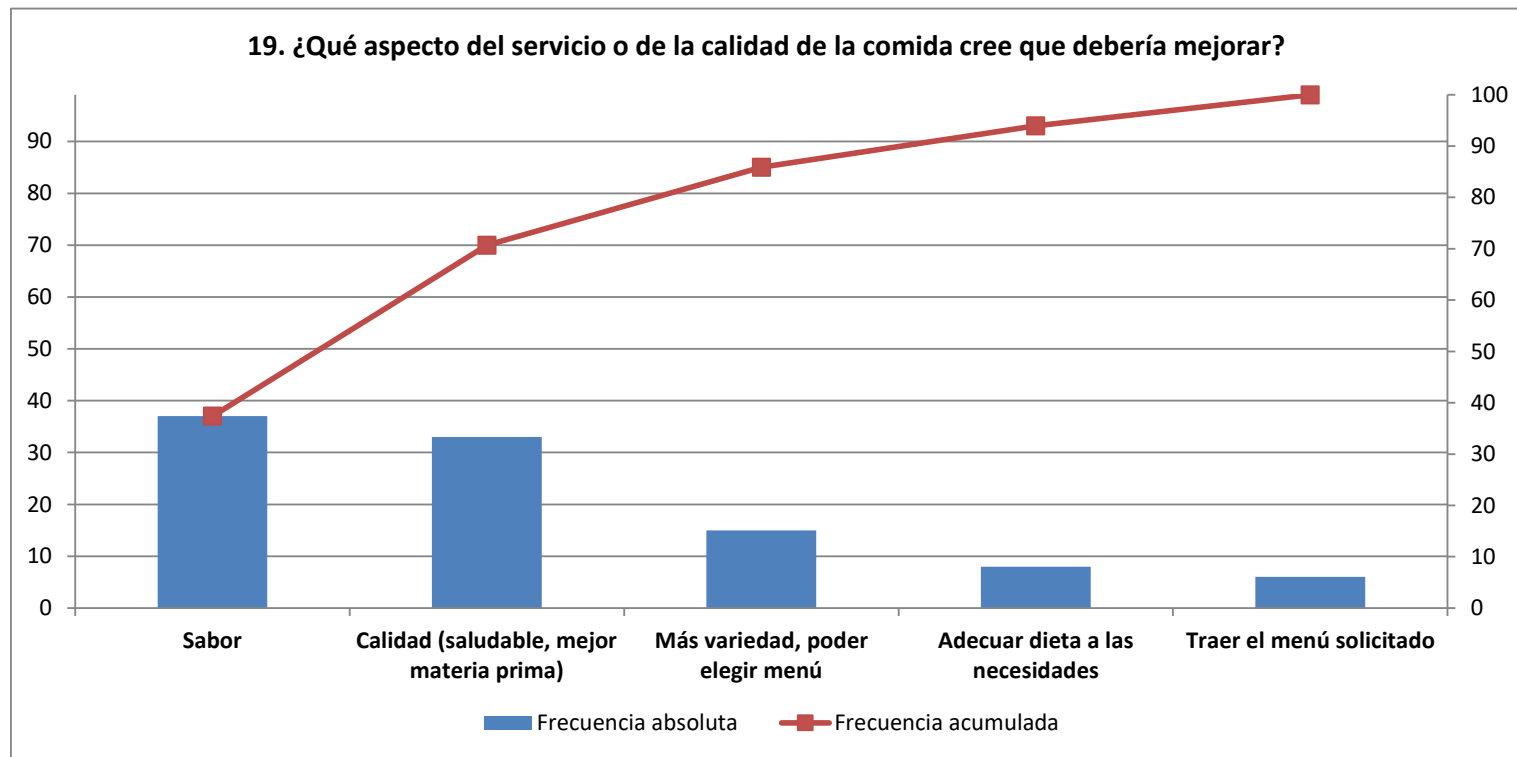
18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	165	82,5	77,2	87,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	115	74,2	67,3	81,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	59	73,8	64,1	83,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	53	89,8	82,1	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	57	49	86,0	76,9	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	68	88,3	81,1	95,5
Servicio Murciano de Salud		628	509	81,1	78,0	84,1

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		Adecuar dieta a las necesidades		Traer el menú solicitado	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	35	5	14,3	10	28,6	6	17,1	3	8,6	3	8,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	40	17	42,5	13	32,5	0	0,0	3	7,5	2	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	21	8	38,1	4	19,0	3	14,3	2	9,5	1	4,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	0	0,0	2	25,0	3	37,5	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	3	33,3	2	22,2	3	33,3	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		119	37	31,1	33	27,7	15	12,6	8	6,7	6	5,0

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 99

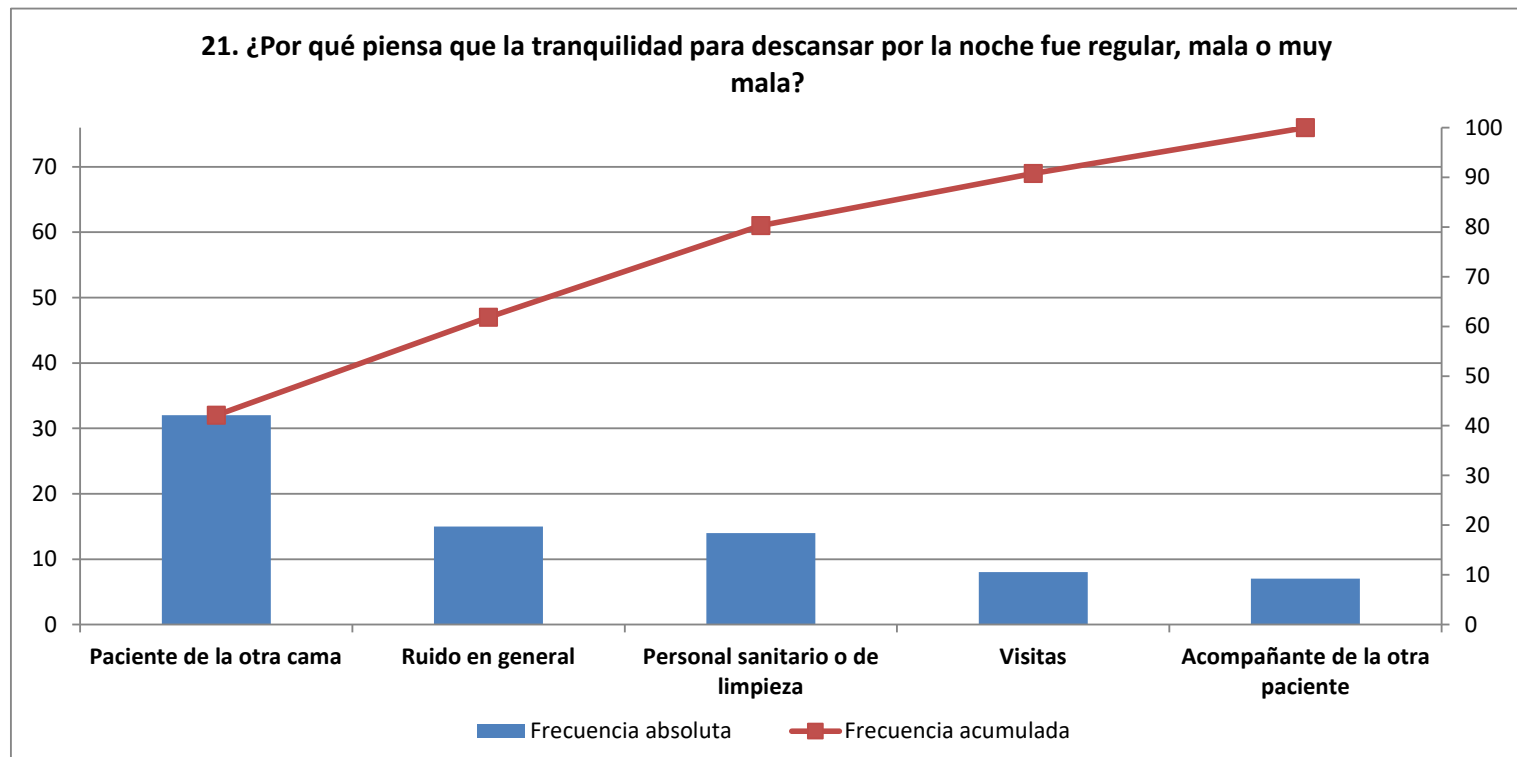
20. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	169	84,5	79,5	89,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	140	87,5	82,4	92,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	56	94,9	89,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	52	91,2	83,9	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	65	81,3	72,7	89,8
Servicio Murciano de Salud		636	559	87,9	85,4	90,4

21. ¿Por qué piensa que la tranquilidad para descansar por la noche fue regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Paciente de la otra cama		Ruido en general		Personal sanitario o de limpieza		Visitas		Acompañante de la otra paciente	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	31	14	45,2	7	22,6	4	12,9	3	9,7	2	6,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	10	50,0	3	15,0	1	5,0	3	15,0	3	15,0
III	Hospital Rafael Méndez	3	1	33,3	0	0,0	2	67	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	7	46,7	1	6,7	4	26,7	1	6,7	2	13,3
Servicio Murciano de Salud		77	32	41,6	15	19,5	14	18,2	8	10,4	7	9,1

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 76

22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	137	69,9	63,5	76,3	8,1	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	133	84,7	79,1	90,3	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	78	70	89,7	83,0	96,5	9,0	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	43	74,1	62,9	85,4	8,7	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	56	48	85,7	76,5	94,9	9,1	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	60	75,0	65,5	84,5	8,2	2,4
Servicio Murciano de Salud		625	491	78,6	75,3	81,8	8,5	2,1

23. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	188	94,0	90,7	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	149	94,3	90,7	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	58	98,3	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	56	98,2	94,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		634	604	95,3	93,6	96,9

24. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	174	87,0	82,3	91,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	150	94,3	90,7	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	86,7	98,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	56	94,9	89,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	53	93,0	86,4	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	85,1	97,4
Servicio Murciano de Salud		635	580	91,3	89,2	93,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	No tuve dolor	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	2	184	92,9	89,4	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	1	145	91,8	87,5	96,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	2	75	96,2	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	2	55	98,2	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	2	51	94,4	88,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	2	74	97,4	93,8	100
Servicio Murciano de Salud		631	11	584	94,2	92,4	96,0

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

29. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía usted 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	200	141	70,5	64,2	76,8	8,1	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	111	69,4	62,2	76,5	8,2	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	55	68,8	58,6	78,9	8,3	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	37	62,7	50,4	75,1	8,1	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	57	42	73,7	62,3	85,1	8,4	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	54	67,5	57,2	77,8	8,0	2,3
Servicio Murciano de Salud		636	440	69,2	65,6	72,8	8,2	2,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	143	71,5	65,2	77,8	8,3	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	124	78,5	72,1	84,9	8,7	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	68	85,0	77,2	92,8	8,8	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	42	71,2	59,6	82,7	8,5	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	57	42	73,7	62,3	85,1	8,6	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	59	73,8	64,1	83,4	8,4	1,9
Servicio Murciano de Salud		634	478	75,4	72,0	78,7	8,5	1,9

31. ¿Sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su parto (o cesárea) y durante el ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁶	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	3	181	93,3	89,8	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	0	147	94,2	90,6	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	78	1	72	93,5	88,0	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	1	56	96,6	91,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	1	55	98,2	94,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	2	73	96,1	91,7	100
Servicio Murciano de Salud		625	8	584	94,7	92,9	96,4

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

32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas/es?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁷	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	192	97,0	94,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	155	98,1	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	56	94,9	89,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	57	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	80	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		632	619	97,9	96,8	99,0

⁷Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del anestesista?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	168	92,8	89,1	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	134	126	94,0	90,0	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	62	60	96,8	92,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	47	83,9	74,3	93,5
V	Hospital Virgen del Castillo	44	43	97,7	93,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	67	94,4	89,0	99,7
Servicio Murciano de Salud		548	511	93,2	91,1	95,3

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	182	94,8	91,6	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	146	95,4	92,1	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	77	76	98,7	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	58	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	52	51	98,1	94,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		612	590	96,4	94,9	97,9

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	196	98,0	96,1	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	154	96,9	94,1	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	77	77	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	57	98,3	94,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	57	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	80	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		631	621	98,4	97,4	99,4

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

36. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los enfermeros/as?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	189	94,5	91,3	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	152	96,8	94,1	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	59	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	78	98,7	96,3	100
Servicio Murciano de Salud		632	609	96,4	94,9	97,8

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁷	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	188	94,0	90,7	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	156	98,7	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	58	98,3	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	77	98,7	96,2	100
Servicio Murciano de Salud		632	607	96,0	94,5	97,6

⁷Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

38. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas/es?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁷	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	196	99,0	97,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	156	98,7	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	80	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	58	98,3	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	56	98,2	94,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		632	624	98,7	97,9	99,6

⁷Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

39. ¿Cómo valora el trato que recibió del anestesista?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	176	96,7	94,1	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	135	129	95,6	92,1	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	62	60	96,8	92,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	51	91,1	83,6	98,5
V	Hospital Virgen del Castillo	44	44	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	68	95,8	91,1	100
Servicio Murciano de Salud		550	528	96,0	94,4	97,6

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

40. ¿Cómo valora el trato que recibió de los ginecólogos/as?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	178	92,7	89,0	96,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	145	94,8	91,2	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	77	77	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	59	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	51	50	98,0	94,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		612	584	95,4	93,8	97,1

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

41. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	197	98,5	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	155	97,5	95,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	77	76	98,7	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	57	98,3	94,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	57	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	80	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		631	622	98,6	97,6	99,5

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

42. ¿Cómo valora el trato que recibió de los enfermeros/as?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁸	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	188	94,0	90,7	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	154	98,1	95,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	58	98,3	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	77	97,5	94,0	100
Servicio Murciano de Salud		632	608	96,2	94,7	97,7

⁸Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ⁷	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	183	91,5	87,6	95,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	156	98,7	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	57	96,6	92,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	56	98,2	94,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	77	98,7	96,2	100
Servicio Murciano de Salud		632	607	96,0	94,5	97,6

⁷Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

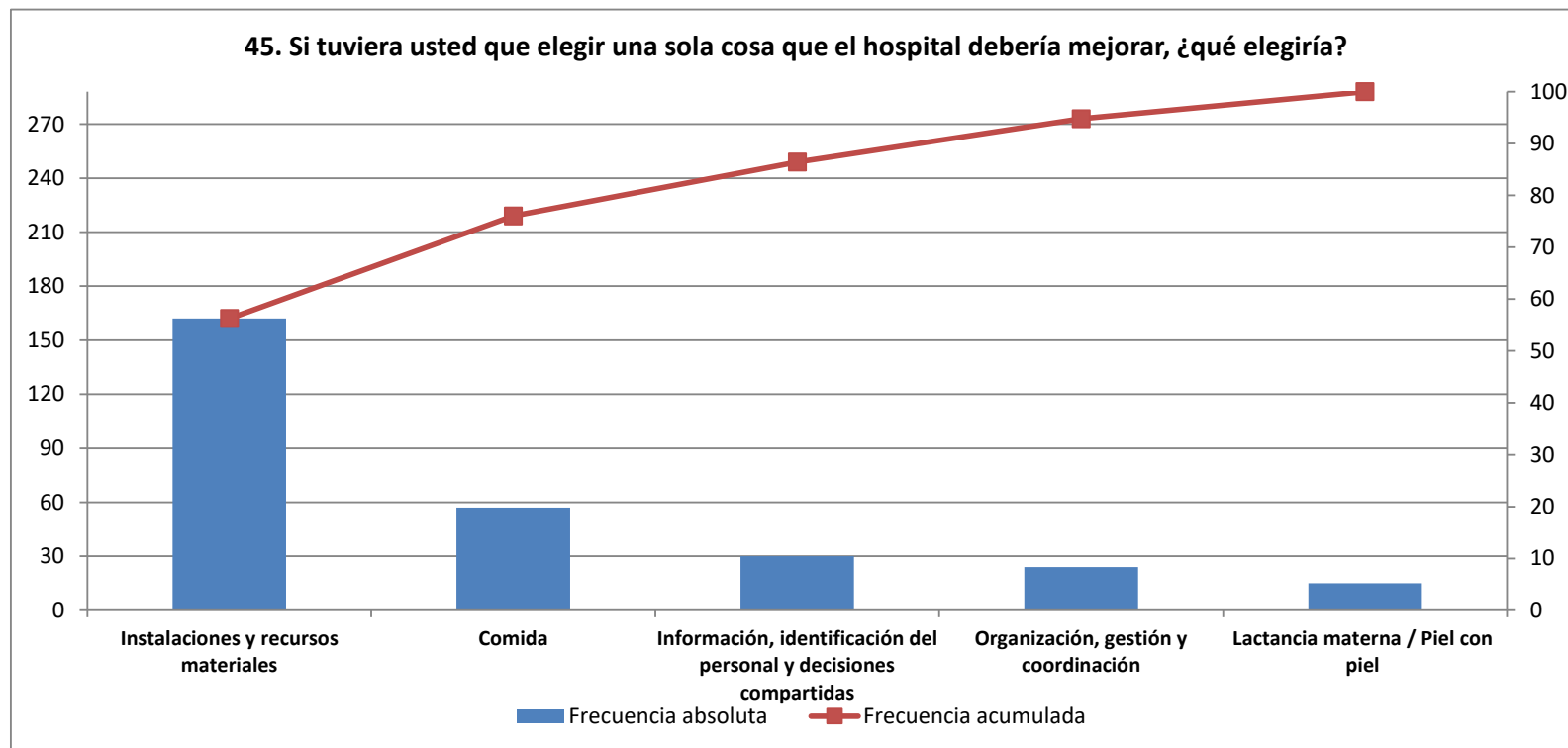
44. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	178	89,4	85,2	93,7	9,1	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	147	91,9	87,6	96,1	9,1	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1	9,2	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	57	96,6	92,0	100	9,4	0,9
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100	9,3	0,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	85,1	97,4	9,1	1,3
Servicio Murciano de Salud		635	585	92,1	90,0	94,2	9,2	1,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Instalaciones y recursos materiales		Comida		Información, identificación del personal y decisiones compartidas		Organización, gestión y coordinación		Lactancia materna (ayudar, no presionar) / Piel con piel	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	66	45,2	13	8,9	12	8,2	9	6,2	6	4,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	36	33,6	25	23,4	7	6,5	7	6,5	4	3,7
III	Hospital Rafael Méndez	42	13	31,0	8	19,0	2	4,8	4	9,5	3	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	20	10	50,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0	1	5,0
V	Hospital Virgen del Castillo	25	12	48,0	1	4,0	3	12,0	2	8,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	49	25	51,0	8	16,3	5	10,2	2	4,1	1	2,0
Servicio Murciano de Salud		389	162	41,6	57	14,7	30	7,7	24	6,2	15	3,9

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 288

46. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas 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	199	184	92,5	88,8	96,1	9,3	1,4	77,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	148	94,3	90,6	97,9	9,3	1,5	77,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	86,7	98,3	9,2	1,6	70,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	55	93,2	86,8	99,6	9,2	1,1	72,9
V	Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100	9,4	0,9	86,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	86,7	98,3	9,2	1,3	76,3
Servicio Murciano de Salud		632	590	93,4	91,4	95,3	9,3	1,4	76,7

< 0: mal
1-30: aceptable
31-50: bien
51-70: muy bien
> 70: excelente

*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría este hospital a sus amigas 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

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	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. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante? ¹	96,6	98,4	95,4	98,6	92,5	98,2	94,7
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural? ¹	96,8	96,7	96,0	94,6	100	96,3	98,6
4. ¿Le preguntaron si tenía dolor? ¹	92,0	91,3	93,3	91,9	98,1	83,6	93,3
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? ^{1,3}	92,2	92,3	92,5	93,1	96,1	87,8	90,7
6. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio? ¹	97,5	97,3	96,7	98,7	100	100	94,7
7. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras estaba en la sala de dilatación o en paritorio? ^{1,4}	93,3	94,0	89,1	91,8	96,2	100	94,6
8. ¿En los primeros minutos tras el nacimiento y durante al menos 1 hora le colocaron a su hijo/a sobre su pecho y su abdomen, o el de su acompañante, para favorecer el contacto piel con piel? ⁵	97,8	96,5	97,5	98,7	100	100	97,5
9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	93,7	94,0	92,5	93,7	96,6	94,7	92,5
9bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto? (media)	9,4	9,4	9,4	9,5	9,7	9,6	9,4
10. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	62,1	52,6	63,1	67,5	72,9	73,2	62,5
11. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?	97,7	98,1	94,9	100	97,7	100	98,0
12. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	92,1	87,4	94,0	93,2	98,2	91,1	94,7
13. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	78,5	78,7	80,4	78,5	78,0	82,5	71,8
14. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	94,8	96,0	91,9	96,3	91,5	96,5	97,5
16. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	75,0	63,0	81,9	83,5	83,1	80,7	72,5
18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	81,1	82,5	74,2	73,8	89,8	86,0	88,3
20. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	87,9	84,5	87,5	96,3	94,9	91,2	81,3
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	78,6	69,9	84,7	89,7	74,1	85,7	75,0
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a? (media)	8,5	8,1	8,8	9,0	8,7	9,1	8,2
23. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la planta de hospitalización?	95,3	94,0	94,3	97,5	98,3	98,2	93,8
24. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?	91,3	87,0	94,3	92,5	94,9	93,0	91,3
25. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? ³	94,2	92,9	91,8	96,2	98,2	94,4	97,4
29. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía usted seguir en casa?	69,2	70,5	69,4	68,8	62,7	73,7	67,5
29bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía usted seguir en casa? (media)	8,2	8,1	8,2	8,3	8,1	8,4	8,0
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa?	75,4	71,5	78,5	85,0	71,2	73,7	73,8
30bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa? (media)	8,5	8,3	8,7	8,8	8,5	8,6	8,4
31. ¿Sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su parto (o cesárea) y durante el ingreso? ⁶	94,7	93,3	94,2	93,5	96,6	98,2	96,1
32. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas/es? ⁷	97,9	97,0	98,1	98,8	94,9	100	100
33. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del anestesta? ⁸	93,2	92,8	94,0	96,8	83,9	97,7	94,4
34. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los ginecólogos/as? ⁸	96,4	94,8	95,4	98,7	100	98,1	96,3
35. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los pediatras? ⁸	98,4	98,0	96,9	100	98,3	100	100
36. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los enfermeros/as? ⁸	96,4	94,5	96,8	95,0	100	96,5	98,7
37. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería? ⁷	96,0	94,0	98,7	91,3	98,3	96,5	98,7
38. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas/es? ⁷	98,7	99,0	98,7	100	98,3	98,2	97,5
39. ¿Cómo valora el trato que recibió del anestesta? ⁸	96,0	96,7	95,6	96,8	91,1	100	95,8
40. ¿Cómo valora el trato que recibió de los ginecólogos/as? ⁸	95,4	92,7	94,8	100	100	98,0	93,8
41. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras? ⁸	98,6	98,5	97,5	98,7	98,3	100	100
42. ¿Cómo valora el trato que recibió de los enfermeros/as? ⁸	96,2	94,0	98,1	95,0	98,3	96,5	97,5
43. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos/as en cuidados auxiliares de enfermería? ⁷	96,0	91,5	98,7	97,5	96,6	98,2	98,7
44. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?	92,1	89,4	91,9	93,8	96,6	96,5	91,3
44bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz? (media)	9,2	9,1	9,1	9,2	9,4	9,3	9,1
46. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	93,4	92,5	94,3	92,5	93,2	96,5	92,5
46bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	9,3	9,3	9,3	9,2	9,2	9,4	9,2

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 las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio.

²Las respuestas agrupadas bajo la categoría "Sí" incluyen: "Sí, y no la acepté", "Sí, y me la pusieron" y "Sí pero no dio tiempo a ponérmela".

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

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

⁵Las respuestas agrupadas bajo la categoría "Sí" incluyen: "Sí, sobre mí", "Sí, sobre mí, pero no en los primeros minutos, tardaron más", "Sí, sobre el de mi acompañante porque yo no me encontraba bien, el pediatra tenía que revisar al bebé o yo lo prefería así", y "Sí, sobre el de mi acompañante porque a mí no me lo permitieron".

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

⁷Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "NS/NC".

⁸Para 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)