

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
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	48
Indicador del Acuerdo de Gestión	49

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos por cualquier servicio/especialidad en los servicios de urgencias del hospital del 28 de abril al 1 de junio o del 1 de septiembre al 5 de octubre de 2025. Sólo se incluyen pacientes con los siguientes motivos de alta: "Domicilio", "Hospitalización" y "Hospitalización a domicilio". Se excluyen pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 hospitales de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste (Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca)
- Área II - Cartagena (Complejo Hospitalario de Cartagena)
- Área III - Lorca (Hospital Rafael Méndez)
- Área IV - Noroeste (Hospital Comarcal del Noroeste)
- Área V - Altiplano (Hospital Virgen del Castillo)
- Área VI - Vega Media (Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer)
- Área VII - Murcia Este (Hospital General Universitario Reina Sofía)
- Área VIII - Mar Menor (Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor)
- Área IX - Vega Alta (Hospital de la Vega Lorenzo Guirao)

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 970 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida. Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 64,3% de los casos y al acompañante en el 35,7%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 15/05/2025 y finalizó el 03/06/2025 y del segundo corte se inició el día 16/10/2025 y finalizó el 09/10/2025.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

NOTA

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		970

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	48	32,0	11	7,3	42	28,0	31	20,7	18	12,0	33,7	24,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	28	23,3	16	13,3	28	23,3	27	22,5	21	17,5	39,1	24,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	24	24,0	13	13,0	21	21,0	22	22,0	20	20,0	39,3	25,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	20	20,0	6	6,0	25	25,0	28	28,0	21	21,0	42,7	24,3
V	Hospital Virgen del Castillo	100	20	20,0	9	9,0	31	31,0	18	18,0	22	22,0	40,0	25,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	3	3,0	14	14,0	26	26,0	38	38,0	19	19,0	46,3	18,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	7	7,0	8	8,0	25	25,0	28	28,0	32	32,0	51,6	22,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	15	15,0	11	11,0	35	35,0	27	27,0	12	12,0	39,6	21,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	18	18,0	10	10,0	24	24,0	30	30,0	18	18,0	43,0	23,5
Servicio Murciano de Salud		970	183	18,9	98	10,1	257	26,5	249	25,7	183	18,9	41,2	24,0

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	70	1	1,4	41	58,6	25	35,7	3	4,3	43,4	11,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	49	0	0,0	20	40,8	26	53,1	3	6,1	47,7	11,7
III	Hospital Rafael Méndez	40	2	5,0	14	35,0	20	50,0	4	10,0	47,5	12,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	44	0	0,0	14	31,8	26	59,1	4	9,1	49,5	12,0
V	Hospital Virgen del Castillo	35	1	2,9	17	48,6	14	40,0	3	8,6	45,0	11,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	0	0,0	10	43,5	10	43,5	3	13,0	49,7	11,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	28	0	0,0	4	14,3	20	71,4	4	14,3	54,5	11,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	0	0,0	11	37,9	16	55,2	2	6,9	47,9	10,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	0	0,0	13	46,4	14	50,0	1	3,6	48,4	11,9
Servicio Murciano de Salud		346	4	1,2	144	41,6	171	49,4	27	7,8	47,5	11,8

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	75	50,0	75	50,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	59	49,2	61	50,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	51	51,0	49	49,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	48	48,0	52	52,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	57	57,0	43	43,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	48	48,0	52	52,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	48	48,0	52	52,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	40	40,0	60	60,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	35	35,0	65	65,0
Servicio Murciano de Salud		970	461	47,5	509	52,5

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	70	25	35,7	45	64,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	49	23	46,9	26	53,1
III	Hospital Rafael Méndez	40	20	50,0	20	50,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	44	21	47,7	23	52,3
V	Hospital Virgen del Castillo	35	7	20,0	28	80,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	4	17,4	19	82,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	28	10	35,7	18	64,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	8	27,6	21	72,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	29	12	41,4	17	58,6
Servicio Murciano de Salud		347	130	37,5	217	62,5

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	105	24	22,9	81	77,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	92	22	23,9	70	76,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	21	26,3	59	73,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	24	29,6	57	70,4
V	Hospital Virgen del Castillo	79	23	29,1	56	70,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	20	20,6	77	79,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	27	27,8	70	72,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	86	20	23,3	66	76,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	82	26	31,7	56	68,3
Servicio Murciano de Salud		799	207	25,9	592	74,1

* 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	68	16	23,5	52	76,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	47	7	14,9	40	85,1
III	Hospital Rafael Méndez	39	8	20,5	31	79,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	42	9	21,4	33	78,6
V	Hospital Virgen del Castillo	34	6	17,6	28	82,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	2	8,7	21	91,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	28	2	7,1	26	92,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	6	22,2	21	77,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	29	5	17,2	24	82,8
Servicio Murciano de Salud		337	61	18,1	276	81,9

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	120	113	94,2	7	5,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	89	89,0	11	11,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	90	90,0	10	10,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	92	92,0	8	8,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	93	93,0	7	7,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	90	90,0	10	10,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	78	78,0	22	22,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	92	92,0	8	8,0
Servicio Murciano de Salud		970	874	90,1	96	9,9

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	149	109	73,2	40	26,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	75	64,1	42	35,9
III	Hospital Rafael Méndez	97	60	61,9	37	38,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	61	61,0	39	39,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	67	67,0	33	33,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	47	47,0	53	53,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	59	59,0	41	41,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	54	54,0	46	46,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	47	49,0	49	51,0
Servicio Murciano de Salud		959	579	60,4	380	39,6

CUESTIONARIO

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era...

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy grave o grave		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	85	59,0	51,0	67,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	64	55,7	46,6	64,7
III	Hospital Rafael Méndez	97	51	52,6	42,6	62,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	62	63,3	53,7	72,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	65	66,3	57,0	75,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	64	64,6	55,2	74,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	52	53,6	43,7	63,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	64	64,0	54,6	73,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	51	51,5	41,7	61,4
Servicio Murciano de Salud		947	558	58,9	55,8	62,1

2. ¿Estuvo en Urgencias acompañado/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	134	89,3	16	10,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	105	87,5	15	12,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	9	9,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	85	85,0	15	15,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	77	77,0	23	23,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	74	74,0	26	26,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	81	81,0	19	19,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	83	83,0	17	17,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	83	83,0	17	17,0
Servicio Murciano de Salud		970	813	83,8	157	16,2

3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados/as sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	123	94,6	90,7	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	102	98	96,1	92,3	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	91	88	96,7	93,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	85	81	95,3	90,8	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	73	63	86,3	78,4	94,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	74	71	95,9	91,5	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	81	73	90,1	83,6	96,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	82	74	90,2	83,8	96,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	83	76	91,6	85,6	97,5
Servicio Murciano de Salud		801	747	93,3	91,5	95,0

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que han estado acompañados/as en el área de urgencias.

4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras permaneció en el área de Urgencias?¹

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	132	118	89,4	84,1	94,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	102	91	89,2	83,2	95,2
III	Hospital Rafael Méndez	90	81	90,0	83,8	96,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	84	74	88,1	81,2	95,0
V	Hospital Virgen del Castillo	73	57	78,1	68,6	87,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	73	67	91,8	85,5	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	80	72	90,0	83,4	96,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	82	73	89,0	82,3	95,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	81	71	87,7	80,5	94,8
Servicio Murciano de Salud		797	704	88,3	86,1	90,6

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que han estado acompañados/as en el área de urgencias.

5. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	114	77,6	70,8	84,3	8,5	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	89	74,8	67,0	82,6	8,0	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	96	56	58,3	48,5	68,2	7,2	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	74	74,0	65,4	82,6	7,9	2,7
V	Hospital Virgen del Castillo	96	53	55,2	45,3	65,2	7,1	2,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	60	60,6	51,0	70,2	7,4	2,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	58	59,8	50,0	69,6	7,3	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	56	56,0	46,3	65,7	7,5	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	64	67,4	57,9	76,8	7,8	2,5
Servicio Murciano de Salud		949	624	65,8	62,7	68,8	7,7	2,6

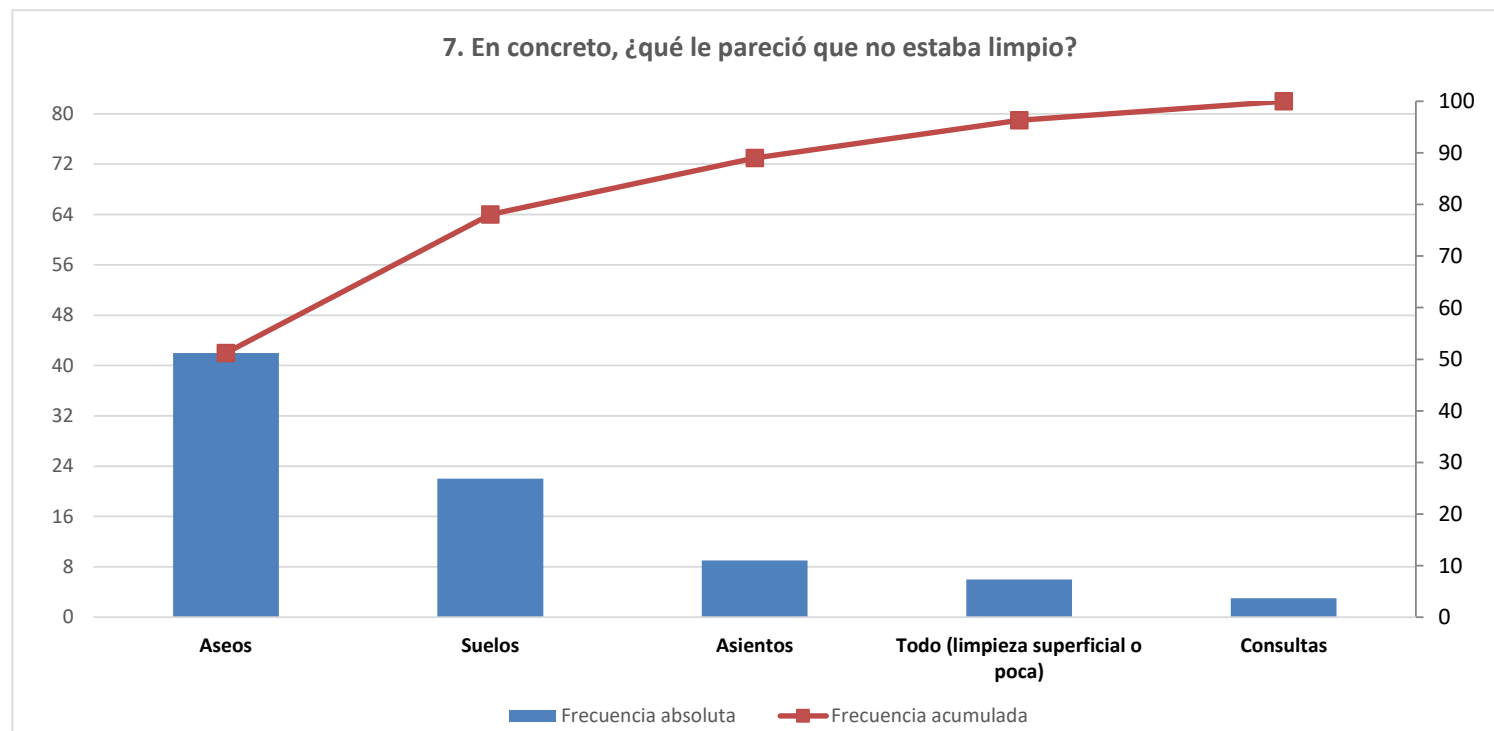
6. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	138	94,5	90,8	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	103	86,6	80,4	92,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	90	90,0	84,1	95,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	95	95,0	90,7	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	99	97	98,0	95,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	90	91,8	86,4	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	86	88,7	82,3	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	88	88,0	81,6	94,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	84	84,8	77,8	91,9
Servicio Murciano de Salud		958	871	90,9	89,1	92,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelos		Asientos		Todo (limpieza superficial o poca)		Consultas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	6	75,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	4	25,0	6	37,5	3	18,8	2	12,5	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	10	4	40,0	2	20,0	0	0,0	3	30,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	4	80,0	1	20,0	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
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	8	1	12,5	5	62,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	10	91	1	9,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	7	58,3	2	16,7	3	25,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	15	6	40,0	3	20,0	3	20,0	0	0,0	3	20,0
Servicio Murciano de Salud		87	42	48,3	22	25,3	9	10,3	6	6,9	3	3,4

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 82

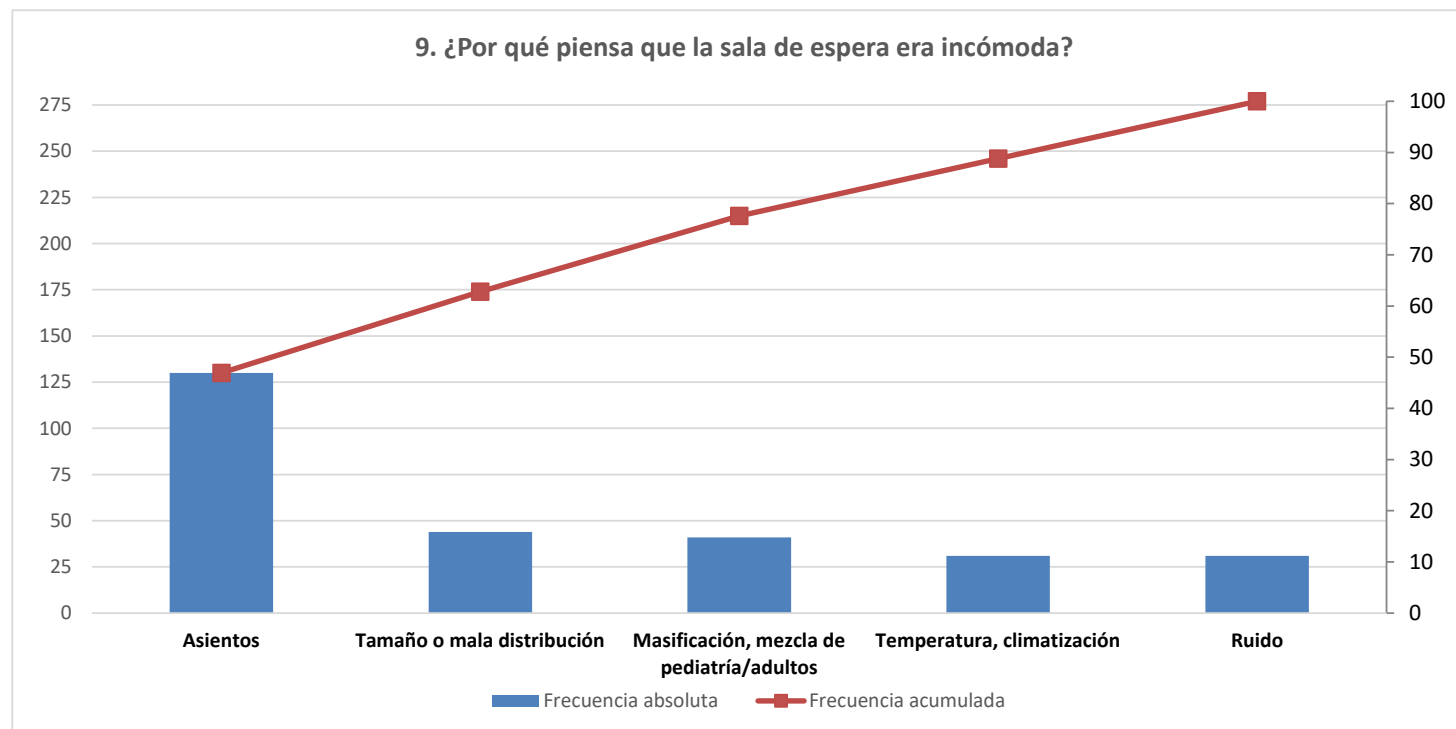
8. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	88	59,5	51,5	67,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	77	64,7	56,1	73,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	77	77,0	68,8	85,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	78	78,0	69,9	86,1
V	Hospital Virgen del Castillo	100	80	80,0	72,2	87,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	64	65,3	55,9	74,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	63	63,6	54,2	73,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	73	73,7	65,1	82,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	62	62,0	52,5	71,5
Servicio Murciano de Salud		963	662	68,7	65,8	71,7

9. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos		Tamaño o mala distribución		Masificación, mezcla de pediatría/adultos		Temperatura, climatización		Ruido	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	60	24	40,0	11	18,3	5	8,3	8	13,3	6	10,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	42	14	33,3	3	7,1	6	14,3	7	16,7	9	21,4
III	Hospital Rafael Méndez	23	8	34,8	2	8,7	10	43,5	0	0,0	1	4,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	10	45,5	0	0,0	5	22,7	3	13,6	4	18,2
V	Hospital Virgen del Castillo	20	5	25,0	4	20,0	4	20,0	4	20,0	2	10,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	34	23	67,6	3	8,8	1	2,9	4	11,8	3	8,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	36	19	52,8	7	19,4	5	13,9	1	2,8	3	8,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	11	42,3	0	0,0	4	15,4	3	11,5	1	3,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	38	16	42,1	14	36,8	1	2,6	1	2,6	2	5,3
Servicio Murciano de Salud		301	130	43,2	44	14,6	41	13,6	31	10,3	31	10,3

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 277

10. Durante su estancia en Urgencias, ¿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	145	110	75,9	68,9	82,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	82	73,2	65,0	81,4
III	Hospital Rafael Méndez	99	67	67,7	58,5	76,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	83	87,4	80,7	94,0
V	Hospital Virgen del Castillo	94	73	77,7	69,2	86,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	72	76,6	68,0	85,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	92	77	83,7	76,1	91,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	78	80,4	72,5	88,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	87	87,9	81,4	94,3
Servicio Murciano de Salud		927	729	78,6	76,0	81,3

11. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	139	93,3	89,3	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	108	91,5	86,5	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	100	87	87,0	80,4	93,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	91	92,9	87,8	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	98	87	88,8	82,5	95,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	90	90,0	84,1	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	96	96,0	92,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	88	89,8	83,8	95,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	92	92,9	87,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		960	878	91,5	89,7	93,2

12. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre su problema de salud, el tratamiento o las pruebas?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	112	76,2	69,3	83,1	8,4	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	84	70,0	61,8	78,2	8,0	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	53	53,0	43,2	62,8	7,2	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	58	58,0	48,3	67,7	7,8	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	100	54	54,0	44,2	63,8	7,6	2,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	61	61,0	51,4	70,6	7,6	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	74	76,3	67,8	84,8	8,3	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	72	72,0	63,2	80,8	8,3	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	60	60,0	50,4	69,6	7,9	2,4
Servicio Murciano de Salud		964	628	65,1	62,1	68,2	7,9	2,4

13. La última vez que fue a urgencias, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

ÁREA DE SALUD		Total contestan ²	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	1	141	95,3	91,9	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	3	110	94,8	90,8	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	97	1	80	83,3	75,9	90,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	0	94	94,9	90,6	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	98	3	85	89,5	83,4	95,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	0	97	97,0	93,7	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	95	0	95	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	2	83	92,2	86,7	97,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	0	92	92,9	87,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		948	10	877	93,5	91,9	95,1

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	144	97,3	94,7	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	109	93,2	88,6	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	94	95,9	92,0	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	91	92,9	87,8	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	87	87,9	81,4	94,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	99	99,0	97,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	96	96,0	92,2	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	84	84,0	76,8	91,2
Servicio Murciano de Salud		960	895	93,2	91,6	94,8

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

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	136	129	94,9	91,1	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	113	96,6	93,3	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	86	87,8	81,3	94,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	95	96,0	92,1	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	96	82	85,4	78,4	92,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	91	96,8	93,3	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	88	80	90,9	84,9	96,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	93	95,9	91,9	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	90	92,8	87,6	97,9
Servicio Murciano de Salud		922	859	93,2	91,5	94,8

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

19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	138	93,9	90,0	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	108	93,1	88,5	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	98	85	86,7	80,0	93,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	90	94,7	90,2	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	97	91	93,8	89,0	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	89	94,7	90,1	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	97	97,0	93,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	94	97,9	95,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	92	92,9	87,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		942	884	93,8	92,3	95,4

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

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	112	106	94,6	90,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	89	95,7	91,6	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	76	72	94,7	89,7	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	76	98,7	96,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	75	94,9	90,1	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	78	77	98,7	96,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	73	67	91,8	85,5	98,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	87	98,9	96,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	84	96,6	92,7	100
Servicio Murciano de Salud		763	733	96,1	94,7	97,4

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

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	144	96,6	93,8	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	114	95,8	92,2	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	92	92,0	86,7	97,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	94	96,9	93,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	98	93	94,9	90,5	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	93	93,0	88,0	98,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	98	98,0	95,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	97	97,0	93,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	86	86,0	79,2	92,8
Servicio Murciano de Salud		963	911	94,6	93,2	96,0

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

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	133	97,1	94,3	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	115	97,5	94,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	99	92	92,9	87,9	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	98	99,0	97,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	97	88	90,7	84,9	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	93	91	97,8	94,9	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	90	80	88,9	82,4	95,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	95	97,9	95,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	90	92,8	87,6	97,9
Servicio Murciano de Salud		927	882	95,1	93,8	96,5

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

23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	136	92,5	88,3	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	111	94,9	90,9	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	79	80,6	72,8	88,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	94	98,9	96,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	98	90	91,8	86,4	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	84	87,5	80,9	94,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	88	91,7	86,1	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	89	91,8	86,3	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	87	88,8	82,5	95,0
Servicio Murciano de Salud		942	858	91,1	89,3	92,9

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

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan ³	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	112	106	94,6	90,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	92	88	95,7	91,5	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	73	69	94,5	89,3	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	77	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	79	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	78	74	94,9	90,0	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	73	67	91,8	85,5	98,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	87	98,9	96,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	82	94,3	89,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		759	729	96,0	94,7	97,4

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

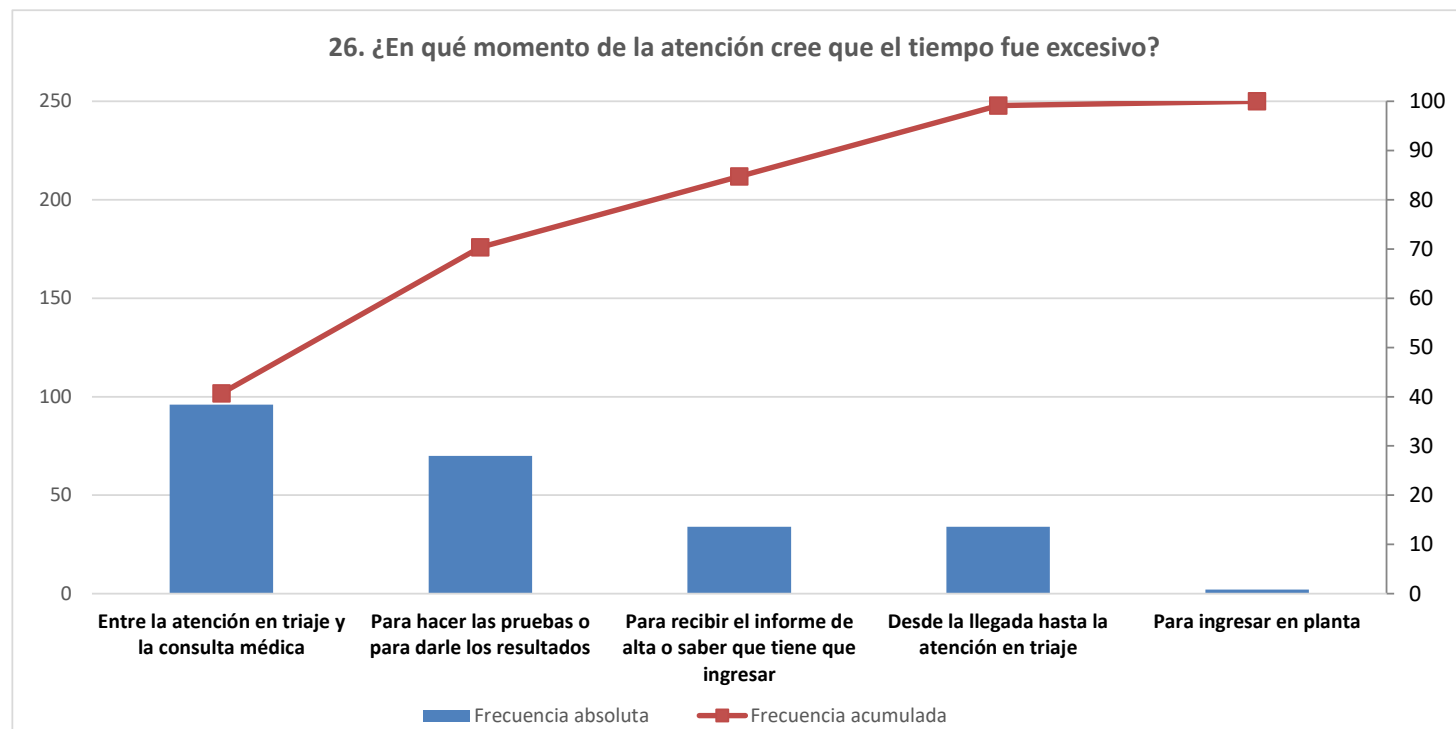
25. En relación a su problema de salud, ¿cómo cree que fue el tiempo total que estuvo en Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Normal ⁴		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	112	76,7	69,9	83,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	95	79,2	71,9	86,4
III	Hospital Rafael Méndez	98	73	74,5	65,9	83,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	84	84,0	76,8	91,2
V	Hospital Virgen del Castillo	94	65	69,1	59,8	78,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	69	70,4	61,4	79,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	74	74,0	65,4	82,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	82	82,0	74,5	89,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	81	81,0	73,3	88,7
Servicio Murciano de Salud		956	735	76,9	74,2	79,6

⁴Las respuestas posibles a esta pregunta son "Normal" o "Excesivo"

26. ¿En qué momento de la atención cree que el tiempo fue excesivo?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Entre la primera atención en triaje y la consulta médica		Espera para hacer las pruebas o para darle los resultados		Espera para recibir el informe de alta o para que le digan que tiene que ingresar		Desde que llegó hasta que le atendieron en triaje		Espera para ingresar en planta		Otros	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	35	10	28,6	10	28,6	6	17,1	5	14,3	0	0,0	5	14,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	23	8	34,8	12	52,2	1	4,3	3	13,0	0	0,0	2	8,7
III	Hospital Rafael Méndez	28	11	39,3	3	10,7	6	21,4	6	21,4	0	0,0	2	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	16	6	37,5	7	43,8	0	0,0	3	18,8	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	46	20	43,5	12	26,1	7	15,2	7	15,2	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	33	7	21,2	11	33,3	7	21,2	6	18,2	2	6,1	1	3,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	14	56,0	4	16,0	4	16,0	2	8,0	0	0,0	2	8,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	10	50,0	4	20,0	1	5,0	2	10,0	0	0,0	3	15,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	20	10	50,0	7	35,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0
Servicio Murciano de Salud		246	96	39,0	70	28,5	34	13,8	34	13,8	2	0,8	16	6,5



n= 236

27. ¿Se quedó usted ingresado/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	22	14,7	128	85,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	8	6,7	112	93,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	5	5,0	95	95,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	7	7,0	93	93,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	7	7,0	93	93,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	7	7,0	93	93,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	10	10,0	90	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	12	12,0	88	88,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	3	3,0	97	97,0
Servicio Murciano de Salud		970	81	8,4	889	91,6

28.1. Si se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	19	90,5	77,9	100	9,2	1,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	7	87,5	64,6	100	8,8	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	5	5	100	100	100	9,2	1,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	6	85,7	59,8	100	8,7	1,1
V	Hospital Virgen del Castillo	7	6	85,7	59,8	100	8,3	1,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	6	85,7	59,8	100	8,3	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	8	80,0	55,2	100	8,8	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	8	66,7	40,0	93,3	8,8	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	2	66,7	13,3	100	6,3	5,5
Servicio Murciano de Salud		80	67	83,8	75,7	91,8	8,7	1,8

28.2. Si no se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	123	102	82,9	76,3	89,6	8,7	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	93	83,0	76,1	90,0	8,7	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	93	70	75,3	66,5	84,0	8,2	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	70	75,3	66,5	84,0	8,5	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	93	61	65,6	55,9	75,2	8,2	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	93	68	73,1	64,1	82,1	8,1	2,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	87	65	74,7	65,6	83,8	8,4	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	68	77,3	68,5	86,0	8,5	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	68	70,8	61,7	79,9	8,1	2,2
Servicio Murciano de Salud		878	665	75,7	72,9	78,6	8,4	1,9

29. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	No, solo en Urgencias del hospital		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	126	89	70,6	62,7	78,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	108	82	75,9	67,9	84,0
III	Hospital Rafael Méndez	95	74	77,9	69,6	86,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	56	60,2	50,3	70,2
V	Hospital Virgen del Castillo	88	57	64,8	54,8	74,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	90	63	70,0	60,5	79,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	63	76,8	67,7	86,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	84	66	78,6	69,8	87,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	65	68,4	59,1	77,8
Servicio Murciano de Salud		861	615	71,4	68,4	74,4

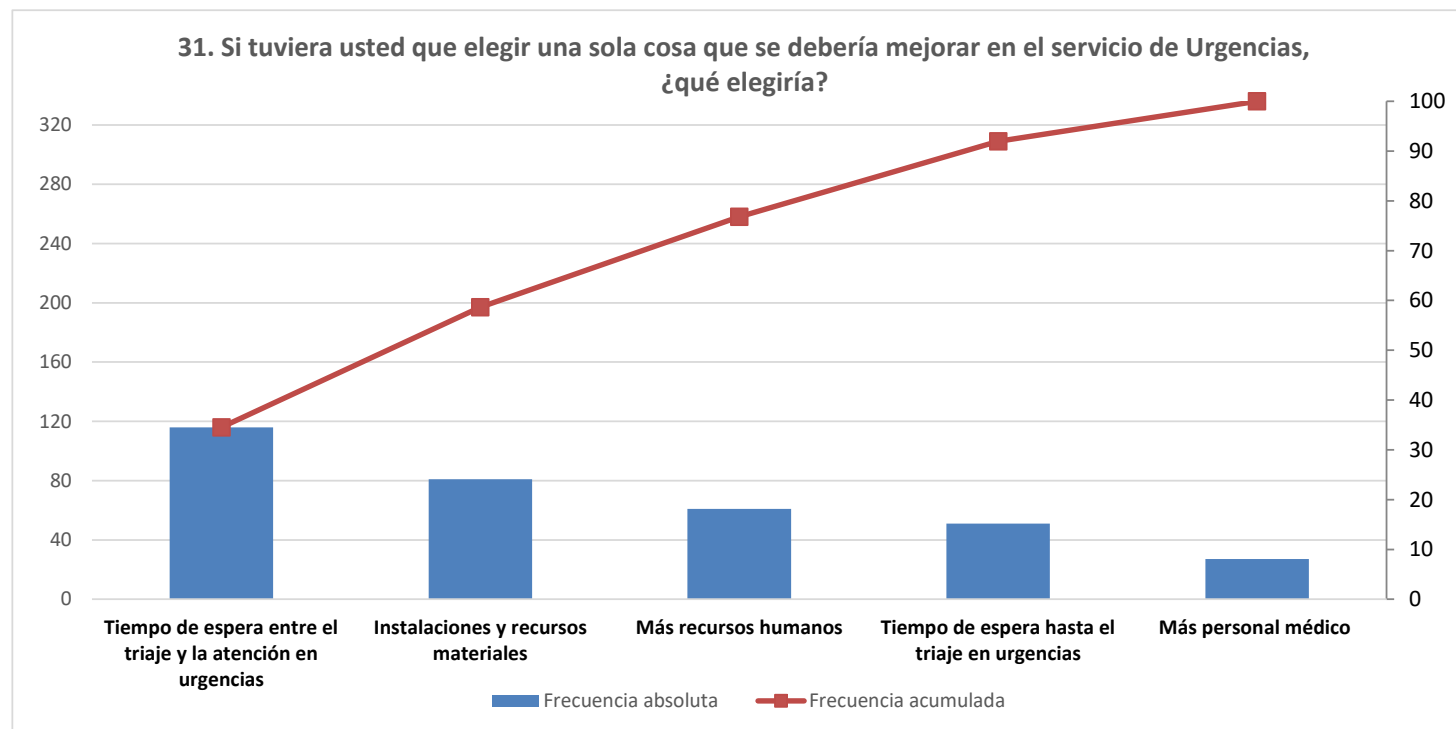
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	120	80,0	73,6	86,4	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	89	74,8	67,0	82,6	8,2	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	73	73,0	64,3	81,7	8,1	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	69	69,7	60,6	78,7	8,2	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	100	73	73,0	64,3	81,7	8,3	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	60	61,2	51,6	70,9	7,8	2,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	78	78,0	69,9	86,1	8,4	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	73	73,7	65,1	82,4	8,4	2,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	68	68,0	58,9	77,1	8,0	2,2
Servicio Murciano de Salud		965	703	72,8	70,0	75,7	8,2	1,9

31. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Tiempo de espera entre el triaje y la atención en urgencias		Instalaciones y recursos materiales		Más recursos humanos		Tiempo de espera hasta el triaje en urgencias		Más personal médico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	93	26	28,0	27	29,0	8	8,6	4	4,3	4	4,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	79	13	16,5	10	12,7	8	10,1	7	8,9	2	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	69	14	20,3	3	4,3	5	7,2	5	7,2	5	7,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	8	15,4	4	7,7	5	9,6	1	1,9	1	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	65	9	13,8	7	10,8	2	3,1	7	10,8	4	6,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	10	14,3	14	20,0	9	12,9	4	5,7	3	4,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	15	21,4	9	12,9	5	7,1	10	14,3	5	7,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	9	15,5	2	3,4	10	17,2	10	17,2	1	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	12	17,4	5	7,2	9	13,0	3	4,3	2	2,9
Servicio Murciano de Salud		625	116	18,6	81	13,0	61	9,8	51	8,2	27	4,3

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 336

32. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias 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	143	122	85,3	79,5	91,1	8,9	2,0	66,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	87	75,0	67,1	82,9	8,3	2,1	42,2
III	Hospital Rafael Méndez	99	71	71,7	62,8	80,6	7,7	2,6	25,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	84	84,0	76,8	91,2	8,5	2,1	54,0
V	Hospital Virgen del Castillo	98	73	74,5	65,9	83,1	8,1	2,2	38,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	69	70,4	61,4	79,4	7,8	2,8	32,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	77	77,0	68,8	85,2	8,6	1,4	52,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	72	73,5	64,7	82,2	8,3	2,2	43,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	59	60,8	51,1	70,5	7,4	3,0	20,6
Servicio Murciano de Salud		949	714	75,2	72,5	78,0	8,2	2,3	43,0

< 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 servicio de Urgencias 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 último 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

URGENCIAS HOSPITALARIAS	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. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	58,9	59,0	55,7	52,6	63,3	66,3	64,6	53,6	64,0	51,5
3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias? ¹	93,3	94,6	96,1	96,7	95,3	86,3	95,9	90,1	90,2	91,6
4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo se encontraba mientras permaneció en el área de Urgencias? ¹	88,3	89,4	89,2	90,0	88,1	78,1	91,8	90,0	89,0	87,7
5. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	65,8	77,6	74,8	58,3	74,0	55,2	60,6	59,8	56,0	67,4
5bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	7,7	8,5	8,0	7,2	7,9	7,1	7,4	7,3	7,5	7,8
6. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?	90,9	94,5	86,6	90,0	95,0	98,0	91,8	88,7	88,0	84,8
8. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	68,7	59,5	64,7	77,0	78,0	80,0	65,3	63,6	73,7	62,0
10. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	78,6	75,9	73,2	67,7	87,4	77,7	76,6	83,7	80,4	87,9
11. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?	91,5	93,3	91,5	87,0	92,9	88,8	90,0	96,0	89,8	92,9
12. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre su problema de salud, el tratamiento o las pruebas?	65,1	76,2	70,0	53,0	58,0	54,0	61,0	76,3	72,0	60,0
12bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre su problema de salud, el tratamiento o las pruebas? (media)	7,9	8,4	8,0	7,2	7,8	7,6	7,6	8,3	8,3	7,9
13. La última vez que fue a urgencias, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ²	93,5	95,3	94,8	83,3	94,9	89,5	97,0	100	92,2	92,9
17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico? ³	93,2	97,3	93,2	91,0	95,9	92,9	87,9	99,0	96,0	84,0
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería? ³	93,2	94,9	96,6	87,8	96,0	85,4	96,8	90,9	95,9	92,8
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo? ³	93,8	93,9	93,1	86,7	94,7	93,8	94,7	97,0	97,9	92,9
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores? ³	96,1	94,6	95,7	94,7	98,7	94,9	98,7	91,8	98,9	96,6
21. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico? ³	94,6	96,6	95,8	92,0	96,9	94,9	93,0	98,0	97,0	86,0
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería? ³	95,1	97,1	97,5	92,9	99,0	90,7	97,8	88,9	97,9	92,8
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo? ³	91,1	92,5	94,9	80,6	98,9	91,8	87,5	91,7	91,8	88,8
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores? ³	96,0	94,6	95,7	94,5	100	100	94,9	91,8	98,9	94,3
25. En relación a su problema de salud, ¿cómo cree que fue el tiempo total que estuvo en Urgencias? ⁴	76,9	76,7	79,2	74,5	84,0	69,1	70,4	74,0	82,0	81,0
28.1. Si se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	83,8									
28.1bis Si se quedó ingresado/a, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta? (media)	8,7	9,2	8,8	9,2	8,7	8,3	8,3	8,8	8,8	6,3
28.2. Si no se quedó ingresado, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	75,7	82,9	83,0	75,3	75,3	65,6	73,1	74,7	77,3	70,8
28.2bis Si no se quedó ingresado, ¿cómo califica su satisfacción con la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa? (media)	8,4	8,7	8,7	8,2	8,5	8,2	8,1	8,4	8,5	8,1
29. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria?	71,4	70,6	75,9	77,9	60,2	64,8	70,0	76,8	78,6	68,4
30. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	72,8	80,0	74,8	73,0	69,7	73,0	61,2	78,0	73,7	68,0
30bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,2	8,7	8,2	8,1	8,2	8,3	7,8	8,4	8,4	8,0
32. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	75,2	85,3	75,0	71,7	84,0	74,5	70,4	77,0	73,5	60,8
32bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,2	8,9	8,3	7,7	8,5	8,1	7,8	8,6	8,3	7,4

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que han estado acompañados/as en el área de urgencias

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

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

⁴Las respuestas posibles a esta pregunta son "Normal" o "Excesivo"

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

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
72,8

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
80,0	74,8	73,0	69,7	73,0	61,2	78,0	73,7	68,0

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