



INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN



CONSULTAS EXTERNAS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2013

Comparativo 2008-2013



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

Subdirección General de Calidad Asistencial

AUTORES

DIRECTOR DEL PROYECTO

Pedro Parra Hidalgo. Subdirector General de Calidad Asistencial. Consejería de Sanidad y Política Social, Región de Murcia.

COORDINADORA DEL PROYECTO

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable Calidad Asistencial. Médico Especialista M. Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CUESTIONARIO

Pedro Parra Hidalgo. Subdirector General de Calidad Asistencial. Consejería de Sanidad y Política Social, Región de Murcia.

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable Calidad Asistencial. Médico Especialista M. Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial.

Joseba Calle Urra. Técnico Responsable Calidad Asistencial. Médico Especialista M. Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial.

M^a Dolores Hidalgo Montesinos. Dpto. de Psicología Básica y Metodología. Facultad de Psicología. Universidad de Murcia

Rosa M^a Bermejo Alegría. Dpto. De Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Facultad de Psicología. Universidad de Murcia

APOYO INFORMÁTICO

Francisco Javier Francisco Verdú. Asesor Facultativo. Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud

Benjamín Mercadal Fernández. ESDIN. Subdirección General de Tecnologías de la información. Servicio Murciano de Salud

TRABAJO DE CAMPO

TANDIS



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1.- DATOS 2013	5
1.1.- METODOLOGÍA	6
1.1.1. POBLACIÓN A ESTUDIO	6
1.1.2. ÁMBITO DE ESTUDIO	6
1.1.3. FUENTE DE DATOS	7
1.1.4. PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	7
1.1.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA	8
1.1.6. INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS	8
1.2.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	9
1.2.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA	9
1.2.2. EDAD POR HOSPITAL Y SMS	10
1.2.3. GÉNERO POR HOSPITAL Y SMS	11
1.2.4. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SMS	12
1.2.5. VALORACIÓN DEL ESTADO DE SALUD	13
1.3.- INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA	14
1.3.1. NOTAS METODOLÓGICAS	14
1.3.2. RESULTADOS	15
1.4.- RESUMEN DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS	44
1.5.- PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA A NIVEL DE SMS	45
1.5.1. PUNTOS FUERTES	45
1.5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA	47
1.6.- RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA	48
2.- COMPARATIVO 2008-2013	49
3.- CUESTIONARIO EMCA 2013	56
4.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE INFORME	61



RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2013 mediante la misma metodología utilizada en 2008 y 2009 se procede a encuestar a los usuarios de las Consultas Externas de los hospitales del Servicio Murciano de Salud (SMS).

Los objetivos son:

- Medir la calidad percibida y la valoración global de la satisfacción con la atención recibida.
- Identificar oportunidades de mejora.

Se han encuestado a 1710 pacientes (190 por hospital) atendidos en las consultas externas de los hospitales del SMS entre los días 14 y 24 de octubre de 2013. En el informe se recogen los resultados de ésta última medición y la comparación con los resultados obtenidos en las encuestas de 2008 y 2009.

La satisfacción media con las consultas externas se ha incrementado del 8,2 de los años 2008 y 2009 al 8,6 de 2013. Los usuarios mantienen unas altas valoraciones acerca de la profesionalidad y del trato de todo el personal sanitario. Asimismo, se expresan valoraciones muy positivas acerca del estado de las instalaciones.

Las oportunidades de mejora se siguen encontrando en el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que el paciente es atendido en la consulta, en el porcentaje de pacientes que salen de la consulta sin las recetas de los medicamentos prescritos y las dificultades para escoger día y hora para la consulta.

La mejora solicitada mayoritariamente por los usuarios es la puntualidad con respecto al horario de la cita.



1.- Datos 2013



1.1.- METODOLOGÍA

1.1.1. POBLACION A ESTUDIO

Usuarios de las Consultas Externas de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud que han acudido a consulta durante los días 14, 16, 18, 22 y 24 de octubre de 2013, correspondiendo a los cinco días hábiles de la semana.

1.1.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

Consultas Externas de los Hospitales de Agudos del Servicio Murciano de Salud:

- Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca.
- Complejo Hospitalario Universitario de Cartagena:
 - Hospital General Universitario Santa María del Rosell.
 - Hospital General Universitario Santa Lucía.
- Hospital General Universitario J. M. Morales Meseguer.
- Hospital Rafael Méndez.
- Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor.
- Hospital Comarcal del Noroeste.
- Hospital Virgen del Castillo.



- Hospital General Universitario Reina Sofía.
- Hospital de la Vega Lorenzo Guirao.

1.1.3. FUENTE DE DATOS

Listados facilitados por el Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas de la Subdirección General de Tecnologías de la Información del Servicio Murciano de Salud, de los pacientes citados en consultas externas a las 24 horas de la cita.

1.1.4. PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Se realizó un muestreo sistemático con arranque aleatorio escogiendo un caso de cada K (fracción de muestreo) del registro de usuarios correspondientes a cada día de estudio, hasta completar el número de casos que se necesitaban para cada día. La sustitución de pacientes no localizados o excluidos se hizo utilizando el mismo criterio. Fueron sustituidos 1.151 usuarios aplicando los siguientes criterios de sustitución:

- Imposible contactar tras dos llamadas a distintas horas del día (no descuelgan o la persona indicada no está, 64,5%).
- Rechazo del paciente a ser entrevistado (7,1%).
- Teléfono no corresponde a la persona especificada (3,7%).
- Teléfono corresponde a Fax o contestador (3,7%).



- El paciente no asistió a consulta (18,3%).
- Registro o persona repetida (0,5%).
- Paciente no entiende español y no fue acompañado o el acompañante no se puede poner (2,1%)

Para evitar al máximo el sesgo del recuerdo se procedía a realizar las entrevistas a las 24 horas de haberse producido la consulta. La duración media de la encuesta ha sido de 6 minutos y 30 segundos.

1.1.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se ha obtenido la opinión de 1.710 usuarios, correspondiendo 190 por hospital, salvo en el caso de los hospitales del Area II en los que esa cantidad se han repartido proporcionalmente, según número de visitas (66 para St^a M^a del Rosell y 120 para St^a Lucía).

1.1.6. INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en las Consulta Externas Hospitalarias, modificado y actualizado en 2013, cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Cuando la persona seleccionada no podía ponerse al teléfono por enfermedad o era menor de 16 años se entrevistaba a la persona que le acompañó a la consulta, lo que sucedió en un total de 308 casos (18%).

El trabajo de campo se realizó del día 15 al 24 de octubre de 2013.



1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

1.2.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA

NOMBRE HOSPITAL	Usuarios de periodo de estudio*	Incluidos en el estudio
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	11.483	190
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	3.245	66
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	6.310	124
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	3.279	190
H. RAFAEL MÉNDEZ	2.681	190
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2.625	190
H. COMARCAL DEL NOROESTE	2.429	190
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1.912	190
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	6.112	190
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1.779	190
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	41.855	1.710

*Según los listados facilitados por Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas de la Subdirección General Tecnologías de la Información del SMS



1.2.2. EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD

NOMBRE HOSPITAL	% Menor de 18	% 18-24	% 25-44	% 45-64	% 65 y más	Media edad
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	22,1	2,1	26,3	30,0	19,5	41,6
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	18,2	1,5	18,2	31,8	30,3	49,5
H. GRAL. U. STª LUCÍA	6,5	2,4	17,7	34,7	38,7	55,2
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2,6	3,7	14,2	35,3	44,2	58,9
H. RAFAEL MÉNDEZ	7,4	4,2	21,1	36,3	31,1	52,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	13,2	4,2	20,0	28,4	34,2	50,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	9,5	1,6	17,9	33,7	37,4	53,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	15,3	6,3	18,4	27,4	32,6	48,8
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	7,4	5,8	21,6	32,6	32,6	52,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	8,9	2,6	23,2	35,3	30,0	52,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	10,8	3,6	20,1	32,5	33,0	51,4

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)



1.2.3. GÉNERO POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD

NOMBRE HOSPITAL	% Hombre	% Mujer
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	36,8	63,2
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	36,4	63,6
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	38,9	61,1
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	40,0	60,0
H. RAFAEL MÉNDEZ	39,5	60,5
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	38,9	61,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	45,3	54,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	38,4	61,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	47,9	52,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	37,1	62,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	40,3	59,7

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)



1.2.4. NIVEL ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Otros estudios	% Sin estudios/ Primarios
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	56,8	43,2
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	47,0	53,0
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	43,9	56,1
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	44,2	55,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	1	54,0	46,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	8	44,5	55,5
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	45,5	54,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	53,7	46,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	42,9	57,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	29,6	70,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	13	46,3	53,7

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)

1.2.5. VALORACIÓN POR PARTE DE LOS ENTREVISTADOS DE SU ESTADO DE SALUD. DATOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	%Regular , malo y muy malo	%Muy bueno y bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	37,4	62,6	55,8	69,5
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	50,0	50,0	37,9	62,1
H. GRAL. U. STª LUCÍA	5	56,5	43,5	34,8	52,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	3	51,9	48,1	40,9	55,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	6	49,2	50,8	43,6	58,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	47,3	52,7	45,5	59,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	54,2	45,8	38,7	52,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	36,5	63,5	56,6	70,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	40,7	59,3	52,3	66,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	47,4	52,6	45,5	59,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	16	45,4	54,6	52,3	57,0

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)



1.3.- INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA

1.3.1. NOTAS METODOLÓGICAS

- Los indicadores han sido calculados a partir de las opciones de respuesta, excluyéndose del análisis la opción no sabe/no contesta.
- Los indicadores se presentan con sus intervalos de confianza superior e inferior para los cumplimientos, realizados utilizando las fórmulas apropiadas para muestras no sesgadas con tamaño menor del 10% del marco muestral. Se ha considerado estadísticamente significativo el valor cuyos intervalos de confianza no se solapan al compararlos con los de la media ponderada del Servicio Murciano de Salud.
- Para el análisis de los resultados, se han señalado las diferencias significativas encontradas y se han identificado aquellos indicadores que presentan valores por debajo del 85% de cumplimiento.

1.3.2. RESULTADOS

OBTENCIÓN DE CITA

1.- Para acudir a esta consulta, ¿dónde le dieron la cita?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% En el centro de salud	% En el hospital	% Por teléfono
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	8	15,9	72,0	12,1
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	42,4	53,0	4,5
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	6	22,0	59,3	18,6
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	3	14,4	59,4	26,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	4	15,6	55,9	28,5
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	27,0	61,4	11,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	37,9	54,7	7,4
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	26,5	64,0	9,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	32,6	57,9	9,5
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	29,3	59,0	11,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	25	25,5	60,1	14,4

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)

ADECUACIÓN DE CITA

3.- ¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	%No	%Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	76,3	23,7	17,5	29,8
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	1	81,5	18,5	9,0	27,9
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	3	81,0	19,0	12,0	26,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	4	79,6	20,4	14,6	26,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	6	87,5	12,5	7,7	17,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	89,4	10,6	6,2	15,0
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	85,8	14,2	9,2	19,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	74,9	25,1	18,9	31,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	12	73,0	27,0	20,4	33,5
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	3	82,4	17,6	12,2	23,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	37	79,5	20,5	18,6	22,4

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



5.- ¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	3	78,1	21,9	16,0	27,9
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	1	87,7	12,3	4,3	20,3
H. GRAL. U. STª LUCÍA	6	79,7	20,3	13,1	27,6
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	4	82,3	17,7	12,3	23,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	6	87,0	13,0	8,2	17,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	88,8	11,2	6,7	15,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	89,5	10,5	6,2	14,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	81,8	18,2	12,7	23,7
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	11	73,2	26,8	20,3	33,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	79,8	20,2	14,5	26,0
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	38	81,1	18,9	17,0	20,8

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS

TIEMPO DE ESPERA

7.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Menos de 15 minutos	% De 16 a 30 minutos	% De 31 a 45 minutos	% Más de 45 minutos	% 30 y menos minutos	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	1	32,8	22,2	6,9	38,1	55,0	47,9	62,1
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	1	44,6	24,6	9,2	21,5	69,2	58,0	80,5
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	0	32,3	25,0	13,7	29,0	57,3	50,2	64,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1	28,0	20,1	19,0	32,8	48,1	41,0	55,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	40,4	22,9	11,2	25,5	63,3	56,4	70,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	41,5	23,9	3,2	31,4	65,4	58,6	72,2
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	49,7	18,5	2,6	29,6	67,9	61,3	74,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	40,2	23,3	13,8	23,3	63,2	56,3	70,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	30,2	33,3	7,9	28,6	63,5	56,6	70,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	51,6	24,5	7,4	16,5	76,1	68,5	83,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	10	38,9	23,7	9,3	28,0	60,8	58,5	63,1

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



7. 1.- Relación entre el tiempo que tuvo que esperar y la valoración de la satisfacción con el tiempo de espera para el conjunto del Servicio Murciano de Salud*

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?	Satisfacción (escala 1 a 10)		
	% 1 a 4	% 5-7	% 8 y más
Menos de 15 minutos	0,2	3,6	96,2
De 16 a 30 minutos	3,2	32,0	64,8
De 31 a 45 minutos	10,1	46,5	43,4
Más de 45 minutos	44,7	35,7	19,5

*las diferencias encontradas son estadísticamente significativas

EN EL INTERIOR DE LA CONSULTA

9.- ¿Conoce el nombre del médico que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	2	42,0	58,0	50,9	65,0
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	59,1	40,9	29,0	52,8
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	0	43,5	56,5	47,7	65,2
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	30,5	69,5	62,9	76,0
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	43,2	56,8	49,8	63,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	66,3	33,7	27,0	40,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	39,5	60,5	53,6	67,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	37,4	62,6	55,8	69,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	2	56,9	43,1	36,0	50,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	43,7	56,3	49,3	63,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	4	46,7	53,3	50,9	55,7

N=1.710 (SMS); n=190 (por Área de Salud) ■ Mejor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS

10.- ¿Le habían pedido en una consulta anterior algunas pruebas o algún tipo de prueba para ver el resultado en esta consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% SÍ	% NO
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	42,6	57,4
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	25,8	74,2
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	0	38,7	61,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	43,2	56,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	54,2	45,8
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	45,3	54,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	49,5	50,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	42,6	57,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	32,6	67,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	42,6	57,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	0	43,0	57,0

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)

11.- El médico ¿tuvo esos resultados durante la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	n*	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	81	0	4,9	95,1	90,3	99,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	17	0	5,9	94,1	82,9	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	48	0	2,1	97,9	93,9	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	82	0	9,8	90,2	83,8	96,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	103	0	1,0	99,0	97,1	100
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	86	2	1,2	98,8	96,5	100
H. COMARCAL DEL NOROESTE	94	0	3,2	96,8	93,3	100
H. VIRGEN DEL CASTILLO	81	1	5,0	95,0	90,2	99,8
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	62	0	6,5	93,5	87,4	99,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	81	1	8,8	91,3	85,1	97,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	735	4	4,9	95,1	93,5	96,7

N=735 (Servicio Murciano Salud); n= *  Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS  Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



12.- ¿Le preguntó al médico alguna duda sobre su enfermedad?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	63,2	36,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	51,5	48,5
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	50,4	49,6
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	53,2	46,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	61,1	38,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	61,2	38,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	68,9	31,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	61,1	38,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	55,6	44,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	62,6	37,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	4	59,7	40,3

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)

13.- ¿Cree usted que su médico le aclaró esas dudas sobre su enfermedad?

NOMBRE HOSPITAL	n*	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	120	0	8,3	91,7	86,7	96,6
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	34	0	8,8	91,2	81,6	100
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	62	0	3,2	96,8	92,4	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	101	0	6,9	93,1	88,1	98,0
H. RAFAEL MÉNDEZ	116	0	4,3	95,7	92,0	99,4
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	115	0	7,8	92,2	87,3	97,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	131	0	6,9	93,1	88,8	97,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	116	0	8,6	91,4	86,3	96,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	105	0	10,5	89,5	83,7	95,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	119	0	8,4	91,6	86,6	96,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	1.019	0	7,6	92,4	90,7	94,0

N=1.019 (Servicio Murciano Salud); n= *



Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS



Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



14.- ¿Le pusieron un tratamiento con medicamentos?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% SÍ	% NO
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	23,2	76,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	22,7	77,3
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	25,2	74,8
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2	28,7	71,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	1	29,1	70,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	26,8	73,2
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	34,7	65,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	27,4	72,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	28,4	71,6
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	38,4	61,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	4	29,0	71,0

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)

15.- Y si le pusieron un tratamiento con medicamentos ¿le dieron las recetas de los mismos?

NOMBRE HOSPITAL	n*	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	44	0	38,6	61,4	47,0	75,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	15	0	33,3	66,7	42,8	90,5
H. GRAL. U. STª LUCÍA	31	0	32,3	67,7	51,3	84,2
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	54	2	28,8	71,2	58,8	83,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	55	0	20,0	80,0	69,4	90,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	51	0	35,3	64,7	51,6	77,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	66	0	18,2	81,8	72,5	91,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	52	0	34,6	65,4	52,5	78,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	54	0	27,8	72,2	60,3	84,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	73	1	22,2	77,8	68,2	87,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	495	3	31,5	68,5	64,4	72,6

N=495 (Servicio Murciano Salud); n= *



Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS



Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



16.- ¿Con que grado de intimidad cree que se ha desarrollado la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular , poca o muy poca	% Muchísima o Mucha	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	10,5	89,5	85,1	93,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	9,1	90,9	84,0	97,8
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	4,9	95,1	91,3	98,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1	5,8	94,2	90,8	97,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	1	3,7	96,3	93,6	99,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	7	6,0	94,0	90,5	97,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	4,7	95,3	92,2	98,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	3,2	96,8	94,4	99,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	2	6,9	93,1	89,5	96,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	5,3	94,7	91,6	97,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	12	7,2	92,8	91,6	94,0

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



17.- ¿Cree que el médico le ha dedicado el tiempo que usted necesitaba?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	5	9,7	90,3	86,0	94,5
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	7,8	92,2	85,6	98,8
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	1,6	98,4	96,1	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	4,2	95,8	92,9	98,6
H. RAFAEL MÉNDEZ	1	4,8	95,2	92,2	98,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	4	3,8	96,2	93,5	99,0
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	3,7	96,3	93,6	99,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	4,8	95,2	92,1	98,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	6	4,9	95,1	92,0	98,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	4,2	95,8	92,9	98,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	22	5,9	94,1	92,9	95,2

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



ASPECTOS DEL LOCAL

18 – ¿Estaban limpias las consultas?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	3,2	96,8	94,2	99,3
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	1	6,2	93,8	88,0	99,7
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	0,0	100	100	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	14	1,1	98,9	97,3	100
H. RAFAEL MÉNDEZ	5	2,2	97,8	95,7	99,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	3	0,5	99,5	98,4	100
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	1,6	98,4	96,6	100
H. VIRGEN DEL CASTILLO	2	0,0	100	100	100
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	10	0,6	99,4	98,4	100
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	6	1,6	98,4	96,5	100
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	46	2,1	97,9	97,2	98,6

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



19 – ¿Estaban limpios los aseos?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	93	24,7	75,3	66,7	83,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	38	10,7	89,3	77,8	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	52	0,0	100	100	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	98	9,8	90,2	84,1	96,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	87	15,5	84,5	77,5	91,5
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	78	0,9	99,1	97,4	100
H. COMARCAL DEL NOROESTE	90	16,0	84,0	76,8	91,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	115	6,7	93,3	87,7	99,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	110	8,8	91,3	85,1	97,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	97	11,8	88,2	81,6	94,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	858	12,8	87,2	84,9	89,4

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



20 – ¿La temperatura era buena?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	1	11,1	88,9	84,4	93,4
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	10,6	89,4	82,0	96,8
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	8,1	91,9	87,1	96,7
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	15,3	84,7	79,6	89,9
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	7,4	92,6	88,8	96,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	4,8	95,2	92,2	98,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	7,9	92,1	88,2	95,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	2,6	97,4	95,1	99,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	3,7	96,3	93,6	99,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	10,1	89,9	85,6	94,2
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	7	8,7	91,3	90,0	92,6

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



21 – ¿Le ayudaron las señales o carteles que hay en el hospital a llegar a la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	24,7	75,3	69,1	81,4
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	19,7	80,3	70,7	89,9
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	21,8	78,2	71,0	85,5
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	22,1	77,9	72,0	83,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	36,8	63,2	56,3	70,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	22,1	77,9	72,0	83,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	20,5	79,5	73,7	85,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	21,1	78,9	73,2	84,7
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	13,2	86,8	82,0	91,6
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	44,2	55,8	48,7	62,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	0	23,0	77,0	75,1	79,0

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



VALORACIÓN GLOBAL

22.- ¿Cómo valora la profesionalidad del médico?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular, mala o muy mala	%Muy Buena o Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	5	5,9	94,1	90,6	97,5
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	7,6	92,4	86,0	98,8
H. GRAL. U. STª LUCÍA	2	4,1	95,9	92,4	99,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2	3,7	96,3	93,6	99,0
H. RAFAEL MÉNDEZ	3	4,3	95,7	92,8	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	3	2,1	97,9	95,8	99,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	6,9	93,1	89,5	96,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	5	4,9	95,1	92,0	98,2
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	7	3,8	96,2	93,4	99,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	3,7	96,3	93,6	99,0
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	30	5,0	95,0	94,0	96,0

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



23.- ¿Cómo valora la profesionalidad del personal de enfermería?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular, mala o muy mala	%Muy Buena o Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	15	7,4	92,6	88,7	96,5
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	10	3,6	96,4	91,6	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	15	3,7	96,3	92,8	99,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	16	7,5	92,5	88,6	96,4
H. RAFAEL MÉNDEZ	10	4,4	95,6	92,5	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	16	5,2	94,8	91,5	98,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	7	4,9	95,1	91,9	98,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	11	6,1	93,9	90,3	97,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	22	4,8	95,2	92,0	98,5
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	12	4,5	95,5	92,5	98,5
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	134	5,5	94,5	93,4	95,6

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



24.- ¿Cómo valora la profesionalidad del personal administrativo?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular, mala o muy mala	% Muy Buena o Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	48	6,3	93,7	89,7	97,7
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	6	5,0	95,0	89,5	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	7	4,3	95,7	92,1	99,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	29	8,1	91,9	87,7	96,1
H. RAFAEL MÉNDEZ	44	8,9	91,1	86,5	95,7
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	43	8,2	91,8	87,4	96,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	73	12,0	88,0	82,2	93,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	36	8,4	91,6	87,2	95,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	17	6,4	93,6	90,0	97,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	70	5,8	94,2	90,0	98,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	373	6,8	93,2	91,9	94,6

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



25.- ¿Cómo calificaría el trato que recibió de parte del personal médico que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular, malo o muy malo	% Muy Bueno o Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	7,4	92,6	88,9	96,3
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	4,5	95,5	90,4	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	0,8	99,2	97,6	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	2,1	97,9	95,9	99,9
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	3,7	96,3	93,6	99,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	4,8	95,2	92,2	98,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	6,3	93,7	90,2	97,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	3,7	96,3	93,6	99,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	4	4,8	95,2	92,1	98,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	3,2	96,8	94,4	99,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	7	4,7	95,3	94,3	96,3

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



26.- ¿Cómo calificaría el trato que recibió de parte del personal de enfermería que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular, malo o muy malo	% Muy Bueno o Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	13	6,2	93,8	90,2	97,3
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	10	1,8	98,2	94,7	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	17	1,9	98,1	95,6	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	16	5,7	94,3	90,8	97,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	10	5,0	95,0	91,8	98,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	15	4,0	96,0	93,1	98,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	8	7,7	92,3	88,4	96,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	8	5,5	94,5	91,2	97,8
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	23	2,4	97,6	95,3	99,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	15	4,0	96,0	93,1	98,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	135	4,4	95,6	94,6	96,6

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



27.- ¿Cómo calificaría el trato que recibió de parte del personal administrativo que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Regular, malo o muy malo	% Muy Bueno o Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	47	9,1	90,9	86,2	95,6
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	6	5,0	95,0	89,5	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	7	3,4	96,6	93,3	99,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	30	7,5	92,5	88,4	96,6
H. RAFAEL MÉNDEZ	46	6,9	93,1	88,9	97,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	42	8,1	91,9	87,5	96,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	75	11,3	88,7	82,9	94,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	39	6,0	94,0	90,3	97,8
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	19	7,0	93,0	89,2	96,8
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	70	5,8	94,2	90,0	98,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	381	7,2	92,8	91,4	94,2

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS

28.- En una puntuación de 0 a 10, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	menos de 8	8 y más	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	22,1	77,9	72,0	83,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	25,8	74,2	63,7	84,8
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	15,3	84,7	78,3	91,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	15,8	84,2	79,0	89,4
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	15,8	84,2	79,0	89,4
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	14,7	85,3	80,2	90,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	15,8	84,2	79,0	89,4
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	16,8	83,2	77,8	88,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	15,8	84,2	79,0	89,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	12,6	87,4	82,6	92,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	0	18,4	81,6	79,7	83,4

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



28.2- En una puntuación de 0 a 10, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	1	10	8,29	1,73
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	4	10	8,42	1,70
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	4	10	8,92	1,42
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	1	10	8,76	1,48
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	1	10	8,59	1,46
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	1	10	8,90	1,53
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	1	10	8,69	1,79
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	1	10	8,43	1,65
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	1	10	8,78	1,49
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	3	10	8,92	1,41
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	0	1	10	8,68	1,58

N=1.710 (Servicio Murciano Salud); n= 190 (por Área de Salud)



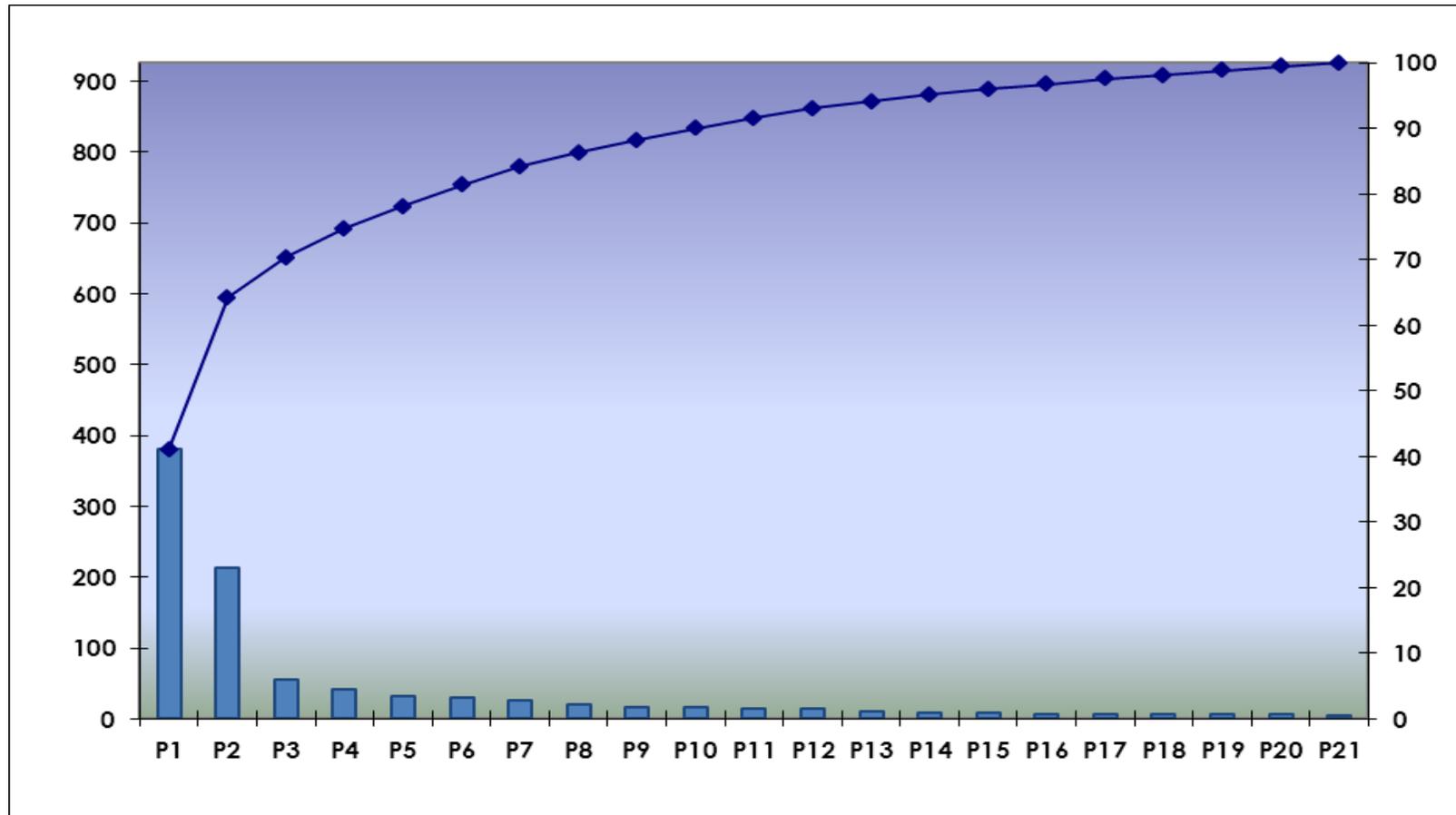
29.- En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. a esta consulta?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	8,1	91,9	88,0	95,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	10,9	89,1	84,6	93,5
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	6,5	93,5	90,0	97,1
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	3	4,3	95,7	90,8	100
H. RAFAEL MÉNDEZ	4	4,3	95,7	92,8	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	3	4,3	95,7	92,8	98,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	6,3	93,7	90,2	97,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	6,4	93,6	90,1	97,1
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	4	5,9	94,1	90,7	97,5
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	4,8	95,2	92,2	98,3
SERVICIO MURCIANO SALUD	25	6,8	93,2	88,8	97,6

N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



8.- Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las consultas ¿Qué elegiría?



*Se representan las propuestas de mejora sugeridas por más de 5 pacientes



	Propuestas de Mejora	Nº	%	% acumulado
P1	Puntualidad con respecto al horario de la cita, disminuir el tiempo de espera para entrar en la consulta...	381	41,1	41,1
P2	Tiempo de demora para conseguir cita	214	23,1	64,2
P3	Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales	56	6,0	70,3
P4	Trato más humano de todo el personal	41	4,4	74,7
P5	Mejorar la accesibilidad física a la consulta: ascensores, más autobuses, eliminar barreras arquitectónicas, señalización...	32	3,1	78,1
P6	Más personal: médico, enfermería, administrativo	29	2,9	81,3
P7	Disminuir tiempos de espera en las pruebas	27	2,9	84,2
P8	Trato más humano por parte del personal médico	20	2,2	86,3
P9	Profesionalidad del medico	17	1,8	88,2
P10	Higiene: limpieza, olores, suciedad...	17	1,8	90,0
P11	Profesionalidad de todo el personal	14	1,5	91,5
P12	Información: más despacio, mejor, más amplia...	14	1,5	93,0
P13	Hay que mejorar todo	10	1,1	94,1
P14	Horarios de las citas: cambiar, ampliar...	9	1,0	95,1
P15	Trato más humano del personal de enfermería	8	0,9	96,0
P16	Profesionalidad del personal de administración	7	0,8	96,7
P17	Que te atienda siempre el mismo especialista	7	0,8	97,5
P18	Trato más humano por parte del personal de administración	6	0,6	98,1
P19	Accesibilidad a la cita por teléfono, mejorar la atención telefónica	6	0,6	98,8
P20	Control de la historia clínica para que no se pierdan contenidos	6	0,6	99,4
P21	Libre elección de especialista	5	0,5	100,0
	Total mejoras sugeridas por cinco o más pacientes	926		
	Todo está bien	680		
	No saben	99		
	Total contestan la pregunta	1710		

1.4.- DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS, POR HOSPITAL, EN RELACIÓN A LOS VALORES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

	Indicadores de Calidad																					
	3	5	7	8	9	11	13	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	23,7	21,9	55,0	52,1	58,0	95,1	91,7	61,4	89,5	90,3	96,8	75,3	88,9	75,3	94,1	92,6	93,7	92,6	93,8	90,9	8,3	91,9
H. GRAL. U. ST^a MARIA DEL ROSELL	18,5	12,3	69,2	68,2	40,9	94,1	91,2	66,7	90,9	92,2	93,8	89,3	89,4	80,3	92,4	96,4	95,0	95,5	98,2	95,0	8,4	89,1
H. GRAL. U. ST^a LUCÍA	19,0	20,3	57,3	66,9	56,5	97,9	96,8	67,7	95,1	98,4	100,0	100,0	91,9	78,2	95,9	96,3	95,7	99,2	98,1	96,6	8,9	93,5
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	20,4	17,7	48,1	58,4	69,5	90,2	93,1	71,2	94,2	95,8	98,9	90,2	84,7	77,9	96,3	92,5	91,9	97,9	94,3	92,5	8,8	95,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	12,5	13,0	63,3	62,1	56,8	99,0	95,7	80,0	96,3	95,2	97,8	84,5	92,6	63,2	95,7	95,6	91,1	96,3	95,0	93,1	8,6	95,7
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	10,6	11,2	65,4	70,0	33,7	98,8	92,2	64,7	94,0	96,2	99,5	99,1	95,2	77,9	97,9	94,8	91,8	95,2	96,0	91,9	8,9	95,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	14,2	10,5	67,9	68,4	60,5	96,8	93,1	81,8	95,3	96,3	98,4	84,0	92,1	79,5	93,1	95,1	88,0	93,7	92,3	88,7	8,7	93,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	25,1	18,2	63,2	53,7	62,6	95,0	91,4	65,4	96,8	95,2	100,0	93,3	97,4	78,9	95,1	93,9	91,6	96,3	94,5	94,0	8,4	93,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	27,0	26,8	63,5	64,2	43,1	93,5	89,5	72,2	93,1	95,1	99,4	91,3	96,3	86,8	96,2	95,2	93,6	95,2	97,6	93,0	8,8	94,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	17,6	20,2	76,1	63,7	56,3	91,3	91,6	77,8	94,7	95,8	98,4	88,2	89,9	55,8	96,3	95,5	94,2	96,8	96,0	94,2	8,9	95,2
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	20,5	18,9	60,8	61,2	53,3	95,1	92,4	68,5	92,8	94,1	97,9	87,2	91,3	77,0	95,0	94,5	93,2	95,3	95,6	92,8	8,6	83,0

 Mejor, de forma estadísticamente significativa, que el SMS
  Peor, de forma estadísticamente significativa, que el SMS



1.5.- PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA A NIVEL DE SERVICIO MURCIANO DE SALUD

1.5.1. PUNTOS FUERTES

Se encuentran **cumplimientos por encima del 90%** para los indicadores siguientes:

- **Profesionalidad del personal:**

- El 95% de usuarios opinan que la profesionalidad del personal médico que le atendió es muy buena o buena.
- Un 92,4% de usuarios opinan que el médico se preocupó por aclararle todas las dudas sobre su enfermedad.
- El 94,1% de usuarios piensan que el médico les ha dedicado el tiempo que necesitaban.
- Un 94,5% de usuarios opinan que la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió es muy buena o buena.
- El 91,9% de los encuestados opinan que la profesionalidad del personal de administración que le atendió es muy buena o buena.

- **Trato del personal**

- Un 95,3% de los usuarios manifiestan que el trato que reciben por parte del personal médico que le atendió es muy bueno o bueno.



- El 95,6% de los encuestados declaran que el trato que reciben por parte del personal de enfermería que le atendió es muy bueno o bueno.
 - 92,8% de usuarios que opinan que el trato que reciben por parte del personal de administración que le atendió es muy bueno o bueno.
 - Un 92,8% de usuarios opinan que la consulta se desarrolló con un grado de intimidad alto.
- **Estado de las instalaciones:**
- El 97,9% manifiestan que las consultas estaban limpias.
 - Un 91,3% de usuarios opinan que la temperatura era adecuada.



1.5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se encuentran **incumplimientos por encima del 15%** para los indicadores siguientes:

▪ **Tiempos de espera:**

- **Un 37,3% de los encuestados manifiesta que tuvieron que esperar para pasar a la consulta más de 30 minutos.**
- Un 38,8% de los usuarios califican con menos de 8 su satisfacción con el tiempo de espera para pasar a la consulta.

▪ **Accesibilidad:**

- El 31,5% de los encuestados declaran que el médico no les dio las recetas de los medicamentos que les recetó.
- Un 79,5% de los entrevistados declara no haber podido escoger fecha para la consulta
- Un 81,1% no pudo elegir hora para la consulta

▪ **Identificación del personal médico:**

- Un 46,7% de los usuarios declaran no conocer el nombre del médico que les atendió.

▪ **Señalética:**

- Un 23% de los usuarios opinan que las señales o carteles no les ayudaron a llegar a la consulta.



1.6.- OPORTUNIDADES DE MEJORA: INDICADORES DE CALIDAD CON CUMPLIMIENTO INFERIOR AL 85%

	3	5	7	8	9	11	13	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	23,7	21,9	55,0	52,1	58,0	95,1	91,7	61,4	89,5	90,3	96,8	75,3	88,9	75,3	94,1	92,6	93,7	92,6	93,8	90,9	8,3	91,9
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	18,5	12,3	69,2	68,2	40,9	94,1	91,2	66,7	90,9	92,2	93,8	89,3	89,4	80,3	92,4	96,4	95,0	95,5	98,2	95,0	8,4	89,1
H. GRAL. U. STª LUCÍA	19,0	20,3	57,3	66,9	56,5	97,9	96,8	67,7	95,1	98,4	100,0	100,0	91,9	78,2	95,9	96,3	95,7	99,2	98,1	96,6	8,9	93,5
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	20,4	17,7	48,1	58,4	69,5	90,2	93,1	71,2	94,2	95,8	98,9	90,2	84,7	77,9	96,3	92,5	91,9	97,9	94,3	92,5	8,8	95,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	12,5	13,0	63,3	62,1	56,8	99,0	95,7	80,0	96,3	95,2	97,8	84,5	92,6	63,2	95,7	95,6	91,1	96,3	95,0	93,1	8,6	95,7
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	10,6	11,2	65,4	70,0	33,7	98,8	92,2	64,7	94,0	96,2	99,5	99,1	95,2	77,9	97,9	94,8	91,8	95,2	96,0	91,9	8,9	95,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	14,2	10,5	67,9	68,4	60,5	96,8	93,1	81,8	95,3	96,3	98,4	84,0	92,1	79,5	93,1	95,1	88,0	93,7	92,3	88,7	8,7	93,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	25,1	18,2	63,2	53,7	62,6	95,0	91,4	65,4	96,8	95,2	100,0	93,3	97,4	78,9	95,1	93,9	91,6	96,3	94,5	94,0	8,4	93,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	27,0	26,8	63,5	64,2	43,1	93,5	89,5	72,2	93,1	95,1	99,4	91,3	96,3	86,8	96,2	95,2	93,6	95,2	97,6	93,0	8,8	94,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	17,6	20,2	76,1	63,7	56,3	91,3	91,6	77,8	94,7	95,8	98,4	88,2	89,9	55,8	96,3	95,5	94,2	96,8	96,0	94,2	8,9	95,2
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	20,5	18,9	60,8	61,2	53,3	95,1	92,4	68,5	92,8	94,1	97,9	87,2	91,3	77,0	95,0	94,5	93,2	95,3	95,6	92,8	8,6	83,0

Nº	INDICADOR cumplimiento < 85%	Nº	INDICADOR cumplimiento < 85%
3	% de usuarios que pudo elegir la fecha de la consulta	15	% de usuarios que declara que les entregaron las recetas de los medicamentos
5	% de usuarios que pudo elegir la hora de la consulta	19	% de usuarios que opinan que estaban limpios los aseos
7	% de usuarios que tuvo que esperar 30 minutos o menos para entrar a la consulta	20	% de usuarios que opina que la temperatura era buena
8	% de usuarios califica con 8 ó más su satisfacción con la espera para entrar a la consulta.	21	% de usuarios opina que las señales o carteles ayudan a llegar a la consulta
9	% de usuarios que conoce el nombre del médico que les atendió		

2.- Comparativo 2008-2013



- En las páginas siguientes se exponen los resultados de la explotación de los datos obtenidos en 2008, 2009 y 2013, realizándose comparaciones entre estos dos últimos años.
- No se ha realizado esta comparación con aquellos ítems que se han modificado en este año o los que son de nueva creación.
- El Hospital General Universitario S^a Lucía inaugura sus consultas externas en el último trimestre de 2010, por lo que no presenta datos anteriores a los obtenidos en el año actual.
- Se presentan conjuntamente los datos del Servicio Murciano de Salud y de cada uno de los Hospitales estudiados, señalando el mayor y el menor valor obtenido para el último año y las diferencias de 2013 con 2009, señalando las estadísticamente significativas con la siguiente leyenda para cada tabla

-  El valor más alto del indicador en 2013
-  El valor más bajo del indicador en 2013
-  Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)
-  Peor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)



Nº Pregunta 2013	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	H. GRAL. U. STª LUCÍA	H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MÉNDEZ	H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DELA VEGA LORENZO GUIRAO
28	Satisfacción Media Global con la consulta	2008	8,2	8,2	8,0		8,2	8,1	8,3	8,3	8,0	8,5	8,3
		2009	8,2	8,5	8,0		8,6	8,2	7,8	8,2	7,8	8,4	8,6
		2013	8,6	8,3	8,4	8,9	8,8	8,6	8,9	8,7	8,4	8,8	8,9
		Dif. 2013-2009	0,4	-0,2	0,4		0,2	0,4	1,1	0,5	0,6	0,4	0,4
3	% de usuarios que pudieron elegir la fecha de la consulta	2008	14,4	17,6	15,7		14,8	13,7	6,5	12,1	10,1	12,5	8,9
		2009	17,2	17,7	15,2		19,4	14,0	13,6	28,1	9,7	16,9	11,8
		2013	20,5	23,7	18,5	19,0	20,4	12,5	10,6	14,2	25,1	27,0	17,6
		Dif. 2013-2009	3,3	6,0	3,3		1,0	-1,5	-3,0	-13,9	15,4	10,0	5,9
5	% de usuarios que pudo elegir la hora de la consulta	2008	10,9	11,1	15,6		12,2	8,7	7,6	9,8	8,6	8,9	11,0
		2009	15,6	15,2	13,1		17,3	13,3	13,6	27,7	12,7	14,3	11,8
		2013	18,9	21,9	12,3	20,3	17,7	13,0	11,2	10,5	18,2	26,8	20,2
		Dif. 2013-2009	3,3	6,8	-0,8		0,5	-0,2	-2,4	-17,2	5,5	12,5	8,4
7	% de usuarios que tuvieron que esperar 30 minutos o menos para entrar a la consulta	2008	63,3	67,5	59,5		61,5	60,0	70,5	57,0	57,5	62,0	73,5
		2009	63,8	64,0	57,8		61,9	63,3	67,2	63,6	70,4	65,1	69,6
		2013	60,8	55,0	69,2	57,3	48,1	63,3	65,4	67,9	63,2	63,5	76,1
		Dif. 2013-2009	-3,0	-8,9	11,5		-13,8	0,0	-1,7	4,3	-7,2	-1,6	6,5
8 (no existía en 2009)	Satisfacción media con la espera para entrar a la consulta.	2008											
		2009											
		2013	7,6	6,9	7,8	7,9	7,2	7,6	8,0	7,6	7,1	7,8	7,8
		Dif. 2013-2009											

 El valor más alto del indicador en 2013
 Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)

 El valor más bajo del indicador en 2013
 Peor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)



Nº Pregunta 2013	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	H. GRAL. U. STª LUCÍA	H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MÉNDEZ	H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
9	% de usuarios que conoce el nombre del médico que les atendió	2008	49,0	55,8	50,0		45,8	46,0	31,2	51,5	63,1	39,2	40,5
		2009	49,3	52,6	45,0		57,1	45,7	46,9	48,7	61,1	39,2	46,9
		2013	53,3	58,0	40,9	56,5	69,5	56,8	33,7	60,5	62,6	43,1	56,3
		Dif. 2013-2009	4,0	5,4	-4,1		12,4	11,2	-13,3	11,8	1,5	3,9	9,4
11	% de usuarios que opinan que el médico tenía los resultados de sus pruebas o análisis durante la consulta	2008	83,9	86,0	86,4		87,5	78,9	87,5	85,6	70,7	76,7	95,0
		2009	84,5	75,7	91,2		84,4	81,5	80,2	92,1	93,5	89,7	100,0
		2013	95,1	95,1	94,1	97,9	90,2	99,0	98,8	96,8	95,0	93,5	91,3
		Dif. 2013-2009	10,6	19,4	2,9	97,9	5,8	17,5	18,6	4,7	1,5	3,9	-8,8
13	% de usuarios que creen que su médico se preocupó por aclararle todas las dudas sobre su enfermedad	2008	88,6	87,5	89,8		85,3	88,4	88,7	89,5	90,4	91,6	88,1
		2009	91,8	93,8	88,8		91,8	92,7	82,9	92,6	87,4	92,1	95,4
		2013	92,4	91,7	91,2	96,8	93,1	95,7	92,2	93,1	91,4	89,5	91,6
		Dif. 2013-2009	3,2	6,3	-1,0		6,5	4,3	-5,8	3,1	-3,0	0,5	7,3
15	% de usuarios que declaran si les pusieron un tratamiento con medicamentos les dio el especialista las recetas de los mismos	2008	57,2	49,5	70,6		76,2	51,8	59,4	56,1	49,2	50,0	66,3
		2009	61,6	56,7	67,5		52,6	62,2	57,8	73,9	53,9	66,3	80,4
		2013	68,5	61,4	66,7	67,7	71,2	80,0	64,7	81,8	65,4	72,2	77,8
		Dif. 2013-2009	6,9	4,6	-0,9		18,6	17,8	6,9	8,0	11,5	6,0	-2,6

 El valor más alto del indicador en 2013
 Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)

 El valor más bajo del indicador en 2013
 Peor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)



Nº Pregunta 2013	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	H. GRAL. U. STª LUCÍA	H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MÉNDEZ	H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
16 (no existía en 2009)	% de usuarios que opinan que la consulta se ha desarrollado con mucha o muchísima intimidad	2008											
		2009											
		2013	92,8	89,5	90,9	95,1	94,2	96,3	94,0	95,3	96,8	93,1	94,7
		Dif. 2013-2009											
17	% de usuarios que opinan que el médico les ha dedicado el tiempo que necesitan	2008	89,5	85,9	90,3		90,3	89,8	90,4	90,6	90,0	93,9	93,8
		2009	93,3	95,9	92,4		92,4	96,0	87,4	92,7	83,7	91,4	98,0
		2013	94,1	90,3	92,2	98,4	95,8	95,2	96,2	96,3	95,2	95,1	95,8
		Dif. 2013-2009	0,8	-5,6	-0,2	3,4	-0,7	8,9	3,6	11,5	3,7	-2,2	
18	% de usuarios que opinan que estaban limpias las consultas	2008	96,2	94,2	91,5		98,9	97,3	97,5	96,9	99,5	99,5	99,0
		2009	97,8	97,8	94,6		98,4	98,9	97,9	100,0	98,9	96,9	100,0
		2013	97,9	96,8	93,8	100,0	98,9	97,8	99,5	98,4	100,0	99,4	98,4
		Dif. 2013-2009	0,1	-1,1	-0,7	0,4	-1,1	1,6	-1,6	1,1	2,5	-1,6	
19	% de usuarios que opinan que estaban limpios los aseos?	2008	87,4	84,3	75,5		93,5	91,2	86,3	91,7	90,3	94,2	91,7
		2009	85,6	76,7	77,2		93,2	90,2	93,0	95,6	92,6	89,8	97,2
		2013	87,2	75,3	89,3	100,0	90,2	84,5	99,1	84,0	93,3	91,3	88,2
		Dif. 2013-2009	1,6	-1,4	12,1	-3,0	-5,8	6,1	-11,6	0,8	1,4	-9,0	
20	% de usuarios que opinan que la temperatura era buena	2008	84,3	84,9	84,3		87,9	84,5	94,4	83,9	84,0	78,0	81,4
		2009	93,0	92,4	88,1		93,5	95,5	93,4	92,9	96,4	95,4	94,0
		2013	91,3	88,9	89,4	91,9	84,7	92,6	95,2	92,1	97,4	96,3	89,9
		Dif. 2013-2009	8,7	7,5	3,8	5,6	11,0	-1,0	9,0	12,4	17,4	12,6	

 El valor más alto del indicador en 2013
 Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)
 El valor más bajo del indicador en 2013
 Peor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)



Nº Pregunta 2013	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	H. GRAL. U. STª LUCÍA	H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MÉNDEZ	H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
21	% de usuarios que opinan que las señales o carteles que hay en el hospital les ayudaron a llegar a la consulta	2008	81,5	83,4	86,2		74,4	78,6	75,6	92,6	80,5	77,6	84,5
		2009	81,2	80,3	79,7		78,8	76,9	84,0	94,2	84,0	82,7	73,1
		2013	77,0	75,3	80,3	78,2	77,9	63,2	77,9	79,5	78,9	86,8	55,8
	Dif. 2013-2009	-4,2	-5,0	0,6		-0,9	-13,8	-6,1	-14,8	-5,0	4,2	-17,3	
22	% de usuarios que valoran la profesionalidad del personal médico como buena o muy buena	2008	91,8	90,4	90,4		92,0	90,4	90,4	89,8	93,0	97,0	93,4
		2009	94,3	97,5	92,9		96,4	94,5	82,9	90,7	86,4	94,3	96,0
		2013	95,0	94,1	92,4	95,9	96,3	95,7	97,9	93,1	95,1	96,2	96,3
	Dif. 2013-2009	0,7	-3,4	-0,5		-0,2	1,2	14,9	2,4	8,8	1,8	0,3	
23	% de usuarios que valoran la profesionalidad del personal de enfermería como buena o muy buena	2008	92,8	92,6	89,1		93,6	92,2	93,5	93,6	94,4	95,8	91,7
		2009	94,1	94,7	93,0		95,2	95,9	87,5	96,3	92,7	92,9	95,8
		2013	94,5	92,6	96,4	96,3	92,5	95,6	94,8	95,1	93,9	95,2	95,5
	Dif. 2013-2009	0,4	-2,2	3,5		-2,6	-0,3	7,3	-1,2	1,1	2,4	-0,3	
24	% de usuarios que valoran la profesionalidad del personal administrativo como buena o muy buena	2008	88,3	92,0	82,2		92,7	86,4	88,6	92,4	84,8	83,9	83,0
		2009	92,1	93,1	89,8		91,1	92,0	93,6	91,7	93,2	92,1	92,0
		2013	93,2	93,7	95,0	95,7	91,9	91,1	91,8	88,0	91,6	93,6	94,2
	Dif. 2013-2009	1,1	0,6	5,2		0,9	-0,9	-1,7	-3,6	-1,6	1,6	2,2	

 El valor más alto del indicador en 2013
 Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)

 El valor más bajo del indicador en 2013
 Peor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)



Nº Pregunta 2013	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	H. GRAL. U. STª LUCÍA	H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MÉNDEZ	H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
25	% de usuarios que califican el trato que recibieron del personal médico como bueno o muy bueno	2008	91,7	89,8	91,5		91,0	93,0	91,5	89,9	94,0	95,0	96,0
		2009	95,0	97,5	94,9		95,4	95,0	89,5	91,8	86,5	95,4	96,0
		2013	95,3	92,6	95,5	99,2	97,9	96,3	95,2	93,7	96,3	95,2	96,8
		Dif. 2013-2009	3,3	7,7	3,4		4,4	2,0	-2,0	1,9	-7,5	0,4	0,0
26	% de usuarios que califican el trato que recibieron del personal de enfermería como bueno o muy bueno	2008	93,7	95,7	88,4		91,5	94,1	93,0	93,2	94,4	95,7	93,3
		2009	95,5	96,3	94,5		97,3	97,0	87,2	99,5	94,9	92,3	96,3
		2013	95,6	93,8	98,2	98,1	94,3	95,0	96,0	92,3	94,5	97,6	96,0
		Dif. 2013-2009	1,8	0,6	6,1		5,8	2,9	-5,8	6,3	0,5	-3,4	3,0
27	% de usuarios que califican el trato que recibieron del personal administrativo como bueno o muy bueno	2008	89,0	91,5	84,9		95,1	86,7	89,8	91,1	87,4	83,3	88,0
		2009	93,2	93,6	91,4		94,4	94,8	94,1	92,2	93,2	92,4	92,3
		2013	92,8	90,9	95,0	96,6	92,5	93,1	91,9	88,7	94,0	93,0	94,2
		Dif. 2013-2009	-0,4	-2,7	3,6		-1,9	-1,8	-2,2	-3,5	0,8	0,6	1,9
29	% de usuarios que, en caso de poder elegir, volverían a esa consulta	2008	92,2	91,0	93,0		93,0	92,0	89,0	92,0	92,5	94,0	94,5
		2009	93,8	96,5	93,9		92,9	94,9	85,9	91,5	85,3	93,4	95,9
		2013	93,2	91,9	89,1	93,5	95,7	95,7	95,7	93,7	93,6	94,1	95,2
		Dif. 2013-2009	-0,6	-4,6	-4,9		2,8	0,7	9,8	2,2	8,3	0,7	-0,7

 El valor más alto del indicador en 2013
 Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)

 El valor más bajo del indicador en 2013
 Peor el valor del indicador en 2013 que en 2009 (resultado estadísticamente significativo)

3.- Cuestionario EMCA C.E. - 2013

1.- Para acudir a esta consulta, ¿dónde le dieron la cita?

- 1 - En el centro de salud
- 2 - En el hospital
- 3 - Por teléfono
- 99 - NS/NC

2.- Indíquenos, por favor, su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que fue al especialista.

- 1- Muy satisfecho
- 2- Satisfecho
- 3 - Poco satisfecho
- 4 - Insatisfecho
- 99- NS/NC

ADECUACIÓN DE CITA

3.- ¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?

- 1- Sí (**a P5**)
- 2- No (*continuar en P4*)
- 99- NS/NC (**a P5**)

4.- ¿Le venía bien la fecha de consulta que le dieron?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC

5.- ¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?

- 1- Sí (**a P7**)
- 2- No (*continuar en P6*)
- 99- NS/NC (**a P7**)

6.- ¿Le venía bien el horario de la consulta que le dieron?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC

TIEMPO DE ESPERA

7.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

- 1 - Menos de 15 min.
- 2 - De 16 a 30 min
- 3 - De 31 a 45 min.
- 4 - Más de 45 min
- 99- NS/NC



8.- Teniendo en cuenta la hora de la cita que le dieron, díganos, por favor, en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta con su médico?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy insatisfecho Muy satisfecho

EN EL INTERIOR DE LA CONSULTA

9.- ¿Conoce el nombre del médico que le atendió?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC

10.- ¿En la consulta anterior le habían pedido algún análisis o algún tipo de prueba para ver el resultado en esta consulta?

- 1- Sí
- 2- No **(a P12)**
- 99- NS/NC **(a P12)**

11.- Y ¿el médico tuvo esos resultados durante la consulta?

- 1- Sí
- 2- No
- 3- Los llevaba yo
- 99- NS/NC

12.- ¿Le preguntó usted a su médico alguna duda sobre su enfermedad?

- 1 -Sí
- 2 - No **(a P14)**
- 99 -NS/NC **(a P14)**

13.- Y ¿cree usted que su médico le aclaró esas dudas sobre su enfermedad?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99- NS/NC

14.- Le pusieron un tratamiento con medicamentos ?

- 1 - Sí
- 2- No **(a P16)**
- 99- NS/NC **(a P16)**



15.- Y si le pusieron un tratamiento con medicamentos ¿le dieron las recetas de los mismos?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

16.- ¿ Con qué grado de intimidad cree usted que se ha desarrollado la consulta

- 1 – Muy poca
- 2 - Poca
- 3 - Regular
- 4 - Mucha
- 5 - Muchísima
- 99 - NS/NC

17. ¿Cree que el médico le ha dedicado el tiempo que usted necesitaba?

- 1 -Si
- 2 - No
- 99 - NS/NC

ASPECTOS DEL LOCAL

También nos interesa su opinión sobre una serie de aspectos del área de consultas externas del hospital.

	Sí	No	NS/ NC
	1	2	99
18. - ¿Estaban limpias las consultas?			
19. - ¿Estaban limpios los aseos?			
20. - ¿La temperatura era buena?			
21.- ¿Le ayudaron las señales o carteles que hay en el hospital a llegar a la consulta?			

VALORACIÓN GLOBAL

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/ NC
	1	2	3	4	5	99
22. - Médicos						
23. - Personal Enfermería						
24. - Personal Administrativo						



DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Y si entendemos como trato el respeto con el que se dirigían a usted, la amabilidad y la cortesía el interés que pusieron ante sus palabras... dígame ¿cómo calificaría el trato que recibió por parte decada uno de los siguientes estamentos?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
	1	2	3	4	5	99
22. - Médicos						
23. - Personal Enfermería						
24. - Personal Administrativo						

Y finalmente...

28. En una puntuación de 1 a 10, donde el 1 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la consulta?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

29.- En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. a esta consulta?

1 – Sí

2 - No

9 - NS/NC

30. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las consultas ¿Qué elegiría?

31.- ¿Qué estudios ha realizado o completado?

1- Sin estudios (no sabe leer o escribir, sin estudios, estudios primarios incompletos)

2- Estudios Primarios o cinco cursos aprobados de E.G.B. o equivalente

3- Bachiller elemental (General, Laboral o Técnico), Graduado Escolar, EGB completa o equivalente)

4- Formación Profesional de Primer Grado o de Segundo Grado

5- Bachiller Superior, BUP

6- Diplomado de Escuelas Universitarias, Arquitecto ó Ingeniero Técnico

7- Licenciado Universitario, Arquitecto o Ingeniero Superior o

Titulaciones de Estudios Superiores no Universitarios

99- NS/NC

32.- Como describiría usted su estado de salud en general?

1- Muy bueno

2- Bueno

3- Regular

4- Malo

5 -Muy malo

99 – NS/NC



4.- Cuestionario de evaluación del informe



Tu opinión es importante para nosotros, por eso te presentamos un pequeño cuestionario cuya finalidad es evaluar este informe con el propósito de mejorarlo en futuras ocasiones. Una vez cumplimentado te agradeceríamos nos lo remitieras de la forma que te sea más cómoda a la Subdirección General de Calidad Asistencial. **C/Pinares 6, 2ª planta, 30001 Murcia. Tfno 968 226507. Fax 968 226474. e-mail: calidad.asistencial@carm.es**

1. Indica si has detectado algún error:
2. ¿Consideras alguna parte del informe poco útil?:
3. ¿Te ha gustado la presentación?:.....
4. Si no te ha gustado la presentación ¿Cómo te gustaría que fuera?:
5. ¿Qué partes del informe consideras más útiles?:
6. Valora de 0 a 10 la utilidad de este informe:.....
7. Otras observaciones:

Y si deseas que contactemos contigo indícanos tus referencias. Muchas gracias por tu colaboración.

Arrixaca
Hospital Universitario "Virgen de la Arrixaca"



SANTA MARÍA DEL ROSELL
HOSPITAL DE CARTAGENA



Hospital General Universitario
Santa Lucía
CARTAGENA



hospital rafael fernandez



Morales Meseguer
Hospital General Universitario



HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO
REINA SOFÍA



REGION DE MURCIA
HOSPITAL LOS ARCOS



GERENCIA DE AREA IX
VEGA ALTA DEL SEGURA