



INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

URGENCIAS HOSPITALARIAS

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. Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud

Benjamín Mercadal Fernández. ESDIN (Equipo de soporte y desarrollo en inteligencia de negocio. Subdirección General de Tecnologías de la información. Servicio Murciano de Salud

TRABAJO DE CAMPO

TANDIS



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
1 DATOS 2013	5
1.1 METODOLOGÍA	7
1.1.1 POBLACIÓN A ESTUDIO.....	7
1.1.2 ÁMBITO DE ESTUDIO	7
1.1.3 FUENTE DE DATOS.....	8
1.1.4 PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	8
1.1.5 TAMAÑO DE LA MUESTRA	9
1.1.6 INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS	9
1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	10
1.2.1 TAMAÑO.....	10
1.2.2 EDAD.....	11
1.2.3 GÉNERO	12
1.2.4 ESTUDIOS.....	13
1.2.5 VALORACIÓN ESTADO DE SALUD	14
1.3 INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA	15
1.3.1 NOTAS METODOLÓGICAS	15
1.3.2 RESULTADOS.....	16
1.4 RESUMEN DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS	55
1.5 PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA A NIVEL DEL SMS.....	56
1.5.1 PUNTOS FUERTES.....	56
1.5.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA	58
1.6 RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	60
2 COMPARACIÓN RESULTADOS 2008-2013	61
3 CUESTIONARIO EMCA 2013.....	69
4 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE INFORME	74



RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2013 mediante la misma metodología utilizada en 2008 y 2009 se procede a encuestar a los usuarios de los Servicios de Urgencias 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 los Servicios de Urgencias Hospitalarias del Servicio Murciano de Salud entre los días 2 y 15 de noviembre de 2013. En este informe se incluyen los resultados de ésta última medición y la comparación con los obtenidos en las encuestas realizadas en 2008 y 2009.

La satisfacción media se ha incrementado del 8,1 del año 2009 al 8,7 en 2013, manteniéndose altas valoraciones de la profesionalidad y trato de los profesionales.

El tiempo de espera desde que se solicita asistencia hasta que tiene lugar el primer contacto con el personal médico o de enfermería, es decir, hasta que un sanitario le pregunta por primera vez al paciente que le pasa, ha experimentado una amplia mejora en 2013. Se espera, según los pacientes consultados, una media de 18 minutos en el SMS (13,9 - 25,8) frente a los 35 min. que manifestaban esperar en 2008 y los 33 min. de 2009. No obstante se aprecia que hay hospitales en los que aún existe un espacio de mejora amplio para este indicador, existiendo un 26,3% de pacientes que opinaron que



pasó mucho tiempo, desde que llegaron, hasta ese primer encuentro. La mejora solicitada mayoritariamente por los pacientes entrevistados se relaciona con el tiempo total que permanecieron en Urgencias.

Se aprecia una tendencia descendente tanto para el indicador que refleja la posibilidad de poder estar acompañado dentro del área de Urgencias, un 81,6% para 2013 (78,4 - 88,2), como para el de identificación del personal, 81% en 2013 (76,5-92,5).



1.- Datos 2013



1.1- METODOLOGÍA

1.1.1 POBLACION A ESTUDIO

Usuarios de los Servicios de Urgencias de los Hospitales (General y Materno Infantil) del Servicio Murciano de Salud que han acudido a consulta durante los días 2, 3, 5, 7, 11,13 y 15 de noviembre de 2013.

1.1.2. AMBITO DE ESTUDIO

Servicios de Urgencias 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 Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas de la Subdirección General de Tecnologías de la Información del Servicio Murciano de Salud de los pacientes dados de alta en los Servicios de Urgencias a diario.

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 1.202 usuarios aplicando los siguientes criterios de sustitución:

- Imposible contactar tras dos llamadas a distintas horas del día (no descuelgan o la persona indica da no está (74,9%).
- Rechazo del paciente a ser entrevistado, tasa real de no respuesta (4,5%)
- Teléfono no corresponde a la persona especificada (5,8%).
- Teléfono corresponde a Fax o contestador (5,5%).
- Registro o persona repetida (0,7%).
- Fallecido (0,1).
- Paciente no entiende español y no fue acompañado o el paciente no se puede poner (6,9%).
- Otros (1,7%).



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 4 minutos y 9 segundos.

1.1.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

En total se han realizado 1710 entrevistas, 190 por Área de Salud, correspondiendo 190 por hospital, salvo en el caso de los hospitales del Area II en los que se han repartido proporcionalmente, según número de visitas (60 para St^a M^a del Rosell y 130 para St^a Lucía).

1.1.6. INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en los Servicios de Urgencias Hospitalarios, 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 562 casos (32,9%).

El trabajo de campo se realizó del día 4 al 19 de noviembre 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	3.110	190
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	670	60
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	1.828	130
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1.314	190
H. RAFAEL MÉNDEZ	1.206	190
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	858	190
H. COMARCAL DEL NOROESTE	693	190
H. VIRGEN DEL CASTILLO	419	190
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1.529	190
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	574	190
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	12.201	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 16	% 16-24	% 25-44	% 45-64	% 65 y más	Media edad
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	22,1	10,0	29,5	17,9	20,5	38,2
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	35,0	3,3	15,0	18,3	28,3	39,2
H. GRAL. U. STª LUCÍA	19,2	7,7	26,2	18,5	28,5	42,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	29,5	12,6	24,7	14,2	18,9	34,6
H. RAFAEL MÉNDEZ	31,6	8,4	23,2	18,4	18,4	35,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	22,1	9,5	23,7	20,0	24,7	40,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	30,0	6,3	28,4	20,0	15,3	34,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	20,5	8,4	26,8	24,2	20,0	40,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	16,8	14,2	20,5	23,2	25,3	42,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	22,6	12,1	26,8	20,0	18,4	38,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	24,4	9,8	25,1	19,6	21,1	38,6

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	44,2	55,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	55,0	45,0
H. GRAL. U. STª LUCÍA	49,2	50,8
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	46,8	53,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	45,8	54,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	51,1	48,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	44,7	55,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	41,6	58,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	38,9	61,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	50,5	49,5
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	46,1	53,9

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	% Sin estudios/ Primarios	% Otros estudios
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	1	36,0	64,0
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	41,7	58,3
H. GRAL. U. STª LUCÍA	2	41,4	58,6
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1	30,7	69,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	3	31,0	69,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	34,6	65,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	36,5	63,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	39,2	60,8
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	39,7	60,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	4	34,4	65,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	16	36,0	64,0

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	1	44,1	55,9	43,3	68,6
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	42,6	57,4	48,8	65,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2	35,6	64,4	57,5	71,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	44,1	55,9	48,8	62,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	36,5	63,5	56,6	70,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	2	41,0	59,0	52,0	66,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	50,5	49,5	42,4	56,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	43,4	56,6	49,5	63,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	6	40,8	59,2	52,1	66,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	16	40,5	59,5	57,1	61,8

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



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 mayor del 10% del marco muestral. Se han considerado estadísticamente significativos los valores cuyos intervalos de confianza no se solapan al compararlos con los de la media 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 cumplimientos.



1.3.2. RESULTADOS

1.- ¿Fue a Urgencias acompañado?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	12,1	87,9
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	15,0	85,0
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	14,6	85,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	16,8	83,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	12,1	87,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	11,6	88,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	16,8	83,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	12,6	87,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	16,3	83,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	17,9	82,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	0	14,2	85,8

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



2.- ¿Tuvo la oportunidad de estar con usted, dentro de la zona de Urgencias, algún familiar o acompañante?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	%NO	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	20,4	79,6	73,5	85,7
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	11,8	88,2	79,4	97,1
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	21,6	78,4	70,7	86,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	20,3	79,7	73,5	86,0
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	14,4	85,6	80,3	90,9
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	17,3	82,7	77,0	88,5
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	15,2	84,8	79,2	90,4
H. VIRGEN DEL CASTILLO	0	15,1	84,9	79,5	90,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	20,3	79,7	73,5	86,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	12,8	87,2	81,9	92,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	1	18,4	81,6	79,6	83,6

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

3.- Mientras usted permaneció en el área de Urgencias ¿fueron tratados con amabilidad sus acompañantes por el personal del hospital?

NOMBRE HOSPITAL	n*	NS/NC	%No	%Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	167	3	4,9	95,1	91,8	98,4
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	51	1	6,0	94,0	87,4	100,6
H. GRAL. U. STª LUCÍA	111	6	9,5	90,5	84,9	96,1
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	158	5	4,6	95,4	92,1	98,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	167	3	3,0	97,0	94,3	99,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	168	5	5,5	94,5	91,0	98,0
H. COMARCAL DEL NOROESTE	158	2	3,2	96,8	94,0	99,6
H. VIRGEN DEL CASTILLO	166	7	5,0	95,0	91,6	98,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	159	8	4,0	96,0	92,9	99,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	156	4	0,7	99,3	98,1	100,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	1.461	44	5,1	94,9	93,8	96,1

N=1461 (Servicio Murciano Salud); n= * ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS

4.- Mientras permaneció en Urgencias ¿cree que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a usted las cosas?

NOMBRE HOSPITAL	n*	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	167	1	12,0	88,0	83,0	92,9
H. GRAL. U. ST^a MARIA DEL ROSELL	51	2	4,1	95,9	90,4	101,5
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	111	5	19,8	80,2	72,6	87,8
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	158	2	16,0	84,0	78,2	89,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	167	3	12,8	87,2	82,1	92,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	168	7	11,2	88,8	84,0	93,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	158	0	9,5	90,5	85,9	95,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	166	2	11,0	89,0	84,2	93,8
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	159	5	12,3	87,7	82,5	92,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	156	3	7,2	92,8	88,7	96,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	1.461	30	12,8	87,2	85,4	88,9

N=1461 (Servicio Murciano Salud); n= * ■ Mejor ,estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS



5.- ¿Por qué fue a Urgencias del hospital?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% El paciente, familiares u otras personas lo consideraron necesario	% Porque un medico lo remitió	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	0	73,7	26,3	20,1	32,6
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	73,3	26,7	15,5	37,9
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	79,2	20,8	13,8	27,7
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	82,1	17,9	12,4	23,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	73,2	26,8	20,5	33,1
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	69,5	30,5	24,0	37,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	77,9	22,1	16,2	28,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	63,0	37,0	30,2	43,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	75,8	24,2	18,1	30,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	73,7	26,3	20,1	32,6

SERVICIO MURCIANO DE SALUD	1	75,2	24,8	22,8	26,9
-----------------------------------	----------	-------------	-------------	-------------	-------------

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



6.- Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	%Leve	% Poco grave	% Grave	% Muy grave
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	10	10,0	25,6	55,6	8,9
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	10,0	43,3	41,7	5,0
H. GRAL. U. STª LUCÍA	12	8,6	36,6	49,7	5,1
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	15	11,4	29,5	54,0	5,1
H. RAFAEL MÉNDEZ	14	7,0	36,3	49,1	7,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	19	11,5	35,6	48,3	4,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	16	7,7	22,5	58,8	11,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	8	8,7	35,5	48,8	7,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	18	10,6	29,4	53,3	6,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	10	9,3	26,3	55,9	8,5
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	122	9,4	31,4	52,1	7,1

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



7.1.- Aproximadamente ¿Cuánto tiempo pasó desde que pidió asistencia hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería?, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez qué le pasaba...

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Menos de 15 min	% 15-29 min	% 30-59 min	% 60-179 min	% 3 ó más horas
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	59,1	23,7	13,4	3,8	0,0
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	63,3	23,3	3,3	10,0	0,0
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	5	60,8	22,4	12,0	4,8	0,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	57,4	17,4	14,7	10,0	0,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	6	60,3	16,8	16,8	6,0	0,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	62,4	21,2	9,0	6,9	1,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	9	45,3	23,2	16,6	14,9	1,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	60,8	23,8	13,2	2,1	0,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	10	55,0	24,4	8,9	11,7	1,1
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	3	56,1	25,7	13,4	4,8	0,0
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	39	57,6	22,1	12,8	7,4	0,5

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

7.2.- Tiempo medio que pasó desde que pidió asistencia hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez qué le pasaba...

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	Mínimo min	Máximo min	Media min	Desv. Típ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	0	75	14,18	13,657	9,2	19,2
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	0	120	17,50	25,228	7,9	27,1
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	5	0	90	14,77	14,885	9,7	19,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	0	240	21,01	28,721	13,9	28,2
H. RAFAEL MÉNDEZ	6	0	120	16,76	18,882	11,4	22,1
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	0	300	17,34	31,118	11,9	22,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	9	0	180	25,85	33,457	19,6	32,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	0	150	13,98	15,376	8,9	19,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	10	0	180	19,96	26,767	14,3	25,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	3	0	120	16,61	20,868	11,2	22,0
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	39	0	300	17,90	24,215	15,5	19,1

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



8.- Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia el tiempo que esperó para ese primer contacto con el personal sanitario le pareció...

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Mucho y Muchísimo	% Regular	% Muy poco y Poco	ICS	ICI
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	2	4,8	16,0	79,3	73,5	85,1
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	6,7	11,7	81,7	71,9	91,5
H. GRAL. U. STª LUCÍA	4	10,3	17,5	72,2	64,4	80,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	11,1	20,0	68,9	62,4	75,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	3	9,1	21,4	69,5	62,9	76,1
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	1	9,5	16,9	73,5	67,3	79,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	5	12,4	19,5	68,1	61,4	74,8
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	7,9	13,8	78,3	72,4	84,2
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	8	11,5	20,9	67,6	60,8	74,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	8,5	13,8	77,7	71,7	83,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	26	8,7	17,5	73,7	71,6	75,8

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

9.- Y, también teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que un sanitario lo vio por primera vez?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	1	10	8,70	1,818	4,6	12,7
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	1	1	10	8,63	2,228	1,5	15,8
H. GRAL. U. STª LUCÍA	8	1	10	8,24	2,117	3,4	13,1
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	4	1	10	7,88	2,363	4,0	11,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	3	1	10	8,33	2,273	4,4	12,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	1	10	8,48	2,193	4,5	12,5
H. COMARCAL DEL NOROESTE	7	1	10	8,32	2,625	4,3	12,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	2	1	10	8,47	2,001	4,5	12,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	7	1	10	8,09	2,288	4,1	12,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	1	10	8,68	1,969	4,7	12,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	40	1	10	8,37	2,206	7,1	9,7

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



Teniendo en cuenta el motivo de la urgencia, relación entre el tiempo que tuvo que esperar para ser visto por primera vez y la valoración de la satisfacción con el tiempo de espera*

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?	Satisfacción (escala 1 a 10)		
	% 1 a 4	% 5-7	% 8 y más
Menos de 15 minutos	1,4	7,1	91,5
De 16 a 30 minutos	3,6	27,1	69,3
De 31 a 45 minutos	10,4	40,1	49,5
Más de 45 minutos	38,1	43,4	18,6

***resultados estadísticamente significativos**



10.- ¿Cree que se ha intentado respetar su intimidad? (por ejemplo cerrando la cortina o la puerta, cubriéndole con una sábana, etc.)

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	3	2,7	97,3	95,0	99,6
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	1	3,4	96,6	92,0	101,2
H. GRAL. U. STª LUCÍA	2	8,6	91,4	86,6	96,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1	4,2	95,8	92,9	98,6
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	3,2	96,8	94,3	99,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	4,2	95,8	92,9	98,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	5,3	94,7	91,5	97,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	2	5,9	94,1	90,8	97,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	2	2,1	97,9	95,8	99,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	3,2	96,8	94,3	99,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	15	4,1	95,9	94,9	96,8

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



11.- ¿Hizo el personal de Urgencias algún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando usted presente?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Sí	% No	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	2	1,6	98,4	96,6	100
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	1,7	98,3	94,9	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	5	3,2	96,8	93,7	99,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2	1,6	98,4	96,6	100
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	4,2	95,8	92,9	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	2,7	97,3	95,0	99,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	2	1,1	98,9	97,5	100
H. VIRGEN DEL CASTILLO	2	4,3	95,7	92,9	98,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	4	1,1	98,9	97,4	100
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	3	1,6	98,4	96,6	100
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	24	2,2	97,8	97,1	98,5

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



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

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Bueno y Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	1	4,8	95,2	92,2	98,3
H. GRAL. U. ST^a MARIA DEL ROSELL	0	1,7	98,3	95,1	100
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	0	6,9	93,1	88,7	97,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	8,4	91,6	87,6	95,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	1	4,8	95,2	92,2	98,3
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	5,8	94,2	90,9	97,5
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	8,4	91,6	87,6	95,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	7,9	92,1	88,2	95,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	2	8,5	91,5	87,5	95,5
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	5,3	94,7	91,5	97,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	6	6,2	93,8	92,7	95,0

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

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

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Bueno y Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	5	5,4	94,6	91,3	97,9
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	3,3	96,7	92,1	101,2
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	1	4,7	95,3	91,7	99,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	10	5,6	94,4	91,1	97,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	9	4,4	95,6	92,6	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	9	3,9	96,1	93,3	98,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	7	3,3	96,7	94,1	99,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	11	3,9	96,1	93,2	98,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	3	4,8	95,2	92,1	98,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	6	2,2	97,8	95,7	99,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	61	4,6	95,4	94,4	96,4

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

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

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Bueno y Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	6	5,4	94,6	91,3	97,8
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	3	1,8	98,2	94,8	100
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	4	6,3	93,7	89,4	97,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	7	5,5	94,5	91,2	97,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	7	5,5	94,5	91,2	97,8
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	10	6,7	93,3	89,7	97,0
H. COMARCAL DEL NOROESTE	7	4,4	95,6	92,7	98,6
H. VIRGEN DEL CASTILLO	8	7,1	92,9	89,1	96,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	7	4,9	95,1	91,9	98,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	7	2,7	97,3	94,9	99,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	66	5,3	94,7	93,7	95,8

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



15.- ¿Cómo calificaría el trato que recibió de parte de los *celadores* que le atendieron?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Bueno y Bueno	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	63	2,4	97,6	95,0	100,3
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	17	0,0	100	100	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	34	3,1	96,9	93,4	100,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	56	3,7	96,3	93,1	99,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	47	4,9	95,1	91,6	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	53	2,2	97,8	95,4	100,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	28	2,5	97,5	95,1	99,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	67	6,5	93,5	89,1	97,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	55	1,5	98,5	96,5	100
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	44	2,1	97,9	95,6	100
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	464	2,8	97,2	96,3	98,2

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



16.- ¿Durante su estancia en Urgencias pudo saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc.?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	15	23,4	76,6	70,3	82,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	7	7,5	92,5	85,3	99,6
H. GRAL. U. STª LUCÍA	10	17,5	82,5	75,7	89,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	28	17,3	82,7	76,9	88,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	18	17,4	82,6	76,9	88,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	15	14,3	85,7	80,5	90,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	38	15,8	84,2	78,4	90,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	16	18,4	81,6	75,9	87,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	7	23,5	76,5	70,4	82,6
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	15	20,6	79,4	73,4	85,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	169	19,0	81,0	79,0	82,9

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.- ¿Le explicaron en Urgencias lo que le estaban haciendo?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% A veces, Casi nunca y Nunca	% Siempre y Casi Siempre	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	3	9,6	90,4	82,8	97,9
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	1	6,8	93,2	88,8	97,6
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	5	15,2	84,8	79,6	90,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	4	8,6	91,4	87,4	95,4
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	14,9	85,1	80,0	90,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	7,4	92,6	88,8	96,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	1	11,1	88,9	84,4	93,4
H. VIRGEN DEL CASTILLO	5	10,8	89,2	84,8	93,6
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	12,7	87,3	82,6	92,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	10,1	89,9	88,5	91,4
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	25	11,1	88,9	87,4	90,4

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

18.- Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad del *personal médico* que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	%Muy Buena y Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	4,3	95,7	92,8	98,6
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	0	5,0	95,0	89,5	100
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	1	8,5	91,5	86,7	96,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1	9,0	91,0	86,9	95,1
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	6,3	93,7	90,2	97,1
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	4,3	95,7	92,9	98,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	10,5	89,5	85,1	93,8
H. VIRGEN DEL CASTILLO	2	7,4	92,6	88,8	96,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	7,4	92,6	88,9	96,3
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	5,8	94,2	90,8	97,5
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	12	6,6	93,4	92,2	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



19.- Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Buena y Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	5	2,2	97,8	95,7	99,9
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	0	100	100	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	4	4,0	96,0	92,6	99,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	11	7,3	92,7	88,9	96,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	11	5,6	94,4	91,0	97,8
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	9	3,9	96,1	93,3	98,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	8	4,4	95,6	92,6	98,6
H. VIRGEN DEL CASTILLO	11	3,4	96,6	94,0	99,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	10	3,9	96,1	93,3	98,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	8	2,2	97,8	95,7	99,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	77	3,7	96,3	95,4	97,2

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

20.- Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad del *personal administrativo* que le atendió?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Buena y Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	6	5,4	94,6	91,3	97,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	3	3,5	96,5	91,7	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	6	5,6	94,4	90,3	98,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	8	5,5	94,5	91,2	97,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	6	5,4	94,6	91,3	97,8
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	11	5,6	94,4	91,0	97,8
H. COMARCAL DEL NOROESTE	7	4,4	95,6	92,7	98,6
H. VIRGEN DEL CASTILLO	11	5,0	95,0	91,8	98,2
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	10	3,9	96,1	93,3	98,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	7	2,7	97,3	94,9	99,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	75	5,0	95,0	94,0	96,1

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



21.- ¿Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de los celadores que le atendieron?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Resto	% Muy Buena y Buena	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	60	2,3	97,7	95,1	100
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	16	0	100	100	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	33	4,1	95,9	91,9	99,8
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	52	3,6	96,4	93,3	99,5
H. RAFAEL MÉNDEZ	50	6,4	93,6	89,5	97,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	52	2,9	97,1	94,3	99,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	30	3,1	96,9	94,2	99,6
H. VIRGEN DEL CASTILLO	66	6,5	93,5	89,2	97,9
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	55	1,5	98,5	96,5	100
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	43	1,4	98,6	96,8	100
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	457	3,1	96,9	96,0	97,9

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



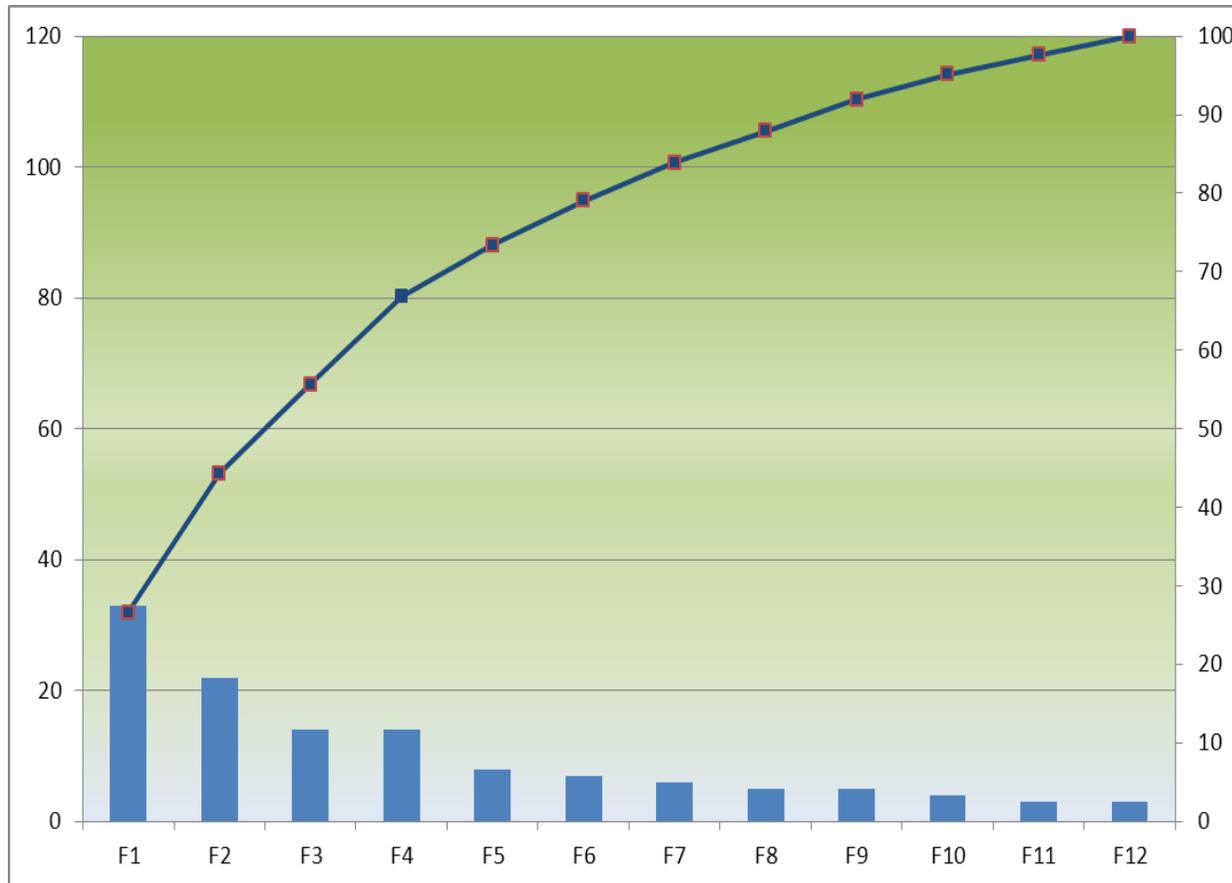
22.- Durante su estancia en Urgencias ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Sí	% No	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	8,3	91,7	84,7	98,7
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	8,5	91,5	86,8	96,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2	6,9	93,1	89,5	96,7
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	10,1	89,9	85,6	94,2
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	6,4	93,6	90,1	97,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	5,3	94,7	91,6	97,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	6,4	93,6	90,1	97,1
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	4	8,6	91,4	87,4	95,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	4	10,2	89,8	85,4	94,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	22	7,5	92,5	91,2	93,7

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



23.- ¿Cuál?



Fallos en el tratamiento, pruebas o cuidados		n	%	% Acumulado
F1	Fallos en el tratamiento (medicamentos, alergias, curas, vendajes...)	33	26,61	26,61
F2	Deberían haberme hecho más pruebas	22	17,74	44,35
F3	Fallos o equivocaciones en el diagnóstico (no sabían su enfermedad, diagnósticos contradictorios ...)	14	11,29	55,64
F4	Tardanza a la hora de dar resultados o atender	14	11,29	66,93
F5	Repetición de pruebas	8	6,45	73,38
F6	Desinterés por el paciente	7	5,65	79,03
F7	Me fui igual que entré, no mejoré	6	4,84	83,87
F8	Problemas con la Seguridad del paciente	5	4,03	87,90
F9	Falta de atención por especialista adecuado	5	4,03	91,93
F10	Falta de información	4	3,23	95,16
F11	Mal trato de profesionales	3	2,42	97,58
F12	Problemas de Organización	3	2,42	100,00
Total fallos declarados		124		
NP		4		
Total contestan		128		



24.- ¿Estaban limpias las salas de espera?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	10	4,4	95,6	92,5	98,6
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	5	0	100	100	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	7	4,1	95,9	92,4	99,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	9	4,4	95,6	92,6	98,6
H. RAFAEL MÉNDEZ	5	3,8	96,2	93,5	99,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	11	2,8	97,2	94,8	99,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	5	5,4	94,6	91,3	97,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	13	4,5	95,5	92,4	98,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	14	4,0	96,0	93,1	98,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	9	2,8	97,2	94,8	99,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	88	3,9	96,1	95,2	97,1

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



25.- ¿Estaban limpias las consultas?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	6	2,2	97,8	95,7	99,9
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	1,7	98,3	94,9	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	4	1,6	98,4	96,2	100
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	5	0	100	100	100
H. RAFAEL MÉNDEZ	3	1,1	98,9	97,5	100
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	7	0,5	99,5	98,4	100
H. COMARCAL DEL NOROESTE	3	1,6	98,4	96,6	100
H. VIRGEN DEL CASTILLO	5	1,6	98,4	96,6	100
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	8	1,6	98,4	96,5	100
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	1	1,1	98,9	97,5	100
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	44	1,4	98,6	98,0	99,1

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



26.- ¿Estaban limpios los aseos?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	67	15,4	84,6	78,2	90,9
H. GRAL. U. ST^a MARIA DEL ROSELL	19	2,4	97,6	92,8	100
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	54	11,8	88,2	80,9	95,4
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	67	4,9	95,1	91,3	98,9
H. RAFAEL MÉNDEZ	72	11,9	88,1	82,3	94,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	90	9,0	91,0	85,4	96,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	34	1,9	98,1	95,9	100
H. VIRGEN DEL CASTILLO	81	16,5	83,5	76,5	90,5
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	85	5,7	94,3	89,8	98,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	78	9,8	90,2	84,7	95,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	647	10,0	90,0	88,2	91,8

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



27.- ¿La temperatura era buena?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	1	9,5	90,5	86,3	94,7
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	1	11,9	88,1	79,9	96,4
H. GRAL. U. STª LUCÍA	1	11,6	88,4	82,8	93,9
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	2	12,8	87,2	82,5	92,0
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	8,9	91,1	87,0	95,1
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	12,1	87,9	83,3	92,5
H. COMARCAL DEL NOROESTE	2	11,7	88,3	83,7	92,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	9,0	91,0	86,9	95,1
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	14,2	85,8	80,8	90,8
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	3	7,0	93,0	89,4	96,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	11	11,0	89,0	87,5	90,5

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.- ¿Había mucho ruido?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Sí	% No	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	1	14,3	85,7	80,7	90,7
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	6,9	93,1	86,6	99,6
H. GRAL. U. STª LUCÍA	0	12,3	87,7	82,0	93,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	12,6	87,4	82,6	92,1
H. RAFAEL MÉNDEZ	0	12,6	87,4	82,6	92,1
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	0	15,8	84,2	79,0	89,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	3	6,4	93,6	90,1	97,1
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	19,3	80,7	75,1	86,4
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	0	19,5	80,5	74,9	86,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	0	10,0	90,0	85,7	94,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	9	13,5	86,5	84,9	88,1

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



29.- ¿Le explicaron antes de irse a casa el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa? (cuando debía ir a su médico, que tratamiento seguir, etc...)

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No y No claramente	% Sí, con toda claridad	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	6	5,4	94,6	91,3	97,8
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	0	1,7	98,3	95,1	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	2	8,6	91,4	86,6	96,3
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	0	3,2	96,8	94,4	99,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	1	4,2	95,8	92,9	98,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	6,4	93,6	90,1	97,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	0	5,8	94,2	90,9	97,5
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	4,8	95,2	92,2	98,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	1	5,8	94,2	90,8	97,5
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	2,7	97,3	95,0	99,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	15	5,0	94,7	93,6	95,7

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

30.- Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias díganos: ¿qué cree usted que ocurrió en su caso?

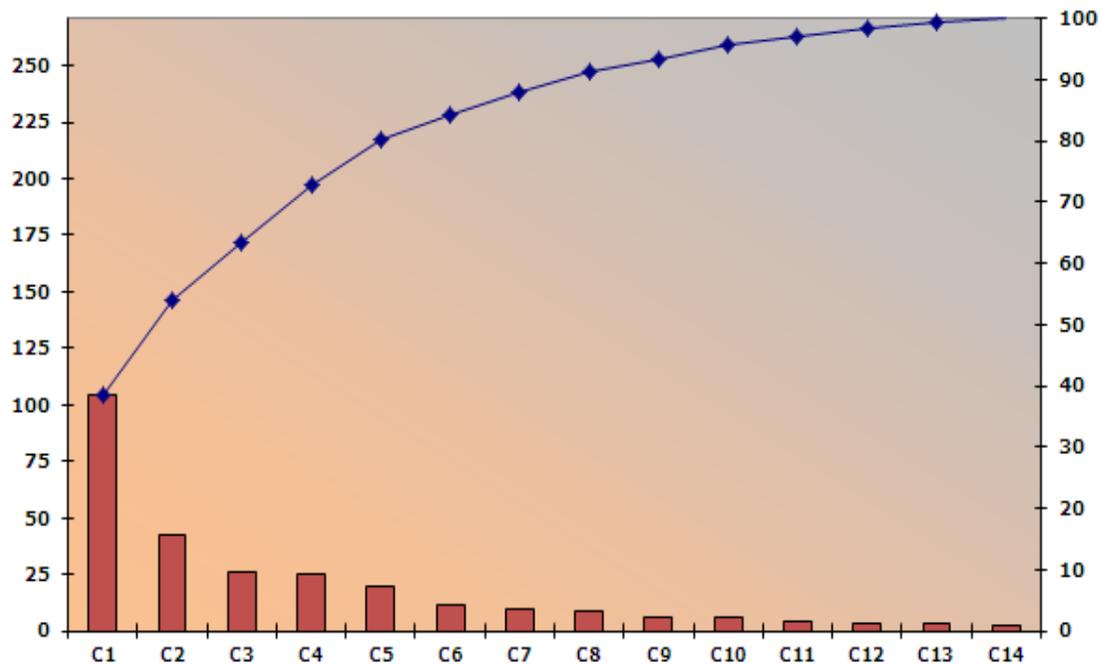
NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% Me dieron el alta muy pronto	% Estuve más tiempo del necesario	% Estuve el tiempo necesario	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	1,1	19,9	79,0	73,2	84,9
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	1	0,0	18,6	81,4	71,4	91,3
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	5	5,6	17,6	76,8	69,4	84,2
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	1	2,6	17,5	79,9	74,2	85,6
H. RAFAEL MÉNDEZ	2	1,6	16,5	81,9	76,4	87,4
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	0,5	17,6	81,9	76,4	87,4
H. COMARCAL DEL NOROESTE	3	1,6	15,0	83,4	78,1	88,8
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	1,6	15,9	82,5	77,1	88,0
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	3	2,7	12,8	84,5	79,3	89,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	3	4,3	13,9	81,8	76,3	87,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	25	2,7	16,7	80,6	78,7	82,5

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



31.- ¿Por qué piensa así?

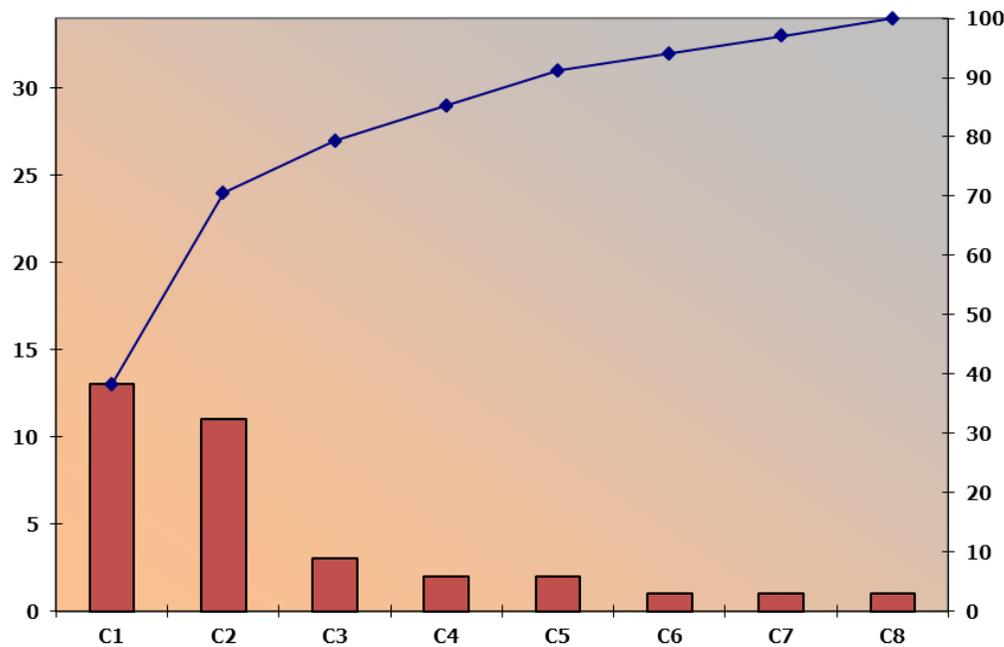
¿Por qué piensa que estuvo en urgencias más de lo necesario?



¿Por qué piensa que estuvo en urgencias más de lo necesario?	n	%	% Acumulado
c1	104	38,4	38,4
c2	42	15,5	53,9
c3	26	9,6	63,5
c4	25	9,2	72,7
c5	20	7,4	80,1
c6	11	4,1	84,2
c7	10	3,7	87,8
c8	9	3,3	91,2
c9	6	2,2	93,4
c10	6	2,2	95,6
c11	4	1,5	97,1
c12	3	1,1	98,2
c13	3	1,1	99,3
c14	2	0,7	100,0
Total	271		



¿Por qué piensa que le dieron el alta muy pronto?



¿Por qué piensa que le dieron el alta muy pronto?		n	%	% Acumulado
c1	No me hicieron las pruebas necesarias	13	38,2	38,2
c2	No me hicieron nada, me fui a casa igual o peor	11	32,4	70,6
c3	Atención demasiado rápida	3	8,8	79,4
c4	No lo se	2	5,9	85,3
c5	Falta de atención por especialista	2	5,9	91,1
c6	Volvió a ponerse peor en casa	1	2,9	94,1
c7	No pude hablar con el médico	1	2,9	97,0
c8	Me daba miedo de que pasara otra vez	1	2,9	100,0
Total		34		



32.- Tras haber pasado por Urgencias ¿considera que su problema sólo lo podían atender en Urgencias del hospital?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% No	% Sí	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	14	10,2	89,8	85,3	94,2
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	20,7	79,3	68,9	89,7
H. GRAL. U. STª LUCÍA	10	16,7	83,3	76,7	90,0
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	14	11,4	88,6	83,9	93,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	9	12,2	87,8	83,1	92,6
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	8	13,2	86,8	81,9	91,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	12	17,4	82,6	77,0	88,2
H. VIRGEN DEL CASTILLO	11	10,1	89,9	85,5	94,3
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	13	11,3	88,7	84,0	93,4
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	8	12,1	87,9	83,2	92,6

SERVICIO MURCIANO DE SALUD	101	12,9	87,1	85,4	88,7
-----------------------------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

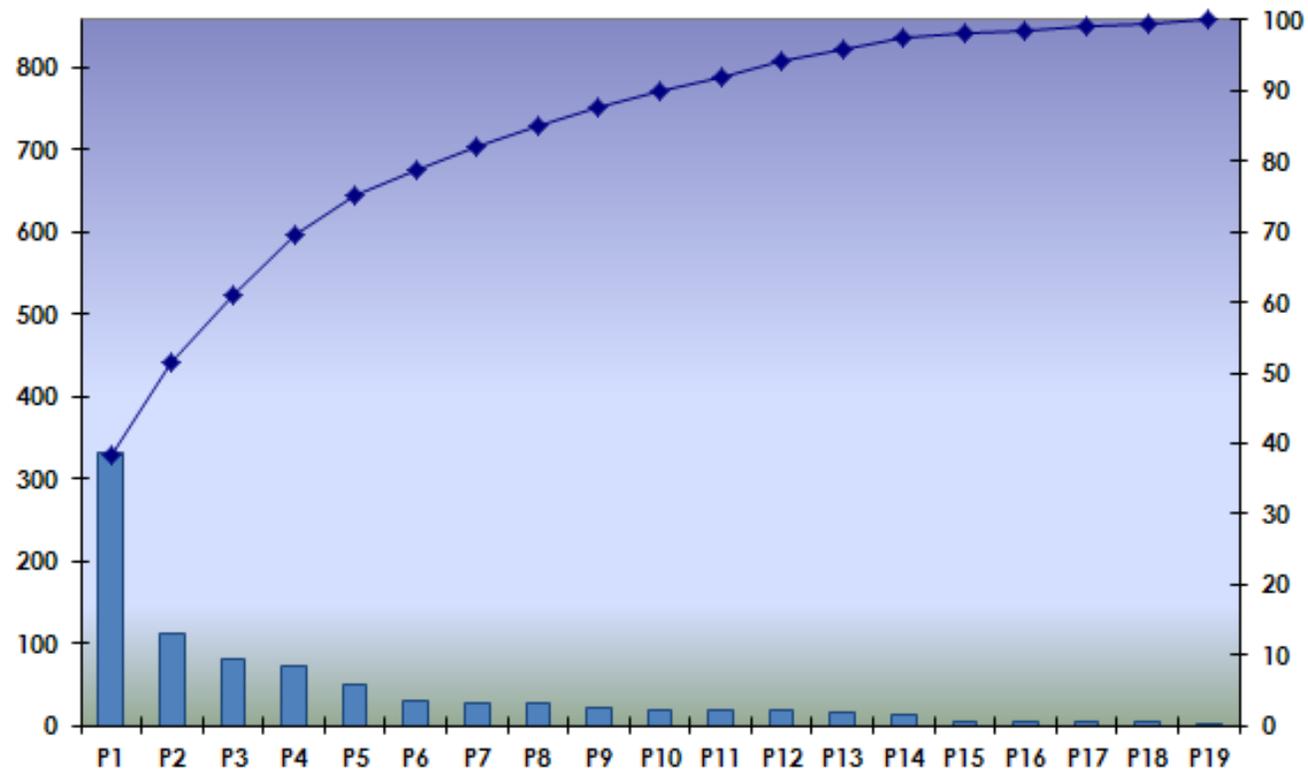
N=1.710 (SMS); n= 190 (por Área de Salud) ■ Mejor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS ■ Peor, estadísticamente significativo, con respecto al SMS

33.- En una puntuación de 0 a 10, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la atención recibida en Urgencias?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	4	1	10	8,74	1,505
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	1	5	10	8,91	1,218
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	8	1	10	8,48	2,047
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	4	1	10	8,49	1,573
H. RAFAEL MÉNDEZ	3	4	10	8,73	1,415
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	2	1	10	8,52	1,755
H. COMARCAL DEL NOROESTE	7	3	10	8,63	1,538
H. VIRGEN DEL CASTILLO	2	1	10	8,73	1,651
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	7	1	10	8,59	1,669
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	1	10	8,84	1,649
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	40	1	10	8,65	1,626

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

34.- Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en su Servicio de Urgencias ¿qué elegiría?





Mejoras prioritariamente escogidas		n	%	% Acumulado
P1	Disminución del tiempo de espera	330	38,5	38,5
P2	Más Personal	111	13,0	51,5
P3	Mejorar el trato	81	9,5	60,9
P4	Mejorar instalaciones	73	8,5	69,4
P5	Profesionalidad del personal	50	5,8	75,3
P6	Mejorar la Organización	31	3,6	78,9
P7	Priorizar según gravedad	27	3,2	82,0
P8	Información al paciente, al acompañante	26	3,0	85,1
P9	Dejar pasar a un acompañante	21	2,5	87,5
P10	Limpieza	20	2,3	89,8
P11	Separar salas de espera de niños y adultos	19	2,2	92,1
P12	Más especialidades	18	2,1	94,2
P13	Más pruebas	15	1,8	95,9
P14	Que los niños sean atendidos por pediatras	13	1,5	97,4
P15	Respetar la intimidad	5	0,6	98,0
P16	Priorizar la atención a los niños	5	0,6	98,6
P17	Todo	5	0,6	99,2
P18	Limitar número de acompañantes	4	0,5	99,6
P19	Ambulancias	3	0,4	100,0
	Total mejoras sugeridas	857		
	Todo está bien	706		
	Total contestan	1563		
	NS/NS	147		



35.- En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. al Servicio de Urgencias de este hospital?

NOMBRE HOSPITAL	NS/NC	% NO	% SÍ	ICI	ICS
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	2	3,7	96,3	93,6	99,0
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	2	1,7	98,3	94,9	100
H. GRAL. U. STª LUCÍA	3	5,5	94,5	90,5	98,5
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	5	8,1	91,9	88,0	95,8
H. RAFAEL MÉNDEZ	4	7,0	93,0	89,3	96,7
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	4	5,9	94,1	90,7	97,5
H. COMARCAL DEL NOROESTE	4	5,4	94,6	91,4	97,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	1	6,3	93,7	90,2	97,1
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	5	5,4	94,6	91,3	97,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	2	3,2	96,8	94,3	99,3
SERVICIO MURCIANO SALUD	32	5,2	94,8	93,7	95,9

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

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

	Indicadores de Calidad																																	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	30	31	33	34			
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	79,6	95,1	88	26,3	64,4	14,2	79,3	8,7	97,3	98,4	95,2	94,6	94,6	97,6	76,6	90,4	95,7	97,8	94,6	97,7	94,1	95,6	97,8	84,6	90,5	85,7	94,6	79,0	89,8	8,7	96,3			
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	88,2	94,0	95,9	26,7	46,7	17,5	81,7	8,6	96,6	98,3	98,3	96,7	98,2	100	92,5	93,2	95,0	100	96,5	100	91,7	100	98,3	97,6	88,1	93,1	98,3	81,4	79,3	8,9	98,3			
H. GRAL. U. STª LUCÍA	78,4	90,5	80,2	20,8	64,4	21,0	72,2	8,2	91,4	96,8	93,1	95,3	93,7	96,9	82,5	84,8	91,5	96,0	94,4	95,9	91,5	95,9	98,4	88,2	88,4	87,7	91,4	76,8	83,3	8,5	94,5			
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	79,7	95,4	84	17,9	54,9	16,8	68,9	7,9	95,8	98,4	91,6	94,4	94,5	96,3	82,7	91,4	91,0	92,7	94,5	96,4	93,1	95,6	100	95,1	87,2	87,4	96,8	79,9	88,6	8,5	91,9			
H. RAFAEL MÉNDEZ	85,6	97,0	87,2	26,8	59,1	17,3	69,5	8,3	96,8	95,8	95,2	95,6	94,5	95,1	82,6	85,1	93,7	94,4	94,6	93,6	89,9	96,2	98,9	88,1	91,1	87,4	95,8	81,9	87,8	8,7	93,0			
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	82,7	94,5	88,8	30,5	56,7	25,9	73,5	8,5	95,8	97,3	94,2	96,1	93,3	97,8	85,7	92,6	95,7	96,1	94,4	97,1	93,6	97,2	99,5	91	87,9	84,2	93,6	81,9	86,8	8,5	94,1			
H. COMARCAL DEL NOROESTE	84,8	96,8	90,5	22,1	52,9	14,0	68,1	8,3	94,7	98,9	91,6	96,7	95,6	97,5	84,2	88,9	89,5	95,6	95,6	96,9	94,7	94,6	98,4	98,1	88,3	93,6	94,2	83,4	82,6	8,6	94,6			
H. VIRGEN DEL CASTILLO	84,9	95,0	89,0	37,0	69,8	20,0	78,3	8,5	94,1	95,7	92,1	96,1	92,9	93,5	81,6	89,2	92,6	96,6	95,0	93,5	93,6	95,5	98,4	83,5	91,0	80,7	95,2	82,5	89,9	8,7	93,7			
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	79,7	96,0	87,7	24,2	55,8	16,6	67,6	8,1	97,9	98,9	91,5	95,2	95,1	98,5	76,5	87,3	92,6	96,1	96,1	98,5	91,4	96,0	98,4	94,3	85,8	80,5	94,2	84,5	88,7	8,6	94,6			
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	87,2	99,3	92,8	26,3	60,0	14,8	77,7	8,7	96,8	98,4	94,7	97,8	97,3	97,9	79,4	89,9	94,2	97,8	97,3	98,6	89,8	97,2	98,9	90,2	93,0	90,0	97,3	81,8	87,9	8,8	96,8			
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	81,6	94,9	87,2	24,8	40,4	17,9	73,7	8,4	95,9	97,8	93,8	95,4	94,7	97,2	81,0	88,9	93,4	96,3	95,0	96,9	92,5	96,1	98,6	90,0	89,0	86,5	94,7	80,6	87,1	8,7	94,8			

■ 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 85%** para los indicadores siguientes:

▪ **Profesionalidad del personal:**

- Un 93,4% de pacientes valoran como buena o muy buena la profesionalidad del personal médico, un 96,3% la del personal de enfermería, un 95,0% la del personal administrativo y un 96,9% la de los celadores que les atendieron.
- El 97,8% de pacientes opinan que, delante de ellos, el personal de Urgencias no realizó ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente.
- El 92,5% de pacientes declaran que mientras permanecieron en Urgencias no se produjo algún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados.

▪ **Trato:**

- El 93,8% de los pacientes califican como bueno o muy bueno el trato del personal médico, un 95,4% el del personal de enfermería, un 94,7% el trato del personal administrativo y un 97,2% el de los celadores que les atendieron.



○ Un 94,4% de pacientes manifiestan que sus acompañantes fueron tratados con amabilidad por el personal del hospital.

▪ **Información:**

○ El 87,2% de los pacientes manifiestan que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas.

○ Un 88,9% de los pacientes fueron informados de lo que les estaban haciendo

○ Un 94,7% de pacientes opinan que les explicaron antes de irse a casa el tratamiento y los cuidados que debían seguir.

▪ **Respeto a la intimidad:**

○ El 95,9% de los pacientes creen que se ha intentado, respetar su intimidad durante su estancia en Urgencias.

▪ **Estado de Instalaciones:**

○ El 96,1% de pacientes manifiestan que las salas de espera se encontraban limpias.

○ Un 98,6% de pacientes declaran que estaban limpias las consultas.

○ El 90% declaran que estaban limpios los aseos

○ El 98,6% de pacientes opinan que la temperatura era buena.

○ Un 86,5% declaran que el ruido no era elevado



1.5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

▪ **Tiempos de espera:**

- El tiempo de espera desde que se solicita asistencia hasta que tiene lugar el primer contacto con el personal médico o de enfermería, es decir, hasta que un sanitario le pregunta por primera vez al paciente que le pasa, ha experimentado una amplia mejora en 2013. Se espera, según los pacientes consultados, una media de 18 minutos en el SMS (13,9 - 25,8) frente a los 35 min. que manifestaban esperar en 2008 y los 33 min. de 2009. No obstante se aprecia que hay hospitales en los que aún existe un espacio de mejora amplio para este indicador, existiendo un 26,3% de pacientes que opinaron que pasó mucho tiempo, desde que llegaron, hasta ese primer encuentro.

▪ **Identificación del personal:**

- Se ha producido un descenso en el cumplimiento en este indicador, que pasa de un 84% en 2009, al 81% en 2013 (76,5-92,5). Es decir, existe un 19% de pacientes a nivel del Servicio Murciano de Salud que declaran que durante su estancia en Urgencias no pudieron saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc.



▪ **Organización:**

- El indicador que refiere la posibilidad de estar acompañado dentro del área de Urgencias refleja una tendencia descendente. En 2013 un 81,6% (78,4 - 88,2) de pacientes declaran que pudieron estar acompañados por un familiar dentro de urgencias, frente al 85,8% de 2009 y el 90,7% de 2008, apreciándose este descenso en seis de los 9 hospitales estudiados en 2013.



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

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	30	31	33	34
H. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	79,6	95,1	88,0	26,3	64,4	14,2	79,3	8,7	97,3	98,4	95,2	94,6	94,6	97,6	76,6	90,4	95,7	97,8	94,6	97,7	94,1	95,6	97,8	84,6	90,5	85,7	94,6	79,0	89,8	8,7	96,3
H. GRAL. U. ST ^a MARIA DEL ROSELL	88,2	94,0	95,9	26,7	46,7	17,5	81,7	8,6	96,6	98,3	98,3	96,7	98,2	100,0	92,5	93,2	95,0	100,0	96,5	100,0	91,7	100,0	98,3	97,6	88,1	93,1	98,3	81,4	79,3	8,9	98,3
H. GRAL. U. ST ^a LUCÍA	78,4	90,5	80,2	20,8	64,4	21,0	72,2	8,2	91,4	96,8	93,1	95,3	93,7	96,9	82,5	84,8	91,5	96,0	94,4	95,9	91,5	95,9	98,4	88,2	88,4	87,7	91,4	76,8	83,3	8,5	94,5
H. GRAL. U. J. M. MORALES MESEGUER	79,7	95,4	84,0	17,9	54,9	16,8	68,9	7,9	95,8	98,4	91,6	94,4	94,5	96,3	82,7	91,4	91,0	92,7	94,5	96,4	93,1	95,6	100,0	95,1	87,2	87,4	96,8	79,9	88,6	8,5	91,9
H. RAFAEL MÉNDEZ	85,6	97,0	87,2	26,8	59,1	17,3	69,5	8,3	96,8	95,8	95,2	95,6	94,5	95,1	82,6	85,1	93,7	94,4	94,6	93,6	89,9	96,2	98,9	88,1	91,1	87,4	95,8	81,9	87,8	8,7	93,0
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	82,7	94,5	88,8	30,5	56,7	25,9	73,5	8,5	95,8	97,3	94,2	96,1	93,3	97,8	85,7	92,6	95,7	96,1	94,4	97,1	93,6	97,2	99,5	91,0	87,9	84,2	93,6	81,9	86,8	8,5	94,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	84,8	96,8	90,5	22,1	52,9	14,0	68,1	8,3	94,7	98,9	91,6	96,7	95,6	97,5	84,2	88,9	89,5	95,6	95,6	96,9	94,7	94,6	98,4	98,1	88,3	93,6	94,2	83,4	82,6	8,6	94,6
H. VIRGEN DEL CASTILLO	84,9	95,0	89,0	37,0	69,8	20,0	78,3	8,5	94,1	95,7	92,1	96,1	92,9	93,5	81,6	89,2	92,6	96,6	95,0	93,5	93,6	95,5	98,4	83,5	91,0	80,7	95,2	82,5	89,9	8,7	93,7
H. GRAL. U. REINA SOFÍA	79,7	96,0	87,7	24,2	55,8	16,6	67,6	8,1	97,9	98,9	91,5	95,2	95,1	98,5	76,5	87,3	92,6	96,1	96,1	98,5	91,4	96,0	98,4	94,3	85,8	80,5	94,2	84,5	88,7	8,6	94,6
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	87,2	99,3	92,8	26,3	60,0	14,8	77,7	8,7	96,8	98,4	94,7	97,8	97,3	97,9	79,4	89,9	94,2	97,8	97,3	98,6	89,8	97,2	98,9	90,2	93,0	90,0	97,3	81,8	87,9	8,8	96,8
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	81,6	94,9	87,2	24,8	40,4	17,9	73,7	8,4	95,9	97,8	93,8	95,4	94,7	97,2	81,0	88,9	93,4	96,3	95,0	96,9	92,5	96,1	98,6	90,0	89,0	86,5	94,7	80,6	87,1	8,7	94,8

Nº	○ Cumplimiento INDICADOR<85%	Nº	○ Cumplimiento INDICADOR<85%
2	% de usuarios que declaran que tuvieron la oportunidad de estar acompañados dentro de Urgencias	26	% de usuarios que declaran que estaba limpios los aseos
4	% de usuarios que opinan que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas	28	% de usuarios que declaran no había mucho ruido
8	% de pacientes que, teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, consideran que el tiempo que esperaron para ese primer contacto fue muy poco o poco*	30	% de usuarios que opinan que el tiempo que estuvieron en Urgencias fue el necesario
16	% que opinan que durante su estancia en Urgencias pudieron saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc ...	31	% de usuarios que opinan que su problema sólo se podía resolver en Urgencias del hospital
17	% de pacientes que declaran que, siempre o casi siempre, les explicaron en Urgencias lo que le estaban haciendo		



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, como es obvio, con aquellos ítems que se han modificado en este año o los que son de nueva creación.
- El Hospital General Universitario S^a Lucía comienza su actividad 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	INDICADORES	AÑO	SM S	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	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
33	Satisfacción media global	2008	8,1	7,9	7,4		8,4	8,0	8,2	8,3	8,1	8,3	8,0
		2009	8,0	8,3	7,9		8,2	7,4	7,4	8,2	7,9	8,2	7,9
		2013	8,7	8,7	8,9	8,5	8,5	8,7	8,5	8,6	8,7	8,6	8,8
		Dif. 09-08	0,7	0,4	1,0	8,5	0,3	1,3	1,1	0,4	0,8	0,4	0,9
2	% de usuarios que declaran que tuvieron la oportunidad de estar acompañados dentro de Urgencias	2008	90,7	85,3	84,0		97,9	97,6	91,9	100,0	85,5	97,1	82,7
		2009	85,8	82,2	84,6		91,7	94,8	96,7	95,9	58,8	86,3	63,4
		2013	81,6	79,6	88,2	78,4	79,7	85,6	82,7	84,8	84,9	79,7	87,2
		Dif. 09-08	-4,2	-2,6	3,6	78,4	-12,0	-9,2	-14,0	-11,1	26,1	-6,6	23,8
3	% de usuarios que opinan que sus acompañantes fueron tratados con amabilidad por el personal de Urgencias del hospital	2008	96,6	96,4	95,4		95,8	98,2	97,3	98,0	95,3	97,8	94,4
		2009	97,7	99,4	96,9		98,0	97,1	98,9	99,4	96,1	96,7	92,9
		2013	94,9	95,1	94,0	90,5	95,4	97,0	94,5	96,8	95,0	96,0	99,3
		Dif. 09-08	-2,8	-4,3	-2,9	90,5	-2,6	-0,1	-4,4	-2,6	-1,1	-0,7	6,4
4	% de usuarios que opinan que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas	2008	87,1	80,7	85,5		91,5	92,7	92,5	96,7	81,3	90,4	77,9
		2009	85,0	88,0	85,0		79,7	86,0	91,7	92,2	76,4	82,1	75,5
		2013	87,2	88	95,9	80,2	84	87,2	88,8	90,5	89,0	87,7	92,8
		Dif. 09-08	2,2	0,0	10,9	80,2	4,3	1,2	-2,9	-1,7	12,6	5,6	17,3
5	% de pacientes que fueron a Urgencias de un hospital porque un médico lo indicó	2008	21,2	25,0	23,0		15,2	23,9	18,1	21,0	29,5	18,1	14,5
		2009	19,4	19,5	21,8		20,1	22,0	18,0	27,6	22,5	14,6	10,0
		2013	24,8	26,3	26,7	20,8	17,9	26,8	30,5	22,1	37,0	24,2	26,3
		Dif. 09-08	5,4	6,8	4,9	20,8	-2,2	4,8	12,5	-5,5	14,5	9,6	16,3

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	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	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
6	% de pacientes que cuando fueron a Urgencias del hospital pensaban que su problema era grave o muy grave	2008	54,9	60,7	61,8		53,7	58,2	46,1	52,8	55,1	42,9	52,8
		2009	49,9	64,9	44,3		36,6	47,4	44,9	42,8	49,7	50,0	50,6
		2013	40,4	64,4	46,7	64,4	54,9	59,1	56,7	52,9	69,8	55,8	60,0
		Dif. 09-08	-9,5	-0,5	2,4	64,4	18,3	11,7	11,8	10,1	20,1	5,8	9,4
7	Tiempo medio, en minutos , que transcurrió desde que pidieron asistencia hasta que fueron atendidos	2008	34,5	36,4	42,0		28,8	47,8	44,7	24,3	24,1	32,9	29,6
		2009	33,0	19,0	21,0		37,0	38,0	40,0	22,0	28,0	32,0	32,0
		2013	17,9	14,2	17,5	14,8	21,0	16,8	17,3	25,9	14,0	20,0	16,6
		Dif. 09-08	-15,1	-4,8	-3,5	14,8	-16,0	-21,2	-22,7	3,9	-14,0	-12,0	-15,4
8 (no existía en 2008)	% de pacientes que, teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, consideran que el tiempo que esperaron para ese primer contacto fue muy poco o poco*	2008											
		2009	66,5	79,6	70,9		65,8	47,2	53,5	65,1	67,3	64,6	57,4
		2013	73,7	79,3	81,7	72,2	68,9	69,5	73,5	68,1	78,3	67,6	77,7
		Dif. 09-08	7,2	-0,3	10,8	72,2	3,1	22,3	20,0	3,0	11,0	3,0	20,3
9 (no existía en 2009)	Media de satisfacción con el tiempo que esperaron para ese primer contacto	2008											
		2009											
		2013	8,4	8,7	8,6	8,2	7,9	8,3	8,5	8,3	8,5	8,1	8,7
		Dif. 09-08											
10	% de pacientes que creen que se ha intentado respetar su intimidad	2008	89,1	95,4	86,6		93,9	94,9	84,2	88,4	79,2	95,4	83,5
		2009	92,0	99,0	89,2		93,4	90,2	98,0	83,3	94,7	90,8	75,5
		2013	95,9	97,3	96,6	91,4	95,8	96,8	95,8	94,7	94,1	97,9	96,8
		Dif. 09-08	3,9	-1,7	7,4	91,4	2,4	6,6	-2,2	11,4	-0,6	7,1	21,3

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	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	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
11	% de pacientes que opinan que el personal de Urgencias no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente	2008	97,2	97,0	95,9		98,0	99,5	98,9	96,4	96,9	97,0	95,9
		2009	98,0	99,0	97,9		95,5	96,0	98,5	99,5	96,9	99,0	97,4
		2013	97,8	98,4	98,3	96,8	98,4	95,8	97,3	98,9	95,7	98,9	98,4
		Dif. 09-08	-0,2	-0,6	0,4	96,8	2,9	-0,2	-1,2	-0,6	-1,2	-0,1	1,0
12	% de pacientes que califican como bueno o muy bueno el trato que recibieron de parte del personal médico que les atendió	2008	92,3	93,5	87,4		94,0	94,0	93,5	93,0	89,9	93,5	89,4
		2009	91,4	95,0	88,4		91,0	84,9	97,0	96,0	86,4	91,5	88,4
		2013	93,8	95,2	98,3	93,1	91,6	95,2	94,2	91,6	92,1	91,5	94,7
		Dif. 09-08	2,4	0,2	9,9	93,1	0,6	10,3	-2,8	-4,4	5,7	0,0	6,3
13	% de pacientes que califican como bueno o muy bueno el trato que recibieron de parte del personal de enfermería que les atendió	2008	94,4	94,8	90,2		97,9	93,8	98,4	94,3	92,4	95,4	91,2
		2009	93,9	97,4	92,1		94,8	90,0	94,9	94,3	92,3	91,8	95,3
		2013	95,4	94,6	96,7	95,3	94,4	95,6	96,1	96,7	96,1	95,2	97,8
		Dif. 09-08	1,5	-2,8	4,6	95,3	-0,4	5,6	1,2	2,4	3,8	3,4	2,5
14	% de pacientes que califican como bueno o muy bueno el trato que recibieron de parte del personal administrativo que les atendió	2008	93,6	92,5	92,3		95,8	92,5	95,8	92,2	89,9	95,4	95,3
		2009	93,6	94,9	92,6		94,8	91,7	90,3	93,7	93,4	94,9	94,2
		2013	94,7	94,6	98,2	93,7	94,5	94,5	93,3	95,6	92,9	95,1	97,3
		Dif. 09-08	1,1	-0,3	5,6	93,7	-0,3	2,8	3,0	1,9	-0,5	0,2	3,1
15	% de pacientes que califican como bueno o muy bueno el trato que recibieron de los celadores que les atendieron	2008	96,2	96,6	94,1		96,7	94,8	99,0	95,9	93,7	97,7	95,3
		2009	95,6	95,9	96,3		94,6	96,5	94,9	96,8	97,3	93,2	97,0
		2013	97,2	97,6	100	96,9	96,3	95,1	97,8	97,5	93,5	98,5	97,9
		Dif. 09-08	1,6	1,7	3,8	96,9	1,7	-1,4	2,9	0,7	-3,8	5,3	0,9

 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	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARIXACA	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	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
16	% que opinan que durante su estancia en Urgencias pudieron saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc ...	2008	79,2	79,3	73,1		83,8	80,5	74,9	87,5	83,4	80,5	78,4
		2009	84,4	93,8	82,0		83,4	74,2	83,3	80,6	86,5	82,2	84,4
		2013	81	76,6	92,5	82,5	82,7	82,6	85,7	84,2	81,6	76,5	79,4
		Dif. 09-08	-3,4	-17,2	10,5	82,5	-0,7	8,4	2,4	3,6	-4,9	-5,7	-5,0
17	% de pacientes que declaran que, siempre o casi siempre, les explicaron en Urgencias lo que le estaban haciendo	2008	84,1	84,5	78,5		89,7	85,9	80,1	87,2	85,2	85,9	82,6
		2009	83,9	86,9	85,9		80,1	71,4	89,5	87,4	79,3	85,4	82,1
		2013	88,9	90,4	93,2	84,8	91,4	85,1	92,6	88,9	89,2	87,3	89,9
		Dif. 09-08	5,0	3,5	7,3	84,8	11,3	13,7	3,1	1,5	9,9	1,9	7,8
18	% de pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	2008	90,5	90,9	83,5		93,9	92,3	92,0	91,3	86,4	93,4	90,9
		2009	89,6	93,9	87,3		87,8	82,0	88,0	93,4	87,9	92,5	86,6
		2013	93,4	95,7	95,0	91,5	91,0	93,7	95,7	89,5	92,6	92,6	94,2
		Dif. 09-08	3,8	1,8	7,7	91,5	3,2	11,7	7,7	-3,9	4,7	0,1	7,6
19	% de pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena	2008	92,4	92,6	85,5		96,8	92,1	97,2	92,7	92,4	93,8	92,1
		2009	93,4	95,4	95,2		93,0	90,0	90,3	93,7	94,4	91,7	93,4
		2013	96,3	97,8	100	96,0	92,7	94,4	96,1	95,6	96,6	96,1	97,8
		Dif. 09-08	2,9	2,4	4,8	96,0	-0,3	4,4	5,8	1,9	2,2	4,4	4,4
20	% de pacientes que valoran la profesionalidad del personal administrativo que le atendió como buena o muy buena	2008	93,2	93,9	88,5		95,7	90,6	95,8	92,7	92,3	95,4	95,3
		2009	94,3	95,4	95,3		94,9	93,2	88,3	94,1	93,8	95,3	92,8
		2013	95	94,6	96,5	94,4	94,5	94,6	94,4	95,6	95,0	96,1	97,3
		Dif. 09-08	0,7	-0,8	1,2	94,4	-0,4	1,4	6,1	1,5	1,2	0,8	4,5

 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	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. VIRGEN DE LA ARIXACA	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	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GIURAO
21	% de pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que le atendieron como buena o muy buena	2008	95,4	97,4	92,2		97,5	91,7	97,2	94,1	94,3	97,1	93,2
		2009	95,2	94,1	98,1		94,6	95,1	95,1	94,3	96,1	94,4	95,0
		2013	96,9	97,7	100	95,9	96,4	93,6	97,1	96,9	93,5	98,5	98,6
		Dif. 09-08	1,7	3,6	1,9	95,9	1,8	-1,5	2,0	2,6	-2,6	4,1	3,6
22	% de pacientes que declaran que durante su estancia en Urgencias no se produjo ningún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados	2008	95,6	94,8	95,7		94,9	95,0	90,4	98,4	96,3	96,9	98,4
		2009	94,7	98,5	92,7		89,2	93,4	92,0	95,8	93,7	96,9	94,2
		2013	92,5	94,1	91,7	91,5	93,1	89,9	93,6	94,7	93,6	91,4	89,8
		Dif. 09-08	-2,2	-4,4	-1,0	91,5	3,9	-3,5	1,6	-1,1	-0,1	-5,5	-4,4
24	% de usuarios que declaran que estaban limpias las salas de espera	2008	91,9	86,1	82,0		97,8	93,3	96,7	95,5	97,8	100,0	97,4
		2009	92,5	89,1	87,4		93,5	90,0	95,4	95,7	96,7	98,9	97,4
		2013	96,1	95,6	100	95,9	95,6	96,2	97,2	94,6	95,5	96,0	97,2
		Dif. 09-08	3,6	6,5	12,6	95,9	2,1	6,2	1,8	-1,1	-1,2	-2,9	-0,2
25	% de usuarios que declaran que estaban limpias las consultas	2008	97,6	98,4	91,5		98,9	98,0	97,8	98,5	99,5	100,0	99,5
		2009	97,0	96,9	96,4		96,8	94,9	97,5	96,9	96,1	98,9	99,0
		2013	98,6	97,8	98,3	98,4	100	98,9	99,5	98,4	98,4	98,4	98,9
		Dif. 09-08	1,6	0,9	1,9	98,4	3,2	4,0	2,0	1,5	2,3	-0,5	-0,1
26	% de usuarios que declaran que estaba limpios los aseos	2008	76,6	55,0	59,0		92,2	82,1	96,8	89,3	90,7	92,0	96,0
		2009	80,1	71,0	80,8		84,4	73,8	85,8	90,7	92,5	78,9	95,1
		2013	90,0	84,6	97,6	88,2	95,1	88,1	91	98,1	83,5	94,3	90,2
		Dif. 09-08	9,9	13,6	16,8	88,2	10,7	14,3	5,2	7,4	-9,0	15,4	-4,9

 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	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	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H. GRAL. U. REINA SOFÍA	H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO
27	% de usuarios que declaran la temperatura era buena	2008	87,9	84,8	86,6		88,2	91,9	84,0	94,9	83,8	90,9	92,4
		2009	89,8	92,5	86,4		91,7	87,2	87,4	89,8	87,0	91,2	91,4
		2013	89,0	90,5	88,1	88,4	87,2	91,1	87,9	88,3	91,0	85,8	93,0
		Dif. 09-08	-0,8	-2,0	1,7	88,4	-4,5	3,9	0,5	-1,5	4,0	-5,4	1,6
28	% de usuarios que declaran no había mucho ruido	2008	80,3	70,3	75,9		84,6	83,2	88,3	87,5	84,3	85,4	90,4
		2009	77,6	75,4	75,3		78,4	68,8	79,4	87,9	84,0	78,5	88,8
		2013	86,5	85,7	93,1	87,7	87,4	87,4	84,2	93,6	80,7	80,5	90,0
		Dif. 09-08	8,9	10,3	17,8	87,7	9,0	18,6	4,8	5,7	-3,3	2,0	1,2
29	% de usuarios que declaran que antes de irse a casa les explicaron, con toda claridad, el tratamiento y los cuidados que debían seguir	2008	91,3	89,3	89,8		92,4	93,0	90,9	93,4	91,0	93,5	91,5
		2009	90,9	92,5	92,4		89,5	86,5	94,0	95,0	84,2	89,3	88,4
		2013	94,7	94,6	98,3	91,4	96,8	95,8	93,6	94,2	95,2	94,2	97,3
		Dif. 09-08	3,8	2,1	5,9	91,4	7,3	9,3	-0,4	-0,8	11,0	4,9	8,9
30	% de usuarios que opinan que el tiempo que estuvieron en Urgencias fue el necesario	2008	82,5	84,6	72,9		82,6	89,7	81,5	84,3	80,3	85,1	83,1
		2009	82,3	86,9	76,7		75,4	81,5	83,8	87,4	84,2	85,1	78,3
		2013	80,6	79,0	81,4	76,8	79,9	81,9	81,9	83,4	82,5	84,5	81,8
		Dif. 09-08	-1,7	-7,9	4,7	76,8	4,5	0,4	-1,9	-4,0	-1,7	-0,6	3,5
34 (no existía en 2009)	% de usuarios que, en caso de poder elegir, volverían a Urgencias de este hospital	2008											
		2009											
		2013	94,8	96,3	98,3	94,5	91,9	93,0	94,1	94,6	93,7	94,6	96,8
		Dif. 09-08											

 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



1. ¿Fue a Urgencias acompañado....

- 1 - Sí
- 2 - No  (Pasa a 5)

2. ¿Tuvo la oportunidad de estar con usted dentro de Urgencias algún familiar o acompañante?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

3. Mientras usted permaneció en el área de Urgencias ¿fueron tratados con amabilidad sus acompañantes por el personal del hospital?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

4. Mientras permaneció en Urgencias ¿cree que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a usted las cosas?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

5. ¿Por qué fue a Urgencias del Hospital?

- 1 - Porque un medico se lo mandó
- 2 - Porque usted, sus familiares u otras personas lo consideraron necesario
- 3 - Otras causas (especificar) _____
- 99. NS/NC

6. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era:

- 1 - Muy Grave
- 2 - Grave
- 3 - Poco grave
- 4 - Leve
- 99 - NS/NC

7. Aproximadamente ¿Cuánto tiempo paso desde que pidió asistencia hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería?, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez que le pasaba...

- [_ _ _] minutos
- 99 - NS/NC



8. Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia el tiempo que esperó para ese primer contacto con el personal sanitario le pareció...

- 1- Muy Poco
- 2 - Poco
- 3 - Regular
- 4 - Mucho
- 5 - Muchísimo
- 99. NS/NC

9. Y también teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, díganos, por favor, en una puntuación de 1 a 10, dónde el 1 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho ¿cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para que lo vieron por primera vez?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Cree que se ha intentado, respetar su intimidad? (por ejemplo cerrando la cortina o la puerta, colocando un biombo, cubriéndole con una sábana, esperando a que estuviera completamente vestido para abrir la puerta... etc.)

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

11. ¿Hizo el personal de Urgencias algún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando usted presente?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

¿Cómo calificaría el trato que recibió de parte del personal que le atendió?

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC
	1	2	3	4	5	99
12. - Médicos						
13. - Personal Enfermería						
14. - Personal Administrativo						
15.- Celadores						

16. Durante su estancia en Urgencias pudo saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc ...

- 1- Sí
- 2- No
- 99 - NS/NC

17. ¿Le explicaron en Urgencias lo que le estaban haciendo?

- 1 - Siempre
- 2 - Casi Siempre
- 3 - A veces
- 4 - Casi Nunca
- 5 - Nunca
- 99 - NS/NC



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
18. - Médicos						
19. - Personal Enfermería						
20. - Personal Administrativo						
21.- Celador						

22. Durante su estancia en Urgencias ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados?

- 1 - Sí
- 2 - No ↪ (Pasa a 24)

23. ¿Cuál?

- 24. ¿Estaban limpias las salas de espera?
- 25. ¿Estaban limpias las consultas?
- 26. ¿Estaban limpios los aseos?
- 27. ¿La temperatura era buena?
- 28. ¿Había mucho ruido?

Sí	No	NS/NC
1	2	99

29. ¿Le explicaron antes de irse a casa el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa? (cuando debía ir a su médico, que tratamiento seguir, etc...)

- 1 - Sí, con toda claridad
- 3 - Sí, pero no estuvo del todo claro
- 2.- No me explicaron nada
- 99 - NS/NC

30. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias díganos que cree usted que ocurrió

- 1 - Estuve el tiempo necesario ↪ (Pasa a 32)
- 2 - Me dieron el alta muy pronto
- 3 - Pienso que estuve en Urgencias más tiempo del necesario
- 99 - NS/NC ↪ (Pasa a 32)

31. ¿Por qué piensa que estuvo más/menos tiempo del necesario?

32. Tras haber pasado por Urgencias ¿considera que su problema sólo lo podían atender en las Urgencias del hospital?

- 1 - Sí, solo en Urgencias del Hospital
- 2 - También en Urgencias de A. Primaria
- 3 - También en el Centro de Salud
- 4 - Otros sitios _____
- 99 - NS/NC



33. En una puntuación de 1 a 10, dónde 1 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la atención recibida en Urgencias?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy Insatisfactoria

Muy Satisfactoria

34. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en su Servicio de Urgencias ¿Qué elegiría? _____

35. En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. a Urgencias de este hospital?

- 1- Sí
- 2- No
- 99 - NS/NC

36. ¿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 EGB. 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, 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