



Hospitalización Pediátrica. <u>Trato y profesionalidad</u> de los CELADORES	
Fórmula	Padres de niños/as que valoran como muy bueno o bueno el trato y la profesionalidad que recibieron de los celadores durante la hospitalización x 100 / Total de valoraciones
Resultado <u>trato</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de padres que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores que atendieron a su hijo/a en los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 98,0%, En el año 2018 este dato fue de 98,0%.
Resultado <u>profesionalidad</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de padres que valoran como muy buena o buena la profesionalidad de los celadores que atendieron a su hijo/a en los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 97,4%, En el año 2018 este dato fue de 97,4%.
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato y la profesionalidad a los pacientes

Hospitalización de adultos. <u>Trato y profesionalidad</u> de los CELADORES	
Fórmula	Pacientes de 14 años y más que valoran como muy bueno o bueno el trato y la profesionalidad que recibieron de los celadores durante la hospitalización x 100 / Total de valoraciones
Resultado <u>trato</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 97,4%. En el año 2018 este dato fue de 97%.
Resultado <u>profesionalidad</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad de los celadores de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 97,6%. En el año 2018 este dato fue de 97,2%.
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato y la profesionalidad a los pacientes

Servicios Obstétricos. <u>Trato</u> de los CELADORES	
Fórmula	Mujeres de 16 años o más que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores del hospital donde han dado a luz x 100 / Total de valoraciones
Resultado <u>trato</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de mujeres que han dado a luz que valora como muy bueno o bueno el trato de los celadores de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 98,4%. En el año 2018 este dato fue de 98,4%



Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato a los pacientes

Urgencias hospitalarias. <u>Trato y profesionalidad de los CELADORES</u>	
Fórmula	Pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato y la profesionalidad de los celadores del servicio de urgencias hospitalarias x 100 / Total de valoraciones
Resultados <u>trato</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores del servicio de urgencias de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 96,3%. En el año 2017 este dato fue de 94,9%
Resultados <u>profesionalidad</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad de los celadores del servicio de urgencias de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 96,4%. En el año 2018 este dato fue de 94,1%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato y la profesionalidad a los pacientes

Atención primaria. <u>Profesionalidad y Trato</u> del PERSONAL de ADMINISTRACIÓN	
Fórmula	Usuarios de 14 años y más de los centros de salud que valoran como muy bueno o bueno el trato y la profesionalidad del personal de administración x 100/Total de valoraciones
Resultado <u>Profesionalidad</u> 2019	El 88,3% de los usuarios de los centros de salud valoran como muy buena o buena la profesionalidad del personal de administración en el año 2019. En el año 2018 este dato fue de 86,5%
Resultado <u>trato</u> 2019	El 89,9% de los pacientes de los centros de salud valoran como muy bueno o bueno el trato del personal de administración en el año 2019. En el año 2018 este dato fue de 87,8%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy buena", "Buena", "Regular", "Mala" y "Muy mala".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora del trato y la profesionalidad del personal de administración.



Consultas externas. <u>Profesionalidad y Trato</u> del PERSONAL de ADMINISTRACIÓN	
Fórmula	Pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad y trato del personal de administración de consultas externas x 100 / Total de valoraciones
Resultado <u>profesionalidad</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad del personal de administración de las consultas externas de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 90,9%. En el año 2018 este dato fue de 90,1%
Resultado <u>trato</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato del personal de administración de las consultas externas de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 92,2%. En el año 2018 este dato fue de 92,8%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy buena", "Buena", "Regular", "Mala" y "Muy mala".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora de la profesionalidad y trato del personal de administración.

Urgencias hospitalarias. <u>Trato y profesionalidad</u> del PERSONAL de ADMINISTRACIÓN	
Fórmula	Pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato y la profesionalidad del personal de administración del servicio de urgencias hospitalarias x 100 / Total de valoraciones
Resultado <u>trato</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato del personal de administración del servicio de urgencias de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 93,5%. En el año 2018 este dato fue de 91,4%.
Resultado <u>profesionalidad</u> 2019	En el año 2019 el porcentaje de pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad del personal de administración de las consultas externas de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 93,8%. En el año 2018 este dato fue de 89,8%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora del trato y la profesionalidad del personal de administración.