

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
CONSULTAS EXTERNAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2022

**Subdirección General de Calidad Asistencial,
Seguridad y Evaluación.**

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Juan Antonio Marqués Espí. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

COORDINACIÓN DEL PROYECTO

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

REVISORES

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

Pilar Nieto Martínez. Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

Diana Gavrila Chervase. Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

Jose Ramón Torrano Delgado. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	46
Indicadores del Acuerdo de Gestión	47
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	48

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACION A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos/as en las consultas externas del hospital del 25 de abril al 27 de mayo y del 5 de septiembre al 7 de octubre de 2022. Se excluyen consultas de psiquiatría. En el caso de no poder responder al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca.

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena.

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez.

Área IV - Noroeste. Hospital Comarcal del Noroeste.

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo.

Área VI - Vega Media. Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer.

Área VII - Murcia Este. Hospital General Universitario Reina Sofía.

Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor.

Área IX - Vega Alta. Hospital de la Vega Lorenzo Guirao.

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **1.300** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas, que incluye la pregunta sobre sensación de seguridad en el centro introducida en 2020, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 73,9% de los casos. Del 26,1% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 96% se corresponden con consultas presenciales y el 4% con consultas telefónicas.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,0 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 10/05/2022 y finalizó el 15/06/2022 y del segundo corte se inició el día 16/09/2022 y finalizó el 24/10/2022.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		1.300

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	37	18,5	7	3,5	44	22,0	58	29,0	54	27,0	46,0	24,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	13	6,5	6	3,0	37	18,5	66	33,0	78	39,0	55,3	20,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	14	14,0	2	2,0	15	15,0	32	32,0	37	37,0	53,4	22,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	10	10,0	5	5,0	12	12,0	39	39,0	34	34,0	53,7	22,8
V	Hospital Virgen del Castillo	100	16	16,0	3	3,0	14	14,0	34	34,0	33	33,0	50,4	23,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	12	6,0	8	4,0	40	20,0	78	39,0	62	31,0	53,4	19,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	9	4,5	10	5,0	29	14,5	67	33,5	85	42,5	57,3	19,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	17	17,0	1	1,0	24	24,0	32	32,0	26	26,0	47,5	23,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	4	4,0	5	5,0	20	20,0	44	44,0	27	27,0	52,8	18,9
Servicio Murciano de Salud		1.300	132	10,2	47	3,6	235	18,1	450	34,6	436	33,5	52,5	22,0

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	72	35	48,6	32	44,4	5	6,9	46,6	10,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	14	29,2	28	58,3	6	12,5	52,7	11,9
III	Hospital Rafael Méndez	32	9	28,1	20	62,5	3	9,4	50,9	10,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	11	44,0	12	48,0	2	8,0	49,2	10,4
V	Hospital Virgen del Castillo	25	10	40,0	14	56,0	1	4,0	46,7	9,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	43	7	16,3	27	62,8	9	20,9	53,6	12,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	40	3	7,5	32	80,0	5	12,5	55,5	9,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	15	60,0	10	40,0	0	0,0	43,5	8,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	4	22,2	13	72,2	1	5,6	53,2	9,1
Servicio Murciano de Salud		328	108	32,9	188	57,3	32	9,8	50,3	11,0

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	103	51,5	97	48,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	92	46,0	108	54,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	38	38,0	62	62,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	37	37,0	63	63,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	34	34,0	66	66,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	97	48,5	103	51,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	87	43,5	113	56,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	50	50,0	50	50,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	47	47,0	53	53,0
Servicio Murciano de Salud		1.300	585	45,0	715	55,0

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	73	22	30,1	51	69,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	53	12	22,6	41	77,4
III	Hospital Rafael Méndez	33	10	30,3	23	69,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	10	40,0	15	60,0
V	Hospital Virgen del Castillo	26	7	26,9	19	73,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	44	12	27,3	32	72,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	41	15	36,6	26	63,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	5	19,2	21	80,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	3	15,8	16	84,2
Servicio Murciano de Salud		340	96	28,2	244	71,8

Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	164	61	37,2	103	62,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	183	85	46,4	98	53,6
III	Hospital Rafael Méndez	86	39	45,3	47	54,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	36	39,6	55	60,4
V	Hospital Virgen del Castillo	84	27	32,1	57	67,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	189	60	31,7	129	68,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	193	72	37,3	121	62,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	28	33,7	55	66,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	38	40,4	56	59,6
Servicio Murciano de Salud		1.167	446	38,2	721	61,8

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	72	21	29,2	51	70,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	14	29,2	34	70,8
III	Hospital Rafael Méndez	32	11	34,4	21	65,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	10	40,0	15	60,0
V	Hospital Virgen del Castillo	25	6	24,0	19	76,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	43	12	27,9	31	72,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	40	14	35,0	26	65,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	7	28,0	18	72,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	6	33,3	12	66,7
Servicio Murciano de Salud		328	101	30,8	227	69,2

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	190	95,0	10	5,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	189	94,5	11	5,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	93	93,0	7	7,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	4	4,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	95	95,0	5	5,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	188	94,0	12	6,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	188	94,0	12	6,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	87	87,0	13	13,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	95	95,0	5	5,0
Servicio Murciano de Salud		1.300	1.221	93,9	79	6,1

En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	115	58,1	83	41,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	106	53,8	91	46,2
III	Hospital Rafael Méndez	99	62	62,6	37	37,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	53	53,5	46	46,5
V	Hospital Virgen del Castillo	100	53	53,0	47	47,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	118	59,3	81	40,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	198	100	50,5	98	49,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	57	57,0	43	43,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	59	59,6	40	40,4
Servicio Murciano de Salud		1.289	723	56,1	566	43,9

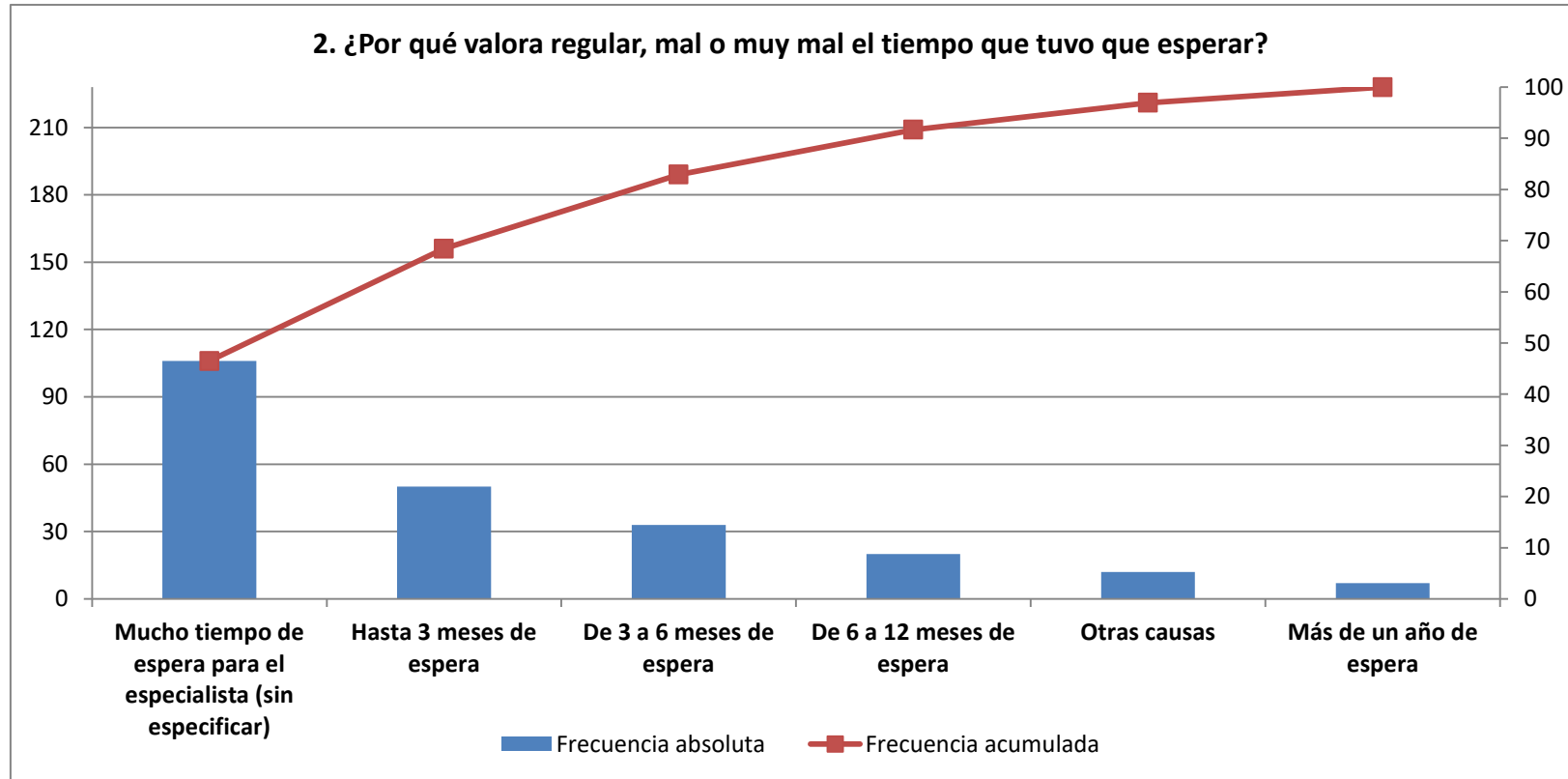
CUESTIONARIO

1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	171	85,9	81,1	90,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	159	80,3	74,8	85,8
III	Hospital Rafael Méndez	99	79	79,8	71,9	87,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	84	84,0	76,8	91,2
V	Hospital Virgen del Castillo	98	83	84,7	77,6	91,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	197	161	81,7	76,3	87,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	197	154	78,2	72,4	83,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	80	83,3	75,9	90,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	80	81,6	74,0	89,3
Servicio Murciano de Salud		1.282	1.051	82,0	79,9	84,1

2. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal el tiempo que tuvo que esperar?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Mucho tiempo de espera para el especialista (sin especificar)		Hasta 3 meses de espera		De 3 a 6 meses de espera		De 6 a 12 meses de espera		Otras causas (gestión de la cita, llamaron para retrasar la cita, falta de coordinación entre especialistas, etc)		Más de un año de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	13	46,4	5	17,9	2	7,1	5	17,9	1	3,6	2	7,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	39	15	38,5	7	17,9	6	15,4	6	15,4	2	5,1	3	7,7
III	Hospital Rafael Méndez	20	9	45,0	3	15,0	7	35,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	16	6	37,5	7	43,8	1	6,3	1	6,3	1	6,3	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	14	6	42,9	3	21,4	3	21,4	1	7,1	1	7,1	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	35	20	57,1	8	22,9	4	11,4	2	5,7	1	2,9	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	43	23	53,5	8	18,6	4	9,3	3	7,0	5	11,6	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	6	40,0	2	13,3	5	33,3	1	6,7	0	0,0	1	6,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	8	44,4	7	38,9	1	5,6	1	5,6	0	0,0	1	5,6
Servicio Murciano de Salud		228	106	46,5	50	21,9	33	14,5	20	8,8	12	5,3	7	3,1



n= 228

3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	194	97,0	94,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	196	98,0	96,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	99	99,0	97,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	99	96	97,0	93,6	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	195	98,0	96,0	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	198	191	96,5	93,9	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	95	97,9	95,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	98	99,0	97,0	100
Servicio Murciano de Salud		1.292	1.260	97,5	96,7	98,4

4. Si no le venía bien la cita, ¿pudo modificarla?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	2	40,0	0,0	82,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	2	50,0	1,0	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	1	100	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	4	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	2	50,0	1,0	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	2	28,6	0,0	62,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	0	0,0	0,0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	0	0,0	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud		31	15	48,4	30,8	66,0

5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido en Consultas Externas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	153	76,9	71,0	82,7	8,5	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	140	70,7	64,4	77,0	8,2	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	99	70	70,7	61,7	79,7	8,5	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	74	75,5	67,0	84,0	8,3	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	97	72	74,2	65,5	82,9	8,0	2,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	165	82,9	77,7	88,1	8,6	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	149	74,9	68,8	80,9	8,2	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	74	74,7	66,2	83,3	8,4	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	81	81,0	73,3	88,7	8,5	2,0
Servicio Murciano de Salud		1.288	978	75,9	73,6	78,3	8,4	1,9

6. La atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Presencial en el hospital		Teléfonoica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	190	95,0	10	5,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	187	93,5	13	6,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	85	85,0	15	15,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	97	97,0	3	3,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	96	96,0	4	4,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	190	95,0	10	5,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	191	95,5	9	4,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	96	96,0	4	4,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	100	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		1.300	1.232	94,8	68	5,2

7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?*

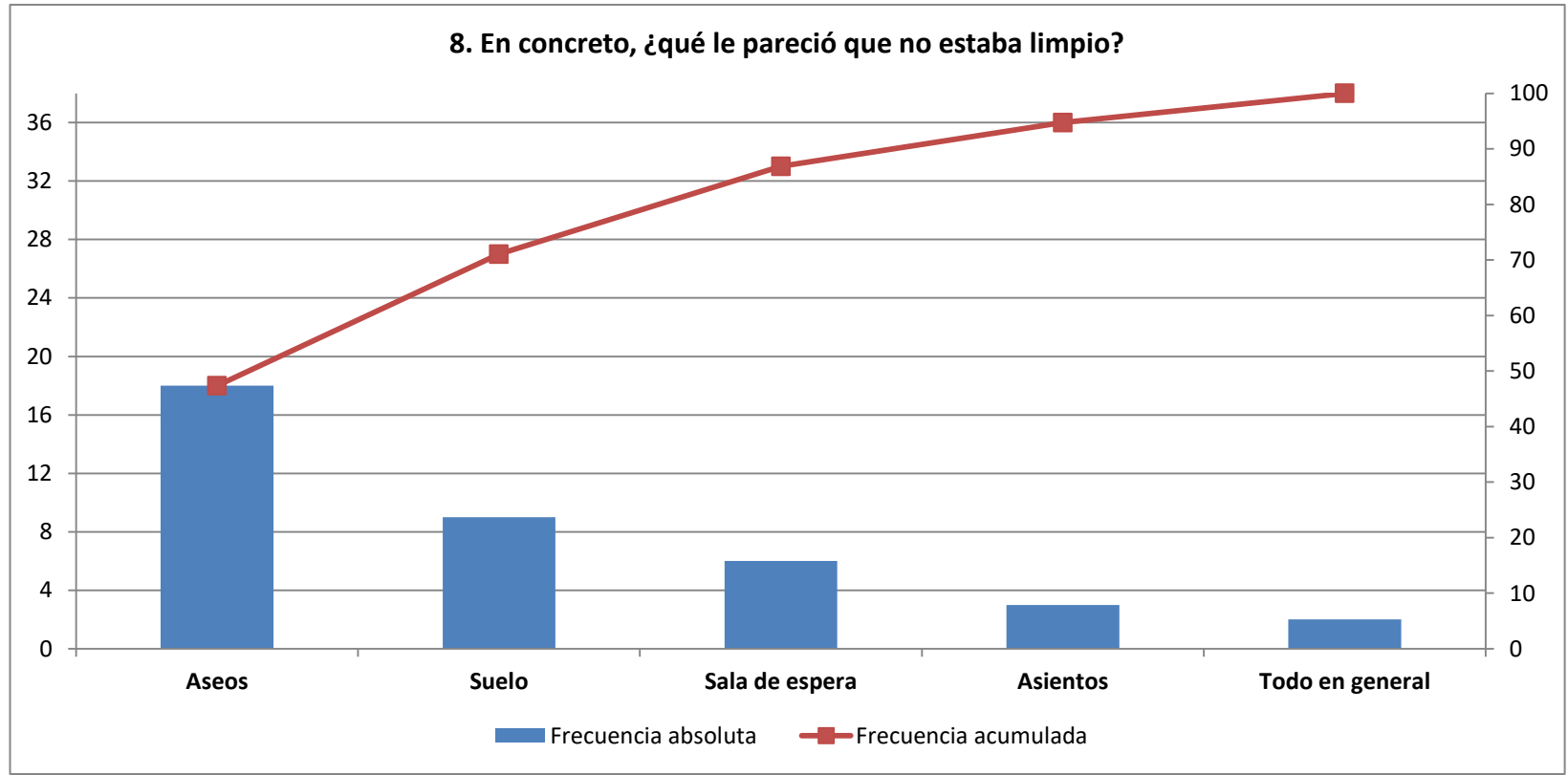
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	182	96,3	93,6	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	186	183	98,4	96,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	84	82	97,6	94,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	92	94,8	90,4	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	96	91	94,8	90,3	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	188	178	94,7	91,5	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	188	183	97,3	95,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	90	94,7	90,2	99,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	97	98,0	95,2	100
Servicio Murciano de Salud		1.222	1.178	96,4	95,4	97,4

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelo		Sala de espera		Asientos		Todo en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	4	57,1	1	14,3	0	0,0	1	14,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3
III	Hospital Rafael Méndez	2	0	0,0	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	3	60,0	0	0,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	10	4	40,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		43	18	41,9	9	20,9	6	14,0	3	7,0	2	4,7

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.



n= 38

9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	127	66,8	60,1	73,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	186	143	76,9	70,8	82,9
III	Hospital Rafael Méndez	85	60	70,6	60,9	80,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	72	74,2	65,5	82,9
V	Hospital Virgen del Castillo	96	69	71,9	62,9	80,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	189	127	67,2	60,5	73,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	190	156	82,1	76,7	87,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	75	78,1	69,9	86,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	81	81,0	73,3	88,7
Servicio Murciano de Salud		1.229	910	74,0	71,6	76,5

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

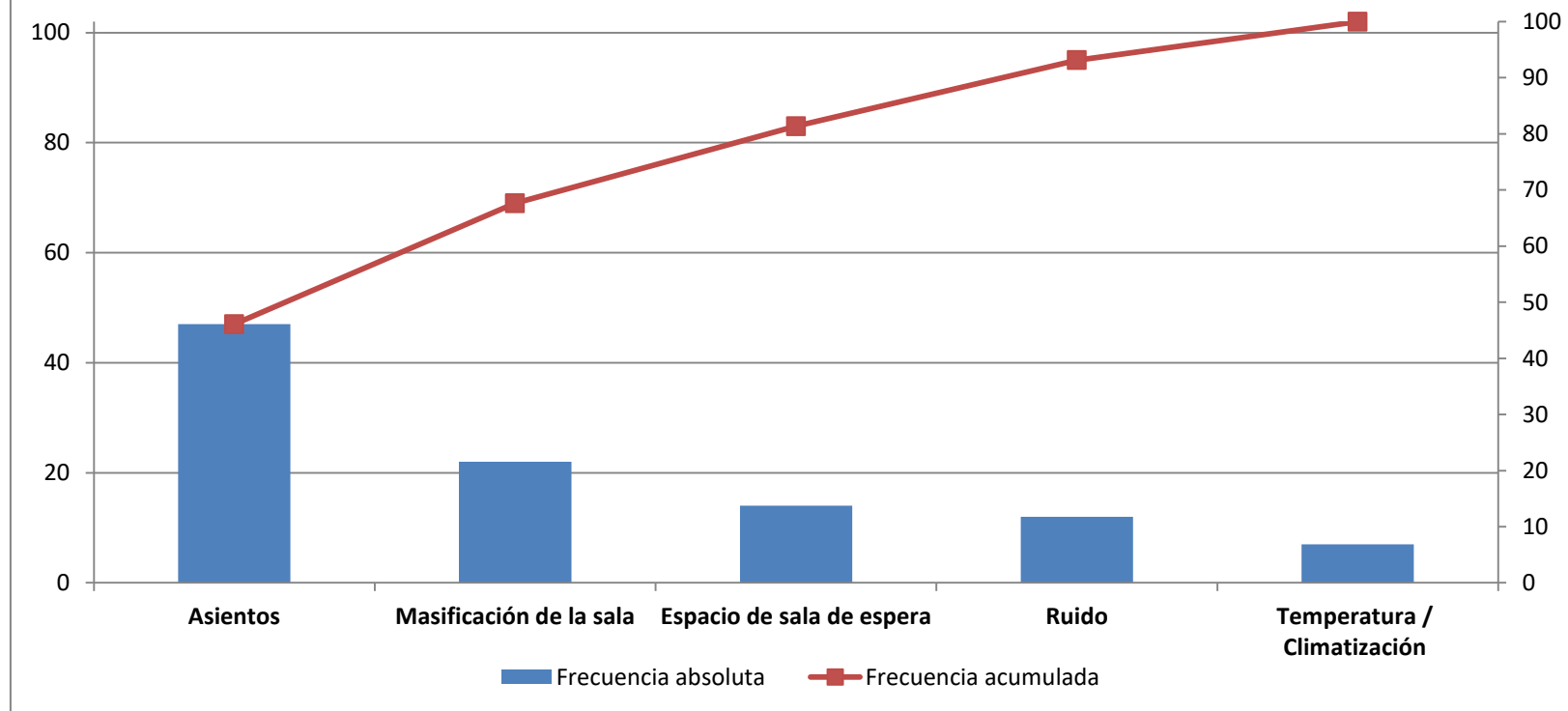
10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan		Asientos (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, mucha gente, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Ruido (mucho, no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, problemas aire acondicionado, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	62		24	38,7	11	17,7	12	19,4	7	11,3	5	8,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	42		24	57,1	6	14,3	6	14,3	2	4,8	3	7,1
III	Hospital Rafael Méndez	25		10	40,0	6	24,0	6	24,0	2	8,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25		15	60,0	2	8,0	3	12,0	2	8,0	2	8,0
V	Hospital Virgen del Castillo	27		3	11,1	4	14,8	12	44,4	0	0,0	2	7,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	62		21	33,9	16	25,8	11	17,7	9	14,5	3	4,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	34		13	38,2	15	44,1	3	8,8	0	0,0	2	5,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21		9	42,9	4	19,0	4	19,0	2	9,5	1	4,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19		7	36,8	2	10,5	3	15,8	5	26,3	1	5,3
Servicio Murciano de Salud		317		126	39,7	66	20,8	60	18,9	29	9,1	19	6,0

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados.

10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?



n= 102

11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	30 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	131	70,1	63,5	76,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	132	73,3	66,9	79,8
III	Hospital Rafael Méndez	84	58	69,0	59,2	78,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	94	64	68,1	58,7	77,5
V	Hospital Virgen del Castillo	93	66	71,0	61,7	80,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	123	67,6	60,8	74,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	188	135	71,8	65,4	78,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	90	58	64,4	54,6	74,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	70	72,9	64,0	81,8
Servicio Murciano de Salud		1.194	837	70,1	67,5	72,7

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

12. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	188	105	55,9	48,8	62,9	7,3	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	183	109	59,6	52,5	66,7	7,4	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	85	43	50,6	40,0	61,2	7,1	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	46	47,4	37,5	57,4	7,0	2,6
V	Hospital Virgen del Castillo	96	52	54,2	44,2	64,1	7,1	2,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	183	104	56,8	49,7	64,0	7,2	2,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	189	107	56,6	49,5	63,7	7,1	2,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	50	52,6	42,6	62,7	7,2	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	50	51,0	41,1	60,9	7,2	2,6
Servicio Murciano de Salud		1.214	666	54,9	52,1	57,7	7,2	2,6

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	163	82,3	77,0	87,6	8,6	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	160	80,8	75,3	86,3	8,6	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	76	76,0	67,6	84,4	8,4	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	74	74,7	66,2	83,3	8,3	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	100	77	77,0	68,8	85,2	8,4	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	160	80,4	74,9	85,9	8,7	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	159	79,5	73,9	85,1	8,5	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	79	81,4	73,7	89,2	8,7	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	77	80,2	72,2	88,2	8,6	2,1
Servicio Murciano de Salud		1.287	1.025	79,6	77,4	81,8	8,5	2,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	186	93,0	89,5	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	183	92,4	88,7	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	99	94	94,9	90,6	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	93	93,0	88,0	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	99	91	91,9	86,6	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	197	192	97,5	95,3	99,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	191	95,5	92,6	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	98	98,0	95,3	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	94	94,9	90,6	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.292	1.222	94,6	93,3	95,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	179	96,2	93,5	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	176	171	97,2	94,7	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	91	88	96,7	93,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	92	87	94,6	89,9	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	90	85	94,4	89,7	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	173	97,7	95,6	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	171	97,7	95,5	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	90	88	97,8	94,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	90	87	96,7	93,0	100
Servicio Murciano de Salud		1.167	1.129	96,7	95,7	97,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	159	147	92,5	88,3	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	166	154	92,8	88,8	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	61	56	91,8	84,9	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	75	73	97,3	93,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	73	65	89,0	81,9	96,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	162	155	95,7	92,5	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	171	150	87,7	82,8	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	85	79	92,9	87,5	98,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	77	65	84,4	76,3	92,5
Servicio Murciano de Salud		1.029	944	91,7	90,1	93,4

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	78	39,0	122	61,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	63	31,5	137	68,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	33	33,0	67	67,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	32	32,0	68	68,0
V	Hospital Virgen del Castillo	99	36	36,4	63	63,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	101	50,5	99	49,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	82	41,2	117	58,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	44	44,0	56	56,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	39	39,0	61	61,0
Servicio Murciano de Salud		1.298	508	39,1	790	60,9

18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	76	61	80,3	71,3	89,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	55	44	80,0	69,4	90,6
III	Hospital Rafael Méndez	24	18	75,0	57,7	92,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	31	30	96,8	90,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	34	31	91,2	81,6	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	78	83,0	75,4	90,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	79	66	83,5	75,4	91,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	43	39	90,7	82,0	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	39	35	89,7	80,2	99,3
Servicio Murciano de Salud		475	402	84,6	81,4	87,9

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtener las recetas de los mismos?*

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

19. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	187	93,5	90,1	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	199	190	95,5	92,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	98	95	96,9	93,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	93	93,0	88,0	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	91	91,0	85,4	96,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	188	94,5	91,3	97,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	190	95,0	92,0	98,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	97	98,0	95,2	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	94	94,9	90,6	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.294	1.225	94,7	93,4	95,9

20. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	181	95,8	92,9	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	173	96,6	94,0	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	89	85	95,5	91,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	87	96,7	93,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	89	86	96,6	92,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	171	97,2	94,7	99,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	170	97,1	94,7	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	89	97,8	94,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	93	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		1.171	1.135	96,9	95,9	97,9

21. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	159	148	93,1	89,1	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	165	155	93,9	90,3	97,6
III	Hospital Rafael Méndez	62	58	93,5	87,4	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	67	95,7	91,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	77	70	90,9	84,5	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	160	146	91,3	86,9	95,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	164	153	93,3	89,5	97,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	84	80	95,2	90,7	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	76	65	85,5	77,6	93,4
Servicio Murciano de Salud		1.017	942	92,6	91,0	94,2

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	184	97,4	95,1	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	185	178	96,2	93,5	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	85	82	96,5	92,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	94	96,9	93,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	96	93	96,9	93,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	186	178	95,7	92,8	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	191	187	97,9	95,9	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	93	87	93,5	88,6	98,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	91	91,9	86,6	97,3
Servicio Murciano de Salud		1.221	1.174	96,2	95,1	97,2

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	158	83,6	78,3	88,9	8,9	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	186	157	84,4	79,2	89,6	9,0	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	85	69	81,2	72,9	89,5	8,7	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	83	85,6	78,6	92,6	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	95	79	83,2	75,6	90,7	8,6	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	189	163	86,2	81,3	91,2	9,0	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	190	167	87,9	83,3	92,5	9,0	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	87	90,6	84,8	96,5	9,1	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	89	89,0	82,9	95,1	9,0	1,6
Servicio Murciano de Salud		1.227	1.052	85,7	83,8	87,7	8,9	1,6

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

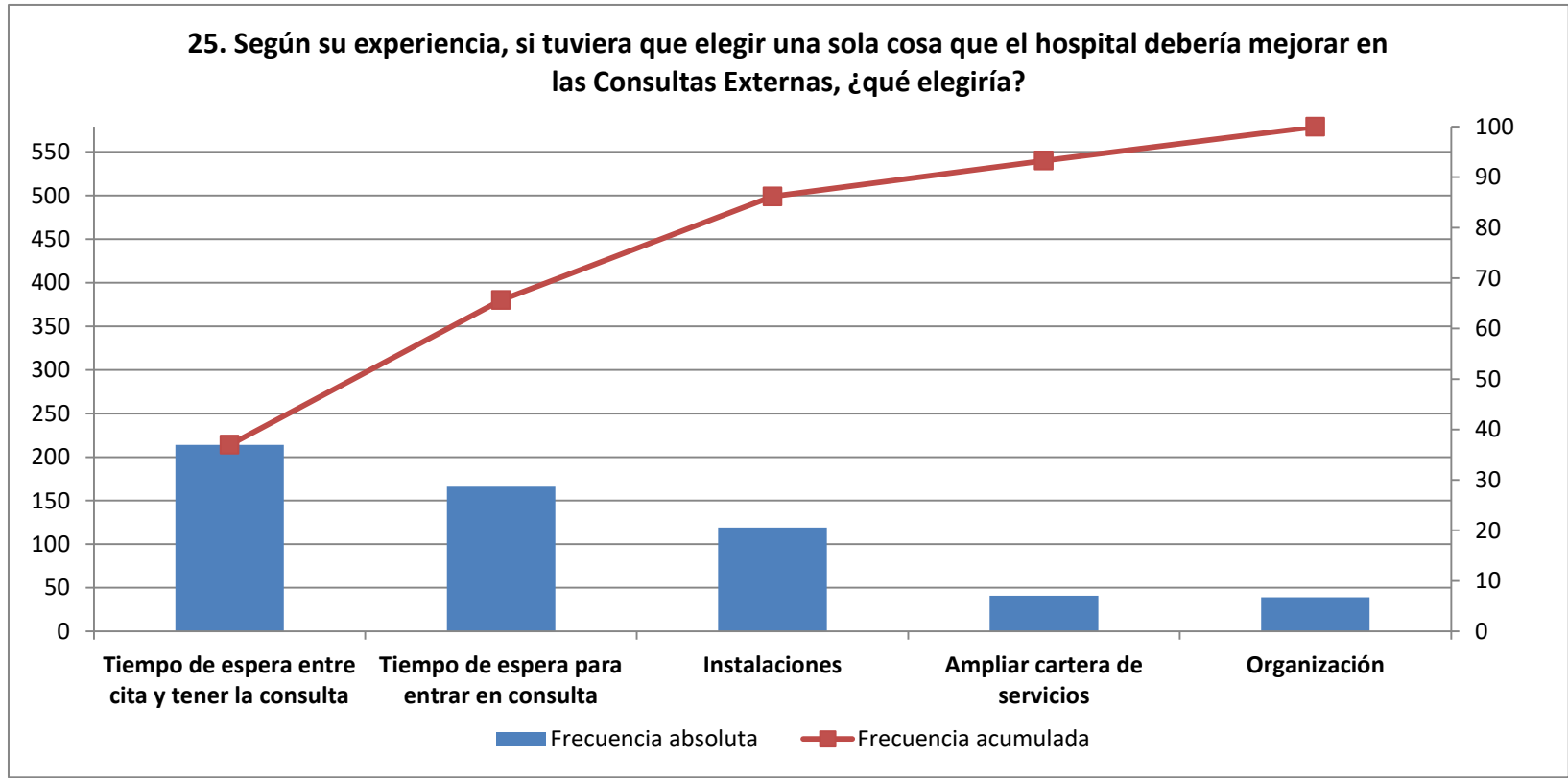
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	147	74,2	68,2	80,3	8,2	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	157	79,7	74,1	85,3	8,5	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	99	72	72,7	64,0	81,5	8,4	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	76	77,6	69,3	85,8	8,5	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	99	59	59,6	49,9	69,3	7,5	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	197	151	76,6	70,7	82,6	8,4	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	151	75,5	69,5	81,5	8,3	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	73	73,7	65,1	82,4	8,2	2,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	76	76,8	68,4	85,1	8,5	1,5
Servicio Murciano de Salud		1.286	962	74,8	72,4	77,2	8,3	1,8

25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Tiempo de espera entre cita y tener la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Instalaciones (ampliar / mejorar sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, etc)		Ampliar cartera de servicios		Organización (acortar tiempo de los trámites, proporcionar ambulancias, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	127	20	15,7	30	23,6	20	15,7	7	5,5	8	6,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	138	33	23,9	23	16,7	19	13,8	4	2,9	7	5,1
III	Hospital Rafael Méndez	75	23	30,7	18	24,0	11	14,7	6	8,0	1	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	21	29,6	14	19,7	3	4,2	2	2,8	2	2,8
V	Hospital Virgen del Castillo	63	14	22,2	5	7,9	12	19,0	5	7,9	7	11,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	126	28	22,2	28	22,2	28	22,2	7	5,6	6	4,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	123	33	26,8	31	25,2	9	7,3	5	4,1	3	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	21	35,6	8	13,6	11	18,6	3	5,1	3	5,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	63	21	33,3	9	14,3	6	9,5	2	3,2	2	3,2
Servicio Murciano de Salud		845	214	25,3	166	19,6	119	14,1	41	4,9	39	4,6

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 579

26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	177	93,2	89,6	96,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	187	177	94,7	91,4	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	85	81	95,3	90,8	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	88	90,7	84,9	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	96	87	90,6	84,8	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	189	179	94,7	91,5	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	191	180	94,2	90,9	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	94	97,9	95,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	95	95,0	90,7	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.231	1.158	94,1	92,8	95,4

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	188	158	84,0	78,8	89,3	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	184	150	81,5	75,9	87,1	8,6	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	81	59	72,8	63,2	82,5	8,3	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	75	80,6	72,6	88,7	8,4	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	95	72	75,8	67,2	84,4	8,0	2,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	185	162	87,6	82,8	92,3	8,9	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	185	151	81,6	76,0	87,2	8,6	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	93	75	80,6	72,6	88,7	8,7	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	83	86,5	79,6	93,3	8,8	1,7
Servicio Murciano de Salud		1.200	985	82,1	79,9	84,3	8,6	2,0

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

CONSULTAS EXTERNAS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?	82,0	85,9	80,3	79,8	84,0	84,7	81,7	78,2	83,3	81,6
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	97,5	97,0	98,0	99,0	96,0	97,0	98,0	96,5	97,9	99,0
4. ¿Pudo modificarla?	48,4									
5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue a Consultas Externas?	75,9	76,9	70,7	70,7	75,5	74,2	82,9	74,9	74,7	81,0
7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?*	96,4	96,3	98,4	97,6	94,8	94,8	94,7	97,3	94,7	98,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	74,0	66,8	76,9	70,6	74,2	71,9	67,2	82,1	78,1	81,0
11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta? (30 minutos o menos)*	70,1	70,1	73,3	69,0	68,1	71,0	67,6	71,8	64,4	72,9
12. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?*	54,9	55,9	59,6	50,6	47,4	54,2	56,8	56,6	52,6	51,0
12bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? (media)*	7,2	7,3	7,4	7,1	7,0	7,1	7,2	7,1	7,2	7,2
13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?	79,6	82,3	80,8	76,0	74,7	77,0	80,4	79,5	81,4	80,2
13bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? (media)	8,5	8,6	8,6	8,4	8,3	8,4	8,7	8,5	8,7	8,6
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	94,6	93,0	92,4	94,9	93,0	91,9	97,5	95,5	98,0	94,9
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,7	96,2	97,2	96,7	94,6	94,4	97,7	97,7	97,8	96,7
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?*	91,7	92,5	92,8	91,8	97,3	89,0	95,7	87,7	92,9	84,4
17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?	39,1	39,0	31,5	33,0	32,0	36,4	50,5	41,2	44,0	39,0
18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?*	84,6	80,3	80,0		96,8	91,2	83,0	83,5	90,7	89,7
18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtenerlos?										
19. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal médico?	94,7	93,5	95,5	96,9	93,0	91,0	94,5	95,0	98,0	94,9
20. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal de enfermería?	96,9	95,8	96,6	95,5	96,7	96,6	97,2	97,1	97,8	100
21. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal administrativo?*	92,6	93,1	93,9	93,5	95,7	90,9	91,3	93,3	95,2	85,5
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?*	96,2	97,4	96,2	96,5	96,9	96,9	95,7	97,9	93,5	91,9
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*	85,7	83,6	84,4	81,2	85,6	83,2	86,2	87,9	90,6	89,0
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? (media) *	8,9	8,9	9,0	8,7	8,8	8,6	9,0	9,0	9,1	9,0
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	74,8	74,2	79,7	72,7	77,6	59,6	76,6	75,5	73,7	76,8
24bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,3	8,2	8,5	8,4	8,5	7,5	8,4	8,3	8,2	8,5
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?*	94,1	93,2	94,7	95,3	90,7	90,6	94,7	94,2	97,9	95,0
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	82,1	84,0	81,5	72,8	80,6	75,8	87,6	81,6	80,6	86,5
27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,6	8,7	8,6	8,3	8,4	8,0	8,9	8,6	8,7	8,8

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en el hospital que en el Área de Salud.

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el hospital que en el Área de Salud.

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
74,8	74,2	79,7	72,7	77,6	59,6	76,6	75,5	73,7	76,8

85%	85%	80%	80%	78%	80%	80%	78%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
67,0	67,6	67,9	63,4	63,7	66,5	69,1	67,8	63,9	68,3

75,9	76,9	70,7	70,7	75,5	74,2	82,9	74,9	74,7	81,0
70,1	70,1	73,3	69,0	68,1	71,0	67,6	71,8	64,4	72,9
54,9	55,9	59,6	50,6	47,4	54,2	56,8	56,6	52,6	51,0
	78%	75%	75%	75%	75%	75%	80%	75%	80%

2.1.19	Información en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	


Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
79,6	82,3	80,8	76,0	74,7	77,0	80,4	79,5	81,4	80,2

90%	85%	90%	85%	80%	85%	88%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.20	Recetas en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que declara que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas
Fórmula	Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
84,6	80,3	80,0		96,8	91,2	83,0	83,5	90,7	89,7

80%	75%	83%	80%	85%	80%	75%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

 Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17 Satisfacción en el Área de Consultas Externas		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.	74,8	74,2	79,7	72,7	77,6	59,6	76,6	75,5	73,7	76,8
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas		85%	85%	80%	80%	78%	80%	80%	78%	80%
		77,4	80,7	80,4	77,9	75,5	74,0	76,8	75,0	76,9	74,0
			80%	80%	75%	75%	75%	80%	75%	78%	80%

2.1.18 Accesibilidad en el Área de Consultas Externas		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.	67,0	67,6	67,9	63,4	63,7	66,5	69,1	67,8	63,9	68,3
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas		78%	75%	75%	75%	75%	75%	80%	75%	80%
		66,5	71,4	63,7	63,2	59,7	64,4	68,9	67,1	67,6	66,3
			80%	80%	80%	75%	75%	80%	80%	80%	80%

Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas											
	2022	DATOS	75,9	76,9	70,7	70,7	75,5	74,2	82,9	74,9	74,7	81,0
	2021	DATOS	75,3	83,4	70,6	72,1	67,3	67,3	80,0	76,8	79,6	70,5
	2022	DATOS	70,1	70,1	73,3	69,0	68,1	71,0	67,6	71,8	64,4	72,9
	2021	DATOS	70,5	71,0	67,6	66,3	64,0	75,3	73,1	71,6	70,1	74,2
	2022	DATOS	54,9	55,9	59,6	50,6	47,4	54,2	56,8	56,6	52,6	51,0
		53,6	59,8	52,8	51,2	47,8	50,5	53,5	53,0	53,1	54,2	

2.1.19 Información en el Área de Consultas Externas		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.	79,6	82,3	80,8	76,0	74,7	77,0	80,4	79,5	81,4	80,2
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Valoraciones realizadas		90%	85%	90%	85%	80%	85%	88%	90%	90%
		84,0	83,7	84,6	86,5	81,7	78,8	83,3	85,4	84,6	86,5
			90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%

2.1.20 Recetas en el Área de Consultas Externas		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
Descripción	Porcentaje de pacientes que declara que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas	84,6	80,3	80,0		96,8	91,2	83,0	83,5	90,7	89,7
Fórmula	Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas x 100 / Valoraciones realizadas		80%	75%	83%	80%	85%	80%	75%	80%	80%
		73,0	71,3	71,2	80,6	69,7	73,7	75,0	73,3	77,5	68,4
			80%	80%	80%	80%	85%	80%	80%	80%	80%