

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
Hospitalización Concertada
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 | 62 |

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido intervenidos y dados de alta en hospitales concertados del 3 de mayo al 19 de junio y del 5 de septiembre al 30 de octubre de 2022, y que han permanecido en ellos como mínimo una estancia completa. 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 más tiempo en su ingreso en el hospital.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 6 hospitales concertados:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcázar
- Hospital Mesa del Castillo
- Ribera Hospital de Molina
- Hospital Perpetuo Socorro
- Hospital Quirón Salud

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por los responsables de cada hospital*

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 **450** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en el 85,4% de los casos y al acompañante en el 14,6%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,8 minutos (5-25 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte inició el día 18/05/2022 y finalizó el 04/07/2022 y del segundo corte se inició el día 21/09/2022 y finalizó el 09/11/2022.

***Elena Hernández Sáez.** Hospital Viamed San José; **Miguel Navarro Sánchez.** Hospital Virgen del Alcázar; **Ignacio Pérez-Cuadrado Cervantes.** Hospital Mesa del Castillo; **Antonio Javier Duque Sánchez y Alejandro Martínez Hernández.** Ribera Hospital de Molina; **Cristina Fraile Pérez-Cuadrado.** Hospital Perpetuo Socorro; **Goretti Ortega Vilar.** Hospital Quirón (IDCQ).

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

| HOSPITAL | Total Contestan |
|-------------------------------|------------------------|
| | n |
| Hospital Viamed San José | 80 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 |
| Hospital Quirón Salud | 80 |
| Hospitales Concertados | 450 |

Edad del paciente

| HOSPITAL | Total Contestan | Menos 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 | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 2 | 2,5 | 3 | 3,8 | 14 | 17,5 | 37 | 46,3 | 24 | 30,0 | 55,3 | 15,2 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 1 | 1,4 | 3 | 4,3 | 13 | 18,6 | 26 | 37,1 | 27 | 38,6 | 57,6 | 16,6 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 2 | 2,9 | 4 | 5,7 | 6 | 8,6 | 31 | 44,3 | 27 | 38,6 | 56,3 | 17,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 1 | 1,3 | 3 | 3,8 | 15 | 18,8 | 39 | 48,8 | 22 | 27,5 | 54,4 | 16,1 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 0 | 0,0 | 1 | 1,4 | 5 | 7,1 | 36 | 51,4 | 28 | 40,0 | 60,1 | 12,5 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 0 | 0,0 | 2 | 2,5 | 14 | 17,5 | 35 | 43,8 | 29 | 36,3 | 57,8 | 14,9 |
| Hospitales Concertados | 450 | 6 | 1,3 | 16 | 3,6 | 67 | 14,9 | 204 | 45,3 | 157 | 34,9 | 56,9 | 15,6 |

Edad del informante

| HOSPITAL | Total Contestan | De 18 a 24 años | | De 25 a 44 años | | De 45 a 64 años | | 65 o más años | | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 9 | 0 | 0,0 | 2 | 22,2 | 6 | 66,7 | 1 | 11,1 | 50,0 | 9,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 12 | 1 | 8,3 | 1 | 8,3 | 6 | 50,0 | 4 | 33,3 | 53,0 | 15,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 12 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 | 75,0 | 3 | 25,0 | 56,0 | 12,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 9 | 0 | 0,0 | 1 | 11,1 | 6 | 66,7 | 2 | 22,2 | 57,0 | 11,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 12 | 0 | 0,0 | 3 | 25,0 | 7 | 58,3 | 2 | 16,7 | 53,0 | 13,0 |
| Hospital Quirón Salud | 12 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 | 83,3 | 2 | 16,7 | 56,0 | 10,0 |
| Hospitales Concertados | 66 | 1 | 1,5 | 7 | 10,6 | 44 | 66,7 | 14 | 21,2 | 54,0 | 11,5 |

Sexo del paciente

| HOSPITAL | Total Contestan | Hombre | | Mujer | |
|-------------------------------|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | n | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 80 | 42 | 52,5 | 38 | 47,5 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 43 | 61,4 | 27 | 38,6 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 32 | 45,7 | 38 | 54,3 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 30 | 37,5 | 50 | 62,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 33 | 47,1 | 37 | 52,9 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 41 | 51,3 | 39 | 48,8 |
| Hospitales Concertados | 450 | 221 | 49,1 | 229 | 50,9 |

Sexo del informante

| HOSPITAL | Total Contestan | Hombre | | Mujer | |
|-------------------------------|-----------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | n | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 9 | 4 | 44,4 | 5 | 55,6 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 12 | 0 | 0,0 | 12 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 12 | 6 | 50,0 | 6 | 50,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 9 | 3 | 33,3 | 6 | 66,7 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 12 | 6 | 50,0 | 6 | 50,0 |
| Hospital Quirón Salud | 12 | 2 | 16,7 | 10 | 83,3 |
| Hospitales Concertados | 66 | 21 | 31,8 | 45 | 68,2 |

Estudios del paciente

| HOSPITAL | Total Contestan* | Sin estudios o estudios primarios completos | | Resto estudios | |
|-------------------------------|------------------|---|-------------|----------------|-------------|
| | n | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 78 | 38 | 48,7 | 40 | 51,3 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 45 | 65,2 | 24 | 34,8 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 24 | 34,8 | 45 | 65,2 |
| Ribera Hospital de Molina | 78 | 36 | 46,2 | 42 | 53,8 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 38 | 55,1 | 31 | 44,9 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 44 | 55,7 | 35 | 44,3 |
| Hospitales Concertados | 442 | 225 | 50,9 | 217 | 49,1 |

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

| HOSPITAL | Total Contestan | Sin estudios o estudios primarios completos | | Resto estudios | |
|-------------------------------|-----------------|---|-------------|----------------|-------------|
| | n | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 9 | 3 | 33,3 | 6 | 66,7 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 12 | 6 | 50,0 | 6 | 50,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 12 | 3 | 25,0 | 9 | 75,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 8 | 2 | 25,0 | 6 | 75,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 12 | 1 | 8,3 | 11 | 91,7 |
| Hospital Quirón Salud | 12 | 1 | 8,3 | 11 | 91,7 |
| Hospitales Concertados | 65 | 16 | 24,6 | 49 | 75,4 |

Nacionalidad del paciente

| HOSPITAL | Total Contestan | Española | | Otra | |
|-------------------------------|-----------------|------------|-------------|-----------|------------|
| | n | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 80 | 76 | 95,0 | 4 | 5,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 68 | 97,1 | 2 | 2,9 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 66 | 94,3 | 4 | 5,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 79 | 75 | 94,9 | 4 | 5,1 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 75 | 93,8 | 5 | 6,3 |
| Hospitales Concertados | 449 | 425 | 94,7 | 24 | 5,3 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy buena o buena | | Regular, mala o muy mala | |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| | n | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 79 | 47 | 59,5 | 32 | 40,5 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 40 | 57,1 | 30 | 42,9 |
| Hospital Mesa del Castillo | 68 | 37 | 54,4 | 31 | 45,6 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 41 | 51,3 | 39 | 48,8 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 40 | 57,1 | 30 | 42,9 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 44 | 55,7 | 35 | 44,3 |
| Hospitales Concertados | 446 | 249 | 55,8 | 197 | 44,2 |

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?

| HOSPITAL | Total Contestan | No me dio ninguna información | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 3 | 72 | 90,0 | 83,4 | 96,6 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 5 | 62 | 88,6 | 81,1 | 96,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 8 | 58 | 84,1 | 75,4 | 92,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 5 | 73 | 91,3 | 85,1 | 97,4 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 6 | 58 | 82,9 | 74,0 | 91,7 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 2 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 |
| Hospitales Concertados | 448 | 29 | 400 | 89,3 | 86,4 | 92,1 |

2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?

| HOSPITAL | Total Contestan | No me preocupaba nada | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 10 | 51 | 63,8 | 53,2 | 74,3 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 7 | 51 | 72,9 | 62,4 | 83,3 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 9 | 48 | 69,6 | 58,7 | 80,4 |
| Ribera Hospital de Molina | 79 | 5 | 61 | 77,2 | 68,0 | 86,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 68 | 11 | 41 | 60,3 | 48,7 | 71,9 |
| Hospital Quirón Salud | 78 | 7 | 66 | 84,6 | 76,6 | 92,6 |
| Hospitales Concertados | 444 | 49 | 318 | 71,6 | 67,4 | 75,8 |

3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 75 | 94,9 | 90,1 | 99,8 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 69 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 78 | 77 | 98,7 | 96,2 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 68 | 67 | 98,5 | 95,7 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 75 | 73 | 97,3 | 93,7 | 100 |
| Hospitales Concertados | 439 | 429 | 97,7 | 96,3 | 99,1 |

4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 73 | 66 | 90,4 | 83,7 | 97,2 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 65 | 64 | 98,5 | 95,5 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 65 | 55 | 84,6 | 75,8 | 93,4 |
| Ribera Hospital de Molina | 75 | 70 | 93,3 | 87,7 | 99,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 65 | 59 | 90,8 | 83,7 | 97,8 |
| Hospital Quirón Salud | 71 | 65 | 91,5 | 85,1 | 98,0 |
| Hospitales Concertados | 414 | 379 | 91,5 | 88,9 | 94,2 |

5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 65 | 52 | 80,0 | 70,3 | 89,7 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 62 | 51 | 82,3 | 72,7 | 91,8 |
| Hospital Mesa del Castillo | 60 | 46 | 76,7 | 66,0 | 87,4 |
| Ribera Hospital de Molina | 60 | 51 | 85,0 | 76,0 | 94,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 55 | 42 | 76,4 | 65,1 | 87,6 |
| Hospital Quirón Salud | 68 | 66 | 97,1 | 93,0 | 100 |
| Hospitales Concertados | 370 | 308 | 83,2 | 79,4 | 87,0 |

6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 78 | 58 | 74,4 | 64,7 | 84,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 67 | 45 | 67,2 | 55,9 | 78,4 |
| Hospital Mesa del Castillo | 66 | 27 | 40,9 | 29,0 | 52,8 |
| Ribera Hospital de Molina | 77 | 55 | 71,4 | 61,3 | 81,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 44 | 63,8 | 52,4 | 75,1 |
| Hospital Quirón Salud | 76 | 49 | 64,5 | 53,7 | 75,2 |
| Hospitales Concertados | 433 | 278 | 64,2 | 59,7 | 68,7 |

7. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 57 | 55 | 96,5 | 91,7 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 45 | 45 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 27 | 26 | 96,3 | 89,2 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 55 | 54 | 98,2 | 94,7 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 44 | 42 | 95,5 | 89,3 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 49 | 46 | 93,9 | 87,2 | 100 |
| Hospitales Concertados | 277 | 268 | 96,8 | 94,7 | 98,8 |

8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 77 | 68 | 88,3 | 81,1 | 95,5 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 68 | 64 | 94,1 | 88,5 | 99,7 |
| Hospital Mesa del Castillo | 66 | 59 | 89,4 | 82,0 | 96,8 |
| Ribera Hospital de Molina | 77 | 72 | 93,5 | 88,0 | 99,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 68 | 63 | 92,6 | 86,4 | 98,9 |
| Hospital Quirón Salud | 76 | 69 | 90,8 | 84,3 | 97,3 |
| Hospitales Concertados | 432 | 395 | 91,4 | 88,8 | 94,1 |

9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 76 | 72 | 94,7 | 89,7 | 99,8 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 66 | 65 | 98,5 | 95,5 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 65 | 61 | 93,8 | 88,0 | 99,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 77 | 75 | 97,4 | 93,8 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 67 | 63 | 94,0 | 88,4 | 99,7 |
| Hospital Quirón Salud | 71 | 67 | 94,4 | 89,0 | 99,7 |
| Hospitales Concertados | 422 | 403 | 95,5 | 93,5 | 97,5 |

10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?

| HOSPITAL | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|----------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------------------------|
| | n | n | % | | | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 72 | 90,0 | 83,4 | 96,6 | 9,1 | 1,2 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 62 | 88,6 | 81,1 | 96,0 | 8,9 | 1,2 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 59 | 84,3 | 75,8 | 92,8 | 8,5 | 1,9 |
| Ribera Hospital de Molina | 78 | 68 | 87,2 | 79,8 | 94,6 | 9,1 | 1,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 55 | 78,6 | 69,0 | 88,2 | 8,5 | 2,0 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 71 | 89,9 | 83,2 | 96,5 | 9,0 | 1,5 |
| Hospitales Concertados | 447 | 387 | 86,6 | 83,4 | 89,7 | 8,9 | 1,6 |

11. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?

| HOSPITAL | Total Contestan | Siempre o casi siempre | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 73 | 64 | 87,7 | 80,1 | 95,2 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 64 | 56 | 87,5 | 79,4 | 95,6 |
| Hospital Mesa del Castillo | 68 | 56 | 82,4 | 73,3 | 91,4 |
| Ribera Hospital de Molina | 74 | 65 | 87,8 | 80,4 | 95,3 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 67 | 52 | 77,6 | 67,6 | 87,6 |
| Hospital Quirón Salud | 72 | 59 | 81,9 | 73,1 | 90,8 |
| Hospitales Concertados | 418 | 352 | 84,2 | 80,7 | 87,7 |

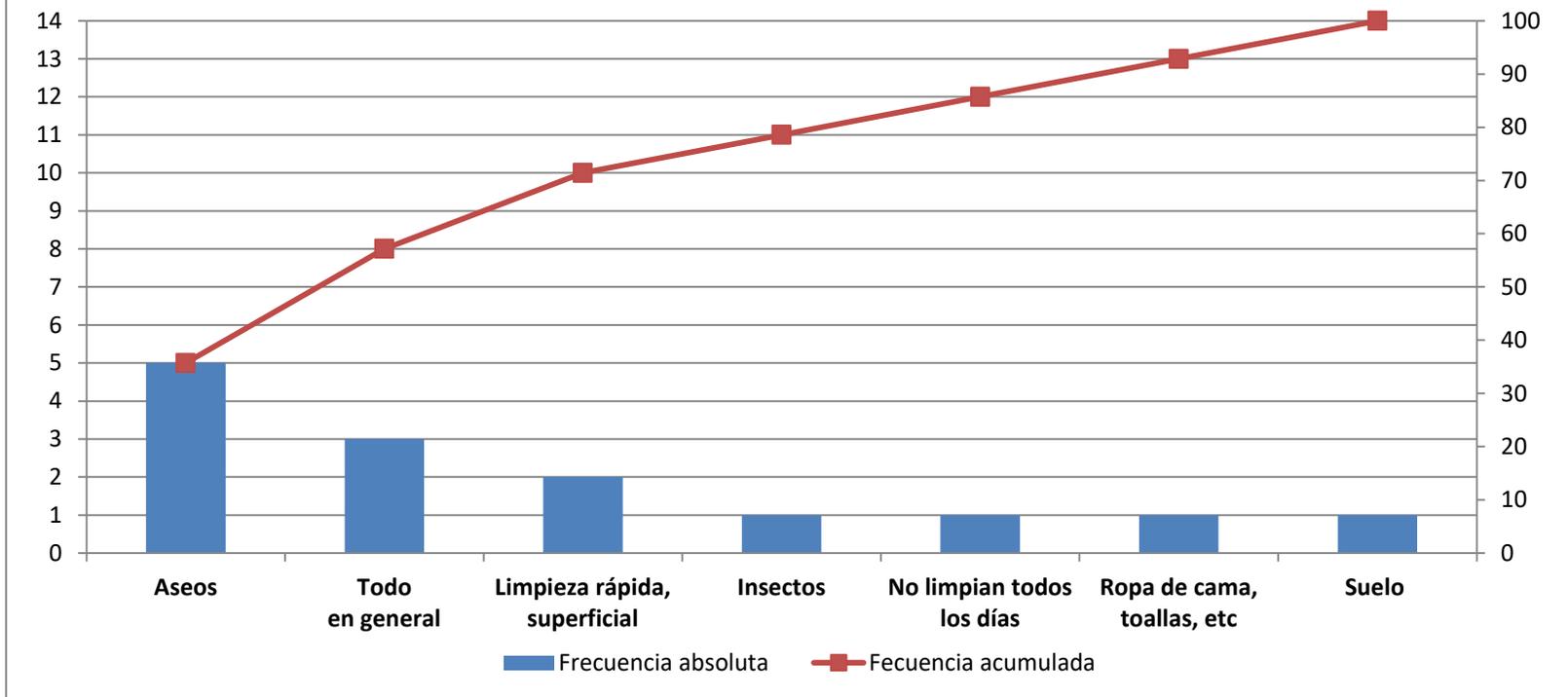
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 73 | 91,3 | 85,1 | 97,4 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 68 | 68 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 65 | 94,2 | 88,7 | 99,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 79 | 98,8 | 96,3 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 69 | 98,6 | 95,8 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 78 | 98,7 | 96,3 | 100 |
| Hospitales Concertados | 446 | 432 | 96,9 | 95,2 | 98,5 |

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

| HOSPITAL | Total contestan | Aseos | | Todo en general | | Limpieza rápida, superficial | | Insectos | | No limpian todos los días | | Ropa de cama, toallas, etc | | Suelo | |
|-------------------------------|-----------------|----------|-------------|-----------------|-------------|------------------------------|-------------|----------|------------|---------------------------|------------|----------------------------|------------|----------|------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 4 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 2 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Quirón Salud | 4 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 |
| Hospitales Concertados | 14 | 5 | 35,7 | 3 | 21,4 | 2 | 14,3 | 1 | 7,1 | 1 | 7,1 | 1 | 7,1 | 1 | 7,1 |

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



n= 14

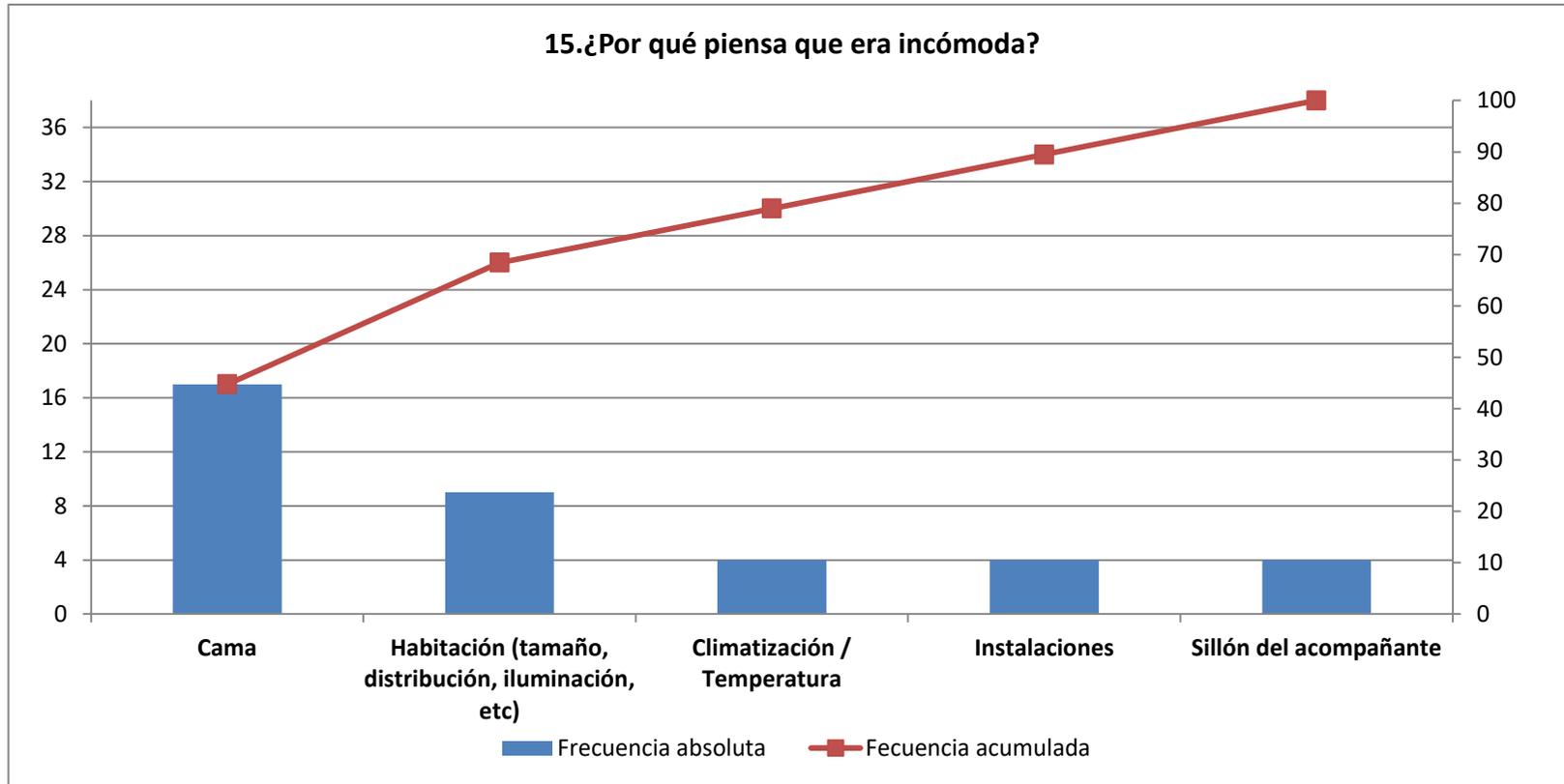
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 67 | 83,8 | 75,7 | 91,8 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 62 | 88,6 | 81,1 | 96,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 57 | 81,4 | 72,3 | 90,5 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 76 | 95,0 | 90,2 | 99,8 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 65 | 92,9 | 86,8 | 98,9 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 |
| Hospitales Concertados | 449 | 404 | 90,0 | 87,2 | 92,8 |

15. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

| HOSPITAL | Total contestan | Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc) | | Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada | | Climatización / Temperatura | | Instalaciones (televisión de pago, estropeada, tiembre no accesible, etc) | | Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc) | |
|-------------------------------|-----------------|--|-------------|--|-------------|-----------------------------|------------|---|------------|---|------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 13 | 2 | 15,4 | 4 | 30,8 | 1 | 7,7 | 2 | 15,4 | 1 | 7,7 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 6 | 1 | 16,7 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 |
| Hospital Mesa del Castillo | 11 | 7 | 63,6 | 2 | 18,2 | 0 | 0,0 | 1 | 9,1 | 0 | 0,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 5 | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 5 | 4 | 80,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Quirón Salud | 5 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 |
| Hospitales Concertados | 45 | 17 | 37,8 | 9 | 20,0 | 4 | 8,9 | 4 | 8,9 | 4 | 8,9 |

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 38

16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

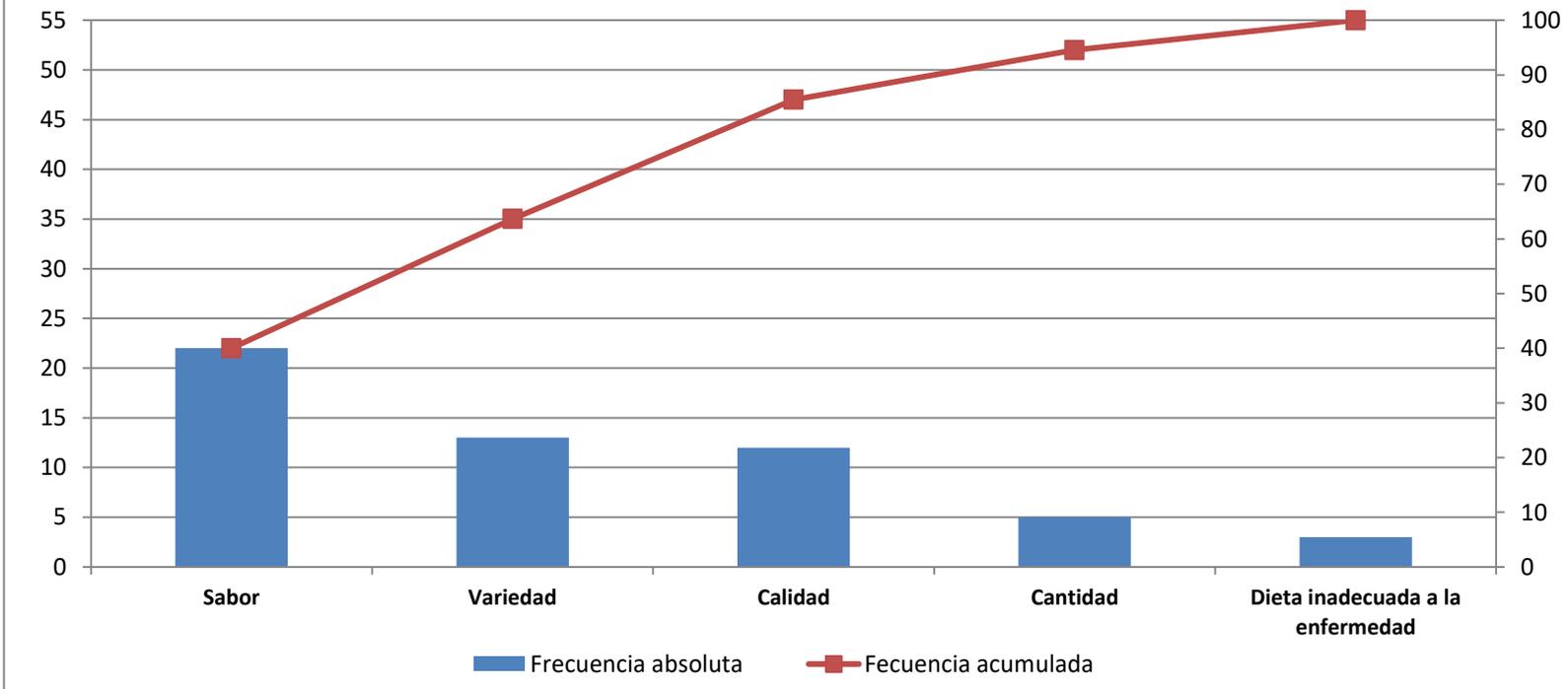
| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 67 | 60 | 89,6 | 82,2 | 96,9 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 65 | 53 | 81,5 | 72,1 | 91,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 56 | 42 | 75,0 | 63,7 | 86,3 |
| Ribera Hospital de Molina | 60 | 51 | 85,0 | 76,0 | 94,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 64 | 53 | 82,8 | 73,6 | 92,1 |
| Hospital Quirón Salud | 65 | 57 | 87,7 | 79,7 | 95,7 |
| Hospitales Concertados | 377 | 316 | 83,8 | 80,1 | 87,5 |

17. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar?

| HOSPITAL | Total contestan | Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc) | | Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc) | | Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc) | | Cantidad (poca, escasa, mucha, etc) | | Dieta inadecuada a la enfermedad | |
|-------------------------------|-----------------|--|-------------|---|-------------|--|-------------|-------------------------------------|------------|----------------------------------|------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 5 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 11 | 5 | 45,5 | 4 | 36,4 | 1 | 9,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 12 | 5 | 41,7 | 2 | 16,7 | 4 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 8,3 |
| Ribera Hospital de Molina | 11 | 3 | 27,3 | 1 | 9,1 | 3 | 27,3 | 1 | 9,1 | 1 | 9,1 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 11 | 4 | 36,4 | 4 | 36,4 | 0 | 0,0 | 3 | 27,3 | 0 | 0,0 |
| Hospital Quirón Salud | 11 | 3 | 27,3 | 2 | 18,2 | 3 | 27,3 | 1 | 9,1 | 1 | 9,1 |
| Hospitales Concertados | 61 | 22 | 36,1 | 13 | 21,3 | 12 | 19,7 | 5 | 8,2 | 3 | 4,9 |

Se especifican los incumplimientos más citados

17. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar?



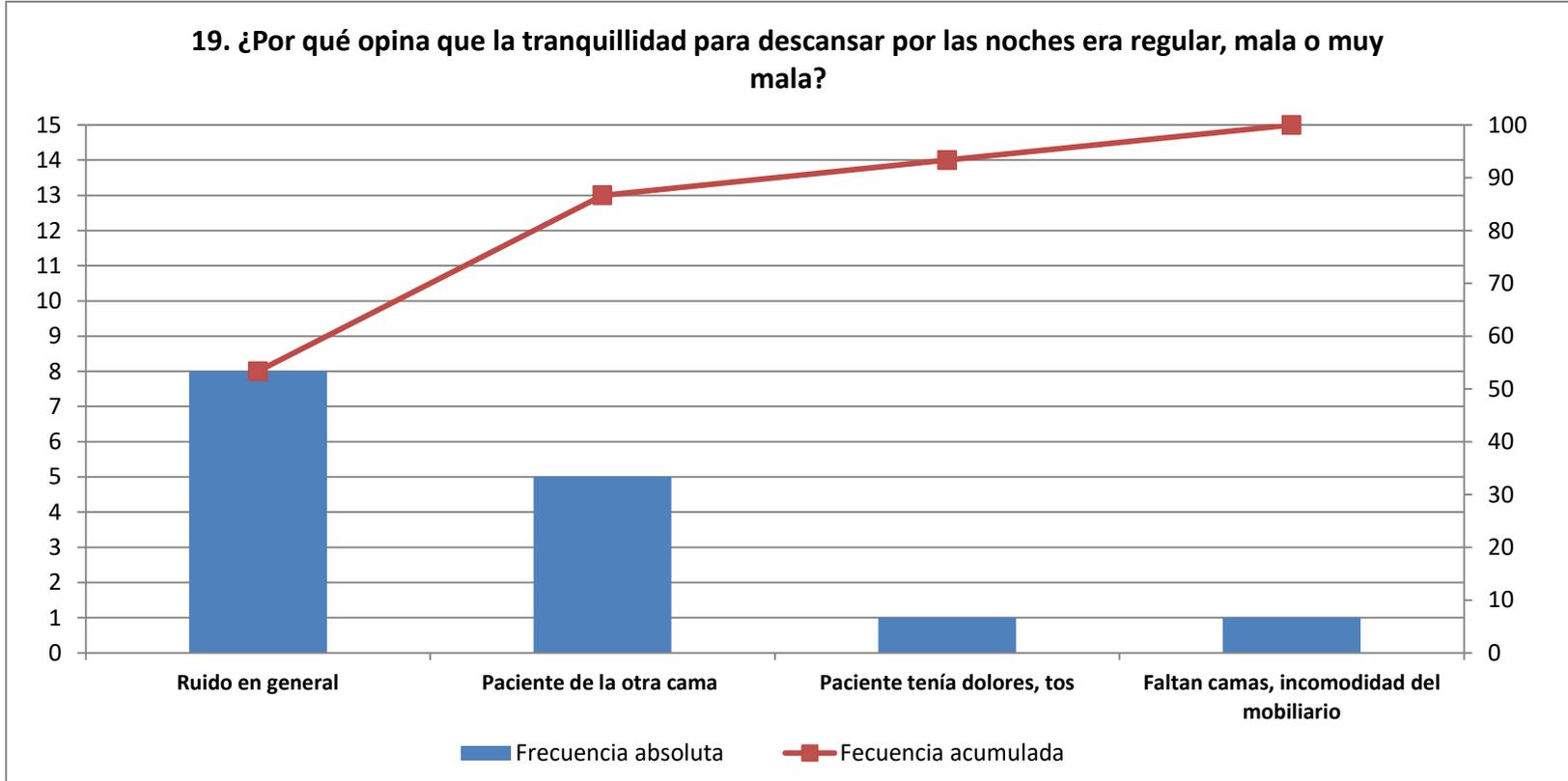
n= 55

18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 78 | 76 | 97,4 | 93,9 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 78 | 97,5 | 94,1 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 66 | 94,3 | 88,8 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 71 | 70 | 98,6 | 95,9 | 100 |
| Hospitales Concertados | 439 | 424 | 96,6 | 94,9 | 98,3 |

19. ¿Por qué opina que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala?

| HOSPITAL | Total contestan | Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc) | | Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc) | | El paciente no se encontraba bien, tenía dolor, tos, etc | | Falta de camas, incomodidad del mobiliario (camas, sillones, etc) | |
|-------------------------------|-----------------|---|-------------|--|-------------|--|------------|---|------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 3 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 |
| Hospital Mesa del Castillo | 4 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 3 | 3 | 100 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Quirón Salud | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospitales Concertados | 15 | 8 | 53,3 | 5 | 33,3 | 1 | 6,7 | 1 | 6,7 |



n= 15

20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?

| HOSPITAL | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------------------|
| | n | n | % | | | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 62 | 78,5 | 69,4 | 87,5 | 8,4 | 2,2 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 68 | 60 | 88,2 | 80,6 | 95,9 | 8,9 | 1,5 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 56 | 80,0 | 70,6 | 89,4 | 8,3 | 2,2 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 71 | 88,8 | 81,8 | 95,7 | 8,9 | 2,2 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 55 | 78,6 | 69,0 | 88,2 | 8,2 | 2,6 |
| Hospital Quirón Salud | 77 | 71 | 92,2 | 86,2 | 98,2 | 9,1 | 1,5 |
| Hospitales Concertados | 444 | 375 | 84,5 | 81,1 | 87,8 | 8,6 | 2,1 |

21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?

| HOSPITAL | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------------------|
| | n | n | % | | | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 66 | 83,5 | 75,4 | 91,7 | 8,8 | 1,9 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 68 | 57 | 83,8 | 75,1 | 92,6 | 9,0 | 1,4 |
| Hospital Mesa del Castillo | 68 | 57 | 83,8 | 75,1 | 92,6 | 8,5 | 2,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 69 | 86,3 | 78,7 | 93,8 | 9,0 | 1,9 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 | 8,9 | 1,9 |
| Hospital Quirón Salud | 77 | 71 | 92,2 | 86,2 | 98,2 | 9,1 | 1,5 |
| Hospitales Concertados | 442 | 380 | 86,0 | 82,7 | 89,2 | 8,9 | 1,8 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 77 | 96,3 | 92,1 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 63 | 91,3 | 84,7 | 98,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 79 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 79 | 98,8 | 96,3 | 100 |
| Hospitales Concertados | 447 | 423 | 94,6 | 92,5 | 96,7 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 78 | 98,7 | 96,3 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 67 | 95,7 | 91,0 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 79 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 66 | 94,3 | 88,8 | 99,7 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 79 | 98,8 | 96,3 | 100 |
| Hospitales Concertados | 448 | 435 | 97,1 | 95,5 | 98,7 |

24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 77 | 77 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 68 | 65 | 95,6 | 90,7 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 78 | 98,7 | 96,3 | 100 |
| Hospitales Concertados | 441 | 431 | 97,7 | 96,3 | 99,1 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 77 | 77 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 69 | 98,6 | 95,8 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 67 | 65 | 97,0 | 92,9 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 78 | 77 | 98,7 | 96,2 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 67 | 66 | 98,5 | 95,6 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 77 | 77 | 100 | 100 | 100 |
| Hospitales Concertados | 436 | 431 | 98,9 | 97,9 | 100 |

26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 78 | 97,5 | 94,1 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 66 | 95,7 | 90,8 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 66 | 94,3 | 88,8 | 99,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 79 | 98,8 | 96,3 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 70 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 77 | 96,3 | 92,1 | 100 |
| Hospitales Concertados | 449 | 436 | 97,1 | 95,6 | 98,7 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 79 | 98,8 | 96,3 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 68 | 98,6 | 95,7 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 64 | 91,4 | 84,9 | 98,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 78 | 76 | 97,4 | 93,9 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 61 | 88,4 | 80,9 | 96,0 |
| Hospital Quirón Salud | 78 | 77 | 98,7 | 96,2 | 100 |
| Hospitales Concertados | 444 | 425 | 95,7 | 93,8 | 97,6 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 79 | 98,8 | 96,3 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 64 | 91,4 | 84,9 | 98,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 78 | 75 | 96,2 | 91,9 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 80 | 78 | 97,5 | 94,1 | 100 |
| Hospitales Concertados | 448 | 432 | 96,4 | 94,7 | 98,1 |

29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 78 | 97,5 | 94,1 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 68 | 97,1 | 93,2 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 64 | 92,8 | 86,6 | 98,9 |
| Ribera Hospital de Molina | 76 | 75 | 98,7 | 96,1 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 69 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 |
| Hospitales Concertados | 443 | 431 | 97,3 | 95,8 | 98,8 |

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

| HOSPITAL | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 78 | 78 | 100 | 100 | 100 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 69 | 98,6 | 95,8 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 66 | 64 | 97,0 | 92,8 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 77 | 76 | 98,7 | 96,2 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 68 | 67 | 98,5 | 95,7 | 100 |
| Hospital Quirón Salud | 78 | 78 | 100 | 100 | 100 |
| Hospitales Concertados | 437 | 432 | 98,9 | 97,9 | 99,9 |

31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 71 | 88,8 | 81,8 | 95,7 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 68 | 62 | 91,2 | 84,4 | 97,9 |
| Hospital Mesa del Castillo | 68 | 54 | 79,4 | 69,8 | 89,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 79 | 71 | 89,9 | 83,2 | 96,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 62 | 88,6 | 81,1 | 96,0 |
| Hospital Quirón Salud | 77 | 64 | 83,1 | 74,7 | 91,5 |
| Hospitales Concertados | 442 | 384 | 86,9 | 83,7 | 90,0 |

32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?

| HOSPITAL | Total Contestan | Siempre o casi siempre | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 74 | 69 | 93,2 | 87,5 | 99,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 64 | 63 | 98,4 | 95,4 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 64 | 61 | 95,3 | 90,1 | 100 |
| Ribera Hospital de Molina | 71 | 70 | 98,6 | 95,9 | 100 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 64 | 58 | 90,6 | 83,5 | 97,8 |
| Hospital Quirón Salud | 69 | 67 | 97,1 | 93,1 | 100 |
| Hospitales Concertados | 406 | 388 | 95,6 | 93,6 | 97,6 |

33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

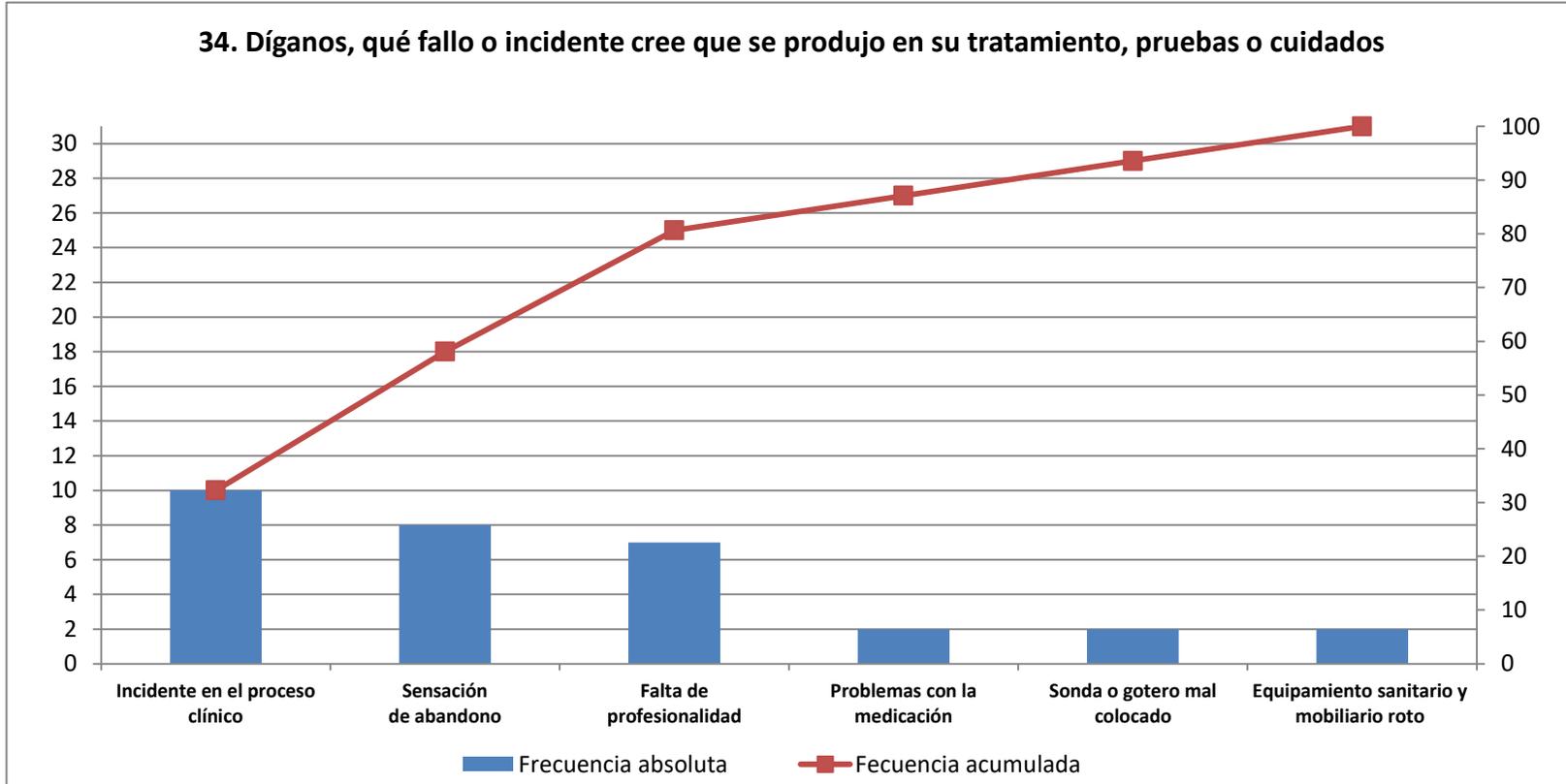
| HOSPITAL | Total Contestan | No | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 73 | 92,4 | 86,6 | 98,2 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 69 | 65 | 94,2 | 88,7 | 99,7 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 62 | 89,9 | 82,7 | 97,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 77 | 71 | 92,2 | 86,2 | 98,2 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 63 | 91,3 | 84,7 | 98,0 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 74 | 93,7 | 88,3 | 99,0 |
| Hospitales Concertados | 442 | 408 | 92,3 | 89,8 | 94,8 |

34. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados

| HOSPITAL | Total contestan | Incidente en el proceso clínico / procedimiento | | Sensación de abandono o de estar desasistido | | Falta de profesionalidad | | Problemas con la medicación (equivocada, repetida, no se la dieron, etc) | | Sonda o gotero mal colocado | | Equipamiento sanitario y mobiliario roto que causa un incidente en el paciente | |
|-------------------------------|-----------------|---|-------------|--|-------------|--------------------------|-------------|--|------------|-----------------------------|------------|--|------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 2 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 5 | 2 | 40,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 5 | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 8 | 3 | 37,5 | 3 | 37,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 12,5 | 0 | 0,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 5 | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Hospital Quirón Salud | 7 | 2 | 28,6 | 1 | 14,3 | 2 | 28,6 | 1 | 14,3 | 0 | 0,0 | 1 | 14,3 |
| Hospitales Concertados | 32 | 10 | 31,3 | 8 | 25,0 | 7 | 21,9 | 2 | 6,3 | 2 | 6,3 | 2 | 6,3 |

Se especifican los incumplimientos más citados

34. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados



n= 31

35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 4 | 1 | 25,0 | 0,0 | 67,4 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 4 | 3 | 75,0 | 32,6 | 100 |
| Hospital Mesa del Castillo | 6 | 1 | 16,7 | 0,0 | 46,5 |
| Ribera Hospital de Molina | 6 | 3 | 50,0 | 10,0 | 90,0 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 6 | 3 | 50,0 | 10,0 | 90,0 |
| Hospital Quirón Salud | 5 | 4 | 80,0 | 44,9 | 100 |
| Hospitales Concertados | 31 | 15 | 48,4 | 30,8 | 66,0 |

36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 4 | 1 | 25,0 | 0,0 | 67,4 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 4 | 1 | 25,0 | 0,0 | 67,4 |
| Hospital Mesa del Castillo | 6 | 3 | 50,0 | 10,0 | 90,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 6 | 2 | 33,3 | 0,0 | 71,1 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 6 | 2 | 33,3 | 0,0 | 71,1 |
| Hospital Quirón Salud | 5 | 1 | 20,0 | 0,0 | 55,1 |
| Hospitales Concertados | 31 | 10 | 32,3 | 15,8 | 48,7 |

37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad de los Hospitales Concertados.

38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

| HOSPITAL | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|----------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------------------------|
| | n | n | % | | | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 71 | 88,8 | 81,8 | 95,7 | 9,0 | 1,8 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 64 | 91,4 | 84,9 | 98,0 | 9,0 | 1,5 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 | 8,8 | 1,8 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 76 | 95,0 | 90,2 | 99,8 | 9,4 | 1,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 61 | 87,1 | 79,3 | 95,0 | 9,0 | 1,7 |
| Hospital Quirón Salud | 78 | 77 | 98,7 | 96,2 | 100 | 9,4 | 1,0 |
| Hospitales Concertados | 448 | 409 | 91,3 | 88,7 | 93,9 | 9,1 | 1,6 |

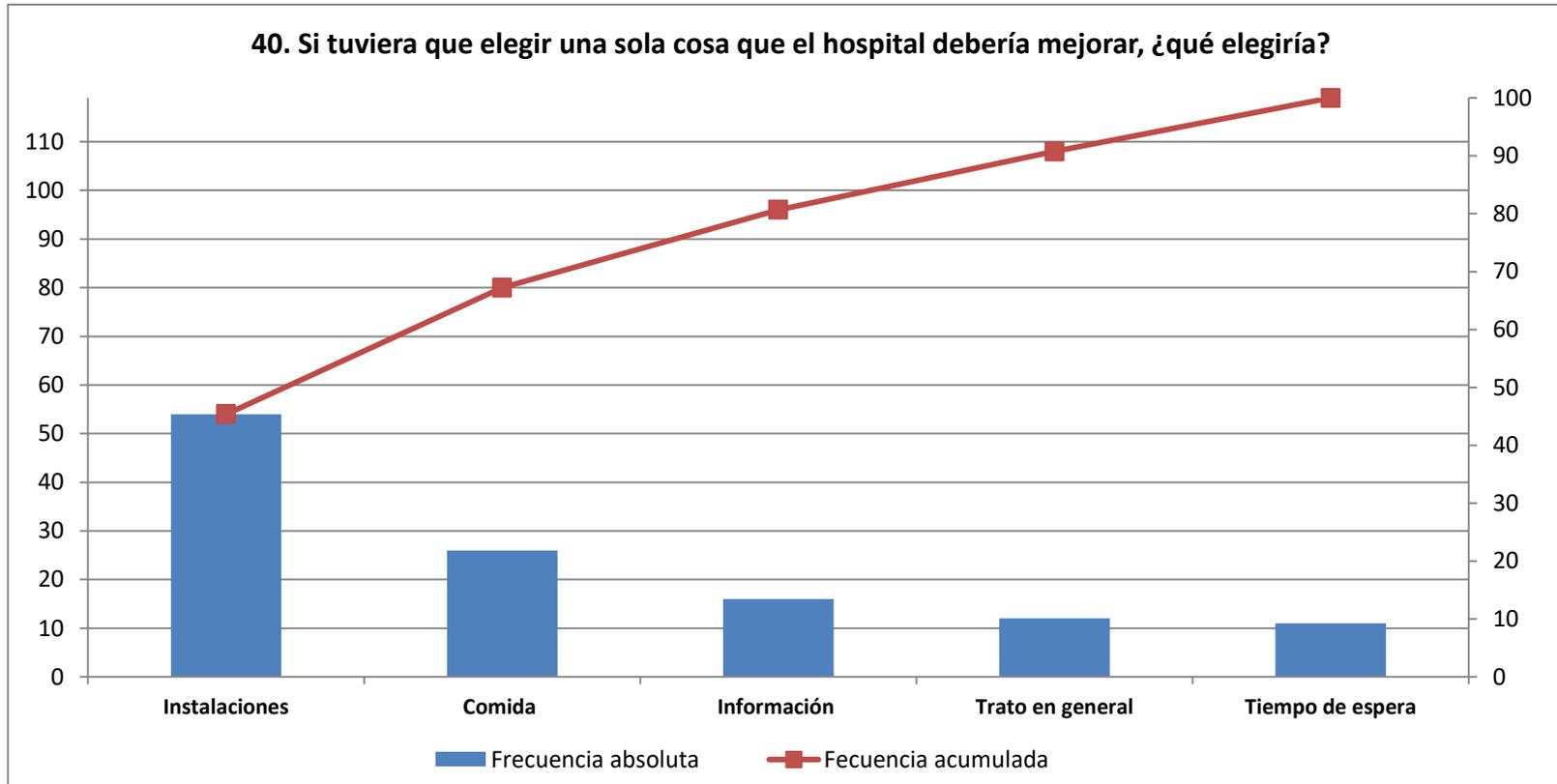
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?

| HOSPITAL | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|--------------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------------------|
| | n | n | % | | | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 69 | 86,3 | 78,7 | 93,8 | 8,9 | 1,5 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 64 | 91,4 | 84,9 | 98,0 | 9,0 | 1,5 |
| Hospital Mesa del Castillo | 70 | 60 | 85,7 | 77,5 | 93,9 | 8,5 | 2,0 |
| Ribera Hospital de Molina | 79 | 74 | 93,7 | 88,3 | 99,0 | 9,3 | 1,6 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 70 | 56 | 80,0 | 70,6 | 89,4 | 8,7 | 1,8 |
| Hospital Quirón Salud | 79 | 77 | 97,5 | 94,0 | 100 | 9,3 | 1,1 |
| Hospitales Concertados | 448 | 400 | 89,3 | 86,4 | 92,1 | 9,0 | 1,6 |

40. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?

| HOSPITAL | Total contestan | Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc) | | Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc) | | Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc) | | Trato en general | | Tiempo de espera (acudir a la habitación, hacer pruebas, etc) | |
|-------------------------------|-----------------|---|-------------|---|-------------|--|------------|------------------|------------|---|------------|
| | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Hospital Viamed San José | 30 | 13 | 43,3 | 3 | 10,0 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 27 | 4 | 14,8 | 8 | 29,6 | 1 | 3,7 | 2 | 7,4 | 2 | 7,4 |
| Hospital Mesa del Castillo | 37 | 13 | 35,1 | 4 | 10,8 | 4 | 10,8 | 3 | 8,1 | 1 | 2,7 |
| Ribera Hospital de Molina | 31 | 9 | 29,0 | 3 | 9,7 | 4 | 12,9 | 3 | 9,7 | 2 | 6,5 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 29 | 10 | 34,5 | 6 | 20,7 | 1 | 3,4 | 0 | 0,0 | 2 | 6,9 |
| Hospital Quirón Salud | 28 | 5 | 17,9 | 2 | 7,1 | 4 | 14,3 | 2 | 7,1 | 1 | 3,6 |
| Hospitales Concertados | 182 | 54 | 29,7 | 26 | 14,3 | 16 | 8,8 | 12 | 6,6 | 11 | 6,0 |

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 119

41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?

| HOSPITAL | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-------------------------------|------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n | n | % | | |
| Hospital Viamed San José | 79 | 70 | 88,6 | 81,6 | 95,6 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 70 | 62 | 88,6 | 81,1 | 96,0 |
| Hospital Mesa del Castillo | 69 | 59 | 85,5 | 77,2 | 93,8 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 74 | 92,5 | 86,7 | 98,3 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 58 | 84,1 | 75,4 | 92,7 |
| Hospital Quirón Salud | 78 | 75 | 96,2 | 91,9 | 100 |
| Hospitales Concertados | 445 | 398 | 89,4 | 86,6 | 92,3 |

42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

| HOSPITAL | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-------------------------------|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | n | n | % | | | | |
| Hospital Viamed San José | 80 | 66 | 82,5 | 74,2 | 90,8 | 8,7 | 2,1 |
| Hospital Virgen del Alcázar | 68 | 54 | 79,4 | 69,8 | 89,0 | 8,6 | 2,1 |
| Hospital Mesa del Castillo | 68 | 54 | 79,4 | 69,8 | 89,0 | 8,2 | 2,8 |
| Ribera Hospital de Molina | 80 | 73 | 91,3 | 85,1 | 97,4 | 9,2 | 2,2 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 69 | 59 | 85,5 | 77,2 | 93,8 | 8,6 | 2,4 |
| Hospital Quirón Salud | 78 | 73 | 93,6 | 88,2 | 99,0 | 9,0 | 2,0 |
| Hospitales Concertados | 443 | 379 | 85,6 | 82,3 | 88,8 | 8,7 | 2,3 |

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

| HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA | Hospitalización Concertada | Hospital Viamed San José | Hospital Virgen del Alcázar | Hospital Mesa del Castillo | Ribera Hospital de Molina | Hospital Perpetuo Socorro | Hospital Quirón Salud |
|--|----------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle? | 89,3 | 90,0 | 88,6 | 84,1 | 91,3 | 82,9 | 97,5 |
| 2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban? | 71,6 | 63,8 | 72,9 | 69,6 | 77,2 | 60,3 | 84,6 |
| 3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado? | 97,7 | 94,9 | 100 | 97,1 | 98,7 | 98,5 | 97,3 |
| 4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo? | 91,5 | 90,4 | 98,5 | 84,6 | 93,3 | 90,8 | 91,5 |
| 5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo? | 83,2 | 80,0 | 82,3 | 76,7 | 85,0 | 76,4 | 97,1 |
| 6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a? | 64,2 | 74,4 | 67,2 | 40,9 | 71,4 | 63,8 | 64,5 |
| 7. ¿Cómo valora la información que le dieron? | 96,8 | 96,5 | 100 | | 98,2 | 95,5 | 93,9 |
| 8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó? | 91,4 | 88,3 | 94,1 | 89,4 | 93,5 | 92,6 | 90,8 |
| 9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad? | 95,5 | 94,7 | 98,5 | 93,8 | 97,4 | 94,0 | 94,4 |
| 10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? | 86,6 | 90,0 | 88,6 | 84,3 | 87,2 | 78,6 | 89,9 |
| 10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media) | 8,9 | 9,1 | 8,9 | 8,5 | 9,1 | 8,5 | 9,0 |
| 11. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal? | 84,2 | 87,7 | 87,5 | 82,4 | 87,8 | 77,6 | 81,9 |
| 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización? | 96,9 | 91,3 | 100 | 94,2 | 98,8 | 98,6 | 98,7 |
| 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital? | 90,0 | 83,8 | 88,6 | 81,4 | 95,0 | 92,9 | 97,5 |
| 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital? | 83,8 | 89,6 | 81,5 | 75,0 | 85,0 | 82,8 | 87,7 |
| 18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches? | 96,6 | 97,4 | 95,7 | 95,7 | 97,5 | 94,3 | 98,6 |
| 20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? | 84,5 | 78,5 | 88,2 | 80,0 | 88,8 | 78,6 | 92,2 |
| 20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media) | 8,6 | 8,4 | 8,9 | 8,3 | 8,9 | 8,2 | 9,1 |
| 21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? | 86,0 | 83,5 | 83,8 | 83,8 | 86,3 | 85,7 | 92,2 |
| 21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media) | 8,9 | 8,8 | 9,0 | 8,5 | 9,0 | 8,9 | 9,1 |
| 22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico? | 94,6 | 96,3 | 97,1 | 91,3 | 97,5 | 85,7 | 98,8 |
| 23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería? | 97,1 | 98,7 | 97,1 | 95,7 | 97,5 | 94,3 | 98,8 |
| 24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería? | 97,7 | 97,5 | 97,1 | 97,1 | 100 | 95,6 | 98,7 |
| 25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores? | 98,9 | 100 | 98,6 | 97,0 | 98,7 | 98,5 | 100 |
| 26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad? | 97,1 | 97,5 | 95,7 | 94,3 | 98,8 | 100 | 96,3 |
| 27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico? | 95,7 | 98,8 | 98,6 | 91,4 | 97,4 | 88,4 | 98,7 |
| 28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería? | 96,4 | 98,8 | 97,1 | 91,4 | 96,2 | 97,1 | 97,5 |
| 29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería? | 97,3 | 97,5 | 97,1 | 92,8 | 98,7 | 100 | 97,5 |
| 30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores? | 98,9 | 100 | 98,6 | 97,0 | 98,7 | 98,5 | 100 |
| 31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor? | 86,9 | 88,8 | 91,2 | 79,4 | 89,9 | 88,6 | 83,1 |
| 32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor? | 95,6 | 93,2 | 98,4 | 95,3 | 98,6 | 90,6 | 97,1 |
| 33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados? | 92,3 | 92,4 | 94,2 | 89,9 | 92,2 | 91,3 | 93,7 |
| 35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria? | 48,4 | | | | | | |
| 36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara? | 32,3 | | | | | | |
| 38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? | 91,3 | 88,8 | 91,4 | 85,7 | 95,0 | 87,1 | 98,7 |
| 38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media) | 9,1 | 9,0 | 9,0 | 8,8 | 9,4 | 9,0 | 9,4 |
| 39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? | 89,3 | 86,3 | 91,4 | 85,7 | 93,7 | 80,0 | 97,5 |
| 39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media) | 9,0 | 8,9 | 9,0 | 8,5 | 9,3 | 8,7 | 9,3 |
| 41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital? | 89,4 | 88,6 | 88,6 | 85,5 | 92,5 | 84,1 | 96,2 |
| 42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? | 85,6 | 82,5 | 79,4 | 79,4 | 91,3 | 85,5 | 93,6 |
| 42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media) | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,2 | 9,2 | 8,6 | 9,0 |

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 a los usuarios atendidos de forma presencial en la consulta.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.