

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>450</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>450</b>	<b>6</b>	<b>1,3</b>	<b>16</b>	<b>3,6</b>	<b>67</b>	<b>14,9</b>	<b>204</b>	<b>45,3</b>	<b>157</b>	<b>34,9</b>	<b>56,9</b>	<b>15,6</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>7</b>	<b>10,6</b>	<b>44</b>	<b>66,7</b>	<b>14</b>	<b>21,2</b>	<b>54,0</b>	<b>11,5</b>



## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>450</b>	<b>221</b>	<b>49,1</b>	<b>229</b>	<b>50,9</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>66</b>	<b>21</b>	<b>31,8</b>	<b>45</b>	<b>68,2</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>442</b>	<b>225</b>	<b>50,9</b>	<b>217</b>	<b>49,1</b>

\*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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>24,6</b>	<b>49</b>	<b>75,4</b>

## Nacionalidad del paciente

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Española</b>		<b>Otra</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>449</b>	<b>425</b>	<b>94,7</b>	<b>24</b>	<b>5,3</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>Regular, mala o muy mala</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>446</b>	<b>249</b>	<b>55,8</b>	<b>197</b>	<b>44,2</b>

# CUESTIONARIO

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No me dio ninguna información</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>29</b>	<b>400</b>	<b>89,3</b>	<b>86,4</b>	<b>92,1</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>444</b>	<b>49</b>	<b>318</b>	<b>71,6</b>	<b>67,4</b>	<b>75,8</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>439</b>	<b>429</b>	<b>97,7</b>	<b>96,3</b>	<b>99,1</b>



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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>414</b>	<b>379</b>	<b>91,5</b>	<b>88,9</b>	<b>94,2</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>370</b>	<b>308</b>	<b>83,2</b>	<b>79,4</b>	<b>87,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>433</b>	<b>278</b>	<b>64,2</b>	<b>59,7</b>	<b>68,7</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>277</b>	<b>268</b>	<b>96,8</b>	<b>94,7</b>	<b>98,8</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>432</b>	<b>395</b>	<b>91,4</b>	<b>88,8</b>	<b>94,1</b>

**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?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>422</b>	<b>403</b>	<b>95,5</b>	<b>93,5</b>	<b>97,5</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>447</b>	<b>387</b>	<b>86,6</b>	<b>83,4</b>	<b>89,7</b>	<b>8,9</b>	<b>1,6</b>

**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?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>418</b>	<b>352</b>	<b>84,2</b>	<b>80,7</b>	<b>87,7</b>



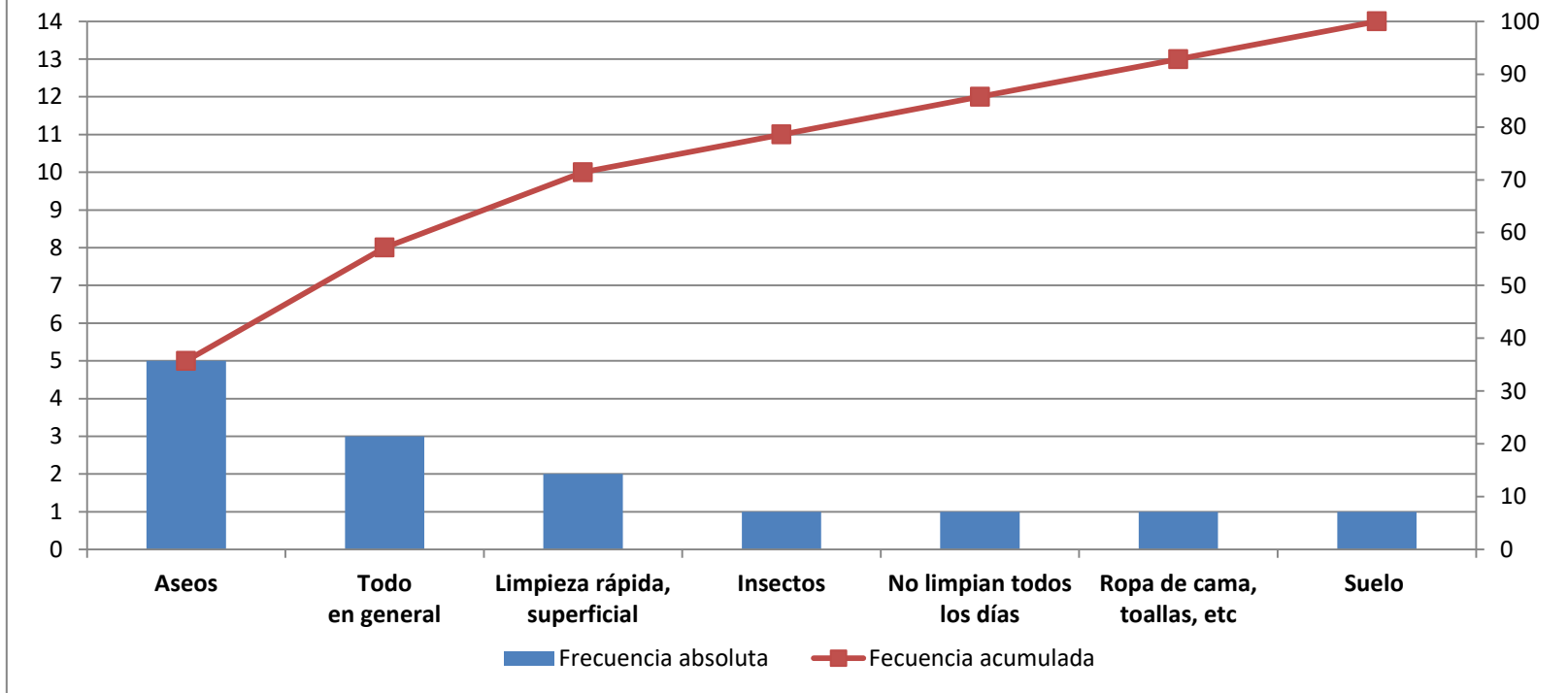
## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>446</b>	<b>432</b>	<b>96,9</b>	<b>95,2</b>	<b>98,5</b>

### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>3</b>	<b>21,4</b>	<b>2</b>	<b>14,3</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>

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



n= 14

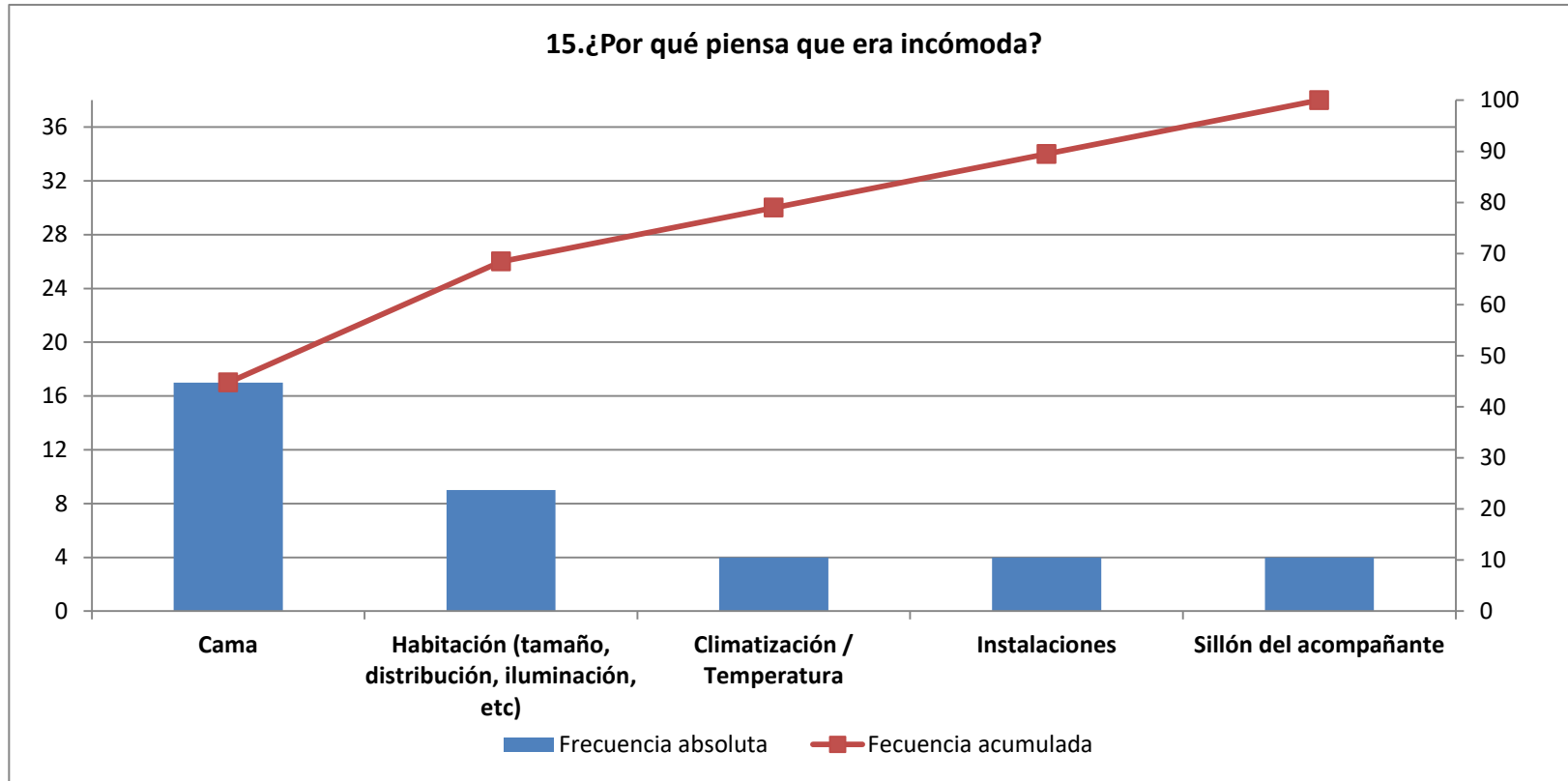
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>449</b>	<b>404</b>	<b>90,0</b>	<b>87,2</b>	<b>92,8</b>

### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>37,8</b>	<b>9</b>	<b>20,0</b>	<b>4</b>	<b>8,9</b>	<b>4</b>	<b>8,9</b>	<b>4</b>	<b>8,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 38

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>377</b>	<b>316</b>	<b>83,8</b>	<b>80,1</b>	<b>87,5</b>

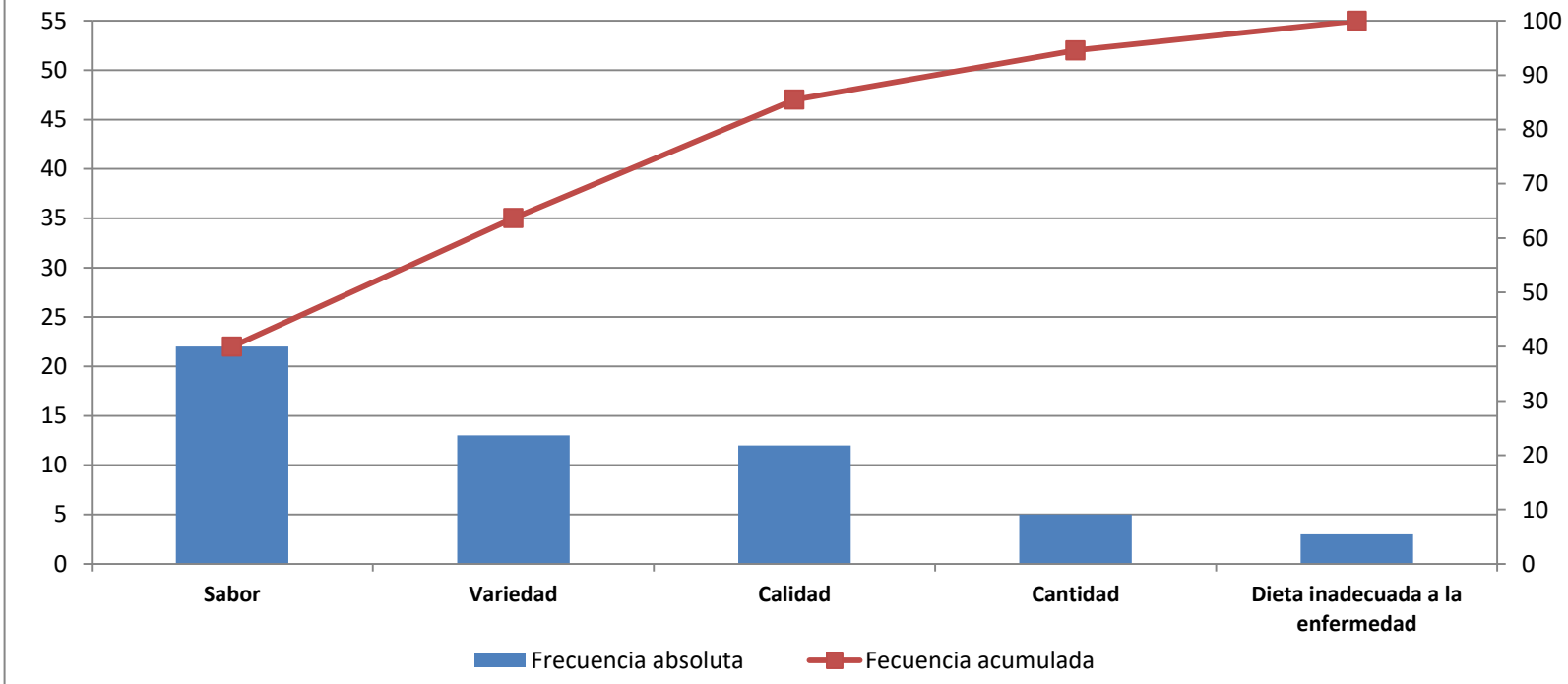
17. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar?

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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>61</b>	<b>22</b>	<b>36,1</b>	<b>13</b>	<b>21,3</b>	<b>12</b>	<b>19,7</b>	<b>5</b>	<b>8,2</b>	<b>3</b>	<b>4,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



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



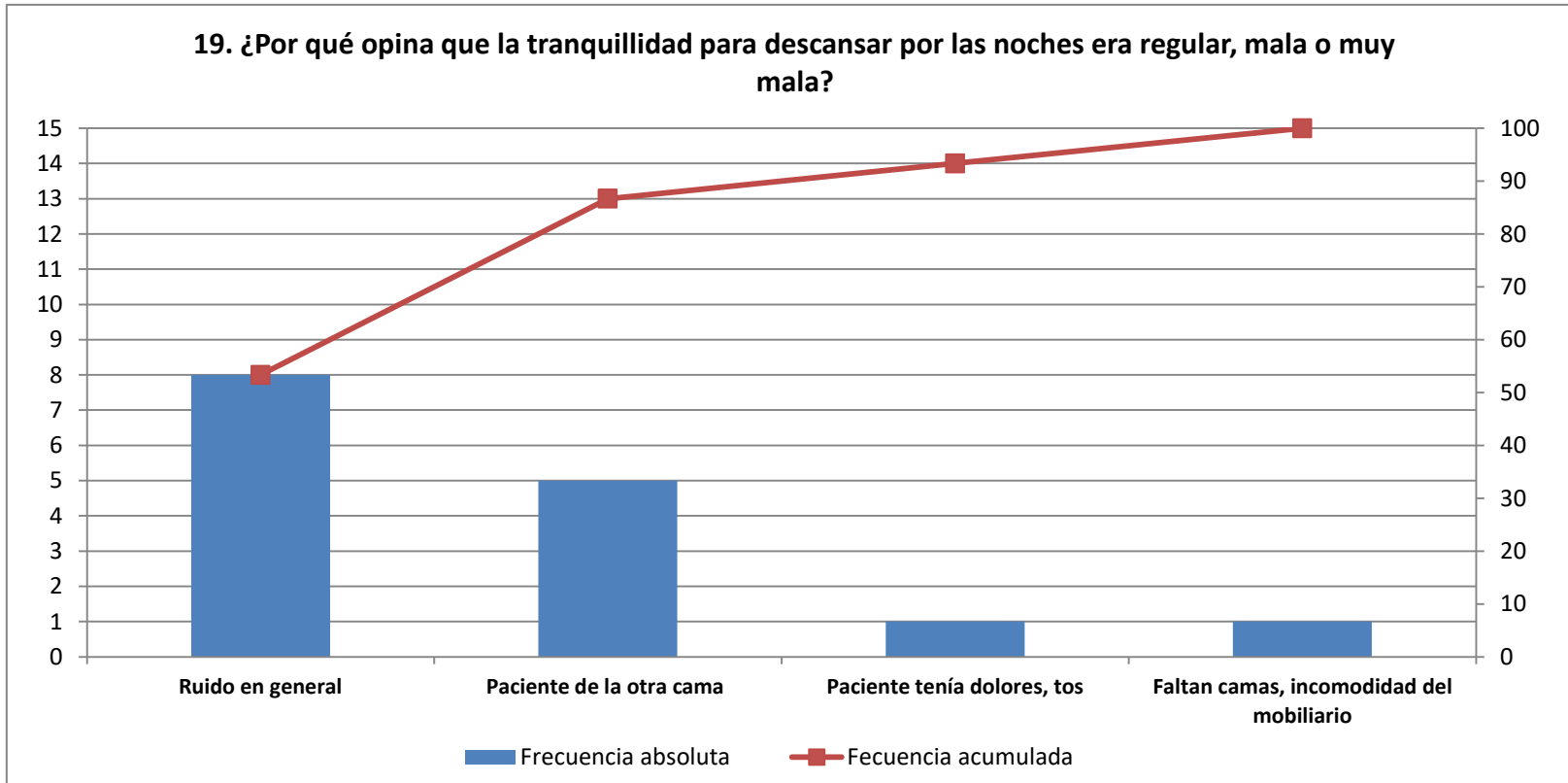
n= 55

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>439</b>	<b>424</b>	<b>96,6</b>	<b>94,9</b>	<b>98,3</b>

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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>53,3</b>	<b>5</b>	<b>33,3</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>



n= 15

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>444</b>	<b>375</b>	<b>84,5</b>	<b>81,1</b>	<b>87,8</b>	<b>8,6</b>	<b>2,1</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>442</b>	<b>380</b>	<b>86,0</b>	<b>82,7</b>	<b>89,2</b>	<b>8,9</b>	<b>1,8</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>447</b>	<b>423</b>	<b>94,6</b>	<b>92,5</b>	<b>96,7</b>

### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>435</b>	<b>97,1</b>	<b>95,5</b>	<b>98,7</b>



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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>441</b>	<b>431</b>	<b>97,7</b>	<b>96,3</b>	<b>99,1</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>436</b>	<b>431</b>	<b>98,9</b>	<b>97,9</b>	<b>100</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>449</b>	<b>436</b>	<b>97,1</b>	<b>95,6</b>	<b>98,7</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>444</b>	<b>425</b>	<b>95,7</b>	<b>93,8</b>	<b>97,6</b>

## 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>432</b>	<b>96,4</b>	<b>94,7</b>	<b>98,1</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>443</b>	<b>431</b>	<b>97,3</b>	<b>95,8</b>	<b>98,8</b>

### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>437</b>	<b>432</b>	<b>98,9</b>	<b>97,9</b>	<b>99,9</b>

### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>442</b>	<b>384</b>	<b>86,9</b>	<b>83,7</b>	<b>90,0</b>



### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>406</b>	<b>388</b>	<b>95,6</b>	<b>93,6</b>	<b>97,6</b>

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

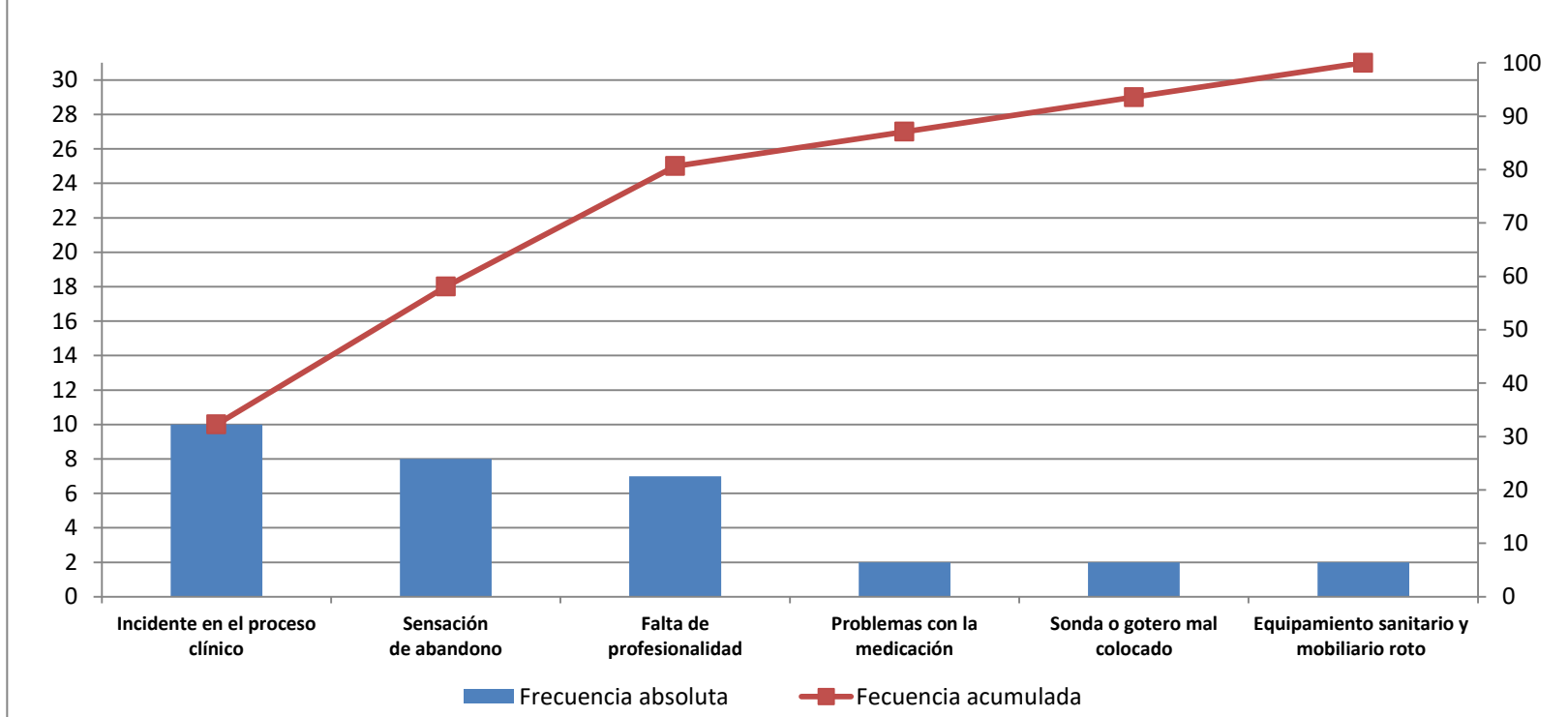
<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	79	73	92,4	86,6	98,2
Hospital Virgen del Alcázar	69	65	94,2	88,7	99,7
Hospital Mesa del Castillo	69	62	89,9	82,7	97,0
Ribera Hospital de Molina	77	71	92,2	86,2	98,2
Hospital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

### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>31,3</b>	<b>8</b>	<b>25,0</b>	<b>7</b>	<b>21,9</b>	<b>2</b>	<b>6,3</b>	<b>2</b>	<b>6,3</b>	<b>2</b>	<b>6,3</b>

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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>48,4</b>	<b>30,8</b>	<b>66,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>32,3</b>	<b>15,8</b>	<b>48,7</b>

### **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?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>409</b>	<b>91,3</b>	<b>88,7</b>	<b>93,9</b>	<b>9,1</b>	<b>1,6</b>



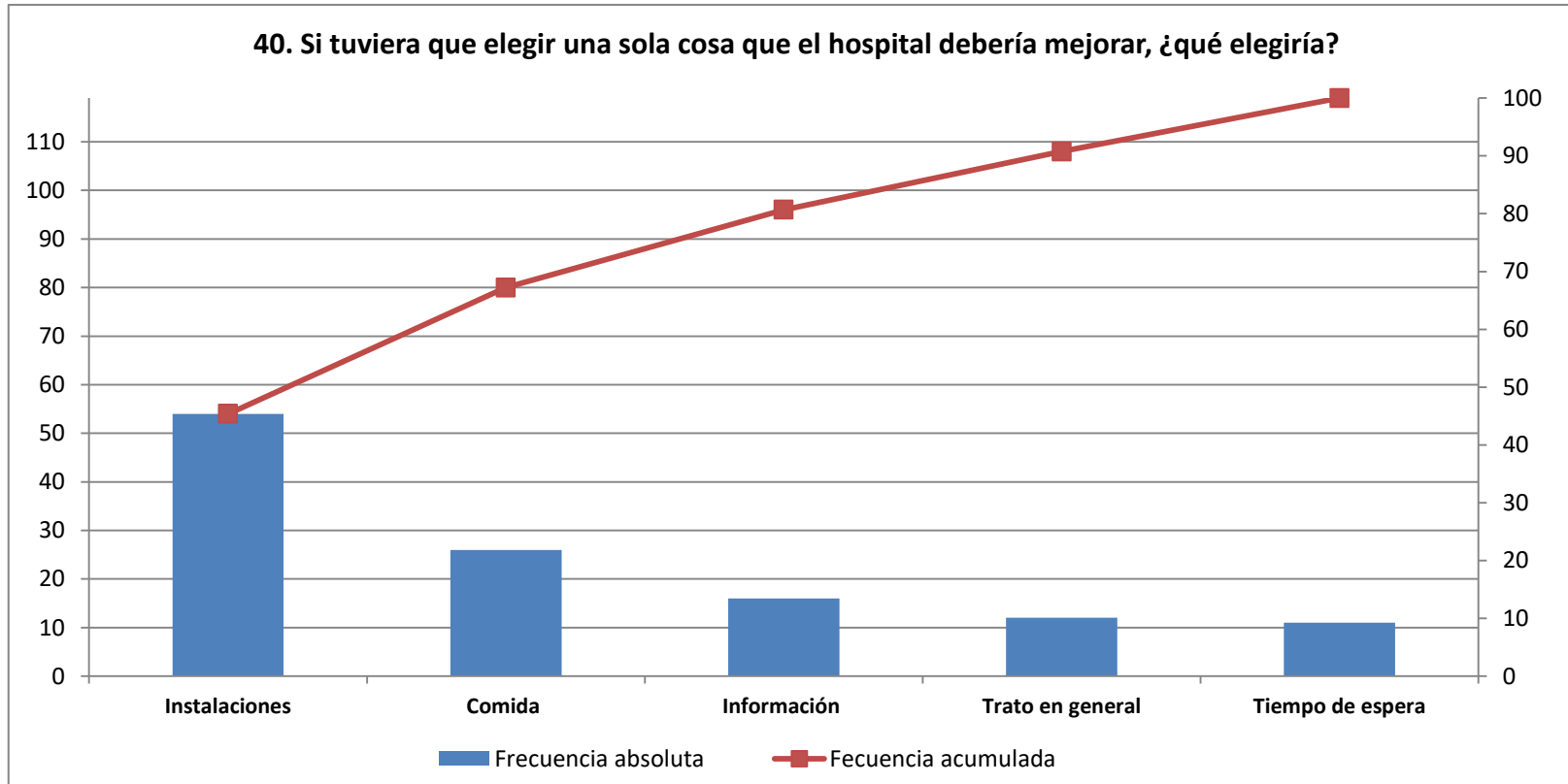
### 39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?

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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>400</b>	<b>89,3</b>	<b>86,4</b>	<b>92,1</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

**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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>182</b>	<b>54</b>	<b>29,7</b>	<b>26</b>	<b>14,3</b>	<b>16</b>	<b>8,8</b>	<b>12</b>	<b>6,6</b>	<b>11</b>	<b>6,0</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 119

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>445</b>	<b>398</b>	<b>89,4</b>	<b>86,6</b>	<b>92,3</b>

#### 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
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>443</b>	<b>379</b>	<b>85,6</b>	<b>82,3</b>	<b>88,8</b>	<b>8,7</b>	<b>2,3</b>

## 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.