

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
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 Sanitaria.

Diana Gavrilá 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	56
Indicadores del Acuerdo de Gestión	57
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	58

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres y madres de pacientes menores de 14 años dados de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 25 de abril al 26 de mayo y del 5 de septiembre al 6 de noviembre de 2022, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente, es decir, H. Comarcal del Noroeste, H. Virgen del Castillo y H.G.U. Los Arcos del Mar Menor.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los Hospitales de las siguientes Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

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

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez

Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo

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

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **496** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño ingresado. En el 100% de los casos la encuesta fue contestada por el padre o la madre.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,3 minutos (5 -20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 11/05/2022 y finalizó el 04/07/2022 y del segundo corte se inició el día 15/09/2022 y finalizó el 08/11/2022.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52
V	Hospital Virgen del Castillo	59
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59
Servicio Murciano de Salud		496

Edad del menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	74	50,3	36	24,5	37	25,2	4,0	4,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	54	54,5	23	23,2	22	22,2	3,0	4,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	49	61,3	12	15,0	19	23,8	3,0	4,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	33	63,5	9	17,3	10	19,2	3,0	4,0
V	Hospital Virgen del Castillo	59	43	72,9	10	16,9	6	10,2	2,0	3,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	39	66,1	11	18,6	9	15,3	2,0	3,0
Servicio Murciano de Salud		496	292	58,9	101	20,4	103	20,8	3,2	4,0

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	12	8,2	118	80,3	17	11,6	0	0,0	36,0	7,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	2	2,0	82	82,8	14	14,1	1	1,0	37,0	8,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	3	3,8	65	81,3	12	15,0	0	0,0	36,0	8,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	1	1,9	45	86,5	5	9,6	1	1,9	37,0	7,0
V	Hospital Virgen del Castillo	59	5	8,5	50	84,7	4	6,8	0	0,0	34,0	7,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	6	10,2	47	79,7	6	10,2	0	0,0	34,0	7,0
Servicio Murciano de Salud		496	29	5,8	407	82,1	58	11,7	2	0,4	36,0	7,4

Sexo del menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	77	52,4	70	47,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	50	50,5	49	49,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	46	57,5	34	42,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	29	55,8	23	44,2
V	Hospital Virgen del Castillo	59	28	47,5	31	52,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	34	57,6	25	42,4
Servicio Murciano de Salud		496	264	53,2	232	46,8

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	35	23,8	112	76,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	21	21,2	78	78,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	13	16,3	67	83,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	15	28,8	37	71,2
V	Hospital Virgen del Castillo	59	11	18,6	48	81,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	8	13,6	51	86,4
Servicio Murciano de Salud		496	103	20,8	393	79,2

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	48	32,7	99	67,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	32	32,3	67	67,7
III	Hospital Rafael Méndez	78	35	44,9	43	55,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	14	26,9	38	73,1
V	Hospital Virgen del Castillo	59	15	25,4	44	74,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	16	27,1	43	72,9
Servicio Murciano de Salud		494	160	32,4	334	67,6

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	136	92,5	11	7,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	92	92,9	7	7,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	65	81,3	15	18,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	2	3,8
V	Hospital Virgen del Castillo	59	54	91,5	5	8,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	48	81,4	11	18,6
Servicio Murciano de Salud		496	445	89,7	51	10,3

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a ha sido...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	108	74,0	38	26,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	80	80,8	19	19,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	62	77,5	18	22,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	46	88,5	6	11,5
V	Hospital Virgen del Castillo	59	44	74,6	15	25,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	51	87,9	7	12,1
Servicio Murciano de Salud		494	391	79,1	103	20,9

CUESTIONARIO

1. ¿Les informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	125	85,6	79,9	91,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	85	86,7	80,0	93,5
III	Hospital Rafael Méndez	79	71	89,9	83,2	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	48	92,3	85,1	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	58	53	91,4	84,2	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	49	83,1	73,5	92,6
Servicio Murciano de Salud		492	431	87,6	84,7	90,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	124	119	96,0	92,5	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	85	83	97,6	94,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	71	70	98,6	95,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	45	93,8	86,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	53	51	96,2	91,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	49	49	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		430	417	97,0	95,4	98,6

3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	138	129	93,5	89,4	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	87	92,6	87,2	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	74	93,7	88,3	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	46	90,2	82,0	98,4
V	Hospital Virgen del Castillo	53	46	86,8	77,7	95,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	52	89,7	81,8	97,5
Servicio Murciano de Salud		473	434	91,8	89,3	94,2

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	138	135	97,8	95,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	89	95,7	91,6	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	76	74	97,4	93,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	49	48	98,0	94,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	54	51	94,4	88,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100
Servicio Murciano de Salud		469	453	96,6	94,9	98,2

5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	133	90,5	85,7	95,2	9,1	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	89	89,9	84,0	95,8	9,2	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	86,7	98,3	9,1	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	40	76,9	65,5	88,4	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	57	51	89,5	81,5	97,4	9,2	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	49	84,5	75,2	93,8	8,8	1,7
Servicio Murciano de Salud		493	436	88,4	85,6	91,3	9,1	1,4

6. Durante la estancia del niño/a 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?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	134	93,1	88,9	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	96	76	79,2	71,0	87,3
III	Hospital Rafael Méndez	74	67	90,5	83,9	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	49	94,2	87,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	50	84,7	75,6	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	47	81,0	70,9	91,1
Servicio Murciano de Salud		483	423	87,6	84,6	90,5

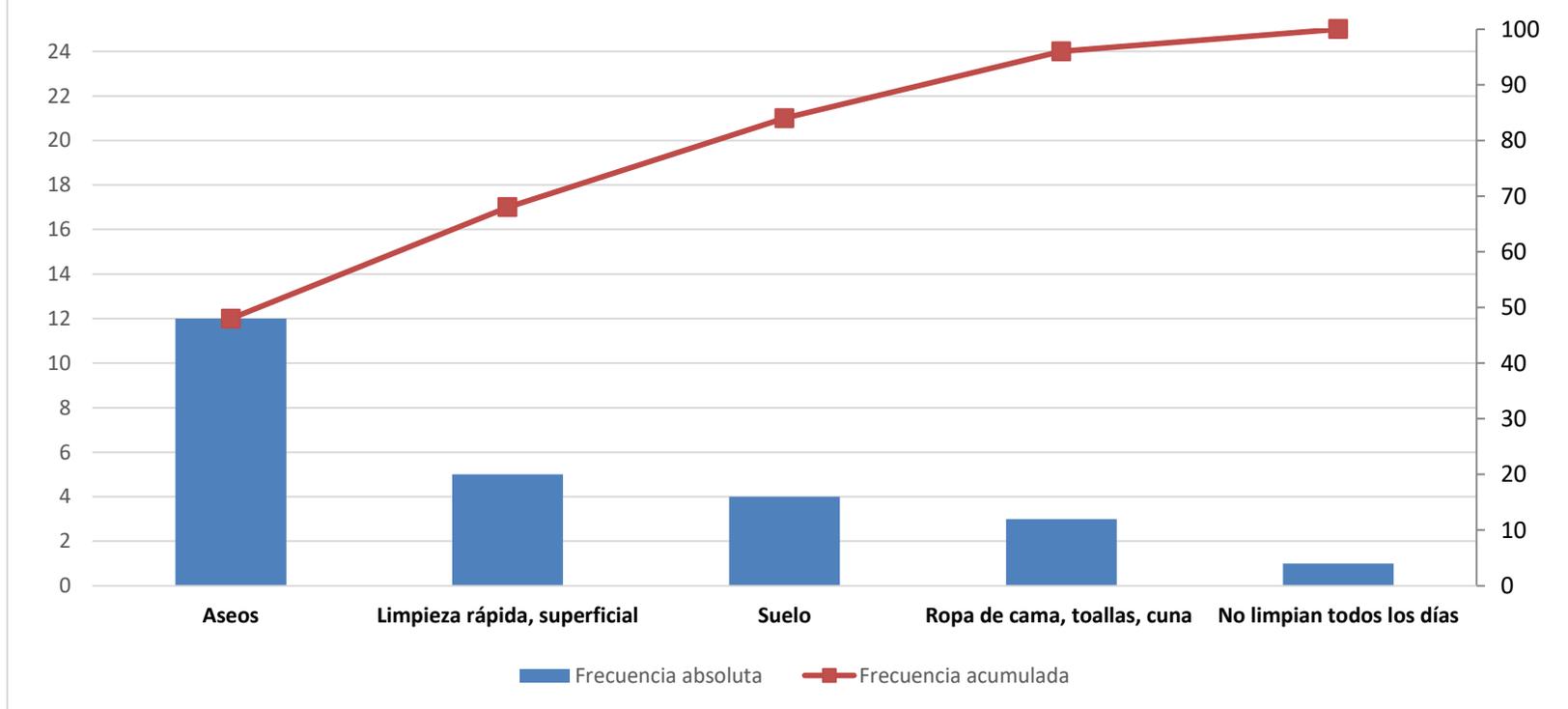
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	138	93,9	90,0	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	94	94,9	90,6	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	79	77	97,5	94,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	55	93,2	86,8	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100
Servicio Murciano de Salud		495	470	94,9	93,0	96,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Limpieza rápida, superficial		Suelo		Ropa de cama, toallas, cuna		No limpian todos los días	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	5	55,6	0	0,0	2	22,2	1	11,1	1	11,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	1	20,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	4	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		25	12	48,0	5	20,0	4	16,0	3	12,0	1	4,0

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



n= 25

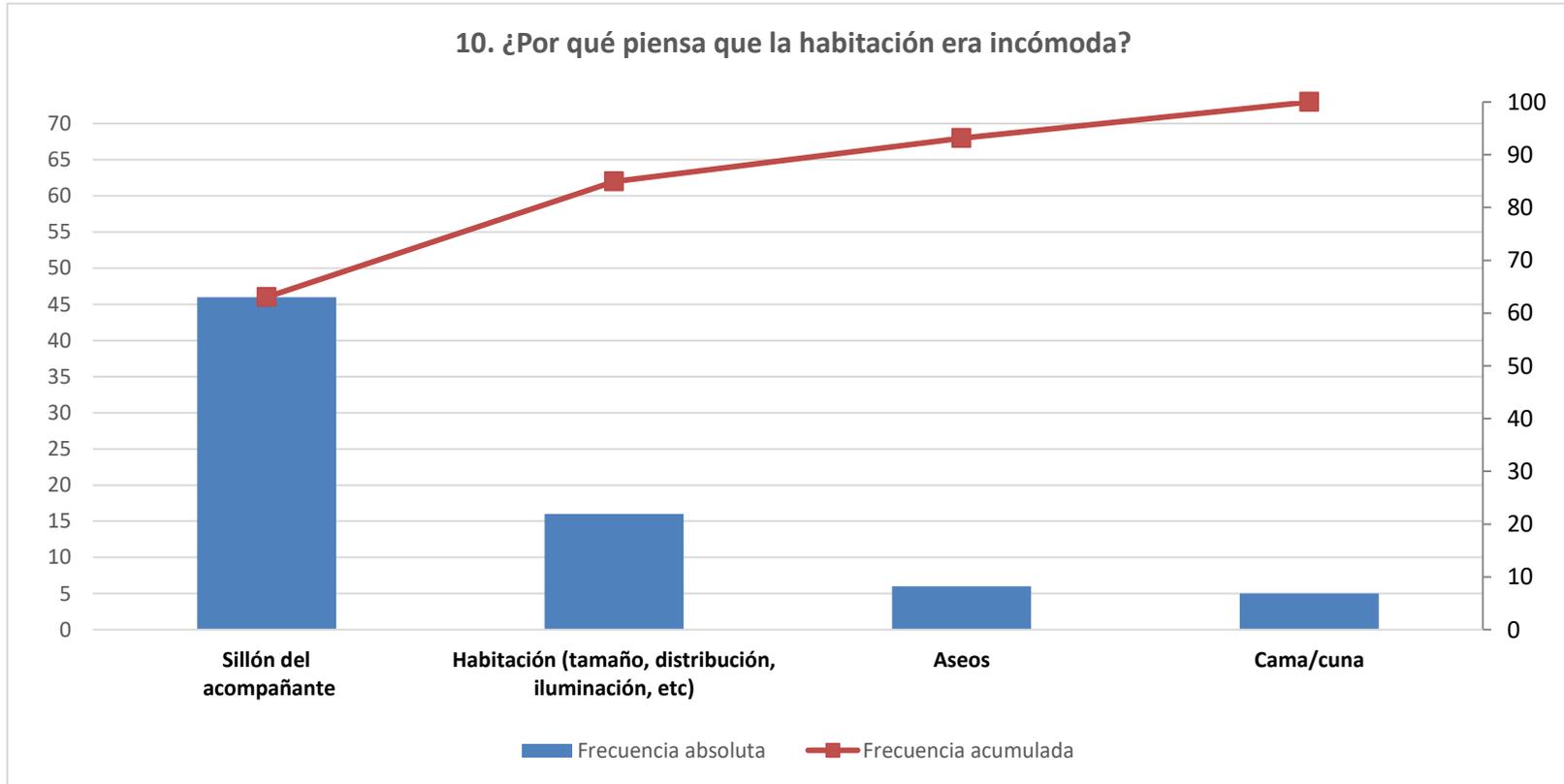
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	127	87,0	81,5	92,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	87	87,9	81,4	94,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	68	85,0	77,2	92,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	41	78,8	67,7	89,9
V	Hospital Virgen del Castillo	59	39	66,1	54,0	78,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	50	84,7	75,6	93,9
Servicio Murciano de Salud		495	412	83,2	79,9	86,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Aseos (antiguos, grifos gotean, no pueden usarlos los acompañantes, etc.)		Cama/cuna (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	19	13	68,4	0	0,0	1	5,3	3	15,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	12	8	66,7	2	16,7	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	12	8	66,7	1	8,3	1	8,3	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	11	9	81,8	1	9,1	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	20	4	20,0	9	45,0	4	20,0	1	5,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	4	44,4	3	33,3	0	0,0	1	11,1
Servicio Murciano de Salud		83	46	55,4	16	19,3	6	7,2	5	6,0

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 73

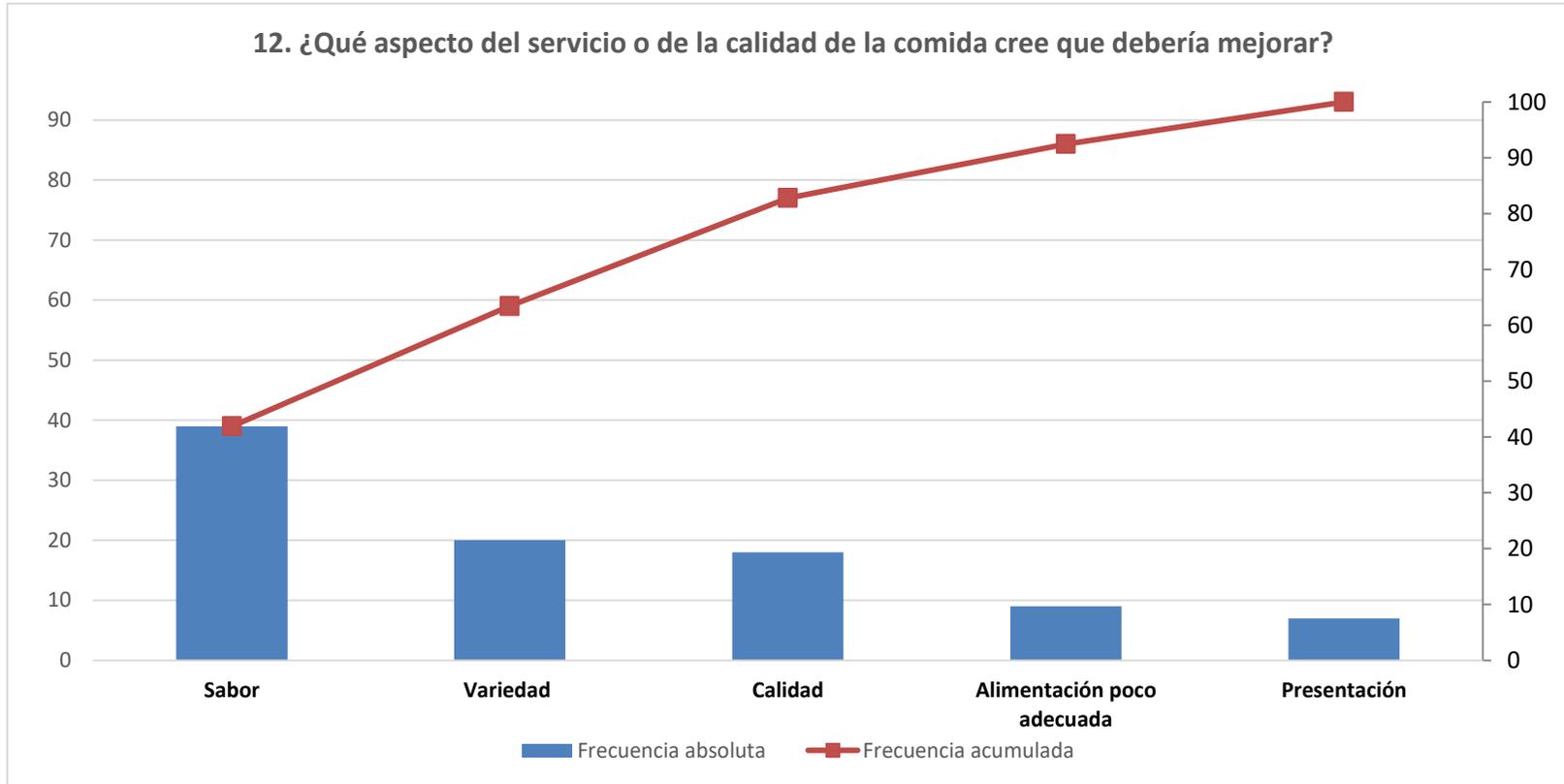
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	91	75,2	67,5	82,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	78	49	62,8	52,1	73,5
III	Hospital Rafael Méndez	69	54	78,3	68,5	88,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	42	82,4	71,9	92,8
V	Hospital Virgen del Castillo	53	45	84,9	75,3	94,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	54	35	64,8	52,1	77,6
Servicio Murciano de Salud		426	316	74,2	70,0	78,3

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

ÁREA - 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)		Alimentación poco apropiada (no dan biberones, no adecuada a niños, etc)		Presentación (mal color, mal aspecto, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	29	8	27,6	5	17,2	4	13,8	4	13,8	2	6,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	29	8	27,6	6	20,7	6	20,7	1	3,4	4	13,8
III	Hospital Rafael Méndez	15	5	33,3	4	26,7	4	26,7	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	5	55,6	0	0,0	2	22,2	1	11,1	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	3	37,5	2	25,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	10	52,6	3	15,8	2	10,5	2	10,5	1	5,3
Servicio Murciano de Salud		109	39	35,8	20	18,3	18	16,5	9	8,3	7	6,4

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 93

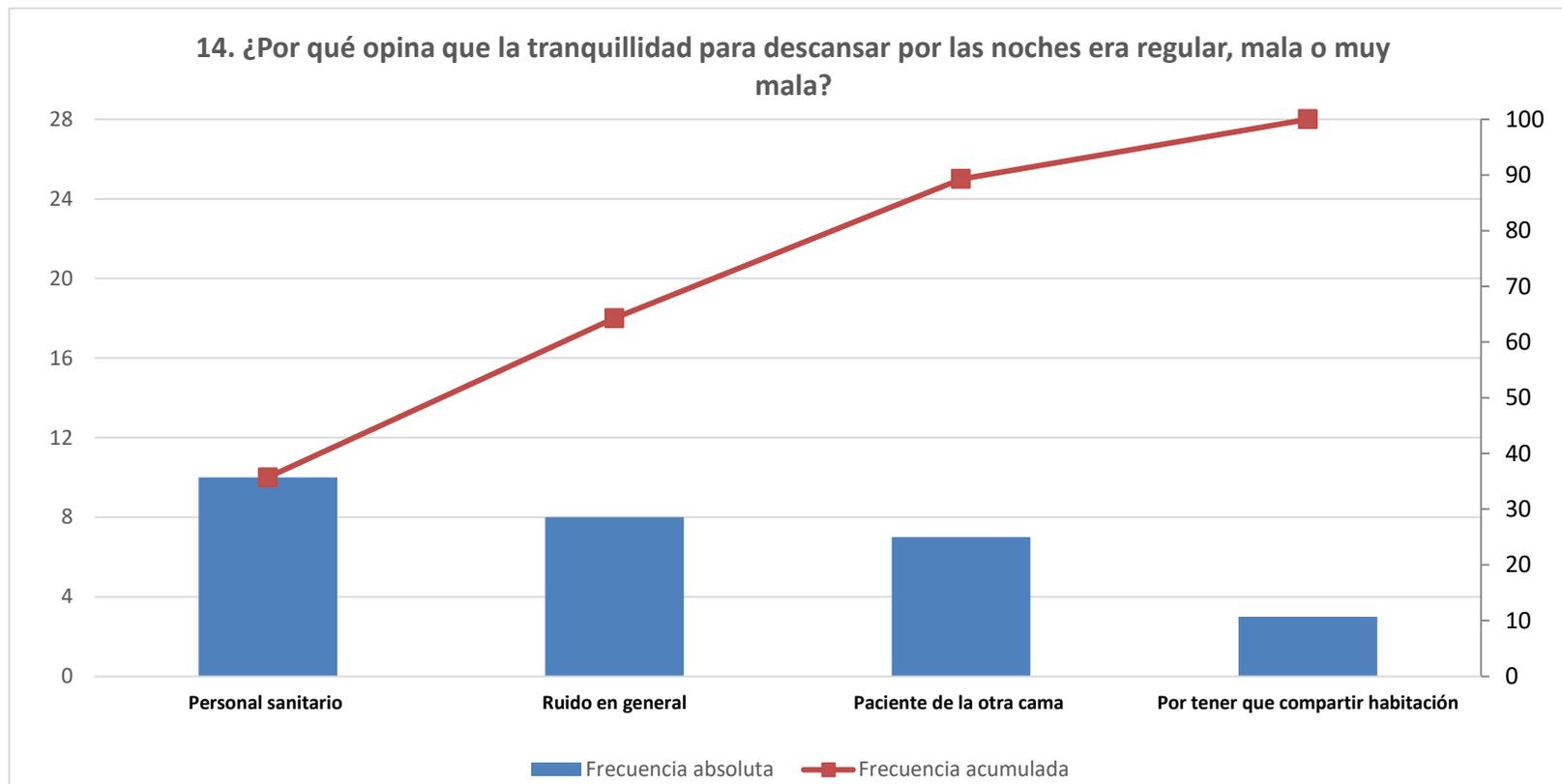
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	143	132	92,3	87,9	96,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	96	98,0	95,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	78	74	94,9	90,0	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	51	86,4	77,7	95,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	55	93,2	86,8	99,6
Servicio Murciano de Salud		489	458	93,7	91,5	95,8

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, quejas, etc)		Por tener que compartir habitación	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	11	4	36,4	2	18,2	2	18,2	1	9,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0
III Hospital Rafael Méndez	4	1	25,0	1	25,0	1	25	1	25,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	7	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	30	10	33,3	8	26,7	7	23,3	3	10,0

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 28

15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	129	87,8	82,5	93,1	9,0	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	84	84,8	77,8	91,9	9,0	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	78	69	88,5	81,4	95,6	9,0	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	43	82,7	72,4	93,0	8,8	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	59	54	91,5	84,4	98,6	9,1	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,6
Servicio Murciano de Salud		494	428	86,6	83,6	89,6	9,0	1,6

16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	130	89,0	84,0	94,1	9,2	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	84	85,7	78,8	92,6	9,0	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	77	66	85,7	77,9	93,5	9,0	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	41	80,4	69,5	91,3	8,8	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	59	50	84,7	75,6	93,9	8,8	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	49	84,5	75,2	93,8	8,8	1,8
Servicio Murciano de Salud		489	420	85,9	82,8	89,0	9,0	1,6

17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	142	96,6	93,7	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	96	97,0	93,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	54	93,1	86,6	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100
Servicio Murciano de Salud		495	475	96,0	94,2	97,7

18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	145	98,6	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	96	97,0	93,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	80	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	51	98,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	57	98,3	94,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
Servicio Murciano de Salud		495	486	98,2	97,0	99,4

19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	142	96,6	93,7	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	95	96,0	92,1	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	51	98,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	56	96,6	91,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	58	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		494	479	97,0	95,5	98,5

20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	144	98,6	96,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	93	94,9	90,5	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	51	98,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	57	96,6	92,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	56	96,6	91,9	100
Servicio Murciano de Salud		493	478	97,0	95,4	98,5

21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	135	133	98,5	96,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	92	97,9	95,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	76	96,2	92,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	47	97,9	93,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	54	54	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	56	96,6	91,9	100
Servicio Murciano de Salud		468	458	97,9	96,6	99,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	143	97,3	94,6	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	95	96,9	93,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	58	98,3	95,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	58	98,3	95,0	100
Servicio Murciano de Salud		495	481	97,2	95,7	98,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	142	96,6	93,7	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	95	96,9	93,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	50	98,0	94,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	57	96,6	92,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	57	98,3	94,9	100
Servicio Murciano de Salud		493	478	97,0	95,4	98,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	144	98,6	96,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	95	96,0	92,1	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	54	91,5	84,4	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	57	98,3	94,9	100
Servicio Murciano de Salud		494	477	96,6	95,0	98,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	136	99,3	97,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	92	97,9	95,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	75	94,9	90,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	47	97,9	93,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	54	53	98,1	94,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	56	98,2	94,8	100
Servicio Murciano de Salud		469	459	97,9	96,6	99,2

26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	136	126	92,6	88,3	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	79	84,0	76,6	91,4
III	Hospital Rafael Méndez	74	66	89,2	82,1	96,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	43	84,3	74,3	94,3
V	Hospital Virgen del Castillo	58	45	77,6	66,9	88,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	50	84,7	75,6	93,9
Servicio Murciano de Salud		472	409	86,7	83,6	89,7

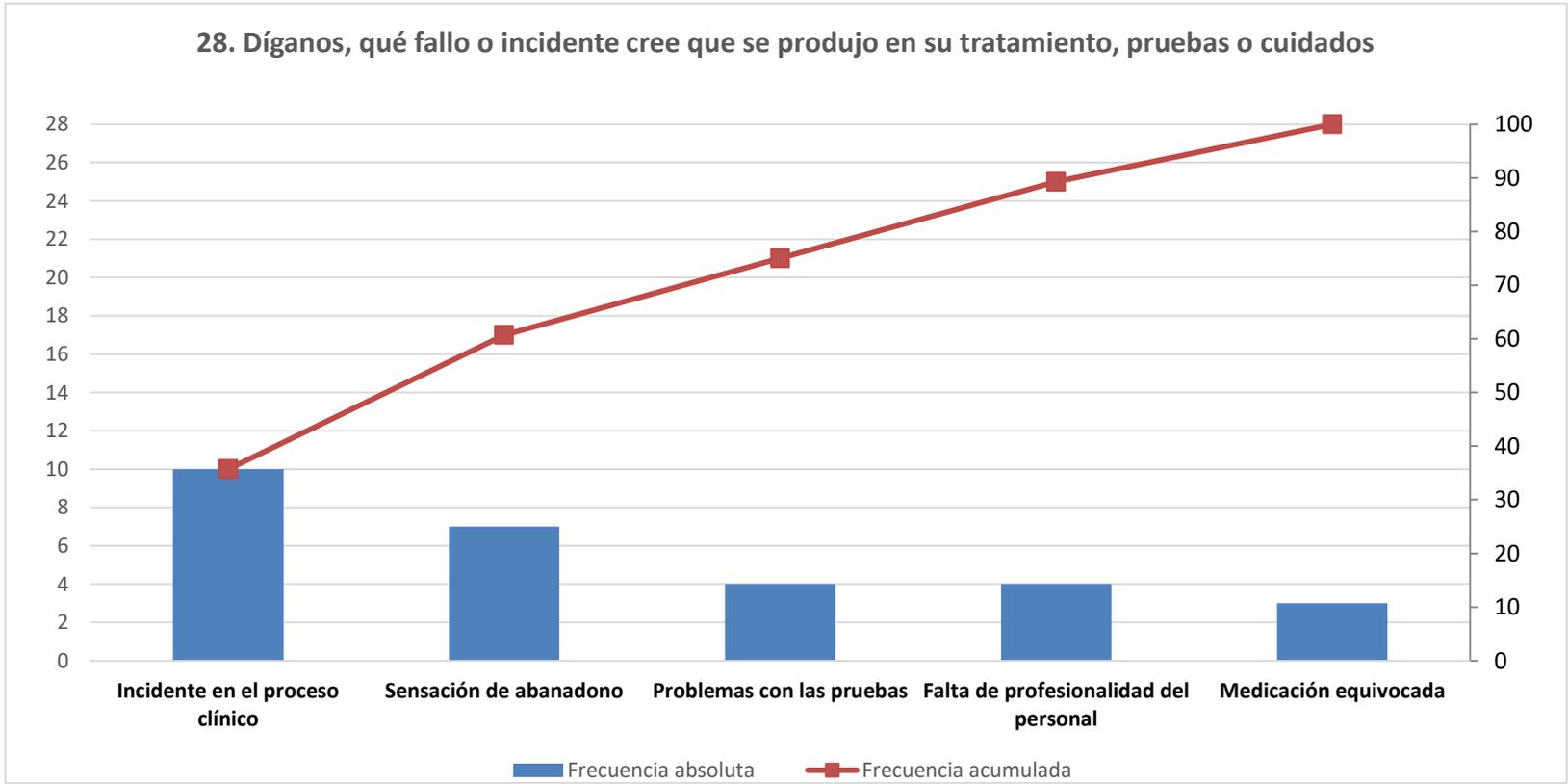
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	131	89,1	84,1	94,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	93	93,9	89,2	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	51	98,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	55	93,2	86,8	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100
Servicio Murciano de Salud		496	459	92,5	90,2	94,9

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Incidente en el proceso clínico (colocar una vía, hacer una prueba, sacar sangre, etc)		Sensación de abandono		Problemas con las pruebas (pérdida resultados, confusión resultados, etc)		Falta de profesionalidad del personal		Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	4	25,0	3	18,8	3	18,8	1	6,3	2	12,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	6	2	33,3	1	16,7	0	0,0	1	16,7	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	7	2	28,6	2	28,6	1	14,3	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	0	0,0	0	0,0	0	0	1	33,3	1	33,3
Servicio Murciano de Salud	37	10	27,0	7	18,9	4	10,8	4	10,8	3	8,1

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 28

29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	14	12	85,7	67,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	3	50,0	10,0	90,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	4	80	44,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0,0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	3	75,0	32,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	0,0	86,7
Servicio Murciano de Salud		33	23	69,7	54,0	85,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	5	38,5	12,0	64,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	5	83,3	53,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	7	4	57,1	20,5	93,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0,0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	4	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	0	0,0	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud		34	18	52,9	36,2	69,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	14	2	14,3	0,0	32,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	2	33,3	0,0	71,1
III	Hospital Rafael Méndez	7	2	28,6	0,0	62,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0,0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	0	0,0	0,0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	0,0	86,7
Servicio Murciano de Salud		35	7	20,0	6,7	33,3

32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	137	93,8	89,9	97,7	9,3	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	90	91,8	86,4	97,3	9,3	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	79	72	91,1	84,9	97,4	8,9	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	47	90,4	82,4	98,4	8,9	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	59	57	96,6	92,0	100	9,5	0,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	54	91,5	84,4	98,6	9,2	1,1
Servicio Murciano de Salud		493	457	92,7	90,4	95,0	9,2	1,5

33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

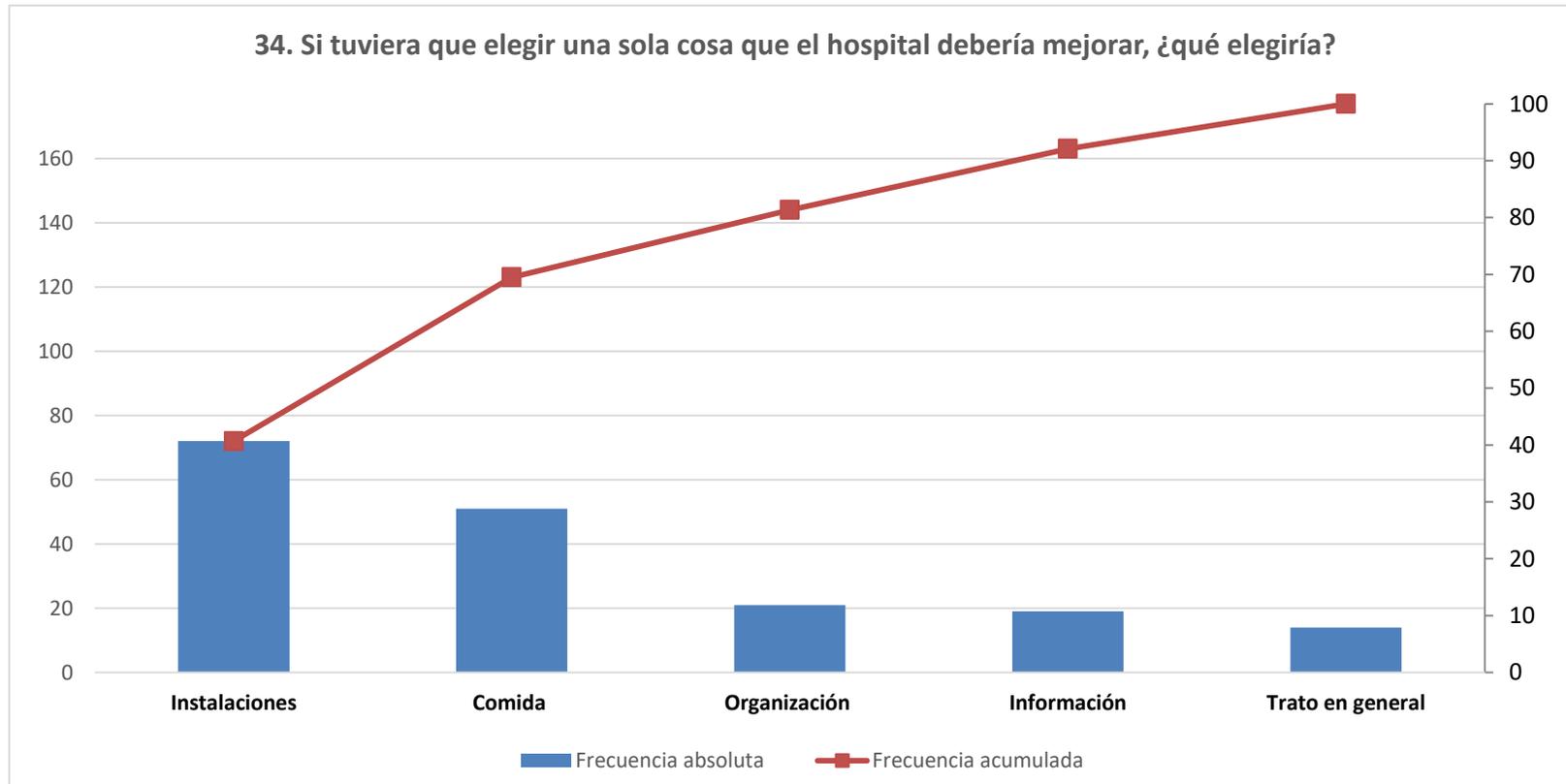
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	133	91,1	86,5	95,7	9,2	1,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	87	87,9	81,4	94,3	8,9	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	79	70	88,6	81,6	95,6	8,9	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	46	88,5	79,8	97,1	8,9	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	59	51	86,4	77,7	95,2	9,0	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	52	88,1	79,9	96,4	9,1	1,2
Servicio Murciano de Salud		494	439	88,9	86,1	91,6	9,0	1,5

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Trato en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	94	23	24,5	13	13,8	8	8,5	5	5,3	6	6,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	64	7	10,9	20	31,3	5	7,8	8	12,5	4	6,3
III Hospital Rafael Méndez	43	10	23,3	3	7,0	4	9,3	3	7,0	2	4,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	24	11	45,8	4	16,7	0	0,0	1	4,2	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	32	11	34,4	4	12,5	4	12,5	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	10	34,5	7	24,1	0	0,0	2	6,9	2	6,9
Servicio Murciano de Salud	286	72	25,2	51	17,8	21	7,3	19	6,6	14	4,9

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 177

35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	145	98,6	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	93	93,9	89,2	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	68	86,1	78,4	93,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	48	92,3	85,1	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	59	54	91,5	84,4	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
Servicio Murciano de Salud		495	465	93,9	91,8	96,0

36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	140	95,9	92,7	99,1	9,5	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	90	90,9	85,2	96,6	9,1	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	61	77,2	68,0	86,5	8,5	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	43	82,7	72,4	93,0	8,6	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	56	46	82,1	72,1	92,2	8,9	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	50	84,7	75,6	93,9	8,9	1,8
Servicio Murciano de Salud		491	430	87,6	84,7	90,5	9,0	1,7

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización?	87,6	85,6	86,7	89,9	92,3	91,4	83,1
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	97,0	96,0	97,6	98,6	93,8	96,2	100
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?	91,8	93,5	92,6	93,7	90,2	86,8	89,7
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	96,6	97,8	95,7	97,4	98,0	94,4	94,9
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital?	88,4	90,5	89,9	92,5	76,9	89,5	84,5
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital? (media)	9,1	9,1	9,2	9,1	8,8	9,2	8,8
6. Durante la estancia del niño/a 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?	87,6	93,1	79,2	90,5	94,2	84,7	81,0
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	94,9	93,9	94,9	97,5	96,2	93,2	94,9
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	83,2	87,0	87,9	85,0	78,8	66,1	84,7
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	74,2	75,2	62,8	78,3	82,4	84,9	64,8
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	93,7	92,3	98,0	94,9	96,2	86,4	93,2
15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?	86,6	87,8	84,8	88,5	82,7	91,5	83,1
15bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	9,0	9,0	9,0	8,8	9,1	8,8
16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?	85,9	89,0	85,7	85,7	80,4	84,7	84,5
16bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	9,2	9,0	9,0	8,8	8,8	8,8
17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa ?	96,0	96,6	97,0	96,3	96,2	93,1	94,9
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	98,2	98,6	97,0	100	98,1	98,3	96,6
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,0	96,6	96,0	96,3	98,1	96,6	100
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,0	98,6	94,9	96,3	98,1	96,6	96,6
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,9	98,5	97,9	96,2	97,9	100	96,6
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,2	97,3	96,9	96,3	96,2	98,3	98,3
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,0	96,6	96,9	96,3	98,0	96,6	98,3
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	96,6	98,6	96,0	96,3	96,2	91,5	98,3
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,9	99,3	97,9	94,9	97,9	98,1	98,2
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	86,7	92,6	84,0	89,2	84,3	77,6	84,7
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?	92,5	89,1	93,9	91,3	98,1	93,2	94,9
29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	69,7						
30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	52,9						
31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	20,0						
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	92,7	93,8	91,8	91,1	90,4	96,6	91,5
32bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,2	9,3	9,3	8,9	8,9	9,5	9,2
33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	88,9	91,1	87,9	88,6	88,5	86,4	88,1
33bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,2	8,9	8,9	8,9	9,0	9,1
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	93,9	98,6	93,9	86,1	92,3	91,5	96,6
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	87,6	95,9	90,9	77,2	82,7	82,1	84,7
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,0	9,5	9,1	8,5	8,6	8,9	8,9

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

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

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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora como muy bien o bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que pudieron saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
88,9	91,1	87,9	88,6	88,5	86,4	88,1

90%	90%	90%	90%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
87,0	89,1	86,8	88,9	80,0	88,6	84,0

88,4	90,5	89,9	92,5	76,9	89,5	84,5
86,6	87,8	84,8	88,5	82,7	91,5	83,1
85,9	89,0	85,7	85,7	80,4	84,7	84,5
	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
85,5	88,3	81,0	88,2	89,3	83,4	80,9

86,7	92,6	84,0	89,2	84,3	77,6	84,7
87,6	93,1	79,2	90,5	94,2	84,7	81,0
93,7	92,3	98,0	94,9	96,2	86,4	93,2
74,2	75,2	62,8	78,3	82,4	84,9	64,8
	88%	85%	85%	85%	90%	85%

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
2022	DATOS	88,9	91,1	87,9	88,6	88,5	86,4	88,1
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%
2021	DATOS	88,0	94,6	86,9	87,0	76,7	91,7	83,8
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
2022	DATOS	87,0	89,1	86,8	88,9	80,0	88,6	84,0
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%
2021	DATOS	87,8	89,4	88,5	83,2	86,0	89,8	89,5
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%

2022	DATOS	88,4	90,5	89,9	92,5	76,9	89,5	84,5
	2021	89,0	91,2	89,9	82,8	86,7	93,2	89,9
2022	DATOS	86,6	87,8	84,8	89	82,7	91,5	83,1
	2021	87,4	87,3	86,9	83,8	88,1	89,8	90,0
2022	DATOS	85,9	89,0	85,7	85,7	80,4	84,7	85
	2021	87,1	89,8	88,7	82,8	83,3	86,4	88,8

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora como muy bien o bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que pudieron saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
2022	DATOS	85,5	88,3	81,0	88,2	89,3	83,4	80,9
	META		88%	85%	85%	85%	90%	85%
2021	DATOS	84,4	86,7	83,0	83,5	81,5	89,7	81,0
	META		85%	90%	85%	85%	85%	85%

2022	DATOS	86,7	92,6	84,0	89,2	84,3	77,6	84,7
	2021	83,3	89,1	88,2	87,6	66,7	81,0	75,7
2022	DATOS	87,6	93,1	79,2	90,5	94,2	84,7	81,0
	2021	83,8	89,2	81,7	73,5	86,7	95,0	78,5
2022	DATOS	93,7	92,3	98,0	94,9	96,2	86,4	93,2
	2021	90,3	86,4	93,9	90,0	91,7	93,3	89,9
2022	DATOS	74,2	75,2	62,8	78,3	82,4	84,9	64,8
	2021	80,3	82,1	68,2	82,8	81,0	89,5	80,0