

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
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 Torrrano 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	57
Indicadores del Acuerdo de Gestión	58
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	59

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos/as en los Servicios de Urgencias del hospital del 25 de abril al 29 de mayo y del 5 de septiembre al 9 de octubre de 2022. En el caso de no poder responder al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

Área II - Cartagena (Complejo Hospitalario de Cartagena)

Área III - Lorca (Hospital Rafael Méndez)

Área IV - Noroeste (Hospital Comarcal del Noroeste)

Área V - Altiplano (Hospital Virgen del Castillo)

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

Área VII - Murcia Este (Hospital General Universitario Reina Sofía)

Área VIII - Mar Menor (Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor)

Área IX - Vega Alta (Hospital de la Vega Lorenzo Guirao)

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **1.030** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue atendida en Urgencias en un 63,4% de los casos y al acompañante en el 36,6%.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,2 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 15/06/2022 y del segundo corte se inició el día 16/09/2022 y finalizó el 24/10/2022.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		1.030

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	71	41,8	9	5,3	47	27,6	25	14,7	18	10,6	28,6	24,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	50	31,3	12	7,5	39	24,4	27	16,9	32	20,0	36,5	27,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	17	17,0	10	10,0	31	31,0	18	18,0	24	24,0	42,4	25,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	19	19,0	7	7,0	27	27,0	31	31,0	16	16,0	40,1	23,5
V	Hospital Virgen del Castillo	100	23	23,0	6	6,0	29	29,0	24	24,0	18	18,0	40,4	25,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	2	2,0	11	11,0	24	24,0	32	32,0	31	31,0	53,0	21,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	12	12,0	10	10,0	29	29,0	27	27,0	22	22,0	45,5	21,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	19	19,0	10	10,0	28	28,0	24	24,0	19	19,0	40,6	24,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	12	12,0	9	9,0	21	21,0	29	29,0	29	29,0	47,8	23,9
Servicio Murciano de Salud		1.030	225	21,8	84	8,2	275	26,7	237	23,0	209	20,3	40,5	25,4

Edad del informante

ÁREA - 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	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	84	3	3,6	57	67,9	20	23,8	4	4,8	42,0	11,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	72	4	5,6	38	52,8	30	41,7	0	0,0	42,2	10,1
III	Hospital Rafael Méndez	39	0	0,0	23	59,0	13	33,3	3	7,7	45,4	12,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	31	0	0,0	15	48,4	12	38,7	4	12,9	46,9	14,7
V	Hospital Virgen del Castillo	39	3	7,7	17	43,6	16	41,0	3	7,7	45,3	13,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	0	0,0	4	15,4	16	61,5	6	23,1	56,5	10,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20	0	0,0	7	35,0	10	50,0	3	15,0	51,4	13,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	0	0,0	17	58,6	11	37,9	1	3,4	44,2	11,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	35	0	0,0	11	31,4	19	54,3	5	14,3	51,3	11,4
Servicio Murciano de Salud		375	10	2,7	189	50,4	147	39,2	29	7,7	45,7	12,4

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	62	36,5	108	63,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	68	42,5	92	57,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	47	47,0	53	53,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	38	38,0	62	62,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	56	56,0	44	44,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	45	45,0	55	55,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	50	50,0	50	50,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	44	44,0	56	56,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	54	54,0	46	46,0
Servicio Murciano de Salud		1.030	464	45,0	566	55,0

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	85	30	35,3	55	64,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	73	25	34,2	48	65,8
III	Hospital Rafael Méndez	39	18	46,2	21	53,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	31	14	45,2	17	54,8
V	Hospital Virgen del Castillo	39	17	43,6	22	56,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	12	46,2	14	53,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20	6	30,0	14	70,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	10	34,5	19	65,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	35	15	42,9	20	57,1
Servicio Murciano de Salud		377	147	39,0	230	61,0

Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	100	57	57,0	43	43,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	111	55	49,5	56	50,5
III	Hospital Rafael Méndez	83	54	65,1	29	34,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	83	46	55,4	37	44,6
V	Hospital Virgen del Castillo	78	49	62,8	29	37,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	55	55,0	45	45,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	91	52	57,1	39	42,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	84	46	54,8	38	45,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	56	64,4	31	35,6
Servicio Murciano de Salud		817	470	57,5	347	42,5

* Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	84	16	19,0	68	81,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	72	10	13,9	62	86,1
III	Hospital Rafael Méndez	39	10	25,6	29	74,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	31	10	32,3	21	67,7
V	Hospital Virgen del Castillo	39	10	25,6	29	74,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	10	38,5	16	61,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20	4	20,0	16	80,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	7	24,1	22	75,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	35	9	25,7	26	74,3
Servicio Murciano de Salud		375	86	22,9	289	77,1

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	137	80,6	33	19,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	137	85,6	23	14,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	81	81,0	19	19,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	84	84,0	16	16,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	82	82,0	18	18,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	83	83,0	17	17,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	74	74,0	26	26,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	70	70,0	30	30,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	83	83,0	17	17,0
Servicio Murciano de Salud		1.030	831	80,7	199	19,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	169	104	61,5	65	38,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	101	63,1	59	36,9
III	Hospital Rafael Méndez	99	60	60,6	39	39,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	62	62,0	38	38,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	54	54,0	46	46,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	68	68,0	32	32,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	54	54,0	46	46,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	63	63,6	36	36,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	62	63,3	36	36,7
Servicio Murciano de Salud		1.025	628	61,3	397	38,7

CUESTIONARIO

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy grave o grave		Poco grave o leve	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	167	84	50,3	83	49,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	70	44,0	89	56,0
III	Hospital Rafael Méndez	99	52	52,5	47	47,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	48	48,5	51	51,5
V	Hospital Virgen del Castillo	99	56	56,6	43	43,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	56	56,6	43	43,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	63	63,6	36	36,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	54	56,3	42	43,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	46	48,4	49	51,6
Servicio Murciano de Salud		1.012	529	52,3	483	47,7

3. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	132	113	85,6	79,6	91,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	92	82,1	75,0	89,2
III	Hospital Rafael Méndez	86	79	91,9	86,1	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	69	89,6	82,8	96,4
V	Hospital Virgen del Castillo	65	59	90,8	83,7	97,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	62	88,6	81,1	96,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	66	58	87,9	80,0	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	60	84,5	76,1	92,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	66	61	92,4	86,0	98,8
Servicio Murciano de Salud		745	653	87,7	85,3	90,0

4. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	128	109	85,2	79,0	91,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	94	82,5	75,5	89,4
III	Hospital Rafael Méndez	84	61	72,6	63,1	82,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	59	80,8	71,8	89,9
V	Hospital Virgen del Castillo	67	56	83,6	74,7	92,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	67	56	83,6	74,7	92,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	66	52	78,8	68,9	88,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	57	77,0	67,4	86,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64	50	78,1	68,0	88,3
Servicio Murciano de Salud		737	594	80,6	77,7	83,5

5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal médico o de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	10 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	166	72	43,4	35,8	50,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	78	49,1	41,3	56,8
III	Hospital Rafael Méndez	94	56	59,6	49,7	69,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	54	55,1	45,3	64,9
V	Hospital Virgen del Castillo	97	54	55,7	45,8	65,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	42	43,3	33,4	53,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	95	44	46,3	36,3	56,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	40	42,1	32,2	52,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	41	42,3	32,4	52,1
Servicio Murciano de Salud		998	481	48,2	45,1	51,3

6. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	168	107	63,7	56,4	71,0	7,5	2,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	97	62,2	54,6	69,8	7,5	2,6
III	Hospital Rafael Méndez	96	59	61,5	51,7	71,2	7,6	2,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	70	70,7	61,7	79,7	7,9	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	99	70	70,7	61,7	79,7	8,0	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	49	51,0	41,0	61,0	7,0	2,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	61	62,9	53,3	72,5	7,4	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	55	57,3	47,4	67,2	7,5	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	59	60,2	50,5	69,9	7,5	2,6
Servicio Murciano de Salud		1.005	627	62,4	59,4	65,4	7,5	2,6

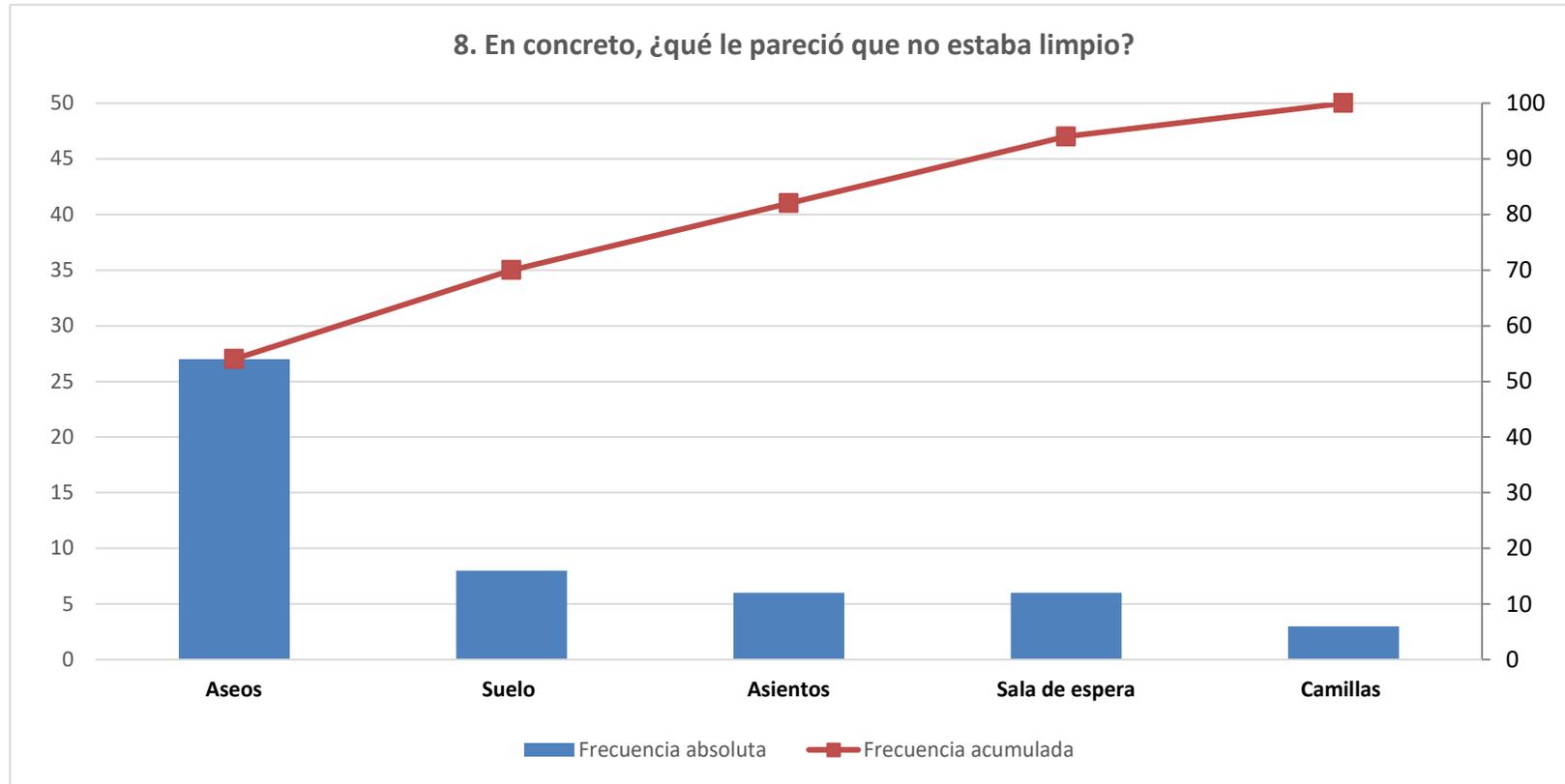
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	165	155	93,9	90,3	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	148	93,7	89,9	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	94	94,0	89,3	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	93	93,9	89,2	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	98	95	96,9	93,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	91	93,8	89,0	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	94	95,9	92,0	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	96	97,0	93,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	89	89,0	82,9	95,1
Servicio Murciano de Salud		1.014	955	94,2	92,7	95,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Suelo		Asientos		Sala de espera		Camillas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	4	40,0	3	30,0	0	0,0	2	20,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	3	30,0	1	10,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	3	50,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	4	66,7	0	0,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	2	33,3	0	0,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	11	6	54,5	1	9,1	0	0,0	1	9,1	1	9,1
Servicio Murciano de Salud		59	27	45,8	8	13,6	6	10,2	6	10,2	3	5,1

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 50

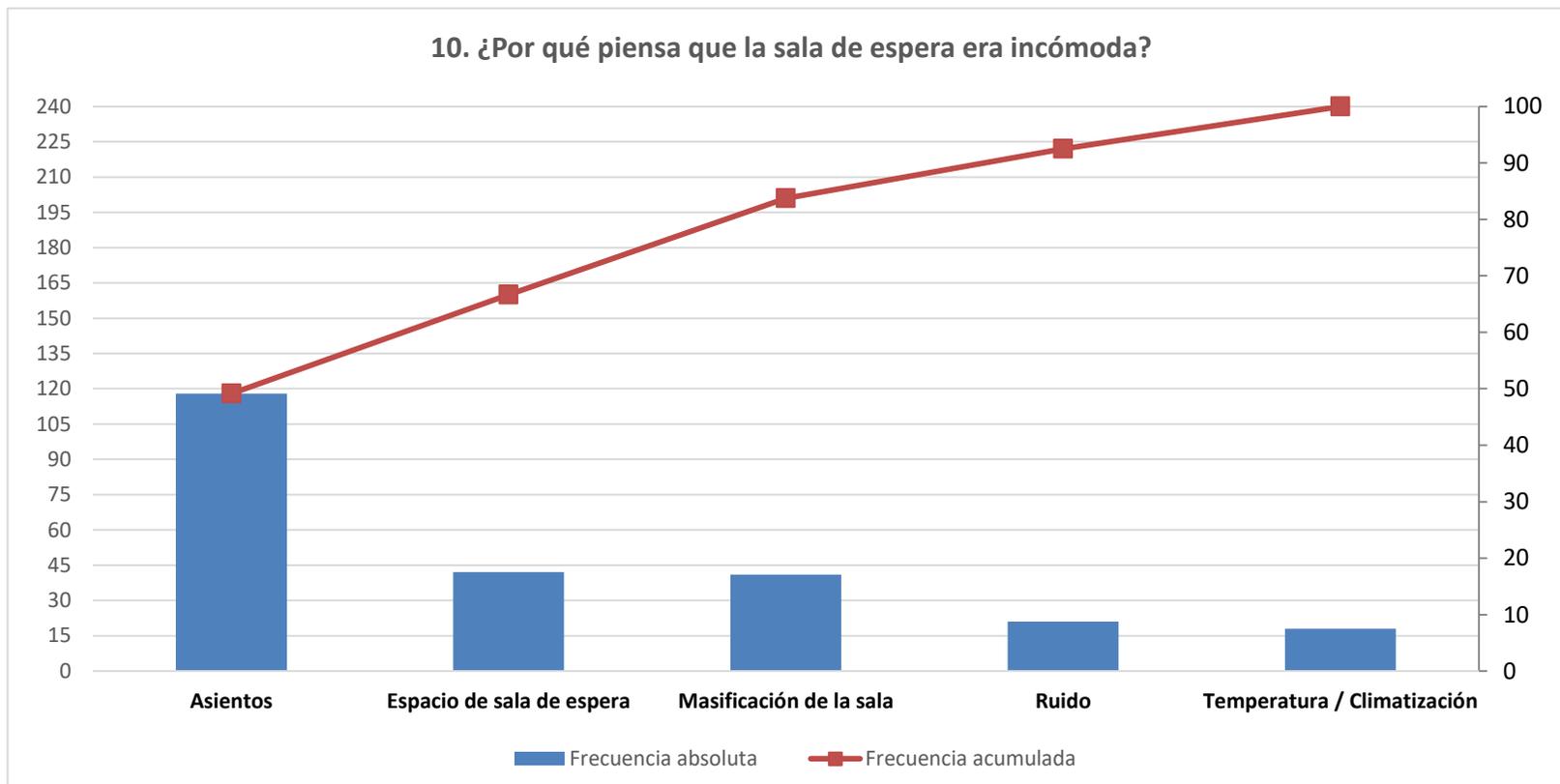
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	165	114	69,1	62,0	76,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	116	73,0	66,1	79,9
III	Hospital Rafael Méndez	97	77	79,4	71,3	87,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	77	78,6	70,4	86,7
V	Hospital Virgen del Castillo	100	83	83,0	75,6	90,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	80	80,0	72,2	87,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	67	69,1	59,9	78,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	82	82,8	75,4	90,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	66	68,0	58,8	77,3
Servicio Murciano de Salud		1.012	762	75,3	72,6	78,0

10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Ruido (mucho, no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	51	23	45,1	11	21,6	8	15,7	4	7,8	5	9,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	43	15	34,9	7	16,3	8	18,6	4	9,3	6	14,0
III	Hospital Rafael Méndez	20	7	35,0	3	15,0	7	35,0	1	5,0	1	5,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	13	61,9	0	0,0	3	14,3	2	9,5	2	9,5
V	Hospital Virgen del Castillo	17	7	41,2	2	11,8	3	17,6	4	23,5	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	20	10	50,0	3	15,0	3	15,0	1	5,0	2	10,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	29	13	44,8	7	24,1	6	20,7	1	3,4	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	12	70,6	0	0,0	2	11,8	3	17,6	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	31	18	58,1	9	29,0	1	3,2	1	3,2	2	6,5
Servicio Murciano de Salud		249	118	47,4	42	16,9	41	16,5	21	8,4	18	7,2

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 240

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	168	157	93,5	89,7	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	149	93,7	89,9	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	93	93,0	88,0	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	93	94,9	90,5	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	92	92,0	86,7	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	87	87,9	81,4	94,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	91	91,0	85,4	96,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	94	94,0	89,3	98,7
Servicio Murciano de Salud		1.024	952	93,0	91,4	94,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	161	153	95,0	91,7	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	145	94,8	91,2	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	96	91	94,8	90,3	99,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	93	93,9	89,2	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	98	96	98,0	95,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	95	96,0	92,1	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	90	96,8	93,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	94	95,9	92,0	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	90	92,8	87,6	97,9
Servicio Murciano de Salud		994	947	95,3	94,0	96,6

13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	165	152	92,1	88,0	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	141	91,0	86,5	95,5
III	Hospital Rafael Méndez	95	86	90,5	84,6	96,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	90	92,8	87,6	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	97	89	91,8	86,3	97,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	91	91,9	86,6	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	94	85	90,4	84,5	96,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	88	91,7	86,1	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	91	93,8	89,0	98,6
Servicio Murciano de Salud		995	913	91,8	90,1	93,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	121	116	95,9	92,3	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	126	118	93,7	89,4	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	84	80	95,2	90,7	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	88	97,8	94,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	82	80	97,6	94,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	81	94,2	89,2	99,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	78	76	97,4	93,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	82	78	95,1	90,5	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	88	83	94,3	89,5	99,2
Servicio Murciano de Salud		837	800	95,6	94,2	97,0

15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	167	157	94,0	90,4	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	144	92,3	88,1	96,5
III	Hospital Rafael Méndez	99	90	90,9	85,2	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	91	91,9	86,6	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	100	93	93,0	88,0	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	90	90,0	84,1	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	92	94,8	90,4	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	85	87,6	81,1	94,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	89	89,9	84,0	95,8
Servicio Murciano de Salud		1.014	931	91,8	90,1	93,5

16. Durante su estancia en Urgencias, ¿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	161	138	85,7	80,3	91,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	145	122	84,1	78,2	90,1
III	Hospital Rafael Méndez	96	81	84,4	77,1	91,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	79	83,2	75,6	90,7
V	Hospital Virgen del Castillo	99	77	77,8	69,6	86,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	78	83,0	75,4	90,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	81	87,1	80,3	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	77	80,2	72,2	88,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	70	74,5	65,7	83,3
Servicio Murciano de Salud		973	803	82,5	80,1	84,9

17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	169	129	76,3	69,9	82,7	8,5	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	121	76,1	69,5	82,7	8,3	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	72	72,0	63,2	80,8	8,1	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	79	79,0	71,0	87,0	8,4	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	99	76	76,8	68,4	85,1	8,4	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	73	73,0	64,3	81,7	8,3	2,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	77	78,6	70,4	86,7	8,4	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	77	77,8	69,6	86,0	8,5	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	78	78,8	70,7	86,8	8,4	2,3
Servicio Murciano de Salud		1.023	782	76,4	73,8	79,0	8,4	2,0

18. ¿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	169	150	88,8	84,0	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	148	93,7	89,9	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	99	93	93,9	89,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	92	92,0	86,7	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	99	90	90,9	85,2	96,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	89	89,0	82,9	95,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	87	88,8	82,5	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	94	94,0	89,3	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	92	92,9	87,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		1.022	935	91,5	89,8	93,2

19. ¿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	160	148	92,5	88,4	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	141	94,0	90,2	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	94	90	95,7	91,7	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	94	95,9	92,0	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	89	90,8	85,1	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	92	94,8	90,4	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	91	84	92,3	86,8	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	94	95,9	92,0	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	89	92,7	87,5	97,9
Servicio Murciano de Salud		982	921	93,8	92,3	95,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	163	152	93,3	89,4	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	143	93,5	89,5	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	94	84	89,4	83,1	95,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	89	92,7	87,5	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	96	94	97,9	95,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	94	94,9	90,6	99,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	92	85	92,4	87,0	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	88	92,6	87,4	97,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	89	92,7	87,5	97,9
Servicio Murciano de Salud		984	918	93,3	91,7	94,9

21. ¿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	122	114	93,4	89,1	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	125	121	96,8	93,7	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	82	79	96,3	92,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	89	84	94,4	89,6	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	82	79	96,3	92,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	84	78	92,9	87,3	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	77	75	97,4	93,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	82	78	95,1	90,5	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	85	77	90,6	84,4	96,8
Servicio Murciano de Salud		828	785	94,8	93,3	96,3

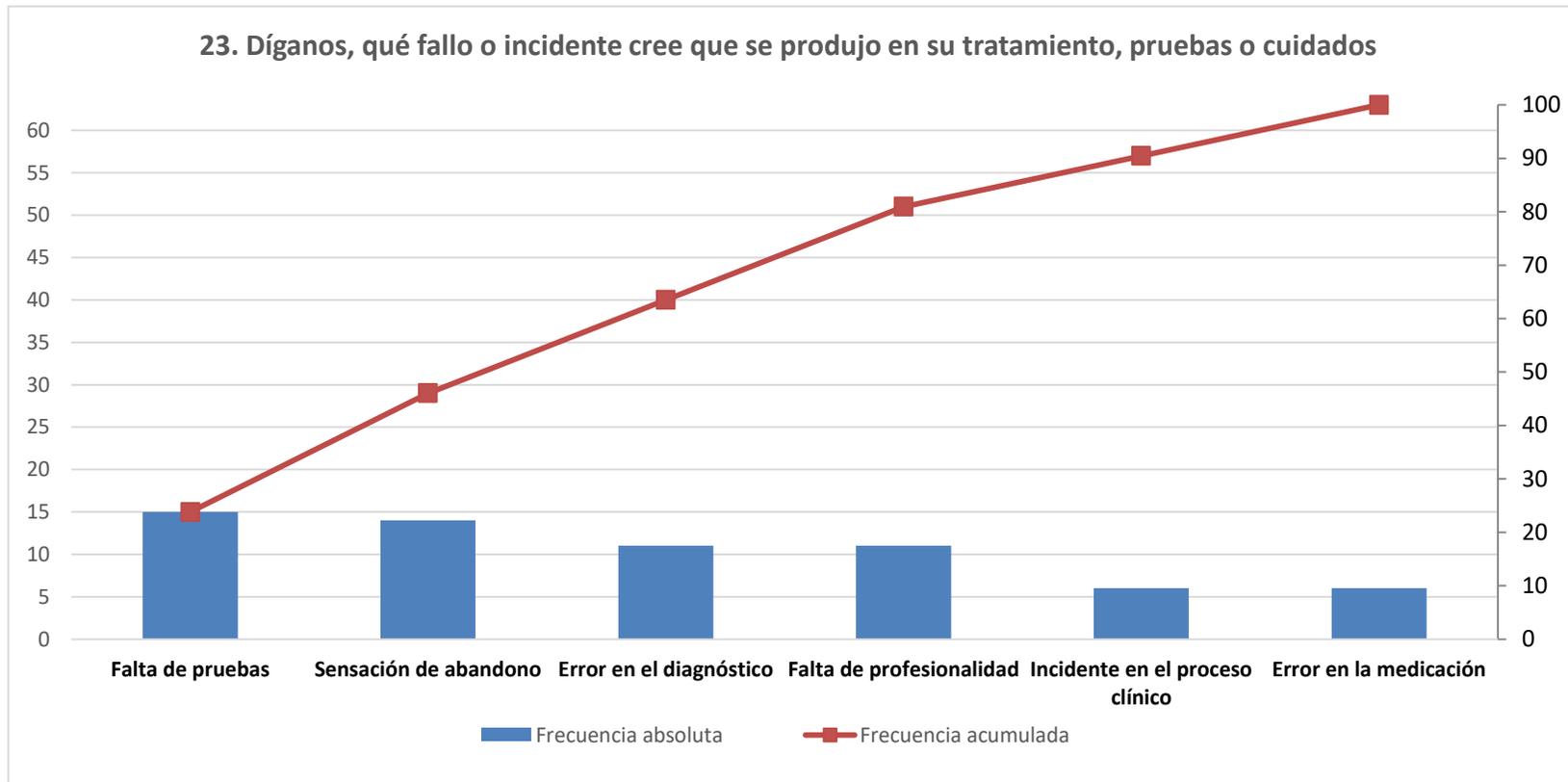
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	160	94,1	90,6	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	149	93,1	89,2	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	92	92,0	86,7	97,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	91	91,0	85,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	99	93	93,9	89,2	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	96	96,0	92,2	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	89	89,0	82,9	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	89	91,8	86,3	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	91	91,0	85,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		1.026	950	92,6	91,0	94,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		No hacer pruebas		Sensación de abandono o de estar desasistido		El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico.		Falta de profesionalidad		Incidente en el proceso clínico (no se hizo cuando estaba indicado, incompleto o inadecuado)		Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10		2	20,0	2	20,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11		0	0,0	3	27,3	1	9,1	2	18,2	1	9,1	1	9,1
III	Hospital Rafael Méndez	8		2	25,0	1	12,5	0	0,0	2	25,0	1	12,5	1	12,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9		1	11,1	2	22,2	2	22,2	0	0,0	2	22,2	1	11,1
V	Hospital Virgen del Castillo	5		2	40,0	2	40	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4		2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11		1	9,1	0	0,0	4	36,4	1	9,1	1	9,1	1	9,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8		1	12,5	4	50,0	1	12,5	2	25,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9		4	44,4	0	0,0	1	11,1	2	22,2	0	0,0	1	11,1
Servicio Murciano de Salud		75		15	20,0	14	18,7	11	14,7	11	14,7	6	8,0	6	8,0

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 63

24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	4	40,0	9,6	70,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	5	45,5	16,0	74,9
III	Hospital Rafael Méndez	8	5	62,5	29,0	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	7	77,8	50,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	6	2	33,3	0,0	71,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	3	75,0	32,6	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	7	63,6	35,2	92,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	7	87,5	64,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	6	66,7	35,9	97,5
Servicio Murciano de Salud		76	46	60,5	49,5	71,5

25. ¿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	10	6	60,0	29,6	90,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	4	36,4	7,9	64,8
III	Hospital Rafael Méndez	8	7	87,5	64,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	3	37,5	4,0	71,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	3	50,0	10,0	90,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	3	75,0	32,6	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	7	70,0	41,6	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	6	75,0	45,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	4	44,4	12,0	76,9
Servicio Murciano de Salud		74	43	58,1	46,9	69,3

26. ¿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	10	4	40,0	9,6	70,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	2	18,2	0,0	41,0
III	Hospital Rafael Méndez	8	1	12,5	0,0	35,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	2	22,2	0,0	49,4
V	Hospital Virgen del Castillo	6	1	16,7	0,0	46,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	2	50,0	1,0	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	5	45,5	16,0	74,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	3	37,5	4,0	71,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	2	22,2	0,0	49,4
Servicio Murciano de Salud		76	22	28,9	18,8	39,1

27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	167	130	77,8	71,5	84,1	8,6	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	123	78,3	71,9	84,8	8,6	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	99	76	76,8	68,4	85,1	8,8	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	75	75,0	66,5	83,5	8,5	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	100	84	84,0	76,8	91,2	8,5	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	77	77,8	69,6	86,0	8,1	2,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	94	80	85,1	77,9	92,3	8,9	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	80	80,8	73,1	88,6	8,4	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	78	78,8	70,7	86,8	8,9	1,6
Servicio Murciano de Salud		1.014	803	79,2	76,7	81,7	8,6	1,9

29. Si se quedó ingresado, ¿cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	7	87,5	64,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	15	88,2	72,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	11	8	72,7	46,4	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	7	87,5	64,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	3	60,0	17,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	12	85,7	67,4	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	17	15	88,2	72,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	5	55,6	23,1	88,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	3	75,0	32,6	100
Servicio Murciano de Salud		93	75	80,6	72,6	88,7

30. Si se quedó ingresado, ¿cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	8	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	12	75,0	53,8	96,2
III	Hospital Rafael Méndez	10	7	70,0	41,6	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	6	75,0	45,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	6	3	50,0	10,0	90,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	11	78,6	57,1	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	15	14	93,3	80,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	4	44,4	12,0	76,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	4	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		90	69	76,7	67,9	85,4

31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió

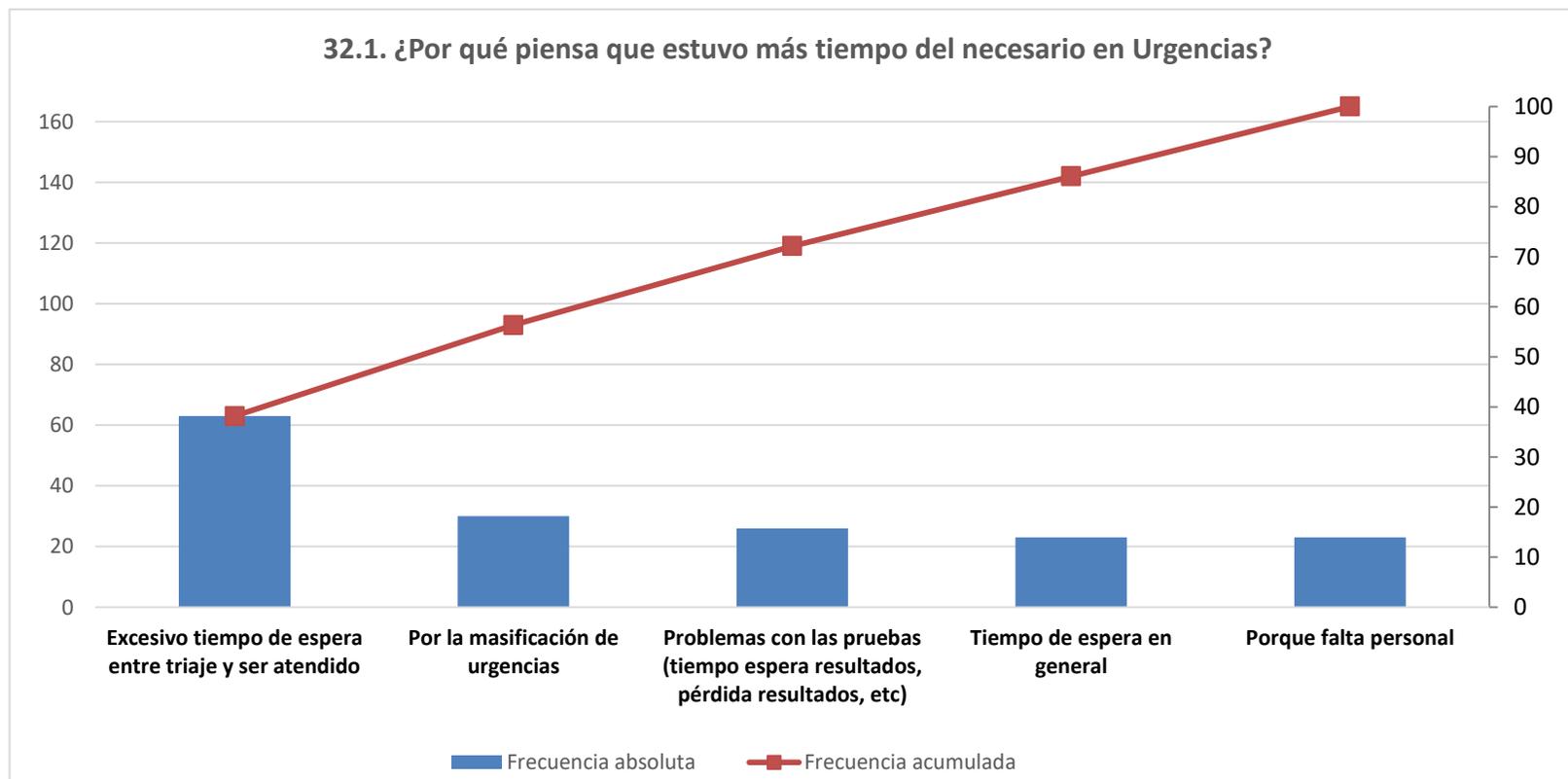
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Estuve el tiempo necesario		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	166	116	69,9	62,9	76,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	112	70,9	63,8	78,0
III	Hospital Rafael Méndez	94	75	79,8	71,7	87,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	77	79,4	71,3	87,4
V	Hospital Virgen del Castillo	100	78	78,0	69,9	86,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	64	66,7	57,2	76,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	92	62	67,4	57,8	77,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	70	72,9	64,0	81,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	78	78,8	70,7	86,8
Servicio Murciano de Salud		998	732	73,3	70,6	76,1

32.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario en Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Excesivo tiempo de espera entre triaje y ser atendido		Por la masificación de urgencias		Excesivo tiempo de espera para darle los resultados de una prueba/pérdida de resultados		Tiempo de espera en general		Porque falta personal	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	16	37,2	5	11,6	4	9,3	6	14,0	2	4,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	42	10	23,8	7	16,7	2	4,8	4	9,5	7	16,7
III	Hospital Rafael Méndez	18	4	22,2	3	16,7	2	11,1	4	22,2	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	19	9	47,4	4	21,1	2	10,5	0	0,0	1	5,3
V	Hospital Virgen del Castillo	14	4	28,6	0	0,0	2	14,3	3	21,4	3	21,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	24	4	16,7	0	0,0	4	16,7	3	12,5	2	8,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	3	12,5	7	29,2	3	12,5	3	12,5	3	12,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	8	34,8	2	8,7	2	8,7	0	0,0	5	21,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	5	27,8	2	11,1	5	27,8	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		225	63	28,0	30	13,3	26	11,6	23	10,2	23	10,2

Se especifican los incumplimientos más citados.

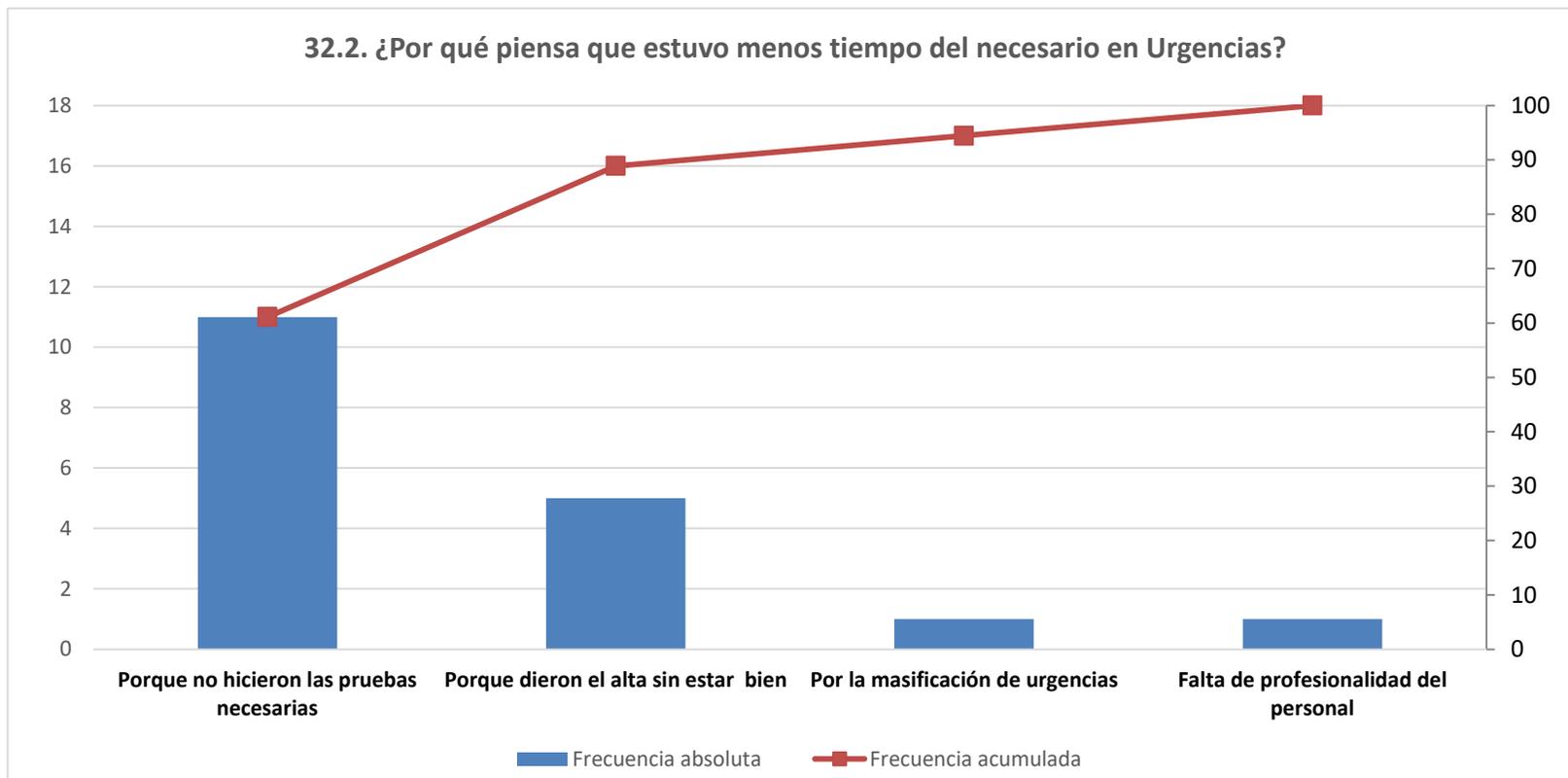
32.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario en Urgencias?



n= 165

32.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario en Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Porque no hicieron las pruebas necesarias		Porque dieron el alta sin estar bien		Por la masificación de urgencias		Falta de profesionalidad del personal	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		18	11	61,1	5	27,8	1	5,6	1	5,6



n= 18

33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	161	142	88,2	83,2	93,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	142	126	88,7	83,5	93,9
III	Hospital Rafael Méndez	89	81	91,0	85,1	97,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	92	71	77,2	68,6	85,8
V	Hospital Virgen del Castillo	94	89	94,7	90,1	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	73	84,9	77,3	92,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	81	69	85,2	77,4	92,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	89	77	86,5	79,4	93,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	83	86,5	79,6	93,3
Servicio Murciano de Salud		930	811	87,2	85,1	89,4

34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No, solo en Urgencias del hospital		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	159	122	76,7	70,2	83,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	140	103	73,6	66,3	80,9
III	Hospital Rafael Méndez	81	66	81,5	73,0	89,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	71	80,7	72,4	88,9
V	Hospital Virgen del Castillo	91	65	71,4	62,1	80,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	79	64	81,0	72,4	89,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	62	75,6	66,3	84,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	69	78,4	69,8	87,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	74	79,6	71,4	87,8
Servicio Murciano de Salud		901	696	77,2	74,5	80,0

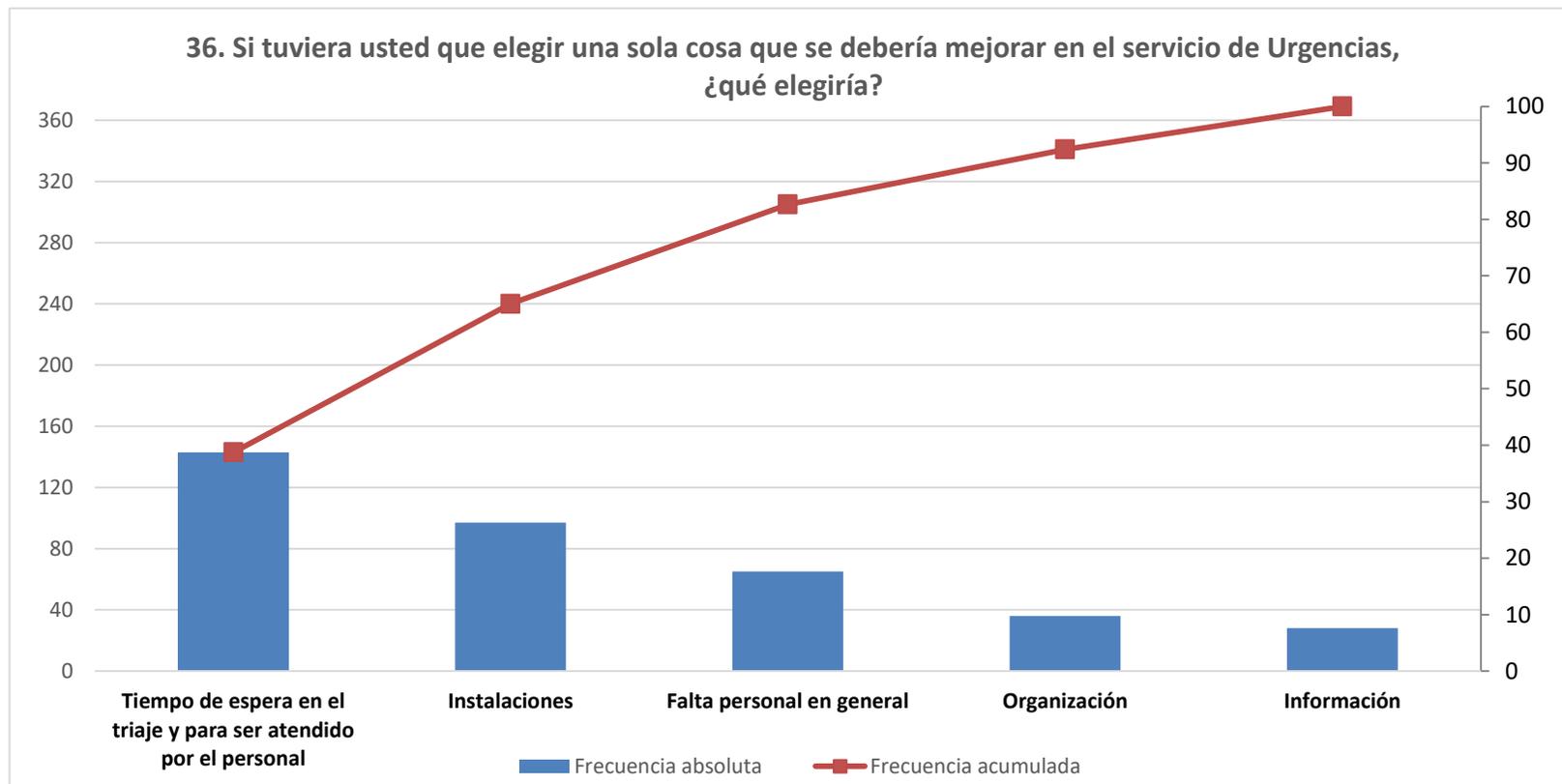
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	134	78,8	72,7	85,0	8,5	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	118	74,2	67,4	81,0	8,2	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	73	73,0	64,3	81,7	8,2	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	72	72,0	63,2	80,8	8,0	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	100	78	78,0	69,9	86,1	8,5	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	72	72,0	63,2	80,8	8,3	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	78	78,0	69,9	86,1	8,2	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	71	71,0	62,1	79,9	8,3	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	68	68,7	59,6	77,8	8,3	1,7
Servicio Murciano de Salud		1.028	764	74,3	71,6	77,0	8,3	1,9

36. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Tiempo de espera en el triaje y para ser atendido por el personal		Instalaciones (asientos, mobiliario, tamaño y comodidad sala de espera, megafonía, etc)		Falta personal en general		Organización (separar pacientes por patología, separar niños/adultos, disminuir el cambio continuo de médicos)		Información (más amplia, más clara, más frecuente, identificación del personal, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	28	23,7	13	11,0	14	11,9	7	5,9	1	0,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	111	24	21,6	16	14,4	14	12,6	5	4,5	4	3,6
III	Hospital Rafael Méndez	59	14	23,7	10	16,9	4	6,8	5	8,5	3	5,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	12	17,6	11	16,2	5	7,4	3	4,4	4	5,9
V	Hospital Virgen del Castillo	64	9	14,1	11	17,2	8	12,5	1	1,6	5	7,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	77	18	23,4	9	11,7	4	5,2	3	3,9	2	2,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	68	12	17,6	10	14,7	6	8,8	3	4,4	2	2,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	19	26,4	8	11,1	6	8,3	5	6,9	4	5,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	62	7	11,3	9	14,5	4	6,5	4	6,5	3	4,8
Servicio Murciano de Salud		699	143	20,5	97	13,9	65	9,3	36	5,2	28	4,0

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 369

37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al servicio de Urgencias de este hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	162	95,3	92,1	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	140	87,5	82,4	92,6
III	Hospital Rafael Méndez	99	93	93,9	89,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	100	93	93,0	88,0	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	92	92,9	87,9	98,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	92	92,9	87,9	98,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	88	90,7	84,9	96,5
Servicio Murciano de Salud		1.024	951	92,9	91,3	94,4

38. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias 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	168	133	79,2	73,0	85,3	8,6	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	111	69,8	62,7	76,9	8,2	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	96	73	76,0	67,5	84,6	8,1	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	72	72,0	63,2	80,8	8,3	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	75	76,5	68,1	84,9	8,4	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	77	78,6	70,4	86,7	8,7	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	82	82,8	75,4	90,3	8,5	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	77	81,1	73,2	88,9	8,6	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	70	72,9	64,0	81,8	8,0	2,6
Servicio Murciano de Salud		1.009	770	76,3	73,7	78,9	8,4	2,1

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

URGENCIAS HOSPITALARIAS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	52,3	50,3	44,0	52,5	48,5	56,6	56,6	63,6	56,3	48,4
3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?	87,7	85,6	82,1	91,9	89,6	90,8	88,6	87,9	84,5	92,4
4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de Urgencias?	80,6	85,2	82,5	72,6	80,8	83,6	83,6	78,8	77,0	78,1
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del servicio? (10 minutos o menos)	48,2	43,4	49,1	59,6	55,1	55,7	43,3	46,3	42,1	42,3
6. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?	62,4	63,7	62,2	61,5	70,7	70,7	51,0	62,9	57,3	60,2
6bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez? (media)	7,5	7,5	7,5	7,6	7,9	8,0	7,0	7,4	7,5	7,5
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?	94,2	93,9	93,7	94,0	93,9	96,9	93,8	95,9	97,0	89,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	75,3	69,1	73,0	79,4	78,6	83,0	80,0	69,1	82,8	68,0
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	93,0	93,5	93,7	93,0	96,0	94,9	92,0	87,9	91,0	94,0
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,3	95,0	94,8	94,8	93,9	98,0	96,0	96,8	95,9	92,8
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	91,8	92,1	91,0	90,5	92,8	91,8	91,9	90,4	91,7	93,8
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	95,6	95,9	93,7	95,2	97,8	97,6	94,2	97,4	95,1	94,3
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?	91,8	94,0	92,3	90,9	91,9	93,0	90,0	94,8	87,6	89,9
16. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	82,5	85,7	84,1	84,4	83,2	77,8	83,0	87,1	80,2	74,5
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	76,4	76,3	76,1	72,0	79,0	76,8	73,0	78,6	77,8	78,8
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo? (media)	8,4	8,5	8,3	8,1	8,4	8,4	8,3	8,4	8,5	8,4
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	91,5	88,8	93,7	93,9	92,0	90,9	89,0	88,8	94,0	92,9
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,8	92,5	94,0	95,7	95,9	90,8	94,8	92,3	95,9	92,7
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	93,3	93,3	93,5	89,4	92,7	97,9	94,9	92,4	92,6	92,7
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	94,8	93,4	96,8	96,3	94,4	96,3	92,9	97,4	95,1	90,6
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,6	94,1	93,1	92,0	91,0	93,9	96,0	89,0	91,8	91,0
24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	60,5									
25. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	58,1									
26. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	28,9									
27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital?	79,2	77,8	78,3	76,8	75,0	84,0	77,8	85,1	80,8	78,8
27bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital? (media)	8,6	8,6	8,6	8,8	8,5	8,5	8,1	8,9	8,4	8,9
29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	80,6									
30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	76,7									
31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	73,3	69,9	70,9	79,8	79,4	78,0	66,7	67,4	72,9	78,8
33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	87,2	88,2	88,7	91,0	77,2	94,7	84,9	85,2	86,5	86,5
34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria?	77,2	76,7	73,6	81,5	80,7	71,4	81,0	75,6	78,4	79,6
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	74,3	78,8	74,2	73,0	72,0	78,0	72,0	78,0	71,0	68,7
35bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,3	8,5	8,2	8,2	8,0	8,5	8,3	8,2	8,3	8,3
37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al servicio de Urgencias de este hospital?	92,9	95,3	87,5	93,9	96,0	93,0	92,9	92,9	95,0	90,7
38. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	76,3	79,2	69,8	76,0	72,0	76,5	78,6	82,8	81,1	72,9
38bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,4	8,6	8,2	8,1	8,3	8,4	8,7	8,5	8,6	8,0

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

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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
74,3

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
78,8	74,2	73,0	72,0	78,0	72,0	78,0	71,0	68,7

80%	75%	75%	78%	80%	75%	78%	80%	75%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.14	Accesibilidad en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
62,4

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
63,7	62,2	61,5	70,7	70,7	51,0	62,9	57,3	60,2

70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.16	Identificación en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que durante su estancia en el servicio de urgencias del hospital pudo saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal.
Fórmula	Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
82,5

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
85,7	84,1	84,4	83,2	77,8	83,0	87,1	80,2	74,5

88%	88%	88%	88%	88%	90%	88%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de Urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran globalmente con 8 o más su satisfacción con el servicio de Urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas

		SMS	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
2022	DATOS	74,3	78,8	74,2	73,0	72,0	78,0	72,0	78,0	71,0	68,7
	META		80%	75%	75%	78%	80%	75%	78%	80%	75%
2021	DATOS	71,0	67,4	70,0	63,6	68,0	79,8	70,7	72,7	78,8	72,0
	META		80%	80%	75%	78%	78%	80%	80%	78%	80%

2.1.16	Identificación en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital pudo saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal.
Fórmula	Pacientes que durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas

		SMS	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
2022	DATOS	82,5	85,7	84,1	84,4	83,2	77,8	83,0	87,1	80,2	74,5
	META		88%	88%	88%	88%	88%	90%	88%	90%	90%
2021	DATOS	83,2	82,5	84,4	85,3	84,4	75,8	87,0	83,0	84,7	81,7
	META		88%	85%	85%	88%	88%	90%	90%	90%	90%