

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
SERVICIOS OBSTÉTRICOS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2020

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

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Pedro Parra Hidalgo. 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.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. 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	69
Indicadores del Acuerdo de Gestión	70

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años y más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 21 de septiembre al 1 de noviembre de 2020. El periodo de estudio se amplió dos semanas más, antes y después del periodo citado, en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente (Hospital Comarcal del Noroeste, Hospital Virgen del Castillo y H.G.U. Los Arcos del Mar Menor). En el caso de no poder responder al cuestionario la mujer por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

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 - Noroeste. 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 669 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios Obstétricos al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 91,6% de los casos y al acompañante en el 8,4% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,5 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 01/11/2020 y finalizó el 13/11/2020.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58
V	Hospital Virgen del Castillo	31
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
Servicio Murciano de Salud		669

Edad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	1	0,5	18	9,0	180	90,0	1	0,5	32,3	5,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	199	1	0,5	27	13,6	171	85,9	0	0,0	31,4	5,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	2	2,0	15	15,0	82	82,0	1	1,0	31,7	6,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	0	0,0	3	5,2	55	94,8	0	0,0	32,7	5,1
V	Hospital Virgen del Castillo	31	0	0,0	7	22,6	24	77,4	0	0,0	32,6	6,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	0	0,0	8	10,0	72	90,0	0	0,0	32,4	5,7
Servicio Murciano de Salud		668	4	0,6	78	11,7	584	87,4	2	0,3	32,0	5,8

Edad del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18		De 25 a 44		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	1	14,3	5	71,4	1	14,3	35,6	10,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	0	0,0	14	87,5	2	12,5	35,3	7,2
III	Hospital Rafael Méndez	12	0	0,0	10	83,3	2	16,7	39,7	6,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	0	0,0	6	100	0	0,0	37,5	5,4
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	2	100	0	0,0	33,5	0,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	0	0,0	11	84,6	2	15,4	39,1	6,7
Servicio Murciano de Salud		56	1	1,8	48	85,7	7	12,5	37,3	7,1

Género del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	6	85,7	1	14,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	13	76,5	4	23,5
III	Hospital Rafael Méndez	13	10	76,9	3	23,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	6	100	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	2	2	100	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	12	92,3	1	7,7
Servicio Murciano de Salud		58	49	84,5	9	15,5

Estudios

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	2	1,0	194	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	12	6,1	185	93,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	7	7,1	91	92,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	1	1,7	57	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	31	0	0,0	31	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	3	3,8	77	96,3
Servicio Murciano de Salud		660	25	3,8	635	96,2

Estudios del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	0	0,0	6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	2	11,8	15	88,2
III	Hospital Rafael Méndez	12	1	8,3	11	91,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	0	0,0	6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	1	7,7	12	92,3
Servicio Murciano de Salud		56	4	7,1	52	92,9

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	169	84,5	31	15,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	172	86,0	28	14,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	76	76,0	24	24,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	56	96,6	2	3,4
V	Hospital Virgen del Castillo	31	26	83,9	5	16,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	61	76,3	19	23,8
Servicio Murciano de Salud		669	560	83,7	109	16,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		Regular, mala y muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	192	97,0	6	3,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	194	97,0	6	3,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	99	99,0	1	1,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	56	96,6	2	3,4
V	Hospital Virgen del Castillo	31	29	93,5	2	6,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	8	10,0
Servicio Murciano de Salud		667	642	96,3	25	3,7

CUESTIONARIO

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	184	92,0	16	8,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	193	96,5	7	3,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	89	89,0	11	11,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	52	89,7	6	10,3
V	Hospital Virgen del Castillo	31	29	93,5	2	6,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	68	85,0	12	15,0
Servicio Murciano de Salud		669	615	91,9	54	8,1

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no quise tenerlo; Sí y lo tuve; Sí pero no llegó a tiempo		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	177	97,3	94,9	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	192	173	90,1	85,9	94,3
III	Hospital Rafael Méndez	87	76	87,4	80,4	94,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	46	88,5	79,8	97,1
V	Hospital Virgen del Castillo	29	27	93,1	83,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	59	88,1	80,3	95,8
Servicio Murciano de Salud		609	558	91,6	89,4	93,8

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no la acepté; Sí y me la pusieron; Sí pero no dio tiempo a ponérmela		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	174	166	95,4	92,3	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	191	181	94,8	91,6	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	87	80	92,0	86,2	97,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	50	50	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	29	25	86,2	73,7	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	65	97,0	92,9	100
Servicio Murciano de Salud		598	567	94,8	93,0	96,6

4. ¿Le preguntaban si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	179	159	88,8	84,2	93,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	178	93,7	90,2	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	87	77	88,5	81,8	95,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	48	92,3	85,1	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	28	28	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	61	93,8	88,0	99,7
Servicio Murciano de Salud		601	551	91,7	89,5	93,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	163	149	91,4	87,1	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	185	173	93,5	90,0	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	79	65	82,3	73,9	90,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	50	43	86,0	76,4	95,6
V	Hospital Virgen del Castillo	28	21	75,0	59,0	91,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	63	52	82,5	73,2	91,9
Servicio Murciano de Salud		568	503	88,6	85,9	91,2

6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	174	96,1	93,3	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	191	185	96,9	94,4	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	87	87	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	52	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	29	29	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	63	94,0	88,4	99,7
Servicio Murciano de Salud		607	590	97,2	95,9	98,5

7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	140	134	95,7	92,4	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	160	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	42	42	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	50	48	96,0	90,6	100
Servicio Murciano de Salud		496	481	97,0	95,5	98,5

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	113	95,0	91,0	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	149	99,3	98,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	63	61	96,8	92,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	36	36	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	16	16	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	38	37	97,4	92,3	100
Servicio Murciano de Salud		422	412	97,6	96,2	99,1

9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	180	165	91,7	87,6	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	189	179	94,7	91,5	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	88	88	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	51	98,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	29	28	96,6	89,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	66	63	95,5	90,4	100
Servicio Murciano de Salud		604	574	95,0	93,3	96,8

10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	180	99,4	98,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	191	190	99,5	98,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	87	87	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	52	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	29	27	93,1	83,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	61	91,0	84,2	97,9
Servicio Murciano de Salud		607	597	98,4	97,3	99,4

11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	143	137	95,8	92,5	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	162	157	96,9	94,3	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	43	43	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	24	22	91,7	80,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	53	51	96,2	91,1	100
Servicio Murciano de Salud		505	488	96,6	95,1	98,2

12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	110	92,4	87,7	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	146	146	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	62	62	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	36	36	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	17	17	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	38	38	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		418	409	97,8	96,5	99,2

13. En cuanto a sus acompañantes, ¿cómo valora la información que recibieron sobre cómo le iban a usted las cosas mientras estaba en dilatación o paritorio?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	171	162	94,7	91,4	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	181	164	90,6	86,4	94,9
III	Hospital Rafael Méndez	83	67	80,7	72,2	89,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	49	94,2	87,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	29	28	96,6	89,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	52	77,6	67,6	87,6
Servicio Murciano de Salud		583	522	89,5	87,1	92,0

14. ¿Después del parto le colocaron a su hijo sobre su pecho y su abdomen para favorecer el contacto piel con piel?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	169	169	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	168	168	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	70	70	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	40	40	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	31	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	54	54	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		532	532	100	100	100

15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	183	92,0	88,2	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	199	180	90,5	86,4	94,5
III	Hospital Rafael Méndez	98	91	92,9	87,8	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	56	98,2	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	30	96,8	90,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
Servicio Murciano de Salud		664	611	92,0	90,0	94,1

16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	106	53,3	46,3	60,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	123	62,1	55,4	68,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	83	83,0	75,6	90,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	53	91,4	84,2	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	31	27	87,1	75,3	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	55	69,6	59,5	79,8
Servicio Murciano de Salud		665	447	67,2	63,7	70,8

17. ¿Cómo valora la información que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	106	100	94,3	89,9	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	123	121	98,4	96,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	83	80	96,4	92,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	53	50	94,3	88,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	27	27	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	53	96,4	91,4	100
Servicio Murciano de Salud		447	431	96,4	94,7	98,1

18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y sus apellidos para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	174	156	89,7	85,1	94,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	191	183	95,8	93,0	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	98	95	96,9	93,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	54	94,7	88,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	30	25	83,3	70,0	96,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	63	87,5	79,9	95,1
Servicio Murciano de Salud		622	576	92,6	90,5	94,7

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

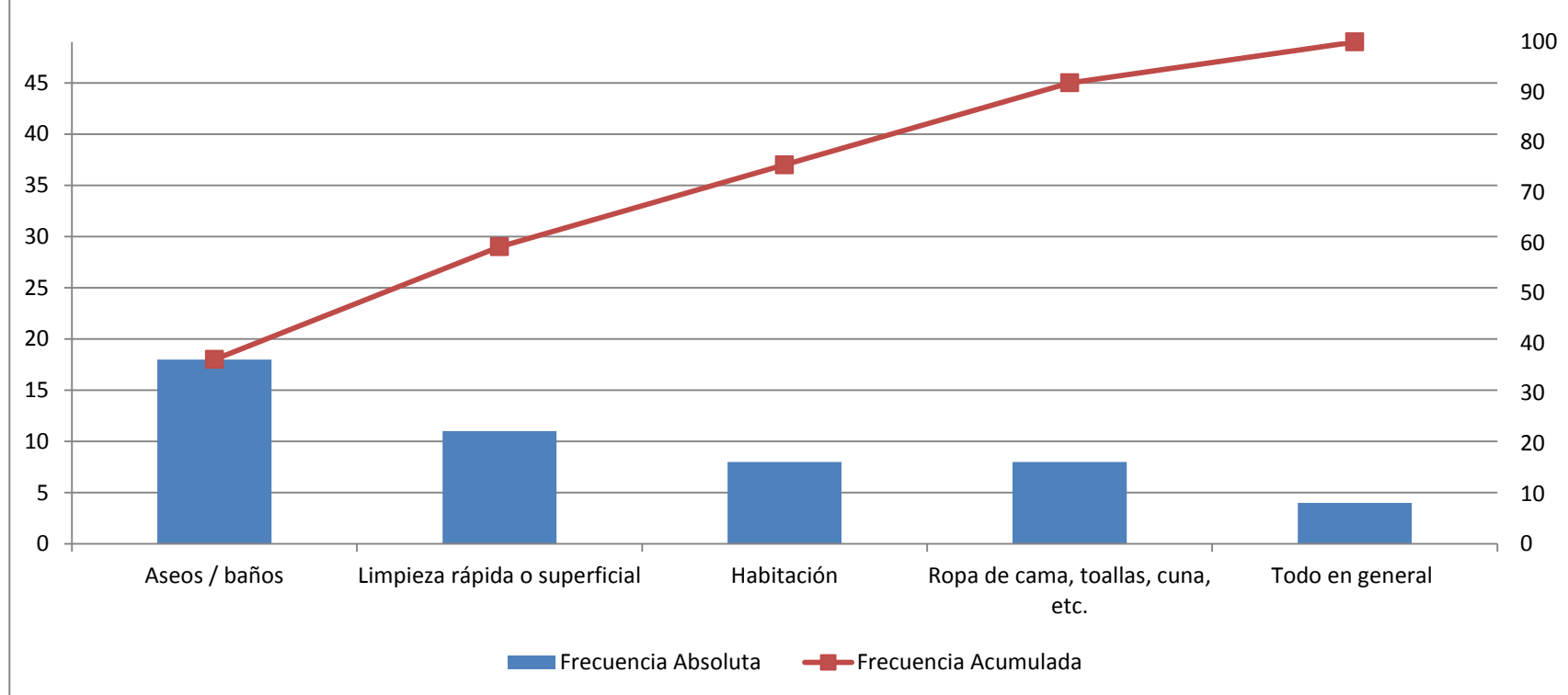
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	186	93,5	90,0	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	186	93,0	89,5	96,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	79	79,0	71,0	87,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	55	94,8	89,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	24	77,4	62,7	92,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		668	605	90,6	88,4	92,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos / baños		Limpieza rápida o superficial		Habitación		Ropa de cama, toallas, cuna, etc.		Todo en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	6	46,2	0	0,0	4	30,8	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	14	4	28,6	0	0,0	1	7,1	5	35,7	1	7,1
III	Hospital Rafael Méndez	21	5	23,8	8	38,1	0	0,0	3	14,3	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	2	28,6	1	14,3	1	14,3	0	0,0	2	28,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	0	0,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0
Servicio Murciano de Salud		63	18	28,6	11	17,5	8	12,7	8	12,7	4	6,3

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=49

* Se especifican los incumplimientos más citados

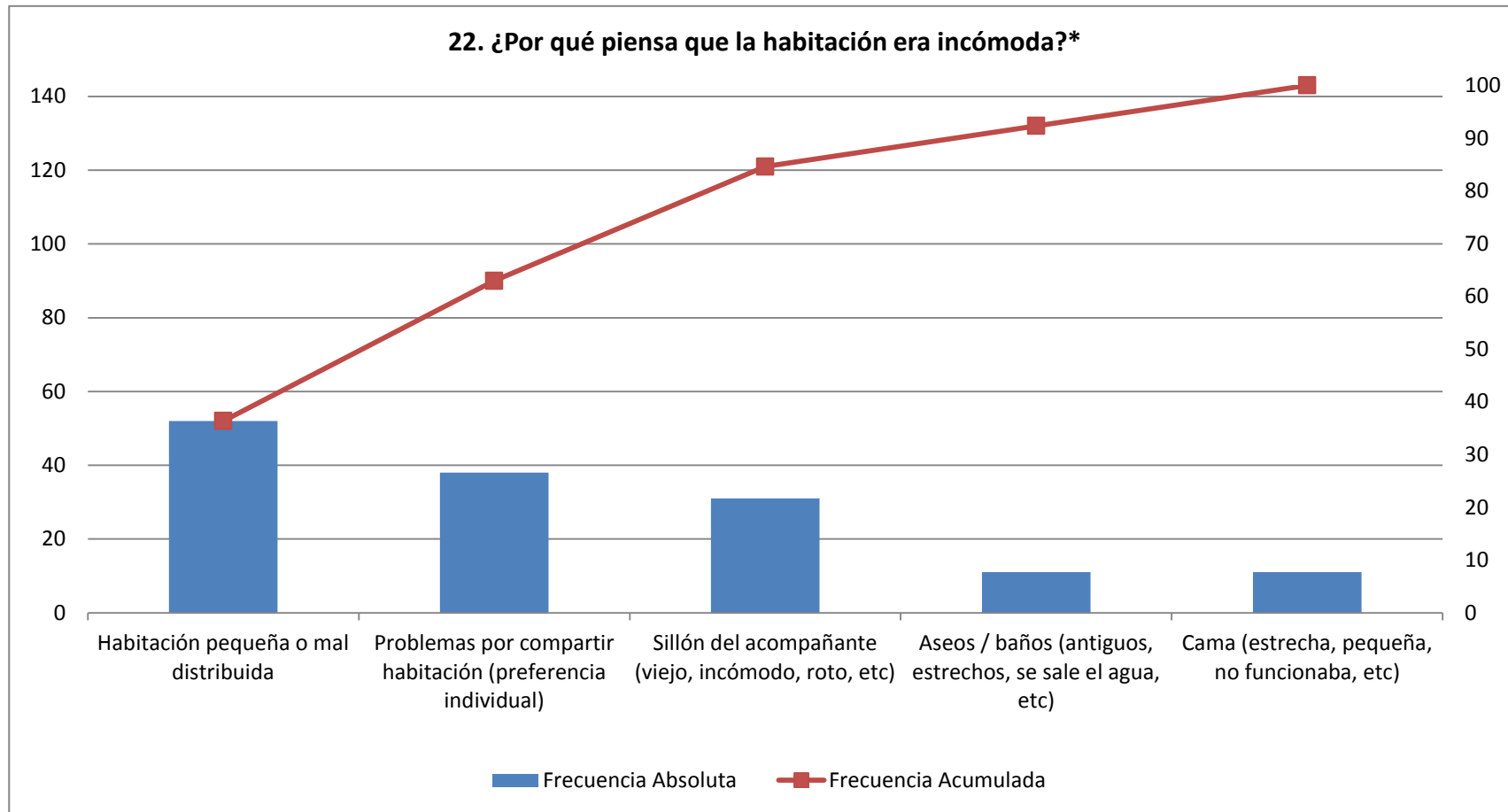
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	130	65,0	58,4	71,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	157	79,7	74,1	85,3
III	Hospital Rafael Méndez	99	83	83,8	76,6	91,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	51	87,9	79,5	96,3
V	Hospital Virgen del Castillo	31	22	71,0	55,0	86,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	59	73,8	64,1	83,4
Servicio Murciano de Salud		665	502	75,5	72,2	78,8

22. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan		Habitación pequeña o mal distribuida		Problemas por compartir habitación (preferencia individual)		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, roto, etc)		Aseos / baños (antiguos, estrechos, se sale el agua, etc)		Cama (estrecha, pequeña, no funcionaba, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	70		17	24,3	18	25,7	19	27,1	5	7,1	5	7,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	40		13	32,5	12	30,0	2	5,0	4	10,0	2	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	16		12	75,0	2	12,5	0	0,0	0	0,0	1	6,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7		0	0,0	0	0,0	1	14,3	2	28,6	1	14,3
V	Hospital Virgen del Castillo	9		2	22,2	2	22,2	4	44,4	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21		8	38,1	4	19,0	5	23,8	0	0,0	2	9,5
Servicio Murciano de Salud		163		52	31,9	38	23,3	31	19,0	11	6,7	11	6,7

* Se especifican los incumplimientos más citados



n=143

* Se especifican los incumplimientos más citados

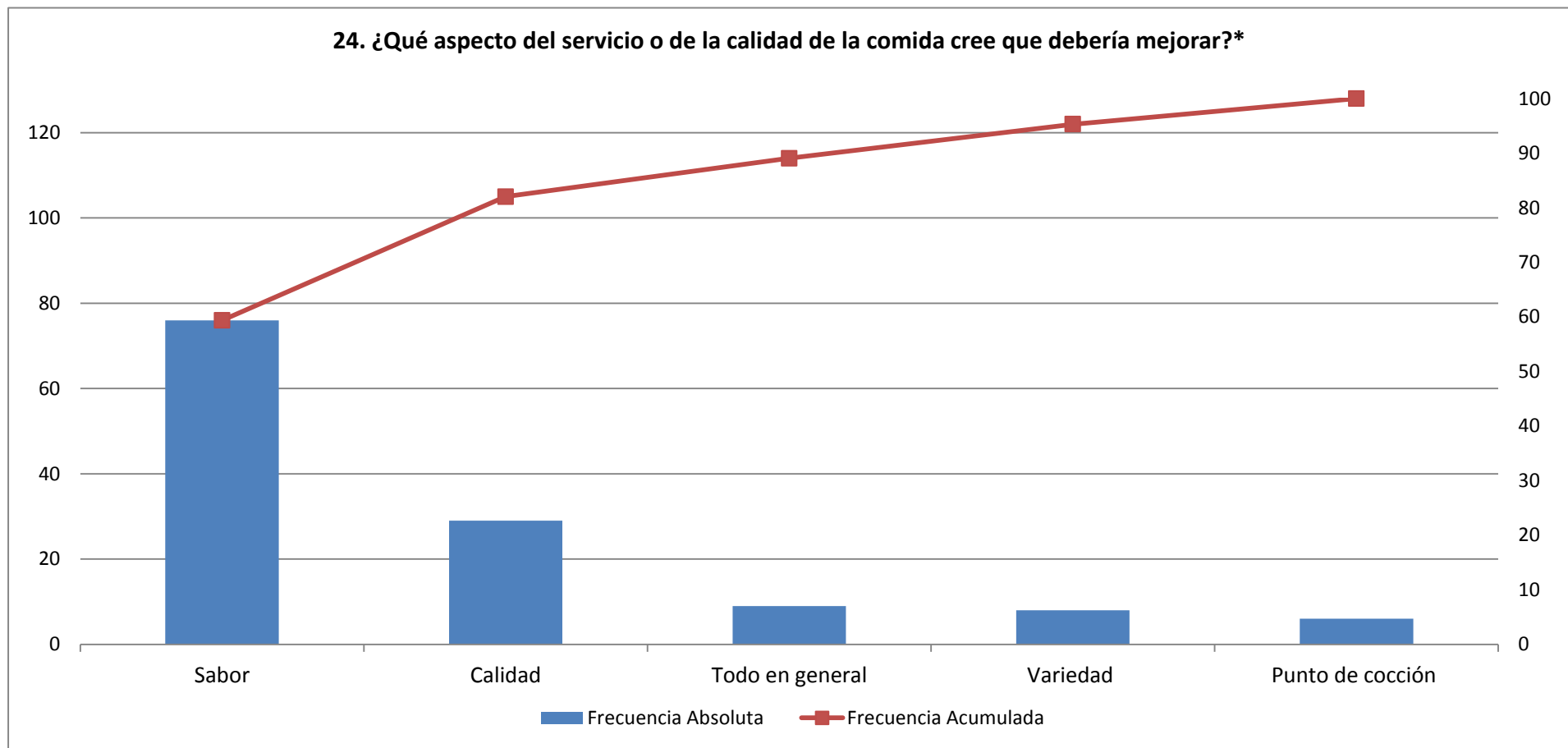
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	154	77,0	71,2	82,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	149	75,3	69,2	81,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	86	86,0	79,2	92,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	50	86,2	77,3	95,1
V	Hospital Virgen del Castillo	31	26	83,9	70,9	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	54	68,4	58,1	78,6
Servicio Murciano de Salud		666	519	77,9	74,8	81,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sabor		Calidad		Todo en general		Variedad		Punto de cocción	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	46	23	50,0	10	21,7	2	4,3	4	8,7	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	26	54,2	11	22,9	4	8,3	0	0,0	1	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	14	6	42,9	2	14,3	3	21,4	0	0,0	1	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	5	62,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	0	0,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	14	56,0	5	20,0	0	0,0	1	4,0	4	16,0
Servicio Murciano de Salud		146	76	52,1	29	19,9	9	6,2	8	5,5	6	4,1

* Se especifican los incumplimientos más citados



n=128

* Se especifican los incumplimientos más citados

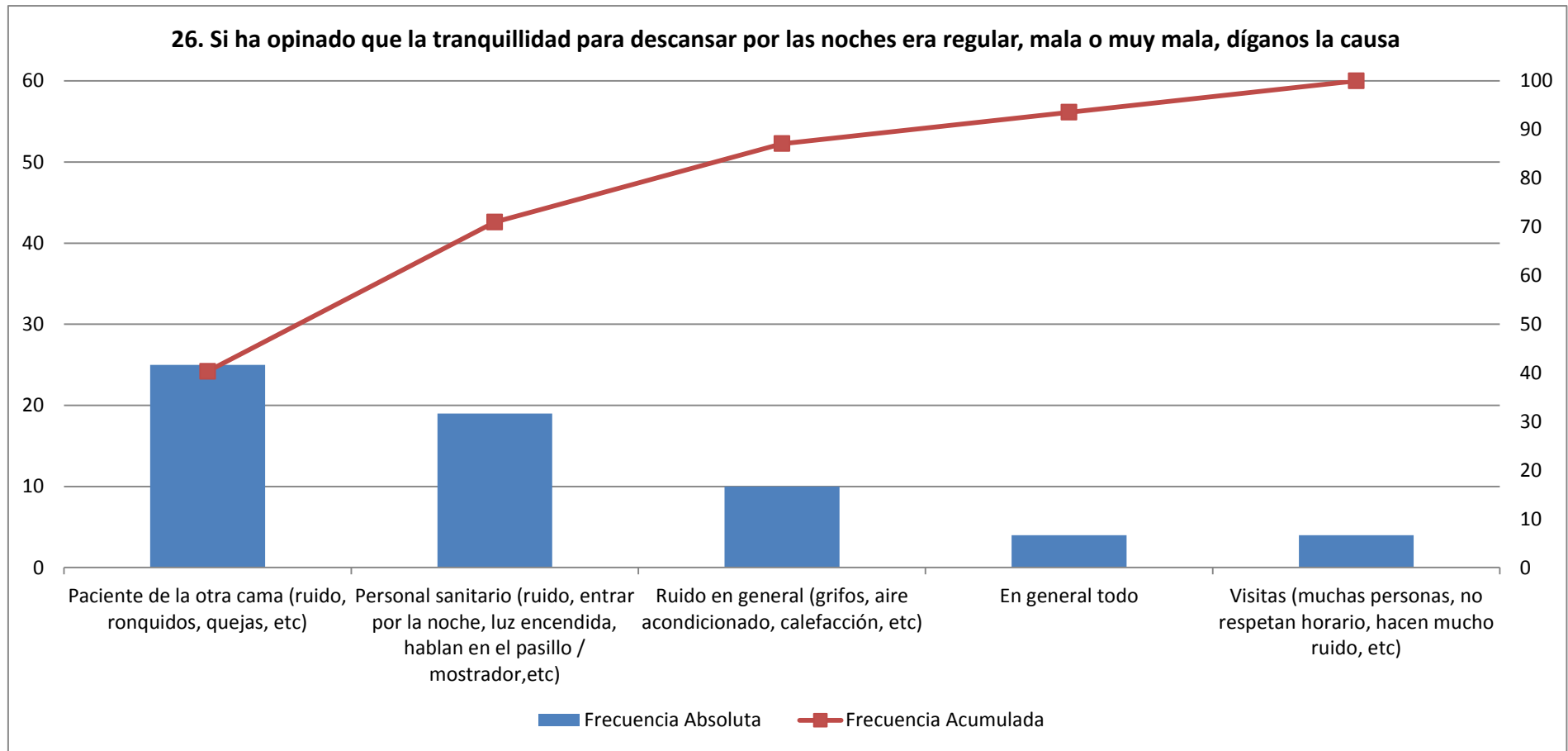
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	165	82,5	77,2	87,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	189	94,5	91,3	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	97	97,0	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	57	98,3	94,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	26	83,9	70,9	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
Servicio Murciano de Salud		669	605	90,4	88,2	92,7

26. Si ha opinado que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala, díganos la causa

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Personal sanitario (ruido, entran por la noche, luz encendida, hablando, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Todo en general		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	35	15	42,9	9	25,7	5	14,3	2	5,7	2	5,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	7	63,6	2	18,2	0	0,0	0	0,0	2	18,2
III	Hospital Rafael Méndez	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	1	20,0	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	1	11,1	4	44,4	2	22,2	2	22,2	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		64	25	39,1	19	29,7	10	15,6	4	6,3	4	6,3

* Se especifican los incumplimientos más citados



n=62

* Se especifican los incumplimientos más citados

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	186	94,9	91,8	98,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	199	198	99,5	98,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	100	97	97,0	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	57	98,3	94,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	31	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		664	645	97,1	95,9	98,4

28. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	184	92,9	89,4	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	195	99,0	97,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	96	96	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	55	53	96,4	91,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	31	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	73	96,1	91,7	100
Servicio Murciano de Salud		653	632	96,8	95,4	98,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	182	91,0	87,0	95,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	193	96,5	94,0	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	96	96,0	92,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	56	96,6	91,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	30	96,8	90,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		669	632	94,5	92,7	96,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	184	92,5	88,8	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	187	94,9	91,9	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	98	84	85,7	78,8	92,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	55	94,8	89,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	30	96,8	90,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
Servicio Murciano de Salud		663	611	92,2	90,1	94,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	186	96,9	94,4	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	186	97,9	95,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	94	92	97,9	95,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	55	96,5	91,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	30	96,8	90,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	77	98,7	96,2	100
Servicio Murciano de Salud		642	626	97,5	96,3	98,7

32. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	176	88,0	83,5	92,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	190	95,0	92,0	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	97	88	90,7	84,9	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	58	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	31	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		666	621	93,2	91,3	95,1

33. ¿Mientras estuvo ingresada en planta le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	185	92,5	88,8	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	178	89,0	84,7	93,3
III	Hospital Rafael Méndez	99	90	90,9	85,2	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	51	87,9	79,5	96,3
V	Hospital Virgen del Castillo	31	26	83,9	70,9	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	74	93,7	88,3	99,0
Servicio Murciano de Salud		667	604	90,6	88,3	92,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	180	93,8	90,3	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	193	177	91,7	87,8	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	91	78	85,7	78,5	92,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	53	49	92,5	85,3	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	24	19	79,2	62,9	95,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	70	97,2	93,4	100
Servicio Murciano de Salud		625	573	91,7	89,5	93,8

35. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	176	89,3	85,0	93,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	195	151	77,4	71,6	83,3
III	Hospital Rafael Méndez	99	81	81,8	74,2	89,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	45	80,4	70,0	90,8
V	Hospital Virgen del Castillo	31	24	77,4	62,7	92,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	62	84,9	76,7	93,1
Servicio Murciano de Salud		651	539	82,8	79,9	85,7

36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	130	66,0	59,4	72,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	173	86,5	81,8	91,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	86	86,0	79,2	92,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	46	79,3	68,9	89,7
V	Hospital Virgen del Castillo	31	26	83,9	70,9	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	62	78,5	69,4	87,5
Servicio Murciano de Salud		665	523	78,6	75,5	81,8

37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir usted en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	175	149	85,1	79,9	90,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	166	93,8	90,2	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	98	92	93,9	89,1	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	51	89,5	81,5	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	31	29	93,5	84,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	73	93,6	88,2	99,0
Servicio Murciano de Salud		616	560	90,9	88,6	93,2

38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir su hijo/a en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	164	90,6	86,4	94,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	186	177	95,2	92,1	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	100	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	54	50	92,6	85,6	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	31	29	93,5	84,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	73	97,3	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		627	593	94,6	92,8	96,3

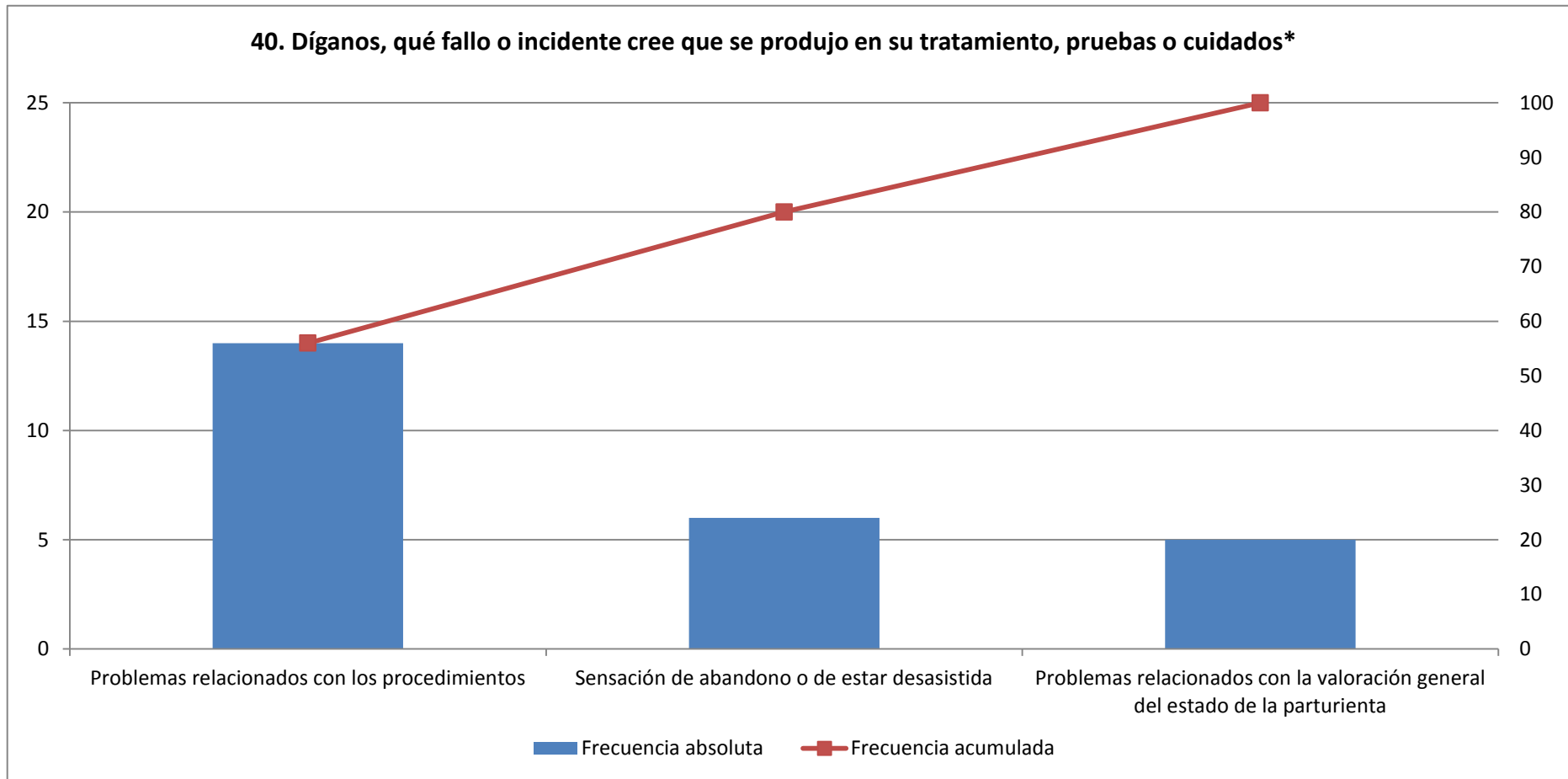
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	188	94,0	90,7	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	189	95,5	92,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	96	92	95,8	91,8	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	56	96,6	91,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	31	28	90,3	79,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	69	87,3	80,0	94,7
Servicio Murciano de Salud		662	622	94,0	92,1	95,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Problemas relacionados con los procedimientos		Sensación de abandono o de estar desasistida		Problemas relacionados con la valoración general del estado de la parturienta	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	2	16,7	1	8,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	3	33,3	1	11,1	1	11,1
III	Hospital Rafael Méndez	4	1	25,0	2	50,0	1	25,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	0	0,0	2	66,7	1	33,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	8	80,0	0	0,0	1	10,0
Servicio Murciano de Salud		40	14	35,0	6	15,0	5	12,5

* Se especifican los incumplimientos más citados



n=25

* Se especifican los incumplimientos más citados

41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	4	33,3	6,7	60,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	6	66,7	35,9	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	4	2	50,0	1,0	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	2	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	7	78	51	100
Servicio Murciano de Salud		39	23	59,0	43,5	74,4

42. ¿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	0	0,0	0,0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	1	11,1	0,0	31,6
III	Hospital Rafael Méndez	4	0	0,0	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	2	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	4	40,0	9,6	70,4
Servicio Murciano de Salud		38	9	23,7	10,2	37,2

43. ¿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	11	1	9,1	0,0	26,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	2	22,2	0,0	49,4
III	Hospital Rafael Méndez	4	0	0,0	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	0,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	1	10,0	0,0	28,6
Servicio Murciano de Salud		39	7	17,9	5,9	30,0

44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	167	83,5	78,4	88,6	8,6	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	167	84,3	79,3	89,4	8,9	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	96	84	87,5	80,9	94,1	8,8	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	53	91,4	84,2	98,6	8,8	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	31	30	96,8	90,6	100	9,1	0,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	65	83,3	75,1	91,6	8,5	2,2
Servicio Murciano de Salud		661	566	85,6	83,0	88,3	8,7	1,7

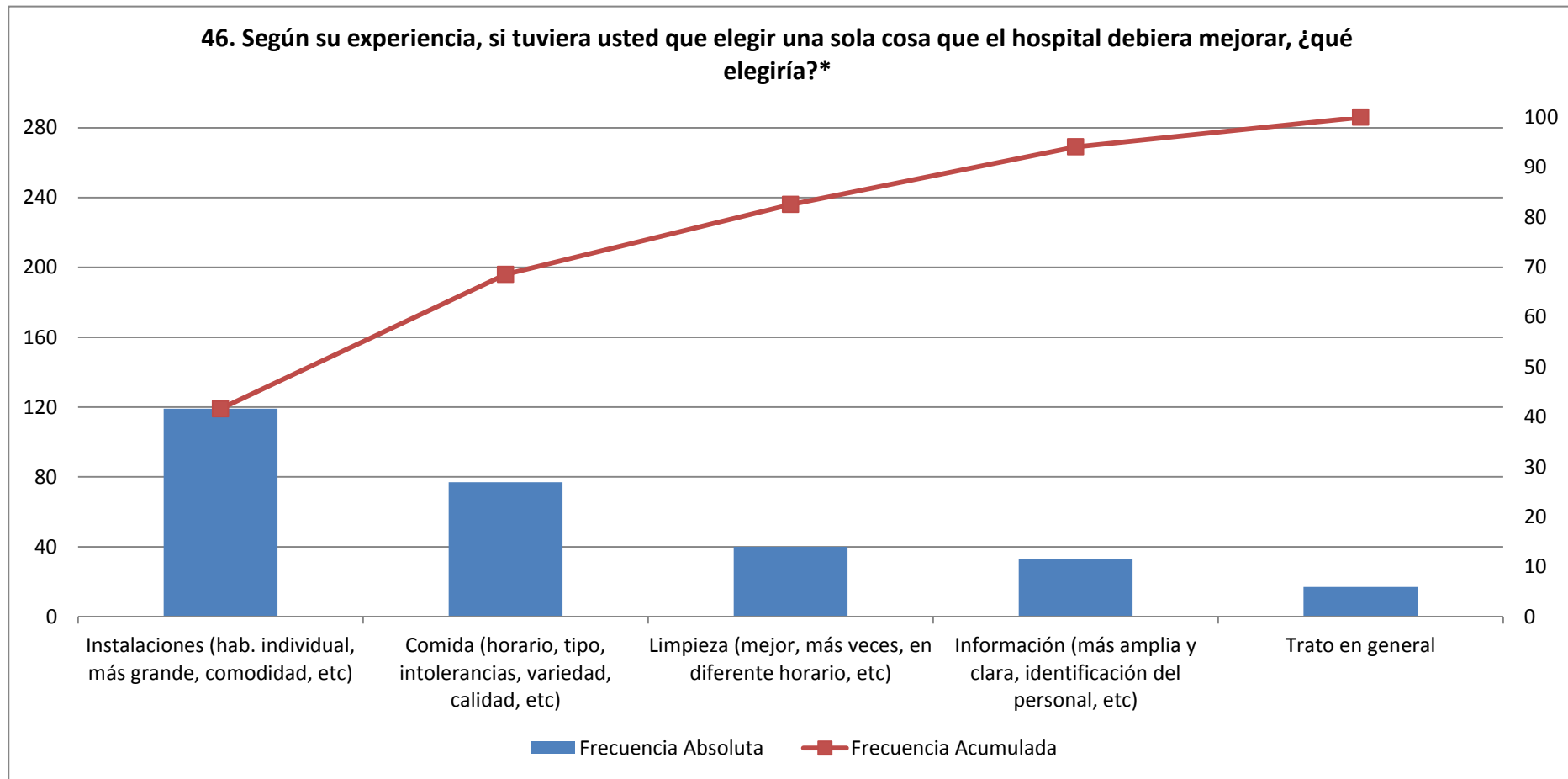
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción donde ingresó para dar a luz?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	159	79,5	73,9	85,1	8,6	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	171	86,4	81,6	91,1	8,9	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6	8,9	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	51	87,9	79,5	96,3	8,9	1,2
V	Hospital Virgen del Castillo	31	29	93,5	84,9	100	9,0	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	66	83,5	75,4	91,7	8,6	1,8
Servicio Murciano de Salud		666	567	85,1	82,4	87,8	8,8	1,6

46. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el hospital debiera mejorar, ¿qué elegiría?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (hab. individual, más grande, comodidad, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)		Información (más amplia y clara, identificación del personal, etc)		Trato en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	138	56	40,6	21	15,2	5	3,6	15	10,9	3	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	108	26	24,1	30	27,8	10	9,3	10	9,3	8	7,4
III	Hospital Rafael Méndez	47	7	14,9	7	14,9	14	29,8	2	4,3	4	8,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	5	22,7	4	18,2	3	13,6	2	9,1	1	4,5
V	Hospital Virgen del Castillo	20	10	50,0	2	10,0	5	25,0	1	5,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	44	15	34,1	13	29,5	3	6,8	3	6,8	1	2,3
Servicio Murciano de Salud		379	119	31,4	77	20,3	40	10,6	33	8,7	17	4,5

* Se especifican los incumplimientos más citados



n=286

* Se especifican los incumplimientos más citados

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	180	90,5	86,4	94,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	180	90,9	86,9	94,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	93	93,0	88,0	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	54	93,1	86,6	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	31	28	90,3	79,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	70	89,7	83,0	96,5
Servicio Murciano de Salud		664	605	91,1	89,0	93,3

50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	194	137	70,6	64,2	77,0	8,4	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	194	141	72,7	66,4	79,0	8,2	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	97	71	73,2	64,4	82,0	8,2	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	38	67,9	55,6	80,1	7,8	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	31	25	80,6	66,7	94,6	8,3	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	63	82,9	74,4	91,4	8,5	2,3
Servicio Murciano de Salud		648	475	73,3	69,9	76,7	8,3	2,3

51. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	194	144	74,2	68,1	80,4	8,4	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	194	141	72,7	66,4	79,0	8,3	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	98	72	73,5	64,7	82,2	8,1	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	39	68,4	56,4	80,5	8,1	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	29	21	72,4	56,1	88,7	8,2	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	62	79,5	70,5	88,4	8,7	2,3
Servicio Murciano de Salud		650	479	73,7	70,3	77,1	8,3	2,2

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS SERVICIOS OBSTÉTRICOS 2020

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	Porcentajes de Cumplimiento - 2020						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?	91,9	92,0	96,5	89,0	89,7	93,5	85,0
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?	91,6	97,3	90,1	87,4	88,5		88,1
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?	94,8	95,4	94,8	92,0	100		97,0
4. ¿Le preguntaban si tenía dolor?	91,7	88,8	93,7	88,5	92,3		93,8
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	88,6	91,4	93,5	82,3	86,0		82,5
6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?	97,2	96,1	96,9	100	100		94,0
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?	97,0	95,7	100	93,8	100		96,0
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?	97,6	95,0	99,3	96,8	100		97,4
9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	95,0	91,7	94,7	100	98,1		95,5
10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?	98,4	99,4	99,5	100	100		91,0
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?	96,6	95,8	96,9	97,5	100		96,2
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?	97,8	92,4	100	100	100		100
13. En cuanto a sus acompañantes, ¿cómo valoran la información que recibieron sobre cómo le iban a usted las cosas mientras estaba en dilatación o paritorio?	89,5	94,7	90,6	80,7	94,2		77,6
14. ¿Después del parto le colocaron a su hijo sobre su pecho y su abdomen para favorecer el contacto piel con piel?	100	100	100	100	100	100	100
15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	92,0	92,0	90,5	92,9	98,2	96,8	88,8
16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	67,2	53,3	62,1	83,0	91,4	87,1	69,6
17. ¿Cómo valora esa información que le dieron?	96,4	94,3	98,4	96,4	94,3		96,4
18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y sus apellidos para confirmar su identidad?	92,6	89,7	95,8	96,9	94,7	83,3	87,5
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	90,6	93,5	93,0	79,0	94,8	77,4	93,8
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	75,5	65,0	79,7	83,8	87,9	71,0	73,8
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	77,9	77,0	75,3	86,0	86,2	83,9	68,4
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	90,4	82,5	94,5	97,0	98,3	83,9	88,8
27. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	97,1	94,9	99,5	97,0	98,3	100	95,0
28. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?	96,8	92,9	99,0	100	96,4	100	96,1
29. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,5	91,0	96,5	96,0	96,6	96,8	93,8
30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	92,2	92,5	94,9	85,7	94,8	96,8	88,8
31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,5	96,9	97,9	97,9	96,5	96,8	98,7
32. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	93,2	88,0	95,0	90,7	100	100	97,5
33. ¿Mientras estuvo ingresada en planta le preguntaron si tenía dolor?	90,6	92,5	89,0	90,9	87,9	83,9	93,7
34. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	91,7	93,8	91,7	85,7	92,5		97,2
35. Durante su estancia, ¿pudo distinguir entre quienes le atendieron a médicos, celadores, enfermeras, etc?	82,8	89,3	77,4	81,8	80,4	77,4	84,9
36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	78,6	66,0	86,5	86,0	79,3	83,9	78,5
37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir usted en su casa?	90,9	85,1	93,8	93,9	89,5	93,5	93,6
38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir su hijo/a en su casa?	94,6	90,6	95,2	100	92,6	93,5	97,3
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?	94,0	94,0	95,5	95,8	96,6	90,3	87,3
41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	59,0						
42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	23,7						
43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	17,9						
44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	85,6	83,5	84,3	87,5	91,4	96,8	83,3
44bis. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	8,7	8,6	8,9	8,8	8,8	9,1	8,5
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción donde ingresó para dar a luz?	85,1	79,5	86,4	91,0	87,9	93,5	83,5
45bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción donde ingresó para dar a luz? (media)	8,8	8,6	8,9	8,9	8,9	9,0	8,6
49. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	91,1	90,5	90,9	93,0	93,1	90,3	89,7
50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	73,3	70,6	72,7	73,2	67,9	80,6	82,9
50bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	8,3	8,4	8,2	8,2	7,8	8,3	8,5
51. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	73,7	74,2	72,7	73,5	68,4		79,5
51bis. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	8,3	8,4	8,3	8,1	8,1		8,7

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 mejor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2019

2.1.10	Satisfacción en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valoran con 8 y más su satisfacción con los Servicios Obstétricos del hospital.
Fórmula	Mujeres que califican globalmente con 8 y más su satisfacción con el hospital donde ingresó para parir x 100 / Total de valoraciones
Meta	

2.1.11	Información en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que recibieron información y que la valoran como muy bien y bien en los Hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	\sum Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, de cómo estaba su hijo, después del parto x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que califican haber recibido información ella o su acompañante sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización dónde estuvo ingresada x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación de su hijo x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía de seguir su hijo en casa x 100 / Total de valoraciones
Meta	

2.1.12	Comida en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valoran como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Mujeres que valoran como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
85,1

ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
79,5	86,4	91,0	87,9	93,5	83,5

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

SMS
84,7

ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
77,4	85,6	91,1	90,2	91,0	85,6

92,0
67,2
78,6
94,6
90,9

92,0	90,5	92,9	98,2	96,8	88,8
53,3	62,1	83,0	91,4	87,1	69,6
66,0	86,5	86,0	79,3	83,9	78,5
90,6	95,2	100	92,6	93,5	97,3
85,1	93,8	93,9	89,5	93,5	93,6
85%	85%	85%	85%	85%	85%

SMS
77,9

ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
77,0	75,3	86,0	86,2	83,9	68,4

85%	85%	85%	85%	85%	85%
-----	-----	-----	-----	-----	-----