

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**CONSULTAS EXTERNAS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2021

**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	47
Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021	48
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021-2020	49

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACION A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en las consultas externas del hospital del 5 de abril al 7 de mayo y del 6 de septiembre al 8 de octubre de 2021. Se excluyen consultas de psiquiatría. En el caso de no poder responder el paciente 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 consulta o que atendió por el/ella la consulta telefónica.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 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 1.425 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas, que incluye las preguntas sobre sensación de seguridad en el centro y el funcionamiento del SMS durante la pandemia introducidas en 2020, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por Se encuesta a la persona seleccionada en un 78,5% de los casos. Del 21,5% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 94,5% son consultas presenciales y el 5,5% son 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 16/04/2021 y finalizó el 19/05/2021 y del segundo corte se inició el día 15/09/2021 y finalizó el 27/10/2021.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>
		<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	250
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	250
III	Hospital Rafael Méndez	105
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	105
V	Hospital Virgen del Castillo	105
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>

## 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	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	250	38	15,2	5	2,0	45	18,0	89	35,6	73	29,2	49,3	23,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	250	25	10,0	5	2,0	42	16,8	93	37,2	85	34,0	52,8	20,9
III	Hospital Rafael Méndez	105	9	8,6	2	1,9	22	21,0	47	44,8	25	23,8	50,6	19,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	105	12	11,4	5	4,8	13	12,4	37	35,2	38	36,2	53,0	22,9
V	Hospital Virgen del Castillo	105	8	7,6	2	1,9	20	19,0	38	36,2	37	35,2	54,2	19,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	13	6,5	8	4,0	31	15,5	75	37,5	73	36,5	54,9	20,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	15	7,5	9	4,5	35	17,5	75	37,5	66	33,0	54,7	21,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105	12	11,4	4	3,8	29	27,6	22	21,0	38	36,2	50,9	23,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	11	10,5	6	5,7	17	16,2	42	40,0	29	27,6	51,5	22,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>143</b>	<b>10,0</b>	<b>46</b>	<b>3,2</b>	<b>254</b>	<b>17,8</b>	<b>518</b>	<b>36,4</b>	<b>464</b>	<b>32,6</b>	<b>52,5</b>	<b>21,6</b>

## 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	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	64	1	1,6	21	32,8	35	54,7	7	10,9	47,6	12,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	55	1	1,8	17	30,9	29	52,7	8	14,5	50,2	13,1
III	Hospital Rafael Méndez	23	0	0	11	47,8	7	30,4	5	21,7	50,0	14,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	0	0	8	32,0	14	56,0	3	12,0	50,3	11,0
V	Hospital Virgen del Castillo	13	0	0	9	69,2	4	30,8	0	0	43,4	9,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	40	1	2,5	8	20,0	28	70,0	3	7,5	49,8	10,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	37	0	0	14	37,8	21	56,8	2	5,4	49,0	10,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	0	0	15	50,0	13	43,3	2	6,7	46,9	12,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	0	0	8	42,1	10	52,6	1	5,3	47,4	11,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>306</b>	<b>3</b>	<b>1,0</b>	<b>111</b>	<b>36,3</b>	<b>161</b>	<b>52,6</b>	<b>31</b>	<b>10,1</b>	<b>52,5</b>	<b>17,6</b>



## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	250	101	40,4	149	59,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	250	112	44,8	138	55,2
III	Hospital Rafael Méndez	105	38	36,2	67	63,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	105	48	45,7	57	54,3
V	Hospital Virgen del Castillo	105	39	37,1	66	62,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	92	46,0	108	54,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	98	49,0	102	51,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105	42	40,0	63	60,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	47	44,8	58	55,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>617</b>	<b>43,3</b>	<b>808</b>	<b>56,7</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	67	22	32,8	45	67,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	59	9	15,3	50	84,7
III	Hospital Rafael Méndez	27	10	37,0	17	63,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	10	38,5	16	61,5
V	Hospital Virgen del Castillo	13	3	23,1	10	76,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	41	11	26,8	30	73,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	40	11	27,5	29	72,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	34	13	38,2	21	61,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	24	5	20,8	19	79,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>331</b>	<b>94</b>	<b>28,4</b>	<b>237</b>	<b>71,6</b>

## 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	209	94	38,7	115	47,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	224	81	32,9	143	58,1
III	Hospital Rafael Méndez	95	34	32,7	61	58,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	39	37,9	54	52,4
V	Hospital Virgen del Castillo	94	32	31,4	62	60,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	71	39,0	111	61,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	186	68	34,7	118	60,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	38	38,4	53	53,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	92	28	27,7	64	63,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.266</b>	<b>485</b>	<b>38,3</b>	<b>781</b>	<b>61,7</b>

\*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	62	16	25,8	46	74,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	55	12	21,8	43	78,2
III	Hospital Rafael Méndez	22	10	45,5	12	54,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	5	20,0	20	80,0
V	Hospital Virgen del Castillo	13	2	15,4	11	84,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	39	7	17,9	32	82,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	36	12	33,3	24	66,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	8	26,7	22	73,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	4	21,1	15	78,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>301</b>	<b>76</b>	<b>25,2</b>	<b>225</b>	<b>74,8</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	250	241	96,4	9	3,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	250	237	94,8	13	5,2
III	Hospital Rafael Méndez	105	101	96,2	4	3,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	105	103	98,1	2	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	104	99	95,2	5	4,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	187	93,5	13	6,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	187	94,0	12	6,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105	97	92,4	8	7,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	104	99,0	1	1,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.423</b>	<b>1.356</b>	<b>95,3</b>	<b>67</b>	<b>4,7</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>Regular, mala o muy mala</b>	
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	246	135	54,9	111	45,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	248	147	59,3	101	40,7
III	Hospital Rafael Méndez	104	58	55,8	46	44,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	105	61	58,1	44	41,9
V	Hospital Virgen del Castillo	103	71	68,9	32	31,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	111	55,5	89	44,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	197	120	60,9	77	39,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	104	60	57,7	44	42,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	101	57	56,4	44	43,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.408</b>	<b>820</b>	<b>58,2</b>	<b>588</b>	<b>41,8</b>

# CUESTIONARIO

**1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?**

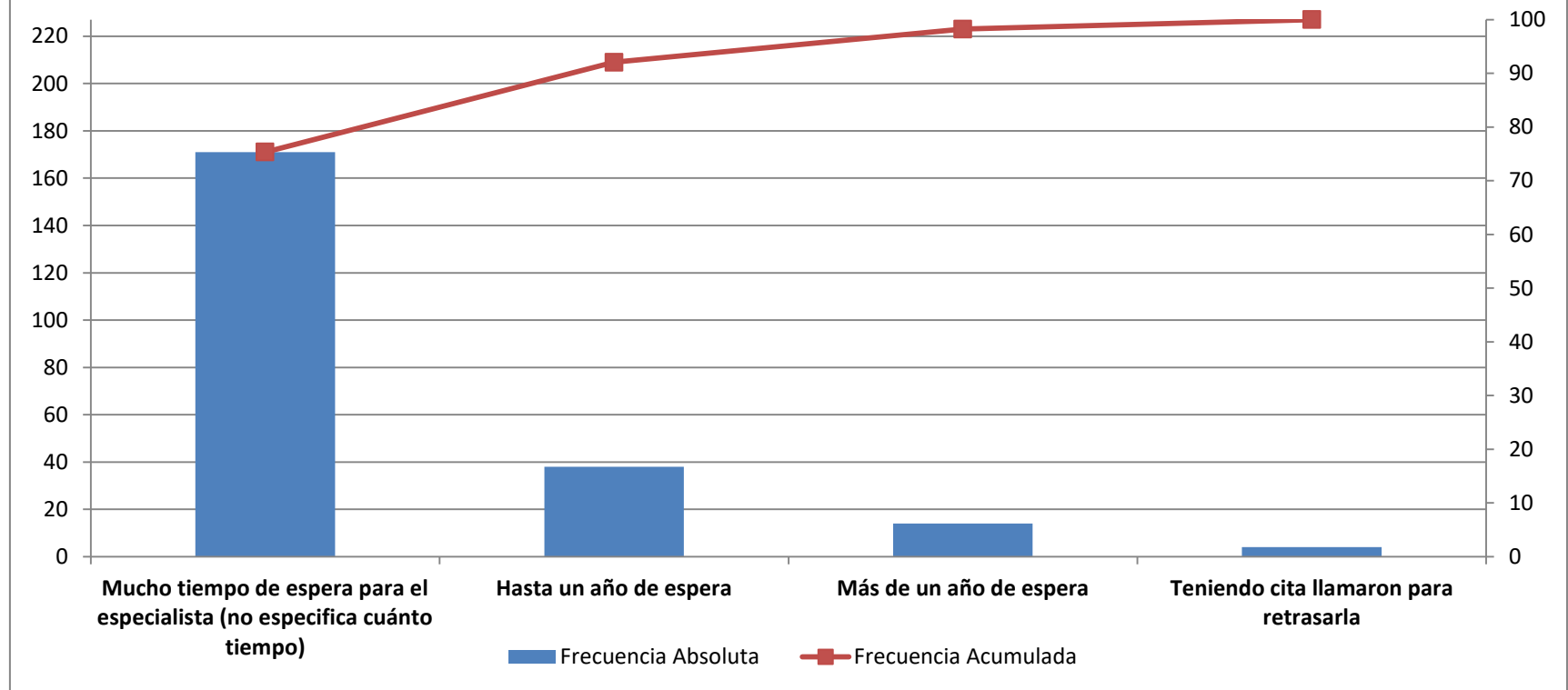
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	244	215	88,1	84,1	92,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	246	201	81,7	76,9	86,5
III	Hospital Rafael Méndez	104	80	76,9	68,8	85,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	89	85,6	78,8	92,3
V	Hospital Virgen del Castillo	102	88	86,3	79,6	93,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	167	84,3	79,3	89,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	197	158	80,2	74,6	85,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	104	84	80,8	73,2	88,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	89	85,6	78,8	92,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.403</b>	<b>1.171</b>	<b>83,5</b>	<b>81,5</b>	<b>85,4</b>

## 2. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal el tiempo que tuvo que esperar?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Mucho tiempo de espera para el especialista (no especifica cuánto tiempo)		Hasta un año de espera		Más de un año de espera		Teniendo cita llamaron para retrasarla	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	22	78,6	4	14,3	2	7,1	0	0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	34	75,6	6	13,3	3	6,7	0	0
III	Hospital Rafael Méndez	24	16	66,7	4	16,7	2	8,3	2	8,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	12	80,0	2	13,3	1	6,7	0	0
V	Hospital Virgen del Castillo	14	10	71,4	2	14,3	1	7,1	0	0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	31	23	74,2	6	19,4	1	3,2	1	3,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	39	27	69,2	7	17,9	3	7,7	1	2,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	12	60,0	7	35,0	1	5,0	0	0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	15	15	100	0	0	0	0	0	0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>231</b>	<b>171</b>	<b>74,0</b>	<b>38</b>	<b>16,5</b>	<b>14</b>	<b>6,1</b>	<b>4</b>	<b>1,7</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

## 2. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal el tiempo que tuvo que esperar?



n=227



### 3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	248	237	95,6	93,0	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	249	241	96,8	94,6	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	104	102	98,1	95,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	99	95,2	91,1	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	105	102	97,1	94,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	189	95,5	92,6	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	196	188	95,9	93,1	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105	100	95,2	91,2	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	99	94,3	89,8	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.414</b>	<b>1.357</b>	<b>96,0</b>	<b>94,9</b>	<b>97,0</b>

#### 4. Si no le venía bien la cita, ¿pudo modificarla?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	11	8	72,7	46,4	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	4	50,0	15,4	84,6
III	Hospital Rafael Méndez	2	0	0,0	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	3	60,0	17,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	5	55,6	23,1	88,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	8	3	37,5	4,0	71,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	3	60,0	17,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	2	33,3	0,0	71,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>57</b>	<b>30</b>	<b>52,6</b>	<b>39,7</b>	<b>65,6</b>

5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue a Consultas Externas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	247	206	83,4	78,8	88,0	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	248	175	70,6	64,9	76,2	8,2	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	104	75	72,1	63,5	80,7	8,2	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	70	67,3	58,3	76,3	7,9	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	104	70	67,3	58,3	76,3	7,9	2,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	160	80,0	74,5	85,5	8,5	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	194	149	76,8	70,9	82,7	8,4	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	103	82	79,6	71,8	87,4	8,4	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	74	70,5	61,8	79,2	8,3	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.409</b>	<b>1.061</b>	<b>75,3</b>	<b>73,0</b>	<b>77,6</b>	<b>8,3</b>	<b>1,9</b>

## 6. La atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Presencial en el hospital		Teléfonica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	250	223	89,2	27	10,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	250	237	94,8	13	5,2
III	Hospital Rafael Méndez	105	85	81,0	20	19,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	105	92	87,6	13	12,4
V	Hospital Virgen del Castillo	105	98	93,3	7	6,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	187	93,5	13	6,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	187	93,5	13	6,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105	100	95,2	5	4,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	99	94,3	6	5,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>1.308</b>	<b>91,8</b>	<b>117</b>	<b>8,2</b>

## 7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	222	219	98,6	97,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	233	220	94,4	91,5	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	84	82	97,6	94,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	88	96,7	93,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	97	94	96,9	93,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	183	174	95,1	91,9	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	186	177	95,2	92,1	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	96	97,0	93,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	97	99,0	97,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.293</b>	<b>1.247</b>	<b>96,4</b>	<b>95,4</b>	<b>97,5</b>

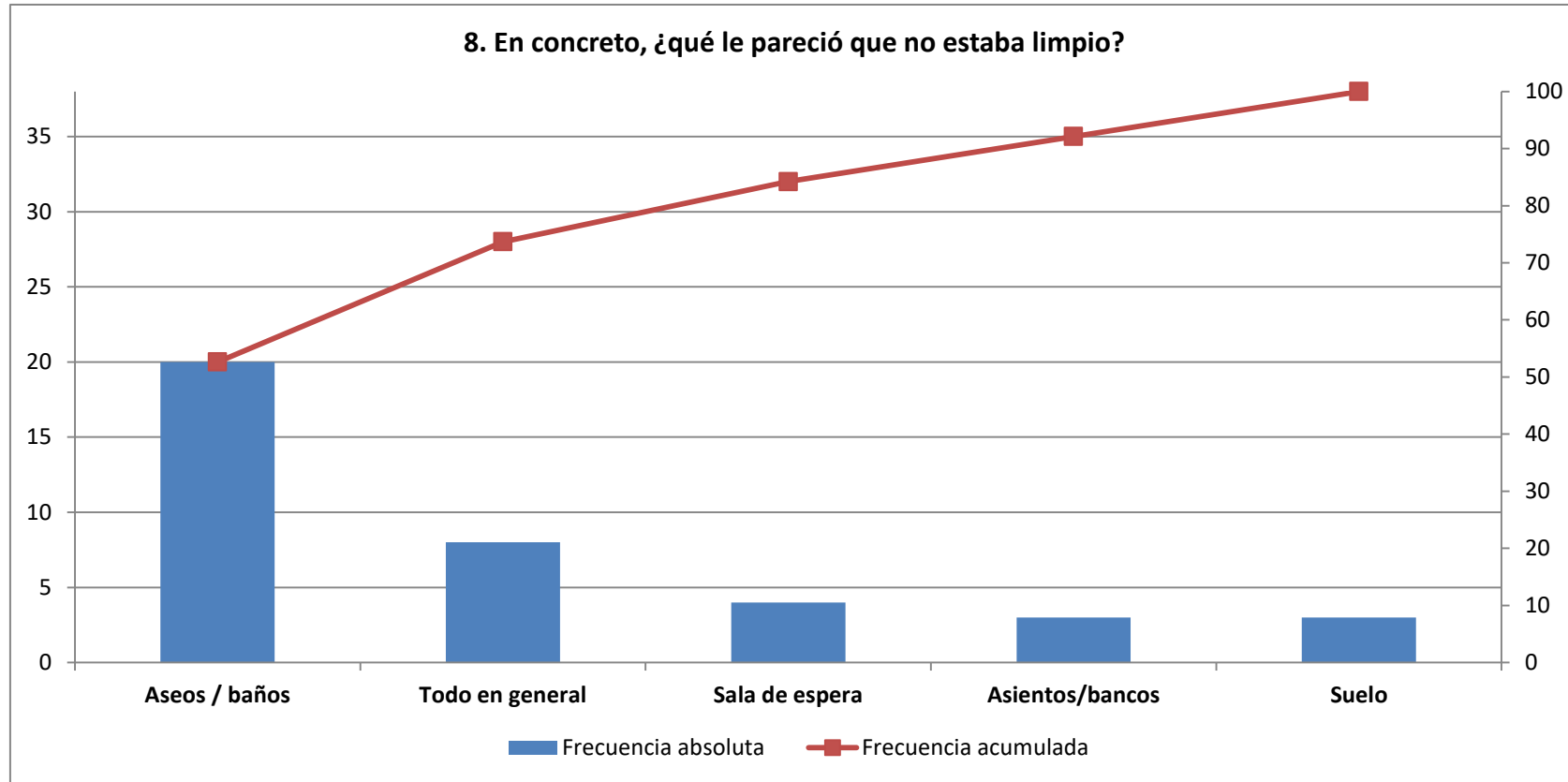
\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos / baños		Todo en general		Sala de espera		Asientos / bancos /sillones		Suelo (papeles, falta de barrer, fregar, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	0	0	1	33,3	0	0	0	0	1	33,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	13	4	30,8	3	23,1	1	7,7	1	7,7	1	7,7
III	Hospital Rafael Méndez	2	1	50,0	0	0	0	0	0	0	0	0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	0	0	0	0	0	0	0	0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	1	33,3	1	33,3	0	0	0	0	0	0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	6	66,7	1	11,1	1	11,1	0	0	0	0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	9	4	44,4	2	22,2	2	22,2	1	11,1	0	0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	0	0	0	0	1	33,3	1	33,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>46</b>	<b>20</b>	<b>43,5</b>	<b>8</b>	<b>17,4</b>	<b>4</b>	<b>8,7</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 38

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	219	177	80,8	75,6	86,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	237	175	73,8	68,2	79,4
III	Hospital Rafael Méndez	85	66	77,6	68,8	86,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	76	83,5	75,9	91,1
V	Hospital Virgen del Castillo	96	72	75,0	66,3	83,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	185	140	75,7	69,5	81,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	185	142	76,8	70,7	82,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	76	76,8	68,4	85,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	77	78,6	70,4	86,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.295</b>	<b>1.001</b>	<b>77,3</b>	<b>75,0</b>	<b>79,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

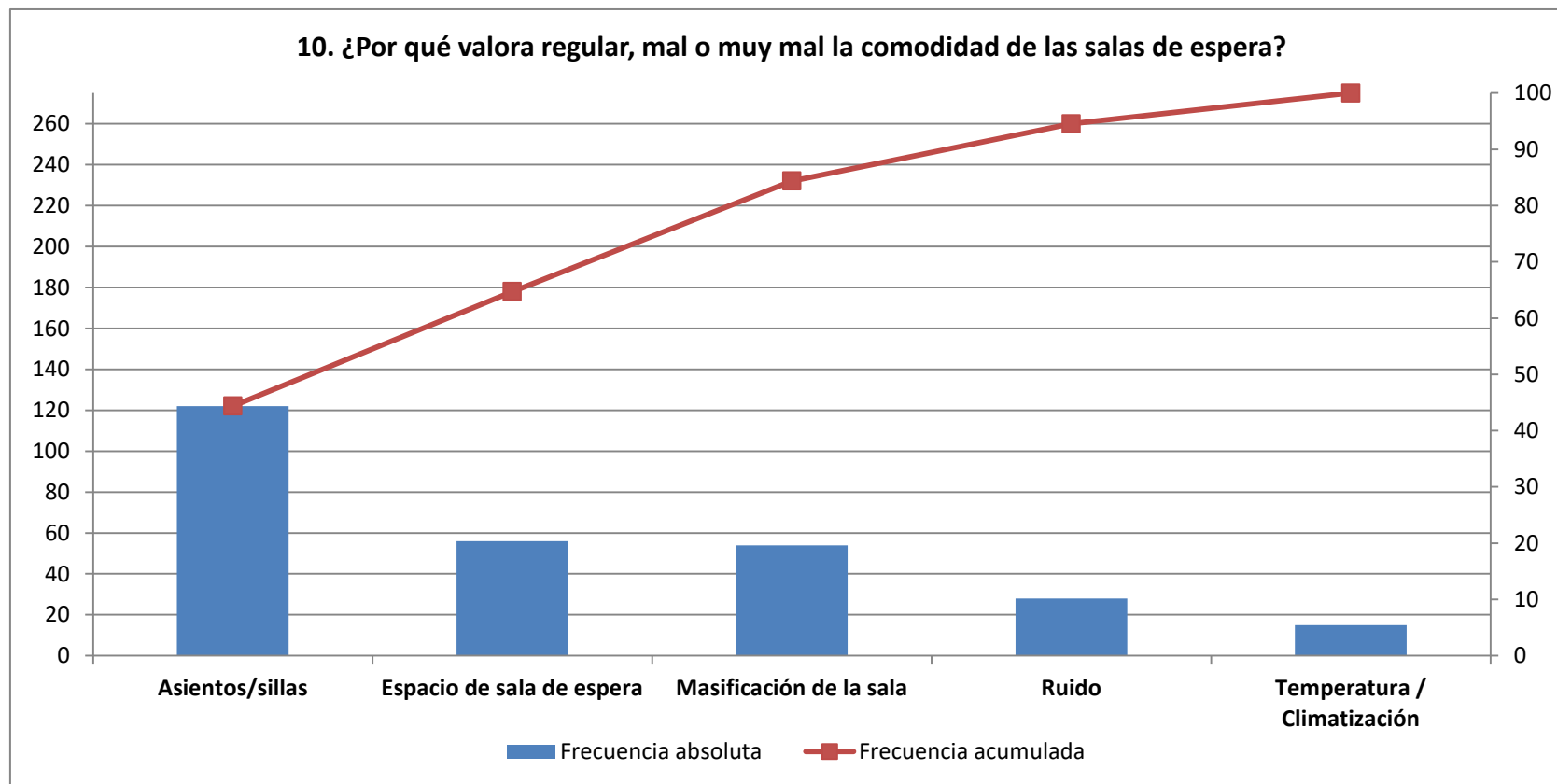


10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Ruido (no se oye la megafonía, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	42	21	50,0	8	19,0	8	19,0	2	4,8	2	4,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	62	23	37,1	12	19,4	16	25,8	4	6,5	3	4,8
III	Hospital Rafael Méndez	19	8	42,1	5	26,3	2	10,5	1	5,3	0	0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	10	66,7	2	13,3	2	13,3	1	6,7	0	0
V	Hospital Virgen del Castillo	24	5	20,8	7	29,2	5	20,8	0	0	2	8,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	45	16	35,6	9	20,0	8	17,8	9	20,0	2	4,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	43	23	53,5	5	11,6	6	14,0	3	7,0	4	9,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	10	43,5	3	13,0	4	17,4	2	8,7	1	4,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	21	6	28,6	5	23,8	3	14,3	6	28,6	1	4,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>294</b>	<b>122</b>	<b>41,5</b>	<b>56</b>	<b>19,0</b>	<b>54</b>	<b>18,4</b>	<b>28</b>	<b>9,5</b>	<b>15</b>	<b>5,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 275

**11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	30 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	217	154	71,0	64,9	77,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	225	152	67,6	61,4	73,7
III	Hospital Rafael Méndez	83	55	66,3	56,1	76,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	89	57	64,0	54,1	74,0
V	Hospital Virgen del Castillo	97	73	75,3	66,7	83,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	133	73,1	66,6	79,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	183	131	71,6	65,1	78,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	68	70,1	61,0	79,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	72	74,2	65,5	82,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.270</b>	<b>895</b>	<b>70,5</b>	<b>68,0</b>	<b>73,0</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

**12. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	219	131	59,8	53,3	66,3	7,5	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	233	123	52,8	46,4	59,2	7,1	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	84	43	51,2	40,5	61,9	7,0	2,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	43	47,8	37,5	58,1	7,1	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	97	49	50,5	40,6	60,5	7,2	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	187	100	53,5	46,3	60,6	7,2	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	185	98	53,0	45,8	60,2	7,2	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	51	53,1	43,1	63,1	7,2	2,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	52	54,2	44,2	64,1	7,2	2,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.287</b>	<b>690</b>	<b>53,6</b>	<b>50,9</b>	<b>56,3</b>	<b>7,2</b>	<b>2,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

### 13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	246	206	83,7	79,1	88,4	8,7	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	246	208	84,6	80,0	89,1	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	104	90	86,5	80,0	93,1	8,8	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	85	81,7	74,3	89,2	8,5	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	104	82	78,8	71,0	86,7	8,5	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	165	83,3	78,1	88,5	8,7	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	170	85,4	80,5	90,3	8,7	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	104	88	84,6	77,7	91,5	8,9	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	90	86,5	80,0	93,1	8,8	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.409</b>	<b>1.184</b>	<b>84,0</b>	<b>82,1</b>	<b>85,9</b>	<b>8,7</b>	<b>1,8</b>

#### 14. ¿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	244	226	92,6	89,3	95,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	247	233	94,3	91,4	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	104	99	95,2	91,1	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	93	89,4	83,5	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	104	99	95,2	91,1	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	186	93,5	90,0	96,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	183	91,5	87,6	95,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	105	103	98,1	95,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	99	95,2	91,1	99,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.411</b>	<b>1.321</b>	<b>93,6</b>	<b>92,3</b>	<b>94,9</b>

### 15. ¿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	223	216	96,9	94,6	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	223	210	94,2	91,1	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	85	80	94,1	89,1	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	94	89	94,7	90,1	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	92	90	97,8	94,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	170	96,0	93,2	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	166	163	98,2	96,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	89	87	97,8	94,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	91	95,8	91,8	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.244</b>	<b>1.196</b>	<b>96,1</b>	<b>95,1</b>	<b>97,2</b>

## 16. ¿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	180	175	97,2	94,8	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	201	184	91,5	87,7	95,4
III	Hospital Rafael Méndez	62	55	88,7	80,8	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	72	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	74	69	93,2	87,5	99,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	142	131	92,3	87,9	96,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	159	148	93,1	89,1	97,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	85	78	91,8	85,9	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	82	76	92,7	87,0	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.058</b>	<b>988</b>	<b>93,4</b>	<b>91,9</b>	<b>94,9</b>



## 17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	248	94	37,9	154	62,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	246	115	46,7	131	53,3
III	Hospital Rafael Méndez	104	39	37,5	65	62,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	40	38,5	64	61,5
V	Hospital Virgen del Castillo	105	41	39,0	64	61,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	96	48,2	103	51,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	81	40,5	119	59,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	104	43	41,3	61	58,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	41	39,0	64	61,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.415</b>	<b>590</b>	<b>41,7</b>	<b>825</b>	<b>58,3</b>

### 18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	80	57	71,3	61,3	81,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	104	74	71,2	62,4	79,9
III	Hospital Rafael Méndez	31	25	80,6	66,7	94,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	23	69,7	54,0	85,4
V	Hospital Virgen del Castillo	38	28	73,7	59,7	87,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	84	63	75,0	65,7	84,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	75	55	73,3	63,3	83,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	31	77,5	64,6	90,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	38	26	68,4	53,6	83,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>523</b>	<b>382</b>	<b>73,0</b>	<b>69,2</b>	<b>76,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

## 18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtener las recetas de los mismos?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	12	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	6	85,7	59,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	8	6	75,0	45,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	5	83,3	53,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	2	2	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	5	71,4	38,0	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	3	75,0	32,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	2	100	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	2	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>50</b>	<b>43</b>	<b>86,0</b>	<b>76,4</b>	<b>95,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma telefónica.

## 19. ¿Cómo calificaría 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	246	232	94,3	91,4	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	248	237	95,6	93,0	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	105	102	97,1	94,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	104	96	92,3	87,2	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	103	96	93,2	88,3	98,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	194	97,0	94,6	99,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	192	96,5	93,9	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	104	100	96,2	92,5	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	102	97,1	94,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.414</b>	<b>1.351</b>	<b>95,5</b>	<b>94,5</b>	<b>96,6</b>

## 20. ¿Cómo calificaría 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	222	214	96,4	93,9	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	217	210	96,8	94,4	99,1
III	Hospital Rafael Méndez	88	85	96,6	92,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	89	97,8	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	91	89	97,8	94,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	171	166	97,1	94,6	99,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	164	161	98,2	96,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	90	98,9	96,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	88	85	96,6	92,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.223</b>	<b>1.189</b>	<b>97,2</b>	<b>96,3</b>	<b>98,1</b>

## 21. ¿Cómo calificaría 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	189	180	95,2	92,2	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	208	189	90,9	87,0	94,8
III	Hospital Rafael Méndez	56	51	91,1	83,6	98,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	76	70	92,1	86,0	98,2
V	Hospital Virgen del Castillo	76	72	94,7	89,7	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	152	143	94,1	90,3	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	143	91,7	87,3	96,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	85	80	94,1	89,1	99,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	81	75	92,6	86,9	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.079</b>	<b>1.003</b>	<b>93,0</b>	<b>91,4</b>	<b>94,5</b>

## 22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	222	213	95,9	93,4	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	236	229	97,0	94,9	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	85	80	94,1	89,1	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	84	93,3	88,2	98,5
V	Hospital Virgen del Castillo	98	90	91,8	86,4	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	187	178	95,2	92,1	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	187	180	96,3	93,5	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	92	93,9	89,1	98,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.303</b>	<b>1.241</b>	<b>95,2</b>	<b>94,1</b>	<b>96,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

### 23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	222	184	82,9	77,9	87,8	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	237	198	83,5	78,8	88,3	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	85	74	87,1	79,9	94,2	9,0	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	73	81,1	73,0	89,2	8,7	1,4
V	Hospital Virgen del Castillo	98	77	78,6	70,4	86,7	8,8	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	187	153	81,8	76,3	87,3	8,8	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	185	159	85,9	80,9	91,0	9,2	6,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	87	87,0	80,4	93,6	9,0	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	83	84,7	77,6	91,8	8,8	1,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.302</b>	<b>1.088</b>	<b>83,6</b>	<b>81,6</b>	<b>85,6</b>	<b>8,9</b>	<b>2,95</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.



## 24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?

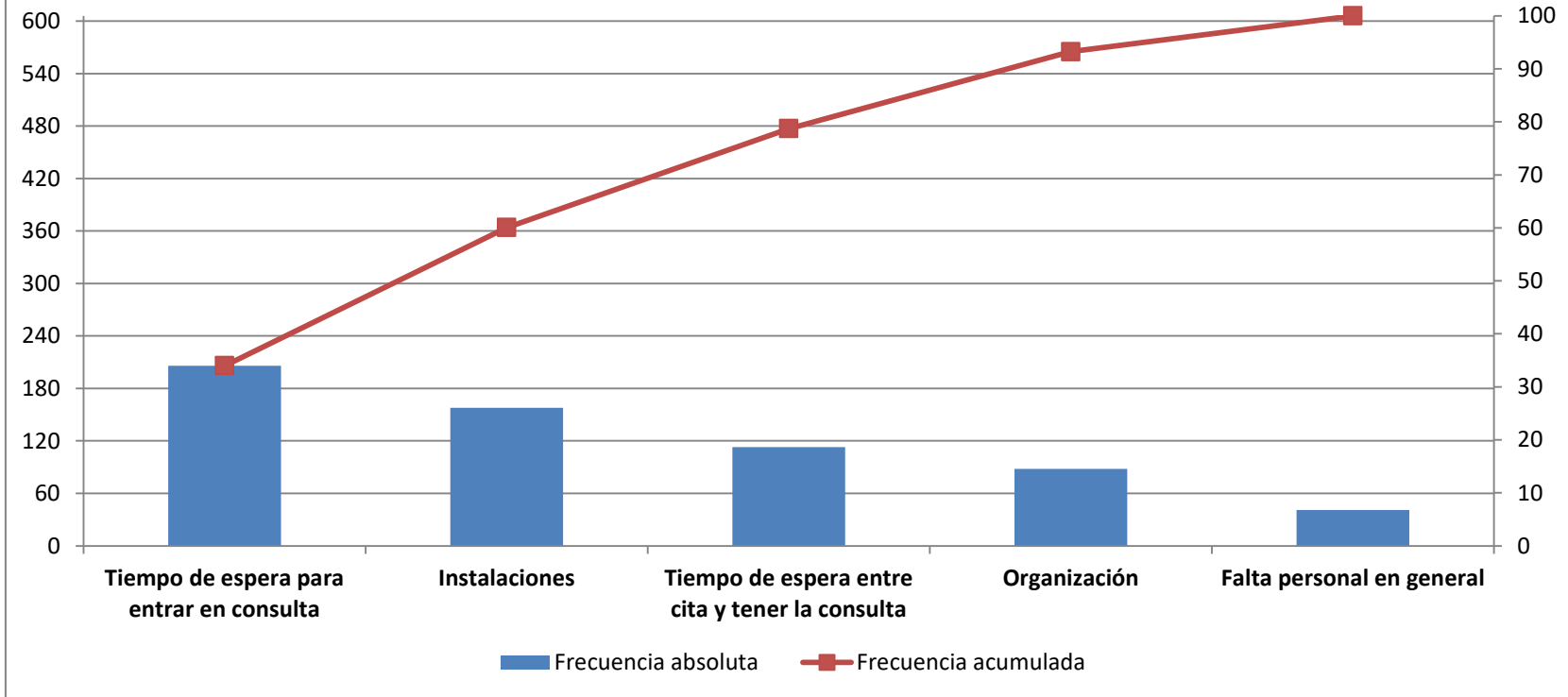
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	249	201	80,7	75,8	85,6	8,5	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	245	197	80,4	75,4	85,4	8,5	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	104	81	77,9	69,9	85,9	8,4	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	102	77	75,5	67,1	83,8	8,3	1,4
V	Hospital Virgen del Castillo	104	77	74,0	65,6	82,5	8,2	1,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	152	76,8	70,9	82,7	8,5	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	150	75,0	69,0	81,0	8,3	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	104	80	76,9	68,8	85,0	8,5	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	77	74,0	65,6	82,5	8,3	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.410</b>	<b>1.092</b>	<b>77,4</b>	<b>75,3</b>	<b>79,6</b>	<b>8,4</b>	<b>1,7</b>

**25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Tiempo de espera para entrar en consulta		Instalaciones (sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, etc)		Tiempo de espera entre cita y tener la consulta		Organización (acortar tiempo de los trámites, proporcionar ambulancias, etc)		Falta personal en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	33	22,8	31	21,4	17	11,7	8	5,5	7	4,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	38	23,8	32	20,0	22	13,8	18	11,3	8	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	59	17	28,8	8	13,6	8	13,6	9	15,3	3	5,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	18	30,0	6	10,0	6	10,0	7	11,7	7	11,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	15	25,0	16	26,7	8	13,3	6	10,0	2	3,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	106	25	23,6	27	25,5	14	13,2	10	9,4	8	7,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	121	27	22,3	21	17,4	26	21,5	14	11,6	2	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	19	29,2	10	15,4	7	10,8	6	9,2	3	4,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	53	14	26,4	7	13,2	5	9,4	10	18,9	1	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>829</b>	<b>206</b>	<b>24,8</b>	<b>158</b>	<b>19,1</b>	<b>113</b>	<b>13,6</b>	<b>88</b>	<b>10,6</b>	<b>41</b>	<b>4,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

**25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?**



n= 606

**26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	222	207	93,2	89,9	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	236	220	93,2	90,0	96,4
III	Hospital Rafael Méndez	85	79	92,9	87,5	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	82	90,1	84,0	96,2
V	Hospital Virgen del Castillo	98	90	91,8	86,4	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	186	166	89,2	84,8	93,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	185	166	89,7	85,4	94,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	93	93,0	88,0	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	92	93,9	89,1	98,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.301</b>	<b>1.195</b>	<b>91,9</b>	<b>90,4</b>	<b>93,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

**27. ¿Le recomendaría esta consulta 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	212	162	76,4	70,7	82,1	8,4	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	229	170	74,2	68,6	79,9	8,2	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	79	59	74,7	65,1	84,3	8,3	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	62	68,9	59,3	78,5	8,0	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	95	55	57,9	48,0	67,8	7,5	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	132	73,3	66,9	79,8	8,3	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	181	132	72,9	66,5	79,4	8,2	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	77	77,8	69,6	86,0	8,4	2,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	68	70,1	61,0	79,2	7,9	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.262</b>	<b>917</b>	<b>72,7</b>	<b>70,2</b>	<b>75,1</b>	<b>8,2</b>	<b>2,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

**28. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	239	120	50,2	43,9	56,5	7,2	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	233	118	50,6	44,2	57,1	6,8	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	97	43	44,3	34,4	54,2	6,9	2,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	47	48,0	38,1	57,9	6,6	2,8
V	Hospital Virgen del Castillo	95	42	44,2	34,2	54,2	6,6	2,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	190	112	58,9	52,0	65,9	7,3	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	196	91	46,4	39,4	53,4	6,8	2,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	45	45,0	35,2	54,8	6,7	2,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	45	45,5	35,6	55,3	6,7	2,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.347</b>	<b>663</b>	<b>49,2</b>	<b>46,6</b>	<b>51,9</b>	<b>6,9</b>	<b>2,6</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

CONSULTAS EXTERNAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?	83,5	88,1	81,7	76,9	85,6	86,3	84,3	80,2	80,8	85,6
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	96,0	95,6	96,8	98,1	95,2	97,1	95,5	95,9	95,2	94,3
4. ¿Pudo modificarla?	52,6									
5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue a Consultas Externas?	75,3	83,4	70,6	72,1	67,3	67,3	80,0	76,8	79,6	70,5
7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?	96,4	98,6	94,4	97,6	96,7	96,9	95,1	95,2	97,0	99,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	77,3	80,8	73,8	77,6	83,5	75,0	75,7	76,8	76,8	78,6
11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta? (30 minutos o menos)	70,5	71,0	67,6	66,3	64,0	75,3	73,1	71,6	70,1	74,2
12. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?	53,6	59,8	52,8	51,2	47,8	50,5	53,5	53,0	53,1	54,2
12bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? (media)	7,2	7,5	7,1	7,0	7,1	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2
13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?	84,0	83,7	84,6	86,5	81,7	78,8	83,3	85,4	84,6	86,5
13bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? (media)	8,7	8,7	8,8	8,8	8,5	8,5	8,7	8,7	8,9	8,8
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	93,6	92,6	94,3	95,2	89,4	95,2	93,5	91,5	98,1	95,2
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,1	96,9	94,2	94,1	94,7	97,8	96,0	98,2	97,8	95,8
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	93,4	97,2	91,5	88,7	98,6	93,2	92,3	93,1	91,8	92,7
17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?	41,7	37,9	46,7	37,5	38,5	39,0	48,2	40,5	41,3	39,0
18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?	73,0	71,3	71,2	80,6	69,7	73,7	75,0	73,3	77,5	68,4
18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtenerlos?	86,0									
19. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal médico?	95,5	94,3	95,6	97,1	92,3	93,2	97,0	96,5	96,2	97,1
20. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal de enfermería?	97,2	96,4	96,8	96,6	97,8	97,8	97,1	98,2	98,9	96,6
21. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal administrativo?	93,0	95,2	90,9	91,1	92,1	94,7	94,1	91,7	94,1	92,6
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?	95,2	95,9	97,0	94,1	93,3	91,8	95,2	96,3	95,0	93,9
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?	83,6	82,9	83,5	87,1	81,1	78,6	81,8	85,9	87,0	84,7
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? (media)	8,9	8,7	8,8	9,0	8,7	8,8	8,8	9,2	9,0	8,8
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	77,4	80,7	80,4	77,9	75,5	74,0	76,8	75,0	76,9	74,0
24bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,4	8,5	8,5	8,4	8,3	8,2	8,5	8,3	8,5	8,3
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?	91,9	93,2	93,2	92,9	90,1	91,8	89,2	89,7	93,0	93,9
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	72,7	76,4	74,2	74,7	68,9	57,9	73,3	72,9	77,8	70,1
27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,2	8,4	8,2	8,3	8,0	7,5	8,3	8,2	8,4	7,9
28. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	49,2	50,2	50,6	44,3	48,0	44,2	58,9	46,4	45,0	45,5
28bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	6,9	7,2	6,8	6,9	6,6	6,6	7,3	6,8	6,7	6,7

### 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 2021

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican globalmente con 8 y más su satisfacción con Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
77,4	80,7	80,4	77,9	75,5	74,0	76,8	75,0	76,9	74,0

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

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones.
	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
66,5	71,4	63,7	63,2	59,7	64,4	68,9	67,1	67,6	66,3

75,3	83,4	70,6	72,1	67,3	67,3	80,0	76,8	79,6	70,5
70,5	71,0	67,6	66,3	64,0	75,3	73,1	71,6	70,1	74,2
53,6	59,8	52,8	51,2	47,8	50,5	53,5	53,0	53,1	54,2
	80%	80%	80%	75%	75%	80%	80%	80%	80%

2.1.19	Información en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Total de valoraciones.
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
84,0	83,7	84,6	86,5	81,7	78,8	83,3	85,4	84,6	86,5

90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.20	Recetas en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que declaran que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas
Fórmula	Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
73,0	71,3	71,2	80,6	69,7	73,7	75,0	73,3	77,5	68,4

80%	80%	80%	80%	85%	80%	80%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



## COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021-2020

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que califican globalmente con 8 y más su satisfacción con Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
2021	DATOS	77,4	80,7	80,4	77,9	75,5	74,0	76,8	75,0	76,9	74,0
	META		80%	80%	75%	75%	75%	80%	75%	78%	80%
2020	DATOS	78,6	83,8	82,3	65,9	75,0	75,4	81,7	76,9	79,2	80,5
	META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
2021	DATOS	66,5	71,4	63,7	63,2	59,7	64,4	68,9	67,1	67,6	66,3
	META		80%	80%	80%	75%	75%	80%	80%	80%	80%
2020	DATOS	73,9	75,9	75,6	70,8	69,9	68,7	73,3	76,3	70,5	80,5
	META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

<b>Subindicadores</b>	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones.
	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones

2021	DATOS	75,3	83,4	70,6	72,1	67,3	67,3	80,0	76,8	79,6	70,5
	2020	DATOS	78,2	85,5	78,4	69,6	79,2	75,8	81,2	76,3	72,6
2021	DATOS	70,5	71,0	67,6	66,3	64,0	75,3	73,1	71,6	70,1	74,2
	2020	DATOS	76,3	71,4	77,7	79,3	69,4	74,1	74,7	82,5	72,3
2021	DATOS	53,6	59,8	52,8	51,2	47,8	50,5	53,5	53,0	53,1	54,2
	2020	DATOS	67,1	70,8	70,6	63,4	61,1	56,1	63,9	70,1	66,7

2.1.19	Información en el Área de Consultas Externas
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Total de valoraciones.

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
2021	DATOS	84,0	83,7	84,6	86,5	81,7	78,8	83,3	85,4	84,6	86,5
	META		90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%
2020	DATOS	84,3	87,4	83,9	76,4	84,8	78,5	83,9	83,4	88,0	91,1
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

2.1.20	Recetas en el Área de Consultas Externas
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que declaran que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas
<b>Fórmula</b>	Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
2021	DATOS	73,0	71,3	71,2	80,6	69,7	73,7	75,0	73,3	77,5	68,4
	META		80%	80%	80%	80%	85%	80%	80%	80%	80%
2020	DATOS	73,0	68,8	66,2	69,0	82,5	81,8	59,4	75,0	81,6	89,7
	META		80%	80%	80%	80%	85%	80%	80%	80%	80%