

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA**  
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 Sanitaria.

### **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	57
Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021	59
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021-2020	60

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres de pacientes menores de 14 años dados de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 5 de abril al 30 de mayo y del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2021, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente, es decir, en el primer corte dos semanas más en el H. Rafael Méndez, H. Comarcal del Noroeste, H. Virgen del Castillo y H.G.U. Los Arcos del Mar Menor y en el segundo corte tres semanas más en el H. Comarcal de Noroeste.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez

Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo

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

### FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 550 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización Pediátrica, 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.

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

La duración media de la entrevista ha sido de 7,1 minutos (5 -20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 19/04/2021 y finalizó el 18/06/2020 y del segundo corte empezó el 23/09/2021 y finalizó el 25/11/2021.

# 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	150
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60
V	Hospital Virgen del Castillo	60
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>550</b>

## Edad del menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
			n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	82	55,0	23	15,4	44	29,5	4,1	4,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	57	57,0	15	15,0	28	28,0	3,7	4,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	68	68,0	17	17,0	15	15,0	2,7	3,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	45	75,0	7	11,7	8	13,3	2,2	3,5
V	Hospital Virgen del Castillo	60	48	80,0	7	11,7	5	8,3	1,9	3,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	62	77,5	10	12,5	8	10,0	1,9	3,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>549</b>	<b>362</b>	<b>65,9</b>	<b>79</b>	<b>21,8</b>	<b>108</b>	<b>19,7</b>	<b>3,0</b>	<b>3,9</b>

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
			n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	6	4,0	122	81,3	22	14,7	37,2	6,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	5	5,0	83	83,0	12	12,0	36,0	6,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	8	8,0	83	83,0	9	9,0	34,8	6,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	4	6,7	55	91,7	1	1,7	34,7	5,7
V	Hospital Virgen del Castillo	59	6	10,2	52	88,1	1	1,7	35,5	10,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	3	3,8	72	91,1	4	5,1	36,5	9,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>548</b>	<b>32</b>	<b>5,8</b>	<b>467</b>	<b>85,2</b>	<b>49</b>	<b>8,9</b>	<b>36,0</b>	<b>7,6</b>



## Sexo del menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	93	62,0	57	38,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	64	64,0	36	36,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	51	51,0	49	49,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	30	50,0	30	50,0
V	Hospital Virgen del Castillo	60	29	48,3	31	51,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	47	58,8	33	41,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>550</b>	<b>314</b>	<b>57,1</b>	<b>236</b>	<b>42,9</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	20	13,3	130	86,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	23	23,0	77	77,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	23	23,0	77	77,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	14	23,3	46	76,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	8	13,3	52	86,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	20	25,0	60	75,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>550</b>	<b>108</b>	<b>19,6</b>	<b>442</b>	<b>80,4</b>

## 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	145	28	19,3	117	80,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	20	20,0	80	80,0
III	Hospital Rafael Méndez	99	29	29,3	70	70,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	10	16,9	49	83,1
V	Hospital Virgen del Castillo	57	8	14,0	49	86,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	18	23,1	60	76,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>538</b>	<b>113</b>	<b>21,0</b>	<b>425</b>	<b>79,0</b>

## Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	142	94,7	8	5,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	94	94,0	6	6,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	86	86,0	14	14,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	55	91,7	5	8,3
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	3	5,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	67	83,8	13	16,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>550</b>	<b>501</b>	<b>91,1</b>	<b>49</b>	<b>8,9</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a 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	87	70	80,5	17	19,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	58	49	84,5	9	15,5
III	Hospital Rafael Méndez	50	42	84,0	8	16,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	21	80,8	5	19,2
V	Hospital Virgen del Castillo	36	28	77,8	8	22,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	35	29	82,9	6	17,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>292</b>	<b>239</b>	<b>81,8</b>	<b>53</b>	<b>18,2</b>

# CUESTIONARIO

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	133	89,3	84,3	94,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	90	91,8	86,4	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	88	88,0	81,6	94,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	56	93,3	87,0	99,6
V	Hospital Virgen del Castillo	60	53	88,3	80,2	96,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	68	85,0	77,2	92,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>547</b>	<b>488</b>	<b>89,2</b>	<b>86,6</b>	<b>91,8</b>

## 2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	132	127	96,2	93,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	90	88	97,8	94,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	86	79	91,9	86,1	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	49	87,5	78,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	53	52	98,1	94,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	66	61	92,4	86,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>483</b>	<b>456</b>	<b>94,4</b>	<b>92,4</b>	<b>96,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	128	93,4	89,3	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	79	84,9	77,7	92,2
III	Hospital Rafael Méndez	92	82	89,1	82,8	95,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	51	91,1	83,6	98,5
V	Hospital Virgen del Castillo	57	52	91,2	83,9	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	70	94,6	89,4	99,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>509</b>	<b>462</b>	<b>90,8</b>	<b>88,3</b>	<b>93,3</b>



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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	135	128	94,8	91,1	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	90	95,7	91,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	96	93	96,9	93,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	53	89,8	82,1	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	70	93,3	87,7	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>519</b>	<b>492</b>	<b>94,8</b>	<b>92,9</b>	<b>96,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	134	91,2	86,6	95,7	9,1	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	89	89,9	84,0	95,8	9,0	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	99	82	82,8	75,4	90,3	8,7	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	59	55	93,2	86,8	99,6	9,1	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	71	89,9	83,2	96,5	8,9	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>543</b>	<b>483</b>	<b>89,0</b>	<b>86,3</b>	<b>91,6</b>	<b>9,0</b>	<b>1,5</b>

**6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, etc.?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	132	89,2	84,2	94,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	76	81,7	73,9	89,6
III	Hospital Rafael Méndez	98	72	73,5	64,7	82,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	52	86,7	78,1	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	62	78,5	69,4	87,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>538</b>	<b>451</b>	<b>83,8</b>	<b>80,7</b>	<b>86,9</b>

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

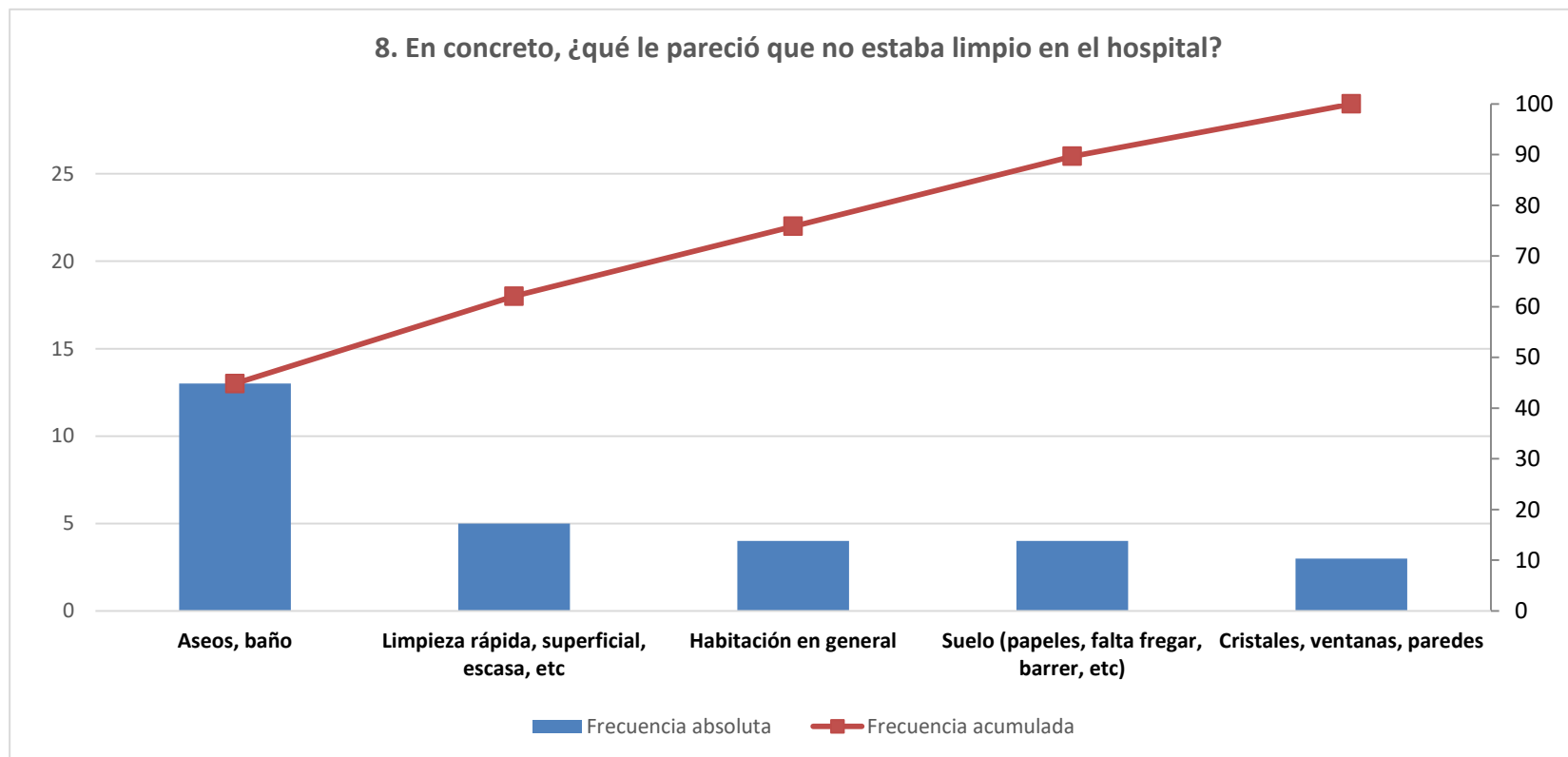
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	144	96,0	92,9	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	91	91,0	85,4	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	99	93	93,9	89,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	54	90,0	82,4	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>549</b>	<b>516</b>	<b>94,0</b>	<b>92,0</b>	<b>96,0</b>

### 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Aseos, baño		Limpieza rápida, superficial, escasa, etc		Habitación en general		Suelo (papeles, falta fregar, barrer, etc)		Cristales, ventanas, paredes	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6		2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0	1	16,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9		5	55,6	1	11,1	1	11,1	1	11,1	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	6		3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6		2	33,3	0	0,0	1	16,7	1	16,7	2	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	4		1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2		0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>33</b>		<b>13</b>	<b>39,4</b>	<b>5</b>	<b>15,2</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>3</b>	<b>9,1</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

### 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital?



n=29

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

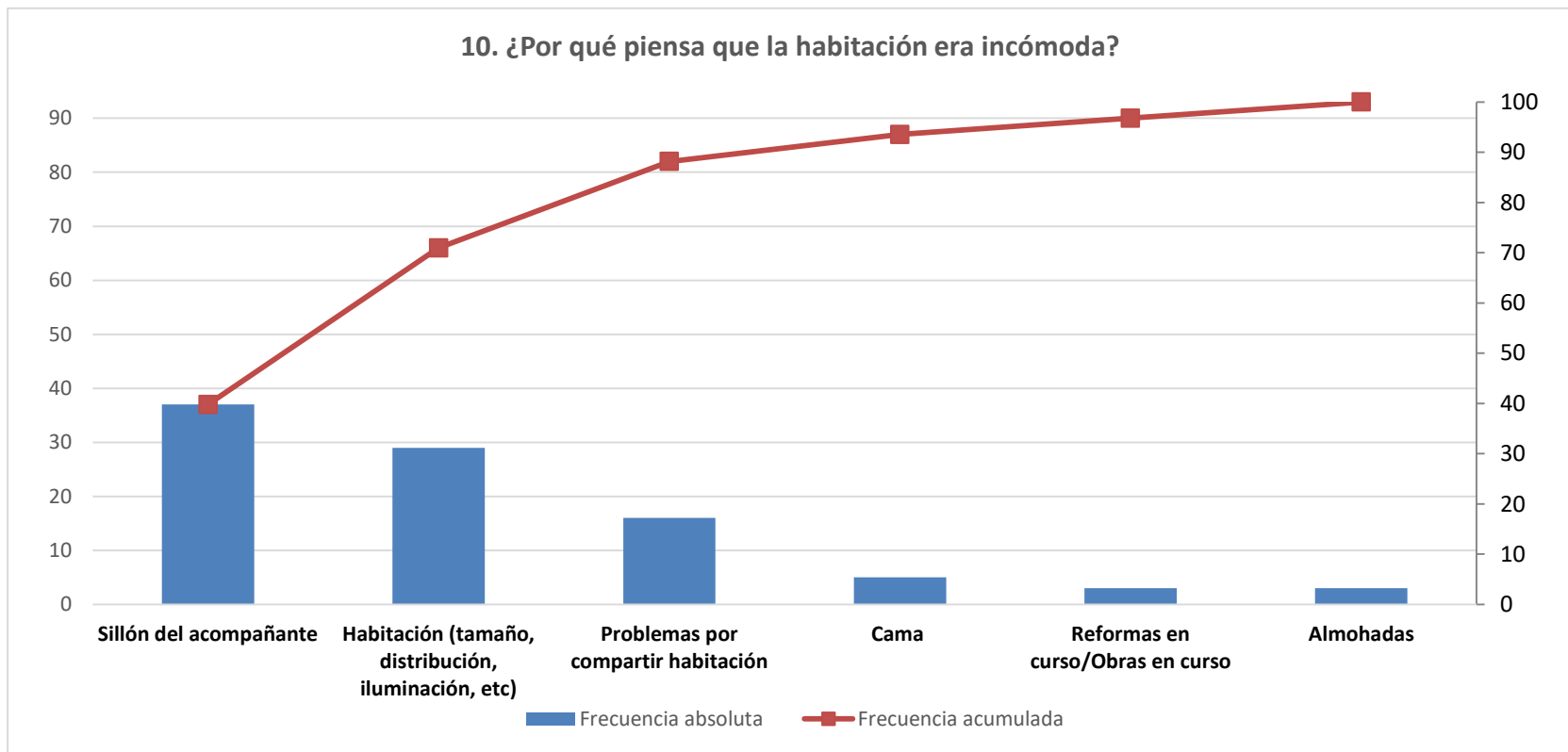
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	120	80,5	74,2	86,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	89	89,0	82,9	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	100	82	82,0	74,5	89,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	47	78,3	67,9	88,8
V	Hospital Virgen del Castillo	60	44	73,3	62,1	84,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	68	85,0	77,2	92,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>549</b>	<b>450</b>	<b>82,0</b>	<b>78,8</b>	<b>85,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Problemas por compartir habitación (ruido, visitas, olor, compañero desagradable, etc)		Cama (estrecha, incómoda, no funcionaba, hacía ruido, colchón hundido, etc)		Había reformas/obras en curso		Almohadas (incómoda, dura, blanda, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	29	14	48,3	7	24,1	4	13,8	3	10,3	0	0,0	1	3,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	11	4	36,4	6	54,5	1	9,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	17	8	47,1	2	11,8	4	23,5	1	5,9	0	0,0	1	5,9
IV Hospital Comarcal del Noroeste	13	1	7,7	7	53,8	2	15,4	1	7,7	0	0,0	1	7,7
V Hospital Virgen del Castillo	16	4	25,0	5	31,3	2	12,5	0	0,0	3	18,8	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	6	50,0	2	16,7	3	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>98</b>	<b>37</b>	<b>37,8</b>	<b>29</b>	<b>29,6</b>	<b>16</b>	<b>16,3</b>	<b>5</b>	<b>5,1</b>	<b>3</b>	<b>3,1</b>	<b>3</b>	<b>3,1</b>

Se especifican los incumplimientos más citados





n=93

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

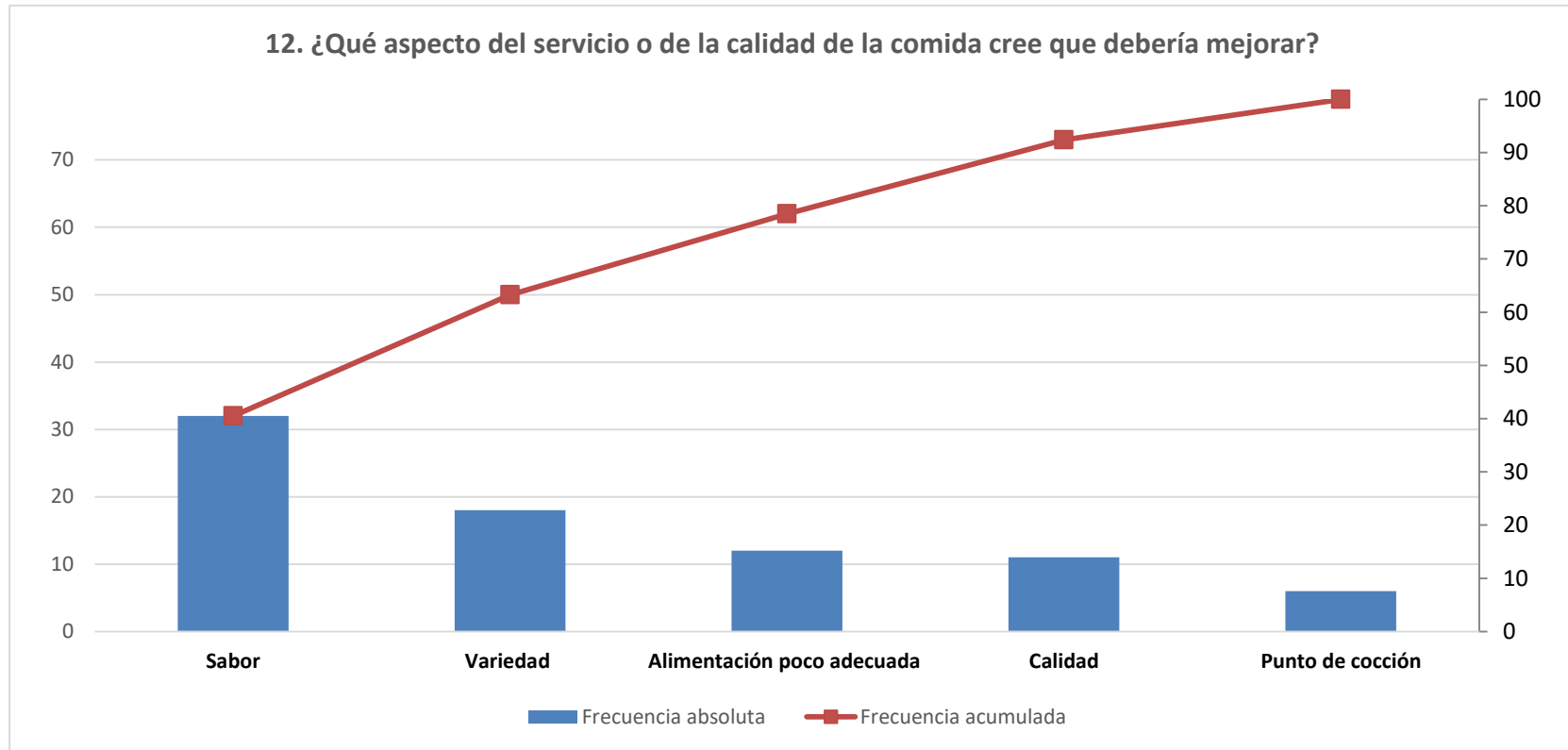
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	123	101	82,1	75,3	88,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	85	58	68,2	58,3	78,1
III	Hospital Rafael Méndez	99	82	82,8	75,4	90,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	47	81,0	70,9	91,1
V	Hospital Virgen del Castillo	57	51	89,5	81,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	60	80,0	70,9	89,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>497</b>	<b>399</b>	<b>80,3</b>	<b>76,8</b>	<b>83,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sabor (sosa, insípida, mal sabor, salada, amarga, muy picante, sabores muy fuertes, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Alimentación poco adecuada (tenía gastroenteritis, no dan biberones, no adecuada a niños, etc)		Calidad (poco sana, mala materia prima, bollería industrial, congelado, etc)		Punto de cocción (cruda, poco hecha, muy hecha, quemada, seca, poco jugosa, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	22	3	13,6	4	18,2	5	22,7	5	22,7	1	4,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	26	9	34,6	4	15,4	5	19,2	4	15,4	2	7,7
III	Hospital Rafael Méndez	17	7	41,2	5	29,4	1	5,9	1	5,9	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	11	6	54,5	2	18,2	1	9,1	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	1	16,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0	2	33,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	6	46,2	2	15,4	0	0,0	1	7,7	1	7,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>95</b>	<b>32</b>	<b>33,7</b>	<b>18</b>	<b>18,9</b>	<b>12</b>	<b>12,6</b>	<b>11</b>	<b>11,6</b>	<b>6</b>	<b>6,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

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



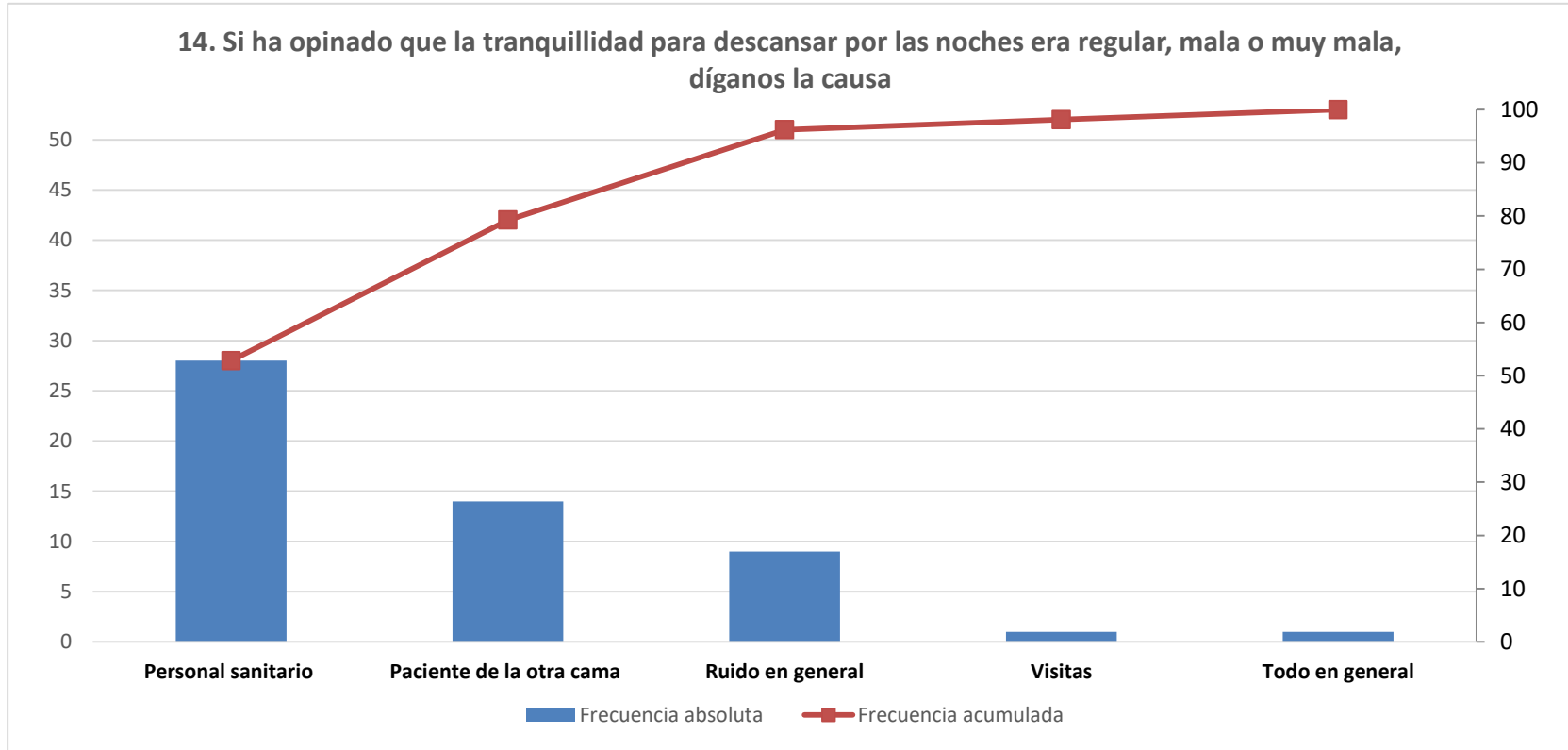
n=79

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	127	86,4	80,9	91,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	93	93,9	89,2	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	100	90	90,0	84,1	95,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	55	91,7	84,7	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	71	89,9	83,2	96,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>545</b>	<b>492</b>	<b>90,3</b>	<b>87,8</b>	<b>92,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, luz encendida, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, llanto, dolor, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)		Todo en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	12	60,0	5	25,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	4	66,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	10	5	50,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	4	50,0	2	25,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>53</b>	<b>28</b>	<b>52,8</b>	<b>14</b>	<b>26,4</b>	<b>9</b>	<b>17,0</b>	<b>1</b>	<b>1,9</b>	<b>1</b>	<b>1,9</b>



n=53

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	131	87,3	82,0	92,7	9,1	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	86	86,9	80,2	93,5	9,1	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	99	83	83,8	76,6	91,1	8,9	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	52	88,1	79,9	96,4	9,1	1,2
V	Hospital Virgen del Castillo	59	53	89,8	82,1	97,5	9,1	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	83,4	96,6	9,1	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>546</b>	<b>477</b>	<b>87,4</b>	<b>84,6</b>	<b>90,1</b>	<b>9,0</b>	<b>1,5</b>



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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	132	89,8	84,9	94,7	9,0	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	86	88,7	82,3	95,0	9,1	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	99	82	82,8	75,4	90,3	8,8	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	50	83,3	73,9	92,8	9,0	1,4
V	Hospital Virgen del Castillo	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7	9,1	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>542</b>	<b>472</b>	<b>87,1</b>	<b>84,3</b>	<b>89,9</b>	<b>9,0</b>	<b>1,5</b>

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

<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	149	142	95,3	91,9	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	93	93,0	88,0	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	99	96	97,0	93,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	60	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>548</b>	<b>523</b>	<b>95,4</b>	<b>93,7</b>	<b>97,2</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	146	98,6	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	98	98,0	95,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	100	97	97,0	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	58	96,7	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	57	96,6	92,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>547</b>	<b>532</b>	<b>97,3</b>	<b>95,9</b>	<b>98,6</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	140	94,0	90,1	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	96	96,0	92,2	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	99	91	91,9	86,6	97,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	57	95,0	89,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	59	98,3	95,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	75	94,9	90,1	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>547</b>	<b>518</b>	<b>94,7</b>	<b>92,8</b>	<b>96,6</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	136	92,5	88,3	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	93	94,9	90,5	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	97	89	91,8	86,3	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	57	95,0	89,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	54	94,7	88,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	85,1	97,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>539</b>	<b>502</b>	<b>93,1</b>	<b>91,0</b>	<b>95,3</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	140	136	97,1	94,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	96	92	95,8	91,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	95	90	94,7	90,2	99,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	55	91,7	84,7	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	54	51	94,4	88,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	73	94,8	89,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>522</b>	<b>497</b>	<b>95,2</b>	<b>93,4</b>	<b>97,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	145	97,3	94,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	99	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	100	95	95,0	90,7	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	58	96,7	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>549</b>	<b>534</b>	<b>97,3</b>	<b>95,9</b>	<b>98,6</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	140	94,6	91,0	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	98	98,0	95,3	100
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	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>546</b>	<b>523</b>	<b>95,8</b>	<b>94,1</b>	<b>97,5</b>



## 24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	136	92,5	88,3	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	95	97,9	95,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	98	94	95,9	92,0	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	58	96,7	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	56	96,6	91,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>540</b>	<b>514</b>	<b>95,2</b>	<b>93,4</b>	<b>97,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	139	136	97,8	95,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	95	92	96,8	93,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	95	92	96,8	93,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	57	95,0	89,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	54	98,2	94,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	75	96,2	91,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>522</b>	<b>506</b>	<b>96,9</b>	<b>95,5</b>	<b>98,4</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	138	123	89,1	83,9	94,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	82	88,2	81,6	94,7
III	Hospital Rafael Méndez	97	85	87,6	81,1	94,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	40	66,7	54,7	78,6
V	Hospital Virgen del Castillo	58	47	81,0	70,9	91,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	56	75,7	65,9	85,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>520</b>	<b>433</b>	<b>83,3</b>	<b>80,1</b>	<b>86,5</b>

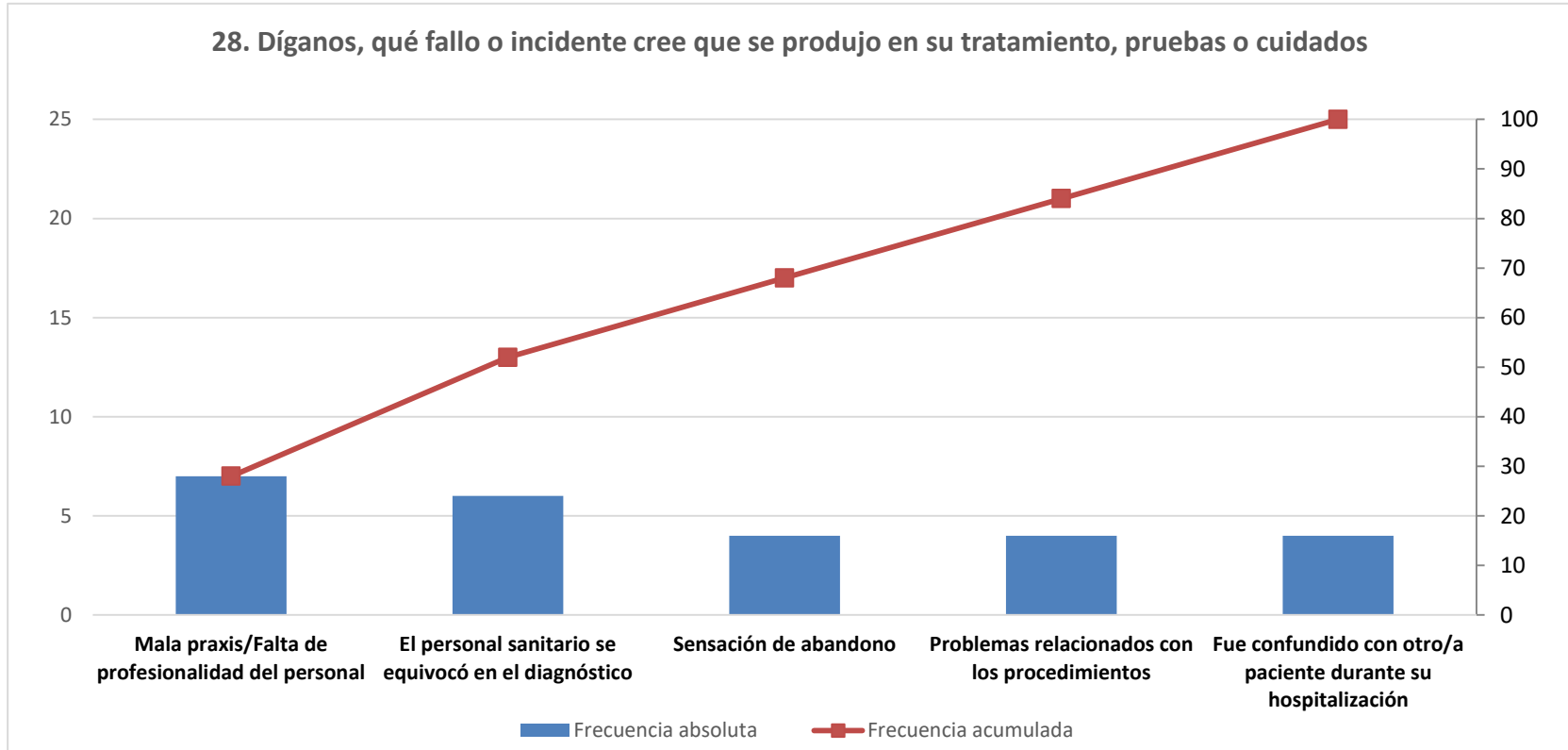
**27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	130	89,7	84,7	94,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	92	92,9	87,9	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	97	93	95,9	91,9	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	56	94,9	89,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	55	94,8	89,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	75	94,9	90,1	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>537</b>	<b>501</b>	<b>93,3</b>	<b>91,2</b>	<b>95,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Mala praxis/Falta de profesionalidad del personal		El personal sanitario se equivocó en el diagnóstico		Sensación de abandono		Problemas relacionados con los procedimientos (colocar una vía, hacer una prueba, sacar sangre, etc.)		Fue confundido con otro/a paciente durante su hospitalización	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15		5	33,3	1	6,7	2	13,3	1	6,7	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7		0	0,0	2	28,6	1	14,3	3	42,9	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	3		0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	3		1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4		1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>35</b>		<b>7</b>	<b>20,0</b>	<b>6</b>	<b>17,1</b>	<b>4</b>	<b>11,4</b>	<b>4</b>	<b>11,4</b>	<b>4</b>	<b>11,4</b>

Se especifican los fallos o incidentes más citados



n=25

## 29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15	9	60,0	35,2	84,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	3	60,0	17,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	4	3	75,0	32,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	3	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	2	2	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	1,0	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>33</b>	<b>22</b>	<b>66,7</b>	<b>50,6</b>	<b>82,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15	11	73,3	51,0	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	2	33,3	-4,4	71,1
III	Hospital Rafael Méndez	4	4	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	13,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	3	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	1,0	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>35</b>	<b>24</b>	<b>68,6</b>	<b>53,2</b>	<b>84,0</b>



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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	14	3	21,4	-0,1	42,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	1	14,3	-11,6	40,2
III	Hospital Rafael Méndez	4	2	50,0	1,0	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	13,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	3	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	1	25,0	-17,4	67,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>35</b>	<b>12</b>	<b>34,3</b>	<b>18,6</b>	<b>50,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	127	117	92,1	87,4	96,8	9,2	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94	90	95,7	91,7	99,8	9,3	1,2
III	Hospital Rafael Méndez	89	87	97,8	94,7	100	9,2	1,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	55	94,8	89,1	100	9,3	0,9
V	Hospital Virgen del Castillo	53	51	96,2	91,1	100	9,4	0,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	67	91,8	85,5	98,1	9,2	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>494</b>	<b>467</b>	<b>94,5</b>	<b>92,5</b>	<b>96,5</b>	<b>9,3</b>	<b>1,3</b>

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

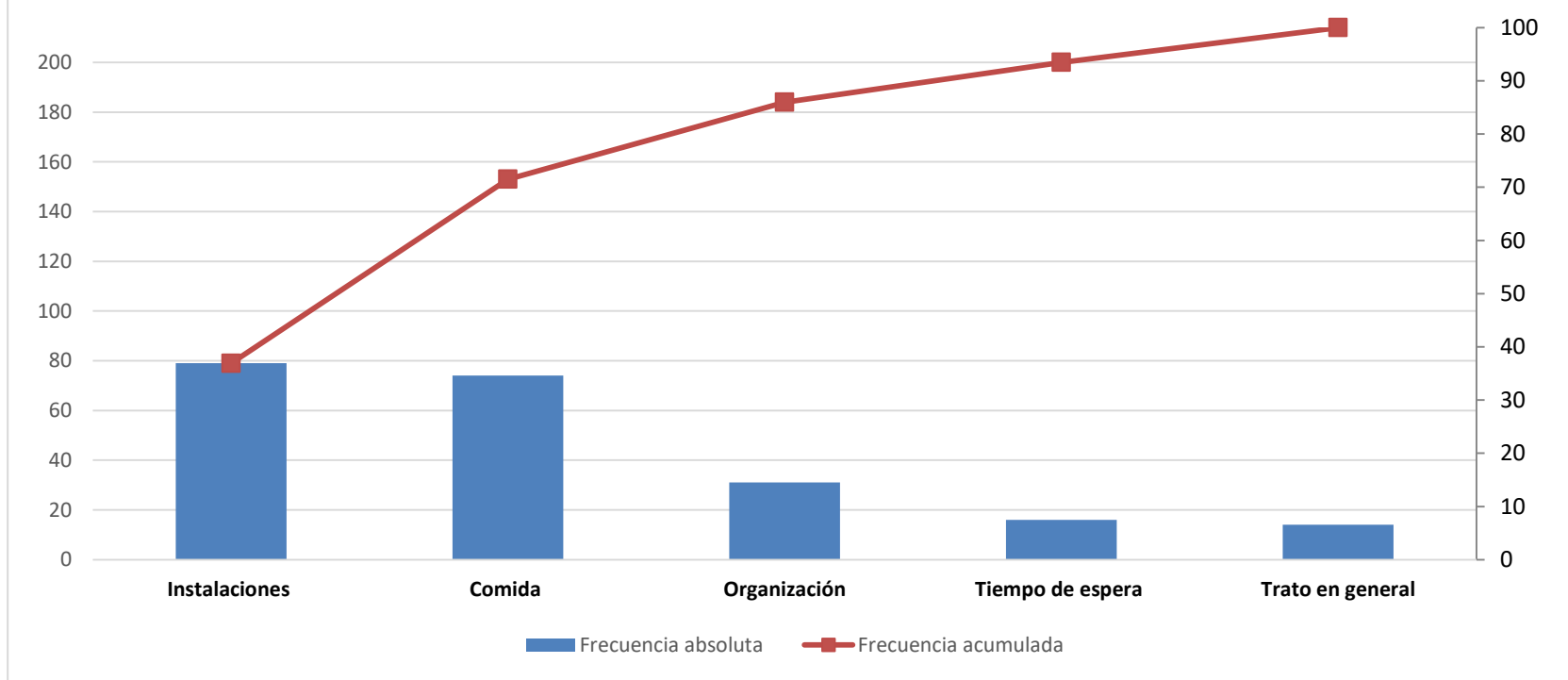
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	141	94,6	91,0	98,3	9,2	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	86	86,9	80,2	93,5	8,8	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	87	87,0	80,4	93,6	8,9	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	60	55	91,7	84,7	98,7	9,0	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	67	83,8	75,7	91,8	8,9	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>548</b>	<b>482</b>	<b>88,0</b>	<b>85,2</b>	<b>90,7</b>	<b>8,9</b>	<b>1,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, más grandes, comodidad acompañante, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Tiempo de espera (acudir a la habitación, hacer pruebas, etc)		Trato en general	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	98	19	19,4	16	16,3	13	13,3	2	2,0	3	3,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	60	8	13,3	22	36,7	7	11,7	4	6,7	5	8,3
III Hospital Rafael Méndez	59	16	27,1	10	16,9	5	8,5	8	13,6	4	6,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	37	9	24,3	6	16,2	2	5,4	0	0,0	2	5,4
V Hospital Virgen del Castillo	38	15	39,5	7	18,4	1	2,6	2	5,3	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	12	30,8	13	33,3	3	7,7	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>331</b>	<b>79</b>	<b>23,9</b>	<b>74</b>	<b>22,4</b>	<b>31</b>	<b>9,4</b>	<b>16</b>	<b>4,8</b>	<b>14</b>	<b>4,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=214

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	143	96,0	92,8	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	94	94,9	90,6	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	55	91,7	84,7	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>548</b>	<b>512</b>	<b>93,4</b>	<b>91,4</b>	<b>95,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	138	93,2	89,2	97,3	9,3	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	87	87,0	80,4	93,6	9,0	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	99	76	76,8	68,4	85,1	8,6	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	51	86,4	77,7	95,2	8,8	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	60	54	90,0	82,4	97,6	9,1	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	66	83,5	75,4	91,7	8,8	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>545</b>	<b>472</b>	<b>88,3</b>	<b>85,6</b>	<b>91,0</b>	<b>9,0</b>	<b>1,8</b>

**37. ¿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	136	92	67,6	59,8	75,5	7,9	2,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	92	50	54,3	44,2	64,5	7,6	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	93	67	72,0	62,9	81,2	8,4	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	34	56,7	44,1	69,2	7,4	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	58	33	56,9	44,2	69,6	7,6	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	59	76,6	67,2	86,1	8,5	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>516</b>	<b>335</b>	<b>64,9</b>	<b>60,8</b>	<b>69,0</b>	<b>7,9</b>	<b>2,2</b>



## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 1/2

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Porcentajes de Cumplimiento - 2021						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización?	89,2	89,3	91,8	88,0	93,3	88,3	85,0
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	94,4	96,2	97,8	91,9	87,5	98,1	92,4
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?	90,8	93,4	84,9	89,1	91,1	91,2	94,6
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	94,8	94,8	95,7	96,9	89,8	96,7	93,3
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital?	89,0	91,2	89,9	82,8	86,7	93,2	89,9
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital? (media)	9,0	9,1	9,0	8,7	8,7	9,1	8,9
6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de clínica, etc.?	83,8	89,2	81,7	73,5	86,7	95,0	78,5
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	94,0	96,0	91,0	93,9	90,0	93,3	97,5
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	82,0	80,5	89,0	82,0	78,3	73,3	85,0
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	80,3	82,1	68,2	82,8	81,0	89,5	80,0
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	90,3	86,4	93,9	90,0	91,7	93,3	89,9
15. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?	87,4	87,3	86,9	83,8	88,1	89,8	90,0
15bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	9,1	9,1	8,9	9,1	9,1	9,1
16. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?	87,1	89,8	88,7	82,8	83,3	86,4	88,8
16bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	9,0	9,1	8,8	9,0	8,9	9,1
17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa ?	95,4	95,3	93,0	97,0	100	93,3	95,0
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal médico, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,3	98,6	98,0	97,0	96,7	96,6	95,0
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	94,7	94,0	96,0	91,9	95,0	98,3	94,9
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal auxiliar de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	93,1	92,5	94,9	91,8	95,0	94,7	91,3
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte de los celadores, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	95,2	97,1	95,8	94,7	91,7	94,4	94,8

### 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

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 2/2

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Porcentajes de Cumplimiento - 2021						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,3	97,3	99,0	95,0	96,7	100	96,3
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,8	94,6	98,0	96,0	96,6	93,3	96,3
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	95,2	92,5	97,9	95,9	96,7	96,6	93,8
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	96,9	97,8	96,8	96,8	95,0	98,2	96,2
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	83,3	89,1	88,2	87,6	66,7	81,0	75,7
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?	93,3	89,7	92,9	95,9	94,9	94,8	94,9
29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	66,7						
30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	68,6						
31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	34,3						
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	94,5	92,1	95,7	97,8	94,8	96,2	91,8
32bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,3	9,2	9,3	9,2	9,3	9,4	9,2
33. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	88,0	94,6	86,9	87,0	76,7	91,7	83,8
33bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,9	9,2	8,8	8,9	8,4	9,0	8,9
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	93,4	96,0	94,9	91,0	91,7	96,7	88,8
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	88,3	93,2	87,0	76,8	86,4	90,0	83,5
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,0	9,3	9,0	8,6	8,8	9,1	8,8
37. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	64,9	67,6	54,3	72,0	56,7	56,9	76,6
37bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	7,9	7,9	7,6	8,4	7,4	7,6	8,5

### 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

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres de niños que han sido dados de alta que valoran con 8 y más su satisfacción con el hospital.
<b>Fórmula</b>	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
<b>Meta</b>	

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres que valoran con 8 y más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital x 100 / Total de valoraciones
	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
<b>Meta</b>	

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres que valoran como muy bien y bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Total de valoraciones
	Padres que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre con facilidad si quienes atendían a sus hijos/as eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores o personal de cualquier otro tipo x 100 / Total de valoraciones
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Total de valoraciones
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
<b>Meta</b>	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
88,0	94,6	86,9	87,0	76,7	91,7	83,8

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

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
87,8	89,4	88,5	83,2	86,0	89,8	89,5

89,0	91,2	89,9	82,8	86,7	93,2	89,9
87,4	87,3	86,9	83,8	88,1	89,8	90,0
87,1	89,8	88,7	82,8	83,3	86,4	88,8
	90%	90%	90%	90%	90%	90%

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
84,4	86,7	83,0	83,5	81,5	89,7	81,0

83,3	89,1	88,2	87,6	66,7	81,0	75,7
83,8	89,2	81,7	73,5	86,7	95,0	78,5
90,3	86,4	93,9	90,0	91,7	93,3	89,9
80,3	82,1	68,2	82,8	81,0	89,5	80,0
	85%	90%	85%	85%	85%	85%

## COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021 - 2020

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres de niños que han sido dados de alta que valoran con 8 y más su satisfacción con el hospital.
<b>Fórmula</b>	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
2021	DATOS	88,0	94,6	86,9	87,0	76,7	91,7	83,8
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%
2020	DATOS	92,1	92,0	95,6	90,4	90,0	87,0	89,7
	META		95%	90%	85%	80%	85%	90%

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres que valoran con 8 y más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital x 100 / Total de valoraciones
	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
2021	DATOS	87,8	89,4	88,5	83,2	86,0	89,8	89,5
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%
2020	DATOS	90,0	87,5	92,3	91,0	96,7	94,4	88,5
	META		90%	90%	90%	85%	90%	90%

2021	DATOS	89,0	91,2	89,9	82,8	86,7	93,2	89,9
2020	DATOS	90,7	86,7	92,3	94,2	100,0	95,8	93,1
2021	DATOS	87,4	87,3	86,9	83,8	88,1	89,8	90,0
2020	DATOS	89,6	88,6	91,2	88,5	90,0	95,8	86,2
2021	DATOS	87,1	89,8	88,7	82,8	83,3	86,4	88,8
2020	DATOS	89,8	87,3	93,3	90,4	100,0	91,7	86,2

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres que valoran como muy bien y bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Total de valoraciones
	Padres que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre con facilidad si quienes atendían a sus hijos/as eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores o personal de cualquier otro tipo x 100 / Total de valoraciones
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Total de valoraciones
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
2021	DATOS	84,4	86,7	83,0	83,5	81,5	89,7	81,0
	META		85%	90%	85%	85%	85%	85%
2020	DATOS	83,0	83,8	82,5	81,7	90,0	75,3	85,1
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%

2021	DATOS	83,3	89,1	88,2	87,6	66,7	81,0	75,7
2020	DATOS	82,1	86,5	86,7	75,6	70,0	47,6	86,2
2021	DATOS	83,8	89,2	81,7	73,5	86,7	95,0	78,5
2020	DATOS	85,1	90,4	77,9	77,6	100,0	82,6	89,7
2021	DATOS	90,3	86,4	93,9	90,0	91,7	93,3	89,9
2020	DATOS	90,4	86,7	95,6	92,2	100,0	87,5	89,7
2021	DATOS	80,3	82,1	68,2	82,8	81,0	89,5	80,0
2020	DATOS	74,2	71,5	69,7	81,6	90,0	83,3	75,0