

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
SERVICIOS OBSTÉTRICOS
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	69
Indicadores del Acuerdo de Gestión	71
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021-2020	72

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años o más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 5 de abril al 30 de mayo y del 6 de septiembre al 30 de octubre de 2021. El periodo de estudio del primer corte se amplió dos semanas (del 1 al 13 de junio) en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente (H. Comarcal del Noroeste, H. Virgen del Castillo y H.G.U. Los Arcos del Mar Menor). En el caso de no poder responder al cuestionario la mujer por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez

Área IV - Noroeste. Hospital Comarcal del Noroeste

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo

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

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 760 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 83,5% de los casos y al acompañante en el 16,5% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,1 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 21/04/2021 y finalizó el 18/06/2021 y del segundo corte se inició el 23/09/2021 y finalizó el 16/11/2021.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80
V	Hospital Virgen del Castillo	80
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
Servicio Murciano de Salud		760

Edad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	1	0,4	28	10,0	249	88,9	2	0,7	32,4	5,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	1	0,6	18	11,3	139	86,9	2	1,3	31,4	5,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	0	0,0	14	17,5	66	82,5	0	0,0	31,2	6,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	0	0,0	9	11,3	71	88,8	0	0,0	32,5	6,1
V	Hospital Virgen del Castillo	80	2	2,5	14	17,5	64	80,0	0	0,0	29,4	5,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	0	0,0	13	16,3	66	82,5	1	1,3	31,8	6,1
Servicio Murciano de Salud		760	4	0,5	96	12,6	655	86,2	5	0,7	31,7	5,8

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	0	0,0	1	11,1	7	77,8	1	11,1	39,2	7,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	0	0,0	1	11,1	7	77,8	1	11,1	36,0	7,1
III	Hospital Rafael Méndez	12	0	0,0	3	25,0	8	66,7	1	8,3	33,8	9,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	1	20,0	1	20,0	3	60	0	0,0	28,2	14,8
V	Hospital Virgen del Castillo	6	0	0,0	0	0,0	6	100	0	0,0	31,0	4,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	38,8	2,8
Servicio Murciano de Salud		46	1	2,2	6	13,0	36	78,3	3	6,5	34,9	8,7

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	6	66,7	3	33,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	7	77,8	2	22,2
III	Hospital Rafael Méndez	12	11	91,7	1	8,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	5	100	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	5	83,3	1	16,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	5	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		46	39	84,8	7	15,2

Estudios

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	277	36	13,0	241	87,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	19	12,0	139	88,0
III	Hospital Rafael Méndez	78	20	25,6	58	74,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	7	8,8	73	91,3
V	Hospital Virgen del Castillo	80	7	8,8	73	91,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	14	17,7	65	82,3
Servicio Murciano de Salud		752	103	13,7	649	86,3

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	9	5	55,6	4	44,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	2	25,0	6	75,0
III	Hospital Rafael Méndez	12	4	33,3	8	66,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	0	0,0	5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	6	0	0,0	6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	2	40,0	3	60,0
Servicio Murciano de Salud		45	13	28,9	32	71,1

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	241	86,1	39	13,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	134	83,8	26	16,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	62	77,5	18	22,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	75	93,8	5	6,3
V	Hospital Virgen del Castillo	80	68	85,0	12	15,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	65	81,3	15	18,8
Servicio Murciano de Salud		760	645	84,9	115	15,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	268	255	95,1	13	4,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	141	91,6	13	8,4
III	Hospital Rafael Méndez	72	66	91,7	6	8,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	78	77	98,7	1	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	78	74	94,9	4	5,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	74	93,7	5	6,3
Servicio Murciano de Salud		729	687	94,2	42	5,8

CUESTIONARIO

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	270	96,4	10	3,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	154	96,3	6	3,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	3	3,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	74	92,5	6	7,5
V	Hospital Virgen del Castillo	80	73	91,3	7	8,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	2	2,5
Servicio Murciano de Salud		760	726	95,5	34	4,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no quise tenerlo; Sí y lo tuve; Sí pero no llegó a tiempo		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	270	266	98,5	97,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	140	91,5	87,1	95,9
III	Hospital Rafael Méndez	77	67	87,0	79,5	94,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	73	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	73	70	95,9	91,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	74	94,9	90,0	99,8
Servicio Murciano de Salud		725	690	95,2	93,6	96,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no la acepté; Sí y me la pusieron; Sí pero no dio tiempo a ponérmela		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	263	245	93,2	90,1	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	143	94,7	91,1	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	71	64	90,1	83,2	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	72	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	69	65	94,2	88,7	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	75	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		702	664	94,6	92,9	96,3

4. ¿Le preguntaban si tenía dolor?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	266	245	92,1	88,9	95,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	135	90,0	85,2	94,8
III	Hospital Rafael Méndez	74	64	86,5	78,7	94,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	68	93,2	87,4	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	72	63	87,5	79,9	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	71	93,4	87,8	99,0
Servicio Murciano de Salud		711	646	90,9	88,7	93,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	257	232	90,3	86,6	93,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	132	88,6	83,5	93,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	57	81,4	72,3	90,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	56	82,4	73,3	91,4
V	Hospital Virgen del Castillo	72	43	59,7	48,4	71,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	67	88,2	80,9	95,4
Servicio Murciano de Salud		692	587	84,8	82,2	87,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	253	244	96,4	94,2	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	143	95,3	92,0	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	75	72	96,0	91,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	68	93,2	87,4	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	72	68	94,4	89,2	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	74	97,4	93,8	100
Servicio Murciano de Salud		699	669	95,7	94,2	97,2

7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	236	228	96,6	94,3	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	139	134	96,4	93,3	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	75	74	98,7	96,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	68	98,6	95,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	69	66	95,7	90,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	75	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		663	645	97,3	96,0	98,5

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	180	97,8	95,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	118	97,5	94,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	60	59	98,3	95,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	58	95,1	89,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	62	60	96,8	92,4	100
Servicio Murciano de Salud		548	533	97,3	95,9	98,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	267	256	95,9	93,5	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	150	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	77	75	97,4	93,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	72	97,3	93,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	73	69	94,5	89,3	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	74	96,1	91,8	100
Servicio Murciano de Salud		722	696	96,4	95,0	97,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	270	257	95,2	92,6	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	148	96,1	93,0	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	76	75	98,7	96,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	69	93,2	87,5	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	73	71	97,3	93,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	77	98,7	96,2	100
Servicio Murciano de Salud		725	697	96,1	94,7	97,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	220	210	95,5	92,7	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	137	131	95,6	92,2	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	75	73	97,3	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	67	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	69	66	95,7	90,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	72	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		640	619	96,7	95,3	98,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	178	96,7	94,2	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	118	97,5	94,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	58	57	98,3	94,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	59	96,7	92,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	61	59	96,7	92,3	100
Servicio Murciano de Salud		545	529	97,1	95,6	98,5

13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	262	237	90,5	86,9	94,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	131	87,9	82,7	93,2
III	Hospital Rafael Méndez	73	64	87,7	80,1	95,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	68	91,9	85,7	98,1
V	Hospital Virgen del Castillo	70	67	95,7	91,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	67	90,5	83,9	97,2
Servicio Murciano de Salud		702	634	90,3	88,1	92,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	218	218	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	128	128	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	58	56	96,6	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	61	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	71	70	98,6	95,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	60	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		596	593	99,5	98,9	100

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	266	95,0	92,4	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	144	90,6	86,0	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	79	76	96,2	92,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	80	76	95,0	90,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	77	97,5	94,0	100
Servicio Murciano de Salud		757	715	94,5	92,8	96,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	275	182	66,2	60,6	71,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	115	75,2	68,3	82,0
III	Hospital Rafael Méndez	78	50	64,1	53,5	74,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	69	86,3	78,7	93,8
V	Hospital Virgen del Castillo	79	68	86,1	78,4	93,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	59	73,8	64,1	83,4
Servicio Murciano de Salud		745	543	72,9	69,7	76,1

17. ¿Cómo valora la información que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	167	92,3	88,4	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	112	97,4	94,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	50	48	96,0	90,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	66	62	93,9	88,1	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	68	57	83,8	75,0	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	53	93,0	86,4	99,6
Servicio Murciano de Salud		537	499	92,9	90,7	95,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	238	214	89,9	86,1	93,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	148	138	93,2	89,2	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	75	72	96,0	91,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	72	97,3	93,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	74	97,4	93,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	72	94,7	89,7	99,8
Servicio Murciano de Salud		687	642	93,4	91,6	95,3

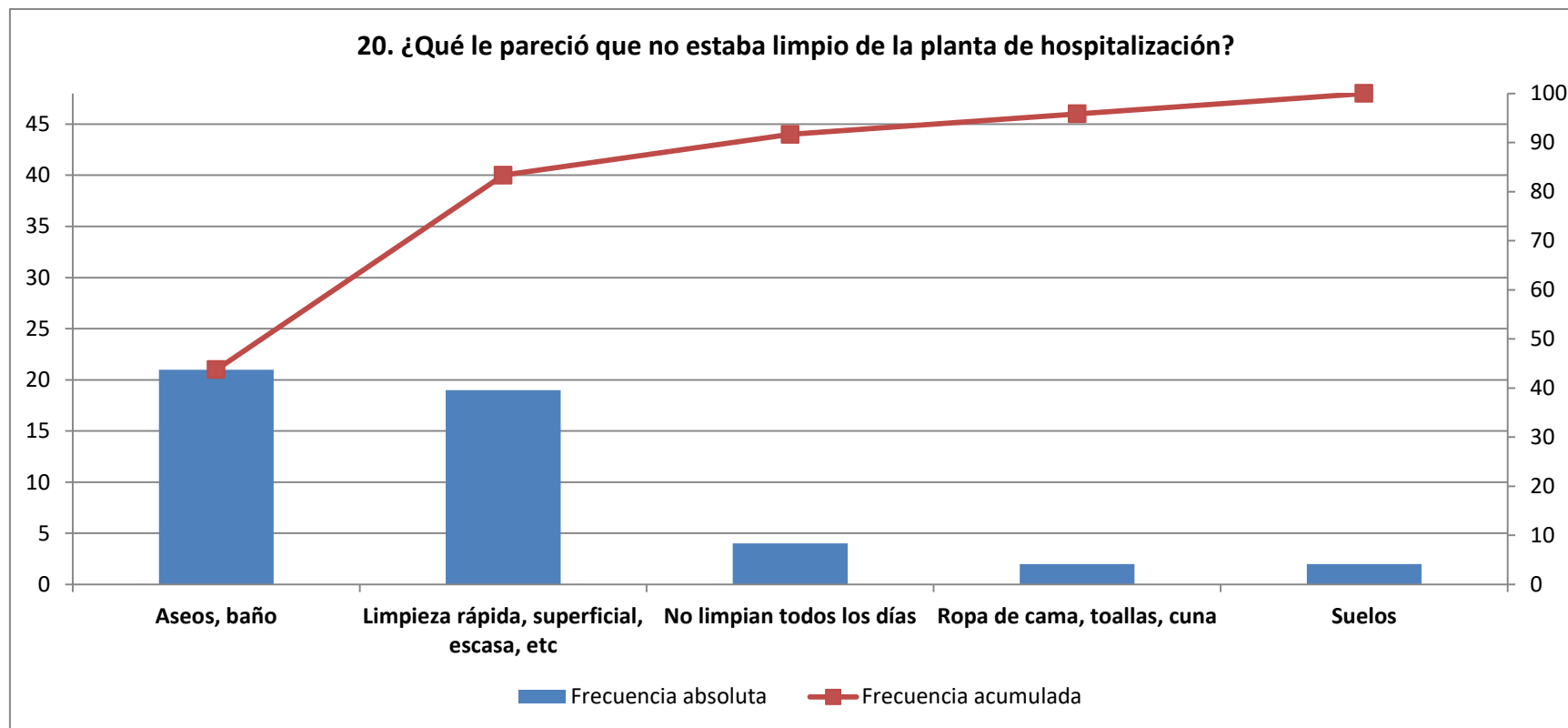
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	267	95,4	92,9	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	153	95,6	92,5	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	63	78,8	69,8	87,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	74	92,5	86,7	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	79	74	93,7	88,3	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		759	706	93,0	91,2	94,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos, baño		Limpieza rápida, superficial, escasa, etc		No limpian todos los días		Ropa de cama, toallas, sábanas de la cuna		Suelo (papeles, falta fregar, barrer, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	3	25,0	8	66,7	0	0,0	1	8,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	2	28,6	2	28,6	2	28,6	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	17	8	47,1	5	29,4	1	5,9	1	5,9	2	11,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	5	100	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	1	25,0	2	50	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		50	21	42,0	19	38,0	4	8,0	2	4,0	2	4,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n=48

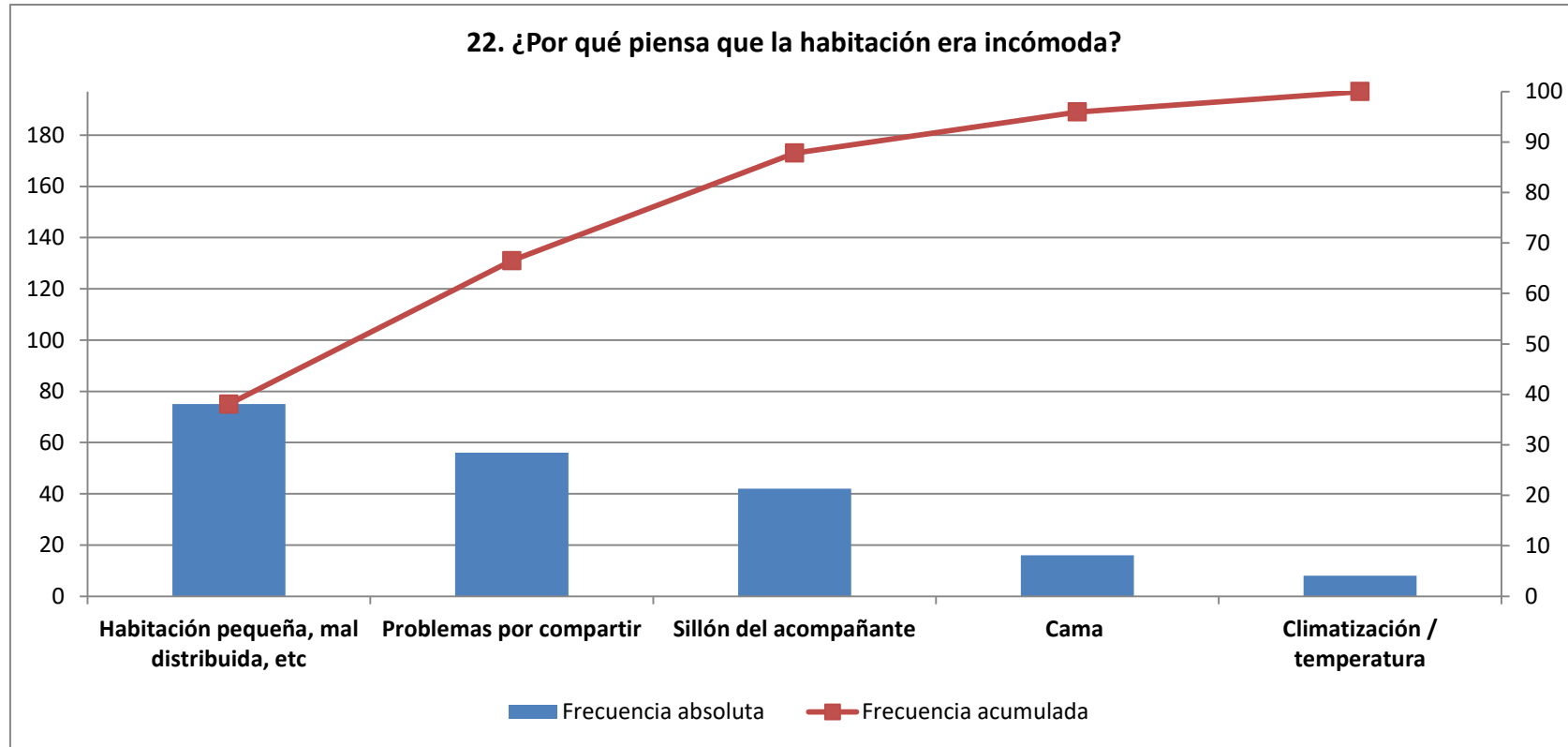
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	191	68,2	62,8	73,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	126	78,8	72,4	85,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	54	67,5	57,2	77,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	61	76,3	66,9	85,6
V	Hospital Virgen del Castillo	79	60	75,9	66,5	85,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	53	66,3	55,9	76,6
Servicio Murciano de Salud		759	545	71,8	68,6	75,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Problemas por compartir habitación (ruido, visitas, olor, compañera desagradable, etc)		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Cama (estrecha, incómoda, no funcionaba, hacía ruido, colchón hundido, etc)		Climatización / temperatura	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	89		22	24,7	26	29,2	27	30,3	8	9,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	34		18	52,9	9	26,5	2	5,9	2	5,9	2	5,9
III	Hospital Rafael Méndez	26		15	57,7	5	19,2	2	7,7	2	7,7	2	7,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	19		5	26,3	6	31,6	2	10,5	2	10,5	1	5,3
V	Hospital Virgen del Castillo	19		5	26,3	2	10,5	3	15,8	2	10,5	2	10,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27		10	37,0	8	29,6	6	22,2	0	0,0	1	3,7
Servicio Murciano de Salud		214		75	35,0	56	26,2	42	19,6	16	7,5	8	3,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n=197

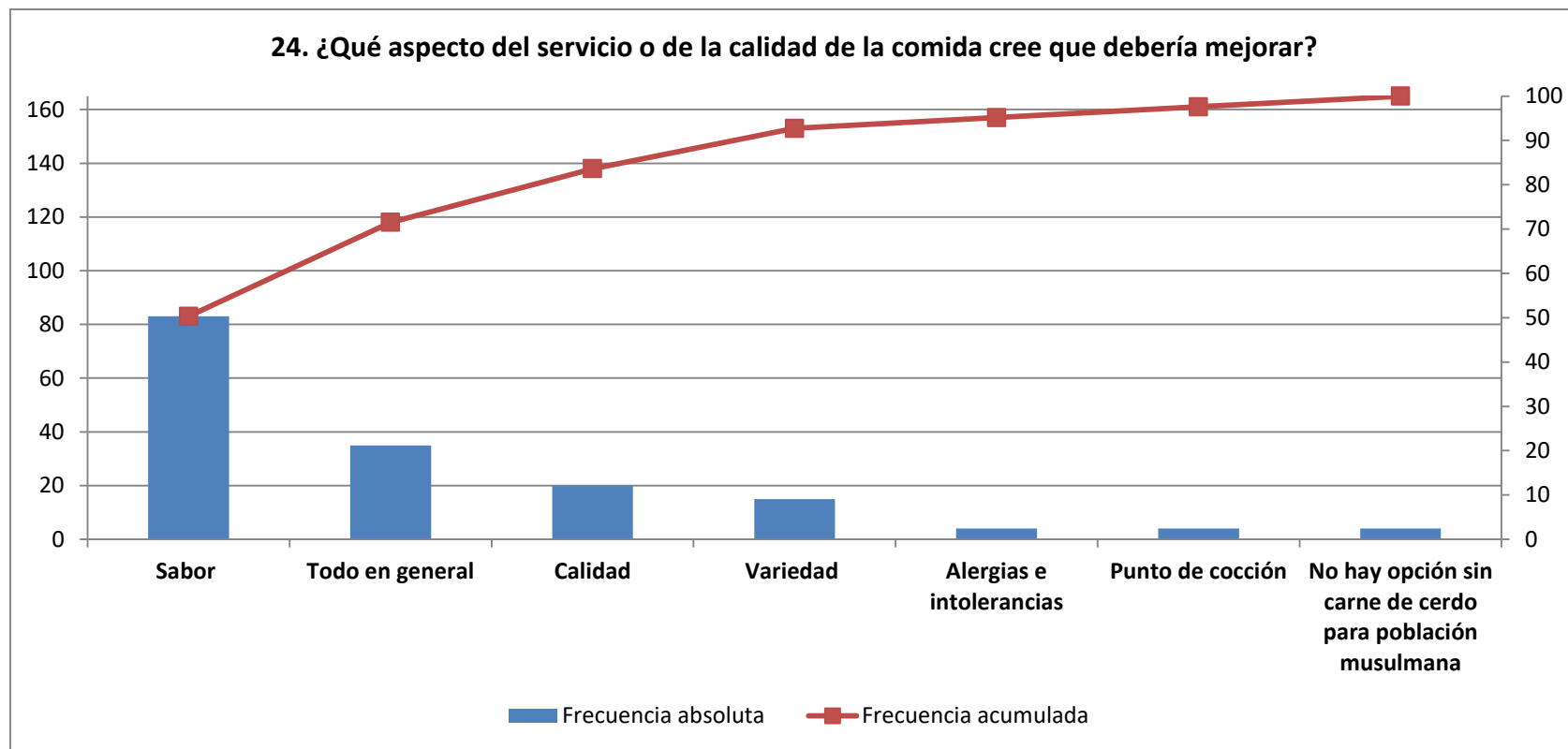
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	195	69,6	64,3	75,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	122	76,7	70,2	83,3
III	Hospital Rafael Méndez	79	66	83,5	75,4	91,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	68	85,0	77,2	92,8
V	Hospital Virgen del Castillo	80	65	81,3	72,7	89,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	63	78,8	69,8	87,7
Servicio Murciano de Salud		758	579	76,4	73,4	79,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Sabor (sosa, salada, amarga, muy picante, etc)		Todo en general		Calidad (poco sana, mala materia prima, bollería industrial, congelado, etc)		Variedad (no dan a elegir menu, etc)		Alergias e intolerancias (no hay comida sin gluten, sin lactosa, etc)		Punto de cocción (cruda, muy hecha, quemada, seca, poco jugosa, etc)		No hay opción sin carne de cerdo para población musulmana	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	85	47,1	40	22,4	19	11,8	10	7,1	6	2,4	2	1,2	1	1,2	1	1,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	37	37,8	14	21,6	8	18,9	7	8,1	3	5,4	2	0,0	0	2,7	1	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	13	38,5	5	30,8	4	0,0	0	7,7	1	0,0	0	0,0	0	7,7	1	7,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	50,0	6	0,0	0	8,3	1	25,0	3	0,0	0	8,3	1	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	15	60,0	9	6,7	1	6,7	1	6,7	1	0,0	0	6,7	1	6,7	1	6,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	60,0	9	20,0	3	6,7	1	6,7	1	0,0	0	6,7	1	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		177	46,9	83	19,8	35	11,3	20	8,5	15	2,3	4	2,3	4	2,3	4	2,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n=165

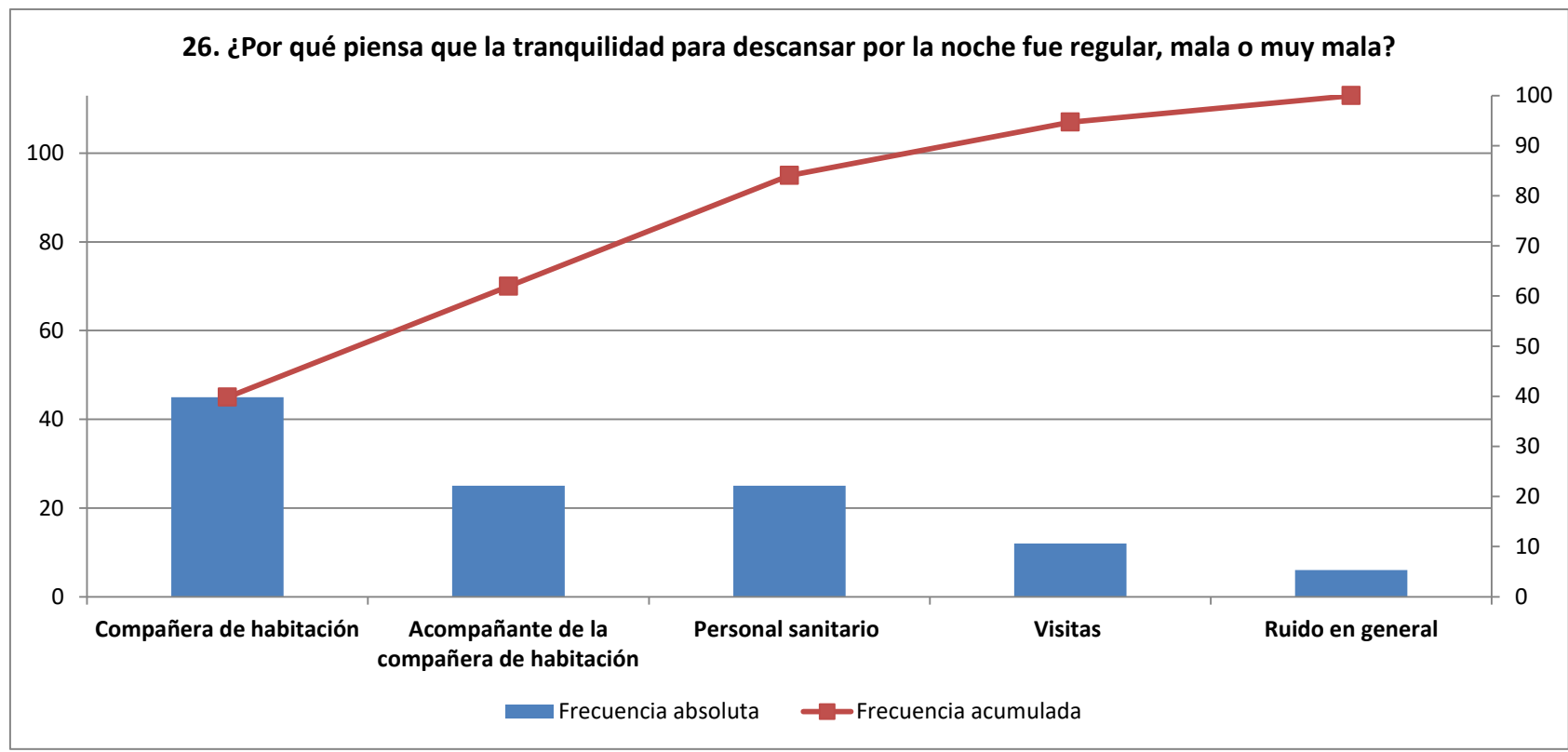
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	220	78,6	73,8	83,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	146	91,3	86,9	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	66	82,5	74,2	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	72	90,0	83,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	80	75	93,8	88,4	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	64	80,0	71,2	88,8
Servicio Murciano de Salud		760	643	84,6	82,0	87,2

26. ¿Por qué piensa que la tranquilidad para descansar por la noche fue regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Compañera de habitación (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Acompañante de la compañera de habitación (ruido, tv muy alta, ronquidos, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, luz encendida, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	60	24	40,0	16	26,7	12	20,0	6	10,0	2	3,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	14	6	42,9	3	21,4	3	21,4	0	0,0	1	7,1
III	Hospital Rafael Méndez	14	5	35,7	2	14,3	4	28,6	2	14,3	1	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	0	0,0	1	12,5	5	62,5	0	0,0	1	12,5
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	16	8	50,0	2	12,5	1	6,3	4	25,0	1	6,3
Servicio Murciano de Salud		117	45	38,5	25	21,4	25	21,4	12	10,3	6	5,1

Se especifican los incumplimientos más citados



n=113

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	279	263	94,3	91,5	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	156	98,1	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	79	98,8	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	73	92,4	86,6	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		757	725	95,8	94,3	97,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	279	267	95,7	93,3	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	157	98,1	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	78	98,7	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	78	74	94,9	90,0	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	73	97,3	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		751	726	96,7	95,4	98,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	252	90,0	86,5	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	155	96,9	94,2	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	77	97,5	94,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	76	96,2	92,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		758	714	94,2	92,5	95,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	278	244	87,8	83,9	91,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	151	95,6	92,4	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	78	98,7	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	78	76	97,4	93,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	73	92,4	86,6	98,2
Servicio Murciano de Salud		752	695	92,4	90,5	94,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	261	256	98,1	96,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	156	99,4	98,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	77	97,5	94,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	76	98,7	96,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	78	76	97,4	93,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	79	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		731	720	98,5	97,6	99,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	260	92,9	89,8	95,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	155	96,9	94,2	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	71	88,8	81,8	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	79	75	94,9	90,1	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		759	715	94,2	92,5	95,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	256	91,4	88,1	94,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	134	85,4	79,8	90,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	68	86,1	78,4	93,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	79	77	97,5	94,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
Servicio Murciano de Salud		755	682	90,3	88,2	92,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	271	257	94,8	92,2	97,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	138	92,6	88,4	96,8
III	Hospital Rafael Méndez	77	71	92,2	86,2	98,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	72	93,5	88,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	75	66	88,0	80,6	95,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	71	92,2	86,2	98,2
Servicio Murciano de Salud		726	675	93,0	91,1	94,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	274	231	84,3	80,0	88,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	115	73,7	66,8	80,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	57	72,2	62,3	82,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	71	88,8	81,8	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	80	71	88,8	81,8	95,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	55	72,4	62,3	82,4
Servicio Murciano de Salud		745	600	80,5	77,7	83,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	277	201	72,6	67,3	77,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	134	84,3	78,6	89,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	72	91,1	84,9	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	63	78,8	69,8	87,7
V	Hospital Virgen del Castillo	80	68	85,0	77,2	92,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	66	83,5	75,4	91,7
Servicio Murciano de Salud		754	604	80,1	77,3	83,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	231	189	81,8	76,8	86,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	138	132	95,7	92,2	99,1
III	Hospital Rafael Méndez	79	77	97,5	94,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	68	93,2	87,4	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	73	69	94,5	89,3	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	72	94,7	89,7	99,8
Servicio Murciano de Salud		670	607	90,6	88,4	92,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	230	195	84,8	80,1	89,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	140	130	92,9	88,6	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	75	69	92,0	85,9	98,1
V	Hospital Virgen del Castillo	74	67	90,5	83,9	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	73	96,1	91,7	100
Servicio Murciano de Salud		675	611	90,5	88,3	92,7

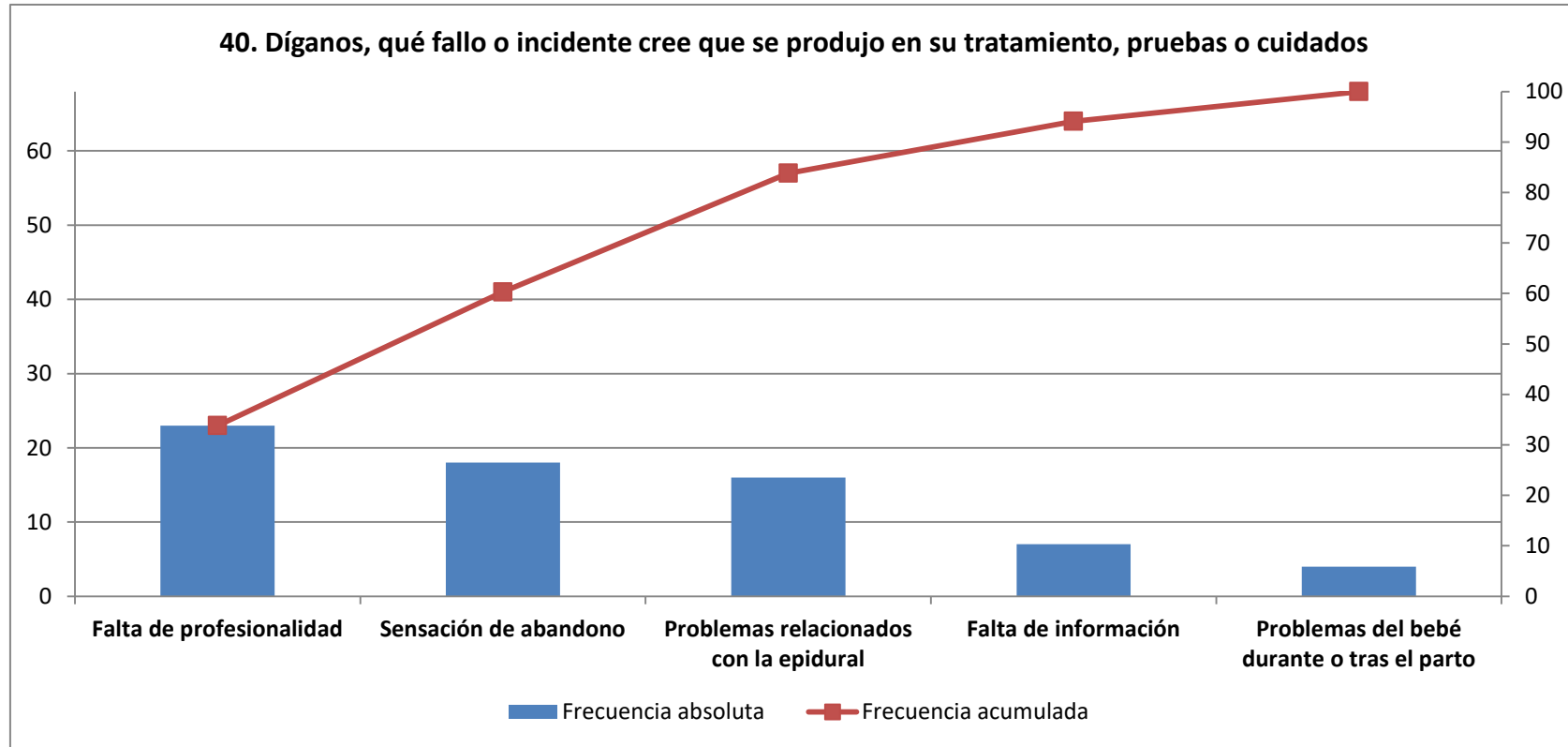
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	237	84,6	80,4	88,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	139	87,4	82,3	92,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	72	91,1	84,9	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	75	93,8	88,4	99,1
V	Hospital Virgen del Castillo	77	75	97,4	93,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	83,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		755	670	88,7	86,5	91,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Falta de profesionalidad		Sensación de abandono		Problemas relacionados con la epidural		Falta de información		Problemas del bebé durante o tras el parto	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	10	23,3	10	23,3	8	18,6	5	11,6	1	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	6	33,3	3	16,7	4	22,2	1	5,6	2	11,1
III	Hospital Rafael Méndez	7	2	28,6	2	28,6	2	28,6	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	1	20,0	1	20,0	1	20	1	20,0	1	20,0
V	Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0	1	50,0	0	0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	3	37,5	1	12,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		83	23	27,7	18	21,7	16	19,3	7	8,4	4	4,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n=68

41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	28	65,1	50,9	79,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	9	50,0	26,9	73,1
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	0,0	82,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	5	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0	0,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	6	75,0	45,0	100
Servicio Murciano de Salud		81	51	63,0	52,4	73,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	40	16	40,0	24,8	55,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	5	27,8	7,1	48,5
III	Hospital Rafael Méndez	7	6	85,7	59,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	3	60,0	17,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	2	2	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	4	57,1	20,5	93,8
Servicio Murciano de Salud		79	36	45,6	34,6	56,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	39	10	25,6	11,9	39,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	3	17,6	0,0	35,8
III	Hospital Rafael Méndez	7	2	28,6	0,0	62,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	1	20,0	0,0	55,1
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	0,0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	1	14,3	0,0	40,2
Servicio Murciano de Salud		77	17	22,1	12,8	31,3

44. ¿Cómo de segura se ha sentido 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	279	252	90,3	86,9	93,8	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	145	90,6	86,1	95,1	9,0	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	79	69	87,3	80,0	94,7	8,9	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	70	87,5	80,3	94,7	8,9	1,4
V	Hospital Virgen del Castillo	80	73	91,3	85,1	97,4	9,2	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	85,1	97,4	9,1	1,1
Servicio Murciano de Salud		758	682	90,0	87,8	92,1	9,0	1,4

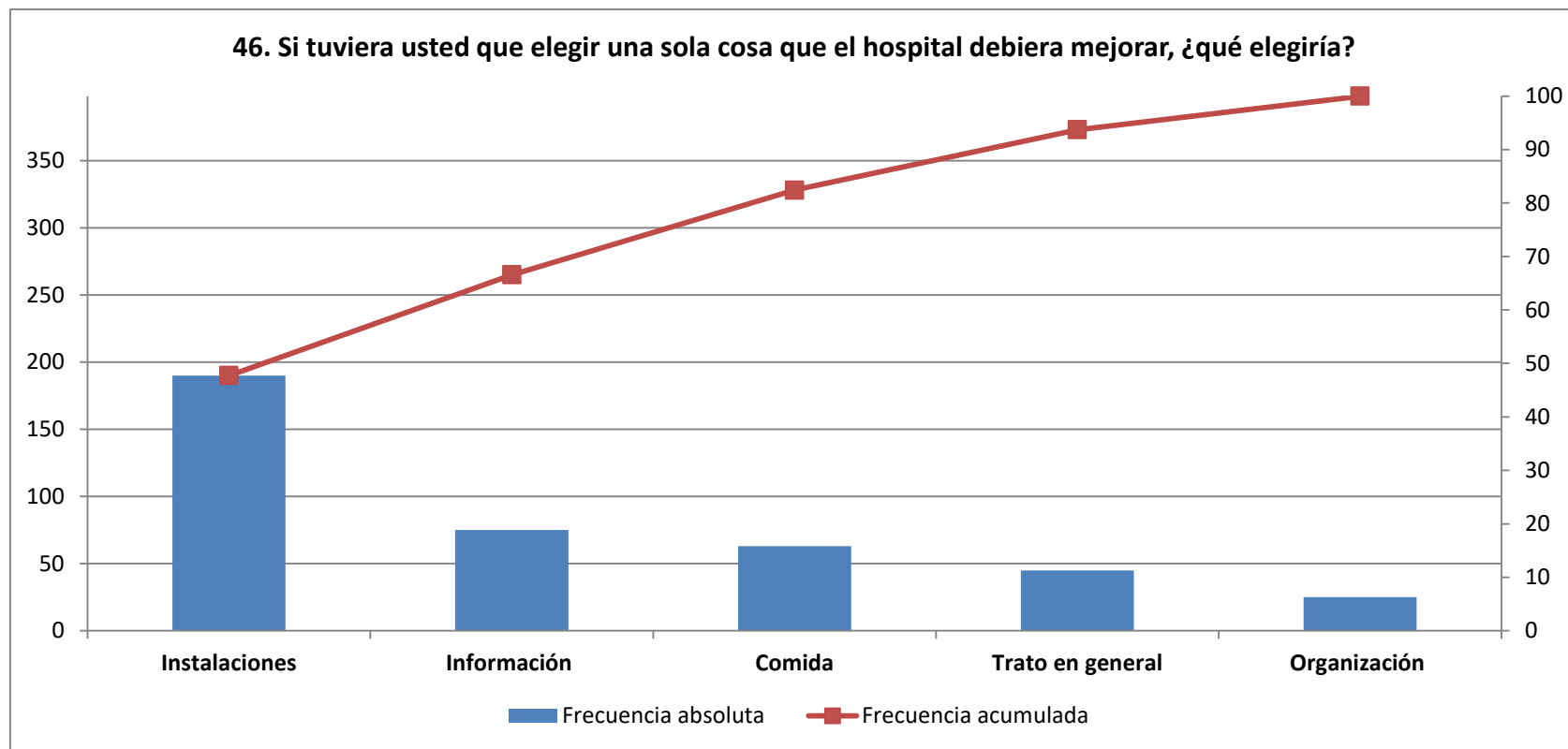
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	279	245	87,8	84,0	91,6	8,9	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	142	89,3	84,5	94,1	9,0	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,8	75,7	91,9	8,9	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	67	83,8	75,7	91,9	8,8	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	80	72	90,0	83,4	96,6	9,1	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	85,1	97,5	9,2	1,1
Servicio Murciano de Salud		758	666	87,9	85,5	90,2	9,0	1,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, más grandes, comodidad acompañante, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Trato en general		Organización (control horario y número de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes, etc)	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	154	75	35,4	25	11,8	32	15,1	31	14,6	9	4,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	82	26	24,8	21	20,0	13	12,4	8	7,6	8	7,6
III	Hospital Rafael Méndez	38	21	40,4	3	5,8	5	9,6	2	3,8	3	5,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	30	19	41,3	9	19,6	4	8,7	1	2,2	1	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	41	22	41,5	7	13,2	6	11,3	2	3,8	2	3,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	42	27	51,9	10	19,2	3	5,8	1	1,9	2	3,8
Servicio Murciano de Salud		387	190	36,5	75	14,4	63	12,1	45	8,7	25	4,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n=398

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	280	260	92,9	89,8	95,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	148	92,5	88,4	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	68	85,0	77,2	92,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	85,1	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	80	77	96,3	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		760	703	92,5	90,6	94,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	277	249	89,9	86,3	93,4	9,2	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	144	90,6	86,0	95,1	9,1	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	62	77,5	68,3	86,7	8,7	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	65	81,3	72,7	89,8	8,6	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	80	68	85,0	77,2	92,8	9,1	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7	9,1	1,2
Servicio Murciano de Salud		756	659	87,2	84,8	89,6	9,0	1,6

51. ¿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	264	184	69,7	64,2	75,2	8,2	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	146	102	69,9	62,4	77,3	8,2	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	75	56	74,7	64,8	84,5	8,2	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	78	50	64,1	53,5	74,7	7,9	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	79	53	67,1	56,7	77,5	8,0	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	55	68,8	58,6	78,9	7,9	2,0
Servicio Murciano de Salud		772	500	64,8	61,4	68,1	8,1	2,0

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 1/2

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?	95,5	96,4	96,3	96,3	92,5	91,3	97,5
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?	95,2	98,5	91,5	87,0	98,6	95,9	94,9
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?	94,6	93,2	94,7	90,1	98,6	94,2	100
4. ¿Le preguntaban si tenía dolor?	90,9	92,1	90,0	86,5	93,2	87,5	93,4
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	84,8	65,8	61,7	52,9	67,6	56,9	65,8
6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?	95,7	96,4	95,3	96,0	93,2	94,4	97,4
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?	97,3	96,6	96,4	98,7	98,6	95,7	100
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?	97,3	97,8	97,5	98,3	95,1	96,7	96,8
9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	96,4	95,9	97,4	97,4	97,3	94,5	96,1
10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?	96,1	95,2	96,1	98,7	93,2	97,3	98,7
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?	96,7	95,5	95,6	97,3	100	95,7	100
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?	97,1	96,7	97,5	98,3	96,7	96,7	96,7
13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?	90,3	90,5	87,9	87,7	91,9	95,7	90,5
14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?	99,5	100	100	96,6	100	98,6	100
15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	94,5	95,0	90,6	96,2	95,0	95,0	97,5
16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	72,9	66,2	75,2	64,1	86,3	86,1	73,8
17. ¿Cómo valora esa información que le dieron?	92,9	92,3	97,4	96,0	93,9	83,8	93,0
18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	93,4	89,9	93,2	96,0	97,3	97,4	94,7
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	93,0	95,4	95,6	78,8	92,5	93,7	93,8
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	71,8	68,2	78,8	67,5	76,3	75,9	66,3
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	76,4	69,6	76,7	83,5	85,0	81,3	78,8
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	84,6	78,6	91,3	82,5	90,0	93,8	80,0

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador 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

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
27. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	95,8	94,3	98,1	98,8	98,8	92,4	93,8
28. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?	96,7	95,7	98,1	98,7	96,3	94,9	97,3
29. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,2	90,0	96,9	97,5	97,5	96,2	95,0
30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	92,4	87,8	95,6	91,3	98,7	97,4	92,4
31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	98,5	98,1	99,4	97,5	98,7	97,4	100
32. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	94,2	92,9	96,9	97,5	88,8	94,9	95,0
33. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?	90,3	91,4	85,4	86,1	95,0	97,5	88,8
34. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	93,0	94,8	92,6	92,2	93,5	88,0	92,2
35. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc.?	80,5	84,3	73,7	72,2	88,8	88,8	72,4
36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	80,1	72,6	84,3	91,1	78,8	85,0	83,5
37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir usted en su casa?	90,6	81,8	95,7	97,5	93,2	94,5	94,7
38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir su hijo/a en su casa?	90,5	84,8	92,9	96,3	92,0	90,5	96,1
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?	88,7	84,6	87,4	91,1	93,8	97,4	90,0
41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	63,0	65,1					
42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	45,6	40,0					
43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	22,1	25,6					
44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	90,0	90,3	90,6	87,3	87,5	91,3	91,3
44bis. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,0	9,0	9,0	8,9	8,9	9,2	9,1
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?	87,9	87,8	89,3	83,8	83,8	90,0	91,3
45bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz? (media)	9,0	8,9	9,0	8,9	8,8	9,1	9,2
49. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	92,5	92,9	92,5	85,0	91,3	96,3	96,3
50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	87,2	89,9	90,6	77,5	81,3	85,0	88,8
50bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	9,0	9,2	9,1	8,7	8,6	9,1	9,1
51. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	64,8	69,7	69,9	74,7	64,1	67,1	68,8
51bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	8,1	8,2	8,2	8,2	7,9	8,0	7,9

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador en hospital 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

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

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

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

SMS
87,9

ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
87,8	89,3	83,8	83,8	90,0	91,3

85%	88%	90%	88%	90%	88%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

SMS
85,7

ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
80,1	87,7	89,0	89,1	90,2	89,1

94,5
72,9
80,1
90,5
90,6

95,0	90,6	96,2	95,0	95,0	97,5
66,2	75,2	64,1	86,3	86,1	73,8
72,6	84,3	91,1	78,8	85,0	83,5
84,8	92,9	96,3	92,0	90,5	96,1
81,8	95,7	97,5	93,2	94,5	94,7
85%	85%	90%	90%	90%	85%

SMS
76,4

ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
69,6	76,7	83,5	85,0	81,3	78,8

85%	85%	90%	90%	85%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021 - 2020

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

2.1.11	Información en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que recibieron información y que la valoran como muy bien o bien en los hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Σ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones

Subindicadores	Mujeres que valoran como muy bien o bien las explicaciones que les dieron de cómo estaba su hijo después del parto x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que declaran haber recibido información, ellas o sus acompañantes, sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvieron ingresadas x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como muy bien o bien las explicaciones que les dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación de su hijo x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como muy bien o bien las explicaciones que les dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir sus hijos en casa x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como muy bien o bien las explicaciones que les dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía de seguir ellas en casa x 100 / Total de valoraciones

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

		SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
2021	DATOS	87,9	87,8	89,3	83,8	83,8	90,0	91,3
	META		85%	88%	90%	88%	90%	88%
2020	DATOS	85,1	79,5	86,4	91,0	87,9	93,5	83,5
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%

		SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
2021	DATOS	85,7	80,1	87,7	89,0	89,1	90,2	89,1
	META		85%	85%	90%	90%	90%	85%
2020	DATOS	84,7	77,4	85,6	91,1	90,2	91,0	85,6
	META		85%	85%	85%	85%	85%	85%

2021	DATOS	94,5	95,0	90,6	96,2	95,0	95,0	97,5
		92,0	92,0	90,5	92,9	98,2	96,8	88,8
2021	DATOS	72,9	66,2	75,2	64,1	86,3	86,1	73,8
		67,2	53,3	62,1	83,0	91,4	87,1	69,6
2021	DATOS	80,1	72,6	84,3	91,1	78,8	85,0	83,5
		78,6	66,0	86,5	86,0	79,3	83,9	78,5
2021	DATOS	90,5	84,8	92,9	96,3	92,0	90,5	96,1
		94,6	90,6	95,2	100	92,6	93,5	97,3
2021	DATOS	90,6	81,8	95,7	97,5	93,2	94,5	94,7
		90,9	85,1	93,8	93,9	89,5	93,5	93,6

		SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
2021	DATOS	76,4	69,6	76,7	83,5	85,0	81,3	78,8
	META		85%	85%	90%	90%	85%	80%
2020	DATOS	77,9	77,0	75,3	86,0	86,2	83,9	68,4
	META		85%	85%	85%	85%	85%	85%