

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

Datos 2023

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

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Carlos Alberto Arenas Díaz. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. 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

Pilar Nieto Martínez. Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

Inés Sánchez Rodríguez. Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

Jose Ramón Torrano Delgado. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	46
Indicadores del Acuerdo de Gestión	47

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos/as en las consultas externas del hospital del 17 de abril al 19 de mayo y del 4 de septiembre al 6 de octubre de 2023. Se excluyen consultas de psiquiatría. En el caso de no poder responder al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 Hospitales de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

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

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena.

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez.

Área IV - Noroeste. Hospital Comarcal del Noroeste.

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo.

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

Área VII - Murcia Este. Hospital General Universitario Reina Sofía.

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

Área IX - Vega Alta. Hospital de la Vega Lorenzo Guirao.

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **1.254** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 74,96% de los casos. Del 25,04% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 93,95% son consultas presenciales y el 6,05% son telefónicas.

La duración media de la entrevista ha sido de 6,43 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 26/04/2023 y finalizó el 31/05/2023 y del segundo corte se inició el día 15/09/2023 y finalizó el 20/10/2023.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		1.254

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	41	20,5	3	1,5	37	18,5	55	27,5	64	32,0	48,4	26,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	18	9,5	10	5,3	36	18,9	68	35,8	58	30,5	51,9	22,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	17	17,0	1	1,0	17	17,0	36	36,0	29	29,0	50,2	24,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	9	9,0	2	2,0	14	14,0	38	38,0	37	37,0	55,3	21,8
V	Hospital Virgen del Castillo	100	11	11,0	4	4,0	26	26,0	23	23,0	36	36,0	51,8	23,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	11	6,0	5	2,7	21	11,5	70	38,5	75	41,3	57,6	20,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	14	7,7	5	2,7	41	22,5	67	36,8	55	30,3	52,5	20,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	13	13,0	1	1,0	22	22,0	44	44,0	20	20,0	47,2	21,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	8	8,0	5	5,0	17	17,0	39	39,0	31	31,0	53,5	21,0
Servicio Murciano de Salud		1.254	142	11,3	36	2,9	231	18,4	440	35,1	405	32,3	52,1	22,6

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	59	1	1,7	32	54,2	21	35,6	5	8,5	45,4	11,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	51	0	0,0	17	33,3	29	56,9	5	9,8	49,3	12,8
III	Hospital Rafael Méndez	36	0	0,0	13	36,1	22	61,1	1	2,8	46,4	9,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	0	0,0	6	28,6	13	61,9	2	9,5	50,8	10,6
V	Hospital Virgen del Castillo	27	0	0,0	9	33,3	16	59,3	2	7,4	50,0	11,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	40	0	0,0	7	17,5	26	65,0	7	17,5	52,6	11,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	35	0	0,0	8	22,9	24	68,6	3	8,5	51,0	11,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	1	4,3	9	39,1	11	47,8	2	8,8	45,5	13,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	0	0,0	7	31,8	12	54,5	3	13,7	51,8	13,5
Servicio Murciano de Salud		314	2	0,6	108	34,4	174	55,4	30	9,6	48,9	11,9

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	100	50,0	100	50,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	83	43,7	107	56,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	51	51,0	49	49,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	38	38,0	62	62,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	46	46,0	54	54,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	100	54,9	82	45,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	75	41,2	107	58,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	41	41,0	59	59,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	44	44,0	56	56,0
Servicio Murciano de Salud		1.254	578	46,1	676	53,9

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	59	23	39,0	36	61,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	51	23	45,1	28	54,9
III	Hospital Rafael Méndez	36	10	27,8	26	72,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	7	33,3	14	66,7
V	Hospital Virgen del Castillo	27	7	25,9	20	74,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	40	10	25,0	30	75,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	35	16	45,7	19	54,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	12	52,2	11	47,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	9	40,9	13	59,1
Servicio Murciano de Salud		314	117	37,3	197	62,7

Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	161	71	44,1	90	55,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	169	64	37,9	105	62,1
III	Hospital Rafael Méndez	83	38	45,8	45	54,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	43	47,8	47	52,2
V	Hospital Virgen del Castillo	90	43	47,8	47	52,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	172	76	44,2	96	55,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	169	63	37,3	106	62,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	28	31,8	60	68,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	36	38,7	57	61,3
Servicio Murciano de Salud		1.115	462	41,4	653	58,6

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	59	14	23,7	45	76,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	51	7	13,7	44	86,3
III	Hospital Rafael Méndez	36	8	22,2	28	77,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	3	14,3	18	85,7
V	Hospital Virgen del Castillo	26	2	7,7	24	92,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	40	12	30,0	28	70,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	35	5	14,3	30	85,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	4	17,4	19	82,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	5	22,7	17	77,3
Servicio Murciano de Salud		313	60	19,2	253	80,8

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	191	95,5	9	4,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	182	95,8	8	4,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	93	93,0	7	7,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	99	99,0	1	1,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	94	94,0	6	6,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	176	96,7	6	3,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	170	93,4	12	6,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	91	91,0	9	9,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	96	96,0	4	4,0
Servicio Murciano de Salud		1.254	1.192	95,1	62	4,9

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	199	118	59,3	81	40,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	189	108	57,1	81	42,9
III	Hospital Rafael Méndez	99	44	44,4	55	55,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	56	56,0	44	44,0
V	Hospital Virgen del Castillo	99	49	49,5	50	50,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	94	51,6	88	48,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	82	45,1	100	54,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	58	58,0	42	42,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	53	53,0	47	47,0
Servicio Murciano de Salud		1.250	662	53,0	588	47,0

CUESTIONARIO

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	164	83,7	78,5	88,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	188	153	81,4	75,8	86,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	82	82,0	74,5	89,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	83	83,8	76,6	91,1
V	Hospital Virgen del Castillo	98	70	71,4	62,5	80,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	141	78,8	72,8	84,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	181	139	76,8	70,6	82,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	76	76,8	68,4	85,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	74	74,0	65,4	82,6
Servicio Murciano de Salud		1.240	982	79,2	76,9	81,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Espera de hasta 3 meses		Mucho tiempo de espera para el especialista (no especifica cuánto tiempo)		Espera de 4 a 6 meses		Espera de 7 a 12 meses		Más de un año de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	31	7	22,6	8	25,8	7	22,6	2	6,5	3	9,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	33	6	18,2	9	27,3	11	33,3	3	9,1	3	9,1
III	Hospital Rafael Méndez	17	6	35,3	3	17,6	3	17,6	3	17,6	1	5,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	16	10	62,5	4	25,0	2	12,5	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	27	13	48,1	6	22,2	4	14,8	2	7,4	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	37	12	32,4	10	27,0	9	24,3	4	10,8	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	42	9	21,4	9	21,4	14	33,3	3	7,1	4	9,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	8	34,8	5	21,7	4	17,4	2	8,7	2	8,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	25	11	44,0	6	24,0	4	16,0	2	8,0	1	4,0
Servicio Murciano de Salud		251	82	32,7	60	23,9	58	23,1	21	8,4	14	5,6

Se especifican los incumplimientos más citados



n=235

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	194	97,0	94,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	189	188	99,5	98,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	100	96	96,0	92,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	97	98,0	95,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100	96	96,0	92,2	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	181	176	97,2	94,8	99,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	177	98,3	96,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	97	98,0	95,2	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	97	97,0	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		1.248	1.218	97,6	96,7	98,4

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

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

5. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en Consultas Externas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	163	81,9	76,6	87,3	8,6	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	188	144	76,6	70,5	82,6	8,4	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	96	76	79,2	71,0	87,3	8,4	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	75	75,8	67,3	84,2	8,2	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	100	73	73,0	64,3	81,7	8,1	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	152	84,9	79,7	90,2	8,6	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	181	142	78,5	72,5	84,4	8,4	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	79	79,0	71,0	87,0	8,5	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	74	74,0	65,4	82,6	8,2	2,0
Servicio Murciano de Salud		1.242	978	78,7	76,5	81,0	8,4	1,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Presencial en el hospital		Teléfonoica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	190	95,0	10	5,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	181	95,3	9	4,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	92	92,0	8	8,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	4	4,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	98	98,0	2	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	182	179	98,4	3	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	180	98,9	2	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	5	5,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	95	95,0	5	5,0
Servicio Murciano de Salud		1.254	1.206	96,2	48	3,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	188	178	94,7	91,5	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	181	173	95,6	92,6	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	89	84	94,4	89,6	99,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	94	90	95,7	91,7	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	97	92	94,8	90,4	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	170	95,0	91,8	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	173	96,6	94,0	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	90	94,7	90,2	99,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	89	94,7	90,1	99,2
Servicio Murciano de Salud		1.196	1.139	95,2	94,0	96,4

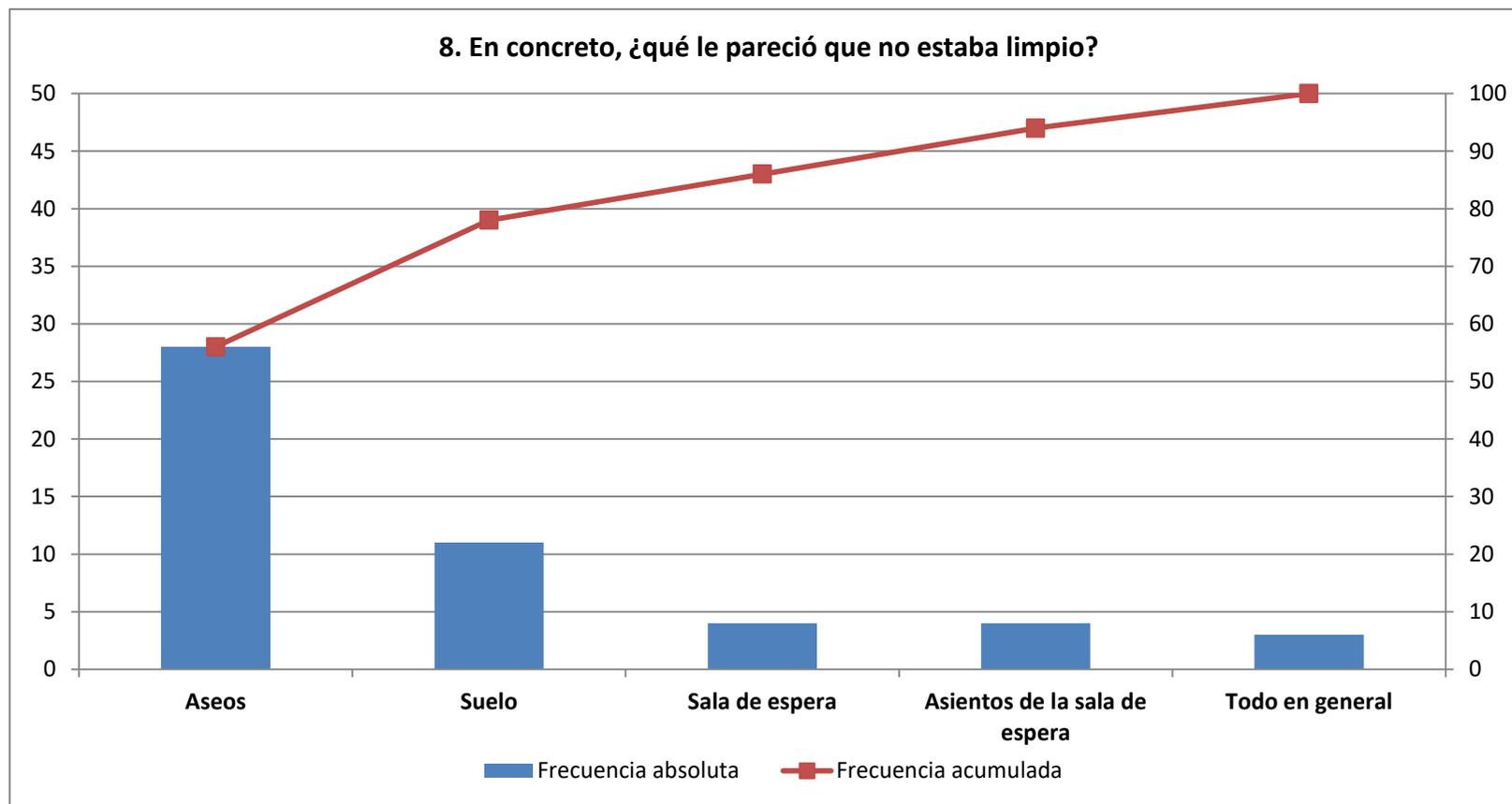
*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelo		Asientos de la sala de espera		Sala de espera		Todo en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	5	50,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	4	50,0	2	25,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	5	55,6	1	11,1	0	0,0	0	0,0	2	22,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	1	20,0	1	20,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		56	28	50,0	11	19,6	4	7,1	4	7,1	3	5,4

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 50

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	140	73,7	67,4	79,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	129	71,7	65,1	78,2
III	Hospital Rafael Méndez	91	76	83,5	75,9	91,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	63	66,3	56,8	75,8
V	Hospital Virgen del Castillo	96	63	65,6	56,1	75,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	125	69,8	63,1	76,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	129	71,7	65,1	78,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	94	72	76,6	68,0	85,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	66	70,2	61,0	79,5
Servicio Murciano de Salud		1.199	863	72,0	69,4	74,5

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

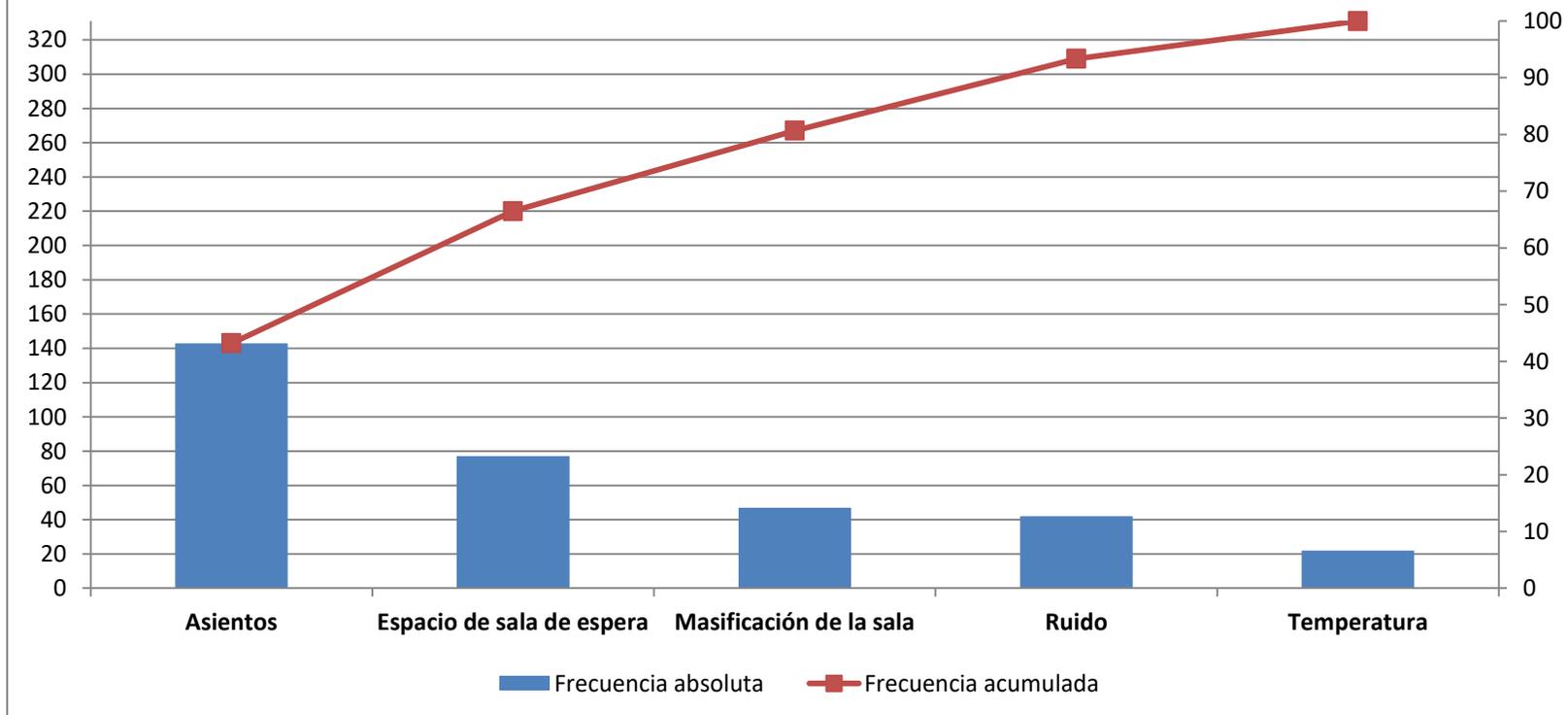
10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, mucha gente, etc)		Ruido (mucho, no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, problemas aire acondicionado, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	50	24	48,0	14	28,0	7	14,0	4	8,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	51	19	37,3	12	23,5	7	13,7	7	13,7	6	11,8
III	Hospital Rafael Méndez	15	6	40,0	3	20,0	1	6,7	3	20,0	1	6,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	32	15	46,9	7	21,9	6	18,8	3	9,4	1	3,1
V	Hospital Virgen del Castillo	33	9	27,3	14	42,4	4	12,1	4	12	1	3,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	54	21	38,9	12	22,2	5	9,3	10	18,5	6	11,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	51	21	41,2	6	11,8	13	25,5	5	9,8	4	7,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	9	40,9	7	31,8	2	9,1	1	4,5	3	13,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	19	67,9	2	7,1	2	7,1	5	17,9	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		336	143	42,6	77	22,9	47	14,0	42	12,5	22	6,5

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 331

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	30 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	119	65,4	58,5	72,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	178	127	71,3	64,7	78,0
III	Hospital Rafael Méndez	89	65	73,0	63,8	82,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	92	54	58,7	48,6	68,8
V	Hospital Virgen del Castillo	94	67	71,3	62,1	80,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	173	132	76,3	70,0	82,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	172	124	72,1	65,4	78,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	94	72	76,6	68,0	85,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	64	68,8	59,4	78,2
Servicio Murciano de Salud		1.167	824	70,6	68,0	73,2

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

12. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	111	59,4	52,3	66,4	7,1	2,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	178	99	55,6	48,3	62,9	7,3	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	90	56	62,2	52,2	72,2	7,4	2,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	94	53	56,4	46,4	66,4	7,1	2,8
V	Hospital Virgen del Castillo	97	51	52,6	42,6	62,5	7,1	2,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	117	66,1	59,1	73,1	7,7	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	110	61,8	54,7	68,9	7,6	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	63	66,3	56,8	75,8	8,1	2,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	54	56,8	46,9	66,8	7,1	3,0
Servicio Murciano de Salud		1.191	714	59,9	57,2	62,7	7,4	2,7

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	167	84,3	79,3	89,4	8,8	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	148	77,9	72,0	83,8	8,6	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	97	81	83,5	76,1	90,9	8,6	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	88	88,9	82,7	95,1	8,9	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	99	89	89,9	84,0	95,8	8,8	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	181	160	88,4	83,7	93,1	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	147	81,7	76,0	87,3	8,5	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	86	86,9	80,2	93,5	9,0	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	78	78,8	70,7	86,8	8,5	1,9
Servicio Murciano de Salud		1.242	1.044	84,1	82,0	86,1	8,8	1,8

14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	196	98,0	96,1	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	181	95,3	92,2	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	94	94,0	89,3	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	95	95,0	90,7	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	100	96	96,0	92,2	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	181	173	95,6	92,6	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	177	97,3	94,9	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	96	96,0	92,2	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	97	97,0	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		1.253	1.205	96,2	95,1	97,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	174	172	98,9	97,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	162	159	98,1	96,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	92	91	98,9	96,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	88	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	89	85	95,5	91,2	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	159	155	97,5	95,1	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	152	146	96,1	93,0	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	86	98,9	96,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	88	86	97,7	94,6	100
Servicio Murciano de Salud		1.091	1.068	97,9	97,0	98,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	165	158	95,8	92,7	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	151	94,4	90,8	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	75	71	94,7	89,6	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	78	72	92,3	86,4	98,2
V	Hospital Virgen del Castillo	79	71	89,9	83,2	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	156	145	92,9	88,9	97,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	157	147	93,6	89,8	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	73	94,8	89,8	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	77	73	94,8	89,8	99,8
Servicio Murciano de Salud		1.024	961	93,8	92,4	95,3

17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	81	40,7	118	59,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	188	67	35,6	121	64,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	40	40,0	60	60,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	44	44,4	55	55,6
V	Hospital Virgen del Castillo	100	35	35,0	65	65,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	83	46,1	97	53,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	181	84	46,4	97	53,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	36	36,0	64	64,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	50	50,0	50	50,0
Servicio Murciano de Salud		1.247	520	41,7	727	58,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	76	69	90,8	84,3	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	66	60	90,9	84,0	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	38	36	94,7	87,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	40	35	87,5	77,3	97,7
V	Hospital Virgen del Castillo	34	33	97,1	91,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	81	77	95,1	90,3	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	71	86,6	79,2	94,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	33	30	90,9	81,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	46	40	87,0	77,2	96,7
Servicio Murciano de Salud		496	451	90,9	88,4	93,5

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

19. ¿Cómo califica 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	200	191	95,5	92,6	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	178	93,7	90,2	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	99	95	96,0	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	93	93,0	88,0	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	91	91,0	85,4	96,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	181	175	96,7	94,1	99,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	176	96,7	94,1	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	92	92,0	86,7	97,3
Servicio Murciano de Salud		1.252	1.186	94,7	93,5	96,0

20. ¿Cómo califica 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	174	172	98,9	97,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	162	154	95,1	91,7	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	90	85	94,4	89,7	99,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	86	97,7	94,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	88	81	92,0	86,4	97,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	156	150	96,2	93,1	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	151	143	94,7	91,1	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	85	78	91,8	85,9	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	88	84	95,5	91,1	99,8
Servicio Murciano de Salud		1.082	1.033	95,5	94,2	96,7

21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	163	155	95,1	91,8	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	148	95,5	92,2	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	75	72	96,0	91,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	78	72	92,3	86,4	98,2
V	Hospital Virgen del Castillo	79	74	93,7	88,3	99,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	156	143	91,7	87,3	96,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	154	139	90,3	85,6	94,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	75	93,8	88,4	99,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	69	93,2	87,5	99,0
Servicio Murciano de Salud		1.014	947	93,4	91,9	94,9

22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en la última consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	182	96,3	93,6	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	173	96,1	93,3	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	90	84	93,3	88,2	98,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	90	94,7	90,2	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	98	90	91,8	86,4	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	164	92,7	88,8	96,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	171	95,5	92,5	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	91	95,8	91,8	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	91	95,8	91,8	99,8
Servicio Murciano de Salud		1.198	1.136	94,8	93,6	96,1

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	164	86,8	81,9	91,6	8,9	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	181	148	81,8	76,1	87,4	8,8	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	91	75	82,4	74,6	90,2	8,7	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	82	85,4	78,4	92,5	8,7	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	97	81	83,5	76,1	90,9	8,9	1,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	175	153	87,4	82,5	92,3	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	158	88,8	84,1	93,4	9,0	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	80	84,2	76,9	91,5	8,9	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	72	75,8	67,2	84,4	8,5	1,9
Servicio Murciano de Salud		1.197	1.013	84,6	82,6	86,7	8,8	1,6

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

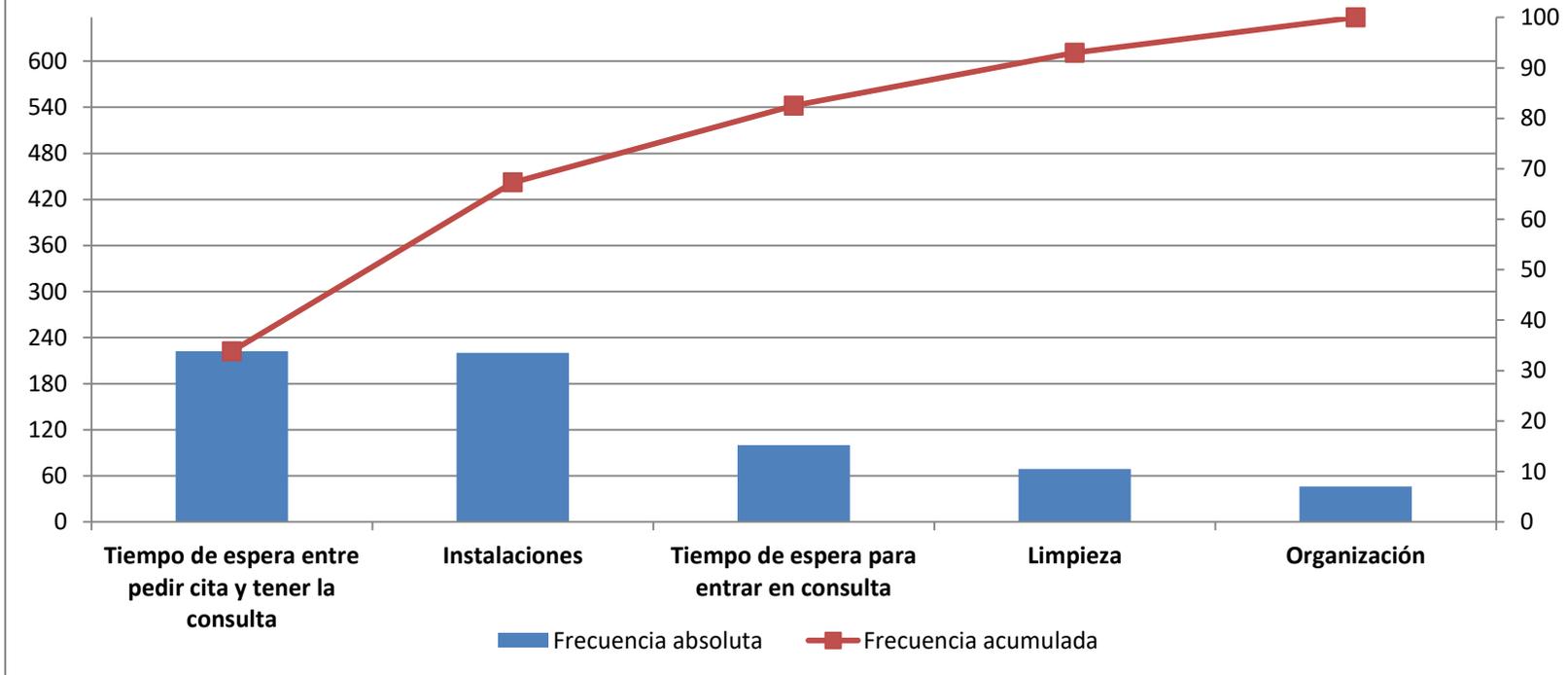
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	152	76,8	70,9	82,7	8,5	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	187	138	73,8	67,5	80,1	8,3	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	97	71	73,2	64,4	82,0	8,3	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	67	68,4	59,2	77,6	8,2	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	69	70,4	61,4	79,4	8,2	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	134	74,9	68,5	81,2	8,4	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	130	73,4	66,9	80,0	8,3	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	77	77,8	69,6	86,0	8,4	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	76	76,8	68,4	85,1	8,2	2,0
Servicio Murciano de Salud		1.232	914	74,2	71,7	76,6	8,3	1,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Instalaciones (ampliar / mejorar sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, etc)		Tiempo de espera para entrar en consulta		Limpieza (sala de espera, aseos, general, etc)		Organización (acortar tiempo de los trámites, proporcionar ambulancias, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	134	34	25,4	36	26,9	22	16,4	16	11,9	2	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	148	33	22,3	34	23,0	18	12,2	10	6,8	7	4,7
III	Hospital Rafael Méndez	78	18	23,1	11	14,1	10	12,8	5	6,4	7	9,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	13	19,4	19	28,4	2	3,0	4	6,0	1	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	76	20	26,3	19	25,0	5	6,6	8	10,5	4	5,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	33	25,4	34	26,2	14	10,8	8	6,2	6	4,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	134	35	26,1	34	25,4	14	10,4	7	5,2	5	3,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	17	24,3	16	22,9	8	11,4	6	8,6	7	10,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	73	19	26,0	17	23,3	7	9,6	5	6,8	7	9,6
Servicio Murciano de Salud		910	222	24,4	220	24,2	100	11,0	69	7,6	46	5,1

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 657

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	183	96,3	93,6	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	166	92,2	88,3	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	92	84	91,3	85,5	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	92	95,8	91,8	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	93	94,9	90,5	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	178	167	93,8	90,3	97,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	175	97,8	95,6	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	94	88	93,6	88,7	98,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	90	94,7	90,2	99,2
Servicio Murciano de Salud		1.202	1.138	94,7	93,4	95,9

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS**
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	158	84,9	79,8	90,1	8,8	1,7	59,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	178	143	80,3	74,5	86,2	8,4	2,3	48,3
III	Hospital Rafael Méndez	87	66	75,9	66,9	84,9	8,4	2,0	40,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	80	86,0	79,0	93,1	8,7	1,9	55,9
V	Hospital Virgen del Castillo	97	72	74,2	65,5	82,9	8,5	1,7	45,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	147	83,1	77,5	88,6	8,8	1,9	57,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	143	80,3	74,5	86,2	8,7	1,9	56,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	77	81,1	73,2	88,9	8,6	1,8	54,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	72	75,8	67,2	84,4	8,3	2,3	38,9
Servicio Murciano de Salud		1.186	958	80,8	78,5	83,0	8,6	2,0	52,1

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: excelente

El **Net Promoter Score (NPS) es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudarlo.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

CONSULTAS EXTERNAS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?	79,2	83,7	81,4	82,0	83,8	71,4	78,8	76,8	76,8	74,0
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	97,6	97,0	99,5	96,0	98,0	96,0	97,2	98,3	98,0	97,0
4. Si no le venía bien la cita, ¿pudo modificarla?										
5. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en Consultas Externas?	78,7	81,9	76,6	79,2	75,8	73,0	84,9	78,5	79,0	74,0
5bis. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en Consultas Externas? (media)	8,4	8,6	8,4	8,4	8,2	8,1	8,6	8,4	8,5	8,2
7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?*	95,2	94,7	95,6	94,4	95,7	94,8	95,0	96,6	94,7	94,7
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	72,0	73,7	71,7	83,5	66,3	65,6	69,8	71,7	76,6	70,2
11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta? (30 minutos o menos)*	70,6	65,4	71,3	73,0	58,7	71,3	76,3	72,1	76,6	68,8
12. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?*	59,9	59,4	55,6	62,2	56,4	52,6	66,1	61,8	66,3	56,8
12bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? (media)*	7,4	7,1	7,3	7,4	7,1	7,1	7,7	7,6	8,1	7,1
13. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el médico?	84,1	84,3	77,9	83,5	88,9	89,9	88,4	81,7	86,9	78,8
13bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? (media)	8,8	8,8	8,6	8,6	8,9	8,8	9,0	8,5	9,0	8,5
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,2	98,0	95,3	94,0	95,0	96,0	95,6	97,3	96,0	97,0
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,9	98,9	98,1	98,9	100	95,5	97,5	96,1	98,9	97,7
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	93,8	95,8	94,4	94,7	92,3	89,9	92,9	93,6	94,8	94,8
18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?*	90,9	90,8	90,9	94,7	87,5	97,1	95,1	86,6	90,9	87,0
18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron cómo obtener las recetas de los mismos?										
19. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal médico?	94,7	95,5	93,7	96,0	93,0	91,0	96,7	96,7	95,0	92,0
20. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de enfermería?	95,5	98,9	95,1	94,4	97,7	92,0	96,2	94,7	91,8	95,5
21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo?	93,4	95,1	95,5	96,0	92,3	93,7	91,7	90,3	93,8	93,2
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en la última consulta?*	94,8	96,3	96,1	93,3	94,7	91,8	92,7	95,5	95,8	95,8
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*	84,6	86,8	81,8	82,4	85,4	83,5	87,4	88,8	84,2	75,8
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? (media)	8,8	8,9	8,8	8,7	8,7	8,9	9,0	9,0	8,9	8,5
24. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	74,2	76,8	73,8	73,2	68,4	70,4	74,9	73,4	77,8	76,8
24bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,3	8,5	8,3	8,3	8,2	8,2	8,4	8,3	8,4	8,2
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?*	94,7	96,3	92,2	91,3	95,8	94,9	93,8	97,8	93,6	94,7
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	80,8	84,9	80,3	75,9	86,0	74,2	83,1	80,3	81,1	75,8
27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,6	8,8	8,4	8,4	8,7	8,5	8,8	8,7	8,6	8,3

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

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en la consulta.

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

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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
74,2

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
76,8	73,8	73,2	68,4	70,4	74,9	73,4	77,8	76,8

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	<p>Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas</p> <p>Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas.</p> <p>Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas</p>
Meta	

Servicio Murciano de Salud
69,8

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
68,9	67,8	71,5	63,6	65,6	75,8	70,8	74,0	66,5

78,7
70,6
59,9

81,9	76,6	79,2	75,8	73,0	84,9	78,5	79,0	74,0
65,4	71,3	73,0	58,7	71,3	76,3	72,1	76,6	68,8
59,4	55,6	62,2	56,4	52,6	66,1	61,8	66,3	56,8
≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%