

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**Hospitales Concertados**  
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	63

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido intervenidos y dados de alta en hospitales concertados del 5 de abril al 30 de mayo y del 6 de septiembre al 29 de octubre de 2021, y que han permanecido en ellos como mínimo una estancia completa. El periodo de estudio se amplió dos semanas en el primer corte (1 -13 de junio) en el H. Virgen del Alcázar por no tener muestra suficiente. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 6 hospitales concertados:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcázar
- Hospital Mesa del Castillo
- Hospital de Molina
- Hospital Perpetuo Socorro
- Hospital Quirón Salud

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

Listados de pacientes facilitados por los responsables de cada hospital\*

### 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 500 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos que incluye la pregunta sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia introducida en 2020. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 87,6% de los casos y al acompañante en el 12,4%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,9 minutos (5-25 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA se inició el día 20/04/2021 y finalizó el 18/06/2021 y del segundo corte empezó el 22/09/2021 y finalizó el 16/11/2021.

\***Amalia Martínez Martínez.** Hospital Viamed San José; **Miguel Navarro Sánchez.** Hospital Virgen del Alcázar; **Ignacio Pérez-Cuadrado Cervantes.** Hospital Mesa del Castillo; **Alejandro Martínez Hernández.** Hospital de Molina; **Cristina Fraile Pérez-Cuadrado.** Hospital Perpetuo Socorro; **Goretti Ortega Vilar.** Hospital Quirón (IDCQ).

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>
Hospital Viamed San José	90
Hospital Virgen del Alcázar	75
Hospital Mesa del Castillo	80
Hospital de Molina	95
Hospital Perpetuo Socorro	70
Hospital Quirón Salud	90
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>500</b>

## Edad del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Menos 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	%		
	Hospital Viamed San José	90	0	0,0	2	2,2	24	26,7	45	50,0	19		
Hospital Virgen del Alcázar	75	0	0,0	3	4,0	10	13,3	44	58,7	18	24,0	56,1	13,0
Hospital Mesa del Castillo	80	2	2,5	2	2,5	19	23,8	35	43,8	22	27,5	53,4	16,8
Hospital de Molina	95	0	0,0	3	3,2	20	21,1	48	50,5	24	25,3	54,7	14,5
Hospital Perpetuo Socorro	70	1	1,4	2	2,9	14	20,0	30	42,9	23	32,9	56,5	15,4
Hospital Quirón Salud	90	0	0,0	2	2,2	17	18,9	49	54,4	22	24,4	55,8	13,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>500</b>	<b>3</b>	<b>0,6</b>	<b>14</b>	<b>2,8</b>	<b>104</b>	<b>20,8</b>	<b>251</b>	<b>50,2</b>	<b>128</b>	<b>25,6</b>	<b>54,9</b>	<b>14,5</b>

## Edad del informante

HOSPITAL	Total Contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
	Hospital Viamed San José	7	1	14,3	6	85,7	0		
Hospital Virgen del Alcázar	7	0	0	7	100	0	0	53,7	6,1
Hospital Mesa del Castillo	17	5	29,4	11	64,7	1	5,9	48,1	9,7
Hospital de Molina	12	2	16,7	7	58,3	3	25,0	55,5	12,7
Hospital Perpetuo Socorro	9	2	22,2	4	44,4	3	33,3	56,6	13,3
Hospital Quirón Salud	10	1	10,0	6	60,0	3	30,0	57,4	10,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>17,7</b>	<b>41</b>	<b>66,1</b>	<b>10</b>	<b>16,1</b>	<b>53,1</b>	<b>10,7</b>

## Sexo del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	90	49	54,4	41	45,6
Hospital Virgen del Alcázar	75	31	41,3	44	58,7
Hospital Mesa del Castillo	80	38	47,5	42	52,5
Hospital de Molina	95	38	40,0	57	60,0
Hospital Perpetuo Socorro	70	38	54,3	32	45,7
Hospital Quirón Salud	90	48	53,3	42	46,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>500</b>	<b>242</b>	<b>48,4</b>	<b>258</b>	<b>51,6</b>

## Sexo del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	7	2	28,6	5	71,4
Hospital Virgen del Alcázar	7	1	14,3	6	85,7
Hospital Mesa del Castillo	17	4	23,5	13	76,5
Hospital de Molina	12	2	16,7	10	83,3
Hospital Perpetuo Socorro	9	3	33,3	6	66,7
Hospital Quirón Salud	10	1	10,0	9	90,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>21,0</b>	<b>49</b>	<b>79,0</b>

## Estudios del paciente

HOSPITAL	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	89	37	41,6	52	58,4
Hospital Virgen del Alcázar	75	45	60,0	30	40,0
Hospital Mesa del Castillo	77	32	41,0	45	57,7
Hospital de Molina	95	47	49,5	48	50,5
Hospital Perpetuo Socorro	69	36	51,4	33	47,1
Hospital Quirón Salud	89	42	47,2	47	52,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>494</b>	<b>239</b>	<b>48,2</b>	<b>255</b>	<b>51,4</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

## Estudios del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	7	4	57,1	3	42,9
Hospital Virgen del Alcázar	7	2	28,6	5	71,4
Hospital Mesa del Castillo	17	6	35,3	11	64,7
Hospital de Molina	11	4	36,4	7	63,6
Hospital Perpetuo Socorro	8	5	62,5	3	37,5
Hospital Quirón Salud	10	4	40,0	6	60,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>60</b>	<b>25</b>	<b>41,7</b>	<b>35</b>	<b>58,3</b>

## Nacionalidad del paciente

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Española</b>		<b>Otra</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	90	86	95,6	4	4,4
Hospital Virgen del Alcázar	75	73	97,3	2	2,7
Hospital Mesa del Castillo	80	75	94	5	6,3
Hospital de Molina	95	90	94,7	5	5,3
Hospital Perpetuo Socorro	70	61	87,1	9	12,9
Hospital Quirón Salud	90	82	91,1	8	8,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>500</b>	<b>467</b>	<b>93,4</b>	<b>33</b>	<b>6,6</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>Regular, mala o muy mala</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	88	42	47,7	46	52,3
Hospital Virgen del Alcázar	75	41	54,7	34	45,3
Hospital Mesa del Castillo	77	44	57,1	33	42,9
Hospital de Molina	95	58	61,1	37	38,9
Hospital Perpetuo Socorro	70	41	58,6	29	41,4
Hospital Quirón Salud	90	46	51,1	44	48,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>495</b>	<b>272</b>	<b>54,9</b>	<b>223</b>	<b>45,1</b>

# CUESTIONARIO

## 1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No me dio ninguna información</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	86	0	80	93,0	87,6	98,4
Hospital Virgen del Alcázar	71	5	65	91,5	85,1	98,0
Hospital Mesa del Castillo	80	3	73	91,3	85,1	97,4
Hospital de Molina	87	3	83	95,4	91,0	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	68	1	62	91,2	84,4	97,9
Hospital Quirón Salud	87	3	78	89,7	83,3	96,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>479</b>	<b>15</b>	<b>441</b>	<b>92,1</b>	<b>89,6</b>	<b>94,5</b>

## 2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No me preocupaba nada</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	90	9	64	71,1	61,7	80,5
Hospital Virgen del Alcázar	73	11	49	67,1	56,3	77,9
Hospital Mesa del Castillo	79	7	54	68,4	58,1	78,6
Hospital de Molina	93	5	67	72,0	62,9	81,2
Hospital Perpetuo Socorro	69	4	51	73,9	63,6	84,3
Hospital Quirón Salud	90	10	65	72,2	63,0	81,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>494</b>	<b>46</b>	<b>350</b>	<b>70,9</b>	<b>66,8</b>	<b>74,9</b>

### 3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	90	87	96,7	93,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	74	73	98,6	96,0	100
Hospital Mesa del Castillo	76	76	100	100	100
Hospital de Molina	92	90	97,8	94,8	100
Hospital Perpetuo Socorro	68	65	95,6	90,7	100
Hospital Quirón Salud	88	88	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>488</b>	<b>479</b>	<b>98,2</b>	<b>97,0</b>	<b>99,3</b>

#### 4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital Virgen del Alcázar	68	62	91,2	84,4	97,9
Hospital Mesa del Castillo	70	60	85,7	77,5	93,9
Hospital de Molina	81	75	92,6	86,9	98,3
Hospital Perpetuo Socorro	64	60	93,8	87,8	99,7
Hospital Quirón Salud	84	78	92,9	87,3	98,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>445</b>	<b>408</b>	<b>91,7</b>	<b>89,1</b>	<b>94,3</b>

## 5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	77	62	80,5	71,7	89,4
Hospital Virgen del Alcázar	69	60	87,0	79,0	94,9
Hospital Mesa del Castillo	57	48	84,2	74,7	93,7
Hospital de Molina	73	65	89,0	81,9	96,2
Hospital Perpetuo Socorro	57	50	87,7	79,2	96,2
Hospital Quirón Salud	84	80	95,2	90,7	99,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>417</b>	<b>365</b>	<b>87,5</b>	<b>84,4</b>	<b>90,7</b>

**6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	90	66	73,3	64,2	82,5
Hospital Virgen del Alcázar	73	48	65,8	54,9	76,6
Hospital Mesa del Castillo	76	39	51,3	40,1	62,6
Hospital de Molina	94	79	84,0	76,6	91,4
Hospital Perpetuo Socorro	69	54	78,3	68,5	88,0
Hospital Quirón Salud	86	55	64,0	53,8	74,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>488</b>	<b>341</b>	<b>69,9</b>	<b>65,8</b>	<b>73,9</b>

## 7. ¿Cómo valora la información que le dieron?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	66	64	97,0	92,8	100
Hospital Virgen del Alcázar	48	48	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	39	38	97,4	92,5	100
Hospital de Molina	79	79	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	54	51	94,4	88,3	100
Hospital Quirón Salud	54	54	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>340</b>	<b>334</b>	<b>98,2</b>	<b>96,8</b>	<b>99,6</b>

### 8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	89	81	91,0	85,1	97,0
Hospital Virgen del Alcázar	73	66	90,4	83,7	97,2
Hospital Mesa del Castillo	76	66	86,8	79,2	94,4
Hospital de Molina	94	85	90,4	84,5	96,4
Hospital Perpetuo Socorro	66	63	95,5	90,4	100
Hospital Quirón Salud	85	75	88,2	81,4	95,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>483</b>	<b>436</b>	<b>90,3</b>	<b>87,6</b>	<b>92,9</b>

**9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	89	88	98,9	96,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	72	70	97,2	93,4	100
Hospital Mesa del Castillo	76	70	92,1	86,0	98,2
Hospital de Molina	88	85	96,6	92,8	100
Hospital Perpetuo Socorro	68	67	98,5	95,7	100
Hospital Quirón Salud	86	82	95,3	90,9	99,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>479</b>	<b>462</b>	<b>96,5</b>	<b>94,8</b>	<b>98,1</b>

**10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	90	83	92,2	86,7	97,8	9,2	1,1
Hospital Virgen del Alcázar	74	64	86,5	78,7	94,3	9,0	1,5
Hospital Mesa del Castillo	80	65	81,3	72,7	89,8	8,4	2,0
Hospital de Molina	93	84	90,3	84,3	96,3	9,1	1,4
Hospital Perpetuo Socorro	70	62	88,6	81,1	96,0	9,0	1,3
Hospital Quirón Salud	90	76	84,4	77,0	91,9	8,8	1,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>497</b>	<b>434</b>	<b>87,3</b>	<b>84,4</b>	<b>90,2</b>	<b>8,9</b>	<b>1,5</b>

**11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc.?**

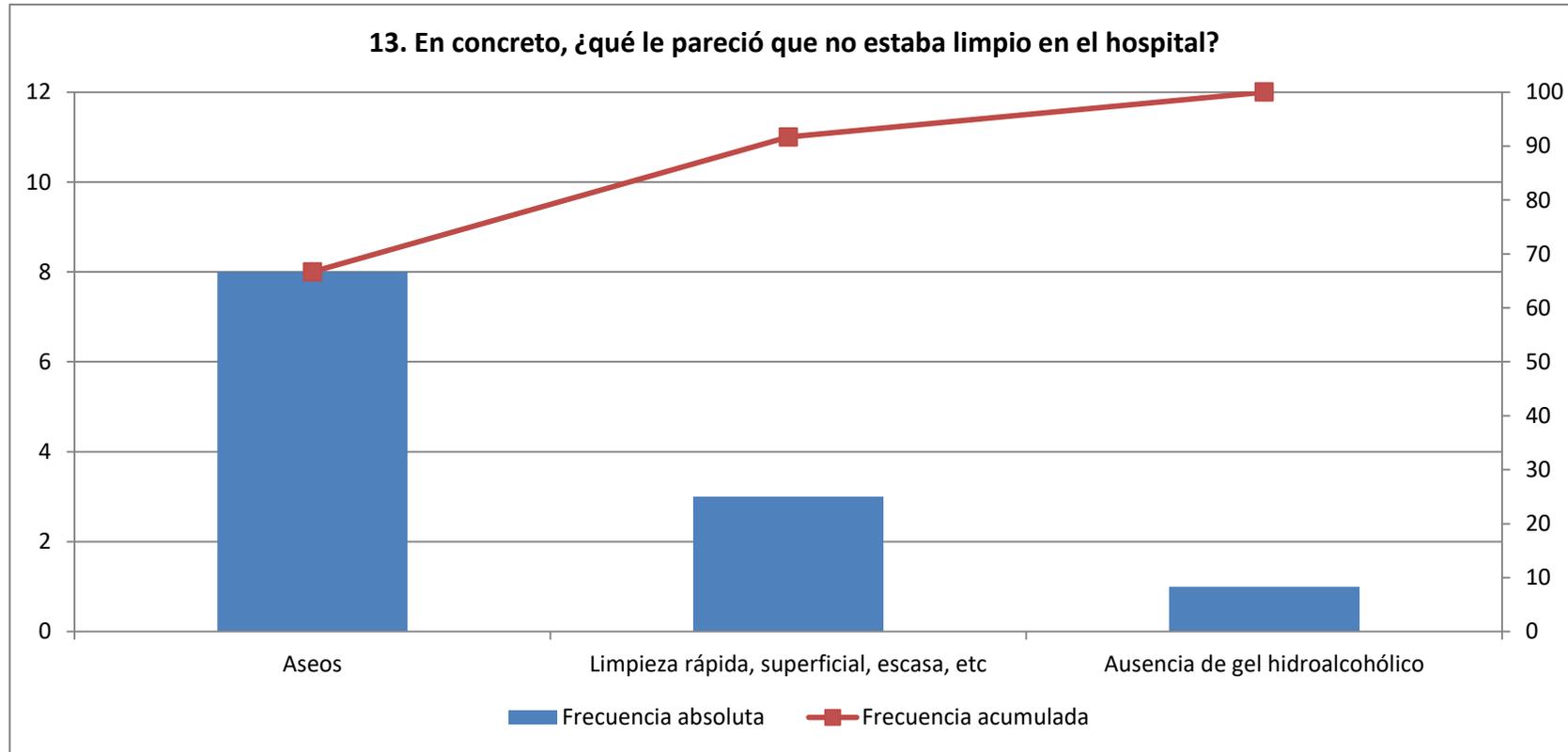
<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	88	78	88,6	82,0	95,3
Hospital Virgen del Alcázar	72	64	88,9	81,6	96,1
Hospital Mesa del Castillo	77	66	85,7	77,9	93,5
Hospital de Molina	94	73	77,7	69,2	86,1
Hospital Perpetuo Socorro	70	59	84,3	75,8	92,8
Hospital Quirón Salud	84	71	84,5	76,8	92,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>485</b>	<b>411</b>	<b>84,7</b>	<b>81,5</b>	<b>87,9</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	90	90	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	73	97,3	93,7	100
Hospital Mesa del Castillo	80	77	96,3	92,1	100
Hospital de Molina	94	92	97,9	95,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	69	67	97,1	93,1	100
Hospital Quirón Salud	90	87	96,7	93,0	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>498</b>	<b>486</b>	<b>97,6</b>	<b>96,2</b>	<b>98,9</b>

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

HOSPITAL	Total contestan	Aseos (incluye falta de jabón de manos, papel higiénico, etc)		Limpieza rápida, superficial, escasa, etc		Ausencia de gel hidroalcohólico	
	n	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	0	0	0	0	0	0	0
Hospital Virgen del Alcázar	2	2	100	0	0	0	0
Hospital Mesa del Castillo	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3
Hospital de Molina	2	1	50,0	1	50,0	0	0
Hospital Perpetuo Socorro	2	1	50,0	1	50,0	0	0
Hospital Quirón Salud	3	3	100	0	0	0	0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>66,7</b>	<b>3</b>	<b>25,0</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>



n=12

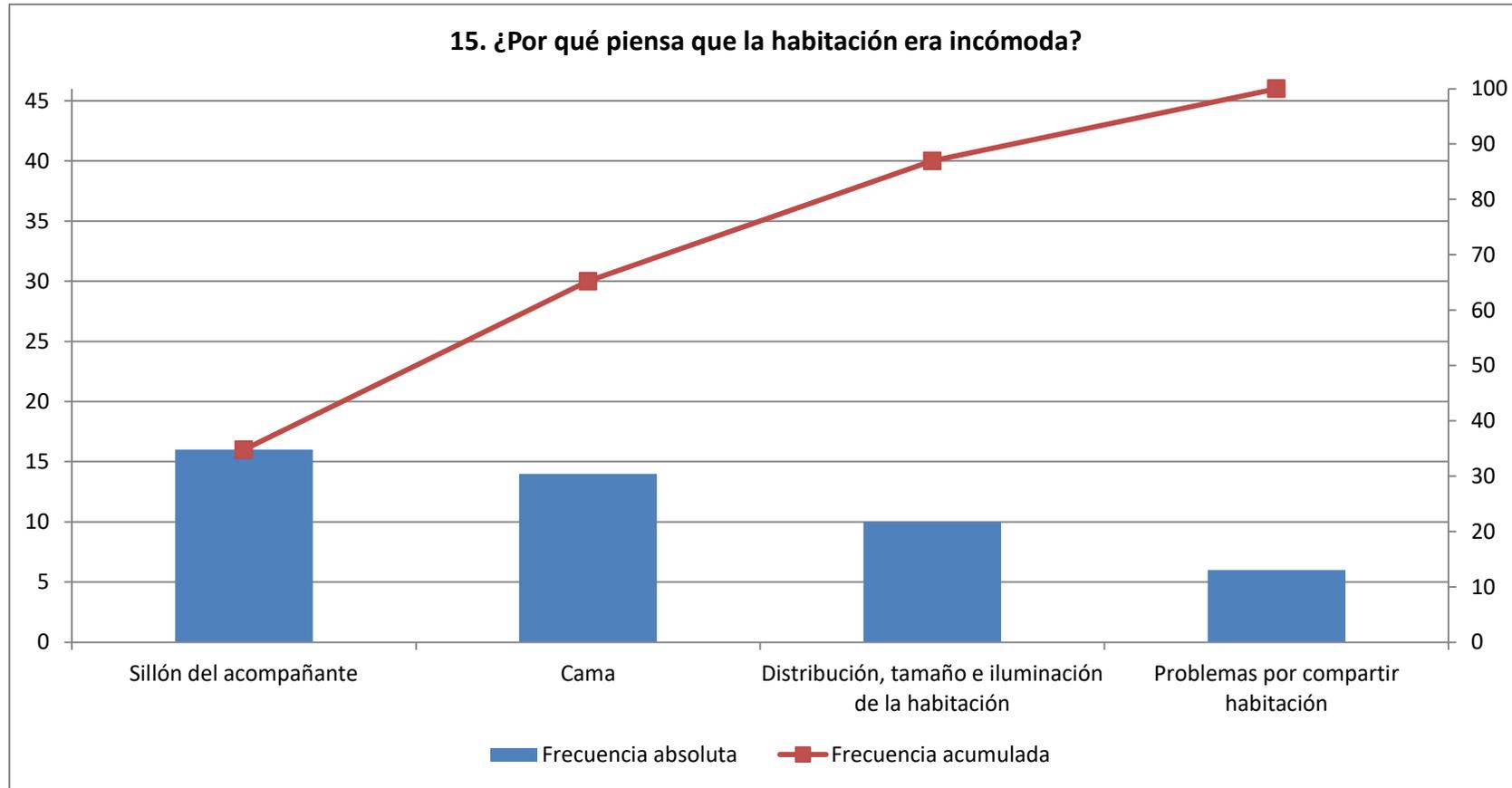
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	90	71	78,9	70,5	87,3
Hospital Virgen del Alcázar	75	70	93,3	87,7	99,0
Hospital Mesa del Castillo	79	64	81,0	72,4	89,7
Hospital de Molina	94	93	98,9	96,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	67	95,7	91,0	100
Hospital Quirón Salud	90	83	92,2	86,7	97,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>498</b>	<b>448</b>	<b>90,0</b>	<b>87,3</b>	<b>92,6</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Cama (estrecha, dura, pequeña, incómoda, no funcionaba, blanda, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Problemas por compartir habitación (ruido, visitas, compañero desagradable, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	19	10	52,6	3	15,8	1	5,3	3	15,8
Hospital Virgen del Alcázar	5	0	0	1	20,0	4	80,0	0	0
Hospital Mesa del Castillo	15	2	13,3	6	40,0	3	20,0	3	20,0
Hospital de Molina	1	0	0	0	0	1	100	0	0
Hospital Perpetuo Socorro	3	1	33,3	0	0	1	33,3	0	0
Hospital Quirón Salud	7	3	42,9	4	57	0	0	0	0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>32,0</b>	<b>14</b>	<b>28,0</b>	<b>10</b>	<b>20,0</b>	<b>6</b>	<b>12,0</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=50

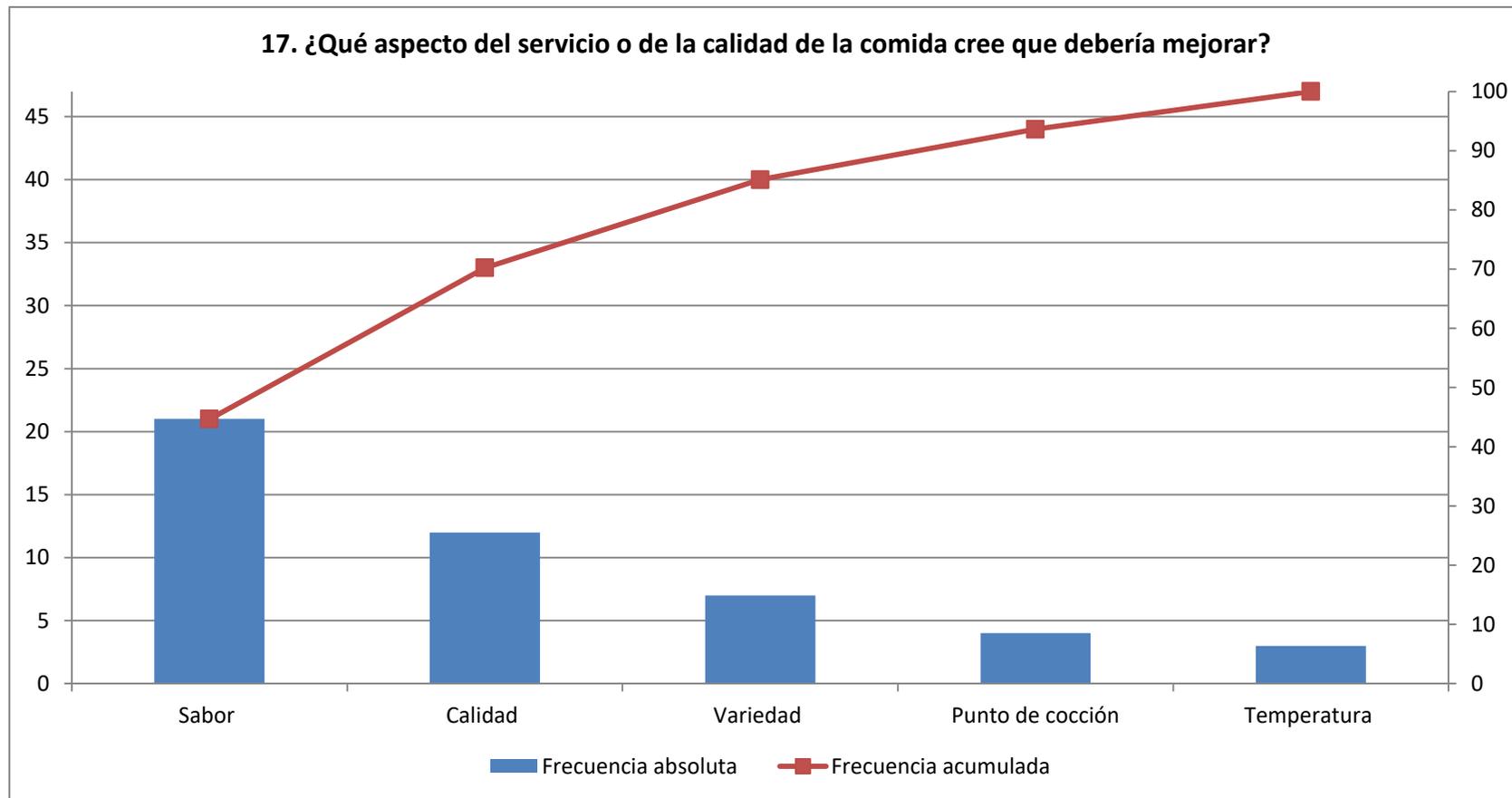
## 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	63	58	92,1	85,4	98,7
Hospital Virgen del Alcázar	69	57	82,6	73,7	91,6
Hospital Mesa del Castillo	65	53	81,5	72,1	91,0
Hospital de Molina	68	52	76,5	66,4	86,6
Hospital Perpetuo Socorro	64	58	90,6	83,5	97,8
Hospital Quirón Salud	73	66	90,4	83,7	97,2
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>402</b>	<b>344</b>	<b>85,6</b>	<b>82,1</b>	<b>89,0</b>

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

HOSPITAL	Total contestan	Sabor (sosa, insípida, mal sabor, salada, amarga, muy picante, sabores muy fuertes, etc)		Calidad (poco sana, mala materia prima, bollería industrial, congelado, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Punto de cocción (cruda, poco hecha, muy hecha, quemada, seca, poco jugosa, etc)		Temperatura (fría, caliente, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	4	1	25,0	1	25,0	0	0	0	0	0	0
Hospital Virgen del Alcázar	12	4	33,3	3	25,0	1	8,3	1	8,3	1	8,3
Hospital Mesa del Castillo	12	5	41,7	2	16,7	1	8,3	2	16,7	0	0
Hospital de Molina	16	8	50,0	4	25,0	3	18,8	0	0	0	0
Hospital Perpetuo Socorro	6	1	16,7	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0
Hospital Quirón Salud	7	2	28,6	1	14,3	1	14,3	0	0	2	28,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>57</b>	<b>21</b>	<b>36,8</b>	<b>12</b>	<b>21,1</b>	<b>7</b>	<b>12,3</b>	<b>4</b>	<b>7,0</b>	<b>3</b>	<b>5,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



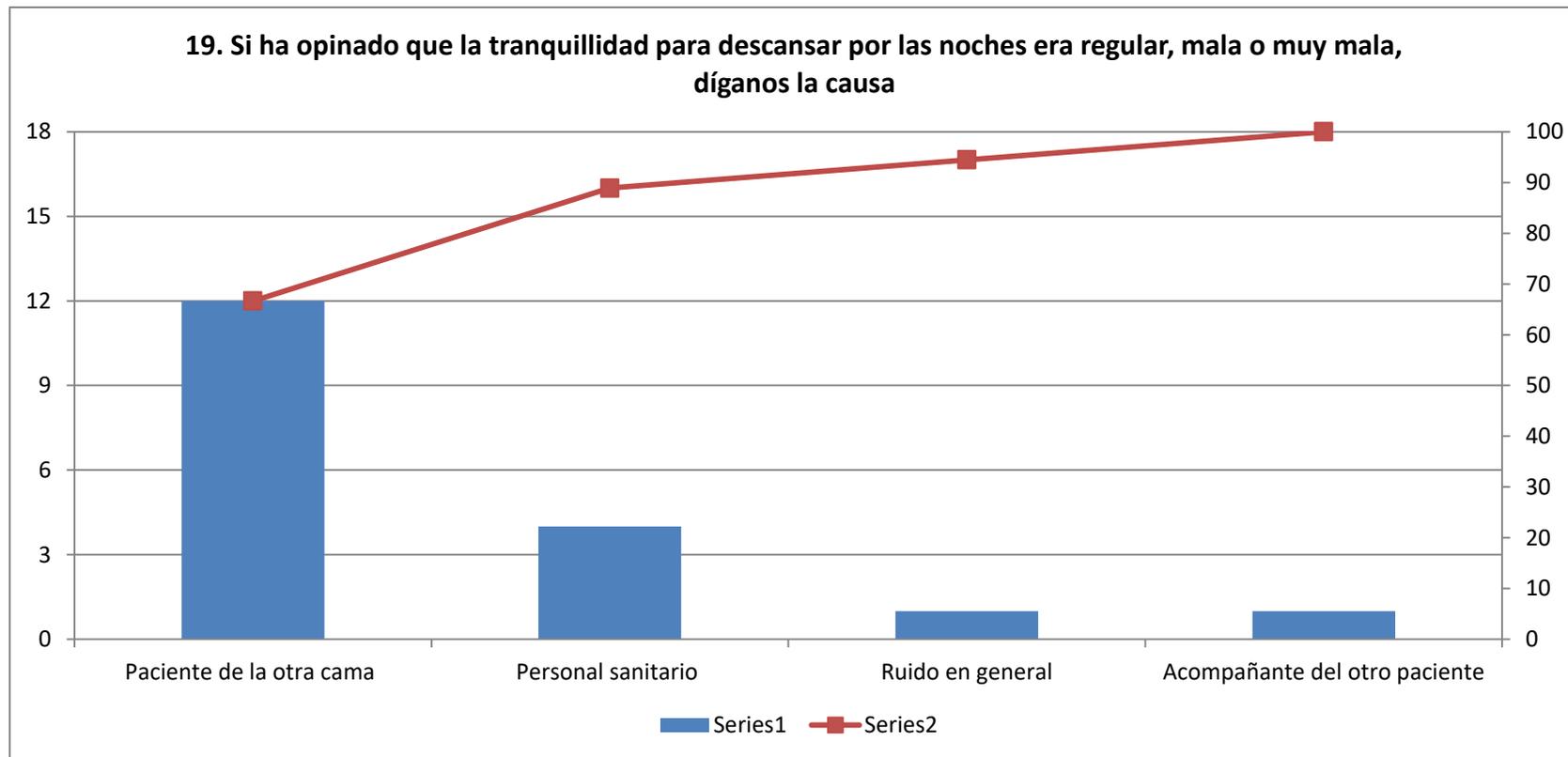
n=47

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	88	82	93,2	87,9	98,4
Hospital Virgen del Alcázar	75	71	94,7	89,6	99,8
Hospital Mesa del Castillo	79	75	94,9	90,1	99,8
Hospital de Molina	94	93	98,9	96,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirón Salud	88	87	98,9	96,6	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>494</b>	<b>476</b>	<b>96,4</b>	<b>94,7</b>	<b>98,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)</b>		<b>Personal sanitario (ruido, interrupciones por la noche, hablan en el pasillo, etc)</b>		<b>Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)</b>		<b>Acompañante del otro paciente (ruido, tv muy alta, ronquidos, hablar fuerte, etc)</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	6	6	100	0	0	0	0	0	0
Hospital Virgen del Alcázar	4	2	50,0	0	0	1	25,0	1	25,0
Hospital Mesa del Castillo	4	4	100	0	0	0	0	0	0
Hospital de Molina	1	0	0	1	100	0	0	0	0
Hospital Perpetuo Socorro	2	0	0	2	100	0	0	0	0
Hospital Quirón Salud	1	0	0	1	100	0	0	0	0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>66,7</b>	<b>4</b>	<b>22,2</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>



n=18

**20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	87	74	85,1	77,6	92,5	8,8	1,8
Hospital Virgen del Alcázar	75	59	78,7	69,4	87,9	8,3	2,2
Hospital Mesa del Castillo	78	59	75,6	66,1	85,2	8,2	2,4
Hospital de Molina	92	80	87,0	80,1	93,8	9,0	1,5
Hospital Perpetuo Socorro	69	62	89,9	82,7	97,0	8,8	1,9
Hospital Quirón Salud	88	74	84,1	76,4	91,7	8,9	1,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>489</b>	<b>408</b>	<b>83,4</b>	<b>80,1</b>	<b>86,7</b>	<b>8,7</b>	<b>1,9</b>

**21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	87	81	93,1	87,8	98,4	9,2	1,2
Hospital Virgen del Alcázar	74	63	85,1	77,0	93,2	8,8	1,9
Hospital Mesa del Castillo	74	59	79,7	70,6	88,9	8,3	2,3
Hospital de Molina	94	81	86,2	79,2	93,1	8,9	1,7
Hospital Perpetuo Socorro	70	66	94,3	88,8	99,7	9,2	1,1
Hospital Quirón Salud	87	75	86,2	79,0	93,5	8,9	1,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>486</b>	<b>425</b>	<b>87,4</b>	<b>84,5</b>	<b>90,4</b>	<b>8,9</b>	<b>1,7</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	86	81	94,2	89,2	99,1
Hospital Virgen del Alcázar	72	70	97,2	93,4	100
Hospital Mesa del Castillo	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital de Molina	92	91	98,9	96,8	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirón Salud	89	89	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>487</b>	<b>472</b>	<b>96,9</b>	<b>95,4</b>	<b>98,5</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	89	89	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	71	94,7	89,6	99,8
Hospital Mesa del Castillo	79	73	92,4	86,6	98,2
Hospital de Molina	94	88	93,6	88,7	98,6
Hospital Perpetuo Socorro	70	70	100	100	100
Hospital Quirón Salud	89	88	98,9	96,7	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>496</b>	<b>479</b>	<b>96,6</b>	<b>95,0</b>	<b>98,2</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	89	88	98,9	96,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	74	98,7	96,1	100
Hospital Mesa del Castillo	77	70	90,9	84,5	97,3
Hospital de Molina	93	87	93,5	88,6	98,5
Hospital Perpetuo Socorro	69	68	98,6	95,7	100
Hospital Quirón Salud	88	87	98,9	96,6	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>491</b>	<b>474</b>	<b>96,5</b>	<b>94,9</b>	<b>98,2</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	86	85	98,8	96,6	100
Hospital Virgen del Alcázar	73	72	98,6	96,0	100
Hospital Mesa del Castillo	77	75	97,4	93,8	100
Hospital de Molina	91	90	98,9	96,8	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Quirón Salud	86	86	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>483</b>	<b>477</b>	<b>98,8</b>	<b>97,8</b>	<b>99,7</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	89	88	98,9	96,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	74	98,7	96,1	100
Hospital Mesa del Castillo	79	76	96,2	92,0	100
Hospital de Molina	95	95	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	70	100	100	100
Hospital Quirón Salud	90	85	94,4	89,7	99,2
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>498</b>	<b>488</b>	<b>98,0</b>	<b>96,8</b>	<b>99,2</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	87	82	94,3	89,4	99,1
Hospital Virgen del Alcázar	72	68	94,4	89,2	99,7
Hospital Mesa del Castillo	76	71	93,4	87,8	99,0
Hospital de Molina	93	92	98,9	96,8	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirón Salud	90	88	97,8	94,7	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>488</b>	<b>469</b>	<b>96,1</b>	<b>94,4</b>	<b>97,8</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	89	88	98,9	96,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	72	96,0	91,6	100
Hospital Mesa del Castillo	77	73	94,8	89,8	99,8
Hospital de Molina	95	91	95,8	91,8	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirón Salud	89	85	95,5	91,2	99,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>495</b>	<b>477</b>	<b>96,4</b>	<b>94,7</b>	<b>98,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	89	87	97,8	94,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	73	97,3	93,7	100
Hospital Mesa del Castillo	75	72	96,0	91,6	100
Hospital de Molina	93	89	95,7	91,6	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirón Salud	88	86	97,7	94,6	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>490</b>	<b>475</b>	<b>96,9</b>	<b>95,4</b>	<b>98,5</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	86	85	98,8	96,6	100
Hospital Virgen del Alcázar	73	73	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	76	76	100	100	100
Hospital de Molina	92	92	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirón Salud	87	86	98,9	96,6	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>484</b>	<b>480</b>	<b>99,2</b>	<b>98,4</b>	<b>100</b>

### 31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	87	73	83,9	76,2	91,6
Hospital Virgen del Alcázar	73	67	91,8	85,5	98,1
Hospital Mesa del Castillo	78	64	82,1	73,5	90,6
Hospital de Molina	89	74	83,1	75,4	90,9
Hospital Perpetuo Socorro	70	67	95,7	91,0	100
Hospital Quirón Salud	88	79	89,8	83,4	96,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>485</b>	<b>424</b>	<b>87,4</b>	<b>84,5</b>	<b>90,4</b>

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

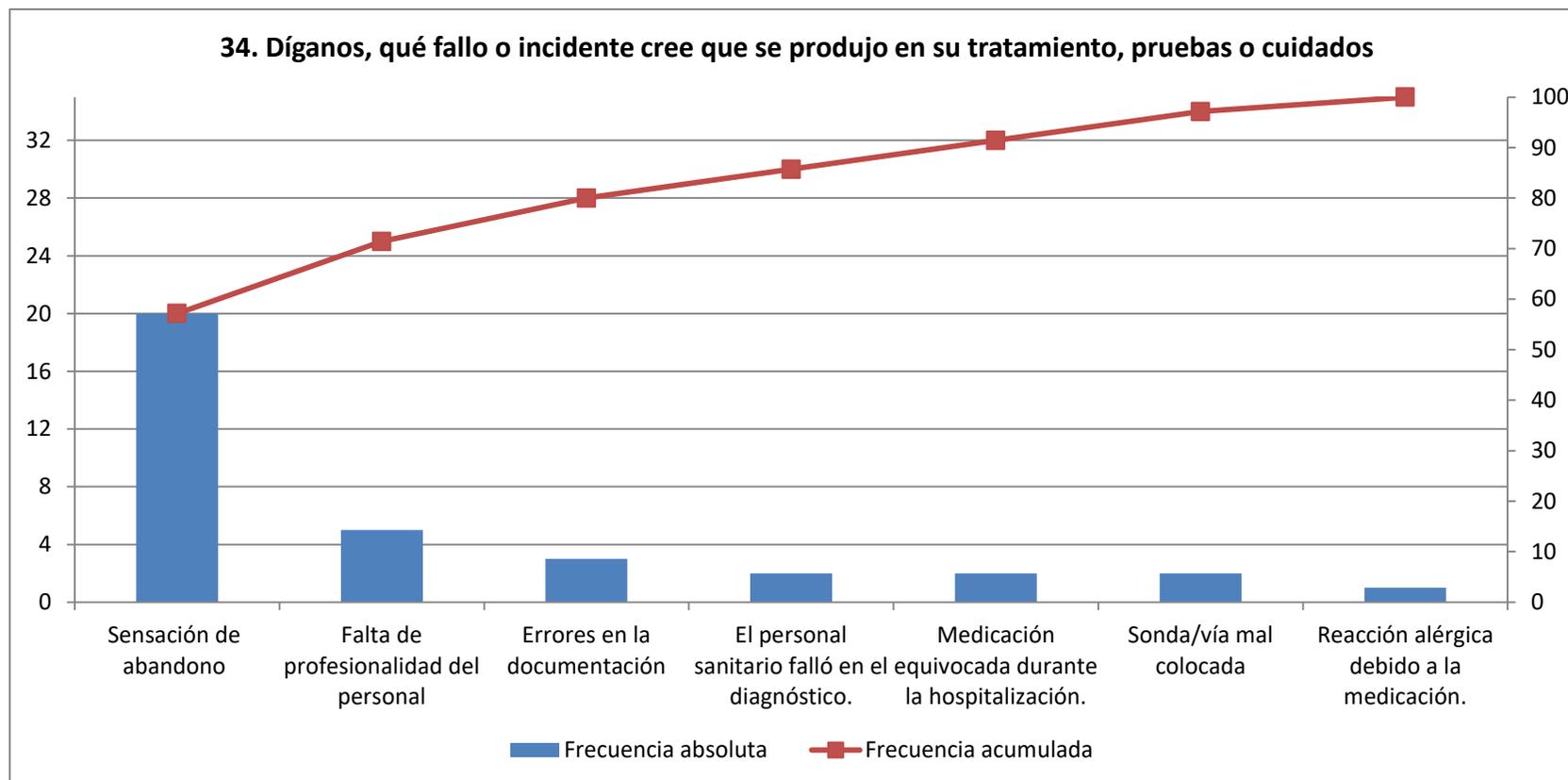
<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	76	73	96,1	91,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	71	70	98,6	95,9	100
Hospital Mesa del Castillo	65	65	100	100	100
Hospital de Molina	81	78	96,3	92,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	65	64	98,5	95,5	100
Hospital Quirón Salud	80	75	93,8	88,4	99,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>438</b>	<b>425</b>	<b>97,0</b>	<b>95,4</b>	<b>98,6</b>

**33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	89	86	96,6	92,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	75	69	92,0	85,9	98,1
Hospital Mesa del Castillo	79	69	87,3	80,0	94,7
Hospital de Molina	95	89	93,7	88,8	98,6
Hospital Perpetuo Socorro	69	66	95,7	90,8	100
Hospital Quirón Salud	89	81	91,0	85,1	97,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>496</b>	<b>460</b>	<b>92,7</b>	<b>90,5</b>	<b>95,0</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sensación de abandono o de estar desasistido (incluye falta de información )		Mala praxis/Falta de profesionalidad del personal		Errores en la documentación (informe alta, preoperación, etc)		El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico.		Medicación equivocada durante la hospitalización		Sonda mal colocada/vía		Reacción alérgica debido a la medicación	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	3	2	66,7	0	0	0	0	0	0	1	33,3	0	0	0	0
Hospital Virgen del Alcázar	6	4	66,7	0	0	1	16,7	0	0	0	0	0	0	1	16,7
Hospital Mesa del Castillo	10	5	50,0	2	20,0	1	10,0	1	10,0	0	0	1	10,0	0	0
Hospital de Molina	5	2	40,0	1	20,0	1	20,0	0	0	1	20,0	0	0	0	0
Hospital Perpetuo Socorro	3	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospital Quirón Salud	8	4	50,0	2	25,0	0	0	1	12,5	0	0	1	12,5	0	0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>57,1</b>	<b>5</b>	<b>14,3</b>	<b>3</b>	<b>8,6</b>	<b>2</b>	<b>5,7</b>	<b>2</b>	<b>5,7</b>	<b>2</b>	<b>5,7</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>



n=35

### 35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	3	2	66,7	13,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	6	3	50,0	10,0	90,0
Hospital Mesa del Castillo	9	4	44,4	12,0	76,9
Hospital de Molina	5	3	60,0	17,1	100
Hospital Perpetuo Socorro	3	0	0,0	0,0	0,0
Hospital Quirón Salud	8	5	62,5	29,0	96,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>50,0</b>	<b>33,2</b>	<b>66,8</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	3	0	0,0	0,0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	6	4	66,7	28,9	100
Hospital Mesa del Castillo	8	4	50,0	15,4	84,6
Hospital de Molina	5	2	40,0	0,0	83
Hospital Perpetuo Socorro	3	0	0,0	0,0	0,0
Hospital Quirón Salud	8	2	25,0	0,0	55,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>36,4</b>	<b>20,0</b>	<b>52,8</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	3	1	33,3	0,0	86,7
Hospital Virgen del Alcázar	5	0	0,0	0,0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	8	2	25,0	0,0	55,0
Hospital de Molina	4	0	0,0	0,0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	3	1	33,3	0,0	86,7
Hospital Quirón Salud	8	1	12,5	0,0	35,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>16,1</b>	<b>3,2</b>	<b>29,1</b>

**38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	89	82	92,1	86,5	97,7	9,3	1,2
Hospital Virgen del Alcázar	74	66	89,2	82,1	96,3	9,0	1,9
Hospital Mesa del Castillo	80	68	85,0	77,2	92,8	8,8	2,1
Hospital de Molina	94	90	95,7	91,7	99,8	9,4	1,0
Hospital Perpetuo Socorro	69	61	88,4	80,9	96,0	9,2	1,2
Hospital Quirón Salud	90	84	93,3	88,2	98,5	9,2	1,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>496</b>	<b>451</b>	<b>90,9</b>	<b>88,4</b>	<b>93,5</b>	<b>9,2</b>	<b>1,6</b>

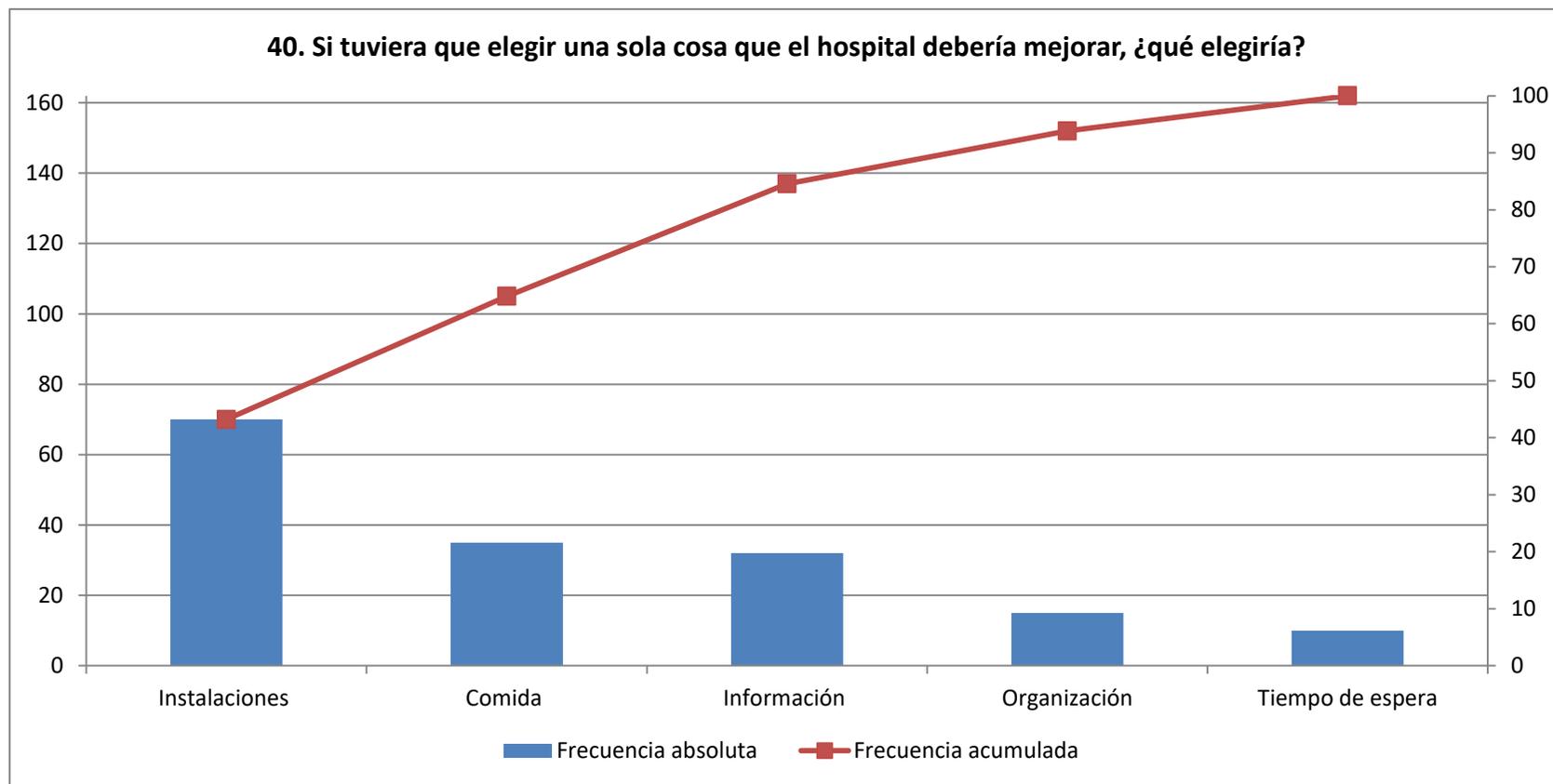
### 39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	88	82	93,2	87,9	98,4	9,3	1,0
Hospital Virgen del Alcázar	74	67	90,5	83,9	97,2	9,0	1,6
Hospital Mesa del Castillo	80	67	83,8	75,7	91,8	8,6	2,2
Hospital de Molina	94	86	91,5	85,8	97,1	9,3	1,2
Hospital Perpetuo Socorro	68	64	94,1	88,5	99,7	9,4	1,0
Hospital Quirón Salud	90	82	91,1	85,2	97,0	9,0	1,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>494</b>	<b>448</b>	<b>90,7</b>	<b>88,1</b>	<b>93,3</b>	<b>9,1</b>	<b>1,5</b>

**40. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total contestan</b>	<b>Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, aparcamiento, etc)</b>		<b>Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)</b>		<b>Información (más amplia, más clara, identificación del personal, etc)</b>		<b>Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)</b>		<b>Tiempo de espera (acudir a la habitación, hacer pruebas, etc)</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	37	20	54,1	3	8,1	5	13,5	0	0	2	5,4
Hospital Virgen del Alcázar	37	7	18,9	2	5,4	6	16,2	8	21,6	0	0
Hospital Mesa del Castillo	38	16	42,1	5	13,2	5	13,2	1	2,6	2	5,3
Hospital de Molina	45	7	15,6	16	35,6	5	11,1	1	2,2	1	2,2
Hospital Perpetuo Socorro	29	9	31,0	7	24,1	4	13,8	2	6,9	3	10,3
Hospital Quirón Salud	38	11	28,9	2	5,3	7	18,4	3	7,9	2	5,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>224</b>	<b>70</b>	<b>31,3</b>	<b>35</b>	<b>15,6</b>	<b>32</b>	<b>14,3</b>	<b>15</b>	<b>6,7</b>	<b>10</b>	<b>4,5</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=162

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	88	83	94,3	89,5	99,2
Hospital Virgen del Alcázar	75	68	90,7	84,1	97,3
Hospital Mesa del Castillo	79	66	83,5	75,4	91,7
Hospital de Molina	95	87	91,6	86,0	97,2
Hospital Perpetuo Socorro	69	64	92,8	86,6	98,9
Hospital Quirón Salud	89	79	88,8	82,2	95,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>495</b>	<b>447</b>	<b>90,3</b>	<b>87,7</b>	<b>92,9</b>

#### 42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	84	76	90,5	84,2	96,8	9,2	1,6
Hospital Virgen del Alcázar	70	64	91,4	84,9	98,0	9,0	2,1
Hospital Mesa del Castillo	78	65	83,3	75,1	91,6	8,6	2,8
Hospital de Molina	93	86	92,5	87,1	97,8	9,2	1,9
Hospital Perpetuo Socorro	66	59	89,4	82,0	96,8	9,2	1,5
Hospital Quirón Salud	88	79	89,8	83,4	96,1	8,9	1,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>479</b>	<b>429</b>	<b>89,6</b>	<b>86,8</b>	<b>92,3</b>	<b>9,0</b>	<b>2,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	83	57	68,7	58,7	78,7	8,1	2,1
Hospital Virgen del Alcázar	69	33	47,8	36,0	59,6	6,9	2,6
Hospital Mesa del Castillo	71	45	63,4	52,2	74,6	7,8	2,1
Hospital de Molina	83	52	62,7	52,2	73,1	8,0	2,3
Hospital Perpetuo Socorro	65	43	66,2	54,7	77,7	8,0	2,3
Hospital Quirón Salud	81	51	63,0	52,4	73,5	7,5	2,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>452</b>	<b>281</b>	<b>62,2</b>	<b>57,7</b>	<b>66,6</b>	<b>7,7</b>	<b>2,4</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 1/2

HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA	Porcentajes de Cumplimiento - 2021						
	Hospitales Concertados	Hospital Viamed San José	Hospital Virgen del Alcázar	Hospital Mesa del Castillo	Hospital de Molina	Hospital Perpetuo Socorro	Hospital Quirón Salud
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	92,1	93,0	91,5	91,3	95,4	91,2	89,7
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	70,9	71,1	67,1	68,4	72,0	73,9	72,2
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	98,2	96,7	98,6	100	97,8	95,6	100
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	91,7	93,6	91,2	85,7	92,6	93,8	92,9
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	87,5	80,5	87,0	84,2	89,0	87,7	95,2
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?	69,9	73,3	65,8	51,3	84,0	78,3	64,0
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	98,2	97,0	100	97,4	100	94,4	100
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	90,3	91,0	90,4	86,8	90,4	95,5	88,2
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	96,5	98,9	97,2	92,1	96,6	98,5	95,3
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?	87,3	92,2	86,5	81,3	90,3	88,6	84,4
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital? (media)	8,9	9,2	9,0	8,4	9,1	9,0	8,8
11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc.?	84,7	88,6	88,9	85,7	77,7	84,3	84,5
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	97,6	100	97,3	96,3	97,9	97,1	96,7
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	90,0	78,9	93,3	81,0	98,9	95,7	92,2
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	85,6	92,1	82,6	81,5	76,5	90,6	90,4
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	96,4	93,2	94,7	94,9	98,9	97,1	98,9
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?	83,4	85,1	78,7	75,6	87,0	89,9	84,1
20bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico? (media)	8,7	8,8	8,3	8,2	9,0	8,8	8,9
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?	87,4	93,1	85,1	79,7	86,2	94,3	86,2
21bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería? (media)	8,9	9,2	8,8	8,3	8,9	9,2	8,9
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,9	94,2	97,2	93,6	98,9	97,1	100
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,6	100	94,7	92,4	93,6	100	98,9

### 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 total de hospitales concertados.  
Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el total de hospitales concertados.

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 2/2

HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA	Porcentajes de Cumplimiento - 2021						
	Hospitales Concertados	Hospital Viamed San José	Hospital Virgen del Alcázar	Hospital Mesa del Castillo	Hospital de Molina	Hospital Perpetuo Socorro	Hospital Quirón Salud
24. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	96,5	98,9	98,7	90,9	93,5	98,6	98,9
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	98,8	98,8	98,6	97,4	98,9	98,6	100
26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	98,0	98,9	98,7	96,2	100	100	94,4
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,1	94,3	94,4	93,4	98,9	97,1	97,8
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,4	98,9	96,0	94,8	95,8	97,1	95,5
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	96,9	97,8	97,3	96,0	95,7	97,1	97,7
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	99,2	98,8	100	100	100	97,1	98,9
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?	87,4	83,9	91,8	82,1	83,1	95,7	89,8
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	97,0	96,1	98,6	100	96,3	98,5	93,8
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,7	96,6	92,0	87,3	93,7	95,7	91,0
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	50,0						
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	36,4						
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	16,1						
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	90,9	92,1	89,2	85,0	95,7	88,4	93,3
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,2	9,3	9,0	8,8	9,4	9,2	9,2
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	90,7	93,2	90,5	83,8	91,5	94,1	91,1
39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,1	9,3	9,0	8,6	9,3	9,4	9,0
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	90,3	94,3	90,7	83,5	91,6	92,8	88,8
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	89,6	90,5	91,4	83,3	92,5	89,4	89,8
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	9,0	9,2	9,0	8,6	9,2	9,2	8,9
43. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	62,2	68,7	47,8	63,4	62,7	66,2	63,0
43bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,7	8,1	6,9	7,8	8,0	8,0	7,5

### Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el total de hospitales concertados.  
Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el total de hospitales concertados.