

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
Hospitales Concertados
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2020

**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 21 de septiembre al 25 de octubre de 2020, y que han permanecido en ellos como mínimo una estancia completa. El periodo de estudio se amplió una semana en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente (Hospital Mesa del Castillo, Hospital Perpetuo Socorro y Hospital Virgen del Alcázar). 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 469 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 84,3% de los casos y al acompañante en el 15,7%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,5 minutos (5-30 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA se inició el día 05/10/2020 y finalizó el 13/11/2020.

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

HOSPITAL	Total Contestan
	n
Hospital Viamed San José	100
Hospital Virgen del Alcázar	60
Hospital Mesa del Castillo	80
Hospital de Molina	100
Hospital Perpetuo Socorro	49
Hospital Quirón Salud	80
Hospitales Concertados	469

Edad del/la paciente

	Total Contestan	Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Media	Desviación estándar
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Hospital Viamed San José	97	3	3,1	10	10,3	37	38,1	31	32,0	16	16,5	45,9	19,0
Hospital Virgen del Alcázar	59	0	0,0	2	3,4	17	28,8	30	50,8	10	16,9	51,0	19,0
Hospital Mesa del Castillo	74	2	2,7	2	2,7	15	20,3	23	31,1	32	43,2	54,3	19,0
Hospital de Molina	100	1	1,0	9	9,0	15	15,0	44	44,0	31	31,0	53,3	17,7
Hospital Perpetuo Socorro	47	0	0,0	1	2,1	4	8,5	22	46,8	20	42,6	61,0	18,9
Hospital Quirón Salud	80	1	1,3	5	6,3	14	17,5	39	48,8	21	26,3	50,6	18,9
Hospitales Concertados	457	7	1,5	29	6,3	102	22,3	189	41,4	130	28,4	53,4	18,8

Edad del/la informante

	Total Contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Media	Desviación estándar
		n	%	n	%	n	%		
Hospital Viamed San José	18	4	22,2	13	72,2	1	5,6	46,5	12,0
Hospital Virgen del Alcázar	2	0	0,0	2	100	0	0,0	48,0	11,8
Hospital Mesa del Castillo	14	2	14,3	10	71,4	2	14,3	49,3	11,8
Hospital de Molina	27	7	25,9	19	70,4	1	3,7	50,5	11,9
Hospital Perpetuo Socorro	7	1	14,3	3	42,9	3	42,9	56,6	11,9
Hospital Quirón Salud	10	3	30,0	7	70,0	0	0,0	48,0	12,1
Hospitales Concertados	78	17	21,8	54	69,2	7	9,0	50,5	11,8

Género del/la paciente

	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	100	49	49,0	51	51,0
Hospital Virgen del Alcázar	60	30	50,0	30	50,0
Hospital Mesa del Castillo	80	40	50,0	40	50,0
Hospital de Molina	100	51	51,0	49	49,0
Hospital Perpetuo Socorro	49	22	44,9	27	55,1
Hospital Quirón Salud	80	37	46,3	43	53,8
Hospitales Concertados	469	229	48,8	240	51,2

Género del/la informante

	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	18	4	22,2	14	77,8
Hospital Virgen del Alcázar	2	0	0,0	2	100
Hospital Mesa del Castillo	14	4	28,6	10	71,4
Hospital de Molina	27	11	40,7	16	59,3
Hospital Perpetuo Socorro	7	3	42,9	4	57,1
Hospital Quirón Salud	10	0	0,0	10	100
Hospitales Concertados	78	22	28,2	56	71,8

Estudios del/la paciente

	Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	98	8	8,2	90	91,8
Hospital Virgen del Alcázar	59	5	8,5	54	91,5
Hospital Mesa del Castillo	79	12	15,2	67	84,8
Hospital de Molina	97	17	17,5	80	82,5
Hospital Perpetuo Socorro	49	5	10,2	44	89,8
Hospital Quirón Salud	80	5	6,3	75	93,8
Hospitales Concertados	462	52	11,3	410	88,7

Estudios del/la informante

	Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	18	0	0,0	18	100
Hospital Virgen del Alcázar	2	0	0,0	2	100
Hospital Mesa del Castillo	14	0	0,0	14	100
Hospital de Molina	26	1	3,8	25	96,2
Hospital Perpetuo Socorro	7	0	0,0	7	100
Hospital Quirón Salud	10	0	0,0	10	100
Hospitales Concertados	77	1	1,3	76	98,7

Nacionalidad del/la paciente

	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	99	96	97,0	3	3,0
Hospital Virgen del Alcázar	59	51	86,4	8	13,6
Hospital Mesa del Castillo	80	80	100	0	0,0
Hospital de Molina	96	91	94,8	5	5,2
Hospital Perpetuo Socorro	48	42	87,5	6	12,5
Hospital Quirón Salud	78	77	98,7	1	1,3
Hospitales Concertados	460	437	95,0	23	5,0

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

	Total Contestan	Muy buena y buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	100	57	57,0	43	43,0
Hospital Virgen del Alcázar	60	33	55,0	27	45,0
Hospital Mesa del Castillo	80	43	53,8	37	46,3
Hospital de Molina	100	50	50,0	50	50,0
Hospital Perpetuo Socorro	49	26	53,1	23	46,9
Hospital Quirón Salud	80	35	43,8	45	56,3
Hospitales Concertados	469	244	52,0	225	48,0

CUESTIONARIO

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

HOSPITAL	Total Contestan	No me dio ninguna información	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	100	10	85	94,4	90,0	98,9
Hospital Virgen del Alcázar	59	0	54	91,5	84,4	98,6
Hospital Mesa del Castillo	79	2	72	93,5	88,1	100
Hospital de Molina	99	4	90	94,7	90,3	99,1
Hospital Perpetuo Socorro	48	3	42	93,3	86,3	100
Hospital Quirón Salud	78	1	74	96,1	91,8	100
Hospitales Concertados	463	20	417	94,1	92,0	96,3

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

HOSPITAL	Total Contestan	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	11	70	79,5	71,6	87,5
Hospital Virgen del Alcázar	60	1	52	88,1	80,0	96,3
Hospital Mesa del Castillo	79	4	65	86,7	79,2	94,2
Hospital de Molina	99	11	71	80,7	72,9	88,5
Hospital Perpetuo Socorro	48	6	31	73,8	61,4	86,2
Hospital Quirón Salud	78	12	61	92,4	86,6	98,3
Hospitales Concertados	463	45	350	83,7	80,4	87,1

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	97	96	99,0	97,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	59	56	94,9	89,3	100
Hospital Mesa del Castillo	76	75	98,7	96,1	100
Hospital de Molina	98	95	96,9	93,5	100
Hospital Perpetuo Socorro	46	45	97,8	93,6	100
Hospital Quirón Salud	77	76	98,7	96,2	100
Hospitales Concertados	453	443	97,8	96,4	99,1

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	94	80	85,1	77,9	92,3
Hospital Virgen del Alcázar	54	52	96,3	91,3	100
Hospital Mesa del Castillo	75	63	84,0	75,7	92,3
Hospital de Molina	92	87	94,6	89,9	99,2
Hospital Perpetuo Socorro	45	39	86,7	76,7	96,6
Hospital Quirón Salud	75	71	94,7	89,6	99,8
Hospitales Concertados	435	392	90,1	87,3	92,9

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	79	57	72,2	62,3	82,0
Hospital Virgen del Alcázar	49	42	85,7	75,9	95,5
Hospital Mesa del Castillo	69	63	91,3	84,7	98,0
Hospital de Molina	86	75	87,2	80,2	94,3
Hospital Perpetuo Socorro	40	26	65,0	50,2	79,8
Hospital Quirón Salud	68	64	94,1	88,5	99,7
Hospitales Concertados	391	327	83,6	80,0	87,3

6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	100	74	74,0	65,4	82,6
Hospital Virgen del Alcázar	60	48	80,0	69,9	90,1
Hospital Mesa del Castillo	80	58	72,5	62,7	82,3
Hospital de Molina	100	81	81,0	73,3	88,7
Hospital Perpetuo Socorro	49	40	81,6	70,8	92,5
Hospital Quirón Salud	80	59	73,8	64,1	83,4
Hospitales Concertados	469	360	76,8	72,9	80,6

7. ¿Cómo valora la información que le dieron?

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	74	71	95,9	91,5	100
Hospital Virgen del Alcázar	48	42	87,5	78,1	96,9
Hospital Mesa del Castillo	58	58	100	100	100
Hospital de Molina	81	77	95,1	90,3	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	38	37	97,4	92,3	100
Hospital Quirón Salud	59	57	96,6	92,0	100
Hospitales Concertados	358	342	95,5	93,4	97,7

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	98	84	85,7	78,8	92,6
Hospital Virgen del Alcázar	60	54	90,0	82,4	97,6
Hospital Mesa del Castillo	80	71	88,8	81,8	95,7
Hospital de Molina	99	87	87,9	81,4	94,3
Hospital Perpetuo Socorro	47	39	83,0	72,2	93,7
Hospital Quirón Salud	77	74	96,1	91,8	100
Hospitales Concertados	461	409	88,7	85,8	91,6

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	95	88	92,6	87,4	97,9
Hospital Virgen del Alcázar	59	59	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	77	71	92,2	86,2	98,2
Hospital de Molina	96	92	95,8	91,8	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	47	44	93,6	86,6	100
Hospital Quirón Salud	80	77	96,3	92,1	100
Hospitales Concertados	454	431	94,9	92,9	97,0

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	100	77	77,0	68,8	85,2	8,3	1,7
Hospital Virgen del Alcázar	60	45	75,0	64,0	86,0	8,7	1,5
Hospital Mesa del Castillo	80	69	86,3	78,7	93,8	9,2	1,2
Hospital de Molina	100	90	90,0	84,1	95,9	9,1	1,2
Hospital Perpetuo Socorro	49	43	87,8	78,6	96,9	8,6	1,3
Hospital Quirón Salud	80	73	91,3	85,1	97,4	9,2	1,2
Hospitales Concertados	469	397	84,6	81,4	87,9	8,9	1,4

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

HOSPITAL	Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	97	85	87,6	81,1	94,2
Hospital Virgen del Alcázar	58	52	89,7	81,8	97,5
Hospital Mesa del Castillo	78	72	92,3	86,4	98,2
Hospital de Molina	94	81	86,2	79,2	93,1
Hospital Perpetuo Socorro	44	38	86,4	76,2	96,5
Hospital Quirón Salud	77	65	84,4	76,3	92,5
Hospitales Concertados	448	393	87,7	84,7	90,8

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

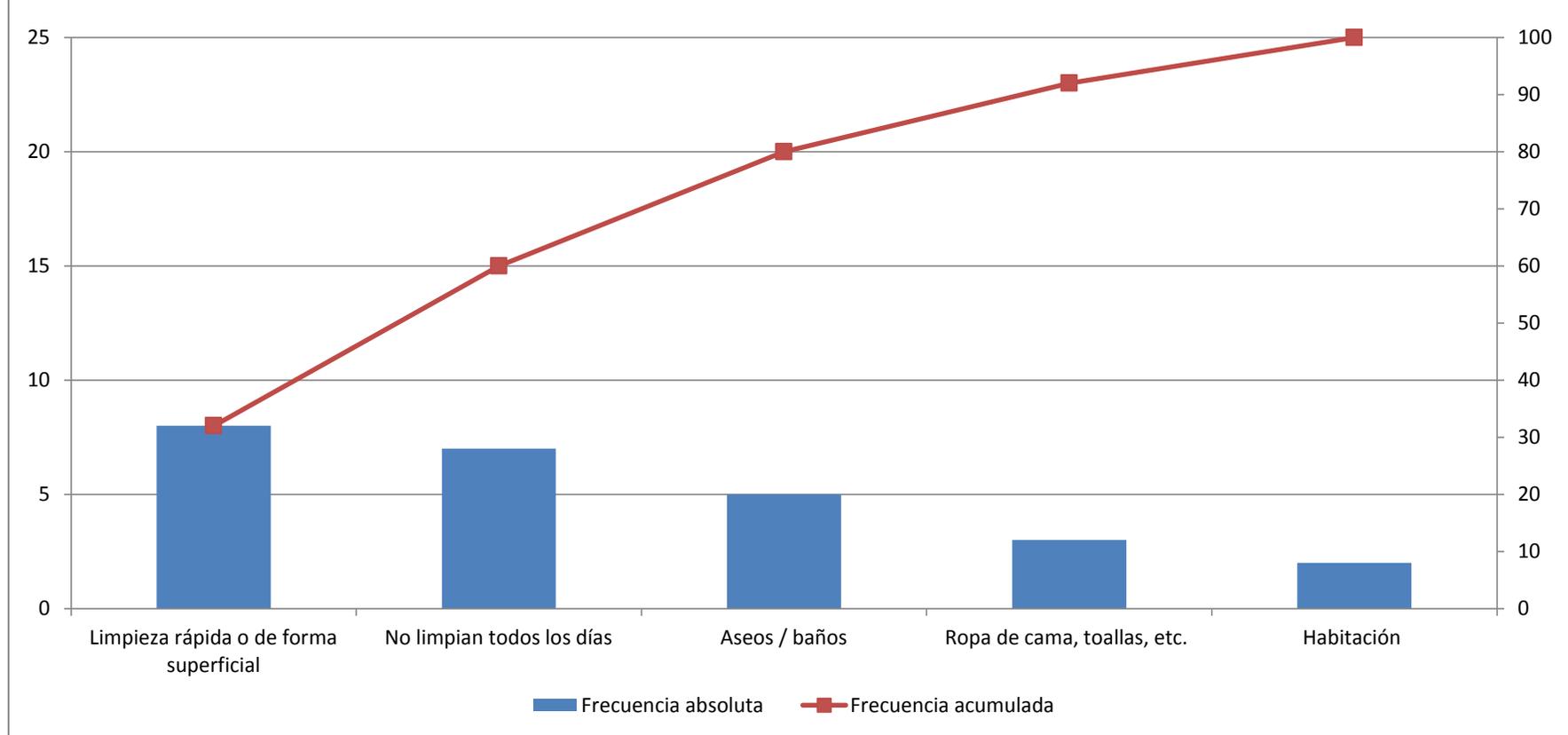
HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	90	90,9	85,2	96,6
Hospital Virgen del Alcázar	60	52	86,7	78,1	95,3
Hospital Mesa del Castillo	80	78	97,5	94,1	100
Hospital de Molina	100	98	98,0	95,3	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	44	89,8	81,3	98,3
Hospital Quirón Salud	79	75	94,9	90,1	99,8
Hospitales Concertados	467	437	93,6	91,4	95,8

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

HOSPITAL	Total contestan	Limpieza rápida o de forma superficial		No limpian todos los días		Aseos / baños		Ropa de cama, toallas, etc.		Habitación	
	Recuento	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	9	1	11,1	2	22,2	2	22,2	2	22,2	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	8	5	62,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
Hospital de Molina	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	2	40,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	4	0	0,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
Hospitales Concertados	30	8	26,7	7	23,3	5	16,7	3	10,0	2	6,7

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=25

* Se especifican los incumplimientos más citados

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

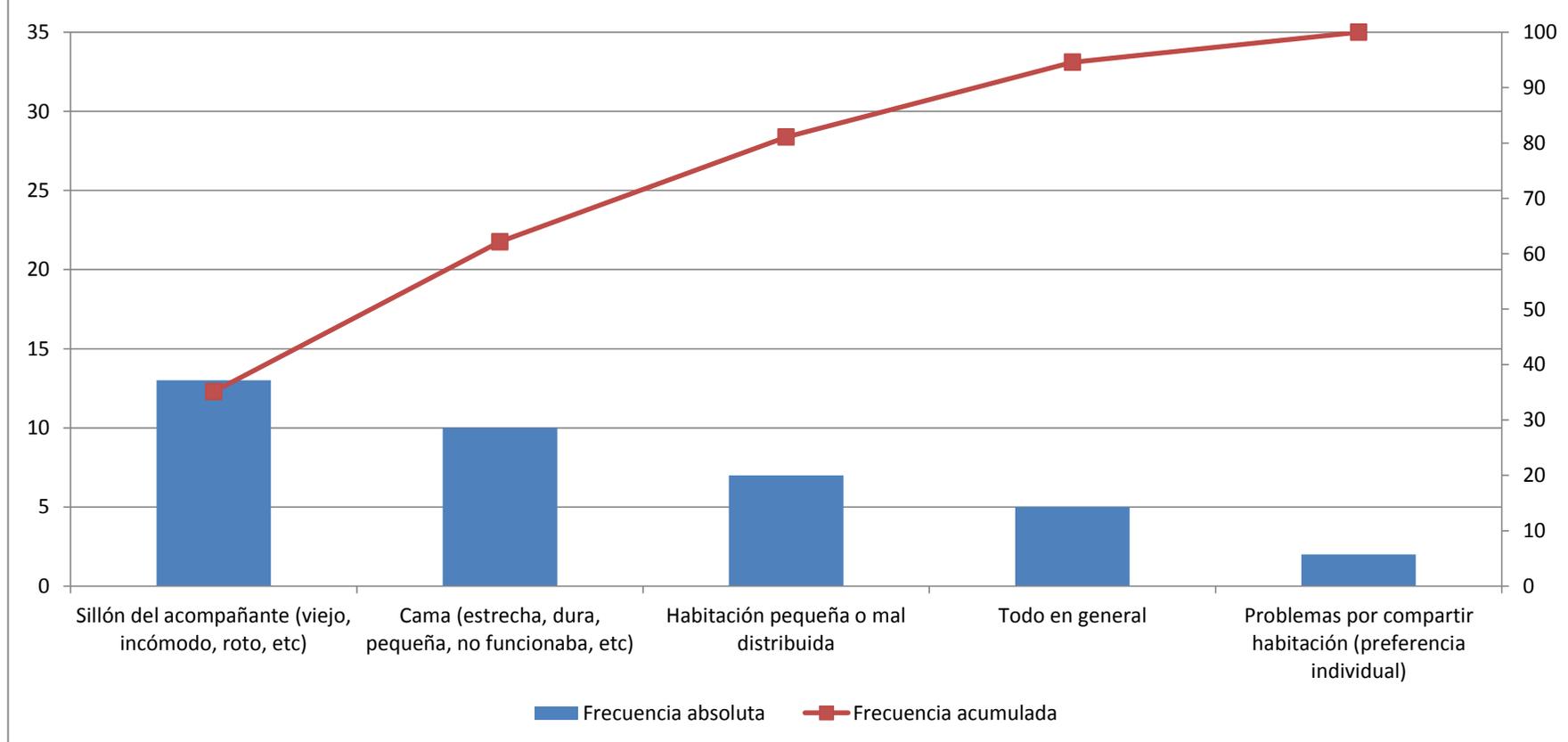
HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	78	78,8	70,7	86,8
Hospital Virgen del Alcázar	60	59	98,3	95,1	100
Hospital Mesa del Castillo	80	74	92,5	86,7	98,3
Hospital de Molina	100	99	99,0	97,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	42	85,7	75,9	95,5
Hospital Quirón Salud	80	78	97,5	94,1	100
Hospitales Concertados	468	430	91,9	89,4	94,4

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, roto, etc)		Cama (estrecha, dura, pequeña, no funcionaba, etc)		Habitación pequeña o mal distribuida		Todo en general		Problemas por compartir habitación (preferencia individual)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	21	7	33,3	3	14,3	4	19,0	4	19,0	2	9,5
Hospital Virgen del Alcázar	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	6	2	33,3	2	33,3	1	16,7	1	16,7	0	0,0
Hospital de Molina	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	7	2	28,6	4	57,1	1	14,3	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospitales Concertados	38	13	34,2	10	26,3	7	18,4	5	13,2	2	5,3

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=37

* Se especifican los incumplimientos más citados

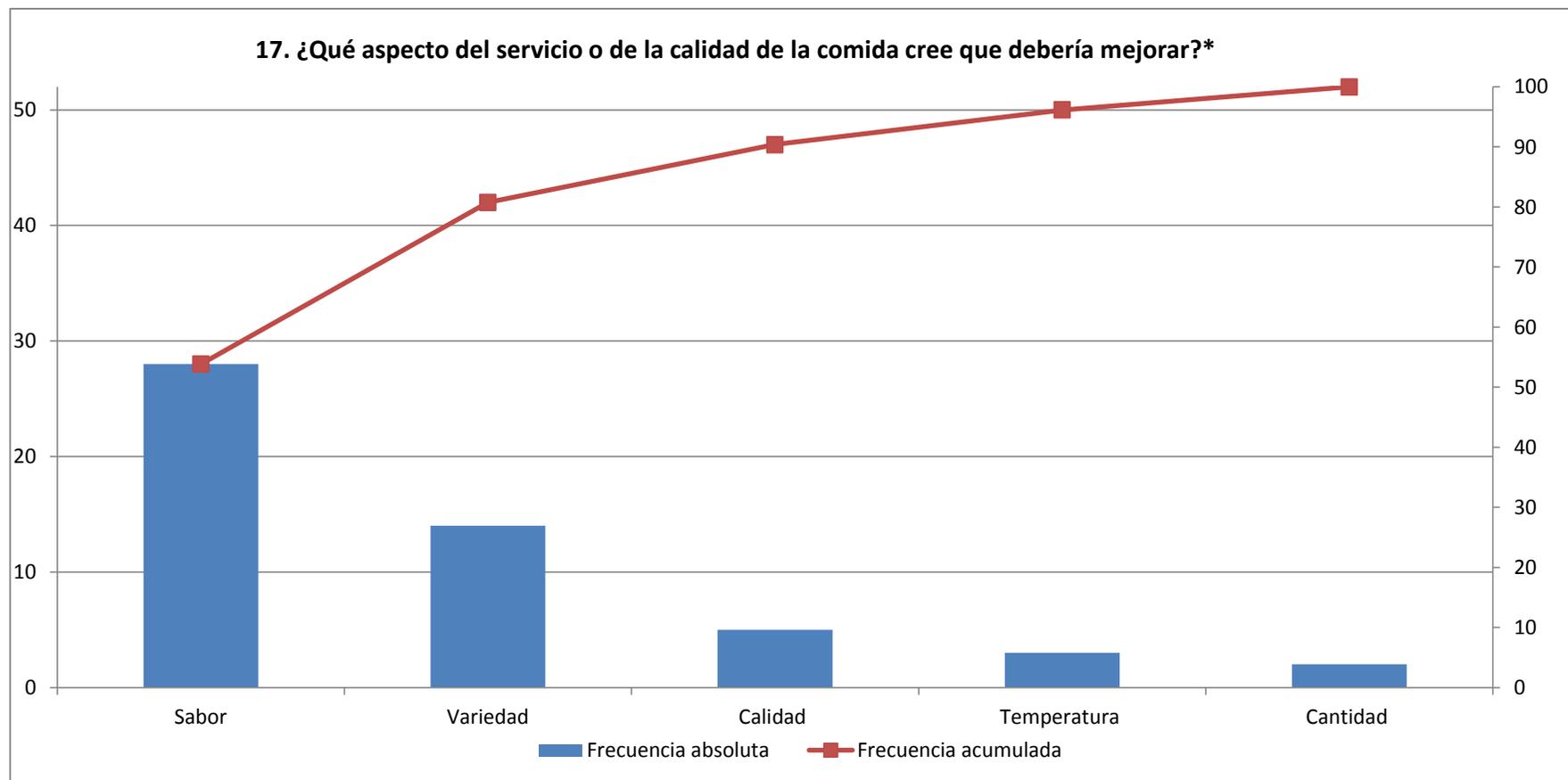
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	83	66	79,5	70,8	88,2
Hospital Virgen del Alcázar	54	47	87,0	78,1	96,0
Hospital Mesa del Castillo	69	59	85,5	77,2	93,8
Hospital de Molina	86	76	88,4	81,6	95,1
Hospital Perpetuo Socorro	47	42	89,4	80,5	98,2
Hospital Quirón Salud	74	66	89,2	82,1	96,3
Hospitales Concertados	413	356	86,2	82,9	89,5

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

HOSPITAL	Total contestan	Sabor		Variedad		Calidad		Temperatura		Cantidad	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	17	8	0,5	2	0,1	3	17,6	0	0,0	1	5,9
Hospital Virgen del Alcázar	7	2	0,3	3	0,4	1	14,3	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	10	6	0,6	1	0,1	1	10,0	1	10,0	1	10,0
Hospital de Molina	10	6	0,6	4	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	3	0,6	1	0,2	0	0,0	1	20,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	8	3	0,4	3	0,4	0	0,0	1	12,5	0	0,0
Hospitales Concertados	57	28	0,5	14	0,2	5	8,8	3	5,3	2	3,5

* Se especifican los incumplimientos más citados



n=52

* Se especifican los incumplimientos más citados

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

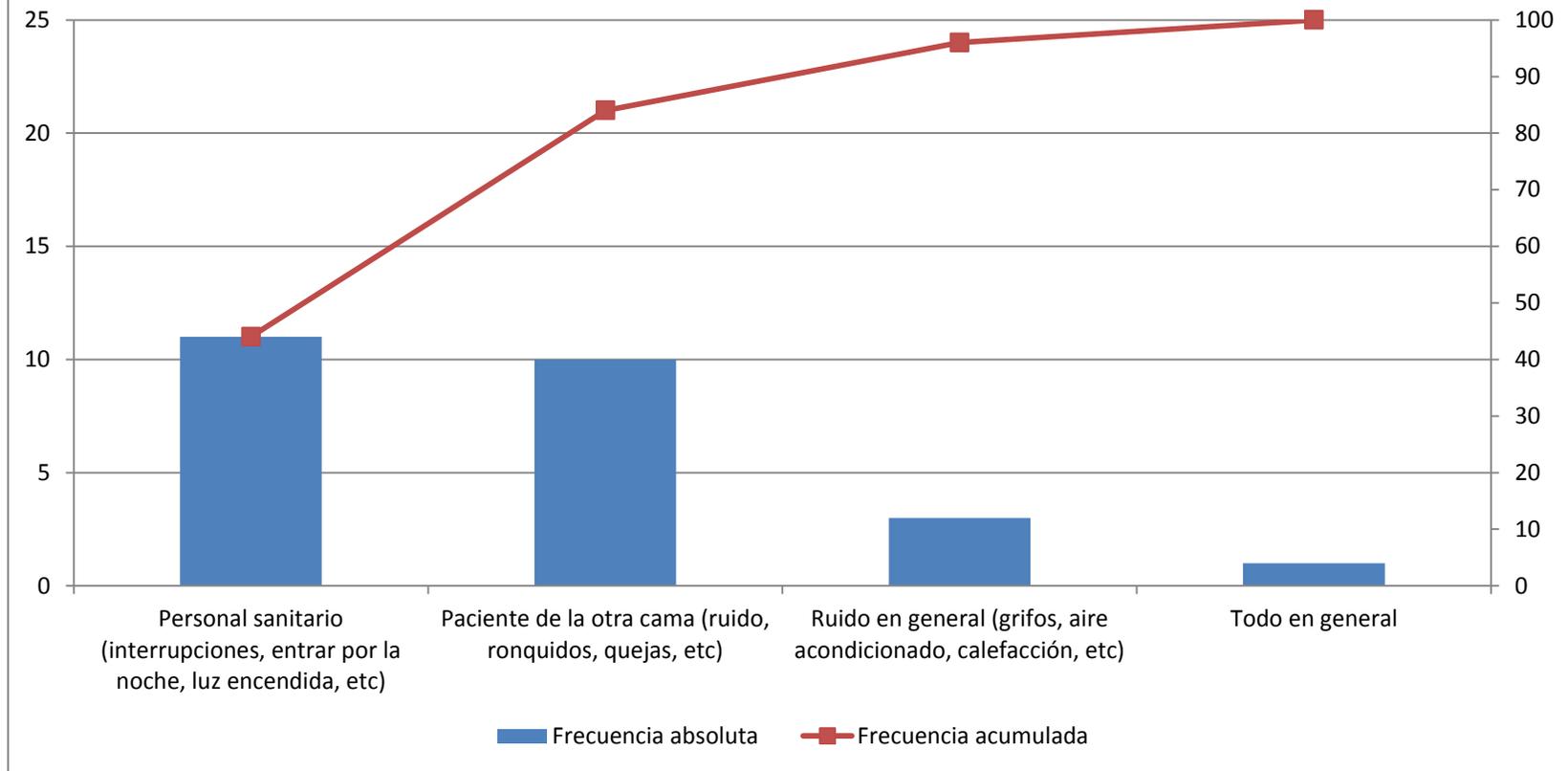
HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	90	90,9	85,2	96,6
Hospital Virgen del Alcázar	60	59	98,3	95,1	100
Hospital Mesa del Castillo	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital de Molina	99	98	99,0	97,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	48	43	89,6	80,9	98,2
Hospital Quirón Salud	77	73	94,8	89,8	99,8
Hospitales Concertados	461	436	94,6	92,5	96,6

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

HOSPITAL	Total Contestan	Personal sanitario (interrupciones, entrar por la noche, luz encendida, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Todo en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	9	4	44,4	4	44,4	0	0,0	1	11,1
Hospital Virgen del Alcázar	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
Hospital de Molina	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
Hospitales Concertados	25	11	44,0	10	40,0	3	12,0	1	4,0

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=25

* Se especifican los incumplimientos más citados

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	96	74	77,1	68,7	85,5	8,5	1,8
Hospital Virgen del Alcázar	60	52	86,7	78,1	95,3	9,1	1,3
Hospital Mesa del Castillo	79	64	81,0	72,4	89,7	8,4	2,1
Hospital de Molina	100	86	86,0	79,2	92,8	8,8	1,9
Hospital Perpetuo Socorro	47	41	87,2	77,7	96,8	8,9	1,5
Hospital Quirón Salud	80	66	82,5	74,2	90,8	8,8	1,8
Hospitales Concertados	462	383	82,9	79,5	86,3	8,7	1,8

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	96	76	79,2	71,0	87,3	8,6	1,9
Hospital Virgen del Alcázar	58	50	86,2	77,3	95,1	9,1	1,3
Hospital Mesa del Castillo	78	62	79,5	70,5	88,4	8,4	2,2
Hospital de Molina	100	89	89,0	82,9	95,1	9,1	1,2
Hospital Perpetuo Socorro	49	44	89,8	81,3	98,3	9,1	1,2
Hospital Quirón Salud	79	68	86,1	78,4	93,7	8,8	1,9
Hospitales Concertados	460	389	84,6	81,3	87,9	8,8	1,7

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	98	97	99,0	97,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	59	57	96,6	92,0	100
Hospital Mesa del Castillo	79	76	96,2	92,0	100
Hospital de Molina	97	96	99,0	97,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	49	100	100	100
Hospital Quirón Salud	80	75	93,8	88,4	99,1
Hospitales Concertados	462	450	97,4	96,0	98,9

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	98	95	96,9	93,5	100
Hospital Virgen del Alcázar	60	59	98,3	95,1	100
Hospital Mesa del Castillo	80	80	100	100	100
Hospital de Molina	100	97	97,0	93,7	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	49	100	100	100
Hospital Quirón Salud	79	74	93,7	88,3	99,0
Hospitales Concertados	466	454	97,4	96,0	98,9

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	97	93	95,9	91,9	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	59	57	96,6	92,0	100
Hospital Mesa del Castillo	80	78	97,5	94,1	100
Hospital de Molina	98	96	98,0	95,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	48	98,0	94,0	100
Hospital Quirón Salud	78	75	96,2	91,9	100
Hospitales Concertados	461	447	97,0	95,4	98,5

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	99	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	58	57	98,3	94,9	100
Hospital Mesa del Castillo	78	78	100	100	100
Hospital de Molina	100	100	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	49	100	100	100
Hospital Quirón Salud	78	75	96,2	91,9	100
Hospitales Concertados	462	458	99,1	98,3	100

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	92	92,9	87,9	98,0
Hospital Virgen del Alcázar	60	60	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	80	80	100	100	100
Hospital de Molina	100	99	99,0	97,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	49	100	100	100
Hospital Quirón Salud	78	74	94,9	90,0	99,8
Hospitales Concertados	466	454	97,4	96,0	98,9

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	96	91	94,8	90,3	99,2
Hospital Virgen del Alcázar	60	60	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	79	78	98,7	96,3	100
Hospital de Molina	98	94	95,9	92,0	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	49	48	98,0	94,0	100
Hospital Quirón Salud	80	78	97,5	94,1	100
Hospitales Concertados	462	449	97,2	95,7	98,7

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	100	97	97,0	93,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	60	60	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	79	75	94,9	90,1	99,8
Hospital de Molina	100	97	97,0	93,7	100
Hospital Perpetuo Socorro	48	45	93,8	86,9	100
Hospital Quirón Salud	79	78	98,7	96,3	100
Hospitales Concertados	466	452	97,0	95,4	98,5

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	98	92	93,9	89,1	98,6
Hospital Virgen del Alcázar	59	59	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	80	79	98,8	96,3	100
Hospital de Molina	98	96	98,0	95,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	49	48	98,0	94,0	100
Hospital Quirón Salud	78	75	96,2	91,9	100
Hospitales Concertados	462	449	97,2	95,7	98,7

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	99	99	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	60	60	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	80	80	100	100	100
Hospital de Molina	100	100	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	48	48	100	100	100
Hospital Quirón Salud	78	78	100	100	100
Hospitales Concertados	465	465	100	100	100

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	98	81	82,7	75,2	90,1
Hospital Virgen del Alcázar	59	53	89,8	82,1	97,5
Hospital Mesa del Castillo	79	73	92,4	86,6	98,2
Hospital de Molina	97	88	90,7	84,9	96,5
Hospital Perpetuo Socorro	48	42	87,5	78,1	96,9
Hospital Quirón Salud	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospitales Concertados	459	410	89,3	86,5	92,1

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

HOSPITAL	Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	97	91	93,8	89,0	98,6
Hospital Virgen del Alcázar	59	57	96,6	92,0	100
Hospital Mesa del Castillo	72	69	95,8	91,2	100
Hospital de Molina	86	81	94,2	89,2	99,1
Hospital Perpetuo Socorro	46	44	95,7	89,8	100
Hospital Quirón Salud	72	69	95,8	91,2	100
Hospitales Concertados	432	411	95,1	93,1	97,2

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

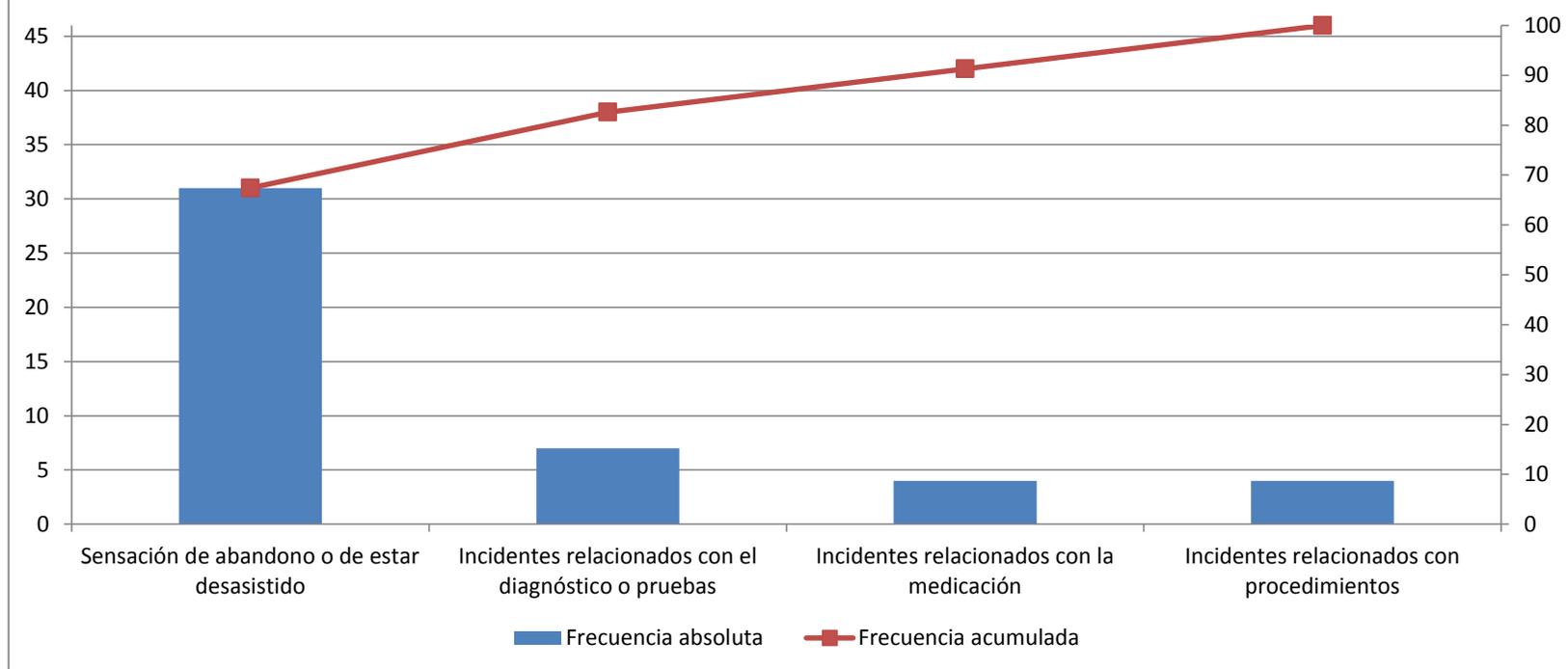
HOSPITAL	Total Contestan	No		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	100	87	87,0	80,4	93,6
Hospital Virgen del Alcázar	59	54	91,5	84,4	98,6
Hospital Mesa del Castillo	80	72	90,0	83,4	96,6
Hospital de Molina	98	88	89,8	83,8	95,8
Hospital Perpetuo Socorro	49	44	89,8	81,3	98,3
Hospital Quirón Salud	80	71	88,8	81,8	95,7
Hospitales Concertados	466	416	89,3	86,5	92,1

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		Incidentes relacionados con el diagnóstico o pruebas		Incidentes relacionados con la medicación		Incidentes relacionados con procedimientos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	13	8	61,5	1	7,7	2	15,4	1	7,7
Hospital Virgen del Alcázar	5	4	80,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	8	5	62,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0
Hospital de Molina	10	6	60,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	2	40,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
Hospital Quirón Salud	9	6	66,7	2	22,2	0	0,0	1	11,1
Hospitales Concertados	50	31	62,0	7	14,0	4	8,0	4	8,0

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=35

* Se especifican los incumplimientos más citados

35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	11	7	63,6	35,2	92,1
Hospital Virgen del Alcázar	5	4	80,0	44,9	100
Hospital Mesa del Castillo	8	3	37,5	4,0	71,0
Hospital de Molina	12	7	58,3	30,4	86,2
Hospital Perpetuo Socorro	5	4	80,0	44,9	100
Hospital Quirón Salud	9	7	77,8	50,6	100
Hospitales Concertados	50	32	64,0	50,7	77,3

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	13	8	61,5	35,1	88,0
Hospital Virgen del Alcázar	5	2	40,0	0,0	82,9
Hospital Mesa del Castillo	8	3	37,5	4,0	71,0
Hospital de Molina	12	6	50,0	21,7	78,3
Hospital Perpetuo Socorro	5	3	60,0	17,1	100
Hospital Quirón Salud	9	5	55,6	23,1	88,0
Hospitales Concertados	52	27	51,9	38,3	65,5

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	13	1	7,7	0,0	22,2
Hospital Virgen del Alcázar	5	0	0,0	0,0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	8	3	37,5	4,0	71,0
Hospital de Molina	12	4	33,3	6,7	60,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	3	60,0	17,1	100
Hospital Quirón Salud	9	2	22,2	-4,9	49,4
Hospitales Concertados	52	13	25,0	13,2	36,8

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	98	88	89,8	83,8	95,8	9,0	1,4
Hospital Virgen del Alcázar	60	49	81,7	71,9	91,5	8,9	1,6
Hospital Mesa del Castillo	80	77	96,3	92,1	100	9,4	1,3
Hospital de Molina	100	96	96,0	92,2	99,8	9,4	1,0
Hospital Perpetuo Socorro	49	43	87,8	78,6	96,9	9,0	1,2
Hospital Quirón Salud	80	74	92,5	86,7	98,3	9,3	1,5
Hospitales Concertados	467	427	91,4	88,9	94,0	9,2	1,3

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

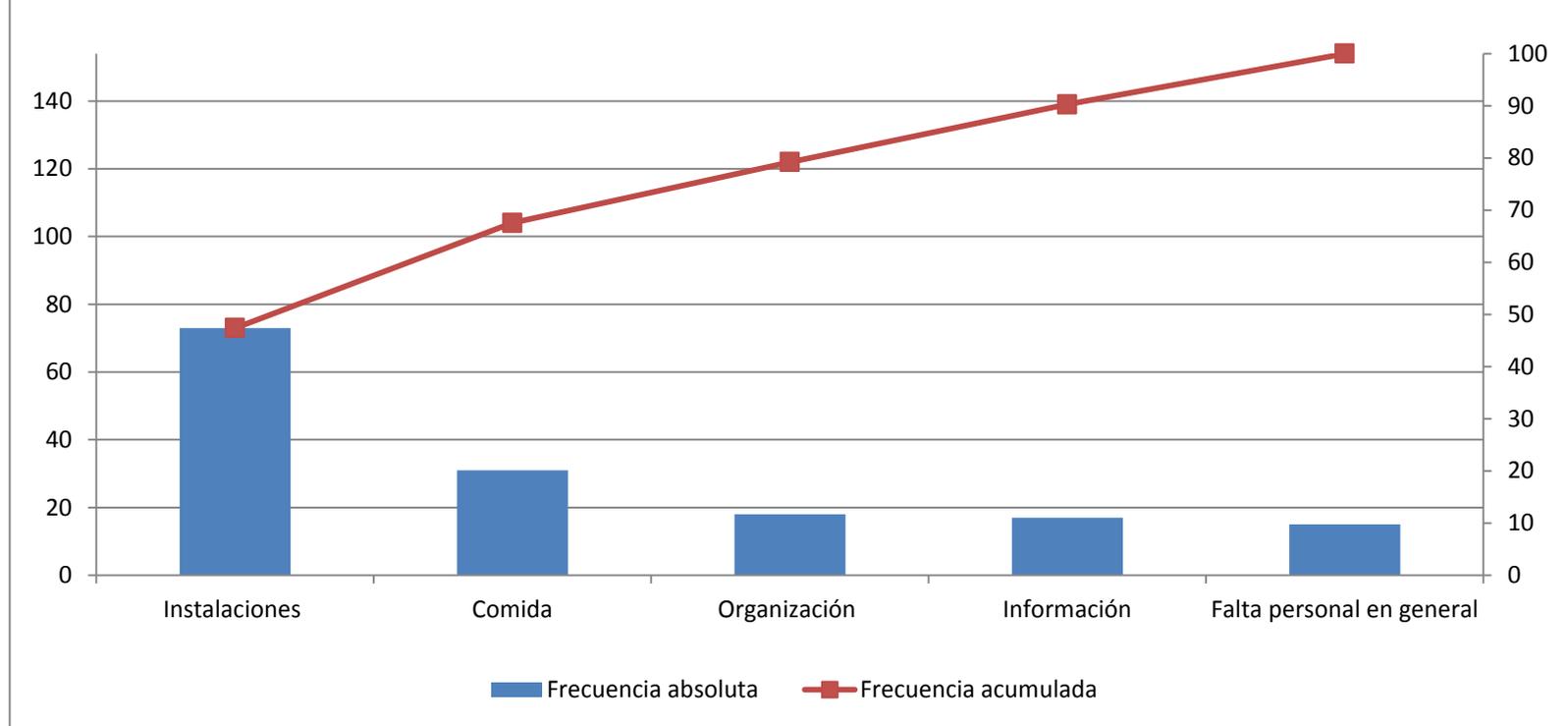
HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	100	82	82,0	74,5	89,5	8,5	2,0
Hospital Virgen del Alcázar	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,5
Hospital Mesa del Castillo	79	72	91,1	84,9	97,4	9,2	1,3
Hospital de Molina	100	96	96,0	92,2	99,8	9,3	1,0
Hospital Perpetuo Socorro	49	44	89,8	81,3	98,3	9,1	1,4
Hospital Quirón Salud	79	71	89,9	83,2	96,5	9,3	1,2
Hospitales Concertados	467	414	88,7	85,8	91,5	9,0	1,5

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

HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones		Comida		Organización		Información		Falta personal en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	64	30	46,9	7	10,9	2	3,1	5	7,8	1	1,6
Hospital Virgen del Alcázar	25	3	12,0	3	12,0	2	8,0	3	12,0	6	24,0
Hospital Mesa del Castillo	39	14	35,9	8	20,5	5	12,8	0	0,0	4	10,3
Hospital de Molina	38	9	23,7	7	18,4	2	5,3	3	7,9	1	2,6
Hospital Perpetuo Socorro	21	8	38,1	3	14,3	3	14,3	2	9,5	0	0,0
Hospital Quirón Salud	32	9	28,1	3	9,4	4	12,5	4	12,5	3	9,4
Hospitales Concertados	219	73	33,3	31	14,2	18	8,2	17	7,8	15	6,8

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=154

* Se especifican los incumplimientos más citados

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	100	86	86,0	79,2	92,8
Hospital Virgen del Alcázar	60	53	88,3	80,2	96,5
Hospital Mesa del Castillo	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital de Molina	100	94	94,0	89,3	98,7
Hospital Perpetuo Socorro	49	40	81,6	70,8	92,5
Hospital Quirón Salud	80	78	97,5	94,1	100
Hospitales Concertados	469	427	91,0	88,5	93,6

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	100	76	76,0	67,6	84,4	8,3	2,3
Hospital Virgen del Alcázar	60	45	75,0	64,0	86,0	8,3	2,4
Hospital Mesa del Castillo	80	70	87,5	80,3	94,7	9,0	1,8
Hospital de Molina	98	92	93,9	89,1	98,6	9,3	1,4
Hospital Perpetuo Socorro	49	40	81,6	70,8	92,5	8,6	1,6
Hospital Quirón Salud	80	73	91,3	85,1	97,4	9,4	1,0
Hospitales Concertados	467	396	84,8	81,5	88,1	8,8	1,8

43. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

HOSPITAL	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	92	42	45,7	35,5	55,8	6,9	2,5
Hospital Virgen del Alcázar	53	34	64,2	51,2	77,1	7,5	2,9
Hospital Mesa del Castillo	72	42	58,3	46,9	69,7	7,2	2,8
Hospital de Molina	94	58	61,7	51,9	71,5	7,8	2,4
Hospital Perpetuo Socorro	43	26	60,5	45,9	75,1	7,7	2,4
Hospital Quirón Salud	79	56	70,9	60,9	80,9	8,2	2,0
Hospitales Concertados	433	258	59,6	55,0	64,2	7,5	2,5

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA 2020

HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA	Porcentajes de Cumplimiento - 2020						
	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?	94,1	94,4	91,5	93,5	94,7	93,3	96,1
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	83,7	79,5	88,1	86,7	80,7	73,8	92,4
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	97,8	99,0	94,9	98,7	96,9	97,8	98,7
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	90,1	85,1	96,3	84,0	94,6	86,7	94,7
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	83,6	72,2	85,7	91,3	87,2	65,0	94,1
6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado?	76,8	74,0	80,0	72,5	81,0	81,6	73,8
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	95,5	95,9	87,5	100	95,1	97,4	96,6
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	88,7	85,7	90,0	88,8	87,9	83,0	96,1
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o acompañante su nombre para confirmar su identidad?	94,9	92,6	100	92,2	95,8	93,6	96,3
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?	84,6	77,0	75,0	86,3	90,0	87,8	91,3
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital? (media)	8,9	8,3	8,7	9,2	9,1	8,6	9,2
11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc.?	87,7	87,6	89,7	92,3	86,2	86,4	84,4
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	93,6	90,9	86,7	97,5	98,0	89,8	94,9
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	91,9	78,8	98,3	92,5	99,0	85,7	97,5
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	86,2	79,5	87,0	85,5	88,4	89,4	89,2
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	94,6	90,9	98,3	93,6	99,0	89,6	94,8
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?	82,9	77,1	86,7	81,0	86,0	87,2	82,5
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico? (media)	8,7	8,5	9,1	8,4	8,8	8,9	8,8
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?	84,6	79,2	86,2	79,5	89,0	89,8	86,1
21bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería? (media)	8,8	8,6	9,1	8,4	9,1	9,1	8,8
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	97,4	99,0	96,6	96,2	99,0	100	93,8
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	97,4	96,9	98,3	100	97,0	100	93,7
24. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	97,0	95,9	96,6	97,5	98,0	98,0	96,2
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	99,1	100	98,3	100	100	100	96,2
26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	97,4	92,9	100	100	99,0	100	94,9
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,2	94,8	100	98,7	95,9	98,0	97,5
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,0	97,0	100	94,9	97,0	93,8	98,7
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	97,2	93,9	100	98,8	98,0	98,0	96,2
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	100	100	100	100	100	100	100
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?	89,3	82,7	89,8	92,4	90,7	87,5	93,6
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	95,1	93,8	96,6	95,8	94,2	95,7	95,8
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	89,3	87,0	91,5	90,0	89,8	89,8	88,8
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	64,0						
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	51,9						
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	25,0						
38. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	91,4	89,8	81,7	96,3	96,0	87,8	92,5
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,2	9,0	8,9	9,4	9,4	9,0	9,3
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	88,7	82,0	81,7	91,1	96,0	89,8	89,9
39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	8,5	8,7	9,2	9,3	9,1	9,3
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	91,0	86,0	88,3	95,0	94,0	81,6	97,5
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	84,8	76,0	75,0	87,5	93,9	81,6	91,3
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,8	8,3	8,3	9,0	9,3	8,6	9,4
43. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	59,6	45,7	64,2	58,3	61,7	60,5	70,9
43bis. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,5	6,9	7,5	7,2	7,8	7,7	8,2

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.