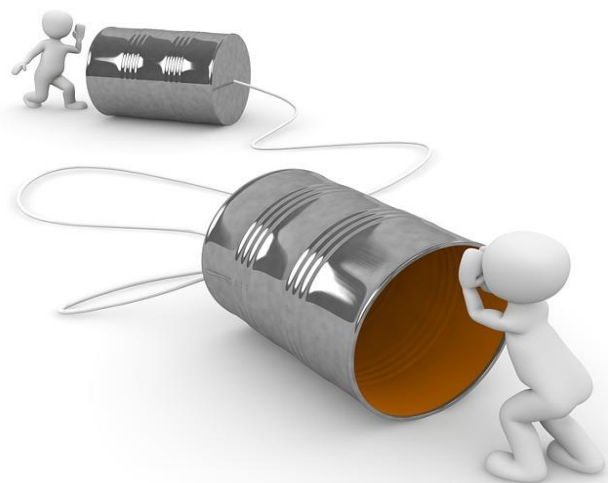


INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2019

**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 medio de apoyo a la investigación. FFIS.

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.....	58
Indicadores del Acuerdo de Gestión.....	59

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en los servicios de urgencias del hospital del 4 de febrero al 24 de marzo y del 16 de septiembre al 3 de noviembre de 2019. 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 la atención

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

Listados de pacientes facilitados por Francisco Javier Francisco Verdú. 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, semana de atención, edad y sexo.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.080 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Urgencias Hospitalarias, modificado y actualizado en 2017*, cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 68,3% de los casos. Cuando la persona seleccionada no podía contestar la encuesta se entrevista a la persona que le acompañó a urgencias, lo que sucedió en 31,7% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,25 minutos (5-26 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 21/02/2019 y finalizó el 02/04/2019 y del segundo corte se inició el día 07/10/2019 y finalizó el día 13/11/2019.

* Equipo de trabajo que realizó la revisión y adaptación del cuestionario: Pedro Parra Hidalgo; Adelia Más Castillo; M^a Dolores Hidalgo Montesinos; Rosa M^a Bermejo Alegría; Julián Alcaraz Martínez; Julio López Picazo Ferrer; Teodoro Martínez Arán; María Dolores Meroño Rivera; Teresa Ramón Esparza; M^a Carmen Santiago García

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Corte 1	Corte 2	Total Contestan
		n	n	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	60	60	120
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	60	60	120
III	Hospital Rafael Méndez	60	60	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	58	120
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	120
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	60	60	120
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	60	60	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	60	120
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	60	60	120
Servicio Murciano de Salud		542	538	1.080

Edad

ÁREA - HOSPITAL		Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Total Contestan	Media	Mínimo	Máximo	Desviación estándar	Percentil 25	Mediana	Percentil 75
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n							
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	46	38,3	6	5,0	38	31,7	17	14,2	13	10,8	120	29,4	0	83	24,2	6	28,5	45
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	37	30,8	5	4,2	31	25,8	26	21,7	21	17,5	120	36,9	0	92	26,2	12	36,5	58
III	Hospital Rafael Méndez	20	16,7	7	5,8	39	32,5	30	25,0	24	20,0	120	41,3	0	84	21,9	28	38,5	57
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	19,2	3	2,5	37	30,8	30	25,0	27	22,5	120	43,5	0	90	24,7	28	43,5	62
V	Hospital Virgen del Castillo	33	27,5	5	4,2	20	16,7	32	26,7	30	25,0	120	43,1	0	93	27,7	17	46,5	65
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	4,2	13	10,8	32	26,7	30	25,0	40	33,3	120	52,3	11	93	22,6	34	51,5	72
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	8	6,7	8	6,7	32	26,7	37	30,8	35	29,2	120	51,0	7	90	21,3	36	52,0	66
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	25,0	7	5,8	36	30,0	36	30,0	11	9,2	120	35,8	0	87	21,6	18	35,0	52
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	46	38,3	5	4,2	21	17,5	24	20,0	24	20,0	120	33,7	0	87	26,1	6	33,5	57
Servicio Murciano de Salud		248	23,0	59	5,5	286	26,5	262	24,3	225	20,8	1.080	40,8	0	93	25,1	20	41,0	59

Sexo

ÁREA - HOSPITAL		Hombre		Mujer		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	54	45,0	66	55,0	120
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	52	43,3	68	56,7	120
III	Hospital Rafael Méndez	42	35,0	78	65,0	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	40,0	72	60,0	120
V	Hospital Virgen del Castillo	60	50,0	60	50,0	120
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	53	44,2	67	55,8	120
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	43	35,8	77	64,2	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	45,8	65	54,2	120
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	58,3	50	41,7	120
Servicio Murciano de Salud		477	44,2	603	55,8	1.080

Estudios

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC o menores de 16 años	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	45	10	13,3	65	86,7	75
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	37	14	16,9	69	83,1	83
III	Hospital Rafael Méndez	21	23	23,2	76	76,8	99
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	17	17,3	81	82,7	98
V	Hospital Virgen del Castillo	30	14	15,6	76	84,4	90
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	14	12,4	99	87,6	113
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	8	15	13,4	97	86,6	112
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	12	13,3	78	86,7	90
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	46	16	21,6	58	78,4	74
Servicio Murciano de Salud		246	135	16,2	699	83,8	834

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Española		Otra		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	111	92,5	9	7,5	120
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	93,3	8	6,7	120
III	Hospital Rafael Méndez	104	86,7	16	13,3	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	118	98,3	2	1,7	120
V	Hospital Virgen del Castillo	115	95,8	5	4,2	120
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	98,3	2	1,7	120
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	112	93,3	8	6,7	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	80,8	23	19,2	120
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	115	95,8	5	4,2	120
Servicio Murciano de Salud		1.002	92,8	78	7,2	1.080

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	34	28,3	86	71,7	120
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	49	41,2	70	58,8	119
III	Hospital Rafael Méndez	1	56	47,1	63	52,9	119
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	58	48,7	61	51,3	119
V	Hospital Virgen del Castillo	0	47	39,2	73	60,8	120
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	48	40,3	71	59,7	119
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	59	49,2	61	50,8	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	46	38,3	74	61,7	120
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	47	39,2	73	60,8	120
Servicio Murciano de Salud		4	444	41,3	632	58,7	1.076

CUESTIONARIO

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era...

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Poco grave o leve		Muy grave o grave		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	50	41,7	70	58,3	120	49,5	67,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	50	41,7	70	58,3	120	49,5	67,2
III	Hospital Rafael Méndez	3	55	47,0	62	53,0	117	43,9	62,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	51	43,6	66	56,4	117	47,4	65,4
V	Hospital Virgen del Castillo	3	50	42,7	67	57,3	117	48,3	66,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	45	39,1	70	60,9	115	51,9	69,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	43	36,8	74	63,2	117	54,5	72,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	52	45,6	62	54,4	114	45,2	63,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	66	56,9	50	43,1	116	34,1	52,1
Servicio Murciano de Salud		27	462	43,9	591	56,1	1.053	53,1	59,1

3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes, por personal del hospital, mientras usted permaneció en el área de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	4	3,8	101	96,2	105	92,5	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	6	6,3	89	93,7	95	88,8	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	3	2	2,0	100	98,0	102	95,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	9	9,1	90	90,9	99	85,2	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	5	3	3,0	96	97,0	99	93,6	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	1	1,2	80	98,8	81	96,4	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	5	6,1	77	93,9	82	88,7	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	2	2,2	91	97,8	93	94,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	5	5,1	94	94,9	99	90,6	99,3
Servicio Murciano de Salud		25	37	4,3	818	95,7	855	94,3	97,0

4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares mientras permaneció en Urgencias de cómo le iban a usted las cosas?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	6	5,9	96	94,1	102	89,6	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	6	6,5	86	93,5	92	88,4	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	8	10	10,3	87	89,7	97	83,6	95,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	14	14,4	83	85,6	97	78,6	92,6
V	Hospital Virgen del Castillo	8	12	12,5	84	87,5	96	80,9	94,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	8	8	10,1	71	89,9	79	83,2	96,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	13	16,3	67	83,8	80	75,7	91,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	8	8,9	82	91,1	90	85,2	97,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	8	8,3	88	91,7	96	86,1	97,2
Servicio Murciano de Salud		51	85	10,3	744	89,7	829	87,7	91,8

5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la Puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del Servicio?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Más de 10 minutos		10 minutos o menos		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	63	53,8	54	46,2	117	37,1	55,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	63	34,8	75	65,2	115	56,5	73,9
III	Hospital Rafael Méndez	7	55	46,9	60	53,1	113	43,9	62,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	55	50,0	58	50,0	116	40,9	59,1
V	Hospital Virgen del Castillo	5	50	42,6	66	57,4	115	48,4	66,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	45	40,7	70	59,3	118	50,5	68,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	61	50,0	57	50,0	114	40,8	59,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	65	57,0	49	43,0	114	33,9	52,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	42	35,6	76	64,4	118	55,8	73,0
Servicio Murciano de Salud		40	499	45,7	565	54,3	1.040	51,3	57,4

6. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	37	31,6	80	68,4	117	60,0	76,8	0	10	8,0	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	32	27,4	85	72,6	117	64,6	80,7	0	10	8,0	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	6	45	39,5	69	60,5	114	51,6	69,5	0	10	7,7	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	49	41,5	69	58,5	118	49,6	67,4	0	10	7,3	2,7
V	Hospital Virgen del Castillo	5	38	33,0	77	67,0	115	58,4	75,6	0	10	7,7	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	29	25,0	87	75,0	116	67,1	82,9	3	10	8,4	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	35	29,7	83	70,3	118	62,1	78,6	0	10	7,8	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	37	33,0	75	67,0	112	58,3	75,7	0	10	7,8	2,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	33	28,7	82	71,3	115	63,0	79,6	0	10	8,0	2,1
Servicio Murciano de Salud		38	335	32,1	707	67,9	1.042	65,0	70,7	0	10	7,8	2,3

7. ¿Cómo valora la limpieza del Servicio de Urgencias del hospital?

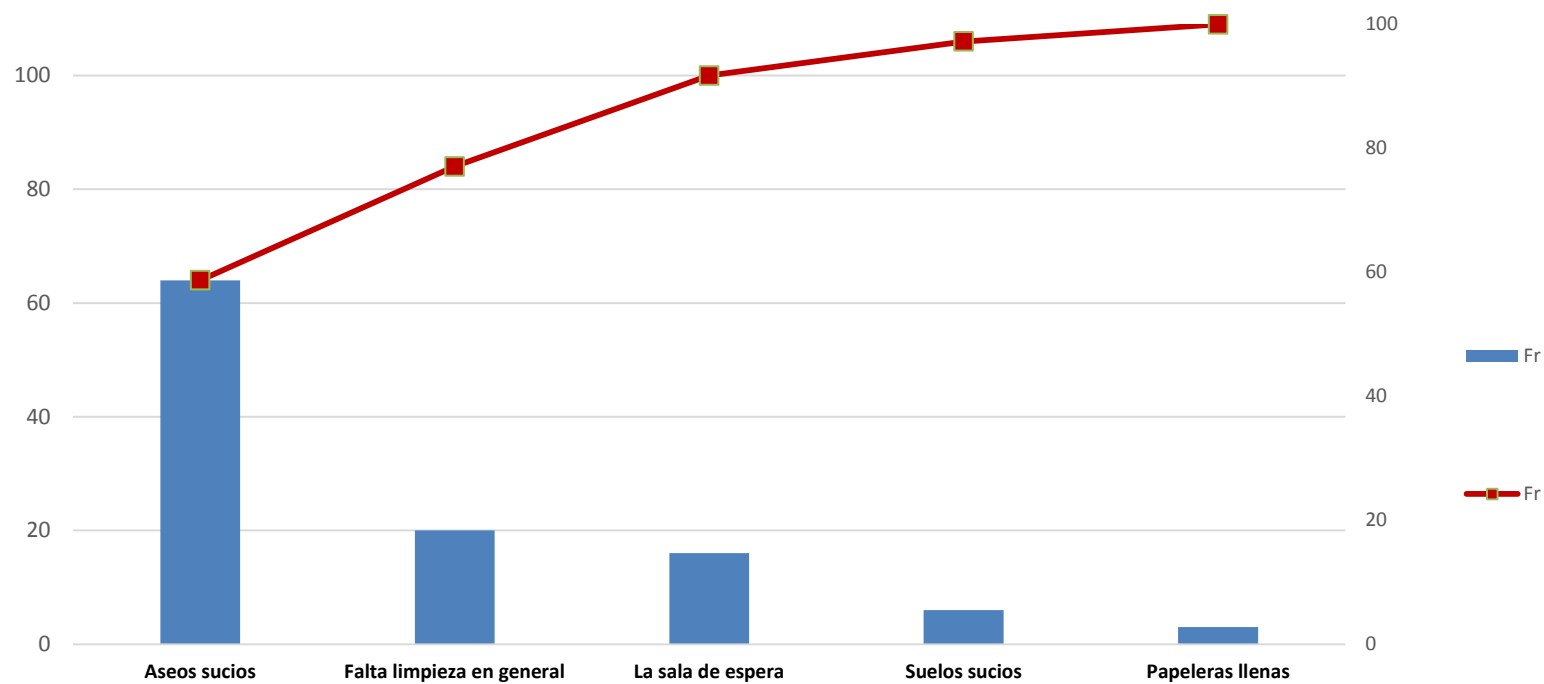
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	9	7,6	109	92,4	118	87,6	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	14	11,8	105	88,2	119	82,4	94,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	19	16,5	96	83,5	115	76,7	90,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	15	12,7	103	87,3	118	81,3	93,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	2	1,7	116	98,3	118	96,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	13	11,3	102	88,7	115	82,9	94,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	21	18,1	95	81,9	116	74,9	88,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	8	6,9	108	93,1	116	88,5	97,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	16	13,8	100	86,2	116	79,9	92,5
Servicio Murciano de Salud		29	117	11,1	934	88,9	1.051	87,0	90,8

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Aseos sucios		Falta limpieza en general		La sala de espera		Suelos sucios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	7	77,8	0	0,0	1	11,1	1	11,1	9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	7	50,0	3	21,4	2	14,3	1	7,1	14
III	Hospital Rafael Méndez	0	8	42,1	7	36,8	3	15,8	1	5,3	19
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	8	57,1	3	21,4	1	7,1	0	0,0	14
V	Hospital Virgen del Castillo	0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	6	46,2	4	30,8	1	7,7	1	7,7	13
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	15	71,4	0	0,0	4	19,0	1	4,8	21
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	3	42,9	1	14,3	2	28,6	0	0,0	7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	9	60,0	2	13,3	2	13,3	1	6,7	15
Servicio Murciano de Salud		3	64	56,1	20	17,5	16	14,0	6	5,3	114

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=109

9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera (ruido, temperatura, iluminación, etc)?

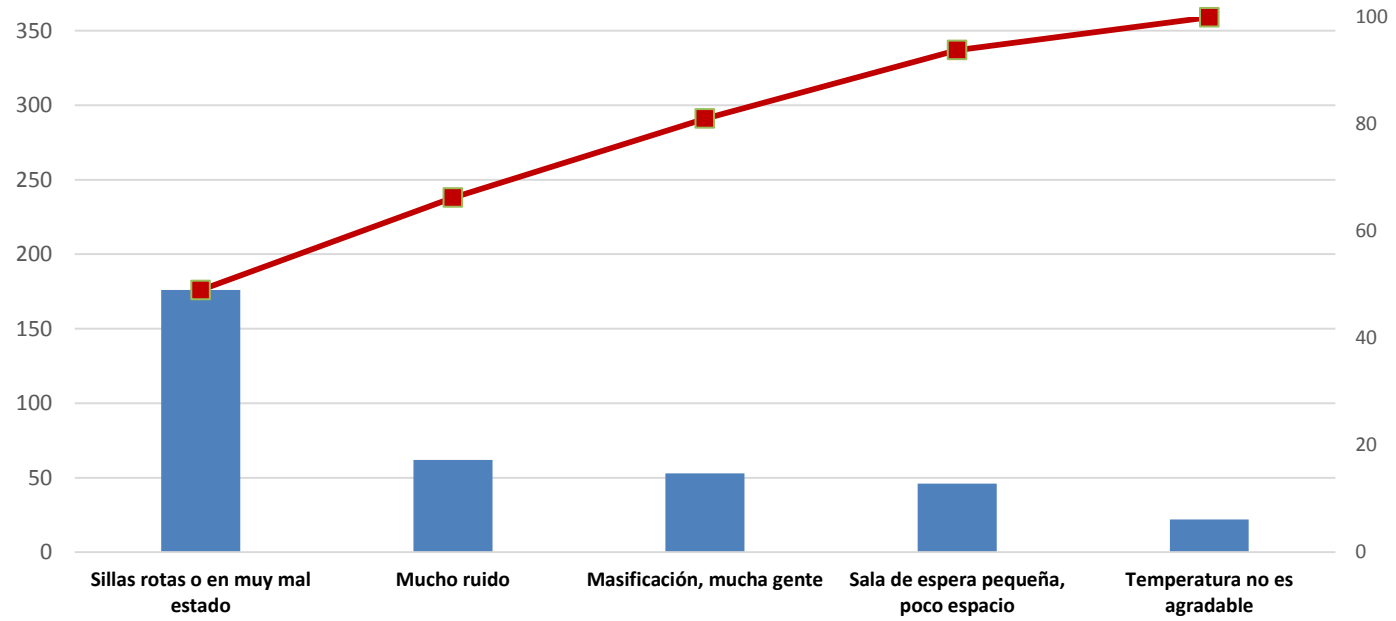
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	37	31,9	79	68,1	116	59,6	76,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	54	46,2	63	53,8	117	44,8	62,9
III	Hospital Rafael Méndez	2	47	39,8	71	60,2	118	51,3	69,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	47	40,2	70	59,8	117	50,9	68,7
V	Hospital Virgen del Castillo	2	43	36,4	75	63,6	118	54,9	72,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	43	36,1	76	63,9	119	55,2	72,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	39	33,1	79	66,9	118	58,5	75,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	26	22,8	88	77,2	114	69,5	84,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	54	45,8	64	54,2	118	45,2	63,2
Servicio Murciano de Salud		25	390	37,0	665	63,0	1.055	60,1	65,9

10. ¿Por qué piensa que era incomoda la sala de espera?*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sillas rotas o en muy mal estado		Mucho ruido		Masificación, mucha gente		Sala de espera pequeña, poco espacio		Temperatura no es agradable		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	21	56,8	8	21,6	1	2,7	3	8,1	2	5,4	37
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	28	51,9	13	24,1	2	3,7	4	7,4	2	3,7	54
III	Hospital Rafael Méndez	0	18	38,3	9	19,1	9	19,1	5	10,6	2	4,3	47
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	35	74,5	3	6,4	3	6,4	4	8,5	2	4,3	47
V	Hospital Virgen del Castillo	0	24	55,8	5	11,6	5	11,6	7	16,3	1	2,3	43
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	7	16,3	8	18,6	10	23,3	7	16,3	5	11,6	43
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	8	20,5	7	17,9	12	30,8	5	12,8	3	7,7	39
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	9	34,6	7	26,9	3	11,5	2	7,7	2	7,7	26
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	26	48,1	2	3,7	8	14,8	9	16,7	3	5,6	54
Servicio Murciano de Salud		0	176	45,1	62	15,9	53	13,6	46	11,8	22	5,6	390

* Se especifican los incumplimientos más citados

10. ¿Por qué piensa que era incómoda la sala de espera?



N=359

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	7	5,8	113	94,2	120	90,0	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	3	2,5	116	97,5	119	94,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	4	3,3	116	96,7	120	93,5	99,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	7	5,9	112	94,1	119	89,9	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	8	6,7	112	93,3	120	88,9	97,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	3	2,5	117	97,5	120	94,7	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	7	5,8	113	94,2	120	90,0	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	4	3,3	116	96,7	120	93,5	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	10	8,3	110	91,7	120	86,7	96,6
Servicio Murciano de Salud		2	53	4,9	1.025	95,1	1.078	93,8	96,4

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	5	4,2	114	95,8	119	92,2	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	1	0,9	115	99,1	116	97,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	4	5	4,3	111	95,7	116	92,0	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	12	10,2	106	89,8	118	84,4	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	8	6,7	112	93,3	120	88,9	97,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	1	0,9	113	99,1	114	97,4	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	8	6,9	108	93,1	116	88,5	97,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	1	0,9	115	99,1	116	97,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	4	3,4	114	96,6	118	93,3	99,9
Servicio Murciano de Salud		27	45	4,3	1.008	95,7	1.053	94,5	96,9

13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	13	11,3	102	88,7	115	82,9	94,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	8	6,8	109	93,2	117	88,6	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	3	7	6,0	110	94,0	117	89,7	98,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	12	10,2	106	89,8	118	84,4	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	7	5,9	111	94,1	118	89,8	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	6	5,2	110	94,8	116	90,8	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	5	10	8,7	105	91,3	115	86,2	96,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	0	0,0	113	100	113	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	5	4,2	114	95,8	119	92,2	99,4
Servicio Murciano de Salud		32	68	6,5	980	93,5	1.048	92,0	95,0

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	31	2	2,2	87	97,8	89	94,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	27	2	2,2	91	97,8	93	94,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	27	2	2,2	91	97,8	93	94,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	2	2,1	92	97,9	94	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	12	5	4,6	103	95,4	108	91,4	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	20	6	6,0	94	94,0	100	89,3	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	19	6	5,9	95	94,1	101	89,4	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	1	1,1	94	98,9	95	96,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	30	6	6,7	84	93,3	90	88,2	98,5
Servicio Murciano de Salud		217	32	3,7	831	96,3	863	95,0	97,6

15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el Servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	10	8,5	108	91,5	118	86,5	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	16	13,3	104	86,7	120	80,6	92,7
III	Hospital Rafael Méndez	2	10	8,5	108	91,5	118	86,5	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	19	16,0	100	84,0	119	77,5	90,6
V	Hospital Virgen del Castillo	3	14	12,0	103	88,0	117	82,2	93,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	15	12,7	103	87,3	118	81,3	93,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	19	16,1	99	83,9	118	77,3	90,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	10	8,4	109	91,6	119	86,6	96,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	14	11,8	105	88,2	119	82,4	94,0
Servicio Murciano de Salud		14	127	11,9	939	88,1	1.066	86,1	90,0

16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el trato recibido en el Servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	21	17,8	97	82,2	118	75,3	89,1	1	10	8,7	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	18	15,3	100	84,7	118	78,3	91,2	1	10	8,7	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	0	38	31,7	82	68,3	120	60,0	76,7	1	10	8,2	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	37	31,1	82	68,9	119	60,6	77,2	0	10	8,0	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	1	26	21,8	93	78,2	119	70,7	85,6	0	10	8,3	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	29	24,4	90	75,6	119	67,9	83,3	5	10	8,6	1,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	28	23,5	91	76,5	119	68,8	84,1	0	10	8,3	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	20	16,9	98	83,1	118	76,3	89,8	3	10	8,6	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	21	17,5	99	82,5	120	75,7	89,3	0	10	8,6	1,6
Servicio Murciano de Salud		10	238	22,2	832	77,8	1.070	75,3	80,2	0	10	8,4	1,7

17. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con faciidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, etc?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	A veces, casi nunca y nunca		Siempre y casi siempre		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	18	15,9	95	84,1	113	77,3	90,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	22	21,6	80	78,4	102	70,4	86,4
III	Hospital Rafael Méndez	14	26	24,5	80	75,5	106	67,3	83,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	17	15,3	94	84,7	111	78,0	91,4
V	Hospital Virgen del Castillo	8	24	21,4	88	78,6	112	71,0	86,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	18	16,2	93	83,8	111	76,9	90,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	9	22	19,8	89	80,2	111	72,8	87,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	19	17,6	89	82,4	108	75,2	89,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	7	25	22,1	88	77,9	113	70,2	85,5
Servicio Murciano de Salud		93	191	19,4	796	80,6	987	78,2	83,1

18. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	16	13,4	103	86,6	119	80,4	92,7	0	10	8,7	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	22	19,1	93	80,9	115	73,7	88,1	2	10	8,6	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	1	31	26,1	88	73,9	119	66,1	81,8	0	10	8,2	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	31	26,3	87	73,7	118	65,8	81,7	0	10	8,1	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	3	29	24,8	88	75,2	117	67,4	83,0	0	10	8,3	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	31	26,3	87	73,7	118	65,8	81,7	0	10	8,3	2,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	33	28,0	85	72,0	118	63,9	80,1	1	10	8,3	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	22	18,5	97	81,5	119	74,5	88,5	3	10	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	29	25,0	87	75,0	116	67,1	82,9	1	10	8,3	2,0
Servicio Murciano de Salud		21	244	23,0	815	77,0	1.059	74,4	79,5	0	10	8,4	1,9

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	5	4,2	115	95,8	120	92,3	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	9	7,6	109	92,4	118	87,6	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	0	10	8,3	110	91,7	120	86,7	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	13	10,9	106	89	119	83,5	94,7
V	Hospital Virgen del Castillo	1	9	7,6	110	92,4	119	87,7	97,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	7	5,9	111	94,1	118	89,8	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	11	9,2	108	91	119	85,6	96,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	9	7,6	110	92,4	119	87,7	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	13	11,1	104	88,9	117	83,2	94,6
Servicio Murciano de Salud		11	86	8,0	983	92,0	1.069	90,3	93,6

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	5	4,3	111	95,7	116	92,0	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	3	2,6	111	97,4	114	94,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	5	8	7,0	107	93,0	115	88,4	97,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	9	7,9	105	92,1	114	87,2	97,1
V	Hospital Virgen del Castillo	2	7	5,9	111	94,1	118	89,8	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	5	4,3	110	95,7	115	91,9	99,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	5	9	7,8	106	92,2	115	87,3	97,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	4	3,4	112	96,6	116	93,2	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	7	6,0	109	94,0	116	89,6	98,3
Servicio Murciano de Salud		41	57	5,5	982	94,5	1.039	93,1	95,9

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	8	6,9	108	93,1	116	88,5	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	6	5,1	111	94,9	117	90,9	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	3	5	4,3	112	95,7	117	92,1	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	13	11,3	102	88,7	115	82,9	94,5
V	Hospital Virgen del Castillo	7	6	5,3	107	94,7	113	90,6	98,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	3	2,7	110	97,3	113	94,4	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	14	12,1	102	87,9	116	82,0	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	3	2,6	111	97,4	114	94,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	6	5,1	111	94,9	117	90,9	98,9
Servicio Murciano de Salud		42	64	6,2	974	93,8	1.038	92,4	95,3

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	30	2	2,2	88	97,8	90	94,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	27	3	3,2	90	96,8	93	93,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	26	3	3,2	91	96,8	94	93,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	25	2	2,1	93	97,9	95	95,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	14	5	4,7	101	95,3	106	91,2	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	21	7	7,1	92	92,9	99	87,9	98,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	26	1	1,1	93	98,9	94	96,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	5	5,4	87	94,6	92	89,9	99,2
Servicio Murciano de Salud		217	31	3,6	832	96,4	863	95,2	97,6

23. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

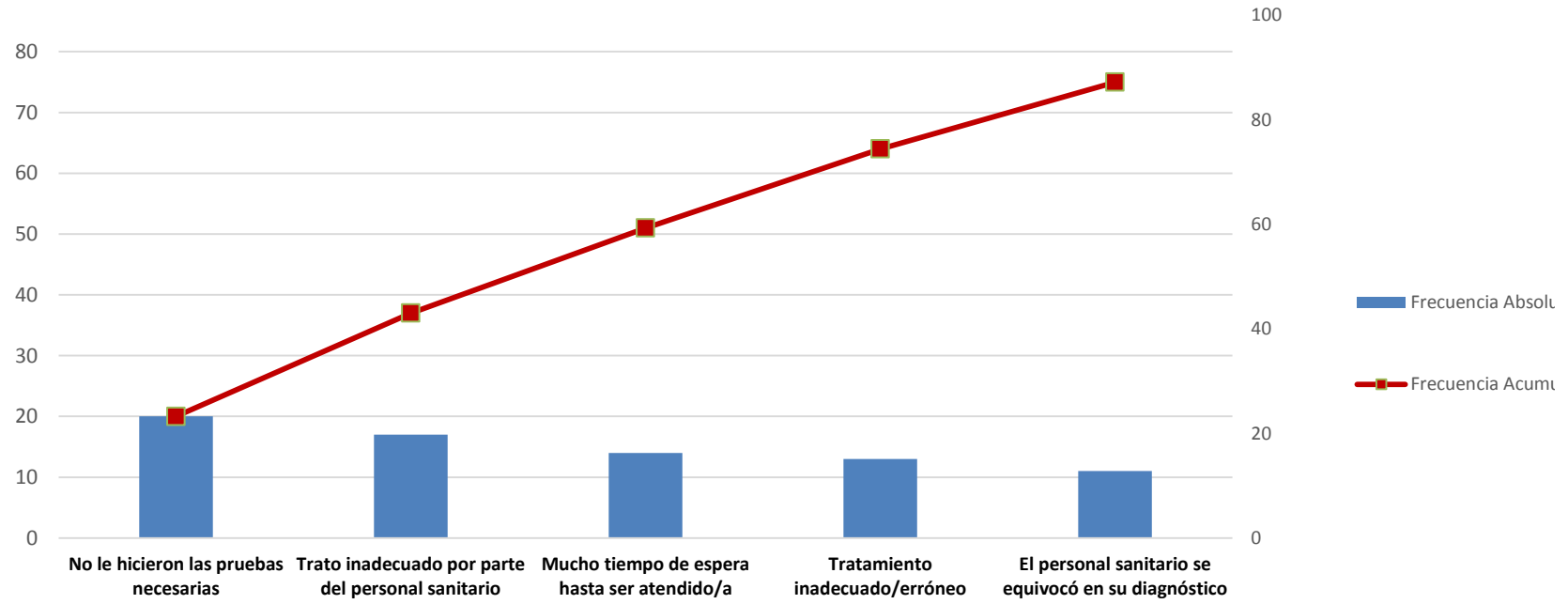
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sí		No		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	10	8,3	110	91,7	120	86,7	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	6	5,1	112	94,9	118	91,0	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	2	6	5,1	112	94,9	118	91,0	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	11	9,2	109	90,8	120	85,7	96,0
V	Hospital Virgen del Castillo	1	13	10,9	106	89,1	119	83,5	94,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	19	16,7	95	83,3	114	76,5	90,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	18	15,1	101	84,9	119	78,4	91,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	6	5,0	113	95,0	119	91,0	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	10	8,5	107	91,5	117	86,4	96,5
Servicio Murciano de Salud		16	99	9,3	965	90,7	1.064	88,9	92,4

24. Díganos, por favor, qué pasó*

ÁREA - HOSPITAL		No le hicieron las pruebas necesarias		Trato inadecuado por parte del personal sanitario		Mucho tiempo de espera hasta ser atendido/a		Tratamiento inadecuado o erróneo		El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico		Sensación de abandono o de estar desasistido		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	30,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	10
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	0,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0	2	33,3	3	50,0	6
III	Hospital Rafael Méndez	3	50,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0	2	33,3	0	0,0	6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	18,2	3	27,3	1	9,1	1	9,1	1	9,1	1	9,1	11
V	Hospital Virgen del Castillo	2	15,4	3	23,1	2	15,4	3	23,1	1	7,7	1	7,7	13
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	21,1	4	21,1	2	10,5	6	31,6	0	0,0	2	10,5	19
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	22,2	3	16,7	7	38,9	0	0,0	0	0,0	2	11,1	18
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	33,3	3	50,0	0	0,0	6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	20,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0	2	20,0	2	20,0	10
Servicio Murciano de Salud		20	20,2	17	17,2	14	14,1	13	13,1	11	11,1	11	11,1	99

* Se especifican los incumplimientos más citados

24. Díganos, por favor, qué pasó



N=86

25. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	4	50,0	4	50,0	8	15,4	84,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	4	66,7	2	33,3	6	0,0	71,1
III	Hospital Rafael Méndez	0	4	66,7	2	33,3	6	0,0	71,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	4	36,4	7	63,6	11	35,2	92,1
V	Hospital Virgen del Castillo	1	8	66,7	4	33,3	12	6,7	60,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	5	29,4	12	70,6	17	48,9	92,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	7	41,2	10	58,8	17	35,4	82,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	4	80,0	1	20,0	5	0,0	55,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	4	44,4	5	55,6	9	23,1	88,0
Servicio Murciano de Salud		8	44	48,4	47	51,6	91	41,4	61,9

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	5	55,6	4	44,4	9	12,0	76,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	4	66,7	2	33,3	6	0,0	71,1
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	50,0	3	50,0	6	10,0	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	5	50,0	5	50,0	10	19,0	81,0
V	Hospital Virgen del Castillo	1	6	50,0	6	50,0	12	21,7	78,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	11	61,1	7	38,9	18	16,4	61,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	10	58,8	7	41,2	17	17,8	64,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	5	83,3	1	16,7	6	0,0	46,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	4	44,4	5	55,6	9	23,1	88,0
Servicio Murciano de Salud		6	53	57,0	40	43,0	93	32,9	53,1

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	6	75,0	2	25,0	8	0,0	55,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	3	60,0	2	40,0	5	0,0	82,9
III	Hospital Rafael Méndez	2	3	75,0	1	25,0	4	0,0	67,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	9	90,0	1	10,0	10	0,0	28,6
V	Hospital Virgen del Castillo	1	11	91,7	1	8,3	12	0,0	24,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	14	77,8	4	22,2	18	3,0	41,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	13	81,3	3	18,8	16	0,0	37,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	6	100	0	0,0	6	0,0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	4	50,0	4	50,0	8	15,4	84,6
Servicio Murciano de Salud		12	69	79,3	18	20,7	87	12,2	29,2

28. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	14	12,0	103	88,0	117	82,2	93,9	0	10	8,8	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	20	16,9	98	83,1	118	76,3	89,8	0	10	8,5	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	0	30	25,0	90	75,0	120	67,3	82,7	0	10	8,3	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	32	27,1	86	72,9	118	64,9	80,9	0	10	8,2	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	5	21	18,3	94	81,7	115	74,7	88,8	0	10	8,4	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	31	26,7	85	73,3	116	65,2	81,3	1	10	8,5	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	35	29,7	83	70,3	118	62,1	78,6	0	10	8,1	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	20	16,8	99	83,2	119	76,5	89,9	0	10	8,7	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	29	25,0	87	75,0	116	67,1	82,9	0	10	8,4	1,9
Servicio Murciano de Salud		23	232	21,9	825	78,1	1.057	75,6	80,5	0	10	8,4	1,9

30. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	2	10,0	18	90,0	20	76,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	1	8,3	11	91,7	12	76,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	0	0,0	14	100	14	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	12	100	12	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	16,7	10	83,3	12	62,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	2	10,0	18	90,0	20	76,9	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	1	6,7	14	93,3	15	80,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	1	7,7	12	92,3	13	77,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	1	14,3	6	85,7	7	59,8	100
Servicio Murciano de Salud		4	10	8,0	115	92,0	125	87,2	96,8

31. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	3	14,3	18	85,7	21	70,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	2	18,2	9	81,8	11	59,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	2	14,3	12	85,7	14	67,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	3	23,1	10	76,9	13	54,0	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	16,7	10	83,3	12	62,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	9	45,0	11	55,0	20	33,2	76,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	4	26,7	11	73,3	15	51,0	95,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0	0,0	13	100	13	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	0	0,0	6	100	6	100	100
Servicio Murciano de Salud		4	25	20,0	100	80,0	125	73,0	87,0

32. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió

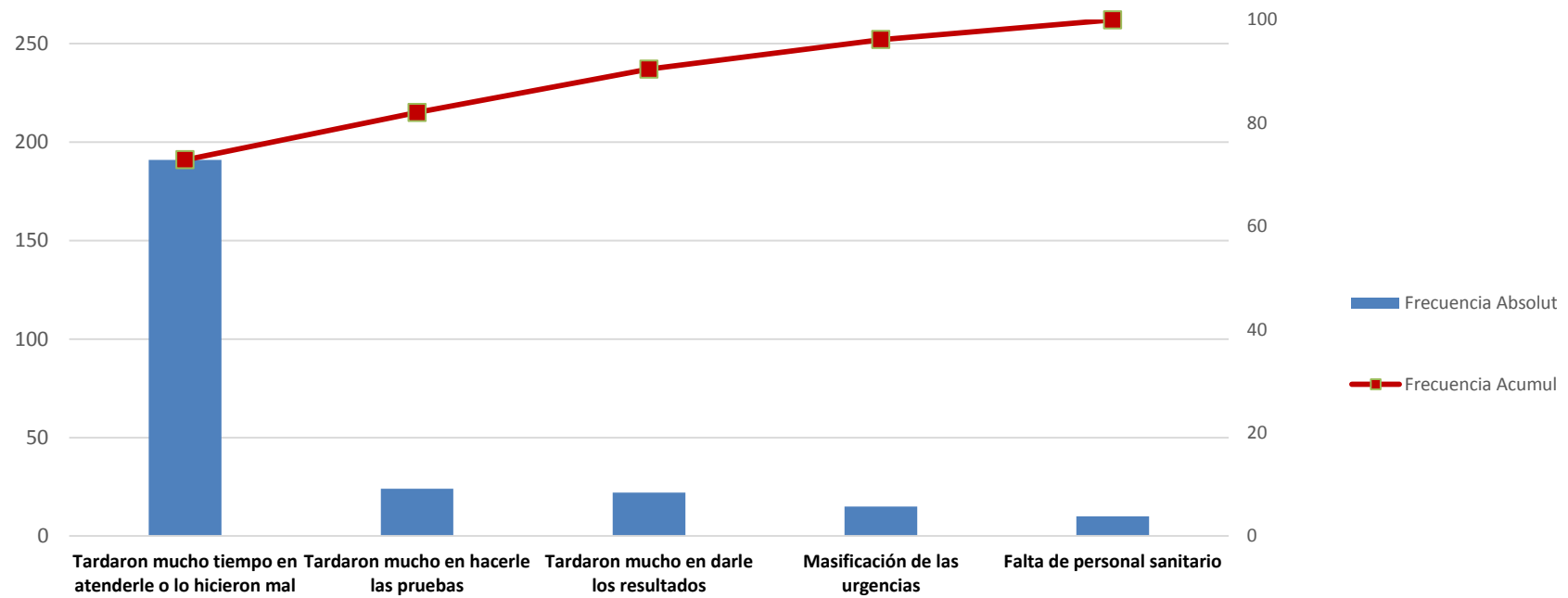
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Estuvo menos o más tiempo del necesario		Estuvo el tiempo necesario		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	33	28,9	81	71,1	114	62,7	79,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	40	33,6	79	66,4	119	57,9	74,9
III	Hospital Rafael Méndez	5	31	27,0	84	73,0	115	64,9	81,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	35	30,2	81	69,8	116	61,5	78,2
V	Hospital Virgen del Castillo	4	32	27,6	84	72,4	116	64,3	80,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	42	36,5	73	63,5	115	54,7	72,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	48	42,1	66	57,9	114	48,8	67,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	27	23,5	88	76,5	115	68,8	84,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	26	21,8	93	78,2	119	70,7	85,6
Servicio Murciano de Salud		37	314	30,1	729	69,9	1.043	67,1	72,7

33.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario?*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Tardaron mucho tiempo en atenderle o lo hicieron mal		Tardaron mucho en hacerle las pruebas		Tardaron mucho en darle los resultados		Masificación de las urgencias		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	20	66,7	4	13,3	3	10,0	2	6,7	30
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	23	65,7	3	8,6	2	5,7	3	8,6	35
III	Hospital Rafael Méndez	2	17	70,8	4	16,7	1	4,2	1	4,2	24
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	24	75,0	2	6,3	5	15,6	1	3,1	32
V	Hospital Virgen del Castillo	2	20	76,9	0	0,0	1	3,8	1	3,8	26
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	24	68,6	3	8,6	4	11,4	2	5,7	35
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	26	60,5	5	11,6	4	9,3	5	11,6	43
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	21	95,5	0	0,0	1	4,5	0	0,0	22
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	16	72,7	3	13,6	1	4,5	0	0,0	22
Servicio Murciano de Salud		10	191	71,0	24	8,9	22	8,2	15	5,6	269

* Se especifican los incumplimientos más citados

33.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario?



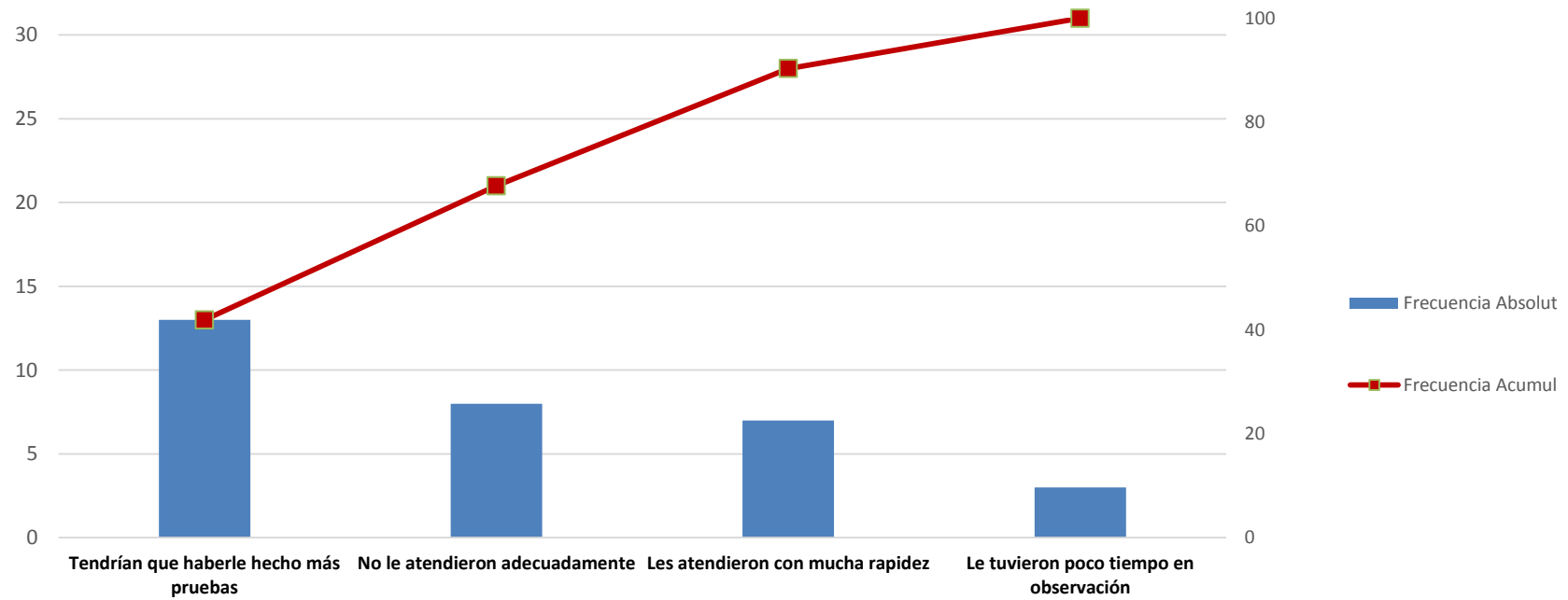
N=262

33.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario?*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC		Tendrían que haberle hecho más pruebas		No le atendieron adecuadamente		Les atendieron con mucha rapidez		Le tuvieron poco tiempo en observación		Total Contestan
		n		n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0		0	0,0	3	100	0	0,0	0	0,0	3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1		1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
III	Hospital Rafael Méndez	0		3	60,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0		2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3
V	Hospital Virgen del Castillo	0		3	75,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0		1	16,7	2	33,3	0	0,0	1	16,7	6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0		0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0		2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0		1	25,0	0	0,0	2	50,0	1	25,0	4
Servicio Murciano de Salud		1		13	38,2	8	23,5	7	20,6	3	8,8	34

* Se especifican los incumplimientos más citados

33.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario?



34. ¿Cómo valora la información que le dieron, antes de irse de alta de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	10	10,3	87	89,7	97	83,6	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	12	11,5	92	88,5	104	82,3	94,6
III	Hospital Rafael Méndez	0	12	11,4	93	88,6	105	82,5	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	11	10,6	93	89,4	104	83,5	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	16	15,0	91	85,0	107	78,3	91,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	8	8,5	86	91,5	94	85,8	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	11	11,2	87	88,8	98	82,5	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	9	8,7	95	91,3	104	85,9	96,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	6	5,4	105	94,6	111	90,4	98,8
Servicio Murciano de Salud		11	95	10,3	829	89,7	924	87,8	91,7

35. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Probablemente sí o en otros sitios		No, solo en Urgencias del Hospital		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	16	16,8	79	83,2	95	75,6	90,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	29	30,2	67	69,8	96	60,6	79,0
III	Hospital Rafael Méndez	8	21	21,6	76	78,4	97	70,2	86,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	23	23,0	77	77,0	100	68,8	85,2
V	Hospital Virgen del Castillo	5	22	21,6	80	78,4	102	70,4	86,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	15	17,0	73	83,0	88	75,1	90,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	19	19,6	78	80,4	97	72,5	88,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	20	19,6	82	80,4	102	72,7	88,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	7	29	27,9	75	72,1	104	63,5	80,7
Servicio Murciano de Salud		54	194	22,0	687	78,0	881	75,2	80,7

36. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el Servicio de Urgencias?

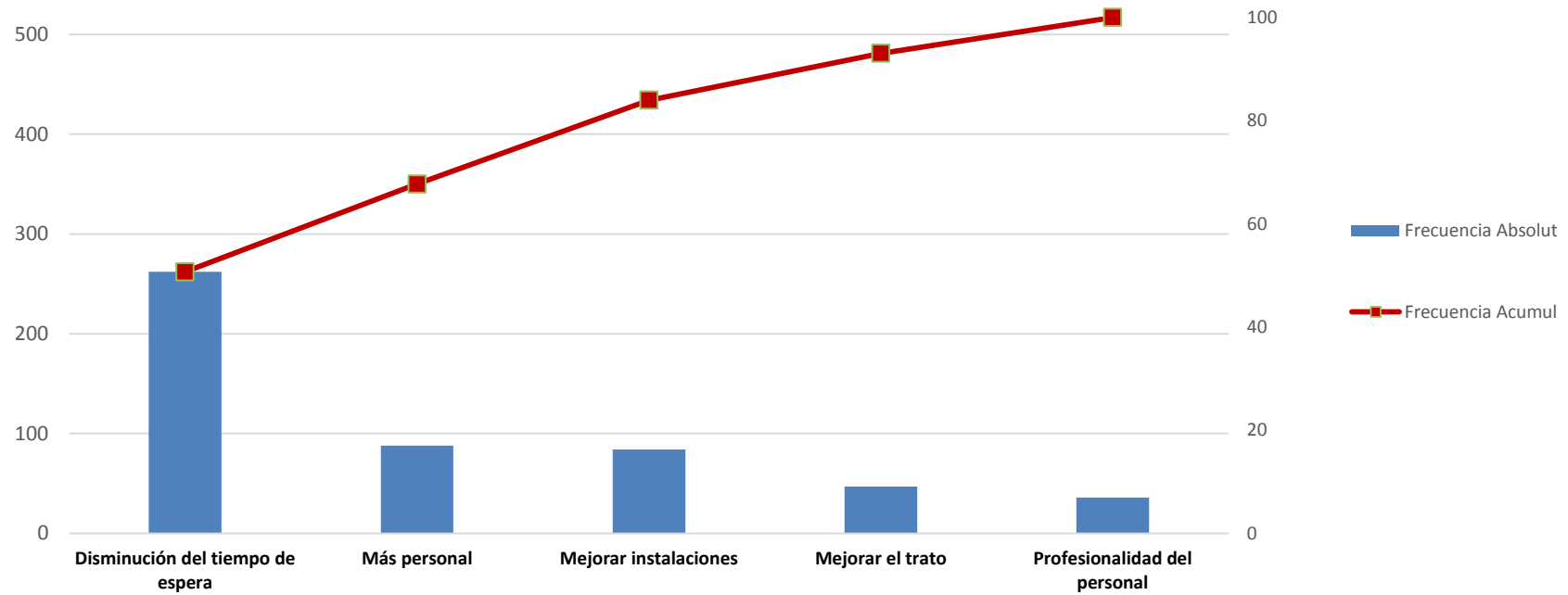
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	21	17,8	97	82,2	118	75,3	89,1	1	10	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	26	22,0	92	78,0	118	70,5	85,4	0	10	8,5	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	1	37	31,1	82	68,9	119	60,6	77,2	0	10	8,2	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	39	32,8	80	67,2	119	58,8	75,7	0	10	8,0	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	2	25	21,2	93	78,8	118	71,4	86,2	0	10	8,3	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	29	25,2	86	74,8	115	66,8	82,7	1	10	8,4	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	34	28,3	86	71,7	120	63,6	79,7	0	10	8,2	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	26	21,7	94	78,3	120	71,0	85,7	0	10	8,4	2,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	29	24,2	91	75,8	120	68,2	83,5	3	10	8,4	1,8
Servicio Murciano de Salud		13	266	24,9	801	75,1	1.067	72,5	77,7	0	10	8,3	2,0

37. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el Servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Disminución del tiempo de espera		Todo está bien		Más personal		Mejorar instalaciones		Mejorar el trato		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	31	30,4	30	29,4	7	6,9	9	8,8	7	6,9	102
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	24	23,8	28	27,7	10	9,9	15	14,9	6	5,9	101
III	Hospital Rafael Méndez	13	33	30,8	28	26,2	10	9,3	12	11,2	2	1,9	107
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	19	30	29,7	22	21,8	10	9,9	10	9,9	4	4,0	101
V	Hospital Virgen del Castillo	21	24	24,2	27	27,3	4	4,0	10	10,1	7	7,1	99
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	17	37	35,9	21	20,4	13	12,6	bv	7,8	2	1,9	103
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	18	31	30,4	21	20,6	11	10,8	5	4,9	8	7,8	102
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	34	35,4	31	32,3	10	10,4	2	2,1	5	5,2	96
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	18	17,6	24	23,5	13	12,7	13	12,7	6	5,9	102
Servicio Murciano de Salud		167	262	28,7	232	25,4	88	9,6	84	9,2	47	5,1	913

* Se especifican los incumplimientos más citados

37. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el Servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?



N=517

38. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al Servicio de Urgencias de este hospital?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No y no estoy seguro/a		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	4	3,4	115	96,6	119	93,4	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	12	10,2	106	89,8	118	84,4	95,3
III	Hospital Rafael Méndez	2	8	6,8	110	93,2	118	88,7	97,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	16	13,3	104	86,7	120	80,6	92,7
V	Hospital Virgen del Castillo	0	16	13,3	104	86,7	120	80,6	92,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	8	6,8	110	93,2	118	88,7	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	13	10,8	107	89,2	120	83,6	94,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	8	6,7	112	93,3	120	88,9	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	12	10,1	107	89,9	119	84,5	95,3
Servicio Murciano de Salud		8	97	9,0	975	91,0	1.072	89,2	92,7

39. ¿Le recomendaría este servicio a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	11	9,6	104	90,4	115	85,1	95,8	0	10	9,0	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	26	22,4	90	77,6	116	70,0	85,2	0	10	8,5	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	12	42	38,9	66	61,1	108	51,9	70,3	0	10	7,8	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	40	35,4	73	64,6	113	55,8	73,4	0	10	7,8	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	7	26	23,0	87	77,0	113	69,2	84,8	0	10	8,3	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	8	30	26,8	82	73,2	112	65,0	81,4	1	10	8,3	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	29	25,4	85	74,6	114	66,6	82,6	0	10	8,2	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	28	25,0	84	75,0	112	67,0	83,0	0	10	8,4	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	28	23,9	89	76,1	117	68,3	83,8	0	10	8,2	2,2
Servicio Murciano de Salud		60	260	25,5	760	74,5	1.020	71,8	77,2	0	10	8,3	2,1

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS URGENCIAS HOSPITALARIAS 2019

URGENCIAS HOSPITALARIAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2019									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	56,1	58,3	58,3	53,0	56,4	57,3	60,9	63,2	54,4	43,1
3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes, por personal del hospital, mientras usted permaneció en el área de Urgencias?	95,7	96,2	93,7	98,0	90,9	97,0	98,8	93,9	97,8	94,9
4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares mientras permaneció en Urgencias de cómo le iban a usted las cosas?	89,7	94,1	93,5	89,7	85,6	87,5	89,9	83,8	91,1	91,7
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la Puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del Servicio? (10 minutos o menos)	54,3	46,2	65,2	53,1	50,0	57,4	59,3	50,0	43,0	64,4
6. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	67,9	68,4	72,6	60,5	58,5	67,0	75,0	70,3	67,0	71,3
7. ¿Cómo valora la limpieza del Servicio de Urgencias del hospital?	88,9	92,4	88,2	83,5	87,3	98,3	88,7	81,9	93,1	86,2
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera (ruido, temperatura, iluminación, etc)?	63,0	68,1	53,8	60,2	59,8	63,6	63,9	66,9	77,2	54,2
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	95,1	94,2	97,5	96,7	94,1	93,3	97,5	94,2	96,7	91,7
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,7	95,8	99,1	95,7	89,8	93,3	99,1	93,1	99,1	96,6
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	93,5	88,7	93,2	94,0	89,8	94,1	94,8	91,3	100	95,8
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	96,3	97,8	97,8	97,8	97,9	95,4	94,0	94,1	98,9	93,3
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el Servicio de Urgencias?	88,1	91,5	86,7	91,5	84,0	88,0	87,3	83,9	91,6	88,2
16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el trato recibido en el Servicio de Urgencias del hospital?	77,8	82,2	84,7	68,3	68,9	78,2	75,6	76,5	83,1	82,5
17. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, etc?	80,6	84,1	78,4	75,5	84,7	78,6	83,8	80,2	82,4	77,9
18. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	77,0	86,6	80,9	73,9	73,7	75,2	73,7	72,0	81,5	75,0
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	92,0	95,8	92,4	91,7	89,1	92,4	94,1	90,8	92,4	88,9
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,5	95,7	97,4	93,0	92,1	94,1	95,7	92,2	96,6	94,0
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	93,8	93,1	94,9	95,7	88,7	94,7	97,3	87,9	97,4	94,9
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	96,4	97,8	96,8	96,8	97,9	95,3	92,9	97,0	98,9	94,6
23. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	90,7	91,7	94,9	94,9	90,8	89,1	83,3	84,9	95,0	91,5
25. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	51,6	50,0	33,3	33,3	63,6	33,3	70,6	58,8	20,0	55,6
26. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	43,0	44,4	33,3	50,0	50,0	50,0	38,9	41,2	16,7	55,6
27. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	20,7	25,0	40,0	25,0	10,0	8,3	22,2	18,8	0,0	50,0
28. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital?	78,1	88,0	83,1	75,0	72,9	81,7	73,3	70,3	83,2	75,0
30. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	92,0	90,0	91,7	100	100	83,3	90,0	93,3	92,3	85,7
31. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	80,0	85,7	81,8	85,7	76,9	83,3	55,0	73,3	100	100
32. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	69,9	71,1	66,4	73,0	69,8	72,4	63,5	57,9	76,5	78,2
34. ¿Cómo valora la información que le dieron, antes de irse de alta de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	89,7	89,7	88,5	88,6	89,4	85,0	91,5	88,8	91,3	94,6
35. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?	78,0	83,2	69,8	78,4	77,0	78,4	83,0	80,4	80,4	72,1
36. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	75,1	82,2	78,0	68,9	67,2	78,8	74,8	71,7	78,3	75,8
36bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,3	8,7	8,5	8,2	8,0	8,3	8,4	8,2	8,4	8,4
38. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al Servicio de Urgencias de este hospital?	91,0	96,6	89,8	93,2	86,7	86,7	93,2	89,2	93,3	89,9
39. ¿Le recomendaría este servicio a sus amigos y familiares?	74,5	90,4	77,6	61,1	64,6	77,0	73,2	74,6	75,0	76,1
39bis. ¿Le recomendaría este servicio a sus amigos y familiares? (media)	8,3	9,0	8,5	7,8	7,8	8,3	8,3	8,2	8,4	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 Servicio Murciano de Salud
 Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2019

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con los Servicios de Urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican globalmente con 8 o más su satisfacción con el Servicio de Urgencias del hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
75,1	82,2	78,0	68,9	67,2	78,8	74,8	71,7	78,3	75,8

85%	85%	80%	80%	80%	80%	90%	83%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.14	Accesibilidad en el Área de Urgencias Hospitalaria
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital
Fórmula	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
67,9	68,4	72,6	60,5	58,5	67,0	75,0	70,3	67,0	71,3

70%	75%	75%	65%	65%	70%	75%	65%	70%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.15	Información en el Área de Urgencias Hospitalaria
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran como muy bien y bien la información recibida por sus familiares y por ellos al alta y con 8 y más las explicaciones que les dieron sobre lo que les estaban haciendo en Urgencias de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	\sum Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que valoran como bien o muy bien la información que recibieron sus familiares mientras permaneció en urgencias de cómo le iban a ellos las cosas. x 100 / Total de valoraciones
	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo mientras permanecía en el S. Urgencias del hospital x 100 / Total de valoraciones
	Pacientes que valoran como muy bien y bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y cuidados que debían seguir en casa x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
85,5	90,1	87,6	84,1	82,9	82,6	85,0	81,5	88,0	87,1

89,7	94,1	93,5	89,7	85,6	87,5	89,9	83,8	91,1	91,7
77,0	86,6	80,9	73,9	73,7	75,2	73,7	72,0	81,5	75,0
89,7	89,7	88,5	88,6	89,4	85,0	91,5	88,8	91,3	94,6
	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

2.1.16	Organización en el Área de Urgencias Hospitalaria
Descripción	Porcentaje de pacientes que durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores o personal de cualquier otro tipo
Fórmula	Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores o personal de cualquier otro tipo x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
80,6	84,1	78,4	75,5	84,7	78,6	83,8	80,2	82,4	77,9

88%	85%	80%	85%	90%	90%	90%	85%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----