

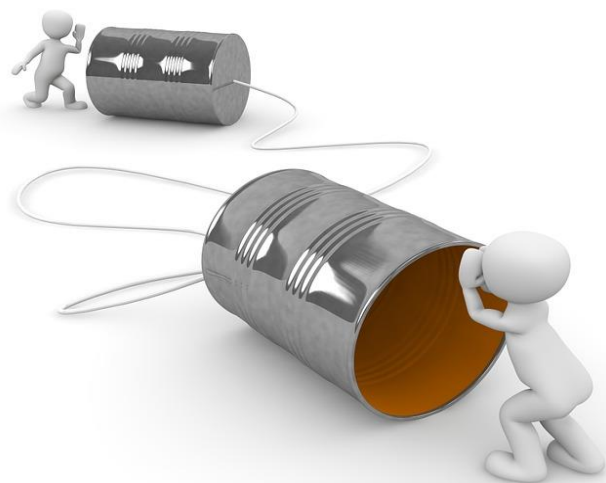
# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

## **CONSULTAS EXTERNAS**

### 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.....	44
Indicadores del Acuerdo de Gestión.....	45

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACION A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en las consultas externas del hospital del 4 de febrero al 24 de marzo y del 16 de septiembre al 3 de noviembre de 2019. Se excluyen consultas de psiquiatría. En el caso de no poder responder el paciente al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta.

### 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, servicio, semana de atención, edad y sexo.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.959 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas, 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 la consulta en un 78,8% de los casos. Cuando la persona seleccionada no podía contestar la encuesta se entrevistaba a la persona que le acompañó a la consulta, lo que sucedió en el 21,2% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,1 minutos (5-27 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 19/02/2019 y finalizó el 04/04/2019 y del segundo corte se inició el día 02/10/2019 y finalizó el 18/11/2019.

\* Equipo de trabajo que realizó la revisión y adaptación del cuestionario: Pedro Parra Hidalgo; Adelia Más Castillo; M<sup>a</sup> Dolores Hidalgo Montesinos; Rosa M<sup>a</sup> Bermejo Alegría; Julián Alcaraz Martínez; Julio López Picazo Ferrer; Teodoro Martínez Arán; María Dolores Meroño Rivera; Teresa Ramón Esparza; M<sup>a</sup> 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	111	150	261
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	111	145	256
III	Hospital Rafael Méndez	104	100	204
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	101	98	199
V	Hospital Virgen del Castillo	97	98	195
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	105	146	251
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	104	101	205
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	100	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	93	188
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>928</b>	<b>1.031</b>	<b>1.959</b>

## 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	30	11,5	10	3,8	48	18,4	92	35,2	81	31,0	261	50,7	0	93	23,0	37	55,0	68
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	6,3	6	2,3	37	14,5	105	41,0	92	35,9	256	55,5	1	89	19,5	45	59,0	70
III	Hospital Rafael Méndez	28	13,7	9	4,4	53	26,0	62	30,4	52	25,5	204	46,6	0	90	22,6	31	48,0	66
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	10,6	8	4,0	37	18,6	70	35,2	63	31,7	199	51,8	2	95	22,2	36	55,0	69
V	Hospital Virgen del Castillo	29	14,9	7	3,6	36	18,5	59	30,3	64	32,8	195	50,1	0	93	23,8	35	54,0	69
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	3,6	9	3,6	41	16,3	117	46,6	75	29,9	251	55,1	0	93	17,5	45	57,0	68
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	17	8,3	4	2,0	42	20,5	86	42,0	56	27,3	205	52,3	1	93	19,9	40	54,0	66
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	34	17,0	4	2,0	46	23,0	59	29,5	57	28,5	200	47,4	0	89	23,6	30	50,0	68
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	12	6,4	12	6,4	49	26,1	57	30,3	58	30,9	188	50,4	0	87	21,0	36	51,0	68
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>196</b>	<b>10,0</b>	<b>69</b>	<b>3,5</b>	<b>389</b>	<b>19,9</b>	<b>707</b>	<b>36,1</b>	<b>598</b>	<b>30,5</b>	<b>1.959</b>	<b>51,3</b>	<b>0</b>	<b>95</b>	<b>21,6</b>	<b>37</b>	<b>54,0</b>	<b>68</b>



## Sexo

ÁREA - HOSPITAL		Hombre		Mujer		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	45,6	142	54,4	261
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	41,8	149	58,2	256
III	Hospital Rafael Méndez	93	45,6	111	54,4	204
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	39,7	120	60,3	199
V	Hospital Virgen del Castillo	90	46,2	105	53,8	195
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	103	41,0	148	59,0	251
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	40,0	123	60,0	205
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	43,5	113	56,5	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	84	44,7	104	55,3	188
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>844</b>	<b>43,1</b>	<b>1.115</b>	<b>56,9</b>	<b>1.959</b>

## Estudios

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	30	34	14,7	197	85,3	231
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	38	15,8	202	84,2	240
III	Hospital Rafael Méndez	28	36	20,5	140	79,5	176
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	37	20,9	140	79,1	177
V	Hospital Virgen del Castillo	31	28	17,1	136	82,9	164
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	38	15,8	202	84,2	240
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	17	27	14,4	161	85,6	188
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	34	35	21,1	131	78,9	166
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	12	39	22,2	137	77,8	176
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>201</b>	<b>312</b>	<b>17,7</b>	<b>1.446</b>	<b>82,3</b>	<b>1.758</b>

## Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Española		Otra		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	247	94,6	14	5,4	261
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	245	95,7	11	4,3	256
III	Hospital Rafael Méndez	194	95,1	10	4,9	204
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	193	97,0	6	3,0	199
V	Hospital Virgen del Castillo	190	97,4	5	2,6	195
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	239	95,2	12	4,8	251
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	193	94,1	12	5,9	205
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	177	88,5	23	11,5	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	182	96,8	6	3,2	188
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.860</b>	<b>94,9</b>	<b>99</b>	<b>5,1</b>	<b>1.959</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>NS/NC</b>	<b>Regular, mala y muy mala</b>		<b>Muy buena y buena</b>		<b>Total Contestan</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	118	45,7	140	54,3	258
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	134	52,5	121	47,5	255
III	Hospital Rafael Méndez	2	94	46,5	108	53,5	202
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	100	50,8	97	49,2	197
V	Hospital Virgen del Castillo	2	80	41,5	113	58,5	193
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	114	45,8	135	54,2	249
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	99	48,3	106	51,7	205
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	93	46,7	106	53,3	199
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	91	49,2	94	50,8	185
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>16</b>	<b>923</b>	<b>47,5</b>	<b>1.020</b>	<b>52,5</b>	<b>1.943</b>

# CUESTIONARIO

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

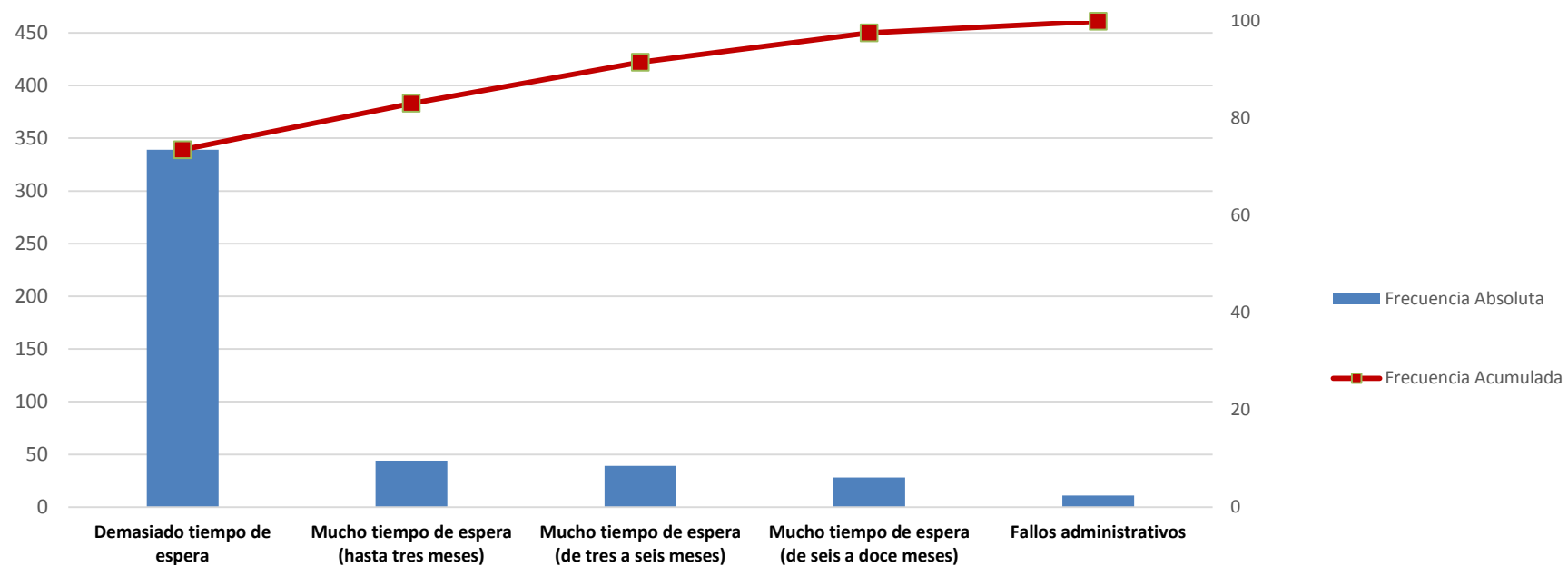
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>NS/NC</b>	<b>Regular, mal y muy mal</b>		<b>Muy bien y bien</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	43	16,6	216	83,4	259	78,9	87,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	54	21,4	198	78,6	252	73,5	83,6
III	Hospital Rafael Méndez	2	62	30,7	140	69,3	202	62,9	75,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	50	25,5	146	74,5	196	68	80,6
V	Hospital Virgen del Castillo	3	54	28,1	138	71,9	192	65,5	78,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	58	23,1	193	76,9	251	71,7	82,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	65	31,9	139	68,1	204	61,7	74,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	51	25,6	148	74,4	199	68,3	80,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	50	26,9	136	73,1	186	66,7	79,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>18</b>	<b>487</b>	<b>25,1</b>	<b>1.454</b>	<b>74,9</b>	<b>1.941</b>	<b>73,0</b>	<b>76,8</b>

## 2. ¿Por qué opina así?\*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Demasiado tiempo de espera		Mucho tiempo de espera (hasta tres meses)		Mucho tiempo de espera (tres a seis meses)		Mucho tiempo de espera (seis a doce meses)		Fallos administrativos		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	29	69,0	4	9,5	2	4,8	4	9,5	1	2,4	42
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	35	64,8	5	9,3	6	11,1	2	3,7	1	1,9	54
III	Hospital Rafael Méndez	1	40	65,6	2	3,3	4	6,6	6	9,8	5	8,2	61
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	36	72,0	9	18,0	2	4,0	1	2,0	0	0,0	50
V	Hospital Virgen del Castillo	2	37	71,2	5	9,6	3	5,8	2	3,8	2	3,8	52
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	38	66,7	6	10,5	7	12,3	3	5,3	0	0,0	57
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	51	78,5	6	9,2	6	9,2	1	1,5	1	1,5	65
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	36	70,6	4	7,8	2	3,9	7	13,7	1	2,0	51
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	37	75,5	3	6,1	7	14,3	2	4,1	0	0,0	49
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>6</b>	<b>339</b>	<b>70,5</b>	<b>44</b>	<b>9,1</b>	<b>39</b>	<b>8,1</b>	<b>28</b>	<b>5,8</b>	<b>11</b>	<b>2,3</b>	<b>481</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

## 2. ¿Por qué opina así?



N=461



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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	9	3,4	252	96,6	261	94,3	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	10	3,9	244	96,1	254	93,7	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	1	6	3,0	197	97,0	203	94,7	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	5	2,6	190	97,4	195	95,2	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	1	7	3,6	187	96,4	194	93,8	99,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	6	2,4	244	97,6	250	95,7	99,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	7	3,4	196	96,6	203	94,0	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	4	2,0	195	98,0	199	96,0	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	3	1,6	182	98,4	185	96,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>15</b>	<b>57</b>	<b>2,9</b>	<b>1.887</b>	<b>97,1</b>	<b>1.944</b>	<b>96,3</b>	<b>97,8</b>

#### 4. ¿Pudo modificarla?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	4	50,0	4	50,0	8	15,4	84,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	3	33,3	6	66,7	9	35,9	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	50,0	3	50,0	6	10,0	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	1	25,0	3	75,0	4	32,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	7	100	0	0,0	7	0,0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	2	50,0	2	50,0	4	1,0	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	3	50,0	3	50,0	6	10,0	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	2	66,7	1	33,3	3	0,0	86,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	1	33,3	2	66,7	3	13,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>7</b>	<b>26</b>	<b>52,0</b>	<b>24</b>	<b>48,0</b>	<b>50</b>	<b>34,2</b>	<b>61,8</b>

5. ¿Cómo de satisfecho está con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas?

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	54	20,8	205	79,2	259	74,2	84,1	0	10	8,4	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	59	23,6	191	76,4	250	71,1	81,7	0	10	8,3	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	5	66	33,2	133	66,8	199	60,3	73,4	0	10	7,6	2,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	64	32,5	133	67,5	197	61,0	74,1	0	10	8,0	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	3	68	35,4	124	64,6	192	57,8	71,3	0	10	7,7	2,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	54	21,9	193	78,1	247	73,0	83,3	0	10	8,4	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	63	31,2	139	68,8	202	62,4	75,2	0	10	7,9	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	51	26,0	145	74,0	196	67,8	80,1	0	10	8,1	2,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	47	25,5	137	74,5	184	68,2	80,8	0	10	8,2	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>33</b>	<b>526</b>	<b>27,3</b>	<b>1.400</b>	<b>72,7</b>	<b>1.926</b>	<b>70,7</b>	<b>74,7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,1</b>	<b>2,3</b>

## 6. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?

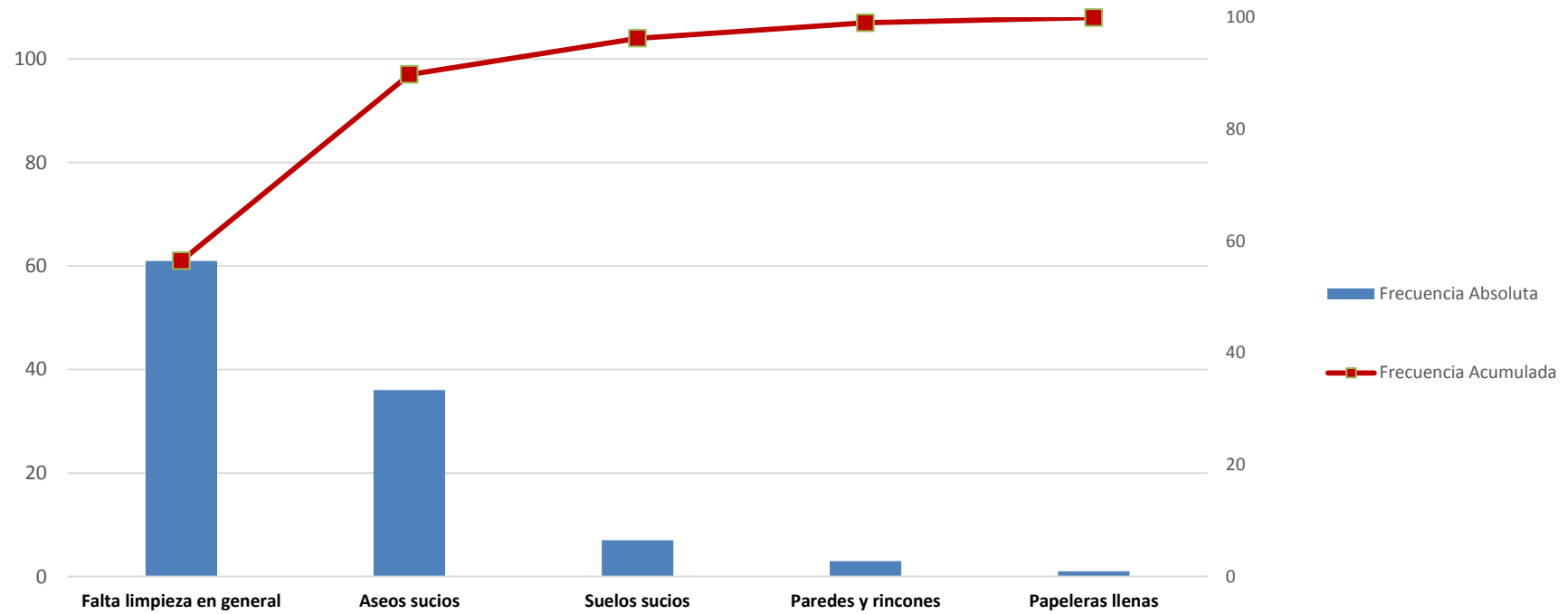
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	20	7,8	237	92,2	257	88,9	95,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	12	4,7	241	95,3	253	92,6	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	4	17	8,5	183	91,5	200	87,6	95,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	12	6,1	186	93,9	198	90,6	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	15	7,7	180	92,3	195	88,6	96,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	25	10,1	222	89,9	247	86,1	93,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	9	4,4	194	95,6	203	92,7	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	4	2,0	195	98,0	199	96,0	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	11	5,9	174	94,1	185	90,6	97,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>22</b>	<b>125</b>	<b>6,5</b>	<b>1.812</b>	<b>93,5</b>	<b>1.937</b>	<b>92,5</b>	<b>94,6</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC		Falta limpieza en general		Aseos sucios		Suelos sucios		Paredes y rincones		Papeleras llenas		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1		7	36,8	9	47,4	1	5,3	1	5,3	0	0,0	19
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1		4	36,4	4	36,4	1	9,1	2	18,2	0	0,0	11
III	Hospital Rafael Méndez	2		9	60,0	4	26,7	1	6,7	0	0,0	0	0,0	15
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0		11	91,7	1	8,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12
V	Hospital Virgen del Castillo	0		5	33,3	6	40,0	3	20,0	0	0,0	1	6,7	15
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2		11	47,8	7	30,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	23
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0		4	44,4	5	55,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0		4	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2		6	66,7	0	0,0	1	11,1	0	0,0	0	0,0	9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>8</b>		<b>61</b>	<b>52,1</b>	<b>36</b>	<b>30,8</b>	<b>7</b>	<b>6,0</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>1</b>	<b>0,9</b>	<b>117</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=108

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>NS/NC</b>	<b>Regular, mal y muy mal</b>		<b>Muy bien y bien</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	105	40,2	156	59,8	261	53,8	65,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	75	29,4	180	70,6	255	65,0	76,2
III	Hospital Rafael Méndez	0	54	26,5	150	73,5	204	67,5	79,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	68	34,3	130	65,7	198	59,0	72,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	61	31,3	134	68,7	195	62,2	75,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	112	44,8	138	55,2	250	49,0	61,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	41	20,0	164	80,0	205	74,5	85,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	36	18,1	163	81,9	199	76,6	87,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	75	40,3	111	59,7	186	52,6	66,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>6</b>	<b>627</b>	<b>32,1</b>	<b>1.326</b>	<b>67,9</b>	<b>1.953</b>	<b>65,8</b>	<b>70,0</b>

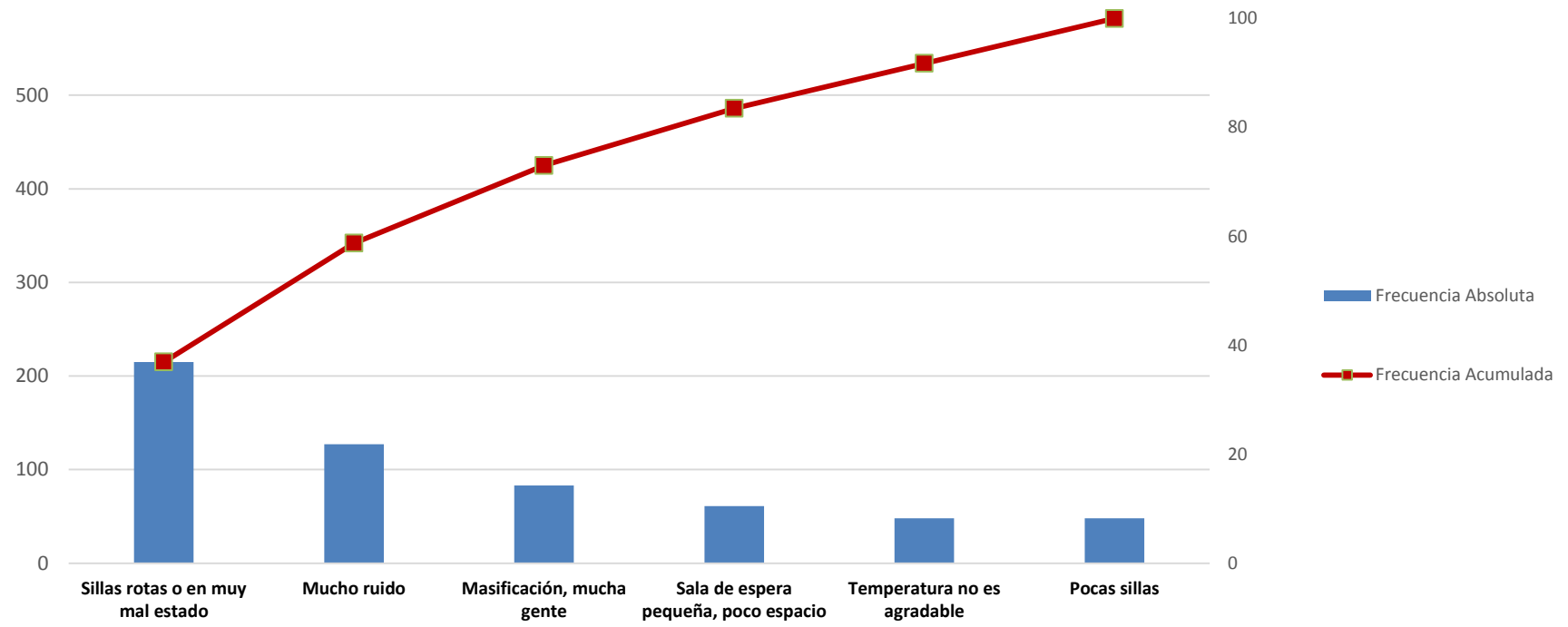
## 9. ¿Por qué opina así?\*

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		Pocas sillas		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	41	39,0	8	7,6	17	16,2	16	15,2	4	3,8	12	11,4	105
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	36	48,0	14	18,7	7	9,3	4	5,3	4	5,3	4	5,3	75
III	Hospital Rafael Méndez	0	15	27,8	14	25,9	3	5,6	5	9,3	6	11,1	5	9,3	54
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	41	60,3	7	10,3	5	7,4	3	4,4	5	7,4	4	5,9	68
V	Hospital Virgen del Castillo	0	15	24,6	12	19,7	7	11,5	5	8,2	4	6,6	13	21,3	61
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	18	16,2	27	24,3	24	21,6	15	13,5	10	9,0	3	2,7	111
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	11	26,8	8	19,5	11	26,8	4	9,8	3	7,3	4	9,8	41
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	17	47,2	5	13,9	2	5,6	3	8,3	6	16,7	2	5,6	36
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	21	28,0	32	42,7	7	9,3	6	8,0	6	8,0	1	1,3	75
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1</b>	<b>215</b>	<b>34,3</b>	<b>127</b>	<b>20,3</b>	<b>83</b>	<b>13,3</b>	<b>61</b>	<b>9,7</b>	<b>48</b>	<b>7,7</b>	<b>48</b>	<b>7,7</b>	<b>626</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



### 9. ¿Por qué opina así?



N=582

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Más de 30 minutos		30 minutos o menos		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	110	45,3	133	54,7	243	48,5	61,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	95	39,6	145	60,4	240	54,2	66,6
III	Hospital Rafael Méndez	12	45	23,4	147	76,6	192	70,6	82,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	64	34,8	120	65,2	184	58,3	72,1
V	Hospital Virgen del Castillo	13	61	33,5	121	66,5	182	59,6	73,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	18	89	38,2	144	61,8	233	55,6	68,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	17	53	28,2	135	71,8	188	65,4	78,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	71	37,6	118	62,4	189	55,5	69,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	43	24,6	132	75,4	175	69,1	81,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>133</b>	<b>631</b>	<b>34,6</b>	<b>1.195</b>	<b>65,4</b>	<b>1.826</b>	<b>63,3</b>	<b>67,6</b>

**11. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?**

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	114	44,2	144	55,8	258	49,8	61,9	0	10	7,2	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	94	37,5	157	62,5	251	56,6	68,5	0	10	7,5	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	1	75	36,9	128	63,1	203	56,4	69,7	0	10	7,8	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	83	42,6	112	57,4	195	50,5	64,4	0	10	7,4	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	2	81	42,0	112	58,0	193	51,1	65,0	0	10	7,1	2,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	101	41,2	144	58,8	245	52,6	64,9	0	10	7,4	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	80	40,4	118	59,6	198	52,8	66,4	0	10	7,4	2,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	89	45,4	107	54,6	196	47,6	61,6	0	10	7,1	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	75	40,8	109	59,2	184	52,1	66,3	0	10	7,5	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>36</b>	<b>792</b>	<b>41,2</b>	<b>1.131</b>	<b>58,8</b>	<b>1.923</b>	<b>56,6</b>	<b>61,0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>7,4</b>	<b>2,5</b>

## 12. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?

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	38	14,7	221	85,3	259	81,0	89,6	0	10	8,9	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	34	13,5	218	86,5	252	82,3	90,7	0	10	9,0	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	3	32	15,9	169	84,1	201	79,0	89,1	0	10	8,6	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	50	25,6	145	74,4	195	68,2	80,5	0	10	8,4	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	1	41	21,1	153	78,9	194	73,1	84,6	0	10	8,4	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	28	11,3	219	88,7	247	84,7	92,6	0	10	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	41	20,7	157	79,3	198	73,6	84,9	1	10	8,6	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	32	16,1	167	83,9	199	78,8	89,0	0	10	8,8	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	31	16,7	155	83,3	186	78,0	88,7	0	10	8,7	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>28</b>	<b>327</b>	<b>16,9</b>	<b>1.604</b>	<b>83,1</b>	<b>1.931</b>	<b>81,4</b>	<b>84,7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>1,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		No estuve en esa consulta 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	7	2,7	250	97,3	257	95,3	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	10	3,9	245	96,1	255	93,7	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	3	9	4,5	192	95,5	201	92,7	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	14	7,1	184	92,9	198	89,4	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	3	13	6,8	179	93,2	192	89,7	96,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	9	3,6	239	96,4	248	94,0	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	7	3,5	192	96,5	199	93,9	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	10	5,0	189	95,0	199	91,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	13	7,0	173	93,0	186	89,3	96,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>24</b>	<b>92</b>	<b>4,8</b>	<b>1.843</b>	<b>95,2</b>	<b>1.935</b>	<b>94,3</b>	<b>96,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		No estuve en esa consulta 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	26	8	3,4	227	96,6	235	94,3	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	35	9	4,1	212	95,9	221	93,3	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	13	11	5,8	180	94,2	191	90,9	97,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	8	4,3	176	95,7	184	92,7	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	13	8	4,4	174	95,6	182	92,6	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	32	8	3,7	211	96,3	219	93,9	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	30	6	3,4	169	96,6	175	93,9	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	6	3,5	165	96,5	171	93,7	99,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	10	5,7	164	94,3	174	90,8	97,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>207</b>	<b>74</b>	<b>4,2</b>	<b>1.678</b>	<b>95,8</b>	<b>1.752</b>	<b>94,8</b>	<b>96,7</b>

### 15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		No estuve en esa consulta 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	19	18	7,4	224	92,6	242	89,3	95,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	20	8,3	221	91,7	241	88,2	95,2
III	Hospital Rafael Méndez	26	24	13,5	154	86,5	178	81,5	91,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	30	13	7,7	156	92,3	169	88,3	96,3
V	Hospital Virgen del Castillo	21	20	11,5	154	88,5	174	83,8	93,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	13	21	8,8	217	91,2	238	87,6	94,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	16	8,0	185	92,0	201	88,3	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	12	6,3	177	93,7	189	90,2	97,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	25	19	11,7	144	88,3	163	83,4	93,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>164</b>	<b>163</b>	<b>9,1</b>	<b>1.632</b>	<b>90,9</b>	<b>1.795</b>	<b>89,6</b>	<b>92,2</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>No me mandaron un tratamiento con medicamentos o NS/NC</b>	<b>No</b>		<b>Sí</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	164	27	27,8	70	72,2	97	63,2	81,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	173	22	26,5	61	73,5	83	64,0	83,0
III	Hospital Rafael Méndez	143	29	47,5	32	52,5	61	39,9	65,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	16	27,1	43	72,9	59	61,5	84,2
V	Hospital Virgen del Castillo	139	14	25,0	42	75,0	56	63,7	86,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	166	16	18,8	69	81,2	85	72,9	89,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	135	14	20,0	56	80,0	70	70,6	89,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	124	25	32,9	51	67,1	76	56,5	77,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	133	10	18,2	45	81,8	55	71,6	92,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.317</b>	<b>173</b>	<b>26,9</b>	<b>469</b>	<b>73,1</b>	<b>642</b>	<b>69,6</b>	<b>76,5</b>



**18. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la profesionalidad del personal que le atendió en su última visita?**

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	0	28	10,7	233	89,3	261	85,5	93,0	2	10	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	36	14,2	218	85,8	254	81,5	90,1	5	10	8,9	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	3	38	18,9	163	81,1	201	75,7	86,5	2	10	8,6	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	41	21,0	154	79,0	195	73,3	84,7	0	10	8,4	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	2	45	23,3	148	76,7	193	70,7	82,6	0	10	8,4	1,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	23	9,2	226	90,8	249	87,2	94,4	0	10	8,9	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	38	18,8	164	81,2	202	75,8	86,6	0	10	8,6	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	26	13,1	172	86,9	198	82,2	91,6	5	10	8,9	1,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	29	15,5	158	84,5	187	79,3	89,7	2	10	8,8	1,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>19</b>	<b>304</b>	<b>15,7</b>	<b>1.636</b>	<b>84,3</b>	<b>1.940</b>	<b>82,7</b>	<b>85,9</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>1,5</b>

## 19. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		No estuve en esa consulta 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	10	3,8	250	96,2	260	93,8	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	11	4,3	245	95,7	256	93,2	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	0	10	4,9	194	95,1	204	92,1	98,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	13	6,6	185	93,4	198	90,0	96,9
V	Hospital Virgen del Castillo	1	9	4,6	185	95,4	194	92,4	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	4	1,6	244	98,4	248	96,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	6	3,0	196	97,0	202	94,7	99,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	7	3,5	193	96,5	200	94,0	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	4	2,1	183	97,9	187	95,8	99,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>10</b>	<b>74</b>	<b>3,8</b>	<b>1.875</b>	<b>96,2</b>	<b>1.949</b>	<b>95,4</b>	<b>97,1</b>

## 20. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		No estuve en esa consulta 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	33	6	2,6	222	97,4	228	95,3	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	37	6	2,7	213	97,3	219	95,1	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	12	7	3,6	185	96,4	192	93,7	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	11	6,0	173	94,0	184	90,6	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	10	11	5,9	174	94,1	185	90,6	97,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	35	9	4,2	207	95,8	216	93,2	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	32	1	0,6	172	99,4	173	98,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	3	1,8	165	98,2	168	96,2	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	17	5	2,9	166	97,1	171	94,6	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>223</b>	<b>59</b>	<b>3,4</b>	<b>1.677</b>	<b>96,6</b>	<b>1.736</b>	<b>95,7</b>	<b>97,5</b>

## 21. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		No estuve en esa consulta 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	25	17	7,2	219	92,8	236	89,5	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	22	8,9	224	91,1	246	87,5	94,6
III	Hospital Rafael Méndez	26	14	7,9	164	92,1	178	88,2	96,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	35	13	7,9	151	92,1	164	87,9	96,2
V	Hospital Virgen del Castillo	24	15	8,8	156	91,2	171	87,0	95,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	12	17	7,1	222	92,9	239	89,6	96,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	16	8,0	185	92,0	201	88,3	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	10	5,3	180	94,7	190	91,6	97,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	27	16	9,9	145	90,1	161	85,4	94,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>173</b>	<b>140</b>	<b>7,8</b>	<b>1.646</b>	<b>92,2</b>	<b>1.786</b>	<b>90,9</b>	<b>93,4</b>

## 22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?

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	3	5	1,9	253	98,1	258	96,4	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	8	3,1	248	96,9	256	94,7	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	11	5,4	192	94,6	203	91,5	97,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	11	5,6	184	94,4	195	91,1	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	0	10	5,1	185	94,9	195	91,8	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	11	4,5	235	95,5	246	92,9	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	6	3,0	195	97,0	201	94,7	99,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	9	4,5	191	95,5	200	92,6	98,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	7	3,7	181	96,3	188	93,6	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>17</b>	<b>78</b>	<b>4,0</b>	<b>1.864</b>	<b>96,0</b>	<b>1.942</b>	<b>95,1</b>	<b>96,9</b>

**23. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el trato recibido en su última visita a las Consultas Externas 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	1	28	10,8	232	89,2	260	85,5	93,0	1	10	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	27	10,7	225	89,3	252	85,5	93,1	3	10	9,0	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	0	35	17,2	169	82,8	204	77,7	88,0	4	10	8,7	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	35	17,9	161	82,1	196	76,8	87,5	1	10	8,6	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	1	37	19,1	157	80,9	194	75,4	86,5	4	10	8,7	1,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	23	9,2	226	90,8	249	87,2	94,4	3	10	9,0	1,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	5	30	15,0	170	85,0	200	80,1	89,9	3	10	8,8	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	24	12,1	174	87,9	198	83,3	92,4	3	10	8,9	1,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	24	12,8	164	87,2	188	82,5	92,0	3	10	8,9	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>18</b>	<b>263</b>	<b>13,5</b>	<b>1.678</b>	<b>86,5</b>	<b>1.941</b>	<b>84,9</b>	<b>88,0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8,9</b>	<b>1,4</b>

**24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas 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	58	22,5	200	77,5	258	72,4	82,6	0	10	8,5	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	60	23,6	194	76,4	254	71,2	81,6	0	10	8,4	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	4	68	34,0	132	66,0	200	59,4	72,6	0	10	7,9	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	72	37,1	122	62,9	194	56,1	69,7	0	10	7,8	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	63	33,0	128	67,0	191	60,3	73,7	1	10	8,0	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	48	19,4	200	80,6	248	75,7	85,6	3	10	8,5	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	61	30,0	142	70,0	203	63,6	76,3	0	10	8,1	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	53	27,0	143	73,0	196	66,7	79,2	0	10	8,2	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	58	31,7	125	68,3	183	61,6	75,0	3	10	8,2	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>32</b>	<b>541</b>	<b>28,1</b>	<b>1.386</b>	<b>71,9</b>	<b>1.927</b>	<b>69,9</b>	<b>73,9</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,2</b>	<b>1,8</b>

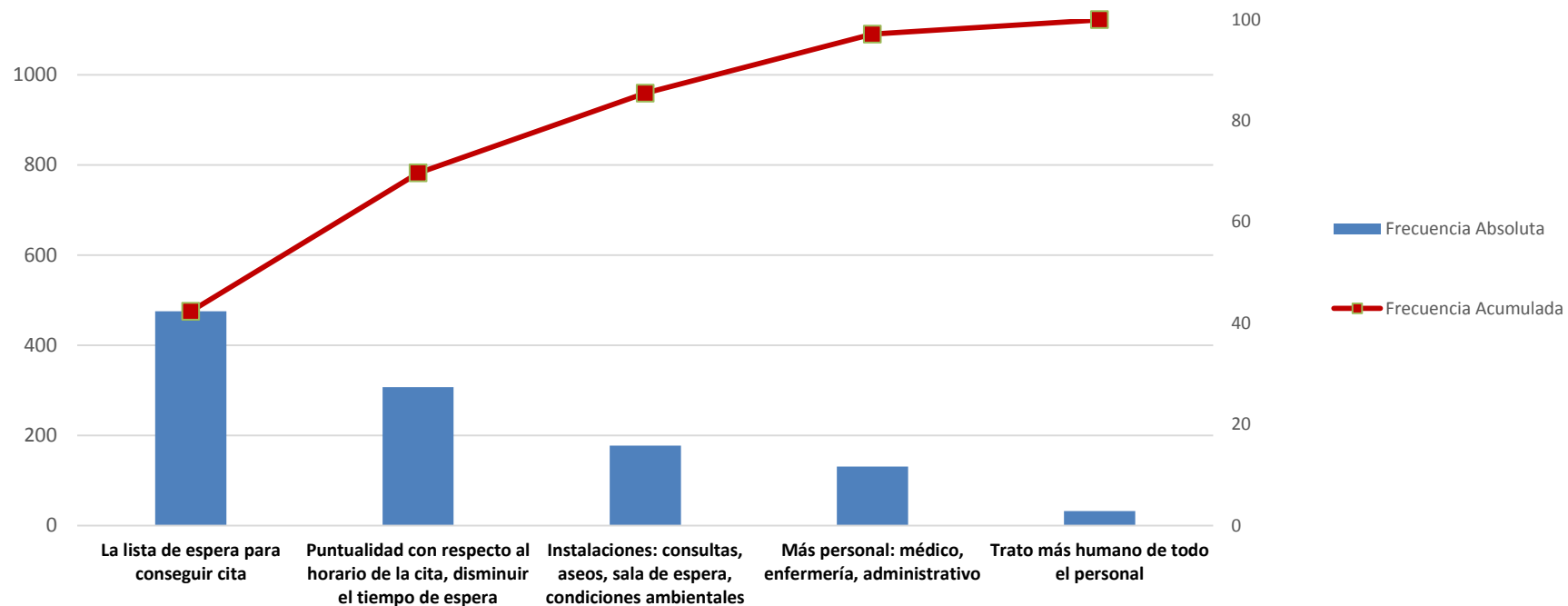
25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?\*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC		La lista de espera para conseguir cita		Puntualidad con respecto al horario de la cita, disminuir el tiempo de espera		Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales		Más personal: médico, enfermería, administrativo		Trato más humano de todo el personal		Total Contestan
		n		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	35		50	22,1	42	18,6	48	21,2	13	5,8	4	1,8	226
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	31		54	24,0	53	23,6	25	11,1	18	8,0	3	1,3	225
III	Hospital Rafael Méndez	26		67	37,6	15	8,4	10	5,6	15	8,4	3	1,7	178
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	29		58	34,1	32	18,8	12	7,1	15	8,8	8	4,7	170
V	Hospital Virgen del Castillo	27		41	24,4	26	15,5	18	10,7	20	11,9	3	1,8	168
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	28		39	17,5	44	19,7	39	17,5	15	6,7	1	0,4	223
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	29		55	31,3	31	17,6	4	2,3	15	8,5	4	2,3	176
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30		62	36,5	35	20,6	8	4,7	10	5,9	1	0,6	170
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	27		49	30,4	29	18,0	13	8,1	10	6,2	5	3,1	161
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>262</b>		<b>475</b>	<b>28,0</b>	<b>307</b>	<b>18,1</b>	<b>177</b>	<b>10,4</b>	<b>131</b>	<b>7,7</b>	<b>32</b>	<b>1,9</b>	<b>1.697</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



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



**N=1122**

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

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	4	11	4,3	246	95,7	257	93,2	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	12	4,7	241	95,3	253	92,6	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	1	14	6,9	189	93,1	203	89,6	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	16	8,2	180	91,8	196	88,0	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	1	13	6,7	181	93,3	194	89,8	96,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	12	4,8	237	95,2	249	92,5	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	10	4,9	193	95,1	203	92,1	98,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	10	5,1	187	94,9	197	91,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	9	4,8	178	95,2	187	92,1	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>20</b>	<b>107</b>	<b>5,5</b>	<b>1.832</b>	<b>94,5</b>	<b>1.939</b>	<b>93,5</b>	<b>95,5</b>

**27. ¿Le recomendaría esta consulta 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	9	31	12,3	221	87,7	252	83,6	91,8	0	10	8,9	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	26	10,9	212	89,1	238	85,1	93,0	0	10	8,9	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	8	40	20,4	156	79,6	196	73,9	85,2	0	10	8,4	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	42	22,5	145	77,5	187	71,6	83,5	0	10	8,3	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	15	36	20,0	144	80,0	180	74,2	85,8	0	10	8,5	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	12	30	12,6	209	87,4	239	83,2	91,6	0	10	8,8	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	17	38	20,2	150	79,8	188	74,0	85,5	0	10	8,5	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	34	17,4	161	82,6	195	77,2	87,9	0	10	8,7	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	12	32	18,2	144	81,8	176	76,1	87,5	0	10	8,7	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>108</b>	<b>309</b>	<b>16,7</b>	<b>1.542</b>	<b>83,3</b>	<b>1.851</b>	<b>81,6</b>	<b>85,0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>1,9</b>

CONSULTAS EXTERNAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2019									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?	74,9	83,4	78,6	69,3	74,5	71,9	76,9	68,1	74,4	73,1
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	97,1	96,6	96,1	97,0	97,4	96,4	97,6	96,6	98,0	98,4
4. ¿Pudo modificarla?	48,0	50,0	66,7	50,0	75,0	0,0	50,0	50,0	33,3	66,7
5. ¿Cómo de satisfecho está con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas?	72,7	79,2	76,4	66,8	67,5	64,6	78,1	68,8	74,0	74,5
6. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?	93,5	92,2	95,3	91,5	93,9	92,3	89,9	95,6	98,0	94,1
8. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio...	67,9	59,8	70,6	73,5	65,7	68,7	55,2	80,0	81,9	59,7
10. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta? (30 minutos o menos)	65,4	54,7	60,4	76,6	65,2	66,5	61,8	71,8	62,4	75,4
11. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?	58,8	55,8	62,5	63,1	57,4	58,0	58,8	59,6	54,6	59,2
12. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?	83,1	85,3	86,5	84,1	74,4	78,9	88,7	79,3	83,9	83,3
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,2	97,3	96,1	95,5	92,9	93,2	96,4	96,5	95,0	93,0
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,8	96,6	95,9	94,2	95,7	95,6	96,3	96,6	96,5	94,3
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	90,9	92,6	91,7	86,5	92,3	88,5	91,2	92,0	93,7	88,3
17. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?	73,1	72,2	73,5	52,5	72,9	75,0	81,2	80,0	67,1	81,8
18. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la profesionalidad del personal que le atendió en su última visita?	84,3	89,3	85,8	81,1	79,0	76,7	90,8	81,2	86,9	84,5
19. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal médico?	96,2	96,2	95,7	95,1	93,4	95,4	98,4	97,0	96,5	97,9
20. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal de enfermería?	96,6	97,4	97,3	96,4	94,0	94,1	95,8	99,4	98,2	97,1
21. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal administrativo?	92,2	92,8	91,1	92,1	92,1	91,2	92,9	92,0	94,7	90,1
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?	96,0	98,1	96,9	94,6	94,4	94,9	95,5	97,0	95,5	96,3
23. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el trato recibido en su última visita a las Consultas Externas del hospital?	86,5	89,2	89,3	82,8	82,1	80,9	90,8	85,0	87,9	87,2
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	71,9	77,5	76,4	66,0	62,9	67,0	80,6	70,0	73,0	68,3
24bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,2	8,5	8,4	7,9	7,8	8,0	8,5	8,1	8,2	8,2
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿volvería a esta consulta?	94,5	95,7	95,3	93,1	91,8	93,3	95,2	95,1	94,9	95,2
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	83,3	87,7	89,1	79,6	77,5	80,0	87,4	79,8	82,6	81,8
27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	8,9	8,9	8,4	8,3	8,5	8,8	8,5	8,7	8,7

**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

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican globalmente con 8 y más su satisfacción con Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
71,9

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
77,5	76,4	66,0	62,9	67,0	80,6	70,0	73,0	68,3

75%	75%	80%	80%	80%	80%	80%	78%	75%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones.
	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
65,6

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
63,2	66,5	68,8	63,4	63,0	66,2	66,7	63,7	69,7

72,7
65,4
58,8

79,2	76,4	66,8	67,5	64,6	78,1	68,8	74,0	74,5
54,7	60,4	76,6	65,2	66,5	61,8	71,8	62,4	75,4
55,8	62,5	63,1	57,4	58,0	58,8	59,6	54,6	59,2
70%	70%	75%	80%	75%	75%	75%	70%	75%

2.1.19	Información en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x100/Total de valoraciones.
Meta	

SMS
83,1

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
85,3	86,5	84,1	74,4	78,9	88,7	79,3	83,9	83,3

90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.20	Recetas en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que declaran que se les facilitó la receta de los medicamentos prescritos en la consulta.
Fórmula	Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta x 100 / Total de valoraciones x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
73,1

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
72,2	73,5	52,5	72,9	75,0	81,2	80,0	67,1	81,8

80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----