



INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA

A continuación, se muestran las de los indicadores asociados a CALIDAD PERCIBIDA extraído del [Observatorio de Resultados del Servicio Murciano de Salud](#).

	Hospitalización Pediátrica. <u>Trato</u> de los CELADORES
Fórmula	Padres de niños/as que valoran como muy bueno o bueno el trato que recibieron de los celadores durante la hospitalización x 100 / Total de valoraciones
Resultado año 2018	En el año 2018 el porcentaje de padres que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores que atendieron a su hijo/a en los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 98,0%
Aclaraciones	Se entiende por trato el respeto con el que el profesional se dirige al usuario, la amabilidad, la cortesía y el interés que pone ante sus palabras. La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato a los pacientes

	Hospitalización de adultos. Trato de los CELADORES
Fórmula	Pacientes de 14 años y más que valoran como muy bueno o bueno el trato que recibieron de los celadores durante la hospitalización x 100 / Total de valoraciones
Resultado año 2018	En el año 2018 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 97,0%. En el año 2017 este dato fue de 98,1%.
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato a los pacientes

	Servicios Obstétricos. <u>Trato</u> de los CELADORES
--	---



Fórmula	Mujeres de 16 años y más que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores del hospital donde han dado a luz x 100 / Total de valoraciones
Resultado año 2018	En el año 2018 el porcentaje de mujeres que han dado a luz que valora como muy bueno o bueno el trato de los celadores de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 98,4%. En el año 2017 este dato fue de 98,2%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato a los pacientes

Urgencias hospitalarias. <u>Trato</u> de los CELADORES	
Fórmula	Pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores del servicio de urgencias hospitalarias x 100 / Total de valoraciones
Resultados año 2018	En el año 2018 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato de los celadores del servicio de urgencias de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 94,9%. En el año 2017 este dato fue de 97,1%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora sobre el trato a los pacientes

Atención primaria. <u>Profesionalidad</u> y <u>Trato</u> del PERSONAL de ADMINISTRACIÓN	
Fórmula	Usuarios de 14 años y más de los centros de salud que valoran como muy buena o buena la <u>profesionalidad</u> y <u>trato</u> del personal de administración x 100/Total de valoraciones
Resultado <u>Profesionalidad</u> 2018	El 86,5% de los usuarios de los centros de salud valoran como muy buena o buena la profesionalidad del personal de administración en el año 2018. En el año 2017 este dato fue de 84,8%
Resultado <u>trato</u> 2018	El 87,8% de los pacientes de los centros de salud valoran como muy bueno o bueno el trato del personal de administración en el año 2018. En el año 2017 este dato fue de 86,6%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy buena", "Buena", "Regular", "Mala" y "Muy mala".



Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora de la <u>profesionalidad</u> y el <u>trato</u> del personal de administración.
----------------------------	---

	Consultas externas. <u>Profesionalidad</u> del PERSONAL de ADMINISTRACIÓN
Fórmula	Pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad del personal de administración de consultas externas x 100 / Total de valoraciones
Resultado año 2018	En el año 2018 el porcentaje de pacientes que valoran como muy buena o buena la profesionalidad del personal de administración de las consultas externas de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 90,1%. En el año 2017 este dato fue de 90,9%
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy buena", "Buena", "Regular", "Mala" y "Muy mala".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora de la profesionalidad del personal de administración.

	Urgencias hospitalarias. <u>Trato</u> del PERSONAL de ADMINISTRACIÓN
Fórmula	Pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato del personal de administración del servicio de urgencias hospitalarias x 100 / Total de valoraciones
Resultado año 2018	En el año 2018 el porcentaje de pacientes que valoran como muy bueno o bueno el trato del personal de administración del servicio de urgencias de los hospitales del Servicio Murciano de Salud es de 91,4%. En el año 2017 este dato fue de 95,5%.
Aclaraciones	La valoración se realiza mediante una escala Likert de 5 categorías, "Muy bueno", "Bueno", "Regular", "Malo" y "Muy malo".
Propuesta de mejora	El profesional elaborará una propuesta de mejora del trato del personal de administración.