

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**ATENCIÓN PRIMARIA - ADULTOS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2022

**Subdirección General de Calidad Asistencial,  
Seguridad y Evaluación.**



## **AUTORES**

### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

**Juan Antonio Marqués Espí.** 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 Urrea.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Pilar Nieto Martínez.** Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

**Diana Gavrila Chervase.** Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

### **APOYO ADMINISTRATIVO**

**Isabel Bermejo Ruiz.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Jose Ramón Torrano Delgado.** 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	12
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	48
Indicadores del Acuerdo de Gestión	49
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	50

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as de 14 años o más atendidos/as en la consulta de su médico de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud del 25 de abril al 27 de mayo y del 5 de septiembre al 7 de octubre de 2022. En el caso de no poder responder al cuestionario el usuario/a 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 o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 85 Centros de Salud de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste
- Área II - Cartagena
- Área III - Lorca
- Área IV - Noroeste
- Área V - Altiplano
- Área VI - Vega Media del Segura
- Área VII - Murcia Este
- Área VIII - Mar Menor
- Área IX - Vega Alta del Segura

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

Listados de pacientes facilitados por la 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 centro de salud, tipo de servicio (medicina familiar o enfermería) y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **5.100** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Al cuestionario se ha incorporado una pregunta para saber la sensación de seguridad que había sentido el usuario/a en el centro. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 81,4% de los casos y al acompañante en un 18,6%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,6 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 10/05/2022 y finalizó el 15/06/2022 y del segundo corte se inició el día 19/09/2022 y finalizó el 20/10/2022.

### ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

ÁREA DE SALUD	Total Contestan
	n
I Murcia Oeste	840
II Cartagena	960
III Lorca	600
IV Noroeste	360
V Altiplano	180
VI Vega Media del Segura	900
VII Murcia Este	720
VIII Mar Menor	300
IX Vega Alta del Segura	240
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>

## Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	840	41	4,9	51	6,1	186	22,1	274	32,6	288	34,3	54,2	20,9
II Cartagena	960	40	4,2	40	4,2	217	22,6	302	31,5	361	37,6	55,1	20,1
III Lorca	600	23	3,8	31	5,2	136	22,7	200	33,3	210	35,0	54,9	20,5
IV Noroeste	360	9	2,5	18	5,0	63	17,5	99	27,5	171	47,5	59,4	20,4
V Altiplano	180	7	3,9	6	3,3	42	23,3	58	32,2	67	37,2	56,4	20,1
VI Vega Media del Segura	900	32	3,6	46	5,1	206	22,9	276	30,7	340	37,8	55,1	20,3
VII Murcia Este	720	38	5,3	35	4,9	171	23,8	197	27,4	279	38,8	54,7	21,5
VIII Mar Menor	300	10	3,3	20	6,7	70	23,3	115	38,3	85	28,3	53,3	20,0
IX Vega Alta del Segura	240	9	3,8	4	1,7	57	23,8	84	35,0	86	35,8	56,6	19,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>209</b>	<b>4,1</b>	<b>251</b>	<b>4,9</b>	<b>1.148</b>	<b>22,5</b>	<b>1.605</b>	<b>31,5</b>	<b>1.887</b>	<b>37,0</b>	<b>55,2</b>	<b>20,5</b>

## Edad del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	154	0	0,0	28	18,2	108	70,1	18	11,7	53,6	10,1
II Cartagena	187	1	0,5	31	16,6	105	56,1	50	26,7	56,6	12,3
III Lorca	111	1	0,9	15	13,5	78	70,3	17	15,3	54,3	10,8
IV Noroeste	68	0	0,0	7	10,3	38	55,9	23	33,8	59,2	10,5
V Altiplano	30	0	0,0	6	20,0	15	50,0	9	30,0	57,5	12,5
VI Vega Media del Segura	151	0	0,0	26	17,2	100	66,2	25	16,6	54,5	11,1
VII Murcia Este	147	1	0,7	28	19,0	88	59,9	30	20,4	54,6	11,0
VIII Mar Menor	54	0	0,0	8	14,8	35	64,8	11	20,4	54,8	10,1
IX Vega Alta del Segura	46	0	0,0	6	13,0	26	56,5	14	30,4	58,7	10,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>948</b>	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>155</b>	<b>16,4</b>	<b>593</b>	<b>62,6</b>	<b>197</b>	<b>20,9</b>	<b>55,4</b>	<b>11,1</b>



## Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	317	37,7	523	62,3
II Cartagena	960	409	42,6	551	57,4
III Lorca	600	259	43,2	341	56,8
IV Noroeste	360	160	44,4	200	55,6
V Altiplano	180	59	32,8	121	67,2
VI Vega Media del Segura	900	379	42,1	521	57,9
VII Murcia Este	720	301	41,8	419	58,2
VIII Mar Menor	300	118	39,3	182	60,7
IX Vega Alta del Segura	240	90	37,5	150	62,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>2.092</b>	<b>41,0</b>	<b>3.008</b>	<b>59,0</b>

## Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	155	66	42,6	89	57,4
II Cartagena	187	71	38,0	116	62,0
III Lorca	111	38	34,2	73	65,8
IV Noroeste	68	19	27,9	49	72,1
V Altiplano	30	12	40,0	18	60,0
VI Vega Media del Segura	153	48	31,4	105	68,6
VII Murcia Este	147	50	34,0	97	66,0
VIII Mar Menor	54	23	42,6	31	57,4
IX Vega Alta del Segura	46	21	45,7	25	54,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>951</b>	<b>348</b>	<b>36,6</b>	<b>603</b>	<b>63,4</b>

## Estudios del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	812	336	41,4	476	58,6
II Cartagena	936	423	45,2	513	54,8
III Lorca	586	260	44,4	326	55,6
IV Noroeste	355	187	52,7	168	47,3
V Altiplano	177	89	50,3	88	49,7
VI Vega Media del Segura	873	380	43,5	493	56,5
VII Murcia Este	695	287	41,3	408	58,7
VIII Mar Menor	291	120	41,2	171	58,8
IX Vega Alta del Segura	235	116	49,4	119	50,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.960</b>	<b>2.198</b>	<b>44,3</b>	<b>2.762</b>	<b>55,7</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

## Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	153	53	34,6	100	65,4
II Cartagena	185	60	32,4	125	67,6
III Lorca	110	36	32,7	74	67,3
IV Noroeste	68	24	35,3	44	64,7
V Altiplano	30	15	50,0	15	50,0
VI Vega Media del Segura	151	50	33,1	101	66,9
VII Murcia Este	147	58	39,5	89	60,5
VIII Mar Menor	54	18	33,3	36	66,7
IX Vega Alta del Segura	46	17	37,0	29	63,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>944</b>	<b>331</b>	<b>35,1</b>	<b>613</b>	<b>64,9</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	801	95,4	39	4,6
II Cartagena	960	880	91,7	80	8,3
III Lorca	600	546	91,0	54	9,0
IV Noroeste	360	351	97,5	9	2,5
V Altiplano	180	170	94,4	10	5,6
VI Vega Media del Segura	900	846	94,0	54	6,0
VII Murcia Este	720	667	92,6	53	7,4
VIII Mar Menor	299	251	83,9	48	16,1
IX Vega Alta del Segura	240	229	95,4	11	4,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.099</b>	<b>4.741</b>	<b>93,0</b>	<b>358</b>	<b>7,0</b>

## **CUESTIONARIO**

## 1. ¿Cómo se produjo el contacto con su centro de salud para tener esa consulta?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	826	242	29,3	52	6,3	208	25,2	324	39,2
II	Cartagena	933	268	28,7	59	6,3	254	27,2	352	37,7
III	Lorca	590	165	28,0	35	5,9	157	26,6	233	39,5
IV	Noroeste	351	125	35,6	24	6,8	83	23,6	119	33,9
V	Altiplano	176	50	28,4	9	5,1	54	30,7	63	35,8
VI	Vega Media del Segura	882	234	26,5	50	5,7	234	26,5	364	41,3
VII	Murcia Este	697	190	27,3	35	5,0	189	27,1	283	40,6
VIII	Mar Menor	292	65	22,3	16	5,5	81	27,7	130	44,5
IX	Vega Alta del Segura	238	70	29,4	10	4,2	70	29,4	88	37,0
Servicio Murciano de Salud		4.985	1.409	28,3	290	5,8	1.330	26,7	1.956	39,2

## 2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	776	574	74,0	70,9	77,1	8,2	2,3
II	Cartagena	870	572	65,7	62,6	68,9	7,7	2,6
III	Lorca	554	382	69,0	65,1	72,8	7,8	2,6
IV	Noroeste	332	238	71,7	66,8	76,5	8,0	2,4
V	Altiplano	164	115	70,1	63,1	77,1	8,0	2,4
VI	Vega Media del Segura	826	584	70,7	67,6	73,8	8,0	2,3
VII	Murcia Este	662	472	71,3	67,9	74,7	8,0	2,5
VIII	Mar Menor	273	212	77,7	72,7	82,6	8,4	2,1
IX	Vega Alta del Segura	226	150	66,4	60,2	72,5	7,6	2,9
Servicio Murciano de Salud		4.683	3.299	70,4	69,1	71,8	8,0	2,5

### 3. Cuando solicitó la consulta, ¿qué tipo de atención quería recibir?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	831	562	67,6	177	21,3	92	11,1
II	Cartagena	949	667	70,3	186	19,6	96	10,1
III	Lorca	595	403	67,7	127	21,3	65	10,9
IV	Noroeste	353	246	69,7	65	18,4	42	11,9
V	Altiplano	176	125	71,0	28	15,9	23	13,1
VI	Vega Media del Segura	886	621	70,1	185	20,9	80	9,0
VII	Murcia Este	704	476	67,6	158	22,4	70	9,9
VIII	Mar Menor	294	212	72,1	57	19,4	25	8,5
IX	Vega Alta del Segura	236	170	72,0	45	19,1	21	8,9
Servicio Murciano de Salud		5.024	3.482	69,3	1.028	20,5	514	10,2

#### 4. Y la atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica	
		n	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	840	561	66,8	279	33,2
II	Cartagena	960	640	66,7	320	33,3
III	Lorca	600	430	71,7	170	28,3
IV	Noroeste	360	245	68,1	115	31,9
V	Altiplano	180	124	68,9	56	31,1
VI	Vega Media del Segura	900	613	68,1	287	31,9
VII	Murcia Este	720	458	63,6	262	36,4
VIII	Mar Menor	300	221	73,7	79	26,3
IX	Vega Alta del Segura	240	182	75,8	58	24,2
Servicio Murciano de Salud		5.100	3.474	68,1	1.626	31,9



## 5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	520	415	79,8	76,4	83,3
II	Cartagena	593	486	82,0	78,9	85,1
III	Lorca	403	319	79,2	75,2	83,1
IV	Noroeste	237	181	76,4	71,0	81,8
V	Altiplano	115	92	80,0	72,7	87,3
VI	Vega Media del Segura	571	456	79,9	76,6	83,1
VII	Murcia Este	423	333	78,7	74,8	82,6
VIII	Mar Menor	199	160	80,4	74,9	85,9
IX	Vega Alta del Segura	174	134	77,0	70,8	83,3
Servicio Murciano de Salud		3.235	2.576	79,6	78,2	81,0

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	524	416	79,4	75,9	82,9
II	Cartagena	592	470	79,4	76,1	82,7
III	Lorca	401	305	76,1	71,9	80,2
IV	Noroeste	239	183	76,6	71,2	81,9
V	Altiplano	116	95	81,9	74,9	88,9
VI	Vega Media del Segura	573	453	79,1	75,7	82,4
VII	Murcia Este	421	339	80,5	76,7	84,3
VIII	Mar Menor	199	161	80,9	75,4	86,4
IX	Vega Alta del Segura	173	133	76,9	70,6	83,2
Servicio Murciano de Salud		3.238	2.555	78,9	77,5	80,3

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	545	524	96,1	94,5	97,8
II	Cartagena	629	595	94,6	92,8	96,4
III	Lorca	424	392	92,5	89,9	95,0
IV	Noroeste	243	229	94,2	91,3	97,2
V	Altiplano	122	115	94,3	90,1	98,4
VI	Vega Media del Segura	602	584	97,0	95,6	98,4
VII	Murcia Este	446	422	94,6	92,5	96,7
VIII	Mar Menor	219	202	92,2	88,7	95,8
IX	Vega Alta del Segura	180	175	97,2	94,8	99,6
Servicio Murciano de Salud		3.410	3.238	95,0	94,2	95,7

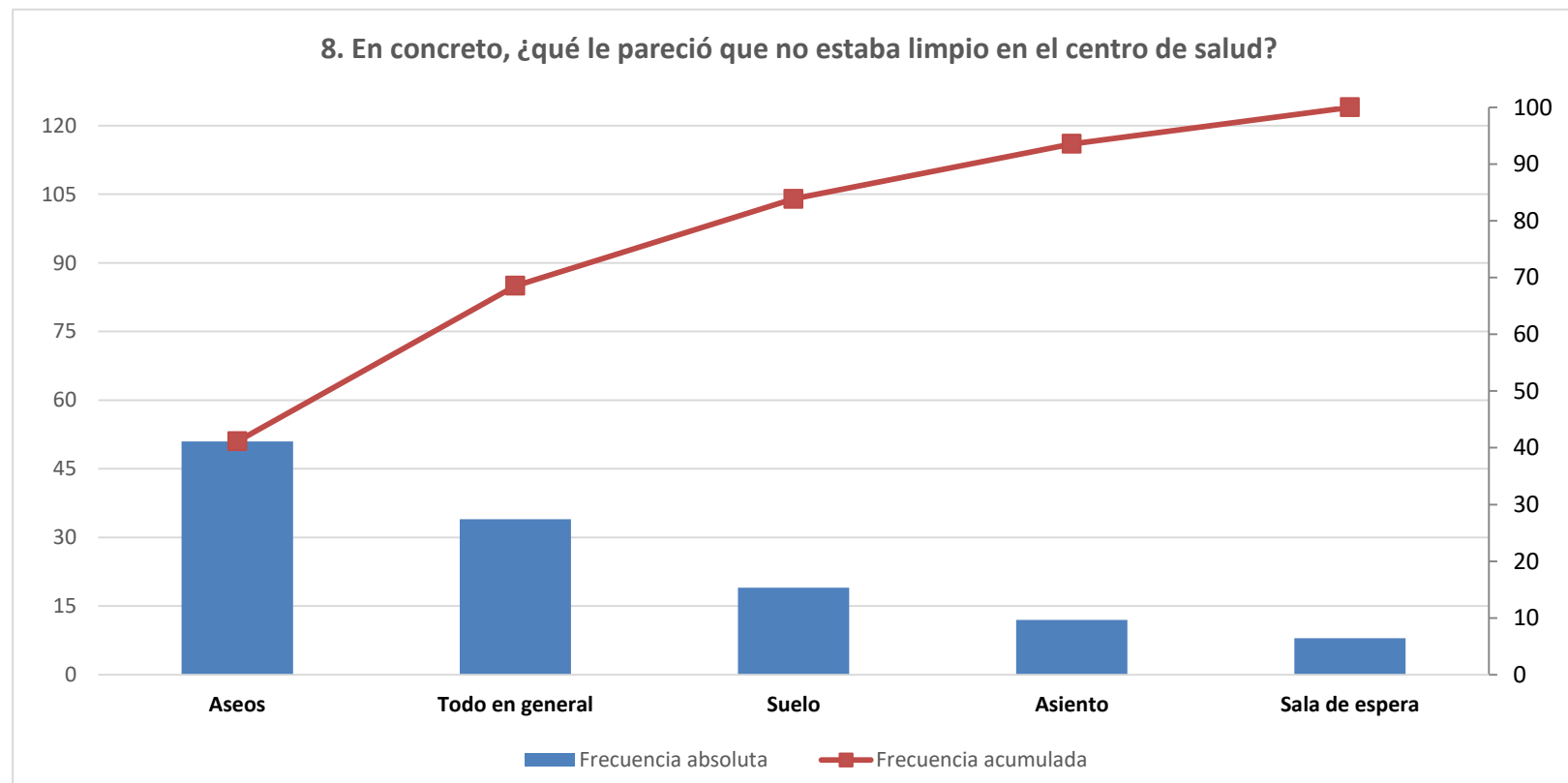
\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Aseos		Todo en general		Suelo		Asientos		Sala de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	20	6	30,0	5	25,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0
II	Cartagena	32	10	31,3	7	21,9	3	9,4	2	6,3	4	12,5
III	Lorca	29	9	31,0	7	24,1	5	17,2	2	6,9	1	3,4
IV	Noroeste	11	3	27,3	4	36,4	1	9,1	1	9,1	0	0,0
V	Altiplano	6	1	16,7	1	16,7	0	0,0	1	16,7	0	0,0
VI	Vega Media del Segura	15	6	40,0	3	20,0	2	13,3	1	6,7	0	0,0
VII	Murcia Este	21	6	28,6	3	14,3	3	14,3	3	14,3	2	9,5
VIII	Mar Menor	17	7	41,2	2	11,8	3	17,6	1	5,9	1	5,9
IX	Vega Alta del Segura	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		156	51	32,7	34	21,8	19	12,2	12	7,7	8	5,1

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 124

## 9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?\*

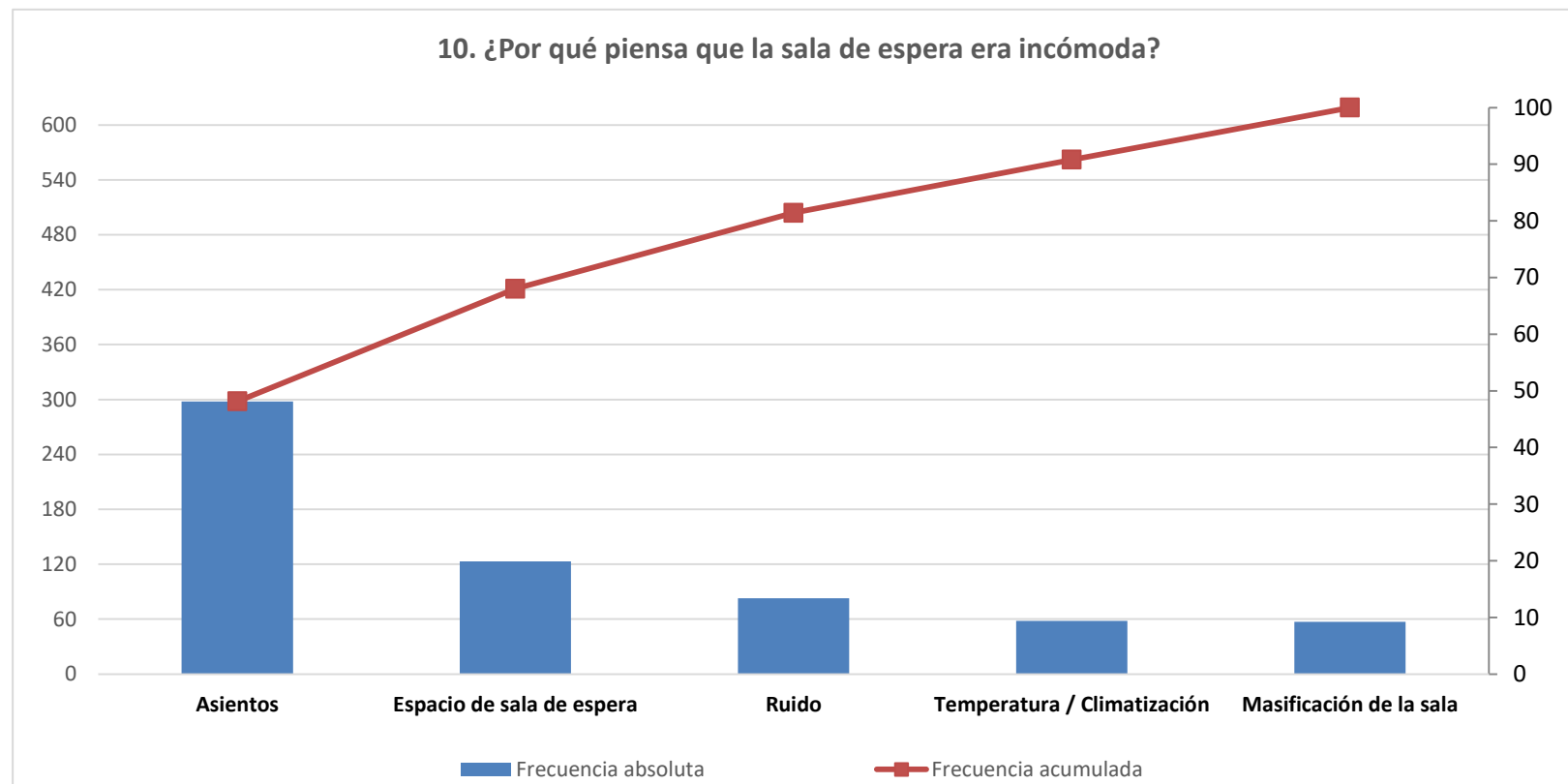
ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	554	415	74,9	71,3	78,5
II	Cartagena	630	509	80,8	77,7	83,9
III	Lorca	428	343	80,1	76,4	83,9
IV	Noroeste	242	179	74,0	68,4	79,5
V	Altiplano	121	101	83,5	76,9	90,1
VI	Vega Media del Segura	609	502	82,4	79,4	85,5
VII	Murcia Este	456	371	81,4	77,8	84,9
VIII	Mar Menor	218	168	77,1	71,5	82,6
IX	Vega Alta del Segura	177	149	84,2	78,8	89,6
Servicio Murciano de Salud		3.435	2.737	79,7	78,3	81,0

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, se mueven, pocos, persisten señales COVID-19, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	139	57	41,0	31	22,3	18	12,9	8	5,8	12	8,6
II Cartagena	118	52	44,1	18	15,3	15	12,7	16	13,6	4	3,4
III Lorca	85	39	45,9	17	20,0	5	5,9	3	3,5	14	16,5
IV Noroeste	63	29	46,0	5	7,9	9	14,3	3	4,8	6	9,5
V Altiplano	20	9	45,0	1	5,0	2	10,0	3	15,0	4	20,0
VI Vega Media del Segura	106	46	43,4	19	17,9	11	10,4	13	12,3	8	7,5
VII Murcia Este	85	34	40,0	17	20,0	10	11,8	6	7,1	6	7,1
VIII Mar Menor	49	18	36,7	11	22,4	8	16,3	5	10,2	3	6,1
IX Vega Alta del Segura	27	14	51,9	4	14,8	5	18,5	1	3,7	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>692</b>	<b>298</b>	<b>43,1</b>	<b>123</b>	<b>17,8</b>	<b>83</b>	<b>12,0</b>	<b>58</b>	<b>8,4</b>	<b>57</b>	<b>8,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.  
Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 619



**11M. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su médico de familia\***

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Murcia Oeste	262	174	66,4	60,7	72,1	7,8	2,0
II	Cartagena	296	186	62,8	57,3	68,3	7,6	2,2
III	Lorca	202	117	57,9	51,1	64,7	7,5	2,4
IV	Noroeste	110	68	61,8	52,7	70,9	7,6	2,2
V	Altiplano	57	38	66,7	54,4	78,9	7,6	2,6
VI	Vega Media del Segura	268	201	75,0	69,8	80,2	8,2	1,9
VII	Murcia Este	200	121	60,5	53,7	67,3	7,4	2,5
VIII	Mar Menor	106	60	56,6	47,2	66,0	7,3	2,4
IX	Vega Alta del Segura	87	59	67,8	58,0	77,6	7,5	2,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.588</b>	<b>1.024</b>	<b>64,5</b>	<b>62,1</b>	<b>66,8</b>	<b>7,7</b>	<b>2,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

**11E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su enfermera\***

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Murcia Oeste	291	205	70,4	65,2	75,7	8,2	2,0
II	Cartagena	336	238	70,8	66,0	75,7	8,1	2,0
III	Lorca	221	150	67,9	61,7	74,0	8,0	2,1
IV	Noroeste	132	85	64,4	56,2	72,6	7,8	2,1
V	Altiplano	66	47	71,2	60,3	82,1	8,0	2,1
VI	Vega Media del Segura	339	250	73,7	69,1	78,4	8,2	2,1
VII	Murcia Este	245	183	74,7	69,2	80,1	8,3	1,9
VIII	Mar Menor	113	84	74,3	66,3	82,4	8,3	1,6
IX	Vega Alta del Segura	87	66	75,9	66,9	84,9	8,3	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.830</b>	<b>1.308</b>	<b>71,5</b>	<b>69,4</b>	<b>73,5</b>	<b>8,1</b>	<b>2,0</b>

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 12M. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su médico?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	419	392	93,6	91,2	95,9
II	Cartagena	480	445	92,7	90,4	95,0
III	Lorca	300	288	96,0	93,8	98,2
IV	Noroeste	180	175	97,2	94,8	99,6
V	Altiplano	90	84	93,3	88,2	98,5
VI	Vega Media del Segura	450	425	94,4	92,3	96,6
VII	Murcia Este	357	336	94,1	91,7	96,6
VIII	Mar Menor	150	145	96,7	93,8	99,5
IX	Vega Alta del Segura	119	113	95,0	91,0	98,9
Servicio Murciano de Salud		2.545	2.403	94,4	93,5	95,3

## 12E. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermera?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	418	397	95,0	92,9	97,1
II	Cartagena	480	454	94,6	92,6	96,6
III	Lorca	300	286	95,3	92,9	97,7
IV	Noroeste	180	173	96,1	93,3	98,9
V	Altiplano	90	81	90,0	83,8	96,2
VI	Vega Media del Segura	449	435	96,9	95,3	98,5
VII	Murcia Este	360	353	98,1	96,6	99,5
VIII	Mar Menor	149	140	94,0	90,1	97,8
IX	Vega Alta del Segura	120	114	95,0	91,1	98,9
Servicio Murciano de Salud		2.546	2.433	95,6	94,8	96,4

### 13M. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su médico de familia?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	416	384	92,3	89,7	94,9
II	Cartagena	476	450	94,5	92,5	96,6
III	Lorca	300	287	95,7	93,4	98,0
IV	Noroeste	178	167	93,8	90,3	97,4
V	Altiplano	90	80	88,9	82,4	95,4
VI	Vega Media del Segura	447	417	93,3	91,0	95,6
VII	Murcia Este	356	331	93,0	90,3	95,6
VIII	Mar Menor	149	143	96,0	92,8	99,1
IX	Vega Alta del Segura	119	110	92,4	87,7	97,2
Servicio Murciano de Salud		2.531	2.369	93,6	92,6	94,6

**13E. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su enfermera?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	418	398	95,2	93,2	97,3
II	Cartagena	477	451	94,5	92,5	96,6
III	Lorca	300	292	97,3	95,5	99,2
IV	Noroeste	179	174	97,2	94,8	99,6
V	Altiplano	90	86	95,6	91,3	99,8
VI	Vega Media del Segura	450	438	97,3	95,8	98,8
VII	Murcia Este	359	348	96,9	95,2	98,7
VIII	Mar Menor	150	143	95,3	92,0	98,7
IX	Vega Alta del Segura	120	116	96,7	93,5	99,9
Servicio Murciano de Salud		2.543	2.446	96,2	95,4	96,9

**14M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?**

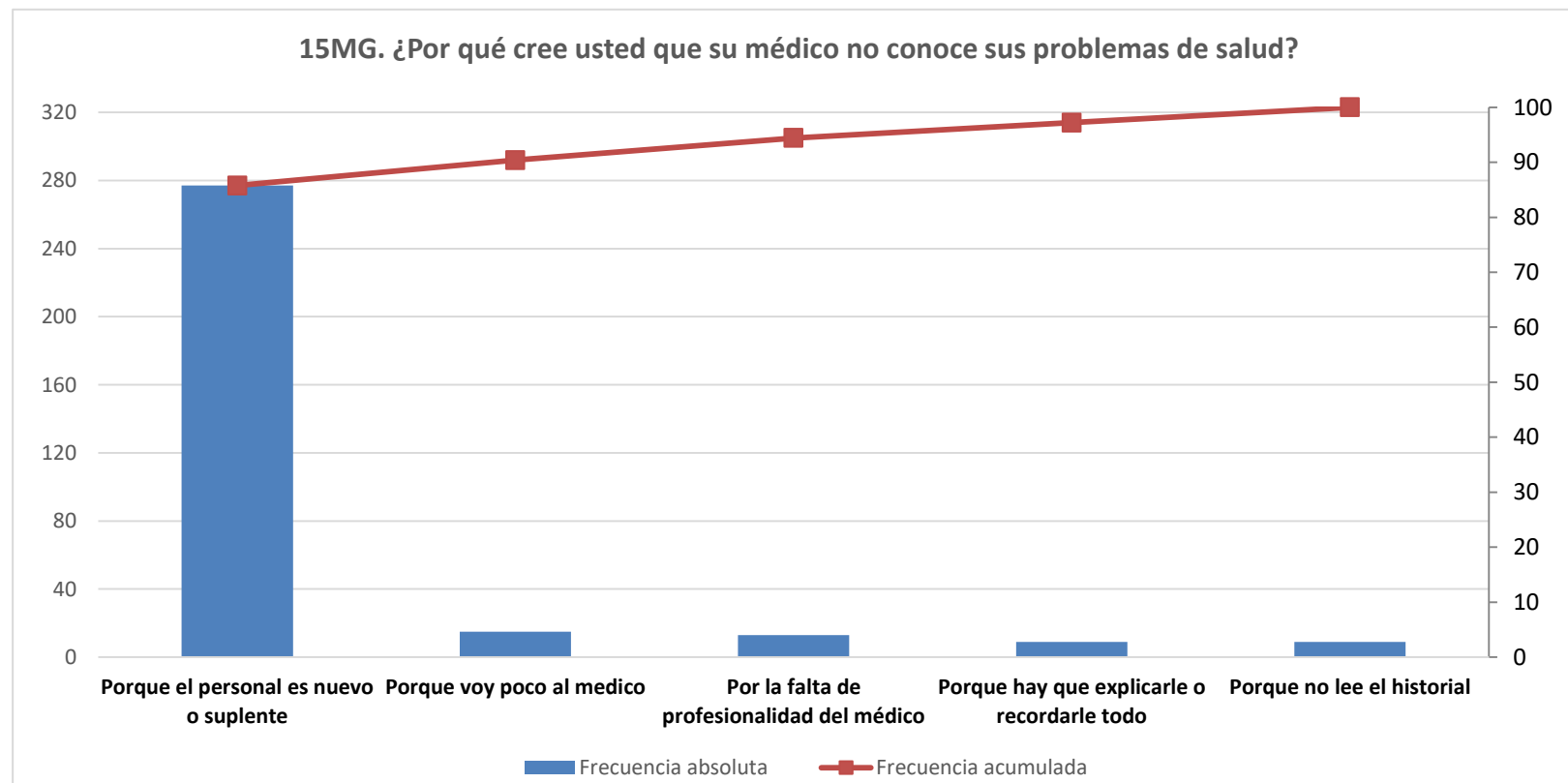
ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	399	335	84,0	80,4	87,6
II	Cartagena	463	385	83,2	79,7	86,6
III	Lorca	289	265	91,7	88,5	94,9
IV	Noroeste	176	156	88,6	83,9	93,3
V	Altiplano	88	72	81,8	73,8	89,9
VI	Vega Media del Segura	434	357	82,3	78,7	85,9
VII	Murcia Este	345	293	84,9	81,2	88,7
VIII	Mar Menor	147	134	91,2	86,6	95,7
IX	Vega Alta del Segura	116	100	86,2	79,9	92,5
Servicio Murciano de Salud		2.457	2.097	85,3	83,9	86,7

**15M. ¿Por qué cree usted que su médico no conoce sus problemas de salud?**

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambio constante de médico, no me conoce)		Porque voy poco al médico (vacunación, extracción de sangre, etc)		Por la falta de profesionalidad del médico, falta de conocimientos, no derivar al especialista		Porque hay que explicarle o recordarle todo		Porque no lee el historial	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	64	47	73,4	4	6,3	3	4,7	2	3,1	2	3,1
II Cartagena	77	64	83,1	4	5,2	2	2,6	1	1,3	1	1,3
III Lorca	24	21	87,5	2	8,3	1	4,2	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	19	11	57,9	1	5,3	0	0,0	1	5,3	2	10,5
V Altiplano	16	9	56,3	0	0,0	1	6,3	1	6,3	0	0,0
VI Vega Media del Segura	77	65	84,4	1	1,3	4	5,2	2	2,6	1	1,3
VII Murcia Este	51	37	72,5	1	2,0	2	3,9	1	2,0	3	5,9
VIII Mar Menor	12	9	75,0	2	16,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	16	14	87,5	0	0,0	0	0,0	1	6,3	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>356</b>	<b>277</b>	<b>77,8</b>	<b>15</b>	<b>4,2</b>	<b>13</b>	<b>3,7</b>	<b>9</b>	<b>2,5</b>	<b>9</b>	<b>2,5</b>

Se especifican los incumplimientos más citados.





n= 323

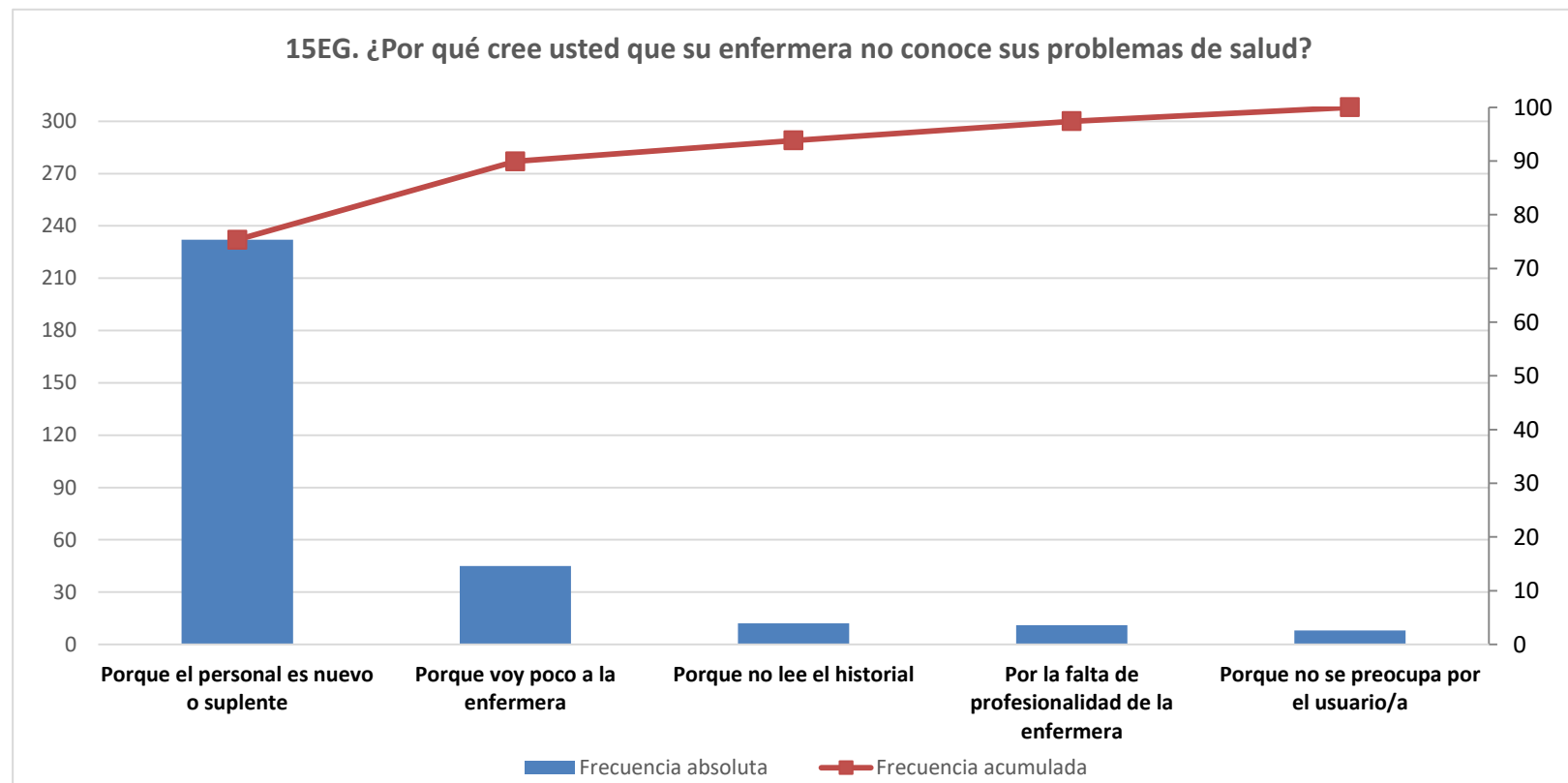
**14E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	394	316	80,2	76,3	84,1
II	Cartagena	445	380	85,4	82,1	88,7
III	Lorca	281	239	85,1	80,9	89,2
IV	Noroeste	171	150	87,7	82,8	92,6
V	Altiplano	87	72	82,8	74,8	90,7
VI	Vega Media del Segura	432	365	84,5	81,1	87,9
VII	Murcia Este	341	290	85,0	81,3	88,8
VIII	Mar Menor	136	127	93,4	89,2	97,6
IX	Vega Alta del Segura	114	95	83,3	76,5	90,2
Servicio Murciano de Salud		2.401	2.034	84,7	83,3	86,2

15E. ¿Por qué cree usted que su enfermera no conoce sus problemas de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambio constante de enfermera, no me conoce)		Porque voy poco a la enfermera (vacunación, extracción de sangre, etc)		Porque no lee el historial		Por falta de profesionalidad de la enfermera, falta de conocimientos		Porque no se preocupa por el usuario/a	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	74	44	59,5	10	13,5	4	5,4	2	2,7	3	4,1
II Cartagena	61	46	75,4	6	9,8	2	3,3	4	6,6	0	0,0
III Lorca	38	32	84,2	4	10,5	1	2,6	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	19	12	63,2	4	21,1	0	0,0	0	0,0	1	5,3
V Altiplano	13	8	61,5	2	15,4	0	0,0	0	0,0	1	7,7
VI Vega Media del Segura	64	48	75,0	6	9,4	2	3,1	2	3,1	0	0,0
VII Murcia Este	46	25	54,3	9	19,6	1	2,2	3	6,5	1	2,2
VIII Mar Menor	9	5	55,6	3	33,3	1	11,1	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	17	12	70,6	1	5,9	1	5,9	0	0,0	2	11,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>341</b>	<b>232</b>	<b>68,0</b>	<b>45</b>	<b>13,2</b>	<b>12</b>	<b>3,5</b>	<b>11</b>	<b>3,2</b>	<b>8</b>	<b>2,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 308

**16M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	414	378	91,3	88,6	94,0
II	Cartagena	463	425	91,8	89,3	94,3
III	Lorca	291	276	94,8	92,3	97,4
IV	Noroeste	178	166	93,3	89,6	96,9
V	Altiplano	89	83	93,3	88,0	98,5
VI	Vega Media del Segura	428	397	92,8	90,3	95,2
VII	Murcia Este	351	318	90,6	87,5	93,7
VIII	Mar Menor	147	136	92,5	88,3	96,8
IX	Vega Alta del Segura	113	106	93,8	89,4	98,2
Servicio Murciano de Salud		2.474	2.285	92,4	91,3	93,4

**16E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	396	372	93,9	91,6	96,3
II	Cartagena	451	428	94,9	92,9	96,9
III	Lorca	280	267	95,4	92,9	97,8
IV	Noroeste	171	158	92,4	88,4	96,4
V	Altiplano	83	78	94,0	88,9	99,1
VI	Vega Media del Segura	415	399	96,1	94,3	98,0
VII	Murcia Este	333	317	95,2	92,9	97,5
VIII	Mar Menor	142	135	95,1	91,5	98,6
IX	Vega Alta del Segura	114	106	93,0	88,3	97,7
Servicio Murciano de Salud		2.385	2.260	94,8	93,9	95,7

**17M. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato que recibió de su médico?**

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Murcia Oeste	418	393	94,0	91,7	96,3
II	Cartagena	477	451	94,5	92,5	96,6
III	Lorca	300	286	95,3	92,9	97,7
IV	Noroeste	180	170	94,4	91,1	97,8
V	Altiplano	90	84	93,3	88,2	98,5
VI	Vega Media del Segura	450	426	94,7	92,6	96,7
VII	Murcia Este	359	346	96,4	94,4	98,3
VIII	Mar Menor	150	146	97,3	94,8	99,9
IX	Vega Alta del Segura	120	114	95,0	91,1	98,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.544</b>	<b>2.416</b>	<b>95,0</b>	<b>94,1</b>	<b>95,8</b>

**17E. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato que recibió de su enfermera?**

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Murcia Oeste	419	403	96,2	94,3	98,0
II	Cartagena	479	461	96,2	94,5	97,9
III	Lorca	299	293	98,0	96,4	99,6
IV	Noroeste	180	175	97,2	94,8	99,6
V	Altiplano	90	88	97,8	94,7	100
VI	Vega Media del Segura	450	426	94,7	92,6	96,7
VII	Murcia Este	359	345	96,1	94,1	98,1
VIII	Mar Menor	149	141	94,6	91,0	98,3
IX	Vega Alta del Segura	120	117	97,5	94,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.545</b>	<b>2.449</b>	<b>96,2</b>	<b>95,5</b>	<b>97,0</b>



## 18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	545	507	93,0	90,9	95,2
II	Cartagena	628	594	94,6	92,8	96,4
III	Lorca	423	406	96,0	94,1	97,9
IV	Noroeste	241	221	91,7	88,2	95,2
V	Altiplano	124	117	94,4	90,3	98,4
VI	Vega Media del Segura	605	569	94,0	92,2	95,9
VII	Murcia Este	447	419	93,7	91,5	96,0
VIII	Mar Menor	215	208	96,7	94,4	99,1
IX	Vega Alta del Segura	174	166	95,4	92,3	98,5
Servicio Murciano de Salud		3.402	3.207	94,3	93,5	95,0

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 19. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	557	476	85,5	82,5	88,4	8,9	1,7
II	Cartagena	633	542	85,6	82,9	88,4	8,9	1,6
III	Lorca	426	373	87,6	84,4	90,7	9,0	1,4
IV	Noroeste	240	190	79,2	74,0	84,3	8,7	1,5
V	Altiplano	122	111	91,0	85,9	96,1	9,0	1,2
VI	Vega Media del Segura	602	526	87,4	84,7	90,0	8,9	1,6
VII	Murcia Este	449	376	83,7	80,3	87,2	8,9	1,5
VIII	Mar Menor	221	186	84,2	79,3	89,0	8,9	1,5
IX	Vega Alta del Segura	180	153	85,0	79,8	90,2	8,8	1,7
Servicio Murciano de Salud		3.430	2.933	85,5	84,3	86,7	8,9	1,6

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

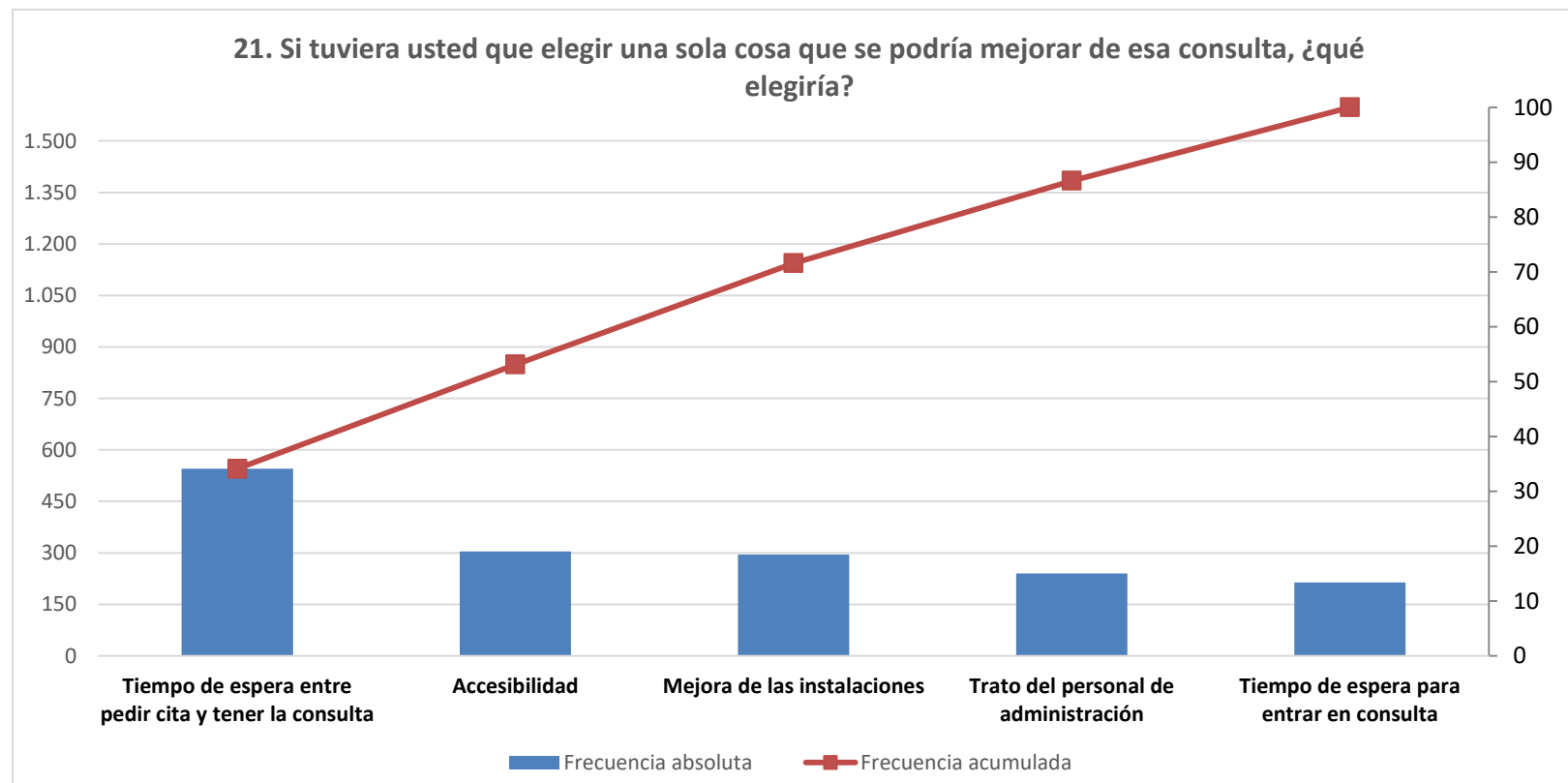
## 20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	838	648	77,3	74,5	80,2	8,4	1,7
II	Cartagena	953	703	73,8	71,0	76,6	8,3	1,9
III	Lorca	597	448	75,0	71,6	78,5	8,3	1,9
IV	Noroeste	356	261	73,3	68,7	77,9	8,3	1,7
V	Altiplano	178	123	69,1	62,3	75,9	8,0	1,8
VI	Vega Media del Segura	896	678	75,7	72,9	78,5	8,4	1,8
VII	Murcia Este	713	537	75,3	72,2	78,5	8,2	1,9
VIII	Mar Menor	297	229	77,1	72,3	81,9	8,4	1,6
IX	Vega Alta del Segura	236	163	69,1	63,2	75,0	8,0	2,3
Servicio Murciano de Salud		5.064	3.790	74,8	73,6	76,0	8,3	1,9

**21. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se podría mejorar de esa consulta, ¿qué elegiría?**

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)		Mejora de las instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Trato del personal de administración		Tiempo de espera para entrar en consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	474	80	16,9	35	7,4	68	14,3	38	8,0	27	5,7
II Cartagena	554	117	21,1	72	13,0	50	9,0	41	7,4	48	8,7
III Lorca	355	73	20,6	33	9,3	28	7,9	25	7,0	27	7,6
IV Noroeste	216	39	18,1	22	10,2	21	9,7	20	9,3	14	6,5
V Altiplano	96	20	20,8	5	5,2	6	6,3	6	6,3	10	10,4
VI Vega Media del Segura	473	69	14,6	47	9,9	54	11,4	53	11,2	36	7,6
VII Murcia Este	410	85	20,7	53	12,9	38	9,3	36	8,8	29	7,1
VIII Mar Menor	161	34	21,1	15	9,3	17	10,6	8	5,0	13	8,1
IX Vega Alta del Segura	143	28	19,6	22	15,4	13	9,1	13	9,1	10	7,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.882</b>	<b>545</b>	<b>18,9</b>	<b>304</b>	<b>10,5</b>	<b>295</b>	<b>10,2</b>	<b>240</b>	<b>8,3</b>	<b>214</b>	<b>7,4</b>

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 1.598

## 22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	557	529	95,0	93,2	96,8
II	Cartagena	635	598	94,2	92,4	96,0
III	Lorca	429	408	95,1	93,1	97,1
IV	Noroeste	241	226	93,8	90,7	96,8
V	Altiplano	122	119	97,5	94,8	100
VI	Vega Media del Segura	611	580	94,9	93,2	96,7
VII	Murcia Este	457	414	90,6	87,9	93,3
VIII	Mar Menor	219	200	91,3	87,6	95,1
IX	Vega Alta del Segura	182	164	90,1	85,8	94,4
Servicio Murciano de Salud		3.453	3.238	93,8	93,0	94,6

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

### 23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	550	416	75,6	72,0	79,2	8,3	2,2
II	Cartagena	624	476	76,3	72,9	79,6	8,4	2,2
III	Lorca	418	325	77,8	73,8	81,7	8,5	2,0
IV	Noroeste	243	176	72,4	66,8	78,0	8,2	2,1
V	Altiplano	124	97	78,2	71,0	85,5	8,3	2,0
VI	Vega Media del Segura	590	477	80,8	77,7	84,0	8,5	2,0
VII	Murcia Este	444	344	77,5	73,6	81,4	8,4	2,2
VIII	Mar Menor	218	162	74,3	68,5	80,1	8,1	2,4
IX	Vega Alta del Segura	178	129	72,5	65,9	79,0	8,3	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.389</b>	<b>2.602</b>	<b>76,8</b>	<b>75,4</b>	<b>78,2</b>	<b>8,4</b>	<b>2,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud	70,4	74,0	65,7	69,0	71,7	70,1	70,7	71,3	77,7	66,4
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	8,0	8,2	7,7	7,8	8,0	8,0	8,0	8,0	8,4	7,6
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	79,6	79,8	82,0	79,2	76,4	80,0	79,9	78,7	80,4	77,0
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	78,9	79,4	79,4	76,1	76,6	81,9	79,1	80,5	80,9	76,9
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	95,0	96,1	94,6	92,5	94,2	94,3	97,0	94,6	92,2	97,2
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	79,7	74,9	80,8	80,1	74,0	83,5	82,4	81,4	77,1	84,2
11M. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico de familia*	64,5	66,4	62,8	57,9	61,8	66,7	75,0	60,5	56,6	67,8
11Mbis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico de familia (media)*	7,7	7,8	7,6	7,5	7,6	7,6	8,2	7,4	7,3	7,5
11E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermera*	71,5	70,4	70,8	67,9	64,4	71,2	73,7	74,7	74,3	75,9
11Ebis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermera (media)*	8,1	8,2	8,1	8,0	7,8	8,0	8,2	8,3	8,3	8,3
12M. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su médico?	94,4	93,6	92,7	96,0	97,2	93,3	94,4	94,1	96,7	95,0
12E. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermera?	95,6	95,0	94,6	95,3	96,1	90,0	96,9	98,1	94,0	95,0
13M. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su médico?	93,6	92,3	94,5	95,7	93,8	88,9	93,3	93,0	96,0	92,4
13E. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su enfermera?	96,2	95,2	94,5	97,3	97,2	95,6	97,3	96,9	95,3	96,7
14M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?	85,3	84,0	83,2	91,7	88,6	81,8	82,3	84,9	91,2	86,2
14E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?	84,7	80,2	85,4	85,1	87,7	82,8	84,5	85,0	93,4	83,3
16M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	92,4	91,3	91,8	94,8	93,3	93,3	92,8	90,6	92,5	93,8
16E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	94,8	93,9	94,9	95,4	92,4	94,0	96,1	95,2	95,1	93,0
17M. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato de su médico?	95,0	94,0	94,5	95,3	94,4	93,3	94,7	96,4	97,3	95,0
17E. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato de su enfermera?	96,2	96,2	96,2	98,0	97,2	97,8	94,7	96,1	94,6	97,5
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?*	94,3	93,0	94,6	96,0	91,7	94,4	94,0	93,7	96,7	95,4
19. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?*	85,5	85,5	85,6	87,6	79,2	91,0	87,4	83,7	84,2	85,0
19bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)*	8,9	8,9	8,9	9,0	8,7	9,0	8,9	8,9	8,9	8,8
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	74,8	77,3	73,8	75,0	73,3	69,1	75,7	75,3	77,1	69,1
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3	8,0	8,4	8,2	8,4	8,0
22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	93,8	95,0	94,2	95,1	93,8	97,5	94,9	90,6	91,3	90,1
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	76,8	75,6	76,3	77,8	72,4	78,2	80,8	77,5	74,3	72,5
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,4	8,3	8,4	8,5	8,2	8,3	8,5	8,4	8,1	8,3

### 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

\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en el centro de salud que en el Área de Salud.  
Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el centro de salud que en el Área de Salud.



## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valora con 8 o más su satisfacción con el centro de salud.
Fórmula	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valora con 8 o más la accesibilidad al centro de salud.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en la consulta de su médico de familia x 100 / Valoraciones realizadas
	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en la consulta de enfermería x 100 / Valoraciones
Meta	

Servicio Murciano de Salud
<b>74,8</b>

Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
<b>77,3</b>	<b>73,8</b>	<b>75,0</b>	<b>73,3</b>	<b>69,1</b>	<b>75,7</b>	<b>75,3</b>	<b>77,1</b>	<b>69,1</b>

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

Servicio Murciano de Salud
<b>68,8</b>

Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
<b>70,3</b>	<b>66,4</b>	<b>64,9</b>	<b>66,0</b>	<b>69,3</b>	<b>73,1</b>	<b>68,8</b>	<b>69,5</b>	<b>70,0</b>

70,4
64,5
71,5

74,0	65,7	69,0	71,7	70,1	70,7	71,3	77,7	66,4
66,4	62,8	57,9	61,8	66,7	75,0	60,5	56,6	67,8
70,4	70,8	67,9	64,4	71,2	73,7	74,7	74,3	75,9
<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>

## COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud.
Fórmula	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2022	DATOS	74,8	77,3	73,8	75,0	73,3	69,1	75,7	75,3	77,1	69,1
	META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
2021	DATOS	73,7	76,8	73,5	70,7	72,1	66,3	76,5	71,4	74,7	73,8
	META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria*
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la accesibilidad al centro de salud.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2022	DATOS	69,2	71,2	66,3	66,0	67,4	69,5	72,5	69,5	71,6	69,1
	META		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
2021	DATOS	66,7	66,0	66,3	66,7	67,9	60,0	69,0	67,1	66,8	64,8
	META		75%	75%	75%	75%	80%	80%	75%	80%	70%

Subindicadores	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en consulta x 100 / Valoraciones realizadas

2022	DATOS	70,4	74,0	65,7	69,0	71,7	70,1	70,7	71,3	77,7	66,4
2021		66,7	68,9	66,2	62,5	65,4	62,1	68,9	66,9	70,0	64,3
2022	DATOS	68,0	68,4	66,8	62,9	63,1	69,0	74,4	67,6	65,5	71,9
2021		66,7	63,1	66,3	70,9	70,3	57,9	69,0	67,3	63,5	65,3

\*En el año 2021 se utilizó un cuestionario unificado para consultas médicas y de enfermería, por lo que la comparación de los resultados de este indicador con el año 2022 se realiza utilizando la media de los valores alcanzados por los subindicadores de tiempo de espera para entrar en la consulta de médico de familia y tiempo de espera para entrar en la consulta de enfermería.