

# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

## **ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA**

### SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2023

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

Enero 2024





## **AUTORES**

### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

**Carlos Alberto Arenas Díaz.** Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**José Eduardo Calle Urra.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. 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**

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

**Inés Sánchez Rodríguez.** Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

### **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	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	41

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as menores de 14 años que han sido atendidos/as en la consulta de pediatría o en la consulta de enfermería pediátrica del centro de salud del 17 de abril al 19 de mayo y del 4 de septiembre al 6 de octubre de 2023. El cuestionario lo responde la persona que los acompañó durante la consulta presencial o realizó la consulta telefónica en su nombre.

### 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 usuarios 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 y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **4.250** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria 2021, unificado para las consultas médicas y de enfermería, adaptado para consultas pediátricas, y diferenciando según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

La duración media de la entrevista ha sido de 6,07 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 26/04/2023 y finalizó el 27/05/2023 y del segundo corte se inició el día 15/09/2023 y finalizó el 20/10/2023.

### 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	700
II Cartagena	800
III Lorca	500
IV Noroeste	300
V Altiplano	150
VI Vega Media del Segura	750
VII Murcia Este	600
VIII Mar Menor	250
IX Vega Alta del Segura	200
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.250</b>

## Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	700	281	40,1	200	28,6	219	31,3	4,7	4,1
II Cartagena	800	276	34,5	242	30,3	282	35,2	5,1	4,2
III Lorca	500	170	34,0	147	29,4	183	36,6	5,3	4,2
IV Noroeste	300	121	40,3	88	29,3	91	30,4	4,8	4,2
V Altiplano	150	56	37,3	37	24,7	57	38,0	5,4	4,6
VI Vega Media del Segura	750	264	35,2	179	23,9	307	40,9	5,4	4,3
VII Murcia Este	600	201	33,5	167	27,8	232	38,7	5,3	4,2
VIII Mar Menor	250	87	34,8	72	28,8	91	36,4	5,2	4,2
IX Vega Alta del Segura	200	66	33,0	67	33,5	67	33,5	5,1	4,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.250</b>	<b>1.522</b>	<b>35,8</b>	<b>1.199</b>	<b>28,2</b>	<b>1.529</b>	<b>36,0</b>	<b>5,2</b>	<b>4,2</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	698	35	5,0	576	82,5	85	12,2	2	0,3	35,9	7,4
II Cartagena	798	42	5,3	664	83,2	90	11,2	2	0,3	36,1	7,1
III Lorca	499	19	3,8	415	83,2	65	13,0	0	0,0	36,3	6,9
IV Noroeste	300	14	4,7	254	84,7	32	10,6	0	0,0	36,4	6,6
V Altiplano	150	9	6,0	118	78,7	23	15,3	0	0,0	36,7	7,8
VI Vega Media del Segura	750	32	4,3	604	80,5	112	14,9	2	0,3	36,7	7,2
VII Murcia Este	600	26	4,3	491	81,9	83	13,8	0	0,0	36,7	7,3
VIII Mar Menor	250	10	4,0	203	81,2	37	14,8	0	0,0	36,7	6,7
IX Vega Alta del Segura	200	11	5,5	160	80,0	29	14,5	0	0,0	37,0	7,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.245</b>	<b>198</b>	<b>4,7</b>	<b>3.485</b>	<b>82,1</b>	<b>556</b>	<b>13,1</b>	<b>6</b>	<b>0,1</b>	<b>36,4</b>	<b>7,2</b>



### Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	360	51,4	340	48,6
II Cartagena	800	429	53,6	371	46,4
III Lorca	500	268	53,6	232	46,4
IV Noroeste	300	161	53,7	139	46,3
V Altiplano	150	83	55,3	67	44,7
VI Vega Media del Segura	750	383	51,1	367	48,9
VII Murcia Este	600	321	53,5	279	46,5
VIII Mar Menor	250	136	54,4	114	45,6
IX Vega Alta del Segura	200	107	53,5	93	46,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.250</b>	<b>2.248</b>	<b>52,9</b>	<b>2.002</b>	<b>47,1</b>

### Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	224	32,0	476	68,0
II Cartagena	800	304	38,0	496	62,0
III Lorca	500	166	33,2	334	66,8
IV Noroeste	300	110	36,7	190	63,3
V Altiplano	150	52	34,7	98	65,3
VI Vega Media del Segura	750	268	35,7	482	64,3
VII Murcia Este	600	218	36,3	382	63,7
VIII Mar Menor	250	84	33,6	166	66,4
IX Vega Alta del Segura	200	63	31,5	137	68,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.250</b>	<b>1.489</b>	<b>35,0</b>	<b>2.761</b>	<b>65,0</b>

## Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	695	333	47,9	362	52,1
II Cartagena	795	404	50,8	391	49,2
III Lorca	498	240	48,2	258	51,8
IV Noroeste	300	134	44,7	166	55,3
V Altiplano	149	74	49,7	75	50,3
VI Vega Media del Segura	747	366	49,0	381	51,0
VII Murcia Este	599	285	47,6	314	52,4
VIII Mar Menor	249	123	49,4	126	50,6
IX Vega Alta del Segura	199	94	47,2	105	52,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.231</b>	<b>2.053</b>	<b>48,5</b>	<b>2.178</b>	<b>51,5</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	653	93,3	47	6,7
II Cartagena	800	718	89,8	82	10,2
III Lorca	500	444	88,8	56	11,2
IV Noroeste	300	278	92,7	22	7,3
V Altiplano	150	143	95,3	7	4,7
VI Vega Media del Segura	750	704	93,9	46	6,1
VII Murcia Este	600	553	92,2	47	7,8
VIII Mar Menor	250	204	81,6	46	18,4
IX Vega Alta del Segura	200	191	95,5	9	4,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.250</b>	<b>3.888</b>	<b>91,5</b>	<b>362</b>	<b>8,5</b>

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud del niño/a ha sido...

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	693	581	83,8	112	16,2
II Cartagena	798	670	84,0	128	16,0
III Lorca	499	411	82,4	88	17,6
IV Noroeste	300	244	81,3	56	18,7
V Altiplano	148	122	82,4	26	17,6
VI Vega Media	746	632	84,7	114	15,3
VII Murcia Este	600	512	85,3	88	14,7
VIII Mar Menor	250	213	85,2	37	14,8
IX Vega Alta	200	177	88,5	23	11,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.234</b>	<b>3.562</b>	<b>84,1</b>	<b>672</b>	<b>15,9</b>

# CUESTIONARIO

## 1. ¿Cómo se produjo el contacto con su centro de salud para tener la 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	688	149	21,7	36	5,2	146	21,2	357	51,9
II Cartagena	789	165	20,9	30	3,8	171	21,7	423	53,6
III Lorca	491	104	21,2	20	4,1	123	25,1	244	49,7
IV Noroeste	295	64	21,7	13	4,4	69	23,4	149	50,5
V Altiplano	146	25	17,1	7	4,8	31	21,2	83	56,8
VI Vega Media del Segura	743	145	19,5	37	5,0	175	23,6	386	52,0
VII Murcia Este	593	111	18,7	20	3,4	154	26,0	308	51,9
VIII Mar Menor	248	52	21,0	8	3,2	46	18,5	142	57,3
IX Vega Alta del Segura	200	55	27,5	8	4,0	51	25,5	86	43,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.193</b>	<b>870</b>	<b>20,7</b>	<b>179</b>	<b>4,3</b>	<b>966</b>	<b>23,0</b>	<b>2.178</b>	<b>51,9</b>

## 2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para la 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	653	488	74,7	71,4	78,1	8,4	2,1
II	Cartagena	762	586	76,9	73,9	79,9	8,5	2,1
III	Lorca	470	350	74,5	70,5	78,4	8,4	2,1
IV	Noroeste	283	222	78,4	73,7	83,2	8,5	1,9
V	Altiplano	141	106	75,2	68,0	82,3	8,4	2,1
VI	Vega Media del Segura	707	557	78,8	75,8	81,8	8,6	2,1
VII	Murcia Este	573	445	77,7	74,3	81,1	8,5	2,2
VIII	Mar Menor	239	184	77,0	71,7	82,3	8,4	2,4
IX	Vega Alta del Segura	189	140	74,1	67,8	80,3	8,3	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.017</b>	<b>3.078</b>	<b>76,6</b>	<b>75,3</b>	<b>77,9</b>	<b>8,5</b>	<b>2,1</b>

### 3. Cuando solicitó la consulta, ¿qué tipo de atención quería que recibiera el niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	695	576	82,9	77	11,1	42	6,0
II	Cartagena	797	684	85,8	74	9,3	39	4,9
III	Lorca	494	416	84,2	49	9,9	29	5,9
IV	Noroeste	300	252	84,0	30	10,0	18	6,0
V	Altiplano	149	129	86,6	14	9,4	6	4,0
VI	Vega Media del Segura	747	625	83,7	77	10,3	45	6,0
VII	Murcia Este	599	504	84,1	61	10,2	34	5,7
VIII	Mar Menor	249	209	83,9	25	10,0	15	6,0
IX	Vega Alta del Segura	197	156	79,2	27	13,7	14	7,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.227</b>	<b>3.551</b>	<b>84,0</b>	<b>434</b>	<b>10,3</b>	<b>242</b>	<b>5,7</b>



#### 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	700	628	89,7	72	10,3
II	Cartagena	800	740	92,5	60	7,5
III	Lorca	500	461	92,2	39	7,8
IV	Noroeste	300	282	94,0	18	6,0
V	Altiplano	150	131	87,3	19	12,7
VI	Vega Media del Segura	750	677	90,3	73	9,7
VII	Murcia Este	600	558	93,0	42	7,0
VIII	Mar Menor	250	225	90,0	25	10,0
IX	Vega Alta del Segura	200	172	86,0	28	14,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.250</b>	<b>3.874</b>	<b>91,2</b>	<b>376</b>	<b>8,8</b>

## 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	555	422	76,0	72,5	79,6
II	Cartagena	661	487	73,7	70,3	77,0
III	Lorca	411	315	76,6	72,6	80,7
IV	Noroeste	252	195	77,4	72,2	82,5
V	Altiplano	112	89	79,5	72,0	86,9
VI	Vega Media del Segura	593	459	77,4	74,0	80,8
VII	Murcia Este	492	375	76,2	72,5	80,0
VIII	Mar Menor	186	143	76,9	70,8	82,9
IX	Vega Alta del Segura	155	119	76,8	70,1	83,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.417</b>	<b>2.604</b>	<b>76,2</b>	<b>74,8</b>	<b>77,6</b>

\*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	562	438	77,9	74,5	81,4
II	Cartagena	665	502	75,5	72,2	78,8
III	Lorca	412	319	77,4	73,4	81,5
IV	Noroeste	258	196	76,0	70,8	81,2
V	Altiplano	112	88	78,6	71,0	86,2
VI	Vega Media del Segura	596	445	74,7	71,2	78,2
VII	Murcia Este	494	380	76,9	73,2	80,6
VIII	Mar Menor	185	150	81,1	75,4	86,7
IX	Vega Alta del Segura	156	124	79,5	73,2	85,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.440</b>	<b>2.642</b>	<b>76,8</b>	<b>75,4</b>	<b>78,2</b>

\*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	623	602	96,6	95,2	98,0
II Cartagena	740	694	93,8	92,0	95,5
III Lorca	459	436	95,0	93,0	97,0
IV Noroeste	282	265	94,0	91,2	96,7
V Altiplano	129	122	94,6	90,7	98,5
VI Vega Media del Segura	675	648	96,0	94,5	97,5
VII Murcia Este	555	535	96,4	94,8	97,9
VIII Mar Menor	225	221	98,2	96,5	99,9
IX Vega Alta del Segura	171	163	95,3	92,2	98,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.859</b>	<b>3.686</b>	<b>95,5</b>	<b>94,9</b>	<b>96,2</b>

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

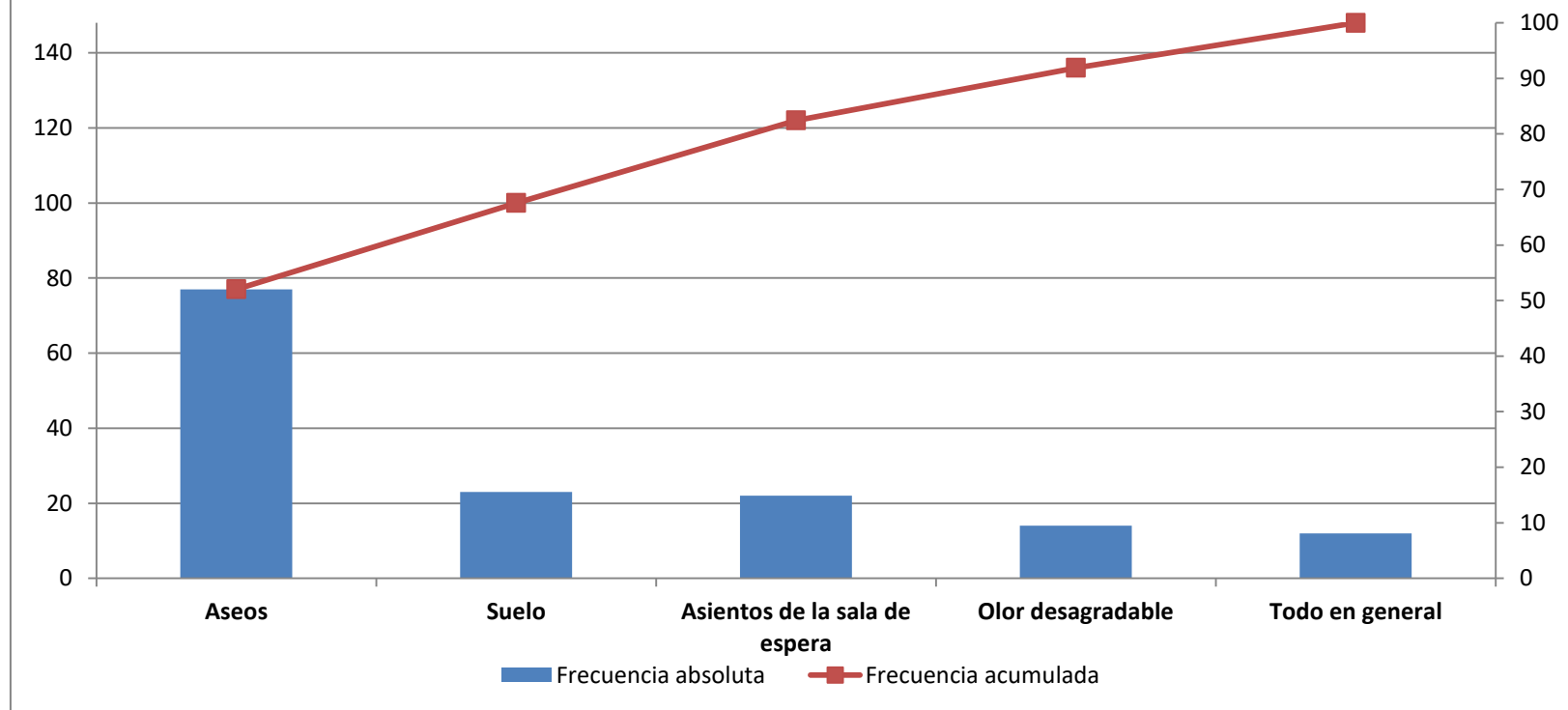
## 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?\*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Aseos		Suelo		Asientos de la sala de espera		Olor desagradable	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	21	10	47,6	3	14,3	2	9,5	2	9,5
II Cartagena	44	21	47,7	5	11,4	6	13,6	3	6,8
III Lorca	23	11	47,8	4	17,4	2	8,7	1	4,3
IV Noroeste	16	7	43,8	0	0,0	2	12,5	2	12,5
V Altiplano	7	2	28,6	0	0,0	2	28,6	2	28,6
VI Vega Media del Segura	27	14	52	4	15	2	7,4	1	3,7
VII Murcia Este	20	8	40,0	4	20,0	3	15,0	2	10,0
VIII Mar Menor	4	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
IX Vega Alta del Segura	8	3	37,5	2	25,0	3	37,5	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>170</b>	<b>77</b>	<b>45,3</b>	<b>23</b>	<b>13,5</b>	<b>22</b>	<b>12,9</b>	<b>14</b>	<b>8,2</b>

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

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=148

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	625	527	84,3	81,5	87,2
II	Cartagena	736	622	84,5	81,9	87,1
III	Lorca	461	389	84,4	81,1	87,7
IV	Noroeste	281	231	82,2	77,7	86,7
V	Altiplano	130	108	83,1	76,6	89,5
VI	Vega Media del Segura	677	594	87,7	85,3	90,2
VII	Murcia Este	557	466	83,7	80,6	86,7
VIII	Mar Menor	225	181	80,4	75,3	85,6
IX	Vega Alta del Segura	172	141	82,0	76,2	87,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.864</b>	<b>3.259</b>	<b>84,3</b>	<b>83,2</b>	<b>85,5</b>

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

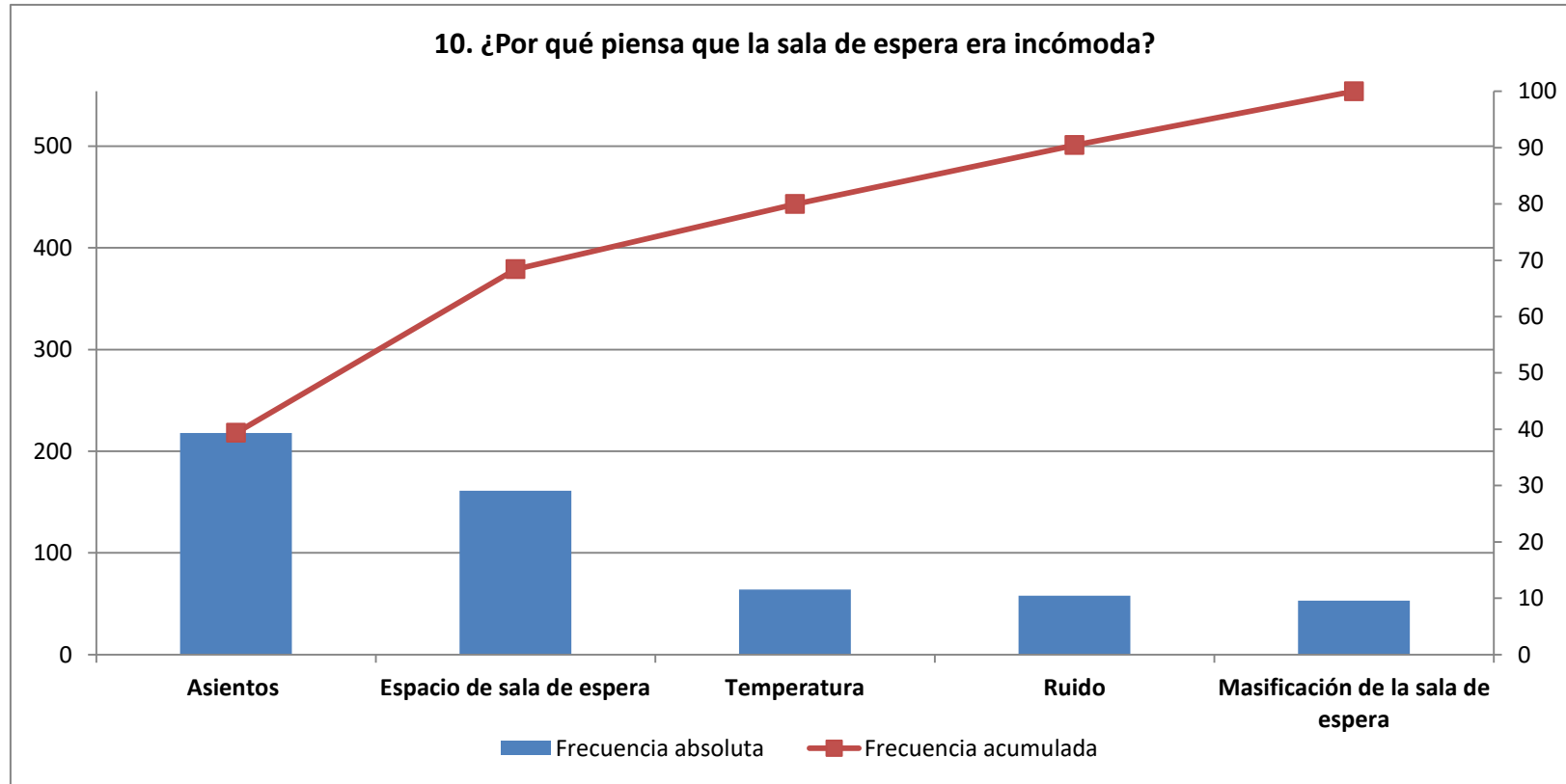
## 10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?\*

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)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	98	36	36,7	25	25,5	7	7,1	13	13,3	10	10,2
II Cartagena	114	40	35,1	31	27,2	15	13,2	13	11,4	8	7,0
III Lorca	72	28	38,9	20	27,8	6	8,3	4	5,6	8	11,1
IV Noroeste	50	19	38,0	13	26,0	2	4,0	6	12,0	6	12,0
V Altiplano	22	8	36,4	5	22,7	2	9,1	1	4,5	5	22,7
VI Vega Media del Segura	82	27	32,9	18	22,0	14	17,1	8	9,8	6	7,3
VII Murcia Este	91	31	34,1	31	34,1	9	9,9	8	8,8	4	4,4
VIII Mar Menor	44	16	36,4	10	22,7	5	11,4	4	9,1	4	9,1
IX Vega Alta del Segura	31	13	41,9	8	25,8	4	12,9	1	3,2	2	6,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>604</b>	<b>218</b>	<b>36,1</b>	<b>161</b>	<b>26,7</b>	<b>64</b>	<b>10,6</b>	<b>58</b>	<b>9,6</b>	<b>53</b>	<b>8,8</b>

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

Se especifican los incumplimientos más citados





n=554

**11. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entraron en la consulta\***

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	627	446	71,1	67,6	74,7	8,2	2,0
II Cartagena	738	521	70,6	67,3	73,9	8,1	2,0
III Lorca	460	317	68,9	64,7	73,1	8,1	2,0
IV Noroeste	279	204	73,1	67,9	78,3	8,2	1,9
V Altiplano	131	94	71,8	64,0	79,5	8,2	1,9
VI Vega Media del Segura	674	498	73,9	70,6	77,2	8,3	1,8
VII Murcia Este	554	422	76,2	72,6	79,7	8,4	1,9
VIII Mar Menor	225	155	68,9	62,8	74,9	8,2	1,9
IX Vega Alta del Segura	171	133	77,8	71,5	84,0	8,4	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.859</b>	<b>2.790</b>	<b>72,3</b>	<b>70,9</b>	<b>73,7</b>	<b>8,2</b>	<b>1,9</b>

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

## 12. ¿Cómo valora el tiempo que les dedicó en la consulta el profesional que les atendió?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	698	636	91,1	89,0	93,2
II	Cartagena	800	751	93,9	92,2	95,5
III	Lorca	500	472	94,4	92,4	96,4
IV	Noroeste	300	285	95,0	92,5	97,5
V	Altiplano	150	142	94,7	91,1	98,3
VI	Vega Media del Segura	750	718	95,7	94,3	97,2
VII	Murcia Este	600	566	94,3	92,5	96,2
VIII	Mar Menor	249	234	94,0	91,0	96,9
IX	Vega Alta del Segura	199	170	85,4	80,5	90,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.246</b>	<b>3.974</b>	<b>93,6</b>	<b>92,9</b>	<b>94,3</b>

### 13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que atendió al niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	698	647	92,7	90,8	94,6
II	Cartagena	800	748	93,5	91,8	95,2
III	Lorca	500	468	93,6	91,5	95,7
IV	Noroeste	300	289	96,3	94,2	98,5
V	Altiplano	150	143	95,3	92,0	98,7
VI	Vega Media del Segura	748	702	93,9	92,1	95,6
VII	Murcia Este	600	563	93,8	91,9	95,8
VIII	Mar Menor	249	229	92,0	88,6	95,3
IX	Vega Alta del Segura	198	182	91,9	88,1	95,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.243</b>	<b>3.971</b>	<b>93,6</b>	<b>92,9</b>	<b>94,3</b>

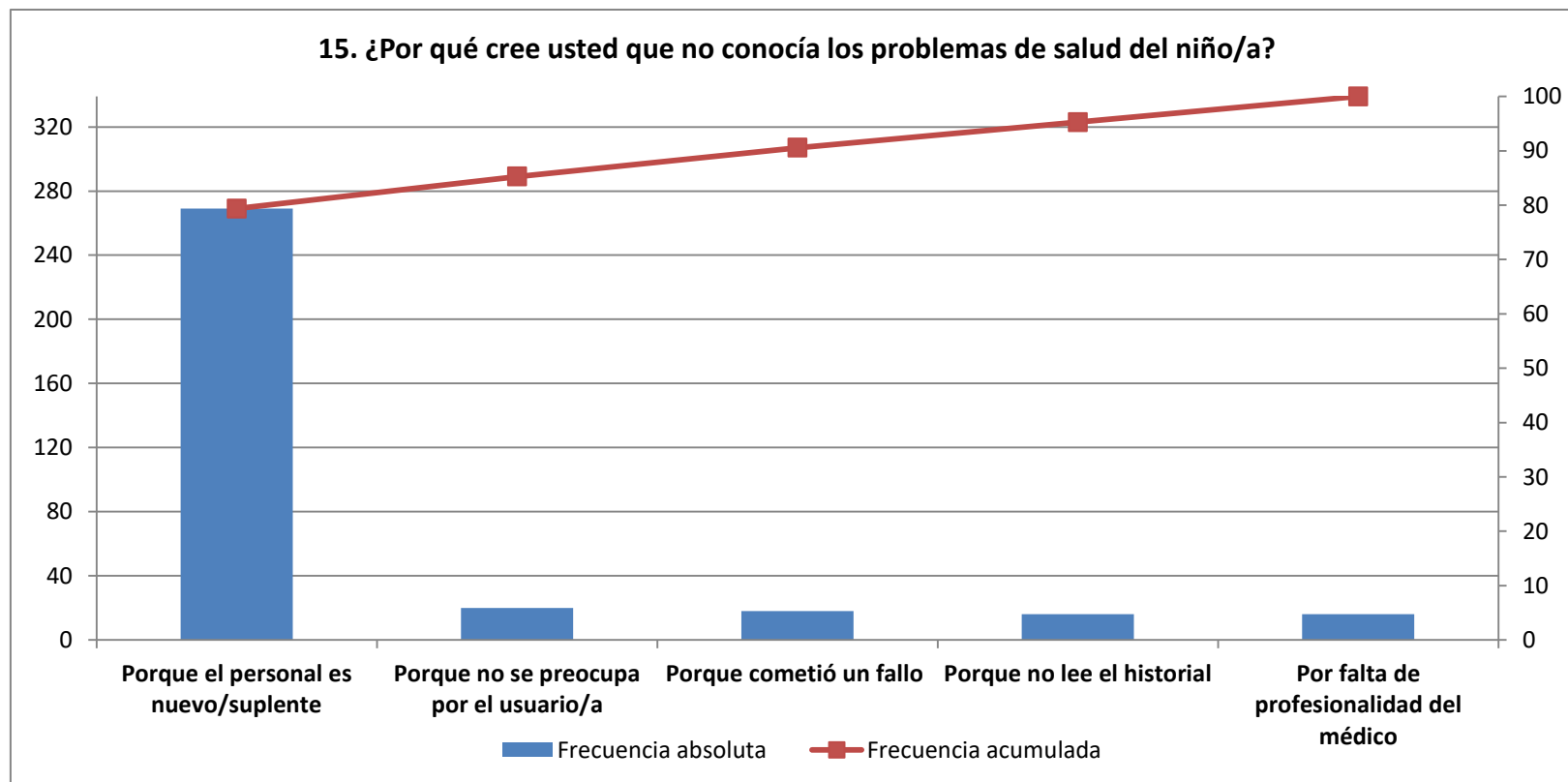
**14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud del niño/a?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	693	614	88,6	86,2	91,0
II	Cartagena	784	714	91,1	89,1	93,1
III	Lorca	489	438	89,6	86,9	92,3
IV	Noroeste	296	271	91,6	88,4	94,7
V	Altiplano	145	130	89,7	84,7	94,6
VI	Vega Media del Segura	737	672	91,2	89,1	93,2
VII	Murcia Este	586	533	91,0	88,6	93,3
VIII	Mar Menor	246	229	93,1	89,9	96,3
IX	Vega Alta del Segura	197	177	89,8	85,6	94,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.173</b>	<b>3.778</b>	<b>90,5</b>	<b>89,6</b>	<b>91,4</b>

### 15. ¿Por qué cree usted que no conocía los problemas de salud del niño/a?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambios constantes, no me conoce, etc)		Porque no se preocupa por el usuario/a		Porque cometió un fallo (diagnóstico, tratamiento, pruebas, no derivar a especialista, etc)		Porque no lee el historial		Por la falta de profesionalidad del médico, falta de conocimientos, no derivar al especialista, etc	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	78	54	69,2	1	1,3	2	2,6	8	10,3	4	5,1
II Cartagena	69	50	72,5	2	2,9	6	8,7	1	1,4	4	5,8
III Lorca	51	35	68,6	1	2,0	4	7,8	2	3,9	2	3,9
IV Noroeste	24	16	66,7	3	12,5	0	0,0	1	4,2	1	4,2
V Altiplano	15	10	66,7	2	13,3	2	13,3	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	63	44	69,8	4	6,3	1	1,6	2	3,2	4	6,3
VII Murcia Este	52	35	67,3	3	5,8	1	1,9	2	3,8	1	1,9
VIII Mar Menor	17	10	58,8	2	11,8	1	5,9	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	20	15	75,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>389</b>	<b>269</b>	<b>69,2</b>	<b>20</b>	<b>5,1</b>	<b>18</b>	<b>4,6</b>	<b>16</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>4,1</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=339

**16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el niño/a?**

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	No me dio ninguna explicación	Muy bien o bien*		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	693	16	619	91,4	89,2	93,6
II Cartagena	793	19	725	93,7	91,9	95,4
III Lorca	494	4	444	90,6	87,9	93,3
IV Noroeste	300	7	276	94,2	91,4	97,0
V Altiplano	146	0	138	94,5	90,7	98,3
VI Vega Media del Segura	749	10	699	94,6	92,9	96,3
VII Murcia Este	599	10	547	92,9	90,7	95,0
VIII Mar Menor	250	3	237	96,0	93,4	98,5
IX Vega Alta del Segura	196	3	168	87,0	82,0	92,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.220</b>	<b>72</b>	<b>3.853</b>	<b>92,9</b>	<b>92,1</b>	<b>93,7</b>



## 17. ¿Cómo valora el trato que recibió el niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	700	662	94,6	92,9	96,2
II	Cartagena	799	772	96,6	95,4	97,9
III	Lorca	498	482	96,8	95,2	98,3
IV	Noroeste	297	290	97,6	95,9	99,4
V	Altiplano	150	143	95,3	92,0	98,7
VI	Vega Media del Segura	750	730	97,3	96,2	98,5
VII	Murcia Este	595	571	96,0	94,4	97,5
VIII	Mar Menor	249	237	95,2	92,5	97,8
IX	Vega Alta del Segura	200	186	93,0	89,5	96,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.238</b>	<b>4.073</b>	<b>96,1</b>	<b>95,5</b>	<b>96,7</b>

## 18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad del niño/a?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	625	587	93,9	92,0	95,8
II	Cartagena	739	711	96,2	94,8	97,6
III	Lorca	458	438	95,6	93,8	97,5
IV	Noroeste	280	273	97,5	95,7	99,3
V	Altiplano	131	125	95,4	91,8	99,0
VI	Vega Media del Segura	674	653	96,9	95,6	98,2
VII	Murcia Este	555	533	96,0	94,4	97,7
VIII	Mar Menor	222	216	97,3	95,2	99,4
IX	Vega Alta del Segura	172	162	94,2	90,7	97,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.856</b>	<b>3.698</b>	<b>95,9</b>	<b>95,3</b>	<b>96,5</b>

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

**19. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta?\***

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	616	517	83,9	81,0	86,8	8,9	1,7
II Cartagena	726	614	84,6	81,9	87,2	8,9	1,5
III Lorca	455	385	84,6	81,3	87,9	8,9	1,7
IV Noroeste	278	240	86,3	82,3	90,4	8,9	1,7
V Altiplano	128	102	79,7	72,7	86,7	8,8	1,6
VI Vega Media del Segura	666	578	86,8	84,2	89,4	9,0	1,7
VII Murcia Este	551	486	88,2	85,5	90,9	9,1	1,5
VIII Mar Menor	221	203	91,9	88,2	95,5	9,2	1,2
IX Vega Alta del Segura	171	146	85,4	80,1	90,7	8,9	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.812</b>	<b>3.271</b>	<b>85,8</b>	<b>84,7</b>	<b>86,9</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

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

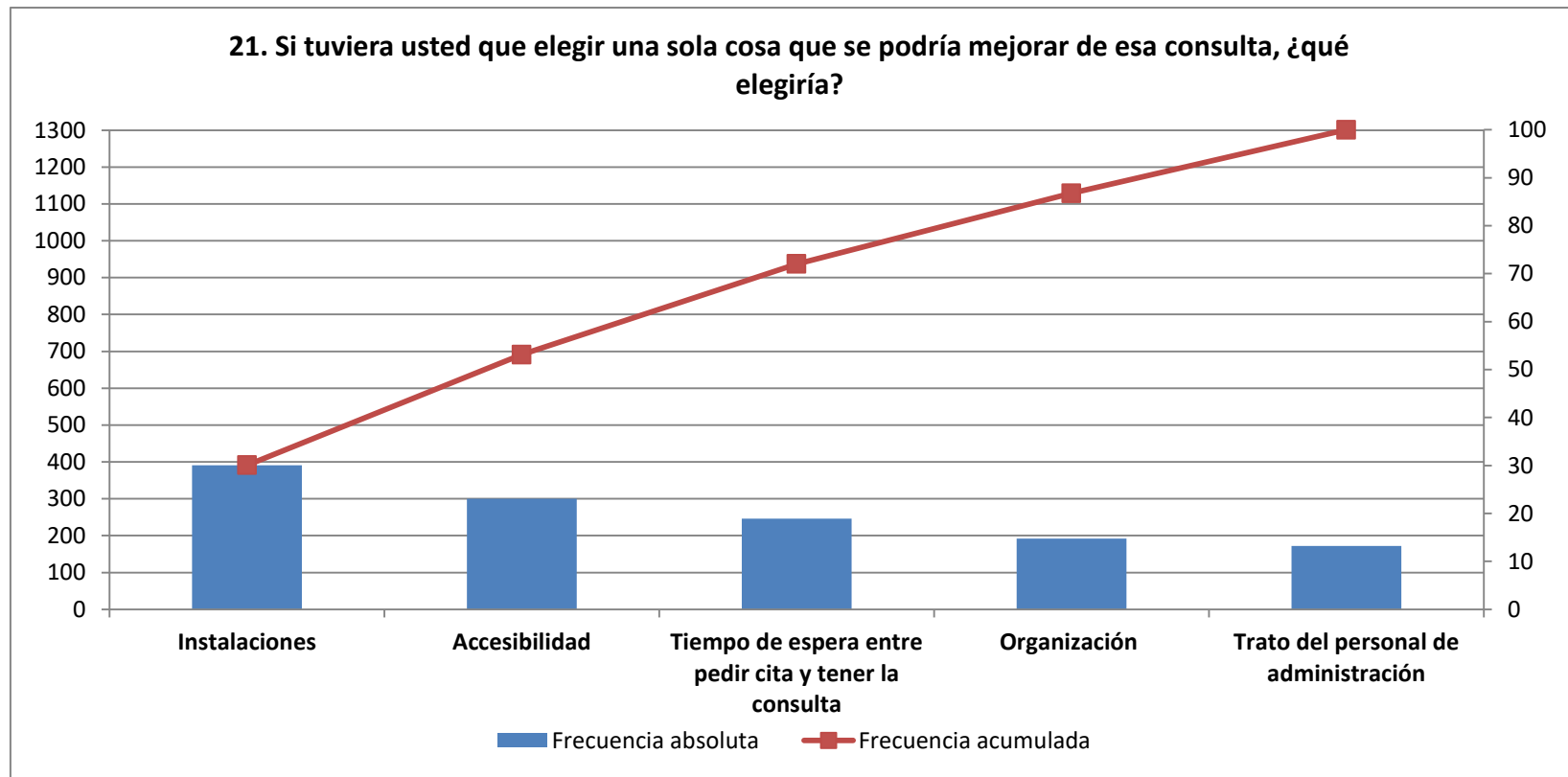
## 20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	700	491	70,1	66,8	73,5	8,1	1,9
II Cartagena	795	592	74,5	71,4	77,5	8,2	1,9
III Lorca	499	352	70,5	66,5	74,5	8,1	1,8
IV Noroeste	300	222	74,0	69,0	79,0	8,2	1,7
V Altiplano	150	117	78,0	71,4	84,6	8,5	1,5
VI Vega Media del Segura	748	570	76,2	73,2	79,3	8,3	1,8
VII Murcia Este	600	427	71,2	67,5	74,8	8,2	1,8
VIII Mar Menor	249	184	73,9	68,4	79,4	8,4	1,8
IX Vega Alta del Segura	200	129	64,5	57,9	71,1	8,1	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.241</b>	<b>3.084</b>	<b>72,7</b>	<b>71,4</b>	<b>74,1</b>	<b>8,2</b>	<b>1,8</b>

**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	Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, mobiliario, etc)		Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)		Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Organización (cambios de personal, disminuir pacientes por médico, sustituciones, etc)		Trato del personal de administración	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	401	68	17,0	48	12,0	41	10,2	45	11,2	17	4,2
II Cartagena	471	75	15,9	66	14,0	51	10,8	42	8,9	29	6,2
III Lorca	290	42	14,5	27	9,3	37	12,8	26	9,0	26	9,0
IV Noroeste	170	27	15,9	18	10,6	15	8,8	12	7,1	13	7,6
V Altiplano	80	13	16,3	9	11,3	6	7,5	7	8,8	3	3,8
VI Vega Media del Segura	422	58	13,7	52	12,3	44	10,4	25	5,9	44	10,4
VII Murcia Este	351	60	17,1	50	14,2	30	8,5	16	4,6	34	9,7
VIII Mar Menor	146	29	19,9	16	11,0	12	8,2	6	4,1	9	6,2
IX Vega Alta del Segura	115	19	16,5	14	12,2	10	8,7	13	11,3	4	3,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.446</b>	<b>391</b>	<b>16,0</b>	<b>300</b>	<b>12,3</b>	<b>246</b>	<b>10,1</b>	<b>192</b>	<b>7,8</b>	<b>179</b>	<b>7,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=1.301

**22. Si el niño/a tuviera que ser de nuevo atendido/a y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?\***

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	627	591	94,3	92,4	96,1
II	Cartagena	733	681	92,9	91,0	94,8
III	Lorca	458	416	90,8	88,2	93,5
IV	Noroeste	280	261	93,2	90,3	96,2
V	Altiplano	133	123	92,5	88,0	97,0
VI	Vega Media del Segura	675	627	92,9	90,9	94,8
VII	Murcia Este	559	522	93,4	91,3	95,4
VIII	Mar Menor	223	213	95,5	92,8	98,2
IX	Vega Alta del Segura	176	158	89,8	85,3	94,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.864</b>	<b>3.592</b>	<b>93,0</b>	<b>92,2</b>	<b>93,8</b>

\*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	NPS**
		n	n	%					
I	Murcia Oeste	623	465	74,6	71,2	78,1	8,3	2,2	43,2
II	Cartagena	730	554	75,9	72,8	79,0	8,4	2,1	45,3
III	Lorca	456	340	74,6	70,6	78,6	8,3	2,2	43,6
IV	Noroeste	280	222	79,3	74,5	84,0	8,4	2,1	45,4
V	Altiplano	133	107	80,5	73,7	87,2	8,5	2,1	52,6
VI	Vega Media del Segura	669	524	78,3	75,2	81,4	8,4	2,3	46,9
VII	Murcia Este	556	439	79,0	75,6	82,3	8,6	2,1	51,3
VIII	Mar Menor	224	183	81,7	76,6	86,8	8,6	2,1	54,5
IX	Vega Alta del Segura	173	129	74,6	68,1	81,1	8,1	2,6	38,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.844</b>	<b>2.963</b>	<b>77,1</b>	<b>75,8</b>	<b>78,4</b>	<b>8,4</b>	<b>2,2</b>	<b>46,4</b>

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

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: excelente

\*\*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudar.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.



## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

<b>ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA</b>	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	<b>76,6</b>	74,7	76,9	74,5	78,4	75,2	78,8	77,7	77,0	74,1
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	<b>8,5</b>	8,4	8,5	8,4	8,5	8,4	8,6	8,5	8,4	8,3
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	<b>76,2</b>	76,0	73,7	76,6	77,4	79,5	77,4	76,2	76,9	76,8
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	<b>76,8</b>	77,9	75,5	77,4	76,0	78,6	74,7	76,9	81,1	79,5
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	<b>95,5</b>	96,6	93,8	95,0	94,0	94,6	96,0	96,4	98,2	95,3
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	<b>84,3</b>	84,3	84,5	84,4	82,2	83,1	87,7	83,7	80,4	82,0
11. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta*	<b>72,3</b>	71,1	70,6	68,9	73,1	71,8	73,9	76,2	68,9	77,8
11bis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta (media)*	<b>8,2</b>	8,2	8,1	8,1	8,2	8,2	8,3	8,4	8,2	8,4
12. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	<b>93,6</b>	91,1	93,9	94,4	95,0	94,7	95,7	94,3	94,0	85,4
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que atendió al niño/a?	<b>93,6</b>	92,7	93,5	93,6	96,3	95,3	93,9	93,8	92,0	91,9
14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud de el niño/a?	<b>90,5</b>	88,6	91,1	89,6	91,6	89,7	91,2	91,0	93,1	89,8
16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el niño/a?	<b>92,9</b>	91,4	93,7	90,6	94,2	94,5	94,6	92,9	96,0	87,0
17. ¿Cómo valora el trato que recibió el niño/a?	<b>96,1</b>	94,6	96,6	96,8	97,6	95,3	97,3	96,0	95,2	93,0
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad el niño/a?*	<b>95,9</b>	93,9	96,2	95,6	97,5	95,4	96,9	96,0	97,3	94,2
19. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta?*	<b>85,8</b>	83,9	84,6	84,6	86,3	79,7	86,8	88,2	91,9	85,4
19bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta? (media)*	<b>9,0</b>	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	9,0	9,1	9,2	8,9
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	<b>72,7</b>	70,1	74,5	70,5	74,0	78,0	76,2	71,2	73,9	64,5
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	<b>8,2</b>	8,1	8,2	8,1	8,2	8,5	8,3	8,2	8,4	8,1
22. Si el niño/a tuviera que ser de nuevo atendido/a y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	<b>93,0</b>	94,3	92,9	90,8	93,2	92,5	92,9	93,4	95,5	89,8
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	<b>77,1</b>	74,6	75,9	74,6	79,3	80,5	78,3	79,0	81,7	74,6
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	<b>8,4</b>	8,3	8,4	8,3	8,4	8,5	8,4	8,6	8,6	8,1

### 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 a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en el Área de Salud que en el Servicio Murciano de Salud.

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el Área de Salud que en el Servicio Murciano de Salud.