

# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

## **SUAP 061**

### SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2020



**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 Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

### **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	14
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	38

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes atendidos en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) del centro de salud, del 21 de septiembre al 25 de octubre de 2020. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 27 Servicios de Urgencias de Atención Primaria de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

SUAP Alcantarilla	SUAP Caravaca de la Cruz
SUAP Algezares	SUAP Cehegin
SUAP Alhama	SUAP Yecla
SUAP Mula	SUAP Jumilla
SUAP San Andrés	SUAP Archena
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Torre de Cotillas
SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Molina de Segura
SUAP Mazarrón	SUAP Infante
SUAP Fuente Álamo	SUAP Santomera
SUAP La Unión	SUAP San Javier
SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Torre Pacheco
SUAP Águilas	SUAP San Pedro del Pinatar
SUAP Totana	SUAP Abarán
	SUAP Cieza

### 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 SUAP y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.620 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona que fue a la consulta en un 70,9% de los casos y al acompañante en el 29,1%.

La duración media de la entrevista ha sido de 6 minutos (5-25 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 05/10/2020 y finalizó el 03/11/2020.

# **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan
	n
SUAP Alcantarilla	60
SUAP Algezares	60
SUAP Alhama	60
SUAP Mula	60
SUAP San Andrés	60
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60
SUAP Cartagena - Los Dolores	60
SUAP Mazarrón	60
SUAP Fuente Álamo	60
SUAP La Unión	60
SUAP Lorca - Sutullena	60
SUAP Águilas	60
SUAP Totana	60
SUAP Caravaca de la Cruz	60
SUAP Cehegin	60
SUAP Yecla	60
SUAP Jumilla	60
SUAP Archena	60
SUAP Torre de Cotillas	60
SUAP Molina de Segura	60
SUAP Infante	60
SUAP Santomera	60
SUAP San Javier	60
SUAP Torre Pacheco	60
SUAP San Pedro del Pinatar	60
SUAP Abarán	60
SUAP Cieza	60
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.620</b>

## Edad del/la paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	12	20,0	5	8,3	18	30,0	17	28,3	8	13,3	39,3	22,4
SUAP Algezares	60	7	11,7	6	10,0	15	25,0	27	45,0	5	8,3	42,1	20,0
SUAP Alhama	60	9	15,0	4	6,7	17	28,3	17	28,3	13	21,7	44,3	21,9
SUAP Mula	60	12	20,0	6	10,0	8	13,3	17	28,3	17	28,3	45,8	26,6
SUAP San Andrés	60	11	18,3	2	3,3	20	33,3	9	15,0	18	30,0	44,1	25,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	8	13,3	7	11,7	15	25,0	19	31,7	11	18,3	43,9	23,5
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	8	13,3	7	11,7	24	40,0	14	23,3	7	11,7	38,5	19,0
SUAP Mazarrón	60	4	6,7	4	6,7	26	43,3	16	26,7	10	16,7	44,8	19,9
SUAP Fuente Álamo	60	11	18,3	7	11,7	13	21,7	11	18,3	18	30,0	45,1	27,7
SUAP La Unión	60	9	15,0	3	5,0	14	23,3	19	31,7	15	25,0	46,9	23,3
SUAP Lorca - Sutullena	60	13	21,7	5	8,3	13	21,7	17	28,3	12	20,0	41,6	23,5
SUAP Águilas	60	13	21,7	6	10,0	17	28,3	13	21,7	11	18,3	40,2	23,5
SUAP Totana	60	12	20,0	2	3,3	20	33,3	15	25,0	11	18,3	41,3	22,8
SUAP Caravaca de la Cruz	60	10	16,7	6	10,0	12	20,0	21	35,0	11	18,3	44,7	22,7
SUAP Cehegin	60	11	18,3	6	10,0	16	26,7	20	33,3	7	11,7	39,9	22,4
SUAP Yecla	60	13	21,7	5	8,3	18	30,0	15	25,0	9	15,0	39,9	23,5
SUAP Jumilla	60	11	18,3	4	6,7	21	35,0	17	28,3	7	11,7	39,1	21,7
SUAP Archena	60	12	20,0	6	10,0	17	28,3	17	28,3	8	13,3	39,0	21,5
SUAP Torre de Cotillas	60	14	23,3	8	13,3	19	31,7	12	20,0	7	11,7	35,0	22,6
SUAP Molina de Segura	60	14	23,3	9	15,0	13	21,7	10	16,7	14	23,3	38,8	25,1
SUAP Infante	60	7	11,7	8	13,3	26	43,3	12	20,0	7	11,7	38,6	21,1
SUAP Santomera	60	8	13,3	6	10,0	21	35,0	15	25,0	10	16,7	41,5	21,7
SUAP San Javier	60	16	26,7	6	10,0	18	30,0	15	25,0	5	8,3	34,3	21,9
SUAP Torre Pacheco	60	13	21,7	3	5,0	18	30,0	15	25,0	11	18,3	40,0	24,8
SUAP San Pedro del Pinatar	60	16	26,7	4	6,7	14	23,3	20	33,3	6	10,0	35,3	22,6
SUAP Abarán	60	8	13,3	5	8,3	8	13,3	16	26,7	23	38,3	51,4	27,0
SUAP Cieza	60	12	20,0	6	10,0	14	23,3	18	30,0	10	16,7	41,5	23,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.620</b>	<b>294</b>	<b>18,1</b>	<b>146</b>	<b>9,0</b>	<b>455</b>	<b>28,1</b>	<b>434</b>	<b>26,8</b>	<b>291</b>	<b>18,0</b>	<b>41,4</b>	<b>23,3</b>



## Edad del/la informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
SUAP Alcantarilla	16	0	0,0	0	0,0	10	62,5	5	31,3	1	6,3	41,8	12,0
SUAP Algezares	13	0	0,0	0	0,0	7	53,8	6	46,2	0	0,0	46,3	9,8
SUAP Alhama	14	0	0,0	1	7,1	4	28,6	8	57,1	1	7,1	46,9	14,2
SUAP Mula	21	0	0,0	0	0,0	9	42,9	11	52,4	1	4,8	47,5	11,6
SUAP San Andrés	20	0	0,0	0	0,0	5	25,0	13	65,0	2	10,0	52,0	10,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	15	0	0,0	0	0,0	6	40,0	7	46,7	2	13,3	50,0	12,9
SUAP Cartagena - Los Dolores	14	0	0,0	1	7,1	7	50,0	6	42,9	0	0,0	42,8	8,2
SUAP Mazarrón	9	0	0,0	0	0,0	5	55,6	4	44,4	0	0,0	45,2	10,6
SUAP Fuente Álamo	22	0	0,0	0	0,0	6	27,3	15	68,2	1	4,5	50,3	11,8
SUAP La Unión	19	0	0,0	2	10,5	9	47,4	7	36,8	1	5,3	45,4	12,0
SUAP Lorca - Sutullena	20	0	0,0	0	0,0	9	45,0	10	50,0	1	5,0	47,6	8,6
SUAP Águilas	18	0	0,0	1	5,6	7	38,9	9	50,0	1	5,6	45,1	11,3
SUAP Totana	14	0	0,0	1	7,1	9	64,3	4	28,6	0	0,0	38,4	9,2
SUAP Caravaca de la Cruz	21	0	0,0	1	4,8	6	28,6	14	66,7	0	0,0	47,8	10,0
SUAP Cehegin	20	0	0,0	1	5,0	8	40,0	11	55,0	0	0,0	44,4	10,6
SUAP Yecla	15	0	0,0	0	0,0	8	53,3	7	46,7	0	0,0	43,8	11,0
SUAP Jumilla	18	0	0,0	0	0,0	8	44,4	9	50,0	1	5,6	45,6	10,9
SUAP Archena	13	0	0,0	0	0,0	8	61,5	5	38,5	0	0,0	42,8	8,1
SUAP Torre de Cotillas	18	0	0,0	0	0,0	11	61,1	7	38,9	0	0,0	44,1	8,6
SUAP Molina de Segura	19	0	0,0	0	0,0	9	47,4	8	42,1	2	10,5	47,1	11,7
SUAP Infante	14	0	0,0	0	0,0	4	28,6	8	57,1	2	14,3	50,4	9,9
SUAP Santomera	15	0	0,0	0	0,0	7	46,7	7	46,7	1	6,7	47,9	12,9
SUAP San Javier	19	1	5,3	0	0,0	10	52,6	8	42,1	0	0,0	42,7	9,8
SUAP Torre Pacheco	21	0	0,0	0	0,0	11	52,4	10	47,6	0	0,0	43,7	11,1
SUAP San Pedro del Pinatar	19	0	0,0	1	5,3	11	57,9	7	36,8	0	0,0	41,6	9,3
SUAP Abarán	20	0	0,0	0	0,0	5	25,0	15	75,0	0	0,0	51,3	11,3
SUAP Cieza	21	0	0,0	0	0,0	10	47,6	9	42,9	2	9,5	47,3	12,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>468</b>	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>9</b>	<b>1,9</b>	<b>209</b>	<b>44,7</b>	<b>230</b>	<b>49,1</b>	<b>19</b>	<b>4,1</b>	<b>46,1</b>	<b>11,0</b>

## Género del/la paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	12	20,0	48	80,0
SUAP Algezares	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Alhama	60	27	45,0	33	55,0
SUAP Mula	60	26	43,3	34	56,7
SUAP San Andrés	60	23	38,3	37	61,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	27	45,0	33	55,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	21	35,0	39	65,0
SUAP Mazarrón	60	24	40,0	36	60,0
SUAP Fuente Álamo	60	30	50,0	30	50,0
SUAP La Unión	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Lorca - Sutullena	60	29	48,3	31	51,7
SUAP Águilas	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Totana	60	25	41,7	35	58,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	28	46,7	32	53,3
SUAP Cehegín	60	32	53,3	28	46,7
SUAP Yecla	60	27	45,0	33	55,0
SUAP Jumilla	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Archena	60	23	38,3	37	61,7
SUAP Torre de Cotillas	60	29	48,3	31	51,7
SUAP Molina de Segura	60	28	46,7	32	53,3
SUAP Infante	60	27	45,0	33	55,0
SUAP Santomera	60	29	48,3	31	51,7
SUAP San Javier	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Torre Pacheco	60	30	50,0	30	50,0
SUAP San Pedro del Pinatar	60	27	45,0	33	55,0
SUAP Abarán	60	34	56,7	26	43,3
SUAP Cieza	60	27	45,0	33	55,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.620</b>	<b>725</b>	<b>44,8</b>	<b>895</b>	<b>55,2</b>

## Género del/la informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	17	3	17,6	14	82,4
SUAP Algezares	13	4	30,8	9	69,2
SUAP Alhama	14	6	42,9	8	57,1
SUAP Mula	21	6	28,6	15	71,4
SUAP San Andrés	20	11	55,0	9	45,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	15	6	40,0	9	60,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	15	3	20,0	12	80,0
SUAP Mazarrón	9	4	44,4	5	55,6
SUAP Fuente Álamo	22	9	40,9	13	59,1
SUAP La Unión	19	6	31,6	13	68,4
SUAP Lorca - Sutullena	20	4	20,0	16	80,0
SUAP Águilas	18	3	16,7	15	83,3
SUAP Totana	14	6	42,9	8	57,1
SUAP Caravaca de la Cruz	21	3	14,3	18	85,7
SUAP Cehegín	20	8	40,0	12	60,0
SUAP Yecla	15	4	26,7	11	73,3
SUAP Jumilla	18	7	38,9	11	61,1
SUAP Archena	13	3	23,1	10	76,9
SUAP Torre de Cotillas	19	8	42,1	11	57,9
SUAP Molina de Segura	19	5	26,3	14	73,7
SUAP Infante	14	3	21,4	11	78,6
SUAP Santomera	15	3	20,0	12	80,0
SUAP San Javier	20	11	55,0	9	45,0
SUAP Torre Pacheco	21	10	47,6	11	52,4
SUAP San Pedro del Pinatar	19	4	21,1	15	78,9
SUAP Abarán	20	5	25,0	15	75,0
SUAP Cieza	21	5	23,8	16	76,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>472</b>	<b>150</b>	<b>31,8</b>	<b>322</b>	<b>68,2</b>

## Estudios del/la paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	59	10	16,9	49	83,1
SUAP Algezares	59	6	10,2	53	89,8
SUAP Alhama	60	11	18,3	49	81,7
SUAP Mula	59	18	30,5	41	69,5
SUAP San Andrés	59	15	25,4	44	74,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	11	18,6	48	81,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	6	10,0	54	90,0
SUAP Mazarrón	57	7	12,3	50	87,7
SUAP Fuente Álamo	59	14	23,7	45	76,3
SUAP La Unión	59	21	35,6	38	64,4
SUAP Lorca - Sutullena	59	6	10,2	53	89,8
SUAP Águilas	55	12	21,8	43	78,2
SUAP Totana	56	15	26,8	41	73,2
SUAP Caravaca de la Cruz	60	13	21,7	47	78,3
SUAP Cehegín	59	12	20,3	47	79,7
SUAP Yecla	58	12	20,7	46	79,3
SUAP Jumilla	60	12	20,0	48	80,0
SUAP Archena	57	8	14,0	49	86,0
SUAP Torre de Cotillas	57	11	19,3	46	80,7
SUAP Molina de Segura	58	13	22,4	45	77,6
SUAP Infante	59	10	16,9	49	83,1
SUAP Santomera	60	7	11,7	53	88,3
SUAP San Javier	59	14	23,7	45	76,3
SUAP Torre Pacheco	58	20	34,5	38	65,5
SUAP San Pedro del Pinatar	59	19	32,2	40	67,8
SUAP Abarán	60	24	40,0	36	60,0
SUAP Cieza	60	15	25,0	45	75,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.584</b>	<b>342</b>	<b>21,6</b>	<b>1.242</b>	<b>78,4</b>

## Estudios del/la informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	16	1	6,3	15	93,8
SUAP Algezares	13	0	0,0	13	100
SUAP Alhama	14	2	14,3	12	85,7
SUAP Mula	21	0	0,0	21	100
SUAP San Andrés	20	0	0,0	20	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	15	0	0,0	15	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	14	1	7,1	13	92,9
SUAP Mazarrón	8	0	0,0	8	100
SUAP Fuente Álamo	22	1	4,5	21	95,5
SUAP La Unión	19	1	5,3	18	94,7
SUAP Lorca - Sutullena	20	0	0,0	20	100
SUAP Águilas	18	0	0,0	18	100
SUAP Totana	14	1	7,1	13	92,9
SUAP Caravaca de la Cruz	21	0	0,0	21	100
SUAP Cehegín	20	3	15,0	17	85,0
SUAP Yecla	14	0	0,0	14	100
SUAP Jumilla	18	0	0,0	18	100
SUAP Archena	13	0	0,0	13	100
SUAP Torre de Cotillas	19	0	0,0	19	100
SUAP Molina de Segura	19	2	10,5	17	89,5
SUAP Infante	14	0	0,0	14	100
SUAP Santomera	14	0	0,0	14	100
SUAP San Javier	19	0	0,0	19	100
SUAP Torre Pacheco	21	1	4,8	20	95,2
SUAP San Pedro del Pinatar	19	0	0,0	19	100
SUAP Abarán	20	2	10,0	18	90,0
SUAP Cieza	21	1	4,8	20	95,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>466</b>	<b>16</b>	<b>3,4</b>	<b>450</b>	<b>96,6</b>

## Nacionalidad del/la paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	52	86,7	8	13,3
SUAP Algezares	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Alhama	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Mula	60	58	96,7	2	3,3
SUAP San Andrés	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	59	98,3	1	1,7
SUAP Mazarrón	60	53	88,3	7	11,7
SUAP Fuente Álamo	60	57	95,0	3	5,0
SUAP La Unión	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Lorca - Sutullena	60	54	90,0	6	10,0
SUAP Águilas	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Totana	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Caravaca de la Cruz	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Cehegin	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Yecla	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Jumilla	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Archena	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Torre de Cotillas	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Molina de Segura	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Infante	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Santomera	60	52	86,7	8	13,3
SUAP San Javier	60	52	86,7	8	13,3
SUAP Torre Pacheco	60	53	88,3	7	11,7
SUAP San Pedro del Pinatar	60	50	83,3	10	16,7
SUAP Abarán	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Cieza	60	58	96,7	2	3,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.620</b>	<b>1.510</b>	<b>93,2</b>	<b>110</b>	<b>6,8</b>

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena y buena		Regular, mal y muy mal	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	42	70,0	18	30,0
SUAP Algezares	60	40	66,7	20	33,3
SUAP Alhama	60	49	81,7	11	18,3
SUAP Mula	59	47	79,7	12	20,3
SUAP San Andrés	59	46	78,0	13	22,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	43	71,7	17	28,3
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	38	63,3	22	36,7
SUAP Mazarrón	59	34	57,6	25	42,4
SUAP Fuente Álamo	60	45	75,0	15	25,0
SUAP La Unión	60	34	56,7	26	43,3
SUAP Lorca - Sutullena	60	42	70,0	18	30,0
SUAP Águilas	59	43	72,9	16	27,1
SUAP Totana	60	40	66,7	20	33,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	47	78,3	13	21,7
SUAP Cehegin	60	38	63,3	22	36,7
SUAP Yecla	60	46	76,7	14	23,3
SUAP Jumilla	60	37	61,7	23	38,3
SUAP Archena	60	39	65,0	21	35,0
SUAP Torre de Cotillas	60	43	71,7	17	28,3
SUAP Molina de Segura	60	42	70,0	18	30,0
SUAP Infante	60	38	63,3	22	36,7
SUAP Santomera	60	35	58,3	25	41,7
SUAP San Javier	59	42	71,2	17	28,8
SUAP Torre Pacheco	58	43	74,1	15	25,9
SUAP San Pedro del Pinatar	60	48	80,0	12	20,0
SUAP Abarán	60	35	58,3	25	41,7
SUAP Cieza	60	37	61,7	23	38,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.613</b>	<b>1.113</b>	<b>69,0</b>	<b>500</b>	<b>31,0</b>

# **CUESTIONARIO**

**1. ¿Cuánto tiempo paso desde que llegé al servicio de urgencias de su centro de salud hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez, qué le pasaba?**

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Diez minutos o menos		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	25	41,7	29,2	54,1
SUAP Algezares	60	39	65,0	52,9	77,1
SUAP Alhama	58	47	81,0	70,9	91,1
SUAP Mula	59	48	81,4	71,4	91,3
SUAP San Andrés	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP Cartagena - Los Dolores	58	43	74,1	62,9	85,4
SUAP Mazarrón	60	36	60,0	47,6	72,4
SUAP Fuente Álamo	59	44	74,6	63,5	85,7
SUAP La Unión	59	42	71,2	59,6	82,7
SUAP Lorca - Sutullena	59	41	69,5	57,7	81,2
SUAP Águilas	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP Totana	60	40	66,7	54,7	78,6
SUAP Caravaca de la Cruz	60	39	65,0	52,9	77,1
SUAP Cehegin	58	44	75,9	64,8	86,9
SUAP Yecla	59	46	78,0	67,4	88,5
SUAP Jumilla	59	49	83,1	73,5	92,6
SUAP Archena	60	46	76,7	66,0	87,4
SUAP Torre de Cotillas	60	40	66,7	54,7	78,6
SUAP Molina de Segura	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Infante	59	45	76,3	65,4	87,1
SUAP Santomera	60	42	70,0	58,4	81,6
SUAP San Javier	59	43	72,9	61,5	84,2
SUAP Torre Pacheco	55	37	67,3	54,9	79,7
SUAP San Pedro del Pinatar	59	37	62,7	50,4	75,1
SUAP Abarán	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP Cieza	60	49	81,7	71,9	91,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.600</b>	<b>1.150</b>	<b>71,9</b>	<b>69,7</b>	<b>74,1</b>

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	58	32	55,2	42,4	68,0	7,2	2,6
SUAP Algezares	59	46	78,0	67,4	88,5	8,3	1,8
SUAP Alhama	59	51	86,4	77,7	95,2	9,0	1,3
SUAP Mula	59	46	78,0	67,4	88,5	8,5	2,0
SUAP San Andrés	60	55	91,7	84,7	98,7	9,4	1,1
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	2,5
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,6
SUAP Mazarrón	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,3
SUAP Fuente Álamo	59	50	84,7	75,6	93,9	8,7	1,7
SUAP La Unión	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	2,2
SUAP Lorca - Sutullena	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,3
SUAP Águilas	59	53	89,8	82,1	97,5	9,0	2,0
SUAP Totana	60	41	68,3	56,6	80,1	8,2	2,1
SUAP Caravaca de la Cruz	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	1,8
SUAP Cehegin	58	46	79,3	68,9	89,7	8,7	1,9
SUAP Yecla	60	49	81,7	71,9	91,5	8,8	1,9
SUAP Jumilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,0
SUAP Archena	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,4
SUAP Torre de Cotillas	59	39	66,1	54,0	78,2	7,9	2,7
SUAP Molina de Segura	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	1,5
SUAP Infante	59	45	76,3	65,4	87,1	8,7	1,7
SUAP Santomera	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	1,8
SUAP San Javier	59	43	72,9	61,5	84,2	8,1	2,4
SUAP Torre Pacheco	58	45	77,6	66,9	88,3	8,5	2,4
SUAP San Pedro del Pinatar	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,5
SUAP Abarán	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	1,9
SUAP Cieza	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.605</b>	<b>1.270</b>	<b>79,1</b>	<b>77,1</b>	<b>81,1</b>	<b>8,5</b>	<b>2,0</b>



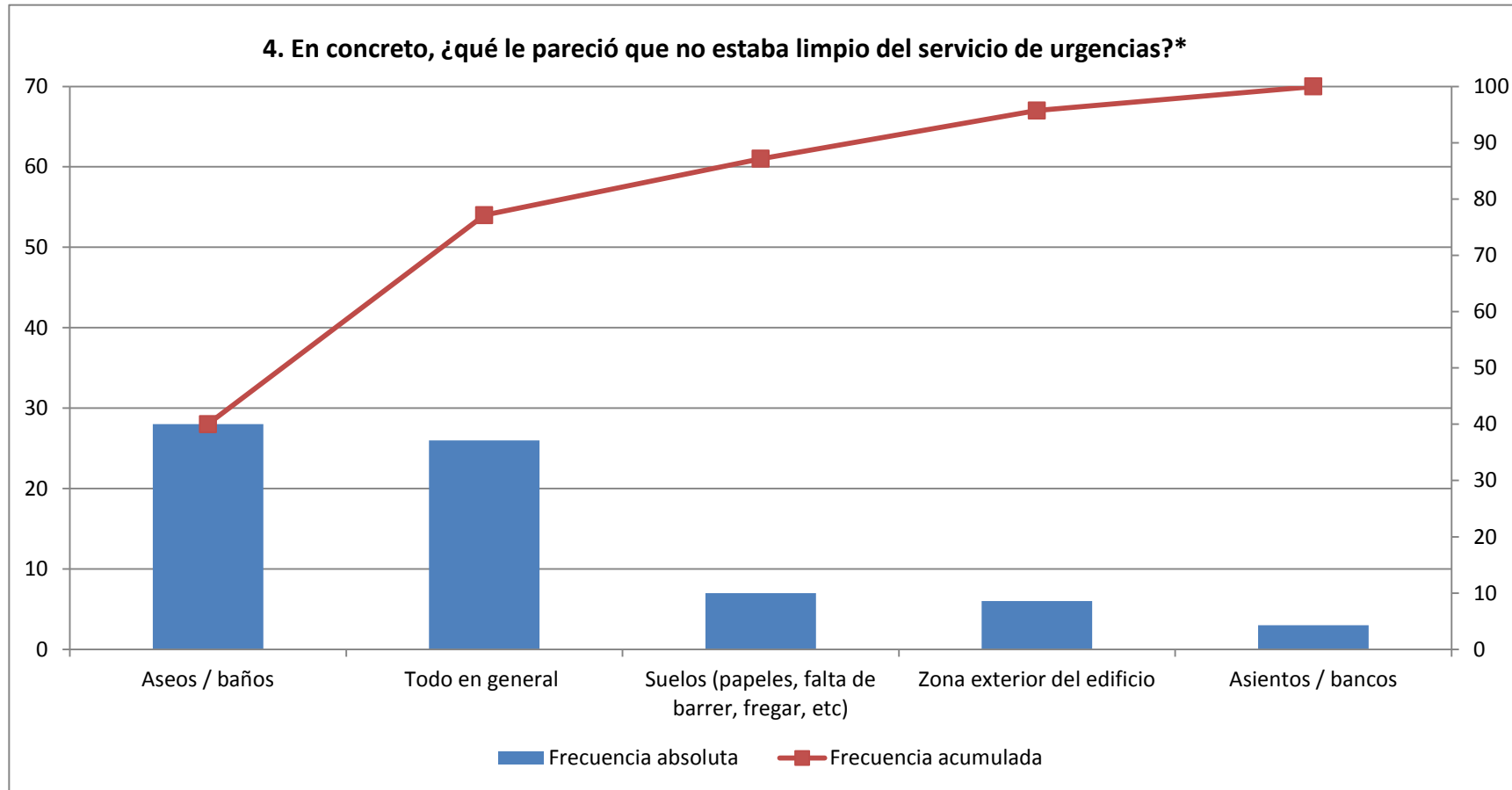
### 3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	57	53	93,0	86,4	99,6
SUAP Algezares	52	50	96,2	90,9	100
SUAP Alhama	50	43	86,0	76,4	95,6
SUAP Mula	54	47	87,0	78,1	96,0
SUAP San Andrés	55	48	87,3	78,5	96,1
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	58	46	79,3	68,9	89,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	54	48	88,9	80,5	97,3
SUAP Mazarrón	55	52	94,5	88,5	100
SUAP Fuente Álamo	57	53	93,0	86,4	99,6
SUAP La Unión	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Lorca - Sutullena	58	54	93,1	86,6	99,6
SUAP Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Totana	57	53	93,0	86,4	99,6
SUAP Caravaca de la Cruz	55	54	98,2	94,7	100
SUAP Cehegin	56	55	98,2	94,7	100
SUAP Yecla	59	58	98,3	95,0	100
SUAP Jumilla	54	53	98,1	94,6	100
SUAP Archena	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Torre de Cotillas	54	47	87,0	78,1	96,0
SUAP Molina de Segura	59	59	100	100	100
SUAP Infante	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Santomera	50	48	96,0	90,6	100
SUAP San Javier	47	41	87,2	77,7	96,8
SUAP Torre Pacheco	47	41	87,2	77,7	96,8
SUAP San Pedro del Pinatar	44	37	84,1	73,3	94,9
SUAP Abarán	55	46	83,6	73,9	93,4
SUAP Cieza	58	50	86,2	77,3	95,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.477</b>	<b>1.352</b>	<b>91,5</b>	<b>90,1</b>	<b>93,0</b>

#### 4. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio del servicio de urgencias?\*

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan		Aseos / baños		Todo en general		Suelos (papeles, falta de barrer, fregar, etc)		Zona exterior del edificio		Asientos / bancos	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	2		0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
SUAP Algezares	1		1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Alhama	2		0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
SUAP Mula	3		0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3
SUAP San Andrés	1		0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	6		3	50,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	6		3	50,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Mazarrón	2		1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Fuente Álamo	3		1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP La Unión	3		2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Lorca - Sutullena	3		1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0
SUAP Águilas	4		0	0,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
SUAP Totana	4		1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
SUAP Caravaca de la Cruz	1		0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cehegin	1		1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Yecla	1		1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Jumilla	1		0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Archena	5		0	0,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Torre de Cotillas	6		0	0,0	2	33,3	3	50,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Molina de Segura	0		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Infante	3		2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Santomera	1		0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Javier	5		3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
SUAP Torre Pacheco	5		2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Pedro del Pinatar	4		3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Abarán	3		1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cieza	6		2	33,3	1	16,7	2	33,3	0	0,0	1	16,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>82</b>		<b>28</b>	<b>34,1</b>	<b>26</b>	<b>31,7</b>	<b>7</b>	<b>8,5</b>	<b>6</b>	<b>7,3</b>	<b>3</b>	<b>3,7</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=70

\* Se especifican los incumplimientos más citados

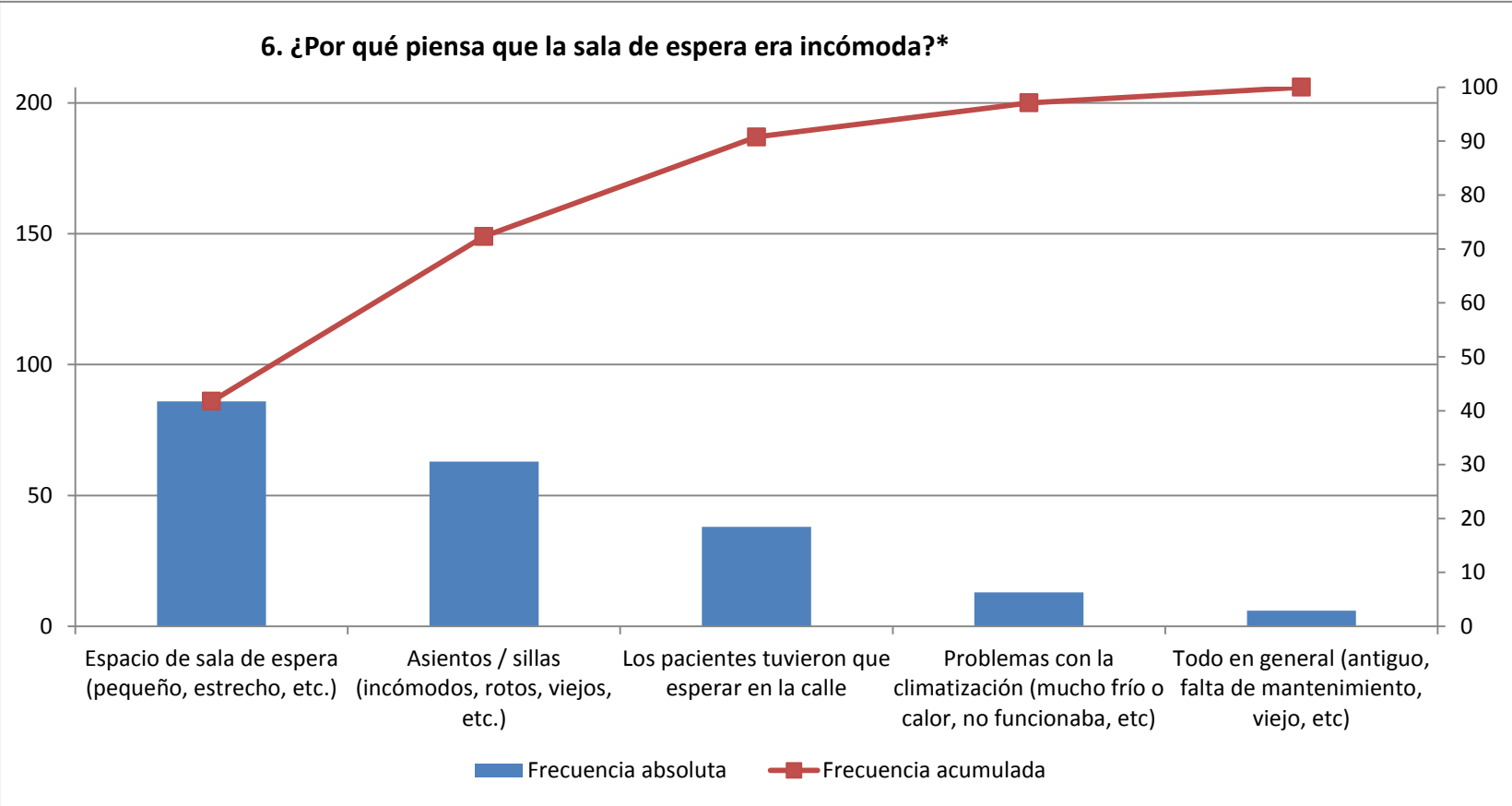
**5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?**

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	41	38	92,7	84,7	100
SUAP Algezares	37	28	75,7	61,9	89,5
SUAP Alhama	39	33	84,6	73,3	95,9
SUAP Mula	46	41	89,1	80,1	98,1
SUAP San Andrés	53	39	73,6	61,7	85,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	56	48	85,7	76,5	94,9
SUAP Cartagena - Los Dolores	41	30	73,2	59,6	86,7
SUAP Mazarrón	56	46	82,1	72,1	92,2
SUAP Fuente Álamo	55	52	94,5	88,5	100
SUAP La Unión	54	47	87,0	78,1	96,0
SUAP Lorca - Sutullena	50	46	92,0	84,5	99,5
SUAP Águilas	54	46	85,2	75,7	94,7
SUAP Totana	52	46	88,5	79,8	97,1
SUAP Caravaca de la Cruz	46	35	76,1	63,8	88,4
SUAP Cehegin	48	40	83,3	72,8	93,9
SUAP Yecla	55	48	87,3	78,5	96,1
SUAP Jumilla	40	30	75,0	61,6	88,4
SUAP Archena	57	51	89,5	81,5	97,4
SUAP Torre de Cotillas	50	39	78,0	66,5	89,5
SUAP Molina de Segura	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Infante	48	35	72,9	60,3	85,5
SUAP Santomera	34	32	94,1	86,2	100
SUAP San Javier	33	23	69,7	54,0	85,4
SUAP Torre Pacheco	33	31	93,9	85,8	100
SUAP San Pedro del Pinatar	34	25	73,5	58,7	88,4
SUAP Abarán	47	35	74,5	62,0	86,9
SUAP Cieza	53	37	69,8	57,5	82,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.270</b>	<b>1.053</b>	<b>82,9</b>	<b>80,8</b>	<b>85,0</b>

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Espacio de sala de espera (pequeño, estrecho, etc.)		Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, etc.)		Los pacientes tuvieron que esperar en la calle		Problemas con la climatización (mucho frío o calor, no funcionaba, etc)		Todo en general (antiguo, falta de mantenimiento, viejo, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
SUAP Algezares	9	4	44,4	1	11,1	3	33,3	0	0,0	1	11,1
SUAP Alhama	6	2	33,3	3	50,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7
SUAP Mula	5	4	80,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Andrés	15	8	53,3	2	13,3	2	13,3	2	13,3	0	0,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	9	4	44,4	4	44,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	11	2	18,2	2	18,2	3	27,3	1	9,1	1	9,1
SUAP Mazarrón	10	4	40,0	2	20,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
SUAP Fuente Álamo	4	2	50,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
SUAP La Unión	7	2	28,6	2	28,6	3	42,9	0	0,0	0	0,0
SUAP Lorca - Sutullena	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Águilas	9	3	33,3	3	33,3	2	22,2	0	0,0	0	0,0
SUAP Totana	7	3	42,9	2	28,6	2	28,6	0	0,0	0	0,0
SUAP Caravaca de la Cruz	12	2	16,7	6	50,0	4	33,3	0	0,0	0	0,0
SUAP Cehegín	9	4	44,4	2	22,2	2	22,2	0	0,0	0	0,0
SUAP Yecla	7	0	0,0	2	28,6	1	14,3	0	0,0	0	0,0
SUAP Jumilla	10	3	30,0	2	20,0	4	40,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Archena	6	3	50,0	2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0
SUAP Torre de Cotillas	11	5	45,5	2	18,2	3	27,3	1	9,1	0	0,0
SUAP Molina de Segura	6	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0
SUAP Infante	13	6	46,2	5	38,5	0	0,0	0	0,0	2	15,4
SUAP Santomera	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Javier	10	3	30,0	2	20,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0
SUAP Torre Pacheco	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Pedro del Pinatar	9	3	33,3	2	22,2	0	0,0	3	33,3	1	11,1
SUAP Abarán	13	3	23,1	6	46,2	3	23,1	0	0,0	0	0,0
SUAP Cieza	16	9	56,3	4	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>226</b>	<b>86</b>	<b>38,1</b>	<b>63</b>	<b>27,9</b>	<b>38</b>	<b>16,8</b>	<b>13</b>	<b>5,8</b>	<b>6</b>	<b>2,7</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=206

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	55	51	92,7	85,9	99,6
SUAP Algezares	54	48	88,9	80,5	97,3
SUAP Alhama	55	50	90,9	83,3	98,5
SUAP Mula	55	52	94,5	88,5	100
SUAP San Andrés	53	49	92,5	85,3	99,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	56	51	91,1	83,6	98,5
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Mazarrón	54	48	88,9	80,5	97,3
SUAP Fuente Álamo	51	49	96,1	90,8	100
SUAP La Unión	56	50	89,3	81,2	97,4
SUAP Lorca - Sutullena	57	49	86,0	76,9	95,0
SUAP Águilas	57	53	93,0	86,4	99,6
SUAP Totana	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Caravaca de la Cruz	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Cehegin	53	48	90,6	82,7	98,4
SUAP Yecla	58	55	94,8	89,1	100
SUAP Jumilla	56	47	83,9	74,3	93,5
SUAP Archena	56	54	96,4	91,6	100
SUAP Torre de Cotillas	57	55	96,5	91,7	100
SUAP Molina de Segura	57	54	94,7	88,9	100
SUAP Infante	54	52	96,3	91,3	100
SUAP Santomera	60	58	96,7	92,1	100
SUAP San Javier	56	40	71,4	59,6	83,3
SUAP Torre Pacheco	51	44	86,3	76,8	95,7
SUAP San Pedro del Pinatar	53	47	88,7	80,1	97,2
SUAP Abarán	55	52	94,5	88,5	100
SUAP Cieza	59	52	88,1	79,9	96,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.501</b>	<b>1.367</b>	<b>91,1</b>	<b>89,6</b>	<b>92,5</b>

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	56	51	91,1	83,6	98,5
SUAP Algezares	56	51	91,1	83,6	98,5
SUAP Alhama	53	50	94,3	88,1	100
SUAP Mula	53	46	86,8	77,7	95,9
SUAP San Andrés	53	52	98,1	94,5	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	47	41	87,2	77,7	96,8
SUAP Cartagena - Los Dolores	47	44	93,6	86,6	100
SUAP Mazarrón	53	49	92,5	85,3	99,6
SUAP Fuente Álamo	52	49	94,2	87,9	100
SUAP La Unión	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Lorca - Sutullena	56	50	89,3	81,2	97,4
SUAP Águilas	54	52	96,3	91,3	100
SUAP Totana	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Caravaca de la Cruz	58	53	91,4	84,2	98,6
SUAP Cehegin	58	53	91,4	84,2	98,6
SUAP Yecla	55	52	94,5	88,5	100
SUAP Jumilla	54	49	90,7	83,0	98,5
SUAP Archena	54	53	98,1	94,6	100
SUAP Torre de Cotillas	52	51	98,1	94,3	100
SUAP Molina de Segura	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Infante	53	51	96,2	91,1	100
SUAP Santomera	57	53	93,0	86,4	99,6
SUAP San Javier	52	42	80,8	70,1	91,5
SUAP Torre Pacheco	51	43	84,3	74,3	94,3
SUAP San Pedro del Pinatar	53	44	83,0	72,9	93,1
SUAP Abarán	58	54	93,1	86,6	99,6
SUAP Cieza	56	52	92,9	86,1	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.463</b>	<b>1.342</b>	<b>91,7</b>	<b>90,3</b>	<b>93,1</b>



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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	39	36	92,3	83,9	100
SUAP Algezares	38	36	94,7	87,6	100
SUAP Alhama	41	40	97,6	92,8	100
SUAP Mula	37	35	94,6	87,3	100
SUAP San Andrés	39	38	97,4	92,5	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	48	44	91,7	83,8	99,5
SUAP Cartagena - Los Dolores	48	44	91,7	83,8	99,5
SUAP Mazarrón	41	37	90,2	81,2	99,3
SUAP Fuente Álamo	38	35	92,1	83,5	100
SUAP La Unión	50	46	92,0	84,5	99,5
SUAP Lorca - Sutullena	43	41	95,3	89,1	100
SUAP Águilas	44	44	100	100	100
SUAP Totana	42	40	95,2	88,8	100
SUAP Caravaca de la Cruz	44	41	93,2	85,7	100
SUAP Cehegin	38	36	94,7	87,6	100
SUAP Yecla	49	48	98,0	94,0	100
SUAP Jumilla	45	42	93,3	86,0	100
SUAP Archena	45	41	91,1	82,8	99,4
SUAP Torre de Cotillas	40	36	90,0	80,7	99,3
SUAP Molina de Segura	48	44	91,7	83,8	99,5
SUAP Infante	29	28	96,6	89,9	100
SUAP Santomera	45	44	97,8	93,5	100
SUAP San Javier	29	25	86,2	73,7	98,8
SUAP Torre Pacheco	29	28	96,6	89,9	100
SUAP San Pedro del Pinatar	27	25	92,6	82,7	100
SUAP Abarán	52	50	96,2	90,9	100
SUAP Cieza	44	40	90,9	82,4	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.112</b>	<b>1.044</b>	<b>93,9</b>	<b>92,5</b>	<b>95,3</b>

### 10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Algezares	57	50	87,7	79,2	96,2
SUAP Alhama	57	48	84,2	74,7	93,7
SUAP Mula	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP San Andrés	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Mazarrón	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Fuente Álamo	58	55	94,8	89,1	100
SUAP La Unión	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Lorca - Sutullena	60	59	98,3	95,1	100
SUAP Águilas	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Totana	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Caravaca de la Cruz	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Cehegin	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Yecla	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Jumilla	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Archena	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Torre de Cotillas	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Molina de Segura	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Infante	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Santomera	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP San Javier	56	41	73,2	61,6	84,8
SUAP Torre Pacheco	57	48	84,2	74,7	93,7
SUAP San Pedro del Pinatar	55	40	72,7	61,0	84,5
SUAP Abarán	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Cieza	60	54	90,0	82,4	97,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.588</b>	<b>1.436</b>	<b>90,4</b>	<b>89,0</b>	<b>91,9</b>

## 11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende el personal médico?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	54	46	85,2	75,7	94,7
SUAP Algezares	51	46	90,2	82,0	98,4
SUAP Alhama	49	41	83,7	73,3	94,0
SUAP Mula	53	46	86,8	77,7	95,9
SUAP San Andrés	54	53	98,1	94,6	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	54	50	92,6	85,6	99,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Mazarrón	54	48	88,9	80,5	97,3
SUAP Fuente Álamo	50	46	92,0	84,5	99,5
SUAP La Unión	54	51	94,4	88,3	100
SUAP Lorca - Sutullena	54	49	90,7	83,0	98,5
SUAP Águilas	58	49	84,5	75,2	93,8
SUAP Totana	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Caravaca de la Cruz	57	50	87,7	79,2	96,2
SUAP Cehegin	53	51	96,2	91,1	100
SUAP Yecla	56	54	96,4	91,6	100
SUAP Jumilla	58	50	86,2	77,3	95,1
SUAP Archena	56	51	91,1	83,6	98,5
SUAP Torre de Cotillas	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Molina de Segura	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Infante	55	52	94,5	88,5	100
SUAP Santomera	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP San Javier	55	42	76,4	65,1	87,6
SUAP Torre Pacheco	51	46	90,2	82,0	98,4
SUAP San Pedro del Pinatar	56	46	82,1	72,1	92,2
SUAP Abarán	54	49	90,7	83,0	98,5
SUAP Cieza	60	52	86,7	78,1	95,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.489</b>	<b>1.337</b>	<b>89,8</b>	<b>88,3</b>	<b>91,3</b>

## 12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende el personal de enfermería?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	55	51	92,7	85,9	99,6
SUAP Algezares	57	50	87,7	79,2	96,2
SUAP Alhama	52	49	94,2	87,9	100
SUAP Mula	53	45	84,9	75,3	94,5
SUAP San Andrés	54	50	92,6	85,6	99,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	52	47	90,4	82,4	98,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	46	44	95,7	89,8	100
SUAP Mazarrón	54	49	90,7	83,0	98,5
SUAP Fuente Álamo	54	48	88,9	80,5	97,3
SUAP La Unión	55	53	96,4	91,4	100
SUAP Lorca - Sutullena	54	48	88,9	80,5	97,3
SUAP Águilas	52	48	92,3	85,1	99,6
SUAP Totana	54	49	90,7	83,0	98,5
SUAP Caravaca de la Cruz	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Cehegin	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Yecla	54	51	94,4	88,3	100
SUAP Jumilla	50	44	88,0	79,0	97,0
SUAP Archena	52	48	92,3	85,1	99,6
SUAP Torre de Cotillas	54	50	92,6	85,6	99,6
SUAP Molina de Segura	55	53	96,4	91,4	100
SUAP Infante	51	49	96,1	90,8	100
SUAP Santomera	55	50	90,9	83,3	98,5
SUAP San Javier	51	42	82,4	71,9	92,8
SUAP Torre Pacheco	51	45	88,2	79,4	97,1
SUAP San Pedro del Pinatar	52	42	80,8	70,1	91,5
SUAP Abarán	59	50	84,7	75,6	93,9
SUAP Cieza	54	52	96,3	91,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.443</b>	<b>1.312</b>	<b>90,9</b>	<b>89,4</b>	<b>92,4</b>

### 13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atienden los celadores?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	41	38	92,7	84,7	100
SUAP Algezares	38	37	97,4	92,3	100
SUAP Alhama	34	31	91,2	81,6	100
SUAP Mula	36	32	88,9	78,6	99,2
SUAP San Andrés	39	36	92,3	83,9	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	45	43	95,6	89,5	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	48	46	95,8	90,2	100
SUAP Mazarrón	43	41	95,3	89,1	100
SUAP Fuente Álamo	38	36	94,7	87,6	100
SUAP La Unión	49	47	95,9	90,4	100
SUAP Lorca - Sutullena	46	42	91,3	83,2	99,4
SUAP Águilas	43	41	95,3	89,1	100
SUAP Totana	40	39	97,5	92,7	100
SUAP Caravaca de la Cruz	38	37	97,4	92,3	100
SUAP Cehegin	38	37	97,4	92,3	100
SUAP Yecla	51	48	94,1	87,7	100
SUAP Jumilla	44	42	95,5	89,3	100
SUAP Archena	46	42	91,3	83,2	99,4
SUAP Torre de Cotillas	35	32	91,4	82,2	100
SUAP Molina de Segura	49	44	89,8	81,3	98,3
SUAP Infante	35	34	97,1	91,6	100
SUAP Santomera	39	37	94,9	87,9	100
SUAP San Javier	26	23	88,5	76,2	100
SUAP Torre Pacheco	35	32	91,4	82,2	100
SUAP San Pedro del Pinatar	30	29	96,7	90,2	100
SUAP Abarán	45	41	91,1	82,8	99,4
SUAP Cieza	43	40	93,0	85,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.094</b>	<b>1.027</b>	<b>93,9</b>	<b>92,5</b>	<b>95,3</b>

#### 14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,5	2,0
SUAP Algezares	59	47	79,7	69,4	89,9	8,2	2,5
SUAP Alhama	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	2,3
SUAP Mula	58	41	70,7	59,0	82,4	8,2	2,7
SUAP San Andrés	59	55	93,2	86,8	99,6	9,2	1,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	2,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	47	78,3	67,9	88,8	8,6	1,9
SUAP Mazarrón	59	50	84,7	75,6	93,9	8,8	1,8
SUAP Fuente Álamo	60	45	75,0	64,0	86,0	8,3	2,6
SUAP La Unión	60	48	80,0	69,9	90,1	8,5	2,4
SUAP Lorca - Sutullena	58	46	79,3	68,9	89,7	8,5	1,8
SUAP Águilas	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	2,2
SUAP Totana	58	47	81,0	70,9	91,1	8,4	2,4
SUAP Caravaca de la Cruz	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	2,0
SUAP Cehegin	58	48	82,8	73,0	92,5	8,6	2,1
SUAP Yecla	60	51	85,0	76,0	94,0	8,7	1,8
SUAP Jumilla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,1	2,7
SUAP Archena	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	1,9
SUAP Torre de Cotillas	58	40	69,0	57,1	80,9	8,5	1,9
SUAP Molina de Segura	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,7
SUAP Infante	59	47	79,7	69,4	89,9	8,7	1,8
SUAP Santomera	60	46	76,7	66,0	87,4	8,6	2,0
SUAP San Javier	59	38	64,4	52,2	76,6	7,7	3,0
SUAP Torre Pacheco	59	44	74,6	63,5	85,7	8,1	2,9
SUAP San Pedro del Pinatar	59	40	67,8	55,9	79,7	7,6	3,1
SUAP Abarán	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	2,2
SUAP Cieza	59	47	79,7	69,4	89,9	8,9	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.600</b>	<b>1.262</b>	<b>78,9</b>	<b>76,9</b>	<b>80,9</b>	<b>8,5</b>	<b>2,2</b>

**15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de urgencias de atención primaria, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?**

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	59	48	81,4	71,4	91,3
SUAP Algezares	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Alhama	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Mula	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP San Andrés	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	50	84,7	75,6	93,9
SUAP Mazarrón	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Fuente Álamo	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP La Unión	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Lorca - Sutullena	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP Águilas	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Totana	59	49	83,1	73,5	92,6
SUAP Caravaca de la Cruz	59	47	79,7	69,4	89,9
SUAP Cehegin	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Yecla	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Jumilla	60	46	76,7	66,0	87,4
SUAP Archena	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Torre de Cotillas	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Molina de Segura	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Infante	57	53	93,0	86,4	99,6
SUAP Santomera	59	47	79,7	69,4	89,9
SUAP San Javier	59	44	74,6	63,5	85,7
SUAP Torre Pacheco	58	50	86,2	77,3	95,1
SUAP San Pedro del Pinatar	56	47	83,9	74,3	93,5
SUAP Abarán	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Cieza	59	51	86,4	77,7	95,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.599</b>	<b>1.367</b>	<b>85,5</b>	<b>83,8</b>	<b>87,2</b>

**16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud?**

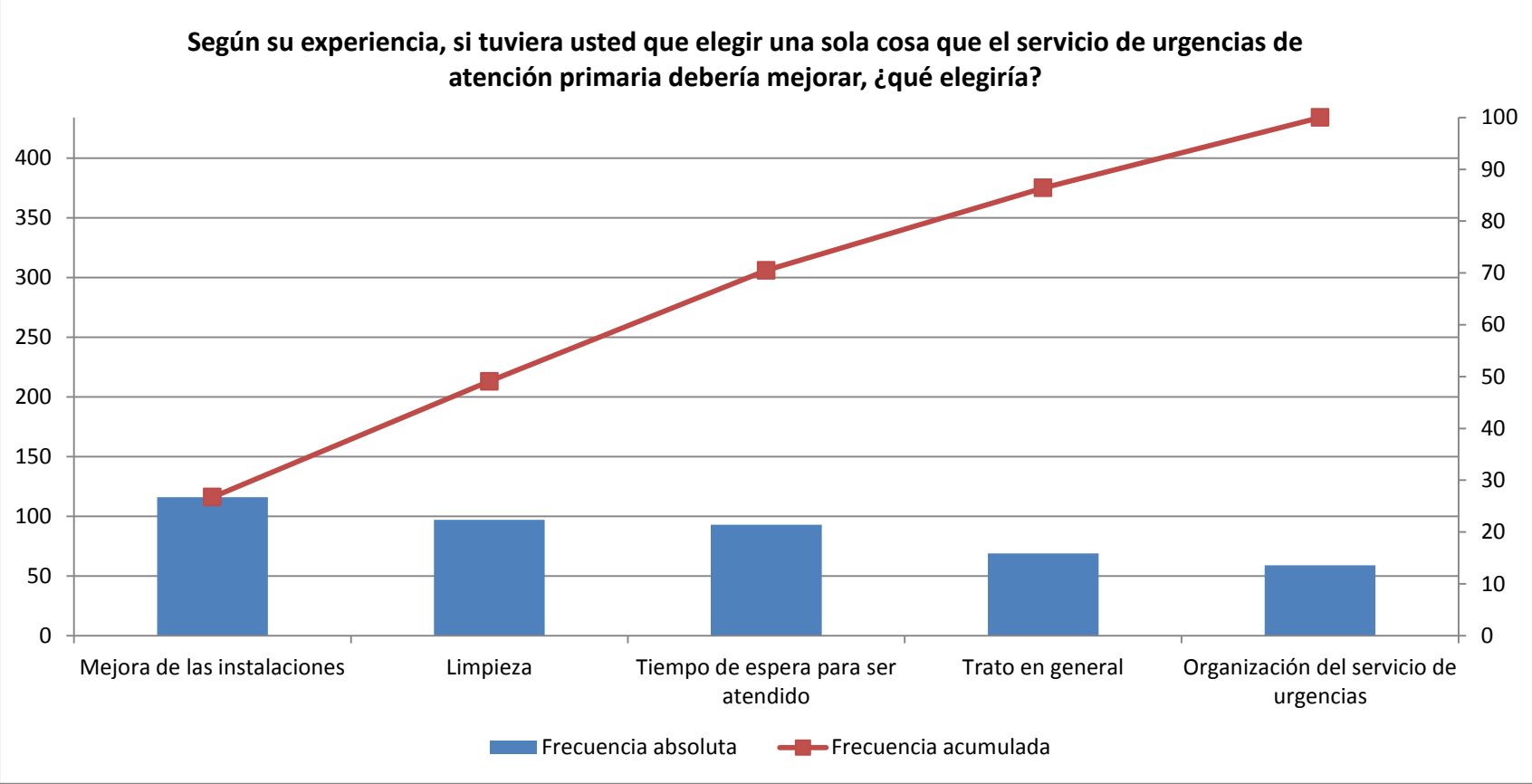
SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	38	63,3	51,1	75,5	8,0	2,4
SUAP Algezares	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	2,4
SUAP Alhama	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,3
SUAP Mula	60	41	68,3	56,6	80,1	7,9	2,6
SUAP San Andrés	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	1,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	51	85,0	76,0	94,0	8,9	1,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,7
SUAP Mazarrón	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	2,2
SUAP Fuente Álamo	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,9
SUAP La Unión	58	46	79,3	68,9	89,7	8,5	2,3
SUAP Lorca - Sutullena	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,3
SUAP Águilas	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	2,2
SUAP Totana	60	38	63,3	51,1	75,5	8,0	2,4
SUAP Caravaca de la Cruz	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	2,2
SUAP Cehegin	60	49	81,7	71,9	91,5	8,8	1,8
SUAP Yecla	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,8
SUAP Jumilla	60	38	63,3	51,1	75,5	7,8	2,2
SUAP Archena	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,9
SUAP Torre de Cotillas	59	41	69,5	57,7	81,2	8,2	2,2
SUAP Molina de Segura	60	46	76,7	66,0	87,4	8,7	1,6
SUAP Infante	60	48	80,0	69,9	90,1	8,3	2,3
SUAP Santomera	59	46	78,0	67,4	88,5	8,5	1,9
SUAP San Javier	60	35	58,3	45,9	70,8	7,1	3,3
SUAP Torre Pacheco	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,8
SUAP San Pedro del Pinatar	60	44	73,3	62,1	84,5	7,8	3,1
SUAP Abarán	59	45	76,3	65,4	87,1	8,3	2,4
SUAP Cieza	59	42	71,2	59,6	82,7	8,5	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.614</b>	<b>1.202</b>	<b>74,5</b>	<b>72,3</b>	<b>76,6</b>	<b>8,3</b>	<b>2,2</b>



17. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el servicio de urgencias de atención primaria debería mejorar, ¿qué elegiría?\*

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total	Mejora de las instalaciones		Limpieza		Tiempo de espera para ser atendido		Trato en general		Organización del servicio de urgencias	
	Contestan	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	43	2	4,7	3	7,0	12	27,9	4	9,3	4	9,3
SUAP Algezares	33	9	27,3	3	9,1	2	6,1	1	3,0	5	15,2
SUAP Alhama	27	4	14,8	4	14,8	1	3,7	5	18,5	2	7,4
SUAP Mula	26	4	15,4	2	7,7	0	0,0	1	3,8	3	11,5
SUAP San Andrés	19	8	42,1	4	21,1	1	5,3	0	0,0	2	10,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	20	6	30,0	5	25,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	34	5	14,7	8	23,5	6	17,6	6	17,6	1	2,9
SUAP Mazarrón	22	1	4,5	3	13,6	3	13,6	5	22,7	3	13,6
SUAP Fuente Álamo	18	5	27,8	4	22,2	0	0,0	3	16,7	1	5,6
SUAP La Unión	20	2	10,0	5	25,0	1	5,0	2	10,0	1	5,0
SUAP Lorca - Sutullena	28	3	10,7	1	3,6	1	3,6	4	14,3	3	10,7
SUAP Águilas	27	6	22,2	4	14,8	1	3,7	3	11,1	3	11,1
SUAP Totana	20	1	5,0	4	20,0	3	15,0	0	0,0	2	10,0
SUAP Caravaca de la Cruz	35	4	11,4	3	8,6	6	17,1	3	8,6	2	5,7
SUAP Cehegin	30	7	23,3	1	3,3	4	13,3	2	6,7	1	3,3
SUAP Yecla	23	3	13,0	0	0,0	3	13,0	5	21,7	2	8,7
SUAP Jumilla	30	0	0,0	2	6,7	3	10,0	4	13,3	4	13,3
SUAP Archena	31	3	9,7	3	9,7	3	9,7	1	3,2	2	6,5
SUAP Torre de Cotillas	32	6	18,8	5	15,6	3	9,4	3	9,4	4	12,5
SUAP Molina de Segura	25	3	12,0	3	12,0	4	16,0	1	4,0	2	8,0
SUAP Infante	34	3	8,8	7	20,6	8	23,5	2	5,9	2	5,9
SUAP Santomera	36	4	11,1	6	16,7	11	30,6	0	0,0	3	8,3
SUAP San Javier	32	4	12,5	5	15,6	3	9,4	3	9,4	2	6,3
SUAP Torre Pacheco	24	3	12,5	3	12,5	2	8,3	2	8,3	2	8,3
SUAP San Pedro del Pinatar	26	8	30,8	1	3,8	4	15,4	4	15,4	1	3,8
SUAP Abarán	27	8	29,6	3	11,1	2	7,4	2	7,4	1	3,7
SUAP Cieza	30	4	13,3	5	16,7	3	10,0	3	10,0	1	3,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>752</b>	<b>116</b>	<b>15,4</b>	<b>97</b>	<b>12,9</b>	<b>93</b>	<b>12,4</b>	<b>69</b>	<b>9,2</b>	<b>59</b>	<b>7,8</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=434

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de urgencias?**

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	53	47	88,7	80,1	97,2
SUAP Algezares	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Alhama	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Mula	56	53	94,6	88,7	100
SUAP San Andrés	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	58	54	93,1	86,6	99,6
SUAP Mazarrón	58	54	93,1	86,6	99,6
SUAP Fuente Álamo	58	56	96,6	91,9	100
SUAP La Unión	57	51	89,5	81,5	97,4
SUAP Lorca - Sutullena	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Totana	57	50	87,7	79,2	96,2
SUAP Caravaca de la Cruz	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Cehegin	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Yecla	56	54	96,4	91,6	100
SUAP Jumilla	52	48	92,3	85,1	99,6
SUAP Archena	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Torre de Cotillas	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Molina de Segura	58	56	96,6	91,9	100
SUAP Infante	56	54	96,4	91,6	100
SUAP Santomera	56	53	94,6	88,7	100
SUAP San Javier	58	45	77,6	66,9	88,3
SUAP Torre Pacheco	55	43	78,2	67,3	89,1
SUAP San Pedro del Pinatar	56	41	73,2	61,6	84,8
SUAP Abarán	55	48	87,3	78,5	96,1
SUAP Cieza	57	53	93,0	86,4	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.544</b>	<b>1.392</b>	<b>90,2</b>	<b>88,7</b>	<b>91,6</b>

## 19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	2,8
SUAP Algezares	60	44	73,3	62,1	84,5	7,6	3,3
SUAP Alhama	57	45	78,9	68,4	89,5	8,4	2,6
SUAP Mula	58	43	74,1	62,9	85,4	8,4	1,9
SUAP San Andrés	58	48	82,8	73,0	92,5	8,7	2,1
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	42	70,0	58,4	81,6	8,4	2,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	2,1
SUAP Mazarrón	59	47	79,7	69,4	89,9	8,3	2,5
SUAP Fuente Álamo	59	49	83,1	73,5	92,6	8,6	2,2
SUAP La Unión	59	45	76,3	65,4	87,1	8,3	2,7
SUAP Lorca - Sutullena	57	48	84,2	74,7	93,7	8,6	1,5
SUAP Águilas	59	50	84,7	75,6	93,9	8,6	2,2
SUAP Totana	60	40	66,7	54,7	78,6	8,0	2,6
SUAP Caravaca de la Cruz	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	2,2
SUAP Cehegin	60	43	71,7	60,3	83,1	8,4	2,4
SUAP Yecla	60	48	80,0	69,9	90,1	8,7	1,9
SUAP Jumilla	60	36	60,0	47,6	72,4	7,6	2,7
SUAP Archena	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	2,4
SUAP Torre de Cotillas	58	34	58,6	45,9	71,3	7,5	3,0
SUAP Molina de Segura	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,8
SUAP Infante	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	2,1
SUAP Santomera	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,2
SUAP San Javier	58	39	67,2	55,2	79,3	7,4	3,5
SUAP Torre Pacheco	58	43	74,1	62,9	85,4	7,4	3,8
SUAP San Pedro del Pinatar	59	38	64,4	52,2	76,6	7,0	3,7
SUAP Abarán	60	40	66,7	54,7	78,6	8,0	2,7
SUAP Cieza	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.599</b>	<b>1.183</b>	<b>74,0</b>	<b>71,8</b>	<b>76,1</b>	<b>8,2</b>	<b>2,6</b>

## 20. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	58	27	46,6	33,7	59,4	6,8	2,7
SUAP Algezares	56	30	53,6	40,5	66,6	7,4	2,4
SUAP Alhama	50	22	44,0	30,2	57,8	6,8	2,9
SUAP Mula	53	25	47,2	33,7	60,6	6,9	2,9
SUAP San Andrés	50	28	56,0	42,2	69,8	7,1	3,1
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	47	22	46,8	32,5	61,1	7,0	2,8
SUAP Cartagena - Los Dolores	53	24	45,3	31,9	58,7	7,1	2,5
SUAP Mazarrón	47	27	57,4	43,3	71,6	7,1	2,9
SUAP Fuente Álamo	50	24	48,0	34,2	61,8	7,2	2,6
SUAP La Unión	56	35	62,5	49,8	75,2	7,3	3,2
SUAP Lorca - Sutullena	57	28	49,1	36,1	62,1	6,6	2,9
SUAP Águilas	53	29	54,7	41,3	68,1	7,3	2,6
SUAP Totana	53	25	47,2	33,7	60,6	7,0	2,6
SUAP Caravaca de la Cruz	46	28	60,9	46,8	75,0	7,5	2,4
SUAP Cehegin	50	21	42,0	28,3	55,7	6,6	2,6
SUAP Yecla	56	30	53,6	40,5	66,6	7,7	2,4
SUAP Jumilla	59	24	40,7	28,1	53,2	6,4	3,1
SUAP Archena	56	24	42,9	29,9	55,8	6,8	2,9
SUAP Torre de Cotillas	57	23	40,4	27,6	53,1	6,8	2,7
SUAP Molina de Segura	55	28	50,9	37,7	64,1	7,4	2,2
SUAP Infante	51	18	35,3	22,2	48,4	5,7	3,1
SUAP Santomera	54	25	46,3	33,0	59,6	6,5	2,6
SUAP San Javier	53	35	66,0	53,3	78,8	7,5	3,2
SUAP Torre Pacheco	53	32	60,4	47,2	73,5	7,6	3,0
SUAP San Pedro del Pinatar	53	30	56,6	43,3	69,9	7,4	2,8
SUAP Abarán	59	34	57,6	45,0	70,2	7,6	2,2
SUAP Cieza	58	34	58,6	45,9	71,3	7,2	2,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.443</b>	<b>732</b>	<b>50,7</b>	<b>48,1</b>	<b>53,3</b>	<b>7,0</b>	<b>2,8</b>

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS SUAP 061 2020

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Porcentajes de Cumplimiento - 2020																											
	SMS	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutiluna	SUAP Águilas	SUAP Totana	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegín	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
1. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta? (10 minutos o menos)	71,9	41,7	65,0	81,0	81,4	78,3	73,3	74,1	60,0	74,6	71,2	69,5	73,3	66,7	65,0	75,9	78,0	83,1	76,7	66,7	81,7	76,3	70,0	72,9	67,3	62,7	73,3	81,7
2. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	79,1	55,2	78,0	86,4	78,0	91,7	81,7	76,7	78,3	84,7	83,3	86,4	89,8	68,3	86,7	79,3	81,7	76,7	83,3	66,1	81,7	76,3	78,3	72,9	77,6	75,0	78,3	83,3
2 bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	8,5	7,2	8,3	9,0	8,5	9,4	8,5	8,5	8,4	8,7	8,6	8,9	9,0	8,2	8,7	8,7	8,8	8,4	8,8	7,9	8,6	8,7	8,5	8,1	8,5	8,2	8,4	8,8
3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?	91,5	93,0	96,2	86,0	87,0	87,3	79,3	88,9	94,5	93,0	94,6	93,1	93,3	93,0	98,2	98,2	98,3	98,1	91,7	87,0	100	92,9	96,0	87,2	87,2	84,1	83,6	86,2
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?	82,9	92,7	75,7	84,6	89,1	73,6	85,7	73,2	82,1	94,5	87,0	92,0	85,2	88,5	76,1	83,3	87,3	75,0	89,5	78,0	89,7	72,9	94,1	69,7	93,9	73,5	74,5	69,8
7. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	91,1	92,7	88,9	90,9	94,5	92,5	91,1	93,2	88,9	96,1	89,3	86,0	93,0	92,9	89,7	90,6	94,8	83,9	96,4	96,5	94,7	96,3	96,7	71,4	86,3	88,7	94,5	88,1
8. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	91,7	91,1	91,1	94,3	86,8	98,1	87,2	93,6	92,5	94,2	89,7	89,3	96,3	89,7	91,4	91,4	94,5	90,7	98,1	98,1	94,6	96,2	93,0	80,8	84,3	83,0	93,1	92,9
9. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	93,9	92,3	94,7	97,6	94,6	97,4	91,7	91,7	90,2	92,1	92,0	95,3	100	95,2	93,2	94,7	98,0	93,3	91,1	90,0	91,7		97,8				96,2	90,9
10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias del centro de salud?	90,4	96,7	87,7	84,2	88,1	91,7	91,5	93,2	89,7	94,8	94,9	98,3	91,7	91,7	91,7	89,7	96,7	85,0	96,7	91,7	96,7	91,5	91,2	73,2	84,2	72,7	93,3	90,0
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende el personal médico?	89,8	85,2	90,2	83,7	86,8	98,1	92,6	89,8	88,9	92,0	94,4	90,7	84,5	88,3	87,7	96,2	96,4	86,2	91,1	93,2	94,6	94,5	93,2	76,4	90,2	82,1	90,7	86,7
12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende el personal de enfermería?	90,9	92,7	87,7	94,2	84,9	92,6	90,4	95,7	90,7	88,9	96,4	88,9	92,3	90,7	94,6	91,2	94,4	88,0	92,3	92,6	96,4	96,1	90,9	82,4	88,2	80,8	84,7	96,3
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende los celadores?	93,9	92,7	97,4	91,2	88,9	92,3	95,6	95,8	95,3	94,7	95,9	91,3	95,3	97,5	97,4	97,4	94,1	95,5	91,3	91,4	89,8	97,1	94,9		91,4	96,7	91,1	93,0
14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	78,9	73,3	79,7	80,0	70,7	93,2	81,7	78,3	84,7	75,0	80,0	79,3	86,7	81,0	83,1	82,8	85,0	73,3	81,7	69,0	86,4	79,7	76,7	64,4	74,6	67,8	81,7	79,7
14bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,5	8,5	8,2	8,4	8,2	9,2	8,6	8,6	8,8	8,3	8,5	8,5	8,8	8,4	8,8	8,6	8,7	8,1	8,6	8,5	8,9	8,7	8,6	7,7	8,1	7,6	8,6	8,9
15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de urgencias de atención primaria, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?	85,5	81,4	88,3	78,3	91,5	91,7	90,0	84,7	86,7	81,7	89,7	86,4	81,7	83,1	79,7	91,7	90,0	76,7	90,0	85,0	91,5	93,0	79,7	74,6	86,2	83,9	85,0	86,4
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud?	74,5	63,3	73,3	78,3	68,3	81,7	85,0	76,7	75,0	75,0	79,3	71,7	81,7	63,3	73,3	81,7	83,3	63,3	81,7	69,5	76,7	80,0	78,0	58,3	71,7	73,3	76,3	71,2
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud? (media)	8,3	8,0	8,2	8,4	7,9	8,6	8,9	8,5	8,4	8,4	8,5	8,1	8,5	8,0	8,3	8,8	8,8	7,8	8,5	8,2	8,7	8,3	8,5	7,1	8,1	7,8	8,3	8,5
18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de urgencias?	90,2	88,7	81,7	89,7	94,6	93,2	88,1	93,1	93,1	96,6	89,5	95,0	93,3	87,7	89,7	89,7	96,4	92,3	90,0	94,6	96,6	96,4	94,6	77,6	78,2	73,2	87,3	93,0
19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares?	74,0	61,7	73,3	78,9	74,1	82,8	70,0	76,7	79,7	83,1	76,3	84,2	84,7	66,7	81,7	71,7	80,0	60,0	76,7	58,6	81,7	73,3	71,7	67,2	74,1	64,4	66,7	78,3
19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,2	7,7	7,6	8,4	8,4	8,7	8,4	8,5	8,3	8,6	8,3	8,6	8,6	8,0	8,6	8,4	8,7	7,6	8,3	7,5	8,7	8,4	8,2	7,4	7,4	7,0	8,0	8,5
20. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	50,7	46,6	53,6	44,0	47,2	56,0	46,8	45,3	57,4	48,0	62,5	49,1	54,7	47,2	60,9	42,0	53,6	40,7	42,9	40,4	50,9	35,3	46,3	66,0	60,4	56,6	57,6	58,6
20. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,0	6,8	7,4	6,8	6,9	7,1	7,0	7,1	7,1	7,2	7,3	6,6	7,3	7,0	7,5	6,6	7,7	6,4	6,8	6,8	7,4	5,7	6,5	7,5	7,6	7,4	7,6	7,2

Atendidos a la lectura de la tabla:

- En verde: la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador.
- En naranja: la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador.
- Con trazo la casilla que contiene menor de 80 casos.
- Se muestra en color azul el valor del indicador en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud.
- Se muestra en color rojo el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud.