

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**ATENCIÓN PRIMARIA**  
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	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	44
Indicadores del Acuerdo de Gestión	45

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios atendidos en la consulta de su médico de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud, del 21 de septiembre al 23 de octubre de 2020. En el caso de no poder responder al cuestionario el/la 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 - Caravaca
- Área V - Altiplano
- Área VI - Vega Media
- Área VII - Murcia Este
- Área VIII - Mar Menor
- Área IX - Vega Alta

### 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 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, unificado para las consultas médicas y de enfermería, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona seleccionada en un 86,7% de los casos y al acompañante en un 13,3%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 05/10/2020 y finalizó el 28/10/2020.

### CAMBIOS CON RESPECTO AL CUESTIONARIO ANTERIOR

En 2020, debido a las circunstancias derivadas de la pandemia por la COVID-19, se han producido los siguientes cambios:

- Se han incorporado tres preguntas nuevas: una para saber si el entrevistado había recibido información sobre síntomas y recomendaciones para evitar la transmisión del coronavirus, otra sobre la sensación de seguridad en el centro, y finalmente otra sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia.
- Durante este año una gran parte de las consultas se han realizado de forma no presencial, lo cual no estaba contemplado en ejercicios anteriores.
- En las preguntas relacionadas con la actuación de los profesionales sanitarios, no se distingue entre médicos y enfermeras, dada la dificultad de identificar al profesional que lleva a cabo la atención en las consultas no presenciales. Es por ello que se ha utilizado el término "profesional" para referirse de forma indistinta a ambos.

Los cambios comentados, si bien permiten valorar nuevos aspectos, pueden presentar problemas al comparar los resultados con los obtenidos en ejercicios anteriores.

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

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

## Edad del usuario/a

ÁREA	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	%				
I Murcia Oeste	840	20	2,4	57	6,8	179	21,3	285	33,9	299	35,6	54,9	19,4
II Cartagena	960	19	2,0	50	5,2	200	20,8	355	37,0	336	35,0	55,2	18,1
III Lorca	600	15	2,5	48	8,0	149	24,8	204	34,0	184	30,7	52,0	19,1
IV Caravaca	360	17	4,7	16	4,4	65	18,1	118	32,8	144	40,0	57,5	21,2
V Altiplano	180	7	3,9	14	7,8	48	26,7	49	27,2	62	34,4	52,8	20,6
VI Vega Media	900	30	3,3	62	6,9	205	22,8	288	32,0	315	35,0	54,1	20,1
VII Murcia Este	720	31	4,3	44	6,1	170	23,6	244	33,9	231	32,1	53,4	20,5
VIII Mar Menor	300	17	5,7	13	4,3	72	24,0	103	34,3	95	31,7	53,2	19,9
IX Vega Alta	240	10	4,2	19	7,9	46	19,2	84	35,0	81	33,8	54,4	20,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>166</b>	<b>3,3</b>	<b>323</b>	<b>6,3</b>	<b>1.134</b>	<b>22,2</b>	<b>1.730</b>	<b>33,9</b>	<b>1.747</b>	<b>34,3</b>	<b>54,3</b>	<b>19,7</b>

## Edad del/la informante

ÁREA	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	%				
I Murcia Oeste	105	0	0,0	6	5,7	33	31,4	62	59,0	4	3,8	55,4	8,8
II Cartagena	76	0	0,0	11	14,5	21	27,6	42	55,3	2	2,6	55,0	9,0
III Lorca	56	0	0,0	11	19,6	22	39,3	21	37,5	2	3,6	53,1	11,0
IV Caravaca	75	0	0,0	4	5,3	20	26,7	43	57,3	8	10,7	55,2	8,1
V Altiplano	33	0	0,0	4	12,1	16	48,5	12	36,4	1	3,0	54,2	9,1
VI Vega Media	132	3	2,3	16	12,1	48	36,4	57	43,2	8	6,1	52,5	10,6
VII Murcia Este	118	1	0,8	12	10,2	23	19,5	75	63,6	7	5,9	53,8	9,1
VIII Mar Menor	41	0	0,0	4	9,8	8	19,5	27	65,9	2	4,9	53,0	7,6
IX Vega Alta	42	0	0,0	4	9,5	21	50,0	17	40,5	0	0,0	53,0	6,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>678</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>	<b>72</b>	<b>10,6</b>	<b>212</b>	<b>31,3</b>	<b>356</b>	<b>52,5</b>	<b>34</b>	<b>5,0</b>	<b>54,1</b>	<b>9,5</b>

### Género del usuario/a

ÁREA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	374	44,5	466	55,5
II Cartagena	960	538	56,0	422	44,0
III Lorca	600	271	45,2	329	54,8
IV Caravaca	360	157	43,6	203	56,4
V Altiplano	180	79	43,9	101	56,1
VI Vega Media	900	467	51,9	433	48,1
VII Murcia Este	720	409	56,8	311	43,2
VIII Mar Menor	300	125	41,7	175	58,3
IX Vega Alta	240	76	31,7	164	68,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>2.496</b>	<b>48,9</b>	<b>2.604</b>	<b>51,1</b>

### Género del/la informante

ÁREA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	105	41	39,0	64	61,0
II Cartagena	76	25	32,9	51	67,1
III Lorca	56	14	25,0	42	75,0
IV Caravaca	75	38	50,7	37	49,3
V Altiplano	33	6	18,2	27	81,8
VI Vega Media	134	51	38,1	83	61,9
VII Murcia Este	118	47	39,8	71	60,2
VIII Mar Menor	41	23	56,1	18	43,9
IX Vega Alta	42	12	28,6	30	71,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>680</b>	<b>257</b>	<b>37,8</b>	<b>423</b>	<b>62,2</b>

### Estudios del usuario/a

ÁREA	Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	830	73	8,8	757	91,2
II Cartagena	952	73	7,7	879	92,3
III Lorca	597	51	8,5	546	91,5
IV Caravaca	358	62	17,3	296	82,7
V Altiplano	175	18	10,3	157	89,7
VI Vega Media	881	97	11,0	784	89,0
VII Murcia Este	714	39	5,5	675	94,5
VIII Mar Menor	298	18	6,0	280	94,0
IX Vega Alta	235	43	18,3	192	81,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.040</b>	<b>474</b>	<b>9,4</b>	<b>4.566</b>	<b>90,6</b>

### Estudios del/la informante

ÁREA	Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	103	2	1,9	101	98,1
II Cartagena	76	7	9,2	69	90,8
III Lorca	56	3	5,4	53	94,6
IV Caravaca	75	1	1,3	74	98,7
V Altiplano	33	2	6,1	31	93,9
VI Vega Media	134	3	2,2	131	97,8
VII Murcia Este	118	5	4,2	113	95,8
VIII Mar Menor	41	1	2,4	40	97,6
IX Vega Alta	41	2	4,9	39	95,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>677</b>	<b>26</b>	<b>3,8</b>	<b>651</b>	<b>96,2</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	803	95,6	37	4,4
II Cartagena	959	916	95,5	43	4,5
III Lorca	600	538	89,7	62	10,3
IV Caravaca	360	345	95,8	15	4,2
V Altiplano	180	162	90,0	18	10,0
VI Vega Media	900	854	94,9	46	5,1
VII Murcia Este	720	661	91,8	59	8,2
VIII Mar Menor	300	259	86,3	41	13,7
IX Vega Alta	240	230	95,8	10	4,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.099</b>	<b>4.768</b>	<b>93,5</b>	<b>331</b>	<b>6,5</b>

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

ÁREA	Total Contestan	Muy buena y buena	
	n	n	%
I Murcia Oeste	834	503	60,3
II Cartagena	955	588	61,6
III Lorca	599	364	60,8
IV Caravaca	359	210	58,5
V Altiplano	179	115	64,2
VI Vega Media	892	562	63,0
VII Murcia Este	720	441	61,2
VIII Mar Menor	300	188	62,7
IX Vega Alta	238	134	56,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.076</b>	<b>3.105</b>	<b>61,2</b>

# CUESTIONARIO

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

ÁREA	Total Contestan	Por teléfono, llamando al centro		Por teléfono, le llamaron desde el centro		Acudiendo al centro personalmente		A través de internet	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	825	341	41,3	45	5,5	117	14,2	322	39,0
II Cartagena	951	422	44,4	42	4,4	116	12,2	371	39,0
III Lorca	599	270	45,1	51	8,5	99	16,5	179	29,9
IV Caravaca	359	205	57,1	26	7,2	41	11,4	87	24,2
V Altiplano	176	82	46,6	11	6,3	27	15,3	56	31,8
VI Vega Media	888	417	47,0	56	6,3	91	10,2	324	36,5
VII Murcia Este	714	297	41,6	31	4,3	107	15,0	279	39,1
VIII Mar Menor	300	126	42,0	13	4,3	46	15,3	115	38,3
IX Vega Alta	239	132	55,2	21	8,8	29	12,1	57	23,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.051</b>	<b>2.292</b>	<b>45,4</b>	<b>296</b>	<b>5,9</b>	<b>673</b>	<b>13,3</b>	<b>1.790</b>	<b>35,4</b>

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

ÁREA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	757	450	59,4	55,9	62,9	7,4	2,7
II Cartagena	889	562	63,2	60,0	66,4	7,6	2,7
III Lorca	543	336	61,9	57,8	66,0	7,2	2,9
IV Caravaca	332	218	65,7	60,6	70,8	7,7	2,5
V Altiplano	165	119	72,1	65,3	79,0	8,0	2,4
VI Vega Media	829	584	70,4	67,3	73,6	8,0	2,5
VII Murcia Este	679	436	64,2	60,6	67,8	7,6	2,6
VIII Mar Menor	283	210	74,2	69,1	79,3	8,3	2,2
IX Vega Alta	216	145	67,1	60,9	73,4	7,6	2,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.693</b>	<b>3.060</b>	<b>65,2</b>	<b>63,8</b>	<b>66,6</b>	<b>7,7</b>	<b>2,7</b>

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

ÁREA	Total Contestan	Telefónica		Presencial en el centro de salud		No tenía preferencia	
	n	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	832	293	35,2	363	43,6	176	21,2
II Cartagena	947	305	32,2	430	45,4	212	22,4
III Lorca	599	222	37,1	254	42,4	123	20,5
IV Caravaca	359	115	32,0	163	45,4	81	22,6
V Altiplano	179	70	39,1	73	40,8	36	20,1
VI Vega Media	898	350	39,0	340	37,9	208	23,2
VII Murcia Este	718	226	31,5	306	42,6	186	25,9
VIII Mar Menor	300	89	29,7	135	45,0	76	25,3
IX Vega Alta	239	82	34,3	93	38,9	64	26,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.071</b>	<b>1.752</b>	<b>34,5</b>	<b>2.157</b>	<b>42,5</b>	<b>1.162</b>	<b>22,9</b>

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

ÁREA	Total Contestan	Telefónica		Presencial en el centro de salud	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	577	68,7	263	31,3
II Cartagena	960	609	63,4	351	36,6
III Lorca	600	410	68,3	190	31,7
IV Caravaca	360	222	61,7	138	38,3
V Altiplano	180	127	70,6	53	29,4
VI Vega Media	900	613	68,1	287	31,9
VII Murcia Este	720	490	68,1	230	31,9
VIII Mar Menor	300	164	54,7	136	45,3
IX Vega Alta	240	178	74,2	62	25,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>3.390</b>	<b>66,5</b>	<b>1.710</b>	<b>33,5</b>

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

ÁREA	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	255	227	89,0	85,2	92,9
II Cartagena	326	272	83,4	79,4	87,5
III Lorca	184	158	85,9	80,8	90,9
IV Caravaca	137	113	82,5	76,1	88,8
V Altiplano	52	48	92,3	85,1	99,6
VI Vega Media	273	237	86,8	82,8	90,8
VII Murcia Este	221	200	90,5	86,6	94,4
VIII Mar Menor	127	103	81,1	74,3	87,9
IX Vega Alta	60	47	78,3	67,9	88,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.635</b>	<b>1.405</b>	<b>85,9</b>	<b>84,2</b>	<b>87,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	256	230	89,8	86,1	93,5
II Cartagena	331	280	84,6	80,7	88,5
III Lorca	186	165	88,7	84,2	93,3
IV Caravaca	136	113	83,1	76,8	89,4
V Altiplano	52	50	96,2	90,9	100
VI Vega Media	272	243	89,3	85,7	93,0
VII Murcia Este	224	207	92,4	88,9	95,9
VIII Mar Menor	128	101	78,9	71,8	86,0
IX Vega Alta	59	50	84,7	75,6	93,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.644</b>	<b>1.439</b>	<b>87,5</b>	<b>85,9</b>	<b>89,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	261	251	96,2	93,8	98,5
II Cartagena	347	327	94,2	91,8	96,7
III Lorca	187	179	95,7	92,8	98,6
IV Caravaca	137	131	95,6	92,2	99,0
V Altiplano	53	53	100	100	100
VI Vega Media	281	270	96,1	93,8	98,4
VII Murcia Este	228	223	97,8	95,9	99,7
VIII Mar Menor	131	125	95,4	91,8	99,0
IX Vega Alta	61	60	98,4	95,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.686</b>	<b>1.619</b>	<b>96,0</b>	<b>95,1</b>	<b>97,0</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

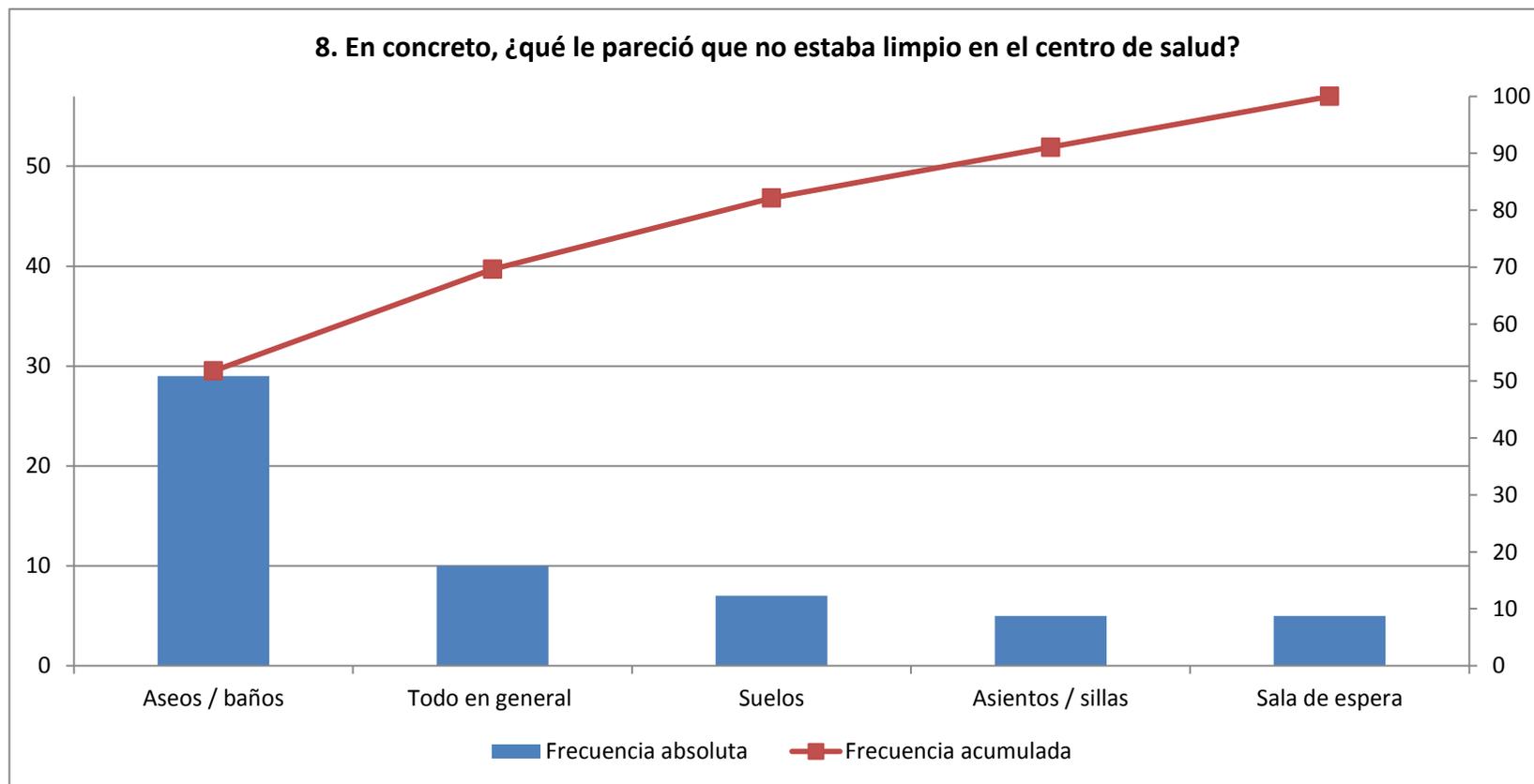
### 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?\*

ÁREA	Total Contestan	Aseos / baños		Todo en general		Suelos		Asientos / sillas		Sala de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	10	3	30,0	2	20,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0
II Cartagena	20	12	60,0	1	5,0	0	0,0	4	20,0	0	0,0
III Lorca	8	3	37,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0	1	12,5
IV Noroeste	6	3	50,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0	1	16,7
V Altiplano	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media	11	4	36,4	2	18,2	1	9,1	0	0,0	1	9,1
VII Murcia Este	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
VIII Mar Menor	6	2	33,3	0	0,0	2	33,3	0	0,0	1	16,7
IX Vega Alta	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>67</b>	<b>29</b>	<b>43,3</b>	<b>10</b>	<b>14,9</b>	<b>7</b>	<b>10,4</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=67

Se especifican los incumplimientos más citados

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

ÁREA		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	257	223	86,8	82,6	90,9
II	Cartagena	344	313	91,0	88,0	94,0
III	Lorca	184	174	94,6	91,3	97,8
IV	Caravaca	135	121	89,6	84,5	94,8
V	Altiplano	53	52	98,1	94,5	100
VI	Vega Media	277	256	92,4	89,3	95,5
VII	Murcia Este	224	207	92,4	89,0	95,9
VIII	Mar Menor	134	118	88,1	82,6	93,6
IX	Vega Alta	59	52	88,1	79,8	96,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.667</b>	<b>1.516</b>	<b>90,9</b>	<b>89,6</b>	<b>92,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

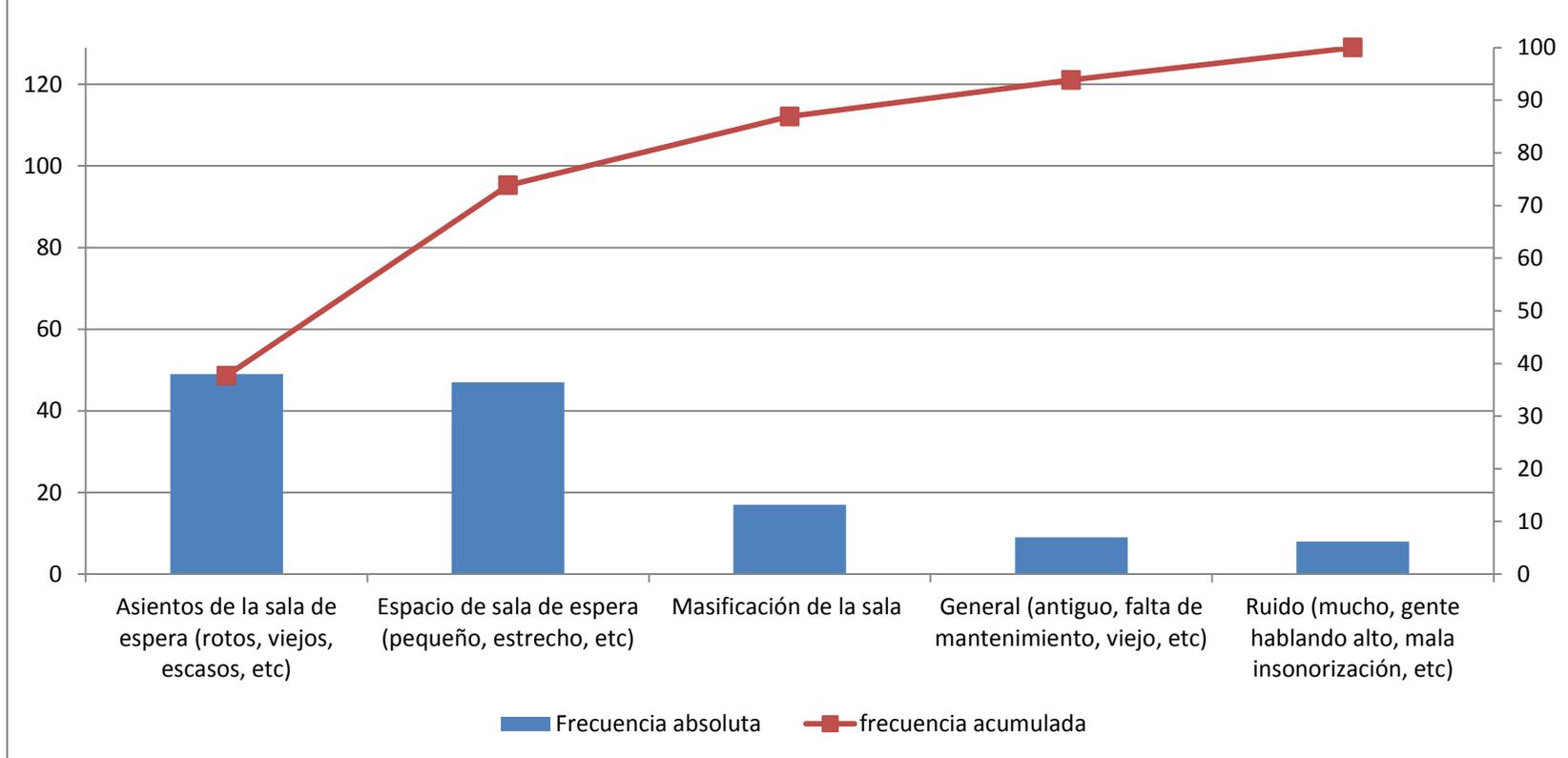
## 10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?\*

ÁREA	Total Contestan	Asientos de la sala de espera (rotos, viejos, escasos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeño, estrecho, etc)		Masificación de la sala		General (antiguo, falta de mantenimiento, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	34	11	32,4	11	32,4	6	17,6	3	8,8	1	2,9
II Cartagena	31	10	32,3	9	29,0	3	9,7	3	9,7	1	3,2
III Lorca	10	2	20,0	5	50,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0
IV Noroeste	14	8	57,1	2	14,3	1	7,1	0	0,0	1	7,1
V Altiplano	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media	21	6	28,6	10	47,6	2	9,5	1	4,8	1	4,8
VII Murcia Este	17	4	23,5	6	35,3	0	0,0	1	5,9	2	11,8
VIII Mar Menor	16	4	25,0	3	18,8	5	31,3	0	0,0	2	12,5
IX Vega Alta	7	4	57,1	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>151</b>	<b>49</b>	<b>32,5</b>	<b>47</b>	<b>31,1</b>	<b>17</b>	<b>11,3</b>	<b>9</b>	<b>6,0</b>	<b>8</b>	<b>5,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=151

Se especifican los incumplimientos más citados

**11. 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\***

ÁREA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	260	184	70,8	65,2	76,3	8,1	2,0
II Cartagena	351	244	69,5	64,7	74,3	8,2	1,9
III Lorca	189	137	72,5	66,1	78,9	8,2	1,8
IV Caravaca	138	93	72,5	65,0	79,9	8,0	1,7
V Altiplano	53	47	88,7	80,1	97,2	8,8	1,2
VI Vega Media	283	218	77,0	72,1	81,9	8,5	1,7
VII Murcia Este	228	163	71,5	65,6	77,4	8,3	1,6
VIII Mar Menor	136	103	75,7	68,5	82,9	8,2	1,7
IX Vega Alta	61	43	70,5	59,0	81,9	8,2	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.699</b>	<b>1.232</b>	<b>72,5</b>	<b>70,4</b>	<b>74,6</b>	<b>8,2</b>	<b>1,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	835	774	92,7	90,9	94,5
II Cartagena	956	889	93,0	91,4	94,6
III Lorca	597	555	93,0	90,9	95,0
IV Caravaca	360	325	90,3	87,2	93,3
V Altiplano	179	165	92,2	88,2	96,1
VI Vega Media	895	842	94,1	92,5	95,6
VII Murcia Este	718	661	92,1	90,1	94,0
VIII Mar Menor	300	281	93,7	90,9	96,4
IX Vega Alta	238	218	91,6	88,1	95,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.078</b>	<b>4.710</b>	<b>92,8</b>	<b>92,0</b>	<b>93,5</b>

**13. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?**

ÁREA	Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	836	787	94,1	92,5	95,7
II Cartagena	956	895	93,6	92,1	95,2
III Lorca	598	561	93,8	91,9	95,7
IV Caravaca	360	332	92,2	89,5	95,0
V Altiplano	179	163	91,1	86,9	95,2
VI Vega Media	897	837	93,3	91,7	94,9
VII Murcia Este	720	667	92,6	90,7	94,5
VIII Mar Menor	300	281	93,7	90,9	96,4
IX Vega Alta	239	222	92,9	89,6	96,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.085</b>	<b>4.745</b>	<b>93,3</b>	<b>92,6</b>	<b>94,0</b>

#### 14. ¿Le parece a usted que conocía sus enfermedades y problemas de salud?

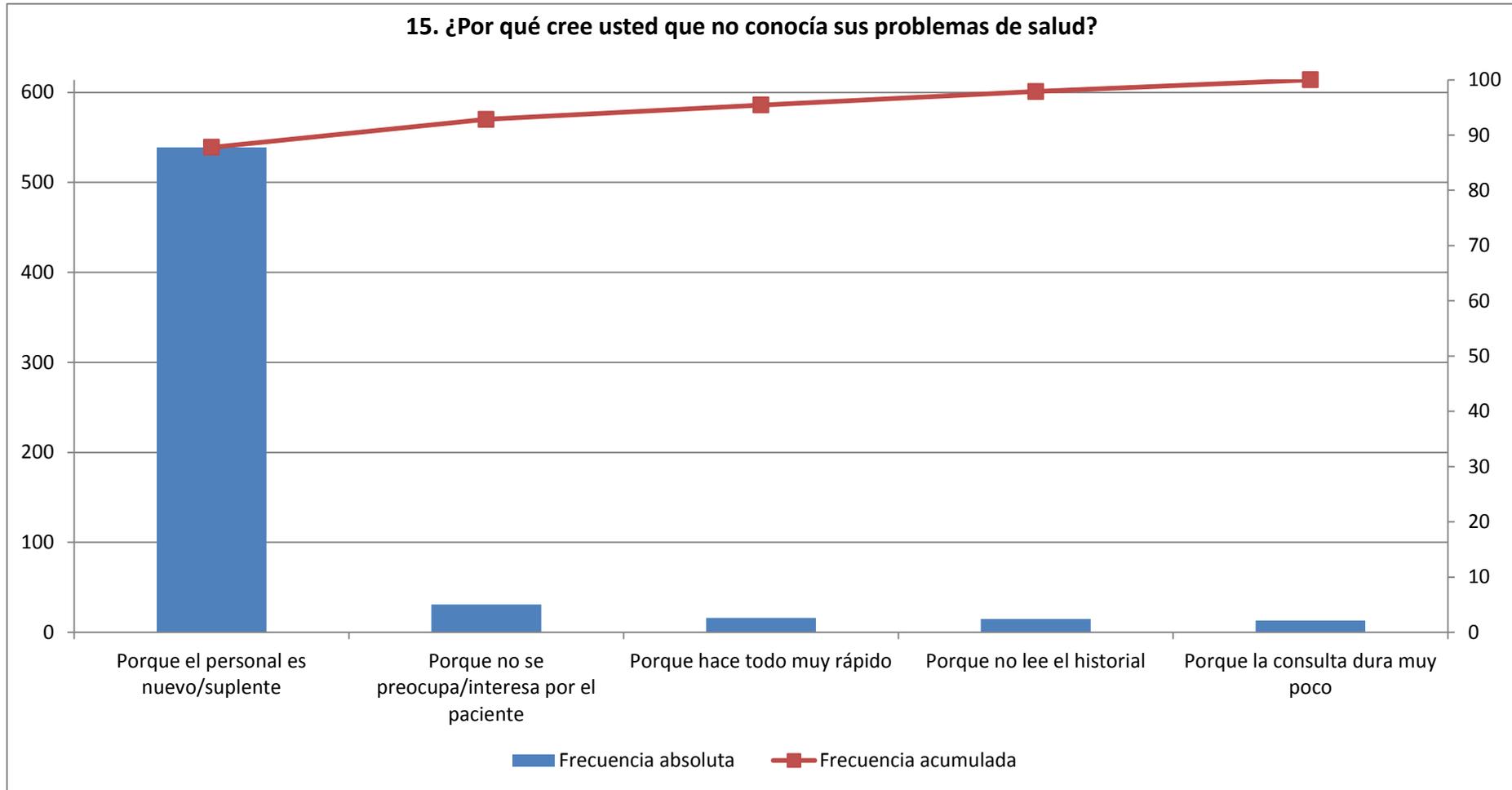
ÁREA	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	787	678	86,1	83,7	88,6
II Cartagena	937	807	86,1	83,9	88,3
III Lorca	593	501	84,5	81,6	87,4
IV Caravaca	357	299	83,8	79,9	87,6
V Altiplano	173	138	79,8	73,8	85,8
VI Vega Media	855	745	87,1	84,9	89,4
VII Murcia Este	695	584	84,0	81,3	86,8
VIII Mar Menor	296	261	88,2	84,5	91,9
IX Vega Alta	231	204	88,3	84,2	92,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.924</b>	<b>4.217</b>	<b>85,6</b>	<b>84,7</b>	<b>86,6</b>

15. ¿Por qué cree usted que no conocía sus problemas de salud?

ÁREA	Total Contestan	Porque el personal es nuevo/suplente		Porque no se preocupa/interesa por el paciente		Porque hace todo muy rápido		Porque no lee el historial		Porque la consulta dura muy poco	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	101	79	78,2	2	2,0	2	2,0	3	3,0	2	2,0
II Cartagena	125	104	83,2	3	2,4	4	3,2	3	2,4	2	1,6
III Lorca	83	70	84,3	5	6,0	0	0,0	2	2,4	2	2,4
IV Noroeste	53	45	84,9	1	1,9	3	5,7	0	0,0	0	0,0
V Altiplano	35	31	88,6	1	2,9	1	2,9	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media	102	77	75,5	11	10,8	1	1,0	1	1,0	6	5,9
VII Murcia Este	105	83	79,0	7	6,7	4	3,8	3	2,9	1	1,0
VIII Mar Menor	34	30	88,2	1	2,9	1	2,9	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta	26	19	73,1	0	0,0	0	0,0	3	11,5	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>664</b>	<b>539</b>	<b>81,2</b>	<b>31</b>	<b>4,7</b>	<b>16</b>	<b>2,4</b>	<b>15</b>	<b>2,3</b>	<b>13</b>	<b>2,0</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

15. ¿Por qué cree usted que no conocía sus problemas de salud?



n=664

Se especifican los incumplimientos más citados

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

ÁREA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	803	709	88,3	86,1	90,5
II Cartagena	929	841	90,5	88,6	92,4
III Lorca	587	518	88,2	85,6	90,9
IV Caravaca	346	307	88,7	85,4	92,1
V Altiplano	175	159	90,9	86,6	95,1
VI Vega Media	861	784	91,1	89,2	93,0
VII Murcia Este	702	630	89,7	87,5	92,0
VIII Mar Menor	296	266	89,9	86,4	93,3
IX Vega Alta	227	200	88,1	83,9	92,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.926</b>	<b>4.414</b>	<b>89,6</b>	<b>88,8</b>	<b>90,5</b>

**17. ¿Le dieron alguna información durante esta consulta sobre síntomas, forma de transmisión y/o medidas de higiene recomendadas para prevenir el contagio del coronavirus?**

ÁREA	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	825	335	40,6	37,3	44,0
II Cartagena	949	378	39,8	36,7	42,9
III Lorca	595	267	44,9	40,9	48,9
IV Caravaca	354	124	35,0	30,1	40,0
V Altiplano	175	74	42,3	35,0	49,6
VI Vega Media	881	375	42,6	39,3	45,8
VII Murcia Este	713	296	41,5	37,9	45,1
VIII Mar Menor	296	120	40,5	34,9	46,1
IX Vega Alta	236	108	45,8	39,4	52,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.024</b>	<b>2.077</b>	<b>41,3</b>	<b>40,0</b>	<b>42,7</b>

### 18. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el coronavirus?

ÁREA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	331	317	95,8	93,6	97,9
II Cartagena	376	358	95,2	93,1	97,4
III Lorca	266	251	94,4	91,6	97,1
IV Caravaca	124	116	93,5	89,2	97,9
V Altiplano	73	73	100	100	100
VI Vega Media	374	361	96,5	94,7	98,4
VII Murcia Este	295	287	97,3	95,4	99,1
VIII Mar Menor	120	114	95,0	91,1	98,9
IX Vega Alta	108	101	93,5	88,9	98,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.067</b>	<b>1.978</b>	<b>95,7</b>	<b>94,8</b>	<b>96,6</b>

**19. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo calificaría el trato que recibió?**

ÁREA	Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	834	784	94,0	92,4	95,6
II Cartagena	959	906	94,5	93,0	95,9
III Lorca	599	575	96,0	94,4	97,6
IV Caravaca	358	335	93,6	91,0	96,1
V Altiplano	179	172	93,6	90,0	97,2
VI Vega Media	900	863	95,9	94,6	97,2
VII Murcia Este	718	680	94,7	93,1	96,3
VIII Mar Menor	299	287	96,0	93,8	98,2
IX Vega Alta	239	223	93,3	90,1	96,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.085</b>	<b>4.825</b>	<b>94,9</b>	<b>94,3</b>	<b>95,5</b>

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

ÁREA	Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	261	238	91,2	87,7	94,6
II Cartagena	343	321	93,6	91,0	96,2
III Lorca	189	175	92,6	88,9	96,3
IV Caravaca	137	127	92,7	88,3	97,1
V Altiplano	53	53	100	100	100
VI Vega Media	279	270	96,8	94,7	98,8
VII Murcia Este	228	217	95,2	92,4	98,0
VIII Mar Menor	136	131	96,3	93,2	99,5
IX Vega Alta	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.686</b>	<b>1.589</b>	<b>94,2</b>	<b>93,1</b>	<b>95,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	260	200	76,9	71,8	82,0	8,5	1,7
II Cartagena	351	265	75,5	71,0	80,0	8,5	2,0
III Lorca	188	139	73,9	67,7	80,2	8,4	1,5
IV Caravaca	137	107	78,1	71,2	85,0	8,4	1,5
V Altiplano	53	44	83,0	72,9	93,1	8,9	1,6
VI Vega Media	287	248	86,4	82,4	90,4	8,9	1,4
VII Murcia Este	227	186	81,9	76,9	86,9	8,7	1,7
VIII Mar Menor	135	112	83,0	76,6	89,3	9,0	1,6
IX Vega Alta	60	53	88,3	80,2	96,5	8,8	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.698</b>	<b>1.354</b>	<b>79,7</b>	<b>77,8</b>	<b>81,7</b>	<b>8,6</b>	<b>1,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

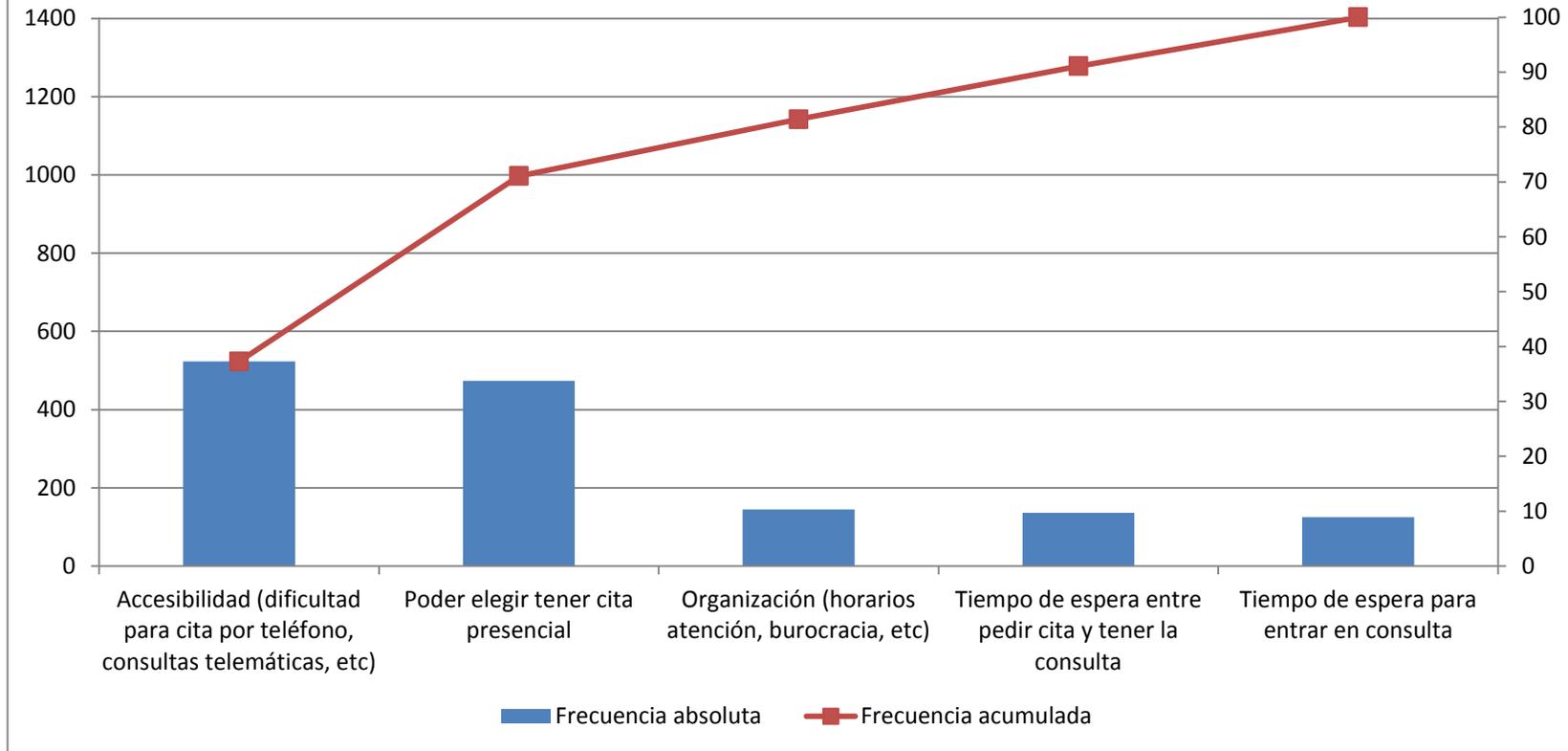
ÁREA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	834	589	70,6	67,5	73,7	8,0	2,1
II Cartagena	956	689	72,1	69,2	74,9	8,0	2,3
III Lorca	596	412	69,1	65,4	72,8	8,0	2,3
IV Caravaca	360	253	70,3	65,6	75,0	8,1	2,0
V Altiplano	180	132	73,3	66,9	79,8	8,3	1,7
VI Vega Media	895	657	73,4	70,5	76,3	8,2	2,1
VII Murcia Este	719	510	70,9	67,6	74,3	8,0	2,1
VIII Mar Menor	296	209	70,6	65,4	75,8	7,9	2,4
IX Vega Alta	237	168	70,9	65,1	76,7	8,1	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.073</b>	<b>3.619</b>	<b>71,3</b>	<b>70,1</b>	<b>72,6</b>	<b>8,1</b>	<b>2,2</b>

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

ÁREA	Total Contestan	Accesibilidad (dificultad para cita por teléfono, consultas telemáticas, etc)		Poder elegir tener cita presencial		Organización (horarios atención, burocracia, etc)		Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	401	120	29,9	79	19,7	21	5,2	21	5,2	22	5,5
II Cartagena	412	100	24,3	82	19,9	25	6,1	32	7,8	26	6,3
III Lorca	299	69	23,1	63	21,1	21	7,0	24	8,0	12	4,0
IV Noroeste	150	27	18,0	45	30,0	10	6,7	6	4,0	11	7,3
V Altiplano	96	20	20,8	14	14,6	6	6,3	10	10,4	6	6,3
VI Vega Media	363	91	25,1	69	19,0	22	6,1	18	5,0	19	5,2
VII Murcia Este	325	69	21,2	81	24,9	21	6,5	19	5,8	15	4,6
VIII Mar Menor	100	18	18,0	20	20,0	11	11,0	3	3,0	10	10,0
IX Vega Alta	59	9	15,3	21	35,6	8	13,6	3	5,1	4	6,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.205</b>	<b>523</b>	<b>23,7</b>	<b>474</b>	<b>21,5</b>	<b>145</b>	<b>6,6</b>	<b>136</b>	<b>6,2</b>	<b>125</b>	<b>5,7</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=2.205

Se especifican los incumplimientos más citados

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

ÁREA	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	263	241	91,6	88,3	95,0
II Cartagena	348	335	96,3	94,3	98,3
III Lorca	190	183	96,3	93,6	99,0
IV Caravaca	137	131	95,6	92,2	99,0
V Altiplano	53	53	100	100	100
VI Vega Media	287	280	97,6	95,8	99,3
VII Murcia Este	229	220	96,1	93,6	98,6
VIII Mar Menor	135	132	97,8	95,3	100
IX Vega Alta	62	61	98,4	95,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.704</b>	<b>1.636</b>	<b>96,0</b>	<b>95,1</b>	<b>96,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	253	184	72,7	67,2	78,2	8,1	2,3
II Cartagena	344	254	73,8	69,2	78,5	8,3	2,2
III Lorca	190	122	64,2	57,4	71,0	8,0	2,0
IV Caravaca	137	92	67,2	59,3	75,0	8,2	1,7
V Altiplano	52	49	94,2	87,9	100	9,3	0,9
VI Vega Media	281	211	75,1	70,0	80,1	8,5	1,8
VII Murcia Este	225	161	71,6	65,7	77,5	8,1	2,3
VIII Mar Menor	135	109	80,7	74,1	87,4	8,7	1,7
IX Vega Alta	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	2,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.677</b>	<b>1.224</b>	<b>73,0</b>	<b>70,9</b>	<b>75,1</b>	<b>8,3</b>	<b>2,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA	Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	751	408	54,3	50,8	57,9	7,4	2,3
II Cartagena	861	452	52,5	49,2	55,8	7,2	2,5
III Lorca	536	265	49,4	45,2	53,7	7,0	2,6
IV Caravaca	328	167	50,9	45,5	56,3	7,3	2,3
V Altiplano	170	97	57,1	49,6	64,5	7,6	2,3
VI Vega Media	795	434	54,6	51,1	58,1	7,4	2,5
VII Murcia Este	653	332	50,8	47,0	54,7	7,1	2,4
VIII Mar Menor	271	147	54,2	48,3	60,2	7,3	2,4
IX Vega Alta	210	99	47,1	40,4	53,9	6,9	2,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.575</b>	<b>2.401</b>	<b>52,5</b>	<b>51,0</b>	<b>53,9</b>	<b>7,2</b>	<b>2,4</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS ATENCIÓN PRIMARIA 2020

ATENCIÓN PRIMARIA	Porcentajes de Cumplimiento - 2020									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud.	65,2	59,4	63,2	61,9	65,7	72,1	70,4	64,2	74,2	67,1
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	7,7	7,4	7,6	7,2	7,7	8,0	8,0	7,6	8,3	7,6
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	85,9	89,0	83,4	85,9	82,5	92,3	86,8	90,5	81,1	78,3
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	87,5	89,8	84,6	88,7	83,1	96,2	89,3	92,4	78,9	84,7
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	96,0	96,2	94,2	95,7	95,6	100	96,1	97,8	95,4	98,4
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	90,9	86,8	91,0	94,6	89,6	98,1	92,4	92,4	88,1	88,1
11. 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*	72,5	70,8	69,5	72,5	72,5	88,7	77,0	71,5	75,7	70,5
11bis. 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 (media)*	8,2	8,1	8,2	8,2	8,0	8,8	8,5	8,3	8,2	8,2
12. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	92,8	92,7	93,0	93,0	90,3	92,2	94,1	92,1	93,7	91,6
13. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?	93,3	94,1	93,6	93,8	92,2	91,1	93,3	92,6	93,7	92,9
14. ¿Le parece a usted que conocía sus enfermedades y problemas de salud?	85,6	86,1	86,1	84,5	83,8	79,8	87,1	84,0	88,2	88,3
16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	89,6	88,3	90,5	88,2	88,7	90,9	91,1	89,7	89,9	88,1
17. ¿Le dieron alguna información durante esta consulta sobre síntomas, forma de transmisión y/o medidas de higiene recomendadas para prevenir el contagio del coronavirus?	41,3	40,6	39,8	44,9	35,0	42,3	42,6	41,5	40,5	45,8
18. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el coronavirus?	95,7	95,8	95,2	94,4	93,5	100	96,5	97,3	95,0	93,5
19. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo calificaría el trato que recibió?	94,9	94,0	94,5	96,0	93,6	93,6	95,9	94,7	96,0	93,3
20. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?*	94,2	91,2	93,6	92,6	92,7	100	96,8	95,2	96,3	95,0
21. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?*	79,7	76,9	75,5	73,9	78,1	83,0	86,4	81,9	83,0	88,3
21bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)*	8,6	8,5	8,5	8,4	8,4	8,9	8,9	8,7	9,0	8,8
22. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	71,3	70,6	72,1	69,1	70,3	73,3	73,4	70,9	70,6	70,9
22bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,3	8,2	8,0	7,9	8,1
24. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	96,0	91,6	96,3	96,3	95,6	100	97,6	96,1	97,8	98,4
25. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	73,0	72,7	73,8	64,2	67,2	94,2	75,1	71,6	80,7	70,0
25bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,3	8,1	8,3	8,0	8,2	9,3	8,5	8,1	8,7	8,0
26. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	52,5	54,3	52,5	49,4	50,9	57,1	54,6	50,8	54,2	47,1
26bis. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,2	7,4	7,2	7,0	7,3	7,6	7,4	7,1	7,3	6,9

### 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 en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2020

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 y más su satisfacción con el Centro de Salud.
Fórmula	Usuarios que califican con 8, 9 o 10 su satisfacción con el Centro de Salud x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
71,3	70,6	72,1	69,1	70,3	73,3	73,4	70,9	70,6	70,9

	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 y más la accesibilidad al Centro de Salud.
Fórmula	∑ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	% Usuarios que califican con 8 y más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que fueron al C. de Salud % Usuarios que califican con 8 y más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citaron hasta que entraron en la consulta de su médico de familia
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
68,9	65,1	66,4	67,2	69,1	80,4	73,7	67,9	75,0	68,8

65,2	59,4	63,2	61,9	65,7	72,1	70,4	64,2	74,2	67,1
72,5	70,8	69,5	72,5	72,5	88,7	77,0	71,5	75,7	70,5
	80%	75%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	75%