

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

SALUD MENTAL - CONSULTAS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2021

**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	12
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	43

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 16 años o más atendidos de forma presencial en la consulta de psiquiatría o psicología del centro de salud mental del 6 de septiembre al 8 de octubre y del 7 al 17 de diciembre de 2021.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 16 Centros de Salud Mental de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

Área I - Murcia Oeste

- Centro de Salud Mental Alcantarilla
- Centro de Salud Mental - Hospital Clínico Universitario Virgen Arrixaca
- Centro de Salud Mental San Andrés
- Centro de Salud Mental de Mula

Área II - Cartagena

- Centro de Salud Mental Cartagena

Área III - Lorca

- Centro de Salud Mental Lorca
- Centro de Salud Mental Águilas

Área IV - Caravaca

- Centro de Salud Mental Caravaca

Área V - Altiplano

- Centro de Salud Mental Yecla
- Centro de Salud Mental Jumilla

Área VI - Vega Media del Segura

- Centro de Salud Mental Morales Meseguer
- Centro de Salud Mental Molina

Área VII - Murcia Este

- Centro de Salud Mental Infante-Murcia
- Centro de Salud Mental Murcia-Este

Área VIII - Mar Menor

- Centro de Salud Mental Mar Menor

Área IX - Vega Alta del Segura

- Centro de Salud Mental de Cieza

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Gerencia de Salud Mental.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por centro de salud mental y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **1.101** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en atención primaria 2021 adaptado para la consulta de salud mental. El cuestionario incluye una pregunta para conocer la sensación de seguridad en la consulta y otra para conocer el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 91,1% de los casos y al acompañante en un 8,9%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,7 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 01/10/2021 y finalizó el 22/12/2021.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

CENTROS DE SALUD MENTAL		Total Contestan
		n
I	C.S.M. Alcantarilla	71
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60
I	C.S.M. Mula	60
I	C.S.M. San Andrés	109
II	C.S.M. Cartagena	120
III	C.S.M. Águilas	60
III	C.S.M. Lorca	60
IV	C.S.M. Caravaca	60
V	C.S.M. Jumilla	66
V	C.S.M. Yecla	60
VI	C.S.M. Morales Meseguer	63
VI	C.S.M. Molina	64
VII	C.S.M. Infante-Murcia	66
VII	C.S.M. Murcia-Este	62
VIII	C.S.M. Mar Menor	60
IX	C.S.M. Cieza	60
Servicio Murciano de Salud		1.101

Edad del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	C.S.M. Alcantarilla	71	1	1,4	3	4,2	20	28,2	39	54,9	8	11,3	49,9	14,5
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	6	10,0	2	3,3	16	26,7	28	46,7	8	13,3	48,2	16,7
I	C.S.M. Mula	60	2	3,3	7	11,7	15	25,0	26	43,3	10	16,7	48,1	18,4
I	C.S.M. San Andrés	109	9	8,3	6	5,5	33	30,3	44	40,4	17	15,6	46,0	17,1
II	C.S.M. Cartagena	120	5	4,2	7	5,8	36	30,0	55	45,8	17	14,2	47,6	15,0
III	C.S.M. Águilas	60	5	8,3	4	6,7	19	31,7	26	43,3	6	10,0	43,5	16,8
III	C.S.M. Lorca	60	2	3,3	4	6,7	22	36,7	28	46,7	4	6,7	45,2	14,0
IV	C.S.M. Caravaca	60	2	3,3	3	5,0	13	21,7	33	55,0	9	15,0	50,6	15,3
V	C.S.M. Jumilla	66	2	3,0	3	4,5	26	39,4	27	40,9	8	12,1	46,7	15,8
V	C.S.M. Yecla	60	3	5,0	2	3,3	15	25,0	33	55,0	7	11,7	49,5	16,5
VI	C.S.M. Morales Meseguer	63	3	4,8	5	7,9	24	38,1	26	41,3	5	7,9	44,0	14,1
VI	C.S.M. Molina	64	6	9,4	2	3,1	20	31,3	31	48,4	5	7,8	45,3	16,6
VII	C.S.M. Infante-Murcia	66	3	4,5	3	4,5	25	37,9	30	45,5	5	7,6	44,5	14,0
VII	C.S.M. Murcia-Este	62	3	4,8	8	12,9	17	27,4	26	41,9	8	12,9	45,8	18,0
VIII	C.S.M. Mar Menor	60	2	3,3	5	8,3	23	38,3	25	41,7	5	8,3	42,9	15,0
IX	C.S.M. Cieza	60	3	5,0	4	6,7	17	28,3	25	41,7	11	18,3	47,9	18,4
Servicio Murciano de Salud		1.101	57	5,2	68	6,2	341	31,0	260	45,6	133	12,1	46,6	16,0

Sexo del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	71	23	32,4	48	67,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	24	40,0	36	60,0
I C.S.M. Mula	60	23	38,3	37	61,7
I C.S.M. San Andrés	109	38	34,9	71	65,1
II C.S.M. Cartagena	120	57	47,5	63	52,5
III C.S.M. Águilas	60	21	35,0	39	65,0
III C.S.M. Lorca	60	21	35,0	39	65,0
IV C.S.M. Caravaca	60	24	40,0	36	60,0
V C.S.M. Jumilla	66	23	34,8	43	65,2
V C.S.M. Yecla	60	29	48,3	31	51,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	24	38,1	39	61,9
VI C.S.M. Molina	64	26	40,6	38	59,4
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	23	34,8	43	65,2
VII C.S.M. Murcia-Este	62	27	43,5	35	56,5
VIII C.S.M. Mar Menor	60	21	35,0	39	65,0
IX C.S.M. Cieza	60	21	35,0	39	65,0
Servicio Murciano de Salud	1.101	425	38,6	676	61,4

Estudios del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	71	30	42,3	41	57,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	17	28,8	42	71,2
I C.S.M. Mula	60	31	51,7	29	48,3
I C.S.M. San Andrés	108	31	28,7	77	71,3
II C.S.M. Cartagena	117	37	31,6	80	68,4
III C.S.M. Águilas	59	26	44,1	33	55,9
III C.S.M. Lorca	60	26	43,3	34	56,7
IV C.S.M. Caravaca	58	26	44,8	32	55,2
V C.S.M. Jumilla	65	23	35,4	42	64,6
V C.S.M. Yecla	60	24	40,0	36	60,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	12	19,0	51	81,0
VI C.S.M. Molina	63	22	34,9	41	65,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	28	43,1	37	56,9
VII C.S.M. Murcia-Este	61	12	19,7	49	80,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	23	38,3	37	61,7
IX C.S.M. Cieza	59	34	57,6	25	42,4
Servicio Murciano de Salud	1.088	402	36,9	686	63,1

Nacionalidad del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	71	67	94,4	4	5,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	58	96,7	2	3,3
I C.S.M. Mula	60	58	96,7	2	3,3
I C.S.M. San Andrés	109	104	95,4	5	4,6
II C.S.M. Cartagena	120	118	98,3	2	1,7
III C.S.M. Águilas	60	56	93,3	4	6,7
III C.S.M. Lorca	60	54	90,0	6	10,0
IV C.S.M. Caravaca	60	59	98,3	1	1,7
V C.S.M. Jumilla	66	65	98,5	1	1,5
V C.S.M. Yecla	60	58	96,7	2	3,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	62	98,4	1	1,6
VI C.S.M. Molina	64	60	93,8	4	6,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	63	95,5	3	4,5
VII C.S.M. Murcia-Este	62	60	96,8	2	3,2
VIII C.S.M. Mar Menor	60	55	91,7	5	8,3
IX C.S.M. Cieza	60	60	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	1.101	1.057	96,0	44	4,0

CUESTIONARIO

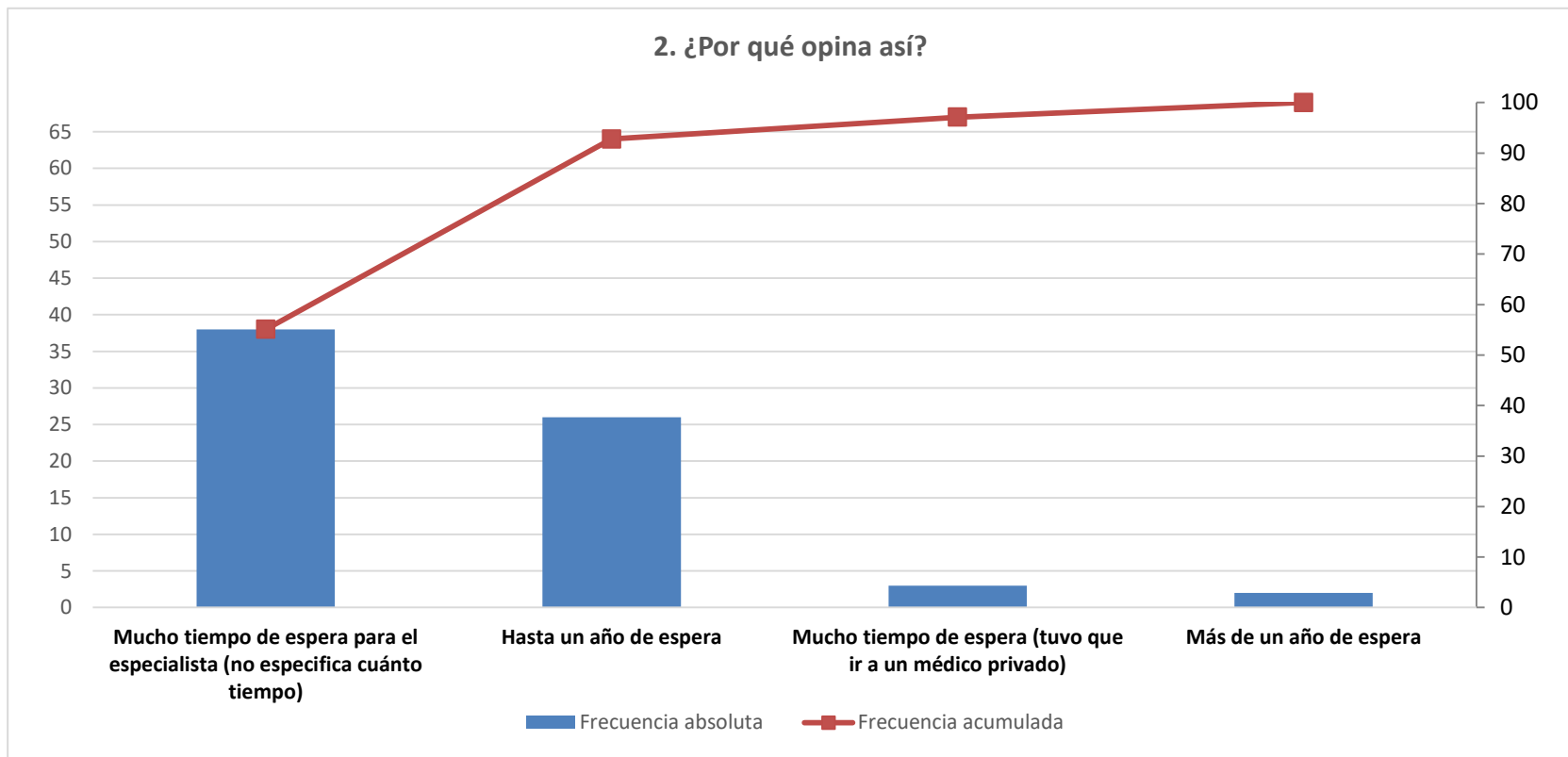
1. ¿Cómo valora el tiempo que ha tenido que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?*

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	6	4	66,7	28,9	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	11	6	54,5	25,1	84,0
I C.S.M. Mula	6	4	66,7	28,9	100
I C.S.M. San Andrés	24	15	62,5	43,1	81,9
II C.S.M. Cartagena	9	4	44,4	12,0	76,9
III C.S.M. Águilas	11	7	63,6	35,2	92,1
III C.S.M. Lorca	8	3	37,5	4,0	71,0
IV C.S.M. Caravaca	9	5	55,6	23,1	88,0
V C.S.M. Jumilla	8	5	62,5	29,0	96,0
V C.S.M. Yecla	8	2	25,0	0,0	55,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	6	3	50,0	10,0	90,0
VI C.S.M. Molina	6	3	50,0	10,0	90,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	8	5	62,5	29,0	96,0
VII C.S.M. Murcia-Este	7	6	85,7	59,8	100
VIII C.S.M. Mar Menor	18	5	27,8	7,1	48,5
IX C.S.M. Cieza	4	3	75,0	32,6	100
Servicio Murciano de Salud	149	80	53,7	45,7	61,7

*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

2. ¿Por qué opina así?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Mucho tiempo de espera para el especialista (no especifica cuánto tiempo)		Hasta un año de espera		Mucho tiempo de espera (tuvo que ir a un médico privado)		Más de un año de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	9	5	55,6	3	33,3	1	0,1	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0
III C.S.M. Águilas	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
III C.S.M. Lorca	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	6	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	3	0	0,0	2	66,7	1	0,3	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	13	8	61,5	5	38,5	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	69	38	55,1	26	37,7	3	4,3	2	2,9



n=69

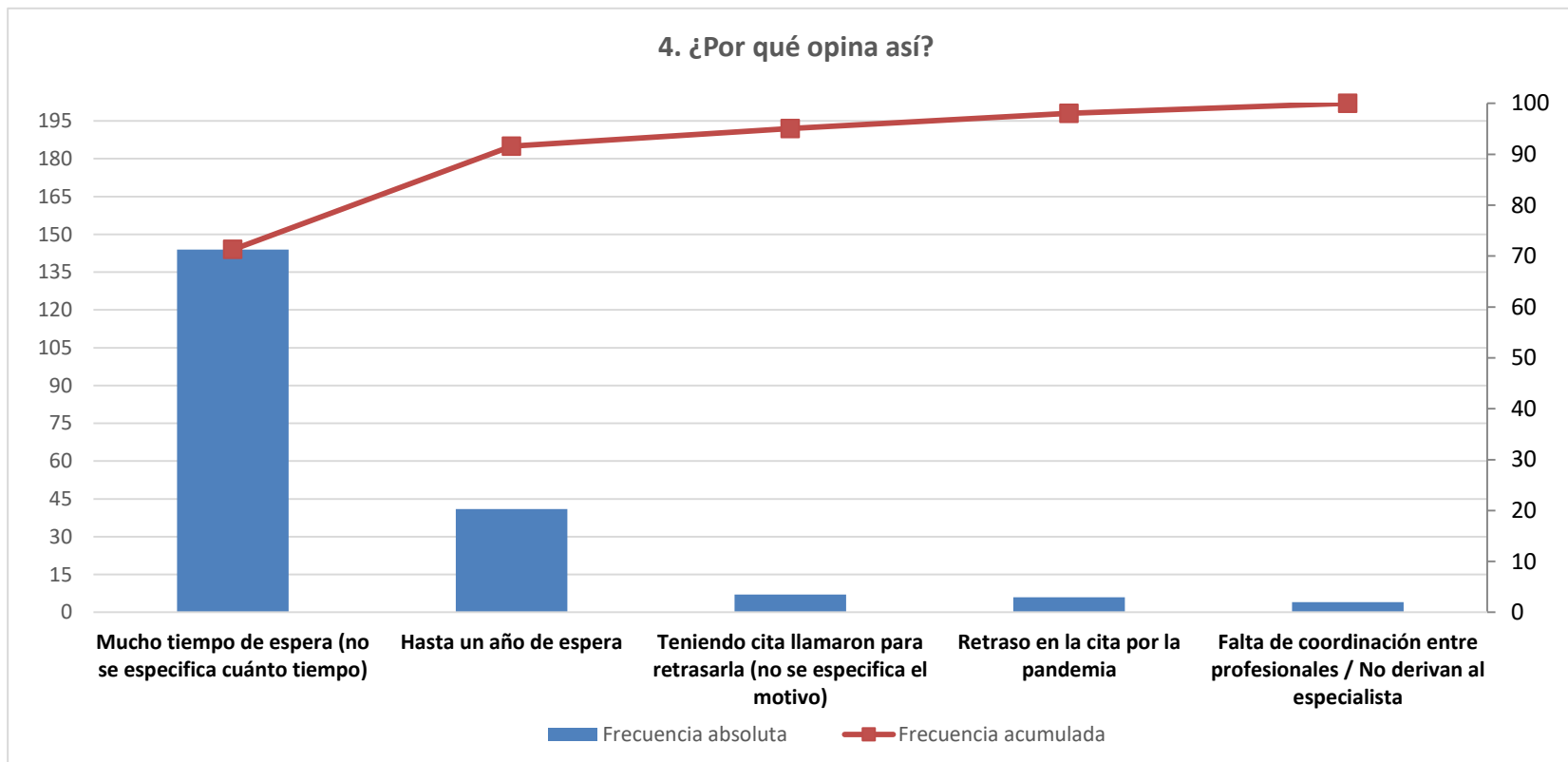
3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior en este centro de salud mental y esta última cita?*

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	67	55	82,1	72,9	91,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	49	40	81,6	70,8	92,5
I C.S.M. Mula	54	44	81,5	71,1	91,8
I C.S.M. San Andrés	90	67	74,4	65,4	83,5
II C.S.M. Cartagena	113	82	72,6	64,3	80,8
III C.S.M. Águilas	53	40	75,5	63,9	87,1
III C.S.M. Lorca	54	39	72,2	60,3	84,2
IV C.S.M. Caravaca	53	40	75,5	63,9	87,1
V C.S.M. Jumilla	60	35	58,3	45,9	70,8
V C.S.M. Yecla	52	44	84,6	74,8	94,4
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	55	93,2	86,8	99,6
VI C.S.M. Molina	59	46	78,0	67,4	88,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	48	81,4	71,4	91,3
VII C.S.M. Murcia-Este	58	53	91,4	84,2	98,6
VIII C.S.M. Mar Menor	45	34	75,6	63,0	88,1
IX C.S.M. Cieza	57	43	75,4	64,3	86,6
Servicio Murciano de Salud	982	765	77,9	75,3	80,5

4. ¿Por qué opina así?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Mucho tiempo de espera (no se especifica cuánto tiempo)		Hasta un año de espera		Teniendo cita llamaron para retrasarla (no se especifica el motivo)		Retraso en la cita por la pandemia		Falta de coordinación entre profesionales / No derivan al especialista	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	12	9	75,0	2	16,7	1	8,3	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	8	5	62,5	2	25,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5
I C.S.M. Mula	10	5	50,0	4	40,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	21	17	81,0	4	19,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	29	15	51,7	9	31,0	0	0,0	4	13,8	1	3,4
III C.S.M. Águilas	13	10	76,9	1	7,7	1	7,7	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	15	11	73,3	4	26,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	12	8	66,7	3	25,0	1	8,3	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	24	17	70,8	4	16,7	2	8,3	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	8	5	62,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	4	2	50,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0
VI C.S.M. Molina	12	12	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	9	8	88,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	11,1
VII C.S.M. Murcia-Este	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	9	6	66,7	2	22,2	1	11,1	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	13	9	69,2	3	23,1	0	0,0	1	7,7	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	204	144	70,6	41	20,1	7	3,4	6	2,9	4	2,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n=202

5. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	71	69	97,2	93,3	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. Mula	60	60	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	109	106	97,2	94,2	100
II C.S.M. Cartagena	118	116	98,3	96,0	100
III C.S.M. Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
III C.S.M. Lorca	60	58	96,7	92,1	100
IV C.S.M. Caravaca	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Jumilla	66	62	93,9	88,2	99,7
V C.S.M. Yecla	60	59	98,3	95,1	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	62	98,4	95,3	100
VI C.S.M. Molina	64	59	92,2	85,6	98,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	65	98,5	95,5	100
VII C.S.M. Murcia-Este	62	61	98,4	95,3	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	59	57	96,6	92,0	100
Servicio Murciano de Salud	1.098	1.061	96,6	95,6	97,7

6. ¿Pudo modificarla?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	2	2	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	5	1	20,0	0,0	55,1
I C.S.M. Mula	0	0	0,0	0,0	0,0
I C.S.M. San Andrés	3	1	33,3	0,0	86,7
II C.S.M. Cartagena	3	1	33,3	0,0	86,7
III C.S.M. Águilas	4	2	50,0	1,0	99,0
III C.S.M. Lorca	1	0	0,0	0,0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	3	2	66,7	13,3	100
V C.S.M. Jumilla	4	1	25,0	0,0	67,4
V C.S.M. Yecla	1	1	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	1	0	0,0	0,0	0,0
VI C.S.M. Molina	5	1	20,0	0,0	55,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	1	0	0,0	0,0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	1	1	100	100	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	1	1	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	2	0	0,0	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud	37	14	37,8	22,2	53,5

7. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido en su centro de salud?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	71	56	78,9	69,4	88,4	8,4	2,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	41	68,3	56,6	80,1	8,2	2,5
I C.S.M. Mula	60	52	86,7	78,1	95,3	8,9	1,5
I C.S.M. San Andrés	109	75	68,8	60,1	77,5	7,8	2,6
II C.S.M. Cartagena	119	82	68,9	60,6	77,2	8,1	2,5
III C.S.M. Águilas	59	40	67,8	55,9	79,7	8,2	2,5
III C.S.M. Lorca	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	2,1
IV C.S.M. Caravaca	60	42	70,0	58,4	81,6	7,7	2,7
V C.S.M. Jumilla	66	48	72,7	62,0	83,5	8,2	2,2
V C.S.M. Yecla	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	1,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	62	47	75,8	65,1	86,5	8,8	1,6
VI C.S.M. Molina	62	45	72,6	61,5	83,7	8,1	2,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	55	84,6	75,8	93,4	8,7	1,5
VII C.S.M. Murcia-Este	62	52	83,9	74,7	93,0	9,0	1,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,2
IX C.S.M. Cieza	59	46	78,0	67,4	88,5	8,4	2,1
Servicio Murciano de Salud	1.094	820	75,6	73,0	78,1	8,3	2,1

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	69	66	95,7	90,8	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	56	52	92,9	86,1	99,6
I C.S.M. Mula	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	109	105	96,3	92,8	99,9
II C.S.M. Cartagena	119	107	89,9	84,5	95,3
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	59	56	94,9	89,3	100
IV C.S.M. Caravaca	58	46	79,3	68,9	89,7
V C.S.M. Jumilla	66	63	95,5	90,4	100
V C.S.M. Yecla	59	57	96,6	92,0	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	62	59	95,2	89,8	100
VI C.S.M. Molina	64	52	81,3	71,7	90,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	59	90,8	83,7	97,8
VII C.S.M. Murcia-Este	59	59	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	57	53	93,0	86,4	99,6
IX C.S.M. Cieza	56	46	82,1	72,1	92,2
Servicio Murciano de Salud	1.078	996	92,4	90,8	94,0

9. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	69	67	97,1	93,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	55	51	92,7	85,9	99,6
I C.S.M. Mula	60	60	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	109	104	95,4	91,5	99,3
II C.S.M. Cartagena	119	111	93,3	88,8	97,8
III C.S.M. Águilas	60	56	93,3	87,0	100
III C.S.M. Lorca	60	56	93,3	87,0	100
IV C.S.M. Caravaca	58	48	82,8	73,0	92,5
V C.S.M. Jumilla	66	65	98,5	95,5	100
V C.S.M. Yecla	59	58	98,3	95,0	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	61	96,8	92,5	100
VI C.S.M. Molina	63	53	84,1	75,1	93,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	60	92,3	85,8	98,8
VII C.S.M. Murcia-Este	59	59	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	58	55	94,8	89,1	100
IX C.S.M. Cieza	56	49	87,5	78,8	96,2
Servicio Murciano de Salud	1.079	1.013	93,9	92,5	95,3

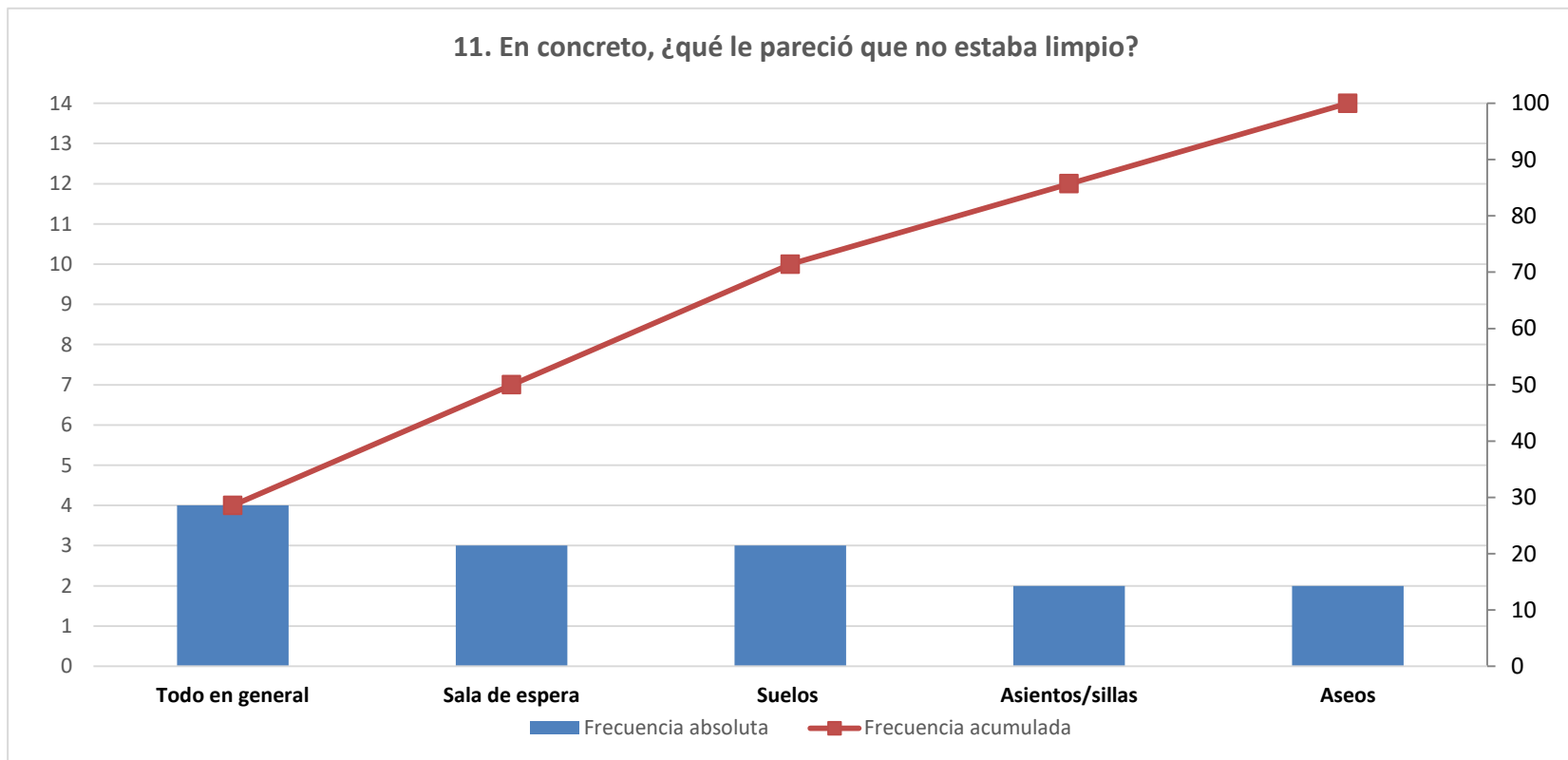
10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	68	66	97,1	93,0	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	54	54	100	100	100
I C.S.M. Mula	59	59	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	105	104	99,0	97,2	100
II C.S.M. Cartagena	114	107	93,9	89,5	98,3
III C.S.M. Águilas	60	59	98,3	95,1	100
III C.S.M. Lorca	60	59	98,3	95,1	100
IV C.S.M. Caravaca	57	57	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	65	64	98,5	95,5	100
V C.S.M. Yecla	59	59	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	62	62	100	100	100
VI C.S.M. Molina	60	60	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	62	59	95,2	89,8	100
VII C.S.M. Murcia-Este	61	58	95	90	100
VIII C.S.M. Mar Menor	58	58	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	58	55	94,8	89,1	100
Servicio Murciano de Salud	1.062	1.040	97,9	97,1	98,8

11. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Todo en general		Sala de espera		Suelos (papeles, falta de barrer, fregar, etc)		Asientos/sillas		Aseos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	4	1	25,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100
III C.S.M. Lorca	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	3	1	33,3	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	0,3
VII C.S.M. Murcia-Este	2	0	0,0	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	17	4	23,5	3	17,6	3	17,6	2	11,8	2	11,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n=14

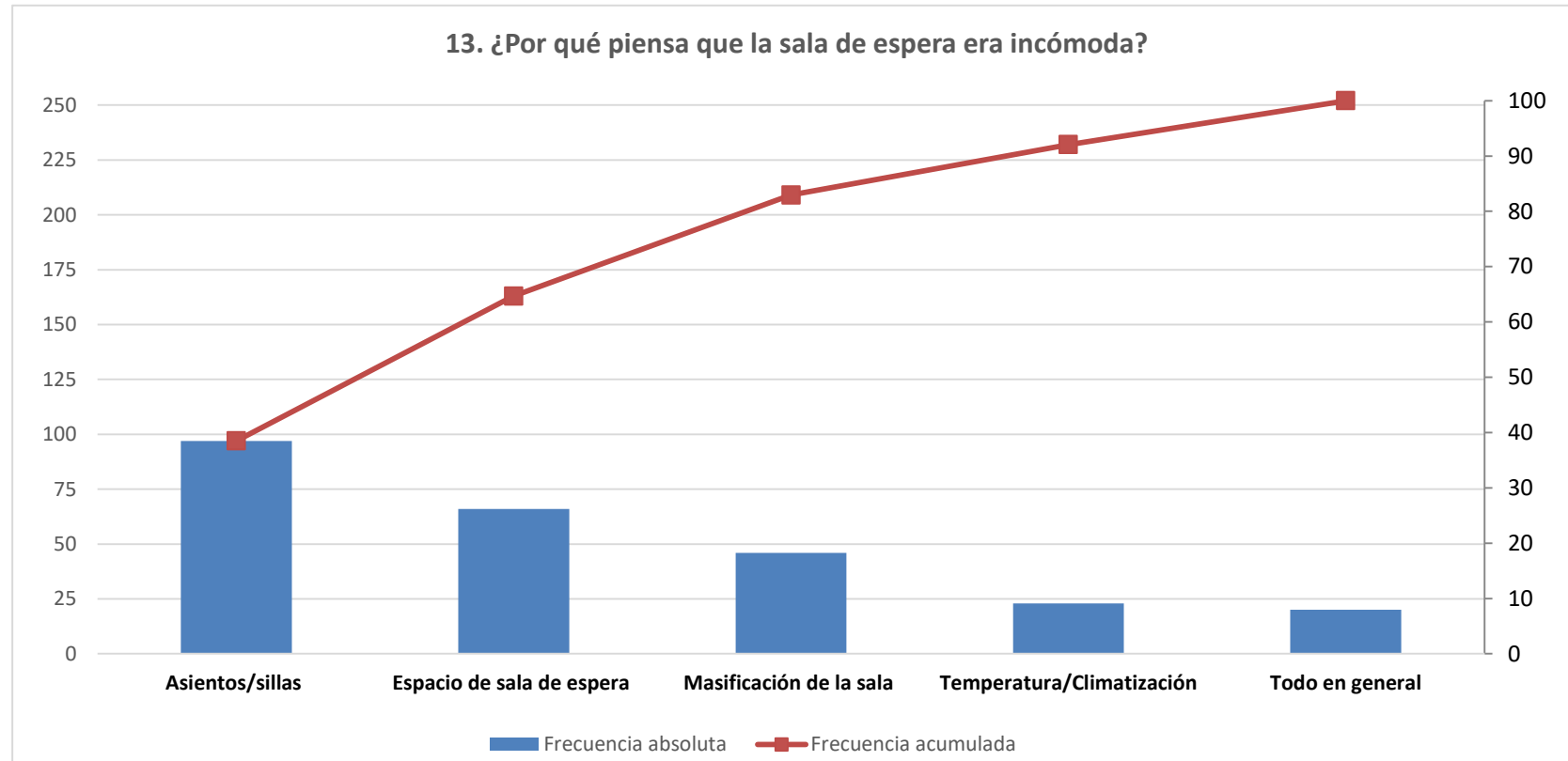
12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	69	48	69,6	58,7	80,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	56	29	51,8	38,7	64,9
I C.S.M. Mula	60	54	90,0	82,4	97,6
I C.S.M. San Andrés	109	86	78,9	71,2	86,6
II C.S.M. Cartagena	116	84	72,4	64,3	80,5
III C.S.M. Águilas	60	46	76,7	66,0	87,4
III C.S.M. Lorca	60	48	80,0	69,9	90,1
IV C.S.M. Caravaca	58	46	79,3	68,9	89,7
V C.S.M. Jumilla	66	42	63,6	52,0	75,2
V C.S.M. Yecla	59	47	79,7	69,4	89,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	33	52,4	40,0	64,7
VI C.S.M. Molina	62	43	69,4	57,9	80,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	64	53	82,8	73,6	92,1
VII C.S.M. Murcia-Este	61	52	85,2	76,3	94,1
VIII C.S.M. Mar Menor	59	55	93,2	86,8	100
IX C.S.M. Cieza	58	37	63,8	51,4	76,2
Servicio Murciano de Salud	1.080	803	74,4	71,7	77,0

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Asientos/sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, etc)		Espacio de sala de espera(pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Temperatura/Climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		General (antiguo, falta de mantenimiento, viejo, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	21	13	61,9	3	14,3	1	4,8	2	9,5	1	4,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	27	8	29,6	3	11,1	14	51,9	1	3,7	0	0,0
I C.S.M. Mula	6	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	22	12	54,5	3	13,6	2	9,1	3	13,6	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	32	10	31,3	11	34,4	6	18,8	3	9,4	1	3,1
III C.S.M. Águilas	14	4	28,6	3	21,4	1	7,1	0	0,0	5	35,7
III C.S.M. Lorca	12	4	33,3	3	25,0	2	16,7	2	16,7	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	12	6	50,0	3	25,0	2	16,7	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	24	4	16,7	5	20,8	3	12,5	2	8,3	9	37,5
V C.S.M. Yecla	12	6	50,0	2	16,7	0	0,0	3	25,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	30	10	33,3	8	26,7	4	13,3	2	6,7	0	0,0
VI C.S.M. Molina	19	3	15,8	8	42,1	3	15,8	1	5,3	1	5,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	11	5	45,5	3	27,3	0	0,0	2	18,2	1	9,1
VII C.S.M. Murcia-Este	9	1	11,1	4	44,4	1	11,1	0	0,0	2	22,2
VIII C.S.M. Mar Menor	4	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	19	4	21,1	6	31,6	5	26,3	2	10,5	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	274	97	35,4	66	24,1	46	16,8	23	8,4	20	7,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n=252

14. 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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	69	61	88,4	80,9	96,0	8,9	1,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	55	33	60,0	47,1	72,9	7,7	2,2
I C.S.M. Mula	60	48	80,0	69,9	90,1	8,5	1,7
I C.S.M. San Andrés	109	63	57,8	48,5	67,1	7,5	2,6
II C.S.M. Cartagena	119	80	67,2	58,8	75,7	7,7	2,6
III C.S.M. Águilas	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,8
III C.S.M. Lorca	58	38	65,5	53,3	77,7	7,6	2,4
IV C.S.M. Caravaca	60	43	71,7	60,3	83,1	7,9	2,3
V C.S.M. Jumilla	66	46	69,7	58,6	80,8	8,0	2,2
V C.S.M. Yecla	60	38	63,3	51,1	75,5	8,0	1,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	44	69,8	58,5	81,2	8,2	1,9
VI C.S.M. Molina	64	46	71,9	60,9	82,9	7,9	2,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	48	73,8	63,2	84,5	8,3	1,9
VII C.S.M. Murcia-Este	62	51	82,3	72,7	91,8	8,8	1,5
VIII C.S.M. Mar Menor	60	43	71,7	60,3	83,1	7,8	2,4
IX C.S.M. Cieza	58	37	63,8	51,4	76,2	8,0	2,0
Servicio Murciano de Salud	558	403	70,6	66,8	74,4	8,1	2,1

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	71	65	91,5	85,1	98,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	52	88,1	79,9	96,4
I C.S.M. Mula	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	109	96	88,1	82,0	94,2
II C.S.M. Cartagena	120	105	87,5	81,6	93,4
III C.S.M. Águilas	59	55	93,2	86,8	99,6
III C.S.M. Lorca	60	55	91,7	84,7	98,7
IV C.S.M. Caravaca	60	53	88,3	80,2	96,5
V C.S.M. Jumilla	66	59	89,4	82,0	96,8
V C.S.M. Yecla	60	57	95,0	89,5	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	58	92,1	85,4	98,7
VI C.S.M. Molina	64	56	87,5	79,4	95,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	62	93,9	88,2	99,7
VII C.S.M. Murcia-Este	61	59	96,7	92,3	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	55	91,7	84,7	98,7
Servicio Murciano de Salud	1.098	1.005	91,5	89,9	93,2

16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	70	61	87,1	79,3	95,0	8,9	1,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	45	77,6	66,9	88,3	8,4	2,4
I C.S.M. Mula	58	56	96,6	91,9	100	9,4	0,9
I C.S.M. San Andrés	105	81	77,1	69,1	85,2	8,3	2,1
II C.S.M. Cartagena	119	87	73,1	65,1	81,1	8,0	2,7
III C.S.M. Águilas	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	2,0
III C.S.M. Lorca	57	44	77,2	66,3	88,1	8,6	1,7
IV C.S.M. Caravaca	59	48	81,4	71,4	91,3	8,7	2,1
V C.S.M. Jumilla	66	52	78,8	68,9	88,7	8,5	2,2
V C.S.M. Yecla	60	52	86,7	78,1	95,3	9,2	1,2
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	49	77,8	67,5	88,0	8,6	2,1
VI C.S.M. Molina	62	47	75,8	65,1	86,5	8,0	2,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	55	84,6	75,8	93,4	8,8	2,0
VII C.S.M. Murcia-Este	62	55	88,7	80,8	96,6	9,0	1,5
VIII C.S.M. Mar Menor	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	1,9
IX C.S.M. Cieza	59	50	84,7	75,6	93,9	8,8	1,7
Servicio Murciano de Salud	1.083	881	81,3	79,0	83,7	8,6	1,9

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	71	66	93,0	87,0	98,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	54	91,5	84,4	98,6
I C.S.M. Mula	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	108	100	92,6	87,7	97,5
II C.S.M. Cartagena	120	108	90,0	84,6	95,4
III C.S.M. Águilas	59	55	93,2	86,8	99,6
III C.S.M. Lorca	58	57	98,3	94,9	100
IV C.S.M. Caravaca	60	56	93,3	87,0	99,6
V C.S.M. Jumilla	66	61	92,4	86,0	98,8
V C.S.M. Yecla	60	60	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	60	95,2	90,0	100
VI C.S.M. Molina	64	58	90,6	83,5	97,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	63	95,5	90,4	100
VII C.S.M. Murcia-Este	61	59	96,7	92,3	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	56	93,3	87,0	99,6
Servicio Murciano de Salud	1.095	1.031	94,2	92,8	95,5

18. 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?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	71	67	94,4	89,0	99,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	55	93,2	86,8	99,6
I C.S.M. Mula	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	109	105	96,3	92,8	99,9
II C.S.M. Cartagena	120	111	92,5	87,8	97,2
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	60	59	98,3	95,1	100
IV C.S.M. Caravaca	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Jumilla	66	65	98,5	95,5	100
V C.S.M. Yecla	60	60	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	61	96,8	92,5	100
VI C.S.M. Molina	64	60	93,8	87,8	99,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	65	98,5	95,5	100
VII C.S.M. Murcia-Este	62	62	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	59	98,3	95,1	100
Servicio Murciano de Salud	1.100	1.061	96,5	95,4	97,5

19. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	71	70	98,6	95,9	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	56	54	96,4	91,6	100
I C.S.M. Mula	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	106	104	98,1	95,5	100
II C.S.M. Cartagena	118	114	96,6	93,3	99,9
III C.S.M. Águilas	59	56	94,9	89,3	100
III C.S.M. Lorca	60	58	96,7	92,1	100
IV C.S.M. Caravaca	58	58	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	66	64	97,0	92,8	100
V C.S.M. Yecla	59	58	98,3	95,0	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	63	100	100	100
VI C.S.M. Molina	64	58	90,6	83,5	97,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	63	96,9	92,7	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	58	96,7	92,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	60	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	58	56	96,6	91,9	100
Servicio Murciano de Salud	1.083	1.053	97,2	96,3	98,2

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	71	64	90,1	83,2	97,1	9,1	1,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	49	83,1	73,5	92,6	8,7	2,0
I C.S.M. Mula	60	55	91,7	84,7	98,7	9,3	1,2
I C.S.M. San Andrés	108	93	86,1	79,6	92,6	8,9	1,7
II C.S.M. Cartagena	116	103	88,8	83,1	94,5	8,9	1,8
III C.S.M. Águilas	58	47	81,0	70,9	91,1	8,7	2,0
III C.S.M. Lorca	59	47	79,7	69,4	89,9	8,9	1,5
IV C.S.M. Caravaca	57	48	84,2	74,7	93,7	8,7	2,0
V C.S.M. Jumilla	66	52	78,8	68,9	88,7	8,8	1,7
V C.S.M. Yecla	59	53	89,8	82,1	97,5	9,3	1,2
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	55	87,3	79,1	95,5	9,1	1,4
VI C.S.M. Molina	63	52	82,5	73,2	91,9	8,7	2,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	61	93,8	88,0	99,7	9,2	1,3
VII C.S.M. Murcia-Este	62	59	95,2	89,8	100	9,2	1,2
VIII C.S.M. Mar Menor	59	53	89,8	82,1	97,5	9,3	1,2
IX C.S.M. Cieza	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,7
Servicio Murciano de Salud	1.085	941	86,7	84,7	88,7	9,0	1,6

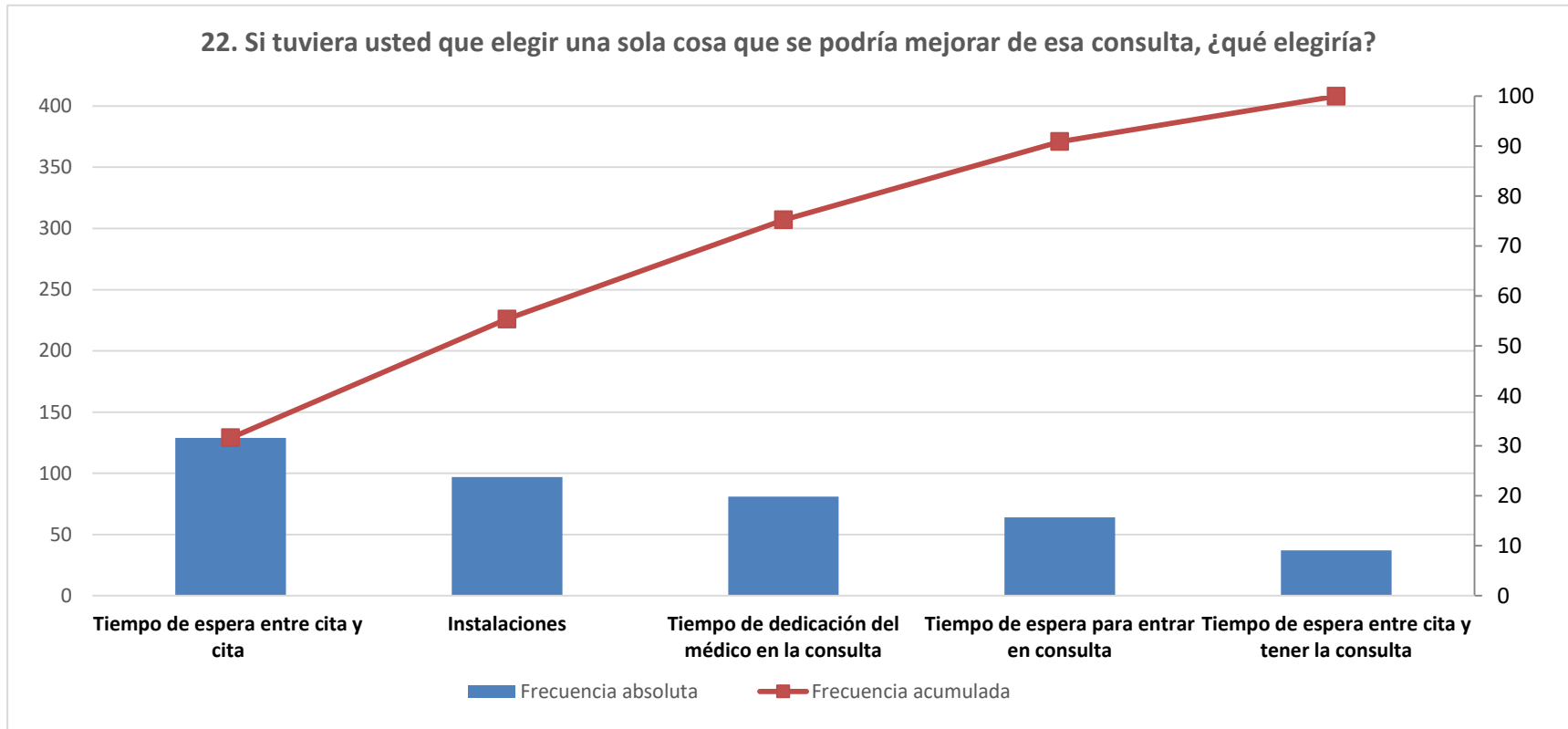
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	70	60	85,7	77,5	93,9	8,8	1,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	48	81,4	71,4	91,3	8,7	2,0
I C.S.M. Mula	59	56	94,9	89,3	100	9,4	1,0
I C.S.M. San Andrés	109	86	78,9	71,2	86,6	8,5	1,6
II C.S.M. Cartagena	119	92	77,3	69,8	84,8	8,5	2,2
III C.S.M. Águilas	58	44	75,9	64,8	86,9	8,6	1,7
III C.S.M. Lorca	60	43	71,7	60,3	83,1	8,5	1,7
IV C.S.M. Caravaca	59	48	81,4	71,4	91,3	8,6	1,8
V C.S.M. Jumilla	66	52	78,8	68,9	88,7	8,7	2,0
V C.S.M. Yecla	60	56	93,3	87,0	99,6	9,2	1,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	54	85,7	77,1	94,4	8,9	1,8
VI C.S.M. Molina	64	52	81,3	71,7	90,8	8,5	2,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	55	84,6	75,8	93,4	8,9	1,4
VII C.S.M. Murcia-Este	62	56	90,3	83,0	97,7	9,0	1,4
VIII C.S.M. Mar Menor	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	1,7
IX C.S.M. Cieza	60	50	83,3	73,9	92,8	8,9	1,6
Servicio Murciano de Salud	1.093	904	82,7	80,5	85,0	8,8	1,7

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Tiempo de espera entre cita y cita (más frecuencia)		Instalaciones (ampliar / mejorar sala de espera, megafonía, ventilación,		Tiempo de dedicación del profesional en la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Tiempo de espera entre cita y tener la consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	44	10	22,7	8	21,6	6	16,2	2	5,4	1	2,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	36	4	11,1	6	16,2	7	18,9	8	21,6	0	0,0
I C.S.M. Mula	18	6	33,3	2	5,4	3	8,1	0	0,0	3	8,1
I C.S.M. San Andrés	69	12	17,4	6	16,2	10	27,0	6	16,2	2	5,4
II C.S.M. Cartagena	65	17	26,2	8	21,6	9	24,3	6	16,2	2	5,4
III C.S.M. Águilas	37	10	27,0	5	13,5	3	8,1	0	0,0	2	5,4
III C.S.M. Lorca	34	6	17,6	2	5,4	10	27,0	5	13,5	4	10,8
IV C.S.M. Caravaca	29	8	27,6	6	16,2	2	5,4	1	2,7	3	8,1
V C.S.M. Jumilla	41	11	26,8	11	29,7	3	8,1	3	8,1	3	8,1
V C.S.M. Yecla	33	4	12,1	5	13,5	4	10,8	4	10,8	3	8,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	37	7	18,9	9	24,3	6	16,2	5	13,5	3	8,1
VI C.S.M. Molina	37	5	13,5	4	10,8	5	13,5	4	10,8	3	8,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	38	5	13,2	6	16,2	6	16,2	6	16,2	4	10,8
VII C.S.M. Murcia-Este	29	8	27,6	6	16,2	3	8,1	4	10,8	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	38	10	26,3	4	10,8	2	5,4	6	16,2	4	10,8
IX C.S.M. Cieza	30	6	20,0	9	24,3	2	5,4	4	10,8	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	615	129	21,0	97	15,8	81	13,2	64	10,4	37	6,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n=408

23. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	71	64	90,1	83,2	97,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	57	53	93,0	86,4	99,6
I C.S.M. Mula	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	108	97	89,8	84,1	95,5
II C.S.M. Cartagena	119	104	87,4	81,4	93,4
III C.S.M. Águilas	59	51	86,4	77,7	95,2
III C.S.M. Lorca	60	54	90,0	82,4	97,6
IV C.S.M. Caravaca	59	54	91,5	84,4	98,6
V C.S.M. Jumilla	66	59	89,4	82,0	96,8
V C.S.M. Yecla	60	59	98,3	95,1	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	63	57	90,5	83,2	97,7
VI C.S.M. Molina	64	58	90,6	83,5	97,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	65	61	93,8	88,0	99,7
VII C.S.M. Murcia-Este	62	56	90,3	83,0	97,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	59	58	98,3	95,0	100
Servicio Murciano de Salud	1.092	1.003	91,8	90,2	93,5

24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	69	57	82,6	73,7	91,6	8,6	2,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	55	45	81,8	71,6	92,0	8,5	2,6
I C.S.M. Mula	56	51	91,1	83,6	98,5	9,3	1,2
I C.S.M. San Andrés	104	84	80,8	73,2	88,3	8,4	2,1
II C.S.M. Cartagena	115	89	77,4	69,7	85,0	8,1	3,0
III C.S.M. Águilas	57	45	78,9	68,4	89,5	8,4	2,6
III C.S.M. Lorca	59	44	74,6	63,5	85,7	8,4	2,5
IV C.S.M. Caravaca	56	44	78,6	67,8	89,3	8,4	2,4
V C.S.M. Jumilla	66	52	78,8	68,9	88,7	8,5	2,3
V C.S.M. Yecla	57	50	87,7	79,2	96,2	9,0	1,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	62	49	79,0	68,9	89,2	8,7	2,6
VI C.S.M. Molina	58	46	79,3	68,9	89,7	8,5	2,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	62	50	80,6	70,8	90,5	8,8	2,2
VII C.S.M. Murcia-Este	59	51	86,4	77,7	95,2	8,7	2,1
VIII C.S.M. Mar Menor	55	50	90,9	83,3	98,5	8,9	1,7
IX C.S.M. Cieza	59	50	84,7	75,6	93,9	8,6	2,2
Servicio Murciano de Salud	1.049	857	81,7	79,4	84,0	8,6	2,2

25. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	67	34	50,7	38,8	62,7	7,0	3,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	54	29	53,7	40,4	67,0	7,1	2,7
I C.S.M. Mula	57	23	40,4	27,6	53,1	6,1	3,1
I C.S.M. San Andrés	105	61	58,1	48,7	67,5	7,2	2,9
II C.S.M. Cartagena	111	58	52,3	43,0	61,5	6,8	3,0
III C.S.M. Águilas	56	27	48,2	35,1	61,3	6,5	3,2
III C.S.M. Lorca	58	24	41,4	28,7	54,1	6,7	2,5
IV C.S.M. Caravaca	57	28	49,1	36,1	62,1	6,8	3,0
V C.S.M. Jumilla	62	25	40,3	28,1	52,5	6,1	3,4
V C.S.M. Yecla	58	33	56,9	44,2	69,6	7,3	2,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	61	37	60,7	48,4	72,9	7,3	2,8
VI C.S.M. Molina	62	22	35,5	23,6	47,4	6,2	3,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	66	39	59,1	47,2	71,0	7,3	2,7
VII C.S.M. Murcia-Este	59	34	57,6	45,0	70,2	7,5	2,6
VIII C.S.M. Mar Menor	54	28	51,9	38,5	65,2	7,0	2,9
IX C.S.M. Cieza	57	20	35,1	22,7	47,5	6,1	3,2
Servicio Murciano de Salud	1.044	522	50,0	47,0	53,0	6,8	2,9

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SALUD MENTAL - CONSULTAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021																
	SMS	C.S.M. Alcantarilla	C.S.M.-HCU Virgen Arrixaca	C.S.M. de Mula	C.S.M. San Andrés	C.S.M. Cartagena	C.S.M. Águilas	C.S.M. Lorca	C.S.M. Caravaca	C.S.M. Jumilla	C.S.M. Yecla	C.S.M. Molina	C.S.M. Morales Meseguer	C.S.M. Infante-Murcia	C.S.M. Murcia-Este	C.S.M. Mar Menor	C.S.M. de Cieza
1. ¿Cómo valora el tiempo que ha tenido que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?	53,7																
3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?	77,9	82,1	81,6	81,5	74,4	72,6	75,5	72,2	75,5	58,3	84,6	78,0	93,2	81,4	91,4	75,6	75,4
5. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	96,6	97,2	91,7	100	97,2	98,3	93,3	96,7	95,0	93,9	98,3	92,2	98,4	98,5	98,4	98,3	96,6
6. ¿Pudo modificarla?	37,8																
7. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido en su centro de salud?	75,6	78,9	68,3	86,7	68,8	68,9	67,8	70,0	70,0	72,7	86,7	72,6	75,8	84,6	83,9	75,0	78,0
7bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido en su centro de salud? (media)	8,3	8,4	8,2	8,9	7,8	8,1	8,2	8,1	7,7	8,2	8,7	8,1	8,8	8,7	9,0	8,2	8,4
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?	92,4	95,7	92,9	98,3	96,3	89,9	95,0	94,9	79,3	95,5	96,6	81,3	95,2	90,8	100	93,0	82,1
9. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?	93,9	97,1	92,7	100	95,4	93,3	93,3	93,3	82,8	98,5	98,3	84,1	96,8	92,3	100	94,8	87,5
10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?	97,9	97,1	100	100	99,0	93,9	98,3	98,3	100	98,5	100	100	100	95,2	95,1	100	94,8
12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	74,4	69,6	51,8	90,0	78,9	72,4	76,7	80,0	79,3	63,6	79,7	69,4	52,4	82,8	85,2	93,2	63,8
14. 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	70,6	88,4	60,0	80,0	57,8	67,2	81,7	65,5	71,7	69,7	63,3	71,9	69,8	73,8	82,3	71,7	63,8
14bis. 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)	8,1	8,9	7,7	8,5	7,5	7,7	8,5	7,6	7,9	8,0	8,0	7,9	8,2	8,3	8,8	7,8	8,0
15. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	91,5	91,5	88,1	98,3	88,1	87,5	93,2	91,7	88,3	89,4	95,0	87,5	92,1	93,9	96,7	98,3	91,7
16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	81,3	87,1	77,6	96,6	77,1	73,1	78,3	77,2	81,4	78,8	86,7	75,8	77,8	84,6	88,7	86,7	84,7
17. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?	94,2	93,0	91,5	98,3	92,6	90,0	93,2	98,3	93,3	92,4	100	90,6	95,2	95,5	96,7	98,3	93,3
18. ¿Cómo calificaría el trato que recibió?	96,5	94,4	93,2	98,3	96,3	92,5	95,0	98,3	95,0	98,5	100	93,8	96,8	98,5	100	98,3	98,3
19. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?	97,2	98,6	96,4	98,3	98,1	96,6	94,9	96,7	100	97,0	98,3	90,6	100	96,9	96,7	100	96,6
20. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	86,7	90,1	83,1	91,7	86,1	88,8	81,0	79,7	84,2	78,8	89,8	82,5	87,3	93,8	95,2	89,8	83,3
20bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	9,0	9,1	8,7	9,3	8,9	8,9	8,7	8,9	8,7	8,8	9,3	8,7	9,1	9,2	9,2	9,3	8,8
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?	82,7	85,7	81,4	94,9	78,9	77,3	75,9	71,7	81,4	78,8	93,3	81,3	85,7	84,6	90,3	86,7	83,3
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta? (media)	8,8	8,8	8,7	9,4	8,5	8,5	8,6	8,5	8,6	8,7	9,2	8,5	8,9	8,9	9,0	8,8	8,9
23. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?	91,8	90,1	93,0	98,3	89,8	87,4	86,4	90,0	91,5	89,4	98,3	90,6	90,5	93,8	90,3	98,3	98,3
24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	81,7	82,6	81,8	91,1	80,8	77,4	78,9	74,6	78,6	78,8	87,7	79,3	79,0	80,6	86,4	90,9	84,7
24bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,6	8,6	8,5	9,3	8,4	8,1	8,4	8,4	8,4	8,5	9,0	8,5	8,7	8,8	8,7	8,9	8,6
25. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	50,0	50,7	53,7	40,4	58,1	52,3	48,2	41,4	49,1	40,3	56,9	35,5	60,7	59,1	57,6	51,9	35,1
25bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	6,8	7,0	7,1	6,1	7,2	6,8	6,5	6,7	6,8	6,1	7,3	6,2	7,3	7,3	7,5	7,0	6,1

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
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

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