

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



Datos 1<sup>er</sup> corte 2022

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



## **AUTORES**

### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

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

### **COORDINACIÓN DEL PROYECTO**

**Adelia Más Castillo.** Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### **REVISORES**

**José Eduardo Calle 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.

**Matilde Zapata Soria.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

## ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	41

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as menores de 14 años que han sido atendidos/as en la consulta de pediatría o en la consulta de enfermería pediátrica del centro de salud del 25 de abril al 27 de mayo de 2022. El cuestionario lo responde la persona que los/as acompañó durante la consulta presencial o realizó la consulta telefónica en su nombre.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

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

Listados de usuarios/as 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 **2.550** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria 2021, unificado para las consultas médicas y de enfermería, adaptado para consultas pediátricas, y diferenciando según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Al cuestionario se ha incorporado una pregunta para conocer la sensación de seguridad en la consulta y otra sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia.

Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

La duración media de la entrevista ha sido de 6,3 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 10/05/2022 y finalizó el 15/06/2022.

# **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

ÁREA DE SALUD	Total Contestan
	n
I Murcia Oeste	420
II Cartagena	480
III Lorca	300
IV Noroeste	180
V Altiplano	90
VI Vega Media del Segura	450
VII Murcia Este	360
VIII Mar Menor	150
IX Vega Alta del Segura	120
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>

## Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	420	143	34,0	98	23,3	179	42,6	5,7	4,5
II Cartagena	480	162	33,8	131	27,3	187	39,0	5,4	4,3
III Lorca	300	70	23,3	99	33,0	131	43,7	6,0	4,1
IV Noroeste	180	45	25,0	52	28,9	83	46,1	6,2	4,3
V Altiplano	90	33	36,7	26	28,9	31	34,4	4,9	4,0
VI Vega Media del Segura	450	156	34,7	101	22,4	193	42,9	5,7	4,5
VII Murcia Este	360	120	33,3	84	23,3	156	43,3	5,7	4,3
VIII Mar Menor	150	43	28,7	46	30,7	61	40,7	5,8	4,3
IX Vega Alta del Segura	120	42	35,0	35	29,2	43	35,8	5,2	4,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>814</b>	<b>31,9</b>	<b>672</b>	<b>26,4</b>	<b>1.064</b>	<b>41,7</b>	<b>5,7</b>	<b>4,3</b>

## Edad del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	419	6	1,4	338	80,7	74	17,7	1	0,2	38,3	6,3
II Cartagena	478	4	0,8	412	86,2	62	13,0	0	0,0	37,9	5,7
III Lorca	300	6	2,0	250	83,3	43	14,3	1	0,3	38,1	6,3
IV Noroeste	180	1	0,6	138	76,7	41	22,8	0	0,0	39,2	6,1
V Altiplano	90	1	1,1	78	86,7	11	12,2	0	0,0	37,3	5,7
VI Vega Media del Segura	450	4	0,9	377	83,8	69	15,3	0	0,0	38,2	6,1
VII Murcia Este	359	9	2,5	298	83,0	52	14,5	0	0,0	37,3	6,1
VIII Mar Menor	150	3	2,0	126	84,0	21	14,0	0	0,0	37,9	6,5
IX Vega Alta del Segura	120	0	0,0	103	85,8	17	14,2	0	0,0	37,9	6,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.546</b>	<b>34</b>	<b>1,3</b>	<b>2.120</b>	<b>83,3</b>	<b>390</b>	<b>15,3</b>	<b>2</b>	<b>0,1</b>	<b>38,0</b>	<b>6,1</b>



### Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	213	50,7	207	49,3
II Cartagena	480	237	49,4	244	50,6
III Lorca	300	149	49,7	151	50,3
IV Noroeste	180	91	50,6	89	49,4
V Altiplano	90	59	65,6	31	34,4
VI Vega Media del Segura	450	237	52,7	213	47,3
VII Murcia Este	360	203	56,4	157	43,6
VIII Mar Menor	150	85	56,7	65	43,3
IX Vega Alta del Segura	120	63	52,5	57	47,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>1.337</b>	<b>52,4</b>	<b>1.213</b>	<b>47,6</b>

### Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	116	27,6	304	72,4
II Cartagena	480	125	26,0	355	74,0
III Lorca	300	88	29,3	212	70,7
IV Noroeste	180	44	24,4	136	75,6
V Altiplano	90	15	16,7	75	83,3
VI Vega Media del Segura	450	116	25,8	334	74,2
VII Murcia Este	360	89	24,7	271	75,3
VIII Mar Menor	150	35	23,3	115	76,7
IX Vega Alta del Segura	120	35	29,2	85	70,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>663</b>	<b>26,0</b>	<b>1.887</b>	<b>74,0</b>

## Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	417	55	13,2	362	86,8
II Cartagena	477	75	15,7	402	84,3
III Lorca	299	59	19,7	240	80,3
IV Noroeste	178	28	15,7	150	84,3
V Altiplano	90	15	16,7	75	83,3
VI Vega Media del Segura	448	72	16,1	376	83,9
VII Murcia Este	357	47	13,2	310	86,8
VIII Mar Menor	149	25	16,8	124	83,2
IX Vega Alta del Segura	120	22	18,3	98	81,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.535</b>	<b>398</b>	<b>15,7</b>	<b>2.137</b>	<b>84,3</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	400	95,2	20	4,8
II Cartagena	479	464	96,9	15	3,1
III Lorca	300	278	92,7	22	7,3
IV Noroeste	180	178	98,9	2	1,1
V Altiplano	90	83	92,2	7	7,8
VI Vega Media del Segura	450	428	95,1	22	4,9
VII Murcia Este	360	342	95,0	18	5,0
VIII Mar Menor	150	135	90,0	15	10,0
IX Vega Alta del Segura	120	113	94,2	7	5,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.549</b>	<b>2.421</b>	<b>95,0</b>	<b>128</b>	<b>5,0</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	417	359	86,1	58	13,9
II Cartagena	479	430	89,8	49	10,2
III Lorca	299	248	82,9	51	17,1
IV Noroeste	177	150	84,7	27	15,3
V Altiplano	90	78	86,7	12	13,3
VI Vega Media	447	383	85,7	64	14,3
VII Murcia Este	356	310	87,1	46	12,9
VIII Mar Menor	150	132	88,0	18	12,0
IX Vega Alta	120	103	85,8	17	14,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.535</b>	<b>2.193</b>	<b>86,5</b>	<b>342</b>	<b>13,5</b>

# CUESTIONARIO

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	417	101	24,2	15	3,6	64	15,3	237	56,8
II Cartagena	473	109	23,0	18	3,8	81	17,1	265	56,0
III Lorca	292	68	23,3	7	2,4	44	15,1	173	59,2
IV Noroeste	177	70	39,5	6	3,4	25	14,1	76	42,9
V Altiplano	89	29	32,6	2	2,2	15	16,9	43	48,3
VI Vega Media del Segura	442	115	26,0	19	4,3	66	14,9	242	54,8
VII Murcia Este	359	95	26,5	11	3,1	59	16,4	194	54,0
VIII Mar Menor	149	42	28,2	5	3,4	29	19,5	73	49,0
IX Vega Alta del Segura	117	35	29,9	6	5,1	16	13,7	60	51,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.515</b>	<b>664</b>	<b>26,4</b>	<b>89</b>	<b>3,5</b>	<b>399</b>	<b>15,9</b>	<b>1.363</b>	<b>54,2</b>

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	402	295	73,4	69,1	77,7	8,3	2,3
II	Cartagena	457	343	75,1	71,1	79,0	8,3	2,3
III	Lorca	280	201	71,8	66,5	77,1	8,2	2,5
IV	Noroeste	172	119	69,2	62,3	76,1	8,1	2,4
V	Altiplano	84	62	73,8	64,4	83,2	8,5	1,9
VI	Vega Media del Segura	425	304	71,5	67,2	75,8	8,3	2,2
VII	Murcia Este	346	248	71,7	66,9	76,4	8,2	2,2
VIII	Mar Menor	145	109	75,2	68,1	82,2	8,2	2,3
IX	Vega Alta del Segura	109	78	71,6	63,1	80,0	8,2	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.420</b>	<b>1.759</b>	<b>72,7</b>	<b>70,9</b>	<b>74,5</b>	<b>8,3</b>	<b>2,3</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
	n	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	416	321	77,2	64	15,4	31	7,5
II Cartagena	472	361	76,5	72	15,3	39	8,3
III Lorca	298	230	77,2	47	15,8	21	7,0
IV Noroeste	179	136	76,0	31	17,3	12	6,7
V Altiplano	89	68	76,4	11	12,4	10	11,2
VI Vega Media del Segura	447	318	71,1	85	19,0	44	9,8
VII Murcia Este	359	260	72,4	78	21,7	21	5,8
VIII Mar Menor	150	112	74,7	28	18,7	10	6,7
IX Vega Alta del Segura	118	88	74,6	22	18,6	8	6,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.528</b>	<b>1.894</b>	<b>74,9</b>	<b>438</b>	<b>17,3</b>	<b>196</b>	<b>7,8</b>



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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	347	82,6	73	17,4
II Cartagena	480	397	82,7	83	17,3
III Lorca	300	253	84,3	47	15,7
IV Noroeste	180	145	80,6	35	19,4
V Altiplano	90	74	82,2	16	17,8
VI Vega Media del Segura	450	359	79,8	91	20,2
VII Murcia Este	360	273	75,8	87	24,2
VIII Mar Menor	150	114	76,0	36	24,0
IX Vega Alta del Segura	120	100	83,3	20	16,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>2.062</b>	<b>80,9</b>	<b>488</b>	<b>19,1</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	308	236	76,6	71,9	81,4
II Cartagena	363	276	76,0	71,6	80,4
III Lorca	230	174	75,7	70,1	81,2
IV Noroeste	139	93	66,9	59,1	74,7
V Altiplano	68	45	66,2	54,9	77,4
VI Vega Media del Segura	330	256	77,6	73,1	82,1
VII Murcia Este	250	182	72,8	67,3	78,3
VIII Mar Menor	103	78	75,7	67,4	84,0
IX Vega Alta del Segura	90	69	76,7	67,9	85,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.881</b>	<b>1.409</b>	<b>74,9</b>	<b>72,9</b>	<b>76,9</b>

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

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	314	241	76,8	72,1	81,4
II	Cartagena	367	301	82,0	78,1	85,9
III	Lorca	232	175	75,4	69,9	81,0
IV	Noroeste	139	104	74,8	67,6	82,0
V	Altiplano	67	43	64,2	52,7	75,7
VI	Vega Media del Segura	327	255	78,0	73,5	82,5
VII	Murcia Este	252	186	73,8	68,4	79,2
VIII	Mar Menor	102	75	73,5	65,0	82,1
IX	Vega Alta del Segura	88	61	69,3	59,7	79,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.888</b>	<b>1.441</b>	<b>76,3</b>	<b>74,4</b>	<b>78,2</b>

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	344	330	95,9	93,8	98,0
II Cartagena	389	364	93,6	91,1	96,0
III Lorca	250	239	95,6	93,1	98,1
IV Noroeste	144	141	97,9	95,6	100
V Altiplano	73	73	100	100	100
VI Vega Media del Segura	358	351	98,0	96,6	99,5
VII Murcia Este	273	259	94,9	92,3	97,5
VIII Mar Menor	111	108	97,3	94,3	100
IX Vega Alta del Segura	100	96	96,0	92,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.042</b>	<b>1.961</b>	<b>96,0</b>	<b>95,2</b>	<b>96,9</b>

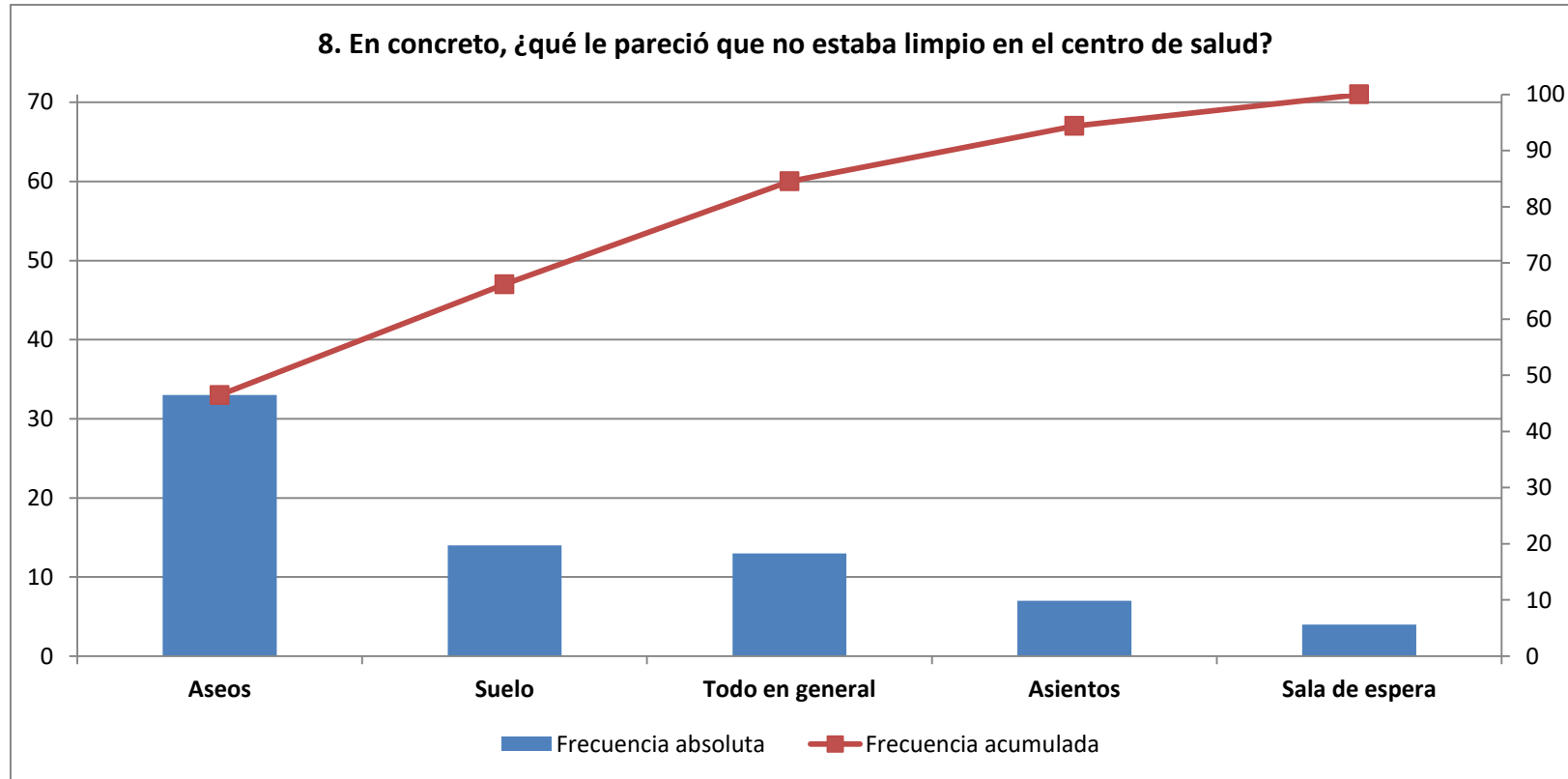
\*Esta pregunta solo se realiza a usuarios/as atendidos/as de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Aseos		Suelo		Todo en general		Asientos		Sala de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	14	6	42,9	2	14,3	2	14,3	2	14,3	1	7,1
II Cartagena	25	12	48,0	5	20,0	4	16,0	1	4,0	0	0,0
III Lorca	10	5	45,5	2	18,2	2	18,2	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0
V Altiplano	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	7	1	14,3	3	42,9	0	0,0	1	14	0	0,0
VII Murcia Este	14	7	50,0	1	7,1	1	7,1	2	14,3	1	7,1
VIII Mar Menor	3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	66,7
IX Vega Alta del Segura	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>80</b>	<b>33</b>	<b>41,3</b>	<b>14</b>	<b>17,5</b>	<b>13</b>	<b>16,3</b>	<b>7</b>	<b>8,8</b>	<b>4</b>	<b>5,0</b>

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 71

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	345	287	83,2	79,2	87,1
II	Cartagena	395	340	86,1	82,7	89,5
III	Lorca	251	204	81,3	76,4	86,1
IV	Noroeste	144	117	81,3	74,9	87,6
V	Altiplano	73	66	90,4	83,7	97,2
VI	Vega Media del Segura	356	306	86,0	82,3	89,6
VII	Murcia Este	272	219	80,5	75,8	85,2
VIII	Mar Menor	113	102	90,3	84,8	95,7
IX	Vega Alta del Segura	100	82	82,0	74,5	89,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.049</b>	<b>1.723</b>	<b>84,1</b>	<b>82,5</b>	<b>85,7</b>

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

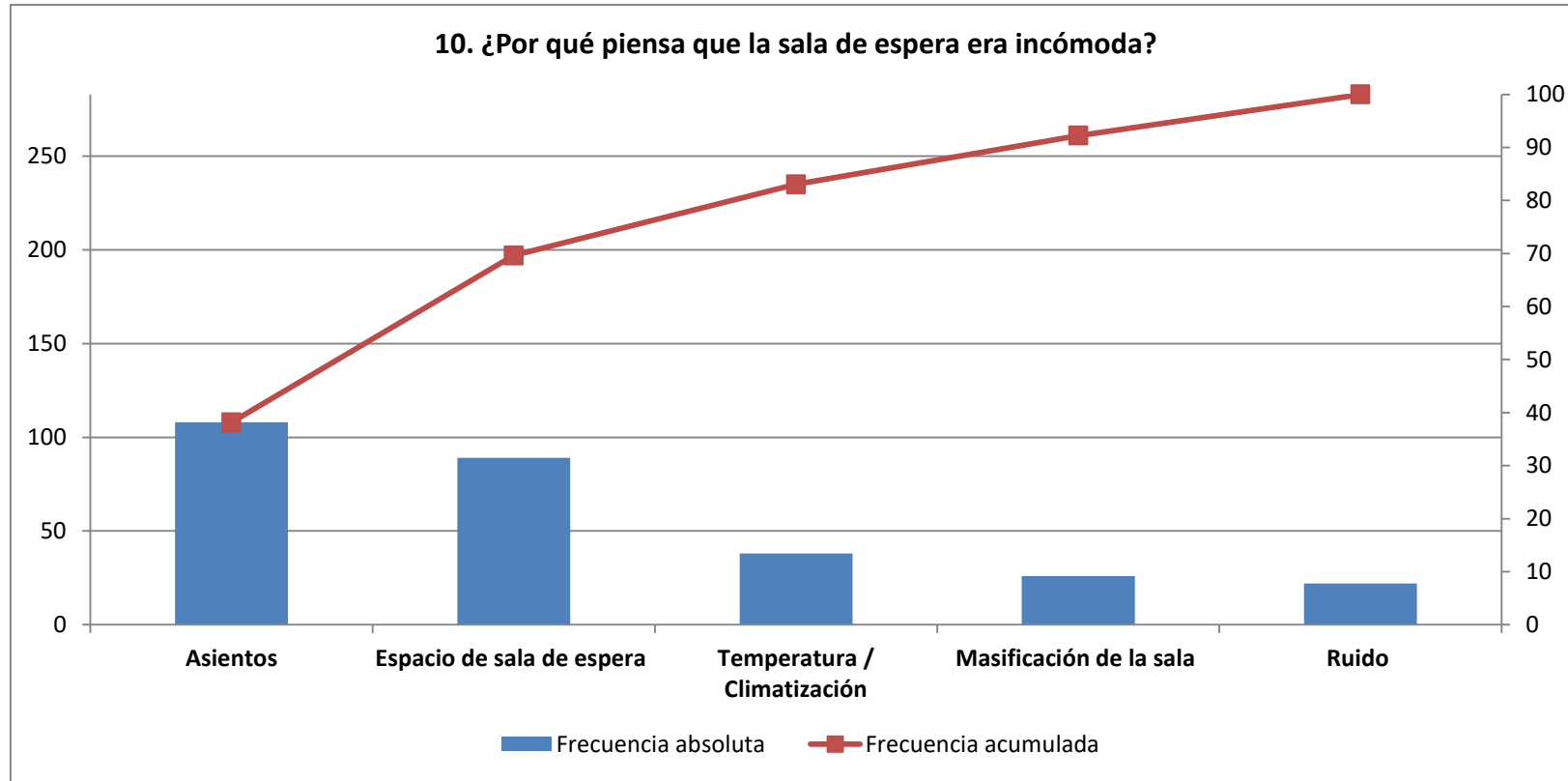
### 10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?\*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, se mueven, pocos, persisten señales COVID-19, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, demasiada gente, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	58	18	31,0	20	34,5	5	8,6	4	6,9	5	8,6
II Cartagena	55	14	25,5	22	41,8	7	12,7	2	3,6	2	3,6
III Lorca	47	14	29,8	16	34,0	4	8,5	8	17,0	4	8,5
IV Noroeste	27	11	40,7	3	11,1	7	25,9	2	7,4	1	3,7
V Altiplano	7	4	57,1	1	14,3	1	14,3	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	50	21	42,0	11	22,0	2	4,0	4	8,0	4	8,0
VII Murcia Este	53	17	32,1	10	18,9	9	17,0	4	7,5	2	3,8
VIII Mar Menor	11	4	36,4	0	0,0	1	9,1	1	9,1	2	18,2
IX Vega Alta del Segura	18	5	27,8	6	33,3	2	11,1	1	5,6	2	11,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>326</b>	<b>108</b>	<b>33,1</b>	<b>89</b>	<b>27,3</b>	<b>38</b>	<b>11,7</b>	<b>26</b>	<b>8,0</b>	<b>22</b>	<b>6,7</b>

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

Se especifican los incumplimientos más citados





n=283

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	340	242	71,2	66,4	76,0	8,1	2,2
II Cartagena	394	289	73,4	69,0	77,7	8,3	2,1
III Lorca	250	155	62,0	56,0	68,0	7,6	2,5
IV Noroeste	144	88	61,1	53,1	69,1	7,6	2,3
V Altiplano	74	51	68,9	58,4	79,5	8,0	2,2
VI Vega Media del Segura	356	262	73,6	69,0	78,2	8,3	1,9
VII Murcia Este	273	197	72,2	66,8	77,5	8,3	1,9
VIII Mar Menor	113	78	69,0	60,5	77,6	8,0	1,8
IX Vega Alta del Segura	99	72	72,7	64,0	81,5	8,1	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.043</b>	<b>1.434</b>	<b>70,2</b>	<b>68,2</b>	<b>72,2</b>	<b>8,1</b>	<b>2,1</b>

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

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	393	93,6	91,2	95,9
II	Cartagena	480	455	94,8	92,8	96,8
III	Lorca	300	280	93,3	90,5	96,2
IV	Noroeste	180	169	93,9	90,4	97,4
V	Altiplano	90	85	94,4	89,7	99,2
VI	Vega Media del Segura	450	430	95,6	93,7	97,5
VII	Murcia Este	359	339	94,4	92,1	96,8
VIII	Mar Menor	150	144	96,0	92,9	99,1
IX	Vega Alta del Segura	120	106	88,3	82,6	94,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.549</b>	<b>2.401</b>	<b>94,2</b>	<b>93,3</b>	<b>95,1</b>

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	419	387	92,4	89,8	94,9
II	Cartagena	480	454	94,6	92,6	96,6
III	Lorca	300	280	93,3	90,5	96,2
IV	Noroeste	179	165	92,2	88,2	96,1
V	Altiplano	90	87	96,7	93,0	100
VI	Vega Media del Segura	448	428	95,5	93,6	97,4
VII	Murcia Este	358	333	93,0	90,4	95,7
VIII	Mar Menor	150	148	98,7	96,8	100
IX	Vega Alta del Segura	120	106	88,3	82,6	94,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.544</b>	<b>2.388</b>	<b>93,9</b>	<b>92,9</b>	<b>94,8</b>

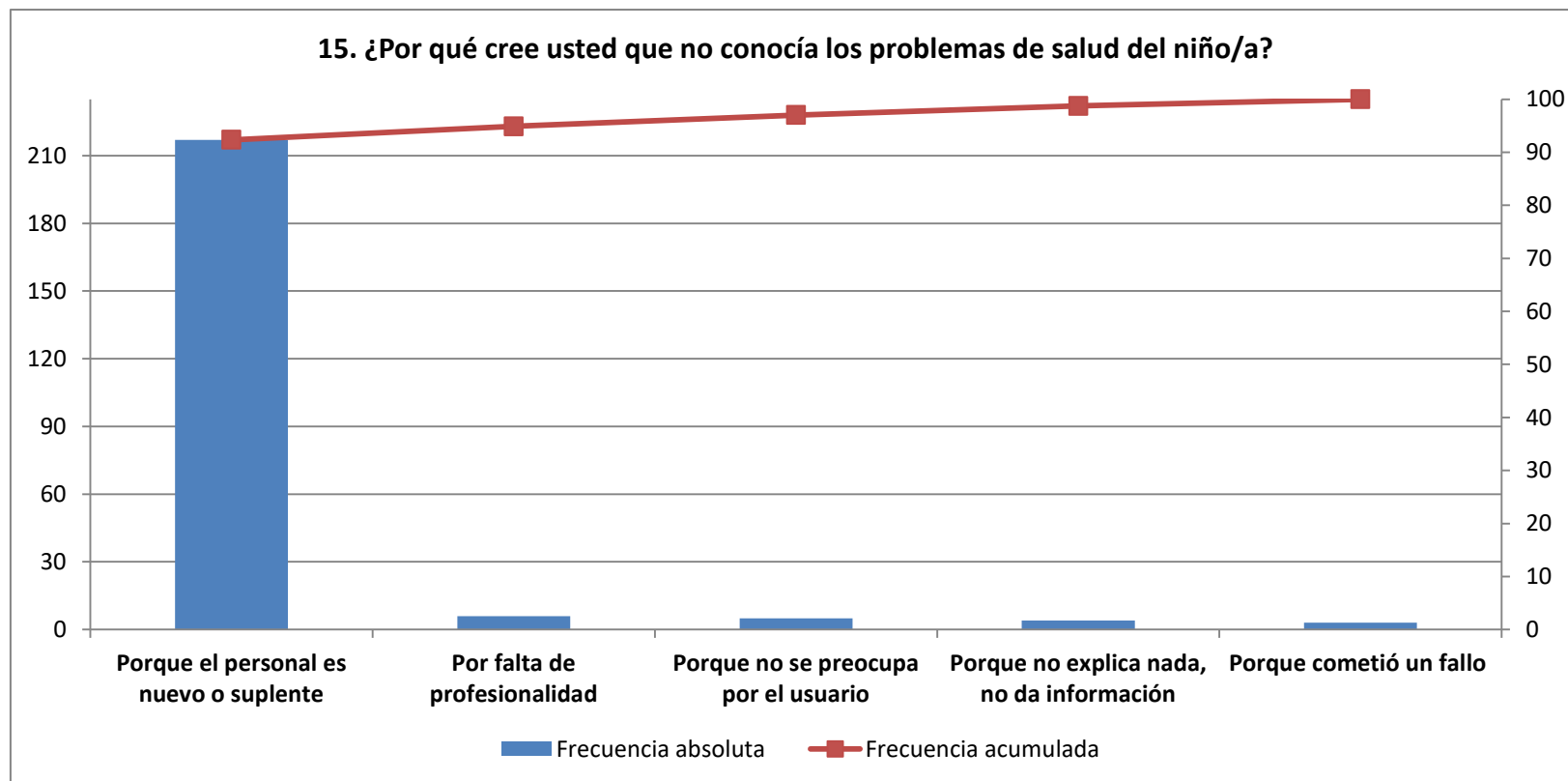
**14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud del niño/a?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	404	344	85,1	81,7	88,6
II	Cartagena	475	438	92,2	89,8	94,6
III	Lorca	294	273	92,9	89,9	95,8
IV	Noroeste	175	165	94,3	90,8	97,7
V	Altiplano	87	82	94,3	89,4	99,1
VI	Vega Media del Segura	436	399	91,5	88,9	94,1
VII	Murcia Este	353	309	87,5	84,1	91,0
VIII	Mar Menor	149	133	89,3	84,3	94,2
IX	Vega Alta del Segura	118	101	85,6	79,3	91,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.491</b>	<b>2.244</b>	<b>90,1</b>	<b>88,9</b>	<b>91,3</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambios constantes, no me conocen)		Por falta de profesionalidad		Porque no se preocupa/interesa por el usuario		Porque no explica nada, no da información		Porque cometió un fallo (diagnóstico, tratamiento, pruebas, no derivar a especialista, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	60	58	96,7	0	0,0	0	0,0	1	1,7	0	0,0
II Cartagena	37	30	81,1	2	5,4	1	2,7	1	2,7	1	2,7
III Lorca	21	19	90,5	1	4,8	1	4,8	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	10	7	70,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0
V Altiplano	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	37	31	83,8	0	0,0	1	2,7	1	2,7	1	2,7
VII Murcia Este	44	39	88,6	1	2,3	1	2,3	0	0,0	0	0,0
VIII Mar Menor	16	15	93,8	1	6,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	17	13	76,5	1	5,9	0	0,0	1	5,9	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>247</b>	<b>217</b>	<b>87,9</b>	<b>6</b>	<b>2,4</b>	<b>5</b>	<b>2,0</b>	<b>4</b>	<b>1,6</b>	<b>3</b>	<b>1,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=235

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	410	372	90,7	87,9	93,5
II	Cartagena	472	443	93,9	91,7	96,0
III	Lorca	293	265	90,4	87,1	93,8
IV	Noroeste	175	159	90,9	86,6	95,1
V	Altiplano	89	85	95,5	91,2	99,8
VI	Vega Media del Segura	439	411	93,6	91,3	95,9
VII	Murcia Este	352	322	91,5	88,6	94,4
VIII	Mar Menor	147	139	94,6	90,9	98,2
IX	Vega Alta del Segura	113	100	88,5	82,6	94,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.490</b>	<b>2.296</b>	<b>92,2</b>	<b>91,2</b>	<b>93,3</b>



**17. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a las personas, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo valora el trato que recibió el niño/a?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	419	401	95,7	93,8	97,6
II	Cartagena	480	461	96,0	94,3	97,8
III	Lorca	300	287	95,7	93,4	98,0
IV	Noroeste	180	173	96,1	93,3	98,9
V	Altiplano	89	86	96,6	92,9	100
VI	Vega Media del Segura	449	436	97,1	95,6	98,7
VII	Murcia Este	358	346	96,6	94,8	98,5
VIII	Mar Menor	149	145	97,3	94,7	100
IX	Vega Alta del Segura	120	106	88,3	82,6	94,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.544</b>	<b>2.441</b>	<b>96,0</b>	<b>95,2</b>	<b>96,7</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	344	328	95,3	93,1	97,6
II Cartagena	394	375	95,2	93,1	97,3
III Lorca	251	241	96,0	93,6	98,4
IV Noroeste	143	140	97,9	95,6	100
V Altiplano	71	69	97,2	93,3	100
VI Vega Media del Segura	355	349	98,3	97,0	99,7
VII Murcia Este	269	258	95,9	93,5	98,3
VIII Mar Menor	111	104	93,7	89,2	98,2
IX Vega Alta del Segura	99	96	97,0	93,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.037</b>	<b>1.960</b>	<b>96,2</b>	<b>95,4</b>	<b>97,0</b>

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	338	279	82,5	78,5	86,6	8,9	1,7
II Cartagena	392	327	83,4	79,7	87,1	8,9	1,8
III Lorca	246	215	87,4	83,3	91,5	9,0	1,3
IV Noroeste	143	125	87,4	82,0	92,8	9,0	1,7
V Altiplano	70	64	91,4	84,9	98,0	9,2	1,2
VI Vega Media del Segura	353	307	87,0	83,5	90,5	9,1	1,5
VII Murcia Este	269	224	83,3	78,8	87,7	8,9	1,7
VIII Mar Menor	111	100	90,1	84,5	95,6	9,1	1,2
IX Vega Alta del Segura	96	85	88,5	82,2	94,9	8,8	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.018</b>	<b>1.726</b>	<b>85,5</b>	<b>84,0</b>	<b>87,1</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

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

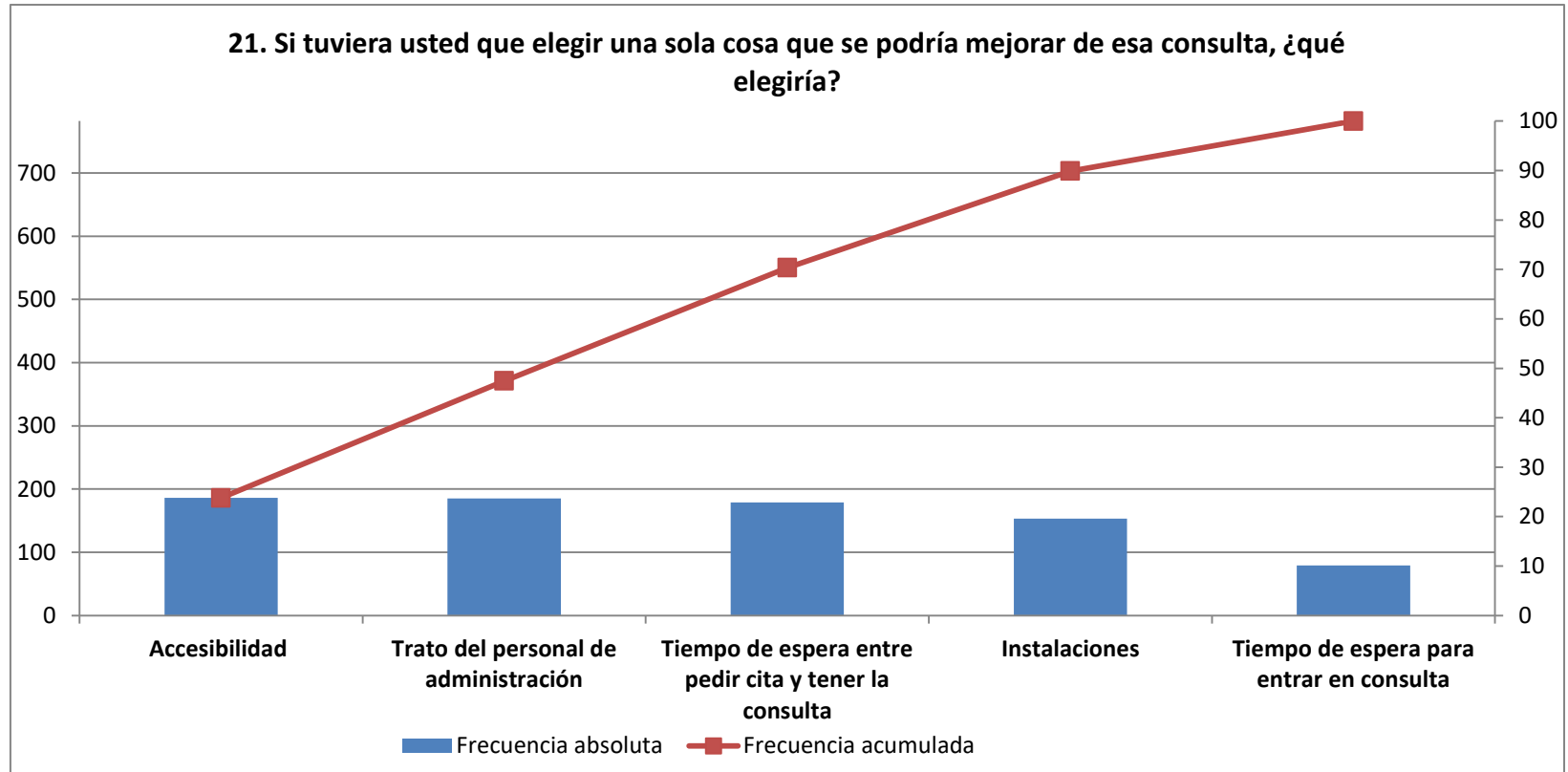
## 20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	419	284	67,8	63,3	72,3	7,9	2,0
II	Cartagena	479	338	70,6	66,5	74,6	8,1	2,0
III	Lorca	297	191	64,3	58,9	69,8	7,8	2,0
IV	Noroeste	180	128	71,1	64,5	77,7	8,1	1,8
V	Altiplano	90	64	71,1	61,7	80,5	8,2	1,5
VI	Vega Media del Segura	448	323	72,1	67,9	76,3	8,2	1,8
VII	Murcia Este	358	233	65,1	60,1	70,0	8,0	1,9
VIII	Mar Menor	149	99	66,4	58,9	74,0	8,0	1,8
IX	Vega Alta del Segura	120	83	69,2	60,9	77,4	8,1	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.540</b>	<b>1.743</b>	<b>68,6</b>	<b>66,8</b>	<b>70,4</b>	<b>8,0</b>	<b>1,9</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)		Trato del personal de administración		Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Tiempo de espera para entrar en consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	273	34	12,5	28	10,3	37	13,6	24	8,8	20	7,3
II Cartagena	263	35	13,3	28	10,6	30	11,4	30	11,4	14	5,3
III Lorca	191	18	9,4	27	14,1	20	10,5	19	9,9	20	10,5
IV Noroeste	104	12	11,5	12	11,5	7	6,7	10	9,6	6	5,8
V Altiplano	48	4	8,3	7	14,6	9	18,8	8	16,7	0	0,0
VI Vega Media del Segura	258	28	10,9	35	13,6	28	10,9	25	9,7	6	2,3
VII Murcia Este	207	33	15,9	28	13,5	24	11,6	22	10,6	6	2,9
VIII Mar Menor	85	10	11,8	10	11,8	14	16,5	4	4,7	3	3,5
IX Vega Alta del Segura	87	12	13,8	10	11,5	10	11,5	10	11,5	4	4,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.516</b>	<b>186</b>	<b>12,3</b>	<b>185</b>	<b>12,2</b>	<b>179</b>	<b>11,8</b>	<b>152</b>	<b>10,0</b>	<b>79</b>	<b>5,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=782

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	346	312	90,2	87,0	93,3
II	Cartagena	396	360	90,9	88,1	93,7
III	Lorca	252	232	92,1	88,7	95,4
IV	Noroeste	144	128	88,9	83,8	94,0
V	Altiplano	74	71	95,9	91,5	100
VI	Vega Media del Segura	359	342	95,3	93,1	97,5
VII	Murcia Este	272	250	91,9	88,7	95,2
VIII	Mar Menor	114	108	94,7	90,6	98,8
IX	Vega Alta del Segura	101	85	84,2	77,0	91,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.058</b>	<b>1.888</b>	<b>91,7</b>	<b>90,6</b>	<b>92,9</b>

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	341	244	71,6	66,8	76,3	8,2	2,3
II Cartagena	393	323	82,2	78,4	86,0	8,6	2,3
III Lorca	247	196	79,4	74,3	84,4	8,4	2,2
IV Noroeste	142	111	78,2	71,4	85,0	8,3	2,4
V Altiplano	74	56	75,7	65,9	85,5	8,4	2,1
VI Vega Media del Segura	355	285	80,3	76,1	84,4	8,6	2,0
VII Murcia Este	267	202	75,7	70,5	80,8	8,4	2,1
VIII Mar Menor	113	89	78,8	71,2	86,3	8,6	1,8
IX Vega Alta del Segura	99	71	71,7	62,8	80,6	7,7	2,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.031</b>	<b>1.577</b>	<b>77,6</b>	<b>75,8</b>	<b>79,5</b>	<b>8,4</b>	<b>2,2</b>

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



## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

<b>ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA</b>	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud	<b>72,7</b>	73,4	75,1	71,8	69,2	73,8	71,5	71,7	75,2	71,6
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	<b>8,3</b>	8,3	8,3	8,2	8,1	8,5	8,3	8,2	8,2	8,2
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	<b>74,9</b>	76,6	76,0	75,7	66,9	66,2	77,6	72,8	75,7	76,7
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	<b>76,3</b>	76,8	82,0	75,4	74,8	64,2	78,0	73,8	73,5	69,3
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	<b>96,0</b>	95,9	93,6	95,6	97,9	100	98,0	94,9	97,3	96,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	<b>84,1</b>	83,2	86,1	81,3	81,3	90,4	86,0	80,5	90,3	82,0
11. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta*	<b>70,2</b>	71,2	73,4	62,0	61,1	68,9	73,6	72,2	69,0	72,7
11bis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta (media)*	<b>8,1</b>	8,1	8,3	7,6	7,6	8,0	8,3	8,3	8,0	8,1
12. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	<b>94,2</b>	93,6	94,8	93,3	93,9	94,4	95,6	94,4	96,0	88,3
13. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que les atendió?	<b>93,9</b>	92,4	94,6	93,3	92,2	96,7	95,5	93,0	98,7	88,3
14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud del niño/a?	<b>90,1</b>	85,1	92,2	92,9	94,3	94,3	91,5	87,5	89,3	85,6
16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el niño/a?	<b>92,2</b>	90,7	93,9	90,4	90,9	95,5	93,6	91,5	94,6	88,5
17. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo valora el trato que recibió el niño/a?	<b>96,0</b>	95,7	96,0	95,7	96,1	96,6	97,1	96,6	97,3	88,3
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad del niño/a?*	<b>96,2</b>	95,3	95,2	96,0	97,9	97,2	98,3	95,9	93,7	97,0
19. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta?*	<b>85,5</b>	82,5	83,4	87,4	87,4	91,4	87,0	83,3	90,1	88,5
19bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta? (media)*	<b>9,0</b>	8,9	8,9	9,0	9,0	9,2	9,1	8,9	9,1	8,8
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	<b>68,6</b>	67,8	70,6	64,3	71,1	71,1	72,1	65,1	66,4	69,2
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	<b>8,0</b>	7,9	8,1	7,8	8,1	8,2	8,2	8,0	8,0	8,1
22. Si el niño/a tuviera que ser de nuevo atendido/a y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	<b>91,7</b>	90,2	90,9	92,1	88,9	95,9	95,3	91,9	94,7	84,2
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	<b>77,6</b>	71,6	82,2	79,4	78,2	75,7	80,3	75,7	78,8	71,7
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	<b>8,4</b>	8,2	8,6	8,4	8,3	8,4	8,6	8,4	8,6	7,7

### 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

\*La pregunta solo se realiza a usuarios/as atendidos/as de forma presencial en el centro de salud.

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

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