

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
ATENCIÓN PRIMARIA - ADULTOS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 1^{er} 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	12
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	48
Indicadores del Acuerdo de Gestión	49
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	50

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as de 14 años o más atendidos/as en la consulta de su médico de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud del 25 de abril al 27 de mayo de 2022. En el caso de no poder responder al cuestionario el 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 - 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, tipo de servicio (medicina familiar o enfermería) y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **3.400** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria para la consulta de medicina familiar y de enfermería, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Al cuestionario se ha incorporado una pregunta para saber la sensación de seguridad que había sentido el usuario en el centro y otra sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 81,9% de los casos. Del 18,1% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 67,2% se corresponden con consultas presenciales y el 32,8% con consultas telefónicas.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,1 minutos (5-15 minutos).

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA DE SALUD		Total Contestan
		n
I	Murcia Oeste	560
II	Cartagena	640
III	Lorca	400
IV	Noroeste	240
V	Altiplano	120
VI	Vega Media del Segura	600
VII	Murcia Este	480
VIII	Mar Menor	200
IX	Vega Alta del Segura	160
Servicio Murciano de Salud		3.400

Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	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 Murcia Oeste	560	23	4,1	38	6,8	138	24,6	175	31,3	186	33,2	53,5	20,9
II Cartagena	640	21	3,3	30	4,7	152	23,8	204	31,9	233	36,4	54,9	20,0
III Lorca	400	14	3,5	19	4,8	98	24,5	128	32,0	141	35,3	55,0	20,5
IV Noroeste	240	4	1,7	11	4,6	41	17,1	65	27,1	119	49,6	60,6	20,6
V Altiplano	120	6	5,0	4	3,3	32	26,7	36	30,0	42	35,0	55,7	21,2
VI Vega Media del Segura	600	19	3,2	33	5,5	136	22,7	176	29,3	236	39,3	55,9	20,7
VII Murcia Este	480	22	4,6	19	4,0	114	23,8	140	29,2	185	38,5	55,2	21,2
VIII Mar Menor	200	9	4,5	12	6,0	39	19,5	87	43,5	53	26,5	53,3	19,4
IX Vega Alta del Segura	160	4	2,5	2	1,3	44	27,5	53	33,1	57	35,6	56,6	19,1
Servicio Murciano de Salud	3.400	122	3,6	168	4,9	794	23,4	1.064	31,3	1.252	36,8	55,3	20,6

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	93	0	0,0	17	18,3	65	69,9	11	11,8	54,9	11,8
II Cartagena	129	1	0,8	25	19,4	72	55,8	31	24,0	55,7	13,0
III Lorca	71	1	1,4	12	16,9	45	63,4	13	18,3	53,8	11,6
IV Noroeste	44	0	0,0	2	4,5	22	50,0	20	45,5	62,1	9,0
V Altiplano	18	0	0,0	3	16,7	11	61,1	4	22,2	57,3	12,3
VI Vega Media del Segura	103	0	0,0	17	16,5	67	65,0	19	18,4	55,9	12,7
VII Murcia Este	97	1	1,0	15	15,5	58	59,8	23	23,7	55,9	11,2
VIII Mar Menor	29	0	0,0	5	17,2	19	65,5	5	17,2	53,6	9,9
IX Vega Alta del Segura	28	0	0,0	3	10,7	19	67,9	6	21,4	57,5	10,0
Servicio Murciano de Salud	612	3	0,5	99	16,2	378	61,8	132	21,6	55,9	11,9

Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	560	217	38,8	343	61,3
II Cartagena	640	267	41,7	373	58,3
III Lorca	400	176	44,0	224	56,0
IV Noroeste	240	104	43,3	136	56,7
V Altiplano	120	35	29,2	85	70,8
VI Vega Media del Segura	600	249	41,5	351	58,5
VII Murcia Este	480	203	42,3	277	57,7
VIII Mar Menor	200	80	40,0	120	60,0
IX Vega Alta del Segura	160	60	37,5	100	62,5
Servicio Murciano de Salud	3.400	1.391	40,9	2.009	59,1

Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	93	44	47,3	49	52,7
II Cartagena	129	55	42,6	74	57,4
III Lorca	71	26	36,6	45	63,4
IV Noroeste	44	13	29,5	31	70,5
V Altiplano	18	8	44,4	10	55,6
VI Vega Media del Segura	105	34	32,4	71	67,6
VII Murcia Este	97	38	39,2	59	60,8
VIII Mar Menor	29	15	51,7	14	48,3
IX Vega Alta del Segura	28	13	46,4	15	53,6
Servicio Murciano de Salud	614	246	40,1	368	59,9

Estudios del usuario/a

ÁREA DE SALUD		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	530	209	39,4	321	60,6
II	Cartagena	608	290	47,7	318	52,3
III	Lorca	381	165	43,3	216	56,7
IV	Noroeste	238	132	55,5	106	44,5
V	Altiplano	114	59	51,8	55	48,2
VI	Vega Media del Segura	574	258	44,9	316	55,1
VII	Murcia Este	457	195	42,7	262	57,3
VIII	Mar Menor	188	76	40,4	112	59,6
IX	Vega Alta del Segura	154	80	51,9	74	48,1
Servicio Murciano de Salud		3.244	1.464	45,1	1.780	54,9

*Se excluyen del análisis a usuarios/as menores de 16 años

Estudios del informante

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	92	31	33,7	61	66,3
II	Cartagena	128	38	29,7	90	70,3
III	Lorca	71	23	32,4	48	67,6
IV	Noroeste	44	16	36,4	28	63,6
V	Altiplano	18	9	50,0	9	50,0
VI	Vega Media del Segura	103	29	28,2	74	71,8
VII	Murcia Este	97	43	44,3	54	55,7
VIII	Mar Menor	29	11	37,9	18	62,1
IX	Vega Alta del Segura	28	9	32,1	19	67,9
Servicio Murciano de Salud		610	209	34,3	401	65,7

Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	560	539	96,3	21	3,8
II Cartagena	640	589	92,0	51	8,0
III Lorca	400	375	93,8	25	6,3
IV Noroeste	240	236	98,3	4	1,7
V Altiplano	120	114	95,0	6	5,0
VI Vega Media del Segura	600	570	95,0	30	5,0
VII Murcia Este	480	452	94,2	28	5,8
VIII Mar Menor	199	172	86,4	27	13,6
IX Vega Alta del Segura	160	152	95,0	8	5,0
Servicio Murciano de Salud	3.399	3.199	94,1	200	5,9

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	550	181	32,9	33	6,0	120	21,8	216	39,3
II	Cartagena	620	187	30,2	45	7,3	154	24,8	234	37,7
III	Lorca	394	127	32,2	20	5,1	85	21,6	162	41,1
IV	Noroeste	234	89	38,0	18	7,7	47	20,1	80	34,2
V	Altiplano	117	38	32,5	7	6,0	34	29,1	38	32,5
VI	Vega Media del Segura	589	182	30,9	35	5,9	133	22,6	239	40,6
VII	Murcia Este	467	155	33,2	25	5,4	97	20,8	190	40,7
VIII	Mar Menor	195	52	26,7	12	6,2	50	25,6	81	41,5
IX	Vega Alta del Segura	158	53	33,5	9	5,7	40	25,3	56	35,4
Servicio Murciano de Salud		3.324	1.064	32,0	204	6,1	760	22,9	1.296	39,0

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	520	384	73,8	70,1	77,6	8,1	2,4
II	Cartagena	577	392	67,9	64,1	71,7	7,8	2,6
III	Lorca	371	264	71,2	66,5	75,8	7,8	2,5
IV	Noroeste	219	153	69,9	63,8	75,9	7,9	2,5
V	Altiplano	106	71	67,0	58,0	75,9	7,8	2,7
VI	Vega Media del Segura	548	380	69,3	65,5	73,2	8,0	2,3
VII	Murcia Este	438	322	73,5	69,4	77,6	8,0	2,5
VIII	Mar Menor	179	146	81,6	75,9	87,2	8,6	1,9
IX	Vega Alta del Segura	149	99	66,4	58,9	74,0	7,6	2,8
Servicio Murciano de Salud		3.107	2.211	71,2	69,6	72,8	8,0	2,5

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
	n	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	552	350	63,4	140	25,4	62	11,2
II Cartagena	632	419	66,3	147	23,3	66	10,4
III Lorca	396	249	62,9	100	25,3	47	11,9
IV Noroeste	237	158	66,7	50	21,1	29	12,2
V Altiplano	118	78	66,1	21	17,8	19	16,1
VI Vega Media del Segura	591	389	65,8	144	24,4	58	9,8
VII Murcia Este	474	299	63,1	127	26,8	48	10,1
VIII Mar Menor	195	134	68,7	42	21,5	19	9,7
IX Vega Alta del Segura	158	106	67,1	37	23,4	15	9,5
Servicio Murciano de Salud	3.353	2.182	65,1	808	24,1	363	10,8

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	560	352	62,9	208	37,1
II Cartagena	640	393	61,4	247	38,6
III Lorca	400	265	66,3	135	33,8
IV Noroeste	240	154	64,2	86	35,8
V Altiplano	120	73	60,8	47	39,2
VI Vega Media del Segura	600	384	64,0	216	36,0
VII Murcia Este	480	282	58,8	198	41,3
VIII Mar Menor	200	143	71,5	57	28,5
IX Vega Alta del Segura	160	114	71,3	46	28,8
Servicio Murciano de Salud	3.400	2.160	63,5	1.240	36,5

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	328	259	79,0	74,6	83,4
II Cartagena	360	298	82,8	78,9	86,7
III Lorca	252	198	78,6	73,5	83,6
IV Noroeste	147	113	76,9	70,1	83,7
V Altiplano	66	53	80,3	70,7	89,9
VI Vega Media del Segura	359	279	77,7	73,4	82,0
VII Murcia Este	259	202	78,0	72,9	83,0
VIII Mar Menor	130	108	83,1	76,6	89,5
IX Vega Alta del Segura	108	83	76,9	68,9	84,8
Servicio Murciano de Salud	2.009	1.593	79,3	77,5	81,1

*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	331	251	75,8	71,2	80,4
II	Cartagena	362	274	75,7	71,3	80,1
III	Lorca	248	171	69,0	63,2	74,7
IV	Noroeste	151	107	70,9	63,6	78,1
V	Altiplano	67	51	76,1	65,9	86,3
VI	Vega Media del Segura	358	272	76,0	71,6	80,4
VII	Murcia Este	260	197	75,8	70,6	81,0
VIII	Mar Menor	130	104	80,0	73,1	86,9
IX	Vega Alta del Segura	109	79	72,5	64,1	80,9
Servicio Murciano de Salud		2.016	1.506	74,7	72,8	76,6

*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	342	331	96,8	94,9	98,7
II	Cartagena	385	363	94,3	92,0	96,6
III	Lorca	260	239	91,9	88,6	95,2
IV	Noroeste	153	144	94,1	90,4	97,8
V	Altiplano	72	67	93,1	87,2	98,9
VI	Vega Media del Segura	375	360	96,0	94,0	98,0
VII	Murcia Este	272	255	93,8	90,9	96,6
VIII	Mar Menor	143	131	91,6	87,1	96,2
IX	Vega Alta del Segura	113	110	97,3	94,4	100
Servicio Murciano de Salud		2.115	2.000	94,6	93,6	95,5

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

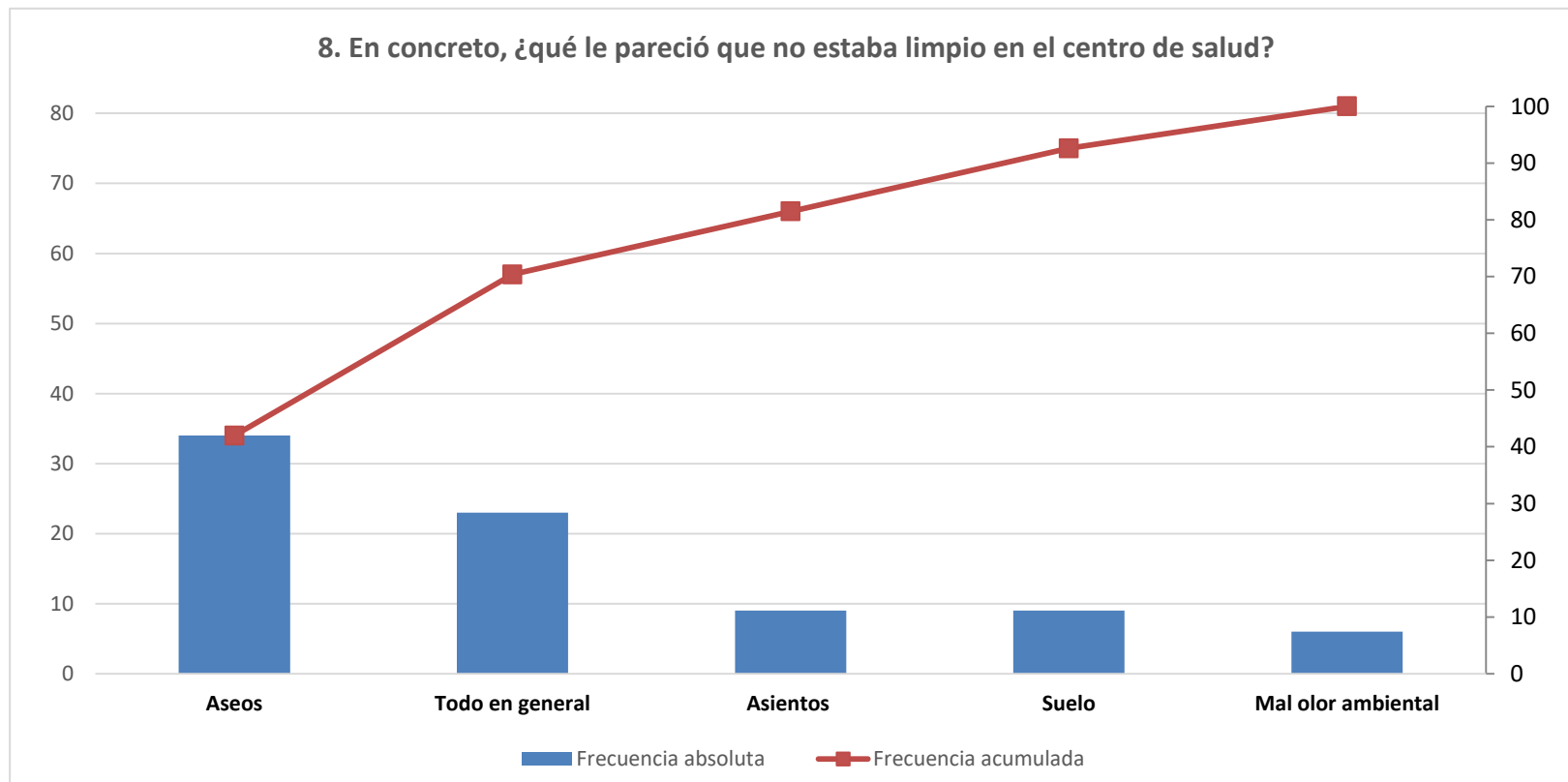
8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Aseos		Todo en general		Asientos		Suelo		Mal olor ambiental	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	10	3	30,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0	3	30,0
II Cartagena	20	7	35,0	5	25,0	2	10,0	2	10,0	0	0,0
III Lorca	18	6	33,3	5	27,8	1	5,6	2	11,1	0	0,0
IV Noroeste	6	2	33,3	2	33,3	1	16,7	1	16,7	0	0,0
V Altiplano	4	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	12	4	33,3	3	25,0	1	8,3	1	8,3	1	8,3
VII Murcia Este	14	4	28,6	3	21,4	2	14,3	1	7,1	1	7,1
VIII Mar Menor	12	6	50,0	1	8,3	1	8,3	1	8,3	1	8,3
IX Vega Alta del Segura	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	99	34	34,3	23	23,2	9	9,1	9	9,1	6	6,1

*Esta pregunta solo se realiza a usuarios/as atendidos/as 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= 81

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	347	260	74,9	70,4	79,5
II	Cartagena	387	306	79,1	75,0	83,1
III	Lorca	263	207	78,7	73,8	83,7
IV	Noroeste	151	103	68,2	60,8	75,6
V	Altiplano	71	56	78,9	69,4	88,4
VI	Vega Media del Segura	381	303	79,5	75,5	83,6
VII	Murcia Este	280	225	80,4	75,7	85,0
VIII	Mar Menor	142	106	74,6	67,5	81,8
IX	Vega Alta del Segura	112	95	84,8	78,2	91,5
Servicio Murciano de Salud		2.134	1.661	77,8	76,1	79,6

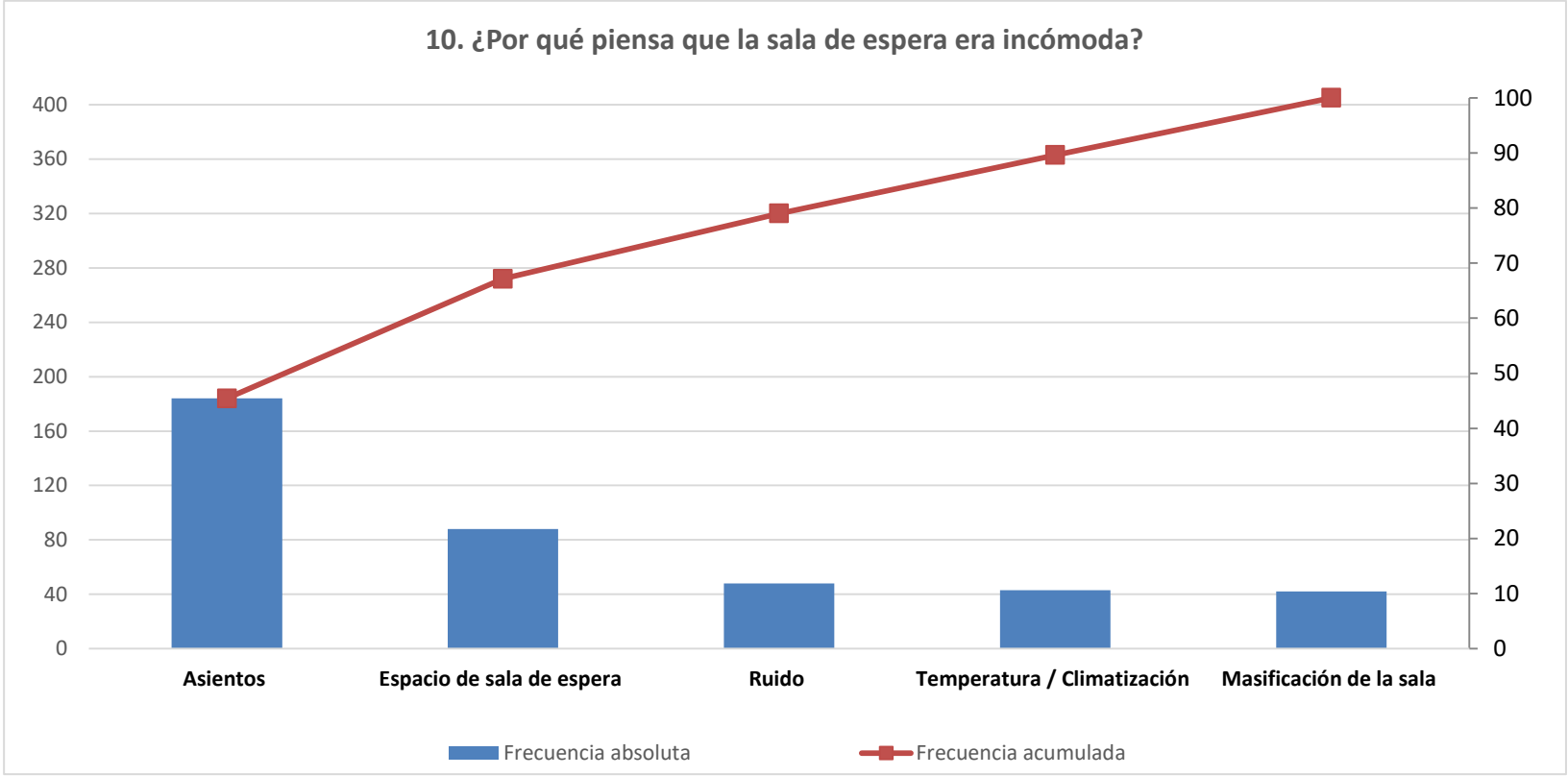
*Esta pregunta solo se realiza a usuarios/as atendidos/as de forma presencial en el centro de salud.

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)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	87	35	40,2	21	24,1	8	9,2	6	6,9	5	5,7
II Cartagena	79	30	38,0	12	15,2	9	11,4	14	17,7	4	5,1
III Lorca	56	22	39,3	11	19,6	3	5,4	3	5,4	11	19,6
IV Noroeste	48	19	39,6	5	10,4	5	10,4	3	6,3	5	10,4
V Altiplano	15	8	53,3	0	0,0	0	0,0	2	13,3	4	26,7
VI Vega Media del Segura	77	30	39,0	16	20,8	9	11,7	8	10,4	7	9,1
VII Murcia Este	55	20	36,4	13	23,6	6	10,9	3	5,5	3	5,5
VIII Mar Menor	35	13	37,1	7	20,0	5	14,3	3	8,6	3	8,6
IX Vega Alta del Segura	16	7	43,8	3	18,8	3	18,8	1	6	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	468	184	39,3	88	18,8	48	10,3	43	9,2	42	9,0

*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= 405

11M. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su médico de familia*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	160	106	66,3	58,9	73,6	8,0	2,4
II Cartagena	174	101	58,0	50,7	65,4	7,6	2,6
III Lorca	122	66	54,1	45,3	62,9	7,6	2,7
IV Noroeste	72	44	61,1	49,9	72,4	7,9	2,7
V Altiplano	30	18	60,0	42,5	77,5	7,8	2,6
VI Vega Media del Segura	165	126	76,4	69,9	82,8	7,9	2,3
VII Murcia Este	117	65	55,6	46,6	64,6	7,9	2,5
VIII Mar Menor	70	41	58,6	47,0	70,1	8,3	2,1
IX Vega Alta del Segura	51	32	62,7	49,5	76,0	7,2	2,9
Servicio Murciano de Salud	961	599	62,3	59,3	65,4	7,8	2,5

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

11E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su enfermera*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	185	127	68,6	62,0	75,3	7,7	2,1
II	Cartagena	213	151	70,9	64,8	77,0	7,5	2,1
III	Lorca	141	95	67,4	59,6	75,1	7,3	2,4
IV	Noroeste	80	48	60,0	49,3	70,7	7,7	2,0
V	Altiplano	42	27	64,3	49,8	78,8	7,2	2,7
VI	Vega Media del Segura	217	156	71,9	65,9	77,9	8,3	1,9
VII	Murcia Este	154	112	72,7	65,7	79,8	7,3	2,4
VIII	Mar Menor	72	53	73,6	63,4	83,8	7,3	2,5
IX	Vega Alta del Segura	57	42	73,7	62,3	85,1	7,6	2,2
Servicio Murciano de Salud		1.161	811	69,9	67,2	72,5	8,1	2,0

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

12M. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su médico?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	279	261	93,5	90,7	96,4
II	Cartagena	320	297	92,8	90,0	95,6
III	Lorca	200	193	96,5	94,0	99,0
IV	Noroeste	120	117	97,5	94,7	100
V	Altiplano	60	57	95,0	89,5	100
VI	Vega Media del Segura	300	282	94,0	91,3	96,7
VII	Murcia Este	237	222	93,7	90,6	96,8
VIII	Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Vega Alta del Segura	79	74	93,7	88,3	99,0
Servicio Murciano de Salud		1.695	1.598	94,3	93,2	95,4

12E. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermera?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	279	264	94,6	92,0	97,3
II	Cartagena	320	300	93,8	91,1	96,4
III	Lorca	200	187	93,5	90,1	96,9
IV	Noroeste	120	116	96,7	93,5	99,9
V	Altiplano	60	52	86,7	78,1	95,3
VI	Vega Media del Segura	299	289	96,7	94,6	98,7
VII	Murcia Este	240	233	97,1	95,0	99,2
VIII	Mar Menor	99	94	94,9	90,6	99,3
IX	Vega Alta del Segura	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		1.697	1.610	94,9	93,8	95,9

13M. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su médico de familia?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	277	254	91,7	88,4	94,9
II	Cartagena	319	301	94,4	91,8	96,9
III	Lorca	200	194	97,0	94,6	99,4
IV	Noroeste	119	110	92,4	87,7	97,2
V	Altiplano	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	Vega Media del Segura	299	281	94,0	91,3	96,7
VII	Murcia Este	238	221	92,9	89,6	96,1
VIII	Mar Menor	99	94	94,9	90,6	99,3
IX	Vega Alta del Segura	80	74	92,5	86,7	98,3
Servicio Murciano de Salud		1.691	1.585	93,7	92,6	94,9

13E. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su enfermera?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	278	266	95,7	93,3	98,1
II	Cartagena	317	300	94,6	92,2	97,1
III	Lorca	200	195	97,5	95,3	99,7
IV	Noroeste	119	114	95,8	92,2	99,4
V	Altiplano	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	Vega Media del Segura	300	290	96,7	94,6	98,7
VII	Murcia Este	240	232	96,7	94,4	98,9
VIII	Mar Menor	100	93	93,0	88,0	98,0
IX	Vega Alta del Segura	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		1.694	1.623	95,8	94,9	96,8

14M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	268	226	84,3	80,0	88,7
II	Cartagena	308	261	84,7	80,7	88,8
III	Lorca	194	180	92,8	89,1	96,4
IV	Noroeste	119	104	87,4	81,4	93,4
V	Altiplano	59	51	86,4	77,7	95,2
VI	Vega Media del Segura	291	240	82,5	78,1	86,8
VII	Murcia Este	233	197	84,5	79,9	89,2
VIII	Mar Menor	98	89	90,8	85,1	96,5
IX	Vega Alta del Segura	77	68	88,3	81,1	95,5
Servicio Murciano de Salud		1.647	1.416	86,0	84,3	87,7

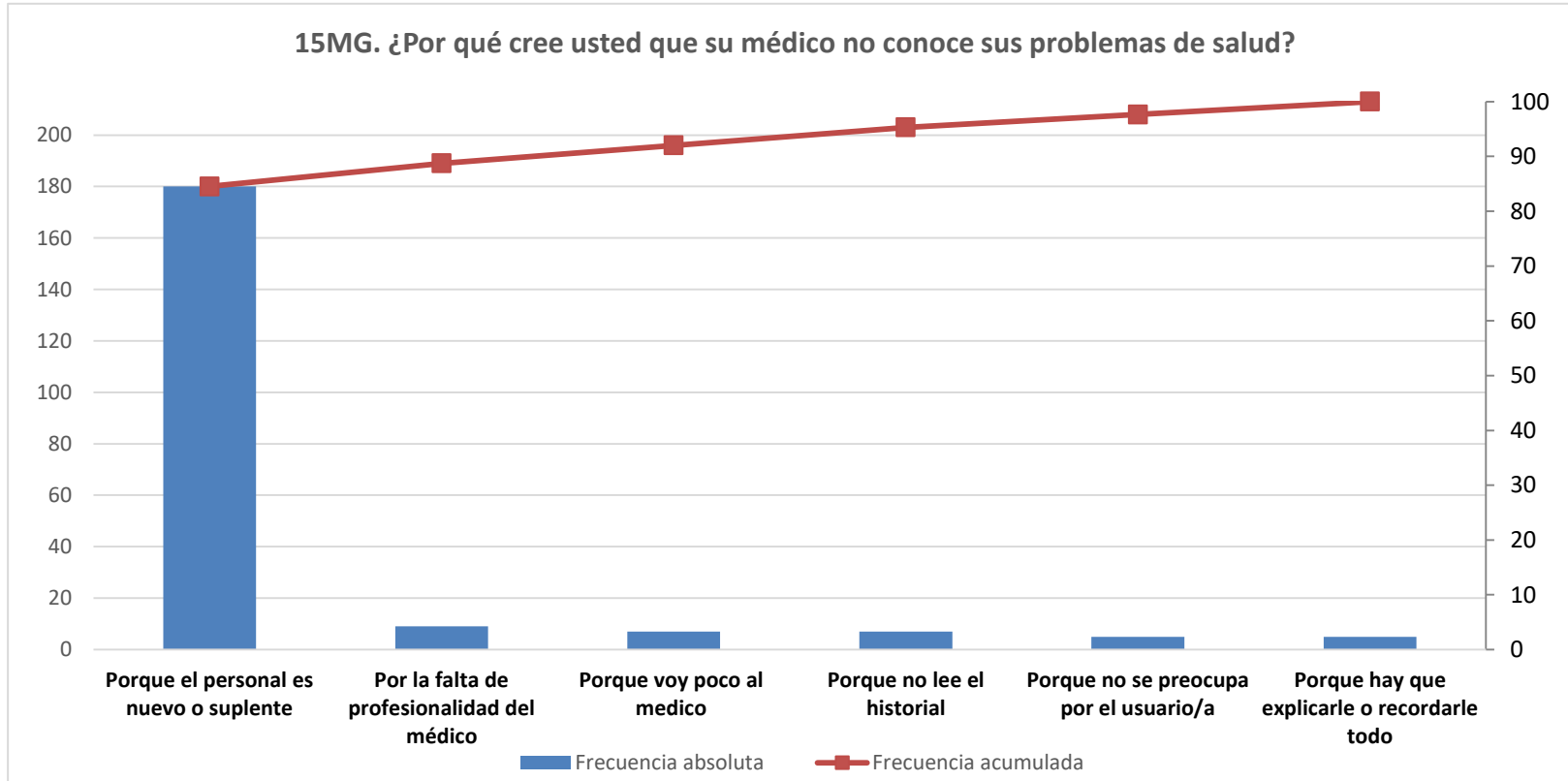
14E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	260	206	79,2	74,3	84,2
II	Cartagena	297	251	84,5	80,4	88,6
III	Lorca	190	165	86,8	82,0	91,6
IV	Noroeste	116	100	86,2	79,9	92,5
V	Altiplano	58	47	81,0	70,9	91,1
VI	Vega Media del Segura	287	241	84,0	79,7	88,2
VII	Murcia Este	225	190	84,4	79,7	89,2
VIII	Mar Menor	91	85	93,4	88,3	98,5
IX	Vega Alta del Segura	75	68	90,7	84,1	97,3
Servicio Murciano de Salud		1.599	1.353	84,6	82,8	86,4

15M. ¿Por qué cree usted que su médico no conoce sus problemas de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambio constante de médico, no me conoce)		Por la falta de profesionalidad del médico, falta de conocimientos, no derivar al especialista		Porque voy poco al médico (vacunación, extracción de sangre, etc)		Porque no lee el historial		Porque no se preocupa por el usuario/a		Porque hay que explicarle o recordarle todo	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	42	32	76,2	2	4,8	1	2,4	2	4,8	1	2,4	1	2,4
II Cartagena	46	43	93,5	0	0,0	2	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III Lorca	14	12	85,7	1	7,1	1	7,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	14	8	57,1	0	0,0	0	0,0	2	14,3	0	0,0	1	7,1
V Altiplano	8	4	50,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5
VI Vega Media del Segura	51	42	82,4	4	7,8	1	2,0	1	2,0	1	2,0	0	0,0
VII Murcia Este	35	25	71,4	1	2,9	1	2,9	2	5,7	3	8,6	1	2,9
VIII Mar Menor	8	6	75,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	9	8	88,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	11,1
Servicio Murciano de Salud	227	180	79,3	9	4,0	7	3,1	7	3,1	5	2,2	5	2,2

Se especifican los incumplimientos más citados

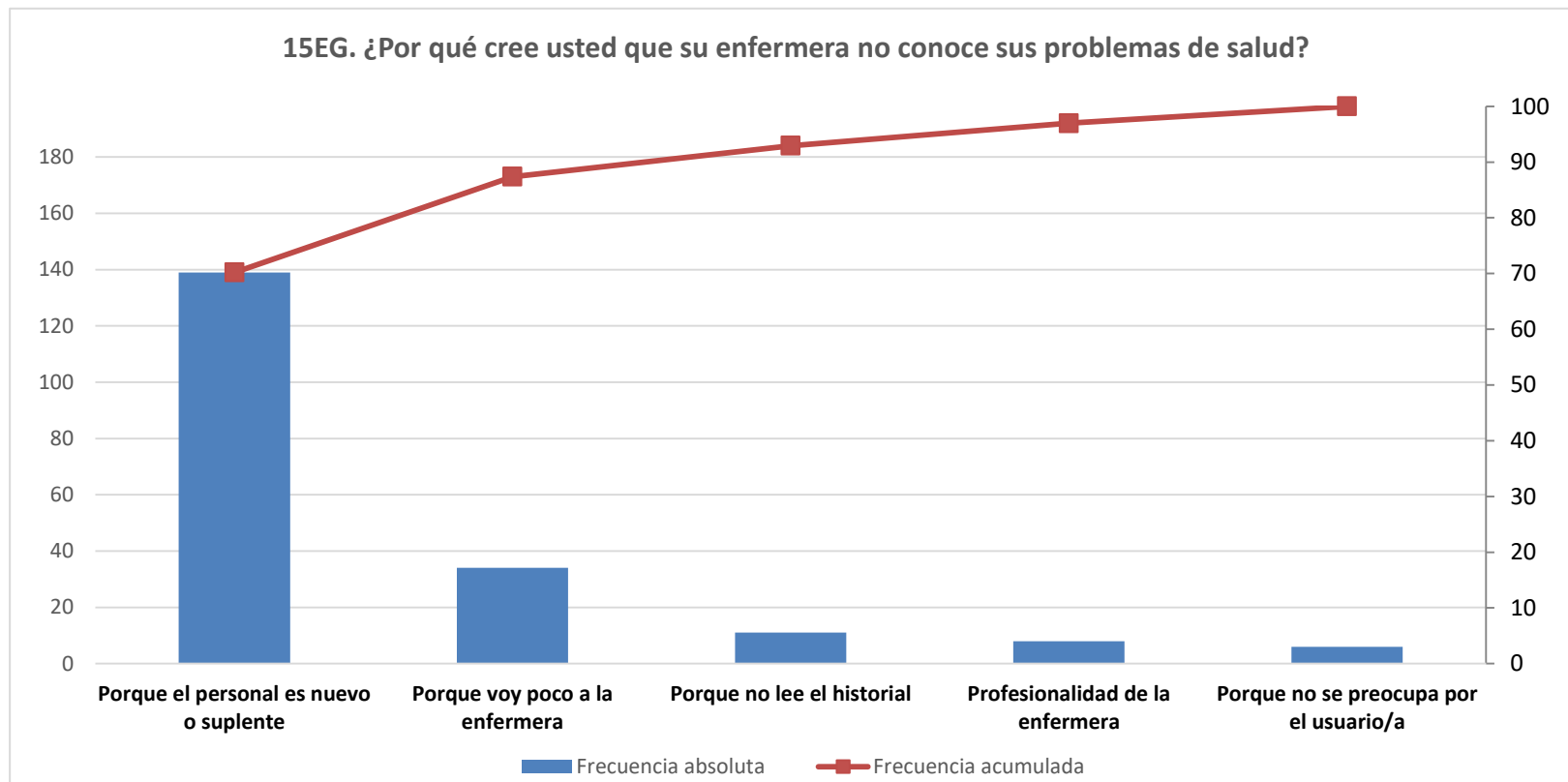


n= 213

15E. ¿Por qué cree usted que su enfermera no conoce sus problemas de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambio constante de enfermera, no me conoce)		Porque voy poco a la enfermera (vacunación, extracción de sangre, etc)		Porque no lee el historial		Por falta de profesionalidad de la enfermera, falta de conocimientos		Porque no se preocupa por el usuario/a	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	50	25	50,0	9	18,0	4	8,0	1	2,0	3	6,0
II Cartagena	42	29	69,0	6	14,3	2	4,8	2	4,8	0	0,0
III Lorca	21	18	85,7	3	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	14	9	64,3	3	21,4	0	0,0	0	0,0	1	7,1
V Altiplano	9	7	77,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	11,1
VI Vega Media del Segura	43	30	69,8	5	11,6	2	4,7	2	4,7	0	0,0
VII Murcia Este	30	15	50,0	5	16,7	1	3,3	3	10,0	1	3,3
VIII Mar Menor	6	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	220	139	63,2	34	15,5	11	5,0	8	3,6	6	2,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 198

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	276	251	90,9	87,6	94,3
II	Cartagena	309	286	92,6	89,6	95,5
III	Lorca	197	185	93,9	90,6	97,2
IV	Noroeste	118	108	91,5	86,5	96,6
V	Altiplano	59	57	96,6	92,0	100
VI	Vega Media del Segura	284	265	93,3	90,4	96,2
VII	Murcia Este	234	214	91,5	87,9	95,0
VIII	Mar Menor	99	90	90,9	85,2	96,6
IX	Vega Alta del Segura	76	71	93,4	87,8	99,0
Servicio Murciano de Salud		1.652	1.527	92,4	91,2	93,7

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	267	247	92,5	89,4	95,7
II	Cartagena	294	278	94,6	92,0	97,2
III	Lorca	188	182	96,8	94,3	99,3
IV	Noroeste	114	105	92,1	87,2	97,1
V	Altiplano	55	51	92,7	85,9	99,6
VI	Vega Media del Segura	274	261	95,3	92,7	97,8
VII	Murcia Este	219	205	93,6	90,4	96,8
VIII	Mar Menor	95	89	93,7	88,8	98,6
IX	Vega Alta del Segura	76	69	90,8	84,3	97,3
Servicio Murciano de Salud		1.582	1.487	94,0	92,8	95,2

17M. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato que recibió de su médico?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	278	260	93,5	90,6	96,4
II	Cartagena	319	303	95,0	92,6	97,4
III	Lorca	200	189	94,5	91,3	97,7
IV	Noroeste	120	112	93,3	88,9	97,8
V	Altiplano	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	Vega Media del Segura	300	284	94,7	92,1	97,2
VII	Murcia Este	239	230	96,2	93,8	98,6
VIII	Mar Menor	100	97	97,0	93,7	100
IX	Vega Alta del Segura	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		1.696	1.608	94,8	93,8	95,9

17E. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato que recibió de su enfermera?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	279	265	95,0	92,4	97,5
II	Cartagena	320	307	95,9	93,8	98,1
III	Lorca	200	195	97,5	95,3	99,7
IV	Noroeste	120	118	98,3	96,0	100
V	Altiplano	60	58	96,7	92,1	100
VI	Vega Media del Segura	300	282	94,0	91,3	96,7
VII	Murcia Este	239	227	95,0	92,2	97,7
VIII	Mar Menor	99	92	92,9	87,9	98,0
IX	Vega Alta del Segura	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		1.697	1.621	95,5	94,5	96,5

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	342	313	91,5	88,6	94,5
II Cartagena	384	358	93,2	90,7	95,7
III Lorca	262	251	95,8	93,4	98,2
IV Noroeste	150	135	90,0	85,2	94,8
V Altiplano	73	66	90,4	83,7	97,2
VI Vega Media del Segura	377	346	91,8	89,0	94,6
VII Murcia Este	273	254	93,0	90,0	96,1
VIII Mar Menor	137	130	94,9	91,2	98,6
IX Vega Alta del Segura	108	101	93,5	88,9	98,2
Servicio Murciano de Salud	2.106	1.954	92,8	91,7	93,9

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	349	293	84,0	80,1	87,8	8,8	1,7
II Cartagena	389	328	84,3	80,7	87,9	8,9	1,6
III Lorca	263	227	86,3	82,2	90,5	9,0	1,3
IV Noroeste	149	113	75,8	69,0	82,7	8,7	1,7
V Altiplano	73	64	87,7	80,1	95,2	8,9	1,3
VI Vega Media del Segura	376	326	86,7	83,3	90,1	8,9	1,6
VII Murcia Este	277	226	81,6	77,0	86,2	8,9	1,6
VIII Mar Menor	143	118	82,5	76,3	88,7	8,9	1,6
IX Vega Alta del Segura	112	94	83,9	77,1	90,7	8,7	1,8
Servicio Murciano de Salud	2.131	1.789	84,0	82,4	85,5	8,9	1,6

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

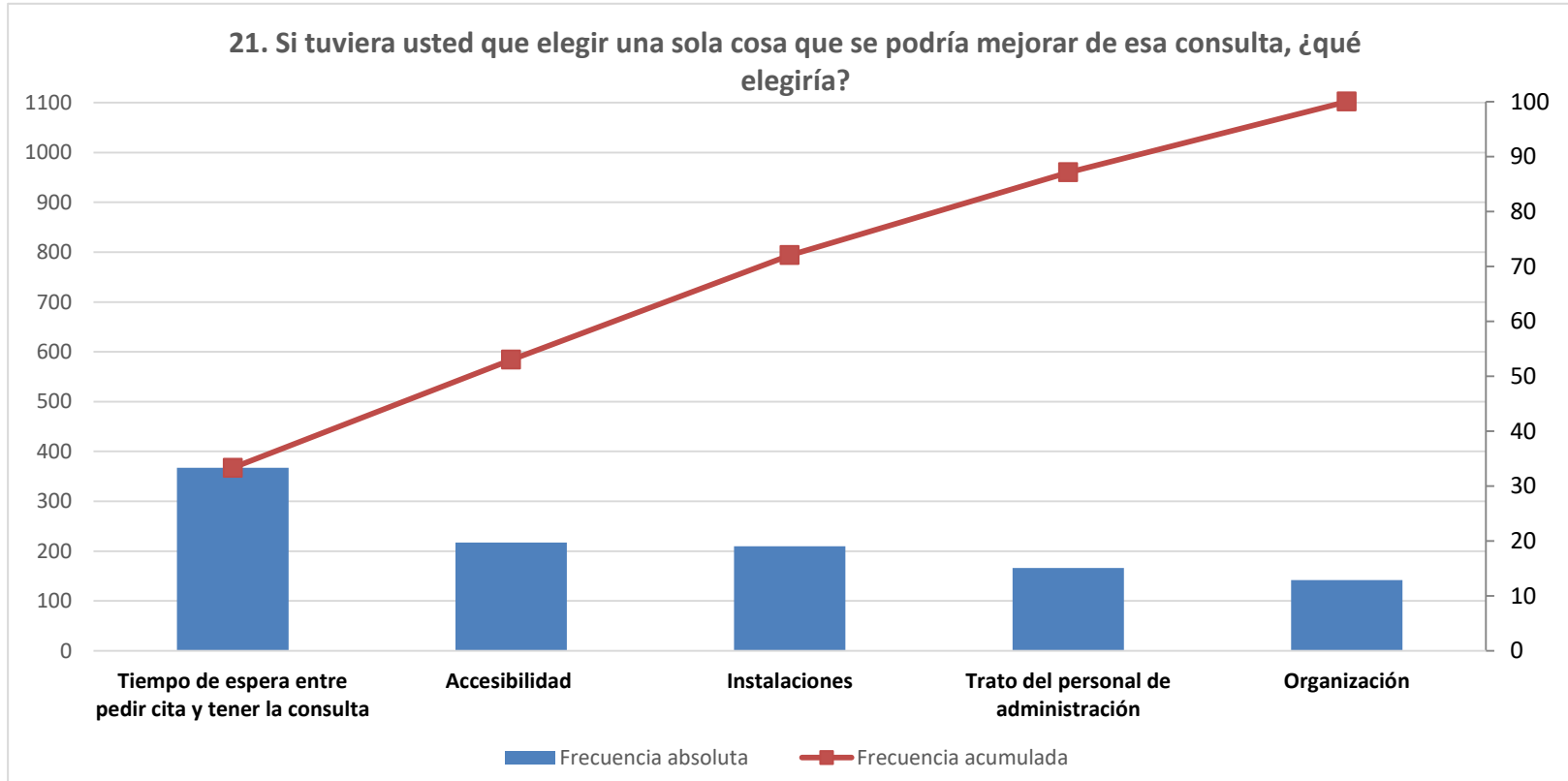
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	559	442	79,1	75,7	82,4	8,5	1,8
II	Cartagena	635	477	75,1	71,8	78,5	8,3	1,9
III	Lorca	399	309	77,4	73,3	81,5	8,4	1,9
IV	Noroeste	238	179	75,2	69,7	80,7	8,3	1,7
V	Altiplano	119	84	70,6	62,4	78,8	8,2	1,8
VI	Vega Media del Segura	597	455	76,2	72,8	79,6	8,4	1,9
VII	Murcia Este	476	354	74,4	70,4	78,3	8,2	2,0
VIII	Mar Menor	197	152	77,2	71,3	83,0	8,4	1,7
IX	Vega Alta del Segura	157	107	68,2	60,9	75,4	7,9	2,3
Servicio Murciano de Salud		3.377	2.559	75,8	74,3	77,2	8,3	1,9

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	Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)		Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Trato del personal de administración		Organización (cambios de personal, disminuir pacientes por profesional, sustituciones, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	306	58	19,0	24	7,8	46	15,0	26	8,5	26	8,5
II Cartagena	360	81	22,5	52	14,4	35	9,7	29	8,1	25	6,9
III Lorca	239	48	20,1	18	7,5	21	8,8	19	7,9	19	7,9
IV Noroeste	150	28	18,7	18	12,0	18	12,0	12	8,0	11	7,3
V Altiplano	59	10	16,9	4	6,8	5	8,5	5	8,5	5	8,5
VI Vega Media del Segura	311	54	17,4	34	10,9	35	11,3	31	10,0	30	9,6
VII Murcia Este	268	50	18,7	41	15,3	27	10,1	27	10,1	15	5,6
VIII Mar Menor	104	21	20,2	11	10,6	11	10,6	5	4,8	6	5,8
IX Vega Alta del Segura	100	17	17,0	15	15,0	12	12,0	12	12,0	5	5,0
Servicio Murciano de Salud	1.897	367	19,3	217	11,4	210	11,1	166	8,8	142	7,5

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 1.102

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	350	329	94,0	91,5	96,5
II	Cartagena	390	367	94,1	91,8	96,4
III	Lorca	264	250	94,7	92,0	97,4
IV	Noroeste	150	143	95,3	92,0	98,7
V	Altiplano	72	70	97,2	93,4	100
VI	Vega Media del Segura	382	358	93,7	91,3	96,2
VII	Murcia Este	282	254	90,1	86,6	93,6
VIII	Mar Menor	141	131	92,9	88,7	97,1
IX	Vega Alta del Segura	114	104	91,2	86,0	96,4
Servicio Murciano de Salud		2.145	2.006	93,5	92,5	94,6

*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	346	259	74,9	70,3	79,4	8,3	2,3
II Cartagena	383	293	76,5	72,3	80,7	8,4	2,2
III Lorca	260	203	78,1	73,0	83,1	8,6	1,9
IV Noroeste	154	112	72,7	65,7	79,8	8,2	2,1
V Altiplano	73	57	78,1	68,6	87,6	8,3	2,1
VI Vega Media del Segura	369	291	78,9	74,7	83,0	8,5	2,1
VII Murcia Este	276	211	76,4	71,4	81,5	8,3	2,3
VIII Mar Menor	141	104	73,8	66,5	81,0	8,2	2,3
IX Vega Alta del Segura	111	82	73,9	65,7	82,0	8,4	2,0
Servicio Murciano de Salud	2.113	1.612	76,3	74,5	78,1	8,4	2,2

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS	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 la consulta con su centro de salud	71,2	73,8	67,9	71,2	69,9	67,0	69,3	73,5	81,6	66,4
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para la consulta con su centro de salud (media)	8,0	8,1	7,8	7,8	7,9	7,8	8,0	8,0	8,6	7,6
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	79,3	79,0	82,8	78,6	76,9	80,3	77,7	78,0	83,1	76,9
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	74,7	75,8	75,7	69,0	70,9	76,1	76,0	75,8	80,0	72,5
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	94,6	96,8	94,3	91,9	94,1	93,1	96,0	93,8	91,6	97,3
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	77,8	74,9	79,1	78,7	68,2	78,9	79,5	80,4	74,6	84,8
11M. 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 de su médico de familia*	62,3	66,3	58,0	54,1	61,1	60,0	76,4	55,6	58,6	62,7
11Mbis. 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 de su médico de familia (media)*	7,8	8,0	7,6	7,6	7,9	7,8	7,9	7,9	8,3	7,2
11E. 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 de su enfermera*	69,9	68,6	70,9	67,4	60,0	64,3	71,9	72,7	73,6	73,7
11Ebis. 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 de su enfermera (media)*	8,1	7,7	7,5	7,3	7,7	7,2	8,3	7,3	7,3	7,6
12M. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su médico?	94,3	93,5	92,8	96,5	97,5	95,0	94,0	93,7	95,0	93,7
12E. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermera?	94,9	94,6	93,8	93,5	96,7	86,7	96,7	97,1	94,9	93,8
13M. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su médico?	93,7	91,7	94,4	97,0	92,4	93,3	94,0	92,9	94,9	92,5
13E. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de su enfermera?	95,8	95,7	94,6	97,5	95,8	93,3	96,7	96,7	93,0	96,3
14M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?	86,0	84,3	84,7	92,8	87,4	86,4	82,5	84,5	90,8	88,3
14E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?	84,6	79,2	84,5	86,8	86,2	81,0	84,0	84,4	93,4	90,7
16M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	92,4	90,9	92,6	93,9	91,5	96,6	93,3	91,5	90,9	93,4
16E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	94,0	92,5	94,6	96,8	92,1	92,7	95,3	93,6	93,7	90,8
17M. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato de su médico?	94,8	93,5	95,0	94,5	93,3	93,3	94,7	96,2	97,0	96,3
17E. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato de su enfermera?	95,5	95,0	95,9	97,5	98,3	96,7	94,0	95,0	92,9	96,3
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?*	92,8	91,5	93,2	95,8	90,0	90,4	91,8	93,0	94,9	93,5
19. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?*	84,0	84,0	84,3	86,3	75,8	87,7	86,7	81,6	82,5	83,9
19bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)*	8,9	8,8	8,9	9,0	8,7	8,9	8,9	8,9	8,9	8,7
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	75,8	79,1	75,1	77,4	75,2	70,6	76,2	74,4	77,2	68,2
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,3	8,5	8,3	8,4	8,3	8,2	8,4	8,2	8,4	7,9
22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	93,5	94,0	94,1	94,7	95,3	97,2	93,7	90,1	92,9	91,2
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	76,3	74,9	76,5	78,1	72,7	78,1	78,9	76,4	73,8	73,9
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,4	8,3	8,4	8,6	8,2	8,3	8,5	8,3	8,2	8,4

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 los 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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valora con 8 o más su satisfacción con el centro de salud.
Fórmula	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
75,8

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
79,1	75,1	77,4	75,2	70,6	76,2	74,4	77,2	68,2

80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valora con 8 o más la accesibilidad al centro de salud.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	<p>Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas</p> <p>Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en la consulta de su médico de familia x 100 / Valoraciones realizadas</p> <p>Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en la consulta de enfermería x 100 / Valoraciones realizadas</p>
Meta	

Servicio Murciano de Salud
67,8

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
69,6	65,6	64,2	63,7	63,8	72,5	67,3	71,3	67,6

71,2
62,3
69,9

73,8	67,9	71,2	69,9	67,0	69,3	73,5	81,6	66,4
66,3	58,0	54,1	61,1	60,0	76,4	55,6	58,6	62,7
68,6	70,9	67,4	60,0	64,3	71,9	72,7	73,6	73,7
75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.2 Satisfacción en Atención Primaria		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		
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud.	1 ^{er} corte 2022	DATOS	75,8	79,1	75,1	77,4	75,2	70,6	76,2	74,4	77,2	68,2
			META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Fórmula	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas	2021	DATOS	73,7	76,8	73,5	70,7	72,1	66,3	76,5	71,4	74,7	73,8
			META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.3 Accesibilidad general en Atención Primaria*		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		
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la accesibilidad al centro de salud.	1 ^{er} corte 2022	DATOS	68,6	70,6	66,2	66,0	65,2	64,6	71,7	68,8	73,9	67,3
			META		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas	2021	DATOS	66,7	66,0	66,3	66,7	67,9	60,0	69,0	67,1	66,8	64,8
			META		75%	75%	75%	75%	80%	80%	75%	80%	70%

Subindicadores	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas	1 ^{er} corte 2022	DATOS	71,2	73,8	67,9	71,2	69,9	67,0	69,3	73,5	81,6	66,4
			2021	DATOS	66,7	68,9	66,2	62,5	65,4	62,1	68,9	66,9	70,0
Subindicadores	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en consulta x 100 / Valoraciones realizadas	1 ^{er} corte 2022	DATOS	66,1	67,5	64,5	60,8	60,6	62,2	74,2	64,2	66,1	68,2
			2021	DATOS	66,7 <th>63,1</th> <th>66,3</th> <th>70,9</th> <th>70,3</th> <th>57,9</th> <th>69,0</th> <th>67,3</th> <th>63,5</th> <th>65,3</th>	63,1	66,3	70,9	70,3	57,9	69,0	67,3	63,5

*En el año 2021 se utilizó un cuestionario unificado para consultas médicas y de enfermería, por lo que la comparación de los resultados de este indicador con el año 2022 se realiza utilizando la media de los valores alcanzados por los subindicadores de tiempo de espera para entrar en la consulta de médico de familia y tiempo de espera para entrar en la consulta de enfermería.