

# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

## **SALUD MENTAL - CONSULTAS**

### 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

<b>Resumen Metodológico</b>	<b>5</b>
<b>Variables Sociodemográficas</b>	<b>6</b>
<b>Resultados de las preguntas del cuestionario</b>	<b>12</b>
<b>Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas</b>	<b>40</b>
<b>Indicadores del Acuerdo de Gestión</b>	<b>41</b>

## 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 3 de mayo al 3 de junio de 2022.

### 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 Jumilla
- Centro de Salud Mental Yecla

#### 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 **640** 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 que fue a la consulta en el 91,6% de los casos. Se entrevista al acompañante en el 8,4%.

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

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 18/05/2022 y finalizó el 20/06/2022.

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan
	n
I C.S.M. Alcantarilla	40
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40
I C.S.M. Mula	40
I C.S.M. San Andrés	40
II C.S.M. Cartagena	40
III C.S.M. Águilas	40
III C.S.M. Lorca	40
IV C.S.M. Caravaca	40
V C.S.M. Jumilla	40
V C.S.M. Yecla	40
VI C.S.M. Morales Meseguer	40
VI C.S.M. Molina	40
VII C.S.M. Infante-Murcia	40
VII C.S.M. Murcia-Este	40
VIII C.S.M. Mar Menor	40
IX C.S.M. Cieza	40
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>640</b>

## 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	40	0	0,0	1	2,5	13	32,5	22	55,0	4	10,0	49,8	12,2
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	1	2,5	5	12,5	14	35,0	16	40,0	4	10,0	44,2	15,0
I	C.S.M. Mula	40	1	2,5	1	2,5	7	17,5	23	57,5	8	20,0	54,0	15,7
I	C.S.M. San Andrés	40	1	2,5	3	7,5	8	20,0	21	52,5	7	17,5	48,7	15,8
II	C.S.M. Cartagena	40	2	5,0	2	5,0	8	20,0	22	55,0	6	15,0	48,3	15,5
III	C.S.M. Águilas	40	1	2,5	1	2,5	17	42,5	18	45,0	3	7,5	46,2	13,5
III	C.S.M. Lorca	40	0	0,0	4	10,0	12	30,0	22	55,0	2	5,0	45,9	13,7
IV	C.S.M. Caravaca	40	0	0,0	2	5,0	10	25,0	17	42,5	11	27,5	54,1	16,9
V	C.S.M. Jumilla	40	1	2,5	4	10,0	9	22,5	16	40,0	10	25,0	50,5	18,5
V	C.S.M. Yecla	40	0	0,0	5	12,5	8	20,0	20	50,0	7	17,5	50,3	17,7
VI	C.S.M. Morales Meseguer	40	1	2,5	3	7,5	12	30,0	19	47,5	5	12,5	47,2	15,9
VI	C.S.M. Molina	40	0	0,0	9	22,5	10	25,0	17	42,5	4	10,0	44,7	16,9
VII	C.S.M. Infante-Murcia	40	1	2,5	6	15,0	9	22,5	17	42,5	7	17,5	48,1	17,2
VII	C.S.M. Murcia-Este	40	1	2,5	9	22,5	5	12,5	21	52,5	4	10,0	44,7	17,8
VIII	C.S.M. Mar Menor	40	1	2,5	8	20,0	13	32,5	15	37,5	3	7,5	41,0	15,4
IX	C.S.M. Cieza	40	0	0,0	2	5,0	15	37,5	18	45,0	5	12,5	47,1	15,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>640</b>	<b>11</b>	<b>1,7</b>	<b>65</b>	<b>10,2</b>	<b>170</b>	<b>26,6</b>	<b>304</b>	<b>47,5</b>	<b>90</b>	<b>14,1</b>	<b>47,8</b>	<b>16,1</b>



## Sexo del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	14	35,0	26	65,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	18	45,0	22	55,0
I C.S.M. Mula	40	15	37,5	25	62,5
I C.S.M. San Andrés	40	12	30,0	28	70,0
II C.S.M. Cartagena	40	7	17,5	33	82,5
III C.S.M. Águilas	40	14	35,0	26	65,0
III C.S.M. Lorca	40	17	42,5	23	57,5
IV C.S.M. Caravaca	40	21	52,5	19	47,5
V C.S.M. Jumilla	40	18	45,0	22	55,0
V C.S.M. Yecla	40	15	37,5	25	62,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	11	27,5	29	72,5
VI C.S.M. Molina	40	13	32,5	27	67,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	13	32,5	27	67,5
VII C.S.M. Murcia-Este	40	21	52,5	19	47,5
VIII C.S.M. Mar Menor	40	15	37,5	25	62,5
IX C.S.M. Cieza	40	16	40,0	24	60,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>640</b>	<b>240</b>	<b>37,5</b>	<b>400</b>	<b>62,5</b>

## 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	40	11	27,5	29	72,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	8	20,5	31	79,5
I C.S.M. Mula	38	18	47,4	20	52,6
I C.S.M. San Andrés	40	8	20,0	32	80,0
II C.S.M. Cartagena	40	16	40,0	24	60,0
III C.S.M. Águilas	40	14	35,0	26	65,0
III C.S.M. Lorca	40	15	37,5	25	62,5
IV C.S.M. Caravaca	40	15	37,5	25	62,5
V C.S.M. Jumilla	40	13	32,5	27	67,5
V C.S.M. Yecla	40	19	47,5	21	52,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	10	25,0	30	75,0
VI C.S.M. Molina	40	13	32,5	27	67,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	20	50,0	20	50,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	9	22,5	31	77,5
VIII C.S.M. Mar Menor	40	12	30,0	28	70,0
IX C.S.M. Cieza	40	15	37,5	25	62,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>637</b>	<b>216</b>	<b>33,9</b>	<b>421</b>	<b>66,1</b>

## Nacionalidad del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	38	95,0	2	5,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	39	97,5	1	2,5
I C.S.M. Mula	40	37	92,5	3	7,5
I C.S.M. San Andrés	40	40	100	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	40	40	100	0	0,0
III C.S.M. Águilas	40	34	85,0	6	15,0
III C.S.M. Lorca	40	35	87,5	5	12,5
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	40	40	100	0	0,0
V C.S.M. Yecla	40	37	92,5	3	7,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	39	97,5	1	2,5
VI C.S.M. Molina	40	36	90,0	4	10,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	39	97,5	1	2,5
VII C.S.M. Murcia-Este	40	38	95,0	2	5,0
VIII C.S.M. Mar Menor	40	36	90,0	4	10,0
IX C.S.M. Cieza	40	38	95,0	2	5,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>640</b>	<b>606</b>	<b>94,7</b>	<b>34</b>	<b>5,3</b>

# 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	4	4	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	7	4	57,1	20,5	93,8
I C.S.M. Mula	2	0	0,0	0,0	0,0
I C.S.M. San Andrés	4	4	100	100	100
II C.S.M. Cartagena	5	3	60,0	17,1	100
III C.S.M. Águilas	9	4	44,4	12,0	76,9
III C.S.M. Lorca	4	2	50,0	1,0	99,0
IV C.S.M. Caravaca	4	4	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	4	3	75,0	32,6	100
V C.S.M. Yecla	2	0	0,0	0,0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	6	3	50,0	10,0	90,0
VI C.S.M. Molina	5	3	60,0	17,1	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	3	2	66,7	13,3	100
VII C.S.M. Murcia-Este	8	4	50,0	15,4	84,6
VIII C.S.M. Mar Menor	10	5	50,0	19,0	81,0
IX C.S.M. Cieza	7	6	85,7	59,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>84</b>	<b>51</b>	<b>60,7</b>	<b>50,3</b>	<b>71,2</b>

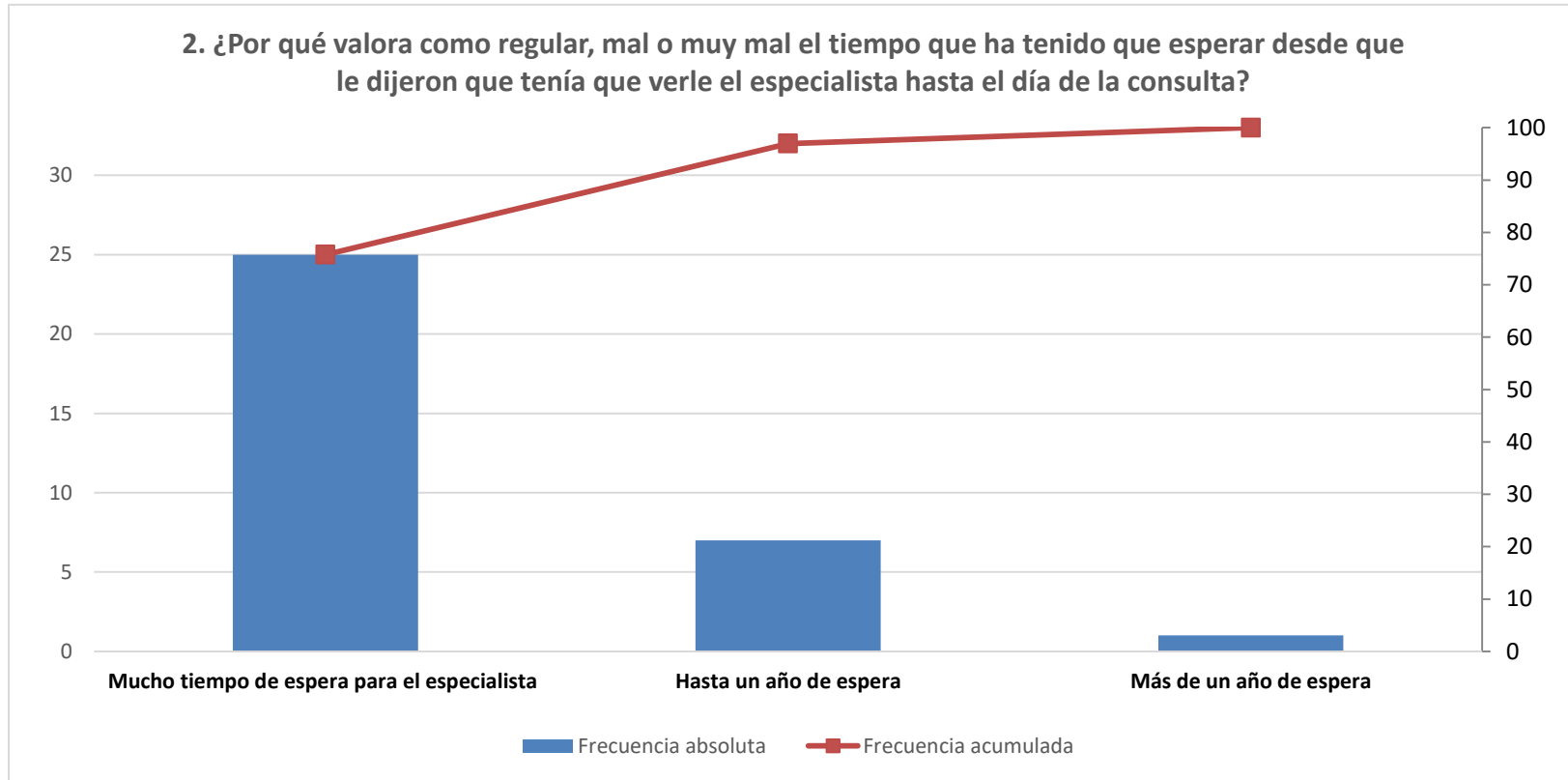
\*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

**2. ¿Por qué valora como regular, mal o muy mal 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	Mucho tiempo de espera para el especialista (no especifica cuánto tiempo)		Hasta un año de espera		Más de un año de espera	
		n	n	%	n	%	n
I C.S.M. Alcantarilla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0
I C.S.M. Mula	2	2	100	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	5	5	100	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	1	1	100	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	2	2	100	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3
VI C.S.M. Molina	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	1	1	100	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	4	4	100	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	5	4	80,0	1	20,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	1	0	0	1	100	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>75,8</b>	<b>7</b>	<b>21,2</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>

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

2. ¿Por qué valora como regular, mal o muy mal el tiempo que ha tenido que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?



n= 33

### 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	35	32	91,4	82,2	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	31	24	77,4	62,7	92,1
I C.S.M. Mula	37	27	73,0	58,7	87,3
I C.S.M. San Andrés	36	25	69,4	54,4	84,5
II C.S.M. Cartagena	34	26	76,5	62,2	90,7
III C.S.M. Águilas	31	29	93,5	84,9	100
III C.S.M. Lorca	36	28	77,8	64,2	91,4
IV C.S.M. Caravaca	35	28	80,0	66,7	93,3
V C.S.M. Jumilla	36	28	77,8	64,2	91,4
V C.S.M. Yecla	38	29	76,3	62,8	89,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	33	27	81,8	68,7	95,0
VI C.S.M. Molina	35	27	77,1	63,2	91,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	36	28	77,8	64,2	91,4
VII C.S.M. Murcia-Este	32	25	78,1	63,8	92,4
VIII C.S.M. Mar Menor	30	24	80,0	65,7	94,3
IX C.S.M. Cieza	33	25	75,8	61,1	90,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>548</b>	<b>432</b>	<b>78,8</b>	<b>75,4</b>	<b>82,3</b>

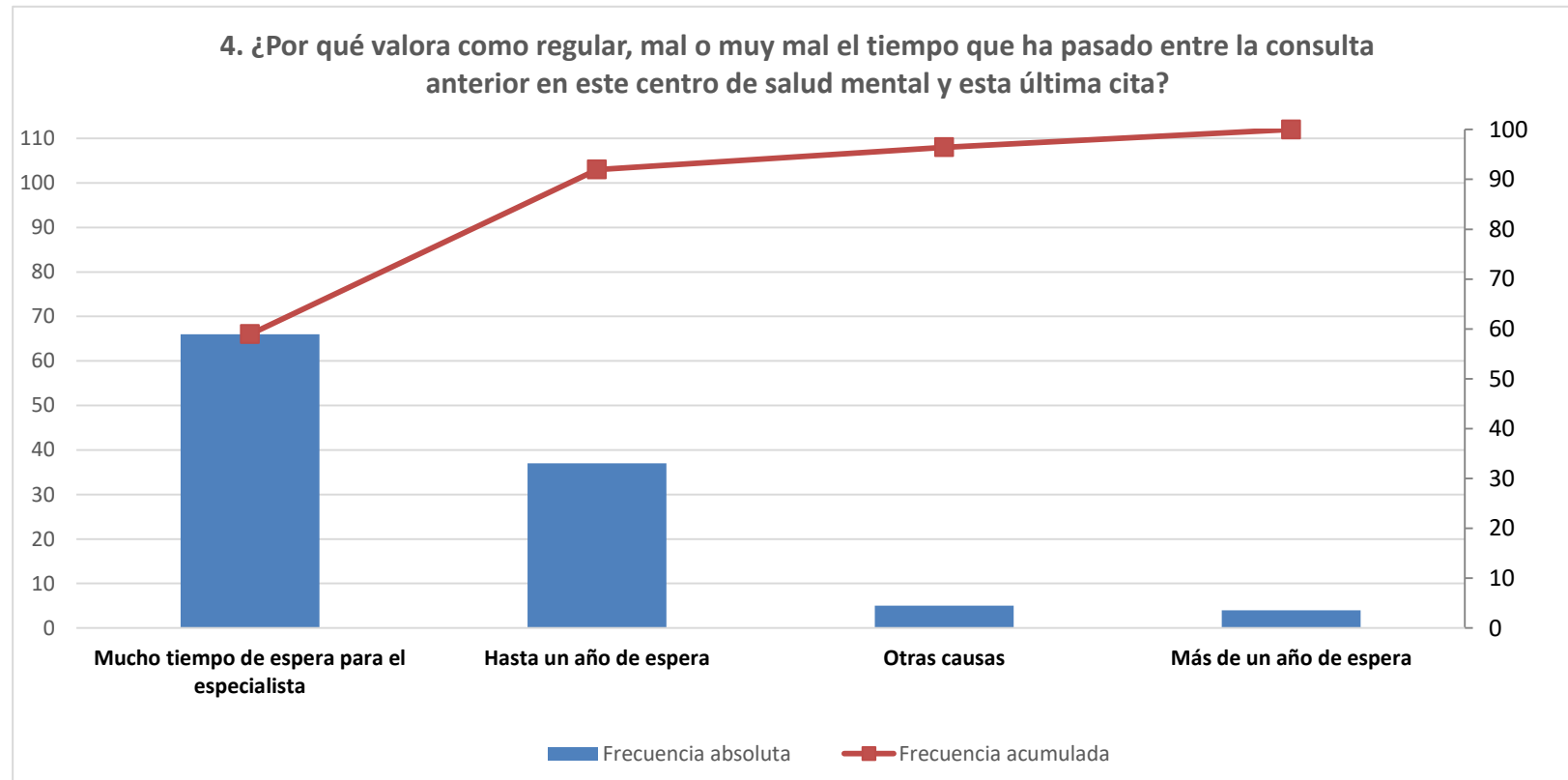
\*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que ya han sido atendidos en este centro de salud mental.



**4. ¿Por qué valora como regular, mal o muy mal 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	Mucho tiempo de espera (no especifica cuánto tiempo)		Hasta un año de espera		Otras causas (retrasan la cita, faltan resultados de pruebas, retraso por la pandemia, necesitó un médico privado por el tiempo de espera, etc)		Más de un año de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	7	5	71,4	1	14,3	0	0,0	1	14,3
I C.S.M. Mula	10	6	60,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	11	4	36,4	6	54,5	0	0,0	1	9,1
II C.S.M. Cartagena	7	4	57,1	3	42,9	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	7	5	71,4	1	14,3	0	0,0	1	14,3
IV C.S.M. Caravaca	7	2	28,6	5	71,4	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	8	5	62,5	1	12,5	1	12,5	1	12,5
V C.S.M. Yecla	8	5	62,5	2	25,0	1	12,5	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	6	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	8	5	62,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	8	6	75,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	6	3	50,0	3	50,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	6	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	8	3	37,5	4	50,0	1	12,5	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>112</b>	<b>66</b>	<b>58,9</b>	<b>37</b>	<b>33,0</b>	<b>5</b>	<b>4,5</b>	<b>4</b>	<b>3,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que ya han sido atendidos en este centro de salud mental.



n= 112

## 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	40	39	97,5	92,7	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	38	95,0	88,2	100
I C.S.M. Mula	40	40	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	40	38	95,0	88,2	100
II C.S.M. Cartagena	39	38	97,4	92,5	100
III C.S.M. Águilas	40	38	95,0	88,2	100
III C.S.M. Lorca	40	39	97,5	92,7	100
IV C.S.M. Caravaca	40	36	90,0	80,7	99,3
V C.S.M. Jumilla	39	35	89,7	80,2	99,3
V C.S.M. Yecla	40	39	97,5	92,7	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	40	100	100	100
VI C.S.M. Molina	40	37	92,5	84,3	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
IX C.S.M. Cieza	39	36	92,3	83,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>637</b>	<b>608</b>	<b>95,4</b>	<b>93,8</b>	<b>97,1</b>

## 6. ¿Pudo modificarla?

No se analizan los datos por n menor de 30 casos en la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	40	28	70,0	55,8	84,2	8,4	2,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	30	75,0	61,6	88,4	8,2	2,4
I C.S.M. Mula	39	32	82,1	70,0	94,1	8,3	2,5
I C.S.M. San Andrés	40	27	67,5	53,0	82,0	7,9	2,4
II C.S.M. Cartagena	40	29	72,5	58,7	86,3	8,0	2,6
III C.S.M. Águilas	39	32	82,1	70,0	94,1	8,6	1,9
III C.S.M. Lorca	40	30	75,0	61,6	88,4	8,4	1,9
IV C.S.M. Caravaca	40	28	70,0	55,8	84,2	8,2	1,5
V C.S.M. Jumilla	39	32	82,1	70,0	94,1	8,6	1,7
V C.S.M. Yecla	39	28	71,8	57,7	85,9	8,3	2,2
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	32	82,1	70,0	94,1	8,6	1,9
VI C.S.M. Molina	38	30	78,9	66,0	91,9	8,2	2,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	33	82,5	70,7	94,3	8,7	1,6
VII C.S.M. Murcia-Este	40	26	65,0	50,2	79,8	8,0	2,7
VIII C.S.M. Mar Menor	40	30	75,0	61,6	88,4	8,5	2,5
IX C.S.M. Cieza	40	29	72,5	58,7	86,3	7,7	2,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>633</b>	<b>476</b>	<b>75,2</b>	<b>71,8</b>	<b>78,6</b>	<b>8,3</b>	<b>2,2</b>

## 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	40	38	95,0	88,2	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	38	97,4	92,5	100
I C.S.M. Mula	40	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7
II C.S.M. Cartagena	40	36	90,0	80,7	99,3
III C.S.M. Águilas	40	40	100	100	100
III C.S.M. Lorca	38	35	92,1	83,5	100
IV C.S.M. Caravaca	40	36	90,0	80,7	99,3
V C.S.M. Jumilla	39	36	92,3	83,9	100
V C.S.M. Yecla	39	37	94,9	87,9	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	36	92,3	83,9	100
VI C.S.M. Molina	40	37	92,5	84,3	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	36	90,0	80,7	99,3
VII C.S.M. Murcia-Este	38	35	92,1	83,5	100
VIII C.S.M. Mar Menor	37	35	94,6	87,3	100
IX C.S.M. Cieza	39	33	84,6	73,3	95,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>628</b>	<b>580</b>	<b>92,4</b>	<b>90,3</b>	<b>94,4</b>

## 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	40	38	95,0	88,2	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	38	38	100	100	100
I C.S.M. Mula	39	37	94,9	87,9	100
I C.S.M. San Andrés	40	38	95,0	88,2	100
II C.S.M. Cartagena	40	35	87,5	77,3	97,7
III C.S.M. Águilas	40	39	97,5	92,7	100
III C.S.M. Lorca	38	33	86,8	76,1	97,6
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	38	34	89,5	79,7	99,2
V C.S.M. Yecla	40	37	92,5	84,3	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	38	97,4	92,5	100
VI C.S.M. Molina	40	34	85,0	73,9	96,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	37	94,9	87,9	100
VII C.S.M. Murcia-Este	39	37	94,9	87,9	100
VIII C.S.M. Mar Menor	37	33	89,2	79,2	99,2
IX C.S.M. Cieza	39	33	84,6	73,3	95,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>626</b>	<b>581</b>	<b>92,8</b>	<b>90,8</b>	<b>94,8</b>

## 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	39	38	97,4	92,5	100
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	38	37	97,4	92,3	100
I	C.S.M. Mula	37	37	100	100	100
I	C.S.M. San Andrés	39	39	100	100	100
II	C.S.M. Cartagena	39	39	100	100	100
III	C.S.M. Águilas	38	36	94,7	87,6	100
III	C.S.M. Lorca	39	38	97,4	92,5	100
IV	C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V	C.S.M. Jumilla	39	39	100	100	100
V	C.S.M. Yecla	38	38	100	100	100
VI	C.S.M. Morales Meseguer	38	38	100	100	100
VI	C.S.M. Molina	37	37	100	100	100
VII	C.S.M. Infante-Murcia	38	38	100	100	100
VII	C.S.M. Murcia-Este	39	39	100	100	100
VIII	C.S.M. Mar Menor	39	38	97,4	92,5	100
IX	C.S.M. Cieza	40	40	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>617</b>	<b>611</b>	<b>99,0</b>	<b>98,3</b>	<b>99,8</b>



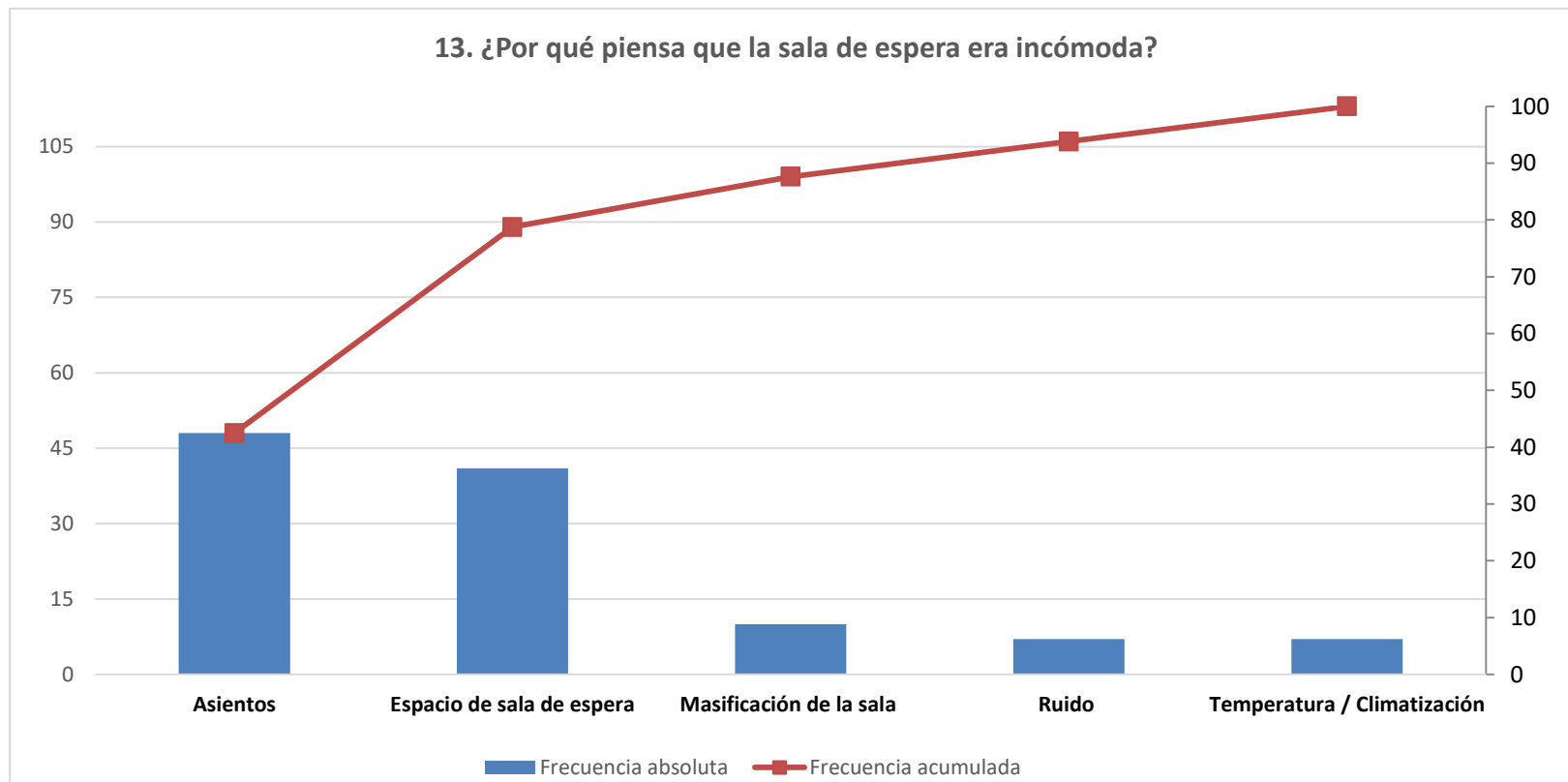
**12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?**

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	39	31	79,5	66,8	92,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	25	64,1	49,0	79,2
I C.S.M. Mula	38	33	86,8	76,1	97,6
I C.S.M. San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7
II C.S.M. Cartagena	39	27	69,2	54,7	83,7
III C.S.M. Águilas	40	32	80,0	67,6	92,4
III C.S.M. Lorca	39	37	94,9	87,9	100
IV C.S.M. Caravaca	40	32	80,0	67,6	92,4
V C.S.M. Jumilla	39	34	87,2	76,7	97,7
V C.S.M. Yecla	40	33	82,5	70,7	94,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	37	22	59,5	43,6	75,3
VI C.S.M. Molina	40	34	85,0	73,9	96,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	33	82,5	70,7	94,3
VII C.S.M. Murcia-Este	39	31	79,5	66,8	92,2
VIII C.S.M. Mar Menor	39	36	92,3	83,9	100
IX C.S.M. Cieza	39	27	69,2	54,7	83,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>627</b>	<b>502</b>	<b>80,1</b>	<b>76,9</b>	<b>83,2</b>

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	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)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	8	4	50,0	2	25,0	0	0,0	1	12,5	1	12,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	14	6	42,9	3	21,4	2	14,3	1	7,1	1	7,1
I C.S.M. Mula	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	12	3	25,0	8	66,7	1	8,3	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	8	4	50,0	2	25,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	8	3	37,5	1	12,5	0	0,0	1	12,5	1	12,5
V C.S.M. Jumilla	5	2	40,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	7	3	42,9	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	14	5	35,7	5	35,7	2	14,3	1	7,1	1	7,1
VI C.S.M. Molina	6	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	7	3	42,9	2	28,6	0	0,0	0	0,0	2	28,6
VII C.S.M. Murcia-Este	8	3	37,5	2	25,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5
VIII C.S.M. Mar Menor	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	12	5	41,7	6	50,0	0	0,0	1	8,3	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>123</b>	<b>48</b>	<b>39,0</b>	<b>41</b>	<b>33,3</b>	<b>10</b>	<b>8,1</b>	<b>7</b>	<b>5,7</b>	<b>7</b>	<b>5,7</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 113

**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	40	31	77,5	64,6	90,4	8,7	1,7
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	31	77,5	64,6	90,4	8,6	1,7
I	C.S.M. Mula	39	32	82,1	70,0	94,1	8,7	1,7
I	C.S.M. San Andrés	40	21	52,5	37,0	68,0	7,2	2,2
II	C.S.M. Cartagena	40	25	62,5	47,5	77,5	7,8	2,2
III	C.S.M. Águilas	39	29	74,4	60,7	88,1	8,1	2,1
III	C.S.M. Lorca	38	30	78,9	66,0	91,9	8,4	1,7
IV	C.S.M. Caravaca	40	26	65,0	50,2	79,8	7,7	2,2
V	C.S.M. Jumilla	40	28	70,0	55,8	84,2	8,1	2,1
V	C.S.M. Yecla	39	23	59,0	43,5	74,4	7,6	2,1
VI	C.S.M. Morales Meseguer	40	31	77,5	64,6	90,4	8,6	1,4
VI	C.S.M. Molina	40	31	77,5	64,6	90,4	8,2	2,0
VII	C.S.M. Infante-Murcia	40	30	75,0	61,6	88,4	8,4	2,0
VII	C.S.M. Murcia-Este	39	32	82,1	70,0	94,1	8,7	1,7
VIII	C.S.M. Mar Menor	40	31	77,5	64,6	90,4	8,2	2,1
IX	C.S.M. Cieza	40	28	70,0	55,8	84,2	8,2	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>634</b>	<b>459</b>	<b>72,4</b>	<b>68,9</b>	<b>75,9</b>	<b>8,2</b>	<b>2,0</b>

### 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	40	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	35	87,5	77,3	97,7
I C.S.M. Mula	40	38	95,0	88,2	100
I C.S.M. San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7
II C.S.M. Cartagena	40	33	82,5	70,7	94,3
III C.S.M. Águilas	40	37	92,5	84,3	100
III C.S.M. Lorca	39	37	94,9	87,9	100
IV C.S.M. Caravaca	40	38	95,0	88,2	100
V C.S.M. Jumilla	40	37	92,5	84,3	100
V C.S.M. Yecla	40	39	97,5	92,7	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	38	95,0	88,2	100
VI C.S.M. Molina	40	36	90,0	80,7	99,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	34	85,0	73,9	96,1
VII C.S.M. Murcia-Este	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	35	87,5	77,3	97,7
IX C.S.M. Cieza	40	37	92,5	84,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>639</b>	<b>584</b>	<b>91,4</b>	<b>89,2</b>	<b>93,6</b>

**16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el profesional que le atendió 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	40	34	85,0	73,9	96,1	8,7	1,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	36	90,0	80,7	99,3	8,8	2,1
I C.S.M. Mula	40	32	80,0	67,6	92,4	9,0	1,8
I C.S.M. San Andrés	40	32	80,0	67,6	92,4	8,4	2,5
II C.S.M. Cartagena	40	30	75,0	61,6	88,4	8,3	2,4
III C.S.M. Águilas	39	30	76,9	63,7	90,1	8,4	2,1
III C.S.M. Lorca	39	35	89,7	80,2	99,3	9,0	1,5
IV C.S.M. Caravaca	40	26	65,0	50,2	79,8	8,2	2,0
V C.S.M. Jumilla	38	32	84,2	72,6	95,8	8,7	2,1
V C.S.M. Yecla	40	30	75,0	61,6	88,4	8,7	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	33	84,6	73,3	95,9	8,5	2,3
VI C.S.M. Molina	40	27	67,5	53,0	82,0	8,2	2,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	32	80,0	67,6	92,4	8,8	1,6
VII C.S.M. Murcia-Este	40	31	77,5	64,6	90,4	8,5	1,8
VIII C.S.M. Mar Menor	39	30	76,9	63,7	90,1	8,6	2,1
IX C.S.M. Cieza	39	31	79,5	66,8	92,2	8,1	2,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>633</b>	<b>501</b>	<b>79,1</b>	<b>76,0</b>	<b>82,3</b>	<b>8,5</b>	<b>2,1</b>

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

<b>CENTROS DE SALUD MENTAL</b>		<b>Total</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>Contestan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
		<b>n</b>				
I	C.S.M. Alcantarilla	40	36	90,0	80,7	99,3
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	37	92,5	84,3	100
I	C.S.M. Mula	40	38	95,0	88,2	100
I	C.S.M. San Andrés	40	37	92,5	84,3	100
II	C.S.M. Cartagena	40	35	87,5	77,3	97,7
III	C.S.M. Águilas	39	39	100	100	100
III	C.S.M. Lorca	40	36	90,0	80,7	99,3
IV	C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V	C.S.M. Jumilla	40	38	95,0	88,2	100
V	C.S.M. Yecla	40	37	92,5	84,3	100
VI	C.S.M. Morales Meseguer	40	40	100	100	100
VI	C.S.M. Molina	40	36	90,0	80,7	99,3
VII	C.S.M. Infante-Murcia	40	36	90,0	80,7	99,3
VII	C.S.M. Murcia-Este	40	38	95,0	88,2	100
VIII	C.S.M. Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
IX	C.S.M. Cieza	40	39	97,5	92,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>639</b>	<b>601</b>	<b>94,1</b>	<b>92,2</b>	<b>95,9</b>

**18. 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?**

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	40	40	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	39	97,5	92,7	100
I C.S.M. Mula	40	39	97,5	92,7	100
I C.S.M. San Andrés	40	38	95,0	88,2	100
II C.S.M. Cartagena	40	37	92,5	84,3	100
III C.S.M. Águilas	40	39	97,5	92,7	100
III C.S.M. Lorca	40	39	97,5	92,7	100
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	40	37	92,5	84,3	100
V C.S.M. Yecla	40	39	97,5	92,7	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	39	100	100	100
VI C.S.M. Molina	40	39	97,5	92,7	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	40	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
IX C.S.M. Cieza	40	37	92,5	84,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>639</b>	<b>618</b>	<b>96,7</b>	<b>95,3</b>	<b>98,1</b>



## 19. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la última consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	39	39	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	37	94,9	87,9	100
I C.S.M. Mula	38	37	97,4	92,3	100
I C.S.M. San Andrés	40	39	97,5	92,7	100
II C.S.M. Cartagena	40	40	100	100	100
III C.S.M. Águilas	40	40	100	100	100
III C.S.M. Lorca	39	38	97,4	92,5	100
IV C.S.M. Caravaca	39	39	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	39	39	100	100	100
V C.S.M. Yecla	40	40	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	37	94,9	87,9	100
VI C.S.M. Molina	40	39	97,5	92,7	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	35	89,7	80,2	99,3
VII C.S.M. Murcia-Este	39	38	97,4	92,5	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	40	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	39	38	97,4	92,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>629</b>	<b>615</b>	<b>97,8</b>	<b>96,6</b>	<b>98,9</b>

## 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	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	1,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	34	87,2	76,7	97,7	9,1	1,4
I C.S.M. Mula	38	34	89,5	79,7	99,2	9,1	1,8
I C.S.M. San Andrés	40	31	77,5	64,6	90,4	8,4	2,4
II C.S.M. Cartagena	40	29	72,5	58,7	86,3	8,5	2,3
III C.S.M. Águilas	40	37	92,5	84,3	100	9,4	1,2
III C.S.M. Lorca	39	35	89,7	80,2	99,3	9,0	1,3
IV C.S.M. Caravaca	40	32	80,0	67,6	92,4	8,8	1,5
V C.S.M. Jumilla	38	35	92,1	83,5	100	9,2	1,1
V C.S.M. Yecla	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	2,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	37	94,9	87,9	100	9,3	1,0
VI C.S.M. Molina	39	30	76,9	63,7	90,1	8,5	2,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	29	72,5	58,7	86,3	8,3	2,3
VII C.S.M. Murcia-Este	39	36	92,3	83,9	100	9,2	1,2
VIII C.S.M. Mar Menor	40	33	82,5	70,7	94,3	8,7	2,1
IX C.S.M. Cieza	39	31	79,5	66,8	92,2	8,6	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>630</b>	<b>525</b>	<b>83,3</b>	<b>80,4</b>	<b>86,2</b>	<b>8,8</b>	<b>1,8</b>

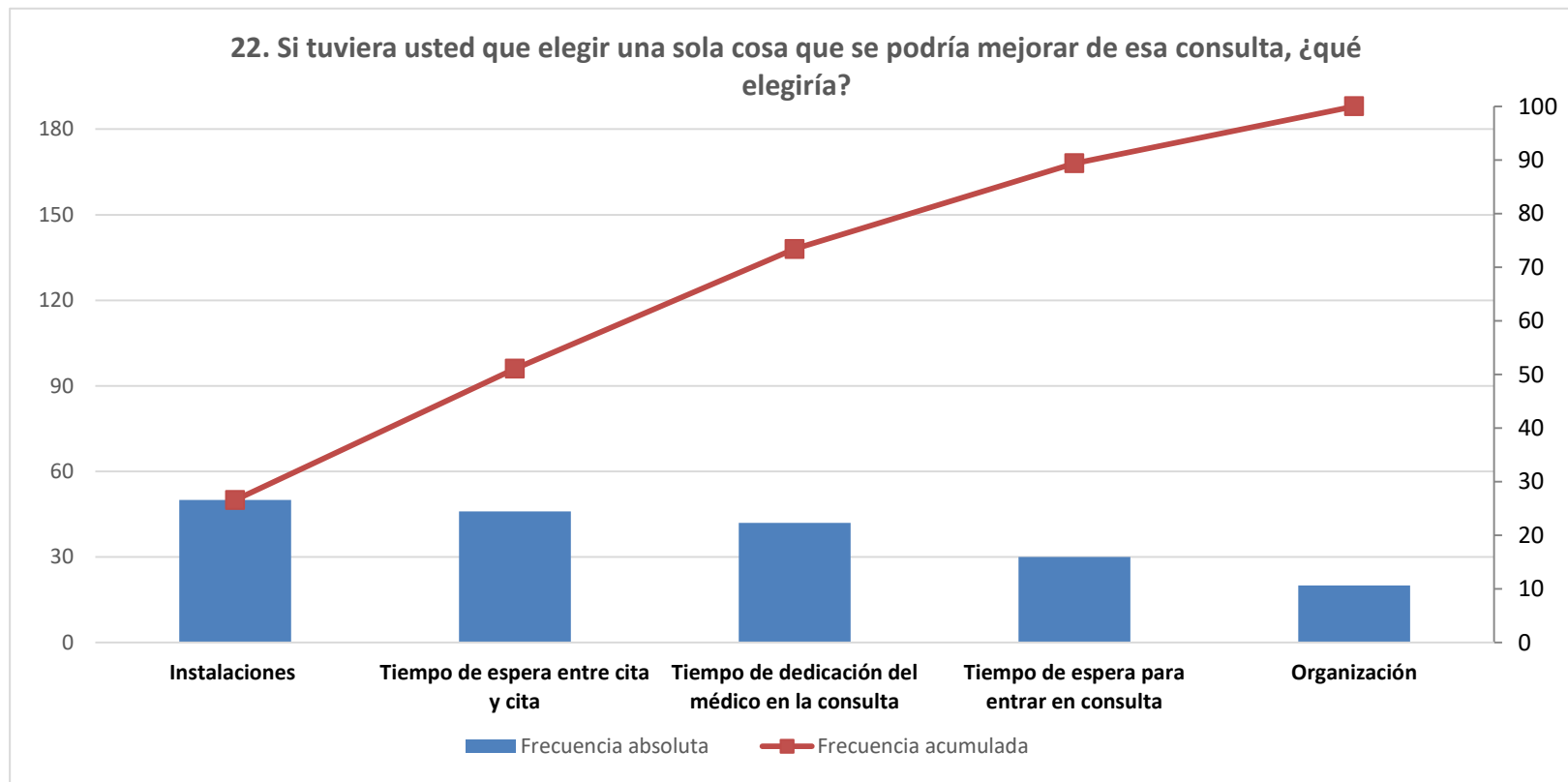
## 21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	40	32	80,0	67,6	92,4	8,4	2,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	34	85,0	73,9	96,1	8,8	1,9
I C.S.M. Mula	40	31	77,5	64,6	90,4	8,3	2,5
I C.S.M. San Andrés	40	30	75,0	61,6	88,4	8,5	2,3
II C.S.M. Cartagena	40	32	80,0	67,6	92,4	8,5	2,4
III C.S.M. Águilas	40	35	87,5	77,3	97,7	9,1	1,6
III C.S.M. Lorca	40	32	80,0	67,6	92,4	8,4	2,4
IV C.S.M. Caravaca	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	1,7
V C.S.M. Jumilla	40	36	90,0	80,7	99,3	9,2	1,3
V C.S.M. Yecla	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	2,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	35	87,5	77,3	97,7	8,9	1,3
VI C.S.M. Molina	40	33	82,5	70,7	94,3	8,4	1,9
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	31	77,5	64,6	90,4	8,5	1,7
VII C.S.M. Murcia-Este	40	34	85,0	73,9	96,1	8,8	1,9
VIII C.S.M. Mar Menor	39	33	84,6	73,3	95,9	8,7	2,4
IX C.S.M. Cieza	40	35	87,5	77,3	97,7	8,9	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>639</b>	<b>525</b>	<b>82,2</b>	<b>79,2</b>	<b>85,1</b>	<b>8,7</b>	<b>2,0</b>

**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	Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Tiempo de espera entre cita y cita (más frecuencia)		Tiempo de dedicación del médico en la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Organización (cambios de personal, disminuir pacientes por profesional, sustituciones, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	15	3	20,0	1	6,7	2	13,3	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	26	4	15,4	3	11,5	4	15,4	2	7,7	1	3,8
I C.S.M. Mula	23	1	4,3	6	26,1	2	8,7	2	8,7	2	8,7
I C.S.M. San Andrés	27	1	3,7	3	11,1	5	18,5	4	14,8	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	29	8	27,6	2	6,9	2	6,9	1	3,4	3	10,3
III C.S.M. Águilas	22	6	27,3	1	4,5	3	13,6	2	9,1	2	9,1
III C.S.M. Lorca	12	0	0,0	3	25,0	0	0,0	2	16,7	3	25,0
IV C.S.M. Caravaca	15	3	20,0	4	26,7	1	6,7	1	6,7	1	6,7
V C.S.M. Jumilla	25	2	8,0	3	12,0	2	8,0	0	0,0	1	4,0
V C.S.M. Yecla	25	4	16,0	3	12,0	2	8,0	3	12,0	1	4,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	19	2	10,5	2	10,5	4	21,1	2	10,5	1	5,3
VI C.S.M. Molina	28	2	7,1	2	7,1	3	10,7	4	14,3	1	3,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	24	3	12,5	2	8,3	4	16,7	1	4,2	1	4,2
VII C.S.M. Murcia-Este	20	4	20,0	4	20,0	3	15,0	1	5,0	1	5,0
VIII C.S.M. Mar Menor	21	1	4,8	4	19,0	3	14,3	3	14,3	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	24	6	25,0	3	12,5	2	8,3	2	8,3	2	8,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>355</b>	<b>50</b>	<b>14,1</b>	<b>46</b>	<b>13,0</b>	<b>42</b>	<b>11,8</b>	<b>30</b>	<b>8,5</b>	<b>20</b>	<b>5,6</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 188

### 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	40	36	90,0	80,7	99,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	35	87,5	77,3	97,7
I C.S.M. Mula	40	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. San Andrés	40	32	80,0	67,6	92,4
II C.S.M. Cartagena	40	33	82,5	70,7	94,3
III C.S.M. Águilas	40	38	95,0	88,2	100
III C.S.M. Lorca	40	39	97,5	92,7	100
IV C.S.M. Caravaca	40	37	92,5	84,3	100
V C.S.M. Jumilla	39	37	94,9	87,9	100
V C.S.M. Yecla	40	38	95,0	88,2	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	37	92,5	84,3	100
VI C.S.M. Molina	40	37	92,5	84,3	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	33	84,6	73,3	95,9
VII C.S.M. Murcia-Este	39	36	92,3	83,9	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
IX C.S.M. Cieza	40	36	90,0	80,7	99,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>637</b>	<b>580</b>	<b>91,1</b>	<b>88,8</b>	<b>93,3</b>

## 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	38	29	76,3	62,8	89,8	8,4	2,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	38	31	81,6	69,3	93,9	8,6	2,3
I C.S.M. Mula	39	35	89,7	80,2	99,3	9,0	1,9
I C.S.M. San Andrés	40	24	60,0	44,8	75,2	7,6	3,1
II C.S.M. Cartagena	39	27	69,2	54,7	83,7	7,4	3,7
III C.S.M. Águilas	39	33	84,6	73,3	95,9	8,8	2,2
III C.S.M. Lorca	39	35	89,7	80,2	99,3	8,9	1,4
IV C.S.M. Caravaca	40	30	75,0	61,6	88,4	8,4	2,2
V C.S.M. Jumilla	38	30	78,9	66,0	91,9	8,4	2,6
V C.S.M. Yecla	37	28	75,7	61,9	89,5	8,6	2,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	37	32	86,5	75,5	97,5	9,0	1,9
VI C.S.M. Molina	38	28	73,7	59,7	87,7	8,3	2,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	29	72,5	58,7	86,3	8,1	2,6
VII C.S.M. Murcia-Este	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	2,3
VIII C.S.M. Mar Menor	40	36	90,0	80,7	99,3	8,8	2,6
IX C.S.M. Cieza	39	34	87,2	76,7	97,7	8,9	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>621</b>	<b>490</b>	<b>78,9</b>	<b>75,7</b>	<b>82,1</b>	<b>8,5</b>	<b>2,4</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SALUD MENTAL - CONSULTAS	Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM de Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Morales Meseguer	CSM Molina	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CSM Mar Menor	CSM 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?	60,7																
3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?	78,8	91,4	77,4	73,0	69,4	76,5	93,5	77,8	80,0	77,8	76,3	81,8	77,1	77,8	78,1	80,0	75,8
5. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	95,4	97,5	95,0	100	95,0	97,4	95,0	97,5	90,0	89,7	97,5	100	92,5	95,0	95,0	97,5	92,3
7. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en su centro de salud?	75,2	70,0	75,0	82,1	67,5	72,5	82,1	75,0	70,0	82,1	71,8	82,1	78,9	82,5	65,0	75,0	72,5
7bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en su centro de salud? (media)	8,3	8,4	8,2	8,3	7,9	8,0	8,6	8,4	8,2	8,6	8,3	8,6	8,2	8,7	8,0	8,5	7,7
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?	92,4	95,0	97,4	92,5	87,5	90,0	100	92,1	90,0	92,3	94,9	92,3	92,5	90,0	92,1	94,6	84,6
9. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?	92,8	95,0	100	94,9	95,0	87,5	97,5	86,8	100	89,5	92,5	97,4	85,0	94,9	94,9	89,2	84,6
10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?	99,0	97,4	97,4	100	100	100	94,7	97,4	100	100	100	100	100	100	100	97,4	100
12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	80,1	79,5	64,1	86,8	87,5	69,2	80,0	94,9	80,0	87,2	82,5	59,5	85,0	82,5	79,5	92,3	69,2
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	72,4	77,5	77,5	82,1	52,5	62,5	74,4	78,9	65,0	70,0	59,0	77,5	77,5	75,0	82,1	77,5	70,0
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)	8,2	8,7	8,6	8,7	7,2	7,8	8,1	8,4	7,7	8,1	7,6	8,6	8,2	8,4	8,7	8,2	8,2
15. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	91,4	92,5	87,5	95,0	87,5	82,5	92,5	94,9	95,0	92,5	97,5	95,0	90,0	85,0	95,0	87,5	92,5
16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	79,1	85,0	90,0	80,0	80,0	75,0	76,9	89,7	65,0	84,2	75,0	84,6	67,5	80,0	77,5	76,9	79,5
17. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?	94,1	90,0	92,5	95,0	92,5	87,5	100	90,0	100	95,0	92,5	100	90,0	90,0	95,0	97,5	97,5
18. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica el trato que recibió?	96,7	100	97,5	97,5	95,0	92,5	97,5	97,5	100	92,5	97,5	100	97,5	95,0	100	95,0	92,5
19. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la última consulta?	97,8	100	94,9	97,4	97,5	100	100	97,4	100	100	100	94,9	97,5	89,7	97,4	100	97,4
20. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	83,3	82,5	87,2	89,5	77,5	72,5	92,5	89,7	80,0	92,1	72,5	94,9	76,9	72,5	92,3	82,5	79,5
20bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,8	8,8	9,1	9,1	8,4	8,5	9,4	9,0	8,8	9,2	8,4	9,3	8,5	8,3	9,2	8,7	8,6
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?	82,2	80,0	85,0	77,5	75,0	80,0	87,5	80,0	72,5	90,0	82,5	87,5	82,5	77,5	85,0	84,6	87,5
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta? (media)	8,7	8,4	8,8	8,3	8,5	8,5	9,1	8,4	8,4	9,2	8,8	8,9	8,4	8,5	8,8	8,7	8,9
23. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?	91,1	90,0	87,5	92,5	80,0	82,5	95,0	97,5	92,5	94,9	95,0	92,5	92,5	84,6	92,3	97,5	90,0
24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	78,9	76,3	81,6	89,7	60,0	69,2	84,6	89,7	75,0	78,9	75,7	86,5	73,7	72,5	72,5	90,0	87,2
24bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,5	8,4	8,6	9,0	7,6	7,4	8,8	8,9	8,4	8,4	8,6	9,0	8,3	8,1	8,4	8,8	8,9

### Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

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

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



## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.24	Satisfacción en Consultas de Salud Mental
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.24	Satisfacción en Consultas de Salud Mental (cont.)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.25	Accesibilidad en Consultas de Salud Mental
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida en la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.25	Accesibilidad en Consultas de Salud Mental (cont.)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida en la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.26	Información en Consultas de Salud Mental
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.26	Información en Consultas de Salud Mental (cont.)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
82,2	80,0	85,0	77,5	75,0	80,0	87,5	80,0	72,5

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CSM Mar Menor	CSM Cieza
82,2	90,0	82,5	87,5	82,5	77,5	85,0	84,6	87,5

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
75,2	70,0	75,0	82,1	67,5	72,5	82,1	75,0	70,0

75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CSM Mar Menor	CSM Cieza
75,2	82,1	71,8	82,1	78,9	82,5	65,0	75,0	72,5

75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
79,1	85,0	90,0	80,0	80,0	75,0	76,9	89,7	65,0

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CSM Mar Menor	CSM Cieza
79,1	84,2	75,0	84,6	67,5	80,0	77,5	76,9	79,5

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