

# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

## **SALUD MENTAL - CONSULTAS**

### SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 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.

**Diana Gavrilá Chervase.** Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

### APOYO ADMINISTRATIVO

**Isabel Bermejo Ruiz.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Jose Ramón Torrano Delgado.** 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	42

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 16 años o más atendidos/as de forma presencial en la consulta de psiquiatría o psicología del centro de salud mental del 3 de mayo al 3 de junio y del 5 de septiembre al 7 de octubre 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 Yecla  
Centro de Salud Mental Jumilla

#### Área VI - Vega Media del Segura

Centro de Salud Mental Morales Meseguer  
Centro de Salud Mental Molina

#### Área VII - Murcia Este

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

#### Área VIII - Mar Menor

Centro de Salud Mental Mar Menor

#### Área IX - Vega Alta del Segura

Centro de Salud Mental de Cieza

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

Listados de pacientes facilitados por la Gerencia de Salud Mental.

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **960** 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. 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 7,1 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 18/05/2022 y finalizó el 20/06/2022 y del segundo corte se inició el día 19/09/2022 y finalizó el 24/10/2022.

### ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

<b>CENTROS DE SALUD MENTAL</b>	<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>
I C.S.M. Alcantarilla	60
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60
I C.S.M. Mula	60
I C.S.M. San Andrés	60
II C.S.M. Cartagena	60
III C.S.M. Águilas	60
III C.S.M. Lorca	60
IV C.S.M. Caravaca	60
V C.S.M. Jumilla	60
V C.S.M. Yecla	60
VI C.S.M. Morales Meseguer	60
VI C.S.M. Molina	60
VII C.S.M. Infante-Murcia	60
VII C.S.M. Murcia-Este	60
VIII C.S.M. Mar Menor	60
IX C.S.M. Cieza	60
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>960</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	60	1	1,7	2	3,3	21	35,0	29	48,3	7	11,7	49,0	14,0
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	1	1,7	8	13,3	20	33,3	26	43,3	5	8,3	45,0	15,0
I	C.S.M. Mula	60	1	1,7	2	3,3	10	16,7	37	61,7	10	16,7	54,0	14,0
I	C.S.M. San Andrés	60	5	8,3	4	6,7	14	23,3	28	46,7	9	15,0	47,0	17,0
II	C.S.M. Cartagena	60	3	5,0	4	6,7	17	28,3	30	50,0	6	10,0	46,0	15,0
III	C.S.M. Águilas	60	3	5,0	3	5,0	23	38,3	26	43,3	5	8,3	45,0	15,0
III	C.S.M. Lorca	60	0	0,0	5	8,3	18	30,0	33	55,0	4	6,7	47,0	14,0
IV	C.S.M. Caravaca	60	0	0,0	4	6,7	15	25,0	25	41,7	16	26,7	53,0	17,0
V	C.S.M. Jumilla	60	1	1,7	6	10,0	16	26,7	24	40,0	13	21,7	50,0	17,0
V	C.S.M. Yecla	60	1	1,7	6	10,0	13	21,7	32	53,3	8	13,3	49,0	17,0
VI	C.S.M. Morales Meseguer	60	1	1,7	3	5,0	17	28,3	31	51,7	8	13,3	49,0	15,0
VI	C.S.M. Molina	60	1	1,7	9	15,0	20	33,3	26	43,3	4	6,7	44,0	15,0
VII	C.S.M. Infante-Murcia	60	1	1,7	9	15,0	15	25,0	27	45,0	8	13,3	47,0	16,0
VII	C.S.M. Murcia-Este	60	1	1,7	9	15,0	11	18,3	33	55,0	6	10,0	47,0	16,0
VIII	C.S.M. Mar Menor	60	2	3,3	9	15,0	19	31,7	26	43,3	4	6,7	42,0	15,0
IX	C.S.M. Cieza	60	0	0,0	5	8,3	23	38,3	26	43,3	6	10,0	46,0	15,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>960</b>	<b>22</b>	<b>2,3</b>	<b>88</b>	<b>9,2</b>	<b>272</b>	<b>28,3</b>	<b>459</b>	<b>47,8</b>	<b>119</b>	<b>12,4</b>	<b>47,4</b>	<b>15,7</b>



## Sexo del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	23	38,3	37	61,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	25	41,7	35	58,3
I C.S.M. Mula	60	24	40,0	36	60,0
I C.S.M. San Andrés	60	21	35,0	39	65,0
II C.S.M. Cartagena	60	19	31,7	41	68,3
III C.S.M. Águilas	60	21	35,0	39	65,0
III C.S.M. Lorca	60	23	38,3	37	61,7
IV C.S.M. Caravaca	60	31	51,7	29	48,3
V C.S.M. Jumilla	60	21	35,0	39	65,0
V C.S.M. Yecla	60	21	35,0	39	65,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	17	28,3	43	71,7
VI C.S.M. Molina	60	22	36,7	38	63,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	22	36,7	38	63,3
VII C.S.M. Murcia-Este	60	27	45,0	33	55,0
VIII C.S.M. Mar Menor	60	19	31,7	41	68,3
IX C.S.M. Cieza	60	22	36,7	38	63,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>960</b>	<b>358</b>	<b>37,3</b>	<b>602</b>	<b>62,7</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	60	22	36,7	38	63,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	17	28,8	42	71,2
I C.S.M. Mula	58	31	53,4	27	46,6
I C.S.M. San Andrés	60	20	33,3	40	66,7
II C.S.M. Cartagena	60	21	35,0	39	65,0
III C.S.M. Águilas	60	23	38,3	37	61,7
III C.S.M. Lorca	60	24	40,0	36	60,0
IV C.S.M. Caravaca	60	27	45,0	33	55,0
V C.S.M. Jumilla	60	23	38,3	37	61,7
V C.S.M. Yecla	60	28	46,7	32	53,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	17	28,3	43	71,7
VI C.S.M. Molina	60	26	43,3	34	56,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	30	50,0	30	50,0
VII C.S.M. Murcia-Este	60	20	33,3	40	66,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	21	35,0	39	65,0
IX C.S.M. Cieza	60	27	45,0	33	55,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>957</b>	<b>377</b>	<b>39,4</b>	<b>580</b>	<b>60,6</b>

## Nacionalidad del paciente

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	56	93,3	4	6,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	58	96,7	2	3,3
I C.S.M. Mula	60	57	95,0	3	5,0
I C.S.M. San Andrés	60	60	100	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	60	60	100	0	0,0
III C.S.M. Águilas	60	53	88,3	7	11,7
III C.S.M. Lorca	60	54	90,0	6	10,0
IV C.S.M. Caravaca	60	60	100	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	60	60	100	0	0,0
V C.S.M. Yecla	60	57	95,0	3	5,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	59	98,3	1	1,7
VI C.S.M. Molina	60	56	93,3	4	6,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	58	96,7	2	3,3
VII C.S.M. Murcia-Este	60	58	96,7	2	3,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	54	90,0	6	10,0
IX C.S.M. Cieza	60	58	96,7	2	3,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>960</b>	<b>918</b>	<b>95,6</b>	<b>42</b>	<b>4,4</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	6	6	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	10	6	60,0	29,6	90,4
I C.S.M. Mula	5	2	40,0	0,0	82,9
I C.S.M. San Andrés	9	8	88,9	68,4	100
II C.S.M. Cartagena	10	5	50,0	19,0	81,0
III C.S.M. Águilas	13	8	61,5	35,1	88,0
III C.S.M. Lorca	8	4	50,0	15,4	84,6
IV C.S.M. Caravaca	5	5	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	9	5	55,6	23,1	88,0
V C.S.M. Yecla	5	1	20,0	0,0	55,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	10	6	60,0	29,6	90,4
VI C.S.M. Molina	8	5	62,5	29,0	96,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	6	5	83,3	53,5	100
VII C.S.M. Murcia-Este	10	6	60,0	29,6	90,4
VIII C.S.M. Mar Menor	15	9	60,0	35,2	84,8
IX C.S.M. Cieza	9	8	88,9	68,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>138</b>	<b>89</b>	<b>64,5</b>	<b>56,5</b>	<b>72,5</b>

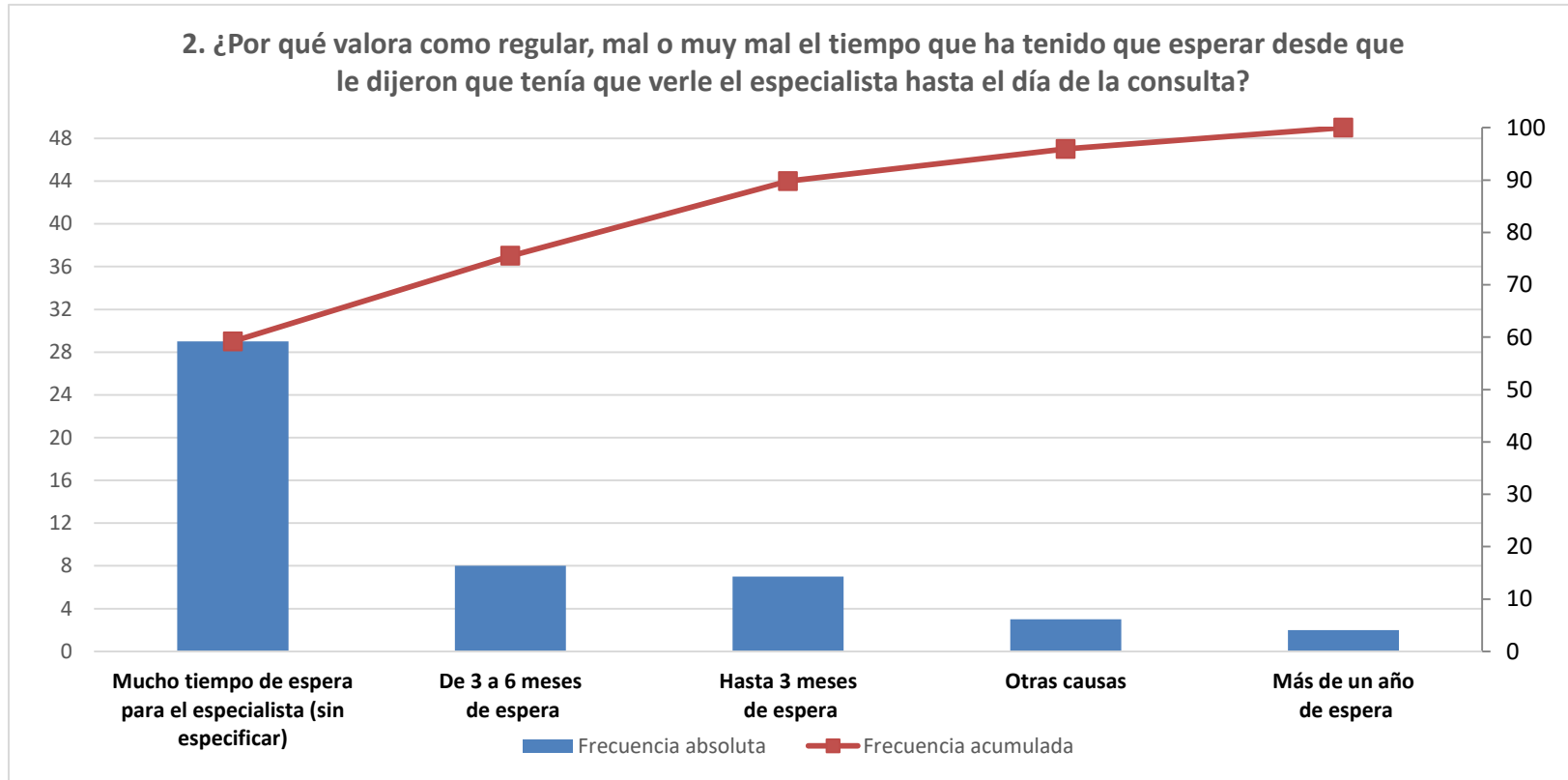
\*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

**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 (sin especificar)		De 3 a 6 meses de espera		Hasta 3 meses de espera		Otras causas (gestión de la cita, llamaron para retrasar la cita, falta de coordinación entre especialistas, etc)		Más de un año de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	1	1	100	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	5	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
IV C.S.M. Caravaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	4	4	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	4	1	25,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	1	25,0
VI C.S.M. Molina	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	4	3	75,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	6	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>59,2</b>	<b>8</b>	<b>16,3</b>	<b>7</b>	<b>14,3</b>	<b>3</b>	<b>6,1</b>	<b>2</b>	<b>4,1</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= 49

### 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	53	49	92,5	85,3	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	48	39	81,3	70,2	92,3
I C.S.M. Mula	54	42	77,8	66,7	88,9
I C.S.M. San Andrés	51	36	70,6	58,1	83,1
II C.S.M. Cartagena	49	36	73,5	61,1	85,8
III C.S.M. Águilas	47	43	91,5	83,5	99,5
III C.S.M. Lorca	52	41	78,8	67,7	89,9
IV C.S.M. Caravaca	54	44	81,5	71,1	91,8
V C.S.M. Jumilla	51	37	72,5	60,3	84,8
V C.S.M. Yecla	55	40	72,7	61,0	84,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	49	39	79,6	68,3	90,9
VI C.S.M. Molina	52	40	76,9	65,5	88,4
VII C.S.M. Infante-Murcia	53	43	81,1	70,6	91,7
VII C.S.M. Murcia-Este	50	40	80,0	68,9	91,1
VIII C.S.M. Mar Menor	45	35	77,8	65,6	89,9
IX C.S.M. Cieza	51	40	78,4	67,1	89,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>814</b>	<b>644</b>	<b>79,1</b>	<b>76,3</b>	<b>81,9</b>

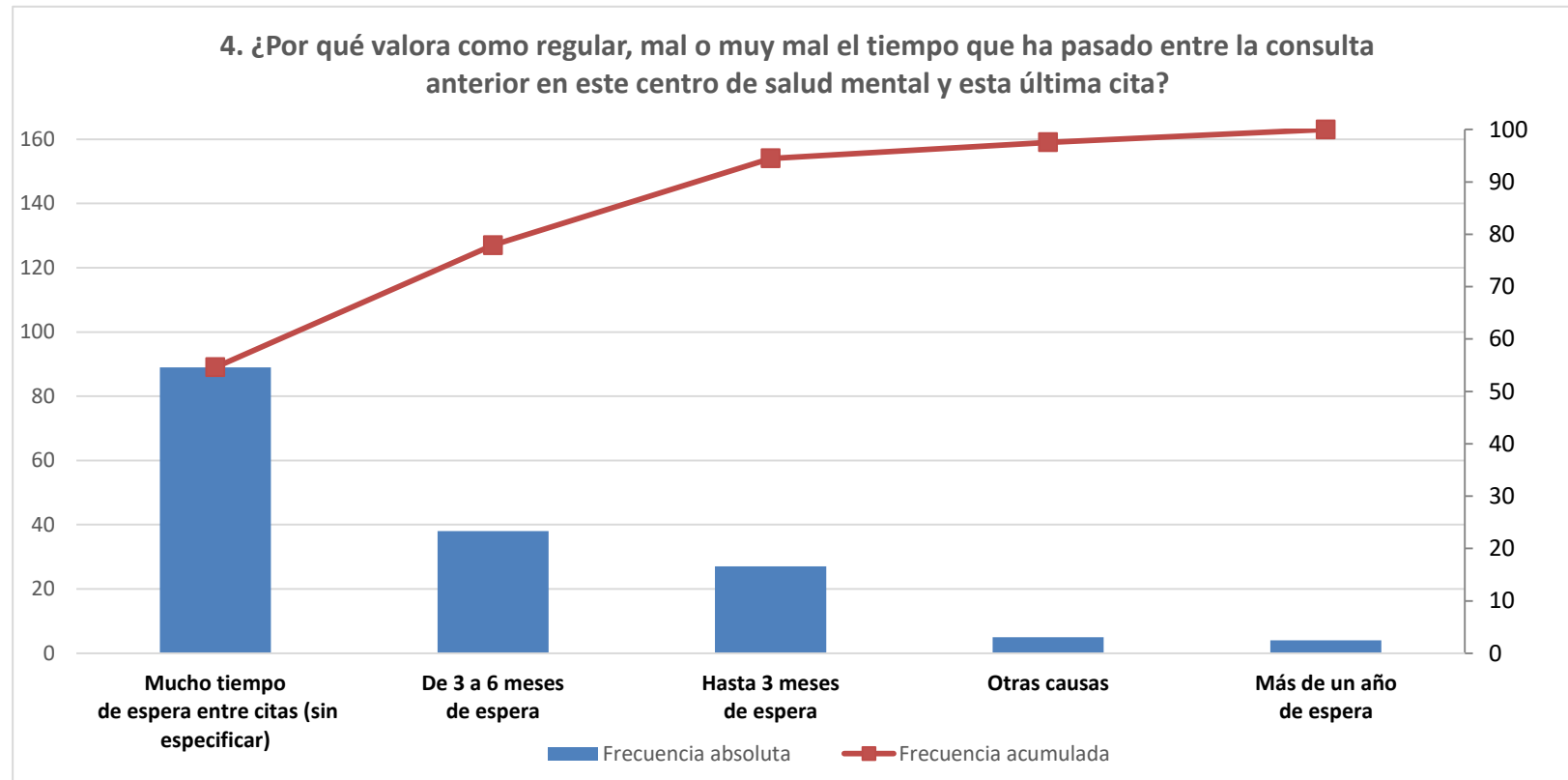
\*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que ya han sido atendidos en este centro de salud mental.



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 entre citas (sin especificar)		De 3 a 6 meses de espera		Hasta 3 meses de espera		Otras causas (gestión de la cita, llamaron para retrasar la cita, falta de coordinación entre especialistas, etc)		Más de un año de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	4	4	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	9	6	66,7	1	11,1	0	0,0	2	22,2	0	0,0
I C.S.M. Mula	12	8	66,7	2	16,7	2	16,7	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	15	6	40,0	7	46,7	1	6,7	0	0,0	1	6,7
II C.S.M. Cartagena	11	7	63,6	1	9,1	2	18,2	0	0,0	1	9,1
III C.S.M. Águilas	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	10	5	50,0	2	20,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	10	4	40,0	6	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	13	7	53,8	3	23,1	3	23,1	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	14	7	50,0	2	14,3	4	28,6	1	7,1	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	10	5	50,0	2	20,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	12	5	41,7	1	8,3	4	33,3	0	0,0	2	16,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	10	7	70,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	8	5	62,5	2	25,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	10	5	50,0	2	20,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	11	6	54,5	4	36,4	1	9,1	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>163</b>	<b>89</b>	<b>54,6</b>	<b>38</b>	<b>23,3</b>	<b>27</b>	<b>16,6</b>	<b>5</b>	<b>3,1</b>	<b>4</b>	<b>2,5</b>

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



n= 163

## 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	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. Mula	60	60	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	60	58	96,7	92,1	100
II C.S.M. Cartagena	59	57	96,6	92,0	100
III C.S.M. Águilas	60	55	91,7	84,7	98,7
III C.S.M. Lorca	60	58	96,7	92,1	100
IV C.S.M. Caravaca	60	54	90,0	82,4	97,6
V C.S.M. Jumilla	59	54	91,5	84,4	98,6
V C.S.M. Yecla	60	59	98,3	95,1	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	59	98,3	95,1	100
VI C.S.M. Molina	60	57	95,0	89,5	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	55	93,2	86,8	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	58	96,7	92,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
IX C.S.M. Cieza	59	56	94,9	89,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>956</b>	<b>913</b>	<b>95,5</b>	<b>94,2</b>	<b>96,8</b>

## 6. Si no le venía bien la cita que le dieron, ¿pudo modificarla?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	2	2	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	3	2	66,7	13,3	100
I C.S.M. Mula	0	0	0,0	0,0	0,0
I C.S.M. San Andrés	2	0	0,0	0,0	0,0
II C.S.M. Cartagena	2	1	50,0	0,0	100
III C.S.M. Águilas	5	4	80,0	44,9	100
III C.S.M. Lorca	2	2	100	100	100
IV C.S.M. Caravaca	5	4	80,0	44,9	100
V C.S.M. Jumilla	5	3	60,0	17,1	100
V C.S.M. Yecla	1	1	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	1	1	100	100	100
VI C.S.M. Molina	2	0	0,0	0,0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	2	50,0	1,0	99,0
VII C.S.M. Murcia-Este	2	0	0,0	0,0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	2	1	50,0	0,0	100
IX C.S.M. Cieza	3	2	66,7	13,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>61,0</b>	<b>46,0</b>	<b>75,9</b>

## 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	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	2,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	42	71,2	59,6	82,7	8,2	2,2
I C.S.M. Mula	59	47	79,7	69,4	89,9	8,4	2,2
I C.S.M. San Andrés	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	2,1
II C.S.M. Cartagena	59	42	71,2	59,6	82,7	7,8	2,7
III C.S.M. Águilas	59	48	81,4	71,4	91,3	8,5	1,7
III C.S.M. Lorca	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,0
IV C.S.M. Caravaca	60	42	70,0	58,4	81,6	8,2	1,5
V C.S.M. Jumilla	59	44	74,6	63,5	85,7	8,2	2,3
V C.S.M. Yecla	59	44	74,6	63,5	85,7	8,3	2,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	58	43	74,1	62,9	85,4	8,3	1,9
VI C.S.M. Molina	58	46	79,3	68,9	89,7	8,3	2,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	45	76,3	65,4	87,1	8,5	1,8
VII C.S.M. Murcia-Este	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	2,5
VIII C.S.M. Mar Menor	59	41	69,5	57,7	81,2	8,1	2,5
IX C.S.M. Cieza	60	48	80,0	69,9	90,1	8,1	2,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>948</b>	<b>707</b>	<b>74,6</b>	<b>71,8</b>	<b>77,3</b>	<b>8,3</b>	<b>2,1</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	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	56	96,6	91,9	100
I C.S.M. Mula	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. San Andrés	59	54	91,5	84,4	98,6
II C.S.M. Cartagena	60	53	88,3	80,2	96,5
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	58	53	91,4	84,2	98,6
IV C.S.M. Caravaca	59	54	91,5	84,4	98,6
V C.S.M. Jumilla	59	54	91,5	84,4	98,6
V C.S.M. Yecla	59	54	91,5	84,4	98,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	54	49	90,7	83,0	98,5
VI C.S.M. Molina	60	55	91,7	84,7	98,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	55	93,2	86,8	100
VII C.S.M. Murcia-Este	58	55	94,8	89,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	55	53	96,4	91,4	100
IX C.S.M. Cieza	58	50	86,2	77,3	95,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>936</b>	<b>867</b>	<b>92,6</b>	<b>91,0</b>	<b>94,3</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	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	57	56	98,2	94,8	100
I C.S.M. Mula	59	57	96,6	92,0	100
I C.S.M. San Andrés	59	57	96,6	92,0	100
II C.S.M. Cartagena	60	54	90,0	82,4	97,6
III C.S.M. Águilas	59	57	96,6	92,0	100
III C.S.M. Lorca	58	49	84,5	75,2	93,8
IV C.S.M. Caravaca	59	59	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	58	54	93,1	86,6	100
V C.S.M. Yecla	60	54	90,0	82,4	97,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	55	53	96,4	91,4	100
VI C.S.M. Molina	60	54	90,0	82,4	97,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	58	55	94,8	89,1	100
VII C.S.M. Murcia-Este	59	56	94,9	89,3	100
VIII C.S.M. Mar Menor	55	51	92,7	85,9	100
IX C.S.M. Cieza	58	49	84,5	75,2	93,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>934</b>	<b>873</b>	<b>93,5</b>	<b>91,9</b>	<b>95,1</b>

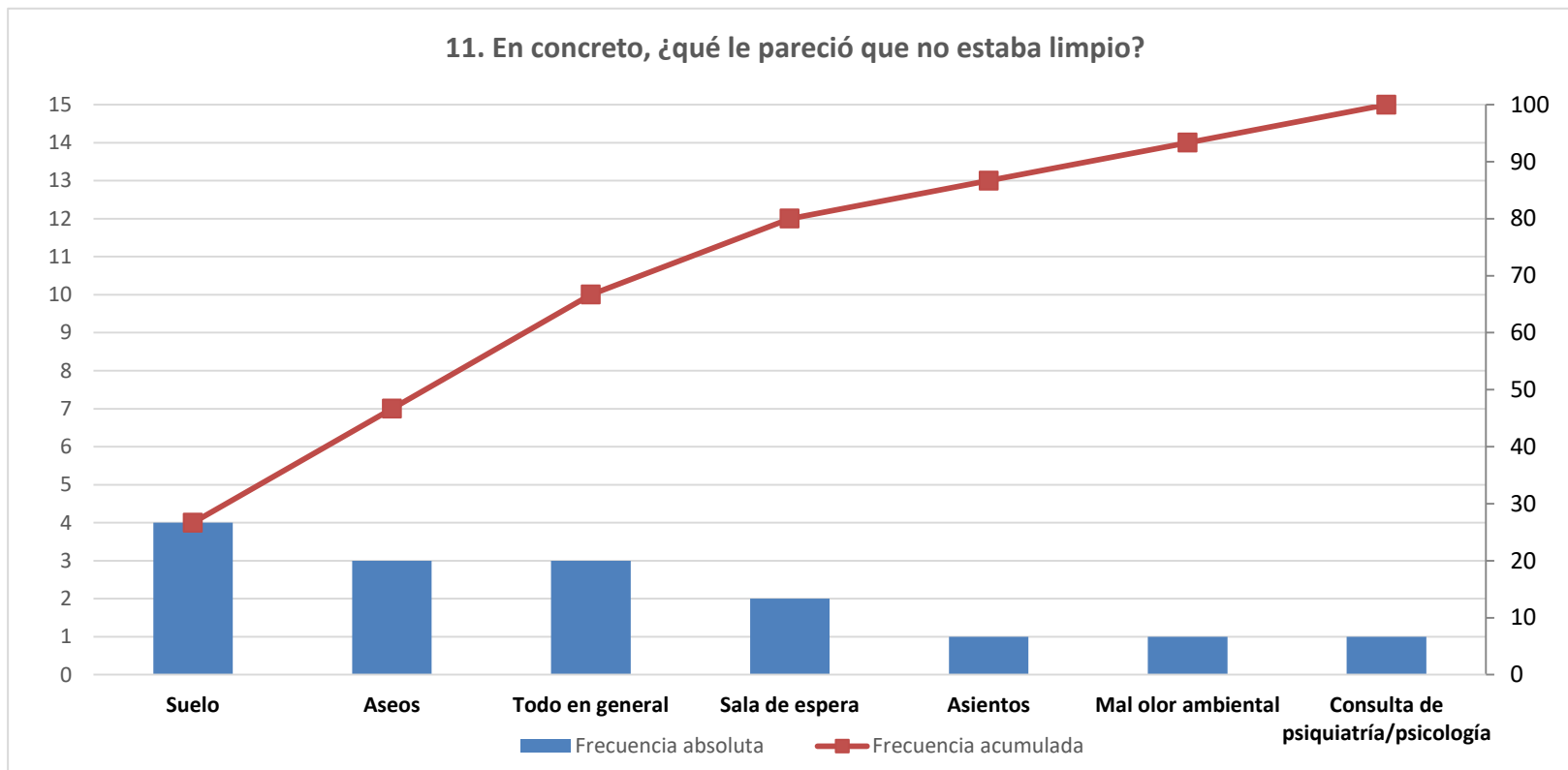
## 10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	58	57	98,3	94,9	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	56	55	98,2	94,7	100
I C.S.M. Mula	55	55	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	59	59	100	100	100
II C.S.M. Cartagena	59	59	100	100	100
III C.S.M. Águilas	56	53	94,6	88,7	100
III C.S.M. Lorca	59	56	94,9	89,3	100
IV C.S.M. Caravaca	60	60	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	59	59	100	100	100
V C.S.M. Yecla	58	57	98,3	94,9	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	58	58	100	100	100
VI C.S.M. Molina	57	54	94,7	88,9	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	57	57	100	100	100
VII C.S.M. Murcia-Este	58	57	98,3	94,9	100
VIII C.S.M. Mar Menor	58	57	98,3	94,9	100
IX C.S.M. Cieza	59	58	98,3	95,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>926</b>	<b>911</b>	<b>98,4</b>	<b>97,6</b>	<b>99,2</b>



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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Suelo		Aseos		Todo en general		Sala de espera		Asientos		Mal olor ambiental		Consulta de psiquiatría/psicología	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
I C.S.M. Mula	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>3</b>	<b>20,0</b>	<b>3</b>	<b>20,0</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>



n= 15

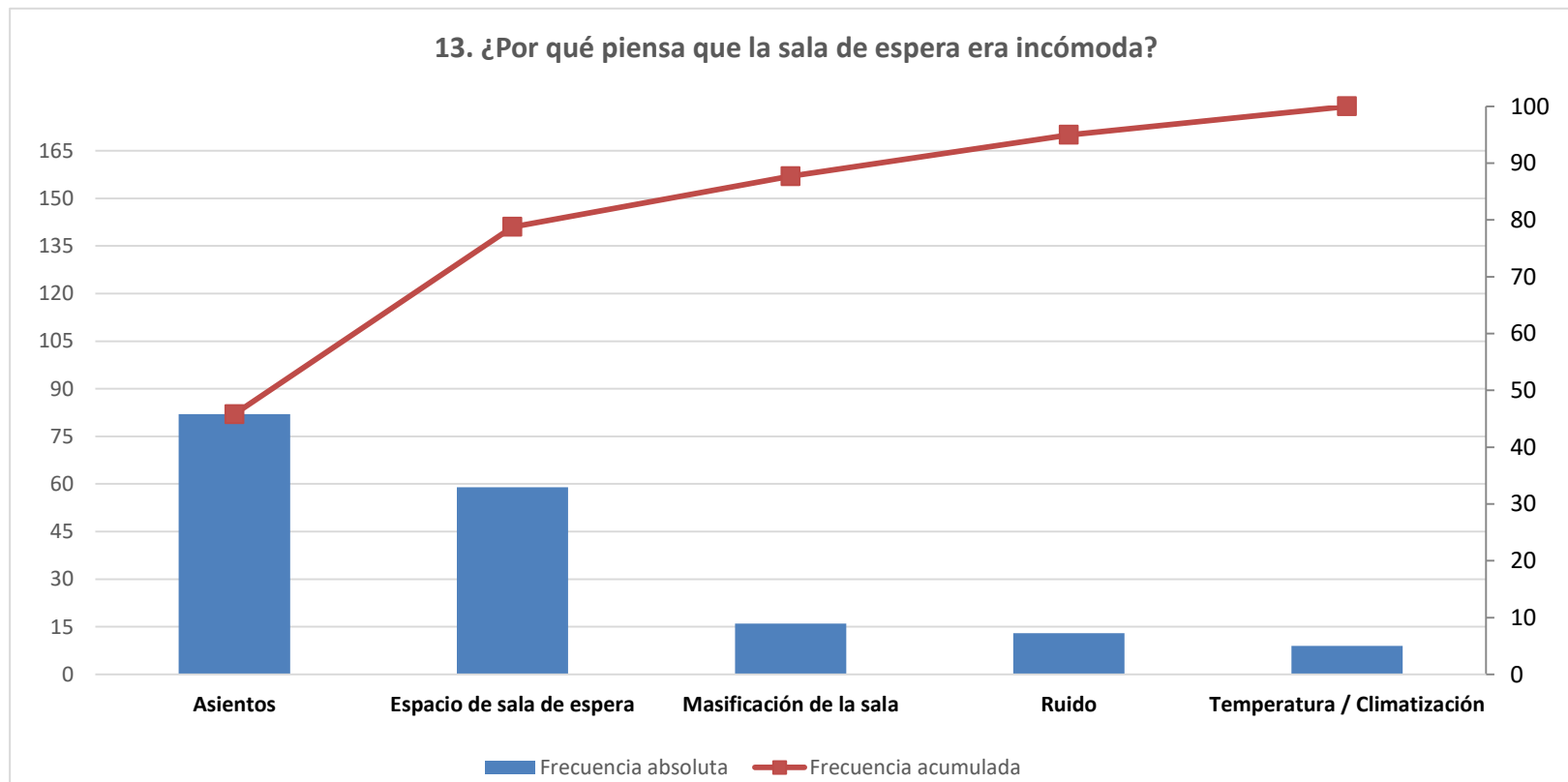
**12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?**

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	58	45	77,6	66,9	88,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	38	64,4	52,2	76,6
I C.S.M. Mula	58	52	89,7	81,8	97,5
I C.S.M. San Andrés	60	53	88,3	80,2	96,5
II C.S.M. Cartagena	59	40	67,8	55,9	79,7
III C.S.M. Águilas	60	45	75,0	64,0	86,0
III C.S.M. Lorca	59	54	91,5	84,4	98,6
IV C.S.M. Caravaca	59	48	81,4	71,4	91,3
V C.S.M. Jumilla	59	44	74,6	63,5	85,7
V C.S.M. Yecla	60	50	83,3	73,9	92,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	57	34	59,6	46,9	72,4
VI C.S.M. Molina	59	48	81,4	71,4	91,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	49	83,1	73,5	92,6
VII C.S.M. Murcia-Este	58	47	81,0	70,9	91,1
VIII C.S.M. Mar Menor	59	54	91,5	84,4	98,6
IX C.S.M. Cieza	59	41	69,5	57,7	81,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>942</b>	<b>742</b>	<b>78,8</b>	<b>76,2</b>	<b>81,4</b>

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

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, mucha gente, etc)		Ruido (mucho, no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, problemas aire acondicionado, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	13	7	53,8	4	30,8	0	0,0	1	7,7	1	7,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	21	10	47,6	3	14,3	3	14,3	2	9,5	1	4,8
I C.S.M. Mula	5	4	80,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	7	2	28,6	2	28,6	0	0,0	2	28,6	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	19	6	31,6	9	47,4	1	5,3	0	0,0	2	10,5
III C.S.M. Águilas	15	6	40,0	4	26,7	3	20,0	1	6,7	0	0,0
III C.S.M. Lorca	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	11	4	36,4	3	27,3	0	0,0	1	9,1	1	9,1
V C.S.M. Jumilla	14	4	28,6	4	28,6	2	14,3	2	14,3	0	0,0
V C.S.M. Yecla	10	5	50,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	22	10	45,5	7	31,8	2	9,1	1	4,5	1	4,5
VI C.S.M. Molina	11	3	27,3	7	63,6	1	9,1	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	10	5	50,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0
VII C.S.M. Murcia-Este	11	4	36,4	4	36,4	0	0,0	0	0,0	1	9,1
VIII C.S.M. Mar Menor	5	4	80,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	18	6	33,3	7	38,9	2	11,1	1	5,6	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>197</b>	<b>82</b>	<b>41,6</b>	<b>59</b>	<b>29,9</b>	<b>16</b>	<b>8,1</b>	<b>13</b>	<b>6,6</b>	<b>9</b>	<b>4,6</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 179

**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**

<b>CENTROS DE SALUD MENTAL</b>		<b>Total</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>Contestan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
	<b>n</b>							
I	C.S.M. Alcantarilla	60	47	78,3	67,9	88,8	8,7	1,5
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,9
I	C.S.M. Mula	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,6
I	C.S.M. San Andrés	60	34	56,7	44,1	69,2	7,5	2,0
II	C.S.M. Cartagena	59	35	59,3	46,8	71,9	7,7	2,3
III	C.S.M. Águilas	59	41	69,5	57,7	81,2	7,9	1,8
III	C.S.M. Lorca	58	45	77,6	66,9	88,3	8,4	1,6
IV	C.S.M. Caravaca	60	42	70,0	58,4	81,6	7,8	2,0
V	C.S.M. Jumilla	60	40	66,7	54,7	78,6	7,8	2,3
V	C.S.M. Yecla	59	34	57,6	45,0	70,2	7,5	2,2
VI	C.S.M. Morales Meseguer	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	1,7
VI	C.S.M. Molina	60	40	66,7	54,7	78,6	7,9	2,2
VII	C.S.M. Infante-Murcia	60	45	75,0	64,0	86,0	8,5	1,9
VII	C.S.M. Murcia-Este	59	46	78,0	67,4	88,5	8,5	1,6
VIII	C.S.M. Mar Menor	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,0
IX	C.S.M. Cieza	60	40	66,7	54,7	78,6	8,1	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>953</b>	<b>672</b>	<b>70,5</b>	<b>67,6</b>	<b>73,4</b>	<b>8,1</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	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	53	88,3	80,2	96,5
I C.S.M. Mula	60	54	90,0	82,4	97,6
I C.S.M. San Andrés	60	54	90,0	82,4	97,6
II C.S.M. Cartagena	60	52	86,7	78,1	95,3
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	59	53	89,8	82,1	97,5
IV C.S.M. Caravaca	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Jumilla	60	55	91,7	84,7	98,7
V C.S.M. Yecla	60	57	95,0	89,5	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	55	91,7	84,7	98,7
VI C.S.M. Molina	60	53	88,3	80,2	96,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	53	88,3	80,2	96,5
VII C.S.M. Murcia-Este	60	58	96,7	92,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	53	88,3	80,2	96,5
IX C.S.M. Cieza	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>959</b>	<b>878</b>	<b>91,6</b>	<b>89,8</b>	<b>93,3</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	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	50	84,7	75,6	93,9	8,7	2,0
I C.S.M. Mula	60	46	76,7	66,0	87,4	8,8	1,7
I C.S.M. San Andrés	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	2,2
II C.S.M. Cartagena	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,4
III C.S.M. Águilas	59	45	76,3	65,4	87,1	8,3	1,9
III C.S.M. Lorca	59	50	84,7	75,6	93,9	8,9	1,5
IV C.S.M. Caravaca	59	39	66,1	54,0	78,2	8,1	1,9
V C.S.M. Jumilla	58	42	72,4	60,9	83,9	8,4	2,2
V C.S.M. Yecla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,6	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	46	78,0	67,4	88,5	8,3	2,3
VI C.S.M. Molina	60	42	70,0	58,4	81,6	8,3	2,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	49	81,7	71,9	91,5	8,8	1,5
VII C.S.M. Murcia-Este	60	47	78,3	67,9	88,8	8,6	1,8
VIII C.S.M. Mar Menor	59	47	79,7	69,4	89,9	8,7	2,0
IX C.S.M. Cieza	59	47	79,7	69,4	89,9	8,3	2,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>951</b>	<b>736</b>	<b>77,4</b>	<b>74,7</b>	<b>80,1</b>	<b>8,5</b>	<b>2,0</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	60	55	91,7	84,7	98,7
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	55	91,7	84,7	98,7
I	C.S.M. Mula	60	57	95,0	89,5	100
I	C.S.M. San Andrés	60	56	93,3	87,0	100
II	C.S.M. Cartagena	60	55	91,7	84,7	98,7
III	C.S.M. Águilas	59	58	98,3	95,0	100
III	C.S.M. Lorca	60	54	90,0	82,4	97,6
IV	C.S.M. Caravaca	60	60	100	100	100
V	C.S.M. Jumilla	60	56	93,3	87,0	100
V	C.S.M. Yecla	60	55	91,7	84,7	98,7
VI	C.S.M. Morales Meseguer	60	57	95,0	89,5	100
VI	C.S.M. Molina	59	55	93,2	86,8	100
VII	C.S.M. Infante-Murcia	59	54	91,5	84,4	98,6
VII	C.S.M. Murcia-Este	60	58	96,7	92,1	100
VIII	C.S.M. Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
IX	C.S.M. Cieza	60	59	98,3	95,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>957</b>	<b>901</b>	<b>94,1</b>	<b>92,7</b>	<b>95,6</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	60	60	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. Mula	60	56	93,3	87,0	100
I C.S.M. San Andrés	60	58	96,7	92,1	100
II C.S.M. Cartagena	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	60	58	96,7	92,1	100
IV C.S.M. Caravaca	60	59	98,3	95,1	100
V C.S.M. Jumilla	60	53	88,3	80,2	96,5
V C.S.M. Yecla	60	59	98,3	95,1	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	58	98,3	95,0	100
VI C.S.M. Molina	60	59	98,3	95,1	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	56	93,3	87,0	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	60	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	56	93,3	87,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>959</b>	<b>922</b>	<b>96,1</b>	<b>94,9</b>	<b>97,4</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	59	58	98,3	95,0	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	56	94,9	89,3	100
I C.S.M. Mula	57	56	98,2	94,8	100
I C.S.M. San Andrés	60	59	98,3	95,1	100
II C.S.M. Cartagena	60	59	98,3	95,1	100
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	59	57	96,6	92,0	100
IV C.S.M. Caravaca	58	57	98,3	94,9	100
V C.S.M. Jumilla	59	59	100	100	100
V C.S.M. Yecla	60	60	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	55	93,2	86,8	100
VI C.S.M. Molina	60	59	98,3	95,1	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	55	93,2	86,8	100
VII C.S.M. Murcia-Este	59	57	96,6	92,0	100
VIII C.S.M. Mar Menor	59	59	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	59	57	96,6	92,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>946</b>	<b>920</b>	<b>97,3</b>	<b>96,2</b>	<b>98,3</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	60	51	85,0	76,0	94,0	8,9	1,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,6
I C.S.M. Mula	58	51	87,9	79,5	96,3	9,1	1,7
I C.S.M. San Andrés	59	49	83,1	73,5	92,6	8,7	2,1
II C.S.M. Cartagena	60	43	71,7	60,3	83,1	8,3	2,2
III C.S.M. Águilas	60	50	83,3	73,9	92,8	8,9	1,4
III C.S.M. Lorca	59	47	79,7	69,4	89,9	8,7	1,5
IV C.S.M. Caravaca	60	49	81,7	71,9	91,5	8,9	1,4
V C.S.M. Jumilla	58	52	89,7	81,8	97,5	9,2	1,2
V C.S.M. Yecla	59	45	76,3	65,4	87,1	8,5	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	48	81,4	71,4	91,3	8,7	1,8
VI C.S.M. Molina	59	46	78,0	67,4	88,5	8,6	2,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	46	78,0	67,4	88,5	8,6	2,1
VII C.S.M. Murcia-Este	59	54	91,5	84,4	98,6	9,1	1,1
VIII C.S.M. Mar Menor	59	48	81,4	71,4	91,3	8,7	2,0
IX C.S.M. Cieza	58	49	84,5	75,2	93,8	8,9	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>945</b>	<b>779</b>	<b>82,4</b>	<b>80,0</b>	<b>84,9</b>	<b>8,8</b>	<b>1,7</b>

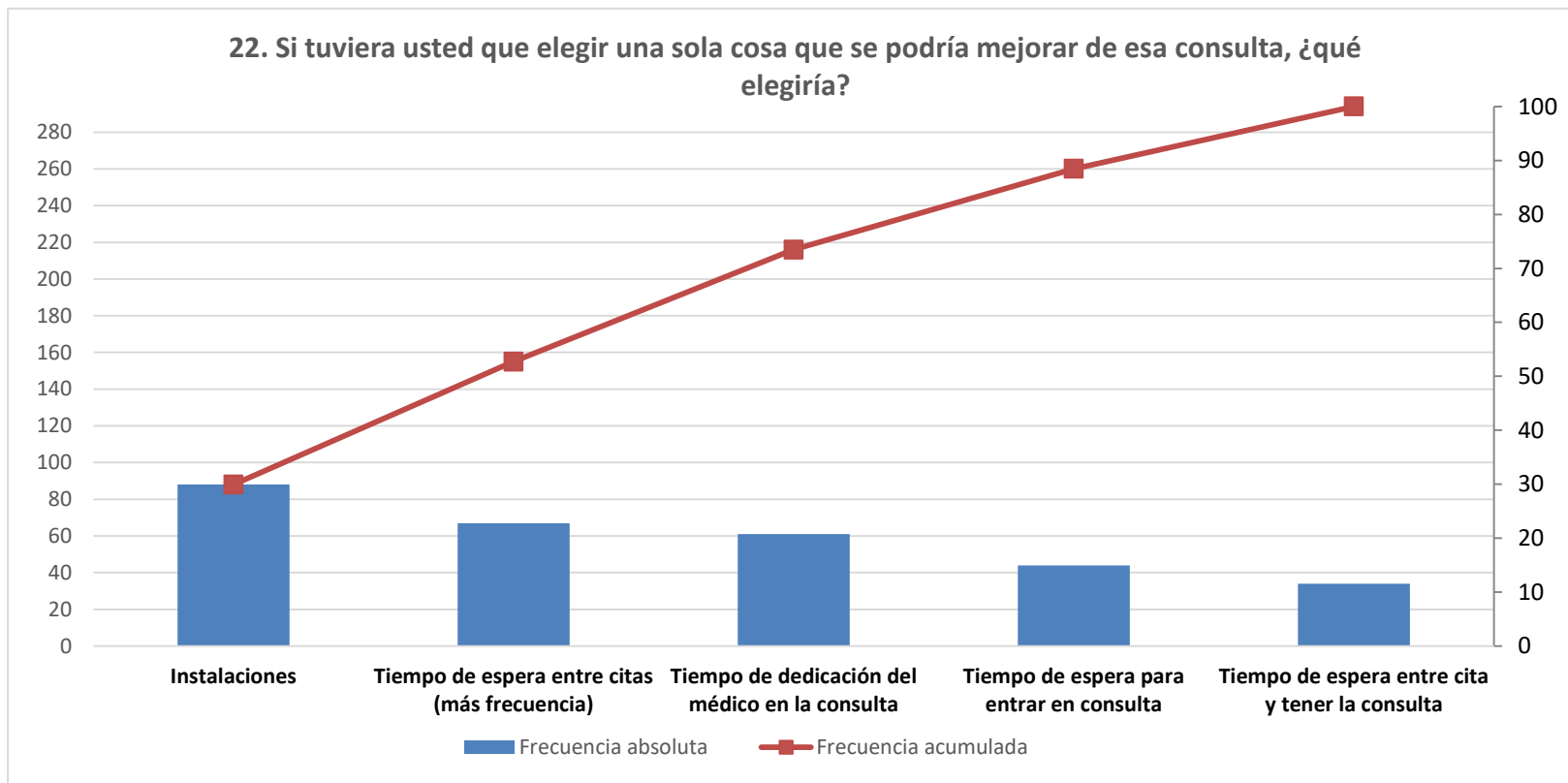
## 21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

CENTROS DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	2,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	50	83,3	73,9	92,8	8,7	1,9
I C.S.M. Mula	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	2,2
I C.S.M. San Andrés	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	2,0
II C.S.M. Cartagena	59	47	79,7	69,4	89,9	8,4	2,2
III C.S.M. Águilas	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,6
III C.S.M. Lorca	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,1
IV C.S.M. Caravaca	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,6
V C.S.M. Jumilla	60	50	83,3	73,9	92,8	8,9	1,4
V C.S.M. Yecla	60	48	80,0	69,9	90,1	8,7	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	1,7
VI C.S.M. Molina	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	45	75,0	64,0	86,0	8,5	1,7
VII C.S.M. Murcia-Este	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,7
VIII C.S.M. Mar Menor	59	48	81,4	71,4	91,3	8,6	2,3
IX C.S.M. Cieza	59	52	88,1	79,9	96,4	9,0	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>957</b>	<b>772</b>	<b>80,7</b>	<b>78,2</b>	<b>83,2</b>	<b>8,6</b>	<b>1,9</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 (ampliar / mejorar sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, humedad, etc)		Tiempo de espera entre citas (más frecuencia)		Tiempo de dedicación del médico en la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Tiempo de espera entre cita y tener la consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	23	6	26,1	1	4,3	2	8,7	1	4,3	1	4,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	37	6	16,2	3	8,1	4	10,8	5	13,5	1	2,7
I C.S.M. Mula	30	2	6,7	6	20,0	4	13,3	3	10,0	1	3,3
I C.S.M. San Andrés	40	3	7,5	5	12,5	6	15,0	7	17,5	3	7,5
II C.S.M. Cartagena	44	13	29,5	3	6,8	4	9,1	1	2,3	1	2,3
III C.S.M. Águilas	33	11	33,3	1	3,0	3	9,1	2	6,1	3	9,1
III C.S.M. Lorca	25	2	8,0	4	16,0	1	4,0	3	12,0	3	12,0
IV C.S.M. Caravaca	25	3	12,0	6	24,0	3	12,0	1	4,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	44	7	15,9	8	18,2	3	6,8	0	0,0	5	11,4
V C.S.M. Yecla	38	5	13,2	3	7,9	3	7,9	4	10,5	3	7,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	32	4	12,5	4	12,5	6	18,8	4	12,5	1	3,1
VI C.S.M. Molina	38	3	7,9	2	5,3	6	15,8	5	13,2	6	15,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	30	5	16,7	3	10,0	4	13,3	1	3,3	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	34	5	14,7	8	23,5	4	11,8	2	5,9	1	2,9
VIII C.S.M. Mar Menor	34	4	11,8	6	17,6	4	11,8	3	8,8	5	14,7
IX C.S.M. Cieza	38	9	23,7	4	10,5	4	10,5	2	5,3	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>545</b>	<b>88</b>	<b>16,1</b>	<b>67</b>	<b>12,3</b>	<b>61</b>	<b>11,2</b>	<b>44</b>	<b>8,1</b>	<b>34</b>	<b>6,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 294

### 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	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	53	88,3	80,2	96,5
I C.S.M. Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. San Andrés	60	52	86,7	78,1	95,3
II C.S.M. Cartagena	60	53	88,3	80,2	96,5
III C.S.M. Águilas	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Lorca	60	58	96,7	92,1	100
IV C.S.M. Caravaca	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Jumilla	59	56	94,9	89,3	100
V C.S.M. Yecla	59	54	91,5	84,4	98,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	55	91,7	84,7	98,7
VI C.S.M. Molina	59	55	93,2	86,8	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	51	86,4	77,7	95,2
VII C.S.M. Murcia-Este	58	55	94,8	89,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
IX C.S.M. Cieza	60	56	93,3	87,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>953</b>	<b>879</b>	<b>92,2</b>	<b>90,5</b>	<b>93,9</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	57	45	78,9	68,4	89,5	8,5	2,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	45	77,6	66,9	88,3	8,5	2,1
I C.S.M. Mula	59	51	86,4	77,7	95,2	9,0	1,9
I C.S.M. San Andrés	60	39	65,0	52,9	77,1	8,1	2,7
II C.S.M. Cartagena	58	38	65,5	53,3	77,7	7,6	3,3
III C.S.M. Águilas	59	48	81,4	71,4	91,3	8,6	2,1
III C.S.M. Lorca	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,5
IV C.S.M. Caravaca	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	2,0
V C.S.M. Jumilla	58	45	77,6	66,9	88,3	8,5	2,3
V C.S.M. Yecla	57	41	71,9	60,3	83,6	8,4	2,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	55	42	76,4	65,1	87,6	8,4	2,4
VI C.S.M. Molina	58	43	74,1	62,9	85,4	8,5	2,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	44	74,6	63,5	85,7	8,3	2,6
VII C.S.M. Murcia-Este	60	46	76,7	66,0	87,4	8,6	2,0
VIII C.S.M. Mar Menor	60	51	85,0	76,0	94,0	8,7	2,6
IX C.S.M. Cieza	59	50	84,7	75,6	93,9	8,9	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>936</b>	<b>724</b>	<b>77,4</b>	<b>74,7</b>	<b>80,0</b>	<b>8,5</b>	<b>2,3</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?	64,5															
3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?	79,1	92,5	81,3	77,8	70,6	73,5	91,5	78,8	81,5	72,5	72,7	79,6	76,9	81,1	80,0	77,8	78,4
5. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	95,5	96,7	95,0	100	97	96,6	91,7	96,7	90,0	91,5	98,3	98,3	95,0	93,2	96,7	96,7	94,9
6. ¿Pudo modificarla?	61,0																
7. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido en su centro de salud?	74,6	73,3	71,2	79,7	76,7	71,2	81,4	71,7	70,0	74,6	74,6	74,1	79,3	76,3	70,0	69,5	80,0
7bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue atendido en su centro de salud? (media)	8,3	8,4	8,2	8,4	8,3	7,8	8,5	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3	8,5	8,0	8,1	8,1
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?	92,6	96,7	96,6	95,0	91,5	88,3	95,0	91,4	91,5	91,5	91,5	90,7	91,7	93,2	94,8	96,4	86,2
9. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?	93,5	96,7	98,2	96,6	96,6	90,0	96,6	84,5	100	93,1	90,0	96,4	90,0	94,8	94,9	92,7	84,5
10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?	98,4	98,3	98,2	100	100	100	94,6	94,9	100	100	98,3	100	94,7	100	98,3	98,3	98,3
12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	78,8	77,6	64,4	89,7	88,3	67,8	75,0	91,5	81,4	74,6	83,3	59,6	81,4	83,1	81,0	91,5	69,5
14. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta	70,5	78,3	75,0	83,1	56,7	59,3	69,5	77,6	70,0	66,7	57,6	76,7	66,7	75,0	78,0	71,7	66,7
14bis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta (media)	8,1	8,7	8,4	8,8	7,5	7,7	7,9	8,4	7,8	7,8	7,5	8,3	7,9	8,5	8,5	8,2	8,1
15. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	91,6	95,0	88,3	90,0	90,0	86,7	95,0	89,8	95,0	91,7	95,0	91,7	88,3	88,3	96,7	88,3	95,0
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?	77,4	83,3	84,7	76,7	78,3	71,7	76,3	84,7	66,1	72,4	76,7	78,0	70,0	81,7	78,3	79,7	79,7
17. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?	94,1	91,7	91,7	95,0	93,3	92	98,3	90,0	100	93,3	91,7	95,0	93,2	91,5	96,7	95,0	98,3
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?	96,1	100	96,7	93,3	96,7	95	95,0	96,7	98,3	88,3	98,3	98,3	98,3	93,3	100	96,7	93,3
19. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la última consulta?	97,3	98,3	94,9	98,2	98,3	98,3	95,0	96,6	98,3	100	100	93,2	98,3	93	96,6	100	96,6
20. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	82,4	85,0	86,4	87,9	83,1	71,7	83,3	79,7	81,7	89,7	76,3	81,4	78,0	78,0	91,5	81,4	84,5
20bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,8	8,9	8,9	9,1	8,7	8,3	8,9	8,7	8,9	9,2	8,5	8,7	8,6	8,6	9,1	8,7	8,9
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?	80,7	83,3	83,3	81,7	76,7	79,7	83,3	76,7	76,7	83,3	80,0	78,3	81,7	75,0	81,7	81,4	88,1
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta? (media)	8,6	8,6	8,7	8,5	8,5	8,4	8,8	8,4	8,5	8,9	8,7	8,5	8,5	8,5	8,7	8,6	9,0
23. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?	92,2	91,7	88,3	91,7	86,7	88,3	95,0	96,7	95,0	94,9	91,5	91,7	93,2	86,4	94,8	96,6	93,3
24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	77,4	78,9	77,6	86,4	65,0	65,5	81,4	83,1	78,3	77,6	71,9	76,4	74,1	74,6	76,7	85,0	84,7
24bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,5	8,5	8,5	9,0	8,1	7,6	8,6	8,8	8,5	8,5	8,4	8,4	8,5	8,3	8,6	8,7	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 más alto de forma estadísticamente significativa en el centro de salud mental que en el Servicio Murciano de Salud.  
Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el centro de salud mental que en el Servicio Murciano de Salud