

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS 061 - SUAP
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 Gavrila 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	15
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	39

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes atendidos/as en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) del centro de salud, del 25 de abril al 29 de mayo y del 5 de septiembre al 9 de octubre de 2022. En el caso de no poder responder al cuestionario 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.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 27 Servicios de Urgencias de Atención Primaria de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

SUAP Alcantarilla	SUAP Caravaca de la Cruz
SUAP Algezares	SUAP Cehegin
SUAP Alhama	SUAP Yecla
SUAP Mula	SUAP Jumilla
SUAP San Andrés	SUAP Archena
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Torre de Cotillas
SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Molina de Segura
SUAP Mazarrón	SUAP Infante
SUAP Fuente Álamo	SUAP Santomera
SUAP La Unión	SUAP San Javier
SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Torre Pacheco
SUAP Águilas	SUAP San Pedro del Pinatar
SUAP Totana	SUAP Abarán
	SUAP Cieza

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes 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 SUAP y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **1.620** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP). Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue a la consulta en el 71,7% de los casos. Se entrevista al acompañante en el 28,3%.

La duración media de la entrevista ha sido de 6,4 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 11/05/2022 y finalizó el 15/06/2022 y del segundo corte se inició el día 15/09/2022 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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan
	n
SUAP Alcantarilla	60
SUAP Algezares	60
SUAP Alhama	60
SUAP Mula	60
SUAP San Andrés	60
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60
SUAP Cartagena - Los Dolores	60
SUAP Mazarrón	60
SUAP Fuente Álamo	60
SUAP La Unión	60
SUAP Lorca - Sutullena	60
SUAP Águilas	60
SUAP Totana	60
SUAP Caravaca de la Cruz	60
SUAP Cehegín	60
SUAP Yecla	60
SUAP Jumilla	60
SUAP Archena	60
SUAP Torre de Cotillas	60
SUAP Molina de Segura	60
SUAP Infante	60
SUAP Santomera	60
SUAP San Javier	60
SUAP Torre Pacheco	60
SUAP San Pedro del Pinatar	60
SUAP Abarán	60
SUAP Cieza	60
Servicio Murciano de Salud	1.620

Edad del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	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	%		
SUAP Alcantarilla	60	17	28,3	9	15,0	17	28,3	15	25,0	2	3,3	31,3	19,5
SUAP Algezares	60	10	16,7	6	10,0	19	31,7	15	25,0	10	16,7	38,6	22,1
SUAP Alhama	60	19	31,7	8	13,3	20	33,3	10	16,7	3	5,0	30,7	19,1
SUAP Mula	60	18	30,0	5	8,3	23	38,3	11	18,3	3	5,0	31,4	19,5
SUAP San Andrés	60	15	25,0	7	11,7	17	28,3	12	20,0	9	15,0	35,0	22,4
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	10	16,7	4	6,7	20	33,3	22	36,7	4	6,7	39,1	19,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	13	21,7	7	11,7	14	23,3	17	28,3	9	15,0	39,6	23,1
SUAP Mazarrón	60	24	40,0	5	8,3	12	20,0	12	20,0	7	11,7	30,1	25,8
SUAP Fuente Álamo	60	14	23,3	4	6,7	20	33,3	16	26,7	6	10,0	36,8	22,2
SUAP La Unión	60	17	28,3	7	11,7	25	41,7	8	13,3	3	5,0	29,3	18,7
SUAP Lorca - Sutullena	60	18	30,0	7	11,7	13	21,7	16	26,7	6	10,0	33,6	22,3
SUAP Águilas	60	20	33,3	5	8,3	12	20,0	14	23,3	9	15,0	34,8	24,0
SUAP Totana	60	15	25,0	4	6,7	23	38,3	9	15,0	9	15,0	37,1	23,1
SUAP Caravaca de la Cruz	60	22	36,7	5	8,3	9	15,0	19	31,7	5	8,3	33,5	23,3
SUAP Cehegin	60	10	16,7	7	11,7	17	28,3	19	31,7	7	11,7	38,6	21,4
SUAP Yecla	60	17	28,3	6	10,0	18	30,0	11	18,3	8	13,3	35,1	23,9
SUAP Jumilla	60	21	35,0	3	5,0	16	26,7	16	26,7	4	6,7	33,8	22,8
SUAP Archena	60	19	31,7	7	11,7	11	18,3	17	28,3	6	10,0	34,5	24,0
SUAP Torre de Cotillas	60	21	35,0	8	13,3	11	18,3	13	21,7	7	11,7	32,5	23,8
SUAP Molina de Segura	60	20	33,3	7	11,7	15	25,0	7	11,7	11	18,3	35,4	26,1
SUAP Infante	60	13	21,7	9	15,0	16	26,7	14	23,3	8	13,3	37,3	21,2
SUAP Santomera	60	17	28,3	8	13,3	16	26,7	15	25,0	4	6,7	33,2	19,6
SUAP San Javier	60	28	46,7	6	10,0	9	15,0	12	20,0	5	8,3	28,2	22,6
SUAP Torre Pacheco	60	21	35,0	7	11,7	16	26,7	13	21,7	3	5,0	31,2	19,9
SUAP San Pedro del Pinatar	60	24	40,0	4	6,7	19	31,7	7	11,7	6	10,0	28,3	23,2
SUAP Abarán	60	14	23,3	8	13,3	15	25,0	15	25,0	8	13,3	37,7	23,9
SUAP Cieza	60	12	20,0	5	8,3	23	38,3	16	26,7	4	6,7	35,6	21,2
Servicio Murciano de Salud	1.620	469	29,0	168	10,4	446	27,5	371	22,9	166	10,2	34,1	22,3

Edad del informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	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	%		
SUAP Alcantarilla	16	0	0,0	10	62,5	6	37,5	0	0,0	43,8	7,5
SUAP Algezares	14	0	0,0	8	57,1	5	35,7	1	7,1	43,9	10,1
SUAP Alhama	18	2	11,1	12	66,7	4	22,2	0	0,0	38,9	8,6
SUAP Mula	14	0	0,0	9	64,3	5	35,7	0	0,0	44,6	8,0
SUAP San Andrés	14	0	0,0	7	50,0	7	50,0	0	0,0	45,8	7,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	9	0	0,0	8	88,9	1	11,1	0	0,0	36,8	6,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	14	1	7,1	4	28,6	8	57,1	1	7,1	47,4	12,8
SUAP Mazarrón	23	3	13,0	14	60,9	6	26,1	0	0,0	37,8	10,4
SUAP Fuente Álamo	16	0	0,0	10	62,5	6	37,5	0	0,0	41,1	9,8
SUAP La Unión	19	0	0,0	11	57,9	8	42,1	0	0,0	42,4	10,0
SUAP Lorca - Sutullena	17	0	0,0	12	70,6	4	23,5	1	5,9	40,5	8,9
SUAP Águilas	19	0	0,0	13	68,4	5	26,3	1	5,3	42,9	9,0
SUAP Totana	15	0	0,0	10	66,7	5	33,3	0	0,0	41,9	9,8
SUAP Caravaca de la Cruz	16	0	0,0	10	62,5	6	37,5	0	0,0	42,3	8,0
SUAP Cehegin	12	0	0,0	6	50,0	4	33,3	2	16,7	46,3	12,9
SUAP Yecla	16	0	0,0	8	50,0	8	50,0	0	0,0	43,6	7,5
SUAP Jumilla	17	0	0,0	11	64,7	6	35,3	0	0,0	40,4	7,0
SUAP Archena	17	1	5,9	9	52,9	7	41,2	0	0,0	44,3	10,2
SUAP Torre de Cotillas	16	0	0,0	8	50,0	8	50,0	0	0,0	40,8	7,1
SUAP Molina de Segura	22	0	0,0	12	54,5	10	45,5	0	0,0	45,1	9,2
SUAP Infante	15	0	0,0	10	66,7	4	26,7	1	6,7	47,3	12,7
SUAP Santomera	15	0	0,0	9	60,0	5	33,3	1	6,7	43,3	12,7
SUAP San Javier	22	0	0,0	10	45,5	12	54,5	0	0,0	43,9	7,8
SUAP Torre Pacheco	17	0	0,0	9	52,9	8	47,1	0	0,0	42,8	8,7
SUAP San Pedro del Pinatar	20	1	5,0	15	75,0	4	20,0	0	0,0	38,6	8,4
SUAP Abarán	15	0	0,0	8	53,3	6	40,0	1	6,7	47,0	10,5
SUAP Cieza	18	0	0,0	13	72,2	4	22,2	1	5,6	44,4	9,8
Servicio Murciano de Salud	446	8	1,8	266	59,6	162	36,3	10	2,2	42,8	9,5

Sexo del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	28	46,7	32	53,3
SUAP Algezares	60	28	46,7	32	53,3
SUAP Alhama	60	21	35,0	39	65,0
SUAP Mula	60	27	45,0	33	55,0
SUAP San Andrés	60	36	60,0	24	40,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	23	38,3	37	61,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Mazarrón	60	29	48,3	31	51,7
SUAP Fuente Álamo	60	22	36,7	38	63,3
SUAP La Unión	60	25	41,7	35	58,3
SUAP Lorca - Sutullena	60	34	56,7	26	43,3
SUAP Águilas	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Totana	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Caravaca de la Cruz	60	33	55,0	27	45,0
SUAP Cehegin	60	30	50,0	30	50,0
SUAP Yecla	60	21	35,0	39	65,0
SUAP Jumilla	60	28	46,7	32	53,3
SUAP Archena	60	29	48,3	31	51,7
SUAP Torre de Cotillas	60	30	50,0	30	50,0
SUAP Molina de Segura	60	30	50,0	30	50,0
SUAP Infante	60	30	50,0	30	50,0
SUAP Santomera	60	26	43,3	34	56,7
SUAP San Javier	60	22	36,7	38	63,3
SUAP Torre Pacheco	60	29	48,3	31	51,7
SUAP San Pedro del Pinatar	60	25	41,7	35	58,3
SUAP Abarán	60	25	41,7	35	58,3
SUAP Cieza	60	33	55,0	27	45,0
Servicio Murciano de Salud	1.620	742	45,8	878	54,2

Sexo del informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	17	3	17,6	14	82,4
SUAP Algezares	14	3	21,4	11	78,6
SUAP Alhama	18	3	16,7	15	83,3
SUAP Mula	14	5	35,7	9	64,3
SUAP San Andrés	15	3	20,0	12	80,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	10	4	40,0	6	60,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	14	3	21,4	11	78,6
SUAP Mazarrón	24	6	25,0	18	75,0
SUAP Fuente Álamo	16	6	37,5	10	62,5
SUAP La Unión	19	7	36,8	12	63,2
SUAP Lorca - Sutullena	18	5	27,8	13	72,2
SUAP Águilas	19	6	31,6	13	68,4
SUAP Totana	16	4	25,0	12	75,0
SUAP Caravaca de la Cruz	17	6	35,3	11	64,7
SUAP Cehegin	12	4	33,3	8	66,7
SUAP Yecla	16	2	12,5	14	87,5
SUAP Jumilla	17	5	29,4	12	70,6
SUAP Archena	17	4	23,5	13	76,5
SUAP Torre de Cotillas	17	4	23,5	13	76,5
SUAP Molina de Segura	23	6	26,1	17	73,9
SUAP Infante	16	6	37,5	10	62,5
SUAP Santomera	15	5	33,3	10	66,7
SUAP San Javier	22	8	36,4	14	63,6
SUAP Torre Pacheco	17	2	11,8	15	88,2
SUAP San Pedro del Pinatar	21	8	38,1	13	61,9
SUAP Abarán	16	1	6,3	15	93,8
SUAP Cieza	20	4	20,0	16	80,0
Servicio Murciano de Salud	460	123	26,7	337	73,3

Estudios del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	44	9	20,5	35	79,5
SUAP Algezares	51	9	17,6	42	82,4
SUAP Alhama	44	8	18,2	36	81,8
SUAP Mula	47	15	31,9	32	68,1
SUAP San Andrés	45	11	24,4	34	75,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	52	16	30,8	36	69,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	47	13	27,7	34	72,3
SUAP Mazarrón	35	9	25,7	26	74,3
SUAP Fuente Álamo	47	15	31,9	32	68,1
SUAP La Unión	45	11	24,4	34	75,6
SUAP Lorca - Sutullena	44	13	29,5	31	70,5
SUAP Águilas	43	14	32,6	29	67,4
SUAP Totana	49	19	38,8	30	61,2
SUAP Caravaca de la Cruz	40	7	17,5	33	82,5
SUAP Cehegín	49	12	24,5	37	75,5
SUAP Yecla	46	16	34,8	30	65,2
SUAP Jumilla	42	15	35,7	27	64,3
SUAP Archena	43	10	23,3	33	76,7
SUAP Torre de Cotillas	40	8	20,0	32	80,0
SUAP Molina de Segura	41	12	29,3	29	70,7
SUAP Infante	48	10	20,8	38	79,2
SUAP Santomera	47	11	23,4	36	76,6
SUAP San Javier	34	10	29,4	24	70,6
SUAP Torre Pacheco	43	13	30,2	30	69,8
SUAP San Pedro del Pinatar	37	11	29,7	26	70,3
SUAP Abarán	49	19	38,8	30	61,2
SUAP Cieza	48	9	18,8	39	81,3
Servicio Murciano de Salud	1.200	325	27,1	875	72,9

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	16	2	12,5	14	87,5
SUAP Algezares	14	2	14,3	12	85,7
SUAP Alhama	18	4	22,2	14	77,8
SUAP Mula	13	2	15,4	11	84,6
SUAP San Andrés	14	3	21,4	11	78,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	9	3	33,3	6	66,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	13	0	0,0	13	100
SUAP Mazarrón	23	4	17,4	19	82,6
SUAP Fuente Álamo	16	4	25,0	12	75,0
SUAP La Unión	19	5	26,3	14	73,7
SUAP Lorca - Sutullena	17	4	23,5	13	76,5
SUAP Águilas	18	2	11,1	16	88,9
SUAP Totana	15	4	26,7	11	73,3
SUAP Caravaca de la Cruz	16	3	18,8	13	81,3
SUAP Cehegín	12	3	25,0	9	75,0
SUAP Yecla	16	3	18,8	13	81,3
SUAP Jumilla	17	5	29,4	12	70,6
SUAP Archena	16	4	25,0	12	75,0
SUAP Torre de Cotillas	16	2	12,5	14	87,5
SUAP Molina de Segura	22	3	13,6	19	86,4
SUAP Infante	15	8	53,3	7	46,7
SUAP Santomera	15	1	6,7	14	93,3
SUAP San Javier	21	2	9,5	19	90,5
SUAP Torre Pacheco	17	4	23,5	13	76,5
SUAP San Pedro del Pinatar	20	5	25,0	15	75,0
SUAP Abarán	15	3	20,0	12	80,0
SUAP Cieza	18	4	22,2	14	77,8
Servicio Murciano de Salud	441	89	20,2	352	79,8

Nacionalidad del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Algezares	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Alhama	60	54	90,0	6	10,0
SUAP Mula	60	56	93,3	4	6,7
SUAP San Andrés	60	59	98,3	1	1,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Mazarrón	60	49	81,7	11	18,3
SUAP Fuente Álamo	60	53	88,3	7	11,7
SUAP La Unión	60	54	90,0	6	10,0
SUAP Lorca - Sutullena	60	50	83,3	10	16,7
SUAP Águilas	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Totana	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	59	98,3	1	1,7
SUAP Cehegin	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Yecla	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Jumilla	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Archena	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Torre de Cotillas	60	58	96,7	2	3,3
SUAP Molina de Segura	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Infante	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Santomera	60	52	86,7	8	13,3
SUAP San Javier	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Torre Pacheco	60	50	83,3	10	16,7
SUAP San Pedro del Pinatar	60	54	90,0	6	10,0
SUAP Abarán	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Cieza	60	54	90,0	6	10,0
Servicio Murciano de Salud	1.620	1.491	92,0	129	8,0

En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido...

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	46	76,7	14	23,3
SUAP Algezares	59	44	74,6	15	25,4
SUAP Alhama	60	46	76,7	14	23,3
SUAP Mula	60	37	61,7	23	38,3
SUAP San Andrés	58	37	63,8	21	36,2
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	36	60,0	24	40,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	41	68,3	19	31,7
SUAP Mazarrón	60	41	68,3	19	31,7
SUAP Fuente Álamo	60	39	65,0	21	35,0
SUAP La Unión	60	38	63,3	22	36,7
SUAP Lorca - Sutullena	60	44	73,3	16	26,7
SUAP Águilas	60	43	71,7	17	28,3
SUAP Totana	60	40	66,7	20	33,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	45	75,0	15	25,0
SUAP Cehegin	59	41	69,5	18	30,5
SUAP Yecla	59	41	69,5	18	30,5
SUAP Jumilla	60	40	66,7	20	33,3
SUAP Archena	60	37	61,7	23	38,3
SUAP Torre de Cotillas	60	44	73,3	16	26,7
SUAP Molina de Segura	59	39	66,1	20	33,9
SUAP Infante	59	37	62,7	22	37,3
SUAP Santomera	60	39	65,0	21	35,0
SUAP San Javier	60	42	70,0	18	30,0
SUAP Torre Pacheco	60	48	80,0	12	20,0
SUAP San Pedro del Pinatar	59	45	76,3	14	23,7
SUAP Abarán	60	40	66,7	20	33,3
SUAP Cieza	60	40	66,7	20	33,3
Servicio Murciano de Salud	1.612	1.110	68,9	502	31,1

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo paso desde que llegé al servicio de Urgencias de su centro de salud hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez, qué le pasaba?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Diez minutos o menos		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	37	61,7	49,4	74,0
SUAP Algezares	60	41	68,3	56,6	80,1
SUAP Alhama	58	35	60,3	47,8	72,9
SUAP Mula	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP San Andrés	59	31	52,5	39,8	65,3
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	58	38	65,5	53,3	77,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	39	66,1	54,0	78,2
SUAP Mazarrón	58	29	50,0	37,1	62,9
SUAP Fuente Álamo	58	39	67,2	55,2	79,3
SUAP La Unión	58	41	70,7	59,0	82,4
SUAP Lorca - Sutullena	60	36	60,0	47,6	72,4
SUAP Águilas	60	42	70,0	58,4	81,6
SUAP Totana	59	40	67,8	55,9	79,7
SUAP Caravaca de la Cruz	60	41	68,3	56,6	80,1
SUAP Cehegin	60	38	63,3	51,1	75,5
SUAP Yecla	59	38	64,4	52,2	76,6
SUAP Jumilla	58	44	75,9	64,8	86,9
SUAP Archena	59	41	69,5	57,7	81,2
SUAP Torre de Cotillas	59	36	61,0	48,6	73,5
SUAP Molina de Segura	60	40	66,7	54,7	78,6
SUAP Infante	57	37	64,9	52,5	77,3
SUAP Santomera	60	28	46,7	34,0	59,3
SUAP San Javier	60	36	60,0	47,6	72,4
SUAP Torre Pacheco	57	29	50,9	37,9	63,9
SUAP San Pedro del Pinatar	60	36	60,0	47,6	72,4
SUAP Abarán	58	44	75,9	64,8	86,9
SUAP Cieza	59	37	62,7	50,4	75,1
Servicio Murciano de Salud	1.593	1.017	63,8	61,5	66,2

2. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	1,6
SUAP Algezares	60	39	65,0	52,9	77,1	7,8	2,4
SUAP Alhama	58	40	69,0	57,1	80,9	8,4	1,7
SUAP Mula	59	42	71,2	59,6	82,7	8,1	2,1
SUAP San Andrés	60	44	73,3	62,1	84,5	8,0	2,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	49	83,1	73,5	92,6	8,7	1,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	1,8
SUAP Mazarrón	59	41	69,5	57,7	81,2	8,1	2,4
SUAP Fuente Álamo	59	44	74,6	63,5	85,7	8,5	1,7
SUAP La Unión	58	39	67,2	55,2	79,3	8,1	2,3
SUAP Lorca - Sutullena	59	45	76,3	65,4	87,1	8,4	1,9
SUAP Águilas	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	2,2
SUAP Totana	59	39	66,1	54,0	78,2	8,3	1,9
SUAP Caravaca de la Cruz	60	39	65,0	52,9	77,1	7,6	2,9
SUAP Cehegín	58	44	75,9	64,8	86,9	8,6	2,2
SUAP Yecla	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,1
SUAP Jumilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,3
SUAP Archena	59	50	84,7	75,6	93,9	8,6	1,7
SUAP Torre de Cotillas	59	46	78,0	67,4	88,5	8,3	2,5
SUAP Molina de Segura	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	2,0
SUAP Infante	59	44	74,6	63,5	85,7	8,6	1,8
SUAP Santomera	60	35	58,3	45,9	70,8	7,6	2,6
SUAP San Javier	60	40	66,7	54,7	78,6	8,2	1,9
SUAP Torre Pacheco	57	40	70,2	58,3	82,1	7,8	2,0
SUAP San Pedro del Pinatar	59	40	67,8	55,9	79,7	7,5	2,7
SUAP Abarán	59	44	74,6	63,5	85,7	8,4	2,3
SUAP Cieza	57	42	73,7	62,3	85,1	7,9	2,8
Servicio Murciano de Salud	1.597	1.162	72,8	70,6	74,9	8,2	2,2

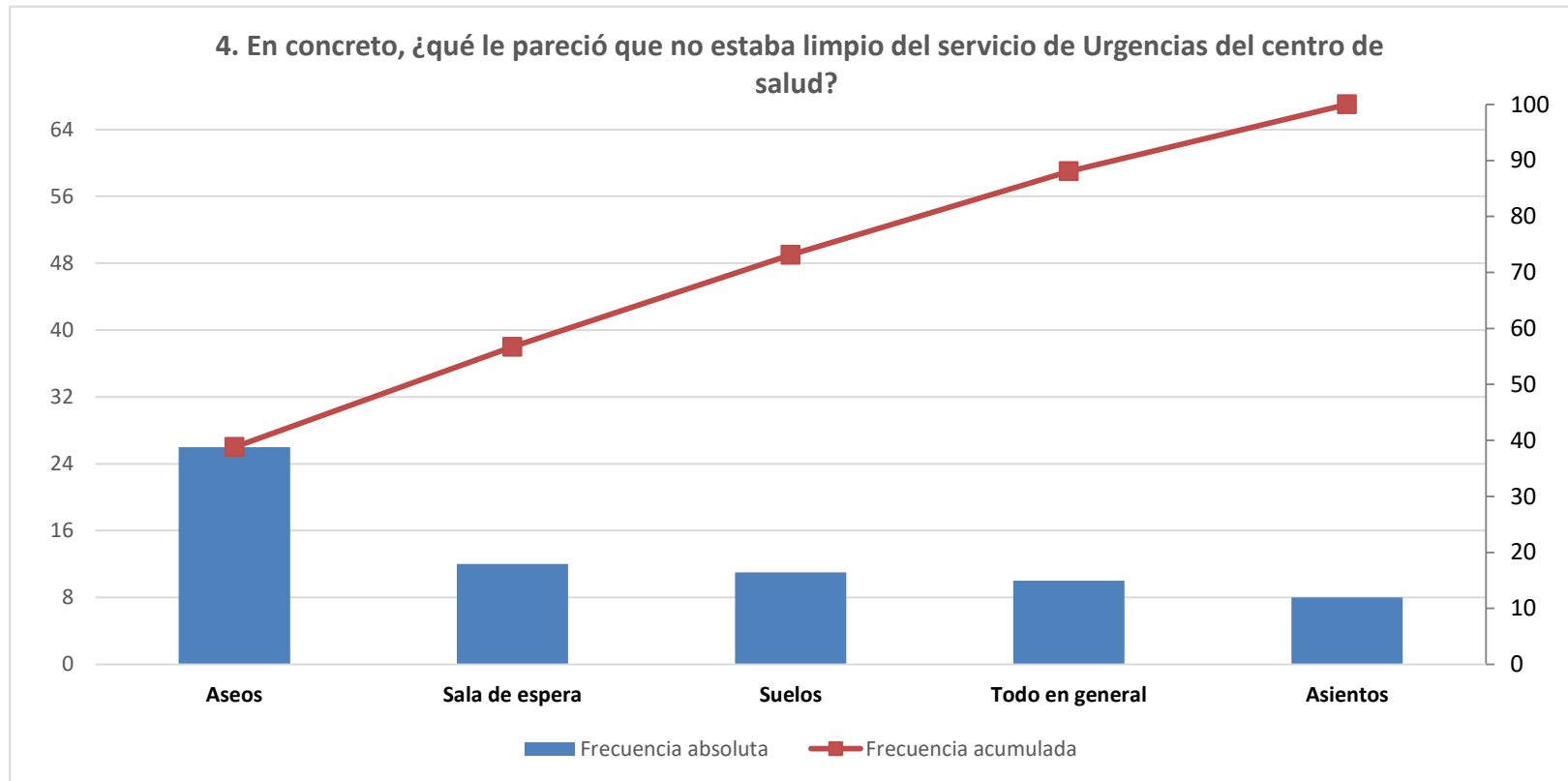
3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	58	55	94,8	89,1	100
SUAP Algezares	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Alhama	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Mula	60	59	98,3	95,1	100
SUAP San Andrés	59	58	98,3	95,0	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	57	54	94,7	88,9	100
SUAP Mazarrón	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Fuente Álamo	59	57	96,6	92,0	100
SUAP La Unión	60	59	98,3	95,1	100
SUAP Lorca - Sutullena	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Totana	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Caravaca de la Cruz	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Cehegín	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Yecla	60	59	98,3	95,1	100
SUAP Jumilla	59	58	98,3	95,0	100
SUAP Archena	59	59	100	100	100
SUAP Torre de Cotillas	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Molina de Segura	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Infante	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Santomera	57	55	96,5	91,7	100
SUAP San Javier	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Torre Pacheco	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Pedro del Pinatar	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Abarán	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Cieza	58	50	86,2	77,3	95,1
Servicio Murciano de Salud	1.593	1.514	95,0	94,0	96,1

4. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio del servicio de Urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Aseos		Sala de espera		Suelos		Todo en general		Asientos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
SUAP Algezares	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Alhama	5	2	40,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
SUAP Mula	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Andrés	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	4	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0
SUAP Mazarrón	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Fuente Álamo	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0
SUAP La Unión	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Lorca - Sutullena	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Águilas	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Totana	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Caravaca de la Cruz	8	1	12,5	0	0,0	0	0,0	4	50,0	2	25,0
SUAP Cehegin	3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Yecla	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100
SUAP Jumilla	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Archena	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Torre de Cotillas	3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3
SUAP Molina de Segura	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Infante	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Santomera	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Javier	4	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
SUAP Torre Pacheco	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0
SUAP San Pedro del Pinatar	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Abarán	4	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cieza	8	1	12,5	2	25,0	1	12,5	0	0,0	1	12,5
Servicio Murciano de Salud	78	26	33,3	12	15,4	11	14,1	10	12,8	8	10,3

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 67

5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	57	39	68,4	56,4	80,5
SUAP Algezares	56	42	75,0	63,7	86,3
SUAP Alhama	57	42	73,7	62,3	85,1
SUAP Mula	59	44	74,6	63,5	85,7
SUAP San Andrés	59	41	69,5	57,7	81,2
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	54	36	66,7	54,1	79,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	41	69,5	57,7	81,2
SUAP Mazarrón	58	42	72,4	60,9	83,9
SUAP Fuente Álamo	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP La Unión	59	49	83,1	73,5	92,6
SUAP Lorca - Sutullena	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Águilas	54	44	81,5	71,1	91,8
SUAP Totana	55	40	72,7	61,0	84,5
SUAP Caravaca de la Cruz	57	43	75,4	64,3	86,6
SUAP Cehegín	57	45	78,9	68,4	89,5
SUAP Yecla	59	50	84,7	75,6	93,9
SUAP Jumilla	53	40	75,5	63,9	87,1
SUAP Archena	57	47	82,5	72,6	92,3
SUAP Torre de Cotillas	57	39	68,4	56,4	80,5
SUAP Molina de Segura	57	45	78,9	68,4	89,5
SUAP Infante	58	49	84,5	75,2	93,8
SUAP Santomera	59	36	61,0	48,6	73,5
SUAP San Javier	60	46	76,7	66,0	87,4
SUAP Torre Pacheco	57	45	78,9	68,4	89,5
SUAP San Pedro del Pinatar	58	46	79,3	68,9	89,7
SUAP Abarán	60	43	71,7	60,3	83,1
SUAP Cieza	56	32	57,1	44,2	70,1
Servicio Murciano de Salud	1.550	1.170	75,5	73,3	77,6

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, es un pasillo, etc)		Los pacientes tuvieron que esperar en la calle		Temperatura / Climatización (frío, calor, problemas aire acondicionado, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	18	8	44,4	3	16,7	0	0,0	2	11,1	1	5,6
SUAP Algezares	14	4	28,6	6	42,9	1	7,1	0	0,0	1	7,1
SUAP Alhama	15	4	26,7	5	33,3	3	20,0	1	6,7	0	0,0
SUAP Mula	15	6	40,0	8	53,3	0	0,0	1	6,7	0	0,0
SUAP San Andrés	18	8	44,4	7	38,9	1	5,6	0	0,0	2	11,1
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	18	7	38,9	4	22,2	0	0,0	1	5,6	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	18	4	22,2	11	61,1	0	0,0	0	0,0	1	5,6
SUAP Mazarrón	16	9	56,3	4	25,0	1	6,3	0	0,0	0	0,0
SUAP Fuente Álamo	8	4	50,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0	1	12,5
SUAP La Unión	10	8	80,0	0	0,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
SUAP Lorca - Sutullena	6	3	50,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Águilas	10	5	50,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Totana	15	7	46,7	4	26,7	3	20,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Caravaca de la Cruz	14	2	14,3	7	50,0	2	14,3	1	7,1	2	14,3
SUAP Cehegin	12	9	75,0	2	16,7	0	0,0	1	8,3	0	0,0
SUAP Yecla	9	6	66,7	1	11,1	0	0,0	2	22,2	0	0,0
SUAP Jumilla	13	6	46,2	6	46,2	1	7,7	0	0,0	0	0,0
SUAP Archena	10	3	30,0	3	30,0	2	20,0	1	10,0	1	10,0
SUAP Torre de Cotillas	18	6	33,3	7	38,9	1	5,6	2	11,1	1	5,6
SUAP Molina de Segura	12	9	75,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Infante	9	2	22,2	4	44,4	1	11,1	0	0,0	0	0,0
SUAP Santomera	23	12	52,2	9	39,1	0	0,0	0	0,0	1	4,3
SUAP San Javier	14	6	42,9	6	42,9	1	7,1	1	7,1	0	0,0
SUAP Torre Pacheco	12	3	25,0	5	41,7	0	0,0	1	8,3	2	16,7
SUAP San Pedro del Pinatar	12	4	33,3	4	33,3	1	8,3	2	16,7	0	0,0
SUAP Abarán	17	8	47,1	4	23,5	4	23,5	1	5,9	0	0,0
SUAP Cieza	24	3	12,5	12	50,0	2	8,3	0	0,0	2	8,3
Servicio Murciano de Salud	380	156	41,1	130	34,2	25	6,6	18	4,7	15	3,9

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 344

7. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	58	55	94,8	89,1	100
SUAP Algezares	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Alhama	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Mula	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP San Andrés	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Mazarrón	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Fuente Álamo	60	58	96,7	92,1	100
SUAP La Unión	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Lorca - Sutullena	58	57	98,3	94,9	100
SUAP Águilas	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Totana	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Caravaca de la Cruz	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Cehegín	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Yecla	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Jumilla	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Archena	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Torre de Cotillas	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Molina de Segura	60	59	98,3	95,1	100
SUAP Infante	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Santomera	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Javier	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Torre Pacheco	58	53	91,4	84,2	98,6
SUAP San Pedro del Pinatar	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Abarán	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Cieza	59	55	93,2	86,8	99,6
Servicio Murciano de Salud	1.604	1.490	92,9	91,6	94,2

8. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	45	45	100	100	100
SUAP Algezares	49	49	100	100	100
SUAP Alhama	51	51	100	100	100
SUAP Mula	51	49	96,1	90,8	100
SUAP San Andrés	49	47	95,9	90,4	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	51	49	96,1	90,8	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	46	45	97,8	93,6	100
SUAP Mazarrón	47	43	91,5	83,5	99,5
SUAP Fuente Álamo	53	53	100	100	100
SUAP La Unión	52	52	100	100	100
SUAP Lorca - Sutullena	51	50	98,0	94,2	100
SUAP Águilas	49	47	95,9	90,4	100
SUAP Totana	53	50	94,3	88,1	100
SUAP Caravaca de la Cruz	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Cehegín	53	49	92,5	85,3	99,6
SUAP Yecla	53	52	98,1	94,5	100
SUAP Jumilla	53	48	90,6	82,7	98,4
SUAP Archena	53	53	100	100	100
SUAP Torre de Cotillas	51	49	96,1	90,8	100
SUAP Molina de Segura	47	45	95,7	90,0	100
SUAP Infante	51	51	100	100	100
SUAP Santomera	45	44	97,8	93,5	100
SUAP San Javier	52	51	98,1	94,3	100
SUAP Torre Pacheco	53	50	94,3	88,1	100
SUAP San Pedro del Pinatar	48	47	97,9	93,9	100
SUAP Abarán	57	55	96,5	91,7	100
SUAP Cieza	51	49	96,1	90,8	100
Servicio Murciano de Salud	1.371	1.325	96,6	95,7	97,6

9. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	41	41	100	100	100
SUAP Algezares	37	37	100	100	100
SUAP Alhama	42	39	92,9	85,1	100
SUAP Mula	44	41	93,2	85,7	100
SUAP San Andrés	45	42	93,3	86,0	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	37	35	94,6	87,3	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	39	39	100	100	100
SUAP Mazarrón	42	37	88,1	78,3	97,9
SUAP Fuente Álamo	39	39	100	100	100
SUAP La Unión	33	33	100	100	100
SUAP Lorca - Sutullena	41	39	95,1	88,5	100
SUAP Águilas	38	35	92,1	83,5	100
SUAP Totana	36	33	91,7	82,6	100
SUAP Caravaca de la Cruz	40	37	92,5	84,3	100
SUAP Cehegín	46	44	95,7	89,8	100
SUAP Yecla	41	40	97,6	92,8	100
SUAP Jumilla	44	38	86,4	76,2	96,5
SUAP Archena	39	39	100	100	100
SUAP Torre de Cotillas	34	29	85,3	73,4	97,2
SUAP Molina de Segura	38	34	89,5	79,7	99,2
SUAP Infante	39	38	97,4	92,5	100
SUAP Santomera	35	33	94,3	86,6	100
SUAP San Javier	34	32	94,1	86,2	100
SUAP Torre Pacheco	44	43	97,7	93,3	100
SUAP San Pedro del Pinatar	34	31	91,2	81,6	100
SUAP Abarán	48	47	97,9	93,9	100
SUAP Cieza	42	38	90,5	81,6	99,4
Servicio Murciano de Salud	1.072	1.013	94,5	93,1	95,9

10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Algezares	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Alhama	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Mula	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP San Andrés	58	55	94,8	89,1	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	59	98,3	95,1	100
SUAP Mazarrón	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Fuente Álamo	59	57	96,6	92,0	100
SUAP La Unión	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Lorca - Sutullena	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Águilas	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Totana	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Caravaca de la Cruz	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Cehegín	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Yecla	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Jumilla	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Archena	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Torre de Cotillas	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Molina de Segura	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Infante	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Santomera	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Javier	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Torre Pacheco	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Pedro del Pinatar	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Abarán	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Cieza	60	50	83,3	73,9	92,8
Servicio Murciano de Salud	1.609	1.486	92,4	91,1	93,7

11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	57	50	87,7	79,2	96,2
SUAP Algezares	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Alhama	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP San Andrés	58	53	91,4	84,2	98,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Mazarrón	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Fuente Álamo	60	58	96,7	92,1	100
SUAP La Unión	59	49	83,1	73,5	92,6
SUAP Lorca - Sutullena	58	53	91,4	84,2	98,6
SUAP Águilas	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Totana	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Caravaca de la Cruz	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Cehegín	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Yecla	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Jumilla	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Archena	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Torre de Cotillas	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Molina de Segura	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Infante	59	50	84,7	75,6	93,9
SUAP Santomera	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP San Javier	58	54	93,1	86,6	99,6
SUAP Torre Pacheco	58	51	87,9	79,5	96,3
SUAP San Pedro del Pinatar	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Abarán	59	50	84,7	75,6	93,9
SUAP Cieza	59	54	91,5	84,4	98,6
Servicio Murciano de Salud	1.598	1.430	89,5	88,0	91,0

12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	44	40	90,9	82,4	99,4
SUAP Algezares	48	46	95,8	90,2	100
SUAP Alhama	50	50	100	100	100
SUAP Mula	52	52	100	100	100
SUAP San Andrés	49	48	98,0	94,0	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	50	48	96,0	90,6	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	45	44	97,8	93,5	100
SUAP Mazarrón	49	42	85,7	75,9	95,5
SUAP Fuente Álamo	52	50	96,2	90,9	100
SUAP La Unión	50	45	90,0	81,7	98,3
SUAP Lorca - Sutullena	52	50	96,2	90,9	100
SUAP Águilas	50	48	96,0	90,6	100
SUAP Totana	52	51	98,1	94,3	100
SUAP Caravaca de la Cruz	57	54	94,7	88,9	100
SUAP Cehegín	55	53	96,4	91,4	100
SUAP Yecla	52	52	100	100	100
SUAP Jumilla	52	47	90,4	82,4	98,4
SUAP Archena	54	54	100	100	100
SUAP Torre de Cotillas	51	51	100	100	100
SUAP Molina de Segura	44	40	90,9	82,4	99,4
SUAP Infante	49	48	98,0	94,0	100
SUAP Santomera	44	44	100	100	100
SUAP San Javier	48	45	93,8	86,9	100
SUAP Torre Pacheco	53	51	96,2	91,1	100
SUAP San Pedro del Pinatar	48	45	93,8	86,9	100
SUAP Abarán	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Cieza	50	50	100	100	100
Servicio Murciano de Salud	1.356	1.300	95,9	94,8	96,9

13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	41	40	97,6	92,8	100
SUAP Algezares	37	37	100	100	100
SUAP Alhama	41	41	100	100	100
SUAP Mula	42	41	97,6	93,0	100
SUAP San Andrés	43	40	93,0	85,4	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	37	33	89,2	79,2	99,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	38	38	100	100	100
SUAP Mazarrón	40	34	85,0	73,9	96,1
SUAP Fuente Álamo	39	37	94,9	87,9	100
SUAP La Unión	32	28	87,5	76,0	99,0
SUAP Lorca - Sutullena	40	36	90,0	80,7	99,3
SUAP Águilas	35	32	91,4	82,2	100
SUAP Totana	37	34	91,9	83,1	100
SUAP Caravaca de la Cruz	41	35	85,4	74,5	96,2
SUAP Cehegín	45	45	100	100	100
SUAP Yecla	39	36	92,3	83,9	100
SUAP Jumilla	41	36	87,8	77,8	97,8
SUAP Archena	38	36	94,7	87,6	100
SUAP Torre de Cotillas	35	34	97,1	91,6	100
SUAP Molina de Segura	35	29	82,9	70,4	95,3
SUAP Infante	38	37	97,4	92,3	100
SUAP Santomera	32	31	96,9	90,8	100
SUAP San Javier	33	29	87,9	76,7	99,0
SUAP Torre Pacheco	44	41	93,2	85,7	100
SUAP San Pedro del Pinatar	33	28	84,8	72,6	97,1
SUAP Abarán	47	45	95,7	90,0	100
SUAP Cieza	40	35	87,5	77,3	97,7
Servicio Murciano de Salud	1.043	968	92,8	91,2	94,4

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	1,9
SUAP Algezares	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	2,2
SUAP Alhama	59	52	88,1	79,9	96,4	8,7	1,3
SUAP Mula	60	54	90,0	82,4	97,6	9,0	1,6
SUAP San Andrés	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,4
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,0
SUAP Mazarrón	60	42	70,0	58,4	81,6	8,2	2,1
SUAP Fuente Álamo	60	54	90,0	82,4	97,6	8,8	1,8
SUAP La Unión	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,8
SUAP Lorca - Sutullena	59	42	71,2	59,6	82,7	8,3	2,0
SUAP Águilas	57	46	80,7	70,5	90,9	8,6	2,0
SUAP Totana	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,2
SUAP Caravaca de la Cruz	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	2,4
SUAP Cehegín	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	1,9
SUAP Yecla	59	48	81,4	71,4	91,3	8,5	1,7
SUAP Jumilla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	2,1
SUAP Archena	60	47	78,3	67,9	88,8	8,7	2,0
SUAP Torre de Cotillas	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,9
SUAP Molina de Segura	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,5
SUAP Infante	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,4
SUAP Santomera	60	43	71,7	60,3	83,1	8,3	2,1
SUAP San Javier	57	45	78,9	68,4	89,5	8,6	1,6
SUAP Torre Pacheco	60	41	68,3	56,6	80,1	8,4	1,8
SUAP San Pedro del Pinatar	59	47	79,7	69,4	89,9	8,4	2,1
SUAP Abarán	60	45	75,0	64,0	86,0	8,5	2,2
SUAP Cieza	59	47	79,7	69,4	89,9	8,3	2,5
Servicio Murciano de Salud	1.609	1.265	78,6	76,6	80,6	8,5	1,9

15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de Atención Primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Algezares	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Alhama	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Mula	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP San Andrés	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	49	83,1	73,5	92,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP Mazarrón	60	45	75,0	64,0	86,0
SUAP Fuente Álamo	60	57	95,0	89,5	100
SUAP La Unión	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Lorca - Sutullena	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Águilas	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Totana	59	48	81,4	71,4	91,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Cehegin	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Yecla	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Jumilla	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Archena	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Torre de Cotillas	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Molina de Segura	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Infante	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Santomera	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP San Javier	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Torre Pacheco	57	49	86,0	76,9	95,0
SUAP San Pedro del Pinatar	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Abarán	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Cieza	60	53	88,3	80,2	96,5
Servicio Murciano de Salud	1.611	1.421	88,2	86,6	89,8

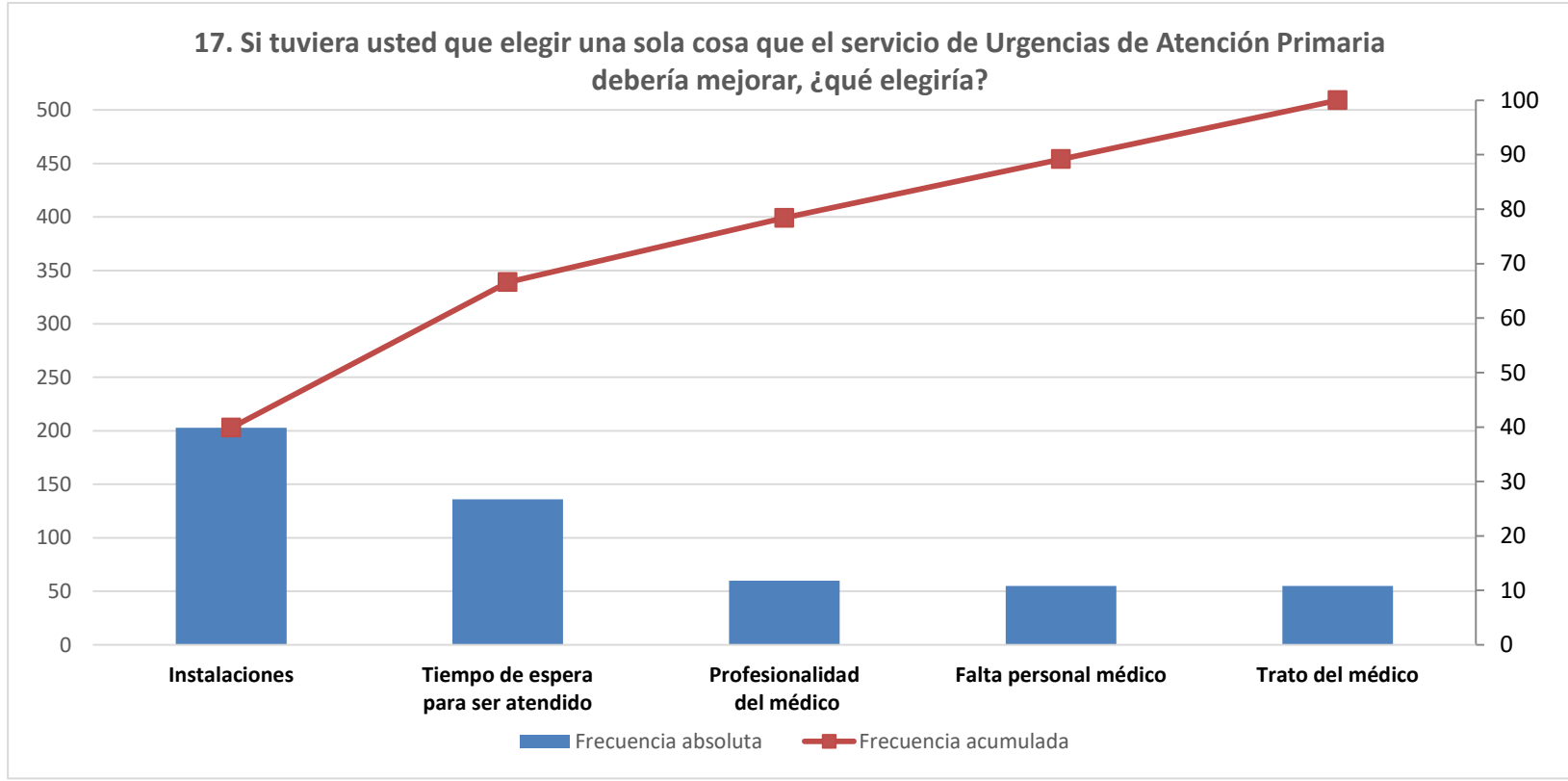
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	38	63,3	51,1	75,5	7,9	2,1
SUAP Algezares	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,3
SUAP Alhama	60	44	73,3	62,1	84,5	8,1	1,9
SUAP Mula	60	44	73,3	62,1	84,5	7,9	2,3
SUAP San Andrés	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	1,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	51	85,0	76,0	94,0	8,8	1,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	43	71,7	60,3	83,1	8,3	1,6
SUAP Mazarrón	60	38	63,3	51,1	75,5	7,5	2,6
SUAP Fuente Álamo	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,4
SUAP La Unión	60	44	73,3	62,1	84,5	8,1	2,1
SUAP Lorca - Sutullena	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,7
SUAP Águilas	60	38	63,3	51,1	75,5	7,8	2,3
SUAP Totana	60	45	75,0	64,0	86,0	8,0	2,4
SUAP Caravaca de la Cruz	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	2,7
SUAP Cehegín	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,7
SUAP Yecla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	1,8
SUAP Jumilla	60	40	66,7	54,7	78,6	7,6	2,7
SUAP Archena	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,7
SUAP Torre de Cotillas	60	41	68,3	56,6	80,1	8,0	2,0
SUAP Molina de Segura	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,1
SUAP Infante	60	51	85,0	76,0	94,0	8,7	1,5
SUAP Santomera	60	43	71,7	60,3	83,1	7,9	2,5
SUAP San Javier	59	42	71,2	59,6	82,7	8,4	1,5
SUAP Torre Pacheco	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,9
SUAP San Pedro del Pinatar	60	42	70,0	58,4	81,6	7,9	2,0
SUAP Abarán	59	42	71,2	59,6	82,7	8,0	2,4
SUAP Cieza	59	41	69,5	57,7	81,2	8,1	2,2
Servicio Murciano de Salud	1.617	1.180	73,0	70,8	75,1	8,2	2,1

17. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el servicio de Urgencias de Atención Primaria debería mejorar, ¿qué elegiría?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Mejora de las instalaciones (sala de espera, aseos, mobiliario, iluminación, etc)		Tiempo de espera para ser atendido		Profesionalidad del médico		Falta personal médico		Trato del médico	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	42	10	23,8	9	21,4	4	9,5	4	9,5	3	7,1
SUAP Algezares	37	13	35,1	3	8,1	4	10,8	5	13,5	0	0,0
SUAP Alhama	30	8	26,7	2	6,7	1	3,3	2	6,7	1	3,3
SUAP Mula	35	7	20,0	3	8,6	4	11,4	3	8,6	1	2,9
SUAP San Andrés	35	9	25,7	9	25,7	1	2,9	2	5,7	0	0,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	27	12	44,4	3	11,1	1	3,7	0	0,0	2	7,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	38	9	23,7	5	13,2	3	7,9	3	7,9	2	5,3
SUAP Mazarrón	39	2	5,1	5	12,8	5	12,8	3	7,7	3	7,7
SUAP Fuente Álamo	29	6	20,7	5	17,2	0	0,0	0	0,0	3	10,3
SUAP La Unión	35	2	5,7	3	8,6	2	5,7	1	2,9	5	14,3
SUAP Lorca - Sutullena	40	3	7,5	6	15,0	0	0,0	1	2,5	3	7,5
SUAP Águilas	33	5	15,2	2	6,1	3	9,1	5	15,2	2	6,1
SUAP Totana	30	7	23,3	4	13,3	2	6,7	0	0,0	2	6,7
SUAP Caravaca de la Cruz	36	6	16,7	6	16,7	4	11,1	3	8,3	2	5,6
SUAP Cehegin	31	7	22,6	4	12,9	2	6,5	3	9,7	3	9,7
SUAP Yecla	31	7	22,6	7	22,6	1	3,2	1	3,2	2	6,5
SUAP Jumilla	40	12	30,0	5	12,5	2	5,0	3	7,5	2	5,0
SUAP Archena	31	4	12,9	5	16,1	1	3,2	0	0,0	1	3,2
SUAP Torre de Cotillas	44	14	31,8	3	6,8	3	6,8	0	0,0	2	4,5
SUAP Molina de Segura	32	6	18,8	4	12,5	1	3,1	1	3,1	3	9,4
SUAP Infante	30	5	16,7	7	23,3	1	3,3	2	6,7	2	6,7
SUAP Santomera	39	11	28,2	10	25,6	3	7,7	2	5,1	2	5,1
SUAP San Javier	39	13	33,3	6	15,4	5	12,8	0	0,0	0	0,0
SUAP Torre Pacheco	32	8	25,0	7	21,9	1	3,1	3	9,4	3	9,4
SUAP San Pedro del Pinatar	34	6	17,6	4	11,8	3	8,8	2	5,9	0	0,0
SUAP Abarán	36	3	8,3	2	5,6	1	2,8	6	16,7	3	8,3
SUAP Cieza	40	8	20,0	7	17,5	2	5,0	0	0,0	3	7,5
Servicio Murciano de Salud	945	203	21,5	136	14,4	60	6,3	55	5,8	55	5,8

Se especifican los incumplimientos más citados.



n= 509

18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de Urgencias?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Algezares	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Alhama	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP San Andrés	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Mazarrón	60	46	76,7	66,0	87,4
SUAP Fuente Álamo	60	59	98,3	95,1	100
SUAP La Unión	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Lorca - Sutullena	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Águilas	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Totana	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Caravaca de la Cruz	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Cehegín	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Yecla	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Jumilla	60	48	80,0	69,9	90,1
SUAP Archena	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Torre de Cotillas	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Molina de Segura	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Infante	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Santomera	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP San Javier	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Torre Pacheco	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP San Pedro del Pinatar	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Abarán	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Cieza	59	50	84,7	75,6	93,9
Servicio Murciano de Salud	1.616	1.424	88,1	86,5	89,7

19. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	59	41	69,5	57,7	81,2	7,9	2,0
SUAP Algezares	59	44	74,6	63,5	85,7	8,3	2,5
SUAP Alhama	59	40	67,8	55,9	79,7	8,3	1,9
SUAP Mula	59	48	81,4	71,4	91,3	8,4	2,3
SUAP San Andrés	58	48	82,8	73,0	92,5	8,6	2,2
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	58	44	75,9	64,8	86,9	8,4	1,9
SUAP Cartagena - Los Dolores	58	45	77,6	66,9	88,3	8,5	1,6
SUAP Mazarrón	58	36	62,1	49,6	74,6	7,3	3,1
SUAP Fuente Álamo	58	47	81,0	70,9	91,1	8,7	1,5
SUAP La Unión	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	2,6
SUAP Lorca - Sutullena	59	41	69,5	57,7	81,2	8,2	1,8
SUAP Águilas	59	40	67,8	55,9	79,7	7,4	3,0
SUAP Totana	59	46	78,0	67,4	88,5	8,4	2,2
SUAP Caravaca de la Cruz	60	45	75,0	64,0	86,0	8,0	2,8
SUAP Cehegín	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	1,8
SUAP Yecla	58	46	79,3	68,9	89,7	8,4	1,9
SUAP Jumilla	59	34	57,6	45,0	70,2	7,2	2,9
SUAP Archena	59	48	81,4	71,4	91,3	8,7	1,5
SUAP Torre de Cotillas	60	40	66,7	54,7	78,6	7,9	2,2
SUAP Molina de Segura	60	46	76,7	66,0	87,4	8,2	2,5
SUAP Infante	59	50	84,7	75,6	93,9	8,6	2,0
SUAP Santomera	58	39	67,2	55,2	79,3	7,7	2,5
SUAP San Javier	59	45	76,3	65,4	87,1	8,4	2,1
SUAP Torre Pacheco	58	44	75,9	64,8	86,9	8,7	1,6
SUAP San Pedro del Pinatar	60	44	73,3	62,1	84,5	7,9	2,6
SUAP Abarán	59	39	66,1	54,0	78,2	7,7	2,7
SUAP Cieza	58	42	72,4	60,9	83,9	7,9	2,3
Servicio Murciano de Salud	1.590	1.171	73,6	71,5	75,8	8,2	2,3

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 1/2

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Servicio Murciano de Salud	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Totana	SUAP Caravaca de la Cruz
1. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo paso desde que llegué al servicio de Urgencias de su centro de salud hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería? (10 minutos o menos)	63,8	61,7	68,3	60,3	73,3	52,5	65,5	66,1	50,0	67,2	70,7	60,0	70,0	67,8	68,3
2. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	72,8	76,7	65,0	69,0	71,2	73,3	83,1	80,0	69,5	74,6	67,2	76,3	75,0	66,1	65,0
2 bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	8,2	8,3	7,8	8,4	8,1	8,0	8,7	8,4	8,1	8,5	8,1	8,4	8,4	8,3	7,6
3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del centro de salud?	95,0	94,8	96,6	91,2	98,3	98,3	93,2	94,7	94,9	96,6	98,3	96,7	93,3	95,0	86,7
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?	75,5	68,4	75,0	73,7	74,6	69,5	66,7	69,5	72,4	86,4	83,1	89,8	81,5	72,7	75,4
7. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	92,9	94,8	95,0	93,2	93,3	94,9	91,5	93,3	85,0	96,7	91,5	98,3	91,7	96,6	91,7
8. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,6	100	100	100	96,1	95,9	96,1	97,8	91,5	100	100	98,0	95,9	94,3	91,2
9. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	94,5	100	100	92,9	93,2	93,3	94,6	100	88,1	100	100	95,1	92,1	91,7	92,5
10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias del centro de salud?	92,4	90,0	93,3	93,3	90,0	94,8	91,7	98,3	91,2	96,6	93,2	95,0	91,5	96,7	89,8
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	89,5	87,7	83,3	93,2	91,7	91,4	86,4	88,3	81,7	96,7	83,1	91,4	93,2	89,8	90,0
12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,9	90,9	95,8	100	100	98,0	96,0	97,8	85,7	96,2	90,0	96,2	96,0	98,1	94,7
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	92,8	97,6	100	100	97,6	93,0	89,2	100	85,0	94,9	87,5	90,0	91,4	91,9	85,4
14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	78,6	76,7	80,0	88,1	90,0	83,3	81,7	76,7	70,0	90,0	75,0	71,2	80,7	76,7	73,3
14bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,5	8,4	8,4	8,7	9,0	8,8	8,7	8,4	8,2	8,8	8,4	8,3	8,6	8,4	8,3
15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de Atención Primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?	88,2	90,0	85,0	90,0	88,3	93,3	83,1	88,1	75,0	95,0	91,7	93,3	93,2	81,4	83,3
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?	73,0	63,3	71,7	73,3	73,3	81,7	85,0	71,7	63,3	81,7	73,3	73,3	63,3	75,0	70,0
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud? (media)	8,2	7,9	8,2	8,1	7,9	8,6	8,8	8,3	7,5	8,7	8,1	8,4	7,8	8,0	8,0
18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de Urgencias?	88,1	85,0	91,5	90,0	91,7	89,8	91,7	91,7	76,7	98,3	83,3	90,0	86,7	85,0	86,7
19. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	73,6	69,5	74,6	67,8	81,4	82,8	75,9	77,6	62,1	81,0	70,0	69,5	67,8	78,0	75,0
19. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,2	7,9	8,3	8,3	8,4	8,6	8,4	8,5	7,3	8,7	8,0	8,2	7,4	8,4	8,0

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

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en SUAP 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 SUAP que en el Servicio Murciano de Salud.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 2/2

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Servicio Murciano de Salud	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
1. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo paso desde que llegué al servicio de Urgencias de su centro de salud hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería? (10 minutos o menos)	63,8	63,3	64,4	75,9	69,5	61,0	66,7	64,9	46,7	60,0	50,9	60,0	75,9	62,7
2. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	72,8	75,9	75,0	76,7	84,7	78,0	76,7	74,6	58,3	66,7	70,2	67,8	74,6	73,7
2 bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	8,2	8,6	8,2	8,4	8,6	8,3	8,5	8,6	7,6	8,2	7,8	7,5	8,4	7,9
3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del centro de salud?	95,0	94,9	98,3	98,3	100	95,0	92,9	96,6	96,5	93,2	95,0	96,7	93,3	86,2
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?	75,5	78,9	84,7	75,5	82,5	68,4	78,9	84,5	61,0	76,7	78,9	79,3	71,7	57,1
7. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	92,9	93,3	96,7	78,3	91,5	90,0	98,3	95,0	95,0	94,9	91,4	93,2	89,8	93,2
8. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,6	92,5	98,1	90,6	100	96,1	95,7	100	97,8	98,1	94,3	97,9	96,5	96,1
9. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	94,5	95,7	97,6	86,4	100	85,3	89,5	97,4	94,3	94,1	97,7	91,2	97,9	90,5
10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias del centro de salud?	92,4	96,6	88,3	93,3	94,9	93,3	91,7	90,0	95,0	83,3	95,0	95,0	88,3	83,3
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	89,5	90,0	91,7	91,7	91,5	90,0	91,5	84,7	90,0	93,1	87,9	89,8	84,7	91,5
12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,9	96,4	100	90,4	100	100	90,9	98,0	100	93,8	96,2	93,8	92,9	100
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	92,8	100	92,3	87,8	94,7	97,1	82,9	97,4	96,9	87,9	93,2	84,8	95,7	87,5
14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	78,6	86,7	81,4	73,3	78,3	75,0	78,3	83,3	71,7	78,9	68,3	79,7	75,0	79,7
14bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,5	8,7	8,5	8,2	8,7	8,4	8,4	8,8	8,3	8,6	8,4	8,4	8,5	8,3
15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de Atención Primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?	88,2	93,2	91,7	88,3	86,7	88,3	93,2	93,3	86,7	86,7	86,0	83,3	85,0	88,3
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?	73,0	76,7	73,3	66,7	75,0	68,3	76,7	85,0	71,7	71,2	75,0	70,0	71,2	69,5
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud? (media)	8,2	8,5	8,2	7,6	8,4	8,0	8,4	8,7	7,9	8,4	8,4	7,9	8,0	8,1
18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de Urgencias?	88,1	91,7	94,9	80,0	93,3	86,7	90,0	90,0	85,0	83,3	91,7	85,0	85,0	84,7
19. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	73,6	78,3	79,3	57,6	81,4	66,7	76,7	84,7	67,2	76,3	75,9	73,3	66,1	72,4
19. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,2	8,5	8,4	7,2	8,7	7,9	8,2	8,6	7,7	8,4	8,7	7,9	7,7	7,9

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

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en SUAP 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 SUAP que en el Servicio Murciano de Salud.