

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

SALUD MENTAL - CONSULTAS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2023

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

Enero 2024

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Carlos Alberto Arenas Díaz. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. 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

Pilar Nieto Martínez. Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

Inés Sánchez Rodríguez. Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

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	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	43
Indicadores del Acuerdo de Gestión	44

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 17 de abril al 19 de mayo y del 4 de septiembre al 6 de octubre de 2023.

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. 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 91,77% de los casos. Se entrevista al acompañante en el 8,22%.

La duración media de la entrevista ha sido de 6,35 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 08/05/2023 y finalizó el 31/05/2023 y del segundo corte se inició el día 25/09/2023 y finalizó el 20/10/2023.

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan
	n
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
Servicio Murciano de Salud	960

Edad del paciente

ÁREA - CENTRO 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	2	3,3	4	6,7	14	23,3	35	58,4	5	8,3	48,1	14,4
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	3	5,0	9	15,0	24	40,0	20	33,3	4	6,7	41,7	15,9
I	C.S.M. Mula	60	0	0,0	5	8,3	10	16,7	39	65,0	6	10,0	49,4	15,4
I	C.S.M. San Andrés	60	5	8,3	8	13,3	20	33,3	25	41,8	2	3,3	41,1	14,4
II	C.S.M. Cartagena	60	0	0,0	11	18,3	22	36,7	22	36,7	5	8,3	43,2	16,2
III	C.S.M. Águilas	60	0	0,0	4	6,7	19	31,7	26	43,3	11	18,3	50,2	16,5
III	C.S.M. Lorca	60	2	3,3	6	10,0	23	38,3	26	43,4	3	5,0	43,2	15,0
IV	C.S.M. Caravaca	60	1	1,7	4	6,7	9	15,0	35	58,3	11	18,3	53,1	15,7
V	C.S.M. Jumilla	60	2	3,3	3	5,0	15	25,0	29	48,4	11	18,3	50,4	16,0
V	C.S.M. Yecla	60	0	0,0	4	6,7	19	31,7	24	39,9	13	21,7	50,8	17,0
VI	C.S.M. Morales Meseguer	60	3	5,0	10	16,7	8	13,3	32	53,3	7	11,7	47,1	18,7
VI	C.S.M. Molina	60	1	1,7	4	6,7	18	30,0	33	54,9	4	6,7	46,3	13,6
VII	C.S.M. Infante-Murcia	60	2	3,3	9	15,0	20	33,3	22	36,7	7	11,7	43,7	17,0
VII	C.S.M. Murcia-Este	60	2	3,3	6	10,0	15	25,0	25	41,7	12	20,0	48,7	18,5
VIII	C.S.M. Mar Menor	60	0	0,0	7	11,7	18	30,0	25	41,6	10	16,7	47,5	17,1
IX	C.S.M. Cieza	60	1	1,7	5	8,3	21	35,0	27	45,0	6	10,0	45,7	16,6
Servicio Murciano de Salud		960	24	2,5	99	10,3	275	28,6	445	46,4	117	12,2	46,9	16,4

Sexo del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	27	45,0	33	55,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	17	28,3	43	71,7
I C.S.M. Mula	60	21	35,0	39	65,0
I C.S.M. San Andrés	60	20	33,3	40	66,7
II C.S.M. Cartagena	60	18	30,0	42	70,0
III C.S.M. Águilas	60	19	31,7	41	68,3
III C.S.M. Lorca	60	21	35,0	39	65,0
IV C.S.M. Caravaca	60	21	35,0	39	65,0
V C.S.M. Jumilla	60	22	36,7	38	63,3
V C.S.M. Yecla	60	24	40,0	36	60,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	18	30,0	42	70,0
VI C.S.M. Molina	60	30	50,0	30	50,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	24	40,0	36	60,0
VII C.S.M. Murcia-Este	60	19	31,7	41	68,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	25	41,7	35	58,3
IX C.S.M. Cieza	60	20	33,3	40	66,7
Servicio Murciano de Salud	960	346	36,0	614	64,0

Estudios del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	11	18,3	49	81,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	17	28,3	43	71,7
I C.S.M. Mula	60	26	43,3	34	56,7
I C.S.M. San Andrés	60	11	18,3	49	81,7
II C.S.M. Cartagena	60	16	26,7	44	73,3
III C.S.M. Águilas	59	19	32,2	40	67,8
III C.S.M. Lorca	60	15	25,0	45	75,0
IV C.S.M. Caravaca	60	25	41,7	35	58,3
V C.S.M. Jumilla	60	26	43,3	34	56,7
V C.S.M. Yecla	59	23	39,0	36	61,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	20	33,3	40	66,7
VI C.S.M. Molina	60	16	26,7	44	73,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	14	23,3	46	76,7
VII C.S.M. Murcia-Este	60	19	31,7	41	68,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	22	36,7	38	63,3
IX C.S.M. Cieza	60	17	28,3	43	71,7
Servicio Murciano de Salud	958	297	31,0	661	69,0

Nacionalidad del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	48	46	95,8	2	4,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	48	44	91,7	4	8,3
I C.S.M. Mula	48	43	89,6	5	10,4
I C.S.M. San Andrés	48	45	93,8	3	6,2
II C.S.M. Cartagena	48	45	93,8	3	6,2
III C.S.M. Águilas	48	46	95,8	2	4,2
III C.S.M. Lorca	48	47	97,9	1	2,1
IV C.S.M. Caravaca	48	44	91,7	4	8,3
V C.S.M. Jumilla	48	46	95,8	2	4,2
V C.S.M. Yecla	48	44	91,7	4	8,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	48	46	95,8	2	4,2
VI C.S.M. Molina	48	46	95,8	2	4,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	48	45	93,8	3	6,2
VII C.S.M. Murcia-Este	48	44	91,7	4	8,3
VIII C.S.M. Mar Menor	48	45	93,8	3	6,2
IX C.S.M. Cieza	48	45	93,8	3	6,2
Servicio Murciano de Salud	768	721	93,9	47	6,1

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	21	35,0	39	65,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	26	44,1	33	55,9
I C.S.M. Mula	60	20	33,3	40	66,7
I C.S.M. San Andrés	60	21	35,0	39	65,0
II C.S.M. Cartagena	60	24	40,0	36	60,0
III C.S.M. Águilas	60	19	31,7	41	68,3
III C.S.M. Lorca	60	24	40,0	36	60,0
IV C.S.M. Caravaca	60	21	35,0	39	65,0
V C.S.M. Jumilla	60	27	45,0	33	55,0
V C.S.M. Yecla	60	26	43,3	34	56,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	28	47,5	31	52,5
VI C.S.M. Molina	60	22	36,7	38	63,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	21	35,0	39	65,0
VII C.S.M. Murcia-Este	60	26	43,3	34	56,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	30	50,0	30	50,0
IX C.S.M. Cieza	60	21	35,0	39	65,0
Servicio Murciano de Salud	958	377	39,4	581	60,6

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?*

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	5	2	40,0	0,0	82,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	9	5	55,6	23,1	88,0
I C.S.M. Mula	8	5	62,5	29,0	96,0
I C.S.M. San Andrés	5	3	60,0	17,1	100
II C.S.M. Cartagena	8	5	62,5	29,0	96,0
III C.S.M. Águilas	14	8	57,1	31,2	83,1
III C.S.M. Lorca	4	4	100	100	100
IV C.S.M. Caravaca	10	5	50,0	19,0	81,0
V C.S.M. Jumilla	5	2	40,0	0,0	82,9
V C.S.M. Yecla	3	1	33,3	0,0	86,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	9	7	77,8	50,6	100
VI C.S.M. Molina	6	4	66,7	28,9	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	6	4	66,7	28,9	100
VII C.S.M. Murcia-Este	7	5	71,4	38,0	100
VIII C.S.M. Mar Menor	3	1	33,3	0,0	86,7
IX C.S.M. Cieza	9	7	77,8	50,6	100
Servicio Murciano de Salud	111	68	61,3	52,2	70,3

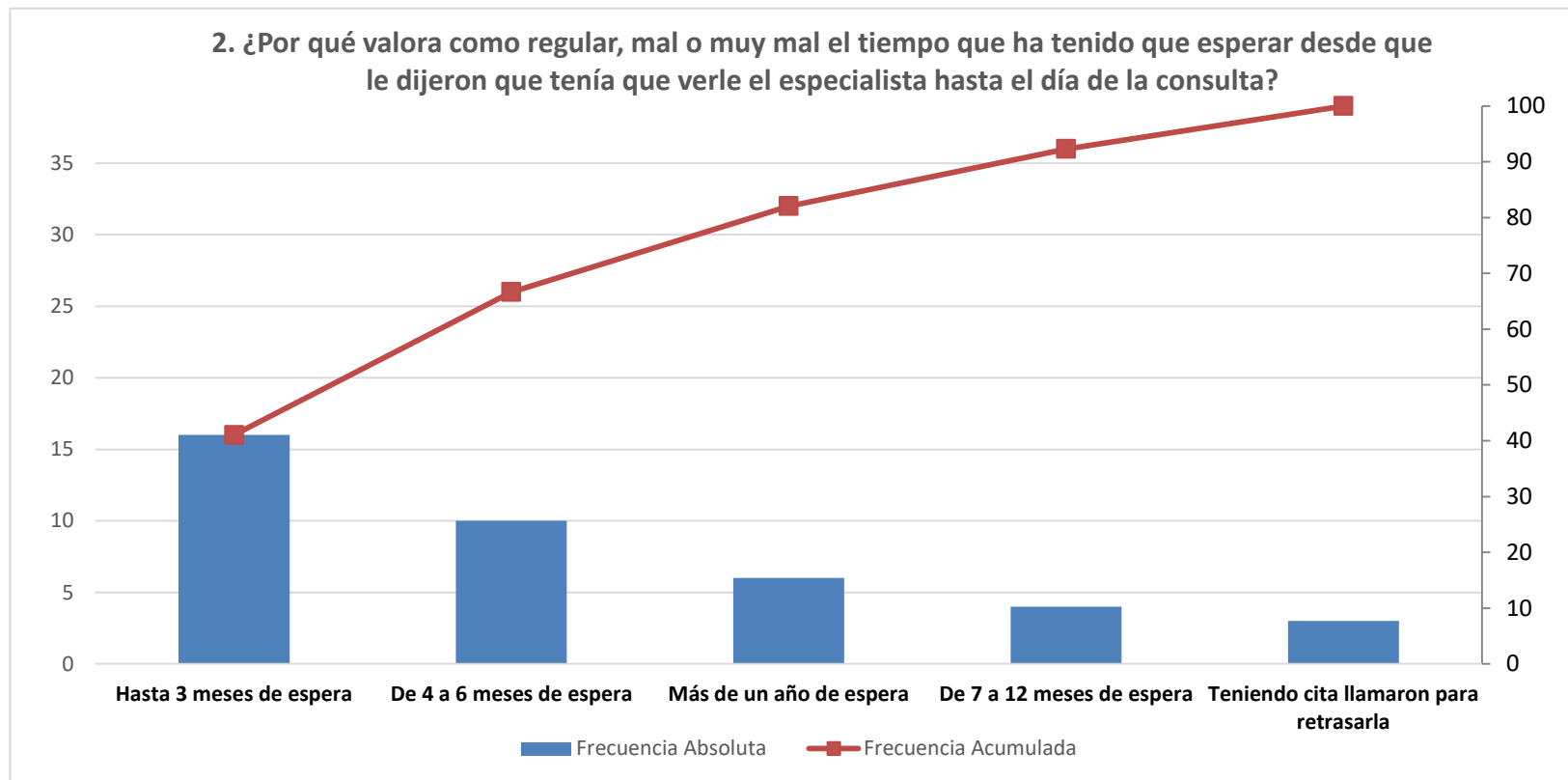
*Esta pregunta solo se realiza a los pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

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?*

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hasta 3 meses de espera		De 4 a 6 meses de espera		Más de un año de espera		De 7 a 12 meses de espera		Teniendo cita llamaron para retrasarla	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	4	4	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
I C.S.M. San Andrés	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	6	3	50,0	1	16,7	0	0,0	1	16,7	0	0,0
III C.S.M. Lorca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	5	1	20,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0
V C.S.M. Jumilla	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
VI C.S.M. Molina	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	43	16	37,2	10	23,3	6	14,0	4	9,3	3	7,0

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n=39

3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior en este centro de salud mental y esta última cita?*

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	55	43	78,2	67,3	89,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	51	40	78,4	67,1	89,7
I C.S.M. Mula	52	39	75,0	63,2	86,8
I C.S.M. San Andrés	55	42	76,4	65,1	87,6
II C.S.M. Cartagena	52	39	75,0	63,2	86,8
III C.S.M. Águilas	46	38	82,6	71,7	93,6
III C.S.M. Lorca	56	42	75,0	63,7	86,3
IV C.S.M. Caravaca	49	37	75,5	63,5	87,6
V C.S.M. Jumilla	54	39	72,2	60,3	84,2
V C.S.M. Yecla	57	46	80,7	70,5	90,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	51	41	80,4	69,5	91,3
VI C.S.M. Molina	53	39	73,6	61,7	85,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	54	44	81,5	71,1	91,8
VII C.S.M. Murcia-Este	53	44	83,0	72,9	93,1
VIII C.S.M. Mar Menor	57	38	66,7	54,4	78,9
IX C.S.M. Cieza	50	37	74,0	61,8	86,2
Servicio Murciano de Salud	845	648	76,7	73,8	79,5

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

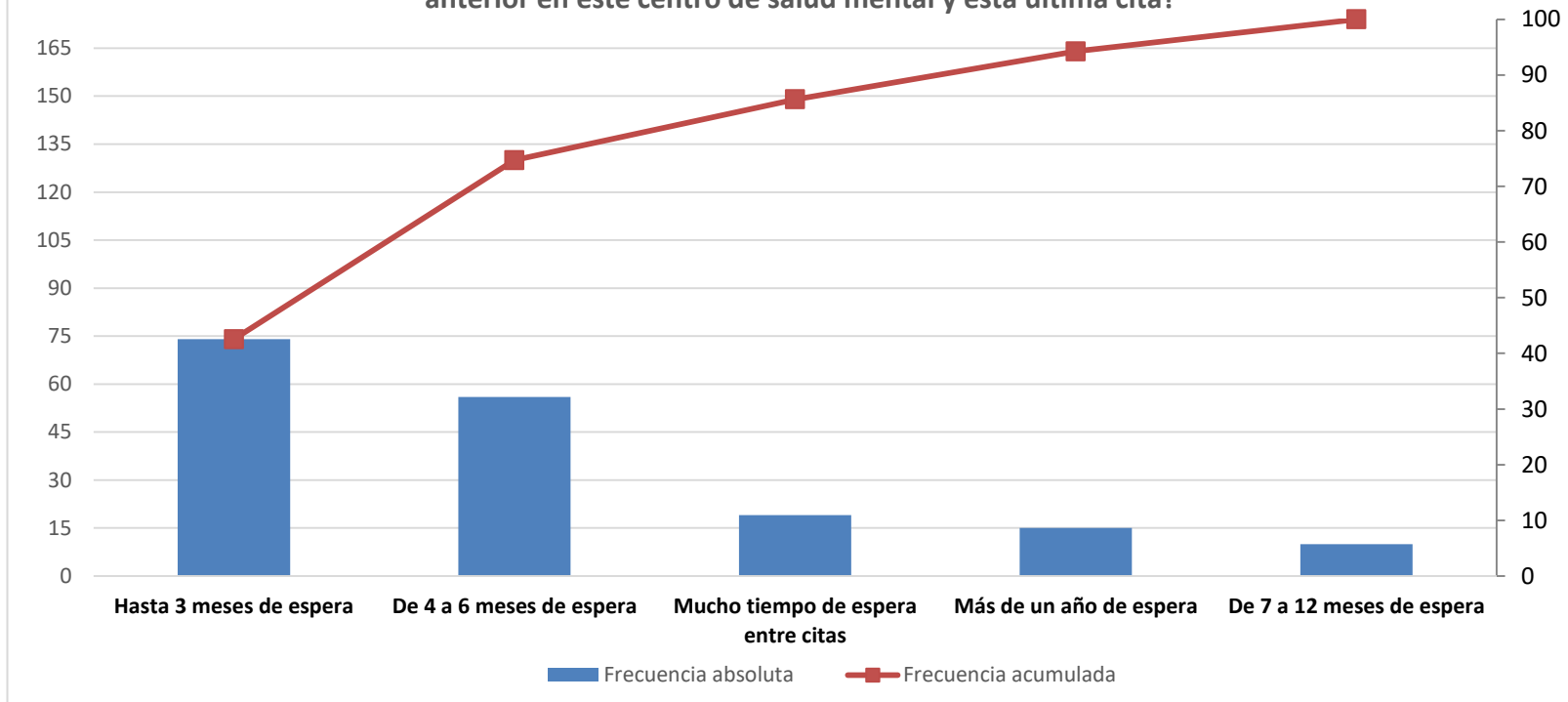
4. ¿Por qué valora como regular, mal o muy mal el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior en este centro de salud mental y esta última cita?*

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hasta 3 meses de espera		De 4 a 6 meses de espera		Mucho tiempo de espera entre citas (sin especificar)		Más de un año de espera		De 7 a 12 meses de espera	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	12	3	25,0	3	25,0	0	0,0	3	25,0	1	8,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	11	2	18,2	4	36,4	1	9,1	1	9,1	1	9,1
I C.S.M. Mula	13	6	46,2	4	30,8	1	7,7	0	0,0	1	7,7
I C.S.M. San Andrés	12	4	33,3	4	33,3	1	8,3	1	8,3	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	13	7	53,8	3	23,1	2	15,4	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	8	6	75,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0
III C.S.M. Lorca	14	5	35,7	4	28,6	2	14,3	1	7,1	1	7,1
IV C.S.M. Caravaca	11	3	27,3	4	36,4	2	18,2	1	9,1	1	9,1
V C.S.M. Jumilla	15	8	53,3	3	20,0	3	20,0	0	0,0	1	6,7
V C.S.M. Yecla	10	3	30,0	4	40,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	9	4	44,4	3	33,3	1	11,1	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	14	5	35,7	6	42,9	1	7,1	0	0,0	1	7,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	9	3	33,3	3	33,3	1	11,1	1	11,1	1	11,1
VII C.S.M. Murcia-Este	9	3	33,3	5	55,6	0	0,0	1	11,1	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	19	8	42,1	4	21,1	1	5,3	3	15,8	1	5,3
IX C.S.M. Cieza	13	4	30,8	2	15,4	2	15,4	1	7,7	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	192	74	38,5	56	29,2	19	9,9	15	7,8	10	5,2

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

Se especifican los incumplimientos más citados

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?



n=174

5. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		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	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. San Andrés	60	59	98,3	95,1	100
II C.S.M. Cartagena	59	57	96,6	92,0	100
III C.S.M. Águilas	59	59	100	100	100
III C.S.M. Lorca	60	56	93,3	87,0	99,6
IV C.S.M. Caravaca	60	59	98,3	95,1	100
V C.S.M. Jumilla	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Yecla	60	59	98,3	95,1	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	60	100	100	100
VI C.S.M. Molina	60	60	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	58	96,7	92,1	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	59	98,3	95,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	59	98,3	95,1	100
Servicio Murciano de Salud	958	938	97,9	97,0	98,8

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

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

7. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en su centro de salud mental?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	59	40	67,8	55,9	79,7	8,1	2,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,3
I C.S.M. Mula	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,4
I C.S.M. San Andrés	59	44	74,6	63,5	85,7	8,0	2,6
II C.S.M. Cartagena	59	46	78,0	67,4	88,5	8,4	1,7
III C.S.M. Águilas	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	2,3
III C.S.M. Lorca	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	2,2
IV C.S.M. Caravaca	60	37	61,7	49,4	74,0	7,4	2,8
V C.S.M. Jumilla	60	41	68,3	56,6	80,1	7,9	2,5
V C.S.M. Yecla	59	43	72,9	61,5	84,2	7,9	2,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	45	75,0	64,0	86,0	7,9	2,4
VI C.S.M. Molina	60	46	76,7	66,0	87,4	8,1	1,9
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	42	70,0	58,4	81,6	7,9	2,4
VII C.S.M. Murcia-Este	59	43	72,9	61,5	84,2	8,1	2,1
VIII C.S.M. Mar Menor	59	40	67,8	55,9	79,7	8,0	2,1
IX C.S.M. Cieza	59	37	62,7	50,4	75,1	7,8	2,3
Servicio Murciano de Salud	953	677	71,0	68,2	73,9	8,0	2,2

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	54	90,0	82,4	97,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	57	53	93,0	86,4	99,6
I C.S.M. Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. San Andrés	57	56	98,2	94,8	100
II C.S.M. Cartagena	58	55	94,8	89,1	100
III C.S.M. Águilas	60	51	85,0	76,0	94,0
III C.S.M. Lorca	58	56	96,6	91,9	100
IV C.S.M. Caravaca	59	53	89,8	82,1	97,5
V C.S.M. Jumilla	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Yecla	58	56	96,6	91,9	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	56	50	89,3	81,2	97,4
VI C.S.M. Molina	58	50	86,2	77,3	95,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	58	53	91,4	84,2	98,6
VII C.S.M. Murcia-Este	58	54	93,1	86,6	99,6
VIII C.S.M. Mar Menor	54	50	92,6	85,6	99,6
IX C.S.M. Cieza	56	50	89,3	81,2	97,4
Servicio Murciano de Salud	927	853	92,0	90,3	93,8

9. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	57	53	93,0	86,4	99,6
I C.S.M. Mula	58	57	98,3	94,9	100
I C.S.M. San Andrés	58	54	93,1	86,6	99,6
II C.S.M. Cartagena	57	52	91,2	83,9	98,6
III C.S.M. Águilas	59	56	94,9	89,3	100
III C.S.M. Lorca	58	56	96,6	91,9	100
IV C.S.M. Caravaca	60	56	93,3	87,0	99,6
V C.S.M. Jumilla	59	57	96,6	92,0	100
V C.S.M. Yecla	59	55	93,2	86,8	99,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	54	51	94,4	88,3	100
VI C.S.M. Molina	59	57	96,6	92,0	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	57	53	93,0	86,4	99,6
VII C.S.M. Murcia-Este	58	56	96,6	91,9	100
VIII C.S.M. Mar Menor	54	52	96,3	91,3	100
IX C.S.M. Cieza	57	52	91,2	83,9	98,6
Servicio Murciano de Salud	924	874	94,6	93,1	96,0

10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?

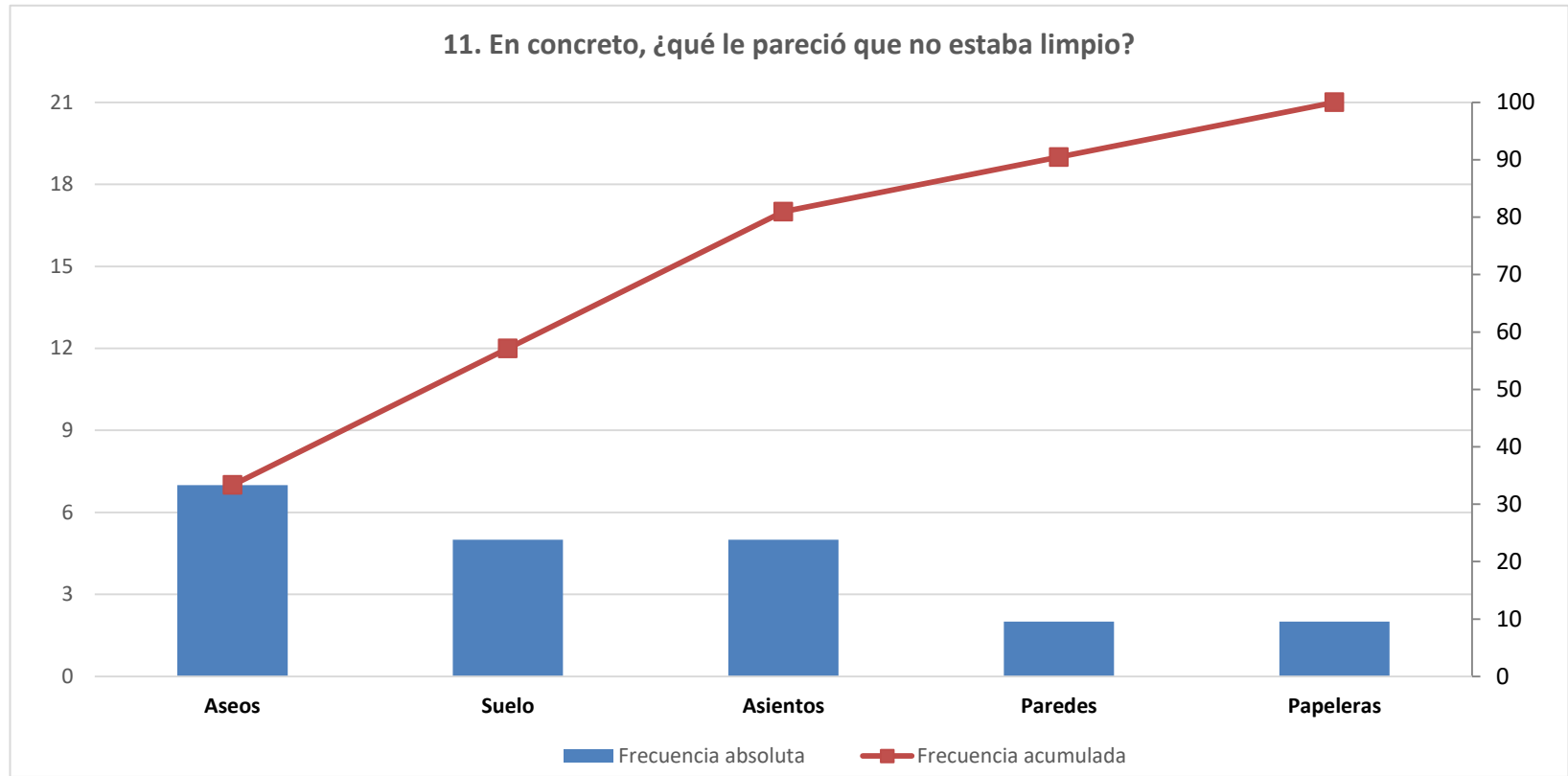
ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	56	94,9	89,3	100
I C.S.M. Mula	59	59	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	59	57	96,6	92,0	100
II C.S.M. Cartagena	58	57	98,3	94,9	100
III C.S.M. Águilas	60	59	98,3	95,1	100
III C.S.M. Lorca	58	57	98,3	94,9	100
IV C.S.M. Caravaca	59	58	98,3	95,0	100
V C.S.M. Jumilla	59	57	96,6	92,0	100
V C.S.M. Yecla	59	58	98,3	95,0	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	57	55	96,5	91,7	100
VI C.S.M. Molina	56	54	96,4	91,6	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	56	93,3	87,0	99,6
VII C.S.M. Murcia-Este	60	57	95,0	89,5	100
VIII C.S.M. Mar Menor	59	57	96,6	92,0	100
IX C.S.M. Cieza	59	59	100	100	100
Servicio Murciano de Salud	941	914	97,1	96,1	98,2

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Aseos		Suelo		Asientos		Paredes		Papeleras	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0
I C.S.M. Mula	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
II C.S.M. Cartagena	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0
III C.S.M. Lorca	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	2	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
Servicio Murciano de Salud	27	7	25,9	5	18,5	5	18,5	2	7,4	2	7,4

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=21

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

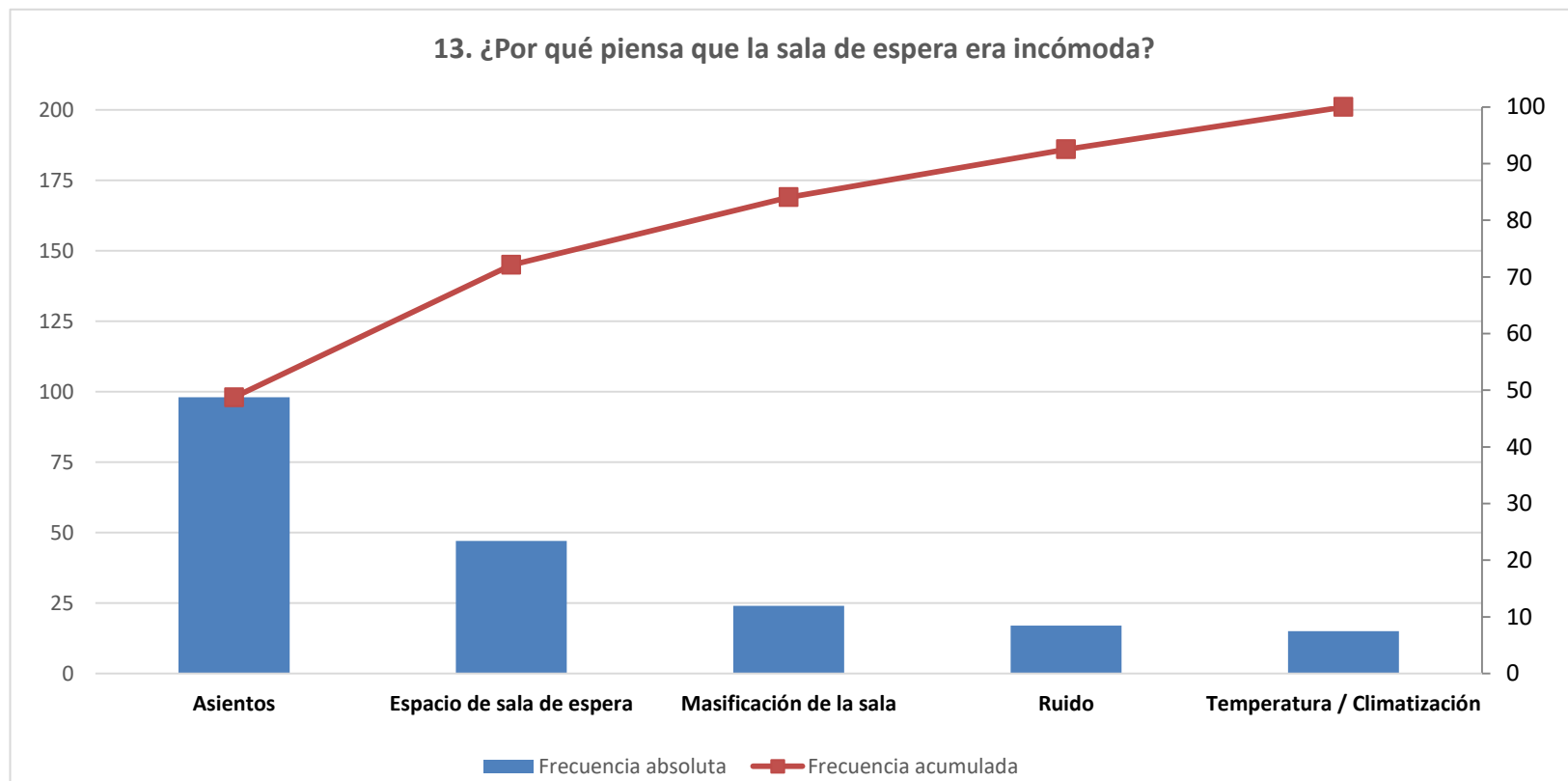
ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	44	73,3	62,1	84,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	43	71,7	60,3	83,1
I C.S.M. Mula	60	52	86,7	78,1	95,3
I C.S.M. San Andrés	59	38	64,4	52,2	76,6
II C.S.M. Cartagena	59	41	69,5	57,7	81,2
III C.S.M. Águilas	58	44	75,9	64,8	86,9
III C.S.M. Lorca	58	44	75,9	64,8	86,9
IV C.S.M. Caravaca	60	51	85,0	76,0	94,0
V C.S.M. Jumilla	59	47	79,7	69,4	89,9
V C.S.M. Yecla	60	50	83,3	73,9	92,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	39	65,0	52,9	77,1
VI C.S.M. Molina	60	45	75,0	64,0	86,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	52	88,1	79,9	96,4
VII C.S.M. Murcia-Este	59	46	78,0	67,4	88,5
VIII C.S.M. Mar Menor	60	49	81,7	71,9	91,5
IX C.S.M. Cieza	60	42	70,0	58,4	81,6
Servicio Murciano de Salud	951	727	76,4	73,7	79,1

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

ÁREA - CENTRO 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 (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Ruido (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	16	9	56,3	3	18,8	0	0,0	0	0,0	3	18,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	17	6	35,3	3	17,6	2	11,8	4	23,5	1	5,9
I C.S.M. Mula	8	5	62,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	2	25,0
I C.S.M. San Andrés	21	9	42,9	6	28,6	2	9,5	1	4,8	2	9,5
II C.S.M. Cartagena	18	10	55,6	2	11,1	1	5,6	1	5,6	0	0,0
III C.S.M. Águilas	14	8	57,1	1	7,1	2	14,3	2	14,3	0	0,0
III C.S.M. Lorca	14	3	21,4	5	35,7	3	21,4	1	7,1	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	9	5	55,6	1	11,1	0	0,0	1	11,1	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	12	2	16,7	5	41,7	2	16,7	0	0,0	1	8,3
V C.S.M. Yecla	10	5	50,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0	2	20,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	21	9	42,9	7	33,3	1	4,8	2	9,5	1	4,8
VI C.S.M. Molina	15	6	40,0	4	26,7	2	13,3	1	6,7	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	7	4	57,1	1	14,3	0	0,0	1	14,3	1	14,3
VII C.S.M. Murcia-Este	13	7	53,8	1	7,7	2	15,4	0	0,0	1	7,7
VIII C.S.M. Mar Menor	11	2	18,2	3	27,3	4	36,4	1	9,1	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	18	8	44,4	3	16,7	3	16,7	0	0,0	1	5,6
Servicio Murciano de Salud	224	98	43,8	47	21,0	24	10,7	17	7,6	15	6,7

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 201

14. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	60	37	61,7	49,4	74,0	7,9	1,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	2,0
I C.S.M. Mula	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	1,7
I C.S.M. San Andrés	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	1,8
II C.S.M. Cartagena	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	2,1
III C.S.M. Águilas	60	26	43,3	30,8	55,9	7,2	2,1
III C.S.M. Lorca	59	34	57,6	45,0	70,2	7,7	2,1
IV C.S.M. Caravaca	60	39	65,0	52,9	77,1	7,7	2,4
V C.S.M. Jumilla	59	35	59,3	46,8	71,9	7,9	1,6
V C.S.M. Yecla	59	43	72,9	61,5	84,2	7,9	2,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	37	61,7	49,4	74,0	7,6	1,9
VI C.S.M. Molina	60	40	66,7	54,7	78,6	7,8	2,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	40	67,8	55,9	79,7	7,7	2,4
VII C.S.M. Murcia-Este	59	39	66,1	54,0	78,2	7,8	2,2
VIII C.S.M. Mar Menor	60	40	66,7	54,7	78,6	7,9	1,9
IX C.S.M. Cieza	59	36	61,0	48,6	73,5	7,7	2,3
Servicio Murciano de Salud	954	616	64,6	61,5	67,6	7,8	2,0

15. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		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	51	85,0	76,0	94,0
I C.S.M. Mula	60	51	85,0	76,0	94,0
I C.S.M. San Andrés	59	47	79,7	69,4	89,9
II C.S.M. Cartagena	60	50	83,3	73,9	92,8
III C.S.M. Águilas	60	49	81,7	71,9	91,5
III C.S.M. Lorca	60	49	81,7	71,9	91,5
IV C.S.M. Caravaca	60	51	85,0	76,0	94,0
V C.S.M. Jumilla	59	52	88,1	79,9	96,4
V C.S.M. Yecla	60	49	81,7	71,9	91,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	50	84,7	75,6	93,9
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	56	93,3	87,0	99,6
VIII C.S.M. Mar Menor	60	51	85,0	76,0	94,0
IX C.S.M. Cieza	60	51	85,0	76,0	94,0
Servicio Murciano de Salud	957	818	85,5	83,2	87,7

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?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	1,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	39	65,0	52,9	77,1	8,2	1,8
I C.S.M. Mula	60	46	76,7	66,0	87	8,4	2,2
I C.S.M. San Andrés	60	42	70,0	58,4	81,6	8,2	2,3
II C.S.M. Cartagena	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	2,0
III C.S.M. Águilas	60	43	71,7	60,3	83,1	8,0	2,4
III C.S.M. Lorca	60	42	70,0	58,4	81,6	7,9	2,5
IV C.S.M. Caravaca	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	2,0
V C.S.M. Jumilla	59	48	81,4	71,4	91,3	8,7	1,9
V C.S.M. Yecla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	2,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	44	74,6	63,5	85,7	8,2	1,8
VI C.S.M. Molina	59	40	67,8	55,9	79,7	8,0	2,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	47	78,3	67,9	88,8	8,6	1,9
VII C.S.M. Murcia-Este	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,0
VIII C.S.M. Mar Menor	60	42	70,0	58,4	81,6	8,3	1,8
IX C.S.M. Cieza	60	40	66,7	54,7	78,6	7,9	2,4
Servicio Murciano de Salud	957	700	73,1	70,3	76,0	8,3	2,1

17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	56	93,3	87,0	99,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	54	90,0	82,4	97,6
I C.S.M. Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. San Andrés	60	57	95,0	89,5	100
II C.S.M. Cartagena	60	55	91,7	84,7	98,7
III C.S.M. Águilas	60	50	83,3	73,9	92,8
III C.S.M. Lorca	60	49	81,7	71,9	91,5
IV C.S.M. Caravaca	60	51	85,0	76,0	94,0
V C.S.M. Jumilla	60	55	91,7	84,7	98,7
V C.S.M. Yecla	59	54	91,5	84,4	98,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	50	83,3	73,9	92,8
VI C.S.M. Molina	60	56	93,3	87,0	99,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	55	91,7	84,7	98,7
VII C.S.M. Murcia-Este	60	55	91,7	84,7	98,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
IX C.S.M. Cieza	60	53	88,3	80,2	96,5
Servicio Murciano de Salud	959	862	89,9	88,0	91,8

18. ¿Cómo califica el trato que recibió?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. Mula	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. San Andrés	60	56	93,3	87,0	99,6
II C.S.M. Cartagena	60	58	96,7	92,1	100
III C.S.M. Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
III C.S.M. Lorca	60	54	90,0	82,4	97,6
IV C.S.M. Caravaca	60	52	86,7	78,1	95,3
V C.S.M. Jumilla	60	57	95,0	89,5	100
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	59	98,3	95,1	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	57	95,0	89,5	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII C.S.M. Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	53	88,3	80,2	96,5
Servicio Murciano de Salud	960	900	93,8	92,2	95,3

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	54	93,1	86,6	99,6
I C.S.M. Mula	60	56	93,3	87,0	99,6
I C.S.M. San Andrés	59	56	94,9	89,3	100
II C.S.M. Cartagena	60	59	98,3	95,1	100
III C.S.M. Águilas	60	59	98,3	95,1	100
III C.S.M. Lorca	59	53	89,8	82,1	97,5
IV C.S.M. Caravaca	60	60	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	60	58	96,7	92,1	100
V C.S.M. Yecla	60	60	100	100	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	57	96,6	92,0	100
VI C.S.M. Molina	59	59	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	58	96,7	92,1	100
VII C.S.M. Murcia-Este	59	57	96,6	92,0	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
IX C.S.M. Cieza	60	57	95,0	89,5	100
Servicio Murciano de Salud	953	919	96,4	95,3	97,6

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	60	48	80,0	69,9	90,1	8,7	1,8
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	46	78,0	67,4	88,5	8,6	1,5
I C.S.M. Mula	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,3
I C.S.M. San Andrés	59	47	79,7	69,4	89,9	8,6	1,9
II C.S.M. Cartagena	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,6
III C.S.M. Águilas	59	43	72,9	61,5	84,2	8,2	1,8
III C.S.M. Lorca	60	46	76,7	66,0	87,4	8,2	2,2
IV C.S.M. Caravaca	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,4
V C.S.M. Jumilla	60	51	85,0	76,0	94,0	8,9	1,3
V C.S.M. Yecla	60	51	85,0	76,0	94,0	8,8	1,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,0
VI C.S.M. Molina	60	49	81,7	71,9	91,5	8,8	1,4
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	2,2
VII C.S.M. Murcia-Este	60	54	90,0	82,4	97,6	8,9	1,6
VIII C.S.M. Mar Menor	59	47	79,7	69,4	89,9	8,7	1,5
IX C.S.M. Cieza	59	43	72,9	61,5	84,2	8,2	2,2
Servicio Murciano de Salud	954	762	79,9	77,3	82,4	8,6	1,8

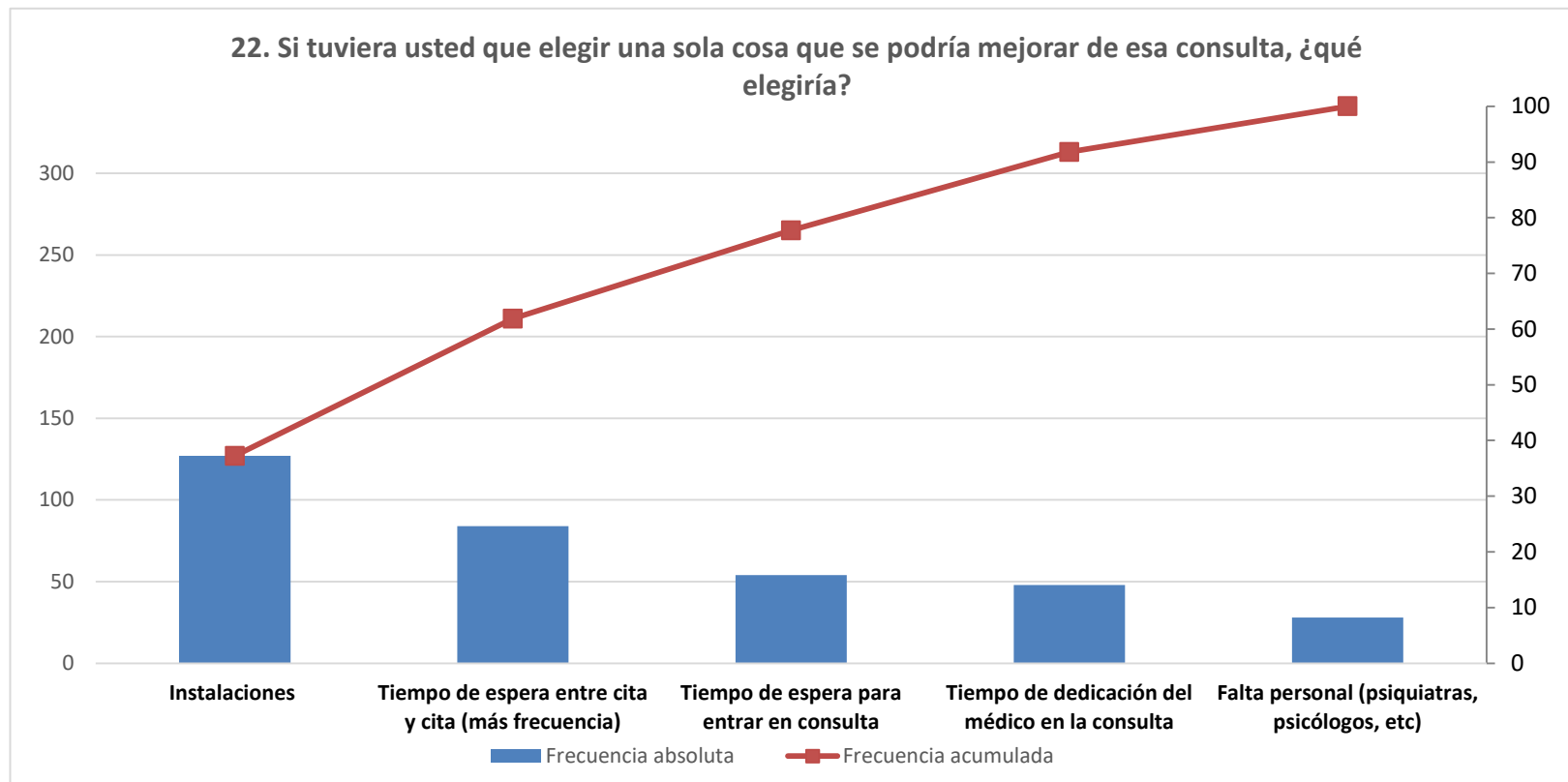
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	1,2
I C.S.M. Mula	60	47	78,3	67,9	88,8	8,7	1,7
I C.S.M. San Andrés	60	41	68,3	56,6	80,1	8,2	2,0
II C.S.M. Cartagena	60	47	78,3	67,9	88,8	8,8	1,6
III C.S.M. Águilas	60	40	66,7	54,7	78,6	7,9	2,1
III C.S.M. Lorca	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	2,1
IV C.S.M. Caravaca	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	2,3
V C.S.M. Jumilla	60	49	81,7	71,9	91,5	8,6	1,8
V C.S.M. Yecla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	46	76,7	66,0	87,4	8,2	2,2
VI C.S.M. Molina	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	2,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,6
VII C.S.M. Murcia-Este	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	2,0
VIII C.S.M. Mar Menor	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	1,8
IX C.S.M. Cieza	60	41	68,3	56,6	80,1	8,5	2,0
Servicio Murciano de Salud	960	744	77,5	74,9	80,1	8,5	1,9

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Mejora de las instalaciones (sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, etc)		Tiempo de espera entre citas (más frecuencia)		Tiempo de espera para entrar en consulta		Tiempo de dedicación del médico en la consulta		Falta personal (psiquiatras, psicólogos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	44	11	25,0	7	15,9	4	9,1	3	6,8	5	11,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	35	9	25,7	2	5,7	0	0,0	5	14,3	1	2,9
I C.S.M. Mula	34	8	23,5	11	32,4	0	0,0	3	8,8	1	2,9
I C.S.M. San Andrés	46	12	26,1	9	19,6	2	4,3	2	4,3	1	2,2
II C.S.M. Cartagena	36	14	38,9	2	5,6	3	8,3	2	5,6	0	0,0
III C.S.M. Águilas	38	5	13,2	4	10,5	5	13,2	5	13,2	3	7,9
III C.S.M. Lorca	37	9	24,3	6	16,2	4	10,8	1	2,7	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	36	6	16,7	3	8,3	4	11,1	1	2,8	2	5,6
V C.S.M. Jumilla	36	6	16,7	8	22,2	1	2,8	4	11,1	2	5,6
V C.S.M. Yecla	37	5	13,5	6	16,2	6	16,2	4	10,8	4	10,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	5	12,8	4	10,3	5	12,8	4	10,3	2	5,1
VI C.S.M. Molina	34	6	17,6	3	8,8	4	11,8	5	14,7	1	2,9
VII C.S.M. Infante-Murcia	29	5	17,2	5	17,2	6	20,7	2	6,9	2	6,9
VII C.S.M. Murcia-Este	36	9	25,0	2	5,6	5	13,9	3	8,3	1	2,8
VIII C.S.M. Mar Menor	36	7	19,4	8	22,2	2	5,6	2	5,6	1	2,8
IX C.S.M. Cieza	36	10	27,8	4	11,1	3	8,3	2	5,6	2	5,6
Servicio Murciano de Salud	589	127	21,6	84	14,3	54	9,2	48	8,1	28	4,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n=341

23. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	57	95,0	89,5	100
I C.S.M. Mula	59	54	91,5	84,4	98,6
I C.S.M. San Andrés	57	50	87,7	79,2	96,2
II C.S.M. Cartagena	60	51	85,0	76,0	94,0
III C.S.M. Águilas	60	49	81,7	71,9	91,5
III C.S.M. Lorca	60	49	81,7	71,9	91,5
IV C.S.M. Caravaca	59	52	88,1	79,9	96,4
V C.S.M. Jumilla	60	53	88,3	80,2	96,5
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	99,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	53	88,3	80,2	96,5
VII C.S.M. Murcia-Este	60	54	90,0	82,4	97,6
VIII C.S.M. Mar Menor	60	53	88,3	80,2	96,5
IX C.S.M. Cieza	60	54	90,0	82,4	97,6
Servicio Murciano de Salud	953	852	89,4	87,4	91,4

24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	C.S.M. Alcantarilla	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	1,7	50,0
I	C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	48	80,0	69,9	90,1	8,5	2,1	48,3
I	C.S.M. Mula	60	47	78,3	67,9	88,8	8,6	1,7	48,3
I	C.S.M. San Andrés	58	44	75,9	64,8	86,9	8,5	2,0	46,6
II	C.S.M. Cartagena	59	45	76,3	65,4	87,1	8,4	2,1	50,8
III	C.S.M. Águilas	59	39	66,1	54,0	78,2	7,5	2,8	20,3
III	C.S.M. Lorca	59	38	64,4	52,2	76,6	7,5	2,8	16,9
IV	C.S.M. Caravaca	60	41	68,3	56,6	80,1	7,6	3,1	26,7
V	C.S.M. Jumilla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,5	2,0	48,3
V	C.S.M. Yecla	60	47	78,3	67,9	88,8	8,6	1,9	51,7
VI	C.S.M. Morales Meseguer	57	43	75,4	64,3	86,6	8,0	2,7	36,8
VI	C.S.M. Molina	57	43	75,4	64,3	86,6	8,4	1,7	42,1
VII	C.S.M. Infante-Murcia	58	45	77,6	66,9	88,3	8,6	1,9	44,8
VII	C.S.M. Murcia-Este	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,8	43,3
VIII	C.S.M. Mar Menor	58	49	84,5	75,2	93,8	8,6	1,8	50,0
IX	C.S.M. Cieza	58	40	69,0	57,1	80,9	7,9	2,7	32,8
Servicio Murciano de Salud		943	707	75,0	72,2	77,7	8,3	2,2	41,1

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: excelente

*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudarlo.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.

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?	61,3																	
3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?	76,7	78,2	78,4	75,0	76,4	75,0	82,6	75,0	75,5	72,2	80,7	80,4	73,6	81,5	83,0	66,7	74,0	
5. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	97,9	100	96,7	98,3	98,3	96,6	100	93,3	98,3	95,0	98,3	100	100	96,7	98,3	98,3	98,3	
6. Si no le venía bien la cita que le dieron, ¿pudo modificarla?																		
7. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en su centro de salud mental?	71,0	67,8	81,7	75,0	74,6	78,0	70,0	61,7	61,7	68,3	72,9	75,0	76,7	70,0	72,9	67,8	62,7	
7bis. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en su centro de salud mental? (media)	8,0	8,1	8,7	8,2	8,0	8,4	8,1	7,7	7,4	7,9	7,9	7,9	8,1	7,9	8,1	8,0	7,8	
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?	92,0	90,0	93,0	91,7	98,2	94,8	85,0	96,6	89,8	95,0	96,6	89,3	86,2	91,4	93,1	92,6	89,3	
9. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?	94,6	95,0	93,0	98,3	93,1	91,2	94,9	96,6	93,3	96,6	93,2	94,4	96,6	93,0	96,6	96,3	91,2	
10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?	97,1	96,7	94,9	100	96,6	98,3	98,3	98,3	98,3	96,6	98,3	96,5	96,4	93,3	95,0	96,6	100	
12. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	76,4	73,3	71,7	86,7	64,4	69,5	75,9	75,9	85,0	79,7	83,3	65,0	75,0	88,1	78,0	81,7	70,0	
14. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta?	64,6	61,7	73,3	78,3	70,0	61,7	43,3	57,6	65,0	59,3	72,9	61,7	66,7	67,8	66,1	66,7	61,0	
14bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta? (media)	7,8	7,9	8,3	8,4	8,1	7,7	7,2	7,7	7,7	7,9	7,9	7,6	7,8	7,7	7,8	7,9	7,7	
15. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	85,5	91,7	85,0	85,0	79,7	83,3	81,7	81,7	85,0	88,1	81,7	84,7	88,3	88,3	93,3	85,0	85,0	
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?	73,1	76,7	65,0	76,7	70,0	76,7	71,7	70,0	75,0	81,4	73,3	74,6	67,8	78,3	76,7	70,0	66,7	
17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?	89,9	93,3	90,0	91,7	95,0	91,7	83,3	81,7	85,0	91,7	91,5	83,3	93,3	91,7	91,7	95,0	88,3	
18. ¿Cómo califica el trato que recibió?	93,8	95,0	95,0	96,7	93,3	96,7	93,3	90,0	86,7	95,0	95,0	91,7	98,3	95,0	93,3	96,7	88,3	
19. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la última consulta?	96,4	96,7	93,1	93,3	94,9	98,3	98,3	89,8	100	96,7	100	96,6	100	96,7	96,6	96,7	95,0	
20. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	79,9	80,0	78,0	86,4	79,7	81,7	72,9	76,7	78,3	85,0	85,0	76,7	81,7	73,3	90,0	79,7	72,9	
20bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,6	8,7	8,6	8,9	8,6	8,7	8,2	8,2	8,4	8,9	8,8	8,4	8,8	8,3	8,9	8,7	8,2	
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?	77,5	81,7	86,7	78,3	68,3	78,3	66,7	73,3	73,3	81,7	76,7	76,7	75,0	81,7	86,7	86,7	68,3	
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta? (media)	8,5	8,5	8,8	8,7	8,2	8,8	7,9	8,2	8,2	8,6	8,5	8,2	8,4	8,7	8,7	8,7	8,5	
23. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?	89,4	98,3	95,0	91,5	87,7	85,0	81,7	81,7	88,1	88,3	91,5	91,7	93,2	88,3	90,0	88,3	90,0	
24. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	75,0	83,3	80,0	78,3	75,9	76,3	66,1	64,4	68,3	73,3	78,3	75,4	75,4	77,6	73,3	84,5	69,0	
24bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,3	8,6	8,5	8,6	8,5	8,4	7,5	7,5	7,6	8,5	8,6	8,0	8,4	8,6	8,4	8,6	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
- 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 más alto 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 más bajo de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.1	Calidad percibida expresada por los usuarios / familia
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más la calidad de la atención recibida en las consultas de salud mental.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
	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
73,9

CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
75,4	77,8	76,7	71,0	77,7	69,5	68,3	70,0

77,5
71,0
73,1

81,7	86,7	78,3	68,3	78,3	66,7	73,3	73,3
67,8	81,7	75,0	74,6	78,0	70,0	61,7	61,7
76,7	65,0	76,7	70,0	76,7	71,7	70,0	75,0
≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%

2.1.1	Calidad percibida expresada por los usuarios / familia (cont.)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más la calidad de la atención recibida en las consultas de salud mental.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
	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
73,9

CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CSM Mar Menor	CSM Cieza
77,1	74,3	75,4	73,2	76,7	78,8	74,8	65,9

77,5
71,0
73,1

81,7	76,7	76,7	75,0	81,7	86,7	86,7	68,3
68,3	72,9	75,0	76,7	70,0	72,9	67,8	62,7
81,4	73,3	74,6	67,8	78,3	76,7	70,0	66,7
≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%