

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS 061-SUAP**  
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	16
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	39
Indicadores del Acuerdo de Gestión	40

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes atendidos en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) del centro de salud, del 17 de abril al 21 de mayo y del 4 de septiembre al 8 de octubre de 2023. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente 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 29 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 Santiago y Zairaiche
SUAP Fuente Álamo	SUAP Infante
SUAP La Unión	SUAP Santomera
SUAP Lorca - Sutullena	SUAP San Javier
SUAP Águilas	SUAP Torre Pacheco
SUAP Santa Rosa de Lima	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 **1.740** 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 72,36% de los casos. Se entrevista al acompañante en el 27,64%.

La duración media de la entrevista ha sido de 4,58 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 18/09/2023 y finalizó el 20/10/2023 y del segundo corte se inició el día XX/XX/2023 y finalizó el XX/XX/2023.

### ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICl: 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 - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan
		n
I	SUAP Alcantarilla	60
I	SUAP Algezares	60
I	SUAP Alhama	60
I	SUAP Mula	60
I	SUAP San Andrés	60
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60
II	SUAP Mazarrón	60
II	SUAP Fuente Álamo	60
II	SUAP La Unión	60
III	SUAP Lorca - Sutullena	60
III	SUAP Águilas	60
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60
III	SUAP Totana	60
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60
IV	SUAP Cehegin	60
V	SUAP Yecla	60
V	SUAP Jumilla	60
VI	SUAP Archena	60
VI	SUAP Torre de Cotillas	60
VI	SUAP Molina de Segura	60
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60
VII	SUAP Infante	60
VII	SUAP Santomera	60
VIII	SUAP San Javier	60
VIII	SUAP Torre Pacheco	60
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60
IX	SUAP Abarán	60
IX	SUAP Cieza	60
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>

## Edad del paciente

ÁREA - 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	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	9	15,0	4	6,7	24	40,0	19	31,6	4	6,7	37,6	18,1
I	SUAP Algezares	60	13	21,7	9	15,0	15	25,0	17	28,3	6	10,0	37,0	21,4
I	SUAP Alhama	60	13	21,6	4	6,7	24	40,0	9	15,0	10	16,7	38,3	23,2
I	SUAP Mula	60	7	11,7	12	20,0	18	30,0	17	28,3	6	10,0	37,9	20,9
I	SUAP San Andrés	60	6	10,0	7	11,7	21	35,0	18	30,0	8	13,3	41,2	18,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	6	10,0	7	11,7	20	33,3	23	38,3	4	6,7	39,0	17,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	14	23,3	3	5,0	17	28,3	13	21,7	13	21,7	40,9	22,9
II	SUAP Mazarrón	60	17	28,4	9	15,0	15	25,0	14	23,3	5	8,3	32,8	22,0
II	SUAP Fuente Álamo	60	15	25,0	3	5,0	15	25,0	14	23,3	13	21,7	40,7	25,8
II	SUAP La Unión	60	16	26,7	5	8,3	19	31,6	13	21,7	7	11,7	36,9	21,2
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	11	18,3	7	11,7	19	31,7	18	30,0	5	8,3	37,9	21,9
III	SUAP Águilas	60	19	31,7	2	3,3	18	30,0	14	23,3	7	11,7	34,9	23,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	23	38,3	4	6,7	15	25,0	18	30,0	0	0,0	28,1	20,7
III	SUAP Totana	60	15	25,0	6	10,0	18	30,0	11	18,3	10	16,7	37,9	25,9
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	11	18,3	3	5,0	22	36,7	18	30,0	6	10,0	38,8	21,0
IV	SUAP Cehegin	60	13	21,7	4	6,7	13	21,7	19	31,6	11	18,3	42,7	25,1
V	SUAP Yecla	60	16	26,7	6	10,0	12	20,0	16	26,7	10	16,6	38,8	24,3
V	SUAP Jumilla	60	18	30,0	6	10,0	20	33,3	13	21,7	3	5,0	30,3	20,3
VI	SUAP Archena	60	18	30,0	3	5,0	19	31,6	10	16,7	10	16,7	35,9	23,8
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	19	31,7	4	6,7	14	23,3	20	33,3	3	5,0	34,8	21,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	24	40,0	6	10,0	13	21,7	11	18,3	6	10,0	30,2	23,6
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	16	26,7	1	1,7	17	28,3	20	33,3	6	10,0	37,9	21,9
VII	SUAP Infante	60	12	20,0	9	15,0	15	25,0	21	35,0	3	5,0	35,8	19,5
VII	SUAP Santomera	60	12	20,0	6	10,0	16	26,7	19	31,6	7	11,7	38,5	21,6
VIII	SUAP San Javier	60	17	28,3	5	8,3	14	23,3	19	31,8	5	8,3	34,4	21,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	11	18,3	10	16,7	16	26,7	18	30,0	5	8,3	37,3	20,4
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	18	30,0	4	6,7	15	25,0	15	25,0	8	13,3	35,3	22,2
IX	SUAP Abarán	60	15	25,0	6	10,0	12	20,0	19	31,7	8	13,3	37,3	23,9
IX	SUAP Cieza	60	11	18,3	4	6,7	19	31,7	19	31,6	7	11,7	41,5	22,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>	<b>415</b>	<b>23,9</b>	<b>159</b>	<b>9,1</b>	<b>495</b>	<b>28,4</b>	<b>475</b>	<b>27,3</b>	<b>196</b>	<b>11,3</b>	<b>36,9</b>	<b>22,1</b>



## Edad del informante

ÁREA - 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	%		
I	SUAP Alcantarilla	9	0	0,0	6	66,7	3	33,3	0	0,0	44,9	9,2
I	SUAP Algezares	17	0	0,0	10	58,8	5	29,4	2	11,8	45,8	11,6
I	SUAP Alhama	17	0	0,0	10	58,8	6	35,3	1	5,9	43,2	11,5
I	SUAP Mula	11	0	0,0	7	63,6	3	27,3	1	9,1	42,8	12,1
I	SUAP San Andrés	8	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	37,9	6,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	8	0	0,0	5	62,5	3	37,5	0	0,0	40,3	7,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	15	0	0,0	11	73,3	1	6,7	3	20,0	43,9	14,3
II	SUAP Mazarrón	20	0	0,0	13	65,0	6	30,0	1	5,0	44,0	10,0
II	SUAP Fuente Álamo	22	0	0,0	14	63,6	7	31,9	1	4,5	43,4	11,3
II	SUAP La Unión	13	1	7,7	9	69,2	3	23,1	0	0,0	39,8	6,8
III	SUAP Lorca - Sutullena	18	0	0,0	10	55,6	8	44,4	0	0,0	44,1	10,2
III	SUAP Águilas	18	0	0,0	15	83,3	3	16,7	0	0,0	39,3	7,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	22	1	4,5	15	68,2	6	27,3	0	0,0	38,7	6,5
III	SUAP Totana	18	1	5,6	10	55,6	6	33,2	1	5,6	42,2	12,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	12	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	38,4	8,8
IV	SUAP Cehegin	20	0	0,0	11	55,0	9	45,0	0	0,0	44,0	8,0
V	SUAP Yecla	18	0	0,0	9	50,0	8	44,4	1	5,6	44,2	9,2
V	SUAP Jumilla	18	1	5,6	13	72,2	4	22,2	0	0,0	38,0	9,6
VI	SUAP Archena	21	0	0,0	11	52,4	10	47,6	0	0,0	43,1	9,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	21	0	0,0	17	81,0	3	14,2	1	4,8	41,5	8,5
VI	SUAP Molina de Segura	26	0	0,0	15	57,7	11	42,3	0	0,0	42,5	8,8
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	17	0	0,0	13	76,5	4	23,5	0	0,0	40,9	7,5
VII	SUAP Infante	12	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	38,2	7,9
VII	SUAP Santomera	14	0	0,0	10	71,4	2	14,3	2	14,3	43,9	10,8
VIII	SUAP San Javier	18	0	0,0	12	66,7	6	33,3	0	0,0	40,4	7,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	16	0	0,0	7	43,7	6	37,5	3	18,8	49,3	14,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	20	0	0,0	13	65,0	6	30,0	1	5,0	45,7	11,2
IX	SUAP Abarán	18	0	0,0	14	77,8	3	16,7	1	5,5	42,9	8,6
IX	SUAP Cieza	14	0	0,0	9	64,3	5	35,7	0	0,0	43,9	9,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>481</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>	<b>313</b>	<b>65,1</b>	<b>145</b>	<b>30,1</b>	<b>19</b>	<b>4,0</b>	<b>42,5</b>	<b>9,8</b>

## Sexo del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Hombre		Mujer	
		Contestan	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	60	20	33,3	40	66,7
I	SUAP Algezares	60	23	38,3	37	61,7
I	SUAP Alhama	60	31	51,7	29	48,3
I	SUAP Mula	60	29	48,3	31	51,7
I	SUAP San Andrés	60	26	43,3	34	56,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	20	33,3	40	66,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	27	45,0	33	55,0
II	SUAP Mazarrón	60	29	48,3	31	51,7
II	SUAP Fuente Álamo	60	31	51,7	29	48,3
II	SUAP La Unión	60	25	41,7	35	58,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	25	41,7	35	58,3
III	SUAP Águilas	60	22	36,7	38	63,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	30	50,0	30	50,0
III	SUAP Totana	60	29	48,3	31	51,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	24	40,0	36	60,0
IV	SUAP Cehegin	60	29	48,3	31	51,7
V	SUAP Yecla	60	22	36,7	38	63,3
V	SUAP Jumilla	60	30	50,0	30	50,0
VI	SUAP Archena	60	32	53,3	28	46,7
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	20	33,3	40	66,7
VI	SUAP Molina de Segura	60	27	45,0	33	55,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	25	41,7	35	58,3
VII	SUAP Infante	60	23	38,3	37	61,7
VII	SUAP Santomera	60	24	40,0	36	60,0
VIII	SUAP San Javier	60	21	35,0	39	65,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	33	55,0	27	45,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	26	43,3	34	56,7
IX	SUAP Abarán	60	20	33,3	40	66,7
IX	SUAP Cieza	60	27	45,0	33	55,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>	<b>750</b>	<b>43,1</b>	<b>990</b>	<b>56,9</b>

## Sexo del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Hombre		Mujer	
		Contestan	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	9	5	55,6	4	44,4
I	SUAP Algezares	17	5	29,4	12	70,6
I	SUAP Alhama	17	6	35,3	11	64,7
I	SUAP Mula	11	3	27,3	8	72,7
I	SUAP San Andrés	8	2	25,0	6	75,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	8	3	37,5	5	62,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	15	5	33,3	10	66,7
II	SUAP Mazarrón	20	4	20,0	16	80,0
II	SUAP Fuente Álamo	22	7	31,8	15	68,2
II	SUAP La Unión	13	5	38,5	8	61,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	18	6	33,3	12	66,7
III	SUAP Águilas	18	3	16,7	15	83,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	22	9	40,9	13	59,1
III	SUAP Totana	18	7	38,9	11	61,1
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	12	5	41,7	7	58,3
IV	SUAP Cehegin	20	9	45,0	11	55,0
V	SUAP Yecla	18	9	50,0	9	50,0
V	SUAP Jumilla	18	7	38,9	11	61,1
VI	SUAP Archena	21	12	57,1	9	42,9
VI	SUAP Torre de Cotillas	21	6	28,6	15	71,4
VI	SUAP Molina de Segura	26	8	30,8	18	69,2
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	17	7	41,2	10	58,8
VII	SUAP Infante	12	3	25,0	9	75,0
VII	SUAP Santomera	14	5	35,7	9	64,3
VIII	SUAP San Javier	18	4	22,2	14	77,8
VIII	SUAP Torre Pacheco	16	6	37,5	10	62,5
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	20	7	35,0	13	65,0
IX	SUAP Abarán	18	5	27,8	13	72,2
IX	SUAP Cieza	14	5	35,7	9	64,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>481</b>	<b>168</b>	<b>34,9</b>	<b>313</b>	<b>65,1</b>

## Estudios del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	53	14	26,4	39	73,6
I	SUAP Algezares	49	11	22,4	38	77,6
I	SUAP Alhama	47	17	36,2	30	63,8
I	SUAP Mula	53	18	34,0	35	66,0
I	SUAP San Andrés	54	11	20,4	43	79,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	54	10	18,5	44	81,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	49	21	42,9	28	57,1
II	SUAP Mazarrón	46	18	39,1	28	60,9
II	SUAP Fuente Álamo	44	23	52,3	21	47,7
II	SUAP La Unión	48	18	37,5	30	62,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	48	11	22,9	37	77,1
III	SUAP Águilas	43	19	44,2	24	55,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	38	13	34,2	25	65,8
III	SUAP Totana	47	20	42,6	27	57,4
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	50	13	26,0	37	74,0
IV	SUAP Cehegin	47	18	38,3	29	61,7
V	SUAP Yecla	46	17	37,0	29	63,0
V	SUAP Jumilla	42	14	33,3	28	66,7
VI	SUAP Archena	42	15	35,7	27	64,3
VI	SUAP Torre de Cotillas	43	10	23,3	33	76,7
VI	SUAP Molina de Segura	38	10	26,3	28	73,7
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	47	13	27,7	34	72,3
VII	SUAP Infante	49	16	32,7	33	67,3
VII	SUAP Santomera	48	12	25,0	36	75,0
VIII	SUAP San Javier	44	14	31,8	30	68,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	52	20	38,5	32	61,5
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	45	15	33,3	30	66,7
IX	SUAP Abarán	45	19	42,2	26	57,8
IX	SUAP Cieza	50	18	36,0	32	64,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.361</b>	<b>448</b>	<b>32,9</b>	<b>913</b>	<b>67,1</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

## Estudios del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Sin estudios o estudios		Resto estudios	
		Contestatan	primarios completos			
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	9	0	0,0	9	100
I	SUAP Algezares	17	3	17,6	14	82,4
I	SUAP Alhama	17	3	17,6	14	82,4
I	SUAP Mula	11	2	18,2	9	81,8
I	SUAP San Andrés	8	0	0,0	8	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	8	1	12,5	7	87,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	15	5	33,3	10	66,7
II	SUAP Mazarrón	20	4	20,0	16	80,0
II	SUAP Fuente Álamo	22	4	18,2	18	81,8
II	SUAP La Unión	13	1	7,7	12	92,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	18	4	22,2	14	77,8
III	SUAP Águilas	18	4	22,2	14	77,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	22	4	18,2	18	81,8
III	SUAP Totana	18	3	16,7	15	83,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	12	1	8,3	11	91,7
IV	SUAP Cehegin	19	2	10,5	17	89,5
V	SUAP Yecla	17	3	17,6	14	82,4
V	SUAP Jumilla	18	4	22,2	14	77,8
VI	SUAP Archena	21	2	9,5	19	90,5
VI	SUAP Torre de Cotillas	21	4	19,0	17	81,0
VI	SUAP Molina de Segura	26	7	26,9	19	73,1
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	17	2	11,8	15	88,2
VII	SUAP Infante	12	0	0,0	12	100
VII	SUAP Santomera	14	3	21,4	11	78,6
VIII	SUAP San Javier	18	3	16,7	15	83,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	16	7	43,8	9	56,2
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	20	6	30,0	14	70,0
IX	SUAP Abarán	18	4	22,2	14	77,8
IX	SUAP Cieza	14	2	14,3	12	85,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>479</b>	<b>88</b>	<b>18,4</b>	<b>391</b>	<b>81,6</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Española		Otra	
		Contestan	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	60	57	95,0	3	5,0
I	SUAP Algezares	60	55	91,7	5	8,3
I	SUAP Alhama	60	51	85,0	9	15,0
I	SUAP Mula	60	55	91,7	5	8,3
I	SUAP San Andrés	60	53	88,3	7	11,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	54	90,0	6	10,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	51	85,0	9	15,0
II	SUAP Mazarrón	60	52	86,7	8	13,3
II	SUAP Fuente Álamo	60	50	83,3	10	16,7
II	SUAP La Unión	60	58	96,7	2	3,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	48	80,0	12	20,0
III	SUAP Águilas	60	52	86,7	8	13,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	45	75,0	15	25,0
III	SUAP Totana	60	52	86,7	8	13,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	59	98,3	1	1,7
IV	SUAP Cehegin	60	58	96,7	2	3,3
V	SUAP Yecla	60	59	98,3	1	1,7
V	SUAP Jumilla	60	41	68,3	19	31,7
VI	SUAP Archena	60	57	95,0	3	5,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	57	95,0	3	5,0
VI	SUAP Molina de Segura	60	52	86,7	8	13,3
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	59	98,3	1	1,7
VII	SUAP Infante	60	51	85,0	9	15,0
VII	SUAP Santomera	60	50	83,3	10	16,7
VIII	SUAP San Javier	60	58	96,7	2	3,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	45	75,0	15	25,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	52	86,7	8	13,3
IX	SUAP Abarán	60	56	93,3	4	6,7
IX	SUAP Cieza	60	57	95,0	3	5,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>	<b>1.544</b>	<b>88,7</b>	<b>196</b>	<b>11,3</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		Contestan	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	60	42	70,0	18	30,0
I	SUAP Algezares	60	42	70,0	18	30,0
I	SUAP Alhama	60	37	61,7	23	38,3
I	SUAP Mula	60	47	78,3	13	21,7
I	SUAP San Andrés	59	42	71,2	17	28,8
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	40	66,7	20	33,3
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	59	38	64,4	21	35,6
II	SUAP Mazarrón	60	37	61,7	23	38,3
II	SUAP Fuente Álamo	60	40	66,7	20	33,3
II	SUAP La Unión	60	43	71,7	17	28,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	47	78,3	13	21,7
III	SUAP Águilas	60	41	68,3	19	31,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	44	73,3	16	26,7
III	SUAP Totana	60	45	75,0	15	25,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	40	66,7	20	33,3
IV	SUAP Cehegin	60	44	73,3	16	26,7
V	SUAP Yecla	58	41	70,7	17	29,3
V	SUAP Jumilla	60	41	68,3	19	31,7
VI	SUAP Archena	60	42	70,0	18	30,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	34	56,7	26	43,3
VI	SUAP Molina de Segura	60	41	68,3	19	31,7
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	48	80,0	12	20,0
VII	SUAP Infante	60	47	78,3	13	21,7
VII	SUAP Santomera	60	40	66,7	20	33,3
VIII	SUAP San Javier	60	41	68,3	19	31,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	41	68,3	19	31,7
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	35	58,3	25	41,7
IX	SUAP Abarán	60	44	73,3	16	26,7
IX	SUAP Cieza	59	38	64,4	21	35,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.735</b>	<b>1.202</b>	<b>69,3</b>	<b>533</b>	<b>30,7</b>

# **CUESTIONARIO**



1. ¿Cuánto tiempo paso desde que llegó 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?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Diez minutos o menos		ICI	ICS
		Contestan	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	23	39,0	26,5	51,4
I	SUAP Algezares	58	28	48,3	35,4	61,1
I	SUAP Alhama	59	40	67,8	55,9	79,7
I	SUAP Mula	56	41	73,2	61,6	84,8
I	SUAP San Andrés	59	28	47,5	34,7	60,2
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	32	54,2	41,5	66,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	59	31	52,5	39,8	65,3
II	SUAP Mazarrón	57	30	52,6	39,7	65,6
II	SUAP Fuente Álamo	59	36	61,0	48,6	73,5
II	SUAP La Unión	58	35	60,3	47,8	72,9
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	35	58,3	45,9	70,8
III	SUAP Águilas	60	29	48,3	35,7	61,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	58	35	60,3	47,8	72,9
III	SUAP Totana	60	34	56,7	44,1	69,2
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	58	33	56,9	44,2	69,6
IV	SUAP Cehegin	59	31	52,5	39,8	65,3
V	SUAP Yecla	60	34	56,7	44,1	69,2
V	SUAP Jumilla	60	37	61,7	49,4	74,0
VI	SUAP Archena	59	38	64,4	52,2	76,6
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	36	61,0	48,6	73,5
VI	SUAP Molina de Segura	59	43	72,9	61,5	84,2
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	38	63,3	51,1	75,5
VII	SUAP Infante	59	29	49,2	36,4	61,9
VII	SUAP Santomera	60	27	45,0	32,4	57,6
VIII	SUAP San Javier	60	33	55,0	42,4	67,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	27	45,0	32,4	57,6
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	29	49,2	36,4	61,9
IX	SUAP Abarán	60	36	60,0	47,6	72,4
IX	SUAP Cieza	57	34	59,6	46,9	72,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.710</b>	<b>962</b>	<b>56,3</b>	<b>53,9</b>	<b>58,6</b>

## 2. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		Contestan	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	60	30	50,0	37,3	62,7	6,8	3,0
I	SUAP Algezares	59	36	61,0	48,6	73,5	7,8	2,6
I	SUAP Alhama	60	48	80,0	69,9	90,1	8,5	1,9
I	SUAP Mula	59	40	67,8	55,9	79,7	7,9	2,5
I	SUAP San Andrés	60	39	65,0	52,9	77,1	7,2	3,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	34	56,7	44,1	69,2	7,3	2,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	31	51,7	39,0	64,3	7,0	2,5
II	SUAP Mazarrón	60	33	55,0	42,4	67,6	7,5	2,5
II	SUAP Fuente Álamo	59	41	69,5	57,7	81,2	8,3	1,6
II	SUAP La Unión	60	42	70,0	58,4	81,6	8,2	1,9
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	36	60,0	47,6	72,4	7,9	2,0
III	SUAP Águilas	60	31	51,7	39,0	64,3	7,0	2,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	35	58,3	45,9	70,8	7,4	2,6
III	SUAP Totana	60	34	56,7	44,1	69,2	7,3	2,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	59	41	69,5	57,7	81,2	7,7	2,8
IV	SUAP Cehegín	59	30	50,8	38,1	63,6	7,2	2,6
V	SUAP Yecla	60	31	51,7	39,0	64,3	6,9	2,8
V	SUAP Jumilla	60	36	60,0	47,6	72,4	7,6	2,6
VI	SUAP Archena	59	47	79,7	69,4	89,9	8,3	2,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	36	61,0	48,6	73,5	7,8	1,9
VI	SUAP Molina de Segura	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	2,1
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	46	76,7	66,0	87,4	8,1	2,5
VII	SUAP Infante	60	31	51,7	39,0	64,3	7,2	2,8
VII	SUAP Santomera	59	33	55,9	43,3	68,6	7,1	2,8
VIII	SUAP San Javier	60	41	68,3	56,6	80,1	8,1	2,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	36	60,0	47,6	72,4	7,6	2,7
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	37	62,7	50,4	75,1	7,1	2,9
IX	SUAP Abarán	60	34	56,7	44,1	69,2	7,1	3,0
IX	SUAP Cieza	60	40	66,7	54,7	78,6	8,1	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.731</b>	<b>1.073</b>	<b>62,0</b>	<b>59,7</b>	<b>64,3</b>	<b>7,6</b>	<b>2,5</b>

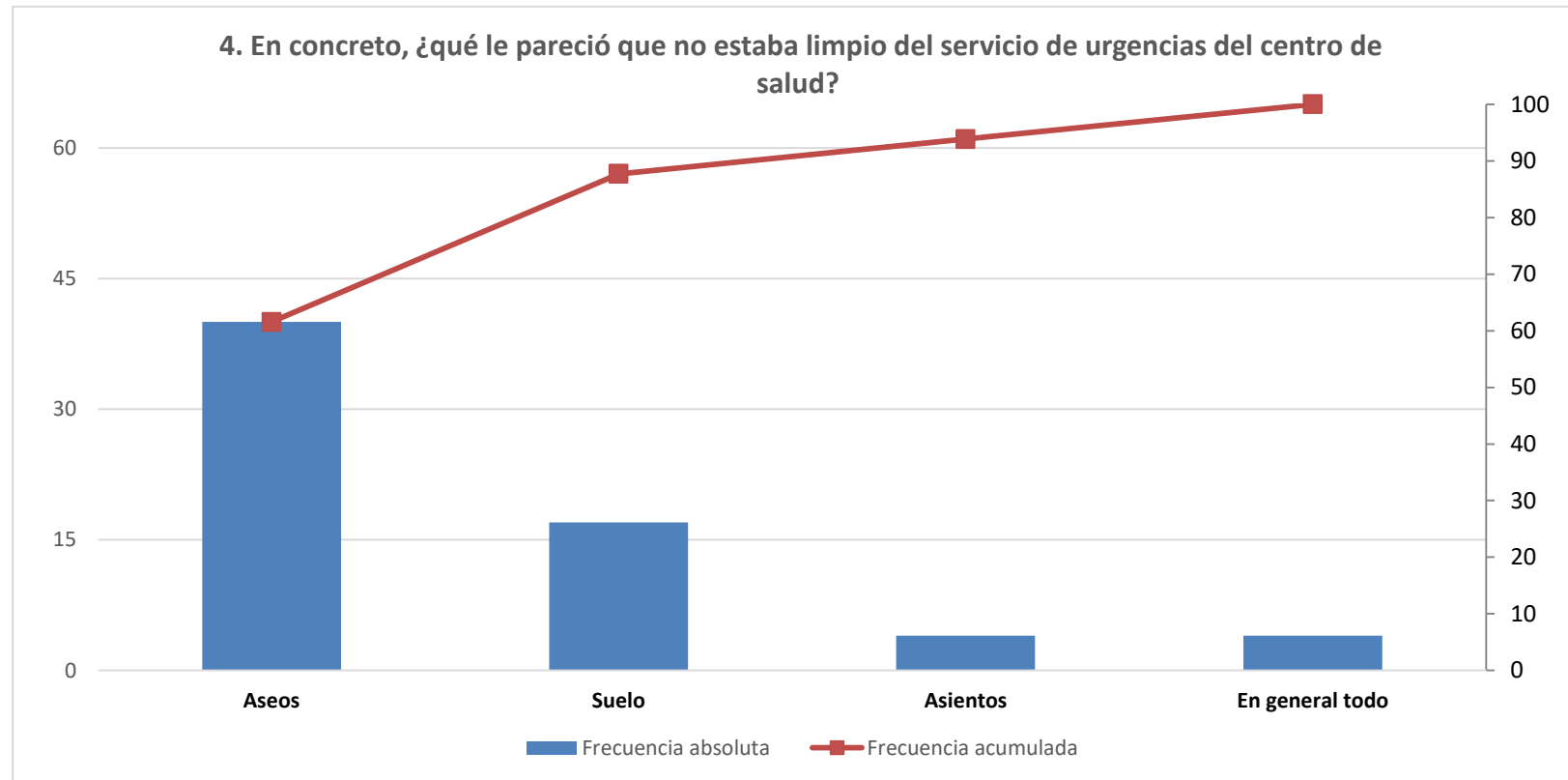
### 3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	53	89,8	82,1	97,5
I	SUAP Algezares	59	59	100	100	100
I	SUAP Alhama	60	55	91,7	84,7	98,7
I	SUAP Mula	60	59	98,3	95,1	100
I	SUAP San Andrés	58	53	91,4	84,2	98,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	58	96,7	92,1	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	59	53	89,8	82,1	97,5
II	SUAP Mazarrón	60	56	93,3	87,0	99,6
II	SUAP Fuente Álamo	60	60	100	100	100
II	SUAP La Unión	60	58	96,7	92,1	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	59	98,3	95,1	100
III	SUAP Águilas	60	55	91,7	84,7	98,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	60	100	100	100
III	SUAP Totana	60	59	98,3	95,1	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	56	93,3	87,0	99,6
IV	SUAP Cehegín	60	58	96,7	92,1	100
V	SUAP Yecla	59	58	98,3	95,0	100
V	SUAP Jumilla	59	57	96,6	92,0	100
VI	SUAP Archena	59	56	94,9	89,3	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	60	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	60	58	96,7	92,1	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	58	96,7	92,1	100
VII	SUAP Infante	60	55	91,7	84,7	98,7
VII	SUAP Santomera	59	58	98,3	95,0	100
VIII	SUAP San Javier	60	57	95,0	89,5	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	57	95,0	89,5	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	56	93,3	87,0	99,6
IX	SUAP Abarán	59	57	96,6	92,0	100
IX	SUAP Cieza	60	55	91,7	84,7	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.730</b>	<b>1.653</b>	<b>95,5</b>	<b>94,6</b>	<b>96,5</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Aseos		Suelo		Asientos		En general todo	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	6	4	66,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0
I	SUAP Algezares	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Alhama	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0
I	SUAP Mula	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP San Andrés	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	6	3	50,0	1	16,7	0	0,0	1	16,7
II	SUAP Mazarrón	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Fuente Álamo	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP La Unión	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Águilas	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Totana	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	4	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Cehegin	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Yecla	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
V	SUAP Jumilla	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
VI	SUAP Archena	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Infante	5	3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Santomera	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	4	2	50,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
IX	SUAP Abarán	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Cieza	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>77</b>	<b>40</b>	<b>51,9</b>	<b>17</b>	<b>22,1</b>	<b>4</b>	<b>5,2</b>	<b>4</b>	<b>5,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=65

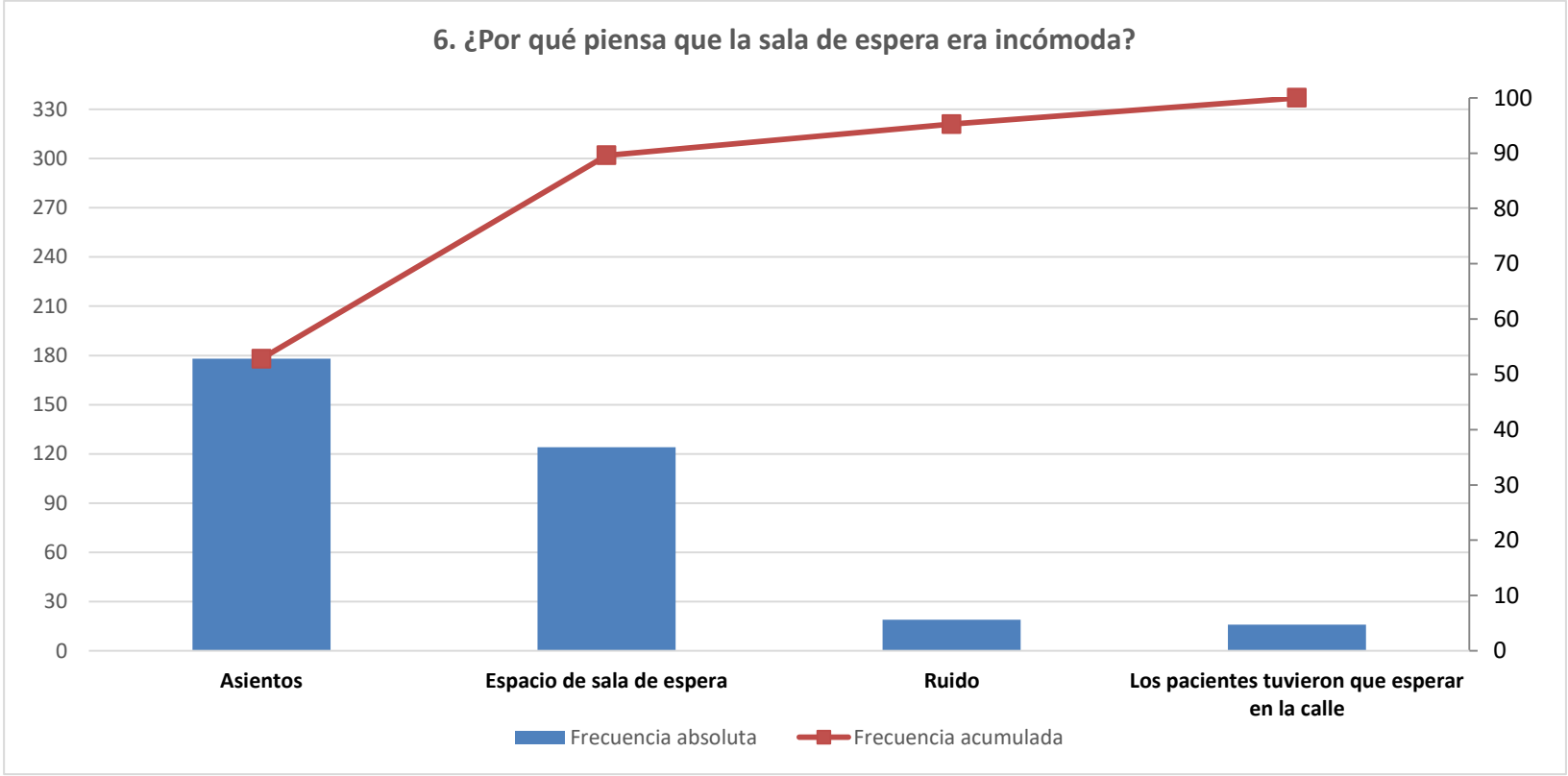
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Muy buena o buena		ICI	ICS
		Contestan	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	45	75,0	64,0	86,0
I	SUAP Algezares	60	53	88,3	80,2	96,5
I	SUAP Alhama	60	49	81,7	71,9	91,5
I	SUAP Mula	59	50	84,7	75,6	93,9
I	SUAP San Andrés	59	44	74,6	63,5	85,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	48	80,0	69,9	90,1
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	43	71,7	60,3	83,1
II	SUAP Mazarrón	59	47	79,7	69,4	89,9
II	SUAP Fuente Álamo	60	46	76,7	66,0	87,4
II	SUAP La Unión	59	51	86,4	77,7	95,2
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	44	73,3	62,1	84,5
III	SUAP Águilas	60	47	78,3	67,9	88,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	43	71,7	60,3	83,1
III	SUAP Totana	59	50	84,7	75,6	93,9
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	40	66,7	54,7	78,6
IV	SUAP Cehegín	60	44	73,3	62,1	84,5
V	SUAP Yecla	57	46	80,7	70,5	90,9
V	SUAP Jumilla	60	48	80,0	69,9	90,1
VI	SUAP Archena	60	51	85,0	76,0	94,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	46	76,7	66,0	87,4
VI	SUAP Molina de Segura	59	45	76,3	65,4	87,1
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	46	76,7	66,0	87,4
VII	SUAP Infante	60	45	75,0	64,0	86,0
VII	SUAP Santomera	59	42	71,2	59,6	82,7
VIII	SUAP San Javier	60	49	81,7	71,9	91,5
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	40	67,8	55,9	79,7
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	47	79,7	69,4	89,9
IX	SUAP Abarán	59	41	69,5	57,7	81,2
IX	SUAP Cieza	59	38	64,4	52,2	76,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.726</b>	<b>1.328</b>	<b>76,9</b>	<b>75,0</b>	<b>78,9</b>

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

ÁREA - 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, demasiada gente, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Los pacientes tuvieron que esperar en la calle	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	15	7	46,7	4	26,7	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Algezares	7	3	42,9	2	28,6	0	0,0	1	14,3
I	SUAP Alhama	11	4	36,4	7	63,6	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Mula	9	3	33,3	3	33,3	0	0,0	1	11,1
I	SUAP San Andrés	15	7	46,7	5	33,3	1	6,7	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	12	6	50,0	3	25,0	2	16,7	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	17	6	35,3	5	29,4	0	0,0	1	5,9
II	SUAP Mazarrón	12	6	50,0	1	8,3	2	16,7	2	16,7
II	SUAP Fuente Álamo	14	6	42,9	4	28,6	1	7,1	1	7,1
II	SUAP La Unión	8	4	50,0	1	12,5	0	0,0	2	25,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	16	5	31,3	6	37,5	2	12,5	0	0,0
III	SUAP Águilas	13	5	38,5	2	15,4	2	15,4	0	0,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	17	7	41,2	7	41,2	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Totana	9	5	55,6	4	44,4	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	20	10	50,0	7	35,0	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Cehegin	16	10	62,5	2	12,5	2	12,5	0	0,0
V	SUAP Yecla	11	2	18	5	45,5	2	18,2	0	0,0
V	SUAP Jumilla	12	6	50,0	5	41,7	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Archena	9	3	33,3	2	22,2	1	11,1	2	22,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	14	5	35,7	7	50,0	1	7,1	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	14	8	57,1	4	28,6	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	14	6	42,9	5	35,7	1	7,1	1	7,1
VII	SUAP Infante	15	8	53,3	4	26,7	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Santomera	17	6	35,3	8	47,1	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	11	4	36,4	1	9,1	1	9,1	0	0,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	19	10	52,6	3	15,8	1	5,3	1	5,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	12	10	83,3	1	8,3	0	0,0	1	8,3
IX	SUAP Abarán	18	7	38,9	8	44	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Cieza	21	9	42,9	8	38,1	0	0,0	3	14,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>398</b>	<b>178</b>	<b>44,7</b>	<b>124</b>	<b>31,2</b>	<b>19</b>	<b>4,8</b>	<b>16</b>	<b>4,0</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 337



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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		Contestan	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	54	91,5	84,4	98,6
I	SUAP Algezares	58	55	94,8	89,1	100
I	SUAP Alhama	60	54	90,0	82,4	97,6
I	SUAP Mula	58	52	89,7	81,8	97,5
I	SUAP San Andrés	58	50	86,2	77,3	95,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	56	93,3	87,0	99,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	58	96,7	92,1	100
II	SUAP Mazarrón	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP Fuente Álamo	60	59	98,3	95,1	100
II	SUAP La Unión	60	56	93,3	87,0	99,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	57	95,0	89,5	100
III	SUAP Águilas	59	51	86,4	77,7	95,2
III	SUAP Santa Rosa de Lima	58	57	98,3	94,9	100
III	SUAP Totana	60	58	96,7	92,1	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	59	56	94,9	89,3	100
IV	SUAP Cehegín	58	54	93,1	86,6	99,6
V	SUAP Yecla	60	58	96,7	92,1	100
V	SUAP Jumilla	60	54	90,0	82,4	97,6
VI	SUAP Archena	59	56	94,9	89,3	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	58	96,7	92,1	100
VI	SUAP Molina de Segura	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	53	88,3	80,2	96,5
VII	SUAP Infante	60	56	93,3	87,0	99,6
VII	SUAP Santomera	59	56	94,9	89,3	100
VIII	SUAP San Javier	59	57	96,6	92,0	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	51	85,0	76,0	94,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	59	98,3	95,1	100
IX	SUAP Abarán	60	51	85,0	76,0	94,0
IX	SUAP Cieza	60	58	96,7	92,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.724</b>	<b>1.605</b>	<b>93,1</b>	<b>91,9</b>	<b>94,3</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	49	46	93,9	87,2	100
I	SUAP Algezares	47	45	95,7	90,0	100
I	SUAP Alhama	50	47	94,0	87,4	100
I	SUAP Mula	53	53	100	100	100
I	SUAP San Andrés	48	44	91,7	83,8	99,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	47	47	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	43	41	95,3	89,1	100
II	SUAP Mazarrón	52	48	92,3	85,1	99,6
II	SUAP Fuente Álamo	48	47	97,9	93,9	100
II	SUAP La Unión	52	50	96,2	90,9	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	53	53	100	100	100
III	SUAP Águilas	52	50	96,2	90,9	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	51	48	94,1	87,7	100
III	SUAP Totana	56	56	100	100	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	51	49	96,1	90,8	100
IV	SUAP Cehegín	54	53	98,1	94,6	100
V	SUAP Yecla	54	49	90,7	83,0	98,5
V	SUAP Jumilla	52	48	92,3	85,1	99,6
VI	SUAP Archena	50	48	96,0	90,6	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	48	46	95,8	90,2	100
VI	SUAP Molina de Segura	49	47	95,9	90,4	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	51	49	96,1	90,8	100
VII	SUAP Infante	51	49	96,1	90,8	100
VII	SUAP Santomera	47	42	89,4	80,5	98,2
VIII	SUAP San Javier	50	49	98,0	94,1	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	46	44	95,7	89,8	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	49	45	91,8	84,2	99,5
IX	SUAP Abarán	52	46	88,5	79,8	97,1
IX	SUAP Cieza	51	51	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.456</b>	<b>1.390</b>	<b>95,5</b>	<b>94,4</b>	<b>96,5</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	40	38	95,0	88,2	100
I	SUAP Algezares	41	41	100	100	100
I	SUAP Alhama	37	32	86,5	75,5	97,5
I	SUAP Mula	45	43	95,6	89,5	100
I	SUAP San Andrés	31	29	93,5	84,9	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	37	36	97,3	92,1	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	39	38	97,4	92,5	100
II	SUAP Mazarrón	39	37	94,9	87,9	100
II	SUAP Fuente Álamo	37	37	100	100	100
II	SUAP La Unión	30	27	90,0	79,3	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	46	44	95,7	89,8	100
III	SUAP Águilas	45	44	97,8	93,5	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	29	29	100	100	100
III	SUAP Totana	44	43	97,7	93,3	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	33	31	93,9	85,8	100
IV	SUAP Cehegín	41	40	97,6	92,8	100
V	SUAP Yecla	40	37	92,5	84,3	100
V	SUAP Jumilla	40	38	95,0	88,2	100
VI	SUAP Archena	43	39	90,7	82,0	99,4
VI	SUAP Torre de Cotillas	35	34	97,1	91,6	100
VI	SUAP Molina de Segura	38	37	97,4	92,3	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	36	35	97,2	91,9	100
VII	SUAP Infante	32	31	96,9	90,8	100
VII	SUAP Santomera	35	33	94,3	86,6	100
VIII	SUAP San Javier	41	39	95,1	88,5	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	49	48	98,0	94,0	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	36	36	100	100	100
IX	SUAP Abarán	40	36	90,0	80,7	99,3
IX	SUAP Cieza	44	42	95,5	89,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.123</b>	<b>1.074</b>	<b>95,6</b>	<b>94,4</b>	<b>96,8</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	55	91,7	84,7	98,7
I	SUAP Algezares	60	58	96,7	92,1	100
I	SUAP Alhama	60	58	96,7	92,1	100
I	SUAP Mula	60	56	93,3	87,0	99,6
I	SUAP San Andrés	60	53	88,3	80,2	96,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP Mazarrón	60	53	88,3	80,2	96,5
II	SUAP Fuente Álamo	60	60	100	100	100
II	SUAP La Unión	60	54	90,0	82,4	97,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	58	96,7	92,1	100
III	SUAP Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	59	51	86,4	77,7	95,2
III	SUAP Totana	60	57	95,0	89,5	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	53	88,3	80,2	96,5
IV	SUAP Cehegín	59	55	93,2	86,8	99,6
V	SUAP Yecla	59	55	93,2	86,8	99,6
V	SUAP Jumilla	60	58	96,7	92,1	100
VI	SUAP Archena	59	55	93,2	86,8	99,6
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	57	95,0	89,5	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	58	96,7	92,1	100
VII	SUAP Infante	60	58	96,7	92,1	100
VII	SUAP Santomera	59	53	89,8	82,1	97,5
VIII	SUAP San Javier	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	56	94,9	89,3	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	56	94,9	89,3	100
IX	SUAP Abarán	60	56	93,3	87,0	99,6
IX	SUAP Cieza	60	55	91,7	84,7	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.733</b>	<b>1.616</b>	<b>93,2</b>	<b>92,1</b>	<b>94,4</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	55	93,2	86,8	99,6
I	SUAP Algezares	58	54	93,1	86,6	99,6
I	SUAP Alhama	60	52	86,7	78,1	95,3
I	SUAP Mula	58	55	94,8	89,1	100
I	SUAP San Andrés	57	53	93,0	86,4	99,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	54	90,0	82,4	97,6
II	SUAP Mazarrón	59	52	88,1	79,9	96,4
II	SUAP Fuente Álamo	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP La Unión	60	54	90,0	82,4	97,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	53	88,3	80,2	96,5
III	SUAP Águilas	59	47	79,7	69,4	89,9
III	SUAP Santa Rosa de Lima	58	52	89,7	81,8	97,5
III	SUAP Totana	60	54	90,0	82,4	97,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	59	54	91,5	84,4	98,6
IV	SUAP Cehegín	58	52	89,7	81,8	97,5
V	SUAP Yecla	60	55	91,7	84,7	98,7
V	SUAP Jumilla	60	53	88,3	80,2	96,5
VI	SUAP Archena	59	54	91,5	84,4	98,6
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	57	95,0	89,5	100
VI	SUAP Molina de Segura	59	53	89,8	82,1	97,5
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	51	85,0	76,0	94,0
VII	SUAP Infante	60	58	96,7	92,1	100
VII	SUAP Santomera	58	51	87,9	79,5	96,3
VIII	SUAP San Javier	60	57	95,0	89,5	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	54	90,0	82,4	97,6
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	57	95,0	89,5	100
IX	SUAP Abarán	60	54	90,0	82,4	97,6
IX	SUAP Cieza	60	60	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.721</b>	<b>1.565</b>	<b>90,9</b>	<b>89,6</b>	<b>92,3</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	48	42	87,5	78,1	96,9
I	SUAP Algezares	47	45	95,7	90,0	100
I	SUAP Alhama	49	47	95,9	90,4	100
I	SUAP Mula	52	48	92,3	85,1	99,6
I	SUAP San Andrés	46	40	87,0	77,2	96,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	47	43	91,5	83,5	99,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	43	41	95,3	89,1	100
II	SUAP Mazarrón	51	46	90,2	82,0	98,4
II	SUAP Fuente Álamo	48	44	91,7	83,8	99,5
II	SUAP La Unión	52	50	96,2	90,9	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	52	49	94,2	87,9	100
III	SUAP Águilas	52	45	86,5	77,3	95,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	52	48	92,3	85,1	99,6
III	SUAP Totana	55	52	94,5	88,5	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	50	49	98,0	94,1	100
IV	SUAP Cehegín	54	48	88,9	80,5	97,3
V	SUAP Yecla	54	51	94,4	88,3	100
V	SUAP Jumilla	52	49	94,2	87,9	100
VI	SUAP Archena	49	49	100	100	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	48	46	95,8	90,2	100
VI	SUAP Molina de Segura	49	47	95,9	90,4	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	51	49	96,1	90,8	100
VII	SUAP Infante	51	47	92,2	84,8	99,5
VII	SUAP Santomera	47	41	87,2	77,7	96,8
VIII	SUAP San Javier	51	47	92,2	84,8	99,5
VIII	SUAP Torre Pacheco	46	42	91,3	83,2	99,4
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	48	47	97,9	93,9	100
IX	SUAP Abarán	52	46	88,5	79,8	97,1
IX	SUAP Cieza	51	51	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.447</b>	<b>1.349</b>	<b>93,2</b>	<b>91,9</b>	<b>94,5</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	40	35	87,5	77,3	97,7
I	SUAP Algezares	41	36	87,8	77,8	97,8
I	SUAP Alhama	38	30	78,9	66,0	91,9
I	SUAP Mula	44	40	90,9	82,4	99,4
I	SUAP San Andrés	31	26	83,9	70,9	96,8
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	37	33	89,2	79,2	99,2
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	39	33	84,6	73,3	95,9
II	SUAP Mazarrón	37	30	81,1	68,5	93,7
II	SUAP Fuente Álamo	37	30	81,1	68,5	93,7
II	SUAP La Unión	31	28	90,3	79,9	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	46	38	82,6	71,7	93,6
III	SUAP Águilas	45	37	82,2	71,1	93,4
III	SUAP Santa Rosa de Lima	29	27	93,1	83,9	100
III	SUAP Totana	44	36	81,8	70,4	93,2
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	33	24	72,7	57,5	87,9
IV	SUAP Cehegín	41	36	87,8	77,8	97,8
V	SUAP Yecla	39	32	82,1	70,0	94,1
V	SUAP Jumilla	39	33	84,6	73,3	95,9
VI	SUAP Archena	41	33	80,5	68,4	92,6
VI	SUAP Torre de Cotillas	35	28	80,0	66,7	93,3
VI	SUAP Molina de Segura	39	33	84,6	73,3	95,9
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	36	34	94,4	87,0	100
VII	SUAP Infante	31	24	77,4	62,7	92,1
VII	SUAP Santomera	36	34	94,4	87,0	100
VIII	SUAP San Javier	41	35	85,4	74,5	96,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	49	42	85,7	75,9	95,5
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	36	29	80,6	67,6	93,5
IX	SUAP Abarán	40	33	82,5	70,7	94,3
IX	SUAP Cieza	44	33	75,0	62,2	87,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.119</b>	<b>942</b>	<b>84,2</b>	<b>82,0</b>	<b>86,3</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	59	46	78,0	67,4	88,5	8,6	1,5
I	SUAP Algezares	60	52	86,7	78,1	95,3	9,0	1,7
I	SUAP Alhama	60	41	68,3	56,6	80,1	8,2	2,0
I	SUAP Mula	59	43	72,9	61,5	84,2	8,4	1,8
I	SUAP San Andrés	60	40	66,7	54,7	78,6	8,2	2,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	51	85,0	76,0	94,0	8,7	2,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,6
II	SUAP Mazarrón	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	1,7
II	SUAP Fuente Álamo	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	1,6
II	SUAP La Unión	60	43	71,7	60,3	83,1	8,4	1,9
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	51	85,0	76,0	94,0	8,7	1,3
III	SUAP Águilas	59	43	72,9	61,5	84,2	8,2	2,4
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	1,7
III	SUAP Totana	60	45	75,0	64,0	86,0	8,3	1,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,7
IV	SUAP Cehegín	59	41	69,5	57,7	81,2	8,2	1,8
V	SUAP Yecla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	1,9
V	SUAP Jumilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,7	1,6
VI	SUAP Archena	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	1,9
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	45	76,3	65,4	87,1	8,5	1,9
VI	SUAP Molina de Segura	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,3
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	50	83,3	73,9	92,8	8,5	2,2
VII	SUAP Infante	60	50	83,3	73,9	92,8	9,0	1,5
VII	SUAP Santomera	59	38	64,4	52,2	76,6	7,9	2,3
VIII	SUAP San Javier	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	1,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,8
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	47	79,7	69,4	89,9	8,8	1,3
IX	SUAP Abarán	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,4
IX	SUAP Cieza	59	43	72,9	61,5	84,2	8,6	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.732</b>	<b>1.334</b>	<b>77,0</b>	<b>75,0</b>	<b>79,0</b>	<b>8,5</b>	<b>1,8</b>



**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?**

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	Muy bien o bien		ICI	ICS
		Contestan	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	55	93,2	86,8	99,6
I	SUAP Algezares	60	58	96,7	92,1	100
I	SUAP Alhama	59	52	88,1	79,9	96,4
I	SUAP Mula	59	55	93,2	86,8	99,6
I	SUAP San Andrés	60	51	85,0	76,0	94,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	56	93,3	87,0	99,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP Mazarrón	60	54	90,0	82,4	97,6
II	SUAP Fuente Álamo	60	52	86,7	78,1	95,3
II	SUAP La Unión	60	55	91,7	84,7	98,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	59	55	93,2	86,8	99,6
III	SUAP Águilas	60	54	90,0	82,4	97,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	59	52	88,1	79,9	96,4
III	SUAP Totana	59	55	93,2	86,8	99,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	55	91,7	84,7	98,7
IV	SUAP Cehegin	60	53	88,3	80,2	96,5
V	SUAP Yecla	59	53	89,8	82,1	97,5
V	SUAP Jumilla	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	SUAP Archena	60	54	90,0	82,4	97,6
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	53	89,8	82,1	97,5
VI	SUAP Molina de Segura	59	57	96,6	92,0	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	51	85,0	76,0	94,0
VII	SUAP Infante	60	56	93,3	87,0	99,6
VII	SUAP Santomera	59	51	86,4	77,7	95,2
VIII	SUAP San Javier	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	58	96,7	92,1	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	56	94,9	89,3	100
IX	SUAP Abarán	59	54	91,5	84,4	98,6
IX	SUAP Cieza	59	55	93,2	86,8	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.727</b>	<b>1.577</b>	<b>91,3</b>	<b>90,0</b>	<b>92,6</b>

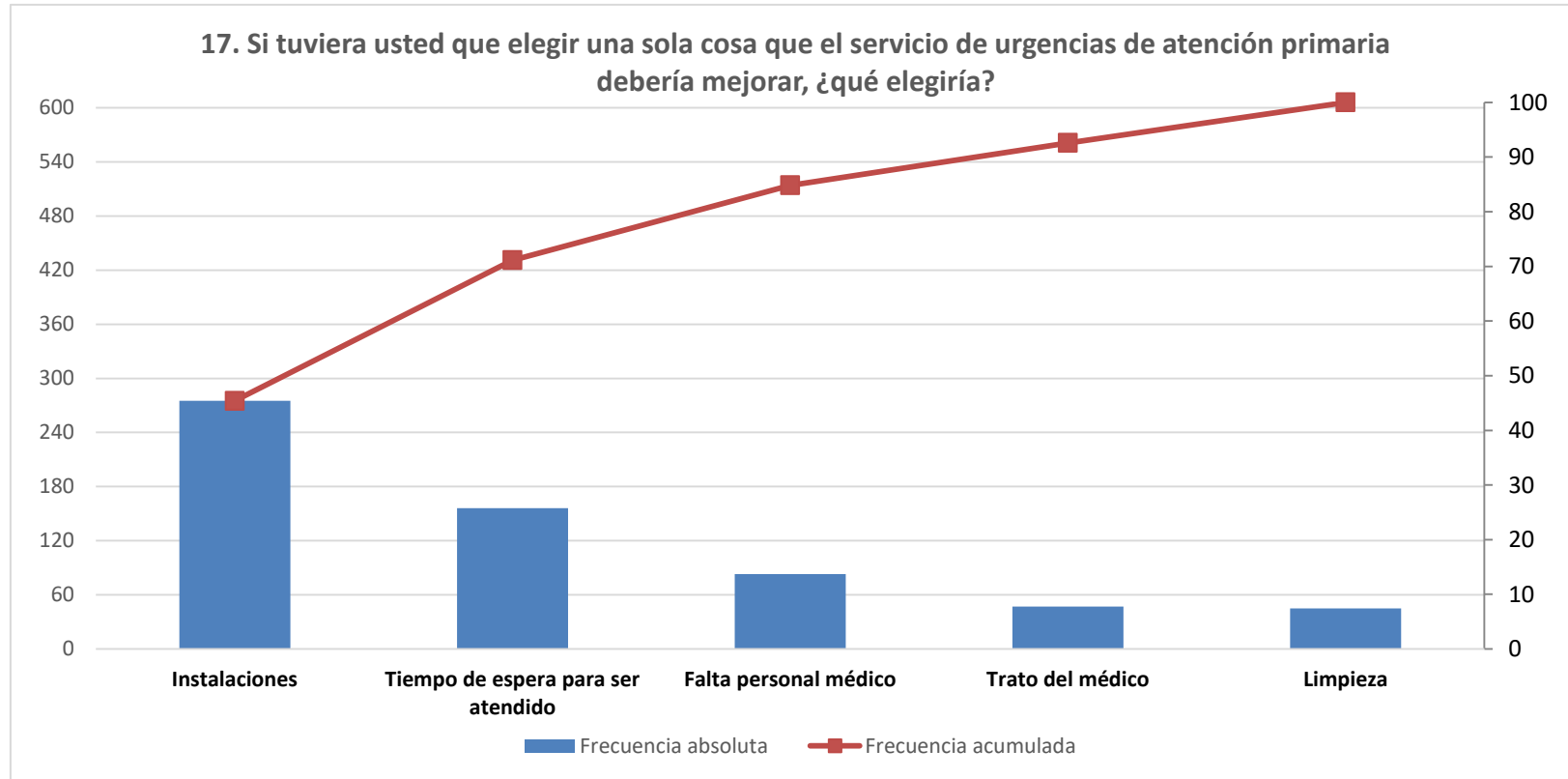
## 16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		Contestan	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,7
I	SUAP Algezares	60	53	88,3	80,2	96,5	8,8	1,5
I	SUAP Alhama	60	40	66,7	54,7	78,6	8,2	1,7
I	SUAP Mula	60	47	78,3	67,9	88,8	8,3	2,0
I	SUAP San Andrés	60	45	75,0	64,0	86,0	8,3	1,8
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	2,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	37	61,7	49,4	74,0	7,8	2,0
II	SUAP Mazarrón	60	35	58,3	45,9	70,8	7,6	2,3
II	SUAP Fuente Álamo	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,6
II	SUAP La Unión	60	43	71,7	60,3	83,1	7,7	2,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	45	75,0	64,0	86,0	8,5	1,3
III	SUAP Águilas	60	40	66,7	54,7	78,6	7,7	2,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	50	83,3	73,9	92,8	8,7	1,5
III	SUAP Totana	60	47	78,3	67,9	88,8	8,2	1,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	1,6
IV	SUAP Cehegín	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	1,9
V	SUAP Yecla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,8
V	SUAP Jumilla	60	42	70,0	58,4	81,6	7,9	2,5
VI	SUAP Archena	60	34	56,7	44,1	69,2	7,6	2,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	53	89,8	82,1	97,5	8,7	1,2
VI	SUAP Molina de Segura	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,1
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	43	71,7	60,3	83,1	8,3	1,9
VII	SUAP Infante	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,1
VII	SUAP Santomera	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	2,2
VIII	SUAP San Javier	60	48	80,0	69,9	90,1	8,5	2,1
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	42	71,2	59,6	82,7	8,1	1,9
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	1,9
IX	SUAP Abarán	60	41	68,3	56,6	80,1	8,1	2,3
IX	SUAP Cieza	60	49	81,7	71,9	91,5	8,4	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.738</b>	<b>1.288</b>	<b>74,1</b>	<b>72,0</b>	<b>76,2</b>	<b>8,2</b>	<b>2,0</b>

17. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el servicio de urgencias de atención primaria debería mejorar, ¿qué elegiría?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, mobiliario, goteras, etc)		Tiempo de espera para ser atendido		Falta personal médico		Trato del médico		Limpieza (aseos, sala de espera, general, zona administración, sala de extracciones, etc)	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	SUAP Alcantarilla	38	8	21,1	9	23,7	5	13,2	2	5,3	5	13,2
I	SUAP Algezares	30	6	20,0	10	33,3	0	0,0	3	10,0	0	0,0
I	SUAP Alhama	38	9	23,7	2	5,3	2	5,3	2	5,3	4	10,5
I	SUAP Mula	33	4	12,1	3	9,1	3	9,1	3	9,1	2	6,1
I	SUAP San Andrés	45	11	24,4	8	17,8	1	2,2	2	4,4	3	6,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	35	9	25,7	9	25,7	1	2,9	1	2,9	1	2,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	36	8	22,2	4	11,1	6	16,7	0	0,0	3	8,3
II	SUAP Mazarrón	35	7	20,0	7	20,0	4	11,4	3	8,6	0	0,0
II	SUAP Fuente Álamo	32	9	28,1	3	9,4	2	6,3	1	3,1	0	0,0
II	SUAP La Unión	35	5	14,3	4	11,4	5	14,3	0	0,0	1	2,9
III	SUAP Lorca - Sutullena	33	14	42,4	3	9,1	3	9,1	1	3,0	0	0,0
III	SUAP Águilas	32	4	12,5	4	12,5	7	21,9	4	12,5	4	12,5
III	SUAP Santa Rosa de Lima	36	15	41,7	0	0,0	2	5,6	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Totana	36	8	22,2	8	22,2	5	13,9	0	0,0	1	2,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	37	16	43,2	3	8,1	5	13,5	1	2,7	3	8,1
IV	SUAP Cehegin	37	9	24,3	4	10,8	4	10,8	3	8,1	0	0,0
V	SUAP Yecla	33	7	21,2	7	21,2	2	6,1	1	3,0	0	0,0
V	SUAP Jumilla	36	7	19,4	3	8,3	4	11,1	3	8,3	2	5,6
VI	SUAP Archena	29	5	17,2	5	17,2	0	0,0	1	3,4	1	3,4
VI	SUAP Torre de Cotillas	30	16	53,3	4	13,3	1	3,3	1	3,3	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	30	9	30,0	2	6,7	2	6,7	1	3,3	1	3,3
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	34	14	41,2	2	5,9	1	2,9	2	5,9	1	2,9
VII	SUAP Infante	33	13	39,4	5	15,2	1	3,0	2	6,1	2	6,1
VII	SUAP Santomera	41	12	29,3	12	29,3	3	7,3	0	0,0	1	2,4
VIII	SUAP San Javier	31	5	16,1	8	25,8	1	3,2	2	6,5	1	3,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	38	13	34,2	6	15,8	1	2,6	7	18,4	3	7,9
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	34	7	20,6	10	29,4	7	20,6	0	0,0	1	2,9
IX	SUAP Abarán	40	13	32,5	6	15,0	3	7,5	1	2,5	2	5,0
IX	SUAP Cieza	35	12	34,3	5	14,3	2	5,7	0	0,0	3	8,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.012</b>	<b>275</b>	<b>27,2</b>	<b>156</b>	<b>15,4</b>	<b>83</b>	<b>8,2</b>	<b>47</b>	<b>4,6</b>	<b>45</b>	<b>4,4</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=606

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	54	90,0	82,4	97,6
I	SUAP Algezares	60	58	96,7	92,1	100
I	SUAP Alhama	60	53	88,3	80,2	96,5
I	SUAP Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
I	SUAP San Andrés	60	48	80,0	69,9	90,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	57	95,0	89,5	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	54	90,0	82,4	97,6
II	SUAP Mazarrón	60	49	81,7	71,9	91,5
II	SUAP Fuente Álamo	60	58	96,7	92,1	100
II	SUAP La Unión	60	56	93,3	87,0	99,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	52	86,7	78,1	95,3
III	SUAP Águilas	60	50	83,3	73,9	92,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	55	91,7	84,7	98,7
III	SUAP Totana	60	50	83,3	73,9	92,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	57	95,0	89,5	100
IV	SUAP Cehegín	60	51	85,0	76,0	94,0
V	SUAP Yecla	59	55	93,2	86,8	99,6
V	SUAP Jumilla	60	49	81,7	71,9	91,5
VI	SUAP Archena	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	59	98,3	95,1	100
VI	SUAP Molina de Segura	60	53	88,3	80,2	96,5
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	54	90,0	82,4	97,6
VII	SUAP Infante	60	51	85,0	76,0	94,0
VII	SUAP Santomera	60	55	91,7	84,7	98,7
VIII	SUAP San Javier	60	57	95,0	89,5	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	55	93,2	86,8	99,6
IX	SUAP Abarán	60	49	81,7	71,9	91,5
IX	SUAP Cieza	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.738</b>	<b>1.563</b>	<b>89,9</b>	<b>88,5</b>	<b>91,3</b>

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		Contestan	n	%					
I	SUAP Alcantarilla	60	41	68,3	56,6	80,1	7,9	2,4	26,7
I	SUAP Algezares	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	1,8	58,3
I	SUAP Alhama	60	45	75,0	64,0	86,0	8,1	2,1	26,7
I	SUAP Mula	59	41	69,5	57,7	81,2	8,2	2,0	40,7
I	SUAP San Andrés	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,5	40,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	49	83,1	73,5	92,6	8,5	2,2	47,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	2,4	38,3
II	SUAP Mazarrón	58	40	69,0	57,1	80,9	7,9	2,7	32,8
II	SUAP Fuente Álamo	60	48	80,0	69,9	90,1	8,2	2,1	36,7
II	SUAP La Unión	60	46	76,7	66,0	87,4	8,6	1,4	46,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	59	44	74,6	63,5	85,7	8,1	2,1	30,5
III	SUAP Águilas	58	33	56,9	44,2	69,6	6,7	3,3	1,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	59	47	79,7	69,4	89,9	8,4	2,0	45,8
III	SUAP Totana	60	44	73,3	62,1	84,5	8,0	2,2	28,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	59	36	61,0	48,6	73,5	8,0	1,9	23,7
IV	SUAP Cehegin	59	39	66,1	54,0	78,2	7,7	2,6	22,0
V	SUAP Yecla	60	37	61,7	49,4	74,0	8,0	2,0	25,0
V	SUAP Jumilla	60	37	61,7	49,4	74,0	7,5	2,7	16,7
VI	SUAP Archena	59	40	67,8	55,9	79,7	7,9	2,5	28,8
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	47	79,7	69,4	89,9	8,5	2,1	50,8
VI	SUAP Molina de Segura	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,6	41,7
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	47	78,3	67,9	88,8	8,3	2,3	43,3
VII	SUAP Infante	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	2,0	45,0
VII	SUAP Santomera	59	41	69,5	57,7	81,2	7,8	2,4	23,7
VIII	SUAP San Javier	59	39	66,1	54,0	78,2	7,8	2,7	23,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	39	66,1	54,0	78,2	7,8	2,4	23,7
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	59	46	78,0	67,4	88,5	8,3	2,0	47,5
IX	SUAP Abarán	60	40	66,7	54,7	78,6	7,7	2,7	26,7
IX	SUAP Cieza	59	42	71,2	59,6	82,7	8,1	1,9	32,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.736</b>	<b>1.234</b>	<b>71,1</b>	<b>69,0</b>	<b>73,2</b>	<b>8,1</b>	<b>2,3</b>	<b>33,7</b>

< 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 este servicio de urgencias 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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Servicio Murciano de Salud	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Albama	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 - Sotullena	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegín	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zarciche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pucheco	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)	56,3	39,0	48,3	67,8	73,2	47,5	54,2	52,5	52,6	61,0	60,3	58,3	48,3	60,3	56,7	56,9	52,5	56,7	61,7	64,4	61,0	72,9	63,3	49,2	45,0	49,2	60,0	49,2	60,0	59,6
2. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	62,0	50,0	61,0	80,0	67,8	65,0	56,7	51,7	55,0	69,5	70,0	60,0	51,7	58,3	56,7	69,5	50,8	51,7	60,0	79,7	61,0	73,3	76,7	51,7	55,9	62,7	56,7	62,7	56,7	66,7
2 bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	7,6	6,8	7,8	8,5	7,9	7,2	7,3	7,0	7,5	8,3	8,2	7,9	7,0	7,4	7,3	7,7	7,2	6,9	7,6	8,3	7,8	8,3	8,1	7,2	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	8,1
3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?	95,5	89,8	100	91,7	98,3	91,4	96,7	89,8	93,3	100	96,7	98,3	91,7	100	98,3	93,3	96,7	98,3	96,6	94,9	100	96,7	96,7	91,7	98,3	93,3	96,6	93,3	96,6	91,7
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?	76,9	75,0	88,3	81,7	84,7	74,6	80,0	71,7	79,7	76,7	86,4	73,3	78,3	71,7	84,7	66,7	73,3	80,7	80,0	85,0	76,7	76,3	76,7	75,0	71,2	79,7	69,5	79,7	69,5	64,4
7. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	93,1	91,5	94,8	90,0	89,7	86,2	93,3	96,7	91,7	98,3	93,3	95,0	86,4	98,3	96,7	94,9	93,1	96,7	90,0	94,9	96,7	93,3	88,3	93,3	94,9	98,3	85,0	98,3	85,0	96,7
8. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,5	93,9	95,7	94,0	100	91,7	100	95,3	92,3	97,9	96,2	100	96,2	94,1	100	96,1	98,1	90,7	92,3	96,0	95,8	95,9	96,1	96,1	89,4	91,8	88,5	91,8	88,5	100
9. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	95,6	95,0	100	86,5	95,6	93,5	97,3	97,4	94,9	100	90,0	95,7	97,8	100	97,7	93,9	97,6	92,5	95,0	90,7	97,1	97,4	97,2	96,9	94,3	100	90,0	100	90,0	95,5
10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias del centro de salud?	93,2	91,7	96,7	96,7	93,3	88,3	91,7	91,7	88,3	100	90,0	96,7	93,3	86,4	95,0	88,3	93,2	93,2	96,7	93,2	93,3	95,0	96,7	96,7	89,8	94,9	93,3	94,9	93,3	91,7
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	90,9	93,2	93,1	86,7	94,8	93,0	91,7	90,0	88,1	91,7	90,0	88,3	79,7	89,7	90,0	91,5	89,7	91,7	88,3	91,5	95,0	89,8	85,0	96,7	87,9	95,0	90,0	95,0	90,0	100
12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,2	87,5	95,7	95,9	92,3	87,0	91,5	95,3	90,2	91,7	96,2	94,2	86,5	92,3	94,5	98,0	88,9	94,4	94,2	100	95,8	95,9	96,1	92,2	87,2	97,9	88,5	97,9	88,5	100
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	84,2	87,5	87,8	78,9	90,9	83,9	89,2	84,6	81,1	81,1	90,3	82,6	82,2	93,1	81,8	72,7	87,8	82,1	84,6	80,5	80,0	84,6	94,4	77,4	94,4	80,6	82,5	80,6	82,5	75,0
14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	77,0	78,0	86,7	68,3	72,9	66,7	85,0	73,3	78,3	83,3	71,7	85,0	72,9	83,3	75,0	81,7	69,5	76,7	76,7	76,7	76,3	78,3	83,3	83,3	64,4	79,7	78,3	79,7	78,3	72,9
14bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,5	8,6	9,0	8,2	8,4	8,2	8,7	8,4	8,4	8,6	8,4	8,7	8,2	8,6	8,3	8,7	8,2	8,4	8,7	8,4	8,5	8,4	8,5	9,0	7,9	8,8	8,4	8,8	8,4	8,6
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?	91,3	93,2	96,7	88,1	93,2	85,0	93,3	91,7	90,0	86,7	91,7	93,2	90,0	88,1	93,2	91,7	88,3	89,8	93,3	90,0	89,8	96,6	85,0	93,3	86,4	94,9	91,5	94,9	91,5	93,2
16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud?	74,1	76,7	88,3	66,7	78,3	75,0	81,7	61,7	58,3	76,7	71,7	75,0	66,7	83,3	78,3	78,3	70,0	73,3	70,0	56,7	89,8	78,3	71,7	75,0	70,0	76,7	68,3	76,7	68,3	81,7
16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud? (media)	8,2	8,5	8,8	8,2	8,3	8,3	8,5	7,8	7,6	8,5	7,7	8,5	7,7	8,7	8,2	8,5	8,1	8,4	7,9	7,6	8,7	8,4	8,3	8,2	8,1	8,3	8,1	8,3	8,1	8,4
18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de urgencias?	89,9	90,0	96,7	88,3	91,7	80,0	95,0	90,0	81,7	96,7	93,3	86,7	83,3	91,7	83,3	95,0	85,0	93,2	81,7	93,3	98,3	88,3	90,0	85,0	91,7	93,2	81,7	93,2	81,7	95,0
19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares?	71,1	68,3	86,7	75,0	69,5	75,0	83,1	70,0	69,0	80,0	76,7	74,6	56,9	79,7	73,3	61,0	66,1	61,7	61,7	67,8	79,7	71,7	78,3	73,3	69,5	78,0	66,7	78,0	66,7	71,2
19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,1	7,9	8,8	8,1	8,2	8,2	8,5	8,1	7,9	8,2	8,6	8,1	6,7	8,4	8,0	8,0	7,7	8,0	7,5	7,9	8,5	8,1	8,3	8,4	7,8	8,3	7,7	8,3	7,7	8,1

### 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 SUAP más alto de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud  
 Se muestra en color rojo y negrita el valor del indicador en SUAP más bajo de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

<b>2.1.3</b>	<b>Satisfacción en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la atención recibida por parte del 061-SUAP
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la atención recibida por parte del 061-SUAP x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
74,1	76,7	88,3	66,7	78,3	75,0	81,7	61,7	58,3	76,7	71,7	75,0	66,7	83,3	78,3

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

<b>2.1.3</b>	<b>Satisfacción en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP (cont.)</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la atención recibida por parte del 061-SUAP
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la atención recibida por parte del 061-SUAP x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

Servicio Murciano de Salud	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
74,1	78,3	70,0	73,3	70,0	56,7	89,8	78,3	71,7	75,0	70,0	76,7	68,3	76,7	68,3	81,7

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

<b>2.1.4</b>	<b>Accesibilidad en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez qué les pasaba
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez qué les pasaba x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
62,0	50,0	61,0	80,0	67,8	65,0	56,7	51,7	55,0	69,5	70,0	60,0	51,7	58,3	56,7

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

<b>2.1.4</b>	<b>Accesibilidad en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP (cont.)</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez qué les pasaba
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez qué les pasaba x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

Servicio Murciano de Salud	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
62,0	69,5	50,8	51,7	60,0	79,7	61,0	73,3	76,7	51,7	55,9	62,7	56,7	62,7	56,7	66,7

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

## INDICADOR PACTO DE GESTIÓN

<b>2.1.5</b>	<b>Información en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran como bien o muy bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran como bien o muy bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
91,3	93,2	96,7	88,1	93,2	85,0	93,3	91,7	90,0	86,7	91,7	93,2	90,0	88,1	93,2

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

<b>2.1.5</b>	<b>Información en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valoran como bien o muy bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran como bien o muy bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

Servicio Murciano de Salud	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
91,3	91,7	88,3	89,8	93,3	90,0	89,8	96,6	85,0	93,3	86,4	94,9	91,5	94,9	91,5	93,2

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------