

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**ATENCIÓN PRIMARIA - ADULTOS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 1<sup>er</sup> corte 2025

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



## AUTORÍA

### 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.

### DISEÑO, CONTROL DE CALIDAD Y REVISIÓN

**Inés Sánchez Rodríguez** (coordinadora). Facultativa Especialista de Área en Medicina Preventiva y Salud Pública. Servicio Murciano de Salud.

**Pilar Nieto Martínez.** Documentalista. Técnica Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

### TRABAJO DE CAMPO, ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

**COTESA** (Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A.U.).

### 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	14
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	46
Indicador del Acuerdo de Gestión	47

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as de 14 años o más atendidos/as de forma presencial o telefónica en la consulta de su médico/a de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud del 28 de abril al 1 de junio de 2025. No se incluyen las consultas en consultorios, las domiciliarias y las telemáticas, tampoco las consultas urgentes y en sábados y festivos, ni pacientes sin teléfono de contacto. En el caso de no poder responder al cuestionario el usuario/a 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 o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 85 Centros de Salud de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste
- Área II - Cartagena
- Área III - Lorca
- Área IV - Noroeste
- Área V - Altiplano
- Área VI - Vega Media del Segura
- Área VII - Murcia Este
- Área VIII - Mar Menor
- Área IX - Vega Alta del Segura

### 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 centro de salud, tipo de servicio (medicina familiar o enfermería) y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 3.400 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria 2025, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 84,4% de los casos y al acompañante en un 15,6%.

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

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 12/05/2025 y finalizó el 05/06/2025.

### 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 DE SALUD	Total contestan
	n
I Murcia Oeste	560
II Cartagena	640
III Lorca	400
IV Noroeste	240
V Altiplano	120
VI Vega Media del Segura	600
VII Murcia Este	480
VIII Mar Menor	200
IX Vega Alta del Segura	160
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.400</b>

## Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	De 14 a 17 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 Murcia Oeste	560	22	3,9	35	6,3	147	26,3	195	34,8	161	28,8	52,3	19,9
II Cartagena	640	19	3,0	38	5,9	150	23,4	210	32,8	223	34,8	54,2	19,6
III Lorca	400	9	2,3	34	8,5	93	23,3	144	36,0	120	30,0	52,3	19,4
IV Noroeste	240	10	4,2	15	6,3	47	19,6	80	33,3	88	36,7	55,3	20,4
V Altiplano	120	3	2,5	9	7,5	23	19,2	36	30,0	49	40,8	55,7	20,4
VI Vega Media del Segura	600	21	3,5	44	7,3	143	23,8	184	30,7	208	34,7	53,4	20,5
VII Murcia Este	480	13	2,7	36	7,5	103	21,5	164	34,2	164	34,2	54,1	19,9
VIII Mar Menor	200	9	4,5	12	6,0	56	28,0	69	34,5	54	27,0	51,1	19,2
IX Vega Alta del Segura	160	2	1,3	12	7,5	41	25,6	59	36,9	46	28,8	53,8	19,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.400</b>	<b>108</b>	<b>3,2</b>	<b>235</b>	<b>6,9</b>	<b>803</b>	<b>23,6</b>	<b>1.141</b>	<b>33,6</b>	<b>1.113</b>	<b>32,7</b>	<b>53,4</b>	<b>19,9</b>

## Edad del informante

ÁREA DE SALUD	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 Murcia Oeste	87	0	0,0	15	17,2	67	77,0	5	5,7	52,7	10,1
II Cartagena	102	1	1,0	15	14,7	69	67,6	17	16,7	53,5	10,9
III Lorca	56	0	0,0	8	14,3	42	75,0	6	10,7	54,1	9,8
IV Noroeste	46	0	0,0	2	4,3	38	82,6	6	13,0	55,6	7,5
V Altiplano	15	0	0,0	0	0,0	13	86,7	2	13,3	58,0	5,7
VI Vega Media del Segura	102	0	0,0	14	13,7	77	75,5	11	10,8	54,4	9,1
VII Murcia Este	72	2	2,8	10	13,9	52	72,2	8	11,1	52,5	10,7
VIII Mar Menor	28	0	0,0	2	7,1	23	82,1	3	10,7	55,5	9,7
IX Vega Alta del Segura	20	0	0,0	4	20,0	13	65,0	3	15,0	55,3	8,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>528</b>	<b>3</b>	<b>0,6</b>	<b>70</b>	<b>13,3</b>	<b>394</b>	<b>74,6</b>	<b>61</b>	<b>11,6</b>	<b>54,0</b>	<b>9,8</b>

## Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	560	211	37,7	349	62,3
II Cartagena	640	264	41,2	376	58,8
III Lorca	400	170	42,5	230	57,5
IV Noroeste	240	110	45,8	130	54,2
V Altiplano	120	44	36,7	76	63,3
VI Vega Media del Segura	600	260	43,3	340	56,7
VII Murcia Este	480	184	38,3	296	61,7
VIII Mar Menor	200	79	39,5	121	60,5
IX Vega Alta del Segura	160	65	40,6	95	59,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.400</b>	<b>1.387</b>	<b>40,8</b>	<b>2.013</b>	<b>59,2</b>

## Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	87	32	36,8	55	63,2
II Cartagena	103	43	41,7	60	58,3
III Lorca	56	21	37,5	35	62,5
IV Noroeste	47	18	38,3	29	61,7
V Altiplano	15	4	26,7	11	73,3
VI Vega Media del Segura	102	43	42,2	59	57,8
VII Murcia Este	73	38	52,1	35	47,9
VIII Mar Menor	28	8	28,6	20	71,4
IX Vega Alta del Segura	20	7	35,0	13	65,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>531</b>	<b>214</b>	<b>40,3</b>	<b>317</b>	<b>59,7</b>

## Estudios del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	550	182	33,1	368	66,9
II Cartagena	628	212	33,8	416	66,2
III Lorca	394	132	33,5	262	66,5
IV Noroeste	234	79	33,8	155	66,2
V Altiplano	117	40	34,2	77	65,8
VI Vega Media del Segura	590	190	32,2	400	67,8
VII Murcia Este	474	147	31,0	327	69,0
VIII Mar Menor	195	55	28,2	140	71,8
IX Vega Alta del Segura	159	48	30,2	111	69,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.341</b>	<b>1.085</b>	<b>32,5</b>	<b>2.256</b>	<b>67,5</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

## Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	87	27	31,0	60	69,0
II Cartagena	101	28	27,7	73	72,3
III Lorca	56	16	28,6	40	71,4
IV Noroeste	46	14	30,4	32	69,6
V Altiplano	15	3	20,0	12	80,0
VI Vega Media del Segura	102	28	27,5	74	72,5
VII Murcia Este	72	25	34,7	47	65,3
VIII Mar Menor	28	11	39,3	17	60,7
IX Vega Alta del Segura	20	6	30,0	14	70,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>527</b>	<b>158</b>	<b>30,0</b>	<b>369</b>	<b>70,0</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	560	522	93,2	38	6,8
II Cartagena	640	587	91,7	53	8,3
III Lorca	400	360	90,0	40	10,0
IV Noroeste	240	228	95,0	12	5,0
V Altiplano	120	112	93,3	8	6,7
VI Vega Media del Segura	600	564	94,0	36	6,0
VII Murcia Este	480	440	91,7	40	8,3
VIII Mar Menor	200	163	81,5	37	18,5
IX Vega Alta del Segura	160	154	96,2	6	3,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.400</b>	<b>3.130</b>	<b>92,1</b>	<b>270</b>	<b>7,9</b>

## Estado de salud\*

ÁREA DE SALUD	Total contestan	80 o más		De 0 a 79	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	467	246	52,7	221	47,3
II Cartagena	529	257	48,6	272	51,4
III Lorca	339	164	48,4	175	51,6
IV Noroeste	192	100	52,1	92	47,9
V Altiplano	105	53	50,5	52	49,5
VI Vega Media del Segura	489	234	47,9	255	52,1
VII Murcia Este	403	186	46,2	217	53,8
VIII Mar Menor	169	85	50,3	84	49,7
IX Vega Alta del Segura	136	76	55,9	60	44,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.829</b>	<b>1.401</b>	<b>49,5</b>	<b>1.428</b>	<b>50,5</b>

\*En esta encuesta se utiliza para evaluar el estado de salud autopercebida una escala de 0 a 100. Se solicita al entrevistado/a que diga lo buena o mala que es su salud. Para ello se le pide que imagine una escala parecida a la de un termómetro. La mejor salud que pueda imaginar es la marca 100 (cien) en el punto superior de la escala y la peor salud que pueda imaginar es la marca 0 (cero) en el punto inferior. Se le pide que indique en qué punto de esta escala considera que está su salud en el día que se le entrevista.

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	556	337	60,6	219	39,4
II Cartagena	636	393	61,8	243	38,2
III Lorca	398	245	61,6	153	38,4
IV Noroeste	238	160	67,2	78	32,8
V Altiplano	120	76	63,3	44	36,7
VI Vega Media del Segura	596	372	62,4	224	37,6
VII Murcia Este	480	306	63,7	174	36,3
VIII Mar Menor	194	122	62,9	72	37,1
IX Vega Alta del Segura	158	114	72,2	44	27,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.376</b>	<b>2.125</b>	<b>62,9</b>	<b>1.251</b>	<b>37,1</b>

## **CUESTIONARIO**

## 1. ¿Cómo se produjo el contacto con su centro de salud para tener esa consulta?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	548	99	18,1	30	5,5	194	35,4	225	41,1
II	Cartagena	625	101	16,2	28	4,5	254	40,6	242	38,7
III	Lorca	394	55	14,0	18	4,6	163	41,4	158	40,1
IV	Noroeste	234	57	24,4	13	5,6	95	40,6	69	29,5
V	Altiplano	115	6	5,2	6	5,2	49	42,6	54	47,0
VI	Vega Media del Segura	588	119	20,2	16	2,7	196	33,3	257	43,7
VII	Murcia Este	475	81	17,1	32	6,7	135	28,4	227	47,8
VIII	Mar Menor	197	20	10,2	11	5,6	65	33,0	101	51,3
IX	Vega Alta del Segura	158	43	27,2	8	5,1	35	22,2	72	45,6
Servicio Murciano de Salud		3.334	581	17,4	162	4,9	1186	35,6	1.405	42,1

**2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta en su centro de salud?**

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Murcia Oeste	508	421	82,9	79,6	86,2	8,7	1,9
II	Cartagena	594	454	76,4	73,0	79,8	8,2	2,3
III	Lorca	373	271	72,7	68,1	77,2	8,1	2,4
IV	Noroeste	217	164	75,6	69,9	81,3	8,3	2,1
V	Altiplano	109	93	85,3	78,7	92,0	8,8	1,8
VI	Vega Media del Segura	577	479	83,0	80,0	86,1	8,7	1,7
VII	Murcia Este	444	364	82,0	78,4	85,6	8,7	1,7
VIII	Mar Menor	186	165	88,7	84,2	93,3	9,0	1,8
IX	Vega Alta del Segura	150	113	75,3	68,4	82,2	8,6	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>3.158</b>	<b>2.524</b>	<b>79,9</b>	<b>78,5</b>	<b>81,3</b>	<b>8,5</b>	<b>2,0</b>

### 3. Cuando solicitó la consulta, ¿qué tipo de atención quería recibir?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	560	452	80,7	70	12,5	38	6,8
II	Cartagena	640	517	80,8	72	11,3	51	8,0
III	Lorca	400	328	82,0	48	12,0	24	6,0
IV	Noroeste	240	203	84,6	22	9,2	15	6,3
V	Altiplano	120	98	81,7	13	10,8	9	7,5
VI	Vega Media del Segura	600	492	82,0	70	11,7	38	6,3
VII	Murcia Este	480	387	80,6	68	14,2	25	5,2
VIII	Mar Menor	200	162	81,0	24	12,0	14	7,0
IX	Vega Alta del Segura	160	134	83,8	19	11,9	7	4,4
Servicio Murciano de Salud		3.400	2.773	81,6	406	11,9	221	6,5

#### 4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	560	554	98,9	98,1	99,8
II	Cartagena	640	630	98,4	97,5	99,4
III	Lorca	400	387	96,8	95,0	98,5
IV	Noroeste	240	239	99,6	98,8	100
V	Altiplano	120	118	98,3	96,0	100
VI	Vega Media del Segura	600	594	99,0	98,2	99,8
VII	Murcia Este	480	468	97,5	96,1	98,9
VIII	Mar Menor	200	197	98,5	96,8	100
IX	Vega Alta del Segura	160	157	98,1	96,0	100
Servicio Murciano de Salud		3.400	3.344	98,4	97,9	98,8

## 5. ¿Cuántos días tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta?

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Un día o menos		Entre dos y tres días		Entre cuatro y cinco días		Seis días o más		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	527	131	24,9	126	23,9	92	17,5	178	33,8	4,2	3,3
II Cartagena	609	127	20,9	154	25,3	115	18,9	213	35,0	4,6	3,7
III Lorca	375	70	18,7	69	18,4	86	22,9	150	40,0	5,0	3,7
IV Noroeste	224	64	28,6	47	21,0	58	25,9	55	24,6	3,8	3,0
V Altiplano	114	27	23,7	27	23,7	18	15,8	42	36,8	4,2	3,2
VI Vega Media del Segura	563	113	20,1	148	26,3	122	21,7	180	32,0	4,3	3,0
VII Murcia Este	458	112	24,5	131	28,6	78	17,0	137	29,9	4,0	3,2
VIII Mar Menor	184	48	26,1	35	19,0	33	17,9	68	37,0	4,5	3,6
IX Vega Alta del Segura	155	32	20,6	48	31,0	31	20,0	44	28,4	3,9	2,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.209</b>	<b>724</b>	<b>22,6</b>	<b>785</b>	<b>24,5</b>	<b>633</b>	<b>19,7</b>	<b>1.067</b>	<b>33,3</b>	<b>4,3</b>	<b>3,4</b>

6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	531	281	52,9	48,7	57,2	7,1	2,6
II	Cartagena	619	318	51,4	47,4	55,3	6,9	2,9
III	Lorca	379	167	44,1	39,1	49,1	6,6	2,9
IV	Noroeste	226	117	51,8	45,3	58,3	7,0	2,7
V	Altiplano	118	68	57,6	48,7	66,5	7,4	2,5
VI	Vega Media del Segura	579	272	47,0	42,9	51,0	6,9	2,6
VII	Murcia Este	454	244	53,7	49,2	58,3	7,3	2,6
VIII	Mar Menor	190	105	55,3	48,2	62,3	7,1	2,8
IX	Vega Alta del Segura	155	88	56,8	49,0	64,6	7,3	2,6
Servicio Murciano de Salud		3.251	1.660	51,1	49,3	52,8	7,0	2,7

## 7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	469	451	96,2	94,4	97,9
II	Cartagena	541	507	93,7	91,7	95,8
III	Lorca	341	327	95,9	93,8	98,0
IV	Noroeste	212	201	94,8	91,8	97,8
V	Altiplano	100	98	98,0	95,3	100
VI	Vega Media del Segura	509	498	97,8	96,6	99,1
VII	Murcia Este	399	383	96,0	94,1	97,9
VIII	Mar Menor	170	166	97,6	95,4	99,9
IX	Vega Alta del Segura	136	125	91,9	87,3	96,5
Servicio Murciano de Salud		2.877	2.756	95,8	95,1	96,5

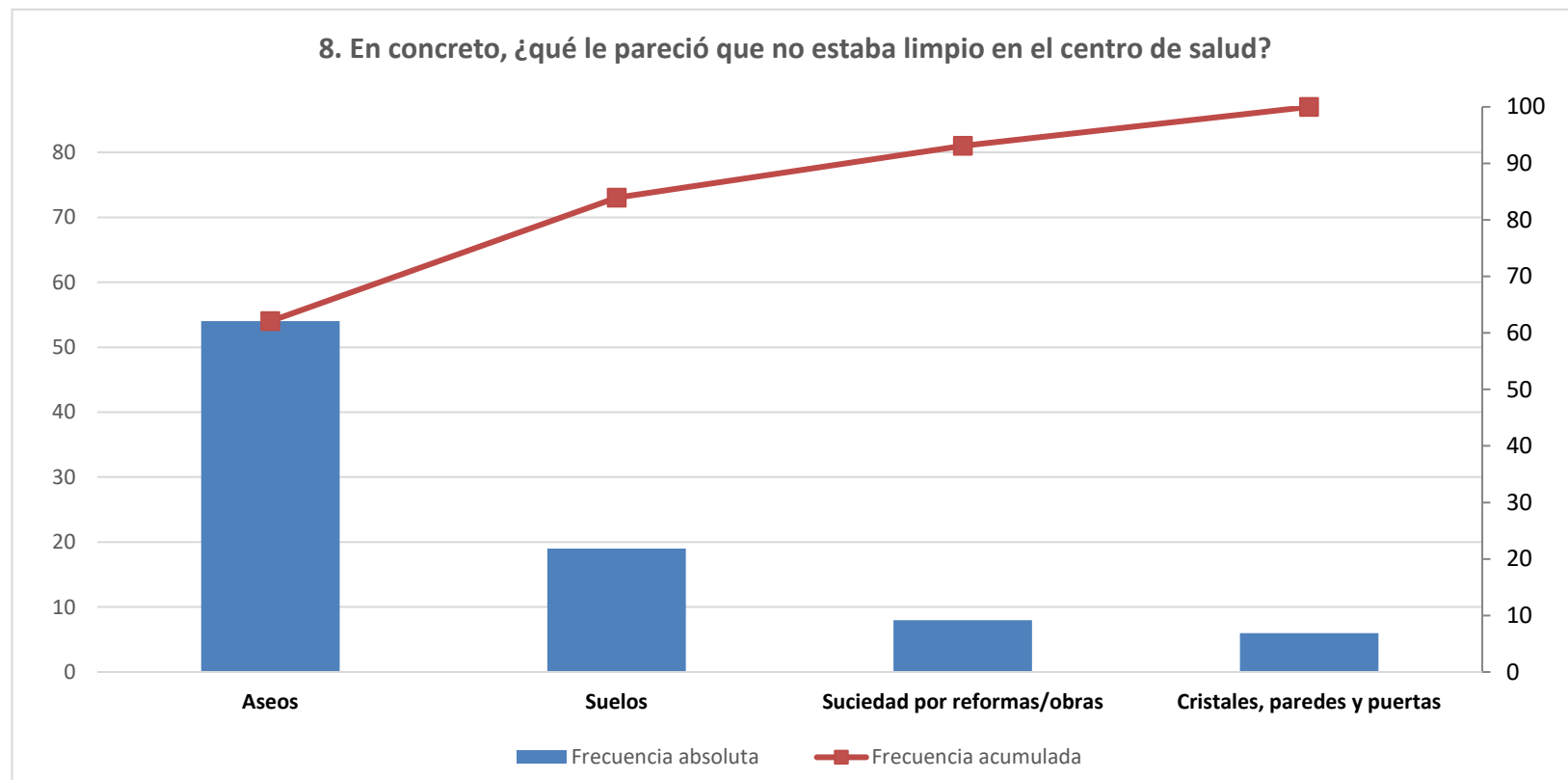
<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Aseos		Suelos		Suciedad por reformas/obras		Cristales, paredes y puertas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	18	6	33,3	1	5,6	8	44,4	0	0,0
II	Cartagena	34	19	55,9	2	5,9	0	0,0	0	0,0
III	Lorca	14	3	21,4	3	21,4	0	0,0	2	14,3
IV	Noroeste	11	5	45,5	2	18,2	0	0,0	2	18,2
V	Altiplano	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Vega Media del Segura	11	7	63,6	2	18,2	0	0,0	1	9,1
VII	Murcia Este	16	6	37,5	3	18,8	0	0,0	1	6,3
VIII	Mar Menor	4	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Vega Alta del Segura	11	5	45,5	6	54,5	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		119	54	45,4	19	16,0	8	6,7	6	5,0

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 87

## 9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?<sup>1</sup>

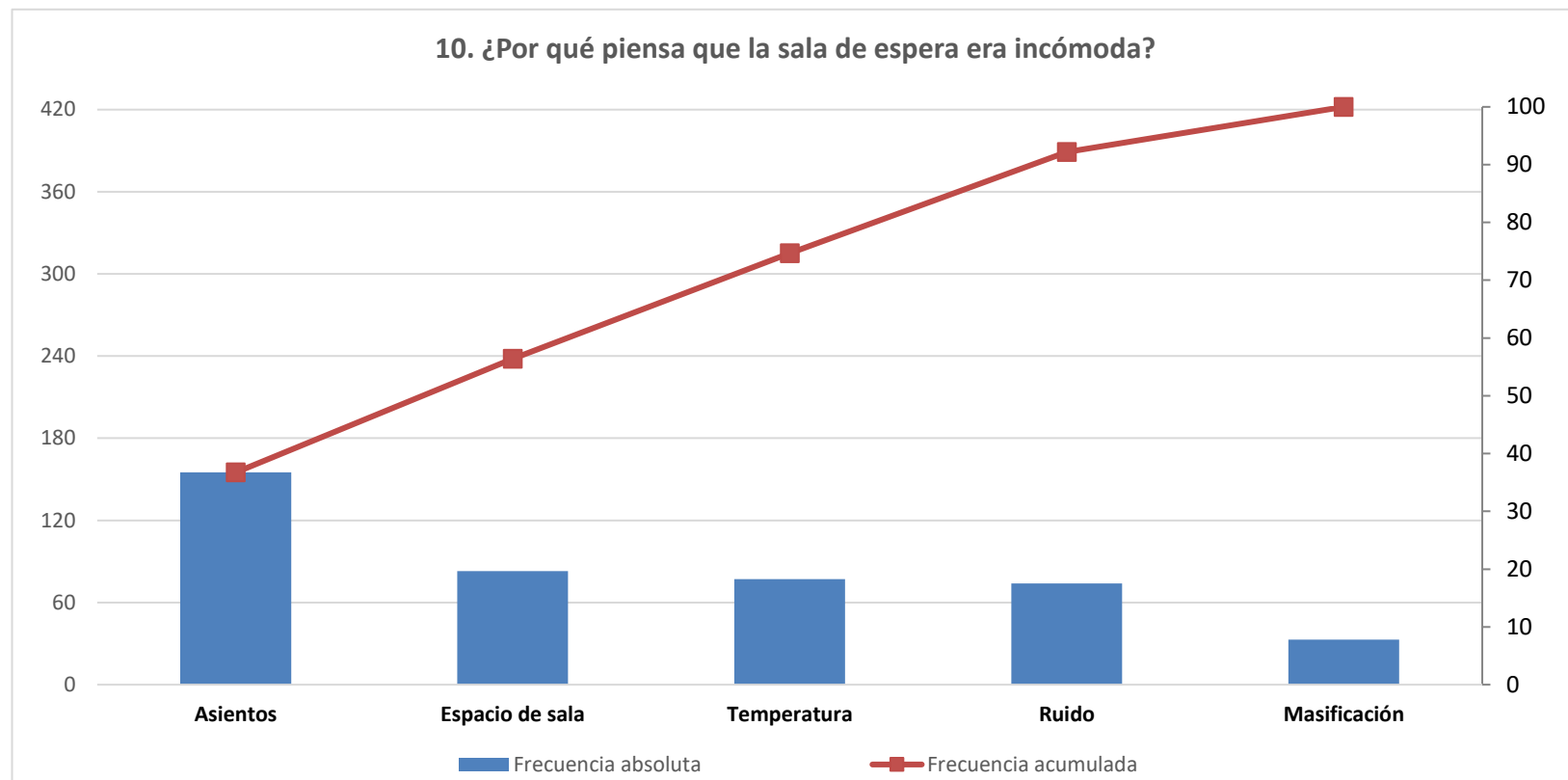
ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	469	393	83,8	80,5	87,1
II	Cartagena	543	463	85,3	82,3	88,2
III	Lorca	340	280	82,4	78,3	86,4
IV	Noroeste	214	177	82,7	77,6	87,8
V	Altiplano	99	87	87,9	81,4	94,3
VI	Vega Media del Segura	515	431	83,7	80,5	86,9
VII	Murcia Este	399	320	80,2	76,3	84,1
VIII	Mar Menor	169	131	77,5	71,2	83,8
IX	Vega Alta del Segura	136	112	82,4	75,9	88,8
Servicio Murciano de Salud		2.884	2.394	83,0	81,6	84,4

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, pocos, etc)		Espacio de la sala (pequeña, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Ruido (gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Masificación (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	74	25	33,8	18	24,3	7	9,5	6	8,1	6	8,1
II Cartagena	78	21	26,9	18	23,1	13	16,7	11	14,1	7	9,0
III Lorca	60	20	33,3	6	10,0	11	18,3	9	15,0	6	10,0
IV Noroeste	37	15	40,5	6	16,2	2	5,4	8	21,6	1	2,7
V Altiplano	12	7	58,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	2	16,7
VI Vega Media del Segura	84	31	36,9	18	21,4	14	16,7	3	3,6	4	4,8
VII Murcia Este	79	26	32,9	12	15,2	15	19,0	12	15,2	6	7,6
VIII Mar Menor	38	8	21,1	2	5,3	4	10,5	20	52,6	1	2,6
IX Vega Alta del Segura	24	2	8,3	1	4,2	11	45,8	5	20,8	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	486	155	31,9	83	17,1	77	15,8	74	15,2	33	6,8

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.  
Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 422

**11M. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono?**

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Murcia Oeste	276	172	62,3	56,6	68,0	7,7	2,2
II	Cartagena	317	187	59,0	53,6	64,4	7,4	2,6
III	Lorca	197	122	61,9	55,1	68,7	7,6	2,4
IV	Noroeste	120	76	63,3	54,7	72,0	7,7	2,2
V	Altiplano	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	1,6
VI	Vega Media del Segura	298	207	69,5	64,2	74,7	8,0	2,0
VII	Murcia Este	238	154	64,7	58,6	70,8	7,9	2,1
VIII	Mar Menor	97	62	63,9	54,4	73,5	7,8	1,8
IX	Vega Alta del Segura	77	55	71,4	61,3	81,5	8,1	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.680</b>	<b>1.077</b>	<b>64,1</b>	<b>61,8</b>	<b>66,4</b>	<b>7,8</b>	<b>2,2</b>

**11E. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermero/a o hasta que le llamó por teléfono?**

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Murcia Oeste	278	207	74,5	69,3	79,6	8,3	2,0
II	Cartagena	319	235	73,7	68,8	78,5	8,4	1,7
III	Lorca	198	131	66,2	59,6	72,8	8,0	2,0
IV	Noroeste	117	92	78,6	71,2	86,1	8,7	1,5
V	Altiplano	58	43	74,1	62,9	85,4	8,2	2,4
VI	Vega Media del Segura	294	225	76,5	71,7	81,4	8,4	2,0
VII	Murcia Este	240	171	71,3	65,5	77,0	8,4	1,7
VIII	Mar Menor	99	83	83,8	76,6	91,1	8,8	1,6
IX	Vega Alta del Segura	80	60	75,0	65,5	84,5	8,3	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.683</b>	<b>1.247</b>	<b>74,1</b>	<b>72,0</b>	<b>76,2</b>	<b>8,4</b>	<b>1,9</b>

**12M. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su médico/a?**

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	276	228	82,6	78,1	87,1	8,8	1,4
II	Cartagena	319	271	85,0	81,0	88,9	8,9	1,7
III	Lorca	198	171	86,4	81,6	91,1	9,0	1,4
IV	Noroeste	120	97	80,8	73,8	87,9	8,7	1,4
V	Altiplano	60	54	90,0	82,4	97,6	9,0	1,3
VI	Vega Media del Segura	300	255	85,0	81,0	89,0	9,0	1,3
VII	Murcia Este	238	192	80,7	75,7	85,7	8,8	1,5
VIII	Mar Menor	100	85	85,0	78,0	92,0	8,7	1,9
IX	Vega Alta del Segura	80	69	86,3	78,7	93,8	8,6	2,1
Servicio Murciano de Salud		1.691	1.422	84,1	82,3	85,8	8,9	1,5

**12E. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermero/a?**

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	280	247	88,2	84,4	92,0	9,1	1,1
II	Cartagena	320	283	88,4	84,9	91,9	9,0	1,3
III	Lorca	198	160	80,8	75,3	86,3	8,7	1,6
IV	Noroeste	119	102	85,7	79,4	92,0	8,9	1,7
V	Altiplano	60	52	86,7	78,1	95,3	8,7	2,1
VI	Vega Media del Segura	300	263	87,7	83,9	91,4	9,1	1,2
VII	Murcia Este	240	206	85,8	81,4	90,2	9,1	1,2
VIII	Mar Menor	100	92	92,0	86,7	97,3	9,4	1,2
IX	Vega Alta del Segura	80	74	92,5	86,7	98,3	9,3	0,9
Servicio Murciano de Salud		1.697	1.479	87,2	85,6	88,7	9,0	1,3

**13M. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su médico/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir?**

<b>ÁREA DE SALUD</b>		<b>Total contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Murcia Oeste	269	199	74,0	68,7	79,2	8,2	1,9
II	Cartagena	315	229	72,7	67,8	77,6	8,3	2,1
III	Lorca	197	153	77,7	71,8	83,5	8,5	1,8
IV	Noroeste	120	85	70,8	62,7	79,0	8,2	1,9
V	Altiplano	57	47	82,5	72,6	92,3	8,7	1,5
VI	Vega Media del Segura	292	218	74,7	69,7	79,6	8,4	1,9
VII	Murcia Este	237	179	75,5	70,1	81,0	8,3	1,9
VIII	Mar Menor	99	62	62,6	53,1	72,2	7,7	2,7
IX	Vega Alta del Segura	78	55	70,5	60,4	80,6	8,2	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.664</b>	<b>1.227</b>	<b>73,7</b>	<b>71,6</b>	<b>75,9</b>	<b>8,3</b>	<b>2,0</b>

**13E. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su enfermero/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir?**

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	276	256	92,8	89,7	95,8	9,1	1,2
II	Cartagena	320	286	89,4	86,0	92,8	9,0	1,5
III	Lorca	196	159	81,1	75,6	86,6	8,6	1,7
IV	Noroeste	118	93	78,8	71,4	86,2	8,6	1,9
V	Altiplano	60	51	85,0	76,0	94,0	8,6	2,4
VI	Vega Media del Segura	294	249	84,7	80,6	88,8	8,8	1,5
VII	Murcia Este	232	209	90,1	86,2	93,9	9,1	1,2
VIII	Mar Menor	100	93	93,0	88,0	98,0	9,2	1,1
IX	Vega Alta del Segura	76	70	92,1	86,0	98,2	9,2	1,1
Servicio Murciano de Salud		1.672	1.466	87,7	86,1	89,3	8,9	1,5

**14M. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta por su médico/a en las decisiones sobre su problema de salud?**

ÁREA DE SALUD	Total contestan <sup>2</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	276	21	239	93,7	90,9	96,6
II Cartagena	318	21	275	92,6	89,7	95,5
III Lorca	196	18	171	96,1	93,3	98,8
IV Noroeste	120	15	100	95,2	91,4	99,0
V Altiplano	60	12	43	89,6	81,9	97,3
VI Vega Media del Segura	300	24	260	94,2	91,6	96,8
VII Murcia Este	236	18	203	93,1	89,9	96,3
VIII Mar Menor	100	11	80	89,9	84,0	95,8
IX Vega Alta del Segura	80	6	69	93,2	87,7	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.686</b>	<b>146</b>	<b>1.440</b>	<b>93,5</b>	<b>92,3</b>	<b>94,7</b>

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

**14E. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta por su enfermero/a en las decisiones sobre su problema de salud?**

ÁREA DE SALUD	Total contestan <sup>2</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	276	21	230	90,2	86,7	93,7
II Cartagena	316	11	269	88,2	84,6	91,8
III Lorca	200	6	171	88,1	83,7	92,6
IV Noroeste	118	8	99	90,0	84,6	95,4
V Altiplano	60	2	49	84,5	75,3	93,6
VI Vega Media del Segura	300	21	249	89,2	85,7	92,8
VII Murcia Este	236	20	189	87,5	83,3	91,7
VIII Mar Menor	100	4	87	90,6	84,9	96,3
IX Vega Alta del Segura	78	9	58	84,1	75,9	92,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.684</b>	<b>102</b>	<b>1.401</b>	<b>88,6</b>	<b>87,0</b>	<b>90,1</b>

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

## 15. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	469	457	97,4	96,0	98,9
II	Cartagena	540	532	98,5	97,5	99,5
III	Lorca	341	332	97,4	95,7	99,1
IV	Noroeste	213	204	95,8	93,1	98,5
V	Altiplano	103	101	98,1	95,4	100
VI	Vega Media del Segura	512	505	98,6	97,6	99,6
VII	Murcia Este	397	386	97,2	95,6	98,8
VIII	Mar Menor	170	170	100	100	100
IX	Vega Alta del Segura	136	135	99,3	97,8	100
Servicio Murciano de Salud		2.881	2.822	98,0	97,4	98,5

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD		Total contestan <sup>3</sup>	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	436	375	86,0	82,8	89,3
II	Cartagena	511	421	82,4	79,1	85,7
III	Lorca	322	270	83,9	79,8	87,9
IV	Noroeste	200	170	85,0	80,1	89,9
V	Altiplano	93	90	96,8	93,2	100
VI	Vega Media del Segura	473	405	85,6	82,5	88,8
VII	Murcia Este	358	325	90,8	87,8	93,8
VIII	Mar Menor	149	126	84,6	78,8	90,4
IX	Vega Alta del Segura	119	88	73,9	66,1	81,8
Servicio Murciano de Salud		2.661	2.270	85,3	84,0	86,7

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

<sup>3</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

**17M. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su médico/a de familia?**

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	275	261	94,9	92,3	97,5
II	Cartagena	317	304	95,9	93,7	98,1
III	Lorca	198	193	97,5	95,3	99,7
IV	Noroeste	120	119	99,2	97,5	100
V	Altiplano	60	55	91,7	84,7	98,7
VI	Vega Media del Segura	300	290	96,7	94,6	98,7
VII	Murcia Este	238	231	97,1	94,9	99,2
VIII	Mar Menor	98	92	93,9	89,1	98,6
IX	Vega Alta del Segura	80	74	92,5	86,7	98,3
Servicio Murciano de Salud		1.686	1.619	96,0	95,1	97,0

### 17E. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su enfermero/a?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	280	273	97,5	95,7	99,3
II	Cartagena	316	309	97,8	96,2	99,4
III	Lorca	198	190	96,0	93,2	98,7
IV	Noroeste	118	112	94,9	91,0	98,9
V	Altiplano	60	58	96,7	92,1	100
VI	Vega Media del Segura	298	290	97,3	95,5	99,2
VII	Murcia Este	240	233	97,1	95,0	99,2
VIII	Mar Menor	99	98	99,0	97,0	100
IX	Vega Alta del Segura	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		1.689	1.641	97,2	96,4	98,0

## 18. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD		Total contestan <sup>3</sup>	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	434	383	88,2	85,2	91,3
II	Cartagena	509	430	84,5	81,3	87,6
III	Lorca	319	259	81,2	76,9	85,5
IV	Noroeste	200	163	81,5	76,1	86,9
V	Altiplano	93	86	92,5	87,1	97,8
VI	Vega Media del Segura	475	414	87,2	84,1	90,2
VII	Murcia Este	359	323	90,0	86,9	93,1
VIII	Mar Menor	148	132	89,2	84,2	94,2
IX	Vega Alta del Segura	119	98	82,4	75,5	89,2
Servicio Murciano de Salud		2.656	2.288	86,1	84,8	87,5

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

<sup>3</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

### 19M. ¿Cómo califica el trato que recibió de su médico/a?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	278	264	95,0	92,4	97,5
II	Cartagena	320	313	97,8	96,2	99,4
III	Lorca	199	194	97,5	95,3	99,7
IV	Noroeste	120	120	100	100	100
V	Altiplano	60	58	96,7	92,1	100
VI	Vega Media del Segura	300	295	98,3	96,9	99,8
VII	Murcia Este	240	233	97,1	95,0	99,2
VIII	Mar Menor	100	93	93,0	88,0	98,0
IX	Vega Alta del Segura	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		1.697	1.646	97,0	96,2	97,8

### 19E. ¿Cómo califica el trato que recibió de su enfermero/a?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	280	275	98,2	96,7	99,8
II	Cartagena	316	314	99,4	98,5	100
III	Lorca	198	192	97,0	94,6	99,4
IV	Noroeste	118	113	95,8	92,1	99,4
V	Altiplano	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	Vega Media del Segura	298	292	98,0	96,4	99,6
VII	Murcia Este	240	235	97,9	96,1	99,7
VIII	Mar Menor	99	98	99,0	97,0	100
IX	Vega Alta del Segura	78	77	98,7	96,2	100
Servicio Murciano de Salud		1.687	1.652	97,9	97,2	98,6

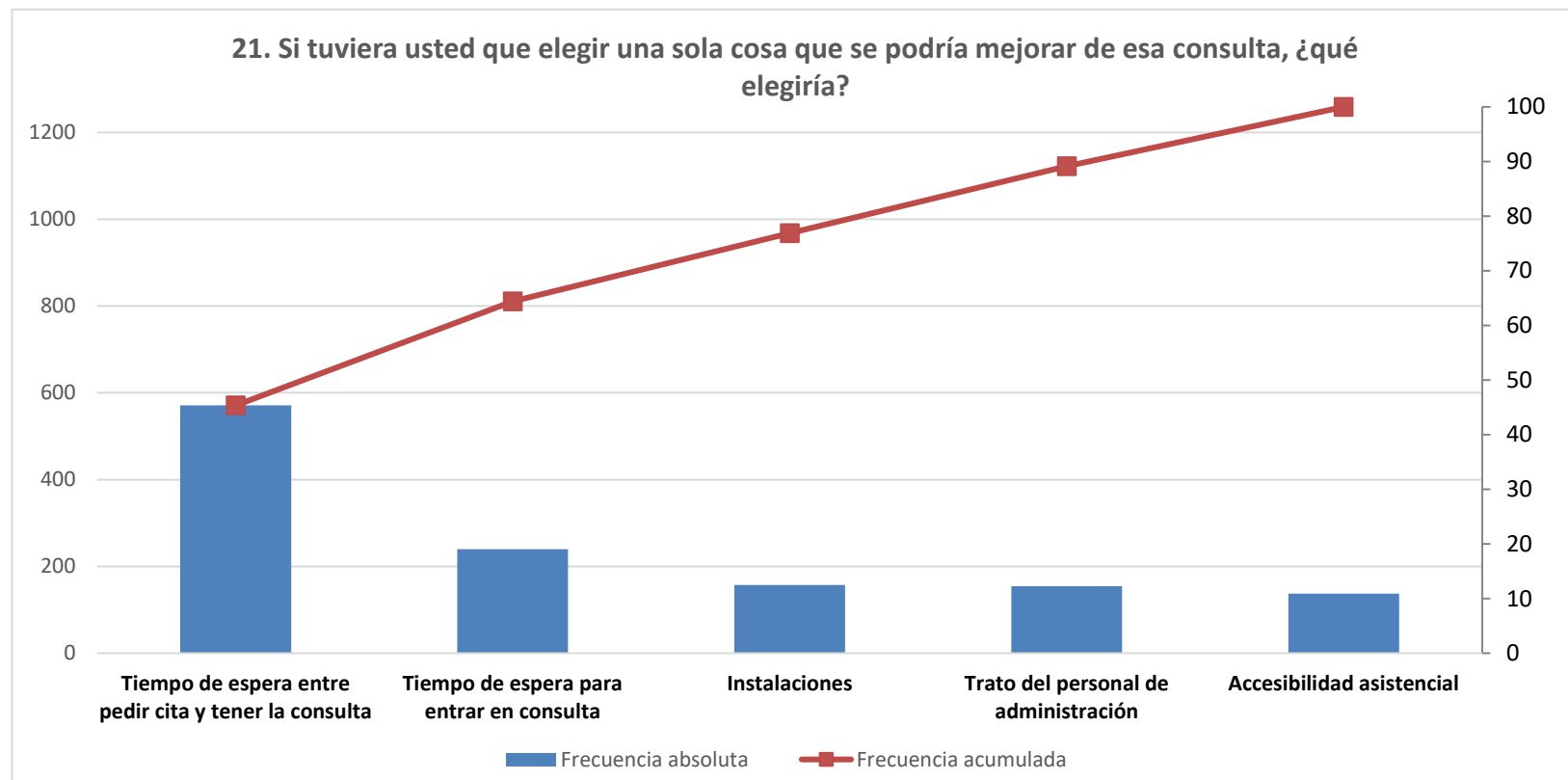
## 20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	559	417	74,6	71,0	78,2	8,4	1,7
II	Cartagena	637	459	72,1	68,6	75,5	8,2	1,8
III	Lorca	396	275	69,4	64,9	74,0	8,1	1,8
IV	Noroeste	239	171	71,5	65,8	77,3	8,3	1,6
V	Altiplano	120	86	71,7	63,6	79,7	8,4	1,4
VI	Vega Media del Segura	599	462	77,1	73,8	80,5	8,5	1,6
VII	Murcia Este	476	375	78,8	75,1	82,5	8,6	1,4
VIII	Mar Menor	199	151	75,9	69,9	81,8	8,4	1,8
IX	Vega Alta del Segura	160	101	63,1	55,6	70,6	8,0	1,9
Servicio Murciano de Salud		3.385	2.497	73,8	72,3	75,2	8,3	1,7

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Instalaciones (asientos, sala de espera, aseos, etc)		Trato del personal de administración		Accesibilidad asistencial (atención telefónica, incluir consultas telemáticas, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	326	114	35,0	48	14,7	20	6,1	18	5,5	18	5,5
II Cartagena	349	106	30,4	45	12,9	21	6,0	35	10,0	37	10,6
III Lorca	226	85	37,6	29	12,8	17	7,5	12	5,3	25	11,1
IV Noroeste	120	37	30,8	11	9,2	9	7,5	24	20,0	5	4,2
V Altiplano	63	26	41,3	5	7,9	9	14,3	2	3,2	2	3,2
VI Vega Media del Segura	279	85	30,5	42	15,1	25	9,0	19	6,8	23	8,2
VII Murcia Este	257	68	26,5	39	15,2	37	14,4	28	10,9	9	3,5
VIII Mar Menor	98	32	32,7	13	13,3	8	8,2	5	5,1	5	5,1
IX Vega Alta del Segura	93	18	19,4	8	8,6	11	11,8	11	11,8	13	14,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.811</b>	<b>571</b>	<b>31,5</b>	<b>240</b>	<b>13,3</b>	<b>157</b>	<b>8,7</b>	<b>154</b>	<b>8,5</b>	<b>137</b>	<b>7,6</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 1.259

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Murcia Oeste	547	451	82,4	79,3	85,6	8,6	1,9	58,0
II	Cartagena	630	505	80,2	77,0	83,3	8,6	2,0	59,8
III	Lorca	397	321	80,9	77,0	84,7	8,7	1,8	59,2
IV	Noroeste	237	184	77,6	72,3	82,9	8,7	1,9	55,3
V	Altiplano	119	100	84,0	77,5	90,6	9,0	1,3	72,3
VI	Vega Media del Segura	592	490	82,8	79,7	85,8	8,8	1,6	60,0
VII	Murcia Este	469	381	81,2	77,7	84,8	8,7	1,7	61,8
VIII	Mar Menor	200	161	80,5	75,0	86,0	8,6	2,0	55,0
IX	Vega Alta del Segura	156	121	77,6	71,0	84,1	8,6	2,1	53,8
Servicio Murciano de Salud		3.347	2.714	81,1	79,8	82,4	8,7	1,8	59,3

< 0: mal
1-30: 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 aun se puede mejorar. Y por ultimo 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

ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta en su centro de salud?	79,9	82,9	76,4	72,7	75,6	85,3	83,0	82,0	88,7	75,3
2bis. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta en su centro de salud? (media)	8,5	8,7	8,2	8,1	8,3	8,8	8,7	8,7	9,0	8,6
4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?	98,4	98,9	98,4	96,8	99,6	98,3	99,0	97,5	98,5	98,1
6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta?	51,1	52,9	51,4	44,1	51,8	57,6	47,0	53,7	55,3	56,8
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud? <sup>1</sup>	95,8	96,2	93,7	95,9	94,8	98,0	97,8	96,0	97,6	91,9
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc? <sup>1</sup>	83,0	83,8	85,3	82,4	82,7	87,9	83,7	80,2	77,5	82,4
11M. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono?	64,1	62,3	59,0	61,9	63,3	70,0	69,5	64,7	63,9	71,4
11Mb. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono? (media)	7,8	7,7	7,4	7,6	7,7	8,1	8,0	7,9	7,8	8,1
11E. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermero/a o hasta que le llamó por teléfono?	74,1	74,5	73,7	66,2	78,6	74,1	76,5	71,3	83,8	75,0
11Eb. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermero/a o hasta que le llamó por teléfono? (media)	8,4	8,3	8,4	8,0	8,7	8,2	8,4	8,4	8,8	8,3
12M. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su médico/a?	84,1	82,6	85,0	86,4	80,8	90,0	85,0	80,7	85,0	86,3
12Mb. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su médico/a? (media)	8,9	8,8	8,9	9,0	8,7	9,0	9,0	8,8	8,7	8,6
12E. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermero/a?	87,2	88,2	88,4	80,8	85,7	86,7	87,7	85,8	92,0	92,5
12Eb. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermero/a? (media)	9,0	9,1	9,0	8,7	8,9	8,7	9,1	9,1	9,4	9,3
13M. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su médico/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir?	73,7	74,0	72,7	77,7	70,8	82,5	74,7	75,5	62,6	70,5
13Mb. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su médico/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir? (media)	8,3	8,2	8,3	8,5	8,2	8,7	8,4	8,3	7,7	8,2
13E. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su enfermero/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir?	87,7	92,8	89,4	81,1	78,8	85,0	84,7	90,1	93,0	92,1
13Eb. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su enfermero/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir? (media)	8,9	9,1	9,0	8,6	8,6	8,6	8,8	9,1	9,2	9,2
14M. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta por su médico/a en las decisiones sobre su problema de salud? <sup>2</sup>	93,5	93,7	92,6	96,1	95,2	89,6	94,2	93,1	89,9	93,2
14E. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta por su enfermero/a en las decisiones sobre su problema de salud? <sup>2</sup>	88,6	90,2	88,2	88,1	90,0	84,5	89,2	87,5	90,6	84,1
15. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad? <sup>1</sup>	98,0	97,4	98,5	97,4	95,8	98,1	98,6	97,2	100	99,3
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió? <sup>1,3</sup>	85,3	86,0	82,4	83,9	85,0	96,8	85,6	90,8	84,6	73,9
17M. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su médico/a de familia?	96,0	94,9	95,9	97,5	99,2	91,7	96,7	97,1	93,9	92,5
17E. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su enfermero/a?	97,2	97,5	97,8	96,0	94,9	96,7	97,3	97,1	99,0	97,5
18. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración? <sup>1,3</sup>	86,1	88,2	84,5	81,2	81,5	92,5	87,2	90,0	89,2	82,4
19M. ¿Cómo califica el trato que recibió de su médico/a?	97,0	95,0	97,8	97,5	100	96,7	98,3	97,1	93,0	95,0
19E. ¿Cómo califica el trato que recibió de su enfermero/a?	97,9	98,2	99,4	97,0	95,8	93,3	98,0	97,9	99,0	98,7
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	73,8	74,6	72,1	69,4	71,5	71,7	77,1	78,8	75,9	63,1
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,3	8,4	8,2	8,1	8,3	8,4	8,5	8,6	8,4	8,0
22. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	81,1	82,4	80,2	80,9	77,6	84,0	82,8	81,2	80,5	77,6
22bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	8,6	8,6	8,7	8,7	9,0	8,8	8,7	8,6	8,6

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

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

<sup>2</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

<sup>3</sup>Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en el Área de Salud que en el Servicio Murciano de Salud (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el Área de Salud que en el Servicio Murciano de Salud (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
Descripción	Porcentaje de usuarios/as que valora con 8 o más su satisfacción con el centro de salud.	73,8	74,6	72,1	69,4	71,5	71,7	77,1	78,8	75,9	63,1
Fórmula	Usuarios/as que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas										
Meta			≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%