

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA**  
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	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	39
Indicador del Acuerdo de Gestión	40

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as menores de 14 años que han sido atendidos/as de forma presencial o telefónica en la consulta de pediatría o de enfermería pediátrica del centro de salud del 28 de abril al 1 de junio de 2025. No se incluyen las consultas en consultorios, las domiciliarias y telemáticas, tampoco las consultas urgentes y en sábados y festivos, ni pacientes sin teléfono de contacto. El cuestionario lo responde la persona que los acompañó durante la consulta presencial o realizó la consulta telefónica en su nombre.

### 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 usuarios 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 y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 2.550 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

La duración media de la entrevista ha sido de 5,40 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 16/05/2025 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	420
II Cartagena	480
III Lorca	300
IV Noroeste	180
V Altiplano	90
VI Vega Media del Segura	450
VII Murcia Este	360
VIII Mar Menor	150
IX Vega Alta del Segura	120
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>

## Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	420	133	31,7	119	28,3	168	40,0	5,6	4,2
II Cartagena	480	126	26,3	132	27,5	222	46,3	6,1	4,2
III Lorca	300	73	24,3	86	28,7	141	47,0	6,4	4,2
IV Noroeste	180	43	23,9	47	26,1	90	50,0	6,4	4,1
V Altiplano	90	27	30,0	28	31,1	35	38,9	5,4	4,2
VI Vega Media del Segura	450	125	27,8	111	24,7	214	47,6	6,1	4,3
VII Murcia Este	360	106	29,4	87	24,2	167	46,4	6,2	4,5
VIII Mar Menor	150	40	26,7	36	24,0	74	49,3	6,2	4,2
IX Vega Alta del Segura	120	30	25,0	24	20,0	66	55,0	6,9	4,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>703</b>	<b>27,6</b>	<b>670</b>	<b>26,3</b>	<b>1.177</b>	<b>46,2</b>	<b>6,1</b>	<b>4,3</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	420	2	0,5	360	85,7	58	13,8	0	0,0	38,1	5,6
II Cartagena	480	3	0,6	390	81,3	86	17,9	1	0,2	38,7	6,3
III Lorca	300	2	0,7	240	80,0	58	19,3	0	0,0	38,2	6,4
IV Noroeste	180	2	1,1	143	79,4	34	18,9	1	0,6	39,4	6,4
V Altiplano	90	0	0,0	70	77,8	20	22,2	0	0,0	39,2	6,3
VI Vega Media del Segura	448	5	1,1	365	81,5	77	17,2	1	0,2	38,4	6,3
VII Murcia Este	359	4	1,1	280	78,0	75	20,9	0	0,0	38,8	6,2
VIII Mar Menor	150	1	0,7	124	82,7	25	16,7	0	0,0	38,3	5,9
IX Vega Alta del Segura	120	4	3,3	94	78,3	22	18,3	0	0,0	38,2	6,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.547</b>	<b>23</b>	<b>0,9</b>	<b>2.066</b>	<b>81,1</b>	<b>455</b>	<b>17,9</b>	<b>3</b>	<b>0,1</b>	<b>38,5</b>	<b>6,2</b>



## Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	231	55,0	189	45,0
II Cartagena	480	251	52,3	229	47,7
III Lorca	300	170	56,7	130	43,3
IV Noroeste	180	98	54,4	82	45,6
V Altiplano	90	48	53,3	42	46,7
VI Vega Media del Segura	450	239	53,1	211	46,9
VII Murcia Este	360	184	51,1	176	48,9
VIII Mar Menor	150	84	56,0	66	44,0
IX Vega Alta del Segura	120	65	54,2	55	45,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>1.370</b>	<b>53,7</b>	<b>1.180</b>	<b>46,3</b>

## Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	143	34,0	277	66,0
II Cartagena	480	168	35,0	312	65,0
III Lorca	300	92	30,7	208	69,3
IV Noroeste	180	63	35,0	117	65,0
V Altiplano	90	30	33,3	60	66,7
VI Vega Media del Segura	450	153	34,0	297	66,0
VII Murcia Este	360	131	36,4	229	63,6
VIII Mar Menor	150	46	30,7	104	69,3
IX Vega Alta del Segura	120	39	32,5	81	67,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>865</b>	<b>33,9</b>	<b>1.685</b>	<b>66,1</b>

## Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	419	32	7,6	387	92,4
II Cartagena	479	40	8,4	439	91,6
III Lorca	299	27	9,0	272	91,0
IV Noroeste	180	10	5,6	170	94,4
V Altiplano	90	3	3,3	87	96,7
VI Vega Media del Segura	446	27	6,1	419	93,9
VII Murcia Este	358	30	8,4	328	91,6
VIII Mar Menor	150	12	8,0	138	92,0
IX Vega Alta del Segura	120	13	10,8	107	89,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.541</b>	<b>194</b>	<b>7,6</b>	<b>2.347</b>	<b>92,4</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	394	93,8	26	6,2
II Cartagena	480	441	91,9	39	8,1
III Lorca	300	280	93,3	20	6,7
IV Noroeste	180	172	95,6	8	4,4
V Altiplano	90	89	98,9	1	1,1
VI Vega Media del Segura	449	415	92,4	34	7,6
VII Murcia Este	359	336	93,6	23	6,4
VIII Mar Menor	150	132	88,0	18	12,0
IX Vega Alta del Segura	120	112	93,3	8	6,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.548</b>	<b>2.371</b>	<b>93,1</b>	<b>177</b>	<b>6,9</b>

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud del niño/a ha sido...

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	416	348	83,7	68	16,3
II Cartagena	478	385	80,5	93	19,5
III Lorca	300	239	79,7	61	20,3
IV Noroeste	178	150	84,3	28	15,7
V Altiplano	90	76	84,4	14	15,6
VI Vega Media	446	370	83,0	76	17,0
VII Murcia Este	360	287	79,7	73	20,3
VIII Mar Menor	150	119	79,3	31	20,7
IX Vega Alta	120	95	79,2	25	20,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.538</b>	<b>2.069</b>	<b>81,5</b>	<b>469</b>	<b>18,5</b>

## **CUESTIONARIO**

## 1. ¿Cómo se produjo el contacto con su centro de salud para tener la 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	419	57	13,6	21	5,0	121	28,9	220	52,5
II Cartagena	480	77	16,0	18	3,8	150	31,3	235	49,0
III Lorca	299	40	13,4	19	6,4	103	34,4	137	45,8
IV Noroeste	176	31	17,6	8	4,5	50	28,4	87	49,4
V Altiplano	90	10	11,1	10	11,1	28	31,1	42	46,7
VI Vega Media del Segura	446	70	15,7	31	7,0	130	29,1	215	48,2
VII Murcia Este	355	41	11,5	21	5,9	122	34,4	171	48,2
VIII Mar Menor	150	8	5,3	7	4,7	44	29,3	91	60,7
IX Vega Alta del Segura	120	28	23,3	13	10,8	24	20,0	55	45,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.535</b>	<b>362</b>	<b>14,3</b>	<b>148</b>	<b>5,8</b>	<b>772</b>	<b>30,5</b>	<b>1.253</b>	<b>49,4</b>

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	398	312	78,4	74,3	82,4	8,5	2,2
II	Cartagena	460	352	76,5	72,6	80,4	8,4	2,2
III	Lorca	279	218	78,1	73,3	83,0	8,5	2,0
IV	Noroeste	168	130	77,4	71,1	83,7	8,5	2,1
V	Altiplano	79	66	83,5	75,4	91,7	8,9	1,4
VI	Vega Media del Segura	415	326	78,6	74,6	82,5	8,7	1,8
VII	Murcia Este	335	264	78,8	74,4	83,2	8,5	1,8
VIII	Mar Menor	141	112	79,4	72,8	86,1	8,7	1,6
IX	Vega Alta del Segura	105	75	71,4	62,8	80,1	8,1	2,4
Servicio Murciano de Salud		2.380	1.855	77,9	76,3	79,6	8,5	2,0

### 3. Cuando solicitó la consulta, ¿qué tipo de atención quería que recibiera el niño/a?

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
	n	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	420	364	86,7	41	9,8	15	3,6
II Cartagena	480	429	89,4	35	7,3	16	3,3
III Lorca	300	263	87,7	21	7,0	16	5,3
IV Noroeste	180	153	85,0	20	11,1	7	3,9
V Altiplano	90	82	91,1	6	6,7	2	2,2
VI Vega Media del Segura	450	383	85,1	37	8,2	30	6,7
VII Murcia Este	360	324	90,0	25	6,9	11	3,1
VIII Mar Menor	150	126	84,0	14	9,3	10	6,7
IX Vega Alta del Segura	120	111	92,5	8	6,7	1	0,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.550</b>	<b>2.235</b>	<b>87,6</b>	<b>207</b>	<b>8,1</b>	<b>108</b>	<b>4,2</b>



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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	408	97,1	95,5	98,7
II	Cartagena	480	471	98,1	96,9	99,3
III	Lorca	300	294	98,0	96,4	99,6
IV	Noroeste	180	176	97,8	95,6	99,9
V	Altiplano	90	88	97,8	94,7	100
VI	Vega Media del Segura	450	445	98,9	97,9	99,9
VII	Murcia Este	360	352	97,8	96,3	99,3
VIII	Mar Menor	150	148	98,7	96,8	100
IX	Vega Alta del Segura	120	117	97,5	94,7	100
Servicio Murciano de Salud		2.550	2.499	98,0	97,5	98,5

## 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	406	108	26,6	113	27,8	92	22,7	93	22,9	3,6	2,9
II Cartagena	478	132	27,6	167	34,9	100	20,9	79	16,5	3,3	2,7
III Lorca	298	106	35,6	80	26,8	51	17,1	61	20,5	3,3	3,0
IV Noroeste	178	77	43,3	50	28,1	32	18,0	19	10,7	2,7	3,1
V Altiplano	90	37	41,1	27	30,0	10	11,1	16	17,8	3,2	3,6
VI Vega Media del Segura	440	124	28,2	122	27,7	87	19,8	107	24,3	3,8	3,4
VII Murcia Este	352	132	37,5	100	28,4	70	19,9	50	14,2	3,0	2,8
VIII Mar Menor	148	33	22,3	43	29,1	39	26,4	33	22,3	3,9	3,2
IX Vega Alta del Segura	116	37	31,9	36	31,0	19	16,4	24	20,7	3,4	3,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.506</b>	<b>786</b>	<b>31,4</b>	<b>738</b>	<b>29,4</b>	<b>500</b>	<b>20,0</b>	<b>482</b>	<b>19,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,0</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?**

<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	408	281	68,9	64,4	73,4	7,9	2,5
II	Cartagena	478	315	65,9	61,6	70,1	7,9	2,5
III	Lorca	298	230	77,2	72,4	81,9	8,4	2,4
IV	Noroeste	174	137	78,7	72,7	84,8	8,4	2,3
V	Altiplano	90	80	88,9	82,4	95,4	8,8	1,4
VI	Vega Media del Segura	442	295	66,7	62,3	71,1	7,9	2,5
VII	Murcia Este	348	273	78,4	74,1	82,8	8,3	2,3
VIII	Mar Menor	148	90	60,8	52,9	68,7	7,4	2,7
IX	Vega Alta del Segura	118	76	64,4	55,8	73,0	7,8	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.504</b>	<b>1.777</b>	<b>71,0</b>	<b>69,2</b>	<b>72,7</b>	<b>8,1</b>	<b>2,4</b>

## 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	373	355	95,2	93,0	97,3
II	Cartagena	436	415	95,2	93,2	97,2
III	Lorca	265	258	97,4	95,4	99,3
IV	Noroeste	160	153	95,6	92,5	98,8
V	Altiplano	84	84	100	100	100
VI	Vega Media del Segura	382	375	98,2	96,8	99,5
VII	Murcia Este	334	319	95,5	93,3	97,7
VIII	Mar Menor	126	123	97,6	95,0	100
IX	Vega Alta del Segura	108	103	95,4	91,4	99,3
Servicio Murciano de Salud		2.268	2.185	96,3	95,6	97,1

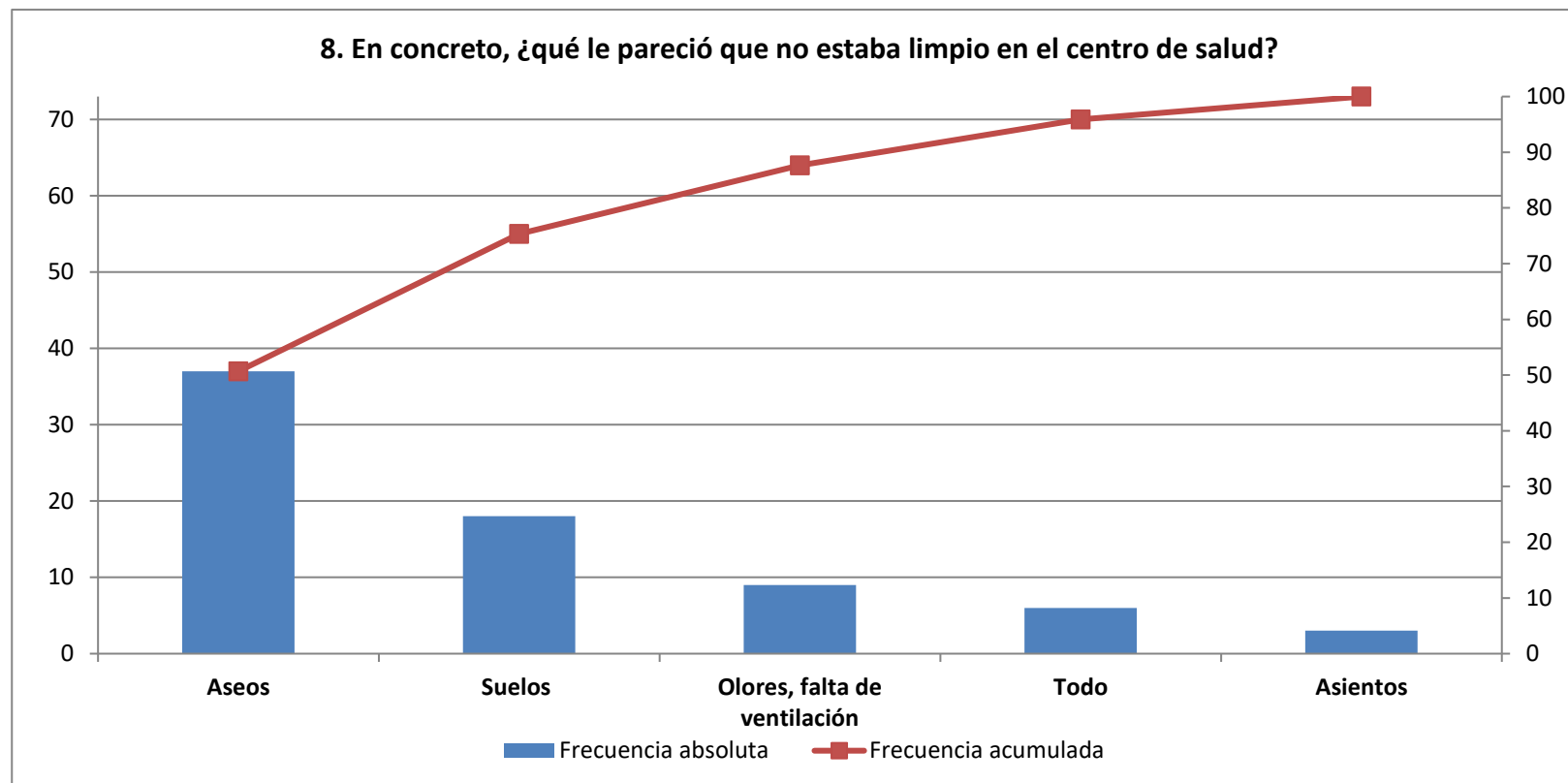
<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 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		Olores, falta de ventilación		Todo (limpieza superficial, aspecto sucio)		Asientos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	18	5	27,8	5	27,8	1	5,6	1	5,6	2	11,1
II Cartagena	21	14	66,7	0	0,0	2	9,5	2	9,5	1	4,8
III Lorca	7	5	71,4	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	7	1	14,3	5	71,4	1	14,3	0	0,0	0	0,0
V Altiplano	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	7	3	42,9	3	42,9	0	0,0	1	14,3	0	0,0
VII Murcia Este	15	5	33,3	4	26,7	4	26,7	2	13,3	0	0,0
VIII Mar Menor	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	5	2	40,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>83</b>	<b>37</b>	<b>44,6</b>	<b>18</b>	<b>21,7</b>	<b>9</b>	<b>10,8</b>	<b>6</b>	<b>7,2</b>	<b>3</b>	<b>3,6</b>

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

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 73

## 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	374	324	86,6	83,2	90,1
II	Cartagena	434	337	77,6	73,7	81,6
III	Lorca	267	212	79,4	74,5	84,3
IV	Noroeste	160	137	85,6	80,2	91,1
V	Altiplano	83	78	94,0	88,9	99,1
VI	Vega Media del Segura	385	313	81,3	77,4	85,2
VII	Murcia Este	332	289	87,0	83,4	90,7
VIII	Mar Menor	126	108	85,7	79,6	91,8
IX	Vega Alta del Segura	111	89	80,2	72,8	87,6
Servicio Murciano de Salud		2.272	1.887	83,1	81,5	84,6

<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)		Masificación (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Ruido (gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	50	19	38,0	11	22,0	6	12,0	4	8,0	4	8,0
II Cartagena	97	39	40,2	18	18,6	16	16,5	12	12,4	4	4,1
III Lorca	55	22	40,0	12	21,8	4	7,3	6	10,9	6	10,9
IV Noroeste	23	13	56,5	2	8,7	3	13,0	4	17,4	1	4,3
V Altiplano	5	1	20,0	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	72	31	43,1	17	23,6	6	8,3	4	5,6	6	8,3
VII Murcia Este	43	14	32,6	12	27,9	1	2,3	1	2,3	6	14,0
VIII Mar Menor	18	8	44,4	2	11,1	0	0,0	4	22,2	3	16,7
IX Vega Alta del Segura	22	11	50,0	5	22,7	2	9,1	1	4,5	3	13,6
Servicio Murciano de Salud	385	158	41,0	81	21,0	40	10,4	36	9,4	33	8,6

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





n= 348

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	419	349	83,3	79,7	86,9	8,8	1,8
II Cartagena	477	375	78,6	74,9	82,3	8,6	2,0
III Lorca	300	254	84,7	80,6	88,7	8,7	1,9
IV Noroeste	180	151	83,9	78,5	89,3	8,7	2,1
V Altiplano	89	74	83,1	75,4	90,9	8,9	1,8
VI Vega Media del Segura	448	377	84,2	80,8	87,5	8,9	1,8
VII Murcia Este	359	314	87,5	84,0	90,9	9,0	1,7
VIII Mar Menor	150	124	82,7	76,6	88,7	8,7	1,8
IX Vega Alta del Segura	120	100	83,3	76,7	90,0	8,8	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.542</b>	<b>2.118</b>	<b>83,3</b>	<b>81,9</b>	<b>84,8</b>	<b>8,8</b>	<b>1,9</b>

## 12. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicaron en la consulta?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media
		n	n	%			
I	Murcia Oeste	417	327	78,4	74,5	82,4	8,6
II	Cartagena	478	368	77,0	73,2	80,8	8,6
III	Lorca	300	238	79,3	74,8	83,9	8,6
IV	Noroeste	180	149	82,8	77,3	88,3	8,8
V	Altiplano	90	78	86,7	79,6	93,7	9,0
VI	Vega Media del Segura	447	352	78,7	75,0	82,5	8,6
VII	Murcia Este	359	292	81,3	77,3	85,4	8,6
VIII	Mar Menor	150	122	81,3	75,1	87,6	8,7
IX	Vega Alta del Segura	120	97	80,8	73,8	87,9	8,7
Servicio Murciano de Salud		2.541	2.023	79,6	78,0	81,2	8,6

**13. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre el problema de salud del niño/a 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	414	351	84,8	81,3	88,2	8,8	1,6
II	Cartagena	478	421	88,1	85,2	91,0	9,0	1,5
III	Lorca	293	243	82,9	78,6	87,2	8,7	1,8
IV	Noroeste	178	152	85,4	80,2	90,6	8,9	1,7
V	Altiplano	90	81	90,0	83,8	96,2	9,1	1,4
VI	Vega Media del Segura	447	382	85,5	82,2	88,7	9,1	1,6
VII	Murcia Este	351	305	86,9	83,4	90,4	8,9	1,7
VIII	Mar Menor	149	135	90,6	85,9	95,3	9,1	1,2
IX	Vega Alta del Segura	117	103	88,0	82,2	93,9	8,9	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.517</b>	<b>2.173</b>	<b>86,3</b>	<b>85,0</b>	<b>87,7</b>	<b>8,9</b>	<b>1,6</b>

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan <sup>2</sup>	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Murcia Oeste	418	2	391	94,0	91,7	96,3
II	Cartagena	478	7	459	97,5	96,0	98,9
III	Lorca	296	7	263	91,0	87,7	94,3
IV	Noroeste	176	4	163	94,8	91,5	98,1
V	Altiplano	90	0	87	96,7	93,0	100
VI	Vega Media del Segura	448	8	418	95,0	93,0	97,0
VII	Murcia Este	354	7	327	94,2	91,8	96,7
VIII	Mar Menor	150	1	141	94,6	91,0	98,2
IX	Vega Alta del Segura	118	0	112	94,9	91,0	98,9
Servicio Murciano de Salud		2.528	36	2.361	94,7	93,9	95,6

<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 la intimidad del niño/a?<sup>1</sup>

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	372	334	89,8	86,7	92,9
II	Cartagena	433	385	88,9	86,0	91,9
III	Lorca	268	232	86,6	82,5	90,6
IV	Noroeste	160	142	88,8	83,9	93,6
V	Altiplano	84	77	91,7	85,8	97,6
VI	Vega Media del Segura	385	336	87,3	83,9	90,6
VII	Murcia Este	334	300	89,8	86,6	93,1
VIII	Mar Menor	126	110	87,3	81,5	93,1
IX	Vega Alta del Segura	111	97	87,4	81,2	93,6
Servicio Murciano de Salud		2.273	2.013	88,6	87,3	89,9

<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	333	278	83,5	79,5	87,5
II	Cartagena	379	294	77,6	73,4	81,8
III	Lorca	241	195	80,9	76,0	85,9
IV	Noroeste	144	108	75,0	67,9	82,1
V	Altiplano	64	55	85,9	77,4	94,5
VI	Vega Media del Segura	332	264	79,5	75,2	83,9
VII	Murcia Este	290	234	80,7	76,1	85,2
VIII	Mar Menor	101	84	83,2	75,9	90,5
IX	Vega Alta del Segura	99	77	77,8	69,6	86,0
Servicio Murciano de Salud		1.983	1.589	80,1	78,4	81,9

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

## 17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que atendió al niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	391	93,1	90,7	95,5
II	Cartagena	478	456	95,4	93,5	97,3
III	Lorca	298	268	89,9	86,5	93,3
IV	Noroeste	178	170	95,5	92,5	98,5
V	Altiplano	90	83	92,2	86,7	97,8
VI	Vega Media del Segura	447	423	94,6	92,5	96,7
VII	Murcia Este	358	336	93,9	91,4	96,3
VIII	Mar Menor	150	145	96,7	93,8	99,5
IX	Vega Alta del Segura	120	109	90,8	85,7	96,0
Servicio Murciano de Salud		2.539	2.381	93,8	92,8	94,7



## 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	333	282	84,7	80,8	88,6
II	Cartagena	380	290	76,3	72,0	80,6
III	Lorca	240	192	80,0	74,9	85,1
IV	Noroeste	145	106	73,1	65,9	80,3
V	Altiplano	65	57	87,7	79,7	95,7
VI	Vega Media del Segura	334	268	80,2	76,0	84,5
VII	Murcia Este	290	224	77,2	72,4	82,1
VIII	Mar Menor	100	79	79,0	71,0	87,0
IX	Vega Alta del Segura	99	73	73,7	65,1	82,4
Servicio Murciano de Salud		1.986	1.571	79,1	77,3	80,9

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

## 19. ¿Cómo valora el trato que recibió el niño/a del personal sanitario?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	400	95,2	93,2	97,3
II	Cartagena	480	470	97,9	96,6	99,2
III	Lorca	297	277	93,3	90,4	96,1
IV	Noroeste	178	171	96,1	93,2	98,9
V	Altiplano	90	87	96,7	93,0	100
VI	Vega Media del Segura	449	423	94,2	92,0	96,4
VII	Murcia Este	358	339	94,7	92,4	97,0
VIII	Mar Menor	149	142	95,3	91,9	98,7
IX	Vega Alta del Segura	120	112	93,3	88,9	97,8
Servicio Murciano de Salud		2.541	2.421	95,3	94,5	96,1

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

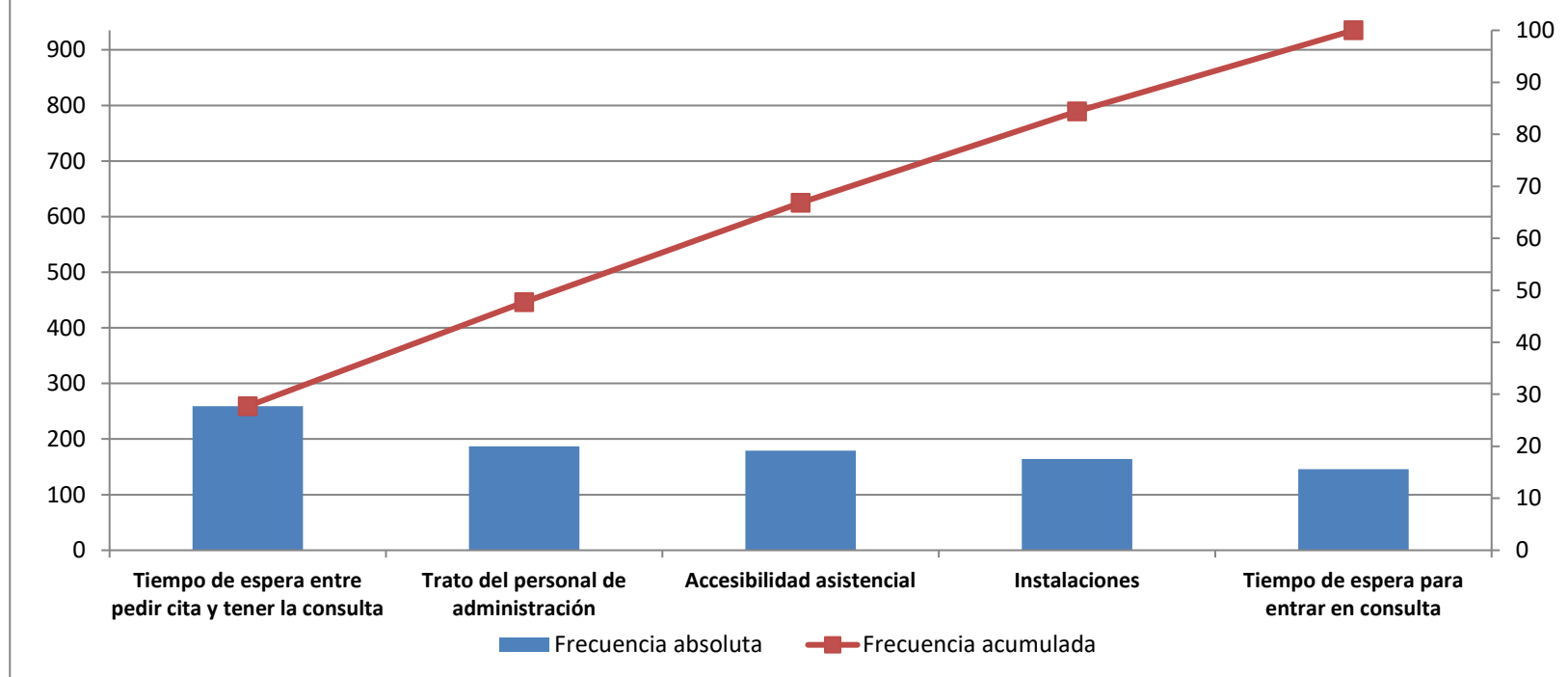
ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	420	329	78,3	74,4	82,3	8,5	1,4
II	Cartagena	479	339	70,8	66,7	74,8	8,2	1,7
III	Lorca	300	215	71,7	66,6	76,8	8,4	1,6
IV	Noroeste	180	130	72,2	65,7	78,8	8,3	1,5
V	Altiplano	90	72	80,0	71,7	88,3	8,7	1,5
VI	Vega Media del Segura	450	345	76,7	72,8	80,6	8,4	1,6
VII	Murcia Este	360	277	76,9	72,6	81,3	8,4	1,7
VIII	Mar Menor	150	109	72,7	65,5	79,8	8,3	1,6
IX	Vega Alta del Segura	120	71	59,2	50,4	68,0	7,8	1,9
Servicio Murciano de Salud		2.549	1.887	74,0	72,3	75,7	8,4	1,6

**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		Trato del personal de administración		Accesibilidad asistencial (atención telefónica, incluir consultas telemáticas, etc)		Instalaciones (asientos, sala de espera, aseos, etc)		Tiempo de espera para entrar en consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	254	46	18,1	28	11,0	25	9,8	31	12,2	18	7,1
II Cartagena	316	61	19,3	38	12,0	51	16,1	32	10,1	42	13,3
III Lorca	186	33	17,7	18	9,7	15	8,1	26	14,0	26	14,0
IV Noroeste	92	18	19,6	9	9,8	8	8,7	12	13,0	8	8,7
V Altiplano	45	4	8,9	1	2,2	1	2,2	6	13,3	6	13,3
VI Vega Media del Segura	269	44	16,4	39	14,5	31	11,5	37	13,8	21	7,8
VII Murcia Este	187	19	10,2	38	20,3	24	12,8	11	5,9	11	5,9
VIII Mar Menor	89	21	23,6	10	11,2	10	11,2	4	4,5	9	10,1
IX Vega Alta del Segura	80	13	16,3	6	7,5	14	17,5	5	6,3	5	6,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.518</b>	<b>259</b>	<b>17,1</b>	<b>187</b>	<b>12,3</b>	<b>179</b>	<b>11,8</b>	<b>164</b>	<b>10,8</b>	<b>146</b>	<b>9,6</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 935

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	419	328	78,3	74,3	82,2	8,5	2,2	52,3
II	Cartagena	475	382	80,4	76,9	84,0	8,7	2,0	57,1
III	Lorca	298	246	82,6	78,2	86,9	8,8	1,9	57,0
IV	Noroeste	180	152	84,4	79,1	89,7	8,8	1,9	62,2
V	Altiplano	88	71	80,7	72,4	88,9	8,7	2,1	54,5
VI	Vega Media del Segura	443	355	80,1	76,4	83,9	8,7	2,1	58,0
VII	Murcia Este	358	306	85,5	81,8	89,1	8,9	1,8	65,1
VIII	Mar Menor	150	124	82,7	76,6	88,7	9,0	1,7	65,3
IX	Vega Alta del Segura	119	95	79,8	72,6	87,0	8,8	2,0	59,7
Servicio Murciano de Salud		2.530	2.059	81,4	79,9	82,9	8,7	2,0	58,5

	< 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 PEDIATRÍA	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 con su centro de salud?	77,9	78,4	76,5	78,1	77,4	83,5	78,6	78,8	79,4	71,4
2bis. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud? (media)	8,5	8,5	8,4	8,5	8,5	8,9	8,7	8,5	8,7	8,1
4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?	98,0	97,1	98,1	98,0	97,8	97,8	98,9	97,8	98,7	97,5
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?	71,0	68,9	65,9	77,2	78,7	88,9	66,7	78,4	60,8	64,4
6bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta? (media)	8,1	7,9	7,9	8,4	8,4	8,8	7,9	8,3	7,4	7,8
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud? <sup>1</sup>	96,3	95,2	95,2	97,4	95,6	100	98,2	95,5	97,6	95,4
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc? <sup>1</sup>	83,1	86,6	77,6	79,4	85,6	94,0	81,3	87,0	85,7	80,2
11. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entraron en la consulta o hasta que le llamaron por teléfono?	83,3	83,3	78,6	84,7	83,9	83,1	84,2	87,5	82,7	83,3
11bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entraron en la consulta o hasta que le llamaron por teléfono? (media)	8,8	8,8	8,6	8,7	8,7	8,9	8,9	9,0	8,7	8,8
12. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicaron en la consulta?	79,6	78,4	77,0	79,3	82,8	86,7	78,7	81,3	81,3	80,8
12bis. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicaron en la consulta? (media)	8,6	8,6	8,6	8,6	8,8	9,0	8,6	8,6	8,7	8,7
13. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre el problema de salud del niño/a y el tratamiento que debía seguir?	86,3	84,8	88,1	82,9	85,4	90,0	85,5	86,9	90,6	88,0
13bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre el problema de salud del niño/a y el tratamiento que debía seguir? (media)	8,9	8,8	9,0	8,7	8,9	9,1	9,1	8,9	9,1	8,9
14. 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>3</sup>	94,7	94,0	97,5	91,0	94,8	96,7	95,0	94,2	94,6	94,9
15. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad del niño/a? <sup>1</sup>	88,6	89,8	88,9	86,6	88,8	91,7	87,3	89,8	87,3	87,4
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió? <sup>1,3</sup>	80,1	83,5	77,6	80,9	75,0	85,9	79,5	80,7	83,2	77,8
17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que atendió al niño/a?	93,8	93,1	95,4	89,9	95,5	92,2	94,6	93,9	96,7	90,8
18. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración? <sup>1,3</sup>	79,1	84,7	76,3	80,0	73,1	87,7	80,2	77,2	79,0	73,7
19. ¿Cómo valora el trato que recibió el niño/a del personal sanitario?	95,3	95,2	97,9	93,3	96,1	96,7	94,2	94,7	95,3	93,3
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	74,0	78,3	70,8	71,7	72,2	80,0	76,7	76,9	72,7	59,2
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,4	8,5	8,2	8,4	8,3	8,7	8,4	8,4	8,3	7,8
22. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	81,4	78,3	80,4	82,6	84,4	80,7	80,1	85,5	82,7	79,8
22bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	8,5	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7	8,9	9,0	8,8

### 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

2.1.24	Satisfacción en Atención Primaria Pediátrica
Descripción	Porcentaje de familiares o acompañantes que valora con 8 o más su satisfacción con el centro de salud
Fórmula	Familiares o acompañantes que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
74,0

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
78,3	70,8	71,7	72,2	80,0	76,7	76,9	72,7	59,2

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