

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

SALUD MENTAL - CONSULTAS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 1^{er} 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	16
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	43
Indicadores del Acuerdo de Gestión	44

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 16 años o más atendidos de forma presencial en las consultas de psiquiatría o psicología del Programa Adultos de los centros de salud mental y del Programa Adicciones del centro de atención a drogodependencias (CAD) de Murcia del 28 de abril al 1 de junio de 2025. Se excluyen pacientes sin teléfono de contacto. En el caso de no poder responder al cuestionario por enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Diecisiete centros de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

Área I - Murcia Oeste

Centro de Salud Mental Alcantarilla
Centro de Salud Mental - Hospital Clínico Universitario Virgen Arrixaca
Centro de Salud Mental San Andrés
Centro de Salud Mental de Mula

Área II - Cartagena

Centro de Salud Mental Cartagena

Área III - Lorca

Centro de Salud Mental Lorca
Centro de Salud Mental Águilas

Área IV - Caravaca

Centro de Salud Mental Caravaca

Área V - Altiplano

Centro de Salud Mental Yecla
Centro de Salud Mental Jumilla

Área VI - Vega Media del Segura

Centro de Salud Mental Morales Meseguer
Centro de Salud Mental Molina

Área VII - Murcia Este

Centro de Salud Mental Infante-Murcia
Centro de Salud Mental Murcia-Este
Centro de Atención a Drogodependencias de Murcia

Área VIII - Mar Menor

Centro de Salud Mental Mar Menor

Área IX - Vega Alta del Segura

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Gerencia de Salud Mental.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por centro de salud mental y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 680 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en la consulta de salud mental 2025. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 88,8% de los casos y al acompañante en un 11,2%.

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

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 06/06/2025.

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%.

NOTA

En las preguntas en las que el número de respuestas ("Total contestan") por centro de salud mental es inferior a 30, existe un mayor riesgo de error en la estimación y esta es menos precisa, por lo que las conclusiones extraídas a partir de estos resultados deben ser realizadas con mucha cautela.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan
	n
I C.S.M. Alcantarilla	40
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40
I C.S.M. Mula	40
I C.S.M. San Andrés	40
II C.S.M. Cartagena	40
III C.S.M. Águilas	40
III C.S.M. Lorca	40
IV C.S.M. Caravaca	40
V C.S.M. Jumilla	40
V C.S.M. Yecla	40
VI C.S.M. Morales Meseguer	40
VI C.S.M. Molina	40
VII C.S.M. Infante-Murcia	40
VII C.S.M. Murcia-Este	40
VII C.A.D. Murcia	40
VIII C.S.M. Mar Menor	40
IX C.S.M. Cieza	40
Servicio Murciano de Salud	680

Edad del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	De 16 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 C.S.M. Alcantarilla	40	1	2,5	3	7,5	14	35,0	16	40,0	6	15,0	47,7	16,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	3	7,5	3	7,5	14	35,0	15	37,5	5	12,5	43,5	17,3
I C.S.M. Mula	40	1	2,5	2	5,0	15	37,5	16	40,0	6	15,0	48,0	14,7
I C.S.M. San Andrés	40	1	2,5	7	17,5	10	25,0	18	45,0	4	10,0	44,4	17,2
II C.S.M. Cartagena	40	2	5,0	5	12,5	12	30,0	18	45,0	3	7,5	43,8	17,1
III C.S.M. Águilas	40	0	0,0	3	7,5	16	40,0	15	37,5	6	15,0	47,4	15,1
III C.S.M. Lorca	40	1	2,5	5	12,5	12	30,0	19	47,5	3	7,5	44,6	15,9
IV C.S.M. Caravaca	40	2	5,0	4	10,0	10	25,0	14	35,0	10	25,0	48,7	18,5
V C.S.M. Jumilla	40	0	0,0	3	7,5	9	22,5	20	50,0	8	20,0	51,2	15,2
V C.S.M. Yecla	40	2	5,0	3	7,5	13	32,5	14	35,0	8	20,0	46,5	17,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	3	7,5	4	10,0	14	35,0	16	40,0	3	7,5	43,1	16,8
VI C.S.M. Molina	40	3	7,5	8	20,0	16	40,0	10	25,0	3	7,5	39,1	17,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	1	2,5	3	7,5	11	27,5	19	47,5	6	15,0	47,1	15,7
VII C.S.M. Murcia-Este	40	2	5,0	5	12,5	13	32,5	16	40,0	4	10,0	42,8	16,5
VII C.A.D. Murcia	40	0	0,0	2	5,0	19	47,5	16	40,0	3	7,5	44,6	12,8
VIII C.S.M. Mar Menor	40	0	0,0	7	17,5	16	40,0	12	30,0	5	12,5	43,4	16,8
IX C.S.M. Cieza	40	0	0,0	4	10,0	16	40,0	17	42,5	3	7,5	44,9	15,5
Servicio Murciano de Salud	680	22	3,2	71	10,4	230	33,8	271	39,9	86	12,6	45,3	16,4

Edad del informante

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	53,6	6,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	50,0	13,5
I C.S.M. Mula	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	48,7	13,1
I C.S.M. San Andrés	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	49,0	7,1
II C.S.M. Cartagena	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	46,5	11,7
III C.S.M. Águilas	1	0	0,0	1	100	0	0,0	54,0	-
III C.S.M. Lorca	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	44,3	3,9
IV C.S.M. Caravaca	7	0	0,0	7	100	0	0,0	54,9	5,8
V C.S.M. Jumilla	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	41,5	4,8
V C.S.M. Yecla	14	7	50,0	6	42,9	1	7,1	47,7	10,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	4	1	25,0	3	75,0	0	0,0	47,8	5,4
VI C.S.M. Molina	6	3	50,0	3	50,0	0	0,0	45,8	7,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	45,3	13,6
VII C.S.M. Murcia-Este	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	46,3	13,8
VII C.A.D. Murcia	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	61,25	3,3
VIII C.S.M. Mar Menor	4	0	0,0	4	100	0	0,0	52,0	7,2
IX C.S.M. Cieza	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	44,7	4,5
Servicio Murciano de Salud	76	28	36,8	46	60,5	2	2,6	48,9	9,1

Sexo del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	14	35,0	26	65,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	11	27,5	29	72,5
I C.S.M. Mula	40	10	25,0	30	75,0
I C.S.M. San Andrés	40	16	40,0	24	60,0
II C.S.M. Cartagena	40	17	42,5	23	57,5
III C.S.M. Águilas	40	18	45,0	22	55,0
III C.S.M. Lorca	40	14	35,0	26	65,0
IV C.S.M. Caravaca	40	16	40,0	24	60,0
V C.S.M. Jumilla	40	13	32,5	27	67,5
V C.S.M. Yecla	40	17	42,5	23	57,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	15	37,5	25	62,5
VI C.S.M. Molina	40	18	45,0	22	55,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	18	45,0	22	55,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	12	30,0	28	70,0
VII C.A.D. Murcia	40	34	85,0	6	15,0
VIII C.S.M. Mar Menor	40	16	40,0	24	60,0
IX C.S.M. Cieza	40	17	42,5	23	57,5
Servicio Murciano de Salud	680	276	40,6	404	59,4

Sexo del informante

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	5	2	40,0	3	60,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	4	3	75,0	1	25,0
I C.S.M. Mula	3	1	33,3	2	66,7
I C.S.M. San Andrés	2	1	50,0	1	50,0
II C.S.M. Cartagena	4	2	50,0	2	50,0
III C.S.M. Águilas	1	0	0,0	1	100
III C.S.M. Lorca	4	2	50,0	2	50,0
IV C.S.M. Caravaca	7	2	28,6	5	71,4
V C.S.M. Jumilla	4	1	25,0	3	75,0
V C.S.M. Yecla	14	5	35,7	9	64,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	4	1	25,0	3	75,0
VI C.S.M. Molina	6	3	50,0	3	50,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	1	25,0	3	75,0
VII C.S.M. Murcia-Este	3	2	66,7	1	33,3
VII C.A.D. Murcia	4	2	50,0	2	50,0
VIII C.S.M. Mar Menor	4	0	0,0	4	100
IX C.S.M. Cieza	3	0	0,0	3	100
Servicio Murciano de Salud	76	28	36,8	48	63,2

Estudios del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	9	22,5	31	77,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	8	20,0	32	80,0
I C.S.M. Mula	39	5	12,8	34	87,2
I C.S.M. San Andrés	39	8	20,5	31	79,5
II C.S.M. Cartagena	40	9	22,5	31	77,5
III C.S.M. Águilas	40	9	22,5	31	77,5
III C.S.M. Lorca	40	10	25,0	30	75,0
IV C.S.M. Caravaca	40	12	30,0	28	70,0
V C.S.M. Jumilla	39	12	30,8	27	69,2
V C.S.M. Yecla	39	10	25,6	29	74,4
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	3	7,7	36	92,3
VI C.S.M. Molina	37	6	16,2	31	83,8
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	6	15,0	34	85,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	12	30,0	28	70,0
VII C.A.D. Murcia	39	9	23,1	30	76,9
VIII C.S.M. Mar Menor	39	6	15,4	33	84,6
IX C.S.M. Cieza	40	5	12,5	35	87,5
Servicio Murciano de Salud	670	139	20,7	531	79,3

Estudios del informante

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	5	2	40,0	3	60,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	4	2	50,0	2	50,0
I C.S.M. Mula	3	0	0,0	3	100
I C.S.M. San Andrés	2	1	50,0	1	50,0
II C.S.M. Cartagena	4	1	25,0	3	75,0
III C.S.M. Águilas	1	0	0,0	1	100
III C.S.M. Lorca	4	0	0,0	4	100
IV C.S.M. Caravaca	7	3	42,9	4	57,1
V C.S.M. Jumilla	4	2	50,0	2	50,0
V C.S.M. Yecla	14	6	42,9	8	57,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	4	0	0,0	4	100
VI C.S.M. Molina	6	3	50,0	3	50,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	1	25,0	3	75,0
VII C.S.M. Murcia-Este	3	1	33,3	2	66,7
VII C.A.D. Murcia	4	2	50,0	2	50,0
VIII C.S.M. Mar Menor	4	1	25,0	3	75,0
IX C.S.M. Cieza	3	1	33,3	2	66,7
Servicio Murciano de Salud	76	26	34,2	50	65,8

Nacionalidad del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	38	95,0	2	5,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	38	95,0	2	5,0
I C.S.M. Mula	40	39	97,5	1	2,5
I C.S.M. San Andrés	40	40	100	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	40	38	95,0	2	5,0
III C.S.M. Águilas	40	39	97,5	1	2,5
III C.S.M. Lorca	40	38	95,0	2	5,0
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	40	39	97,5	1	2,5
V C.S.M. Yecla	40	40	100	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	40	100	0	0,0
VI C.S.M. Molina	40	39	97,5	1	2,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	38	95,0	2	5,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	34	85,0	6	15,0
VII C.A.D. Murcia	40	38	95,0	2	5,0
VIII C.S.M. Mar Menor	40	38	95,0	2	5,0
IX C.S.M. Cieza	40	40	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	680	656	96,5	24	3,5

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	37	9	24,3	28	75,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	17	42,5	23	57,5
I C.S.M. Mula	40	17	42,5	23	57,5
I C.S.M. San Andrés	40	14	35,0	26	65,0
II C.S.M. Cartagena	39	9	23,1	30	76,9
III C.S.M. Águilas	40	13	32,5	27	67,5
III C.S.M. Lorca	40	14	35,0	26	65,0
IV C.S.M. Caravaca	36	6	16,7	30	83,3
V C.S.M. Jumilla	40	19	47,5	21	52,5
V C.S.M. Yecla	38	18	47,4	20	52,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	38	19	50,0	19	50,0
VI C.S.M. Molina	38	15	39,5	23	60,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	13	33,3	26	66,7
VII C.S.M. Murcia-Este	39	14	35,9	25	64,1
VII C.A.D. Murcia	39	26	66,7	13	33,3
VIII C.S.M. Mar Menor	39	18	46,2	21	53,8
IX C.S.M. Cieza	40	17	42,5	23	57,5
Servicio Murciano de Salud	662	258	39,0	404	61,0

CUESTIONARIO

¿Qué tipo de consulta ha tenido la última vez que ha ido a su centro de salud?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Primera consulta		Consulta sucesiva	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	2	5,0	38	95,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	3	7,5	37	92,5
I C.S.M. Mula	40	1	2,5	39	97,5
I C.S.M. San Andrés	40	10	25,0	30	75,0
II C.S.M. Cartagena	40	8	20,0	32	80,0
III C.S.M. Águilas	40	6	15,0	34	85,0
III C.S.M. Lorca	40	1	2,5	39	97,5
IV C.S.M. Caravaca	40	6	15,0	34	85,0
V C.S.M. Jumilla	40	3	7,5	37	92,5
V C.S.M. Yecla	40	7	17,5	33	82,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	7	17,5	33	82,5
VI C.S.M. Molina	40	3	7,5	37	92,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	4	10,0	36	90,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	6	15,0	34	85,0
VII C.A.D. Murcia	40	5	12,5	35	87,5
VIII C.S.M. Mar Menor	40	8	20,0	32	80,0
IX C.S.M. Cieza	40	5	12,5	35	87,5
Servicio Murciano de Salud	680	85	12,5	595	87,5

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?¹

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Menos de un mes		Entre uno y tres meses		Entre cuatro y seis meses		Entre siete meses y un año	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0
I C.S.M. Mula	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	10	5	50,0	3	30,0	2	20,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	8	1	12,5	6	75,0	1	12,5	0	0,0
III C.S.M. Águilas	6	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0
III C.S.M. Lorca	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	6	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0
V C.S.M. Yecla	7	5	71,4	0	0,0	2	28,6	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	7	1	14,3	5	71,4	1	14,3	0	0,0
VI C.S.M. Molina	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	6	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	8	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0
Servicio Murciano de Salud	85	34	40,0	34	40,0	16	18,8	1	1,2

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

2.1. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?¹

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	2	1	50,0	0,0	100	7,0	4,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	3	2	66,7	13,3	100	7,7	2,3
I C.S.M. Mula	1	1	100	100	100	10	-
I C.S.M. San Andrés	10	7	70,0	41,6	98,4	7,5	2,3
II C.S.M. Cartagena	8	4	50,0	15,4	84,6	6,9	1,9
III C.S.M. Águilas	6	4	66,7	28,9	100	8,0	2,1
III C.S.M. Lorca	1	1	100	100	100	9,0	-
IV C.S.M. Caravaca	6	5	83,3	53,5	100	8,5	1,2
V C.S.M. Jumilla	3	2	66,7	13,3	100	9,0	1,7
V C.S.M. Yecla	7	5	71,4	38,0	100	8,0	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	7	1	14,3	0,0	40,2	5,0	3,1
VI C.S.M. Molina	3	2	66,7	13,3	100	7,0	3,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	4	1	25,0	0,0	67,4	3,5	3,8
VII C.S.M. Murcia-Este	6	2	33,3	0,0	71,1	5,5	2,7
VII C.A.D. Murcia	5	2	40,0	0,0	82,9	8,0	1,9
VIII C.S.M. Mar Menor	8	6	75,0	45,0	100	7,9	2,9
IX C.S.M. Cieza	5	1	20,0	0,0	55,1	6,6	1,5
Servicio Murciano de Salud	85	47	55,3	44,7	65,9	7,1	2,6

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

2.2. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?²

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	38	31	81,6	69,3	93,9	8,7	1,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	37	26	70,3	55,5	85,0	8,1	2,6
I C.S.M. Mula	37	29	78,4	65,1	91,6	8,5	1,9
I C.S.M. San Andrés	30	18	60,0	42,5	77,5	7,9	2,3
II C.S.M. Cartagena	32	22	68,8	52,7	84,8	7,6	3,0
III C.S.M. Águilas	32	24	75,0	60,0	90,0	7,6	3,1
III C.S.M. Lorca	39	25	64,1	49,0	79,2	7,6	2,8
IV C.S.M. Caravaca	33	26	78,8	64,8	92,7	8,0	2,2
V C.S.M. Jumilla	36	19	52,8	36,5	69,1	7,0	2,9
V C.S.M. Yecla	33	23	69,7	54,0	85,4	8,2	2,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	33	24	72,7	57,5	87,9	8,2	2,1
VI C.S.M. Molina	35	24	68,6	53,2	84,0	7,3	3,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	36	24	66,7	51,3	82,1	7,5	2,6
VII C.S.M. Murcia-Este	34	22	64,7	48,6	80,8	8,3	2,0
VII C.A.D. Murcia	35	25	71,4	56,5	86,4	7,8	2,2
VIII C.S.M. Mar Menor	31	20	64,5	47,7	81,4	7,5	3,2
IX C.S.M. Cieza	34	21	61,8	45,4	78,1	7,7	2,5
Servicio Murciano de Salud	585	403	68,9	65,1	72,6	7,9	2,5

²Esta pregunta solo se realiza a pacientes que ya han sido atendidos en este centro de salud mental.

3. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de la consulta a la que acudió?

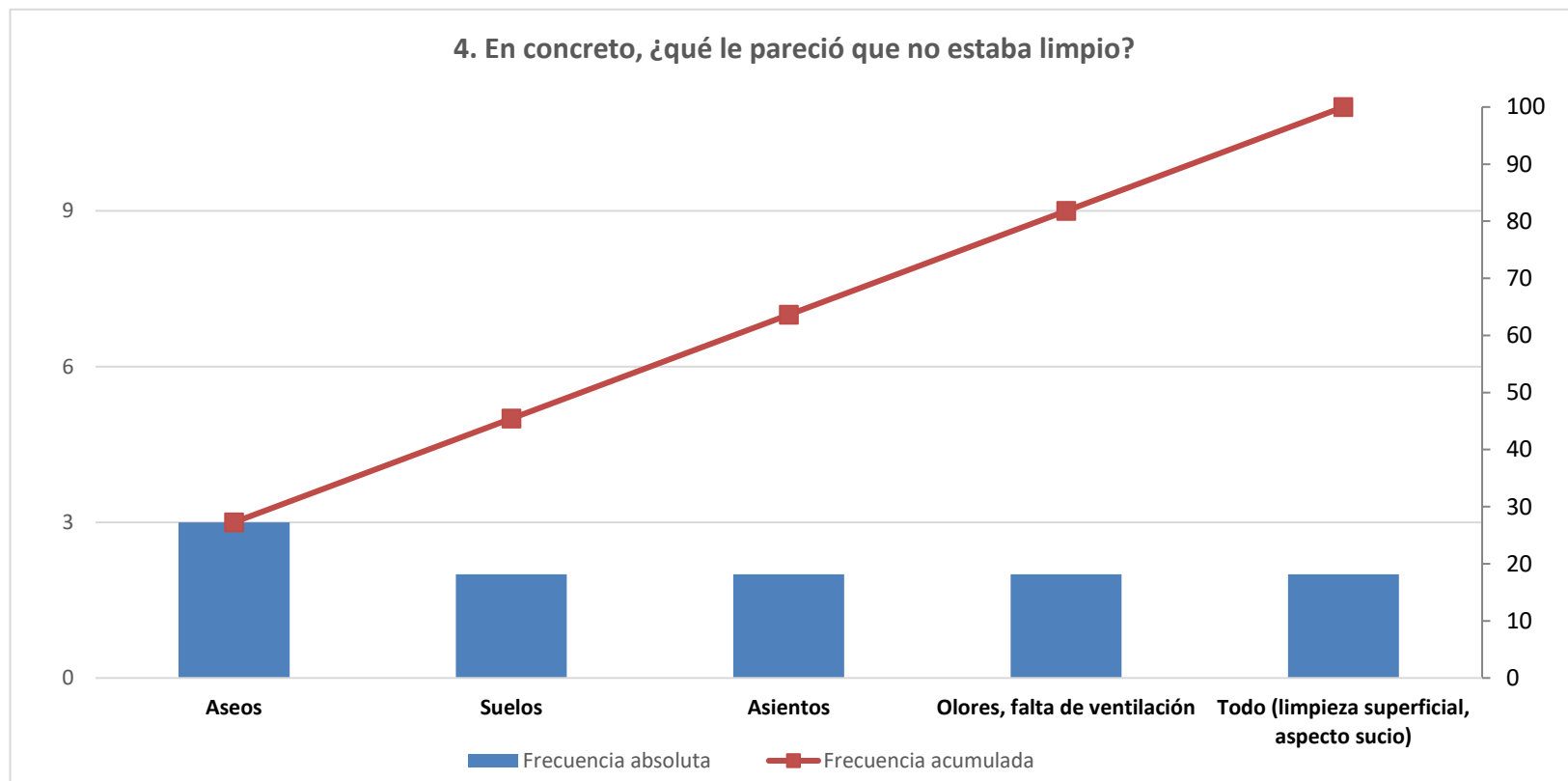
ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	39	38	97,4	92,5	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	38	38	100	100	100
I C.S.M. Mula	38	35	92,1	83,5	100
I C.S.M. San Andrés	40	39	97,5	92,7	100
II C.S.M. Cartagena	38	36	94,7	87,6	100
III C.S.M. Águilas	38	38	100	100	100
III C.S.M. Lorca	40	39	97,5	92,7	100
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	38	38	100	100	100
V C.S.M. Yecla	37	35	94,6	87,3	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	39	100	100	100
VI C.S.M. Molina	37	37	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	39	100	100	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	40	100	100	100
VII C.A.D. Murcia	40	39	97,5	92,7	100
VIII C.S.M. Mar Menor	39	39	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud	660	647	98,0	97,0	99,1

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Aseos		Suelos		Asientos		Olores, falta de ventilación		Todo (limpieza superficial, aspecto sucio)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
Servicio Murciano de Salud	12	3	25,0	2	16,7	2	16,7	2	16,7	2	16,7

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 11

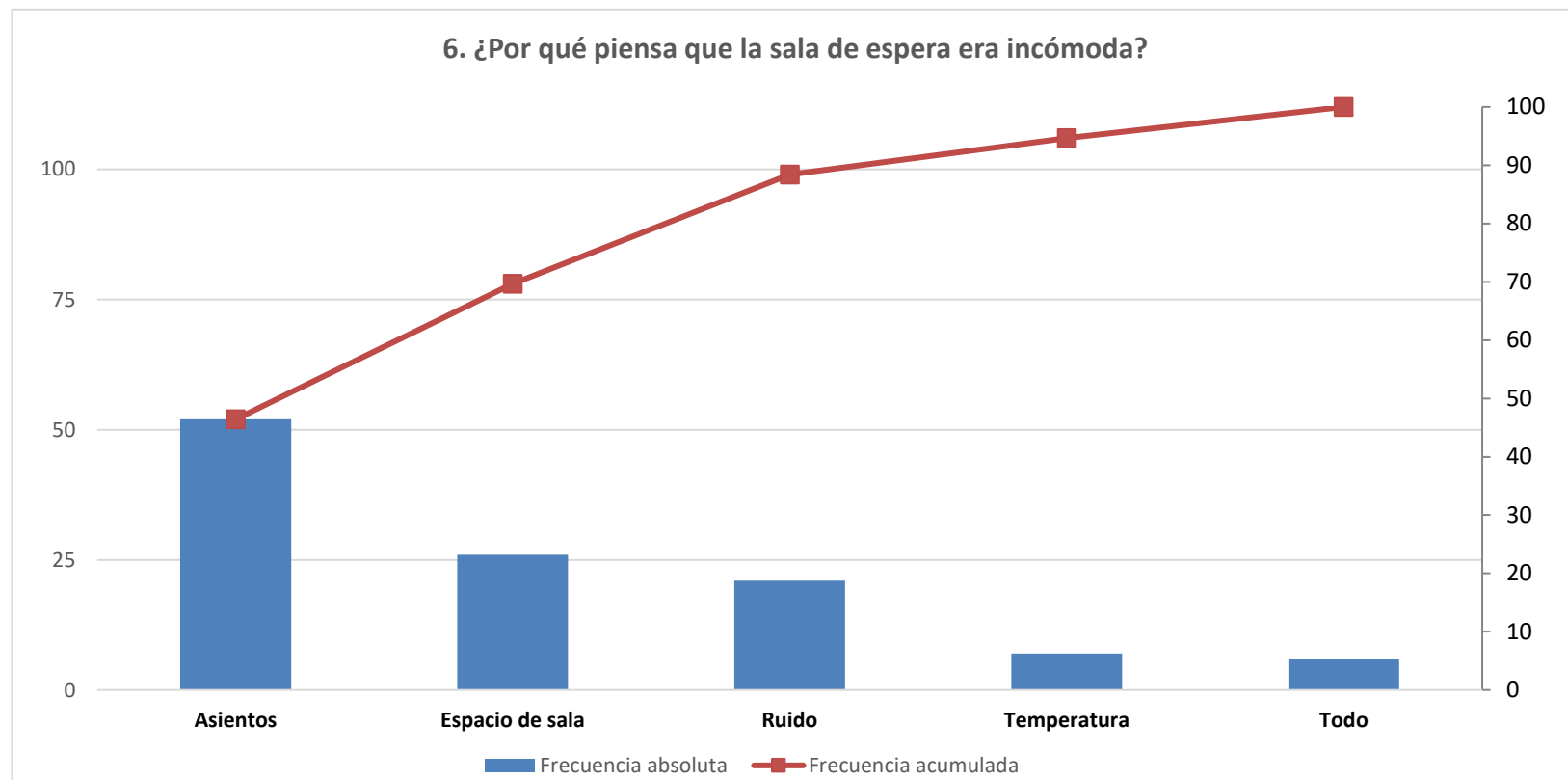
5. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	40	33	82,5	70,7	94,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	26	66,7	51,9	81,5
I C.S.M. Mula	40	35	87,5	77,3	97,7
I C.S.M. San Andrés	39	34	87,2	76,7	97,7
II C.S.M. Cartagena	38	32	84,2	72,6	95,8
III C.S.M. Águilas	38	33	86,8	76,1	97,6
III C.S.M. Lorca	40	30	75,0	61,6	88,4
IV C.S.M. Caravaca	40	33	82,5	70,7	94,3
V C.S.M. Jumilla	40	32	80,0	67,6	92,4
V C.S.M. Yecla	39	31	79,5	66,8	92,2
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	24	60,0	44,8	75,2
VI C.S.M. Molina	40	36	90,0	80,7	99,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	36	90,0	80,7	99,3
VII C.S.M. Murcia-Este	38	34	89,5	79,7	99,2
VII C.A.D. Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
IX C.S.M. Cieza	40	23	57,5	42,2	72,8
Servicio Murciano de Salud	671	549	81,8	78,9	84,7

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, pocos, etc)		Espacio de la sala (pequeña, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Ruido (gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Todo, (antiguo, falta de mantenimiento, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	7	4	57,1	0	0,0	0	0,0	1	14,3	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	13	10	76,9	0	0,0	2	15,4	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	5	0	0,0	0	0,0	5	100	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	6	2	33,3	3	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	5	1	20,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	10	2	20,0	6	60,0	0	0,0	2	20,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	7	3	42,9	3	42,9	1	14,3	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	8	2	25,0	1	12,5	2	25,0	0	0,0	2	25,0
V C.S.M. Yecla	8	3	37,5	0	0,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	16	10	62,5	4	25,0	2	12,5	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	4	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	4	0	0,0	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	17	9	52,9	2	11,8	4	23,5	0	0,0	2	11,8
Servicio Murciano de Salud	121	52	43,0	26	21,5	21	17,4	7	5,8	6	5,0

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 112

7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Menos de treinta minutos		Entre treinta minutos y una hora		Entre una y dos horas		Más de dos horas	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	39	34	87,2	4	10,3	1	2,6	0	0,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	27	67,5	12	30,0	1	2,5	0	0,0
I C.S.M. Mula	40	27	67,5	10	25,0	3	7,5	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	39	34	87,2	3	7,7	2	5,1	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	37	24	64,9	10	27,0	2	5,4	1	2,7
III C.S.M. Águilas	40	30	75,0	9	22,5	1	2,5	0	0,0
III C.S.M. Lorca	40	31	77,5	9	22,5	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	39	29	74,4	9	23,1	1	2,6	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	39	25	64,1	11	28,2	2	5,1	1	2,6
V C.S.M. Yecla	40	28	70,0	11	27,5	1	2,5	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	38	23	60,5	14	36,8	1	2,6	0	0,0
VI C.S.M. Molina	40	27	67,5	9	22,5	4	10,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	34	85,0	5	12,5	1	2,5	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	28	70,0	9	22,5	3	7,5	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	40	33	82,5	7	17,5	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	40	22	55,0	13	32,5	5	12,5	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	40	29	72,5	10	25,0	1	2,5	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	671	485	72,3	155	23,1	29	4,3	2	0,3

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	38	31	81,6	69,3	93,9	8,6	1,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	29	72,5	58,7	86,3	8,0	1,6
I C.S.M. Mula	40	25	62,5	47,5	77,5	7,9	2,0
I C.S.M. San Andrés	40	27	67,5	53,0	82,0	7,8	2,7
II C.S.M. Cartagena	40	20	50,0	34,5	65,5	7,3	2,7
III C.S.M. Águilas	40	32	80,0	67,6	92,4	8,5	1,9
III C.S.M. Lorca	40	32	80,0	67,6	92,4	8,5	1,6
IV C.S.M. Caravaca	40	28	70,0	55,8	84,2	8,0	1,7
V C.S.M. Jumilla	40	21	52,5	37,0	68,0	7,1	2,5
V C.S.M. Yecla	40	31	77,5	64,6	90,4	8,6	1,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	25	62,5	47,5	77,5	7,9	1,7
VI C.S.M. Molina	40	27	67,5	53,0	82,0	7,5	3,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	30	75,0	61,6	88,4	8,4	1,9
VII C.S.M. Murcia-Este	40	28	70,0	55,8	84,2	7,7	2,7
VII C.A.D. Murcia	40	30	75,0	61,6	88,4	8,3	2,3
VIII C.S.M. Mar Menor	40	24	60,0	44,8	75,2	7,5	2,5
IX C.S.M. Cieza	40	29	72,5	58,7	86,3	8,3	1,5
Servicio Murciano de Salud	678	469	69,2	65,7	72,6	8,0	2,2

9. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	40	35	87,5	77,3	97,7	9,0	1,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	30	75,0	61,6	88,4	8,4	2,0
I C.S.M. Mula	39	32	82,1	70,0	94,1	9,0	1,5
I C.S.M. San Andrés	40	27	67,5	53,0	82,0	8,0	2,6
II C.S.M. Cartagena	40	30	75,0	61,6	88,4	8,6	2,2
III C.S.M. Águilas	40	30	75,0	61,6	88,4	8,5	1,8
III C.S.M. Lorca	40	34	85,0	73,9	96,1	9,1	1,3
IV C.S.M. Caravaca	40	25	62,5	47,5	77,5	7,9	2,3
V C.S.M. Jumilla	40	31	77,5	64,6	90,4	8,4	2,2
V C.S.M. Yecla	40	31	77,5	64,6	90,4	8,1	2,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	27	67,5	53,0	82,0	7,9	1,6
VI C.S.M. Molina	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	1,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	25	62,5	47,5	77,5	7,9	2,0
VII C.S.M. Murcia-Este	40	32	80,0	67,6	92,4	9,0	1,4
VII C.A.D. Murcia	39	35	89,7	80,2	99,3	8,9	1,7
VIII C.S.M. Mar Menor	39	29	74,4	60,7	88,1	8,4	2,1
IX C.S.M. Cieza	39	27	69,2	54,7	83,7	8,3	2,1
Servicio Murciano de Salud	676	509	75,3	72,0	78,5	8,4	2,0

10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el profesional que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	39	36	92,3	83,9	100	9,0	1,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	34	85,0	73,9	96,1	9,0	1,5
I C.S.M. Mula	40	37	92,5	84,3	100	9,4	1,2
I C.S.M. San Andrés	40	28	70,0	55,8	84,2	8,1	2,4
II C.S.M. Cartagena	38	31	81,6	69,3	93,9	8,6	2,2
III C.S.M. Águilas	40	31	77,5	64,6	90,4	8,7	2,0
III C.S.M. Lorca	40	36	90,0	80,7	99,3	9,1	1,3
IV C.S.M. Caravaca	40	34	85,0	73,9	96,1	8,7	1,5
V C.S.M. Jumilla	40	32	80,0	67,6	92,4	8,6	1,8
V C.S.M. Yecla	39	28	71,8	57,7	85,9	8,5	1,8
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	28	71,8	57,7	85,9	8,1	1,9
VI C.S.M. Molina	39	29	74,4	60,7	88,1	8,3	2,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	29	72,5	58,7	86,3	8,3	2,3
VII C.S.M. Murcia-Este	38	25	65,8	50,7	80,9	8,2	2,0
VII C.A.D. Murcia	40	40	100	100	100	9,7	0,7
VIII C.S.M. Mar Menor	40	29	72,5	58,7	86,3	8,7	2,0
IX C.S.M. Cieza	40	31	77,5	64,6	90,4	8,3	2,5
Servicio Murciano de Salud	672	538	80,1	77,0	83,1	8,6	1,9

11. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan ³	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	40	0	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	2	38	100	100	100
I C.S.M. Mula	40	0	39	97,5	92,7	100
I C.S.M. San Andrés	40	0	37	92,5	84,3	100
II C.S.M. Cartagena	39	0	36	92,3	83,9	100
III C.S.M. Águilas	40	0	40	100	100	100
III C.S.M. Lorca	40	0	39	97,5	92,7	100
IV C.S.M. Caravaca	39	1	35	92,1	83,6	100
V C.S.M. Jumilla	38	0	37	97,4	92,3	100
V C.S.M. Yecla	40	0	37	92,5	84,3	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	37	3	33	97,1	91,6	100
VI C.S.M. Molina	40	0	39	97,5	92,7	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	0	37	94,9	87,9	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	0	38	95,0	88,2	100
VII C.A.D. Murcia	40	0	40	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	39	0	39	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	40	0	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud	671	6	639	96,1	94,6	97,6

³Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

12. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		No	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	29	72,5	11	27,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	30	75,0	10	25,0
I C.S.M. Mula	40	30	75,0	10	25,0
I C.S.M. San Andrés	40	25	62,5	15	37,5
II C.S.M. Cartagena	40	26	65,0	14	35,0
III C.S.M. Águilas	40	28	70,0	12	30,0
III C.S.M. Lorca	39	21	53,8	18	46,2
IV C.S.M. Caravaca	40	27	67,5	13	32,5
V C.S.M. Jumilla	40	31	77,5	9	22,5
V C.S.M. Yecla	40	31	77,5	9	22,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	29	74,4	10	25,6
VI C.S.M. Molina	39	22	56,4	17	43,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	23	59,0	16	41,0
VII C.S.M. Murcia-Este	39	25	64,1	14	35,9
VII C.A.D. Murcia	38	27	71,1	11	28,9
VIII C.S.M. Mar Menor	40	24	60,0	16	40,0
IX C.S.M. Cieza	40	26	65,0	14	35,0
Servicio Murciano de Salud	673	454	67,5	219	32,5

13. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	29	27	93,1	83,9	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	30	30	100	100	100
I C.S.M. Mula	30	30	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	25	25	100	100	100
II C.S.M. Cartagena	25	25	100	100	100
III C.S.M. Águilas	28	25	89,3	77,8	100
III C.S.M. Lorca	21	20	95,2	86,1	100
IV C.S.M. Caravaca	27	27	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	31	27	87,1	75,3	98,9
V C.S.M. Yecla	31	29	93,5	84,9	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	29	27	93,1	83,9	100
VI C.S.M. Molina	22	19	86,4	72,0	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	23	23	100	100	100
VII C.S.M. Murcia-Este	25	24	96,0	88,3	100
VII C.A.D. Murcia	27	23	85,2	71,8	98,6
VIII C.S.M. Mar Menor	24	23	95,8	87,8	100
IX C.S.M. Cieza	26	26	100	100	100
Servicio Murciano de Salud	453	430	94,9	92,9	96,9

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	40	40	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	36	92,3	83,9	100
I C.S.M. Mula	40	40	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	40	40	100	100	100
II C.S.M. Cartagena	37	36	97,3	92,1	100
III C.S.M. Águilas	40	38	95,0	88,2	100
III C.S.M. Lorca	40	38	95,0	88,2	100
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	40	37	92,5	84,3	100
V C.S.M. Yecla	40	37	92,5	84,3	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	40	100	100	100
VI C.S.M. Molina	40	40	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	40	100	100	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	39	97,5	92,7	100
VII C.A.D. Murcia	40	37	92,5	84,3	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
IX C.S.M. Cieza	40	40	100	100	100
Servicio Murciano de Salud	676	657	97,2	95,9	98,4

15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan ⁴	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	38	30	78,9	66,0	91,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	35	31	88,6	78,0	99,1
I C.S.M. Mula	40	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7
II C.S.M. Cartagena	37	34	91,9	83,1	100
III C.S.M. Águilas	39	34	87,2	76,7	97,7
III C.S.M. Lorca	40	40	100	100	100
IV C.S.M. Caravaca	39	39	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	36	34	94,4	87,0	100
V C.S.M. Yecla	38	34	89,5	79,7	99,2
VI C.S.M. Morales Meseguer	38	37	97,4	92,3	100
VI C.S.M. Molina	36	34	94,4	87,0	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	36	33	91,7	82,6	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	36	90,0	80,7	99,3
VII C.A.D. Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	37	32	86,5	75,5	97,5
IX C.S.M. Cieza	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud	649	596	91,8	89,7	93,9

⁴Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió en consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	40	36	90,0	80,7	99,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	40	100	100	100
I C.S.M. Mula	39	37	94,9	87,9	100
I C.S.M. San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7
II C.S.M. Cartagena	39	37	94,9	87,9	100
III C.S.M. Águilas	38	36	94,7	87,6	100
III C.S.M. Lorca	40	35	87,5	77,3	97,7
IV C.S.M. Caravaca	40	38	95,0	88,2	100
V C.S.M. Jumilla	40	34	85,0	73,9	96,1
V C.S.M. Yecla	40	36	90,0	80,7	99,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	39	36	92,3	83,9	100
VI C.S.M. Molina	40	39	97,5	92,7	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	35	87,5	77,3	97,7
VII C.S.M. Murcia-Este	40	39	97,5	92,7	100
VII C.A.D. Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	40	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	40	35	87,5	77,3	97,7
Servicio Murciano de Salud	675	626	92,7	90,8	94,7

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan ⁴	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	38	30	78,9	66,0	91,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	36	32	88,9	78,6	99,2
I C.S.M. Mula	40	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. San Andrés	40	38	95,0	88,2	100
II C.S.M. Cartagena	38	34	89,5	79,7	99,2
III C.S.M. Águilas	40	37	92,5	84,3	100
III C.S.M. Lorca	40	40	100	100	100
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	36	31	86,1	74,8	97,4
V C.S.M. Yecla	38	35	92,1	83,5	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	38	35	92,1	83,5	100
VI C.S.M. Molina	36	36	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	35	30	85,7	74,1	97,3
VII C.S.M. Murcia-Este	40	35	87,5	77,3	97,7
VII C.A.D. Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	38	31	81,6	69,3	93,9
IX C.S.M. Cieza	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud	653	597	91,4	89,3	93,6

⁴Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

18. ¿Cómo califica el trato que recibió de la persona que le atendió en consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	40	38	95,0	88,2	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	37	92,5	84,3	100
I C.S.M. Mula	40	40	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	40	38	95,0	88,2	100
II C.S.M. Cartagena	40	38	95,0	88,2	100
III C.S.M. Águilas	38	36	94,7	87,6	100
III C.S.M. Lorca	40	37	92,5	84,3	100
IV C.S.M. Caravaca	40	38	95,0	88,2	100
V C.S.M. Jumilla	40	38	95,0	88,2	100
V C.S.M. Yecla	40	37	92,5	84,3	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	37	92,5	84,3	100
VI C.S.M. Molina	39	39	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	39	37	94,9	87,9	100
VII C.S.M. Murcia-Este	40	39	97,5	92,7	100
VII C.A.D. Murcia	40	38	95,0	88,2	100
VIII C.S.M. Mar Menor	40	40	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	39	35	89,7	80,2	99,3
Servicio Murciano de Salud	675	642	95,1	93,5	96,7

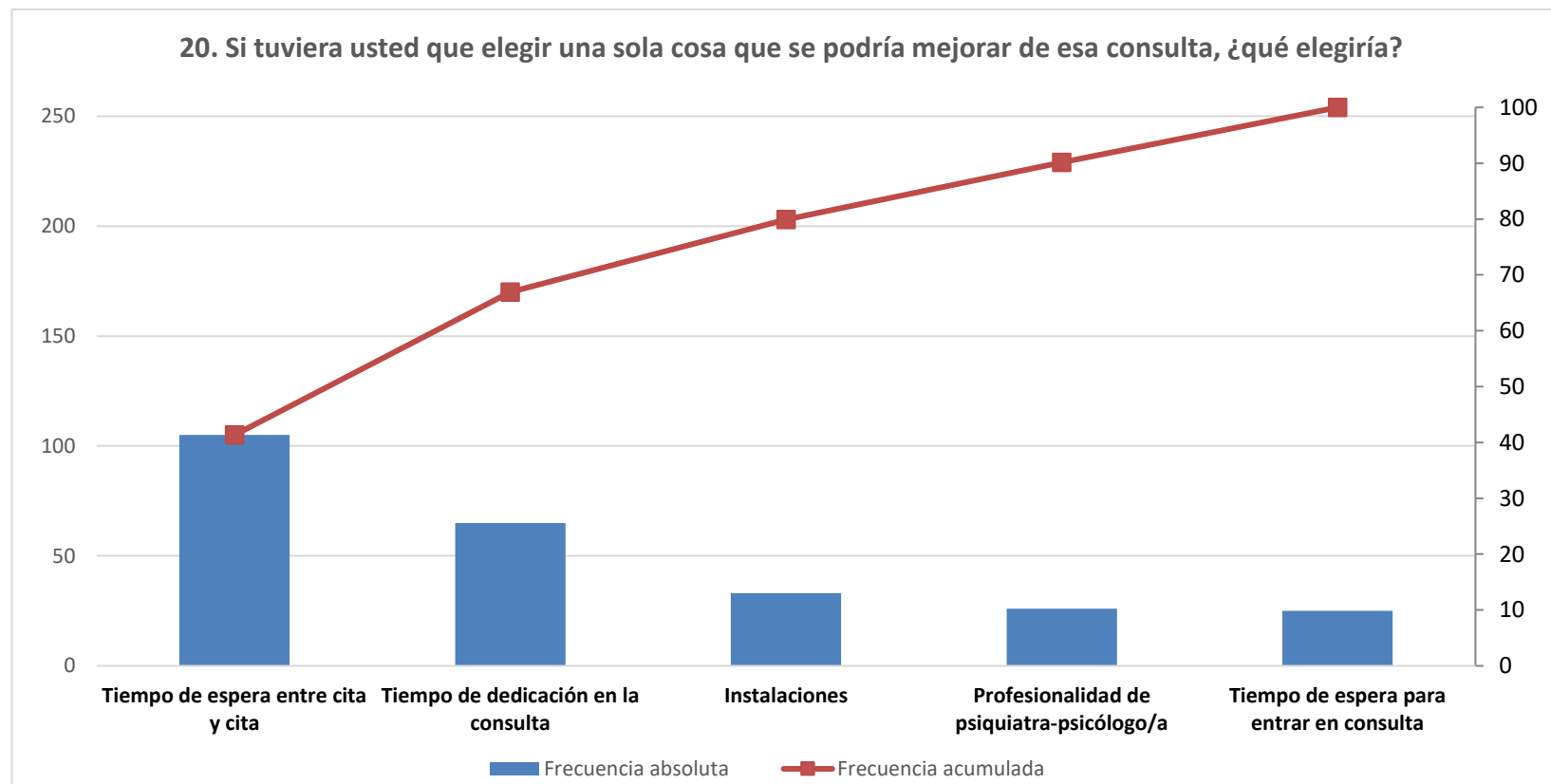
19. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	39	35	89,7	80,2	99,3	9,1	1,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	40	35	87,5	77,3	97,7	9,0	1,1
I C.S.M. Mula	40	33	82,5	70,7	94,3	8,9	1,9
I C.S.M. San Andrés	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	2,2
II C.S.M. Cartagena	39	33	84,6	73,3	95,9	8,7	1,7
III C.S.M. Águilas	40	32	80,0	67,6	92,4	8,4	2,2
III C.S.M. Lorca	40	36	90,0	80,7	99,3	8,8	1,6
IV C.S.M. Caravaca	39	31	79,5	66,8	92,2	8,5	2,0
V C.S.M. Jumilla	40	29	72,5	58,7	86,3	8,2	1,9
V C.S.M. Yecla	39	27	69,2	54,7	83,7	8,2	2,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	33	82,5	70,7	94,3	8,5	1,4
VI C.S.M. Molina	40	33	82,5	70,7	94,3	8,5	1,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	33	82,5	70,7	94,3	8,4	2,1
VII C.S.M. Murcia-Este	39	27	69,2	54,7	83,7	8,4	2,0
VII C.A.D. Murcia	40	36	90,0	80,7	99,3	9,0	1,3
VIII C.S.M. Mar Menor	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	2,2
IX C.S.M. Cieza	40	29	72,5	58,7	86,3	8,2	2,2
Servicio Murciano de Salud	675	540	80,0	77,0	83,0	8,5	1,9

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	Tiempo de espera entre cita y cita (consultas sucesivas)		Tiempo de dedicación en la consulta		Instalaciones (asientos, sala de espera, aseos, etc)		Profesionalidad de psiquiatra-psicólogo/a		Tiempo de espera para entrar en consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	28	8	28,6	2	7,1	2	7,1	3	10,7	1	3,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	21	5	23,8	5	23,8	4	19,0	0	0,0	1	4,8
I C.S.M. Mula	20	12	60,0	1	5,0	3	15,0	1	5,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	22	4	18,2	10	45,5	0	0,0	5	22,7	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	30	4	13,3	1	3,3	4	13,3	0	0,0	6	20,0
III C.S.M. Águilas	23	4	17,4	0	0,0	4	17,4	2	8,7	0	0,0
III C.S.M. Lorca	19	11	57,9	2	10,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	24	7	29,2	3	12,5	3	12,5	1	4,2	2	8,3
V C.S.M. Jumilla	22	10	45,5	0	0,0	2	9,1	1	4,5	2	9,1
V C.S.M. Yecla	22	1	4,5	4	18,2	0	0,0	2	9,1	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	29	5	17,2	3	10,3	3	10,3	5	17,2	4	13,8
VI C.S.M. Molina	24	8	33,3	4	16,7	0	0,0	4	16,7	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	21	5	23,8	9	42,9	4	19,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	24	3	12,5	4	16,7	0	0,0	0	0,0	6	25,0
VII C.A.D. Murcia	24	8	33,3	6	25,0	1	4,2	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	20	6	30,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0	2	10,0
IX C.S.M. Cieza	23	4	17,4	8	34,8	3	13,0	2	8,7	1	4,3
Servicio Murciano de Salud	396	105	26,5	65	16,4	33	8,3	26	6,6	25	6,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 254

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
	n	n	%					
I C.S.M. Alcantarilla	36	25	69,4	54,4	84,5	8,4	2,3	41,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	39	33	84,6	73,3	95,9	9,0	1,4	66,7
I C.S.M. Mula	40	31	77,5	64,6	90,4	8,5	2,0	45,0
I C.S.M. San Andrés	40	26	65,0	50,2	79,8	7,9	2,9	32,5
II C.S.M. Cartagena	40	35	87,5	77,3	97,7	8,7	1,6	47,5
III C.S.M. Águilas	40	32	80,0	67,6	92,4	8,5	2,5	55,0
III C.S.M. Lorca	40	34	85,0	73,9	96,1	8,8	2,0	55,0
IV C.S.M. Caravaca	40	31	77,5	64,6	90,4	8,5	1,8	50,0
V C.S.M. Jumilla	40	31	77,5	64,6	90,4	8,1	2,1	30,0
V C.S.M. Yecla	40	28	70,0	55,8	84,2	8,3	1,9	37,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	38	26	68,4	53,6	83,2	8,1	1,7	18,4
VI C.S.M. Molina	38	34	89,5	79,7	99,2	8,9	1,4	55,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	40	28	70,0	55,8	84,2	7,9	2,7	27,5
VII C.S.M. Murcia-Este	39	30	76,9	63,7	90,1	8,8	1,5	51,3
VII C.A.D. Murcia	40	37	92,5	84,3	100	9,3	0,9	85,0
VIII C.S.M. Mar Menor	37	30	81,1	68,5	93,7	8,6	2,1	51,4
IX C.S.M. Cieza	40	28	70,0	55,8	84,2	7,8	3,2	35,0
Servicio Murciano de Salud	667	519	77,8	74,7	81,0	8,5	2,1	46,2

	< 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

SALUD MENTAL - CONSULTAS	Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM de Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Morales Meseguer	CSM Molina	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
2.1. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? ¹	55,3																	
2.1bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? ¹ (media)	7,1																	
2.2 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? ²	68,9	81,6	70,3	78,4	60,0	68,8	75,0	64,1	78,8	52,8	69,7	72,7	68,6	66,7	64,7	71,4	64,5	61,8
2.2bis ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? ² (media)	7,9	8,7	8,1	8,5	7,9	7,6	7,6	7,6	8,0	7,0	8,2	8,2	7,3	7,5	8,3	7,8	7,5	7,7
3. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?	98,0	97,4	100	92,1	97,5	94,7	100	97,5	100	100	94,6	100	100	100	100	97,5	100	95,0
5. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	81,8	82,5	66,7	87,5	87,2	84,2	86,8	75,0	82,5	80,0	79,5	60,0	90,0	90,0	89,5	95,0	97,5	57,5
8. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta?	69,2	81,6	72,5	62,5	67,5	50,0	80,0	80,0	70,0	52,5	77,5	62,5	67,5	75,0	70,0	75,0	60,0	72,5
8bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta? (media)	8,0	8,6	8,0	7,9	7,8	7,3	8,5	8,5	8,0	7,1	8,6	7,9	7,5	8,4	7,7	8,3	7,5	8,3
9. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	75,3	87,5	75,0	82,1	67,5	75,0	75,0	85,0	62,5	77,5	77,5	67,5	72,5	62,5	80,0	89,7	74,4	69,2
9bis. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió? (media)	8,4	9,0	8,4	9,0	8,0	8,6	8,5	9,1	7,9	8,4	8,1	7,9	8,4	7,9	9,0	8,9	8,4	8,3
10. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	80,1	92,3	85,0	92,5	70,0	81,6	77,5	90,0	85,0	80,0	71,8	71,8	74,4	72,5	65,8	100	72,5	77,5
10bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir? (media)	8,6	9,0	9,0	9,4	8,1	8,6	8,7	9,1	8,7	8,6	8,5	8,1	8,3	8,3	8,2	9,7	8,7	8,3
11. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ³	96,1	92,5	100	97,5	92,5	92,3	100	97,5	92,1	97,4	92,5	97,1	97,5	94,9	95,0	100	100	95,0
13. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?	94,9		100	100						87,1	93,5							
14. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la última consulta?	97,2	100	92,3	100	100	97,3	95,0	95,0	100	92,5	92,5	100	100	100	97,5	92,5	97,5	100
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?	91,8	78,9	88,6	92,5	87,5	91,9	87,2	100	100	94,4	89,5	97,4	94,4	91,7	90,0	95,0	86,5	95,0
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió en consulta?	92,7	90,0	100	94,9	87,5	94,9	94,7	87,5	95,0	85,0	90,0	92,3	97,5	87,5	97,5	95,0	100	87,5
17. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?	91,4	78,9	88,9	92,5	95,0	89,5	92,5	100	100	86,1	92,1	92,1	100	85,7	87,5	95,0	81,6	95,0
18. ¿Cómo califica el trato que recibió de la persona que le atendió en consulta?	95,1	95,0	92,5	100	95,0	95,0	94,7	92,5	95,0	95,0	92,5	92,5	100	94,9	97,5	95,0	100	89,7
19. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?	80,0	89,7	87,5	82,5	72,5	84,6	80,0	90,0	79,5	72,5	69,2	82,5	82,5	82,5	69,2	90,0	72,5	72,5
19bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta? (media)	8,5	9,1	9,0	8,9	8,4	8,7	8,4	8,8	8,5	8,2	8,2	8,5	8,5	8,4	8,4	9,0	8,4	8,2
21. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	77,8	69,4	84,6	77,5	65,0	87,5	80,0	85,0	77,5	77,5	70,0	68,4	89,5	70,0	76,9	92,5	81,1	70,0
21bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,5	8,4	9,0	8,5	7,9	8,7	8,5	8,8	8,5	8,1	8,3	8,1	8,9	7,9	8,8	9,3	8,6	7,8

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
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

¹Esta pregunta solo se realiza a pacientes que acuden al centro de salud mental por primera vez.

²Esta pregunta solo se realiza a pacientes que ya han sido atendidos en este centro de salud mental.

³Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

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

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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1	Satisfacción en el área de consultas de salud mental
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la consultas de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la consultas de salud mental / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
80,0	89,7	87,5	82,5	72,5	84,6	80,0	90,0	79,5
	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%

2.1	Satisfacción en el área de consultas de salud mental (continuación)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la consultas de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la consultas de salud mental / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
80,0	72,5	69,2	82,5	82,5	82,5	69,2	90,0	72,5	72,5
	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%		≥80%	≥80%

2.2	Información en el área de consultas de salud mental
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
80,1	92,3	85,0	92,5	70,0	81,6	77,5	90,0	85,0
	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%

2.2	Información en el área de consultas de salud mental (continuación)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información recibida en la consulta de salud mental x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
80,1	80,0	71,8	71,8	74,4	72,5	65,8	100	72,5	77,5
	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%		≥80%	≥80%

2.3	Accesibilidad en el área de consultas de salud mental*
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más la accesibilidad en las consultas de salud mental.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde que les dijeron que les tenía que ver el especialista hasta el día de la consulta x 100 / Valoraciones realizadas Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo transcurrido entre la consulta anterior y la última consulta x 100 / Valoraciones realizadas Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados/as hasta que paraon a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
69,0	81,6	71,4	70,5	63,8	59,4	77,5	72,1	74,4
---	---	---	---	---	---	---	---	---
68,9	81,6	70,3	78,4	60,0	68,8	75,0	64,1	78,8
69,2	81,6	72,5	62,5	67,5	50,0	80,0	80,0	70,0
	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%

* Para el cálculo de este indicador no se ha incluido el primer subindicador porque la submuestra de cada uno de los CSM es menor de 30 y el riesgo de error en la estimación es alto.

2.3	Accesibilidad en el área de consultas de salud mental (continuación)*
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más la accesibilidad en las consultas de salud mental.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde que les dijeron que les tenía que ver el especialista hasta el día de la consulta x 100 / Valoraciones realizadas Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo transcurrido entre la consulta anterior y la última consulta x 100 / Valoraciones realizadas Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados/as hasta que paraon a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
69,0	52,7	73,6	67,6	68,1	70,9	67,4	73,2	62,3	67,2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
68,9	52,8	69,7	72,7	68,6	66,7	64,7	71,4	64,5	61,8
69,2	52,5	77,5	62,5	67,5	75,0	70,0	75,0	60,0	72,5
	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%

* Para el cálculo de este indicador no se ha incluido el primer subindicador porque la submuestra de cada uno de los CSM es menor de 30 y el riesgo de error en la estimación es alto.