

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS 061-SUAP
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	37
Indicadores del Acuerdo de Gestión	38

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de cualquier edad atendidos en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) del centro de salud, del 28 de abril al 1 de junio de 2025. No se incluyen pacientes sin teléfono de contacto. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 29 Servicios de Urgencias de Atención Primaria de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

SUAP Alcantarilla	SUAP Caravaca de la Cruz
SUAP Algezares	SUAP Cehegin
SUAP Alhama	SUAP Yecla
SUAP Mula	SUAP Jumilla
SUAP San Andrés	SUAP Archena
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Torre de Cotillas
SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Molina de Segura
SUAP Mazarrón	SUAP Santiago y Zairaiche
SUAP Fuente Álamo	SUAP Infante
SUAP La Unión	SUAP Santomera
SUAP Lorca - Sutullena	SUAP San Javier
SUAP Águilas	SUAP Torre Pacheco
SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP San Pedro del Pinatar
SUAP Totana	SUAP Abarán
	SUAP Cieza

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por SUAP y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.160 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) 2025. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 73,9% de los casos y al acompañante en un 26,1%.

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

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 03/06/2025.

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 SUAP 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 - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan
		n
I	SUAP Alcantarilla	40
I	SUAP Algezares	40
I	SUAP Alhama	40
I	SUAP Mula	40
I	SUAP San Andrés	40
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40
II	SUAP Mazarrón	40
II	SUAP Fuente Álamo	40
II	SUAP La Unión	40
III	SUAP Lorca - Sutullena	40
III	SUAP Águilas	40
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40
III	SUAP Totana	40
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40
IV	SUAP Cehegín	40
V	SUAP Yecla	40
V	SUAP Jumilla	40
VI	SUAP Archena	40
VI	SUAP Torre de Cotillas	40
VI	SUAP Molina de Segura	40
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	40
VII	SUAP Infante	40
VII	SUAP Santomera	40
VIII	SUAP San Javier	40
VIII	SUAP Torre Pacheco	40
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40
IX	SUAP Abarán	40
IX	SUAP Cieza	40
Servicio Murciano de Salud		1.160

Edad del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	40	7	17,5	4	10,0	11	27,5	13	32,5	5	12,5	38,4	21,3
I	SUAP Algezares	40	11	27,5	2	5,0	15	37,5	9	22,5	3	7,5	35,4	21,1
I	SUAP Alhama	40	4	10,0	4	10,0	14	35,0	13	32,5	5	12,5	40,8	19,4
I	SUAP Mula	40	7	17,5	0	0,0	17	42,5	10	25,0	6	15,0	39,6	22,2
I	SUAP San Andrés	40	9	22,5	4	10,0	8	20,0	11	27,5	8	20,0	41,8	24,3
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	11	27,5	4	10,0	12	30,0	10	25,0	3	7,5	33,2	19,4
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	9	22,5	6	15,0	10	25,0	10	25,0	5	12,5	36,3	19,4
II	SUAP Mazarrón	40	7	17,5	7	17,5	8	20,0	12	30,0	6	15,0	39,6	23,0
II	SUAP Fuente Álamo	40	15	37,5	3	7,5	8	20,0	11	27,5	3	7,5	31,9	22,1
II	SUAP La Unión	40	8	20,0	3	7,5	18	45,0	7	17,5	4	10,0	35,8	19,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	6	15,0	8	20,0	16	40,0	8	20,0	2	5,0	35,3	19,1
III	SUAP Águilas	40	11	27,5	1	2,5	9	22,5	14	35,0	5	12,5	38,1	25,4
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	10	25,0	2	5,0	14	35,0	10	25,0	4	10,0	36,1	23,2
III	SUAP Totana	40	12	30,0	2	5,0	11	27,5	12	30,0	3	7,5	34,2	21,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	4	10,0	2	5,0	15	37,5	14	35,0	5	12,5	43,8	20,8
IV	SUAP Cehegin	40	13	32,5	4	10,0	8	20,0	9	22,5	6	15,0	36,7	26,7
V	SUAP Yecla	40	6	15,0	4	10,0	11	27,5	16	40,0	3	7,5	42,5	20,8
V	SUAP Jumilla	40	8	20,0	5	12,5	13	32,5	10	25,0	4	10,0	36,0	20,2
VI	SUAP Archena	40	12	30,0	5	12,5	10	25,0	5	12,5	8	20,0	35,8	23,8
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	6	15,0	4	10,0	17	42,5	9	22,5	4	10,0	37,1	19,0
VI	SUAP Molina de Segura	40	14	35,0	3	7,5	11	27,5	11	27,5	1	2,5	31,6	20,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	10	25,0	5	12,5	6	15,0	12	30,0	7	17,5	38,3	24,3
VII	SUAP Infante	40	8	20,0	6	15,0	14	35,0	10	25,0	2	5,0	33,4	19,4
VII	SUAP Santomera	40	9	22,5	0	0,0	10	25,0	17	42,5	4	10,0	41,4	22,6
VIII	SUAP San Javier	40	8	20,0	4	10,0	12	30,0	12	30,0	4	10,0	37,2	20,9
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	8	20,0	5	12,5	19	47,5	6	15,0	2	5,0	32,1	19,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	12	30,0	4	10,0	12	30,0	10	25,0	2	5,0	31,8	20,0
IX	SUAP Abarán	40	9	22,5	1	2,5	11	27,5	11	27,5	8	20,0	43,8	24,5
IX	SUAP Cieza	40	7	17,5	7	17,5	14	35,0	7	17,5	5	12,5	37,2	21,0
Servicio Murciano de Salud		1.160	261	22,5	109	9,4	354	30,5	309	26,6	127	10,9	37,1	21,6

Edad del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	8	0	0,0	5	62,5	3	37,5	0	0,0	41,6	8,2
I	SUAP Algezares	15	0	0,0	6	40,0	9	60,0	0	0,0	46,1	8,7
I	SUAP Alhama	4	0	0,0	4	100	0	0,0	0	0,0	36,3	3,3
I	SUAP Mula	8	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	40,5	7,0
I	SUAP San Andrés	12	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	41,4	4,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	12	0	0,0	7	58,3	5	41,7	0	0,0	45,1	5,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	11	0	0,0	3	27,3	7	63,6	1	9,1	49,4	11,9
II	SUAP Mazarrón	8	0	0,0	4	50,0	4	50,0	0	0,0	43,5	11,0
II	SUAP Fuente Álamo	16	0	0,0	11	68,8	5	31,3	0	0,0	41,1	8,9
II	SUAP La Unión	8	0	0,0	1	12,5	7	87,5	0	0,0	48,5	6,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	7	1	14,3	3	42,9	3	42,9	0	0,0	41,9	11,7
III	SUAP Águilas	14	1	7,1	5	35,7	8	57,1	0	0,0	42,0	12,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	12	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	38,7	9,1
III	SUAP Totana	13	0	0,0	8	61,5	4	30,8	1	7,7	43,2	11,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	5	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	44,8	8,2
IV	SUAP Cehegin	17	0	0,0	10	58,8	7	41,2	0	0,0	44,6	8,2
V	SUAP Yecla	9	0	0,0	3	33,3	5	55,6	1	11,1	51,0	13,1
V	SUAP Jumilla	10	0	0,0	6	60,0	4	40,0	0	0,0	39,2	9,0
VI	SUAP Archena	11	0	0,0	6	54,5	5	45,5	0	0,0	43,8	8,4
VI	SUAP Torre de Cotillas	9	0	0,0	6	66,7	3	33,3	0	0,0	45,1	8,4
VI	SUAP Molina de Segura	10	0	0,0	6	60,0	4	40,0	0	0,0	41,1	6,2
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	12	0	0,0	8	66,7	3	25,0	1	8,3	43,8	10,7
VII	SUAP Infante	8	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	41,4	7,9
VII	SUAP Santomera	10	0	0,0	6	60,0	4	40,0	0	0,0	39,3	9,3
VIII	SUAP San Javier	12	0	0,0	6	50,0	5	41,7	1	8,3	46,1	14,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	9	0	0,0	6	66,7	3	33,3	0	0,0	39,6	8,7
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	11	0	0,0	9	81,8	2	18,2	0	0,0	42,0	4,6
IX	SUAP Abarán	13	0	0,0	5	38,5	8	61,5	0	0,0	44,8	9,0
IX	SUAP Cieza	8	0	0,0	5	62,5	3	37,5	0	0,0	44,3	6,0
Servicio Murciano de Salud		302	2	0,7	172	57,0	123	40,7	5	1,7	43,3	9,3

Sexo del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	40	14	35,0	26	65,0
I	SUAP Algezares	40	17	42,5	23	57,5
I	SUAP Alhama	40	15	37,5	25	62,5
I	SUAP Mula	40	18	45,0	22	55,0
I	SUAP San Andrés	40	15	37,5	25	62,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	15	37,5	25	62,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	16	40,0	24	60,0
II	SUAP Mazarrón	40	21	52,5	19	47,5
II	SUAP Fuente Álamo	40	19	47,5	21	52,5
II	SUAP La Unión	40	17	42,5	23	57,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	17	42,5	23	57,5
III	SUAP Águilas	40	14	35,0	26	65,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	23	57,5	17	42,5
III	SUAP Totana	40	19	47,5	21	52,5
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	16	40,0	24	60,0
IV	SUAP Cehegin	40	22	55,0	18	45,0
V	SUAP Yecla	40	16	40,0	24	60,0
V	SUAP Jumilla	40	19	47,5	21	52,5
VI	SUAP Archena	40	19	47,5	21	52,5
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	17	42,5	23	57,5
VI	SUAP Molina de Segura	40	18	45,0	22	55,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	16	40,0	24	60,0
VII	SUAP Infante	40	17	42,5	23	57,5
VII	SUAP Santomera	40	19	47,5	21	52,5
VIII	SUAP San Javier	40	19	47,5	21	52,5
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	18	45,0	22	55,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	14	35,0	26	65,0
IX	SUAP Abarán	40	20	50,0	20	50,0
IX	SUAP Cieza	40	20	50,0	20	50,0
Servicio Murciano de Salud		1.160	510	44,0	650	56,0

Sexo del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	9	2	22,2	7	77,8
I	SUAP Algezares	15	6	40,0	9	60,0
I	SUAP Alhama	4	2	50,0	2	50,0
I	SUAP Mula	8	3	37,5	5	62,5
I	SUAP San Andrés	12	2	16,7	10	83,3
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	12	2	16,7	10	83,3
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	11	3	27,3	8	72,7
II	SUAP Mazarrón	16	3	18,8	13	81,3
II	SUAP Fuente Álamo	8	2	25,0	6	75,0
II	SUAP La Unión	8	2	25,0	6	75,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	14	3	21,4	11	78,6
III	SUAP Águilas	12	4	33,3	8	66,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	7	1	14,3	6	85,7
III	SUAP Totana	13	3	23,1	10	76,9
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	5	1	20,0	4	80,0
IV	SUAP Cehegin	17	4	23,5	13	76,5
V	SUAP Yecla	10	1	10,0	9	90,0
V	SUAP Jumilla	9	1	11,1	8	88,9
VI	SUAP Archena	11	2	18,2	9	81,8
VI	SUAP Torre de Cotillas	9	3	33,3	6	66,7
VI	SUAP Molina de Segura	10	2	20,0	8	80,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	12	5	41,7	7	58,3
VII	SUAP Infante	8	3	37,5	5	62,5
VII	SUAP Santomera	10	1	10,0	9	90,0
VIII	SUAP San Javier	9	3	33,3	6	66,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	12	2	16,7	10	83,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	11	4	36,4	7	63,6
IX	SUAP Abarán	13	3	23,1	10	76,9
IX	SUAP Cieza	8	2	25,0	6	75,0
Servicio Murciano de Salud		303	75	24,8	228	75,2

Estudios del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	32	7	21,9	25	78,1
I	SUAP Algezares	30	8	26,7	22	73,3
I	SUAP Alhama	35	6	17,1	29	82,9
I	SUAP Mula	33	7	21,2	26	78,8
I	SUAP San Andrés	32	7	21,9	25	78,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	31	2	6,5	29	93,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	33	7	21,2	26	78,8
II	SUAP Mazarrón	33	13	39,4	20	60,6
II	SUAP Fuente Álamo	26	4	15,4	22	84,6
II	SUAP La Unión	34	6	17,6	28	82,4
III	SUAP Lorca - Sutullena	35	3	8,6	32	91,4
III	SUAP Águilas	29	9	31,0	20	69,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	31	7	22,6	24	77,4
III	SUAP Totana	29	5	17,2	24	82,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	37	9	24,3	28	75,7
IV	SUAP Cehegin	27	7	25,9	20	74,1
V	SUAP Yecla	34	6	17,6	28	82,4
V	SUAP Jumilla	33	4	12,1	29	87,9
VI	SUAP Archena	31	7	22,6	24	77,4
VI	SUAP Torre de Cotillas	34	5	14,7	29	85,3
VI	SUAP Molina de Segura	30	3	10,0	27	90,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	30	8	26,7	22	73,3
VII	SUAP Infante	32	0	0,0	32	100
VII	SUAP Santomera	31	6	19,4	25	80,6
VIII	SUAP San Javier	34	4	11,8	30	88,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	34	3	8,8	31	91,2
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	29	6	20,7	23	79,3
IX	SUAP Abarán	31	7	22,6	24	77,4
IX	SUAP Cieza	34	4	11,8	30	88,2
Servicio Murciano de Salud		924	170	18,4	754	81,6

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	8	1	12,5	7	87,5
I	SUAP Algezares	15	1	6,7	14	93,3
I	SUAP Alhama	4	0	0,0	4	100
I	SUAP Mula	8	2	25,0	6	75,0
I	SUAP San Andrés	11	1	9,1	10	90,9
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	12	1	8,3	11	91,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	11	2	18,2	9	81,8
II	SUAP Mazarrón	8	1	12,5	7	87,5
II	SUAP Fuente Álamo	16	1	6,3	15	93,8
II	SUAP La Unión	8	2	25,0	6	75,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	7	0	0,0	7	100
III	SUAP Águilas	14	3	21,4	11	78,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	12	1	8,3	11	91,7
III	SUAP Totana	13	3	23,1	10	76,9
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	5	0	0,0	5	100
IV	SUAP Cehegin	17	1	5,9	16	94,1
V	SUAP Yecla	9	2	22,2	7	77,8
V	SUAP Jumilla	10	2	20,0	8	80,0
VI	SUAP Archena	11	1	9,1	10	90,9
VI	SUAP Torre de Cotillas	9	1	11,1	8	88,9
VI	SUAP Molina de Segura	10	1	10,0	9	90,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	12	2	16,7	10	83,3
VII	SUAP Infante	8	2	25,0	6	75,0
VII	SUAP Santomera	9	0	0,0	9	100
VIII	SUAP San Javier	12	2	16,7	10	83,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	9	1	11,1	8	88,9
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	11	0	0,0	11	100
IX	SUAP Abarán	13	2	15,4	11	84,6
IX	SUAP Cieza	8	0	0,0	8	100
Servicio Murciano de Salud		300	36	12,0	264	88,0

Nacionalidad del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	40	37	92,5	3	7,5
I	SUAP Algezares	40	39	97,5	1	2,5
I	SUAP Alhama	40	30	75,0	10	25,0
I	SUAP Mula	40	32	80,0	8	20,0
I	SUAP San Andrés	40	33	82,5	7	17,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	34	85,0	6	15,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	38	95,0	2	5,0
II	SUAP Mazarrón	40	27	67,5	13	32,5
II	SUAP Fuente Álamo	40	33	82,5	7	17,5
II	SUAP La Unión	40	35	87,5	5	12,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	29	72,5	11	27,5
III	SUAP Águilas	40	37	92,5	3	7,5
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	24	60,0	16	40,0
III	SUAP Totana	40	29	72,5	11	27,5
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	40	100	0	0,0
IV	SUAP Cehegin	40	37	92,5	3	7,5
V	SUAP Yecla	40	37	92,5	3	7,5
V	SUAP Jumilla	40	29	72,5	11	27,5
VI	SUAP Archena	40	35	87,5	5	12,5
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	35	87,5	5	12,5
VI	SUAP Molina de Segura	40	35	87,5	5	12,5
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	38	95,0	2	5,0
VII	SUAP Infante	40	34	85,0	6	15,0
VII	SUAP Santomera	40	32	80,0	8	20,0
VIII	SUAP San Javier	40	33	82,5	7	17,5
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	31	77,5	9	22,5
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	32	80,0	8	20,0
IX	SUAP Abarán	40	34	85,0	6	15,0
IX	SUAP Cieza	40	36	90,0	4	10,0
Servicio Murciano de Salud		1.160	975	84,1	185	15,9

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	40	26	65,0	14	35,0
I	SUAP Algezares	40	22	55,0	18	45,0
I	SUAP Alhama	38	26	68,4	12	31,6
I	SUAP Mula	38	27	71,1	11	28,9
I	SUAP San Andrés	40	24	60,0	16	40,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	30	75,0	10	25,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	21	52,5	19	47,5
II	SUAP Mazarrón	39	27	69,2	12	30,8
II	SUAP Fuente Álamo	40	31	77,5	9	22,5
II	SUAP La Unión	40	25	62,5	15	37,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	32	80,0	8	20,0
III	SUAP Águilas	40	22	55,0	18	45,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	31	77,5	9	22,5
III	SUAP Totana	40	19	47,5	21	52,5
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	29	72,5	11	27,5
IV	SUAP Cehegin	40	25	62,5	15	37,5
V	SUAP Yecla	40	25	62,5	15	37,5
V	SUAP Jumilla	40	27	67,5	13	32,5
VI	SUAP Archena	39	32	82,1	7	17,9
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	33	82,5	7	17,5
VI	SUAP Molina de Segura	40	26	65,0	14	35,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	31	77,5	9	22,5
VII	SUAP Infante	38	21	55,3	17	44,7
VII	SUAP Santomera	40	27	67,5	13	32,5
VIII	SUAP San Javier	40	26	65,0	14	35,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	28	70,0	12	30,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	26	65,0	14	35,0
IX	SUAP Abarán	40	22	55,0	18	45,0
IX	SUAP Cieza	40	22	55,0	18	45,0
Servicio Murciano de Salud		1.152	763	66,2	389	33,8

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	40	25	62,5	47,5	77,5	8,0	2,1
I	SUAP Algezares	40	26	65,0	50,2	79,8	7,8	2,1
I	SUAP Alhama	40	29	72,5	58,7	86,3	8,3	2,0
I	SUAP Mula	40	32	80,0	67,6	92,4	8,3	2,5
I	SUAP San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7	9,0	1,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	32	80,0	67,6	92,4	8,6	1,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	29	72,5	58,7	86,3	8,1	2,0
II	SUAP Mazarrón	40	33	82,5	70,7	94,3	8,6	2,0
II	SUAP Fuente Álamo	40	25	62,5	47,5	77,5	7,6	2,3
II	SUAP La Unión	40	22	55,0	39,6	70,4	7,0	2,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	30	75,0	61,6	88,4	8,2	2,9
III	SUAP Águilas	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	1,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	21	52,5	37,0	68,0	6,8	3,3
III	SUAP Totana	40	28	70,0	55,8	84,2	7,7	2,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	27	67,5	53,0	82,0	8,1	2,6
IV	SUAP Cehegin	40	34	85,0	73,9	96,1	8,8	1,7
V	SUAP Yecla	40	34	85,0	73,9	96,1	8,9	1,2
V	SUAP Jumilla	40	32	80,0	67,6	92,4	8,3	2,4
VI	SUAP Archena	40	33	82,5	70,7	94,3	8,2	2,4
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	32	80,0	67,6	92,4	8,5	2,1
VI	SUAP Molina de Segura	40	28	70,0	55,8	84,2	8,4	1,8
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	31	77,5	64,6	90,4	8,4	2,3
VII	SUAP Infante	40	33	82,5	70,7	94,3	8,6	1,3
VII	SUAP Santomera	39	26	66,7	51,9	81,5	7,4	2,6
VIII	SUAP San Javier	40	25	62,5	47,5	77,5	8,0	2,1
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	31	77,5	64,6	90,4	7,9	3,1
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	1,8
IX	SUAP Abarán	39	24	61,5	46,3	76,8	7,8	2,0
IX	SUAP Cieza	39	29	74,4	60,7	88,1	8,2	1,7
Servicio Murciano de Salud		1.157	852	73,6	71,1	76,2	8,2	2,2

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

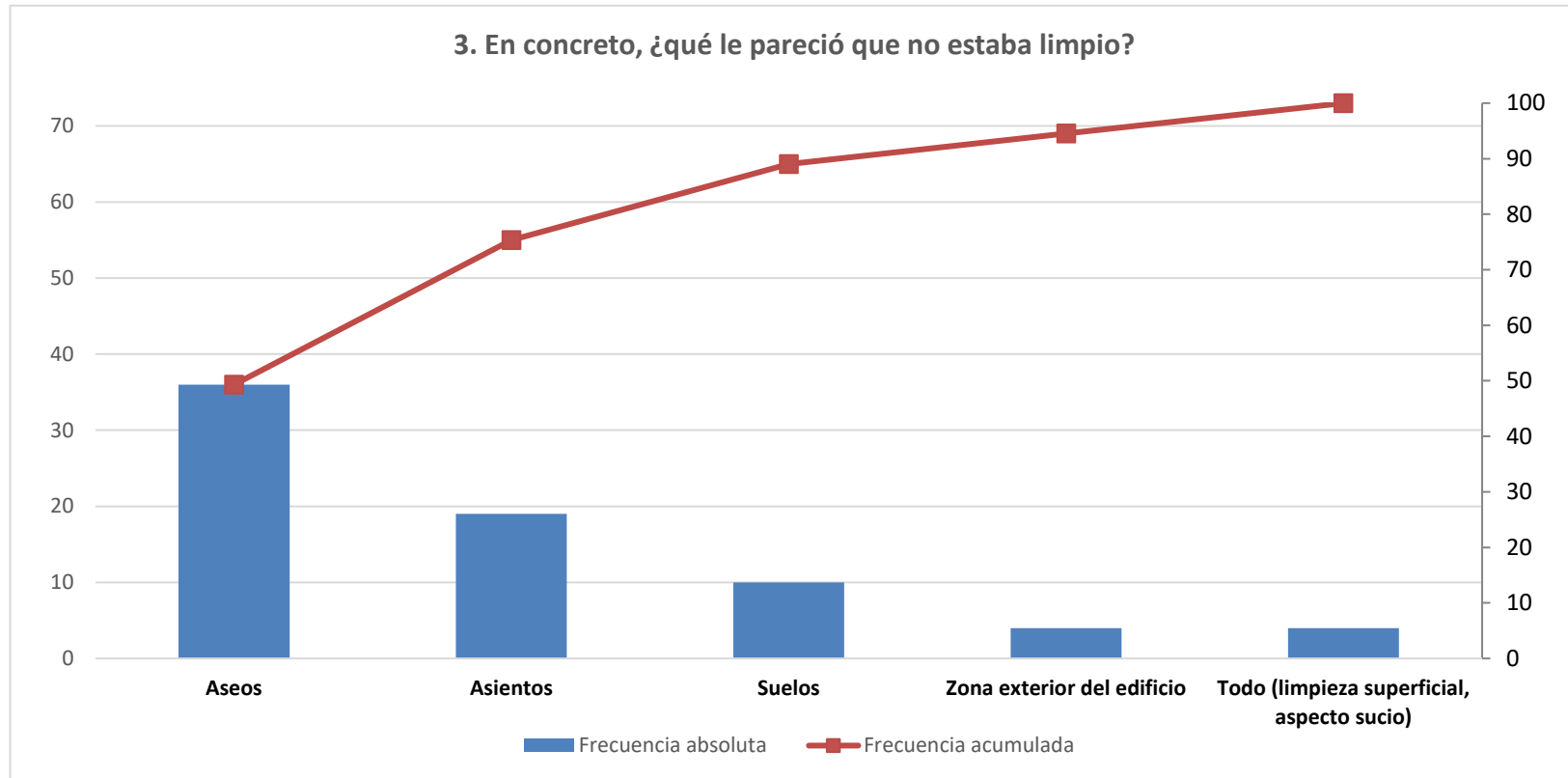
ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	40	35	87,5	77,3	97,7
I	SUAP Algezares	40	40	100	100	100
I	SUAP Alhama	40	36	90,0	80,7	99,3
I	SUAP Mula	40	33	82,5	70,7	94,3
I	SUAP San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	39	34	87,2	76,7	97,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	36	90,0	80,7	99,3
II	SUAP Mazarrón	40	38	95,0	88,2	100
II	SUAP Fuente Álamo	40	39	97,5	92,7	100
II	SUAP La Unión	39	35	89,7	80,2	99,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	38	36	94,7	87,6	100
III	SUAP Águilas	40	39	97,5	92,7	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	37	92,5	84,3	100
III	SUAP Totana	40	37	92,5	84,3	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	39	97,5	92,7	100
IV	SUAP Cehegín	40	40	100	100	100
V	SUAP Yecla	40	40	100	100	100
V	SUAP Jumilla	40	36	90,0	80,7	99,3
VI	SUAP Archena	40	40	100	100	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	37	92,5	84,3	100
VI	SUAP Molina de Segura	40	38	95,0	88,2	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	39	38	97,4	92,5	100
VII	SUAP Infante	36	31	86,1	74,8	97,4
VII	SUAP Santomera	38	34	89,5	79,7	99,2
VIII	SUAP San Javier	39	32	82,1	70,0	94,1
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	38	95,0	88,2	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	35	87,5	77,3	97,7
IX	SUAP Abarán	39	38	97,4	92,5	100
IX	SUAP Cieza	40	35	87,5	77,3	97,7
Servicio Murciano de Salud		1.147	1.061	92,5	91,0	94,0

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Aseos		Asientos		Suelos		Zona exterior del edificio		Todo (limpieza superficial, aspecto sucio)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	5	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Algezares	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Alhama	4	2	50,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
I	SUAP Mula	7	3	42,9	1	14,3	2	28,6	0	0,0	0	0,0
I	SUAP San Andrés	5	2	40,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	5	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	4	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
II	SUAP Mazarrón	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Fuente Álamo	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP La Unión	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Águilas	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Totana	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Cehegin	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Yecla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Jumilla	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
VI	SUAP Archena	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Infante	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Santomera	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	7	5	71,4	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Abarán	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Cieza	5	0	0,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	2	40,0
Servicio Murciano de Salud		85	36	42,4	19	22,4	10	11,8	4	4,7	4	4,7

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 73

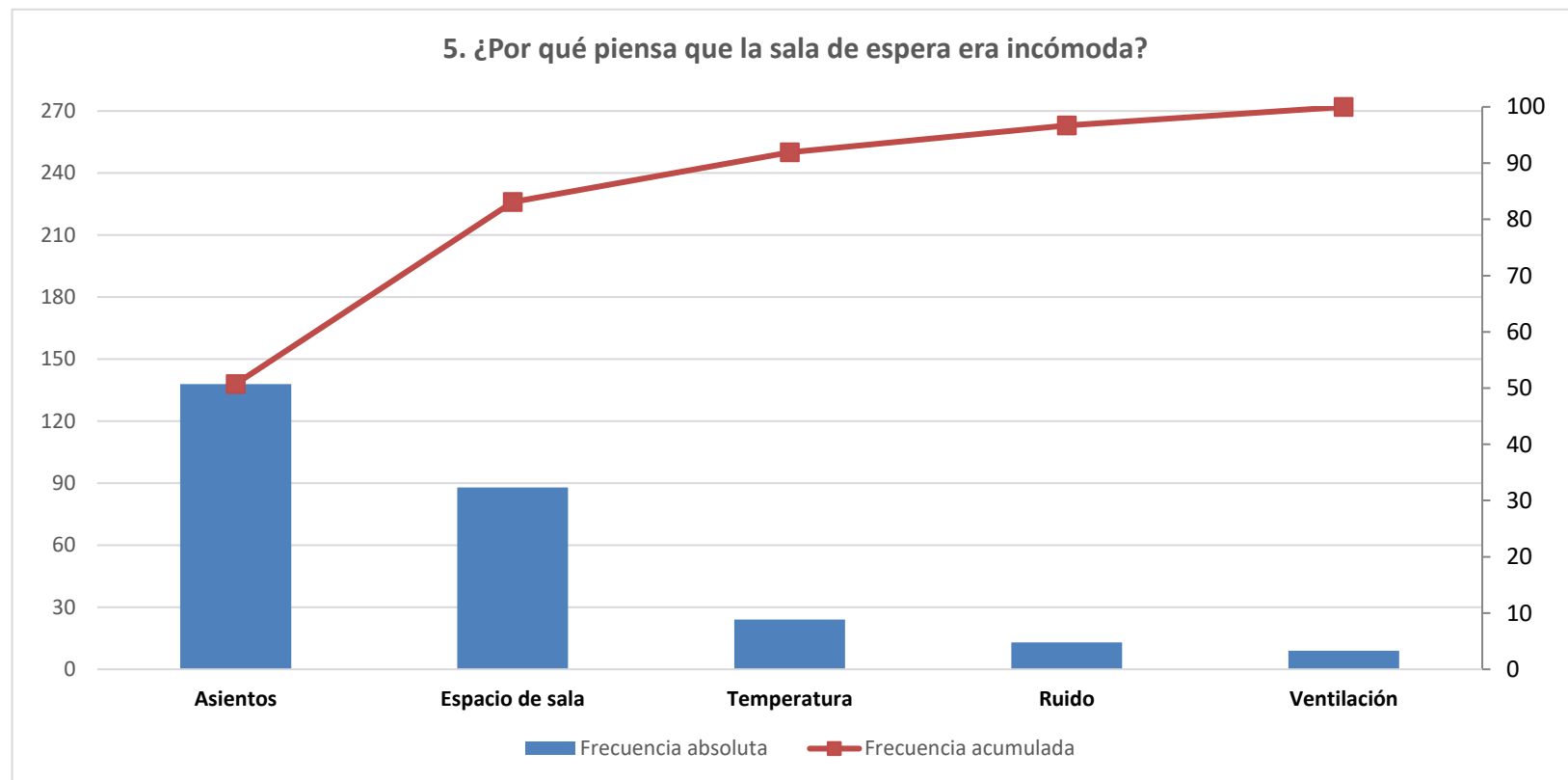
4. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	39	26	66,7	51,9	81,5
I	SUAP Algezares	40	36	90,0	80,7	99,3
I	SUAP Alhama	39	26	66,7	51,9	81,5
I	SUAP Mula	40	30	75,0	61,6	88,4
I	SUAP San Andrés	40	34	85,0	73,9	96,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	31	77,5	64,6	90,4
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	18	45,0	29,6	60,4
II	SUAP Mazarrón	40	35	87,5	77,3	97,7
II	SUAP Fuente Álamo	38	32	84,2	72,6	95,8
II	SUAP La Unión	40	27	67,5	53,0	82,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	35	87,5	77,3	97,7
III	SUAP Águilas	39	29	74,4	60,7	88,1
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	31	77,5	64,6	90,4
III	SUAP Totana	40	30	75,0	61,6	88,4
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	26	65,0	50,2	79,8
IV	SUAP Cehegin	40	31	77,5	64,6	90,4
V	SUAP Yecla	40	35	87,5	77,3	97,7
V	SUAP Jumilla	40	25	62,5	47,5	77,5
VI	SUAP Archena	39	34	87,2	76,7	97,7
VI	SUAP Torre de Cotillas	39	24	61,5	46,3	76,8
VI	SUAP Molina de Segura	40	29	72,5	58,7	86,3
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	36	90,0	80,7	99,3
VII	SUAP Infante	40	24	60,0	44,8	75,2
VII	SUAP Santomera	40	24	60,0	44,8	75,2
VIII	SUAP San Javier	38	23	60,5	45,0	76,1
VIII	SUAP Torre Pacheco	39	18	46,2	30,5	61,8
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	30	75,0	61,6	88,4
IX	SUAP Abarán	39	37	94,9	87,9	100
IX	SUAP Cieza	40	17	42,5	27,2	57,8
Servicio Murciano de Salud		1.149	833	72,5	69,9	75,1

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		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)		Ventilación (falta, excesiva, etc), olores	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	13	7	53,8	2	15,4	2	15,4	0	0,0	1	7,7
I	SUAP Algezares	4	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
I	SUAP Alhama	13	1	7,7	6	46,2	2	15,4	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Mula	10	4	40,0	2	20,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
I	SUAP San Andrés	6	2	33,3	3	50,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	9	2	22,2	2	22,2	1	11,1	0	0,0	1	11,1
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	22	9	40,9	7	31,8	2	9,1	1	4,5	0	0,0
II	SUAP Mazarrón	6	2	33,3	0	0,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Fuente Álamo	5	4	80,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP La Unión	13	10	76,9	2	15,4	0	0,0	0	0,0	1	7,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	10	3	30,0	3	30,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Águilas	9	3	33,3	3	33,3	1	11,1	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Totana	10	3	30,0	4	40,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	14	9	64,3	3	21,4	1	7,1	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Cehegín	9	5	55,6	2	22,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Yecla	15	8	53,3	5	33,3	0	0,0	0	0,0	1	6,7
V	SUAP Jumilla	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
VI	SUAP Archena	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	15	3	20,0	7	46,7	1	6,7	2	13,3	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	11	7	63,6	1	9,1	0	0,0	1	9,1	0	0,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Infante	16	9	56,3	4	25,0	0	0,0	0	0,0	2	12,5
VII	SUAP Santomera	16	4	25,0	6	37,5	3	18,8	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	21	9	42,9	6	28,6	2	9,5	1	4,8	1	4,8
VIII	SUAP Torre Pacheco	15	8	53,3	2	13,3	1	6,7	2	13,3	0	0,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	10	5	50,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0
IX	SUAP Abarán	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Cieza	23	8	34,8	9	39,1	0	0,0	1	4,3	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		316	138	43,7	88	27,8	24	7,6	13	4,1	9	2,8

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 272

6. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	40	38	95,0	88,2	100
I	SUAP Algezares	40	37	92,5	84,3	100
I	SUAP Alhama	40	38	95,0	88,2	100
I	SUAP Mula	40	38	95,0	88,2	100
I	SUAP San Andrés	40	40	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	40	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	36	90,0	80,7	99,3
II	SUAP Mazarrón	40	39	97,5	92,7	100
II	SUAP Fuente Álamo	40	37	92,5	84,3	100
II	SUAP La Unión	40	36	90,0	80,7	99,3
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	34	85,0	73,9	96,1
III	SUAP Águilas	40	40	100	100	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	39	38	97,4	92,5	100
III	SUAP Totana	40	35	87,5	77,3	97,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	35	87,5	77,3	97,7
IV	SUAP Cehegin	40	37	92,5	84,3	100
V	SUAP Yecla	39	35	89,7	80,2	99,3
V	SUAP Jumilla	40	39	97,5	92,7	100
VI	SUAP Archena	40	38	95,0	88,2	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	38	38	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	40	37	92,5	84,3	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	38	95,0	88,2	100
VII	SUAP Infante	40	36	90,0	80,7	99,3
VII	SUAP Santomera	40	35	87,5	77,3	97,7
VIII	SUAP San Javier	40	36	90,0	80,7	99,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	39	37	94,9	87,9	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	38	95,0	88,2	100
IX	SUAP Abarán	40	34	85,0	73,9	96,1
IX	SUAP Cieza	39	35	89,7	80,2	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.154	1.074	93,1	91,6	94,5

7. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de urgencias de atención primaria, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	40	22	55,0	39,6	70,4	7,3	2,9
I	SUAP Algezares	38	21	55,3	39,5	71,1	6,9	2,7
I	SUAP Alhama	40	22	55,0	39,6	70,4	7,1	2,4
I	SUAP Mula	40	19	47,5	32,0	63,0	6,9	2,7
I	SUAP San Andrés	39	22	56,4	40,8	72,0	7,6	2,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	26	65,0	50,2	79,8	8,1	2,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	20	50,0	34,5	65,5	7,0	2,8
II	SUAP Mazarrón	40	21	52,5	37,0	68,0	7,0	2,7
II	SUAP Fuente Álamo	40	17	42,5	27,2	57,8	7,0	2,2
II	SUAP La Unión	40	21	52,5	37,0	68,0	6,9	2,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	18	45,0	29,6	60,4	7,0	3,0
III	SUAP Águilas	40	22	55,0	39,6	70,4	7,1	2,5
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	17	42,5	27,2	57,8	6,8	2,8
III	SUAP Totana	40	16	40,0	24,8	55,2	6,5	2,2
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	20	50,0	34,5	65,5	7,0	2,5
IV	SUAP Cehegin	40	16	40,0	24,8	55,2	6,9	2,4
V	SUAP Yecla	40	22	55,0	39,6	70,4	7,4	2,3
V	SUAP Jumilla	40	19	47,5	32,0	63,0	6,9	2,4
VI	SUAP Archena	40	18	45,0	29,6	60,4	7,1	2,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	18	45,0	29,6	60,4	6,7	2,7
VI	SUAP Molina de Segura	40	24	60,0	44,8	75,2	7,5	2,2
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	40	17	42,5	27,2	57,8	6,8	2,5
VII	SUAP Infante	40	22	55,0	39,6	70,4	7,4	2,4
VII	SUAP Santomera	40	18	45,0	29,6	60,4	7,2	2,2
VIII	SUAP San Javier	39	20	51,3	35,6	67,0	6,9	2,4
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	24	60,0	44,8	75,2	7,7	2,4
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	20	50,0	34,5	65,5	6,9	2,6
IX	SUAP Abarán	38	15	39,5	23,9	55,0	6,6	2,2
IX	SUAP Cieza	40	18	45,0	29,6	60,4	7,2	2,3
Servicio Murciano de Salud		1.154	575	49,8	46,9	52,7	7,1	2,5

8. La última vez que fue a urgencias de atención primaria, ¿sintió que su opinión fue tomada en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ¹	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	38	2	34	94,4	87,2	100
I	SUAP Algezares	40	1	38	97,4	92,5	100
I	SUAP Alhama	40	0	37	92,5	84,3	100
I	SUAP Mula	39	1	34	89,5	79,8	99,1
I	SUAP San Andrés	40	0	38	95,0	88,2	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	2	37	97,4	92,4	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	3	35	94,6	87,6	100
II	SUAP Mazarrón	39	3	32	88,9	79,0	98,8
II	SUAP Fuente Álamo	40	0	36	90,0	80,7	99,3
II	SUAP La Unión	38	0	35	92,1	83,5	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	0	37	92,5	84,3	100
III	SUAP Águilas	40	1	39	100	100	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	3	36	97,3	92,3	100
III	SUAP Totana	40	2	34	89,5	80,0	99,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	38	0	38	100	100	100
IV	SUAP Cehegin	40	1	38	97,4	92,5	100
V	SUAP Yecla	40	2	37	97,4	92,4	100
V	SUAP Jumilla	39	1	31	81,6	69,4	93,7
VI	SUAP Archena	38	1	33	89,2	79,3	99,1
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	0	36	90,0	80,7	99,3
VI	SUAP Molina de Segura	40	3	36	97,3	92,3	100
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	39	1	34	89,5	79,8	99,1
VII	SUAP Infante	40	1	38	97,4	92,5	100
VII	SUAP Santomera	40	3	37	100	100	100
VIII	SUAP San Javier	40	2	35	92,1	83,7	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	38	1	36	97,3	92,1	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	1	36	92,3	84,0	100
IX	SUAP Abarán	38	0	37	97,4	92,3	100
IX	SUAP Cieza	39	0	36	92,3	83,9	100
Servicio Murciano de Salud		1.143	35	1.040	93,9	92,5	95,3

¹Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

9. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	39	36	92,3	83,9	100
I	SUAP Algezares	38	34	89,5	79,7	99,2
I	SUAP Alhama	35	31	88,6	78,0	99,1
I	SUAP Mula	39	36	92,3	83,9	100
I	SUAP San Andrés	39	38	97,4	92,5	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	34	85,0	73,9	96,1
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	36	32	88,9	78,6	99,2
II	SUAP Mazarrón	38	33	86,8	76,1	97,6
II	SUAP Fuente Álamo	39	36	92,3	83,9	100
II	SUAP La Unión	40	39	97,5	92,7	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	34	85,0	73,9	96,1
III	SUAP Águilas	40	35	87,5	77,3	97,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	34	85,0	73,9	96,1
III	SUAP Totana	40	34	85,0	73,9	96,1
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	38	34	89,5	79,7	99,2
IV	SUAP Cehegin	40	34	85,0	73,9	96,1
V	SUAP Yecla	40	39	97,5	92,7	100
V	SUAP Jumilla	40	32	80,0	67,6	92,4
VI	SUAP Archena	37	36	97,3	92,1	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	38	36	94,7	87,6	100
VI	SUAP Molina de Segura	40	38	95,0	88,2	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	37	35	94,6	87,3	100
VII	SUAP Infante	40	38	95,0	88,2	100
VII	SUAP Santomera	37	33	89,2	79,2	99,2
VIII	SUAP San Javier	39	34	87,2	76,7	97,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	38	37	97,4	92,3	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	38	35	92,1	83,5	100
IX	SUAP Abarán	40	28	70,0	55,8	84,2
IX	SUAP Cieza	40	37	92,5	84,3	100
Servicio Murciano de Salud		1.125	1.012	90,0	88,2	91,7

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	35	31	88,6	78,0	99,1
I	SUAP Algezares	27	27	100	100	100
I	SUAP Alhama	31	28	90,3	79,9	100
I	SUAP Mula	34	34	100	100	100
I	SUAP San Andrés	34	34	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	31	30	96,8	90,6	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	37	34	91,9	83,1	100
II	SUAP Mazarrón	30	29	96,7	90,2	100
II	SUAP Fuente Álamo	38	38	100	100	100
II	SUAP La Unión	24	22	91,7	80,6	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	38	35	92,1	83,5	100
III	SUAP Águilas	32	29	90,6	80,5	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	29	29	100	100	100
III	SUAP Totana	39	34	87,2	76,7	97,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	35	33	94,3	86,6	100
IV	SUAP Cehegin	32	32	100	100	100
V	SUAP Yecla	29	24	82,8	69,0	96,5
V	SUAP Jumilla	33	32	97,0	91,1	100
VI	SUAP Archena	26	25	96,2	88,8	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	35	35	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	26	25	96,2	88,8	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	34	34	100	100	100
VII	SUAP Infante	32	31	96,9	90,8	100
VII	SUAP Santomera	31	30	96,8	90,6	100
VIII	SUAP San Javier	31	29	93,5	84,9	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	27	27	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	33	32	97,0	91,1	100
IX	SUAP Abarán	35	30	85,7	74,1	97,3
IX	SUAP Cieza	26	26	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		924	879	95,1	93,7	96,5

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	18	17	94,4	83,9	100
I	SUAP Algezares	24	24	100	100	100
I	SUAP Alhama	18	17	94,4	83,9	100
I	SUAP Mula	20	18	90,0	76,9	100
I	SUAP San Andrés	17	17	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	22	18	81,8	65,7	97,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	22	17	77,3	59,8	94,8
II	SUAP Mazarrón	22	22	100	100	100
II	SUAP Fuente Álamo	27	26	96,3	89,2	100
II	SUAP La Unión	23	23	100	100	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	16	16	100	100	100
III	SUAP Águilas	24	22	91,7	80,6	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	16	12	75,0	53,8	96,2
III	SUAP Totana	20	17	85,0	69,4	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	15	12	80,0	59,8	100
IV	SUAP Cehegin	29	29	100	100	100
V	SUAP Yecla	20	20	100	100	100
V	SUAP Jumilla	15	15	100	100	100
VI	SUAP Archena	20	20	100	100	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	22	22	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	15	13	86,7	69,5	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	23	23	100	100	100
VII	SUAP Infante	14	14	100	100	100
VII	SUAP Santomera	23	22	95,7	87,3	100
VIII	SUAP San Javier	21	21	100	100	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	26	24	92,3	82,1	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	22	22	100	100	100
IX	SUAP Abarán	26	25	96,2	88,8	100
IX	SUAP Cieza	16	16	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		596	564	94,6	92,8	96,4

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	39	38	97,4	92,5	100
I	SUAP Algezares	38	35	92,1	83,5	100
I	SUAP Alhama	37	33	89,2	79,2	99,2
I	SUAP Mula	39	36	92,3	83,9	100
I	SUAP San Andrés	39	38	97,4	92,5	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	37	92,5	84,3	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	36	34	94,4	87,0	100
II	SUAP Mazarrón	38	33	86,8	76,1	97,6
II	SUAP Fuente Álamo	39	37	94,9	87,9	100
II	SUAP La Unión	40	37	92,5	84,3	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	34	85,0	73,9	96,1
III	SUAP Águilas	40	36	90,0	80,7	99,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	30	75,0	61,6	88,4
III	SUAP Totana	40	35	87,5	77,3	97,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	38	33	86,8	76,1	97,6
IV	SUAP Cehegin	40	36	90,0	80,7	99,3
V	SUAP Yecla	40	39	97,5	92,7	100
V	SUAP Jumilla	40	33	82,5	70,7	94,3
VI	SUAP Archena	37	35	94,6	87,3	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	38	36	94,7	87,6	100
VI	SUAP Molina de Segura	40	38	95,0	88,2	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	37	35	94,6	87,3	100
VII	SUAP Infante	40	39	97,5	92,7	100
VII	SUAP Santomera	37	34	91,9	83,1	100
VIII	SUAP San Javier	39	31	79,5	66,8	92,2
VIII	SUAP Torre Pacheco	38	38	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	38	35	92,1	83,5	100
IX	SUAP Abarán	38	33	86,8	76,1	97,6
IX	SUAP Cieza	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		1.125	1.026	91,2	89,5	92,9

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	35	31	88,6	78,0	99,1
I	SUAP Algezares	27	27	100	100	100
I	SUAP Alhama	33	30	90,9	81,1	100
I	SUAP Mula	34	32	94,1	86,2	100
I	SUAP San Andrés	34	33	97,1	91,4	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	31	31	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	37	35	94,6	87,3	100
II	SUAP Mazarrón	38	38	100	100	100
II	SUAP Fuente Álamo	30	28	93,3	84,4	100
II	SUAP La Unión	24	24	100	100	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	29	28	96,6	89,9	100
III	SUAP Águilas	38	38	100	100	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	32	29	90,6	80,5	100
III	SUAP Totana	39	33	84,6	73,3	95,9
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	35	33	94,3	86,6	100
IV	SUAP Cehegin	32	31	96,9	90,8	100
V	SUAP Yecla	32	31	96,9	90,8	100
V	SUAP Jumilla	29	26	89,7	78,6	100
VI	SUAP Archena	26	25	96,2	88,8	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	35	35	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	26	26	100	100	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	34	34	100	100	100
VII	SUAP Infante	32	31	96,9	90,8	100
VII	SUAP Santomera	31	31	100	100	100
VIII	SUAP San Javier	27	25	92,6	82,7	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	31	31	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	33	32	97,0	91,1	100
IX	SUAP Abarán	35	33	94,3	86,6	100
IX	SUAP Cieza	26	24	92,3	82,1	100
Servicio Murciano de Salud		925	885	95,7	94,4	97,0

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	18	18	100	100	100
I	SUAP Algezares	25	24	96,0	88,3	100
I	SUAP Alhama	18	18	100	100	100
I	SUAP Mula	20	19	95,0	85,4	100
I	SUAP San Andrés	17	17	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	22	18	81,8	65,7	97,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	22	17	77,3	59,8	94,8
II	SUAP Mazarrón	22	22	100	100	100
II	SUAP Fuente Álamo	27	25	92,6	82,7	100
II	SUAP La Unión	21	21	100	100	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	16	16	100	100	100
III	SUAP Águilas	24	22	91,7	80,6	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	16	14	87,5	71,3	100
III	SUAP Totana	20	16	80,0	62,5	97,5
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	15	13	86,7	69,5	100
IV	SUAP Cehegin	29	26	89,7	78,6	100
V	SUAP Yecla	20	20	100	100	100
V	SUAP Jumilla	15	15	100	100	100
VI	SUAP Archena	20	20	100	100	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	22	22	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	15	13	86,7	69,5	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	23	21	91,3	79,8	100
VII	SUAP Infante	14	14	100	100	100
VII	SUAP Santomera	23	20	87,0	73,2	100
VIII	SUAP San Javier	21	20	95,2	86,1	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	26	26	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	22	22	100	100	100
IX	SUAP Abarán	26	24	92,3	82,1	100
IX	SUAP Cieza	17	17	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		596	560	94,0	92,0	95,9

²Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No me atendió" y "NS/NC".

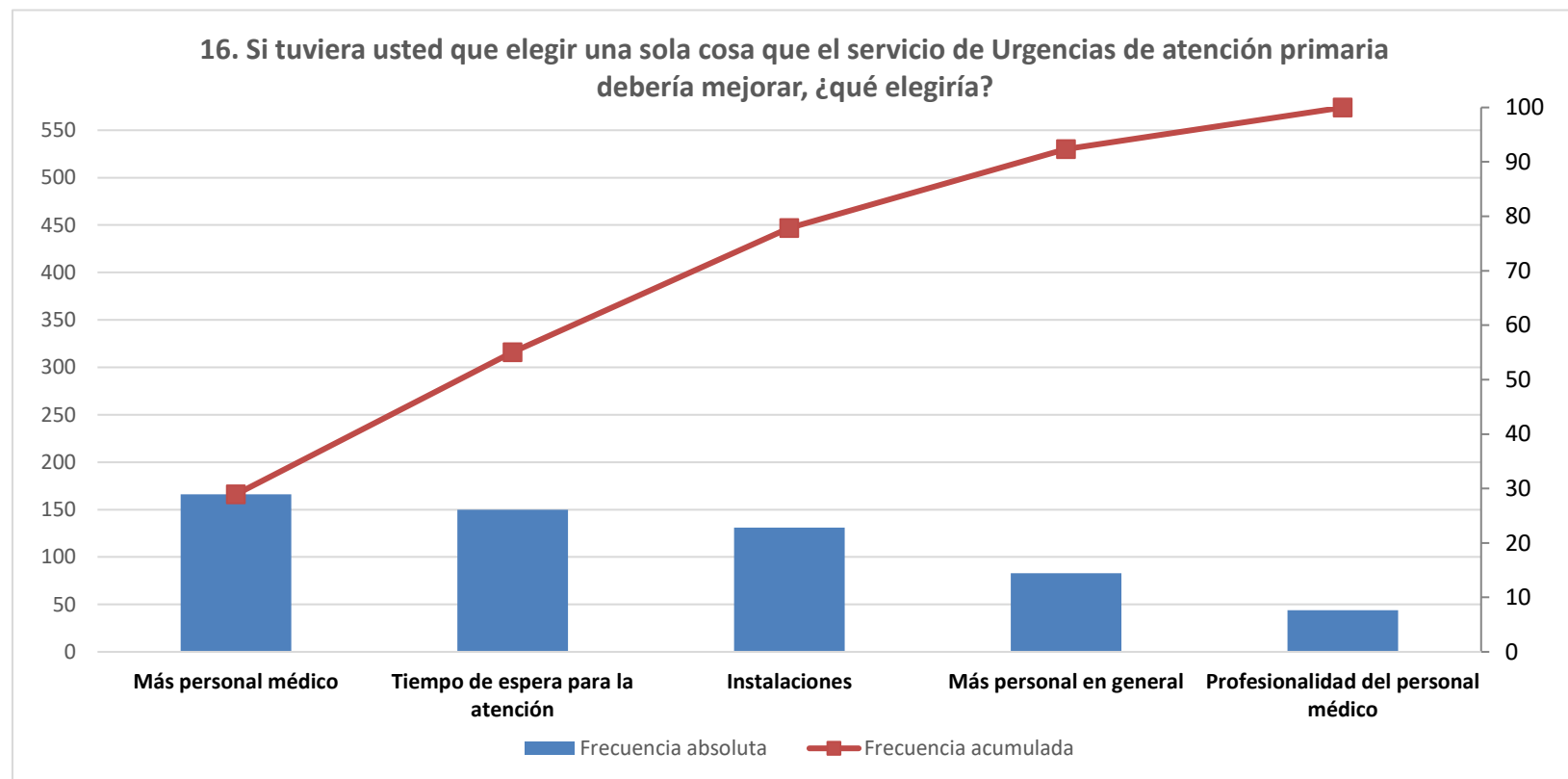
15. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	40	27	67,5	53,0	82,0	7,8	1,9
I	SUAP Algezares	40	28	70,0	55,8	84,2	8,1	2,3
I	SUAP Alhama	40	25	62,5	47,5	77,5	7,9	1,9
I	SUAP Mula	40	28	70,0	55,8	84,2	7,9	2,3
I	SUAP San Andrés	40	34	85,0	73,9	96,1	8,9	1,3
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	35	87,5	77,3	97,7	8,7	1,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	27	67,5	53,0	82,0	8,4	1,8
II	SUAP Mazarrón	40	25	62,5	47,5	77,5	7,8	2,1
II	SUAP Fuente Álamo	40	25	62,5	47,5	77,5	7,9	2,0
II	SUAP La Unión	40	31	77,5	64,6	90,4	8,1	1,8
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	28	70,0	55,8	84,2	8,3	2,1
III	SUAP Águilas	40	33	82,5	70,7	94,3	8,3	1,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	24	60,0	44,8	75,2	7,5	2,1
III	SUAP Totana	40	28	70,0	55,8	84,2	7,8	2,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	31	77,5	64,6	90,4	8,0	2,3
IV	SUAP Cehegin	40	29	72,5	58,7	86,3	8,4	1,3
V	SUAP Yecla	40	33	82,5	70,7	94,3	8,4	1,6
V	SUAP Jumilla	40	26	65,0	50,2	79,8	7,7	2,0
VI	SUAP Archena	40	29	72,5	58,7	86,3	8,0	2,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	31	77,5	64,6	90,4	8,3	1,6
VI	SUAP Molina de Segura	40	25	62,5	47,5	77,5	8,3	1,3
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	40	30	75,0	61,6	88,4	8,3	2,4
VII	SUAP Infante	40	31	77,5	64,6	90,4	8,7	1,2
VII	SUAP Santomera	40	26	65,0	50,2	79,8	8,0	1,8
VIII	SUAP San Javier	40	27	67,5	53,0	82,0	8,1	1,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	39	29	74,4	60,7	88,1	8,3	2,2
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	32	80,0	67,6	92,4	8,1	2,4
IX	SUAP Abarán	40	24	60,0	44,8	75,2	7,9	1,9
IX	SUAP Cieza	40	25	62,5	47,5	77,5	7,8	2,1
Servicio Murciano de Salud		1.159	826	71,3	68,7	73,9	8,1	1,9

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Más personal médico		Tiempo de espera para la atención		Instalaciones (asientos, sala de espera, aseos, etc)		Más personal en general		Profesionalidad del personal médico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	27	4	14,8	5	18,5	3	11,1	3	11,1	1	3,7
I	SUAP Algezares	30	7	23,3	8	26,7	3	10,0	2	6,7	2	6,7
I	SUAP Alhama	29	4	13,8	4	13,8	5	17,2	2	6,9	2	6,9
I	SUAP Mula	28	0	0,0	3	10,7	5	17,9	5	17,9	1	3,6
I	SUAP San Andrés	27	7	25,9	5	18,5	8	29,6	0	0,0	1	3,7
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	33	4	12,1	8	24,2	7	21,2	3	9,1	4	12,1
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	30	6	20,0	8	26,7	5	16,7	1	3,3	2	6,7
II	SUAP Mazarrón	30	9	30,0	6	20,0	2	6,7	6	20,0	2	6,7
II	SUAP Fuente Álamo	29	9	31,0	4	13,8	0	0,0	3	10,3	1	3,4
II	SUAP La Unión	26	3	11,5	8	30,8	2	7,7	2	7,7	1	3,8
III	SUAP Lorca - Sutullena	27	7	25,9	4	14,8	2	7,4	3	11,1	0	0,0
III	SUAP Águilas	24	8	33,3	2	8,3	3	12,5	0	0,0	1	4,2
III	SUAP Santa Rosa de Lima	33	7	21,2	8	24,2	5	15,2	0	0,0	2	6,1
III	SUAP Totana	27	4	14,8	4	14,8	4	14,8	2	7,4	4	14,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	32	10	31,3	5	15,6	4	12,5	3	9,4	2	6,3
IV	SUAP Cehegin	31	7	22,6	5	16,1	6	19,4	3	9,7	1	3,2
V	SUAP Yecla	22	5	22,7	5	22,7	3	13,6	5	22,7	0	0,0
V	SUAP Jumilla	33	7	21,2	4	12,1	4	12,1	3	9,1	1	3,0
VI	SUAP Archena	31	3	9,7	9	29,0	3	9,7	4	12,9	1	3,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	30	7	23,3	6	20,0	10	33,3	2	6,7	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	28	5	17,9	4	14,3	4	14,3	3	10,7	2	7,1
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	24	5	20,8	3	12,5	4	16,7	5	20,8	0	0,0
VII	SUAP Infante	33	5	15,2	5	15,2	6	18,2	5	15,2	2	6,1
VII	SUAP Santomera	32	6	18,8	5	15,6	8	25,0	2	6,3	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	26	3	11,5	5	19,2	5	19,2	3	11,5	2	7,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	28	6	21,4	6	21,4	5	17,9	4	14,3	2	7,1
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	33	6	18,2	8	24,2	4	12,1	4	12,1	2	6,1
IX	SUAP Abarán	27	5	18,5	2	7,4	4	14,8	3	11,1	4	14,8
IX	SUAP Cieza	30	7	23,3	1	3,3	7	23,3	2	6,7	1	3,3
Servicio Murciano de Salud		840	166	19,8	150	17,9	131	15,6	83	9,9	44	5,2

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 574

17. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	SUAP Alcantarilla	40	31	77,5	64,6	90,4	7,9	2,9	45,0
I	SUAP Algezares	40	32	80,0	67,6	92,4	8,0	2,5	27,5
I	SUAP Alhama	37	29	78,4	65,1	91,6	8,5	1,6	32,4
I	SUAP Mula	39	28	71,8	57,7	85,9	8,1	2,5	30,8
I	SUAP San Andrés	40	35	87,5	77,3	97,7	9,1	1,4	77,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	35	87,5	77,3	97,7	9,0	1,3	57,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	40	30	75,0	61,6	88,4	8,4	2,0	37,5
II	SUAP Mazarrón	40	22	55,0	39,6	70,4	7,9	2,1	12,5
II	SUAP Fuente Álamo	40	27	67,5	53,0	82,0	7,6	2,4	22,5
II	SUAP La Unión	40	28	70,0	55,8	84,2	8,1	1,9	27,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	40	31	77,5	64,6	90,4	8,0	2,3	45,0
III	SUAP Águilas	40	31	77,5	64,6	90,4	7,6	2,5	42,5
III	SUAP Santa Rosa de Lima	40	25	62,5	47,5	77,5	8,3	2,7	20,0
III	SUAP Totana	38	24	63,2	47,8	78,5	7,7	2,3	23,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	40	30	75,0	61,6	88,4	8,0	2,2	30,0
IV	SUAP Cehegin	40	32	80,0	67,6	92,4	8,5	1,8	45,0
V	SUAP Yecla	40	30	75,0	61,6	88,4	7,9	2,5	60,0
V	SUAP Jumilla	39	28	71,8	57,7	85,9	8,3	1,9	25,6
VI	SUAP Archena	40	31	77,5	64,6	90,4	8,2	2,3	55,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	40	27	67,5	53,0	82,0	8,2	1,8	35,0
VI	SUAP Molina de Segura	40	30	75,0	61,6	88,4	8,6	1,5	42,5
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	40	35	87,5	77,3	97,7	8,3	2,6	50,0
VII	SUAP Infante	40	36	90,0	80,7	99,3	9,0	1,1	62,5
VII	SUAP Santomera	40	27	67,5	53,0	82,0	7,9	2,6	27,5
VIII	SUAP San Javier	40	28	70,0	55,8	84,2	8,3	2,3	22,5
VIII	SUAP Torre Pacheco	40	32	80,0	67,6	92,4	8,0	2,0	42,5
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	40	32	80,0	67,6	92,4	8,3	2,1	40,0
IX	SUAP Abarán	39	20	51,3	35,6	67,0	7,5	2,4	2,6
IX	SUAP Cieza	40	27	67,5	53,0	82,0	7,8	2,5	25,0
Servicio Murciano de Salud		1.152	853	74,0	71,5	76,6	8,2	2,2	36,9

- < 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 este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que 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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Servicio Murciano de Salud	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sotilloña	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegín	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zorache	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abanín	SUAP Cieza
1. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	73,6	62,5	65,0	72,5	80,0	87,5	80,0	72,5	82,5	62,5	55,0	75,0	82,5	52,5	70,0	67,5	85,0	85,0	80,0	82,5	80,0	70,0	77,5	82,5	66,7	62,5	77,5	82,5	61,5	74,4
1bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	8,2	8,0	7,8	8,3	8,3	9,0	8,6	8,1	8,6	7,6	7,0	8,2	8,8	6,8	7,7	8,1	8,8	8,9	8,3	8,2	8,5	8,4	8,4	8,6	7,4	8,0	7,9	8,8	7,8	8,2
2. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?	92,5	87,5	100	90,0	82,5	87,5	87,2	90,0	95,0	97,5	89,7	94,7	97,5	92,5	92,5	97,5	100	100	90,0	100	92,5	95,0	97,4	86,1	89,5	82,1	95,0	87,5	97	87,5
4. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?	72,5	66,7	90,0	66,7	75,0	85,0	77,5	45,0	87,5	84,2	67,5	87,5	74,4	77,5	75,0	65,0	77,5	87,5	62,5	87,2	61,5	72,5	90,0	60,0	60,0	60,5	46,2	75,0	94,9	42,5
6. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	93,1	95,0	92,5	95,0	95,0	100	100	90,0	97,5	92,5	90,0	85,0	100	97,4	87,5	87,5	92,5	89,7	97,5	95,0	100	92,5	95,0	90,0	87,5	90,0	94,9	95,0	85,0	89,7
7. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de atención primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?	49,8	55,0	55,3	55,0	47,5	56,4	65,0	50,0	52,5	42,5	52,5	45,0	55,0	42,5	40,0	50,0	40,0	55,0	47,5	45,0	45,0	60,0	42,5	55,0	45,0	51,3	60,0	50,0	39,5	45,0
7bis. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de atención primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir? (media)	7,1	7,3	6,9	7,1	6,9	7,6	8,1	7,0	7,0	7,0	6,9	7,0	7,1	6,8	6,5	7,0	6,9	7,4	6,9	7,1	6,7	7,5	6,8	7,4	7,2	6,9	7,7	6,9	6,6	7,2
8. La última vez que fue a urgencias de atención primaria, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?	93,9	94,4	97,4	92,5	89,5	95,0	97,4	94,6	88,9	90,0	92,1	92,5	100	97,3	89,5	100	97,4	97,4	81,6	89,2	90,0	97,3	89,5	97,4	100	92,1	97,3	92,3	97,4	92,3
9. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	90,0	92,3	89,5	88,6	92,3	97,4	85,0	88,9	86,8	92,3	97,5	85,0	87,5	85,0	85,0	89,5	85,0	97,5	80,0	97,3	94,7	95,0	94,6	95,0	89,2	87,2	97,4	92,1	70,0	92,5
10. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,1	88,6		90,3	100	100	96,8	91,9	96,7	100		92,1	90,6		87,2	94,3	100		97,0		100		100	96,9	96,8	93,5		97,0	85,7	100
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	94,6																													
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	91,2	97,4	92,1	89,2	92,3	97,4	92,5	94,4	86,8	94,9	92,5	85,0	90,0	75,0	87,5	86,8	90,0	97,5	82,5	94,6	94,7	95,0	94,6	97,5	91,9	79,5	100	92,1	86,8	95,0
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,7	88,6		90,9	94,1	97,1	100	94,6	100	93,3			100	90,6	84,6	94,3	96,9	96,9			100		100	96,9	100		100	97,0	94,3	
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	94,0																													
15. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?	71,3	67,5	70,0	62,5	70,0	85,0	87,5	67,5	62,5	62,5	77,5	70,0	82,5	60,0	70,0	77,5	72,5	82,5	65,0	72,5	77,5	62,5	75,0	77,5	65,0	67,5	74,4	80,0	60,0	62,5
15bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud? (media)	8,1	7,8	8,1	7,9	7,9	8,9	8,7	8,4	7,8	7,9	8,1	8,3	8,3	7,5	7,8	8,0	8,4	8,4	7,7	8,0	8,3	8,3	8,3	8,7	8,0	8,1	8,3	8,1	7,9	7,8
17. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	74,0	77,5	80,0	78,4	71,8	87,5	87,5	75,0	55,0	67,5	70,0	77,5	77,5	62,5	63,2	75,0	80,0	75,0	71,8	77,5	67,5	75,0	87,5	90,0	67,5	70,0	80,0	80,0	51,3	67,5
17bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,2	7,9	8,0	8,5	8,1	9,1	9,0	8,4	7,9	7,6	8,1	8,0	7,6	8,3	7,7	8,0	8,5	7,9	8,3	8,2	8,2	8,6	8,3	9,0	7,9	8,3	8,0	8,3	7,5	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

¹Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen las respuestas "No fue necesario" y "NS/NC".

²Para 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 en SUAP 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 SUAP 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

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

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

2.1.4	Accesibilidad en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que les vieron por primera vez
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción el tiempo que tuvieron que esperar para hasta que les vieron por primera vez x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

2.1.4	Accesibilidad en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061-SUAP (continuación)
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que les vieron por primera vez
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción el tiempo que tuvieron que esperar para hasta que les vieron por primera vez x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
71,3

SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
67,5	70,0	62,5	70,0	85,0	87,5	67,5	62,5	62,5	77,5	70,0	82,5	60,0	70,0

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

Servicio Murciano de Salud
71,3

SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
77,5	72,5	82,5	65,0	72,5	77,5	62,5	75,0	77,5	65,0	67,5	74,4	80,0	60,0	62,5

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

Servicio Murciano de Salud
73,6

SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
62,5	65,0	72,5	80,0	87,5	80,0	72,5	82,5	62,5	55,0	75,0	82,5	52,5	70,0

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

Servicio Murciano de Salud
73,6

SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
67,5	85,0	85,0	80,0	82,5	80,0	70,0	77,5	82,5	66,7	62,5	77,5	82,5	61,5	74,4

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