

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS - 061 UME**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

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

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



## **AUTORÍA**

### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

**Carlos Alberto Arenas Díaz.** Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**José Eduardo Calle Urra.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### **DISEÑO, CONTROL DE CALIDAD Y REVISIÓN**

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

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

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

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

### **APOYO ADMINISTRATIVO**

**Isabel Bermejo Ruiz.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Jose Ramón Torrano Delgado.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

## ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	16
Resumen de los cumplimientos	28

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACION A ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos por las Unidades Móviles de Emergencias (UME) del 061 del 28 de abril al 29 de junio de 2025. Se excluyen 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 atención recibida.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Las 17 Unidades Móviles de Emergencia de los servicios de Urgencias Extrahospitalarios (061) del Servicio Murciano de Salud.

UME 1 Murcia Oeste	UME 10 La Manga
UME 2 Alcantarilla	UME 11 Torre Pacheco
UME 3 Lorca	UME 12 Molina de Segura
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	UME 13 Cartagena Norte
UME 5 Cieza	UME 14 Murcia Este
UME 6 Yecla	UME 15 San Javier
UME 7 Caravaca	UME 16 Alhama de Murcia
UME 8 Águilas	UME 17 Jumilla
UME 9 Mazarrón	

### FUENTE DE DATOS

Listados de pacientes facilitados por la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia. Servicio Murciano de Salud.

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por unidad móvil.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 485 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en los servicios de Urgencias Extrahospitalarios (061) 2024, cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona seleccionada en un 55,5% de los casos y al acompañante en un 44,5%.

La duración media de la entrevista ha sido de 3 minutos (2-11 minutos).

El trabajo de campo, realizado por COTESA, se inició el día 05/06/2025 y finalizó el 09/07/2025.

### NOTA

En las preguntas en las que el número de respuestas ("Total contestan") por UME 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

UME	Total contestan
	n
UME 1 Murcia Oeste	30
UME 2 Alcantarilla	30
UME 3 Lorca	30
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30
UME 5 Cieza	30
UME 6 Yecla	23
UME 7 Caravaca	24
UME 8 Águilas	30
UME 9 Mazarrón	30
UME 10 La Manga	23
UME 11 Torre Pacheco	30
UME 12 Molina de Segura	25
UME 13 Cartagena Norte	30
UME 14 Murcia Este	30
UME 15 San Javier	30
UME 16 Alhama de Murcia	30
UME 17 Jumilla	30
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>485</b>

## Edad del paciente

UME	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	%		
UME 1 Murcia Oeste	30	0	0,0	1	3,3	3	10,0	10	33,3	16	53,3	65,4	18,4
UME 2 Alcantarilla	30	1	3,3	2	6,7	5	16,7	9	30,0	13	43,3	59,8	22,4
UME 3 Lorca	30	1	3,3	0	0,0	5	16,7	9	30,0	15	50,0	60,8	19,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	1	3,3	2	6,7	3	10,0	9	30,0	15	50,0	61,3	21,6
UME 5 Cieza	30	0	0,0	0	0,0	7	23,3	5	16,7	18	60,0	65,2	20,9
UME 6 Yecla	23	0	0,0	1	4,3	2	8,7	10	43,5	10	43,5	63,5	17,1
UME 7 Caravaca	24	1	4,2	1	4,2	3	12,5	5	20,8	14	58,3	62,4	22,6
UME 8 Águilas	30	0	0,0	1	3,3	3	10,0	11	36,7	15	50,0	62,7	16,5
UME 9 Mazarrón	30	1	3,3	0	0,0	4	13,3	7	23,3	18	60,0	63,4	20,1
UME 10 La Manga	23	1	4,3	0	0,0	5	21,7	9	39,1	8	34,8	55,2	17,6
UME 11 Torre Pacheco	30	0	0,0	5	16,7	4	13,3	5	16,7	16	53,3	61,3	24,4
UME 12 Molina de Segura	25	1	4,0	3	12,0	4	16,0	5	20,0	12	48,0	59,5	25,9
UME 13 Cartagena Norte	30	2	6,7	3	10,0	5	16,7	9	30,0	11	36,7	52,2	20,7
UME 14 Murcia Este	30	1	3,3	1	3,3	5	16,7	13	43,3	10	33,3	57,3	18,7
UME 15 San Javier	30	0	0,0	1	3,3	6	20,0	10	33,3	13	43,3	57,8	16,6
UME 16 Alhama de Murcia	30	0	0,0	1	3,3	3	10,0	12	40,0	14	46,7	63,3	17,6
UME 17 Jumilla	30	1	3,3	1	3,3	7	23,3	11	36,7	10	33,3	55,5	20,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>485</b>	<b>11</b>	<b>2,3</b>	<b>23</b>	<b>4,7</b>	<b>74</b>	<b>15,3</b>	<b>149</b>	<b>30,7</b>	<b>228</b>	<b>47,0</b>	<b>60,4</b>	<b>20,2</b>



## Edad del informante

UME	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	%		
UME 1 Murcia Oeste	10	0	0,0	1	10,0	7	70,0	2	20,0	57,8	10,9
UME 2 Alcantarilla	16	0	0,0	5	31,3	10	62,5	1	6,3	49,4	9,4
UME 3 Lorca	17	0	0,0	3	17,6	11	64,7	3	17,6	54,4	13,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	19	0	0,0	3	15,8	13	68,4	3	15,8	54,1	14,1
UME 5 Cieza	16	0	0,0	3	18,8	12	75,0	1	6,3	50,3	12,1
UME 6 Yecla	8	0	0,0	1	12,5	4	50,0	3	37,5	56,8	16,0
UME 7 Caravaca	12	1	8,3	1	8,3	7	58,3	3	25,0	52,8	13,1
UME 8 Águilas	9	0	0,0	1	11,1	6	66,7	2	22,2	55,0	12,5
UME 9 Mazarrón	22	0	0,0	7	31,8	12	54,5	3	13,6	50,2	12,6
UME 10 La Manga	8	0	0,0	3	37,5	4	50,0	1	12,5	45,9	13,4
UME 11 Torre Pacheco	11	0	0,0	1	9,1	9	81,8	1	9,1	57,5	12,2
UME 12 Molina de Segura	10	0	0,0	0	0,0	8	80,0	2	20,0	56,4	8,6
UME 13 Cartagena Norte	10	1	10,0	1	10,0	8	80,0	0	0,0	49,6	11,9
UME 14 Murcia Este	13	0	0,0	0	0,0	10	76,9	3	23,1	56,5	7,3
UME 15 San Javier	13	0	0,0	5	38,5	5	38,5	3	23,1	48,7	15,4
UME 16 Alhama de Murcia	9	1	11,1	2	22,2	4	44,4	2	22,2	53,4	19,8
UME 17 Jumilla	13	0	0,0	2	15,4	6	46,2	5	38,5	53,2	15,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>216</b>	<b>3</b>	<b>1,4</b>	<b>39</b>	<b>18,1</b>	<b>136</b>	<b>63,0</b>	<b>38</b>	<b>17,6</b>	<b>52,8</b>	<b>12,8</b>

## Sexo del paciente

UME	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	30	19	63,3	11	36,7
UME 2 Alcantarilla	30	11	36,7	19	63,3
UME 3 Lorca	30	15	50,0	15	50,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	14	46,7	16	53,3
UME 5 Cieza	30	15	50,0	15	50,0
UME 6 Yecla	23	21	91,3	2	8,7
UME 7 Caravaca	24	17	70,8	7	29,2
UME 8 Águilas	30	16	53,3	14	46,7
UME 9 Mazarrón	30	19	63,3	11	36,7
UME 10 La Manga	23	13	56,5	10	43,5
UME 11 Torre Pacheco	30	18	60,0	12	40,0
UME 12 Molina de Segura	25	16	64,0	9	36,0
UME 13 Cartagena Norte	30	17	56,7	13	43,3
UME 14 Murcia Este	30	18	60,0	12	40,0
UME 15 San Javier	30	16	53,3	14	46,7
UME 16 Alhama de Murcia	30	16	53,3	14	46,7
UME 17 Jumilla	30	17	56,7	13	43,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>485</b>	<b>278</b>	<b>57,3</b>	<b>207</b>	<b>42,7</b>

## Sexo del informante

UME	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	10	2	20,0	8	80,0
UME 2 Alcantarilla	16	6	37,5	10	62,5
UME 3 Lorca	17	7	41,2	10	58,8
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	19	4	21,1	15	78,9
UME 5 Cieza	16	4	25,0	12	75,0
UME 6 Yecla	8	1	12,5	7	87,5
UME 7 Caravaca	12	1	8,3	11	91,7
UME 8 Águilas	9	2	22,2	7	77,8
UME 9 Mazarrón	22	6	27,3	16	72,7
UME 10 La Manga	8	2	25,0	6	75,0
UME 11 Torre Pacheco	11	3	27,3	8	72,7
UME 12 Molina de Segura	10	3	30,0	7	70,0
UME 13 Cartagena Norte	10	2	20,0	8	80,0
UME 14 Murcia Este	13	4	30,8	9	69,2
UME 15 San Javier	13	2	15,4	11	84,6
UME 16 Alhama de Murcia	9	3	33,3	6	66,7
UME 17 Jumilla	13	4	30,8	9	69,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>216</b>	<b>56</b>	<b>25,9</b>	<b>160</b>	<b>74,1</b>

## Estudios del paciente

UME	Total contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	30	14	46,7	16	53,3
UME 2 Alcantarilla	29	13	44,8	16	55,2
UME 3 Lorca	29	22	75,9	7	24,1
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	29	15	51,7	14	48,3
UME 5 Cieza	30	20	66,7	10	33,3
UME 6 Yecla	21	7	33,3	14	66,7
UME 7 Caravaca	23	12	52,2	11	47,8
UME 8 Águilas	30	14	46,7	16	53,3
UME 9 Mazarrón	26	16	61,5	10	38,5
UME 10 La Manga	23	9	39,1	14	60,9
UME 11 Torre Pacheco	29	9	31,0	20	69,0
UME 12 Molina de Segura	25	11	44,0	14	56,0
UME 13 Cartagena Norte	29	8	27,6	21	72,4
UME 14 Murcia Este	29	10	34,5	19	65,5
UME 15 San Javier	29	9	31,0	20	69,0
UME 16 Alhama de Murcia	28	19	67,9	9	32,1
UME 17 Jumilla	30	17	56,7	13	43,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>469</b>	<b>225</b>	<b>48,0</b>	<b>244</b>	<b>52,0</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

## Estudios del informante

UME	Total contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	10	2	20,0	8	80,0
UME 2 Alcantarilla	16	6	37,5	10	62,5
UME 3 Lorca	17	4	23,5	13	76,5
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	19	7	36,8	12	63,2
UME 5 Cieza	16	6	37,5	10	62,5
UME 6 Yecla	8	4	50,0	4	50,0
UME 7 Caravaca	12	5	41,7	7	58,3
UME 8 Águilas	9	4	44,4	5	55,6
UME 9 Mazarrón	22	6	27,3	16	72,7
UME 10 La Manga	7	2	28,6	5	71,4
UME 11 Torre Pacheco	11	7	63,6	4	36,4
UME 12 Molina de Segura	9	2	22,2	7	77,8
UME 13 Cartagena Norte	10	1	10,0	9	90,0
UME 14 Murcia Este	13	2	15,4	11	84,6
UME 15 San Javier	13	0	0,0	13	100
UME 16 Alhama de Murcia	9	2	22,2	7	77,8
UME 17 Jumilla	13	3	23,1	10	76,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>214</b>	<b>63</b>	<b>29,4</b>	<b>151</b>	<b>70,6</b>

## Nacionalidad del paciente

UME	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	30	28	93,3	2	6,7
UME 2 Alcantarilla	30	29	96,7	1	3,3
UME 3 Lorca	30	29	96,7	1	3,3
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	29	96,7	1	3,3
UME 5 Cieza	30	30	100	0	0,0
UME 6 Yecla	23	22	95,7	1	4,3
UME 7 Caravaca	24	23	95,8	1	4,2
UME 8 Águilas	30	30	100	0	0,0
UME 9 Mazarrón	30	30	100	0	0,0
UME 10 La Manga	23	22	95,7	1	4,3
UME 11 Torre Pacheco	30	28	93,3	2	6,7
UME 12 Molina de Segura	25	23	92,0	2	8,0
UME 13 Cartagena Norte	30	30	100	0	0,0
UME 14 Murcia Este	30	29	96,7	1	3,3
UME 15 San Javier	30	28	93,3	2	6,7
UME 16 Alhama de Murcia	30	28	93,3	2	6,7
UME 17 Jumilla	30	27	90,0	3	10,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>485</b>	<b>465</b>	<b>95,9</b>	<b>20</b>	<b>4,1</b>

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

UME	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	30	6	20,0	24	80,0
UME 2 Alcantarilla	30	10	33,3	20	66,7
UME 3 Lorca	30	13	43,3	17	56,7
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	10	33,3	20	66,7
UME 5 Cieza	30	15	50,0	15	50,0
UME 6 Yecla	23	9	39,1	14	60,9
UME 7 Caravaca	24	9	37,5	15	62,5
UME 8 Águilas	30	13	43,3	17	56,7
UME 9 Mazarrón	30	13	43,3	17	56,7
UME 10 La Manga	23	12	52,2	11	47,8
UME 11 Torre Pacheco	30	12	40,0	18	60,0
UME 12 Molina de Segura	25	15	60,0	10	40,0
UME 13 Cartagena Norte	30	15	50,0	15	50,0
UME 14 Murcia Este	29	18	62,1	11	37,9
UME 15 San Javier	30	18	60,0	12	40,0
UME 16 Alhama de Murcia	29	15	51,7	14	48,3
UME 17 Jumilla	30	13	43,3	17	56,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>483</b>	<b>216</b>	<b>44,7</b>	<b>267</b>	<b>55,3</b>

# **CUESTIONARIO**



## 1. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar desde que llamaron hasta que llegó el equipo del 061 a donde estaba usted?

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	29	24	82,8	69,0	96,5	8,8	1,6
UME 2 Alcantarilla	30	24	80,0	65,7	94,3	8,4	1,9
UME 3 Lorca	28	26	92,9	83,3	100	9,3	1,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	23	76,7	61,5	91,8	8,4	2,5
UME 5 Cieza	27	19	70,4	53,1	87,6	8,2	1,6
UME 6 Yecla	23	22	95,7	87,3	100	9,3	0,9
UME 7 Caravaca	23	21	91,3	79,8	100	9,2	1,1
UME 8 Águilas	29	24	82,8	69,0	96,5	8,8	1,5
UME 9 Mazarrón	28	23	82,1	68,0	96,3	8,8	1,6
UME 10 La Manga	22	18	81,8	65,7	97,9	8,7	1,6
UME 11 Torre Pacheco	30	27	90,0	79,3	100	8,7	1,9
UME 12 Molina de Segura	24	20	83,3	68,4	98,2	8,5	2,4
UME 13 Cartagena Norte	30	27	90,0	79,3	100	8,9	1,5
UME 14 Murcia Este	29	25	86,2	73,7	98,8	9,2	1,3
UME 15 San Javier	30	28	93,3	84,4	100	8,7	2,2
UME 16 Alhama de Murcia	29	25	86,2	73,7	98,8	8,6	2,6
UME 17 Jumilla	28	27	96,4	89,6	100	9,2	1,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>469</b>	<b>403</b>	<b>85,9</b>	<b>82,8</b>	<b>89,1</b>	<b>8,8</b>	<b>1,8</b>

## 2. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del equipo sanitario que le atendió?

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	30	30	100	100	100	9,7	0,6
UME 2 Alcantarilla	30	28	93,3	84,4	100	9,4	1,4
UME 3 Lorca	30	27	90,0	79,3	100	9,4	1,6
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	28	93,3	84,4	100	9,4	1,3
UME 5 Cieza	29	28	96,6	89,9	100	9,6	0,8
UME 6 Yecla	23	22	95,7	87,3	100	9,3	2,1
UME 7 Caravaca	24	23	95,8	87,8	100	9,6	0,8
UME 8 Águilas	30	28	93,3	84,4	100	9,6	1,1
UME 9 Mazarrón	30	29	96,7	90,2	100	9,6	0,9
UME 10 La Manga	23	23	100	100	100	9,8	0,5
UME 11 Torre Pacheco	30	29	96,7	90,2	100	9,3	1,9
UME 12 Molina de Segura	25	23	92,0	81,4	100	9,2	1,2
UME 13 Cartagena Norte	30	27	90,0	79,3	100	9,1	2,1
UME 14 Murcia Este	30	28	93,3	84,4	100	9,6	0,9
UME 15 San Javier	29	28	96,6	89,9	100	9,7	1,0
UME 16 Alhama de Murcia	30	29	96,7	90,2	100	9,6	0,8
UME 17 Jumilla	30	29	96,7	90,2	100	9,6	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>483</b>	<b>459</b>	<b>95,0</b>	<b>93,1</b>	<b>97,0</b>	<b>9,5</b>	<b>1,3</b>

### 3. ¿Cómo valora la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación?

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	29	29	100	100	100	9,5	0,7
UME 2 Alcantarilla	29	27	93,1	83,9	100	9,3	1,2
UME 3 Lorca	30	26	86,7	74,5	98,8	9,3	1,6
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	27	90,0	79,3	100	9,2	1,7
UME 5 Cieza	29	26	89,7	78,6	100	9,2	1,5
UME 6 Yecla	23	21	91,3	79,8	100	9,2	2,2
UME 7 Caravaca	23	21	91,3	79,8	100	9,4	1,3
UME 8 Águilas	28	28	100	100	100	9,7	0,6
UME 9 Mazarrón	30	25	83,3	70,0	96,7	8,9	2,1
UME 10 La Manga	23	22	95,7	87,3	100	9,4	1,3
UME 11 Torre Pacheco	30	27	90,0	79,3	100	9,1	2,1
UME 12 Molina de Segura	25	22	88,0	75,3	100	9,3	1,1
UME 13 Cartagena Norte	29	26	89,7	78,6	100	8,9	2,1
UME 14 Murcia Este	30	28	93,3	84,4	100	9,3	1,4
UME 15 San Javier	29	28	96,6	89,9	100	9,3	1,9
UME 16 Alhama de Murcia	29	27	93,1	83,9	100	9,4	1,0
UME 17 Jumilla	30	29	96,7	90,2	100	9,5	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>476</b>	<b>439</b>	<b>92,2</b>	<b>89,8</b>	<b>94,6</b>	<b>9,3</b>	<b>1,5</b>

#### 4. ¿Cómo valora el trato recibido por el equipo?

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	30	29	96,7	90,2	100	9,7	1,0
UME 2 Alcantarilla	30	29	96,7	90,2	100	9,4	1,5
UME 3 Lorca	30	28	93,3	84,4	100	9,4	1,9
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	29	96,7	90,2	100	9,6	1,5
UME 5 Cieza	29	27	93,1	83,9	100	9,6	0,9
UME 6 Yecla	21	21	100	100	100	9,8	0,4
UME 7 Caravaca	24	24	100	100	100	9,9	0,3
UME 8 Águilas	30	30	100	100	100	9,7	0,7
UME 9 Mazarrón	29	28	96,6	89,9	100	9,7	0,7
UME 10 La Manga	23	21	91,3	79,8	100	9,4	1,8
UME 11 Torre Pacheco	30	28	93,3	84,4	100	9,2	2,0
UME 12 Molina de Segura	25	24	96,0	88,3	100	9,5	0,9
UME 13 Cartagena Norte	30	28	93,3	84,4	100	9,4	1,9
UME 14 Murcia Este	30	29	96,7	90,2	100	9,7	1,0
UME 15 San Javier	29	29	100	100	100	9,8	0,6
UME 16 Alhama de Murcia	30	28	93,3	84,4	100	9,4	2,0
UME 17 Jumilla	30	30	100	100	100	9,8	0,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>480</b>	<b>462</b>	<b>96,3</b>	<b>94,6</b>	<b>97,9</b>	<b>9,6</b>	<b>1,3</b>

## 5. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su atención y/o traslado?

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	30	30	100	100	100	9,6	0,7
UME 2 Alcantarilla	29	29	100	100	100	9,6	0,7
UME 3 Lorca	29	27	93,1	83,9	100	9,5	1,3
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	28	93,3	84,4	100	9,4	2,0
UME 5 Cieza	29	29	100	100	100	9,7	0,7
UME 6 Yecla	23	22	95,7	87,3	100	9,4	2,1
UME 7 Caravaca	24	24	100	100	100	9,8	0,5
UME 8 Águilas	30	30	100	100	100	9,8	0,5
UME 9 Mazarrón	29	28	96,6	89,9	100	9,3	1,9
UME 10 La Manga	23	22	95,7	87,3	100	9,5	1,7
UME 11 Torre Pacheco	29	28	96,6	89,9	100	9,4	1,9
UME 12 Molina de Segura	25	21	84,0	69,6	98,4	9,0	1,5
UME 13 Cartagena Norte	30	28	93,3	84,4	100	9,6	0,9
UME 14 Murcia Este	28	26	92,9	83,3	100	9,4	1,2
UME 15 San Javier	28	27	96,4	89,6	100	9,4	1,9
UME 16 Alhama de Murcia	29	28	96,6	89,9	100	9,7	1,3
UME 17 Jumilla	29	29	100	100	100	9,8	0,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>474</b>	<b>456</b>	<b>96,2</b>	<b>94,5</b>	<b>97,9</b>	<b>9,5</b>	<b>1,4</b>

## 6. ¿Durante el proceso de atención fue trasladado/a a un hospital o centro de salud?

UME	Total contestan	Sí		No	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	30	25	83,3	5	16,7
UME 2 Alcantarilla	30	15	50,0	15	50,0
UME 3 Lorca	30	27	90,0	3	10,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	26	86,7	4	13,3
UME 5 Cieza	30	25	83,3	5	16,7
UME 6 Yecla	23	21	91,3	2	8,7
UME 7 Caravaca	24	17	70,8	7	29,2
UME 8 Águilas	30	23	76,7	7	23,3
UME 9 Mazarrón	30	20	66,7	10	33,3
UME 10 La Manga	23	17	73,9	6	26,1
UME 11 Torre Pacheco	30	29	96,7	1	3,3
UME 12 Molina de Segura	25	22	88,0	3	12,0
UME 13 Cartagena Norte	30	23	76,7	7	23,3
UME 14 Murcia Este	30	25	83,3	5	16,7
UME 15 San Javier	30	28	93,3	2	6,7
UME 16 Alhama de Murcia	30	25	83,3	5	16,7
UME 17 Jumilla	30	24	80,0	6	20,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>485</b>	<b>392</b>	<b>80,8</b>	<b>93</b>	<b>19,2</b>

## 7. ¿Cómo valora la atención recibida durante el traslado al centro donde le llevaron para ser atendido/a?<sup>1</sup>

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	22	20	90,9	78,9	100	9,3	1,2
UME 2 Alcantarilla	15	14	93,3	80,7	100	9,5	0,9
UME 3 Lorca	24	23	95,8	87,8	100	9,8	0,8
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	23	21	91,3	79,8	100	9,0	2,3
UME 5 Cieza	22	21	95,5	86,8	100	9,5	1,0
UME 6 Yecla	20	20	100	100	100	9,8	0,6
UME 7 Caravaca	16	15	93,8	81,9	100	9,6	0,8
UME 8 Águilas	22	22	100	100	100	9,8	0,5
UME 9 Mazarrón	19	18	94,7	84,7	100	9,7	0,8
UME 10 La Manga	16	15	93,8	81,9	100	9,2	2,0
UME 11 Torre Pacheco	29	27	93,1	83,9	100	9,6	1,1
UME 12 Molina de Segura	21	19	90,5	77,9	100	9,6	0,9
UME 13 Cartagena Norte	20	19	95,0	85,4	100	9,0	2,3
UME 14 Murcia Este	24	22	91,7	80,6	100	9,7	0,9
UME 15 San Javier	18	18	100	100	100	9,9	0,3
UME 16 Alhama de Murcia	24	21	87,5	74,3	100	9,5	1,3
UME 17 Jumilla	22	22	100	100	100	9,8	0,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>357</b>	<b>337</b>	<b>94,4</b>	<b>92,0</b>	<b>96,8</b>	<b>9,5</b>	<b>1,2</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si se realizó traslado a un hospital o centro de salud

## 8. ¿Cómo valora el equipamiento (camillas, sillas de ruedas...) utilizado para realizar la asistencia por el 061?<sup>1</sup>

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	23	20	87,0	73,2	100	9,3	1,4
UME 2 Alcantarilla	15	15	100	100	100	9,3	0,8
UME 3 Lorca	24	23	95,8	87,8	100	9,6	1,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	22	17	77,3	59,8	94,8	9,0	1,6
UME 5 Cieza	24	20	83,3	68,4	98,2	8,8	1,5
UME 6 Yecla	19	19	100	100	100	9,5	0,8
UME 7 Caravaca	15	15	100	100	100	9,5	0,7
UME 8 Águilas	23	20	87,0	73,2	100	8,8	1,8
UME 9 Mazarrón	19	18	94,7	84,7	100	9,5	0,8
UME 10 La Manga	16	13	81,3	62,1	100	9,0	1,8
UME 11 Torre Pacheco	28	24	85,7	72,8	98,7	9,0	1,2
UME 12 Molina de Segura	20	20	100	100	100	9,4	0,8
UME 13 Cartagena Norte	22	21	95,5	86,8	100	9,4	1,1
UME 14 Murcia Este	21	20	95,2	86,1	100	9,8	0,7
UME 15 San Javier	21	19	90,5	77,9	100	9,3	1,0
UME 16 Alhama de Murcia	21	19	90,5	77,9	100	9,4	1,3
UME 17 Jumilla	24	23	95,8	87,8	100	9,5	0,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>357</b>	<b>326</b>	<b>91,3</b>	<b>88,4</b>	<b>94,2</b>	<b>9,3</b>	<b>1,2</b>

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si se realizó traslado a un hospital o centro de salud



## 9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la atención recibida por el 061?

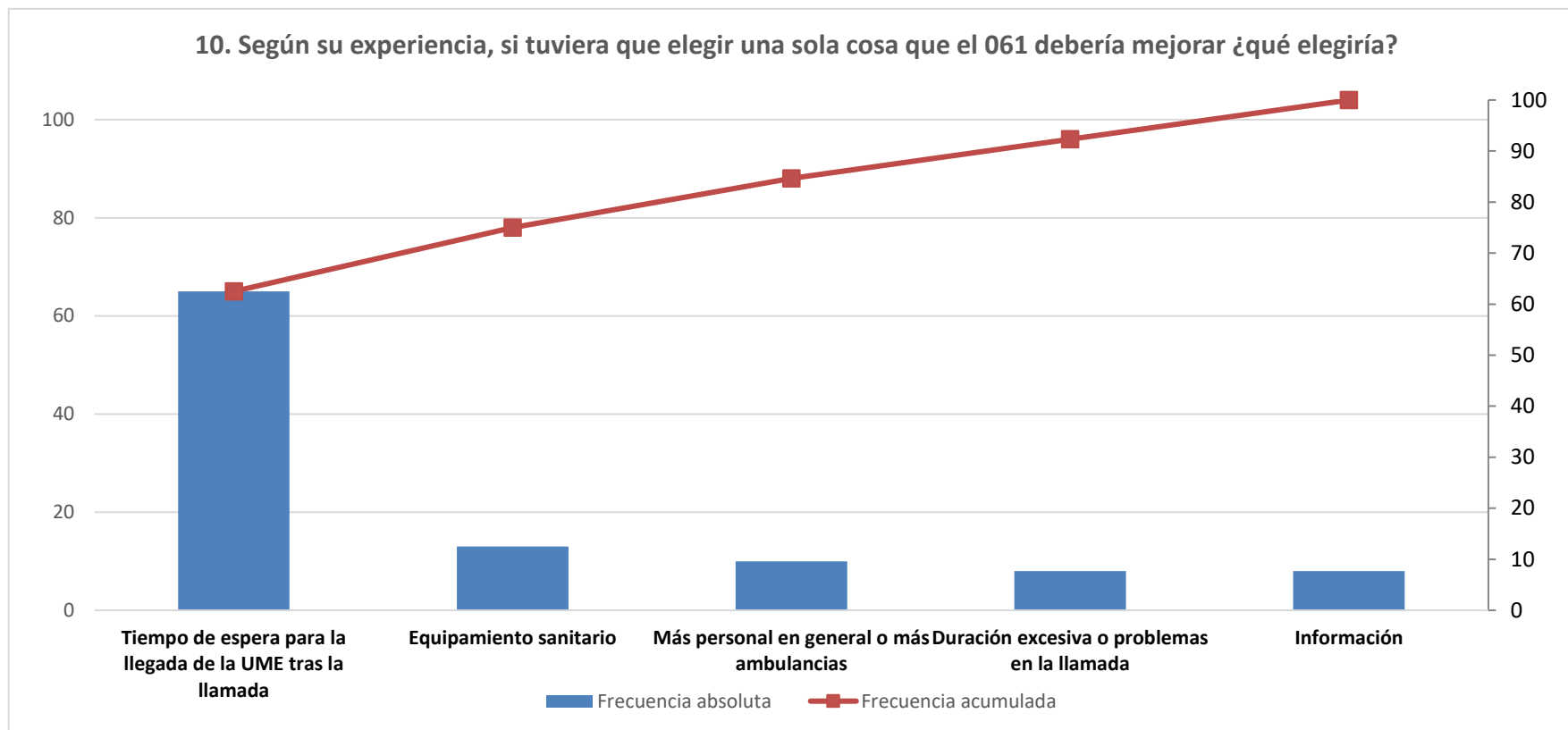
UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	30	27	90,0	79,3	100	9,2	1,9
UME 2 Alcantarilla	29	27	93,1	83,9	100	9,5	1,1
UME 3 Lorca	30	29	96,7	90,2	100	9,4	1,5
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	30	28	93,3	84,4	100	9,3	1,1
UME 5 Cieza	30	29	96,7	90,2	100	9,3	1,9
UME 6 Yecla	23	22	95,7	87,3	100	9,7	0,8
UME 7 Caravaca	24	22	91,7	80,6	100	9,2	1,9
UME 8 Águilas	30	28	93,3	84,4	100	9,3	1,3
UME 9 Mazarrón	30	29	96,7	90,2	100	9,4	1,9
UME 10 La Manga	23	22	95,7	87,3	100	9,4	1,3
UME 11 Torre Pacheco	30	29	96,7	90,2	100	9,7	0,7
UME 12 Molina de Segura	25	22	88,0	75,3	100	9,3	1,8
UME 13 Cartagena Norte	30	28	93,3	84,4	100	9,5	0,8
UME 14 Murcia Este	29	27	93,1	83,9	100	9,7	0,7
UME 15 San Javier	30	28	93,3	84,4	100	9,3	1,7
UME 16 Alhama de Murcia	30	28	93,3	84,4	100	9,4	1,2
UME 17 Jumilla	30	29	96,7	90,2	100	9,4	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>483</b>	<b>454</b>	<b>94,0</b>	<b>91,9</b>	<b>96,1</b>	<b>9,4</b>	<b>1,4</b>

**10. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el 061 debería mejorar, ¿qué elegiría?**

UME	Total contestan	Tiempo de espera para la llegada de la UME tras la llamada al 112		Equipamiento sanitario (más cantidad, más nuevo, etc)		Más personal en general (incluye más profesionales sanitarios y más ambulancias)		Duración excesiva de la llamada o problemas con la atención telefónica del 112 (por tener que dar muchos datos u otros motivos)		Información (más clara, más veces, etc) o identificación del personal	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	6	3	50,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
UME 2 Alcantarilla	13	7	53,8	0	0,0	0	0,0	3	23,1	1	7,7
UME 3 Lorca	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	10	6	60,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
UME 5 Cieza	12	7	58,3	0	0,0	0	0,0	1	8,3	3	25,0
UME 6 Yecla	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 7 Caravaca	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 8 Águilas	15	5	33,3	2	13,3	2	13,3	0	0,0	0	0,0
UME 9 Mazarrón	10	2	20,0	1	10,0	3	30,0	0	0,0	2	20,0
UME 10 La Manga	8	4	50,0	3	37,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 11 Torre Pacheco	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 12 Molina de Segura	8	5	62,5	1	12,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
UME 13 Cartagena Norte	8	3	37,5	1	12,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
UME 14 Murcia Este	6	3	50,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
UME 15 San Javier	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 16 Alhama de Murcia	6	5	83,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
UME 17 Jumilla	9	4	44,4	0	0,0	0	0,0	2	22,2	2	22,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>128</b>	<b>65</b>	<b>50,8</b>	<b>13</b>	<b>10,2</b>	<b>10</b>	<b>7,8</b>	<b>8</b>	<b>6,3</b>	<b>8</b>	<b>6,3</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

10. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el 061 debería mejorar ¿qué elegiría?



n= 104

RESUMEN CUMPLIMIENTOS

UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIA	Servicio Murciano de Salud	UME 1 Murcia Oeste	UME 2 Alcantarilla	UME 3 Lorca	UME 4 Cartagena - Santa Lucía	UME 5 Cieza	UME 6 Yecla	UME 7 Caravaca	UME 8 Águilas	UME 9 Mazarrón	UME 10 La Manga	UME 11 Torre Pacheco	UME 12 Molina de Segura	UME 13 Cartagena Norte	UME 14 Murcia Este	UME 15 San Javier	UME 16 Alhama de Murcia	UME 17 Jumilla
1. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que llamaron hasta que llegó el equipo del 061 a donde estaba usted?	85,9	82,8	80,0	92,9	76,7	70,4	95,7	91,3	82,8	82,1	81,8	90,0	83,3	90,0	86,2	93,3	86,2	96,4
1bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que llamaron hasta que llegó el equipo del 061 a donde estaba usted? (media)	8,8	8,8	8,4	9,3	8,4	8,2	9,3	9,2	8,8	8,8	8,7	8,7	8,5	8,9	9,2	8,7	8,6	9,2
2. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del equipo sanitario que le atendió?	95,0	100	93,3	90,0	93,3	96,6	95,7	95,8	93,3	96,7	100	96,7	92,0	90,0	93,3	96,6	96,7	96,7
2bis. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del equipo sanitario que le atendió? (media)	9,5	9,7	9,4	9,4	9,4	9,6	9,3	9,6	9,6	9,6	9,8	9,3	9,2	9,1	9,6	9,7	9,6	9,6
3. ¿Cómo valora la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación?	92,2	100	93,1	86,7	90,0	89,7	91,3	91,3	100	83,3	95,7	90,0	88,0	89,7	93,3	96,6	93,1	96,7
3bis. ¿Cómo valora la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación? (media)	9,3	9,5	9,3	9,3	9,2	9,2	9,2	9,4	9,7	8,9	9,4	9,1	9,3	8,9	9,3	9,3	9,4	9,5
4. ¿Cómo valora el trato recibido por el equipo?	96,3	96,7	96,7	93,3	96,7	93,1	100	100	100	96,6	91,3	93,3	96,0	93,3	96,7	100	93,3	100
4bis. ¿Cómo valora el trato recibido por el equipo? (media)	9,6	9,7	9,4	9,4	9,6	9,6	9,8	9,9	9,7	9,7	9,4	9,2	9,5	9,4	9,7	9,8	9,4	9,8
5. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su atención y/o traslado?	96,2	100	100	93,1	93,3	100	95,7	100	100	96,6	95,7	96,6	84,0	93,3	92,9	96,4	96,6	100
5bis. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su atención y/o traslado? (media)	9,5	9,6	9,6	9,5	9,4	9,7	9,4	9,8	9,8	9,3	9,5	9,4	9,0	9,6	9,4	9,4	9,7	9,8
7. ¿Cómo valora la atención recibida durante el traslado al centro donde le llevaron para ser atendido/a? <sup>1</sup>	94,4	90,9	93,3	95,8	91,3	95,5	100	93,8	100	94,7	93,8	93,1	90,5	95,0	91,7	100	87,5	100
7bis. ¿Cómo valora la atención recibida durante el traslado al centro donde le llevaron para ser atendido/a? <sup>1</sup> (media)	9,5	9,3	9,5	9,8	9,0	9,5	9,8	9,6	9,8	9,7	9,2	9,6	9,6	9,0	9,7	9,9	9,5	9,8
8. ¿Cómo valora el equipamiento (camillas, sillas de ruedas...), utilizado para realizar la asistencia por el 061? <sup>1</sup>	91,3	87,0	100	95,8	77,3	83,3	100	100	87,0	94,7	81,3	85,7	100	95,5	95,2	90,5	90,5	95,8
8bis. ¿Cómo valora el equipamiento (camillas, sillas de ruedas...), utilizado para realizar la asistencia por el 061? <sup>1</sup> (media)	9,3	9,3	9,3	9,6	9,0	8,8	9,5	9,5	8,8	9,5	9,0	9,0	9,4	9,4	9,8	9,3	9,4	9,5
9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la atención recibida por el 061?	94,0	90,0	93,1	96,7	93,3	96,7	95,7	91,7	93,3	96,7	95,7	96,7	88,0	93,3	93,1	93,3	93,3	96,7
9bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la atención recibida por el 061? (media)	9,4	9,2	9,5	9,4	9,3	9,3	9,7	9,2	9,3	9,4	9,4	9,7	9,3	9,5	9,7	9,3	9,4	9,4

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador

<sup>1</sup>Esta pregunta solo se realiza si se realizó traslado a un hospital o centro de salud