

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

Datos 2025

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

Febrero 2026

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 en Medicina Preventiva y Salud Pública. Servicio Murciano de Salud.

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

TRABAJO DE CAMPO, ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

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

APOYO ADMINISTRATIVO

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

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

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	14
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	46
Indicador del Acuerdo de Gestión	47

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as de 14 años o más atendidos/as de forma presencial o telefónica en la consulta de su médico/a de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud del 28 de abril al 1 de junio o del 1 de septiembre al 3 de octubre de 2025. Se excluyen las consultas en consultorios, las domiciliarias y las telemáticas, también las consultas urgentes y en sábados y festivos, y los pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por centro de salud, tipo de servicio (medicina familiar o enfermería) y semana de atención.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En el caso de no poder responder al cuestionario el usuario/a por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica. Se encuesta a la persona seleccionada en un 85% de los casos y al acompañante en un 15%. La duración media de la entrevista ha sido de 6 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 12/05/2025 y finalizó el 05/06/2025 y del segundo corte se inició el día 12/09/2025 y finalizó el 07/10/2025.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA DE SALUD	Total contestan
	n
I Murcia Oeste	840
II Cartagena	960
III Lorca	600
IV Noroeste	360
V Altiplano	180
VI Vega Media del Segura	900
VII Murcia Este	720
VIII Mar Menor	300
IX Vega Alta del Segura	240
Servicio Murciano de Salud	5.100

Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	De 14 a 17 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	840	29	3,5	51	6,1	223	26,5	281	33,5	256	30,5	52,7	19,8
II Cartagena	960	30	3,1	58	6,0	219	22,8	328	34,2	325	33,9	54,2	19,5
III Lorca	600	16	2,7	50	8,3	143	23,8	208	34,7	183	30,5	52,3	19,6
IV Noroeste	360	13	3,6	19	5,3	68	18,9	118	32,8	142	39,4	56,6	20,1
V Altiplano	180	6	3,3	12	6,7	35	19,4	58	32,2	69	38,3	55,0	20,6
VI Vega Media del Segura	900	38	4,2	61	6,8	206	22,9	285	31,7	310	34,4	53,5	20,6
VII Murcia Este	720	18	2,5	49	6,8	163	22,6	245	34,0	245	34,0	54,2	20,0
VIII Mar Menor	300	12	4,0	20	6,7	90	30,0	104	34,7	74	24,7	50,4	19,4
IX Vega Alta del Segura	240	4	1,7	23	9,6	54	22,5	89	37,1	70	29,2	53,2	20,3
Servicio Murciano de Salud	5.100	166	3,3	343	6,7	1.201	23,5	1.716	33,6	1.674	32,8	53,5	20,0

Edad del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	121	0	0,0	21	17,4	91	75,2	9	7,4	53,1	9,7
II Cartagena	148	1	0,7	24	16,2	100	67,6	23	15,5	54,0	10,6
III Lorca	80	0	0,0	11	13,8	56	70,0	13	16,3	55,0	10,2
IV Noroeste	68	0	0,0	2	2,9	58	85,3	8	11,8	55,7	7,5
V Altiplano	23	0	0,0	1	4,3	20	87,0	2	8,7	56,9	5,9
VI Vega Media del Segura	142	0	0,0	18	12,7	109	76,8	15	10,6	54,4	8,8
VII Murcia Este	101	2	2,0	13	12,9	73	72,3	13	12,9	53,4	10,5
VIII Mar Menor	43	1	2,3	6	14,0	32	74,4	4	9,3	54,1	11,2
IX Vega Alta del Segura	36	0	0,0	5	13,9	25	69,4	6	16,7	55,4	8,0
Servicio Murciano de Salud	762	4	0,5	101	13,3	564	74,0	93	12,2	54,3	9,6

Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	327	38,9	513	61,1
II Cartagena	960	397	41,4	563	58,6
III Lorca	600	245	40,8	355	59,2
IV Noroeste	360	165	45,8	195	54,2
V Altiplano	180	71	39,4	109	60,6
VI Vega Media del Segura	900	375	41,7	525	58,3
VII Murcia Este	720	281	39,0	439	61,0
VIII Mar Menor	300	116	38,7	184	61,3
IX Vega Alta del Segura	240	98	40,8	142	59,2
Servicio Murciano de Salud	5.100	2.075	40,7	3.025	59,3

Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	121	37	30,6	84	69,4
II Cartagena	149	55	36,9	94	63,1
III Lorca	80	26	32,5	54	67,5
IV Noroeste	69	24	34,8	45	65,2
V Altiplano	23	7	30,4	16	69,6
VI Vega Media del Segura	142	56	39,4	86	60,6
VII Murcia Este	102	48	47,1	54	52,9
VIII Mar Menor	43	11	25,6	32	74,4
IX Vega Alta del Segura	36	10	27,8	26	72,2
Servicio Murciano de Salud	765	274	35,8	491	64,2

Estudios del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan*	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	818	290	35,5	528	64,5
II Cartagena	934	330	35,3	604	64,7
III Lorca	583	213	36,5	370	63,5
IV Noroeste	351	143	40,7	208	59,3
V Altiplano	175	68	38,9	107	61,1
VI Vega Media del Segura	873	298	34,1	575	65,9
VII Murcia Este	711	233	32,8	478	67,2
VIII Mar Menor	293	96	32,8	197	67,2
IX Vega Alta del Segura	238	76	31,9	162	68,1
Servicio Murciano de Salud	4.976	1.747	35,1	3.229	64,9

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	121	37	30,6	84	69,4
II Cartagena	147	40	27,2	107	72,8
III Lorca	80	30	37,5	50	62,5
IV Noroeste	68	20	29,4	48	70,6
V Altiplano	23	4	17,4	19	82,6
VI Vega Media del Segura	141	39	27,7	102	72,3
VII Murcia Este	101	39	38,6	62	61,4
VIII Mar Menor	43	15	34,9	28	65,1
IX Vega Alta del Segura	36	12	33,3	24	66,7
Servicio Murciano de Salud	760	236	31,1	524	68,9

Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	839	772	92,0	67	8,0
II Cartagena	960	886	92,3	74	7,7
III Lorca	600	534	89,0	66	11,0
IV Noroeste	360	346	96,1	14	3,9
V Altiplano	180	162	90,0	18	10,0
VI Vega Media del Segura	900	843	93,7	57	6,3
VII Murcia Este	720	656	91,1	64	8,9
VIII Mar Menor	300	238	79,3	62	20,7
IX Vega Alta del Segura	240	233	97,1	7	2,9
Servicio Murciano de Salud	5.099	4.670	91,6	429	8,4

Estado de salud*

ÁREA DE SALUD	Total contestan	80 o más		De 0 a 79	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	712	394	55,3	318	44,7
II Cartagena	803	390	48,6	413	51,4
III Lorca	515	247	48,0	268	52,0
IV Noroeste	289	155	53,6	134	46,4
V Altiplano	157	81	51,6	76	48,4
VI Vega Media del Segura	749	377	50,3	372	49,7
VII Murcia Este	614	303	49,3	311	50,7
VIII Mar Menor	254	134	52,8	120	47,2
IX Vega Alta del Segura	200	112	56,0	88	44,0
Servicio Murciano de Salud	4.293	2.193	51,1	2.100	48,9

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

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	835	477	57,1	358	42,9
II Cartagena	954	553	58,0	401	42,0
III Lorca	595	343	57,6	252	42,4
IV Noroeste	356	223	62,6	133	37,4
V Altiplano	180	110	61,1	70	38,9
VI Vega Media del Segura	895	532	59,4	363	40,6
VII Murcia Este	719	431	59,9	288	40,1
VIII Mar Menor	294	182	61,9	112	38,1
IX Vega Alta del Segura	238	164	68,9	74	31,1
Servicio Murciano de Salud	5.066	3.015	59,5	2.051	40,5

CUESTIONARIO

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	825	148	17,9	51	6,2	277	33,6	349	42,3
II Cartagena	936	150	16,0	51	5,4	361	38,6	374	40,0
III Lorca	592	77	13,0	32	5,4	237	40,0	246	41,6
IV Noroeste	353	81	22,9	26	7,4	131	37,1	115	32,6
V Altiplano	174	15	8,6	10	5,7	74	42,5	75	43,1
VI Vega Media del Segura	886	175	19,8	35	4,0	271	30,6	405	45,7
VII Murcia Este	715	116	16,2	54	7,6	198	27,7	347	48,5
VIII Mar Menor	294	32	10,9	17	5,8	87	29,6	158	53,7
IX Vega Alta del Segura	235	56	23,8	15	6,4	54	23,0	110	46,8
Servicio Murciano de Salud	5.010	850	17,0	291	5,8	1.690	33,7	2.179	43,5

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	761	615	80,8	78,0	83,6	8,6	1,9
II	Cartagena	885	679	76,7	73,9	79,5	8,3	2,2
III	Lorca	556	415	74,6	71,0	78,3	8,2	2,3
IV	Noroeste	322	250	77,6	73,1	82,2	8,4	1,9
V	Altiplano	164	137	83,5	77,9	89,2	8,8	1,8
VI	Vega Media del Segura	854	708	82,9	80,4	85,4	8,7	1,7
VII	Murcia Este	660	530	80,3	77,3	83,3	8,5	1,8
VIII	Mar Menor	278	239	86,0	81,9	90,1	8,8	1,9
IX	Vega Alta del Segura	221	170	76,9	71,4	82,5	8,6	1,8
Servicio Murciano de Salud		4.701	3.743	79,6	78,5	80,8	8,5	2,0

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	840	663	78,9	139	16,5	38	4,5
II	Cartagena	960	747	77,8	162	16,9	51	5,3
III	Lorca	600	469	78,2	107	17,8	24	4,0
IV	Noroeste	360	287	79,7	58	16,1	15	4,2
V	Altiplano	180	138	76,7	33	18,3	9	5,0
VI	Vega Media del Segura	900	707	78,6	155	17,2	38	4,2
VII	Murcia Este	720	566	78,6	129	17,9	25	3,5
VIII	Mar Menor	300	241	80,3	45	15,0	14	4,7
IX	Vega Alta del Segura	240	194	80,8	39	16,3	7	2,9
Servicio Murciano de Salud		5.100	4.012	78,7	867	17,0	221	4,3

4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	840	770	91,7	89,8	93,5
II Cartagena	960	872	90,8	89,0	92,7
III Lorca	600	537	89,5	87,0	92,0
IV Noroeste	360	324	90,0	86,9	93,1
V Altiplano	180	165	91,7	87,6	95,7
VI Vega Media del Segura	900	827	91,9	90,1	93,7
VII Murcia Este	720	660	91,7	89,6	93,7
VIII Mar Menor	300	279	93,0	90,1	95,9
IX Vega Alta del Segura	240	223	92,9	89,7	96,2
Servicio Murciano de Salud	5.100	4.657	91,3	90,5	92,1

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Un día o menos		Entre dos y tres días		Entre cuatro y cinco días		Seis días o más		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Murcia Oeste	793	186	23,5	178	22,4	116	14,6	313	39,5	5,0	4,5
II	Cartagena	918	198	21,6	202	22,0	154	16,8	364	39,7	5,2	4,4
III	Lorca	566	114	20,1	103	18,2	114	20,1	235	41,5	5,3	4,2
IV	Noroeste	338	95	28,1	64	18,9	74	21,9	105	31,1	4,5	4,2
V	Altiplano	174	44	25,3	33	19,0	25	14,4	72	41,4	4,8	3,9
VI	Vega Media del Segura	851	186	21,9	201	23,6	166	19,5	298	35,0	4,7	3,8
VII	Murcia Este	693	164	23,7	188	27,1	106	15,3	235	33,9	4,5	4,0
VIII	Mar Menor	279	68	24,4	56	20,1	43	15,4	112	40,1	5,0	4,2
IX	Vega Alta del Segura	232	53	22,8	67	28,9	41	17,7	71	30,6	4,1	3,2
Servicio Murciano de Salud		4.844	1.108	22,9	1.092	22,5	839	17,3	1.805	37,3	4,8	4,2

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	802	408	50,9	47,4	54,3	6,8	2,9
II	Cartagena	927	450	48,5	45,3	51,8	6,6	3,1
III	Lorca	573	248	43,3	39,2	47,3	6,4	3,1
IV	Noroeste	341	175	51,3	46,0	56,6	6,8	3,0
V	Altiplano	177	99	55,9	48,6	63,2	7,2	2,8
VI	Vega Media del Segura	869	411	47,3	44,0	50,6	6,8	2,9
VII	Murcia Este	684	360	52,6	48,9	56,4	7,0	2,9
VIII	Mar Menor	287	156	54,4	48,6	60,1	6,9	3,0
IX	Vega Alta del Segura	232	130	56,0	49,6	62,4	7,0	3,0
Servicio Murciano de Salud		4.892	2.437	49,8	48,4	51,2	6,8	3,0

7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?¹

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	679	654	96,3	94,9	97,7
II	Cartagena	770	720	93,5	91,8	95,2
III	Lorca	482	462	95,9	94,1	97,6
IV	Noroeste	296	282	95,3	92,9	97,7
V	Altiplano	139	136	97,8	95,4	100
VI	Vega Media del Segura	724	708	97,8	96,7	98,9
VII	Murcia Este	577	555	96,2	94,6	97,7
VIII	Mar Menor	249	244	98,0	96,2	99,7
IX	Vega Alta del Segura	196	178	90,8	86,8	94,9
Servicio Murciano de Salud		4.112	3.939	95,8	95,2	96,4

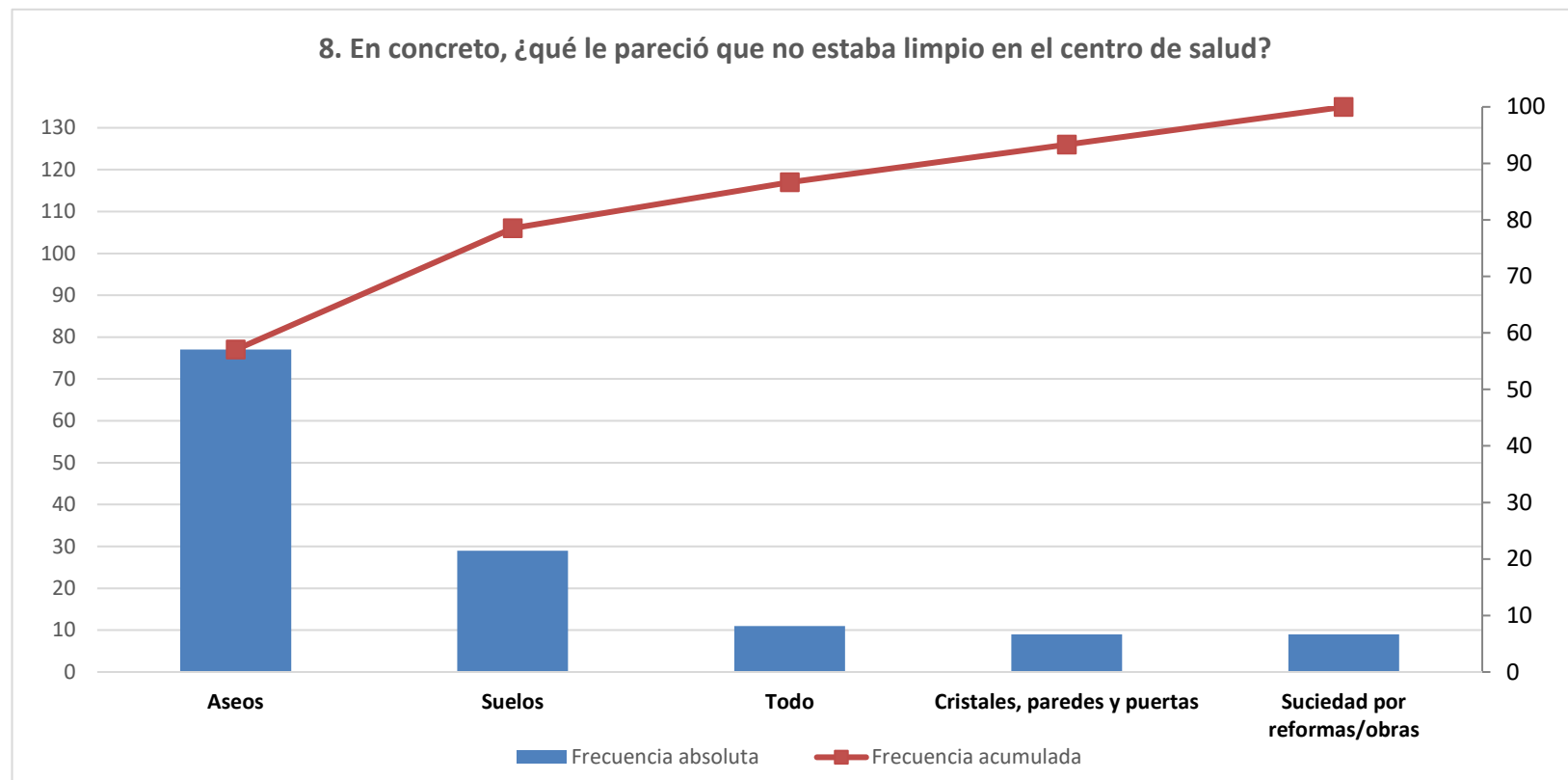
¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Aseos		Suelos		Todo (limpieza superficial, aspecto sucio)		Cristales, paredes y puertas		Suciedad por reformas/obras	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	25	7	28,0	2	8,0	2	8,0	0	0,0	9	36,0
II Cartagena	50	27	54,0	4	8,0	4	8,0	1	2,0	0	0,0
III Lorca	20	5	25,0	4	20,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0
IV Noroeste	14	7	50,0	2	14,3	0	0,0	2	14,3	0	0,0
V Altiplano	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	16	9	56,3	3	18,8	1	6,3	2	12,5	0	0,0
VII Murcia Este	22	9	40,9	5	22,7	3	13,6	1	4,5	0	0,0
VIII Mar Menor	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	18	9	50,0	8	44,4	1	5,6	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	171	77	45,0	29	17,0	11	6,4	9	5,3	9	5,3

¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 135

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	678	579	85,4	82,7	88,1
II	Cartagena	773	656	84,9	82,3	87,4
III	Lorca	480	390	81,3	77,8	84,7
IV	Noroeste	296	244	82,4	78,1	86,8
V	Altiplano	139	122	87,8	82,3	93,2
VI	Vega Media del Segura	730	610	83,6	80,9	86,3
VII	Murcia Este	577	470	81,5	78,3	84,6
VIII	Mar Menor	248	197	79,4	74,4	84,5
IX	Vega Alta del Segura	196	162	82,7	77,4	88,0
Servicio Murciano de Salud		4.117	3.430	83,3	82,2	84,5

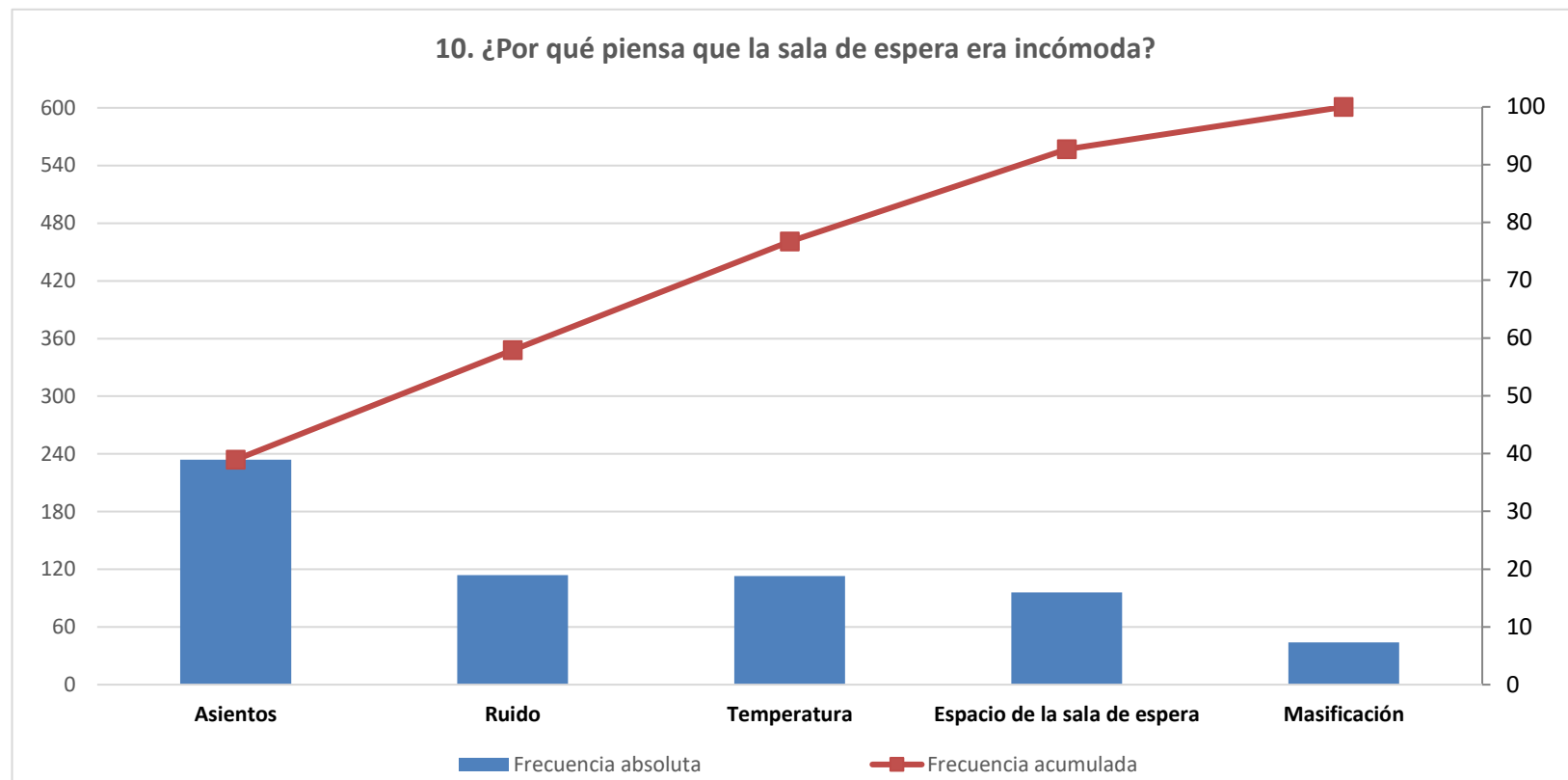
¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?¹

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, pocos, etc)		Ruido (gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura (aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Espacio de la sala (pequeña, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Masificación (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	97	35	36,1	8	8,2	9	9,3	24	24,7	6	6,2
II Cartagena	115	36	31,3	16	13,9	21	18,3	20	17,4	9	7,8
III Lorca	90	29	32,2	20	22,2	18	20,0	7	7,8	8	8,9
IV Noroeste	52	22	42,3	14	26,9	2	3,8	6	11,5	2	3,8
V Altiplano	17	11	64,7	0	0,0	0	0,0	2	11,8	3	17,6
VI Vega Media del Segura	120	46	38,3	10	8,3	24	20,0	19	15,8	6	5,0
VII Murcia Este	107	38	35,5	14	13,1	20	18,7	14	13,1	8	7,5
VIII Mar Menor	51	11	21,6	26	51,0	5	9,8	3	5,9	2	3,9
IX Vega Alta del Segura	34	6	17,6	6	17,6	14	41,2	1	2,9	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	683	234	34,3	114	16,7	113	16,5	96	14,1	44	6,4

¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 601

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	415	270	65,1	60,5	69,6	7,8	2,2
II	Cartagena	476	290	60,9	56,5	65,3	7,5	2,5
III	Lorca	296	181	61,1	55,6	66,7	7,6	2,3
IV	Noroeste	180	113	62,8	55,7	69,8	7,8	2,0
V	Altiplano	90	60	66,7	56,9	76,4	7,9	1,9
VI	Vega Media del Segura	447	310	69,4	65,1	73,6	8,0	2,0
VII	Murcia Este	356	229	64,3	59,3	69,3	7,9	2,0
VIII	Mar Menor	146	90	61,6	53,8	69,5	7,8	1,9
IX	Vega Alta del Segura	117	83	70,9	62,7	79,2	8,2	2,1
Servicio Murciano de Salud		2.523	1.626	64,4	62,6	66,3	7,8	2,2

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	417	316	75,8	71,7	79,9	8,4	2,0
II	Cartagena	478	357	74,7	70,8	78,6	8,4	1,8
III	Lorca	297	202	68,0	62,7	73,3	8,1	2,0
IV	Noroeste	177	139	78,5	72,5	84,6	8,6	1,6
V	Altiplano	88	66	75,0	66,0	84,0	8,3	2,3
VI	Vega Media del Segura	441	330	74,8	70,8	78,9	8,4	2,0
VII	Murcia Este	359	257	71,6	66,9	76,3	8,4	1,6
VIII	Mar Menor	149	124	83,2	77,2	89,2	8,7	1,8
IX	Vega Alta del Segura	120	91	75,8	68,2	83,5	8,3	2,0
Servicio Murciano de Salud		2.526	1.882	74,5	72,8	76,2	8,4	1,9

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	416	322	77,4	73,4	81,4	8,4	2,1
II	Cartagena	479	370	77,2	73,5	81,0	8,4	2,3
III	Lorca	298	233	78,2	73,5	82,9	8,5	2,1
IV	Noroeste	180	142	78,9	72,9	84,9	8,6	1,9
V	Altiplano	90	76	84,4	77,0	91,9	8,7	2,0
VI	Vega Media del Segura	450	359	79,8	76,1	83,5	8,7	1,9
VII	Murcia Este	358	271	75,7	71,3	80,1	8,5	1,9
VIII	Mar Menor	150	118	78,7	72,1	85,2	8,4	2,3
IX	Vega Alta del Segura	120	100	83,3	76,7	90,0	8,4	2,3
Servicio Murciano de Salud		2.541	1.991	78,4	76,8	80,0	8,5	2,1

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	420	347	82,6	79,0	86,2	8,8	1,9
II	Cartagena	480	397	82,7	79,3	86,1	8,6	1,9
III	Lorca	298	228	76,5	71,7	81,3	8,4	2,1
IV	Noroeste	179	143	79,9	74,0	85,8	8,6	2,2
V	Altiplano	90	76	84,4	77,0	91,9	8,5	2,5
VI	Vega Media del Segura	450	368	81,8	78,2	85,3	8,7	1,9
VII	Murcia Este	360	291	80,8	76,8	84,9	8,7	2,0
VIII	Mar Menor	150	131	87,3	82,0	92,7	9,2	1,5
IX	Vega Alta del Segura	120	105	87,5	81,6	93,4	9,0	1,7
Servicio Murciano de Salud		2.547	2.086	81,9	80,4	83,4	8,7	2,0

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	406	301	74,1	69,9	78,4	8,2	2,2
II	Cartagena	474	333	70,3	66,1	74,4	8,1	2,4
III	Lorca	296	227	76,7	71,9	81,5	8,4	2,0
IV	Noroeste	180	133	73,9	67,5	80,3	8,2	2,1
V	Altiplano	86	68	79,1	70,5	87,7	8,6	1,9
VI	Vega Media del Segura	440	332	75,5	71,4	79,5	8,4	2,1
VII	Murcia Este	356	263	73,9	69,3	78,4	8,2	2,1
VIII	Mar Menor	149	98	65,8	58,2	73,4	7,8	2,7
IX	Vega Alta del Segura	117	82	70,1	61,8	78,4	8,1	2,2
Servicio Murciano de Salud		2.504	1.837	73,4	71,6	75,1	8,2	2,2

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	414	356	86,0	82,6	89,3	8,8	1,8
II	Cartagena	474	404	85,2	82,0	88,4	8,8	1,8
III	Lorca	295	229	77,6	72,9	82,4	8,4	2,1
IV	Noroeste	178	141	79,2	73,3	85,2	8,5	2,2
V	Altiplano	90	73	81,1	73,0	89,2	8,6	2,2
VI	Vega Media del Segura	441	358	81,2	77,5	84,8	8,6	2,0
VII	Murcia Este	351	290	82,6	78,7	86,6	8,7	2,0
VIII	Mar Menor	149	130	87,2	81,9	92,6	9,0	1,6
IX	Vega Alta del Segura	115	97	84,3	77,7	91,0	8,7	2,0
Servicio Murciano de Salud		2.507	2.078	82,9	81,4	84,4	8,7	1,9

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan ²	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	415	26	367	94,3	92,1	96,6
II Cartagena	477	22	426	93,6	91,4	95,8
III Lorca	295	20	265	96,4	94,2	98,5
IV Noroeste	180	19	156	96,9	94,4	99,4
V Altiplano	90	14	71	93,4	88,3	98,5
VI Vega Media del Segura	450	29	400	95,0	93,0	97,0
VII Murcia Este	354	18	316	94,0	91,6	96,5
VIII Mar Menor	150	14	123	90,4	85,7	95,1
IX Vega Alta del Segura	120	6	107	93,9	89,6	98,2
Servicio Murciano de Salud	2.531	168	2.231	94,4	93,5	95,3

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

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan ²	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	413	31	354	92,7	90,2	95,2
II Cartagena	475	12	422	91,1	88,6	93,7
III Lorca	300	9	264	90,7	87,4	94,0
IV Noroeste	178	9	158	93,5	89,9	97,1
V Altiplano	90	3	76	87,4	80,5	94,2
VI Vega Media del Segura	450	25	383	90,1	87,4	92,9
VII Murcia Este	353	26	299	91,4	88,5	94,4
VIII Mar Menor	150	8	132	93,0	88,9	97,1
IX Vega Alta del Segura	117	11	93	87,7	81,8	93,7
Servicio Murciano de Salud	2.526	134	2.181	91,2	90,1	92,3

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

15. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?¹

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	679	654	96,3	94,9	97,7
II	Cartagena	768	750	97,7	96,6	98,7
III	Lorca	482	465	96,5	94,8	98,1
IV	Noroeste	297	285	96,0	93,7	98,2
V	Altiplano	143	136	95,1	91,6	98,6
VI	Vega Media del Segura	726	706	97,2	96,1	98,4
VII	Murcia Este	576	558	96,9	95,5	98,3
VIII	Mar Menor	249	248	99,6	98,8	100
IX	Vega Alta del Segura	196	193	98,5	96,8	100
Servicio Murciano de Salud		4.116	3.995	97,1	96,5	97,6

¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?¹

ÁREA DE SALUD		Total contestan ³	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	631	537	85,1	82,3	87,9
II	Cartagena	724	594	82,0	79,2	84,8
III	Lorca	455	373	82,0	78,4	85,5
IV	Noroeste	279	241	86,4	82,4	90,4
V	Altiplano	131	121	92,4	87,8	96,9
VI	Vega Media del Segura	670	552	82,4	79,5	85,3
VII	Murcia Este	525	460	87,6	84,8	90,4
VIII	Mar Menor	218	175	80,3	75,0	85,6
IX	Vega Alta del Segura	175	132	75,4	69,1	81,8
Servicio Murciano de Salud		3.808	3.185	83,6	82,5	84,8

¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	413	394	95,4	93,4	97,4
II	Cartagena	477	453	95,0	93,0	96,9
III	Lorca	298	285	95,6	93,3	98,0
IV	Noroeste	180	178	98,9	97,4	100
V	Altiplano	90	82	91,1	85,2	97,0
VI	Vega Media del Segura	450	435	96,7	95,0	98,3
VII	Murcia Este	358	344	96,1	94,1	98,1
VIII	Mar Menor	148	140	94,6	91,0	98,2
IX	Vega Alta del Segura	120	108	90,0	84,6	95,4
Servicio Murciano de Salud		2.534	2.419	95,5	94,7	96,3

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	410	97,6	96,2	99,1
II	Cartagena	475	467	98,3	97,2	99,5
III	Lorca	298	287	96,3	94,2	98,4
IV	Noroeste	178	172	96,6	94,0	99,3
V	Altiplano	90	87	96,7	93,0	100
VI	Vega Media del Segura	448	437	97,5	96,1	99,0
VII	Murcia Este	360	351	97,5	95,9	99,1
VIII	Mar Menor	149	148	99,3	98,0	100
IX	Vega Alta del Segura	120	118	98,3	96,0	100
Servicio Murciano de Salud		2.538	2.477	97,6	97,0	98,2

18. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?¹

ÁREA DE SALUD		Total contestan ³	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	625	545	87,2	84,6	89,8
II	Cartagena	721	597	82,8	80,0	85,6
III	Lorca	448	359	80,1	76,4	83,8
IV	Noroeste	278	228	82,0	77,5	86,5
V	Altiplano	131	113	86,3	80,4	92,2
VI	Vega Media del Segura	669	564	84,3	81,5	87,1
VII	Murcia Este	526	454	86,3	83,4	89,2
VIII	Mar Menor	215	184	85,6	80,9	90,3
IX	Vega Alta del Segura	174	144	82,8	77,1	88,4
Servicio Murciano de Salud		3.787	3.188	84,2	83,0	85,3

¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	416	391	94,0	91,7	96,3
II	Cartagena	480	467	97,3	95,8	98,7
III	Lorca	299	290	97,0	95,1	98,9
IV	Noroeste	180	178	98,9	97,4	100
V	Altiplano	90	86	95,6	91,3	99,8
VI	Vega Media del Segura	450	437	97,1	95,6	98,7
VII	Murcia Este	360	348	96,7	94,8	98,5
VIII	Mar Menor	150	141	94,0	90,2	97,8
IX	Vega Alta del Segura	120	114	95,0	91,1	98,9
Servicio Murciano de Salud		2.545	2.452	96,3	95,6	97,1

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	411	97,9	96,5	99,2
II	Cartagena	475	469	98,7	97,7	99,7
III	Lorca	298	291	97,7	95,9	99,4
IV	Noroeste	178	173	97,2	94,8	99,6
V	Altiplano	90	84	93,3	88,2	98,5
VI	Vega Media del Segura	448	440	98,2	97,0	99,4
VII	Murcia Este	360	352	97,8	96,3	99,3
VIII	Mar Menor	149	148	99,3	98,0	100
IX	Vega Alta del Segura	117	116	99,1	97,5	100
Servicio Murciano de Salud		2.535	2.484	98,0	97,4	98,5

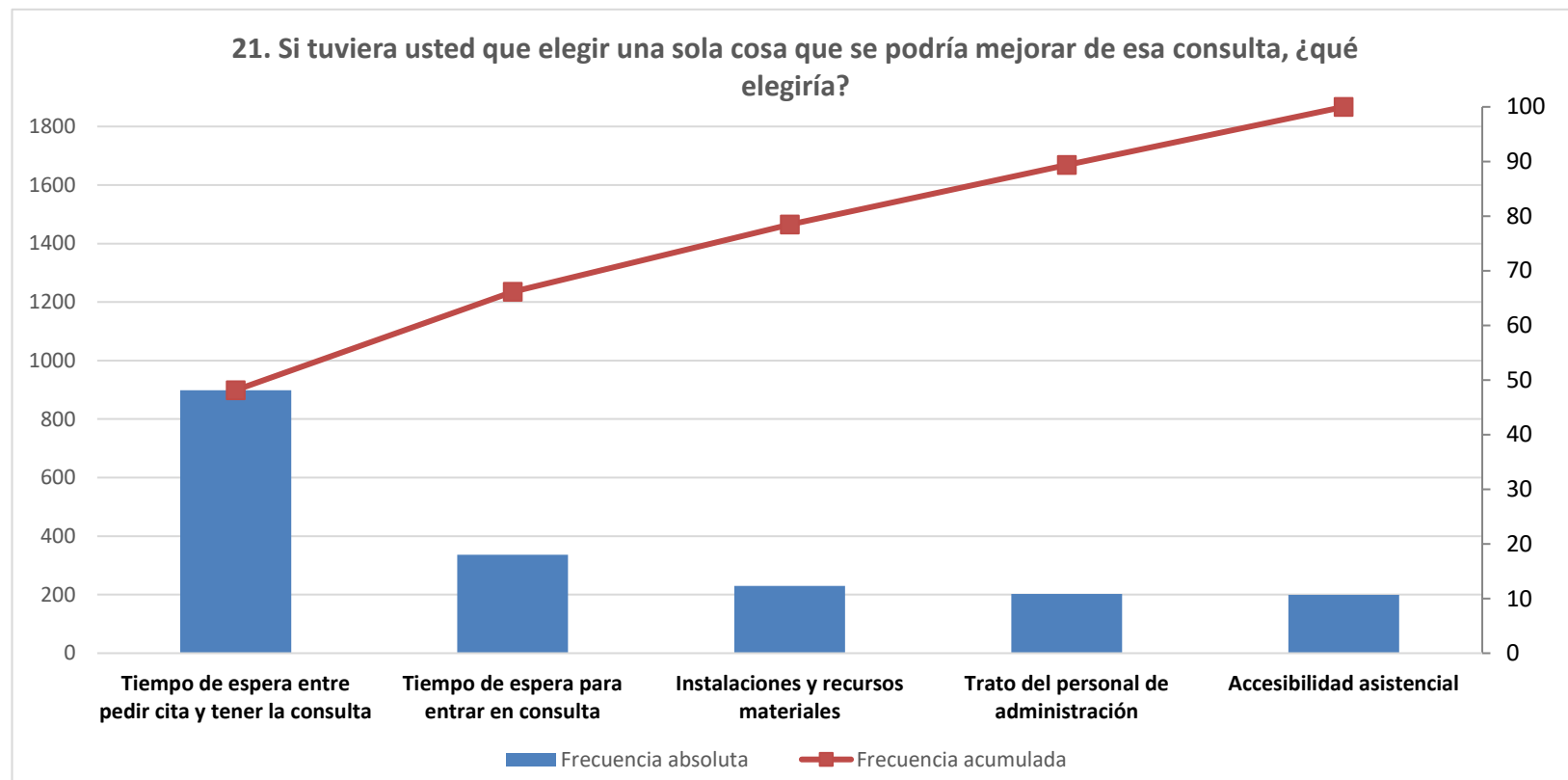
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	838	637	76,0	73,1	78,9	8,4	1,7
II	Cartagena	955	710	74,3	71,6	77,1	8,3	1,8
III	Lorca	596	421	70,6	67,0	74,3	8,2	1,9
IV	Noroeste	358	269	75,1	70,7	79,6	8,4	1,6
V	Altiplano	179	133	74,3	67,9	80,7	8,4	1,5
VI	Vega Media del Segura	898	701	78,1	75,4	80,8	8,5	1,6
VII	Murcia Este	716	562	78,5	75,5	81,5	8,5	1,5
VIII	Mar Menor	298	232	77,9	73,1	82,6	8,5	1,8
IX	Vega Alta del Segura	240	165	68,8	62,9	74,6	8,1	1,9
Servicio Murciano de Salud		5.078	3.830	75,4	74,2	76,6	8,4	1,7

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Instalaciones y recursos materiales		Trato del personal de administración		Accesibilidad asistencial	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	484	173	35,7	67	13,8	33	6,8	22	4,5	26	5,4
II Cartagena	532	179	33,6	58	10,9	33	6,2	43	8,1	56	10,5
III Lorca	343	125	36,4	45	13,1	26	7,6	21	6,1	34	9,9
IV Noroeste	174	59	33,9	14	8,0	14	8,0	27	15,5	7	4,0
V Altiplano	98	40	40,8	8	8,2	15	15,3	4	4,1	4	4,1
VI Vega Media del Segura	427	129	30,2	62	14,5	34	8,0	27	6,3	35	8,2
VII Murcia Este	389	108	27,8	49	12,6	48	12,3	39	10,0	14	3,6
VIII Mar Menor	155	54	34,8	20	12,9	13	8,4	6	3,9	9	5,8
IX Vega Alta del Segura	127	32	25,2	13	10,2	14	11,0	14	11,0	14	11,0
Servicio Murciano de Salud	2.729	899	32,9	336	12,3	230	8,4	203	7,4	199	7,3

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 1.867

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Murcia Oeste	822	680	82,7	80,1	85,3	8,6	2,0	58,0
II	Cartagena	940	764	81,3	78,8	83,8	8,7	2,0	58,2
III	Lorca	592	485	81,9	78,8	85,0	8,6	1,9	56,9
IV	Noroeste	354	287	81,1	77,0	85,2	8,8	1,8	60,5
V	Altiplano	179	151	84,4	79,0	89,7	9,0	1,5	68,7
VI	Vega Media del Segura	887	743	83,8	81,3	86,2	8,8	1,8	60,8
VII	Murcia Este	705	582	82,6	79,8	85,4	8,8	1,6	62,0
VIII	Mar Menor	297	244	82,2	77,8	86,5	8,7	1,9	57,9
IX	Vega Alta del Segura	236	190	80,5	75,5	85,6	8,7	2,0	58,1
Servicio Murciano de Salud		5.012	4.126	82,3	81,3	83,4	8,7	1,8	59,5

< 0: mal
1-30: aceptable
31-50: bien
51-70: muy bien
> 70: 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 dudar.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta en su centro de salud?	79,6	80,8	76,7	74,6	77,6	83,5	82,9	80,3	86,0	76,9
2bis. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta en su centro de salud? (media)	8,5	8,6	8,3	8,2	8,4	8,8	8,7	8,5	8,8	8,6
4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?	91,3	91,7	90,8	89,5	90,0	91,7	91,9	91,7	93,0	92,9
6. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta?	49,8	50,9	48,5	43,3	51,3	55,9	47,3	52,6	54,4	56,0
6bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta?	6,8	6,8	6,6	6,4	6,8	7,2	6,8	7,0	6,9	7,0
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud? ¹	95,8	96,3	93,5	95,9	95,3	97,8	97,8	96,2	98,0	90,8
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc? ¹	83,3	85,4	84,9	81,3	82,4	87,8	83,6	81,5	79,4	82,7
11M. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono?	64,4	65,1	60,9	61,1	62,8	66,7	69,4	64,3	61,6	70,9
11Mbis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico/a o hasta que le llamó por teléfono? (media)	7,8	7,8	7,5	7,6	7,8	7,9	8,0	7,9	7,8	8,2
11E. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermero/a o hasta que le llamó por teléfono?	74,5	75,8	74,7	68,0	78,5	75,0	74,8	71,6	83,2	75,8
11Ebis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermero/a o hasta que le llamó por teléfono? (media)	8,4	8,4	8,4	8,1	8,6	8,3	8,4	8,4	8,7	8,3
12M. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su médico/a?	78,4	77,4	77,2	78,2	78,9	84,4	79,8	75,7	78,7	83,3
12Mbis. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su médico/a? (media)	8,5	8,4	8,4	8,5	8,6	8,7	8,7	8,5	8,4	8,4
12E. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermero/a?	81,9	82,6	82,7	76,5	79,9	84,4	81,8	80,8	87,3	87,5
12Ebis. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermero/a? (media)	8,7	8,8	8,6	8,4	8,6	8,5	8,7	8,7	9,2	9,0
13M. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su médico/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir?	73,4	74,1	70,3	76,7	73,9	79,1	75,5	73,9	65,8	70,1
13Mbis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su médico/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir? (media)	8,2	8,2	8,1	8,4	8,2	8,6	8,4	8,2	7,8	8,1
13E. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su enfermero/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir?	82,9	86,0	85,2	77,6	79,2	81,1	81,2	82,6	87,2	84,3
13Ebis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio su enfermero/a sobre su problema de salud y el tratamiento que debía seguir? (media)	8,7	8,8	8,8	8,4	8,5	8,6	8,6	8,7	9,0	8,7
14M. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta por su médico/a en las decisiones sobre su problema de salud? ²	94,4	94,3	93,6	96,4	96,9	93,4	95,0	94,0	90,4	93,9
14E. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta por su enfermero/a en las decisiones sobre su problema de salud? ²	91,2	92,7	91,1	90,7	93,5	87,4	90,1	91,4	93,0	87,7
15. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad? ¹	97,1	96,3	97,7	96,5	96,0	95,1	97,2	96,9	99,6	98,5
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió? ^{1,3}	83,6	85,1	82,0	82,0	86,4	92,4	82,4	87,6	80,3	75,4
17M. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su médico/a de familia?	95,5	95,4	95,0	95,6	98,9	91,1	96,7	96,1	94,6	90,0
17E. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su enfermero/a?	97,6	97,6	98,3	96,3	96,6	96,7	97,5	97,5	99,3	98,3
18. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración? ^{1,3}	84,2	87,2	82,8	80,1	82,0	86,3	84,3	86,3	85,6	82,8
19M. ¿Cómo califica el trato que recibió de su médico/a?	96,3	94,0	97,3	97,0	98,9	95,6	97,1	96,7	94,0	95,0
19E. ¿Cómo califica el trato que recibió de su enfermero/a?	98,0	97,9	98,7	97,7	97,2	93,3	98,2	97,8	99,3	99,1
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	75,4	76,0	74,3	70,6	75,1	74,3	78,1	78,5	77,9	68,8
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,4	8,4	8,3	8,2	8,4	8,4	8,5	8,5	8,5	8,1
22. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	82,3	82,7	81,3	81,9	81,1	84,4	83,8	82,6	82,2	80,5
22bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	8,6	8,7	8,6	8,8	9,0	8,8	8,8	8,7	8,7

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

¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

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

Se muestran en **color azul y negrita** los valores superiores al global del Servicio Murciano de Salud de forma estadísticamente significativa (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

Se muestran en **color rojo y negrita** los valores inferiores al global del Servicio Murciano de Salud de forma estadísticamente significativa (tomando como criterio la ausencia de solapamiento entre los intervalos de confianza)

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios/as que valora con 8 o más su satisfacción con el centro de salud.
Fórmula	Usuarios/as que valoran con 8 o más su satisfacción con el centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
75,4

Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
76,0	74,3	70,6	75,1	74,3	78,1	78,5	77,9	68,8

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