

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA
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 de Área en Medicina Preventiva y Salud Pública. Servicio Murciano de Salud.

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

TRABAJO DE CAMPO, ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

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

APOYO ADMINISTRATIVO

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

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

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	39
Indicador del Acuerdo de Gestión	40

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as menores de 14 años que han sido atendidos/as de forma presencial o telefónica en la consulta de pediatría o de enfermería pediátrica del centro de salud del 28 de abril al 1 de junio 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 usuarios facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 4.250 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

El cuestionario lo responde la persona que acompañó a los usuarios/as durante la consulta presencial o realizó la consulta telefónica en su nombre.

La duración media de la entrevista ha sido de 5,70 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, de primer corte se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 05/06/2025 y del segundo corte se inició el día 11/09/2025 y finalizó el 08/10/2025.

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	700
II Cartagena	800
III Lorca	500
IV Noroeste	300
V Altiplano	150
VI Vega Media del Segura	750
VII Murcia Este	600
VIII Mar Menor	250
IX Vega Alta del Segura	200
Servicio Murciano de Salud	4.250

Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	700	236	33,7	182	26,0	282	40,3	5,5	4,2
II Cartagena	800	226	28,3	215	26,9	359	44,9	6,0	4,3
III Lorca	500	133	26,6	136	27,2	231	46,2	6,1	4,1
IV Noroeste	300	70	23,3	82	27,3	148	49,3	6,3	4,1
V Altiplano	150	50	33,3	40	26,7	60	40,0	5,5	4,4
VI Vega Media del Segura	750	209	27,9	184	24,5	357	47,6	6,1	4,3
VII Murcia Este	600	182	30,3	142	23,7	276	46,0	6,0	4,5
VIII Mar Menor	250	62	24,8	67	26,8	121	48,4	6,3	4,2
IX Vega Alta del Segura	200	58	29,0	41	20,5	101	50,5	6,5	4,6
Servicio Murciano de Salud	4.250	1.226	28,8	1.089	25,6	1.935	45,5	6,0	4,3

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	700	7	1,0	601	85,9	92	13,1	0	0,0	37,9	5,8
II Cartagena	799	5	0,6	652	81,6	141	17,6	1	0,1	38,6	6,2
III Lorca	500	5	1,0	402	80,4	93	18,6	0	0,0	38,1	6,4
IV Noroeste	300	2	0,7	244	81,3	53	17,7	1	0,3	39,1	6,2
V Altiplano	150	0	0,0	122	81,3	28	18,7	0	0,0	38,5	6,2
VI Vega Media del Segura	748	9	1,2	613	82,0	125	16,7	1	0,1	38,4	6,2
VII Murcia Este	599	11	1,8	472	78,8	116	19,4	0	0,0	38,6	6,3
VIII Mar Menor	250	1	0,4	202	80,8	47	18,8	0	0,0	38,7	6,3
IX Vega Alta del Segura	200	4	2,0	157	78,5	39	19,5	0	0,0	38,5	6,8
Servicio Murciano de Salud	4.246	44	1,0	3.465	81,6	734	17,3	3	0,1	38,4	6,2

Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	369	52,7	331	47,3
II Cartagena	800	414	51,7	386	48,3
III Lorca	500	276	55,2	224	44,8
IV Noroeste	300	158	52,7	142	47,3
V Altiplano	150	75	50,0	75	50,0
VI Vega Media del Segura	750	398	53,1	352	46,9
VII Murcia Este	600	308	51,3	292	48,7
VIII Mar Menor	250	132	52,8	118	47,2
IX Vega Alta del Segura	200	108	54,0	92	46,0
Servicio Murciano de Salud	4.250	2.238	52,7	2.012	47,3

Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	164	23,4	536	76,6
II Cartagena	800	207	25,9	593	74,1
III Lorca	500	114	22,8	386	77,2
IV Noroeste	300	74	24,7	226	75,3
V Altiplano	150	32	21,3	118	78,7
VI Vega Media del Segura	750	167	22,3	583	77,7
VII Murcia Este	600	150	25,0	450	75,0
VIII Mar Menor	250	62	24,8	188	75,2
IX Vega Alta del Segura	200	47	23,5	153	76,5
Servicio Murciano de Salud	4.250	1.017	23,9	3.233	76,1

Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	699	54	7,7	645	92,3
II Cartagena	798	82	10,3	716	89,7
III Lorca	498	47	9,4	451	90,6
IV Noroeste	300	17	5,7	283	94,3
V Altiplano	149	9	6,0	140	94,0
VI Vega Media del Segura	745	59	7,9	686	92,1
VII Murcia Este	597	49	8,2	548	91,8
VIII Mar Menor	250	36	14,4	214	85,6
IX Vega Alta del Segura	199	24	12,1	175	87,9
Servicio Murciano de Salud	4.235	377	8,9	3.858	91,1

Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	663	94,7	37	5,3
II Cartagena	800	740	92,5	60	7,5
III Lorca	500	467	93,4	33	6,6
IV Noroeste	300	289	96,3	11	3,7
V Altiplano	150	145	96,7	5	3,3
VI Vega Media del Segura	749	689	92,0	60	8,0
VII Murcia Este	599	564	94,2	35	5,8
VIII Mar Menor	250	210	84,0	40	16,0
IX Vega Alta del Segura	200	183	91,5	17	8,5
Servicio Murciano de Salud	4.248	3.950	93,0	298	7,0

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	694	596	85,9	98	14,1
II Cartagena	795	659	82,9	136	17,1
III Lorca	499	401	80,4	98	19,6
IV Noroeste	297	257	86,5	40	13,5
V Altiplano	150	130	86,7	20	13,3
VI Vega Media	746	628	84,2	118	15,8
VII Murcia Este	600	496	82,7	104	17,3
VIII Mar Menor	250	203	81,2	47	18,8
IX Vega Alta	200	164	82,0	36	18,0
Servicio Murciano de Salud	4.231	3.534	83,5	697	16,5

CUESTIONARIO

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	696	92	13,2	34	4,9	203	29,2	367	52,7
II Cartagena	800	122	15,3	25	3,1	235	29,4	418	52,3
III Lorca	497	66	13,3	27	5,4	164	33,0	240	48,3
IV Noroeste	295	54	18,3	13	4,4	84	28,5	144	48,8
V Altiplano	149	17	11,4	11	7,4	46	30,9	75	50,3
VI Vega Media del Segura	744	115	15,5	49	6,6	211	28,4	369	49,6
VII Murcia Este	595	82	13,8	26	4,4	182	30,6	305	51,3
VIII Mar Menor	250	15	6,0	13	5,2	75	30,0	147	58,8
IX Vega Alta del Segura	200	44	22,0	18	9,0	42	21,0	96	48,0
Servicio Murciano de Salud	4.226	607	14,4	216	5,1	1.242	29,4	2.161	51,1

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	664	527	79,4	76,3	82,4	8,5	2,2
II	Cartagena	770	594	77,1	74,2	80,1	8,4	2,3
III	Lorca	469	372	79,3	75,7	83,0	8,6	1,9
IV	Noroeste	282	224	79,4	74,7	84,2	8,6	2,1
V	Altiplano	138	119	86,2	80,5	92,0	9,0	1,5
VI	Vega Media del Segura	696	558	80,2	77,2	83,1	8,7	1,8
VII	Murcia Este	570	450	78,9	75,6	82,3	8,6	1,8
VIII	Mar Menor	235	186	79,1	74,0	84,3	8,6	1,8
IX	Vega Alta del Segura	179	134	74,9	68,5	81,2	8,3	2,2
Servicio Murciano de Salud		4.003	3.164	79,0	77,8	80,3	8,6	2,0

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
	n	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	593	84,7	92	13,1	15	2,1
II Cartagena	800	688	86,0	96	12,0	16	2,0
III Lorca	500	426	85,2	58	11,6	16	3,2
IV Noroeste	300	252	84,0	41	13,7	7	2,3
V Altiplano	150	130	86,7	18	12,0	2	1,3
VI Vega Media del Segura	750	616	82,1	104	13,9	30	4,0
VII Murcia Este	600	519	86,5	70	11,7	11	1,8
VIII Mar Menor	250	209	83,6	31	12,4	10	4,0
IX Vega Alta del Segura	200	174	87,0	25	12,5	1	0,5
Servicio Murciano de Salud	4.250	3.607	84,9	535	12,6	108	2,5

4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	700	648	92,6	90,6	94,5
II	Cartagena	800	743	92,9	91,1	94,7
III	Lorca	500	463	92,6	90,3	94,9
IV	Noroeste	300	283	94,3	91,7	96,9
V	Altiplano	150	140	93,3	89,3	97,3
VI	Vega Media del Segura	750	699	93,2	91,4	95,0
VII	Murcia Este	600	555	92,5	90,4	94,6
VIII	Mar Menor	250	235	94,0	91,1	96,9
IX	Vega Alta del Segura	200	184	92,0	88,2	95,8
Servicio Murciano de Salud		4.250	3.950	92,9	92,2	93,7

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	684	210	30,7	170	24,9	112	16,4	192	28,1	4,2	4,6
II Cartagena	793	243	30,6	227	28,6	127	16,0	196	24,7	4,0	5,5
III Lorca	496	177	35,7	112	22,6	69	13,9	138	27,8	4,2	5,6
IV Noroeste	298	123	41,3	78	26,2	41	13,8	56	18,8	3,6	5,2
V Altiplano	149	53	35,6	37	24,8	19	12,8	40	26,8	5,2	10,9
VI Vega Media del Segura	737	231	31,3	181	24,6	117	15,9	208	28,2	4,3	4,7
VII Murcia Este	590	210	35,6	149	25,3	92	15,6	139	23,6	3,8	3,8
VIII Mar Menor	245	74	30,2	62	25,3	46	18,8	63	25,7	4,0	3,7
IX Vega Alta del Segura	196	65	33,2	57	29,1	25	12,8	49	25,0	3,7	3,5
Servicio Murciano de Salud	4.188	1.386	33,1	1.073	25,6	648	15,5	1.081	25,8	4,1	5,1

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	682	426	62,5	58,8	66,1	7,5	2,8
II Cartagena	793	484	61,0	57,6	64,4	7,5	2,9
III Lorca	495	330	66,7	62,5	70,8	7,8	2,8
IV Noroeste	294	204	69,4	64,1	74,7	7,8	2,9
V Altiplano	148	108	73,0	65,8	80,1	7,9	2,7
VI Vega Media del Segura	740	452	61,1	57,6	64,6	7,5	2,9
VII Murcia Este	586	397	67,7	64,0	71,5	7,7	2,8
VIII Mar Menor	245	144	58,8	52,6	64,9	7,2	3,0
IX Vega Alta del Segura	198	120	60,6	53,8	67,4	7,6	2,6
Servicio Murciano de Salud	4.181	2.665	63,7	62,3	65,2	7,6	2,8

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	601	572	95,2	93,5	96,9
II	Cartagena	695	655	94,2	92,5	96,0
III	Lorca	426	412	96,7	95,0	98,4
IV	Noroeste	259	251	96,9	94,8	99,0
V	Altiplano	131	129	98,5	96,4	100
VI	Vega Media del Segura	613	598	97,6	96,3	98,8
VII	Murcia Este	529	509	96,2	94,6	97,8
VIII	Mar Menor	208	203	97,6	95,5	99,7
IX	Vega Alta del Segura	169	161	95,3	92,1	98,5
Servicio Murciano de Salud		3.631	3.490	96,1	95,5	96,7

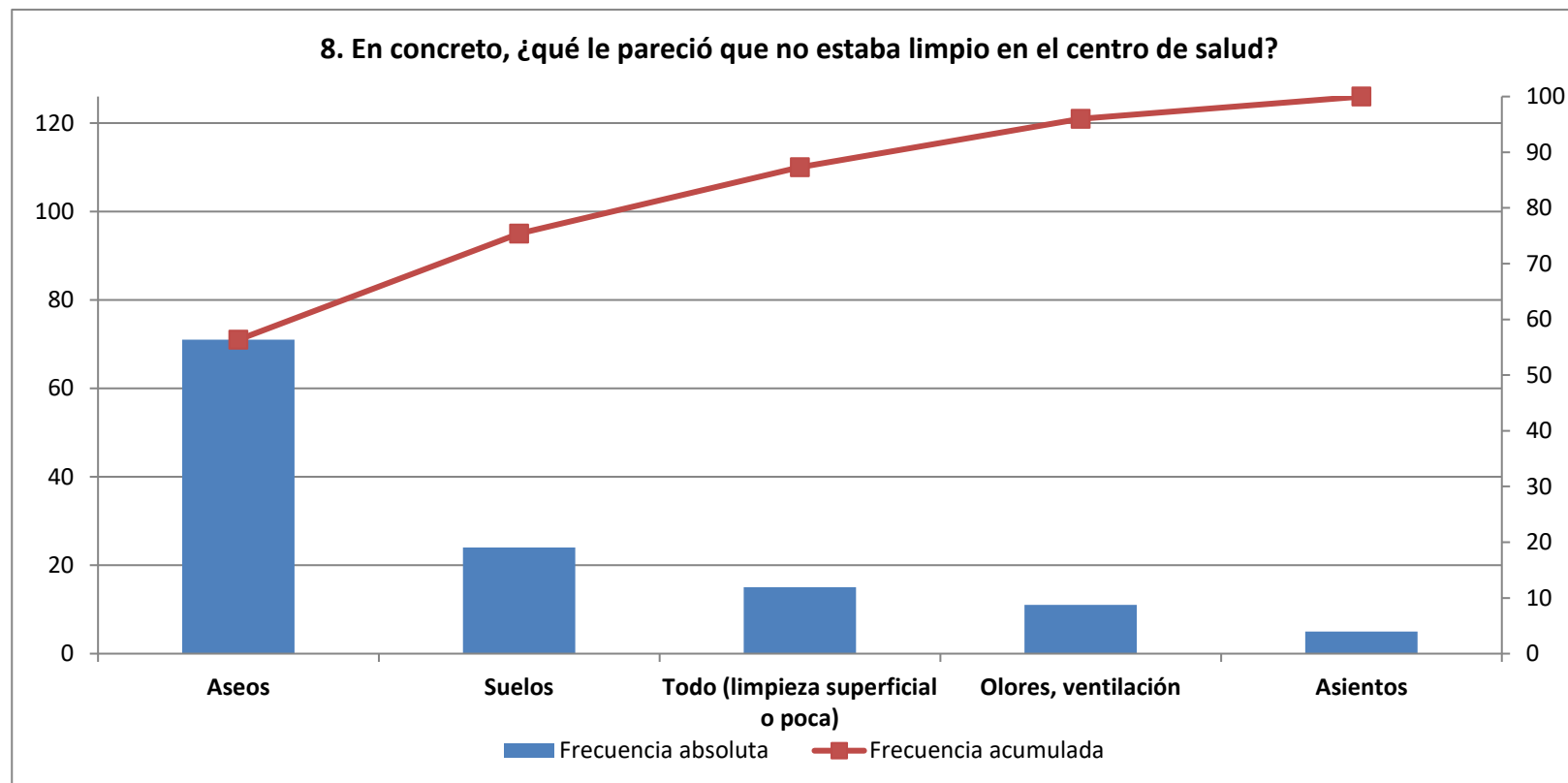
¹Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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 o poca)		Olores, ventilación		Asientos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	29	10	34,5	7	24,1	4	13,8	1	3,4	2	6,9
II Cartagena	40	25	62,5	0	0,0	5	12,5	4	10,0	2	5,0
III Lorca	14	9	64,3	1	7,1	1	7,1	0	0,0	1	7,1
IV Noroeste	8	1	12,5	6	75,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0
V Altiplano	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	14	7	50,0	5	35,7	2	14,3	0	0,0	0	0,0
VII Murcia Este	20	8	40,0	5	25,0	3	15,0	4	20,0	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	8	5	62,5	0	0,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	140	71	50,7	24	17,1	15	10,7	11	7,9	5	3,6

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

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 126

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	601	523	87,0	84,3	89,7
II	Cartagena	694	561	80,8	77,9	83,8
III	Lorca	427	346	81,0	77,3	84,7
IV	Noroeste	257	220	85,6	81,3	89,9
V	Altiplano	130	119	91,5	86,8	96,3
VI	Vega Media del Segura	616	506	82,1	79,1	85,2
VII	Murcia Este	526	447	85,0	81,9	88,0
VIII	Mar Menor	207	176	85,0	80,2	89,9
IX	Vega Alta del Segura	173	140	80,9	75,1	86,8
Servicio Murciano de Salud		3.631	3.038	83,7	82,5	84,9

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		Tamaño o mala distribución		Ruido		Temperatura, climatización		Masificación, mezcla de pediatría/adultos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	78	29	37,2	17	21,8	6	7,7	8	10,3	9	11,5
II Cartagena	133	57	42,9	23	17,3	18	13,5	5	3,8	19	14,3
III Lorca	81	31	38,3	16	19,8	11	13,6	10	12,3	6	7,4
IV Noroeste	37	22	59,5	4	10,8	6	16,2	2	5,4	3	8,1
V Altiplano	11	1	9,1	4	36,4	1	9,1	1	9,1	3	27,3
VI Vega Media del Segura	110	47	42,7	23	20,9	7	6,4	13	11,8	9	8,2
VII Murcia Este	79	28	35,4	18	22,8	4	5,1	15	19,0	1	1,3
VIII Mar Menor	31	11	35,5	2	6,5	9	29,0	5	16,1	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	33	18	54,5	9	27,3	1	3,0	3	9,1	2	6,1
Servicio Murciano de Salud	593	244	41,1	116	19,6	63	10,6	62	10,5	52	8,8

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

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 537

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

ÁREA DE SALUD	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	697	549	78,8	75,7	81,8	8,5	2,1
II Cartagena	797	618	77,5	74,6	80,4	8,5	2,1
III Lorca	500	385	77,0	73,3	80,7	8,3	2,3
IV Noroeste	300	244	81,3	76,9	85,7	8,6	2,1
V Altiplano	149	114	76,5	69,7	83,3	8,4	2,4
VI Vega Media del Segura	747	612	81,9	79,2	84,7	8,7	1,9
VII Murcia Este	597	496	83,1	80,1	86,1	8,7	1,9
VIII Mar Menor	250	192	76,8	71,6	82,0	8,5	2,1
IX Vega Alta del Segura	200	160	80,0	74,5	85,5	8,6	1,9
Servicio Murciano de Salud	4.237	3.370	79,5	78,3	80,8	8,6	2,1

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media
		n	n	%			
I	Murcia Oeste	697	527	75,6	72,4	78,8	8,5
II	Cartagena	797	596	74,8	71,8	77,8	8,4
III	Lorca	499	379	76,0	72,2	79,7	8,4
IV	Noroeste	300	244	81,3	76,9	85,7	8,8
V	Altiplano	150	121	80,7	74,3	87,0	8,7
VI	Vega Media del Segura	747	561	75,1	72,0	78,2	8,4
VII	Murcia Este	598	460	76,9	73,5	80,3	8,4
VIII	Mar Menor	250	199	79,6	74,6	84,6	8,7
IX	Vega Alta del Segura	200	154	77,0	71,2	82,8	8,4
Servicio Murciano de Salud		4.238	3.241	76,5	75,2	77,8	8,5

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	694	564	81,3	78,4	84,2	8,6	2,0
II	Cartagena	797	649	81,4	78,7	84,1	8,7	1,9
III	Lorca	492	392	79,7	76,1	83,2	8,5	2,1
IV	Noroeste	298	246	82,6	78,2	86,9	8,7	1,9
V	Altiplano	149	128	85,9	80,3	91,5	8,9	1,9
VI	Vega Media del Segura	747	603	80,7	77,9	83,6	8,7	2,1
VII	Murcia Este	591	476	80,5	77,3	83,7	8,6	2,1
VIII	Mar Menor	249	209	83,9	79,4	88,5	8,9	1,6
IX	Vega Alta del Segura	197	161	81,7	76,3	87,1	8,6	2,1
Servicio Murciano de Salud		4.214	3.428	81,3	80,2	82,5	8,7	2,0

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan ²	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Murcia Oeste	696	4	658	95,1	93,5	96,7
II	Cartagena	797	10	771	98,0	97,0	98,9
III	Lorca	494	9	450	92,8	90,5	95,1
IV	Noroeste	294	6	278	96,5	94,4	98,6
V	Altiplano	150	0	146	97,3	94,8	100
VI	Vega Media del Segura	747	8	703	95,1	93,6	96,7
VII	Murcia Este	593	8	554	94,7	92,9	96,5
VIII	Mar Menor	250	1	237	95,2	92,5	97,8
IX	Vega Alta del Segura	198	1	187	94,9	91,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		4.219	47	3.984	95,5	94,9	96,1

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 la intimidad del niño/a?¹

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	600	551	91,8	89,6	94,0
II	Cartagena	689	623	90,4	88,2	92,6
III	Lorca	429	383	89,3	86,3	92,2
IV	Noroeste	259	238	91,9	88,6	95,2
V	Altiplano	131	121	92,4	87,8	96,9
VI	Vega Media del Segura	616	554	89,9	87,6	92,3
VII	Murcia Este	528	488	92,4	90,2	94,7
VIII	Mar Menor	208	190	91,3	87,5	95,2
IX	Vega Alta del Segura	172	152	88,4	83,6	93,2
Servicio Murciano de Salud		3.632	3.300	90,9	89,9	91,8

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	539	430	79,8	76,4	83,2
II	Cartagena	611	454	74,3	70,8	77,8
III	Lorca	389	303	77,9	73,8	82,0
IV	Noroeste	238	173	72,7	67,0	78,3
V	Altiplano	108	90	83,3	76,3	90,4
VI	Vega Media del Segura	541	408	75,4	71,8	79,0
VII	Murcia Este	468	364	77,8	74,0	81,5
VIII	Mar Menor	174	134	77,0	70,8	83,3
IX	Vega Alta del Segura	155	118	76,1	69,4	82,8
Servicio Murciano de Salud		3.223	2.474	76,8	75,3	78,2

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".

17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal sanitario que atendió al niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	699	641	91,7	89,7	93,7
II	Cartagena	797	754	94,6	93,0	96,2
III	Lorca	498	447	89,8	87,1	92,4
IV	Noroeste	298	281	94,3	91,7	96,9
V	Altiplano	150	133	88,7	83,6	93,7
VI	Vega Media del Segura	747	695	93,0	91,2	94,9
VII	Murcia Este	598	554	92,6	90,5	94,7
VIII	Mar Menor	250	234	93,6	90,6	96,6
IX	Vega Alta del Segura	200	178	89,0	84,7	93,3
Servicio Murciano de Salud		4.237	3.917	92,4	91,7	93,2

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	539	449	83,3	80,2	86,5
II	Cartagena	612	463	75,7	72,3	79,1
III	Lorca	388	307	79,1	75,1	83,2
IV	Noroeste	239	174	72,8	67,2	78,4
V	Altiplano	109	92	84,4	77,6	91,2
VI	Vega Media del Segura	543	432	79,6	76,2	83,0
VII	Murcia Este	468	369	78,8	75,1	82,5
VIII	Mar Menor	173	136	78,6	72,5	84,7
IX	Vega Alta del Segura	155	117	75,5	68,7	82,3
Servicio Murciano de Salud		3.226	2.539	78,7	77,3	80,1

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".

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

ÁREA DE SALUD		Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	700	661	94,4	92,7	96,1
II	Cartagena	799	781	97,7	96,7	98,8
III	Lorca	497	467	94,0	91,9	96,1
IV	Noroeste	298	290	97,3	95,5	99,2
V	Altiplano	150	143	95,3	92,0	98,7
VI	Vega Media del Segura	749	705	94,1	92,4	95,8
VII	Murcia Este	594	561	94,4	92,6	96,3
VIII	Mar Menor	249	237	95,2	92,5	97,8
IX	Vega Alta del Segura	199	187	94,0	90,7	97,3
Servicio Murciano de Salud		4.235	4.032	95,2	94,6	95,9

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

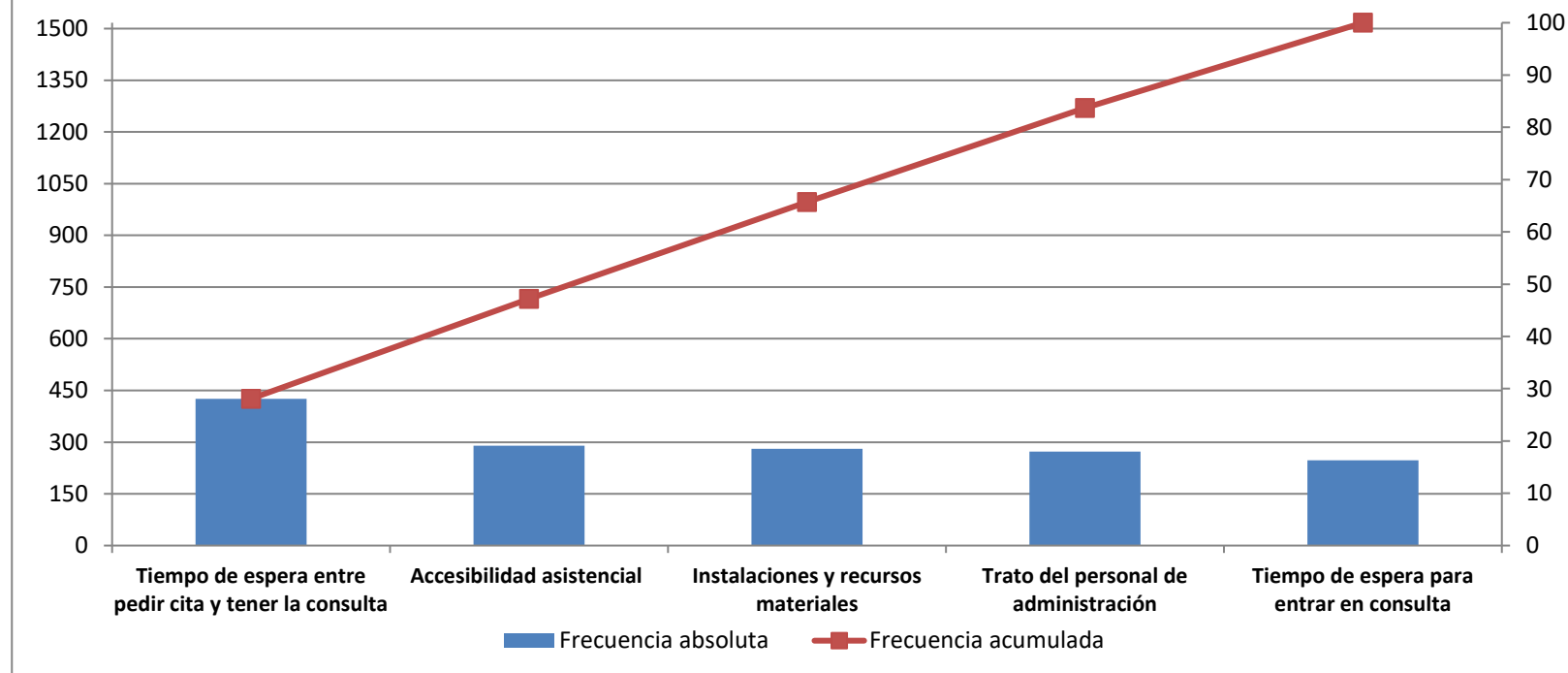
ÁREA DE SALUD		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	699	545	78,0	74,9	81,0	8,4	1,6
II	Cartagena	799	577	72,2	69,1	75,3	8,2	1,8
III	Lorca	500	369	73,8	69,9	77,7	8,5	1,6
IV	Noroeste	300	219	73,0	68,0	78,0	8,3	1,5
V	Altiplano	150	121	80,7	74,3	87,0	8,7	1,4
VI	Vega Media del Segura	750	581	77,5	74,5	80,5	8,4	1,7
VII	Murcia Este	600	461	76,8	73,5	80,2	8,4	1,7
VIII	Mar Menor	250	184	73,6	68,1	79,1	8,3	1,8
IX	Vega Alta del Segura	200	127	63,5	56,8	70,2	7,9	2,1
Servicio Murciano de Salud		4.248	3.184	75,0	73,6	76,3	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		Accesibilidad asistencial		Instalaciones y recursos materiales		Trato del personal de administración		Tiempo de espera para entrar en consulta	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	421	75	17,8	37	8,8	55	13,1	41	9,7	37	8,8
II Cartagena	495	96	19,4	87	17,6	49	9,9	53	10,7	57	11,5
III Lorca	315	57	18,1	23	7,3	42	13,3	31	9,8	47	14,9
IV Noroeste	149	29	19,5	15	10,1	23	15,4	13	8,7	12	8,1
V Altiplano	79	8	10,1	1	1,3	10	12,7	1	1,3	13	16,5
VI Vega Media del Segura	437	72	16,5	44	10,1	59	13,5	60	13,7	32	7,3
VII Murcia Este	312	32	10,3	47	15,1	25	8,0	50	16,0	23	7,4
VIII Mar Menor	148	37	25,0	16	10,8	8	5,4	15	10,1	19	12,8
IX Vega Alta del Segura	128	20	15,6	20	15,6	10	7,8	9	7,0	7	5,5
Servicio Murciano de Salud	2.484	426	17,1	290	11,7	281	11,3	273	11,0	247	9,9

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 1.517

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	699	546	78,1	75,0	81,2	8,5	2,1	49,9
II	Cartagena	795	633	79,6	76,8	82,4	8,6	2,0	52,3
III	Lorca	498	404	81,1	77,7	84,6	8,7	1,9	54,0
IV	Noroeste	300	248	82,7	78,4	87,0	8,8	1,8	58,0
V	Altiplano	147	117	79,6	73,1	86,1	8,5	2,1	49,0
VI	Vega Media del Segura	742	588	79,2	76,3	82,2	8,6	2,0	52,3
VII	Murcia Este	597	480	80,4	77,2	83,6	8,6	1,9	52,9
VIII	Mar Menor	249	202	81,1	76,3	86,0	8,8	1,8	59,4
IX	Vega Alta del Segura	198	157	79,3	73,6	84,9	8,5	2,1	51,5
Servicio Murciano de Salud		4.225	3.375	79,9	78,7	81,1	8,6	2,0	52,9

< 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 PEDIATRÍA	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud?	79,0	79,4	77,1	79,3	79,4	86,2	80,2	78,9	79,1	74,9
2bis. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud? (media)	8,6	8,5	8,4	8,6	8,6	9,0	8,7	8,6	8,6	8,3
4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?	92,9	92,6	92,9	92,6	94,3	93,3	93,2	92,5	94,0	92,0
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?	63,7	62,5	61,0	66,7	69,4	73,0	61,1	67,7	58,8	60,6
6bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta el día de la consulta? (media)	7,6	7,5	7,5	7,8	7,8	7,9	7,5	7,7	7,2	7,6
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud? ¹	96,1	95,2	94,2	96,7	96,9	98,5	97,6	96,2	97,6	95,3
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc? ¹	83,7	87,0	80,8	81,0	85,6	91,5	82,1	85,0	85,0	80,9
11. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entraron en la consulta o hasta que le llamaron por teléfono?	79,5	78,8	77,5	77,0	81,3	76,5	81,9	83,1	76,8	80,0
11bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entraron en la consulta o hasta que le llamaron por teléfono? (media)	8,6	8,5	8,5	8,3	8,6	8,4	8,7	8,7	8,5	8,6
12. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicaron en la consulta?	76,5	75,6	74,8	76,0	81,3	80,7	75,1	76,9	79,6	77,0
12bis. ¿Cómo califica el grado de satisfacción con el tiempo que le dedicaron en la consulta? (media)	8,5	8,5	8,4	8,4	8,8	8,7	8,4	8,4	8,7	8,4
13. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre el problema de salud del niño/a y el tratamiento que debía seguir?	81,3	81,3	81,4	79,7	82,6	85,9	80,7	80,5	83,9	81,7
13bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dieron sobre el problema de salud del niño/a y el tratamiento que debía seguir? (media)	8,7	8,6	8,7	8,5	8,7	8,9	8,7	8,6	8,9	8,6
14. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta por su médico/a en las decisiones sobre su problema de salud? ³	95,5	95,1	98,0	92,8	96,5	97,3	95,1	94,7	95,2	94,9
15. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad del niño/a? ¹	90,9	91,8	90,4	89,3	91,9	92,4	89,9	92,4	91,3	88,4
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió? ^{1,3}	76,8	79,8	74,3	77,9	72,7	83,3	75,4	77,8	77,0	76,1
17. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que atendió al niño/a?	92,4	91,7	94,6	89,8	94,3	88,7	93,0	92,6	93,6	89,0
18. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración? ^{1,3}	78,7	83,3	75,7	79,1	72,8	84,4	79,6	78,8	78,6	75,5
19. ¿Cómo valora el trato que recibió el niño/a del personal sanitario?	95,2	94,4	97,7	94,0	97,3	95,3	94,1	94,4	95,2	94,0
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	75,0	78,0	72,2	73,8	73,0	80,7	77,5	76,8	73,6	63,5
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,4	8,4	8,2	8,5	8,3	8,7	8,4	8,4	8,3	7,9
22. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	79,9	78,1	79,6	81,1	82,7	79,6	79,2	80,4	81,1	79,3
22bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,6	8,5	8,6	8,7	8,8	8,5	8,6	8,6	8,8	8,5

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

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

Servicio Murciano de Salud
75,0

Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
78,0	72,2	73,8	73,0	80,7	77,5	76,8	73,6	63,5

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