

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

SALUD MENTAL - CONSULTAS

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	16
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	43
Indicadores del Acuerdo de Gestión	44

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 16 años o más atendidos de forma presencial en las consultas de psiquiatría o psicología del Programa Adultos de los centros de salud mental y del Programa Adicciones del centro de atención a drogodependencias (CAD) de Murcia del 28 de abril al 1 de junio o del 1 de septiembre al 3 de octubre de 2025. Se excluyen pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

Área I - Murcia Oeste

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

Área II - Cartagena

Centro de Salud Mental Cartagena

Área III - Lorca

Centro de Salud Mental Lorca
Centro de Salud Mental Águilas

Área IV - Caravaca

Centro de Salud Mental Caravaca

Área V - Altiplano

Centro de Salud Mental Yecla
Centro de Salud Mental Jumilla

Área VI - Vega Media del Segura

Centro de Salud Mental Morales Meseguer
Centro de Salud Mental Molina

Área VII - Murcia Este

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

Área VIII - Mar Menor

Centro de Salud Mental Mar Menor

Área IX - Vega Alta del Segura

Centro de Salud Mental de Cieza

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Gerencia de Salud Mental.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.020 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En el caso de no poder responder al cuestionario por enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta. Se encuesta a la persona seleccionada en un 89,7% de los casos y al acompañante en un 10,3%.

La duración media de la entrevista ha sido de 6,3 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 06/06/2025 y del segundo corte se inició el día 15/09/2025 y finalizó el 14/10/2025.

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%.

NOTA

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan
	n
I C.S.M. Alcantarilla	60
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60
I C.S.M. Mula	60
I C.S.M. San Andrés	60
II C.S.M. Cartagena	60
III C.S.M. Águilas	60
III C.S.M. Lorca	60
IV C.S.M. Caravaca	60
V C.S.M. Jumilla	60
V C.S.M. Yecla	60
VI C.S.M. Morales Meseguer	60
VI C.S.M. Molina	60
VII C.S.M. Infante-Murcia	60
VII C.S.M. Murcia-Este	60
VII C.A.D. Murcia	60
VIII C.S.M. Mar Menor	60
IX C.S.M. Cieza	60
Servicio Murciano de Salud	1.020

Edad del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	De 16 a 17 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	3	5,0	5	8,3	20	33,3	25	41,7	7	11,7	45,4	16,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	4	6,7	6	10,0	20	33,3	24	40,0	6	10,0	43,9	17,0
I C.S.M. Mula	60	1	1,7	3	5,0	17	28,3	28	46,7	11	18,3	50,7	15,4
I C.S.M. San Andrés	60	1	1,7	9	15,0	14	23,3	31	51,7	5	8,3	45,3	15,8
II C.S.M. Cartagena	60	3	5,0	6	10,0	17	28,3	29	48,3	5	8,3	44,9	16,8
III C.S.M. Águilas	60	0	0,0	3	5,0	24	40,0	25	41,7	8	13,3	47,7	14,9
III C.S.M. Lorca	60	2	3,3	6	10,0	21	35,0	27	45,0	4	6,7	43,8	14,7
IV C.S.M. Caravaca	60	2	3,3	5	8,3	15	25,0	24	40,0	14	23,3	49,9	17,4
V C.S.M. Jumilla	60	1	1,7	3	5,0	16	26,7	29	48,3	11	18,3	50,2	14,9
V C.S.M. Yecla	60	2	3,3	3	5,0	20	33,3	26	43,3	9	15,0	47,4	16,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	5	8,3	7	11,7	18	30,0	26	43,3	4	6,7	42,9	17,4
VI C.S.M. Molina	60	4	6,7	10	16,7	22	36,7	21	35,0	3	5,0	40,3	16,2
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	2	3,3	6	10,0	16	26,7	28	46,7	8	13,3	45,8	16,3
VII C.S.M. Murcia-Este	60	3	5,0	7	11,7	19	31,7	25	41,7	6	10,0	43,7	16,9
VII C.A.D. Murcia	60	0	0,0	2	3,3	28	46,7	26	43,3	4	6,7	44,9	12,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	2	3,3	9	15,0	26	43,3	18	30,0	5	8,3	41,4	16,3
IX C.S.M. Cieza	60	0	0,0	5	8,3	26	43,3	24	40,0	5	8,3	44,9	15,1
Servicio Murciano de Salud	1.020	35	3,4	95	9,3	339	33,2	436	42,7	115	11,3	45,5	16,1

Edad del informante

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	53,6	6,9
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	50,4	11,7
I C.S.M. Mula	9	2	22,2	5	55,6	2	22,2	53,1	12,0
I C.S.M. San Andrés	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	55,7	12,6
II C.S.M. Cartagena	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	46,5	11,7
III C.S.M. Águilas	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	61,8	10,5
III C.S.M. Lorca	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	49,2	11,6
IV C.S.M. Caravaca	8	1	12,5	7	87,5	0	0,0	52,4	8,8
V C.S.M. Jumilla	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	41,5	4,8
V C.S.M. Yecla	16	7	43,8	8	50,0	1	6,3	48,6	9,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	6	1	16,7	5	83,3	0	0,0	49,0	4,7
VI C.S.M. Molina	7	3	42,9	4	57,1	0	0,0	46,1	6,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	8	2	25,0	4	50,0	2	25,0	53,3	15,0
VII C.S.M. Murcia-Este	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	45,0	11,1
VII C.A.D. Murcia	6	1	16,7	4	66,7	1	16,7	56,8	8,2
VIII C.S.M. Mar Menor	4	0	0,0	4	100	0	0,0	52,0	7,2
IX C.S.M. Cieza	6	2	33,3	4	66,7	0	0,0	45,8	4,2
Servicio Murciano de Salud	105	33	31,4	63	60,0	9	8,6	50,5	10,0

Sexo del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	21	35,0	39	65,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	18	30,0	42	70,0
I C.S.M. Mula	60	16	26,7	44	73,3
I C.S.M. San Andrés	60	22	36,7	38	63,3
II C.S.M. Cartagena	60	21	35,0	39	65,0
III C.S.M. Águilas	60	29	48,3	31	51,7
III C.S.M. Lorca	60	23	38,3	37	61,7
IV C.S.M. Caravaca	60	20	33,3	40	66,7
V C.S.M. Jumilla	60	22	36,7	38	63,3
V C.S.M. Yecla	60	28	46,7	32	53,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	28	46,7	32	53,3
VI C.S.M. Molina	60	29	48,3	31	51,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	28	46,7	32	53,3
VII C.S.M. Murcia-Este	60	19	31,7	41	68,3
VII C.A.D. Murcia	60	50	83,3	10	16,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	24	40,0	36	60,0
IX C.S.M. Cieza	60	28	46,7	32	53,3
Servicio Murciano de Salud	1.020	426	41,8	594	58,2

Sexo del informante

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	5	2	40,0	3	60,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	5	3	60,0	2	40,0
I C.S.M. Mula	9	4	44,4	5	55,6
I C.S.M. San Andrés	3	2	66,7	1	33,3
II C.S.M. Cartagena	4	2	50,0	2	50,0
III C.S.M. Águilas	4	2	50,0	2	50,0
III C.S.M. Lorca	5	3	60,0	2	40,0
IV C.S.M. Caravaca	8	2	25,0	6	75,0
V C.S.M. Jumilla	4	1	25,0	3	75,0
V C.S.M. Yecla	16	6	37,5	10	62,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	6	1	16,7	5	83,3
VI C.S.M. Molina	7	3	42,9	4	57,1
VII C.S.M. Infante-Murcia	8	2	25,0	6	75,0
VII C.S.M. Murcia-Este	5	3	60,0	2	40,0
VII C.A.D. Murcia	6	3	50,0	3	50,0
VIII C.S.M. Mar Menor	4	0	0,0	4	100
IX C.S.M. Cieza	6	0	0,0	6	100
Servicio Murciano de Salud	105	39	37,1	66	62,9

Estudios del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Estudios primarios y sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	14	23,3	46	76,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	10	16,7	50	83,3
I C.S.M. Mula	59	14	23,7	45	76,3
I C.S.M. San Andrés	59	10	16,9	49	83,1
II C.S.M. Cartagena	60	13	21,7	47	78,3
III C.S.M. Águilas	60	16	26,7	44	73,3
III C.S.M. Lorca	60	13	21,7	47	78,3
IV C.S.M. Caravaca	60	19	31,7	41	68,3
V C.S.M. Jumilla	59	16	27,1	43	72,9
V C.S.M. Yecla	59	14	23,7	45	76,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	7	11,9	52	88,1
VI C.S.M. Molina	57	11	19,3	46	80,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	11	18,3	49	81,7
VII C.S.M. Murcia-Este	60	17	28,3	43	71,7
VII C.A.D. Murcia	59	14	23,7	45	76,3
VIII C.S.M. Mar Menor	59	11	18,6	48	81,4
IX C.S.M. Cieza	60	12	20,0	48	80,0
Servicio Murciano de Salud	1.010	222	22,0	788	78,0

Estudios del informante

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Estudios primarios y sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	5	2	40,0	3	60,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	5	3	60,0	2	40,0
I C.S.M. Mula	9	4	44,4	5	55,6
I C.S.M. San Andrés	3	2	66,7	1	33,3
II C.S.M. Cartagena	4	1	25,0	3	75,0
III C.S.M. Águilas	4	2	50,0	2	50,0
III C.S.M. Lorca	5	0	0,0	5	100
IV C.S.M. Caravaca	8	3	37,5	5	62,5
V C.S.M. Jumilla	4	2	50,0	2	50,0
V C.S.M. Yecla	16	6	37,5	10	62,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	6	0	0,0	6	100
VI C.S.M. Molina	7	4	57,1	3	42,9
VII C.S.M. Infante-Murcia	8	3	37,5	5	62,5
VII C.S.M. Murcia-Este	5	1	20,0	4	80,0
VII C.A.D. Murcia	6	3	50,0	3	50,0
VIII C.S.M. Mar Menor	4	1	25,0	3	75,0
IX C.S.M. Cieza	6	1	16,7	5	83,3
Servicio Murciano de Salud	105	38	36,2	67	63,8

Nacionalidad del paciente

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	58	96,7	2	3,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	58	96,7	2	3,3
I C.S.M. Mula	60	58	96,7	2	3,3
I C.S.M. San Andrés	60	59	98,3	1	1,7
II C.S.M. Cartagena	60	55	91,7	5	8,3
III C.S.M. Águilas	60	58	96,7	2	3,3
III C.S.M. Lorca	60	57	95,0	3	5,0
IV C.S.M. Caravaca	60	60	100	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	60	59	98,3	1	1,7
V C.S.M. Yecla	60	59	98,3	1	1,7
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	60	100	0	0,0
VI C.S.M. Molina	60	57	95,0	3	5,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	58	96,7	2	3,3
VII C.S.M. Murcia-Este	60	53	88,3	7	11,7
VII C.A.D. Murcia	60	57	95,0	3	5,0
VIII C.S.M. Mar Menor	60	57	95,0	3	5,0
IX C.S.M. Cieza	60	60	100	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	1.020	983	96,4	37	3,6

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	57	14	24,6	43	75,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	22	36,7	38	63,3
I C.S.M. Mula	60	25	41,7	35	58,3
I C.S.M. San Andrés	60	21	35,0	39	65,0
II C.S.M. Cartagena	59	14	23,7	45	76,3
III C.S.M. Águilas	60	20	33,3	40	66,7
III C.S.M. Lorca	60	19	31,7	41	68,3
IV C.S.M. Caravaca	55	10	18,2	45	81,8
V C.S.M. Jumilla	60	29	48,3	31	51,7
V C.S.M. Yecla	57	23	40,4	34	59,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	56	25	44,6	31	55,4
VI C.S.M. Molina	57	22	38,6	35	61,4
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	20	33,9	39	66,1
VII C.S.M. Murcia-Este	59	19	32,2	40	67,8
VII C.A.D. Murcia	59	40	67,8	19	32,2
VIII C.S.M. Mar Menor	59	26	44,1	33	55,9
IX C.S.M. Cieza	60	24	40,0	36	60,0
Servicio Murciano de Salud	997	373	37,4	624	62,6

CUESTIONARIO

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Primera consulta		Consulta sucesiva	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	60	4	6,7	56	93,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	6	10,0	54	90,0
I C.S.M. Mula	60	3	5,0	57	95,0
I C.S.M. San Andrés	60	14	23,3	46	76,7
II C.S.M. Cartagena	60	13	21,7	47	78,3
III C.S.M. Águilas	60	13	21,7	47	78,3
III C.S.M. Lorca	60	2	3,3	58	96,7
IV C.S.M. Caravaca	60	8	13,3	52	86,7
V C.S.M. Jumilla	60	8	13,3	52	86,7
V C.S.M. Yecla	60	10	16,7	50	83,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	12	20,0	48	80,0
VI C.S.M. Molina	60	6	10,0	54	90,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	6	10,0	54	90,0
VII C.S.M. Murcia-Este	60	11	18,3	49	81,7
VII C.A.D. Murcia	60	7	11,7	53	88,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	12	20,0	48	80,0
IX C.S.M. Cieza	60	11	18,3	49	81,7
Servicio Murciano de Salud	1.020	146	14,3	874	85,7

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Menos de un mes		Entre uno y tres meses		Entre cuatro y seis meses		Entre siete meses y un año		Más de 1 año	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	4	0	0,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	1	25,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	6	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	33,3
I C.S.M. San Andrés	14	6	42,9	6	42,9	2	14,3	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	13	2	15,4	7	53,8	3	23,1	1	7,7	0	0,0
III C.S.M. Águilas	13	3	23,1	5	38,5	3	23,1	2	15,4	0	0,0
III C.S.M. Lorca	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	8	7	87,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	8	3	37,5	1	12,5	3	37,5	0	0,0	1	12,5
V C.S.M. Yecla	10	5	50,0	3	30,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	12	2	16,7	6	50,0	2	16,7	1	8,3	1	8,3
VI C.S.M. Molina	6	2	33,3	1	16,7	2	33,3	1	16,7	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	6	1	16,7	2	33,3	3	50,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	11	4	36,4	6	54,5	1	9,1	0	0,0	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	7	3	42,9	4	57,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	12	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	11	7	63,6	2	18,2	0	0,0	2	18,2	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	146	49	33,6	57	39,0	28	19,2	8	5,5	4	2,7

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

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	4	1	25,0	0,0	67,4	5,0	4,2
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	6	3	50,0	10,0	90,0	6,8	2,9
I C.S.M. Mula	3	1	33,3	0,0	86,7	3,7	5,5
I C.S.M. San Andrés	14	10	71,4	47,8	95,1	7,7	2,1
II C.S.M. Cartagena	13	6	46,2	19,1	73,3	6,5	1,9
III C.S.M. Águilas	13	7	53,8	26,7	80,9	6,9	2,6
III C.S.M. Lorca	2	1	50,0	0,0	100	6,5	3,5
IV C.S.M. Caravaca	8	6	75,0	45,0	100	8,5	1,3
V C.S.M. Jumilla	8	4	50,0	15,4	84,6	7,0	3,6
V C.S.M. Yecla	10	6	60,0	29,6	90,4	7,7	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	12	3	25,0	0,5	49,5	4,8	3,4
VI C.S.M. Molina	6	2	33,3	0,0	71,1	5,3	3,5
VII C.S.M. Infante-Murcia	6	2	33,3	0,0	71,1	4,3	3,4
VII C.S.M. Murcia-Este	11	5	45,5	16,0	74,9	5,6	3,4
VII C.A.D. Murcia	7	4	57,1	20,5	93,8	8,4	1,7
VIII C.S.M. Mar Menor	12	8	66,7	40,0	93,3	7,8	2,6
IX C.S.M. Cieza	11	5	45,5	16,0	74,9	7,0	2,9
Servicio Murciano de Salud	146	74	50,7	42,6	58,8	6,7	2,9

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

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	56	43	76,8	65,7	87,8	8,5	1,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	54	38	70,4	58,2	82,5	7,9	2,7
I C.S.M. Mula	55	44	80,0	69,4	90,6	8,6	1,8
I C.S.M. San Andrés	46	26	56,5	42,2	70,8	7,5	2,4
II C.S.M. Cartagena	47	28	59,6	45,5	73,6	7,0	3,4
III C.S.M. Águilas	45	33	73,3	60,4	86,3	7,7	3,0
III C.S.M. Lorca	58	34	58,6	45,9	71,3	7,4	2,8
IV C.S.M. Caravaca	51	34	66,7	53,7	79,6	7,6	2,2
V C.S.M. Jumilla	51	29	56,9	43,3	70,5	6,9	3,0
V C.S.M. Yecla	50	32	64,0	50,7	77,3	8,1	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	48	36	75,0	62,8	87,3	8,3	2,0
VI C.S.M. Molina	52	35	67,3	54,6	80,1	7,3	2,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	54	34	63,0	50,1	75,8	7,4	2,6
VII C.S.M. Murcia-Este	49	31	63,3	49,8	76,8	7,9	2,3
VII C.A.D. Murcia	53	33	62,3	49,2	75,3	7,5	2,5
VIII C.S.M. Mar Menor	47	29	61,7	47,8	75,6	7,5	2,8
IX C.S.M. Cieza	48	28	58,3	44,4	72,3	7,7	2,3
Servicio Murciano de Salud	864	567	65,6	62,5	68,8	7,7	2,5

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

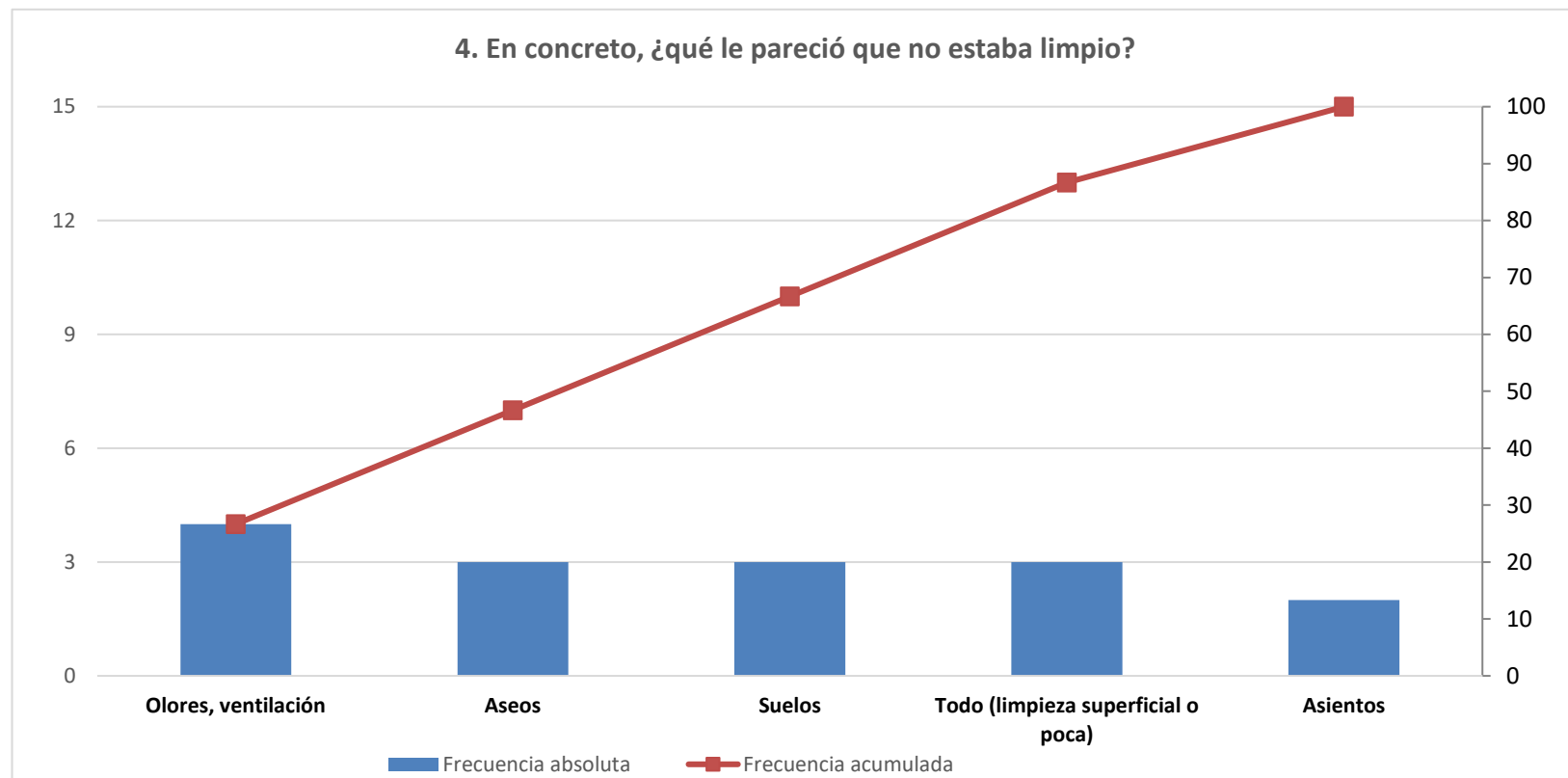
3. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de la consulta a la que acudió?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	59	58	98,3	95,0	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	56	55	98,2	94,7	100
I C.S.M. Mula	56	53	94,6	88,7	100
I C.S.M. San Andrés	60	59	98,3	95,1	100
II C.S.M. Cartagena	55	52	94,5	88,5	100
III C.S.M. Águilas	58	58	100	100	100
III C.S.M. Lorca	59	58	98,3	95,0	100
IV C.S.M. Caravaca	60	59	98,3	95,1	100
V C.S.M. Jumilla	58	58	100	100	100
V C.S.M. Yecla	57	54	94,7	88,9	100
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	59	100	100	100
VI C.S.M. Molina	56	56	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	59	100	100	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	60	100	100	100
VII C.A.D. Murcia	60	59	98,3	95,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	59	59	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	58	55	94,8	89,1	100
Servicio Murciano de Salud	989	971	98,2	97,3	99,0

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Olores, ventilación		Aseos		Suelos		Todo (limpieza superficial o poca)		Asientos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
I C.S.M. Mula	3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3
I C.S.M. San Andrés	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Águilas	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III C.S.M. Lorca	1	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0	1	100,0
IV C.S.M. Caravaca	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	66,7	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	17	4	23,5	3	17,6	3	17,6	3	17,6	2	11,8

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 15

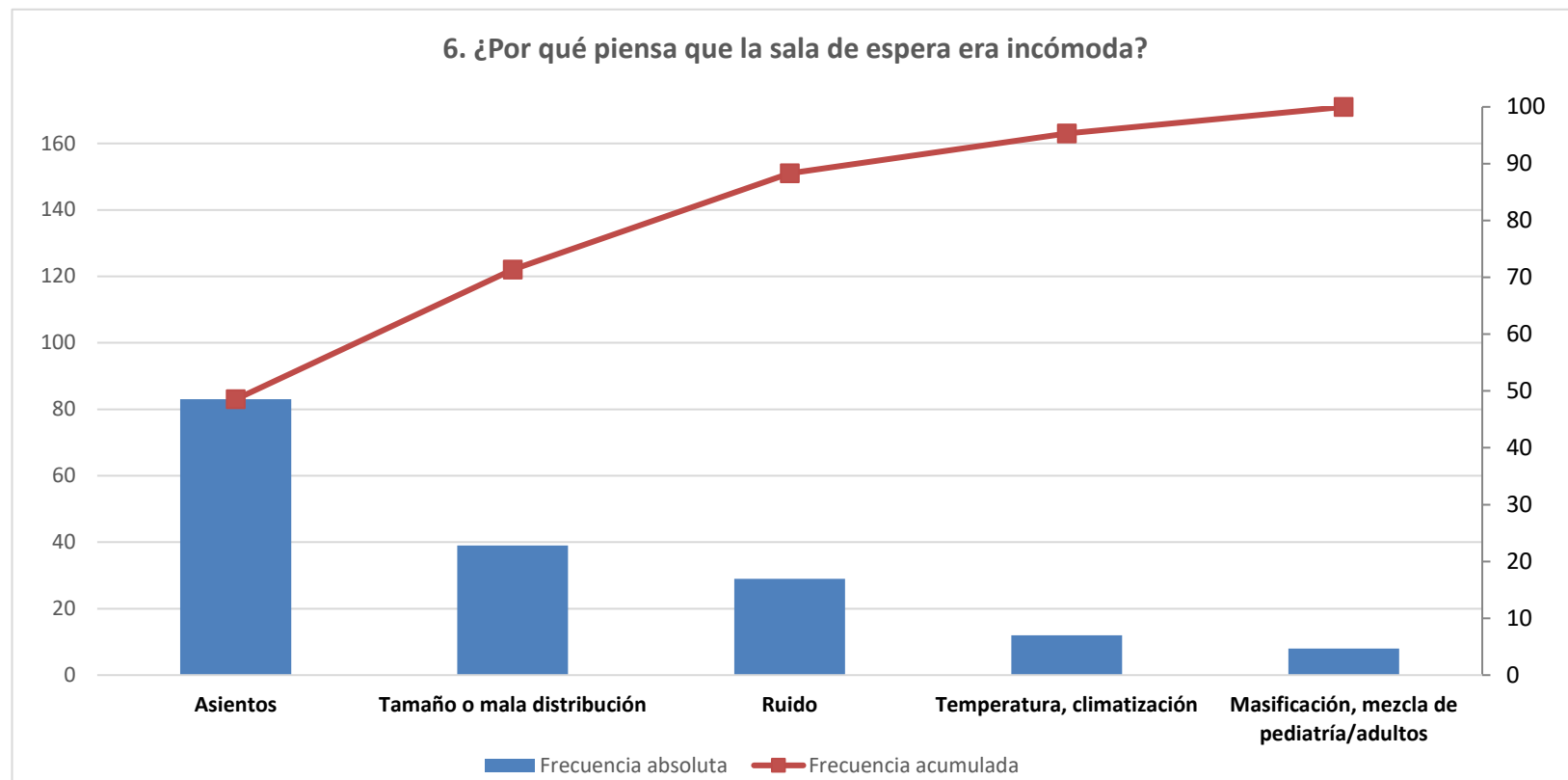
5. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	51	85,0	76,0	94,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	39	67,2	55,2	79,3
I C.S.M. Mula	59	54	91,5	84,4	98,6
I C.S.M. San Andrés	59	48	81,4	71,4	91,3
II C.S.M. Cartagena	56	47	83,9	74,3	93,5
III C.S.M. Águilas	58	49	84,5	75,2	93,8
III C.S.M. Lorca	59	46	78,0	67,4	88,5
IV C.S.M. Caravaca	60	49	81,7	71,9	91,5
V C.S.M. Jumilla	60	47	78,3	67,9	88,8
V C.S.M. Yecla	59	45	76,3	65,4	87,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	38	63,3	51,1	75,5
VI C.S.M. Molina	59	54	91,5	84,4	98,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	52	86,7	78,1	95,3
VII C.S.M. Murcia-Este	58	49	84,5	75,2	93,8
VII C.A.D. Murcia	60	57	95,0	89,5	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100
IX C.S.M. Cieza	58	34	58,6	45,9	71,3
Servicio Murciano de Salud	1.003	817	81,5	79,1	83,9

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Asientos		Tamaño o mala distribución		Ruido		Temperatura, climatización		Masificación, mezcla de pediatría/adultos	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	9	4	44,4	0	0,0	1	11,1	1	11,1	3	33,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	19	15	78,9	0	0,0	2	10,5	1	5,3	1	5,3
I C.S.M. Mula	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	11	4	36,4	0	0,0	7	64	0	0,0	0	0,0
II C.S.M. Cartagena	9	4	44,4	3	33,3	1	11,1	0	0,0	1	11,1
III C.S.M. Águilas	9	2	22,2	1	11,1	3	33,3	0	0,0	2	22,2
III C.S.M. Lorca	13	3	23,1	7	53,8	0	0,0	3	23,1	0	0,0
IV C.S.M. Caravaca	11	6	54,5	4	36,4	1	9,1	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Jumilla	13	5	38,5	2	15,4	2	15,4	0	0,0	0	0,0
V C.S.M. Yecla	14	7	50,0	1	7,1	2	14,3	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	22	12	54,5	7	31,8	3	13,6	0	0,0	0	0,0
VI C.S.M. Molina	5	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	7	3	42,9	3	42,9	1	14,3	0	0,0	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	9	1	11,1	4	44,4	0	0,0	4	44,4	0	0,0
VII C.A.D. Murcia	3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
VIII C.S.M. Mar Menor	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	24	12	50,0	4	16,7	5	20,8	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	185	83	44,9	39	21,1	29	15,7	12	6,5	8	4,3

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 171

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Menos de treinta minutos		Entre treinta minutos y una hora		Entre una y dos horas		Más de dos horas	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	59	45	76,3	7	11,9	4	6,8	3	5,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	39	65,0	18	30,0	2	3,3	1	1,7
I C.S.M. Mula	60	41	68,3	15	25,0	4	6,7	0	0,0
I C.S.M. San Andrés	59	48	81,4	6	10,2	3	5,1	2	3,4
II C.S.M. Cartagena	56	34	60,7	15	26,8	3	5,4	4	7,1
III C.S.M. Águilas	60	41	68,3	12	20,0	3	5,0	4	6,7
III C.S.M. Lorca	60	45	75,0	12	20,0	0	0,0	3	5,0
IV C.S.M. Caravaca	58	42	72,4	14	24,1	1	1,7	1	1,7
V C.S.M. Jumilla	59	36	61,0	17	28,8	3	5,1	3	5,1
V C.S.M. Yecla	60	41	68,3	15	25,0	1	1,7	3	5,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	58	38	65,5	17	29,3	2	3,4	1	1,7
VI C.S.M. Molina	60	39	65,0	13	21,7	8	13,3	0	0,0
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	45	75,0	11	18,3	4	6,7	0	0,0
VII C.S.M. Murcia-Este	60	39	65,0	14	23,3	6	10,0	1	1,7
VII C.A.D. Murcia	60	50	83,3	9	15,0	1	1,7	0	0,0
VIII C.S.M. Mar Menor	60	34	56,7	18	30,0	7	11,7	1	1,7
IX C.S.M. Cieza	60	41	68,3	15	25,0	1	1,7	3	5,0
Servicio Murciano de Salud	1.009	698	69,2	228	22,6	53	5,3	30	3,0

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	58	40	69,0	57,1	80,9	7,8	2,5
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	40	66,7	54,7	78,6	7,8	1,9
I C.S.M. Mula	60	42	70,0	58,4	81,6	8,2	1,9
I C.S.M. San Andrés	60	36	60,0	47,6	72,4	7,5	2,6
II C.S.M. Cartagena	60	29	48,3	35,7	61,0	7,0	2,7
III C.S.M. Águilas	60	44	73,3	62,1	84,5	7,8	2,7
III C.S.M. Lorca	60	40	66,7	54,7	78,6	7,8	2,3
IV C.S.M. Caravaca	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	1,6
V C.S.M. Jumilla	60	32	53,3	40,7	66,0	7,1	2,7
V C.S.M. Yecla	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,4
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	38	63,3	51,1	75,5	7,8	2,0
VI C.S.M. Molina	60	40	66,7	54,7	78,6	7,5	2,9
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	43	71,7	60,3	83,1	7,8	2,5
VII C.S.M. Murcia-Este	60	39	65,0	52,9	77,1	7,5	2,9
VII C.A.D. Murcia	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	2,3
VIII C.S.M. Mar Menor	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	2,5
IX C.S.M. Cieza	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	2,2
Servicio Murciano de Salud	1.018	673	66,1	63,2	69,0	7,7	2,4

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	60	53	88,3	80,2	96,5	8,9	1,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,0
I C.S.M. Mula	59	50	84,7	75,6	93,9	9,0	1,4
I C.S.M. San Andrés	60	41	68,3	56,6	80,1	7,9	2,5
II C.S.M. Cartagena	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	2,2
III C.S.M. Águilas	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,9
III C.S.M. Lorca	60	49	81,7	71,9	91,5	8,9	1,3
IV C.S.M. Caravaca	60	38	63,3	51,1	75,5	7,9	2,1
V C.S.M. Jumilla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,2	2,1
V C.S.M. Yecla	60	49	81,7	71,9	91,5	8,4	2,1
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	1,8
VI C.S.M. Molina	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	37	61,7	49,4	74,0	7,8	2,2
VII C.S.M. Murcia-Este	60	46	76,7	66,0	87,4	8,6	1,9
VII C.A.D. Murcia	59	53	89,8	82,1	97,5	8,9	1,9
VIII C.S.M. Mar Menor	59	44	74,6	63,5	85,7	8,5	2,0
IX C.S.M. Cieza	59	41	69,5	57,7	81,2	8,2	2,2
Servicio Murciano de Salud	1.016	766	75,4	72,7	78,0	8,4	2,0

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	59	51	86,4	77,7	95,2	8,6	2,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	50	83,3	73,9	92,8	8,7	2,1
I C.S.M. Mula	60	56	93,3	87,0	99,6	9,3	1,1
I C.S.M. San Andrés	60	39	65,0	52,9	77,1	7,8	2,5
II C.S.M. Cartagena	57	42	73,7	62,3	85,1	8,2	2,5
III C.S.M. Águilas	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	2,3
III C.S.M. Lorca	60	53	88,3	80,2	96,5	9,1	1,3
IV C.S.M. Caravaca	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,6
V C.S.M. Jumilla	60	47	78,3	67,9	88,8	8,3	2,0
V C.S.M. Yecla	59	44	74,6	63,5	85,7	8,4	1,9
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	42	71,2	59,6	82,7	8,0	2,1
VI C.S.M. Molina	58	40	69,0	57,1	80,9	8,0	2,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	42	70,0	58,4	81,6	8,1	2,6
VII C.S.M. Murcia-Este	57	36	63,2	50,6	75,7	7,8	2,3
VII C.A.D. Murcia	60	57	95,0	89,5	100	9,2	1,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	45	75,0	64,0	86,0	8,7	2,0
IX C.S.M. Cieza	60	41	68,3	56,6	80,1	7,7	2,9
Servicio Murciano de Salud	1.009	778	77,1	74,5	79,7	8,4	2,2

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan ³	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	59	0	54	91,5	84,4	98,6
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	4	56	100	100	100
I C.S.M. Mula	59	0	58	98,3	95,0	100
I C.S.M. San Andrés	59	1	54	93,1	86,6	99,6
II C.S.M. Cartagena	59	0	54	91,5	84,4	98,6
III C.S.M. Águilas	60	0	58	96,7	92,1	100
III C.S.M. Lorca	60	1	57	96,6	92,0	100
IV C.S.M. Caravaca	59	1	51	87,9	79,6	96,2
V C.S.M. Jumilla	58	0	55	94,8	89,1	100
V C.S.M. Yecla	60	2	54	93,1	86,7	99,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	56	4	50	96,2	91,1	100
VI C.S.M. Molina	59	0	58	98,3	95,0	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	4	53	96,4	91,6	100
VII C.S.M. Murcia-Este	59	1	54	93,1	86,6	99,6
VII C.A.D. Murcia	59	1	58	100	100	100
VIII C.S.M. Mar Menor	59	1	58	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	60	0	54	90,0	82,4	97,6
Servicio Murciano de Salud	1.004	20	936	95,1	93,8	96,5

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

12. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Sí		No	
	n	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	59	45	76,3	14	23,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	42	71,2	17	28,8
I C.S.M. Mula	60	44	73,3	16	26,7
I C.S.M. San Andrés	58	35	60,3	23	39,7
II C.S.M. Cartagena	60	39	65,0	21	35,0
III C.S.M. Águilas	60	41	68,3	19	31,7
III C.S.M. Lorca	59	32	54,2	27	45,8
IV C.S.M. Caravaca	60	40	66,7	20	33,3
V C.S.M. Jumilla	60	45	75,0	15	25,0
V C.S.M. Yecla	60	48	80,0	12	20,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	46	78,0	13	22,0
VI C.S.M. Molina	59	35	59,3	24	40,7
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	34	57,6	25	42,4
VII C.S.M. Murcia-Este	59	37	62,7	22	37,3
VII C.A.D. Murcia	58	42	72,4	16	27,6
VIII C.S.M. Mar Menor	60	37	61,7	23	38,3
IX C.S.M. Cieza	60	40	66,7	20	33,3
Servicio Murciano de Salud	1.009	682	67,6	327	32,4

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	45	41	91,1	82,8	99,4
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	42	41	97,6	93,0	100
I C.S.M. Mula	44	44	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	35	34	97,1	91,6	100
II C.S.M. Cartagena	38	35	92,1	83,5	100
III C.S.M. Águilas	41	34	82,9	71,4	94,4
III C.S.M. Lorca	32	31	96,9	90,8	100
IV C.S.M. Caravaca	40	40	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	45	40	88,9	79,7	98,1
V C.S.M. Yecla	48	44	91,7	83,8	99,5
VI C.S.M. Morales Meseguer	46	41	89,1	80,1	98,1
VI C.S.M. Molina	35	30	85,7	74,1	97,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	34	33	97,1	91,4	100
VII C.S.M. Murcia-Este	37	35	94,6	87,3	100
VII C.A.D. Murcia	42	36	85,7	75,1	96,3
VIII C.S.M. Mar Menor	37	36	97,3	92,1	100
IX C.S.M. Cieza	40	39	97,5	92,7	100
Servicio Murciano de Salud	681	634	93,1	91,2	95,0

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	60	100	100	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	54	93,1	86,6	99,6
I C.S.M. Mula	59	59	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	60	58	96,7	92,1	100
II C.S.M. Cartagena	56	55	98,2	94,7	100
III C.S.M. Águilas	60	58	96,7	92,1	100
III C.S.M. Lorca	59	57	96,6	92,0	100
IV C.S.M. Caravaca	60	60	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	60	56	93,3	87,0	99,6
V C.S.M. Yecla	60	56	93,3	87,0	99,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	60	100	100	100
VI C.S.M. Molina	59	59	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	59	98,3	95,1	100
VII C.S.M. Murcia-Este	60	57	95,0	89,5	100
VII C.A.D. Murcia	60	55	91,7	84,7	98,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	58	57	98,3	94,9	100
Servicio Murciano de Salud	1.009	979	97,0	96,0	98,1

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan ⁴	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	57	48	84,2	74,7	93,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	53	46	86,8	77,7	95,9
I C.S.M. Mula	60	54	90,0	82,4	97,6
I C.S.M. San Andrés	60	53	88,3	80,2	96,5
II C.S.M. Cartagena	56	49	87,5	78,8	96,2
III C.S.M. Águilas	59	52	88,1	79,9	96,4
III C.S.M. Lorca	59	58	98,3	95,0	100
IV C.S.M. Caravaca	59	58	98,3	95,0	100
V C.S.M. Jumilla	55	51	92,7	85,9	99,6
V C.S.M. Yecla	57	52	91,2	83,9	98,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	56	55	98,2	94,7	100
VI C.S.M. Molina	53	50	94,3	88,1	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	53	46	86,8	77,7	95,9
VII C.S.M. Murcia-Este	60	53	88,3	80,2	96,5
VII C.A.D. Murcia	58	54	93,1	86,6	99,6
VIII C.S.M. Mar Menor	53	45	84,9	75,3	94,5
IX C.S.M. Cieza	58	51	87,9	79,5	96,3
Servicio Murciano de Salud	966	875	90,6	88,7	92,4

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

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	59	98,3	95,1	100
I C.S.M. Mula	59	57	96,6	92,0	100
I C.S.M. San Andrés	60	53	88,3	80,2	96,5
II C.S.M. Cartagena	59	54	91,5	84,4	98,6
III C.S.M. Águilas	57	51	89,5	81,5	97,4
III C.S.M. Lorca	60	53	88,3	80,2	96,5
IV C.S.M. Caravaca	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Jumilla	60	51	85,0	76,0	94,0
V C.S.M. Yecla	60	56	93,3	87,0	99,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	59	55	93,2	86,8	99,6
VI C.S.M. Molina	59	57	96,6	92,0	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	52	86,7	78,1	95,3
VII C.S.M. Murcia-Este	58	56	96,6	91,9	100
VII C.A.D. Murcia	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII C.S.M. Mar Menor	60	60	100	100	100
IX C.S.M. Cieza	60	51	85,0	76,0	94,0
Servicio Murciano de Salud	1.011	933	92,3	90,6	93,9

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan ⁴	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	57	47	82,5	72,6	92,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	54	48	88,9	80,5	97,3
I C.S.M. Mula	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. San Andrés	60	58	96,7	92,1	100
II C.S.M. Cartagena	56	50	89,3	81,2	97,4
III C.S.M. Águilas	60	54	90,0	82,4	97,6
III C.S.M. Lorca	59	58	98,3	95,0	100
IV C.S.M. Caravaca	60	60	100	100	100
V C.S.M. Jumilla	54	48	88,9	80,5	97,3
V C.S.M. Yecla	57	53	93,0	86,4	99,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	56	52	92,9	86,1	99,6
VI C.S.M. Molina	53	51	96,2	91,1	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	52	44	84,6	74,8	94,4
VII C.S.M. Murcia-Este	60	51	85,0	76,0	94,0
VII C.A.D. Murcia	58	55	94,8	89,1	100
VIII C.S.M. Mar Menor	54	44	81,5	71,1	91,8
IX C.S.M. Cieza	58	54	93,1	86,6	99,6
Servicio Murciano de Salud	968	882	91,1	89,3	92,9

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

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I C.S.M. Alcantarilla	60	58	96,7	92,1	100
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	60	55	91,7	84,7	98,7
I C.S.M. Mula	60	60	100	100	100
I C.S.M. San Andrés	60	55	91,7	84,7	98,7
II C.S.M. Cartagena	60	57	95,0	89,5	100
III C.S.M. Águilas	57	52	91,2	83,9	98,6
III C.S.M. Lorca	60	56	93,3	87,0	99,6
IV C.S.M. Caravaca	60	56	93,3	87,0	99,6
V C.S.M. Jumilla	60	57	95,0	89,5	100
V C.S.M. Yecla	60	56	93,3	87,0	99,6
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	54	90,0	82,4	97,6
VI C.S.M. Molina	58	58	100	100	100
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	55	93,2	86,8	99,6
VII C.S.M. Murcia-Este	59	56	94,9	89,3	100
VII C.A.D. Murcia	60	57	95,0	89,5	100
VIII C.S.M. Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
IX C.S.M. Cieza	59	52	88,1	79,9	96,4
Servicio Murciano de Salud	1.012	953	94,2	92,7	95,6

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

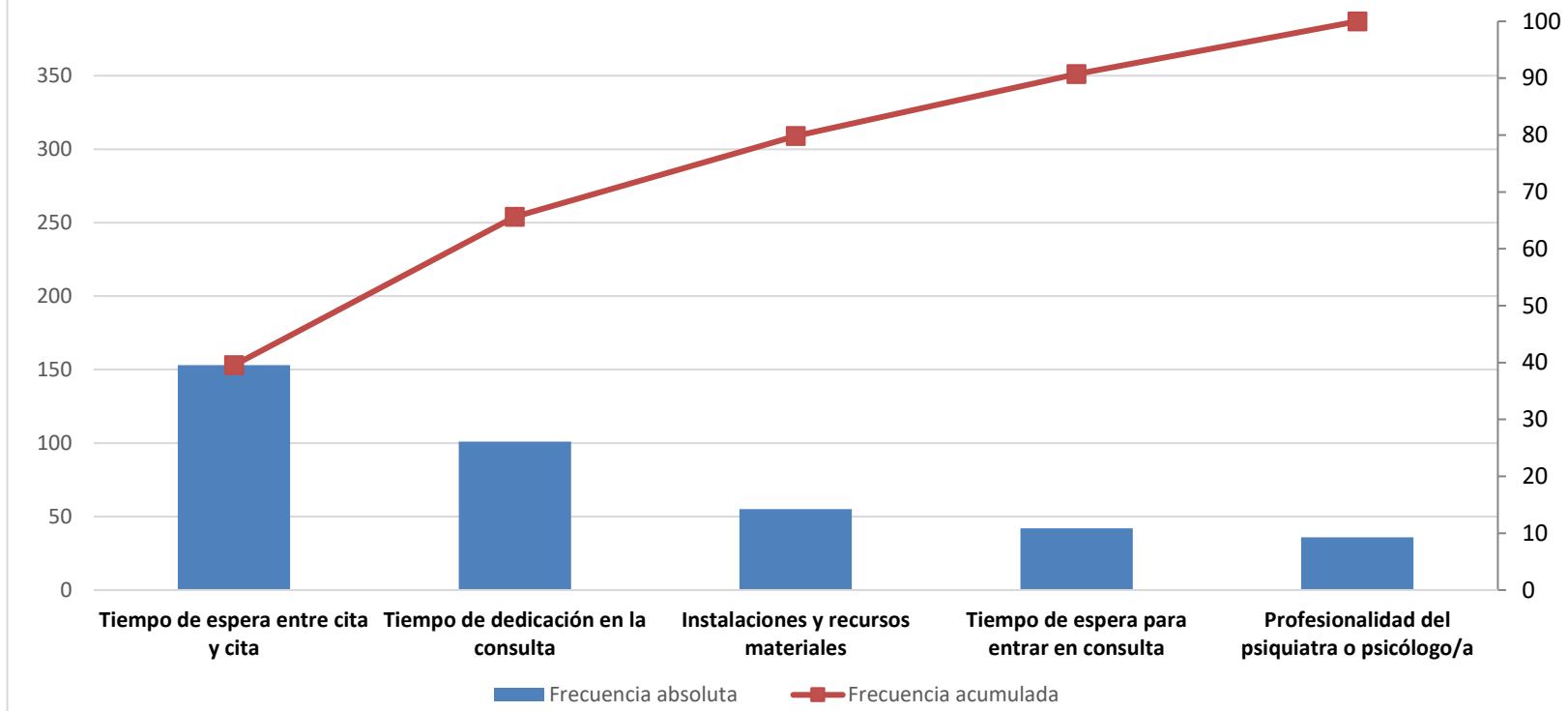
ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I C.S.M. Alcantarilla	59	52	88,1	79,9	96,4	9,1	1,3
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,2
I C.S.M. Mula	60	53	88,3	80,2	96,5	9,1	1,7
I C.S.M. San Andrés	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	2,0
II C.S.M. Cartagena	58	48	82,8	73,0	92,5	8,6	2,0
III C.S.M. Águilas	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,4
III C.S.M. Lorca	60	55	91,7	84,7	98,7	8,9	1,4
IV C.S.M. Caravaca	58	46	79,3	68,9	89,7	8,5	2,1
V C.S.M. Jumilla	60	41	68,3	56,6	80,1	8,1	1,9
V C.S.M. Yecla	59	42	71,2	59,6	82,7	8,3	2,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,4
VI C.S.M. Molina	58	48	82,8	73,0	92,5	8,6	1,6
VII C.S.M. Infante-Murcia	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	2,0
VII C.S.M. Murcia-Este	59	41	69,5	57,7	81,2	8,3	2,1
VII C.A.D. Murcia	60	53	88,3	80,2	96,5	8,9	1,7
VIII C.S.M. Mar Menor	60	46	76,7	66,0	87,4	8,7	2,0
IX C.S.M. Cieza	60	41	68,3	56,6	80,1	8,1	2,4
Servicio Murciano de Salud	1.010	802	79,4	76,9	81,9	8,6	1,9

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	Tiempo de espera entre cita y cita		Tiempo de dedicación en la consulta		Instalaciones y recursos materiales		Tiempo de espera para entrar en consulta		Profesionalidad del psiquiatra o psicólogo/a	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I C.S.M. Alcantarilla	40	9	22,5	6	15,0	2	5,0	4	10,0	4	10,0
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	35	8	22,9	9	25,7	6	17,1	2	5,7	0	0,0
I C.S.M. Mula	27	18	66,7	1	3,7	3	11,1	0	0,0	1	3,7
I C.S.M. San Andrés	36	6	16,7	13	36,1	0	0,0	2	5,6	5	13,9
II C.S.M. Cartagena	42	5	11,9	2	4,8	5	11,9	8	19,0	1	2,4
III C.S.M. Águilas	39	5	12,8	0	0,0	7	17,9	0	0,0	3	7,7
III C.S.M. Lorca	29	15	51,7	2	6,9	0	0,0	2	6,9	1	3,4
IV C.S.M. Caravaca	38	13	34,2	5	13,2	4	10,5	3	7,9	1	2,6
V C.S.M. Jumilla	35	13	37,1	2	5,7	3	8,6	3	8,6	2	5,7
V C.S.M. Yecla	32	2	6,3	5	15,6	2	6,3	2	6,3	2	6,3
VI C.S.M. Morales Meseguer	40	7	17,5	6	15,0	6	15,0	4	10,0	5	12,5
VI C.S.M. Molina	35	13	37,1	6	17,1	0	0,0	0	0,0	5	14,3
VII C.S.M. Infante-Murcia	35	7	20,0	13	37,1	7	20,0	1	2,9	1	2,9
VII C.S.M. Murcia-Este	41	6	14,6	7	17,1	2	4,9	7	17,1	1	2,4
VII C.A.D. Murcia	34	12	35,3	7	20,6	2	5,9	0	0,0	1	2,9
VIII C.S.M. Mar Menor	31	10	32,3	5	16,1	2	6,5	3	9,7	0	0,0
IX C.S.M. Cieza	33	4	12,1	12	36,4	4	12,1	1	3,0	3	9,1
Servicio Murciano de Salud	602	153	25,4	101	16,8	55	9,1	42	7,0	36	6,0

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 387

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

ÁREA - CENTRO DE SALUD MENTAL	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
	n	n	%					
I C.S.M. Alcantarilla	56	41	73,2	61,6	84,8	8,2	2,5	41,1
I C.S.M. HCU Virgen Arrixaca	58	48	82,8	73,0	92,5	8,8	1,6	62,1
I C.S.M. Mula	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	1,7	51,7
I C.S.M. San Andrés	60	42	70,0	58,4	81,6	8,0	2,8	36,7
II C.S.M. Cartagena	59	49	83,1	73,5	92,6	8,5	1,9	49,2
III C.S.M. Águilas	60	46	76,7	66,0	87,4	8,2	3,0	48,3
III C.S.M. Lorca	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,8	59,3
IV C.S.M. Caravaca	59	47	79,7	69,4	89,9	8,5	1,8	49,2
V C.S.M. Jumilla	59	42	71,2	59,6	82,7	8,0	2,1	27,1
V C.S.M. Yecla	60	40	66,7	54,7	78,6	8,3	1,7	40,0
VI C.S.M. Morales Meseguer	57	42	73,7	62,3	85,1	8,2	1,6	26,3
VI C.S.M. Molina	57	50	87,7	79,2	96,2	8,8	1,3	50,9
VII C.S.M. Infante-Murcia	59	41	69,5	57,7	81,2	7,8	2,7	27,1
VII C.S.M. Murcia-Este	59	41	69,5	57,7	81,2	8,4	2,1	42,4
VII C.A.D. Murcia	60	55	91,7	84,7	98,7	9,1	1,5	76,7
VIII C.S.M. Mar Menor	56	47	83,9	74,3	93,5	8,8	1,9	57,1
IX C.S.M. Cieza	59	40	67,8	55,9	79,7	7,5	3,3	30,5
Servicio Murciano de Salud	997	770	77,2	74,6	79,8	8,4	2,2	45,6

< 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 dudarlo.

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SALUD MENTAL - CONSULTAS	Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM de Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Morales Meseguer	CSM Molina	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
2.1. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? ¹	50,7																	
2.1bis. ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta? ¹ (media)	6,7																	
2.2 ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? ²	65,6	76,8	70,4	80,0	56,5	59,6	73,3	58,6	66,7	56,9	64,0	75,0	67,3	63,0	63,3	62,3	61,7	58,3
2.2bis ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta? ² (media)	7,7	8,5	7,9	8,6	7,5	7,0	7,7	7,4	7,6	6,9	8,1	8,3	7,3	7,4	7,9	7,5	7,5	7,7
3. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?	98,2	98,3	98,2	94,6	98,3	94,5	100	98,3	98,3	100	94,7	100	100	100	100	98,3	100	94,8
5. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	81,5	85,0	67,2	91,5	81,4	83,9	84,5	78,0	81,7	78,3	76,3	63,3	91,5	86,7	84,5	95,0	96,7	58,6
8. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta?	66,1	69,0	66,7	70,0	60,0	48,3	73,3	66,7	70,0	53,3	71,7	63,3	66,7	71,7	65,0	76,7	61,7	70,0
8bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta? (media)	7,7	7,8	7,8	8,2	7,5	7,0	7,8	7,8	8,0	7,1	8,2	7,8	7,5	7,8	7,5	8,3	7,7	8,0
9. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	75,4	88,3	76,7	84,7	68,3	75,0	73,3	81,7	63,3	73,3	81,7	70,0	73,3	61,7	76,7	89,8	74,6	69,5
9bis. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió? (media)	8,4	8,9	8,4	9,0	7,9	8,4	8,4	8,9	7,9	8,2	8,4	8,0	8,4	7,8	8,6	8,9	8,5	8,2
10. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	77,1	86,4	83,3	93,3	65,0	73,7	73,3	88,3	81,7	78,3	74,6	71,2	69,0	70,0	63,2	95,0	75,0	68,3
10bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le dio el personal que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir? (media)	8,4	8,6	8,7	9,3	7,8	8,2	8,4	9,1	8,5	8,3	8,4	8,0	8,0	8,1	7,8	9,2	8,7	7,7
11. En la última consulta, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud? ³	95,1	91,5	100	98,3	93,1	91,5	96,7	96,6	87,9	94,8	93,1	96,2	98,3	96,4	93,1	100	100	90,0
13. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?	93,1	91,1	97,6	100	97,1	92,1	82,9	96,9	100	88,9	91,7	89,1	85,7	97,1	94,6	85,7	97,3	97,5
14. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad en la última consulta?	97,0	100	93,1	100	96,7	98,2	96,7	96,6	100	93,3	93,3	100	100	98,3	95,0	91,7	98,3	98,3
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?	90,6	84,2	86,8	90,0	88,3	87,5	88,1	98,3	98,3	92,7	91,2	98,2	94,3	86,8	88,3	93,1	84,9	87,9
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió en consulta?	92,3	91,7	98,3	96,6	88,3	91,5	89,5	88,3	95,0	85,0	93,3	93,2	96,6	86,7	96,6	93,3	100	85,0
17. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?	91,1	82,5	88,9	91,7	96,7	89,3	90,0	98,3	100	88,9	93,0	92,9	96,2	84,6	85,0	94,8	81,5	93,1
18. ¿Cómo califica el trato que recibió de la persona que le atendió en consulta?	94,2	96,7	91,7	100	91,7	95,0	91,2	93,3	93,3	95,0	93,3	90,0	100	93,2	94,9	95,0	98,3	88,1
19. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta?	79,4	88,1	86,4	88,3	76,7	82,8	75,0	91,7	79,3	68,3	71,2	76,7	82,8	80,0	69,5	88,3	76,7	68,3
19bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la consulta? (media)	8,6	9,1	8,9	9,1	8,5	8,6	8,2	8,9	8,5	8,1	8,3	8,5	8,6	8,4	8,3	8,9	8,7	8,1
21. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	77,2	73,2	82,8	83,3	70,0	83,1	76,7	83,1	79,7	71,2	66,7	73,7	87,7	69,5	69,5	91,7	83,9	67,8
21bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,4	8,2	8,8	8,6	8,0	8,5	8,2	8,8	8,5	8,0	8,3	8,2	8,8	7,8	8,4	9,1	8,8	7,5

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

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

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

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

Se 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)

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
79,4	88,1	86,4	88,3	76,7	82,8	75,0	91,7	79,3
≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
79,4	68,3	71,2	76,7	82,8	80,0	69,5	88,3	76,7	68,3
≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%		≥80%	≥80%

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
77,1	86,4	83,3	93,3	65,0	73,7	73,3	88,3	81,7
≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
77,1	78,3	74,6	71,2	69,0	70,0	63,2	95,0	75,0	68,3
≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%		≥80%	≥80%

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

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Alcantarilla	CSM-HCU Virgen Arrixaca	CSM Mula	CSM San Andrés	CSM Cartagena	CSM Águilas	CSM Lorca	CSM Caravaca
65,9	72,9	68,6	75,0	58,3	54,0	73,3	62,7	68,4
---	---	---	---	---	---	---	---	---
65,6	76,8	70,4	80,0	56,5	59,6	73,3	58,6	66,7
66,1	69,0	66,7	70,0	60,0	48,3	73,3	66,7	70,0
≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%

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

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

Servicio Murciano de Salud	CSM Jumilla	CSM Yecla	CSM Molina	CSM Morales Meseguer	CSM Infante-Murcia	CSM Murcia-Este	CAD Murcia	CSM Mar Menor	CSM Cieza
65,9	55,1	67,9	69,2	67,0	67,4	64,2	69,5	61,7	64,2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
65,6	56,9	64,0	75,0	67,3	63,0	63,3	62,3	61,7	58,3
66,1	53,3	71,7	63,3	66,7	71,7	65,0	76,7	61,7	70,0
≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%