

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

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de cualquier edad atendidos en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) del centro de salud, del 28 de abril al 1 de junio o del 1 de septiembre al 5 de octubre de 2025. Se excluyen pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.740 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta. Se encuesta a la persona seleccionada en un 74,8% de los casos y al acompañante en un 25,2%.

La duración media de la entrevista ha sido de 4 minutos (4-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 16/05/2025 y finalizó el 03/06/2025 y del segundo corte se inició el día 10/09/2025 y finalizó el 09/10/2025.

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 SUAP es inferior a 30, existe un mayor riesgo de error en la estimación y esta es menos precisa, por lo que las conclusiones extraídas a partir de estos resultados deben ser realizadas con mucha cautela.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan
		n
I	SUAP Alcantarilla	60
I	SUAP Algezares	60
I	SUAP Alhama	60
I	SUAP Mula	60
I	SUAP San Andrés	60
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60
II	SUAP Mazarrón	60
II	SUAP Fuente Álamo	60
II	SUAP La Unión	60
III	SUAP Lorca - Sutullena	60
III	SUAP Águilas	60
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60
III	SUAP Totana	60
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60
IV	SUAP Cehegín	60
V	SUAP Yecla	60
V	SUAP Jumilla	60
VI	SUAP Archena	60
VI	SUAP Torre de Cotillas	60
VI	SUAP Molina de Segura	60
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60
VII	SUAP Infante	60
VII	SUAP Santomera	60
VIII	SUAP San Javier	60
VIII	SUAP Torre Pacheco	60
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60
IX	SUAP Abarán	60
IX	SUAP Cieza	60
Servicio Murciano de Salud		1.740

Edad del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	9	15,0	6	10,0	20	33,3	19	31,7	6	10,0	38,2	20,4
I	SUAP Algezares	60	14	23,3	5	8,3	24	40,0	11	18,3	6	10,0	36,1	21,1
I	SUAP Alhama	60	7	11,7	8	13,3	17	28,3	19	31,7	9	15,0	41,9	21,8
I	SUAP Mula	60	12	20,0	1	1,7	25	41,7	12	20,0	10	16,7	38,3	22,2
I	SUAP San Andrés	60	9	15,0	7	11,7	15	25,0	17	28,3	12	20,0	43,1	22,8
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	16	26,7	5	8,3	19	31,7	16	26,7	4	6,7	33,6	18,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	11	18,3	10	16,7	16	26,7	17	28,3	6	10,0	36,2	18,4
II	SUAP Mazarrón	60	10	16,7	9	15,0	12	20,0	19	31,7	10	16,7	41,4	22,9
II	SUAP Fuente Álamo	60	19	31,7	5	8,3	16	26,7	17	28,3	3	5,0	32,9	20,5
II	SUAP La Unión	60	10	16,7	9	15,0	25	41,7	9	15,0	7	11,7	36,1	19,1
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	9	15,0	13	21,7	18	30,0	16	26,7	4	6,7	36,9	20,8
III	SUAP Águilas	60	12	20,0	3	5,0	16	26,7	22	36,7	7	11,7	39,5	23,1
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	17	28,3	4	6,7	20	33,3	14	23,3	5	8,3	34,1	22,6
III	SUAP Totana	60	13	21,7	3	5,0	17	28,3	22	36,7	5	8,3	37,9	20,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	11	18,3	2	3,3	20	33,3	19	31,7	8	13,3	41,8	23,0
IV	SUAP Cehegin	60	16	26,7	7	11,7	13	21,7	16	26,7	8	13,3	37,2	24,4
V	SUAP Yecla	60	12	20,0	6	10,0	14	23,3	22	36,7	6	10,0	41,2	22,6
V	SUAP Jumilla	60	14	23,3	6	10,0	18	30,0	17	28,3	5	8,3	35,6	20,9
VI	SUAP Archena	60	16	26,7	6	10,0	20	33,3	8	13,3	10	16,7	35,4	23,3
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	7	11,7	6	10,0	24	40,0	14	23,3	9	15,0	40,7	20,2
VI	SUAP Molina de Segura	60	20	33,3	4	6,7	16	26,7	16	26,7	4	6,7	33,9	21,7
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	60	18	30,0	5	8,3	13	21,7	16	26,7	8	13,3	35,3	23,7
VII	SUAP Infante	60	13	21,7	6	10,0	20	33,3	15	25,0	6	10,0	35,6	21,7
VII	SUAP Santomera	60	12	20,0	2	3,3	16	26,7	23	38,3	7	11,7	41,1	22,0
VIII	SUAP San Javier	60	9	15,0	6	10,0	18	30,0	22	36,7	5	8,3	40,0	19,9
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	11	18,3	8	13,3	24	40,0	14	23,3	3	5,0	34,2	18,8
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	18	30,0	8	13,3	17	28,3	14	23,3	3	5,0	32,0	19,5
IX	SUAP Abarán	60	14	23,3	3	5,0	13	21,7	19	31,7	11	18,3	42,0	24,5
IX	SUAP Cieza	60	8	13,3	10	16,7	20	33,3	13	21,7	9	15,0	39,6	20,7
Servicio Murciano de Salud		1.740	367	21,1	173	9,9	526	30,2	478	27,5	196	11,3	37,6	21,6

Edad del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	10	0	0,0	7	70,0	3	30,0	0	0,0	39,8	8,6
I	SUAP Algezares	19	0	0,0	8	42,1	11	57,9	0	0,0	46,4	8,4
I	SUAP Alhama	11	0	0,0	7	64	4	36,4	0	0,0	43,3	8,9
I	SUAP Mula	14	0	0,0	12	85,7	2	14,3	0	0,0	40,0	6,4
I	SUAP San Andrés	12	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	41,4	4,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	16	0	0,0	9	56,3	7	43,8	0	0,0	45,1	5,2
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	15	1	6,7	3	20,0	9	60,0	2	13,3	48,9	13,2
II	SUAP Mazarrón	13	0	0,0	6	46,2	6	46,2	1	7,7	46,4	12,1
II	SUAP Fuente Álamo	22	0	0,0	14	63,6	8	36,4	0	0,0	41,7	10,0
II	SUAP La Unión	9	0	0,0	1	11,1	8	88,9	0	0,0	48,2	5,9
III	SUAP Lorca - Sutullena	12	1	8,3	5	41,7	6	50,0	0	0,0	43,4	11,5
III	SUAP Águilas	15	1	6,7	6	40,0	8	53,3	0	0,0	41,3	12,5
III	SUAP Santa Rosa de Lima	19	0	0,0	14	73,7	5	26,3	0	0,0	40,4	7,9
III	SUAP Totana	14	0	0,0	9	64,3	4	28,6	1	7,1	42,7	10,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	14	0	0,0	7	50,0	6	42,9	1	7,1	45,4	10,5
IV	SUAP Cehegin	20	0	0,0	11	55,0	9	45,0	0	0,0	44,8	8,0
V	SUAP Yecla	16	0	0,0	7	43,8	8	50,0	1	6,3	47,4	11,8
V	SUAP Jumilla	18	0	0,0	10	55,6	8	44,4	0	0,0	40,9	8,0
VI	SUAP Archena	16	0	0,0	9	56,3	7	43,8	0	0,0	43,2	9,1
VI	SUAP Torre de Cotillas	11	0	0,0	7	63,6	4	36,4	0	0,0	45,6	8,2
VI	SUAP Molina de Segura	17	0	0,0	8	47,1	9	52,9	0	0,0	43,3	6,8
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	21	0	0,0	16	76,2	4	19,0	1	4,8	42,0	9,2
VII	SUAP Infante	15	0	0,0	9	60,0	6	40,0	0	0,0	43,7	8,2
VII	SUAP Santomera	14	0	0,0	8	57,1	6	42,9	0	0,0	41,2	8,6
VIII	SUAP San Javier	13	0	0,0	6	46,2	6	46,2	1	7,7	46,1	13,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	15	0	0,0	7	46,7	8	53,3	0	0,0	41,4	8,8
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	16	0	0,0	11	68,8	5	31,3	0	0,0	42,9	6,2
IX	SUAP Abarán	20	0	0,0	10	50,0	10	50,0	0	0,0	43,6	8,6
IX	SUAP Cieza	9	0	0,0	6	66,7	3	33,3	0	0,0	43,0	6,8
Servicio Murciano de Salud		436	3	0,7	242	55,5	183	42,0	8	1,8	43,5	9,2

Sexo del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	60	26	43,3	34	56,7
I	SUAP Algezares	60	28	46,7	32	53,3
I	SUAP Alhama	60	25	41,7	35	58,3
I	SUAP Mula	60	29	48,3	31	51,7
I	SUAP San Andrés	60	25	41,7	35	58,3
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	20	33,3	40	66,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	23	38,3	37	61,7
II	SUAP Mazarrón	60	31	51,7	29	48,3
II	SUAP Fuente Álamo	60	28	46,7	32	53,3
II	SUAP La Unión	60	27	45,0	33	55,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	25	41,7	35	58,3
III	SUAP Águilas	60	18	30,0	42	70,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	29	48,3	31	51,7
III	SUAP Totana	60	30	50,0	30	50,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	23	38,3	37	61,7
IV	SUAP Cehegin	60	29	48,3	31	51,7
V	SUAP Yecla	60	28	46,7	32	53,3
V	SUAP Jumilla	60	23	38,3	37	61,7
VI	SUAP Archena	60	30	50,0	30	50,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	24	40,0	36	60,0
VI	SUAP Molina de Segura	60	25	41,7	35	58,3
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	22	36,7	38	63,3
VII	SUAP Infante	60	29	48,3	31	51,7
VII	SUAP Santomera	60	28	46,7	32	53,3
VIII	SUAP San Javier	60	29	48,3	31	51,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	27	45,0	33	55,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	24	40,0	36	60,0
IX	SUAP Abarán	60	30	50,0	30	50,0
IX	SUAP Cieza	60	25	41,7	35	58,3
Servicio Murciano de Salud		1.740	760	43,7	980	56,3

Sexo del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	11	3	27,3	8	72,7
I	SUAP Algezares	19	7	36,8	12	63,2
I	SUAP Alhama	11	4	36,4	7	63,6
I	SUAP Mula	14	6	42,9	8	57,1
I	SUAP San Andrés	12	2	16,7	10	83,3
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	16	2	12,5	14	87,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	15	4	26,7	11	73,3
II	SUAP Mazarrón	13	2	15,4	11	84,6
II	SUAP Fuente Álamo	22	3	13,6	19	86,4
II	SUAP La Unión	9	2	22,2	7	77,8
III	SUAP Lorca - Sutullena	12	2	16,7	10	83,3
III	SUAP Águilas	15	4	26,7	11	73,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	19	7	36,8	12	63,2
III	SUAP Totana	14	3	21,4	11	78,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	14	5	35,7	9	64,3
IV	SUAP Cehegin	20	5	25,0	15	75,0
V	SUAP Yecla	16	1	6,3	15	93,7
V	SUAP Jumilla	18	3	16,7	15	83,3
VI	SUAP Archena	16	3	18,8	13	81,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	11	4	36,4	7	63,6
VI	SUAP Molina de Segura	17	3	17,6	14	82,4
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	21	7	33,3	14	66,7
VII	SUAP Infante	15	4	26,7	11	73,3
VII	SUAP Santomera	14	2	14,3	12	85,7
VIII	SUAP San Javier	13	2	15,4	11	84,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	15	4	26,7	11	73,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	17	4	23,5	13	76,5
IX	SUAP Abarán	20	4	20,0	16	80,0
IX	SUAP Cieza	9	2	22,2	7	77,8
Servicio Murciano de Salud		438	104	23,7	334	76,3

Estudios del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan*	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	50	10	20,0	40	80,0
I	SUAP Algezares	47	11	23,4	36	76,6
I	SUAP Alhama	53	9	17,0	44	83,0
I	SUAP Mula	48	11	22,9	37	77,1
I	SUAP San Andrés	52	10	19,2	42	80,8
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	47	5	10,6	42	89,4
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	51	8	15,7	43	84,3
II	SUAP Mazarrón	50	19	38,0	31	62,0
II	SUAP Fuente Álamo	42	6	14,3	36	85,7
II	SUAP La Unión	53	7	13,2	46	86,8
III	SUAP Lorca - Sutullena	52	7	13,5	45	86,5
III	SUAP Águilas	48	14	29,2	34	70,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	45	12	26,7	33	73,3
III	SUAP Totana	48	10	20,8	38	79,2
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	50	15	30,0	35	70,0
IV	SUAP Cehegin	44	9	20,5	35	79,5
V	SUAP Yecla	48	12	25,0	36	75,0
V	SUAP Jumilla	47	7	14,9	40	85,1
VI	SUAP Archena	47	10	21,3	37	78,7
VI	SUAP Torre de Cotillas	53	11	20,8	42	79,2
VI	SUAP Molina de Segura	45	8	17,8	37	82,2
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	42	9	21,4	33	78,6
VII	SUAP Infante	47	4	8,5	43	91,5
VII	SUAP Santomera	48	9	18,8	39	81,2
VIII	SUAP San Javier	53	9	17,0	44	83,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	51	7	13,7	44	86,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	45	11	24,4	34	75,6
IX	SUAP Abarán	46	10	21,7	36	78,3
IX	SUAP Cieza	53	7	13,2	46	86,8
Servicio Murciano de Salud		1.405	277	19,7	1128	80,3

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	10	1	10,0	9	90,0
I	SUAP Algezares	19	1	5,3	18	94,7
I	SUAP Alhama	11	1	9,1	10	90,9
I	SUAP Mula	14	3	21,4	11	78,6
I	SUAP San Andrés	11	1	9,1	10	90,9
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	16	2	12,5	14	87,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	15	3	20,0	12	80,0
II	SUAP Mazarrón	13	2	15,4	11	84,6
II	SUAP Fuente Álamo	22	2	9,1	20	90,9
II	SUAP La Unión	9	2	22,2	7	77,8
III	SUAP Lorca - Sutullena	12	1	8,3	11	91,7
III	SUAP Águilas	15	3	20,0	12	80,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	19	2	10,5	17	89,5
III	SUAP Totana	14	3	21,4	11	78,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	14	2	14,3	12	85,7
IV	SUAP Cehegin	20	1	5,0	19	95,0
V	SUAP Yecla	16	2	12,5	14	87,5
V	SUAP Jumilla	18	2	11,1	16	88,9
VI	SUAP Archena	16	2	12,5	14	87,5
VI	SUAP Torre de Cotillas	11	1	9,1	10	90,9
VI	SUAP Molina de Segura	17	1	5,9	16	94,1
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	21	3	14,3	18	85,7
VII	SUAP Infante	15	2	13,3	13	86,7
VII	SUAP Santomera	13	0	0,0	13	100
VIII	SUAP San Javier	13	2	15,4	11	84,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	15	2	13,3	13	86,7
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	16	0	0,0	16	100
IX	SUAP Abarán	19	3	15,8	16	84,2
IX	SUAP Cieza	9	0	0,0	9	100
Servicio Murciano de Salud		433	50	11,5	383	88,5

Nacionalidad del paciente

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	60	57	95,0	3	5,0
I	SUAP Algezares	60	59	98,3	1	1,7
I	SUAP Alhama	60	44	73,3	16	26,7
I	SUAP Mula	60	48	80,0	12	20,0
I	SUAP San Andrés	60	52	86,7	8	13,3
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	53	88,3	7	11,7
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	53	88,3	7	11,7
II	SUAP Mazarrón	60	45	75,0	15	25,0
II	SUAP Fuente Álamo	60	46	76,7	14	23,3
II	SUAP La Unión	60	53	88,3	7	11,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	48	80,0	12	20,0
III	SUAP Águilas	60	57	95,0	3	5,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	39	65,0	21	35,0
III	SUAP Totana	60	47	78,3	13	21,7
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	60	100	0	0,0
IV	SUAP Cehegin	60	54	90,0	6	10,0
V	SUAP Yecla	60	57	95,0	3	5,0
V	SUAP Jumilla	60	48	80,0	12	20,0
VI	SUAP Archena	60	53	88,3	7	11,7
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	55	91,7	5	8,3
VI	SUAP Molina de Segura	60	53	88,3	7	11,7
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	57	95,0	3	5,0
VII	SUAP Infante	60	53	88,3	7	11,7
VII	SUAP Santomera	60	50	83,3	10	16,7
VIII	SUAP San Javier	60	47	78,3	13	21,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	48	80,0	12	20,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	51	85,0	9	15,0
IX	SUAP Abarán	60	54	90,0	6	10,0
IX	SUAP Cieza	60	55	91,7	5	8,3
Servicio Murciano de Salud		1.740	1.496	86,0	244	14,0

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	60	41	68,3	19	31,7
I	SUAP Algezares	60	30	50,0	30	50,0
I	SUAP Alhama	57	37	64,9	20	35,1
I	SUAP Mula	57	41	71,9	16	28,1
I	SUAP San Andrés	60	36	60,0	24	40,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	46	76,7	14	23,3
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	31	51,7	29	48,3
II	SUAP Mazarrón	59	41	69,5	18	30,5
II	SUAP Fuente Álamo	60	43	71,7	17	28,3
II	SUAP La Unión	60	35	58,3	25	41,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	48	80,0	12	20,0
III	SUAP Águilas	60	32	53,3	28	46,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	45	75,0	15	25,0
III	SUAP Totana	60	30	50,0	30	50,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	43	71,7	17	28,3
IV	SUAP Cehegin	60	37	61,7	23	38,3
V	SUAP Yecla	60	38	63,3	22	36,7
V	SUAP Jumilla	60	40	66,7	20	33,3
VI	SUAP Archena	59	47	79,7	12	20,3
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	50	83,3	10	16,7
VI	SUAP Molina de Segura	60	41	68,3	19	31,7
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	45	75,0	15	25,0
VII	SUAP Infante	57	34	59,6	23	40,4
VII	SUAP Santomera	60	40	66,7	20	33,3
VIII	SUAP San Javier	60	42	70,0	18	30,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	42	70,0	18	30,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	40	66,7	20	33,3
IX	SUAP Abarán	60	35	58,3	25	41,7
IX	SUAP Cieza	60	33	55,0	27	45,0
Servicio Murciano de Salud		1.729	1.143	66,1	586	33,9

CUESTIONARIO

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	60	39	65,0	52,9	77,1	8,0	2,1
I	SUAP Algezares	60	39	65,0	52,9	77,1	7,8	2,1
I	SUAP Alhama	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	2,0
I	SUAP Mula	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,4
I	SUAP San Andrés	60	52	86,7	78,1	95,3	8,9	1,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	1,6
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,1
II	SUAP Mazarrón	60	47	78,3	67,9	88,8	8,4	2,1
II	SUAP Fuente Álamo	60	37	61,7	49,4	74,0	7,6	2,5
II	SUAP La Unión	60	32	53,3	40,7	66,0	7,0	2,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,6
III	SUAP Águilas	60	48	80,0	69,9	90,1	8,6	1,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	33	55,0	42,4	67,6	6,9	3,2
III	SUAP Totana	60	40	66,7	54,7	78,6	7,8	2,5
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	39	65,0	52,9	77,1	8,0	2,3
IV	SUAP Cehegin	60	48	80,0	69,9	90,1	8,6	1,7
V	SUAP Yecla	60	45	75,0	64,0	86,0	8,6	1,6
V	SUAP Jumilla	60	49	81,7	71,9	91,5	8,4	2,1
VI	SUAP Archena	60	47	78,3	67,9	88,8	8,2	2,3
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	2,2
VI	SUAP Molina de Segura	60	43	71,7	60,3	83,1	8,4	1,7
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	45	75,0	64,0	86,0	8,3	2,2
VII	SUAP Infante	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	1,4
VII	SUAP Santomera	59	37	62,7	50,4	75,1	7,4	2,5
VIII	SUAP San Javier	59	37	62,7	50,4	75,1	8,1	2,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	43	71,7	60,3	83,1	7,7	3,1
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	48	80,0	69,9	90,1	8,5	2,1
IX	SUAP Abarán	59	32	54,2	41,5	66,9	7,5	2,3
IX	SUAP Cieza	58	41	70,7	59,0	82,4	8,2	1,7
Servicio Murciano de Salud		1.735	1.235	71,2	69,1	73,3	8,1	2,2

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

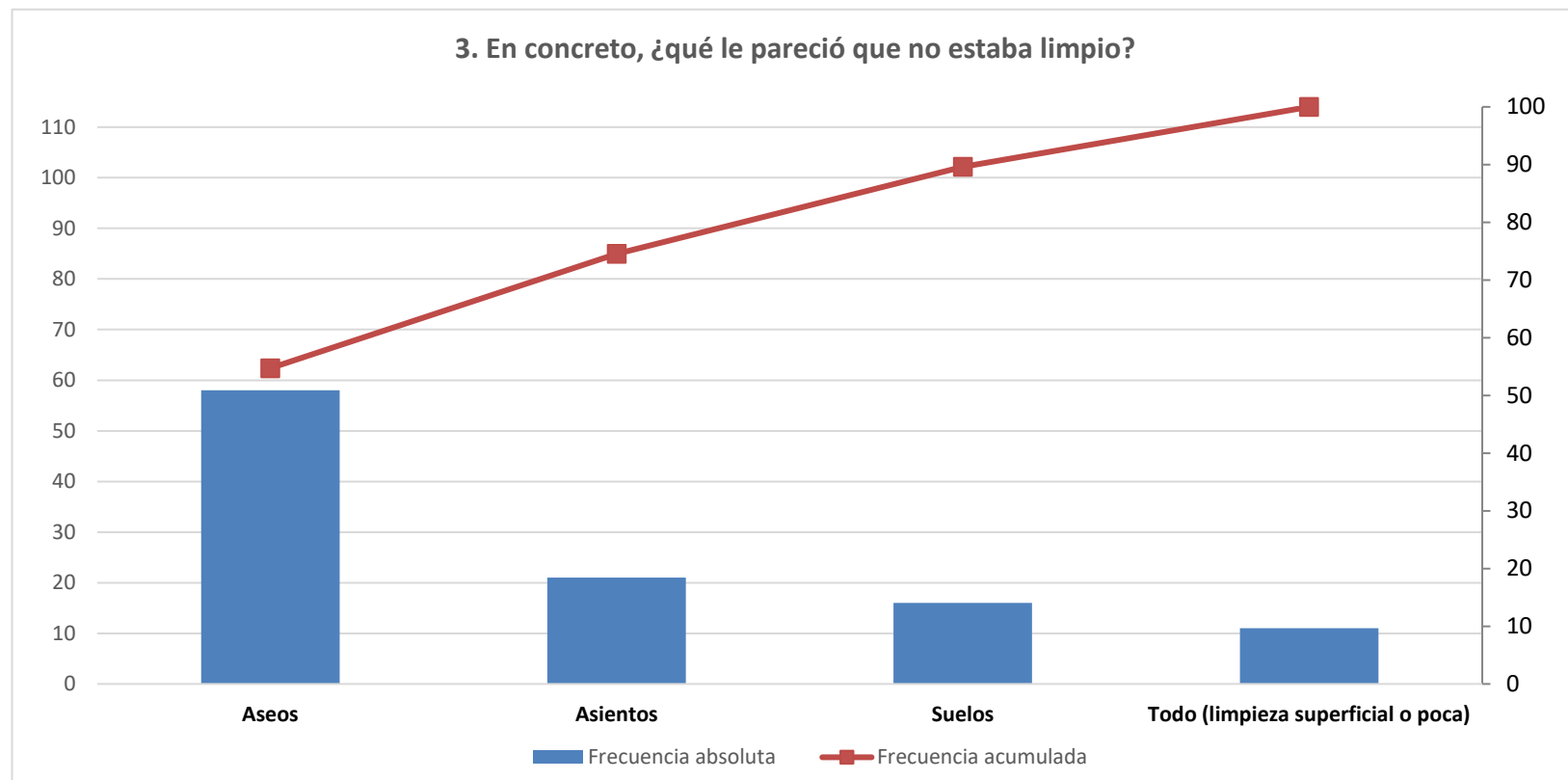
ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	50	83,3	73,9	92,8
I	SUAP Algezares	60	60	100	100	100
I	SUAP Alhama	60	54	90,0	82,4	97,6
I	SUAP Mula	60	52	86,7	78,1	95,3
I	SUAP San Andrés	60	54	90,0	82,4	97,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	51	86,4	77,7	95,2
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	54	90,0	82,4	97,6
II	SUAP Mazarrón	60	56	93,3	87,0	99,6
II	SUAP Fuente Álamo	60	58	96,7	92,1	100
II	SUAP La Unión	59	54	91,5	84,4	98,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	58	55	94,8	89,1	100
III	SUAP Águilas	60	59	98,3	95,1	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	55	91,7	84,7	98,7
III	SUAP Totana	60	56	93,3	87,0	99,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	58	96,7	92,1	100
IV	SUAP Cehegin	60	60	100	100	100
V	SUAP Yecla	60	60	100	100	100
V	SUAP Jumilla	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	SUAP Archena	60	60	100	100	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	54	90,0	82,4	97,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	57	95,0	89,5	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	59	58	98,3	95,0	100
VII	SUAP Infante	55	48	87,3	78,5	96,1
VII	SUAP Santomera	57	49	86,0	76,9	95,0
VIII	SUAP San Javier	59	49	83,1	73,5	92,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	58	96,7	92,1	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	51	85,0	76,0	94,0
IX	SUAP Abarán	59	57	96,6	92,0	100
IX	SUAP Cieza	60	53	88,3	80,2	96,5
Servicio Murciano de Salud		1.725	1.596	92,5	91,3	93,8

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Aseos		Asientos		Suelos		Todo (limpieza superficial o poca)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	10	5	50,0	3	30,0	2	20,0	0	0,0
I	SUAP Algezares	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Alhama	6	4	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Mula	8	4	50,0	1	12,5	2	25,0	0	0,0
I	SUAP San Andrés	6	3	50,0	1	16,7	1	16,7	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	8	2	25,0	0	0,0	0	0,0	2	25,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	6	4	66,7	0	0,0	1	16,7	0	0,0
II	SUAP Mazarrón	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
II	SUAP Fuente Álamo	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	SUAP La Unión	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0
III	SUAP Águilas	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Santa Rosa de Lima	5	0	0,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0
III	SUAP Totana	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0
IV	SUAP Cehegin	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Yecla	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Jumilla	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
VI	SUAP Archena	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	6	1	16,7	1	16,7	2	33,3	2	33,3
VI	SUAP Molina de Segura	3	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Infante	7	5	71,4	2	28,6	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Santomera	7	4	57,1	0	0,0	0	0,0	2	28,6
VIII	SUAP San Javier	10	7	70,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	9	3	33,3	2	22,2	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Abarán	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0
IX	SUAP Cieza	7	0	0,0	2	28,6	0	0,0	4	57,1
Servicio Murciano de Salud		128	58	45,3	21	16,4	16	12,5	11	8,6

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 106

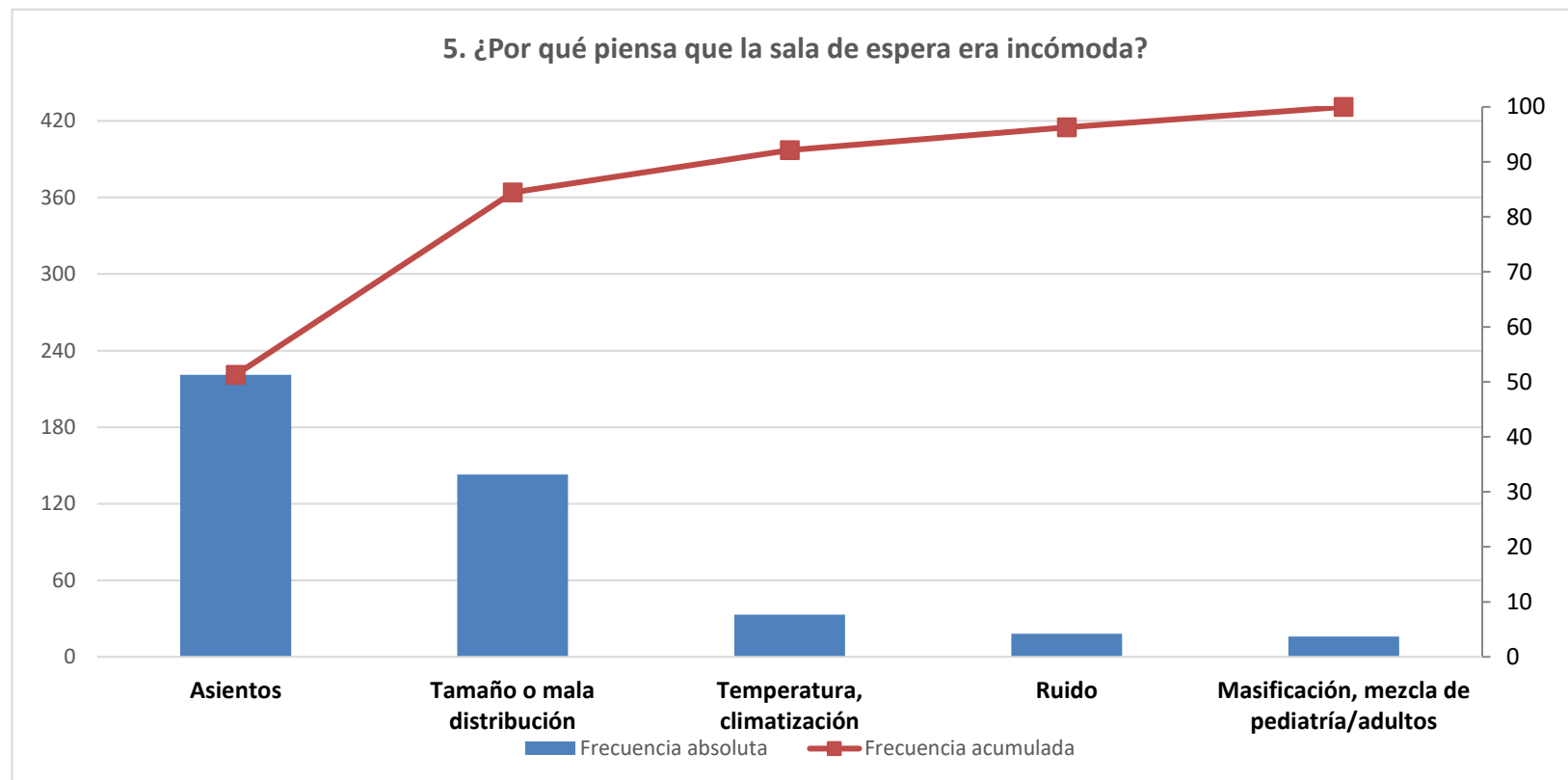
4. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	36	61,0	48,6	73,5
I	SUAP Algezares	60	53	88,3	80,2	96,5
I	SUAP Alhama	59	37	62,7	50,4	75,1
I	SUAP Mula	60	44	73,3	62,1	84,5
I	SUAP San Andrés	60	51	85,0	76,0	94,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	45	75,0	64,0	86,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	24	40,0	27,6	52,4
II	SUAP Mazarrón	60	53	88,3	80,2	96,5
II	SUAP Fuente Álamo	57	47	82,5	72,6	92,3
II	SUAP La Unión	60	41	68,3	56,6	80,1
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	50	83,3	73,9	92,8
III	SUAP Águilas	59	40	67,8	55,9	79,7
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	47	78,3	67,9	88,8
III	SUAP Totana	60	47	78,3	67,9	88,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	35	58,3	45,9	70,8
IV	SUAP Cehegin	60	47	78,3	67,9	88,8
V	SUAP Yecla	60	53	88,3	80,2	96,5
V	SUAP Jumilla	60	35	58,3	45,9	70,8
VI	SUAP Archena	59	50	84,7	75,6	93,9
VI	SUAP Torre de Cotillas	59	38	64,4	52,2	76,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	40	66,7	54,7	78,6
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	55	91,7	84,7	98,7
VII	SUAP Infante	60	34	56,7	44,1	69,2
VII	SUAP Santomera	60	34	56,7	44,1	69,2
VIII	SUAP San Javier	58	36	62,1	49,6	74,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	28	47,5	34,7	60,2
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	46	76,7	66,0	87,4
IX	SUAP Abarán	59	53	89,8	82,1	97,5
IX	SUAP Cieza	60	28	46,7	34,0	59,3
Servicio Murciano de Salud		1.728	1.227	71,0	68,9	73,1

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Asientos		Tamaño o mala distribución		Temperatura, climatización		Ruido		Masificación, mezcla de pediatría/adultos	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	23	11	47,8	3	13,0	3	13,0	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Algezares	7	1	14,3	2	28,6	1	14,3	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Alhama	22	4	18,2	11	50,0	2	9,1	0	0,0	0	0,0
I	SUAP Mula	16	7	43,8	2	12,5	2	12,5	2	12,5	2	12,5
I	SUAP San Andrés	9	4	44,4	4	44,4	0	0,0	1	11,1	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	15	2	13,3	5	33,3	1	6,7	0	0,0	0	0,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	36	13	36,1	11	30,6	3	8,3	3	8,3	4	11,1
II	SUAP Mazarrón	10	3	30,0	0	0,0	3	30,0	0	0,0	1	10,0
II	SUAP Fuente Álamo	7	5	71,4	1	14,3	1	14,3	0	0,0	0	0,0
II	SUAP La Unión	19	16	84,2	2	10,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Lorca - Sutullena	18	9	50,0	4	22,2	2	11,1	0	0,0	2	11,1
III	SUAP Águilas	13	4	30,8	4	30,8	2	15,4	0	0,0	2	15,4
III	SUAP Santa Rosa de Lima	10	7	70,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	SUAP Totana	13	4	30,8	6	46,2	1	7,7	1	7,7	0	0,0
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	25	13	52,0	8	32,0	1	4,0	0	0,0	2	8,0
IV	SUAP Cehegin	13	7	53,8	4	30,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	SUAP Yecla	25	14	56,0	9	36,0	0	0,0	0	0,0	1	4,0
V	SUAP Jumilla	7	4	57,1	1	14,3	0	0,0	1	14,3	0	0,0
VI	SUAP Archena	9	6	66,7	3	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	SUAP Torre de Cotillas	21	5	23,8	8	38,1	2	9,5	3	14,3	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	20	12	60,0	3	15,0	0	0,0	2	10,0	2	10,0
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Infante	26	12	46,2	7	26,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	SUAP Santomera	26	6	23,1	11	42,3	5	19,2	0	0,0	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	31	13	41,9	9	29,0	2	6,5	1	3,2	0	0,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	22	14	63,6	3	13,6	1	4,5	2	9,1	0	0,0
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	14	9	64,3	2	14,3	0	0,0	1	7,1	0	0,0
IX	SUAP Abarán	6	2	33,3	2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
IX	SUAP Cieza	32	12	37,5	13	40,6	0	0,0	1	3,1	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		500	221	44,2	143	28,6	33	6,6	18	3,6	16	3,2

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 431

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	60	57	95,0	89,5	100
I	SUAP Algezares	60	55	91,7	84,7	98,7
I	SUAP Alhama	60	57	95,0	89,5	100
I	SUAP Mula	59	56	94,9	89,3	100
I	SUAP San Andrés	60	58	96,7	92,1	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	60	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	55	91,7	84,7	98,7
II	SUAP Mazarrón	60	58	96,7	92,1	100
II	SUAP Fuente Álamo	60	56	93,3	87,0	99,6
II	SUAP La Unión	60	55	91,7	84,7	98,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	51	85,0	76,0	94,0
III	SUAP Águilas	60	60	100	100	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	59	58	98,3	95,0	100
III	SUAP Totana	59	52	88,1	79,9	96,4
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	53	88,3	80,2	96,5
IV	SUAP Cehegin	60	54	90,0	82,4	97,6
V	SUAP Yecla	59	54	91,5	84,4	98,6
V	SUAP Jumilla	60	57	95,0	89,5	100
VI	SUAP Archena	60	58	96,7	92,1	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	57	57	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	60	56	93,3	87,0	99,6
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	57	95,0	89,5	100
VII	SUAP Infante	60	55	91,7	84,7	98,7
VII	SUAP Santomera	60	52	86,7	78,1	95,3
VIII	SUAP San Javier	60	55	91,7	84,7	98,7
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	55	93,2	86,8	99,6
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	57	95,0	89,5	100
IX	SUAP Abarán	60	47	78,3	67,9	88,8
IX	SUAP Cieza	59	51	86,4	77,7	95,2
Servicio Murciano de Salud		1.731	1.606	92,8	91,6	94,0

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	60	35	58,3	45,9	70,8	7,4	2,7
I	SUAP Algezares	58	34	58,6	45,9	71,3	7,2	2,7
I	SUAP Alhama	60	37	61,7	49,4	74,0	7,6	2,4
I	SUAP Mula	60	32	53,3	40,7	66,0	7,2	2,7
I	SUAP San Andrés	59	35	59,3	46,8	71,9	7,6	2,5
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	38	63,3	51,1	75,5	8,1	2,4
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	2,6
II	SUAP Mazarrón	60	36	60,0	47,6	72,4	7,5	2,5
II	SUAP Fuente Álamo	60	32	53,3	40,7	66,0	7,4	2,2
II	SUAP La Unión	60	33	55,0	42,4	67,6	7,3	2,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	30	50,0	37,3	62,7	7,3	2,7
III	SUAP Águilas	60	35	58,3	45,9	70,8	7,5	2,6
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	30	50,0	37,3	62,7	7,1	2,6
III	SUAP Totana	60	32	53,3	40,7	66,0	7,1	2,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	34	56,7	44,1	69,2	7,3	2,5
IV	SUAP Cehegín	60	28	46,7	34,0	59,3	7,1	2,6
V	SUAP Yecla	60	37	61,7	49,4	74,0	7,8	2,3
V	SUAP Jumilla	60	31	51,7	39,0	64,3	7,2	2,3
VI	SUAP Archena	60	33	55,0	42,4	67,6	7,6	2,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	35	58,3	45,9	70,8	7,4	2,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	38	63,3	51,1	75,5	7,7	2,2
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	32	53,3	40,7	66,0	7,4	2,6
VII	SUAP Infante	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	2,2
VII	SUAP Santomera	60	31	51,7	39,0	64,3	7,5	2,3
VIII	SUAP San Javier	59	34	57,6	45,0	70,2	7,4	2,4
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	40	66,7	54,7	78,6	8,0	2,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	32	53,3	40,7	66,0	7,1	2,6
IX	SUAP Abarán	58	32	55,2	42,4	68,0	7,3	2,4
IX	SUAP Cieza	60	32	53,3	40,7	66,0	7,5	2,4
Servicio Murciano de Salud		1.734	982	56,6	54,3	59,0	7,4	2,4

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ¹	No fue necesario	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	58	3	52	94,5	88,7	100
I	SUAP Algezares	60	2	57	98,3	95,0	100
I	SUAP Alhama	60	0	56	93,3	87,0	99,6
I	SUAP Mula	59	1	52	89,7	81,9	97,4
I	SUAP San Andrés	60	1	56	94,9	89,4	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	2	57	98,3	95,0	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	3	53	93,0	86,5	99,4
II	SUAP Mazarrón	59	4	48	87,3	78,8	95,8
II	SUAP Fuente Álamo	60	0	53	88,3	80,2	96,5
II	SUAP La Unión	57	0	51	89,5	81,5	97,4
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	0	56	93,3	87,0	99,6
III	SUAP Águilas	60	1	56	94,9	89,4	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	58	4	49	90,7	83,3	98,2
III	SUAP Totana	60	3	49	86,0	77,2	94,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	58	0	56	96,6	91,9	100
IV	SUAP Cehegin	60	2	55	94,8	89,2	100
V	SUAP Yecla	60	3	56	98,2	94,9	100
V	SUAP Jumilla	59	1	46	79,3	69,0	89,6
VI	SUAP Archena	57	1	50	89,3	81,3	97,3
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	0	54	90,0	82,4	97,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	5	52	94,5	88,8	100
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	59	1	52	89,7	81,9	97,4
VII	SUAP Infante	60	1	54	91,5	84,5	98,6
VII	SUAP Santomera	60	4	54	96,4	91,7	100
VIII	SUAP San Javier	60	3	50	87,7	79,4	96,0
VIII	SUAP Torre Pacheco	58	1	55	96,5	91,8	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	1	53	89,8	82,2	97,5
IX	SUAP Abarán	58	0	55	94,8	89,1	100
IX	SUAP Cieza	58	0	53	91,4	84,2	98,6
Servicio Murciano de Salud		1.718	47	1.540	92,2	90,9	93,4

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

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	55	93,2	86,8	99,6
I	SUAP Algezares	58	53	91,4	84,2	98,6
I	SUAP Alhama	55	50	90,9	83,3	98,5
I	SUAP Mula	59	54	91,5	84,4	98,6
I	SUAP San Andrés	58	56	96,6	91,9	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	53	88,3	80,2	96,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	55	50	90,9	83,3	98,5
II	SUAP Mazarrón	57	49	86,0	76,9	95,0
II	SUAP Fuente Álamo	59	53	89,8	82,1	97,5
II	SUAP La Unión	60	58	96,7	92,1	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	51	85,0	76,0	94,0
III	SUAP Águilas	60	50	83,3	73,9	92,8
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	52	86,7	78,1	95,3
III	SUAP Totana	60	50	83,3	73,9	92,8
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	57	52	91,2	83,9	98,6
IV	SUAP Cehegin	60	51	85,0	76,0	94,0
V	SUAP Yecla	60	58	96,7	92,1	100
V	SUAP Jumilla	60	49	81,7	71,9	91,5
VI	SUAP Archena	57	55	96,5	91,7	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	56	52	92,9	86,1	99,6
VI	SUAP Molina de Segura	59	56	94,9	89,3	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	56	52	92,9	86,1	99,6
VII	SUAP Infante	60	57	95,0	89,5	100
VII	SUAP Santomera	56	50	89,3	81,2	97,4
VIII	SUAP San Javier	59	52	88,1	79,9	96,4
VIII	SUAP Torre Pacheco	56	54	96,4	91,6	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	58	52	89,7	81,8	97,5
IX	SUAP Abarán	60	40	66,7	54,7	78,6
IX	SUAP Cieza	60	54	90,0	82,4	97,6
Servicio Murciano de Salud		1.694	1.518	89,6	88,2	91,1

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

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	47	43	91,5	83,5	99,5
I	SUAP Algezares	36	36	100	100	100
I	SUAP Alhama	41	38	92,7	84,7	100
I	SUAP Mula	46	45	97,8	93,6	100
I	SUAP San Andrés	44	44	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	41	39	95,1	88,5	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	48	45	93,8	86,9	100
II	SUAP Mazarrón	50	49	98,0	94,1	100
II	SUAP Fuente Álamo	44	43	97,7	93,3	100
II	SUAP La Unión	35	32	91,4	82,2	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	41	41	100,0	100,0	100,0
III	SUAP Águilas	45	40	88,9	79,7	98
III	SUAP Santa Rosa de Lima	45	42	93	86	100
III	SUAP Totana	52	47	90,4	82,4	98,4
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	48	45	93,8	86,9	100
IV	SUAP Cehegin	43	43	100	100	100
V	SUAP Yecla	43	42	97,7	93,2	100,0
V	SUAP Jumilla	41	34	82,9	71,4	94
VI	SUAP Archena	38	35	92,1	83,5	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	44	43	97,7	93,3	100
VI	SUAP Molina de Segura	38	37	97,4	92,3	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	44	43	97,7	93,3	100
VII	SUAP Infante	44	42	95,5	89,3	100
VII	SUAP Santomera	42	37	88,1	78,3	97,9
VIII	SUAP San Javier	35	35	100,0	100,0	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	44	41	93	86	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	45	44	97,8	93,5	100
IX	SUAP Abarán	42	36	85,7	75,1	96,3
IX	SUAP Cieza	39	39	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		1.245	1.180	94,8	93,5	96,0

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

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	31	29	93,5	84,9	100
I	SUAP Algezares	38	37	97,4	92,3	100
I	SUAP Alhama	31	30	96,8	90,6	100
I	SUAP Mula	32	30	93,8	85,4	100
I	SUAP San Andrés	28	28	100	100	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	32	28	87,5	76,0	99,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	34	29	85,3	73,4	97,2
II	SUAP Mazarrón	36	36	100	100	100
II	SUAP Fuente Álamo	37	36	97,3	92,1	100
II	SUAP La Unión	41	40	97,6	92,8	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	25	24	96,0	88,3	100
III	SUAP Águilas	36	34	94,4	87,0	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	28	24	85,7	72,8	98,7
III	SUAP Totana	35	32	91,4	82,2	100
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	30	27	90,0	79,3	100
IV	SUAP Cehegin	44	43	97,7	93,3	100
V	SUAP Yecla	32	32	100	100	100
V	SUAP Jumilla	27	27	100	100	100
VI	SUAP Archena	35	35	100	100	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	37	37	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	27	25	92,6	82,7	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	38	37	97,4	92,3	100
VII	SUAP Infante	29	28	96,6	89,9	100
VII	SUAP Santomera	37	32	86,5	75,5	97,5
VIII	SUAP San Javier	35	33	94,3	86,6	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	39	37	94,9	87,9	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	36	36	100	100	100
IX	SUAP Abarán	40	39	97,5	92,7	100
IX	SUAP Cieza	27	27	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		977	932	95,4	94,1	96,7

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

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	59	58	98,3	95,0	100
I	SUAP Algezares	58	53	91,4	84,2	98,6
I	SUAP Alhama	57	52	91,2	83,9	98,6
I	SUAP Mula	59	53	89,8	82,1	97,5
I	SUAP San Andrés	59	58	98,3	95,0	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	57	95,0	89,5	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	55	53	96,4	91,4	100
II	SUAP Mazarrón	57	49	86,0	76,9	95,0
II	SUAP Fuente Álamo	59	56	94,9	89,3	100
II	SUAP La Unión	60	55	91,7	84,7	98,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	50	83,3	73,9	92,8
III	SUAP Águilas	60	52	86,7	78,1	95,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	48	80,0	69,9	90,1
III	SUAP Totana	60	53	88,3	80,2	96,5
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	57	52	91,2	83,9	98,6
IV	SUAP Cehegin	60	55	91,7	84,7	98,7
V	SUAP Yecla	60	58	96,7	92,1	100
V	SUAP Jumilla	60	51	85,0	76,0	94,0
VI	SUAP Archena	57	55	96,5	91,7	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	56	52	92,9	86,1	99,6
VI	SUAP Molina de Segura	60	57	95,0	89,5	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	56	52	92,9	86,1	99,6
VII	SUAP Infante	60	59	98,3	95,1	100
VII	SUAP Santomera	56	51	91,1	83,6	98,5
VIII	SUAP San Javier	59	48	81,4	71,4	91,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	56	56	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	58	53	91,4	84,2	98,6
IX	SUAP Abarán	58	51	87,9	79,5	96,3
IX	SUAP Cieza	60	56	93,3	87,0	99,6
Servicio Murciano de Salud		1.696	1.553	91,6	90,2	92,9

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

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	47	42	89,4	80,5	98,2
I	SUAP Algezares	36	36	100	100	100
I	SUAP Alhama	43	40	93,0	85,4	100
I	SUAP Mula	46	43	93,5	86,3	100
I	SUAP San Andrés	44	43	97,7	93,3	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	41	40	97,6	92,8	100
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	48	45	93,8	86,9	100
II	SUAP Mazarrón	50	49	98,0	94,1	100
II	SUAP Fuente Álamo	44	41	93,2	85,7	100
II	SUAP La Unión	35	35	100	100	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	41	40	97,6	92,8	100
III	SUAP Águilas	45	43	95,6	89,5	100
III	SUAP Santa Rosa de Lima	45	41	91,1	82,8	99,4
III	SUAP Totana	52	44	84,6	74,8	94,4
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	48	45	93,8	86,9	100
IV	SUAP Cehegin	43	41	95,3	89,1	100
V	SUAP Yecla	42	41	97,6	93,0	100
V	SUAP Jumilla	41	37	90,2	81,2	99,3
VI	SUAP Archena	38	36	94,7	87,6	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	44	44	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	38	35	92,1	83,5	100
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	44	43	97,7	93,3	100
VII	SUAP Infante	44	41	93,2	85,7	100
VII	SUAP Santomera	42	41	97,6	93,0	100
VIII	SUAP San Javier	35	33	94,3	86,6	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	44	44	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	45	44	97,8	93,5	100
IX	SUAP Abarán	42	40	95,2	88,8	100
IX	SUAP Cieza	39	37	94,9	87,9	100
Servicio Murciano de Salud		1.246	1.184	95,0	93,8	96,2

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

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan ²	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	SUAP Alcantarilla	31	30	96,8	90,6	100
I	SUAP Algezares	39	36	92,3	83,9	100
I	SUAP Alhama	31	27	87,1	75,3	98,9
I	SUAP Mula	32	29	90,6	80,5	100
I	SUAP San Andrés	28	26	92,9	83,3	100
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	32	27	84,4	71,8	97,0
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	34	26	76,5	62,2	90,7
II	SUAP Mazarrón	36	34	94,4	87,0	100
II	SUAP Fuente Álamo	37	35	94,6	87,3	100
II	SUAP La Unión	39	36	92,3	83,9	100
III	SUAP Lorca - Sutullena	25	25	100	100	100
III	SUAP Águilas	36	32	88,9	78,6	99,2
III	SUAP Santa Rosa de Lima	28	24	85,7	72,8	98,7
III	SUAP Totana	35	28	80,0	66,7	93,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	30	26	86,7	74,5	98,8
IV	SUAP Cehegin	44	39	88,6	79,3	98,0
V	SUAP Yecla	32	30	93,8	85,4	100
V	SUAP Jumilla	28	28	100	100	100
VI	SUAP Archena	35	33	94,3	86,6	100
VI	SUAP Torre de Cotillas	37	37	100	100	100
VI	SUAP Molina de Segura	27	23	85,2	71,8	98,6
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	38	35	92,1	83,5	100
VII	SUAP Infante	29	26	89,7	78,6	100
VII	SUAP Santomera	37	32	86,5	75,5	97,5
VIII	SUAP San Javier	35	34	97,1	91,6	100
VIII	SUAP Torre Pacheco	39	39	100	100	100
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	36	36	100	100	100
IX	SUAP Abarán	40	36	90,0	80,7	99,3
IX	SUAP Cieza	28	26	92,9	83,3	100
Servicio Murciano de Salud		978	895	91,5	89,8	93,3

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

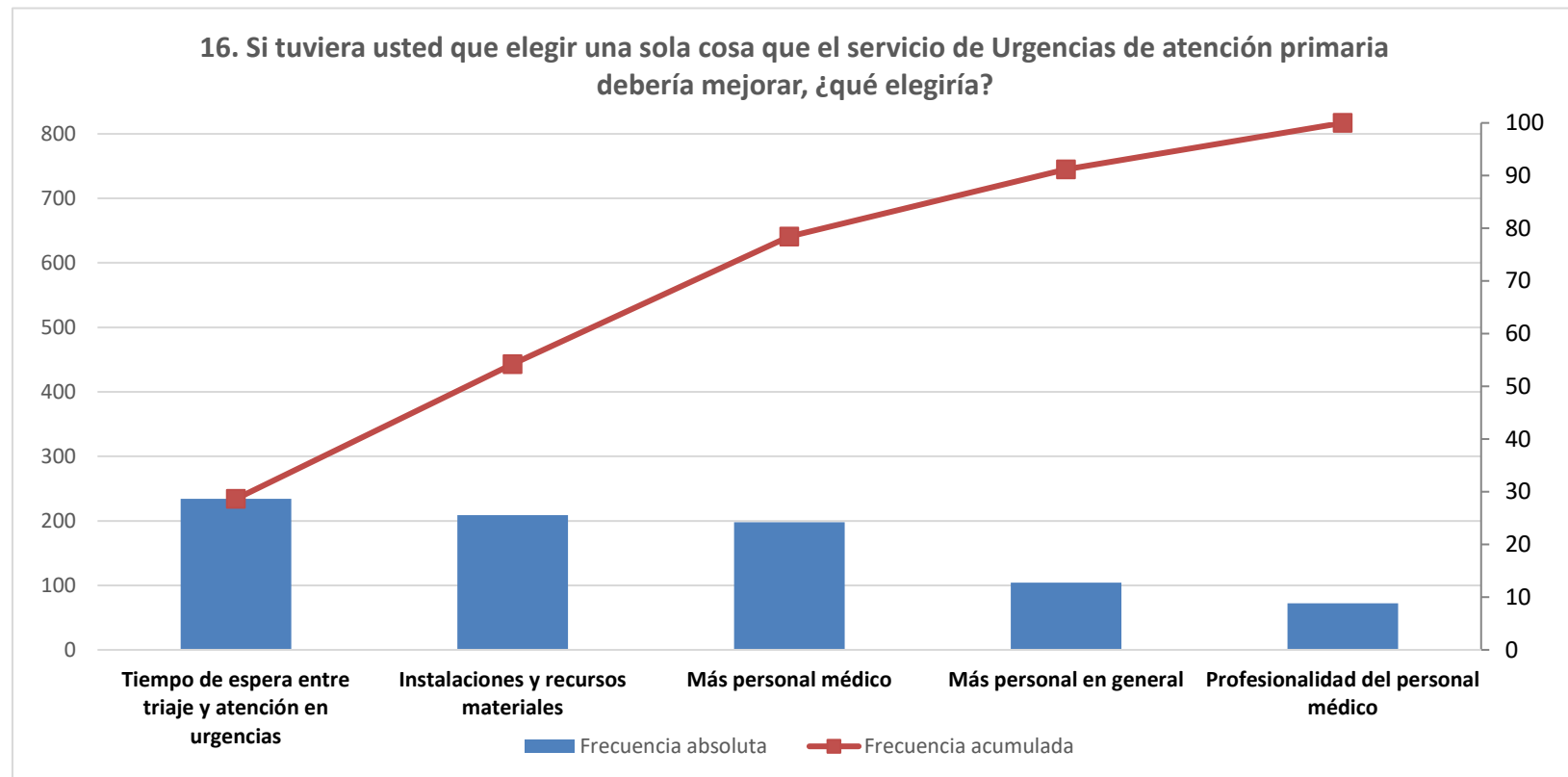
15. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	SUAP Alcantarilla	60	37	61,7	49,4	74,0	7,7	1,9
I	SUAP Algezares	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,1
I	SUAP Alhama	60	40	66,7	54,7	78,6	8,2	1,9
I	SUAP Mula	60	42	70,0	58,4	81,6	7,9	2,2
I	SUAP San Andrés	60	51	85,0	76,0	94,0	8,9	1,2
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	1,5
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	60	42	70,0	58,4	81,6	8,5	1,8
II	SUAP Mazarrón	60	39	65,0	52,9	77,1	8,1	2,0
II	SUAP Fuente Álamo	60	39	65,0	52,9	77,1	8,0	1,8
II	SUAP La Unión	60	47	78,3	67,9	88,8	8,2	1,7
III	SUAP Lorca - Sutullena	60	39	65,0	52,9	77,1	8,2	2,0
III	SUAP Águilas	60	46	76,7	66,0	87,4	8,2	1,9
III	SUAP Santa Rosa de Lima	59	37	62,7	50,4	75,1	7,7	2,1
III	SUAP Totana	60	45	75,0	64,0	86,0	7,9	2,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	46	76,7	66,0	87,4	8,1	2,2
IV	SUAP Cehegin	60	41	68,3	56,6	80,1	8,3	1,3
V	SUAP Yecla	60	50	83,3	73,9	92,8	8,4	1,7
V	SUAP Jumilla	60	41	68,3	56,6	80,1	8,0	1,9
VI	SUAP Archena	60	44	73,3	62,1	84,5	8,1	2,2
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	1,9
VI	SUAP Molina de Segura	60	43	71,7	60,3	83,1	8,5	1,2
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,3
VII	SUAP Infante	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,1
VII	SUAP Santomera	60	38	63,3	51,1	75,5	8,0	2,1
VIII	SUAP San Javier	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	1,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	59	41	69,5	57,7	81,2	8,1	2,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	48	80,0	69,9	90,1	8,1	2,5
IX	SUAP Abarán	60	34	56,7	44,1	69,2	7,7	1,9
IX	SUAP Cieza	60	38	63,3	51,1	75,5	7,9	2,2
Servicio Murciano de Salud		1.738	1.250	71,9	69,8	74,0	8,2	2,0

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	Tiempo de espera entre el triaje y la atención en urgencias		Instalaciones y recursos materiales		Más personal médico		Más personal en general		Profesionalidad del personal médico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	SUAP Alcantarilla	40	9	22,5	6	15,0	5	12,5	4	10,0	1	2,5
I	SUAP Algezares	43	12	27,9	4	9,3	9	20,9	3	7,0	3	7,0
I	SUAP Alhama	41	5	12,2	10	24,4	5	12,2	2	4,9	2	4,9
I	SUAP Mula	39	4	10,3	6	15,4	2	5,1	5	12,8	2	5,1
I	SUAP San Andrés	38	8	21,1	9	23,7	9	23,7	1	2,6	1	2,6
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	46	13	28,3	11	23,9	5	10,9	3	6,5	5	10,9
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	45	10	22,2	8	17,8	7	15,6	2	4,4	2	4,4
II	SUAP Mazarrón	43	9	20,9	2	4,7	11	25,6	7	16,3	5	11,6
II	SUAP Fuente Álamo	42	9	21,4	1	2,4	10	23,8	3	7,1	2	4,8
II	SUAP La Unión	39	14	35,9	4	10,3	6	15,4	2	5,1	1	2,6
III	SUAP Lorca - Sutullena	34	4	11,8	3	8,8	7	20,6	3	8,8	1	2,9
III	SUAP Águilas	34	2	5,9	5	14,7	10	29,4	1	2,9	2	5,9
III	SUAP Santa Rosa de Lima	48	13	27,1	8	16,7	8	16,7	1	2,1	2	4,2
III	SUAP Totana	43	9	20,9	6	14,0	5	11,6	3	7,0	7	16,3
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	43	9	20,9	8	18,6	10	23,3	4	9,3	3	7,0
IV	SUAP Cehegin	41	7	17,1	9	22,0	9	22,0	4	9,8	1	2,4
V	SUAP Yecla	31	9	29,0	4	12,9	6	19,4	5	16,1	0	0,0
V	SUAP Jumilla	47	6	12,8	7	14,9	8	17,0	4	8,5	2	4,3
VI	SUAP Archena	44	14	31,8	4	9,1	3	6,8	4	9,1	2	4,5
VI	SUAP Torre de Cotillas	44	9	20,5	14	31,8	9	20,5	3	6,8	0	0,0
VI	SUAP Molina de Segura	41	6	14,6	9	22,0	5	12,2	4	9,8	2	4,9
VI	SUAP Santiago y Zaraiche	33	5	15,2	6	18,2	6	18,2	5	15,2	1	3,0
VII	SUAP Infante	49	8	16,3	10	20,4	8	16,3	7	14,3	3	6,1
VII	SUAP Santomera	47	9	19,1	13	27,7	6	12,8	4	8,5	0	0,0
VIII	SUAP San Javier	35	6	17,1	8	22,9	3	8,6	4	11,4	3	8,6
VIII	SUAP Torre Pacheco	41	7	17,1	10	24,4	7	17,1	5	12,2	3	7,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	46	13	28,3	7	15,2	7	15,2	4	8,7	5	10,9
IX	SUAP Abarán	41	2	4,9	5	12,2	5	12,2	4	9,8	10	24,4
IX	SUAP Cieza	48	3	6,3	12	25,0	7	14,6	3	6,3	1	2,1
Servicio Murciano de Salud		1.206	234	19,4	209	17,3	198	16,4	104	8,6	72	6,0

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 817

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

ÁREA - SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA		Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	SUAP Alcantarilla	60	43	71,7	60,3	83,1	7,8	2,7	33,3
I	SUAP Algezares	60	46	76,7	66,0	87,4	8,0	2,5	26,7
I	SUAP Alhama	57	45	78,9	68,4	89,5	8,5	1,6	38,6
I	SUAP Mula	59	41	69,5	57,7	81,2	8,1	2,5	30,5
I	SUAP San Andrés	59	48	81,4	71,4	91,3	8,8	1,5	66,1
II	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	54	90,0	82,4	97,6	8,9	1,3	53,3
II	SUAP Cartagena - Los Dolores	59	45	76,3	65,4	87,1	8,3	2,2	35,6
II	SUAP Mazarrón	60	37	61,7	49,4	74,0	7,8	2,5	25,0
II	SUAP Fuente Álamo	60	41	68,3	56,6	80,1	7,9	2,3	25,0
II	SUAP La Unión	58	44	75,9	64,8	86,9	8,3	1,8	34,5
III	SUAP Lorca - Sutullena	58	47	81,0	70,9	91,1	8,4	2,3	48,3
III	SUAP Águilas	60	47	78,3	67,9	88,8	8,2	2,1	43,3
III	SUAP Santa Rosa de Lima	60	39	65,0	52,9	77,1	7,8	2,3	26,7
III	SUAP Totana	58	38	65,5	53,3	77,7	7,8	2,4	27,6
IV	SUAP Caravaca de la Cruz	60	45	75,0	64,0	86,0	7,9	2,2	28,3
IV	SUAP Cehegín	60	46	76,7	66,0	87,4	8,4	2,1	40,0
V	SUAP Yecla	60	45	75,0	64,0	86,0	8,4	1,8	58,3
V	SUAP Jumilla	59	44	74,6	63,5	85,7	8,2	2,5	37,3
VI	SUAP Archena	60	43	71,7	60,3	83,1	8,1	2,4	48,3
VI	SUAP Torre de Cotillas	60	40	66,7	54,7	78,6	8,2	1,8	36,7
VI	SUAP Molina de Segura	59	44	74,6	63,5	85,7	8,5	1,9	45,8
VI	SUAP Santiago y Zairaiche	60	50	83,3	73,9	92,8	8,4	2,3	46,7
VII	SUAP Infante	60	52	86,7	78,1	95,3	8,8	1,7	56,7
VII	SUAP Santomera	59	40	67,8	55,9	79,7	7,9	2,6	28,8
VIII	SUAP San Javier	60	45	75,0	64,0	86,0	8,2	2,2	33,3
VIII	SUAP Torre Pacheco	60	46	76,7	66,0	87,4	8,2	2,4	38,3
VIII	SUAP San Pedro del Pinatar	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	2,2	45,0
IX	SUAP Abarán	59	30	50,8	38,1	63,6	7,4	2,6	5,1
IX	SUAP Cieza	60	41	68,3	56,6	80,1	7,9	2,5	28,3
Servicio Murciano de Salud		1.724	1.274	73,9	71,8	76,0	8,2	2,2	37,6

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

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aun se puede mejorar. Y por ultimo están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudarlo.

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Servicio Murciano de Salud	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegín	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zorrieta	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
1. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	71,2	65,0	65,0	75,0	71,7	86,7	78,3	71,7	78,3	61,7	53,3	71,7	80,0	55,0	66,7	65,0	80,0	75,0	81,7	78,3	76,7	71,7	75,0	78,3	62,7	62,7	71,7	80,0	54,2	70,7
1bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	8,1	8,0	7,8	8,4	8,1	8,9	8,5	8,1	8,4	7,6	7,0	8,1	8,6	6,9	7,8	8,0	8,6	8,6	8,4	8,2	8,3	8,4	8,3	8,5	7,4	8,1	7,7	8,5	7,5	8,2
2. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?	92,5	83,3	100	90,0	86,7	90,0	86,4	90,0	93,3	96,7	91,5	94,8	98,3	91,7	93,3	96,7	100	100	93,3	100	90,0	95,0	98,3	87,3	86,0	83,1	96,7	85,0	96,6	88,3
4. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?	71,0	61,0	88,3	62,7	73,3	85,0	75,0	40,0	88,3	82,5	68,3	83,3	67,8	78,3	78,3	58,3	78,3	88,3	58,3	84,7	64,4	66,7	91,7	56,7	56,7	62,1	47,5	76,7	89,8	46,7
6. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	92,8	95,0	91,7	95,0	94,9	96,7	100	91,7	96,7	93,3	91,7	85,0	100	98,3	88,1	88,3	90,0	91,5	95,0	96,7	100	93,3	95,0	91,7	86,7	91,7	93,2	95,0	78,3	86,4
7. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de atención primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?	56,6	58,3	58,6	61,7	53,3	59,3	63,3	61,7	60,0	53,3	55,0	50,0	58,3	50,0	53,3	56,7	46,7	61,7	51,7	55,0	58,3	63,3	53,3	61,7	51,7	57,6	66,7	53,3	55,2	53,3
7bis. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de Urgencias de atención primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir? (media)	7,4	7,4	7,2	7,6	7,2	7,6	8,1	7,7	7,5	7,4	7,3	7,3	7,5	7,1	7,1	7,3	7,1	7,8	7,2	7,6	7,4	7,7	7,4	7,7	7,5	7,4	8,0	7,1	7,3	7,5
8. La última vez que fue a urgencias de atención primaria, ¿sintió que su opinión fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?	92,2	94,5	98,3	93,3	89,7	94,9	98,3	93,0	87,3	88,3	89,5	93,3	94,9	90,7	86,0	96,6	94,8	98,2	79,3	89,3	90,0	94,5	89,7	91,5	96,4	87,7	96,5	89,8	94,8	91,4
9. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	89,6	93,2	91,4	90,9	91,5	96,6	88,3	90,9	86,0	89,8	96,7	85,0	83,3	86,7	83,3	91,2	85,0	96,7	81,7	96,5	92,9	94,9	92,9	95,0	89,3	88,1	96,4	89,7	66,7	90,0
10. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,8	91,5	100	92,7	97,8	100	95,1	93,8	98,0	97,7	91,4	100	88,9	93,3	90,4	93,8	100	97,7	82,9	92,1	97,7	97,4	97,7	95,5	88,1	100	93,2	97,8	85,7	100
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	95,4	93,5	97,4	96,8	93,8		87,5	85,3	100	97,3	97,6	96,0	94,4	85,7	91,4	90,0	97,7	100	100	100	100	92,6	97,4	96,6	86,5	94,3	94,9	100	97,5	100
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	91,6	98,3	91,4	91,2	89,8	98,3	95,0	96,4	86,0	94,9	91,7	83,3	86,7	80,0	88,3	91,2	91,7	96,7	85,0	96,5	92,9	95,0	92,9	98,3	91,1	81,4	100	91,4	87,9	93,3
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,0	89,4	100	93,0	93,5	97,7	97,6	93,8	98,0	93,2	100	97,6	95,6	91,1	84,6	93,8	95,3	97,6	90,2	94,7	100	92,1	97,7	93,2	97,6	94,3	100	97,8	95,2	94,9
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	91,5	96,8	92,3	87,1	90,6	92,9	84,4	76,5	94,4	94,6	92,3		88,9		80,0	86,7	88,6	93,8		94,3	100		92,1		86,5	97,1	100	100	90,0	92,9
15. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud?	71,9	61,7	75,0	66,7	70,0	85,0	86,7	70,0	65,0	65,0	78,3	65,0	76,7	62,7	75,0	76,7	68,3	83,3	68,3	73,3	76,7	71,7	76,7	81,7	63,3	73,3	69,5	80,0	56,7	63,3
15bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias del centro de salud? (media)	8,2	7,7	8,2	8,2	7,9	8,9	8,8	8,5	8,1	8,0	8,2	8,2	8,2	7,7	7,9	8,1	8,3	8,4	8,0	8,1	8,3	8,5	8,4	8,7	8,0	8,3	8,1	8,1	7,7	7,9
17. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	73,9	71,7	76,7	78,9	69,5	81,4	90,0	76,3	61,7	68,3	75,9	81,0	78,3	65,0	65,5	75,0	76,7	75,0	74,6	71,7	66,7	74,6	83,3	86,7	67,8	75,0	76,7	80,0	50,8	68,3
17bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,2	7,8	8,0	8,5	8,1	8,8	8,9	8,3	7,8	7,9	8,3	8,4	8,2	7,8	7,8	7,9	8,4	8,4	8,2	8,1	8,2	8,5	8,4	8,8	7,9	8,2	8,2	8,4	7,4	7,9

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

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

Para 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)

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

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

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

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

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

Servicio Murciano de Salud
71,9

SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
61,7	75,0	66,7	70,0	85,0	86,7	70,0	65,0	65,0	78,3	65,0	76,7	62,7	75,0

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

Servicio Murciano de Salud
71,9

SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
76,7	68,3	83,3	68,3	73,3	76,7	71,7	76,7	81,7	63,3	73,3	69,5	80,0	56,7	63,3

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

Servicio Murciano de Salud
71,2

SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Santa Rosa de Lima	SUAP Totana
65,0	65,0	75,0	71,7	86,7	78,3	71,7	78,3	61,7	53,3	71,7	80,0	55,0	66,7

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

Servicio Murciano de Salud
71,2

SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Santiago y Zairaiche	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
65,0	80,0	75,0	81,7	78,3	76,7	71,7	75,0	78,3	62,7	62,7	71,7	80,0	54,2	70,7

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