

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS - 061 UME
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	28

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACION Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos por las Unidades Móviles de Emergencias (UME) del 061 del 28 de abril al 29 de junio o del 25 de agosto al 26 de octubre de 2025. Se excluyen pacientes sin teléfono de contacto.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

FUENTE DE DATOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 990 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida. Se encuesta a la persona seleccionada en un 58,89% de los casos y al acompañante en un 41,11%.

La duración media de la entrevista ha sido de 3,5 minutos (3-10 minutos).

El trabajo de campo, realizado por COTESA del primer corte se inició el día 05/06/2025 y finalizó el 09/07/2025 y del segundo corte se inició el día 10/09/2025 y finalizó el 17/11/2025.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

UME	Total contestan
	n
UME 1 Murcia Oeste	60
UME 2 Alcantarilla	60
UME 3 Lorca	60
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60
UME 5 Cieza	60
UME 6 Yecla	52
UME 7 Caravaca	52
UME 8 Águilas	60
UME 9 Mazarrón	60
UME 10 La Manga	50
UME 11 Torre Pacheco	60
UME 12 Molina de Segura	60
UME 13 Cartagena Norte	60
UME 14 Murcia Este	60
UME 15 San Javier	60
UME 16 Alhama de Murcia	60
UME 17 Jumilla	56
Servicio Murciano de Salud	990

Edad del paciente

UME	Total contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
UME 1 Murcia Oeste	60	0	0,0	3	5,0	7	11,7	18	30,0	32	53,3	62,8	19,7
UME 2 Alcantarilla	60	2	3,3	2	3,3	8	13,3	23	38,3	25	41,7	61,0	20,4
UME 3 Lorca	60	1	1,7	0	0,0	7	11,7	21	35,0	31	51,7	62,3	17,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	1	1,7	5	8,3	7	11,7	19	31,7	28	46,7	60,2	21,3
UME 5 Cieza	60	1	1,7	3	5,0	10	16,7	14	23,3	32	53,3	62,5	21,2
UME 6 Yecla	52	2	3,8	2	3,8	7	13,5	16	30,8	25	48,1	62,3	20,6
UME 7 Caravaca	52	2	3,8	5	9,6	11	21,2	11	21,2	23	44,2	55,3	23,1
UME 8 Águilas	60	1	1,7	3	5,0	7	11,7	20	33,3	29	48,3	61,4	19,5
UME 9 Mazarrón	60	1	1,7	2	3,3	8	13,3	17	28,3	32	53,3	61,8	19,7
UME 10 La Manga	50	2	4,0	0	0,0	8	16,0	17	34,0	23	46,0	58,7	16,9
UME 11 Torre Pacheco	60	2	3,3	7	11,7	6	10,0	17	28,3	28	46,7	59,8	22,9
UME 12 Molina de Segura	60	3	5,0	6	10,0	7	11,7	14	23,3	30	50,0	59,9	23,6
UME 13 Cartagena Norte	60	2	3,3	6	10,0	9	15,0	17	28,3	26	43,3	56,6	21,5
UME 14 Murcia Este	60	1	1,7	2	3,3	9	15,0	23	38,3	25	41,7	60,8	19,8
UME 15 San Javier	60	2	3,3	3	5,0	7	11,7	20	33,3	28	46,7	58,7	18,2
UME 16 Alhama de Murcia	60	1	1,7	3	5,0	7	11,7	20	33,3	29	48,3	60,7	20,2
UME 17 Jumilla	56	1	1,8	4	7,1	11	19,6	20	35,7	20	35,7	56,3	22,2
Servicio Murciano de Salud	990	25	2,5	56	5,7	136	13,7	307	31,0	466	47,1	60,1	20,5

Edad del informante

UME	Total contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
UME 1 Murcia Oeste	22	0	0,0	3	13,6	15	68,2	4	18,2	56,1	11,6
UME 2 Alcantarilla	23	0	0,0	5	21,7	17	73,9	1	4,3	51,3	8,8
UME 3 Lorca	24	0	0,0	3	12,5	16	66,7	5	20,8	56,4	13,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	34	0	0,0	6	17,6	23	67,6	5	14,7	54,4	13,3
UME 5 Cieza	30	0	0,0	7	23,3	20	66,7	3	10,0	50,6	12,1
UME 6 Yecla	20	0	0,0	2	10,0	15	75,0	3	15,0	53,3	11,5
UME 7 Caravaca	17	1	5,9	2	11,8	11	64,7	3	17,6	52,4	11,4
UME 8 Águilas	22	0	0,0	2	9,1	17	77,3	3	13,6	54,0	9,9
UME 9 Mazarrón	38	1	2,6	11	28,9	22	57,9	4	10,5	49,9	12,4
UME 10 La Manga	15	0	0,0	5	33,3	8	53,3	2	13,3	48,1	13,1
UME 11 Torre Pacheco	22	0	0,0	3	13,6	16	72,7	3	13,6	54,9	12,0
UME 12 Molina de Segura	26	0	0,0	3	11,5	19	73,1	4	15,4	53,7	10,4
UME 13 Cartagena Norte	23	2	8,7	3	13,0	14	60,9	4	17,4	52,4	15,6
UME 14 Murcia Este	25	0	0,0	2	8,0	18	72,0	5	20,0	56,4	10,1
UME 15 San Javier	24	0	0,0	9	37,5	11	45,8	4	16,7	47,8	13,6
UME 16 Alhama de Murcia	18	1	5,6	2	11,1	10	55,6	5	27,8	57,3	15,5
UME 17 Jumilla	23	0	0,0	2	8,7	15	65,2	6	26,1	55,0	12,2
Servicio Murciano de Salud	406	5	1,2	70	17,2	267	65,8	64	15,8	53,1	12,3

Sexo del paciente

UME	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	60	33	55,0	27	45,0
UME 2 Alcantarilla	60	29	48,3	31	51,7
UME 3 Lorca	60	37	61,7	23	38,3
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	28	46,7	32	53,3
UME 5 Cieza	60	38	63,3	22	36,7
UME 6 Yecla	52	40	76,9	12	23,1
UME 7 Caravaca	52	40	76,9	12	23,1
UME 8 Águilas	60	24	40,0	36	60,0
UME 9 Mazarrón	60	37	61,7	23	38,3
UME 10 La Manga	50	26	52,0	24	48,0
UME 11 Torre Pacheco	60	34	56,7	26	43,3
UME 12 Molina de Segura	60	36	60,0	24	40,0
UME 13 Cartagena Norte	60	34	56,7	26	43,3
UME 14 Murcia Este	60	36	60,0	24	40,0
UME 15 San Javier	60	36	60,0	24	40,0
UME 16 Alhama de Murcia	60	34	56,7	26	43,3
UME 17 Jumilla	56	28	50,0	28	50,0
Servicio Murciano de Salud	990	570	57,6	420	42,4

Sexo del informante

UME	Total contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	22	5	22,7	17	77,3
UME 2 Alcantarilla	23	8	34,8	15	65,2
UME 3 Lorca	24	9	37,5	15	62,5
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	34	8	23,5	26	76,5
UME 5 Cieza	30	5	16,7	25	83,3
UME 6 Yecla	20	4	20,0	16	80,0
UME 7 Caravaca	17	1	5,9	16	94,1
UME 8 Águilas	22	3	13,6	19	86,4
UME 9 Mazarrón	38	9	23,7	29	76,3
UME 10 La Manga	15	4	26,7	11	73,3
UME 11 Torre Pacheco	22	7	31,8	15	68,2
UME 12 Molina de Segura	26	9	34,6	17	65,4
UME 13 Cartagena Norte	23	6	26,1	17	73,9
UME 14 Murcia Este	25	7	28,0	18	72,0
UME 15 San Javier	24	6	25,0	18	75,0
UME 16 Alhama de Murcia	19	6	31,6	13	68,4
UME 17 Jumilla	23	7	30,4	16	69,6
Servicio Murciano de Salud	407	104	25,6	303	74,4

Estudios del paciente

UME	Total contestan*	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	58	28	48,3	30	51,7
UME 2 Alcantarilla	58	28	48,3	30	51,7
UME 3 Lorca	59	41	69,5	18	30,5
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	59	27	45,8	32	54,2
UME 5 Cieza	58	36	62,1	22	37,9
UME 6 Yecla	50	25	50,0	25	50,0
UME 7 Caravaca	51	25	49,0	26	51,0
UME 8 Águilas	60	33	55,0	27	45,0
UME 9 Mazarrón	56	32	57,1	24	42,9
UME 10 La Manga	50	20	40,0	30	60,0
UME 11 Torre Pacheco	59	27	45,8	32	54,2
UME 12 Molina de Segura	57	23	40,4	34	59,6
UME 13 Cartagena Norte	59	24	40,7	35	59,3
UME 14 Murcia Este	58	19	32,8	39	67,2
UME 15 San Javier	57	20	35,1	37	64,9
UME 16 Alhama de Murcia	58	32	55,2	26	44,8
UME 17 Jumilla	56	30	53,6	26	46,4
Servicio Murciano de Salud	963	470	48,8	493	51,2

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

UME	Total contestan	Estudios primarios o sin estudios		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	22	6	27,3	16	72,7
UME 2 Alcantarilla	22	6	27,3	16	72,7
UME 3 Lorca	24	6	25,0	18	75,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	34	12	35,3	22	64,7
UME 5 Cieza	30	11	36,7	19	63,3
UME 6 Yecla	20	6	30,0	14	70,0
UME 7 Caravaca	17	8	47,1	9	52,9
UME 8 Águilas	22	10	45,5	12	54,5
UME 9 Mazarrón	38	10	26,3	28	73,7
UME 10 La Manga	14	2	14,3	12	85,7
UME 11 Torre Pacheco	22	9	40,9	13	59,1
UME 12 Molina de Segura	24	4	16,7	20	83,3
UME 13 Cartagena Norte	23	3	13,0	20	87,0
UME 14 Murcia Este	25	4	16,0	21	84,0
UME 15 San Javier	24	4	16,7	20	83,3
UME 16 Alhama de Murcia	18	6	33,3	12	66,7
UME 17 Jumilla	23	6	26,1	17	73,9
Servicio Murciano de Salud	402	113	28,1	289	71,9

Nacionalidad del paciente

UME	Total contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	60	56	93,3	4	6,7
UME 2 Alcantarilla	60	58	96,7	2	3,3
UME 3 Lorca	60	56	93,3	4	6,7
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	58	96,7	2	3,3
UME 5 Cieza	60	58	96,7	2	3,3
UME 6 Yecla	52	51	98,1	1	1,9
UME 7 Caravaca	52	50	96,2	2	3,8
UME 8 Águilas	60	59	98,3	1	1,7
UME 9 Mazarrón	60	57	95,0	3	5,0
UME 10 La Manga	50	46	92,0	4	8,0
UME 11 Torre Pacheco	60	54	90,0	6	10,0
UME 12 Molina de Segura	60	56	93,3	4	6,7
UME 13 Cartagena Norte	60	60	100	0	0,0
UME 14 Murcia Este	60	56	93,3	4	6,7
UME 15 San Javier	60	55	91,7	5	8,3
UME 16 Alhama de Murcia	60	57	95,0	3	5,0
UME 17 Jumilla	56	51	91,1	5	8,9
Servicio Murciano de Salud	990	938	94,7	52	5,3

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

UME	Total contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	60	13	21,7	47	78,3
UME 2 Alcantarilla	60	22	36,7	38	63,3
UME 3 Lorca	60	25	41,7	35	58,3
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	23	38,3	37	61,7
UME 5 Cieza	60	23	38,3	37	61,7
UME 6 Yecla	52	31	59,6	21	40,4
UME 7 Caravaca	52	17	32,7	35	67,3
UME 8 Águilas	60	28	46,7	32	53,3
UME 9 Mazarrón	60	19	31,7	41	68,3
UME 10 La Manga	50	18	36,0	32	64,0
UME 11 Torre Pacheco	60	29	48,3	31	51,7
UME 12 Molina de Segura	59	29	49,2	30	50,8
UME 13 Cartagena Norte	60	29	48,3	31	51,7
UME 14 Murcia Este	59	36	61,0	23	39,0
UME 15 San Javier	60	32	53,3	28	46,7
UME 16 Alhama de Murcia	59	22	37,3	37	62,7
UME 17 Jumilla	56	21	37,5	35	62,5
Servicio Murciano de Salud	987	417	42,2	570	57,8

CUESTIONARIO

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,8
UME 2 Alcantarilla	60	54	90,0	82,4	97,6	8,9	1,6
UME 3 Lorca	58	55	94,8	89,1	100	9,4	1,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	59	50	84,7	75,6	93,9	8,8	2,1
UME 5 Cieza	56	44	78,6	67,8	89,3	8,4	2,0
UME 6 Yecla	52	48	92,3	85,1	99,6	9,2	1,1
UME 7 Caravaca	51	44	86,3	76,8	95,7	9,0	1,5
UME 8 Águilas	59	53	89,8	82,1	97,5	9,0	1,7
UME 9 Mazarrón	58	45	77,6	66,9	88,3	8,4	2,5
UME 10 La Manga	49	42	85,7	75,9	95,5	9,0	1,5
UME 11 Torre Pacheco	60	51	85,0	76,0	94,0	8,7	1,9
UME 12 Molina de Segura	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,8
UME 13 Cartagena Norte	59	52	88,1	79,9	96,4	8,8	1,8
UME 14 Murcia Este	59	50	84,7	75,6	93,9	9,0	1,6
UME 15 San Javier	59	56	94,9	89,3	100	9,2	1,7
UME 16 Alhama de Murcia	59	54	91,5	84,4	98,6	9,0	2,1
UME 17 Jumilla	54	51	94,4	88,3	100	9,2	1,2
Servicio Murciano de Salud	970	847	87,3	85,2	89,4	8,9	1,8

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	60	57	95,0	89,5	100	9,5	0,9
UME 2 Alcantarilla	60	56	93,3	87,0	99,6	9,3	1,2
UME 3 Lorca	60	56	93,3	87,0	99,6	9,5	1,4
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	56	93,3	87,0	99,6	9,4	1,3
UME 5 Cieza	58	53	91,4	84,2	98,6	9,2	1,7
UME 6 Yecla	51	46	90,2	82,0	98,4	9,3	1,7
UME 7 Caravaca	52	48	92,3	85,1	99,6	9,3	1,4
UME 8 Águilas	60	55	91,7	84,7	98,7	9,3	1,6
UME 9 Mazarrón	60	52	86,7	78,1	95,3	8,9	2,4
UME 10 La Manga	50	49	98,0	94,1	100	9,6	0,8
UME 11 Torre Pacheco	60	54	90,0	82,4	97,6	9,1	2,0
UME 12 Molina de Segura	60	55	91,7	84,7	98,7	9,1	1,3
UME 13 Cartagena Norte	60	56	93,3	87,0	99,6	9,2	1,7
UME 14 Murcia Este	59	54	91,5	84,4	98,6	9,4	1,7
UME 15 San Javier	59	56	94,9	89,3	100	9,6	1,0
UME 16 Alhama de Murcia	60	57	95,0	89,5	100	9,5	1,5
UME 17 Jumilla	56	53	94,6	88,7	100	9,3	1,2
Servicio Murciano de Salud	985	913	92,7	91,1	94,3	9,3	1,5

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	58	55	94,8	89,1	100	9,5	1,1
UME 2 Alcantarilla	59	55	93,2	86,8	99,6	9,4	1,1
UME 3 Lorca	60	55	91,7	84,7	98,7	9,5	1,3
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	59	55	93,2	86,8	99,6	9,3	1,8
UME 5 Cieza	57	53	93,0	86,4	99,6	9,3	1,7
UME 6 Yecla	52	48	92,3	85,1	99,6	9,3	1,7
UME 7 Caravaca	51	43	84,3	74,3	94,3	9,1	1,3
UME 8 Águilas	57	55	96,5	91,7	100	9,5	1,5
UME 9 Mazarrón	60	51	85,0	76,0	94,0	9,0	2,2
UME 10 La Manga	50	45	90,0	81,7	98,3	9,2	1,3
UME 11 Torre Pacheco	60	52	86,7	78,1	95,3	8,9	2,3
UME 12 Molina de Segura	59	51	86,4	77,7	95,2	9,2	1,2
UME 13 Cartagena Norte	58	54	93,1	86,6	99,6	9,2	1,6
UME 14 Murcia Este	56	51	91,1	83,6	98,5	9,1	2,3
UME 15 San Javier	58	57	98,3	94,9	100	9,6	1,4
UME 16 Alhama de Murcia	59	56	94,9	89,3	100	9,6	0,9
UME 17 Jumilla	56	53	94,6	88,7	100	9,3	1,7
Servicio Murciano de Salud	969	889	91,7	90,0	93,5	9,3	1,6

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	60	57	95,0	89,5	100	9,6	1,1
UME 2 Alcantarilla	60	57	95,0	89,5	100	9,4	1,7
UME 3 Lorca	60	57	95,0	89,5	100	9,4	1,9
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	58	96,7	92,1	100	9,6	1,2
UME 5 Cieza	58	53	91,4	84,2	98,6	9,4	1,5
UME 6 Yecla	50	47	94,0	87,4	100	9,5	1,1
UME 7 Caravaca	52	46	88,5	79,8	97,1	9,3	1,3
UME 8 Águilas	60	58	96,7	92,1	100	9,5	1,4
UME 9 Mazarrón	59	56	94,9	89,3	100	9,5	1,5
UME 10 La Manga	50	44	88,0	79,0	97,0	9,4	1,5
UME 11 Torre Pacheco	60	56	93,3	87,0	99,6	9,1	2,2
UME 12 Molina de Segura	58	55	94,8	89,1	100	9,5	1,0
UME 13 Cartagena Norte	60	57	95,0	89,5	100	9,4	1,5
UME 14 Murcia Este	58	53	91,4	84,2	98,6	9,5	1,4
UME 15 San Javier	58	57	98,3	94,9	100	9,6	1,4
UME 16 Alhama de Murcia	60	57	95,0	89,5	100	9,5	1,5
UME 17 Jumilla	56	54	96,4	91,6	100	9,5	1,5
Servicio Murciano de Salud	979	922	94,2	92,7	95,6	9,5	1,5

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	60	58	96,7	92,1	100	9,6	1,0
UME 2 Alcantarilla	59	58	98,3	95,0	100	9,5	1,4
UME 3 Lorca	59	56	94,9	89,3	100	9,6	1,1
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	59	56	94,9	89,3	100	9,6	1,5
UME 5 Cieza	58	56	96,6	91,9	100	9,5	1,4
UME 6 Yecla	52	48	92,3	85,1	99,6	9,4	1,7
UME 7 Caravaca	52	46	88,5	79,8	97,1	9,2	1,7
UME 8 Águilas	59	57	96,6	92,0	100	9,6	1,5
UME 9 Mazarrón	59	56	94,9	89,3	100	9,3	1,9
UME 10 La Manga	50	48	96,0	90,6	100	9,6	1,3
UME 11 Torre Pacheco	59	55	93,2	86,8	99,6	9,3	2,0
UME 12 Molina de Segura	59	52	88,1	79,9	96,4	9,2	1,3
UME 13 Cartagena Norte	60	57	95,0	89,5	100	9,5	0,9
UME 14 Murcia Este	57	53	93,0	86,4	99,6	9,4	1,4
UME 15 San Javier	58	57	98,3	94,9	100	9,7	1,4
UME 16 Alhama de Murcia	59	58	98,3	95,0	100	9,7	1,0
UME 17 Jumilla	55	54	98,2	94,7	100	9,5	1,5
Servicio Murciano de Salud	974	925	95,0	93,6	96,3	9,5	1,4

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

UME	Total contestan	Sí		No	
	n	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	60	49	81,7	11	18,3
UME 2 Alcantarilla	60	38	63,3	22	36,7
UME 3 Lorca	60	56	93,3	4	6,7
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	53	88,3	7	11,7
UME 5 Cieza	60	50	83,3	10	16,7
UME 6 Yecla	52	48	92,3	4	7,7
UME 7 Caravaca	52	43	82,7	9	17,3
UME 8 Águilas	60	48	80,0	12	20,0
UME 9 Mazarrón	60	47	78,3	13	21,7
UME 10 La Manga	50	33	66,0	17	34,0
UME 11 Torre Pacheco	60	51	85,0	9	15,0
UME 12 Molina de Segura	60	53	88,3	7	11,7
UME 13 Cartagena Norte	60	51	85,0	9	15,0
UME 14 Murcia Este	60	50	83,3	10	16,7
UME 15 San Javier	60	55	91,7	5	8,3
UME 16 Alhama de Murcia	60	50	83,3	10	16,7
UME 17 Jumilla	56	45	80,4	11	19,6
Servicio Murciano de Salud	990	820	82,8	170	17,2

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	42	39	92,9	85,1	100	9,4	1,1
UME 2 Alcantarilla	37	36	97,3	92,1	100	9,5	0,8
UME 3 Lorca	49	48	98,0	94,0	100	9,7	0,7
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	40	38	95,0	88,2	100	9,5	1,8
UME 5 Cieza	46	42	91,3	83,2	99,4	9,2	1,6
UME 6 Yecla	47	46	97,9	93,7	100	9,6	0,8
UME 7 Caravaca	42	39	92,9	85,1	100	9,3	1,0
UME 8 Águilas	44	42	95,5	89,3	100	9,6	0,8
UME 9 Mazarrón	43	40	93,0	85,4	100	9,5	1,0
UME 10 La Manga	31	26	83,9	70,9	96,8	8,6	2,4
UME 11 Torre Pacheco	51	47	92,2	84,8	99,5	9,5	1,2
UME 12 Molina de Segura	49	42	85,7	75,9	95,5	9,3	1,3
UME 13 Cartagena Norte	42	38	90,5	81,6	99,4	9,0	1,8
UME 14 Murcia Este	48	44	91,7	83,8	99,5	9,5	1,6
UME 15 San Javier	42	41	97,6	93,0	100	9,6	1,2
UME 16 Alhama de Murcia	47	42	89,4	80,5	98,2	9,6	1,1
UME 17 Jumilla	43	41	95,3	89,1	100	9,5	0,9
Servicio Murciano de Salud	743	691	93,0	91,2	94,8	9,4	1,3

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

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

UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	46	40	87,0	77,2	96,7	9,2	1,5
UME 2 Alcantarilla	38	33	86,8	76,1	97,6	9,1	1,4
UME 3 Lorca	53	50	94,3	88,1	100	9,6	1,1
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	46	41	89,1	80,1	98,1	9,5	1,2
UME 5 Cieza	48	41	85,4	75,4	95,4	9,0	1,8
UME 6 Yecla	44	42	95,5	89,3	100	9,5	1,1
UME 7 Caravaca	40	36	90,0	80,7	99,3	9,1	1,2
UME 8 Águilas	47	40	85,1	74,9	95,3	9,0	1,8
UME 9 Mazarrón	46	40	87,0	77,2	96,7	9,2	1,4
UME 10 La Manga	32	25	78,1	63,8	92,4	8,8	1,6
UME 11 Torre Pacheco	49	44	89,8	81,3	98,3	9,2	1,2
UME 12 Molina de Segura	51	46	90,2	82,0	98,4	9,1	1,2
UME 13 Cartagena Norte	46	42	91,3	83,2	99,4	9,2	1,2
UME 14 Murcia Este	43	41	95,3	89,1	100	9,6	1,2
UME 15 San Javier	48	44	91,7	83,8	99,5	9,5	1,1
UME 16 Alhama de Murcia	45	41	91,1	82,8	99,4	9,5	1,1
UME 17 Jumilla	45	43	95,6	89,5	100	9,5	0,8
Servicio Murciano de Salud	767	689	89,8	87,7	92,0	9,3	1,3

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

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

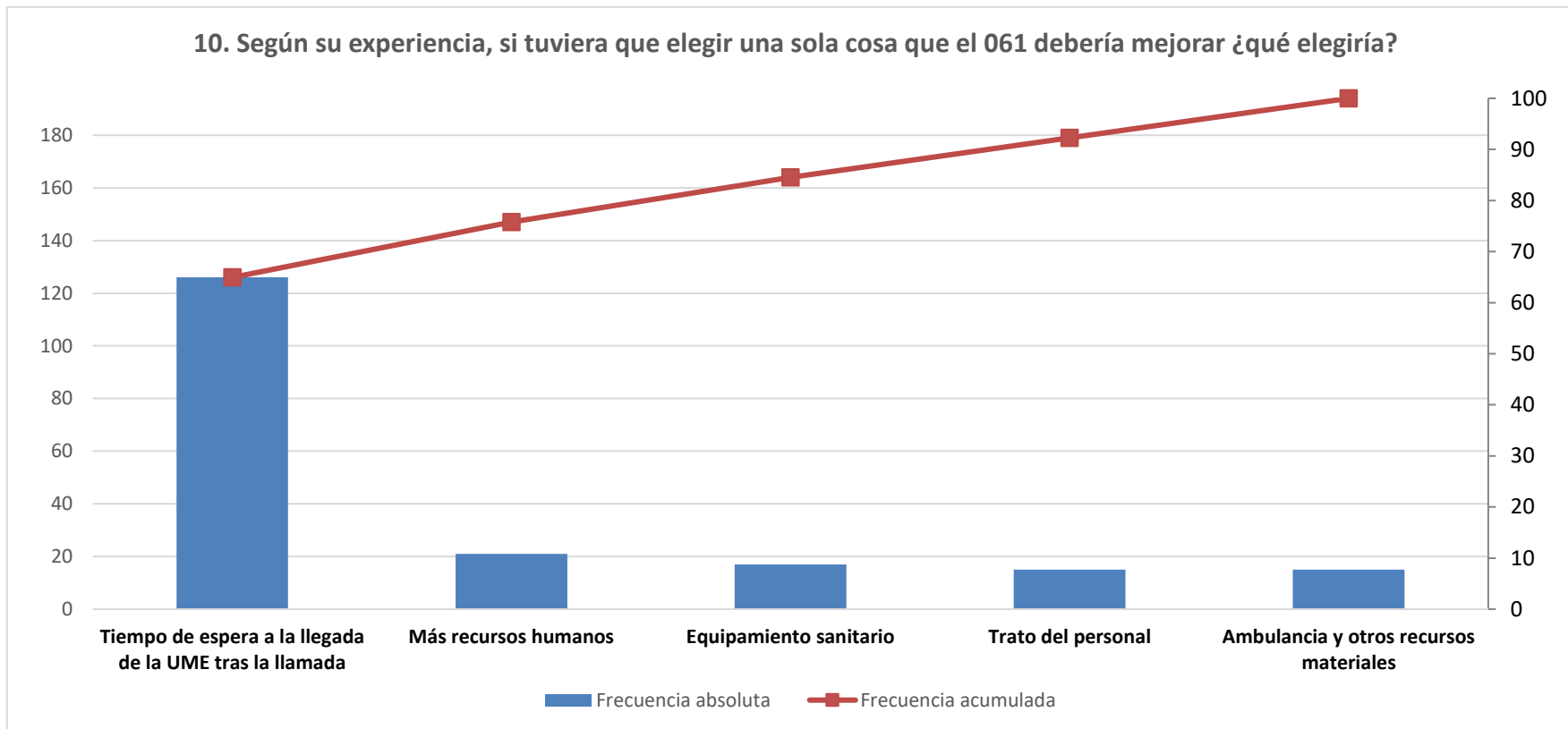
UME	Total contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
UME 1 Murcia Oeste	60	54	90,0	82,4	97,6	9,3	1,6
UME 2 Alcantarilla	59	54	91,5	84,4	98,6	9,5	1,0
UME 3 Lorca	60	58	96,7	92,1	100	9,3	1,9
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	60	57	95,0	89,5	100	9,4	1,1
UME 5 Cieza	60	56	93,3	87,0	99,6	9,4	1,5
UME 6 Yecla	52	49	94,2	87,9	100	9,4	1,6
UME 7 Caravaca	52	47	90,4	82,4	98,4	9,3	2,0
UME 8 Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6	9,5	1,2
UME 9 Mazarrón	60	56	93,3	87,0	99,6	9,3	2,0
UME 10 La Manga	50	48	96,0	90,6	100	9,2	1,5
UME 11 Torre Pacheco	60	56	93,3	87,0	99,6	9,7	0,7
UME 12 Molina de Segura	60	53	88,3	80,2	96,5	9,5	1,4
UME 13 Cartagena Norte	60	56	93,3	87,0	99,6	9,4	1,5
UME 14 Murcia Este	59	53	89,8	82,1	97,5	9,6	0,9
UME 15 San Javier	60	56	93,3	87,0	99,6	9,1	2,1
UME 16 Alhama de Murcia	60	56	93,3	87,0	99,6	9,2	1,7
UME 17 Jumilla	56	53	94,6	88,7	100	9,2	2,1
Servicio Murciano de Salud	988	918	92,9	91,3	94,5	9,4	1,6

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

UME	Total contestan	Tiempo de espera para la llegada de la UME tras la llamada		Más recursos humanos		Equipamiento sanitario		Trato del personal		Ambulancia y otros recursos materiales	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
UME 1 Murcia Oeste	15	7	46,7	2	13,3	0	0,0	0	0,0	1	6,7
UME 2 Alcantarilla	21	9	42,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	9,5
UME 3 Lorca	3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 4 Cartagena - Santa Lucía	16	8	50,0	3	18,8	1	6,3	0	0,0	0	0,0
UME 5 Cieza	17	12	70,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 6 Yecla	11	4	36,4	1	9,1	2	18,2	2	18,2	1	9,1
UME 7 Caravaca	13	4	30,8	0	0,0	1	7,7	2	15,4	2	15,4
UME 8 Águilas	28	12	42,9	4	14,3	2	7,1	3	10,7	3	10,7
UME 9 Mazarrón	24	9	37,5	3	12,5	2	8,3	0	0,0	1	4,2
UME 10 La Manga	17	5	29,4	1	5,9	4	23,5	3	17,6	1	5,9
UME 11 Torre Pacheco	16	9	56	1	6,3	0	0,0	2	12,5	2	12,5
UME 12 Molina de Segura	19	9	47,4	2	10,5	2	10,5	1	5,3	1	5,3
UME 13 Cartagena Norte	21	9	42,9	2	9,5	1	4,8	2	9,5	1	4,8
UME 14 Murcia Este	15	10	66,7	0	0,0	1	6,7	0	0,0	0	0,0
UME 15 San Javier	7	4	57,1	0	0,0	1	14,3	0	0,0	0	0,0
UME 16 Alhama de Murcia	9	7	77,8	1	11,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
UME 17 Jumilla	14	8	57,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	266	126	47,4	21	7,9	17	6,4	15	5,6	15	5,6

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 194

RESUMEN CUMPLIMIENTOS

UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIA	Servicio Murciano de Salud	UME 1 Murcia Oeste	UME 2 Alcantarilla	UME 3 Lorca	UME 4 Cartagena - Santa Lucía	UME 5 Cieza	UME 6 Yecla	UME 7 Caravaca	UME 8 Águilas	UME 9 Mazarrón	UME 10 La Manga	UME 11 Torre Pacheco	UME 12 Molina de Segura	UME 13 Cartagena Norte	UME 14 Murcia Este	UME 15 San Javier	UME 16 Alhama de Murcia	UME 17 Jumilla
1. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que llamaron hasta que llegó el equipo del 061 a donde estaba usted?	87,3	83,1	90,0	94,8	84,7	78,6	92,3	86,3	89,8	77,6	85,7	85,0	83,1	88,1	84,7	94,9	91,5	94,4
1bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que llamaron hasta que llegó el equipo del 061 a donde estaba usted? (media)	8,9	8,8	8,9	9,4	8,8	8,4	9,2	9,0	9,0	8,4	9,0	8,7	8,8	8,8	9,0	9,2	9,0	9,2
2. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del equipo sanitario que le atendió?	92,7	95,0	93,3	93,3	93,3	91,4	90,2	92,3	91,7	86,7	98,0	90,0	91,7	93,3	91,5	94,9	95,0	94,6
2bis. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del equipo sanitario que le atendió? (media)	9,3	9,5	9,3	9,5	9,4	9,2	9,3	9,3	9,3	8,9	9,6	9,1	9,1	9,2	9,4	9,6	9,5	9,3
3. ¿Cómo valora la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación?	91,7	94,8	93,2	91,7	93,2	93,0	92,3	84,3	96,5	85,0	90,0	86,7	86,4	93,1	91,1	98,3	94,9	94,6
3bis. ¿Cómo valora la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación? (media)	9,3	9,5	9,4	9,5	9,3	9,3	9,3	9,1	9,5	9,0	9,2	8,9	9,2	9,2	9,1	9,6	9,6	9,3
4. ¿Cómo valora el trato recibido por el equipo?	94,2	95,0	95,0	95,0	96,7	91,4	94,0	88,5	96,7	94,9	88,0	93,3	94,8	95,0	91,4	98,3	95,0	96,4
4bis. ¿Cómo valora el trato recibido por el equipo? (media)	9,5	9,6	9,4	9,4	9,6	9,4	9,5	9,3	9,5	9,5	9,4	9,1	9,5	9,4	9,5	9,6	9,5	9,5
5. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su atención y/o traslado?	95,0	96,7	98,3	94,9	94,9	96,6	92,3	88,5	96,6	94,9	96,0	93,2	88,1	95,0	93,0	98,3	98,3	98,2
5bis. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su atención y/o traslado? (media)	9,5	9,6	9,5	9,6	9,6	9,5	9,4	9,2	9,6	9,3	9,6	9,3	9,2	9,5	9,4	9,7	9,7	9,5
7. ¿Cómo valora la atención recibida durante el traslado al centro donde le llevaron para ser atendido/a? ¹	93,0	92,9	97,3	98,0	95,0	91,3	97,9	92,9	95,5	93,0	83,9	92,2	85,7	90,5	91,7	97,6	89,4	95,3
7bis. ¿Cómo valora la atención recibida durante el traslado al centro donde le llevaron para ser atendido/a? ¹ (media)	9,4	9,4	9,5	9,7	9,5	9,2	9,6	9,3	9,6	9,5	8,6	9,5	9,3	9,0	9,5	9,6	9,6	9,5
8. ¿Cómo valora el equipamiento (camillas, sillas de ruedas...), utilizado para realizar la asistencia por el 061? ¹	89,8	87,0	86,8	94,3	89,1	85,4	95,5	90,0	85,1	87,0	78,1	89,8	90,2	91,3	95,3	91,7	91,1	95,6
8bis. ¿Cómo valora el equipamiento (camillas, sillas de ruedas...), utilizado para realizar la asistencia por el 061? ¹ (media)	9,3	9,2	9,1	9,6	9,5	9,0	9,5	9,1	9,0	9,2	8,8	9,2	9,1	9,2	9,6	9,5	9,5	9,5
9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la atención recibida por el 061?	92,9	90,0	91,5	96,7	95,0	93,3	94,2	90,4	93,3	93,3	96,0	93,3	88,3	93,3	89,8	93,3	93,3	94,6
9bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la atención recibida por el 061? (media)	9,4	9,3	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,3	9,2	9,7	9,5	9,4	9,6	9,1	9,2	9,2

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

¹Esta pregunta solo se realiza si se realizó traslado a un hospital o centro de salud
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)