



Región de Murcia  
Consejería de Salud



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

Datos 2023

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



Enero 2024





## **AUTORES**

### **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.

### **COORDINACIÓN DEL PROYECTO**

**Adelia Más Castillo.** Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### **REVISORES**

**Pilar Nieto Martínez.** Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

**Inés Sánchez Rodríguez.** Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

### **APOYO ADMINISTRATIVO**

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

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

## ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	49
Indicadores del Acuerdo de Gestión	50

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as de 14 años o más atendidos/as en la consulta de su médico de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud del 17 de abril al 21 de mayo y del 4 de septiembre al 6 de octubre de 2023. En el caso de no poder responder al cuestionario el usuario/a por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

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

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

### FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **5.100** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona seleccionada en un 86,08% de los casos y al acompañante en un 13,92%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,02 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 27/04/2023 y finalizó el 27/05/2023 y del segundo corte se inició el día 15/09/2023 y finalizó el 20/10/2023.

### ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

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

## Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	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 Murcia Oeste	840	31	3,7	40	4,8	179	21,3	280	33,3	310	36,9	55,7	19,7
II Cartagena	960	29	3,0	41	4,3	182	19,0	315	32,8	393	40,9	57,0	19,5
III Lorca	600	19	3,2	18	3,0	128	21,3	186	31,0	249	41,5	57,5	19,6
IV Noroeste	360	9	2,5	7	1,9	59	16,4	119	33,1	166	46,1	60,1	19,0
V Altiplano	180	5	2,8	8	4,4	24	13,4	63	35,0	80	44,4	60,0	19,6
VI Vega Media del Segura	900	30	3,3	45	5,0	165	18,3	295	32,8	365	40,6	57,2	20,1
VII Murcia Este	720	31	4,3	48	6,7	135	18,8	206	28,6	300	41,6	56,6	21,5
VIII Mar Menor	300	18	6,0	15	5,0	63	21,0	110	36,7	94	31,3	53,7	20,0
IX Vega Alta del Segura	240	3	1,3	13	5,4	54	22,5	82	34,2	88	36,6	56,3	19,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>175</b>	<b>3,4</b>	<b>235</b>	<b>4,6</b>	<b>989</b>	<b>19,4</b>	<b>1.656</b>	<b>32,5</b>	<b>2.045</b>	<b>40,1</b>	<b>56,9</b>	<b>20,0</b>

## Edad del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	101	0	0,0	15	14,9	58	57,4	28	27,7	56,0	12,7
II Cartagena	125	0	0,0	15	12,0	76	60,8	34	27,2	56,4	11,7
III Lorca	87	2	2,3	17	19,5	53	60,9	15	17,3	53,3	12,1
IV Noroeste	49	1	2,0	4	8,2	33	67,3	11	22,5	56,3	10,4
V Altiplano	40	1	2,5	5	12,5	27	67,5	7	17,5	54,9	12,1
VI Vega Media del Segura	121	0	0,0	19	15,7	80	66,1	22	18,2	55,6	9,3
VII Murcia Este	118	0	0,0	20	16,9	77	65,3	21	17,8	54,8	10,3
VIII Mar Menor	36	0	0,0	7	19,4	24	66,7	5	13,9	53,0	12,0
IX Vega Alta del Segura	32	1	3,1	4	12,5	21	65,6	6	18,8	55,7	11,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>709</b>	<b>5</b>	<b>0,7</b>	<b>106</b>	<b>15,0</b>	<b>449</b>	<b>63,3</b>	<b>149</b>	<b>21,0</b>	<b>55,2</b>	<b>11,2</b>

## Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	351	41,8	489	58,2
II Cartagena	960	391	40,7	569	59,3
III Lorca	600	253	42,2	347	57,8
IV Noroeste	360	167	46,4	193	53,6
V Altiplano	180	74	41,1	106	58,9
VI Vega Media del Segura	900	394	43,8	506	56,2
VII Murcia Este	720	292	40,6	428	59,4
VIII Mar Menor	300	119	39,7	181	60,3
IX Vega Alta del Segura	240	122	50,8	118	49,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.100</b>	<b>2.163</b>	<b>42,4</b>	<b>2.937</b>	<b>57,6</b>

## Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	101	24	23,8	77	76,2
II Cartagena	125	44	35,2	81	64,8
III Lorca	87	24	27,6	63	72,4
IV Noroeste	49	19	38,8	30	61,2
V Altiplano	40	15	37,5	25	62,5
VI Vega Media del Segura	121	44	36,4	77	63,6
VII Murcia Este	119	42	35,3	77	64,7
VIII Mar Menor	36	14	38,9	22	61,1
IX Vega Alta del Segura	32	13	40,6	19	59,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>710</b>	<b>239</b>	<b>33,7</b>	<b>471</b>	<b>66,3</b>

## Estudios del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	819	330	40,3	489	59,7
II Cartagena	935	356	38,1	579	61,9
III Lorca	578	247	42,7	331	57,3
IV Noroeste	353	143	40,5	210	59,5
V Altiplano	175	86	49,1	89	50,9
VI Vega Media del Segura	882	339	38,4	543	61,6
VII Murcia Este	699	266	38,1	433	61,9
VIII Mar Menor	290	112	38,6	178	61,4
IX Vega Alta del Segura	237	95	40,1	142	59,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.968</b>	<b>1.974</b>	<b>39,7</b>	<b>2.994</b>	<b>60,3</b>

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

## Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	101	39	38,6	62	61,4
II Cartagena	125	36	28,8	89	71,2
III Lorca	87	21	24,1	66	75,9
IV Noroeste	49	19	38,8	30	61,2
V Altiplano	40	19	47,5	21	52,5
VI Vega Media del Segura	120	37	30,8	83	69,2
VII Murcia Este	118	31	26,3	87	73,7
VIII Mar Menor	36	8	22,2	28	77,8
IX Vega Alta del Segura	32	14	43,8	18	56,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>708</b>	<b>224</b>	<b>31,6</b>	<b>484</b>	<b>68,4</b>

## Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	796	94,8	44	5,2
II Cartagena	960	881	91,8	79	8,2
III Lorca	599	558	93,2	41	6,8
IV Noroeste	360	344	95,6	16	4,4
V Altiplano	180	166	92,2	14	7,8
VI Vega Media del Segura	900	847	94,1	53	5,9
VII Murcia Este	720	658	91,4	62	8,6
VIII Mar Menor	300	259	86,3	41	13,7
IX Vega Alta del Segura	240	230	95,8	10	4,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.099</b>	<b>4.739</b>	<b>92,9</b>	<b>360</b>	<b>7,1</b>

## Estado de salud\*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	80 o más		De 0 a 79	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	739	380	51,4	359	48,6
II Cartagena	835	402	48,1	433	51,9
III Lorca	513	221	43,1	292	56,9
IV Noroeste	311	125	40,2	186	59,8
V Altiplano	140	66	47,1	74	52,9
VI Vega Media del Segura	779	335	43,0	444	57,0
VII Murcia Este	601	290	48,3	311	51,7
VIII Mar Menor	264	11	42,1	153	58,0
IX Vega Alta del Segura	208	98	47,1	110	52,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.390</b>	<b>2.028</b>	<b>46,2</b>	<b>2.362</b>	<b>53,8</b>

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

# CUESTIONARIO

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	821	162	19,7	78	9,5	289	35,2	292	35,6
II	Cartagena	943	196	20,8	69	7,3	365	38,7	313	33,2
III	Lorca	595	125	21,0	49	8,2	232	39,0	189	31,8
IV	Noroeste	352	85	24,1	33	9,4	123	34,9	111	31,6
V	Altiplano	178	19	10,7	15	8,4	82	46,1	62	34,8
VI	Vega Media del Segura	879	197	22,4	73	8,3	315	35,8	294	33,5
VII	Murcia Este	701	139	19,8	51	7,3	244	34,8	267	38,1
VIII	Mar Menor	296	53	17,9	23	7,8	99	33,4	121	40,9
IX	Vega Alta del Segura	236	65	27,5	20	8,5	90	38,1	61	25,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>5.001</b>	<b>1.041</b>	<b>20,8</b>	<b>411</b>	<b>8,2</b>	<b>1839</b>	<b>36,8</b>	<b>1.710</b>	<b>34,2</b>

## 2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	744	542	72,8	69,7	76,0	8,3	2,1
II	Cartagena	870	634	72,9	69,9	75,8	8,2	2,1
III	Lorca	541	404	74,7	71,0	78,3	8,2	2,2
IV	Noroeste	319	250	78,4	73,9	82,9	8,4	2,2
V	Altiplano	160	115	71,9	64,9	78,8	8,1	2,3
VI	Vega Media del Segura	811	604	74,5	71,5	77,5	8,3	2,1
VII	Murcia Este	660	498	75,5	72,2	78,7	8,3	2,0
VIII	Mar Menor	271	201	74,2	69,0	79,4	8,2	2,1
IX	Vega Alta del Segura	215	154	71,6	65,6	77,7	8,0	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.591</b>	<b>3.402</b>	<b>74,1</b>	<b>72,8</b>	<b>75,4</b>	<b>8,3</b>	<b>2,1</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
	n	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	833	700	84,0	77	9,2	56	6,7
II Cartagena	947	811	85,6	74	7,8	62	6,6
III Lorca	596	501	84,1	49	8,2	46	7,7
IV Noroeste	358	295	82,4	31	8,7	32	8,9
V Altiplano	177	154	87,1	13	7,3	10	5,6
VI Vega Media del Segura	890	767	86,2	65	7,3	58	6,5
VII Murcia Este	712	588	82,6	74	10,4	50	7,0
VIII Mar Menor	297	244	82,2	33	11,1	20	6,7
IX Vega Alta del Segura	240	192	80,0	25	10,4	23	9,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.050</b>	<b>4.252</b>	<b>84,2</b>	<b>441</b>	<b>8,7</b>	<b>357</b>	<b>7,1</b>

#### 4. Y la atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica	
		n	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	840	747	88,9	93	11,1
II	Cartagena	960	880	91,7	80	8,3
III	Lorca	600	540	90,0	60	10,0
IV	Noroeste	360	326	90,6	34	9,4
V	Altiplano	180	166	92,2	14	7,8
VI	Vega Media del Segura	900	816	90,7	84	9,3
VII	Murcia Este	720	642	89,2	78	10,8
VIII	Mar Menor	300	270	90,0	30	10,0
IX	Vega Alta del Segura	240	209	87,1	31	12,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>5.100</b>	<b>4.596</b>	<b>90,1</b>	<b>504</b>	<b>9,9</b>

## 5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	684	567	82,9	80,1	85,7
II	Cartagena	803	656	81,7	79,0	84,4
III	Lorca	506	408	80,6	77,2	84,1
IV	Noroeste	308	246	79,9	75,4	84,3
V	Altiplano	150	118	78,7	72,1	85,2
VI	Vega Media del Segura	719	573	79,7	76,8	82,6
VII	Murcia Este	581	490	84,3	81,4	87,3
VIII	Mar Menor	247	200	81,0	76,1	85,9
IX	Vega Alta del Segura	197	152	77,2	71,3	83,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.195</b>	<b>3.410</b>	<b>81,3</b>	<b>80,1</b>	<b>82,5</b>

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

## 6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?\*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	686	569	82,9	80,1	85,8
II Cartagena	795	655	82,4	79,7	85,0
III Lorca	507	416	82,1	78,7	85,4
IV Noroeste	309	248	80,3	75,8	84,7
V Altiplano	150	121	80,7	74,3	87,0
VI Vega Media del Segura	720	577	80,1	77,2	83,1
VII Murcia Este	581	480	82,6	79,5	85,7
VIII Mar Menor	247	195	78,9	73,9	84,0
IX Vega Alta del Segura	196	153	78,1	72,3	83,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.191</b>	<b>3.414</b>	<b>81,5</b>	<b>80,3</b>	<b>82,6</b>

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

## 7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	740	713	96,4	95,0	97,7
II	Cartagena	869	831	95,6	94,3	97,0
III	Lorca	537	520	96,8	95,4	98,3
IV	Noroeste	326	312	95,7	93,5	97,9
V	Altiplano	165	157	95,2	91,9	98,4
VI	Vega Media del Segura	808	786	97,3	96,2	98,4
VII	Murcia Este	633	614	97,0	95,7	98,3
VIII	Mar Menor	268	260	97,0	95,0	99,1
IX	Vega Alta del Segura	205	197	96,1	93,4	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.551</b>	<b>4.390</b>	<b>96,5</b>	<b>95,9</b>	<b>97,0</b>

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

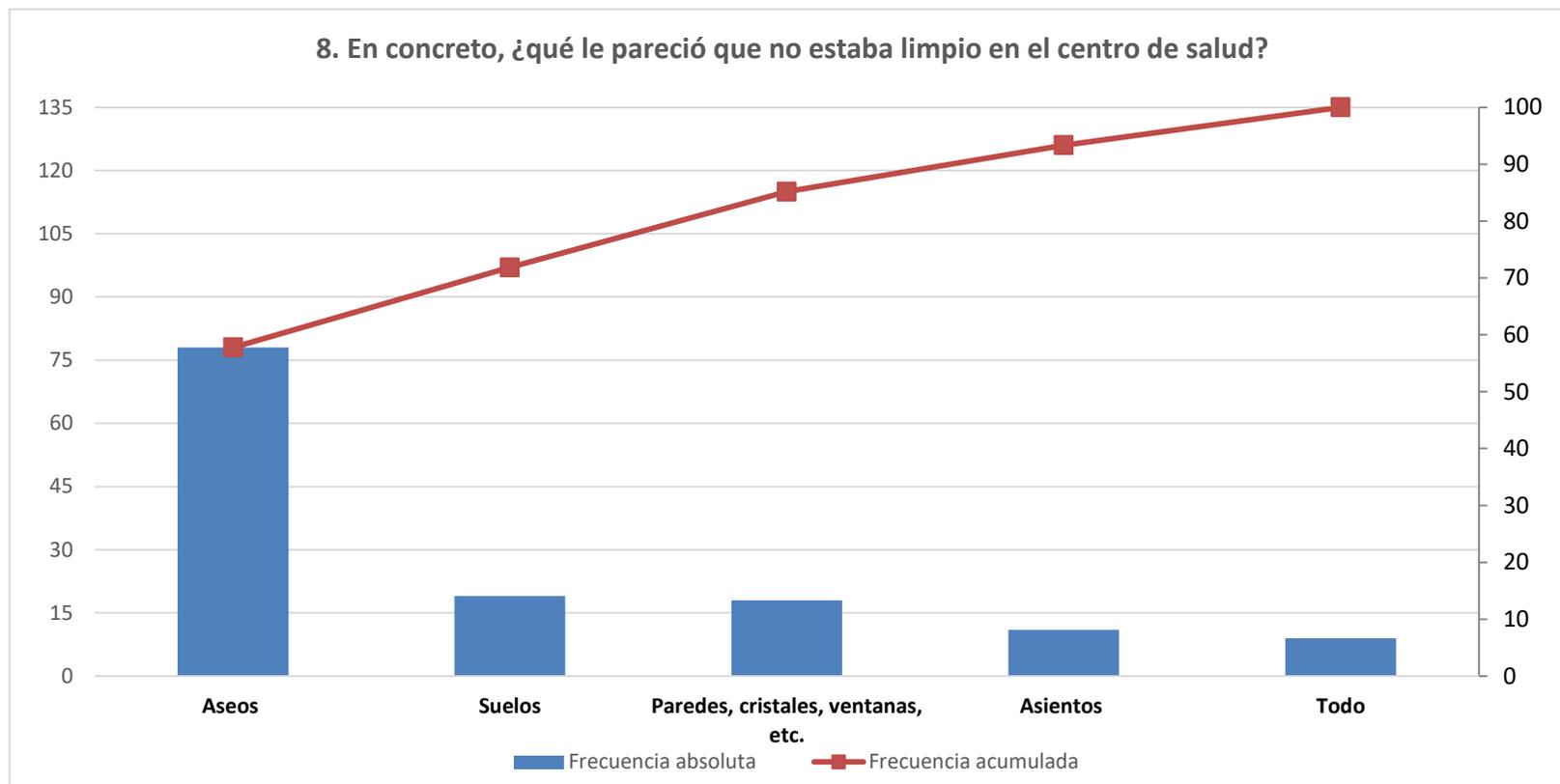
**8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?\***

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Aseos		Suelos		Paredes, cristales, ventanas, etc.		Asientos		Todo en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	27	14	51,9	4	14,8	2	7,4	3	11,1	2	7,4
II Cartagena	38	16	42,1	7	18,4	5	13,2	3	7,9	2	5,3
III Lorca	17	8	47,1	1	5,9	3	17,6	0	0,0	0	0,0
IV Noroeste	14	9	64,3	0	0,0	0	0,0	1	7,1	1	7,1
V Altiplano	8	4	50,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0	2	25,0
VI Vega Media del Segura	22	16	72,7	1	4,5	1	4,5	0	0,0	0	0,0
VII Murcia Este	18	3	16,7	5	27,8	5	27,8	3	16,7	0	0,0
VIII Mar Menor	8	3	37,5	0	0,0	1	12,5	0	0,0	1	12,5
IX Vega Alta del Segura	8	5	62,5	1	12,5	0	0,0	1	12,5	1	12,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>160</b>	<b>78</b>	<b>48,8</b>	<b>19</b>	<b>11,9</b>	<b>18</b>	<b>11,3</b>	<b>11</b>	<b>6,9</b>	<b>9</b>	<b>5,6</b>

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

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=135

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	743	631	84,9	82,4	87,5
II	Cartagena	877	746	85,1	82,7	87,4
III	Lorca	537	466	86,8	83,9	89,6
IV	Noroeste	325	273	84,0	80,0	88,0
V	Altiplano	166	143	86,1	80,9	91,4
VI	Vega Media del Segura	814	709	87,1	84,8	89,4
VII	Murcia Este	642	523	81,5	78,5	84,5
VIII	Mar Menor	268	224	83,6	79,1	88,0
IX	Vega Alta del Segura	209	163	78,0	72,4	83,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.581</b>	<b>3.878</b>	<b>84,7</b>	<b>83,6</b>	<b>85,7</b>

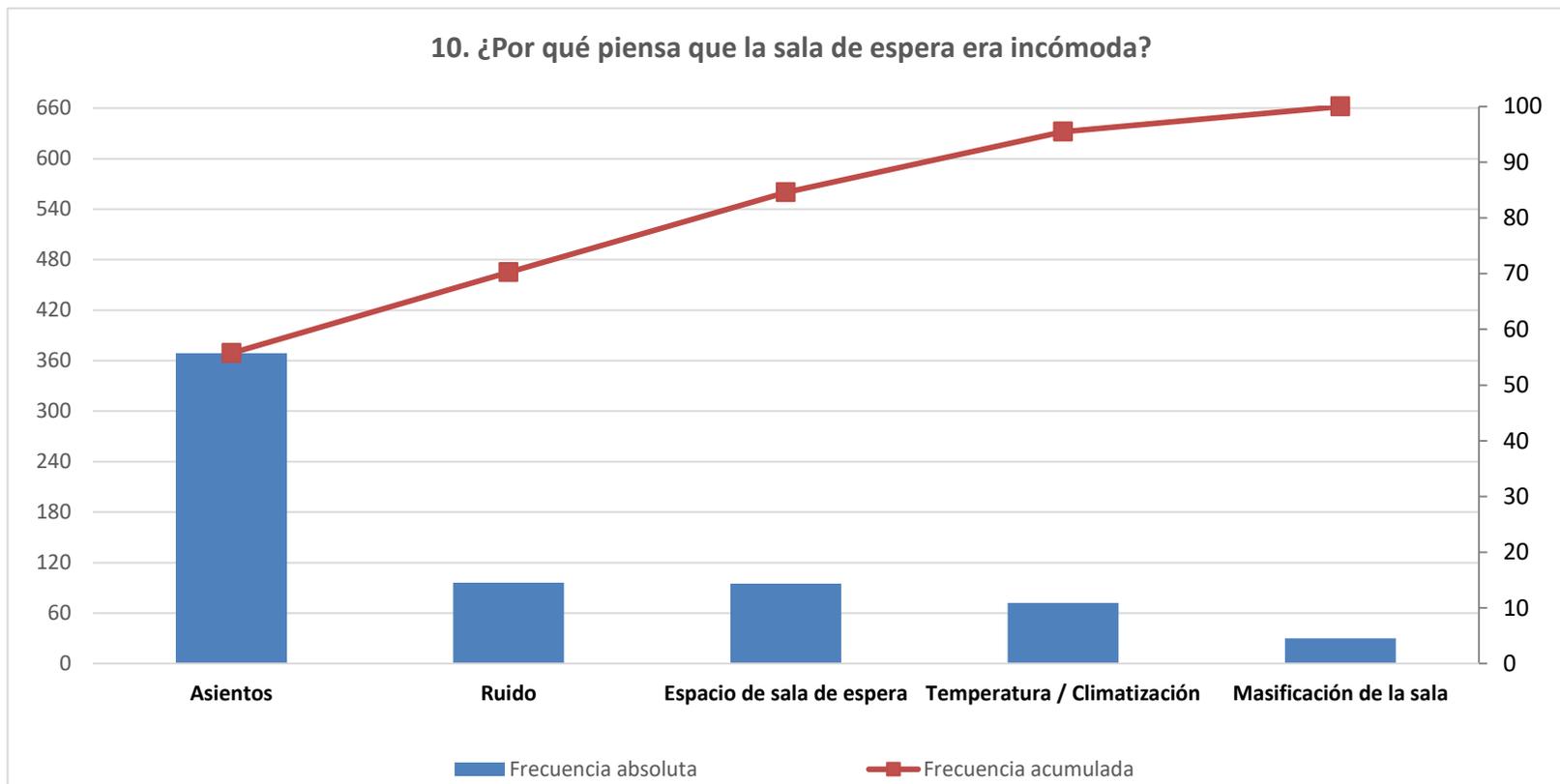
\*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

## 10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?\*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, se mueven, pocos, persisten señales COVID-19, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	112	56	50,0	13	11,6	21	18,8	13	11,6	4	3,6
II Cartagena	131	70	53,4	22	16,8	16	12,2	16	12,2	2	1,5
III Lorca	71	43	60,6	7	9,9	7	9,9	7	9,9	4	5,6
IV Noroeste	52	32	61,5	7	13,5	3	5,8	6	11,5	0	0,0
V Altiplano	23	9	39,1	7	30,4	4	17,4	1	4,3	1	4,3
VI Vega Media del Segura	105	52	49,5	12	11,4	21	20,0	9	8,6	7	6,7
VII Murcia Este	119	67	56,3	13	10,9	10	8,4	12	10,1	7	5,9
VIII Mar Menor	44	15	34,1	10	22,7	9	20,5	4	9,1	2	4,5
IX Vega Alta del Segura	46	25	54,3	5	10,9	4	8,7	4	8,7	3	6,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>703</b>	<b>369</b>	<b>52,5</b>	<b>96</b>	<b>13,7</b>	<b>95</b>	<b>13,5</b>	<b>72</b>	<b>10,2</b>	<b>30</b>	<b>4,3</b>

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n=662

**11M. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su médico de familia\***

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	343	234	68,2	63,3	73,1	7,9	2,1
II	Cartagena	414	260	62,8	58,1	67,5	7,8	2,1
III	Lorca	252	143	56,7	50,6	62,9	7,4	2,2
IV	Noroeste	152	98	64,5	56,9	72,1	7,8	2,2
V	Altiplano	80	50	62,5	51,9	73,1	7,6	2,2
VI	Vega Media del Segura	390	261	66,9	62,3	71,6	7,9	2,0
VII	Murcia Este	298	178	59,7	54,2	65,3	7,5	2,3
VIII	Mar Menor	132	76	57,6	49,1	66,0	7,3	2,3
IX	Vega Alta del Segura	96	53	55,2	45,3	65,2	7,5	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.157</b>	<b>1.353</b>	<b>62,7</b>	<b>60,7</b>	<b>64,8</b>	<b>7,7</b>	<b>2,2</b>

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

**11E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su enfermera\***

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	395	309	78,2	74,2	82,3	8,5	1,8
II	Cartagena	454	342	75,3	71,4	79,3	8,4	1,9
III	Lorca	280	217	77,5	72,6	82,4	8,4	1,8
IV	Noroeste	173	134	77,5	71,2	83,7	8,5	1,7
V	Altiplano	85	65	76,5	67,5	85,5	8,5	1,7
VI	Vega Media del Segura	421	335	79,6	75,7	83,4	8,5	1,7
VII	Murcia Este	339	252	74,3	69,7	79,0	8,2	1,8
VIII	Mar Menor	137	106	77,4	70,4	84,4	8,5	1,8
IX	Vega Alta del Segura	112	78	69,6	61,1	78,2	8,0	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.396</b>	<b>1.838</b>	<b>76,7</b>	<b>75,0</b>	<b>78,4</b>	<b>8,4</b>	<b>1,8</b>

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

## 12M. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su médico?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	419	396	94,5	92,3	96,7
II	Cartagena	480	446	92,9	90,6	95,2
III	Lorca	300	275	91,7	88,5	94,8
IV	Noroeste	180	171	95,0	91,8	98,2
V	Altiplano	90	84	93,3	88,2	98,5
VI	Vega Media del Segura	450	414	92,0	89,5	94,5
VII	Murcia Este	360	338	93,9	91,4	96,4
VIII	Mar Menor	150	143	95,3	92,0	98,7
IX	Vega Alta del Segura	120	105	87,5	81,6	93,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.549</b>	<b>2.372</b>	<b>93,1</b>	<b>92,1</b>	<b>94,0</b>

## 12E. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermera?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	419	399	95,2	93,2	97,3
II	Cartagena	480	455	94,8	92,8	96,8
III	Lorca	298	285	95,6	93,3	98,0
IV	Noroeste	180	171	95,0	91,8	98,2
V	Altiplano	90	87	96,7	93,0	100
VI	Vega Media del Segura	449	428	95,3	93,4	97,3
VII	Murcia Este	360	337	93,6	91,1	96,1
VIII	Mar Menor	150	141	94,0	90,2	97,8
IX	Vega Alta del Segura	120	118	98,3	96,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.546</b>	<b>2.421</b>	<b>95,1</b>	<b>94,3</b>	<b>95,9</b>

### 13M. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su médico de familia?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	415	378	91,1	88,3	93,8
II	Cartagena	475	438	92,2	89,8	94,6
III	Lorca	298	279	93,6	90,9	96,4
IV	Noroeste	180	175	97,2	94,8	99,6
V	Altiplano	90	83	92,2	86,7	97,8
VI	Vega Media del Segura	448	416	92,9	90,5	95,2
VII	Murcia Este	360	343	95,3	93,1	97,5
VIII	Mar Menor	150	139	92,7	88,5	96,8
IX	Vega Alta del Segura	120	110	91,7	86,7	96,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.536</b>	<b>2.361</b>	<b>93,1</b>	<b>92,1</b>	<b>94,1</b>

### 13E. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su enfermera?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	418	412	98,6	97,4	99,7
II Cartagena	477	466	97,7	96,3	99,0
III Lorca	299	293	98,0	96,4	99,6
IV Noroeste	180	173	96,1	93,3	98,9
V Altiplano	90	87	96,7	93,0	100
VI Vega Media del Segura	449	441	98,2	97,0	99,4
VII Murcia Este	360	350	97,2	95,5	98,9
VIII Mar Menor	150	147	98,0	95,8	100
IX Vega Alta del Segura	120	116	96,7	93,5	99,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.543</b>	<b>2.485</b>	<b>97,7</b>	<b>97,1</b>	<b>98,3</b>

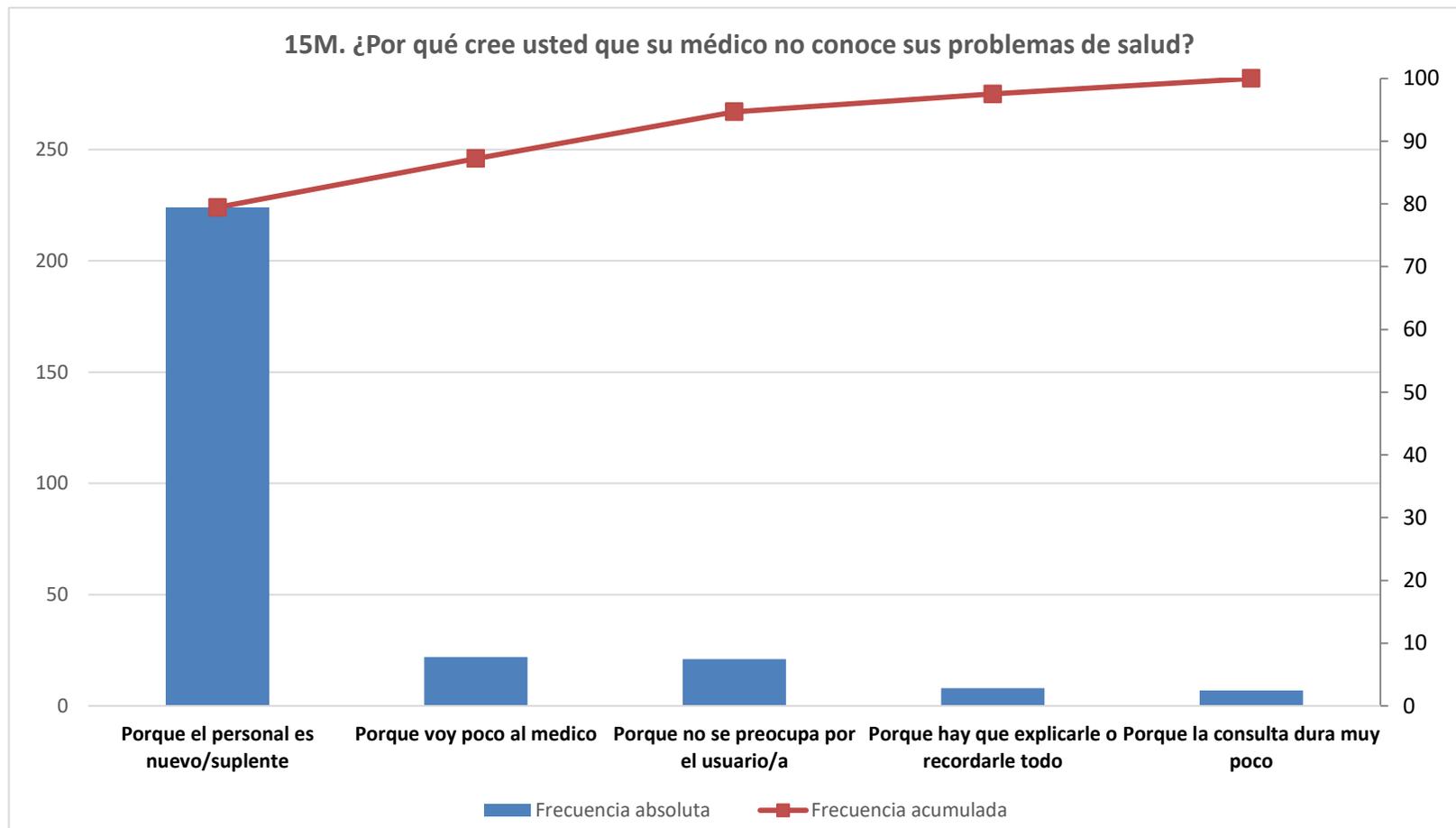
**14M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	408	352	86,3	82,9	89,6
II	Cartagena	470	397	84,5	81,2	87,7
III	Lorca	294	270	91,8	88,7	95,0
IV	Noroeste	178	155	87,1	82,2	92,0
V	Altiplano	89	79	88,8	82,2	95,3
VI	Vega Media del Segura	439	379	86,3	83,1	89,5
VII	Murcia Este	357	313	87,7	84,3	91,1
VIII	Mar Menor	145	128	88,3	83,0	93,5
IX	Vega Alta del Segura	117	97	82,9	76,1	89,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.497</b>	<b>2.170</b>	<b>86,9</b>	<b>85,6</b>	<b>88,2</b>

**15M. ¿Por qué cree usted que su médico no conoce sus problemas de salud?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan		Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambio constante de médico, etc)		Porque voy poco al médico (vacunación, extracción de sangre, etc)		Porque no se preocupa por el usuario/a		Porque hay que explicarle o recordarle todo		Porque la consulta dura muy poco	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	55		36	65,5	6	10,9	3	5,5	1	1,8	2	3,6
II	Cartagena	70		53	75,7	5	7,1	2	2,9	0	0,0	2	2,9
III	Lorca	24		19	79,2	0	0,0	3	12,5	0	0,0	1	4,2
IV	Noroeste	23		16	69,6	0	0,0	1	4,3	2	8,7	1	4,3
V	Altiplano	10		8	80,0	0	0,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
VI	Vega Media del Segura	58		35	60,3	4	6,9	5	8,6	3	5,2	0	0,0
VII	Murcia Este	44		35	79,5	2	4,5	4	9,1	0	0,0	0	0,0
VIII	Mar Menor	17		10	58,8	3	17,6	1	5,9	0	0,0	1	5,9
IX	Vega Alta del Segura	20		12	60,0	2	10,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>321</b>		<b>224</b>	<b>69,8</b>	<b>22</b>	<b>6,9</b>	<b>21</b>	<b>6,5</b>	<b>8</b>	<b>2,5</b>	<b>7</b>	<b>2,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=282

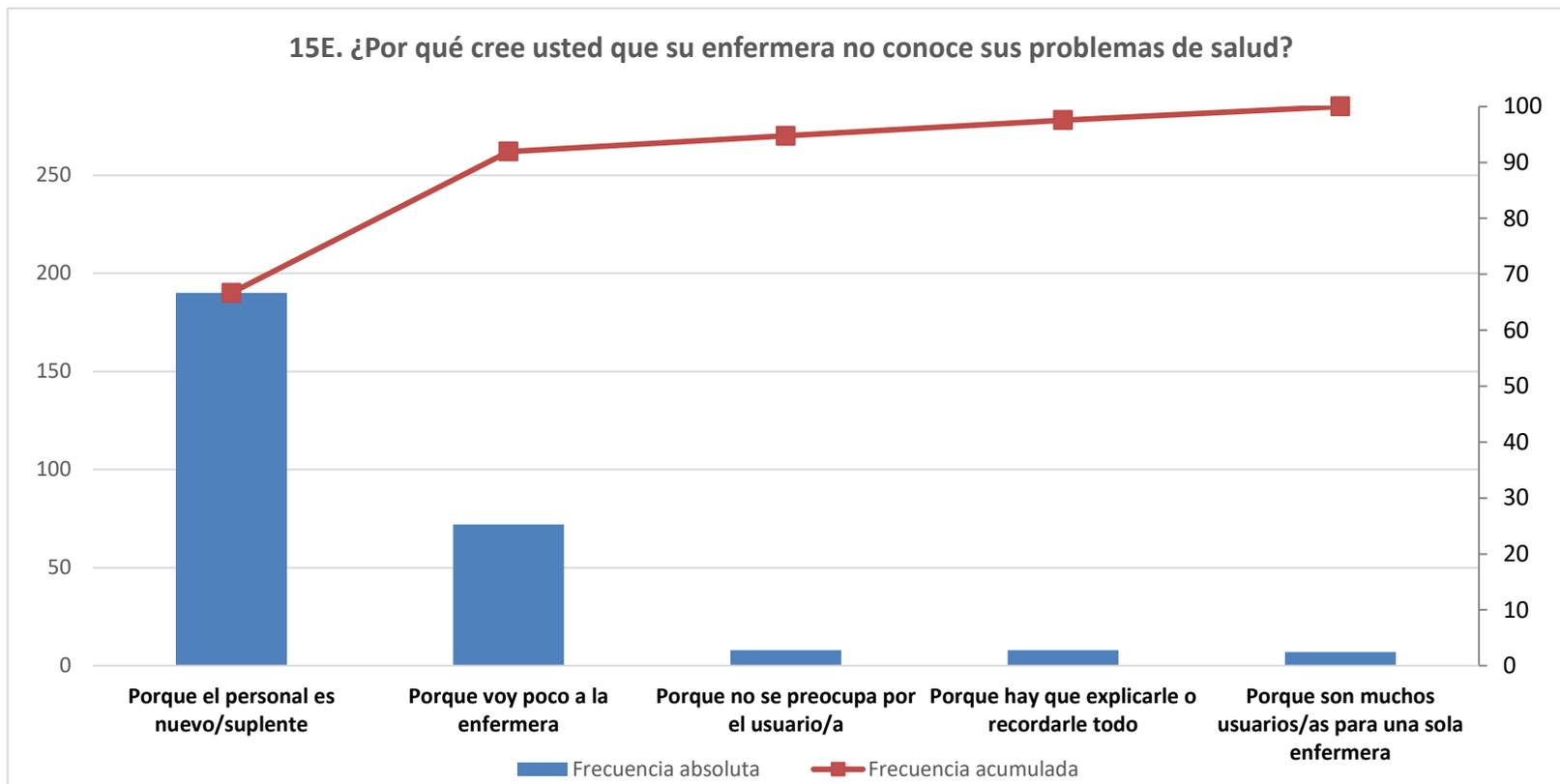
**14E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?**

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	392	341	87,0	83,7	90,3
II	Cartagena	456	390	85,5	82,3	88,8
III	Lorca	286	243	85,0	80,8	89,1
IV	Noroeste	168	154	91,7	87,5	95,8
V	Altiplano	85	79	92,9	87,5	98,4
VI	Vega Media del Segura	427	366	85,7	82,4	89,0
VII	Murcia Este	342	285	83,3	79,4	87,3
VIII	Mar Menor	141	117	83,0	76,8	89,2
IX	Vega Alta del Segura	112	98	87,5	81,4	93,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.409</b>	<b>2.073</b>	<b>86,1</b>	<b>84,7</b>	<b>87,4</b>

### 15E. ¿Por qué cree usted que su enfermera no conoce sus problemas de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambio constante de enfermera, etc)		Porque voy poco a la enfermera (vacunación, extracción de sangre, etc)		Porque no se preocupa por el usuario/a		Porque hay que explicarle o recordarle todo		Porque son muchos usuarios/as para una sola enfermera	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	49	31	63,3	10	20,4	1	2,0	0	0,0	2	4,1
II Cartagena	63	35	55,6	17	27,0	0	0,0	2	3,2	2	3,2
III Lorca	40	21	52,5	9	22,5	2	5,0	1	2,5	0	0,0
IV Noroeste	14	8	57,1	4	28,6	0	0,0	0	0,0	1	7,1
V Altiplano	6	5	83,3	0	0,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
VI Vega Media del Segura	58	36	62,1	10	17,2	2	3,4	2	3,4	1	1,7
VII Murcia Este	55	30	54,5	13	23,6	1	1,8	2	3,6	0	0,0
VIII Mar Menor	24	16	66,7	4	16,7	2	8,3	0	0,0	1	4,2
IX Vega Alta del Segura	14	8	57,1	5	35,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>323</b>	<b>190</b>	<b>58,8</b>	<b>72</b>	<b>22,3</b>	<b>8</b>	<b>2,5</b>	<b>8</b>	<b>2,5</b>	<b>7</b>	<b>2,2</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=285

**16M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?**

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	No me dio ninguna explicación	Muy bien o bien*		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	419	9	360	87,8	84,6	91,0
II Cartagena	475	9	415	89,1	86,2	91,9
III Lorca	296	6	264	91,0	87,7	94,3
IV Noroeste	179	1	163	91,6	87,5	95,7
V Altiplano	87	0	77	88,5	81,8	95,2
VI Vega Media del Segura	444	5	400	91,1	88,5	93,8
VII Murcia Este	355	5	328	93,7	91,2	96,3
VIII Mar Menor	149	2	138	93,9	90,0	97,8
IX Vega Alta del Segura	117	2	104	90,4	85,1	95,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.521</b>	<b>39</b>	<b>2.249</b>	<b>90,6</b>	<b>89,5</b>	<b>91,8</b>

\*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos usuarios/as que no han recibido ninguna explicación.

**16E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?**

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	No me dio ninguna explicación	Muy bien o bien*		ICI	ICS
	n	n	n	%		
I Murcia Oeste	418	21	377	95,0	92,8	97,1
II Cartagena	470	25	433	97,3	95,8	98,8
III Lorca	298	17	271	96,4	94,3	98,6
IV Noroeste	177	3	170	97,7	95,5	99,9
V Altiplano	90	6	84	100	100	100
VI Vega Media del Segura	443	26	409	98,1	96,8	99,4
VII Murcia Este	355	18	329	97,6	96,0	99,3
VIII Mar Menor	146	6	137	97,9	95,5	100
IX Vega Alta del Segura	119	7	110	98,2	95,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.516</b>	<b>129</b>	<b>2.320</b>	<b>97,2</b>	<b>96,5</b>	<b>97,9</b>

\*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos usuarios/as que no han recibido ninguna explicación.

### 17M. ¿Cómo califica el trato que recibió de su médico?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	420	396	94,3	92,1	96,5
II	Cartagena	480	457	95,2	93,3	97,1
III	Lorca	300	293	97,7	96,0	99,4
IV	Noroeste	180	176	97,8	95,6	99,9
V	Altiplano	90	87	96,7	93,0	100
VI	Vega Media del Segura	450	428	95,1	93,1	97,1
VII	Murcia Este	360	344	95,6	93,4	97,7
VIII	Mar Menor	150	143	95,3	92,0	98,7
IX	Vega Alta del Segura	120	108	90,0	84,6	95,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.550</b>	<b>2.432</b>	<b>95,4</b>	<b>94,6</b>	<b>96,2</b>

### 17E. ¿Cómo califica el trato que recibió de su enfermera?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	419	413	98,6	97,4	99,7
II	Cartagena	480	472	98,3	97,2	99,5
III	Lorca	299	297	99,3	98,4	100
IV	Noroeste	180	174	96,7	94,0	99,3
V	Altiplano	90	90	100	100	100
VI	Vega Media del Segura	449	435	96,9	95,3	98,5
VII	Murcia Este	359	355	98,9	97,8	100
VIII	Mar Menor	150	144	96,0	92,9	99,1
IX	Vega Alta del Segura	120	119	99,2	97,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.546</b>	<b>2.499</b>	<b>98,2</b>	<b>97,6</b>	<b>98,7</b>

## 18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	737	700	95,0	93,4	96,6
II	Cartagena	874	847	96,9	95,8	98,1
III	Lorca	534	510	95,5	93,7	97,3
IV	Noroeste	321	303	94,4	91,9	96,9
V	Altiplano	166	163	98,2	96,2	100
VI	Vega Media del Segura	807	769	95,3	93,8	96,8
VII	Murcia Este	635	606	95,4	93,8	97,1
VIII	Mar Menor	268	262	97,8	96,0	99,5
IX	Vega Alta del Segura	204	184	90,2	86,1	94,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.546</b>	<b>4.344</b>	<b>95,6</b>	<b>95,0</b>	<b>96,2</b>

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

## 19. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?\*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	741	632	85,3	82,7	87,8	8,9	1,5
II Cartagena	873	737	84,4	82,0	86,8	8,9	1,6
III Lorca	532	461	86,7	83,8	89,5	8,9	1,5
IV Noroeste	324	282	87,0	83,4	90,7	9,0	1,4
V Altiplano	166	146	88,0	83,0	92,9	9,0	1,5
VI Vega Media del Segura	812	703	86,6	84,2	88,9	9,0	1,4
VII Murcia Este	639	555	86,9	84,2	89,5	8,9	1,6
VIII Mar Menor	267	233	87,3	83,3	91,3	9,0	1,4
IX Vega Alta del Segura	209	173	82,8	77,7	87,9	8,7	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>4.563</b>	<b>3.922</b>	<b>86,0</b>	<b>84,9</b>	<b>87,0</b>	<b>8,9</b>	<b>1,5</b>

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

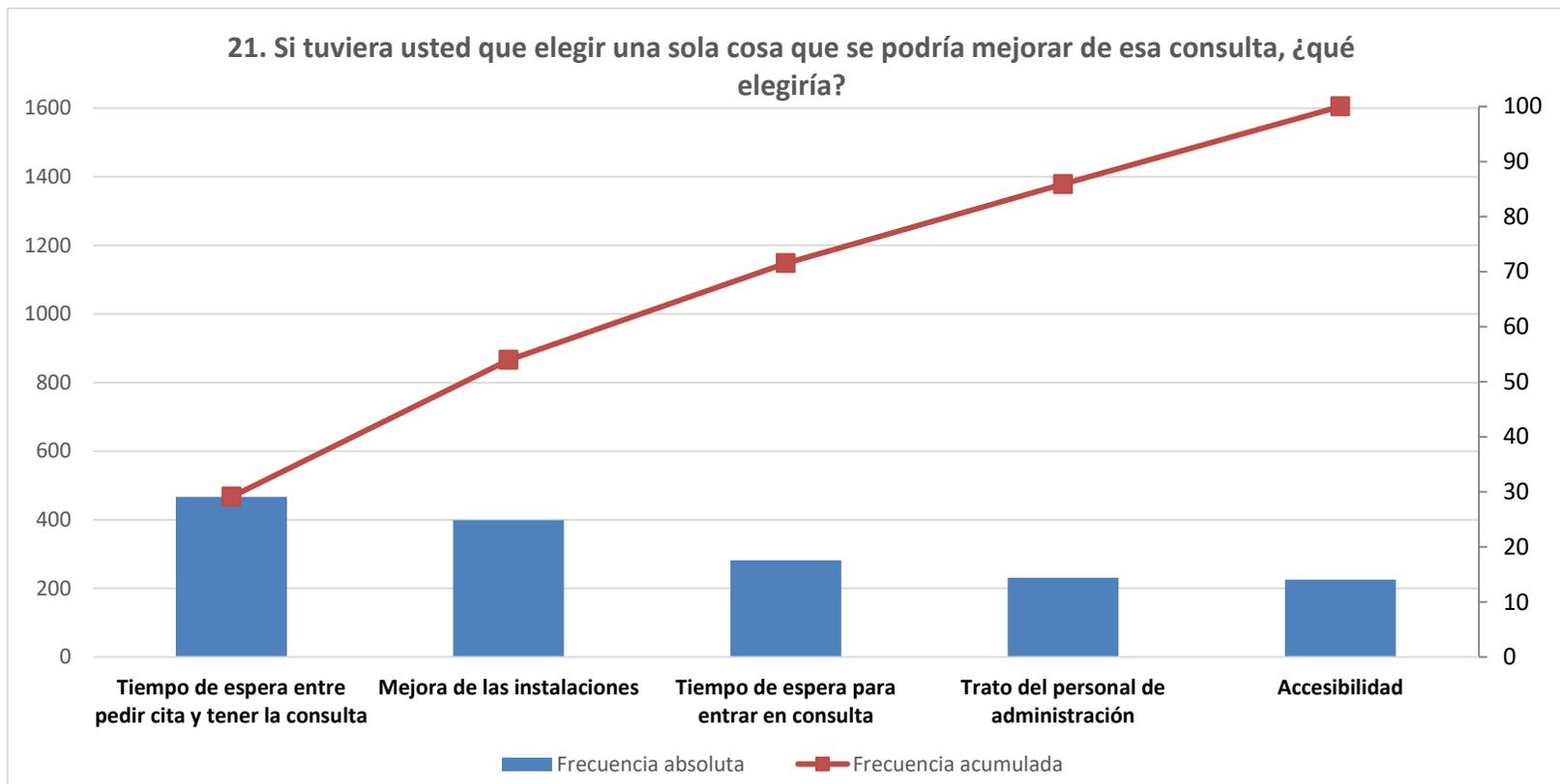
## 20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	835	617	73,9	70,9	76,9	8,3	1,8
II Cartagena	957	725	75,8	73,0	78,5	8,4	1,8
III Lorca	597	432	72,4	68,8	75,9	8,2	1,8
IV Noroeste	358	279	77,9	73,6	82,2	8,4	1,7
V Altiplano	179	133	74,3	67,9	80,7	8,3	1,7
VI Vega Media del Segura	896	668	74,6	71,7	77,4	8,4	1,7
VII Murcia Este	719	536	74,5	71,4	77,7	8,3	1,8
VIII Mar Menor	297	223	75,1	70,2	80,0	8,4	1,7
IX Vega Alta del Segura	239	181	75,7	70,3	81,2	8,4	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5.077</b>	<b>3.794</b>	<b>74,7</b>	<b>73,5</b>	<b>75,9</b>	<b>8,3</b>	<b>1,8</b>

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Mejora de las instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Tiempo de espera para entrar en consulta		Trato del personal de administración		Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	481	71	14,8	72	15,0	49	10,2	25	5,2	38	7,9
II Cartagena	557	88	15,8	72	12,9	53	9,5	40	7,2	44	7,9
III Lorca	317	69	21,8	35	11,0	38	12,0	23	7,3	23	7,3
IV Noroeste	202	33	16,3	26	12,9	20	9,9	18	8,9	21	10,4
V Altiplano	97	14	14,4	14	14,4	8	8,2	8	8,2	6	6,2
VI Vega Media del Segura	498	70	14,1	67	13,5	46	9,2	51	10,2	38	7,6
VII Murcia Este	424	73	17,2	63	14,9	38	9,0	30	7,1	36	8,5
VIII Mar Menor	166	25	15,1	22	13,3	18	10,8	20	12,0	8	4,8
IX Vega Alta del Segura	151	24	15,9	28	18,5	12	7,9	16	10,6	12	7,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2.893</b>	<b>467</b>	<b>16,1</b>	<b>399</b>	<b>13,8</b>	<b>282</b>	<b>9,7</b>	<b>231</b>	<b>8,0</b>	<b>226</b>	<b>7,8</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n=1.605

## 22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	746	704	94,4	92,7	96,0
II	Cartagena	877	832	94,9	93,4	96,3
III	Lorca	537	514	95,7	94,0	97,4
IV	Noroeste	324	305	94,1	91,6	96,7
V	Altiplano	165	155	93,9	90,3	97,6
VI	Vega Media del Segura	813	769	94,6	93,0	96,1
VII	Murcia Este	642	609	94,9	93,2	96,6
VIII	Mar Menor	268	251	93,7	90,7	96,6
IX	Vega Alta del Segura	209	197	94,3	91,1	97,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.581</b>	<b>4.336</b>	<b>94,7</b>	<b>94,0</b>	<b>95,3</b>

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

### 23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?\*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS**
		n	n	%					
I	Murcia Oeste	731	593	81,1	78,3	84,0	8,6	1,9	51,4
II	Cartagena	867	691	79,7	77,0	82,4	8,5	2,0	51,1
III	Lorca	527	434	82,4	79,1	85,6	8,7	1,7	57,1
IV	Noroeste	324	266	82,1	77,9	86,3	8,7	1,6	53,4
V	Altiplano	164	136	82,9	77,2	88,7	8,6	2,0	54,3
VI	Vega Media del Segura	802	659	82,2	79,5	84,8	8,7	1,8	56,5
VII	Murcia Este	626	517	82,6	79,6	85,6	8,7	1,8	53,7
VIII	Mar Menor	265	218	82,3	77,7	86,9	8,7	1,7	53,6
IX	Vega Alta del Segura	206	158	76,7	70,9	82,5	8,4	2,0	44,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>4.512</b>	<b>3.672</b>	<b>81,4</b>	<b>80,2</b>	<b>82,5</b>	<b>8,6</b>	<b>1,8</b>	<b>53,3</b>

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

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: 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 aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudar.

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

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud	74,1	72,8	72,9	74,7	78,4	71,9	74,5	75,5	74,2	71,6
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	8,3	8,3	8,2	8,2	8,4	8,1	8,3	8,3	8,2	8,0
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	81,3	82,9	81,7	80,6	79,9	78,7	79,7	84,3	81,0	77,2
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	81,5	82,9	82,4	82,1	80,3	80,7	80,1	82,6	78,9	78,1
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	96,5	96,4	95,6	96,8	95,7	95,2	97,3	97,0	97,0	96,1
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	84,7	84,9	85,1	86,8	84,0	86,1	87,1	81,5	83,6	78,0
11M. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico de familia*	62,7	68,2	62,8	56,7	64,5	62,5	66,9	59,7	57,6	55,2
11Mbis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico de familia (media)*	7,7	7,9	7,8	7,4	7,8	7,6	7,9	7,5	7,3	7,5
11E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermera*	76,7	78,2	75,3	77,5	77,5	76,5	79,6	74,3	77,4	69,6
11Ebis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su enfermera (media)*	8,4	8,5	8,4	8,4	8,5	8,5	8,5	8,2	8,5	8,0
12M. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su médico?	93,1	94,5	92,9	91,7	95,0	93,3	92,0	93,9	95,3	87,5
12E. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta su enfermera?	95,1	95,2	94,8	95,6	95,0	96,7	95,3	93,6	94,0	98,3
13M. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su médico?	93,1	91,1	92,2	93,6	97,2	92,2	92,9	95,3	92,7	91,7
13E. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de su enfermera?	97,7	98,6	97,7	98,0	96,1	96,7	98,2	97,2	98,0	96,7
14M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?	86,9	86,3	84,5	91,8	87,1	88,8	86,3	87,7	88,3	82,9
14E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?	86,1	87,0	85,5	85,0	91,7	92,9	85,7	83,3	83,0	87,5
16M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	90,6	87,8	89,1	91,0	91,6	88,5	91,1	93,7	93,9	90,4
16E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	97,2	95,0	97,3	96,4	97,7	100	98,1	97,6	97,9	98,2
17M. ¿Cómo califica el trato de su médico?	95,4	94,3	95,2	97,7	97,8	96,7	95,1	95,6	95,3	90,0
17E. ¿Cómo califica el trato de su enfermera?	98,2	98,6	98,3	99,3	96,7	100	96,9	98,9	96,0	99,2
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?*	95,6	95,0	96,9	95,5	94,4	98,2	95,3	95,4	97,8	90,2
19. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?*	86,0	85,3	84,4	86,7	87,0	88,0	86,6	86,9	87,3	82,8
19bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)*	8,9	8,9	8,9	8,9	9,0	9,0	9,0	8,9	9,0	8,7
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	74,7	73,9	75,8	72,4	77,9	74,3	74,6	74,5	75,1	75,7
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,3	8,3	8,4	8,2	8,4	8,3	8,4	8,3	8,4	8,4
22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	94,7	94,4	94,9	95,7	94,1	93,9	94,6	94,9	93,7	94,3
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	81,4	81,1	79,7	82,4	82,1	82,9	82,2	82,6	82,3	76,7
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,6	8,6	8,5	8,7	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,4

### 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

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador más alto de forma estadísticamente significativa en el Área de Salud que en el Servicio Murciano de Salud.

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador más bajo de forma estadísticamente significativa en el Área de Salud que en el Servicio Murciano de Salud.

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

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

Servicio Murciano de Salud
<b>74,7</b>

Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
<b>73,9</b>	<b>75,8</b>	<b>72,4</b>	<b>77,9</b>	<b>74,3</b>	<b>74,6</b>	<b>74,5</b>	<b>75,1</b>	<b>75,7</b>

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

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
<b>Descripción</b>	Porcentaje de usuarios que valora con 8 o más la accesibilidad al centro de salud.
<b>Fórmula</b>	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Subindicadores</b>	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su centro de salud x 100 / Valoraciones realizadas
	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en la consulta de su médico de familia x 100 / Valoraciones realizadas
	Usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en la consulta de enfermería x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

Servicio Murciano de Salud
<b>71,2</b>

Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
<b>73,1</b>	<b>70,3</b>	<b>69,6</b>	<b>73,5</b>	<b>70,3</b>	<b>73,7</b>	<b>69,8</b>	<b>69,7</b>	<b>65,5</b>

74,1
62,7
76,7

72,8	72,9	74,7	78,4	71,9	74,5	75,5	74,2	71,6
68,2	62,8	56,7	64,5	62,5	66,9	59,7	57,6	55,2
78,2	75,3	77,5	77,5	76,5	79,6	74,3	77,4	69,6
≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%