

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



Datos 2022

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

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Juan Antonio Marqués Espí. Subdirector General. 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

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

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

Diana Gavrila Chervase. Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

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	41

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios/as menores de 14 años que han sido atendidos/as en la consulta de pediatría o en la consulta de enfermería pediátrica del centro de salud del 25 de abril al 27 de mayo y del 5 de septiembre al 7 de octubre de 2022. El cuestionario lo responde la persona que los acompañó durante la consulta presencial o realizó la consulta telefónica en su nombre.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

Área I - Murcia Oeste

Área II - Cartagena

Área III - Lorca

Área IV - Noroeste

Área V - Altiplano

Área VI - Vega Media del Segura

Área VII - Murcia Este

Área VIII - Mar Menor

Área IX - Vega Alta del Segura

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de usuarios/as facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **4.250** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria 2021, unificado para las consultas médicas y de enfermería, adaptado para consultas pediátricas, y diferenciando según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Al cuestionario se ha incorporado una pregunta para conocer la sensación de seguridad en la consulta. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

La duración media de la entrevista ha sido de 6,35 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 10/05/2022 y finalizó el 15/06/2022 y del segundo corte se inició el día 19/09/2022 y finalizó el 24/10/2022.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

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

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

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

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

Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	700	264	37,7	168	24,0	268	38,3	5,2	4,4
II Cartagena	800	287	35,9	224	28,0	289	36,1	5,2	4,3
III Lorca	500	154	30,8	141	28,2	205	41,0	5,6	4,3
IV Noroeste	300	95	31,7	75	25,0	130	43,3	5,8	4,5
V Altiplano	150	54	36,0	42	28,0	54	36,0	5,0	4,1
VI Vega Media del Segura	750	289	38,5	170	22,7	291	38,8	5,3	4,4
VII Murcia Este	600	223	37,2	141	23,5	236	39,3	5,3	4,3
VIII Mar Menor	250	78	31,2	70	28,0	102	40,8	5,7	4,4
IX Vega Alta del Segura	200	83	41,5	50	25,0	67	33,5	4,9	4,2
Servicio Murciano de Salud	4.250	1.527	35,9	1.081	25,4	1.642	38,6	5,3	4,3

Edad del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	699	15	2,1	573	82,0	110	15,7	1	0,1	37,8	6,6
II Cartagena	797	11	1,4	663	83,2	117	14,7	6	0,8	38,2	6,8
III Lorca	500	10	2,0	418	83,6	70	14,0	2	0,4	38,0	6,6
IV Noroeste	300	3	1,0	237	79,0	58	19,3	2	0,7	38,8	6,7
V Altiplano	149	2	1,3	125	83,9	21	14,1	1	0,7	37,8	6,9
VI Vega Media del Segura	749	8	1,1	613	81,8	126	16,8	2	0,3	38,4	6,5
VII Murcia Este	599	12	2,0	504	84,1	81	13,5	2	0,3	37,2	6,5
VIII Mar Menor	250	4	1,6	209	83,6	37	14,8	0	0,0	37,6	6,5
IX Vega Alta del Segura	200	1	0,5	176	88,0	23	11,5	0	0,0	37,3	6,0
Servicio Murciano de Salud	4.243	66	1,6	3.518	82,9	643	15,2	16	0,4	38,0	6,6

Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	362	51,7	338	48,3
II Cartagena	800	409	51,1	391	48,9
III Lorca	500	252	50,4	248	49,6
IV Noroeste	300	163	54,3	137	45,7
V Altiplano	150	91	60,7	59	39,3
VI Vega Media del Segura	750	394	52,5	356	47,5
VII Murcia Este	600	341	56,8	259	43,2
VIII Mar Menor	250	138	55,2	112	44,8
IX Vega Alta del Segura	200	109	54,5	91	45,5
Servicio Murciano de Salud	4.250	2.259	53,2	1.991	46,8

Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	145	20,7	555	79,3
II Cartagena	800	166	20,8	634	79,3
III Lorca	500	109	21,8	391	78,2
IV Noroeste	300	55	18,3	245	81,7
V Altiplano	150	17	11,3	133	88,7
VI Vega Media del Segura	750	151	20,1	599	79,9
VII Murcia Este	600	112	18,7	488	81,3
VIII Mar Menor	250	52	20,8	198	79,2
IX Vega Alta del Segura	200	39	19,5	161	80,5
Servicio Murciano de Salud	4.250	846	19,9	3.404	80,1

Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	696	94	13,5	602	86,5
II Cartagena	796	122	15,3	674	84,7
III Lorca	499	103	20,6	396	79,4
IV Noroeste	298	43	14,4	255	85,6
V Altiplano	149	27	18,1	122	81,9
VI Vega Media del Segura	747	114	15,3	633	84,7
VII Murcia Este	596	81	13,6	515	86,4
VIII Mar Menor	248	48	19,4	200	80,6
IX Vega Alta del Segura	200	33	16,5	167	83,5
Servicio Murciano de Salud	4.229	665	15,7	3.564	84,3

Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	700	660	94,3	40	5,7
II Cartagena	799	760	95,1	39	4,9
III Lorca	500	457	91,4	43	8,6
IV Noroeste	300	296	98,7	4	1,3
V Altiplano	150	141	94,0	9	6,0
VI Vega Media del Segura	750	707	94,3	43	5,7
VII Murcia Este	600	566	94,3	34	5,7
VIII Mar Menor	250	220	88,0	30	12,0
IX Vega Alta del Segura	200	189	94,5	11	5,5
Servicio Murciano de Salud	4.249	3.996	94,0	253	6,0

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	697	611	87,7	86	12,3
II Cartagena	797	699	87,7	98	12,3
III Lorca	498	414	83,1	84	16,9
IV Noroeste	297	253	85,2	44	14,8
V Altiplano	150	124	82,7	26	17,3
VI Vega Media	746	636	85,3	110	14,7
VII Murcia Este	596	506	84,9	90	15,1
VIII Mar Menor	249	215	86,3	34	13,7
IX Vega Alta	200	170	85,0	30	15,0
Servicio Murciano de Salud	4.230	3.628	85,8	602	14,2

CUESTIONARIO

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	695	159	22,9	27	3,9	131	18,8	378	54,4
II Cartagena	786	165	21,0	23	2,9	153	19,5	445	56,6
III Lorca	490	108	22,0	11	2,2	89	18,2	282	57,6
IV Noroeste	293	103	35,2	8	2,7	48	16,4	134	45,7
V Altiplano	148	40	27,0	7	4,7	28	18,9	73	49,3
VI Vega Media del Segura	736	180	24,5	29	3,9	110	14,9	417	56,7
VII Murcia Este	594	142	23,9	17	2,9	110	18,5	325	54,7
VIII Mar Menor	246	60	24,4	9	3,7	49	19,9	128	52,0
IX Vega Alta del Segura	197	59	29,9	8	4,1	33	16,8	97	49,2
Servicio Murciano de Salud	4.185	1.016	24,3	139	3,3	751	17,9	2.279	54,5

2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para la 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	667	492	73,8	70,4	77,1	8,3	2,3
II	Cartagena	768	548	71,4	68,2	74,6	8,1	2,4
III	Lorca	473	355	75,1	71,2	79,0	8,3	2,4
IV	Noroeste	288	200	69,4	64,1	74,8	8,1	2,5
V	Altiplano	139	107	77,0	70,0	84,0	8,6	1,8
VI	Vega Media del Segura	712	528	74,2	70,9	77,4	8,3	2,2
VII	Murcia Este	576	409	71,0	67,3	74,7	8,1	2,3
VIII	Mar Menor	240	182	75,8	70,4	81,2	8,3	2,3
IX	Vega Alta del Segura	186	135	72,6	66,2	79,0	8,2	2,3
Servicio Murciano de Salud		4.049	2.956	73,0	71,6	74,4	8,2	2,3

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	693	568	82,0	80	11,5	45	6,5
II	Cartagena	792	639	80,7	98	12,4	55	6,9
III	Lorca	498	402	80,7	66	13,3	30	6,0
IV	Noroeste	299	241	80,6	39	13,0	19	6,4
V	Altiplano	148	119	80,4	18	12,2	11	7,4
VI	Vega Media del Segura	744	572	76,9	114	15,3	58	7,8
VII	Murcia Este	597	456	76,4	102	17,1	39	6,5
VIII	Mar Menor	250	193	77,2	40	16,0	17	6,8
IX	Vega Alta del Segura	198	154	77,8	32	16,2	12	6,1
Servicio Murciano de Salud		4.219	3.344	79,3	589	14,0	286	6,8

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	700	607	86,7	93	13,3
II	Cartagena	800	691	86,4	109	13,6
III	Lorca	500	437	87,4	63	12,6
IV	Noroeste	300	253	84,3	47	15,7
V	Altiplano	150	126	84,0	24	16,0
VI	Vega Media del Segura	750	630	84,0	120	16,0
VII	Murcia Este	600	478	79,7	122	20,3
VIII	Mar Menor	250	198	79,2	52	20,8
IX	Vega Alta del Segura	200	169	84,5	31	15,5
Servicio Murciano de Salud		4.250	3.589	84,4	661	15,6

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	537	422	78,6	75,1	82,1
II	Cartagena	629	474	75,4	72,0	78,7
III	Lorca	394	300	76,1	71,9	80,4
IV	Noroeste	237	171	72,2	66,4	77,9
V	Altiplano	111	78	70,3	61,8	78,8
VI	Vega Media del Segura	559	428	76,6	73,1	80,1
VII	Murcia Este	426	302	70,9	66,6	75,2
VIII	Mar Menor	183	143	78,1	72,2	84,1
IX	Vega Alta del Segura	155	119	76,8	70,1	83,4
Servicio Murciano de Salud		3.231	2.437	75,4	73,9	76,9

*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	540	429	79,4	76,0	82,9
II	Cartagena	631	512	81,1	78,1	84,2
III	Lorca	396	306	77,3	73,1	81,4
IV	Noroeste	235	185	78,7	73,5	84,0
V	Altiplano	109	78	71,6	63,1	80,0
VI	Vega Media del Segura	548	430	78,5	75,0	81,9
VII	Murcia Este	430	325	75,6	71,5	79,6
VIII	Mar Menor	182	140	76,9	70,8	83,0
IX	Vega Alta del Segura	150	106	70,7	63,4	78,0
Servicio Murciano de Salud		3.221	2.511	78,0	76,5	79,4

*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	603	580	96,2	94,7	97,7
II	Cartagena	679	644	94,8	93,2	96,5
III	Lorca	433	418	96,5	94,8	98,3
IV	Noroeste	250	244	97,6	95,7	99,5
V	Altiplano	125	124	99,2	97,6	100
VI	Vega Media del Segura	627	616	98,2	97,2	99,3
VII	Murcia Este	475	449	94,5	92,5	96,6
VIII	Mar Menor	194	190	97,9	95,9	99,9
IX	Vega Alta del Segura	168	160	95,2	92,0	98,5
Servicio Murciano de Salud		3.554	3.425	96,4	95,8	97,0

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

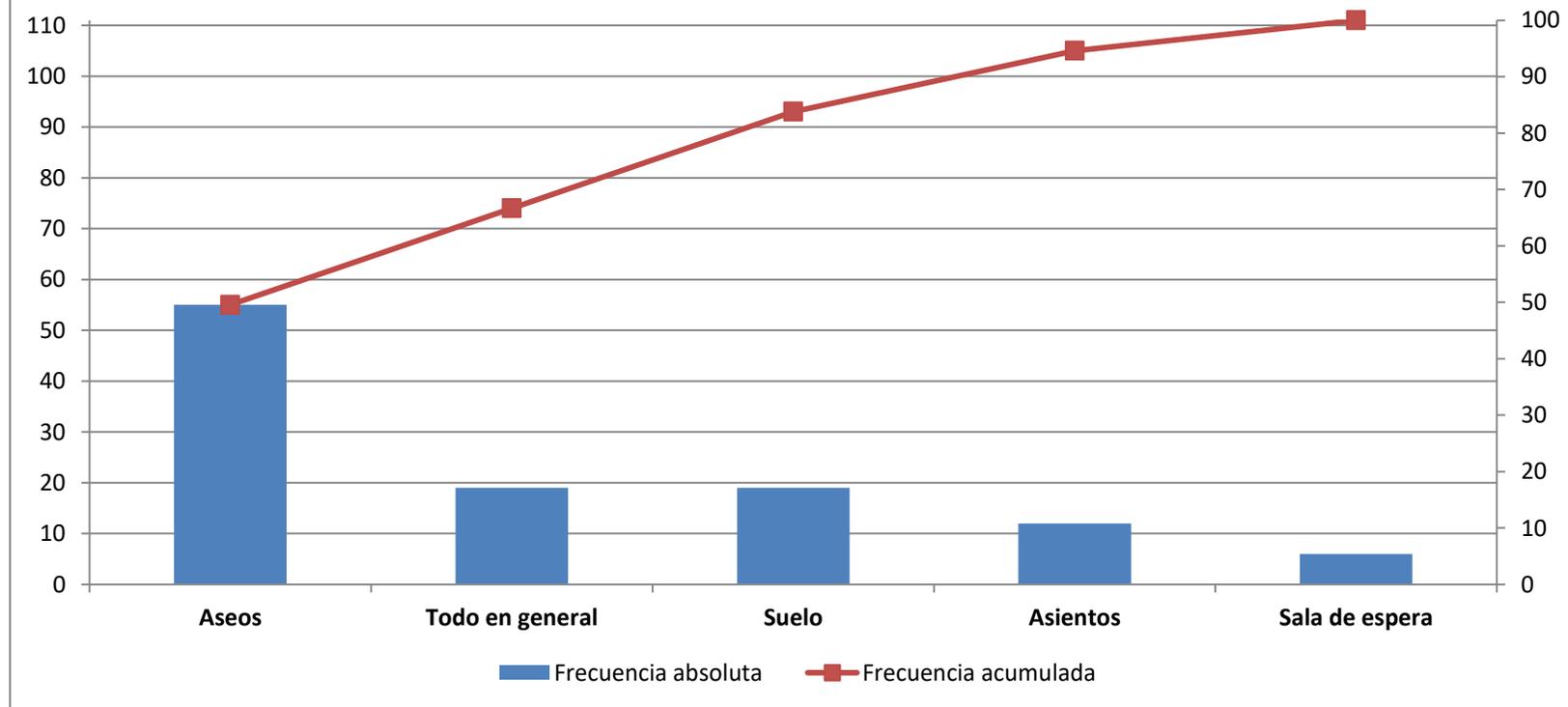
8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Aseos		Todo en general		Suelo		Asientos		Sala de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	22	11	50,0	3	13,6	3	13,6	2	9,1	2	9,1
II	Cartagena	35	17	48,6	4	11,4	6	17,1	2	5,7	1	2,9
III	Lorca	14	6	42,9	3	21,4	3	21,4	0	0,0	0	0,0
IV	Noroeste	6	2	33,3	2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0
V	Altiplano	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Vega Media del Segura	11	2	18,2	1	9,1	4	36,4	2	18,2	0	0,0
VII	Murcia Este	25	14	56,0	1	4,0	2	8,0	4	16,0	1	4,0
VIII	Mar Menor	4	1	25,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	2	50,0
IX	Vega Alta del Segura	8	2	25,0	5	62,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		126	55	43,7	19	15,1	19	15,1	12	9,5	6	4,8

*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= 111

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	604	496	82,1	79,1	85,2
II	Cartagena	688	582	84,6	81,9	87,3
III	Lorca	434	345	79,5	75,7	83,3
IV	Noroeste	252	208	82,5	77,9	87,2
V	Altiplano	125	112	89,6	84,2	95,0
VI	Vega Media del Segura	626	524	83,7	80,8	86,6
VII	Murcia Este	477	386	80,9	77,4	84,4
VIII	Mar Menor	194	171	88,1	83,6	92,7
IX	Vega Alta del Segura	169	141	83,4	77,8	89,0
Servicio Murciano de Salud		3.569	2.965	83,1	81,8	84,3

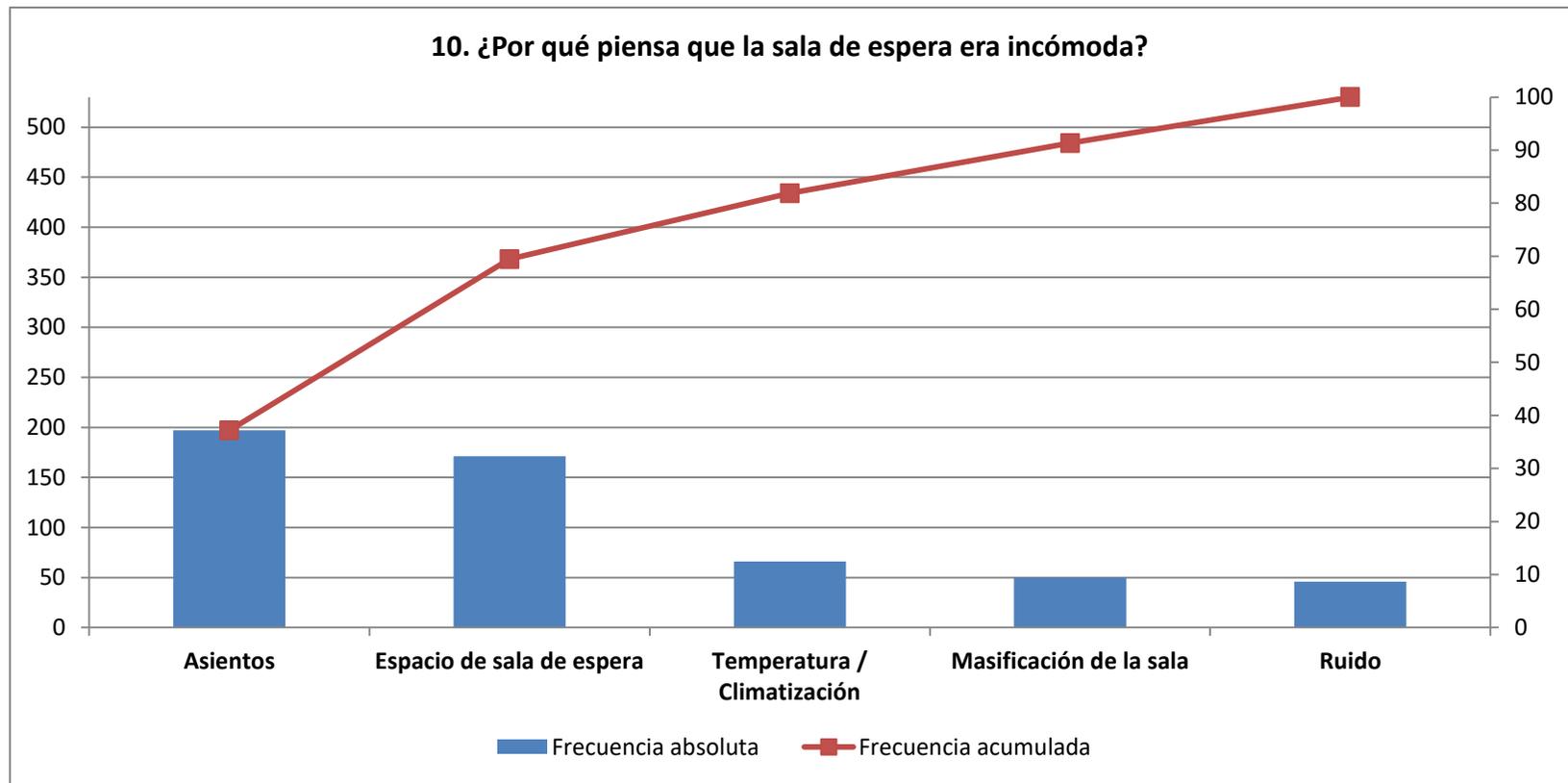
*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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)		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)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	107	34	31,8	38	35,5	7	6,5	6	5,6	13	12,1
II Cartagena	106	31	29,2	35	33,0	14	13,2	9	8,5	7	6,6
III Lorca	89	23	25,8	30	33,7	12	13,5	10	11,2	7	7,9
IV Noroeste	44	18	40,9	6	13,6	8	18,2	3	6,8	3	6,8
V Altiplano	13	5	38,5	1	7,7	1	7,7	2	15,4	1	7,7
VI Vega Media del Segura	102	37	36,3	30	29,4	4	3,9	8	7,8	8	7,8
VII Murcia Este	91	30	33,0	20	22,0	13	14,3	8	8,8	3	3,3
VIII Mar Menor	23	10	43,5	4	17,4	2	8,7	2	8,7	2	8,7
IX Vega Alta del Segura	28	9	32,1	7	25,0	5	17,9	2	7,1	2	7,1
Servicio Murciano de Salud	603	197	32,7	171	28,4	66	10,9	50	8,3	46	7,6

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 530

11. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entraron en la consulta*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Murcia Oeste	599	423	70,6	67,0	74,3	8,0	2,1
II	Cartagena	687	513	74,7	71,4	77,9	8,3	2,0
III	Lorca	433	275	63,5	59,0	68,0	7,7	2,3
IV	Noroeste	251	170	67,7	61,9	73,5	7,9	2,2
V	Altiplano	126	87	69,0	61,0	77,1	8,1	2,0
VI	Vega Media del Segura	625	459	73,4	70,0	76,9	8,3	1,9
VII	Murcia Este	477	348	73,0	69,0	76,9	8,2	2,0
VIII	Mar Menor	196	137	69,9	63,5	76,3	8,0	1,9
IX	Vega Alta del Segura	168	127	75,6	69,1	82,1	8,3	2,0
Servicio Murciano de Salud		3.562	2.539	71,3	69,8	72,8	8,1	2,0

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

12. ¿Cómo valora el tiempo que les dedicó en la consulta el profesional que les atendió?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	700	648	92,6	90,6	94,5
II	Cartagena	800	751	93,9	92,2	95,5
III	Lorca	500	471	94,2	92,2	96,2
IV	Noroeste	300	280	93,3	90,5	96,2
V	Altiplano	150	141	94,0	90,2	97,8
VI	Vega Media del Segura	750	710	94,7	93,1	96,3
VII	Murcia Este	599	566	94,5	92,7	96,3
VIII	Mar Menor	250	242	96,8	94,6	99,0
IX	Vega Alta del Segura	200	176	88,0	83,5	92,5
Servicio Murciano de Salud		4.249	3.985	93,8	93,1	94,5

13. Respecto a la atención que recibió el niño/a, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	699	637	91,1	89,0	93,2
II	Cartagena	800	756	94,5	92,9	96,1
III	Lorca	500	470	94,0	91,9	96,1
IV	Noroeste	299	272	91,0	87,7	94,2
V	Altiplano	150	144	96,0	92,9	99,1
VI	Vega Media del Segura	748	707	94,5	92,9	96,1
VII	Murcia Este	598	560	93,6	91,7	95,6
VIII	Mar Menor	250	244	97,6	95,7	99,5
IX	Vega Alta del Segura	199	176	88,4	84,0	92,9
Servicio Murciano de Salud		4.243	3.966	93,5	92,7	94,2

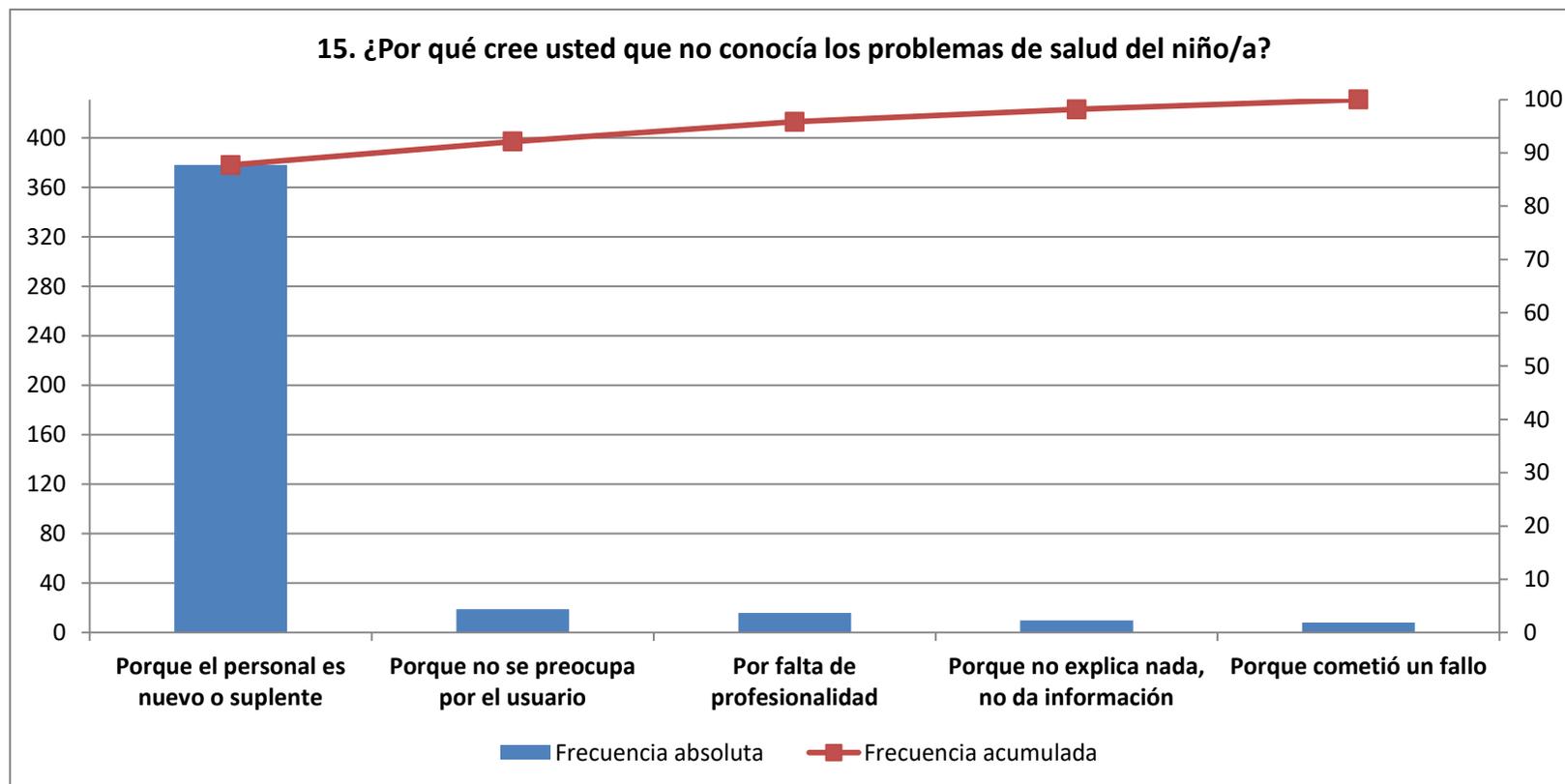
14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud del niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	676	562	83,1	80,3	86,0
II	Cartagena	782	707	90,4	88,3	92,5
III	Lorca	490	454	92,7	90,3	95,0
IV	Noroeste	294	273	92,9	89,9	95,8
V	Altiplano	143	127	88,8	83,6	94,0
VI	Vega Media del Segura	730	648	88,8	86,5	91,1
VII	Murcia Este	590	515	87,3	84,6	90,0
VIII	Mar Menor	249	226	90,8	87,2	94,4
IX	Vega Alta del Segura	193	166	86,0	81,1	90,9
Servicio Murciano de Salud		4.147	3.678	88,7	87,7	89,7

15. ¿Por qué cree usted que no conocía los problemas de salud del niño/a?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo o suplente (lleva poco tiempo, cambian constantes, no me conoce, etc)		Porque no se preocupa/interesa por el paciente		Por falta de profesionalidad		Porque no explica nada, no da información		Porque cometió un fallo (diagnóstico, tratamiento, pruebas, no derivar a especialista, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	114	99	86,8	0	0,0	2	1,8	2	1,8	2	1,8
II Cartagena	75	54	72,0	6	8,0	5	6,7	2	2,7	1	1,3
III Lorca	36	29	80,6	3	8,3	2	5,6	1	2,8	0	0,0
IV Noroeste	21	14	66,7	4	19,0	0	0,0	0	0,0	1	4,8
V Altiplano	16	14	87,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	81	67	82,7	2	2,5	1	1,2	3	3,7	3	3,7
VII Murcia Este	75	64	85,3	3	4,0	3	4,0	0	0,0	0	0,0
VIII Mar Menor	23	20	87,0	0	0,0	2	8,7	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	27	17	63,0	1	3,7	1	3,7	2	7,4	1	3,7
Servicio Murciano de Salud	468	378	80,8	19	4,1	16	3,4	10	2,1	8	1,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 431

16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	678	608	89,7	87,4	92,0
II	Cartagena	787	731	92,9	91,1	94,7
III	Lorca	490	449	91,6	89,2	94,1
IV	Noroeste	295	271	91,9	88,7	95,0
V	Altiplano	149	142	95,3	91,9	98,7
VI	Vega Media del Segura	730	674	92,3	90,4	94,3
VII	Murcia Este	585	544	93,0	90,9	95,1
VIII	Mar Menor	245	230	93,9	90,9	96,9
IX	Vega Alta del Segura	189	163	86,2	81,3	91,2
Servicio Murciano de Salud		4.148	3.812	91,9	91,1	92,7

17. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a las personas, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo valora el trato que recibió el niño/a?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	698	665	95,3	93,7	96,8
II	Cartagena	799	769	96,2	94,9	97,6
III	Lorca	500	479	95,8	94,0	97,6
IV	Noroeste	300	289	96,3	94,2	98,5
V	Altiplano	148	142	95,9	92,8	99,1
VI	Vega Media del Segura	749	725	96,8	95,5	98,1
VII	Murcia Este	598	580	97,0	95,6	98,4
VIII	Mar Menor	249	244	98,0	96,2	99,7
IX	Vega Alta del Segura	199	179	89,9	85,8	94,1
Servicio Murciano de Salud		4.240	4.072	96,0	95,5	96,6

18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad del niño/a?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	603	573	95,0	93,3	96,8
II Cartagena	687	657	95,6	94,1	97,2
III Lorca	433	411	94,9	92,9	97,0
IV Noroeste	250	245	98,0	96,3	99,7
V Altiplano	122	118	96,7	93,6	99,9
VI Vega Media del Segura	625	603	96,5	95,0	97,9
VII Murcia Este	474	459	96,8	95,3	98,4
VIII Mar Menor	194	185	95,4	92,4	98,3
IX Vega Alta del Segura	167	158	94,6	91,2	98,0
Servicio Murciano de Salud	3.555	3.409	95,9	95,2	96,5

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

19. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	594	488	82,2	79,1	85,2	8,8	1,7
II Cartagena	686	576	84,0	81,2	86,7	8,9	1,7
III Lorca	428	373	87,1	84,0	90,3	9,0	1,4
IV Noroeste	250	217	86,8	82,6	91,0	8,9	1,8
V Altiplano	122	110	90,2	84,9	95,4	9,2	1,2
VI Vega Media del Segura	623	539	86,5	83,8	89,2	9,0	1,5
VII Murcia Este	472	402	85,2	82,0	88,4	9,0	1,7
VIII Mar Menor	195	175	89,7	85,5	94,0	9,1	1,4
IX Vega Alta del Segura	164	143	87,2	82,1	92,3	8,7	2,1
Servicio Murciano de Salud	3.534	3.023	85,5	84,4	86,7	8,9	1,6

*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	699	487	69,7	66,3	73,1	7,9	2,1
II	Cartagena	798	550	68,9	65,7	72,1	8,0	2,0
III	Lorca	497	325	65,4	61,2	69,6	7,9	2,0
IV	Noroeste	300	215	71,7	66,6	76,8	8,1	1,8
V	Altiplano	150	107	71,3	64,1	78,6	8,2	1,5
VI	Vega Media del Segura	748	539	72,1	68,8	75,3	8,1	1,8
VII	Murcia Este	598	397	66,4	62,6	70,2	8,0	1,9
VIII	Mar Menor	248	171	69,0	63,2	74,7	8,1	1,7
IX	Vega Alta del Segura	200	132	66,0	59,4	72,6	8,0	2,0
Servicio Murciano de Salud		4.238	2.923	69,0	67,6	70,4	8,0	1,9

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		Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, mobiliario, etc)		Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)		Organización (cambios de personal, disminuir pacientes por médico, sustituciones, etc)		Trato del personal de administración	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	440	51	11,6	50	11,4	48	10,9	62	14,1	44	10,0
II Cartagena	451	56	12,4	63	14,0	64	14,2	43	9,5	42	9,3
III Lorca	312	41	13,1	37	11,9	27	8,7	38	12,2	34	10,9
IV Noroeste	168	12	7,1	18	10,7	23	13,7	13	7,7	13	7,7
V Altiplano	83	15	18,1	10	12,0	10	12,0	10	12,0	10	12,0
VI Vega Media del Segura	430	52	12,1	60	14,0	39	9,1	43	10,0	51	11,9
VII Murcia Este	350	42	12,0	42	12,0	51	14,6	41	11,7	38	10,9
VIII Mar Menor	139	24	17,3	10	7,2	20	14,4	15	10,8	14	10,1
IX Vega Alta del Segura	133	18	13,5	12	9,0	16	12,0	14	10,5	11	8,3
Servicio Murciano de Salud	2.506	311	12,4	302	12,1	298	11,9	279	11,1	257	10,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 1.447

22. Si el niño/a tuviera que ser de nuevo atendido/a y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	606	553	91,3	89,0	93,5
II	Cartagena	690	627	90,9	88,7	93,0
III	Lorca	436	402	92,2	89,7	94,7
IV	Noroeste	251	224	89,2	85,4	93,1
V	Altiplano	126	122	96,8	93,8	99,9
VI	Vega Media del Segura	629	588	93,5	91,6	95,4
VII	Murcia Este	477	440	92,2	89,8	94,6
VIII	Mar Menor	198	185	93,4	90,0	96,9
IX	Vega Alta del Segura	170	146	85,9	80,6	91,1
Servicio Murciano de Salud		3.583	3.287	91,7	90,8	92,6

*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
	n	n	%				
I Murcia Oeste	599	444	74,1	70,6	77,6	8,2	2,3
II Cartagena	685	552	80,6	77,6	83,5	8,5	2,3
III Lorca	430	336	78,1	74,2	82,0	8,4	2,1
IV Noroeste	250	188	75,2	69,8	80,6	8,2	2,4
V Altiplano	126	102	81,0	74,1	87,8	8,5	2,0
VI Vega Media del Segura	623	489	78,5	75,3	81,7	8,5	2,2
VII Murcia Este	470	362	77,0	73,2	80,8	8,5	2,0
VIII Mar Menor	197	159	80,7	75,2	86,2	8,6	1,9
IX Vega Alta del Segura	168	119	70,8	64,0	77,7	7,8	2,7
Servicio Murciano de Salud	3.548	2.751	77,5	76,2	78,9	8,4	2,2

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA	Servicio Murciano de Salud	Área I Murcia Oeste	Área II Cartagena	Área III Lorca	Área IV Noroeste	Área V Altiplano	Área VI Vega Media del Segura	Área VII Murcia Este	Área VIII Mar Menor	Área IX Vega Alta del Segura
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud	73,0	73,8	71,4	75,1	69,4	77,0	74,2	71,0	75,8	72,6
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	8,2	8,3	8,1	8,3	8,1	8,6	8,3	8,1	8,3	8,2
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	75,4	78,6	75,4	76,1	72,2	70,3	76,6	70,9	78,1	76,8
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	78,0	79,4	81,1	77,3	78,7	71,6	78,5	75,6	76,9	70,7
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	96,4	96,2	94,8	96,5	97,6	99,2	98,2	94,5	97,9	95,2
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	83,1	82,1	84,6	79,5	82,5	89,6	83,7	80,9	88,1	83,4
11. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta*	71,3	70,6	74,7	63,5	67,7	69,0	73,4	73,0	69,9	75,6
11bis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta (media)*	8,1	8,0	8,3	7,7	7,9	8,1	8,3	8,2	8,0	8,3
12. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	93,8	92,6	93,9	94,2	93,3	94,0	94,7	94,5	96,8	88,0
13. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que les atendió?	93,5	91,1	94,5	94,0	91,0	96,0	94,5	93,6	97,6	88,4
14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud de el niño/a?	88,7	83,1	90,4	92,7	92,9	88,8	88,8	87,3	90,8	86,0
16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el niño/a?	91,9	89,7	92,9	91,6	91,9	95,3	92,3	93,0	93,9	86,2
17. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo calificaría el trato que recibieron?	96,0	95,3	96,2	95,8	96,3	95,9	96,8	97,0	98,0	89,9
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad el niño/a?*	95,9	95,0	95,6	94,9	98,0	96,7	96,5	96,8	95,4	94,6
19. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta?*	85,5	82,2	84,0	87,1	86,8	90,2	86,5	85,2	89,7	87,2
19bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta? (media)*	8,9	8,8	8,9	9,0	8,9	9,2	9,0	9,0	9,1	8,7
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	69,0	69,7	68,9	65,4	71,7	71,3	72,1	66,4	69,0	66,0
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,0	7,9	8,0	7,9	8,1	8,2	8,1	8,0	8,1	8,0
22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	91,7	91,3	90,9	92,2	89,2	96,8	93,5	92,2	93,4	85,9
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	77,5	74,1	80,6	78,1	75,2	81,0	78,5	77,0	80,7	70,8
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,4	8,2	8,5	8,4	8,2	8,5	8,5	8,5	8,6	7,8

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 centro de salud que en el Área de Salud.

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