

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



Datos 2021

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

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Pedro Parra Hidalgo. 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.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. 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	12
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	41
Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021	42
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021-2020	43

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Usuarios de 14 años o más atendidos en la consulta de su médico de familia o en la consulta de enfermería del centro de salud, del 5 de abril al 7 de mayo y del 6 de septiembre al 8 de octubre de 2021. 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 - Caravaca

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 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, unificado para las consultas médicas y de enfermería, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Al cuestionario se ha incorporado una pregunta para saber la sensación de seguridad que había sentido el usuario en el centro y otra sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 78,2% de los casos. Del 21,8% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 45% son consultas presenciales y el 55% son telefónicas.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,2 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el 19/04/2021 y finalizó el 27/05/2021 y del segundo corte se inició el 17/09/2021 y finalizó el 04/11/2021.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

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

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	36	4,3	44	5,2	223	26,5	276	32,9	261	31,1	52,8	20,2
II Cartagena	960	47	4,9	43	4,5	219	22,8	316	32,9	335	34,9	54,5	20,4
III Lorca	600	23	3,8	38	6,3	140	23,3	203	33,8	196	32,7	53,9	20,4
IV Caravaca	360	18	5,0	17	4,7	81	22,5	102	28,3	142	39,4	55,5	21,5
V Altiplano	180	3	1,7	11	6,1	41	22,8	70	38,9	55	30,6	54,5	19,0
VI Vega Media del Segura	900	45	5,0	39	4,3	213	23,7	321	35,7	282	31,3	53,8	20,2
VII Murcia Este	720	28	3,9	42	5,8	168	23,3	244	33,9	238	33,1	54,0	20,4
VIII Mar Menor	300	11	3,7	14	4,7	81	27,0	106	35,3	88	29,3	53,0	20,1
IX Vega Alta del Segura	240	7	2,9	11	4,6	54	22,5	97	40,4	71	29,6	54,4	19,2
Servicio Murciano de Salud	5.100	218	4,3	259	5,1	1.220	23,9	1.735	34,0	1.668	32,7	53,9	20,3

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	166	0	0,0	28	16,9	122	73,5	16	9,6	52,4	9,8
II Cartagena	215	0	0,0	50	23,3	145	67,4	20	9,3	51,1	10,1
III Lorca	129	0	0,0	25	19,4	97	75,2	7	5,4	51,4	8,8
IV Caravaca	97	0	0,0	19	19,6	69	71,1	9	9,3	51,6	10,6
V Altiplano	32	1	3,1	3	9,4	22	68,8	6	18,8	52,7	12,4
VI Vega Media del Segura	178	3	1,7	31	17,4	128	71,9	16	9,0	51,5	10,1
VII Murcia Este	154	0	0,0	20	13,0	115	74,7	19	12,3	53,3	9,6
VIII Mar Menor	84	2	2,4	16	19,0	59	70,2	7	8,3	50,6	11,5
IX Vega Alta del Segura	56	0	0,0	9	16,1	44	78,6	3	5,4	51,4	8,3
Servicio Murciano de Salud	1.111	6	0,5	201	18,1	801	72,1	103	9,3	51,8	9,98

Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	291	34,6	549	65,4
II Cartagena	960	349	36,4	611	63,6
III Lorca	600	230	38,3	370	61,7
IV Caravaca	360	125	34,7	235	65,3
V Altiplano	180	71	39,4	109	60,6
VI Vega Media del Segura	900	346	38,4	554	61,6
VII Murcia Este	720	249	34,6	471	65,4
VIII Mar Menor	300	100	33,3	200	66,7
IX Vega Alta del Segura	240	106	44,2	134	55,8
Servicio Murciano de Salud	5.100	1.867	36,6	3.233	63,4

Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	168	54	32,1	114	67,9
II Cartagena	215	66	30,7	149	69,3
III Lorca	129	46	35,7	83	64,3
IV Caravaca	97	37	38,1	60	61,9
V Altiplano	32	16	50,0	16	50,0
VI Vega Media del Segura	178	61	34,3	117	65,7
VII Murcia Este	154	53	34,4	101	65,6
VIII Mar Menor	84	28	33,3	56	66,7
IX Vega Alta del Segura	56	29	51,8	27	48,2
Servicio Murciano de Salud	1.113	390	35,0	723	65,0

Estudios del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	808	317	39,2	491	60,8
II Cartagena	907	374	41,2	533	58,8
III Lorca	587	268	45,7	319	54,3
IV Caravaca	346	145	41,9	201	58,1
V Altiplano	175	69	39,4	106	60,6
VI Vega Media del Segura	857	357	41,7	500	58,3
VII Murcia Este	699	258	36,9	441	63,1
VIII Mar Menor	290	139	47,9	151	52,1
IX Vega Alta del Segura	233	99	42,5	134	57,5
Servicio Murciano de Salud	4.902	2.026	41,3	2.876	58,7

*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	166	56	33,7	110	66,3
II Cartagena	214	65	30,4	149	69,6
III Lorca	129	54	41,9	75	58,1
IV Caravaca	97	30	30,9	67	69,1
V Altiplano	32	13	40,6	19	59,4
VI Vega Media del Segura	177	62	35,0	115	65,0
VII Murcia Este	154	52	33,8	102	66,2
VIII Mar Menor	84	28	33,3	56	66,7
IX Vega Alta del Segura	56	14	25,0	42	75,0
Servicio Murciano de Salud	1.109	374	33,7	735	66,3

Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	840	778	92,6	62	7,4
II Cartagena	960	841	87,6	119	12,4
III Lorca	600	522	87,0	78	13,0
IV Caravaca	360	345	95,8	15	4,2
V Altiplano	180	160	88,9	20	11,1
VI Vega Media del Segura	900	820	91,1	80	8,9
VII Murcia Este	720	637	88,5	83	11,5
VIII Mar Menor	300	232	77,3	68	22,7
IX Vega Alta del Segura	240	226	94,2	14	5,8
Servicio Murciano de Salud	5.100	4.561	89,4	539	10,6

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	839	328	39,1	51	6,1	134	16,0	326	38,9
II	Cartagena	960	329	34,3	60	6,3	183	19,1	388	40,4
III	Lorca	599	220	36,7	33	5,5	139	23,2	207	34,6
IV	Caravaca	359	154	42,9	20	5,6	53	14,8	132	36,8
V	Altiplano	179	59	33,0	14	7,8	33	18,4	73	40,8
VI	Vega Media del Segura	897	355	39,6	50	5,6	145	16,2	347	38,7
VII	Murcia Este	718	274	38,2	43	6,0	126	17,5	275	38,3
VIII	Mar Menor	299	103	34,4	10	3,3	50	16,7	136	45,5
IX	Vega Alta del Segura	238	97	40,8	11	4,6	43	18,1	87	36,6
Servicio Murciano de Salud		5.088	1.919	37,7	292	5,7	906	17,8	1.971	38,7

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	768	529	68,9	65,6	72,2	7,8	2,8
II	Cartagena	881	583	66,2	63,1	69,3	7,6	2,9
III	Lorca	554	346	62,5	58,4	66,5	7,4	2,9
IV	Caravaca	338	221	65,4	60,3	70,5	7,6	2,8
V	Altiplano	161	100	62,1	54,6	69,6	7,4	2,9
VI	Vega Media del Segura	836	576	68,9	65,8	72,0	7,9	2,6
VII	Murcia Este	667	446	66,9	63,3	70,4	7,8	2,6
VIII	Mar Menor	287	201	70,0	64,7	75,3	7,9	2,7
IX	Vega Alta del Segura	227	146	64,3	58,1	70,5	7,8	2,6
Servicio Murciano de Salud		4.719	3.148	66,7	65,4	68,1	7,7	2,7

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	828	441	53,3	271	32,7	116	14,0
II Cartagena	950	523	55,1	277	29,2	150	15,8
III Lorca	592	304	51,4	168	28,4	120	20,3
IV Caravaca	355	184	51,8	99	27,9	72	20,3
V Altiplano	179	103	57,5	56	31,3	20	11,2
VI Vega Media del Segura	889	468	52,6	280	31,5	141	15,9
VII Murcia Este	707	355	50,2	238	33,7	114	16,1
VIII Mar Menor	299	155	51,8	92	30,8	52	17,4
IX Vega Alta del Segura	236	115	48,7	81	34,3	40	16,9
Servicio Murciano de Salud	5.035	2.648	52,6	1.562	31,0	825	16,4

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención telefónica		Atención presencial en el centro de salud	
		n	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	840	426	50,7	414	49,3
II	Cartagena	960	459	47,8	501	52,2
III	Lorca	600	295	49,2	305	50,8
IV	Caravaca	360	187	51,9	173	48,1
V	Altiplano	180	84	46,7	96	53,3
VI	Vega Media del Segura	900	481	53,4	419	46,6
VII	Murcia Este	720	412	57,2	308	42,8
VIII	Mar Menor	300	149	49,7	151	50,3
IX	Vega Alta del Segura	240	142	59,2	98	40,8
Servicio Murciano de Salud		5.100	2.635	51,7	2.465	48,3

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	384	291	75,8	71,5	80,1
II Cartagena	466	377	80,9	77,3	84,5
III Lorca	286	230	80,4	75,8	85,0
IV Caravaca	166	130	78,3	72,0	84,6
V Altiplano	87	67	77,0	68,2	85,9
VI Vega Media del Segura	383	312	81,5	77,6	85,4
VII Murcia Este	283	212	74,9	69,9	80,0
VIII Mar Menor	138	102	73,9	66,6	81,2
IX Vega Alta del Segura	94	75	79,8	71,7	87,9
Servicio Murciano de Salud	2.287	1.796	78,5	76,8	80,2

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

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	386	295	76,4	72,2	80,7
II Cartagena	465	368	79,1	75,4	82,8
III Lorca	286	234	81,8	77,3	86,3
IV Caravaca	164	132	80,5	74,4	86,6
V Altiplano	87	69	79,3	70,8	87,8
VI Vega Media del Segura	379	304	80,2	76,2	84,2
VII Murcia Este	284	222	78,2	73,4	83,0
VIII Mar Menor	137	110	80,3	73,6	87,0
IX Vega Alta del Segura	95	77	81,1	73,2	88,9
Servicio Murciano de Salud	2.283	1.811	79,3	77,7	81,0

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

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	405	384	94,8	92,7	97,0
II Cartagena	481	446	92,7	90,4	95,0
III Lorca	299	280	93,6	90,9	96,4
IV Caravaca	171	150	87,7	82,8	92,6
V Altiplano	93	88	94,6	90,0	99,2
VI Vega Media del Segura	407	382	93,9	91,5	96,2
VII Murcia Este	301	290	96,3	94,2	98,5
VIII Mar Menor	147	141	95,9	92,7	99,1
IX Vega Alta del Segura	94	94	100	100	100
Servicio Murciano de Salud	2.398	2.255	94,0	93,1	95,0

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

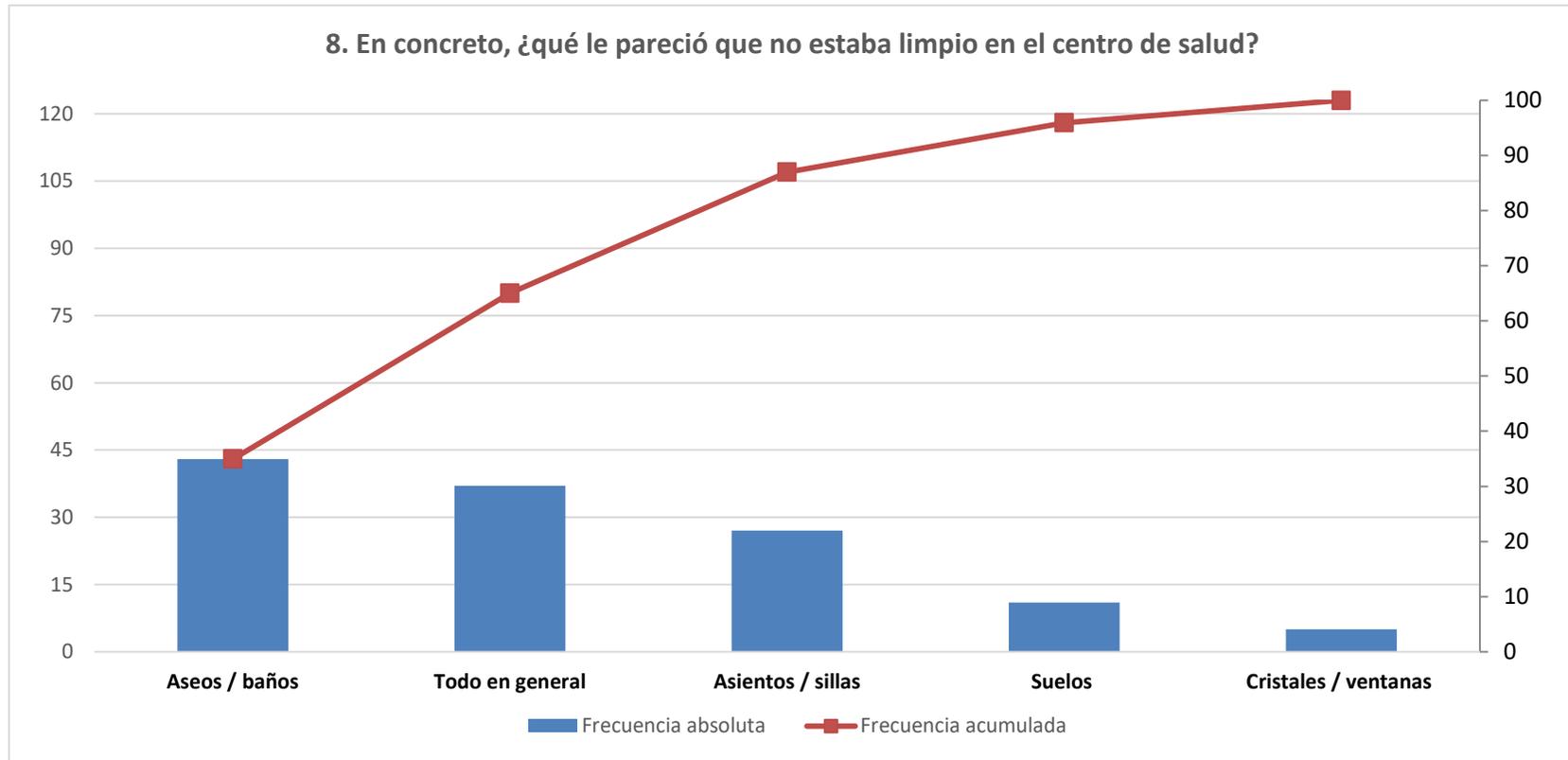
8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Aseos / baños		Todo en general		Asientos / sillas		Suelos		Cristales / ventanas	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	20	6	30,0	7	35,0	3	15,0	1	5,0	0	0,0
II Cartagena	34	5	14,7	10	29,4	10	29,4	2	5,9	3	8,8
III Lorca	18	7	38,9	5	27,8	2	11,1	2	11,1	2	11,1
IV Caravaca	21	8	38,1	1	4,8	6	28,6	3	14,3	0	0,0
V Altiplano	5	1	20,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	25	10	40,0	7	28,0	2	8,0	1	4,0	0	0,0
VII Murcia Este	11	3	27,3	5	45,5	1	9,1	1	9,1	0	0,0
VIII Mar Menor	6	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	140	43	30,7	37	26,4	27	19,3	11	7,9	5	3,6

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

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=123

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	403	333	82,6	78,9	86,3
II	Cartagena	485	408	84,1	80,9	87,4
III	Lorca	301	254	84,4	80,3	88,5
IV	Caravaca	171	142	83,0	77,4	88,7
V	Altiplano	94	75	79,8	71,7	87,9
VI	Vega Media del Segura	411	344	83,7	80,1	87,3
VII	Murcia Este	299	256	85,6	81,6	89,6
VIII	Mar Menor	147	121	82,3	76,1	88,5
IX	Vega Alta del Segura	92	84	91,3	85,5	97,1
Servicio Murciano de Salud		2.403	2.017	83,9	82,5	85,4

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Asientos de la sala de espera (incómodos, rotos, viejos, escasos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeño, estrecho, etc)		Masificación de la sala de espera		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	69	30	43,5	14	20,3	5	7,2	9	13,0	5	7,2
II Cartagena	77	27	35,1	15	19,5	7	9,1	13	16,9	6	7,8
III Lorca	47	21	44,7	8	17,0	5	10,6	1	2,1	3	6,4
IV Caravaca	29	11	37,9	4	13,8	3	10,3	1	3,4	2	6,9
V Altiplano	19	1	5,3	5	26,3	7	36,8	2	10,5	3	15,8
VI Vega Media del Segura	65	28	43,1	11	16,9	5	7,7	6	9,2	6	9,2
VII Murcia Este	43	23	53,5	5	11,6	5	11,6	0	0,0	1	2,3
VIII Mar Menor	26	11	42,3	8	30,8	4	15,4	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	8	4	50,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5
Servicio Murciano de Salud	383	156	40,7	72	18,8	41	10,7	32	8,4	27	7,0

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n=328

11. 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*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	407	257	63,1	58,5	67,8	7,8	2,4
II Cartagena	492	326	66,3	62,1	70,4	7,9	2,2
III Lorca	302	214	70,9	65,7	76,0	8,0	2,1
IV Caravaca	172	121	70,3	63,5	77,2	8,0	2,1
V Altiplano	95	55	57,9	48,0	67,8	7,5	2,2
VI Vega Media del Segura	413	285	69,0	64,5	73,5	8,0	2,2
VII Murcia Este	300	202	67,3	62,0	72,6	7,9	2,2
VIII Mar Menor	148	94	63,5	55,8	71,3	7,7	2,3
IX Vega Alta del Segura	98	64	65,3	55,9	74,7	7,8	2,3
Servicio Murciano de Salud	2.427	1.618	66,7	64,8	68,5	7,9	2,2

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

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	838	769	91,8	89,9	93,6
II	Cartagena	958	891	93,0	91,4	94,6
III	Lorca	596	565	94,8	93,0	96,6
IV	Caravaca	360	324	90,0	86,9	93,1
V	Altiplano	179	156	87,2	82,2	92,1
VI	Vega Media del Segura	897	837	93,3	91,7	94,9
VII	Murcia Este	719	659	91,7	89,6	93,7
VIII	Mar Menor	300	283	94,3	91,7	96,9
IX	Vega Alta del Segura	240	229	95,4	92,8	98,1
Servicio Murciano de Salud		5.087	4.713	92,6	91,9	93,4

13. Respecto a la atención que recibió, ¿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	835	778	93,2	91,5	94,9
II	Cartagena	955	899	94,1	92,6	95,6
III	Lorca	595	566	95,1	93,4	96,9
IV	Caravaca	359	333	92,8	90,1	95,4
V	Altiplano	178	164	92,1	88,2	96,1
VI	Vega Media del Segura	899	849	94,4	92,9	95,9
VII	Murcia Este	719	654	91,0	88,9	93,1
VIII	Mar Menor	297	281	94,6	92,0	97,2
IX	Vega Alta del Segura	238	224	94,1	91,1	97,1
Servicio Murciano de Salud		5.075	4.748	93,6	92,9	94,2

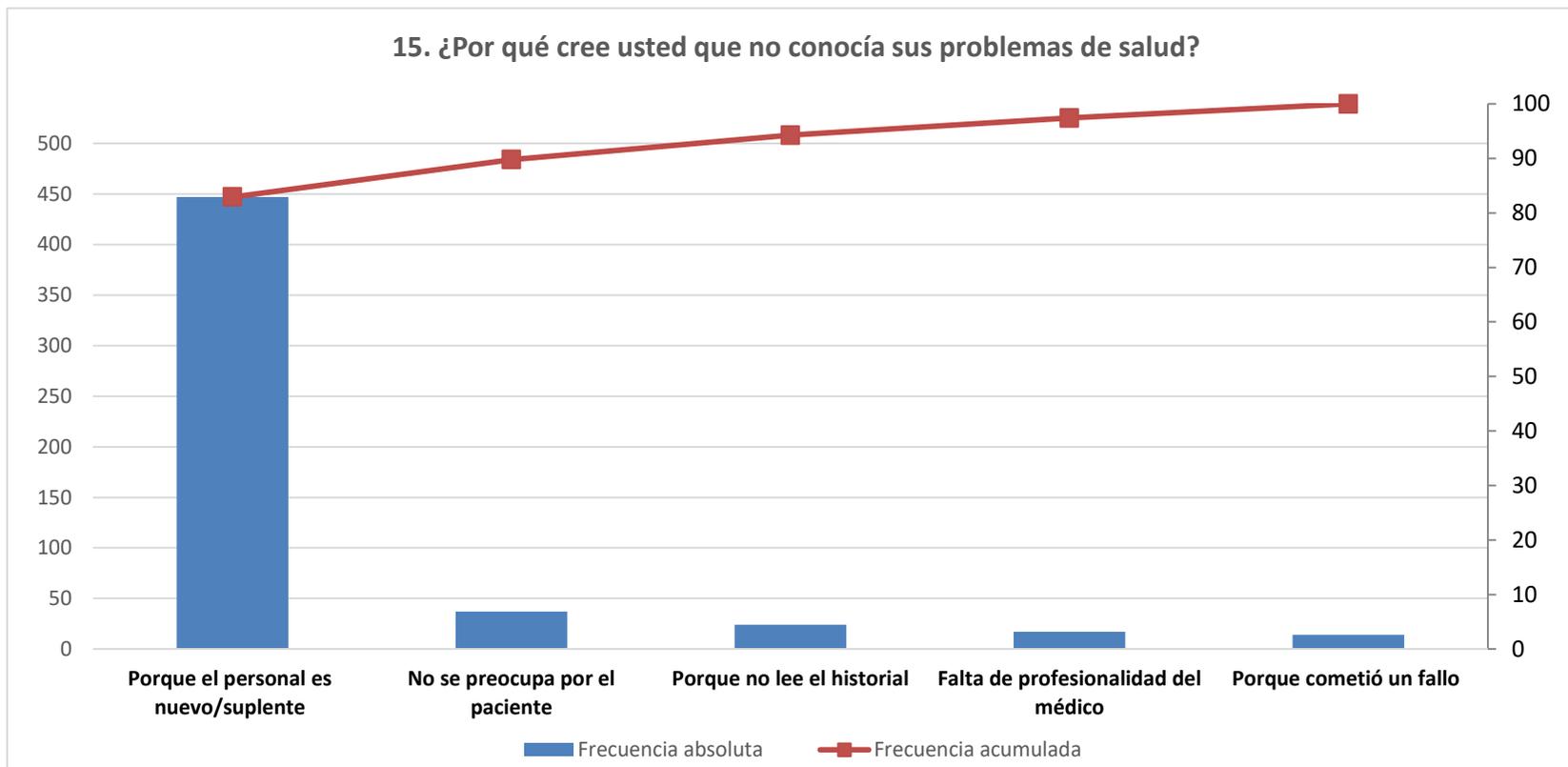
14. ¿Le parece a usted que conocía sus enfermedades y problemas de salud?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	819	706	86,2	83,8	88,6
II	Cartagena	925	802	86,7	84,5	88,9
III	Lorca	575	514	89,4	86,9	91,9
IV	Caravaca	349	296	84,8	81,0	88,6
V	Altiplano	166	139	83,7	78,1	89,3
VI	Vega Media del Segura	859	755	87,9	85,7	90,1
VII	Murcia Este	697	604	86,7	84,1	89,2
VIII	Mar Menor	289	255	88,2	84,5	91,9
IX	Vega Alta del Segura	231	210	90,9	87,2	94,6
Servicio Murciano de Salud		4.910	4.281	87,2	86,3	88,1

15. ¿Por qué cree usted que no conocía sus problemas de salud?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo/suplente		No escucha, no se preocupa por el paciente, tiene prisa		Porque no lee el historial		Falta de profesionalidad del médico, falta de conocimientos, no derivar al especialista		Porque cometió un fallo (diagnóstico, tratamiento, pruebas, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	110	79	71,8	8	7,3	7	6,4	2	1,8	4	3,6
II Cartagena	116	93	80,2	5	4,3	5	4,3	1	0,9	1	0,9
III Lorca	60	46	76,7	2	3,3	0	0,0	3	5,0	0	0,0
IV Caravaca	51	35	68,6	7	13,7	1	2,0	1	2,0	0	0,0
V Altiplano	26	17	65,4	1	3,8	2	7,7	2	7,7	2	7,7
VI Vega Media del Segura	99	74	74,7	9	9,1	3	3,0	2	2,0	4	4,0
VII Murcia Este	87	65	74,7	4	4,6	4	4,6	3	3,4	3	3,4
VIII Mar Menor	34	24	70,6	1	2,9	0	0,0	3	8,8	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	20	14	70,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	603	447	74,1	37	6,1	24	4,0	17	2,8	14	2,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n=539

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	820	723	88,2	86,0	90,4
II	Cartagena	929	827	89,0	87,0	91,0
III	Lorca	591	539	91,2	88,9	93,5
IV	Caravaca	356	308	86,5	83,0	90,1
V	Altiplano	174	150	86,2	81,1	91,3
VI	Vega Media del Segura	878	785	89,4	87,4	91,4
VII	Murcia Este	706	623	88,2	85,9	90,6
VIII	Mar Menor	297	267	89,9	86,5	93,3
IX	Vega Alta del Segura	236	214	90,7	87,0	94,4
Servicio Murciano de Salud		4.987	4.436	89,0	88,1	89,8

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 recibió?

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	836	779	93,2	91,5	94,9
II	Cartagena	955	910	95,3	93,9	96,6
III	Lorca	597	562	94,1	92,3	96,0
IV	Caravaca	360	326	90,6	87,5	93,6
V	Altiplano	178	162	91,0	86,8	95,2
VI	Vega Media del Segura	899	842	93,7	92,1	95,3
VII	Murcia Este	715	658	92,0	90,0	94,0
VIII	Mar Menor	299	281	94,0	91,3	96,7
IX	Vega Alta del Segura	237	222	93,7	90,6	96,8
Servicio Murciano de Salud		5.076	4.742	93,4	92,7	94,1

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	410	389	94,9	92,7	97,0
II	Cartagena	492	463	94,1	92,0	96,2
III	Lorca	301	284	94,4	91,7	97,0
IV	Caravaca	171	157	91,8	87,7	95,9
V	Altiplano	95	87	91,6	86,0	97,2
VI	Vega Media del Segura	415	387	93,3	90,8	95,7
VII	Murcia Este	303	276	91,1	87,9	94,3
VIII	Mar Menor	151	135	89,4	84,5	94,3
IX	Vega Alta del Segura	97	91	93,8	89,0	98,6
Servicio Murciano de Salud		2.435	2.269	93,2	92,2	94,2

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

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	408	323	79,2	75,2	83,1	8,6	2,0
II Cartagena	491	415	84,5	81,3	87,7	8,9	1,6
III Lorca	297	249	83,8	79,7	88,0	8,8	1,7
IV Caravaca	173	145	83,8	78,3	89,3	8,8	1,5
V Altiplano	95	71	74,7	66,0	83,5	8,3	2,1
VI Vega Media del Segura	410	350	85,4	81,9	88,8	8,8	1,8
VII Murcia Este	304	249	81,9	77,6	86,2	8,6	1,9
VIII Mar Menor	150	120	80,0	73,6	86,4	8,5	2,1
IX Vega Alta del Segura	96	88	91,7	86,1	97,2	9,2	1,1
Servicio Murciano de Salud	2.424	2.010	82,9	81,4	84,4	8,8	1,8

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

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

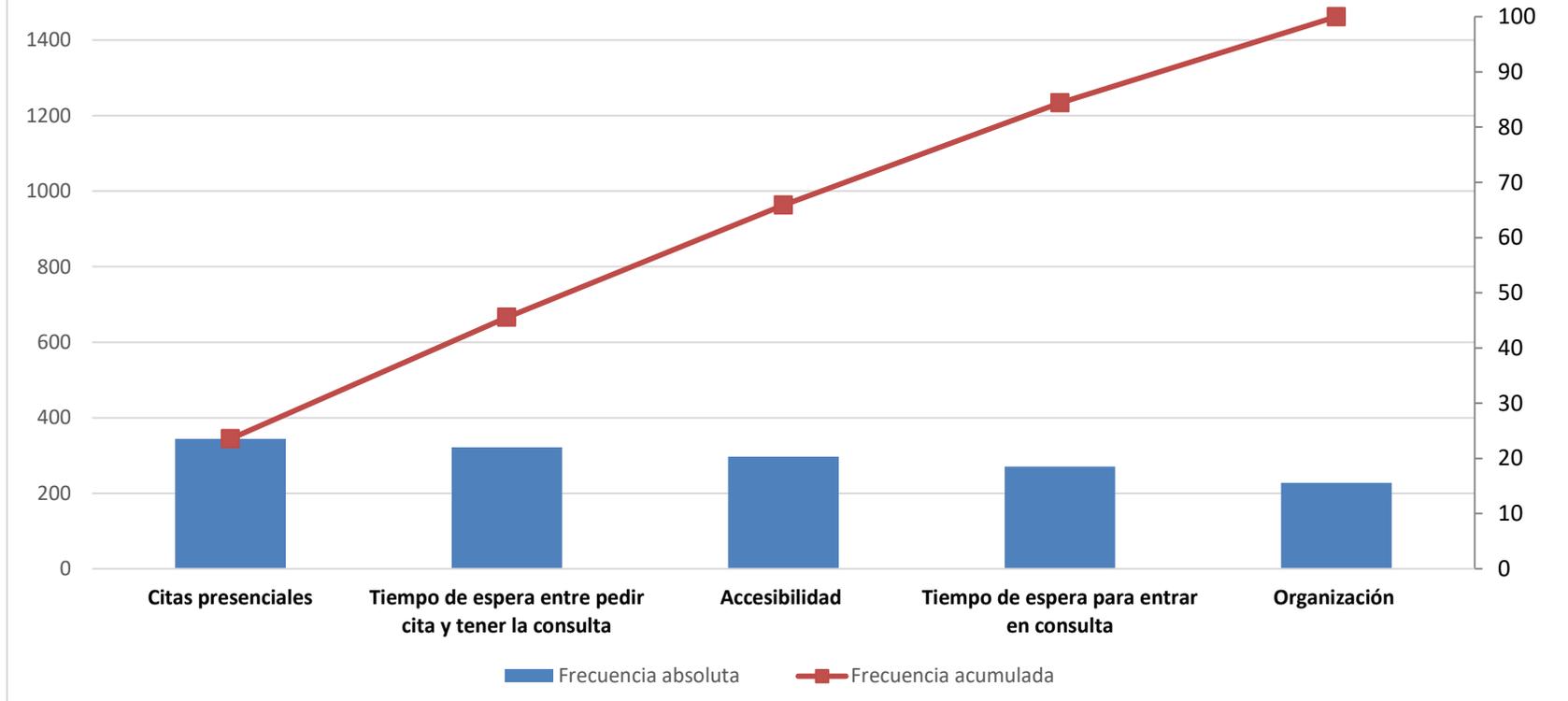
ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	831	638	76,8	73,9	79,6	8,4	1,9
II Cartagena	953	700	73,5	70,6	76,3	8,2	2,1
III Lorca	594	420	70,7	67,0	74,4	8,2	1,9
IV Caravaca	359	259	72,1	67,5	76,8	8,3	1,9
V Altiplano	178	118	66,3	59,3	73,2	8,1	1,9
VI Vega Media del Segura	892	682	76,5	73,7	79,2	8,3	2,0
VII Murcia Este	713	509	71,4	68,1	74,7	8,2	2,1
VIII Mar Menor	300	224	74,7	69,7	79,6	8,3	2,0
IX Vega Alta del Segura	240	177	73,8	68,2	79,3	8,2	2,2
Servicio Murciano de Salud	5.060	3.727	73,7	72,4	74,9	8,2	2,0

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	Citas presenciales		Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, consultas telemáticas, etc)		Tiempo de espera para entrar en consulta		Organización (cambios de personal, disminuir pacientes por médico, sustituciones, tarjeta sanitaria, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	424	44	10,4	39	9,2	62	14,6	44	10,4	37	8,7
II Cartagena	471	51	10,8	72	15,3	45	9,6	57	12,1	48	10,2
III Lorca	321	43	13,4	52	16,2	51	15,9	28	8,7	25	7,8
IV Caravaca	169	22	13,0	20	11,8	9	5,3	18	10,7	14	8,3
V Altiplano	97	16	16,5	17	17,5	10	10,3	10	10,3	6	6,2
VI Vega Media del Segura	418	62	14,8	57	13,6	46	11,0	41	9,8	35	8,4
VII Murcia Este	373	64	17,2	40	10,7	42	11,3	45	12,1	28	7,5
VIII Mar Menor	143	16	11,2	13	9,1	14	9,8	18	12,6	21	14,7
IX Vega Alta del Segura	117	26	22,2	12	10,3	18	15,4	10	8,5	14	12,0
Servicio Murciano de Salud	2.533	344	13,6	322	12,7	297	11,7	271	10,7	228	9,0

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=1.462

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	396	371	93,7	91,3	96,1
II	Cartagena	468	437	93,4	91,1	95,6
III	Lorca	283	272	96,1	93,9	98,4
IV	Caravaca	162	153	94,4	90,9	98,0
V	Altiplano	87	79	90,8	84,7	96,9
VI	Vega Media del Segura	398	368	92,5	89,9	95,1
VII	Murcia Este	292	267	91,4	88,2	94,6
VIII	Mar Menor	143	134	93,7	89,7	97,7
IX	Vega Alta del Segura	92	88	95,7	91,5	99,8
Servicio Murciano de Salud		2.321	2.169	93,5	92,4	94,5

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

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	402	283	70,4	65,9	74,9	7,9	2,6
II Cartagena	476	351	73,7	69,8	77,7	8,2	2,6
III Lorca	294	222	75,5	70,6	80,4	8,3	2,3
IV Caravaca	170	121	71,2	64,4	78,0	8,0	2,6
V Altiplano	95	71	74,7	66,0	83,5	8,1	2,6
VI Vega Media del Segura	406	309	76,1	72,0	80,3	8,1	2,6
VII Murcia Este	296	205	69,3	64,0	74,5	7,9	2,8
VIII Mar Menor	144	109	75,7	68,7	82,7	8,1	2,6
IX Vega Alta del Segura	96	72	75,0	66,3	83,7	8,2	2,5
Servicio Murciano de Salud	2.379	1.743	73,3	71,5	75,0	8,1	2,6

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

24. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	800	385	48,1	44,7	51,6	6,7	2,9
II Cartagena	915	447	48,9	45,6	52,1	6,6	3,0
III Lorca	562	269	47,9	43,7	52,0	6,7	2,8
IV Caravaca	343	164	47,8	42,5	53,1	6,5	3,0
V Altiplano	172	72	41,9	34,5	49,2	6,2	2,9
VI Vega Media del Segura	844	425	50,4	47,0	53,7	6,7	2,9
VII Murcia Este	682	343	50,3	46,5	54,0	6,7	3,0
VIII Mar Menor	281	157	55,9	50,1	61,7	7,1	2,8
IX Vega Alta del Segura	233	128	54,9	48,5	61,3	7,0	2,8
Servicio Murciano de Salud	4.832	2.390	49,5	48,1	50,9	6,7	2,9

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud	66,7	68,9	66,2	62,5	65,4	62,1	68,9	66,9	70,0	64,3
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	7,7	7,8	7,6	7,4	7,6	7,4	7,9	7,8	7,9	7,8
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	78,5	75,8	80,9	80,4	78,3	77,0	81,5	74,9	73,9	79,8
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	79,3	76,4	79,1	81,8	80,5	79,3	80,2	78,2	80,3	81,1
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	94,0	94,8	92,7	93,6	87,7	94,6	93,9	96,3	95,9	100
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	83,9	82,6	84,1	84,4	83,0	79,8	83,7	85,6	82,3	91,3
11. 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*	66,7	63,1	66,3	70,9	70,3	57,9	69,0	67,3	63,5	65,3
11bis. 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 (media)*	7,9	7,8	7,9	8,0	8,0	7,5	8,0	7,9	7,7	7,8
12. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	92,6	91,8	93,0	94,8	90,0	87,2	93,3	91,7	94,3	95,4
13. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?	93,6	93,2	94,1	95,1	92,8	92,1	94,4	91,0	94,6	94,1
14. ¿Le parece a usted que conocía sus enfermedades y problemas de salud?	87,2	86,2	86,7	89,4	84,8	83,7	87,9	86,7	88,2	90,9
16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	89,0	88,2	89,0	91,2	86,5	86,2	89,4	88,2	89,9	90,7
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 recibió?	93,4	93,2	95,3	94,1	90,6	91,0	93,7	92,0	94,0	93,7
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?*	93,2	94,9	94,1	94,4	91,8	91,6	93,3	91,1	89,4	93,8
19. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?*	82,9	79,2	84,5	83,8	83,8	74,7	85,4	81,9	80,0	91,7
19bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)*	8,8	8,6	8,9	8,8	8,8	8,3	8,8	8,6	8,5	9,2
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	73,7	76,8	73,5	70,7	72,1	66,3	76,5	71,4	74,7	73,8
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,1	8,3	8,2	8,3	8,2
22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	93,5	93,7	93,4	96,1	94,4	90,8	92,5	91,4	93,7	95,7
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	73,3	70,4	73,7	75,5	71,2	74,7	76,1	69,3	75,7	75,0
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,1	7,9	8,2	8,3	8,0	8,1	8,1	7,9	8,1	8,2
24. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	49,5	48,1	48,9	47,9	47,8	41,9	50,4	50,3	55,9	54,9
24bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	6,7	6,7	6,6	6,7	6,5	6,2	6,7	6,7	7,1	7,0

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

*La 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 en Área de Salud mejor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

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

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más su satisfacción con el Centro de Salud.
Fórmula	Usuarios que califican con 8, 9 o 10 su satisfacción con el Centro de Salud x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
73,7

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
76,8	73,5	70,7	72,1	66,3	76,5	71,4	74,7	73,8

--

80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la accesibilidad al Centro de Salud.
Fórmula	Σ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	% Usuarios que califican con 8 o más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su Centro de Salud % Usuarios que califican 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 consulta
Meta	

SMS
66,7

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
66,0	66,3	66,7	67,9	60,0	69,0	67,1	66,8	64,8

66,7
66,7

68,9	66,2	62,5	65,4	62,1	68,9	66,9	70,0	64,3
63,1	66,3	70,9	70,3	57,9	69,0	67,3	63,5	65,3
75%	75%	75%	75%	80%	80%	75%	80%	70%

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021 - 2020

2.1.2	Satisfacción en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 y más su satisfacción con el Centro de Salud.
Fórmula	Usuarios que califican con 8, 9 o 10 su satisfacción con el Centro de Salud x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
2021	DATOS	73,7	76,8	73,5	70,7	72,1	66,3	76,5	71,4	74,7	73,8
	META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
2020	DATOS	71,3	70,6	72,1	69,1	70,3	73,3	73,4	70,9	70,6	70,9
	META		85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
Descripción	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 y más la accesibilidad al Centro de Salud.
Fórmula	\sum Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones

		SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
2021	DATOS	66,7	66,0	66,3	66,7	67,9	60,0	69,0	67,1	66,8	64,8
	META		75%	75%	75%	75%	80%	80%	75%	80%	70%
2020	DATOS	68,9	65,1	66,4	67,2	69,1	80,4	73,7	67,9	75,0	68,8
	META		80%	75%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	75%

Subindicadores	% Usuarios que califican con 8 y más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que contactaron con su Centro de Salud
	% Usuarios que califican con 8 y más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citados hasta que entraron en consulta

2021	DATOS	66,7	68,9	66,2	62,5	65,4	62,1	68,9	66,9	70,0	64,3
2020		65,2	59,4	63,2	61,9	65,7	72,1	70,4	64,2	74,2	67,1
2021	DATOS	66,7	63,1	66,3	70,9	70,3	57,9	69,0	67,3	63,5	65,3
2020		72,5	70,8	69,5	72,5	72,5	88,7	77,0	71,5	75,7	70,5