

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

SUAP 061

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	14
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	38

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes atendidos en los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) del centro de salud, del 5 de abril al 9 de mayo y del 6 de septiembre al 10 de octubre de 2021. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la consulta.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 27 Servicios de Urgencias de Atención Primaria de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

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

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.620 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona que fue a la consulta en el 71,3% de los casos. Se entrevista al acompañante en el 28,7%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,1 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 15/04/2021 y finalizó el 24/05/2021 y del segundo corte se inició el 15/09/2021 y finalizó el 29/10/2021

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan
	n
SUAP Alcantarilla	60
SUAP Algezares	60
SUAP Alhama	60
SUAP Mula	60
SUAP San Andrés	60
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60
SUAP Cartagena - Los Dolores	60
SUAP Mazarrón	60
SUAP Fuente Álamo	60
SUAP La Unión	60
SUAP Lorca - Sutullena	60
SUAP Águilas	60
SUAP Totana	60
SUAP Caravaca de la Cruz	60
SUAP Cehegín	60
SUAP Yecla	60
SUAP Jumilla	60
SUAP Archena	60
SUAP Torre de Cotillas	60
SUAP Molina de Segura	60
SUAP Infante	60
SUAP Santomera	60
SUAP San Javier	60
SUAP Torre Pacheco	60
SUAP San Pedro del Pinatar	60
SUAP Abarán	60
SUAP Cieza	60
Servicio Murciano de Salud	1.620

Edad del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	12	20,0	11	18,3	17	28,3	14	23,3	6	10,0	35,3	21,2
SUAP Algezares	60	16	26,7	6	10,0	20	33,3	11	18,3	7	11,7	35,4	21,2
SUAP Alhama	60	19	31,7	0	0,0	18	30,0	20	33,3	3	5,0	35,1	21,6
SUAP Mula	60	12	20,0	3	5,0	19	31,7	18	30,0	8	13,3	40,5	23,6
SUAP San Andrés	60	14	23,3	12	20,0	17	28,3	8	13,3	9	15,0	34,6	22,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	7	11,7	9	15,0	22	36,7	16	26,7	6	10,0	39,7	18,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	13	21,7	7	11,7	14	23,3	20	33,3	6	10,0	37,5	20,3
SUAP Mazarrón	60	7	11,7	6	10,0	19	31,7	20	33,3	8	13,3	43,6	21,7
SUAP Fuente Álamo	60	16	26,7	10	16,7	12	20,0	15	25,0	7	11,7	34,7	23,7
SUAP La Unión	60	9	15,0	7	11,7	12	20,0	19	31,7	13	21,7	44,9	22,4
SUAP Lorca - Sutullena	60	20	33,3	2	3,3	19	31,7	16	26,7	3	5,0	32,8	20,5
SUAP Águilas	60	12	20,0	6	10,0	21	35,0	16	26,7	5	8,3	36,3	20,1
SUAP Totana	60	16	26,7	6	10,0	20	33,3	13	21,7	5	8,3	32,4	21,5
SUAP Caravaca de la Cruz	60	14	23,3	6	10,0	17	28,3	17	28,3	6	10,0	37,3	22,0
SUAP Cehegin	60	14	23,3	6	10,0	17	28,3	14	23,3	9	15,0	37,4	21,9
SUAP Yecla	60	11	18,3	5	8,3	18	30,0	22	36,7	4	6,7	38,7	19,4
SUAP Jumilla	60	13	21,7	5	8,3	15	25,0	19	31,7	8	13,3	40,7	24,7
SUAP Archena	60	15	25,0	6	10,0	12	20,0	25	41,7	2	3,3	36,1	20,3
SUAP Torre de Cotillas	60	15	25,0	3	5,0	16	26,7	16	26,7	10	16,7	39,2	23,2
SUAP Molina de Segura	60	9	15,0	6	10,0	18	30,0	19	31,7	8	13,3	41,1	21,9
SUAP Infante	60	10	16,7	7	11,7	20	33,3	16	26,7	7	11,7	37,1	19,6
SUAP Santomera	60	10	16,7	8	13,3	19	31,7	16	26,7	7	11,7	37,5	20,9
SUAP San Javier	60	15	25,0	8	13,3	18	30,0	14	23,3	5	8,3	34,0	19,1
SUAP Torre Pacheco	60	10	16,7	5	8,3	23	38,3	15	25,0	7	11,7	38,2	19,2
SUAP San Pedro del Pinatar	60	18	30,0	3	5,0	15	25,0	19	31,7	5	8,3	36,1	22,7
SUAP Abarán	60	13	21,7	3	5,0	16	26,7	14	23,3	14	23,3	43,9	25,3
SUAP Cieza	60	13	21,7	9	15,0	16	26,7	17	28,3	5	8,3	34,5	19,5
Servicio Murciano de Salud	1.620	353	21,8	165	10,2	470	29,0	449	27,7	183	11,3	37,6	21,6

Edad del informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
SUAP Alcantarilla	18	1	5,6	9	50,0	8	44,4	0	0	43,4	10,4
SUAP Algezares	18	0	0	14	77,8	4	22,2	0	0	40,3	8,0
SUAP Alhama	21	0	0	12	57,1	8	38,1	1	4,8	42,9	8,8
SUAP Mula	16	0	0	12	75,0	2	12,5	2	12,5	40,9	13,5
SUAP San Andrés	20	0	0	10	50,0	10	50,0	0	0	45,6	8,2
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	10	0	0	5	50,0	4	40,0	1	10,0	47,6	12,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	19	0	0	8	42,1	11	57,9	0	0	45,3	8,7
SUAP Mazarrón	19	0	0	9	47,4	9	47,4	1	5,3	45,8	11,5
SUAP Fuente Álamo	19	0	0	13	68,4	5	26,3	1	5,3	40,4	10,4
SUAP La Unión	11	0	0	5	45,5	6	54,5	0	0	45,6	5,9
SUAP Lorca - Sutullena	18	1	5,6	12	66,7	4	22,2	1	5,6	42,6	10,9
SUAP Águilas	15	0	0	8	53,3	6	40,0	1	6,7	43,7	10,0
SUAP Totana	20	0	0	12	60,0	7	35,0	1	5,0	43,6	12,4
SUAP Caravaca de la Cruz	23	0	0	11	47,8	12	52,2	0	0	44,2	7,3
SUAP Cehegin	17	0	0	10	58,8	7	41,2	0	0	41,3	8,2
SUAP Yecla	15	0	0	7	46,7	8	53,3	0	0	43,9	9,8
SUAP Jumilla	19	0	0	11	57,9	6	31,6	2	10,5	46,6	12,4
SUAP Archena	16	0	0	13	81,3	3	18,8	0	0	41,9	7,7
SUAP Torre de Cotillas	20	0	0	12	60,0	7	35,0	1	5,0	44,8	10,9
SUAP Molina de Segura	16	0	0	7	43,8	9	56,3	0	0	46,5	7,6
SUAP Infante	14	1	7,1	4	28,6	9	64,3	0	0	45,0	10,4
SUAP Santomera	12	1	8,3	6	50,0	5	41,7	0	0	41,1	9,9
SUAP San Javier	19	0	0	10	52,6	9	47,4	0	0	44,8	7,2
SUAP Torre Pacheco	14	0	0	8	57,1	6	42,9	0	0	43,4	8,6
SUAP San Pedro del Pinatar	22	0	0	13	59,1	8	36,4	1	4,5	43,4	10,1
SUAP Abarán	19	0	0	11	57,9	7	36,8	1	5,3	42,3	11,1
SUAP Cieza	16	0	0	11	68,8	5	31,3	0	0	41,0	9,3
Servicio Murciano de Salud	466	4	0,9	263	56,4	185	39,7	14	3,0	43,6	9,8

Sexo del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	25	41,7	35	58,3
SUAP Algezares	60	29	48,3	31	51,7
SUAP Alhama	60	27	45,0	33	55,0
SUAP Mula	60	25	41,7	35	58,3
SUAP San Andrés	60	20	33,3	40	66,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	32	53,3	28	46,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	21	35,0	39	65,0
SUAP Mazarrón	60	24	40,0	36	60,0
SUAP Fuente Álamo	60	28	46,7	32	53,3
SUAP La Unión	60	22	36,7	38	63,3
SUAP Lorca - Sutullena	60	35	58,3	25	41,7
SUAP Águilas	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Totana	60	18	30,0	42	70,0
SUAP Caravaca de la Cruz	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Cehegin	60	24	40,0	36	60,0
SUAP Yecla	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Jumilla	60	19	31,7	41	68,3
SUAP Archena	60	34	56,7	26	43,3
SUAP Torre de Cotillas	60	24	40,0	36	60,0
SUAP Molina de Segura	60	22	36,7	38	63,3
SUAP Infante	60	17	28,3	43	71,7
SUAP Santomera	60	22	36,7	38	63,3
SUAP San Javier	60	26	43,3	34	56,7
SUAP Torre Pacheco	60	24	40,0	36	60,0
SUAP San Pedro del Pinatar	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Abarán	60	30	50,0	30	50,0
SUAP Cieza	60	28	46,7	32	53,3
Servicio Murciano de Salud	1.620	700	43,2	920	56,8

Sexo del informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	19	5	26,3	14	73,7
SUAP Algezares	21	7	33,3	14	66,7
SUAP Alhama	22	6	27,3	16	72,7
SUAP Mula	17	4	23,5	13	76,5
SUAP San Andrés	21	7	33,3	14	66,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	12	6	50,0	6	50,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	23	4	17,4	19	82,6
SUAP Mazarrón	20	5	25,0	15	75,0
SUAP Fuente Álamo	20	6	30,0	14	70,0
SUAP La Unión	11	3	27,3	8	72,7
SUAP Lorca - Sutullena	19	7	36,8	12	63,2
SUAP Águilas	15	4	26,7	11	73,3
SUAP Totana	23	6	26,1	17	73,9
SUAP Caravaca de la Cruz	24	12	50,0	12	50,0
SUAP Cehegin	17	4	23,5	13	76,5
SUAP Yecla	15	8	53,3	7	46,7
SUAP Jumilla	20	9	45,0	11	55,0
SUAP Archena	17	8	47,1	9	52,9
SUAP Torre de Cotillas	20	8	40,0	12	60,0
SUAP Molina de Segura	16	8	50,0	8	50,0
SUAP Infante	15	6	40,0	9	60,0
SUAP Santomera	13	3	23,1	10	76,9
SUAP San Javier	20	5	25,0	15	75,0
SUAP Torre Pacheco	17	8	47,1	9	52,9
SUAP San Pedro del Pinatar	24	6	25,0	18	75,0
SUAP Abarán	20	8	40,0	12	60,0
SUAP Cieza	17	5	29,4	12	70,6
Servicio Murciano de Salud	498	168	33,7	330	66,3

Estudios del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	49	16	32,7	33	67,3
SUAP Algezares	46	14	30,4	32	69,6
SUAP Alhama	41	16	39,0	25	61,0
SUAP Mula	47	16	34,0	31	66,0
SUAP San Andrés	47	10	21,3	37	78,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	57	21	36,8	36	63,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	49	13	26,5	36	73,5
SUAP Mazarrón	53	23	43,4	30	56,6
SUAP Fuente Álamo	47	24	51,1	23	48,9
SUAP La Unión	52	21	40,4	31	59,6
SUAP Lorca - Sutullena	45	14	31,1	31	68,9
SUAP Águilas	51	24	47,1	27	52,9
SUAP Totana	43	15	34,9	28	65,1
SUAP Caravaca de la Cruz	48	18	37,5	30	62,5
SUAP Cehegin	47	14	29,8	33	70,2
SUAP Yecla	51	19	37,3	32	62,7
SUAP Jumilla	48	17	35,4	31	64,6
SUAP Archena	47	18	38,3	29	61,7
SUAP Torre de Cotillas	49	16	32,7	33	67,3
SUAP Molina de Segura	51	15	29,4	36	70,6
SUAP Infante	49	16	32,7	33	67,3
SUAP Santomera	50	18	36,0	32	64,0
SUAP San Javier	47	20	42,6	27	57,4
SUAP Torre Pacheco	49	17	34,7	32	65,3
SUAP San Pedro del Pinatar	44	17	38,6	27	61,4
SUAP Abarán	50	27	54,0	23	46,0
SUAP Cieza	47	22	46,8	25	53,2
Servicio Murciano de Salud	1.304	481	36,9	823	63,1

*Se excluyen del estudio los menores de 16 años

Estudios del informante

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	17	2	11,8	15	88,2
SUAP Algezares	18	3	16,7	15	83,3
SUAP Alhama	20	1	5,0	19	95,0
SUAP Mula	16	4	25,0	12	75,0
SUAP San Andrés	20	4	20,0	16	80,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	10	4	40,0	6	60,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	19	3	15,8	16	84,2
SUAP Mazarrón	19	9	47,4	10	52,6
SUAP Fuente Álamo	19	4	21,1	15	78,9
SUAP La Unión	11	5	45,5	6	54,5
SUAP Lorca - Sutullena	15	3	20,0	12	80,0
SUAP Águilas	18	3	16,7	15	83,3
SUAP Totana	20	5	25,0	15	75,0
SUAP Caravaca de la Cruz	23	4	17,4	19	82,6
SUAP Cehegín	17	2	11,8	15	88,2
SUAP Yecla	19	6	31,6	13	68,4
SUAP Jumilla	15	4	26,7	11	73,3
SUAP Archena	16	3	18,8	13	81,3
SUAP Torre de Cotillas	20	5	25,0	15	75,0
SUAP Molina de Segura	16	4	25,0	12	75,0
SUAP Infante	13	2	15,4	11	84,6
SUAP Santomera	12	1	8,3	11	91,7
SUAP San Javier	14	3	21,4	11	78,6
SUAP Torre Pacheco	19	6	31,6	13	68,4
SUAP San Pedro del Pinatar	22	4	18,2	18	81,8
SUAP Abarán	19	6	31,6	13	68,4
SUAP Cieza	14	1	7,1	13	92,9
Servicio Murciano de Salud	461	101	21,9	360	78,1

Nacionalidad del paciente

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	60	52	86,7	8	13,3
SUAP Algezares	60	59	98,3	1	1,7
SUAP Alhama	60	52	86,7	8	13,3
SUAP Mula	60	56	93,3	4	6,7
SUAP San Andrés	60	51	85,0	9	15,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	53	88,3	7	11,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Mazarrón	60	45	75,0	15	25,0
SUAP Fuente Álamo	60	45	75,0	15	25,0
SUAP La Unión	60	57	95,0	3	5,0
SUAP Lorca - Sutullena	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Águilas	60	50	83,3	10	16,7
SUAP Totana	60	46	76,7	14	23,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	59	98,3	1	1,7
SUAP Cehegin	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Yecla	60	45	75,0	15	25,0
SUAP Jumilla	60	55	91,7	5	8,3
SUAP Archena	60	50	83,3	10	16,7
SUAP Torre de Cotillas	60	56	93,3	4	6,7
SUAP Molina de Segura	60	49	81,7	11	18,3
SUAP Infante	60	53	88,3	7	11,7
SUAP Santomera	60	50	83,3	10	16,7
SUAP San Javier	60	45	75,0	15	25,0
SUAP Torre Pacheco	60	46	76,7	14	23,3
SUAP San Pedro del Pinatar	60	53	88,3	7	11,7
SUAP Abarán	60	53	88,3	7	11,7
SUAP Cieza	60	57	95,0	3	5,0
Servicio Murciano de Salud	1.620	1.404	86,7	216	13,3

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	57	42	73,7	15	26,3
SUAP Algezares	57	37	64,9	20	35,1
SUAP Alhama	60	31	51,7	29	48,3
SUAP Mula	60	43	71,7	17	28,3
SUAP San Andrés	58	41	70,7	17	29,3
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	35	58,3	25	41,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	45	75,0	15	25,0
SUAP Mazarrón	60	36	60,0	24	40,0
SUAP Fuente Álamo	60	40	66,7	20	33,3
SUAP La Unión	60	44	73,3	16	26,7
SUAP Lorca - Sutullena	59	48	81,4	11	18,6
SUAP Águilas	60	39	65,0	21	35,0
SUAP Totana	59	35	59,3	24	40,7
SUAP Caravaca de la Cruz	60	44	73,3	16	26,7
SUAP Cehegin	58	40	69,0	18	31,0
SUAP Yecla	59	36	61,0	23	39,0
SUAP Jumilla	57	39	68,4	18	31,6
SUAP Archena	60	42	70,0	18	30,0
SUAP Torre de Cotillas	60	44	73,3	16	26,7
SUAP Molina de Segura	60	36	60,0	24	40,0
SUAP Infante	59	41	69,5	18	30,5
SUAP Santomera	60	41	68,3	19	31,7
SUAP San Javier	60	41	68,3	19	31,7
SUAP Torre Pacheco	59	47	79,7	12	20,3
SUAP San Pedro del Pinatar	60	37	61,7	23	38,3
SUAP Abarán	58	35	60,3	23	39,7
SUAP Cieza	57	37	64,9	20	35,1
Servicio Murciano de Salud	1.597	1.076	67,4	521	32,6

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo paso desde que llegó al servicio de urgencias de su centro de salud hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez, qué le pasaba?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Diez minutos o menos		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	39	65,0	52,9	77,1
SUAP Algezares	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP Alhama	59	42	71,2	59,6	82,7
SUAP Mula	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP San Andrés	60	35	58,3	45,9	70,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	39	65,0	52,9	77,1
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	38	63,3	51,1	75,5
SUAP Mazarrón	60	38	63,3	51,1	75,5
SUAP Fuente Álamo	60	40	66,7	54,7	78,6
SUAP La Unión	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Lorca - Sutullena	60	41	68,3	56,6	80,1
SUAP Águilas	60	40	66,7	54,7	78,6
SUAP Totana	60	37	61,7	49,4	74,0
SUAP Caravaca de la Cruz	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Cehegin	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Yecla	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Jumilla	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Archena	60	43	71,7	60,3	83,1
SUAP Torre de Cotillas	60	46	76,7	66,0	87,4
SUAP Molina de Segura	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Infante	60	37	61,7	49,4	74,0
SUAP Santomera	60	43	71,7	60,3	83,1
SUAP San Javier	60	44	73,3	62,1	84,5
SUAP Torre Pacheco	60	39	65,0	52,9	77,1
SUAP San Pedro del Pinatar	59	41	69,5	57,7	81,2
SUAP Abarán	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Cieza	60	44	73,3	62,1	84,5
Servicio Murciano de Salud	1.618	1.153	71,3	69,1	73,5

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,3	2,0
SUAP Algezares	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,7
SUAP Alhama	59	44	74,6	63,5	85,7	8,3	2,1
SUAP Mula	60	41	68,3	56,6	80,1	8,0	1,9
SUAP San Andrés	59	40	67,8	55,9	79,7	8,0	2,4
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	48	81,4	71,4	91,3	8,6	2,1
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	41	68,3	56,6	80,1	7,8	2,9
SUAP Mazarrón	59	43	72,9	61,5	84,2	8,2	2,0
SUAP Fuente Álamo	59	43	72,9	61,5	84,2	8,1	1,9
SUAP La Unión	59	45	76,3	65,4	87,1	8,6	1,9
SUAP Lorca - Sutullena	60	51	85,0	76,0	94,0	8,6	2,3
SUAP Águilas	60	43	71,7	60,3	83,1	8,3	1,9
SUAP Totana	59	43	72,9	61,5	84,2	8,2	1,9
SUAP Caravaca de la Cruz	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	1,7
SUAP Cehegin	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	2,0
SUAP Yecla	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	1,6
SUAP Jumilla	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,2
SUAP Archena	59	45	76,3	65,4	87,1	8,1	2,3
SUAP Torre de Cotillas	60	41	68,3	56,6	80,1	8,0	2,0
SUAP Molina de Segura	60	45	75,0	64,0	86,0	8,5	1,7
SUAP Infante	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,7
SUAP Santomera	60	45	75,0	64,0	86,0	8,3	2,2
SUAP San Javier	59	39	66,1	54,0	78,2	7,8	2,4
SUAP Torre Pacheco	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	2,2
SUAP San Pedro del Pinatar	60	45	75,0	64,0	86,0	8,1	2,5
SUAP Abarán	58	51	87,9	79,5	96,3	8,8	1,7
SUAP Cieza	60	48	80,0	69,9	90,1	8,4	2,0
Servicio Murciano de Salud	1.609	1.214	75,5	73,3	77,6	8,3	2,1

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

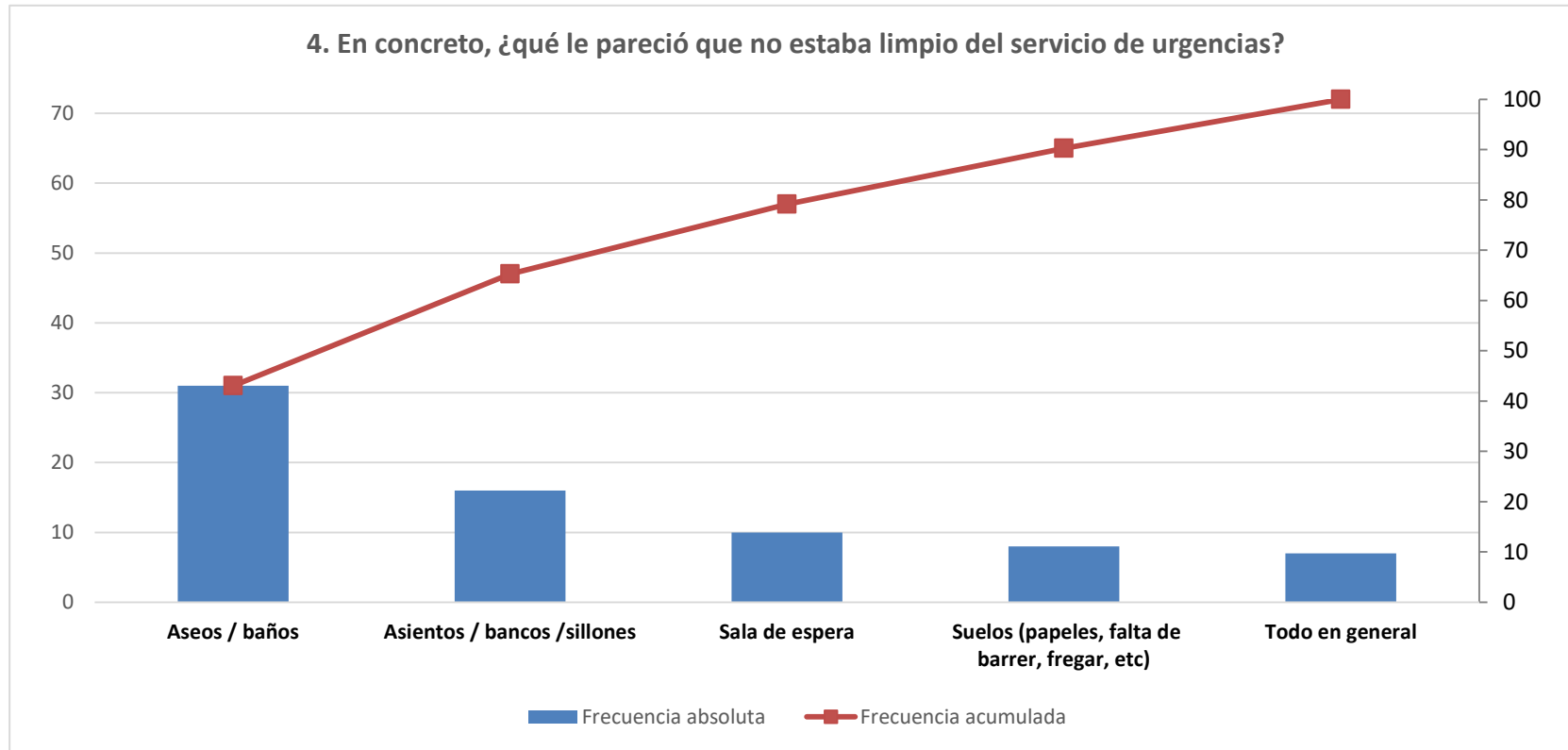
SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Algezares	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Alhama	58	54	93,1	86,6	99,6
SUAP Mula	58	57	98,3	94,9	100
SUAP San Andrés	58	57	98,3	94,9	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	58	57	98,3	94,9	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Mazarrón	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Fuente Álamo	56	50	89,3	81,2	97,4
SUAP La Unión	56	54	96,4	91,6	100
SUAP Lorca - Sutullena	57	55	96,5	91,7	100
SUAP Águilas	58	56	96,6	91,9	100
SUAP Totana	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Caravaca de la Cruz	57	50	87,7	79,2	96,2
SUAP Cehegín	58	57	98,3	94,9	100
SUAP Yecla	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Jumilla	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Archena	58	58	100	100	100
SUAP Torre de Cotillas	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Molina de Segura	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Infante	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Santomera	57	54	94,7	88,9	100
SUAP San Javier	55	55	100	100	100
SUAP Torre Pacheco	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP San Pedro del Pinatar	55	52	94,5	88,5	100
SUAP Abarán	58	56	96,6	91,9	100
SUAP Cieza	60	52	86,7	78,1	95,3
Servicio Murciano de Salud	1.556	1.469	94,4	93,3	95,6

4. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio del servicio de urgencias?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Aseos / baños		Asientos / bancos / sillones		Sala de espera		Suelo (papeles, falta de barrer, fregar, etc)		Todo en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
SUAP Algezares	4	3	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
SUAP Alhama	4	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
SUAP Mula	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Andrés	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	3	1	33,3	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Mazarrón	6	2	33,3	2	0,3	1	16,7	1	16,7	0	0,0
SUAP Fuente Álamo	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
SUAP La Unión	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Lorca - Sutullena	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Águilas	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Totana	6	0	0,0	4	66,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0
SUAP Caravaca de la Cruz	7	1	14,3	0	0,0	2	28,6	1	14,3	2	28,6
SUAP Cehegín	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
SUAP Yecla	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
SUAP Jumilla	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0
SUAP Archena	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Torre de Cotillas	6	2	33,3	1	16,7	1	16,7	0	0,0	2	33,3
SUAP Molina de Segura	3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
SUAP Infante	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Santomera	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Javier	6	3	50,0	1	16,7	1	16,7	0	0,0	1	16,7
SUAP Torre Pacheco	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Pedro del Pinatar	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Abarán	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cieza	7	3	42,9	0	0,0	2	28,6	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	81	31	38,3	16	19,8	10	12,3	8	9,9	7	8,6

Se especifican los incumplimientos más citados

4. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio del servicio de urgencias?



n=72

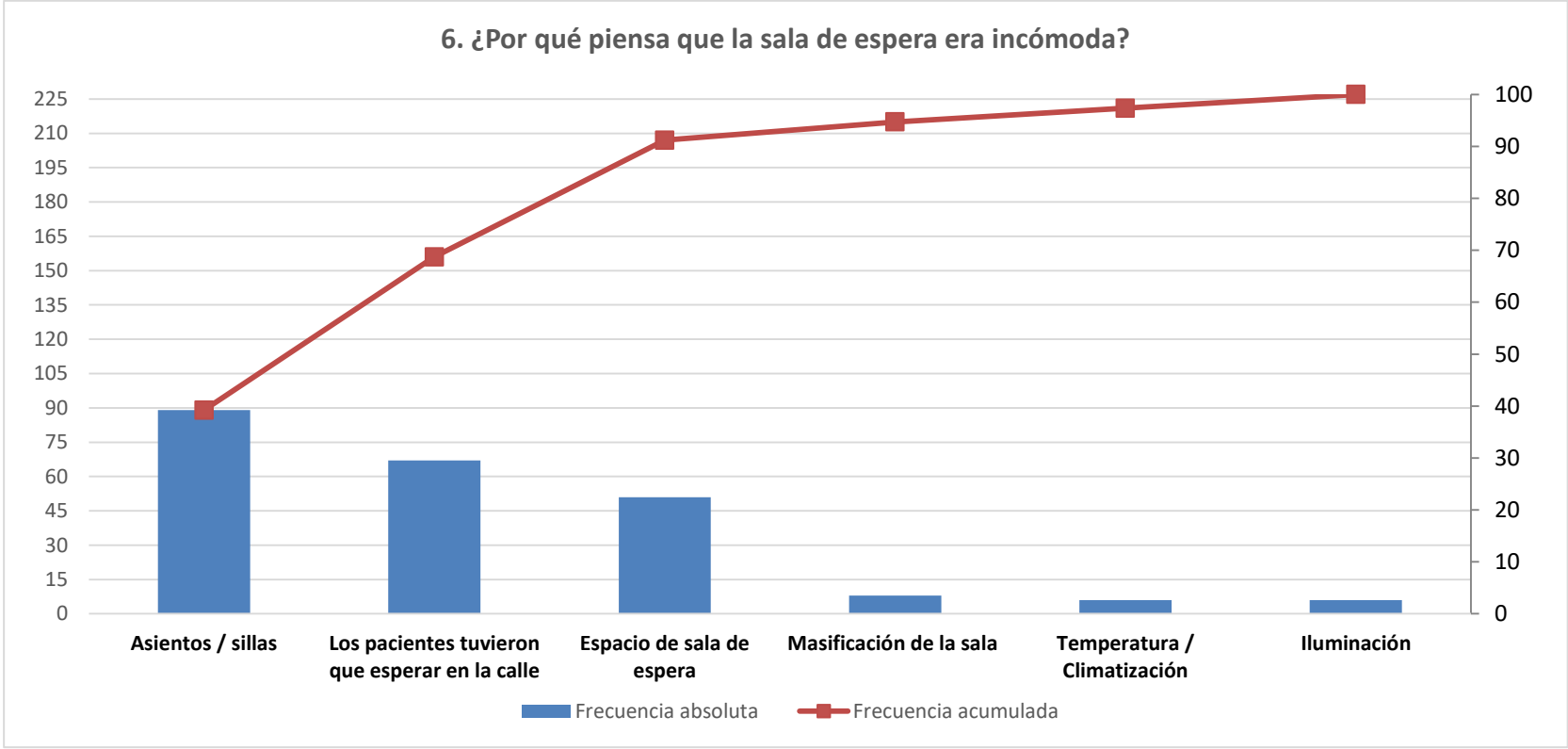
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	54	45	83,3	73,4	93,3
SUAP Algezares	46	37	80,4	69,0	91,9
SUAP Alhama	53	35	66,0	53,3	78,8
SUAP Mula	55	46	83,6	73,9	93,4
SUAP San Andrés	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	56	49	87,5	78,8	96,2
SUAP Cartagena - Los Dolores	47	32	68,1	54,8	81,4
SUAP Mazarrón	55	51	92,7	85,9	99,6
SUAP Fuente Álamo	54	44	81,5	71,1	91,8
SUAP La Unión	54	49	90,7	83,0	98,5
SUAP Lorca - Sutullena	58	42	72,4	60,9	83,9
SUAP Águilas	55	46	83,6	73,9	93,4
SUAP Totana	56	49	87,5	78,8	96,2
SUAP Caravaca de la Cruz	49	37	75,5	63,5	87,6
SUAP Cehegín	50	41	82,0	71,4	92,6
SUAP Yecla	52	49	94,2	87,9	100
SUAP Jumilla	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Archena	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Torre de Cotillas	55	44	80,0	69,4	90,6
SUAP Molina de Segura	56	49	87,5	78,8	96,2
SUAP Infante	56	41	73,2	61,6	84,8
SUAP Santomera	55	43	78,2	67,3	89,1
SUAP San Javier	52	41	78,8	67,7	89,9
SUAP Torre Pacheco	48	42	87,5	78,1	96,9
SUAP San Pedro del Pinatar	51	41	80,4	69,5	91,3
SUAP Abarán	52	49	94,2	87,9	100
SUAP Cieza	56	48	85,7	76,5	94,9
Servicio Murciano de Salud	1.452	1.208	83,2	81,3	85,1

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Los pacientes tuvieron que esperar en la calle		Espacio de sala de espera (pequeña, demasiada gente, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Iluminación (poca/mucha luz, luces rotas, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
SUAP Alcantarilla	8	4	50,0	3	37,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Algezares	9	1	11,1	5	55,6	0	0,0	2	22,2	0	0,0	0	0,0
SUAP Alhama	18	2	11,1	11	61,1	3	16,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Mula	9	4	44,4	2	22,2	3	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP San Andrés	6	3	50,0	0	0,0	2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	7	4	57,1	0	0,0	3	42,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	15	5	33,3	7	46,7	1	6,7	0	0,0	1	6,7	0	0,0
SUAP Mazarrón	10	4	40,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0	1	100
SUAP Fuente Álamo	4	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP La Unión	5	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
SUAP Lorca - Sutullena	9	1	11,1	4	44,4	3	33,3	1	11,1	0	0,0	0	0,0
SUAP Águilas	16	6	37,5	2	12,5	5	31,3	1	6,3	1	6,3	0	0,0
SUAP Totana	7	5	71,4	0	0,0	2	28,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Caravaca de la Cruz	12	3	25,0	6	50,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cehegin	9	3	33,3	2	22,2	3	33,3	0	0,0	1	11,1	0	0,0
SUAP Yecla	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Jumilla	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
SUAP Archena	8	3	37,5	0	0,0	2	25,0	1	12,5	0	0,0	0	0,0
SUAP Torre de Cotillas	11	4	36,4	3	27,3	3	27,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Molina de Segura	7	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Infante	15	4	26,7	2	13,3	6	40,0	1	6,7	0	0,0	1	6,7
SUAP Santomera	12	4	33,3	6	50,0	1	8,3	1	8,3	0	0,0	0	0,0
SUAP San Javier	6	0	0,0	1	16,7	3	50,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7
SUAP Torre Pacheco	11	5	45,5	2	18,2	1	9,1	1	9,1	1	9,1	1	9,1
SUAP San Pedro del Pinatar	9	3	33,3	6	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Abarán	3	2	66,7	1	33	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cieza	8	3	37,5	0	0,0	3	37,5	0	0,0	0	0,0	1	12,5
Servicio Murciano de Salud	242	89	36,8	67	27,7	51	21,1	8	3,3	6	2,5	6	2,5

Se especifican los incumplimientos más citados



n=227

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP Algezares	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Alhama	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Mula	60	59	98,3	95,1	100
SUAP San Andrés	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Mazarrón	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Fuente Álamo	59	50	84,7	75,6	93,9
SUAP La Unión	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Lorca - Sutullena	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Águilas	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Totana	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Caravaca de la Cruz	56	51	91,1	83,6	98,5
SUAP Cehegín	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Yecla	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Jumilla	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Archena	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP Torre de Cotillas	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Molina de Segura	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Infante	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Santomera	58	58	100	100	100
SUAP San Javier	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Torre Pacheco	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP San Pedro del Pinatar	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Abarán	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Cieza	58	56	96,6	91,9	100
Servicio Murciano de Salud	1.603	1.483	92,5	91,2	93,8

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Algezares	50	47	94,0	87,4	100
SUAP Alhama	53	48	90,6	82,7	98,4
SUAP Mula	55	53	96,4	91,4	100
SUAP San Andrés	55	49	89,1	80,9	97,3
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	50	47	94,0	87,4	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	51	48	94,1	87,7	100
SUAP Mazarrón	53	52	98,1	94,5	100
SUAP Fuente Álamo	55	51	92,7	85,9	99,6
SUAP La Unión	52	50	96,2	90,9	100
SUAP Lorca - Sutullena	55	53	96,4	91,4	100
SUAP Águilas	50	48	96,0	90,6	100
SUAP Totana	51	47	92,2	84,8	99,5
SUAP Caravaca de la Cruz	58	56	96,6	91,9	100
SUAP Cehegín	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Yecla	55	50	90,9	83,3	98,5
SUAP Jumilla	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Archena	55	54	98,2	94,7	100
SUAP Torre de Cotillas	56	53	94,6	88,7	100
SUAP Molina de Segura	55	49	89,1	80,9	97,3
SUAP Infante	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Santomera	53	51	96,2	91,1	100
SUAP San Javier	55	51	92,7	85,9	99,6
SUAP Torre Pacheco	52	49	94,2	87,9	100
SUAP San Pedro del Pinatar	52	49	94,2	87,9	100
SUAP Abarán	52	48	92,3	85,1	99,6
SUAP Cieza	55	52	94,5	88,5	100
Servicio Murciano de Salud	1.455	1.367	94,0	92,7	95,2

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	46	44	95,7	89,8	100
SUAP Algezares	41	40	97,6	92,8	100
SUAP Alhama	45	39	86,7	76,7	96,6
SUAP Mula	50	44	88,0	79,0	97,0
SUAP San Andrés	49	45	91,8	84,2	99,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	47	45	95,7	90,0	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	44	41	93,2	85,7	100
SUAP Mazarrón	52	50	96,2	90,9	100
SUAP Fuente Álamo	45	39	86,7	76,7	96,6
SUAP La Unión	45	40	88,9	79,7	98,1
SUAP Lorca - Sutullena	48	47	97,9	93,9	100
SUAP Águilas	43	40	93,0	85,4	100
SUAP Totana	40	36	90,0	80,7	99,3
SUAP Caravaca de la Cruz	46	43	93,5	86,3	100
SUAP Cehegín	44	41	93,2	85,7	100
SUAP Yecla	46	44	95,7	89,8	100
SUAP Jumilla	48	40	83,3	72,8	93,9
SUAP Archena	50	49	98,0	94,1	100
SUAP Torre de Cotillas	46	46	100	100	100
SUAP Molina de Segura	41	39	95,1	88,5	100
SUAP Infante	41	39	95,1	88,5	100
SUAP Santomera	49	46	93,9	87,2	100
SUAP San Javier	41	40	97,6	92,8	100
SUAP Torre Pacheco	42	40	95,2	88,8	100
SUAP San Pedro del Pinatar	41	38	92,7	84,7	100
SUAP Abarán	47	44	93,6	86,6	100
SUAP Cieza	43	40	93,0	85,4	100
Servicio Murciano de Salud	1.220	1.139	93,4	92,0	94,8

10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Algezares	58	56	96,6	91,9	100
SUAP Alhama	59	58	98,3	95,0	100
SUAP Mula	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Andrés	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Mazarrón	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Fuente Álamo	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP La Unión	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Lorca - Sutullena	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Águilas	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Totana	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Caravaca de la Cruz	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Cehegín	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Yecla	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Jumilla	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Archena	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Torre de Cotillas	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Molina de Segura	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Infante	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Santomera	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Javier	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Torre Pacheco	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP San Pedro del Pinatar	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Abarán	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP Cieza	60	50	83,3	73,9	92,8
Servicio Murciano de Salud	1.610	1.492	92,7	91,4	93,9

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Algezares	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Alhama	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Mula	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP San Andrés	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Mazarrón	57	51	89,5	81,5	97,4
SUAP Fuente Álamo	58	47	81,0	70,9	91,1
SUAP La Unión	58	51	87,9	79,5	96,3
SUAP Lorca - Sutullena	58	50	86,2	77,3	95,1
SUAP Águilas	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Totana	59	48	81,4	71,4	91,3
SUAP Caravaca de la Cruz	56	48	85,7	76,5	94,9
SUAP Cehegín	58	52	89,7	81,8	97,5
SUAP Yecla	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Jumilla	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP Archena	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Torre de Cotillas	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Molina de Segura	59	52	88,1	79,9	96,4
SUAP Infante	58	51	87,9	79,5	96,3
SUAP Santomera	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP San Javier	59	56	94,9	89,3	100
SUAP Torre Pacheco	60	57	95,0	89,5	100
SUAP San Pedro del Pinatar	59	51	86,4	77,7	95,2
SUAP Abarán	58	55	94,8	89,1	100
SUAP Cieza	59	50	84,7	75,6	93,9
Servicio Murciano de Salud	1.590	1.417	89,1	87,6	90,7

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	56	52	92,9	86,1	99,6
SUAP Algezares	47	44	93,6	86,6	100
SUAP Alhama	52	51	98,1	94,3	100
SUAP Mula	52	50	96,2	90,9	100
SUAP San Andrés	52	50	96,2	90,9	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	50	45	90,0	81,7	98,3
SUAP Cartagena - Los Dolores	50	44	88,0	79,0	97,0
SUAP Mazarrón	53	47	88,7	80,1	97,2
SUAP Fuente Álamo	52	50	96,2	90,9	100
SUAP La Unión	52	49	94,2	87,9	100
SUAP Lorca - Sutullena	51	49	96,1	90,8	100
SUAP Águilas	47	43	91,5	83,5	99,5
SUAP Totana	46	44	95,7	89,8	100
SUAP Caravaca de la Cruz	57	52	91,2	83,9	98,6
SUAP Cehegín	55	53	96,4	91,4	100
SUAP Yecla	52	49	94,2	87,9	100
SUAP Jumilla	53	50	94,3	88,1	100
SUAP Archena	55	55	100	100	100
SUAP Torre de Cotillas	51	46	90,2	82,0	98,4
SUAP Molina de Segura	54	50	92,6	85,6	99,6
SUAP Infante	55	53	96,4	91,4	100
SUAP Santomera	51	46	90,2	82,0	98,4
SUAP San Javier	53	50	94,3	88,1	100
SUAP Torre Pacheco	50	49	98,0	94,1	100
SUAP San Pedro del Pinatar	51	46	90,2	82,0	98,4
SUAP Abarán	50	49	98,0	94,1	100
SUAP Cieza	53	49	92,5	85,3	99,6
Servicio Murciano de Salud	1.400	1.315	93,9	92,7	95,2

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	47	42	89,4	80,5	98,2
SUAP Algezares	42	41	97,6	93,0	100
SUAP Alhama	43	41	95,3	89,1	100
SUAP Mula	49	45	91,8	84,2	99,5
SUAP San Andrés	49	46	93,9	87,2	100
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	46	45	97,8	93,6	100
SUAP Cartagena - Los Dolores	45	38	84,4	73,9	95,0
SUAP Mazarrón	52	47	90,4	82,4	98,4
SUAP Fuente Álamo	46	41	89,1	80,1	98,1
SUAP La Unión	46	43	93,5	86,3	100
SUAP Lorca - Sutullena	42	42	100	100	100
SUAP Águilas	42	40	95,2	88,8	100
SUAP Totana	41	38	92,7	84,7	100
SUAP Caravaca de la Cruz	44	36	81,8	70,4	93,2
SUAP Cehegín	45	43	95,6	89,5	100
SUAP Yecla	45	43	95,6	89,5	100
SUAP Jumilla	46	40	87,0	77,2	96,7
SUAP Archena	50	46	92,0	84,5	99,5
SUAP Torre de Cotillas	46	37	80,4	69,0	91,9
SUAP Molina de Segura	42	37	88,1	78,3	97,9
SUAP Infante	40	39	97,5	92,7	100
SUAP Santomera	49	47	95,9	90,4	100
SUAP San Javier	40	36	90,0	80,7	99,3
SUAP Torre Pacheco	40	39	97,5	92,7	100
SUAP San Pedro del Pinatar	41	39	95,1	88,5	100
SUAP Abarán	47	43	91,5	83,5	99,5
SUAP Cieza	44	38	86,4	76,2	96,5
Servicio Murciano de Salud	1.209	1.112	92,0	90,4	93,5

14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	60	49	81,7	71,9	91,5	8,7	1,9
SUAP Algezares	59	50	84,7	75,6	93,9	8,8	1,8
SUAP Alhama	59	50	84,7	75,6	93,9	8,8	1,3
SUAP Mula	59	54	91,5	84,4	98,6	9,0	1,3
SUAP San Andrés	58	48	82,8	73,0	92,5	8,7	1,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	49	81,7	71,9	91,5	8,5	1,8
SUAP Cartagena - Los Dolores	59	47	79,7	69,4	89,9	8,7	2,2
SUAP Mazarrón	60	48	80,0	69,9	90,1	8,6	1,7
SUAP Fuente Álamo	59	42	71,2	59,6	82,7	8,3	1,7
SUAP La Unión	59	52	88,1	79,9	96,4	8,9	1,8
SUAP Lorca - Sutullena	60	46	76,7	66,0	87,4	8,5	1,5
SUAP Águilas	60	50	83,3	73,9	92,8	8,7	1,8
SUAP Totana	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	2,1
SUAP Caravaca de la Cruz	60	51	85,0	76,0	94,0	8,8	1,6
SUAP Cehegín	59	51	86,4	77,7	95,2	8,9	1,9
SUAP Yecla	60	50	83,3	73,9	92,8	8,6	1,8
SUAP Jumilla	59	45	76,3	65,4	87,1	8,3	2,2
SUAP Archena	60	50	83,3	73,9	92,8	8,4	2,2
SUAP Torre de Cotillas	59	47	79,7	69,4	89,9	8,3	2,1
SUAP Molina de Segura	59	43	72,9	61,5	84,2	8,4	1,8
SUAP Infante	60	43	71,7	60,3	83,1	8,6	1,5
SUAP Santomera	60	50	83,3	73,9	92,8	8,8	1,5
SUAP San Javier	59	49	83,1	73,5	92,6	8,8	1,3
SUAP Torre Pacheco	59	49	83,1	73,5	92,6	8,7	1,6
SUAP San Pedro del Pinatar	59	47	79,7	69,4	89,9	8,6	1,6
SUAP Abarán	58	46	79,3	68,9	89,7	8,7	2,0
SUAP Cieza	59	49	83,1	73,5	92,6	8,7	1,9
Servicio Murciano de Salud	1.602	1.305	81,5	79,6	83,4	8,6	1,8

15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de urgencias de atención primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	59	57	96,6	92,0	100
SUAP Algezares	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Alhama	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Mula	59	57	96,6	92,0	100
SUAP San Andrés	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Cartagena - Los Dolores	58	53	91,4	84,2	98,6
SUAP Mazarrón	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Fuente Álamo	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP La Unión	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Lorca - Sutullena	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Águilas	59	54	91,5	84,4	98,6
SUAP Totana	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Caravaca de la Cruz	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Cehegín	60	57	95,0	89,5	100
SUAP Yecla	60	48	80,0	69,9	90,1
SUAP Jumilla	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Archena	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Torre de Cotillas	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Molina de Segura	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Infante	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Santomera	59	57	96,6	92,0	100
SUAP San Javier	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP Torre Pacheco	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP San Pedro del Pinatar	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Abarán	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Cieza	59	55	93,2	86,8	99,6
Servicio Murciano de Salud	1.611	1.460	90,6	89,2	92,1

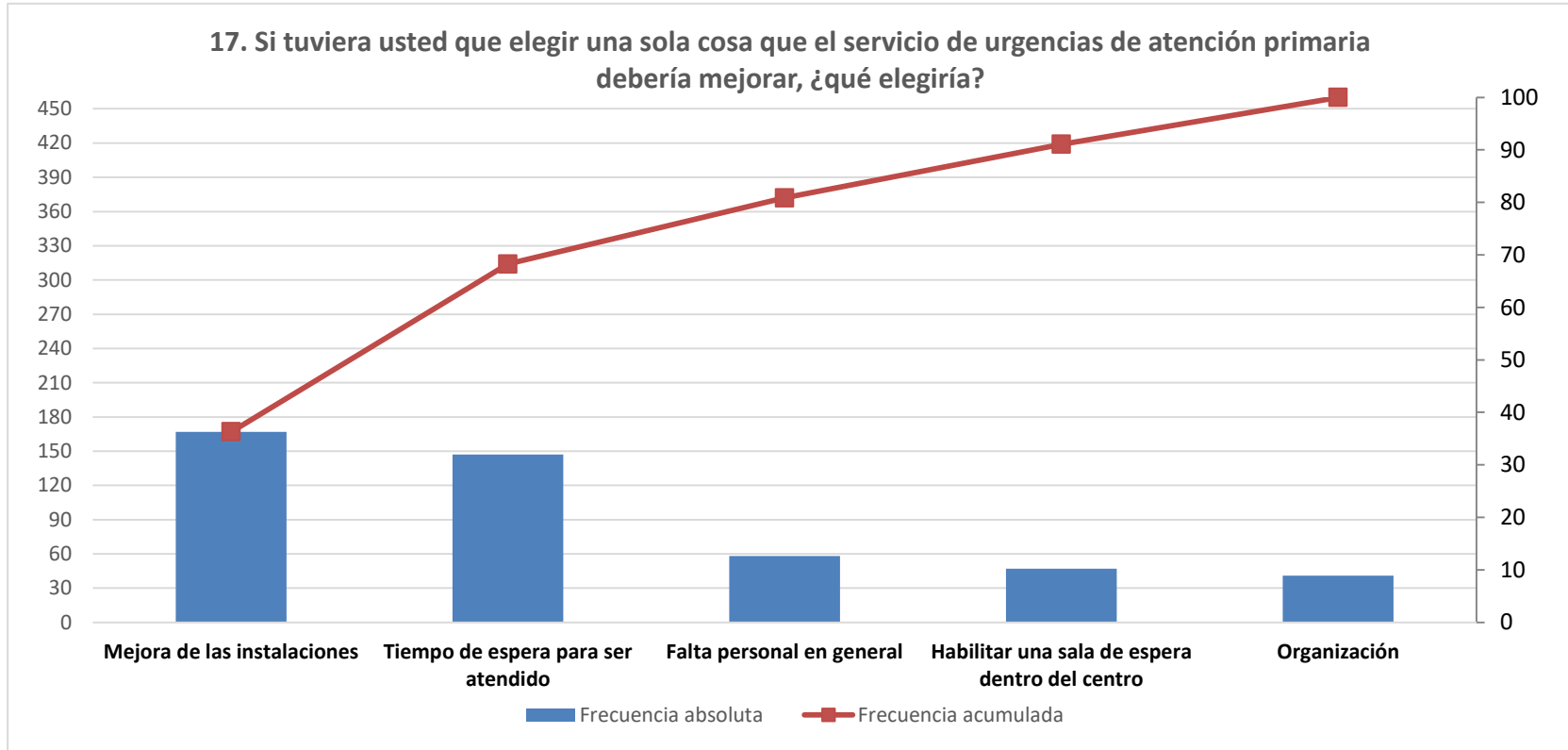
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	41	30	73,2	59,6	86,7	8,5	2,0
SUAP Algezares	41	37	90,2	81,2	99,3	8,7	1,9
SUAP Alhama	38	31	81,6	69,3	93,9	8,6	1,5
SUAP Mula	39	36	92,3	83,9	100	9,0	1,3
SUAP San Andrés	40	29	72,5	58,7	86,3	8,6	1,9
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	1,7
SUAP Cartagena - Los Dolores	40	31	77,5	64,6	90,4	8,5	2,0
SUAP Mazarrón	43	34	79,1	66,9	91,2	8,3	1,8
SUAP Fuente Álamo	41	30	73,2	59,6	86,7	8,2	2,1
SUAP La Unión	40	30	75,0	61,6	88,4	8,5	2,0
SUAP Lorca - Sutullena	39	29	74,4	60,7	88,1	8,4	1,9
SUAP Águilas	40	31	77,5	64,6	90,4	8,4	1,9
SUAP Totana	41	34	82,9	71,4	94,4	8,3	2,0
SUAP Caravaca de la Cruz	41	29	70,7	56,8	84,7	8,0	2,1
SUAP Cehegín	42	33	78,6	66,2	91,0	8,6	1,9
SUAP Yecla	39	30	76,9	63,7	90,1	8,5	1,9
SUAP Jumilla	42	34	81,0	69,1	92,8	8,6	2,0
SUAP Archena	43	35	81,4	69,8	93,0	8,6	1,8
SUAP Torre de Cotillas	40	34	85,0	73,9	96,1	8,5	2,0
SUAP Molina de Segura	43	34	79,1	66,9	91,2	8,4	1,9
SUAP Infante	44	37	84,1	73,3	94,9	8,1	2,1
SUAP Santomera	39	33	84,6	73,3	95,9	8,6	1,7
SUAP San Javier	39	29	74,4	60,7	88,1	8,8	1,7
SUAP Torre Pacheco	41	32	78,0	65,4	90,7	8,2	2,3
SUAP San Pedro del Pinatar	40	27	67,5	53,0	82,0	8,2	1,9
SUAP Abarán	39	32	82,1	70,0	94,1	8,7	1,5
SUAP Cieza	40	36	90,0	80,7	99,3	8,6	1,7
Servicio Murciano de Salud	1.095	870	79,5	77,1	81,8	8,5	1,9

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Mejora de las instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Tiempo de espera para ser atendido		Falta personal en general		Habilitar una sala de espera dentro del centro		Organización (cambios de personal, disminuir pacientes por médico, poder tener acompañante, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SUAP Alcantarilla	29	4	13,8	5	17,2	3	10,3	3	10,3	2	6,9
SUAP Algezares	37	10	27,0	3	8,1	1	2,7	4	10,8	1	2,7
SUAP Alhama	35	8	22,9	7	20,0	4	11,4	6	17,1	0	0,0
SUAP Mula	28	7	25,0	4	14,3	1	3,6	2	7,1	1	3,6
SUAP San Andrés	33	6	18,2	13	39,4	2	6,1	0	0,0	5	15,2
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	29	7	24,1	9	31,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Cartagena - Los Dolores	35	10	28,6	6	17,1	0	0,0	9	25,7	4	11,4
SUAP Mazarrón	32	3	9,4	4	12,5	2	6,3	1	3,1	0	0,0
SUAP Fuente Álamo	36	8	22,2	7	19,4	3	8,3	0	0,0	1	2,8
SUAP La Unión	29	4	13,8	3	10,3	3	10,3	0	0,0	2	6,9
SUAP Lorca - Sutullena	33	6	18,2	3	9,1	0	0,0	3	9,1	6	18,2
SUAP Águilas	35	6	17,1	6	17,1	3	8,6	0	0,0	2	5,7
SUAP Totana	25	3	12,0	6	24,0	0	0,0	0	0,0	3	12,0
SUAP Caravaca de la Cruz	39	6	15,4	6	15,4	2	5,1	3	7,7	1	2,6
SUAP Cehegin	23	4	17,4	4	17,4	3	13,0	1	4,3	2	8,7
SUAP Yecla	26	4	15,4	5	19,2	3	11,5	0	0,0	0	0,0
SUAP Jumilla	24	3	12,5	5	20,8	1	4,2	2	8,3	2	8,3
SUAP Archena	32	4	12,5	8	25,0	6	18,8	0	0,0	1	3,1
SUAP Torre de Cotillas	34	10	29,4	6	17,6	0	0,0	2	5,9	0	0,0
SUAP Molina de Segura	25	8	32,0	6	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SUAP Infante	31	8	25,8	6	19,4	3	9,7	1	3,2	0	0,0
SUAP Santomera	25	3	12,0	4	16,0	3	12,0	4	16,0	0	0,0
SUAP San Javier	32	4	12,5	4	12,5	4	12,5	1	3,1	2	6,3
SUAP Torre Pacheco	29	10	34,5	3	10,3	1	3,4	1	3,4	1	0,0
SUAP San Pedro del Pinatar	30	7	23,3	3	10,0	6	20,0	2	6,7	4	13,3
SUAP Abarán	26	5	19,2	4	15,4	2	7,7	2	7,7	1	3,8
SUAP Cieza	30	9	30,0	7	23,3	2	6,7	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	704	167	20,3	147	17,9	58	7,1	47	5,7	41	5,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n=460

18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de urgencias?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
SUAP Alcantarilla	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Algezares	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Alhama	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP Mula	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP San Andrés	59	53	89,8	82,1	97,5
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	60	49	81,7	71,9	91,5
SUAP Cartagena - Los Dolores	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Mazarrón	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Fuente Álamo	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP La Unión	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Lorca - Sutullena	59	47	79,7	69,4	89,9
SUAP Águilas	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Totana	60	50	83,3	73,9	92,8
SUAP Caravaca de la Cruz	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Cehegín	60	51	85,0	76,0	94,0
SUAP Yecla	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Jumilla	60	56	93,3	87,0	99,6
SUAP Archena	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Torre de Cotillas	60	47	78,3	67,9	88,8
SUAP Molina de Segura	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Infante	60	58	96,7	92,1	100
SUAP Santomera	60	55	91,7	84,7	98,7
SUAP San Javier	60	53	88,3	80,2	96,5
SUAP Torre Pacheco	59	55	93,2	86,8	99,6
SUAP San Pedro del Pinatar	60	52	86,7	78,1	95,3
SUAP Abarán	60	54	90,0	82,4	97,6
SUAP Cieza	60	51	85,0	76,0	94,0
Servicio Murciano de Salud	1.617	1.419	87,8	86,2	89,4

19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares?

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	59	41	69,5	57,7	81,2	8,3	2,2
SUAP Algezares	57	42	73,7	62,3	85,1	8,3	2,1
SUAP Alhama	58	48	82,8	73,0	92,5	8,7	1,5
SUAP Mula	58	46	79,3	68,9	89,7	8,4	2,4
SUAP San Andrés	56	42	75,0	63,7	86,3	8,6	1,7
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	57	44	77,2	66,3	88,1	8,5	1,9
SUAP Cartagena - Los Dolores	58	44	75,9	64,8	86,9	8,2	2,3
SUAP Mazarrón	57	43	75,4	64,3	86,6	8,3	2,0
SUAP Fuente Álamo	58	40	69,0	57,1	80,9	7,8	2,7
SUAP La Unión	56	49	87,5	78,8	96,2	8,7	1,8
SUAP Lorca - Sutullena	60	36	60,0	47,6	72,4	7,7	2,0
SUAP Águilas	56	35	62,5	49,8	75,2	7,6	2,7
SUAP Totana	58	43	74,1	62,9	85,4	8,2	2,3
SUAP Caravaca de la Cruz	60	44	73,3	62,1	84,5	8,3	2,3
SUAP Cehegín	56	43	76,8	65,7	87,8	8,4	1,7
SUAP Yecla	59	40	67,8	55,9	79,7	7,8	2,7
SUAP Jumilla	60	46	76,7	66,0	87,4	8,6	2,1
SUAP Archena	60	43	71,7	60,3	83,1	8,2	2,4
SUAP Torre de Cotillas	60	49	81,7	71,9	91,5	8,3	2,7
SUAP Molina de Segura	60	44	73,3	62,1	84,5	8,4	2,1
SUAP Infante	59	50	84,7	75,6	93,9	8,7	1,6
SUAP Santomera	60	48	80,0	69,9	90,1	8,6	1,4
SUAP San Javier	59	41	69,5	57,7	81,2	7,7	2,5
SUAP Torre Pacheco	59	46	78,0	67,4	88,5	8,0	2,6
SUAP San Pedro del Pinatar	60	47	78,3	67,9	88,8	8,5	2,0
SUAP Abarán	57	46	80,7	70,5	90,9	8,6	1,7
SUAP Cieza	59	44	74,6	63,5	85,7	8,3	2,3
Servicio Murciano de Salud	1.576	1.184	75,1	73,0	77,3	8,3	2,2

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

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
SUAP Alcantarilla	59	38	64,4	52,2	76,6	7,6	2,7
SUAP Algezares	57	33	57,9	45,1	70,7	7,0	2,6
SUAP Alhama	59	31	52,5	39,8	65,3	7,3	2,4
SUAP Mula	58	28	48,3	35,4	61,1	7,4	2,0
SUAP San Andrés	57	30	52,6	39,7	65,6	7,0	2,8
SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	55	24	43,6	30,5	56,7	6,7	2,4
SUAP Cartagena - Los Dolores	57	24	42,1	29,3	54,9	6,7	2,9
SUAP Mazarrón	57	28	49,1	36,1	62,1	7,2	2,6
SUAP Fuente Álamo	56	25	44,6	31,6	57,7	6,7	2,8
SUAP La Unión	54	30	55,6	42,3	68,8	7,3	2,7
SUAP Lorca - Sutullena	57	31	54,4	41,5	67,3	7,2	2,6
SUAP Águilas	58	28	48,3	35,4	61,1	6,6	2,7
SUAP Totana	56	31	55,4	42,3	68,4	7,1	2,9
SUAP Caravaca de la Cruz	55	18	32,7	20,3	45,1	6,1	2,7
SUAP Cehegín	56	29	51,8	38,7	64,9	7,0	2,4
SUAP Yecla	58	25	43,1	30,4	55,8	6,6	2,9
SUAP Jumilla	57	29	50,9	37,9	63,9	6,9	2,5
SUAP Archena	56	30	53,6	40,5	66,6	7,0	2,8
SUAP Torre de Cotillas	60	31	51,7	39,0	64,3	6,9	2,6
SUAP Molina de Segura	58	28	48,3	35,4	61,1	6,9	2,5
SUAP Infante	56	23	41,1	28,2	54,0	6,5	2,6
SUAP Santomera	57	34	59,6	46,9	72,4	7,3	2,6
SUAP San Javier	58	29	50,0	37,1	62,9	6,9	2,5
SUAP Torre Pacheco	58	34	58,6	45,9	71,3	7,3	2,6
SUAP San Pedro del Pinatar	55	29	52,7	39,5	65,9	7,1	2,7
SUAP Abarán	56	32	57,1	44,2	70,1	7,3	2,5
SUAP Cieza	58	38	65,5	53,3	77,7	7,7	2,4
Servicio Murciano de Salud	1.538	790	51,4	48,9	53,9	7,0	2,6

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SERVICIO DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Porcentajes de Cumplimiento - 2021																											
	SMS	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutillena	SUAP Águilas	SUAP Totana	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegín	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
1. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta? (10 minutos o menos)	71,3	65,0	73,3	71,2	73,3	58,3	65,0	63,3	63,3	66,7	78,3	68,3	66,7	61,7	83,3	81,7	78,3	78,3	71,7	76,7	81,7	61,7	71,7	73,3	65,0	69,5	83,3	73,3
2. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	75,5	76,7	73,3	74,6	68,3	67,8	81,4	68,3	72,9	72,9	76,3	85,0	71,7	72,9	80,0	83,3	73,3	71,7	76,3	68,3	75,0	81,7	75,0	66,1	81,7	75,0	87,9	80,0
2 bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	8,3	8,3	8,4	8,3	8,0	8,0	8,6	7,8	8,2	8,1	8,6	8,6	8,3	8,2	8,4	8,6	8,4	8,2	8,1	8,0	8,5	8,5	8,3	7,8	8,5	8,1	8,8	8,4
3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?	94,4	91,2	91,2	93,1	98,3	98,3	98,3	94,6	94,9	89,3	96,4	96,5	96,6	89,8	87,7	98,3	94,6	96,6	100	89,8	95,0	96,6	94,7	100	89,7	94,5	96,6	86,7
5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?	83,2	83,3	80,4	66,0	83,6	90,0	87,5	68,1	92,7	81,5	90,7	72,4	83,6	87,5	75,5	82,0	94,2	91,2	86,7	80,0	87,5	73,2	78,2	78,8	87,5	80,4	94,2	85,7
7. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	92,5	86,4	93,3	91,7	98,3	86,7	93,3	90,0	96,6	84,7	94,9	95,0	93,3	90,0	91,1	93,3	89,8	93,3	88,1	91,7	93,3	95,0	100	96,6	89,8	91,7	93,2	96,6
8. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,0	93,2	94,0	90,6	96,4	89,1	94,0	94,1	98,1	92,7	96,2	96,4	96,0	92,2	96,6	94,6	90,9	92,9	98,2	94,6	89,1	92,9	96,2	92,7	94,2	94,2	92,3	94,5
9. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	93,4	95,7	97,6	86,7	88,0	91,8	95,7	93,2	96,2	86,7	88,9	97,9	93,0	90,0	93,5	93,2	95,7	83,3	98,0	100	95,1	95,1	93,9	97,6	95,2	92,7	93,6	93,0
10. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias del centro de salud?	92,7	95,0	96,6	98,3	95,0	93,2	93,3	86,7	95,0	90,0	89,8	95,0	91,7	94,9	95,0	94,9	93,3	90,0	93,3	93,2	95,0	93,3	95,0	91,7	90,0	91,5	88,1	83,3
11. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	89,1	89,7	91,7	91,7	93,3	88,3	88,1	91,5	89,5	81,0	87,9	86,2	88,3	81,4	85,7	89,7	91,7	86,4	96,7	88,3	88,1	87,9	86,4	94,9	95,0	86,4	94,8	84,7
12. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,9	92,9	93,6	98,1	96,2	96,2	90,0	88,0	88,7	96,2	94,2	96,1	91,5	95,7	91,2	96,4	94,2	94,3	100	90,2	92,6	96,4	90,2	94,3	98,0	90,2	98,0	92,5
13. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	92,0	89,4	97,6	95,3	91,8	93,9	97,8	84,4	90,4	89,1	93,5	100	95,2	92,7	81,8	95,6	95,6	87,0	92,0	80,4	88,1	97,5	95,9	90,0	97,5	95,1	91,5	86,4
14. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta?	81,5	81,7	84,7	84,7	91,5	82,8	81,7	79,7	80,0	71,2	88,1	76,7	83,3	83,3	85,0	86,4	83,3	76,3	83,3	79,7	72,9	71,7	83,3	83,1	83,1	79,7	79,3	83,1
14bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido en esta consulta? (media)	8,6	8,7	8,8	8,8	9,0	8,7	8,5	8,7	8,6	8,3	8,9	8,5	8,7	8,6	8,8	8,9	8,6	8,3	8,4	8,3	8,4	8,6	8,8	8,8	8,7	8,6	8,7	8,7
15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de urgencias de atención primaria sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?	90,6	96,6	90,0	96,7	96,6	89,8	86,7	91,4	86,7	91,7	96,7	86,7	91,5	90,0	85,0	95,0	80,0	85,0	86,7	90,0	91,7	91,7	96,6	93,2	88,3	93,3	86,7	93,2
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud?	79,5	73,2	90,2	81,6	92,3	72,5	82,5	77,5	79,1	73,2	75,0	74,4	77,5	82,9	70,7	78,6	76,9	81,0	81,4	85,0	79,1	84,1	84,6	74,4	78,0	67,5	82,1	90,0
16. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias del centro de salud? (media)	8,5	8,5	8,7	8,6	9,0	8,6	8,8	8,5	8,3	8,2	8,5	8,4	8,4	8,3	8,0	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,4	8,1	8,6	8,8	8,2	8,2	8,7	8,6
18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este servicio de urgencias?	87,8	91,7	85,0	91,7	88,3	89,8	81,7	83,3	93,3	83,3	88,3	79,7	86,7	83,3	90,0	85,0	88,3	93,3	88,3	78,3	88,3	96,7	91,7	88,3	93,2	86,7	90,0	85,0
19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares?	75,1	69,5	73,7	82,8	79,3	75,0	77,2	75,9	75,4	69,0	87,5	60,0	62,5	74,1	73,3	76,8	67,8	76,7	71,7	81,7	73,3	84,7	80,0	69,5	78,0	78,3	80,7	74,6
19. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,3	8,3	8,3	8,7	8,4	8,6	8,5	8,2	8,3	7,8	8,7	7,7	7,6	8,2	8,3	8,4	7,8	8,6	8,2	8,3	8,4	8,7	8,6	7,7	8,0	8,5	8,6	8,3
20. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	51,4	64,4	57,9	52,5	48,3	52,6	43,6	42,1	49,1	44,6	55,6	54,4	48,3	55,4	32,7	51,8	43,1	50,9	53,6	51,7	48,3	41,1	59,6	50,0	58,6	52,7	57,1	65,5
20. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,0	7,6	7,0	7,3	7,4	7,0	6,7	6,7	7,2	6,7	7,3	7,2	6,6	7,1	6,1	7,0	6,6	6,9	7,0	6,9	6,9	6,5	7,3	6,9	7,3	7,1	7,3	7,7

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En naranja la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

Se muestra en color azul y negro el valor del indicador en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021

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

SMS	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Totana
79,5	73,2	90,2	81,6	92,3	72,5	82,5	77,5	79,1	73,2	75,0	74,4	77,5	82,9
	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

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

SMS	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
79,5	70,7	78,6	76,9	81,0	81,4	85,0	79,1	84,1	84,6	74,4	78,0	67,5	82,1	90,0
	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.4	Accesibilidad en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061 - SUAP
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez qué les pasaba
Fórmula	Pacientes que puntúan con 8 o más su satisfacción el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez, qué le pasaba x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Totana
75,5	76,7	73,3	74,6	68,3	67,8	81,4	68,3	72,9	72,9	76,3	85,0	71,7	72,9
	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.4	Accesibilidad en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061 - SUAP
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez qué les pasaba
Fórmula	Pacientes que puntúan con 8 o más su satisfacción el tiempo que tuvieron que esperar para que un sanitario les preguntara por primera vez, qué le pasaba x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
75,5	80,0	83,3	73,3	71,7	76,3	68,3	75,0	81,7	75,0	66,1	81,7	75,0	87,9	80,0
	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.5	Información en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061 - SUAP
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran como muy bien o bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir
Fórmula	Pacientes que valoran como bien o muy bien la información que le dieron antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	SUAP Alcantarilla	SUAP Algezares	SUAP Alhama	SUAP Mula	SUAP San Andrés	SUAP Cartagena - Virgen de la Caridad	SUAP Cartagena - Los Dolores	SUAP Mazarrón	SUAP Fuente Álamo	SUAP La Unión	SUAP Lorca - Sutullena	SUAP Águilas	SUAP Totana
90,6	96,6	90,0	96,7	96,6	89,8	86,7	91,4	86,7	91,7	96,7	86,7	91,5	90,0
	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

2.1.5	Información en el Área de Urgencias Extrahospitalarias 061 - SUAP
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran como muy bien o bien la información que les dieron antes de irse de alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir
Fórmula	Pacientes que valoran como bien o muy bien la información que le dieron antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	SUAP Caravaca de la Cruz	SUAP Cehegin	SUAP Yecla	SUAP Jumilla	SUAP Archena	SUAP Torre de Cotillas	SUAP Molina de Segura	SUAP Infante	SUAP Santomera	SUAP San Javier	SUAP Torre Pacheco	SUAP San Pedro del Pinatar	SUAP Abarán	SUAP Cieza
90,6	85,0	95,0	80,0	85,0	86,7	90,0	91,7	91,7	96,6	93,2	88,3	93,3	86,7	93,2
	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%