





Calidad percibida por los usuarios de los Centros de Atención Primaria del Servicio Murciano de Salud 2014

#### Introducción

La Calidad Percibida se incorpora en el año 2003 como una línea estratégica de gestión y evaluación de los centros asistenciales. En la actualidad los resultados obtenidos con el uso de los seis modelos de cuestionarios EMCA existentes, son utilizados como instrumentos importantes para conocer la valoración de la asistencia recibida por parte del paciente, así como para introducir planes de mejora concretos.

Desde el año 2005 se recoge la opinión de los usuarios que han sido atendidos en las Consultas de Atención Primaria del Servicio Murciano de Salud (SMS), habiendo sido entrevistados hasta la fecha más de 38.500 personas.

En este informe se presenta un resumen de los resultados más significativos de la encuesta realizada durante 2014, comparándolos, en algunos casos, con los obtenidos en años anteriores.







#### Notas Metodológicas

Universo	Usuarios	Usuarios de las consultas de Atención Primaria del SMS.		
Población a estudio		Usuarios con edad igual o superior a los 14 años, atendidos en los Centros de Salud del SMS.		
Muestreo	caso de d usuarios	Muestreo sistemático con arranque aleatorio escogiendo un caso de cada K (fracción de muestreo) del registro de usuarios correspondiente a cada día de estudio, hasta completar el número de casos preciso.		
Muestra	8.006	Nivel de confianza del 95% p=q=0,5		Error muestral: 1,41
Características de la muestra	Media edad: 59,9 ã		Mujeres:58,1%	Sin o con estudios primarios: 58,1%
Tasa de respuesta	24,1%	24,1%		
Herramienta		Cuestionario EMCA de Calidad Percibida y Satisfacción con las Consultas de Atención Primaria.		
Administración	Correo po	Correo postal, tras ser atendido, con franqueo en destino.		
Periodo de Estudio	Del 7 al 1	Del 7 al 11 de abril de 2014		







#### Obtención de cita y tiempo de espera

Satisfacción con la obtención de cita	
Esperaron poco o muy poco para entrar a la consulta del Médico	
Esperaron poco o muy poco para entrar a la consulta de Enfermería	







#### Confort

Instalaciones en buenas condiciones

64,4%







Confianza	Siempre o casi siempre
Confianza en el Médico de Familia	92,3%
Confianza en el Personal de Enfermería	87,5%
Ausencia de trato discriminatorio	96,8%







Aclaración de dudas	Siempre o casi siempre
Por el Médico de Familia	85,1%
Por el Personal de Enfermería	83,7%







Atención domiciliaria	Muy buena y buena
Médico de Familia	89,3%
Personal de Enfermería	90,8%







Satisfacción con los profesionales	Profesionalidad (muy buena y buena)	Trato (muy bueno y bueno)
Médico de Familia	94,0%	93,4%
Personal de Enfermería	91,2%	91,7%
Personal de Administración	72,9%	73,2%







#### Resultados globales

Satisfacción media con el Centro de Salud	7,9
Si pudieran elegir volverían al Centro de Salud	91,6%
Recomendarían el Centro de Salud	93,7%







Valoración de la Satisfacción global	Número de Centros de Salud*
Aumenta la Satisfacción global	45
Disminuye la satisfacción global	36

\*No incluye centro de nueva creación (Murcia-Floridablanca)







#### Evolución de la Satisfacción media en Atención Primaria 2005-2014







