

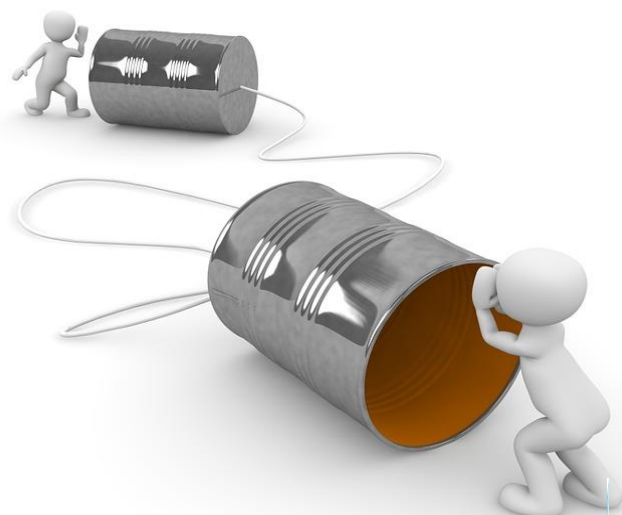
# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

## **ATENCIÓN PRIMARIA**

### SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2019

**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 medio de apoyo a la investigación. FFIS.

### **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.....	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas.....	46
Indicadores del Acuerdo de Gestión.....	47

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes atendidos en la consulta de su médico de familia, o en la consulta de enfermería del centro de salud, del 4 de febrero al 24 de marzo y del 16 de septiembre al 3 de noviembre de 2019. 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 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

Área VII - Murcia Este

Área VIII - Mar Menor

Área IX - Vega Alta

### FUENTE DE DATOS

Listados de pacientes facilitados por Francisco Javier Francisco Verdú. 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, semana de atención, edad y sexo. Distribución del número de cuestionario a realizar para cada tipo de servicio (Medicina Familiar/Enfermería) en función del porcentaje de pacientes atendidos en cada uno de ellos.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 4.259 encuestas, distribuidas en 3.024 encuestas de Medicina Familiar y 1.235 de Enfermería.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en las consultas médicas y de enfermería de Atención Primaria, modificado y actualizado en 2017\*, cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona que fue a la consulta en un 84,4% de los casos. Cuando la persona seleccionada no podía contestar la encuesta se entrevistaba a la persona que le acompañó a la consulta, lo que sucedió en el 15,6% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 7 minutos (5-25 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 19/02/2019 y finalizó el 03/04/2019 y del segundo corte se inició el día 01/10/2019 y finalizó el 18/11/2019.

\* Equipo de trabajo que realizó la revisión y adaptación del cuestionario: Pedro Parra Hidalgo; Adelia Más Castillo; M<sup>a</sup> Dolores Hidalgo Montesinos; Rosa M<sup>a</sup> Bermejo Alegría; Julián Alcaraz Martínez; Julio López Picazo Ferrer; Teodoro Martínez Arán; María Dolores Meroño Rivera; Teresa Ramón Esparza; M<sup>a</sup> Carmen Santiago García.

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

ÁREA	Corte 1			Corte 2			Total 2018		
	Medicina Familiar	Enfermería	Total Contestan	Medicina Familiar	Enfermería	Total Contestan	1er corte	2º corte	Total Contestan
	n	n	n	n	n	n	n	n	n
I Murcia Oeste	249	101	350	249	101	350	350	350	700
II Cartagena	283	121	404	279	117	396	404	396	800
III Lorca	180	73	253	177	72	249	253	249	502
IV Noroeste	102	48	150	103	49	152	150	152	302
V Altiplano	53	24	77	52	23	75	77	75	152
VI Vega Media	272	105	377	272	101	373	377	373	750
VII Murcia Este	216	85	301	215	85	300	301	300	601
VIII Mar Menor	85	42	127	85	40	125	127	125	252
IX Vega Alta	77	26	103	75	22	97	103	97	200
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.517</b>	<b>625</b>	<b>2.142</b>	<b>1.507</b>	<b>610</b>	<b>2.117</b>	<b>2.142</b>	<b>2.117</b>	<b>4.259</b>

## Edad

ÁREA	De 14 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Total Contestan	Media	Mínimo	Máximo	Desviación estándar	Percentil 25	Mediana	Percentil 75
	n	%	n	%	n	%	n	%	n							
I Murcia Oeste	63	9,0	162	23,1	241	34,4	234	33,4	700	54,3	14	98	20,3	39	55,0	71
II Cartagena	64	8,0	197	24,6	249	31,1	290	36,3	800	55,0	14	94	19,9	40	57,0	72
III Lorca	43	8,6	118	23,5	159	31,7	182	36,3	502	54,7	14	99	19,9	39	57,0	71
IV Noroeste	23	10,9	50	16,6	89	29,5	130	43,0	302	57,0	14	98	21,6	41	60,0	73
V Altiplano	5	3,3	36	23,7	52	34,2	59	38,8	152	56,9	14	95	18,4	44	57,0	69
VI Vega Media	60	8,0	183	24,4	238	31,7	269	35,9	750	54,9	14	95	20,0	39	57,0	70
VII Murcia Este	42	7,0	157	26,1	172	28,6	230	38,3	601	55,9	14	99	20,5	41	56,0	73
VIII Mar Menor	18	7,1	60	23,8	84	33,3	90	35,7	252	55,5	16	92	19,7	40	56,0	73
IX Vega Alta	14	7,0	46	23,0	70	35,0	70	35,0	200	55,7	14	96	19,2	42	57,0	70
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>342</b>	<b>8,0</b>	<b>1.009</b>	<b>23,7</b>	<b>1.354</b>	<b>31,8</b>	<b>1.554</b>	<b>36,5</b>	<b>4.259</b>	<b>55,2</b>	<b>14</b>	<b>99</b>	<b>20,1</b>	<b>40</b>	<b>57,0</b>	<b>72</b>



## Sexo

ÁREA	Hombre		Mujer		Total Contestan
	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	274	39,1	426	60,9	700
II Cartagena	340	42,5	460	57,5	800
III Lorca	203	40,4	299	59,6	502
IV Noroeste	144	47,7	158	52,3	302
V Altiplano	63	41,4	89	58,6	152
VI Vega Media	302	40,3	448	59,7	750
VII Murcia Este	233	38,8	368	61,2	601
VIII Mar Menor	92	36,5	160	63,5	252
IX Vega Alta	82	41,0	118	59,0	200
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1.733</b>	<b>40,7</b>	<b>2.526</b>	<b>59,3</b>	<b>4.259</b>

## Estudios

ÁREA	NS/NC o menores de 16 años	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	34	142	21,3	524	78,7	666
II Cartagena	32	156	20,3	612	79,7	768
III Lorca	27	124	26,1	351	73,9	475
IV Noroeste	11	77	26,5	214	73,5	291
V Altiplano	6	28	19,2	118	80,8	146
VI Vega Media	19	152	20,8	579	79,2	731
VII Murcia Este	19	109	18,7	473	81,3	582
VIII Mar Menor	7	57	23,3	188	76,7	245
IX Vega Alta	9	49	25,7	142	74,3	191
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>164</b>	<b>894</b>	<b>21,8</b>	<b>3.201</b>	<b>78,2</b>	<b>4.095</b>

## Nacionalidad

ÁREA	Española		Otra		Total Contestan
	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	657	93,9	43	6,1	700
II Cartagena	725	90,6	75	9,4	800
III Lorca	451	89,8	51	10,2	502
IV Noroeste	288	95,4	14	4,6	302
V Altiplano	145	95,4	7	4,6	152
VI Vega Media	701	93,5	49	6,5	750
VII Murcia Este	542	90,2	59	9,8	601
VIII Mar Menor	216	85,7	36	14,3	252
IX Vega Alta	194	97,0	6	3,0	200
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>3.919</b>	<b>92,0</b>	<b>340</b>	<b>8,0</b>	<b>4.259</b>

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

ÁREA	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	8	337	48,7	355	51,3	692
II Cartagena	5	362	45,5	433	54,5	795
III Lorca	2	242	48,4	258	51,6	500
IV Noroeste	3	150	50,2	149	49,8	299
V Altiplano	1	63	41,7	88	58,3	151
VI Vega Media	9	345	46,6	396	53,4	741
VII Murcia Este	7	268	45,1	326	54,9	594
VIII Mar Menor	4	123	49,6	125	50,4	248
IX Vega Alta	0	107	53,5	93	46,5	200
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>39</b>	<b>1.997</b>	<b>47,3</b>	<b>2.223</b>	<b>52,7</b>	<b>4.220</b>

# CUESTIONARIO

**2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener cita la última vez que fue a su Centro de Salud.**

ÁREA	NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n						
I Murcia Oeste	19	143	21,0	538	79,0	681	67,8	90,1	0	10	8,5	2,0
II Cartagena	20	161	20,6	619	79,4	780	68,2	90,5	0	10	8,5	2,0
III Lorca	17	99	20,4	386	79,6	485	68,9	90,0	0	10	8,5	2,2
IV Noroeste	9	40	13,7	253	86,3	293	76,9	95,7	3	10	8,9	1,5
V Altiplano	1	23	15,2	128	84,8	151	74,9	94,6	0	10	8,6	1,7
VI Vega Media	15	123	16,7	612	83,3	735	72,9	93,4	0	10	8,7	1,8
VII Murcia Este	18	109	18,7	474	81,3	583	70,4	92,0	0	10	8,5	2,1
VIII Mar Menor	12	51	21,3	189	78,8	240	67,4	89,8	0	10	8,6	1,8
IX Vega Alta	7	35	18,1	158	81,9	193	71,3	92,4	0	10	8,5	1,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>118</b>	<b>784</b>	<b>18,9</b>	<b>3.357</b>	<b>81,1</b>	<b>4.141</b>	<b>79,9</b>	<b>82,3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,6</b>	<b>2,0</b>

### 3. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración cuando le atiende?

ÁREA	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	5	79	11,4	616	88,6	695	80,4	96,2
II Cartagena	8	89	11,2	703	88,8	792	80,2	97,3
III Lorca	4	58	11,6	440	88,4	498	79,9	96,6
IV Noroeste	4	34	11,4	264	88,6	298	80,2	96,6
V Altiplano	2	16	10,7	134	89,3	150	80,9	97,4
VI Vega Media	6	93	12,5	651	87,5	744	79,0	95,6
VII Murcia Este	9	68	11,5	524	88,5	592	80,3	96,7
VIII Mar Menor	0	26	10,3	226	89,7	252	81,4	97,8
IX Vega Alta	1	30	15,1	169	84,9	199	75,5	94,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>39</b>	<b>493</b>	<b>11,7</b>	<b>3.727</b>	<b>88,3</b>	<b>4.220</b>	<b>87,3</b>	<b>89,3</b>

**4. Entendiendo como trato el respeto, la amabilidad y la cortesía, ¿cómo calificaría el trato que recibe del personal de administración?**

ÁREA	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	5	69	9,9	626	90,1	695	82,4	96,9
II Cartagena	10	72	9,1	718	90,9	790	83,1	98,3
III Lorca	4	49	9,8	449	90,2	498	82,5	97,8
IV Noroeste	3	30	10,0	269	90,0	299	82,1	97,4
V Altiplano	2	9	6,0	141	94,0	150	87,5	99,8
VI Vega Media	5	81	10,9	664	89,1	745	80,9	97,0
VII Murcia Este	6	69	11,6	526	88,4	595	79,6	97,0
VIII Mar Menor	0	23	9,1	229	90,9	252	83,1	98,4
IX Vega Alta	0	26	13,0	174	87,0	200	78,5	95,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>35</b>	<b>428</b>	<b>10,1</b>	<b>3.796</b>	<b>89,9</b>	<b>4.224</b>	<b>89,0</b>	<b>90,8</b>



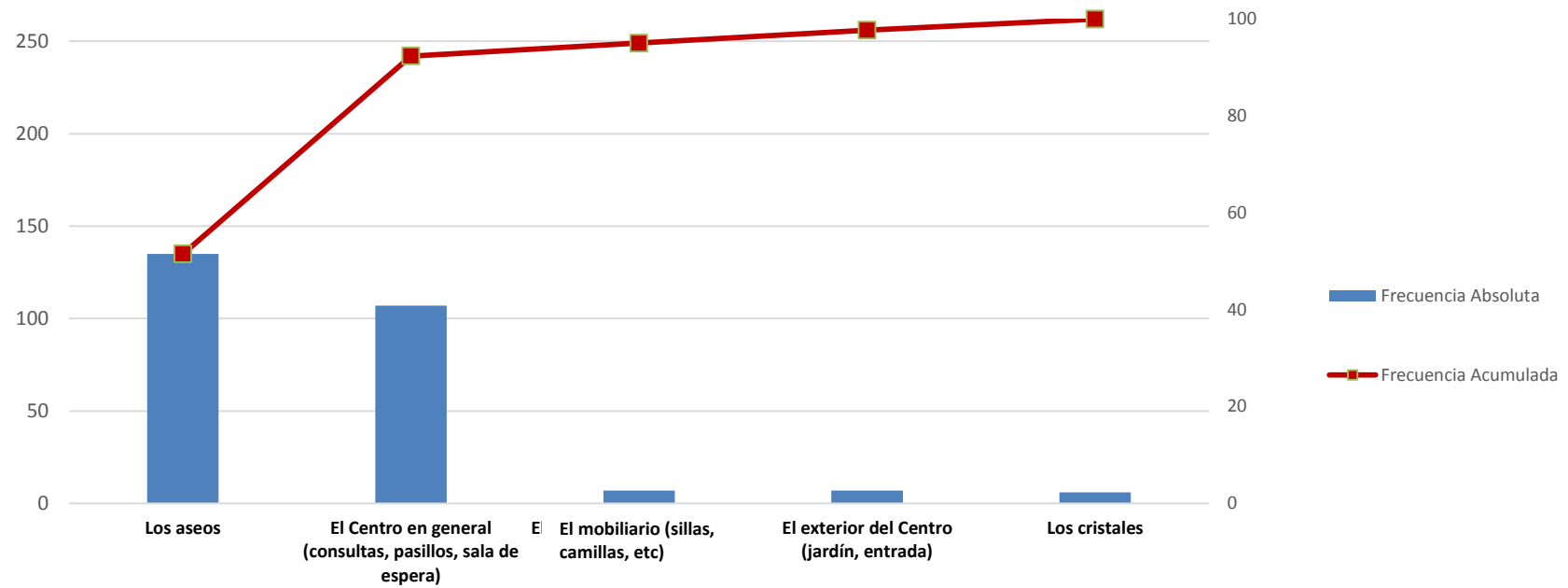
## 5. ¿Cómo valora la limpieza del Centro de Salud?

ÁREA	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	6	36	5,2	658	94,8	694	89,3	99,6
II Cartagena	4	80	10,1	716	89,9	796	82,3	97,2
III Lorca	3	34	6,8	465	93,2	499	87,3	98,6
IV Noroeste	6	12	4,1	284	95,9	296	91,1	99,9
V Altiplano	3	11	7,4	138	92,6	149	85,6	99,0
VI Vega Media	4	35	4,7	711	95,3	746	90,4	99,5
VII Murcia Este	7	30	5,1	564	94,9	594	89,6	99,6
VIII Mar Menor	1	14	5,6	237	94,4	251	88,9	99,6
IX Vega Alta	1	15	7,5	184	92,5	199	85,5	98,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>35</b>	<b>267</b>	<b>6,3</b>	<b>3.957</b>	<b>93,7</b>	<b>4.224</b>	<b>92,9</b>	<b>94,4</b>

6. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el Centro de Salud?

ÁREA	NS/NC	Los aseos		El centro en general (consultas, pasillos, sala de espera)		El mobiliario (sillas, camillas)		El exterior del Centro (jardín, entrada)		Los cristales		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	1	23	65,7	9	25,7	3	8,6	0	0,0	0	0,0	35
II Cartagena	2	37	47,4	34	43,6	2	2,6	5	6,4	0	0,0	78
III Lorca	0	20	58,8	12	35,3	1	2,9	0	0,0	1	2,9	34
IV Noroeste	0	4	33,3	7	58,3	0	0,0	0	0,0	1	8,3	12
V Altiplano	1	4	40,0	4	40,0	0	0,0	0	0,0	2	20,0	10
VI Vega Media	0	16	45,7	17	48,6	0	0,0	2	5,7	0	0,0	35
VII Murcia Este	0	17	56,7	12	40,0	0	0,0	0	0,0	1	3,3	30
VIII Mar Menor	1	7	53,8	4	30,8	1	7,7	0	0,0	1	7,7	13
IX Vega Alta	0	7	46,7	8	53,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	15
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5</b>	<b>135</b>	<b>51,5</b>	<b>107</b>	<b>40,8</b>	<b>7</b>	<b>2,7</b>	<b>7</b>	<b>2,7</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>	<b>262</b>

### 6. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el Centro de Salud?



N=262

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

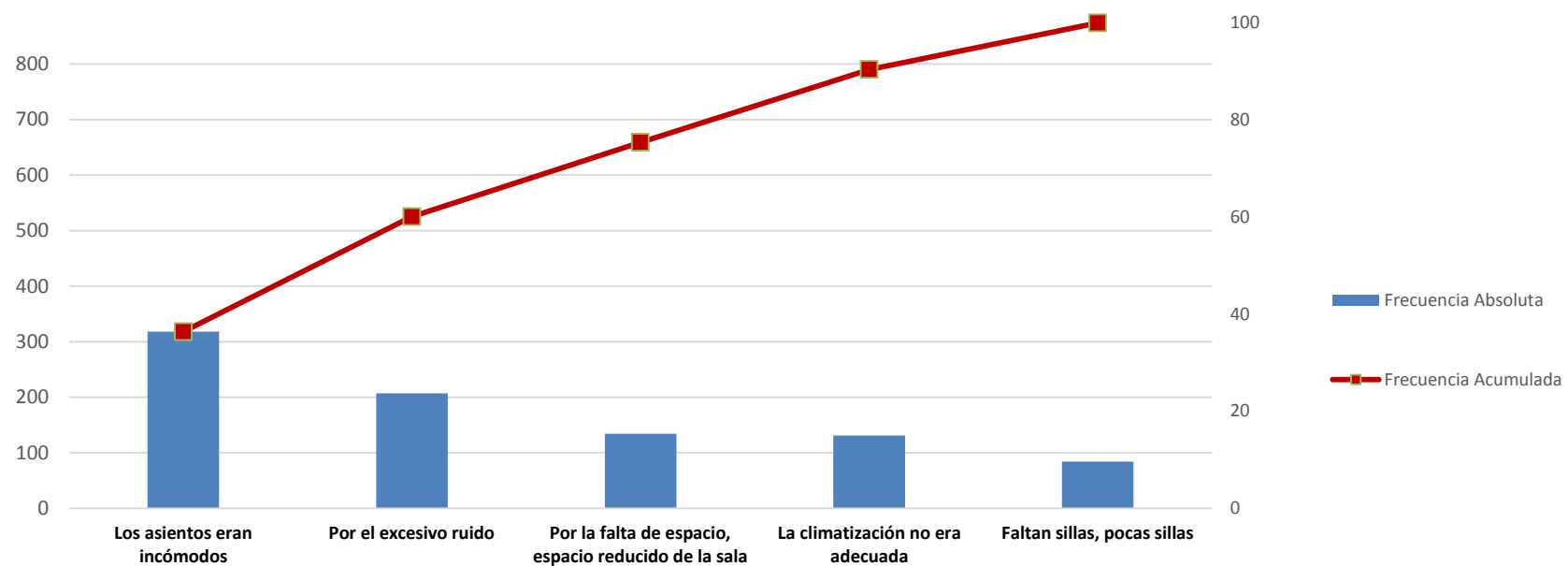
ÁREA	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	4	157	22,6	539	77,4	696	66,6	88,2
II Cartagena	3	175	22,0	622	78,0	797	67,3	88,6
III Lorca	6	125	25,2	371	74,8	496	63,5	86,0
IV Noroeste	3	87	29,1	212	70,9	299	58,8	83,1
V Altiplano	0	34	22,4	118	77,6	152	66,4	88,8
VI Vega Media	1	131	17,5	618	82,5	749	72,7	92,1
VII Murcia Este	2	133	22,2	466	77,8	599	66,7	88,9
VIII Mar Menor	0	54	21,4	198	78,6	252	67,4	89,8
IX Vega Alta	0	51	25,5	149	74,5	200	62,9	86,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>19</b>	<b>947</b>	<b>22,3</b>	<b>3.293</b>	<b>77,7</b>	<b>4.240</b>	<b>76,4</b>	<b>78,9</b>

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

ÁREA	NS/NC	Los asientos eran incómodos		Por el excesivo ruido		Por la falta de espacio, espacio reducido de la sala		La climatización no era adecuada		Faltan sillas, pocas sillas		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	3	54	35,1	30	19,5	28	18,2	15	9,7	18	11,7	154
II Cartagena	5	50	29,4	36	21,2	33	19,4	30	17,6	9	5,3	170
III Lorca	2	35	28,5	30	24,4	24	19,5	20	16,3	13	10,6	123
IV Noroeste	1	44	51,2	21	24,4	6	7,0	6	7,0	3	3,5	86
V Altiplano	0	13	38,2	8	23,5	3	8,8	5	14,7	3	8,8	34
VI Vega Media	0	37	28,2	31	23,7	17	13,0	18	13,7	16	12,2	131
VII Murcia Este	0	50	37,6	32	24,1	8	6,0	24	18,0	12	9,0	133
VIII Mar Menor	2	14	26,9	8	15,4	13	25,0	8	15,4	5	9,6	52
IX Vega Alta	1	21	42,0	11	22,0	2	4,0	5	10,0	5	10,0	50
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>14</b>	<b>318</b>	<b>34,1</b>	<b>207</b>	<b>22,2</b>	<b>134</b>	<b>14,4</b>	<b>131</b>	<b>14,0</b>	<b>84</b>	<b>9,0</b>	<b>933</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=874

**9M. 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 del médico**

ÁREA	NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n						
I Murcia Oeste	14	179	37,0	305	63,0	484	47,6	78,9	0	10	7,6	2,3
II Cartagena	12	263	47,8	287	52,2	550	36,0	68,5	0	10	7,2	2,5
III Lorca	6	144	41,0	207	59,0	351	43,4	75,1	0	10	7,3	2,6
IV Noroeste	6	66	33,2	133	66,8	199	51,1	82,7	0	10	7,9	2,0
V Altiplano	2	39	37,9	64	62,1	103	45,6	77,7	2	10	7,7	1,9
VI Vega Media	10	197	36,9	337	63,1	534	47,3	78,8	0	10	7,7	2,2
VII Murcia Este	14	167	40,0	250	60,0	417	44,1	76,2	0	10	7,5	2,4
VIII Mar Menor	8	63	38,9	99	61,1	162	44,4	77,7	0	10	7,6	2,1
IX Vega Alta	4	71	48,0	77	52,0	148	36,7	68,3	1	10	7,4	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>76</b>	<b>1.189</b>	<b>40,3</b>	<b>1.759</b>	<b>59,7</b>	<b>2.948</b>	<b>57,9</b>	<b>61,4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>7,5</b>	<b>2,3</b>

**9E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de la enfermera**

ÁREA	NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n						
I Murcia Oeste	1	49	24,4	152	75,6	201	54,2	95,7	1	10	8,5	1,8
II Cartagena	1	52	21,9	185	78,1	237	59,6	96,3	0	10	8,6	1,8
III Lorca	4	39	27,7	102	72,3	141	49,2	92,4	0	10	8,3	2,2
IV Noroeste	3	26	27,7	68	72,3	94	50,8	92,8	0	10	8,3	2,0
V Altiplano	1	11	23,9	35	76,1	46	57,7	94,5	0	10	8,1	2,1
VI Vega Media	1	46	22,4	159	77,6	205	56,6	95,9	0	10	8,4	1,8
VII Murcia Este	1	49	29,0	120	71,0	169	50,4	93,1	0	10	8,3	1,9
VIII Mar Menor	0	15	18,3	67	81,7	82	66,4	98,0	3	10	8,7	1,7
IX Vega Alta	1	16	34,0	31	66,0	47	38,2	90,2	2	10	8,1	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>13</b>	<b>303</b>	<b>24,8</b>	<b>919</b>	<b>75,2</b>	<b>1.222</b>	<b>72,8</b>	<b>77,6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,4</b>	<b>1,9</b>



**10M. En general, ¿cómo valora el tiempo que le dedica en la consulta su médico?**

ÁREA	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	2	35	7,1	461	92,9	496	85,5	99,5
II Cartagena	0	37	6,6	525	93,4	562	85,6	99,7
III Lorca	2	26	7,3	329	92,7	355	85,1	99,6
IV Noroeste	0	17	8,3	188	91,7	205	83,0	99,4
V Altiplano	0	7	6,7	98	93,3	105	85,1	100
VI Vega Media	2	41	7,6	501	92,4	542	84,5	99,4
VII Murcia Este	3	30	7,0	398	93,0	428	85,2	99,6
VIII Mar Menor	1	9	5,3	160	94,7	169	88,4	99,8
IX Vega Alta	1	13	8,6	138	91,4	151	83,0	99,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>11</b>	<b>215</b>	<b>7,1</b>	<b>2.798</b>	<b>92,9</b>	<b>3.013</b>	<b>91,9</b>	<b>93,8</b>

**10E. En general, ¿cómo valora el tiempo que le dedica en la consulta su enfermera?**

ÁREA	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	0	5	2,5	197	97,5	202	92,4	100
II Cartagena	0	7	2,9	231	97,1	238	91,8	100
III Lorca	0	5	3,4	140	96,6	145	89,6	100
IV Noroeste	1	8	8,3	88	91,7	96	84,0	98,9
V Altiplano	0	5	10,6	42	89,4	47	78,3	100
VI Vega Media	0	8	3,9	198	96,1	206	89,7	100
VII Murcia Este	1	10	5,9	159	94,1	169	85,8	100
VIII Mar Menor	0	3	3,7	79	96,3	82	91,3	100
IX Vega Alta	0	2	4,2	46	95,8	48	88,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>4,3</b>	<b>1.180</b>	<b>95,7</b>	<b>1.233</b>	<b>94,6</b>	<b>96,8</b>

**11M. Respecto a la atención que recibe, ¿cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende su médico de familia?**

ÁREA	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	4	31	6,3	463	93,7	494	86,6	99,6
II Cartagena	0	32	5,7	530	94,3	562	87,4	99,8
III Lorca	3	18	5,1	336	94,9	354	88,3	100
IV Noroeste	2	13	6,4	190	93,6	203	86,9	99,4
V Altiplano	3	6	5,9	96	94,1	102	86,2	100
VI Vega Media	3	41	7,6	500	92,4	541	84,4	99,4
VII Murcia Este	1	28	6,5	402	93,5	430	86,5	99,5
VIII Mar Menor	0	8	4,7	162	95,3	170	89,2	100
IX Vega Alta	0	13	8,6	139	91,4	152	83,2	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>16</b>	<b>190</b>	<b>6,3</b>	<b>2.818</b>	<b>93,7</b>	<b>3.008</b>	<b>92,8</b>	<b>94,6</b>

**11E. Respecto a la atención que recibe, ¿cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende su enfermera?**

ÁREA	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	1	6	3,0	195	97,0	201	90,8	100
II Cartagena	0	2	0,8	236	99,2	238	97,6	100
III Lorca	0	1	0,7	144	99,3	145	<b>98,2</b>	<b>100</b>
IV Noroeste	0	4	4,1	93	95,9	97	89,8	100
V Altiplano	0	3	6,4	44	93,6	47	84,9	100
VI Vega Media	0	7	3,4	199	96,6	206	90,8	100
VII Murcia Este	0	9	5,3	161	94,7	170	86,3	100
VIII Mar Menor	0	0	0,0	82	100	82	<b>100</b>	<b>100</b>
IX Vega Alta	1	3	6,4	44	93,6	47	83,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>2,8</b>	<b>1.198</b>	<b>97,2</b>	<b>1.233</b>	<b>96,2</b>	<b>98,1</b>

**12M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?**

ÁREA	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	14	42	8,7	442	91,3	484	82,6	99,1
II Cartagena	26	25	4,7	511	95,3	536	88,7	99,9
III Lorca	14	15	4,4	328	95,6	343	89,8	99,7
IV Noroeste	5	14	7,0	186	93,0	200	87,6	98,8
V Altiplano	7	13	13,3	85	86,7	98	75,5	98,1
VI Vega Media	20	50	9,5	474	90,5	524	81,0	99,2
VII Murcia Este	9	39	9,2	383	90,8	422	81,8	98,5
VIII Mar Menor	3	8	4,8	159	95,2	167	89,0	100
IX Vega Alta	6	15	10,3	131	89,7	146	80,4	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>104</b>	<b>221</b>	<b>7,6</b>	<b>2.699</b>	<b>92,4</b>	<b>2.920</b>	<b>91,5</b>	<b>93,4</b>

**12E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?**

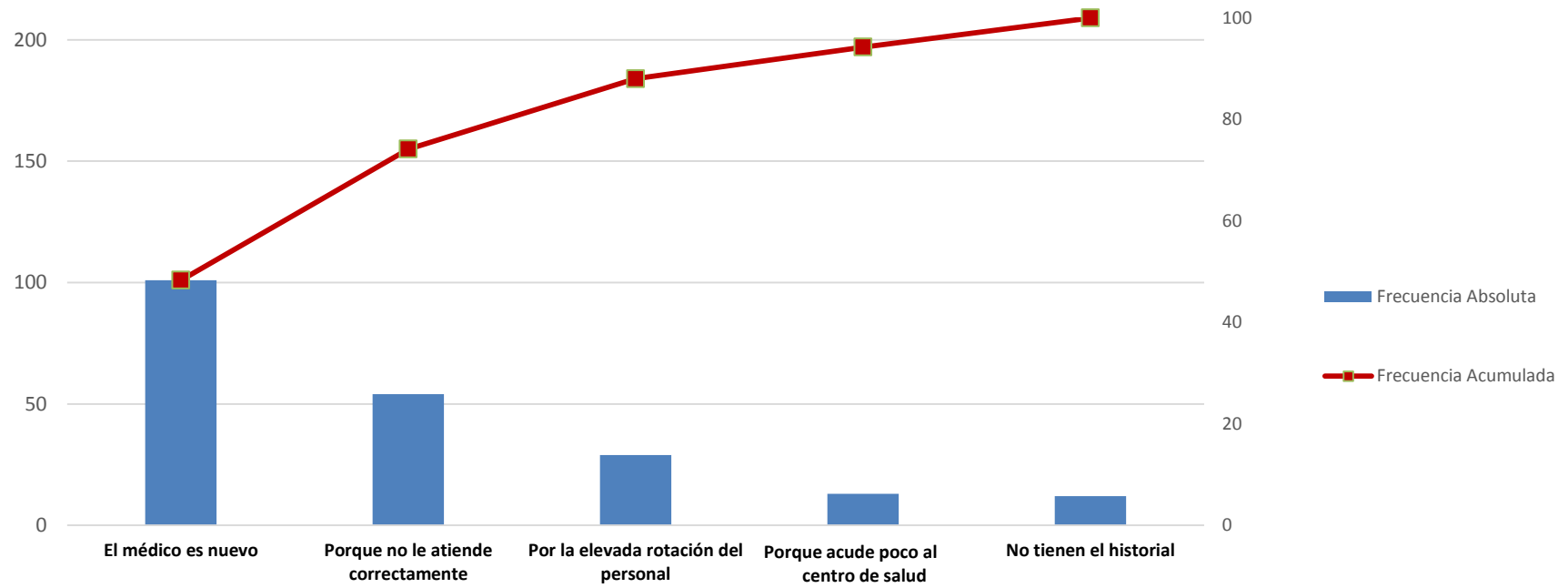
ÁREA	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	7	27	13,8	168	86,2	195	69,7	98,6
II Cartagena	6	17	7,3	215	92,7	232	81,7	100
III Lorca	5	13	9,3	127	90,7	140	78,1	100
IV Noroeste	4	8	8,6	85	91,4	93	83,5	99,4
V Altiplano	3	7	15,9	37	84,1	44	74,3	96,4
VI Vega Media	10	18	9,2	178	90,8	196	77,9	100
VII Murcia Este	8	17	10,5	145	89,5	162	73,8	99,9
VIII Mar Menor	4	8	10,3	70	89,7	78	76,6	100
IX Vega Alta	2	4	8,7	42	91,3	46	74,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>49</b>	<b>119</b>	<b>10,0</b>	<b>1.067</b>	<b>90,0</b>	<b>1.186</b>	<b>88,3</b>	<b>91,7</b>

**13M. ¿Por qué cree usted que su médico no conoce sus problemas de salud?\***

ÁREA	NS/NC	El médico es nuevo		Porque no le atiende correctamente		Por la elevada rotación del personal		Porque acude poco al centro de salud		No tiene el historial		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	0	23	54,8	4	9,5	7	16,7	4	9,5	2	4,8	42
II Cartagena	0	8	32,0	9	36,0	2	8,0	1	4,0	5	20,0	25
III Lorca	0	6	40,0	3	20,0	3	20,0	0	0,0	2	13,3	15
IV Noroeste	1	4	30,8	3	23,1	2	15,4	3	23,1	0	0,0	13
V Altiplano	0	5	38,5	3	23,1	1	7,7	2	15,4	1	7,7	13
VI Vega Media	0	28	56,0	11	22,0	6	12,0	2	4,0	1	2,0	50
VII Murcia Este	0	21	53,8	9	23,1	6	15,4	1	2,6	0	0,0	39
VIII Mar Menor	0	2	25,0	4	50,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5	8
IX Vega Alta	0	4	26,7	8	53,3	2	13,3	0	0,0	0	0,0	15
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>1</b>	<b>101</b>	<b>45,9</b>	<b>54</b>	<b>24,5</b>	<b>29</b>	<b>13,2</b>	<b>13</b>	<b>5,9</b>	<b>12</b>	<b>5,5</b>	<b>220</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 13M. ¿Por qué cree usted que su médico no conoce sus problemas de salud?



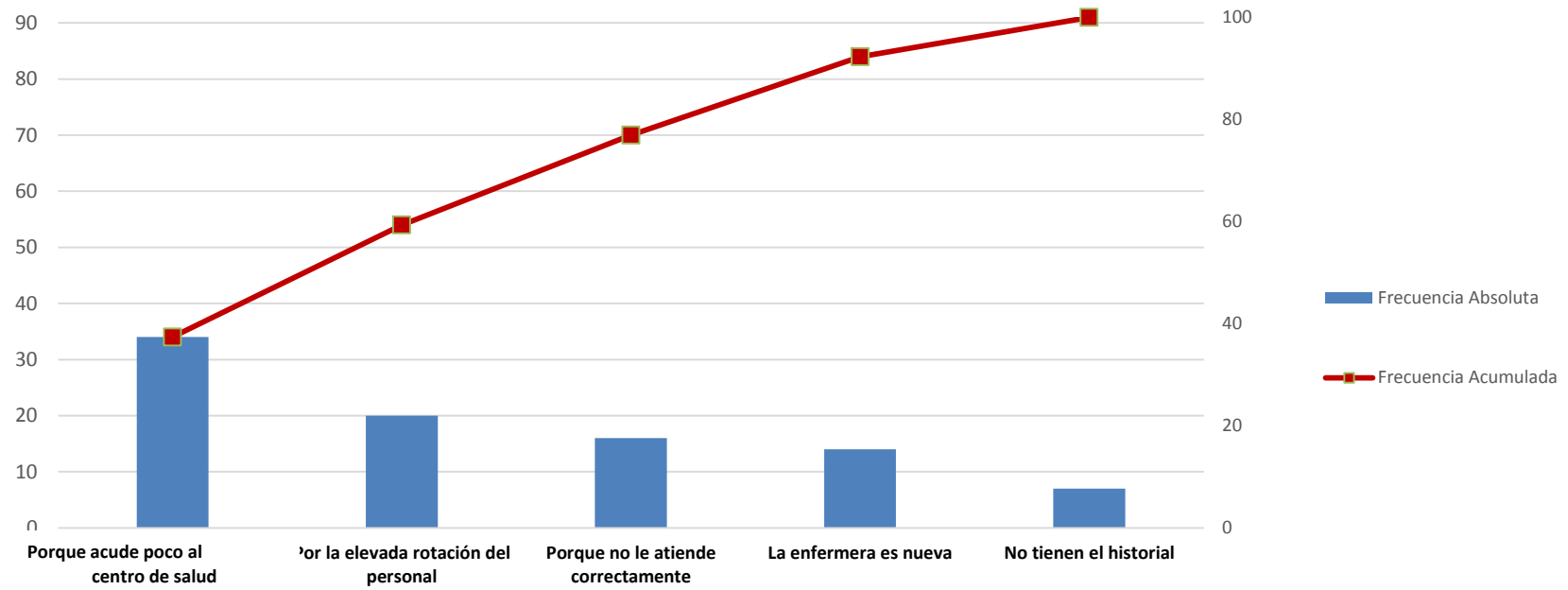
N=209



**13E. ¿Por qué cree usted que su enfermera no conoce sus problemas de salud?**

ÁREA	NS/NC	Porque acude poco al centro de salud		Por la elevada rotación del personal		Porque no le atiende correctamente		La enfermera es nueva		No tiene el historial		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Murcia Oeste	5	14	63,6	2	9,1	2	9,1	2	9,1	0	0,0	22
II Cartagena	0	4	23,5	3	17,6	3	17,6	3	17,6	2	11,8	17
III Lorca	3	6	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	10,0	10
IV Noroeste	1	0	0,0	4	57,1	0	0,0	1	14,3	1	14,3	7
V Altiplano	1	1	16,7	3	50,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0	6
VI Vega Media	0	3	16,7	4	22,2	4	22,2	4	22,2	1	5,6	18
VII Murcia Este	2	5	33,3	1	6,7	4	26,7	2	13,3	1	6,7	15
VIII Mar Menor	1	1	14,3	3	42,9	1	14,3	2	28,6	0	0,0	7
IX Vega Alta	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>32,7</b>	<b>20</b>	<b>19,2</b>	<b>16</b>	<b>15,4</b>	<b>14</b>	<b>13,5</b>	<b>7</b>	<b>6,7</b>	<b>104</b>

13E ¿Por qué cree usted que su enfermera no conoce sus problemas de salud?



N=91

**14M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le da su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?**

ÁREA	No me da explicaciones o NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	14	41	8,5	443	91,5	484	82,7	99,2
II Cartagena	11	40	7,3	511	92,7	551	85,2	99,2
III Lorca	7	24	6,9	326	93,1	350	85,0	99,8
IV Noroeste	3	21	10,4	181	89,6	202	80,1	98,3
V Altiplano	3	5	4,9	97	95,1	102	87,7	100
VI Vega Media	8	52	9,7	484	90,3	536	81,3	98,6
VII Murcia Este	7	34	8,0	390	92,0	424	83,8	99,5
VIII Mar Menor	3	13	7,8	154	92,2	167	84,5	99,1
IX Vega Alta	5	18	12,2	129	87,8	147	77,3	97,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>61</b>	<b>248</b>	<b>8,4</b>	<b>2.715</b>	<b>91,6</b>	<b>2.963</b>	<b>90,6</b>	<b>92,6</b>

**14E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le da su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?**

ÁREA	No me da explicaciones o NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	18	5	2,7	179	97,3	184	92,0	100
II Cartagena	9	6	2,6	223	97,4	229	93,3	100
III Lorca	7	6	4,3	132	95,7	138	88,3	100
IV Noroeste	2	5	5,3	90	94,7	95	89,7	100
V Altiplano	2	1	2,2	44	97,8	45	94,6	100
VI Vega Media	9	5	2,5	192	97,5	197	93,1	100
VII Murcia Este	9	7	4,3	154	95,7	161	87,0	100
VIII Mar Menor	2	1	1,3	79	98,8	80	96,1	100
IX Vega Alta	4	2	4,5	42	95,5	44	86,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>62</b>	<b>38</b>	<b>3,2</b>	<b>1.135</b>	<b>96,8</b>	<b>1.173</b>	<b>95,7</b>	<b>97,8</b>

**15M. Entendiendo como trato el respeto, la amabilidad y la cortesía, ¿cómo calificaría el trato que recibe de su médico de familia?**

ÁREA	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	0	32	6,4	466	93,6	498	86,6	99,4
II Cartagena	1	21	3,7	540	96,3	561	91,6	99,6
III Lorca	0	14	3,9	343	96,1	357	91,0	100
IV Noroeste	0	8	3,9	197	96,1	205	90,9	100
V Altiplano	1	5	4,8	99	95,2	104	88,0	100
VI Vega Media	2	25	4,6	517	95,4	542	89,2	100
VII Murcia Este	1	26	6,0	404	94,0	430	86,9	99,8
VIII Mar Menor	0	6	3,5	164	96,5	170	91,7	100
IX Vega Alta	0	10	6,6	142	93,4	152	86,0	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5</b>	<b>147</b>	<b>4,9</b>	<b>2.872</b>	<b>95,1</b>	<b>3.019</b>	<b>94,4</b>	<b>95,9</b>

**15E. Entendiendo como trato el respeto, la amabilidad y la cortesía, ¿cómo calificaría el trato que recibe de su enfermera?**

ÁREA	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	1	6	3,0	195	97,0	201	91,9	100
II Cartagena	1	2	0,8	235	99,2	237	97,6	100
III Lorca	0	5	3,4	140	96,6	145	89,4	100
IV Noroeste	0	3	3,1	94	96,9	97	92,8	100
V Altiplano	0	2	4,3	45	95,7	47	91,8	100
VI Vega Media	2	6	2,9	198	97,1	204	91,2	100
VII Murcia Este	0	11	6,5	159	93,5	170	84,6	100
VIII Mar Menor	0	2	2,4	80	97,6	82	93,4	100
IX Vega Alta	1	5	10,6	42	89,4	47	77,2	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>3,4</b>	<b>1.188</b>	<b>96,6</b>	<b>1.230</b>	<b>95,6</b>	<b>97,6</b>

**16M. ¿Cómo valora el respeto que ha tenido su médico de su intimidad?**

ÁREA	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	15	15	3,1	468	96,9	483	93,2	99,7
II Cartagena	12	16	2,9	534	97,1	550	92,5	100
III Lorca	4	8	2,3	345	97,7	353	94,7	100
IV Noroeste	13	3	1,6	189	98,4	192	95,7	100
V Altiplano	2	3	2,9	100	97,1	103	92,6	100
VI Vega Media	16	12	2,3	516	97,7	528	94,1	100
VII Murcia Este	12	9	2,1	410	97,9	419	94,4	100
VIII Mar Menor	4	3	1,8	163	98,2	166	94,7	100
IX Vega Alta	3	13	8,7	136	91,3	149	83,8	97,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>2,8</b>	<b>2.861</b>	<b>97,2</b>	<b>2.943</b>	<b>96,6</b>	<b>97,8</b>

**16E. ¿Cómo valora el respeto que ha tenido su enfermera de su intimidad?**

ÁREA	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	1	8	4,0	193	96,0	201	89,9	100
II Cartagena	1	7	3,0	230	97,0	237	91,8	100
III Lorca	2	4	2,8	139	97,2	143	92,8	100
IV Noroeste	3	7	7,4	87	92,6	94	84,8	99,3
V Altiplano	2	1	2,2	44	97,8	45	93,1	100
VI Vega Media	2	1	0,5	203	99,5	204	<b>98,6</b>	<b>100</b>
VII Murcia Este	1	6	3,6	163	96,4	169	91,5	100
VIII Mar Menor	1	1	1,2	80	98,8	81	96,3	100
IX Vega Alta	1	4	8,5	43	91,5	47	78,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>14</b>	<b>39</b>	<b>3,2</b>	<b>1.182</b>	<b>96,8</b>	<b>1.221</b>	<b>95,8</b>	<b>97,8</b>



**17. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el Centro de Salud?**

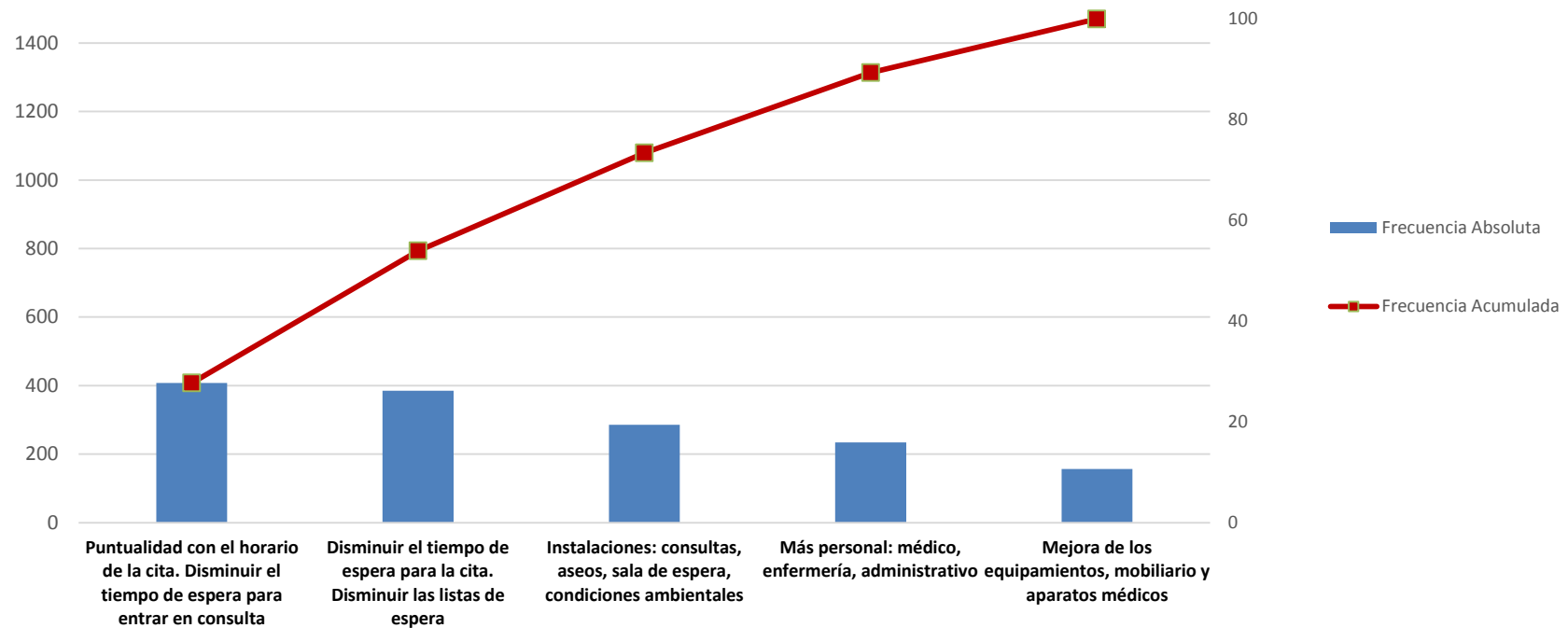
ÁREA	NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n						
I Murcia Oeste	3	152	21,8	545	78,2	697	67,1	89,2	0	10	8,4	1,7
II Cartagena	2	147	18,4	651	81,6	798	71,1	91,9	0	10	8,6	1,6
III Lorca	5	108	21,7	389	78,3	497	67,5	88,8	0	10	8,4	1,7
IV Noroeste	5	62	20,9	235	79,1	297	68,2	90,0	0	10	8,4	1,5
V Altiplano	2	30	20,0	120	80,0	150	69,2	90,7	3	10	8,5	1,3
VI Vega Media	2	131	17,5	617	82,5	748	72,3	92,6	2	10	8,6	1,4
VII Murcia Este	3	118	19,7	480	80,3	598	69,6	90,8	0	10	8,5	1,5
VIII Mar Menor	6	45	18,3	201	81,7	246	71,2	92,2	2	10	8,6	1,4
IX Vega Alta	1	48	24,1	151	75,9	199	64,1	87,7	0	10	8,3	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>29</b>	<b>841</b>	<b>19,9</b>	<b>3.389</b>	<b>80,1</b>	<b>4.230</b>	<b>78,9</b>	<b>81,3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,5</b>	<b>1,6</b>

18. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el Centro de Salud debiera mejorar, ¿qué elegiría?\*

ÁREA	NS/NC	Puntualidad con el horario de la cita. Disminuir tiempo de espera para entrar en consulta		Disminuir tiempo de espera para la cita. Disminuir las listas de espera		Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales		Más personal: médico, enfermería, administrativo		Mejora de los equipamientos, mobiliario y aparatos médicos		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I Murcia Oeste	100	56	9,3	44	7,3	79	13,2	41	6,8	27	4,5	600
II Cartagena	130	83	12,4	95	14,2	58	8,7	36	5,4	32	4,8	670
III Lorca	85	42	10,1	51	12,2	25	6,0	39	9,4	26	6,2	417
IV Noroeste	44	32	12,4	25	9,7	13	5,0	20	7,8	19	7,4	258
V Altiplano	30	19	15,6	17	13,9	9	7,4	9	7,4	1	0,8	122
VI Vega Media	134	76	12,3	51	8,3	60	9,7	44	7,1	17	2,8	616
VII Murcia Este	112	55	11,2	60	12,3	21	4,3	27	5,5	22	4,5	489
VIII Mar Menor	44	25	12,0	22	10,6	8	3,8	12	5,8	6	2,9	208
IX Vega Alta	35	20	12,1	20	12,1	13	7,9	6	3,6	7	4,2	165
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>714</b>	<b>408</b>	<b>11,5</b>	<b>385</b>	<b>10,9</b>	<b>286</b>	<b>8,1</b>	<b>234</b>	<b>6,6</b>	<b>157</b>	<b>4,4</b>	<b>3.545</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**18. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el Centro de Salud debiera mejorar, ¿qué elegiría?**



N=1470

### 19. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este Centro de Salud?

ÁREA	NS/NC	No y no estoy seguro		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
I Murcia Oeste	6	20	2,9	674	97,1	694	93,6	99,9
II Cartagena	4	24	3,0	772	97,0	796	93,0	100
III Lorca	4	18	3,6	480	96,4	498	91,9	100
IV Noroeste	2	6	2,0	294	98,0	300	95,0	100
V Altiplano	0	6	3,9	146	96,1	152	91,8	99,8
VI Vega Media	3	14	1,9	733	98,1	747	95,3	100
VII Murcia Este	1	23	3,8	577	96,2	600	91,6	99,8
VIII Mar Menor	2	5	2,0	245	98,0	250	95,1	100
IX Vega Alta	1	10	5,0	189	95,0	199	89,9	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>23</b>	<b>126</b>	<b>3,0</b>	<b>4.110</b>	<b>97,0</b>	<b>4.236</b>	<b>96,5</b>	<b>97,5</b>

**20. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?**

ÁREA	NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n						
I Murcia Oeste	20	119	17,5	561	82,5	680	72,0	92,8	0	10	8,6	2,0
II Cartagena	21	115	14,8	664	85,2	779	75,5	94,9	0	10	8,9	1,8
III Lorca	14	87	17,8	401	82,2	488	71,9	92,4	0	10	8,7	1,9
IV Noroeste	14	46	16,0	242	84,0	288	73,9	94,2	0	10	8,7	1,8
V Altiplano	8	24	16,7	120	83,3	144	73,1	93,4	0	10	8,5	2,0
VI Vega Media	18	112	15,3	620	84,7	732	74,7	94,7	0	10	8,7	1,9
VII Murcia Este	18	102	17,5	481	82,5	583	72,2	92,9	0	10	8,7	1,9
VIII Mar Menor	14	29	12,2	209	87,8	238	79,2	96,3	0	10	8,9	1,7
IX Vega Alta	6	42	21,6	152	78,4	194	66,8	89,9	0	10	8,4	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>133</b>	<b>676</b>	<b>16,4</b>	<b>3.450</b>	<b>83,6</b>	<b>4.126</b>	<b>82,5</b>	<b>84,7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>1,9</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS ATENCIÓN PRIMARIA 2019

ATENCIÓN PRIMARIA	Porcentajes de Cumplimiento - 2019									
	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 cita la última vez que fue a su Centro de Salud	81,1	79,0	79,4	79,6	86,3	84,8	83,3	81,3	78,8	81,9
3. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración cuando le atiende?	88,3	88,6	88,8	88,4	88,6	89,3	87,5	88,5	89,7	84,9
4. Entendiendo como trato el respeto, la amabilidad y la cortesía, ¿cómo calificaría el trato que recibe del personal de administración?	89,9	90,1	90,9	90,2	90,0	94,0	89,1	88,4	90,9	87,0
5. ¿Cómo valora la limpieza del Centro de Salud?	93,7	94,8	89,9	93,2	95,9	92,6	95,3	94,9	94,4	92,5
7. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	77,7	77,4	78,0	74,8	70,9	77,6	82,5	77,8	78,6	74,5
9M. 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 del médico	59,7	63,0	52,2	59,0	66,8	62,1	63,1	60,0	61,1	52,0
9E. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de la enfermera	75,2	75,6	78,1	72,3	72,3	76,1	77,6	71,0	81,7	66,0
10M. En general, ¿cómo valora el tiempo que le dedica en la consulta su médico?	92,9	92,9	93,4	92,7	91,7	93,3	92,4	93,0	94,7	91,4
10E. En general, ¿cómo valora el tiempo que le dedica en la consulta su enfermera?	95,7	97,5	97,1	96,6	91,7	89,4	96,1	94,1	96,3	95,8
11M. Respecto a la atención que recibe, ¿cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende su médico de familia?	93,7	93,7	94,3	94,9	93,6	94,1	92,4	93,5	95,3	91,4
11E. Respecto a la atención que recibe, ¿cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende su enfermera?	97,2	97,0	99,2	99,3	95,9	93,6	96,6	94,7	100	93,6
12M. ¿Le parece a usted que su médico conoce sus enfermedades y problemas de salud?	92,4	91,3	95,3	95,6	93,0	86,7	90,5	90,8	95,2	89,7
12E. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?	90,0	86,2	92,7	90,7	91,4	84,1	90,8	89,5	89,7	91,3
14M. ¿Qué le parecen las explicaciones que le da su médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	91,6	91,5	92,7	93,1	89,6	95,1	90,3	92,0	92,2	87,8
14E. ¿Qué le parecen las explicaciones que le da su enfermera sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	96,8	97,3	97,4	95,7	94,7	97,8	97,5	95,7	98,8	95,5
15M. Entendiendo como trato el respeto, la amabilidad y la cortesía, ¿cómo calificaría el trato que recibe de su médico de familia?	95,1	93,6	96,3	96,1	96,1	95,2	95,4	94,0	96,5	93,4
15E. Entendiendo como trato el respeto, la amabilidad y la cortesía, ¿cómo calificaría el trato que recibe de su enfermera?	96,6	97,0	99,2	96,6	96,9	95,7	97,1	93,5	97,6	89,4
16M. ¿Cómo valora el respeto que ha tenido su médico de su intimidad?	97,2	96,9	97,1	97,7	98,4	97,1	97,7	97,9	98,2	91,3
16E. ¿Cómo valora el respeto que ha tenido su enfermera de su intimidad?	96,8	96,0	97,0	97,2	92,6	97,8	99,5	96,4	98,8	91,5
17. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el Centro de Salud?	80,1	78,2	81,6	78,3	79,1	80,0	82,5	80,3	81,7	75,9
17bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el Centro de Salud? (media)	8,5	8,4	8,6	8,4	8,4	8,5	8,6	8,5	8,6	8,3
19. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este Centro de Salud?	97,0	97,1	97,0	96,4	98,0	96,1	98,1	96,2	98,0	95,0
20. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	83,6	82,5	85,2	82,2	84,0	83,3	84,7	82,5	87,8	78,4
20bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	8,6	8,9	8,7	8,7	8,5	8,7	8,7	8,9	8,4

### Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

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

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2019

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

2.1.3	Accesibilidad general en Atención Primaria
<b>Descripción</b>	Porcentaje de usuarios que valoran con 8 y más la accesibilidad al Centro de Salud.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	% Usuarios que califican con 8 y más su satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que fueron al C. 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 citaron hasta que entraron en la consulta de su médico de familia
	% Usuarios que califican con 8 y más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar desde la hora en la que estaban citaron hasta que entraron en la consulta de enfermería
<b>Meta</b>	

2.1.4	Calidad científico-técnica del personal del área de administración en Atención Primaria
<b>Descripción</b>	Porcentaje de usuarios que valoran como buena o muy buena la calidad científico-técnica del personal del área de administración del Centro de Salud.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	% Usuarios que valoran la profesionalidad del personal de administración, cuando le atiende, como buena o muy buena.
	% Usuarios que valoran el trato que reciben del personal de administración como bueno o muy bueno.
<b>Meta</b>	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
<b>80,1</b>	<b>78,2</b>	<b>81,6</b>	<b>78,3</b>	<b>79,1</b>	<b>80,0</b>	<b>82,5</b>	<b>80,3</b>	<b>81,7</b>	<b>75,9</b>

	85%	85%	82%	90%	90%	85%	90%	85%	80%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
<b>72,0</b>	<b>72,5</b>	<b>69,9</b>	<b>70,3</b>	<b>75,2</b>	<b>74,3</b>	<b>74,6</b>	<b>70,8</b>	<b>73,9</b>	<b>66,6</b>

81,1	79,0	79,4	79,6	86,3	84,8	83,3	81,3	78,8	81,9
59,7	63,0	52,2	59,0	66,8	62,1	63,1	60,0	61,1	52,0
75,2	75,6	78,1	72,3	72,3	76,1	77,6	71,0	81,7	66,0
	80%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	80%	75%

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
<b>89,1</b>	<b>89,4</b>	<b>89,8</b>	<b>89,3</b>	<b>89,3</b>	<b>91,7</b>	<b>88,3</b>	<b>88,5</b>	<b>90,3</b>	<b>86,0</b>

88,3	88,6	88,8	88,4	88,6	89,3	87,5	88,5	89,7	84,9
89,9	90,1	90,9	90,2	90,0	94,0	89,1	88,4	90,9	87,0
	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%	85%	85%