

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA
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	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	42

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres de usuarios menores de 14 años que han sido atendidos en la consulta de pediatría o en la consulta de enfermería pediátrica del centro de salud del 5 de abril al 7 de mayo y del 6 de septiembre al 8 de octubre de 2021.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

- Área I - Murcia Oeste
- Área II - Cartagena
- Área III - Lorca
- Área IV - Caravaca
- Área V - Altiplano
- Área VI - Vega Media del Segura
- Área VII - Murcia Este
- Área VIII - Mar Menor
- Área IX - Vega Alta del Segura

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.500 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria 2021, unificado para las consultas médicas y de enfermería, adaptado para consultas pediátricas, y diferenciando según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. Al cuestionario se ha incorporado una pregunta para conocer la sensación de seguridad en la consulta y otra sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia.

Las entrevistas se han realizado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

La duración media de la entrevista ha sido de 5,3 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 21/04/2021 y finalizó el 21/05/2021 y del segundo corte empezó el 17/09/2021 y finalizó el 29/10/2021.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA DE SALUD	Total Contestan
	n
I Murcia Oeste	215
II Cartagena	220
III Lorca	180
IV Caravaca	115
V Altiplano	115
VI Vega Media del Segura	220
VII Murcia Este	185
VIII Mar Menor	135
IX Vega Alta del Segura	115
Servicio Murciano de Salud	1.500

Edad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	215	93	43,3	39	18,1	83	38,6	5,2	4,6
II Cartagena	220	67	30,5	65	29,5	88	40,0	5,7	4,3
III Lorca	180	54	30,0	37	20,6	89	49,4	6,2	4,5
IV Caravaca	115	32	27,8	29	25,2	54	47,0	6,0	4,2
V Altiplano	115	38	33,0	34	29,6	43	37,4	5,6	4,3
VI Vega Media del Segura	220	76	34,5	61	27,7	83	37,7	5,3	4,2
VII Murcia Este	185	62	33,5	51	27,6	72	38,9	5,4	4,2
VIII Mar Menor	135	45	33,3	40	29,6	50	37,0	5,5	4,1
IX Vega Alta del Segura	115	40	34,8	39	33,9	36	31,3	5,0	4,0
Servicio Murciano de Salud	1.500	507	33,8	395	26,3	598	39,9	5,5	4,3

Edad del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I Murcia Oeste	139	8	5,8	104	74,8	27	19,4	0	0,0	38,6	6,7
II Cartagena	143	2	1,4	106	74,1	34	23,8	1	0,7	39,9	6,6
III Lorca	117	4	3,4	83	70,9	30	25,6	0	0,0	39,1	6,6
IV Caravaca	74	0	0,0	58	78,4	16	21,6	0	0,0	40,2	5,7
V Altiplano	75	1	1,3	60	80,0	14	18,7	0	0,0	38,4	6,7
VI Vega Media del Segura	141	2	1,4	115	81,6	24	17,0	0	0,0	38,0	7,2
VII Murcia Este	121	8	6,6	91	75,2	21	17,4	1	0,8	37,4	8,2
VIII Mar Menor	89	4	4,5	71	79,8	13	14,6	1	1,1	38,1	7,4
IX Vega Alta del Segura	75	5	6,7	64	85,3	6	8,0	0	0,0	37,9	6,9
Servicio Murciano de Salud	974	34	3,5	752	77,2	185	19,0	3	30,8	38,6	7,0

Sexo del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	215	111	51,6	104	48,4
II Cartagena	220	110	50,0	110	50,0
III Lorca	180	88	48,9	92	51,1
IV Caravaca	115	57	49,6	58	50,4
V Altiplano	115	62	53,9	53	46,1
VI Vega Media del Segura	220	112	50,9	108	49,1
VII Murcia Este	185	93	50,3	92	49,7
VIII Mar Menor	135	73	54,1	62	45,9
IX Vega Alta del Segura	115	59	51,3	56	48,7
Servicio Murciano de Salud	1.500	765	51,0	735	49,0

Sexo del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	215	37	17,2	178	82,8
II Cartagena	220	49	22,3	171	77,7
III Lorca	180	42	23,3	138	76,7
IV Caravaca	115	27	23,5	88	76,5
V Altiplano	115	34	29,6	81	70,4
VI Vega Media del Segura	220	65	29,5	155	70,5
VII Murcia Este	185	52	28,1	133	71,9
VIII Mar Menor	135	39	28,9	96	71,1
IX Vega Alta del Segura	115	36	31,3	79	68,7
Servicio Murciano de Salud	1.500	381	25,4	1.119	74,6

Estudios del informante

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	213	23	10,8	190	89,2
II Cartagena	216	32	14,8	184	85,2
III Lorca	177	39	22,0	138	78,0
IV Caravaca	112	22	19,6	90	80,4
V Altiplano	114	21	18,4	93	81,6
VI Vega Media del Segura	220	41	18,6	179	81,4
VII Murcia Este	182	24	13,2	158	86,8
VIII Mar Menor	134	26	19,4	108	80,6
IX Vega Alta del Segura	114	13	11,4	101	88,6
Servicio Murciano de Salud	1.482	241	16,3	1.241	83,7

Nacionalidad del usuario/a

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	215	202	94,0	13	6,0
II Cartagena	220	207	94,1	13	5,9
III Lorca	180	166	92,2	14	7,8
IV Caravaca	115	111	96,5	4	3,5
V Altiplano	115	108	93,9	7	6,1
VI Vega Media del Segura	220	209	95,0	11	5,0
VII Murcia Este	184	171	92,9	13	7,1
VIII Mar Menor	135	122	90,4	13	9,6
IX Vega Alta del Segura	115	114	99,1	1	0,9
Servicio Murciano de Salud	1.499	1.410	94,1	89	5,9

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
I Murcia Oeste	213	185	86,9	28	13,1
II Cartagena	219	197	90,0	22	10,0
III Lorca	178	162	91,0	16	9,0
IV Caravaca	115	101	87,8	14	12,2
V Altiplano	114	109	95,6	5	4,4
VI Vega Media	219	197	90,0	22	10,0
VII Murcia Este	182	164	90,1	18	9,9
VIII Mar Menor	135	121	89,6	14	10,4
IX Vega Alta	114	101	88,6	13	11,4
Servicio Murciano de Salud	1.489	1.337	89,8	152	10,2

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo se produjo el contacto con su Centro de Salud para tener esa consulta?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Por teléfono, llamando al centro de salud		Por teléfono, le llamaron desde el centro de salud		Acudiendo al centro de salud personalmente		A través de internet	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	215	50	23,3	12	5,6	45	20,9	108	50,2
II Cartagena	220	69	31,4	4	1,8	38	17,3	109	49,5
III Lorca	180	58	32,2	7	3,9	40	22,2	75	41,7
IV Caravaca	115	51	44,3	3	2,6	16	13,9	45	39,1
V Altiplano	115	37	32,2	6	5,2	15	13,0	57	49,6
VI Vega Media del Segura	220	70	31,8	5	2,3	37	16,8	108	49,1
VII Murcia Este	185	56	30,3	7	3,8	31	16,8	91	49,2
VIII Mar Menor	135	35	25,9	5	3,7	24	17,8	71	52,6
IX Vega Alta del Segura	115	37	32,2	7	6,1	16	13,9	55	47,8
Servicio Murciano de Salud	1.500	463	30,9	56	3,7	262	17,5	719	47,9

2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su Centro de Salud

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	199	160	80,4	74,9	85,9	8,6	1,9
II Cartagena	215	169	78,6	73,1	84,1	8,5	2,1
III Lorca	168	131	78,0	71,7	84,2	8,3	2,4
IV Caravaca	111	84	75,7	67,7	83,7	8,5	1,8
V Altiplano	108	88	81,5	74,2	88,8	8,7	2,0
VI Vega Media del Segura	209	158	75,6	69,8	81,4	8,4	2,1
VII Murcia Este	174	143	82,2	76,5	87,9	8,5	2,1
VIII Mar Menor	127	91	71,7	63,8	79,5	8,0	2,5
IX Vega Alta del Segura	106	81	76,4	68,3	84,5	8,5	2,0
Servicio Murciano de Salud	1.417	1.105	78,0	75,8	80,1	8,4	2,1

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica		No tenía preferencia	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	213	135	63,4	39	18,3	39	18,3
II	Cartagena	218	130	59,6	60	27,5	28	12,8
III	Lorca	179	108	60,3	42	23,5	29	16,2
IV	Caravaca	115	75	65,2	26	22,6	14	12,2
V	Altiplano	113	72	63,7	22	19,5	19	16,8
VI	Vega Media del Segura	218	125	57,3	58	26,6	35	16,1
VII	Murcia Este	183	108	59,0	43	23,5	32	17,5
VIII	Mar Menor	133	76	57,1	35	26,3	22	16,5
IX	Vega Alta del Segura	114	75	65,8	19	16,7	20	17,5
Servicio Murciano de Salud		1.486	904	60,8	344	23,1	238	16,0

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Atención presencial en el centro de salud		Atención telefónica	
		n	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	215	162	75,3	53	24,7
II	Cartagena	220	143	65,0	77	35,0
III	Lorca	180	123	68,3	57	31,7
IV	Caravaca	115	80	69,6	35	30,4
V	Altiplano	115	84	73,0	31	27,0
VI	Vega Media del Segura	220	159	72,3	61	27,7
VII	Murcia Este	185	124	67,0	61	33,0
VIII	Mar Menor	135	104	77,0	31	23,0
IX	Vega Alta del Segura	115	92	80,0	23	20,0
Servicio Murciano de Salud		1.500	1.071	71,4	429	28,6

5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	141	118	83,7	77,6	89,8
II Cartagena	125	104	83,2	76,6	89,8
III Lorca	114	82	71,9	63,7	80,2
IV Caravaca	70	54	77,1	67,3	87,0
V Altiplano	78	64	82,1	73,5	90,6
VI Vega Media del Segura	144	119	82,6	76,5	88,8
VII Murcia Este	116	93	80,2	72,9	87,4
VIII Mar Menor	94	74	78,7	70,4	87,0
IX Vega Alta del Segura	82	68	82,9	74,8	91,1
Servicio Murciano de Salud	964	776	80,5	78,0	83,0

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

6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	143	118	82,5	76,3	88,7
II Cartagena	123	105	85,4	79,1	91,6
III Lorca	114	90	78,9	71,5	86,4
IV Caravaca	70	55	78,6	69,0	88,2
V Altiplano	77	66	85,7	77,9	93,5
VI Vega Media del Segura	151	126	83,4	77,5	89,4
VII Murcia Este	120	96	80,0	72,8	87,2
VIII Mar Menor	98	72	73,5	64,7	82,2
IX Vega Alta del Segura	84	65	77,4	68,4	86,3
Servicio Murciano de Salud	980	793	80,9	78,5	83,4

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

7. ¿Cómo valora la limpieza del Centro de Salud?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	160	155	96,9	94,2	99,6
II Cartagena	141	130	92,2	87,8	96,6
III Lorca	121	118	97,5	94,8	100
IV Caravaca	79	74	93,7	88,3	99,0
V Altiplano	84	82	97,6	94,4	100
VI Vega Media del Segura	158	155	98,1	96,0	100
VII Murcia Este	124	124	100	100	100
VIII Mar Menor	103	98	95,1	91,0	99,3
IX Vega Alta del Segura	89	86	96,6	92,9	100
Servicio Murciano de Salud	1.059	1.022	96,5	95,4	97,6

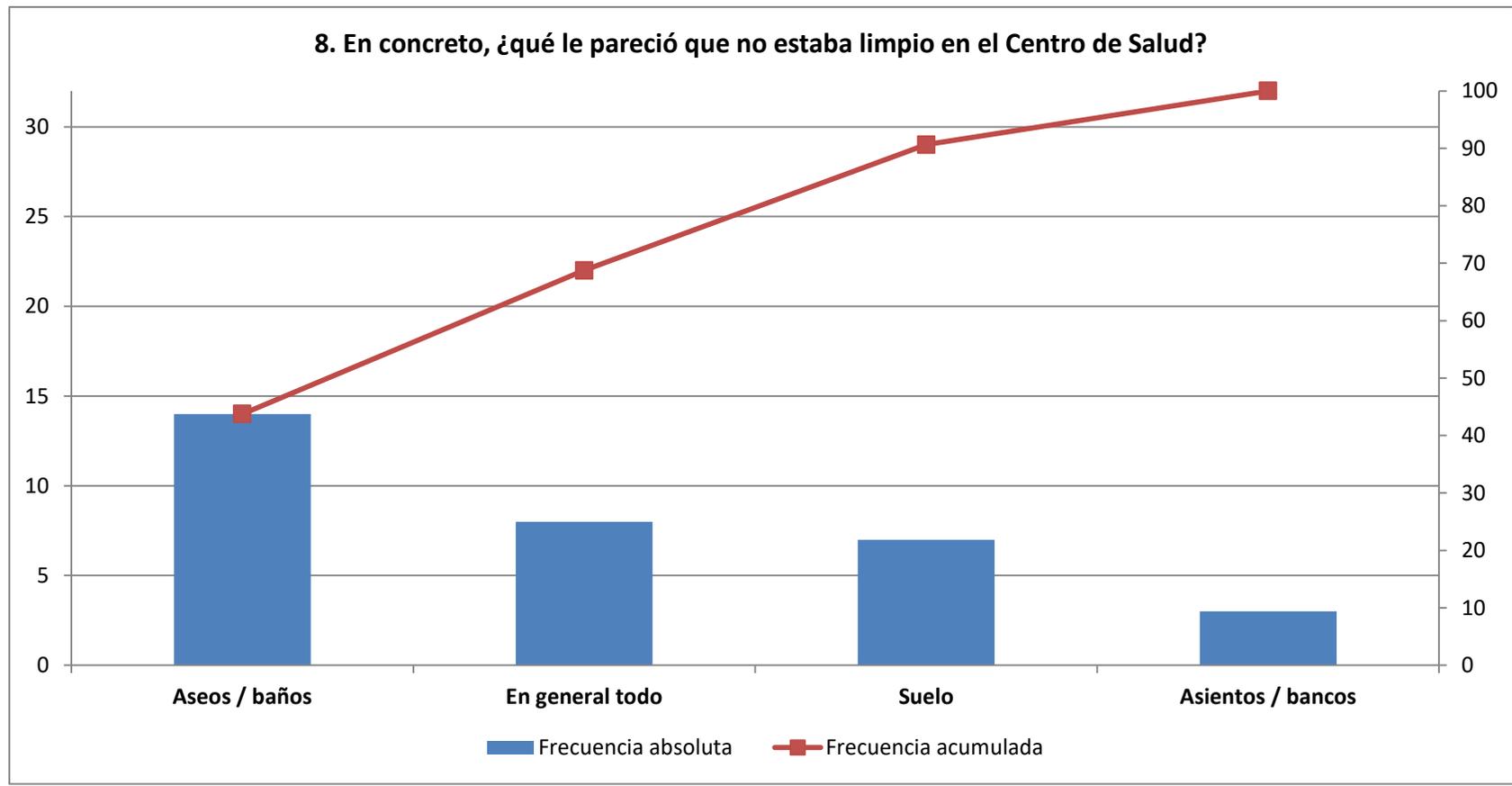
*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Aseos / baños		En general todo		Suelo (papeles, falta de barrer, fregar, etc)		Asientos / bancos	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Murcia Oeste	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0
II	Cartagena	11	3	27,3	1	9,1	6	54,5	0	0,0
III	Lorca	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0
IV	Caravaca	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0
V	Altiplano	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100
VI	Vega Media del Segura	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	Murcia Este	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Mar Menor	5	3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Vega Alta del Segura	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		37	14	37,8	8	21,6	7	18,9	3	8,1

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n=32

9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	160	140	87,5	82,4	92,6
II Cartagena	142	123	86,6	81,0	92,2
III Lorca	123	100	81,3	74,4	88,2
IV Caravaca	78	63	80,8	72,0	89,5
V Altiplano	83	76	91,6	85,6	97,5
VI Vega Media del Segura	158	146	92,4	88,3	96,5
VII Murcia Este	123	112	91,1	86,0	96,1
VIII Mar Menor	101	95	94,1	89,4	98,7
IX Vega Alta del Segura	92	84	91,3	85,5	97,1
Servicio Murciano de Salud	1.060	939	88,6	86,7	90,5

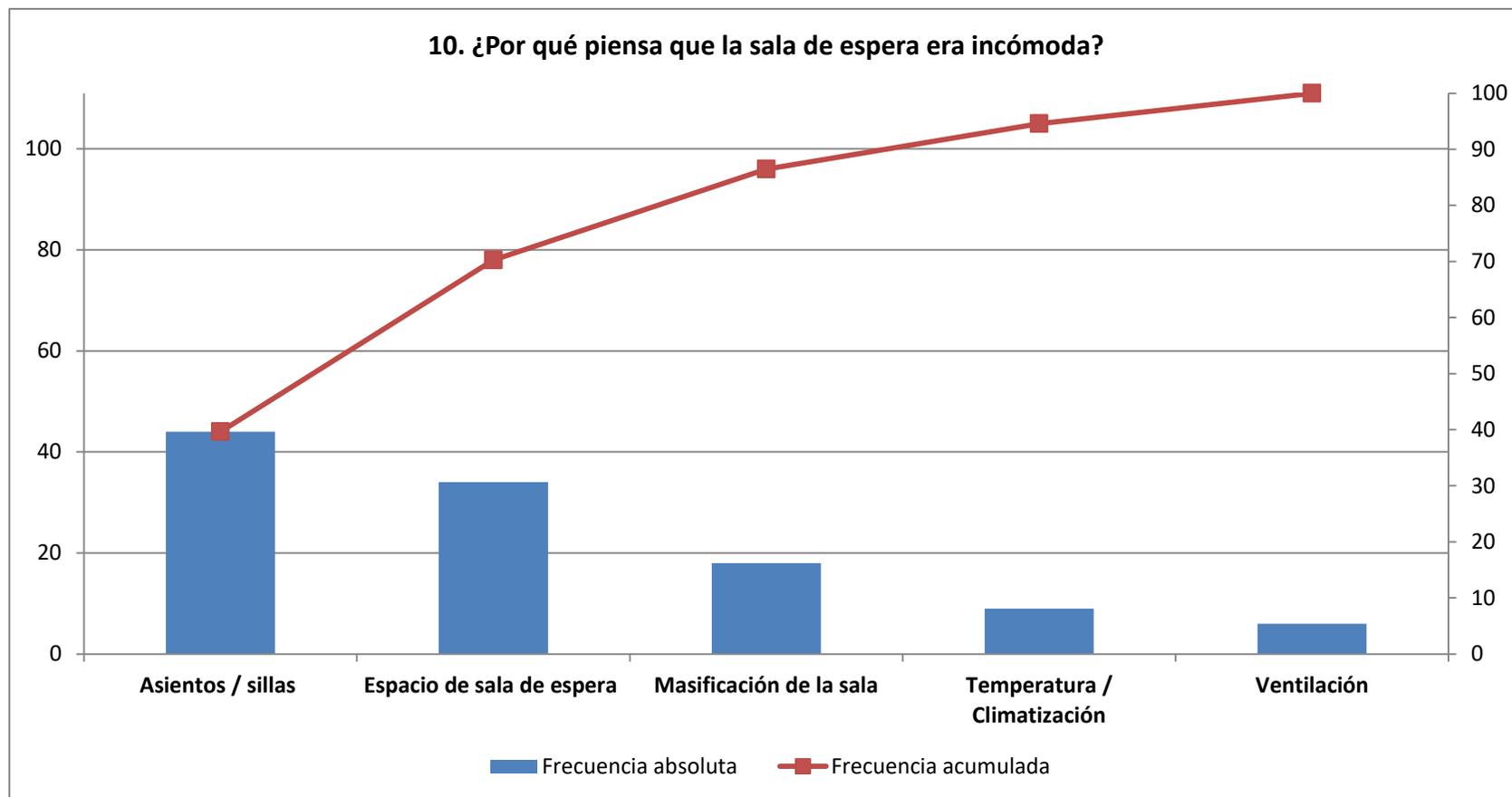
*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en el centro de salud.

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		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)		Ventilación (falta, excesiva, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	20	8	40,0	6	30,0	3	15,0	1	5,0	1	5,0
II Cartagena	19	6	31,6	5	26,3	4	21,1	1	5,3	0	0,0
III Lorca	23	7	30,4	8	34,8	2	8,7	3	13,0	2	8,7
IV Caravaca	15	9	60,0	2	13,3	2	13,3	0	0,0	0	0,0
V Altiplano	7	1	14,3	2	28,6	2	28,6	1	14,3	0	0,0
VI Vega Media del Segura	12	3	25,0	6	50,0	0	0,0	1	8,3	1	8,3
VII Murcia Este	11	6	54,5	1	9,1	2	18,2	1	9,1	0	0,0
VIII Mar Menor	6	2	33,3	0	0,0	2	33,3	0	0,0	2	33,3
IX Vega Alta del Segura	8	2	25,0	4	50,0	1	12,5	1	12,5	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	121	44	36,4	34	28,1	18	14,9	9	7,4	6	5,0

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

Se especifican los incumplimientos más citados



n=111

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	160	121	75,6	69,0	82,3	8,4	1,7
II Cartagena	140	106	75,7	68,6	82,8	8,5	1,7
III Lorca	120	94	78,3	71,0	85,7	8,4	1,9
IV Caravaca	79	60	75,9	66,5	85,4	8,3	2,2
V Altiplano	84	58	69,0	59,2	78,9	8,3	1,9
VI Vega Media del Segura	156	117	75,0	68,2	81,8	8,4	1,8
VII Murcia Este	123	89	72,4	64,5	80,3	8,3	1,9
VIII Mar Menor	103	64	62,1	52,8	71,5	7,8	2,0
IX Vega Alta del Segura	91	60	65,9	56,2	75,7	8,1	2,0
Servicio Murciano de Salud	1.056	769	72,8	70,1	75,5	8,3	1,9

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

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	215	207	96,3	93,7	98,8
II	Cartagena	220	211	95,9	93,3	98,5
III	Lorca	180	168	93,3	89,7	97,0
IV	Caravaca	115	105	91,3	86,2	96,5
V	Altiplano	115	112	97,4	94,5	100
VI	Vega Media del Segura	220	210	95,5	92,7	98,2
VII	Murcia Este	184	175	95,1	92,0	98,2
VIII	Mar Menor	135	127	94,1	90,1	98,1
IX	Vega Alta del Segura	115	105	91,3	86,2	96,5
Servicio Murciano de Salud		1.499	1.420	94,7	93,6	95,9

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	215	209	97,2	95,0	99,4
II	Cartagena	220	206	93,6	90,4	96,9
III	Lorca	180	172	95,6	92,5	98,6
IV	Caravaca	115	106	92,2	87,3	97,1
V	Altiplano	115	111	96,5	93,2	99,9
VI	Vega Media del Segura	219	209	95,4	92,7	98,2
VII	Murcia Este	183	170	92,9	89,2	96,6
VIII	Mar Menor	134	121	90,3	85,3	95,3
IX	Vega Alta del Segura	115	108	93,9	89,5	98,3
Servicio Murciano de Salud		1.496	1.412	94,4	93,2	95,6

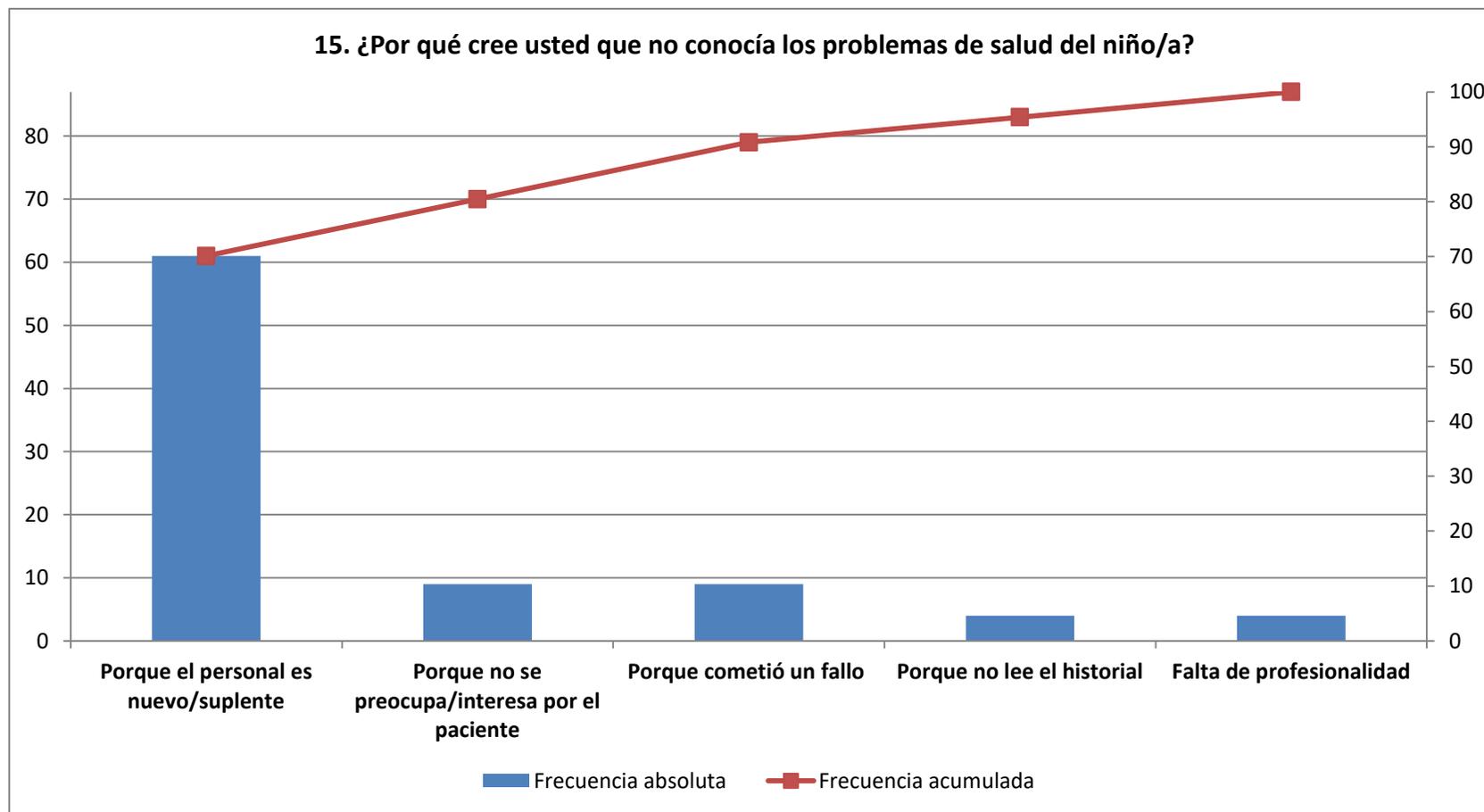
14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud del niño/a?

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	215	203	94,4	91,4	97,5
II Cartagena	218	197	90,4	86,5	94,3
III Lorca	175	166	94,9	91,6	98,1
IV Caravaca	111	105	94,6	90,4	98,8
V Altiplano	115	108	93,9	89,5	98,3
VI Vega Media del Segura	215	197	91,6	87,9	95,3
VII Murcia Este	180	168	93,3	89,7	97,0
VIII Mar Menor	132	125	94,7	90,9	98,5
IX Vega Alta del Segura	110	99	90,0	84,4	95,6
Servicio Murciano de Salud	1.471	1.368	93,0	91,7	94,3

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Porque el personal es nuevo/suplente (lleva poco tiempo, cambian continuos de médico, no le conoce)		Porque no se preocupa/interesa por el paciente		Porque cometió un fallo (diagnóstico, tratamiento, pruebas, etc)		Porque no lee el historial		Falta de profesionalidad del médico, falta de conocimientos, no derivar al especialista	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	11	7	63,6	0	0,0	2	18,2	1	9,1	0	0,0
II Cartagena	20	16	80,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0	1	5,0
III Lorca	8	6	75,0	1	12,5	0	0,0	1	12,5	0	0,0
IV Caravaca	6	3	50,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0	1	16,7
V Altiplano	7	4	57,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI Vega Media del Segura	18	11	61,1	0	0,0	1	5,6	1	5,6	1	5,6
VII Murcia Este	12	4	33,3	4	33,3	2	16,7	1	8,3	0	0,0
VIII Mar Menor	6	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
IX Vega Alta del Segura	11	7	63,6	2	18,2	0	0,0	0	0,0	1	9,1
Servicio Murciano de Salud	99	61	61,6	9	9,1	9	9,1	4	4,0	4	4,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n=87

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
I Murcia Oeste	213	197	92,5	88,9	96,0
II Cartagena	220	198	90,0	86,0	94,0
III Lorca	177	168	94,9	91,7	98,2
IV Caravaca	114	100	87,7	81,7	93,7
V Altiplano	114	109	95,6	91,9	99,4
VI Vega Media del Segura	217	192	88,5	84,2	92,7
VII Murcia Este	182	166	91,2	87,1	95,3
VIII Mar Menor	133	125	94,0	89,9	98,0
IX Vega Alta del Segura	114	100	87,7	81,7	93,7
Servicio Murciano de Salud	1.484	1.355	91,3	89,9	92,7

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	215	211	98,1	96,3	99,9
II	Cartagena	220	214	97,3	95,1	99,4
III	Lorca	180	175	97,2	94,8	99,6
IV	Caravaca	114	113	99,1	97,4	100
V	Altiplano	115	112	97,4	94,5	100
VI	Vega Media del Segura	219	213	97,3	95,1	99,4
VII	Murcia Este	184	175	95,1	92,0	98,2
VIII	Mar Menor	135	132	97,8	95,3	100
IX	Vega Alta del Segura	115	109	94,8	90,7	98,8
Servicio Murciano de Salud		1.497	1.454	97,1	96,3	98,0

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

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	161	160	99,4	98,2	100
II	Cartagena	143	140	97,9	95,6	100
III	Lorca	123	120	97,6	94,8	100
IV	Caravaca	79	75	94,9	90,1	99,8
V	Altiplano	84	83	98,8	96,5	100
VI	Vega Media del Segura	159	152	95,6	92,4	98,8
VII	Murcia Este	124	119	96,0	92,5	99,4
VIII	Mar Menor	104	100	96,2	92,5	99,8
IX	Vega Alta del Segura	92	87	94,6	89,9	99,2
Servicio Murciano de Salud		1.069	1.036	96,9	95,9	97,9

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	156	145	92,9	88,9	97,0	9,3	1,3
II Cartagena	142	125	88,0	82,7	93,4	9,1	1,5
III Lorca	121	110	90,9	85,8	96,0	9,1	1,4
IV Caravaca	76	71	93,4	87,8	99,0	9,2	1,3
V Altiplano	82	72	87,8	80,7	94,9	9,0	1,6
VI Vega Media del Segura	153	138	90,2	85,5	94,9	9,1	1,3
VII Murcia Este	124	109	87,9	82,2	93,6	9,1	1,2
VIII Mar Menor	101	91	90,1	84,3	95,9	9,1	1,4
IX Vega Alta del Segura	91	79	86,8	79,9	93,8	9,1	1,2
Servicio Murciano de Salud	1.046	940	89,9	88,0	91,7	9,1	1,4

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

20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el Centro de Salud?

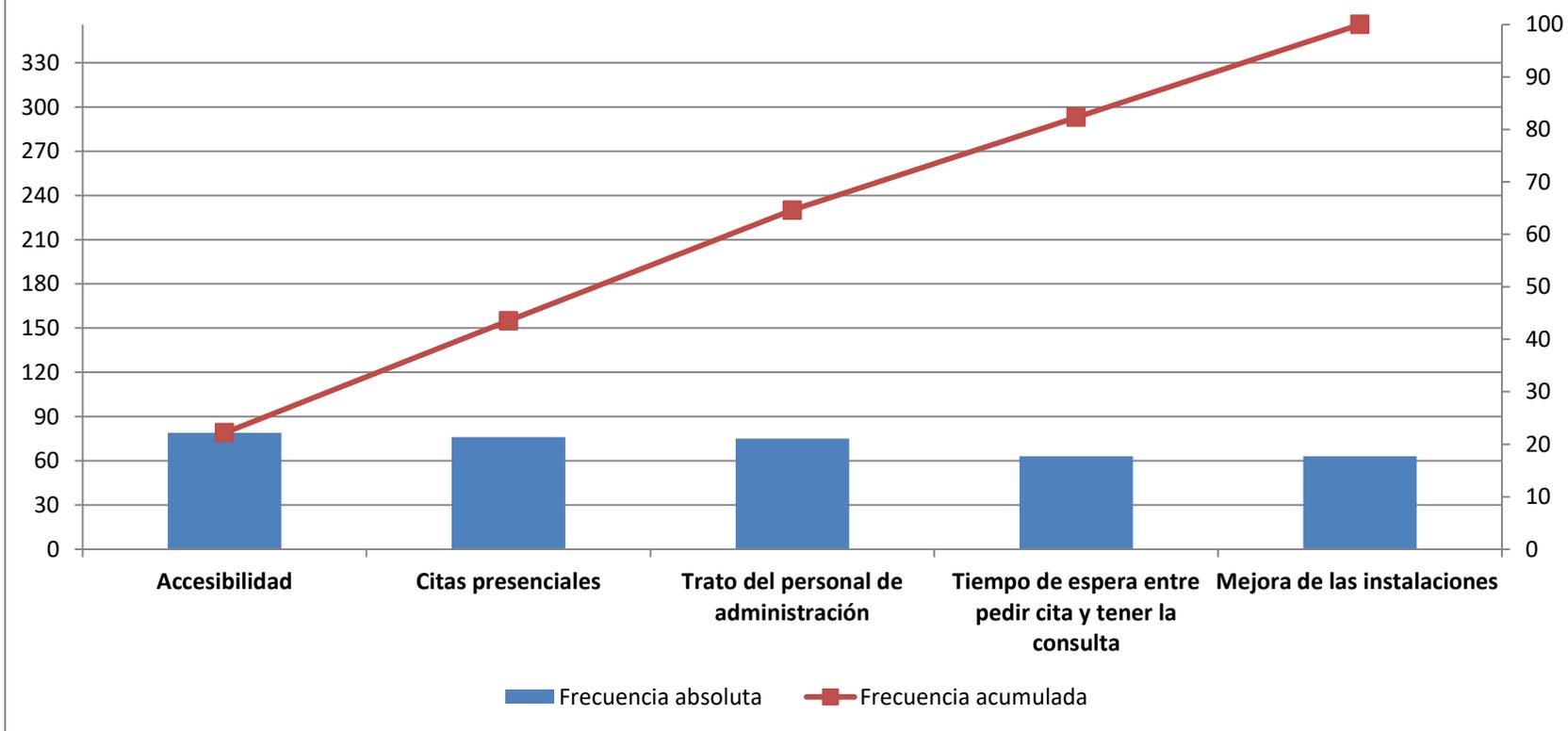
ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	214	162	75,7	70,0	81,4	8,4	1,6
II Cartagena	219	171	78,1	72,6	83,6	8,5	1,9
III Lorca	176	143	81,3	75,5	87,0	8,6	1,8
IV Caravaca	113	79	69,9	61,5	78,4	8,1	1,8
V Altiplano	114	84	73,7	65,6	81,8	8,6	1,5
VI Vega Media del Segura	218	170	78,0	72,5	83,5	8,5	1,6
VII Murcia Este	183	141	77,0	71,0	83,1	8,5	1,8
VIII Mar Menor	133	99	74,4	67,0	81,8	8,3	1,8
IX Vega Alta del Segura	114	83	72,8	64,6	81,0	8,4	1,7
Servicio Murciano de Salud	1.484	1.132	76,3	74,1	78,4	8,4	1,7

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	Accesibilidad (dificultad para coger cita por teléfono, incluir consultas telemáticas, etc)		Citas presenciales		Trato del personal de administración		Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Mejora de las instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, mobiliario, goteras, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Murcia Oeste	95	12	12,6	8	8,4	15	15,8	7	7,4	14	14,7
II Cartagena	111	18	16,2	13	11,7	10	9,0	15	13,5	6	5,4
III Lorca	83	12	14,5	7	8,4	8	9,6	4	4,8	11	13,3
IV Caravaca	45	7	15,6	3	6,7	5	11,1	6	13,3	5	11,1
V Altiplano	57	6	10,5	10	17,5	3	5,3	5	8,8	4	7,0
VI Vega Media del Segura	116	10	8,6	10	8,6	8	6,9	12	10,3	9	7,8
VII Murcia Este	94	6	6,4	14	14,9	8	8,5	8	8,5	7	7,4
VIII Mar Menor	63	5	7,9	9	14,3	8	12,7	3	4,8	5	7,9
IX Vega Alta del Segura	41	3	7,3	2	4,9	10	24,4	3	7,3	1	2,4
Servicio Murciano de Salud	705	79	11,2	76	10,8	75	10,6	63	8,9	62	8,8

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=355

22. Si su hijo tuviera que ser de nuevo atendido y pudiera elegir, ¿volvería a este Centro de Salud?*

ÁREA DE SALUD		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Murcia Oeste	161	153	95,0	91,7	98,4
II	Cartagena	143	137	95,8	92,5	99,1
III	Lorca	122	118	96,7	93,6	99,9
IV	Caravaca	80	68	85,0	77,2	92,8
V	Altiplano	84	82	97,6	94,4	100
VI	Vega Media del Segura	159	146	91,8	87,6	96,1
VII	Murcia Este	124	113	91,1	86,1	96,1
VIII	Mar Menor	104	90	86,5	80,0	93,1
IX	Vega Alta del Segura	92	83	90,2	84,1	96,3
Servicio Murciano de Salud		1.069	990	92,6	91,0	94,2

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

23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares para sus hijos/as?*

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	158	136	86,1	80,7	91,5	9,0	1,6
II Cartagena	140	118	84,3	78,3	90,3	8,8	2,0
III Lorca	119	98	82,4	75,5	89,2	8,8	1,6
IV Caravaca	79	60	75,9	66,5	85,4	8,4	2,2
V Altiplano	82	70	85,4	77,7	93,0	9,1	1,3
VI Vega Media del Segura	158	130	82,3	76,3	88,2	8,6	2,0
VII Murcia Este	124	97	78,2	71,0	85,5	8,4	2,1
VIII Mar Menor	101	80	79,2	71,3	87,1	8,8	1,8
IX Vega Alta del Segura	91	72	79,1	70,8	87,5	8,5	2,2
Servicio Murciano de Salud	1.052	861	81,8	79,5	84,2	8,7	1,9

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

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

ÁREA DE SALUD	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
I Murcia Oeste	207	103	49,8	42,9	56,6	7,0	2,5
II Cartagena	209	92	44,0	37,3	50,7	6,8	2,6
III Lorca	172	75	43,6	36,2	51,0	6,8	2,4
IV Caravaca	109	46	42,2	32,9	51,5	6,8	2,4
V Altiplano	110	51	46,4	37,0	55,7	7,0	2,3
VI Vega Media del Segura	207	93	44,9	38,2	51,7	6,9	2,5
VII Murcia Este	176	78	44,3	37,0	51,7	6,8	2,4
VIII Mar Menor	125	61	48,8	40,0	57,6	7,1	2,4
IX Vega Alta del Segura	109	56	51,4	42,0	60,8	6,9	2,7
Servicio Murciano de Salud	1.424	655	46,0	43,4	48,6	6,9	2,5

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA	Porcentajes de Cumplimiento - 2021									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
2. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud	78,0	80,4	78,6	78,0	75,7	81,5	75,6	82,2	71,7	76,4
2bis. Indíquenos su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita para esa última consulta con su centro de salud (media)	8,4	8,6	8,5	8,3	8,5	8,7	8,4	8,5	8,0	8,5
5. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de administración que le atendió?*	80,5	83,7	83,2	71,9	77,1	82,1	82,6	80,2	78,7	82,9
6. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de administración?*	80,9	82,5	85,4	78,9	78,6	85,7	83,4	80,0	73,5	77,4
7. ¿Cómo valora la limpieza del centro de salud?*	96,5	96,9	92,2	97,5	93,7	97,6	98,1	100	95,1	96,6
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	88,6	87,5	86,6	81,3	80,8	91,6	92,4	91,1	94,1	91,3
11. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta*	72,8	75,6	75,7	78,3	75,9	69,0	75,0	72,4	62,1	65,9
11bis. Puntúe su grado de satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado el niño/a hasta que entró en la consulta (media)*	8,3	8,4	8,5	8,4	8,3	8,3	8,4	8,3	7,8	8,1
12. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?	94,7	96,3	95,9	93,3	91,3	97,4	95,5	95,1	94,1	91,3
13. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que les atendió?	94,4	97,2	93,6	95,6	92,2	96,5	95,4	92,9	90,3	93,9
14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud de el niño/a?	93,0	94,4	90,4	94,9	94,6	93,9	91,6	93,3	94,7	90,0
16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el niño/a?	91,3	92,5	90,0	94,9	87,7	95,6	88,5	91,2	94,0	87,7
17. Entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo calificaría el trato que recibieron?	97,1	98,1	97,3	97,2	99,1	97,4	97,3	95,1	97,8	94,8
18. ¿Cómo valora el respeto que tuvo de la intimidad el niño/a?*	96,9	99,4	97,9	97,6	94,9	98,8	95,6	96,0	96,2	94,6
19. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta?*	89,9	92,9	88,0	90,9	93,4	87,8	90,2	87,9	90,1	86,8
19bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a en esta consulta? (media)*	9,1	9,3	9,1	9,1	9,2	9,0	9,1	9,1	9,1	9,1
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?	76,3	75,7	78,1	81,3	69,9	73,7	78,0	77,0	74,4	72,8
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud? (media)	8,4	8,4	8,5	8,6	8,1	8,6	8,5	8,5	8,3	8,4
22. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este centro de salud?*	92,6	95,0	95,8	96,7	85,0	97,6	91,8	91,1	86,5	90,2
23. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	81,8	86,1	84,3	82,4	75,9	85,4	82,3	78,2	79,2	79,1
23bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,7	9,0	8,8	8,8	8,4	9,1	8,6	8,4	8,8	8,5
24. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	46,0	49,8	44,0	43,6	42,2	46,4	44,9	44,3	48,8	51,4
24bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	6,9	7,0	6,8	6,8	6,8	7,0	6,9	6,8	7,1	6,9

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

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

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador 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