

# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**AÑO 2011**



**Servicio Madrileño de Salud**  
Dirección General de  
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**



# METODOLOGIA



# Metodología: Resumen ficha técnica



<b>UNIVERSO</b>	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid		
<b>MUESTRA</b>	<b>Segmento</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Error Muestral</b>
	Atención Primaria	26.015	± 0,61%
	SUMMA 112	1.050	± 5,35%
	Consultas Externas Hospitalarias (CCEE)	4.455	± 1,47%
	Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)	4.455	± 1,47%
	Hospitalización	5.445	± 1,33%
	<b>TOTAL</b>	<b>41.420</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	Nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
<b>TECNICA DE RECOGIDA</b>	Entrevista telefónica		
<b>TRABAJO REALIZADO</b>	Quota Research, S.A.		
<b>FECHAS TRABAJO CAMPO</b>	<b>ATENCIÓN PRIMARIA:</b> Del 1 al 31 de julio de 2011. <b>SUMMA 112:</b> Del 11 de octubre al 28 de octubre de 2011 <b>ATENCIÓN ESPECIALIZADA:</b> Del 27 de septiembre al 16 de noviembre de 2011.		



# RESULTADOS

## ATENCIÓN PRIMARIA



## Obtención de cita y Tiempo de Espera

Facilidad para conseguir cita con su médico de familia/pediatra

Tiempo de espera para entrar en consulta

ATENCIÓN  
PRIMARIA

72,1%

60,9%

Base total opiniones expresadas



## El Centro de Salud

Limpieza

**93,4%**

Señalización y facilidad para encontrar consulta

**92,8%**

Comodidad y confort de lugar de espera

**86,7%**

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con los profesionales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Amabilidad</b>
<b>Médicos</b>	<b>93,7%</b>	<b>94,4%</b>
<b>Enfermeros</b>	<b>94,0%</b>	<b>94,1%</b>
<b>Administrativos</b>	<b>84,2%</b>	<b>83,0%</b>

Base total opiniones expresadas



## Resultados Globales

	ATENCIÓN PRIMARIA
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	94,5%
Satisfacción Global Enfermera/o	94,5%
Satisfacción Global Personal Administrativo	84,4%
<b>Satisfacción global con el Centro de Salud</b>	<b>92,4%</b>

Base total opiniones expresadas





## Recomendaría a sus amigos ....

Su Médico de familia/pediatra

Su Enfermera/o

Su Centro de Salud

**ATENCIÓN  
PRIMARIA**

**89,6%**

**89,6%**

**89,1%**

Base total opiniones expresadas



Valoración de la satisfacción global	Número de Centros de Salud
Aumenta	243
Disminuye	15



AUMENTA LA SATISFACCIÓN GLOBAL



DISMINUYE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

La comparación se realiza sobre 258 Centros de Salud que había en 2010 (en 2011 se han encuestado 260 centros).



# **RESULTADOS**

## **SUMMA 112**



# SUMMA 112: Satisfacción tiempo de Respuesta e Información



## Tiempo de Respuesta

SUMMA 112

Satisfacción tiempo de respuesta

82,1%

## Información

SUMMA 112

Sobre su problema de salud

92,8%

Sobre el tratamiento y cuidados a seguir

91,6%

Base total opiniones expresadas  
Valores correspondientes a la media de los dispositivos



<b>Profesionales</b>	<b>SUMMA 112</b>
Trato y amabilidad	<b>96,4%</b>
Competencia y conocimientos	<b>95,5%</b>
Tiempo y dedicación	<b>94,7%</b>
<b>Valoración global</b>	<b>96,2%</b>

Base total opiniones expresadas

Valores correspondientes a la media de los dispositivos



# SUMMA 112: Satisfacción Global



Comunidad Madrid	SUMMA 112
Satisfacción Global	95,0%

Base total opiniones expresadas

Valores correspondientes a la media de los dispositivos



**RESULTADOS**

**CONSULTAS EXTERNAS**

**HOSPITALES**



## Accesibilidad

	CCEE
Facilidad para conseguir cita	84,3%
Cercanía del centro a su domicilio	65,9%
Tiempo que ha tardado en desplazarse al centro	65,9%

Base total opiniones expresadas





## Información

	CCEE
Información sobre su enfermedad	92,0%
Instrucciones para seguir en casa	91,8%
Síntomas para acudir al médico tras la atención en consulta	90,6%

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global con los Profesionales

	CCEE
Médicos	91,5%
Enfermeros	91,7%
Administrativos	88,2%

Base total opiniones expresadas

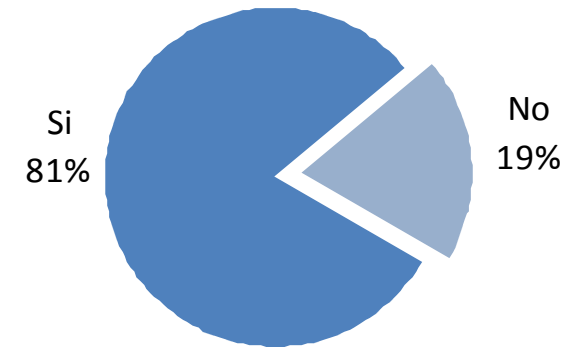


**RESULTADOS**

**HOSPITALIZACIÓN**



Información general sobre el hospital (horarios, normas del Centro, accesos...) en el momento del ingreso



## Acogida e Ingreso

Información facilitada al ingreso

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

## Hospitalización

88,5%

91,4%

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción

Información facilitada a la salida  
del hospital

## Hospitalización

**91,4%**

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global con los Profesionales

	Hospitalización
Médicos	93,6%
Enfermeras/os	93,4%
Aux. Enfermería	94,1%
Celadores	93,6%

Base total opiniones expresadas



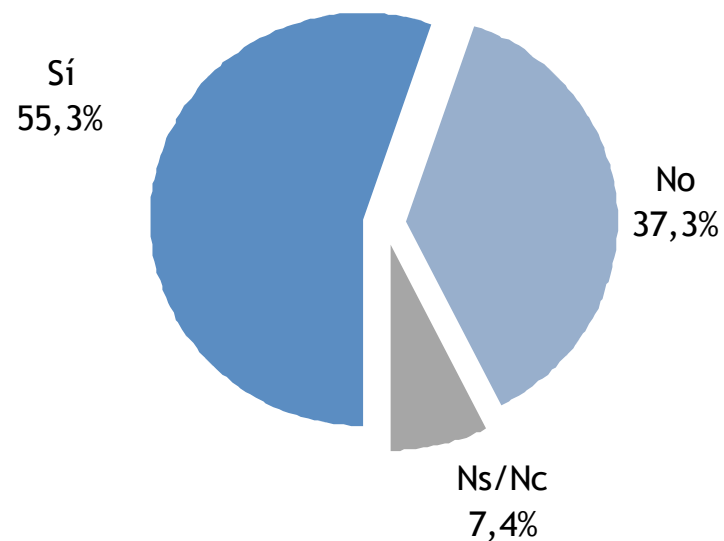
**RESULTADOS**

**CIRUGIA MAYOR**

**AMBULATORIA**



## Conocen el nombre del cirujano



Base: 4.455





## Satisfacción con la información recibida antes de la intervención

Pasos a seguir antes de ser intervenido

CMA

92,4%

Información previa sobre la intervención

90,7%

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

87,6%

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción con las Instalaciones

El aspecto (conservación y limpieza) de las instalaciones (quirófano, salas)

El respeto a su intimidad

CMA

92,3%

93,0%

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global con los Profesionales

	CMA
Médicos	95,3%
Enfermeras/os	95,1%
Resto de personal	95,4%

Base total opiniones expresadas



**RESULTADOS**

**HOSPITALES**



## Satisfacción global hospitales



Segmentos	Satisfacción global
Consultas externas	90,9%
Hospitalización	92,4%
Cirugía Mayor Ambulatoria	93,6%
<b>Comunidad Madrid</b>	ISG 2011*
Hospitales	92,3%

\* ISG: El Índice de Satisfacción Global se calcula teniendo en cuenta la satisfacción de CCEE, CMA y Hospitalización

Base total opiniones expresadas



Segmentos	Recomendación del servicio
CCEE	87,8%
Hospitalización	92,5%
CMA	91,6%

Base total opiniones expresadas



# ANALISIS POR HOSPITAL



## SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	2010	2011			
	ISG*	ISG*	CCEE	HOSPITALIZACIÓN	CMA
Carlos III	93,2%	94,0%	92,5%	95,7%	93,9%
Central Cruz Roja	95,9%	94,4%	90,2%	96,0%	97,0%
Clínico San Carlos	89,4%	91,2%	92,6%	91,3%	89,7%
12 de Octubre	81,2%	91,4%	93,9%	89,8%	90,3%
El Escorial	91,1%	89,8%	87,1%	88,5%	93,9%
Fuenfría	92,4%	84,9%	n/d	84,9%	n/d
Fuenlabrada	92,3%	94,5%	95,1%	92,7%	95,8%
Fundación Alcorcón	82,7%	91,1%	92,7%	90,9%	89,6%
Fundación Jiménez Díaz	96,5%	94,1%	93,9%	91,5%	97,0%
Getafe	94,0%	92,4%	91,4%	93,3%	92,7%
Gómez Ulla	n/d	92,8%	90,1%	93,2%	95,1%
Gregorio Marañón	90,3%	92,7%	88,5%	93,8%	95,7%
Guadarrama	93,2%	91,1%	n/d	91,1%	n/d
Henares	88,0%	91,4%	86,6%	93,2%	94,5%
Infanta Cristina	92,1%	91,8%	95,0%	89,8%	90,7%
Infanta Elena	92,6%	94,9%	91,5%	95,8%	97,6%





## SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	2010	2011			
	ISG*	ISG*	CCEE	HOSPITALIZACIÓN	CMA
Infanta Leonor	87,3%	89,8%	86,0%	90,9%	92,6%
Infanta Sofía	88,2%	90,0%	88,3%	93,8%	87,9%
Instituto de Cardiología	n/d	95,9%	n/d	95,9%	n/d
La Paz	84,7%	92,5%	89,6%	92,7%	95,2%
La Princesa	91,3%	94,3%	91,5%	93,9%	97,6%
Móstoles	87,7%	94,3%	95,1%	95,1%	92,7%
Niño Jesús	94,4%	94,1%	89,5%	96,6%	96,3%
Príncipe de Asturias	88,5%	93,1%	93,9%	92,0%	93,3%
Puerta de Hierro	89,1%	93,5%	93,2%	91,5%	95,7%
Ramón y Cajal	85,4%	90,9%	87,7%	92,9%	92,1%
Santa Cristina	93,9%	94,8%	93,1%	94,5%	97,0%
Severo Ochoa	88,8%	89,2%	87,2%	88,8%	91,5%
Sureste	88,4%	90,2%	85,3%	96,9%	88,5%
Tajo	93,0%	93,3%	91,4%	92,1%	96,3%
Virgen de la Poveda	89,3%	92,2%	n/d	92,2%	n/d
Virgen de la Torre	95,6%	97,0%	n/d	97,0%	n/d



## SATISFACCIÓN CCEE

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



### Hospitales de alta complejidad

Hospital	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta el momento de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Clínico San Carlos	87,1%	90,5%	71,9%	95,0%	92,6%	90,7%
Doce de octubre	87,5%	95,1%	61,7%	92,1%	95,1%	88,2%
Fundación Jiménez Díaz	89,8%	93,9%	84,0%	90,3%	93,9%	90,7%
Gregorio Marañón	84,4%	88,8%	64,6%	90,3%	90,8%	80,2%
La Paz	89,4%	88,1%	68,3%	88,2%	90,9%	90,7%
La Princesa	87,4%	91,5%	65,6%	87,8%	92,1%	82,7%
Puerta de Hierro-Majadahonda	86,6%	90,7%	70,9%	87,2%	92,0%	81,4%
Ramón y Cajal	80,8%	94,3%	67,3%	94,5%	93,8%	80,8%



## SATISFACCIÓN CCEE

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta el momento de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
El Escorial	77,8%	85,4%	67,1%	81,8%	82,3%	82,7%
Fuenlabrada	91,8%	94,5%	75,3%	93,9%	95,1%	89,5%
Fundación Alcorcón	83,4%	93,3%	72,5%	91,5%	93,1%	81,2%
Getafe	79,3%	91,9%	54,3%	89,0%	91,7%	77,4%
Gómez Ulla	84,4%	86,6%	74,1%	89,0%	89,9%	84,8%
Henares	81,3%	88,3%	75,0%	86,1%	89,1%	85,9%
Infanta Cristina	95,4%	92,1%	77,4%	92,1%	90,3%	89,5%
Infanta Elena	89,5%	93,6%	88,5%	93,3%	92,7%	81,1%
Infanta Leonor	83,1%	87,1%	72,6%	87,3%	87,2%	76,5%
Infanta Sofía	86,5%	90,0%	68,3%	90,2%	91,2%	80,3%
Móstoles	82,9%	92,5%	64,2%	89,7%	95,1%	78,0%
Niño Jesús	88,2%	89,7%	76,9%	89,1%	90,3%	80,7%
Príncipe de Asturias	87,3%	92,6%	74,1%	92,1%	95,8%	77,4%
Severo Ochoa	85,2%	87,9%	75,0%	89,7%	86,3%	86,6%
Sureste	82,9%	88,8%	64,0%	89,0%	89,4%	86,2%
Tajo	87,9%	87,8%	74,7%	87,9%	92,5%	83,1%



## SATISFACCIÓN CCEE

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



### Hospitales de apoyo

Hospital	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta el momento de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Carlos III	87,4%	93,1%	85,1%	91,5%	91,4%	91,4%
Central Cruz Roja	85,8%	89,4%	80,7%	90,2%	92,1%	84,6%
Santa Cristina	89,4%	92,6%	85,7%	87,8%	92,5%	88,1%



## SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



### Hospitales de alta complejidad

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Clínico San Carlos	93,7%	87,2%	74,1%	93,1%	92,5%
Doce de octubre	91,5%	68,5%	78,3%	92,9%	92,2%
Fundación Jiménez Díaz	92,0%	87,1%	76,5%	91,5%	88,4%
Gregorio Marañón	93,3%	87,7%	69,2%	93,9%	95,1%
La Paz	90,9%	87,7%	82,5%	92,7%	92,0%
La Princesa	94,5%	80,0%	79,5%	93,9%	97,0%
Puerta de Hierro-Majadahonda	90,2%	90,2%	77,3%	92,6%	91,5%
Ramón y Cajal	87,5%	78,9%	80,8%	92,9%	92,3%



## SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
El Escorial	90,8%	83,9%	83,7%	92,1%	90,2%
Fuenlabrada	92,1%	83,4%	72,6%	89,7%	97,6%
Fundación Alcorcón	85,3%	80,4%	58,6%	90,4%	88,8%
Getafe	85,8%	86,4%	64,7%	88,6%	87,9%
Gómez Ulla	90,4%	89,1%	81,4%	87,2%	92,1%
Henares	95,2%	92,6%	76,4%	92,7%	94,5%
Infanta Cristina	93,9%	97,0%	71,0%	93,3%	95,6%
Infanta Elena	93,2%	96,3%	93,6%	93,3%	92,7%
Infanta Leonor	87,0%	92,6%	69,9%	91,5%	92,7%
Infanta Sofía	92,6%	91,0%	75,3%	93,3%	96,3%
Móstoles	95,7%	76,1%	85,3%	93,9%	95,7%
Niño Jesús	94,3%	87,9%	87,7%	94,9%	93,7%
Príncipe de Asturias	90,6%	88,5%	81,7%	90,9%	90,9%
Severo Ochoa	89,5%	78,3%	66,7%	89,7%	92,1%
Sureste	96,9%	92,7%	80,1%	93,9%	96,9%
Tajo	94,5%	89,7%	69,0%	92,7%	95,8%



# SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de apoyo

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Carlos III	92,6%	87,0%	78,3%	91,5%	91,3%
Central Cruz Roja	95,1%	90,6%	87,7%	93,0%	95,9%
Instituto de Cardiología	94,7%	89,5%	84,7%	92,0%	94,3%
Santa Cristina	92,5%	91,4%	88,0%	92,7%	92,6%

## Hospitales de media-larga estancia

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Fuenfría	89,7%	86,9%	69,8%	86,4%	91,1%
Guadarrama	95,0%	89,1%	81,8%	89,4%	97,1%
Virgen de la Poveda	93,5%	86,4%	78,0%	90,5%	91,6%
Virgen de la Torre	92,2%	87,7%	82,8%	92,8%	94,3%



## SATISFACCIÓN CMA

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



### Hospitales de alta complejidad

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Aspecto de las instalaciones	Competencia profesional y conocimientos (médico)	Explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión
Clínico San Carlos	92,7%	89,0%	91,9%	93,9%	86,4%	92,0%
Doce de octubre	94,4%	81,1%	93,9%	94,4%	91,4%	92,0%
Fundación Jiménez Díaz	93,2%	95,1%	94,4%	93,8%	87,1%	91,3%
Gregorio Marañón	95,1%	88,3%	95,2%	96,9%	93,1%	92,6%
La Paz	95,8%	92,7%	97,6%	97,6%	93,9%	95,7%
La Princesa	93,9%	92,6%	95,8%	93,9%	91,3%	92,7%
Puerta de Hierro-Majadahonda	95,7%	97,0%	95,1%	97,6%	93,3%	93,9%
Ramón y Cajal	93,3%	90,8%	92,7%	92,1%	88,4%	90,9%





## SATISFACCIÓN CMA

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



<b>Resto de hospitales</b>	<b>Información facilitada a la salida del hospital</b>	<b>Aspecto de las instalaciones</b>	<b>Competencia profesional y conocimientos (médico)</b>	<b>Explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse</b>	<b>Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación</b>	<b>Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión</b>
<b>El Escorial</b>	<b>93,7%</b>	<b>97,0%</b>	<b>96,9%</b>	<b>93,9%</b>	<b>93,3%</b>	<b>94,4%</b>
<b>Fuenlabrada</b>	<b>95,1%</b>	<b>95,1%</b>	<b>95,2%</b>	<b>96,9%</b>	<b>92,0%</b>	<b>91,4%</b>
<b>Fundación Alcorcón</b>	<b>92,5%</b>	<b>95,6%</b>	<b>93,9%</b>	<b>90,1%</b>	<b>91,2%</b>	<b>89,2%</b>
<b>Getafe</b>	<b>90,9%</b>	<b>89,5%</b>	<b>93,8%</b>	<b>89,5%</b>	<b>87,8%</b>	<b>90,7%</b>
<b>Gómez Ulla</b>	<b>94,3%</b>	<b>90,1%</b>	<b>92,7%</b>	<b>95,7%</b>	<b>84,9%</b>	<b>93,3%</b>
<b>Henares</b>	<b>89,4%</b>	<b>98,2%</b>	<b>93,9%</b>	<b>92,6%</b>	<b>91,9%</b>	<b>91,4%</b>
<b>Infanta Cristina</b>	<b>92,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>88,9%</b>	<b>92,1%</b>	<b>86,2%</b>	<b>93,3%</b>
<b>Infanta Elena</b>	<b>97,0%</b>	<b>93,9%</b>	<b>93,3%</b>	<b>93,9%</b>	<b>86,6%</b>	<b>93,9%</b>
<b>Infanta Leonor</b>	<b>91,2%</b>	<b>94,3%</b>	<b>93,8%</b>	<b>95,6%</b>	<b>91,0%</b>	<b>93,6%</b>
<b>Infanta Sofía</b>	<b>86,1%</b>	<b>95,2%</b>	<b>90,9%</b>	<b>92,1%</b>	<b>90,2%</b>	<b>84,0%</b>
<b>Móstoles</b>	<b>90,2%</b>	<b>89,4%</b>	<b>94,5%</b>	<b>92,6%</b>	<b>88,8%</b>	<b>92,0%</b>
<b>Niño Jesús</b>	<b>97,5%</b>	<b>93,3%</b>	<b>96,2%</b>	<b>96,2%</b>	<b>93,8%</b>	<b>95,0%</b>
<b>Príncipe de Asturias</b>	<b>91,3%</b>	<b>89,3%</b>	<b>93,2%</b>	<b>91,9%</b>	<b>85,1%</b>	<b>90,6%</b>
<b>Severo Ochoa</b>	<b>92,5%</b>	<b>90,7%</b>	<b>95,1%</b>	<b>93,7%</b>	<b>86,5%</b>	<b>90,9%</b>
<b>Sureste</b>	<b>84,8%</b>	<b>92,0%</b>	<b>93,3%</b>	<b>89,0%</b>	<b>82,3%</b>	<b>87,2%</b>
<b>Tajo</b>	<b>92,7%</b>	<b>89,6%</b>	<b>95,1%</b>	<b>92,6%</b>	<b>89,4%</b>	<b>93,3%</b>



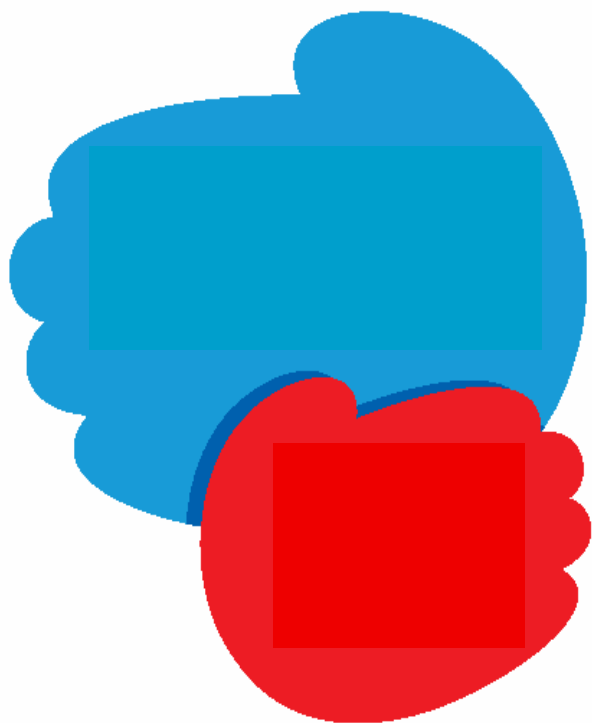
## SATISFACCIÓN CMA

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



### Hospitales de apoyo

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Aspecto de las instalaciones	Competencia profesional y conocimientos (médico)	Explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión
Carlos III	89,0%	94,4%	92,6%	89,6%	86,3%	87,7%
Central Cruz Roja	94,5%	95,2%	97,0%	94,4%	88,2%	91,9%
Santa Cristina	96,9%	98,2%	94,5%	95,8%	93,2%	92,7%



# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

## AÑO 2011



Servicio Madrileño de Salud  
Dirección General de  
Atención al Paciente

 Comunidad de Madrid



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[comunidad.madrid/publicamadrid](http://comunidad.madrid/publicamadrid)