

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

AÑO 2012



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente





Metodología



Metodología: Resumen ficha técnica



UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	28.744	± 0,57%
	Urgencias	4.420	± 1,47%
	Consultas Externas Hospitalarias (CCEE)	4.930	± 1,40%
	Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)	4.930	± 1,40%
	Hospitalización	5.950	± 1,27%
	TOTAL	48.974	
NIVEL DE CONFIANZA	Nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
TECNICA DE RECOGIDA	Entrevista telefónica		
TRABAJO REALIZADO	COTESA		
FECHAS TRABAJO CAMPO	Del 1 de agosto al 5 de noviembre de 2012		



Resultados Atención Primaria



Obtención de cita y Tiempo de Espera

Facilidad para conseguir cita con su médico de familia/pediatra

Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene cuando pide cita

Tiempo de espera para entrar en consulta

**ATENCIÓN
PRIMARIA**

74,5%

76,5%

51,3%

Base total opiniones expresadas



El Centro de Salud

Limpieza

91,1%

Señalización y facilidad para encontrar consulta

90,1%

Comodidad y confort de lugar de espera

76,8%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad
Médicos	92,7%	92,4%
Enfermeros	94,7%	94,2%
Administrativos	79,2%	73,8%

Base total opiniones expresadas



Resultados Globales	2012	2011
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,7%	94,5%
Satisfacción Global Enfermera/o	94,6%	94,5%
Satisfacción Global Personal Administrativo	77,5%	84,4%
Satisfacción global con el Centro de Salud	89,6%	92,4%

Base total opiniones expresadas



Recomendaría a sus amigos	2012	2011
Su Médico de familia/pediatra	89,0%	89,6 %
Su Enfermera/o	90,6%	89,6%
Su Centro de Salud	91,7%	89,1%

Base total opiniones expresadas



Resultados

Consultas externas

Hospitales



Accesibilidad

	CCEE
Facilidad para conseguir cita	88,2%
Tiempo visto primera consulta	76,8%
Tiempo entrada a consulta	73,6%

Base total opiniones expresadas



Información

	CCEE
Información sobre su enfermedad	89,8%
Instrucciones para seguir en casa	90,2%
Síntomas para acudir al médico tras la atención en consulta	90,0%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

	CCEE
Médicos	90,8%
Enfermeros	89,2%
Administrativos	85,1%

Base total opiniones expresadas



Resultados

Hospitalización



Satisfacción con la Acogida e Ingreso

Información facilitada al ingreso

Hospitalización

98,7%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con la Acogida e Ingreso

Tiempo de los tramites administrativos

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

Hospitalización

93,9%

96,9%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción

Información facilitada a la salida
del hospital

Hospitalización

95,2%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

	Hospitalización
Médicos	95,9%
Enfermeras/os	96,7%
Aux. Enfermería	96,9%
Celadores	97,7%

Base total opiniones expresadas



Resultados

Cirugía Ambulatoria (C.A.)



Satisfacción con la información recibida antes de la intervención

Pasos a seguir antes de ser intervenido

CA
97,2%

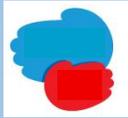
Información previa sobre la intervención

94,0%

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

92,5%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las Instalaciones

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

El respeto a su intimidad

CA

95,9%

94,8%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

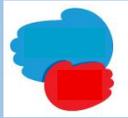
	CA
Médicos	97,3%
Enfermeras/os	98,3%
Resto de personal	98,4%

Base total opiniones expresadas



Resultados

Urgencias



Satisfacción con los tiempos de espera

Tiempo de espera hasta primera valoración

Tiempo total en el servicio

Tiempo hasta el traslado a planta

**URGENCIAS
HOSPITAL**

77,3%

73,8%

79,6%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las instalaciones

	URGENCIAS HOSPITAL
Limpieza sala de espera	89,8%
Comodidad y confort sala de espera	78,3%
Limpieza lugar de atención	93,2%
Comodidad y confort lugar de atención	91,0%
Intimidad	90,5%

Base total opiniones expresadas



Información

Comprensión información

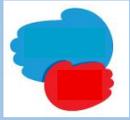
Información a familiares o acompañantes

URGENCIAS
HOSPITAL

91,2%

79,3%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

	URGENCIAS HOSPITAL
Médicos	92,0%
Enfermeras/os	94,5%
Celadores	96,0%

Base total opiniones expresadas



Resultados HOSPITALES



Satisfacción global hospitales



Segmentos	2012	2011
Consultas externas	90,7%	90,9%
Hospitalización	95,6%	92,4%
Cirugía Ambulatoria	96,0%	93,6%
Urgencias Hospital	87,5%	79,9%*

Comunidad Madrid	ISG 2012	ISG 2011
Hospitales	92,4%	92,3%

* Dato de 2010

Base total opiniones expresadas



Recomendación Hospitales



Segmentos	2012	2011
CCEE	92,1%	87,8%
Hospitalización	94,3%	92,5%
CA	95,7%	91,6%
Urgencias Hospital	87,3%	80,5%*

* Dato de 2010

Base total opiniones expresadas



ANALISIS POR HOSPITAL



SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	ISG 2012	CCEE	Hospitalización	CA	Urgencias
Carlos III	96,42%	91,62%	98,24%	99,41%	n/d
Central Cruz Roja	94,32%	91,19%	95,88%	95,88%	n/d
Clínico San Carlos	93,57%	89,02%	95,86%	98,82%	90,59%
12 de Octubre	91,61%	92,90%	92,35%	97,65%	83,53%
El Escorial	92,43%	93,90%	92,94%	96,47%	86,40%
Fuenfría	95,88%	n/d	95,88%	n/d	n/d
Fuenlabrada	91,15%	92,26%	95,29%	92,35%	84,71%
Fundación Alcorcón	93,05%	88,69%	97,65%	96,47%	89,41%
Fundación Jiménez Díaz	95,73%	96,47%	97,63%	95,29%	93,53%
Getafe	93,08%	91,76%	95,29%	97,01%	88,24%
Gómez Ulla	91,26%	90,91%	94,71%	92,35%	87,06%
Gregorio Marañón	92,92%	86,39%	97,06%	98,21%	90,00%
Guadarrama	94,71%	n/d	94,71%	n/d	n/d
Henares	87,94%	91,76%	92,94%	91,76%	75,30%
Infanta Cristina	89,10%	85,29%	93,53%	95,88%	81,70%
Infanta Elena	93,49%	91,62%	97,65%	94,71%	90,00%



SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	ISG 2012	CCEE	Hospitalización	CMA	URGENCIAS
Infanta Leonor	93,67%	92,94%	95,88%	98,20%	87,65%
Infanta Sofía	90,66%	90,53%	97,06%	94,71%	80,36%
La Paz	92,48%	88,76%	97,06%	94,71%	89,41%
La Princesa	93,22%	95,27%	95,29%	97,02%	85,29%
Móstoles	91,88%	91,07%	94,08%	95,88%	86,47%
Niño Jesús	94,68%	91,72%	99,41%	94,08%	93,53%
Príncipe de Asturias	93,65%	91,07%	96,47%	94,71%	92,35%
Puerta de Hierro	94,24%	95,27%	97,65%	98,24%	85,80%
Ramón y Cajal	89,82%	84,66%	91,76%	94,05%	88,82%
Rey Juan Carlos	94,95%	95,29%	95,88%	95,69%	92,94%
Santa Cristina	97,45%	97,65%	97,63%	97,06%	n/d
Severo Ochoa	90,72%	86,98%	92,35%	94,71%	88,82%
Sureste	92,30%	86,98%	96,47%	95,86%	89,90%
Tajo	93,52%	91,76%	96,47%	96,45%	89,40%
Torrejón	92,64%	94,08%	94,71%	95,30%	86,47%
Virgen de la Poveda	90,59%	n/d	90,59%	n/d	n/d
Virgen de la Torre	97,06%	n/d	97,06%	n/d	n/d



Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de alta complejidad 2012

HOSPITAL	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora de cita hasta entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Clínico San Carlos	63,09%	79,76%	66,06%	81,07%	83,75%	95,86%
Doce de Octubre	83,78%	90,96%	69,82%	86,98%	90,45%	95,83%
Fundación Jiménez Díaz	95,00%	94,71%	82,35%	92,31%	91,67%	85,88%
Gregorio Marañón	80,67%	82,25%	69,46%	80,00%	85,62%	90,85%
La Paz	72,86%	87,06%	76,92%	85,21%	86,16%	94,64%
La Princesa	88,81%	92,81%	71,01%	91,18%	90,91%	79,52%
Puerta de Hierro	81,76%	96,47%	78,57%	95,24%	93,90%	70,48%
Ramón y Cajal	72,14%	87,34%	76,33%	84,81%	86,09%	88,62%



Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto hospitales 2012

HOSPITAL	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora de cita hasta entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
El Escorial	90,73%	93,67%	78,57%	92,68%	93,42%	82,84%
Fuenlabrada	92,12%	94,05%	76,33%	92,35%	89,16%	75,60%
Fundación Alcorcón	93,87%	90,53%	78,70%	89,29%	95,81%	83,13%
Getafe	73,68%	82,25%	61,90%	88,17%	91,52%	86,83%
Gómez Ulla	78,85%	92,73%	82,74%	92,12%	95,48%	76,65%
Henares	79,35%	95,00%	82,25%	94,71%	92,62%	98,81%
Infanta Cristina	82,39%	82,72%	55,95%	82,35%	83,13%	85,21%
Infanta Elena	80,63%	92,31%	88,69%	93,49%	88,54%	97,04%
Infanta Leonor	89,68%	90,00%	72,19%	88,76%	86,88%	93,53%
Infanta Sofía	80,95%	88,10%	70,83%	87,65%	87,50%	96,47%
Móstoles	94,41%	92,26%	70,59%	91,67%	94,51%	92,64%
Niño Jesús	75,64%	94,67%	66,86%	91,07%	91,72%	79,41%
Ppe de Asturias	97,48%	94,01%	81,76%	94,08%	95,78%	71,34%
Rey Juan Carlos	95,68%	93,75%	81,76%	94,12%	94,90%	90,48%
Severo Ochoa	85,04%	91,77%	63,10%	86,98%	88,54%	93,37%
Sureste	79,35%	92,90%	67,46%	85,29%	90,53%	88,02%
Tajo	86,79%	87,06%	60,71%	87,65%	90,48%	90,00%
Torrejón	87,12%	90,59%	65,48%	88,24%	91,62%	94,05%



Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de apoyo 2012

HOSPITAL	Coordinación médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora de cita hasta de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Carlos III	76,97%	92,35%	80,59%	91,67%	90,30%	94,12%
Central Cruz Roja	75,97%	94,44%	84,02%	93,75%	96,03%	87,57%
Santa Cristina	71,60%	96,47%	80,59%	95,29%	94,34%	95,73%



Satisfacción hospitalización

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de alta complejidad 2012

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	92,26%	84,52%	89,94%	94,12%	96,41%
Doce de Octubre	93,45%	74,71%	84,24%	94,71%	92,26%
Fundación Jiménez Díaz	94,12%	91,07%	90,96%	95,88%	93,53%
Gregorio Marañón	96,47%	89,94%	78,57%	97,65%	95,86%
La Paz	96,47%	86,98%	93,92%	98,82%	97,65%
La Princesa	95,29%	78,44%	92,17%	93,53%	92,94%
Puerta de Hierro	97,62%	93,37%	90,80%	98,82%	95,29%
Ramón y Cajal	92,26%	67,66%	80,65%	94,71%	91,57%



Satisfacción hospitalización

Resto de hospitales 2012



HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información tratamiento médico
El Escorial	97,65%	93,53%	95,27%	96,47%	92,31%
Fuenlabrada	97,01%	95,24%	86,79%	94,12%	95,88%
Fundación Alcorcón	95,88%	92,35%	75,61%	94,71%	97,65%
Getafe	97,63%	95,73%	91,14%	95,86%	97,63%
Gómez Ulla	96,95%	91,57%	84,87%	96,47%	97,04%
Henares	92,31%	96,47%	88,96%	90,00%	92,26%
Infanta Cristina	96,41%	98,22%	91,82%	95,88%	94,08%
Infanta Elena	92,35%	95,29%	90,63%	92,31%	93,53%
Infanta Leonor	92,35%	98,22%	67,32%	97,06%	92,90%
Infanta Sofía	97,06%	96,86%	88,67%	97,06%	95,27%
Móstoles	92,81%	78,82%	86,42%	97,62%	94,71%
Niño Jesús	97,01%	87,43%	92,81%	94,64%	97,01%
Príncipe de Asturias	98,21%	95,27%	91,61%	98,24%	99,41%
Rey Juan Carlos	97,06%	97,02%	86,27%	91,76%	95,81%
Severo Ochoa	95,29%	91,76%	80,39%	96,47%	95,27%
Sureste	92,94%	95,29%	84,62%	94,12%	97,06%
Tajo	97,65%	97,60%	92,02%	89,35%	95,86%
Torrejón	96,99%	98,21%	84,76%	97,04%	96,45%



Satisfacción hospitalización

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de apoyo 2012

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Carlos III	95,21%	95,29%	95,68%	100,00%	96,45%
Central Cruz Roja	97,63%	97,65%	87,42%	98,24%	96,41%
Santa Cristina	94,51%	98,24%	98,05%	96,45%	94,51%

Hospitales de media estancia 2012

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Fuenfría	97,59%	95,86%	77,38%	92,35%	95,29%
Guadarrama	98,81%	95,27%	85,98%	94,12%	98,24%
Virgen de la Poveda	98,11%	96,47%	91,88%	91,12%	97,04%
Virgen de la Torre	99,18%	97,65%	93,75%	98,22%	97,78%



Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de alta complejidad 2012

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	98,82%	98,82%	98,82%	99,41%	74,07%	98,80%
Doce de Octubre	94,71%	94,12%	97,04%	93,53%	84,71%	95,86%
Fundación Jiménez Díaz	94,71%	98,24%	98,81%	94,08%	90,36%	94,05%
Gregorio Marañón	97,04%	95,78%	97,63%	97,04%	86,39%	95,29%
La Paz	97,06%	95,27%	98,22%	97,06%	86,83%	97,01%
La Princesa	95,27%	87,65%	98,82%	93,49%	77,25%	94,05%
Puerta de Hierro	94,12%	99,41%	98,82%	97,04%	92,90%	95,29%
Ramón y Cajal	97,65%	92,26%	96,47%	97,06%	89,29%	98,19%



Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto hospitales 2012

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
El Escorial	95,86%	97,63%	97,06%	95,78%	89,29%	97,02%
Fuenlabrada	95,29%	97,65%	97,63%	97,06%	88,02%	94,67%
F. Alcorcón	100,00%	97,04%	94,71%	94,64%	86,23%	98,22%
Getafe	93,53%	86,50%	95,83%	94,55%	87,50%	93,41%
Gómez Ulla	94,71%	95,86%	95,29%	97,04%	88,69%	97,02%
Henares	90,00%	92,90%	94,44%	88,10%	77,16%	89,57%
Infanta Cristina	94,12%	98,21%	98,20%	94,05%	81,10%	91,67%
Infanta Elena	99,41%	95,88%	95,83%	98,81%	92,91%	97,63%
Infanta Leonor	97,06%	98,82%	98,24%	94,08%	86,31%	94,64%
Infanta Sofía	94,12%	98,13%	95,83%	93,49%	80,95%	93,53%
Móstoles	93,53%	94,67%	95,83%	96,39%	88,55%	95,15%
Niño Jesús	90,59%	92,94%	97,01%	92,86%	86,98%	95,24%
Ppe. de Asturias	97,65%	94,71%	92,90%	96,47%	90,48%	95,21%
Rey Juan Carlos	95,88%	98,82%	96,45%	96,45%	95,81%	96,45%
Severo Ochoa	97,06%	91,52%	95,24%	98,22%	87,50%	98,21%
Sureste	96,45%	97,65%	99,40%	95,27%	86,83%	95,81%
Tajo	94,67%	96,47%	98,24%	94,64%	85,71%	95,71%
Torrejón	93,49%	98,82%	94,12%	91,07%	76,92%	89,88%



Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de apoyo 2012

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	95,29%	97,02%	95,21%	96,45%	90,85%	94,71%
Central Cruz Roja	97,06%	98,22%	97,06%	95,88%	94,71%	95,83%
Santa Cristina	97,06%	98,81%	98,82%	98,81%	83,93%	95,27%



Satisfacción urgencias

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de alta complejidad 2012

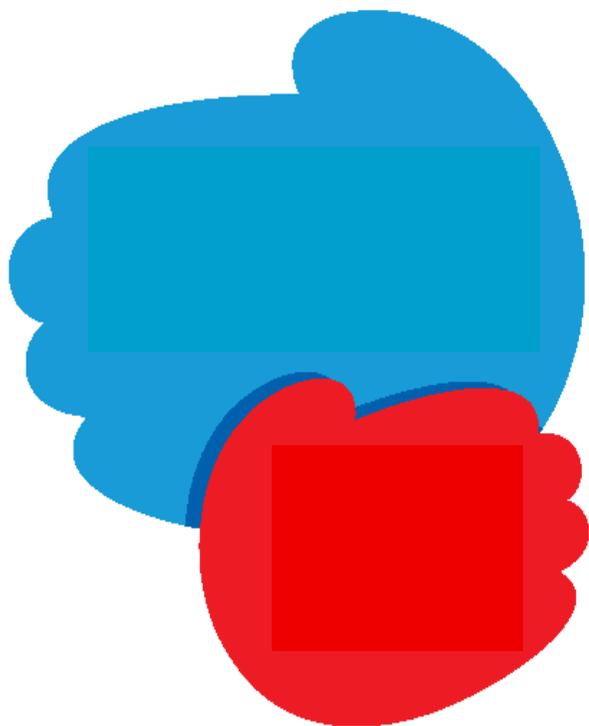
HOSPITAL	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras	Comprensión de la información proporcionada sobre su problema	Tiempo de espera hasta la primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en urgencias
Clínico San Carlos	93,53%	95,73%	95,88%	77,44%	73,81%	85,98%	92,90%
Doce de Octubre	89,16%	96,08%	91,52%	77,30%	71,34%	78,46%	86,31%
F. Jiménez Díaz	95,83%	95,18%	94,64%	75,88%	79,88%	86,36%	89,35%
Gregorio Marañón	94,08%	95,21%	93,33%	78,57%	73,49%	76,86%	92,81%
La Paz	93,53%	93,94%	92,35%	76,65%	73,21%	83,93%	92,35%
La Princesa	94,67%	97,58%	93,45%	73,96%	66,27%	92,26%	89,94%
Puerta de Hierro	90,00%	93,87%	90,00%	76,83%	69,64%	70,34%	94,67%
Ramón y Cajal	91,76%	93,90%	88,82%	72,35%	72,19%	76,56%	89,70%



Satisfacción urgencias Resto hospitales



RESTO DE HOSPITALES	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global enfermeras	Comprensión de la información proporcionada	Tiempo espera hasta primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidación en urgencias
El Escorial	93,98%	96,75%	91,52%	85,54%	79,64%	81,95%	93,45%
Fuenlabrada	91,12%	93,25%	89,88%	79,64%	66,47%	72,44%	95,81%
Fundación Alcorcón	91,76%	96,34%	90,48%	78,82%	80,00%	81,02%	91,07%
Getafe	92,26%	92,86%	96,27%	66,07%	67,27%	62,20%	95,18%
Gómez Ulla	89,29%	91,57%	87,65%	72,94%	73,53%	78,26%	95,88%
Henares	86,83%	88,89%	91,12%	75,45%	71,69%	68,91%	80,12%
Infanta Cristina	87,06%	90,80%	89,88%	67,26%	66,67%	75,89%	85,12%
Infanta Elena	91,76%	96,97%	95,27%	89,29%	79,29%	89,54%	95,27%
Infanta Leonor	91,67%	93,98%	92,31%	79,88%	79,29%	77,88%	88,24%
Infanta Sofía	90,30%	93,25%	85,37%	80,59%	78,18%	72,39%	93,45%
Móstoles	88,82%	94,55%	87,65%	75,90%	66,06%	87,97%	79,29%
Niño Jesús	89,41%	98,22%	84,71%	93,53%	87,57%	80,62%	82,14%
Príncipe de Asturias	92,31%	93,49%	90,48%	86,23%	78,57%	84,56%	97,63%
Rey Juan Carlos	96,99%	98,17%	97,63%	88,10%	86,31%	89,55%	96,99%
Severo Ochoa	88,24%	91,46%	88,76%	77,84%	79,64%	73,79%	83,43%
Sureste	91,07%	94,08%	91,07%	68,24%	70,24%	84,91%	88,10%
Tajo	93,49%	94,67%	95,86%	78,24%	83,33%	65,00%	94,12%
Torrejón	90,00%	97,01%	85,29%	70,24%	70,12%	83,97%	93,53%



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

AÑO 2012



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.



www.madrid.org/publicamadrid