

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2015

Informe global de resultados

Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano
y Humanización de la Asistencia Sanitaria



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2015

Informe global de resultados

© Comunidad de Madrid

Edita: D.G. Coordinación de la Atención al Ciudadano
y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Consejería de Sanidad

Soporte: Archivo electrónico

Año de edición: Mayo 2016

Publicado en España - *Published in Spain*



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Coordinación de la
Atención al Ciudadano y Humanización
de la Asistencia Sanitaria



Metodología

Metodología: Resumen ficha técnica



UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	26.461	± 0,61%
	Urgencias hospitalarias	4.347	± 1,49%
	Consultas Externas Hospitalarias	4.668	± 1,43%
	Cirugía Ambulatoria	4.669	± 1,43%
	Hospitalización	5.511	± 1,32%
	SUMMA 112 (UAD, VIR Y UVI móvil)	1.050	± 5,24%/segmento
	TOTAL	46.706	
NIVEL DE CONFIANZA	Nivel de confianza del 95% , bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
TECNICA DE RECOGIDA	Entrevista telefónica CATI Encuesta telefónicas asistidas por ordenador		
TRABAJO REALIZADO	IDEARA		
TRABAJO CAMPO	De 26 de octubre al 22 de diciembre de 2015		



Principales resultados

Atención Primaria



Obtención de cita y Tiempo de Espera

	2015
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	76,7%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	77,7%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta	67,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Variables relativas al Centro	2015
Limpieza del Centro	87,2 %
Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas	88,5%
Comodidad y confort del lugar de espera	72,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con los profesionales

	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	91,1%	92,0%	90,0%
Enfermero/a	93,6%	94,0%	92,1%
Administrativos	80,7%	76,0%	81,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Resultados Globales	2014	2015
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,6%	92,0%
Satisfacción Global Enfermera/o	94,5%	93,7%
Satisfacción Global Personal Administrativo	79,7%	80,4%
Satisfacción global con el Centro de Salud	91,3%	89,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Recomendaría a sus familiares y amigos a ...

	2014	2015
Su médico	91,8%	91,3%
Su enfermero/a	95,2%	94,9%
Su Centro de Salud	95,7%	95,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Principales resultados

Hospitales: Consultas externas



Accesibilidad	2014	2015
Facilidad para conseguir cita	81,5%	79,8%
Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta	75,2%	73,3%
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	64,1%	65,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



El hospital	CCEE
Limpieza	85,1%
Señalización	83,4%
Facilidad para encontrar las consultas	80,7%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	72,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	88,5%
Instrucciones para seguir en casa	88,5%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	86,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

	CCEE
Médicos	90,0%
Enfermeros	94,0%
Administrativos	82,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Principales resultados

Hospitalización



Acogida e Ingreso

Hospitalización

Tiempo de los trámites administrativos

86,4%

Información facilitada al ingreso

93,2%

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

93,5%

Información al alta

Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

91,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con...

Hospitalización

Limpieza	84,3%
Comodidad para el paciente	80,0%
Silencio por la noche	79,7%
Habitación	79,8%
Comida	75,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

Hospitalización

Médicos

92,8%

Enfermeras/os

91,3%

Auxiliares Enfermería

90,2%

Celadores

93,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Principales resultados

Cirugía ambulatoria



Satisfacción con

Cirugía ambulatoria

Pasos a seguir antes de ser intervenido

89,1%

Información previa sobre la intervención

86,2%

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

80,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las Instalaciones

Cirugía ambulatoria

Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)

86,2%

El respeto a su intimidad

88,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

Cirugía ambulatoria

Médicos	93,9%
Enfermeras/os	95,0%
Resto de personal	94,7%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Principales resultados

Urgencias hospitalarias



Satisfacción con los tiempos de espera

Urgencias Hospital

Tiempo de espera hasta primera valoración	74,6%
Tiempo total en el servicio	62,7%
Tiempo hasta el traslado a planta	65,5%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las instalaciones

Urgencias Hospital

Limpieza sala de espera	78,2%
Limpieza lugar de atención	87,6%
Comodidad y confort lugar de atención	82,9%
Intimidad	75,9%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con la información

Urgencias Hospital

Información facilitada en urgencias	85,2%
Comprensión de la información	85,8%
Información a familiares o acompañantes	83,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

Urgencias Hospital

Médicos

87,9%

Enfermeras/os

90,9%

Celadores

92,3%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Resultados globales Hospitales

Satisfacción global hospitales



Segmentos	2014	2015
Consultas externas	90,0%	89,7%
Hospitalización	90,7%	91,3%
Cirugía ambulatoria	93,5%	93,5%
Urgencias hospitalarias	81,4%	81,2%

Comunidad Madrid	ISG 2014	ISG 2015
Hospitales	88,9%	88,9%

ISG: Índice de Satisfacción Global.

Es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

Recomendación Hospitalares



Segmentos	2014	2014
Consultas externas	95,4%	94,0%
Hospitalización	94,5%	95,2%
Cirugía ambulatoria	96,6%	96,0%
Urgencias hospitalarias	90,1%	89,7%

Comunidad Madrid	IRG 2014	IRG 2015
Hospitales	94,1%	93,7%

IRG: Índice de Recomendación Global.

Es la media aritmética de la recomendación de CCEE, Hospitalización, CA y Urgencias



Análisis por Hospital

Satisfacción global por hospital

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	ISG	CC.EE	Hospitalización	CA	Urgencias
GLOBAL	88,92%	89,68%	91,29%	93,53%	81,16%
H. El Escorial	90,98%	81,99%	96,32%	96,23%	89,38%
H. del Tajo	84,47%	79,38%	87,88%	90,63%	80,00%
H.U. del Henares	88,17%	90,68%	94,48%	91,14%	76,40%
H.U. Infanta Cristina	85,40%	88,20%	90,85%	90,06%	72,50%
H.U. Infanta Elena	93,32%	95,65%	93,90%	95,03%	88,68%
H.U. del Sureste	88,04%	85,44%	87,27%	93,13%	86,34%
H. Gómez Ulla	86,99%	89,44%	90,30%	86,34%	81,88%
H.I.U. Niño Jesús	90,21%	86,25%	92,12%	89,31%	93,17%
H. Rey Juan Carlos	91,64%	95,03%	92,64%	91,30%	87,58%
H. de Torrejón	88,52%	88,20%	92,07%	93,17%	80,63%
H.U. de Fuenlabrada	83,28%	88,20%	86,59%	91,25%	67,09%
H.U. Fundación Alcorcón	88,81%	88,75%	94,48%	93,17%	78,85%
H.U. de Getafe	89,16%	88,82%	90,80%	90,06%	86,96%
H.U. Infanta Leonor	87,93%	87,58%	90,24%	96,89%	77,02%
H.U. Infanta Sofía	86,79%	81,37%	93,90%	93,75%	78,13%
H.U. de Móstoles	89,05%	88,82%	86,06%	94,38%	86,96%
H.U. Príncipe de Asturias	91,46%	93,08%	90,24%	96,27%	86,25%
H.U. Severo Ochoa	84,39%	85,71%	84,05%	95,03%	72,78%
H Villalba	94,86%	98,14%	95,15%	96,23%	89,94%
H. Clínico San Carlos	89,71%	91,25%	94,51%	94,34%	78,75%
H. Fundación Jiménez Día	92,99%	97,48%	90,80%	93,13%	90,57%
H.G.U. Gregorio Marañón	89,33%	86,34%	90,24%	96,27%	84,47%
H.U. 12 Octubre	86,43%	89,44%	87,88%	91,82%	76,58%
H.U. La Paz	88,02%	87,58%	92,12%	94,38%	77,99%
H.U. de La Princesa	88,08%	90,57%	90,91%	95,03%	75,80%
H.U. Puerta de Hierro	89,76%	90,62%	94,55%	93,13%	80,75%
H.U. Ramón y Cajal	88,30%	88,75%	92,68%	91,25%	80,50%
H. Central de la Cruz Roja	95,88%	93,17%	97,58%	96,89%	
H. Santa Cristina	93,16%	91,19%	93,94%	94,34%	
H. Dr. Rodríguez Lafora	84,15%		84,15%		
H. de Guadarrama	89,09%		89,09%		
H. La Fuenfría	87,10%		87,10%		
H. Virgen de la Poveda	89,05%		89,05%		
H. Virgen de la Torre	92,12%		92,12%		

ISG Hospitales - índice de satisfacción global, media aritmética de las 4 áreas

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2015

Hospital	Coordinación médico de familia y médico del hospital	Siempre que es necesario, le explora para conocer bien el problema	Tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo dedicado por el médico	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Fundación Jiménez Díaz	82,64%	94,38%	81,76%	92,55%	93,79%	88,75%
Hospital La Paz	64,89%	85,53%	59,38%	90,06%	89,24%	78,26%
Hospital 12 de Octubre	71,54%	89,74%	60,25%	88,82%	89,38%	77,02%
Hospital Puerta de Hierro	72,66%	93,51%	62,82%	90,68%	91,72%	79,25%
Hospital Ramón y Cajal	75,56%	83,77%	60,63%	85,71%	87,50%	81,01%
Hospital La Princesa	76,34%	88,96%	68,55%	85,71%	85,00%	83,02%
Hospital Gregorio Marañón	67,16%	83,75%	60,00%	88,82%	87,58%	81,99%
Hospital Clínico San Carlos	71,01%	85,53%	61,39%	88,75%	90,51%	79,87%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2015

Hospital	Coordinación médico de familia y médico del hospital	Siempre que es necesario, le explora para conocer bien el problema	Tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo dedicado por el médico	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Hospital Rey Juan Carlos	93,24%	96,23%	89,44%	97,52%	95,03%	98,14%
Hospital Príncipe de Asturias	84,44%	90,45%	70,19%	91,93%	90,06%	81,37%
Hospital de Villaba	86,39%	93,67%	88,13%	96,27%	96,27%	97,52%
Hospital Tajo	73,68%	83,75%	46,25%	80,75%	80,63%	68,13%
Hospital Fundación Alcorcón	75,00%	86,36%	61,64%	84,47%	87,50%	73,75%
Hospital de Fuenlabrada	77,70%	90,45%	64,78%	83,85%	85,09%	69,57%
Hospital Henares	82,43%	87,66%	61,88%	86,96%	85,00%	79,11%
Hospital Gómez Ulla	80,00%	92,36%	59,75%	91,88%	89,94%	78,88%
Hospital El Escorial	78,29%	82,67%	69,38%	80,63%	80,13%	81,88%
Hospital de Getafe	72,39%	84,42%	56,52%	86,88%	88,75%	70,19%
Hospital de Móstoles	83,22%	87,01%	67,92%	85,63%	82,50%	81,99%
Hospital de Torrejón	73,61%	87,42%	63,98%	91,30%	86,34%	78,13%
Hospital Infanta Cristina	79,86%	87,66%	60,25%	85,00%	83,13%	70,81%
Hospital Severo Ochoa	68,46%	86,08%	54,04%	83,75%	86,25%	77,02%
Hospital Infanta Elena	89,73%	94,90%	85,00%	95,00%	91,19%	96,25%
Hospital Infanta Leonor	73,65%	90,38%	58,39%	86,96%	87,58%	72,05%
Hospital Niño Jesús	73,43%	90,51%	48,43%	91,30%	90,57%	73,91%
Hospital Sureste	72,86%	84,77%	54,04%	79,11%	83,23%	67,70%
Hospital Infanta Sofía	71,74%	88,89%	70,19%	86,34%	82,61%	64,60%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2015

Hospital	Coordinación médico de familia y médico del hospital	Siempre que es necesario, le explora para conocer bien el problema	Tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo dedicado por el médico	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Hospital Santa Cristina	66,92%	86,62%	71,25%	84,38%	84,71%	84,71%
Hospital Cruz Roja	77,69%	91,14%	73,75%	90,68%	90,57%	80,63%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de enfermeras/o	Información sobre el tratamiento
Fundación Jiménez Díaz	91,52%	82,93%	64,86%	88,89%	87,80%
Hospital La Paz	92,02%	73,78%	75,95%	89,57%	90,57%
Hospital 12 de Octubre	95,12%	58,90%	70,78%	88,48%	94,38%
Hospital Puerta de Hierro	90,74%	95,09%	72,78%	92,02%	88,89%
Hospital Ramón y Cajal	90,18%	79,14%	84,87%	90,91%	91,46%
Hospital La Princesa	88,34%	70,55%	75,48%	88,41%	84,05%
Hospital Gregorio Marañón	89,70%	68,29%	70,25%	90,85%	88,54%
Hospital Clínico San Carlos	93,25%	84,71%	74,66%	93,33%	91,41%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de enfermeras/o	Información sobre el tratamiento
Hospital Rey Juan Carlos	89,70%	98,18%	82,17%	88,41%	89,31%
Hospital Príncipe de Asturias	90,85%	77,44%	76,35%	92,12%	89,31%
Hospital de Villaba	93,90%	98,09%	80,00%	92,12%	90,24%
Hospital Tajo	89,57%	92,07%	73,13%	84,85%	88,75%
Hospital Infanta Leonor	88,34%	91,30%	79,05%	90,85%	90,24%
Hospital de Fuenlabrada	88,82%	81,60%	73,89%	90,91%	87,58%
Hospital Henares	89,51%	94,44%	81,58%	87,88%	85,89%
Hospital Gómez Ulla	89,57%	90,80%	75,00%	87,88%	83,65%
Hospital El Escorial	97,55%	87,26%	77,55%	90,91%	91,98%
Hospital de Getafe	91,08%	76,69%	70,89%	86,59%	84,18%
Hospital de Móstoles	90,24%	74,21%	83,89%	91,41%	86,34%
Hospital Severo Ochoa	90,06%	63,41%	65,36%	90,91%	88,41%
Hospital Infanta Cristina	89,38%	96,93%	76,32%	89,02%	86,88%
Hospital de Torrejón	92,55%	95,68%	68,46%	91,52%	90,12%
Hospital Infanta Elena	94,51%	98,18%	81,17%	90,85%	88,89%
Hospital Fundación Alcorcón	92,12%	81,71%	78,34%	89,63%	92,02%
Hospital Niño Jesús	92,02%	65,03%	86,81%	90,85%	90,80%
Hospital Sureste	89,51%	89,44%	66,45%	84,15%	83,85%
Hospital Infanta Sofía	91,41%	90,24%	72,44%	92,12%	88,20%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de enfermeras/o	Información sobre el tratamiento
Hospital Santa Cristina	89,57%	92,41%	91,03%	90,91%	88,75%
Hospital Cruz Roja	95,15%	87,20%	89,04%	95,73%	93,29%

Hospitales media estancia 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de enfermeras/o	Información sobre el tratamiento
Hospital la Fuenfría	81,52%	78,72%	85,39%	80,65%	80,65%
Hospital Virgen de la Torre	94,38%	78,05%	92,41%	90,30%	90,30%
Hospital Virgen de la Poveda	87,31%	86,86%	81,62%	85,19%	85,82%
Hospital Guadarrama	90,63%	82,61%	79,50%	86,59%	81,99%

Hospital Dr. Rodríguez Lafora 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de enfermeras/o	Información sobre el tratamiento
Hospital Dr Rodríguez Lafora	88,13%	80,37%	68,59%	78,79%	74,85%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Explicaciones sobre lo que debía hacer para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión médica	Conservación y limpieza de las instalaciones
Fundación Jiménez Díaz	91,88%	92,11%	87,90%	82,91%	91,14%	91,30%
Hospital La Paz	89,94%	96,18%	93,04%	83,02%	90,32%	77,02%
Hospital 12 de Octubre	91,30%	92,45%	90,68%	73,13%	93,63%	81,99%
Hospital Puerta de Hierro	93,71%	98,09%	92,95%	84,81%	95,36%	90,00%
Hospital Ramón y Cajal	92,45%	93,63%	91,14%	80,89%	90,38%	74,21%
Hospital La Princesa	91,08%	94,19%	91,19%	82,05%	91,45%	83,13%
Hospital Gregorio Marañón	92,50%	95,57%	87,34%	79,75%	86,62%	81,99%
Hospital Clínico San Carlos	90,63%	94,23%	84,91%	77,22%	91,14%	85,71%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Explicaciones sobre lo que debía hacer para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión médica	Conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital Rey Juan Carlos	88,75%	92,45%	88,61%	78,21%	85,26%	91,25%
Hospital Príncipe de Asturias	95,63%	95,45%	89,17%	79,62%	93,63%	83,75%
Hospital de Villaba	94,41%	97,44%	90,57%	84,81%	95,60%	95,65%
Hospital Tajo	92,55%	92,26%	89,38%	83,65%	92,99%	88,13%
Hospital Infanta Leonor	95,00%	96,25%	94,38%	83,75%	95,54%	92,45%
Hospital de Fuenlabrada	86,25%	91,77%	88,61%	81,01%	89,94%	88,82%
Hospital Henares	91,82%	93,38%	90,68%	77,99%	92,36%	86,25%
Hospital Gómez Ulla	83,85%	87,97%	84,38%	75,80%	86,71%	73,75%
Hospital El Escorial	96,84%	93,59%	94,87%	89,10%	98,71%	91,19%
Hospital de Getafe	88,20%	91,67%	87,18%	78,85%	93,55%	87,42%
Hospital de Móstoles	90,00%	90,45%	90,57%	81,33%	91,50%	79,38%
Hospital Severo Ochoa	93,79%	96,18%	90,45%	89,24%	93,71%	96,27%
Hospital Infanta Cristina	89,31%	93,71%	89,74%	85,16%	93,51%	90,57%
Hospital de Torrejón	95,03%	95,60%	91,93%	86,25%	95,00%	83,23%
Hospital Infanta Elena	91,82%	95,42%	90,57%	82,91%	89,81%	90,68%
Hospital Fundación Alcorcón	90,63%	93,51%	87,42%	81,65%	87,82%	87,42%
Hospital Niño Jesús	87,42%	94,23%	87,50%	81,29%	89,03%	89,31%
Hospital Sureste	88,75%	92,16%	88,68%	78,13%	91,67%	87,42%
Hospital Infanta Sofía	89,44%	93,04%	91,77%	81,88%	89,68%	92,55%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2015

Hospitales	Información facilitada a su salida del hospital	Competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Explicaciones sobre lo que debía hacer para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión médica	Conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital Santa Cristina	95,03%	95,63%	90,00%	84,71%	94,23%	94,41%
Hospital Cruz Roja	93,04%	95,48%	94,30%	85,44%	92,16%	93,13%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2015

Hospitales	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción con las enfermera/os	Comprensión información facilitada sobre su problema	Tiempo que estuvo en urgencias reducido	Información a familiares y acompañantes	Intimididad en Servicio de Urgencias	Valoración tiempo de espera a ser atendido
Fundación Jiménez Díaz	89,31%	94,74%	93,08%	77,14%	92,91%	87,34%	88,55%
Hospital La Paz	89,38%	92,41%	86,16%	60,40%	79,31%	68,75%	70,90%
Hospital 12 de Octubre	84,71%	91,67%	86,16%	65,31%	83,06%	73,25%	77,78%
Hospital Puerta de Hierro	83,75%	88,11%	83,02%	58,22%	80,77%	74,36%	80,42%
Hospital Ramón y Cajal	82,50%	84,93%	82,91%	63,24%	75,47%	68,83%	70,16%
Hospital La Princesa	79,87%	88,97%	79,49%	46,56%	80,39%	75,32%	79,69%
Hospital Gregorio Marañón	88,61%	92,03%	90,45%	67,55%	83,51%	76,43%	73,19%
Hospital Clínico San Carlos	81,88%	87,50%	85,53%	53,15%	78,40%	72,44%	70,31%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2015

Hospitales	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción con las enfermera/os	Comprensión de la información facilitada sobre su problema	Tiempo que estuvo en urgencias reducido	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en el Servicio de Urgencias	Valoración tiempo espera a ser atendido
Hospital Rey Juan Carlos	92,50%	91,78%	92,45%	78,06%	93,23%	87,50%	88,16%
Hospital Príncipe d Asturias	85,09%	92,57%	81,41%	69,44%	86,86%	81,01%	83,72%
Hospital de Villaba	86,88%	94,70%	89,31%	75,34%	90,91%	90,45%	86,03%
Hospital Tajo	91,25%	94,84%	87,90%	55,71%	83,70%	76,92%	71,53%
Hospital Fundación Alcorcón	84,18%	92,57%	86,79%	59,60%	87,40%	81,76%	67,12%
Hospital de Fuenlabrada	75,32%	85,43%	80,63%	41,50%	80,47%	66,88%	61,64%
Hospital Henares	82,80%	87,58%	83,65%	58,82%	72,79%	73,25%	67,33%
Hospital Gómez Ulla	89,31%	88,89%	86,25%	58,39%	90,84%	79,74%	77,34%
Hospital El Escorial	90,45%	92,65%	89,38%	70,95%	88,43%	81,94%	76,60%
Hospital de Getafe	91,30%	91,67%	87,90%	72,22%	87,69%	77,99%	82,22%
Hospital de Móstoles	91,14%	94,48%	88,13%	62,86%	81,29%	72,96%	71,76%
Hospital de Torrejón	87,97%	92,86%	86,08%	62,33%	84,80%	81,13%	70,21%
Hospital Infanta Cristina	77,42%	87,58%	83,33%	49,03%	70,08%	69,03%	53,79%
Hospital Severo Ochoa	83,02%	89,47%	78,48%	56,85%	82,96%	64,33%	58,33%
Hospital Infanta Elena	83,54%	92,11%	87,50%	63,19%	88,28%	78,48%	73,33%
Hospital Infanta Leonor	86,71%	88,96%	80,63%	62,59%	72,32%	77,85%	72,59%
Hospital Niño Jesús	94,97%	94,81%	91,93%	74,48%	94,84%	83,75%	92,75%
Hospital Sureste	87,42%	92,05%	82,80%	65,19%	88,79%	83,33%	76,09%
Hospital Infanta Sofía	86,08%	92,21%	84,71%	59,73%	80,83%	66,67%	75,71%



Principales resultados

SUMMA112



Tiempo de respuesta

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	76,2%	67,8%	75,5%	85,4%

Satisfacción información

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Información global facilitada	92,3%	89,3%	94,0%	93,5%
Sobre su problema de salud	90,6%	87,2%	92,1%	92,6%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,7%	85,8%	92,8%	90,9%

*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con los Profesionales

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Trato y amabilidad	94,5%	90,5%	97,1%	96,0%
Competencia y conocimientos	94,4%	90,8%	95,3%	97,1%
Tiempo y dedicación	93,5%	91,0%	94,8%	94,8%
Valoración global	94.1%	91,4%	96,3%	94,2%

*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global

	2011	2013	2015
Unidad de Atención Domiciliaria	91,9%	89,9%	88,6%
Vehículos de intervención rápida	95,1%	93,4%	92,5%
UVI Móvil	97,9%	97,4%	93,3%

Comunidad Madrid

	2011	2013	2015
Satisfacción global SUMMA 112*	95,0%	93,6%	91,4%

*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Informe con los principales resultados del estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid correspondientes al año 2015



Dirección General de Coordinación de la
Atención al Ciudadano y Humanización
de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Comunidad de Madrid