

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016

Informe global de resultados

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



SaludMadrid

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016

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: Julio 2017
Publicado en España - *Published in Spain*



**Biblioteca
virtual**

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

Metodología

UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	26.462	±0,60
	Urgencias hospitalarias	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospitalarias	4.671	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,43
	Hospitalización	5.527	±1,32
	TOTAL	45.676	±0,46
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	SIGMA DOS		
TRABAJO CAMPO	Del 15 de septiembre al 7 de diciembre de 2016		

Principales resultados

Atención Primaria

Satisfacción con la obtención de cita y el Tiempo de Espera

2016

Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios

77,9%

Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene

79,1%

El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta

67,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones

2016

Limpieza del Centro

87,8%

Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas

89,3%

Comodidad y confort del lugar de espera

71,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	91,4%	92,4%	90,1%
Enfermero/a	94,4%	95,0%	92,8%
Administrativos	82,5%	78,8%	83,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

	2016
La información recibida por el médico de familia o pediatra	91,3%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	87,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria
- Para la construcción del índice se han escogido diez preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **seis dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Tiempos espera ¹	Dedicación médico	Trato recibido ²	Información recibida ³	Participación decisiones	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	61,54%	90,09%	88,75%	91,84%	87,04%	73,36%	82,10%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

1. Tiempo de espera desde petición de cita hasta día de la consulta + tiempo espera para entrar en la consulta
2. Trato y amabilidad de médicos, enfermeros/as y administrativos
3. Información: sobre su enfermedad + claridad de cómo tomar los medicamentos.

Resultados Globales	2015	2016
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,0%	92,2%
Satisfacción Global Enfermera/o	93,7%	94,5%
Satisfacción Global Personal Administrativo	80,4%	82,8%
Satisfacción global con el Centro de Salud	89,2%	90,6%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

Recomendaría a sus familiares y amigos a ...	2015	2016
Su médico	91,3%	90,3%
Su enfermero/a	94,9%	94,2%
Su Centro de Salud	95,2%	94,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Principales resultados

Hospitales: Consultas externas

Satisfacción con la accesibilidad

CCEE

Facilidad para conseguir cita

83,3%

Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta

71,5%

Tiempo de espera hasta entrar en la consulta

68,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	CCEE
Limpieza	87,1%
Señalización	84,9%
Facilidad para encontrar las consultas	78,8%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	71,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	86,2%
Instrucciones para seguir en casa	88,2%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	87,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales

	CCEE
Médicos	90,5%
Enfermeros	93,1%
Administrativos	83,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

	2016
La información recibida por el médico especialista	88,8%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	85,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria.
- Para la construcción del índice se han escogido seis preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **cinco dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Tiempo de espera entrar consulta	Información recibida ¹	Trato medico	Dedicación medico	Participa decisiones	ISH
Consultas externas	68,51%	87,49%	92,96%	88,46%	85,70%	84,62%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

1 Información sobre su enfermedad + claridad de la información sobre el tratamiento

Principales resultados

Hospitalización

Satisfacción con la acogida e Ingreso

Hospitalización

Tiempo de los trámites administrativos

86,6%

Información facilitada al ingreso

93,4%

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

93,3%

Información al alta

Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

89,6%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

Satisfacción con ...	Hospitalización
Limpieza	83,8%
Comodidad para el paciente	82,3%
Silencio por la noche	79,4%
Habitación	78,6%
Comida	77,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	Hospitalización
Médicos	91,8%
Enfermeras/os	91,0%
Auxiliares Enfermería	90,5%
Celadores	93,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

	2016
La información recibida durante su estancia en el hospital	88,2%
Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud	83,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria.
- Para la construcción del índice se han escogido once preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **siete dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Información ¹	Trato ²	Dedicación ³	Participa	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	88,75%	92,09%	87,94%	83,12%	79,42%	91,67%	86,62%	87,09%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

- 1 Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad + sobre el tratamiento médico + a la salida del hospital
- 2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as
- 3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

Principales resultados

Cirugía ambulatoria

Satisfacción con ...	Cirugía ambulatoria
Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	92,0%
Información previa sobre la intervención	89,1%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	83,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las Instalaciones	Cirugía ambulatoria
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	92,0%
El respeto a su intimidad	90,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	Cirugía ambulatoria
Médicos	94,4%
Enfermeras/os	94,9%
Resto de personal	94,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

2016

La información recibida

89,6%

La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud

88,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria.
- Para la construcción del índice se han escogido diez preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **seis dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Información ¹	Trato recibido ²	Dedicación ³	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	87,79%	95,44%	92,89%	88,49	90,81%	83,31%	89,79%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

1 Información: previa sobre la intervención + en que consiste la intervención, riesgos y beneficios + cuidados para casa

2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

Principales resultados

Urgencias hospitalarias

Satisfacción con los tiempos de espera	Urgencias Hospitalarias
Tiempo de espera hasta primera valoración	76,5%
Tiempo total en el servicio	69,0%
Tiempo hasta el traslado a planta	75,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones

Urgencias Hospitalarias

Limpieza de la sala de espera	84,9%
Limpieza del lugar de atención	91,3%
Comodidad y confort del lugar de atención	83,4%
Intimidad	74,3%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

Satisfacción con la información

Urgencias Hospitalarias

Información facilitada en urgencias	85,1%
Comprensión de la información	85,8%
Información a familiares o acompañantes	83,8%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales

Urgencias Hospitalarias

Médicos	88,4%
Enfermeras/os	91,4%
Celadores	91,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria.
- Para la construcción del índice se han escogido diez preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **seis dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Tiempo asistencia ¹	Información recibida ²	Trato recibido ³	Dedicación ⁴	Intimidad	Tratamiento Dolor	ISH
Urgencias	72,74%	84,44%	91,25%	87,28%	74,28%	84,97%	82,49%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

- 1 Tiempos de asistencia: tiempo 1ª valoración + tiempo total de permanencia urgencias
- 2 Información: a familiares y acompañantes + facilitada sobre su estancia urgencias
- 3 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as
- 4 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

Resultados globales Hospitales

Segmentos	2015	2016
Consultas externas	89,7%	90,0%
Hospitalización	91,3%	91,5%
Cirugía ambulatoria	93,5%	93,7%
Urgencias hospitalarias	81,2%	83,1%

Comunidad Madrid	ISG 2015	ISG 2016
Hospitales	88,9%	89,6%

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

Segmentos	2015	2016
Consultas externas	94,0%	94,1%
Hospitalización	95,2%	95,0%
Cirugía ambulatoria	96,0%	96,7%
Urgencias hospitalarias	89,7%	90,1%

Comunidad Madrid	IRG 2015	IRG 2016
Hospitales	93,7%	94,0%

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

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

HOSPITAL	ISG	CC.EE	Hospitalización	CA	Urgencias
GLOBAL	89,57%	89,96%	91,50%	93,70%	83,12%
H. El Escorial	94,08%	90,57%	94,48%	96,89%	94,38%
H.U. del Henares	90,46%	89,38%	94,48%	91,82%	86,16%
H.U. Infanta Cristina	87,39%	86,88%	89,51%	93,79%	79,38%
H.U. Infanta Elena	93,32%	95,63%	95,68%	91,30%	90,68%
H.U. del Sureste	85,53%	85,63%	88,34%	91,25%	76,88%
H. del Tajo	85,22%	84,38%	89,57%	91,93%	75,00%
H.U. Fundación Alcorcón	87,67%	88,05%	92,59%	92,55%	77,50%
H.U. de Fuenlabrada	86,58%	89,44%	90,74%	93,17%	72,96%
H.U. de Getafe	89,16%	87,58%	88,96%	93,75%	86,34%
H.U. Infanta Leonor	86,70%	88,61%	89,44%	92,50%	76,25%
H.U. Infanta Sofía	87,32%	82,91%	93,83%	93,17%	79,38%
H.U. de Móstoles	91,76%	95,63%	96,32%	90,63%	84,47%
H Villalba	91,36%	93,83%	86,50%	95,65%	89,44%
H.U. Príncipe de Asturias	89,89%	90,63%	90,18%	91,88%	86,88%
H. Rey Juan Carlos	94,86%	98,13%	93,83%	95,03%	92,45%
H.U. Severo Ochoa	85,86%	93,17%	79,63%	92,50%	78,13%
H. Gómez Ulla	87,98%	83,13%	92,02%	93,75%	83,02%
H.I.U. Niño Jesús	92,42%	88,20%	91,41%	94,41%	95,65%
H. de Torrejón	89,00%	90,68%	93,87%	93,79%	77,64%
H.U. 12 Octubre	88,73%	92,45%	91,41%	91,93%	79,11%
H. Clínico San Carlos	89,27%	89,44%	91,98%	94,41%	81,25%
H. Fundación Jiménez Díaz	93,79%	97,50%	93,87%	96,27%	87,50%
H.G.U. Gregorio Marañón	89,18%	87,65%	88,96%	95,03%	85,09%
H.U. La Paz	88,63%	88,82%	92,64%	91,82%	81,25%
H.U. de La Princesa	89,87%	91,19%	90,68%	92,50%	85,09%
H.U. Puerta de Hierro	91,01%	88,82%	94,48%	96,27%	84,47%
H.U. Ramón y Cajal	89,52%	81,76%	93,83%	95,60%	86,88%
H. Central de la Cruz Roja	91,87%	92,45%	92,02%	91,14%	
H. Santa Cristina	93,10%	88,61%	96,93%	93,75%	
H. de Guadarrama	82,10%		82,10%		
H. La Fuenfría	85,35%		85,35%		
H. Virgen de la Poveda	84,77%		84,77%		
H. Virgen de la Torre	94,44%		94,44%		
H. Dr. Rodríguez Lafora	87,12%		87,12%		

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2016

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

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Hospitales alta complejidad 2016

Hospital	Satisfacción con la atención coordinada entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario, el especialista le explora para conocer bien el problema	Satisfacción tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo que le dedica en la consulta	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir la cita
H. 12 de Octubre	73,91%	84,72%	65,84%	93,79%	85,90%	82,69%
H. Clínico San Carlos	72,79%	87,50%	62,73%	85,09%	83,33%	86,16%
F. Jiménez Díaz	84,06%	95,95%	88,75%	95,00%	96,25%	95,57%
H. Gregorio Marañón	71,07%	90,71%	62,50%	88,27%	85,90%	82,05%
H. La Paz	74,63%	85,61%	61,25%	87,50%	84,52%	79,62%
H. La Princesa	82,03%	88,24%	66,88%	90,57%	86,62%	83,13%
H. Puerta de Hierro	78,46%	85,03%	65,84%	84,38%	81,94%	80,50%
H. Ramón y Cajal	70,43%	88,32%	68,35%	82,61%	77,70%	86,08%

Resto de hospitales 2016

Hospital	Satisfacción con la atención coordinada entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario, el médico le explora para conocer bien el problema	Satisfacción tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo que le dedica en la consulta	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir la cita
Hospital El Escorial	82,58%	91,79%	66,03%	89,44%	90,32%	86,16%
Hospital Henares	82,84%	87,86%	69,38%	88,82%	86,62%	81,53%
Hospital Infanta Cristina	75,74%	85,71%	50,63%	82,50%	82,58%	75,32%
Hospital Infanta Elena	87,31%	95,27%	90,00%	95,00%	93,04%	92,45%
Hospital Sureste	77,78%	84,40%	63,52%	82,50%	84,71%	85,62%
Hospital Tajo	78,52%	85,81%	58,13%	85,00%	83,65%	74,05%
H. Fundación Alcorcón	76,03%	85,42%	66,04%	85,09%	84,18%	79,25%
Hospital de Fuenlabrada	80,56%	89,44%	67,70%	82,61%	82,05%	76,43%
Hospital de Getafe	69,40%	86,90%	60,87%	85,71%	80,77%	70,19%
Hospital Infanta Leonor	76,15%	82,61%	65,00%	83,75%	85,06%	85,00%
Hospital Infanta Sofía	72,06%	86,03%	69,62%	83,85%	80,13%	76,10%
Hospital de Móstoles	83,61%	91,10%	70,06%	88,20%	87,66%	87,34%
Hospital de Villalba	89,66%	93,79%	89,44%	96,30%	91,25%	98,74%
H. Príncipe de Asturias	82,35%	90,60%	67,09%	91,93%	89,17%	79,87%
Hospital Rey Juan Carlos	90,97%	97,89%	82,28%	97,52%	96,84%	96,23%
Hospital Severo Ochoa	78,79%	92,05%	48,43%	91,88%	89,47%	67,92%
Hospital Gómez Ulla	79,29%	89,78%	63,06%	86,79%	85,62%	77,85%
Hospital Niño Jesús	65,38%	88,82%	61,01%	86,88%	86,88%	79,38%
Hospital de Torrejón	75,94%	87,32%	73,75%	86,96%	87,82%	75,64%

Hospitales apoyo 2016

Hospital	Satisfacción con la atención coordinada entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario, el médico le explora para conocer bien el problema	Satisfacción tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo que le dedica en la consulta	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir la cita
Hospital Cruz Roja	78,63%	90,14%	80,75%	88,82%	90,45%	86,25%
Hospital Santa Cristina	77,42%	84,62%	70,63%	88,13%	81,94%	79,50%

Hospitales alta complejidad 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con el trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital 12 de Octubre	89,51%	63,19%	78,67%	88,27%	91,67%
Hospital Clínico San Carlos	90,12%	79,01%	81,13%	90,74%	87,97%
Fundación Jiménez Díaz	90,80%	83,44%	82,58%	91,41%	90,51%
Hospital Gregorio Marañón	88,34%	61,73%	68,59%	90,80%	88,46%
Hospital La Paz	89,57%	74,69%	79,87%	90,18%	88,34%
Hospital La Princesa	91,25%	66,05%	70,25%	92,02%	89,74%
Hospital Puerta de Hierro	88,34%	96,32%	75,31%	92,64%	85,00%
Hospital Ramón y Cajal	89,57%	77,30%	81,41%	87,12%	90,18%

Resto de hospitales 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con Trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital El Escorial	89,51%	85,16%	82,07%	97,55%	93,17%
Hospital Henares	94,44%	96,93%	79,62%	90,80%	88,68%
Hospital Infanta Cristina	87,58%	96,32%	84,71%	91,41%	85,99%
Hospital Infanta Elena	92,64%	95,60%	83,56%	88,96%	91,41%
Hospital Sureste	83,33%	91,36%	72,55%	93,25%	79,87%
Hospital Tajo	88,27%	87,04%	76,32%	92,64%	89,94%
Hospital Fundación Alcorcón	92,45%	82,72%	70,59%	87,73%	91,30%
Hospital de Fuenlabrada	86,88%	75,31%	73,72%	94,48%	86,25%
Hospital de Getafe	90,80%	78,40%	73,75%	92,02%	88,68%
Hospital Infanta Leonor	89,57%	89,44%	76,47%	91,41%	84,47%
Hospital Infanta Sofía	91,36%	91,30%	78,81%	92,64%	90,45%
Hospital Príncipe de Asturias	85,80%	66,26%	77,71%	88,34%	85,63%
Hospital de Móstoles	96,93%	97,50%	81,51%	91,41%	96,23%
Hospital de Villalba	86,50%	78,53%	80,92%	90,12%	89,17%
Hospital Rey Juan Carlos	84,57%	61,01%	78,71%	85,89%	81,65%
Hospital Severo Ochoa	93,25%	81,48%	74,48%	90,12%	92,45%
Hospital Gómez Ulla	89,51%	69,14%	86,75%	88,34%	86,34%
Hospital Niño Jesús	91,36%	93,17%	71,90%	96,91%	89,38%
Hospital de Torrejón	91,41%	92,55%	78,21%	91,98%	94,27%

Hospitales apoyo 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: Satisfacción global	Satisfacción con trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital Cruz Roja	89,57%	87,73%	89,74%	85,00%	87,50%
Hospital Santa Cristina	94,34%	93,79%	88,67%	95,09%	91,93%

Hospitales media estancia 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital Guadarrama	83,85%	85,09%	78,85%	88,96%	81,37%
Hospital la Fuenfría	90,26%	81,53%	78,85%	84,52%	86,36%
Hospital Virgen de la Poveda	85,81%	80,39%	81,82%	80,26%	85,43%
Hospital Virgen de la Torre	92,36%	81,25%	91,08%	93,87%	94,30%

Hospital Dr. Rodríguez Lafora 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital Dr Rodríguez Lafora	84,57%	74,05%	62,00%	84,91%	78,88%

Hospitales alta complejidad 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Satisfacción con la competencia profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con explicaciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse	Satisfacción con la facilidad para hablar con los profesionales después de la operación, y	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico	Satisfacción con la conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital 12 de Octubre	84,38%	94,41%	88,54%	84,71%	89,61%	87,58%
H. Clínico San Carlos	94,41%	94,87%	88,82%	74,84%	97,48%	92,90%
Fundación Jiménez Díaz	93,79%	98,03%	91,93%	86,08%	94,38%	95,57%
H. Gregorio Marañón	93,17%	98,08%	92,50%	82,91%	90,63%	91,82%
Hospital La Paz	89,44%	91,03%	88,05%	84,71%	91,14%	81,17%
Hospital La Princesa	90,00%	96,15%	91,14%	84,62%	95,03%	91,67%
Hospital Puerta de Hierro	91,30%	98,69%	91,25%	80,26%	92,86%	98,75%
Hospital Ramón y Cajal	90,68%	94,70%	91,30%	74,52%	96,79%	82,28%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

Resto de hospitales 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Satisfacción con la competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse	Satisfacción con la facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico	Satisfacción con la conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital El Escorial	91,19%	97,48%	93,13%	84,81%	90,45%	94,34%
Hospital Henares	88,75%	95,51%	90,00%	80,00%	91,08%	95,00%
Hospital Infanta Cristina	86,25%	97,45%	86,62%	70,89%	88,61%	96,18%
Hospital Infanta Elena	91,30%	92,99%	86,25%	81,82%	93,13%	96,84%
Hospital Sureste	88,61%	96,05%	88,61%	78,48%	92,45%	92,45%
Hospital Tajo	87,97%	94,19%	86,16%	78,57%	91,82%	89,87%
H. Fundación Alcorcón	93,17%	96,82%	89,44%	81,94%	94,27%	90,00%
Hospital de Fuenlabrada	91,82%	95,54%	88,68%	79,87%	91,88%	95,63%
Hospital de Getafe	95,00%	96,18%	91,30%	84,71%	95,00%	89,31%
Hospital Infanta Leonor	91,93%	94,87%	90,06%	76,43%	96,15%	91,19%
Hospital Infanta Sofía	90,68%	97,40%	91,30%	81,41%	91,03%	97,45%
Hospital de Móstoles	91,25%	92,76%	86,16%	75,95%	90,00%	88,46%
Hospital de Villalba	93,17%	95,45%	89,38%	82,24%	95,54%	98,74%
H. Príncipe de Asturias	91,25%	96,18%	86,16%	82,91%	93,75%	91,14%
Hospital Severo Ochoa	90,68%	97,39%	89,81%	72,33%	93,67%	85,26%
Hospital Gómez Ulla	93,08%	97,32%	91,72%	81,41%	92,95%	91,08%
Hospital Niño Jesús	93,79%	90,00%	93,79%	87,42%	93,79%	90,57%
Hospital de Torrejón	91,14%	96,79%	84,91%	75,32%	91,56%	98,13%
Hospital Rey Juan Carlos	89,44%	98,08%	86,34%	81,17%	92,26%	97,52%

Hospitales apoyo 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Satisfacción con competencia y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse	Satisfacción con la facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico	Satisfacción con la conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital Cruz Roja	90,06%	92,00%	91,25%	82,58%	93,13%	94,34%
Hospital Santa Cristina	93,75%	96,20%	90,63%	83,01%	91,67%	96,84%

Hospitales alta complejidad 2016

Hospitales	Satisfacción con el tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras/os	Satisfacción con la comprensión de la información facilitada	Satisfacción con el tiempo que estuvo en urgencias	Satisfacción con la Información a familiares y acompañantes	Satisfacción con la Intimidad	Satisfacción con el tiempo de espera a ser atendido
Hospital 12 de Octubre	81,99%	92,65%	85,09%	57,69%	83,05%	64,74%	67,30%
H. Clínico San Carlos	82,39%	91,37%	80,00%	61,15%	82,24%	71,15%	76,43%
Fundación Jiménez Díaz	90,06%	90,16%	88,75%	76,10%	90,29%	86,08%	81,76%
H. Gregorio Marañón	88,82%	92,31%	91,25%	72,61%	86,54%	69,62%	76,73%
Hospital La Paz	81,99%	87,05%	86,08%	66,25%	79,31%	65,41%	70,89%
Hospital La Princesa	89,31%	92,68%	88,39%	68,99%	83,00%	72,61%	76,25%
H. Puerta de Hierro	84,91%	93,44%	87,26%	69,38%	84,26%	78,62%	77,85%
Hospital Ramón y Cajal	86,16%	93,28%	86,08%	72,61%	78,69%	67,92%	79,11%

Resto de hospitales 2016

Hospitales	Satisfacción con el tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras/os	Satisfacción con comprensión de la información facilitada	Satisfacción con el tiempo que estuvo en urgencias	Satisfacción con información a familiares y acompañantes	Satisfacción con la Intimidad	Satisfacción con el tiempo de espera a ser atendido
Hospital El Escorial	93,17%	94,59%	94,94%	76,43%	96,67%	86,08%	85,90%
Hospital Henares	86,88%	93,48%	84,47%	69,38%	80,70%	76,58%	79,75%
Hospital Infanta Cristina	79,87%	88,81%	82,28%	67,50%	69,81%	72,78%	69,81%
Hospital Infanta Elena	90,68%	93,33%	89,74%	82,50%	90,43%	81,88%	86,88%
Hospital Sureste	84,38%	89,44%	83,65%	65,00%	78,33%	72,96%	77,50%
Hospital Tajo	79,25%	88,89%	78,75%	59,12%	72,57%	73,72%	68,75%
H. Fundación Alcorcón	82,91%	88,97%	83,23%	63,69%	87,63%	65,19%	74,21%
Hospital de Fuenlabrada	78,26%	88,89%	79,11%	56,96%	79,13%	70,63%	66,25%
Hospital de Getafe	89,38%	93,43%	88,68%	70,89%	88,50%	79,11%	78,48%
Hospital Infanta Leonor	77,64%	87,41%	79,50%	61,39%	73,45%	72,15%	72,15%
Hospital Infanta Sofía	81,13%	91,49%	83,97%	63,75%	83,06%	77,85%	73,58%
H. Príncipe de Asturias	83,13%	91,04%	87,74%	78,13%	87,38%	74,68%	79,38%
Hospital de Móstoles	93,79%	94,03%	92,41%	83,54%	88,99%	91,14%	90,38%
Hospital de Villalba	86,25%	93,60%	85,53%	75,16%	86,55%	83,54%	80,25%
Hospital Rey Juan Carlos	91,30%	93,60%	88,75%	81,88%	90,74%	85,00%	83,02%
Hospital Severo Ochoa	80,75%	88,57%	78,13%	62,82%	85,12%	59,75%	72,78%
Hospital Gómez Ulla	84,47%	92,25%	89,81%	64,78%	87,07%	78,21%	78,48%
Hospital Niño Jesús	95,03%	94,85%	94,38%	89,24%	94,03%	89,31%	93,04%
Hospital de Torrejón	82,39%	92,09%	81,88%	62,42%	84,92%	75,16%	74,84%

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 2016



**Comunidad
de Madrid**

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