

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017

Informe global de resultados

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017

Informe global de resultados

© Comunidad de Madrid
Edita: Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.
Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición: Abril 2018
Publicado en España - *Published in Spain*



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

Metodología: Resumen ficha técnica



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	4.669	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,43
	Hospitalización	5.313	±1,30
	SUMMA 112	1.050	±5,24
	TOTAL	46.510	
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	COTESA		
TRABAJO CAMPO	Del 20 de Septiembre al 11 de diciembre de 2017		

Principales resultados

Atención Primaria

Satisfacción con la obtención de cita y el Tiempo de Espera

	2017
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	79,0%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	78,2%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta	66,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2017
Limpieza del Centro	88,8%
Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas	89,0%
Comodidad y confort del lugar de espera	74,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	91,8%	92,7%	90,9%
Enfermero/a	95,1%	95,2%	94,0%
Administrativos	80,9%	77,1%	81,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida por el médico de familia o pediatra	92,6%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	89,6%

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	61,09%	90,82%	88,31%	92,10%	89,60%	72,88%	82,47%

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	2016	2017
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,2%	92,3%
Satisfacción Global Enfermera/o	94,5%	95,1%
Satisfacción Global Personal Administrativo	82,8%	80,7%
Satisfacción global con el Centro de Salud	90,6%	90,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Recomendaría a sus familiares y amigos a ...	2016	2017
Su médico	90,3%	92,0%
Su enfermero/a	94,2%	95,9%
Su Centro de Salud	94,3%	95,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Principales resultados

Hospitales: Consultas externas

Satisfacción con la accesibilidad	CCEE
Facilidad para conseguir cita	84,1%
Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta	71,3%
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	65,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	CCEE
Limpieza	87,3%
Señalización	83,1%
Facilidad para encontrar las consultas	79,3%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	68,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	87,4%
Instrucciones para seguir en casa	89,1%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	87,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	CCEE
Médicos	90,1%
Enfermeros	94,5%
Administrativos	85,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida por el médico especialista	89,7%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	84,6%

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	65,62%	88,40%	93,28%	88,15%	84,60%	84,01%

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

88,1%

Información facilitada al ingreso

94,9%

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

94,6%

Información al alta

Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

92,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con ...	Hospitalización
Limpieza	84,1%
Comodidad para el paciente	81,4%
Silencio por la noche	80,4%
Habitación	77,0%
Comida	77,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	Hospitalización
Médicos	93,1%
Enfermeras/os	93,3%
Auxiliares Enfermería	92,6%
Celadores	93,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida durante su estancia en el hospital	89,9%
Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud	85,2%

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	91,11%	93,53%	90,09%	85,22%	80,43%	88,88%	88,72%	88,28%

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

93,5%

Información previa sobre la intervención

91,2%

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

85,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las Instalaciones	Cirugía ambulatoria
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	89,0%
El respeto a su intimidad	91,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	Cirugía ambulatoria
Médicos	95,2%
Enfermeras/os	96,0%
Resto de personal	95,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida	90,6%
La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	91,0%

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	Información ¹	Trato recibido ²	Dedicación ³	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	90,07%	95,95%	93,77%	90,99%	91,09%	85,99%	91,31%

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	81,6%
Tiempo total en el servicio	67,5%
Tiempo hasta el traslado a planta	73,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones

Urgencias Hospitalarias

Limpieza de la sala de espera	82,8%
Limpieza del lugar de atención	91,4%
Comodidad y confort del lugar de atención	84,8%
Intimidad	78,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con la información

Urgencias Hospitalarias

Información facilitada en urgencias

85,6%

Comprensión de la información

86,0%

Información a familiares o acompañantes

83,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales

Urgencias Hospitalarias

Médicos	87,9%
Enfermeras/os	91,8%
Celadores	91,6%

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	74,53%	84,48%	91,28%	87,99%	78,40%	84,14%	83,47%

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

Satisfacción global hospitales

Segmentos	2016	2017
Consultas externas	90,0%	89,5%
Hospitalización	91,5%	92,1%
Cirugía ambulatoria	93,7%	93,4%
Urgencias hospitalarias	83,1%	81,6%

Comunidad Madrid	ISG 2016	ISG 2017
Hospitales	89,6%	89,2%

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	2016	2017
Consultas externas	94,1%	95,1%
Hospitalización	95,0%	94,6%
Cirugía ambulatoria	96,7%	96,6%
Urgencias hospitalarias	90,1%	90,7%

Comunidad Madrid	IRG 2016	IRG 2017
Hospitales	94,0%	94,3%

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	89,15%	89,49%	92,08%	93,41%	81,61%
H. El Escorial	91,93%	90,68%	90,06%	99,38%	87,58%
H.U. del Henares	87,39%	84,71%	91,19%	93,79%	79,87%
H.U. Infanta Cristina	85,02%	88,20%	93,59%	87,50%	70,81%
H.U. Infanta Elena	93,15%	95,63%	93,13%	93,79%	90,06%
H.U. del Sureste	86,28%	92,86%	86,42%	93,79%	72,05%
H. del Tajo	86,60%	81,41%	89,94%	91,82%	83,23%
H.U. Fundación Alcorcón	86,89%	82,50%	90,74%	91,08%	83,23%
H.U. de Fuenlabrada	88,38%	88,46%	90,57%	92,52%	81,99%
H.U. de Getafe	92,25%	91,30%	93,83%	93,17%	90,68%
H. Gómez Ulla	89,88%	86,79%	92,59%	93,79%	86,34%
H.U. Infanta Leonor	90,82%	89,31%	91,98%	96,27%	85,71%
H.U. Infanta Sofía	89,23%	88,54%	90,74%	98,14%	79,50%
H.U. de Móstoles	92,44%	87,34%	97,50%	92,41%	92,50%
H.I.U. Niño Jesús	94,72%	95,00%	95,68%	96,89%	91,30%
H.U. Príncipe de Asturias	90,99%	96,25%	91,98%	92,50%	83,23%
H. Rey Juan Carlos	93,63%	96,25%	96,89%	91,93%	89,44%
H.U. Severo Ochoa	88,90%	86,08%	88,89%	93,13%	87,50%
H. de Torrejón	88,80%	91,19%	91,98%	86,93%	85,09%
H Villalba	96,11%	99,38%	95,06%	98,09%	91,93%
H.U. 12 Octubre	85,49%	91,03%	85,80%	91,82%	73,29%
H. Clínico San Carlos	84,23%	77,36%	88,82%	91,88%	78,88%
H.G.U. Gregorio Marañón	86,96%	80,12%	93,83%	95,63%	78,26%
H. Fundación Jiménez Díaz	92,68%	91,88%	91,93%	97,48%	89,44%
H.U. La Paz	90,45%	96,23%	96,91%	90,68%	77,99%
H.U. de La Princesa	90,35%	94,41%	93,21%	95,65%	78,13%
H.U. Puerta de Hierro	89,40%	91,93%	93,83%	91,72%	80,12%
H.U. Ramón y Cajal	83,59%	85,71%	89,51%	95,00%	64,15%
H. Central de la Cruz Roja	93,98%	88,20%	98,15%	95,60%	
H. Santa Cristina	93,36%	91,93%	93,17%	95,00%	
H. de Guadarrama	91,98%		91,98%		
H. La Fuenfría	87,65%		87,65%		
H. Virgen de la Poveda	82,95%		82,95%		
H. Dr. Rodríguez Lafora	80,75%		80,75%		

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales baja complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	66,4%	57,9%	59,0%	94,3%	60,9%	60,9%
Facilidad para conseguir la cita	85,5%	79,5%	91,2%	97,5%	84,8%	58,3%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	78,3%	78,3%	80,9%	75,5%	79,1%	48,4%
Limpeza	89,4%	87,0%	99,4%	92,5%	86,3%	83,0%
Señalización	86,3%	83,9%	96,9%	88,3%	84,4%	89,4%
Facilidad para encontrar las consultas	85,7%	83,9%	93,2%	87,6%	86,2%	84,9%
Comodidad y Confort de la sala de espera	65,0%	67,7%	74,2%	80,7%	68,8%	61,4%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	74,8%	55,9%	54,7%	89,4%	65,2%	42,1%
Trato y amabilidad del especialista	95,0%	91,3%	86,3%	95,0%	94,4%	90,6%
Eficacia para resolver problemas de salud del médico especialista	88,8%	86,3%	90,6%	94,3%	90,3%	89,9%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,5%	83,2%	86,3%	95,0%	88,8%	86,6%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	91,9%	85,6%	90,4%	94,3%	89,5%	84,9%
Información sobre su enfermedad	91,0%	85,5%	87,5%	95,7%	86,3%	84,7%
Instrucciones para seguir en casa	92,5%	86,1%	87,8%	96,3%	89,8%	84,1%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	90,1%	85,9%	86,7%	95,3%	89,2%	82,8%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,7%	87,1%	92,5%	96,2%	89,6%	87,2%
Satisfacción global con el especialista	94,4%	85,7%	85,7%	95,7%	90,5%	83,3%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,9%	85,7%	88,1%	96,3%	91,1%	88,9%
Atención recibida por los enfermeros/as	94,2%	90,2%	92,0%	95,1%	93,1%	89,6%
Atención recibida por el personal administrativo	90,4%	85,1%	88,4%	97,5%	85,0%	78,0%
Explicación del por qué de las pruebas	89,7%	82,2%	94,1%	95,5%	96,0%	90,6%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	89,7%	79,8%	92,1%	94,5%	95,0%	88,0%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	80,9%	78,2%	83,8%	94,5%	89,5%	86,4%
Información sobre el resultado de las pruebas	86,8%	81,7%	89,0%	95,3%	95,6%	90,2%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	81,9%	72,8%	73,8%	95,9%	79,1%	82,4%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	76,7%	82,4%	72,7%	89,7%	85,5%	83,6%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,1%	85,5%	89,4%	96,2%	86,8%	83,3%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	90,7%	84,7%	88,2%	95,6%	92,9%	81,4%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	98,1%	91,0%	95,6%	100,0%	90,3%	87,0%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL DE FUENLABRADA	HOSPITAL DE GETAFE	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL DE MÓSTOLES
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	56,2%	58,3%	75,5%	66,7%	70,6%	45,2%	66,5%
Facilidad para conseguir la cita	73,4%	78,1%	75,2%	78,0%	86,3%	75,3%	78,3%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	81,6%	84,7%	79,5%	87,9%	67,3%	72,3%	77,8%
Limpieza	91,9%	88,8%	84,5%	77,2%	88,2%	92,5%	80,3%
Señalización	86,5%	87,0%	81,4%	78,0%	91,3%	83,8%	77,8%
Facilidad para encontrar las consultas	77,6%	85,7%	82,6%	73,1%	90,1%	78,9%	78,3%
Comodidad y Confort de la sala de espera	64,5%	74,5%	61,5%	61,6%	77,5%	76,3%	65,2%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	65,6%	63,5%	68,8%	60,5%	72,0%	65,2%	67,7%
Trato y amabilidad del especialista	87,0%	89,4%	96,3%	93,8%	94,4%	91,3%	94,4%
Eficacia para resolver problemas de salud del médico especialista	84,6%	85,6%	91,1%	88,0%	92,5%	89,4%	86,6%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	81,2%	81,2%	90,5%	81,4%	90,7%	86,2%	85,1%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	86,4%	89,2%	89,7%	86,0%	86,2%	81,9%	89,5%
Información sobre su enfermedad	80,5%	84,3%	91,4%	77,2%	86,3%	87,6%	87,5%
Instrucciones para seguir en casa	80,1%	88,1%	93,2%	83,3%	87,0%	86,6%	89,6%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	81,5%	86,5%	92,9%	81,4%	88,0%	87,0%	81,2%
Claridad de la información sobre el tratamiento	83,0%	89,3%	93,0%	84,5%	87,6%	91,0%	83,8%
Satisfacción global con el especialista	87,0%	89,4%	92,5%	88,2%	88,1%	90,7%	86,3%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	89,1%	85,6%	95,5%	94,9%	91,6%	91,8%	90,6%
Atención recibida por los enfermeros/as	94,6%	90,1%	92,6%	90,0%	91,9%	92,3%	93,9%
Atención recibida por el personal administrativo	75,5%	75,9%	84,9%	81,5%	87,5%	85,5%	83,0%
Explicación del por qué de las pruebas	86,1%	94,8%	96,0%	87,5%	89,8%	95,2%	89,8%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	86,1%	95,8%	93,9%	88,3%	91,5%	92,2%	90,6%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	85,0%	86,7%	86,9%	77,2%	91,3%	87,8%	81,7%
Información sobre el resultado de las pruebas	87,4%	92,2%	91,9%	84,7%	92,2%	95,9%	84,8%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	73,1%	82,2%	84,7%	81,6%	89,8%	78,9%	87,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,5%	82,5%	91,8%	81,5%	91,0%	84,7%	85,0%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	82,4%	87,3%	92,3%	83,7%	88,2%	93,7%	86,8%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	82,5%	88,5%	91,3%	86,8%	89,3%	88,5%	87,3%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,3%	87,6%	97,5%	96,2%	91,8%	92,5%	93,1%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS	HOSPITAL REY JUAN CARLOS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL DE TORREJÓN	HOSPITAL DE VILLALBA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	77,6%	77,3%	88,4%	66,4%	66,5%	84,5%
Facilidad para conseguir la cita	86,2%	90,1%	96,3%	65,6%	80,1%	96,9%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	64,1%	72,3%	79,5%	69,8%	78,0%	84,7%
Limpieza	84,5%	87,6%	96,9%	68,9%	91,9%	96,9%
Señalización	83,9%	83,8%	93,2%	67,7%	88,2%	88,8%
Facilidad para encontrar las consultas	77,4%	74,5%	93,2%	62,7%	79,9%	95,0%
Comodidad y Confort de la sala de espera	55,9%	62,7%	88,2%	40,6%	74,4%	91,3%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	57,2%	65,2%	86,2%	35,4%	72,7%	84,5%
Trato y amabilidad del especialista	88,8%	96,3%	98,1%	90,7%	93,8%	98,1%
Eficacia para resolver problemas de salud del médico especialista	91,0%	93,7%	93,2%	90,4%	89,2%	96,2%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	85,6%	90,7%	95,0%	87,5%	89,3%	97,5%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	90,7%	93,2%	96,1%	87,0%	91,7%	97,5%
Información sobre su enfermedad	84,1%	88,8%	94,3%	91,3%	93,0%	96,9%
Instrucciones para seguir en casa	84,1%	97,5%	96,5%	89,4%	92,9%	97,9%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	83,7%	94,3%	95,5%	87,9%	93,4%	96,8%
Claridad de la información sobre el tratamiento	86,0%	94,3%	96,4%	88,3%	93,6%	98,0%
Satisfacción global con el especialista	89,9%	94,3%	98,1%	88,0%	93,8%	98,1%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	89,4%	98,7%	96,9%	85,9%	93,1%	98,8%
Atención recibida por los enfermeros/as	88,2%	94,9%	94,6%	91,1%	94,7%	96,8%
Atención recibida por el personal administrativo	80,7%	82,8%	95,2%	77,6%	86,0%	96,4%
Explicación del por qué de las pruebas	95,2%	97,6%	97,9%	89,1%	88,2%	92,7%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	88,7%	95,3%	98,9%	87,9%	86,0%	93,9%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	87,0%	87,3%	88,3%	90,6%	79,3%	87,7%
Información sobre el resultado de las pruebas	94,6%	96,1%	93,5%	89,3%	86,9%	93,8%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	82,5%	82,2%	83,3%	76,8%	63,3%	90,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	94,1%	89,2%	93,5%	78,6%	80,6%	81,0%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	87,6%	95,0%	97,5%	88,2%	93,1%	98,7%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	95,0%	96,3%	96,2%	86,1%	91,2%	99,4%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	98,7%	99,4%	98,8%	86,7%	94,3%	98,8%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	77,9%	64,3%	59,5%	87,7%	80,8%	75,8%	67,1%	76,0%
Facilidad para conseguir la cita	83,2%	82,1%	72,0%	96,8%	92,5%	95,5%	83,1%	85,1%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	76,6%	45,7%	69,1%	83,8%	59,0%	76,4%	72,6%	40,3%
Limpieza	86,3%	80,0%	71,1%	97,5%	75,0%	84,5%	97,5%	88,8%
Señalización	82,6%	76,3%	72,0%	93,8%	69,4%	89,4%	89,4%	66,9%
Facilidad para encontrar las consultas	82,0%	71,3%	66,2%	87,6%	67,5%	77,6%	81,4%	63,4%
Comodidad y Confort de la sala de espera	66,7%	49,7%	55,3%	89,4%	57,5%	65,8%	69,2%	69,6%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	57,5%	49,1%	42,8%	91,3%	62,3%	69,4%	68,9%	64,6%
Trato y amabilidad del especialista	92,5%	91,3%	91,3%	96,9%	96,3%	93,8%	93,2%	92,5%
Eficacia para resolver problemas de salud del médico especialista	91,1%	89,1%	81,4%	93,5%	94,4%	93,7%	90,4%	89,4%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	85,5%	82,9%	77,0%	91,9%	95,0%	91,9%	85,5%	93,1%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	89,2%	84,8%	87,2%	94,2%	91,8%	95,5%	89,8%	91,7%
Información sobre su enfermedad	85,5%	83,1%	76,7%	93,7%	86,3%	92,5%	87,5%	87,1%
Instrucciones para seguir en casa	85,8%	86,4%	82,3%	94,4%	88,0%	93,6%	88,6%	88,4%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	88,4%	82,6%	77,6%	97,5%	86,1%	92,3%	84,1%	88,1%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,8%	87,3%	80,9%	93,7%	86,3%	93,0%	86,1%	88,4%
Satisfacción global con el especialista	90,7%	83,0%	82,0%	93,6%	88,2%	93,8%	91,8%	90,1%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	91,8%	92,9%	92,8%	95,5%	96,9%	96,2%	94,3%	98,7%
Atención recibida por los enfermeros/as	98,6%	95,8%	95,5%	97,5%	96,1%	97,5%	98,7%	95,0%
Atención recibida por el personal administrativo	85,0%	89,1%	81,6%	95,4%	77,4%	87,5%	80,6%	86,7%
Explicación del por qué de las pruebas	94,8%	90,2%	82,5%	96,9%	91,8%	92,6%	86,6%	95,9%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,7%	88,9%	87,3%	95,8%	90,9%	92,5%	87,5%	94,9%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	89,3%	80,6%	76,7%	93,9%	91,8%	91,0%	79,3%	89,5%
Información sobre el resultado de las pruebas	94,9%	93,7%	88,6%	97,1%	93,3%	92,5%	88,4%	91,3%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	80,2%	78,2%	73,5%	94,1%	89,8%	75,8%	66,9%	83,2%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,1%	84,4%	78,1%	94,9%	86,1%	91,3%	80,3%	80,5%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,1%	82,4%	84,3%	94,3%	86,3%	94,3%	90,5%	88,5%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,0%	77,4%	80,1%	91,9%	96,2%	94,4%	91,9%	85,7%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,8%	92,4%	92,4%	100,0%	95,0%	94,3%	94,4%	100,0%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de apoyo 2017

ÍTEM	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	68,5%	68,5%
Facilidad para conseguir la cita	83,9%	83,9%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	78,0%	74,7%
Limpieza	96,9%	93,8%
Señalización	90,6%	94,4%
Facilidad para encontrar las consultas	89,2%	89,4%
Comodidad y Confort de la sala de espera	87,6%	74,4%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	62,7%	80,1%
Trato y amabilidad del especialista	89,4%	93,2%
Eficacia para resolver problemas de salud del médico especialista	89,4%	91,1%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	84,5%	89,4%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	86,5%	88,6%
Información sobre su enfermedad	83,1%	86,8%
Instrucciones para seguir en casa	82,7%	84,7%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	83,1%	84,7%
Claridad de la información sobre el tratamiento	82,1%	84,1%
Satisfacción global con el especialista	86,2%	91,3%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	89,9%	92,5%
Atención recibida por los enfermeros/as	97,8%	91,4%
Atención recibida por el personal administrativo	87,7%	92,2%
Explicación del por qué de las pruebas	79,0%	96,1%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	78,2%	96,2%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	72,0%	89,2%
Información sobre el resultado de las pruebas	83,2%	87,8%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	73,8%	70,5%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	75,0%	81,6%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	85,0%	89,2%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	88,2%	91,9%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,3%	95,6%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales baja complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	90,4%	85,7%	88,1%	91,8%	84,5%	95,5%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,9%	86,4%	92,5%	97,1%	91,5%	98,1%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	92,6%	90,1%	95,1%	97,5%	90,6%	96,8%
Trato y amabilidad de los médicos	89,3%	88,8%	95,1%	95,5%	88,3%	93,8%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	87,9%	89,8%	95,7%	96,2%	85,5%	94,2%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,1%	80,7%	88,3%	90,7%	81,5%	89,9%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	86,8%	85,6%	85,1%	88,7%	78,1%	91,6%
Información sobre el tratamiento médico	87,4%	90,1%	85,2%	94,8%	79,2%	90,7%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	87,5%	90,1%	94,4%	95,7%	88,3%	92,6%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	93,1%	93,8%	94,4%	90,0%	93,2%	89,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,6%	91,3%	96,8%	92,4%	93,2%	88,7%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	92,5%	87,0%	88,1%	86,7%	91,3%	85,2%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,7%	90,7%	92,6%	90,1%	92,6%	86,4%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	94,3%	91,9%	87,6%	95,6%	92,9%	87,7%
Satisfacción global con las/los celadores	97,2%	94,2%	94,8%	94,8%	94,5%	92,7%
Satisfacción con la intimidad	78,1%	75,6%	89,3%	89,5%	61,9%	93,8%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	92,6%	85,7%	85,9%	98,5%	89,2%	88,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	94,4%	90,8%	79,8%	84,5%	86,0%	95,7%
Información facilitada a su salida del hospital	93,8%	90,6%	87,4%	95,7%	86,1%	87,7%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	83,0%	86,1%	85,3%	93,0%	80,0%	90,9%
Limpieza de la habitación	89,4%	86,2%	91,3%	88,0%	94,2%	86,8%
Temperatura de la habitación	88,0%	90,6%	94,4%	95,5%	89,5%	86,6%
Baño de la habitación	76,3%	86,9%	89,2%	92,3%	95,4%	89,0%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	75,6%	88,7%	86,3%	90,5%	88,8%	86,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	81,8%	93,7%	95,0%	96,8%	93,6%	94,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	72,9%	86,6%	82,7%	87,3%	74,8%	91,9%
El silencio por la noche	85,4%	88,5%	91,4%	88,7%	89,2%	91,3%
Satisfacción global con la habitación	83,6%	93,1%	93,0%	96,2%	95,9%	93,9%
Presentación de la comida	73,0%	78,3%	75,5%	73,9%	75,2%	80,7%
Olor de la comida	71,7%	75,7%	70,1%	72,5%	70,7%	76,9%
Cantidad de comida	76,3%	82,2%	82,3%	87,4%	76,3%	91,3%
Temperatura de la comida	79,7%	79,3%	83,7%	72,5%	73,9%	88,4%
Variedad de la comida	76,8%	79,3%	73,5%	76,1%	68,7%	83,8%
Horarios de las comidas	81,0%	82,0%	85,3%	84,7%	82,2%	85,3%
Satisfacción global con la comida	74,5%	80,9%	77,6%	80,7%	75,5%	80,0%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	85,6%	85,6%	83,5%	82,4%	81,9%	85,0%
Satisfacción con la información recibida	86,8%	93,2%	88,5%	93,1%	82,7%	88,8%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,1%	91,2%	93,6%	93,1%	86,4%	89,9%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	87,7%	93,1%	90,7%	99,4%	86,1%	96,5%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL DE FUENLABRADA	HOSPITAL DE GETAFE	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL DE MÓSTOLES	HOSPITAL DE VILLALBA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	88,5%	83,0%	89,4%	74,7%	80,5%	94,9%	95,0%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,4%	91,5%	98,9%	98,9%	96,8%	97,8%	100,0%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,2%	94,4%	94,4%	93,8%	90,0%	96,3%	99,4%
Trato y amabilidad de los médicos	96,9%	91,9%	91,4%	92,5%	92,6%	96,3%	97,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,0%	89,4%	89,4%	92,5%	92,6%	97,5%	94,9%
Tiempo y dedicación de los médicos	80,9%	85,7%	88,8%	92,6%	90,7%	93,2%	93,8%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	86,4%	85,8%	88,8%	93,1%	90,8%	88,9%	93,1%
Información sobre el tratamiento médico	91,8%	93,7%	88,9%	91,9%	91,3%	88,8%	93,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,8%	91,4%	90,7%	92,6%	93,2%	95,7%	95,1%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,9%	90,7%	93,8%	93,2%	93,2%	95,7%	97,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	89,8%	88,3%	93,1%	92,5%	93,2%	95,7%	96,9%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	89,3%	82,0%	91,3%	93,2%	92,0%	93,2%	95,7%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,7%	88,9%	93,8%	93,2%	93,2%	97,5%	96,9%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	92,3%	84,6%	90,1%	90,7%	95,5%	96,8%	96,9%
Satisfacción global con las/los celadores	91,2%	96,0%	95,5%	92,5%	96,1%	96,8%	99,4%
Satisfacción con la intimidad	82,7%	90,1%	91,0%	85,8%	95,2%	95,1%	99,3%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	87,8%	86,3%	95,9%	86,5%	87,5%	94,6%	83,8%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,8%	90,0%	84,3%	90,2%	94,1%	87,0%	90,8%
Información facilitada a su salida del hospital	90,5%	95,1%	90,7%	90,0%	94,2%	96,9%	95,6%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	83,2%	85,3%	75,3%	93,1%	96,5%	74,2%	95,0%
Limpieza de la habitación	75,3%	76,5%	85,1%	82,0%	84,5%	80,5%	91,6%
Temperatura de la habitación	74,5%	80,1%	83,9%	84,0%	87,0%	80,0%	94,2%
Baño de la habitación	68,8%	67,5%	84,4%	80,9%	91,0%	67,7%	94,5%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	62,7%	58,6%	74,5%	77,2%	82,6%	45,9%	99,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	76,9%	77,8%	82,0%	77,8%	95,6%	67,9%	100,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	46,4%	46,0%	67,5%	76,5%	82,1%	56,3%	88,3%
El silencio por la noche	72,0%	81,2%	81,4%	77,0%	91,7%	80,8%	98,0%
Satisfacción global con la habitación	82,5%	72,8%	73,9%	80,0%	85,7%	72,6%	95,4%
Presentación de la comida	61,6%	74,0%	76,0%	65,1%	74,1%	84,2%	71,8%
Olor de la comida	61,0%	68,7%	74,3%	65,1%	70,8%	79,7%	71,5%
Cantidad de comida	74,7%	77,3%	78,1%	65,1%	75,0%	84,1%	83,8%
Temperatura de la comida	61,5%	78,6%	76,0%	65,8%	79,6%	82,9%	82,3%
Variedad de la comida	59,3%	68,0%	76,0%	64,5%	81,8%	82,7%	79,9%
Horarios de las comidas	70,3%	81,8%	79,5%	64,5%	88,2%	83,3%	83,0%
Satisfacción global con la comida	63,7%	72,4%	76,7%	65,1%	78,2%	84,2%	78,9%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	83,0%	79,7%	87,1%	86,1%	89,9%	89,3%	94,3%
Satisfacción con la información recibida	89,5%	86,3%	88,8%	88,9%	93,8%	96,3%	90,7%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,7%	90,6%	93,8%	92,0%	90,7%	97,5%	95,1%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	88,9%	88,3%	98,8%	90,1%	91,1%	98,1%	98,1%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL DE TORREJÓN	HOSPITAL REY JUAN CARLOS
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	88,1%	87,5%	85,6%	88,7%	90,0%	94,3%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	89,2%	93,9%	92,6%	92,5%	97,6%	93,2%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,2%	92,5%	92,5%	96,9%	96,9%	97,5%
Trato y amabilidad de los médicos	89,5%	90,7%	93,8%	94,4%	91,9%	99,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	92,6%	92,6%	94,4%	94,4%	94,1%	96,3%
Tiempo y dedicación de los médicos	85,8%	86,4%	93,8%	93,2%	84,4%	95,7%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	87,0%	82,7%	92,6%	91,2%	89,7%	93,8%
Información sobre el tratamiento médico	89,3%	81,0%	93,2%	92,6%	90,5%	95,7%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	90,7%	89,5%	93,2%	95,7%	93,2%	96,3%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	92,0%	92,5%	91,3%	94,4%	91,3%	95,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	92,0%	90,6%	92,0%	94,4%	92,9%	93,1%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	90,1%	85,6%	92,6%	95,1%	88,9%	93,1%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	92,0%	90,7%	91,4%	95,7%	89,5%	93,8%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	90,1%	88,3%	91,3%	96,2%	88,4%	98,1%
Satisfacción global con las/los celadores	92,1%	92,5%	92,5%	98,7%	93,6%	98,7%
Satisfacción con la intimidad	88,1%	85,8%	93,2%	92,4%	96,9%	96,2%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	77,9%	77,4%	90,8%	93,5%	91,9%	93,2%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,0%	93,7%	89,7%	88,7%	89,4%	87,8%
Información facilitada a su salida del hospital	89,5%	88,1%	90,6%	94,4%	86,3%	92,6%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	78,8%	71,2%	79,6%	80,0%	92,9%	94,7%
Limpieza de la habitación	78,6%	70,4%	81,5%	79,6%	91,2%	93,7%
Temperatura de la habitación	73,1%	72,7%	80,9%	81,5%	89,4%	88,1%
Baño de la habitación	68,8%	51,9%	77,0%	54,5%	93,5%	93,5%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	60,6%	41,6%	80,9%	59,3%	90,4%	90,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	81,9%	61,9%	85,0%	80,2%	93,6%	94,4%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	47,2%	38,6%	82,4%	47,5%	79,0%	84,5%
El silencio por la noche	78,3%	67,9%	84,6%	85,6%	91,1%	93,8%
Satisfacción global con la habitación	76,9%	51,2%	82,7%	64,6%	93,6%	95,7%
Presentación de la comida	69,3%	70,0%	72,9%	89,3%	73,9%	80,1%
Olor de la comida	64,6%	68,7%	72,3%	89,3%	68,5%	76,4%
Cantidad de comida	78,7%	80,0%	71,6%	90,1%	77,5%	83,6%
Temperatura de la comida	76,0%	78,0%	72,9%	90,2%	79,8%	82,9%
Variedad de la comida	74,7%	73,3%	72,1%	90,8%	72,0%	79,1%
Horarios de las comidas	80,5%	76,3%	72,9%	93,9%	88,2%	85,4%
Satisfacción global con la comida	75,3%	72,4%	71,6%	90,9%	67,0%	83,8%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	82,5%	80,9%	92,6%	90,4%	85,4%	87,3%
Satisfacción con la información recibida	88,3%	84,0%	92,0%	93,2%	87,7%	93,2%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,0%	88,9%	92,6%	95,7%	92,0%	96,9%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	92,5%	89,9%	95,1%	95,7%	95,6%	96,2%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	85,0%	85,7%	91,3%	88,8%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	93,5%	92,6%	96,2%	94,1%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	92,6%	92,5%	96,3%	98,8%
Trato y amabilidad de los médicos	95,6%	93,8%	95,7%	92,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,3%	94,4%	93,8%	92,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,8%	82,5%	87,0%	90,1%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	93,0%	86,1%	90,6%	92,0%
Información sobre el tratamiento médico	93,0%	91,2%	90,0%	92,0%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,8%	92,5%	92,0%	92,6%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	92,6%	88,3%	92,6%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,2%	88,7%	95,6%	92,5%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	91,9%	85,7%	90,7%	92,5%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	94,4%	90,1%	93,2%	92,6%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,5%	92,5%	92,9%	92,5%
Satisfacción global con las/los celadores	93,7%	91,3%	88,4%	92,4%
Satisfacción con la intimidad	81,1%	86,9%	92,5%	85,1%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	91,3%	90,9%	96,6%	92,8%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	91,0%	81,3%	86,4%	89,3%
Información facilitada a su salida del hospital	93,8%	90,6%	96,2%	93,1%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	69,5%	65,2%	83,8%	64,6%
Limpieza de la habitación	76,5%	83,2%	83,1%	85,1%
Temperatura de la habitación	77,0%	84,9%	83,6%	82,0%
Baño de la habitación	59,0%	68,4%	81,9%	66,0%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	55,6%	74,1%	73,4%	55,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	63,6%	87,0%	85,4%	74,5%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	39,9%	36,5%	49,4%	47,8%
El silencio por la noche	75,2%	75,2%	74,7%	75,7%
Satisfacción global con la habitación	57,5%	74,5%	80,2%	61,3%
Presentación de la comida	78,6%	74,5%	79,5%	71,2%
Olor de la comida	80,3%	69,6%	71,3%	66,5%
Cantidad de comida	85,5%	87,4%	84,2%	70,7%
Temperatura de la comida	84,8%	70,5%	79,0%	72,0%
Variedad de la comida	80,0%	71,3%	75,6%	69,0%
Horarios de las comidas	82,5%	85,3%	82,3%	71,8%
Satisfacción global con la comida	76,9%	77,4%	73,5%	70,7%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	88,3%	86,8%	79,9%	80,0%
Satisfacción con la información recibida	89,5%	87,3%	89,4%	88,8%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	85,8%	88,8%	91,9%	93,8%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,6%	96,9%	98,8%	93,1%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	86,4%	83,9%	94,3%	91,8%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	99,0%	95,9%	96,9%	93,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	95,0%	90,6%	95,7%	93,2%
Trato y amabilidad de los médicos	94,4%	91,4%	97,5%	91,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,3%	93,0%	97,5%	94,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,6%	84,6%	96,9%	86,4%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	91,4%	88,8%	96,8%	88,9%
Información sobre el tratamiento médico	93,8%	88,9%	96,2%	89,4%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	96,3%	92,6%	97,5%	90,1%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	98,8%	94,4%	95,7%	94,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	98,8%	96,8%	95,6%	92,6%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	98,1%	91,9%	95,1%	90,1%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	98,1%	95,6%	96,3%	93,2%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	98,1%	90,4%	94,2%	94,3%
Satisfacción global con las/los celadores	96,2%	92,7%	93,6%	93,4%
Satisfacción con la intimidad	93,8%	88,5%	93,0%	90,7%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	94,6%	88,5%	93,6%	89,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,7%	82,4%	96,3%	90,2%
Información facilitada a su salida del hospital	93,8%	85,4%	91,4%	91,3%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	85,2%	61,2%	85,3%	72,9%
Limpieza de la habitación	84,0%	82,5%	94,2%	90,1%
Temperatura de la habitación	76,5%	80,0%	95,6%	82,6%
Baño de la habitación	65,2%	67,3%	87,6%	71,5%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	63,0%	63,8%	92,1%	63,8%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	80,2%	74,4%	90,8%	82,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	56,0%	50,0%	84,0%	63,9%
El silencio por la noche	81,5%	62,9%	87,8%	78,1%
Satisfacción global con la habitación	77,5%	73,8%	92,9%	77,6%
Presentación de la comida	83,4%	70,1%	71,7%	86,3%
Olor de la comida	79,3%	69,4%	68,0%	85,0%
Cantidad de comida	89,1%	73,0%	84,2%	91,5%
Temperatura de la comida	89,1%	76,2%	87,2%	90,2%
Variedad de la comida	82,5%	69,5%	78,7%	82,4%
Horarios de las comidas	84,8%	76,1%	91,9%	86,8%
Satisfacción global con la comida	85,7%	78,5%	74,0%	88,9%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	85,1%	81,0%	91,0%	86,9%
Satisfacción con la información recibida	92,5%	88,9%	93,8%	88,3%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	96,9%	93,2%	93,8%	89,5%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	94,4%	93,7%	98,8%	96,9%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de apoyo 2017

ÍTEM	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	95,6%	89,4%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,7%	94,6%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	97,5%	96,9%
Trato y amabilidad de los médicos	97,5%	94,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	99,4%	93,8%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,9%	93,8%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	97,5%	90,7%
Información sobre el tratamiento médico	97,5%	92,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	97,5%	93,2%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	96,3%	95,1%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,0%	94,4%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	93,8%	92,6%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	96,9%	96,9%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	96,9%	96,6%
Satisfacción global con las/los celadores	97,5%	96,6%
Satisfacción con la intimidad	93,6%	98,7%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	92,1%	93,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,5%	94,1%
Información facilitada a su salida del hospital	96,7%	96,3%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	95,2%	89,6%
Limpieza de la habitación	93,2%	92,4%
Temperatura de la habitación	88,3%	94,9%
Baño de la habitación	90,6%	90,8%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	87,6%	90,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	88,9%	93,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	71,7%	79,6%
El silencio por la noche	95,5%	92,8%
Satisfacción global con la habitación	84,6%	93,7%
Presentación de la comida	88,1%	87,7%
Olor de la comida	88,1%	85,5%
Cantidad de comida	88,9%	84,9%
Temperatura de la comida	88,1%	85,9%
Variedad de la comida	85,3%	86,5%
Horarios de las comidas	89,6%	94,5%
Satisfacción global con la comida	86,7%	88,4%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	91,3%	87,6%
Satisfacción con la información recibida	95,0%	91,9%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	98,1%	93,2%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	99,4%	95,0%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto hospitales 2017

ÍTEM	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	93,9%	81,8%	83,1%	81,5%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,4%	100,0%	91,8%	93,2%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	94,4%	92,5%	89,6%	88,8%
Trato y amabilidad de los médicos	90,7%	89,4%	84,5%	82,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	92,4%	90,0%	86,8%	83,3%
Tiempo y dedicación de los médicos	87,0%	86,8%	82,9%	83,8%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	89,3%	86,8%	85,9%	78,9%
Información sobre el tratamiento médico	89,4%	87,4%	85,3%	79,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	90,1%	87,6%	85,2%	79,5%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,9%	85,1%	81,2%	81,2%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	90,7%	85,7%	82,0%	81,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	90,7%	83,2%	79,7%	79,9%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,1%	87,0%	81,4%	78,1%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	85,7%	84,7%	76,4%	79,7%
Satisfacción global con las/los celadores	92,3%	86,2%	79,6%	87,6%
Satisfacción con la intimidad	86,3%	82,5%	77,1%	78,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	81,6%	89,7%	77,4%	76,5%
Información facilitada a su salida del hospital	90,5%	88,9%	86,6%	88,6%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	89,4%	98,7%	82,1%	71,3%
Limpieza de la habitación	95,0%	82,0%	88,9%	85,7%
Temperatura de la habitación	97,5%	84,5%	88,1%	86,8%
Baño de la habitación	93,8%	84,5%	88,0%	76,4%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	91,9%	78,3%	81,9%	69,8%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	86,3%	82,4%	81,1%	69,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	79,1%	75,9%	82,3%	70,9%
El silencio por la noche	89,3%	71,9%	80,2%	78,3%
Satisfacción global con la habitación	90,0%	77,6%	80,5%	77,1%
Presentación de la comida	81,3%	73,9%	78,0%	58,5%
Olor de la comida	82,9%	75,2%	78,0%	61,6%
Cantidad de comida	83,2%	75,2%	80,5%	60,1%
Temperatura de la comida	85,8%	73,1%	78,0%	66,0%
Variedad de la comida	81,8%	69,8%	74,0%	60,8%
Horarios de las comidas	89,6%	76,7%	86,8%	75,2%
Satisfacción global con la comida	80,8%	74,4%	76,6%	65,6%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	82,1%	86,3%	75,7%	72,9%
Satisfacción con la información recibida	87,3%	86,3%	83,6%	83,3%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,0%	87,7%	82,9%	80,7%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	94,8%	91,9%	82,0%	84,2%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales baja complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL EL TAJO
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	87,0%	87,6%	82,0%	92,5%	94,4%	83,9%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,3%	90,7%	91,9%	93,8%	91,3%	88,8%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	96,3%	93,8%	95,7%	96,3%	90,7%	90,7%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	44,7%	81,2%	42,7%	69,3%	49,0%	47,4%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	92,4%	81,6%	88,9%	96,8%	71,8%	81,6%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	83,8%	73,9%	75,9%	91,9%	77,6%	68,3%
Conservación y limpieza de las instalaciones	95,5%	91,9%	96,8%	100,0%	91,3%	86,3%
Respeto a la intimidad del paciente	99,4%	93,1%	94,2%	95,6%	86,3%	90,1%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	88,7%	87,0%	84,3%	95,7%	94,4%	82,0%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	90,4%	84,5%	84,2%	89,9%	93,7%	82,0%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	85,5%	81,5%	84,1%	90,9%	81,6%	80,6%
Trato y amabilidad de los médicos	99,4%	96,9%	95,6%	97,5%	91,9%	93,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,5%	95,7%	95,6%	94,3%	92,4%	90,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	98,1%	95,7%	95,6%	95,0%	91,8%	88,1%
Satisfacción global con los médicos	96,9%	96,3%	96,2%	96,3%	92,5%	91,2%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,1%	98,8%	98,1%	100,0%	93,8%	95,6%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	99,4%	98,1%	98,1%	100,0%	93,2%	93,6%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	99,4%	96,9%	98,0%	99,4%	93,2%	91,8%
Satisfacción global con las enfermeras/os	99,4%	98,8%	96,2%	100,0%	93,7%	94,3%
Satisfacción global con el resto del personal	98,0%	97,4%	96,2%	100,0%	92,5%	96,8%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	91,5%	92,5%	84,5%	90,4%	79,4%	86,9%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	100,0%	89,4%	85,7%	92,5%	90,1%	81,0%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	99,4%	91,3%	85,7%	90,1%	91,3%	85,4%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	98,1%	91,9%	87,6%	96,9%	93,2%	86,7%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	99,4%	91,3%	85,5%	95,0%	89,4%	86,2%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	90,6%	80,0%	78,7%	95,0%	81,4%	81,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	94,6%	90,4%	82,4%	95,0%	89,3%	89,3%
Satisfacción global con la información recibida	91,3%	90,0%	77,4%	97,5%	90,0%	84,6%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	99,4%	93,8%	87,5%	93,8%	93,8%	91,8%
Recomendación del Servicio de CA	98,7%	94,9%	90,4%	96,2%	89,4%	91,8%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL DE FUENLABRADA	HOSPITAL DE GETAFE	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL DE MÓSTOLES
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	78,9%	83,2%	80,7%	90,7%	82,0%	89,8%	83,9%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	95,0%	90,6%	90,7%	90,1%	90,1%	96,8%	87,6%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	93,1%	93,1%	95,0%	92,5%	97,5%	97,4%	89,4%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	78,8%	94,5%	63,8%	82,5%	67,2%	76,3%	72,1%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	89,7%	91,8%	100,0%	70,3%	84,7%	91,2%	78,0%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	86,2%	78,3%	73,3%	64,0%	82,6%	81,9%	81,8%
Conservación y limpieza de las instalaciones	85,2%	93,0%	87,5%	82,4%	93,7%	98,7%	70,3%
Respeto a la intimidad del paciente	86,1%	91,6%	88,1%	96,2%	96,9%	96,3%	77,9%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	88,6%	91,3%	85,7%	79,5%	90,0%	95,7%	80,1%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	85,2%	94,8%	85,7%	81,4%	93,2%	96,3%	84,0%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	80,6%	94,7%	85,1%	85,1%	84,4%	81,1%	83,2%
Trato y amabilidad de los médicos	94,4%	97,5%	98,8%	95,0%	95,6%	97,5%	91,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	92,8%	99,3%	98,8%	96,9%	95,5%	96,8%	92,8%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,1%	94,1%	98,8%	93,2%	95,6%	97,5%	91,1%
Satisfacción global con los médicos	95,7%	97,4%	98,1%	96,3%	96,2%	97,5%	89,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,6%	98,1%	99,4%	96,3%	98,1%	96,3%	95,0%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,5%	99,3%	99,4%	97,5%	98,1%	96,3%	90,9%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,2%	95,4%	99,4%	96,2%	98,1%	95,0%	91,1%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,6%	94,3%	99,4%	98,1%	98,1%	95,6%	89,3%
Satisfacción global con el resto del personal	93,6%	93,1%	98,1%	95,6%	96,1%	97,0%	92,8%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,7%	93,7%	78,7%	80,8%	82,4%	91,8%	84,8%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	94,3%	98,7%	87,0%	91,3%	93,2%	93,5%	89,4%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,7%	98,1%	87,0%	92,5%	94,1%	94,8%	89,1%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	93,6%	99,4%	87,0%	96,3%	93,4%	99,3%	90,4%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	93,0%	97,5%	87,0%	96,3%	95,6%	96,8%	91,3%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	83,3%	93,1%	85,4%	76,4%	89,0%	84,1%	92,0%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	92,3%	95,4%	96,3%	88,6%	98,6%	91,3%	92,1%
Satisfacción global con la información recibida	88,7%	94,2%	88,2%	90,7%	92,5%	95,7%	87,7%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,1%	92,5%	93,2%	93,8%	96,3%	98,1%	92,4%
Recomendación del Servicio de CA	96,8%	97,3%	95,0%	95,0%	97,5%	96,2%	95,5%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS	HOSPITAL REY JUAN CARLOS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL TORREJÓN	HOSPITAL DE VILLALBA
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	96,9%	83,2%	91,3%	76,7%	79,5%	95,7%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	97,5%	89,4%	91,9%	88,1%	90,7%	92,5%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	96,9%	96,3%	96,3%	93,8%	92,5%	96,2%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	65,6%	54,6%	70,7%	86,8%	83,0%	36,8%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	94,3%	78,9%	94,6%	78,3%	86,8%	91,2%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	82,5%	82,3%	93,8%	81,1%	68,1%	89,3%
Conservación y limpieza de las instalaciones	91,9%	92,8%	99,4%	76,2%	95,0%	96,2%
Respeto a la intimidad del paciente	94,4%	93,8%	95,0%	88,8%	88,8%	98,8%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	94,3%	88,7%	85,7%	85,7%	82,9%	92,5%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	93,1%	84,3%	82,7%	83,0%	78,1%	87,1%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	90,1%	79,2%	81,3%	85,0%	69,5%	89,9%
Trato y amabilidad de los médicos	95,7%	96,3%	93,1%	93,2%	89,9%	99,4%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	100,0%	96,8%	92,1%	96,8%	91,0%	96,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,4%	95,6%	86,8%	92,4%	82,4%	96,2%
Satisfacción global con los médicos	97,5%	96,8%	92,5%	94,4%	86,9%	96,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,6%	96,9%	96,3%	95,0%	93,2%	98,8%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	94,2%	95,5%	98,1%	95,5%	92,5%	96,8%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,7%	93,7%	93,0%	96,2%	89,3%	96,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os	93,0%	93,0%	96,9%	96,2%	92,5%	97,5%
Satisfacción global con el resto del personal	96,0%	94,4%	98,0%	93,8%	93,5%	96,2%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	96,3%	80,0%	75,0%	87,5%	88,5%	86,3%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,2%	93,0%	87,3%	91,2%	84,9%	89,8%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	94,9%	90,2%	90,3%	87,7%	82,0%	92,7%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	95,0%	92,4%	98,1%	95,0%	86,8%	95,5%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	97,5%	94,3%	91,8%	93,7%	85,5%	93,0%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	81,9%	87,8%	88,4%	86,4%	79,1%	91,7%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	93,8%	92,0%	90,2%	88,2%	85,4%	95,9%
Satisfacción global con la información recibida	96,8%	91,8%	88,6%	91,2%	90,5%	96,2%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	96,9%	92,5%	91,9%	93,1%	86,9%	98,1%
Recomendación del Servicio de CA	98,8%	98,8%	96,9%	96,8%	94,0%	98,1%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	79,5%	82,0%	94,2%	89,4%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	88,2%	87,0%	88,4%	93,2%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,3%	86,2%	91,6%	94,4%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	76,9%	90,8%	71,2%	59,2%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	72,9%	63,4%	96,3%	61,4%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	79,5%	82,0%	85,6%	85,0%
Conservación y limpieza de las instalaciones	73,9%	84,8%	98,8%	86,3%
Respeto a la intimidad del paciente	82,6%	90,3%	93,6%	86,3%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	84,5%	83,0%	83,1%	83,2%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	82,0%	80,4%	81,0%	85,1%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	80,1%	69,2%	84,1%	89,3%
Trato y amabilidad de los médicos	95,0%	94,3%	93,7%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,1%	96,8%	90,9%	96,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,2%	93,5%	91,4%	96,3%
Satisfacción global con los médicos	95,0%	95,0%	92,5%	96,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	93,1%	97,5%	98,1%	98,1%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	93,7%	98,8%	95,5%	98,1%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	91,2%	93,1%	97,4%	98,1%
Satisfacción global con las enfermeras/os	94,3%	94,3%	97,5%	98,1%
Satisfacción global con el resto del personal	92,5%	92,4%	97,4%	98,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,0%	73,3%	91,9%	85,7%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,2%	83,5%	93,1%	94,3%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,5%	81,0%	90,4%	94,4%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,9%	91,0%	91,7%	96,3%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,1%	87,6%	92,5%	94,4%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	80,3%	88,5%	89,6%	90,5%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	89,6%	89,8%	86,3%	94,2%
Satisfacción global con la información recibida	86,9%	90,4%	91,1%	93,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	90,7%	95,7%	91,7%	95,0%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	100,0%	96,8%	96,9%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	89,4%	70,2%	90,1%	89,4%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	89,4%	88,2%	94,4%	95,0%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	90,1%	85,7%	94,4%	98,8%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	90,1%	61,9%	85,5%	83,7%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	88,2%	63,7%	88,1%	92,5%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	79,4%	78,6%	78,9%	91,0%
Conservación y limpieza de las instalaciones	82,0%	85,1%	86,3%	95,0%
Respeto a la intimidad del paciente	88,7%	91,9%	93,8%	94,3%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	90,7%	87,5%	94,4%	89,2%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	83,6%	83,6%	91,8%	94,2%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	81,5%	74,2%	86,8%	92,5%
Trato y amabilidad de los médicos	93,8%	96,3%	96,3%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,8%	96,2%	98,1%	98,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,9%	89,9%	93,2%	95,6%
Satisfacción global con los médicos	94,4%	95,7%	96,9%	97,5%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,7%	93,8%	95,7%	98,8%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	94,3%	94,2%	98,1%	98,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	89,4%	90,5%	97,5%	97,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os	94,3%	94,3%	97,5%	98,8%
Satisfacción global con el resto del personal	92,4%	91,0%	94,9%	96,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,5%	87,1%	70,5%	91,1%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,2%	86,9%	91,9%	93,2%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	93,1%	80,3%	92,9%	96,2%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	88,4%	93,1%	93,1%	95,6%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	92,4%	86,9%	93,0%	96,3%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,3%	77,8%	84,8%	96,9%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	91,8%	80,5%	91,5%	94,0%
Satisfacción global con la información recibida	87,4%	84,1%	93,8%	95,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,8%	91,9%	95,6%	97,5%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	96,8%	97,5%	96,2%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales de apoyo 2017

ÍTEM	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	96,9%	88,8%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,2%	92,4%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	97,5%	94,4%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	84,6%	76,4%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	88,8%	90,8%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	89,2%	79,4%
Conservación y limpieza de las instalaciones	95,6%	92,5%
Respeto a la intimidad del paciente	93,1%	95,7%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	91,3%	89,3%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	91,7%	92,9%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	94,3%	84,3%
Trato y amabilidad de los médicos	97,5%	95,7%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,7%	95,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,3%	93,7%
Satisfacción global con los médicos	97,5%	93,8%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,9%	95,6%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,5%	97,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,0%	94,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os	93,8%	95,0%
Satisfacción global con el resto del personal	92,4%	96,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,8%	95,2%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,9%	90,4%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,5%	90,2%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,8%	91,7%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	93,2%	92,4%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	81,1%	86,4%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	94,2%	92,8%
Satisfacción global con la información recibida	88,7%	91,2%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,6%	95,0%
Recomendación del Servicio de CA	96,9%	95,6%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales baja complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	81,4%	78,2%	71,6%	93,7%	75,2%	76,0%
Limpieza de la sala de espera	96,1%	79,0%	80,6%	91,9%	78,3%	87,1%
Comodidad/confort de la sala de espera	80,6%	77,1%	66,3%	86,1%	68,8%	77,4%
Limpieza del lugar donde le atendieron	98,8%	87,5%	94,3%	98,1%	84,5%	91,8%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	93,1%	85,0%	92,5%	95,6%	78,9%	89,2%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	76,7%	82,6%	74,1%	94,3%	73,9%	82,9%
Trato y amabilidad de los médicos	88,1%	88,8%	81,5%	92,5%	74,5%	86,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,2%	91,3%	81,5%	87,1%	72,7%	88,7%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,9%	88,8%	83,3%	83,2%	73,2%	86,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,8%	90,1%	84,6%	90,7%	76,7%	88,1%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	96,2%	91,1%	92,2%	93,8%	88,1%	87,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	93,0%	91,1%	92,8%	95,6%	88,7%	86,5%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	94,3%	91,1%	91,3%	90,6%	87,4%	85,3%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	93,7%	92,4%	92,2%	95,0%	90,1%	85,9%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	97,0%	96,1%	97,0%	95,2%	92,4%	89,9%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	89,4%	89,0%	74,7%	86,8%	74,5%	79,9%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	85,8%	88,5%	69,0%	92,6%	64,7%	79,2%
Satisfacción global con la información facilitada durante su estancia en urgencias	89,4%	89,1%	75,9%	92,5%	71,9%	78,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	95,0%	84,2%	80,6%	89,7%	81,2%	94,0%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	78,3%	67,1%	63,0%	85,1%	64,0%	68,2%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	68,4%	50,0%	83,3%	100,0%	92,3%	80,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	87,6%	79,9%	71,0%	90,1%	72,0%	83,1%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	94,3%	83,2%	81,0%	94,3%	80,3%	87,4%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL FUENLABRADA	HOSPITAL GETAFE	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL MÓSTOLES	HOSPITAL DE VILLALBA
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	76,4%	87,7%	89,3%	84,5%	79,0%	86,2%	95,0%
Limpieza de la sala de espera	77,6%	90,2%	90,6%	78,5%	83,7%	76,6%	94,4%
Comodidad/confort de la sala de espera	70,1%	61,9%	59,7%	65,6%	81,7%	48,3%	88,2%
Limpieza del lugar donde le atendieron	84,4%	93,1%	92,5%	94,4%	89,4%	93,1%	96,3%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	82,6%	82,5%	83,2%	87,5%	88,1%	86,3%	93,2%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	64,2%	80,7%	77,5%	80,0%	87,9%	78,9%	90,1%
Trato y amabilidad de los médicos	93,2%	93,2%	95,0%	89,4%	85,1%	91,9%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	90,7%	90,7%	92,5%	83,5%	85,1%	91,3%	96,3%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,6%	85,7%	89,4%	83,7%	85,1%	91,3%	96,3%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,2%	88,8%	92,5%	88,8%	86,3%	91,3%	97,5%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,8%	94,4%	95,0%	93,2%	89,0%	93,7%	98,1%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	90,2%	97,2%	96,9%	87,9%	89,0%	89,2%	97,5%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,2%	87,5%	95,0%	88,2%	89,0%	91,6%	98,1%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,0%	94,4%	95,6%	90,7%	89,0%	95,6%	98,1%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	84,8%	94,7%	95,3%	98,6%	90,4%	92,6%	98,6%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	91,3%	83,9%	89,3%	88,5%	82,8%	89,4%	88,8%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	87,1%	84,3%	84,1%	84,1%	82,8%	90,7%	93,9%
Satisfacción global con la información facilitada durante su estancia en urgencias	89,4%	81,4%	89,4%	85,7%	82,8%	91,9%	92,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	76,9%	78,9%	89,2%	85,5%	82,4%	87,5%	89,3%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	65,8%	62,7%	67,7%	72,2%	67,1%	75,8%	81,1%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	47,4%	66,7%	66,7%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	83,2%	82,0%	90,7%	85,7%	79,5%	92,5%	91,9%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	89,0%	91,3%	93,0%	89,9%	87,8%	97,5%	95,7%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales media complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL DE TORREJÓN	HOSPITAL REY JUAN CARLOS
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	82,6%	82,6%	83,4%	95,0%	85,6%	80,5%
Limpieza de la sala de espera	94,1%	82,8%	82,6%	76,9%	97,5%	91,9%
Comodidad/confort de la sala de espera	75,0%	55,3%	67,8%	67,5%	78,6%	79,9%
Limpieza del lugar donde le atendieron	96,9%	93,1%	93,8%	93,2%	95,0%	96,3%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	86,3%	82,6%	80,1%	90,7%	91,3%	90,6%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	84,4%	80,0%	83,2%	82,0%	85,6%	86,3%
Trato y amabilidad de los médicos	90,1%	94,4%	88,2%	94,4%	90,7%	95,7%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,0%	97,5%	86,3%	90,5%	92,5%	90,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,2%	95,0%	83,9%	88,2%	89,4%	90,0%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	89,4%	97,5%	88,2%	91,3%	91,3%	90,7%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	95,2%	87,0%	85,6%	94,2%	92,7%	94,4%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	95,8%	91,3%	84,4%	98,0%	92,1%	95,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,1%	90,1%	83,1%	92,8%	88,7%	93,7%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	93,1%	91,3%	88,1%	96,8%	90,7%	94,4%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	93,5%	94,7%	94,6%	92,4%	94,3%	83,3%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	87,6%	91,3%	87,6%	89,4%	91,9%	93,2%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	91,5%	87,6%	82,7%	88,8%	89,1%	87,6%
Satisfacción global con la información facilitada durante su estancia en urgencias	88,2%	92,5%	86,2%	87,0%	92,5%	90,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	92,0%	82,7%	79,6%	92,3%	92,9%	82,9%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	73,3%	75,8%	65,0%	80,6%	69,4%	71,9%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	70,6%	65,2%	95,5%	100,0%	69,2%	83,3%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	83,2%	87,5%	86,3%	91,3%	85,1%	89,4%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	90,6%	90,0%	89,4%	97,5%	93,1%	96,9%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	73,8%	75,2%	88,8%	85,5%
Limpieza de la sala de espera	66,7%	83,7%	96,1%	81,2%
Comodidad/confort de la sala de espera	54,2%	61,2%	76,8%	68,4%
Limpieza del lugar donde le atendieron	87,0%	94,2%	97,5%	82,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	82,6%	82,9%	92,5%	76,3%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	71,4%	77,2%	88,1%	71,1%
Trato y amabilidad de los médicos	82,0%	93,2%	96,9%	92,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	82,6%	90,6%	85,7%	85,7%
Tiempo y dedicación de los médicos	82,3%	79,4%	87,4%	83,9%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	82,6%	85,1%	91,9%	87,6%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	92,3%	94,4%	94,9%	88,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	92,3%	94,2%	94,1%	87,5%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	92,0%	87,9%	92,9%	87,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,3%	90,8%	92,4%	89,5%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	95,1%	82,8%	94,0%	91,0%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	82,0%	84,5%	85,7%	89,4%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	79,4%	84,1%	90,3%	80,8%
Satisfacción global con la información facilitada durante su estancia en urgencias	83,2%	87,0%	88,6%	84,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	76,2%	82,8%	90,9%	87,1%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	62,5%	56,5%	75,8%	54,0%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	53,8%	100,0%	66,7%	100,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	73,3%	78,9%	89,4%	78,3%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	82,3%	90,6%	97,5%	89,6%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	76,6%	72,7%	88,2%	66,9%
Limpieza de la sala de espera	61,9%	76,7%	96,8%	76,0%
Comodidad/confort de la sala de espera	44,5%	75,6%	82,3%	46,5%
Limpieza del lugar donde le atendieron	84,3%	82,0%	97,5%	93,6%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	74,5%	78,9%	93,2%	74,7%
Intimidación que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	67,9%	76,9%	93,1%	53,2%
Trato y amabilidad de los médicos	90,1%	89,4%	92,5%	91,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,8%	89,4%	87,8%	81,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,2%	88,2%	81,8%	80,7%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,2%	88,8%	85,5%	76,4%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	88,7%	93,8%	92,6%	92,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	91,3%	95,1%	94,0%	91,1%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	85,7%	92,1%	91,0%	86,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,4%	97,2%	93,4%	83,2%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	91,9%	92,9%	95,4%	73,4%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	82,6%	79,5%	88,1%	83,0%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	76,3%	84,8%	90,4%	69,8%
Satisfacción global con la información facilitada durante su estancia en urgencias	79,5%	80,7%	86,3%	81,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	75,3%	92,5%	85,7%	65,5%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	65,6%	62,7%	72,7%	53,2%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	75,0%	76,5%	100,0%	63,2%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	78,0%	78,1%	80,1%	64,2%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	90,6%	88,7%	97,5%	94,0%

Principales resultados

SUMMA112

Tiempo de respuesta

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	73,6%	69,1%	73,5%	78,3%

Satisfacción información

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Información global facilitada	90,2%	89,9%	90,3%	90,2%
Sobre su problema de salud	89,0%	86,7%	90,1%	90,2%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,9%	88,1%	89,9%	91,7%

*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	94,6%	93,1%	94,8%	95,7%
Competencia y conocimientos	94,5%	92,5%	95,6%	95,4%
Tiempo y dedicación	95,0%	91,7%	96,5%	96,6%
Valoración global	93,0%	91,4%	93,4%	94,3%

***Valores correspondientes a la media de los dispositivos**

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global

	2013	2015	2017
Unidad de Atención Domiciliaria	89,9%	88,6%	90,3%
Vehículos de intervención rápida	93,4%	92,5%	90,3%
UVI Móvil	97,4%	93,3%	92,5%

Comunidad Madrid

	2013	2015	2017
Satisfacción global SUMMA 112*	93,6%	91,4%	91,0%

*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

SUMMA 112: Índice de satisfacción con la Humanización



Índice calculado con la media de la satisfacción de cinco dimensiones clave relacionadas con la humanización, que agrupan seis preguntas seleccionadas de las encuestas de Unidad de Atención Domiciliaria, Vehículos de Intervención Rápida y UVI móvil

Dimensiones	Tiempo espera	Información recibida ¹	Trato recibido profesionales	Dedicación profesionales	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	69,08%	87,41%	93,14%	91,69%	80,99%	84,46%
Vehículos de Intervención Rápida (VIR)	73,49%	90,01%	94,83%	96,54%	86,75%	88,32%
UVI móvil	78,27%	90,95%	95,69%	96,55%	93,18%	90,93%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

1 Información sobre su problema de salud+ información sobre tratamiento y cuidados a seguir

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 2017

