# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2018 Informe global de resultados

Dirección General de Humanización





## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2018 Informe global de resultados

© Comunidad de Madrid

Edita: Dirección General de Humanización

Consejería de Sanidad

Soporte: Archivo electrónico Año de edición: Junio 2019

Publicado en España - Published in Spain







### Metodología: Resumen ficha técnica



UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
	Segmento	Entrevistas	<b>Error Muestral</b>
	Atención Primaria	26.462	±0,60
	Urgencias Hospital	4.347	±1,49
MUESTRA	Consultas Externas Hospital	4.669	±1,43
IVIUESTRA	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	SIGMA DOS		
TRABAJO CAMPO	Del 12 de diciembre de 2018 al 22 de marzo de 2019		



### Principales resultados

### **Atención Primaria**

### Atención Primaria: Obtención cita y Tiempo de espera



Satisfacción con la obtención de cita y el Tiempo de Espera	2018
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	72,4%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	74,4%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta	50%

### Atención Primaria: Centro de Salud



Satisfacción con las instalaciones	2018
Limpieza del Centro	86,9%
Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas	87,4%
Comodidad y confort del lugar de espera	71,7%

### **Atención Primaria: Profesionales**



Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	90,6%	91,9%	89,3%
Enfermero/a	94,3%	94,9%	92,3%
Administrativos	80,2%	77,2%	81,1%

### Atención Primaria: Información y participación



Satisfacción global con	2018
La información recibida por el médico de familia o pediatra	91,5%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	86,6%

### Atención Primaria: Índice satisfacción con Humanización



### 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 <sup>1</sup>				Participación decisiones	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	54,77%	88,17%	88,04%	91,14%	86,56%	74,29%	80,50%

### 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.

### Atención Primaria: Satisfacción global



Resultados Globales	2017	2018
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,3%	91,1%
Satisfacción Global Enfermera/o	95,1%	94,1%
Satisfacción Global Personal Administrativo	80,7%	80,0%
Satisfacción global con el Centro de Salud	90,5%	88,4%

### Atención Primaria: Recomendación



Recomendaría a sus familiares y amigos a	2017	2018
Su médico	92,0%	90,0%
Su enfermero/a	95,9%	94,6%
Su Centro de Salud	95,4%	93,2%



### Principales resultados

**Hospitales:** Consultas externas

### **Consultas Externas: Accesibilidad**



Satisfacción con la accesibilidad	CCEE
Facilidad para conseguir cita	78,3%
Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta	71,3%
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	63,9%

### **Consultas Externas: El Hospital**



Satisfacción con las instalaciones	CCEE
Limpieza	84,6%
Señalización	84,6%
Facilidad para encontrar las consultas	80,2%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	67,6%

### **Consultas Externas: Información**



Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	87,1%
Instrucciones para seguir en casa	87,9%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	86,5%

### **Consultas Externas: Profesionales**



Satisfacción Global con los Profesionales	CCEE
Médicos	90,6%
Enfermeros	91,2%
Administrativos	80,8%

### Consultas Externas: Información y participación



Satisfacción global con	2018
La información recibida por el médico especialista	89,2%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	86,6%

### Consultas externas: Índice satisfacción con Humanización



### 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 <sup>1</sup>	Trato medico	Dedicación medico	Participa decisiones	ISH
Consultas externas	63,91%	87,76%	92,31%	86,78%	86,57%	83,47%

### Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

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



## Principales resultados Hospitalización

### Hospitalización: Acogida, ingreso y alta



Satisfacción con la acogida e Ingreso	Hospitalización
Tiempo de los trámites administrativos	87,6%
Información facilitada al ingreso	94,5%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso	93,4%

Información al alta	Hospitalización
Información facilitada a la salida del hospital	91,5%





Satisfacción con	Hospitalización
Limpieza	83,9%
Comodidad para el paciente	80,2%
Silencio por la noche	80,4%
Habitación	77,1%
Comida	72,6%





Satisfacción Global con los Profesionales	Hospitalización
Médicos	93,0%
Enfermeras/os	92,4%
Auxiliares Enfermería	89,7%
Celadores	93,5%

### Hospitalización: Información y participación



Satisfacción global con	2018
La información recibida durante su estancia en el hospital	88,9%
Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud	82,5%

### Hospitalización: Índice satisfacción con Humanización



### 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 <sup>1</sup>	<b>Trato</b> <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	90,20%	92,83%	88,25%	82,47%	80,37%	91,03%	88,99%	87,73%

#### 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

### Cirugía Ambulatoria: antes de la intervención



Satisfacción con	Cirugía ambulatoria
Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	92,0%
Información previa sobre la intervención	88,9%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	85,2%

### Cirugía Ambulatoria: Instalaciones



Satisfacción con las Instalaciones	Cirugía ambulatoria
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	89,4%
El respeto a su intimidad	89,9%

### Cirugía Ambulatoria: Profesionales



Satisfacción Global con los Profesionales	Cirugía ambulatoria
Médicos	93,8%
Enfermeras/os	95,4%
Resto de personal	95,0%

### Cirugía ambulatoria: Información y participación



Satisfacción global con	2018
La información recibida	89,6%
La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	88,8%

### Cirugía ambulatoria: Índice satisfacción con Humanización



### 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 <sup>1</sup>	Trato recibido <sup>2</sup>	<b>Dedicación</b> <sup>3</sup>	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	88,22%	95,52%	91,89%	88,76%	89,94%	85,87%	90,03%

#### 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** 

### Urgencias hospitalarias: Tiempos de espera



Satisfacción con los tiempos de espera	Urgencias Hospitalarias
Tiempo de espera hasta primera valoración	70,8%
Tiempo total en el servicio	66,2%
Tiempo hasta el traslado a planta	70,72%

### Urgencias hospitalarias: Instalaciones



Satisfacción con las instalaciones	Urgencias Hospitalarias
Limpieza de la sala de espera	78,4%
Limpieza del lugar de atención	88,9%
Comodidad y confort del lugar de atención	80,8%
Intimidad	74,0%

### Urgencias hospitalarias: Información



Satisfacción con la información	Urgencias Hospitalarias
Información facilitada en urgencias	85,0%
Comprensión de la información	86,2%
Información a familiares o acompañantes	84,2%

### **Urgencias hospitalarias: Profesionales**



Satisfacción Global con los Profesionales	Urgencias Hospitalarias
Médicos	87,9%
Enfermeras/os	89,9%
Celadores	89,4%

# Urgencias hospitalarias: Índice satisfacción con Humanización



# 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 <sup>2</sup>	Trato recibido 3	Dedicación <sup>4</sup>	Intimidad	Tratamiento Dolor	ISH
Urgencias	68,52%	84,59%	90,19%	84,18%	73,96%	85,35%	81,13%

### Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

- 1 Tiempos de asistencia: tiempo 1º 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	2017	2018
Consultas externas	89,5%	90,1%
Hospitalización	92,1%	91,0%
Cirugía ambulatoria	93,4%	92,6%
Urgencias hospitalarias	81,6%	82,3%

<b>Comunidad Madrid</b>	ISG 2017	ISG 2018
Hospitales	89,2%	89,0%

ISG: Índice de Satisfacción Global.

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

# Recomendación Hospitales



Segmentos	2017	2018
Consultas externas	95,1%	94,9%
Hospitalización	94,6%	94,8%
Cirugía ambulatoria	96,6%	95,3%
Urgencias hospitalarias	90,7%	89,5%

<b>Comunidad Madrid</b>	IRG 2017	IRG 2018
Hospitales	94,3%	93,6%

IRG: Índice de Recomendación Global.

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





# Satisfacción global por hospital



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

Hospital	ISG	CC.EE	HOSPITALIZACIÓN	CA	Urgencias
GLOBAL	88,99%	90,08%	91,03%	92,56%	82,28%
H. El Escorial	92,52%	93,17%	96,25%	94,41%	86,25%
H.U. del Henares	84,14%	82,61%	87,50%	86,96%	79,50%
H.U. Infanta Cristina	84,58%	84,91%	88,75%	90,62%	74,05%
H.U. Infanta Elena	96,07%	97,50%	96,25%	96,84%	93,71%
H.U. del Sureste	86,10%	88,82%	84,47%	88,82%	82,28%
H. del Tajo	84,95%	90,06%	86,34%	91,72%	71,70%
H.fundación Alcorcón	87,52%	88,20%	89,44%	91,93%	80,50%
H. de Fuenlabrada	87,82%	87,50%	87,58%	93,08%	83,13%
H. al de Getafe	89,63%	89,44%	91,25%	94,38%	83,44%
H. Gómez Ulla	88,92%	86,88%	93,71%	91,25%	83,85%
H. Infanta Leonor	86,43%	86,79%	90,00%	94,41%	74,53%
H. Infanta Sofía	88,44%	88,13%	89,81%	93,12%	82,69%
H. de Móstoles	91,06%	91,93%	90,51%	91,88%	89,94%
H. Principe de Asturias	85,29%	85,00%	86,34%	89,31%	80,50%
H. Severo Ochoa	83,97%	85,09%	86,96%	93,75%	70,06%
H. Niño Jesús	92,25%	91,82%	90,51%	95,63%	91,03%
H. de Torrejón	88,20%	91,30%	93,67%	91,25%	76,58%
H. Rey Juan Carlos	93,89%	93,08%	95,65%	96,27%	90,57%
H. Villalba	94,20%	96,27%	93,80%	94,27%	92,45%
H. 12 de octubre	85,28%	91,67%	83,75%	88,68%	77,02%
H. clínico San Carlos	86,70%	89,94%	89,44%	90,57%	76,88%
H. Gregorio Marañón	89,27%	86,25%	94,41%	94,38%	82,05%
Fundación Jimenez Díaz	93,14%	96,27%	96,25%	93,79%	86,25%
H. la paz	88,21%	88,05%	90,68%	91,82%	82,28%
H. la princesa	89,15%	89,37%	92,45%	91,88%	82,91%
H. Puerta de Hierro	93,90%	92,55%	97,48%	95,57%	90,00%
H. Ramón y Cajal	89,06%	91,77%	91,87%	91,19%	81,41%
H. Cruz Roja	95,40%	96,20%	98,14%	91,88%	
H. Santa Cristina	92,30%	84,50%	98,14%	94,27%	
H. de Guadarrama	82,80%		82,80%		
H. La Fuenfría	85,63%		85,63%		
H. Virgen de la Poveda	84,47%		84,47%		
H. Dr. Rodríguez Lafora	77,85%		77,85%		

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018 Dirección General de Humanización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



ÍTEM	HOSPITAL EL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA	HOSPITAL INFANTA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	ESCORIAL 72,7%	66,9%	CRISTINA 63,9%	ELENA 92,5%	56,7%	66,9%
Facilidad para conseguir la cita	75,8%	71,9%	74,2%	93,8%	63,8%	80,1%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	71,7%	88,6%	71,8%	86,2%	73,1%	74,4%
Limpieza	89,4%	88,1%	94,4%	94,4%	83,1%	83,1%
Señalización	86,3%	85,6%	92,5%	90,6%	82,9%	90,6%
Facilidad para encontrar las consultas	90,7%	87,0%	92,5%	88,8%	84,5%	93,7%
Comodidad y Confort de la sala de espera	72,5%	66,3%	71,9%	82,6%	63,4%	73,7%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	72,0%	65,6%	63,2%	88,2%	53,1%	59,1%
Trato y amabilidad del especialista	93,8%	89,4%	85,6%	96,3%	91,3%	94,4%
Competencia como profesional y conocimientos	94,3%	92,9%	91,0%	96,8%	90,4%	95,5%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,1%	82,3%	80,6%	95,7%	84,1%	84,4%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	91,0%	86,3%	86,2%	93,1%	88,7%	89,7%
Información sobre su enfermedad	86,9%	85,5%	80,9%	95,0%	83,0%	88,8%
Instrucciones para seguir en casa	91,4%	84,5%	82,8%	95,7%	87,7%	87,7%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	86,3%	79,5%	86,6%	91,7%	84,9%	83,4%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,0%	87,7%	83,7%	95,0%	88,6%	88,5%
Satisfacción global con el especialista	88,8%	86,3%	84,4%	94,4%	89,4%	90,0%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,9%	91,1%	86,3%	96,3%	91,7%	94,8%
Atención recibida por los enfermeros/as	95,2%	91,2%	86,7%	98,9%	92,4%	89,4%
Atención recibida por el personal administrativo	91,2%	81,4%	82,6%	93,7%	75,0%	81,1%
Explicación del por qué de las pruebas	89,4%	89,1%	89,5%	96,8%	87,8%	92,7%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	84,8%	90,6%	87,5%	96,8%	85,5%	95,0%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	82,6%	80,8%	81,8%	91,3%	76,4%	85,0%
Información sobre el resultado de las pruebas	88,8%	87,5%	88,4%	96,8%	88,2%	89,1%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	86,7%	77,9%	75,3%	90,8%	83,0%	88,9%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	90,8%	80,3%	85,6%	94,9%	88,6%	86,3%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,8%	88,1%	83,3%	95,7%	90,6%	87,0%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	93,2%	82,6%	84,9%	97,5%	88,8%	90,1%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,7%	88,7%	91,1%	98,1%	90,9%	95,5%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Hospitales media complejidad 2018

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	70,1%	66,7%	60,6%	69,9%	62,2%	61,0%	74,8%
Facilidad para conseguir la cita	80,5%	70,1%	68,9%	77,8%	73,5%	69,8%	83,8%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	81,5%	82,2%	68,1%	86,0%	69,8%	82,3%	80,6%
Limpieza	73,0%	91,8%	82,6%	84,1%	90,4%	87,9%	81,5%
Señalización	83,3%	84,9%	84,9%	81,1%	89,7%	80,5%	84,2%
Facilidad para encontrar las consultas	84,4%	80,0%	82,0%	74,5%	85,7%	73,8%	85,7%
Comodidad y Confort de la sala de espera	67,3%	68,2%	60,6%	61,5%	61,9%	70,2%	61,9%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	61,9%	64,6%	58,1%	60,4%	61,3%	61,0%	64,8%
Trato y amabilidad del especialista	94,4%	90,0%	91,3%	91,3%	92,5%	90,1%	93,8%
Competencia como profesional y conocimientos	93,6%	91,2%	92,5%	93,7%	92,1%	89,6%	94,8%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,8%	85,6%	84,5%	86,9%	85,0%	77,6%	85,6%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	90,3%	88,3%	87,5%	89,7%	87,7%	80,3%	85,2%
Información sobre su enfermedad	88,5%	83,1%	89,3%	83,8%	83,0%	80,5%	88,8%
Instrucciones para seguir en casa	86,4%	85,4%	89,9%	86,5%	82,6%	86,7%	88,7%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	83,8%	87,0%	88,9%	82,9%	79,5%	81,5%	89,3%
Claridad de la información sobre el tratamiento	85,7%	84,5%	89,8%	86,6%	84,5%	85,8%	88,4%
Satisfacción global con el especialista	91,9%	86,2%	90,7%	88,1%	87,3%	85,7%	92,5%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,8%	93,5%	92,4%	89,1%	89,9%	90,3%	89,7%
Atención recibida por los enfermeros/as	89,4%	88,3%	86,0%	92,2%	94,3%	86,3%	93,0%
Atención recibida por el personal administrativo	71,2%	71,6%	83,7%	77,7%	86,2%	65,9%	87,4%
Explicación del por qué de las pruebas	93,1%	90,2%	90,6%	88,9%	89,8%	88,9%	93,0%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	92,3%	89,0%	90,4%	85,5%	88,9%	82,7%	93,7%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	87,1%	88,8%	88,7%	78,9%	85,5%	74,0%	87,1%
Información sobre el resultado de las pruebas	89,9%	89,5%	92,0%	84,1%	86,8%	82,9%	96,7%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	78,5%	82,8%	81,1%	82,3%	77,1%	79,5%	84,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los ttos	85,2%	77,8%	86,2%	80,6%	83,0%	83,6%	88,8%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,1%	86,2%	89,9%	87,5%	87,4%	84,8%	87,3%
Satisfacción global con la atención en la consulta del especialista	88,2%	87,5%	89,4%	86,9%	86,8%	88,1%	91,9%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	95,5%	94,2%	93,7%	87,0%	92,5%	87,0%	92,4%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Hospitales media complejidad 2018

ÍTEM	HOSPITAL NIÑO	HOSPITAL PRÍNCIPE DE	HOSPITAL REY JUAN	HOSPITAL SEVERO	HOSPITAL DE	HOSPITAL DE
	JESÚS	ASTURIAS	CARLOS	OCHOA	TORREJÓN	VILLALBA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	71,6%	67,1%	85,5%	65,4%	60,8%	90,5%
Facilidad para conseguir la cita	78,0%	76,3%	90,0%	72,4%	69,6%	95,6%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	54,1%	71,5%	80,4%	78,0%	77,4%	86,7%
Limpieza	87,6%	79,5%	95,7%	77,8%	87,0%	96,3%
Señalización	78,9%	83,0%	95,0%	82,5%	83,9%	91,3%
Facilidad para encontrar las consultas	65,8%	81,4%	93,1%	79,5%	82,5%	87,6%
Comodidad y Confort de la sala de espera	59,0%	58,4%	86,9%	57,8%	73,8%	87,6%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	56,6%	58,4%	87,3%	59,9%	71,1%	86,3%
Trato y amabilidad del especialista	91,9%	87,0%	95,0%	91,9%	91,3%	95,6%
Competencia como profesional y conocimientos	96,3%	91,1%	94,3%	91,1%	92,3%	96,1%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,7%	82,5%	92,5%	87,6%	85,6%	94,3%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	95,6%	85,4%	92,3%	89,9%	90,1%	93,3%
Información sobre su enfermedad	87,0%	82,5%	90,1%	84,5%	87,4%	93,7%
Instrucciones para seguir en casa	92,4%	83,9%	92,4%	86,5%	83,7%	92,9%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	91,4%	83,6%	91,4%	88,9%	80,6%	91,4%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,4%	85,1%	91,9%	88,1%	87,2%	96,8%
Satisfacción global con el especialista	92,5%	87,0%	94,3%	91,3%	89,4%	94,4%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	95,6%	90,4%	94,9%	91,4%	93,0%	94,9%
Atención recibida por los enfermeros/as	93,8%	90,0%	94,2%	89,0%	93,3%	94,4%
Atención recibida por el personal administrativo	89,0%	75,0%	93,5%	77,4%	87,9%	89,7%
Explicación del por qué de las pruebas	97,1%	89,3%	97,6%	90,6%	94,8%	96,7%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	97,1%	85,8%	96,0%	88,9%	93,0%	92,6%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	79,4%	80,2%	90,4%	79,0%	86,5%	91,5%
Información sobre el resultado de las pruebas	93,0%	85,8%	94,9%	86,9%	93,6%	90,8%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	67,4%	79,9%	87,8%	82,9%	85,7%	89,0%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	85,7%	82,2%	92,9%	88,2%	85,7%	94,3%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	92,5%	86,2%	92,5%	89,4%	85,0%	93,7%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,8%	85,0%	93,1%	85,1%	91,3%	96,3%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	98,7%	89,1%	97,5%	95,5%	91,7%	98,7%

45





ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	67,7%	71,1%	65,8%	89,4%
Facilidad para conseguir la cita	76,9%	79,7%	72,4%	90,7%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	77,4%	59,5%	69,9%	77,7%
Limpieza	78,6%	80,5%	80,0%	96,9%
Señalización	85,4%	79,1%	79,1%	91,3%
Facilidad para encontrar las consultas	78,6%	70,6%	72,7%	87,0%
Comodidad y Confort de la sala de espera	66,7%	55,9%	56,5%	90,1%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	50,6%	50,6%	46,6%	88,1%
Trato y amabilidad del especialista	93,8%	90,7%	91,9%	95,0%
Competencia como profesional y conocimientos	94,2%	93,5%	93,1%	95,6%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,7%	84,9%	84,9%	95,7%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	86,3%	84,8%	86,4%	90,8%
Información sobre su enfermedad	91,9%	88,1%	83,0%	92,5%
Instrucciones para seguir en casa	89,0%	90,8%	86,9%	93,2%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	85,4%	88,4%	83,3%	92,3%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,3%	88,8%	86,5%	92,5%
Satisfacción global con el especialista	92,5%	90,0%	89,9%	95,0%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,2%	90,6%	96,2%	96,3%
Atención recibida por los enfermeros/as	90,9%	87,8%	87,8%	95,5%
Atención recibida por el personal administrativo	72,6%	78,1%	76,6%	92,3%
Explicación del por qué de las pruebas	94,9%	94,6%	94,0%	95,4%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,3%	86,5%	88,0%	95,4%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	86,6%	84,9%	83,0%	93,0%
Información sobre el resultado de las pruebas	91,5%	91,7%	88,5%	96,1%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	73,3%	74,8%	81,6%	88,0%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	86,8%	87,1%	82,2%	93,5%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,5%	89,4%	87,3%	93,8%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,7%	89,9%	86,3%	96,3%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	97,4%	94,3%	95,6%	99,4%





ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	69,7%	67,3%	71,2%	71,4%
Facilidad para conseguir la cita	73,0%	74,7%	78,9%	79,7%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	66,9%	77,7%	74,1%	54,8%
Limpieza	66,9%	81,9%	95,0%	73,7%
Señalización	76,4%	81,2%	84,5%	83,5%
Facilidad para encontrar las consultas	67,5%	75,2%	81,4%	72,3%
Comodidad y Confort de la sala de espera	50,9%	60,2%	73,9%	62,3%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	52,8%	57,9%	70,8%	61,0%
Trato y amabilidad del especialista	93,1%	94,4%	92,5%	90,7%
Competencia como profesional y conocimientos	96,0%	96,0%	95,4%	89,9%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	84,4%	88,1%	85,7%	85,1%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	88,8%	90,0%	86,7%	87,5%
Información sobre su enfermedad	85,7%	87,8%	86,2%	86,7%
Instrucciones para seguir en casa	87,0%	86,5%	85,7%	84,9%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	88,7%	83,3%	87,6%	87,8%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,8%	90,0%	86,8%	84,2%
Satisfacción global con el especialista	91,2%	93,7%	91,8%	89,4%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	95,5%	94,2%	92,9%	95,7%
Atención recibida por los enfermeros/as	86,9%	97,3%	94,0%	90,2%
Atención recibida por el personal administrativo	72,3%	74,1%	83,8%	81,6%
Explicación del por qué de las pruebas	88,9%	88,3%	92,2%	92,1%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	87,1%	87,2%	91,6%	89,0%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	81,1%	80,2%	83,8%	87,0%
Información sobre el resultado de las pruebas	87,5%	86,8%	87,4%	88,6%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	71,5%	77,3%	83,1%	83,2%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,6%	84,1%	88,0%	88,3%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,6%	90,3%	88,2%	86,9%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	88,1%	89,4%	92,5%	91,8%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,9%	94,2%	96,9%	97,5%





# Hospitales de apoyo 2018

ÍTEM	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	64,4%	78,0%
Facilidad para conseguir la cita	79,0%	86,9%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	72,2%	69,2%
Limpieza	93,0%	95,7%
Señalización	88,7%	87,5%
Facilidad para encontrar las consultas	88,7%	85,7%
Comodidad y Confort de la sala de espera	77,5%	73,1%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	63,7%	76,9%
Trato y amabilidad del especialista	85,0%	95,0%
Competencia como profesional y conocimientos	86,2%	96,8%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	75,2%	93,7%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	76,1%	92,2%
Información sobre su enfermedad	79,1%	92,3%
Instrucciones para seguir en casa	78,9%	94,8%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	75,0%	91,8%
Claridad de la información sobre el tratamiento	79,9%	94,2%
Satisfacción global con el especialista	81,6%	93,8%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	87,7%	95,0%
Atención recibida por los enfermeros/as	94,3%	97,6%
Atención recibida por el personal administrativo	82,2%	92,4%
Explicación del por qué de las pruebas	86,2%	94,8%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	81,8%	92,1%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	78,1%	90,9%
Información sobre el resultado de las pruebas	85,2%	93,6%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	75,0%	84,9%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,0%	88,2%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	80,7%	94,9%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	84,5%	96,2%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	92,4%	96,9%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018





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	93,1%	77,6%	89,7%	92,5%	87,5%	79,9%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,4%	95,3%	95,3%	97,3%	90,3%	87,9%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	95,7%	92,5%	92,5%	95,0%	88,8%	87,6%
Trato y amabilidad de los médicos	95,7%	93,2%	90,6%	94,4%	91,9%	87,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	95,5%	95,5%	93,1%	96,7%	91,1%	86,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,4%	86,9%	87,6%	94,4%	84,3%	78,6%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	93,2%	88,8%	87,4%	94,9%	83,6%	81,0%
Información sobre el tratamiento médico	93,7%	89,3%	86,9%	94,9%	86,9%	80,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,0%	93,1%	90,1%	96,3%	89,4%	84,4%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	96,3%	92,5%	87,5%	91,3%	93,8%	87,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	97,4%	92,9%	91,8%	93,6%	93,6%	88,1%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	95,7%	90,0%	91,9%	93,1%	85,7%	85,5%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	97,5%	92,5%	90,1%	93,8%	93,2%	85,1%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	97,3%	88,5%	91,0%	94,8%	89,7%	83,0%
Satisfacción global con las/los celadores	96,1%	93,5%	92,7%	95,4%	92,7%	88,6%
Satisfacción con la intimidad	96,1%	92,9%	92,5%	94,8%	93,7%	91,1%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,7%	88,8%	88,0%	96,0%	87,7%	79,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	92,4%	89,4%	81,7%	87,8%	92,2%	87,0%
Información facilitada a su salida del hospital	93,1%	92,5%	88,1%	95,6%	88,8%	88,1%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	90,4%	93,1%	89,4%	93,4%	79,3%	88,1%
Limpieza de la habitación	91,1%	86,3%	92,5%	91,9%	89,9%	82,6%
Temperatura de la habitación	91,1%	92,5%	93,8%	91,9%	86,1%	79,5%
Baño de la habitación	79,1%	85,6%	91,8%	91,8%	90,4%	86,8%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	74,8%	86,3%	89,9%	92,5%	79,2%	75,8%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	85,4%	89,4%	92,5%	98,1%	92,5%	85,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	69,0%	70,3%	84,8%	90,3%	67,1%	70,0%
El silencio por la noche	87,3%	86,1%	86,8%	88,5%	88,4%	85,0%
Satisfacción global con la habitación	85,4%	85,1%	95,0%	94,3%	89,9%	82,5%
Presentación de la comida	80,5%	63,9%	76,6%	83,3%	52,6%	67,5%
Olor de la comida	77,6%	64,0%	70,1%	82,3%	46,2%	62,5%
Cantidad de comida	86,0%	69,3%	76,1%	88,5%	66,4%	77,6%
Temperatura de la comida	86,7%	71,1%	74,0%	86,6%	62,1%	74,4%
Variedad de la comida	76,5%	63,0%	70,0%	80,6%	56,8%	66,0%
Horarios de las comidas	87,1%	83,9%	84,9%	87,8%	76,3%	82,7%
Satisfacción global con la comida	81,2%	68,0%	74,2%	81,7%	54,9%	64,1%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	87,5%	80,9%	79,7%	91,2%	83,3%	74,0%
Satisfacción con la información recibida	92,4%	85,6%	86,2%	94,4%	87,6%	86,2%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	96,3%	87,5%	88,7%	96,3%	84,5%	86,3%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	94,9%	91,6%	93,7%	96,8%	85,3%	87,8%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Hospitales media complejidad 2018

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	88,7%	85,0%	86,7%	87,4%	88,1%	81,0%	93,7%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	92,8%	96,7%	88,9%	93,4%	90,8%	93,7%	97,1%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,2%	91,9%	96,9%	88,8%	90,1%	92,5%	95,6%
Trato y amabilidad de los médicos	93,2%	92,5%	93,7%	92,5%	90,1%	93,8%	94,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,9%	93,5%	91,6%	93,0%	92,3%	94,2%	91,8%
Tiempo y dedicación de los médicos	86,1%	82,4%	88,8%	85,6%	84,5%	83,2%	86,3%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	87,5%	88,0%	88,6%	88,1%	86,1%	89,2%	90,6%
Información sobre el tratamiento médico	87,4%	88,5%	87,2%	90,6%	85,5%	87,2%	91,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,8%	91,8%	89,9%	90,1%	90,7%	93,8%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,0%	90,7%	93,1%	93,2%	91,9%	90,0%	91,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	89,7%	89,9%	93,6%	91,2%	93,5%	89,6%	91,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	86,3%	86,3%	90,0%	89,4%	87,4%	85,0%	88,8%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,6%	90,7%	93,1%	91,9%	91,9%	92,5%	91,9%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	90,4%	85,0%	93,6%	90,4%	92,4%	92,9%	93,5%
Satisfacción global con las/los celadores	95,2%	89,8%	97,4%	92,6%	94,7%	91,9%	94,0%
Satisfacción con la intimidad	92,9%	89,8%	94,2%	91,7%	97,4%	88,5%	95,0%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	91,3%	87,4%	91,2%	92,0%	92,3%	91,8%	96,3%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,2%	83,1%	89,4%	85,5%	88,9%	89,4%	89,3%
Información facilitada a su salida del hospital	90,0%	90,0%	90,1%	92,5%	90,0%	95,0%	91,9%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	81,3%	84,1%	84,1%	85,8%	92,6%	78,2%	92,5%
Limpieza de la habitación	82,5%	80,7%	85,6%	84,4%	91,2%	77,4%	93,8%
Temperatura de la habitación	84,4%	84,5%	80,6%	92,5%	92,4%	80,1%	90,0%
Baño de la habitación	75,5%	82,2%	84,3%	86,2%	94,3%	64,7%	93,6%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	60,4%	68,1%	74,1%	83,0%	89,9%	54,9%	93,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,4%	80,7%	78,9%	88,1%	95,6%	67,7%	96,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	48,1%	44,7%	48,7%	77,6%	78,6%	36,4%	84,2%
El silencio por la noche	74,8%	79,0%	83,0%	83,8%	90,4%	79,6%	94,3%
Satisfacción global con la habitación	76,2%	78,9%	78,9%	85,0%	92,5%	65,4%	95,6%
Presentación de la comida	57,0%	66,4%	69,8%	74,8%	78,8%	72,5%	70,2%
Olor de la comida	52,1%	62,5%	66,0%	71,1%	75,2%	68,3%	72,1%
Cantidad de comida	73,8%	74,3%	75,9%	80,0%	83,6%	83,7%	80,0%
Temperatura de la comida	62,0%	75,8%	72,2%	78,7%	82,3%	78,2% 73,8%	76,7%
Variedad de la comida	58,5%	70,6%	67,1%	78,1%	74,3%		69,2%
Horarios de las comidas	75,7%	83,4% 68,0%	83,0% 71,3%	86,8% 74,7%	85,0% 79,6%	83,3% 79,0%	85,9% 69,1%
Satisfacción global con la comida	57,2% 79,1%	78,6%	71,3%	92,3%	79,6%	79,0%	69,1% 84,6%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	79,1% 86,8%	78,6% 85,7%	84,0%	92,3%		78,6% 87,5%	
Satisfacción con la información recibida		·			88,1%		90,1%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalizaci		87,6%	91,3%	90,0%	89,8%	90,5%	93,8%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos  Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servi	92,5%	91,1%	94,3%	92,4%	93,0%	95,0% adrid 2018	96,3%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Hospitales media complejidad 2018

ÍТЕМ	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	81,9%	81,8%	93,0%	88,1%	87,5%	95,6%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	90,5%	95,9%	96,9%	95,1%	96,8%	96,5%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	90,1%	90,7%	95,0%	91,9%	94,4%	95,7%
Trato y amabilidad de los médicos	88,8%	92,3%	94,4%	94,4%	95,7%	95,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	85,8%	93,5%	92,3%	93,4%	96,2%	97,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,3%	84,9%	89,4%	83,2%	86,3%	92,4%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	85,4%	84,3%	91,9%	85,5%	91,0%	95,5%
Información sobre el tratamiento médico	88,0%	88,8%	89,3%	90,6%	90,4%	94,3%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	87,5%	89,9%	93,2%	90,7%	94,4%	95,7%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	88,8%	92,5%	92,5%	87,5%	93,1%	93,1%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	92,5%	91,6%	93,1%	89,5%	93,7%	94,2%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	87,5%	88,1%	91,2%	87,4%	87,5%	89,9%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,1%	92,4%	91,9%	90,6%	91,9%	93,8%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	86,0%	89,8%	90,3%	88,3%	91,7%	91,0%
Satisfacción global con las/los celadores	89,7%	90,9%	94,0%	95,9%	96,8%	93,5%
Satisfacción con la inftimidad	86,5%	90,4%	92,2%	86,6%	94,2%	95,6%
nformación proporcionada sobre la intervención realizada.	87,5%	93,1%	96,2%	92,7%	93,0%	96,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,1%	82,4%	91,2%	90,5%	78,0%	89,2%
nformación facilitada a su salida del hospital	88,1%	88,6%	94,9%	87,4%	90,0%	93,7%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	82,2%	72,8%	85,7%	84,6%	90,0%	94,1%
Limpieza de la habitación	75,0%	83,2%	88,1%	80,3%	93,8%	87,0%
Temperatura de la habitación	77,6%	78,0%	86,9%	78,3%	88,1%	85,7%
Baño de la habitación	66,3%	68,1%	73,2%	54,9%	91,7%	85,9%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	61,9%	57,5%	72,3%	53,2%	88,6%	82,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	71,3%	71,1%	90,0%	74,5%	95,6%	93,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	51,3%	50,6%	80,3%	28,0%	74,2%	82,1%
El silencio por la noche	71,5%	68,2%	91,5%	83,0%	91,1%	88,1%
Satisfacción global con la habitación	70,4%	68,9%	90,0%	59,6%	93,7%	91,9%
Presentación de la comida	69,8%	67,7%	77,7%	87,8%	70,8%	75,0%
Olor de la comida	65,5%	67,3%	74,1%	82,4%	66,9%	72,4%
Cantidad de comida	86,5%	76,8%	85,1%	87,7%	72,9%	80,0%
Temperatura de la comida	71,1%	66,5%	79,7%	82,1%	70,3%	75,3%
/ariedad de la comida	72,9%	70,9%	78,7%	81,4%	68,8%	72,2%
Horarios de las comidas	84,5%	74,8%	86,8%	91,8%	86,2%	85,1%
Satisfacción global con la comida	74,0%	69,9%	74,7%	87,8%	71,0%	73,2%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	77,6%	79,7%	83,2%	82,4%	83,7%	84,8%
Satisfacción con la información recibida	84,8%	79,2%	89,9%	88,8%	90,7%	95,0%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	86,3%	87,0%	93,7%	90,5%	93,7%	95,7%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	90,6%	87,3%	95,0%	95,0%	95,5%	97,5%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018





ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	82,9%	86,7%	95,6%	89,9%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	91,1%	91,6%	98,1%	98,0%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	91,9%	92,5%	98,8%	96,3%
Trato y amabilidad de los médicos	92,5%	91,9%	96,3%	95,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,7%	93,5%	98,7%	96,2%
Tiempo y dedicación de los médicos	83,2%	83,5%	89,4%	88,1%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	86,2%	87,5%	91,3%	91,1%
Información sobre el tratamiento médico	85,5%	88,0%	89,4%	94,9%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	91,3%	93,1%	94,4%	96,3%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	87,5%	90,1%	95,0%	94,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,1%	91,1%	94,9%	96,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	87,0%	86,8%	90,6%	95,6%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	89,4%	91,3%	93,2%	95,6%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	83,4%	85,5%	89,9%	91,1%
Satisfacción global con las/los celadores	86,6%	91,4%	96,7%	96,6%
Satisfacción con la inftimidad	85,3%	92,2%	89,0%	91,8%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	85,0%	87,1%	92,1%	92,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,0%	86,6%	90,4%	86,4%
Información facilitada a su salida del hospital	89,9%	89,3%	95,6%	93,7%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	63,9%	75,2%	85,2%	75,4%
Limpieza de la habitación	70,0%	80,7%	86,3%	87,5%
Temperatura de la habitación	69,8%	83,1%	93,7%	83,2%
Baño de la habitación	43,6%	67,7%	84,8%	70,3%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	43,5%	70,6%	76,3%	60,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	55,9%	85,1%	84,4%	77,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	29,1%	47,4%	60,0%	43,0%
El silencio por la noche	71,3%	76,7%	80,4%	75,8%
Satisfacción global con la habitación	53,4%	78,9%	81,1%	70,6%
Presentación de la comida	67,5%	77,7%	74,8%	68,9%
Olor de la comida	62,6%	73,2%	74,1%	62,8%
Cantidad de comida	76,9%	77,2%	84,4%	77,6%
Temperatura de la comida	72,9%	73,4%	80,3%	76,7%
Variedad de la comida	62,7%	74,2%	77,3%	61,5%
Horarios de las comidas	74,8%	84,5%	83,8%	79,5%
Satisfacción global con la comida	67,5%	77,8%	73,5%	69,1%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	78,2%	77,9%	86,7%	82,3%
Satisfacción con la información recibida	86,3%	88,2%	92,5%	95,0%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	83,8%	89,4%	96,3%	94,4%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	92,9%	93,7%	99,4%	97,5%





### Hospitales alta complejidad 2018

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAI
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	83,1%	89,4%	91,6%	89,0%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	94,8%	91,5%	97,8%	94,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	91,3%	95,0%	96,9%	92,5%
Trato y amabilidad de los médicos	89,9%	95,0%	98,8%	96,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,1%	95,6%	98,0%	96,8%
Tiempo y dedicación de los médicos	86,8%	90,1%	93,8%	90,7%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	88,5%	91,9%	96,3%	90,1%
Información sobre el tratamiento médico	89,6%	91,8%	94,3%	90,4%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	91,8%	94,4%	96,9%	96,9%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	94,4%	94,4%	96,3%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	94,8%	95,6%	96,8%	89,0%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	89,3%	90,0%	94,4%	84,9%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	93,1%	93,8%	96,9%	90,1%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	90,1%	92,6%	92,8%	89,9%
Satisfacción global con las/los celadores	94,1%	95,3%	95,3%	96,5%
Satisfacción con la inftimidad	87,5%	88,4%	95,5%	91,7%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	87,1%	93,9%	95,2%	94,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	97,4%	91,4%	95,5%	93,2%
Información facilitada a su salida del hospital	88,1%	93,7%	95,7%	93,1%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	68,1%	77,4%	96,5%	77,4%
Limpieza de la habitación	79,9%	83,6%	96,8%	80,6%
Temperatura de la habitación	81,8%	81,1%	95,5%	84,4%
Baño de la habitación	60,1%	59,5%	92,2%	67,1%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	52,5%	59,2%	93,5%	60,5%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	72,8%	71,1%	96,8%	76,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	46,4%	47,3%	84,4%	50,6%
El silencio por la noche	81,4%	70,9%	92,4%	73,4%
Satisfacción global con la habitación	66,7%	66,0%	97,5%	75,8%
Presentación de la comida	74,1%	74,0%	73,6%	79,3%
Olor de la comida	71,3%	73,1%	72,3%	72,6%
Cantidad de comida	84,9%	78,4%	81,2%	86,6%
Temperatura de la comida	83,9%	75,2%	82,6%	80,7%
Variedad de la comida	70,9%	74,6%	77,6%	71,5%
Horarios de las comidas	81,6%	81,6%	87,8%	82,7%
Satisfacción global con la comida	72,8%	76,0%	73,5%	78,3%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	79,7%	85,2%	90,8%	84,8%
Satisfacción con la información recibida	84,9%	88,7%	93,2%	88,7%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,7%	92,5%	97,5%	91,9%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,2%	96,2%	98,7%	98,1%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018 Dirección General de Humanización





# Hospitales de apoyo 2018

ÍTEM	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	95,0%	94,4%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,8%	97,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	98,8%	98,8%
Trato y amabilidad de los médicos	97,5%	97,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,8%	98,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	95,0%	94,4%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	96,2%	93,8%
Información sobre el tratamiento médico	94,8%	94,4%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,7%	97,5%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	96,9%	99,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,5%	98,1%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	95,0%	97,5%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	96,3%	98,1%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	94,9%	98,1%
Satisfacción global con las/los celadores	97,4%	97,3%
Satisfacción con la inftimidad	94,3%	95,6%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	95,6%	95,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	93,0%	97,5%
Información facilitada a su salida del hospital	94,3%	97,5%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	91,4%	97,6%
Limpieza de la habitación	90,7%	96,3%
Temperatura de la habitación	89,4%	96,2%
Baño de la habitación	86,9%	89,3%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	78,8%	91,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	85,1%	94,4%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	55,2%	70.2%
El silencio por la noche	91.6%	91,3%
Satisfacción global con la habitación	83,2%	88,8%
Presentación de la comida	82,6%	92,2%
Olor de la comida	79.1%	90,5%
Cantidad de comida	86,0%	91,6%
Temperatura de la comida	84,1%	94,1%
/ariedad de la comida	81,3%	91,5%
Horarios de las comidas	91,0%	95,3%
Satisfacción global con la comida	80,1%	92,9%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	87,7%	93,0%
Satisfacción con la información recibida	95.7%	96,9%
Satisfacción con la información recibida Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	98,1%	98,1%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	98,8%	98,8%





# **Resto hospitales 2018**

ÍTEM	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	83,9%	85,3%	81,8%	77,8%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	86,1%	86,6%	93,0%	85,3%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	88,8%	88,2%	90,6%	83,3%
Trato y amabilidad de los médicos	90,6%	87,5%	89,2%	79,2%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	92,9%	87,3%	89,0%	81,3%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,2%	84,9%	84,6%	77,4%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	82,1%	86,5%	85,1%	78,5%
Información sobre el tratamiento médico	82,6%	86,5%	82,6%	75,3%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	87,4%	86,9%	85,4%	77,5%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	84,9%	88,1%	82,4%	81,1%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	84,5%	86,8%	84,2%	81,2%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	80,9%	83,6%	80,6%	76,4%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	85,0%	85,0%	81,3%	81,0%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	83,8%	76,4%	78,5%	85,0%
Satisfacción global con las/los celadores	86,7%	83,2%	85,2%	83,5%
Satisfacción con la inftimidad	87,7%	85,6%	86,8%	80,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	75,9%	84,9%	76,8%	53,8%
Información facilitada a su salida del hospital	84,9%	88,5%	85,8%	77,5%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	91,8%	87,6%	89,6%	75,2%
Limpieza de la habitación	88,8%	80,0%	91,2%	88,0%
Temperatura de la habitación	87,5%	85,1%	90,5%	76,9%
Baño de la habitación	88,8%	79,6%	91,4%	73,9%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	85,5%	73,0%	80,9%	64,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	84,8%	81,1%	87,4%	66,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	70,9%	67,1%	71,4%	53,4%
El silencio por la noche	77,3%	72,5%	78,9%	80,9%
Satisfacción global con la habitación	85,0%	79,5%	86,2%	74,1%
Presentación de la comida	75,5%	81,5%	82,4%	66,7%
Olor de la comida	73,8%	78,9%	80,5%	66,4%
Cantidad de comida	81,0%	86,6%	86,2%	71,7%
Temperatura de la comida	79,7%	85,7%	85,9%	67,1%
Variedad de la comida	70,3%	78,1%	68,7%	64,9%
Horarios de las comidas	86,0%	89,7%	89,5%	80,1%
Satisfacción global con la comida	77,1%	83,0%	81,5%	71,4%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	79,7%	76,6%	78,0%	66,7%
Satisfacción con la información recibida	77,9%	83,0%	83,3%	72,5%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	82,8%	85,6%	84,5%	77,8%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	90,1%	86,8%	83,7%	84,2%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018



# Hospitales baja complejidad 2018

ÍТЕM	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	85,0%	80,7%	80,62%	89,4%	77,6%	88,1%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	94,4%	85,1%	81,4%	95,0%	85,6%	90,7%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	98,1%	88,7%	91,9%	96,3%	91,9%	92,5%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	44,2%	81,8%	48,6%	63,8%	46,2%	47,0%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	89,1%	89,3%	82,0%	88,7%	69,5%	86,6%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	82,5%	63,7%	67,9%	92,5%	74,4%	70,6%
Conservación y limpieza de las instalaciones	94,9%	97,5%	97,5%	95,5%	93,6%	89,1%
Respeto a la intimidad del paciente	93,1%	91,7%	94,4%	97,5%	95,6%	93,1%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	91,8%	88,1%	83,5%	88,7%	82,9%	85,0%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	88,3%	85,4%	89,8%	91,1%	85,4%	83,5%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y	90,4%	84,5%	78,7%	85,6%	83,7%	80,8%
Trato y amabilidad de los médicos	98,1%	94,4%	95,0%	97,5%	95,6%	93,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,7%	92,7%	92,8%	96,1%	92,0%	94,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,3%	89,2%	91,9%	91,1%	89,2%	91,8%
Satisfacción global con los médicos	96,3%	90,6%	92,5%	97,5%	89,3%	91,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,5%	96,2%	98,8%	94,2%	98,1%	98,1%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,5%	96,1%	94,9%	95,4%	98,7%	97,3%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,5%	92,4%	98,1%	92,9%	94,3%	94,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,8%	96,2%	96,3%	94,9%	95,6%	96,2%
Satisfacción global con el resto del personal	96,6%	92,6%	96,5%	97,9%	96,6%	93,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	76,9%	95,0%	76,8%	91,4%	80,7%	77,6%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,9%	89,4%	88,7%	93,2%	88,1%	89,4%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,5%	89,6%	90,4%	95,0%	88,2%	87,9%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	95,6%	88,6%	91,2%	93,8%	89,0%	93,1%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,6%	89,4%	87,6%	94,4%	91,3%	90,6%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	90,4%	76,9%	80,5%	92,9%	82,9%	77,6%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	92,8%	90,8%	90,7%	96,7%	85,8%	86,4%
Satisfacción global con la información recibida	95,0%	86,2%	87,6%	94,3%	88,2%	89,2%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	94,4%	87,0%	90,6%	96,8%	88,8%	91,7%
Recomendación del Servicio de CA	96,2%	95,6%	91,1%	98,7%	91,2%	93,0%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2018



# Hospitales media complejidad 2018

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	87,4%	83,8%	78,7%	78,6%	80,6%	83,1%	82,6%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	88,8%	88,1%	87,0%	85,6%	91,3%	89,4%	88,1%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,1%	89,1%	91,3%	89,9%	89,9%	92,5%	87,0%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	83,5%	89,2%	52,1%	89,6%	54,6%	79,3%	78,1%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	83,9%	91,4%	66,1%	85,8%	80,8%	82,9%	79,8%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	78,3%	77,4%	71,4%	71,4%	79,9%	70,6%	79,4%
Conservación y limpieza de las instalaciones	85,4%	89,4%	87,4%	85,6%	91,8%	96,2%	85,4%
Respeto a la intimidad del paciente	90,1%	92,5%	88,1%	92,5%	88,1%	92,5%	88,1%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	88,8%	88,7%	86,9%	85,5%	87,0%	85,6%	84,9%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	86,6%	86,9%	90,4%	81,9%	82,1%	86,2%	86,2%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y	83,4%	81,9%	82,4%	84,2%	82,7%	79,6%	79,9%
Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	95,0%	95,0%	91,9%	95,7%	95,0%	94,4%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	96,0%	96,2%	95,5%	94,1%	95,5%	94,9%	93,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,0%	87,5%	89,4%	91,2%	93,1%	91,2%	93,8%
Satisfacción global con los médicos	93,8%	93,2%	93,2%	91,9%	96,9%	93,2%	93,8%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	94,3%	95,0%	96,3%	91,9%	98,1%	95,7%	96,9%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,4%	94,8%	96,8%	93,3%	98,1%	96,1%	94,9%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	92,4%	89,9%	90,6%	91,8%	93,0%	95,0%	93,8%
Satisfacción global con las enfermeras/os	93,1%	90,6%	96,9%	94,3%	96,9%	95,7%	95,6%
Satisfacción global con el resto del personal	91,5%	90,7%	97,9%	93,6%	97,2%	95,9%	95,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,8%	85,7%	85,0%	85,7%	85,4%	91,4%	86,4%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,2%	90,6%	88,8%	92,4%	91,9%	91,9%	91,3%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	87,4%	92,5%	92,4%	88,0%	91,1%	92,9%	89,8%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	89,7%	93,0%	95,0%	94,3%	95,5%	95,5%	91,8%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,6%	89,4%	90,1%	89,9%	90,7%	95,0%	90,7%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	85,9%	82,8%	85,0%	80,4%	83,7%	75,3%	88,0%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	87,4%	87,4%	88,2%	90,7%	88,9%	89,5%	91,2%
Satisfacción global con la información recibida	88,1%	87,5%	90,0%	88,1%	91,9%	88,7%	89,9%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,9%	93,1%	94,4%	91,3%	94,4%	93,1%	91,9%
Recomendación del Servicio de CA	94,9%	95,5%	98,1%	94,2%	95,5%	96,2%	95,6%



### Hospitales media complejidad 2018

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	93,2%	81,4%	94,4%	80,1%	83,1%	90,4%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,6%	84,2%	92,5%	93,0%	88,1%	92,5%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,4%	90,7%	95,0%	94,9%	90,6%	93,1%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	67,8%	60,4%	68,5%	82,6%	84,3%	51,5%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	89,7%	81,5%	94,6%	82,1%	88,8%	91,3%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue	75,6%	70,8%	89,9%	85,5%	72,5%	88,2%
Conservación y limpieza de las instalaciones	91,9%	91,8%	97,5%	86,7%	93,6%	97,5%
Respeto a la intimidad del paciente	93,8%	87,0%	95,0%	87,3%	93,2%	95,0%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la	95,7%	82,9%	88,1%	84,9%	85,7%	88,1%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	88,8%	83,9%	88,6%	87,9%	85,5%	91,7%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y	88,8%	79,9%	83,8%	81,9%	76,6%	81,4%
Trato y amabilidad de los médicos	98,8%	93,8%	94,4%	95,0%	95,6%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,7%	94,0%	95,6%	96,1%	92,9%	96,2%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,4%	88,2%	91,3%	93,6%	91,8%	95,0%
Satisfacción global con los médicos	98,8%	90,0%	95,7%	93,0%	93,2%	96,2%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,0%	95,6%	97,5%	95,0%	95,6%	98,1%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	94,2%	98,0%	98,7%	96,2%	92,9%	96,2%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,7%	94,8%	96,8%	93,1%	88,6%	95,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,3%	96,2%	98,1%	96,8%	93,1%	96,8%
Satisfacción global con el resto del personal	94,2%	95,9%	96,6%	96,5%	97,3%	96,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	94,8%	70,4%	85,3%	85,0%	84,6%	78,1%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	96,9%	86,9%	87,3%	89,4%	84,9%	92,5%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	95,4%	91,0%	87,7%	93,5%	85,7%	91,7%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	97,5%	90,5%	91,8%	93,0%	89,0%	93,5%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	97,5%	88,0%	90,5%	90,6%	84,9%	93,1%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	79,5%	86,2%	87,3%	88,2%	82,6%	89,6%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	91,0%	87,5%	92,5%	89,9%	83,6%	94,8%
Satisfacción global con la información recibida	94,4%	86,8%	93,8%	94,2%	84,3%	93,1%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,6%	89,3%	96,3%	93,7%	91,2%	94,3%
Recomendación del Servicio de CA	98,7%	95,5%	96,8%	91,1%	93,8%	96,2%



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	84,3%	81,9%	87,5%	82,4%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	88,0%	85,7%	88,8%	88,7%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	90,5%	91,3%	92,5%	91,2%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	85,6%	90,0%	56,3%	72,7%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	78,1%	76,9%	84,6%	75,9%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue	75,3%	72,0%	83,2%	74,2%
Conservación y limpieza de las instalaciones	77,8%	85,4%	96,2%	85,9%
Respeto a la intimidad del paciente	85,6%	89,4%	91,8%	90,5%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la	83,6%	86,1%	83,7%	84,1%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	80,0%	86,1%	82,1%	85,0%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y	84,6%	76,3%	81,9%	79,9%
Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	97,5%	95,7%	93,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,2%	96,1%	94,9%	92,8%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,4%	90,5%	90,6%	90,5%
Satisfacción global con los médicos	95,0%	94,9%	92,5%	91,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,6%	95,7%	97,5%	95,6%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	97,4%	98,1%	94,9%	93,8%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	91,8%	91,9%	92,5%	93,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,6%	94,4%	95,7%	96,2%
Satisfacción global con el resto del personal	97,0%	95,8%	94,5%	92,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,1%	83,6%	84,4%	83,3%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	87,0%	87,3%	90,0%	89,4%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	85,2%	86,4%	87,2%	91,6%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	89,9%	91,8%	91,1%	92,4%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	87,3%	89,9%	90,7%	92,5%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	83,7%	79,6%	84,9%	83,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	85,2%	90,0%	92,7%	85,4%
Satisfacción global con la información recibida	87,5%	90,0%	90,6%	85,9%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,8%	91,9%	95,6%	91,2%
Recomendación del Servicio de CA	96,2%	94,3%	99,4%	94,2%



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	87,0%	83,0%	87,5%	88,7%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	86,4%	88,0%	87,6%	90,6%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,5%	91,8%	94,4%	93,7%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	84,2%	72,5%	82,4%	81,1%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	75,0%	81,7%	83,8%	79,3%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	70,0%	72,5%	81,9%	85,0%
Conservación y limpieza de las instalaciones	79,4%	85,4%	93,8%	92,4%
Respeto a la intimidad del paciente	81,9%	83,8%	91,3%	91,2%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	87,0%	83,5%	87,9%	88,1%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	84,1%	85,8%	88,4%	89,5%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	82,1%	75,9%	89,0%	82,9%
Trato y amabilidad de los médicos	90,5%	94,4%	96,3%	96,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	92,4%	95,3%	94,2%	95,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,8%	89,7%	93,1%	93,7%
Satisfacción global con los médicos	90,5%	91,9%	95,0%	96,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	86,9%	96,9%	94,4%	99,4%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	92,3%	96,7%	95,5%	97,3%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	86,9%	91,6%	92,5%	98,1%
Satisfacción global con las enfermeras/os	87,5%	97,5%	94,4%	98,7%
Satisfacción global con el resto del personal	89,6%	91,2%	94,8%	97,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,1%	85,7%	84,3%	91,2%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	88,6%	88,7%	89,3%	91,3%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	89,6%	87,2%	87,9%	91,8%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	89,8%	90,4%	93,0%	91,8%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	88,6%	89,9%	93,8%	91,8%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	81,3%	85,1%	87,3%	93,0%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	83,7%	85,5%	88,8%	91,3%
Satisfacción global con la información recibida	86,2%	88,0%	93,8%	90,6%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	88,7%	90,6%	94,4%	93,8%
Recomendación del Servicio de CA	90,5%	94,8%	96,2%	97,5%



# Hospitales de apoyo 2018

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





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	83,3%	71,6%	68,6%	85,4%	74,8%	57,4%
Limpieza de la sala de espera	94,2%	82,1%	82,5%	92,5%	82,7%	80,1%
Comodidad/confort de la sala de espera	74,0%	57,3%	61,1%	77,4%	58,2%	53,8%
Limpieza del lugar donde le atendieron	93,0%	91,8%	92,9%	96,9%	89,2%	84,3%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	87,9%	83,6%	83,9%	91,3%	82,3%	75,0%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	80,5%	75,6%	69,5%	86,1%	77,5%	77,5%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	91,4%	67,4%	81,0%	92,7%	80,7%	87,2%
Trato y amabilidad de los médicos	91,9%	89,4%	85,7%	91,9%	88,2%	78,7%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	89,4%	85,8%	86,0%	93,1%	84,9%	77,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	85,6%	81,6%	76,1%	88,8%	77,4%	71,9%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,8%	85,6%	86,3%	92,5%	87,0%	78,3%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,3%	90,7%	91,7%	97,2%	92,0%	88,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	91,9%	86,5%	92,3%	94,4%	91,0%	87,1%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	89,3%	86,1%	82,6%	92,4%	86,5%	83,8%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,6%	90,8%	90,4%	96,6%	92,6%	85,9%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	91,2%	94,5%	91,7%	92,9%	95,7%	83,1%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	86,1%	85,4%	82,4%	92,5%	81,6%	75,0%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	87,9%	76,3%	72,6%	94,4%	80,2%	77,6%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	86,0%	81,1%	78,8%	95,0%	81,6%	76,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,2%	87,8%	80,5%	88,2%	85,7%	87,8%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	86,3%	87,2%	75,5%	88,1%	81,4%	81,6%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	84,4%	80,5%	78,6%	87,5%	77,8%	76,7%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	73,2%	63,6%	54,8%	81,3%	73,5%	56,5%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	72,7%	60,0%	88,9%	77,8%	75,0%	87,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	86,3%	79,5%	74,1%	93,7%	82,3%	71,7%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	94,9%	84,1%	83,4%	98,1%	89,0%	79,9%





# Hospitales media complejidad 2018

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	65,0%	67,3%	79,7%	63,7%	78,5%	73,7%	86,8%
Limpieza de la sala de espera	77,2%	78,2%	82,9%	70,9%	87,7%	78,7%	95,5%
Comodidad/confort de la sala de espera	51,7%	50,3%	58,0%	56,1%	64,1%	53,2%	80,3%
Limpieza del lugar donde le atendieron	86,7%	87,4%	90,3%	85,2%	92,5%	91,3%	98,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	80,1%	78,6%	80,4%	79,5%	86,1%	83,2%	93,7%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	68,4%	67,9%	81,8%	68,8%	80,0%	84,5%	88,1%
Facilidad para estar acompañado por su familiar /allegado durante su permanencia en el servicio	88,1%	86,4%	88,7%	74,5%	90,0%	87,4%	94,7%
Trato y amabilidad de los médicos	87,0%	92,5%	89,9%	89,4%	89,4%	93,2%	92,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	87,8%	91,9%	91,1%	86,6%	89,7%	90,6%	92,9%
Tiempo y dedicación de los médicos	85,1%	86,1%	87,4%	83,4%	85,6%	87,6%	91,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	90,6%	88,8%	89,9%	86,9%	88,7%	91,3%	92,5%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,2%	89,7%	92,0%	89,1%	91,8%	93,7%	94,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	92,5%	92,4%	90,7%	88,0%	94,4%	93,7%	91,7%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	86,4%	84,8%	88,6%	81,4%	88,4%	90,3%	90,3%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	91,8%	91,1%	91,9%	88,5%	89,9%	93,8%	91,8%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	93,4%	85,7%	96,3%	87,8%	88,9%	93,4%	97,9%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	86,9%	87,4%	88,0%	84,4%	87,5%	88,6%	91,1%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	86,7%	88,3%	86,5%	77,6%	89,9%	85,3%	92,9%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	87,0%	85,4%	87,2%	80,1%	88,1%	87,3%	93,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,2%	84,4%	83,1%	75,0%	89,6%	88,7%	89,9%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,6%	86,9%	86,1%	83,2%	83,4%	85,4%	86,7%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	79,6%	84,8%	86,1%	79,7%	81,6%	86,8%	87,6%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	66,0%	65,8%	63,3%	58,8%	73,9%	70,4%	86,3%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	83,3%	60,9%	58,3%	72,7%	100,0%	88,9%	66,7%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	80,5%	83,1%	83,4%	74,5%	82,7%	89,9%	92,5%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	88,2%	90,1%	90,7%	81,7%	90,0%	94,9%	93,1%





# Hospitales media complejidad 2018

ÍТЕМ	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	73,7%	66,7%	64,3%	84,9%	57,2%	83,1%
Limpieza de la sala de espera	76,3%	69,7%	83,4%	71,5%	87,3%	87,6%
Comodidad/confort de la sala de espera	58,2%	55,5%	67,3%	55,3%	68,2%	80,6%
Limpieza del lugar donde le atendieron	89,8%	75,2%	91,3%	93,1%	92,5%	95,6%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	82,3%	71,2%	87,5%	85,7%	87,0%	90,5%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	82,3%	66,0%	82,2%	77,0%	72,5%	81,9%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	90,5%	74,0%	80,1%	92,4%	92,2%	92,0%
Trato y amabilidad de los médicos	94,4%	88,2%	91,3%	93,8%	85,1%	90,1%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	89,9%	84,6%	90,5%	93,1%	82,2%	90,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,5%	76,7%	82,4%	93,8%	73,0%	87,0%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,3%	84,8%	88,2%	95,0%	82,0%	89,4%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,1%	87,5%	87,2%	94,5%	95,2%	97,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	91,5%	87,1%	90,3%	95,1%	95,1%	96,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	90,2%	83,8%	85,6%	93,1%	88,2%	93,6%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	90,9%	87,2%	87,2%	94,5%	91,0%	96,5%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	86,6%	80,5%	92,0%	93,3%	88,2%	94,1%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	88,1%	78,5%	81,6%	93,1%	83,0%	88,6%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	84,2%	79,2%	81,5%	91,4%	86,8%	86,2%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	87,5%	78,5%	83,5%	93,1%	83,8%	88,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	81,0%	82,4%	82,5%	93,7%	84,7%	84,8%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	85,5%	76,3%	88,5%	92,4%	77,8%	87,9%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	83,7%	74,5%	84,3%	90,0%	75,0%	87,3%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	65,0%	60,3%	61,0%	75,5%	61,6%	79,2%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	50,0%	63,2%	56,3%	77,8%	60,0%	85,7%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	80,5%	70,1%	83,9%	91,0%	76,6%	90,6%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	89,9%	78,6%	89,2%	96,2%	86,0%	96,2%





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	58,8%	71,1%	74,7%	69,2%
Limpieza de la sala de espera	54,2%	72,5%	86,7%	74,3%
Comodidad/confort de la sala de espera	36,9%	50,7%	73,4%	54,5%
Limpieza del lugar donde le atendieron	81,6%	86,8%	93,1%	84,1%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	73,0%	71,2%	88,7%	70,9%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	61,6%	67,5%	84,1%	63,7%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	85,1%	78,4%	89,5%	85,5%
Trato y amabilidad de los médicos	87,4%	91,9%	90,1%	88,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	88,6%	84,0%	88,6%	88,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	77,2%	76,7%	85,6%	82,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,9%	85,7%	88,8%	88,7%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	83,7%	84,8%	89,5%	88,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	87,5%	85,4%	91,5%	87,8%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	80,0%	81,9%	89,4%	82,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	86,3%	85,5%	90,8%	86,3%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	87,2%	87,7%	85,0%	86,5%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	84,0%	84,7%	86,7%	89,9%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	79,6%	79,4%	87,5%	87,9%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	82,1%	83,0%	86,6%	86,2%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,3%	84,3%	84,4%	89,2%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	84,7%	78,1%	85,0%	84,8%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	80,4%	76,6%	84,7%	80,5%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	52,9%	63,2%	80,4%	63,1%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	75,0%	66,0%	82,4%	58,8%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	77,0%	76,9%	86,3%	82,1%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	87,3%	87,3%	95,0%	89,2%





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	60,8%	64,9%	77,4%	71,2%
Limpieza de la sala de espera	69,7%	75,3%	91,8%	74,7%
Comodidad/confort de la sala de espera	47,1%	57,2%	73,1%	48,4%
Limpieza del lugar donde le atendieron	84,4%	86,8%	93,6%	89,0%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	78,7%	79,5%	84,9%	73,5%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	67,7%	79,9%	75,2%	70,3%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	77,1%	85,8%	88,6%	75,7%
Trato y amabilidad de los médicos	86,2%	89,4%	92,5%	91,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,4%	91,1%	93,0%	87,3%
Tiempo y dedicación de los médicos	80,4%	85,4%	84,4%	81,1%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,1%	87,6%	90,6%	87,0%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	92,9%	89,1%	93,4%	88,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	89,8%	90,3%	94,8%	87,5%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	80,7%	83,7%	87,4%	80,6%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	87,1%	89,8%	92,6%	86,3%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	90,4%	82,7%	90,6%	87,7%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	84,4%	84,1%	90,5%	85,0%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	80,6%	79,5%	91,7%	79,9%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	82,5%	81,6%	89,2%	81,8%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,9%	86,1%	90,4%	85,5%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	83,0%	82,2%	88,1%	84,6%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	83,6%	83,5%	85,5%	74,5%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	59,4%	62,6%	75,0%	61,5%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	73,9%	72,2%	100,0%	57,7%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	82,3%	82,9%	90,0%	81,4%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	88,2%	86,4%	96,9%	89,1%



# Principales resultados **SUMMA112**

# **SUMMA 112**



Tiempo de respuesta	SUMMA*	UAD	VIR	UVI	
Satisfacción tiempo respuesta	78,0%	72,1%	77,3%	84,6%	

Satisfacción información	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Información global facilitada	89,8%	86,3%	92,5%	90,5%
Sobre su problema de salud	89,2%	87,5%	91,8%	88,3%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	88,7%	85,2%	92,2%	88,6%

<sup>\*</sup>Valores correspondientes a la media de los dispositivos

# SUMMA 112



Satisfacción con los Profesionales	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Trato y amabilidad	92,9%	90,5%	95,4%	92,9%
Competencia y conocimientos	93,2%	90,5%	94,8%	94,4%
Tiempo y dedicación	93,3%	89,0%	96,0%	94,8%
Valoración global	93,13%	90,00%	95,40%	94,03%

<sup>\*</sup>Valores correspondientes a la media de los dispositivos

# **SUMMA 112**



Satisfacción Global	2013	2015	2018
Unidad de Atención Domiciliaria	89,9%	88,6%	88,5%
Vehículos de intervención rápida	93,4%	92,5%	90,5%
UVI Móvil	97,4%	93,3%	91,7%

<b>Comunidad Madrid</b>	2013	2015	2018
Satisfacción global SUMMA 112*	93,6%	91,4%	90,1%

<sup>\*</sup>Valores correspondientes a la media de los dispositivos

# 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	Trato recibido profesionales	Dedicación profesionales	Información recibida <sup>1</sup>	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	72,07%	90,54%	89,02%	86,35%	91,24%	85,84%
Vehículos de Intervención Rápida (VIR)	77,27%	95,42%	95,99%	91,99%	89,80%	90,09%
UVI móvil	84,62%	92,86%	94,77%	88,41%	93,88%	90,91%

### 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 2018



Dirección General Humanización CONSEJERÍA DE SANIDAD