

# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019

## Informe global de resultados

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente



# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019

## Informe global de resultados



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

© Comunidad de Madrid  
Edita: Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
Consejería de Sanidad  
Soporte: Archivo electrónico  
Año de edición: 07/2020  
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.



[comunidad.madrid/publicamadrid](http://comunidad.madrid/publicamadrid)

# Metodología



# Metodología: Resumen ficha técnica

<b>UNIVERSO</b>	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
<b>MUESTRA</b>	<b>Segmento</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Error Muestral</b>
	Atención Primaria	26.462	±0,60
	Urgencias Hospital	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospital	4.669	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,43
	Hospitalización	5.313	±1,30
	SUMMA 112	1.050	±5,24
	<b>TOTAL</b>	<b>46.510</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	Nivel de confianza del <b>95%</b> , bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
<b>TECNICA DE RECOGIDA</b>	Entrevista telefónica CATI Encuesta telefónicas asistidas por ordenador		
<b>TRABAJO REALIZADO</b>	SIGMA DOS		
<b>TRABAJO CAMPO</b>	Del <b>30 de octubre</b> al <b>17 de diciembre</b> 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

	2019
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	74,6%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	76,1%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta	55,0%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Atención Primaria: Centro de Salud

<b>Satisfacción con las instalaciones</b>	<b>2019</b>
Limpieza del Centro	<b>88,0%</b>
Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas	<b>85,8%</b>
Comodidad y confort del lugar de espera	<b>73,1%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Atención Primaria: Profesionales

<b>Satisfacción con los profesionales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Amabilidad</b>	<b>Información</b>
Médico de familia/pediatra	<b>91,0%</b>	<b>92,4%</b>	<b>89,9%</b>
Enfermero/a	<b>94,2%</b>	<b>95,1%</b>	<b>92,7%</b>
Administrativos	<b>81,5%</b>	<b>77,6%</b>	<b>82,5%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Atención Primaria: Información y participación

Satisfacción global con ...	2019
La información recibida por el médico de familia o pediatra	92,0%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	87,3%

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 <sup>1</sup>	Dedicación médico	Trato recibido <sup>2</sup>	Información recibida <sup>3</sup>	Participación decisiones	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	58,99%	89,58%	88,38%	91,78%	87,31%	75,32%	<b>81,89%</b>

### 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

<b>Resultados Globales</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	<b>91,1%</b>	<b>91,6%</b>
Satisfacción Global Enfermera/o	<b>94,1%</b>	<b>94,4%</b>
Satisfacción Global Personal Administrativo	<b>80,0%</b>	<b>81,3%</b>
<b>Satisfacción global con el Centro de Salud</b>	<b>88,4%</b>	<b>89,2%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Atención Primaria: Recomendación

## Recomendaría a sus familiares y amigos a ...

	2018	2019
Su médico	90,0%	90,4%
Su enfermero/a	94,6%	92,9%
Su Centro de Salud	93,2%	93,0%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## Hospitales: Consultas externas



# Consultas Externas: Accesibilidad

Satisfacción con la accesibilidad	CCEE
Facilidad para conseguir cita	79,2%
Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta	71,3%
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	65,4%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Consultas Externas: El Hospital

Satisfacción con las instalaciones	CCEE
Limpieza	84,4%
Señalización	81,0%
Facilidad para encontrar las consultas	78,8%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	68,2%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Consultas Externas: Información

Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	87,7%
Instrucciones para seguir en casa	88,5%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	86,6%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Consultas Externas: Profesionales

Satisfacción Global con los Profesionales	CCEE
Médicos	90,6%
Enfermeros	92,9%
Administrativos	84,2%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Consultas Externas: Información y participación

Satisfacción global con ...	2019
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	86,9%

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 <sup>1</sup>	Trato medico	Dedicación medico	Participa decisiones	ISH
Consultas externas	65,39%	88,20%	93,36%	88,26%	86,90%	84,42%

**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

**87,7%**

Información facilitada al ingreso

**94,0%**

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

**93,0%**

## Información al alta

## Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

**91,1%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Hospitalización: Habitación y comida

Satisfacción con ...	Hospitalización
Limpieza	85,0%
Comodidad para el paciente	81,5%
Silencio por la noche	81,6%
Habitación	78,0%
Comida	76,1%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Hospitalización: Profesionales

<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Hospitalización</b>
Médicos	<b>93,5%</b>
Enfermeras/os	<b>92,4%</b>
Auxiliares Enfermería	<b>91,7%</b>
Celadores	<b>93,9%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Hospitalización: Información y participación

## Satisfacción global con ...

	2019
La información recibida durante su estancia en el hospital	90,1%
Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud	84,4%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# 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>	Trato <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	90,47%	92,97%	89,08%	84,44%	81,65%	90,94%	88,42%	<b>88,28%</b>

### 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

**93,0%**

Información previa sobre la intervención

**89,6%**

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

**86,5%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Cirugía Ambulatoria: Instalaciones

<b>Satisfacción con las Instalaciones</b>	<b>Cirugía ambulatoria</b>
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	<b>91,1%</b>
El respeto a su intimidad	<b>91,5%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Cirugía Ambulatoria: Profesionales

Satisfacción Global con los Profesionales	Cirugía ambulatoria
Médicos	94,8%
Enfermeras/os	95,2%
Resto de personal	95,3%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Cirugía ambulatoria: Información y participación

Satisfacción global con ...	2019
La información recibida	91,2%
La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	90,7%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# 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>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	89,55%	95,41%	93,37%	90,72%	91,47%	85,99%	91,09%

### 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	76,2%
Tiempo total en el servicio	65,4%
Tiempo hasta el traslado a planta	79,7%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Urgencias hospitalarias: Instalaciones

## Satisfacción con las instalaciones

### Urgencias Hospitalarias

Limpieza de la sala de espera	80,4%
Limpieza del lugar de atención	90,6%
Comodidad y confort del lugar de atención	80,6%
Intimidad	74,5%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Urgencias hospitalarias: Información

## Satisfacción con la información

### Urgencias Hospitalarias

Información facilitada en urgencias	84,2%
Comprensión de la información	85,6%
Información a familiares o acompañantes	83,4%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Urgencias hospitalarias: Profesionales

## Satisfacción Global con los Profesionales

## Urgencias Hospitalarias

Médicos	86,7%
Enfermeras/os	90,5%
Celadores	92,9%

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 <sup>1</sup>	Información recibida <sup>2</sup>	Trato recibido <sup>3</sup>	Dedicación <sup>4</sup>	Intimidad	Tratamiento Dolor	ISH
Urgencias	70,77%	83,83%	89,22%	83,78%	74,46%	84,37%	<b>81,07%</b>

### 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

<b>Segmentos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Consultas externas	90,1%	90,1%
Hospitalización	91,0%	92,6%
Cirugía ambulatoria	92,6%	94,1%
Urgencias hospitalarias	82,3%	81,9%

  

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>ISG 2018</b>	<b>ISG 2019</b>
Hospitales	89,0%	89,7%

**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	2018	2019
Consultas externas	94,9%	94,6%
Hospitalización	94,8%	94,2%
Cirugía ambulatoria	95,3%	96,2%
Urgencias hospitalarias	89,5%	88,9%

Comunidad Madrid	IRG 2018	IRG 2019
Hospitales	93,7%	93,5%

**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	CCEE	Hospitalización	CA	Urgencias
<b>Baja complejidad</b>	H. El Escorial	94,40%	91,82%	95,73%	97,50%	92,55%
	H. Tajo	86,75%	84,28%	90,80%	90,06%	81,87%
	H. Henares	86,44%	85,00%	88,34%	92,41%	80,00%
	H. Infanta Cristina	85,99%	86,96%	93,90%	89,17%	73,91%
	H. Infanta Elena	91,61%	93,79%	95,03%	93,79%	83,85%
	H. Sureste	87,55%	88,61%	90,80%	92,55%	78,26%
<b>Media complejidad</b>	H. Gómez Ulla	90,99%	90,68%	95,71%	94,34%	83,23%
	H. Niño Jesús	93,50%	93,17%	93,87%	96,27%	90,68%
	H. Rey Juan Carlos	92,25%	89,44%	92,07%	96,23%	91,25%
	H. Torrejón	85,54%	84,91%	90,85%	92,50%	73,91%
	H. Fuenlabrada	88,83%	93,79%	93,87%	93,13%	74,53%
	H. Fundación Alcorcón	90,34%	87,50%	96,34%	95,65%	81,88%
	H. Getafe	87,72%	86,25%	92,07%	90,57%	81,99%
	H. Infanta Leonor	90,07%	88,12%	94,51%	94,41%	83,23%
	H. Infanta Sofía	87,74%	84,47%	92,02%	94,97%	79,50%
	H. Móstoles	89,15%	87,58%	91,41%	94,38%	83,23%
	H. Príncipe de Asturias	89,48%	95,65%	92,07%	90,06%	80,12%
	H. Severo Ochoa	85,17%	92,55%	84,76%	96,27%	67,09%
	H. Villalba	94,25%	94,37%	95,68%	95,63%	91,30%
	<b>Alta complejidad</b>	H. Clínico San Carlos	90,47%	91,88%	90,80%	94,94%
H. Fundación Jiménez Díaz		93,94%	93,17%	95,71%	96,25%	90,63%
H. Gregorio Marañón		89,10%	83,65%	92,64%	96,89%	83,23%
H. 12 de Octubre		88,47%	95,00%	90,24%	93,79%	74,84%
H. La Paz		90,23%	91,88%	91,41%	91,93%	85,71%
H. La Princesa		87,58%	91,82%	89,57%	92,55%	76,40%
H. Puerta de Hierro		93,01%	93,17%	97,55%	95,00%	86,34%
<b>Apoyo</b>	H. Ramón y Cajal	89,26%	87,50%	95,73%	92,55%	81,25%
	H. Cruz Roja	95,64%	94,34%	95,73%	96,86%	
<b>Media Estancia</b>	H. Santa Cristina	94,22%	90,06%	96,93%	95,65%	
	H. Guadarrama	88,68%		88,68%		
	H. La Fuenfría	91,15%		91,15%		
	H. Virgen de la Poveda	88,43%		88,43%		
<b>H. Dr. Rodríguez Lafora</b>		80,63%		80,63%		

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

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	66,2%	60,1%	61,0%	81,3%	59,9%	58,2%
Facilidad para conseguir la cita	78,6%	73,9%	78,1%	87,8%	74,2%	75,0%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	78,3%	80,1%	73,4%	81,9%	69,4%	68,4%
Limpieza	93,1%	88,1%	93,8%	91,3%	90,0%	80,7%
Señalización	78,6%	85,1%	88,8%	87,0%	85,6%	84,4%
Facilidad para encontrar las consultas	82,0%	84,5%	89,4%	82,6%	89,4%	87,6%
Comodidad y Confort de la sala de espera	67,1%	65,8%	76,4%	72,7%	66,5%	68,3%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	69,2%	58,5%	59,4%	80,7%	66,2%	59,5%
Trato y amabilidad del especialista	91,3%	91,9%	88,8%	93,8%	93,8%	91,9%
Competencia como profesional y conocimientos del médico especialista	93,5%	88,8%	90,4%	96,8%	92,3%	90,1%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	86,2%	82,4%	83,1%	90,1%	85,0%	81,2%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	90,4%	81,7%	81,3%	87,0%	86,3%	83,0%
Información sobre su enfermedad	89,9%	80,6%	88,1%	88,5%	86,0%	82,6%
Instrucciones para seguir en casa	90,5%	83,8%	83,1%	87,7%	90,2%	85,1%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	89,7%	78,8%	81,5%	87,8%	86,6%	84,2%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,7%	82,7%	86,6%	91,0%	87,2%	85,0%
Satisfacción global con el especialista	91,1%	83,2%	86,2%	91,3%	88,7%	86,8%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,4%	87,9%	89,2%	96,2%	93,5%	87,7%
Atención recibida por los enfermeros/as	93,0%	96,6%	92,6%	97,6%	91,8%	87,0%
Atención recibida por el personal administrativo	89,5%	80,8%	81,3%	93,5%	78,8%	86,7%
Explicación del por qué de las pruebas	96,4%	87,6%	88,6%	96,3%	93,2%	86,9%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	94,6%	87,4%	87,5%	95,2%	93,1%	83,8%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	88,9%	86,2%	81,2%	88,1%	87,2%	74,2%
Información sobre el resultado de las pruebas	91,2%	85,0%	83,0%	95,0%	93,4%	81,1%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	80,8%	74,5%	83,4%	83,8%	78,5%	73,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	84,3%	82,6%	81,0%	90,1%	84,4%	80,8%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,1%	82,5%	87,5%	90,6%	89,7%	84,3%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,8%	85,0%	87,0%	93,8%	88,6%	84,3%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,8%	88,0%	89,5%	97,5%	91,2%	85,4%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL DE FUENLABRADA	HOSPITAL DE GETAFE	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL DE MÓSTOLES
<b>Hospitales media complejidad 2019</b>							
Tiempo de espera desde la consulta hasta que fue visto por especialista	67,1%	65,8%	65,6%	68,5%	63,9%	59,4%	70,7%
Facilidad para conseguir la cita	78,2%	76,7%	75,0%	77,0%	77,8%	72,3%	81,8%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el hospital	86,0%	86,9%	78,8%	82,9%	73,0%	73,1%	82,5%
Limpieza del Centro	76,7%	88,8%	79,0%	84,9%	89,9%	93,1%	82,6%
Señalización del centro	80,5%	87,5%	78,1%	76,6%	88,1%	85,4%	85,6%
Facilidad para encontrar las consultas	79,4%	86,3%	75,8%	73,3%	90,0%	80,6%	86,3%
Comodidad y confort de la sala de espera de la consulta del médico	65,6%	72,7%	59,0%	58,8%	70,2%	76,4%	70,2%
Tiempo que ha esperado desde la cita hasta entrar en la consulta	67,3%	73,3%	57,2%	60,4%	63,7%	64,4%	65,0%
Trato y amabilidad del médico	90,6%	91,3%	90,6%	93,1%	94,4%	91,9%	91,3%
Competencia como profesional y conocimientos del médico especialista	92,5%	92,4%	91,7%	96,1%	93,6%	95,5%	93,5%
Tiempo que le dedica a Ud. en la consulta	84,3%	90,0%	86,7%	88,8%	88,2%	86,8%	88,1%
Siempre que es necesario, el especialista le explora para diagnosticar	86,4%	92,1%	86,3%	84,4%	89,4%	87,9%	89,0%
Información sobre su enfermedad	83,0%	88,1%	89,9%	87,5%	86,9%	84,8%	87,4%
Instrucciones para seguir en casa	83,7%	91,3%	88,7%	86,3%	88,2%	87,2%	91,4%
Síntomas por los que debería volver al médico	88,9%	91,8%	85,5%	81,3%	82,1%	87,1%	90,7%
Claridad de la información sobre el tratamiento	86,5%	93,0%	88,4%	88,8%	89,0%	86,1%	88,6%
Satisfacción global con el especialista	88,1%	90,5%	89,4%	89,4%	90,0%	84,9%	86,3%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	91,5%	89,8%	92,4%	92,4%	93,3%	87,3%	89,2%
Atención recibida por los enfermeros/as	91,1%	89,8%	90,7%	86,7%	91,2%	96,5%	95,3%
Satisfacción con la atención recibida por el personal administrativo	70,1%	74,6%	77,9%	81,9%	84,0%	83,3%	91,1%
Explicación de por qué le iban a realizar las pruebas	91,1%	92,1%	90,6%	88,0%	86,9%	93,1%	94,1%
Explicación sobre en qué consistían las pruebas que le iban a realizar	89,0%	93,0%	86,3%	85,6%	86,9%	88,1%	96,0%
Información sobre los riesgos o efectos secundarios de las pruebas	85,7%	86,0%	78,7%	79,5%	80,2%	85,0%	92,8%
Información sobre el resultado de las pruebas realizadas	93,4%	91,7%	84,0%	87,3%	89,2%	93,8%	91,1%
Atención coordinada de su médico de familia/pediatra y especialista	72,7%	83,2%	65,0%	73,5%	74,5%	78,3%	84,5%
Satisfacción con su participación en las decisiones sobre el tratamiento	87,5%	91,5%	79,5%	84,5%	85,7%	78,1%	89,2%
Satisfacción global con la información recibida por el médico	87,9%	89,3%	89,3%	88,6%	88,5%	84,7%	86,9%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en la consulta	87,5%	93,8%	86,3%	90,7%	88,1%	84,5%	87,6%
Recomendación Servicio de Consultas externas	92,9%	93,6%	93,0%	93,1%	90,2%	92,2%	94,3%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales media complejidad 2019

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	74,0%	78,4%	83,0%	78,3%	50,3%	86,8%
Facilidad para conseguir la cita	75,0%	82,6%	85,5%	82,9%	70,4%	89,4%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	53,8%	74,1%	73,0%	81,8%	76,9%	82,0%
Limpieza	86,3%	82,6%	93,1%	75,8%	91,3%	93,7%
Señalización	69,2%	88,8%	91,9%	78,9%	82,0%	91,9%
Facilidad para encontrar las consultas	67,7%	88,1%	87,6%	82,0%	80,7%	87,0%
Comodidad y Confort de la sala de espera	59,6%	76,7%	81,9%	55,9%	73,3%	88,8%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	50,0%	62,3%	80,7%	55,4%	65,8%	77,0%
Trato y amabilidad del especialista	97,5%	95,0%	92,5%	94,4%	91,9%	95,7%
Competencia como profesional y conocimientos del médico especialista	98,1%	97,4%	93,5%	95,6%	89,1%	96,8%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	89,4%	92,5%	85,7%	88,8%	80,5%	93,1%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	96,2%	93,6%	86,5%	91,1%	84,3%	92,9%
Información sobre su enfermedad	91,9%	93,1%	89,9%	89,4%	82,3%	93,1%
Instrucciones para seguir en casa	91,1%	94,8%	89,0%	88,3%	82,2%	94,1%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	86,2%	91,5%	84,6%	86,1%	81,3%	89,7%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,1%	91,0%	92,1%	88,8%	84,7%	94,8%
Satisfacción global con el especialista	94,4%	95,0%	88,8%	91,9%	89,4%	96,9%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,2%	94,8%	93,0%	94,7%	89,8%	96,9%
Atención recibida por los enfermeros/as	89,8%	92,6%	92,1%	94,9%	95,8%	92,6%
Atención recibida por el personal administrativo	85,6%	88,4%	92,3%	80,9%	81,0%	95,3%
Explicación del por qué de las pruebas	91,3%	95,2%	96,3%	91,9%	91,1%	95,6%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	90,3%	92,6%	91,5%	90,0%	88,0%	94,6%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	83,0%	87,4%	89,0%	86,5%	79,0%	85,7%
Información sobre el resultado de las pruebas	90,2%	92,4%	91,8%	88,8%	83,0%	96,3%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	63,8%	85,2%	77,3%	75,9%	71,6%	87,2%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	86,5%	91,6%	92,1%	89,0%	81,3%	89,8%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,3%	91,9%	91,2%	91,8%	86,8%	95,0%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	93,2%	95,7%	89,4%	92,5%	84,9%	94,4%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,2%	95,5%	96,2%	92,9%	93,6%	96,1%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales alta complejidad 2019

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓ N JIMÉNEZ DÍAZ
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	75,7%	80,9%	65,2%	80,1%
Facilidad para conseguir la cita	78,5%	89,2%	71,5%	86,9%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	78,3%	66,9%	64,3%	69,2%
Limpieza	79,4%	78,1%	75,6%	95,0%
Señalización	78,0%	78,6%	71,7%	81,2%
Facilidad para encontrar las consultas	78,0%	73,1%	71,3%	75,2%
Comodidad y Confort de la sala de espera	67,7%	64,0%	56,3%	77,6%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	62,0%	65,6%	61,3%	76,1%
Trato y amabilidad del especialista	95,6%	94,4%	90,7%	95,0%
Competencia como profesional y conocimientos del médico especialista	94,9%	95,5%	91,0%	95,5%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,7%	88,8%	83,2%	91,9%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	91,0%	90,8%	84,0%	92,8%
Información sobre su enfermedad	91,1%	88,7%	82,1%	91,8%
Instrucciones para seguir en casa	90,3%	90,0%	82,1%	90,4%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	88,8%	89,4%	81,4%	89,4%
Claridad de la información sobre el tratamiento	87,2%	90,7%	83,8%	91,1%
Satisfacción global con el especialista	93,7%	92,5%	86,2%	92,5%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	95,0%	96,1%	92,3%	95,6%
Atención recibida por los enfermeros/as	89,9%	95,2%	91,0%	96,6%
Atención recibida por el personal administrativo	82,6%	90,1%	81,4%	93,5%
Explicación del por qué de las pruebas	93,8%	95,3%	90,5%	92,2%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,8%	95,3%	91,6%	91,3%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	86,0%	87,6%	81,4%	87,0%
Información sobre el resultado de las pruebas	89,6%	94,0%	85,6%	91,4%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	75,0%	73,2%	65,9%	77,5%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	92,2%	91,3%	84,9%	89,0%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	93,0%	93,1%	85,5%	92,5%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	95,0%	91,9%	83,6%	93,2%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	97,5%	96,2%	94,3%	98,7%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales alta complejidad 2019

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	72,8%	72,1%	72,6%	69,3%
Facilidad para conseguir la cita	75,5%	81,4%	74,8%	78,5%
Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	67,3%	80,8%	70,6%	50,3%
Limpieza	70,9%	82,5%	93,2%	74,4%
Señalización	71,9%	78,8%	83,8%	69,4%
Facilidad para encontrar las consultas	66,2%	76,9%	80,6%	66,5%
Comodidad y Confort de la sala de espera	50,6%	56,6%	80,1%	58,4%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	58,5%	57,3%	69,6%	55,0%
Trato y amabilidad del especialista	95,0%	92,5%	93,1%	95,7%
Competencia como profesional y conocimientos del médico especialista	95,5%	91,7%	94,9%	94,4%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,6%	89,3%	92,5%	90,6%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	92,5%	88,6%	91,2%	91,9%
Información sobre su enfermedad	87,3%	88,5%	88,7%	85,6%
Instrucciones para seguir en casa	91,4%	88,5%	90,3%	86,9%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	90,4%	87,6%	89,7%	81,5%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,8%	89,9%	92,2%	84,1%
Satisfacción global con el especialista	92,5%	90,4%	93,1%	91,8%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,4%	91,7%	94,9%	94,9%
Atención recibida por los enfermeros/as	90,6%	98,4%	92,1%	93,6%
Atención recibida por el personal administrativo	84,9%	75,9%	80,2%	79,7%
Explicación del por qué de las pruebas	92,4%	93,8%	93,2%	87,0%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	89,1%	91,1%	94,9%	90,9%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	90,3%	87,4%	85,7%	79,8%
Información sobre el resultado de las pruebas	89,0%	88,9%	89,7%	86,7%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	68,2%	76,4%	73,3%	65,6%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	86,9%	91,9%	86,5%	80,8%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,6%	90,6%	92,4%	86,6%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,9%	91,8%	93,2%	87,5%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,2%	95,4%	96,2%	95,6%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales de apoyo 2019	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
	Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	75,7%	81,6%
	Facilidad para conseguir la cita	84,4%	87,5%
	Tiempo que ha tardado en desplazarse hasta el centro	79,7%	69,8%
	Limpieza	92,5%	96,3%
	Señalización	94,4%	91,3%
	Facilidad para encontrar las consultas	93,8%	92,5%
	Comodidad y Confort de la sala de espera	85,1%	82,4%
	Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	72,7%	84,9%
	Trato y amabilidad del especialista	92,5%	95,0%
	Competencia como profesional y conocimientos del médico especialista	96,8%	96,0%
	Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	86,3%	93,1%
	Siempre que es necesario el médico especialista le explora	87,5%	91,6%
	Información sobre su enfermedad	88,4%	91,8%
	Instrucciones para seguir en casa	91,7%	92,0%
	Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	90,6%	90,9%
	Claridad de la información sobre el tratamiento	90,8%	94,7%
	Satisfacción global con el especialista	92,4%	94,3%
	Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,3%	94,9%
	Atención recibida por los enfermeros/as	97,9%	99,0%
	Atención recibida por el personal administrativo	86,6%	87,7%
	Explicación del por qué de las pruebas	94,4%	91,6%
	Explicación sobre en qué consisten las pruebas	96,2%	94,2%
	Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	88,1%	90,5%
	Información sobre el resultado de las pruebas	93,9%	95,9%
	Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	76,0%	83,8%
	Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	88,4%	90,4%
	Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,4%	92,5%
	Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	90,1%	94,3%
	Recomendación de la consulta a amigos y familiares	95,6%	97,5%



Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

# Satisfacción Hospitalización

## Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM Hospitales baja complejidad 2019	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	92,0%	82,8%	86,0%	91,5%	88,3%	87,7%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	98,3%	91,6%	94,0%	96,4%	91,1%	94,3%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	96,3%	87,0%	94,5%	92,7%	92,0%	92,7%
Trato y amabilidad de los médicos	97,5%	92,6%	93,9%	95,1%	92,6%	93,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,2%	92,3%	93,1%	93,3%	93,8%	91,9%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,3%	83,4%	89,6%	90,8%	87,6%	84,7%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	93,8%	87,7%	88,3%	92,0%	88,9%	86,7%
Información sobre el tratamiento médico	94,4%	90,7%	91,3%	93,2%	88,8%	89,3%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,1%	91,4%	93,9%	94,5%	91,4%	92,1%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	94,4%	93,8%	92,1%	91,5%	92,7%	90,1%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,0%	93,0%	92,5%	93,9%	94,5%	90,6%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	93,1%	89,4%	90,2%	90,9%	90,2%	85,8%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	94,4%	93,8%	92,1%	93,3%	93,2%	88,3%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	94,9%	90,2%	93,8%	94,4%	92,5%	89,9%
Satisfacción global con las/los celadores	94,1%	93,6%	97,4%	96,2%	92,6%	91,9%
Satisfacción con la intimidad	91,9%	89,8%	95,0%	96,9%	93,0%	93,2%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,7%	89,0%	92,1%	88,8%	91,8%	92,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,6%	83,8%	87,8%	87,1%	85,4%	88,4%
Información facilitada a su salida del hospital	92,6%	88,9%	90,9%	95,7%	90,2%	93,2%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	91,1%	91,1%	93,0%	93,4%	88,5%	90,9%
Limpieza de la habitación	90,6%	84,1%	93,3%	90,1%	89,6%	80,5%
Temperatura de la habitación	93,8%	92,1%	92,0%	95,1%	91,4%	80,5%
Baño de la habitación	84,7%	86,4%	92,6%	91,3%	88,3%	88,8%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	81,0%	85,3%	92,5%	93,8%	79,0%	79,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	90,0%	89,0%	95,1%	97,5%	89,5%	91,5%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	70,1%	74,1%	84,2%	93,1%	68,8%	73,3%
El silencio por la noche	90,9%	85,0%	91,9%	90,1%	91,2%	82,9%
Satisfacción global con la habitación	86,3%	86,6%	92,6%	96,9%	90,2%	90,2%
Presentación de la comida	79,1%	67,5%	77,6%	78,1%	61,1%	68,2%
Olor de la comida	76,6%	62,0%	75,0%	75,8%	58,3%	61,2%
Cantidad de comida	84,5%	73,5%	81,3%	83,2%	72,7%	77,8%
Temperatura de la comida	83,9%	76,6%	81,3%	81,9%	74,5%	77,6%
Variedad de la comida	76,1%	64,8%	74,0%	79,7%	66,4%	66,4%
Horarios de las comidas	86,2%	84,3%	86,4%	85,2%	76,8%	83,6%
Satisfacción global con la comida	80,7%	67,7%	74,4%	80,0%	66,5%	69,5%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	89,1%	86,7%	85,4%	90,4%	80,9%	82,0%
Satisfacción con la información recibida	94,5%	88,8%	90,2%	92,6%	91,2%	87,8%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	95,7%	88,3%	93,9%	95,0%	90,8%	90,8%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	97,5%	91,3%	94,4%	96,9%	91,9%	92,4%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

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	92,5%	86,6%	83,3%	87,4%	85,1%	82,7%	90,0%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	93,0%	95,0%	93,2%	93,2%	94,3%	89,7%	97,9%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,2%	91,5%	91,5%	95,1%	89,6%	90,2%	95,1%
Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	92,7%	93,3%	95,1%	93,9%	96,3%	98,2%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,3%	91,9%	95,1%	94,9%	91,9%	96,2%	95,7%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,1%	89,0%	88,3%	88,8%	88,3%	89,6%	90,8%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	88,1%	88,4%	92,5%	92,5%	85,0%	88,7%	94,5%
Información sobre el tratamiento médico	90,1%	89,6%	89,3%	93,7%	86,0%	90,6%	93,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,1%	93,3%	92,6%	92,5%	93,3%	92,1%	95,7%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	95,7%	91,5%	93,3%	96,3%	90,8%	89,6%	92,7%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,0%	91,4%	93,3%	96,3%	92,5%	91,3%	92,0%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	93,9%	90,2%	89,0%	93,9%	92,0%	87,1%	86,5%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	96,3%	91,4%	92,0%	95,1%	92,6%	91,4%	92,1%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería	96,2%	90,7%	91,3%	94,5%	92,2%	89,9%	91,6%
Satisfacción global con las/os celadores	96,0%	94,3%	93,7%	91,9%	94,0%	94,9%	99,4%
Satisfacción con la intimidad	93,7%	90,7%	89,9%	88,6%	95,5%	91,9%	95,0%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	90,6%	90,4%	90,0%	98,9%	89,5%	94,0%	95,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,4%	87,5%	87,8%	90,0%	91,8%	87,1%	89,5%
Información facilitada a su salida del hospital	93,2%	90,8%	93,8%	93,9%	91,4%	87,7%	95,1%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	83,7%	86,5%	77,2%	90,1%	90,6%	76,5%	95,3%
Limpieza de la habitación	83,9%	86,0%	85,4%	92,7%	90,1%	79,9%	91,3%
Temperatura de la habitación	84,9%	83,4%	81,1%	93,9%	86,5%	82,2%	95,6%
Baño de la habitación	74,8%	85,3%	81,0%	85,7%	92,5%	72,5%	94,7%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	73,1%	68,1%	64,4%	86,6%	84,6%	68,3%	96,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	84,5%	84,0%	78,7%	88,4%	93,9%	70,6%	96,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	61,4%	58,6%	59,3%	80,4%	77,8%	57,2%	90,4%
El silencio por la noche	79,7%	87,4%	75,8%	82,8%	87,1%	74,5%	92,3%
Satisfacción global con la habitación	81,9%	81,1%	80,4%	92,1%	92,6%	72,4%	95,6%
Presentación de la comida	81,7%	80,0%	71,8%	70,9%	74,4%	77,8%	73,5%
Olor de la comida	74,0%	75,2%	64,9%	61,9%	71,9%	77,0%	68,3%
Cantidad de comida	83,9%	84,5%	72,3%	81,6%	82,1%	85,0%	81,5%
Temperatura de la comida	75,5%	86,4%	77,6%	86,1%	78,3%	84,3%	80,8%
Variedad de la comida	75,0%	79,2%	69,4%	69,9%	74,0%	75,9%	76,9%
Horarios de las comidas	86,8%	84,4%	82,6%	84,5%	82,1%	88,2%	83,4%
Satisfacción global con la comida	80,0%	79,0%	71,4%	72,8%	81,5%	81,0%	75,5%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	86,0%	86,4%	86,0%	88,2%	85,0%	85,7%	88,4%
Satisfacción con la información recibida	90,2%	91,4%	93,9%	91,5%	90,7%	88,7%	93,2%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	96,3%	93,9%	92,1%	94,5%	92,0%	91,4%	95,7%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	94,48%	91,3%	93,8%	95,1%	91,8%	94,9%	95,0%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Hospitalización

## Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

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	87,0%	82,8%	90,6%	91,5%	85,6%	92,7%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,0%	86,7%	96,7%	94,0%	92,1%	100,0%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	94,4%	87,7%	92,6%	95,7%	93,3%	95,1%
Trato y amabilidad de los médicos	92,0%	90,9%	95,7%	96,3%	95,1%	95,7%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,3%	89,5%	96,3%	98,8%	94,4%	94,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,1%	87,0%	90,9%	94,5%	89,0%	84,0%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	87,6%	87,5%	88,8%	91,5%	89,9%	88,8%
Información sobre el tratamiento médico	87,5%	88,8%	93,2%	92,6%	88,7%	93,1%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	92,0%	89,0%	96,3%	95,7%	95,7%	91,3%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	89,0%	89,0%	93,9%	93,3%	91,4%	92,6%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,2%	92,5%	94,5%	93,2%	92,5%	92,5%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	87,7%	87,7%	92,7%	93,2%	86,4%	89,6%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	89,6%	89,6%	95,1%	93,3%	90,2%	91,4%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	91,1%	91,1%	90,9%	94,2%	89,0%	91,3%
Satisfacción global con las/los celadores	92,8%	91,0%	94,8%	95,3%	94,2%	93,0%
Satisfacción con la intimidad	92,5%	86,3%	94,9%	86,2%	91,8%	95,7%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	87,1%	88,5%	93,3%	89,2%	90,6%	92,3%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	78,1%	88,7%	87,3%	93,0%	87,8%	89,3%
Información facilitada a su salida del hospital	87,8%	90,2%	95,7%	92,0%	89,5%	91,4%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	83,3%	69,6%	84,9%	80,2%	93,1%	93,8%
Limpieza de la habitación	85,3%	78,7%	89,0%	83,2%	90,7%	88,8%
Temperatura de la habitación	84,0%	76,7%	91,4%	74,4%	87,6%	84,4%
Baño de la habitación	73,6%	64,4%	77,0%	67,6%	89,9%	87,2%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	65,0%	61,3%	74,4%	58,1%	78,0%	85,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,8%	71,3%	92,0%	78,3%	90,7%	91,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	50,9%	49,7%	79,9%	32,5%	71,5%	76,2%
El silencio por la noche	75,5%	71,2%	92,6%	85,7%	93,7%	88,8%
Satisfacción global con la habitación	81,0%	74,5%	92,6%	69,2%	90,1%	87,0%
Presentación de la comida	80,1%	67,3%	82,1%	84,2%	68,0%	66,9%
Olor de la comida	74,1%	64,9%	79,9%	83,1%	60,3%	66,4%
Cantidad de comida	88,2%	75,8%	88,9%	89,3%	76,9%	77,8%
Temperatura de la comida	80,9%	68,6%	84,2%	84,3%	76,7%	75,3%
Variedad de la comida	76,9%	68,5%	84,6%	79,9%	64,1%	70,9%
Horarios de las comidas	82,4%	74,3%	90,4%	92,2%	80,4%	87,1%
Satisfacción global con la comida	79,2%	69,9%	84,7%	85,3%	65,1%	68,6%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	81,1%	81,1%	86,8%	86,8%	81,7%	85,1%
Satisfacción con la información recibida	89,0%	84,7%	91,5%	89,6%	88,3%	92,6%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,1%	84,8%	95,7%	93,9%	90,9%	92,1%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	92,1%	87,3%	97,5%	96,9%	93,1%	96,3%



Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

# Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
<b>Hospitales alta complejidad 2019</b>				
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	85,3%	84,6%	91,2%	89,63%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	93,4%	87,2%	97,9%	98,11%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	91,5%	87,0%	95,1%	93,90%
Trato y amabilidad de los médicos	90,7%	91,4%	95,7%	94,51%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	92,9%	94,3%	98,1%	96,95%
Tiempo y dedicación de los médicos	87,0%	86,3%	90,1%	90,85%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	91,2%	86,3%	91,9%	90,85%
Información sobre el tratamiento médico	91,0%	87,4%	91,9%	92,68%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,3%	92,0%	92,7%	95,12%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	92,0%	87,7%	91,5%	93,29%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	92,4%	90,1%	93,2%	92,68%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	83,2%	85,8%	87,8%	92,07%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	92,6%	89,6%	93,9%	93,90%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,7%	87,7%	95,0%	94,30%
Satisfacción global con las/los celadores	94,7%	88,3%	93,9%	97,26%
Satisfacción con la intimidad	90,1%	90,4%	88,3%	88,13%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	91,3%	84,7%	89,3%	93,88%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,5%	90,1%	89,7%	90,70%
Información facilitada a su salida del hospital	90,2%	90,7%	92,0%	92,64%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	65,5%	83,3%	87,0%	81,15%
Limpieza de la habitación	71,0%	83,5%	93,2%	85,98%
Temperatura de la habitación	73,9%	77,8%	90,1%	78,66%
Baño de la habitación	51,9%	75,6%	84,9%	72,84%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	48,8%	72,6%	78,0%	61,96%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	63,2%	83,6%	87,6%	76,69%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	32,9%	57,2%	51,9%	47,83%
El silencio por la noche	78,8%	73,7%	86,0%	77,99%
Satisfacción global con la habitación	49,1%	76,7%	81,4%	71,34%
Presentación de la comida	73,5%	75,0%	81,2%	69,93%
Olor de la comida	68,0%	75,9%	84,1%	63,82%
Cantidad de comida	74,8%	81,7%	89,0%	76,47%
Temperatura de la comida	72,7%	76,6%	89,5%	80,26%
Variedad de la comida	70,1%	75,9%	83,0%	69,33%
Horarios de las comidas	82,3%	79,9%	89,6%	82,00%
Satisfacción global con la comida	70,4%	80,3%	81,4%	67,53%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	77,1%	84,9%	90,8%	87,18%
Satisfacción con la información recibida	86,5%	90,7%	93,8%	89,51%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,2%	90,8%	95,7%	92,64%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	90,6%	93,2%	97,5%	96,30%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	87,1%	87,6%	92,5%	86,0%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	94,2%	95,2%	93,3%	91,5%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	95,1%	92,0%	97,6%	95,1%
Trato y amabilidad de los médicos	92,6%	92,7%	97,5%	96,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	95,0%	92,4%	94,4%	96,9%
Tempo y dedicación de los médicos	87,7%	87,0%	90,1%	92,5%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	88,1%	87,0%	92,5%	91,9%
Información sobre el tratamiento médico	88,1%	85,7%	91,4%	94,5%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,8%	89,6%	95,7%	97,5%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,2%	89,6%	93,9%	95,7%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,3%	91,3%	95,1%	94,4%
Tempo y dedicación de las/os enfermeras/os	89,6%	87,6%	92,5%	92,1%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,9%	90,8%	93,2%	93,9%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,3%	89,8%	94,3%	91,9%
Satisfacción global con las/los celadores	92,9%	90,7%	94,1%	94,9%
Satisfacción con la intimidad	87,9%	87,3%	95,6%	92,0%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	89,1%	88,0%	88,2%	90,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,9%	91,7%	88,0%	90,5%
Información facilitada a su salida del hospital	89,0%	90,7%	88,1%	92,6%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	77,4%	67,3%	94,2%	77,5%
Limpieza de la habitación	84,0%	75,5%	92,6%	80,5%
Temperatura de la habitación	72,8%	80,2%	92,6%	85,8%
Baño de la habitación	61,8%	52,9%	81,9%	66,2%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	60,2%	48,8%	88,9%	70,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	76,5%	63,6%	92,0%	78,5%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	55,4%	41,4%	80,3%	54,7%
El silencio por la noche	79,7%	58,1%	90,2%	81,3%
Satisfacción global con la habitación	68,5%	59,5%	93,3%	78,7%
Presentación de la comida	74,7%	71,3%	70,1%	82,4%
Olor de la comida	76,3%	69,9%	70,3%	78,3%
Cantidad de comida	87,3%	78,6%	82,1%	85,6%
Temperatura de la comida	84,7%	75,0%	80,1%	84,2%
Variedad de la comida	74,7%	71,2%	76,4%	78,8%
Horarios de las comidas	85,9%	78,6%	81,9%	84,3%
Satisfacción global con la comida	81,8%	72,3%	77,2%	83,6%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	80,3%	76,7%	84,0%	87,7%
Satisfacción con la información recibida	85,9%	88,3%	93,3%	93,3%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	91,4%	89,6%	97,5%	95,7%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,7%	90,7%	98,1%	95,1%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales de apoyo 2019	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
	Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	95,1%	95,7%
	Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,2%	98,5%
	Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	97,6%	98,8%
	Trato y amabilidad de los médicos	93,3%	96,3%
	Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,9%	96,9%
	Tiempo y dedicación de los médicos	92,0%	95,7%
	Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	96,3%	94,5%
	Información sobre el tratamiento médico	95,7%	95,0%
	Satisfacción global con los médicos que le atendieron	96,3%	96,9%
	Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	93,3%	97,6%
	Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	94,4%	96,3%
	Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	92,6%	96,9%
	Satisfacción global con las/os enfermeras/os	93,3%	97,5%
	Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería	96,2%	98,1%
	Satisfacción global con las/os celadores	95,5%	98,0%
	Satisfacción con la intimidad	93,6%	95,0%
	Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,2%	91,3%
	Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,0%	89,6%
	Información facilitada a su salida del hospital	92,1%	95,7%
	Accesibilidad para las personas discapacitadas	92,4%	96,6%
	Limpieza de la habitación	95,1%	96,9%
	Temperatura de la habitación	90,9%	93,8%
	Baño de la habitación	90,6%	97,4%
	Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	90,9%	94,3%
	Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	87,2%	93,2%
	Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	67,9%	71,6%
	El silencio por la noche	94,9%	94,3%
	Satisfacción global con la habitación	89,0%	93,2%
	Presentación de la comida	89,8%	92,0%
	Olor de la comida	87,7%	92,5%
	Cantidad de comida	87,2%	90,7%
	Temperatura de la comida	89,1%	95,3%
	Variedad de la comida	82,3%	87,7%
	Horarios de las comidas	91,0%	92,6%
	Satisfacción global con la comida	89,8%	90,7%
	Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	88,5%	93,2%
	Satisfacción con la información recibida	93,3%	95,7%
	Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	95,7%	96,9%
	Recomendación del Servicio a familiares y amigos	97,6%	98,8%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Resto hospitales 2019	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		88,2%	84,3%	88,7%	80,8%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		90,4%	93,3%	92,6%	89,1%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		94,4%	92,0%	89,2%	84,3%
Trato y amabilidad de los médicos		91,3%	93,8%	89,3%	74,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		90,4%	90,9%	89,7%	85,1%
Tiempo y dedicación de los médicos		84,4%	88,1%	87,6%	74,8%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		84,3%	87,7%	85,7%	72,6%
Información sobre el tratamiento médico		90,2%	89,6%	82,5%	75,5%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		88,1%	91,9%	88,5%	78,6%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		90,1%	86,6%	82,0%	82,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		90,3%	87,2%	87,5%	87,3%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		87,6%	87,3%	82,5%	83,1%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		88,1%	88,4%	86,0%	84,4%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		82,6%	87,2%	82,4%	84,5%
Satisfacción global con las/los celadores		87,2%	88,9%	89,8%	88,9%
Satisfacción con la intimidad		89,8%	87,3%	87,3%	83,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		75,4%	88,3%	82,4%	71,8%
Información facilitada a su salida del hospital		89,2%	90,8%	86,5%	82,0%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		91,2%	89,2%	85,3%	75,7%
Limpieza de la habitación		92,5%	93,8%	90,2%	90,0%
Temperatura de la habitación		87,4%	94,6%	86,7%	81,3%
Baño de la habitación		87,0%	92,7%	88,1%	77,7%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		89,2%	82,6%	82,6%	72,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		89,9%	94,6%	82,8%	72,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		78,7%	83,0%	78,2%	66,7%
El silencio por la noche		77,0%	80,4%	74,3%	86,3%
Satisfacción global con la habitación		91,1%	85,7%	84,4%	82,6%
Presentación de la comida		82,5%	80,4%	87,2%	70,3%
Olor de la comida		76,4%	85,0%	82,1%	71,0%
Cantidad de comida		84,2%	88,2%	90,8%	74,5%
Temperatura de la comida		83,8%	85,7%	86,4%	78,5%
Variedad de la comida		72,0%	76,8%	79,8%	66,9%
Horarios de las comidas		89,5%	89,3%	86,6%	90,4%
Satisfacción global con la comida		80,5%	82,1%	83,5%	74,1%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones		84,8%	84,0%	83,9%	70,2%
Satisfacción con la información recibida		86,4%	88,7%	88,3%	77,0%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		88,7%	91,2%	88,4%	80,6%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		90,4%	89,3%	83,6%	80,3%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL EL TAJO
<b>Hospitales baja complejidad 2019</b>						
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	89,4%	83,2%	81,94%	96,3%	79,1%	84,3%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,3%	89,4%	89,3%	91,3%	87,5%	90,6%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	93,8%	94,4%	91,0%	92,5%	94,3%	93,1%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	51,6%	82,2%	50,0%	68,0%	48,7%	53,0%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	85,7%	87,0%	78,6%	88,8%	75,6%	77,0%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	81,6%	69,2%	69,9%	92,5%	77,8%	70,8%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,3%	92,4%	93,0%	96,3%	96,2%	91,3%
Respeto a la intimidad del paciente	94,3%	93,0%	91,9%	91,2%	92,5%	94,4%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	89,3%	86,2%	87,7%	91,3%	84,6%	88,1%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	86,9%	85,4%	87,2%	88,8%	83,3%	88,4%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y	91,2%	79,9%	83,0%	81,4%	77,4%	82,3%
Trato y amabilidad de los médicos	97,5%	93,7%	93,8%	98,8%	94,3%	92,9%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	96,8%	94,1%	92,3%	97,5%	93,3%	96,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,8%	90,5%	93,1%	90,6%	92,4%	90,3%
Satisfacción global con los médicos	96,9%	93,8%	93,8%	96,3%	93,0%	93,1%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,9%	94,4%	94,1%	95,6%	93,0%	90,7%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,4%	94,2%	93,9%	96,1%	94,2%	91,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,8%	91,8%	93,4%	92,5%	91,1%	87,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,9%	93,2%	95,4%	93,8%	91,8%	91,3%
Satisfacción global con el resto del personal	98,0%	92,6%	89,7%	97,2%	91,8%	93,2%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	78,0%	87,8%	91,1%	83,8%	76,5%	83,8%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	89,7%	89,4%	87,3%	92,5%	91,2%	88,8%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,2%	86,1%	89,9%	94,3%	86,8%	89,3%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	96,1%	91,0%	92,7%	94,9%	90,4%	92,5%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	93,6%	87,0%	90,8%	94,3%	90,6%	90,1%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	95,5%	80,3%	82,3%	85,9%	82,8%	78,5%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	92,8%	87,4%	87,3%	92,9%	86,4%	83,3%
Satisfacción global con la información recibida	93,7%	85,5%	85,7%	93,8%	88,2%	86,8%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	97,5%	92,4%	89,2%	93,8%	92,5%	90,1%
Recomendación del Servicio de CA	96,2%	94,3%	92,1%	95,5%	93,0%	93,8%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales media complejidad 2019

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	90,7%	85,7%	83,8%	87,5%	87,9%	87,4%	91,3%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,1%	90,6%	89,4%	89,4%	88,1%	91,8%	89,4%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	96,8%	93,1%	93,7%	92,4%	91,2%	93,7%	91,8%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	91,4%	88,0%	55,7%	88,5%	63,0%	86,9%	83,8%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	91,1%	86,6%	76,5%	85,6%	87,9%	88,2%	84,8%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	85,5%	76,4%	82,6%	70,0%	86,9%	86,8%	78,6%
Conservación y limpieza de las instalaciones	85,9%	92,4%	87,1%	89,9%	89,0%	95,5%	90,4%
Respeto a la intimidad del paciente	93,8%	90,0%	93,1%	92,5%	92,5%	97,5%	87,4%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	91,2%	86,9%	89,2%	89,6%	89,3%	90,4%	89,3%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	90,3%	83,6%	89,0%	88,0%	91,2%	89,7%	83,2%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y	88,5%	85,8%	87,2%	85,2%	85,9%	89,2%	82,2%
Trato y amabilidad de los médicos	96,9%	94,3%	96,3%	93,8%	93,1%	96,9%	95,7%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,4%	94,8%	94,8%	94,2%	94,2%	96,8%	96,2%
Tiempo y dedicación de los médicos	95,0%	92,4%	93,7%	89,8%	93,7%	95,6%	93,0%
Satisfacción global con los médicos	96,3%	93,8%	95,0%	92,5%	93,1%	96,3%	93,1%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,9%	96,3%	93,1%	95,0%	96,2%	100,0%	96,9%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,8%	96,2%	94,2%	97,4%	97,4%	98,7%	96,8%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,6%	91,8%	93,1%	96,2%	96,2%	98,1%	96,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,9%	93,8%	92,5%	96,8%	96,2%	100,0%	95,7%
Satisfacción global con el resto del personal	97,9%	90,8%	92,9%	96,5%	97,3%	98,6%	96,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,9%	93,1%	89,3%	76,2%	88,6%	83,7%	84,3%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	96,2%	91,3%	88,8%	92,2%	92,9%	93,0%	92,4%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	93,3%	92,4%	92,8%	88,8%	91,3%	95,4%	89,0%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	95,0%	93,6%	91,8%	94,2%	93,6%	94,1%	93,6%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	98,1%	91,9%	94,3%	92,9%	93,1%	95,6%	94,4%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	87,8%	82,3%	89,8%	80,7%	87,9%	88,3%	83,3%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	95,3%	87,8%	91,4%	93,9%	92,1%	89,5%	94,1%
Satisfacción global con la información recibida	93,8%	90,0%	90,6%	91,1%	91,8%	93,0%	91,9%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,7%	93,1%	90,6%	94,3%	94,4%	95,0%	94,4%
Recomendación del Servicio de CA	97,5%	95,6%	95,5%	91,8%	96,9%	98,1%	98,1%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales media complejidad 2019

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	89,3%	77,0%	90,7%	93,2%	78,8%	91,2%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,8%	82,0%	91,2%	90,7%	90,6%	91,3%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,4%	90,7%	94,9%	91,3%	94,2%	93,1%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	71,8%	72,1%	70,1%	88,4%	76,6%	58,3%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	88,0%	84,9%	92,0%	86,1%	89,5%	89,8%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	72,7%	76,9%	89,9%	87,6%	69,2%	83,2%
Conservación y limpieza de las instalaciones	92,4%	91,6%	96,2%	84,1%	97,5%	95,6%
Respeto a la intimidad del paciente	91,3%	90,7%	96,3%	85,1%	93,1%	97,5%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	88,7%	79,2%	91,8%	87,6%	87,9%	88,5%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	90,6%	77,2%	88,5%	86,5%	85,9%	85,4%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	85,6%	70,3%	90,3%	81,8%	79,7%	81,6%
Trato y amabilidad de los médicos	94,9%	93,7%	98,1%	93,8%	93,8%	95,0%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	96,8%	94,2%	97,5%	95,5%	94,9%	95,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,9%	89,7%	95,6%	89,9%	93,7%	89,2%
Satisfacción global con los médicos	96,9%	91,9%	96,3%	95,0%	94,4%	95,7%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	92,5%	95,6%	98,1%	98,8%	94,9%	93,1%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,0%	95,5%	97,5%	98,1%	95,5%	92,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	90,0%	91,8%	97,5%	97,5%	92,9%	92,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os	91,3%	93,2%	97,5%	98,1%	93,7%	93,1%
Satisfacción global con el resto del personal	92,1%	96,6%	95,8%	97,2%	98,0%	93,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	95,7%	76,1%	87,7%	87,9%	84,7%	84,4%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	95,0%	83,4%	91,1%	93,1%	88,7%	91,3%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	93,0%	87,9%	96,1%	93,6%	93,0%	96,8%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	98,1%	93,1%	95,5%	92,5%	94,4%	94,3%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	96,9%	89,4%	94,3%	93,8%	93,8%	94,9%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	76,6%	84,4%	88,7%	91,1%	74,0%	82,6%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	94,2%	87,9%	97,4%	95,5%	89,0%	90,7%
Satisfacción global con la información recibida	97,5%	84,5%	95,6%	90,7%	88,8%	92,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	96,3%	90,1%	96,2%	96,3%	92,5%	95,6%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	95,5%	98,1%	96,2%	96,8%	93,8%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales alta complejidad 2019

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	85,6%	87,5%	89,9%	91,3%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	86,9%	85,1%	92,5%	90,1%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,9%	91,1%	93,1%	93,8%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	80,7%	71,2%	80,4%	83,6%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	80,8%	76,0%	79,3%	89,3%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	76,4%	84,4%	78,1%	84,5%
Conservación y limpieza de las instalaciones	92,5%	87,7%	89,9%	92,5%
Respeto a la intimidad del paciente	89,4%	93,1%	89,4%	91,3%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	84,4%	83,8%	88,1%	89,2%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	84,0%	84,5%	90,4%	89,2%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	76,1%	79,2%	84,3%	84,2%
Trato y amabilidad de los médicos	95,0%	95,6%	95,6%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	93,6%	97,3%	95,5%	96,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,6%	94,2%	91,1%	96,8%
Satisfacción global con los médicos	95,0%	96,8%	95,0%	96,9%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,3%	96,2%	95,0%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,8%	95,3%	96,8%	98,1%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,1%	93,6%	94,9%	95,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,0%	94,9%	95,6%	96,9%
Satisfacción global con el resto del personal	91,0%	97,7%	93,8%	97,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,6%	93,3%	85,1%	77,6%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	88,1%	91,1%	94,4%	88,8%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,6%	89,5%	93,6%	90,3%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	88,0%	93,0%	93,6%	90,6%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,1%	91,2%	93,2%	91,9%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,1%	86,6%	85,8%	85,1%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	90,1%	87,1%	90,9%	88,7%
Satisfacción global con la información recibida	86,9%	88,7%	93,2%	92,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,8%	94,9%	96,9%	96,3%
Recomendación del Servicio de CA	95,6%	95,6%	95,6%	95,6%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales alta complejidad 2019

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	76,3%	78,0%	89,9%	81,3%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,1%	88,1%	90,6%	88,8%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,9%	93,1%	95,5%	91,7%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	79,4%	90,2%	58,3%	72,1%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	67,0%	74,3%	92,7%	76,4%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue	70,4%	80,7%	86,9%	80,7%
Conservación y limpieza de las instalaciones	84,9%	89,3%	96,2%	86,2%
Respeto a la intimidad del paciente	83,2%	92,4%	95,0%	91,9%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la	89,4%	84,4%	86,9%	89,9%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	85,9%	85,3%	83,0%	87,8%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y	80,0%	75,8%	86,3%	81,8%
Trato y amabilidad de los médicos	95,0%	89,9%	94,4%	95,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	96,1%	94,7%	96,1%	96,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,1%	89,7%	93,0%	92,2%
Satisfacción global con los médicos	91,9%	92,5%	95,0%	93,7%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	88,6%	95,0%	98,1%	94,4%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	90,3%	96,1%	96,8%	93,5%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	89,2%	89,4%	96,2%	92,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os	89,2%	96,2%	99,4%	95,7%
Satisfacción global con el resto del personal	93,8%	93,0%	94,8%	95,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,7%	85,4%	95,7%	82,8%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	88,6%	87,7%	93,8%	93,1%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	89,6%	86,2%	89,2%	91,3%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,7%	86,5%	88,6%	94,2%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	91,8%	88,1%	88,1%	92,4%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	80,1%	88,2%	89,6%	87,7%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	84,5%	92,1%	94,6%	94,0%
Satisfacción global con la información recibida	92,5%	90,6%	91,8%	91,8%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,9%	92,5%	95,0%	92,5%
Recomendación del Servicio de CA	96,2%	96,2%	98,1%	97,5%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales de apoyo 2019

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

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales baja complejidad 2019

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	82,8%	75,5%	64,6%	86,9%	75,0%	75,6%
Limpieza de la sala de espera	89,2%	86,5%	83,7%	85,0%	82,8%	82,5%
Comodidad/confort de la sala de espera	74,7%	53,8%	55,6%	62,5%	63,1%	65,8%
Limpieza del lugar donde le atendieron	95,6%	93,0%	92,5%	90,0%	91,1%	92,4%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	89,3%	84,8%	83,1%	81,8%	84,2%	82,3%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	85,4%	70,1%	72,5%	77,4%	78,8%	77,1%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	94,4%	73,4%	70,9%	90,3%	89,0%	87,5%
Trato y amabilidad de los médicos	93,8%	84,5%	81,8%	82,6%	85,7%	87,0%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	90,4%	86,2%	83,0%	84,8%	85,0%	88,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,0%	80,5%	70,0%	78,3%	77,5%	80,0%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	90,6%	83,9%	83,1%	86,3%	81,3%	88,2%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,4%	91,3%	90,5%	86,7%	92,1%	89,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	92,6%	91,9%	92,5%	87,3%	91,3%	89,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	87,4%	85,8%	85,0%	83,5%	86,6%	80,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,7%	90,1%	91,2%	86,1%	88,1%	87,7%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	97,7%	93,4%	82,9%	96,1%	88,4%	98,1%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	89,9%	84,2%	81,9%	87,5%	82,5%	85,3%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	90,3%	76,9%	68,0%	89,0%	81,4%	82,6%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	91,9%	79,1%	75,6%	87,5%	80,7%	85,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,3%	78,7%	83,3%	91,0%	87,5%	88,9%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	86,5%	79,4%	77,4%	84,3%	81,1%	85,5%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	84,8%	78,8%	76,7%	80,6%	75,2%	84,2%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	80,3%	64,7%	52,6%	78,8%	68,9%	70,4%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	100,0%	100,0%	77,8%	88,9%	71,4%	66,7%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	92,5%	80,0%	73,9%	83,9%	78,3%	81,9%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	98,1%	79,7%	76,1%	92,9%	81,1%	85,3%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales media complejidad 2019

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	72,4%	66,5%	78,5%	79,4%	74,2%	74,1%	83,4%
Limpieza de la sala de espera	80,5%	84,7%	85,2%	70,1%	82,1%	81,2%	94,9%
Comodidad/confort de la sala de espera	56,1%	73,2%	61,1%	55,1%	58,0%	54,5%	79,7%
Limpieza del lugar donde le atendieron	94,9%	94,3%	93,7%	93,1%	86,2%	91,9%	95,6%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	79,9%	81,1%	79,7%	84,91%	81,1%	84,4%	92,50%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	64,3%	74,1%	78,0%	79,6%	65,2%	77,5%	87,4%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	88,7%	88,7%	86,3%	75,0%	84,4%	86,9%	93,8%
Trato y amabilidad de los médicos	87,5%	87,0%	93,2%	90,6%	88,1%	88,8%	90,0%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	88,1%	84,2%	90,6%	92,5%	89,7%	89,3%	90,6%
Tiempo y dedicación de los médicos	83,6%	76,4%	84,4%	83,1%	79,2%	83,9%	87,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	89,4%	80,0%	90,1%	87,5%	86,3%	84,5%	90,6%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,4%	88,1%	88,4%	90,5%	90,1%	91,2%	90,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,0%	89,9%	88,7%	92,4%	87,3%	89,1%	88,2%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,7%	84,2%	86,3%	86,6%	85,4%	89,8%	88,3%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,9%	88,8%	88,3%	89,9%	88,9%	90,6%	89,5%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	90,8%	92,9%	92,9%	94,5%	97,0%	88,0%	98,7%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	86,9%	81,8%	87,5%	87,0%	87,5%	85,0%	91,8%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	88,2%	84,4%	83,2%	76,2%	85,1%	84,3%	87,3%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	84,4%	79,7%	84,5%	85,71%	87,5%	81,4%	91,93%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,5%	79,8%	79,0%	83,3%	88,8%	88,2%	91,1%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	82,7%	80,1%	84,7%	88,6%	85,4%	85,9%	91,2%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	81,7%	75,8%	79,2%	82,3%	80,3%	82,6%	88,2%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	61,5%	54,7%	60,5%	66,5%	60,0%	67,9%	79,9%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	82,4%	78,6%	71,4%	76,19%	57,1%	83,3%	100,00%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	81,9%	74,5%	82,0%	83,2%	79,5%	83,2%	91,3%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	90,5%	88,2%	91,1%	86,2%	83,2%	89,9%	93,7%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales media complejidad 2019

ÍTEM	TOTAL GRUPO 2	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	75,3%	70,4%	69,4%	75,0%	83,6%	69,9%	84,2%
Limpieza de la sala de espera	80,6%	75,8%	65,6%	78,0%	81,6%	85,8%	84,8%
Comodidad/confort de la sala de espera	60,1%	53,2%	35,9%	61,5%	63,5%	56,1%	73,4%
Limpieza del lugar donde le atendieron	91,9%	90,4%	81,9%	94,4%	93,8%	92,4%	93,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	83,2%	82,6%	70,1%	89,4%	79,7%	83,4%	91,1%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	75,9%	83,0%	55,3%	81,1%	78,5%	73,1%	86,2%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	86,9%	93,2%	70,2%	89,2%	93,6%	86,0%	95,4%
Trato y amabilidad de los médicos	89,0%	85,6%	86,7%	89,4%	96,9%	85,0%	91,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	88,6%	84,7%	84,6%	89,3%	89,9%	85,9%	93,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	82,4%	83,0%	75,6%	84,7%	91,3%	76,4%	86,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,7%	84,4%	80,4%	90,7%	94,4%	82,0%	91,9%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	90,7%	91,7%	90,1%	88,8%	93,5%	90,4%	94,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	90,6%	89,6%	88,7%	94,7%	91,5%	90,8%	93,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	87,2%	86,1%	85,9%	88,7%	92,2%	83,2%	91,6%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	91,0%	93,1%	89,5%	92,8%	95,5%	89,1%	95,5%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	92,7%	88,5%	87,1%	87,7%	90,3%	96,2%	95,4%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	85,9%	87,3%	78,1%	83,2%	91,3%	81,8%	88,0%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	85,1%	91,1%	78,0%	88,1%	91,7%	82,4%	89,6%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	85,0%	87,4%	75,5%	87,6%	92,5%	82,5%	87,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,8%	82,6%	77,1%	79,3%	96,7%	77,9%	88,6%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	85,4%	84,9%	78,8%	85,3%	94,4%	82,4%	88,7%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	81,8%	82,5%	77,3%	82,9%	91,9%	76,6%	86,1%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	64,1%	60,4%	43,2%	66,0%	77,6%	57,2%	81,4%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	79,9%	85,7%	80,0%	83,3%	66,7%	90,0%	88,9%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	81,4%	80,1%	67,1%	83,2%	90,7%	73,9%	91,2%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	88,4%	88,5%	78,6%	82,2%	95,0%	83,1%	98,1%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales alta complejidad 2019

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	66,9%	79,5%	87,5%	79,6%
Limpieza de la sala de espera	60,5%	85,6%	86,0%	82,0%
Comodidad/confort de la sala de espera	36,7%	62,4%	67,9%	59,5%
Limpieza del lugar donde le atendieron	79,7%	90,2%	97,5%	89,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	62,4%	83,3%	88,1%	72,6%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	62,4%	75,3%	85,5%	72,0%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	82,3%	89,6%	95,7%	86,7%
Trato y amabilidad de los médicos	85,6%	90,7%	92,5%	88,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	84,7%	90,6%	91,8%	89,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	75,5%	79,9%	87,6%	83,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	80,6%	89,4%	92,5%	89,4%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	84,8%	90,3%	91,7%	93,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	86,3%	90,1%	94,3%	93,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	79,2%	87,6%	90,2%	89,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	87,7%	91,6%	93,8%	92,6%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	93,0%	93,1%	91,4%	93,0%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	81,6%	85,4%	89,2%	83,2%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	76,7%	83,6%	88,8%	83,2%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	78,6%	86,1%	85,5%	84,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,2%	83,1%	84,9%	81,8%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	79,2%	82,8%	83,1%	81,1%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	76,3%	85,3%	83,6%	79,2%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	51,3%	69,0%	80,0%	71,2%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	76,9%	91,3%	84,6%	84,6%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	74,8%	84,3%	90,6%	83,2%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	79,7%	93,0%	93,8%	91,8%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Hospitales alta complejidad 2019

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	75,3%	68,6%	83,9%	75,6%
Limpieza de la sala de espera	78,4%	76,0%	91,8%	79,2%
Comodidad/confort de la sala de espera	60,4%	51,0%	73,6%	54,2%
Limpieza del lugar donde le atendieron	87,9%	84,4%	94,3%	91,5%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	79,1%	72,1%	86,8%	81,4%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	73,9%	66,7%	75,0%	73,0%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado durante su permanencia en el servicio	81,6%	77,9%	91,5%	76,6%
Trato y amabilidad de los médicos	85,1%	91,3%	89,4%	90,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	88,0%	84,9%	92,5%	88,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	83,0%	79,7%	82,0%	79,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,2%	84,4%	88,8%	86,2%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	88,7%	85,8%	92,9%	88,9%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	92,5%	88,1%	94,2%	89,9%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	86,1%	82,1%	87,9%	85,7%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	90,7%	85,3%	92,2%	90,3%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	95,5%	93,3%	97,3%	91,1%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	88,2%	79,7%	91,8%	84,9%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	87,1%	82,2%	84,6%	73,1%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	87,6%	79,9%	89,2%	80,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,3%	81,9%	89,3%	82,6%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	83,4%	78,3%	88,5%	82,4%
Grado de satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	82,5%	73,2%	81,9%	79,5%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	62,7%	57,7%	74,4%	62,0%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	75,0%	62,5%	0,0%	71,4%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	85,7%	76,4%	86,3%	81,3%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	93,7%	89,7%	96,9%	91,7%



# Principales resultados

## SUMMA112



# SUMMA 112

## Tiempo de respuesta

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	74,2%	72,3%	70,2%	80,5%

## Satisfacción información

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Información global facilitada	90,6%	88,8%	91,6%*	93,3%
Sobre su problema de salud	89,3%	87,2%*	89,7%*	91,1%*
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,9%	87,8%*	90,2%*	91,6%*

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# SUMMA 112

<b>Satisfacción con los Profesionales</b>	<b>SUMMA*</b>	<b>UAD</b>	<b>VIR</b>	<b>UVI</b>
Trato y amabilidad	<b>92,7%</b>	91,7%	92,8%	93,7%
Competencia y conocimientos	<b>92,7%</b>	90,6%	93,3%	94,1%
Tiempo y dedicación	<b>92,4%</b>	89,9%	92,8%	94,5%
<b>Valoración global</b>	<b>92,6%</b>	<b>91,4%</b>	<b>90,8%</b>	<b>92.2%</b>

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# SUMMA 112

## Satisfacción Global

	2015	2018	2019
Unidad de Atención Domiciliaria	88,6%	88,5%	86,5%
Vehículos de intervención rápida	92,5%	90,5%	88,7%
UVI Móvil	93,3%	91,7%	91,0%

## Comunidad Madrid

	2015	2018	2019
Satisfacción global SUMMA 112*	91,4%	90,2%	88,7%

\*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	Trato recibido profesionales	Dedicación profesionales	Información recibida <sup>1</sup>	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	72,34%	87,50%	91,69%	89,86%	87,5%	85,78%
Vehículos de Intervención Rápida (VIR)	70,24%	89,94%	92,84%	92,77%	90,48%	87,25%
UVI móvil	80,53%	91,33%	93,66%	94,46%	94,68%	90,09%

**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 2019



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD