

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE  
ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE  
LA COMUNIDAD DE MADRID 2021  
Informe global de resultados**



**Comunidad  
de Madrid**

# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2021

## 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: 07/2022  
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	±1,48
	Consultas Externas Hospital	4.669	±1,44
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,43
	Hospitalización	5.474	1,32±
	SUMMA 112	1.050	5,24±
	<b>TOTAL</b>	<b>46.671</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 C.A.T.I Encuesta telefónicas asistidas por ordenador		
<b>TRABAJO REALIZADO</b>	COTESA		
<b>TRABAJO CAMPO</b>	Del <b>6 de octubre</b> al <b>17 de diciembre</b> de <b>2021</b>		



# Principales resultados

## Atención Primaria



## Satisfacción con la obtención de cita y el Tiempo de Espera

**2021**

Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios

**44,5%**

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

**49,5%**

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

**53,9%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción con las instalaciones

2021

Limpieza del centro

62,1%

Señalización del centro y facilidad para encontrar las consultas

60,3%

Comodidad y confort del lugar de espera

55,3%

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	88,2%	90,9%	87,3%
Enfermero/a	63,5%	63,8%	62,0%
Administrativos	59,5%	58,5%	60,9%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción global con ...

	2021
La información recibida por el médico de familia o pediatra	89,2%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	81,6%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Tiempos espera <sup>1</sup>	Dedicación médico	Trato recibido <sup>2</sup>	Información recibida <sup>3</sup>	Participación decisiones	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	47,52%	85,48%	71,07%	89,40%	81,63%	56,83%	71,99%

### 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>2019</b>	<b>2021</b>
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	<b>91,6%</b>	<b>88,9%</b>
Satisfacción Global Enfermera/o	<b>94,4%</b>	<b>63,9%</b>
Satisfacción Global Personal Administrativo	<b>81,3%</b>	<b>59,1%</b>
<b>Satisfacción global con el Centro de Salud</b>	<b>89,2%</b>	<b>77,1%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



# Atención Primaria: Recomendación

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos a ...</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
Su médico	<b>90,4%</b>	<b>88,6%</b>
Su enfermero/a	<b>92,9%</b>	<b>70,3%</b>
Su centro de salud	<b>93,0%</b>	<b>85,7%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## Hospitales: Consultas externas



## Satisfacción con la accesibilidad

**CCEE**

Facilidad para conseguir cita

**76,7%**

Tiempo de espera para acudir a la consulta

**67,9%**

Tiempo de espera hasta iniciar la consulta

**73,1%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con las instalaciones</b>	<b>CCEE</b>
Limpieza	<b>93,1%</b>
Señalización	<b>86,0%</b>
Facilidad para encontrar las consultas	<b>82,3%</b>
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	<b>72,2%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Información</b>	<b>CCEE</b>
Información sobre su enfermedad	<b>88,2%</b>
Instrucciones para seguir en casa	<b>90,1%</b>
Síntomas por los que debería acudir al médico	<b>88,3%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>CCEE</b>
Médicos	<b>90,6%</b>
Enfermeros	<b>94,9%</b>
Administrativos	<b>83,9%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción global con ...

	2021
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	85,7%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Tiempo de espera entrar consulta	Información recibida <sup>1</sup>	Trato medico	Dedicación medico	Participa decisiones	ISH
Consultas externas	73,11%	89,44%	93,15%	89,27%	85,71%	86,14%

**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

**87,1%**

Información facilitada al ingreso

**94,2%**

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

**91,6%**

## Información al alta

## Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

**89,6%**

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



# Hospitalización: Habitación y comida

<b>Satisfacción con ...</b>	<b>Hospitalización</b>
Limpieza	<b>87,2%</b>
Comodidad para el paciente	<b>83,3%</b>
Silencio por la noche	<b>80,7%</b>
Habitación	<b>81,3%</b>
Comida	<b>75,8%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Hospitalización</b>
Médicos	<b>91,8%</b>
Enfermeras/os	<b>90,7%</b>
Auxiliares Enfermería	<b>89,2%</b>
Celadores	<b>94,2%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción global con ...

**2021**

La información recibida durante su estancia en el hospital

**87,6%**

Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud

**80,4%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Información <sup>1</sup>	Trato <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	88,99%	92,05%	86,65%	80,40%	80,66%	91,80%	87,43%	<b>86,85%</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

**93,4%**

Información previa sobre la intervención

**91,5%**

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

**87,9%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con las Instalaciones</b>	<b>Cirugía ambulatoria</b>
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	<b>94,6%</b>
El respeto a su intimidad	<b>94,4%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Cirugía ambulatoria</b>
Médicos	96,1%
Enfermeras/os	97,6%
Resto de personal	96,7%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción global con ...

	2021
La información recibida	92,0%
La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	92,0%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Información <sup>1</sup>	Trato recibido <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	89,97%	97,04%	95,92%	92,04%	94,44%	82,09%	91,92%

**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

<b>Satisfacción con los tiempos de espera</b>	<b>Urgencias Hospitalarias</b>
Tiempo de espera hasta primera valoración	<b>72,3%</b>
Tiempo total en el servicio	<b>51,9%</b>
Tiempo hasta el traslado a planta	<b>62,7%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Urgencias hospitalarias: Instalaciones

## Satisfacción con las instalaciones

## Urgencias Hospitalarias

Limpieza de la sala de espera	86,6%
Limpieza del lugar de atención	92,8%
Comodidad y confort del lugar de atención	83,7%
Intimidad	76,3%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción con la información

### Urgencias Hospitalarias

Información facilitada en urgencias	80,7%
Comprensión de la información	87,5%
Información a familiares o acompañantes	79,4%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global con los Profesionales

## Urgencias Hospitalarias

Médicos	87,9%
Enfermeras/os	90,7%
Celadores	85,8%

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	62,10%	80,06%	91,21%	86,27%	76,30%	81,12%	<b>79,51%</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

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID



# Satisfacción global hospitales

<b>Segmentos</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
Consultas externas	90,1%	90,3%
Hospitalización	92,6%	89,8%
Cirugía ambulatoria	94,1%	94,3%
Urgencias hospitalarias	81,9%	83,9%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>ISG 2019</b>	<b>ISG 2021</b>
Hospitales	89,7%	89,6%

**ISG: Índice de Satisfacción Global**

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

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



# Recomendación Hospitalares

<b>Segmentos</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
Consultas externas	94,6%	93,9%
Hospitalización	94,2%	92,0%
Cirugía ambulatoria	96,2%	97,5%
Urgencias hospitalarias	88,9%	89,9%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>IRG 2019</b>	<b>IRG 2021</b>
Hospitales	93,5%	93,3%

**IRG: Índice de Recomendación Global.**

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



# Análisis por Hospital



# Satisfacción global por hospital

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

	HOSPITAL	ISG	CC.EE	Hospitalización	CA	Urgencias
<b>Baja complejidad</b>	H. El Escorial	90,28%	89,81%	93,13%	92,45%	85,71%
	H.U. del Henares	88,76%	87,50%	89,38%	91,82%	86,34%
	H.U. Infanta Cristina	86,41%	84,28%	88,68%	96,27%	76,40%
	H.U. Infanta Elena	89,11%	90,06%	84,38%	94,41%	87,58%
	H.U. del Sureste	90,18%	86,34%	93,04%	92,55%	88,82%
	H. del Tajo	89,65%	89,94%	89,94%	96,23%	82,50%
<b>Media complejidad</b>	H.U. Fundación Alcorcón	88,20%	91,30%	82,61%	92,55%	86,34%
	H.U. de Fuenlabrada	89,74%	91,88%	89,44%	93,79%	83,85%
	H.U. de Getafe	91,59%	90,57%	90,06%	95,65%	90,06%
	H. Gómez Ulla	88,81%	90,06%	89,44%	94,38%	81,37%
	H.U. Infanta Leonor	90,79%	90,06%	90,51%	95,03%	87,58%
	H.U. Infanta Sofía	87,42%	83,85%	87,58%	96,89%	81,37%
	H.U. de Móstoles	89,75%	90,06%	93,17%	95,03%	80,75%
	H.U. Príncipe de Asturias	86,80%	91,93%	82,61%	89,44%	83,23%
	H.U. Severo Ochoa	88,28%	90,63%	87,34%	94,41%	80,75%
	H.I.U. Niño Jesús	90,21%	91,93%	91,93%	93,75%	83,23%
	H. de Torrejón	86,93%	85,71%	89,38%	92,50%	80,12%
	H. Rey Juan Carlos	90,52%	91,93%	92,50%	95,03%	82,61%
H Villalba	92,96%	89,87%	95,00%	95,03%	91,93%	
<b>Alta complejidad</b>	H.U. 12 Octubre	89,89%	95,65%	92,55%	93,08%	78,26%
	H. Clínico San Carlos	91,30%	91,93%	89,44%	96,27%	87,58%
	H.G.U. Gregorio Marañón	88,34%	90,06%	91,25%	93,17%	78,88%
	H. Fundación Jiménez Díaz	91,13%	90,63%	88,82%	94,41%	90,68%
	H.U. La Paz	88,29%	88,13%	90,06%	93,71%	81,25%
	H.U. de La Princesa	90,00%	96,25%	90,63%	91,25%	81,88%
	H.U. Puerta de Hierro	90,81%	86,34%	92,50%	94,97%	89,44%
	H.U. Ramón y Cajal	90,14%	94,41%	87,34%	95,60%	83,23%
<b>Apoyo</b>	H. Central de la Cruz Roja	91,87%	86,16%	91,93%	97,52%	
	H. Santa Cristina	93,55%	93,13%	92,50%	95,03%	
<b>Media Estancia</b>	H. de Guadarrama	86,34%		86,34%		
	H. La Fuenfría	88,12%		88,12%		
	H. Virgen de la Poveda	84,38%		84,38%		
	H. Dr. Rodríguez Lafora	85,71%		85,71%		
	H. Enfermera Isabel Zendal	92,55%		92,55%		



# 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
<b>Hospitales baja complejidad 2021</b>						
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	66,4%	64,3%	57,7%	77,6%	58,3%	60,4%
Facilidad para conseguir la cita	81,5%	75,0%	71,3%	83,2%	71,3%	74,7%
Limpieza	94,7%	90,8%	95,9%	93,1%	93,3%	89,7%
Señalización	87,1%	89,4%	92,7%	88,7%	89,2%	84,1%
Facilidad para encontrar las consultas	86,4%	86,6%	87,1%	83,0%	87,9%	88,1%
Comodidad y Confort de la sala de espera	71,4%	64,5%	71,0%	75,0%	66,7%	66,7%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	78,6%	75,6%	65,1%	79,9%	67,5%	73,7%
Trato y amabilidad del especialista	93,1%	94,4%	86,5%	92,5%	91,9%	93,1%
Su competencia como profesional y conocimientos	94,0%	92,2%	89,4%	93,5%	93,6%	94,0%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	89,2%	85,1%	82,4%	88,8%	87,5%	85,5%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	88,1%	85,9%	84,4%	94,4%	89,0%	86,4%
Información sobre su enfermedad	87,2%	84,9%	83,8%	90,0%	89,4%	83,4%
Instrucciones para seguir en casa	85,3%	88,3%	85,6%	88,7%	90,7%	89,0%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	89,7%	87,8%	82,9%	87,1%	86,5%	89,6%
Claridad de la información sobre el tratamiento	88,7%	89,2%	86,6%	85,3%	92,2%	88,6%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,1%	90,1%	85,3%	89,3%	91,8%	86,3%
Satisfacción global con el especialista	87,3%	91,8%	86,8%	90,5%	89,4%	86,8%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	90,7%	87,6%	91,0%	93,5%	90,8%	91,4%
Atención recibida por los enfermeros/as	98,3%	92,3%	88,9%	93,6%	95,6%	97,9%
Atención recibida por el personal administrativo	83,1%	81,5%	75,7%	84,5%	82,6%	84,4%
Explicación del por qué de las pruebas	92,2%	91,9%	95,3%	94,8%	90,0%	90,8%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	90,0%	89,7%	90,5%	91,7%	92,9%	88,4%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	79,2%	82,8%	82,1%	83,5%	84,3%	83,8%
Información sobre el resultado de las pruebas	94,7%	92,0%	93,3%	86,9%	88,0%	89,6%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	72,2%	72,3%	68,6%	78,8%	68,2%	71,8%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	82,9%	83,1%	84,7%	89,3%	84,6%	85,0%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	89,8%	87,5%	84,3%	90,1%	86,3%	89,9%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	92,9%	87,6%	91,6%	94,3%	91,7%	91,0%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL FUENLABRADA	HOSPITAL GETAFE	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL MÓSTOLES
<b>Hospitales media complejidad 2021</b>							
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	68,6%	61,3%	66,4%	65,8%	62,8%	57,4%	67,3%
Facilidad para conseguir la cita	81,1%	74,4%	73,2%	76,9%	74,8%	67,5%	80,6%
Limpieza	96,4%	93,7%	92,4%	85,4%	90,7%	91,9%	90,3%
Señalización	90,0%	89,6%	91,7%	83,4%	90,1%	89,2%	93,1%
Facilidad para encontrar las consultas	89,4%	90,3%	84,2%	80,7%	86,8%	84,6%	93,1%
Comodidad y Confort de la sala de espera	70,9%	81,4%	65,4%	66,2%	69,3%	81,9%	73,8%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	73,2%	77,4%	69,0%	65,8%	75,2%	77,1%	76,9%
Trato y amabilidad del especialista	91,9%	93,1%	93,2%	90,7%	91,8%	88,8%	91,9%
Su competencia como profesional y conocimientos	96,1%	95,4%	96,2%	92,7%	92,5%	91,5%	93,6%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	85,0%	91,3%	90,7%	88,1%	89,2%	86,3%	85,5%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	88,7%	95,3%	90,8%	90,3%	88,1%	86,7%	91,4%
Información sobre su enfermedad	87,5%	91,1%	89,9%	87,9%	83,0%	84,0%	88,7%
Instrucciones para seguir en casa	88,2%	88,2%	88,5%	88,5%	89,5%	85,6%	91,5%
Información sobre síntomas por los que debería volver al médico	90,1%	87,8%	89,6%	84,6%	89,7%	83,6%	89,0%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,1%	90,7%	90,0%	87,7%	88,1%	86,3%	89,9%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,8%	90,5%	89,4%	88,8%	85,0%	85,5%	88,6%
Satisfacción global con el especialista	89,4%	91,3%	91,8%	92,5%	91,3%	88,8%	89,4%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	89,8%	92,8%	96,1%	93,4%	90,1%	87,4%	92,3%
Atención recibida por los enfermeros/as	96,1%	96,9%	95,1%	93,5%	95,2%	87,3%	97,1%
Atención recibida por el personal administrativo	88,1%	80,3%	75,5%	78,1%	79,0%	83,3%	82,7%
Explicación del por qué de las pruebas	94,7%	93,2%	98,0%	94,1%	93,1%	91,6%	91,2%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,5%	86,4%	93,7%	90,7%	92,9%	86,6%	92,2%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	84,9%	85,0%	90,5%	83,9%	85,3%	85,5%	90,7%
Información sobre el resultado de las pruebas	92,5%	87,8%	96,4%	91,4%	93,2%	88,7%	94,6%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	75,9%	71,7%	69,8%	68,0%	69,7%	71,2%	74,5%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre tratamientos	89,3%	90,4%	84,8%	80,8%	85,5%	79,1%	86,9%
Satisfacción global con la atención recibida en consulta del especialista	91,3%	91,9%	90,6%	90,1%	90,1%	83,9%	90,1%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	95,5%	94,8%	96,2%	90,9%	94,1%	87,1%	92,5%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS	HOSPITAL REY JUAN CARLOS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL TORREJÓN	HOSPITAL DE VILLALBA
<b>Hospitales media complejidad 2021</b>						
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	73,9%	66,7%	68,0%	71,0%	63,0%	76,5%
Facilidad para conseguir la cita	85,5%	73,1%	81,6%	73,4%	64,2%	83,2%
Limpieza	93,5%	96,2%	96,1%	89,3%	95,7%	96,8%
Señalización	83,8%	84,8%	87,7%	86,0%	88,5%	86,3%
Facilidad para encontrar las consultas	83,8%	80,9%	88,4%	77,1%	80,9%	83,8%
Comodidad y Confort de la sala de espera	67,5%	70,7%	80,6%	61,8%	76,8%	84,4%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	61,4%	64,6%	78,8%	59,1%	72,7%	83,5%
Trato y amabilidad del especialista	95,5%	90,2%	94,8%	93,7%	89,4%	93,1%
Su competencia como profesional y conocimientos	94,7%	93,0%	94,6%	92,8%	91,8%	93,5%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,4%	84,1%	89,7%	87,8%	83,7%	90,0%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	93,8%	87,9%	92,3%	91,6%	84,5%	88,0%
Información sobre su enfermedad	90,8%	87,5%	91,6%	88,6%	81,2%	91,0%
Instrucciones para seguir en casa	90,9%	89,1%	91,3%	90,4%	81,6%	91,8%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,0%	85,3%	86,9%	91,3%	81,4%	91,1%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,6%	88,2%	94,3%	88,0%	82,9%	90,4%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,6%	89,2%	90,2%	87,3%	84,9%	89,9%
Satisfacción global con el especialista	92,9%	88,0%	90,9%	89,3%	87,2%	90,0%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,7%	92,4%	90,7%	91,5%	91,9%	89,7%
Atención recibida por los enfermeros/as	96,6%	91,4%	93,6%	96,0%	90,7%	97,8%
Atención recibida por el personal administrativo	87,6%	88,0%	88,4%	89,8%	87,7%	77,6%
Explicación del por qué de las pruebas	95,2%	94,4%	97,7%	95,4%	93,7%	97,0%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	95,2%	91,4%	94,3%	95,3%	91,1%	97,0%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	87,5%	87,3%	88,3%	91,4%	84,3%	87,9%
Información sobre el resultado de las pruebas	94,7%	93,8%	94,4%	95,8%	90,9%	92,9%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	68,6%	69,1%	63,3%	75,2%	66,4%	80,2%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	87,3%	81,3%	83,6%	87,0%	76,3%	85,6%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,6%	91,8%	91,6%	90,5%	87,9%	89,8%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,8%	92,5%	96,1%	92,3%	93,5%	93,5%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
<b>Hospitales alta complejidad 2021</b>				
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	70,0%	72,8%	68,1%	71,4%
Facilidad para conseguir la cita	71,9%	77,6%	74,1%	83,2%
Limpieza	93,9%	89,0%	93,8%	94,9%
Señalización	87,8%	79,7%	84,4%	82,8%
Facilidad para encontrar las consultas	81,6%	71,5%	82,0%	78,3%
Comodidad y Confort de la sala de espera	74,8%	64,7%	76,4%	73,7%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	71,5%	66,9%	71,2%	78,8%
Trato y amabilidad del especialista	93,1%	94,4%	95,0%	97,5%
Su competencia como profesional y conocimientos	97,5%	96,7%	95,4%	96,1%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	91,3%	93,1%	90,6%	90,6%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	96,5%	90,7%	89,9%	95,0%
Información sobre su enfermedad	90,0%	89,9%	86,5%	90,0%
Instrucciones para seguir en casa	92,7%	90,9%	91,3%	91,9%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	93,0%	85,6%	87,0%	90,9%
Claridad de la información sobre el tratamiento	94,2%	92,2%	91,0%	92,0%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	92,5%	91,9%	91,7%	90,6%
Satisfacción global con el especialista	93,2%	92,5%	89,9%	90,7%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,9%	93,6%	93,4%	93,0%
Atención recibida por los enfermeros/as	95,9%	93,8%	97,3%	96,7%
Atención recibida por el personal administrativo	82,6%	75,3%	82,7%	89,7%
Explicación del por qué de las pruebas	94,2%	91,8%	95,6%	93,3%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,1%	91,7%	93,0%	90,4%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	85,6%	89,0%	86,7%	88,2%
Información sobre el resultado de las pruebas	91,6%	93,4%	91,4%	93,5%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	65,3%	61,4%	62,7%	71,3%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	87,3%	87,8%	85,6%	87,8%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	95,7%	91,9%	90,1%	90,6%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,9%	95,5%	96,8%	95,6%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
<b>Hospitales alta complejidad 2021</b>				
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	69,9%	72,7%	59,2%	72,1%
Facilidad para conseguir la cita	80,9%	86,2%	72,2%	77,4%
Limpieza	88,2%	94,0%	96,8%	92,1%
Señalización	74,0%	88,7%	89,0%	82,1%
Facilidad para encontrar las consultas	71,9%	85,3%	87,2%	73,9%
Comodidad y Confort de la sala de espera	57,8%	70,0%	78,3%	69,7%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	69,4%	75,2%	77,5%	74,5%
Trato y amabilidad del especialista	94,4%	96,3%	90,1%	94,4%
Su competencia como profesional y conocimientos	94,7%	97,4%	92,8%	99,3%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,5%	93,0%	85,7%	93,1%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	94,9%	93,5%	87,5%	91,7%
Información sobre su enfermedad	87,2%	92,4%	86,0%	91,8%
Instrucciones para seguir en casa	91,1%	92,5%	87,6%	94,6%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	90,8%	90,8%	86,8%	89,9%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,1%	92,7%	88,4%	96,7%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,5%	92,9%	86,8%	93,1%
Satisfacción global con el especialista	90,0%	93,8%	88,8%	92,5%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,0%	95,4%	87,7%	96,2%
Atención recibida por los enfermeros/as	97,0%	96,9%	94,7%	94,1%
Atención recibida por el personal administrativo	85,9%	91,9%	76,8%	90,3%
Explicación del por qué de las pruebas	92,5%	93,8%	91,8%	97,0%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	88,5%	92,5%	90,7%	94,9%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	82,5%	89,9%	79,5%	88,9%
Información sobre el resultado de las pruebas	90,1%	95,2%	86,1%	97,5%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	68,1%	77,4%	65,0%	65,1%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	88,1%	90,6%	80,1%	89,3%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	88,1%	96,3%	86,3%	94,4%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,4%	96,8%	89,7%	94,9%



# Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales de apoyo 2021	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
	Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	77,0%	67,3%
	Facilidad para conseguir la cita	81,0%	75,8%
	Limpieza	97,7%	96,5%
	Señalización	92,0%	93,0%
	Facilidad para encontrar las consultas	94,3%	91,6%
	Comodidad y Confort de la sala de espera	83,9%	74,6%
	Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	83,9%	72,4%
	Trato y amabilidad del especialista	94,3%	91,9%
	Su competencia como profesional y conocimientos	95,5%	94,1%
	Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,4%	86,3%
	Siempre que es necesario el médico especialista le explora	89,1%	86,7%
	Información sobre su enfermedad	89,7%	86,8%
	Instrucciones para seguir en casa	92,2%	86,0%
	Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	89,1%	81,2%
	Claridad de la información sobre el tratamiento	93,3%	90,3%
	Satisfacción con la información recibida por el especialista	93,7%	86,8%
	Satisfacción global con el especialista	93,7%	89,3%
	Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,2%	92,1%
	Atención recibida por los enfermeros/as	98,2%	91,0%
	Atención recibida por el personal administrativo	80,0%	87,5%
	Explicación del por qué de las pruebas	96,0%	89,2%
	Explicación sobre en qué consisten las pruebas	94,9%	89,2%
	Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	88,0%	83,1%
	Información sobre el resultado de las pruebas	96,6%	86,3%
	Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	65,6%	64,3%
	Satisfacción con la participación en las decisiones sobre los tratamientos	85,2%	82,6%
	Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	93,1%	86,2%
	Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,6%	94,1%



# Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
<b>Hospitales baja complejidad 2021</b>						
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	89,2%	86,3%	84,3%	83,1%	84,1%	78,7%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	90,3%	91,5%	92,4%	93,5%	93,1%	87,9%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	89,9%	89,3%	85,0%	88,2%	95,0%	91,1%
Trato y amabilidad de los médicos	93,1%	92,5%	91,3%	93,1%	95,0%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,2%	94,0%	93,6%	90,6%	92,8%	89,2%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,0%	83,0%	83,0%	83,5%	88,8%	83,2%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	89,8%	84,9%	87,0%	82,5%	90,0%	88,1%
Información sobre el tratamiento médico	89,4%	87,2%	88,7%	87,4%	88,7%	90,4%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	90,6%	89,4%	90,7%	88,2%	93,2%	89,4%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	92,4%	89,4%	87,3%	89,4%	94,4%	85,1%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,5%	92,3%	89,7%	88,7%	94,2%	88,1%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	89,9%	82,0%	82,8%	82,6%	88,7%	78,9%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	93,7%	90,7%	86,2%	85,7%	94,4%	87,6%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	92,9%	87,3%	87,3%	90,4%	92,0%	89,6%
Satisfacción global con las/los celadores	92,7%	93,2%	91,8%	90,1%	98,4%	93,0%
Satisfacción con la intimidad	91,7%	92,3%	91,1%	91,7%	94,3%	94,4%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,1%	88,2%	88,3%	80,0%	88,1%	85,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,9%	91,6%	83,5%	86,0%	78,5%	89,7%
Información facilitada a su salida del hospital	91,2%	88,2%	85,6%	85,4%	90,1%	88,7%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	90,0%	86,9%	79,5%	91,5%	89,8%	85,8%
Limpieza de la habitación	93,7%	86,3%	85,5%	89,3%	92,4%	83,7%
Temperatura de la habitación	95,6%	88,8%	94,3%	89,3%	90,0%	83,0%
Baño de la habitación	87,7%	84,3%	86,0%	85,5%	87,7%	88,1%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	81,0%	85,4%	84,2%	82,9%	77,3%	81,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	91,2%	87,5%	90,6%	91,1%	87,4%	88,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	71,7%	69,5%	66,1%	76,4%	73,0%	61,5%
El silencio por la noche	84,3%	83,4%	84,9%	87,8%	87,9%	84,8%
Satisfacción global con la habitación	90,3%	84,9%	89,0%	88,4%	90,8%	82,7%
Presentación de la comida	87,0%	79,1%	71,0%	81,0%	78,0%	73,2%
Olor de la comida	82,1%	71,8%	71,7%	82,2%	74,0%	68,9%
Cantidad de comida	88,9%	79,1%	78,7%	86,7%	81,0%	77,8%
Temperatura de la comida	84,3%	77,1%	73,5%	81,6%	82,0%	68,6%
Variedad de la comida	80,1%	73,4%	66,7%	79,5%	82,0%	70,2%
Horarios de las comidas	85,5%	87,9%	83,8%	86,1%	85,0%	84,8%
Satisfacción global con la comida	78,5%	74,0%	66,7%	77,8%	73,3%	64,5%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	84,7%	83,5%	76,6%	77,1%	88,1%	81,4%
Satisfacción con la información recibida	90,6%	84,3%	87,4%	82,4%	91,1%	86,7%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	93,1%	89,4%	88,7%	84,4%	93,0%	89,9%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	94,2%	89,6%	89,8%	90,3%	92,4%	88,2%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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 MÓSTOLES	HOSPITAL DE VILLALBA
<b>Hospitales media complejidad 2021</b>							
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	84,6%	82,4%	85,1%	90,8%	91,0%	85,7%	91,8%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,9%	90,5%	93,6%	97,2%	93,6%	94,4%	92,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	87,3%	93,1%	95,0%	95,0%	89,2%	95,0%	92,5%
Trato y amabilidad de los médicos	91,3%	95,0%	93,1%	94,3%	95,7%	94,4%	95,6%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,8%	92,2%	93,4%	95,5%	95,5%	97,5%	95,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	85,5%	84,3%	83,0%	85,5%	88,2%	91,3%	85,5%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	86,3%	87,3%	90,4%	90,6%	87,6%	91,9%	89,3%
Información sobre el tratamiento médico	86,3%	89,3%	88,0%	91,1%	92,5%	91,9%	89,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	86,9%	91,3%	92,5%	90,7%	92,5%	93,2%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	87,5%	88,8%	91,8%	92,5%	92,4%	91,3%	90,7%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,6%	89,2%	95,5%	94,2%	92,4%	93,1%	90,5%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	83,1%	85,1%	91,1%	90,5%	90,4%	87,0%	83,2%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	88,8%	88,8%	92,4%	93,8%	91,9%	91,9%	89,4%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	85,4%	88,1%	92,1%	89,7%	89,0%	96,1%	91,6%
Satisfacción global con las/los celadores	91,4%	93,8%	95,8%	95,3%	95,4%	98,7%	94,0%
Satisfacción con la intimidad	90,3%	93,0%	93,5%	96,2%	91,6%	94,3%	93,5%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	84,4%	90,2%	90,4%	91,7%	85,5%	95,8%	88,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,2%	87,5%	89,1%	90,1%	79,1%	92,0%	87,2%
Información facilitada a su salida del hospital	83,1%	89,2%	88,8%	90,6%	88,1%	92,5%	91,9%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	87,8%	82,0%	87,0%	90,0%	80,5%	80,2%	91,1%
Limpieza de la habitación	84,1%	88,1%	90,0%	88,1%	86,1%	89,4%	92,5%
Temperatura de la habitación	90,4%	89,4%	87,5%	93,0%	86,6%	91,3%	90,1%
Baño de la habitación	78,4%	86,5%	84,0%	80,4%	78,8%	78,8%	90,5%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	80,1%	77,5%	76,3%	83,1%	75,9%	66,0%	86,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	86,0%	85,0%	82,5%	86,3%	84,2%	78,1%	90,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	68,4%	55,0%	58,8%	63,1%	53,8%	51,4%	76,7%
El silencio por la noche	78,7%	81,1%	77,3%	84,5%	82,5%	77,3%	84,0%
Satisfacción global con la habitación	84,4%	84,3%	80,9%	85,4%	82,3%	79,0%	90,6%
Presentación de la comida	78,7%	74,0%	78,3%	82,6%	72,1%	84,4%	81,3%
Olor de la comida	77,7%	73,7%	76,3%	75,7%	69,5%	82,9%	78,5%
Cantidad de comida	84,9%	80,5%	80,5%	86,5%	75,3%	89,9%	88,8%
Temperatura de la comida	82,2%	75,3%	83,7%	85,3%	77,9%	83,1%	84,9%
Variedad de la comida	69,6%	72,2%	75,8%	80,6%	69,9%	81,3%	77,9%
Horarios de las comidas	85,3%	81,2%	87,3%	87,8%	84,3%	86,2%	89,9%
Satisfacción global con la comida	71,9%	71,4%	71,0%	79,6%	69,4%	76,4%	79,9%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	75,3%	80,0%	76,9%	87,1%	77,8%	82,1%	83,2%
Satisfacción con la información recibida	81,9%	83,2%	85,7%	91,8%	87,6%	90,6%	88,8%
Satisfacción global con la atención recibida en el servicio de hospitalización	82,6%	89,4%	90,1%	90,5%	87,6%	93,2%	95,0%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	88,1%	93,6%	93,8%	92,4%	94,3%	96,2%	96,2%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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
<b>Hospitales media complejidad 2021</b>						
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	84,0%	84,1%	85,3%	89,9%	83,1%	89,0%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	94,8%	92,7%	96,9%	96,4%	96,0%	92,7%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	89,9%	88,7%	89,9%	93,8%	90,0%	91,7%
Trato y amabilidad de los médicos	94,4%	91,9%	96,9%	95,0%	91,3%	95,6%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,2%	94,8%	97,4%	96,8%	92,9%	96,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,2%	85,4%	86,8%	91,2%	88,8%	91,1%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	83,1%	84,3%	91,9%	89,4%	90,0%	91,7%
Información sobre el tratamiento médico	86,3%	87,3%	90,6%	91,2%	90,7%	91,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	91,9%	90,1%	93,2%	91,3%	92,5%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	86,3%	88,1%	90,1%	95,0%	83,9%	91,9%
Competencia como profesionales y conocimientos de enfermeras/os	88,6%	89,7%	87,8%	94,3%	90,4%	95,5%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	84,3%	81,3%	86,8%	92,5%	80,1%	87,5%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,6%	86,3%	90,6%	93,8%	85,1%	92,5%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	85,8%	84,8%	86,0%	92,8%	86,0%	94,7%
Satisfacción global con las/los celadores	93,3%	89,0%	94,7%	98,6%	94,6%	95,7%
Satisfacción con la intimidad	90,0%	91,0%	92,5%	96,1%	94,3%	91,7%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	82,8%	78,3%	92,3%	92,6%	89,2%	87,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,5%	85,4%	90,5%	92,7%	83,7%	91,8%
Información facilitada a su salida del hospital	89,2%	88,1%	89,2%	90,1%	91,3%	87,5%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	82,8%	78,7%	82,8%	89,3%	86,0%	91,7%
Limpieza de la habitación	86,0%	88,2%	84,5%	89,9%	85,1%	87,7%
Temperatura de la habitación	87,3%	87,0%	88,8%	84,9%	87,6%	94,2%
Baño de la habitación	74,4%	83,6%	79,5%	84,6%	81,8%	86,4%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.)habitación	72,3%	71,4%	73,8%	84,2%	73,3%	84,5%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,0%	82,0%	83,2%	88,7%	81,2%	91,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	56,8%	60,6%	58,3%	62,1%	63,4%	71,2%
El silencio por la noche	75,3%	76,7%	80,9%	88,7%	84,0%	83,9%
Satisfacción global con la habitación	78,7%	78,8%	79,1%	86,7%	79,9%	90,8%
Presentación de la comida	81,5%	73,5%	77,9%	81,2%	66,7%	84,3%
Olor de la comida	78,6%	71,1%	69,5%	80,9%	68,0%	81,9%
Cantidad de comida	86,4%	80,6%	78,9%	88,2%	73,4%	88,9%
Temperatura de la comida	81,0%	76,1%	80,4%	88,1%	68,2%	82,9%
Variedad de la comida	78,6%	72,7%	74,8%	80,4%	64,2%	82,1%
Horarios de las comidas	89,7%	80,4%	89,5%	90,8%	84,3%	90,8%
Satisfacción global con la comida	79,9%	68,5%	73,3%	83,0%	62,4%	81,6%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones	80,4%	79,3%	76,7%	87,2%	78,6%	81,8%
Satisfacción con la información recibida	82,6%	84,1%	90,7%	91,3%	87,4%	89,3%
Satisfacción global con la atención recibida en el servicio de hospitalización	82,6%	87,3%	89,4%	91,9%	89,4%	92,5%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	89,2%	87,0%	93,0%	96,9%	92,9%	93,0%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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 alta complejidad 2021	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		90,4%	84,8%	89,5%	90,4%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		96,9%	95,9%	94,5%	94,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		90,6%	91,3%	91,9%	93,1%
Trato y amabilidad de los médicos		96,2%	89,4%	95,7%	94,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		96,1%	91,7%	95,5%	93,7%
Tiempo y dedicación de los médicos		91,7%	83,6%	88,2%	91,1%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		90,4%	85,5%	86,7%	90,7%
Información sobre el tratamiento médico		88,5%	87,4%	91,0%	90,7%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		94,3%	90,1%	92,5%	93,2%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		93,8%	91,3%	92,5%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		94,2%	93,7%	94,3%	93,7%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		87,9%	86,9%	85,7%	89,4%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		94,4%	91,9%	91,9%	93,8%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		88,6%	91,0%	92,4%	86,8%
Satisfacción global con las/los celadores		96,6%	91,7%	95,4%	93,9%
Satisfacción con la intimidad		92,3%	89,7%	92,9%	90,1%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		93,1%	82,4%	86,1%	92,3%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		90,1%	85,6%	84,0%	88,2%
Información facilitada a su salida del hospital		94,3%	87,4%	88,2%	91,2%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		77,3%	86,3%	86,2%	80,7%
Limpieza de la habitación		84,4%	90,0%	88,8%	87,5%
Temperatura de la habitación		83,1%	92,5%	84,7%	87,4%
Baño de la habitación		68,2%	84,3%	83,5%	74,5%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		65,4%	85,0%	76,1%	69,4%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		76,3%	88,1%	85,5%	81,8%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		51,3%	64,0%	49,1%	48,7%
El silencio por la noche		79,1%	86,6%	81,0%	74,3%
Satisfacción global con la habitación		74,8%	88,1%	80,5%	76,1%
Presentación de la comida		81,3%	84,2%	79,4%	76,0%
Olor de la comida		76,2%	76,8%	78,1%	70,4%
Cantidad de comida		83,8%	86,1%	89,7%	85,6%
Temperatura de la comida		83,2%	83,4%	81,9%	85,6%
Variedad de la comida		77,6%	75,8%	73,2%	69,1%
Horarios de las comidas		83,1%	87,2%	85,8%	83,0%
Satisfacción global con la comida		76,0%	81,2%	78,7%	70,6%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones		86,2%	79,1%	81,3%	82,9%
Satisfacción con la información recibida		90,6%	83,9%	88,8%	90,1%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		92,5%	89,4%	88,8%	91,3%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		89,3%	92,5%	93,1%	93,7%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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 alta complejidad 2021	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		89,7%	85,1%	88,8%	82,3%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		95,6%	92,6%	95,3%	89,4%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		93,8%	89,3%	93,1%	89,9%
Trato y amabilidad de los médicos		94,4%	93,6%	94,4%	91,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		93,5%	91,4%	95,5%	94,2%
Tiempo y dedicación de los médicos		84,3%	85,4%	88,7%	82,5%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		85,5%	87,3%	91,7%	87,6%
Información sobre el tratamiento médico		87,9%	84,6%	91,8%	89,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		91,3%	88,1%	95,0%	89,4%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		89,4%	88,8%	90,1%	83,8%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		92,4%	91,4%	93,6%	89,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		88,1%	85,4%	84,5%	82,5%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		90,1%	88,1%	91,3%	84,4%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		87,2%	86,9%	91,1%	89,5%
Satisfacción global con las/los celadores		92,8%	91,2%	98,6%	93,5%
Satisfacción con la intimidad		89,5%	89,8%	94,4%	92,3%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		86,4%	90,5%	92,3%	95,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		88,2%	73,6%	87,9%	89,9%
Información facilitada a su salida del hospital		89,3%	90,6%	92,5%	88,8%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		83,2%	73,4%	85,8%	77,3%
Limpieza de la habitación		88,7%	86,3%	87,3%	78,6%
Temperatura de la habitación		83,1%	87,3%	85,4%	79,9%
Baño de la habitación		71,8%	73,4%	80,5%	72,7%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		68,6%	67,5%	83,6%	63,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		81,9%	78,3%	86,2%	76,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		45,8%	43,9%	66,9%	61,1%
El silencio por la noche		80,6%	71,6%	84,8%	80,0%
Satisfacción global con la habitación		78,1%	76,2%	87,9%	72,8%
Presentación de la comida		78,2%	78,3%	80,8%	75,6%
Olor de la comida		76,3%	74,5%	79,7%	74,7%
Cantidad de comida		87,1%	87,2%	84,5%	83,2%
Temperatura de la comida		80,5%	83,3%	85,2%	76,9%
Variedad de la comida		72,4%	78,4%	73,3%	75,3%
Horarios de las comidas		84,0%	87,2%	86,9%	85,2%
Satisfacción global con la comida		80,6%	79,1%	77,0%	75,3%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones		79,1%	75,2%	81,6%	72,1%
Satisfacción con la información recibida		88,7%	86,7%	92,5%	84,2%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		90,1%	90,6%	92,5%	87,3%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		94,3%	89,0%	94,9%	87,7%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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 2021	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		86,1%	85,7%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		95,0%	93,6%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		91,6%	95,0%
Trato y amabilidad de los médicos		95,6%	95,6%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		94,8%	94,2%
Tiempo y dedicación de los médicos		87,2%	89,3%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		91,1%	89,9%
Información sobre el tratamiento médico		91,3%	89,9%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		91,3%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		91,9%	95,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		92,3%	94,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		88,0%	91,7%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		91,9%	95,0%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		87,9%	92,1%
Satisfacción global con las/los celadores		95,2%	97,9%
Satisfacción con la intimidad		93,3%	90,3%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		88,9%	91,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		87,3%	86,8%
Información facilitada a su salida del hospital		90,5%	86,9%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		86,7%	89,3%
Limpieza de la habitación		89,2%	93,8%
Temperatura de la habitación		89,2%	93,2%
Baño de la habitación		88,3%	89,2%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		79,1%	89,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		83,5%	91,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		59,2%	62,2%
El silencio por la noche		85,1%	88,4%
Satisfacción global con la habitación		85,1%	94,2%
Presentación de la comida		82,6%	84,2%
Olor de la comida		78,2%	80,7%
Cantidad de comida		85,2%	85,6%
Temperatura de la comida		81,8%	86,2%
Variedad de la comida		74,8%	75,7%
Horarios de las comidas		86,8%	89,3%
Satisfacción global con la comida		76,4%	79,7%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones		79,6%	83,2%
Satisfacción con la información recibida		87,5%	90,0%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		91,9%	92,5%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		93,0%	91,7%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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 2021	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA	HOSPITAL ENFERMERA ISABEL ZENDAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		85,1%	83,8%	85,9%	82,3%	84,6%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		95,1%	88,8%	88,0%	86,6%	94,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		90,0%	90,4%	90,6%	86,9%	92,4%
Trato y amabilidad de los médicos		93,8%	91,8%	95,0%	89,9%	94,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		91,5%	95,4%	91,5%	90,4%	96,8%
Tiempo y dedicación de los médicos		87,1%	84,1%	85,9%	80,3%	92,4%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		86,0%	89,1%	85,5%	82,3%	85,5%
Información sobre el tratamiento médico		87,0%	91,5%	84,4%	82,8%	91,3%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		90,5%	92,5%	88,2%	87,4%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		93,0%	86,8%	91,3%	88,8%	89,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		90,8%	89,0%	90,2%	90,6%	91,7%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		84,7%	84,3%	78,5%	84,3%	88,8%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		89,9%	87,4%	88,8%	88,8%	90,6%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		88,5%	86,9%	85,1%	87,0%	91,1%
Satisfacción global con las/los celadores		93,2%	93,2%	95,8%	89,1%	92,3%
Satisfacción con la intimidad		90,1%	91,4%	94,2%	88,3%	87,3%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		85,4%	90,5%	83,6%	90,4%	91,9%
Información facilitada a su salida del hospital		88,0%	88,0%	84,1%	83,6%	91,8%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		89,1%	82,0%	85,2%	83,7%	87,7%
Limpieza de la habitación		92,5%	88,1%	89,1%	86,7%	90,6%
Temperatura de la habitación		91,8%	85,4%	88,6%	88,5%	89,3%
Baño de la habitación		84,5%	82,4%	87,8%	80,0%	72,0%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		82,3%	81,8%	84,1%	74,3%	86,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		86,1%	85,5%	87,9%	78,5%	83,6%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		71,7%	70,0%	59,3%	57,9%	65,3%
El silencio por la noche		78,6%	86,6%	75,9%	79,6%	76,5%
Satisfacción global con la habitación		87,7%	86,5%	87,0%	75,8%	80,5%
Presentación de la comida		80,4%	80,4%	77,9%	70,5%	85,7%
Olor de la comida		77,5%	81,1%	75,7%	69,9%	84,4%
Cantidad de comida		80,4%	83,1%	77,2%	76,9%	87,0%
Temperatura de la comida		84,1%	81,5%	78,4%	78,2%	85,1%
Variedad de la comida		76,3%	75,7%	70,1%	72,4%	78,9%
Horarios de las comidas		90,7%	86,8%	87,8%	79,5%	91,3%
Satisfacción global con la comida		73,2%	73,4%	71,0%	69,9%	82,4%
Satisfacción con las facilidades para la toma de decisiones		76,3%	78,4%	75,2%	69,7%	83,7%
Satisfacción con la información recibida		83,2%	84,9%	82,5%	78,9%	88,8%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		86,3%	88,1%	84,4%	85,7%	92,5%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		91,6%	90,3%	86,5%	86,9%	91,2%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021

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 2021</b>						
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	85,6%	80,1%	90,6%	88,2%	87,5%	88,2%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	89,4%	91,9%	90,0%	91,3%	87,6%	91,9%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	89,4%	93,7%	93,8%	96,9%	94,4%	95,7%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	69,9%	87,6%	69,6%	75,8%	79,0%	74,4%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	86,1%	89,3%	92,6%	84,8%	91,9%	85,3%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	84,5%	74,5%	82,5%	87,0%	80,7%	80,6%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,3%	95,6%	94,3%	95,6%	95,0%	94,3%
Respeto a la intimidad del paciente	95,7%	93,2%	93,8%	97,5%	96,9%	96,9%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	90,5%	87,9%	90,6%	91,9%	93,1%	89,2%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	87,2%	84,7%	88,5%	90,4%	86,2%	90,9%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	77,5%	76,1%	83,1%	82,5%	79,9%	81,8%
Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	94,4%	94,3%	96,9%	98,1%	94,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,5%	97,3%	98,7%	98,7%	95,5%	96,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	97,5%	93,0%	96,9%	98,1%	93,7%	95,5%
Satisfacción global con los médicos	96,3%	95,0%	96,9%	94,4%	93,8%	96,8%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,1%	99,4%	98,1%	97,5%	96,2%	98,1%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	97,4%	98,0%	96,8%	97,5%	97,4%	98,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	97,5%	97,5%	95,0%	96,3%	96,2%	95,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,7%	96,9%	97,5%	96,9%	96,9%	97,5%
Satisfacción global con el resto del personal	98,6%	95,3%	97,3%	97,3%	95,1%	98,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	79,2%	78,7%	86,4%	87,7%	77,9%	82,4%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	90,6%	93,0%	91,3%	89,4%	86,2%	88,7%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	92,4%	90,4%	94,3%	93,7%	90,5%	95,5%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,2%	89,9%	89,9%	95,5%	93,0%	92,3%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	93,1%	93,1%	90,0%	94,4%	93,8%	95,6%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	82,7%	78,3%	87,7%	89,9%	86,7%	86,5%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	91,8%	92,8%	94,6%	94,0%	91,3%	93,1%
Satisfacción global con la información recibida	90,6%	91,9%	92,5%	92,5%	88,2%	92,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	92,5%	91,8%	96,3%	94,4%	92,5%	96,2%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	93,7%	96,3%	98,1%	96,8%	93,7%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

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 2021</b>							
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	87,0%	86,3%	86,7%	86,9%	89,9%	86,2%	86,3%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	94,4%	88,2%	91,3%	92,5%	89,4%	93,8%	91,3%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	95,0%	93,1%	96,2%	90,1%	95,0%	90,1%	93,1%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	84,6%	94,2%	72,4%	79,7%	77,1%	82,9%	89,1%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	87,8%	85,3%	87,0%	77,7%	88,3%	84,7%	86,0%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	85,7%	80,7%	86,3%	78,9%	88,2%	80,1%	87,6%
Conservación y limpieza de las instalaciones	94,3%	94,9%	96,2%	93,6%	96,8%	96,9%	92,5%
Respeto a la intimidad del paciente	93,8%	95,0%	96,9%	91,3%	95,7%	95,6%	94,4%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	93,6%	88,8%	92,5%	85,6%	89,9%	89,7%	91,3%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	92,7%	82,4%	87,2%	86,1%	89,7%	89,5%	84,9%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	84,5%	78,5%	80,6%	78,1%	84,7%	85,5%	85,4%
Trato y amabilidad de los médicos	97,4%	99,4%	96,8%	96,3%	97,5%	97,5%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,4%	98,0%	96,0%	98,0%	98,1%	96,7%	97,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,2%	96,8%	94,1%	95,5%	96,2%	97,4%	93,7%
Satisfacción global con los médicos	97,5%	96,3%	95,6%	96,2%	97,5%	97,5%	92,5%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,1%	96,8%	98,1%	98,1%	97,5%	99,4%	95,7%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,7%	98,0%	98,0%	98,7%	97,5%	98,0%	98,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,8%	96,2%	97,4%	96,2%	96,3%	97,5%	93,7%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,7%	98,7%	98,7%	97,5%	98,8%	97,5%	96,9%
Satisfacción global con el resto del personal	98,6%	97,3%	96,0%	93,8%	99,3%	99,3%	97,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	81,3%	90,7%	90,9%	76,2%	84,9%	84,9%	77,9%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,2%	91,3%	91,8%	94,3%	91,9%	90,4%	95,0%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	93,1%	91,2%	95,5%	87,9%	92,5%	93,6%	91,7%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	96,9%	92,4%	92,5%	94,3%	92,4%	96,1%	93,0%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,0%	90,6%	91,8%	91,8%	94,4%	96,3%	95,0%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	89,9%	86,8%	88,0%	85,6%	85,1%	87,3%	85,4%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	91,8%	90,5%	92,4%	93,1%	92,5%	95,4%	93,5%
Satisfacción global con la información recibida	93,1%	90,7%	90,6%	89,9%	91,9%	93,8%	93,2%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	92,5%	93,8%	95,7%	94,4%	95,0%	96,9%	95,0%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	95,0%	97,5%	96,8%	100%	98,1%	100%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM Hospitales media complejidad 2021	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	90,4%	88,8%	89,3%	87,3%	81,2%	90,0%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,1%	91,3%	91,3%	89,9%	90,1%	91,9%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,3%	91,2%	91,9%	96,2%	94,4%	95,0%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	83,7%	80,8%	79,8%	92,6%	86,8%	76,1%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	86,0%	85,2%	93,0%	87,0%	87,6%	90,9%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	81,4%	87,0%	86,3%	89,4%	82,6%	89,4%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,9%	93,0%	96,3%	93,8%	96,8%	94,9%
Respeto a la intimidad del paciente	94,4%	92,5%	94,4%	91,3%	93,1%	93,8%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	93,0%	87,3%	89,8%	91,2%	89,3%	90,1%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	89,7%	82,9%	88,4%	92,3%	87,0%	84,6%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	80,8%	81,6%	77,2%	87,3%	83,4%	82,2%
Trato y amabilidad de los médicos	96,9%	96,3%	98,8%	98,1%	95,7%	96,9%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,7%	98,0%	98,0%	97,4%	94,9%	95,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	98,7%	94,2%	96,2%	95,6%	92,3%	91,8%
Satisfacción global con los médicos	98,1%	96,9%	95,0%	97,5%	95,0%	96,3%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,0%	98,1%	97,4%	96,9%	97,5%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	97,4%	97,3%	96,0%	97,4%	96,8%	98,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	98,1%	95,6%	95,5%	96,2%	96,3%	96,8%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,0%	97,5%	98,1%	97,5%	97,5%	98,8%
Satisfacción global con el resto del personal	96,6%	96,0%	96,6%	99,3%	95,1%	98,6%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,1%	75,9%	88,5%	84,3%	80,9%	77,2%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,8%	91,9%	90,5%	90,6%	91,3%	95,0%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,8%	88,0%	90,9%	96,8%	89,5%	90,2%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	95,7%	92,4%	89,5%	91,0%	92,9%	93,0%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	93,8%	92,5%	91,0%	92,5%	92,5%	91,8%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,5%	88,8%	86,5%	86,5%	75,5%	87,4%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	96,1%	92,0%	88,1%	89,3%	92,4%	92,5%
Satisfacción global con la información recibida	91,9%	91,2%	92,5%	93,2%	91,3%	91,3%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,8%	89,4%	95,0%	94,4%	92,5%	95,0%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	96,8%	98,1%	98,1%	97,5%	98,1%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
<b>Hospitales alta complejidad 2021</b>				
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	86,2%	86,8%	90,0%	96,2%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	87,5%	90,0%	95,0%	95,0%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	92,5%	95,6%	90,1%	91,9%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	81,2%	81,2%	82,4%	88,7%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	80,0%	77,4%	84,0%	86,4%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	82,0%	79,5%	81,4%	88,2%
Conservación y limpieza de las instalaciones	94,3%	92,5%	91,9%	95,0%
Respeto a la intimidad del paciente	92,5%	95,0%	93,7%	95,7%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	87,4%	82,9%	93,1%	87,0%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	87,4%	83,5%	89,5%	86,5%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	80,7%	81,0%	79,2%	82,8%
Trato y amabilidad de los médicos	95,0%	97,5%	94,4%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	95,6%	96,8%	96,1%	97,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,8%	93,7%	94,9%	95,0%
Satisfacción global con los médicos	95,0%	95,0%	96,9%	97,5%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,1%	96,3%	94,3%	96,3%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,8%	96,2%	98,0%	98,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	97,5%	96,9%	96,2%	97,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os	99,4%	97,5%	93,7%	98,8%
Satisfacción global con el resto del personal	96,7%	97,2%	93,3%	96,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	79,7%	73,5%	84,2%	82,7%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	92,5%	95,7%	88,7%	95,0%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	92,3%	90,3%	87,3%	91,8%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	93,0%	93,0%	93,7%	94,3%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,6%	94,4%	90,6%	91,9%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	81,3%	80,4%	82,9%	85,4%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	93,2%	88,4%	91,1%	92,1%
Satisfacción global con la información recibida	90,6%	90,6%	91,8%	91,3%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,1%	96,3%	93,2%	94,4%
Recomendación del Servicio de CA	97,4%	98,1%	98,1%	96,3%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
<b>Hospitales alta complejidad 2021</b>				
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	80,6%	88,8%	88,1%	81,3%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,3%	88,8%	90,1%	90,6%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	90,6%	93,8%	95,0%	94,4%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	81,3%	88,1%	81,3%	82,6%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	83,2%	82,1%	86,3%	82,1%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	73,9%	77,6%	84,5%	83,2%
Conservación y limpieza de las instalaciones	91,8%	95,0%	96,3%	91,9%
Respeto a la intimidad del paciente	90,0%	97,5%	94,4%	94,4%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	82,4%	89,8%	92,5%	91,8%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	87,0%	89,2%	87,9%	89,0%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	86,8%	78,9%	83,1%	84,3%
Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	93,8%	98,1%	96,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,1%	95,5%	99,3%	97,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,8%	91,8%	98,1%	94,8%
Satisfacción global con los médicos	94,4%	95,0%	96,9%	94,4%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	97,5%	97,5%	98,8%	98,1%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,6%	98,1%	98,7%	99,4%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	94,2%	95,6%	98,1%	98,1%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,1%	96,3%	99,4%	98,1%
Satisfacción global con el resto del personal	98,7%	97,3%	96,6%	97,2%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,3%	75,9%	79,2%	82,8%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	94,4%	93,7%	88,7%	93,8%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,6%	89,1%	87,9%	89,1%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	94,2%	96,9%	95,5%	93,7%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,6%	96,3%	93,8%	90,6%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	81,5%	83,2%	84,7%	89,2%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	88,3%	93,9%	94,0%	93,9%
Satisfacción global con la información recibida	92,5%	91,9%	93,7%	92,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,7%	91,2%	95,0%	95,6%
Recomendación del Servicio de CA	97,5%	98,1%	98,1%	98,1%



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
<b>Hospitales de apoyo 2021</b>		
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	90,0%	90,1%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,8%	95,0%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	98,8%	93,2%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	81,1%	86,0%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	85,2%	89,0%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	80,1%	84,5%
Conservación y limpieza de las instalaciones	95,0%	98,1%
Respeto a la intimidad del paciente	95,6%	96,9%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	93,8%	93,8%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	90,4%	90,6%
Facilidad para hablar con profesionales después operación y plantear dudas y preguntas	87,3%	85,0%
Trato y amabilidad de los médicos	99,4%	98,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,4%	97,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	97,4%	95,5%
Satisfacción global con los médicos	98,1%	97,5%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,1%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,1%	96,8%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	98,1%	96,2%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,1%	98,1%
Satisfacción global con el resto del personal	95,3%	95,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,4%	79,0%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,8%	95,0%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	92,8%	92,4%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	95,6%	93,6%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	92,5%	96,3%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	86,1%	85,4%
Satisfacción con la participación en las decisiones sobre su problema de salud	95,4%	90,9%
Satisfacción global con la información recibida	95,7%	93,8%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	97,5%	95,0%
Recomendación del Servicio de CA	98,1%	96,2%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
<b>Hospitales baja complejidad 2021</b>						
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	67,1%	71,9%	59,6%	75,0%	69,6%	74,1%
Limpieza de la sala de espera	93,6%	85,3%	86,9%	92,9%	85,2%	83,0%
Comodidad/confort de la sala de espera	68,6%	65,2%	65,6%	72,1%	64,5%	59,6%
Limpieza del lugar donde le atendieron	98,1%	95,6%	92,5%	93,7%	91,9%	93,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	86,3%	85,6%	85,6%	90,6%	86,8%	84,2%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	78,6%	76,1%	78,8%	73,2%	70,4%	81,0%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	89,5%	85,5%	75,7%	84,5%	84,1%	93,8%
Trato y amabilidad de los médicos	93,1%	88,8%	87,0%	90,0%	87,6%	90,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	92,4%	93,7%	89,9%	88,5%	89,8%	90,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	86,3%	88,1%	80,4%	84,5%	84,7%	86,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	87,0%	90,6%	87,4%	90,1%	87,6%	86,9%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,7%	92,0%	89,0%	92,0%	91,0%	94,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	96,7%	93,8%	88,5%	95,4%	89,5%	96,1%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	92,8%	89,6%	86,0%	91,4%	86,8%	92,2%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	88,6%	91,6%	88,4%	90,2%	92,9%	92,9%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	94,0%	93,0%	83,7%	87,7%	95,1%	88,1%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	93,1%	89,4%	81,3%	90,7%	86,2%	88,8%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	82,7%	84,3%	69,3%	76,7%	82,5%	82,6%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	82,0%	86,3%	73,6%	76,1%	80,0%	80,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	79,8%	77,6%	75,8%	74,4%	75,9%	82,9%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	78,6%	74,8%	76,4%	73,1%	67,7%	74,2%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	88,1%	85,4%	78,1%	84,4%	81,3%	81,9%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	56,3%	59,9%	40,6%	49,7%	48,7%	50,0%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	44,4%	33,3%	50,0%	80,0%	54,5%	60,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	85,7%	86,3%	76,4%	87,6%	88,8%	82,5%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	94,3%	90,1%	86,1%	91,7%	86,3%	88,5%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL FUENLABRADA	HOSPITAL GETAFE	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL MÓSTOLES	HOSPITAL DE VILLALBA
<b>Hospitales media complejidad 2021</b>							
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo primera valoración	72,2%	68,6%	76,1%	69,0%	72,3%	70,4%	82,7%
Limpieza de la sala de espera	87,3%	90,5%	91,2%	82,4%	89,1%	81,1%	91,0%
Comodidad/confort de la sala de espera	63,9%	68,8%	65,0%	62,9%	62,6%	59,9%	67,3%
Limpieza del lugar donde le atendieron	88,8%	94,9%	93,7%	94,4%	95,6%	92,4%	95,6%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	80,9%	86,9%	84,4%	81,3%	81,0%	80,8%	89,7%
Intimididad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	78,0%	78,8%	86,8%	78,6%	80,0%	75,9%	83,4%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	88,9%	94,1%	88,8%	86,3%	82,4%	80,3%	87,8%
Trato y amabilidad de los médicos	93,1%	95,0%	93,8%	89,4%	92,5%	89,4%	93,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,9%	90,1%	91,0%	90,5%	89,7%	92,5%	94,3%
Tiempo y dedicación de los médicos	86,6%	83,1%	87,4%	81,8%	82,4%	86,3%	87,4%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,7%	91,3%	91,9%	88,8%	89,4%	86,9%	89,4%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	92,8%	89,1%	94,1%	86,9%	92,2%	91,1%	90,1%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,5%	91,4%	96,6%	93,9%	95,9%	93,2%	95,2%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	85,8%	84,0%	90,1%	88,7%	87,9%	89,0%	89,2%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	96,1%	92,3%	96,8%	88,9%	91,3%	89,7%	91,4%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	88,5%	86,8%	93,6%	82,4%	89,7%	86,2%	89,6%
Comprensión de la información que le dieron sobre su problema de salud	89,9%	83,2%	91,2%	87,6%	89,2%	87,5%	88,8%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	79,8%	82,6%	83,6%	73,5%	81,0%	79,2%	82,6%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	81,4%	82,3%	86,6%	77,7%	81,4%	80,3%	84,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	84,1%	79,1%	83,7%	85,1%	82,8%	77,1%	87,2%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	76,3%	75,8%	74,5%	73,0%	73,2%	76,4%	80,6%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	86,7%	80,6%	84,3%	76,4%	76,7%	78,9%	85,6%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	48,7%	50,6%	56,3%	53,8%	54,4%	53,7%	67,5%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	50,0%	60,0%	100,0%	66,7%	44,4%	75,0%	62,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	86,3%	83,9%	90,1%	87,6%	81,4%	80,7%	91,9%
Recomendación del Servicio de Urgencias a sus amigos y familiares	89,1%	88,7%	92,9%	86,9%	88,4%	92,4%	95,0%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL PRÍNCIPE ASTURIAS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL DE TORREJÓN	HOSPITAL REY JUAN CARLOS
<b>Hospitales media complejidad 2021</b>						
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo primera valoración	72,5%	62,4%	68,8%	68,2%	71,7%	73,7%
Limpieza de la sala de espera	82,6%	79,2%	85,4%	78,3%	88,4%	90,9%
Comodidad/confort de la sala de espera	61,7%	53,8%	63,9%	44,4%	58,4%	69,9%
Limpieza del lugar donde le atendieron	91,2%	85,7%	91,2%	91,7%	96,2%	93,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	80,4%	76,7%	86,3%	82,4%	84,1%	82,3%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	75,8%	72,3%	70,6%	76,6%	75,9%	80,9%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	83,3%	84,0%	91,1%	84,0%	84,3%	85,7%
Trato y amabilidad de los médicos	90,7%	87,6%	93,8%	91,9%	91,9%	87,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,0%	85,4%	91,7%	93,7%	89,9%	91,7%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,9%	82,6%	87,4%	86,9%	84,5%	82,5%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,3%	85,7%	90,0%	86,8%	87,5%	89,4%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,7%	89,4%	91,3%	91,0%	88,7%	90,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	93,7%	86,3%	91,0%	95,8%	91,6%	90,9%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	87,2%	86,5%	88,5%	89,9%	86,1%	84,9%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	91,0%	88,8%	89,7%	90,4%	91,9%	90,4%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	88,9%	90,8%	88,0%	78,8%	89,7%	82,1%
Comprensión de la información que le dieron sobre su problema de salud	85,7%	83,7%	86,3%	89,9%	86,3%	88,7%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	69,6%	69,4%	80,0%	81,8%	81,0%	78,2%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	74,1%	71,7%	78,0%	82,5%	79,1%	78,8%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	81,1%	74,2%	81,9%	87,3%	79,4%	81,8%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	72,5%	67,5%	71,7%	69,6%	71,3%	73,1%
Satisfacción con resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	82,5%	78,9%	83,2%	77,1%	82,9%	83,5%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	52,8%	47,2%	45,6%	42,1%	52,9%	55,3%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	87,5%	83,3%	41,7%	40,0%	90,9%	60,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	83,2%	80,7%	81,4%	83,2%	80,1%	82,6%
Recomendación del Servicio de Urgencias a sus amigos y familiares	92,9%	84,2%	86,8%	91,9%	84,4%	91,7%



# Satisfacción Urgencias

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 2021</b>				
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	65,8%	78,8%	79,1%	80,5%
Limpeza de la sala de espera	87,2%	87,4%	89,2%	83,4%
Comodidad/confort de la sala de espera	59,1%	62,9%	68,8%	58,6%
Limpeza del lugar donde le atendieron	91,7%	95,0%	95,7%	91,9%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	88,5%	90,6%	86,2%	80,7%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	71,8%	74,7%	79,4%	78,0%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	73,6%	88,4%	89,2%	82,4%
Trato y amabilidad de los médicos	91,2%	93,1%	93,8%	94,3%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	88,0%	96,1%	95,0%	89,0%
Tiempo y dedicación de los médicos	80,6%	90,0%	88,2%	88,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	83,0%	91,9%	95,0%	85,1%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	84,4%	89,0%	96,0%	90,1%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	95,9%	95,2%	94,6%	93,2%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	86,1%	86,2%	92,6%	87,3%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	88,0%	91,0%	92,7%	85,2%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	83,3%	83,3%	80,4%	77,1%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	85,6%	88,1%	89,4%	88,8%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	72,4%	84,6%	86,8%	81,8%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	76,0%	84,0%	86,2%	80,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	81,1%	79,3%	83,5%	82,9%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	69,8%	72,6%	76,7%	73,6%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	79,4%	87,4%	88,1%	80,3%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	44,9%	57,0%	55,1%	57,5%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	69,2%	53,8%	71,4%	100,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	78,3%	87,6%	90,7%	78,9%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	85,4%	93,1%	95,0%	87,9%



# Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
<b>Hospitales alta complejidad 2021</b>				
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	69,0%	71,3%	82,7%	66,5%
Limpieza de la sala de espera	83,0%	86,4%	94,9%	81,3%
Comodidad/confort de la sala de espera	50,3%	60,6%	61,8%	55,6%
Limpieza del lugar donde le atendieron	90,5%	87,8%	95,5%	91,8%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	77,8%	82,1%	84,0%	78,5%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	67,5%	76,4%	78,2%	72,6%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	88,3%	89,6%	82,4%	86,5%
Trato y amabilidad de los médicos	94,4%	92,5%	88,7%	93,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	91,3%	94,3%	93,0%	88,5%
Tiempo y dedicación de los médicos	80,1%	86,0%	81,4%	86,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	85,0%	89,3%	88,1%	83,2%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	95,2%	86,4%	92,7%	94,1%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,3%	94,4%	92,9%	92,7%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,2%	88,4%	89,6%	86,2%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,5%	92,6%	92,0%	88,3%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	81,6%	82,0%	82,5%	86,6%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	85,7%	88,5%	87,3%	88,2%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	86,0%	79,2%	78,8%	79,3%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	84,7%	78,2%	84,0%	86,3%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	78,6%	78,2%	89,2%	83,6%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	70,8%	74,1%	71,7%	78,9%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	80,8%	81,9%	76,9%	81,3%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	42,7%	56,9%	56,1%	47,5%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	42,9%	70,0%	60,0%	62,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	81,3%	81,9%	89,4%	83,2%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	94,9%	89,8%	91,2%	88,0%



# Principales resultados

## SUMMA112



# SUMMA 112

<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>SUMMA*</b>	<b>UAD</b>	<b>VIR</b>	<b>UVI</b>
Satisfacción tiempo respuesta	74,7%	56,1%	83,7%	84,3%

<b>Satisfacción información</b>	<b>SUMMA*</b>	<b>UAD</b>	<b>VIR</b>	<b>UVI</b>
Información global facilitada	86,5%	73,0%	92,6%	94,2%
Sobre su problema de salud	83,0%	72,9%	88,9%	87,2%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	83,0%	69,8%	86,4%	93,5%

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con los Profesionales</b>	<b>SUMMA*</b>	<b>UAD</b>	<b>VIR</b>	<b>UVI</b>
Trato y amabilidad	<b>93,5%</b>	<b>85,7%</b>	<b>96,6%</b>	<b>98,3%</b>
Competencia y conocimientos	<b>93,0%</b>	<b>85,8%</b>	<b>97,4%</b>	<b>95,6%</b>
Tiempo y dedicación	<b>92,1%</b>	<b>81,5%</b>	<b>98,0%</b>	<b>96,8%</b>
<b>Valoración global</b>	<b>92,8%</b>	<b>86,2%</b>	<b>96,6%</b>	<b>95,7%</b>

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global

	2018	2019	2021
Unidad de Atención Domiciliaria	88,5%	86,5%	83,4%
Vehículos de intervención rápida	90,5%	88,7%	93,1%
UVI Móvil	91,7%	91,0%	93,4%

## Comunidad Madrid

	2018	2019	2021
Satisfacción global SUMMA 112*	90,2%	88,7%	90,0%

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# SUMMA 112: Índice de satisfacción con la humanización

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

Dimensiones	Tiempo espera	Trato recibido profesionales	Dedicación profesionales	Información recibida <sup>1</sup>	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	55,14%	85,71%	81,50%	71,38%	74,21%	73,59%
Vehículos de Intervención Rápida (VIR)	83,72%	96,57%	97,99%	87,68%	86,67%	90,52%
UVI móvil	84,26%	98,27%	96,84%	90,35%	83,33%	90,61%

**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 2021



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD