

Evaluación de la satisfacción de los usuarios

de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública

Informe global de resultados 2022



**Comunidad
de Madrid**

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública

Informe global de resultados 2022



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: 06/2023
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

METODOLOGÍA



Metodología: Resumen ficha técnica

UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	26.462	±0,58
	Urgencias Hospital	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospital	4.669	±1,44
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,44
	Hospitalización	5.474	±1,32
	SUMMA 112	1.050	±5,24
	TOTAL	46.671	
NIVEL DE CONFIANZA	Nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
TECNICA DE RECOGIDA	Entrevista telefónica C.A.T.I Encuesta telefónicas asistidas por ordenador		
TRABAJO REALIZADO	COTESA		
TRABAJO CAMPO	Del 11 de octubre al 14 de diciembre de 2022		



PRINCIPALES RESULTADOS ATENCIÓN PRIMARIA



Satisfacción con la obtención de cita y el tiempo de espera	2022
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	51,9%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	61,7%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de iniciar la consulta	67,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las instalaciones

	2022
Limpieza del Centro	90,0%
Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas	84,7%
Comodidad y confort del lugar de espera	74,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Atención Primaria: Profesionales

Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	89,6%	91,4%	88,7%
Enfermero/a	93,9%	94,3%	90,8%
Administrativos	72,6%	69,8%	75,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con ...

2022

La información recibida por el médico de familia o pediatra

90,1%

Participación en las decisiones (%Sí)

2022

Los profesionales sanitarios del centro de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento

74,8%

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 nueve preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **cinco dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Tiempos espera ¹	Dedicación médico	Trato recibido ²	Información recibida ³	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	54,85%	84,54%	85,16%	90,35%	71,09%	77,20%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

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

Resultados Globales	2021	2022
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	88,9%	89,6%
Satisfacción Global Enfermera/o	63,9%	93,5%
Satisfacción Global Personal Administrativo	59,1%	71,9%
Satisfacción global con el Centro de Salud	77,1%	78,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Atención Primaria: Recomendación

Recomendaría a sus familiares y amigos a ...	2021	2022
Su médico	88,6%	90,3%
Su enfermero/a	70,3%	94,2%
Su Centro de Salud	85,7%	87,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITALES: Consultas externas



Satisfacción con la accesibilidad

CCE
E

Facilidad para conseguir cita

79,9%

Tiempo para ser visto por primera vez en consulta

70,1%

Tiempo de espera para entrar en la consulta

75,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las instalaciones	CCEE
Limpieza	92,7%
Señalización	87,7%
Facilidad para encontrar las consultas	83,8%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	73,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	88,0%
Instrucciones para seguir en casa	88,8%
Síntomas por los que debería acudir al médico	86,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

CCEE

Médicos

90,7%

Enfermeros

93,8%

Administrativos

80,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con ...

2022

La información recibida por el médico de familia o pediatra

90,8%

Participación en las decisiones (%Sí)

2022

Los profesionales sanitarios del centro de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento

85,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Tiempo de espera entrar consulta	Información recibida ¹	Trato medico	Dedicación medico	ISH
Consultas externas	75,26%	88,69%	89,86%	88,12%	85,48%

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	80,4%
Información facilitada al ingreso	85,2%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso	90,1%

Información al alta

	Hospitalización
Información facilitada a la salida del hospital	90,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Hospitalización: Habitación y comida

Satisfacción con ...	Hospitalización
Limpieza	86,6%
Comodidad para el paciente	81,6%
Silencio por la noche	81,5%
Habitación	81,1%
Comida	75,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales	Hospitalización
Médicos	92,8%
Enfermeras/os	91,3%
Auxiliares Enfermería	88,3%
Celadores	92,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con ...

2022

La información recibida por el médico de familia o pediatra

88,4%

Participación en las decisiones (%Sí)

2022

Los profesionales sanitarios del centro de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento

82,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Información ¹	Trato ²	Dedicación ³	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	89,01%	91,48%	85,17%	81,47%	88,65%	87,37%	87,19%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

1 Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad + sobre el tratamiento médico + a la salida del hospital

2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

PRINCIPALES RESULTADOS

Cirugía Ambulatoria



Satisfacción con ...	Cirugía ambulatoria
Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	93,3%
Información previa sobre la intervención	90,3%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	86,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las Instalaciones	Cirugía ambulatoria
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	93,7%
El respeto a su intimidad	93,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales	Cirugía ambulatoria
Médicos	95,5%
Enfermeras/os	97,4%
Resto de personal	96,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con ...

2022

La información recibida por el médico de familia o pediatra

91,2%

Participación en las decisiones (%Sí)

2022

Los profesionales sanitarios del centro de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento

81,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Información ¹	Trato recibido ²	Dedicación ³	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	90,13%	96,81%	94,60%	93,65%	82,96%	91,63%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

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

2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

PRINCIPALES RESULTADOS

Urgencias hospitalarias



Satisfacción con los tiempos de espera	Urgencias Hospitalarias
Tiempo de espera hasta la primera valoración	58,5%
Tiempo total en el servicio de urgencias	61,4%
Tiempo hasta el traslado a planta	63,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las instalaciones	Urgencias Hospitalarias
Limpieza de la sala de espera	85,9%
Limpieza del lugar de atención	90,5%
Comodidad y confort del lugar de atención	85,6%
Intimidad	77,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con la información	Urgencias Hospitalarias
Información facilitada en urgencias	86,7%
Comprensión de la información	87,7%
Información a familiares o acompañantes	76,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales	Urgencias Hospitalarias
Médicos	89,3%
Enfermeras/os	91,2%
Celadores	88,0%

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	Tiempo asistencia ¹	Información recibida ²	Trato recibido ³	Dedicación ⁴	Intimidad	Tratamiento Dolor	ISH
Urgencias	59,96%	81,79%	89,91%	86,02%	77,27%	80,54%	79,25%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

1 Tiempos de asistencia: tiempo 1ª valoración + tiempo total de permanencia urgencias

2 Información: a familiares y acompañantes + facilitada sobre su estancia urgencias

3 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

4 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

RESULTADOS GLOBALES HOSPITALES



Satisfacción global hospitales

Segmentos	2021	2022
Consultas externas	90,3%	90,4%
Hospitalización	89,8%	90,6%
Cirugía ambulatoria	94,3%	95,1%
Urgencias hospitalarias	83,8%	81,7%

Comunidad Madrid	ISG 2021	ISG 2022
Hospitales	89,6%	89,4%

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 hospitales

Segmentos	2021	2022
Consultas externas	93,9%	94,5%
Hospitalización	92,0%	94,0%
Cirugía ambulatoria	97,5%	97,4%
Urgencias hospitalarias	89,9%	90,6%

Comunidad Madrid	IRG 2021	IRG 2022
Hospitales	93,3%	94,1%

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
Baja complejidad	H. El Escorial	90,4%	91,9%	90,7%	93,8%	85,1%
	H. Henares	88,8%	87,5%	94,4%	93,8%	79,5%
	H. Infanta Cristina	90,0%	89,4%	90,1%	95,7%	84,7%
	H. Infanta Elena	90,7%	89,4%	96,3%	93,8%	83,2%
	H. Sureste	87,0%	86,3%	86,9%	94,3%	80,6%
	H. Tajo	88,0%	86,2%	90,0%	95,6%	80,1%
Media complejidad	H. Fundación Alcorcón	89,4%	87,6%	90,6%	96,3%	83,2%
	H. Fuenlabrada	89,6%	91,9%	93,8%	95,0%	77,6%
	H. Getafe	88,0%	90,6%	91,3%	93,8%	76,4%
	H. Infanta Leonor	89,0%	88,2%	90,0%	95,0%	82,6%
	H. Infanta Sofía	87,7%	88,8%	90,7%	92,5%	78,8%
	H. Móstoles	87,2%	87,4%	87,5%	93,2%	80,6%
	H. Niño Jesús	92,2%	95,6%	95,7%	95,7%	81,9%
	H. Príncipe de Asturias	89,2%	88,1%	88,8%	96,3%	83,7%
	H. Severo Ochoa	89,0%	91,3%	90,1%	96,9%	77,6%
	H. Central de la Defensa Gómez Ulla	86,6%	88,2%	90,7%	93,8%	73,9%
	H. Torrejón	86,6%	87,0%	85,0%	93,8%	80,7%
	H. General de Villalba	91,1%	86,3%	96,9%	93,8%	87,6%
	H. Rey Juan Carlos	91,4%	93,2%	90,1%	94,3%	88,2%
Alta complejidad	H. 12 de Octubre	87,0%	90,6%	84,5%	96,3%	76,7%
	H. Clínico San Carlos	91,8%	90,1%	93,2%	96,9%	87,0%
	H. Fundación Jiménez Díaz	92,4%	95,7%	94,4%	95,0%	84,5%
	H. General Gregorio Marañón	91,3%	94,4%	93,1%	96,3%	81,4%
	H. La Paz	88,0%	89,4%	86,2%	96,3%	80,1%
	H. La Princesa	90,0%	91,9%	89,4%	95,0%	83,9%
	H. Puerta de Hierro	92,2%	91,9%	93,0%	96,3%	87,6%
Apoyo	H. Ramón y Cajal	87,9%	87,5%	92,5%	93,8%	77,6%
	H. Cruz Roja	93,6%	93,8%	93,2%	93,8%	
Media Estancia	H. Santa Cristina	95,0%	94,4%	94,4%	96,3%	
	H. Guadarrama	88,1%		88,1%		
Media Estancia	H. La Fuenfría	87,0%		87,0%		
	H. Virgen de la Poveda	86,2%		86,2%		
	H. Dr. Rodríguez Lafora	85,0%		85,0%		
	H. E.E Isabel Zendal	89,4%		89,4%		



Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales baja complejidad 2022	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	70,7%	56,0%	59,9%	72,9%	58,4%	61,5%
	Facilidad para conseguir la cita	77,4%	74,2%	83,5%	81,3%	75,3%	71,5%
	Limpieza	96,7%	92,3%	97,4%	93,5%	91,3%	88,5%
	Señalización	92,2%	88,3%	94,0%	85,2%	92,0%	90,4%
	Facilidad para encontrar las consultas	88,2%	88,2%	92,7%	83,2%	87,3%	87,9%
	Comodidad y Confort de la sala de espera	76,5%	72,9%	80,1%	83,2%	74,0%	66,2%
	Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	75,9%	72,8%	78,6%	79,2%	70,7%	69,7%
	Trato y amabilidad del especialista	93,2%	89,9%	87,5%	88,2%	89,4%	90,7%
	Su competencia como profesional y conocimientos	94,9%	96,1%	93,0%	92,4%	93,6%	93,5%
	Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	91,3%	85,5%	87,6%	85,6%	85,0%	88,8%
	Siempre que es necesario el médico especialista le explora	91,3%	85,9%	87,5%	88,2%	89,0%	87,9%
	Información sobre su enfermedad	84,4%	86,2%	85,5%	87,4%	85,6%	83,6%
	Instrucciones para seguir en casa	85,6%	86,2%	87,4%	90,1%	86,1%	92,2%
	Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	81,3%	77,5%	83,0%	86,1%	85,5%	80,3%
	Claridad de la información sobre el tratamiento	91,9%	85,5%	87,9%	85,8%	89,1%	87,6%
	Satisfacción con la información recibida por el especialista	89,3%	86,8%	87,0%	91,2%	89,3%	84,9%
	Satisfacción global con el especialista	88,5%	83,9%	90,6%	87,6%	89,4%	85,7%
	Recomendación del especialista a amigos y familiares	93,5%	94,0%	94,2%	91,1%	92,8%	90,1%
	Atención recibida por los enfermeros/as	93,0%	94,6%	92,7%	98,3%	92,1%	95,2%
	Atención recibida por el personal administrativo	80,2%	74,4%	80,3%	81,2%	71,6%	73,8%
	Explicación del por qué de las pruebas	87,3%	77,6%	87,0%	87,3%	79,6%	80,6%
	Explicación sobre en qué consisten las pruebas	83,8%	73,3%	87,0%	85,1%	84,0%	77,0%
	Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	85,1%	69,4%	86,5%	73,7%	84,2%	79,8%
	Información sobre el resultado de las pruebas	88,5%	67,8%	86,7%	78,9%	76,2%	77,5%
	Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	69,6%	63,5%	75,7%	72,7%	61,4%	63,1%
	Participación en las decisiones sobre los tratamientos	86,1%	80,0%	83,7%	82,0%	79,9%	83,3%
	Satisfacción global con la atención recibida en la consulta	91,9%	87,5%	89,4%	89,4%	86,3%	86,2%
	Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,6%	96,2%	94,9%	93,6%	93,5%	86,8%



Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM Hospitales media complejidad 2022	HOSPITAL FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL DE FUENLABRADA	HOSPITAL DE GETAFE	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL DE MÓSTOLES
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	68,2%	64,9%	65,4%	64,2%	73,2%	67,5%	72,5%
Facilidad para conseguir la cita	82,9%	77,8%	81,5%	81,8%	82,5%	82,7%	83,0%
Limpieza	92,7%	94,1%	92,1%	90,2%	94,7%	96,2%	94,3%
Señalización	87,4%	88,8%	91,3%	88,2%	93,4%	91,7%	86,0%
Facilidad para encontrar las consultas	82,2%	86,8%	83,4%	77,8%	91,5%	85,9%	83,4%
Comodidad y Confort de la sala de espera	78,1%	72,2%	67,5%	70,4%	71,9%	79,5%	72,8%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	71,7%	78,0%	69,8%	68,6%	70,0%	76,7%	70,0%
Trato y amabilidad del especialista	91,3%	89,4%	91,2%	90,7%	91,3%	88,8%	91,2%
Su competencia como profesional y conocimientos	93,5%	95,6%	97,4%	94,3%	93,0%	96,1%	94,0%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,8%	85,7%	87,3%	88,2%	91,9%	91,3%	91,8%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	87,0%	94,7%	89,8%	89,2%	89,2%	92,5%	89,7%
Información sobre su enfermedad	86,3%	90,6%	88,1%	85,7%	92,5%	86,8%	88,1%
Instrucciones para seguir en casa	89,5%	90,8%	90,1%	89,0%	95,2%	90,8%	86,2%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,9%	86,1%	85,1%	87,4%	87,6%	90,9%	85,3%
Claridad de la información sobre el tratamiento	87,1%	88,2%	89,7%	89,0%	94,7%	94,0%	83,6%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	86,3%	90,1%	91,3%	88,1%	95,0%	93,1%	90,6%
Satisfacción global con el especialista	86,8%	93,2%	93,7%	88,8%	93,1%	93,2%	86,9%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	92,2%	93,6%	90,8%	89,7%	91,5%	92,3%	93,4%
Atención recibida por los enfermeros/as	93,2%	95,3%	95,2%	89,5%	93,8%	93,7%	93,7%
Atención recibida por el personal administrativo	83,3%	78,9%	89,4%	70,4%	82,4%	89,1%	83,8%
Explicación del por qué de las pruebas	84,8%	84,9%	89,3%	85,6%	82,1%	89,0%	77,0%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	82,9%	85,7%	87,4%	83,5%	86,0%	88,8%	78,7%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	77,9%	84,4%	77,9%	84,4%	77,9%	84,1%	78,6%
Información sobre el resultado de las pruebas	83,7%	84,6%	85,9%	80,4%	80,2%	85,9%	82,8%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	72,7%	75,6%	72,5%	66,7%	70,1%	67,2%	65,6%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	84,6%	83,6%	83,3%	86,8%	84,0%	88,7%	80,3%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	87,6%	91,9%	90,6%	88,2%	88,2%	88,8%	87,4%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,3%	93,0%	93,6%	89,9%	94,2%	96,8%	96,8%



Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales media complejidad 2022	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		74,5%	74,5%	73,5%	74,1%	64,8%	79,6%
Facilidad para conseguir la cita		81,4%	82,3%	80,1%	79,5%	76,7%	83,4%
Limpieza		93,4%	90,7%	97,4%	91,9%	94,8%	95,4%
Señalización		79,1%	86,7%	94,2%	93,3%	88,3%	87,4%
Facilidad para encontrar las consultas		75,8%	82,8%	94,9%	86,0%	87,0%	79,9%
Comodidad y Confort de la sala de espera		66,7%	66,9%	82,7%	71,3%	81,8%	74,5%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido		76,7%	73,2%	80,0%	81,3%	75,2%	80,5%
Trato y amabilidad del especialista		94,4%	86,8%	92,5%	89,4%	91,9%	90,4%
Su competencia como profesional y conocimientos		96,8%	92,9%	98,1%	95,6%	92,9%	93,5%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista		91,3%	89,9%	89,4%	87,5%	85,0%	86,8%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora		90,1%	89,7%	90,8%	93,2%	93,5%	83,9%
Información sobre su enfermedad		88,0%	91,9%	88,1%	88,8%	88,1%	85,4%
Instrucciones para seguir en casa		88,2%	89,7%	90,5%	92,5%	90,1%	88,2%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico		89,6%	85,2%	92,4%	88,6%	85,3%	86,2%
Claridad de la información sobre el tratamiento		88,0%	92,3%	88,7%	89,5%	90,3%	85,3%
Satisfacción con la información recibida por el especialista		94,4%	90,7%	94,3%	94,4%	88,6%	85,1%
Satisfacción global con el especialista		92,5%	91,8%	93,7%	92,5%	88,2%	86,9%
Recomendación del especialista a amigos y familiares		96,8%	93,5%	93,5%	98,7%	95,4%	89,0%
Atención recibida por los enfermeros/as		94,6%	94,2%	96,5%	92,9%	93,3%	92,7%
Atención recibida por el personal administrativo		82,5%	81,6%	86,5%	84,3%	76,6%	83,3%
Explicación del por qué de las pruebas		83,8%	83,2%	87,9%	82,6%	88,6%	86,7%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas		84,7%	81,1%	83,8%	76,1%	82,5%	84,3%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas		83,8%	81,8%	83,9%	83,7%	82,9%	80,2%
Información sobre el resultado de las pruebas		83,2%	87,2%	80,2%	70,5%	80,6%	83,7%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista		70,9%	71,3%	68,1%	76,1%	75,7%	71,7%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos		91,7%	87,2%	83,0%	89,0%	85,8%	86,2%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista		95,6%	88,1%	93,2%	91,3%	87,0%	86,3%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares		96,3%	94,8%	93,5%	94,3%	93,0%	93,6%



Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
	Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	76,2%	75,7%	67,8%	72,9%
	Facilidad para conseguir la cita	83,0%	79,6%	79,4%	82,4%
	Limpieza	94,7%	89,7%	86,8%	95,5%
	Señalización	92,8%	88,3%	81,3%	85,1%
	Facilidad para encontrar las consultas	85,0%	85,5%	80,7%	81,3%
	Comodidad y Confort de la sala de espera	73,9%	72,4%	63,3%	77,4%
	Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	77,1%	74,1%	72,7%	83,6%
	Trato y amabilidad del especialista	88,2%	87,0%	89,4%	91,9%
	Su competencia como profesional y conocimientos	93,6%	94,8%	96,1%	95,3%
	Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	91,3%	80,6%	89,4%	88,2%
	Siempre que es necesario el médico especialista le explora	94,4%	88,4%	88,7%	87,3%
	Información sobre su enfermedad	88,1%	85,4%	88,1%	91,3%
	Instrucciones para seguir en casa	89,3%	88,3%	88,2%	88,7%
	Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	89,2%	85,2%	85,0%	92,9%
	Claridad de la información sobre el tratamiento	89,5%	90,7%	89,2%	93,4%
	Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,9%	91,1%	93,1%	93,2%
	Satisfacción global con el especialista	89,4%	90,6%	91,9%	96,2%
	Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,3%	93,7%	91,6%	98,0%
	Atención recibida por los enfermeros/as	93,1%	90,8%	92,8%	97,7%
	Atención recibida por el personal administrativo	71,4%	79,0%	73,3%	84,0%
	Explicación del por qué de las pruebas	87,2%	88,1%	83,5%	88,2%
	Explicación sobre en qué consisten las pruebas	92,2%	83,6%	81,7%	86,2%
	Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	84,3%	77,5%	81,1%	79,8%
	Información sobre el resultado de las pruebas	82,6%	79,8%	83,8%	82,7%
	Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	66,9%	70,8%	58,8%	68,3%
	Participación en las decisiones sobre los tratamientos	84,8%	83,9%	91,8%	88,4%
	Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	90,6%	90,1%	94,4%	95,7%
	Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,3%	95,6%	94,4%	98,7%



Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM Hospitales alta complejidad 2022	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	66,9%	65,8%	64,2%	78,0%
Facilidad para conseguir la cita	75,8%	82,2%	77,8%	75,5%
Limpieza	91,2%	92,4%	91,4%	89,5%
Señalización	80,4%	85,6%	86,7%	86,2%
Facilidad para encontrar las consultas	71,1%	84,0%	88,2%	78,9%
Comodidad y Confort de la sala de espera	67,1%	71,2%	84,9%	64,9%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	68,8%	72,6%	77,4%	76,4%
Trato y amabilidad del especialista	89,4%	90,1%	88,2%	89,4%
Su competencia como profesional y conocimientos	92,9%	96,9%	93,1%	96,2%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	85,0%	91,3%	85,6%	91,2%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	90,8%	87,6%	86,9%	88,7%
Información sobre su enfermedad	88,7%	85,7%	88,1%	88,0%
Instrucciones para seguir en casa	86,0%	88,4%	85,0%	88,2%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	84,7%	91,0%	89,4%	80,1%
Claridad de la información sobre el tratamiento	84,6%	90,4%	90,3%	92,5%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,1%	93,1%	89,4%	91,9%
Satisfacción global con el especialista	87,6%	92,5%	90,7%	93,7%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	93,5%	94,3%	92,9%	90,8%
Atención recibida por los enfermeros/as	93,5%	94,4%	93,0%	92,1%
Atención recibida por el personal administrativo	78,2%	89,5%	80,7%	89,0%
Explicación del por qué de las pruebas	85,6%	91,8%	83,2%	87,9%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	81,9%	89,9%	87,7%	78,2%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	80,0%	78,8%	72,0%	80,6%
Información sobre el resultado de las pruebas	81,2%	82,5%	74,4%	84,0%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	65,9%	71,5%	64,2%	69,5%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	88,0%	81,5%	84,7%	83,1%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	89,4%	91,9%	91,9%	87,5%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,6%	94,9%	95,5%	94,2%



Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales de apoyo 2022	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta		75,7%	72,7%
Facilidad para conseguir la cita		86,8%	84,3%
Limpieza		96,2%	92,7%
Señalización		90,9%	85,9%
Facilidad para encontrar las consultas		85,2%	88,1%
Comodidad y Confort de la sala de espera		80,1%	80,5%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido		76,6%	77,0%
Trato y amabilidad del especialista		93,8%	92,5%
Su competencia como profesional y conocimientos		96,7%	94,2%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista		89,4%	91,2%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora		92,9%	89,2%
Información sobre su enfermedad		90,1%	90,6%
Instrucciones para seguir en casa		88,3%	90,8%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico		88,0%	86,2%
Claridad de la información sobre el tratamiento		90,3%	92,9%
Satisfacción con la información recibida por el especialista		88,8%	91,1%
Satisfacción global con el especialista		93,8%	86,9%
Recomendación del especialista a amigos y familiares		93,4%	86,9%
Atención recibida por los enfermeros/as		97,7%	94,1%
Atención recibida por el personal administrativo		79,6%	90,2%
Explicación del por qué de las pruebas		88,7%	86,0%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas		82,5%	80,6%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas		83,0%	80,9%
Información sobre el resultado de las pruebas		82,0%	83,3%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista		71,4%	70,1%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos		92,1%	87,6%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista		94,4%	93,8%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares		96,9%	92,5%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales baja complejidad 2022	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		78,7%	76,4%	81,8%	86,7%	87,4%	75,2%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		88,4%	85,3%	80,8%	89,3%	83,3%	76,0%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		90,6%	85,1%	88,1%	90,6%	90,1%	87,3%
Trato y amabilidad de los médicos		88,2%	90,1%	89,4%	95,7%	91,3%	87,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		89,9%	96,2%	89,9%	95,0%	87,9%	92,8%
Tiempo y dedicación de los médicos		86,3%	90,1%	86,8%	86,9%	83,1%	81,5%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		91,8%	88,6%	86,7%	91,3%	85,5%	80,7%
Información sobre el tratamiento médico		91,2%	87,9%	90,6%	93,7%	86,8%	87,5%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		88,8%	92,5%	90,1%	95,7%	88,8%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		90,1%	88,1%	89,9%	90,4%	91,3%	88,7%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		91,0%	91,8%	89,1%	89,7%	89,7%	92,3%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		83,2%	91,3%	86,9%	89,2%	88,2%	92,3%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os		91,3%	89,4%	91,9%	90,0%	91,3%	91,9%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería		85,8%	84,0%	87,3%	89,2%	89,1%	86,6%
Satisfacción global con las/os celadores		86,9%	92,8%	90,7%	96,1%	92,6%	92,6%
Satisfacción con la intimidad		84,7%	92,9%	90,5%	95,4%	93,5%	94,7%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		88,7%	89,6%	86,1%	91,9%	91,5%	86,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		85,9%	90,5%	80,4%	87,0%	87,4%	91,2%
Información facilitada a su salida del hospital		88,8%	90,6%	91,3%	91,9%	86,9%	86,3%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		86,9%	83,6%	86,7%	90,2%	83,1%	85,8%
Limpieza de la habitación		90,6%	84,2%	86,7%	88,5%	86,7%	85,1%
Temperatura de la habitación		88,7%	89,2%	86,5%	88,4%	84,5%	81,2%
Baño de la habitación		84,1%	80,5%	85,6%	89,0%	88,7%	85,8%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		84,9%	80,9%	84,1%	87,1%	78,2%	85,8%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		83,6%	79,9%	85,8%	89,8%	83,4%	89,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		60,2%	64,4%	72,3%	75,2%	64,3%	74,8%
El silencio por la noche		78,1%	77,7%	85,9%	85,5%	81,3%	90,9%
Satisfacción global con la habitación		86,3%	81,5%	87,4%	91,8%	85,9%	84,7%
Presentación de la comida		77,7%	73,9%	73,5%	78,9%	62,2%	74,3%
Olor de la comida		75,2%	68,1%	70,5%	72,7%	60,0%	75,4%
Cantidad de comida		84,4%	80,8%	83,1%	85,5%	75,2%	77,1%
Temperatura de la comida		80,4%	79,2%	80,6%	76,3%	78,0%	73,5%
Variedad de la comida		73,9%	71,5%	75,7%	72,8%	69,9%	76,7%
Horarios de las comidas		85,5%	81,6%	80,9%	79,2%	81,6%	88,7%
Satisfacción global con la comida		78,2%	72,0%	75,8%	75,3%	61,6%	77,6%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos		84,2%	88,1%	77,3%	82,9%	80,7%	78,9%
Satisfacción con la información recibida		90,7%	91,8%	85,6%	93,8%	86,3%	80,0%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		90,7%	94,4%	90,1%	96,3%	86,9%	90,0%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		91,3%	94,2%	91,8%	97,5%	91,3%	89,1%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM Hospitales media complejidad 2022	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	77,5%	78,3%	76,3%	82,3%	78,6%	82,1%	81,9%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	84,4%	82,5%	90,2%	87,8%	83,5%	86,0%	87,6%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,8%	93,1%	91,3%	87,6%	90,0%	91,9%	91,8%
Trato y amabilidad de los médicos	90,6%	93,2%	92,5%	93,2%	93,1%	91,3%	95,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	89,1%	93,7%	92,3%	91,9%	89,8%	92,4%	96,2%
Tiempo y dedicación de los médicos	86,1%	88,8%	86,3%	82,6%	89,4%	86,3%	89,4%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	88,1%	91,8%	87,0%	82,4%	83,0%	87,4%	88,8%
Información sobre el tratamiento médico	89,2%	89,9%	88,2%	88,6%	89,3%	85,5%	88,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	92,5%	96,3%	90,1%	93,8%	94,4%	95,0%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,1%	93,8%	87,0%	92,5%	90,7%	85,7%	90,7%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,1%	89,3%	89,1%	93,1%	90,3%	91,2%	92,4%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	76,3%	87,6%	86,3%	85,6%	87,6%	85,0%	78,8%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	90,7%	91,3%	88,1%	90,6%	90,1%	91,3%	90,1%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería	92,8%	89,1%	86,6%	86,7%	87,7%	91,1%	92,2%
Satisfacción global con las/os celadores	94,7%	92,9%	90,1%	90,1%	94,6%	92,8%	92,1%
Satisfacción con la intimidad	83,9%	76,8%	91,7%	93,6%	95,9%	93,0%	90,4%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,7%	89,9%	85,6%	81,5%	86,7%	90,0%	88,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	91,6%	87,8%	90,9%	86,7%	85,1%	88,4%	89,0%
Información facilitada a su salida del hospital	90,6%	85,5%	91,9%	90,6%	93,1%	88,0%	85,1%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	86,4%	84,7%	85,9%	84,6%	79,3%	81,4%	89,9%
Limpieza de la habitación	84,0%	90,6%	86,2%	91,2%	87,2%	83,0%	93,1%
Temperatura de la habitación	84,3%	84,3%	83,8%	91,0%	91,7%	80,5%	91,1%
Baño de la habitación	76,0%	86,8%	84,3%	87,0%	88,3%	78,0%	86,4%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	68,0%	70,6%	74,0%	79,9%	78,1%	70,4%	91,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,4%	81,8%	78,3%	84,8%	87,7%	76,7%	91,8%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	56,1%	60,5%	57,0%	64,8%	61,2%	58,5%	70,8%
El silencio por la noche	74,3%	79,1%	80,0%	82,2%	84,1%	77,9%	91,4%
Satisfacción global con la habitación	78,3%	80,6%	79,0%	86,7%	84,6%	74,5%	89,9%
Presentación de la comida	69,0%	77,1%	71,8%	73,0%	73,5%	82,6%	84,2%
Olor de la comida	67,5%	76,9%	67,3%	69,5%	70,9%	84,2%	76,9%
Cantidad de comida	73,9%	77,1%	70,0%	78,9%	78,1%	85,8%	86,6%
Temperatura de la comida	68,2%	76,8%	70,1%	77,9%	75,8%	85,1%	82,3%
Variedad de la comida	67,8%	72,7%	66,7%	66,4%	71,6%	76,1%	79,0%
Horarios de las comidas	87,4%	77,9%	75,8%	83,2%	82,0%	83,2%	86,2%
Satisfacción global con la comida	68,6%	78,1%	67,8%	72,2%	73,0%	76,4%	76,0%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	78,5%	84,4%	82,0%	80,1%	80,0%	84,9%	81,6%
Satisfacción con la información recibida	86,9%	93,1%	88,8%	87,6%	88,8%	90,1%	90,6%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,6%	93,8%	91,3%	90,0%	90,7%	87,5%	96,9%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	93,1%	95,6%	93,7%	89,1%	92,4%	96,2%	93,8%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales media complejidad 2022	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		79,4%	78,6%	75,8%	86,9%	88,4%	84,4%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		86,0%	83,3%	89,0%	87,0%	94,4%	87,7%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		88,8%	88,8%	93,2%	95,6%	92,5%	91,3%
Trato y amabilidad de los médicos		88,8%	90,1%	94,4%	93,8%	93,2%	94,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		89,9%	92,3%	91,1%	94,2%	94,4%	92,4%
Tiempo y dedicación de los médicos		87,4%	85,4%	84,9%	91,9%	86,3%	88,5%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		88,1%	85,7%	87,6%	93,2%	89,9%	90,5%
Información sobre el tratamiento médico		88,1%	88,1%	94,4%	91,2%	91,1%	91,2%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		90,6%	88,2%	95,6%	96,9%	92,5%	93,8%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		89,4%	92,5%	89,4%	92,5%	87,5%	91,2%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		87,3%	94,9%	93,7%	91,1%	89,3%	93,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		83,9%	89,9%	79,5%	97,5%	83,2%	93,8%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		85,7%	93,7%	91,9%	96,3%	87,6%	95,6%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		87,1%	88,6%	87,4%	88,3%	84,1%	92,3%
Satisfacción global con las/los celadores		88,8%	92,5%	94,9%	90,2%	91,9%	96,6%
Satisfacción con la intimidad		92,9%	89,2%	80,0%	94,1%	93,6%	92,8%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		85,2%	84,2%	87,3%	91,5%	86,3%	86,1%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		82,8%	89,6%	86,7%	95,2%	88,5%	87,8%
Información facilitada a su salida del hospital		88,8%	91,2%	95,7%	93,8%	77,1%	87,5%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		83,6%	83,6%	79,0%	88,7%	82,7%	87,8%
Limpieza de la habitación		81,1%	88,6%	93,1%	88,5%	85,4%	86,8%
Temperatura de la habitación		83,5%	86,2%	94,4%	85,4%	81,6%	88,2%
Baño de la habitación		76,7%	80,1%	88,5%	79,0%	75,8%	87,8%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		73,2%	77,0%	77,2%	81,5%	81,1%	86,0%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		81,0%	80,5%	90,4%	83,9%	81,3%	88,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		55,5%	62,4%	70,6%	65,7%	62,8%	73,6%
El silencio por la noche		77,4%	78,7%	79,3%	78,7%	82,6%	89,3%
Satisfacción global con la habitación		78,5%	80,7%	89,7%	84,7%	85,7%	90,9%
Presentación de la comida		82,1%	79,2%	77,4%	80,5%	74,6%	78,8%
Olor de la comida		76,9%	77,9%	72,6%	80,9%	74,3%	74,8%
Cantidad de comida		85,8%	84,0%	83,9%	87,8%	79,4%	82,1%
Temperatura de la comida		79,5%	83,4%	75,2%	84,4%	82,3%	78,6%
Variedad de la comida		79,3%	76,9%	78,2%	75,9%	70,9%	73,8%
Horarios de las comidas		85,0%	77,5%	85,3%	84,5%	80,3%	85,4%
Satisfacción global con la comida		85,2%	78,7%	72,4%	79,6%	77,8%	79,3%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos		84,6%	77,8%	81,9%	89,3%	86,2%	82,3%
Satisfacción con la información recibida		88,1%	89,4%	90,7%	91,9%	88,8%	89,4%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		88,8%	90,1%	90,7%	95,7%	85,0%	90,1%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		94,9%	90,9%	96,2%	96,9%	94,3%	94,9%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		78,3%	76,7%	85,4%	79,7%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		87,0%	80,6%	79,4%	84,3%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		90,6%	88,7%	91,9%	87,5%
Trato y amabilidad de los médicos		91,9%	90,6%	96,9%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		91,2%	94,3%	92,9%	93,5%
Tiempo y dedicación de los médicos		86,2%	85,0%	86,3%	83,9%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		87,9%	88,1%	87,5%	89,4%
Información sobre el tratamiento médico		89,9%	93,0%	89,7%	87,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		90,7%	91,3%	97,5%	92,5%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		92,5%	90,7%	90,7%	91,3%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		88,6%	94,4%	89,4%	94,9%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		83,0%	76,4%	77,4%	76,9%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		88,8%	88,2%	91,9%	95,0%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		85,2%	85,9%	89,7%	88,4%
Satisfacción global con las/los celadores		92,6%	94,1%	94,7%	89,8%
Satisfacción con la intimidad		75,8%	81,9%	89,2%	85,5%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		90,7%	82,2%	85,9%	84,5%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		87,0%	91,1%	90,1%	82,8%
Información facilitada a su salida del hospital		91,3%	89,4%	89,4%	96,3%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		73,3%	77,3%	91,2%	80,4%
Limpieza de la habitación		79,6%	87,9%	88,5%	82,7%
Temperatura de la habitación		78,8%	87,4%	91,2%	76,6%
Baño de la habitación		68,2%	85,7%	84,3%	68,2%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		54,9%	77,1%	83,5%	64,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		69,9%	85,8%	89,2%	76,3%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		39,8%	48,8%	61,7%	47,5%
El silencio por la noche		83,8%	80,0%	86,2%	72,7%
Satisfacción global con la habitación		66,7%	83,6%	85,4%	73,9%
Presentación de la comida		78,1%	81,6%	79,1%	69,1%
Olor de la comida		72,2%	72,9%	71,6%	59,5%
Cantidad de comida		81,6%	81,1%	81,0%	75,5%
Temperatura de la comida		76,0%	75,7%	81,6%	78,5%
Variedad de la comida		72,8%	81,6%	75,0%	62,9%
Horarios de las comidas		83,9%	84,8%	86,7%	73,0%
Satisfacción global con la comida		75,0%	78,5%	75,0%	66,9%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos		78,8%	82,2%	88,1%	80,0%
Satisfacción con la información recibida		87,0%	85,7%	91,3%	85,5%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		84,5%	93,2%	94,4%	93,1%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		89,9%	93,8%	98,1%	94,2%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		81,0%	80,4%	78,7%	79,6%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		83,7%	77,6%	85,9%	90,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		88,1%	87,3%	89,4%	92,5%
Trato y amabilidad de los médicos		91,3%	91,9%	92,5%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		92,5%	88,0%	95,0%	92,9%
Tiempo y dedicación de los médicos		81,2%	83,7%	83,7%	84,3%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		87,0%	80,1%	90,1%	85,4%
Información sobre el tratamiento médico		91,8%	80,0%	87,5%	87,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		91,3%	90,7%	96,3%	94,4%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		91,3%	88,8%	91,3%	90,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		92,5%	90,6%	94,4%	94,2%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		90,1%	86,8%	83,2%	90,6%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os		93,2%	91,3%	90,1%	93,8%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería		91,6%	83,0%	85,4%	91,8%
Satisfacción global con las/os celadores		93,3%	93,5%	94,6%	91,8%
Satisfacción con la intimidad		91,4%	89,9%	95,4%	93,4%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		87,2%	86,8%	92,4%	88,3%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		85,7%	81,8%	88,3%	91,0%
Información facilitada a su salida del hospital		90,0%	88,2%	93,1%	90,6%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		82,9%	76,5%	85,7%	81,6%
Limpieza de la habitación		88,7%	88,7%	89,3%	86,0%
Temperatura de la habitación		83,6%	79,1%	94,4%	83,5%
Baño de la habitación		69,5%	73,2%	85,3%	80,0%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		65,4%	77,4%	88,0%	80,4%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		75,0%	76,1%	87,3%	85,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		60,6%	58,8%	76,0%	58,3%
El silencio por la noche		81,3%	80,5%	86,7%	82,6%
Satisfacción global con la habitación		78,5%	78,6%	86,7%	83,5%
Presentación de la comida		75,7%	77,2%	74,5%	80,8%
Olor de la comida		73,4%	76,3%	72,1%	78,2%
Cantidad de comida		79,7%	79,9%	75,5%	87,2%
Temperatura de la comida		83,8%	79,1%	79,2%	81,0%
Variedad de la comida		76,4%	74,7%	67,8%	74,1%
Horarios de las comidas		83,2%	85,1%	78,4%	83,7%
Satisfacción global con la comida		78,8%	78,8%	72,9%	75,5%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos		84,5%	80,5%	77,9%	82,1%
Satisfacción con la información recibida		87,4%	87,6%	88,8%	88,8%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		86,2%	89,4%	93,0%	92,5%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		95,0%	94,9%	97,5%	94,3%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales de apoyo 2022	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso		92,4%	78,6%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		88,4%	85,3%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		94,4%	94,3%
Trato y amabilidad de los médicos		90,7%	95,6%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		93,6%	91,6%
Tiempo y dedicación de los médicos		88,6%	86,3%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		90,6%	87,4%
Información sobre el tratamiento médico		89,9%	87,8%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		92,5%	94,4%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		95,0%	92,5%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		96,3%	91,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		85,7%	93,7%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		93,2%	91,3%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		91,6%	90,6%
Satisfacción global con las/los celadores		93,2%	93,5%
Satisfacción con la intimidad		86,0%	91,6%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.		86,8%	82,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		92,1%	85,9%
Información facilitada a su salida del hospital		88,1%	90,6%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		82,1%	89,9%
Limpieza de la habitación		91,0%	89,3%
Temperatura de la habitación		88,8%	90,3%
Baño de la habitación		87,3%	85,4%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		76,4%	84,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		84,3%	84,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		62,6%	68,1%
El silencio por la noche		85,3%	83,1%
Satisfacción global con la habitación		88,1%	86,8%
Presentación de la comida		81,6%	85,1%
Olor de la comida		74,7%	81,8%
Cantidad de comida		86,0%	85,3%
Temperatura de la comida		86,0%	88,0%
Variedad de la comida		81,4%	78,7%
Horarios de las comidas		84,4%	90,1%
Satisfacción global con la comida		77,4%	84,9%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos		85,4%	75,9%
Satisfacción con la información recibida		90,1%	90,5%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		93,2%	94,4%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		92,5%	95,6%



Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Resto de Hospitales 2022	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		78,8%	77,1%	87,2%	69,6%	85,0%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso		81,1%	84,2%	79,7%	79,8%	83,0%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital		90,4%	90,4%	86,8%	84,4%	89,4%
Trato y amabilidad de los médicos		89,4%	93,8%	92,5%	88,8%	93,2%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos		90,8%	92,3%	92,4%	85,5%	88,6%
Tiempo y dedicación de los médicos		85,3%	85,4%	81,1%	83,1%	88,1%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad		83,1%	86,2%	83,2%	74,1%	88,8%
Información sobre el tratamiento médico		88,1%	90,6%	85,1%	80,5%	90,0%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron		88,1%	93,1%	91,3%	87,4%	91,2%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os		92,9%	86,8%	85,1%	86,8%	89,4%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os		94,8%	91,7%	91,2%	89,8%	94,3%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os		90,3%	84,7%	85,5%	74,8%	90,1%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os		93,5%	87,9%	85,1%	88,6%	92,5%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería		85,0%	81,4%	80,8%	89,0%	91,1%
Satisfacción global con las/los celadores		87,9%	83,9%	90,3%	89,0%	94,5%
Satisfacción con la intimidad		84,5%	92,1%	92,9%	79,2%	78,7%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		84,4%	87,0%	76,8%	80,5%	86,5%
Información facilitada a su salida del hospital		89,1%	88,6%	85,9%	81,0%	90,0%
Accesibilidad para las personas discapacitadas		87,5%	84,1%	88,3%	77,6%	81,0%
Limpieza de la habitación		86,9%	90,5%	86,0%	86,7%	87,3%
Temperatura de la habitación		86,8%	86,8%	85,3%	82,1%	83,5%
Baño de la habitación		83,9%	84,4%	86,5%	76,2%	68,7%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación		80,5%	75,2%	76,9%	73,5%	78,7%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente		86,9%	87,3%	80,0%	75,5%	87,2%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes		58,8%	74,8%	70,3%	61,5%	64,0%
El silencio por la noche		78,8%	87,3%	83,3%	79,1%	73,3%
Satisfacción global con la habitación		83,7%	81,3%	85,7%	78,3%	79,1%
Presentación de la comida		80,4%	78,8%	72,8%	69,7%	75,3%
Olor de la comida		74,1%	78,0%	75,4%	64,7%	71,3%
Cantidad de comida		80,7%	86,1%	81,8%	76,2%	81,0%
Temperatura de la comida		80,8%	82,7%	79,7%	76,4%	79,0%
Variedad de la comida		73,4%	73,5%	70,5%	69,7%	73,4%
Horarios de las comidas		85,8%	83,6%	81,5%	78,9%	84,6%
Satisfacción global con la comida		80,5%	78,1%	74,5%	66,5%	76,3%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos		79,1%	84,0%	77,8%	76,1%	83,3%
Satisfacción con la información recibida		85,1%	90,6%	85,0%	81,5%	88,6%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización		88,1%	87,0%	86,2%	85,0%	89,4%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos		89,9%	94,2%	85,4%	88,5%	88,6%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales baja complejidad 2022	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL EL TAJO
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención		81,8%	84,4%	83,8%	91,9%	79,5%	81,8%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar		87,6%	91,9%	90,1%	91,3%	91,9%	89,4%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido		90,6%	91,3%	92,5%	92,5%	94,4%	90,0%
Accesibilidad al hospital: Transporte público		66,9%	71,3%	69,5%	73,9%	66,4%	65,5%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas		82,5%	86,0%	78,6%	85,8%	78,5%	82,7%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido		82,6%	75,2%	75,2%	90,7%	72,7%	81,4%
Conservación y limpieza de las instalaciones		94,4%	94,4%	92,4%	96,2%	95,0%	96,2%
Respeto a la intimidad del paciente		95,6%	90,1%	91,3%	95,7%	94,3%	94,4%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención		87,4%	88,8%	88,8%	89,9%	85,4%	88,2%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos		85,4%	82,2%	84,3%	88,1%	87,7%	87,3%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas		80,5%	76,9%	71,5%	77,7%	71,7%	82,5%
Trato y amabilidad de los médicos		95,6%	93,8%	96,2%	97,5%	95,6%	98,7%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos		97,5%	93,1%	96,1%	94,1%	95,5%	98,0%
Tiempo y dedicación de los médicos		94,9%	93,2%	93,7%	91,8%	90,6%	95,5%
Satisfacción global con los médicos		95,0%	95,0%	93,7%	94,4%	92,5%	95,0%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os		97,5%	96,2%	97,5%	96,2%	96,2%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os		99,3%	98,1%	97,4%	98,1%	98,0%	98,7%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os		97,5%	96,8%	95,6%	96,1%	95,5%	97,5%
Satisfacción global con las enfermeras/os		98,7%	97,5%	95,6%	97,5%	96,2%	96,9%
Satisfacción global con el resto del personal		95,9%	96,1%	95,4%	96,7%	93,8%	93,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		74,6%	75,0%	81,7%	80,6%	80,6%	88,2%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse		89,9%	89,9%	88,8%	93,8%	88,1%	93,8%
Información de dónde acudir en caso de urgencia		87,8%	87,2%	87,5%	92,5%	88,8%	93,6%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico		91,0%	89,9%	88,6%	94,9%	89,0%	90,5%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital		87,5%	88,0%	92,5%	92,5%	89,4%	95,7%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA		86,8%	78,8%	83,2%	87,1%	81,2%	85,4%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud		80,9%	82,1%	79,6%	80,1%	82,3%	84,1%
Satisfacción global con la información recibida		90,0%	88,2%	88,2%	88,8%	90,6%	93,2%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA		93,8%	93,8%	95,7%	93,8%	94,3%	95,6%
Recomendación del Servicio de CA		98,1%	93,8%	96,9%	94,3%	96,2%	96,9%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales media complejidad 2022	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		86,8%	86,9%	84,8%	85,7%	84,3%	83,2%	86,9%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar		90,1%	91,3%	91,8%	91,3%	85,7%	92,5%	91,9%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido		91,2%	93,1%	93,1%	92,5%	95,0%	93,8%	91,3%
Accesibilidad al hospital: Transporte público		85,6%	83,6%	73,1%	81,9%	78,0%	80,7%	81,8%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas		89,1%	86,1%	89,9%	86,2%	88,3%	90,4%	92,6%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido		78,9%	77,0%	77,6%	75,8%	77,5%	79,5%	75,8%
Conservación y limpieza de las instalaciones		92,5%	92,9%	94,9%	91,9%	94,3%	94,9%	94,2%
Respeto a la intimidad del paciente		93,8%	93,1%	92,5%	92,5%	93,8%	95,0%	96,3%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención		91,2%	91,1%	90,6%	89,9%	88,8%	88,6%	88,7%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos		89,5%	88,3%	92,4%	84,5%	86,8%	85,5%	83,6%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas		81,5%	77,3%	79,4%	83,2%	80,5%	81,9%	82,9%
Trato y amabilidad de los médicos		97,5%	97,5%	95,0%	95,6%	98,8%	96,9%	97,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos		98,1%	99,3%	98,0%	98,7%	96,8%	96,2%	94,3%
Tiempo y dedicación de los médicos		97,5%	94,9%	94,9%	93,0%	92,5%	94,3%	89,9%
Satisfacción global con los médicos		96,3%	94,3%	96,8%	95,6%	96,9%	93,8%	92,5%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os		97,5%	98,1%	96,1%	96,3%	96,9%	96,9%	96,2%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os		97,5%	98,1%	97,3%	97,4%	98,1%	98,1%	96,7%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os		97,5%	94,9%	95,5%	93,1%	95,6%	92,9%	93,0%
Satisfacción global con las enfermeras/os		98,7%	99,4%	96,2%	96,2%	98,8%	96,3%	96,2%
Satisfacción global con el resto del personal		97,9%	95,9%	95,6%	96,0%	97,4%	96,7%	95,9%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		85,4%	81,0%	81,1%	82,3%	81,4%	86,0%	76,9%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse		95,0%	93,1%	93,7%	94,4%	90,7%	93,1%	93,2%
Información de dónde acudir en caso de urgencia		91,6%	91,1%	88,4%	94,9%	92,2%	91,1%	90,4%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico		94,9%	89,3%	93,6%	91,8%	94,9%	91,8%	91,8%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital		93,1%	92,5%	91,2%	91,3%	91,8%	94,4%	91,3%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA		84,2%	83,0%	89,2%	83,3%	83,2%	83,9%	79,0%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud		79,2%	77,9%	85,2%	80,5%	84,3%	82,9%	79,2%
Satisfacción global con la información recibida		93,1%	89,4%	90,7%	90,1%	91,3%	90,1%	87,5%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA		96,3%	95,0%	93,8%	93,8%	95,0%	92,5%	93,2%
Recomendación del Servicio de CA		97,5%	96,9%	94,4%	95,6%	98,1%	96,8%	94,3%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales media complejidad 2022	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	84,5%	83,1%	88,8%	84,9%	76,9%	87,6%
	Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,8%	90,7%	88,8%	90,6%	87,6%	90,7%
	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	92,5%	96,9%	93,8%	97,5%	90,0%	93,7%
	Accesibilidad al hospital: Transporte público	77,9%	72,3%	83,0%	81,0%	76,6%	58,1%
	Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	89,0%	84,6%	87,6%	88,6%	92,1%	96,1%
	Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	77,5%	86,2%	83,9%	80,7%	73,9%	85,0%
	Conservación y limpieza de las instalaciones	94,3%	95,6%	96,3%	90,5%	94,3%	94,3%
	Respeto a la intimidad del paciente	93,2%	95,7%	93,8%	91,1%	96,3%	96,9%
	Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	88,2%	90,1%	86,3%	86,9%	82,5%	93,8%
	Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	84,4%	85,6%	86,6%	83,5%	85,9%	83,6%
	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas	81,3%	82,4%	82,4%	82,2%	72,8%	79,7%
	Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	96,2%	97,5%	97,5%	97,5%	98,1%
	Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,1%	95,4%	97,5%	92,6%	98,7%	96,7%
	Tiempo y dedicación de los médicos	94,4%	97,4%	93,7%	90,4%	90,5%	92,4%
	Satisfacción global con los médicos	96,9%	95,6%	96,3%	95,6%	90,7%	96,3%
	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	94,3%	95,6%	98,1%	98,1%	96,3%	97,5%
	Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,8%	98,0%	95,6%	100,0%	96,6%	96,7%
	Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,6%	96,2%	93,7%	93,5%	92,9%	94,8%
	Satisfacción global con las enfermeras/os	96,3%	98,1%	98,1%	98,1%	96,2%	98,7%
	Satisfacción global con el resto del personal	98,1%	95,9%	97,9%	95,1%	97,3%	96,0%
	Satisfacción con el tratamiento para el dolor	100,0%	77,4%	85,2%	79,0%	87,5%	85,2%
	Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	90,1%	95,6%	89,9%	91,8%	88,6%	88,5%
	Información de dónde acudir en caso de urgencia	89,9%	91,8%	87,7%	93,6%	88,4%	90,3%
	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	96,9%	92,9%	91,7%	93,7%	87,4%	91,0%
	Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,6%	92,5%	86,3%	91,1%	88,1%	88,8%
	Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	79,7%	92,9%	88,7%	87,3%	78,8%	88,9%
	Participación en las decisiones sobre su problema de salud	81,4%	83,6%	74,3%	89,9%	78,0%	81,3%
	Satisfacción global con la información recibida	91,3%	91,9%	89,4%	91,2%	87,6%	90,1%
	Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,7%	96,3%	94,3%	96,9%	93,8%	93,8%
	Recomendación del Servicio de CA	96,2%	96,8%	96,2%	97,5%	97,5%	96,9%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
	Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	88,2%	86,3%	86,3%	88,8%
	Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,7%	89,4%	91,3%	90,7%
	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,9%	95,0%	92,5%	93,2%
	Accesibilidad al hospital: Transporte público	79,2%	83,9%	83,6%	72,4%
	Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	85,7%	80,3%	83,5%	87,7%
	Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	78,9%	77,0%	82,0%	85,7%
	Conservación y limpieza de las instalaciones	89,9%	91,1%	94,3%	95,0%
	Respeto a la intimidad del paciente	91,9%	92,5%	89,4%	94,4%
	Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	89,3%	88,1%	86,3%	86,5%
	Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	83,7%	85,4%	85,5%	86,8%
	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas	78,7%	81,9%	84,3%	81,1%
	Trato y amabilidad de los médicos	96,3%	98,8%	98,1%	96,9%
	Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,7%	99,3%	96,1%	97,4%
	Tiempo y dedicación de los médicos	93,7%	95,0%	94,4%	94,9%
	Satisfacción global con los médicos	94,4%	95,7%	95,7%	96,9%
	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,3%	96,9%	97,5%	97,5%
	Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,2%	98,7%	98,1%	98,7%
	Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,2%	95,6%	96,9%	95,5%
	Satisfacción global con las enfermeras/os	98,1%	96,2%	97,5%	97,5%
	Satisfacción global con el resto del personal	94,0%	95,2%	96,0%	99,3%
	Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,7%	75,9%	83,6%	83,8%
	Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,1%	93,1%	91,9%	87,6%
	Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,2%	92,4%	91,7%	89,7%
	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,8%	90,4%	88,4%	91,1%
	Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	92,5%	93,7%	91,9%	90,1%
	Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	82,4%	83,6%	84,1%	85,7%
	Participación en las decisiones sobre su problema de salud	82,3%	78,6%	84,6%	78,3%
	Satisfacción global con la información recibida	91,9%	94,4%	91,8%	92,5%
	Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	96,3%	96,9%	96,3%	95,0%
	Recomendación del Servicio de CA	98,7%	100,0%	99,4%	96,8%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
	Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	89,4%	87,9%	85,7%	84,9%
	Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	85,1%	90,1%	89,4%	92,5%
	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,1%	93,8%	93,1%	95,0%
	Accesibilidad al hospital: Transporte público	80,8%	91,2%	73,9%	73,3%
	Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	83,1%	83,2%	85,8%	85,5%
	Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	82,6%	78,3%	87,0%	86,3%
	Conservación y limpieza de las instalaciones	89,2%	91,7%	95,6%	94,9%
	Respeto a la intimidad del paciente	90,7%	94,4%	96,9%	92,5%
	Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención	87,5%	91,8%	88,7%	86,7%
	Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	83,8%	89,9%	83,9%	91,8%
	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas	80,1%	85,4%	77,5%	78,8%
	Trato y amabilidad de los médicos	93,1%	98,1%	95,0%	95,6%
	Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,4%	96,8%	96,2%	97,4%
	Tiempo y dedicación de los médicos	94,3%	93,2%	95,0%	93,6%
	Satisfacción global con los médicos	96,9%	93,8%	97,5%	96,2%
	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,8%	95,0%	96,9%	93,8%
	Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,1%	95,9%	99,4%	97,4%
	Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,1%	89,9%	97,5%	95,7%
	Satisfacción global con las enfermeras/os	96,8%	94,9%	97,5%	96,9%
	Satisfacción global con el resto del personal	96,5%	97,4%	96,6%	96,6%
	Satisfacción con el tratamiento para el dolor	82,5%	87,0%	91,8%	84,2%
	Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	92,5%	86,8%	91,3%	94,3%
	Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,6%	90,3%	91,1%	89,7%
	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,6%	89,2%	89,9%	87,3%
	Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	88,1%	87,4%	91,9%	93,1%
	Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,1%	88,0%	89,1%	81,5%
	Participación en las decisiones sobre su problema de salud	82,5%	84,4%	72,7%	82,4%
	Satisfacción global con la información recibida	93,2%	90,1%	90,7%	91,3%
	Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	96,3%	95,0%	96,3%	93,8%
	Recomendación del Servicio de CA	98,7%	98,7%	97,5%	96,8%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales de apoyo 2022	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
	Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	88,1%	91,3%
	Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	92,5%	95,0%
	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,4%	93,8%
	Accesibilidad al hospital: Transporte público	85,1%	83,2%
	Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	91,1%	90,3%
	Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	87,6%	82,0%
	Conservación y limpieza de las instalaciones	96,2%	95,0%
	Respeto a la intimidad del paciente	97,5%	95,0%
	Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	93,2%	91,1%
	Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	91,2%	90,5%
	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	90,6%	80,6%
	Trato y amabilidad de los médicos	98,1%	98,1%
	Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,1%	95,6%
	Tiempo y dedicación de los médicos	94,4%	92,4%
	Satisfacción global con los médicos	97,5%	96,9%
	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,8%	96,2%
	Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,1%	98,7%
	Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	98,1%	97,5%
	Satisfacción global con las enfermeras/os	99,4%	98,1%
	Satisfacción global con el resto del personal	97,4%	98,0%
	Satisfacción con el tratamiento para el dolor	75,5%	88,2%
	Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,8%	91,3%
	Información de dónde acudir en caso de urgencia	94,1%	89,1%
	Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	92,5%	86,7%
	Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	96,9%	90,1%
	Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	91,2%	89,1%
	Participación en las decisiones sobre su problema de salud	85,7%	86,4%
	Satisfacción global con la información recibida	95,0%	91,3%
	Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,8%	96,3%
	Recomendación del Servicio de CA	98,8%	98,7%



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
Hospitales baja complejidad 2022						
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	67,1%	60,8%	54,1%	61,3%	63,1%	68,6%
Limpieza de la sala de espera	95,6%	86,7%	83,1%	88,1%	81,9%	86,2%
Comodidad/confort de la sala de espera	68,8%	64,3%	61,2%	72,3%	61,6%	66,2%
Limpieza del lugar donde le atendieron	93,2%	91,3%	92,9%	91,9%	89,4%	90,6%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	87,6%	86,8%	85,9%	92,5%	86,3%	82,5%
Intimidación que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	81,4%	75,6%	75,8%	85,1%	73,9%	78,9%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	82,0%	82,1%	84,7%	81,3%	83,8%	90,3%
Trato y amabilidad de los médicos	88,7%	89,4%	89,4%	91,2%	84,4%	88,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	89,0%	90,4%	90,6%	93,0%	86,7%	89,4%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,3%	79,5%	81,8%	88,1%	81,3%	82,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,6%	90,0%	89,9%	93,1%	84,5%	83,1%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,5%	88,2%	89,4%	92,9%	89,5%	89,5%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	93,2%	91,1%	93,2%	94,6%	92,6%	92,5%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	91,9%	84,9%	85,7%	90,4%	90,9%	88,8%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,3%	87,6%	90,5%	93,5%	90,4%	87,3%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	93,3%	88,5%	87,9%	94,4%	88,5%	85,7%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	88,2%	86,3%	86,2%	90,0%	86,3%	88,0%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	78,4%	78,0%	72,6%	75,0%	79,4%	81,9%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	88,2%	87,5%	85,1%	91,9%	84,5%	85,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,5%	74,4%	89,7%	89,2%	76,7%	79,3%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	82,9%	86,3%	83,9%	86,7%	81,3%	83,1%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	74,7%	80,5%	84,4%	82,6%	76,3%	79,5%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	60,9%	62,5%	58,1%	61,9%	60,0%	59,9%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	55,6%	100,0%	75,5%	83,3%	85,7%	55,6%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	85,1%	79,5%	84,7%	83,2%	80,6%	80,1%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	90,3%	87,9%	87,5%	89,9%	85,8%	88,0%



Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales media complejidad 2022	FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL FUENLABRADA	HOSPITAL DE GETAFE	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL DE MÓSTOLES	HOSPITAL DE VILLALBA
	Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	55,0%	59,5%	51,6%	63,5%	60,0%	64,8%	57,2%
	Limpieza de la sala de espera	82,8%	86,6%	89,2%	80,9%	83,0%	82,8%	91,7%
	Comodidad/confort de la sala de espera	67,7%	65,4%	59,9%	72,0%	61,8%	58,1%	75,8%
	Limpieza del lugar donde le atendieron	88,1%	92,4%	93,0%	91,8%	86,1%	95,0%	96,1%
	Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	84,3%	88,8%	79,4%	88,8%	83,2%	81,2%	90,5%
	Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	76,7%	71,5%	76,9%	80,6%	71,3%	83,7%	84,2%
	Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	85,1%	86,5%	85,1%	86,7%	83,0%	88,1%	82,0%
	Trato y amabilidad de los médicos	91,9%	83,9%	88,1%	94,4%	84,9%	89,4%	90,6%
	Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	87,3%	87,3%	89,9%	91,8%	86,5%	92,4%	93,1%
	Tiempo y dedicación de los médicos	80,6%	77,5%	84,3%	87,0%	82,4%	84,4%	85,5%
	Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	89,4%	87,0%	87,6%	91,9%	84,1%	91,3%	94,4%
	Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,4%	88,6%	91,2%	89,3%	92,2%	90,5%	92,6%
	Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,0%	91,3%	92,3%	95,5%	95,2%	93,6%	95,3%
	Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	89,1%	85,5%	82,9%	85,1%	89,7%	87,0%	91,6%
	Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	90,5%	90,3%	90,1%	89,0%	90,4%	87,3%	95,5%
	Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	93,3%	91,5%	81,4%	93,0%	86,6%	85,9%	91,7%
	Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	87,3%	89,9%	86,3%	86,8%	89,3%	87,8%	95,0%
	Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	75,0%	80,6%	76,8%	77,7%	71,7%	81,4%	80,0%
	Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	89,9%	83,0%	84,3%	90,7%	85,6%	87,5%	91,3%
	Satisfacción con el tratamiento para el dolor	79,1%	83,9%	80,9%	78,7%	81,5%	76,7%	81,8%
	Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,3%	86,3%	80,3%	88,8%	84,2%	89,2%	86,3%
	Satisfacción con resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	86,3%	81,3%	81,5%	86,9%	80,6%	83,1%	85,1%
	Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	58,6%	59,1%	50,9%	71,3%	56,9%	63,1%	75,0%
	Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	70,0%	16,7%	50,0%	81,8%	87,5%	60,0%	75,0%
	Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	83,2%	77,6%	76,4%	82,6%	78,8%	80,6%	87,6%
	Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	91,8%	89,3%	88,5%	95,5%	83,9%	93,0%	95,5%



Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales media complejidad 2022	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		69,5%	55,7%	52,5%	64,6%	51,3%	68,3%
Limpieza de la sala de espera		85,3%	81,3%	84,0%	93,7%	85,4%	94,9%
Comodidad/confort de la sala de espera		61,8%	53,2%	58,4%	68,4%	58,3%	79,1%
Limpieza del lugar donde le atendieron		86,7%	85,6%	94,3%	93,7%	89,2%	96,8%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron		80,9%	78,9%	85,5%	89,4%	84,2%	88,8%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias		79,9%	68,4%	78,8%	86,1%	74,2%	81,8%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado		86,7%	78,2%	92,2%	85,2%	90,1%	84,5%
Trato y amabilidad de los médicos		88,8%	87,5%	90,0%	90,6%	93,2%	90,6%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos		91,7%	87,7%	87,7%	95,6%	89,9%	89,8%
Tiempo y dedicación de los médicos		79,4%	76,7%	78,5%	88,1%	78,8%	86,9%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias		90,5%	86,2%	85,0%	89,4%	88,2%	93,8%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as		90,7%	85,8%	89,0%	94,4%	94,1%	96,1%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as		94,5%	90,2%	90,7%	97,8%	90,0%	100,0%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os		88,8%	84,2%	86,8%	93,8%	83,2%	92,8%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias		92,1%	89,0%	89,9%	94,4%	88,1%	95,5%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias		88,5%	88,7%	89,6%	84,6%	83,6%	87,2%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud		88,0%	83,8%	83,5%	96,9%	81,6%	85,1%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes		75,0%	63,4%	78,6%	82,6%	79,6%	83,8%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias		84,7%	84,3%	81,6%	89,4%	83,8%	89,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		82,7%	83,1%	79,8%	76,1%	74,0%	80,8%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir		89,8%	82,3%	83,4%	88,7%	86,7%	83,8%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias		85,2%	74,1%	75,3%	84,6%	75,5%	86,2%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias		60,0%	51,9%	54,1%	64,5%	60,4%	71,3%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta		61,5%	58,3%	66,7%	50,0%	62,5%	25,0%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias		83,7%	77,6%	73,9%	81,9%	80,7%	88,2%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares		93,1%	83,0%	88,4%	95,5%	82,9%	92,5%



Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	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		41,6%	53,5%	57,1%	46,8%
Limpieza de la sala de espera		81,8%	88,1%	87,9%	90,4%
Comodidad/confort de la sala de espera		60,1%	60,8%	61,8%	63,2%
Limpieza del lugar donde le atendieron		91,2%	88,2%	88,6%	90,7%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron		82,0%	85,6%	89,2%	88,2%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias		73,5%	72,5%	81,6%	80,6%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado		79,1%	89,9%	80,9%	86,5%
Trato y amabilidad de los médicos		85,0%	88,2%	93,8%	88,8%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos		88,5%	89,2%	94,9%	86,3%
Tiempo y dedicación de los médicos		78,7%	87,6%	86,9%	86,3%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias		86,9%	89,4%	91,3%	91,3%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as		89,2%	95,3%	91,0%	89,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as		89,7%	97,1%	94,3%	93,9%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os		85,2%	90,7%	92,5%	94,2%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias		91,9%	90,6%	94,0%	92,8%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias		88,7%	95,5%	87,5%	79,5%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud		83,2%	89,9%	89,9%	87,0%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes		70,7%	77,6%	76,6%	74,3%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias		81,9%	82,6%	88,1%	89,4%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		75,0%	86,5%	80,0%	75,3%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir		83,1%	86,3%	86,8%	84,9%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias		78,5%	80,4%	79,5%	82,9%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias		57,9%	63,9%	60,6%	61,4%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta		50,0%	72,7%	16,7%	66,7%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias		76,7%	87,0%	84,5%	81,4%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares		90,0%	90,4%	92,5%	93,6%



Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

ÍTEM	Hospitales alta complejidad 2022	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		62,9%	67,7%	67,7%	65,6%
Limpieza de la sala de espera		82,9%	86,0%	88,1%	79,9%
Comodidad/confort de la sala de espera		67,3%	68,6%	69,2%	65,6%
Limpieza del lugar donde le atendieron		85,7%	89,9%	91,8%	88,0%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron		80,3%	88,8%	90,1%	83,3%
Intimidación que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias		74,2%	78,9%	76,7%	71,6%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado		85,7%	92,4%	89,8%	82,4%
Trato y amabilidad de los médicos		89,4%	90,0%	92,5%	88,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos		87,2%	92,2%	88,7%	89,9%
Tiempo y dedicación de los médicos		85,7%	83,5%	90,7%	81,1%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias		87,6%	93,8%	90,7%	87,6%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as		88,0%	90,5%	95,4%	81,2%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as		92,4%	97,3%	96,5%	89,1%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os		87,2%	87,9%	93,5%	83,7%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias		89,0%	91,8%	95,4%	87,5%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias		79,2%	88,9%	92,6%	87,5%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud		89,9%	91,3%	91,9%	83,7%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes		74,2%	77,6%	83,1%	79,8%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias		87,4%	88,2%	88,7%	87,0%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor		82,7%	83,9%	82,4%	84,2%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir		84,8%	91,7%	87,5%	82,3%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias		83,6%	82,6%	85,0%	74,7%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias		66,9%	59,4%	58,9%	59,5%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta		60,0%	66,7%	58,3%	70,6%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias		80,1%	83,9%	87,6%	77,6%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares		93,1%	92,2%	91,8%	91,1%



PRINCIPALES RESULTADOS SUMMA 112



Tiempo de respuesta	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	74,8%	62,2%	80,2%	81,9%

Satisfacción información	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Sobre su problema de salud	85,8%	80,9%	90,2%	86,4%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	86,7%	81,9%	88,5%	89,6%
Información global facilitada	84,1%	72,2%	91,2%	88,8%

*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con los Profesionales	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Trato y amabilidad	85,3%	78,9%	89,5%	87,6%
Competencia y conocimientos	92,7%	87,3%	95,4%	95,3%
Tiempo y dedicación	90,7%	87,3%	89,1%	95,7%
Valoración global	91,5%	85,1%	95,1%	94,3%

*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global	2021	2022
Unidad de Atención Domiciliaria	83,4%	86,8%
Vehículos de intervención rápida	93,1%	92,9%
UVI Móvil	93,4%	91,1%

Comunidad Madrid	2021	2022
Satisfacción global SUMMA 112*	90,0%	90,3%

*Valores correspondientes a la media de los tres 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 ¹	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	62,21%	81,39%	78,86%	87,32%	74,13%	76,78%
Vehículos de Intervención Rápida (VIR)	80,17%	89,38%	89,46%	89,14%	86,96%	87,02%
UVI móvil	81,87%	87,97%	87,64%	95,68%	84,81%	87,59%

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 2022



**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE SANIDAD