

# **Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública**

Informe global de resultados 2023




**Comunidad  
de Madrid**

# Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública

Informe global de resultados 2023



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)

© Comunidad de Madrid  
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente  
Consejería de Sanidad  
Soporte: Archivo electrónico  
Año de edición: 4/2024  
Publicado en España - Published in Spain



# METODOLOGÍA



# Metodología: Resumen ficha técnica

<b>UNIVERSO</b>	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
<b>MUESTRA</b>	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	26.462	±0,59
	Urgencias Hospital	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospital	4.669	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,42
	Hospitalización	5.474	±1,32
	SUMMA 112	1.050	±5,24
	TOTAL	46.671	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	Nivel de confianza del 95%, 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 10 de octubre al 14 de diciembre de 2023		



# **PRINCIPALES RESULTADOS ATENCIÓN PRIMARIA**



## Satisfacción con la obtención de cita y el tiempo de espera

2023

Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios

55,7%

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

64,2%

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

68,4%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción con las instalaciones

	2023
Limpieza del centro	91,2%
Señalización del centro y facilidad para encontrar las consultas	84,8%
Comodidad y confort del lugar de espera	74,7%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con los profesionales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Amabilidad</b>	<b>Información</b>
Médico de familia/pediatra	<b>89,3%</b>	<b>91,3%</b>	<b>88,7%</b>
Enfermero/a	<b>93,7%</b>	<b>94,6%</b>	<b>91,8%</b>
Administrativos	<b>74,7%</b>	<b>71,6%</b>	<b>77,7%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción global con ...

2023

La información global recibida del médico de familia o pediatra

90,2%

## Participación en las decisiones (%Sí)

2023

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

80,5%

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

Dimensiones	Tiempos espera <sup>1</sup>	Dedicación médico	Trato recibido <sup>2</sup>	Información recibida <sup>3</sup>	Tratamiento dolor	ISH
<b>Atención Primaria</b>	56,30%	85,47%	85,85%	90,70%	72,09%	<b>78,08%</b>

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

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

# Atención Primaria: Satisfacción global

## Resultados Globales

	2022	2023
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	89,6%	89,4%
Satisfacción Global Enfermera/o	93,5%	93,4%
Satisfacción Global Personal Administrativo	71,9%	74,3%
<b>Satisfacción Global con el Centro de Salud</b>	<b>78,9%</b>	<b>81,2%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Recomendaría a sus familiares y amigos a ...</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Su médico	90,3%	89,5%
Su enfermero/a	94,2%	94,7%
Su centro de salud	88,0%	88,2%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

# **PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITALES: Consultas Externas**



<b>Satisfacción con la accesibilidad</b>	<b>2023</b>
Facilidad para conseguir cita	<b>80,6%</b>
Tiempo para ser visto por primera vez en consulta	<b>68,5%</b>
Tiempo de espera para entrar en la consulta	<b>74,6%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con las instalaciones</b>	<b>2023</b>
Limpieza	<b>90,9%</b>
Señalización	<b>84,1%</b>
Facilidad para encontrar las consultas	<b>84,8%</b>
Comodidad y confort de la sala de espera	<b>75,9%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Información recibida</b>	<b>2023</b>
Información sobre su enfermedad	<b>89,1%</b>
Instrucciones para seguir en casa	<b>89,5%</b>
Síntomas por los que debería acudir al médico	<b>88,8%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas





## Satisfacción global con los profesionales

**2023**

Médicos

**91,4%**

Enfermeros

**84,0%**

Administrativos

**79,5%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

# Consultas Externas: Información y participación

<b>Satisfacción global con ...</b>	<b>2023</b>
La información global recibida del médico	<b>89,4%</b>

<b>Participación en las decisiones (%Sí)</b>	<b>2023</b>
Los profesionales sanitarios tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento	<b>82,8%</b>

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 <sup>1</sup>	Trato medico	Dedicación medico	ISH
Consultas externas	74,58%	89,06%	93,45%	89,29%	86,60%

**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

<b>Satisfacción con la acogida e ingreso</b>	<b>2023</b>
Tiempo empleado para los trámites administrativos	86,8%
Información facilitada al ingreso	87,8%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso	92,6%

<b>Satisfacción con información al alta</b>	<b>2023</b>
Información facilitada a la salida del hospital	90,8%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



# Hospitalización: Habitación y comida

Satisfacción con ...	2023
Limpieza de la habitación	86,6%
Comodidad de la habitación para el paciente	82,0%
Silencio por la noche	82,0%
Habitación	82,5%
Comida	75,8%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción global con los profesionales</b>	<b>2023</b>
Médicos	<b>92,6%</b>
Enfermeras/os	<b>93,7%</b>
Auxiliares Enfermería	<b>90,8%</b>
Celadores	<b>94,1%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2023
La información recibida durante la estancia en el hospital	89,9%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

Participación en las decisiones (%Sí)	2023
Los profesionales sanitarios tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento	81,9%



## 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 <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	89,68%	92,28%	87,81%	81,96%	92,68%	83,99%	<b>88,07%</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**



Satisfacción con ...	2023
Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	92,1%
Información previa sobre la intervención	92,2%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	88,1%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción con las Instalaciones

	2023
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	93,8%
El respeto a su intimidad	94,0%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción global con los profesionales</b>	<b>2023</b>
Médicos	<b>95,1%</b>
Enfermeras/os	<b>96,4%</b>
Resto de personal	<b>96,6%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción global con ...

2023

La información recibida en el servicio

92,2%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Participación en las decisiones (%Sí)

2023

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

83,1%

## 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 <sup>1</sup>	Trato recibido <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
<b>Cirugía ambulatoria</b>	91,14%	96,70%	94,12%	94,03%	77,25%	<b>90,65%</b>

**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**





<b>Satisfacción con los tiempos de espera</b>	<b>2023</b>
Tiempo de espera hasta la primera valoración	<b>73,1%</b>
Tiempo total en el servicio de urgencias	<b>59,5%</b>
Tiempo de espera hasta el ingreso en planta	<b>54,3%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con las instalaciones</b>	<b>2023</b>
Limpieza de la sala de espera	<b>84,2%</b>
Limpieza del lugar de atención	<b>89,4%</b>
Comodidad y confort del lugar de atención	<b>81,1%</b>
Intimidad	<b>77,3%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción con la información

**2023**

Información facilitada durante la estancia en urgencias

**86,6%**

Comprensión de la información

**84,0%**

Información a familiares o acompañantes

**78,0%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción global con los profesionales</b>	<b>2023</b>
Médicos	<b>86,4%</b>
Enfermeras/os	<b>85,9%</b>
Celadores	<b>90,2%</b>

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	66,31%	78,92%	88,43%	84,54%	77,29%	76,30%	78,63%

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

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

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

3 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

4 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

# **RESULTADOS GLOBALES HOSPITALES**



# Satisfacción global hospitales

<b>Segmentos</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consultas externas	90,4%	90,5%
Hospitalización	90,6%	93,4%
Cirugía ambulatoria	95,1%	94,6%
Urgencias hospitalarias	81,7%	80,9%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>ISG 2022</b>	<b>ISG 2023</b>
Hospitales	89,4%	89,9%

**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

<b>Segmentos</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consultas externas	94,5%	95,2%
Hospitalización	94,0%	95,9%
Cirugía ambulatoria	97,5%	97,3%
Urgencias hospitalarias	90,6%	90,0%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>IRG 2022</b>	<b>IRG 2023</b>
Hospitales	94,1%	94,6%

**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	89,81%	86,34%	92,77%	94,41%	85,71%
	H. Henares	89,17%	88,20%	95,18%	94,41%	78,88%
	H. Infanta Cristina	88,57%	89,44%	90,30%	95,03%	79,50%
	H. Infanta Elena	93,52%	96,89%	95,18%	98,76%	83,23%
	H. Sureste	86,23%	86,34%	93,98%	93,79%	70,81%
	H. Tajo	88,72%	91,25%	89,70%	93,17%	80,75%
Media complejidad	H. Fundación Alcorcón	90,10%	88,82%	94,58%	95,65%	81,37%
	H. Fuenlabrada	90,25%	90,68%	95,78%	96,27%	78,26%
	H. Getafe	88,27%	87,58%	90,36%	96,89%	78,26%
	H. Infanta Leonor	89,33%	91,93%	91,52%	91,88%	81,99%
	H. Infanta Sofía	88,40%	90,57%	89,76%	93,79%	79,50%
	H. Móstoles	88,22%	85,62%	93,98%	92,55%	80,75%
	H. Niño Jesús	92,42%	91,93%	95,78%	95,00%	86,96%
	H. Príncipe de Asturias	92,13%	91,88%	92,17%	96,89%	87,58%
	H. Severo Ochoa	89,00%	88,75%	95,18%	96,27%	75,78%
	H. Central de la Defensa Gómez Ulla	90,58%	91,25%	92,17%	96,27%	82,61%
	H. Torrejón	86,01%	88,13%	92,77%	92,50%	70,62%
	H. General de Villalba	92,24%	90,06%	95,78%	96,25%	86,88%
	H. Rey Juan Carlos	92,24%	92,45%	96,99%	93,79%	85,71%
Alta complejidad	H. 12 de Octubre	88,99%	90,68%	91,46%	91,30%	82,50%
	H. Clínico San Carlos	90,52%	90,68%	94,58%	93,17%	83,65%
	H. Fundación Jiménez Díaz	92,71%	90,68%	95,15%	96,27%	88,75%
	H. General Gregorio Marañón	90,20%	93,17%	96,99%	93,79%	76,88%
	H. La Paz	87,19%	88,82%	90,36%	91,30%	78,26%
	H. La Princesa	89,62%	92,55%	90,91%	94,41%	80,63%
	H. Puerta de Hierro	89,61%	90,68%	93,37%	96,89%	77,50%
	H. Ramón y Cajal	90,37%	88,82%	94,55%	95,63%	82,50%
Apoyo	H. Cruz Roja	94,47%	93,17%	94,58%	95,65%	
	H. Santa Cristina	96,10%	93,79%	96,99%	97,52%	
Media Estancia	H. Guadarrama	91,52%		91,52%		
	H. La Fuenfría	92,17%		92,17%		
	H. Virgen de la Poveda	89,76%		89,76%		
<b>H. Dr. Rodríguez Lafora</b>		<b>80,61%</b>		<b>80,61%</b>		



# Satisfacción Consultas Externas

Hospitales baja complejidad 2023	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	67,97%	68,75%	61,94%	77,63%	60,13%	58,71%
Facilidad para conseguir la cita	77,85%	77,71%	77,22%	82,28%	75,80%	76,25%
Limpieza	92,50%	94,97%	93,75%	91,93%	85,09%	90,51%
Señalización	85,71%	85,63%	89,44%	79,50%	86,87%	85,71%
Facilidad para encontrar las consultas	88,20%	86,34%	91,30%	80,50%	90,68%	82,61%
Comodidad y Confort de la sala de espera	72,67%	77,02%	75,78%	83,75%	75,16%	73,29%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	63,35%	73,75%	69,81%	87,58%	80,50%	72,67%
Trato y amabilidad del especialista	90,56%	93,17%	91,88%	94,41%	90,06%	93,79%
Su competencia como profesional y conocimientos	89,74%	94,23%	91,67%	92,21%	93,51%	95,39%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	86,34%	86,88%	86,25%	91,25%	83,23%	88,20%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	86,84%	92,36%	83,44%	89,73%	91,08%	93,24%
Información sobre su enfermedad	85,71%	91,93%	84,91%	88,75%	91,30%	90,06%
Instrucciones para seguir en casa	90,97%	86,90%	86,62%	89,19%	90,21%	91,72%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,94%	86,86%	84,62%	87,32%	88,89%	81,12%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,39%	93,33%	88,16%	88,08%	86,18%	89,33%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	86,79%	90,00%	90,06%	93,67%	91,19%	88,13%
Satisfacción global con el especialista	90,06%	91,88%	88,13%	92,55%	87,58%	88,13%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	86,62%	91,61%	89,47%	94,84%	91,88%	89,24%
Atención recibida por los enfermeros/as	75,76%	78,87%	67,61%	81,36%	87,01%	77,36%
Atención recibida por el personal administrativo	78,72%	76,60%	78,49%	78,89%	77,01%	78,31%
Explicación del por qué de las pruebas	94,00%	87,83%	89,91%	94,74%	92,31%	90,91%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,00%	85,22%	83,49%	86,73%	88,03%	79,82%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	90,22%	80,73%	83,65%	75,25%	85,98%	86,41%
Información sobre el resultado de las pruebas	84,09%	81,19%	79,12%	86,87%	81,19%	75,61%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	74,65%	77,14%	73,43%	73,43%	72,73%	71,13%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,89%	82,67%	78,23%	81,82%	81,08%	77,03%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	86,34%	88,20%	89,44%	96,89%	86,34%	91,25%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	87,82%	98,13%	88,54%	94,90%	87,34%	96,13%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Consultas Externas

Hospitales media complejidad 2023	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	61,29%	73,86%	65,10%	75,86%	60,67%	63,76%	67,11%
Facilidad para conseguir la cita	82,28%	78,48%	76,77%	75,47%	77,56%	81,41%	77,36%
Limpieza	87,58%	88,20%	89,38%	93,17%	92,55%	90,63%	87,50%
Señalización	89,44%	86,88%	83,23%	81,25%	86,25%	83,75%	84,47%
Facilidad para encontrar las consultas	84,47%	86,96%	83,85%	82,61%	83,85%	86,08%	80,00%
Comodidad y Confort de la sala de espera	75,63%	77,02%	71,43%	75,78%	80,12%	78,26%	70,81%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	69,43%	79,38%	71,07%	72,61%	70,81%	78,26%	68,75%
Trato y amabilidad del especialista	94,41%	92,55%	87,58%	93,79%	91,93%	91,25%	88,68%
Su competencia como profesional y conocimientos	97,96%	94,81%	94,16%	96,13%	96,69%	90,26%	88,16%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,55%	93,08%	86,71%	91,88%	90,68%	91,19%	84,47%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	96,15%	92,86%	90,97%	91,45%	90,41%	89,54%	85,16%
Información sobre su enfermedad	89,44%	90,63%	86,34%	89,24%	92,55%	86,71%	86,25%
Instrucciones para seguir en casa	87,59%	87,76%	91,72%	93,96%	91,24%	87,50%	85,62%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	91,37%	82,01%	90,34%	90,34%	91,61%	89,86%	86,13%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,13%	87,32%	90,13%	93,38%	93,96%	86,27%	87,16%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	92,55%	91,88%	88,82%	93,71%	93,71%	86,34%	86,96%
Satisfacción global con el especialista	92,45%	92,55%	85,63%	93,79%	92,55%	86,96%	85,71%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,67%	91,72%	93,63%	93,51%	93,12%	91,14%	91,61%
Atención recibida por los enfermeros/as	83,33%	88,61%	90,77%	84,62%	90,14%	83,10%	81,43%
Atención recibida por el personal administrativo	77,78%	69,79%	68,42%	83,17%	75,32%	67,90%	85,42%
Explicación del por qué de las pruebas	91,82%	90,68%	88,89%	91,89%	97,09%	90,00%	87,50%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	86,36%	89,74%	85,05%	92,79%	94,17%	81,67%	84,62%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	80,58%	81,13%	82,18%	84,91%	86,52%	78,76%	84,54%
Información sobre el resultado de las pruebas	84,69%	77,23%	87,36%	85,71%	70,65%	77,36%	79,76%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	80,43%	70,92%	78,01%	83,45%	75,50%	79,39%	67,81%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	81,69%	82,67%	81,70%	76,35%	83,78%	85,52%	79,17%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	88,82%	90,68%	87,58%	91,25%	91,93%	90,57%	85,62%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,10%	95,51%	93,71%	96,10%	96,20%	94,30%	92,45%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Consultas Externas

Hospitales media complejidad 2023	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	64,10%	66,45%	66,46%	65,79%	61,88%	72,08%
Facilidad para conseguir la cita	78,13%	81,76%	83,02%	78,98%	75,00%	83,02%
Limpieza	92,55%	85,00%	94,34%	91,19%	91,93%	91,93%
Señalización	83,02%	85,00%	85,00%	81,99%	83,85%	88,82%
Facilidad para encontrar las consultas	85,00%	83,13%	85,62%	82,61%	82,61%	91,25%
Comodidad y Confort de la sala de espera	78,13%	73,13%	82,39%	68,75%	75,16%	81,37%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	68,75%	72,15%	79,25%	70,25%	75,32%	79,50%
Trato y amabilidad del especialista	96,25%	91,88%	92,50%	95,03%	91,30%	95,03%
Su competencia como profesional y conocimientos	93,04%	89,61%	92,16%	95,42%	92,99%	96,77%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	89,44%	89,44%	87,42%	90,68%	87,42%	88,13%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	89,24%	88,74%	92,57%	90,13%	91,84%	87,74%
Información sobre su enfermedad	90,63%	93,75%	86,87%	87,42%	84,47%	84,38%
Instrucciones para seguir en casa	90,85%	88,03%	90,58%	89,58%	83,45%	91,24%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	91,30%	87,59%	88,81%	85,82%	86,86%	87,31%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,72%	90,20%	89,12%	90,41%	86,58%	86,30%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,68%	84,28%	88,82%	88,13%	77,64%	87,97%
Satisfacción global con el especialista	93,13%	88,13%	93,13%	89,38%	84,38%	91,88%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,34%	95,60%	93,67%	94,27%	90,26%	94,90%
Atención recibida por los enfermeros/as	92,42%	88,00%	76,47%	84,29%	84,38%	77,61%
Atención recibida por el personal administrativo	77,32%	77,67%	82,42%	78,82%	68,60%	82,14%
Explicación del por qué de las pruebas	95,88%	88,03%	89,83%	90,52%	95,45%	89,42%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	94,85%	89,66%	93,04%	87,93%	93,64%	90,38%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	91,30%	85,45%	88,99%	83,64%	82,00%	87,23%
Información sobre el resultado de las pruebas	81,93%	87,76%	86,02%	83,16%	81,82%	78,82%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	73,38%	79,02%	78,83%	72,22%	66,91%	73,76%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	84,35%	86,49%	88,28%	84,93%	79,05%	80,54%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,93%	91,88%	92,45%	88,75%	88,13%	90,06%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,86%	97,44%	97,47%	95,48%	94,34%	97,48%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Consultas Externas

Hospitales alta complejidad 2023	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	69,23%	67,10%	73,55%	71,61%
Facilidad para conseguir la cita	74,37%	86,87%	85,44%	78,62%
Limpieza	93,17%	88,13%	90,68%	93,79%
Señalización	85,09%	83,75%	85,00%	82,61%
Facilidad para encontrar las consultas	90,06%	85,62%	86,34%	81,37%
Comodidad y Confort de la sala de espera	81,99%	69,57%	83,85%	73,29%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	73,12%	69,81%	70,89%	74,84%
Trato y amabilidad del especialista	93,79%	95,65%	95,03%	95,63%
Su competencia como profesional y conocimientos	99,36%	96,77%	95,36%	94,19%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,06%	84,37%	89,44%	91,30%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	93,33%	91,16%	90,79%	88,44%
Información sobre su enfermedad	89,44%	91,77%	87,97%	88,75%
Instrucciones para seguir en casa	93,20%	87,33%	86,62%	89,12%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,05%	90,85%	88,19%	91,43%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,79%	84,77%	86,30%	88,00%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	94,41%	86,25%	90,57%	88,68%
Satisfacción global con el especialista	96,25%	91,25%	90,00%	94,38%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,84%	88,54%	94,19%	88,46%
Atención recibida por los enfermeros/as	89,29%	84,51%	83,87%	82,54%
Atención recibida por el personal administrativo	81,05%	73,63%	88,24%	83,15%
Explicación del por qué de las pruebas	91,23%	91,89%	89,83%	91,82%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	94,69%	90,83%	88,89%	91,59%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	93,52%	79,00%	83,78%	86,14%
Información sobre el resultado de las pruebas	90,91%	80,00%	86,60%	78,79%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	81,02%	68,57%	75,18%	75,74%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	81,76%	82,39%	83,11%	83,89%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	90,68%	90,68%	93,17%	90,68%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,94%	94,19%	94,30%	96,18%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Consultas Externas

Hospitales alta complejidad	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	70,78%	67,95%	71,07%	72,08%
Facilidad para conseguir la cita	81,76%	83,02%	81,05%	84,47%
Limpieza	89,31%	89,44%	90,06%	90,68%
Señalización	78,48%	82,61%	85,53%	81,37%
Facilidad para encontrar las consultas	79,50%	83,02%	88,82%	79,50%
Comodidad y Confort de la sala de espera	65,22%	72,05%	77,64%	72,33%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	70,19%	74,37%	75,63%	82,50%
Trato y amabilidad del especialista	93,79%	96,25%	93,08%	94,41%
Su competencia como profesional y conocimientos	92,99%	94,27%	91,67%	91,67%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	91,30%	91,87%	90,68%	88,20%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	89,10%	93,96%	90,85%	91,10%
Información sobre su enfermedad	87,50%	90,68%	92,41%	90,68%
Instrucciones para seguir en casa	91,16%	89,33%	88,51%	91,89%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,14%	87,41%	92,20%	92,03%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,79%	89,40%	86,45%	90,79%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	89,44%	93,08%	87,58%	88,82%
Satisfacción global con el especialista	91,25%	94,37%	89,94%	94,38%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,18%	91,67%	91,61%	93,71%
Atención recibida por los enfermeros/as	84,29%	85,96%	78,57%	85,94%
Atención recibida por el personal administrativo	75,79%	84,69%	86,79%	81,19%
Explicación del por qué de las pruebas	90,27%	94,31%	93,64%	87,07%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	90,27%	93,44%	91,51%	86,36%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	89,91%	89,57%	89,90%	82,57%
Información sobre el resultado de las pruebas	85,58%	89,81%	83,70%	84,76%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	77,94%	73,61%	72,34%	78,42%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	80,69%	77,55%	87,07%	85,03%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	88,82%	92,55%	90,68%	88,82%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,38%	94,94%	96,20%	97,50%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Consultas Externas

Hospitales de apoyo 2023	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	75,64%	72,44%
Facilidad para conseguir la cita	80,13%	81,65%
Limpieza	92,45%	95,60%
Señalización	86,16%	88,75%
Facilidad para encontrar las consultas	88,13%	88,20%
Comodidad y Confort de la sala de espera	80,75%	81,37%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	80,00%	76,58%
Trato y amabilidad del especialista	93,75%	90,06%
Su competencia como profesional y conocimientos	96,79%	92,95%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,82%	87,58%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	93,38%	91,16%
Información sobre su enfermedad	93,17%	86,16%
Instrucciones para seguir en casa	89,86%	90,41%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	96,48%	88,36%
Claridad de la información sobre el tratamiento	93,24%	91,89%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	92,50%	86,25%
Satisfacción global con el especialista	91,30%	91,93%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,20%	94,34%
Atención recibida por los enfermeros/as	85,06%	91,57%
Atención recibida por el personal administrativo	84,27%	89,22%
Explicación del por qué de las pruebas	94,12%	97,58%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	87,25%	92,06%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	84,69%	90,83%
Información sobre el resultado de las pruebas	76,84%	89,74%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	81,12%	77,33%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	84,56%	82,67%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	93,79%	93,17%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	92,31%	95,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)





# Satisfacción Hospitalización

Hospitales baja complejidad	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	88,41%	80,61%	87,12%	82,93%	89,02%	94,41%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	87,74%	87,50%	91,67%	86,92%	90,82%	86,11%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	90,85%	93,29%	91,41%	97,53%	91,46%	91,98%
Trato y amabilidad de los médicos	97,58%	92,17%	92,68%	93,98%	91,57%	93,94%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,89%	93,83%	91,30%	93,21%	94,48%	94,23%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,02%	87,80%	87,88%	88,48%	88,41%	93,90%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	89,09%	85,37%	87,20%	84,76%	84,85%	88,34%
Información sobre el tratamiento médico	88,34%	87,88%	90,85%	88,48%	87,95%	86,67%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,33%	90,91%	89,63%	93,98%	92,17%	92,77%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	87,80%	93,37%	92,07%	93,29%	90,96%	92,17%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,72%	94,38%	88,34%	94,41%	93,17%	96,93%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	90,74%	84,76%	83,44%	87,88%	90,24%	89,02%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	90,85%	93,37%	94,51%	94,58%	92,17%	94,55%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería	87,50%	93,21%	89,38%	93,08%	90,74%	87,20%
Satisfacción global con las/os celadores	92,81%	94,34%	94,08%	89,93%	91,14%	96,00%
Satisfacción con la intimidad	91,41%	95,71%	91,67%	92,99%	91,87%	89,81%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	80,95%	89,36%	81,00%	90,63%	77,50%	91,57%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	77,00%	90,22%	73,68%	87,61%	86,67%	81,98%
Información facilitada a su salida del hospital	82,17%	88,27%	87,42%	87,34%	87,58%	91,98%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	83,33%	87,50%	87,40%	88,24%	84,25%	87,94%
Limpieza de la habitación	88,96%	85,89%	85,71%	85,89%	84,34%	86,06%
Temperatura de la habitación	89,57%	88,41%	85,80%	85,28%	86,67%	83,64%
Baño de la habitación	84,91%	84,66%	85,89%	80,75%	84,57%	77,78%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	81,01%	81,65%	76,25%	78,40%	69,33%	70,81%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	81,48%	82,32%	84,47%	85,89%	79,39%	82,32%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	63,45%	66,89%	74,47%	73,24%	59,71%	67,35%
El silencio por la noche	84,77%	85,71%	85,81%	81,41%	82,89%	83,02%
Satisfacción global con la habitación	82,82%	85,28%	86,59%	85,19%	86,14%	81,93%
Presentación de la comida	76,97%	74,38%	72,78%	85,33%	77,22%	79,25%
Olor de la comida	76,35%	72,44%	73,08%	81,51%	75,66%	75,32%
Cantidad de comida	85,53%	81,65%	76,43%	89,26%	86,36%	82,17%
Temperatura de la comida	83,33%	80,77%	76,77%	88,51%	78,34%	83,44%
Variedad de la comida	74,83%	71,90%	76,32%	82,07%	73,33%	74,68%
Horarios de las comidas	85,33%	83,54%	89,68%	87,50%	82,12%	83,97%
Satisfacción global con la comida	74,19%	73,42%	73,58%	79,74%	74,51%	77,99%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	78,67%	80,27%	79,87%	76,62%	81,70%	84,42%
Satisfacción con la información recibida	90,91%	90,96%	87,88%	86,14%	89,09%	87,95%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,77%	95,18%	90,30%	95,18%	93,98%	89,70%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,15%	96,32%	90,12%	98,18%	92,77%	95,71%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Hospitalización

Hospitales media complejidad	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	83,95%	89,09%	88,27%	83,23%	83,64%	89,70%	89,02%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	87,85%	87,29%	85,71%	82,47%	83,96%	84,82%	91,84%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	91,52%	93,90%	92,07%	89,70%	94,44%	93,90%	92,12%
Trato y amabilidad de los médicos	93,37%	92,12%	95,76%	95,78%	93,33%	93,98%	95,18%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,44%	93,83%	95,73%	97,53%	93,79%	94,44%	95,68%
Tiempo y dedicación de los médicos	91,57%	81,82%	85,71%	87,80%	87,35%	89,63%	87,73%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	89,16%	90,74%	89,16%	84,15%	84,57%	86,59%	85,37%
Información sobre el tratamiento médico	91,52%	89,70%	87,80%	88,27%	87,04%	89,57%	92,12%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,18%	92,73%	91,57%	89,76%	93,33%	90,91%	95,76%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,57%	90,36%	93,33%	92,68%	93,90%	90,91%	91,52%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,90%	93,17%	92,17%	91,46%	92,59%	92,73%	92,12%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	83,03%	87,27%	83,64%	87,20%	87,35%	83,64%	89,16%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	93,98%	96,95%	94,55%	95,76%	96,36%	94,55%	95,76%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	91,25%	90,06%	92,07%	91,93%	91,08%	89,10%	90,06%
Satisfacción global con las/los celadores	91,95%	92,99%	91,56%	94,27%	92,52%	94,81%	96,10%
Satisfacción con la intimidad	94,19%	94,30%	95,68%	88,82%	89,10%	94,48%	92,45%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	94,44%	91,86%	82,02%	79,22%	89,04%	84,42%	92,71%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,41%	84,62%	87,18%	81,82%	84,04%	80,68%	86,42%
Información facilitada a su salida del hospital	88,61%	88,46%	89,63%	86,25%	86,79%	92,50%	91,19%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	90,08%	84,29%	87,86%	83,09%	85,71%	88,46%	89,47%
Limpieza de la habitación	86,59%	87,65%	88,55%	82,21%	86,27%	90,18%	87,80%
Temperatura de la habitación	85,98%	82,72%	86,14%	84,66%	83,55%	79,63%	84,05%
Baño de la habitación	84,28%	82,61%	84,85%	82,72%	82,67%	82,61%	85,62%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	76,69%	70,99%	76,22%	75,93%	76,97%	77,64%	83,23%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	83,44%	81,60%	79,52%	79,88%	79,74%	84,05%	89,02%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	58,78%	63,27%	60,14%	60,87%	62,79%	66,67%	73,61%
El silencio por la noche	83,44%	89,68%	86,45%	76,73%	82,52%	76,28%	89,40%
Satisfacción global con la habitación	85,98%	83,23%	84,34%	82,42%	79,49%	82,82%	85,98%
Presentación de la comida	71,34%	79,25%	76,28%	75,32%	72,54%	80,52%	76,43%
Olor de la comida	68,63%	80,25%	71,33%	69,33%	69,06%	78,15%	75,32%
Cantidad de comida	76,77%	83,02%	83,33%	79,08%	80,28%	87,01%	82,58%
Temperatura de la comida	80,39%	80,50%	81,01%	77,92%	72,86%	83,01%	85,81%
Variedad de la comida	68,28%	75,82%	68,42%	71,72%	67,63%	76,35%	74,50%
Horarios de las comidas	77,12%	87,58%	83,97%	80,26%	79,31%	80,52%	87,50%
Satisfacción global con la comida	72,26%	80,75%	73,72%	69,93%	66,43%	78,85%	75,80%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	82,05%	86,62%	80,25%	77,50%	80,39%	83,23%	84,08%
Satisfacción con la información recibida	89,63%	90,96%	90,36%	88,55%	87,80%	92,17%	92,17%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	94,58%	95,78%	90,36%	91,52%	89,76%	93,98%	95,78%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,39%	96,95%	94,51%	93,83%	91,41%	93,29%	98,19%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Hospitalización

Hospitales media complejidad	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	84,57%	85,89%	84,85%	87,20%	87,20%	85,98%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	86,87%	84,26%	86,96%	85,98%	87,96%	84,16%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	96,36%	90,30%	94,58%	94,55%	91,52%	91,98%
Trato y amabilidad de los médicos	95,76%	94,55%	93,33%	95,18%	93,98%	96,39%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,94%	94,41%	93,87%	95,09%	90,18%	95,68%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,02%	83,03%	86,67%	86,14%	86,06%	88,48%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	92,07%	92,07%	89,63%	89,70%	90,18%	90,12%
Información sobre el tratamiento médico	88,34%	91,52%	89,09%	95,12%	92,12%	90,18%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,37%	93,37%	92,73%	92,77%	90,96%	92,12%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,57%	91,52%	95,78%	87,35%	92,73%	93,33%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,33%	96,36%	91,30%	88,82%	93,21%	92,59%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	88,41%	91,46%	87,20%	86,50%	85,45%	86,75%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	93,98%	96,34%	95,18%	89,09%	95,15%	92,68%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,03%	86,87%	92,36%	94,51%	90,68%	94,94%
Satisfacción global con las/los celadores	94,08%	94,70%	94,27%	99,35%	92,72%	95,33%
Satisfacción con la intimidad	93,59%	93,38%	90,74%	94,94%	91,14%	94,84%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	89,02%	85,71%	90,10%	97,26%	89,01%	93,10%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	82,14%	84,95%	91,01%	88,75%	83,52%	86,05%
Información facilitada a su salida del hospital	93,33%	93,04%	93,67%	91,87%	87,82%	91,30%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	84,40%	87,41%	94,85%	88,24%	94,57%	86,36%
Limpieza de la habitación	87,04%	88,82%	85,89%	92,59%	87,80%	86,79%
Temperatura de la habitación	82,72%	87,58%	88,34%	85,80%	81,48%	87,26%
Baño de la habitación	80,65%	80,75%	80,63%	83,85%	84,66%	81,46%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	74,21%	70,06%	75,31%	77,02%	76,07%	77,85%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	78,13%	84,57%	81,60%	85,09%	85,37%	86,16%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	65,73%	59,72%	71,92%	64,94%	62,94%	65,03%
El silencio por la noche	76,43%	80,52%	80,41%	86,75%	80,77%	83,01%
Satisfacción global con la habitación	75,31%	84,57%	85,89%	87,65%	85,28%	91,88%
Presentación de la comida	71,43%	77,36%	81,88%	79,62%	77,27%	74,68%
Olor de la comida	67,76%	70,70%	80,00%	76,13%	74,84%	70,67%
Cantidad de comida	80,00%	76,43%	87,50%	85,26%	81,17%	82,24%
Temperatura de la comida	78,95%	76,13%	82,91%	83,23%	82,89%	76,77%
Variedad de la comida	76,55%	73,15%	77,12%	80,82%	70,47%	70,86%
Horarios de las comidas	78,57%	81,65%	85,90%	85,62%	81,33%	82,78%
Satisfacción global con la comida	67,72%	75,93%	83,33%	82,17%	72,73%	75,48%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	82,12%	83,23%	83,54%	81,70%	77,07%	81,94%
Satisfacción con la información recibida	91,57%	93,98%	88,55%	93,29%	88,55%	90,36%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,17%	95,18%	92,17%	95,78%	92,77%	96,99%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,12%	96,97%	96,36%	98,78%	94,55%	99,40%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Hospitalización

Hospitales alta complejidad	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	86,34%	85,89%	87,20%	89,02%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	92,38%	92,00%	91,59%	87,10%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,94%	93,33%	92,07%	95,68%
Trato y amabilidad de los médicos	92,12%	93,94%	96,34%	93,94%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,48%	94,41%	95,65%	96,86%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,96%	91,46%	92,07%	90,36%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	89,63%	85,98%	89,63%	90,24%
Información sobre el tratamiento médico	90,24%	91,41%	91,52%	90,85%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	91,46%	91,57%	95,15%	95,18%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	86,67%	90,91%	90,24%	84,94%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	92,12%	93,29%	91,36%	95,15%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	85,37%	88,55%	90,68%	86,06%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,24%	95,71%	95,15%	93,98%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,87%	87,73%	91,98%	91,77%
Satisfacción global con las/los celadores	95,65%	93,51%	93,75%	96,73%
Satisfacción con la intimidad	92,90%	92,21%	96,89%	91,19%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	87,00%	86,87%	94,12%	88,42%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,33%	82,61%	85,23%	78,41%
Información facilitada a su salida del hospital	93,25%	91,03%	93,79%	91,93%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	77,10%	82,93%	89,71%	82,81%
Limpieza de la habitación	85,98%	87,04%	91,46%	85,98%
Temperatura de la habitación	81,71%	83,95%	88,41%	76,69%
Baño de la habitación	67,74%	81,13%	88,20%	77,78%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	64,37%	76,88%	80,63%	75,32%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,75%	84,57%	81,60%	82,72%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	54,36%	59,44%	61,74%	59,15%
El silencio por la noche	78,81%	80,00%	85,35%	82,05%
Satisfacción global con la habitación	76,22%	83,54%	80,37%	81,21%
Presentación de la comida	72,78%	83,33%	75,00%	73,25%
Olor de la comida	69,74%	72,30%	71,43%	75,80%
Cantidad de comida	81,41%	83,23%	84,00%	78,48%
Temperatura de la comida	81,65%	80,00%	79,19%	82,69%
Variedad de la comida	69,80%	76,67%	72,54%	73,20%
Horarios de las comidas	81,94%	84,52%	80,14%	81,29%
Satisfacción global con la comida	72,33%	79,74%	72,37%	75,95%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	80,92%	79,61%	85,23%	84,42%
Satisfacción con la información recibida	89,63%	90,30%	90,85%	92,77%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	91,46%	94,58%	95,15%	96,99%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	94,51%	93,33%	98,17%	98,17%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Hospitalización

Hospitales alta complejidad	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	87,73%	86,06%	89,09%	87,73%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	86,27%	85,98%	90,82%	85,71%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	87,73%	93,33%	89,76%	93,94%
Trato y amabilidad de los médicos	90,96%	89,63%	95,78%	94,58%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,79%	96,25%	95,00%	94,41%
Tiempo y dedicación de los médicos	86,67%	87,42%	86,50%	92,12%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	85,37%	88,48%	87,27%	90,24%
Información sobre el tratamiento médico	88,27%	90,85%	90,06%	90,24%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	90,36%	90,96%	92,77%	94,58%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,24%	92,77%	91,57%	92,77%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	90,80%	89,51%	92,73%	95,73%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	85,45%	84,85%	87,27%	92,73%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,96%	93,98%	89,76%	93,98%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	92,26%	90,68%	88,13%	90,51%
Satisfacción global con las/los celadores	92,99%	89,86%	96,73%	93,51%
Satisfacción con la intimidad	90,00%	89,38%	93,04%	94,27%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	90,32%	90,70%	90,24%	90,11%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	85,87%	78,48%	87,21%	82,56%
Información facilitada a su salida del hospital	88,96%	92,45%	96,25%	88,34%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	80,99%	79,70%	87,02%	85,19%
Limpieza de la habitación	83,12%	84,15%	89,09%	83,95%
Temperatura de la habitación	82,35%	84,76%	87,27%	86,25%
Baño de la habitación	73,51%	77,85%	84,24%	84,28%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	68,83%	69,94%	81,82%	73,91%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	75,97%	77,78%	89,63%	80,25%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	62,88%	58,52%	64,43%	58,33%
El silencio por la noche	82,86%	77,92%	85,81%	76,28%
Satisfacción global con la habitación	82,28%	77,91%	86,06%	79,14%
Presentación de la comida	75,17%	78,13%	76,88%	84,91%
Olor de la comida	75,18%	72,44%	75,00%	83,12%
Cantidad de comida	76,71%	84,28%	78,13%	85,44%
Temperatura de la comida	82,31%	84,18%	81,76%	81,65%
Variedad de la comida	69,50%	77,48%	69,43%	76,43%
Horarios de las comidas	78,77%	85,81%	86,16%	84,71%
Satisfacción global con la comida	77,03%	79,25%	75,63%	83,54%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	81,58%	81,05%	82,35%	82,31%
Satisfacción con la información recibida	90,36%	87,20%	89,16%	84,85%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,36%	90,91%	93,37%	94,55%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,39%	94,55%	96,36%	96,95%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Hospitalización

Hospitales de apoyo	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	87,73%	88,34%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	90,00%	89,29%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	97,55%	93,33%
Trato y amabilidad de los médicos	95,15%	95,78%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,67%	92,59%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,85%	89,70%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	87,80%	89,63%
Información sobre el tratamiento médico	93,87%	93,33%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,33%	93,37%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,30%	93,33%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,36%	93,90%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	89,70%	88,55%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	96,99%	98,80%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	91,98%	91,46%
Satisfacción global con las/los celadores	95,36%	95,33%
Satisfacción con la intimidad	93,59%	94,34%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	89,58%	89,68%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,95%	86,21%
Información facilitada a su salida del hospital	91,93%	94,48%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	89,63%	84,29%
Limpieza de la habitación	90,80%	88,34%
Temperatura de la habitación	86,42%	89,57%
Baño de la habitación	83,75%	84,47%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	83,02%	83,44%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	83,33%	84,76%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	64,58%	62,84%
El silencio por la noche	88,28%	83,97%
Satisfacción global con la habitación	86,59%	86,06%
Presentación de la comida	84,81%	85,26%
Olor de la comida	82,47%	82,24%
Cantidad de comida	87,58%	88,96%
Temperatura de la comida	86,62%	83,01%
Variedad de la comida	76,62%	78,52%
Horarios de las comidas	87,97%	86,93%
Satisfacción global con la comida	80,89%	80,38%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	80,13%	86,08%
Satisfacción con la información recibida	88,48%	95,15%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	94,58%	96,99%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	98,19%	98,78%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD - **COMUNIDAD DE MADRID**



# Satisfacción Hospitalización

Resto de Hospitales	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	90,45%	84,47%	88,68%	81,71%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	87,72%	93,28%	88,39%	85,29%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	94,51%	93,94%	94,44%	85,89%
Trato y amabilidad de los médicos	92,17%	95,18%	89,16%	84,15%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,83%	97,55%	93,67%	87,34%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,76%	88,96%	87,80%	81,10%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	86,96%	90,30%	89,63%	84,85%
Información sobre el tratamiento médico	88,96%	91,41%	88,55%	80,86%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,76%	93,33%	94,58%	84,85%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	92,73%	90,30%	92,12%	82,42%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,13%	92,64%	92,59%	84,66%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	86,06%	90,24%	85,19%	79,88%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	95,18%	94,48%	91,52%	88,48%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	90,12%	90,06%	89,57%	85,99%
Satisfacción global con las/los celadores	96,69%	98,05%	93,55%	91,03%
Satisfacción con la intimidad	91,88%	94,38%	92,50%	89,74%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	*	*	*	*
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,10%	91,11%	77,91%	56,36%
Información facilitada a su salida del hospital	93,55%	90,00%	90,38%	83,23%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	90,30%	91,30%	94,29%	79,84%
Limpieza de la habitación	90,12%	87,20%	86,50%	84,66%
Temperatura de la habitación	89,51%	92,07%	86,59%	79,38%
Baño de la habitación	79,63%	85,98%	87,73%	76,82%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	74,53%	77,16%	81,48%	72,08%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,50%	86,59%	87,20%	71,17%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	61,59%	66,91%	66,67%	60,83%
El silencio por la noche	78,87%	83,80%	83,10%	77,18%
Satisfacción global con la habitación	80,86%	86,67%	89,02%	75,46%
Presentación de la comida	83,23%	80,38%	79,87%	76,16%
Olor de la comida	82,35%	77,27%	78,48%	77,85%
Cantidad de comida	86,88%	81,13%	86,88%	76,97%
Temperatura de la comida	83,44%	83,65%	82,50%	77,18%
Variedad de la comida	80,77%	73,08%	77,07%	73,10%
Horarios de las comidas	93,13%	88,61%	89,54%	87,76%
Satisfacción global con la comida	81,41%	76,40%	77,36%	77,92%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	87,76%	87,74%	87,42%	85,06%
Satisfacción con la información recibida	93,87%	90,36%	89,76%	75,76%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	91,52%	92,17%	89,76%	80,61%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	91,41%	96,93%	95,09%	86,06%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales baja complejidad	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	83,75%	89,44%	87,50%	86,88%	85,00%	88,68%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	95,00%	93,17%	88,13%	90,68%	92,55%	91,30%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,38%	91,30%	93,13%	90,68%	93,08%	93,13%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	72,22%	73,50%	76,61%	77,19%	77,87%	74,11%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	82,22%	88,89%	86,96%	85,83%	83,33%	81,25%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	85,09%	71,43%	71,43%	87,58%	76,40%	77,50%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,20%	93,75%	93,08%	94,97%	95,60%	93,17%
Respeto a la intimidad del paciente	96,82%	92,50%	95,63%	94,38%	93,71%	93,75%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	87,34%	89,31%	86,96%	88,13%	87,42%	88,05%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	89,61%	84,08%	83,87%	87,82%	84,91%	85,26%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	85,16%	88,13%	75,00%	84,18%	83,02%	78,26%
Trato y amabilidad de los médicos	98,13%	92,50%	96,89%	96,27%	93,17%	98,74%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,06%	93,59%	96,15%	94,97%	96,13%	98,04%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,51%	93,67%	88,68%	95,00%	87,42%	93,71%
Satisfacción global con los médicos	98,73%	95,65%	91,82%	93,75%	91,82%	95,03%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,11%	98,74%	97,52%	94,41%	95,60%	93,75%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,09%	94,97%	96,82%	94,38%	96,82%	92,81%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,54%	93,75%	93,17%	91,72%	94,34%	90,57%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,75%	96,89%	96,84%	94,41%	95,03%	95,00%
Satisfacción global con el resto del personal	96,69%	95,51%	96,10%	95,45%	96,64%	94,81%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	82,61%	71,88%	67,14%	73,33%	73,53%	77,94%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,67%	90,68%	86,88%	91,19%	90,63%	89,94%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	92,72%	92,31%	89,81%	92,21%	91,61%	91,03%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	93,08%	93,13%	93,08%	89,31%	91,77%	87,97%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	87,50%	92,55%	90,00%	93,08%	90,68%	90,68%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	90,07%	72,73%	79,49%	89,94%	83,77%	86,27%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	82,19%	86,90%	80,41%	81,63%	79,45%	81,43%
Satisfacción global con la información recibida	92,55%	86,96%	87,58%	97,50%	90,51%	89,38%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	94,41%	94,41%	95,03%	98,76%	93,79%	93,17%
Recomendación del Servicio de CA	97,50%	97,50%	95,00%	97,45%	94,41%	94,97%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)





# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales media complejidad	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	86,34%	91,93%	89,31%	88,13%	88,20%	90,63%	87,42%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	94,41%	93,17%	91,93%	95,65%	90,68%	90,06%	88,82%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,88%	94,41%	93,13%	91,25%	89,44%	89,17%	91,14%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	76,15%	77,24%	74,02%	84,43%	72,58%	80,99%	81,36%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	83,74%	88,24%	86,92%	86,15%	87,07%	82,48%	90,23%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	81,99%	81,37%	80,75%	86,34%	86,34%	82,61%	84,47%
Conservación y limpieza de las instalaciones	88,05%	92,41%	92,90%	91,25%	94,41%	91,88%	94,94%
Respeto a la intimidad del paciente	94,38%	95,00%	91,25%	95,63%	91,93%	91,19%	97,48%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	92,41%	91,14%	87,42%	87,58%	91,77%	93,08%	91,19%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	91,61%	89,10%	84,81%	86,25%	86,00%	88,54%	86,27%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	83,13%	85,53%	81,25%	84,28%	77,99%	81,01%	78,88%
Trato y amabilidad de los médicos	100,00%	97,50%	96,89%	98,75%	96,88%	95,60%	93,79%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,10%	96,82%	95,42%	96,71%	97,33%	96,73%	94,16%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,13%	95,60%	94,34%	92,99%	89,87%	91,72%	95,03%
Satisfacción global con los médicos	97,52%	97,48%	93,75%	96,88%	94,97%	93,04%	95,03%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,84%	97,48%	96,27%	96,82%	97,50%	95,57%	98,11%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,23%	96,84%	95,42%	96,71%	97,44%	94,19%	99,35%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,65%	94,90%	93,75%	91,72%	94,94%	92,31%	96,27%
Satisfacción global con las enfermeras/os	97,48%	96,86%	95,00%	98,10%	98,75%	94,30%	98,11%
Satisfacción global con el resto del personal	98,08%	99,35%	96,67%	94,59%	95,39%	93,20%	96,00%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	70,31%	74,42%	72,41%	80,95%	73,21%	77,19%	62,07%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	96,27%	93,71%	91,82%	93,08%	90,68%	88,05%	88,20%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	89,68%	92,16%	92,26%	89,03%	91,03%	90,91%	90,85%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	88,46%	93,67%	91,14%	92,11%	91,08%	92,26%	92,99%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	88,82%	95,00%	91,88%	92,55%	91,88%	90,51%	89,38%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	87,18%	82,91%	84,62%	81,29%	84,18%	87,10%	79,75%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	88,24%	79,31%	76,87%	85,81%	82,39%	88,36%	82,55%
Satisfacción global con la información recibida	93,79%	94,41%	90,68%	93,17%	91,25%	90,68%	90,06%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,65%	96,27%	96,89%	96,27%	91,88%	93,79%	92,55%
Recomendación del Servicio de CA	96,18%	98,74%	96,25%	96,84%	97,45%	94,41%	98,10%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales media complejidad	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	88,68%	89,44%	86,25%	83,44%	81,25%	91,88%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	92,50%	94,41%	91,30%	93,79%	89,44%	90,57%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	96,88%	91,82%	91,93%	89,38%	91,93%	92,99%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	76,27%	83,46%	83,05%	85,00%	78,26%	76,07%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	91,41%	82,44%	87,20%	86,29%	85,71%	86,03%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	81,37%	80,12%	86,96%	85,63%	81,37%	85,09%
Conservación y limpieza de las instalaciones	93,04%	94,97%	95,65%	92,50%	95,03%	94,41%
Respeto a la intimidad del paciente	93,13%	91,82%	93,08%	95,00%	92,36%	94,38%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	94,97%	90,51%	85,44%	88,82%	86,34%	88,05%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	94,30%	89,87%	89,40%	84,71%	87,97%	90,32%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	79,75%	85,00%	79,87%	79,49%	79,75%	75,64%
Trato y amabilidad de los médicos	97,52%	97,52%	96,25%	93,75%	94,41%	96,89%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	95,60%	99,35%	93,63%	92,95%	95,51%	98,00%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,41%	94,38%	94,30%	94,97%	92,95%	94,23%
Satisfacción global con los médicos	96,27%	93,71%	93,79%	94,41%	93,17%	96,86%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	97,48%	95,60%	96,82%	99,37%	96,25%	96,86%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	97,40%	96,79%	96,08%	96,84%	97,32%	93,42%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	91,14%	93,63%	94,30%	94,30%	93,04%	94,87%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,00%	96,27%	96,79%	93,67%	94,97%	96,86%
Satisfacción global con el resto del personal	98,04%	98,63%	97,37%	95,36%	93,42%	96,00%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	78,57%	69,84%	73,91%	79,25%	78,87%	75,86%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	94,38%	95,63%	86,16%	93,13%	92,55%	86,71%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,14%	93,08%	87,82%	90,91%	90,97%	93,67%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	93,67%	96,86%	89,87%	94,30%	94,27%	91,14%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,65%	95,03%	90,63%	90,68%	93,13%	88,61%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	77,85%	93,63%	93,04%	89,54%	73,58%	93,33%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	82,00%	82,98%	80,41%	80,79%	90,13%	75,68%
Satisfacción global con la información recibida	93,17%	91,93%	92,55%	92,55%	93,17%	88,05%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,00%	96,89%	93,79%	96,27%	92,50%	96,25%
Recomendación del Servicio de CA	98,13%	98,14%	97,50%	96,86%	96,27%	96,84%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales alta complejidad	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	88,68%	87,50%	89,38%	89,94%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,17%	87,50%	92,55%	94,38%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,38%	91,88%	93,17%	90,68%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	89,31%	81,68%	88,43%	80,74%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	85,95%	81,97%	89,68%	90,23%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	81,88%	81,99%	75,00%	88,20%
Conservación y limpieza de las instalaciones	90,32%	91,25%	92,50%	96,23%
Respeto a la intimidad del paciente	91,08%	93,17%	93,79%	96,86%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	87,90%	90,00%	89,87%	91,77%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	89,81%	83,65%	88,61%	89,10%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	81,13%	80,38%	82,69%	88,61%
Trato y amabilidad de los médicos	95,03%	98,13%	96,86%	95,03%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,48%	96,23%	98,74%	96,75%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,50%	95,00%	92,50%	93,04%
Satisfacción global con los médicos	93,75%	95,03%	97,52%	95,65%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	97,52%	96,86%	96,88%	98,13%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,11%	96,10%	96,20%	98,70%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	94,38%	94,90%	96,79%	95,00%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,73%	94,38%	98,10%	97,42%
Satisfacción global con el resto del personal	95,51%	96,00%	97,37%	100,00%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,56%	76,79%	80,00%	85,14%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,25%	92,50%	93,17%	94,41%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,08%	87,58%	92,86%	92,31%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	93,04%	89,81%	89,10%	94,27%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	91,93%	92,50%	93,79%	96,23%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	85,35%	82,24%	82,91%	87,90%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	87,67%	78,01%	84,35%	82,43%
Satisfacción global con la información recibida	88,75%	87,58%	93,79%	94,38%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,30%	93,17%	93,79%	96,27%
Recomendación del Servicio de CA	94,87%	96,20%	99,38%	99,37%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales alta complejidad	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	91,30%	84,47%	87,58%	86,34%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	92,55%	92,55%	95,03%	93,13%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	90,00%	91,93%	91,25%	93,75%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	81,89%	87,02%	75,45%	81,25%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	77,42%	90,30%	81,82%	87,30%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	85,09%	77,64%	81,37%	81,37%
Conservación y limpieza de las instalaciones	88,12%	98,09%	98,75%	94,81%
Respeto a la intimidad del paciente	91,30%	93,75%	96,86%	96,88%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	86,25%	91,30%	94,27%	91,03%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	88,31%	85,26%	91,08%	85,81%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	81,76%	81,65%	74,84%	79,11%
Trato y amabilidad de los médicos	95,62%	95,57%	97,50%	98,14%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,08%	93,33%	98,06%	94,90%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,27%	94,84%	94,94%	93,79%
Satisfacción global con los médicos	95,03%	93,08%	96,89%	97,52%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,20%	95,54%	98,74%	96,25%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,45%	96,13%	98,71%	96,18%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,18%	98,10%	96,23%	92,50%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,54%	95,60%	97,50%	95,65%
Satisfacción global con el resto del personal	93,84%	96,69%	98,68%	96,69%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	74,00%	76,56%	81,48%	77,05%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	90,45%	91,93%	93,04%	93,08%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	87,82%	92,31%	92,21%	94,81%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	87,74%	89,87%	94,30%	92,99%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	91,19%	90,00%	93,67%	91,25%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	79,22%	82,00%	90,97%	85,71%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	78,29%	85,42%	83,57%	89,05%
Satisfacción global con la información recibida	93,12%	95,65%	93,13%	94,34%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	91,30%	94,41%	96,89%	95,63%
Recomendación del Servicio de CA	96,86%	98,74%	98,73%	96,84%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales de apoyo	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	88,82%	90,06%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,88%	94,41%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	95,63%	91,93%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	85,38%	77,61%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	79,51%	87,50%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	88,82%	87,58%
Conservación y limpieza de las instalaciones	95,57%	96,84%
Respeto a la intimidad del paciente	97,52%	95,03%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	89,17%	89,94%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	93,29%	91,08%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	85,44%	84,91%
Trato y amabilidad de los médicos	97,50%	96,23%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	98,08%	97,42%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,97%	94,97%
Satisfacción global con los médicos	97,52%	94,41%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,13%	100,00%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,71%	96,75%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,84%	94,30%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,13%	95,03%
Satisfacción global con el resto del personal	97,42%	97,40%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	77,59%	84,13%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	92,50%	93,17%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	91,08%	91,77%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	93,08%	96,86%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,00%	92,50%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	97,47%	91,72%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	84,25%	88,67%
Satisfacción global con la información recibida	92,55%	92,55%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,65%	97,52%
Recomendación del Servicio de CA	98,14%	96,88%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Urgencias

Hospitales baja complejidad	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	81,88%	80,00%	70,78%	78,88%	70,89%	72,78%
Limpieza de la sala de espera	94,38%	89,68%	80,65%	87,42%	79,25%	87,42%
Comodidad/confort de la sala de espera	72,78%	60,90%	56,13%	74,53%	62,18%	65,82%
Limpieza del lugar donde le atendieron	95,03%	89,38%	91,08%	88,20%	88,13%	90,51%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	91,25%	79,38%	88,05%	81,87%	81,88%	80,50%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	85,00%	76,25%	83,02%	88,82%	73,75%	81,37%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	87,20%	88,39%	81,95%	92,25%	87,88%	79,83%
Trato y amabilidad de los médicos	89,81%	82,39%	87,58%	88,12%	85,09%	83,13%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	89,74%	87,82%	89,94%	91,03%	85,99%	88,61%
Tiempo y dedicación de los médicos	87,42%	78,75%	81,13%	82,39%	78,62%	77,07%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,75%	86,16%	83,23%	88,68%	87,58%	83,75%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	90,79%	84,87%	89,33%	95,97%	86,58%	88,08%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	90,48%	84,31%	86,49%	89,47%	84,46%	89,26%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	92,05%	84,42%	86,09%	88,08%	81,46%	87,50%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,26%	87,82%	91,56%	87,50%	86,45%	86,09%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	92,45%	81,67%	86,27%	92,65%	85,94%	80,00%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	87,58%	78,88%	78,13%	84,28%	80,50%	86,34%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	78,51%	83,04%	65,65%	85,38%	77,17%	78,33%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	91,30%	81,25%	79,38%	85,09%	77,36%	85,00%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	84,21%	72,73%	78,08%	85,37%	75,64%	85,00%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,44%	81,94%	83,13%	81,25%	77,71%	85,35%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	82,35%	78,48%	76,88%	85,53%	73,75%	77,99%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	66,88%	66,03%	50,63%	61,94%	49,38%	52,90%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	44,44%	44,44%	75,00%	37,50%	33,33%	54,55%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	85,71%	78,88%	79,50%	83,23%	70,81%	80,75%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	88,46%	92,95%	88,46%	92,41%	86,71%	89,81%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Urgencias

Hospitales media complejidad	FUNDACIÓN ALCORCÓN	HOSPITAL FUENLABRADA	HOSPITAL GETAFE	HOSPITAL INFANTA LEONOR	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	HOSPITAL MÓSTOLES	HOSPITAL DE VILLALBA
Tiempo de espera hasta que un profesional sanitario le hizo una primera valoración	68,99%	73,42%	68,35%	78,21%	70,89%	74,84%	85,35%
Limpieza de la sala de espera	81,13%	84,71%	87,34%	75,47%	85,44%	80,89%	94,94%
Comodidad/confort de la sala de espera	69,43%	69,23%	51,88%	66,46%	66,45%	55,48%	76,73%
Limpieza del lugar donde le atendieron	82,69%	91,93%	92,41%	92,45%	86,16%	85,44%	94,94%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	75,95%	80,75%	75,63%	86,88%	83,65%	79,87%	87,42%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	70,25%	77,36%	74,84%	88,13%	72,05%	82,61%	88,05%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	84,62%	84,13%	84,80%	87,05%	86,86%	83,97%	84,50%
Trato y amabilidad de los médicos	89,44%	89,44%	90,06%	86,96%	85,71%	83,65%	88,20%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	92,41%	87,18%	85,71%	87,42%	87,26%	85,63%	93,63%
Tiempo y dedicación de los médicos	83,75%	81,01%	80,12%	85,00%	84,18%	84,18%	84,28%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,05%	85,62%	85,00%	83,85%	84,38%	84,38%	86,25%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	88,89%	90,60%	87,42%	88,31%	91,28%	85,43%	90,73%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	91,03%	89,54%	88,08%	87,58%	91,50%	86,93%	89,40%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,00%	87,42%	86,93%	88,67%	84,31%	85,81%	91,28%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	80,65%	85,81%	82,58%	84,87%	86,93%	83,33%	88,82%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	94,64%	94,55%	93,33%	93,88%	93,85%	89,06%	88,14%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	86,88%	88,20%	80,75%	85,09%	83,23%	80,38%	84,28%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	82,05%	78,15%	71,77%	78,52%	78,95%	77,42%	81,89%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	87,58%	85,53%	80,63%	81,25%	86,25%	81,25%	89,31%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	79,49%	75,31%	64,94%	74,67%	78,38%	69,88%	72,37%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	87,26%	83,75%	81,25%	74,21%	79,49%	75,16%	90,63%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	83,75%	70,06%	74,68%	77,64%	70,89%	81,01%	83,54%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	57,42%	52,20%	56,60%	63,75%	57,86%	54,72%	74,52%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	64,71%	63,64%	54,55%	27,27%	50,00%	50,00%	60,00%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	81,37%	78,26%	78,26%	81,99%	79,50%	80,75%	86,88%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	90,91%	88,31%	86,79%	86,71%	85,99%	91,77%	91,77%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Urgencias

Hospitales media complejidad	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	69,23%	60,51%	78,13%	85,00%	57,05%	83,85%
Limpieza de la sala de espera	79,11%	76,62%	84,18%	95,60%	81,29%	91,25%
Comodidad/confort de la sala de espera	57,69%	49,36%	62,82%	86,71%	60,65%	78,88%
Limpieza del lugar donde le atendieron	88,05%	81,76%	92,95%	96,84%	88,05%	92,45%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	83,02%	76,92%	87,58%	84,18%	79,87%	82,50%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	78,62%	66,04%	73,13%	89,31%	68,75%	85,09%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	86,86%	85,37%	90,32%	89,58%	92,37%	84,00%
Trato y amabilidad de los médicos	86,25%	86,16%	86,34%	86,34%	83,75%	91,25%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	87,34%	87,97%	86,79%	91,93%	81,53%	91,82%
Tiempo y dedicación de los médicos	81,25%	84,62%	76,25%	88,05%	76,25%	89,38%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	83,75%	91,19%	88,13%	89,38%	83,85%	87,50%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,50%	87,42%	85,43%	88,05%	84,00%	89,80%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	88,08%	86,58%	88,16%	92,11%	81,51%	94,63%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	81,88%	87,33%	85,23%	89,74%	80,13%	85,91%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,40%	85,91%	84,31%	88,89%	80,92%	88,74%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	91,49%	86,79%	96,77%	83,33%	86,79%	91,67%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	84,28%	80,75%	77,99%	88,82%	80,00%	88,75%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	74,26%	74,17%	75,81%	76,98%	69,64%	83,08%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	83,02%	78,88%	79,50%	88,13%	75,62%	91,88%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	72,73%	74,32%	74,68%	83,95%	85,19%	70,00%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	81,53%	81,25%	81,76%	84,81%	77,22%	85,44%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	78,12%	74,68%	79,38%	79,11%	79,11%	81,76%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	60,62%	46,84%	64,15%	63,69%	46,50%	71,97%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	30,00%	57,14%	42,86%	55,56%	62,50%	71,43%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	87,58%	75,78%	82,61%	86,96%	70,62%	85,71%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	89,68%	87,82%	86,34%	91,93%	82,69%	92,45%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)





# Satisfacción Urgencias

Hospitales alta complejidad	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	64,56%	69,87%	81,13%	73,25%
Limpieza de la sala de espera	80,77%	84,38%	87,42%	86,88%
Comodidad/confort de la sala de espera	62,42%	68,55%	73,25%	66,67%
Limpieza del lugar donde le atendieron	89,24%	90,06%	91,88%	87,58%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	79,50%	79,75%	84,81%	77,36%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	74,21%	73,13%	86,45%	78,75%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	84,62%	90,83%	88,19%	87,70%
Trato y amabilidad de los médicos	86,34%	87,58%	89,38%	88,05%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,71%	92,45%	89,87%	89,94%
Tiempo y dedicación de los médicos	87,50%	82,91%	86,16%	75,63%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	83,13%	85,63%	91,25%	85,71%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,95%	89,40%	87,42%	87,50%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	88,65%	90,13%	93,79%	83,89%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	89,93%	82,35%	87,25%	85,42%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	84,25%	83,89%	83,55%	83,55%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	90,16%	92,41%	94,83%	96,55%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	83,75%	84,38%	89,44%	84,38%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	84,17%	80,17%	85,25%	69,42%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	82,61%	83,65%	83,75%	81,99%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	73,68%	83,56%	79,75%	76,32%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	80,75%	82,17%	84,62%	77,85%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	77,50%	79,38%	82,80%	77,99%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	60,13%	57,86%	69,23%	59,09%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	42,86%	72,73%	45,45%	33,33%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	82,50%	83,65%	88,75%	76,88%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	89,94%	90,45%	89,87%	91,77%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# Satisfacción Urgencias

Hospitales alta complejidad	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	67,72%	70,32%	78,26%	73,25%
Limpieza de la sala de espera	76,32%	82,80%	92,41%	79,08%
Comodidad/confort de la sala de espera	57,69%	63,06%	70,89%	57,62%
Limpieza del lugar donde le atendieron	84,87%	84,38%	95,63%	86,08%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	79,49%	76,25%	83,85%	72,96%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	67,09%	71,25%	76,25%	68,59%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	88,28%	86,07%	88,24%	85,47%
Trato y amabilidad de los médicos	89,38%	85,71%	91,30%	89,37%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	87,97%	86,34%	92,41%	91,14%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,18%	78,75%	83,75%	81,87%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,88%	88,75%	91,93%	83,85%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,46%	82,55%	92,05%	88,74%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	88,51%	88,89%	93,33%	90,85%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	83,11%	84,14%	86,09%	92,81%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,68%	80,54%	89,03%	87,18%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	84,48%	80,77%	90,74%	87,18%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	81,88%	86,25%	86,96%	81,65%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	71,20%	79,46%	80,17%	82,61%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	84,38%	80,00%	86,88%	84,47%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	76,83%	76,40%	76,40%	74,68%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	81,33%	84,91%	80,89%	78,75%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	77,22%	78,62%	82,61%	75,47%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	64,74%	56,33%	54,14%	55,97%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	76,47%	64,29%	0,00%	69,23%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	78,26%	80,63%	77,50%	82,50%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	94,94%	87,26%	93,17%	90,97%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



# **PRINCIPALES RESULTADOS SUMMA 112**



<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>SUMMA*</b>	<b>UAD</b>	<b>VIR</b>	<b>UVI</b>
Satisfacción tiempo respuesta	<b>74,4%</b>	66,9%	77,7%	77,6%

<b>Satisfacción información</b>	<b>SUMMA*</b>	<b>UAD</b>	<b>VIR</b>	<b>UVI</b>
Sobre su problema de salud	<b>87,8%</b>	83,3%	91,2%	88,9%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	<b>87,4%</b>	85,2%	89,1%	87,9%
Información global facilitada	<b>89,3%</b>	84,1%	93,9%	90,0%

\*Valores correspondientes a la media de los tres 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>93,6%</b>	91,1%	96,9%	92,9%
Competencia y conocimientos	<b>92,8%</b>	90,5%	97,1%	90,9%
Tiempo y dedicación	<b>93,2%</b>	90,2%	96,8%	92,5%
<b>Valoración global</b>	<b>92,3%</b>	88,9%	94,9%	93,1%

\*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción Global</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Unidad de Atención Domiciliaria	86,8%	89,1%
Vehículos de Intervención Rápida	92,9%	94,6%
UVI Móvil	91,1%	89,4%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Satisfacción global SUMMA 112*</b>	<b>90,3%</b>	<b>91,0%</b>

\*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 <sup>1</sup>	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	67,83%	91,14%	90,23%	84,26%	80,77%	<b>82,85%</b>
Vehículos de Intervención Rápida	77,71%	96,86%	96,83%	90,17%	85,26%	<b>89,37%</b>
UVI móvil	77,55%	92,86%	92,51%	88,39%	78,35%	<b>85,93%</b>

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 2023



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE SANIDAD