

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

Informe global de resultados 2024



**Comunidad
de Madrid**



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

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente
Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición: 05/2025
Publicado en España - Published in Spain



METODOLOGÍA



Metodología: Resumen ficha técnica

UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	26.664	±0,59
	Urgencias Hospital	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospital	4.669	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,42
	Hospitalización	5.313	±1,34
	SUMMA 112	1.050	±5,50
	TOTAL	46.712	
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 7 de octubre al 12 de diciembre de 2024		

PRINCIPALES RESULTADOS ATENCIÓN PRIMARIA

Satisfacción con la obtención de cita y el tiempo de espera	2024
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	60,2%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	67,1%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de iniciar la consulta	47,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2024
Limpieza del centro	92,2%
Señalización del centro y facilidad para encontrar las consultas	84,4%
Comodidad y confort del lugar de espera	80,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con los profesionales	2024		
	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	89,4%	92,6%	89,8%
Enfermero/a	93,8%	94,1%	91,1%
Administrativos	75,9%	74,4%	78,1%

Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

2024

La información global recibida del médico de familia o pediatra

90,2%

Participación en las decisiones (%Sí)

2024

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

86,8%

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 2024
Atención Primaria	59,34%	88,14%	87,00%	91,11%	72,78%	79,67%

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

	2023	2024
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	89,4%	90,1%
Satisfacción Global Enfermera/o	93,4%	90,6%
Satisfacción Global Personal Administrativo	74,3%	76,6%
Satisfacción Global con el Centro de Salud	81,2%	84,1%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

Recomendaría a sus familiares y amigos a ...	2023	2024
Su médico	89,5%	90,4%
Su enfermero/a	94,7%	95,6%
Su centro de salud	88,2%	86,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITALES: Consultas Externas

Satisfacción con la accesibilidad	2024
Facilidad para conseguir cita	77,5%
Tiempo para ser visto por primera vez en consulta	66,8%
Tiempo de espera para entrar en la consulta	66,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2024
Limpieza	82,8%
Señalización	82,7%
Facilidad para encontrar las consultas	78,5%
Comodidad y confort de la sala de espera	83,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Información recibida	2024
Información sobre su enfermedad	89,1%
Instrucciones para seguir en casa	89,1%
Síntomas por los que debería acudir al médico	88,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales	2024
Médicos	90,1%
Enfermeros	92,7%
Administrativos	75,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Consultas Externas: Información y participación

Satisfacción global con ...	2024
La información global recibida del médico	88,4%
Participación en las decisiones (%Sí)	2024
Los profesionales sanitarios tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento	84,1%

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 2024
Consultas externas	66,87%	88,43%	89,21%	91,61%	84,03%

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	2024
Tiempo empleado para los trámites administrativos	89,6%
Información facilitada al ingreso	94,6%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso	93,1%

Satisfacción con información al alta	2024
Información facilitada a la salida del hospital	90,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Hospitalización: Habitación y comida

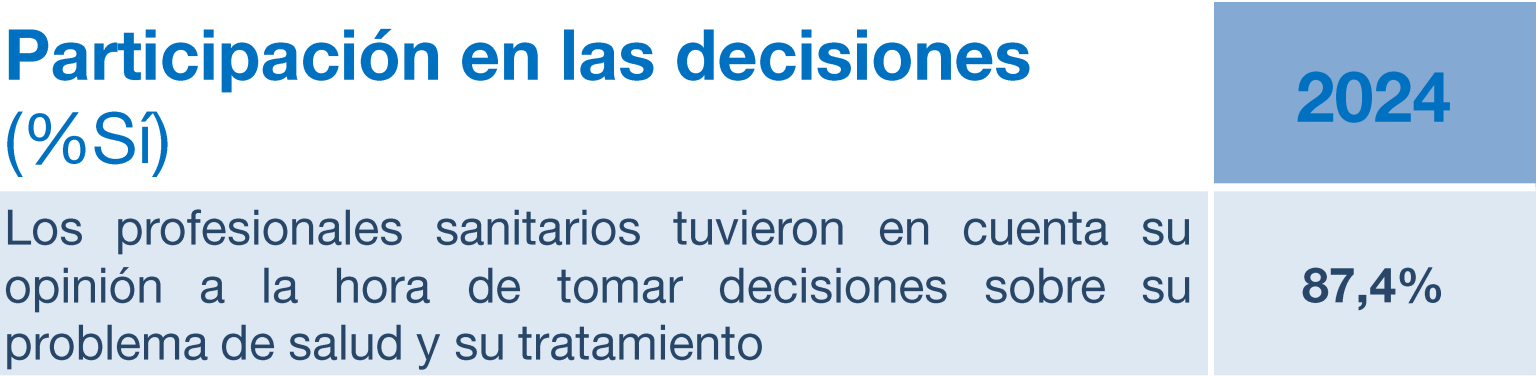
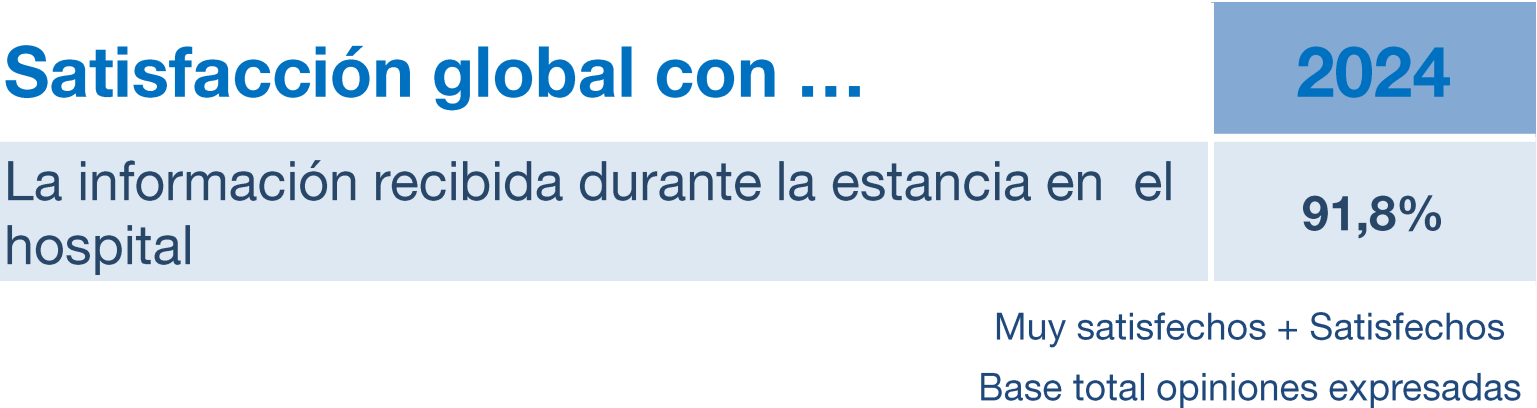
Satisfacción con ...	2024
Limpieza de la habitación	80,6%
Comodidad de la habitación para el paciente	84,2%
Silencio por la noche	80,7%
Habitación	81,5%
Comida	76,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales	2024
Médicos	93,5%
Enfermeras/os	92,0%
Auxiliares Enfermería	92,9%
Celadores	93,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria.
- Para la construcción del índice se han escogido 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 2024
Hospitalización	90,54%	92,82%	89,64%	80,71%	92,67%	87,51%	88,98%

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 ...	2024
Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	93,5%
Información previa sobre la intervención	89,6%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	88,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las Instalaciones	2024
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	94,3%
El respeto a su intimidad	94,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales	2024
Médicos	95,2%
Enfermeras/os	96,8%
Resto de personal	96,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con ...	2024
La información recibida en el servicio	93,1%
Muy satisfechos + Satisfechos	
Base total opiniones expresadas	

Participación en las decisiones (%Sì)	2024
Los profesionales sanitarios tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento	81,4%

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 2024
Cirugía ambulatoria	88,78%	96,27%	95,05%	93,92%	87,20%	92,25%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

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

2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

PRINCIPALES RESULTADOS

Urgencias hospitalarias

Urgencias hospitalarias: Tiempos de espera

Satisfacción con los tiempos de espera	2024
Tiempo de espera hasta la primera valoración	74,6%
Tiempo total en el servicio de urgencias	62,7%
Tiempo de espera hasta el ingreso en planta	73,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2024
Limpieza de la sala de espera	76,0%
Limpieza del lugar de atención	86,1%
Comodidad y confort del lugar de atención	84,6%
Intimidad	76,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con la información

	2024
Información facilitada durante la estancia en urgencias	85,5%
Comprensión de la información	85,5%
Información a familiares o acompañantes	82,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con los profesionales	2024
Médicos	85,8%
Enfermeras/os	90,0%
Celadores	95,1%

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 2024
Urgencias	68,61%	83,89%	88,68%	86,02%	76,60%	76,74%	80,09%

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	2023	2024
Consultas externas	90,5%	89,1%
Hospitalización	93,4%	92,2%
Cirugía ambulatoria	94,6%	94,0%
Urgencias hospitalarias	80,9%	79,4%

Comunidad Madrid	ISG 2023	ISG 2024
Hospitales	89,9%	88,7%

ISG: Índice de Satisfacción Global. Es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Recomendación hospitales

Segmentos	2023	2024
Consultas externas	95,2%	95,0%
Hospitalización	95,9%	95,4%
Cirugía ambulatoria	97,3%	97,8%
Urgencias hospitalarias	90,0%	87,9%

Comunidad Madrid	IRG 2023	IRG 2024
Hospitales	94,6%	94,0%

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

2024	Hospital	ISG*	CCEE	Hospitalización	CA	Urgencias
Baja complejidad	H. El Escorial	90,83%	83,85%	92,55%	96,86%	90,06%
	H. Henares	88,15%	86,88%	91,82%	92,55%	81,37%
	H. Infanta Cristina	85,83%	83,23%	91,30%	91,30%	77,50%
	H. Infanta Elena	90,18%	86,79%	94,41%	95,03%	84,47%
	H. Sureste	82,70%	85,09%	89,94%	89,94%	65,84%
	H. Tajo	85,03%	83,75%	88,75%	88,75%	78,88%
Media complejidad	H. Fundación Alcorcón	89,57%	89,38%	95,63%	95,65%	77,64%
	H. Fuenlabrada	88,79%	89,38%	93,13%	94,41%	78,26%
	H. Getafe	86,48%	86,34%	85,71%	92,50%	81,37%
	H. Infanta Leonor	86,46%	87,58%	90,63%	90,63%	77,02%
	H. Infanta Sofía	86,96%	86,34%	87,58%	94,41%	79,50%
	H. Móstoles	85,85%	84,37%	90,68%	93,17%	75,16%
	H. Niño Jesús	91,76%	88,20%	92,50%	95,65%	90,68%
	H. Príncipe de Asturias	88,51%	88,20%	91,30%	96,27%	78,26%
	H. Severo Ochoa	86,01%	90,63%	90,68%	92,55%	70,19%
	H. CD Gómez Ulla	90,04%	91,25%	94,38%	96,27%	78,26%
	H. Torrejón	84,86%	83,54%	91,93%	89,44%	74,53%
	H. General de Villalba	92,86%	91,93%	95,03%	95,65%	88,82%
	H. Rey Juan Carlos	91,12%	90,57%	95,03%	95,03%	83,85%
Alta complejidad	H. 12 de Octubre	87,86%	92,50%	92,50%	90,06%	76,40%
	H. Clínico San Carlos	89,88%	91,30%	90,68%	96,27%	81,25%
	H. Fundación Jiménez Díaz	91,28%	89,44%	95,00%	94,41%	86,25%
	H. General Gregorio Marañón	89,12%	89,44%	95,00%	97,50%	74,53%
	H. La Paz	89,03%	91,30%	89,31%	94,38%	81,13%
	H. La Princesa	89,69%	88,82%	93,08%	94,37%	82,50%
	H. Puerta de Hierro	90,14%	90,00%	95,03%	94,41%	81,13%
	H. Ramón y Cajal	88,15%	89,38%	91,19%	94,41%	77,64%
Apoyo	H. Cruz Roja	94,20%	92,55%	95,03%	95,03%	
	H. Santa Cristina	96,05%	94,38%	96,89%	96,89%	
Media Estancia	H. Guadarrama	91,25%		91,25%		
	H. La Fuenfría	89,44%		89,44%		
	H. Virgen de la Poveda	93,17%		93,17%		
H. Dr. Rodríguez Lafora		80,75%		80,75%		

ISG: Índice de Satisfacción Global. Es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales baja complejidad 2024	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	59,74%	61,39%	52,23%	76,13%	62,99%	46,15%
Facilidad para conseguir la cita	71,61%	74,68%	61,39%	86,25%	64,10%	72,26%
Limpieza	84,47%	82,61%	86,96%	83,85%	80,62%	81,25%
Señalización	86,25%	82,61%	87,58%	86,96%	83,85%	82,50%
Facilidad para encontrar las consultas	77,02%	83,23%	78,75%	85,71%	79,37%	71,07%
Comodidad y Confort de la sala de espera	77,36%	77,36%	86,25%	87,50%	74,37%	81,01%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	57,14%	60,76%	61,78%	73,13%	65,62%	63,98%
Trato y amabilidad del especialista	86,45%	89,03%	84,52%	87,50%	90,32%	84,21%
Su competencia como profesional y conocimientos	89,31%	89,74%	89,38%	88,75%	86,25%	81,13%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	89,94%	89,68%	85,44%	86,93%	89,81%	82,80%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	86,18%	84,62%	81,05%	85,81%	86,25%	81,70%
Información sobre su enfermedad	84,91%	85,44%	82,61%	85,53%	86,87%	77,99%
Instrucciones para seguir en casa	86,09%	85,62%	89,19%	83,33%	88,59%	81,08%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	85,92%	89,05%	83,45%	81,76%	86,67%	81,25%
Claridad de la información sobre el tratamiento	82,52%	87,76%	84,56%	85,81%	88,81%	77,40%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	84,31%	87,10%	81,17%	85,06%	90,45%	81,17%
Satisfacción global con el especialista	88,75%	87,50%	87,50%	86,25%	84,91%	82,39%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	91,19%	92,90%	85,26%	87,97%	89,17%	86,08%
Atención recibida por los enfermeros/as	92,06%	90,63%	89,06%	98,08%	90,79%	72,22%
Atención recibida por el personal administrativo	77,00%	81,91%	70,79%	77,03%	71,60%	83,33%
Explicación del por qué de las pruebas	81,08%	86,44%	81,44%	88,89%	90,52%	82,02%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	84,96%	86,84%	86,60%	88,79%	86,96%	71,76%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	80,95%	81,82%	76,14%	80,18%	80,77%	72,15%
Información sobre el resultado de las pruebas	89,13%	86,81%	88,57%	81,91%	86,46%	66,67%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	72,86%	73,91%	74,13%	69,06%	71,33%	69,92%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,11%	76,87%	79,59%	80,42%	77,27%	77,93%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	83,85%	86,88%	83,23%	86,79%	85,09%	83,75%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	87,74%	96,20%	89,03%	96,86%	89,81%	88,61%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales media complejidad 2024	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	64,19%	67,97%	63,19%	66,67%	61,29%	56,86%	61,54%
Facilidad para conseguir la cita	76,58%	75,48%	75,00%	69,62%	80,13%	73,03%	76,73%
Limpieza	77,36%	83,13%	80,00%	80,75%	86,96%	84,38%	76,25%
Señalización	79,25%	85,71%	79,50%	80,12%	88,20%	85,00%	81,25%
Facilidad para encontrar las consultas	76,88%	83,23%	72,50%	76,40%	80,12%	81,37%	73,75%
Comodidad y Confort de la sala de espera	81,25%	83,23%	75,16%	81,99%	86,87%	85,09%	76,25%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	66,88%	66,67%	65,84%	69,43%	64,97%	59,75%	64,60%
Trato y amabilidad del especialista	91,61%	90,97%	90,38%	91,14%	87,10%	85,26%	87,58%
Su competencia como profesional y conocimientos	91,88%	94,38%	87,97%	94,97%	88,12%	84,81%	89,37%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,21%	92,21%	92,36%	92,95%	90,85%	91,08%	91,03%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	89,81%	92,95%	88,61%	91,77%	88,05%	85,99%	85,44%
Información sobre su enfermedad	93,17%	93,04%	85,71%	90,57%	90,62%	87,50%	84,37%
Instrucciones para seguir en casa	89,61%	91,55%	87,59%	87,92%	93,01%	87,16%	85,14%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	91,33%	90,07%	86,30%	88,36%	90,65%	85,11%	86,67%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,19%	86,49%	85,62%	89,40%	91,33%	88,36%	86,90%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,61%	87,92%	89,61%	92,16%	90,20%	85,81%	85,91%
Satisfacción global con el especialista	88,82%	88,05%	90,68%	93,12%	88,82%	87,58%	85,71%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,38%	95,51%	92,36%	96,84%	93,71%	92,41%	92,36%
Atención recibida por los enfermeros/as	86,76%	92,86%	91,43%	92,96%	94,20%	90,28%	91,04%
Atención recibida por el personal administrativo	61,19%	68,67%	52,46%	77,48%	76,00%	63,77%	83,17%
Explicación del por qué de las pruebas	84,76%	81,65%	84,07%	81,60%	87,39%	87,76%	86,79%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,26%	82,73%	78,76%	81,60%	87,04%	85,71%	84,91%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	82,18%	72,55%	76,36%	82,91%	77,89%	78,49%	89,22%
Información sobre el resultado de las pruebas	85,23%	86,75%	88,46%	86,60%	91,76%	87,95%	85,56%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	76,98%	69,50%	67,39%	73,38%	76,51%	63,91%	64,08%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	82,64%	83,45%	82,76%	84,87%	87,07%	85,14%	80,54%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	89,38%	89,38%	86,34%	91,25%	87,58%	86,34%	84,37%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,94%	92,99%	95,00%	96,88%	94,34%	92,90%	96,25%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales media complejidad 2024	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	70,25%	61,07%	68,35%	64,47%	54,43%	72,73%
Facilidad para conseguir la cita	72,26%	74,36%	79,75%	70,44%	69,23%	81,13%
Limpieza	85,71%	78,26%	85,53%	75,16%	84,37%	85,09%
Señalización	81,88%	79,50%	85,63%	78,26%	88,12%	85,71%
Facilidad para encontrar las consultas	80,12%	73,29%	87,50%	72,05%	85,09%	81,99%
Comodidad y Confort de la sala de espera	84,47%	80,63%	93,08%	76,10%	87,50%	94,41%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	56,60%	63,52%	80,00%	59,01%	68,32%	74,84%
Trato y amabilidad del especialista	94,16%	90,20%	87,01%	92,05%	87,82%	92,81%
Su competencia como profesional y conocimientos	96,20%	91,88%	91,88%	93,71%	89,74%	92,36%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,45%	90,51%	92,90%	92,81%	89,31%	93,59%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	92,41%	90,91%	90,45%	90,51%	85,00%	92,86%
Información sobre su enfermedad	90,68%	88,75%	89,87%	88,75%	81,99%	90,51%
Instrucciones para seguir en casa	93,06%	92,72%	91,84%	88,74%	85,31%	84,03%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	92,20%	90,28%	89,66%	88,65%	84,06%	88,72%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,61%	88,08%	88,49%	86,93%	83,10%	86,33%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,82%	90,45%	91,03%	89,87%	82,69%	86,36%
Satisfacción global con el especialista	89,44%	91,30%	90,63%	91,88%	83,85%	89,94%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	95,00%	93,13%	93,13%	93,71%	91,72%	94,27%
Atención recibida por los enfermeros/as	97,14%	97,01%	93,75%	93,33%	85,48%	87,76%
Atención recibida por el personal administrativo	84,95%	82,08%	71,08%	69,51%	68,29%	76,19%
Explicación del por qué de las pruebas	91,58%	90,91%	95,41%	91,96%	97,09%	81,05%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,68%	86,36%	96,33%	88,07%	90,38%	81,32%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	90,80%	83,81%	88,24%	84,11%	87,37%	84,34%
Información sobre el resultado de las pruebas	98,77%	87,23%	95,29%	94,32%	92,11%	83,56%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	72,18%	76,35%	74,26%	66,19%	62,70%	76,43%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	89,33%	89,58%	84,25%	90,34%	76,19%	80,00%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	88,20%	88,20%	90,57%	90,63%	83,54%	91,93%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,25%	96,23%	98,11%	96,79%	91,03%	97,48%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales alta complejidad 2024	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	67,31%	65,36%	67,53%	73,58%
Facilidad para conseguir la cita	72,44%	76,47%	80,39%	80,12%
Limpieza	85,09%	79,25%	81,99%	85,71%
Señalización	89,38%	76,73%	88,20%	79,50%
Facilidad para encontrar las consultas	87,58%	69,38%	85,09%	77,02%
Comodidad y Confort de la sala de espera	86,96%	76,25%	84,37%	88,20%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	60,00%	65,41%	62,03%	67,08%
Trato y amabilidad del especialista	92,16%	91,33%	87,01%	83,77%
Su competencia como profesional y conocimientos	92,50%	95,00%	90,00%	89,87%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	95,60%	93,71%	90,79%	90,38%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	95,57%	84,31%	90,45%	90,45%
Información sobre su enfermedad	92,55%	88,13%	88,75%	83,13%
Instrucciones para seguir en casa	92,14%	89,29%	87,84%	86,90%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	93,79%	87,94%	87,32%	81,63%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,19%	88,97%	89,12%	83,80%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,61%	90,73%	86,67%	84,31%
Satisfacción global con el especialista	96,27%	94,94%	86,34%	87,42%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,20%	95,42%	93,71%	92,45%
Atención recibida por los enfermeros/as	95,56%	92,98%	94,03%	86,54%
Atención recibida por el personal administrativo	70,71%	77,65%	85,59%	83,72%
Explicación del por qué de las pruebas	90,68%	84,85%	88,99%	90,65%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	89,08%	78,13%	85,19%	88,57%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	85,22%	70,93%	83,17%	84,62%
Información sobre el resultado de las pruebas	92,73%	85,00%	90,12%	90,11%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	75,00%	64,89%	66,18%	73,88%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	89,47%	82,98%	83,55%	83,78%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	92,50%	91,30%	89,44%	89,44%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	93,75%	94,94%	94,34%	91,88%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales alta complejidad 2024	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	67,55%	69,59%	72,37%	75,00%
Facilidad para conseguir la cita	80,38%	82,58%	79,87%	85,53%
Limpieza	83,02%	80,12%	85,63%	79,38%
Señalización	75,16%	72,50%	87,58%	76,88%
Facilidad para encontrar las consultas	64,60%	69,57%	80,75%	77,64%
Comodidad y Confort de la sala de espera	77,02%	78,88%	88,82%	85,71%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	69,81%	67,72%	65,63%	73,91%
Trato y amabilidad del especialista	89,10%	90,13%	88,82%	92,57%
Su competencia como profesional y conocimientos	91,88%	92,99%	90,32%	93,71%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,41%	91,93%	89,87%	94,38%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	92,31%	91,77%	86,45%	89,24%
Información sobre su enfermedad	93,13%	90,00%	89,44%	93,13%
Instrucciones para seguir en casa	90,79%	89,40%	86,58%	93,88%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	90,41%	89,04%	88,19%	92,25%
Claridad de la información sobre el tratamiento	91,67%	89,26%	85,71%	88,51%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,67%	87,26%	90,07%	91,56%
Satisfacción global con el especialista	91,93%	91,30%	91,93%	93,79%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,90%	96,18%	92,41%	95,60%
Atención recibida por los enfermeros/as	94,87%	96,88%	94,20%	93,15%
Atención recibida por el personal administrativo	68,69%	82,29%	83,67%	72,63%
Explicación del por qué de las pruebas	89,83%	90,52%	91,23%	90,00%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,53%	90,43%	91,82%	84,11%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	82,14%	88,12%	85,44%	81,63%
Información sobre el resultado de las pruebas	89,62%	86,81%	89,22%	89,01%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	76,30%	72,73%	69,29%	75,78%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	88,44%	82,88%	80,54%	86,58%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	91,30%	88,82%	90,00%	89,38%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	97,48%	95,63%	96,23%	97,45%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales de apoyo 2024	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	78,57%	72,15%
Facilidad para conseguir la cita	87,90%	80,89%
Limpieza	86,88%	93,13%
Señalización	86,96%	90,06%
Facilidad para encontrar las consultas	85,63%	89,44%
Comodidad y Confort de la sala de espera	91,25%	91,82%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	73,91%	77,02%
Trato y amabilidad del especialista	96,05%	88,96%
Su competencia como profesional y conocimientos	92,45%	91,25%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,41%	93,13%
Siempre que es necesario el médico especialista le explora	94,27%	91,61%
Información sobre su enfermedad	91,82%	89,44%
Instrucciones para seguir en casa	93,10%	90,26%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	91,67%	90,60%
Claridad de la información sobre el tratamiento	90,54%	89,47%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,26%	88,75%
Satisfacción global con el especialista	95,65%	90,06%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	94,27%	92,50%
Atención recibida por los enfermeros/as	97,80%	93,40%
Atención recibida por el personal administrativo	80,41%	87,16%
Explicación del por qué de las pruebas	95,28%	89,52%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,40%	89,52%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	89,11%	87,88%
Información sobre el resultado de las pruebas	94,85%	92,63%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	76,92%	77,93%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	84,56%	86,93%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	94,38%	92,55%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,88%	95,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Hospitales baja complejidad 2024	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	88,05%	88,68%	89,94%	92,99%	88,39%	92,41%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	93,27%	94,64%	90,99%	96,15%	98,97%	96,33%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,13%	95,03%	91,30%	95,00%	90,51%	94,38%
Trato y amabilidad de los médicos	91,93%	94,34%	90,45%	91,25%	93,75%	92,41%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	92,36%	93,71%	89,31%	92,90%	95,62%	92,95%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,38%	87,42%	89,38%	90,68%	88,12%	92,50%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	91,88%	88,20%	85,53%	92,55%	88,05%	91,93%
Información sobre el tratamiento médico	93,13%	91,77%	89,38%	93,71%	89,17%	92,95%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	96,27%	91,88%	91,88%	93,79%	93,12%	94,41%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	93,75%	94,34%	92,50%	91,88%	92,55%	91,93%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	92,95%	92,41%	90,63%	93,04%	94,37%	89,38%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	88,68%	91,08%	90,00%	88,75%	92,55%	88,13%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	93,13%	93,79%	91,25%	91,30%	90,68%	91,30%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	96,13%	93,04%	91,67%	94,87%	92,95%	91,08%
Satisfacción global con las/los celadores	92,47%	95,48%	93,59%	94,81%	91,61%	94,90%
Satisfacción con la intimidad	95,54%	95,54%	94,94%	94,87%	93,59%	93,75%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	95,45%	94,81%	83,75%	87,80%	84,75%	84,93%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	89,16%	93,98%	82,11%	92,63%	87,95%	83,72%
Información facilitada a su salida del hospital	92,11%	88,96%	89,93%	91,28%	93,42%	90,48%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	87,67%	88,81%	92,81%	95,10%	87,05%	91,78%
Limpieza de la habitación	85,06%	89,81%	90,51%	90,51%	74,21%	79,50%
Temperatura de la habitación	80,89%	88,68%	87,26%	89,87%	81,65%	85,09%
Baño de la habitación	88,67%	84,52%	87,90%	89,54%	84,52%	88,13%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	83,77%	85,53%	87,90%	88,54%	81,53%	87,50%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	91,14%	88,05%	92,41%	93,04%	85,44%	89,44%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	58,39%	66,24%	87,76%	85,81%	51,97%	77,63%
El silencio por la noche	85,62%	83,97%	89,74%	86,67%	85,23%	87,74%
Satisfacción global con la habitación	85,53%	87,50%	93,13%	91,14%	83,02%	91,30%
Presentación de la comida	79,02%	68,87%	70,83%	83,92%	71,05%	79,47%
Olor de la comida	82,14%	64,90%	78,17%	82,52%	71,62%	78,95%
Cantidad de comida	86,21%	76,62%	83,11%	85,71%	72,73%	78,29%
Temperatura de la comida	81,56%	67,97%	75,00%	79,86%	75,50%	75,66%
Variedad de la comida	79,71%	68,83%	70,92%	80,58%	72,00%	75,17%
Horarios de las comidas	84,14%	80,26%	84,35%	88,44%	82,24%	80,92%
Satisfacción global con la comida	80,54%	58,86%	73,86%	83,78%	74,68%	74,67%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	89,54%	79,45%	91,89%	84,97%	82,89%	92,26%
Satisfacción con la información recibida	93,08%	91,25%	88,20%	95,03%	90,51%	87,58%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,55%	91,82%	91,30%	94,41%	89,94%	88,75%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,00%	91,14%	92,36%	97,50%	90,62%	98,11%



Satisfacción Hospitalización

Hospitales media complejidad 2024	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	87,10%	85,53%	86,16%	87,50%	85,81%	87,34%	92,41%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	91,49%	94,44%	93,14%	95,40%	89,00%	95,45%	95,83%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	95,00%	90,63%	91,88%	92,45%	88,75%	91,19%	94,94%
Trato y amabilidad de los médicos	95,03%	93,79%	94,41%	92,50%	91,88%	92,50%	96,88%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,04%	91,14%	92,41%	94,97%	93,71%	93,13%	94,34%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,17%	87,58%	86,16%	88,68%	88,82%	93,79%	91,19%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	93,17%	86,96%	90,00%	88,61%	85,63%	92,45%	90,57%
Información sobre el tratamiento médico	93,08%	89,74%	90,57%	87,42%	84,91%	91,77%	92,41%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	94,41%	91,30%	92,50%	93,79%	91,30%	90,06%	93,79%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	93,75%	95,65%	91,25%	93,71%	90,57%	90,68%	91,93%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	94,38%	92,45%	92,45%	91,88%	88,68%	90,00%	92,55%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	87,58%	92,55%	87,42%	89,38%	88,75%	90,68%	88,20%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	91,30%	94,97%	93,08%	90,68%	92,50%	93,79%	93,17%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	93,04%	95,54%	94,23%	94,27%	94,12%	91,56%	96,75%
Satisfacción global con las/los celadores	93,29%	93,08%	92,31%	96,82%	96,08%	95,42%	98,70%
Satisfacción con la intimidad	94,34%	95,54%	92,41%	91,19%	91,77%	95,54%	93,55%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	92,59%	91,49%	91,18%	90,91%	88,89%	82,05%	92,94%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,14%	82,65%	93,90%	77,01%	85,71%	78,21%	88,89%
Información facilitada a su salida del hospital	91,39%	91,95%	90,73%	89,61%	94,81%	90,91%	86,93%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	88,51%	91,11%	89,13%	93,71%	88,49%	85,51%	94,29%
Limpieza de la habitación	83,75%	86,79%	80,63%	84,08%	82,19%	76,58%	96,82%
Temperatura de la habitación	82,80%	86,16%	77,64%	79,11%	80,27%	76,73%	88,05%
Baño de la habitación	83,97%	89,68%	87,58%	80,52%	85,31%	78,34%	93,38%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	82,91%	84,38%	80,25%	83,44%	78,77%	72,78%	90,32%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	86,25%	89,31%	83,23%	85,44%	85,62%	77,36%	94,94%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	51,03%	67,09%	48,39%	62,25%	66,44%	63,16%	85,35%
El silencio por la noche	82,24%	86,45%	81,29%	82,35%	88,65%	79,74%	90,79%
Satisfacción global con la habitación	86,88%	89,31%	83,75%	88,75%	84,62%	84,28%	90,63%
Presentación de la comida	74,32%	78,95%	76,97%	79,05%	75,76%	84,46%	77,40%
Olor de la comida	66,22%	78,00%	72,30%	78,08%	76,52%	86,49%	75,52%
Cantidad de comida	78,67%	86,27%	81,33%	79,73%	82,22%	86,39%	83,11%
Temperatura de la comida	69,33%	75,00%	75,68%	78,08%	78,95%	84,56%	76,00%
Variedad de la comida	63,45%	77,70%	71,83%	77,40%	75,38%	85,71%	79,19%
Horarios de las comidas	80,67%	83,55%	80,27%	83,11%	81,20%	88,67%	82,43%
Satisfacción global con la comida	69,28%	79,75%	77,85%	74,34%	75,18%	86,67%	83,01%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	88,74%	86,09%	85,06%	87,58%	81,76%	85,62%	88,59%
Satisfacción con la información recibida	94,38%	91,88%	90,68%	86,34%	87,42%	90,68%	93,79%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	95,63%	93,13%	85,71%	90,63%	87,58%	90,68%	95,03%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,86%	94,23%	96,75%	92,45%	91,82%	94,94%	97,52%



Satisfacción Hospitalización

Hospitales media complejidad 2024	HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS	HOSPITAL SEVERO OCHOA	HOSPITAL GÓMEZ ULLA	HOSPITAL NIÑO JESÚS	HOSPITAL DE TORREJÓN	HOSPITAL REY JUAN CARLOS
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	87,82%	86,16%	87,18%	91,25%	79,49%	90,38%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	93,07%	89,52%	93,69%	94,44%	96,00%	93,68%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,75%	91,88%	95,00%	95,65%	91,93%	95,60%
Trato y amabilidad de los médicos	95,63%	90,57%	93,13%	91,77%	92,41%	94,38%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,67%	89,61%	94,94%	94,94%	91,82%	96,20%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,06%	88,05%	91,30%	94,34%	90,51%	93,75%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	90,06%	89,94%	88,61%	87,26%	90,63%	91,08%
Información sobre el tratamiento médico	95,60%	90,91%	93,75%	90,45%	85,63%	93,67%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,17%	92,50%	91,88%	93,75%	92,55%	96,25%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,06%	92,50%	93,75%	90,68%	90,06%	91,93%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,88%	90,00%	93,75%	91,19%	90,00%	92,50%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	90,68%	86,96%	92,55%	90,68%	88,82%	88,20%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	93,79%	93,17%	92,55%	88,82%	89,44%	92,55%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería	91,95%	91,67%	94,23%	94,08%	91,28%	96,10%
Satisfacción global con las/os celadores	94,94%	94,23%	92,86%	96,10%	96,13%	93,51%
Satisfacción con la intimidad	94,90%	91,72%	93,04%	92,99%	90,45%	92,81%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	88,61%	86,30%	88,00%	97,65%	81,37%	94,81%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,12%	83,67%	91,36%	92,78%	70,27%	89,13%
Información facilitada a su salida del hospital	94,67%	91,56%	89,54%	91,56%	89,40%	91,95%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	83,57%	87,23%	93,15%	93,33%	93,48%	88,11%
Limpieza de la habitación	78,21%	76,88%	83,13%	86,16%	84,56%	91,72%
Temperatura de la habitación	72,55%	76,25%	90,00%	79,87%	78,23%	82,39%
Baño de la habitación	72,08%	78,62%	83,97%	82,24%	85,21%	90,38%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	78,43%	79,87%	80,50%	78,85%	82,43%	90,51%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	83,33%	85,63%	89,38%	85,53%	89,26%	92,41%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	57,72%	51,32%	76,62%	47,50%	70,92%	77,42%
El silencio por la noche	78,00%	75,97%	86,71%	83,66%	85,82%	84,42%
Satisfacción global con la habitación	78,48%	83,65%	85,63%	85,99%	86,27%	91,08%
Presentación de la comida	75,86%	73,03%	81,08%	82,64%	73,88%	75,68%
Olor de la comida	75,71%	79,87%	82,88%	85,51%	72,18%	75,86%
Cantidad de comida	79,31%	81,58%	83,01%	85,31%	78,03%	82,88%
Temperatura de la comida	77,40%	80,13%	85,43%	82,01%	74,07%	78,08%
Variedad de la comida	77,40%	74,34%	86,58%	86,23%	72,39%	77,24%
Horarios de las comidas	86,30%	78,29%	87,58%	91,61%	82,35%	87,84%
Satisfacción global con la comida	76,19%	74,84%	82,17%	87,67%	73,91%	82,12%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	91,72%	84,87%	85,91%	93,55%	84,35%	90,85%
Satisfacción con la información recibida	93,79%	91,25%	93,17%	92,50%	88,20%	95,65%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	91,30%	90,68%	94,38%	92,50%	91,93%	95,03%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,57%	94,90%	96,18%	96,84%	92,41%	97,50%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Hospitales alta complejidad 2024	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	89,61%	87,90%	96,10%	95,45%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,84%	91,51%	100,00%	96,15%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	89,44%	88,75%	95,65%	96,27%
Trato y amabilidad de los médicos	96,89%	93,08%	93,75%	91,88%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,27%	94,94%	93,67%	92,50%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,68%	92,50%	93,79%	88,82%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	91,93%	88,75%	91,93%	90,51%
Información sobre el tratamiento médico	88,75%	93,08%	94,23%	91,19%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,65%	93,75%	96,25%	90,68%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	88,75%	91,30%	91,82%	93,75%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,08%	90,51%	92,50%	93,13%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	86,88%	86,96%	92,41%	87,58%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	89,38%	91,93%	93,75%	92,55%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	94,27%	89,10%	95,48%	91,82%
Satisfacción global con las/los celadores	94,23%	90,13%	94,23%	94,94%
Satisfacción con la intimidad	94,90%	88,96%	95,57%	87,42%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,94%	86,81%	96,08%	85,29%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	91,95%	93,02%	93,02%	88,04%
Información facilitada a su salida del hospital	85,62%	88,68%	90,26%	90,48%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	68,71%	80,80%	90,37%	83,33%
Limpieza de la habitación	64,94%	79,22%	86,34%	81,13%
Temperatura de la habitación	70,97%	79,87%	85,63%	81,01%
Baño de la habitación	68,92%	83,44%	87,90%	78,85%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	69,08%	78,67%	86,79%	79,62%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	70,78%	83,66%	88,05%	77,36%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	35,29%	49,65%	56,49%	46,67%
El silencio por la noche	64,58%	75,00%	86,84%	78,06%
Satisfacción global con la habitación	66,67%	77,36%	84,91%	78,48%
Presentación de la comida	71,62%	76,39%	83,55%	75,84%
Olor de la comida	63,89%	75,86%	84,56%	71,92%
Cantidad de comida	75,51%	79,05%	88,74%	78,00%
Temperatura de la comida	70,47%	72,03%	80,67%	77,33%
Variedad de la comida	68,06%	77,24%	80,95%	72,97%
Horarios de las comidas	78,77%	76,03%	90,73%	80,00%
Satisfacción global con la comida	67,57%	82,31%	82,24%	75,32%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	85,90%	78,00%	86,67%	87,58%
Satisfacción con la información recibida	91,30%	88,68%	95,00%	93,17%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	92,50%	90,68%	95,00%	95,00%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	91,67%	91,77%	98,13%	98,13%



Satisfacción Hospitalización

Hospitales alta complejidad 2024	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	89,24%	86,08%	92,45%	91,77%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,30%	94,00%	88,75%	97,85%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	92,50%	95,00%	93,79%	95,54%
Trato y amabilidad de los médicos	92,45%	93,13%	93,12%	94,41%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	94,94%	94,90%	92,99%	93,75%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,75%	90,57%	90,00%	90,68%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	87,26%	90,06%	91,19%	88,68%
Información sobre el tratamiento médico	91,14%	92,50%	92,50%	92,41%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	90,63%	93,79%	96,88%	95,65%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	89,87%	94,38%	93,75%	94,97%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	89,94%	93,08%	91,87%	94,34%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	85,53%	89,44%	90,68%	90,57%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	88,75%	94,41%	92,55%	92,55%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	92,00%	94,08%	88,54%	92,72%
Satisfacción global con las/los celadores	91,45%	92,76%	91,03%	93,33%
Satisfacción con la intimidad	94,19%	92,36%	89,74%	91,72%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	89,74%	90,00%	97,56%	95,50%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	82,52%	86,59%	87,36%	89,36%
Información facilitada a su salida del hospital	88,08%	91,56%	92,95%	94,16%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	80,41%	78,68%	94,53%	83,33%
Limpieza de la habitación	71,14%	75,00%	88,75%	75,32%
Temperatura de la habitación	65,10%	77,22%	86,25%	80,25%
Baño de la habitación	71,53%	68,42%	87,42%	79,49%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	63,76%	72,50%	90,38%	77,22%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	79,19%	84,38%	91,25%	84,18%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	35,10%	44,52%	69,18%	50,34%
El silencio por la noche	76,22%	80,54%	85,99%	81,21%
Satisfacción global con la habitación	69,48%	74,37%	88,46%	79,62%
Presentación de la comida	74,64%	80,92%	74,68%	74,83%
Olor de la comida	72,79%	73,65%	66,45%	74,15%
Cantidad de comida	78,10%	85,53%	78,98%	81,88%
Temperatura de la comida	74,81%	77,78%	72,55%	80,00%
Variedad de la comida	74,07%	78,67%	71,52%	82,07%
Horarios de las comidas	84,67%	88,24%	78,21%	85,03%
Satisfacción global con la comida	75,17%	83,97%	70,70%	78,67%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	88,89%	89,73%	92,31%	93,96%
Satisfacción con la información recibida	91,88%	90,00%	94,37%	91,19%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	89,31%	93,08%	95,03%	91,19%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,86%	95,54%	98,10%	95,63%



Satisfacción Hospitalización

Hospitales de apoyo 2024	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	88,75%	92,45%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	94,02%	95,80%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	97,50%	95,65%
Trato y amabilidad de los médicos	96,25%	96,27%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	96,18%	94,34%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,25%	96,27%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	93,08%	91,87%
Información sobre el tratamiento médico	96,25%	96,18%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	96,88%	97,48%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	96,25%	96,88%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,03%	96,89%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	92,55%	96,89%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	95,65%	98,14%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	94,27%	96,20%
Satisfacción global con las/los celadores	96,08%	96,77%
Satisfacción con la intimidad	96,15%	93,71%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	95,28%	95,62%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,90%	96,63%
Información facilitada a su salida del hospital	87,50%	94,27%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	93,42%	92,47%
Limpieza de la habitación	90,51%	91,08%
Temperatura de la habitación	84,71%	86,62%
Baño de la habitación	91,72%	89,10%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	87,90%	90,32%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	93,59%	91,72%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	82,12%	67,12%
El silencio por la noche	87,58%	87,74%
Satisfacción global con la habitación	91,88%	88,20%
Presentación de la comida	85,03%	82,43%
Olor de la comida	83,78%	85,52%
Cantidad de comida	90,00%	86,21%
Temperatura de la comida	87,76%	87,25%
Variedad de la comida	89,58%	89,66%
Horarios de las comidas	90,67%	90,41%
Satisfacción global con la comida	80,00%	88,08%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	87,90%	94,67%
Satisfacción con la información recibida	95,03%	95,65%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	95,03%	96,89%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	99,37%	99,37%



Satisfacción Hospitalización

Resto de hospitales 2024	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	82,78%	88,74%	91,45%	78,34%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	94,96%	97,64%	95,00%	85,45%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	92,55%	92,99%	94,38%	85,00%
Trato y amabilidad de los médicos	93,75%	93,12%	92,50%	83,85%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	92,81%	92,36%	94,34%	82,39%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,12%	89,94%	91,25%	81,37%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	87,34%	90,00%	93,13%	76,25%
Información sobre el tratamiento médico	87,97%	87,42%	92,50%	79,37%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	92,45%	93,71%	93,17%	82,50%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	90,57%	91,25%	93,08%	81,37%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	89,17%	91,03%	92,55%	80,38%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	81,37%	86,08%	89,24%	78,12%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	91,93%	90,68%	93,13%	77,50%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,87%	92,95%	92,95%	83,67%
Satisfacción global con las/los celadores	90,26%	91,72%	88,96%	86,92%
Satisfacción con la intimidad	91,50%	92,11%	94,27%	87,84%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	*	*	*	*
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,51%	86,21%	89,83%	71,74%
Información facilitada a su salida del hospital	91,45%	91,56%	88,96%	82,78%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	94,81%	93,71%	93,67%	78,00%
Limpieza de la habitación	90,51%	83,12%	87,90%	79,33%
Temperatura de la habitación	87,97%	88,75%	88,05%	73,38%
Baño de la habitación	84,51%	85,21%	85,11%	73,97%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	84,81%	85,62%	86,62%	79,08%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	88,05%	93,75%	90,51%	76,97%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	65,38%	74,38%	77,37%	72,94%
El silencio por la noche	76,87%	89,44%	85,71%	74,10%
Satisfacción global con la habitación	81,99%	85,00%	94,34%	78,71%
Presentación de la comida	85,62%	81,21%	82,35%	75,00%
Olor de la comida	86,75%	81,63%	80,13%	74,31%
Cantidad de comida	88,46%	87,33%	87,66%	80,56%
Temperatura de la comida	84,52%	83,45%	84,97%	71,33%
Variedad de la comida	84,31%	84,25%	82,89%	72,73%
Horarios de las comidas	89,10%	87,33%	87,74%	78,32%
Satisfacción global con la comida	78,62%	80,41%	81,05%	77,18%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	81,88%	90,85%	88,89%	70,39%
Satisfacción con la información recibida	90,51%	88,82%	93,79%	76,25%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	91,25%	89,44%	93,17%	80,75%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	93,08%	96,88%	96,20%	83,85%



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales baja complejidad 2024	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	88,05%	89,44%	81,13%	93,79%	78,62%	82,28%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,17%	87,58%	86,34%	92,50%	90,06%	86,79%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,34%	90,68%	91,82%	96,27%	91,77%	91,82%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	64,41%	69,70%	68,00%	77,06%	68,22%	72,97%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	79,26%	82,40%	85,25%	88,00%	84,30%	83,72%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	84,47%	71,43%	66,88%	91,30%	80,75%	74,53%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,82%	96,23%	96,86%	96,88%	96,25%	95,00%
Respeto a la intimidad del paciente	98,09%	95,00%	93,08%	94,34%	94,97%	94,38%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	87,34%	82,61%	83,13%	86,08%	86,62%	83,65%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	85,99%	85,63%	82,61%	85,35%	83,44%	80,12%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	86,71%	83,23%	84,81%	83,54%	84,91%	80,50%
Trato y amabilidad de los médicos	96,88%	93,13%	94,41%	96,25%	90,68%	96,25%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	96,18%	92,90%	96,20%	97,47%	92,99%	95,45%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,30%	93,59%	94,87%	96,20%	88,75%	92,41%
Satisfacción global con los médicos	96,23%	94,41%	92,45%	96,23%	89,94%	95,00%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	99,36%	96,82%	96,86%	96,77%	95,51%	95,54%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	99,37%	94,84%	95,63%	94,94%	95,54%	93,88%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,82%	95,51%	94,41%	94,30%	92,95%	93,13%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,05%	94,94%	94,84%	97,42%	96,18%	95,36%
Satisfacción global con el resto del personal	96,03%	95,45%	95,42%	97,37%	95,24%	94,87%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,87%	88,00%	73,08%	85,92%	77,36%	81,54%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	95,03%	91,25%	90,00%	93,75%	91,77%	91,19%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	93,71%	91,25%	89,31%	93,13%	88,05%	89,31%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	96,15%	90,38%	90,45%	92,31%	89,68%	86,27%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	94,34%	91,19%	87,50%	93,04%	89,87%	89,94%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	88,05%	73,58%	78,62%	89,87%	84,91%	81,13%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	83,92%	85,33%	76,39%	85,11%	79,43%	82,07%
Satisfacción global con la información recibida	96,89%	91,93%	87,58%	98,13%	83,65%	90,63%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	96,86%	92,55%	91,30%	95,03%	89,94%	88,75%
Recomendación del Servicio de CA	98,11%	98,10%	94,34%	97,48%	94,16%	93,04%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales media complejidad 2024	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	89,38%	89,94%	88,05%	88,82%	89,44%	88,75%	88,68%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,93%	89,31%	90,06%	91,30%	90,06%	89,38%	88,13%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,94%	91,88%	94,94%	95,65%	91,25%	94,41%	90,63%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	84,30%	85,83%	75,00%	85,61%	71,31%	85,60%	85,45%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	80,65%	90,48%	86,15%	81,54%	81,15%	82,73%	85,95%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	85,71%	80,63%	82,61%	82,61%	83,13%	85,71%	84,47%
Conservación y limpieza de las instalaciones	88,20%	94,38%	94,19%	93,71%	95,65%	96,86%	91,93%
Respeto a la intimidad del paciente	94,97%	96,84%	92,45%	94,97%	91,30%	94,90%	95,54%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	88,39%	82,91%	83,87%	84,91%	84,42%	83,75%	81,94%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	84,87%	81,76%	85,99%	83,02%	83,01%	82,91%	79,38%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	90,79%	86,08%	87,10%	82,28%	86,36%	88,13%	83,02%
Trato y amabilidad de los médicos	98,13%	97,48%	92,50%	95,65%	95,63%	95,00%	93,75%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	95,57%	96,18%	95,39%	95,42%	96,75%	95,45%	96,75%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,94%	95,45%	93,63%	92,90%	93,71%	92,31%	93,67%
Satisfacción global con los médicos	96,89%	96,86%	93,17%	95,00%	92,50%	93,71%	93,79%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	99,38%	100,00%	96,10%	97,42%	95,60%	97,45%	95,00%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	99,37%	98,13%	97,32%	95,42%	94,84%	92,81%	96,15%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	99,38%	96,25%	95,51%	94,27%	94,94%	94,94%	96,27%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,69%	97,45%	94,87%	96,73%	96,73%	95,51%	96,84%
Satisfacción global con el resto del personal	96,08%	95,42%	95,83%	95,33%	94,70%	92,62%	98,05%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,67%	82,61%	83,33%	88,57%	84,75%	85,45%	87,50%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,03%	94,38%	91,25%	89,87%	91,88%	90,57%	94,38%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,97%	93,71%	91,72%	91,25%	90,00%	88,05%	91,25%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,50%	92,26%	91,25%	90,51%	90,26%	90,00%	89,87%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	91,61%	92,45%	89,87%	92,50%	93,59%	90,57%	92,50%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	88,75%	81,88%	82,28%	78,85%	77,07%	86,08%	83,44%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	82,88%	74,13%	77,78%	81,76%	81,38%	79,02%	75,86%
Satisfacción global con la información recibida	94,41%	93,17%	90,68%	93,17%	91,82%	93,17%	92,55%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,65%	94,41%	92,50%	96,27%	90,63%	94,41%	93,17%
Recomendación del Servicio de CA	98,73%	95,57%	94,30%	96,27%	98,05%	95,60%	96,86%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales media complejidad 2024	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	94,34%	93,08%	90,68%	86,25%	84,91%	86,08%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	95,63%	92,45%	90,06%	92,55%	89,37%	87,42%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	94,38%	95,57%	91,93%	93,13%	93,13%	93,04%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	80,83%	83,72%	82,64%	87,22%	82,76%	70,00%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	90,23%	80,80%	91,20%	80,65%	87,20%	87,60%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	73,29%	87,50%	90,06%	88,20%	81,99%	91,93%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,86%	94,41%	99,38%	91,25%	95,65%	95,65%
Respeto a la intimidad del paciente	93,13%	93,12%	90,63%	92,55%	93,67%	89,94%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	92,50%	86,62%	91,56%	88,05%	80,89%	84,21%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	90,06%	87,90%	82,58%	83,77%	79,08%	78,71%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	90,51%	88,31%	87,82%	86,54%	83,54%	81,41%
Trato y amabilidad de los médicos	95,63%	96,89%	97,52%	95,60%	94,38%	92,45%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,48%	98,73%	98,09%	96,84%	96,77%	95,97%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,63%	98,11%	94,97%	94,30%	89,17%	92,99%
Satisfacción global con los médicos	98,14%	98,14%	95,65%	94,41%	93,75%	95,62%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,63%	98,13%	99,36%	98,06%	96,84%	96,77%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,23%	97,47%	98,70%	96,15%	96,13%	96,75%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,13%	97,48%	97,47%	94,94%	93,04%	93,55%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,57%	97,44%	98,72%	97,42%	94,27%	96,75%
Satisfacción global con el resto del personal	99,35%	97,24%	96,10%	98,64%	96,71%	96,08%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	92,19%	81,48%	87,14%	90,77%	85,51%	91,80%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,88%	95,62%	91,82%	91,19%	89,17%	84,18%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	93,17%	95,57%	88,61%	93,08%	88,61%	85,90%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	90,57%	95,51%	89,74%	94,30%	83,33%	89,17%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	92,50%	96,79%	93,04%	91,77%	85,99%	87,18%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	73,13%	91,19%	92,41%	87,42%	77,07%	86,54%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	88,59%	82,19%	84,72%	82,78%	85,91%	79,47%
Satisfacción global con la información recibida	95,63%	93,75%	95,65%	90,68%	88,12%	91,87%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,65%	96,27%	95,03%	92,55%	89,44%	95,65%
Recomendación del Servicio de CA	98,11%	98,74%	99,36%	96,84%	94,97%	97,47%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales alta complejidad 2024	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	88,13%	85,09%	86,88%	94,41%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	87,50%	88,61%	92,50%	87,58%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,88%	92,50%	96,25%	93,79%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	89,63%	84,06%	87,69%	94,89%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	82,79%	82,61%	84,48%	86,18%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	77,64%	82,61%	77,02%	91,30%
Conservación y limpieza de las instalaciones	89,17%	90,32%	96,88%	99,38%
Respeto a la intimidad del paciente	92,36%	91,77%	95,00%	97,50%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	85,44%	80,89%	86,08%	87,97%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	85,90%	76,92%	87,34%	90,00%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	83,97%	76,92%	85,90%	87,97%
Trato y amabilidad de los médicos	93,13%	95,00%	96,20%	97,50%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	93,13%	96,79%	97,52%	98,09%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,17%	93,55%	94,97%	98,06%
Satisfacción global con los médicos	93,13%	95,65%	96,25%	96,89%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	97,47%	96,82%	98,09%	100,00%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,27%	96,71%	98,11%	99,36%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	94,41%	94,90%	97,48%	100,00%
Satisfacción global con las enfermeras/os	97,44%	97,39%	96,84%	97,44%
Satisfacción global con el resto del personal	96,15%	97,37%	96,23%	96,71%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,41%	90,32%	83,05%	91,30%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	86,79%	90,06%	88,13%	91,72%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	85,53%	91,82%	88,75%	91,72%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	92,36%	91,03%	89,74%	93,51%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,57%	91,19%	91,19%	93,71%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	80,50%	83,02%	81,13%	87,01%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	82,99%	72,22%	86,39%	83,21%
Satisfacción global con la información recibida	90,63%	91,93%	95,03%	94,38%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	90,06%	96,27%	97,50%	94,41%
Recomendación del Servicio de CA	97,47%	99,37%	98,11%	100,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales alta complejidad 2024	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	85,53%	87,42%	87,58%	87,58%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	87,58%	91,82%	88,05%	88,82%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	95,00%	93,75%	92,55%	93,79%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	87,70%	93,08%	72,12%	82,14%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	82,20%	80,33%	88,46%	87,07%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	81,76%	81,25%	80,12%	81,99%
Conservación y limpieza de las instalaciones	84,91%	97,50%	91,77%	93,63%
Respeto a la intimidad del paciente	91,93%	94,97%	95,63%	95,03%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	84,42%	84,81%	87,26%	87,50%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	86,88%	82,91%	82,47%	84,52%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	87,90%	85,99%	89,03%	86,54%
Trato y amabilidad de los médicos	91,88%	95,57%	92,50%	95,63%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	96,84%	97,40%	96,82%	96,69%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,08%	94,23%	93,08%	92,31%
Satisfacción global con los médicos	95,00%	94,94%	93,79%	96,27%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	93,04%	97,50%	98,11%	96,23%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	94,08%	96,82%	97,40%	94,84%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	94,30%	96,84%	95,57%	93,13%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,73%	98,71%	96,75%	93,75%
Satisfacción global con el resto del personal	93,33%	96,15%	98,67%	96,71%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	96,30%	85,96%	87,93%	86,67%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	92,31%	86,54%	91,82%	93,71%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,20%	88,46%	92,41%	92,36%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	90,20%	90,20%	90,79%	91,56%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	91,67%	90,57%	90,57%	92,50%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	85,62%	87,66%	82,28%	87,82%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	81,16%	81,21%	79,45%	80,56%
Satisfacción global con la información recibida	93,75%	95,03%	92,50%	93,75%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	94,38%	94,37%	94,41%	94,41%
Recomendación del Servicio de CA	98,75%	98,73%	98,73%	98,75%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales de apoyo 2024	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	95,63%	94,38%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,63%	93,13%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	96,27%	94,41%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	84,62%	80,30%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	84,00%	86,09%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	89,44%	83,23%
Conservación y limpieza de las instalaciones	94,41%	96,27%
Respeto a la intimidad del paciente	96,27%	95,63%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	83,55%	86,16%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	89,10%	86,08%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	85,71%	89,17%
Trato y amabilidad de los médicos	95,65%	95,57%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	97,50%	96,79%
Tiempo y dedicación de los médicos	97,48%	96,79%
Satisfacción global con los médicos	96,86%	95,60%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	98,11%	98,08%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,74%	96,10%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	98,75%	97,50%
Satisfacción global con las enfermeras/os	98,06%	96,79%
Satisfacción global con el resto del personal	98,11%	99,36%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	84,38%	88,89%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,04%	96,89%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	94,34%	93,67%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,08%	95,51%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	92,99%	95,03%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	87,97%	90,00%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	81,63%	82,99%
Satisfacción global con la información recibida	95,03%	97,52%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,03%	96,89%
Recomendación del Servicio de CA	97,47%	98,13%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

Satisfacción Urgencias

Hospitales baja complejidad 2024	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	79,50%	82,39%	65,84%	88,82%	62,26%	77,99%
Limpieza de la sala de espera	84,62%	75,16%	78,48%	81,01%	71,52%	76,73%
Comodidad/confort de la sala de espera	74,84%	64,33%	62,66%	80,00%	60,26%	68,75%
Limpieza del lugar donde le atendieron	91,25%	85,35%	88,75%	86,79%	81,88%	84,81%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	93,75%	85,00%	86,16%	91,14%	84,18%	81,88%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	83,65%	77,50%	80,50%	86,79%	77,99%	80,50%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	92,81%	87,40%	86,61%	94,85%	86,26%	83,90%
Trato y amabilidad de los médicos	90,00%	84,38%	82,50%	88,20%	80,00%	79,87%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	89,38%	87,34%	82,17%	87,42%	83,87%	88,05%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,13%	86,34%	82,28%	83,12%	75,47%	79,11%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	91,93%	86,34%	83,85%	85,71%	76,25%	78,75%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,78%	89,86%	93,46%	93,10%	89,26%	89,66%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	91,78%	88,36%	93,33%	94,52%	90,34%	89,80%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	91,67%	86,99%	92,67%	91,61%	85,71%	88,97%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,47%	87,25%	93,51%	93,15%	86,58%	90,41%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	95,74%	90,28%	92,00%	94,92%	97,14%	97,78%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	86,96%	85,09%	80,00%	86,87%	74,21%	85,09%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	90,44%	86,18%	72,36%	88,15%	74,40%	78,95%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	90,68%	85,09%	79,11%	88,82%	73,75%	85,09%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	76,71%	76,56%	82,93%	78,38%	69,33%	76,19%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	88,46%	77,27%	79,75%	84,81%	70,19%	75,80%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	88,61%	77,85%	77,92%	83,02%	73,58%	77,99%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	74,03%	67,52%	52,17%	73,42%	50,93%	58,39%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	100,00%	83,33%	66,67%	100,00%	100,00%	58,33%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	90,06%	81,37%	77,50%	84,47%	65,84%	78,88%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	88,74%	86,16%	76,13%	91,77%	78,34%	85,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales media complejidad 2024	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	70,78%	69,57%	70,70%	77,22%	79,75%	64,33%	90,00%
Limpieza de la sala de espera	77,42%	77,56%	79,25%	70,00%	77,99%	79,11%	79,37%
Comodidad/confort de la sala de espera	67,10%	72,73%	66,04%	70,62%	71,07%	56,60%	77,64%
Limpieza del lugar donde le atendieron	84,18%	87,97%	83,54%	90,00%	84,47%	86,25%	90,68%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	79,38%	88,54%	87,42%	89,94%	85,09%	83,85%	89,31%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	67,31%	83,33%	74,84%	82,50%	75,00%	73,91%	81,87%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	87,40%	89,73%	84,33%	88,41%	92,36%	82,03%	93,08%
Trato y amabilidad de los médicos	86,34%	88,20%	83,75%	87,42%	85,62%	84,47%	87,58%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	91,82%	91,19%	89,03%	86,87%	89,44%	89,31%	89,94%
Tiempo y dedicación de los médicos	83,85%	85,53%	81,76%	81,87%	84,18%	78,75%	87,42%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	84,47%	91,25%	84,47%	85,00%	86,96%	83,23%	90,06%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	89,47%	93,33%	90,85%	86,71%	87,67%	86,00%	92,91%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,52%	95,27%	91,95%	90,28%	91,84%	87,33%	94,37%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,00%	90,41%	90,07%	91,55%	89,04%	85,14%	92,14%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,54%	92,05%	90,85%	90,41%	88,44%	85,33%	92,91%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	89,29%	98,41%	100,00%	92,73%	90,77%	88,41%	95,45%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	90,06%	88,20%	79,50%	86,96%	90,06%	81,13%	89,94%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	86,51%	81,43%	79,84%	85,50%	80,28%	75,63%	87,60%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	86,96%	85,09%	81,65%	84,37%	86,25%	80,89%	89,37%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	77,22%	75,68%	76,32%	74,07%	76,71%	81,71%	63,93%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	82,28%	78,62%	77,71%	80,50%	87,10%	76,43%	87,90%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	83,77%	81,01%	80,77%	80,00%	84,08%	72,61%	88,05%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	60,90%	59,74%	59,63%	69,81%	65,41%	52,00%	91,19%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	91,30%	66,67%	83,33%	53,85%	94,12%	76,92%	71,43%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	77,64%	78,26%	81,37%	77,02%	79,50%	75,16%	88,82%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	81,21%	88,54%	88,39%	84,91%	83,44%	90,73%	91,72%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales media complejidad 2024	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	67,30%	67,09%	78,48%	79,25%	58,49%	81,76%
Limpieza de la sala de espera	71,07%	78,48%	75,47%	86,08%	74,05%	85,53%
Comodidad/confort de la sala de espera	61,78%	59,01%	63,52%	85,63%	66,04%	77,50%
Limpieza del lugar donde le atendieron	88,68%	87,42%	85,53%	90,63%	80,63%	93,13%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	86,16%	78,62%	83,23%	92,50%	79,38%	95,60%
Intimidación que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	77,85%	78,48%	70,81%	83,44%	70,63%	83,54%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	90,65%	79,69%	87,80%	96,18%	90,84%	94,37%
Trato y amabilidad de los médicos	86,88%	88,20%	90,06%	91,88%	81,37%	93,13%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	88,05%	89,94%	91,88%	94,94%	83,44%	95,54%
Tiempo y dedicación de los médicos	79,50%	88,68%	83,85%	94,38%	71,25%	88,75%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	81,99%	88,82%	87,58%	91,25%	81,37%	89,38%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,62%	92,67%	90,48%	94,56%	84,93%	93,10%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,29%	91,16%	90,48%	97,30%	85,92%	95,86%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,57%	86,67%	85,03%	93,88%	84,83%	91,03%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	90,00%	90,67%	86,49%	94,59%	84,00%	93,84%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	100,00%	94,34%	92,94%	93,10%	93,88%	100,00%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	85,09%	83,23%	81,76%	88,82%	79,75%	87,42%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	84,89%	73,17%	75,83%	88,82%	73,81%	90,00%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	83,85%	82,50%	81,25%	89,44%	80,00%	91,25%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,32%	73,85%	72,86%	72,31%	73,75%	73,53%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	81,76%	80,00%	83,12%	87,34%	76,58%	80,89%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	81,01%	80,89%	81,76%	87,34%	78,85%	81,13%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	53,46%	58,39%	55,48%	59,12%	44,03%	74,53%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	83,33%	55,56%	81,25%	78,57%	100,00%	100,00%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	78,26%	70,19%	78,26%	90,68%	74,53%	83,85%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	85,26%	84,42%	85,53%	94,94%	79,62%	91,77%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales alta complejidad 2024	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	70,00%	71,79%	85,53%	72,15%
Limpieza de la sala de espera	73,25%	78,85%	77,85%	74,52%
Comodidad/confort de la sala de espera	65,19%	65,63%	75,80%	66,46%
Limpieza del lugar donde le atendieron	82,39%	82,91%	86,88%	84,62%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	80,75%	82,17%	88,75%	78,98%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	71,07%	73,42%	82,39%	76,58%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	88,15%	90,08%	92,96%	91,47%
Trato y amabilidad de los médicos	83,23%	87,58%	94,34%	83,23%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	85,99%	91,72%	94,23%	86,79%
Tiempo y dedicación de los médicos	80,50%	85,99%	89,94%	78,26%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	82,61%	86,96%	93,13%	80,75%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	89,66%	91,61%	90,85%	89,93%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	93,43%	92,36%	93,20%	90,60%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	83,10%	91,67%	90,67%	85,33%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	85,92%	90,34%	89,61%	90,67%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	94,12%	98,57%	95,65%	100,00%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	82,61%	82,28%	91,93%	84,91%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	80,47%	77,88%	86,76%	87,10%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	81,87%	81,88%	93,13%	86,34%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	71,88%	76,81%	81,43%	77,27%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	80,25%	79,75%	85,35%	77,07%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	81,13%	79,35%	86,79%	74,19%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	57,96%	59,49%	74,05%	60,76%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	63,16%	64,29%	77,78%	70,83%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	76,40%	81,25%	86,25%	74,53%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	84,81%	90,38%	93,13%	87,82%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales alta complejidad 2024	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	67,70%	80,50%	86,96%	69,03%
Limpieza de la sala de espera	65,38%	77,42%	80,00%	68,79%
Comodidad/confort de la sala de espera	51,57%	66,04%	69,81%	56,69%
Limpieza del lugar donde le atendieron	80,89%	83,54%	91,93%	85,44%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	80,25%	78,62%	88,82%	76,10%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	64,97%	75,48%	79,37%	71,25%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	81,95%	88,68%	94,31%	83,48%
Trato y amabilidad de los médicos	86,25%	88,20%	90,06%	87,58%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	89,44%	86,34%	91,19%	87,34%
Tiempo y dedicación de los médicos	84,71%	81,65%	85,53%	85,63%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,88%	83,75%	91,30%	83,85%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	90,97%	92,75%	92,47%	87,42%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	95,80%	95,49%	95,86%	87,92%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	90,28%	89,05%	88,97%	86,58%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	92,47%	91,49%	92,57%	86,18%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	100,00%	91,30%	97,73%	89,09%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	86,88%	86,25%	89,44%	84,28%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	77,69%	81,44%	84,17%	81,82%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	89,44%	81,88%	90,00%	85,71%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	75,76%	83,58%	88,00%	68,33%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	81,53%	82,58%	85,16%	81,29%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	89,40%	86,54%	83,97%	83,87%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	59,24%	67,95%	64,78%	58,75%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	76,19%	70,00%	66,67%	61,90%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	81,13%	82,50%	81,13%	77,64%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	94,08%	91,14%	93,67%	88,24%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



PRINCIPALES RESULTADOS SUMMA 112



Tiempo de respuesta 2024	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	73,9%	58,9%	81,1%	81,7%

Satisfacción información 2024	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Sobre su problema de salud	88,8%	84,7%	91,3%	90,3%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	87,1%	82,1%	90,7%	88,6%
Información global facilitada	87,7%	84,0%	90,5%	88,7%

*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción con los profesionales 2024	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Trato y amabilidad	92,9%	90,2%	97,1%	91,4%
Competencia y conocimientos	91,8%	87,8%	95,1%	92,6%
Tiempo y dedicación	92,8%	87,8%	96,0%	94,6%
Valoración global	91,7%	89,1%	93,1%	93,1%

*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global	2023	2024
Unidad de Atención Domiciliaria	89,1%	87,0%
Vehículos de Intervención Rápida	94,6%	92,0%
UVI Móvil	89,4%	92,0%

Comunidad Madrid	2023	2024
Satisfacción global SUMMA 112*	91,0%	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 2024
Unidad de Atención Domiciliaria	58,94%	90,20%	87,76%	83,39%	71,13%	78,28%
Vehículos de Intervención Rápida	81,09%	97,13%	95,98%	91,03%	79,80%	89,00%
UVI móvil	81,74%	91,40%	94,56%	89,48%	76,29%	86,69%

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 2024



**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE SANIDAD