

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

Informe global de resultados 2025



**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: Abril 2026
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 8 de octubre al 10 de diciembre de 2025		



PRINCIPALES RESULTADOS ATENCIÓN PRIMARIA



Satisfacción con la obtención de cita y el tiempo de espera

2025

Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios

65,7%

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

61,0%

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

47,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2025
Limpieza del centro	92,6%
Señalización del centro y facilidad para encontrar las consultas	86,6%
Comodidad y confort del lugar de espera	79,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Atención Primaria: Profesionales

Satisfacción con los profesionales	2025		
	Capacidad	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	90,2%	92,5%	89,9%
Enfermero/a	94,0%	94,7%	92,2%
Administrativos	76,7%	74,1%	78,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con ...	2025
La información global recibida del médico de familia o pediatra	90,9%
Participación en las decisiones (%Sí)	2025
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	86,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria
- Para la construcción del índice se han escogido 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 2025
Atención Primaria	59,72%	88,10%	87,11%	91,48%	74,50%	80,18%

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	2024	2025
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	90,1%	90,4%
Satisfacción Global Enfermera/o	90,6%	92,7%
Satisfacción Global Personal Administrativo	76,6%	76,5%
Satisfacción Global con el Centro de Salud	84,1%	84,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Atención Primaria: Recomendación

Recomendaría a sus familiares y amigos a ...	2024	2025
Su médico	90,4%	87,7%
Su enfermero/a	95,6%	96,2%
Su centro de salud	86,0%	90,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITALES: Consultas Externas



Satisfacción con la accesibilidad	2025
Facilidad para conseguir cita	78,8%
Tiempo para ser visto por primera vez en consulta	65,7%
Tiempo de espera para entrar en la consulta	67,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2025
Limpieza	83,1%
Señalización	77,8%
Facilidad para encontrar las consultas	82,0%
Comodidad y confort de la sala de espera	79,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Información recibida	2025
Información sobre su enfermedad	87,2%
Instrucciones para seguir en casa	87,8%
Síntomas por los que debería acudir al médico	88,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales

2025

Médicos

87,7%

Enfermeros

95,9%

Administrativos

69,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2025
La información global recibida del médico	87,6%

Participación en las decisiones (%Sí)	2025
Los profesionales sanitarios tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento	85,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

- Índice que valora la satisfacción de los usuarios con aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria.
- Para la construcción del índice se han escogido 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 2025
Consultas externas	67,10%	87,52%	92,63%	89,87%	84,28%

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

2025

Tiempo empleado para los trámites administrativos

89,4%

Información facilitada al ingreso

96,0%

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

93,8%

Satisfacción con información al alta

2025

Información facilitada a la salida del hospital

88,0%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas



Hospitalización: Habitación y comida

Satisfacción con ...	2025
Limpieza de la habitación	83,4%
Comodidad de la habitación para el paciente	78,8%
Silencio por la noche	83,01%
Habitación	81,4%
Comida	74,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales	2025
Médicos	93,3%
Enfermeras/os	92,7%
Auxiliares Enfermería	94,1%
Celadores	92,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

2025

La información recibida durante la estancia en el hospital

91,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Participación en las decisiones (%Sí)

2025

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

90,0%

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 2025
Hospitalización	90,17%	92,21%	91,88%	83,01%	92,71%	81,21%	88,53%

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 ...	2025
Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	89,3%
Información previa sobre la intervención	90,6%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	88,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las Instalaciones

	2025
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	93,2%
El respeto a su intimidad	93,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con los profesionales

	2025
Médicos	94,9%
Enfermeras/os	96,8%
Resto de personal	96,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...

2025

La información recibida en el servicio

92,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Participación en las decisiones (%SÍ)

2025

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

87,6%

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 2025
Cirugía ambulatoria	88,59%	93,98%	95,81%	93,05%	89,55%	92,20%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

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

2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

PRINCIPALES RESULTADOS

Urgencias hospitalarias



Satisfacción con los tiempos de espera	2025
Tiempo de espera hasta la primera valoración	75,9%
Tiempo total en el servicio de urgencias	58,7%
Tiempo de espera hasta el ingreso en planta	73,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2025
Limpieza de la sala de espera	81,0%
Limpieza del lugar de atención	86,6%
Comodidad y confort del lugar de atención	79,9%
Intimidad	75,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con la información

2025

Información facilitada durante la estancia en urgencias

84,8%

Comprensión de la información

85,2%

Información a familiares o acompañantes

84,3%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con los profesionales	2025
Médicos	85,0%
Enfermeras/os	89,3%
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 2025
Urgencias	67,30%	84,54%	86,48%	87,48%	75,47%	82,06%	80,56%

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	2024	2025
Consultas externas	89,1%	85,9%
Hospitalización	92,2%	91,0%
Cirugía ambulatoria	94,0%	93,5%
Urgencias hospitalarias	79,4%	81,7%

Comunidad Madrid	ISG 2024	ISG 2025
Hospitales	88,7%	88,0%

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	2024	2025
Consultas externas	95,0%	95,1%
Hospitalización	95,4%	95,6%
Cirugía ambulatoria	97,8%	98,1%
Urgencias hospitalarias	87,9%	88,9%

Comunidad Madrid	IRG 2024	IRG 2025
Hospitales	94,0%	94,4%

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

2025	Hospital	ISG*	CCEE	Hospitalización	CA	Urgencias
Baja complejidad	H. El Escorial	89,63%	85,26%	90,68%	95,63%	86,96%
	H. Henares	87,93%	84,71%	90,00%	92,55%	84,47%
	H. Infanta Cristina	85,67%	87,74%	88,82%	92,55%	73,58%
	H. Infanta Elena	89,48%	84,62%	89,44%	95,65%	88,20%
	H. Sureste	85,88%	89,03%	86,25%	93,08%	75,16%
	H. Tajo	84,88%	83,23%	90,06%	87,34%	78,88%
Media complejidad	H. Fundación Alcorcón	89,74%	89,54%	89,31%	95,65%	84,47%
	H. Fuenlabrada	85,55%	82,61%	94,38%	88,20%	77,02%
	H. Getafe	86,43%	81,88%	89,44%	90,57%	83,85%
	H. Infanta Leonor	88,89%	84,81%	93,75%	92,55%	84,47%
	H. Infanta Sofía	85,56%	85,71%	84,47%	95,65%	76,40%
	H. Móstoles	86,89%	88,54%	92,55%	95,65%	70,81%
	H. Niño Jesús	91,81%	83,44%	91,88%	96,27%	95,65%
	H. Príncipe de Asturias	87,68%	81,17%	90,68%	95,65%	83,23%
	H. Severo Ochoa	83,91%	84,71%	84,47%	93,17%	73,29%
	H. CD Gómez Ulla	87,75%	89,54%	91,88%	94,41%	75,16%
	H. Torrejón	86,89%	86,08%	90,06%	91,30%	80,12%
	H. General de Villalba	91,39%	87,97%	91,93%	93,13%	92,55%
	H. Rey Juan Carlos	88,20%	80,77%	91,93%	96,89%	83,23%
	Alta complejidad	H. 12 de Octubre	86,26%	84,18%	93,79%	88,82%
H. Clínico San Carlos		89,00%	88,31%	88,82%	93,79%	85,09%
H. Fundación Jiménez Díaz		91,59%	86,27%	92,55%	96,27%	91,25%
H. General Gregorio Marañón		89,36%	91,03%	93,75%	91,93%	80,75%
H. La Paz		88,32%	89,03%	91,19%	93,67%	79,38%
H. La Princesa		87,79%	82,91%	93,71%	93,79%	80,75%
H. Puerta de Hierro		90,08%	85,16%	95,65%	91,93%	87,58%
H. Ramón y Cajal		85,24%	84,52%	85,63%	94,41%	76,40%
Apoyo	H. Cruz Roja	91,40%	85,99%	94,41%	93,79%	
	H. Santa Cristina	91,74%	90,13%	91,30%	93,79%	
Media Estancia	H. Guadarrama	87,58%		87,58%		
	H. La Fuenfría	88,82%		88,82%		
	H. Virgen de la Poveda	89,44%		89,44%		
H. Dr. Rodríguez Lafora		78,26%		78,26%		

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 2025	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	61,44%	62,82%	54,14%	68,39%	59,87%	51,57%
Facilidad para conseguir la cita	77,85%	72,96%	65,63%	83,85%	69,43%	72,08%
Limpieza	83,75%	81,99%	88,13%	90,68%	83,75%	79,38%
Señalización	75,32%	73,75%	85,09%	84,47%	76,40%	73,42%
Facilidad para encontrar las consultas	86,87%	82,50%	88,20%	85,71%	85,53%	82,39%
Comodidad y Confort de la sala de espera	82,50%	78,88%	82,61%	88,82%	80,75%	76,40%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	64,78%	65,41%	59,63%	76,88%	68,12%	62,73%
Trato y amabilidad del especialista	90,57%	89,74%	91,82%	88,82%	89,94%	83,65%
Su competencia como profesional y conocimientos	90,57%	85,44%	85,53%	86,45%	90,45%	81,76%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	89,10%	90,45%	86,54%	89,38%	88,39%	82,47%
Información sobre su enfermedad	84,71%	84,81%	81,41%	85,35%	91,14%	75,64%
Instrucciones para seguir en casa	84,62%	84,25%	86,58%	88,74%	91,03%	75,69%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	89,19%	84,62%	88,28%	87,67%	89,73%	78,01%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,36%	86,47%	88,97%	86,39%	88,44%	81,12%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	88,75%	83,44%	85,09%	86,88%	89,24%	75,95%
Satisfacción global con el especialista	86,96%	89,24%	85,71%	87,58%	85,71%	76,25%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	93,75%	92,95%	89,81%	92,45%	92,45%	86,71%
Atención recibida por los enfermeros/as	100,00%	90,00%	96,43%	100,00%	97,26%	85,00%
Atención recibida por el personal administrativo	70,97%	67,96%	62,35%	62,50%	67,05%	73,74%
Explicación del por qué de las pruebas	88,43%	87,07%	81,00%	90,74%	92,31%	77,22%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	89,83%	86,21%	81,63%	86,79%	88,12%	74,67%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	83,48%	84,07%	77,08%	81,31%	84,38%	65,28%
Información sobre el resultado de las pruebas	91,67%	88,24%	88,16%	82,02%	92,05%	82,69%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	76,22%	68,97%	76,47%	70,14%	75,86%	70,50%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	85,23%	77,03%	83,11%	81,51%	85,00%	80,13%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	85,26%	84,71%	87,74%	84,62%	89,03%	83,23%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	91,56%	94,38%	89,61%	97,52%	89,68%	83,87%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales media complejidad 2025	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	69,33%	65,81%	61,44%	61,94%	65,38%	60,39%	64,29%
Facilidad para conseguir la cita	81,13%	73,89%	80,65%	78,48%	78,12%	74,19%	76,43%
Limpieza	83,12%	85,09%	77,50%	83,12%	81,99%	83,85%	78,75%
Señalización	79,11%	77,02%	71,43%	78,12%	84,37%	82,50%	72,50%
Facilidad para encontrar las consultas	81,13%	83,02%	80,50%	77,02%	85,71%	85,63%	79,11%
Comodidad y Confort de la sala de espera	75,95%	80,75%	74,21%	76,25%	84,47%	81,99%	76,88%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	69,57%	65,19%	59,75%	66,23%	63,35%	59,75%	67,08%
Trato y amabilidad del especialista	93,71%	92,50%	92,50%	96,88%	91,56%	86,71%	93,63%
Su competencia como profesional y conocimientos	91,03%	88,82%	93,59%	93,71%	87,01%	87,97%	89,38%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	90,45%	89,81%	90,00%	92,50%	82,80%	87,50%	90,57%
Información sobre su enfermedad	89,81%	88,39%	88,54%	93,67%	86,79%	84,91%	89,74%
Instrucciones para seguir en casa	85,06%	87,66%	86,11%	91,50%	87,84%	87,59%	91,28%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,58%	92,20%	86,57%	91,89%	88,74%	86,30%	86,84%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,33%	89,86%	85,82%	92,52%	84,89%	83,10%	89,12%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	87,97%	92,45%	80,75%	91,87%	85,53%	83,85%	87,50%
Satisfacción global con el especialista	89,44%	85,09%	84,47%	94,37%	83,23%	83,23%	88,82%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	95,54%	93,08%	92,72%	97,48%	90,06%	92,95%	97,48%
Atención recibida por los enfermeros/as	98,78%	94,87%	98,57%	94,87%	94,94%	98,82%	94,74%
Atención recibida por el personal administrativo	56,34%	60,00%	54,12%	77,68%	69,23%	63,41%	76,19%
Explicación del por qué de las pruebas	86,92%	78,15%	84,03%	90,91%	87,38%	85,11%	88,68%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	90,38%	78,63%	81,90%	86,07%	87,25%	81,91%	91,18%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	84,47%	70,18%	82,76%	87,39%	83,84%	80,65%	89,22%
Información sobre el resultado de las pruebas	89,41%	89,25%	83,16%	95,00%	90,59%	88,31%	88,37%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	79,45%	67,61%	74,15%	75,89%	75,00%	69,78%	70,83%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,89%	85,52%	82,07%	83,87%	81,41%	89,54%	87,76%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	89,54%	82,61%	81,88%	89,54%	84,81%	85,71%	88,54%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,18%	95,51%	97,48%	96,89%	91,08%	93,08%	96,20%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales media complejidad 2025	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	64,56%	61,18%	68,13%	64,78%	58,60%	73,58%
Facilidad para conseguir la cita	77,02%	80,50%	76,88%	74,53%	71,15%	81,25%
Limpieza	86,88%	78,88%	86,88%	80,62%	89,38%	85,71%
Señalización	76,88%	75,63%	80,00%	76,87%	82,50%	85,09%
Facilidad para encontrar las consultas	81,76%	78,13%	83,02%	81,87%	84,81%	80,75%
Comodidad y Confort de la sala de espera	79,25%	80,12%	82,50%	70,81%	88,05%	86,34%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	56,88%	62,66%	81,99%	63,35%	63,98%	76,25%
Trato y amabilidad del especialista	95,03%	94,38%	91,19%	93,13%	90,45%	92,95%
Su competencia como profesional y conocimientos	90,57%	89,94%	87,26%	91,61%	84,91%	91,61%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,36%	91,14%	88,13%	91,77%	90,45%	92,95%
Información sobre su enfermedad	89,87%	85,99%	85,44%	87,58%	83,65%	88,46%
Instrucciones para seguir en casa	92,36%	86,00%	85,92%	86,30%	88,19%	88,36%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	93,84%	89,36%	87,05%	89,26%	87,59%	84,67%
Claridad de la información sobre el tratamiento	92,09%	84,51%	83,57%	88,97%	88,73%	89,21%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	92,55%	86,88%	84,81%	87,42%	84,28%	91,88%
Satisfacción global con el especialista	88,82%	86,96%	85,09%	89,37%	77,99%	87,50%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,79%	94,94%	91,19%	94,97%	91,08%	96,86%
Atención recibida por los enfermeros/as	92,68%	100,00%	95,83%	94,59%	93,10%	96,49%
Atención recibida por el personal administrativo	81,90%	74,76%	67,47%	63,41%	59,74%	67,82%
Explicación del por qué de las pruebas	87,50%	85,29%	94,39%	88,18%	93,64%	86,17%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,58%	80,39%	92,38%	90,48%	87,16%	81,11%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	88,30%	80,81%	87,50%	86,41%	83,81%	84,44%
Información sobre el resultado de las pruebas	90,91%	84,71%	90,80%	92,31%	89,02%	82,86%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	72,46%	73,33%	79,17%	73,65%	67,65%	81,46%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	85,33%	87,50%	82,00%	88,08%	81,75%	88,96%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	83,44%	81,17%	80,77%	84,71%	86,08%	87,97%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,89%	93,67%	96,84%	96,86%	91,14%	95,63%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales alta complejidad 2025	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	66,45%	72,37%	62,58%	66,04%
Facilidad para conseguir la cita	76,73%	78,57%	83,33%	82,61%
Limpieza	90,00%	82,61%	86,88%	80,75%
Señalización	81,99%	72,50%	77,99%	76,40%
Facilidad para encontrar las consultas	84,47%	76,73%	82,50%	82,39%
Comodidad y Confort de la sala de espera	82,61%	72,50%	85,53%	83,85%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	62,73%	67,92%	65,58%	68,94%
Trato y amabilidad del especialista	92,55%	93,75%	94,97%	90,45%
Su competencia como profesional y conocimientos	90,00%	91,88%	91,08%	88,05%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	91,03%	92,95%	91,08%	85,99%
Información sobre su enfermedad	87,97%	87,74%	91,03%	83,97%
Instrucciones para seguir en casa	90,79%	88,89%	91,95%	84,25%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	87,86%	90,71%	89,66%	85,11%
Claridad de la información sobre el tratamiento	88,28%	89,04%	90,00%	83,11%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	90,00%	89,31%	89,31%	81,25%
Satisfacción global con el especialista	90,68%	93,67%	88,20%	86,25%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,86%	98,73%	95,57%	93,08%
Atención recibida por los enfermeros/as	93,26%	98,68%	100,00%	91,11%
Atención recibida por el personal administrativo	65,91%	69,79%	72,82%	72,28%
Explicación del por qué de las pruebas	90,52%	86,00%	88,35%	85,58%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,15%	84,00%	88,35%	83,00%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	88,39%	78,72%	85,29%	84,21%
Información sobre el resultado de las pruebas	97,22%	86,67%	87,95%	85,88%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	72,03%	73,76%	75,54%	75,89%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	87,50%	90,85%	90,00%	83,22%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	84,18%	88,31%	91,03%	86,27%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	94,34%	98,11%	95,60%	95,57%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales alta complejidad 2025	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	62,75%	75,32%	68,63%	71,43%
Facilidad para conseguir la cita	79,25%	85,35%	82,58%	81,25%
Limpieza	73,29%	77,02%	85,00%	79,38%
Señalización	67,50%	71,43%	78,75%	79,50%
Facilidad para encontrar las consultas	75,63%	78,75%	84,37%	81,88%
Comodidad y Confort de la sala de espera	72,05%	73,75%	81,13%	77,50%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	67,08%	70,63%	59,75%	71,43%
Trato y amabilidad del especialista	95,00%	93,63%	92,95%	95,60%
Su competencia como profesional y conocimientos	89,94%	90,57%	89,94%	92,50%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	88,75%	93,63%	90,51%	91,50%
Información sobre su enfermedad	87,26%	88,61%	87,74%	86,79%
Instrucciones para seguir en casa	89,26%	90,60%	84,87%	86,67%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	88,19%	90,34%	86,90%	89,80%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,93%	91,61%	87,23%	89,04%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,19%	91,08%	85,53%	89,17%
Satisfacción global con el especialista	88,20%	91,30%	88,68%	89,44%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	96,18%	96,20%	93,12%	95,60%
Atención recibida por los enfermeros/as	94,44%	100,00%	94,87%	95,00%
Atención recibida por el personal administrativo	63,04%	81,82%	79,17%	67,68%
Explicación del por qué de las pruebas	91,15%	90,08%	92,17%	91,15%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	91,23%	88,24%	89,19%	89,09%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	84,40%	89,38%	83,02%	88,68%
Información sobre el resultado de las pruebas	94,85%	92,16%	93,75%	93,33%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	73,76%	75,91%	74,15%	76,26%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	86,27%	86,81%	81,05%	84,87%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	89,03%	82,91%	85,16%	84,52%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,79%	95,03%	94,97%	96,18%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Consultas Externas

Hospitales de apoyo 2025	HOSPITAL SANTA CRISTINA	HOSPITAL CRUZ ROJA
Tiempo hasta que fue visto por primera vez en consulta	74,68%	58,23%
Facilidad para conseguir la cita	87,50%	81,25%
Limpieza	88,20%	91,93%
Señalización	87,58%	84,37%
Facilidad para encontrar las consultas	89,31%	90,62%
Comodidad y Confort de la sala de espera	85,09%	86,34%
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido	72,67%	79,50%
Trato y amabilidad del especialista	94,97%	90,06%
Su competencia como profesional y conocimientos	89,94%	92,50%
Tiempo dedicado en consulta por el médico especialista	92,45%	88,61%
Información sobre su enfermedad	89,31%	85,71%
Instrucciones para seguir en casa	90,60%	87,42%
Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico	92,57%	85,91%
Claridad de la información sobre el tratamiento	89,86%	88,51%
Satisfacción con la información recibida por el especialista	91,25%	86,34%
Satisfacción global con el especialista	93,08%	90,06%
Recomendación del especialista a amigos y familiares	93,13%	92,50%
Atención recibida por los enfermeros/as	99,07%	97,09%
Atención recibida por el personal administrativo	74,53%	80,61%
Explicación del por qué de las pruebas	96,23%	83,33%
Explicación sobre en qué consisten las pruebas	93,33%	86,67%
Información sobre riesgos y efectos secundarios de las pruebas	89,32%	83,65%
Información sobre el resultado de las pruebas	96,88%	89,90%
Coordinación entre el médico/pediatra y el especialista	73,97%	78,52%
Participación en las decisiones sobre los tratamientos	83,22%	84,72%
Satisfacción global con la atención recibida en la consulta del especialista	90,13%	85,99%
Recomendación de la consulta a amigos y familiares	96,27%	97,50%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Hospitales baja complejidad 2025	HOSPITAL EL ESCORIAL	HOSPITAL HENARES	HOSPITAL INFANTA CRISTINA	HOSPITAL INFANTA ELENA	HOSPITAL SURESTE	HOSPITAL TAJO
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	87,34%	85,53%	86,62%	91,82%	85,90%	87,34%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	91,84%	97,27%	97,03%	96,00%	91,67%	96,19%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,79%	96,27%	91,93%	94,38%	86,71%	90,63%
Trato y amabilidad de los médicos	94,41%	93,17%	89,37%	91,30%	92,50%	91,25%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	91,93%	91,88%	87,42%	90,00%	88,61%	90,63%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,38%	92,99%	87,26%	90,68%	90,63%	91,82%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	93,71%	93,13%	89,94%	89,31%	91,88%	93,08%
Información sobre el tratamiento médico	92,55%	86,88%	86,87%	87,58%	86,25%	88,68%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	94,41%	96,25%	91,14%	90,68%	93,13%	93,13%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	89,44%	90,68%	93,12%	90,00%	90,06%	89,38%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	87,58%	90,45%	89,31%	88,13%	91,88%	89,38%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	90,57%	88,75%	92,50%	93,17%	91,88%	91,25%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	91,30%	93,08%	93,17%	91,93%	91,30%	92,55%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	92,86%	93,51%	92,99%	95,54%	89,74%	93,71%
Satisfacción global con las/los celadores	94,23%	94,97%	91,61%	94,34%	87,74%	91,56%
Satisfacción con la intimidad	93,75%	96,13%	95,57%	96,23%	91,67%	89,44%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	85,39%	87,50%	68,24%	78,16%	72,13%	81,93%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	75,29%	82,14%	78,57%	78,18%	77,53%	78,57%
Información facilitada a su salida del hospital	92,05%	87,18%	83,66%	85,62%	90,73%	87,66%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	87,66%	87,07%	90,34%	93,20%	83,56%	90,20%
Limpieza de la habitación	84,91%	88,13%	91,72%	92,55%	80,38%	82,91%
Temperatura de la habitación	93,63%	91,08%	91,77%	92,36%	80,77%	86,71%
Baño de la habitación	82,89%	87,34%	85,44%	86,08%	79,61%	87,82%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	86,79%	90,63%	89,24%	90,06%	76,58%	84,28%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	84,52%	87,90%	88,54%	90,38%	79,87%	89,17%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	60,65%	71,61%	82,12%	86,62%	46,31%	79,35%
El silencio por la noche	83,23%	91,82%	92,41%	90,63%	78,57%	80,89%
Satisfacción global con la habitación	89,38%	90,06%	93,17%	92,55%	76,43%	88,82%
Presentación de la comida	76,39%	69,13%	72,03%	83,10%	70,67%	78,52%
Olor de la comida	78,77%	67,79%	74,83%	80,95%	70,20%	74,17%
Cantidad de comida	81,76%	78,91%	83,22%	91,28%	80,54%	82,12%
Temperatura de la comida	75,50%	60,26%	75,50%	87,92%	74,00%	78,00%
Variedad de la comida	77,55%	70,95%	69,44%	85,03%	69,33%	81,46%
Horarios de las comidas	82,43%	77,18%	79,59%	85,14%	70,86%	80,00%
Satisfacción global con la comida	76,03%	59,86%	71,92%	82,19%	67,11%	77,63%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	83,65%	90,48%	88,96%	89,10%	87,66%	91,56%
Satisfacción con la información recibida	92,50%	95,03%	85,09%	93,17%	88,61%	88,20%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,68%	90,00%	88,82%	89,44%	86,25%	90,06%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,25%	91,72%	93,59%	95,65%	84,71%	94,30%



Satisfacción Hospitalización

Hospitales media complejidad 2025	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	87,26%	85,62%	89,10%	85,71%	84,31%	83,85%	91,72%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,73%	94,12%	94,90%	93,02%	94,90%	97,85%	97,65%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,13%	95,65%	91,25%	93,75%	90,62%	94,38%	93,17%
Trato y amabilidad de los médicos	91,93%	90,68%	89,44%	91,25%	93,13%	91,93%	93,17%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	91,19%	88,75%	89,94%	90,51%	88,12%	92,41%	88,75%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,41%	92,99%	89,87%	89,44%	86,25%	92,45%	89,94%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	92,41%	92,50%	88,54%	94,38%	91,30%	95,00%	92,45%
Información sobre el tratamiento médico	89,94%	90,00%	86,79%	86,25%	88,82%	93,13%	87,50%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	94,38%	95,65%	92,50%	93,79%	90,68%	95,00%	94,38%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	96,25%	93,12%	92,50%	91,30%	92,45%	93,13%	94,41%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	93,17%	91,93%	89,94%	91,19%	90,62%	93,75%	88,82%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	95,00%	93,08%	93,71%	91,30%	88,75%	91,19%	91,93%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	96,25%	95,65%	91,93%	95,00%	91,25%	93,13%	92,55%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	94,08%	93,67%	92,45%	96,77%	94,84%	96,79%	96,75%
Satisfacción global con las/los celadores	93,04%	94,97%	94,30%	94,34%	94,97%	92,41%	95,54%
Satisfacción con la intimidad	92,41%	91,82%	94,97%	94,90%	91,19%	94,87%	95,00%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	80,77%	88,89%	80,95%	82,35%	84,52%	79,01%	87,95%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	83,51%	83,16%	87,88%	73,74%	78,10%	75,00%	80,00%
Información facilitada a su salida del hospital	90,79%	89,61%	90,26%	88,16%	88,46%	90,85%	80,26%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	84,21%	88,81%	89,66%	91,22%	86,21%	85,14%	90,78%
Limpieza de la habitación	84,08%	86,16%	82,50%	83,54%	84,77%	79,49%	89,81%
Temperatura de la habitación	84,62%	84,81%	88,39%	85,81%	87,10%	78,34%	91,61%
Baño de la habitación	81,21%	84,71%	79,25%	84,62%	84,46%	74,17%	92,67%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	78,34%	80,62%	77,50%	83,54%	82,35%	71,52%	88,05%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	81,29%	79,11%	78,48%	85,90%	78,43%	69,48%	90,32%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	51,05%	58,60%	48,72%	66,67%	64,00%	54,25%	85,90%
El silencio por la noche	83,66%	86,79%	83,13%	83,44%	82,35%	80,00%	94,94%
Satisfacción global con la habitación	81,13%	90,06%	83,75%	89,44%	89,24%	75,80%	93,71%
Presentación de la comida	67,36%	73,83%	74,31%	80,27%	78,42%	82,07%	82,19%
Olor de la comida	70,47%	74,51%	78,91%	77,70%	78,42%	82,64%	79,45%
Cantidad de comida	83,11%	82,24%	84,25%	85,23%	87,23%	87,67%	88,81%
Temperatura de la comida	72,85%	77,07%	78,67%	80,54%	71,83%	85,03%	84,25%
Variedad de la comida	73,65%	73,86%	78,52%	77,85%	78,99%	82,76%	79,31%
Horarios de las comidas	81,33%	82,35%	83,67%	79,73%	81,56%	82,07%	84,14%
Satisfacción global con la comida	69,39%	74,17%	73,47%	78,23%	75,54%	82,07%	79,58%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	94,04%	90,21%	90,73%	93,51%	83,55%	91,84%	90,20%
Satisfacción con la información recibida	91,30%	90,00%	95,03%	93,17%	86,96%	94,41%	90,68%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	89,31%	94,38%	89,44%	93,75%	84,47%	92,55%	91,93%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	98,09%	96,15%	96,15%	93,17%	91,67%	98,06%	97,52%



Satisfacción Hospitalización

Hospitales media complejidad 2025	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	87,26%	81,41%	87,42%	94,41%	81,01%	93,71%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,20%	94,38%	94,83%	99,12%	100,00%	95,96%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	96,88%	91,19%	94,97%	93,79%	93,17%	96,20%
Trato y amabilidad de los médicos	94,41%	91,25%	89,38%	92,45%	90,06%	94,41%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,17%	91,82%	88,61%	88,68%	91,19%	93,04%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,67%	91,61%	92,50%	90,51%	86,62%	93,67%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	92,45%	89,10%	95,57%	93,71%	90,63%	95,00%
Información sobre el tratamiento médico	90,63%	88,05%	89,44%	92,50%	89,94%	90,06%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,65%	88,68%	93,75%	93,08%	90,68%	94,41%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,82%	93,17%	95,57%	90,68%	87,42%	91,93%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	90,68%	86,96%	92,55%	93,17%	89,31%	91,30%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	91,30%	90,63%	92,50%	93,13%	89,38%	92,50%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	91,93%	92,55%	93,79%	93,17%	90,63%	92,55%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	96,25%	92,36%	94,90%	96,23%	95,48%	94,77%
Satisfacción global con las/los celadores	95,33%	90,97%	93,71%	92,95%	91,33%	96,23%
Satisfacción con la intimidad	95,51%	84,08%	92,31%	91,82%	95,45%	93,75%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	85,54%	70,67%	87,00%	89,01%	79,05%	83,70%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	77,01%	77,98%	71,00%	82,35%	70,00%	78,22%
Información facilitada a su salida del hospital	87,82%	86,93%	88,39%	89,61%	88,31%	85,43%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	81,63%	80,41%	90,41%	92,76%	89,40%	89,40%
Limpieza de la habitación	81,53%	83,44%	85,35%	91,19%	84,03%	86,62%
Temperatura de la habitación	77,71%	81,01%	78,21%	84,42%	87,14%	91,67%
Baño de la habitación	75,97%	74,52%	82,17%	83,77%	79,86%	87,74%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	73,25%	76,10%	84,81%	87,42%	79,17%	85,53%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	76,13%	75,00%	80,89%	82,47%	81,12%	87,97%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	55,56%	47,37%	72,67%	46,25%	76,19%	76,32%
El silencio por la noche	81,53%	78,98%	82,69%	89,81%	83,57%	93,63%
Satisfacción global con la habitación	75,32%	75,63%	85,53%	84,91%	89,58%	94,23%
Presentación de la comida	78,08%	70,59%	86,36%	87,94%	72,22%	82,67%
Olor de la comida	76,03%	74,51%	84,52%	80,99%	69,29%	84,56%
Cantidad de comida	86,30%	74,19%	86,54%	93,06%	79,53%	90,13%
Temperatura de la comida	74,83%	70,97%	78,21%	89,19%	76,42%	82,35%
Variedad de la comida	75,00%	72,48%	80,92%	85,11%	74,19%	80,79%
Horarios de las comidas	79,17%	74,34%	80,52%	85,42%	78,57%	84,46%
Satisfacción global con la comida	73,94%	71,24%	78,67%	84,51%	70,87%	83,22%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	92,41%	86,18%	89,19%	93,38%	85,11%	91,45%
Satisfacción con la información recibida	92,55%	84,28%	91,30%	93,75%	91,82%	95,65%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	90,68%	84,47%	91,88%	91,88%	90,06%	91,93%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,79%	92,95%	94,94%	97,50%	94,34%	98,13%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Hospitales alta complejidad 2025	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	87,74%	87,74%	94,30%	93,71%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	97,80%	91,30%	97,80%	96,15%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	91,82%	88,61%	96,27%	96,27%
Trato y amabilidad de los médicos	95,65%	88,75%	95,63%	89,44%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	95,65%	85,99%	90,57%	91,19%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,13%	89,38%	93,08%	90,57%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	95,03%	93,71%	91,19%	91,25%
Información sobre el tratamiento médico	93,75%	88,75%	88,68%	88,20%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	96,27%	90,06%	92,50%	92,55%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,88%	92,50%	93,79%	91,30%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	92,50%	89,31%	93,63%	88,82%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	94,38%	90,51%	93,79%	91,25%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	90,62%	90,68%	94,38%	92,55%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	92,26%	90,45%	93,63%	94,30%
Satisfacción global con las/los celadores	91,82%	89,87%	95,54%	90,38%
Satisfacción con la intimidad	91,77%	91,82%	94,34%	90,68%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	84,62%	85,56%	93,48%	82,86%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,95%	88,89%	82,95%	81,52%
Información facilitada a su salida del hospital	86,84%	84,91%	84,97%	87,66%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	75,68%	74,82%	88,28%	85,52%
Limpieza de la habitación	75,32%	83,66%	89,24%	80,38%
Temperatura de la habitación	73,68%	82,89%	91,19%	75,32%
Baño de la habitación	80,00%	76,67%	84,42%	78,34%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	80,00%	77,27%	86,88%	74,68%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	73,68%	76,67%	85,99%	75,00%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	49,66%	49,32%	50,97%	49,02%
El silencio por la noche	79,61%	76,92%	83,75%	81,76%
Satisfacción global con la habitación	74,34%	70,25%	85,00%	79,11%
Presentación de la comida	72,54%	73,20%	86,93%	69,54%
Olor de la comida	70,34%	72,00%	81,94%	72,55%
Cantidad de comida	78,62%	77,12%	90,38%	80,39%
Temperatura de la comida	70,21%	76,77%	85,81%	75,32%
Variedad de la comida	66,44%	74,51%	90,07%	71,90%
Horarios de las comidas	77,62%	75,97%	87,10%	77,12%
Satisfacción global con la comida	63,19%	70,59%	81,29%	69,74%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	91,67%	84,31%	85,23%	92,36%
Satisfacción con la información recibida	93,79%	88,82%	91,25%	86,96%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	93,79%	88,82%	92,55%	93,75%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,42%	92,36%	98,76%	96,86%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Hospitales alta complejidad 2025	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	93,04%	87,26%	91,25%	93,04%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,00%	100,00%	93,33%	97,73%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	93,79%	95,00%	95,65%	93,71%
Trato y amabilidad de los médicos	93,04%	93,79%	93,12%	93,17%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	91,14%	93,71%	93,12%	89,94%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,45%	93,71%	93,12%	93,04%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	94,38%	93,08%	94,97%	93,13%
Información sobre el tratamiento médico	90,63%	89,44%	91,82%	89,44%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,00%	94,41%	93,75%	91,30%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	91,25%	92,55%	93,71%	90,00%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	91,25%	93,75%	90,00%	85,35%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	93,75%	94,30%	92,45%	89,94%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	93,75%	94,41%	93,08%	91,82%
Satisfacción global con las/os auxiliares de enfermería	92,90%	93,59%	96,18%	96,05%
Satisfacción global con las/os celadores	92,67%	93,59%	91,72%	92,31%
Satisfacción con la intimidad	95,45%	92,55%	89,24%	90,63%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	88,42%	86,75%	90,29%	90,74%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	78,57%	80,82%	81,71%	89,00%
Información facilitada a su salida del hospital	88,31%	94,04%	91,03%	90,85%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	80,95%	81,82%	93,43%	83,78%
Limpieza de la habitación	79,74%	78,13%	85,53%	82,91%
Temperatura de la habitación	75,00%	73,25%	87,42%	81,01%
Baño de la habitación	76,87%	75,66%	82,58%	78,95%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	69,28%	73,91%	85,62%	81,65%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	65,13%	71,25%	88,39%	75,95%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	42,95%	44,76%	71,62%	47,62%
El silencio por la noche	76,97%	80,63%	90,00%	76,92%
Satisfacción global con la habitación	66,45%	73,29%	88,05%	81,65%
Presentación de la comida	75,37%	80,92%	74,00%	82,99%
Olor de la comida	78,10%	82,58%	75,82%	80,82%
Cantidad de comida	87,50%	87,10%	83,23%	85,14%
Temperatura de la comida	78,72%	82,05%	75,32%	77,85%
Variedad de la comida	75,18%	81,82%	72,26%	79,87%
Horarios de las comidas	80,15%	81,29%	76,92%	84,77%
Satisfacción global con la comida	77,21%	80,67%	69,03%	75,17%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	90,91%	88,00%	93,33%	91,67%
Satisfacción con la información recibida	93,79%	91,30%	94,37%	85,00%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	91,19%	93,71%	95,65%	85,63%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	96,86%	94,84%	98,73%	93,59%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Hospitales de apoyo 2025	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	91,82%	91,88%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,80%	94,57%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	98,75%	96,89%
Trato y amabilidad de los médicos	93,79%	96,27%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	93,04%	93,17%
Tiempo y dedicación de los médicos	96,20%	93,75%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	94,41%	96,27%
Información sobre el tratamiento médico	92,50%	94,41%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,03%	95,03%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	95,03%	94,41%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	90,68%	91,93%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	91,88%	93,79%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	93,75%	93,17%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	95,00%	94,90%
Satisfacción global con las/los celadores	94,90%	95,54%
Satisfacción con la intimidad	95,60%	91,88%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	93,39%	92,97%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	77,55%	84,37%
Información facilitada a su salida del hospital	87,25%	93,55%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	95,39%	91,39%
Limpieza de la habitación	89,31%	91,03%
Temperatura de la habitación	93,67%	91,77%
Baño de la habitación	87,18%	84,08%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	85,53%	87,34%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	84,18%	90,97%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	78,34%	59,73%
El silencio por la noche	89,81%	93,67%
Satisfacción global con la habitación	92,45%	90,68%
Presentación de la comida	86,58%	86,90%
Olor de la comida	87,92%	89,86%
Cantidad de comida	91,45%	95,21%
Temperatura de la comida	81,51%	86,67%
Variedad de la comida	84,56%	88,51%
Horarios de las comidas	89,47%	87,07%
Satisfacción global con la comida	82,24%	87,67%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	93,51%	92,11%
Satisfacción con la información recibida	93,79%	98,14%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	94,41%	91,30%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	100,00%	100,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Hospitalización

Resto de hospitales 2025	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRÍA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	86,18%	88,08%	94,74%	78,85%
Satisfacción con la información facilitada al ingreso	96,75%	95,08%	93,65%	84,26%
Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso en el hospital	90,06%	91,82%	95,00%	86,96%
Trato y amabilidad de los médicos	89,94%	91,25%	93,17%	83,65%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	86,62%	88,75%	95,60%	77,22%
Tiempo y dedicación de los médicos	87,42%	86,16%	92,50%	78,62%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	91,61%	93,63%	94,34%	80,50%
Información sobre el tratamiento médico	85,62%	90,57%	89,31%	80,63%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	93,75%	93,13%	93,13%	82,61%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	89,44%	88,82%	92,55%	78,75%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	86,96%	87,42%	92,50%	80,50%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	89,24%	89,81%	91,93%	81,01%
Satisfacción global con las/los enfermeras/os	88,68%	90,63%	91,82%	83,85%
Satisfacción global con las/los auxiliares de enfermería	89,81%	93,08%	93,08%	88,73%
Satisfacción global con las/los celadores	90,00%	90,51%	93,67%	86,58%
Satisfacción con la intimidad	92,11%	87,90%	95,51%	85,23%
Información proporcionada sobre la intervención realizada.	*	*	*	*
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	72,55%	83,33%	85,96%	62,71%
Información facilitada a su salida del hospital	88,89%	89,87%	85,53%	80,41%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	91,82%	93,08%	91,77%	78,15%
Limpieza de la habitación	85,62%	87,26%	91,14%	82,47%
Temperatura de la habitación	88,31%	89,40%	90,73%	77,18%
Baño de la habitación	80,95%	82,73%	86,01%	74,10%
Estado de conservación del mobiliario (sillón, armario, etc.) de la habitación	86,25%	86,08%	87,42%	77,42%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	83,02%	83,97%	87,01%	77,92%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	68,15%	67,46%	81,25%	78,95%
El silencio por la noche	86,62%	84,67%	89,61%	83,87%
Satisfacción global con la habitación	85,09%	81,88%	94,41%	76,58%
Presentación de la comida	81,94%	81,38%	84,11%	72,48%
Olor de la comida	83,97%	82,19%	84,31%	73,97%
Cantidad de comida	88,39%	83,78%	86,45%	76,71%
Temperatura de la comida	81,94%	78,38%	83,01%	74,83%
Variedad de la comida	82,58%	81,08%	83,01%	71,92%
Horarios de las comidas	84,62%	88,51%	85,62%	77,70%
Satisfacción global con la comida	82,47%	76,35%	79,35%	75,00%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud y los tratamientos	90,67%	92,05%	92,99%	78,15%
Satisfacción con la información recibida	86,87%	89,44%	91,30%	77,64%
Satisfacción global con la atención que ha recibido en el servicio de hospitalización	87,58%	88,82%	89,44%	78,26%
Recomendación del Servicio a familiares y amigos	95,63%	96,25%	96,23%	85,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales baja complejidad 2025	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	93,79%	85,71%	88,82%	91,25%	88,20%	84,38%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,88%	86,34%	91,93%	93,79%	89,38%	90,63%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	89,37%	88,82%	83,23%	93,13%	86,25%	82,61%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	66,67%	65,69%	70,07%	75,41%	79,82%	75,00%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	81,69%	84,80%	83,08%	88,65%	86,67%	83,09%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	83,23%	73,29%	71,43%	91,30%	79,50%	73,29%
Conservación y limpieza de las instalaciones	96,89%	93,08%	93,79%	93,13%	95,65%	95,54%
Respeto a la intimidad del paciente	96,84%	90,62%	95,03%	95,00%	89,44%	93,63%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	89,94%	85,71%	85,35%	84,18%	81,88%	78,26%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	89,94%	88,20%	85,53%	86,16%	87,82%	79,38%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	91,08%	88,68%	85,81%	85,81%	79,11%	79,38%
Trato y amabilidad de los médicos	93,75%	93,59%	91,93%	93,13%	92,50%	91,19%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	95,63%	94,27%	93,75%	94,38%	96,88%	91,08%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,94%	95,54%	94,27%	98,05%	98,11%	94,30%
Satisfacción global con los médicos	96,27%	96,27%	91,93%	93,75%	96,89%	92,50%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,86%	93,08%	93,17%	93,75%	94,34%	95,63%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	98,11%	93,59%	98,13%	93,17%	95,57%	97,45%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,84%	92,86%	96,20%	94,30%	96,79%	97,48%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,10%	92,99%	98,14%	96,79%	94,87%	96,18%
Satisfacción global con el resto del personal	94,12%	93,88%	98,65%	95,39%	95,36%	96,64%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	90,48%	90,48%	89,23%	90,32%	77,78%	83,33%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,67%	92,45%	90,57%	92,41%	91,08%	89,94%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	92,16%	92,31%	90,32%	94,23%	92,21%	90,68%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	90,51%	92,41%	87,42%	93,08%	92,36%	89,94%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,60%	92,50%	91,30%	96,27%	93,75%	93,13%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	85,35%	85,26%	88,46%	83,97%	83,02%	82,24%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	95,30%	87,42%	87,74%	88,36%	82,27%	86,30%
Satisfacción global con la información recibida	93,79%	90,62%	95,03%	95,63%	86,79%	87,58%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,63%	92,55%	92,55%	95,65%	93,08%	87,34%
Recomendación del Servicio de CA	98,74%	98,11%	96,88%	98,73%	93,67%	96,23%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales media complejidad 2025	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	87,58%	85,09%	90,06%	89,44%	93,08%	84,38%	87,58%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	90,63%	87,58%	91,19%	92,55%	88,82%	90,68%	89,38%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	90,63%	84,47%	88,05%	88,82%	90,06%	88,75%	92,50%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	85,61%	86,13%	74,17%	84,33%	74,45%	87,68%	89,26%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	84,56%	91,79%	83,08%	78,87%	82,14%	83,33%	84,44%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	85,00%	78,13%	79,50%	80,75%	79,37%	83,85%	83,23%
Conservación y limpieza de las instalaciones	90,00%	95,54%	94,19%	94,94%	91,77%	93,13%	91,30%
Respeto a la intimidad del paciente	92,41%	89,94%	89,37%	91,93%	93,71%	96,25%	95,60%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	89,68%	81,65%	78,34%	86,62%	87,66%	84,38%	81,65%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	89,31%	82,28%	80,25%	88,68%	86,18%	84,91%	78,85%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	88,74%	79,62%	81,53%	87,34%	83,01%	80,25%	75,95%
Trato y amabilidad de los médicos	90,68%	89,24%	93,71%	86,54%	95,51%	94,41%	94,34%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,30%	93,04%	95,48%	95,60%	95,65%	96,88%	95,65%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,84%	92,50%	94,94%	92,36%	97,44%	96,13%	97,48%
Satisfacción global con los médicos	92,55%	91,88%	94,38%	95,60%	96,84%	95,63%	96,89%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	94,90%	92,41%	94,38%	93,08%	95,03%	95,00%	94,94%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	97,44%	94,27%	93,63%	96,20%	97,48%	94,90%	95,60%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	97,40%	96,13%	94,30%	98,72%	96,82%	94,77%	96,05%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,79%	95,51%	96,23%	94,97%	99,37%	95,63%	95,54%
Satisfacción global con el resto del personal	99,34%	91,67%	96,08%	94,90%	98,00%	97,42%	98,03%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	88,64%	90,20%	91,11%	86,44%	88,24%	86,27%	84,62%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	94,27%	91,14%	91,77%	88,54%	93,71%	91,88%	90,51%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,85%	87,97%	92,81%	88,74%	89,54%	89,94%	91,67%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,61%	87,97%	94,23%	89,10%	90,51%	91,88%	92,86%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	95,00%	90,57%	91,19%	91,88%	94,41%	93,75%	91,88%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,42%	85,99%	85,81%	88,61%	81,94%	83,97%	85,35%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	87,25%	88,00%	85,03%	91,67%	87,16%	82,67%	86,36%
Satisfacción global con la información recibida	93,79%	94,41%	91,30%	93,79%	91,87%	91,30%	92,55%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	95,65%	88,20%	90,57%	94,41%	92,55%	95,65%	95,65%
Recomendación del Servicio de CA	98,73%	93,71%	95,57%	99,38%	97,42%	97,48%	99,37%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales media complejidad 2025	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	93,75%	90,57%	90,06%	90,06%	86,34%	86,16%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	91,25%	91,82%	86,34%	85,00%	92,55%	88,20%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	95,00%	92,50%	88,20%	87,58%	86,25%	85,09%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	76,38%	84,73%	78,69%	89,93%	83,46%	72,22%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	85,71%	77,54%	83,09%	86,47%	84,33%	83,46%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	72,67%	88,20%	85,71%	85,09%	77,64%	91,88%
Conservación y limpieza de las instalaciones	95,65%	93,75%	93,13%	90,63%	94,27%	93,79%
Respeto a la intimidad del paciente	96,86%	98,13%	93,08%	90,00%	91,14%	95,65%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	89,24%	89,03%	83,54%	85,90%	86,25%	81,88%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	92,50%	91,08%	90,45%	87,26%	85,00%	84,62%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	89,94%	86,45%	81,94%	84,52%	78,85%	80,25%
Trato y amabilidad de los médicos	91,88%	93,13%	91,82%	91,82%	92,50%	93,75%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	92,55%	95,03%	90,06%	93,75%	95,57%	96,88%
Tiempo y dedicación de los médicos	92,99%	94,84%	96,18%	93,67%	96,20%	94,90%
Satisfacción global con los médicos	93,13%	93,75%	93,13%	94,41%	93,71%	96,27%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	96,86%	95,00%	93,75%	95,57%	95,60%	95,60%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,84%	96,23%	94,90%	95,54%	95,60%	97,48%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	95,54%	96,10%	94,97%	97,40%	94,90%	95,51%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,82%	94,87%	96,20%	97,48%	95,54%	96,77%
Satisfacción global con el resto del personal	96,77%	97,33%	95,95%	93,67%	94,84%	96,86%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	93,55%	88,89%	94,03%	96,00%	81,48%	85,71%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	93,17%	93,79%	91,25%	89,87%	89,87%	82,28%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	88,12%	91,61%	90,45%	91,14%	92,99%	92,99%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	87,50%	90,00%	87,97%	93,08%	92,50%	87,42%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	93,17%	94,97%	92,45%	94,38%	90,51%	86,71%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	86,25%	89,17%	86,88%	92,36%	85,81%	88,75%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	92,11%	80,92%	90,67%	88,82%	89,94%	89,54%
Satisfacción global con la información recibida	97,52%	95,63%	93,17%	95,03%	87,50%	88,75%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	96,27%	95,65%	96,89%	93,17%	91,30%	93,13%
Recomendación del Servicio de CA	98,75%	98,74%	99,38%	96,86%	97,48%	96,82%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales alta complejidad 2025	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS	HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN	FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	86,25%	88,82%	84,47%	90,00%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	88,82%	91,93%	89,38%	95,03%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	89,38%	89,44%	87,58%	95,03%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	87,59%	80,69%	87,59%	91,24%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	83,33%	78,33%	82,40%	89,63%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	77,02%	80,75%	75,00%	85,71%
Conservación y limpieza de las instalaciones	90,06%	93,79%	95,03%	95,65%
Respeto a la intimidad del paciente	88,20%	92,45%	91,82%	97,50%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	83,44%	79,35%	81,53%	83,54%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	87,34%	85,90%	81,53%	86,36%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	84,62%	81,53%	85,35%	85,63%
Trato y amabilidad de los médicos	93,71%	94,30%	93,13%	93,04%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,30%	97,48%	96,18%	98,13%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,91%	98,06%	94,87%	98,10%
Satisfacción global con los médicos	94,97%	97,50%	95,00%	96,86%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,57%	95,60%	94,38%	96,82%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	96,82%	96,86%	96,86%	99,35%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,20%	96,18%	98,05%	97,37%
Satisfacción global con las enfermeras/os	95,57%	98,11%	96,86%	100,00%
Satisfacción global con el resto del personal	98,11%	94,23%	94,81%	96,50%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,36%	88,00%	88,24%	91,94%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	86,88%	90,51%	91,14%	92,36%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	87,26%	92,99%	86,62%	90,45%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	86,08%	95,00%	86,08%	91,14%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	90,06%	95,00%	92,50%	94,41%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	85,63%	80,89%	82,58%	79,35%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	86,36%	85,81%	87,50%	87,76%
Satisfacción global con la información recibida	90,68%	94,41%	93,71%	95,65%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	88,82%	93,79%	91,93%	96,27%
Recomendación del Servicio de CA	96,89%	100,00%	94,34%	100,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales alta complejidad 2025	HOSPITAL LA PAZ	HOSPITAL LA PRINCESA	HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	86,87%	88,82%	90,06%	87,58%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	92,50%	92,55%	87,58%	89,44%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	85,00%	88,75%	89,38%	89,44%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	80,00%	88,72%	70,94%	81,69%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	76,61%	76,15%	86,40%	79,39%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	80,62%	78,26%	83,85%	80,75%
Conservación y limpieza de las instalaciones	90,32%	96,86%	93,17%	91,93%
Respeto a la intimidad del paciente	92,50%	95,03%	92,55%	91,88%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	84,62%	85,16%	84,71%	85,71%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	84,18%	85,99%	83,77%	86,84%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	85,00%	84,28%	79,61%	83,23%
Trato y amabilidad de los médicos	91,88%	93,17%	91,77%	91,88%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	94,38%	95,60%	92,41%	96,23%
Tiempo y dedicación de los médicos	94,94%	96,15%	94,23%	95,57%
Satisfacción global con los médicos	95,00%	96,89%	94,34%	95,63%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	95,63%	94,41%	96,84%	98,75%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,60%	98,08%	96,79%	98,11%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	96,15%	97,42%	96,20%	97,52%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,18%	95,62%	96,10%	98,76%
Satisfacción global con el resto del personal	95,92%	96,79%	99,35%	94,87%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	100,00%	87,76%	88,68%	89,83%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,03%	91,67%	90,63%	92,45%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	90,45%	94,04%	92,16%	92,95%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,77%	89,10%	86,71%	86,79%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	92,50%	92,55%	88,68%	90,68%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,81%	85,81%	82,80%	85,35%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	86,52%	86,39%	86,67%	88,24%
Satisfacción global con la información recibida	90,00%	96,27%	93,08%	90,00%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,67%	93,79%	91,93%	94,41%
Recomendación del Servicio de CA	98,14%	100,00%	98,10%	100,00%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Hospitales de apoyo 2025	HOSPITAL CRUZ ROJA	HOSPITAL SANTA CRISTINA
Antelación con la que le comunicaron la fecha de intervención	90,06%	91,93%
Información previa ofrecida sobre la intervención que le iban a realizar	93,17%	91,93%
Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	91,30%	92,55%
Accesibilidad al hospital: Transporte público	84,29%	81,88%
Accesibilidad al hospital para personas discapacitadas	79,71%	78,68%
Tiempo de espera desde que el paciente llegó al hospital hasta que fue intervenido	90,68%	83,23%
Conservación y limpieza de las instalaciones	90,00%	92,41%
Respeto a la intimidad del paciente	90,68%	93,71%
Información dada explicando en qué consiste, riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica	86,71%	89,31%
Información dada explicando en qué consiste la anestesia y sus riesgos	83,97%	88,68%
Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación y plantear dudas y preguntas	87,97%	84,91%
Trato y amabilidad de los médicos	89,44%	91,08%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	93,79%	94,34%
Tiempo y dedicación de los médicos	93,13%	92,99%
Satisfacción global con los médicos	93,79%	93,13%
Trato y amabilidad de las enfermeras/os	97,48%	97,47%
Competencia como profesional y conocimientos de las enfermeras/os	95,60%	95,54%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	94,23%	97,45%
Satisfacción global con las enfermeras/os	96,23%	96,18%
Satisfacción global con el resto del personal	95,48%	95,36%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	92,31%	91,94%
Explicaciones sobre lo que debe hacer en casa el paciente para cuidarse	91,88%	89,38%
Información de dónde acudir en caso de urgencia	88,54%	85,00%
Información sobre cuándo y dónde acudir para la revisión con el médico	91,82%	85,44%
Satisfacción con la información recibida a la salida del hospital	91,93%	91,30%
Satisfacción con el tiempo total de estancia en el Servicio de CA	84,71%	84,52%
Participación en las decisiones sobre su problema de salud	92,00%	88,46%
Satisfacción global con la información recibida	95,65%	93,79%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de CA	93,79%	93,79%
Recomendación del Servicio de CA	99,38%	97,52%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales baja complejidad 2025	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	75,32%	76,10%	66,88%	74,68%	78,98%	71,70%
Limpieza de la sala de espera	87,42%	82,17%	73,42%	86,88%	79,11%	79,25%
Comodidad/confort de la sala de espera	72,67%	72,78%	58,49%	74,38%	58,86%	66,46%
Limpieza del lugar donde le atendieron	91,14%	90,38%	86,62%	87,50%	83,75%	86,16%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	85,63%	83,02%	77,07%	84,81%	79,38%	75,63%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	78,13%	78,13%	74,84%	80,63%	77,36%	79,38%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	95,68%	86,33%	75,00%	92,03%	89,47%	81,97%
Trato y amabilidad de los médicos	83,13%	85,71%	80,77%	83,23%	76,88%	76,73%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	91,14%	85,00%	82,80%	88,20%	83,75%	86,79%
Tiempo y dedicación de los médicos	88,20%	83,65%	77,71%	87,50%	84,71%	84,91%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	88,20%	86,96%	81,13%	87,58%	77,02%	81,25%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	93,79%	87,50%	89,12%	91,39%	89,47%	89,40%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,48%	89,86%	91,10%	95,27%	92,72%	94,08%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	93,24%	86,75%	88,36%	89,26%	85,91%	92,00%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	93,24%	84,56%	89,93%	91,39%	86,18%	90,79%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	95,00%	95,45%	90,48%	91,89%	91,07%	95,35%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	84,47%	86,88%	86,08%	85,71%	86,96%	83,85%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	88,33%	82,76%	71,90%	79,63%	82,93%	76,19%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	84,47%	84,91%	80,63%	87,58%	81,99%	83,75%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	80,52%	83,58%	78,57%	86,11%	75,38%	80,85%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	84,38%	81,94%	73,55%	85,63%	73,13%	78,75%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	85,35%	83,87%	78,06%	83,44%	76,10%	75,64%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	55,28%	60,62%	50,63%	64,97%	56,33%	57,59%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	57,14%	100,00%	43,75%	63,64%	66,67%	62,50%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	86,96%	84,47%	73,58%	88,20%	75,16%	78,88%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	91,14%	88,54%	78,21%	91,77%	82,39%	82,91%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales media complejidad 2025	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	78,88%	77,27%	77,99%	71,52%	74,21%	70,06%	75,16%
Limpieza de la sala de espera	78,21%	79,75%	81,41%	75,00%	84,18%	75,00%	89,38%
Comodidad/confort de la sala de espera	63,87%	67,92%	65,81%	64,60%	66,25%	55,28%	80,50%
Limpieza del lugar donde le atendieron	85,63%	86,88%	82,80%	88,75%	87,58%	83,85%	94,38%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	77,50%	82,39%	82,50%	80,63%	80,75%	73,29%	86,88%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	67,92%	81,76%	79,37%	74,53%	74,37%	70,81%	85,63%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	87,22%	95,17%	88,89%	86,62%	92,52%	81,82%	93,85%
Trato y amabilidad de los médicos	87,58%	81,65%	79,87%	80,63%	81,13%	78,12%	86,88%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	85,09%	87,50%	83,23%	85,00%	83,65%	81,99%	87,50%
Tiempo y dedicación de los médicos	90,68%	90,38%	85,44%	84,28%	86,25%	85,53%	87,34%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	86,96%	91,25%	83,23%	81,88%	82,61%	78,88%	89,44%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	89,03%	90,67%	91,28%	85,03%	89,58%	83,23%	92,96%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	96,03%	94,63%	92,47%	86,11%	92,57%	85,53%	97,16%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,16%	87,76%	88,59%	85,00%	86,99%	82,12%	92,14%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	89,10%	91,45%	89,33%	83,92%	89,12%	83,01%	92,41%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	88,61%	100,00%	100,00%	92,16%	92,86%	84,75%	93,62%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	84,38%	83,65%	87,50%	85,63%	85,71%	85,62%	89,31%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	88,07%	88,89%	87,93%	86,55%	86,32%	83,33%	90,60%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	85,09%	83,23%	86,96%	86,88%	82,61%	85,00%	90,68%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	84,21%	86,25%	84,81%	84,93%	76,39%	76,25%	82,61%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	85,99%	83,44%	80,38%	81,65%	84,08%	76,58%	89,81%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	88,05%	83,02%	82,05%	83,13%	82,91%	73,12%	89,31%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	58,13%	50,31%	55,97%	54,72%	57,86%	55,70%	64,78%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	92,86%	66,67%	57,14%	62,50%	90,00%	60,00%	80,00%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	84,47%	77,02%	83,85%	84,47%	76,40%	70,81%	92,55%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	87,01%	86,62%	87,10%	87,50%	88,13%	89,81%	93,04%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales media complejidad 2025	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	80,62%	72,61%	79,62%	80,38%	67,52%	81,01%
Limpieza de la sala de espera	76,87%	74,84%	77,07%	83,02%	75,32%	87,50%
Comodidad/confort de la sala de espera	60,38%	53,75%	64,78%	77,64%	68,13%	79,38%
Limpieza del lugar donde le atendieron	91,19%	84,81%	81,76%	88,68%	77,99%	91,30%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	80,62%	72,96%	74,21%	84,37%	76,25%	89,94%
Intimidación que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	74,21%	71,88%	69,38%	75,95%	70,44%	81,88%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	94,37%	72,93%	86,82%	95,54%	93,48%	97,93%
Trato y amabilidad de los médicos	82,61%	84,47%	83,85%	91,30%	83,02%	82,61%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	86,87%	90,06%	87,58%	92,50%	84,91%	86,34%
Tiempo y dedicación de los médicos	89,24%	87,58%	90,00%	90,57%	89,81%	89,38%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	84,47%	87,58%	84,47%	90,06%	83,75%	84,47%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	91,61%	90,60%	87,10%	94,41%	90,79%	88,82%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	92,14%	93,88%	90,00%	97,18%	93,29%	93,51%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	86,01%	84,67%	83,55%	90,97%	88,67%	88,96%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	87,32%	90,07%	84,31%	95,24%	88,08%	90,67%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	100,00%	91,23%	90,91%	100,00%	97,78%	100,00%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	84,47%	81,13%	85,00%	88,05%	84,47%	81,25%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	82,57%	75,23%	85,09%	91,79%	89,83%	80,49%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	83,85%	79,87%	86,96%	87,50%	83,85%	83,02%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	86,15%	83,56%	77,33%	83,87%	83,75%	86,96%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	85,62%	80,89%	82,28%	86,79%	79,62%	79,11%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	84,37%	82,80%	79,87%	88,05%	79,62%	81,25%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	53,85%	48,73%	58,75%	59,49%	53,16%	62,50%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	80,00%	75,00%	63,64%	72,73%	76,92%	87,50%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	83,23%	73,29%	75,16%	95,65%	80,12%	83,23%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	90,38%	82,91%	85,44%	95,57%	84,08%	92,36%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales alta complejidad 2025	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	76,73%	77,36%	81,65%	78,21%
Limpieza de la sala de espera	82,28%	86,71%	83,65%	83,33%
Comodidad/confort de la sala de espera	67,72%	62,89%	75,16%	66,03%
Limpieza del lugar donde le atendieron	84,08%	82,28%	88,05%	84,08%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	77,50%	76,73%	83,13%	75,95%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	68,75%	76,73%	79,75%	75,00%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	87,59%	91,67%	93,98%	94,74%
Trato y amabilidad de los médicos	80,50%	83,13%	88,68%	81,99%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	83,75%	86,34%	94,34%	85,09%
Tiempo y dedicación de los médicos	85,16%	87,34%	93,63%	85,44%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	82,50%	84,47%	92,50%	81,99%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	89,73%	90,48%	94,00%	91,78%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	94,44%	97,93%	93,84%	93,92%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	83,92%	91,78%	90,48%	87,84%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	88,19%	93,20%	90,00%	88,82%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	96,08%	95,83%	97,06%	98,21%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	85,09%	88,82%	90,57%	83,75%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	88,79%	89,91%	86,24%	80,00%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	81,76%	88,82%	88,05%	86,96%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	87,30%	84,31%	82,35%	85,71%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	77,50%	83,13%	83,44%	77,85%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	79,25%	82,28%	86,16%	74,68%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	62,18%	60,63%	65,61%	61,49%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	88,89%	46,15%	100,00%	68,75%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	78,26%	85,09%	91,25%	80,75%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	88,68%	87,34%	92,50%	89,24%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Satisfacción Urgencias

Hospitales alta complejidad 2025	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	68,35%	83,02%	76,77%	74,84%
Limpieza de la sala de espera	77,56%	84,28%	87,50%	69,68%
Comodidad/confort de la sala de espera	54,49%	67,70%	73,58%	54,78%
Limpieza del lugar donde le atendieron	86,16%	86,16%	91,25%	85,44%
Comodidad/confort del lugar donde le atendieron	77,71%	83,02%	85,63%	72,78%
Intimidad que tuvo durante su permanencia en el servicio de urgencias	70,06%	76,88%	80,00%	72,96%
Facilidad para estar acompañado por su familiar o allegado	82,31%	88,68%	91,74%	75,21%
Trato y amabilidad de los médicos	81,53%	84,91%	85,71%	84,37%
Competencia como profesional y conocimientos de los médicos	85,00%	87,58%	90,06%	86,62%
Tiempo y dedicación de los médicos	87,58%	86,96%	92,55%	82,39%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron en urgencias	83,23%	85,71%	91,93%	81,87%
Trato y amabilidad de los enfermeros/as	90,85%	87,76%	91,84%	86,75%
Competencia como profesional y conocimientos de los enfermeros/as	95,14%	96,48%	96,50%	87,76%
Tiempo y dedicación de las enfermeras/os	88,36%	90,34%	89,19%	83,78%
Satisfacción global con las enfermeras/os que le atendieron en urgencias	93,84%	92,67%	91,89%	83,44%
Satisfacción global con los celadores que le atendieron en urgencias	100,00%	93,88%	100,00%	89,16%
Comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud	80,63%	87,58%	87,58%	80,75%
Modo en que mantuvieron informados a sus familiares o acompañantes	83,93%	85,26%	85,86%	73,20%
Satisfacción con la información facilitada durante su estancia en urgencias	82,50%	84,38%	88,75%	79,50%
Satisfacción con el tratamiento para el dolor	71,01%	84,93%	82,81%	70,15%
Información facilitada al alta sobre tratamiento y cuidados a seguir	77,36%	81,99%	85,90%	80,13%
Satisfacción con la resolución del problema de salud por el que acudió a urgencias	82,69%	86,08%	87,42%	80,65%
Satisfacción con el tiempo total en Urgencias	58,60%	52,83%	66,25%	57,32%
Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser llevado a planta	90,91%	58,33%	100,00%	61,54%
Satisfacción global con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	79,38%	80,75%	87,58%	76,40%
Recomendación del Servicio de Urgencias de este hospital a sus amigos y familiares	91,08%	92,50%	91,19%	91,45%

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



PRINCIPALES RESULTADOS SUMMA 112



Tiempo de respuesta 2025	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	78,8%	79,5%	81,6%	75,1%

Satisfacción información 2025	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Sobre su problema de salud	90,8%	87,4%	92,9%	91,8%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	87,8%	86,7%	88,7%	88,2%
Información global facilitada	89,7%	86,2%	91,5%	91,3%

*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con los profesionales 2025	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Trato y amabilidad	92,2%	85,6%	95,7%	95,4%
Competencia y conocimientos	93,8%	88,8%	95,9%	96,6%
Tiempo y dedicación	93,6%	89,4%	96,3%	95,1%
Valoración global	90,6%	85,0%	93,6%	93,2%

*Valores correspondientes a la media de los tres dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global	2024	2025
Unidad de Atención Domiciliaria	87,0%	87,6%
Vehículos de Intervención Rápida	92,0%	93,4%
UVI Móvil	92,0%	93,4%

Comunidad Madrid	2024	2025
Satisfacción global SUMMA 112*	90,3%	91,5%

*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 2025
Unidad de Atención Domiciliaria	79,53%	85,55%	89,43%	87,06%	88,19%	85,95%
Vehículos de Intervención Rápida	81,61%	95,71%	96,28%	90,81%	82,14%	89,31%
UVI móvil	75,14%	95,42%	95,07%	90,02%	80,80%	87,29%

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 2025



**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE SANIDAD