

Según refleja una encuesta en la que han participado 18.000 personas, y que otorgan la mejor puntuación de la serie histórica

La Comunidad de Madrid logra la máxima satisfacción de cerca del 90% de los usuarios en Atención Primaria

- La valoración por la experiencia y la asistencia recibidas escala siete puntos, y el trato y la claridad informativa de sus profesionales alcanza un 4,8 sobre 5
- Los madrileños elogian también los tiempos de espera en la consulta, los plazos para obtener cita y la facilidad para contactar con el centro de salud

9 de agosto de 2026.- La Comunidad de Madrid ha logrado la máxima satisfacción del 86,3% de los usuarios de Atención Primaria, siete puntos por encima de 2022 cuando era del 78,93%, alcanzando su mejor dato histórico. El registro de recomendación *Net Promoter Score* (NPS) refleja, además, un indicador de 66 puntos, quince más que hace cuatro años, cuando comenzó a realizarse esta encuesta.

Entre los aspectos mejor valorados, con una calificación media de 4,8 sobre 5, destacan el trato y la amabilidad de los profesionales de Enfermería y medicina de Familia; la claridad de la información proporcionada; la facilidad a la hora de canalizar preguntas y expresar dudas durante la consulta, y el tiempo dedicado a la atención.

Los madrileños elogian los tiempos de espera el día de la consulta, con una valoración media de 4,5 sobre 5, junto a los plazos para obtener cita, la facilidad a la hora de contactar con el centro de salud o con los profesionales sanitarios. Esta confianza se refleja en todos los grupos de edad y ambos sexos, obteniendo los mejores resultados entre los mayores de 69 años, con una puntuación de 73, seguidos por el grupo de 50 a 69 años, que alcanza los 67.

En el NPS, realizado por la Gerencia Asistencial de Atención Primaria en mayo por SMS, participaron casi 18.000 usuarios. Se trata de un indicador ampliamente utilizado a nivel internacional que permite evaluar si recomendarían este servicio a otras personas en función de su experiencia. Se reconoce con los famosos iconos que representan distintos niveles de valoración, desde experiencias negativas a muy satisfactorias.

ESCUCHAR AL CIUDADANO PARA SEGUIR MEJORANDO

La encuesta se realiza de forma continuada desde abril de 2022 mediante el envío [de mensajes SMS a pacientes](#), familiares o cuidadores atendidos presencialmente por profesionales de medicina de familia y enfermería en los centros de salud madrileños. Esta herramienta permite recoger de manera sistemática la experiencia de los ciudadanos, analizar su evolución en el tiempo y orientar actuaciones para la mejora de la calidad asistencial.

Los resultados obtenidos se alinean con los de la última [Encuesta de Satisfacción](#) del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) en Atención Primaria, que sitúa este nivel entre los mejor valorados del sistema sanitario público. Nueve de cada diez recomiendan su centro de salud y más del 90% se declara satisfecho con la asistencia recibida.