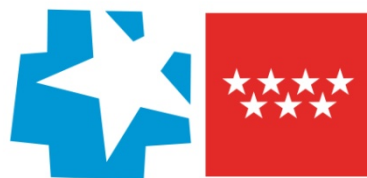


# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016

## Informe global de resultados

Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano  
y Humanización de la Asistencia Sanitaria



SaludMadrid

# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016

## Informe global de resultados

© Comunidad de Madrid  
Edita: D. G. Coordinación de la Atención al Ciudadano  
y Humanización de la Asistencia Sanitaria.  
Consejería de Sanidad  
Soporte: Archivo electrónico  
Año de edición: Julio 2017  
Publicado en España - *Published in Spain*



**Biblioteca  
virtual**

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.



[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)

# Metodología

<b>UNIVERSO</b>	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
<b>MUESTRA</b>	<b>Segmento</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Error Muestral</b>
	Atención Primaria	26.462	±0,60
	Urgencias hospitalarias	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospitalarias	4.671	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,43
	Hospitalización	5.527	±1,32
	<b>TOTAL</b>	<b>45.676</b>	<b>±0,46</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	Nivel de confianza del <b>95%</b> , bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
<b>TECNICA DE RECOGIDA</b>	Entrevista telefónica CATI Encuesta telefónicas asistidas por ordenador		
<b>TRABAJO REALIZADO</b>	<b>SIGMA DOS</b>		
<b>TRABAJO CAMPO</b>	Del <b>15 de septiembre</b> al <b>7 de diciembre de 2016</b>		

# Principales resultados

## Atención Primaria

## Satisfacción con la obtención de cita y el Tiempo de Espera

**2016**

Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios

**77,9%**

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

**79,1%**

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

**67,5%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción con las instalaciones

**2016**

Limpieza del Centro

**87,8%**

Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas

**89,3%**

Comodidad y confort del lugar de espera

**71,6%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con los profesionales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Amabilidad</b>	<b>Información</b>
Médico de familia/pediatra	<b>91,4%</b>	<b>92,4%</b>	<b>90,1%</b>
Enfermero/a	<b>94,4%</b>	<b>95,0%</b>	<b>92,8%</b>
Administrativos	<b>82,5%</b>	<b>78,8%</b>	<b>83,6%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



## Satisfacción global con ...

	2016
La información recibida por el médico de familia o pediatra	91,3%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	87,0%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Tiempos espera <sup>1</sup>	Dedicación médico	Trato recibido <sup>2</sup>	Información recibida <sup>3</sup>	Participación decisiones	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	61,54%	90,09%	88,75%	91,84%	87,04%	73,36%	82,10%

### 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.

<b>Resultados Globales</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	<b>92,0%</b>	<b>92,2%</b>
Satisfacción Global Enfermera/o	<b>93,7%</b>	<b>94,5%</b>
Satisfacción Global Personal Administrativo	<b>80,4%</b>	<b>82,8%</b>
<b>Satisfacción global con el Centro de Salud</b>	<b>89,2%</b>	<b>90,6%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos a ...</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Su médico	<b>91,3%</b>	<b>90,3%</b>
Su enfermero/a	<b>94,9%</b>	<b>94,2%</b>
Su Centro de Salud	<b>95,2%</b>	<b>94,3%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

# Principales resultados

## Hospitales: Consultas externas

## Satisfacción con la accesibilidad

**CCEE**

Facilidad para conseguir cita

**83,3%**

Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta

**71,5%**

Tiempo de espera hasta entrar en la consulta

**68,5%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con las instalaciones</b>	<b>CCEE</b>
Limpieza	<b>87,1%</b>
Señalización	<b>84,9%</b>
Facilidad para encontrar las consultas	<b>78,8%</b>
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	<b>71,2%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Información</b>	<b>CCEE</b>
Información sobre su enfermedad	<b>86,2%</b>
Instrucciones para seguir en casa	<b>88,2%</b>
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	<b>87,1%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>CCEE</b>
Médicos	90,5%
Enfermeros	93,1%
Administrativos	83,0%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción global con ...

	2016
La información recibida por el médico especialista	88,8%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	85,7%

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

Dimensiones	Tiempo de espera entrar consulta	Información recibida <sup>1</sup>	Trato medico	Dedicación medico	Participa decisiones	ISH
Consultas externas	68,51%	87,49%	92,96%	88,46%	85,70%	84,62%

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

1 Información sobre su enfermedad + claridad de la información sobre el tratamiento

# Principales resultados

## Hospitalización

## Satisfacción con la acogida e Ingreso

## Hospitalización

Tiempo de los trámites administrativos

**86,6%**

Información facilitada al ingreso

**93,4%**

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

**93,3%**

## Información al alta

## Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

**89,6%**

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con ...</b>	<b>Hospitalización</b>
Limpieza	<b>83,8%</b>
Comodidad para el paciente	<b>82,3%</b>
Silencio por la noche	<b>79,4%</b>
Habitación	<b>78,6%</b>
Comida	<b>77,6%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Hospitalización</b>
Médicos	<b>91,8%</b>
Enfermeras/os	<b>91,0%</b>
Auxiliares Enfermería	<b>90,5%</b>
Celadores	<b>93,5%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción global con ...

	2016
La información recibida durante su estancia en el hospital	88,2%
Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud	83,1%

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 once preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **siete dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Información <sup>1</sup>	Trato <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	88,75%	92,09%	87,94%	83,12%	79,42%	91,67%	86,62%	<b>87,09%</b>

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

- 1 Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad + sobre el tratamiento médico + a la salida del hospital
- 2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as
- 3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

# Principales resultados

## Cirugía ambulatoria

## Satisfacción con ...

## Cirugía ambulatoria

Información sobre los pasos a seguir antes de ser intervenido	92,0%
Información previa sobre la intervención	89,1%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	83,9%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción con las Instalaciones</b>	<b>Cirugía ambulatoria</b>
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	<b>92,0%</b>
El respeto a su intimidad	<b>90,8%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Cirugía ambulatoria</b>
Médicos	94,4%
Enfermeras/os	94,9%
Resto de personal	94,7%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción global con ...

**2016**

La información recibida

**89,6%**

La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud

**88,5%**

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Índice de satisfacción con la humanización (ISH)

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

Dimensiones	Información <sup>1</sup>	Trato recibido <sup>2</sup>	Dedicación <sup>3</sup>	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	87,79%	95,44%	92,89%	88,49	90,81%	83,31%	89,79%

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

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

2 Trato y amabilidad de médicos y enfermeros/as

3 Dedicación y tiempo de médicos y enfermeras

# Principales resultados

## Urgencias hospitalarias



<b>Satisfacción con los tiempos de espera</b>	<b>Urgencias Hospitalarias</b>
Tiempo de espera hasta primera valoración	<b>76,5%</b>
Tiempo total en el servicio	<b>69,0%</b>
Tiempo hasta el traslado a planta	<b>75,4%</b>

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción con las instalaciones

## Urgencias Hospitalarias

Limpieza de la sala de espera	84,9%
Limpieza del lugar de atención	91,3%
Comodidad y confort del lugar de atención	83,4%
Intimidad	74,3%

Muy satisfechos + Satisfechos  
Base total opiniones expresadas

## Satisfacción con la información

### Urgencias Hospitalarias

Información facilitada en urgencias	85,1%
Comprensión de la información	85,8%
Información a familiares o acompañantes	83,8%

Muy satisfechos + Satisfechos

Base total opiniones expresadas

## Satisfacción Global con los Profesionales

## Urgencias Hospitalarias

Médicos	88,4%
Enfermeras/os	91,4%
Celadores	91,7%

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	Tiempo asistencia <sup>1</sup>	Información recibida <sup>2</sup>	Trato recibido <sup>3</sup>	Dedicación <sup>4</sup>	Intimidad	Tratamiento Dolor	ISH
Urgencias	72,74%	84,44%	91,25%	87,28%	74,28%	84,97%	<b>82,49%</b>

### 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

<b>Segmentos</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Consultas externas	89,7%	90,0%
Hospitalización	91,3%	91,5%
Cirugía ambulatoria	93,5%	93,7%
Urgencias hospitalarias	81,2%	83,1%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>ISG 2015</b>	<b>ISG 2016</b>
Hospitales	88,9%	89,6%

**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

<b>Segmentos</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Consultas externas	94,0%	94,1%
Hospitalización	95,2%	95,0%
Cirugía ambulatoria	96,0%	96,7%
Urgencias hospitalarias	89,7%	90,1%

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>IRG 2015</b>	<b>IRG 2016</b>
Hospitales	93,7%	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

HOSPITAL	ISG	CC.EE	Hospitalización	CA	Urgencias
<b>GLOBAL</b>	<b>89,57%</b>	<b>89,96%</b>	<b>91,50%</b>	<b>93,70%</b>	<b>83,12%</b>
H. El Escorial	94,08%	90,57%	94,48%	96,89%	94,38%
H.U. del Henares	90,46%	89,38%	94,48%	91,82%	86,16%
H.U. Infanta Cristina	87,39%	86,88%	89,51%	93,79%	79,38%
H.U. Infanta Elena	93,32%	95,63%	95,68%	91,30%	90,68%
H.U. del Sureste	85,53%	85,63%	88,34%	91,25%	76,88%
H. del Tajo	85,22%	84,38%	89,57%	91,93%	75,00%
H.U. Fundación Alcorcón	87,67%	88,05%	92,59%	92,55%	77,50%
H.U. de Fuenlabrada	86,58%	89,44%	90,74%	93,17%	72,96%
H.U. de Getafe	89,16%	87,58%	88,96%	93,75%	86,34%
H.U. Infanta Leonor	86,70%	88,61%	89,44%	92,50%	76,25%
H.U. Infanta Sofía	87,32%	82,91%	93,83%	93,17%	79,38%
H.U. de Móstoles	91,76%	95,63%	96,32%	90,63%	84,47%
H Villalba	91,36%	93,83%	86,50%	95,65%	89,44%
H.U. Príncipe de Asturias	89,89%	90,63%	90,18%	91,88%	86,88%
H. Rey Juan Carlos	94,86%	98,13%	93,83%	95,03%	92,45%
H.U. Severo Ochoa	85,86%	93,17%	79,63%	92,50%	78,13%
H. Gómez Ulla	87,98%	83,13%	92,02%	93,75%	83,02%
H.I.U. Niño Jesús	92,42%	88,20%	91,41%	94,41%	95,65%
H. de Torrejón	89,00%	90,68%	93,87%	93,79%	77,64%
H.U. 12 Octubre	88,73%	92,45%	91,41%	91,93%	79,11%
H. Clínico San Carlos	89,27%	89,44%	91,98%	94,41%	81,25%
H. Fundación Jiménez Díaz	93,79%	97,50%	93,87%	96,27%	87,50%
H.G.U. Gregorio Marañón	89,18%	87,65%	88,96%	95,03%	85,09%
H.U. La Paz	88,63%	88,82%	92,64%	91,82%	81,25%
H.U. de La Princesa	89,87%	91,19%	90,68%	92,50%	85,09%
H.U. Puerta de Hierro	91,01%	88,82%	94,48%	96,27%	84,47%
H.U. Ramón y Cajal	89,52%	81,76%	93,83%	95,60%	86,88%
H. Central de la Cruz Roja	91,87%	92,45%	92,02%	91,14%	
H. Santa Cristina	93,10%	88,61%	96,93%	93,75%	
H. de Guadarrama	82,10%		82,10%		
H. La Fuenfría	85,35%		85,35%		
H. Virgen de la Poveda	84,77%		84,77%		
H. Virgen de la Torre	94,44%		94,44%		
H. Dr. Rodríguez Lafora	87,12%		87,12%		

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2016

D. G. de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

## Hospitales alta complejidad 2016

Hospital	Satisfacción con la atención coordinada entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario, el especialista le explora para conocer bien el problema	Satisfacción tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo que le dedica en la consulta	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir la cita
H. 12 de Octubre	73,91%	84,72%	65,84%	93,79%	85,90%	82,69%
H. Clínico San Carlos	72,79%	87,50%	62,73%	85,09%	83,33%	86,16%
F. Jiménez Díaz	84,06%	95,95%	88,75%	95,00%	96,25%	95,57%
H. Gregorio Marañón	71,07%	90,71%	62,50%	88,27%	85,90%	82,05%
H. La Paz	74,63%	85,61%	61,25%	87,50%	84,52%	79,62%
H. La Princesa	82,03%	88,24%	66,88%	90,57%	86,62%	83,13%
H. Puerta de Hierro	78,46%	85,03%	65,84%	84,38%	81,94%	80,50%
H. Ramón y Cajal	70,43%	88,32%	68,35%	82,61%	77,70%	86,08%

## Resto de hospitales 2016

Hospital	Satisfacción con la atención coordinada entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario, el médico le explora para conocer bien el problema	Satisfacción tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo que le dedica en la consulta	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir la cita
Hospital El Escorial	82,58%	91,79%	66,03%	89,44%	90,32%	86,16%
Hospital Henares	82,84%	87,86%	69,38%	88,82%	86,62%	81,53%
Hospital Infanta Cristina	75,74%	85,71%	50,63%	82,50%	82,58%	75,32%
Hospital Infanta Elena	87,31%	95,27%	90,00%	95,00%	93,04%	92,45%
Hospital Sureste	77,78%	84,40%	63,52%	82,50%	84,71%	85,62%
Hospital Tajo	78,52%	85,81%	58,13%	85,00%	83,65%	74,05%
H. Fundación Alcorcón	76,03%	85,42%	66,04%	85,09%	84,18%	79,25%
Hospital de Fuenlabrada	80,56%	89,44%	67,70%	82,61%	82,05%	76,43%
Hospital de Getafe	69,40%	86,90%	60,87%	85,71%	80,77%	70,19%
Hospital Infanta Leonor	76,15%	82,61%	65,00%	83,75%	85,06%	85,00%
Hospital Infanta Sofía	72,06%	86,03%	69,62%	83,85%	80,13%	76,10%
Hospital de Móstoles	83,61%	91,10%	70,06%	88,20%	87,66%	87,34%
Hospital de Villalba	89,66%	93,79%	89,44%	96,30%	91,25%	98,74%
H. Príncipe de Asturias	82,35%	90,60%	67,09%	91,93%	89,17%	79,87%
Hospital Rey Juan Carlos	90,97%	97,89%	82,28%	97,52%	96,84%	96,23%
Hospital Severo Ochoa	78,79%	92,05%	48,43%	91,88%	89,47%	67,92%
Hospital Gómez Ulla	79,29%	89,78%	63,06%	86,79%	85,62%	77,85%
Hospital Niño Jesús	65,38%	88,82%	61,01%	86,88%	86,88%	79,38%
Hospital de Torrejón	75,94%	87,32%	73,75%	86,96%	87,82%	75,64%

## Hospitales apoyo 2016

Hospital	Satisfacción con la atención coordinada entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario, el médico le explora para conocer bien el problema	Satisfacción tiempo de espera para entrar en consulta	Tiempo que le dedica en la consulta	Información sobre su enfermedad	Facilidad para conseguir la cita
Hospital Cruz Roja	78,63%	90,14%	80,75%	88,82%	90,45%	86,25%
Hospital Santa Cristina	77,42%	84,62%	70,63%	88,13%	81,94%	79,50%

## Hospitales alta complejidad 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con el trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital 12 de Octubre	89,51%	63,19%	78,67%	88,27%	91,67%
Hospital Clínico San Carlos	90,12%	79,01%	81,13%	90,74%	87,97%
Fundación Jiménez Díaz	90,80%	83,44%	82,58%	91,41%	90,51%
Hospital Gregorio Marañón	88,34%	61,73%	68,59%	90,80%	88,46%
Hospital La Paz	89,57%	74,69%	79,87%	90,18%	88,34%
Hospital La Princesa	91,25%	66,05%	70,25%	92,02%	89,74%
Hospital Puerta de Hierro	88,34%	96,32%	75,31%	92,64%	85,00%
Hospital Ramón y Cajal	89,57%	77,30%	81,41%	87,12%	90,18%

## Resto de hospitales 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con Trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital El Escorial	89,51%	85,16%	82,07%	97,55%	93,17%
Hospital Henares	94,44%	96,93%	79,62%	90,80%	88,68%
Hospital Infanta Cristina	87,58%	96,32%	84,71%	91,41%	85,99%
Hospital Infanta Elena	92,64%	95,60%	83,56%	88,96%	91,41%
Hospital Sureste	83,33%	91,36%	72,55%	93,25%	79,87%
Hospital Tajo	88,27%	87,04%	76,32%	92,64%	89,94%
Hospital Fundación Alcorcón	92,45%	82,72%	70,59%	87,73%	91,30%
Hospital de Fuenlabrada	86,88%	75,31%	73,72%	94,48%	86,25%
Hospital de Getafe	90,80%	78,40%	73,75%	92,02%	88,68%
Hospital Infanta Leonor	89,57%	89,44%	76,47%	91,41%	84,47%
Hospital Infanta Sofía	91,36%	91,30%	78,81%	92,64%	90,45%
Hospital Príncipe de Asturias	85,80%	66,26%	77,71%	88,34%	85,63%
Hospital de Móstoles	96,93%	97,50%	81,51%	91,41%	96,23%
Hospital de Villalba	86,50%	78,53%	80,92%	90,12%	89,17%
Hospital Rey Juan Carlos	84,57%	61,01%	78,71%	85,89%	81,65%
Hospital Severo Ochoa	93,25%	81,48%	74,48%	90,12%	92,45%
Hospital Gómez Ulla	89,51%	69,14%	86,75%	88,34%	86,34%
Hospital Niño Jesús	91,36%	93,17%	71,90%	96,91%	89,38%
Hospital de Torrejón	91,41%	92,55%	78,21%	91,98%	94,27%

## Hospitales apoyo 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: Satisfacción global	Satisfacción con trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital Cruz Roja	89,57%	87,73%	89,74%	85,00%	87,50%
Hospital Santa Cristina	94,34%	93,79%	88,67%	95,09%	91,93%

## Hospitales media estancia 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital Guadarrama	83,85%	85,09%	78,85%	88,96%	81,37%
Hospital la Fuenfría	90,26%	81,53%	78,85%	84,52%	86,36%
Hospital Virgen de la Poveda	85,81%	80,39%	81,82%	80,26%	85,43%
Hospital Virgen de la Torre	92,36%	81,25%	91,08%	93,87%	94,30%

## Hospital Dr. Rodríguez Lafora 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: satisfacción global	Satisfacción con trato y amabilidad de los enfermeros	Satisfacción con la información sobre el tratamiento
Hospital Dr Rodríguez Lafora	84,57%	74,05%	62,00%	84,91%	78,88%



## Hospitales alta complejidad 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Satisfacción con la competencia profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con explicaciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse	Satisfacción con la facilidad para hablar con los profesionales después de la operación, y	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico	Satisfacción con la conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital 12 de Octubre	84,38%	94,41%	88,54%	84,71%	89,61%	87,58%
H. Clínico San Carlos	94,41%	94,87%	88,82%	74,84%	97,48%	92,90%
Fundación Jiménez Díaz	93,79%	98,03%	91,93%	86,08%	94,38%	95,57%
H. Gregorio Marañón	93,17%	98,08%	92,50%	82,91%	90,63%	91,82%
Hospital La Paz	89,44%	91,03%	88,05%	84,71%	91,14%	81,17%
Hospital La Princesa	90,00%	96,15%	91,14%	84,62%	95,03%	91,67%
Hospital Puerta de Hierro	91,30%	98,69%	91,25%	80,26%	92,86%	98,75%
Hospital Ramón y Cajal	90,68%	94,70%	91,30%	74,52%	96,79%	82,28%

# Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)

## Resto de hospitales 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Satisfacción con la competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse	Satisfacción con la facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico	Satisfacción con la conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital El Escorial	91,19%	97,48%	93,13%	84,81%	90,45%	94,34%
Hospital Henares	88,75%	95,51%	90,00%	80,00%	91,08%	95,00%
Hospital Infanta Cristina	86,25%	97,45%	86,62%	70,89%	88,61%	96,18%
Hospital Infanta Elena	91,30%	92,99%	86,25%	81,82%	93,13%	96,84%
Hospital Sureste	88,61%	96,05%	88,61%	78,48%	92,45%	92,45%
Hospital Tajo	87,97%	94,19%	86,16%	78,57%	91,82%	89,87%
H. Fundación Alcorcón	93,17%	96,82%	89,44%	81,94%	94,27%	90,00%
Hospital de Fuenlabrada	91,82%	95,54%	88,68%	79,87%	91,88%	95,63%
Hospital de Getafe	95,00%	96,18%	91,30%	84,71%	95,00%	89,31%
Hospital Infanta Leonor	91,93%	94,87%	90,06%	76,43%	96,15%	91,19%
Hospital Infanta Sofía	90,68%	97,40%	91,30%	81,41%	91,03%	97,45%
Hospital de Móstoles	91,25%	92,76%	86,16%	75,95%	90,00%	88,46%
Hospital de Villalba	93,17%	95,45%	89,38%	82,24%	95,54%	98,74%
H. Príncipe de Asturias	91,25%	96,18%	86,16%	82,91%	93,75%	91,14%
Hospital Severo Ochoa	90,68%	97,39%	89,81%	72,33%	93,67%	85,26%
Hospital Gómez Ulla	93,08%	97,32%	91,72%	81,41%	92,95%	91,08%
Hospital Niño Jesús	93,79%	90,00%	93,79%	87,42%	93,79%	90,57%
Hospital de Torrejón	91,14%	96,79%	84,91%	75,32%	91,56%	98,13%
Hospital Rey Juan Carlos	89,44%	98,08%	86,34%	81,17%	92,26%	97,52%

## Hospitales apoyo 2016

Hospitales	Satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Satisfacción con competencia y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse	Satisfacción con la facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico	Satisfacción con la conservación y limpieza de las instalaciones
Hospital Cruz Roja	90,06%	92,00%	91,25%	82,58%	93,13%	94,34%
Hospital Santa Cristina	93,75%	96,20%	90,63%	83,01%	91,67%	96,84%

## Hospitales alta complejidad 2016

Hospitales	Satisfacción con el tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras/os	Satisfacción con la comprensión de la información facilitada	Satisfacción con el tiempo que estuvo en urgencias	Satisfacción con la Información a familiares y acompañantes	Satisfacción con la Intimidad	Satisfacción con el tiempo de espera a ser atendido
Hospital 12 de Octubre	81,99%	92,65%	85,09%	57,69%	83,05%	64,74%	67,30%
H. Clínico San Carlos	82,39%	91,37%	80,00%	61,15%	82,24%	71,15%	76,43%
Fundación Jiménez Díaz	90,06%	90,16%	88,75%	76,10%	90,29%	86,08%	81,76%
H. Gregorio Marañón	88,82%	92,31%	91,25%	72,61%	86,54%	69,62%	76,73%
Hospital La Paz	81,99%	87,05%	86,08%	66,25%	79,31%	65,41%	70,89%
Hospital La Princesa	89,31%	92,68%	88,39%	68,99%	83,00%	72,61%	76,25%
H. Puerta de Hierro	84,91%	93,44%	87,26%	69,38%	84,26%	78,62%	77,85%
Hospital Ramón y Cajal	86,16%	93,28%	86,08%	72,61%	78,69%	67,92%	79,11%

## Resto de hospitales 2016

Hospitales	Satisfacción con el tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras/os	Satisfacción con comprensión de la información facilitada	Satisfacción con el tiempo que estuvo en urgencias	Satisfacción con información a familiares y acompañantes	Satisfacción con la Intimidad	Satisfacción con el tiempo de espera a ser atendido
Hospital El Escorial	93,17%	94,59%	94,94%	76,43%	96,67%	86,08%	85,90%
Hospital Henares	86,88%	93,48%	84,47%	69,38%	80,70%	76,58%	79,75%
Hospital Infanta Cristina	79,87%	88,81%	82,28%	67,50%	69,81%	72,78%	69,81%
Hospital Infanta Elena	90,68%	93,33%	89,74%	82,50%	90,43%	81,88%	86,88%
Hospital Sureste	84,38%	89,44%	83,65%	65,00%	78,33%	72,96%	77,50%
Hospital Tajo	79,25%	88,89%	78,75%	59,12%	72,57%	73,72%	68,75%
H. Fundación Alcorcón	82,91%	88,97%	83,23%	63,69%	87,63%	65,19%	74,21%
Hospital de Fuenlabrada	78,26%	88,89%	79,11%	56,96%	79,13%	70,63%	66,25%
Hospital de Getafe	89,38%	93,43%	88,68%	70,89%	88,50%	79,11%	78,48%
Hospital Infanta Leonor	77,64%	87,41%	79,50%	61,39%	73,45%	72,15%	72,15%
Hospital Infanta Sofía	81,13%	91,49%	83,97%	63,75%	83,06%	77,85%	73,58%
H. Príncipe de Asturias	83,13%	91,04%	87,74%	78,13%	87,38%	74,68%	79,38%
Hospital de Móstoles	93,79%	94,03%	92,41%	83,54%	88,99%	91,14%	90,38%
Hospital de Villalba	86,25%	93,60%	85,53%	75,16%	86,55%	83,54%	80,25%
Hospital Rey Juan Carlos	91,30%	93,60%	88,75%	81,88%	90,74%	85,00%	83,02%
Hospital Severo Ochoa	80,75%	88,57%	78,13%	62,82%	85,12%	59,75%	72,78%
Hospital Gómez Ulla	84,47%	92,25%	89,81%	64,78%	87,07%	78,21%	78,48%
Hospital Niño Jesús	95,03%	94,85%	94,38%	89,24%	94,03%	89,31%	93,04%
Hospital de Torrejón	82,39%	92,09%	81,88%	62,42%	84,92%	75,16%	74,84%

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 2016



**Comunidad  
de Madrid**

**Dirección General de Coordinación de la  
Atención al Ciudadano y Humanización  
de la Asistencia Sanitaria  
CONSEJERÍA DE SANIDAD**