

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017

Informe global de resultados

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017

Informe global de resultados

© Comunidad de Madrid
Edita: Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.
Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición: Abril 2018
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	26.462	±0,60
	Urgencias hospitalarias	4.347	±1,49
	Consultas Externas Hospitalarias	4.669	±1,43
	Cirugía Ambulatoria	4.669	±1,43
	Hospitalización	5.313	±1,30
	SUMMA 112	1.050	±5,24
	TOTAL	46.510	
NIVEL DE CONFIANZA	Nivel de confianza del 95% , bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$		
TECNICA DE RECOGIDA	Entrevista telefónica CATI Encuesta telefónicas asistidas por ordenador		
TRABAJO REALIZADO	COTESA		
TRABAJO CAMPO	Del 20 de Septiembre al 11 de diciembre de 2017		

Principales resultados

Atención Primaria

Satisfacción con la obtención de cita y el Tiempo de Espera

	2017
Facilidad para conseguir cita con los profesionales sanitarios	79,0%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene	78,2%
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta	66,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	2017
Limpieza del Centro	88,8%
Señalización del Centro y facilidad para encontrar las consultas	89,0%
Comodidad y confort del lugar de espera	74,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad	Información
Médico de familia/pediatra	91,8%	92,7%	90,9%
Enfermero/a	95,1%	95,2%	94,0%
Administrativos	80,9%	77,1%	81,7%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida por el médico de familia o pediatra	92,6%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	89,6%

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 ¹	Dedicación médico	Trato recibido ²	Información recibida ³	Participación decisiones	Tratamiento dolor	ISH
Atención Primaria	61,09%	90,82%	88,31%	92,10%	89,60%	72,88%	82,47%

Dimensiones calculadas mediante el promedio de las siguientes variables:

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

Resultados Globales	2016	2017
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,2%	92,3%
Satisfacción Global Enfermera/o	94,5%	95,1%
Satisfacción Global Personal Administrativo	82,8%	80,7%
Satisfacción global con el Centro de Salud	90,6%	90,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Recomendaría a sus familiares y amigos a ...	2016	2017
Su médico	90,3%	92,0%
Su enfermero/a	94,2%	95,9%
Su Centro de Salud	94,3%	95,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Principales resultados

Hospitales: Consultas externas

Satisfacción con la accesibilidad	CCEE
Facilidad para conseguir cita	84,1%
Tiempo hasta ser visto por primera vez en consulta	71,3%
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	65,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones	CCEE
Limpieza	87,3%
Señalización	83,1%
Facilidad para encontrar las consultas	79,3%
Comodidad y confort de la sala de espera del médico	68,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	87,4%
Instrucciones para seguir en casa	89,1%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	87,9%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	CCEE
Médicos	90,1%
Enfermeros	94,5%
Administrativos	85,6%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida por el médico especialista	89,7%
Su participación en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	84,6%

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 ¹	Trato medico	Dedicación medico	Participa decisiones	ISH
Consultas externas	65,62%	88,40%	93,28%	88,15%	84,60%	84,01%

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

88,1%

Información facilitada al ingreso

94,9%

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

94,6%

Información al alta

Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

92,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con ...	Hospitalización
Limpieza	84,1%
Comodidad para el paciente	81,4%
Silencio por la noche	80,4%
Habitación	77,0%
Comida	77,2%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales

	Hospitalización
Médicos	93,1%
Enfermeras/os	93,3%
Auxiliares Enfermería	92,6%
Celadores	93,8%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida durante su estancia en el hospital	89,9%
Las facilidades para participar en decisiones sobre el tratamiento de su problema de salud	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 once preguntas de la encuesta de satisfacción que se agregan en **siete dimensiones clave** relacionadas con la humanización

Dimensiones	Información ¹	Trato ²	Dedicación ³	Participa	Silencio	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Hospitalización	91,11%	93,53%	90,09%	85,22%	80,43%	88,88%	88,72%	88,28%

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

93,5%

Información previa sobre la intervención

91,2%

Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención

85,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las Instalaciones	Cirugía ambulatoria
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	89,0%
El respeto a su intimidad	91,1%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales	Cirugía ambulatoria
Médicos	95,2%
Enfermeras/os	96,0%
Resto de personal	95,0%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción global con ...	2017
La información recibida	90,6%
La facilidades dadas para participar en las decisiones sobre el cuidado y el tratamiento de su problema de salud	91,0%

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	Información ¹	Trato recibido ²	Dedicación ³	Participa decisiones	Intimidad	Tratamiento dolor	ISH
Cirugía ambulatoria	90,07%	95,95%	93,77%	90,99%	91,09%	85,99%	91,31%

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	Urgencias Hospitalarias
Tiempo de espera hasta primera valoración	81,6%
Tiempo total en el servicio	67,5%
Tiempo hasta el traslado a planta	73,5%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con las instalaciones

Urgencias Hospitalarias

Limpieza de la sala de espera	82,8%
Limpieza del lugar de atención	91,4%
Comodidad y confort del lugar de atención	84,8%
Intimidad	78,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con la información

Urgencias Hospitalarias

Información facilitada en urgencias	85,6%
Comprensión de la información	86,0%
Información a familiares o acompañantes	83,4%

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global con los Profesionales

Urgencias Hospitalarias

Médicos	87,9%
Enfermeras/os	91,8%
Celadores	91,6%

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
Urgencias	74,53%	84,48%	91,28%	87,99%	78,40%	84,14%	83,47%

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	2016	2017
Consultas externas	90,0%	89,5%
Hospitalización	91,5%	92,1%
Cirugía ambulatoria	93,7%	93,4%
Urgencias hospitalarias	83,1%	81,6%

Comunidad Madrid	ISG 2016	ISG 2017
Hospitales	89,6%	89,2%

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	2016	2017
Consultas externas	94,1%	95,1%
Hospitalización	95,0%	94,6%
Cirugía ambulatoria	96,7%	96,6%
Urgencias hospitalarias	90,1%	90,7%

Comunidad Madrid	IRG 2016	IRG 2017
Hospitales	94,0%	94,3%

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
GLOBAL	89,15%	89,49%	92,08%	93,41%	81,61%
H. El Escorial	91,93%	90,68%	90,06%	99,38%	87,58%
H.U. del Henares	87,39%	84,71%	91,19%	93,79%	79,87%
H.U. Infanta Cristina	85,02%	88,20%	93,59%	87,50%	70,81%
H.U. Infanta Elena	93,15%	95,63%	93,13%	93,79%	90,06%
H.U. del Sureste	86,28%	92,86%	86,42%	93,79%	72,05%
H. del Tajo	86,60%	81,41%	89,94%	91,82%	83,23%
H.U. Fundación Alcorcón	86,89%	82,50%	90,74%	91,08%	83,23%
H.U. de Fuenlabrada	88,38%	88,46%	90,57%	92,52%	81,99%
H.U. de Getafe	92,25%	91,30%	93,83%	93,17%	90,68%
H. Gómez Ulla	89,88%	86,79%	92,59%	93,79%	86,34%
H.U. Infanta Leonor	90,82%	89,31%	91,98%	96,27%	85,71%
H.U. Infanta Sofía	89,23%	88,54%	90,74%	98,14%	79,50%
H.U. de Móstoles	92,44%	87,34%	97,50%	92,41%	92,50%
H.I.U. Niño Jesús	94,72%	95,00%	95,68%	96,89%	91,30%
H.U. Príncipe de Asturias	90,99%	96,25%	91,98%	92,50%	83,23%
H. Rey Juan Carlos	93,63%	96,25%	96,89%	91,93%	89,44%
H.U. Severo Ochoa	88,90%	86,08%	88,89%	93,13%	87,50%
H. de Torrejón	88,80%	91,19%	91,98%	86,93%	85,09%
H Villalba	96,11%	99,38%	95,06%	98,09%	91,93%
H.U. 12 Octubre	85,49%	91,03%	85,80%	91,82%	73,29%
H. Clínico San Carlos	84,23%	77,36%	88,82%	91,88%	78,88%
H.G.U. Gregorio Marañón	86,96%	80,12%	93,83%	95,63%	78,26%
H. Fundación Jiménez Díaz	92,68%	91,88%	91,93%	97,48%	89,44%
H.U. La Paz	90,45%	96,23%	96,91%	90,68%	77,99%
H.U. de La Princesa	90,35%	94,41%	93,21%	95,65%	78,13%
H.U. Puerta de Hierro	89,40%	91,93%	93,83%	91,72%	80,12%
H.U. Ramón y Cajal	83,59%	85,71%	89,51%	95,00%	64,15%
H. Central de la Cruz Roja	93,98%	88,20%	98,15%	95,60%	
H. Santa Cristina	93,36%	91,93%	93,17%	95,00%	
H. de Guadarrama	91,98%		91,98%		
H. La Fuenfría	87,65%		87,65%		
H. Virgen de la Poveda	82,95%		82,95%		
H. Dr. Rodríguez Lafora	80,75%		80,75%		

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

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
Hospital 12 de Octubre	80,18%	89,19%	57,50%	85,53%	85,53%	83,23%
Hospital Clínico San Carlos	78,15%	84,78%	49,06%	82,91%	83,12%	82,05%
Hospital Gregorio Marañón	73,47%	87,18%	42,77%	77,02%	76,73%	71,97%
Fundación Jiménez Díaz	94,12%	94,16%	91,30%	91,88%	93,67%	96,80%
Hospital La Paz	89,84%	91,82%	62,26%	95,03%	86,34%	92,55%
Hospital La Princesa	75,82%	95,54%	69,37%	91,93%	92,45%	95,48%
Hospital Puerta de Hierro	66,92%	89,84%	68,94%	85,53%	87,50%	83,13%
Hospital Ramón y Cajal	83,20%	91,72%	64,60%	93,13%	87,10%	85,09%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2017

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
Hospital El Escorial	81,94%	91,88%	74,84%	92,55%	90,97%	85,53%
Hospital Henares	72,85%	85,63%	55,90%	83,23%	85,53%	79,50%
Hospital Infanta Cristina	73,79%	90,45%	54,66%	86,34%	87,50%	91,19%
Hospital Infanta Elena	95,92%	94,30%	89,44%	95,03%	95,65%	97,47%
Hospital Sureste	79,10%	89,51%	65,22%	88,82%	86,27%	84,81%
Hospital Tajo	82,39%	84,91%	42,14%	86,62%	84,71%	58,33%
Hospital Fundación Alcorcón	73,08%	86,36%	65,62%	81,25%	80,50%	73,42%
Hospital de Fuenlabrada	82,17%	89,19%	63,52%	81,25%	84,28%	78,12%
Hospital de Getafe	84,67%	89,68%	68,75%	90,51%	91,45%	75,16%
Hospital Gómez Ulla	81,65%	86,00%	60,51%	81,37%	77,22%	77,99%
Hospital Infanta Leonor	89,83%	86,18%	72,05%	90,68%	86,34%	86,30%
Hospital Infanta Sofía	78,95%	81,94%	65,22%	86,16%	87,58%	75,32%
Hospital de Móstoles	87,82%	89,47%	67,70%	85,09%	87,50%	78,26%
Hospital Niño Jesús	82,50%	90,73%	57,23%	85,63%	84,08%	86,16%
Hospital Príncipe de Asturias	82,24%	93,17%	65,22%	90,68%	88,75%	90,06%
Hospital Rey Juan Carlos	83,33%	96,08%	86,16%	95,03%	94,30%	96,27%
Hospital Severo Ochoa	76,77%	86,96%	35,44%	87,50%	91,30%	65,61%
Hospital de Torrejón	63,33%	91,72%	72,67%	89,31%	93,04%	80,12%
Hospital de Villalba	90,79%	97,50%	84,47%	97,52%	96,88%	96,89%

Satisfacción Consultas Externas

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2017

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
Hospital Cruz Roja	73,79%	86,45%	62,73%	84,47%	83,12%	83,85%
Hospital Santa Cristina	70,47%	88,61%	80,12%	89,44%	86,79%	83,85%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: valoración global	Trato y amabilidad de los enfermeros	La información sobre el tratamiento médico
Hospital 12 de Octubre	93,83%	57,50%	76,92%	92,59%	93,04%
Hospital Clínico San Carlos	90,57%	74,53%	77,42%	88,27%	91,25%
Hospital Gregorio Marañón	93,08%	61,25%	70,70%	92,55%	91,98%
Fundación Jiménez Díaz	96,23%	80,25%	73,51%	92,59%	90,00%
Hospital La Paz	93,83%	77,50%	85,71%	98,77%	93,83%
Hospital La Princesa	85,44%	73,75%	78,52%	94,38%	88,89%
Hospital Puerta de Hierro	91,36%	92,90%	74,03%	95,68%	96,23%
Hospital Ramón y Cajal	91,30%	77,64%	88,89%	94,44%	89,44%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: valoración global	Trato y amabilidad de los enfermeros	La información sobre el tratamiento médico
Hospital El Escorial	93,75%	83,65%	74,51%	93,13%	87,42%
Hospital Henares	90,62%	93,13%	80,92%	93,83%	90,06%
Hospital Infanta Cristina	87,42%	93,04%	77,55%	94,44%	85,19%
Hospital Infanta Elena	95,68%	96,20%	80,69%	90,00%	94,84%
Hospital Sureste	86,08%	95,92%	75,54%	93,21%	79,25%
Hospital Tajo	87,65%	93,88%	80,00%	89,03%	90,74%
Hospital Fundación Alcorcón	90,51%	82,50%	63,70%	91,93%	91,77%
Hospital de Fuenlabrada	95,06%	72,84%	72,37%	90,74%	93,71%
Hospital de Getafe	90,68%	73,91%	76,71%	93,75%	88,89%
Hospital Gómez Ulla	90,63%	82,72%	71,61%	91,30%	93,21%
Hospital Infanta Leonor	90,00%	80,00%	65,13%	93,17%	91,93%
Hospital Infanta Sofía	94,23%	85,71%	78,23%	93,21%	91,30%
Hospital de Móstoles	96,86%	72,61%	84,21%	95,68%	88,82%
Hospital Niño Jesús	94,38%	64,60%	90,91%	94,44%	92,59%
Hospital Príncipe de Asturias	89,51%	76,88%	75,33%	91,98%	89,31%
Hospital Rey Juan Carlos	92,59%	95,65%	83,78%	94,97%	95,68%
Hospital Severo Ochoa	88,13%	51,23%	72,37%	92,45%	81,01%
Hospital de Torrejón	86,34%	93,60%	66,96%	91,30%	90,54%
Hospital de Villalba	95,57%	95,42%	78,87%	97,53%	93,83%

Satisfacción Hospitalización

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: valoración global	Trato y amabilidad de los enfermeros	La información sobre el tratamiento médico
Hospital Cruz Roja	96,73%	84,57%	86,67%	96,27%	97,50%
Hospital Santa Cristina	96,30%	93,67%	88,36%	95,06%	92,21%

Hospitales media estancia 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: valoración global	Trato y amabilidad de los enfermeros	La información sobre el tratamiento médico
Hospital Guadarrama	90,48%	90,00%	80,77%	91,88%	89,44%
Hospital la Fuenfría	88,89%	77,64%	74,38%	85,09%	87,42%
Hospital Virgen de la Poveda	86,61%	80,47%	76,61%	81,25%	85,27%

Hospital Dr. Rodríguez Lafora 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Habitación: satisfacción global	Comida: valoración global	Trato y amabilidad de los enfermeros	La información sobre el tratamiento médico
Hospital Dr. Rodríguez Lafora	88,61%	77,07%	65,56%	81,17%	79,63%

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios de la Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid 2017

Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	La facilidad para hablar con los profesionales después de la operación, y plantear sus dudas y preguntas	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico
Hospital 12 de Octubre	92,36%	94,84%	93,17%	81,53%	88,39%
Hospital Clínico San Carlos	86,88%	96,18%	86,88%	74,19%	93,13%
Hospital Gregorio Marañón	93,04%	98,14%	91,93%	86,79%	93,08%
Fundación Jiménez Díaz	96,27%	98,01%	93,17%	92,52%	95,60%
Hospital La Paz	90,06%	98,11%	93,17%	80,12%	91,88%
Hospital La Princesa	87,58%	96,77%	83,54%	69,23%	90,97%
Hospital Puerta de Hierro	92,45%	90,91%	93,08%	84,08%	91,72%
Hospital Ramón y Cajal	94,38%	96,10%	94,34%	89,31%	96,25%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	La facilidad para hablar con los profesionales después de la operación, y plantear sus dudas y preguntas	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico
Hospital El Escorial	99,38%	97,47%	100,00%	85,53%	98,14%
Hospital Henares	91,30%	95,65%	89,44%	81,53%	91,93%
Hospital Infanta Cristina	85,53%	95,57%	85,71%	84,08%	87,58%
Hospital Infanta Elena	95,03%	94,34%	92,55%	90,91%	96,88%
Hospital Sureste	89,44%	92,41%	90,06%	81,65%	93,17%
Hospital Tajo	86,25%	90,57%	81,01%	80,62%	86,71%
Hospital Fundación Alcorcón	93,04%	92,76%	94,30%	80,56%	93,59%
Hospital de Fuenlabrada	97,47%	99,31%	98,74%	94,67%	99,35%
Hospital de Getafe	86,96%	98,76%	86,96%	85,09%	86,96%
Hospital Gómez Ulla	96,27%	96,89%	91,30%	85,09%	96,27%
Hospital Infanta Leonor	95,62%	95,48%	93,17%	84,42%	93,38%
Hospital Infanta Sofía	96,84%	96,84%	93,51%	81,12%	99,34%
Hospital de Móstoles	91,30%	92,76%	89,44%	83,22%	90,38%
Hospital Niño Jesús	97,50%	100,00%	93,17%	90,06%	94,97%
Hospital Príncipe de Asturias	94,34%	96,82%	92,99%	79,22%	92,36%
Hospital Rey Juan Carlos	91,82%	92,05%	87,26%	81,33%	98,09%
Hospital Severo Ochoa	93,71%	96,79%	91,19%	85,00%	94,97%
Hospital de Torrejón	85,53%	91,03%	84,91%	69,48%	86,75%
Hospital de Villalba	93,04%	96,10%	89,81%	89,87%	95,51%

Satisfacción Cirugía Ambulatoria

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2017

Hospitales	Grado de satisfacción con la información facilitada a su salida del hospital	Competencia como profesional y conocimientos (médicos)	Satisfacción con las explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	La facilidad para hablar con los profesionales después de la operación, y plantear sus dudas y preguntas	Satisfacción con la información sobre cuándo y dónde debía acudir para la revisión con su médico
Hospital Cruz Roja	93,17%	98,69%	91,93%	94,34%	91,77%
Hospital Santa Cristina	92,36%	95,54%	90,38%	84,31%	91,67%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2017

Hospitales	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras/os	Comprensión de la información facilitada sobre su problema	Satisfacción con tiempo que estuvo en urgencias	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en el Servicio de Urgencias	Valoración tiempo de espera a ser atendido
Hospital 12 de Octubre	82,28%	92,31%	81,99%	62,50%	79,41%	71,43%	73,83%
Hospital Clínico San Carlos	79,38%	90,85%	84,47%	56,52%	84,07%	77,22%	75,16%
Hospital Gregorio Marañón	83,85%	89,47%	89,44%	54,04%	80,80%	71,07%	85,53%
Fundación Jiménez Díaz	87,42%	92,36%	85,71%	75,78%	90,27%	88,13%	88,82%
Hospital La Paz	88,20%	89,36%	82,61%	65,63%	76,30%	67,92%	76,62%
Hospital La Princesa	88,20%	97,22%	79,50%	62,73%	84,85%	76,88%	72,67%
Hospital Puerta de Hierro	81,76%	93,38%	88,13%	72,67%	90,43%	93,13%	88,20%
Hospital Ramón y Cajal	80,75%	83,22%	83,02%	53,16%	69,78%	53,16%	66,88%

Satisfacción Urgencias

Porcentajes respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Resto de hospitales 2016

Hospitales	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras/os	Comprensión de la información facilitada sobre su problema	Satisfacción con tiempo que estuvo en urgencias	Información a familiares y acompañantes	Intimidación en el Servicio de Urgencias	Valoración tiempo de espera a ser atendido
Hospital El Escorial	84,91%	93,67%	89,44%	78,26%	85,82%	76,73%	81,41%
Hospital Henares	88,82%	92,41%	88,96%	67,11%	88,51%	82,58%	78,23%
Hospital Infanta Cristina	83,30%	92,16%	74,72%	63,01%	69,00%	74,13%	71,63%
Hospital Infanta Elena	83,23%	95,03%	86,79%	85,09%	92,62%	94,30%	93,71%
Hospital Sureste	73,25%	90,07%	74,53%	63,98%	64,71%	73,91%	75,16%
Hospital Tajo	86,24%	85,93%	79,90%	68,23%	79,23%	82,90%	76,02%
Hospital Fundación Alcorcón	90,63%	89,04%	91,30%	65,84%	87,07%	64,15%	76,43%
Hospital de Fuenlabrada	85,71%	94,41%	83,85%	62,73%	84,25%	80,75%	87,66%
Hospital de Getafe	89,38%	95,63%	89,31%	67,70%	84,09%	77,50%	89,31%
Hospital Gómez Ulla	83,85%	88,13%	87,58%	64,97%	82,68%	83,23%	83,44%
Hospital Infanta Leonor	83,75%	90,68%	88,54%	72,15%	84,07%	80,00%	84,47%
Hospital Infanta Sofía	85,09%	88,96%	82,80%	67,11%	82,80%	87,90%	78,99%
Hospital de Móstoles	91,30%	95,57%	89,38%	75,78%	90,72%	78,88%	86,25%
Hospital Niño Jesús	88,20%	96,75%	89,44%	80,63%	88,81%	81,99%	95,03%
Hospital Príncipe de Asturias	88,20%	93,10%	87,58%	73,29%	91,47%	84,38%	82,61%
Hospital Rey Juan Carlos	90,00%	94,44%	93,17%	71,88%	87,60%	86,34%	80,50%
Hospital Severo Ochoa	95,00%	91,30%	91,25%	75,78%	87,59%	80,00%	82,61%
Hospital de Torrejón	89,44%	90,73%	91,93%	69,38%	89,13%	85,63%	85,63%
Hospital de Villalba	96,27%	98,14%	88,82%	81,13%	93,89%	90,06%	95,03%

Principales resultados

SUMMA112

Tiempo de respuesta

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Satisfacción tiempo respuesta	73,6%	69,1%	73,5%	78,3%

Satisfacción información

	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Información global facilitada	90,2%	89,9%	90,3%	90,2%
Sobre su problema de salud	89,0%	86,7%	90,1%	90,2%
Sobre tratamiento y cuidados a seguir	89,9%	88,1%	89,9%	91,7%

*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción con los Profesionales	SUMMA*	UAD	VIR	UVI
Trato y amabilidad	94,6%	93,1%	94,8%	95,7%
Competencia y conocimientos	94,5%	92,5%	95,6%	95,4%
Tiempo y dedicación	95,0%	91,7%	96,5%	96,6%
Valoración global	93,0%	91,4%	93,4%	94,3%

***Valores correspondientes a la media de los dispositivos**

Muy satisfechos + Satisfechos
Base total opiniones expresadas

Satisfacción Global

	2013	2015	2017
Unidad de Atención Domiciliaria	89,9%	88,6%	90,3%
Vehículos de intervención rápida	93,4%	92,5%	90,3%
UVI Móvil	97,4%	93,3%	92,5%

Comunidad Madrid

	2013	2015	2017
Satisfacción global SUMMA 112*	93,6%	91,4%	91,0%

*Valores correspondientes a la media de los 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 la encuesta de Unidad de Atención Domiciliaria, Vehículos de Intervención Rápida y UVI móvil

Dimensiones	Tiempo espera	Información recibida ¹	Trato recibido profesionales	Dedicación profesionales	Dolor	ISH
Unidad de Atención Domiciliaria	69,08%	87,41%	93,14%	91,69%	80,99%	84,46%
Vehículos de Intervención Rápida (VIR)	73,49%	90,01%	94,83%	96,54%	86,75%	88,32%
UVI móvil	78,27%	90,95%	95,69%	96,55%	93,18%	90,93%

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 2017

