

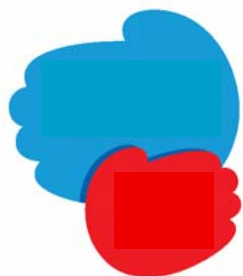
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

AÑO 2009



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**



Servicio Madrileño de Salud

Dirección General de
Atención al Paciente



METODOLOGÍA



Metodología: Resumen Ficha Técnica



UNIVERSO

Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid

MUESTRA

<u>SEGMENTO</u>	<u>ENTREVISTAS</u>	<u>ERROR MUESTRAL</u>
Atención Primaria	4.435	± 1,47%
Centros de Especialidades Periféricos (CEP):	2.357	± 2,00%
Consultas Externas Hospitalarias (CCEE):	4.201	± 1,50%
Urgencias Hospitalarias	3.706	± 1,60%
Hospitalización	4.770	± 1,40%
Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)	4.134	± 1,50%
Obstetricia	3.180	± 1,70%
Total	26.783	

NIVEL DE CONFIANZA

Nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de máxima indeterminación de $p=q=0,5$

TECNICA DE RECOGIDA

Atención Primaria: Entrevista personal a la salida de la consulta.
CEPs y CCEE: Entrevista personal a la salida de la consulta.
URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, CMA y OBSTETRICIA: Entrevista telefónica

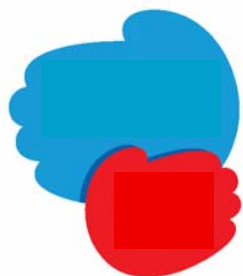
FECHAS TRABAJO CAMPO

Del 14 de septiembre al 9 de diciembre de 2009.

TRABAJO REALIZADO

SIGMA DOS





Servicio Madrileño de Salud

Dirección General de
Atención al Paciente



RESULTADOS ATENCIÓN PRIMARIA



Satisfacción global con la atención que ha recibido en su Centro de Salud



■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Recomendaría su médico de familia o pediatra de su hijo a sus amigos:



Recomendaría su Centro de Salud a sus amigos:

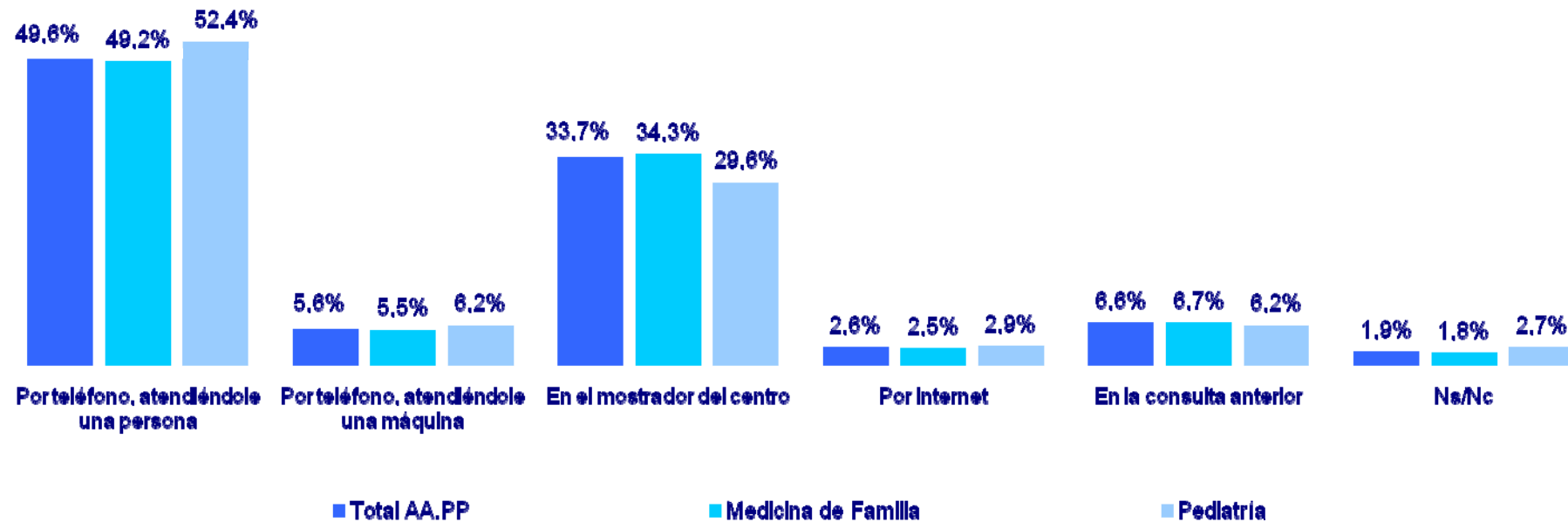


■ Totalmente de acuerdo + De acuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ En desacuerdo + Totalmente en desacuerdo

Base total opiniones expresadas



Para acudir a la consulta del médico de familia/pediatra, ¿podría decirme cómo obtuvo esta cita?



Base Total A.P.: 4.435



La facilidad para conseguir cita con el médico de familia/pediatra



Satisfacción con el tiempo de espera para entrar en consulta



■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



La limpieza del centro



La señalización del centro y la facilidad para encontrar las consultas



La comodidad y el confort del lugar de espera



■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

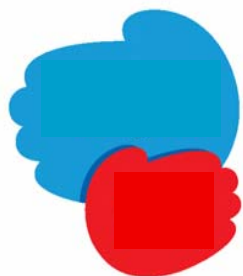
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales

PROFESIONALES	EFICACIA	AMABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
MÉDICOS	93,3%	94,2%	92,2%
ENFERMEROS	95,4%	94,7%	94,3%
ADMINISTRATIVOS	74,1%	73,4%	73,6%

Base total opiniones expresadas



Servicio Madrileño de Salud

Dirección General de
Atención al Paciente



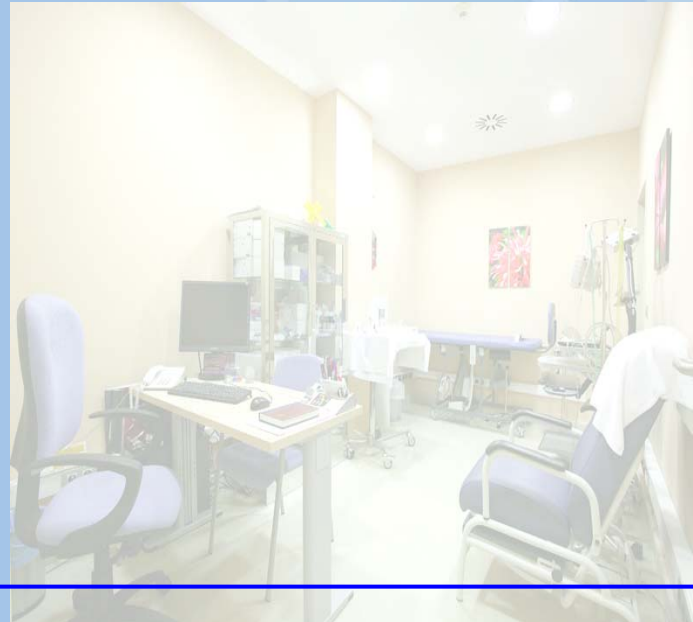
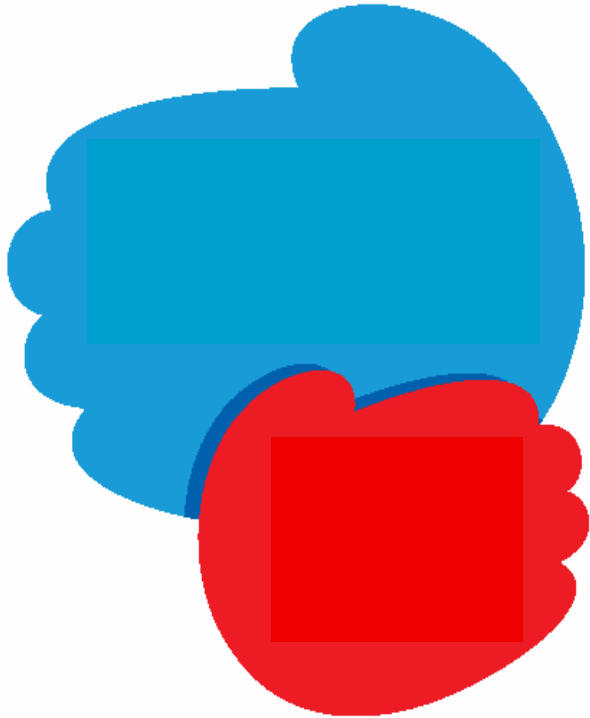
RESULTADOS ATENCIÓN ESPECIALIZADA



SATISFACCIÓN GLOBAL ATENCIÓN ESPECIALIZADA

➤ **COMUNIDAD DE MADRID ----- 84,4 %**

Segmentos	Satisfacción global
➤ Consultas Externas	88,9 %
➤ Hospitalización	83,4 %
➤ Urgencias	75,3 %
➤ Cirugía Mayor Ambulatoria	91,0 %
➤ Obstetricia	89,1 %



CONSULTAS EXTERNAS HOSPITALARIAS



Facilidad para conseguir la cita



Cercanía del centro a su domicilio



El tiempo que ha tardado en desplazarse al centro



■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

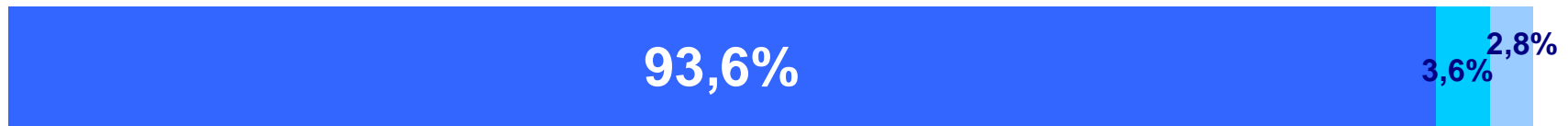
Base total opiniones expresadas



La información sobre su enfermedad



Las instrucciones para seguir en casa



Los síntomas para acudir al médico tras la atención en la consulta

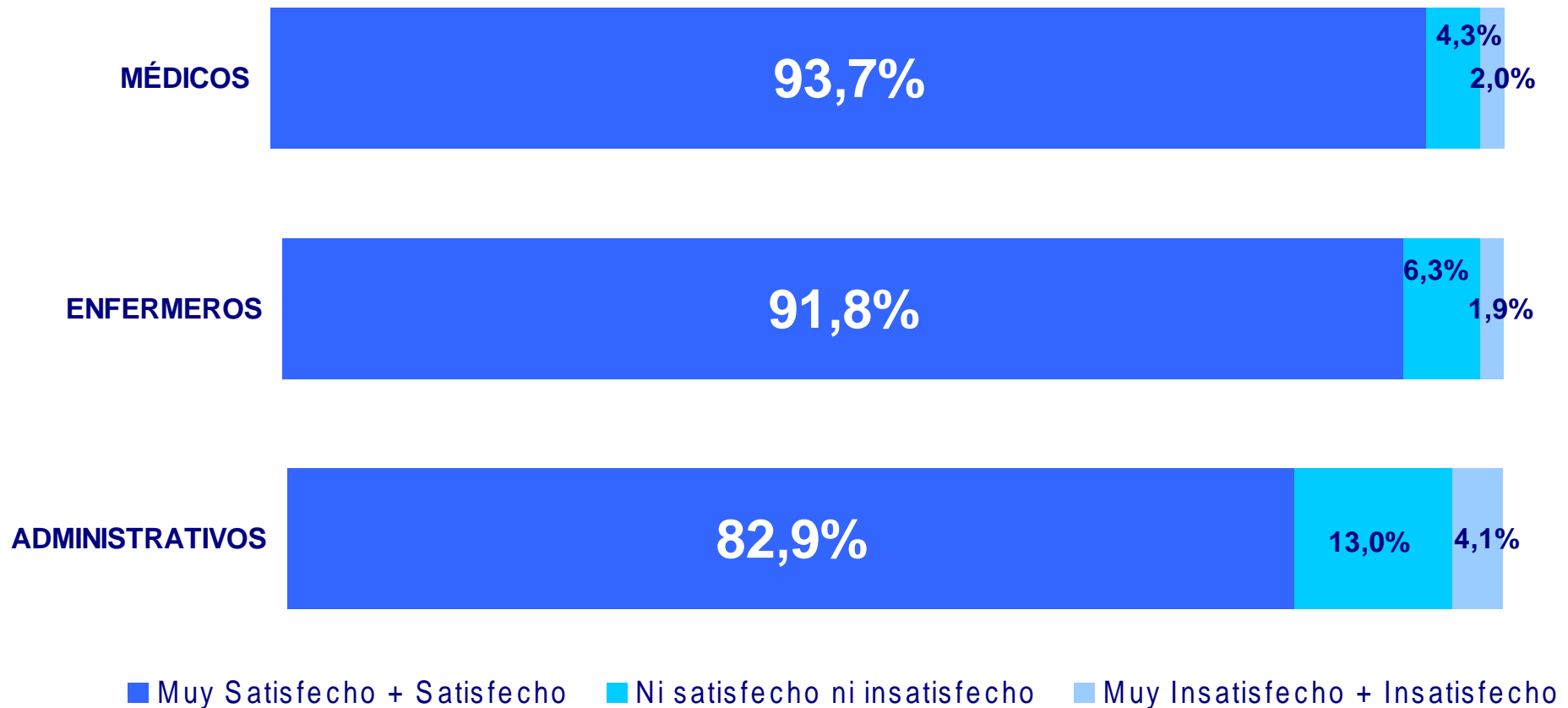


■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

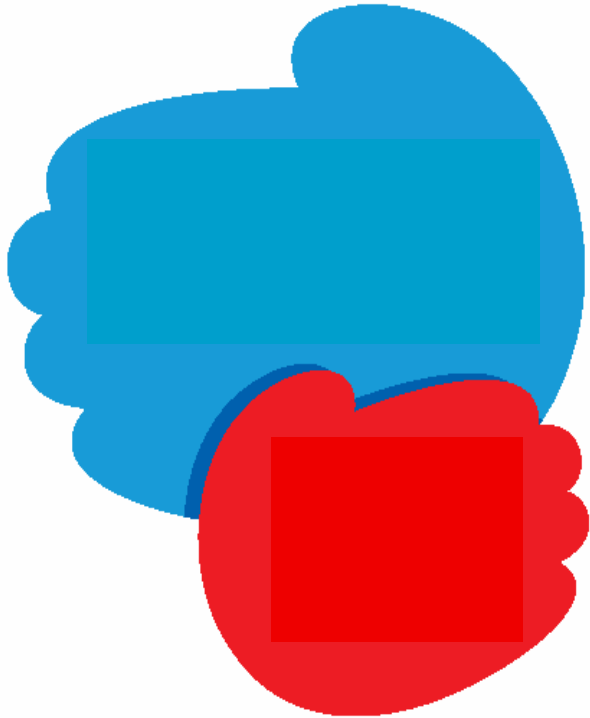
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales



Base total opiniones expresadas



HOSPITALIZACIÓN

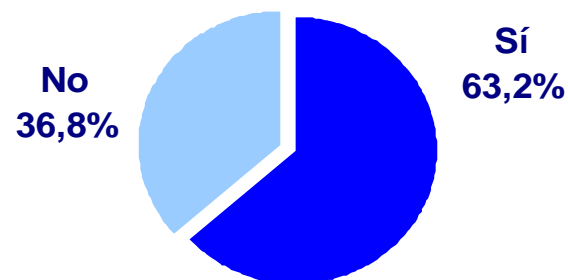


Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**



Información general sobre el hospital (horarios, normas del Centro, accesos...) en el momento del ingreso



Base: 4.770 usuarios

Satisfacción con la información facilitada al ingreso



Satisfacción con el trato y forma de acogerle en el momento del ingreso



■ Muy Satisfecho + Satisfecho

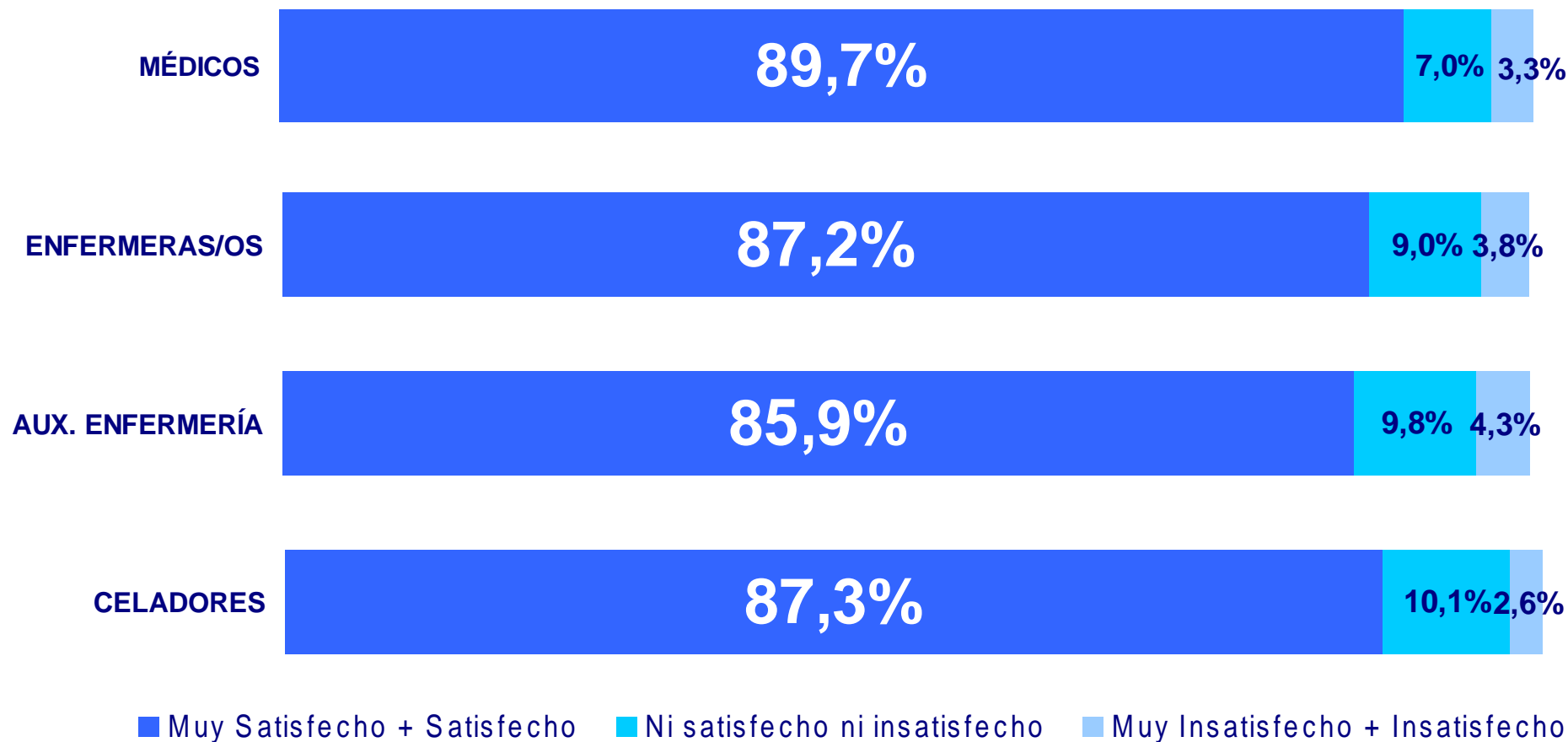
■ Ni satisfecho Ni insatisfecho

■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales



Base total opiniones expresadas

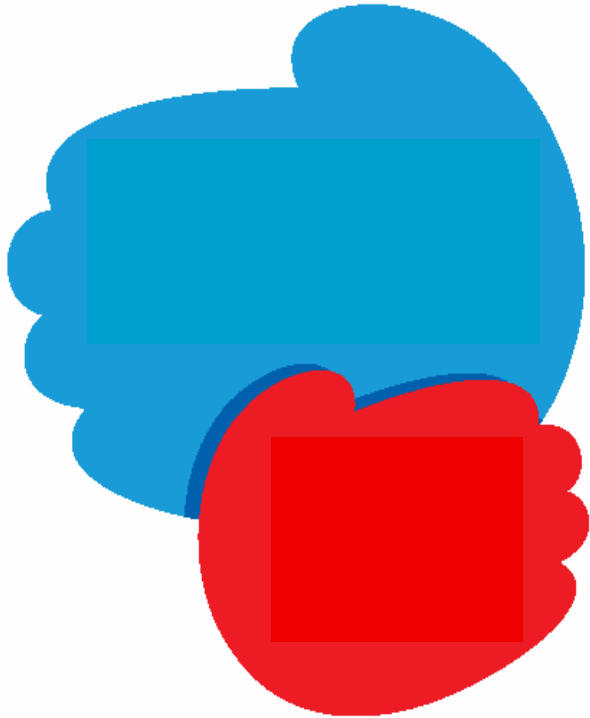


Recomendaría el servicio de hospitalización a sus amigos:



■ Totalmente de acuerdo + De acuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ En desacuerdo + Totalmente en desacuerdo

Base total opiniones expresadas



CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA

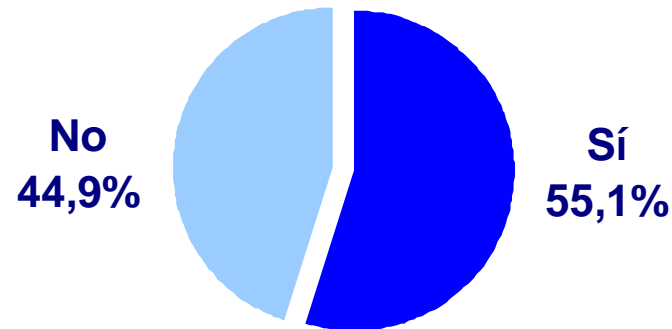


Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**

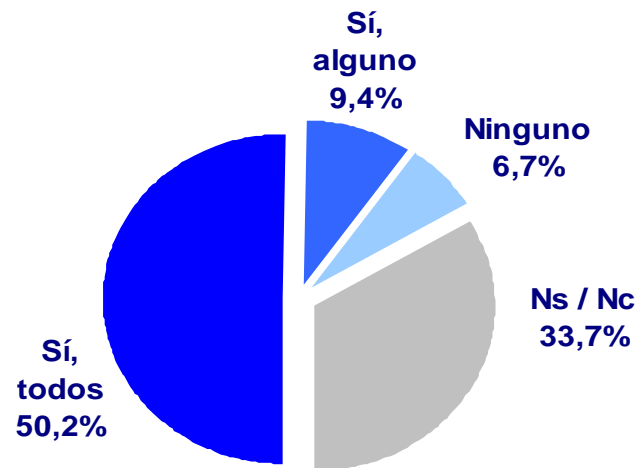


¿Conoce el nombre del cirujano que le practicó la intervención?



Base total opiniones expresadas

Los profesionales del equipo sanitario que le atendieron, ¿llevaban identificación?



Base: 4.134 usuarios



Satisfacción con la información recibida antes de la intervención

Las explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido



La información previa ofrecida sobre la intervención



La antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención



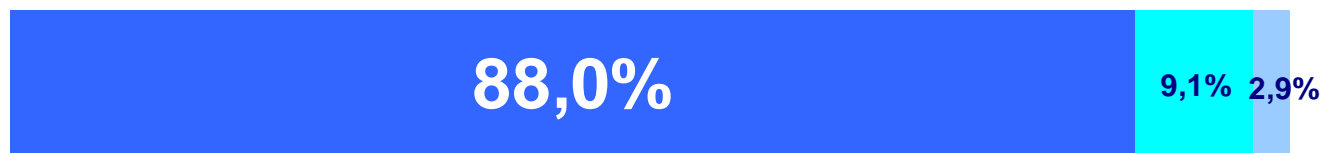
■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas

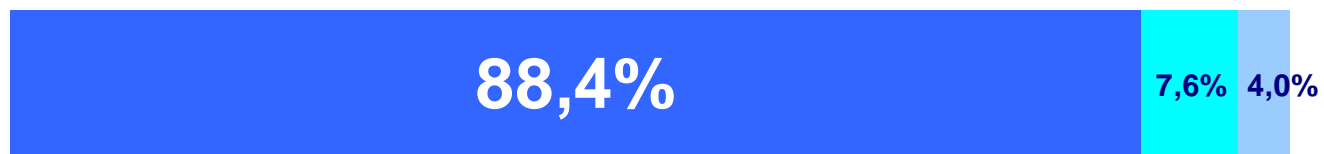


Satisfacción con las instalaciones del Servicio de Cirugía Mayor Ambulatoria

El aspecto (conservación y limpieza) de las instalaciones (quirófano, salas)



El respeto a su intimidad

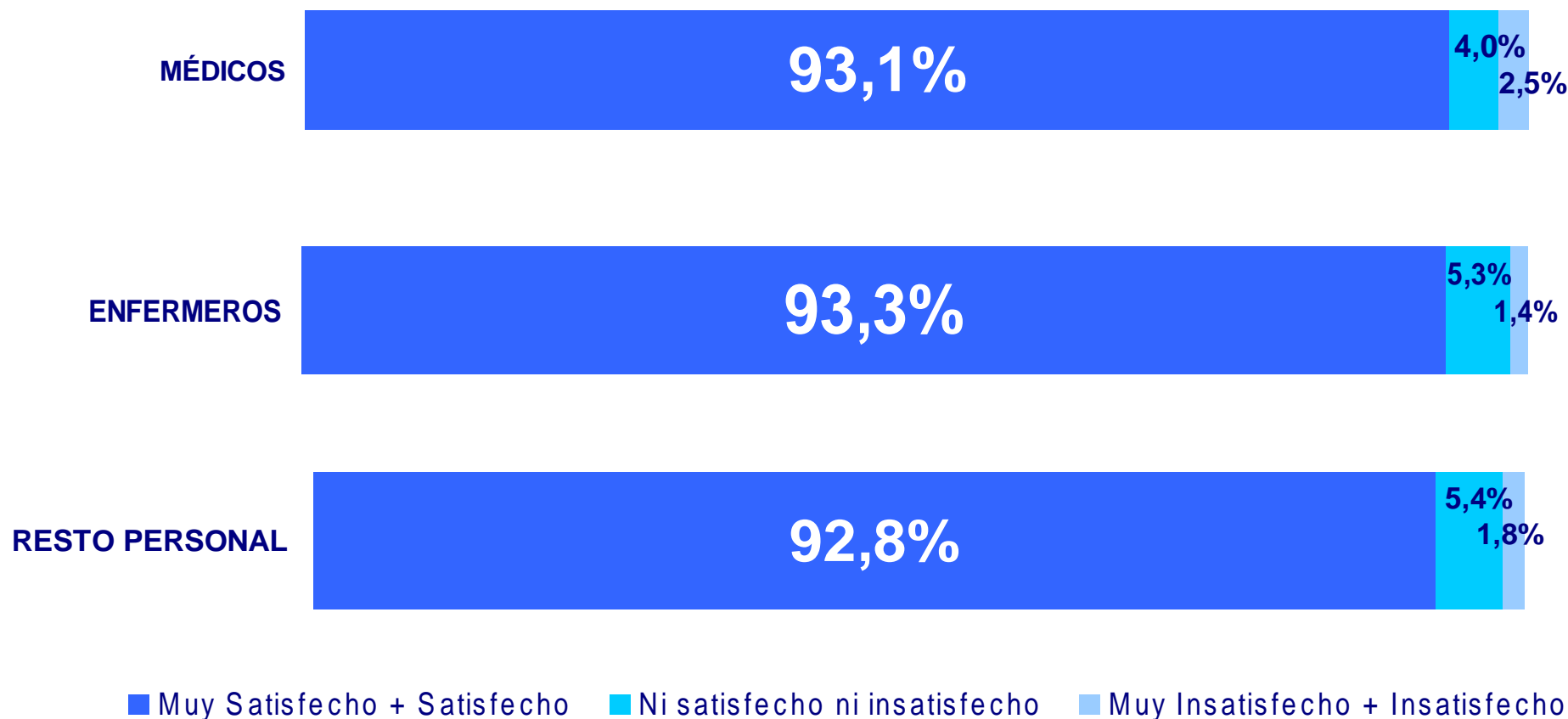


■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

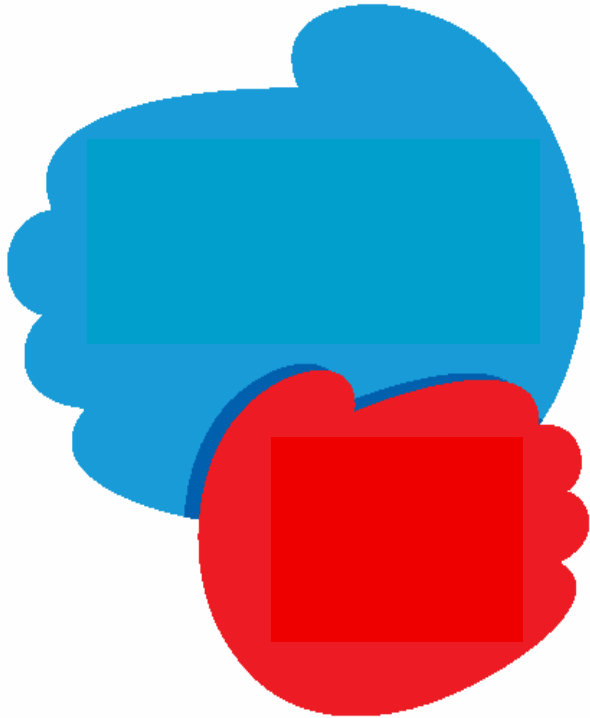
Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales



Base total opiniones expresadas



URGENCIAS HOSPITALARIAS



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**



Satisfacción con el Servicio de Urgencias:

La comodidad/confort de la sala de espera



La comodidad/confort del lugar donde le atendieron



La intimidad durante su permanencia en el servicio de urgencias



■ Muy Satisfecho + Satisfecho

■ Ni satisfecho Ni insatisfecho

■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Indíqueme su grado de satisfacción con....

La comprensión de la información que le proporcionaron sobre su problema de salud



■ Muy Satisfecho + Satisfecho

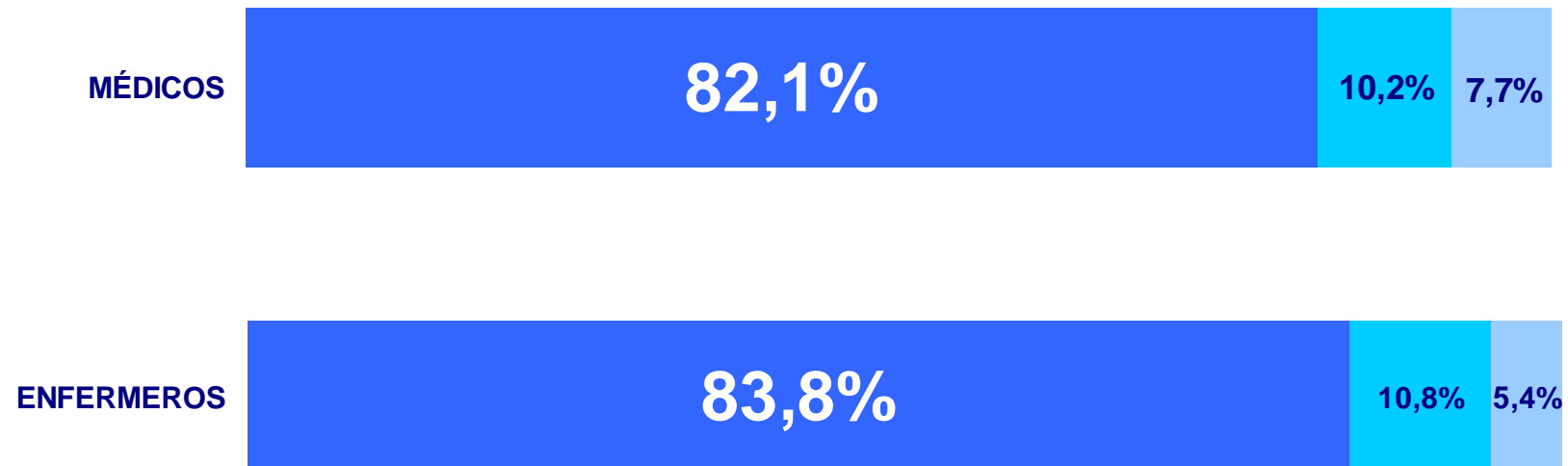
■ Ni satisfecho Ni insatisfecho

■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas

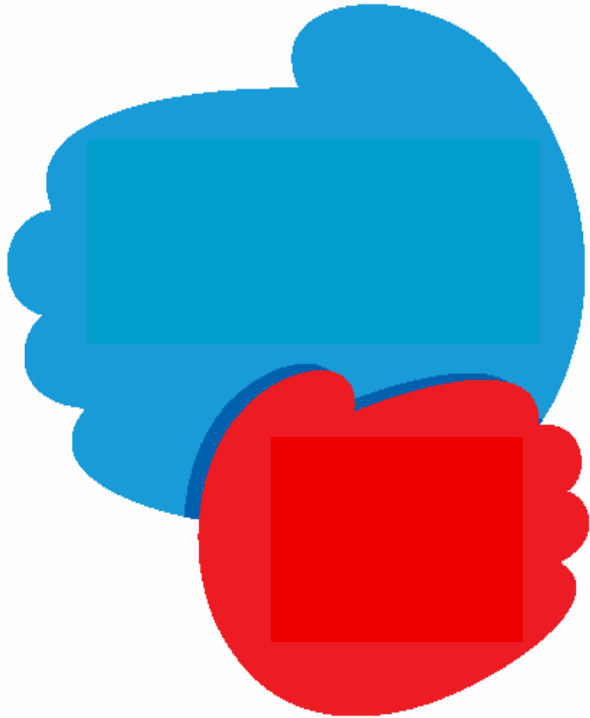


Satisfacción global con los profesionales:



■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



HOSPITALIZACIÓN OBSTÉTRICA

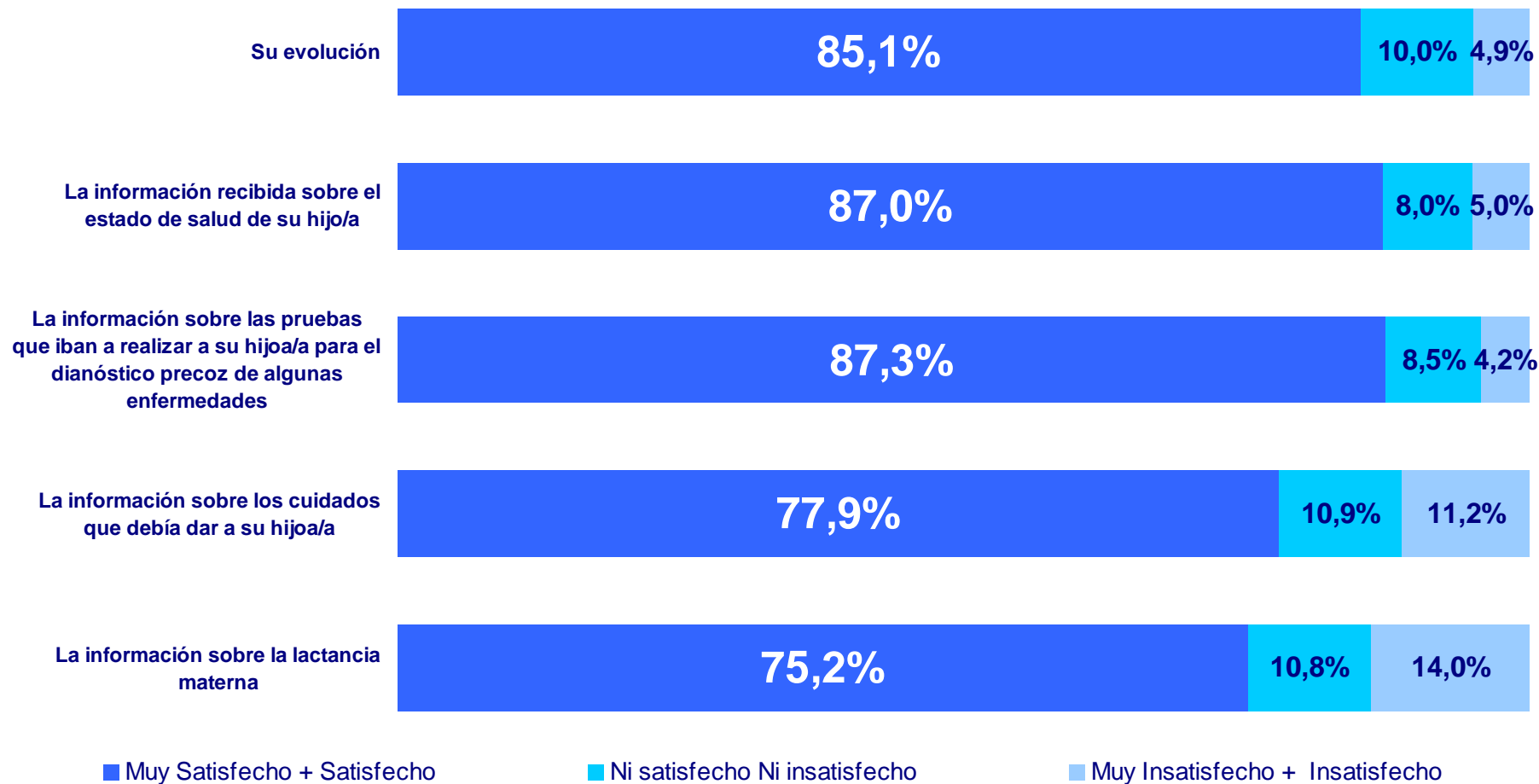


Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**



Satisfacción con la información recibida sobre:



Base total opiniones expresadas



Satisfacción con la habitación en la que estuvo ingresada ...



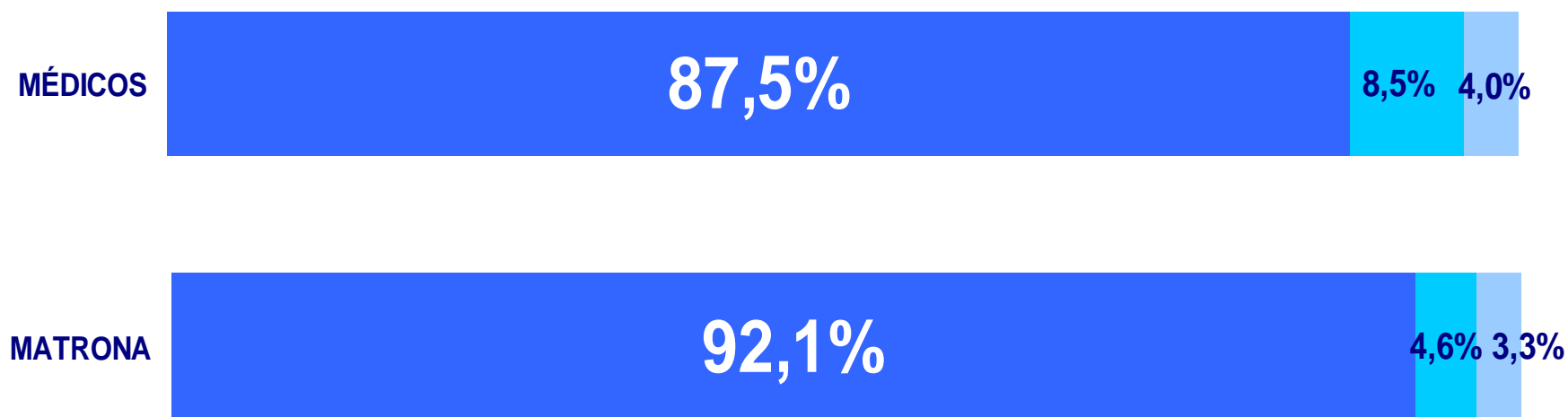
Satisfacción con la comida recibida durante su estancia...



Base total opiniones expresadas

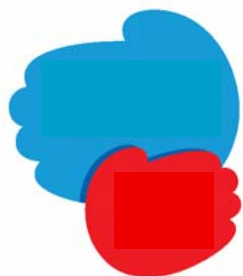


Satisfacción global con los profesionales



■ Muy Satisfecho + Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Servicio Madrileño de Salud

Dirección General de
Atención al Paciente



ANÁLISIS POR HOSPITAL



Satisfacción Global por Hospital



HOSPITAL	GLOBAL	CCEE	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS	CMA	OBSTETRICIA
H. Carlos III	91,4	94,3	92,4	n/d	87,6	n/d
H. Central Cruz Roja	90,0	82,6	92,5	n/d	95,0	n/d
H. Clínico San Carlos	76,4	82,6	71,3	69,8	90,6	78,6
H. Doce de octubre	87,6	91,4	79,9	79,9	91,8	89,3
H. El Escorial	85,4	86,4	90,5	71,3	88,0	85,4
H. Fuenfría	87,3	n/d	87,3	n/d	n/d	n/d
H. Fuenlabrada	84,0	91,4	82,2	68,8	89,9	91,2
H. Fundación Alcorcón	81,7	91,4	81,1	63,8	90,6	96,3
H. Fundación Jiménez Díaz	83,5	86,1	83,6	75,9	94,9	88,0
H. Getafe	88,9	91,4	86,9	78,9	93,6	92,4
H. Gregorio Marañón	83,9	78,4	85,5	82,4	91,2	92,4
H. Guadarrama	91,8	n/d	91,8	n/d	n/d	n/d
H. Henares (Coslada)	85,6	93,8	86,9	72,9	88,6	89,4
H. Infanta Cristina (Parla)	87,2	97,6	86,8	76,4	87,7	89,2
H. Infanta Elena (Valdemoro)	85,8	83,9	86,9	83,1	89,3	91,2



Satisfacción Global por Hospital



HOSPITAL	GLOBAL	CCEE	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS	CMA	OBSTETRICIA
H. Infanta Leonor (Vallecas)	81,3	81,4	84,2	71,9	87,9	92,6
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	81,6	76,4	90,4	69,4	90,4	93,8
H. La Paz	82,0	96,3	81,6	81,7	89,2	87,4
H. La Princesa	86,5	95,4	85,7	75,3	90,4	n/d
H. Mostoles	84,4	96,9	86,7	69,3	92,4	87,3
H. Niño Jesús	92,9	93,1	93,0	91,5	94,2	n/d
H. Príncipe de Asturias	81,7	87,5	77,2	70,2	89,9	90,5
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	83,9	90,6	88,3	65,2	91,3	91,8
H. Ramón y Cajal	86,6	94,9	84,8	81,5	90,5	n/d
H. Santa Cristina	94,1	96,9	93,7	n/d	91,8	n/d
H. Severo Ochoa	81,2	83,8	77,5	69,5	92,5	88,6
H. Sureste (Arganda)	80,2	72,8	87,3	73,0	88,0	89,3
H. Tajo (Aranjuez)	88,3	95,5	87,4	79,9	90,5	90,5
H. Virgen de la Poveda	81,1	n/d	81,1	n/d	n/d	n/d
H. Virgen de la Torre	92,0	n/d	93,7	n/d	n/d	n/d



1. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: CONSULTAS EXTERNAS



1. Satisfacción por Hospital: Consultas Externas



Hospitales de alta complejidad

Hospital	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta el momento de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
H. Clínico San Carlos	34,9%	97,5%	60,9%	95,0%	93,8%	93,5%
H. Doce de octubre	65,6%	95,1%	59,3%	97,5%	96,2%	83,2%
H. Fundación Jiménez Díaz	88,2%	97,6%	84,3%	93,7%	97,1%	89,0%
H. Gregorio Marañón	69,0%	93,0%	41,0%	93,8%	94,1%	60,5%
H. La Paz	67,7%	98,8%	65,2%	98,1%	99,4%	72,0%
H. La Princesa	97,4%	93,1%	66,5%	93,2%	97,5%	76,2%
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	61,0%	94,5%	74,6%	95,1%	95,0%	85,3%
H. Ramón y Cajal	69,2%	98,1%	64,4%	94,3%	88,2%	84,3%



1. Satisfacción por Hospital: Consultas Externas



Resto de hospitales

Hospital	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta el momento de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
H. El Escorial	96,3%	97,5%	55,3%	97,5%	98,8%	92,5%
H. Fuenlabrada	80,1%	95,6%	72,4%	93,2%	90,6%	73,0%
H. Fundación Alcorcón	66,7%	89,5%	79,6%	90,1%	92,4%	56,2%
H. Getafe	62,3%	96,3%	64,4%	90,8%	95,7%	84,0%
H. Henares (Coslada)	95,0%	92,5%	34,8%	90,1%	97,5%	86,3%
H. Infanta Cristina (Parla)	93,0%	95,0%	71,8%	90,9%	96,3%	97,5%
H. Infanta Elena (Valdemoro)	71,3%	93,5%	83,3%	89,5%	93,1%	70,4%
H. Infanta Leonor (Vallecas)	63,9%	91,2%	65,2%	88,8%	83,3%	67,1%
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	73,9%	93,8%	55,3%	93,8%	93,8%	74,2%
H. Mostoles	70,8%	93,2%	73,9%	92,5%	93,8%	81,3%
H. Niño Jesús	96,7%	96,3%	57,6%	98,1%	98,8%	74,6%
H. Príncipe de Asturias	88,8%	90,0%	23,0%	90,7%	96,9%	63,4%
H. Severo Ochoa	85,1%	90,0%	59,3%	61,7%	91,4%	55,6%
H. Sureste (Arganda)	60,4%	84,0%	56,8%	86,4%	85,0%	63,4%
H. Tajo (Aranjuez)	90,4%	95,6%	68,4%	93,1%	94,5%	98,0%



1. Satisfacción por Hospital: Consultas Externas



Hospitales de apoyo

Hospital	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta el momento de entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
H. Carlos III	65,2%	90,1%	73,6%	88,1%	92,3%	83,5%
H. Central Cruz Roja	88,2%	95,5%	70,8%	88,8%	95,0%	70,5%
H. Santa Cristina	71,7%	96,9%	84,5%	91,9%	93,6%	93,2%



2. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: HOSPITALIZACIÓN



2. Satisfacción por Hospital: Hospitalización



Hospitales de alta complejidad

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Clínico San Carlos	69,0%	57,3%	64,5%	83,0%	81,5%	81,2%
H. Doce de octubre	75,5%	44,9%	58,9%	84,3%	85,7%	82,9%
H. Fundación Jiménez Díaz	82,3%	70,3%	69,9%	89,8%	80,8%	84,1%
H. Gregorio Marañón	83,7%	68,6%	56,5%	88,1%	87,7%	86,7%
H. La Paz	74,7%	61,5%	66,7%	86,7%	82,2%	81,8%
H. La Princesa	79,4%	63,3%	75,0%	88,3%	84,2%	84,7%
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	81,0%	90,7%	74,0%	89,0%	86,3%	86,5%
H. Ramón y Cajal	79,7%	67,9%	66,2%	86,2%	82,4%	84,1%



2. Satisfacción por Hospital: Hospitalización



Resto de hospitales

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico	Dedicación y tiempo de los médicos
H. El Escorial	85,4%	76,3%	80,5%	93,7%	91,6%	91,2%
H. Fuenlabrada	79,9%	81,6%	64,9%	82,9%	77,8%	79,0%
H. Fundación Alcorcón	77,8%	79,7%	48,4%	84,9%	78,1%	84,1%
H. Getafe	80,3%	74,5%	69,9%	92,5%	84,4%	89,3%
H. Henares (Coslada)	84,9%	95,0%	77,1%	90,0%	83,7%	88,1%
H. Infanta Cristina (Parla)	83,4%	94,3%	77,2%	92,9%	85,0%	86,6%
H. Infanta Elena (Valdemoro)	84,4%	95,6%	74,5%	90,0%	86,5%	84,3%
H. Infanta Leonor (Vallecas)	78,1%	94,3%	62,8%	91,2%	83,6%	86,6%
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	88,5%	94,9%	49,0%	88,5%	90,0%	88,4%
H. Mostoles	73,5%	64,6%	73,5%	89,8%	82,7%	85,4%
H. Niño Jesús	84,2%	72,0%	85,1%	90,4%	84,5%	87,3%
H. Príncipe de Asturias	74,2%	58,3%	60,4%	84,9%	80,5%	81,9%
H. Severo Ochoa	75,6%	60,5%	61,7%	84,0%	78,1%	75,8%
H. Sureste (Arganda)	81,5%	92,3%	79,6%	91,1%	86,5%	87,3%
H. Tajo (Aranjuez)	85,5%	93,5%	70,5%	90,5%	88,6%	88,6%



2. Satisfacción por Hospital: Hospitalización



Hospitales de apoyo

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Carlos III	88,7%	85,0%	80,4%	90,6%	91,0%	87,5%
H. Central Cruz Roja	87,3%	90,6%	79,9%	91,9%	85,4%	89,3%
H. Santa Cristina	91,1%	95,5%	94,0%	95,0%	89,8%	92,4%

Hospitales de media-larga estancia

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Fuenfría	84,3%	88,7%	82,2%	91,2%	89,0%	88,0%
H. Guadarrama	89,4%	90,7%	81,4%	97,5%	91,7%	91,3%
H. Virgen de la Poveda	78,4%	81,8%	80,1%	84,1%	78,4%	85,8%
H. Virgen de la Torre	91,1%	79,1%	84,8%	97,5%	91,7%	92,9%



3. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA



3. Satisfacción por Hospital: Cirugía Mayor Ambulatoria



Hospitales de alta complejidad

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Aspecto de las instalaciones	Competencia profesional y conocimientos (médico)	Explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión
H. Clínico San Carlos	87,4%	82,6%	94,1%	89,3%	79,1%	91,1%
H. Doce de octubre	93,1%	80,6%	94,9%	86,8%	86,7%	91,6%
H. Fundación Jiménez Díaz	91,1%	90,9%	94,1%	91,0%	88,1%	90,1%
H. Gregorio Marañón	89,1%	89,0%	94,8%	90,6%	83,1%	88,6%
H. La Paz	89,2%	82,7%	94,2%	87,2%	78,6%	93,6%
H. La Princesa	88,5%	85,4%	93,5%	91,5%	76,0%	88,5%
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	89,7%	91,6%	94,8%	86,6%	80,9%	92,2%
H. Ramón y Cajal	92,9%	86,6%	95,5%	93,0%	86,0%	95,4%



3. Satisfacción por Hospital: Cirugía Mayor Ambulatoria



Resto de hospitales

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Aspecto de las instalaciones	Competencia profesional y conocimientos (médico)	Explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión
H. El Escorial	86,2%	78,8%	91,6%	87,3%	80,8%	90,5%
H. Fuenlabrada	87,9%	90,9%	90,8%	85,8%	81,6%	89,7%
H. Fundación Alcorcón	87,5%	83,8%	93,0%	93,1%	80,4%	87,9%
H. Getafe	89,3%	91,7%	93,0%	86,2%	80,1%	91,7%
H. Henares (Coslada)	89,2%	98,7%	89,9%	87,3%	82,7%	89,6%
H. Infanta Cristina (Parla)	85,6%	96,2%	94,8%	84,4%	69,4%	83,3%
H. Infanta Elena (Valdemoro)	86,2%	92,5%	92,2%	84,3%	79,5%	91,1%
H. Infanta Leonor (Vallecas)	89,9%	91,0%	96,1%	88,1%	77,8%	91,6%
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	87,7%	95,5%	95,4%	88,1%	77,5%	89,7%
H. Mostoles	89,4%	88,8%	93,6%	86,3%	75,5%	90,4%
H. Niño Jesús	87,4%	86,6%	95,4%	88,1%	80,4%	94,0%
H. Príncipe de Asturias	89,9%	84,6%	94,8%	90,4%	82,2%	94,8%
H. Severo Ochoa	88,4%	85,7%	94,8%	87,6%	90,4%	92,8%
H. Sureste (Arganda)	86,1%	95,5%	93,8%	88,4%	78,8%	89,5%
H. Tajo (Aranjuez)	88,5%	93,5%	92,9%	87,8%	87,5%	91,6%



3. Satisfacción por Hospital: Cirugía Mayor Ambulatoria



Hospitales de apoyo

Hospital	Información facilitada a la salida del hospital	Aspecto de las instalaciones	Competencia profesional y conocimientos (médico)	Explicaciones sobre lo que debía hacer en casa para cuidarse	Facilidad para hablar con los profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión
H. Carlos III	89,6%	90,3%	96,9%	89,4%	81,7%	91,7%
H. Central Cruz Roja	91,2%	94,3%	95,5%	90,7%	84,9%	96,8%
H. Santa Cristina	90,4%	94,1%	92,9%	87,4%	81,0%	90,3%



4. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: URGENCIAS



4. Satisfacción por Hospital: Urgencias

Hospitales de alta complejidad

Hospital	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras	Comprensión de la información proporcionada sobre su problema	Tiempo de espera hasta la primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en urgencias
H. Clínico San Carlos	75,0%	80,0%	71,8%	68,2%	62,7%	70,1%	59,7%
H. Doce de octubre	82,5%	82,5%	83,8%	66,0%	61,4%	69,2%	62,7%
H. Fundación Jiménez Díaz	82,3%	88,7%	75,0%	68,3%	61,8%	70,3%	67,7%
H. Gregorio Marañón	81,5%	85,8%	79,7%	81,6%	68,4%	74,0%	65,2%
H. La Paz	85,0%	89,8%	78,1%	77,5%	67,1%	73,1%	67,7%
H. La Princesa	83,7%	85,5%	78,3%	60,6%	63,7%	72,6%	62,9%
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	75,0%	73,6%	78,2%	62,4%	51,6%	66,4%	61,3%
H. Ramón y Cajal	79,6%	81,8%	77,6%	75,2%	65,2%	68,5%	60,3%



4. Satisfacción por Hospital: Urgencias

Resto de hospitales

Hospital	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras	Comprensión de la información proporcionada sobre su problema	Tiempo de espera hasta la primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en urgencias
H. El Escorial	84,1%	85,9%	77,2%	67,3%	61,9%	69,9%	63,2%
H. Fuenlabrada	73,6%	84,9%	77,3%	63,2%	58,1%	61,3%	69,3%
H. Fundación Alcorcón	63,8%	83,1%	71,3%	69,1%	51,5%	56,7%	64,6%
H. Getafe	75,6%	83,7%	80,6%	74,5%	73,3%	71,5%	74,4%
H. Henares (Coslada)	75,5%	87,1%	83,5%	64,8%	59,1%	64,7%	73,6%
H. Infanta Cristina (Parla)	78,7%	86,4%	81,2%	66,2%	63,1%	64,1%	78,1%
H. Infanta Elena (Valdemoro)	80,4%	81,5%	83,5%	73,0%	71,1%	67,7%	75,0%
H. Infanta Leonor (Vallecas)	73,1%	85,3%	73,6%	64,2%	60,2%	62,4%	66,9%
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	76,6%	77,0%	69,6%	64,3%	54,7%	49,6%	70,1%
H. Mostoles	69,0%	84,4%	73,1%	64,3%	57,9%	54,2%	56,9%
H. Niño Jesús	90,8%	91,6%	88,3%	83,9%	82,6%	86,9%	75,3%
H. Príncipe de Asturias	73,4%	78,3%	81,1%	67,5%	56,9%	65,1%	58,2%
H. Severo Ochoa	77,8%	81,0%	81,6%	57,4%	64,2%	54,6%	57,4%
H. Sureste (Arganda)	76,7%	84,7%	74,4%	65,6%	58,9%	65,1%	72,2%
H. Tajo (Aranjuez)	78,0%	90,8%	83,1%	73,1%	67,9%	65,6%	77,6%



5. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: OBSTETRICIA



5. Satisfacción por Hospital: Obstetricia

Hospitales de alta complejidad

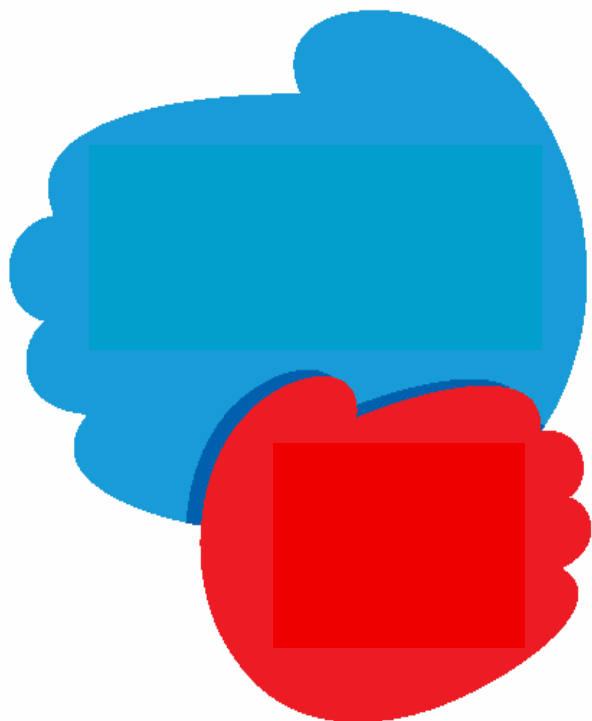
Hospital	Atención recibida durante el parto	Tiempo que tardaron en informar a sus acompañantes de que había dado a luz	Trato y amabilidad (médico)	Trato y amabilidad (matrona)	Habitación	Comida
H. Clínico San Carlos	86,2%	86,9%	84,6%	83,8%	52,8%	75,5%
H. Doce de octubre	86,8%	83,0%	81,4%	85,8%	39,9%	74,7%
H. Fundación Jiménez Díaz	89,3%	85,9%	85,9%	87,0%	79,2%	79,9%
H. Gregorio Marañón	93,8%	93,0%	89,0%	93,5%	85,6%	78,6%
H. La Paz	89,9%	90,3%	87,0%	92,8%	66,0%	75,5%
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	95,6%	90,1%	90,8%	92,9%	96,2%	79,7%



5. Satisfacción por Hospital: Obstetricia

Resto de hospitales

Hospital	Atención recibida durante el parto	Tiempo que tardaron en informar a sus acompañantes de que había dado a luz	Trato y amabilidad (médico)	Trato y amabilidad (matrona)	Habitación	Comida
H. El Escorial	84,4%	88,3%	87,6%	84,3%	62,4%	82,2%
H. Fuenlabrada	91,8%	84,6%	84,6%	94,2%	71,1%	73,9%
H. Fundación Alcorcón	96,9%	89,8%	89,0%	92,9%	71,9%	63,5%
H. Getafe	93,7%	84,1%	90,1%	95,6%	66,0%	71,1%
H. Henares (Coslada)	91,8%	90,5%	88,3%	92,3%	92,5%	83,6%
H. Infanta Cristina (Parla)	91,8%	89,6%	83,2%	94,8%	97,5%	81,3%
H. Infanta Elena (Valdemoro)	91,2%	89,5%	90,2%	91,7%	93,7%	77,8%
H. Infanta Leonor (Vallecas)	91,8%	92,5%	92,9%	91,8%	95,7%	76,1%
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	90,0%	89,0%	92,9%	91,4%	90,0%	77,5%
H. Mostoles	91,8%	89,7%	86,3%	92,3%	53,5%	73,6%
H. Príncipe de Asturias	87,9%	87,3%	84,7%	88,7%	52,2%	63,9%
H. Severo Ochoa	92,5%	85,8%	88,5%	93,6%	66,2%	69,4%
H. Sureste (Arganda)	88,7%	84,4%	90,8%	87,7%	89,9%	81,8%
H. Tajo (Aranjuez)	95,0%	90,6%	84,9%	94,1%	95,6%	82,3%



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

AÑO 2009



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**