

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

AÑO 2010



METODOLOGIA



UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	25.609	± 0,61%
	Centros de Especialidades Periféricos (CEP)	2.312	± 2,00%
	Consultas Externas Hospitalarias (CCEE)	4.283	± 1,50%
	Urgencias Hospitalarias	3.717	± 1,60%
	Hospitalización	5.005	± 1,40%
	Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)	4.189	± 1,50%
	TOTAL	45.115	
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 telefónica CEPs y CCEE: Entrevista personal a la salida de la consulta. URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN y CMA: Entrevista telefónica		
FECHAS TRABAJO CAMPO	ATENCIÓN PRIMARIA: Del 13 de abril al 18 de mayo de 2010. ATENCIÓN ESPECIALIZADA: Del 24 de septiembre al 26 de noviembre de 2010.		



RESULTADOS HOSPITALES



Segmentos	Satisfacción global
Consultas externas	84,3%
Hospitalización	89,1%
Urgencias	79,9%
Cirugía Mayor Ambulatoria	92,6%
Comunidad Madrid	Satisfacción global
Hospitales	86,5%

Base total opiniones expresadas



RESULTADOS

**CONSULTAS DE
HOSPITALES**



Facilidad para conseguir la cita



Cercanía del centro a su domicilio



El tiempo que ha tardado en desplazarse al centro



■ Muy satisfecho + Satisfecho

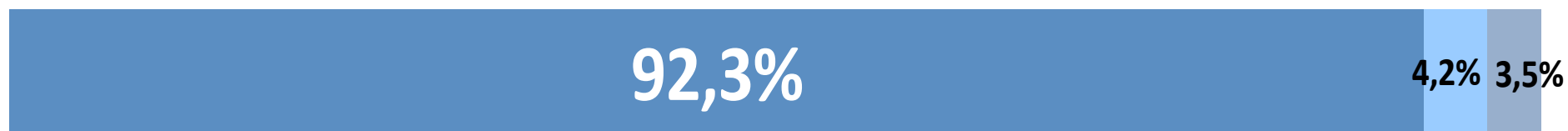
■ Ni satisfecho ni insatisfecho

■ Muy insatisfecho + Insatisfecho

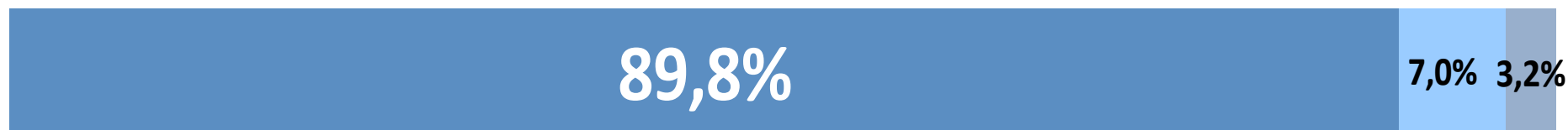
Base total opiniones expresadas



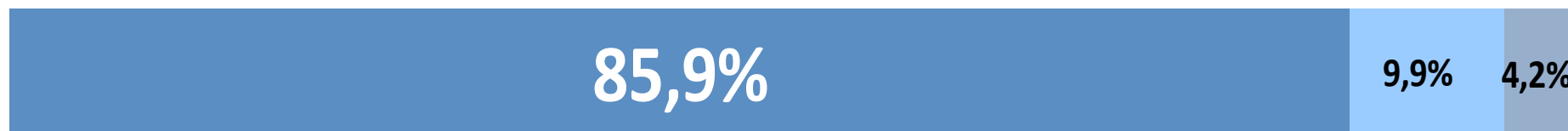
La información sobre su enfermedad



Las instrucciones para seguir en casa



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



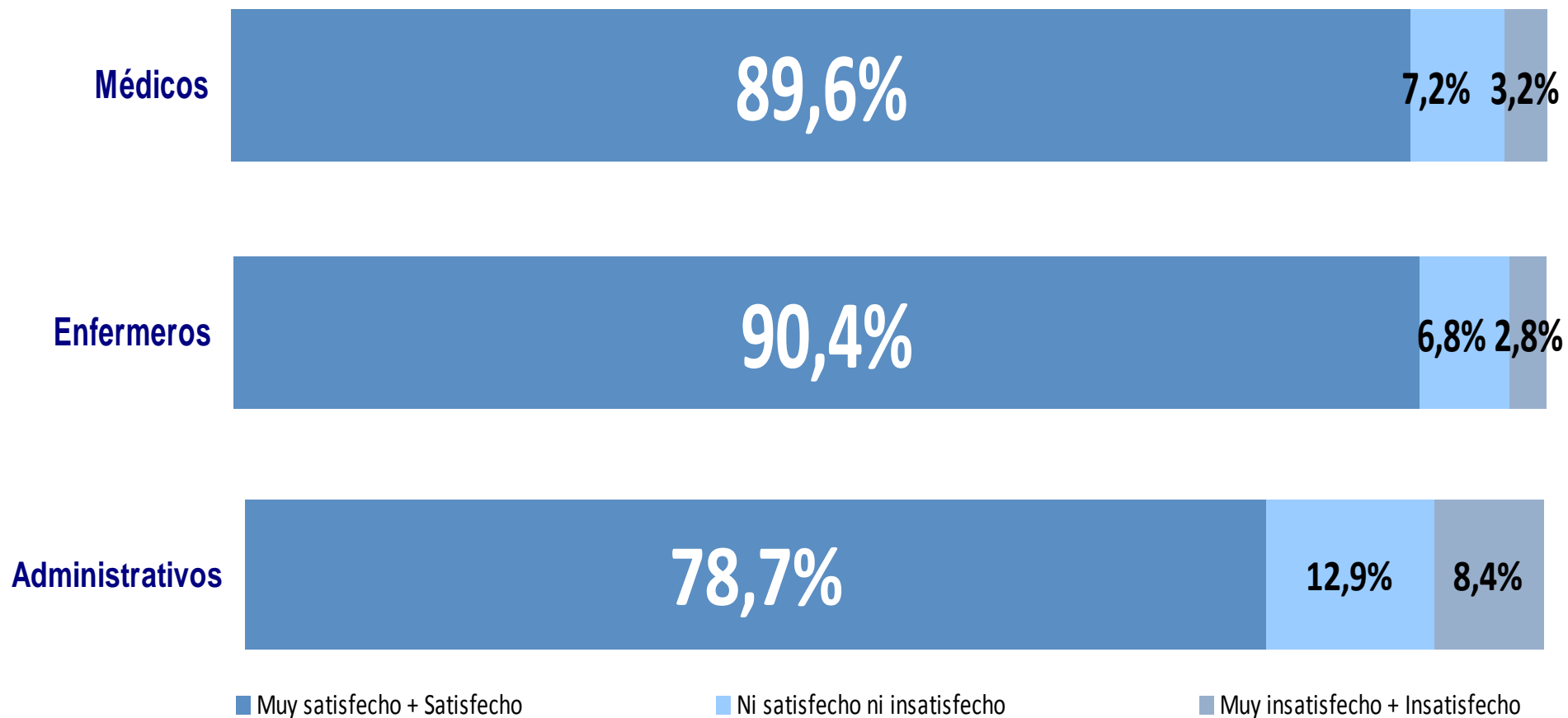
■ Muy satisfecho + Satisfecho

■ Ni satisfecho ni insatisfecho

■ Muy insatisfecho + Insatisfecho



Satisfacción global con los profesionales



Base total opiniones expresadas

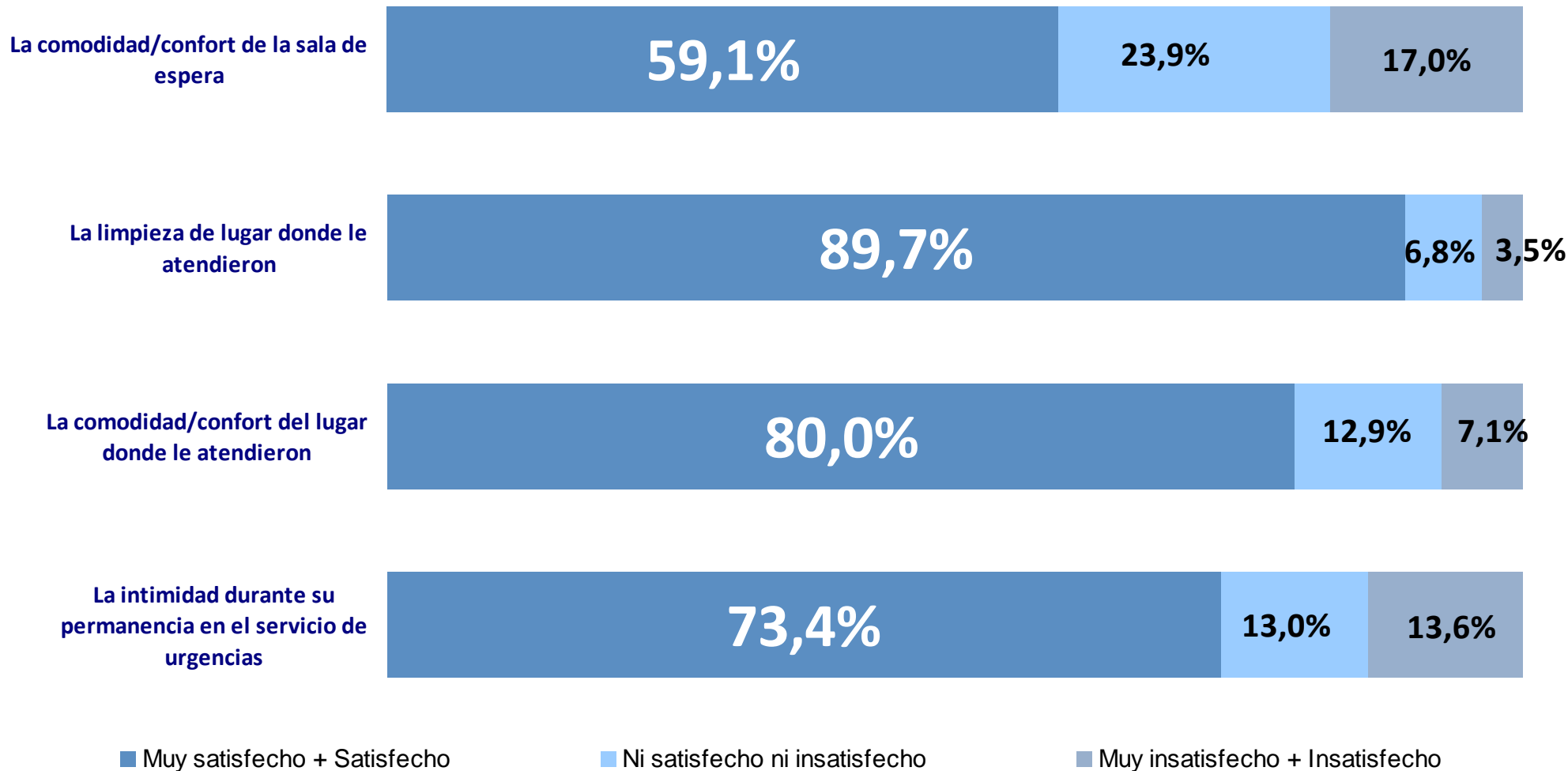


RESULTADOS

**URGENCIAS
HOSPITALARIAS**

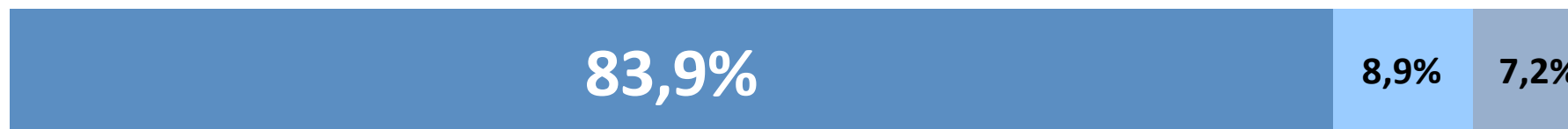


Satisfacción con el Servicio de Urgencias:





Indíqueme su grado de satisfacción con la información proporcionada sobre su problema de salud



■ Muy satisfecho + Satisfecho

■ Ni satisfecho ni insatisfecho

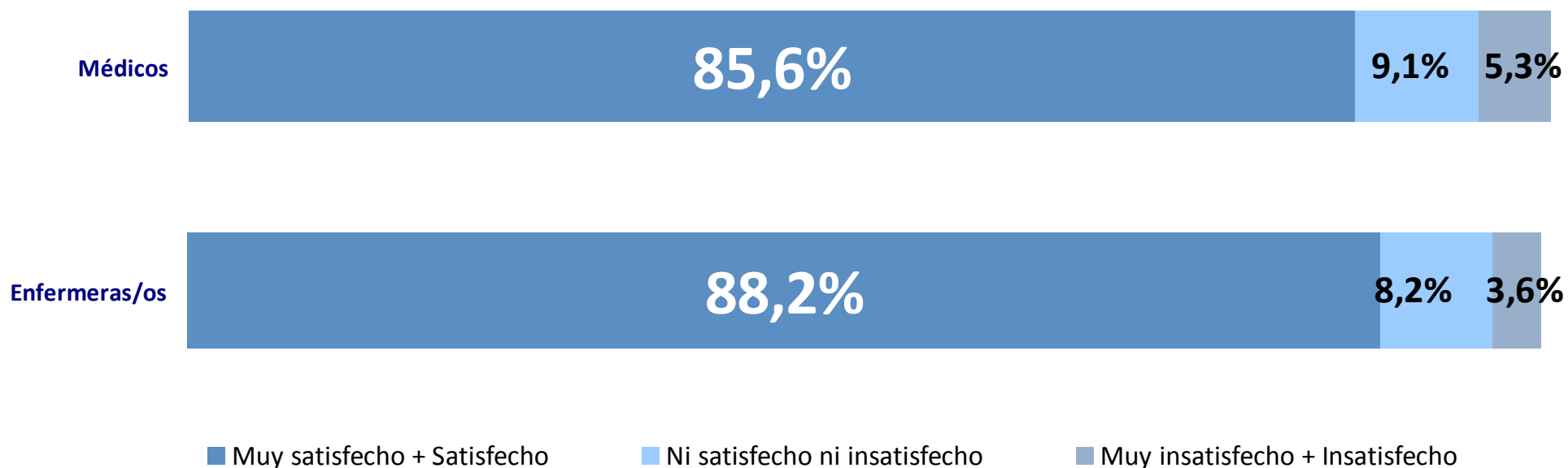
■ Muy insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



URGENCIAS

Satisfacción global con los profesionales:



Base total opiniones expresadas

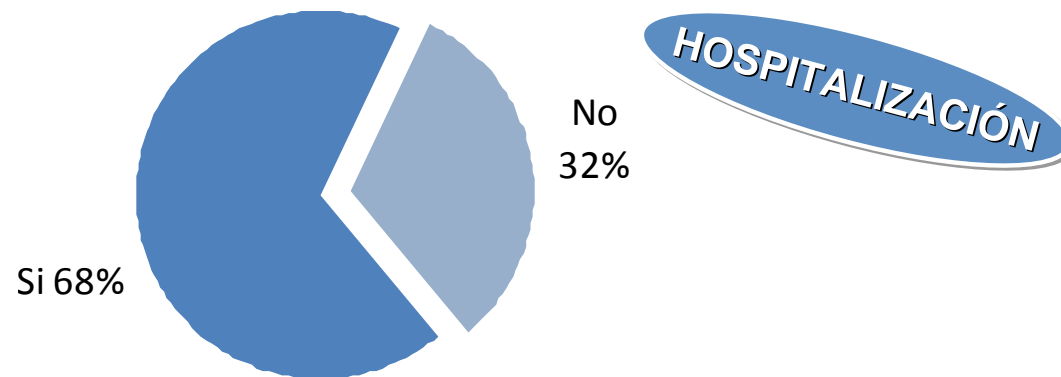


RESULTADOS

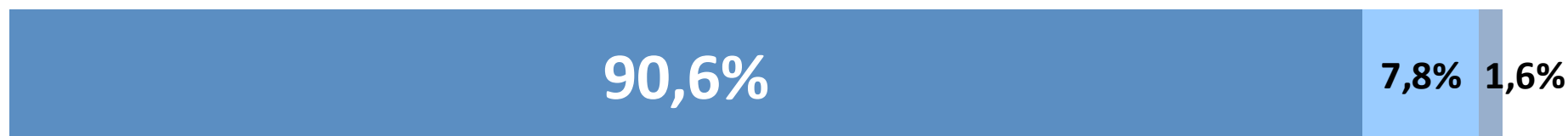
HOSPITALIZACIÓN



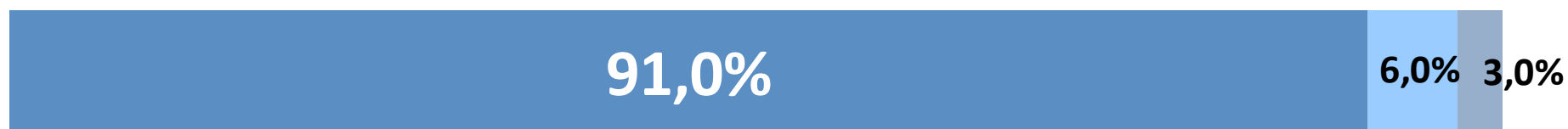
Información general sobre el hospital (horarios, normas del Centro, accesos...) en el momento del ingreso



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

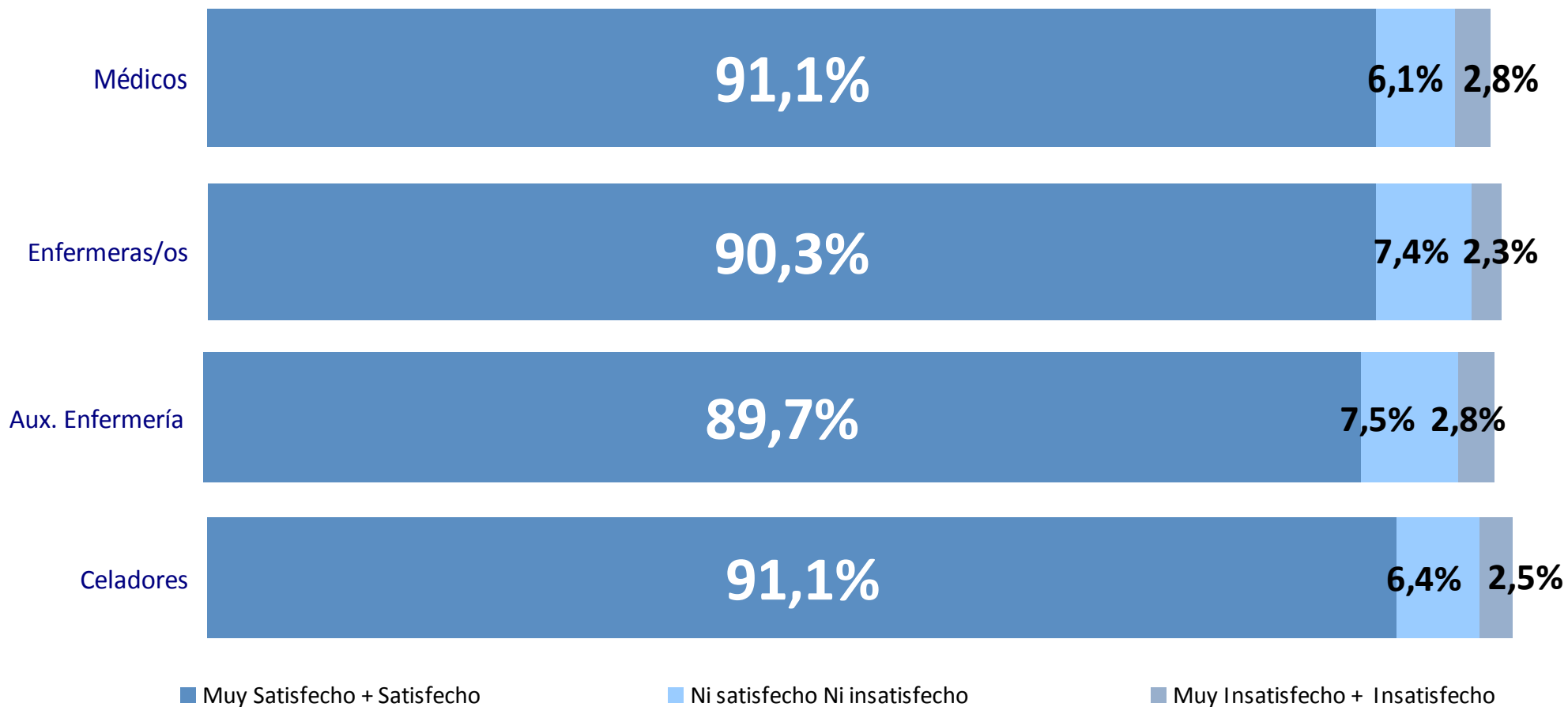
■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



HOSPITALIZACIÓN

Satisfacción global con los profesionales

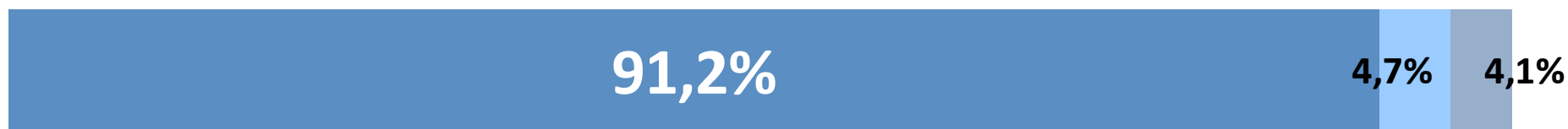


Base total opiniones expresadas



HOSPITALIZACIÓN

Recomendaría el servicio de hospitalización a sus amigos:



■ Totalmente de acuerdo + De acuerdo

■ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo

■ Totalmente en desacuerdo + En desacuerdo

Base total opiniones expresadas

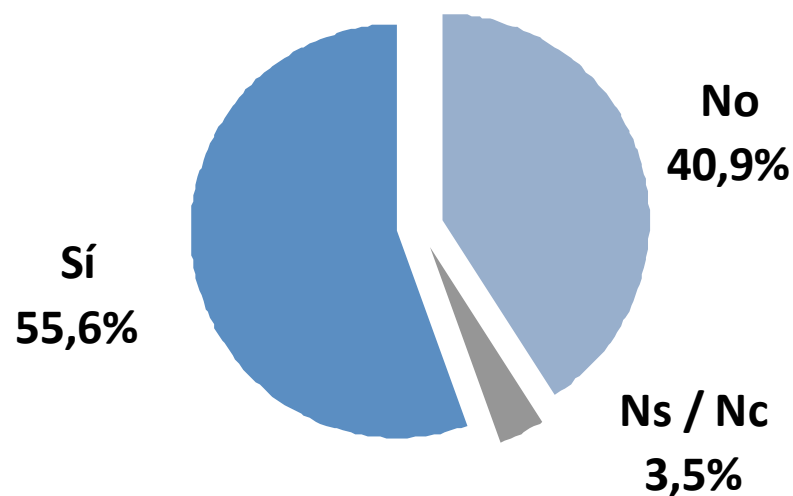


RESULTADOS

**CIRUGIA MAYOR
AMBULATORIA**



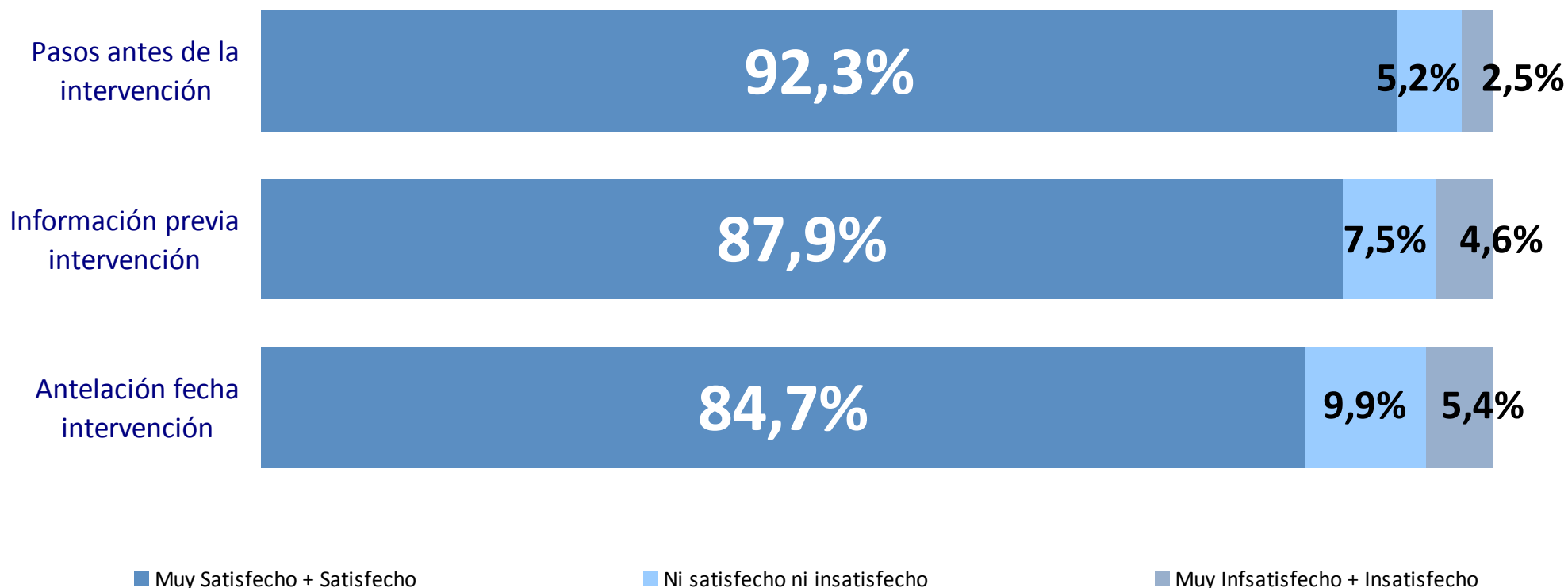
¿Conoce el nombre del cirujano que le practicó la intervención?



Base: 4.186 usuarios



Satisfacción con la información recibida antes de la intervención

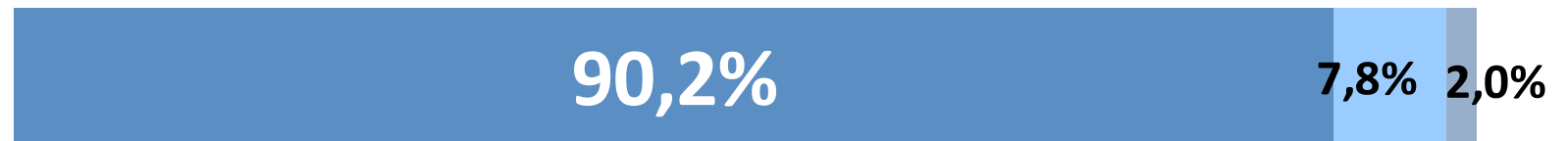


Base total opiniones expresadas

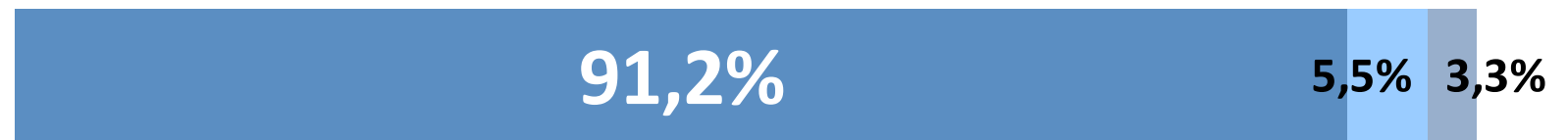


Satisfacción con las instalaciones del Servicio de Cirugía Mayor Ambulatoria

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



El respeto a su intimidad



■ Muy Satisfecho + Satisfecho

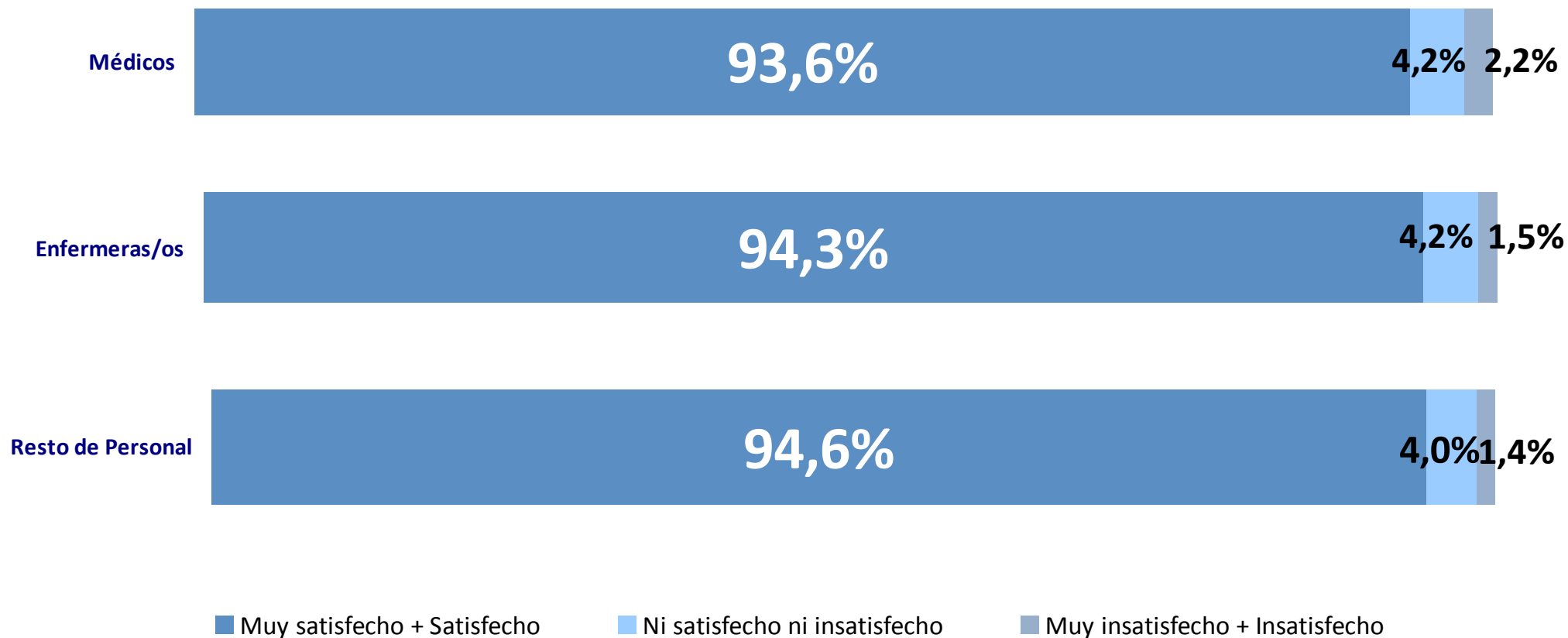
■ Ni satisfecho ni insatisfecho

■ Muy Insatisfecho + Insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Satisfacción global con los profesionales



Base total opiniones expresadas



ANALISIS POR HOSPITAL



SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	GLOBAL	CCEE	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CMA
Carlos III	93,2	96,9	n/d	93,2	89,4
Central Cruz Roja	95,9	93,8	n/d	95,1	98,8
Clínico San Carlos	85,8	89,4	83,2	89,3	89,4
12 de octubre	81,4	67,1	76,9	87,0	89,4
El Escorial	89,8	90,7	80,6	87,5	95,0
Fuenfría	92,4	n/d	n/d	92,4	n/d
Fuenlabrada	87,8	95,7	77,6	91,9	89,4
Fund. Alcorcón	79,7	69,4	70,7	86,2	92,5
Fund. Jiménez Díaz	95,0	99,4	89,6	94,4	95,7
Getafe	92,3	96,3	83,2	91,3	94,4
Gregorio Marañón	87,9	84,5	84,5	92,1	94,4
Guadarrama	93,2	n/d	n/d	93,2	n/d
Henares	85,0	82,0	75,9	90,6	91,3
Infanta Cristina	86,8	93,7	70,8	91,9	90,7
Infanta Elena	90,5	90,8	84,1	93,2	93,8
Infanta Leonor	85,5	81,7	72,5	88,8	91,3



SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	GLOBAL	CCEE	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CMA
Infanta Sofía	85,4	84,0	77,0	88,7	91,9
La Paz	82,3	72,7	76,9	87,0	94,4
La Princesa	87,1	90,7	80,9	90,0	93,2
Mostoles	85,1	87,9	77,0	86,5	88,8
Niño Jesús	93,0	98,8	88,8	89,4	95,0
Príncipe de Asturias	85,6	90,1	79,5	84,0	91,3
Puerta de Hierro	87,5	87,4	82,6	90,6	89,4
Ramón y Cajal	85,2	71,6	83,9	87,0	97,5
Santa Cristina	93,9	96,4	n/d	91,4	93,8
Severo Ochoa	88,1	90,7	81,3	82,6	93,2
Sureste	86,2	90,2	79,6	88,7	86,2
Tajo	90,7	93,2	84,0	90,7	95,0
Virgen de la Poveda	89,3	n/d	n/d	89,3	n/d
Virgen de la Torre	95,6	n/d	n/d	95,6	n/d



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	52,1	94,4	58,3	89,8	92,8	72
H. Doce de octubre	48,7	75,3	22,1	71,2	79,3	60,2
H. Fundación Jiménez Díaz	92,6	98,5	82,2	95,8	93,9	93,2
H. Gregorio Marañón	75	92,5	53,9	92,5	91,8	58,1
H. La Paz	66,1	92,1	70,3	70,9	100	97,6
H. La Princesa	63,9	96,2	65,6	93,9	95,7	94,4
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	69,9	91,8	64,8	92	88,3	70,4
H. Ramón y Cajal	65,8	80,4	57,3	70,4	97,5	92,1

**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	79,7	93,3	60,7	90,8	92,5	77,2
H. Fuenlabrada	95	95,7	79,8	94,5	95,7	72,6
H. Fundación Alcorcón	54,9	64,4	43,5	64,6	76,4	20
H. Getafe	49	93,9	77,4	96,3	95	95,7
H. Henares (Coslada)	84,2	85,2	57,9	87,2	88,3	67,9
H. Infanta Cristina (Parla)	97	97,5	69,6	95	97,5	96,9
H. Infanta Elena (Valdemoro)	85,5	92,5	69,6	91,9	93,8	85,8
H. Infanta Leonor (Vallecas)	90	90,2	64,6	93,8	91,4	67,1
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	83,8	91,2	72	91,2	92,2	56,5
H. Mostoles	98,8	98,2	74,1	98,8	98,8	87,9
H. Niño Jesús	81	95,6	61,3	96,9	96,3	79,8
H. Príncipe de Asturias	78,1	94,8	65,1	91,3	95,9	72,5
H. Severo Ochoa	83,3	93,1	76,1	93,3	93,9	76,7
H. Sureste (Arganda)	82,9	94,4	63,6	92,6	93,8	80,4
H. Tajo (Aranjuez)	84,4	97,4	81	96,3	96,3	82



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	99,4	98,8	86,5	92	100	76,5
H. Central Cruz Roja	80,2	95,8	81,6	94,5	97,5	93,9
H. Santa Cristina	72,6	93,2	77,6	87,3	88,8	89,9



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	85,6	90,8	81,8	74,5	65	82,2	78,1
H. Doce de octubre	72	85,1	75,2	71,7	59,6	66,2	73
H. Fundación Jiménez Díaz	91,3	92,5	87	78,1	81,8	83,2	80,9
H. Gregorio Marañón	84,5	93,6	86,3	80,6	66,9	80,6	70,6
H. La Paz	81,9	84,3	89,9	68,4	64,2	83,2	68,6
H. La Princesa	80,1	86,1	86,9	74,4	63,9	80,8	63,7
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	83,1	85,1	90	81,6	71,1	75,2	73,5
H. Ramón y Cajal	86,2	86,1	85,1	78,1	72,2	73,6	71



SATISFACCIÓN URGENCIAS

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



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	83,9	94,2	86,3	71,9	66,2	78	65
H. Fuenlabrada	79,7	87,4	78,8	62,3	62,9	67,2	74,4
H. Fundación Alcorcón	75,7	86,9	79,3	58,3	52,8	71	64,8
H. Getafe	79,9	88,8	85,6	84,4	76,9	81,3	82,6
H. Henares (Coslada)	78,4	91,8	82	69,2	66,5	68,5	83,9
H. Infanta Cristina (Parla)	71,4	86	77,1	70,4	59,7	67,7	78,5
H. Infanta Elena (Valdemoro)	80,4	86,8	88,9	73,6	86,1	73	81
H. Infanta Leonor (Vallecas)	71,9	89,5	82,6	69	62,7	70,7	74,5
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	75	92,0	83,1	72	62,4	66,7	76,9
H. Mostoles	77	87,6	82	69,4	65	77,6	64,2
H. Niño Jesús	95,7	91,1	90,1	89,3	85,1	92,5	86,2
H. Príncipe de Asturias	83,6	85,7	83,9	78,6	68,9	72,4	67,7
H. Severo Ochoa	81,4	86,9	84,5	72,4	71,7	73,9	70,8
H. Sureste (Arganda)	77,6	88,1	80,1	76,5	74,2	77,7	80,4
H. Tajo (Aranjuez)	82,7	91	85	74,1	84,6	71,9	80,4





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
H. Clínico San Carlos	88	85,1	72,1	86,9	88
H. Doce de octubre	88,2	52,5	77,3	88,3	91,6
H. Fundación Jiménez Díaz	88,1	87,5	80,8	91,9	91
H. Gregorio Marañón	94,6	73,3	71,1	96,4	93,4
H. La Paz	81,4	68,4	75,5	91,3	85,4
H. La Princesa	85,4	63,5	76	86,8	89,7
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	83,5	91,9	77,7	96,2	85,1
H. Ramón y Cajal	82,5	69,6	78	90,6	85,3



SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



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
H. El Escorial	87,9	65,6	68,6	93,8	89,8
H. Fuenlabrada	87,0	80,5	71,9	90,1	89,5
H. Fundación Alcorcón	83,9	75,6	58,3	87,4	85,9
H. Getafe	86,7	77,6	74	91,3	90,4
H. Henares (Coslada)	88,1	94,4	79,1	91,9	88,5
H. Infanta Cristina (Parla)	86,8	94,4	89,2	91,8	90,8
H. Infanta Elena (Valdemoro)	87,0	94,4	80,8	93,2	91
H. Infanta Leonor (Vallecas)	83,5	93,2	67,8	90,1	88,3
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	86,5	96,9	78,1	92,5	87,2
H. Mostoles	83,3	58,6	78,4	89,5	81,8
H. Niño Jesús	83,6	63,1	85,5	86,2	90,0
H. Príncipe de Asturias	78,8	65,4	77,7	87,7	87,5
H. Severo Ochoa	86,5	65,5	63,3	93,2	89,5
H. Sureste (Arganda)	88,1	94,4	75,7	90,6	93,0
H. Tajo (Aranjuez)	89,4	91,8	72,9	91,9	89,7



SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



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
H. Carlos III	92,4	82,6	82,4	96,3	93,7
H. Central Cruz Roja	93,7	90,1	83	93,1	90,8
H. Santa Cristina	84,3	88,7	88	92,5	84,8

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
H. Fuenfría	87,9	90,6	84,3	88,8	91,6
H. Guadarrama	93,1	90,7	84,9	92,5	94,9
H. Virgen de la Poveda	86,5	90,6	87,6	86,3	89,9
H. Virgen de la Torre	94	87,7	92,5	96,3	93,9



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	93,7	86	96,4	92,5	78,8	95,6
H. Doce de octubre	91,3	83,9	91,6	92,9	81,1	88,3
H. Fundación Jiménez Díaz	95	92,4	98,1	94,4	87,6	95
H. Gregorio Marañón	93,2	84,7	96,6	93,2	83,5	93
H. La Paz	93	85,9	95,4	95	87,2	97,5
H. La Princesa	92,4	88,4	93,6	94,2	83	93
H. Puerta de Hierro-Majadahonda	91,3	97,5	91,4	89,8	76,9	93,7
H. Ramón y Cajal	97,5	83,8	97,5	97,5	93	96,9



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	91,3	84	94,1	91,6	86	92,9
H. Fuenlabrada	91,3	96,2	93,6	88,8	79,2	92,4
H. Fundación Alcorcón	93,8	92,2	95,5	93,1	82,5	96,2
H. Getafe	94,4	92,3	96,8	93,8	90,5	96,3
H. Henares (Coslada)	89,4	93,6	92,9	92,4	81,9	92,5
H. Infanta Cristina (Parla)	88,7	95	89,9	90,6	73,2	89,9
H. Infanta Elena (Valdemoro)	92,5	93,7	93,1	94,4	81,6	95,6
H. Infanta Leonor (Vallecas)	91,2	94,2	96,1	88,7	83	93
H. Infanta Sofía (S.S. de los Reyes)	93,8	97,4	94,7	93,1	82,5	94,9
H. Mostoles	88,1	86,5	91,3	88,8	71,5	91,8
H. Niño Jesús	94,4	88,8	88,8	90,6	85,7	95,6
H. Príncipe de Asturias	91,1	92,8	91,6	91,1	75,3	93,6
H. Severo Ochoa	91,3	89,2	95,5	92,5	86,7	95,6
H. Sureste (Arganda)	88,1	90,3	88,5	88	75	89,9
H. Tajo (Aranjuez)	95	94,9	96,7	95,0	82,6	96,3



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	91,3	91	96,2	90,1	77,6	93,5
H. Central Cruz Roja	96,9	96,1	97,5	95,6	87,7	94,3
H. Santa Cristina	93,2	98,8	95,4	95	82,3	96,8



RESULTADOS ATENCIÓN PRIMARIA



Atención Primaria

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



■ Muy satisfecho + Satisfecho

■ Ni satisfecho ni insatisfecho

■ Insatisfecho + Muy insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Atención Primaria

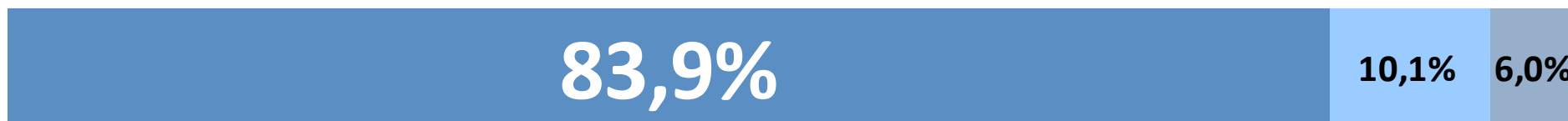
Recomendaría a su médico de familia/pediatra



Recomendaría a su enfermera/o



Recomendaría a su Centro de Salud

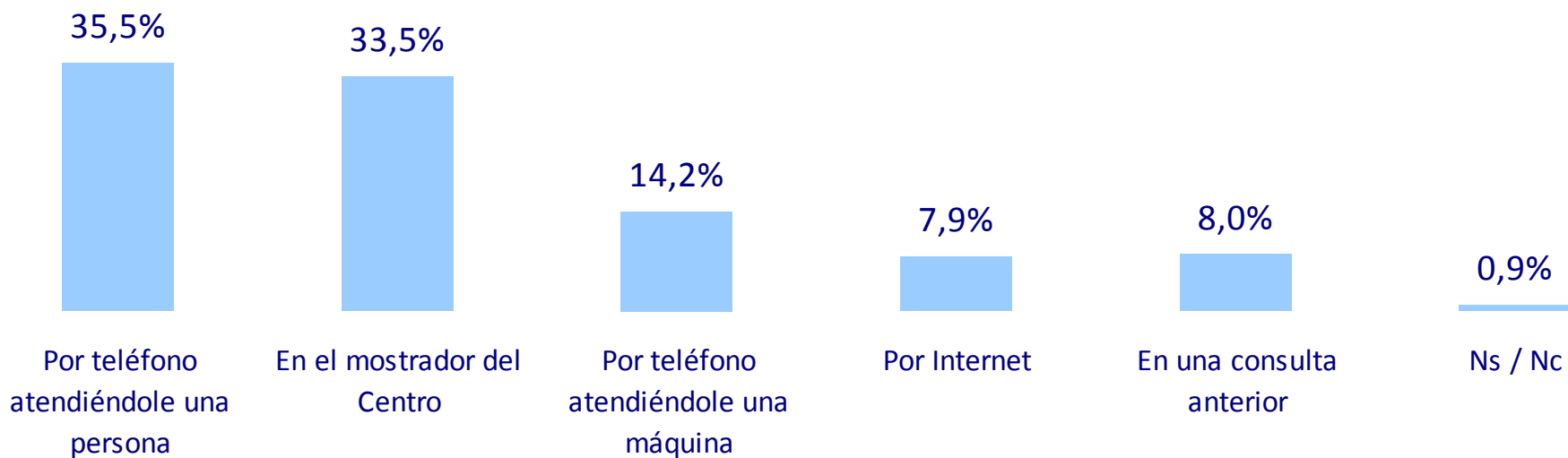


■ Totalmente de acuerdo + De acuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ En desacuerdo + Totalmente en desacuerdo



Atención Primaria

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



Base Total AA.PP: 25.609



Atención Primaria

Facilidad para conseguir cita con su médico de familia/pediatra



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



■ Muy satisfecho+satisfecho

■ Ni satisfecho ni insatisfecho

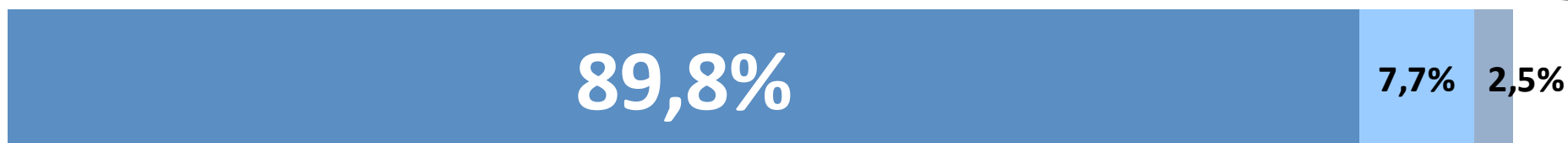
■ Insatisfecho+Muy insatisfecho

Base total opiniones expresadas



Atención Primaria

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

■ Insatisfecho+Muy insatisfecho



Satisfacción con los profesionales

	Eficacia	Amabilidad
Médicos	91,3%	91,8%
Enfermeros	91,3%	91,7%
Administrativos	73,4%	69,5%

Base total opiniones expresadas



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

AÑO 2010



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

