

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

**AÑO 2013**



**Servicio Madrileño de Salud**  
Dirección General de  
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**



# Metodología



# Metodología: Resumen ficha técnica



<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	27.615	± 0,59%
	Urgencias hospitalarias	4.238	± 1,51%
	Consultas Externas Hospitalarias	4.727	± 1,40%
	Cirugía Ambulatoria (CA)	4.727	± 1,40%
	Hospitalización	5.528	± 1,30%
	SUMMA 112	1.050	± 3,02%
	<b>TOTAL</b>	<b>47.885</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	Nivel de confianza del 95%, 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>	COTESA		
<b>FECHAS TRABAJO CAMPO</b>	De 5 de septiembre a 29 de noviembre de 2013		



# Principales resultados

## Atención Primaria



## Obtención de cita y Tiempo de Espera

	Atención Primaria
Facilidad para conseguir cita con su médico de familia/pediatra	73,6%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene cuando pide cita	76,9%
Tiempo de espera para entrar en consulta	52,3%

Base total opiniones expresadas



<b>El Centro de Salud</b>	<b>Atención Primaria</b>
Limpieza	<b>88,7%</b>
Señalización y facilidad para encontrar consulta	<b>90,2%</b>
Comodidad y confort de lugar de espera	<b>76,4%</b>

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con los profesionales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Amabilidad</b>	<b>Información</b>
<b>Médicos</b>	<b>92,0%</b>	<b>92,2%</b>	<b>91,1%</b>
<b>Enfermeros</b>	<b>94,5%</b>	<b>94,5%</b>	<b>93,6%</b>
<b>Administrativos</b>	<b>79,4%</b>	<b>73,9%</b>	<b>80,4%</b>

Base total opiniones expresadas



<b>Resultados Globales</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	<b>92,7%</b>	<b>92,4%</b>
Satisfacción Global Enfermera/o	<b>94,6%</b>	<b>94,5%</b>
Satisfacción Global Personal Administrativo	<b>77,5%</b>	<b>78,2%</b>
<b>Satisfacción global con el Centro de Salud</b>	<b>89,6%</b>	<b>90,7%</b>

Base total opiniones expresadas





<b>Recomendaría a sus amigos ....</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Su Médico de familia/pediatra</b>	<b>89,0%</b>	<b>92,6%</b>
<b>Su Enfermera/o</b>	<b>90,6%</b>	<b>95,8%</b>
<b>Su Centro de Salud</b>	<b>91,7%</b>	<b>95,9%</b>

Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## SUMMA 112



<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>SUMMA*</b>
<b>Satisfacción tiempo respuesta</b>	<b>79,3%</b>

<b>Satisfacción información</b>	<b>SUMMA*</b>
<b>Información global facilitada</b>	<b>94,0%</b>
<b>Sobre su problema de salud</b>	<b>93,4%</b>
<b>Sobre tratamiento y cuidados a seguir</b>	<b>93,5%</b>

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con los Profesionales</b>	<b>SUMMA*</b>
<b>Trato y amabilidad</b>	<b>96,6%</b>
<b>Competencia y conocimientos</b>	<b>96,5%</b>
<b>Tiempo y dedicación</b>	<b>96,4%</b>
<b>Valoración global</b>	<b>95,6%</b>

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Base total opiniones expresadas



<b>Dispositivos</b>	<b>2011</b>	<b>2013</b>
Unidad Atención Domiciliaria	<b>91,9%</b>	<b>89,9%</b>
Vehículos intervención rápida	<b>95,1%</b>	<b>93,4%</b>
UVI Móvil	<b>97,9%</b>	<b>97,4%</b>

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>2011</b>	<b>2013</b>
Satisfacción global SUMMA 112*	<b>95,0%</b>	<b>93,6%</b>

\*Valores correspondientes a la media de los dispositivos

Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## Hospitales: Consultas externas



<b>Accesibilidad</b>	<b>CCEE</b>
Facilidad para conseguir cita	<b>85,3%</b>
Tiempo para ser visto primera vez consulta	<b>76,3%</b>
Tiempo entrada a consulta	<b>68,9%</b>

Base total opiniones expresadas



<b>El Centro</b>	<b>CCEE</b>
<b>Limpieza</b>	<b>85,9%</b>
<b>Señalización del centro</b>	<b>82,0%</b>
<b>Facilidad para encontrar las consultas</b>	<b>79,0%</b>
<b>Comodidad y confort del lugar de espera</b>	<b>71,6%</b>

Base total opiniones expresadas





<b>Información</b>	<b>CCEE</b>
Información sobre su enfermedad	<b>90,3%</b>
Instrucciones para seguir en casa	<b>91,0%</b>
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	<b>90,8%</b>

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global con los Profesionales

	CCEE
Médicos	91,0%
Enfermeros	90,9%
Administrativos	87,3%

Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## Hospitalización



## Acogida e Ingreso

## Hospitalización

Tiempo de los tramites administrativos

**91,9%**

Información facilitada al ingreso

**96,7%**

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

**95,1%**

## Alta

## Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

**92,2%**

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con...	Hospitalización
Limpieza	89,8%
Comodidad para el paciente	85,5%
Silencio por la noche	88,2%
Habitación	86,8%
Comida	77,4%

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Hospitalización</b>
<b>Médicos</b>	<b>94,1%</b>
<b>Enfermeras/os</b>	<b>93,0%</b>
<b>Aux. Enfermería</b>	<b>94,8%</b>
<b>Celadores</b>	<b>96,6%</b>

Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## Cirugía ambulatoria



<b>Satisfacción con</b>	<b>CA</b>
<b>Pasos a seguir antes de ser intervenido</b>	<b>93,7%</b>
<b>Información previa sobre la intervención</b>	<b>90,8%</b>
<b>Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención</b>	<b>87,5%</b>

Base total opiniones expresadas





<b>Satisfacción con las Instalaciones</b>	<b>CA</b>
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	<b>93,1%</b>
El respeto a su intimidad	<b>92,5%</b>

Base total opiniones expresadas



## Satisfacción Global con los Profesionales

	CA
Médicos	95,1%
Enfermeras/os	97,5%
Resto de personal	96,7%

Base total opiniones expresadas



# Principales resultados

## Urgencias hospitalarias



<b>Satisfacción con los tiempos de espera</b>	<b>Urgencias Hospital</b>
Tiempo de espera hasta primera valoración	<b>70,9%</b>
Tiempo total en el servicio	<b>76,5%</b>
Tiempo hasta el traslado a planta	<b>82,6%</b>

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con las instalaciones</b>	<b>Urgencias Hospital</b>
<b>Limpieza sala de espera</b>	<b>83,8%</b>
<b>Limpieza lugar de atención</b>	<b>92,4%</b>
<b>Comodidad y confort lugar de atención</b>	<b>88,3%</b>
<b>Intimidad</b>	<b>85,2%</b>

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción con la información</b>	<b>Urgencias Hospital</b>
Información facilitada en urgencias	<b>87,8%</b>
Comprensión de la información	<b>89,7%</b>
Información a familiares o acompañantes	<b>79,6%</b>

Base total opiniones expresadas



<b>Satisfacción Global con los Profesionales</b>	<b>Urgencias Hospital</b>
<b>Médicos</b>	<b>88,8%</b>
<b>Enfermeras/os</b>	<b>92,9%</b>
<b>Celadores</b>	<b>94,6%</b>

Base total opiniones expresadas



# Resultados Hospitales





<b>Segmentos</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Consultas externas	<b>90,7%</b>	<b>90,1%</b>
Hospitalización	<b>95,6%</b>	<b>93,5%</b>
Cirugía ambulatoria	<b>96,0%</b>	<b>94,2%</b>
Urgencias hospitalarias	<b>87,5%</b>	<b>86,0%</b>

<b>Comunidad Madrid</b>	<b>ISG 2012</b>	<b>ISG 2013</b>
Hospitales	<b>92,4%</b>	<b>90,9%</b>

ISG: es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias

Base total opiniones expresadas



<b>Segmentos</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Consultas externas</b>	<b>92,1%</b>	<b>95,4%</b>
<b>Hospitalización</b>	<b>94,3%</b>	<b>96,4%</b>
<b>Cirugía ambulatoria</b>	<b>95,8%</b>	<b>96,9%</b>
<b>Urgencias hospitalarias</b>	<b>87,3%</b>	<b>91,0%</b>

Base total opiniones expresadas



# Análisis por Hospital



# Satisfacción global por hospital

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	ISG 2013	CCEE	Hospitalización	CA	Urgencias
Carlos III	96,11%	93,87%	96,93%	97,55%	n/d
Central Cruz Roja	94,43%	90,06%	95,09%	98,14%	n/d
Clínico San Carlos	90,94%	95,06%	94,48%	93,25%	80,98%
12 de Octubre	90,47%	90,18%	91,98%	95,06%	84,66%
El Escorial	92,31%	93,21%	96,32%	96,32%	83,40%
Fuenlabrada	89,42%	89,57%	94,48%	91,41%	82,21%
Fundación Alcorcón	91,56%	87,73%	93,87%	95,71%	88,96%
Fundación Jiménez Díaz	94,29%	95,00%	96,32%	95,06%	90,80%
Getafe	90,93%	85,89%	95,09%	95,00%	87,73%
Gómez Ulla	90,49%	90,80%	96,93%	91,41%	82,82%
Gregorio Marañón	89,99%	85,80%	96,91%	90,12%	87,12%
Guadarrama	94,48%	n/d	94,48%	n/d	n/d
Henares	89,35%	91,41%	96,32%	90,18%	79,50%
Infanta Cristina	89,42%	84,66%	96,32%	96,30%	80,40%
Infanta Elena	92,93%	92,02%	92,02%	95,09%	92,60%
Infanta Leonor	90,34%	90,18%	93,87%	92,02%	85,28%



# Satisfacción global por hospital

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



HOSPITAL	ISG 2013	CCEE	Hospitalización	CA	Urgencias
Infanta Sofía	88,60%	87,73%	93,83%	98,15%	74,69%
La Fuenfría	95,97%	n/d	95,97%	n/d	n/d
La Paz	89,88%	91,41%	88,34%	95,71%	84,05%
La Princesa	90,01%	88,96%	92,64%	93,25%	85,19%
Móstoles	87,71%	87,04%	87,12%	91,41%	85,28%
Niño Jesús	94,94%	87,73%	95,71%	98,16%	98,16%
Príncipe de Asturias	91,96%	85,09%	96,32%	96,25%	90,18%
Puerta de Hierro	92,62%	90,18%	95,09%	95,71%	89,51%
Ramón y Cajal	88,18%	89,57%	87,12%	95,06%	80,98%
Rey Juan Carlos	95,86%	93,87%	97,55%	96,93%	95,09%
Santa Cristina	95,71%	94,48%	98,16%	94,48%	n/d
Severo Ochoa	88,75%	90,68%	88,96%	90,18%	85,19%
Sureste	90,12%	84,38%	97,55%	88,34%	90,20%
Tajo	88,46%	91,41%	87,73%	94,48%	80,20%
Torrejón	94,93%	94,48%	96,93%	94,48%	93,83%
Virgen de la Poveda	87,73%	n/d	87,73%	n/d	n/d
Virgen de la Torre	97,55%	n/d	97,55%	n/d	n/d



# Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de alta complejidad 2013

HOSPITAL	Coordinación entre médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora de cita hasta entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Clínico San Carlos	59,06%	93,21%	55,56%	93,25%	94,30%	85,28%
12 de Octubre	69,13%	90,06%	57,76%	84,57%	88,20%	87,12%
Fundación Jiménez Díaz	80,14%	89,51%	80,75%	88,34%	89,57%	95,03%
Gregorio Marañón	75,97%	90,12%	64,20%	88,27%	88,16%	88,82%
La Paz	81,51%	91,36%	67,48%	91,36%	87,76%	87,04%
La Princesa	73,48%	88,61%	64,81%	88,89%	88,27%	72,05%
Puerta de Hierro	81,88%	91,41%	69,43%	90,80%	91,93%	79,75%
Ramón y Cajal	75,51%	91,30%	66,05%	88,89%	88,36%	80,86%



# Satisfacción consultas externas

Resto hospitales 2013



HOSPITAL	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora de cita hasta entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
El Escorial	77,95%	90,68%	83,44%	91,93%	92,55%	78,88%
Fuenlabrada	91,88%	91,36%	74,85%	90,74%	91,93%	72,67%
Fundación Alcorcón	83,59%	85,81%	63,35%	87,04%	90,06%	68,12%
Getafe	77,62%	85,44%	72,67%	91,98%	92,36%	91,25%
Gómez Ulla	76,22%	93,08%	72,67%	90,68%	88,28%	86,42%
Henares	82,48%	89,38%	75,78%	89,57%	88,31%	83,95%
Infanta Cristina	69,48%	86,50%	50,31%	86,50%	87,04%	90,80%
Infanta Elena	79,33%	92,55%	83,65%	91,36%	92,45%	88,96%
Infanta Leonor	71,94%	90,18%	80,37%	88,34%	84,66%	77,78%
Infanta Sofía	90,85%	93,75%	79,14%	92,02%	91,25%	98,16%
Móstoles	66,45%	88,82%	60,12%	90,12%	90,68%	81,99%
Niño Jesús	66,92%	90,57%	55,83%	87,04%	89,51%	72,84%
Príncipe de Asturias	63,51%	95,09%	70,00%	95,09%	95,09%	80,75%
Rey Juan Carlos	85,71%	92,02%	84,66%	92,02%	91,41%	94,48%
Severo Ochoa	81,40%	92,36%	65,43%	90,57%	93,04%	86,96%
Sureste	84,67%	93,08%	69,57%	88,34%	89,38%	88,89%
Tajo	86,36%	89,57%	58,28%	90,18%	89,31%	89,57%
Torrejón	89,24%	95,68%	75,78%	95,71%	95,71%	95,06%



# Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de apoyo 2013

HOSPITAL	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la hora de cita hasta entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Carlos III	67,81%	92,99%	71,78%	90,80%	91,19%	86,50%
Cruz Roja	89,10%	92,90%	81,25%	92,41%	92,36%	96,93%
Santa Cristina	81,53%	90,74%	85,28%	88,96%	90,48%	88,89%





# Satisfacción hospitalización

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de alta complejidad 2013

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Clínico San Carlos	92,59%	87,58%	82,24%	88,96%	88,89%
12 de Octubre	92,59%	63,98%	70,59%	94,48%	92,59%
Fundación Jiménez Díaz	92,64%	96,93%	87,59%	99,39%	92,64%
Gregorio Marañón	93,87%	92,64%	76,55%	96,93%	94,44%
La Paz	88,34%	81,37%	78,67%	88,27%	93,83%
La Princesa	90,68%	85,89%	86,71%	95,71%	91,98%
Puerta de Hierro	88,96%	93,25%	60,38%	92,02%	87,73%
Ramón y Cajal	90,18%	64,42%	74,83%	92,02%	94,48%



# Satisfacción hospitalización

## Resto de hospitales 2013



HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información tratamiento médico
El Escorial	96,89%	88,96%	87,41%	96,32%	94,48%
Fuenlabrada	95,09%	92,02%	72,08%	95,71%	93,25%
Fundación Alcorcón	92,64%	88,96%	72,50%	95,09%	92,59%
Getafe	92,59%	90,80%	87,58%	96,32%	95,06%
Gómez Ulla	96,91%	96,93%	89,26%	93,87%	96,93%
Henares	92,64%	98,77%	80,12%	92,64%	90,18%
Infanta Cristina	93,25%	98,16%	82,55%	92,02%	91,98%
Infanta Elena	91,98%	96,89%	75,52%	86,96%	90,18%
Infanta Leonor	93,25%	93,25%	66,00%	90,80%	90,80%
Infanta Sofía	91,93%	96,89%	77,86%	92,02%	92,64%
Móstoles	83,23%	74,21%	70,34%	92,59%	86,79%
Niño Jesús	95,71%	85,89%	91,33%	89,57%	95,65%
Príncipe de Asturias	98,15%	95,09%	85,00%	97,55%	95,68%
Rey Juan Carlos	93,87%	99,37%	78,83%	95,09%	95,06%
Severo Ochoa	92,64%	75,32%	67,63%	89,57%	89,57%
Sureste	96,32%	99,39%	81,12%	97,55%	95,71%
Tajo	91,41%	99,38%	57,62%	88,96%	87,04%
Torrejón	93,17%	98,77%	73,08%	93,87%	93,83%



# Satisfacción hospitalización

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de apoyo 2013

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Carlos III	96,23%	90,68%	80,00%	95,71%	98,77%
Cruz Roja	95,06%	93,25%	94,48%	93,25%	92,64%
Santa Cristina	91,88%	98,76%	86,67%	92,02%	95,65%

## Hospitales de media estancia 2013

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Fuenfría	98,65%	95,30%	68,28%	95,97%	97,32%
Guadarrama	95,06%	98,16%	91,98%	95,71%	97,55%
Virgen de la Poveda	93,75%	95,71%	90,00%	85,19%	90,12%
Virgen de la Torre	94,83%	96,93%	88,50%	98,76%	96,58%



# Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de alta complejidad 2013

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
Clínico San Carlos	90,80%	96,88%	98,71%	88,27%	74,52%	92,55%
12 de Octubre	95,71%	91,82%	96,30%	95,71%	86,50%	96,93%
Fundación Jiménez Díaz	90,80%	93,87%	93,87%	92,02%	82,72%	93,21%
Gregorio Marañón	91,98%	89,44%	95,06%	92,55%	90,12%	92,50%
La Paz	93,87%	86,50%	96,89%	96,93%	85,28%	97,50%
La Princesa	90,80%	88,34%	91,98%	85,28%	78,53%	98,14%
Puerta de Hierro	92,64%	94,48%	97,55%	96,91%	88,96%	95,06%
Ramón y Cajal	97,55%	88,89%	97,52%	97,53%	90,57%	98,10%



# Satisfacción cirugía ambulatoria

Resto de hospitales 2013



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
El Escorial	93,25%	96,32%	95,68%	87,12%	87,73%	93,83%
Fuenlabrada	89,57%	92,64%	94,94%	88,34%	81,37%	93,17%
Fundación Alcorcón	96,93%	94,23%	96,25%	95,65%	87,50%	93,08%
Getafe	91,41%	83,44%	95,00%	91,19%	80,37%	92,55%
Gómez Ulla	90,18%	90,80%	96,32%	90,18%	79,38%	93,21%
Henares	90,06%	92,64%	91,14%	88,61%	77,50%	93,08%
Infanta Cristina	89,57%	96,27%	97,52%	90,18%	90,06%	90,18%
Infanta Elena	96,32%	98,77%	95,63%	97,53%	87,10%	97,53%
Infanta Leonor	92,64%	94,44%	94,38%	89,44%	85,00%	91,30%
Infanta Sofía	96,93%	96,88%	96,91%	98,16%	95,68%	97,55%
Móstoles	94,44%	86,50%	94,48%	96,27%	87,58%	90,74%
Niño Jesús	97,55%	89,51%	99,37%	98,16%	93,25%	97,55%
Príncipe de Asturias	96,32%	94,48%	93,17%	95,65%	89,51%	95,57%
Rey Juan Carlos	97,55%	98,77%	97,55%	98,16%	93,25%	98,77%
Severo Ochoa	90,80%	90,18%	95,03%	91,98%	82,39%	95,06%
Sureste	85,89%	89,51%	93,25%	87,12%	81,37%	88,96%
Tajo	94,48%	97,55%	98,16%	94,44%	88,82%	94,44%
Torrejón	93,25%	98,77%	95,06%	91,98%	87,65%	90,68%



# Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de apoyo 2013

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
Carlos III	93,25%	95,68%	95,06%	94,48%	80,25%	91,41%
Central Cruz Roja	94,48%	95,71%	95,06%	93,87%	82,05%	91,93%
Santa Cristina	91,41%	98,77%	93,83%	90,18%	80,86%	91,41%



# Satisfacción urgencias

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



## Hospitales de alta complejidad 2013

HOSPITAL	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras	Comprensión de información proporcionada sobre su problema	Tiempo de espera hasta primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en urgencias
Clínico San Carlos	86,50%	95,86%	88,96%	79,14%	70,55%	82,46%	75,46%
12 de Octubre	89,51%	93,15%	90,20%	68,52%	86,79%	66,67%	92,59%
Fundación Jiménez Díaz	89,57%	95,24%	92,02%	76,69%	80,37%	81,72%	78,88%
Gregorio Marañón	85,80%	93,79%	92,59%	75,93%	72,50%	80,85%	82,72%
La Paz	83,85%	88,65%	90,00%	63,35%	82,61%	87,22%	87,65%
La Princesa	90,12%	93,66%	85,80%	69,33%	71,60%	84,55%	77,91%
Puerta de Hierro	89,57%	95,63%	90,80%	55,83%	85,28%	73,83%	92,64%
Ramón y Cajal	87,12%	94,41%	90,12%	60,74%	68,71%	66,04%	73,46%



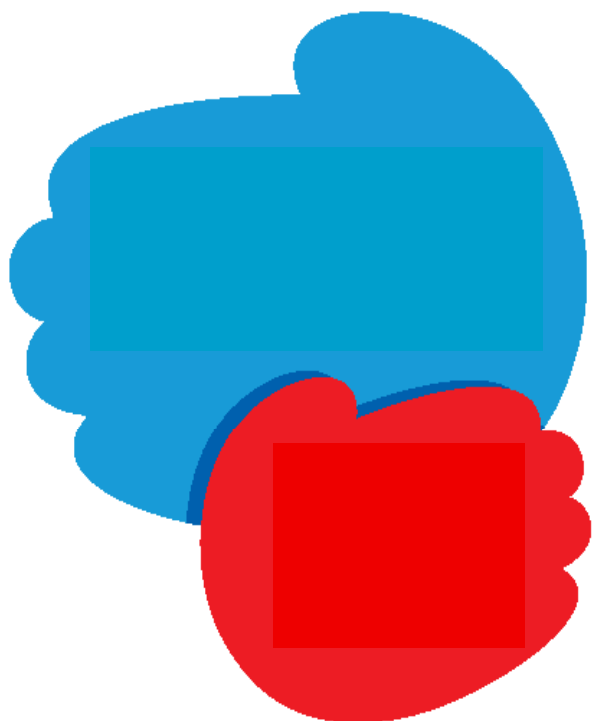
# Satisfacción urgencias

## Resto hospitales 2013



RESTO DE HOSPITALES	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global enfermeras	Comprensión información proporcionada	Tiempo espera hasta 1ª valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimididad en urgencias
El Escorial	85,71%	94,24%	91,72%	78,62%	76,58%	85,25%	80,13%
Fuenlabrada	82,50%	93,96%	91,36%	62,03%	74,05%	89,19%	93,17%
Fundación Alcorcón	96,30%	95,65%	92,59%	70,55%	85,89%	77,04%	89,44%
Getafe	84,57%	92,55%	90,00%	65,64%	65,43%	77,63%	91,93%
Gómez Ulla	85,89%	86,00%	85,71%	63,69%	80,86%	83,89%	91,82%
Henares	83,44%	91,08%	85,28%	70,37%	67,48%	73,28%	74,07%
Infanta Cristina	82,72%	88,08%	82,17%	61,35%	59,51%	73,39%	77,30%
Infanta Elena	89,57%	94,41%	94,48%	88,96%	81,60%	91,60%	85,19%
Infanta Leonor	82,82%	85,53%	88,34%	79,14%	66,87%	75,41%	69,75%
Infanta Sofía	78,75%	90,20%	87,04%	67,28%	60,38%	72,17%	71,60%
Móstoles	84,05%	90,68%	85,89%	74,69%	70,37%	75,00%	79,01%
Niño Jesús	95,71%	95,03%	96,93%	84,66%	82,10%	96,93%	94,44%
Príncipe de Asturias	89,51%	95,39%	86,42%	82,21%	86,42%	83,33%	97,52%
Rey Juan Carlos	96,91%	98,16%	92,64%	74,23%	89,57%	72,93%	96,91%
Severo Ochoa	90,80%	91,56%	84,47%	68,71%	78,53%	64,49%	87,12%
Sureste	85,19%	94,87%	85,19%	68,71%	73,01%	81,94%	87,73%
Tajo	90,12%	96,23%	96,27%	68,10%	75,31%	81,37%	98,77%
Torrejón	91,41%	92,86%	91,41%	82,28%	81,76%	90,37%	87,42%





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

**AÑO 2013**



**Servicio Madrileño de Salud**  
Dirección General de  
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**