

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

AÑO 2014



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente





Metodología

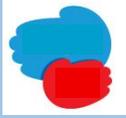


UNIVERSO	Usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública Comunidad de Madrid		
MUESTRA	Segmento	Entrevistas	Error Muestral
	Atención Primaria	26.724	0,61%
	Urgencias hospitalarias	4.316	1,49%
	Consultas Externas Hospitalarias	4.648	1,44%
	Cirugía Ambulatoria	4.648	1,44%
	Hospitalización	5.478	1,32%
	TOTAL	45.814	
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		
FECHAS TRABAJO CAMPO	De 27 de octubre al 11 de diciembre de 2014		



Principales resultados

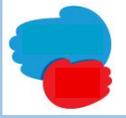
Atención Primaria



Obtención de cita y Tiempo de Espera

	Atención Primaria
Facilidad para conseguir cita con su médico de familia/pediatra	73,1%
Grado en que tienen en cuenta la hora que más le conviene cuando pide cita	78,0%
Tiempo de espera para entrar en consulta	53,9%

Base total opiniones expresadas



El Centro de Salud	Atención Primaria
Limpieza	87,8%
Señalización y facilidad para encontrar consulta	90,1%
Comodidad y confort de lugar de espera	74,2%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con los profesionales	Eficacia	Amabilidad	Información
Médicos	92,2%	92,5%	91,1%
Enfermeros	94,6%	94,9%	93,4%
Administrativos	80,1%	74,7%	80,6%

Base total opiniones expresadas



Resultados Globales	2013	2014
Satisfacción Global Médico de familia/pediatra	92,4%	92,6%
Satisfacción Global Enfermera/o	94,5%	94,5%
Satisfacción Global Personal Administrativo	78,2%	79,7%
Satisfacción global con el Centro de Salud	90,7%	91,3%

Base total opiniones expresadas



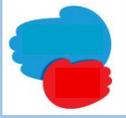
Recomendaría a sus amigos	2013	2014
Su Médico de familia/pediatra	92,6%	91,8%
Su Enfermera/o	95,8%	95,8%
Su Centro de Salud	95,9%	95,2%

Base total opiniones expresadas



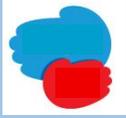
Principales resultados

Hospitales: Consultas externas



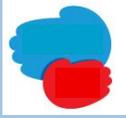
Accesibilidad	CCEE
Facilidad para conseguir cita	81,5%
Tiempo para ser visto primera vez consulta	75,2%
Tiempo entrada a consulta	64,1%

Base total opiniones expresadas



El Centro	CCEE
Limpieza	87,7%
Señalización del centro	78,9%
Facilidad para encontrar las consultas	76,4%
Comodidad y confort del lugar de espera	69,3%

Base total opiniones expresadas



Información	CCEE
Información sobre su enfermedad	88,5%
Instrucciones para seguir en casa	89,5%
Síntomas por los que debería acudir al médico tras la atención en consulta	88,7%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

	CCEE
Médicos	90,2%
Enfermeros	94,0%
Administrativos	87,5%

Base total opiniones expresadas



Principales resultados

Hospitalización



Acogida e Ingreso

Hospitalización

Tiempo de los tramites administrativos

87,2%

Información facilitada al ingreso

92,9%

Trato y forma de acogerle en el momento del ingreso

92,2%

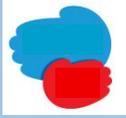
Alta

Hospitalización

Información facilitada a la salida del hospital

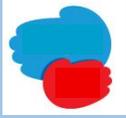
90,2%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con...	Hospitalización
Limpieza	85,7%
Comodidad para el paciente	83,0%
Silencio por la noche	85,2%
Habitación	81,6%
Comida	76,6%

Base total opiniones expresadas



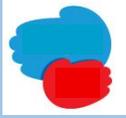
Satisfacción Global con los Profesionales	Hospitalización
Médicos	91,0%
Enfermeras/os	91,1%
Aux. Enfermería	91,2%
Celadores	93,2%

Base total opiniones expresadas



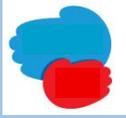
Principales resultados

Cirugía ambulatoria



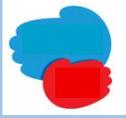
Satisfacción con	CA
Pasos a seguir antes de ser intervenido	92,5%
Información previa sobre la intervención	89,5%
Antelación con la que le comunicaron la fecha de la intervención	85,2%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con las Instalaciones	CA
Conservación y limpieza de las instalaciones (quirófano, salas)	91,9%
El respeto a su intimidad	91,3%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción Global con los Profesionales

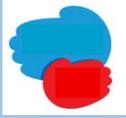
	CA
Médicos	95,4%
Enfermeras/os	97,0%
Resto de personal	96,6%

Base total opiniones expresadas



Principales resultados

Urgencias hospitalarias



Satisfacción con los tiempos de espera	Urgencias Hospital
Tiempo de espera hasta primera valoración	71,7%
Tiempo total en el servicio	68,9%
Tiempo hasta el traslado a planta	73,3%

Base total opiniones expresadas



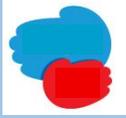
Satisfacción con las instalaciones	Urgencias Hospital
Limpieza sala de espera	80,5%
Limpieza lugar de atención	90,1%
Comodidad y confort lugar de atención	84,1%
Intimidad	78,9%

Base total opiniones expresadas



Satisfacción con la información	Urgencias Hospital
Información facilitada en urgencias	83,1%
Comprensión de la información	85,5%
Información a familiares o acompañantes	76,9%

Base total opiniones expresadas



	Urgencias Hospital
Satisfacción Global con los Profesionales	
Médicos	86,8%
Enfermeras/os	90,9%
Celadores	92,6%

Base total opiniones expresadas



Resultados Hospitalares



Segmentos	2013	2014
Consultas externas	90,1%	90,0%
Hospitalización	93,5%	90,7%
Cirugía ambulatoria	94,2%	93,5%
Urgencias hospitalarias	86,0%	81,4%

Comunidad Madrid	ISG 2013	ISG 2014
Hospitales	90,9%	88,9%

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

Base total opiniones expresadas



Segmentos	2013	2014
Consultas externas	95,4%	95,4%
Hospitalización	96,4%	94,5%
Cirugía ambulatoria	96,9%	96,6%
Urgencias hospitalarias	91,0%	90,1%

Base total opiniones expresadas



Análisis por Hospital



Satisfacción global por hospital

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas) 2014



HOSPITAL	ISG	CC.EE	Hospitalización	CA	Urgencias
Clínico San Carlos	89,20%	92,07%	89,63%	90,24%	84,85%
Cruz Roja	91,13%	90,91%	91,57%	90,91%	n/d
12 de Octubre	86,37%	94,58%	88,34%	90,85%	71,69%
El Escorial	89,16%	87,35%	91,57%	96,99%	80,72%
Fuenlabrada	85,33%	82,42%	90,96%	89,16%	78,79%
Fundación Alcorcón	87,64%	92,73%	82,53%	95,78%	79,52%
Fundación Jiménez Díaz	92,09%	93,33%	88,27%	95,18%	91,57%
Getafe	91,05%	93,37%	96,97%	94,58%	79,27%
Gómez Ulla	87,88%	92,17%	91,57%	96,97%	70,81%
Gregorio Marañón	88,74%	88,55%	90,96%	95,18%	80,25%
Guadarrama	96,97%	n/d	96,97%	n/d	n/d
Henares	83,96%	79,52%	89,76%	90,96%	75,61%
Infanta Cristina	88,21%	86,75%	91,57%	95,12%	79,39%
Infanta Elena	93,76%	93,98%	95,06%	96,36%	89,63%
Infanta Leonor	89,76%	87,35%	94,58%	95,18%	81,93%
Infanta Sofía	89,58%	89,70%	94,58%	95,73%	78,31%



Satisfacción global por hospital

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas) 2014



HOSPITAL	ISG	CC.EE	Hospitalización	CA	Urgencias
La Fuenfría	95,18%	n/d	95,18%	n/d	n/d
La Paz	84,59%	86,14%	85,37%	96,36%	70,48%
La Princesa	91,42%	93,37%	88,55%	95,18%	88,55%
Móstoles	94,10%	95,15%	94,58%	97,53%	89,16%
Niño Jesús	91,08%	87,80%	90,36%	96,39%	89,76%
Príncipe de Asturias	92,02%	89,16%	96,39%	92,17%	90,36%
Puerta de Hierro	90,79%	90,96%	94,48%	92,77%	84,94%
Ramón y Cajal	87,62%	87,95%	92,17%	89,76%	80,61%
Rey Juan Carlos	93,21%	90,30%	95,18%	93,98%	93,37%
Santa Cristina	94,98%	93,98%	95,78%	95,18%	n/d
Severo Ochoa	85,09%	90,96%	82,53%	90,96%	75,90%
Sureste	91,85%	90,91%	94,55%	92,77%	89,16%
Tajo	86,20%	86,42%	89,70%	92,17%	76,51%
Torrejón	88,80%	89,63%	92,12%	90,30%	83,13%
Virgen de la Poveda	89,16%	n/d	89,16%	n/d	n/d
Virgen de la Torre	94,58%	n/d	94,58%	n/d	n/d



Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2014

HOSPITAL	Coordinación entre su médico de familia y especialista	Siempre que es necesario el especialista le explora	Tiempo de espera desde la cita hasta entrar en consulta	Tiempo dedicado por el especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita
Clínico San Carlos	80,00%	93,83%	56,44%	89,76%	90,91%	83,13%
12 de Octubre	74,36%	98,80%	54,22%	95,78%	96,39%	72,73%
Fundación Jiménez Díaz	85,40%	93,33%	77,71%	90,36%	88,55%	84,34%
Gregorio Marañón	61,39%	90,91%	60,00%	87,95%	91,52%	98,17%
La Paz	74,31%	90,96%	57,83%	86,14%	75,00%	68,07%
La Princesa	73,29%	95,78%	69,28%	93,98%	92,59%	72,22%
Puerta de Hierro	72,41%	89,54%	58,18%	84,34%	86,18%	74,10%
Ramón y Cajal	78,26%	89,63%	61,21%	88,55%	84,81%	80,00%



Satisfacción consultas externas

Resto hospitales 2014



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	74,44%	90,80%	74,10%	86,75%	90,00%	93,04%
Fuenlabrada	78,72%	85,37%	72,12%	85,54%	85,28%	70,48%
Fundación Alcorcón	66,03%	93,29%	77,44%	92,77%	93,88%	86,67%
Getafe	71,53%	92,36%	60,84%	89,16%	89,70%	96,39%
Gómez Ulla	83,80%	92,68%	66,87%	92,17%	90,26%	77,11%
Henares	72,33%	85,28%	54,22%	86,75%	81,21%	83,73%
Infanta Cristina	69,37%	86,84%	51,20%	86,75%	87,60%	83,73%
Infanta Elena	80,92%	90,91%	85,54%	88,55%	90,00%	87,35%
Infanta Leonor	66,00%	88,55%	57,23%	86,75%	84,85%	72,73%
Infanta Sofía	78,34%	89,57%	67,08%	89,70%	89,86%	74,10%
Móstoles	78,26%	95,18%	72,12%	93,98%	92,55%	86,67%
Niño Jesús	67,44%	92,64%	47,59%	84,94%	91,19%	80,61%
Príncipe de Asturias	84,44%	93,94%	64,63%	90,36%	92,77%	78,31%
Rey Juan Carlos	84,28%	91,46%	75,90%	86,14%	82,26%	98,19%
Severo Ochoa	78,71%	91,72%	58,54%	86,14%	88,07%	77,71%
Sureste	81,58%	89,51%	63,41%	89,09%	88,55%	84,94%
Tajo	92,21%	92,59%	56,97%	93,98%	92,41%	78,31%
Torrejón	59,33%	95,51%	69,70%	78,79%	93,37%	89,09%



Satisfacción consultas externas

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2014

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
Cruz Roja	66,37%	83,13%	76,51%	83,13%	88,48%	87,35%
Santa Cristina	74,52%	85,54%	71,69%	86,14%	86,27%	81,93%



Satisfacción hospitalización

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2014

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	89,76%	85,71%	75,80%	90,85%	85,98%
12 de Octubre	89,76%	69,88%	79,50%	90,36%	92,77%
Fundación Jiménez Díaz	92,02%	70,91%	73,47%	93,98%	87,88%
Gregorio Marañón	90,96%	84,05%	78,15%	89,76%	93,33%
La Paz	82,32%	71,34%	78,77%	84,85%	86,75%
La Princesa	88,55%	73,33%	80,52%	94,55%	90,30%
Puerta de Hierro	90,91%	92,77%	70,70%	93,98%	88,55%
Ramón y Cajal	94,58%	74,10%	73,89%	90,91%	93,94%



Satisfacción hospitalización

Resto de hospitales 2014



	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
El Escorial	92,77%	90,60%	74,05%	96,39%	98,18%
Fuenlabrada	94,55%	89,63%	87,50%	93,90%	90,91%
Fundación Alcorcón	82,82%	78,31%	68,90%	90,96%	93,37%
Getafe	95,18%	82,42%	76,07%	95,78%	93,98%
Gómez Ulla	90,24%	90,36%	81,17%	89,76%	92,12%
Henares	88,48%	95,73%	72,33%	89,76%	85,45%
Infanta Cristina	88,27%	97,59%	76,62%	84,34%	86,50%
Infanta Elena	94,58%	93,37%	71,60%	92,77%	93,98%
Infanta Leonor	91,57%	90,91%	68,55%	90,85%	89,09%
Infanta Sofía	88,96%	96,99%	73,33%	95,18%	85,54%
Móstoles	94,58%	71,69%	76,36%	91,41%	90,30%
Niño Jesús	86,06%	59,04%	88,51%	88,55%	89,76%
Príncipe de Asturias	91,41%	88,96%	78,57%	92,07%	91,41%
Rey Juan Carlos	94,48%	95,78%	79,86%	90,96%	88,55%
Severo Ochoa	89,09%	57,32%	63,27%	92,17%	89,70%
Sureste	91,57%	92,64%	80,95%	98,16%	92,64%
Tajo	87,88%	94,44%	73,25%	91,52%	89,70%
Torrejón	91,57%	96,95%	77,56%	95,78%	91,52%



Satisfacción hospitalización

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2014

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Cruz Roja	92,17%	94,58%	90,60%	93,98%	92,77%
Santa Cristina	92,31%	93,25%	88,32%	93,37%	94,94%

Hospitales media estancia 2014

HOSPITAL	Información facilitada a la salida del hospital	Habitación	Comida	Trato y amabilidad de las enfermeras/os	Información sobre el tratamiento médico
Fuenfría	94,58%	89,76%	79,39%	93,98%	95,78%
Guadarrama	97,58%	90,36%	84,15%	92,12%	96,95%
Virgen de la Poveda	93,94%	92,77%	87,20%	86,59%	87,95%
Virgen de la Torre	88,44%	93,94%	87,50%	94,81%	89,91%



Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2014

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 profesionales después de la operación	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión
Clínico San Carlos	87,95%	88,55%	95,09%	84,94%	77,91%	87,73%
12 de Octubre	96,91%	88,82%	97,58%	96,89%	90,12%	98,06%
Fundación Jiménez Díaz	89,76%	96,99%	96,99%	87,35%	83,33%	93,21%
Gregorio Marañón	93,98%	93,98%	95,78%	95,15%	92,73%	95,78%
La Paz	89,76%	78,18%	95,76%	87,95%	87,35%	89,57%
La Princesa	89,09%	90,68%	96,95%	90,91%	87,20%	94,51%
Puerta de Hierro	89,16%	97,59%	95,78%	89,16%	85,54%	89,16%
Ramón y Cajal	95,76%	86,34%	96,36%	97,58%	87,34%	98,77%



Satisfacción cirugía ambulatoria

Resto de hospitales 2014



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	96,39%	99,40%	97,59%	93,98%	86,42%	96,93%
Fuenlabrada	89,16%	93,98%	92,73%	86,75%	68,07%	91,41%
Fundación Alcorcón	95,18%	92,73%	93,98%	95,78%	86,71%	96,32%
Getafe	91,57%	95,18%	95,78%	87,95%	82,53%	93,98%
Gómez Ulla	91,57%	94,55%	95,78%	93,37%	87,12%	90,85%
Henares	92,73%	96,39%	93,90%	91,52%	87,27%	95,15%
Infanta Cristina	92,77%	95,15%	94,58%	89,16%	80,00%	95,18%
Infanta Elena	93,98%	97,59%	98,18%	93,33%	89,76%	97,58%
Infanta Leonor	89,76%	93,90%	94,58%	88,55%	80,61%	93,98%
Infanta Sofía	95,18%	98,19%	95,18%	93,98%	90,36%	95,78%
Móstoles	94,55%	90,80%	93,37%	94,44%	82,93%	93,29%
Niño Jesús	93,98%	87,35%	98,18%	91,52%	87,88%	96,32%
Príncipe de Asturias	88,55%	91,87%	96,34%	87,95%	87,20%	88,20%
Rey Juan Carlos	93,94%	95,78%	93,94%	89,63%	81,65%	95,73%
Severo Ochoa	88,48%	80,72%	95,06%	85,37%	78,40%	95,06%
Sureste	92,17%	87,88%	91,57%	89,02%	78,31%	93,90%
Tajo	89,76%	94,55%	93,90%	92,17%	80,61%	90,36%
Torrejón	89,70%	100,00%	95,12%	87,88%	90,18%	91,46%



Satisfacción cirugía ambulatoria

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales apoyo 2014

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
Cruz Roja	92,77%	94,48%	93,90%	93,37%	80,98%	96,30%
Santa Cristina	91,52%	95,76%	93,33%	83,73%	73,33%	92,07%



Satisfacción urgencias

Porcentajes de respuestas favorables (Base total opiniones expresadas)



Hospitales alta complejidad 2014

HOSPITAL	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras	Comprensión de la información sobre su problema	Tiempo de espera hasta la primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidad en urgencias
Clínico San Carlos	85,28%	93,29%	84,76%	76,07%	65,85%	73,64%	74,70%
12 de Octubre	78,92%	84,52%	80,37%	60,84%	61,21%	62,81%	72,56%
Fundación Jiménez Díaz	79,75%	88,00%	83,03%	71,69%	71,17%	78,52%	70,30%
Gregorio Marañón	84,57%	92,86%	84,47%	72,39%	71,43%	72,38%	74,23%
La Paz	83,75%	90,91%	83,73%	48,47%	64,85%	80,00%	72,89%
La Princesa	94,58%	96,18%	87,35%	77,11%	69,28%	89,06%	78,92%
Puerta de Hierro	81,93%	88,89%	83,13%	76,83%	68,07%	76,80%	85,98%
Ramón y Cajal	87,12%	91,61%	85,37%	70,51%	64,24%	72,44%	74,39%

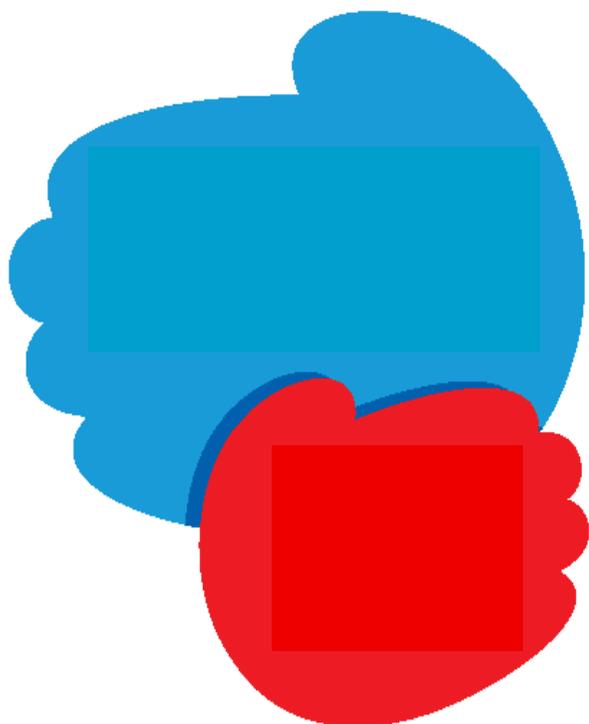


Satisfacción urgencias

Resto hospitales 2014



HOSPITAL	Tiempo y dedicación de los médicos	Satisfacción global con las enfermeras	Comprensión de la información sobre su problema	Tiempo de espera hasta la primera valoración	Tiempo total del servicio	Información a familiares y acompañantes	Intimidación en urgencias
El Escorial	84,05%	91,78%	83,03%	75,90%	64,46%	78,79%	85,45%
Fuenlabrada	85,37%	90,26%	87,88%	60,12%	68,94%	82,30%	77,58%
Fund. Alcorcón	79,75%	88,00%	83,03%	71,69%	71,17%	78,52%	70,30%
Getafe	86,06%	90,68%	85,98%	74,70%	64,63%	80,30%	80,37%
Gómez Ulla	75,78%	81,29%	76,28%	62,80%	60,63%	71,43%	77,22%
Henares	80,72%	87,97%	78,31%	64,85%	55,42%	75,59%	70,48%
Infanta Cristina	80,72%	88,96%	87,35%	77,78%	54,72%	66,41%	72,73%
Infanta Elena	86,67%	96,30%	91,52%	87,88%	82,42%	87,40%	82,32%
Infanta Leonor	88,55%	87,65%	89,76%	69,88%	65,06%	70,99%	81,21%
Infanta Sofía	77,58%	90,97%	81,93%	83,03%	60,61%	68,25%	81,82%
Móstoles	87,95%	91,84%	84,94%	88,48%	80,12%	82,03%	85,54%
Niño Jesús	92,12%	96,32%	90,36%	76,36%	77,58%	91,78%	89,09%
Príncipe Asturias	89,09%	94,48%	94,51%	83,54%	84,34%	96,12%	88,96%
Rey Juan Carlos	88,55%	94,12%	93,37%	84,85%	82,72%	85,16%	90,96%
Severo Ochoa	85,53%	89,78%	81,99%	53,01%	63,86%	63,03%	73,12%
Sureste	86,59%	89,24%	90,30%	71,08%	74,70%	81,88%	79,52%
Tajo	78,79%	91,82%	83,13%	68,67%	62,65%	61,72%	78,92%
Torrejón	84,76%	91,93%	83,73%	72,89%	70,12%	83,58%	81,93%



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

AÑO 2014



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

 **Comunidad de Madrid**