



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

ANÁLISIS POR HOSPITAL



Ficha Técnica

UNIVERSO

Usuarios de los hospitales públicos de la Comunidad de Madrid

MUESTRA

19.142 entrevistas con el siguiente desglose por Servicio:

Centros de Especialidades Periféricas (CEP): 2.179

Consultas Externas Hospitalarias (CC.EE): 4.220

Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA): 4.231

Hospitalización: 4.727

Urgencias Hospitalarias: 3.785

ERROR MUESTRAL

Error de $\pm 0,71\%$ para el total de la muestra (bajo el supuesto de máxima indeterminación en el que $p=q=0,5$ y para un nivel de confianza del 95%)

TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Entrevista personal a la salida de las consultas (CEP y CC.EE) y entrevista telefónica asistida por ordenador (CMA, Hospitalización y Urgencias Hospitalarias)

FECHAS TRABAJO CAMPO

2 de Octubre a 7 de Noviembre de 2008



Presentación de resultados

- ✓ Satisfacción global por hospital
- ✓ Satisfacción por cada una de las áreas analizadas:
 - ✓ Consultas externas
 - ✓ Hospitalización
 - ✓ CMA
 - ✓ Urgencias Hospitalarias
- ✓ Satisfacción, para cada área, de los aspectos más relevantes en la prestación del servicio:
 - ✓ Hospitales de alta complejidad
 - ✓ Resto de Hospitales
 - ✓ Hospitales de apoyo
 - ✓ Hospitales de media y larga estancia

Los resultados se muestran como porcentaje de “pacientes satisfechos + muy satisfechos”



1. SATISFACCIÓN GLOBAL POR HOSPITAL



1. Satisfacción Global por Hospital

HOSPITAL	Satisfacción Global	CC.EE	HOSPITALIZACIÓN	CMA	URGENCIAS HOSPITALARIAS
H. Alcorcón	82,8	75,8	93,1	92,7	68,7
H. Carlos III	89,4	77,0	97,6	93,2	n / d
H. Clínico San Carlos	84,4	88,8	92,1	90,7	75,9
H. Cruz Roja	94,2	91,3	94,3	97,0	n / d
H. Doce de Octubre	83,7	84,7	91,7	93,2	72,5
H. El Escorial	85,4	93,2	77,6	91,4	79,4
H. Fuenfría	82,9	n / d	82,9	n / d	n / d
H. Fuenlabrada	80,3	54,9	86,3	92,5	80,6
H. Getafe	87,4	93,7	92,2	95,7	69,1
H. Gregorio Marañón	85,5	71,4	88,2	91,9	88,3
H. Guadarrama	93,8	n / d	93,8	n / d	n / d
H. Henares	81,9	84,5	90,1	84,5	68,9
H. Infanta Cristina	84,2	95,0	75,8	93,8	72,4
H. Infanta Elena	90,4	93,9	91,1	91,6	83,5
H. Infanta Leonor	80,1	88,6	69,6	86,0	75,9



1. Satisfacción Global por Hospital

HOSPITAL	Satisfacción Global	CC.EE	HOSPITALIZACIÓN	CMA	URGENCIAS HOSPITALARIAS
H. Infanta Sofía	83,0	80,9	82,6	94,4	74,4
H. Jiménez Díaz	80,4	83,9	75,2	87,6	75,2
H. La Paz	82,1	83,0	76,4	92,0	73,6
H. Móstoles	81,4	89,4	74,1	90,1	70,8
H. Niño Jesús	90,6	84,5	88,2	96,9	92,6
H. Princesa	84,7	92,5	79,5	95,7	75,9
H. Príncipe Asturias	84,3	91,9	72,0	91,4	81,0
H. Puerta Hierro	88,9	87,0	90,7	91,3	89,0
H. Ramón y Cajal	86,0	79,5	82,6	95,7	82,3
H. Santa Cristina	89,9	93,2	83,9	92,6	n / d
H. Severo Ochoa	81,4	75,2	80,1	91,9	74,5
H. Sureste - Arganda	77,3	75,2	74,7	88,3	71,2
H. Tajo - Aranjuez	89,5	89,4	84,5	94,6	90,1
H. Virgen de la Poveda	75,7	n / d	75,7	n / d	n / d
H. Virgen de la Torre	78,1	n / d	78,1	n / d	n / d



2. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: CONSULTAS EXTERNAS



2. Satisfacción por Hospital: CCEE

Hospitales de alta complejidad

HOSPITAL	Tiempo dedicado por el especialista	Eficacia del especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita	Señalización del Hospital
H. Clínico San Carlos	91,3	90,7	87,6	87,0	75,8
H. Doce de Octubre	95,7	96,3	92,6	88,3	61,3
H. Gregorio Marañón	90,1	92,5	85,1	82,6	76,4
H. Jiménez Díaz	92,5	91,9	74,5	84,5	70,2
H. La Paz	90,3	91,5	89,1	83,6	78,8
H. Princesa	91,3	90,1	96,3	73,3	74,5
H. Puerta Hierro	92,5	95,0	89,4	81,4	72,0
H. Ramón y Cajal	89,4	91,3	82,6	78,9	73,9



2. Satisfacción por Hospital: CCEE

Resto de Hospitales

HOSPITAL	Tiempo dedicado por el especialista	Eficacia del especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita	Señalización del Hospital
H. Alcorcón	73,9	71,4	77,6	72,7	48,4
H. El Escorial	95,0	93,2	88,8	88,8	89,4
H. Fuenlabrada	69,5	75,6	81,1	53,0	85,4
H. Getafe	79,4	84,6	91,4	62,9	86,9
H. Henares	91,3	91,3	83,9	89,4	80,1
H. Infanta Cristina	93,2	95,7	91,3	88,8	88,8
H. Infanta Elena	95,2	91,5	92,7	70,3	87,9
H. Infanta Leonor	93,4	98,2	91,0	96,4	79,6
H. Infanta Sofía	94,4	84,0	98,8	79,6	78,4
H. Móstoles	91,3	91,9	93,2	84,5	80,7
H. Niño Jesús	89,4	91,3	80,7	93,2	86,3
H. Príncipe Asturias	96,9	96,3	91,9	93,2	91,3
H. Severo Ochoa	73,9	85,1	88,2	47,8	81,4
H. Sureste - Arganda	92,5	93,2	84,5	60,9	87,0
H. Tajo - Aranjuez	96,9	96,9	97,5	90,1	91,3



2. Satisfacción por Hospital: CCEE

Hospitales de apoyo

HOSPITAL	Tiempo dedicado por el especialista	Eficacia del especialista	Información recibida sobre la enfermedad	Facilidad para conseguir cita	Señalización del Hospital
H. Carlos III	90,1	93,2	86,3	63,4	84,5
H. Cruz Roja	92,5	91,9	97,5	91,3	90,1
H. Santa Cristina	95,0	95,7	90,7	94,4	98,1



3. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: HOSPITALIZACIÓN



3. Satisfacción por Hospital: Hospitalización

Hospitales de alta complejidad

HOSPITAL	Habitación	Facilidad de acceso al hospital	Ubicación del hospital	Comida	Información sobre el tratamiento médico	Trato y amabilidad de las enfermeras	Trato y amabilidad de los médicos	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Clínico San Carlos	75,7	79,9	83,6	83,6	95,2	92,1	91,5	89,9
H. Doce de Octubre	76,8	86,3	92,3	86,9	96,4	97,6	95,2	93,5
H. Gregorio Marañón	83,9	80,1	88,2	82,0	87,6	88,2	83,9	89,4
H. Jiménez Díaz	64,6	65,8	75,2	54,7	73,3	91,3	93,2	79,5
H. La Paz	52,8	64,0	83,2	58,4	70,8	94,4	91,3	81,4
H. Princesa	67,1	70,8	85,7	59,6	77,0	92,5	95,0	91,9
H. Puerta Hierro	76,4	76,4	77,0	77,0	92,5	94,4	91,9	90,7
H. Ramón y Cajal	68,3	53,4	72,0	52,2	80,1	93,2	94,4	90,1



3. Satisfacción por Hospital: Hospitalización

Resto de Hospitales

HOSPITAL	Habitación	Facilidad de acceso al hospital	Ubicación del hospital	Comida	Información sobre el tratamiento médico	Trato y amabilidad de las enfermeras	Trato y amabilidad de los médicos	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Alcorcón	88,5	81,0	91,4	73,0	94,3	90,2	92,5	92,0
H. El Escorial	66,5	51,6	87,6	57,8	70,8	92,5	95,0	91,9
H. Fuenlabrada	78,9	77,6	91,3	55,9	78,9	94,4	94,4	94,4
H. Getafe	87,3	74,1	93,4	78,3	92,8	92,8	92,8	88,6
H. Henares	95,7	69,6	88,8	58,4	73,9	90,1	88,8	82,0
H. Infanta Cristina	85,7	53,4	73,9	49,1	69,6	96,9	91,9	87,0
H. Infanta Elena	94,7	87,0	82,8	82,2	89,3	89,3	92,3	88,8
H. Infanta Leonor	83,9	44,7	66,5	55,3	70,8	91,3	89,4	83,2
H. Infanta Sofía	88,8	70,2	92,5	56,5	75,8	94,4	95,0	91,3
H. Móstoles	56,8	49,4	79,6	60,5	67,9	94,4	90,7	84,0
H. Niño Jesús	67,1	63,4	77,6	70,2	81,4	90,7	95,7	96,9
H. Príncipe Asturias	62,1	47,2	75,8	50,9	73,3	94,4	95,0	88,8
H. Severo Ochoa	60,2	74,5	88,2	47,8	78,9	95,7	94,4	89,4
H. Sureste - Arganda	78,3	63,3	83,7	42,8	77,1	90,4	97,6	91,6
H. Tajo - Aranjuez	77,6	22,4	77,0	46,6	77,0	95,0	95,7	91,9



3. Satisfacción por Hospital: Hospitalización

Hospitales de apoyo

HOSPITAL	Habitación	Facilidad de acceso al hospital	Ubicación del hospital	Comida	Información sobre el tratamiento médico	Trato y amabilidad de las enfermeras	Trato y amabilidad de los médicos	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Carlos III	97,0	89,9	87,5	94,6	99,4	96,4	99,4	98,2
H. Cruz Roja	85,9	74,5	80,7	74,0	92,7	89,6	95,3	87,5
H. Santa Cristina	88,8	67,1	82,0	68,3	68,9	93,8	95,7	92,5

Hospitales de media-larga estancia

HOSPITAL	Habitación	Facilidad de acceso al hospital	Ubicación del hospital	Comida	Información sobre el tratamiento médico	Trato y amabilidad de las enfermeras	Trato y amabilidad de los médicos	Dedicación y tiempo de los médicos
H. Fuenfría	88,9	35,0	70,9	70,9	78,6	94,0	94,9	90,6
H. Guadarrama	88,2	72,7	80,7	73,9	85,7	91,3	88,8	85,7
H. Virgen de la Poveda	77,5	55,0	68,5	73,9	75,7	93,7	94,6	89,2
H. Virgen de la Torre	78,7	59,6	63,8	74,5	72,3	95,7	91,5	83,0



4. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: CMA



4. Satisfacción por Hospital: CMA

Hospitales de alta complejidad

HOSPITAL	Información sobre cuidados en casa	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión	Facilidad para preguntar, después de la operación, cualquier duda al personal sanitario	Tiempo y dedicación de los médicos	Aspecto (conservación y limpieza) de las instalaciones	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	Competencia y conocimientos de los médicos
H. Clínico San Carlos	92,0	90,1	85,8	90,1	84,6	91,4	94,4
H. Doce de Octubre	92,6	90,1	92,0	91,4	90,7	91,4	92,6
H. Gregorio Marañón	93,8	90,7	89,4	92,5	93,8	92,5	90,7
H. Jiménez Díaz	89,4	90,7	86,3	85,1	91,3	87,6	85,1
H. La Paz	92,0	90,8	84,7	86,5	89,0	92,6	93,3
H. Princesa	95,0	90,7	90,7	90,7	93,2	91,3	95,0
H. Puerta Hierro	91,3	91,9	88,8	89,4	89,4	90,7	88,8
H. Ramón y Cajal	95,1	92,6	91,4	94,5	91,4	94,5	95,1



4. Satisfacción por Hospital: CMA

Resto de Hospitales

HOSPITAL	Información sobre cuidados en casa	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión	Facilidad para preguntar, después de la operación, cualquier duda al personal sanitario	Tiempo y dedicación de los médicos	Aspecto (conservación y limpieza) de las instalaciones	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	Competencia y conocimientos de los médicos
H. Alcorcón	91,5	90,9	84,8	92,1	94,5	90,2	93,3
H. El Escorial	87,0	90,7	85,2	92,0	88,3	89,5	87,7
H. Fuenlabrada	91,3	89,4	90,7	85,7	95,7	91,9	91,3
H. Getafe	92,5	91,3	91,3	94,4	93,8	91,3	94,4
H. Henares	85,1	85,1	86,3	84,5	91,9	89,4	87,6
H. Infanta Cristina	89,4	88,8	86,3	88,8	91,9	88,8	89,4
H. Infanta Elena	89,8	91,6	90,4	88,6	94,0	94,0	94,0
H. Infanta Leonor	87,8	86,0	90,2	87,8	92,1	87,8	90,2
H. Infanta Sofía	95,7	93,2	87,0	88,8	95,0	88,2	90,1
H. Móstoles	90,6	92,4	86,5	91,2	87,1	87,7	94,2
H. Niño Jesús	95,1	91,4	92,6	95,7	91,4	96,3	96,3
H. Príncipe Asturias	90,8	87,1	87,7	87,7	93,9	91,4	90,8
H. Severo Ochoa	88,8	88,2	87,6	85,1	88,2	88,2	84,5
H. Sureste - Arganda	87,7	85,3	82,2	86,5	89,0	90,2	90,2
H. Tajo - Aranjuez	92,2	86,1	88,0	94,0	93,4	91,6	92,8



4. Satisfacción por Hospital: CMA

Hospitales de apoyo

HOSPITAL	Información sobre cuidados en casa	Información sobre cuándo y dónde acudir para revisión	Facilidad para preguntar, después de la operación, cualquier duda al personal sanitario	Tiempo y dedicación de los médicos	Aspecto (conservación y limpieza) de las instalaciones	Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido	Competencia y conocimientos de los médicos
H. Carlos III	95,0	89,4	90,7	93,2	91,3	93,2	93,8
H. Cruz Roja	95,8	93,3	91,5	93,9	93,3	92,1	93,9
H. Santa Cristina	91,4	90,1	90,1	87,0	92,6	95,7	89,5



5. SATISFACCIÓN POR HOSPITAL: URGENCIAS



5. Satisfacción por Hospital: Urgencias

Hospitales de alta complejidad

HOSPITAL	Facilidad de comprensión de la información que le proporcionaron sobre su salud	Trato y amabilidad de los médicos	Tiempo y dedicación de los médicos	Información a familiares o acompañantes	Intimidad en urgencias	Comodidad y confortabilidad de la sala de espera
H. Clínico San Carlos	76,5	85,8	80,2	69,8	74,1	48,1
H. Doce de Octubre	75,4	84,4	80,2	59,9	77,8	52,1
H. Gregorio Marañón	90,7	87,7	87,0	77,2	87,0	71,0
H. Jiménez Díaz	73,3	80,7	76,4	60,9	77,0	57,1
H. La Paz	76,4	86,2	83,9	68,4	82,8	52,3
H. Princesa	81,5	90,7	85,2	69,1	78,4	53,1
H. Puerta Hierro	91,4	88,3	86,5	85,3	89,0	79,8
H. Ramón y Cajal	81,7	92,1	86,0	70,7	78,0	59,8



5. Satisfacción por Hospital: Urgencias

Resto de Hospitales

HOSPITAL	Facilidad de comprensión de la información que le proporcionaron sobre su salud	Trato y amabilidad de los médicos	Tiempo y dedicación de los médicos	Información a familiares o acompañantes	Intimidad en urgencias	Comodidad y confortabilidad de la sala de espera
H. Alcorcón	71,2	84,0	77,3	61,3	75,5	49,7
H. El Escorial	79,4	85,5	78,2	64,8	81,2	64,2
H. Fuenlabrada	83,6	88,5	86,1	64,8	87,3	67,3
H. Getafe	75,3	84,0	75,9	66,7	79,0	56,2
H. Henares	74,4	81,7	76,8	59,8	78,0	53,0
H. Infanta Cristina	79,8	85,9	80,4	65,0	84,0	61,3
H. Infanta Elena	83,5	90,2	84,8	73,8	87,8	67,1
H. Infanta Leonor	80,0	81,2	75,9	68,8	80,6	62,4
H. Infanta Sofía	84,8	87,2	81,1	72,6	85,4	63,4
H. Móstoles	79,8	88,1	85,7	73,2	71,4	51,8
H. Niño Jesús	90,7	93,8	90,7	85,8	89,5	73,5
H. Príncipe Asturias	82,1	90,5	86,3	70,2	82,7	59,5
H. Severo Ochoa	78,9	92,5	87,0	69,6	71,4	47,8
H. Sureste - Arganda	80,0	82,4	81,8	72,9	77,6	63,5
H. Tajo - Aranjuez	89,4	89,4	81,4	78,9	91,3	80,7



6. ASPECTOS CON MEJOR Y MENOR VALORACIÓN



6. ASPECTOS CON MEJOR Y MENOR VALORACIÓN

CONSULTAS EXTERNAS

Lo más valorado

Eficacia del especialista	90,7%
Tiempo dedicado por el especialista	89,9%

Lo menos valorado

Señalización del hospital	80,7%
Facilidad para conseguir cita	80,0%

HOSPITALIZACIÓN

Lo más valorado

Trato y amabilidad de los médicos	93,3%
Trato y amabilidad de las enfermeras	90,0%

Lo menos valorado

Comida	65,7%
Facilidad de acceso al hospital	65,3%



6. ASPECTOS CON MEJOR Y MENOR VALORACIÓN

CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA

Lo más valorado

Instalaciones	91,6%
Competencia del especialista	91,5%

Lo menos valorado

Información sobre revisión posterior	89,9%
Facilidad para preguntar	88,4%

URGENCIAS

Lo más valorado

Trato y amabilidad de los médicos	93,3%
Trato y amabilidad de las enfermeras	90,0%

Lo menos valorado

Información a familiares	70,0%
Comodidad de la sala de espera	60,6%