



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO MADRILEÑO



El Hospital Infanta Elena de Valdemoro, ha obtenido unos índices muy elevados que le sitúan entre los centros más valorados por los pacientes.

- Satisfacción global:	90,4 %
- Satisfacción por consultas externas:	95,2 %
- Satisfacción por hospitalización:	94,7 %
- Satisfacción por cirugía mayor ambulatoria:	91,6 %
- Satisfacción por urgencias:	83,5 %

LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID, HA PUBLICADO UN ESTUDIO REALIZADO EN EL QUE SE EVALÚA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA REGIÓN.

Resulta muy interesante destacar, que si bien el Hospital Infanta Elena de Valdemoro, es uno de los hospitales de más reciente apertura en la Comunidad de Madrid, la satisfacción global mostrada por los usuarios - con un porcentaje del 90,4%-, lo ubica en el cuarto lugar del ranking de los 30 hospitales analizados en el muestreo, por encima de otros con una larga y reconocida trayectoria.

## VALORACIONES PUNTUALES

En el análisis estadístico, los usuarios de las Consultas Externas (CC.EE), otorgan una alta valoración a aspectos puntuales tan importantes como:

- Tiempo dedicado por el especialista:	95,2 %
- Eficacia del especialista:	91,5 %
- Información recibida sobre la enfermedad:	92,7 %
- Señalización del hospital:	87,9 %



Los usuarios del Servicio de Hospitalización, conceden igualmente una alta valoración en apartados de tanta relevancia como:

- Habitación: 94,7 %
- Facilidad de acceso al hospital: 87,0 %
- Ubicación del hospital: 82,8 %
- Comida: 82,2 %
- Información sobre el tratamiento médico: 89,3 %
- Trato y amabilidad de las enfermeras: 89,3 %
- Trato y amabilidad de los médicos: 92,3 %
- Dedicación y tiempo de los médicos: 88,8 %

Los pacientes de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), aprueban igualmente con sus valoraciones, los distintos aspectos en los que se ha pedido su opinión:

- Información sobre cuidados en casa: 89,8 %
- Información sobre cuando y dónde acudir para revisión: 91,6 %
- Facilidad para preguntar, después de la operación, cualquier duda al personal sanitario: 90,4 %
- Tiempo y dedicación de los médicos: 88,6 %
- Aspecto (conservación y limpieza) de las instalaciones: 94,0 %
- Explicaciones dadas sobre los pasos que debía seguir antes de ser intervenido: 94,0 %
- Competencia y conocimiento de los médicos: 94,0 %

Por último los pacientes de Urgencias Hospitalarias, también aprueban con altas valoraciones la atención recibida en el hospital:

- Facilidad de comprensión de la información que le proporcionaron sobre su salud: 83,5 %
- Trato y amabilidad de los médicos: 90,2 %
- Tiempo y dedicación de los médicos: 84,8 %
- Información a familiares o acompañantes: 73,8 %
- Intimidad en urgencias: 87,8 %

Estos resultados han sido posibles, gracias a la positiva acogida que los vecinos de la zona de influencia han dado al hospital desde el mismo momento de su apertura. Los resultados arrojados por esta encuesta, han producido una enorme satisfacción en la dirección del Hospital Infanta Elena, ya que vienen a mostrar que el esfuerzo diario que se realiza en cada una de las áreas del centro hospitalario, para ofrecer a los usuarios un servicio médico de alta calidad y profesionalidad, alcanza sus objetivos.

**FUENTE:**

"Encuesta de evaluación de la satisfacción de los usuarios de atención especializada"  
Servicio Madrileño de Salud  
Trabajo realizado por Quota Research, S. A.