

PlantaDoce.

Público

Atención clínica, reclamaciones y recomendaciones: el ránking de la satisfacción hospitalaria en Madrid

El centro que presenta los mejores niveles de satisfacción por parte de sus usuarios es la Fundación Jiménez Díaz, con un 93,94%. Es también el centro con menor número de reclamaciones por cada 100.000 actos asistenciales, según datos del Servicio Madrileño de Salud (Sermas).

A. E.
3 nov 2022 - 04:58



Es la tercera comunidad más poblada de España y la de mayor densidad de población, además de la primera en renta per cápita y la región de la capital del país. El Servicio Madrileño de Salud da cobertura sanitaria a 6,8 millones de personas y a los más de dos millones de turistas foráneos que, cada año, visitan la región. En la punta de lanza de este servicio están los hospitales de alta complejidad, ocho instalaciones que consumen buena parte de su presupuesto sanitario.

1 / 5

<https://www.plantadoce.com/publico/atencion-clinica-reclamaciones-y-recomendaciones-el-ranking-de-la-satisfaccion-hospitalaria-en-madrid>

El presente contenido es propiedad exclusiva de PLANTADOCE EDICIONES, SLU, sociedad editora de PlantaDoce (www.plantadoce.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

PlantaDoce.

El Monitor del Sistema Hospitalario de la Comunidad de Madrid es una serie de reportajes que analizan en profundidad la eficiencia económica y operativa de estas instalaciones clave en la sanidad española. A partir de datos públicos de los hospitales, la serie periodística analiza aspectos como el gasto, la satisfacción de los pacientes, las listas de espera, los avances en digitalización o la libre elección de centro de los hospitales de referencia de la región.

Lee el especial Monitor del Sistema Hospitalario de la Comunidad de Madrid

¿Está satisfecho con su hospital? La calidad de los servicios hospitalarios, la atención clínica recibida, la cartera de especialidades o las listas de espera son algunos de los factores que condicionan la valoración que los pacientes hacen de un hospital. ¿Con qué centros están más satisfechos los madrileños? ¿Cuáles sacan mejor nota y cuáles no recomendarían?

En términos generales, la lista la corona la Fundación Jiménez Díaz, con un índice de satisfacción que alcanza el 93,94%, según los últimos datos publicados. Es el primero del ránking, por delante del Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda, con un índice de satisfacción del 93%.

En siguiente lugar, el centro que presenta el tercer mayor índice de satisfacción por parte de sus usuarios es el Hospital Clínico San Carlos, con un 90,47%. En el extremo opuesto, cierra el listado, con menor satisfacción, el Hospital Universitario de La Princesa, con un 87,58%.

Si se tienen en cuenta otros indicadores que miden la satisfacción hospitalaria, el ránking de hospitales es similar. Algunos de ellos son el relativo a la información que los hospitales proporcionan (liderado por el Ramón y Cajal, el Gregorio Marañón y la Fundación Jiménez Díaz, los tres con cuotas en torno al 92%); a la humanización en hospitalización y con el trato de los profesionales; o la satisfacción con la habitación, según datos del Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud.

En lo que se refiere a la humanización en hospitalización, la lista está encabezada por el Hospital Universitario Puerta de Hierro, con un 90,8%, casi empatado con el Ramón y Cajal, con una tasa del 90,4%. **La Fundación Jiménez Díaz completa el podio con cerca de un 90%.**

La Fundación Jiménez Díaz lidera el ránking de satisfacción con la humanización en urgencias en los hospitales de alta complejidad

PlantaDoce.

Los tres lideran también el índice de satisfacción con el trato y la amabilidad de los profesionales médicos, aunque en este caso con índices que superan el 95%; y de satisfacción global con la habitación, con tasas del 93,2% en el caso del Puerta de Hierro, del 81,4% en la Fundación Jiménez Díaz y del 78,7% en el Ramón y Cajal.

La clasificación está más competida en cuanto a la satisfacción con la humanización en cirugía ambulatoria, donde el Puerta de Hierro se desmarca con un 94,4%, seguido del Clínico San Carlos y el Ramón y Cajal, con un 91,7% y un 91,1%, respectivamente. En consultas externas, la tasa de pacientes satisfechos es mayor en la Fundación Jiménez Díaz, con un 88,7%, seguido del Puerta de Hierro, con un 86,4%, y el Clínico San Carlos, con una tasa de satisfacción del 86%.



La calidad de los servicios hospitalarios o la atención clínica recibida son los factores que condicionan la valoración de los pacientes.

La Fundación Jiménez Díaz lidera también el ranking de satisfacción con la humanización en urgencias en los hospitales de alta complejidad, con una cuota del 87,1%, por delante del 84,4% del Puerta de Hierro, el 82% del Clínico San Carlos y el 81,8% del Gregorio Marañón.

Los índices de satisfacción con la humanización tienen en cuenta distintos parámetros, incluyendo el trato y la amabilidad de los profesionales, la información facilitada, el tiempo y la dedicación del personal sanitario, la participación en las decisiones de tratamiento y cuidados y el tratamiento del dolor, entre otros.

PlantaDoce.

Recomendaciones y reclamaciones

Si los usuarios están contentos, es más fácil que estos presenten menos quejas. **La Fundación Jiménez Díaz es el complejo hospitalario de la Comunidad de Madrid que menos reclamaciones presenta.** El Ejecutivo regional relaciona el número de reclamaciones del hospital con su actividad asistencial (número de reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales) en el año correspondiente.

Por cada 10.000 actos asistenciales, la Fundación Jiménez Díaz tuvo un índice de reclamaciones de 4,9, lejos del segundo con menos reclamaciones, el Hospital Universitario La Paz, con 10,15. En tercer lugar se encuentra el Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda, con un índice de 15,62. Sin embargo, el Hospital Universitario 12 de Octubre es el complejo con mayor número de quejas, pues su índice es de 23,52.

Esta valoración positiva general se traduce también en los indicadores de recomendación, donde el primer puesto ha ido alternándose en los últimos años entre la Fundación Jiménez Díaz y Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda.

El primero ostenta el máximo histórico, con cuotas de recomendación que llegaron a superar el 98% en 2016 y 2017. En el Puerta de Hierro, la cuota ha oscilado en los últimos años entre el 93% y casi el 98%.

Por cada 10.000 actos asistenciales, la Fundación Jiménez Díaz tuvo un índice de reclamaciones de 4,9

En 2019, el liderazgo lo ostentó el Puerta de Hierro, seguido por la Fundación Jiménez Díaz, que obtuvo una cuota del 96,42%. Por detrás, se encuentran otros hospitales como el Hospital Universitario Ramón y Cajal, con un 94,96%, o el Hospital General Universitario Gregorio Marañón, con un 94,5%.

Una mayor satisfacción generalizada tiene consecuencias también en los datos de entradas y salidas por libre elección: cuanto más satisfechos, más propensos son los pacientes para volver a elegir ese hospital o visitar de nuevo a un especialista. En este sentido, el balance neto entre salidas y entradas derivadas de la libre elección pone de manifiesto que los madrileños prefieren los hospitales de gestión indirecta a la hora de ejercer este derecho.

PlantaDoce.

En concreto, **el hospital Fundación Jiménez Díaz ha mantenido siempre un saldo positivo**, mientras que La Paz, el Ramón y Cajal y el Hospital Universitario de la Princesa lo han mantenido en negativo al menos desde 2012, y el 12 de Octubre sólo ha tenido saldo positivo en 2016.