

LA FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ LIDERA LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LOS HOSPITALES DE MADRID, SEGÚN ANPASS

- El análisis de la Asociación Nacional de Pacientes del Sistema Sanitario sitúa a los cinco hospitales de gestión mixta (público-privada) al frente del índice
- Madrid mantiene, además, una satisfacción elevada y generalizada: por encima del 83% en todos sus hospitales



La Asociación Nacional de Pacientes del Sistema Sanitario (ANPASS) ha identificado los hospitales de la Comunidad de Madrid con mejor experiencia del paciente, cruzando la valoración de los propios ciudadanos con los indicadores oficiales de satisfacción y reclamaciones del Servicio Madrileño de Salud.

La Fundación Jiménez Díaz lidera la región con un 9,5 sobre 10, al combinar la mejor valoración de los pacientes con una satisfacción del 91% y muy pocas reclamaciones. Le siguen el Rey Juan Carlos, el General de Villalba, el Infanta Elena y el de Torrejón. Dos datos destacan especialmente: el Rey Juan Carlos registra la satisfacción más alta de Madrid (93%) y el General de Villalba, las menos reclamaciones de toda la región (2,6 por cada 10.000 actos). Entre los grandes hospitales públicos de referencia sobresalen La Paz, Puerta de Hierro y Ramón y Cajal, que se sitúan también en la zona alta de la tabla.

Los cinco hospitales que encabezan el índice compuesto —Fundación Jiménez Díaz, Rey Juan Carlos, General de Villalba, Infanta Elena y Torrejón— comparten un rasgo común: responden a un modelo de gestión mixta de colaboración público-privada.

Más allá de la titularidad, lo que los une en los datos es su desempeño en los indicadores oficiales: una satisfacción declarada en el entorno del 90% y, en la mayoría, un número de reclamaciones muy bajo —el General de Villalba anota las menores de toda la región y el Rey Juan Carlos, la satisfacción más alta—. Para ANPASS, la lectura útil no es tanto el modelo de gestión como identificar qué prácticas concretas hacen que estos centros conecten mejor con sus pacientes —trato cercano, agilidad, información clara— y trasladarlas al conjunto del sistema.

“Es una buena noticia que Madrid cuente con hospitales que cuidan de verdad la experiencia del paciente, y merece la pena reconocerlo. Los mejores combinan una alta satisfacción con muy pocas reclamaciones: esa es la referencia que todos los centros deberían perseguir. Pedimos que las buenas prácticas de estos hospitales se compartan y se extiendan al conjunto del sistema», declara Mercedes López, presidenta de ANPASS.

Madrid · hospitales mejor valorados (índice compuesto)

Hospital	Complejidad	Índice (0-10)
Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz	Alta	9,5
Hospital Universitario Rey Juan Carlos	Media	8,3
Hospital Universitario General de Villalba	Media	7,8
Hospital Universitario Infanta Elena	Baja	7,5
Hospital Universitario de Torrejón	Media	6,9
Hospital Universitario La Paz	Alta	6,8
Hospital Universitario Puerta de Hierro	Alta	6,8
Hospital Universitario Ramón y Cajal	Alta	6,3

Este análisis, que aplica un zoom sobre Madrid al ser la comunidad con mayor número de hospitales y unidades de referencia de alta complejidad, forma parte de un informe más amplio sobre la experiencia de los pacientes a nivel nacional.

Sobre la misma base —las valoraciones que los pacientes comparten públicamente, ponderadas por su volumen—, el análisis se enriquece aquí con dos indicadores oficiales por hospital: el índice de satisfacción y el índice de reclamaciones del Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud.

Con esas variables, ANPASS construye un índice compuesto que las integra en una escala de 0 a 10 —las reclamaciones, de forma inversa— y agrupa los hospitales por su nivel de complejidad oficial (alta, media y baja) para comparar entre iguales.

El indicador refleja la experiencia percibida por los pacientes, no la calidad clínica, que depende de otros factores.

Un referente en cada nivel de complejidad

Comparando cada hospital con los de su misma categoría, el estudio reconoce a un referente en cada nivel de complejidad: la Fundación Jiménez Díaz en alta complejidad, el Rey Juan Carlos en la media y el Infanta Elena en la baja.

Esta mirada 'entre iguales' evita comparaciones injustas —un gran hospital terciario no es equiparable a un centro pequeño— y permite premiar a quien mejor lo hace en su ámbito.

Alta complejidad

En la máxima complejidad —los grandes hospitales que atienden la casuística más grave— la Fundación Jiménez Díaz se despegue con claridad (9,5), mientras el resto de los referentes se agrupan entre el 6 y el 7; entre los públicos destacan La Paz y Puerta de Hierro.

La satisfacción es alta y homogénea en todo el grupo (88-91%), de modo que las diferencias las marcan sobre todo las reclamaciones: el 12 de Octubre cierra el nivel por ese motivo.

#	Hospital	Satisfacción	Reclam./10.000	Índice (0-10)
1	Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz	91%	4,5	9,5
2	Hospital Universitario La Paz	89%	8,7	6,8
3	Hospital Universitario Puerta de Hierro	90%	23,0	6,8
4	Hospital Universitario Ramón y Cajal	88%	22,7	6,3
5	Hospital Universitario Gregorio Marañón	90%	9,8	6,3
6	Hospital Clínico San Carlos	90%	21,1	6,0
7	Hospital Universitario La Princesa	90%	25,1	5,7
8	Hospital Universitario 12 de Octubre	88%	21,3	4,7

Media complejidad

La complejidad media es el grupo más numeroso y en él encabezan tres hospitales de gestión mixta —Rey Juan Carlos, General de Villalba y Torrejón—. El Rey Juan Carlos es, de hecho, el mejor valorado de todo el nivel (8,3), con la satisfacción más alta de Madrid (93%), y el General de Villalba registra las menores reclamaciones de la región.

En la parte baja se sitúan hospitales públicos del sur y el este; destaca la anomalía del Hospital de Móstoles, con 110,9 reclamaciones por cada 10.000 actos —unas cinco veces la mediana regional—, un dato que ANPASS pide revisar.

#	Hospital	Satisfacción	Reclam./10.000	Índice (0-10)
1	Hospital Universitario Rey Juan Carlos	93%	5,5	8,3
2	Hospital Universitario General de Villalba	91%	2,6	7,8
3	Hospital Universitario de Torrejón	85%	22,7	6,9
4	Hospital Universitario Fundación Alcorcón	90%	16,9	5,6
5	Hospital Central de la Defensa (Gómez Ulla)	90%	25,5	5,0
6	Hospital Universitario de Getafe	86%	15,5	4,2
7	Hospital Universitario Fuenlabrada	89%	26,8	4,1
8	Hospital Universitario Príncipe de Asturias	89%	44,0	3,9
9	Hospital Universitario Severo Ochoa	86%	38,0	3,5
10	Hospital Universitario Infanta Leonor	86%	41,2	3,4
11	Hospital Universitario Móstoles	86%	110,9	3,3
12	Hospital Universitario Infanta Sofía	87%	44,9	2,5

El Hospital del Niño Jesús (monográfico pediátrico) no figura en el comparativo oficial de indicadores.

Baja complejidad

Entre los hospitales de menor complejidad, el Infanta Elena —también de gestión mixta— es el mejor valorado (7,5), seguido de El Escorial. En la cola aparecen el Henares y, sobre todo, el Sureste (1,3), el peor situado de toda la región: combinan la satisfacción más baja con un elevado número de reclamaciones y son, para ANPASS, la prioridad de mejora.

#	Hospital	Satisfacción	Reclam./10.000	Índice (0-10)
1	Hospital Universitario Infanta Elena	90%	5,5	7,5
2	Hospital Universitario El Escorial	91%	19,6	5,5
3	Hospital Universitario del Tajo	85%	42,7	3,5
4	Hospital Universitario Infanta Cristina	86%	12,8	3,1
5	Hospital Universitario del Henares	88%	52,4	3,0
6	Hospital Universitario del Sureste	83%	55,7	1,3