

# BARÓMETRO SANITARIO 2015

RESUMEN EJECUTIVO

## Introducción

El Barómetro Sanitario es un estudio de opinión que viene realizándose con una periodicidad anual desde 1993 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas. Su origen se sitúa en 1991, cuando se realizó un estudio de similares características cuyos resultados formaron parte de la documentación e información utilizada por la Comisión para el Análisis del Sistema Nacional de Salud ("Comisión Abril").

El Barómetro Sanitario está diseñado para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios sanitarios públicos que permite, además, pulsar la opinión pública sobre medidas vinculadas a objetivos de la política sanitaria, obtener información sobre el grado de conocimiento o las actitudes de los ciudadanos ante las mismas y conocer la evolución de la opinión pública sobre dichos aspectos analizados en series temporales.

Los resultados del estudio se obtienen tras la aplicación de un cuestionario estructurado que se administra mediante entrevista personal en el domicilio del encuestado, seleccionado por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Este diseño permite conocer la opinión de todos los ciudadanos de 18 y más años sobre los servicios sanitarios públicos, independientemente de que éstos los hayan utilizado o no, ya que la encuesta se dirige a población general. Además, recoge la opinión de quienes han sido usuarios de estos servicios durante el año que se analiza. Esta doble perspectiva permite obtener una valiosa información sobre percepción general y sobre experiencia de uso de los servicios del Sistema Nacional de Salud, de utilidad tanto para el conjunto del Estado como a nivel de Comunidad Autónoma

## La valoración de las personas que utilizaron los servicios sanitarios públicos durante 2015 es positiva

En **Atención Primaria** el 86,3% de los usuarios de sus servicios durante 2015 consideran que la atención recibida fue buena o muy buena. Las expectativas previas sobre la atención primaria son, además, altas, ya que siete de cada diez personas (70,4%) manifiestan que la atención recibida fue más o menos igual a como esperaban. Un 22,3 % de los usuarios manifiesta que fue mejor o mucho mejor que lo esperado y un 6,5 opina que fue peor o mucho peor.

La interrelación del paciente con los profesionales médicos se valora positivamente: el 87,6 % pudieron preguntar y resolver las dudas sobre su salud o su tratamiento con su médico de familia. Del mismo modo, el 77,1 % pudo tomar parte en las decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento tanto como desearon.

El 82,2% de los pacientes manifiesta que la atención prestada fue buena o muy buena en las **Consultas de Especialistas**. Las expectativas previas sobre la atención que iban a recibir se cumplieron para el 63 % de los pacientes. Para el 24,3 % la calidad de la atención superó las expectativas previas y para un 9,6 % fue peor a lo esperado.

De nuevo se valora muy bien la interrelación del paciente con los profesionales médicos: el 84,8 % pudo plantear sus dudas y hacer preguntas a los facultativos para resolverlas. El 70,4 % se encontraba satisfecho respecto a participación en las decisiones que los especialistas habrían adoptado sobre su problema de salud y respecto al tratamiento.

El 88,3% de las personas que habían sido ingresadas en un **Hospital Público** manifiestan que la atención que recibieron fue muy buena o buena. En este caso la calidad de atención superó las expectativas previas para un 37 % de los pacientes, que se encontraron con una atención mejor que la esperada, y un 6,5% opinó que fue peor de la esperada. El 75,6 % dispuso de un médico responsable a quien, durante el tiempo de estancia en el hospital, los pacientes pudieron acudir como referente. Durante el ingreso hospitalario, el 60 % de los pacientes manifiestan que pudieron participar tanto como desearon en las decisiones que, sobre su estado de salud, adoptaron los médicos que les atendieron.

El 80,5 % de las personas que utilizaron los diferentes **Servicios de Urgencias** del SNS manifiestan que fueron atendidos muy bien o bien y solamente un 5,1 % se consideran *mal o muy mal* atendidas.

El 63,2 % de los pacientes manifiestan que su asistencia se realizó con mucha o bastante rapidez. Otra tercera parte (35,4 %) cree que se habría hecho con *poca o ninguna* rapidez.

Entre los **aspectos susceptibles de mejora en los diferentes servicios asistenciales** se identifican, fundamentalmente, los relacionados con los tiempos de acceso a los servicios: la obtención de cita el mismo día que se solicita, si así se desea, en Atención Primaria (35,9%), las demoras para las consultas de atención especializada y para la hospitalización programada (que se considera que no han mejorado) y los tiempos de permanencia en sala de espera para entrar en consulta del especialista (el 28,4 % espera más de 1 hora)

## Los ciudadanos se decantan por la sanidad pública, que se consolida como la opción preferida ante una necesidad de asistencia

Una clara mayoría de los ciudadanos prefiere para su atención los centros públicos: 68,1% para ser atendidos en A. Primaria, 53,8 % en el caso de consultas especialistas, 62,9 % para la hospitalización y un 61,9 % para la atención en urgencias.

De los servicios sanitarios públicos se prefiere la tecnología y medios de que disponen sus centros, la capacitación de sus profesionales y la información y el trato que reciben.

De los servicios privados se prefiere la rapidez con que se atiende y el confort de sus instalaciones.

Por otra parte, la mayoría de los ciudadanos (69,1 %) considera que la mejor **gestión de la sanidad pública** la realiza la propia Administración Pública mientras que el 11,3 % opina que las empresas privadas pueden gestionarla mejor.

## La opinión general de la población sobre el funcionamiento de los diferentes niveles y dispositivos en que se organiza el SNS es positiva y similar a años anteriores

La **Atención Primaria** es valorada por el conjunto de los ciudadanos con 7,28 puntos sobre 10 y son muy apreciados aspectos como la *confianza y seguridad que transmite el médico (7,67)*, el *trato recibido del personal sanitario (7,59)* y la *información recibida sobre su problema de salud (7,50)*. El *tiempo que se tarda en hacer las pruebas diagnósticas* que le indica el médico se valora con 5,66 puntos, siendo el aspecto que menor puntuación recibe.

Respecto a las **consultas de médicos especialistas**, puntuadas en general con 6,73 puntos, son especialmente valorados el *trato recibido del personal sanitario (7,30)*, la *confianza y seguridad que transmite el médico (7,19)* y la *información recibida (7,13)*. El *tiempo que tardan los resultados de las pruebas diagnósticas (4,91)*, y el *tiempo que tarda en ser atendido por el médico desde que pide cita (4,95)*, reciben las valoraciones más bajas.

La opinión sobre el funcionamiento de los **hospitales** merece globalmente 6,60 puntos y destaca una serie de aspectos, como son el *equipamiento y medios*

tecnológicos que ofrecen los hospitales (7,71), los cuidados y atención del personal de enfermería (7,40), la atención del personal médico (7,31) o la información que reciben los pacientes sobre la evolución de su problema de salud (7,21). El hecho de tener que compartir la habitación con otros pacientes se valora con 5,73 puntos y el tiempo de demora para el ingreso no urgente con 4,73 puntos

A pesar de esta valoración en general positiva, se identifica un cierto pesimismo en cuanto a la **evolución de los servicios sanitarios**. La apreciación más frecuente es que han mejorado o siguen funcionando igual: así piensa el 68,4 % en el caso de la A. Primaria, el 58 % para los hospitales, el 59,2 % para las consultas de especialistas y - el más bajo- el 49,5 % para las urgencias. El porcentaje de personas que piensan que los servicios han empeorado en los 5 últimos años es, en el caso de la asistencia especializada ambulatoria 31,3 % y en el de las urgencias alcanza el 41,8 %.

La diferencia que se observa entre esta percepción y la valoración positiva que se hace, fundamentalmente por los usuarios, de los diferentes servicios de la sanidad pública, posiblemente se deba a que sobre la opinión de la población (usuarios y no usuarios) influye la percepción general sobre "lo público", en la que intervienen numerosos factores como el estado de opinión sobre asuntos políticos y sociales que causan controversia. No obstante, Blendon, médico y profesor de Harvard y autor del instrumento precursor del Barómetro Sanitario, ya subrayaba en su trabajo para el Informe Abril (1991) que había una dicotomía en España entre la valoración del sistema sanitario y la satisfacción tras su utilización: "Aunque tres de cada cuatro españoles dicen que quieren cambios profundos en el SNS, también aproximadamente tres de cada cuatro manifiestan una satisfacción general con los servicios de asistencia médica utilizados"<sup>1</sup>

La **satisfacción con el sistema sanitario público** se califica con 6,38 puntos sobre 10, valoración similar a la del año anterior (6,31). La ya larga serie disponible (2002-2015) de este indicador muestra que se mueve en un rango entre 5,94 y 6,59 puntos.

Por último, cabe señalar que el 63,7 % de los ciudadanos manifiestan que el sistema sanitario en España funciona "*bien*" o "*bastante bien aunque necesite algunos cambios*", mientras que un 29,3% piensa que necesita cambios fundamentales y solamente un 6,3% opina que hay que rehacerlo completamente.

En ese sentido hay que señalar que datos recientemente publicados de otros 11 países sobre este mismo indicador<sup>2</sup> muestran que la opinión de la población española es sensiblemente más favorable que la de dichos países, siendo bastante similares los datos del Reino Unido (63% piensa que funciona *bien o bastante bien aunque necesite algunos cambios*) seguidos a cierta distancia por Suiza (54%) y Holanda (51%). Suecia y Noruega se sitúan en torno al 45% y Alemania y Francia en torno al 40%.

<sup>1</sup> Robert J. Blendon, médico, profesor y presidente del Departamento de Política y Administración Sanitaria de la Escuela de Salud Pública de Harvard, Boston, USA, y Karen Donelan, vicedirectora del Programa Harvard sobre opinión pública y Asistencia Médica

<sup>2</sup> <http://www.commonwealthfund.org/publications/fund-reports/2016/jan/international-profiles-2015>

## La mayoría confía en la eficacia de las vacunas y una tercera parte no se siente bien informada sobre ellas

Un alto porcentaje (88,1%) cree que las vacunas son eficaces para prevenir enfermedades y un 87,1 es consciente de la importancia de recibir todas las dosis de cada vacuna para estar protegidos. Hay sin embargo un 10,2 % de entrevistados que opinan que pueden suponer más riesgos que beneficios

Un 33,7 % (17,6% NS) opinan que los profesionales sanitarios no informan adecuadamente a los pacientes, o a sus padres en caso de menores, sobre las ventajas e inconvenientes de las vacunas antes de administrarlas.

*El Barómetro Sanitario, que explora numeroso aspectos de la sanidad en España, puede consultarse íntegramente en*

[http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/BarometroSanitario/home\\_BS.htm](http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/BarometroSanitario/home_BS.htm)

### FICHA TÉCNICA

- **Universo:** población residente de ambos sexos de 18 años y más.
- **Tamaño de la muestra:** 7.800 entrevistas domiciliarias, distribuidas en tres submuestras de 2.600 entrevistas cada una de ellas.
- **Periodo de referencia:** abarca el periodo de tiempo de marzo a octubre de 2015 en tres oleadas: marzo- mayo-octubre
- **Afijación:** No proporcional. Tras asignar 250 entrevistas a cada una de las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas, el resto, hasta 7.800, se distribuye proporcionalmente al tamaño de la población residente en cada una de ellas.
- **Ponderación:** Dado que las tasas de muestreo son diferentes en cada Comunidad Autónoma, es necesario aplicar coeficientes de ponderación para tratar la muestra en su conjunto.
- **Error muestral:** el conjunto de la muestra es representativo a nivel nacional, con un error de muestreo de  $\pm 1,1\%$  para un nivel de confianza del 95,5% y P=Q en el supuesto de muestreo aleatorio simple.