



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO

# 2º Foro

sobre el sistema  
de información

del Sistema Nacional  
**de Salud**

**¿QUÉ PENSAMOS DEL SISTEMA  
NACIONAL DE SALUD?**  
*La opinión de los ciudadanos*



## La Percepción de la Calidad del Sistema Sanitario Público en España



agencia  
de evaluación  
y calidad



# LA CALIDAD DE LA ACCIÓN PÚBLICA

Binomio  
Servicios-Usuarios

**MICROCALIDAD**

**ORGANIZACIONES**

Estructuras  
Personas  
Procesos  
Productos

EFQM  
CAF  
EVAM

Modelos de Excelencia

EVALUACIÓN SS.PP

**MEZZOCALIDAD**

USUARIOS

Análisis Necesidades-  
Expectativas

Evaluación Satisfacción

Binomio  
Estado-Sociedad

**MACROCALIDAD**

**CALIDAD  
DEMOCRÁTICA**

Estudios de percepción ciudadana

Legitimación social

Gobernanza

Apertura

**Responsabilidad**

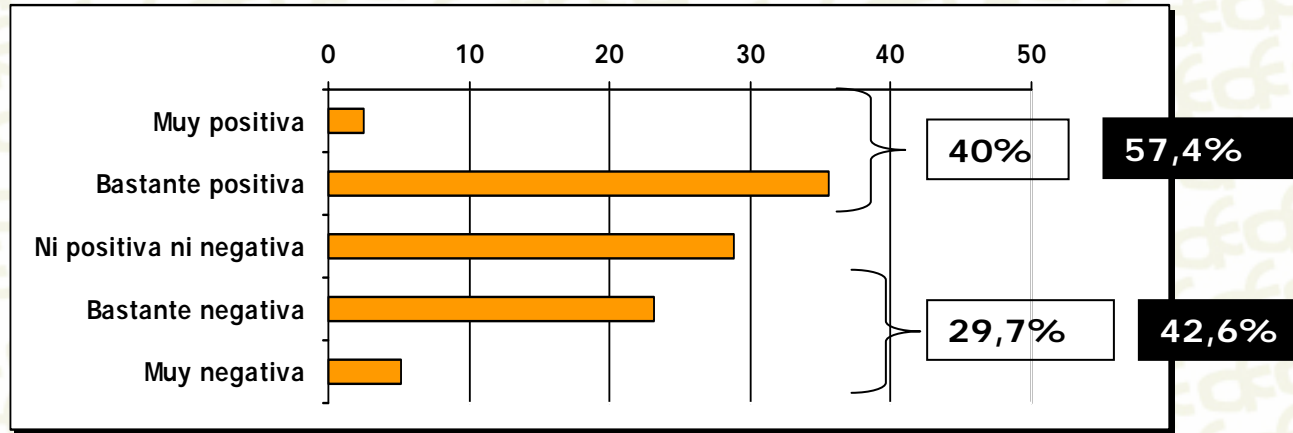
Eficacia

**Participación**

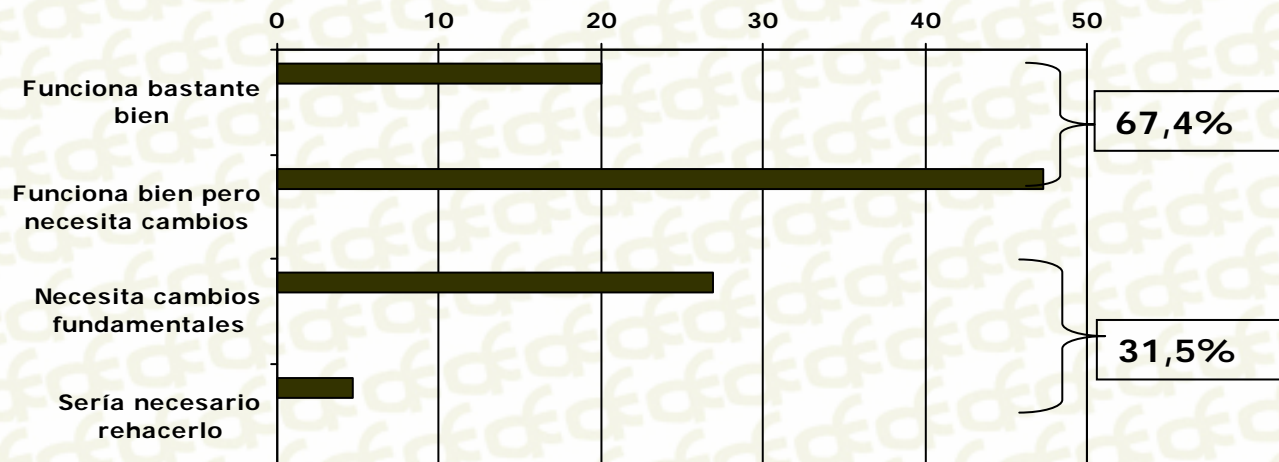
Coherencia

EVALUACIÓN PP.PP

## Imagen del funcionamiento de las Administraciones Públicas



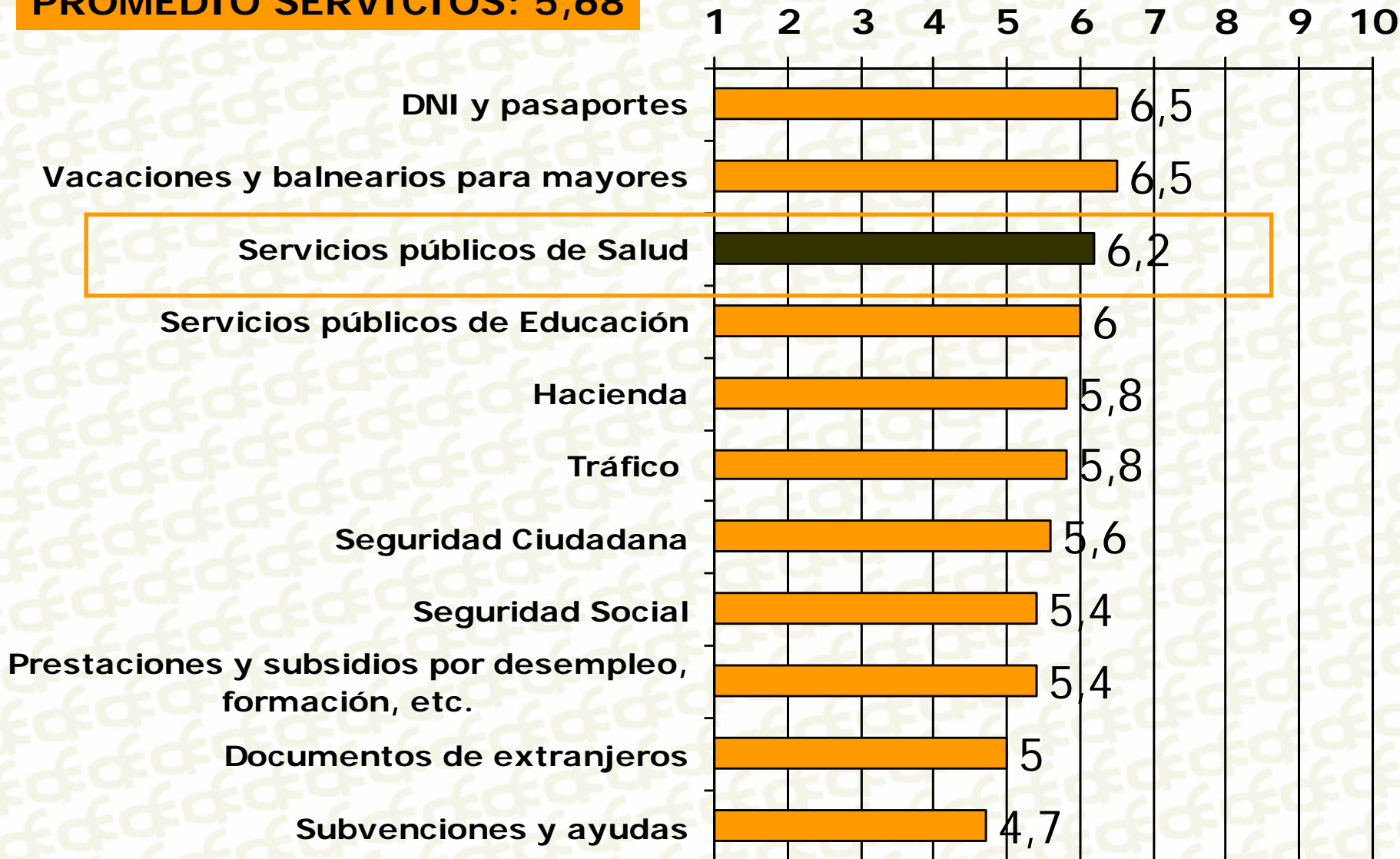
## Imagen del Sistema Sanitario Público





# VALORACIÓN DE DISTINTOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROMEDIO SERVICIOS: 5,68



Fuente: Percepción ciudadana del funcionamiento de los SS.PP. AEVAL 2006

# VALORACIÓN DE DIMENSIONES CONCRETAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	SS.PP	SNS
TRATO	5,8	7,1-7,3
PROFESIONALIDAD	5,8	6,9
HORARIOS	5,2	7,1
INFORMACIÓN	5,2	6,9 -7,1
TIEMPO DE ESPERA	4,5	5,4- 5,5
TIEMPO RESPUESTA	4,2	4,5-6,3

Fuente: Percepción ciudadana del funcionamiento de los SS.PP. AEVAL 2007  
Barómetro Sanitario. MSC 2007

# LEGITIMACIÓN: ACCESIBILIDAD

Qué servicio o prestación es más accesible a todo el mundo



Fuente: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles. IEF 2006

## Qué servicio o prestación justifica en mayor medida el pago de impuestos





# LEGITIMACIÓN: MEJORA

Qué servicio o prestación ha mejorado más en los últimos 5 años



# LEGITIMACIÓN: REDISTRIBUCIÓN

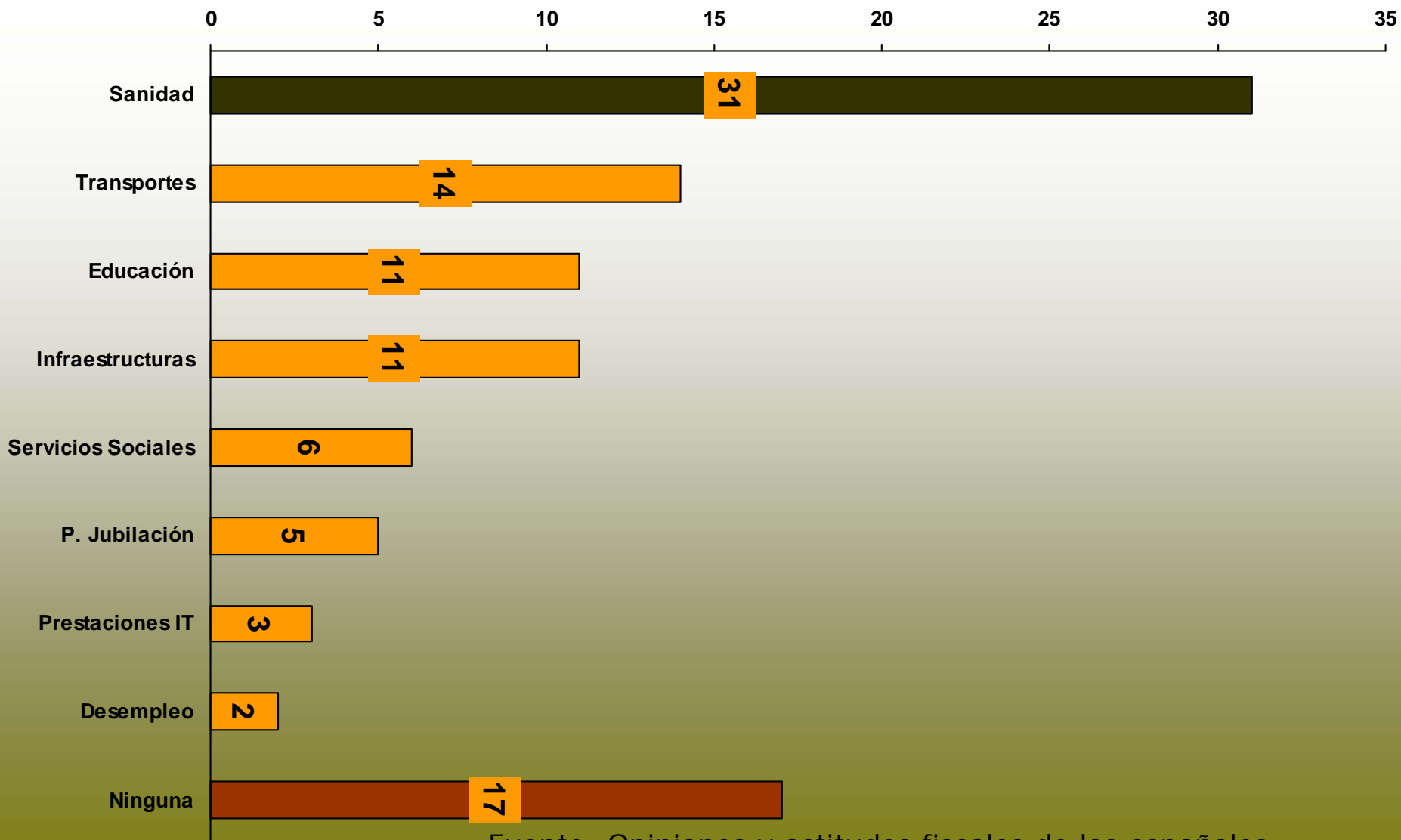
Qué servicio o prestación contribuye más a la redistribución de la riqueza



Fuente: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles, 155.000

# LEGITIMACIÓN: CORRESPONDENCIA PRESTACIÓN-ESFUERZO ECONÓMICO

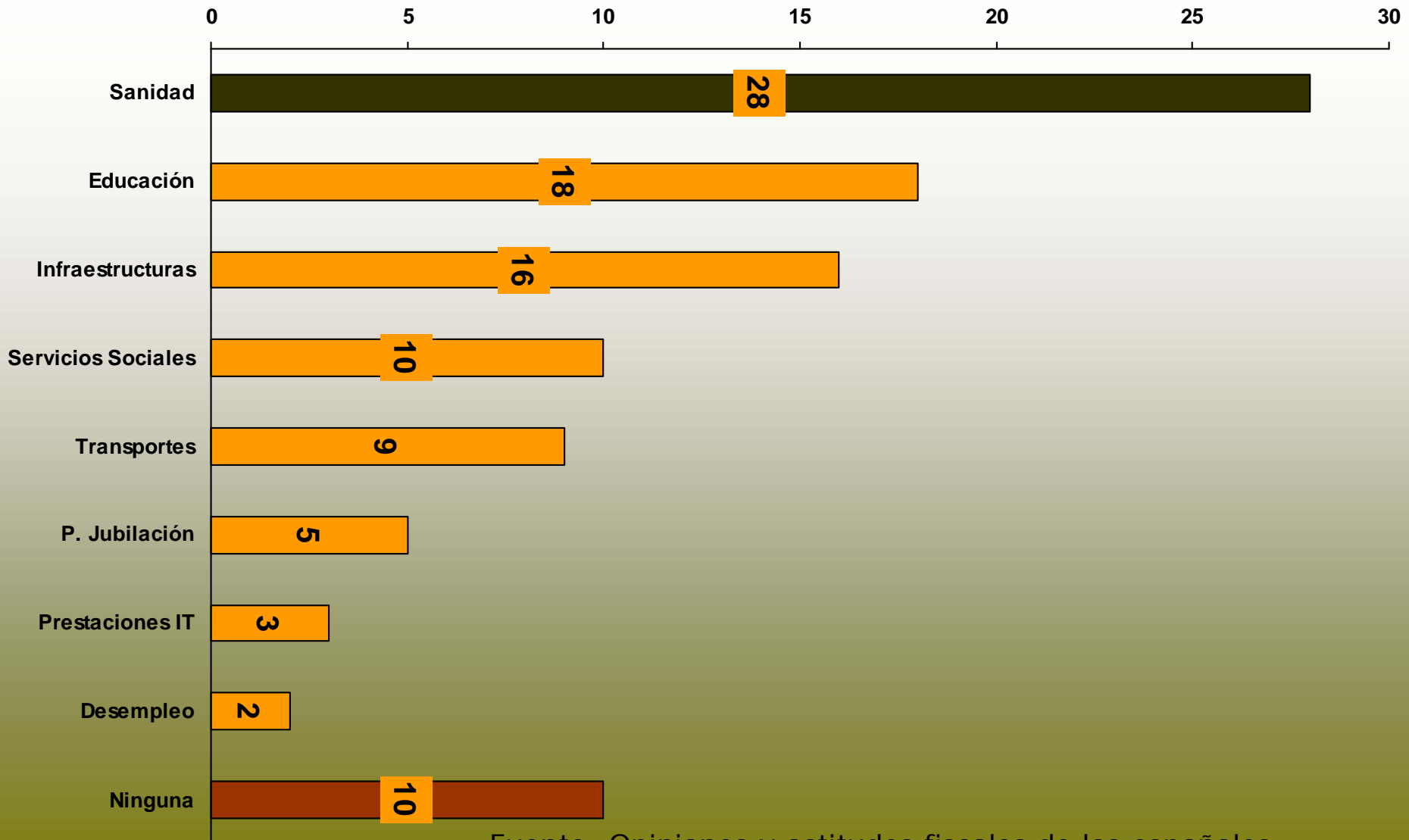
Qué servicio o prestación es más adecuado a los impuestos que se pagan



## Qué servicio o prestación está mejor gestionado



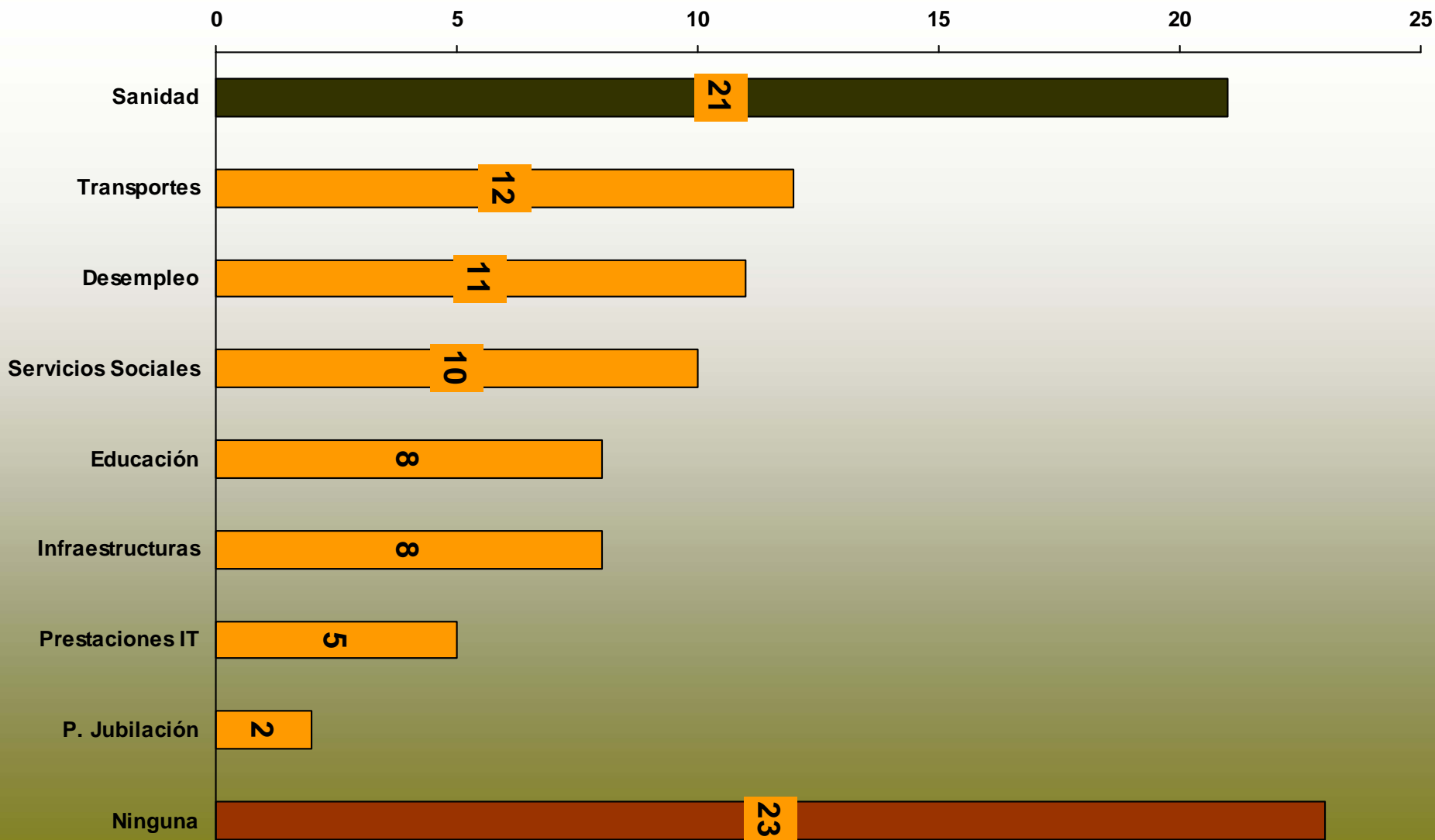
## Qué servicio o prestación tiene mayor margen de mejora





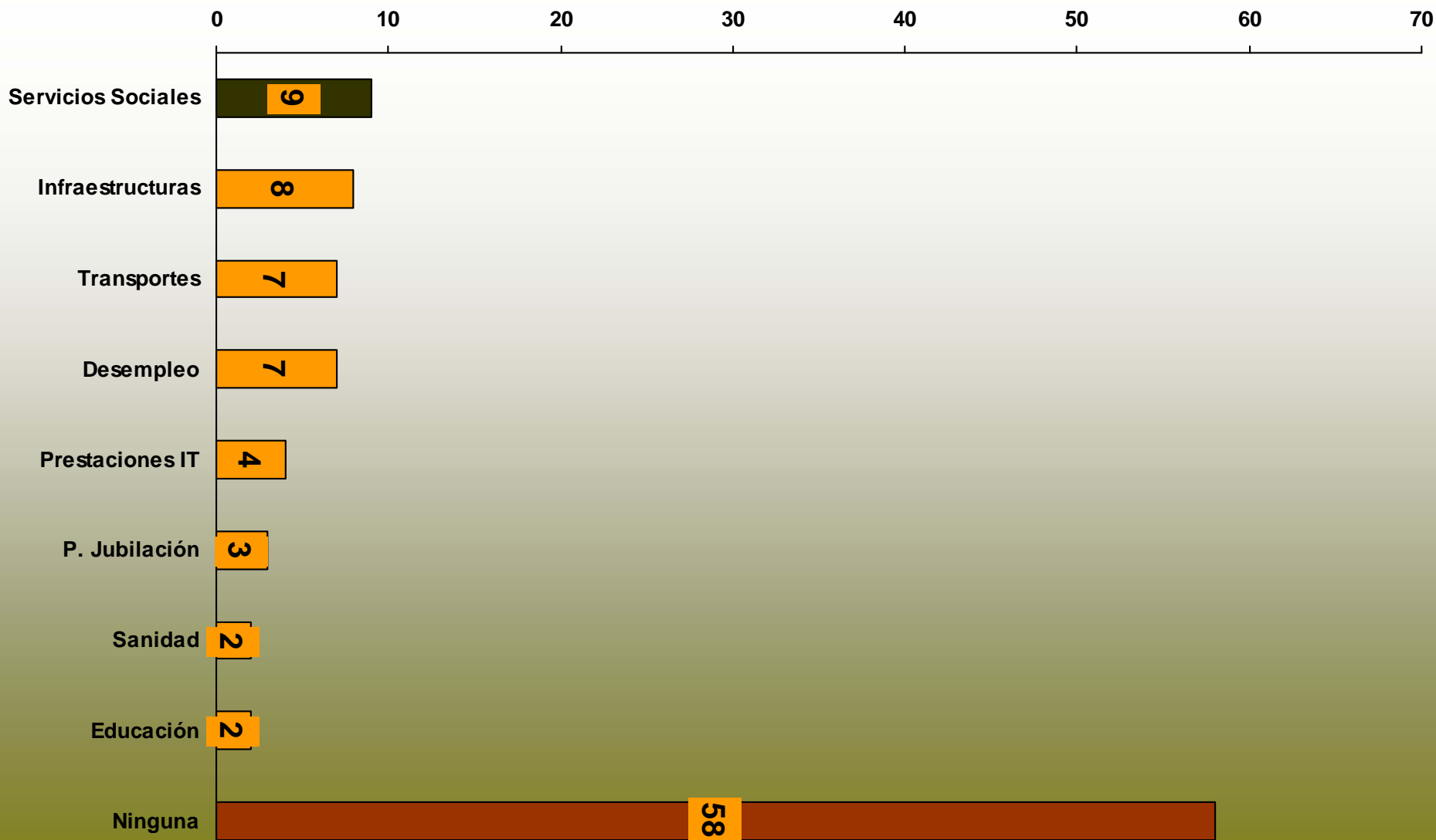
# Las causas no son siempre imputables a las AP.PP.....

De qué servicio o prestación hacen un peor utilización los usuarios



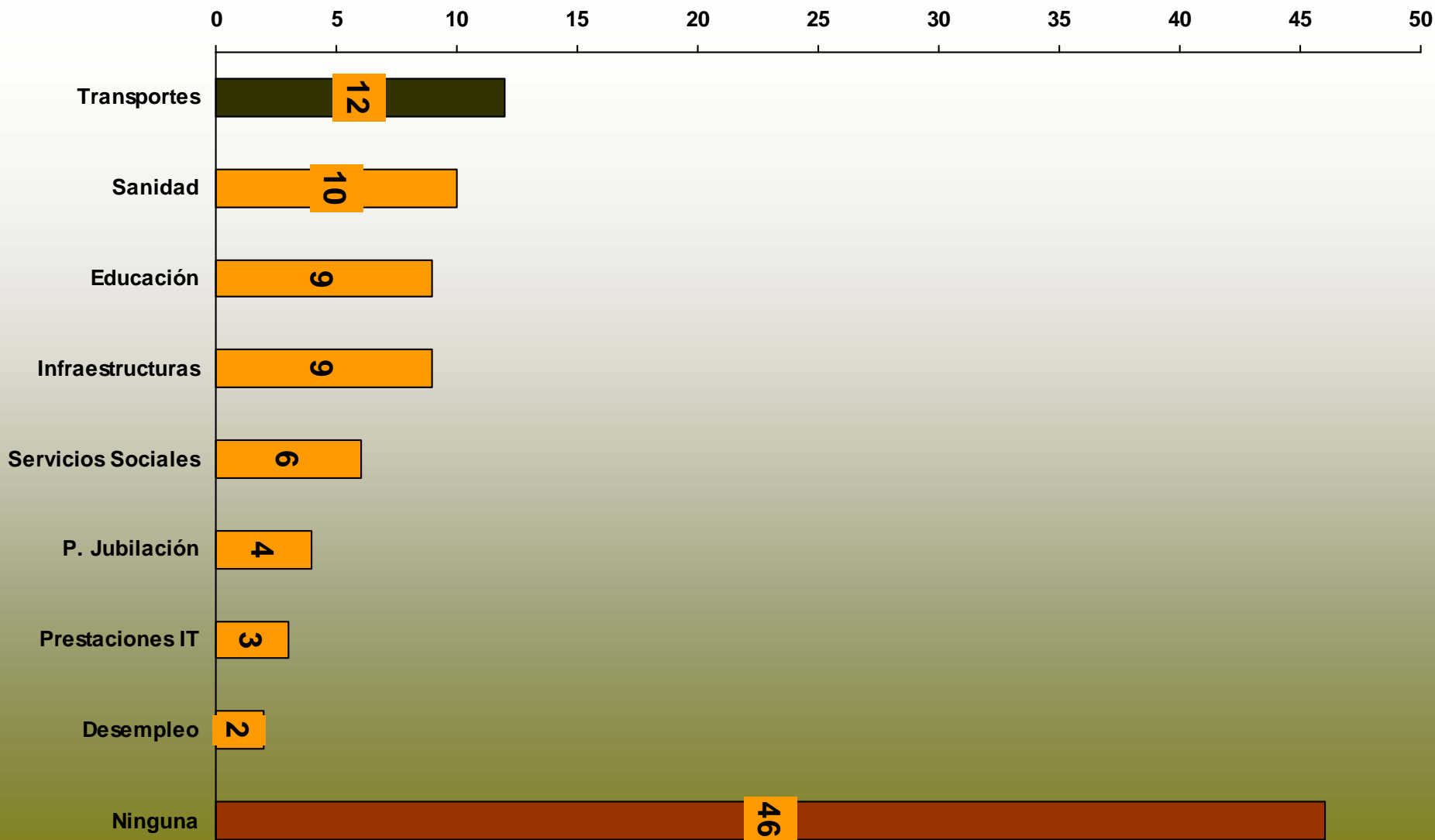
# De qué estamos dispuestos a prescindir

## Qué servicio o prestación es menos útil o necesario



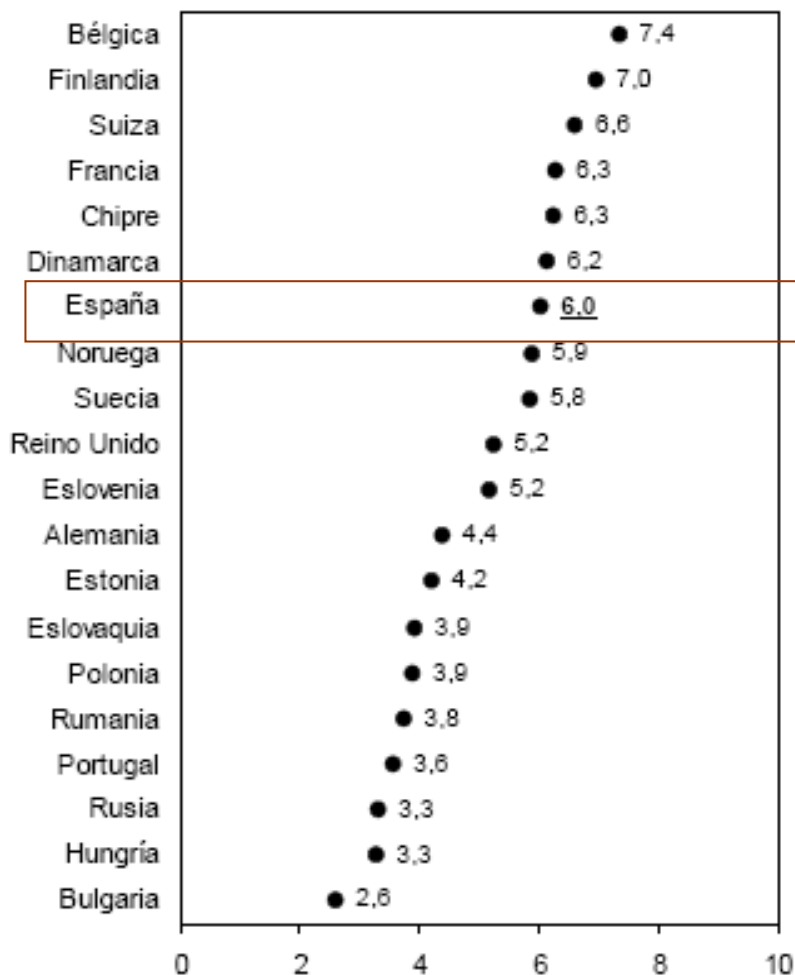
# La gestión privada no es la alternativa

## Qué servicio o prestación debería estar gestionado por la iniciativa privada

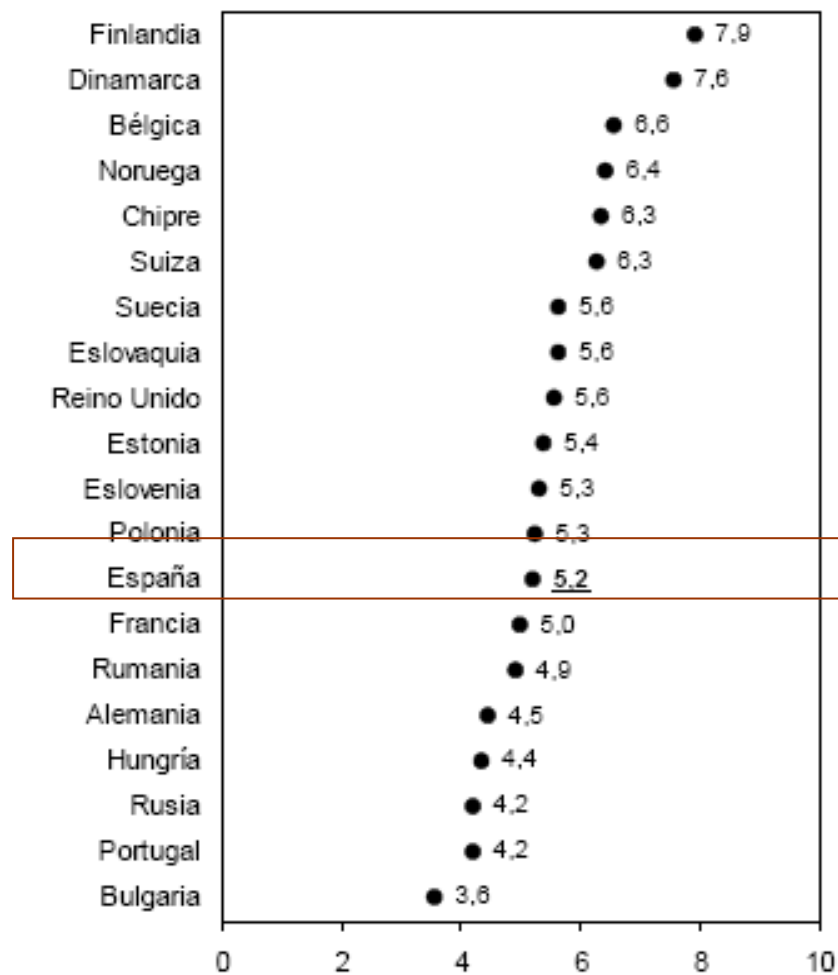


# EL SNS EN EL ENTORNO EUROPEO

Estado actual del sistema sanitario (media 0-10)



Estado actual de la educación (media 0-10)





agencia  
de evaluación  
y calidad

[www.aeval.es](http://www.aeval.es)

**Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas  
y la Calidad de los Servicios**