

Resultados Barómetro de la Sanidad Privada 2013



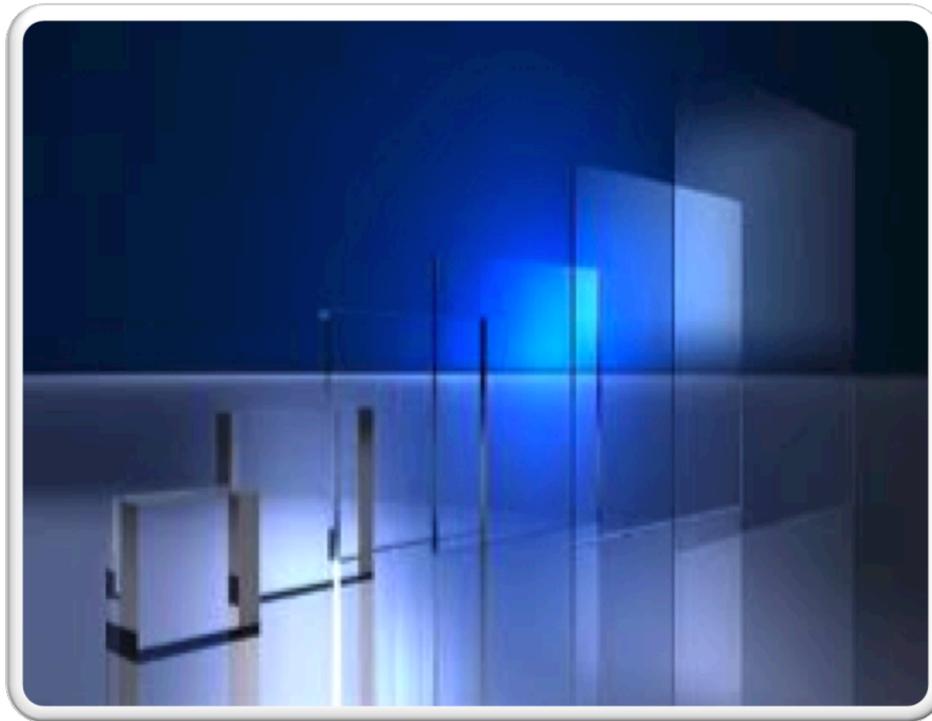
Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

Dr. Manuel Vilches



SANIDAD PRIVADA:
aportando valor

Sanidad Privada



- **Compromiso de transparencia ante los ciudadanos**
- **Búsqueda de la mejora a través de una evaluación constante**

Sanidad Privada

2012



2013



2014



1. Resultados Barómetro Sanidad Privada 2013

1.1 Los seguros privados de salud, contratación, antigüedad y servicios utilizados.

1.2 Valoración de la sanidad privada

- Grado de satisfacción, según antigüedad y frecuencia de uso.
- Ventajas y desventajas
- Valoración de la atención y accesibilidad
- Valoración de la calidad del servicio
- Valoración de los servicios generales

1.3 Grado de satisfacción atención asistencial recibida

- Consulta ambulatoria (AP y Especializada)
- Ingreso Hospitalario
- Servicio de Urgencias

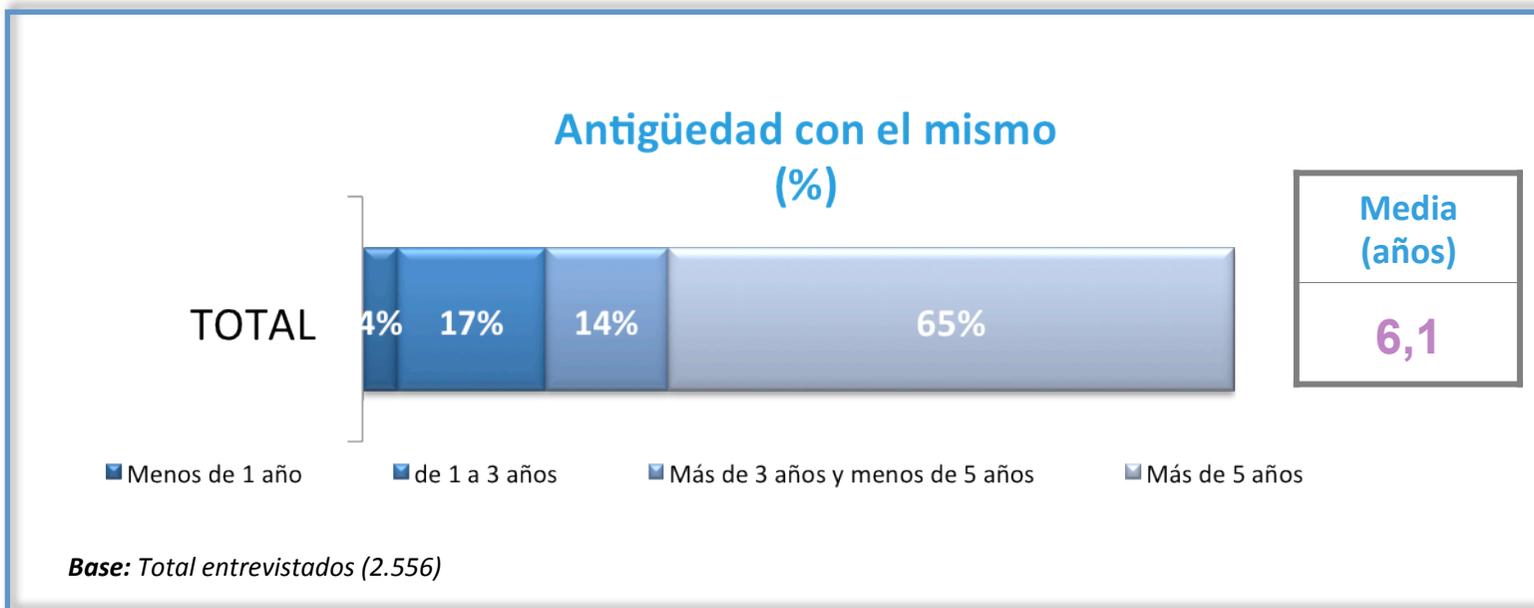
1.4 Perspectivas de futuro y nivel de recomendación

1.5 Comparativa 2013 vs 2012

2. Conclusiones

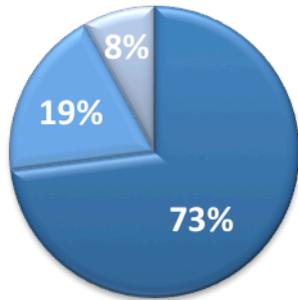
Antigüedad de los asegurados de la sanidad privada

El 80% de los asegurados tiene una antigüedad mayor de 3 años



Última vez que utilizó los servicios de la sanidad

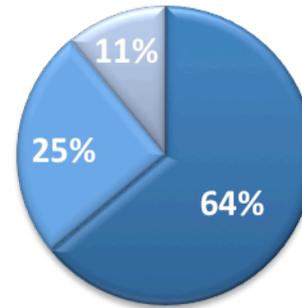
Última vez que utilizó la sanidad privada (%)



■ Menor o igual a 1 año ■ Más de 1 año ■ No he usado nunca

Base: Total entrevistados (2.556)

Última vez que utilizó la sanidad pública (%)



El 92% de los asegurados han utilizado en alguna ocasión la sanidad privada.

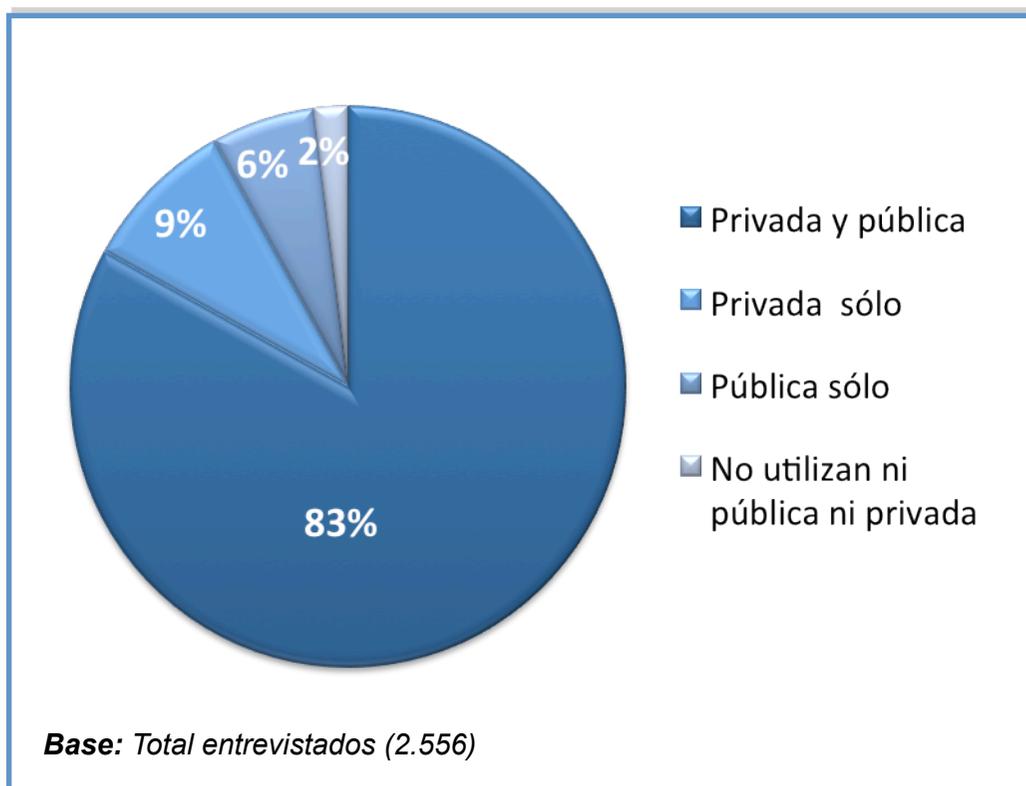
La frecuencia de uso de la sanidad privada es sensiblemente superior de la sanidad pública

Media (en meses)



Base: Han utilizado (2.361)

Grado de utilización de la sanidad privada y pública



El 83% de los asegurados son conocedores de la sanidad pública porque son usuarios de ambos sistemas.

Utilización de los servicios de la sanidad privada y frecuencia de uso

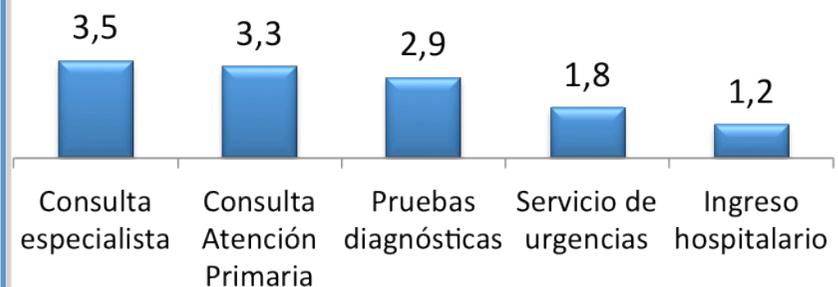
Utilización de los servicios sanidad privada (%)



Base: Han utilizado alguna vez los servicios de la sanidad privada (2.361)

- Las consultas al especialista (92%) y la realización de pruebas diagnósticas (80%) son los dos servicios más utilizados de la sanidad privada.
- Uno de cada dos asegurados ha sido ingresado en alguna ocasión y seis de cada diez han acudido a urgencias.

Frecuencia de uso (Media)



Base: Utilizó el servicio en el último año

1. Resultados Barómetro Sanidad Privada 2013

1.1 Los seguros privados de salud, contratación, antigüedad y servicios utilizados.

1.2 Valoración de la sanidad privada

- **Grado de satisfacción, según antigüedad y frecuencia de uso.**
- **Ventajas y desventajas**
- **Valoración de la atención y accesibilidad**
- **Valoración de la calidad del servicio**
- **Valoración de los servicios generales**

1.3 Grado de satisfacción atención asistencial recibida

- Consulta ambulatoria (AP y Especializada)
- Ingreso Hospitalario
- Servicio de Urgencias

1.4 Perspectivas de futuro y nivel de recomendación

1.5 Comparativa 2013 vs 2012

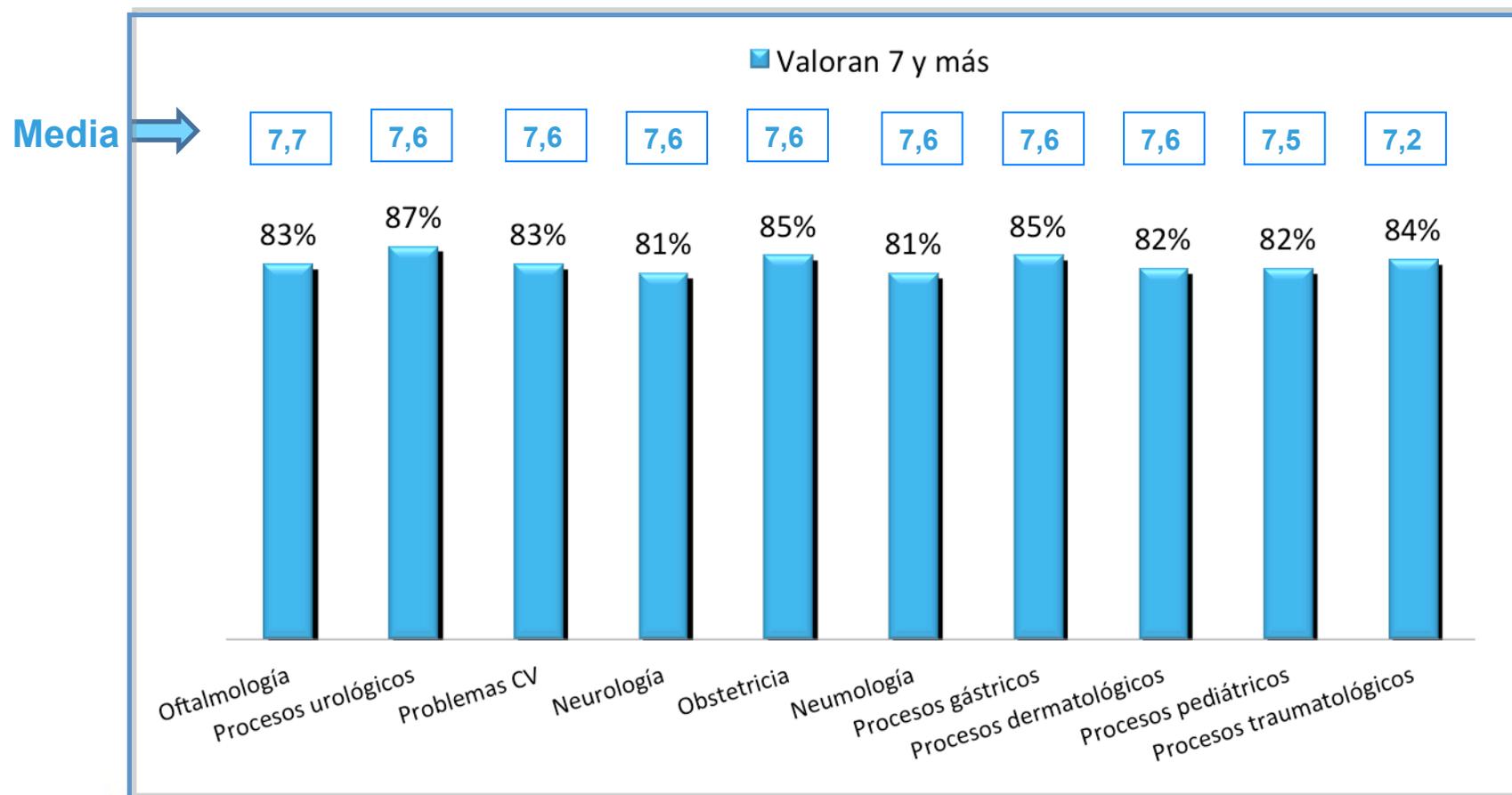
2. Conclusiones

Grado de satisfacción con los servicios prestados por la sanidad privada

8 de cada 10 asegurados otorgan una valoración a los servicios prestados por la sanidad privada por encima de notable

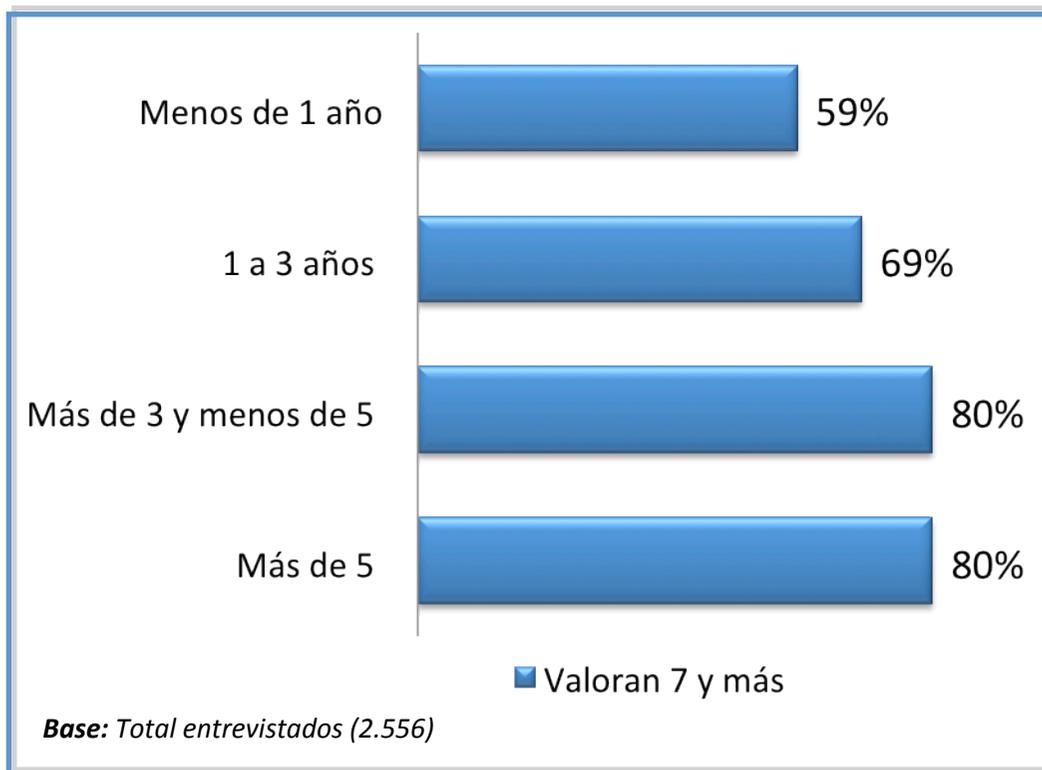


Grado de satisfacción con servicios que ofrece la sanidad privada en función de la patología por la que acudió al médico



Base: Patología por la que acudió al médico en el último año (2.106)

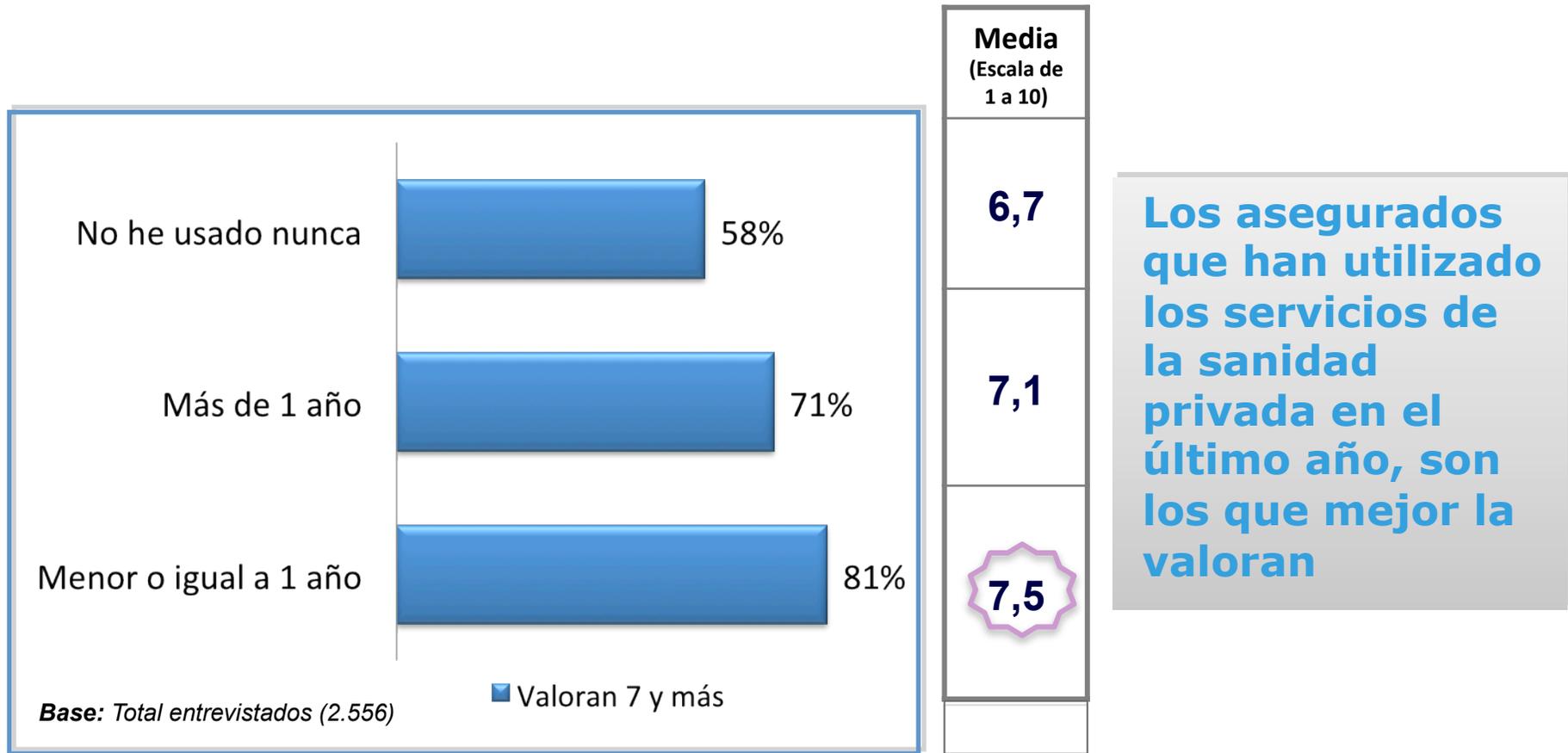
Grado de satisfacción según antigüedad del seguro



Media (Escala de 1 a 10)
6,8
7,1
7,5
7,5

A mayor antigüedad del seguro mejor valoración de la sanidad privada

Grado de satisfacción según uso de la sanidad privada



Ventajas de la sanidad privada (Espontáneo)

Ventajas	TOTAL (%)
RAPIDEZ/AGILIDAD DE LA SANIDAD PRIVADA	83
Rapidez a la hora de concertar citas	42
Rapidez en general servicio sanitarios	41
Menor tiempo de espera pruebas diagnosticas	8
TRATO	30
Trato recibido	19
Atención personalizada	11
COMODIDAD	27
Habitaciones individuales/privacidad	7
Comodidad	9
Mejores instalaciones/más modernas	8
ESPECIALISTAS	23
Posibilidad elección del especialista	12
OTROS	15
Profesionalidad cualificación médicos	4
Calidad del servicio	3
Flexibilidad en los horarios	1
NINGUNA	1

Base: Total entrevistados (2.556)

Los asegurados destacan las prestaciones sanitarias como las grandes fortalezas de la sanidad privada

Desventajas de la sanidad privada (Espontáneo)

El único inconveniente que destaca de la sanidad privada es el coste.

Desventajas	TOTAL (%)
COSTE	51
Cuotas/el precio	47
MENORES MEDIOS /TECNOLOGÍAS AVANZADAS	19
COBERTURA	11
TIEMPO DE ESPERA	5
OTROS	14
Menos cualificación equipo médico	3
Menor catálogo prestaciones/coberturas	2
Masificación en las consultas	2
NINGUNA	13

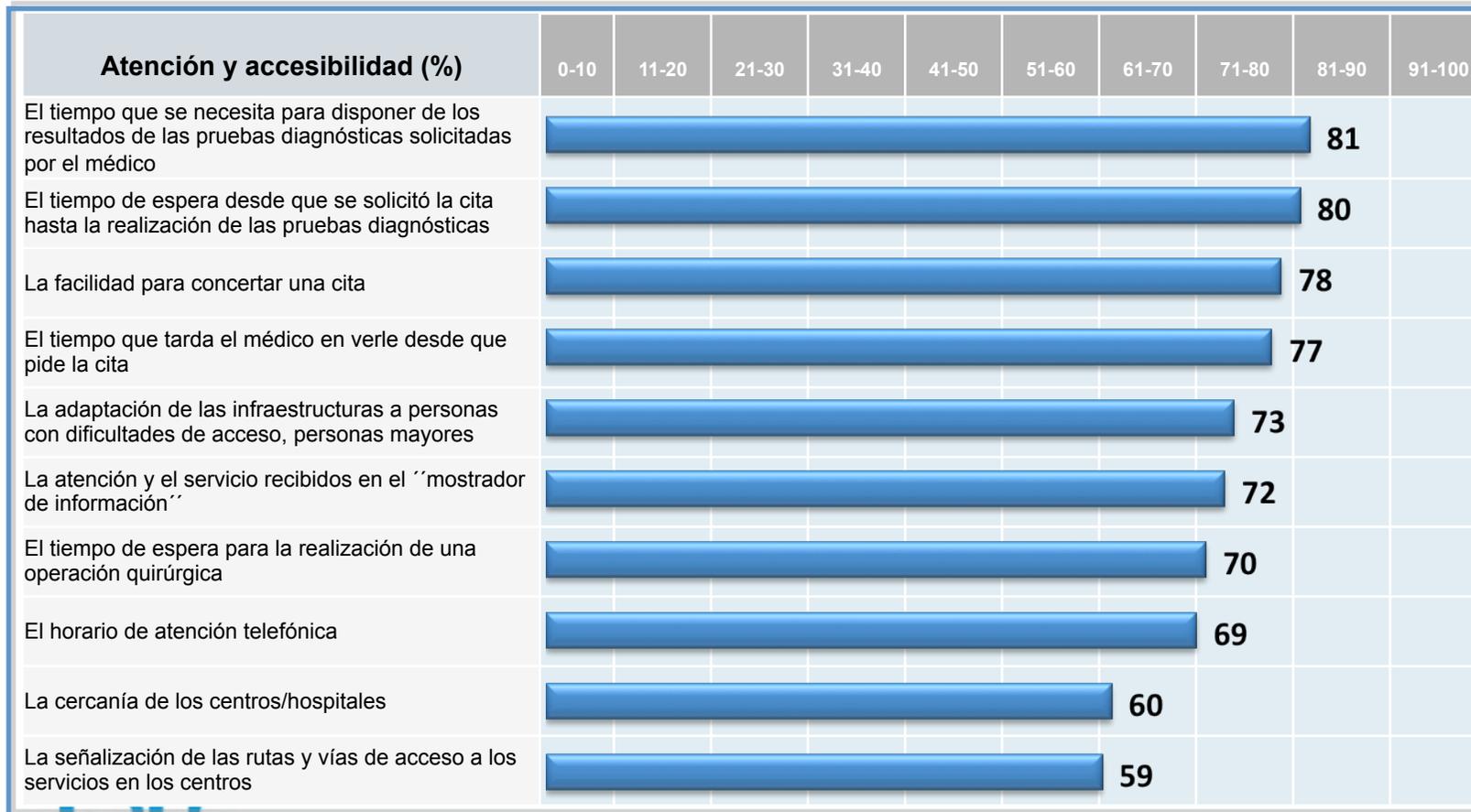
Base: Total entrevistados (2.556)

Valoración atributos relativos a "atención y accesibilidad"

La rapidez y la agilidad para la realización de pruebas y obtención de resultados y la facilidad para concertar una cita, son los aspectos más destacados.

Media global
(Escala de 1 a 10)

7,4



Media

7,8

7,7

7,7

7,5

7,4

7,4

7,4

7,2

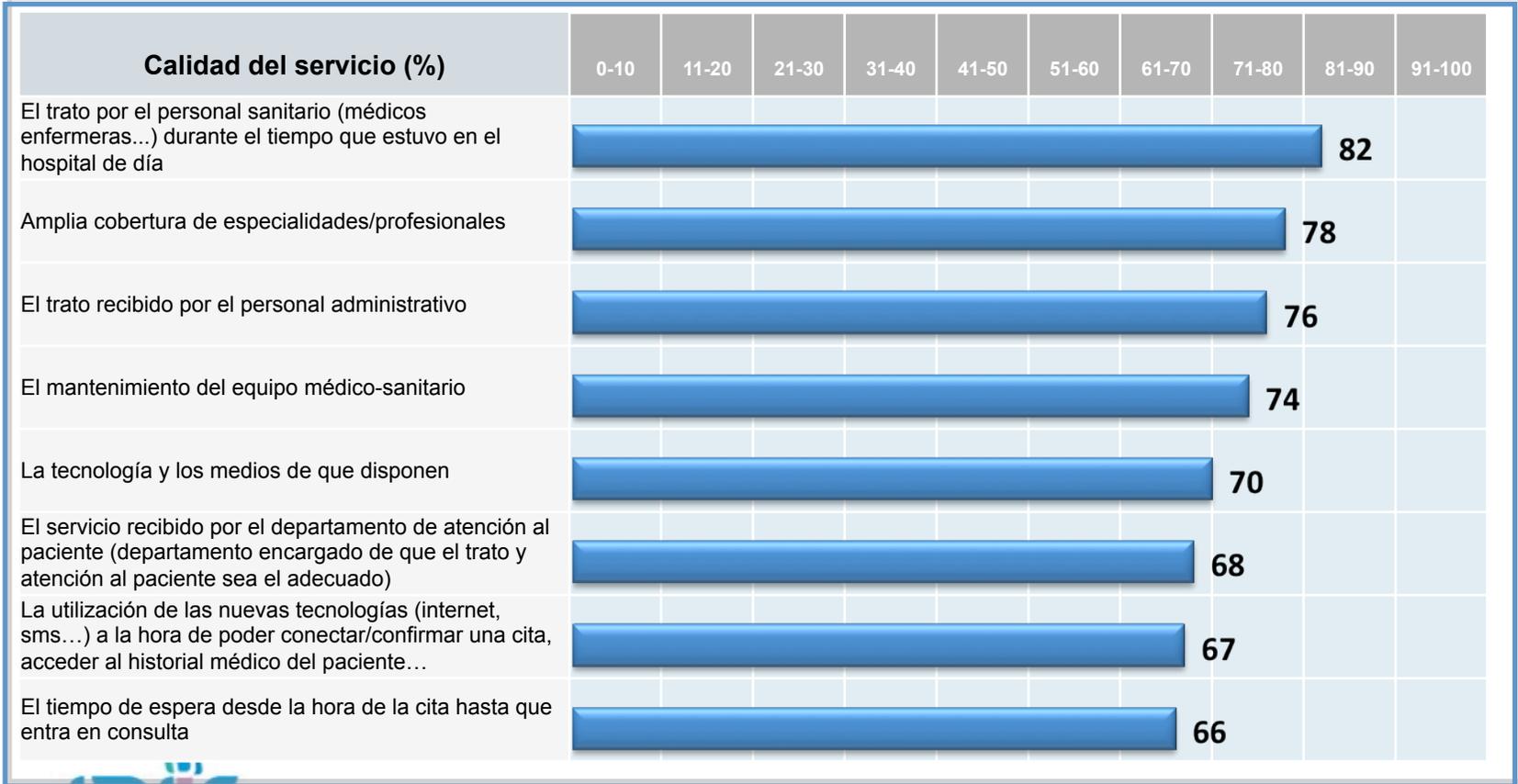
6,9

6,8

Valoración atributos relativos a "calidad de servicio"

La valoración del trato recibido por parte del personal sanitario en el hospital de día y la amplia cobertura de especialidades/profesionales son aspectos destacados

Media global
(Escala de 1 a 10)
7,4



Media
7,9
7,6
7,5
7,4
7,3
7,2
7,1
7,1

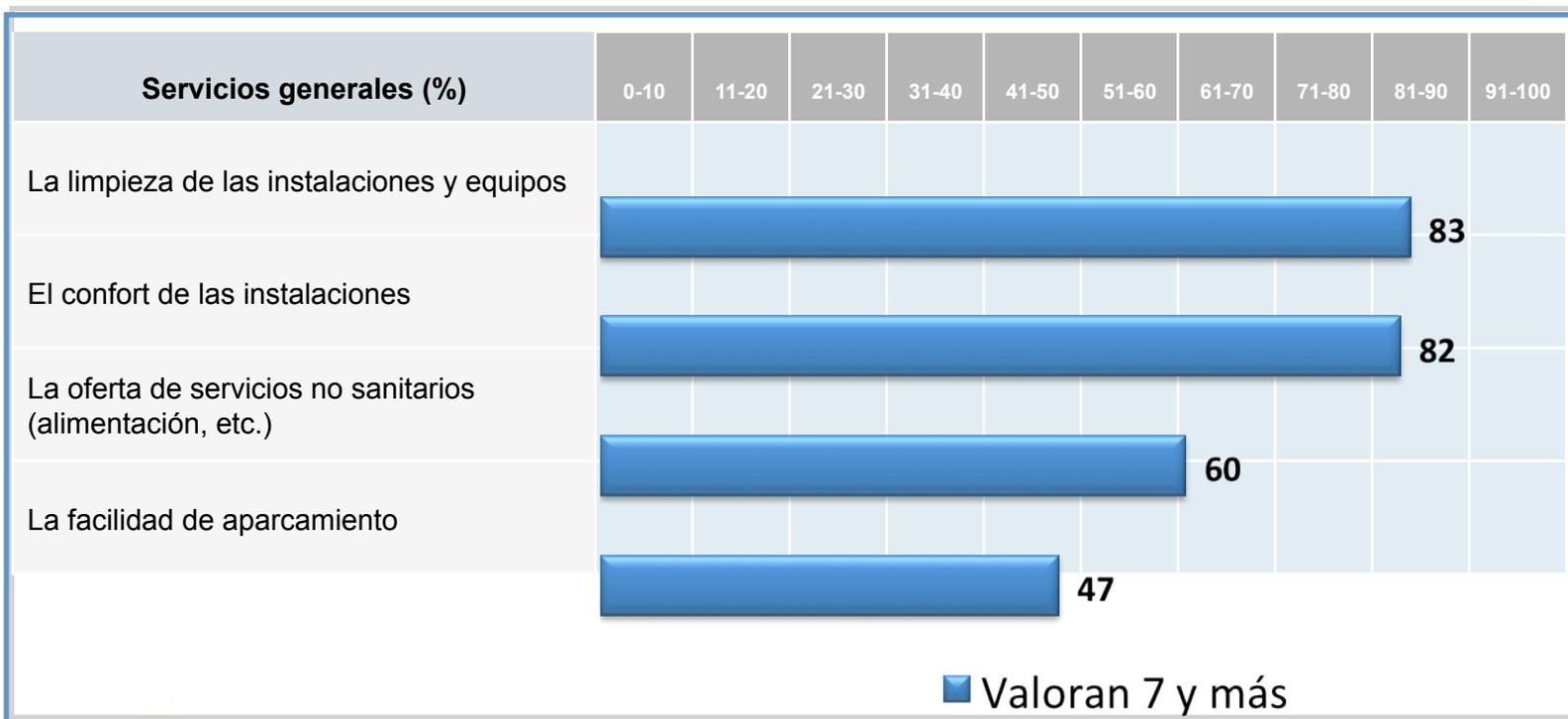


Valoración atributos relativos a “servicios generales”

El aparcamiento es el atributo que recibe la valoración más baja de todo el estudio, aún así el 47% de los entrevistados lo valoran por encima de 7, obteniendo una valoración media de 6,2

Media global
(Escala de 1 a 10)

7,2



Media
7,9
7,8
6,9
6,2

1. Resultados Barómetro Sanidad Privada 2013

1.1 Los seguros privados de salud, contratación, antigüedad y servicios utilizados.

1.2 Valoración de la sanidad privada

- Grado de satisfacción, según antigüedad y frecuencia de uso.
- Ventajas y desventajas
- Valoración de la atención y accesibilidad
- Valoración de la calidad del servicio
- Valoración de los servicios generales

1.3 Grado de satisfacción atención asistencial recibida

- **Consulta ambulatoria (AP y Especializada)**
- **Ingreso Hospitalario**
- **Servicio de Urgencias**

1.4 Perspectivas de futuro y nivel de recomendación

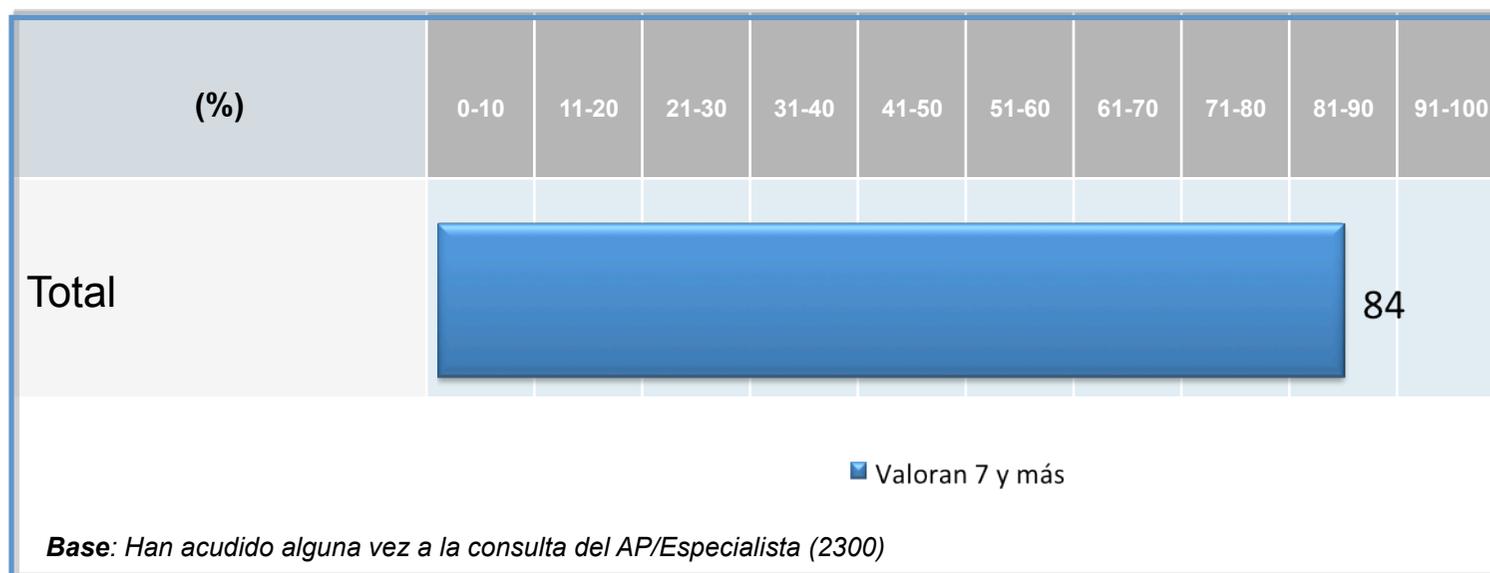
1.5 Comparativa 2013 vs 2012

2. Conclusiones

Grado de satisfacción global con la atención asistencial recibida en la consulta atención primaria/especialista

Media
(Escala de 1 a 10)

7,8



Valoración atributos relativos a la atención asistencial recibida en la consulta de atención primaria/especialista

Más del 80% de los consultados valoran todos los atributos por encima de 7, lo que se traduce en un grado de satisfacción medio excelente.

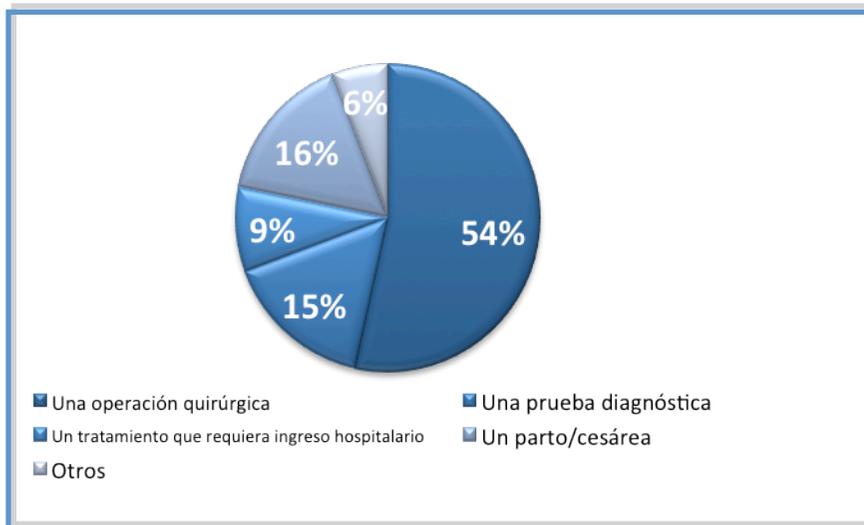
Media global
(Escala de 1 a 10)

7,7



■ Valoran 7 y más

Motivo del ingreso, estancia media y valoración asistencial



La mitad de los asegurados ha estado ingresado en alguna ocasión, siendo el principal motivo de ingreso una intervención quirúrgica.

La atención recibida durante el ingreso es el servicio mejor valorado de todos los analizados, alcanzando una media de 8,6.

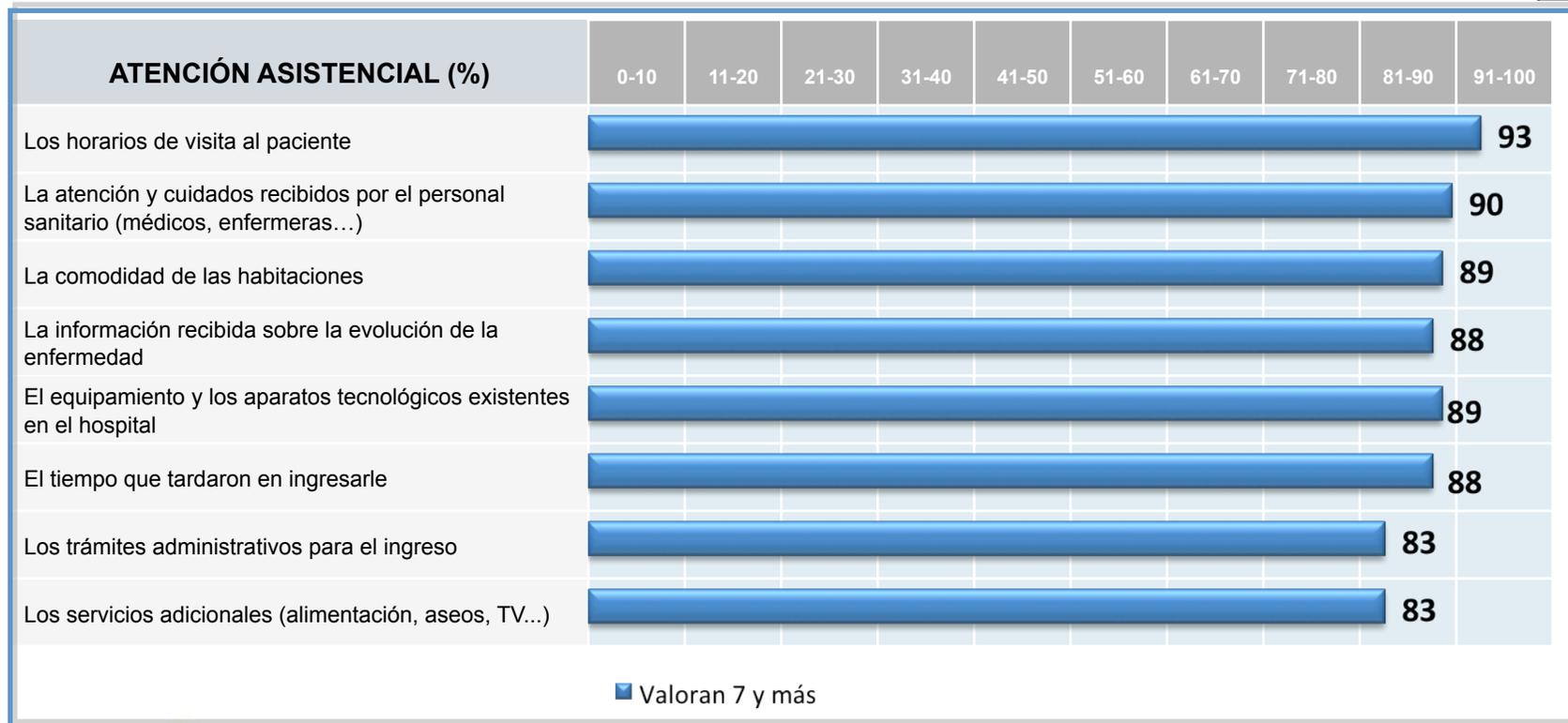


Media
(Escala de 1 a 10)
8,6

Valoración atributos relativos a la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario.

El 90% de los entrevistados da una nota superior a 7 la atención y cuidados recibidos por el personal sanitario, asignándole una nota media cercana al sobresaliente.

Media global
(Escala de 1 a 10)
8,4



Media
8,8
8,5
8,5
8,4
8,4
8,4
8,2
8,1



Grado de satisfacción con la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias

6 de cada 10 asegurados han utilizado en alguna ocasión el servicio de urgencias, otorgándole una valoración muy positiva



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (1.336)



Valoración atributos relativos a la atención asistencial en el servicio de urgencias.

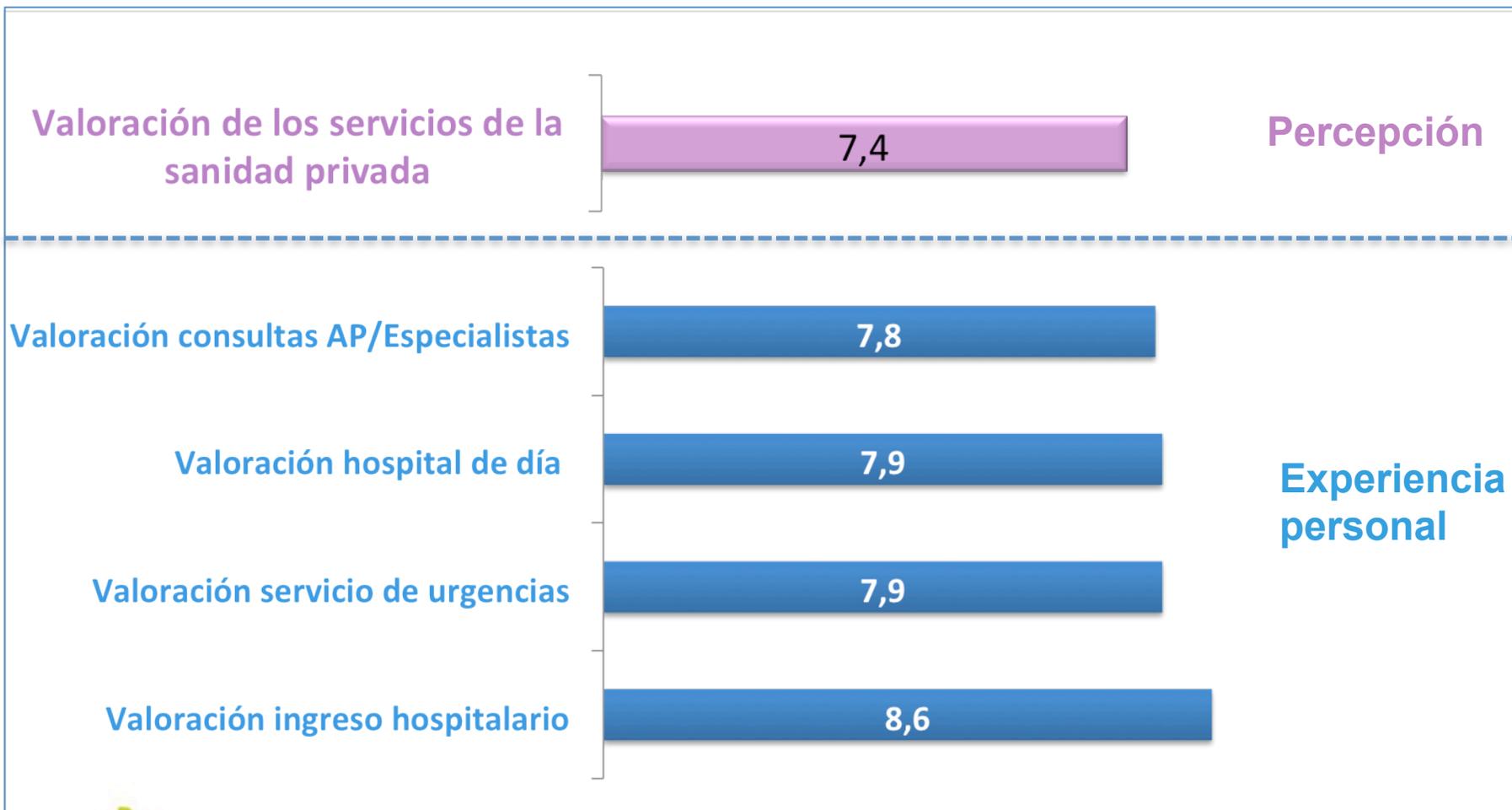
La atención y cuidados del personal sanitario es el aspecto que alcanza una mejor valoración.

Media global
(Escala de 1 a 10)
7,6



Media
7,8
7,7
7,7
7,6
7,5
7,5
7,2

Valoración global percepción vs experiencia



1. Resultados Barómetro Sanidad Privada 2013

1.1 Los seguros privados de salud, contratación, antigüedad y servicios utilizados.

1.2 Valoración de la sanidad privada

- Grado de satisfacción, según antigüedad y frecuencia de uso.
- Ventajas y desventajas
- Valoración de la atención y accesibilidad
- Valoración de la calidad del servicio
- Valoración de los servicios generales

1.3 Grado de satisfacción atención asistencial recibida

- Consulta ambulatoria (AP y Especializada)
- Ingreso Hospitalario
- Servicio de Urgencias

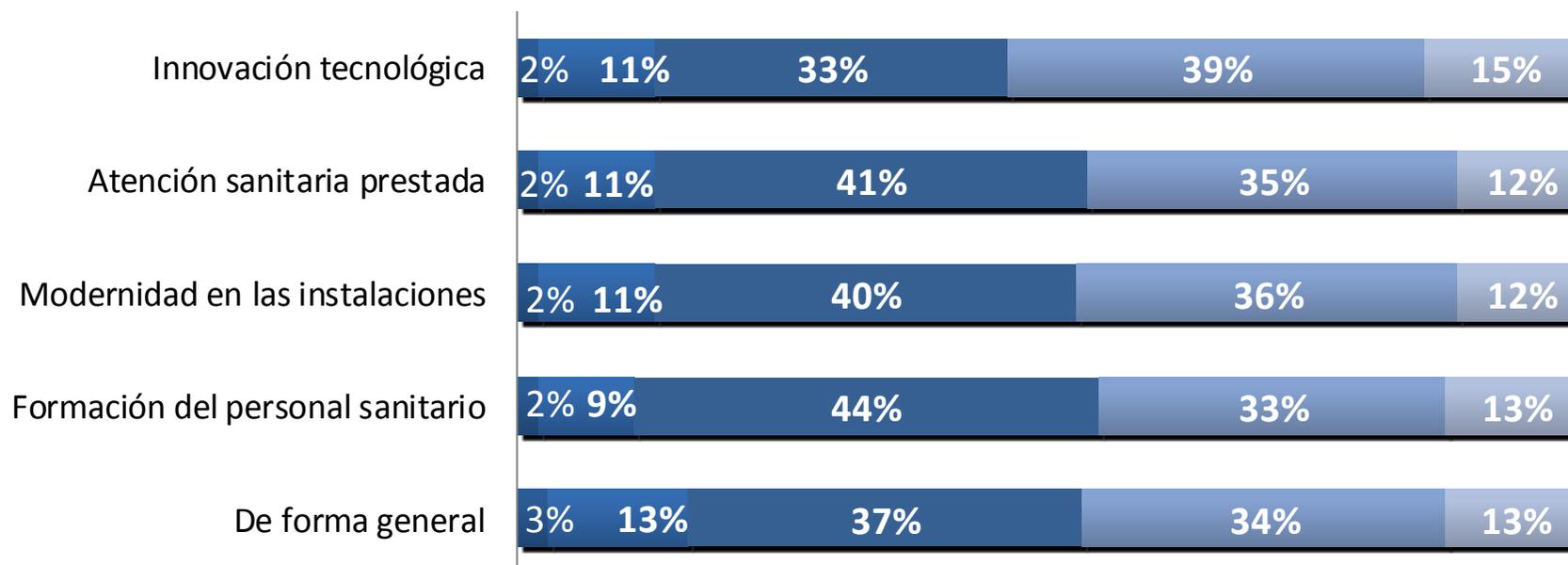
1.4 Perspectivas de futuro y nivel de recomendación

1.5 Comparativa 2013 vs 2012

2. Conclusiones

Evolución futura de la sanidad privada

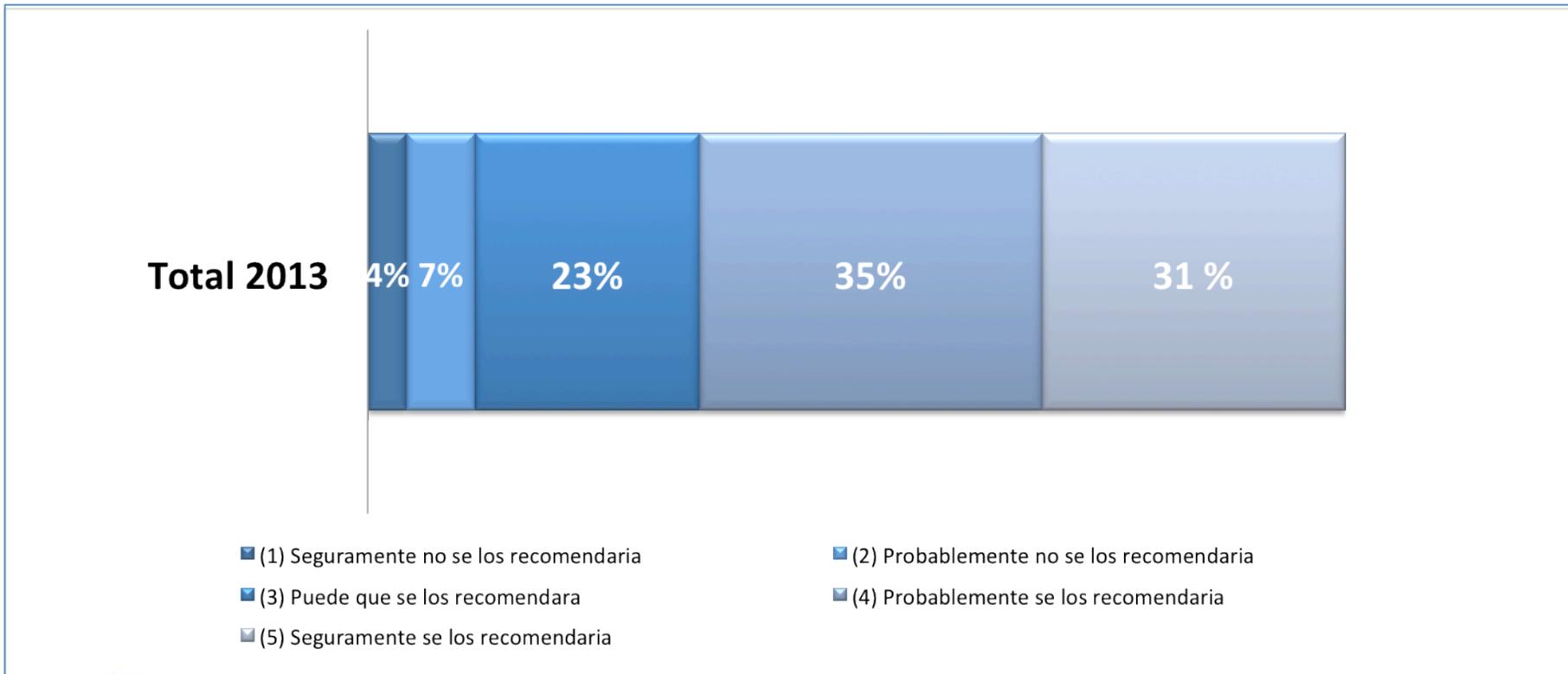
Existe un algo grado de satisfacción de los asegurados que piensan, además, que la sanidad privada continuará mejorando.



■ 1 Empeorará sustancialmente ■ 2 Empeorará ligeramente ■ 3 Permanecerá igual ■ 4 Mejorará ligeramente ■ 5 Mejorará sustancialmente

Probabilidad de recomendación de la sanidad privada

El 89% de los asegurados podría recomendar la sanidad privada



1. Resultados Barómetro Sanidad Privada 2013

1.1 Los seguros privados de salud, contratación, antigüedad y servicios utilizados.

1.2 Valoración de la sanidad privada

- Grado de satisfacción, según antigüedad y frecuencia de uso.
- Ventajas y desventajas
- Valoración de la atención y accesibilidad
- Valoración de la calidad del servicio
- Valoración de los servicios generales

1.3 Grado de satisfacción atención asistencial recibida

- Consulta ambulatoria (AP y Especializada)
- Ingreso Hospitalario
- Servicio de Urgencias

1.4 Perspectivas de futuro y nivel de recomendación

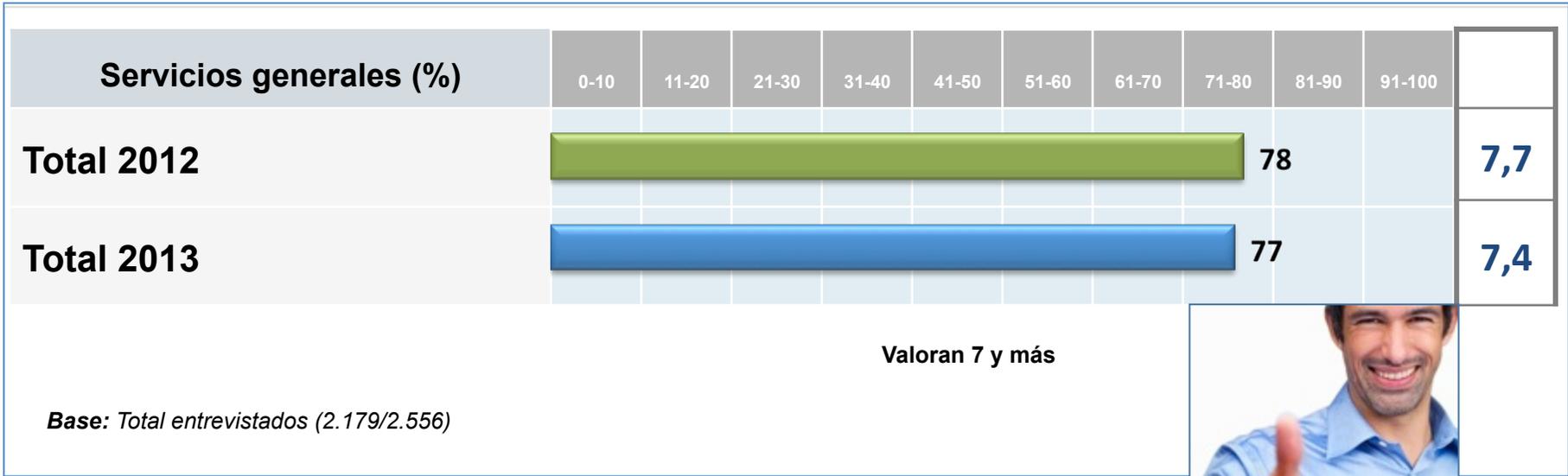
1.5 Comparativa 2013 vs 2012

2. Conclusiones

Comparativa satisfacción con los servicios ofrecidos por la sanidad privada

Se mantiene la valoración de notable en el ámbito de la satisfacción general.

Media
(Escala de
1 a 10)



Comparativa satisfacción atención asistencial

La atención asistencial se mantiene estable, con un notable alto.

Media
(Escala de
1 a 10)

Servicios generales (%)	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100		
Total 2012											83	7,9
Total 2013											84	7,8

Valoran 7 y más

Base: Han acudido alguna vez a la consulta del AP/Especialista (2.020/2.300)



Comparativa satisfacción ingreso hospitalario

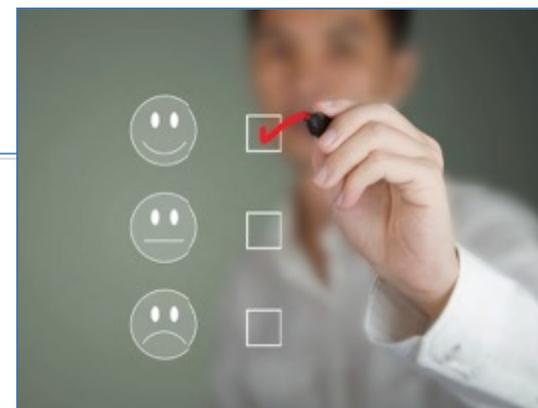
La atención asistencial en ingreso hospitalario obtiene una valoración de sobresaliente, con un incremento significativo del porcentaje de asegurados que la valoran por encima de 7

Media
(Escala de
1 a 10)

Servicios generales (%)	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100		
Total 2012											83	8,6
Total 2013											94	8,6

Valoran 7 y más

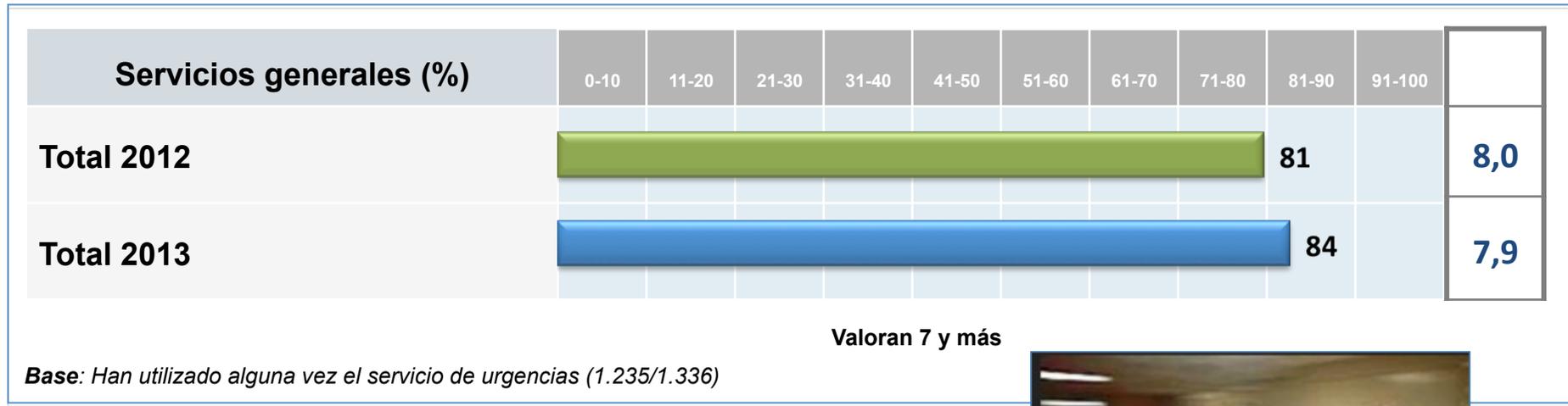
Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (989/1.176)



Comparativa satisfacción servicio de Urgencias

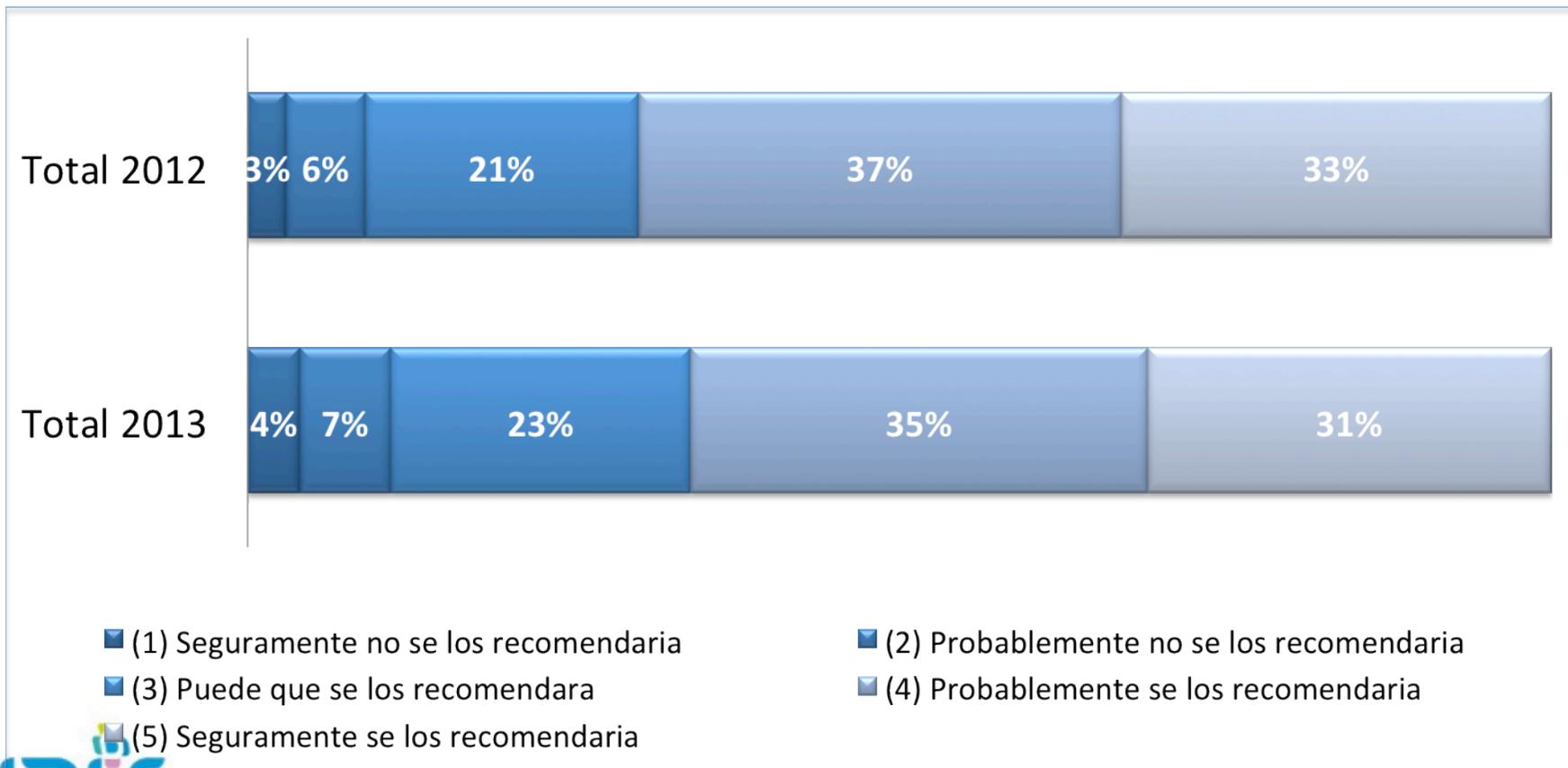
Mantiene una valoración de notable alto a lo largo de los dos últimos años y se incrementa el porcentaje de usuarios que la valora por encima de 7.

Media
(Escala de
1 a 10)



Probabilidad de recomendación de los servicios prestados en la sanidad privada

El elevado porcentaje de probabilidad de recomendación de los usuarios se mantiene en torno al 90%



- (1) Seguramente no se los recomendaria
- (2) Probablemente no se los recomendaria
- (3) Puede que se los recomendaria
- (4) Probablemente se los recomendaria
- (5) Seguramente se los recomendaria

Probabilidad de recomendación de los servicios prestados en la sanidad privada

La probabilidad de recomendación por servicios se mantiene y en todos los casos obtiene una valoración por encima de cuatro sobre cinco puntos.



Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

Base: Han utilizado los distintos servicios

1. Resultados Barómetro Sanidad Privada 2013

1.1 Los seguros privados de salud, contratación, antigüedad y servicios utilizados.

1.2 Valoración de la sanidad privada

- Grado de satisfacción, según antigüedad y frecuencia de uso.
- Ventajas y desventajas
- Valoración de la atención y accesibilidad
- Valoración de la calidad del servicio
- Valoración de los servicios generales

1.3 Grado de satisfacción atención asistencial recibida

- Consulta ambulatoria (AP y Especializada)
- Ingreso Hospitalario
- Servicio de Urgencias

1.4 Perspectivas de futuro y nivel de recomendación

1.5 Comparativa 2013 vs 2012

2. Conclusiones

Conclusiones (1)

Todos los participantes en el Barómetro, tienen doble aseguramiento, por lo que su opinión es especialmente valiosa ya que surge de su propia experiencia con ambos sistemas de salud.

- **Elevado porcentaje de recomendación entre usuarios. El 89% de los usuarios podría recomendar a sus familiares y amigos el uso de la SP.**
- **Mayor antigüedad del seguro, mejor valoración de la sanidad privada. Una antigüedad de más de 3 años reporta una valoración de 7,5.**
- **A mayor frecuencia de uso, mayor grado de satisfacción. El 92% de los asegurados han utilizado la SP en alguna ocasión otorgándole una valoración de 7,1; y el 73% la ha utilizado en el último año, con una valoración de 7,5.**
- **Alto grado de satisfacción global con los servicios de la sanidad privada. Ocho de cada diez asegurados otorgan puntuaciones superiores a 7 a los servicios que ofrece la SP.**

Conclusiones (2)

- La atención asistencial en consulta y urgencias recibe una valoración de notable alto, incrementándose hasta el sobresaliente en el caso del ingreso hospitalario: **AP/Especialistas (7,8), Urgencias (7,9)** y destacando ingreso hospitalario (8,6).
- Los asegurados destacan dos parámetros como las grandes fortalezas, la calidad del servicio y la profesionalidad del personal sanitario. La rapidez, agilidad, trato personalizado y flexibilidad, así como la alta profesionalidad y la confianza que transmiten son especialmente mencionados.
- Los aspectos donde la sanidad privada obtiene sus valoraciones más bajas tendrían que ver con prestaciones no sanitarias. La facilidad de aparcamiento es el parámetro peor valorado, pero aún así consigue aprobar (6,2).
- No se aprecian diferencias estadísticamente significativas con respecto de los resultados de 2013 vs 2012. Se mantiene estable la valoración de notable obtenida por la sanidad privada.

Sanidad Privada

La Sanidad Privada goza de un excelente “estado de salud”



Los resultados del Barómetro de la Sanidad Privada 2013 avalan a un sector con el que se debe de contar necesariamente en la planificación estratégica de la sanidad española, con el objetivo de aportar todos aquellos conocimientos y experiencias que le permitan colaborar en la construcción de un sistema de salud sostenible, solvente, eficiente, eficaz y excelente para la ciudadanía.

Sanidad Privada

...cumpliendo su compromiso con la transparencia



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad



Con el patrocinio de:

