

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SANIDAD PRIVADA 2024

INFORME DE RESULTADOS

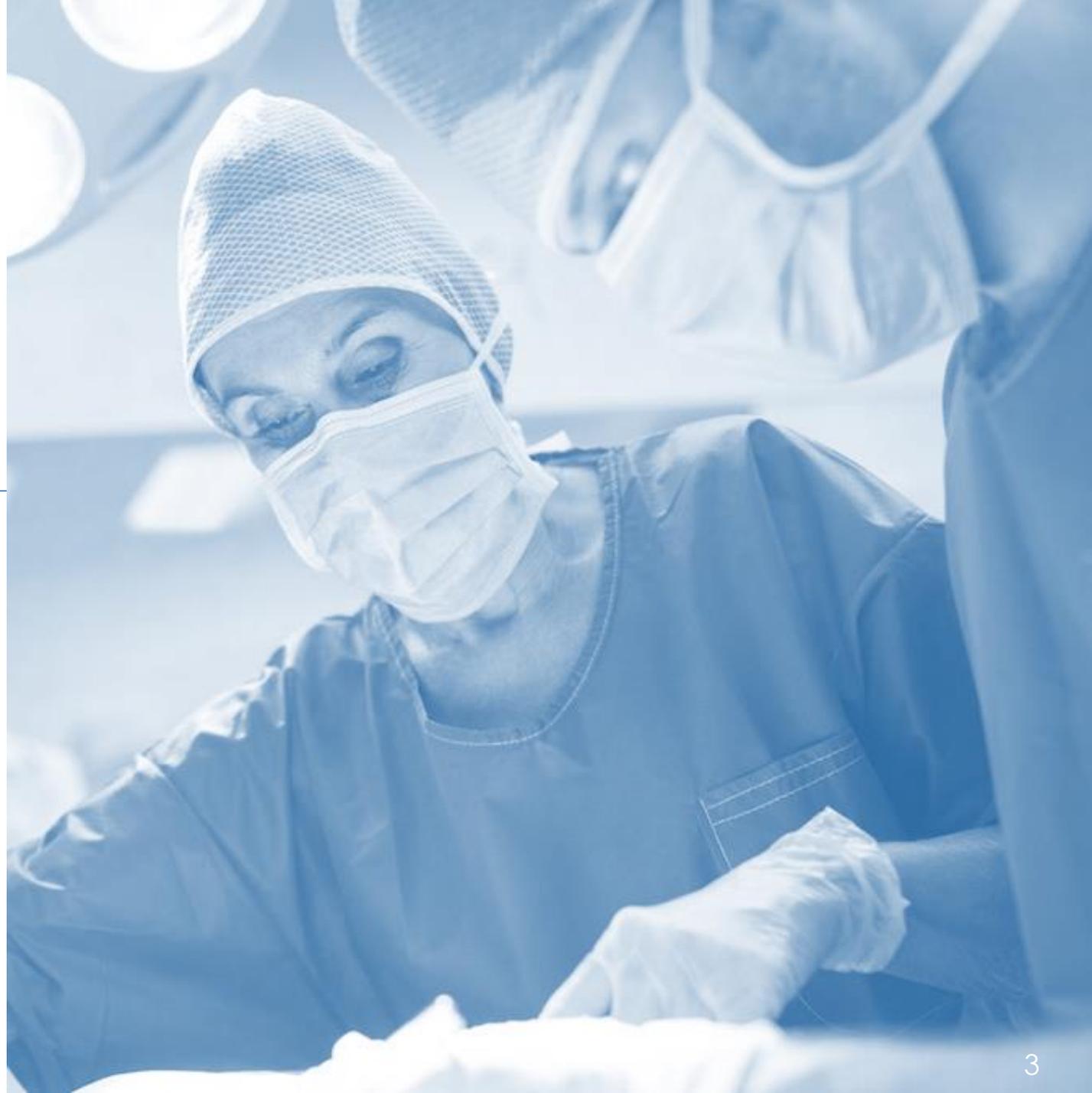
Mayo - 2024



ÍNDICE

	Ficha técnica	03
1	Seguros privados de salud	05
2	Uso de la asistencia sanitaria	08
3	Valoración y satisfacción con la sanidad privada	14
4	Principales conclusiones	27

FICHA TÉCNICA



Ficha técnica

Población y ámbito:

Población residente en España de ambos sexos de 18 a 70 años con cobertura sanitaria privada.



Técnica de recogida de información:

Metodología de entrevista mixta telefónica (CATI)/ on line (CAWI).

Muestra y margen de error:

1.603 entrevistas. El error de muestreo absoluto se puede acotar por $\pm 2,5\%$ para un nivel de confianza del 95.5%, y en el supuesto de variables con dos categorías igualmente distribuidas.

Fecha de Campo:

del 14 de marzo al 4 de abril de 2024.

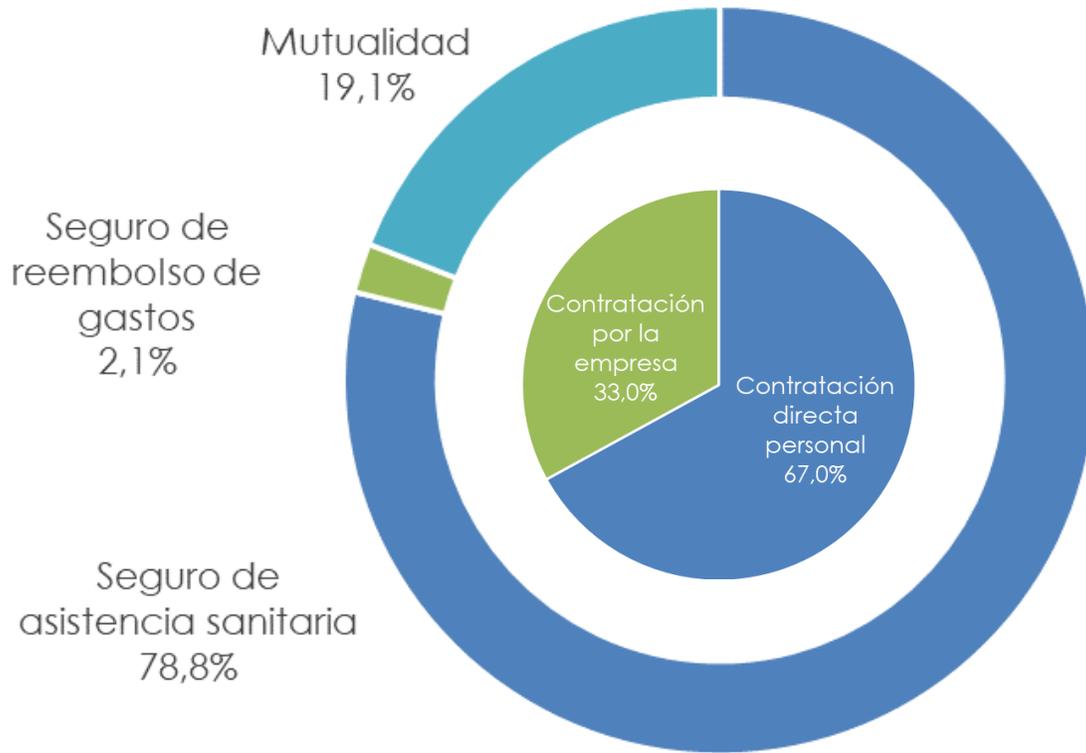
SEGUROS PRIVADOS DE SALUD

1

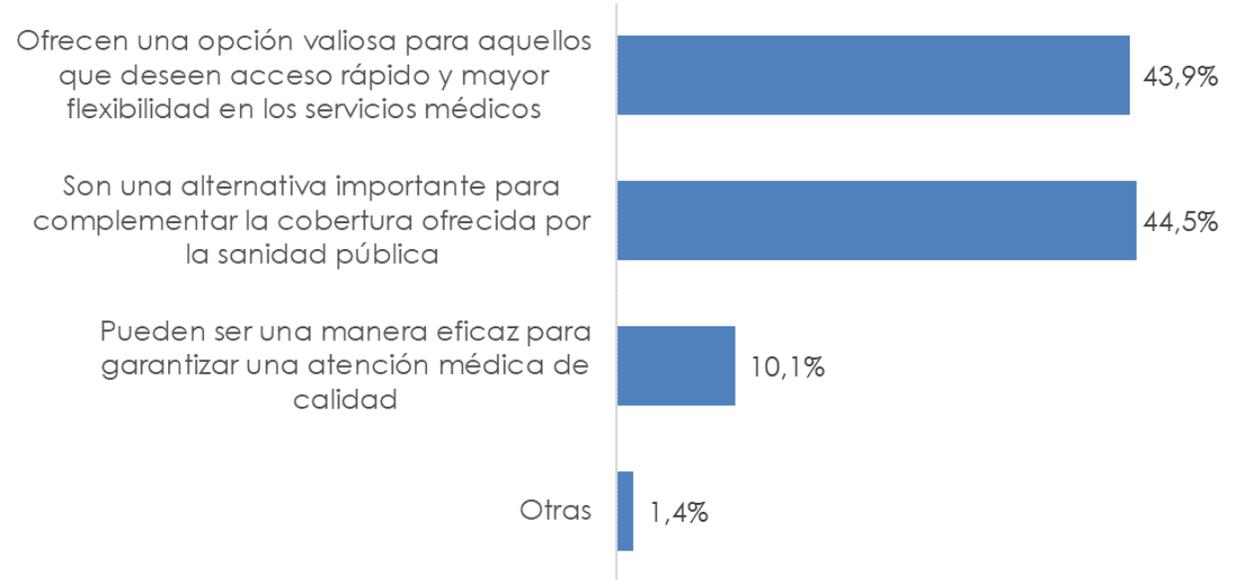


Seguros privados de salud

Distribución de seguros de salud



Opinión sobre los seguros de salud



1. ¿Cuál de los siguientes seguros de salud privado tiene para usted o para algún miembro de su familia?

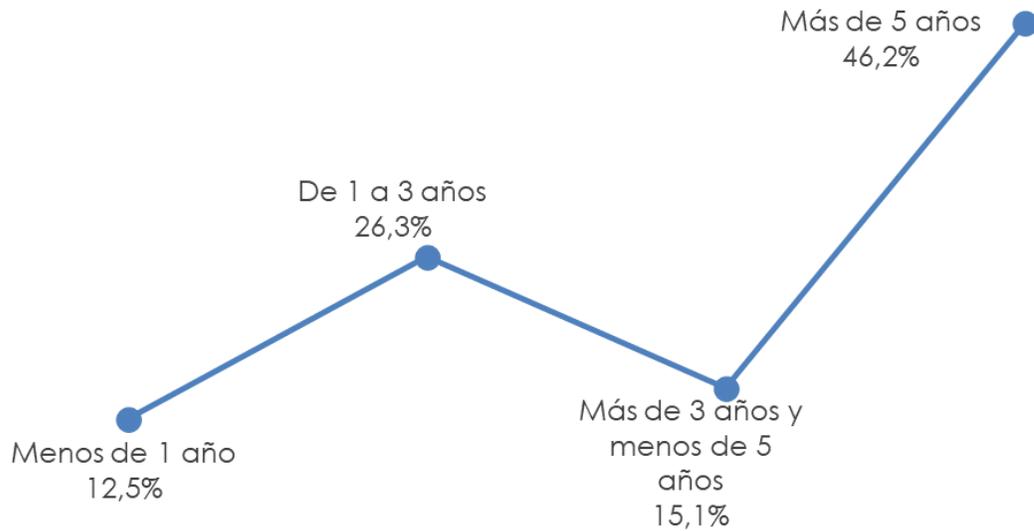
Respuesta única.

2. ¿El seguro de salud lo ha contratado Vd. directamente o la empresa donde trabaja?

3. ¿Cuál es su opinión sobre los **seguros de salud** ya sea de asistencia sanitaria, de reembolso de gastos o mutualismo administrativo? **Respuesta única**

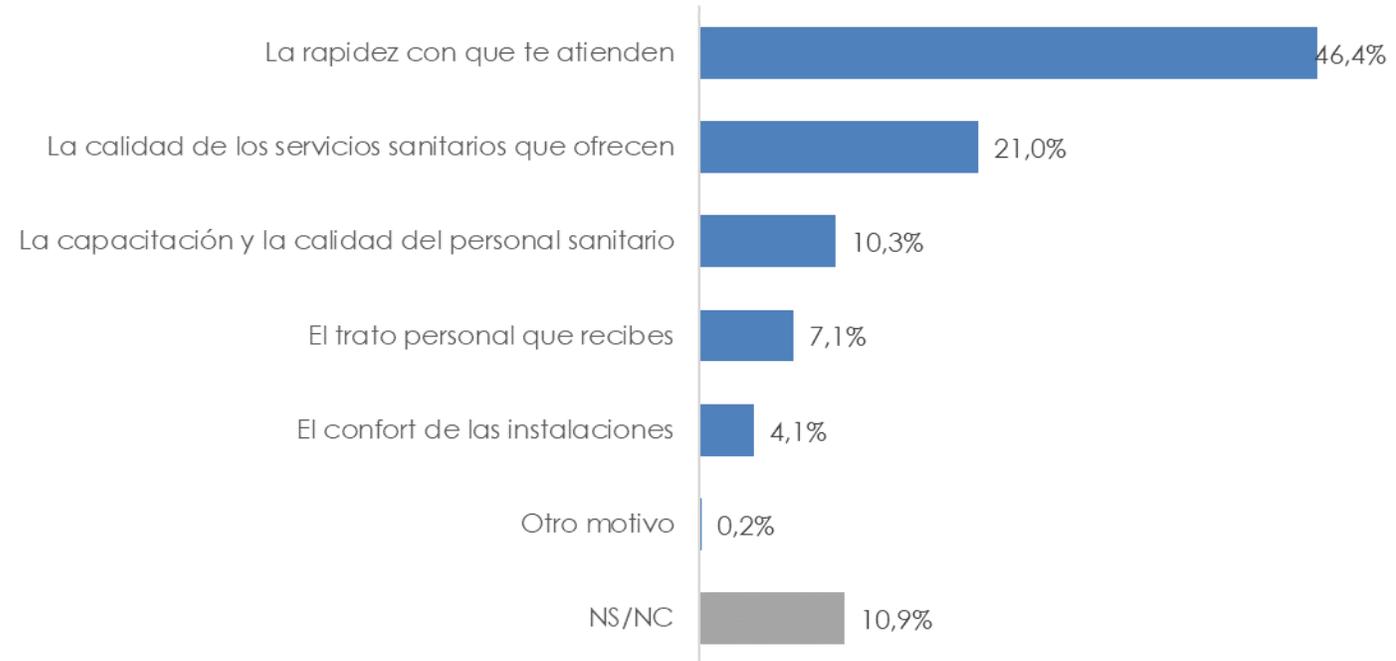
Seguros privados de salud

Tiempo como asegurado



4. ¿Cuántos años hace que tiene contratado un seguro de salud privado?

Razón de la contratación



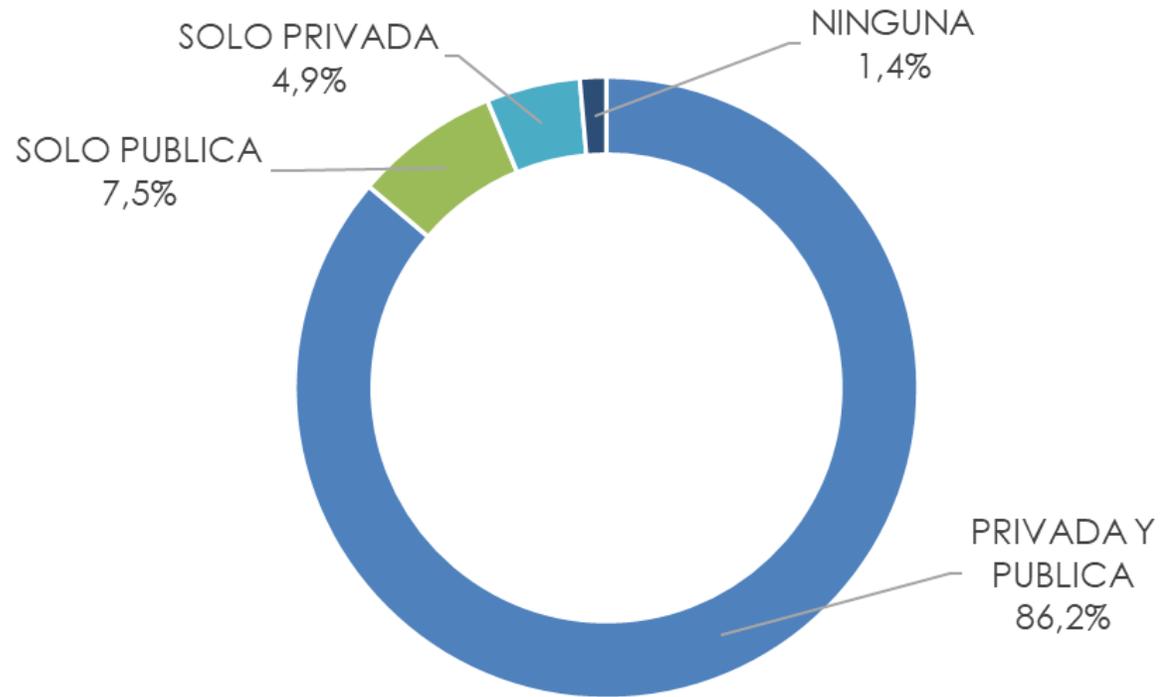
5. ¿Podría decirme cuál fue la principal razón por la que contrató un seguro médico privado para Ud.?

USO DE LA ASISTENCIA SANITARIA

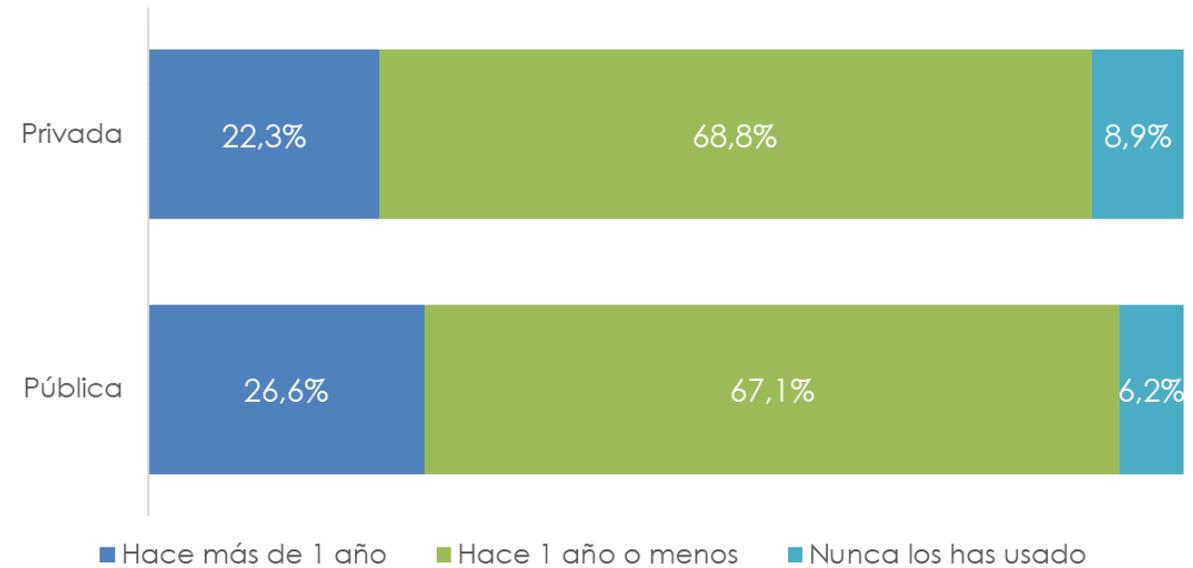
2



Uso de la Sanidad Privada y Pública



Momento de uso de la sanidad

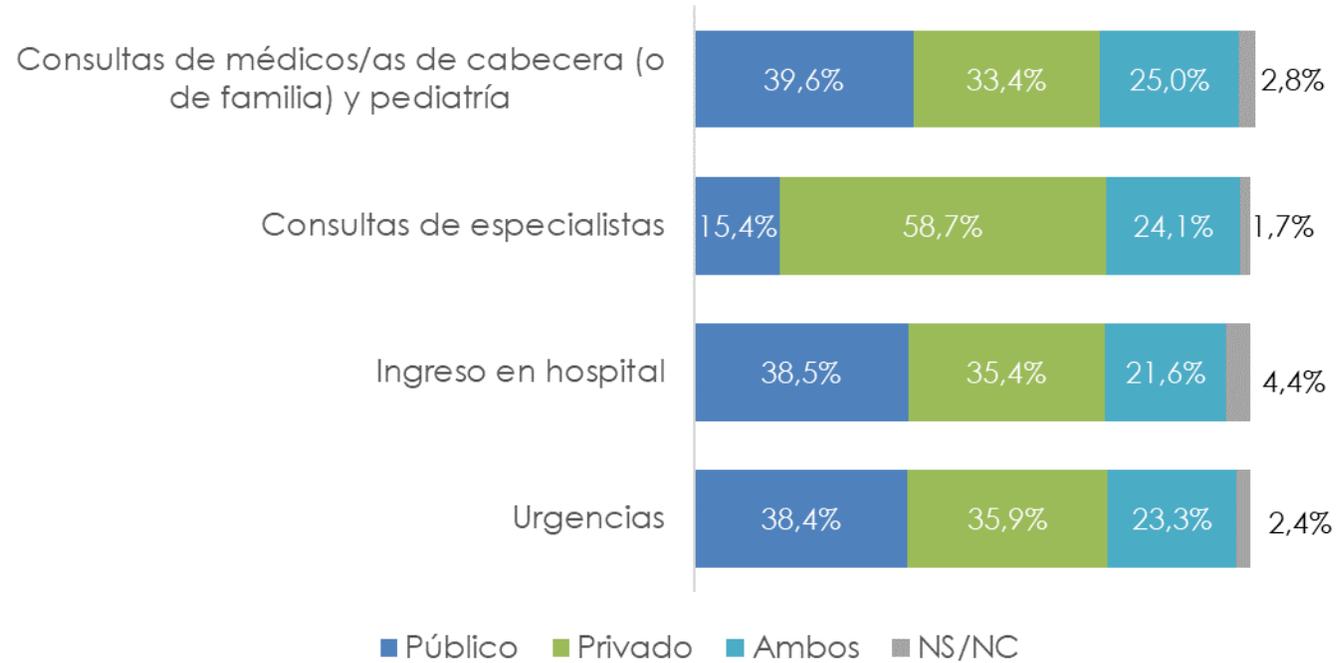


6. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

7. ¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios sanitarios públicos?

Uso de la Sanidad Privada y Pública

Elección servicios sanitarios



8. Si Ud. o algún miembro de su hogar (que dependa de Ud.) tuvieran que utilizar un servicio sanitario y Ud. pudiera elegir, ¿acudiría a un centro público o privado, cuando se tratara de...?

Uso de la Sanidad Privada y Pública

Recomendación global – índice NPS Sanidad Privada

Net Promoter Score (NPS)

Indicador de la recomendación/lealtad de los clientes



$$\% \text{ PROMOTORES MENOS } \% \text{ DETRACTORES} =$$

NET
PROMOTER
SCORE

Índice
NPS
44,9

Próximo al umbral de
excelente

Recomendación de los servicios de la sanidad privada - NPS

Promotores **57,8%**

Neutros **29,4%**

Detradores **12,9%**

NPS según edad	18-29	32,4
	30-44	42,1
	45-64	50,5
	65-70	44,4

NPS según contratación	Personal	46,2
	Empresa	42,3

NPS según tiempo asegurado	Menos de 1 año	18,5
	De 1 a 3 años	32,1
	Más de 3 y menos de 5 años	46,7
	Más de 5 años	58,8

NPS última vez que utilizó servicios sanitarios privados	Más de 1 año	30,0
	Menos de 1 año	53,4

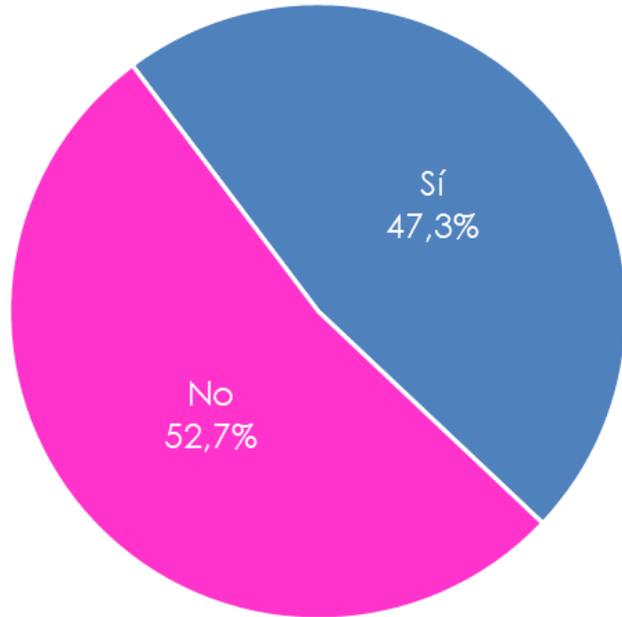
11. Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo o familiar utilizar los servicios de la sanidad privada.

A partir de 0, un índice NPS se considera bueno y uno de 50 se considera excelente

Uso de la Sanidad Privada y Pública

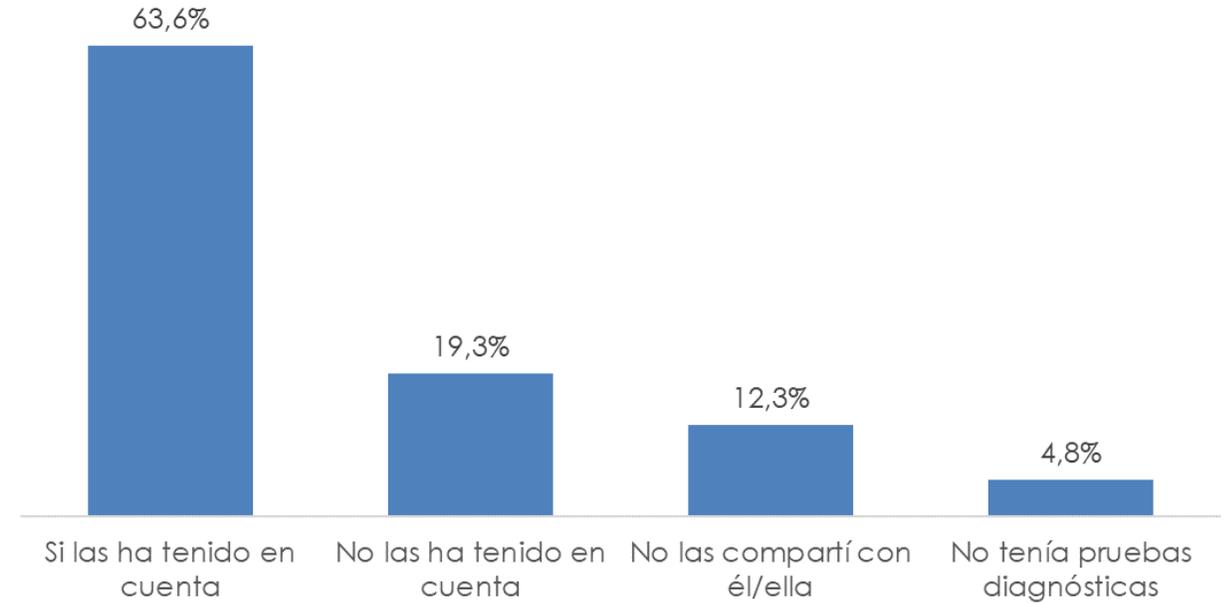
Recursos compartidos entre Sanidad Privada y Pública

Acudió por la misma patología a la Sanidad privada y pública



13. Usted ha señalado que durante el último año ha acudido tanto a la sanidad pública como a la privada, ¿en algún caso acudió a ambas por la misma patología o enfermedad? Base: han acudido durante el último año tanto a la sanidad pública como a la privada.

Se tuvieron en cuenta las pruebas diagnósticas

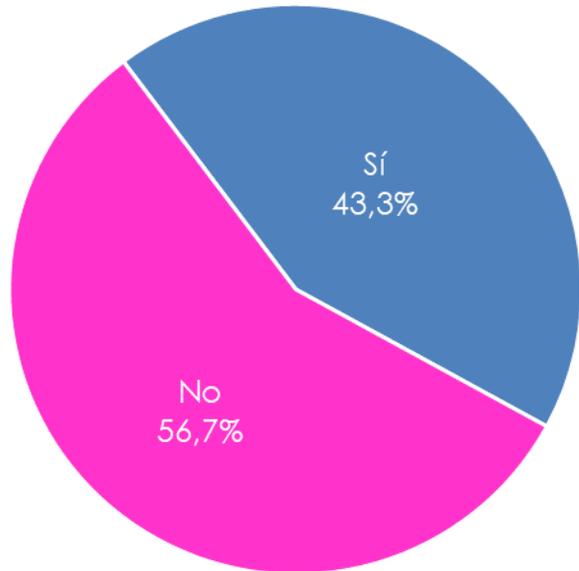


14. Su médico de la sanidad pública, ¿tuvo en cuenta las pruebas diagnósticas que ya le habían realizado en la sanidad privada? Base: han acudido durante el último año tanto a la sanidad pública como a la privada por la misma patología o enfermedad.

Uso de la Sanidad Privada y Pública

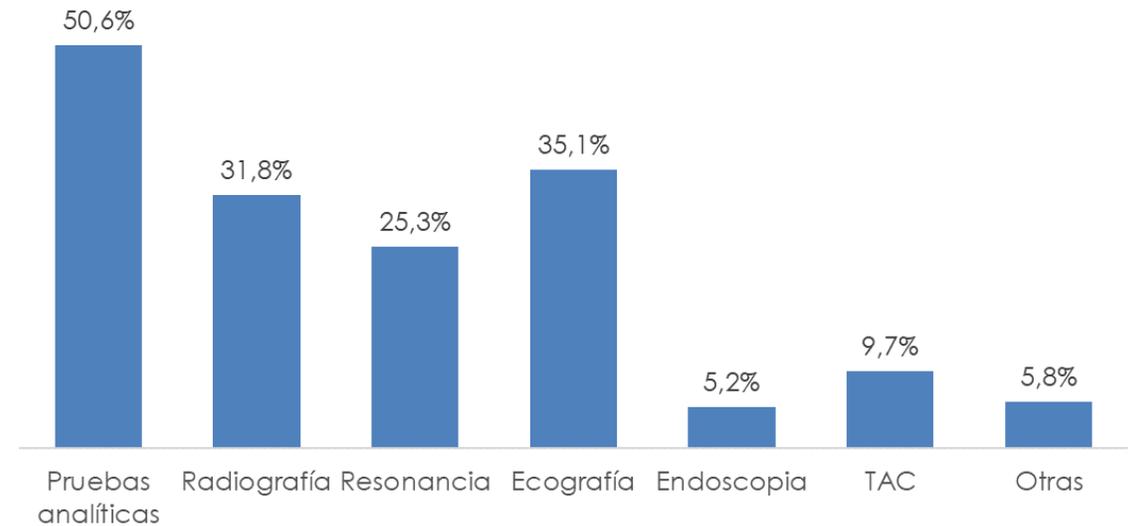
Recursos compartidos entre Sanidad Privada y Pública

Se duplicaron las pruebas



15. ¿Le repitieron las pruebas diagnósticas que ya le habían realizado en la sanidad privada? Base: quienes han acudido a la sanidad pública y a la privada por la misma patología o enfermedad y le realizaron pruebas diagnósticas en la privada.

Pruebas diagnósticas que se duplicaron (respuesta múltiple)



16. En concreto, ¿Qué tipo de pruebas le repitieron?

Base: quienes han acudido a la sanidad pública y a la privada por la misma patología o enfermedad, le realizaron pruebas diagnósticas en la sanidad privada y se las repitieron en la sanidad pública

VALORACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA SANIDAD PRIVADA

3

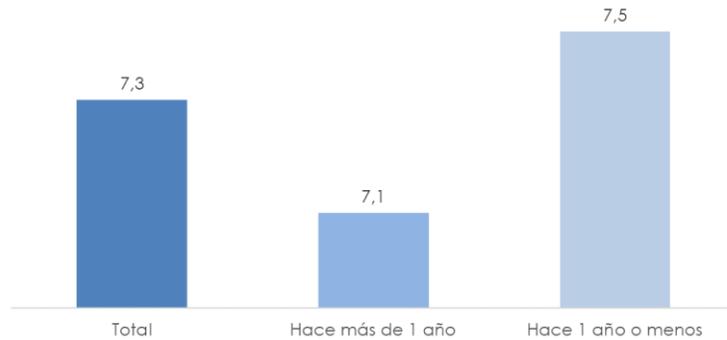


Valoración y satisfacción con la sanidad privada

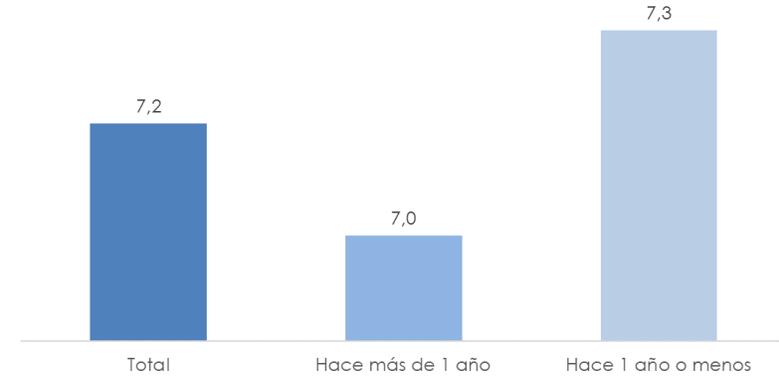
Accesibilidad, atención, calidad de los servicios y servicios generales

Datos según última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

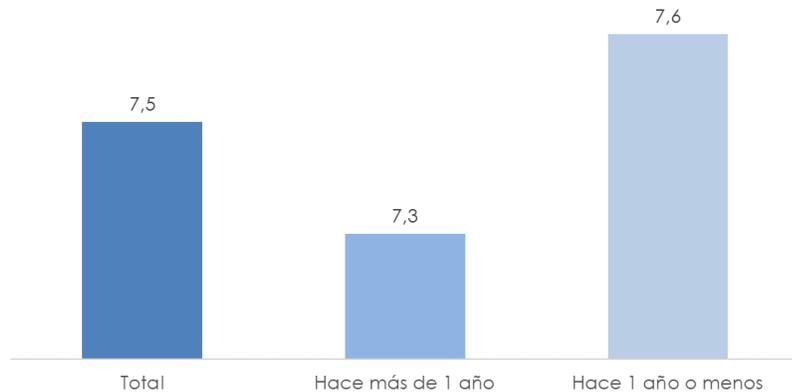
Accesibilidad



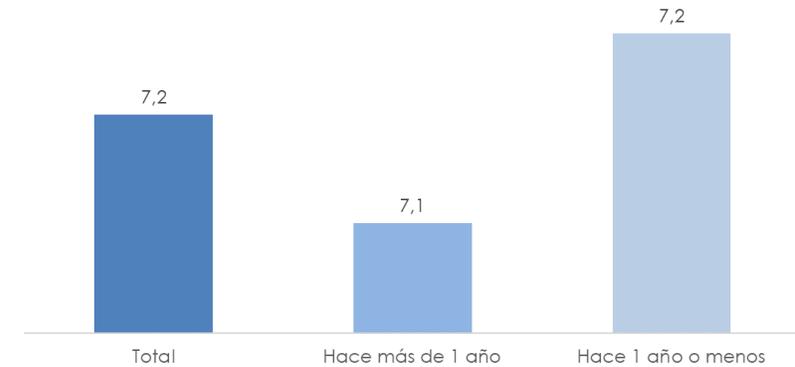
Atención



Calidad y seguridad del servicio



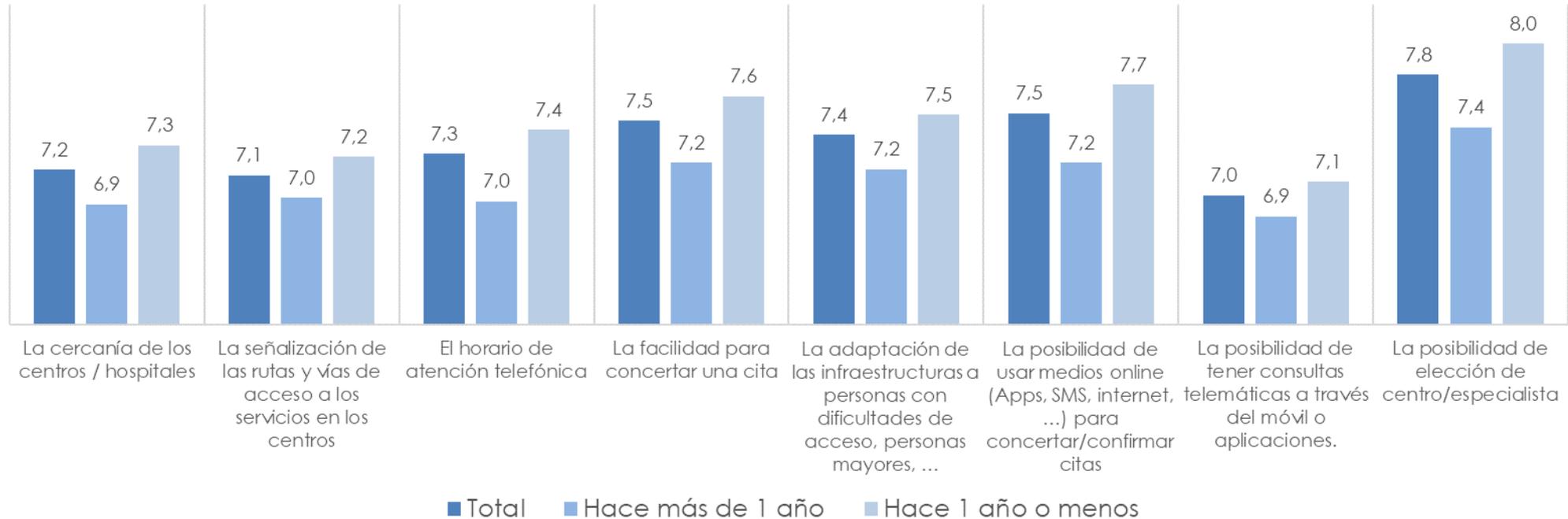
Servicios generales



23, 24, 25 y 26 Según su experiencia personal valore la **accesibilidad, la atención, la calidad y seguridad del servicio y los servicios generales** que ofrece la **sanidad privada**, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfactorio” y 10 = “Totalmente satisfactorio”.

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Accesibilidad del servicio

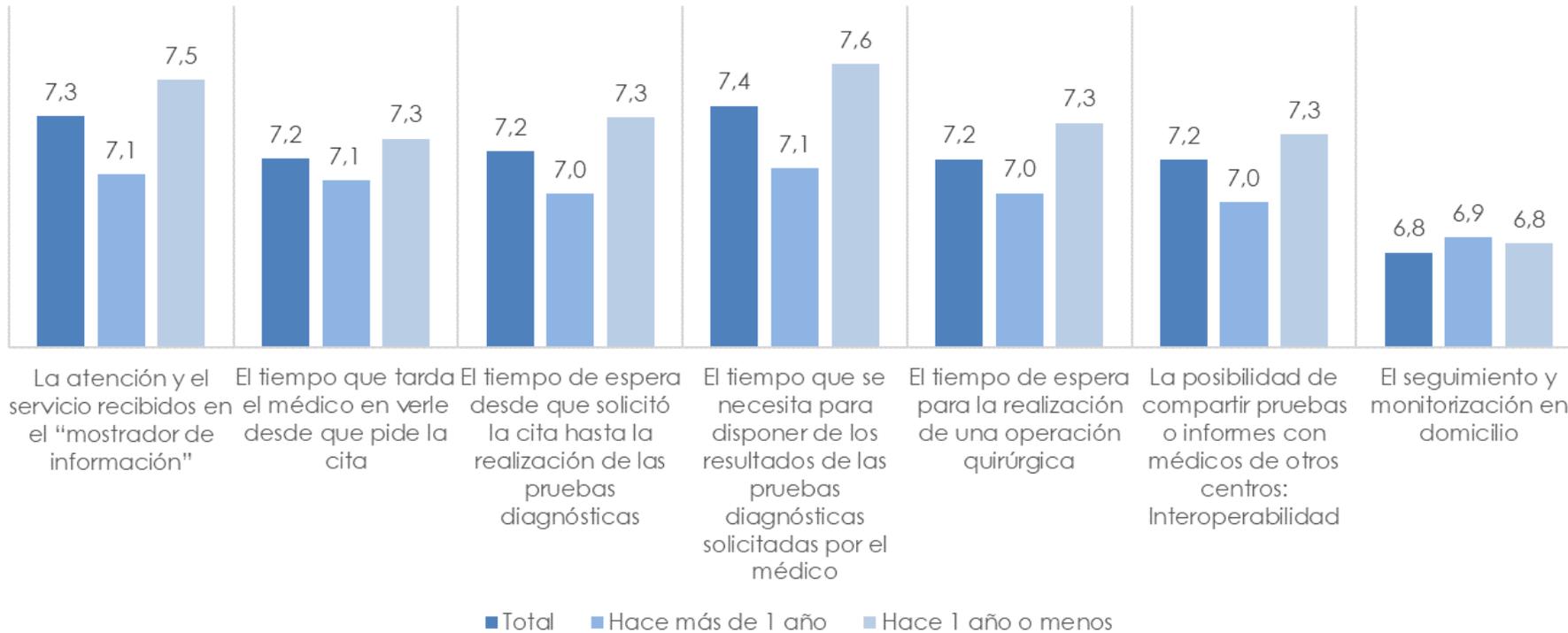


Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

23. Según su experiencia personal valore las siguientes cuestiones relativas a la **accesibilidad**, que ofrece la **sanidad privada**, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfactorio” y 10 = “Totalmente satisfactorio”.

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Atención del servicio

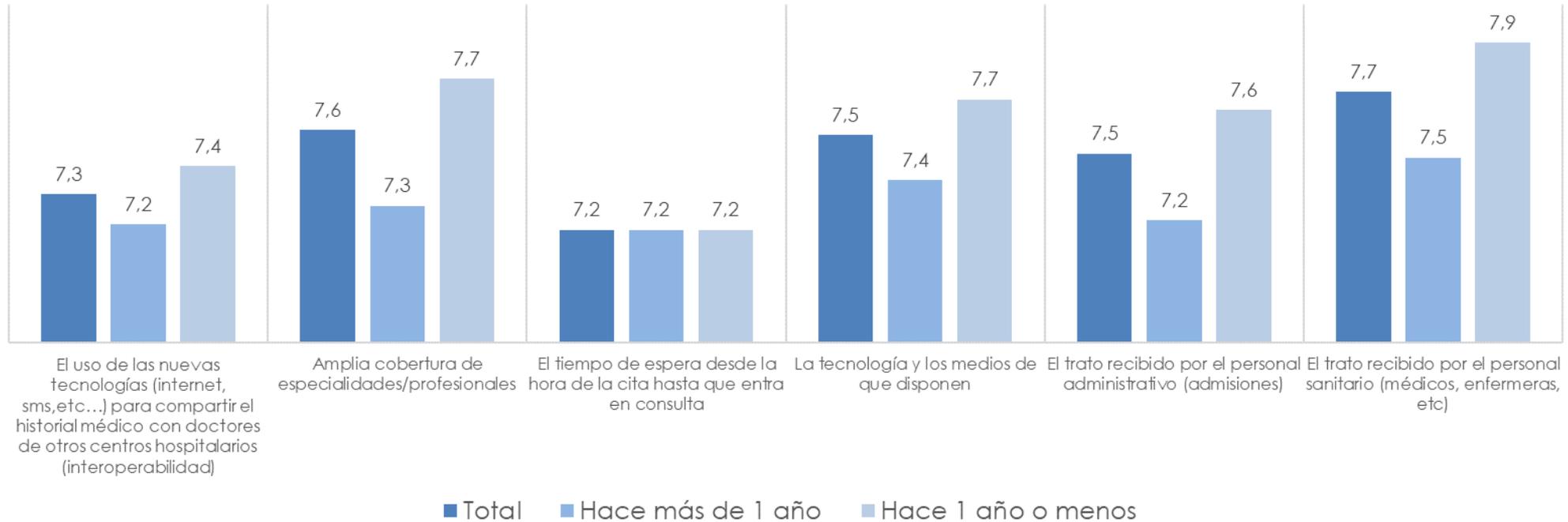


Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

24. Según su experiencia personal valore las siguientes cuestiones relativas a la **atención** que ofrece la **sanidad privada**, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Calidad y seguridad del servicio

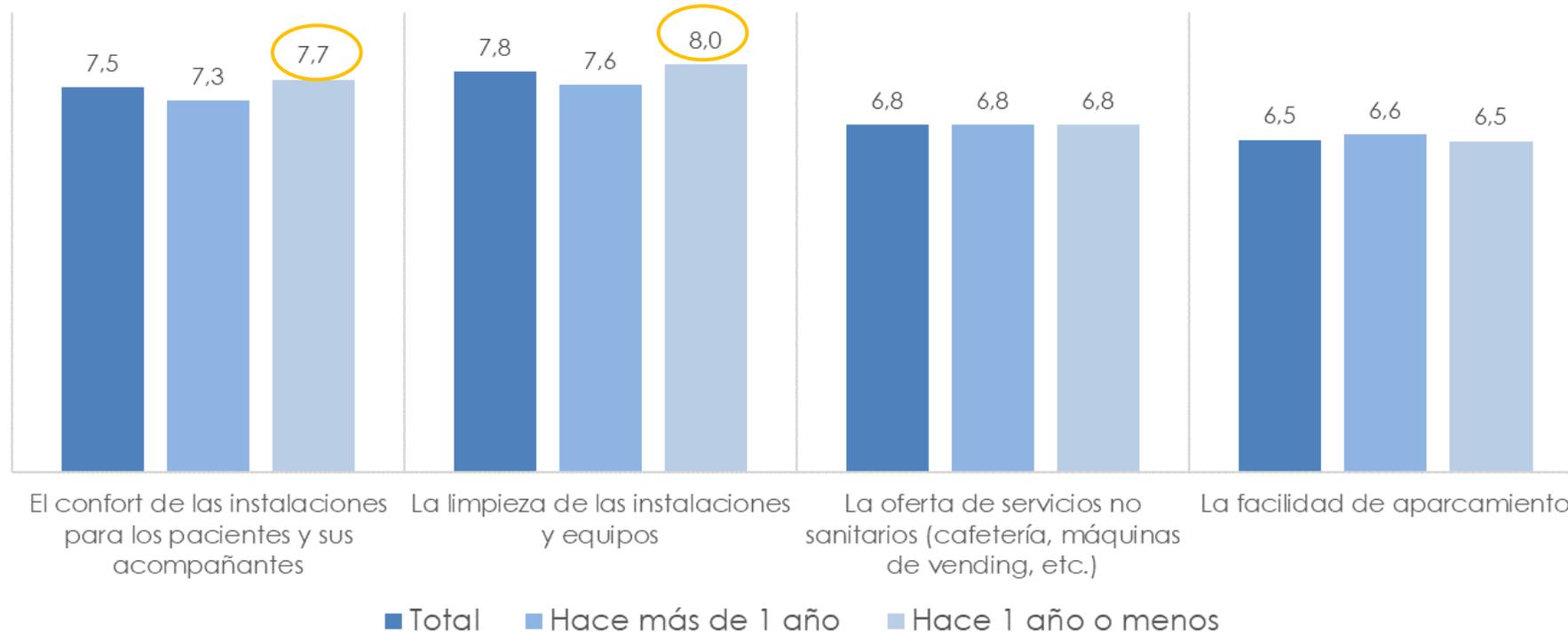


Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

25. Según su experiencia personal valore las siguientes cuestiones relativas a la **la calidad y seguridad del servicio** que ofrece la **sanidad privada**, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfactorio” y 10 = “Totalmente satisfactorio”.

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Valoración servicios generales



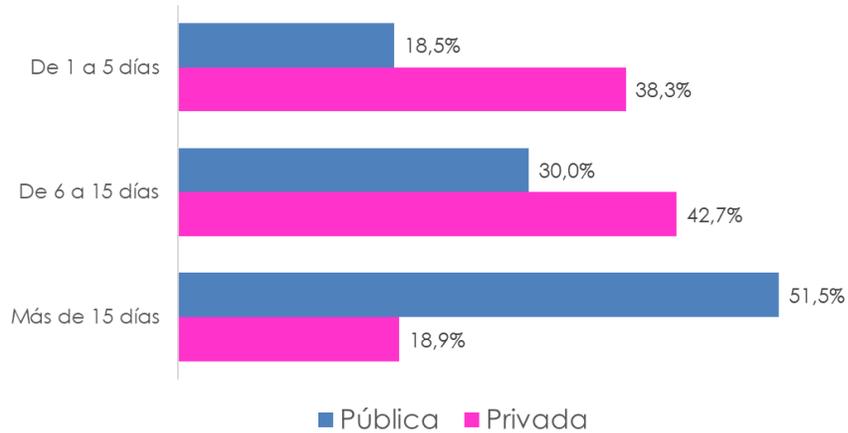
Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

26. Según su experiencia personal valore las siguientes cuestiones relativas a los **servicios generales** que ofrece la **sanidad privada**, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfactorio” y 10 = “Totalmente satisfactorio”.

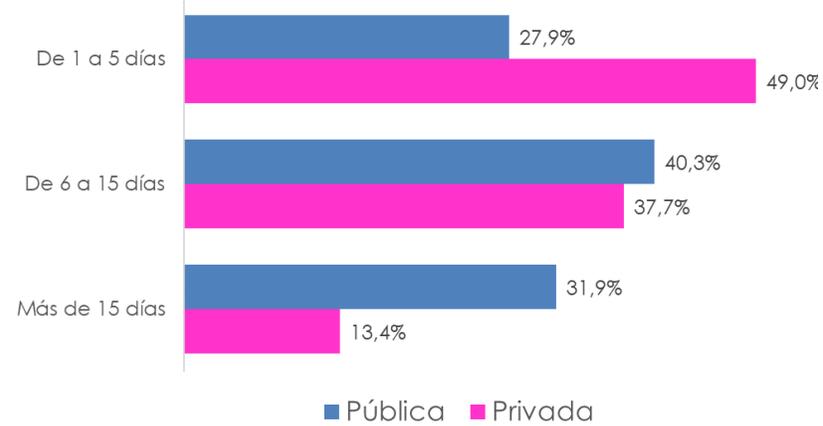
Tiempos de espera

Tiempos de espera (pruebas diagnósticas y cirugía)

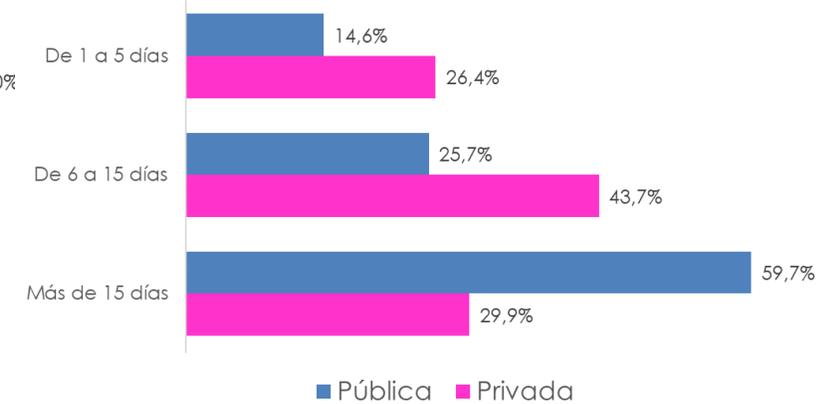
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita para una prueba diagnóstica, hasta que se le realizó



El tiempo transcurrido desde que se realizó una prueba diagnóstica, hasta disponer de los resultados



El tiempo transcurrido desde que se le prescribió una intervención quirúrgica, hasta que se le realizó.

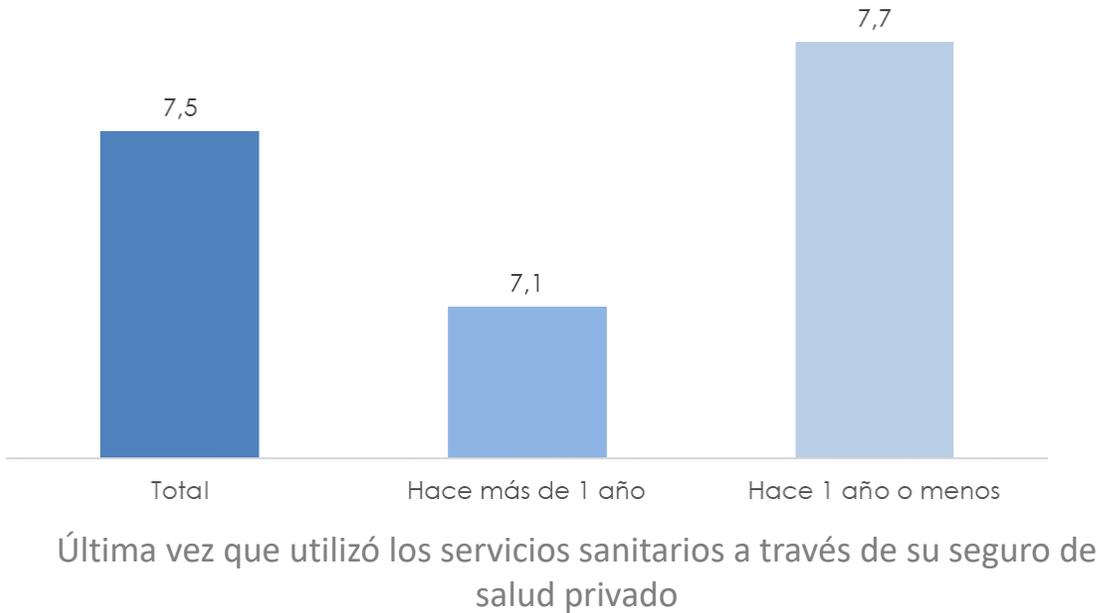


27 y 28. Nos gustaría que pensara ahora en la última vez que Vd. tuvo que pedir cita o realizarse alguna prueba diagnóstica o alguna operación quirúrgica en la sanidad pública y en la sanidad privada. Para cada una de las siguientes situaciones, díganos, por favor, el número de días que tuvo que esperar. Base: a quienes se les han realizado las correspondientes pruebas en la sanidad pública o privada.

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Atención médica en consulta

Valoración y satisfacción con la atención en consulta



29. ¿Cómo valoraría de forma global la atención médica en las consultas de la **sanidad privada**? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.

Tiempo que pasó en la sala de espera en la última consulta con especialista

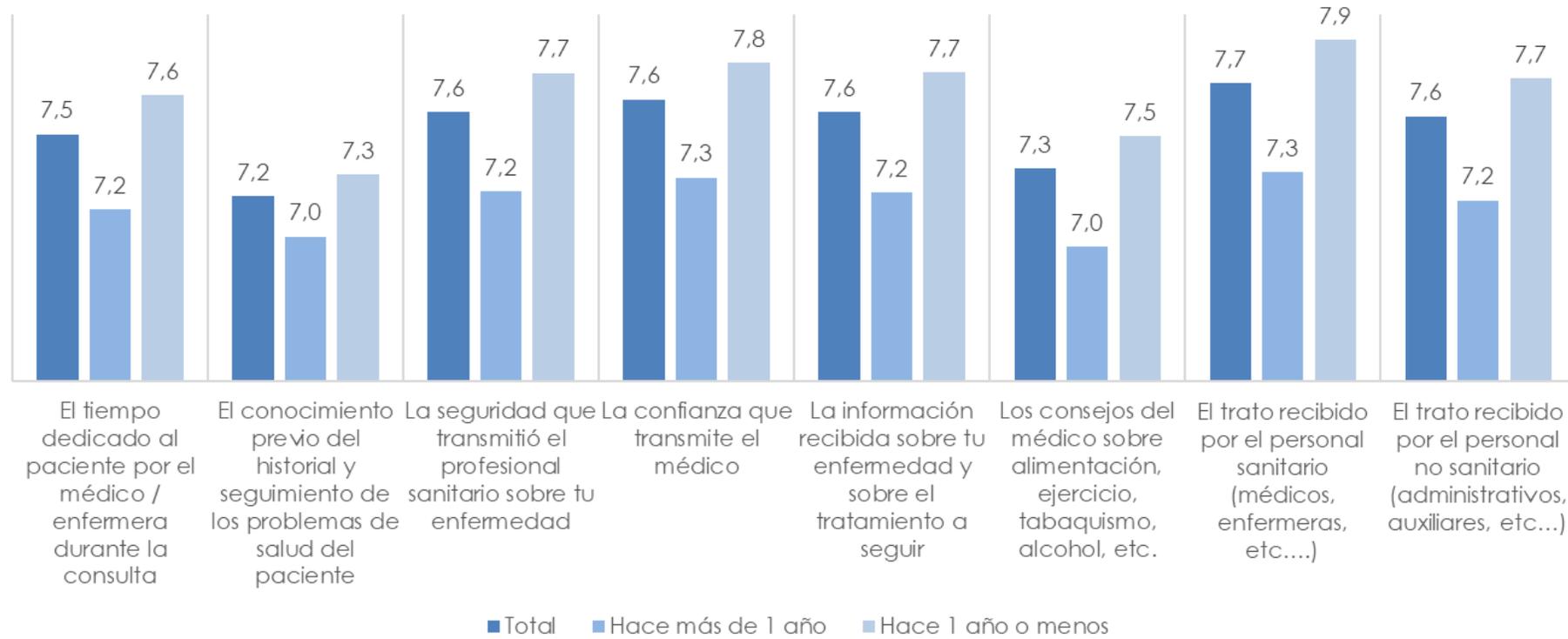


18,3 minutos

31 ¿Cuánto tiempo pasó aproximadamente en la sala de espera en la última consulta a la que fue citado en la sanidad privada?

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Atención en consulta



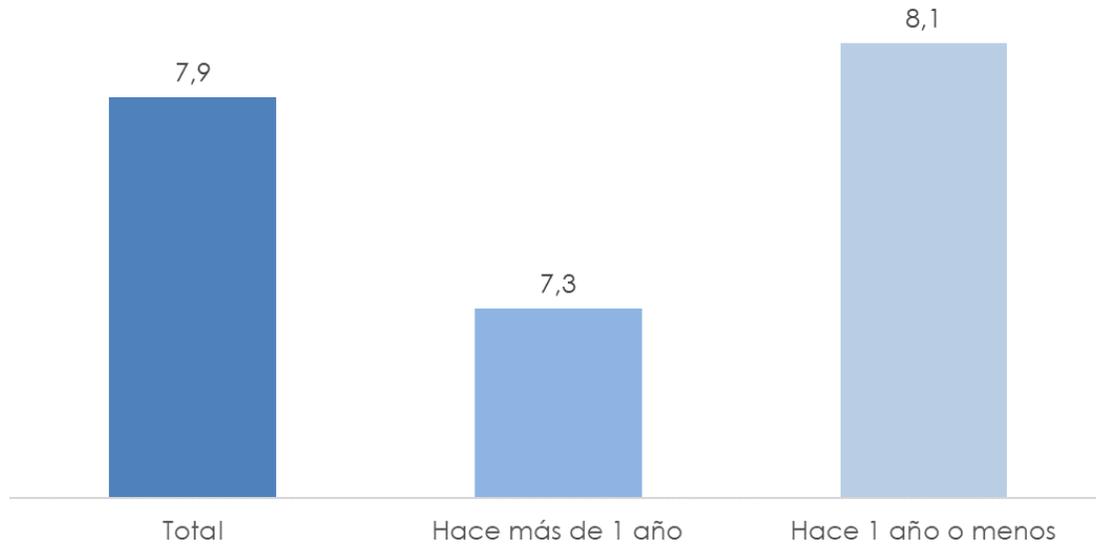
Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

30. Según su experiencia personal, valore por favor, cada uno de los siguientes aspectos relativos a **la atención médica en las consultas de la sanidad privada**. Indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfecho” y 10 = “Totalmente satisfecho”.

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Ingreso hospitalario

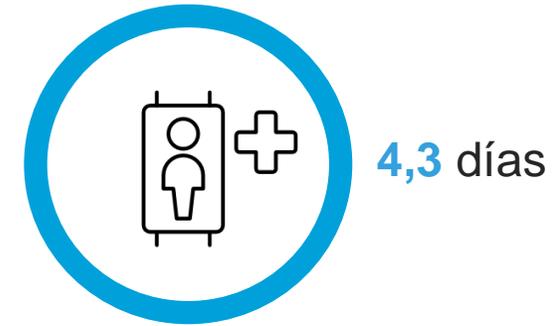
Valoración de la atención recibida en el ingreso



Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

34. ¿Cómo valoraría de forma global la atención que recibió en el ingreso en un centro privado? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.

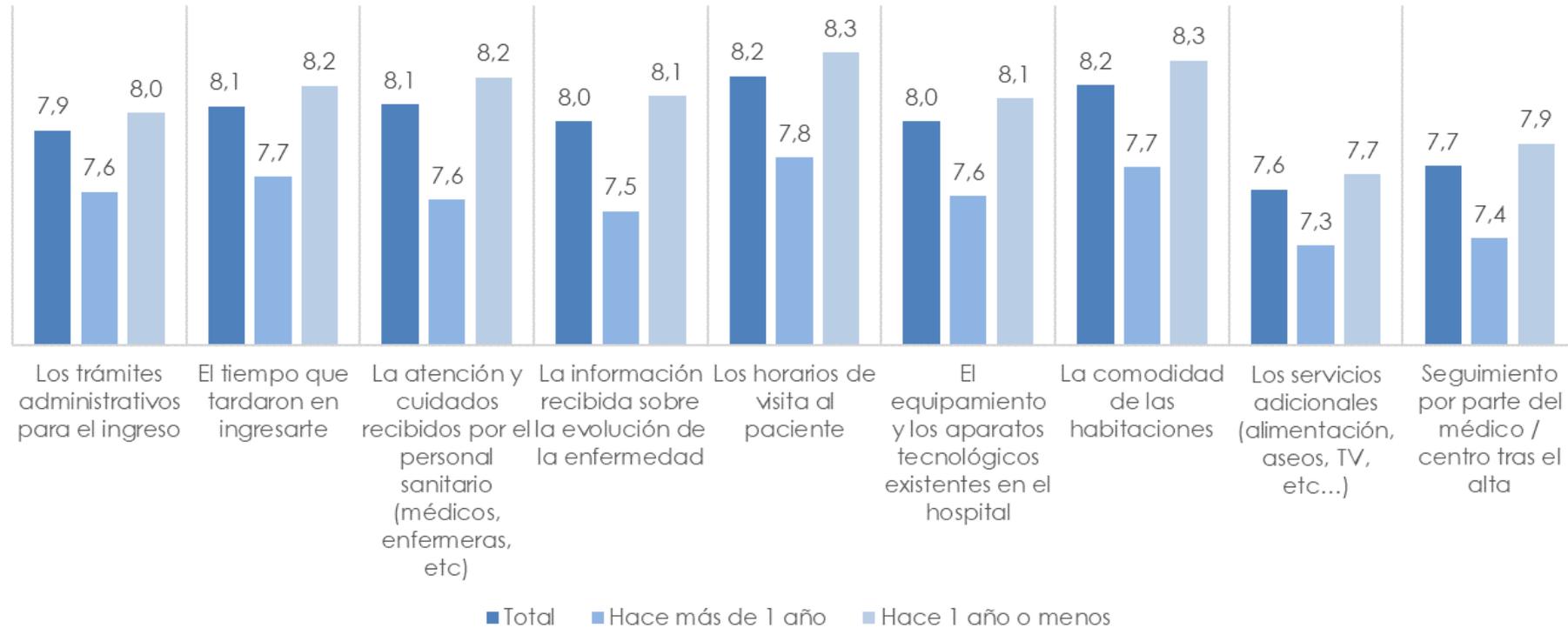
Tiempo que pasó ingresado



33. Pensando en la última vez que estuvo ingresado en un hospital privado. ¿Cuánto tiempo estuvo ingresado?

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Ingreso hospitalario



Última vez que utilizó los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado

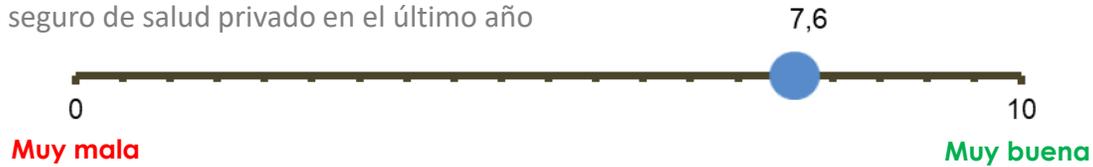
35. Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención asistencial que recibió en el ingreso que tuvo lugar en un centro privado**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfecho” y 10 = “Totalmente satisfecho”

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Urgencias hospitalarias

Privada

Base: han utilizado los servicios sanitarios a través de su seguro de salud privado en el último año



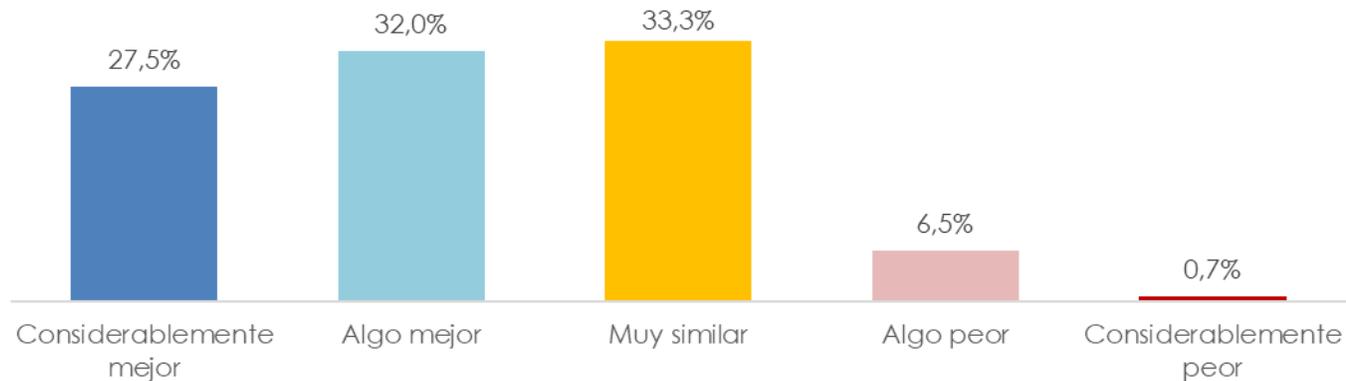
Pública



37. ¿Cómo valoraría de forma global la atención del **servicio de urgencias** de la sanidad privada? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena. Base: han acudido a urgencias de algún centro privado.

38. ¿Cómo valoraría de forma global la atención del **servicio de urgencias** de la sanidad pública? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena. . Base: han acudido a urgencias de algún centro público.

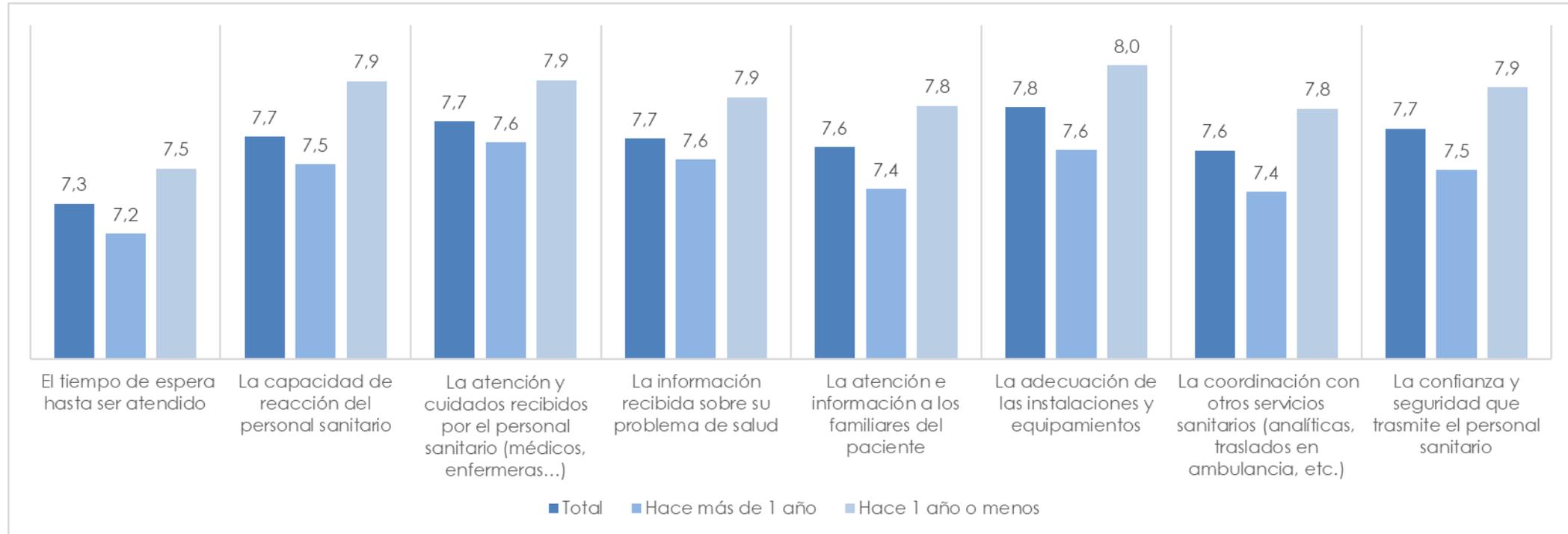
Atención en urgencias privadas respecto a la recibida en la pública



39. Teniendo en cuenta su experiencia, por favor indique cómo fue la atención en servicios de urgencias de la sanidad privada respecto a la recibida en la sanidad pública. Base: quienes han utilizado las urgencias públicas y las privadas.

Valoración y satisfacción con la sanidad privada

Urgencias hospitalarias



40. Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención que recibió a través del servicio de urgencias en la sanidad privada**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfecho” y 10 = “Totalmente satisfecho”

PRINCIPALES CONCLUSIONES

4





- 1) Un tercio de los seguros de salud son ofertados por las empresas: Un beneficio social creciente muy valorado por los empleados.
- 2) **El 90%** de los pacientes **combinan sanidad pública y privada**: Rapidez y flexibilidad, son las claves.
- 3) **El 60%** de los pacientes prefieren seguros de salud para las consultas a especialista: Una tendencia en alza.
- 4) La sanidad pública repite el **43,3%** de las pruebas realizadas en la privada. **50,6% de los análisis clínicos, 35,1% de las ecografías y 31,8% de las resonancias.**
- 5) La sanidad privada obtiene **puntuaciones entre 7 y 8** en **accesibilidad, atención, calidad de los servicios, servicios generales y atención médica en consulta.**
- 6) La recomendación de los servicios de la sanidad privada, **(NPS), se sitúa en 44,9 puntos**, próxima al umbral de excelente
- 7) Ingreso hospitalario recibe una **valoración superior al ocho**, le sigue muy de cerca urgencias, en la destaca el buen nivel de equipamiento

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SANIDAD PRIVADA 2024