

# Barómetro Sanidad Privada 2020

Informe elaborado por **KANTAR**

ID20-0018v1

Marzo 2020



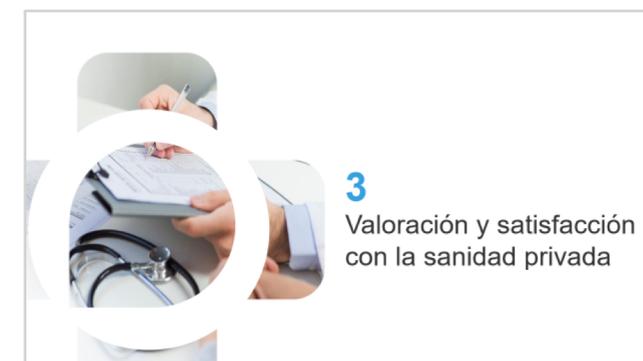
# Contenidos



Pág. 3



Pág. 6



Pág. 18



Pág. 28



Pág. 33



# 1

## Perfil de los entrevistados

# Metodología y muestra

## Target y muestra



**Cuotas por CC.AA.\***

*No se establecen cuotas por sexo, edad o tiempo asegurado*

## Recogida de información y cuestionario

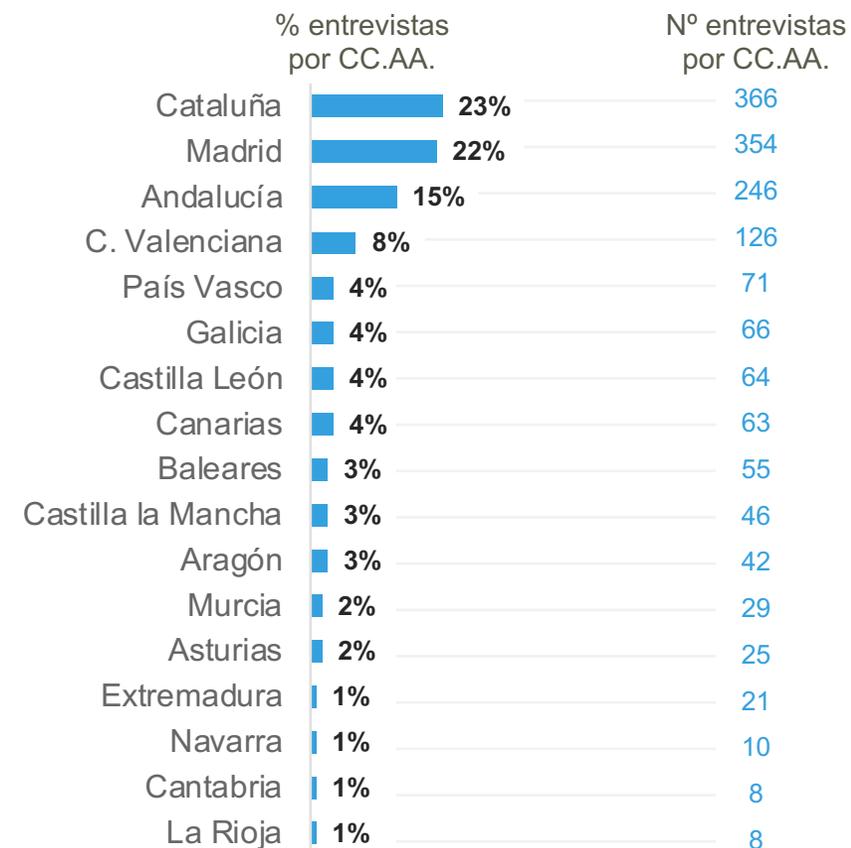


Recogida información:  
**24 de febrero**  
a **10 de marzo**  
de **2020**



Cuestionario **online** de **15 minutos** de duración

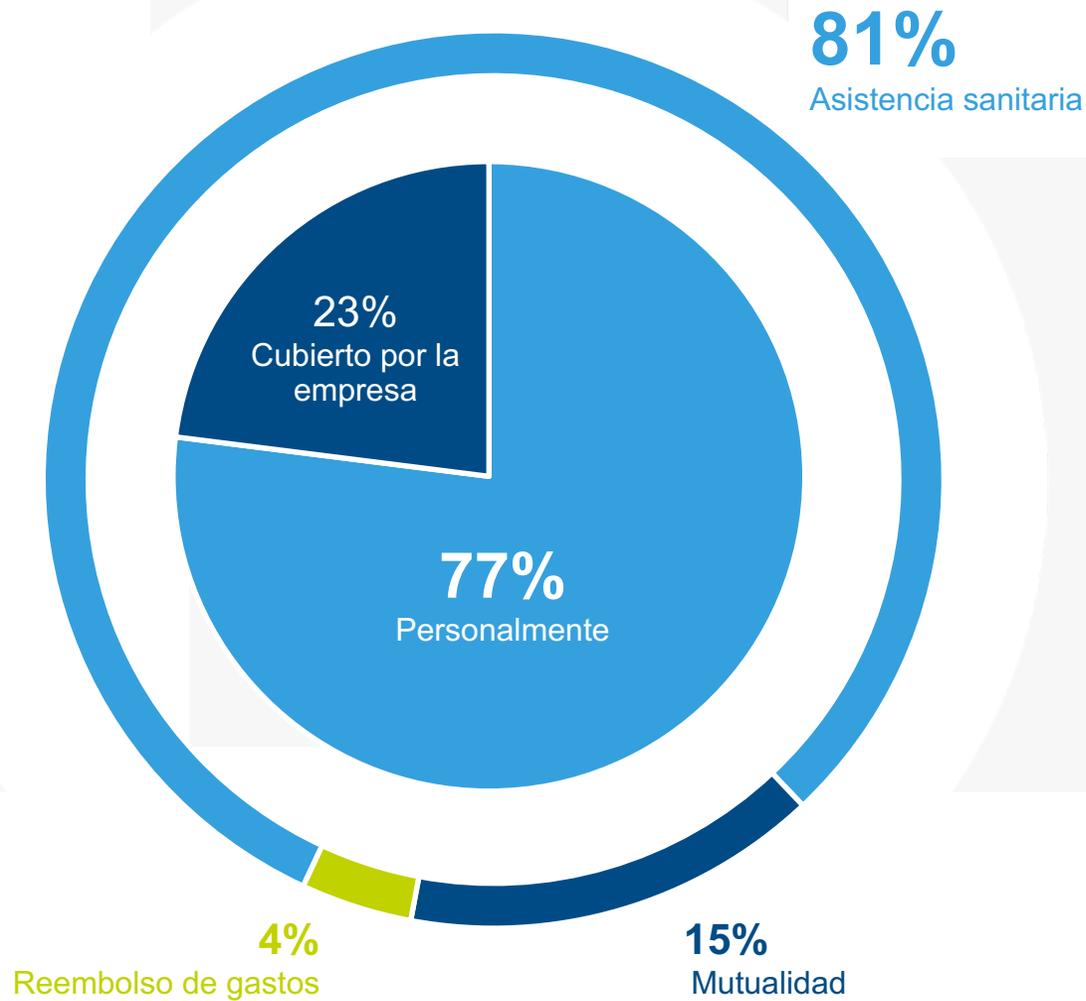
## Distribución geográfica



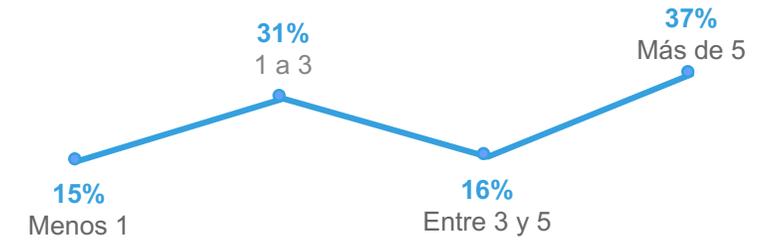
\* Teniendo en cuenta el universo de pólizas de seguro contratadas

# Seguros de salud privados

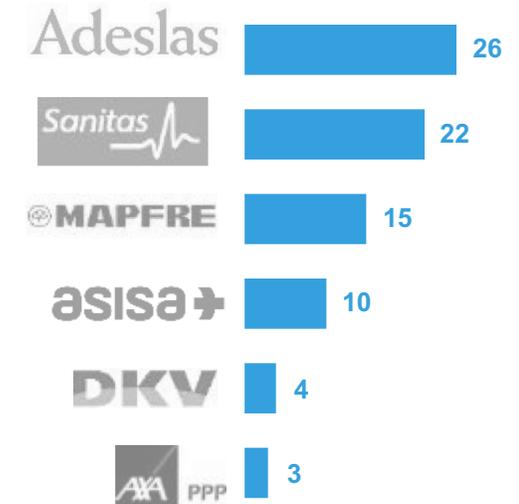
## Tipo, Contratación y Compañía



### Tiempo que lleva asegurado (años)



### Compañía aseguradora (%)





## 2

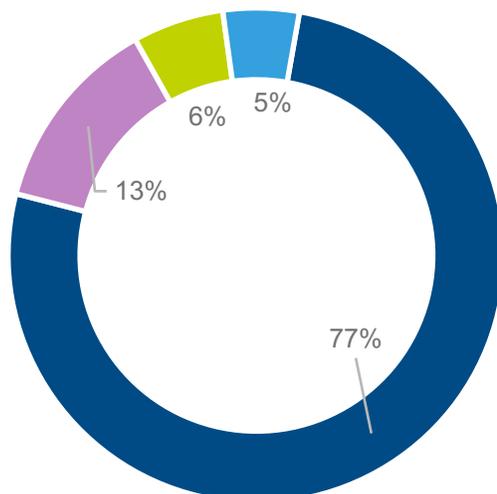
# Uso y satisfacción con la sanidad privada

# Uso de la sanidad privada vs pública

## Uso compartido y momento de uso



### Uso sanidad privada vs pública



- Sanidad privada+pública
- Sólo pública
- Ni privada ni pública
- Sólo privada

### Momento de uso de la sanidad

- Menor o igual a 1 año
- Más de 1 año
- Nunca ha usado



- Menor o igual a 1 año
- Más de 1 año
- Nunca ha usado



# Uso de la sanidad privada vs pública

## Área terapéutica utilizada



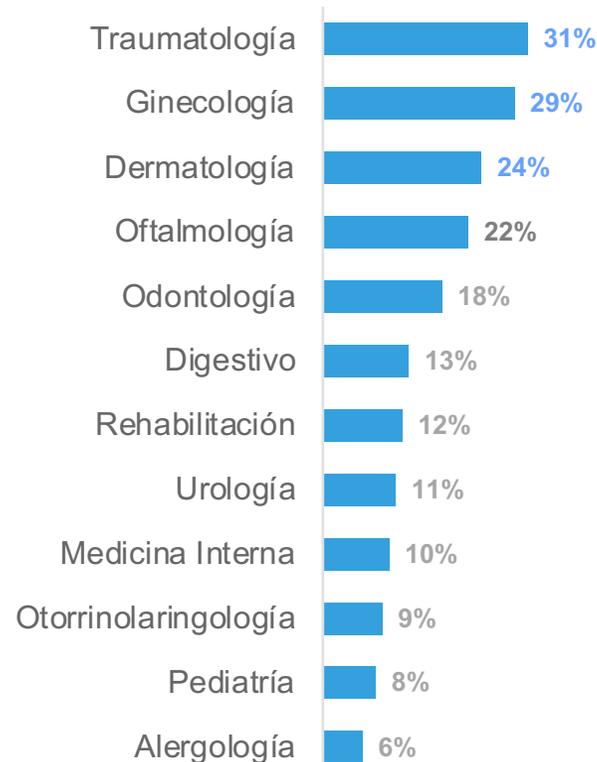
**6 meses** Última vez que acudió  
(mediana 2020; base: 1.434)

**6 meses** Última vez que acudió  
(mediana 2020; base: 1.304)



### Servicio de la sanidad privada utilizado

(base n=680)

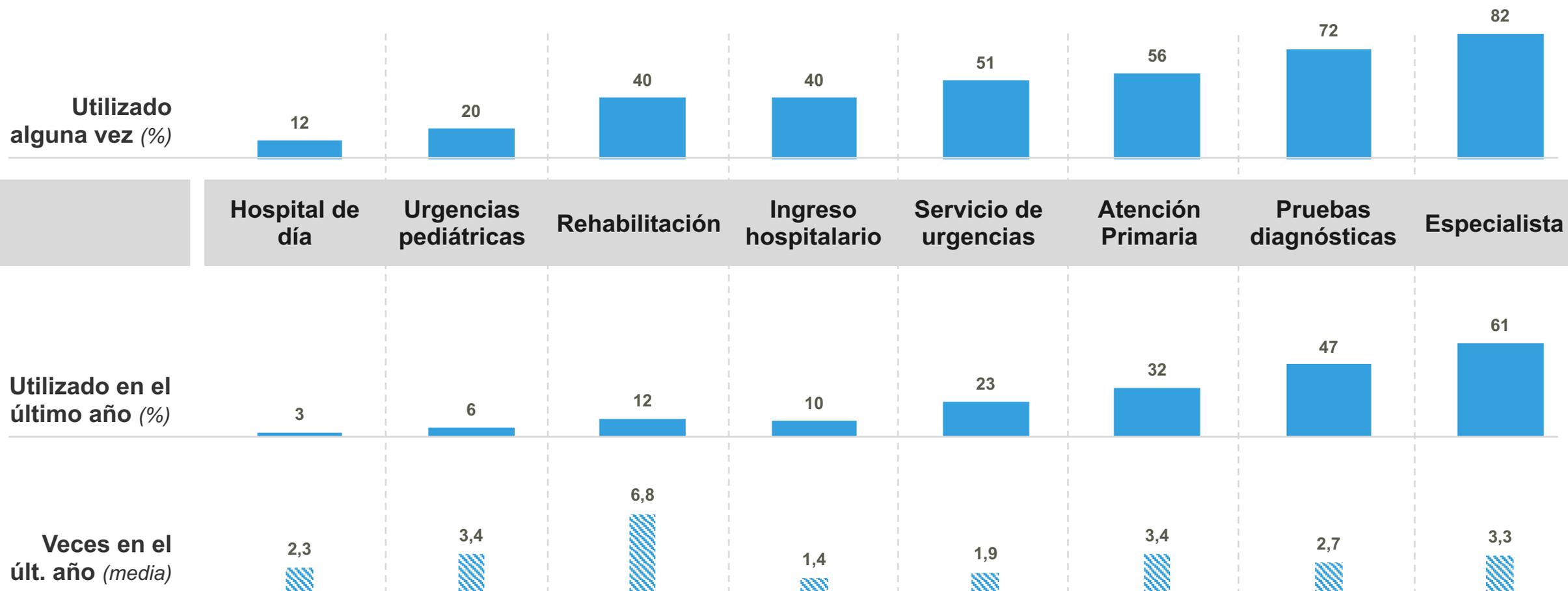


# Uso de la sanidad privada

## Servicios y consultas utilizados

Datos 2020

Base: Utilizó servicios de sanidad privada alguna vez (1.304)

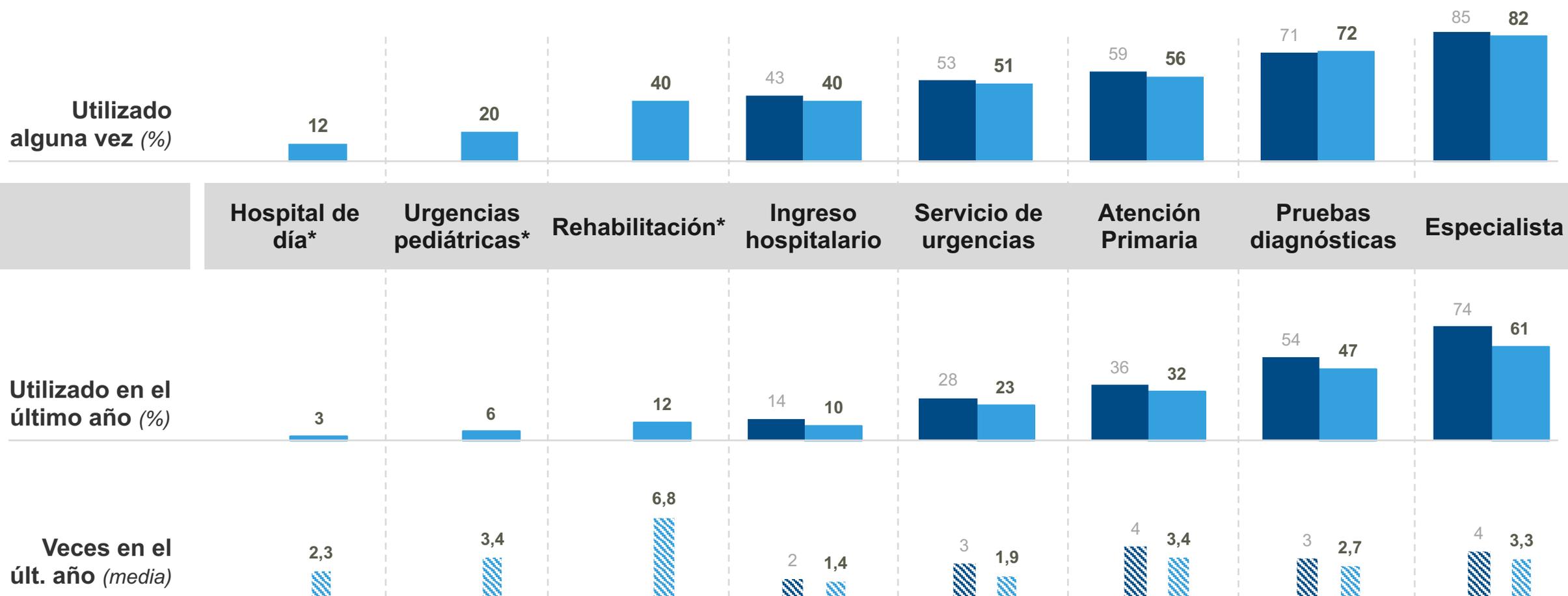
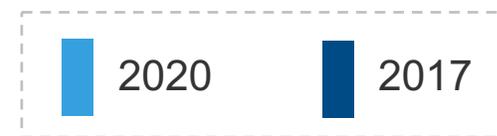


# Uso de la sanidad privada

## Servicios y consultas utilizados

Comparativa 2020  
2017

Base: Utilizó servicios de sanidad  
privada alguna vez (1.304)

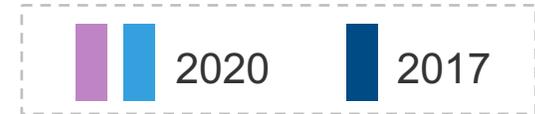


# Satisfacción global

## Sanidad privada vs pública – 2020 vs 2017

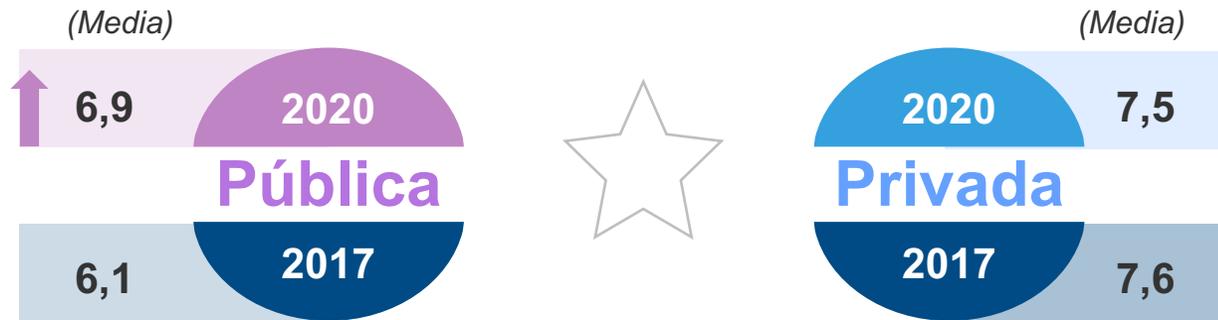
Comparativa 2020  
2017

Base: Todos los  
encuestados (1.600)

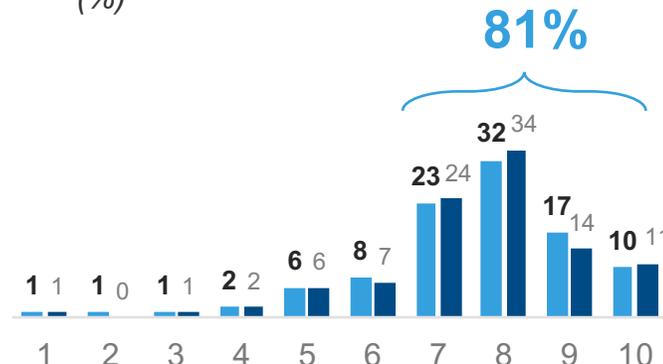
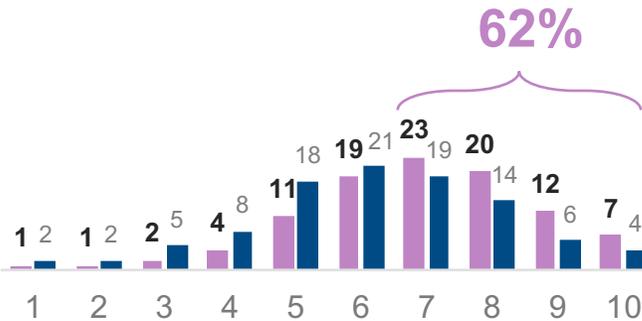


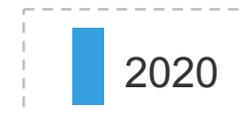
### Satisfacción con la sanidad

(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena)



Respuestas detalladas (%)





# Recomendación global

## Sanidad privada vs pública – índice NPS

**Net Promoter Score (NPS)-**  
Indicador de la recomendación / lealtad de los clientes

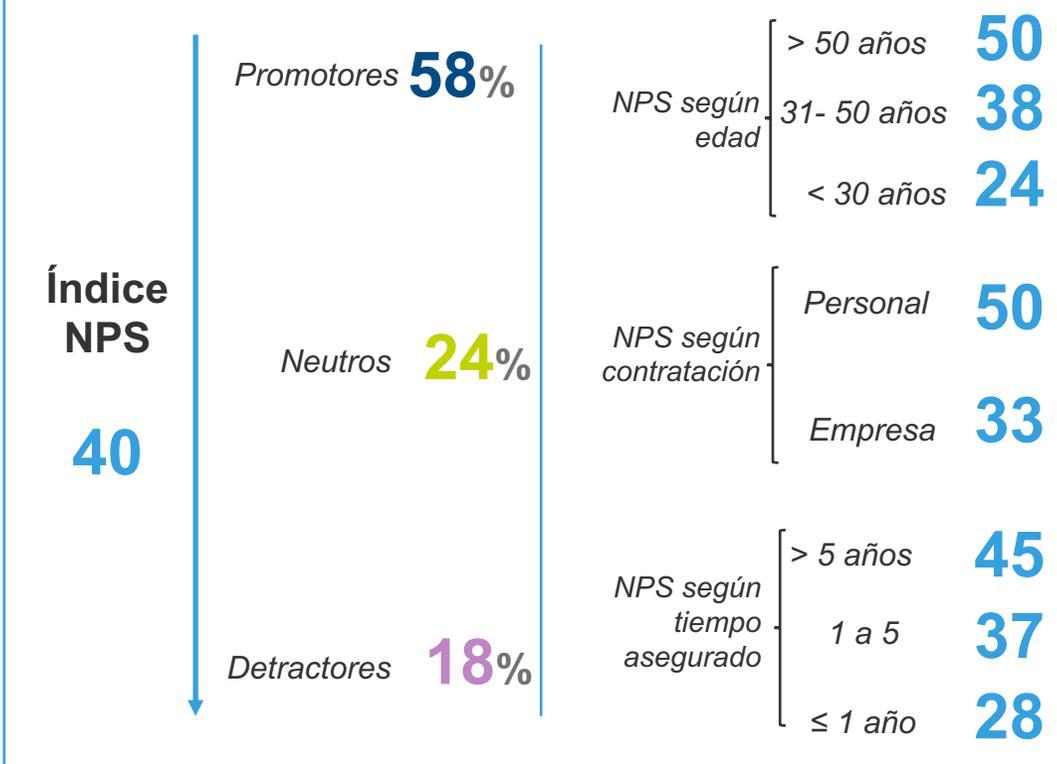


**% PROMOTORES MENOS % DETRACTORES = NET PROMOTER SCORE**

**Cientes insatisfechos**  
atrapados en un mala relación con la sanidad privada

**Fieles y entusiastas**  
que seguirán buscando formas de asociarse con la sanidad privada

### Recomendación de los servicios de la sanidad privada - NPS



# Opinión sobre la sanidad privada

## Ventajas / puntos fuertes y desventajas / aspectos de mejora



### Ventajas ✓

	2020	2017
<b>RAPIDEZ / AGILIDAD</b>	<b>71%</b>	<b>84%</b>
Rapidez en general	44%	73%
Rapidez para concertar citas	27%	11%
<b>TRATO / ATENCIÓN RECIBIDOS</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>
Trato recibido / atención	16%	18%
Atención personalizada	8%	6%
<b>CENTROS / INSTALACIONES</b> ▲	<b>22%</b>	<b>10%</b>
Mejores instalaciones / más modernas	9%	4%
Calidad del servicio	6%	2%
Tecnología y medios	5%	2%
Habitaciones individuales	2%	2%
<b>COMODIDAD SERVICIOS</b> ▲	<b>15%</b>	<b>14%</b>
Menor espera para pruebas diagnósticas	10%	7%
Posibilidad de elección de especialista / centro	5%	7%
<b>ESPECIALISTAS</b> ▲	<b>7%</b>	<b>5%</b>
Profesionalidad y cualificación de los médicos	7%	5%

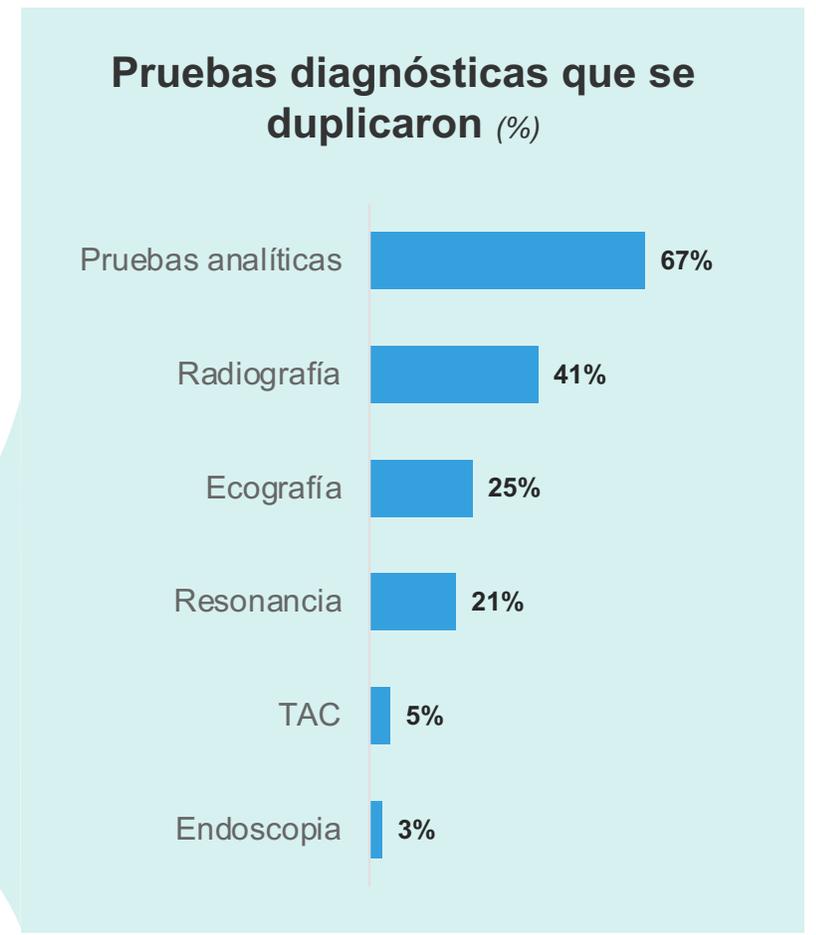
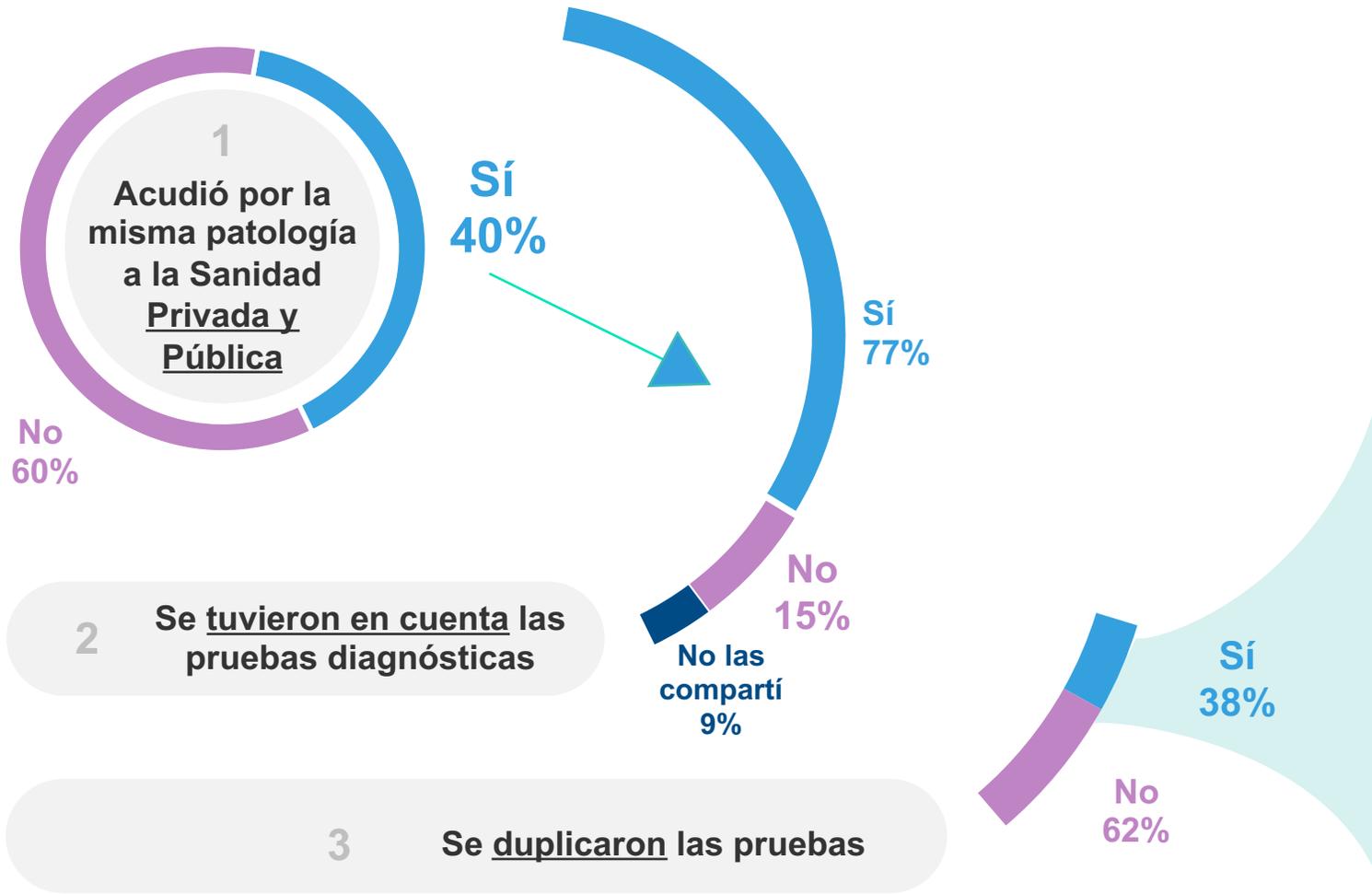
### Aspectos de mejora ✗

	2020	2017
<b>COSTE</b>	<b>56%</b>	<b>40%</b>
Cuotas / precio	51%	36%
Pago de medicamentos / sin descuento	3%	3%
Copago de servicios	2%	1%
<b>MEDIOS / TECNOLOGÍA</b> ▲	<b>18%</b>	<b>30%</b>
Menos medios / tecnologías avanzadas	11%	24%
Menor cualificación equipo médico	7%	6%
<b>TIEMPO DE ESPERA</b> ▲	<b>6%</b>	<b>13%</b>
Lista de espera / Tiempo en dar citas	4%	10%
Masificación en las consultas	2%	3%
<b>COBERTURA</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>
No inclusión algunas pruebas / tratamientos específicos	3%	2%

▲ Aspectos que mejoran con respecto a 2020

# Recursos compartidos entre Sanidad Privada vs. Pública

## Visita simultánea y duplicación de diagnósticos



# Servicios y opciones adicionales de la sanidad privada

## Acceso común historia clínica y prescripción electrónica



### Utilidad de un acceso común a la historia clínica en sanidad privada y pública

(Escala 1 a 10; 1=nada útil; 10=muy útil)



### Utilidad de un sistema de prescripción electrónico de recetas privadas

(Escala 1 a 10; 1=nada útil; 10=muy útil)





# 3

## Valoración y satisfacción con la sanidad privada

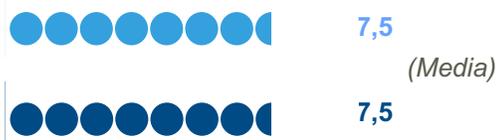
# Valoración de la Sanidad Privada

## Atención / accesibilidad, calidad de los servicios y servicios generales



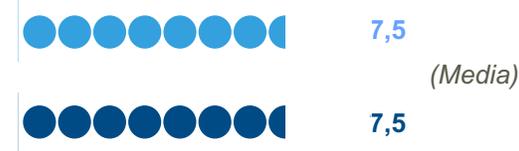
### Atención y accesibilidad ▲

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio y 10 = totalmente satisfactorio)



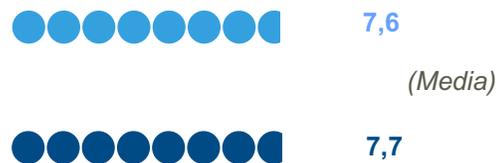
### Valoración global servicios generales ▲

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio y 10 = totalmente satisfactorio)



### Calidad del servicio

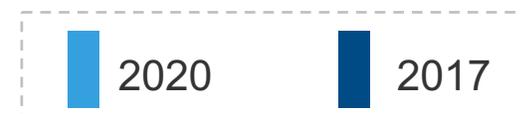
(Escala del 1 al 10; 1=nada satisfactorio y 10 = totalmente satisfactorio)



▲ Aspectos con valoración igual / superior a 2017

# Satisfacción con la Sanidad Privada

## Atención, accesos y calidad del servicio



### Atención y accesos

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio y 10 = totalmente satisfactorio)

	(Media)	(% ≥ 7)	(Media)	(% ≥ 7)
Facilidad para concertar cita	7,7	(78)	7,7	(79)
Tiempo hasta resultados diagnóstico	7,7	(81)	7,7	(82)
Adaptación infraestructuras	7,7	(79)	7,8	(81)
Atención en mostrador de información	7,6	(77)	7,6	(79)
Tiempo desde la cita a la visita	7,6	(77)	7,5	(75)
Espera para pruebas diagnósticas	7,6	(78)	7,6	(79)
Medios on-line para citas*	7,6	(77)	0	
Espera para operación quirúrgica	7,5	(74)	7,6	(78)
Horario de atención telefónica	7,4	(73)	7,3	(73)
Cercanía del centro / hospital	7,3	(71)	7,2	(70)
Señalización de rutas y accesos	7,2	(70)	7,2	(69)
Posibilidad de consultas telemáticas*	7,2	(66)	0	

### Calidad del servicio

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio; 10=totalmente satisfactorio)

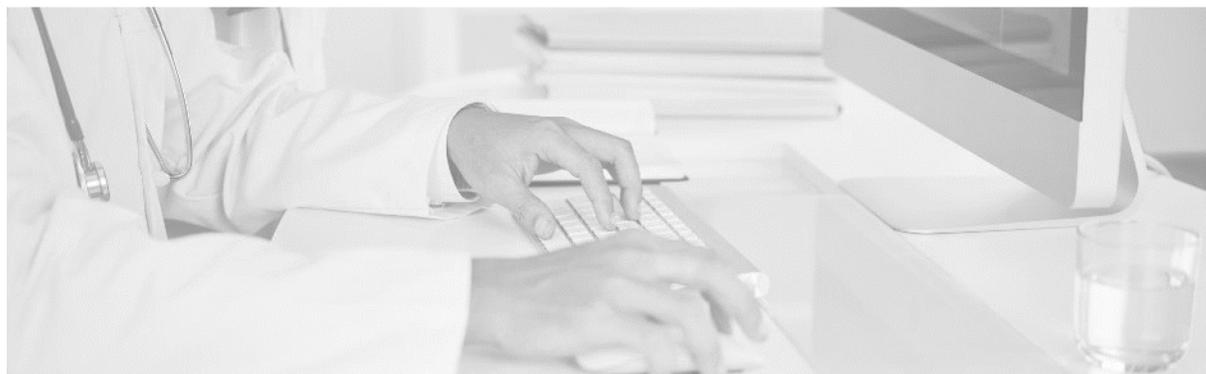
	(Media)	(% ≥ 7)	(Media)	(% ≥ 7)
Trato recibido por el personal sanitario	7,9	(82)	8	(85)
Tecnología y medios de que disponen	7,7	(80)	7,7	(80)
Trato recibido por el personal administrativo	7,7	(79)	7,8	(81)
Amplia cobertura de especialidades / profesionales	7,7	(79)	7,8	(83)
Servicio del departamento de atención al paciente	7,6	(76)	7,7	(81)
Tiempo de espera desde la cita a la consulta	7,5	(76)	7,3	(71)
Utilización de nuevas tecnologías	7,4	(74)	7,7	(80)

# Satisfacción con la Sanidad Privada

## Servicios generales y tiempos de espera (pruebas diagnósticas y cirugía)

Comparativa 2020  
2017

Base: Todos los  
encuestados (1600)



### Servicios generales

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio; 10=totalmente satisfactorio)



(En negrita aparecen los aspectos con valoración igual / superior a 2017)

### Tiempo de espera hasta prueba diagnóstica / cirugía (media de días)

(base n=1.226)

Desde la solicitud de la prueba diagnóstica hasta su realización



Desde la realización de la prueba diagnóstica hasta resultados



Desde la prescripción de la cirugía hasta su realización



# Valoración de la sanidad privada en aspectos específicos

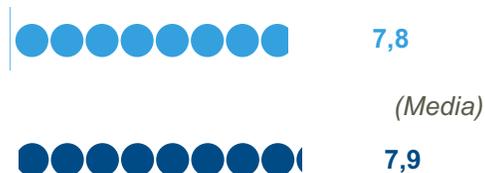
Atención Primaria y Especializada, Ingreso hospitalario,

Urgencias y Hospital de día



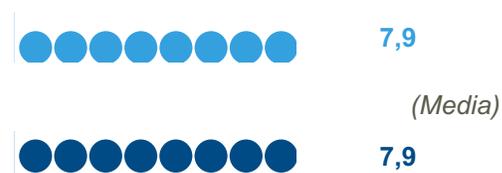
## Atención asistencial en consulta primaria y especializada

(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena) (base: 1178)



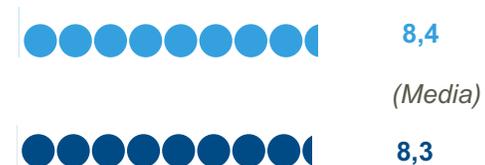
## Servicio de urgencias ▲

(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena) (base: 669)



## Atención asistencial durante el ingreso hospitalario ▲

(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena) (base: 528)



## Atención asistencial en el hospital de día

(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena) (base: 151)



## Trato recibido por el personal sanitario en hospital de día

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio; 10=totalmente satisfactorio) (base:151)



▲ Aspectos con valoración igual / superior a 2017

# Consulta ambulatoria

## Valoración y satisfacción con la atención primaria y especializada



### Valoración de la atención asistencial en consulta primaria y especializada

(según una escala del 1 al 10; 1=muy mala; 10=muy buena)



### Tiempo que pasó en la sala de espera en la última consulta con especialista (media minutos)



**23,5** minutos

(En negrita aparecen los aspectos con valoración igual / superior a 2017)

### Satisfacción con la atención asistencial en consulta primaria y especializada en aspectos específicos

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfecho; 10=totalmente satisfecho)

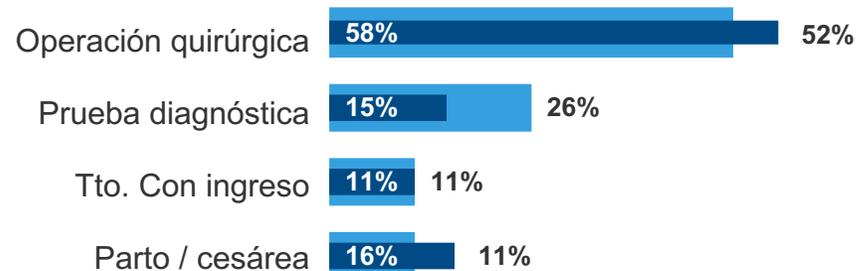
	(Media)	(% ≥ 7)	(Media)	(% ≥ 7)
<b>Posibilidad de elección de especialista / centro</b>	●●●●●●●● 8,1	(87)	●●●●●●●● 8,1	(86)
<b>Trato recibido por el personal sanitario</b>	●●●●●●●● 8,1	(88)	●●●●●●●● 8,2	(89)
<b>Confianza y seguridad del médico</b>	●●●●●●●● 8	(87)	●●●●●●●● 8	(86)
<b>Conocimiento que transmite el profesional sanitario sobre su enfermedad</b>	●●●●●●●● 7,9	(86)	●●●●●●●● 7,9	(85)
<b>Trato recibido por el personal no sanitario</b>	●●●●●●●● 7,9	(86)	●●●●●●●● 7,8	(82)
<b>Información recibida sobre su enfermedad y tto. a seguir</b>	●●●●●●●● 7,9	(85)	●●●●●●●● 8	(86)
<b>Tiempo dedicado al paciente por el médico / enfermera</b>	●●●●●●●● 7,8	(81)	●●●●●●●● 7,8	(84)
<b>Consejos del médico sobre alimentación, ejercicio, etc...</b>	●●●●●●●● 7,8	(71)	●●●●●●●● 7,8	(81)
<b>Conocimiento del historial y seguimiento del paciente</b>	●●●●●●●● 7,7	(82)	●●●●●●●● 7,7	(80)

# Ingreso hospitalario

## Motivo, valoración de atención asistencial y satisfacción en aspectos específicos



### Motivo del ingreso hospitalario

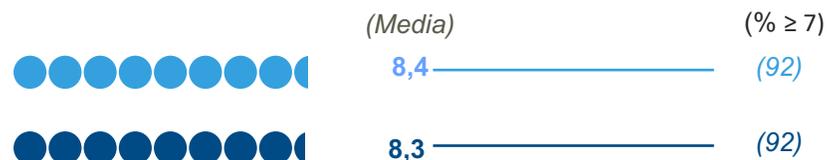


### Tiempo ingresado (media)



### Valoración atención asistencial durante el ingreso hospitalario ▲

(según una escala del 1 al 10; 1=muy mala; 10=muy buena)



▲ Aspecto con valoración igual / superior a 2017

### Satisfacción con el ingreso hospitalario en aspectos específicos

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfecho; 10=totalmente satisfecho)



(En negrita aparecen los aspectos con valoración igual / superior a 2017)

P20a: Vd. ha declarado con anterioridad que ha estado ingresado alguna vez en un hospital privado, ¿Cuál fue el motivo del último ingreso? .

P20b: ¿Cuánto tiempo estuvo ingresado?

P21: ¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario en un centro hospitalario privado?

P22: Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario que tuvo lugar en un centro hospitalario privado**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones

\* No preguntado en 2017

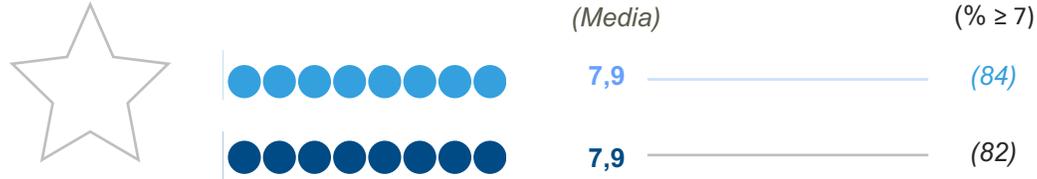
# Urgencias hospitalarias

## Valoración, satisfacción y recomendación - sanidad privada vs pública



### Valoración del servicio de urgencias ▲

(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena)



▲ Aspecto con valoración igual / superior a 2017

### Satisfacción de la atención asistencial en urgencias

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfecho; 10=totalmente satisfecho)

	(Media)	(% ≥ 7)	(Media)	(% ≥ 7)
Adecuación de instalaciones y equipamientos	7,9 (83)	8,1 (88)		
Atención y cuidados recibidos por el personal sanitario	7,8 (83)	8,1 (88)		
Confianza y seguridad del personal sanitario	7,8 (82)	8 (86)		
Información recibida sobre su problema de salud	7,8 (80)	8 (85)		
Capacidad de reacción del personal sanitario	7,7 (80)	7,9 (83)		
Coordinación con otros servicios sanitarios	7,7 (77)	7,8 (82)		
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,3 (74)	7,5 (77)		

### “La atención en consulta privada fue mejor que la recibida en la pública” (%)



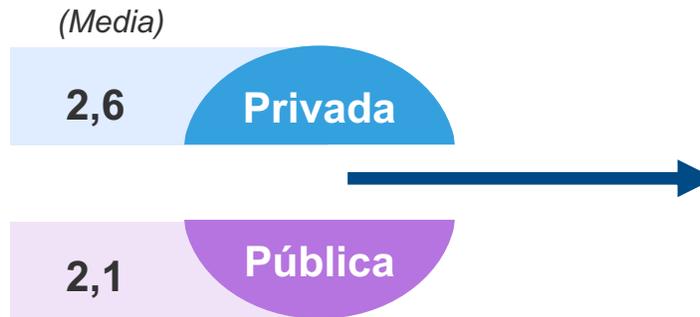
# Urgencias hospitalarias: utilización y motivos de uso

## Sanidad privada vs pública

**Ha acudido a urgencias durante el último año**  
(centro público o privado; no como acompañante)



**Visitas en el último año**  
(base n=294)

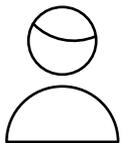


**Motivo de visita (%)**



# Hospital de día

## Valoración de la atención y trato recibido



### Valoración de la atención asistencial

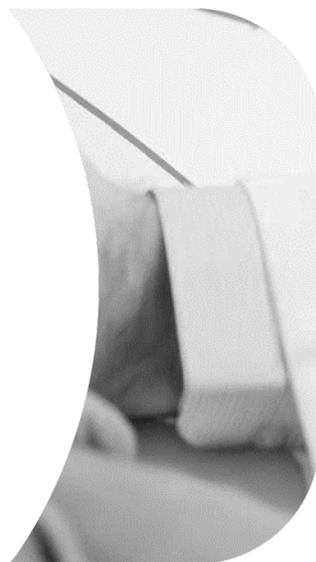
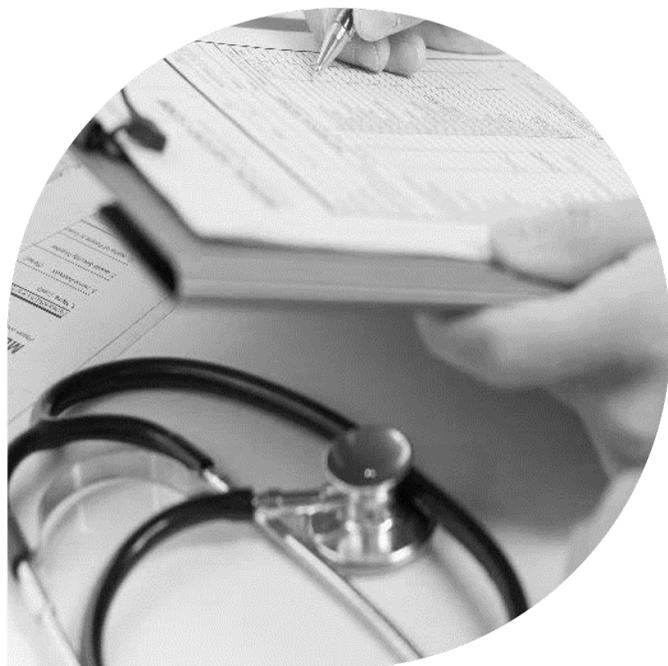
(Escala 1 a 10; 1=muy mala; 10=muy buena)



### Valoración del trato recibido por el personal sanitario

(Escala 1 a 10; 1=nada satisfactorio; 10=totalmente satisfactorio)





# 4 Conclusiones

# Conclusiones

## Seguros de salud privado: tipo, contratación, compañía y uso



- ❖ 8 de cada 10 entrevistados es **titular de un seguro de salud**, contratado personalmente en 3 de cada 4 casos y 1 de cada 2 entrevistados tiene una **antigüedad superior a 3 años**.
- ❖ **Adeslas, Sanitas** y, en menor medida, Mapfre y Asisa destacan como las compañías que cubren la asistencia privada sanitaria.
- ❖ 3 de cada 4 entrevistados son **usuarios tanto** de la sanidad **privada** como **pública**.
- ❖ En términos generales, 1 de cada 2 ha **utilizado** los servicios de la **sanidad privada** en el **último año**.

# Conclusiones

## Sanidad privada: satisfacción, recomendación y recursos disponibles



- ❖ La **satisfacción** con los servicios que ofrece la sanidad privada es **alta**, por encima de la valoración alcanzada por la pública, situándose en el nivel obtenido en 2017, de manera que **8** de cada **10** entrevistados conceden una puntuación **mayor** de **7**.
- ❖ En consecuencia, el índice **NPS** alcanzando es de **40**, reflejando una lealtad muy alta hacia la sanidad privada por parte de los titulares de seguros de salud, destacando entre las personas mayores de 50 años, quienes contratan de manera personal y cuya experiencia con la sanidad privada supera los 5 años.
- ❖ Aspectos relacionados con **la rapidez / agilidad** (en general o de manera específica para concertar citas) destacan en la prestación de servicios de la sanidad privada. Mientras que el aspecto económico relativo al coste / precio emerge como el principal argumento entre las desventajas.
- ❖ En términos generales, no existe una elevada duplicidad de recursos en **pruebas diagnósticas** entre sanidad privada y pública, ya que éstas **son mayoritariamente tenidas en cuenta** en aquellos pacientes que acudieron tanto a la privada como a la pública por la misma patología.
- ❖ Tanto el acceso común a la historia clínica en ambas sanidades (privada y pública) como la prescripción electrónica de las recetas privadas se consideran como una aportación de clara utilidad al sistema.

# Conclusiones

## Sanidad privada: recursos utilizados y preferencia hacia la oferta



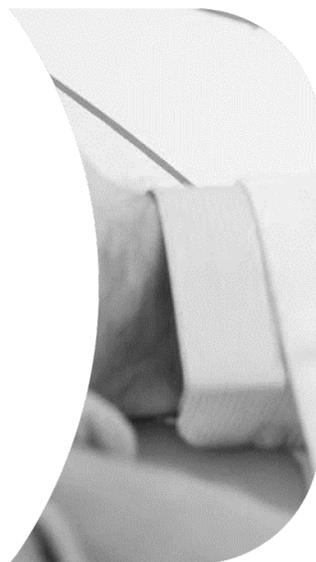
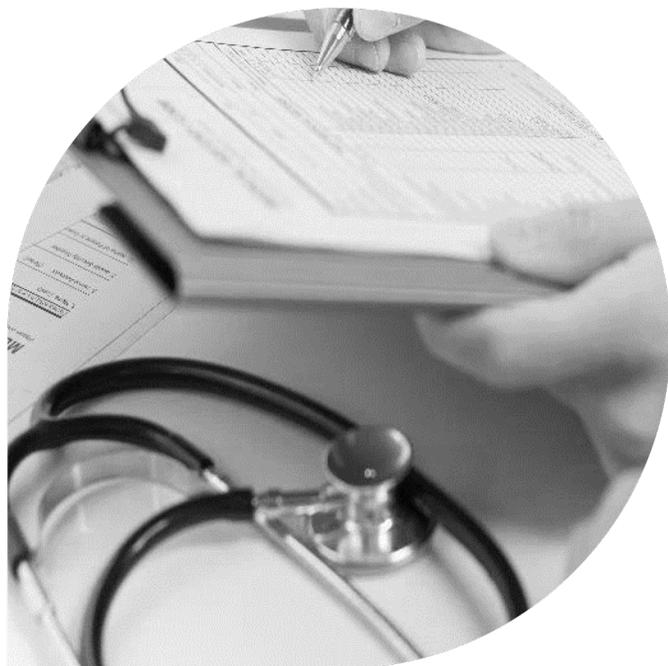
- 🕒 Las **consultas a especialistas**, mayoritariamente, y la realización de **pruebas diagnósticas** son los servicios más utilizados por los usuarios de la sanidad privada con una media de 3 visitas en el último año.
- 🕒 En este sentido, la atención en traumatología, ginecología, dermatología y, algo menos, oftalmología constituyen las áreas terapéuticas más demandadas.
- 🕒 En este contexto, las **pruebas diagnósticas**, la **atención especializada** y el **ingreso hospitalario** inclinan las **preferencias** hacia la sanidad privada en comparación con la pública entre los titulares de seguros de salud privados.
- 🕒 La **agilidad de procesos**, **confort de las instalaciones**, la **atención y consulta realizada** y el **trato y la información recibidos** son los aspectos específicos que motivan las preferencias hacia la sanidad privada en detrimento de la pública.

# Conclusiones

## Valoración y satisfacción con la consulta ambulatoria, ingreso, urgencias y hospital de día



- La sanidad privada alcanza un **notable** de valoración en atención / accesibilidad, calidad del servicio y servicios generales, manteniendo la puntuación conseguida en 2017.
- En consecuencia, la **satisfacción con la sanidad privada** en aspectos específicos **consolida el nivel alcanzado en 2017** para cada una de las 3 áreas analizadas (atención / accesibilidad, calidad del servicio y servicios generales).
- El menor tiempo de espera requerido por un paciente para solicitar y/o realizar una prueba diagnóstica o una cirugía es uno de los aspectos destacados de la sanidad privada en comparación con la pública (como ya ocurría en 2017).
- Por tanto, la sanidad privada **alcanza un notable alto** (8) en la prestación de servicios relacionados con la atención primaria y especializada, las urgencias, el hospital de día y el **ingreso hospitalario** (donde consigue una mejor satisfacción).
- En este sentido, **todos los aspectos analizados** y que cubren la consulta ambulatoria (primaria y especializada), el ingreso hospitalario, las urgencias y el hospital de día **satisfacen claramente las expectativas** de los usuarios de la sanidad privada.
- En concreto, el servicio de urgencias de la sanidad privada es visitado en mayor medida que el de la sanidad pública, debido a traumatismos y dolencias digestivas, principalmente.



# 5

## Apéndice

# Apéndice

Datos 2020

Base: Todos los encuestados y contactados

## Opinión sobre seguros privados de salud

(% de las 10 respuestas mayoritarias)

	Titulares seguro privado de salud (n=1.600)	No titulares seguro privado de salud (n=1.000)
Buena opción de asistencia médica más rápida	23%	10%
Buenos	15%	7%
Caros	12%	20%
Necesarios	8%	1%
Son un complemento a la sanidad pública	6%	3%
Calidad del servicio / buen servicio	4%	1%
Útiles	4%	1%
Eficacia / funcionan	3%	1%
Amplia cobertura de especialidades	3%	-
Proporcionan seguridad y tranquilidad	3%	1%

# Apéndice

## Opiniones sobre las ventajas y desventajas sobre seguros privados de salud



- “La agilidad a la hora de realizar pruebas específicas”
- “La rapidez cuando necesitas un tipo de prueba”
- “rapidez en ir a consulta no hay muchas colas”
- “Buena Atención personal y seguimiento”
- “instalaciones con mas garantías de intimidad y confort”
- “Elección de especialidades médicas sin tener que pasar por el médico de cabecera”
- “son la atención sin listas de espera, hospitalización en habitación individualizada, atención personalizada o la posibilidad de una segunda opinión médica.”
- “Rapidez y atención personalizada. Trato amable y explicación sobre los procesos y las consultas.”
- “Para la realización de pruebas médicas reducción de la burocracia. En casos de hospitalization habitación por paciente..”



- “a veces las pruebas diagnosticas al ser caras son renuentes a hacerlas”
- “Calidad en alguno de sus centros”
- “Tienen menos aparatos y de peor calidad para diagnostico”
- “Coste para el paciente que no puede desgravar una parte en la declaración de la renta”
- “Tienen menos medios técnicos para enfermedades serias”
- “A veces no están los médicos que yo quiero que me atiendan”
- “No hay un historial común que se enlace a tu tarjeta, y puedas tener todo recogido. Cada médico tiene su historia y es complicado juntarlo”
- “Al querer contratar una póliza no aceptar situaciones de salud pre-existentes”
- “Para enfermedades importantes es mejor la seguridad social”
- “Deberían cubrir patologías existentes antes de contratar, aunque fuese con sobreprimas moderadas”



Instituto para el Desarrollo  
e Integración de la Sanidad

**KANTAR**