

Informe IDIS

SANIDAD PRIVADA, APORTANDO VALOR

# Barómetro de la sanidad privada 2013





# Índice de contenidos

<b>1. Presentación del estudio. Introducción y metodología</b> .....	<b>05</b>
<b>2. Resultados del Barómetro de la Sanidad Privada 2013</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.</b> Los seguros privados de salud: contratación, antigüedad y servicios utilizados.....	12
<b>2.2.</b> Valoración de los servicios de la sanidad privada.....	15
<b>2.2.1.</b> Ventajas y desventajas de la sanidad privada	
<b>2.2.2.</b> Valoración de los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada	
<b>2.2.3.</b> Valoración de la atención y accesibilidad de los servicios ofrecidos por la sanidad privada	
<b>2.2.4.</b> Valoración de la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada	
<b>2.2.5.</b> Valoración de los servicios generales ofrecidos por la sanidad privada	
<b>2.3.</b> La consulta ambulatoria: Atención Primaria y Especializada .....	26
<b>2.4.</b> El servicio de urgencias.....	28
<b>2.5.</b> El ingreso hospitalario.....	30
<b>2.6.</b> Evolución de la sanidad privada en los próximos años.....	32
<b>3. Comparativa 2012 vs. 2013</b> .....	<b>35</b>
<b>3.1.</b> Servicios prestados en la sanidad privada .....	36
<b>3.2.</b> Atención Primaria y Especialista .....	37
<b>3.3.</b> Ingreso hospitalario .....	38
<b>3.4.</b> Servicio de Urgencias .....	38
<b>3.5.</b> Probabilidad de recomendación de uso .....	39
<b>4. Conclusiones</b> .....	<b>41</b>
Entidades adheridas al IDIS.....	45





1.

Presentación  
del estudio.

Introducción  
y metodología.

# Presentación del Estudio

La sanidad privada es una realidad en nuestro país, al igual que lo es en el resto de los países de nuestro entorno. En España representa el 2,5% del PIB (26,2% del gasto sanitario) y es el cuarto país del espacio geográfico europeo por grado de penetración de este sector. Eso es así porque más de siete millones de personas mantienen una dualidad de aseguramiento, público y privado, y más de dos millones de funcionarios están adscritos a entidades de mutualismo administrativo como MUFACE, MUGEJU e ISFAS, descargando todos ellos, es decir, los cerca de diez millones de españoles, a la sanidad pública de costes y de presión asistencial con el resultado de una mayor solvencia y sostenibilidad.

Los más de 234.000 profesionales que trabajan en la sanidad privada, de los que 55.000 son facultativos, aportan su elevado perfil profesional y dedicación en beneficio de la mejora de la salud de sus pacientes y la tranquilidad de sus familiares. La demostración de esta realidad se recoge en los datos que aporta el estudio RESA (Resultados de Salud 2012), en el que se ponen de manifiesto, no solo la calidad sino también los excelentes resultados alcanzados en términos de morbi-mortalidad de los diferentes servicios, algunos de ellos de alta complejidad por la especialidad de que se trata (Neurocirugía, Cirugía cardiovascular, Oncología, Cirugía pediátrica...).

En relación a los pacientes no hay indicador más ilustrativo que el de su satisfacción, lo que ha sido evaluado por el IDIS en el Barómetro de la Sanidad Privada 2013 que hoy presentamos, cuya principal conclusión es que más del 89% de las personas consultadas, todas ellas con dualidad de aseguramiento y conociendo por lo tanto perfectamente ambos sistemas, recomendarían la asistencia sanitaria privada. Como ratificación de ello, cabe apuntar que en el colectivo de funcionarios, cada año, más del 84% elige sanidad privada.

La altísima actividad que se desarrolla en la sanidad privada española queda rotundamente demostrada por los siguientes datos en porcentaje respecto de la actividad total que se registra: 24% de las altas; 20% de las urgencias; y 30% de la actividad quirúrgica, lo que sin duda colabora a reducir listas de espera y presión asistencial a la sanidad pública. Ello es posible gracias a su apuesta por las políticas de calidad, a la disponibilidad de la tecnología más avanzada y al apoyo a la formación de sus profesionales, que tienen como objetivo prioritario el óptimo cuidado y prevención de la salud de sus pacientes.

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.

Por todo ello y para no desarrollar una visión anticíclica, en contra de toda evidencia, ya va siendo hora de romper con los mitos que tratan de echar por tierra a un sector tan relevante, dinámico en todos los sentidos, e innovador; y ello es posible conseguirlo mediante lo que venimos haciendo de forma constante desde el IDIS, huyendo de la demagogia y aportando datos en forma de estudios elaborados por terceras partes, que ratifican la aportación de valor de todo el sector exponiendo cifras y gráficas que muestran la enorme apuesta que realiza la sanidad privada por la innovación, la investigación más disruptiva, la complejidad asistencial y la formación continuada de sus profesionales.

Si no tuviéramos un sector privado como el actual no quedaría más remedio que inventarlo, ya que el sistema sanitario público se encuentra en una difícil situación de solvencia y estabilidad en cuanto a sus criterios fundacionales: universalidad, equidad, cohesión, acceso y financiación pública. Sin duda, para que pueda mantener la necesaria solvencia, la medida más beneficiosa para la población española consistiría en fomentar, cuidar y procurar por el buen nombre y reputación del sector sanitario privado, aprovechando sus sinergias y promoviendo la complementariedad y colaboración mutua de ambos sistemas. En definitiva, se corrobora el objetivo fundacional del IDIS, que no es otro que estar dentro de un sistema sanitario único con doble aseguramiento y provisión.

**José Ramón Rubio**

Presidente del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

# Introducción y Metodología

El Barómetro de la Sanidad Privada 2013 se ha llevado a cabo por la consultora Kantar Health.

► **Universo:** población residente de ambos sexos de 18 años y más, que tienen un seguro privado de salud, ya sea seguro de asistencia sanitaria, de reembolso de gastos o mutualismo administrativo.

► **Tamaño muestral:** afijación no proporcional de la muestra. Se realizaron 2.556 entrevistas distribuidas geográficamente de la siguiente manera

Zonas geográficas	Nº entrevistas realizadas
Andalucía	250
Aragón	146
Asturias	101
Baleares	101
Canarias	100
Cantabria	101
Castilla y León	153
Castilla La Mancha	101
Cataluña	267
Comunidad de Madrid	265
Comunidad Valenciana	202
Extremadura	75
Galicia	202
Navarra	96
La Rioja	95
Región de Murcia	101
País Vasco	200
<b>TOTAL</b>	<b>2.556</b>



- ▶ **Ponderación:** se ha ponderado en base al número de asegurados por CCAA y por edad (según población), para que los totales sean representativos a nivel nacional.
- ▶ **Error muestral:** El conjunto de la muestra es representativo a nivel nacional con un error de muestreo del  $\pm 1,98\%$  para un nivel de confianza del 95,5%, en el supuesto de máxima indeterminación,  $P=Q$ .
- ▶ **Trabajo de campo:** realizado entre el 17 de enero y el 14 febrero de 2013.
- ▶ **Metodología:** La recogida de la información se ha realizado mediante entrevistas CAWI (Computer Assisted Web Interview) entre los asegurados pertenecientes al panel de individuos online de Kantar.
- ▶ **Cuestionario:** estructurado y cerrado en su mayor parte, habiéndose utilizado dos escalas diferentes de valoración, una tipo Likert; de 1 a 5 puntos y la otra de 1 a 10 puntos, correspondiendo siempre la puntuación más baja a la valoración más negativa y la puntuación más alta a la valoración más positiva.

2.556 entrevistas  
realizadas a titulares  
de un seguro de salud  
privado





2.

# Resultados del Barómetro de la Sanidad Privada 2013



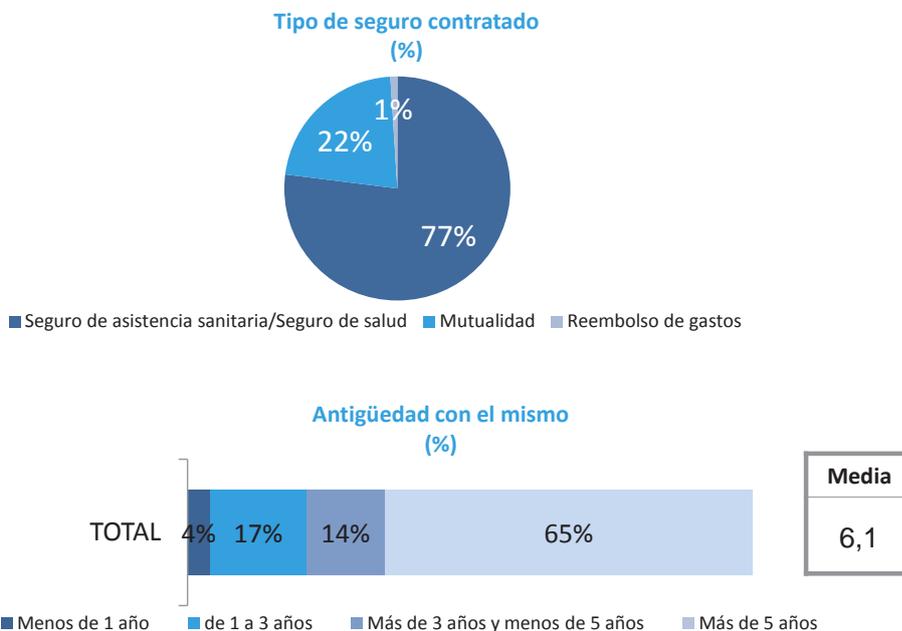
## 2.1. Los seguros privados de salud: contratación, antigüedad y servicios utilizados

El 77% de los asegurados cuentan con un seguro de salud/asistencia sanitaria directo, siendo esta modalidad de seguro la más extendida. Un 22% de los asegurados estaría bajo la modalidad de una mutualidad obteniendo el reembolso de gastos un carácter residual.

La antigüedad media del seguro privado es de 6,1 años

Por su parte, un 65% de los entrevistados tienen contratado un seguro privado desde hace más de 5 años, situándose la antigüedad media en torno a los 6 años (Figura 1).

Figura 1 Tipo de seguro contratado y antigüedad con el mismo



Base: Han utilizado (2.556)

¿Cuál de los siguientes seguros/polizas de salud privado tiene Vd. contratados personalmente o para algún otro miembro de su familia?

¿Desde hace cuánto tiempo tiene Vd. contratado el seguro anteriormente citado?

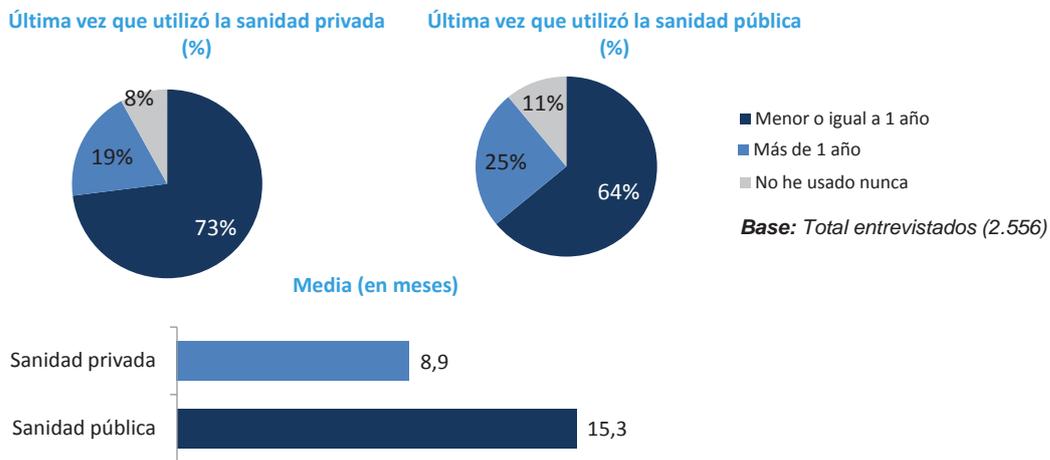
El 92% de los entrevistados ha utilizado en alguna ocasión los servicios de la sanidad privada, y 3 de cada 4 los ha utilizado en el último año.

Es importante poner de manifiesto como 9 de cada 10 asegurados son igualmente usuarios de la sanidad pública, si bien la frecuencia media con la que se utilizan los servicios de la sanidad privada es claramente mayor que en el caso de la pública, habiendo transcurrido 9 meses desde la última vez que se acudió

a la sanidad privada frente a los más de 15 meses desde que se acudió por última vez a la sanidad pública (figura 2A).

## El 92% de los usuarios ha utilizado en alguna ocasión los servicios de la sanidad privada

Figura 2A Última vez que utilizó los servicios de la sanidad privada/pública



Base: Han utilizado (2.361)

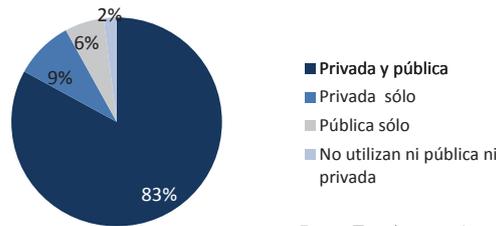
¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad privada?  
 ¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad pública?



Un 83% de los asegurados son conocedores de la sanidad pública porque son usuarios de ambos sistemas (figura 2B).

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

Figura 2B Grado de utilización de la sanidad privada y pública



Base: Total entrevistados (2.556)

Cruce especial de la figura 2A:  
 ¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad privada?  
 ¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad pública?

La consulta al especialista es el servicio más utilizado por los asegurados. El 92% de los usuarios de la sanidad privada ha acudido en alguna ocasión al especialista y 3 de cada 4 lo han hecho en los últimos 12 meses con una frecuencia media de 3,5 veces al año.

Las pruebas diagnósticas, constituyen el segundo servicio más utilizado por los entrevistados. En este sentido, un 80% de los asegurados han hecho uso de este servicio en alguna ocasión y 6 de cada 10 lo ha utilizado en el último año, con una frecuencia media anual de 3 visitas.

El número de asegurados que ha utilizado en alguna ocasión los servicios de atención primaria y de urgencias es similar (65% vs 57%) si bien, mientras que un 44% de los asegurados ha acudido en el último año a la consulta de atención primaria, tan sólo 1 de cada 4 asegurados ha necesitado hacer uso en los últimos 12 meses del servicio de urgencias.

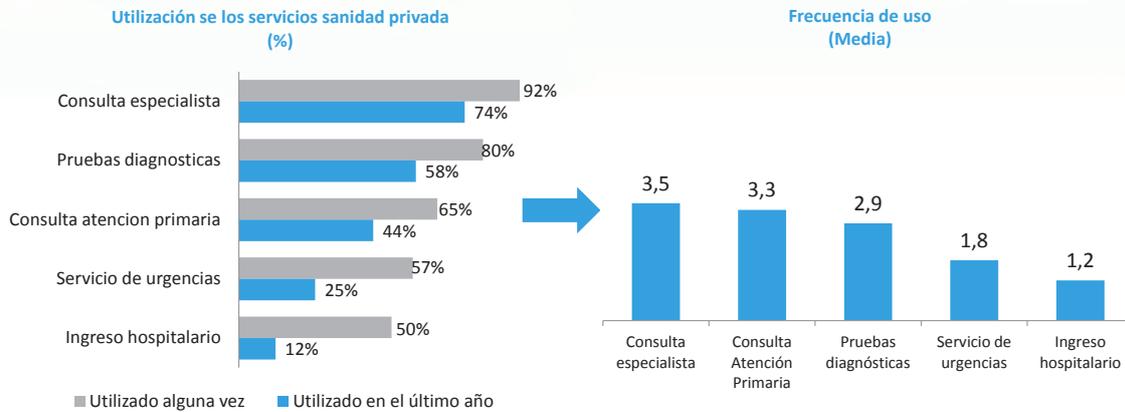
Finalmente, 1 de cada 2 asegurados ha requerido ingreso hospitalario en alguna ocasión, si bien tan sólo un 12% ha sido ingresado en el último año (figura 3).



## Los servicios más utilizados son las consultas al especialista y las pruebas diagnósticas

Uno de cada dos asegurados ha sido ingresado en alguna ocasión

**Figura 3** Utilización de los servicios de la sanidad privada y frecuencia de uso



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

**Base:** Utilizó el servicio en el último año

¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado en el último año?  
 ¿Cuántas veces ha utilizado cada uno de estos servicios en el último año?

## 2.2. Valoración de los servicios de la sanidad privada

Se observa un elevado grado de satisfacción con los servicios de la sanidad privada en España. La valoración media obtenida es de

7,4 en una escala de 1 a 10 con 8 de cada 10 entrevistados otorgando una valoración media de 7 o más puntos (figura 4).

**Figura 4** Grado de satisfacción con los servicios prestados por la sanidad privada



**Base:** Total entrevistados (2.556)

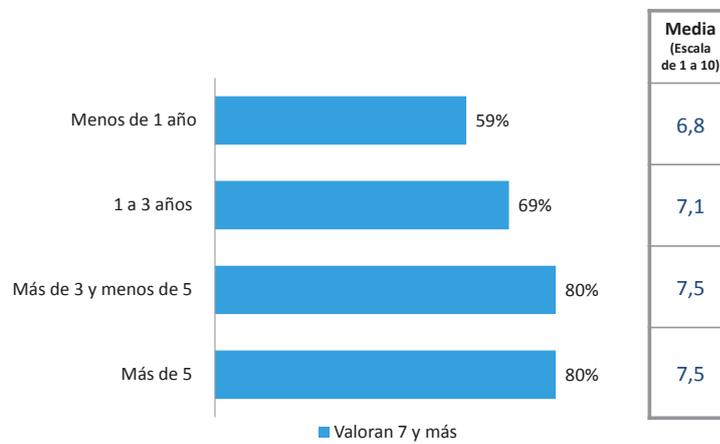
¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España?

La antigüedad con el seguro privado se correlaciona positivamente con el grado de satisfacción: a mayor tiempo de permanencia en el seguro, mayor satisfacción con los servicios ofrecidos.

## A mayor antigüedad del seguro mejor valoración de la sanidad privada

En este sentido, mientras que aquellos asegurados que tienen menos de 1 año de antigüedad valoran los servicios de la sanidad privada con 6,8 puntos, aquellos que llevan entre 1-3 años lo hacen con 7,1, y los que cuentan con más de 3 años, con 7,5 (figura 5)

Figura 5 Grado de satisfacción según antigüedad del seguro (%)



**Base:** Total entrevistados (2.556)

¿Desde hace cuánto tiempo tiene Vd. contratado cada uno de los seguros anteriormente citados?  
 ¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España?





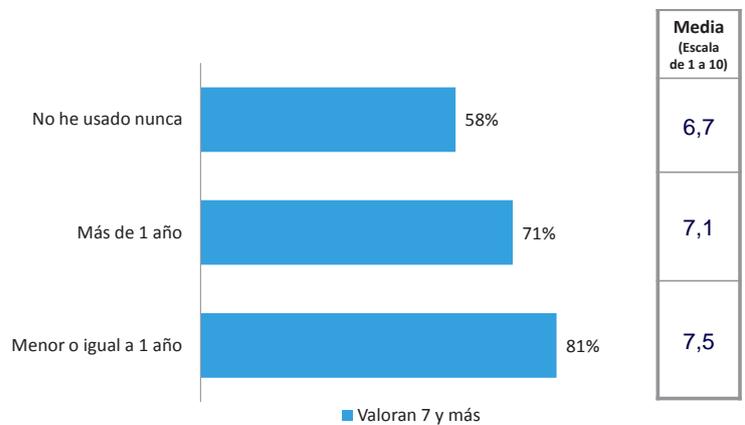
Resulta relevante destacar que la valoración de la sanidad privada está directamente relacionada con el tiempo que ha transcurrido desde la última vez que utilizó sus servicios. Así, quienes no han utilizado nunca la sanidad privada presentan una valoración media de 6,7 puntos; aquellos que la utilizaron hace más de un año, 7,1; y por último, quienes han acudido en el último año, 7,5.

### Los asegurados que han utilizado los servicios de la sanidad privada en el último año, son los que mejor la valoran



En consecuencia, la experiencia con los servicios de la sanidad privada denota un mayor grado de satisfacción con los mismos en función de la cercanía temporal de utilización (figura 6).

**Figura 6** Grado de satisfacción según uso de la sanidad privada (%)



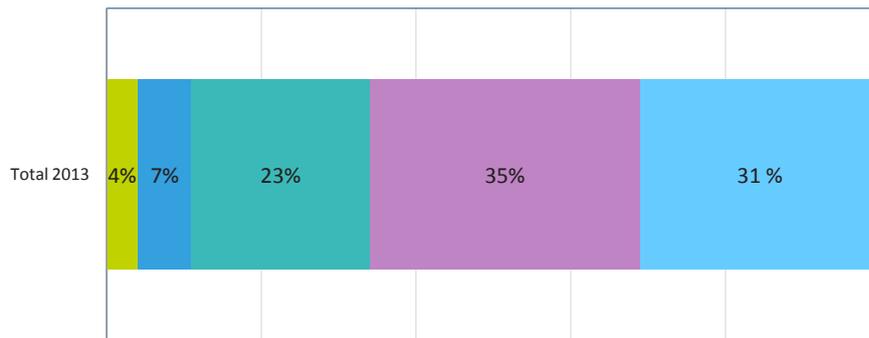
**Base:** Total entrevistados (2.556)

¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad privada?  
 ¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España?

El elevado grado de satisfacción con los servicios de la sanidad privada, sitúan en el 89% los usuarios que podrían recomendar su uso a familiares y amigos (figura 7).

## El 89% de los asegurados podría recomendar el uso de la Sanidad Privada

Figura 7 Probabilidad de recomendación de la sanidad privada



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

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

**Base:** Total entrevistados (2.556)



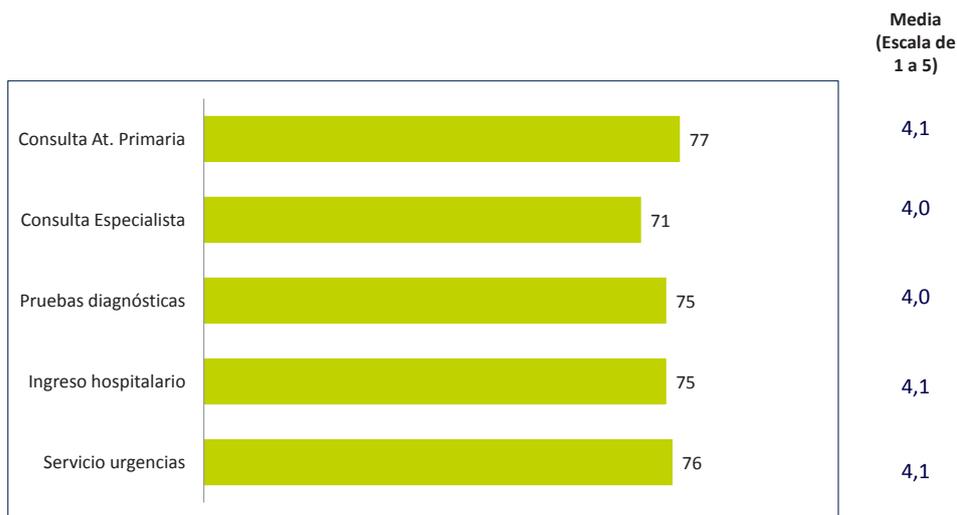


Tres de cada cuatro usuarios ha hecho uso de uno o de varios de los servicios de la sanidad privada, valorando por encima de 4 puntos (en una escala de 1 a 5), el grado de probabilidad con el que recomendaría el uso de los mismos (figura 8).

**3 de cada 4 usuarios de los distintos servicios de la sanidad privada podrían recomendar el uso de cada uno de ellos**

Figura 8

Grado de recomendación de los servicios de la sanidad privada



**Base:** Han utilizado los distintos servicios

**P.9b** ¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado en el último año?

**P.7b** ¿Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo o familiar utilizar los servicios de la sanidad privada?

## 2.2.1. Ventajas y desventajas de la sanidad privada

El 80% de los asegurados destacan de manera espontánea la agilidad / rapidez de la sanidad privada como la principal ventaja de la misma.

El trato y la atención recibida, así como la comodidad, serían ventajas igualmente mencionadas por una tercera parte de los entrevistados, y los aspectos relacionados con el especialista, tales como la mayor cobertura o la posibilidad de elección del mismo, por una cuarta parte (figura 9).

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



Figura 9 Ventajas de la sanidad privada (Espontáneo) (%)

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

Base: Total entrevistados (2.556)

A su juicio, ¿cuáles son las principales ventajas y desventajas de la sanidad privada?



Por lo que a las desventajas se refiere, 1 de cada 2 asegurados hace referencia al coste económico asociado al seguro como la más importante de las mismas.

Es oportuno poner de manifiesto como un 13% de los asegurados afirma en espontáneo no encontrar desventaja alguna a la sanidad privada (figura 10)

### El 13% de los asegurados no encuentra ninguna desventaja a la sanidad privada



Figura 10 Desventajas de la sanidad privada (Espontáneo) (%)

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

Base: Total entrevistados (2.556)

A su juicio, ¿cuáles son las principales ventajas y desventajas de la sanidad privada?

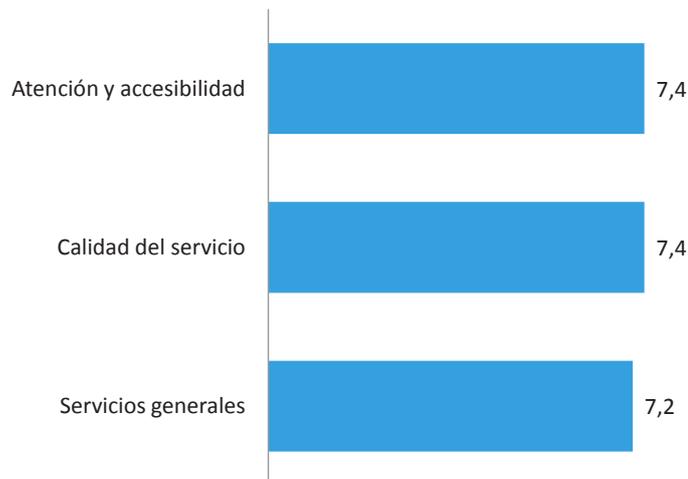
## 2.2.2. Valoración de los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada

Con intención de valorar de la manera más amplia posible los distintos aspectos de la sanidad privada, se incluyeron en el Barómetro, tres grandes apartados: atención y accesibilidad, calidad del servicio y servicios generales.

Como se puede observar en el siguiente gráfico la sanidad privada obtiene una calificación de notable en cada uno de los 3 bloques, lo que no hace sino reforzar la excelente valoración de la misma (figura 11).



Figura 11 Valoración media de los servicios ofrecidos por la sanidad privada

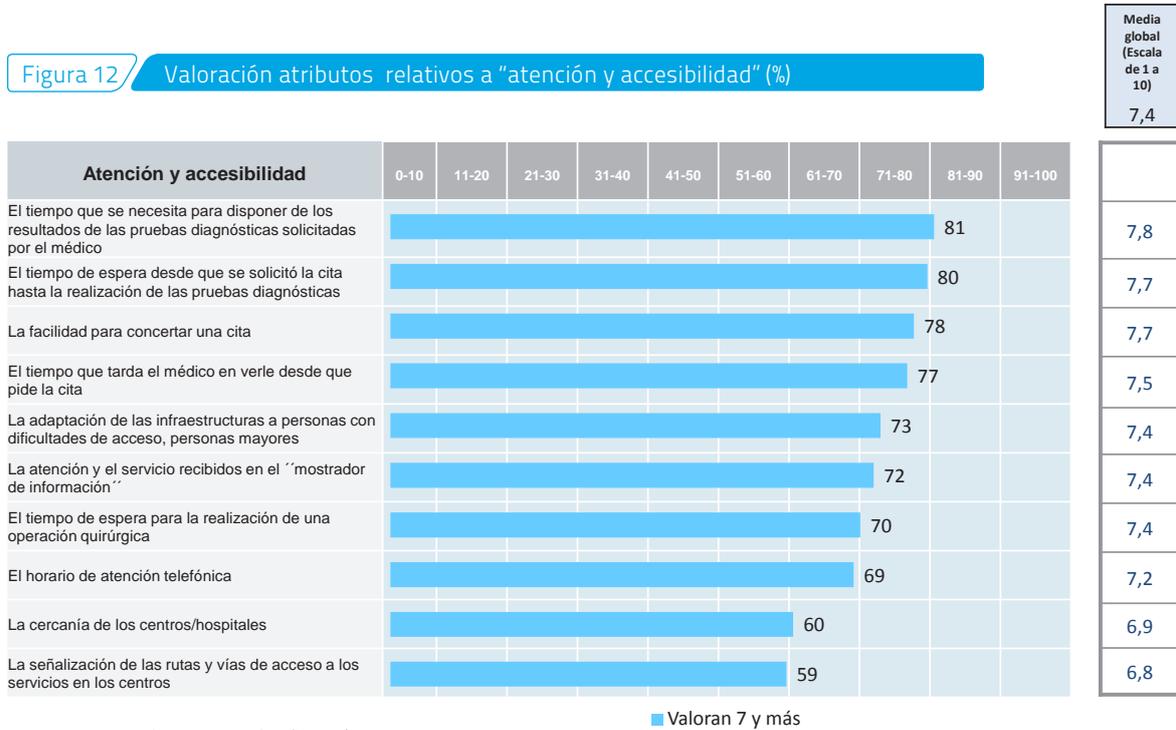


Base: Total entrevistados (2.556)

## 2.2.3.

# Valoración de la atención y accesibilidad de los servicios ofrecidos por la sanidad privada

Figura 12 Valoración atributos relativos a "atención y accesibilidad" (%)



Base: Total entrevistados (2.556)

Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones relativas a la **calidad del servicio** que ofrece la sanidad privada, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

Los aspectos relacionados con la atención y accesibilidad se perciben de forma muy positiva por parte de los asegurados, alcanzando este bloque una valoración media de 7,4.

Los aspectos más destacados están relacionados con la rapidez / agilidad de la sanidad privada, en clara consonancia con las ventajas mencionadas por los asegurados en espontáneo. En concreto, habría que destacar la facilidad para concertar una cita, así como el tiempo de espera para la realización de pruebas diagnósticas y la obtención de los correspondientes resultados, atributos con valoraciones medias muy cercanas a los 8 puntos.

Le siguen, con promedios también muy notables, el tiempo que tarda el médico en ver al paciente desde la solicitud de la cita y el tiempo de espera para la realización de una

operación quirúrgica (valoraciones medias de 7,5 y 7,4 respectivamente).

Los dos únicos aspectos con valoraciones ligeramente inferiores a los 7 puntos serían los relativos a la cercanía de centros / hospitales (6,9) y a la señalización de rutas y vías de acceso a los servicios en los centros (6,8) (Figura 12)

**La rapidez y agilidad para la realización de pruebas y la obtención de resultados son los aspectos más destacados**

## 2.2.4. Valoración de la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada

El bloque de atributos relativo a la calidad del servicio obtiene 7,4 puntos, la misma valoración que el previo de atención y accesibilidad, obteniendo todos los atributos incluidos en este bloque una valoración media por encima de los 7 puntos, poniéndose así de manifiesto el alto grado de satisfacción de los asegurados con los aspectos relacionados con la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada.

El trato recibido por el personal sanitario obtiene una valoración media de 7,9, siendo el atributo más destacado, seguido de la amplia cobertura de especialidades y del trato recibido por el personal sanitario, con puntuaciones de 7,6 y 7,5 respectivamente.

Es igualmente importante señalar como el mantenimiento del equipo médico-sanitario

y la tecnología y medios de los que dispone la sanidad privada, obtienen valoraciones de 7,4 y 7,3 respectivamente (figura 13).

**El trato recibido por parte del personal sanitario en el hospital de día, se valora de manera excelente**

**La amplia cobertura de especialidades/profesionales recibe una valoración muy positiva**

Figura 13 Valoración atributos relativos a "calidad del servicio" (%)

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

Calidad del servicio	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	
El trato por el personal sanitario (médicos enfermeras...) durante el tiempo que estuvo en el hospital de día	82										7,9
Amplia cobertura de especialidades/profesionales	78										7,6
El trato recibido por el personal administrativo	76										7,5
El mantenimiento del equipo médico-sanitario	74										7,4
La tecnología y los medios de que disponen	70										7,3
El servicio recibido por el departamento de atención al paciente (departamento encargado de que el trato y atención al paciente sea el adecuado)	68										7,2
La utilización de las nuevas tecnologías (internet, sms...) a la hora de poder conectar/confirmar una cita, acceder al historial médico del paciente...	67										7,1
El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que entra en consulta	66										7,1

■ Valoran 7 y más

Base: Total entrevistados (2.556)

Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones relativas a la **calidad del servicio** que ofrece la sanidad privada, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

## 2.2.5. Valoración de los servicios generales ofrecidos por la sanidad privada

Figura 14 Valoración atributos relativos a "servicios generales" (%)

Media global (Escala de 1 a 10)  
7,2

Servicios generales	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	
La limpieza de las instalaciones y equipos									83		7,9
El confort de las instalaciones									82		7,8
La oferta de servicios no sanitarios (alimentación, etc.)							60				6,9
La facilidad de aparcamiento						47					6,2

Base: Total entrevistados (2.556)

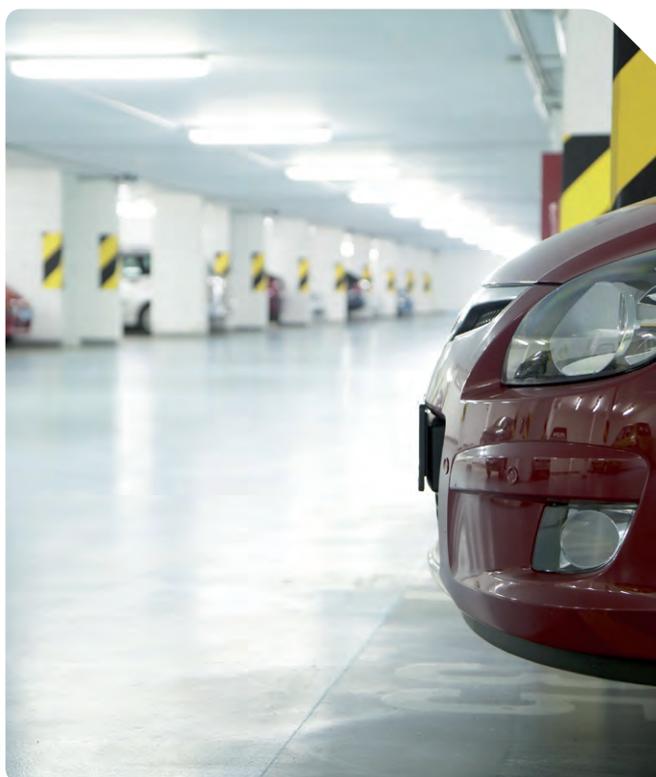
■ Valoran 7 y más

Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones 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".

### La facilidad de aparcamiento es el aspecto menos valorado

El bloque relativo a los servicios generales obtiene, con una puntuación media de 7,2, la valoración menos positiva de los 3 bloques analizados, si bien mantiene esa valoración habitual de notable.

La limpieza de instalaciones y equipos y el confort de las instalaciones, con valoraciones medias cercanas a los 8 puntos, serían los aspectos mejor valorados, claramente por encima de la oferta de servicios no sanitarios, con una valoración media de 6,9 o de la facilidad de aparcamiento que, con un 6,2, sería el aspecto peor valorado de la sanidad privada (figura 14).



## 2.3. La consulta ambulatoria: Atención Primaria y Especializada

Los asegurados valoran con un notable alto la atención asistencial recibida en la consulta de atención primaria / especialista, con un 84%

de los asegurados otorgando, en este sentido, valoraciones de 7 o más puntos en una escala de 1 a 10 (figura 15).

Figura 15

Grado de satisfacción con la atención asistencial recibida en la consulta atención primaria/especialista (%)



**Base:** Han acudido alguna vez a la consulta del AP/Especialista (2300)

¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial en la consulta de atención primaria / especializada? (Escala 1=Muy mala, 10=Muy buena)



En este sentido, la valoración global media de los atributos relativos a la atención asistencial recibida en consulta es de un 7,7, reafirmando por tanto, lo recién señalado sobre la valoración positiva que demuestran tener los usuarios de este servicio.

La posibilidad de elección de especialista sería, con un 8,0, el aspecto mejor valorado, seguido por el trato recibido por el personal sanitario, la confianza y seguridad transmitida por el médico y la información recibida sobre su enfermedad y tratamiento.

El conocimiento que demostró el profesional sanitario sobre la enfermedad del paciente y la información que le transmitió sobre la misma y sobre el tratamiento a seguir, serían igualmente aspectos claramente destacados respecto a la atención asistencial recibida en la consulta (figura 16).



### La valoración general de la atención recibida en atención primaria/especialista es muy satisfactorio

Figura 16

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



Base: Han acudido alguna vez a la consulta del AP/Especialista (2300)

Según su experiencia personal, valore, por favor, cada uno de los siguientes aspectos relativos a la **atención asistencial en la consulta privada**, tanto de atención primaria como de especialista. 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".

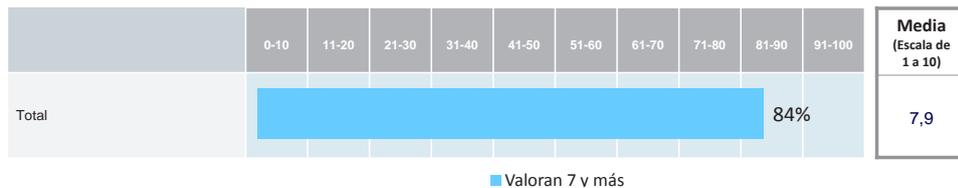
## 2.4. El servicio de urgencias

El servicio de urgencias es percibido también con una valoración muy positiva. El 84% de los asegurados puntúa este servicio con un 7 o más y su valoración media se sitúa en un 7,9 en una escala de 1 a 10 puntos (figura 17).

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



Figura 17 Grado de satisfacción con la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias



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

¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial del servicio de urgencias de la sanidad privada? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.



Una vez más, la atención y cuidados recibidos, así como la adecuación de las instalaciones y equipamientos, junto con la confianza y seguridad del personal sanitario y la información recibida de su problema de salud, constituyen los elementos más destacados.

### La atención y cuidados recibidos por el personal sanitario son los aspectos mejor valorados



El tiempo de espera en urgencias continúa siendo el parámetro menos valorado, pero aún así mantiene una puntuación muy destacable (7,2) (figura 18)

**Figura 18** Valoración atributos relativos a la atención asistencial en el servicio de urgencias (%)

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

ATENCIÓN ASISTENCIAL	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	
La atención y cuidados recibidos por el personal sanitario (médicos, enfermeras...)	[Bar chart showing 81% in the 81-90 range]									81	7,8
La adecuación de las instalaciones y equipamientos	[Bar chart showing 81% in the 81-90 range]									81	7,7
La confianza y seguridad que transmite el personal sanitario	[Bar chart showing 79% in the 71-80 range]									79	7,7
La información recibida sobre su problema de salud	[Bar chart showing 78% in the 71-80 range]									78	7,6
La capacidad de reacción del personal sanitario	[Bar chart showing 76% in the 71-80 range]									76	7,5
La coordinación con otros servicios sanitarios	[Bar chart showing 73% in the 61-70 range]									73	7,5
El tiempo de espera hasta ser atendido	[Bar chart showing 68% in the 61-70 range]									68	7,2

■ Valoran 7 y más

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

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

## 2.5. El ingreso hospitalario

Uno de cada dos asegurados ha estado ingresado en alguna ocasión en un centro hospitalario privado, y un 12% lo ha estado en el último año. La duración media del ingreso se sitúa en torno a los 4 días.

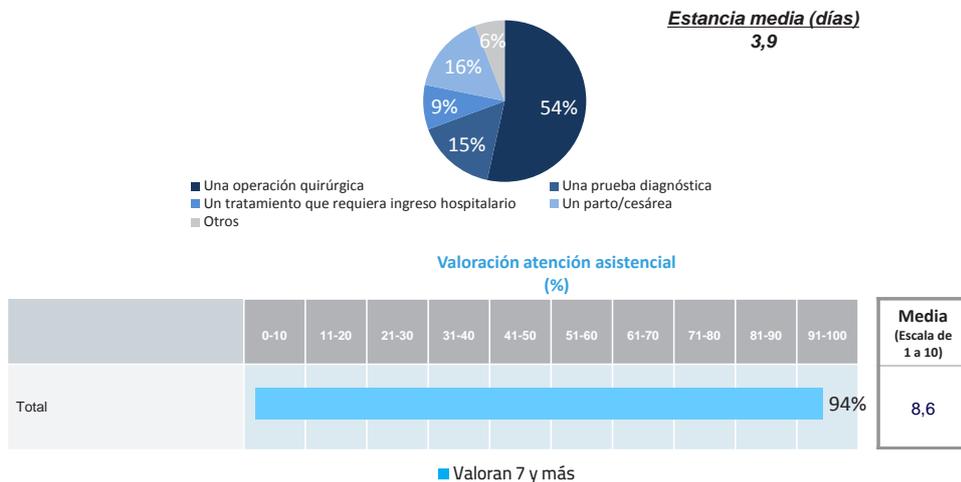
El principal motivo del último ingreso fue una operación quirúrgica (54% de los casos). La obstetricia es responsable de aproximadamente el 15% de los ingresos, proporción similar a los ingresos como consecuencia de pruebas diagnósticas.

La atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario sería, con una valoración media de 8,6, el servicio mejor valorado de todos los analizados (figura 19).

La mitad de los asegurados ha estado ingresado en alguna ocasión en un centro hospitalario. El principal motivo fue una intervención quirúrgica

La valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso es el servicio mejor valorado

Figura 19 Motivo del ingreso, estancia media y valoración de la atención asistencial



Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (1.176)

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

¿Cuánto tiempo estuvo ingresado?

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



Todos los atributos relativos a la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario obtienen valoraciones superiores a los 8 puntos, reafirmando la excelente imagen de un servicio especialmente importante y donde el paciente está otorgando a la experiencia vivida en la sanidad privada una valoración de sobresaliente.

Los horarios de visita y el confort de las habitaciones, junto con la atención y la información recibida, son los items mejor valorados de la atención asistencial durante el ingreso (figura 20).

### Todos los parámetros evaluados en el ingreso hospitalario reciben una valoración por encima de 8

Figura 20

Valoración de los atributos relativos a la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario (%)

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

ATENCIÓN ASISTENCIAL	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100		
Los horarios de visita al paciente	[Bar chart showing 92% in 91-100 range]										92	8,6
La comodidad de las habitaciones	[Bar chart showing 92% in 91-100 range]										92	8,5
La atención y cuidados recibidos por el personal sanitario (médicos, enfermeras...)	[Bar chart showing 92% in 91-100 range]										92	8,4
La información recibida sobre la evolución de la enfermedad	[Bar chart showing 91% in 91-100 range]										91	8,4
El equipamiento y los aparatos tecnológicos existentes en el hospital	[Bar chart showing 89% in 91-100 range]										89	8,3
El tiempo que tardaron en ingresarle	[Bar chart showing 89% in 91-100 range]										89	8,3
Los trámites administrativos para el ingreso	[Bar chart showing 89% in 91-100 range]										89	8,2
Los servicios adicionales (alimentación, aseos, TV...)	[Bar chart showing 85% in 91-100 range]										85	8,1

Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (1.176)

■ Valoran 7 y más

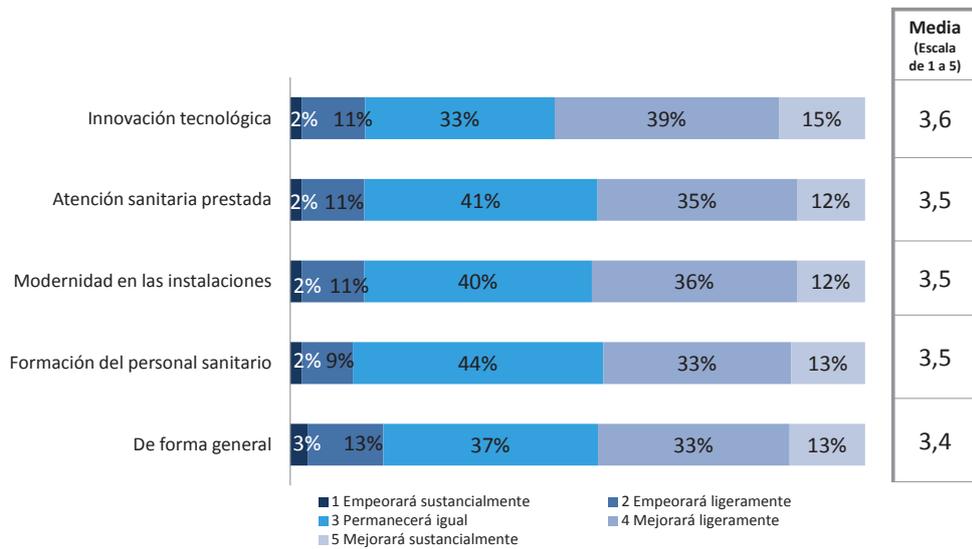
Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario que tuvo lugar en un centro hospitalario privado**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que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

## 2.6. Evolución de la sanidad privada en los próximos años

En torno a la mitad de los entrevistados se muestran optimistas en cuanto a la positiva evolución de la sanidad privada en los próximos años.

El aspecto en que mayor porcentaje de asegurados considera que la sanidad privada mejorará significativamente es la innovación tecnológica. A éste le siguen la atención sanitaria y la modernidad de las instalaciones (figura 21).

Figura 21 Evolución de la sanidad privada (%)



Base: Total entrevistados (2.556)

¿Cómo cree que va a evolucionar la sanidad privada en los próximos años en cuanto a los siguientes aspectos?







3.

# Comparativa 2012 vs. 2013



A continuación se ofrece una comparativa entre el Barómetro de la Sanidad Privada 2012 y el Barómetro de la Sanidad Privada 2013. Esta comparativa hace referencia a los principales aspectos del estudio: satisfacción general, atención asistencial, ingreso hospitalario y servicio de urgencias.

La principal conclusión que se desprende de este análisis comparativo es que no se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre ambas oleadas, manteniéndose estable la valoración de notable obtenida por la sanidad privada que, sin duda alguna, goza de un "excelente estado de salud".

Es igualmente importante destacar que la realización del trabajo de campo del Barómetro de la Sanidad Privada 2013 coincidió con un momento especialmente

problemático en todo lo referente a la sanidad (enero 2013), donde se mezclaban conceptos como "la gestión privada de la sanidad", "la privatización de la sanidad pública", etc, y donde los cruces de declaraciones por parte de medios de comunicación, instituciones, personal sanitario, etc., no hicieron sino generar, en muchas ocasiones, mayor confusión y/o desinformación. En este contexto, la sanidad privada ha conseguido mantener su excelente imagen obteniendo, en la mayoría de los casos, tal y como se ha visto a lo largo del presente documento, valoraciones de notable e incluso de sobresaliente en lo relativo al ingreso hospitalario.

### 3.1. Servicios prestados en la sanidad privada

Se mantiene la valoración de notable en el ámbito de la satisfacción general obtenida en la encuesta anterior, presentando una diferencia no estadísticamente significativa de 3 décimas respecto a 2012 (figura 22).

En los dos últimos años, se mantiene la valoración de notable en satisfacción general de los servicios de la sanidad privada

Figura 22 Comparativa satisfacción con los servicios ofrecidos por la sanidad privada (%)

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	[Bar chart showing 78% in the 71-80 range]									78	7,7
Total 2013	[Bar chart showing 77% in the 71-80 range]									77	7,4

Base: Total entrevistados (2.179/2.556)

Valoran 7 y más

¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España? (Escala 1=Muy mala, 10=Muy buena)

## 3.2. Atención Primaria y Especialista

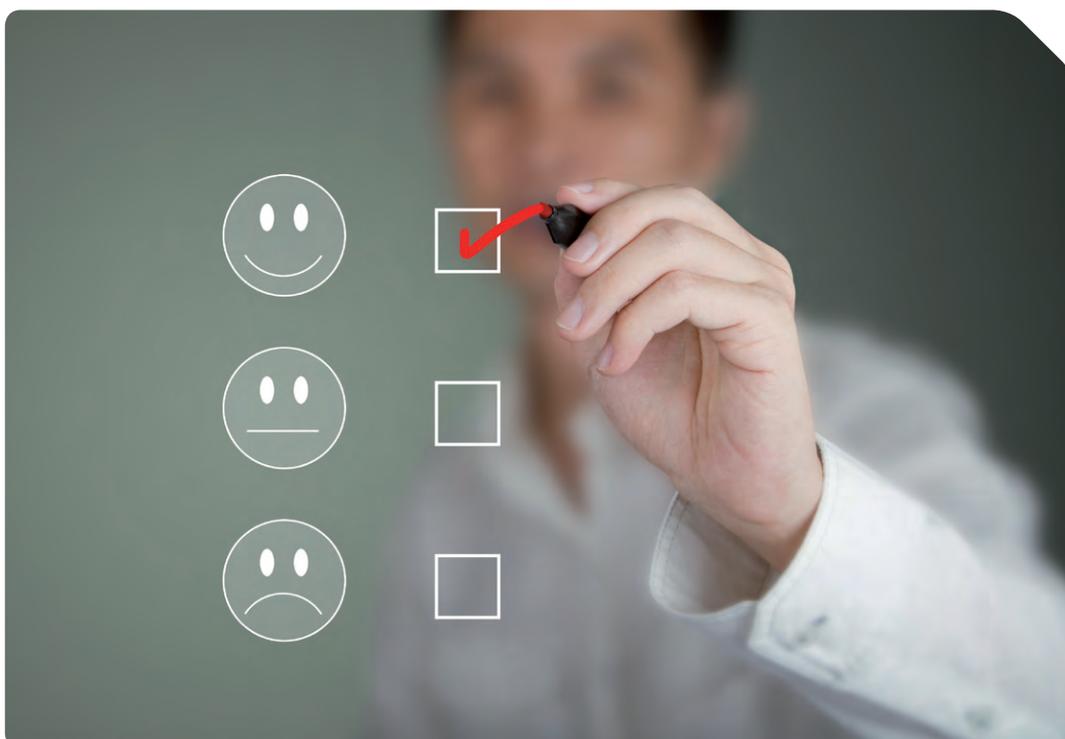
La atención asistencial se mantiene estable a lo largo de las dos encuestas. En ambos casos, más del 80% de los usuarios valoran muy positivamente la atención asistencial recibida durante la consulta (figura 23).

Figura 23 Comparativa satisfacción atención asistencial (%)



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

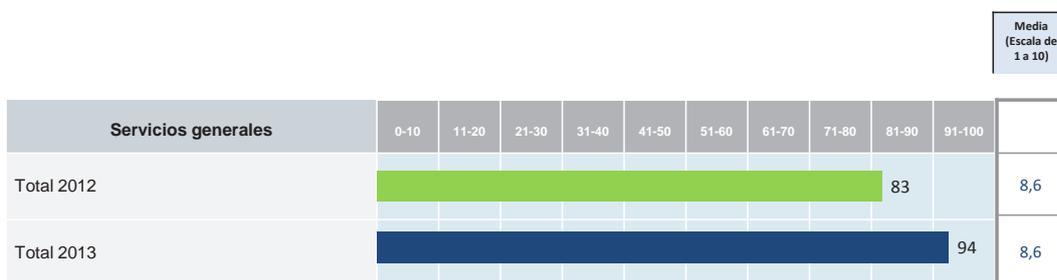
¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial en la consulta de atención primaria / especializada?. (Escala 1=Muy mala, 10=Muy buena)



### 3.3. Ingreso hospitalario

De la misma forma que ocurría en la encuesta previa, la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario obtiene una valoración de sobresaliente, observando un aumento del porcentaje de asegurados que valoran con un 7 ó más su grado de satisfacción, pasando de un 83% a un 94% (figura 24)

Figura 24 Comparativa satisfacción ingreso hospitalario (%)



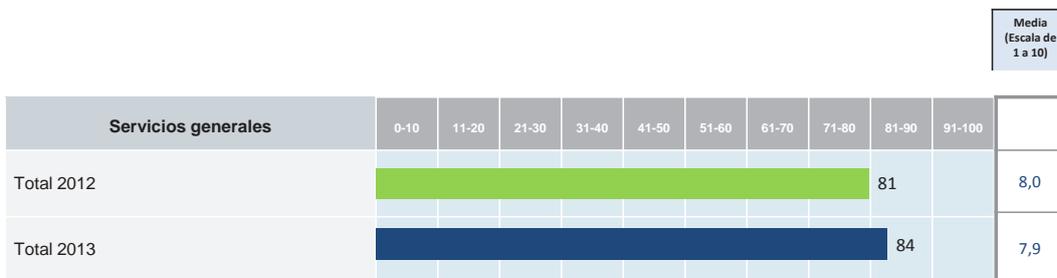
Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (989/1.176)

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

### 3.4. Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias mantiene la excelente valoración obtenida en la encuesta anterior, incrementándose el porcentaje de personas que lo valoran por encima de 7 (figura 25).

Figura 25 Comparativa satisfacción servicio de urgencias (%)



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (1.235/1.336)

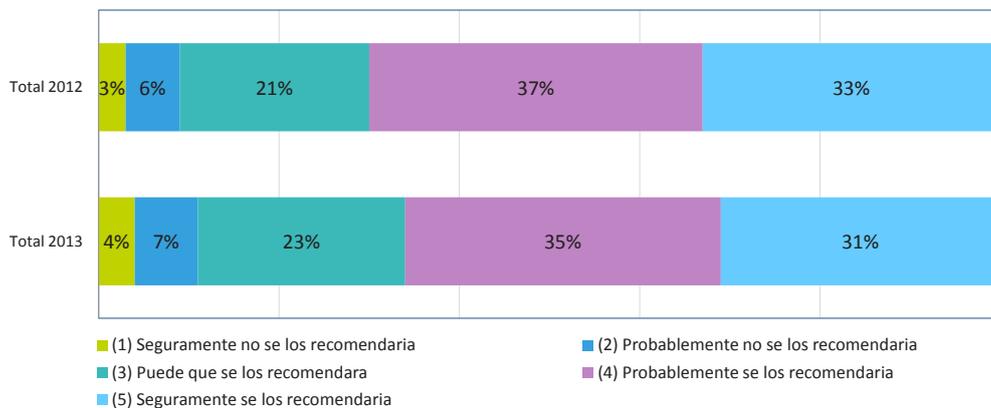
¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial del servicio de urgencias de la sanidad privada? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.

### 3.5. Probabilidad de recomendación de uso

El elevado porcentaje de probabilidad de recomendación de los usuarios se mantiene respecto al año anterior, situándose entorno

al 90% las personas que podrían recomendar el uso de la sanidad privada a familiares y amigos (figura 26).

**Figura 26** Comparativa probabilidad de recomendación de los servicios prestados en la sanidad privada



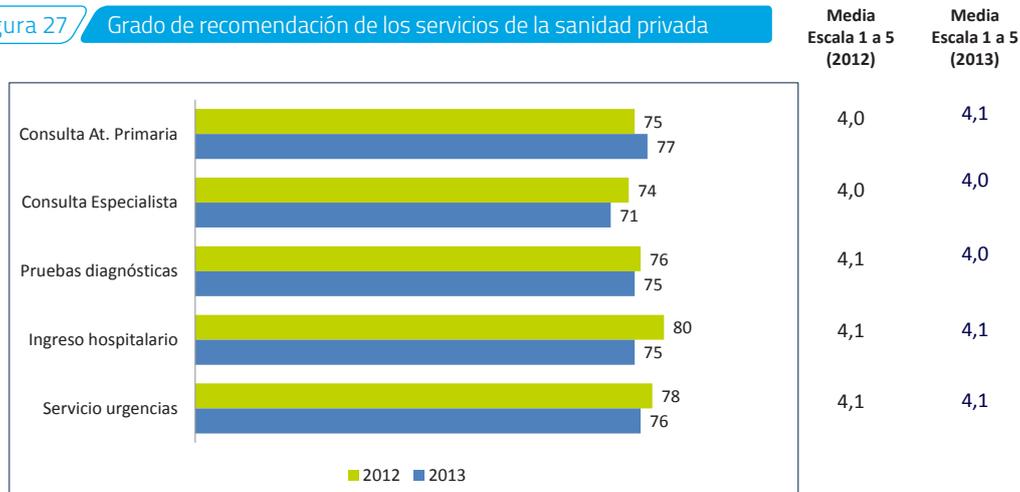
**Base:** Total entrevistados (2.556)

¿Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo ó familiar utilizar los servicios de la sanidad privada?

El grado de recomendación de los distintos servicios de la sanidad privada, se mantiene con respecto al año anterior en niveles

óptimos, con una valoración de 4 puntos en una escala de 1 a 5 (figura 27)

**Figura 27** Grado de recomendación de los servicios de la sanidad privada



**Base:** Han utilizado los distintos servicios

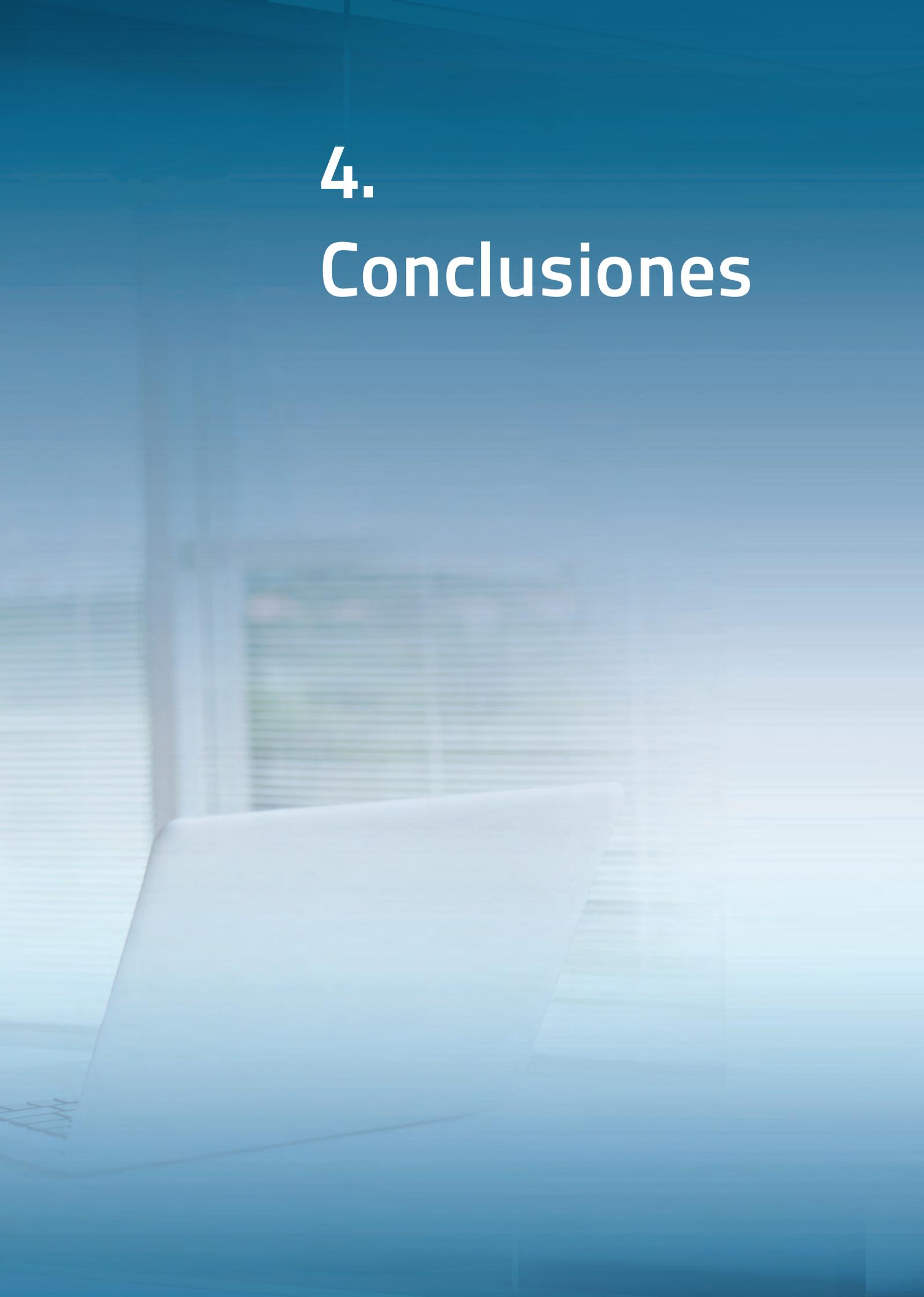
P.9b ¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado en el último año?

P.7b ¿Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo ó familiar utilizar los servicios de la sanidad privada?



4.

# Conclusiones





Los resultados del Barómetro de la Sanidad Privada 2013 muestran el excelente estado de salud de los servicios ofrecidos por ésta, a pesar del clima reinante en gran parte de la sociedad española y el rechazo suscitado contra la sanidad privada por los proyectos de externalización de la gestión de la pública por parte de la administración sanitaria.

El trato y profesionalidad del personal sanitario, junto con la confianza y seguridad transmitida por éstos, la rapidez, la agilidad, la amplia cobertura de prestaciones y la información recibida por parte del paciente, se valoran de manera especialmente positiva, estableciéndose como las señas de identidad de la sanidad privada.

### 1. Alto grado de satisfacción con los servicios de la sanidad privada.

Los usuarios de la sanidad privada, en su mayor parte usuarios igualmente de la sanidad pública, valoran con un notable alto los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada. En este sentido, prácticamente 8 de cada 10 asegurados otorgan puntuaciones por encima de los 7 puntos en una escala de 1 al 10 a la hora de valorar los servicios ofrecidos por la sanidad privada.

### 2. Elevado porcentaje de recomendación entre los usuarios.

El 89% de los usuarios podría recomendar a sus familiares y amigos el uso de la sanidad privada en general y de cada uno de sus servicios en particular.

### 3. Mayor antigüedad del seguro, mejor valoración de la sanidad privada.

En este sentido, mientras que aquellos asegurados que tienen menos de 1 año de antigüedad valoran los servicios de la sanidad privada en una escala puntual (de 1 a 10) con 6,8, aquellos que llevan entre 1-3 años lo hacen con 7,1, y los que cuentan con más de 3 años con 7,5.

### 4. A mayor frecuencia de uso, mayor grado de satisfacción con la sanidad privada.

Es importante destacar como un 92% de los asegurados han utilizado la sanidad privada en alguna ocasión y un 73% de los mismos lo ha hecho en el último año.

El grado de satisfacción de la sanidad privada se incrementa cuánto más frecuentemente se hace uso de sus servicios. Así, aquellos que no la han utilizado nunca, le otorgan una valoración media de 6,8 puntos en una escala de 1 a 10, mientras que los que la han utilizado en alguna ocasión la puntúan con 7,1 obteniéndose la puntuación más alta entre aquellos que han hecho uso de sus servicios en el último año, que con una valoración de 7,5 muestran su elevado grado de satisfacción.

**5. La atención asistencial en consulta y urgencias recibe una valoración de notable alto, incrementándose hasta el sobresaliente en el caso del ingreso hospitalario.**

Los servicios de atención primaria / especialistas y las urgencias obtienen una puntuación media de 7,8 y 7,9 puntos respectivamente.

Por su parte, el ingreso hospitalario, servicio al que han acudido la mitad de los entrevistados en alguna ocasión, recibe una valoración media de 8,6 puntos. Asimismo, todos los parámetros relacionados con el ingreso son percibidos muy positivamente, con promedios superiores a 8,0.

**6. Los asegurados destacan dos parámetros como las grandes fortalezas de la sanidad privada: calidad del servicio prestado y profesionalidad del personal sanitario.**

Por un lado, se valora muy positivamente la rapidez, agilidad, trato personalizado y flexibilidad de la sanidad privada.

Adicionalmente también se percibe la alta profesionalidad del personal sanitario por la confianza y seguridad que transmiten.

**7. Los aspectos donde la sanidad privada obtiene sus valoraciones más bajas tendrían que ver con prestaciones no sanitarias.**

La facilidad de aparcamiento (6,2), la señalización de las rutas y vías de acceso a los servicios en los centros (6,8), la cercanía de los hospitales/centros (6,9) y la oferta de servicios no sanitarios (6,9) serían, al igual que recogía el Barómetro del año pasado, los aspectos con valoraciones más discretas de la sanidad privada.

**8. No se aprecian diferencias estadísticamente significativas con respecto de los resultados de 2013 vs 2012.**

Lo más reseñable del Barómetro 2013 es precisamente que no se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre ambos períodos, manteniéndose estable la valoración de notable obtenida por la sanidad privada, que sin duda alguna goza de "un excelente estado de salud"





## Entidades adheridas al IDIS. Abril 2013:

### Patronos IDIS

- ACES
- ADESLAS SegurCaixa
- ASISA
- AXA
- Capio Sanidad
- CASER
- DKV
- ERESA
- Gehosur Hospitalares
- Grupo Hospitalario Quirón
- Grupo Innova Ocular
- Grupo Hospitalario Recoletas
- Hospital de Madrid
- Hospitales Nisa
- Hospiten
- IMQ
- MAPFRE
- Red Asistencial Juaneda
- Sanitas
- Unilabs
- Vithas

### Patronos de libre designación

- Consejo General de Colegios de Enfermería
- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos
- Facme
- Farmaindustria
- Fenin
- Foro español de pacientes
- Organización Médica Colegial

### Patrocinadores

- Boston Scientific
- GE Healthcare
- Johnson & Johnson Medical Companies
- Medtronic
- Otsuka
- Philips
- Sanofi Pasteur
- Siemens
- Zeltia

### Colaboradores IDIS

- Aliad
- A.M.A.
- Almirall
- Amgen
- Bayer
- BD (Becton, Dickinson and Company)
- Carbuos Medica
- Covidien
- DNV
- Dräger
- Elekta
- Esteve
- Everis
- Grupo Cofares
- Hartmann
- InterSystems
- Kantar Health
- Mindray
- Novartis
- Palex
- Pfizer
- Willis Iberia

### Asociados IDIS

- Abacid
- Asefa
- Best Doctors
- Centro Médico Tecknon
- Cerba Internacional
- Clínica La Luz
- Clínica Rotger
- Clínica San Francisco
- Clínica San Roque
- Clínica Santa Elena
- Ginefiv
- Grupo Hospitalario Modelo
- Grupo IMO
- Grupo Previsión Sanitaria Nacional
- HealthTime
- Hospital Perpetuo Socorro
- Hospital San Francisco de Asís
- Igualatorio Cantabria
- Policlínico La Rosaleda
- Santalucía
- Xanit. Hospital Internacional





[www.fundacionidis.com](http://www.fundacionidis.com)



Instituto para el Desarrollo  
e Integración de la Sanidad



CON EL PATROCINIO DE

