

INFORME IDIS

BARÓMETRO DE LA SANIDAD PRIVADA

2014



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad



Índice de contenidos

1. Presentación del estudio.	04
2. Introducción y Metodología.	08
3. Resultados del Barómetro de la Sanidad Privada 2014.	12
3.1. Los seguros privados de salud: contratación, antigüedad y servicios utilizados	14
3.2. Valoración de los servicios de la sanidad privada	18
3.2.1. Ventajas y desventajas de la sanidad privada	24
3.2.2. Valoración de los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada	26
3.2.3. Valoración de la atención y accesibilidad de los servicios ofrecidos por la sanidad privada	27
3.2.4. Valoración de la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada	29
3.2.5. Valoración de los servicios generales ofrecidos por la sanidad privada	30
3.3. La consulta ambulatoria: Atención Primaria y Especializada	31
3.4. El servicio de urgencias	32
3.5. El ingreso hospitalario	35
3.6. Evolución de la sanidad privada en los próximos años	37
4. Comparativa 2013 vs. 2014.	38
4.1. Servicios prestados en la sanidad privada	40
4.2. Atención Primaria y Especialista	41
4.3. Ingreso hospitalario	42
4.4. Servicio de Urgencias	42
4.5. Probabilidad de recomendación de uso	43
5. Conclusiones.	44



PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

Presentamos una nueva edición del Barómetro de la Sanidad Privada, un estudio que se ha convertido ya en un referente dentro del sector y que tiene por objetivo dar voz a nuestros pacientes y a sus familias para que valoren la calidad del servicio prestado por la sanidad privada e identifiquen áreas de mejora.

Un año más las conclusiones de este estudio ponen de manifiesto el excelente estado de salud de la atención asistencial ofrecida. Permítanme destacar dos datos del informe que corroboran esta afirmación: en primer lugar, el índice de satisfacción media alcanza una puntuación de 7,5 en una escala de 1 a 10; además, el 87% de los consultados recomendaría la sanidad privada a sus familiares y amigos. Entre los factores mejor valorados por parte de nuestros pacientes, destacan la agilidad en la asistencia, el trato, profesionalidad, confianza y seguridad que transmite el personal sanitario o la amplia cobertura de prestaciones.

Otro aspecto que me gustaría destacar es el hecho de que en las tres ediciones de este estudio las valoraciones obtenidas, tanto en términos generales como en la mayoría de los indicadores, han sido muy positivas. Esta realidad, que no hace sino dar una enorme coherencia, solidez y credibilidad a los resultados obtenidos, es fruto del estupendo trabajo que están realizando los distintos profesionales que integran la sanidad privada. Desde aquí mi reconocimiento por el esfuerzo y la dedicación que ponen en el día a día.

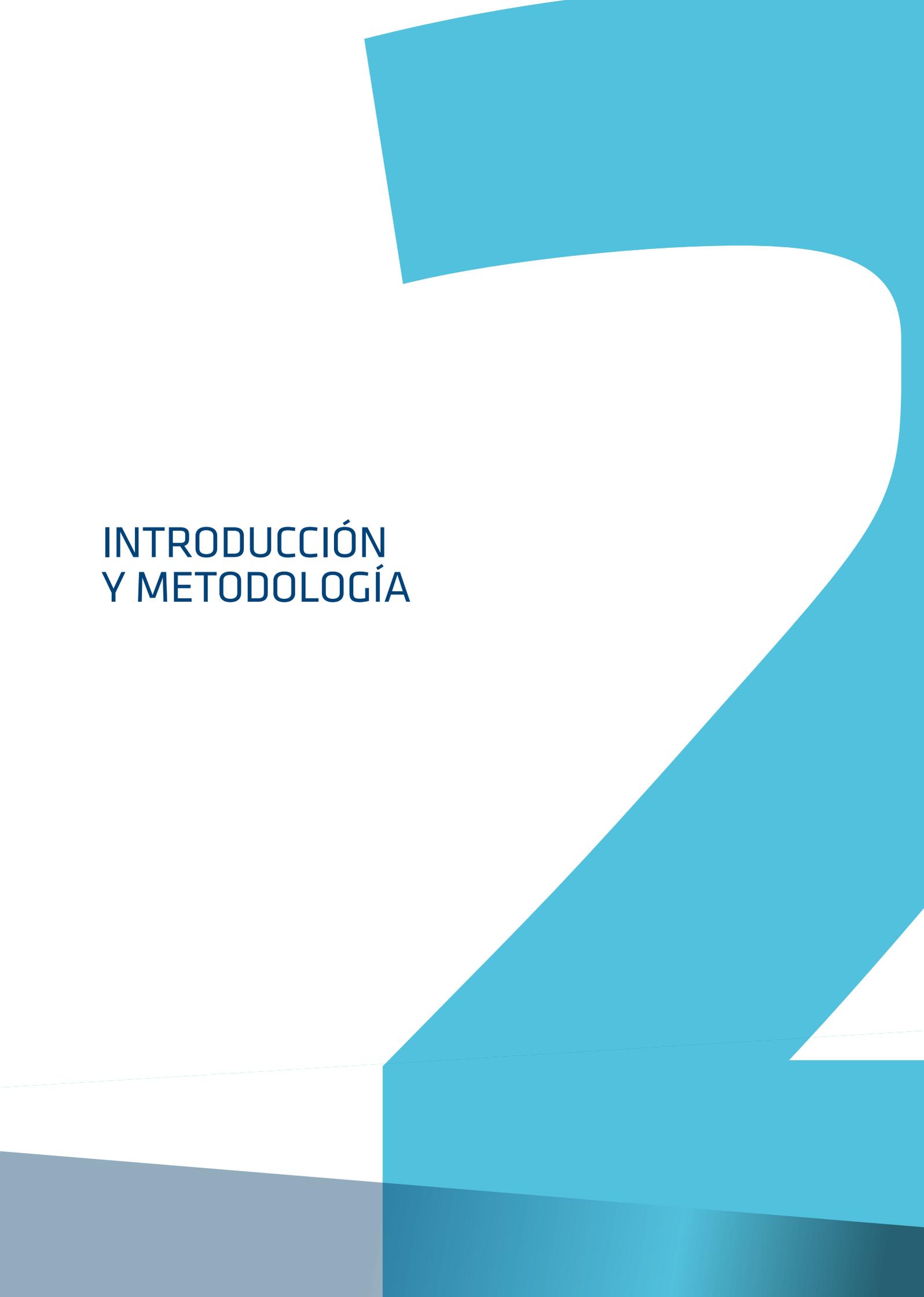
En IDIS somos conscientes de que el paciente y sus familiares son el centro de nuestra actividad, así como de que estamos cuidando uno de los activos más importantes para las personas: su salud. De ahí nuestra apuesta decidida por fomentar la calidad en el entorno sanitario, tanto en el privado, como en el público. Para ello, estamos trabajando para dar un impulso muy decidido a la búsqueda de la excelencia de los operadores del sector sanitario, convirtiéndola en una seña de identidad de nuestro entorno, ya que creemos que es la mejor forma de garantizar el desarrollo e integración de la sanidad en su conjunto y de contribuir a la mejora de la calidad de vida de la sociedad española. En este sentido queremos promover el intercambio de experiencias entre los miembros de la Fundación, así como aprender de los logros y avances alcanzados por otros sectores comprometidos con la calidad.

También consideramos imprescindible avanzar en la certificación de la calidad asistencial en cuanto que permite dar una visión objetiva e independiente de nuestra sanidad privada y compararla con otras referencias nacionales e internacionales. Por eso hemos lanzado un ambicioso proyecto que tiene por finalidad destacar y promover la calidad de los centros sanitarios a través de un sistema de acreditación que evalúe y categorice las certificaciones ya conseguidas por cada centro, área o servicio. En IDIS estamos convencidos de que esta iniciativa será un estímulo para que cada uno de los operadores sanitarios apueste por la mejora continua de la calidad en la atención asistencial y ponga a disposición de los usuarios los mejores medios humanos y tecnológicos, beneficiando a nuestros pacientes y a sus familias.

Permítanme concluir felicitando a todos los agentes de la sanidad privada por los excelentes resultados conseguidos y animándoles a continuar progresando por esta senda de la calidad que nos hemos trazado y que a todos compete e implica.

Javier Murillo

Presidente del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

The background features abstract geometric shapes in teal and grey. A large teal shape is on the right, with a white cutout. A grey shape is at the bottom left. The text is positioned on the left side of the white area.

INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

El Barómetro de la Sanidad Privada 2014 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 2.528 entrevistas distribuidas geográficamente de la siguiente manera:

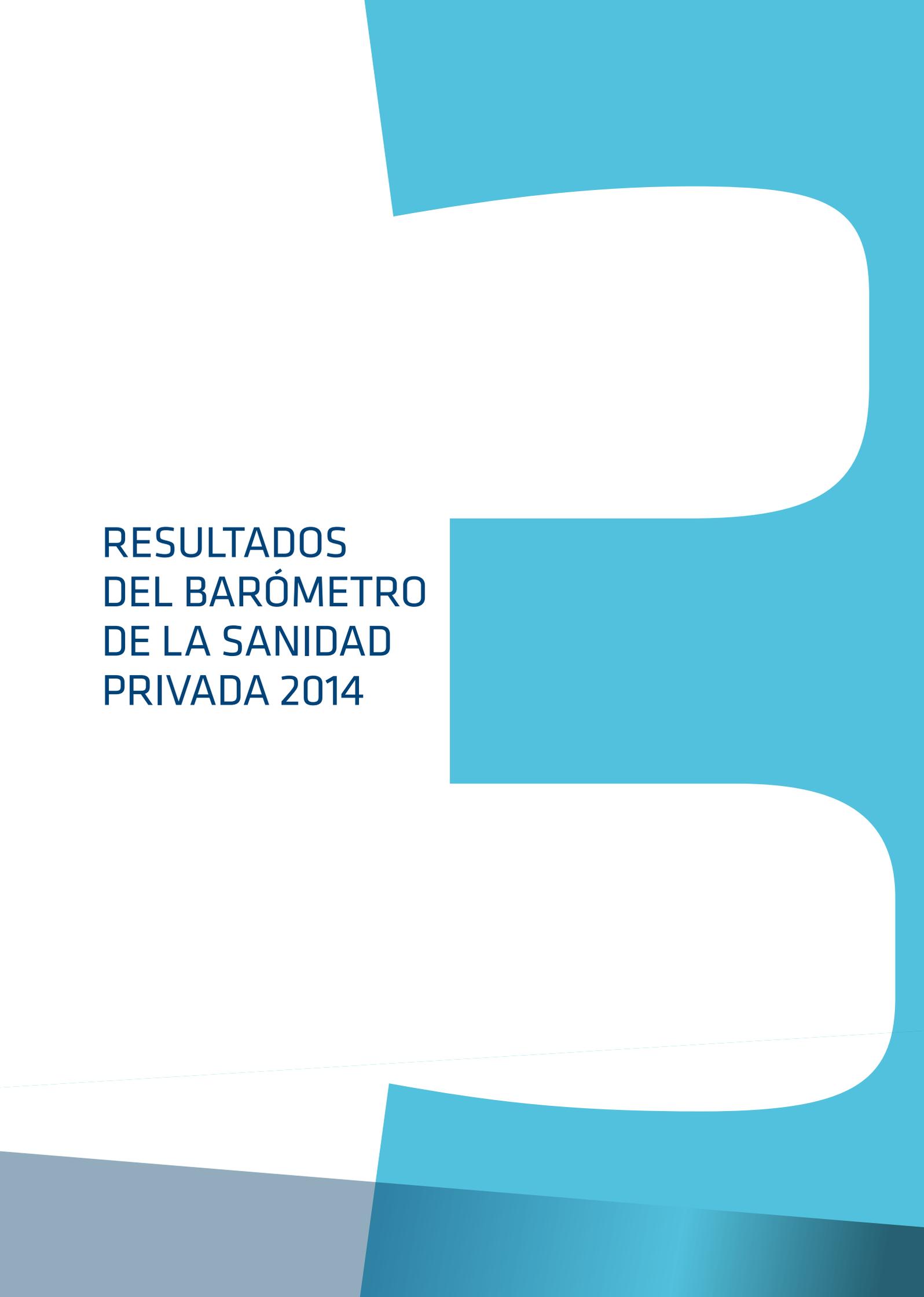
Zonas geográficas	Nº entrevistas
Andalucía	251
Aragón	152
Asturias	104
Baleares	95
Canarias	97
Cantabria	94
Castilla y León	153
Castilla La Mancha	120
Cataluña	250
Comunidad de Madrid	252
Comunidad Valenciana	200
Extremadura	88
Galicia	195
Navarra	95
La Rioja	95
Región de Murcia	95
País Vasco	192
TOTAL	2.528

**2.528 ENTREVISTAS
REALIZADAS A TITULARES
DE UN SEGURO DE SALUD
PRIVADO**





- **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.
- **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.
- **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, $P=Q$.
- **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.
- **Trabajo de campo:** realizado en Enero-Febrero de 2014.

The background features a large, stylized teal shape on the right side, resembling a speech bubble or a large letter 'E'. The left side is white. At the bottom, there are overlapping teal and grey shapes.

RESULTADOS
DEL BARÓMETRO
DE LA SANIDAD
PRIVADA 2014

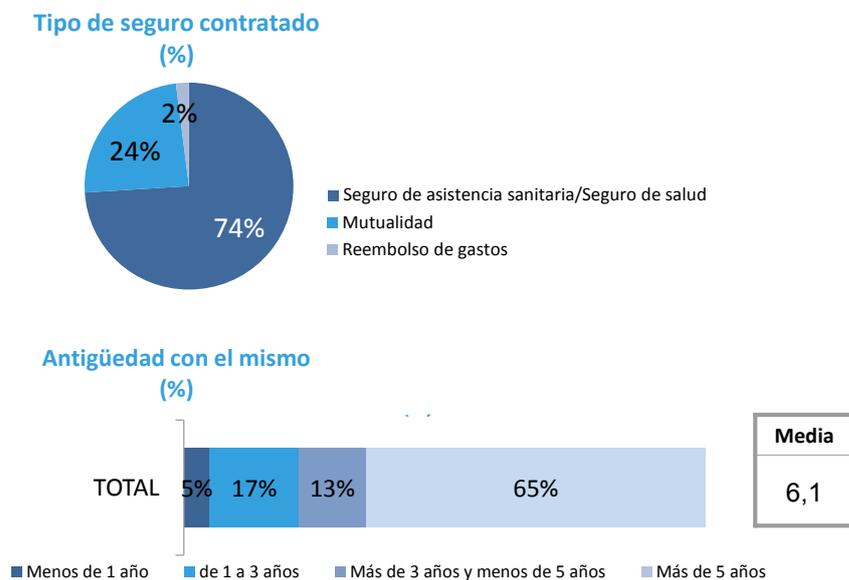
3.1. Los seguros privados de salud: contratación, antigüedad y servicios utilizados

El 74% de los asegurados cuentan con un seguro de salud/asistencia sanitaria, siendo esta modalidad de seguro la más utilizada. Un 24% de los asegurados cuentan con una mutualidad, obteniendo el reembolso de gastos un carácter residual.

LA ANTIGÜEDAD DEL SEGURO PRIVADO ES DE 6,1 AÑOS

Por lo que al tiempo de antigüedad con el seguro se refiere, 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: Total entrevistados (2.528)

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

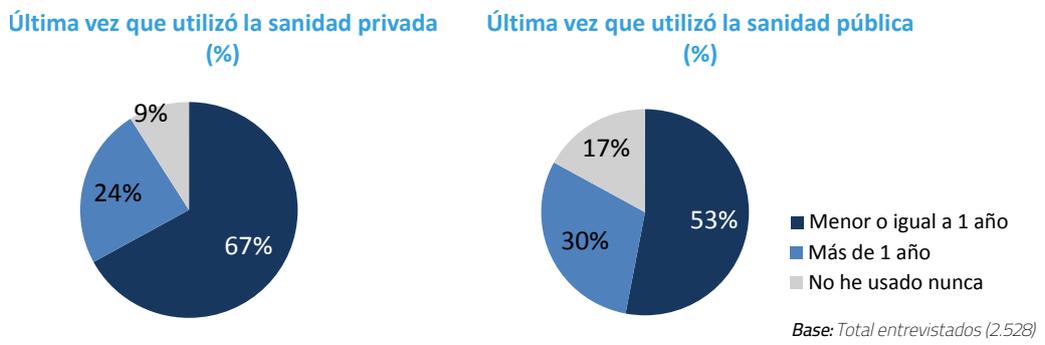
¿Desde hace cuánto tiempo tiene Ud. contratado el seguro anteriormente citado?

.....

La frecuencia media con la que se utilizan los servicios de la sanidad privada es mayor que en el caso de la pública, habiendo transcurrido algo más de 10 meses desde la última vez que se acudió a la sanidad privada frente a los 14 meses desde que acudió por última vez a la sanidad pública (Figura 2A).

EL 91% 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



Media (en meses)



Base: Han utilizado (2.307)

¿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?

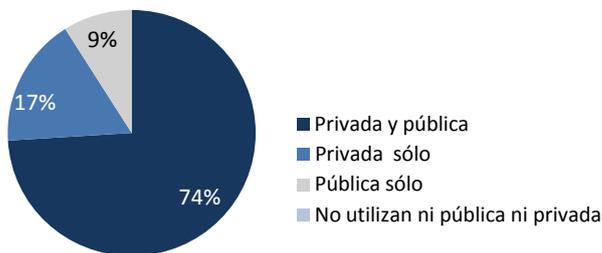


7 de cada 10 entrevistados, son usuarios tanto de la sanidad pública como de la privada, siendo por tanto, la convivencia entre ambos sectores sanitarios la práctica más habitual. Cabe destacar, igualmente, como casi una quinta parte de los entrevistados son usuarios en exclusiva de la sanidad privada, lo que supone un incremento muy significativo respecto al año anterior. (Figura 2B).

EL 74% DE LOS ASEGURADOS SON CONOCEDORES DE LA SANIDAD PÚBLICA PORQUE SON USUARIOS DE AMBOS SISTEMAS

SE ELEVAN AL 17% LOS ASEGURADOS QUE UTILIZAN SOLO LA SANIDAD PRIVADA

Figura 2B Grado de utilización de la sanidad privada y pública (%)



Base: Total entrevistados (2.528)

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 sigue siendo el servicio más utilizado por los asegurados. El 92% de los usuarios de la sanidad privada ha acudido en alguna ocasión al especialista, y 7 de cada 10 lo han hecho en los últimos 12 meses con una frecuencia media de 4 veces al año.

La realización de pruebas diagnósticas, constituye 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.



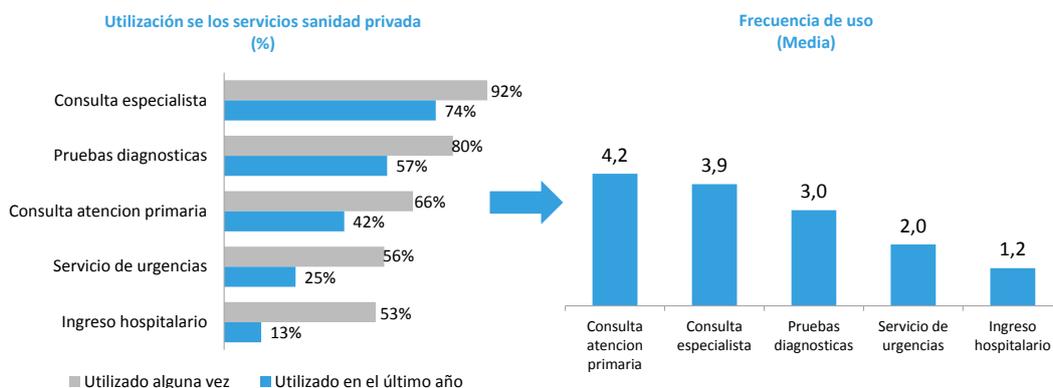
No se establecen grandes diferencias entre el número de asegurados que ha utilizado en alguna ocasión los servicios de atención primaria y de urgencias (66% vs 56%), sin embargo, en cuanto a la utilización de estos servicios en el último año, cabe destacar como un 42% de los asegurados ha acudido a la consulta de atención primaria mientras que tan sólo 1 de cada 4 asegurados ha necesitado hacer uso del servicio de urgencias en los últimos 12 meses.

Por último, 1 de cada 2 asegurados ha requerido ingreso hospitalario en alguna ocasión, si bien tan sólo un 13% 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 (2.307)

Base: Utilizó el servicio en el último año

¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado alguna vez?
 ¿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?

3.2. 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 7,5 en una escala de 1 a 10 con un 81% de los entrevistados otorgando una valoración media de 7 o más puntos. Esta valoración pone de manifiesto el excelente nivel de calidad alcanzado y el firme compromiso adquirido de focalizar todos sus esfuerzos en el bienestar y mejora de la calidad de vida del paciente. (Figura 4).

EL 81% DE LOS USUARIOS OTORGAN UNA VALORACIÓN POR ENCIMA DE NOTABLE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SANIDAD PRIVADA

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



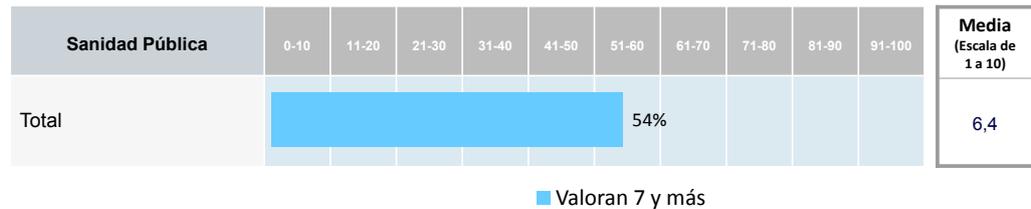
Base: Total entrevistados (2.528)

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



El grado de satisfacción de los servicios prestados por la sanidad pública recibe una valoración de 6,4. El 54% le otorga una valoración por encima de 7 puntos en una escala de 1 a 10. (Figura 5).

Figura 5 Grado de satisfacción con los servicios prestados por la sanidad pública



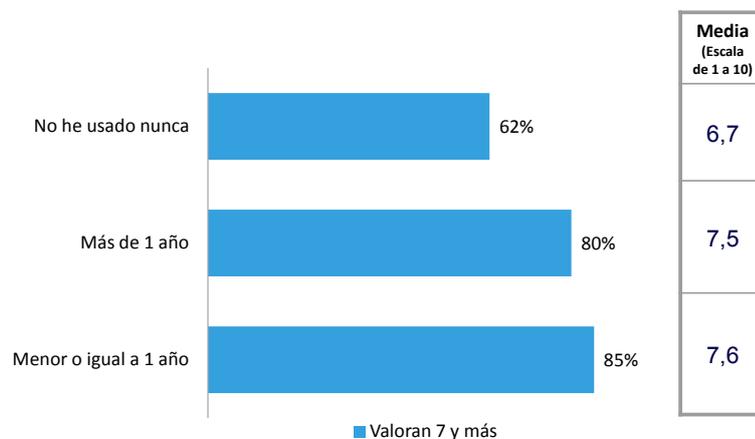
Base: Total entrevistados (2.528)

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

Cabe destacar como la valoración de la sanidad privada está directamente relacionada con el tiempo que ha transcurrido desde la última vez que utilizó sus servicios. En este sentido, quienes no han utilizado nunca la sanidad privada asignan una valoración media de 6,7 puntos, mientras que quienes han acudido en el último año, otorgan una valoración media de 7,6 puntos. (Figura 6).

LOS ASEGURADOS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE LA SANIDAD PRIVADA EN EL ÚLTIMO AÑO, SON LOS QUE MEJOR LA VALORAN

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



Base: Total entrevistados (2.528)

¿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 prestados por la sanidad privada, se pone de manifiesto por el hecho de que un 87% de los entrevistados podrían recomendar el uso de la misma a familiares y amigos (Figura 7).

EL 87% DE LOS ASEGURADOS PODRÍA RECOMENDAR EL USO DE LA SANIDAD PRIVADA

Figura 7 Probabilidad de recomendación de la sanidad privada



Base: Total entrevistados (2.528)

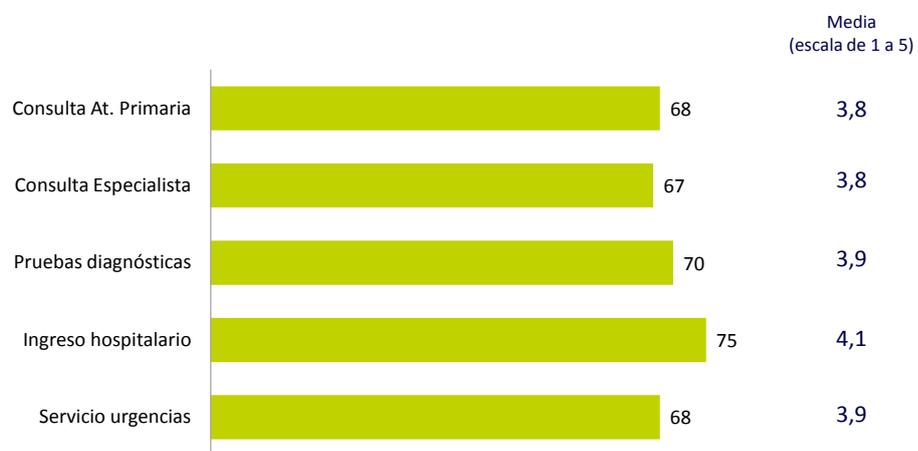
Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo o familiar utilizar los servicios de la sanidad privada.

.....

7 de cada 10 usuarios han hecho uso de uno o de varios de los servicios de la sanidad privada, valorando en torno a 4 puntos (en una escala de 1 a 5), el grado de probabilidad con el que recomendarían el uso de los mismos (Figura 8).

7 DE CADA 10 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 (2.307)

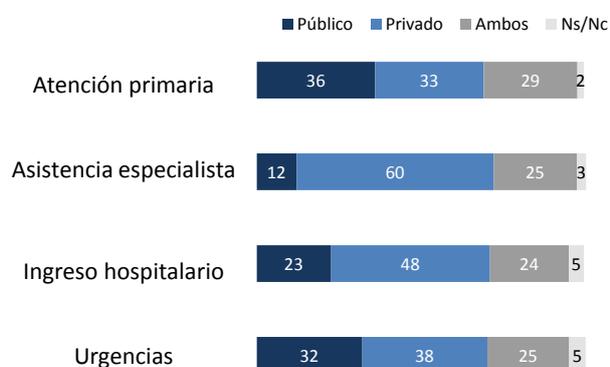
¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado en el último año? Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo o familiar utilizar los servicios de la sanidad privada.



Los entrevistados acuden a la sanidad privada sobre todo en el caso de requerir asistencia especializada o ingreso hospitalario (Figura 9).

LA ASISTENCIA ESPECIALIZADA Y EL INGRESO HOSPITALARIO SON LAS PRINCIPALES RAZONES DE ELECCIÓN DE LA SANIDAD PRIVADA

Figura 9 Uso de la sanidad privada y de la sanidad pública según servicio sanitario



Base: Total entrevistados (2.528)

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

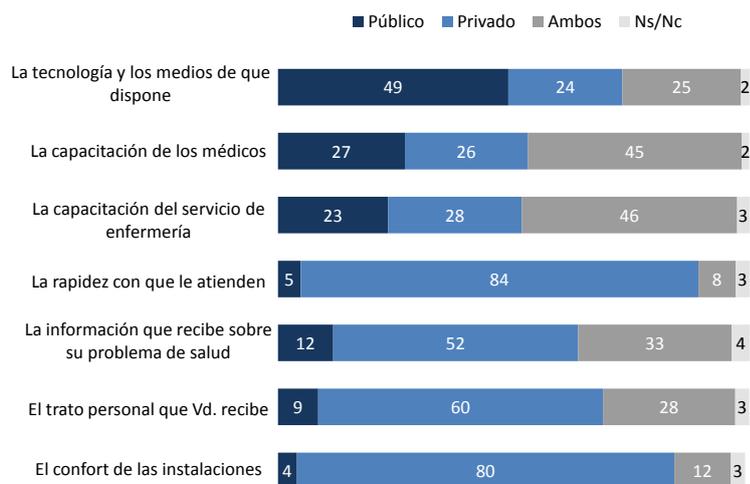




La elección de un centro privado viene determinado por la rapidez en ser atendido, la información y el trato personal que recibe, y el confort de las instalaciones. Asimismo también es muy tenida en cuenta la capacitación del servicio de enfermería. (Figura 10).

LA RAPIDEZ EN SER ATENDIDO ES DETERMINANTE A LA HORA DE ELEGIR A LA SANIDAD PRIVADA

Figura 10 Uso de la sanidad privada y de la sanidad pública según motivos



Base: Total entrevistados (2.528)

De entre los siguientes motivos por los que se puede elegir un servicio sanitario público o uno privado, en su caso particular, y siempre en el caso de que Vd. pudiese elegir, ¿elegiría un servicio sanitario público o uno privado teniendo en cuenta....?

3.2.1. Ventajas y desventajas de la sanidad privada

La práctica totalidad de los asegurados destacan de manera espontánea la agilidad / rapidez de la sanidad privada como la principal ventaja de la misma.

Por otra parte, la comodidad, así como el trato y la atención recibida, serían ventajas mencionadas en espontáneo por una tercera parte de los entrevistados (Figura 11).

LOS ASEGURADOS DESTACAN LAS PRESTACIONES SANITARIAS COMO LAS GRANDES FORTALEZAS DE LA SANIDAD PRIVADA

Figura 11 Ventajas de la sanidad privada (Espontáneo) (%)

Ventajas	TOTAL
RAPIDEZ/AGILIDAD DE LA SANIDAD PRIVADA	95
Rapidez en general servicio sanitarios	44
Rapidez a la hora de concertar citas	39
COMODIDAD	29
Mejores instalaciones/mas modernas	9
Menor tiempo de espera pruebas diagnosticas	8
TRATO	27
Trato recibido/atención	18
Atención personalizada	8
ESPECIALISTAS	24
Posibilidad elección del especialista/centro	11
OTROS	15
NINGUNA	2

Base: Total entrevistados (2.528)

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



Por otro lado, y en cuanto a las desventajas de la sanidad privada se refiere, la principal hace referencia al coste económico asociado al seguro, elemento mencionado en espontáneo por 1 de cada 2 entrevistados. A una considerable distancia, estaría el hecho de contar con menores medios, algo puesto de manifiesto por una quinta parte de la muestra.

Es importante destacar como un 9% de los entrevistados afirma, en espontáneo, no encontrar desventaja alguna a la sanidad privada (Figura 12).

Figura 12 Desventajas de la sanidad privada (Espontáneo) (%)

Desventajas	TOTAL
COSTE	49
Cuotas/el precio	46
MEDIOS /TECNOLOGÍAS	18
Menos medios/tecnologías avanzadas	18
COBERTURA	11
TIEMPO DE ESPERA	9
OTROS	3
NINGUNA	9

Base: Total entrevistados (2.528)

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

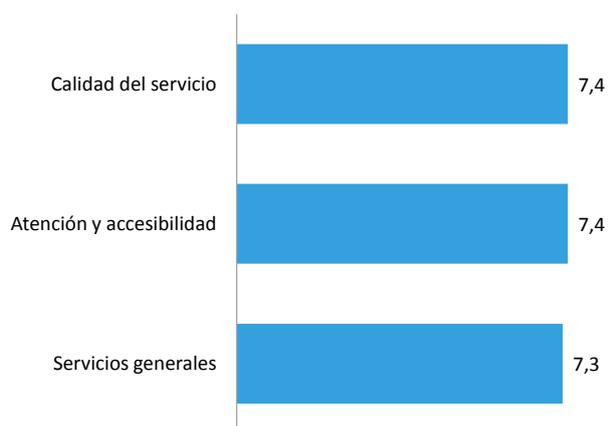


3.2.2. Valoración de los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada

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

La valoración de notable obtenida en estos 3 grandes bloques, es un claro reflejo de la excelente imagen de la sanidad privada en España (Figura 13).

Figura 13 Valoración media de los servicios ofrecidos por la sanidad privada



Base: Total entrevistados (2.528)



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

Excelente valoración del bloque de atributos relativos a "atención y accesibilidad", que obtiene una puntuación global media de 7,4 en una escala de 1 a 10.

En cuanto a los atributos mejor valorados (valoraciones medias de 7,8), destaca el tiempo de espera para la realización de pruebas diagnósticas y la obtención de los correspondientes resultados, poniendo de manifiesto, la rapidez y agilidad de la sanidad privada.

En esta misma línea, los entrevistados destacan igualmente el tiempo de espera para la realización de una operación quirúrgica, la facilidad para pedir una cita, y el tiempo que tarda el médico en ver al paciente, reafirmando así el hecho de que la agilidad y celeridad suponen una clara seña de identidad de la sanidad privada.

Finalmente, los dos únicos aspectos con valoraciones ligeramente inferiores a los 7 puntos serían los relativos a la cercanía de centros / hospitales y a la señalización de rutas y vías de acceso a los servicios en los centros, con puntuaciones de 6,9 y 6,8 respectivamente (Figura 14)

LA RAPIDEZ Y AGILIDAD PARA LA REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS Y LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS SON LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS

Figura 14 Valoración atributos relativos a "atención y accesibilidad" (%)



Base: Total entrevistados (2.528)

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

La agilidad y celeridad en la atención sanitaria, se muestran como puntos clave de la sanidad privada. Los datos aportados por los entrevistados en este estudio, muestran la realidad del sistema sanitario en este aspecto. (Figura 15).

EL TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO EN LA SANIDAD PRIVADA ES SIGNIFICATIVAMENTE BAJO

Figura 15 Número medio de días de espera en la sanidad privada y en la pública

	Privada Nº medio de días de espera	Pública Nº medio de días de espera
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita para una prueba diagnóstica, hasta que se le realizó.	8,1	47,5
El tiempo transcurrido desde que se realizó una prueba diagnóstica, hasta disponer de los resultados.	5,8	18,5
El tiempo transcurrido desde que se le prescribió una intervención quirúrgica, hasta que se le realizó.	19,6	91,4

Base: Ha usado sanidad pública y privada (1.880)

Nos gustaría que pensara ahora en la **última vez** que Vd. tuvo que realizarse alguna prueba diagnóstica o alguna operación quirúrgica. Para cada una de las siguientes situaciones, díganos, por favor, el número medio de días que tuvo que esperar tanto en el caso de la sanidad pública como de la privada.



3.2.4. Valoración de la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada

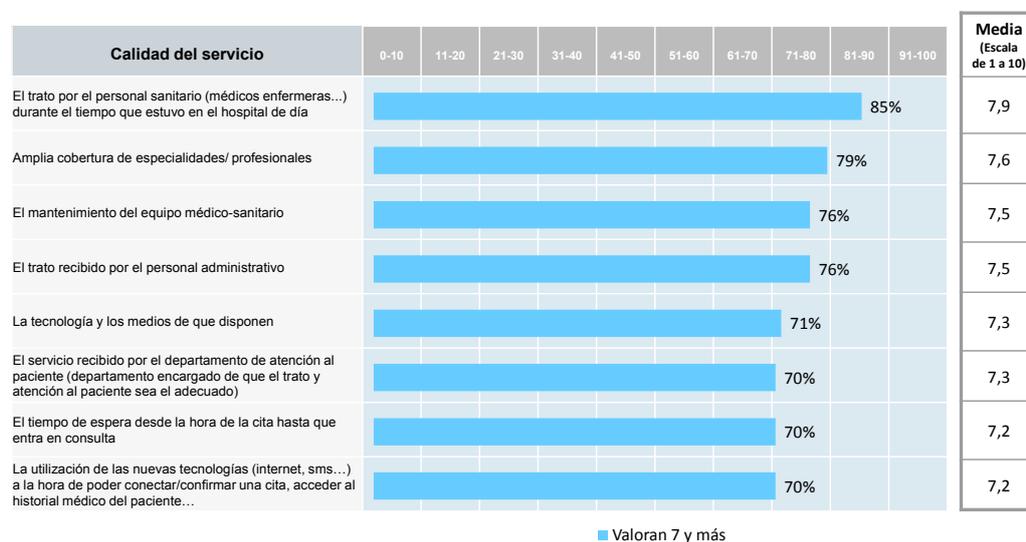
Al igual que ocurría con el bloque de “atención y accesibilidad”, el bloque de atributos relativo a la “calidad del servicio” obtiene una valoración media de 7,4 puntos. Todos los atributos incluidos en este bloque, obtienen puntuaciones de 7,2 en adelante, lo que no hace sino poner de manifiesto el alto grado de satisfacción por parte de los asegurados del servicio prestado por la sanidad privada.

En este sentido, el trato recibido por el personal sanitario junto con la amplia cobertura de especialidades / profesionales serían, con puntuaciones de 7,9 y 7,6 respectivamente, los aspectos más destacados. (Figura 16)

EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL SANITARIO EN EL HOSPITAL DE DÍA, RECIBE LA VALORACIÓN MÁS ALTA

LA AMPLIA COBERTURA DE ESPECIALIDADES/PROFESIONALES RECIBE UNA VALORACIÓN MUY POSITIVA

Figura 16 Valoración atributos relativos a “calidad del servicio” (%)



Base: Total entrevistados (2.528)

Según su experiencia personal o por la idea que Ud. 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”.

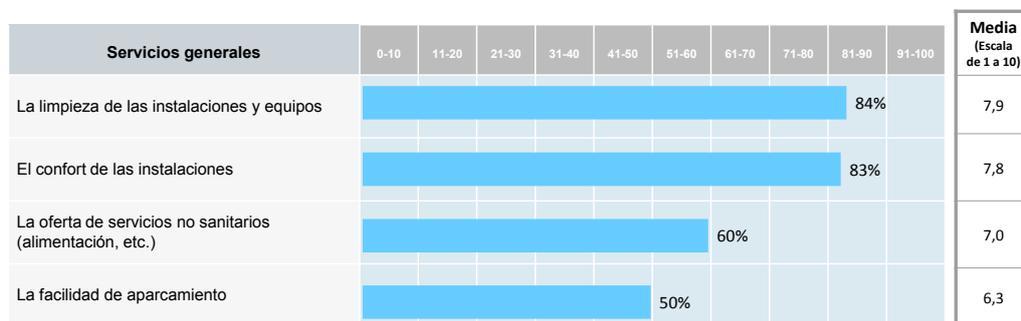
3.2.5. Valoración de los servicios generales ofrecidos por la sanidad privada

La valoración media del conjunto de atributos relativos a “servicios generales” es de 7,3, manteniéndose por tanto esa puntuación de notable que obtiene la sanidad privada en todos los aspectos analizados.

LA FACILIDAD DE APARCAMIENTO ES EL ASPECTO MENOS VALORADO

La limpieza de equipos e instalaciones y el confort de las mismas, con valoraciones medias de 7,9 y 7,8 puntos respectivamente, serían los aspectos mejor valorados, a cierta distancia se encuentra la facilidad de aparcamiento que, con un 6,3, sería el aspecto peor valorado de la sanidad privada (Figura 17).

Figura 17 Valoración atributos relativos a “servicios generales” (%)



■ Valoran 7 y más

Base: Total entrevistados (2.528)

Según su experiencia personal o por la idea que Ud. 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”.



3.3. La consulta ambulatoria: Atención Primaria y Especializada

La atención asistencial recibida en la consulta de atención primaria / especialista obtiene, con una puntuación media de 7,9, un notable alto, con un 84% de los asegurados otorgando valoraciones de 7 ó más puntos en una escala de 1 al 10. (Figura 18).

Dato especialmente relevante si tenemos en cuenta que la consulta al especialista es el servicio que utiliza un mayor porcentaje de asegurados y que la consulta al médico de atención primaria es el servicio que se utiliza de manera más frecuente.

LA VALORACIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN ASISTENCIAL RECIBIDA EN ATENCIÓN PRIMARIA/ESPECIALISTA ES DE NOTABLE ALTO

Figura 18 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 (2.221)

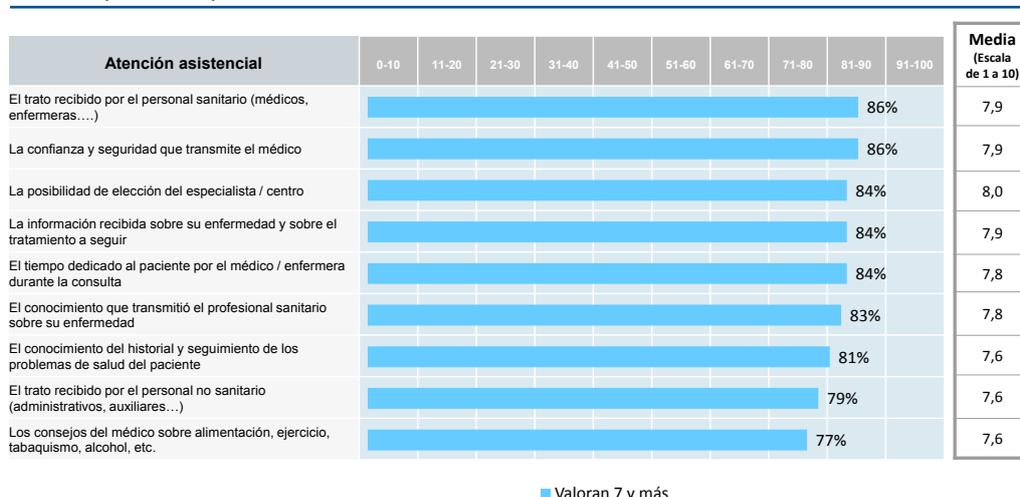
¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial en la consulta de atención primaria / especializada? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.



La elevada puntuación de los distintos atributos relativos a la "atención asistencial recibida en la consulta de atención primaria / especialista", no hace sino reafirmar la excelente valoración que tienen los usuarios de estos servicios.

La posibilidad de elección de especialista sería, con una puntuación de 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, todos ellos con valoraciones de 7,9 puntos (Figura 19).

Figura 19 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 (2.221)

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".

3.4. El servicio de urgencias

Percepción muy positiva del servicio de urgencias. El 87% 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 20).

6 DE CADA 10 ASEGURADOS HAN UTILIZADO EN ALGUNA OCASIÓN EL SERVICIO DE URGENCIAS, ASIGNÁNDOLE UNA VALORACIÓN MEDIA DE NOTABLE ALTO

EL 87% DE LOS ASEGURADOS VALORA LA ATENCIÓN ASISTENCIAL RECIBIDA EN URGENCIA POR ENCIMA DE 7

Figura 20 Grado de satisfacción con la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (1.302)

¿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.

Valoraciones de 7,2 en adelante para todos y cada uno de los atributos relativos a la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias, poniéndose así de manifiesto la excelente imagen por parte de los usuarios de este servicio.

En este sentido, la atención y cuidados recibidos por el personal sanitario, 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 (Figura 21).

Figura 21 Valoración atributos relativos a la atención asistencial en el servicio de urgencias (%)



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (1.302)

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 satisfecho" y 10 = "Totalmente satisfecho".



La práctica totalidad de los entrevistados que acuden a urgencias, lo hacen por sus propios medios, y en caso de hacerlo en ambulancia, el uso es similar entre ambulancia privada y pública (Figura 22).

Es importante destacar que dos terceras partes de los entrevistados que han utilizado el servicio de urgencias de centros tanto públicos como privados destacan la mejor calidad asistencial recibida en la sanidad privada (Figura 22).

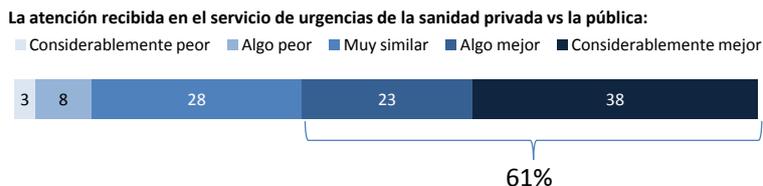
DOS TERCERAS PARTES DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE URGENCIAS, DESTACAN LA CALIDAD ASISTENCIAL RECIBIDA EN LA SANIDAD PRIVADA

Figura 22 Desplazamiento hasta el servicio de urgencias



Base: Acudió al servicio de urgencias (616)

Base: Acudió al servicio de urgencias en ambulancia (51)



Media

3,9

Base: Acudió al servicio de urgencias público y privado (221)

Pensando en la última vez que acudió al servicio de urgencias, ¿podría por favor indicar cómo se desplazó? En una ambulancia de la sanidad pública (SAMUR, SUMA...) o de la sanidad privada (proporcionada por su seguro privado). Teniendo en cuenta su experiencia, por favor señale la afirmación con la que Vd. estaría más de acuerdo.

3.5. El ingreso hospitalario

1 de cada 2 asegurados ha estado ingresado en alguna ocasión, si bien tan sólo un 13% lo ha estado en el último año. La duración media del ingreso se sitúa en torno a los 4 días.

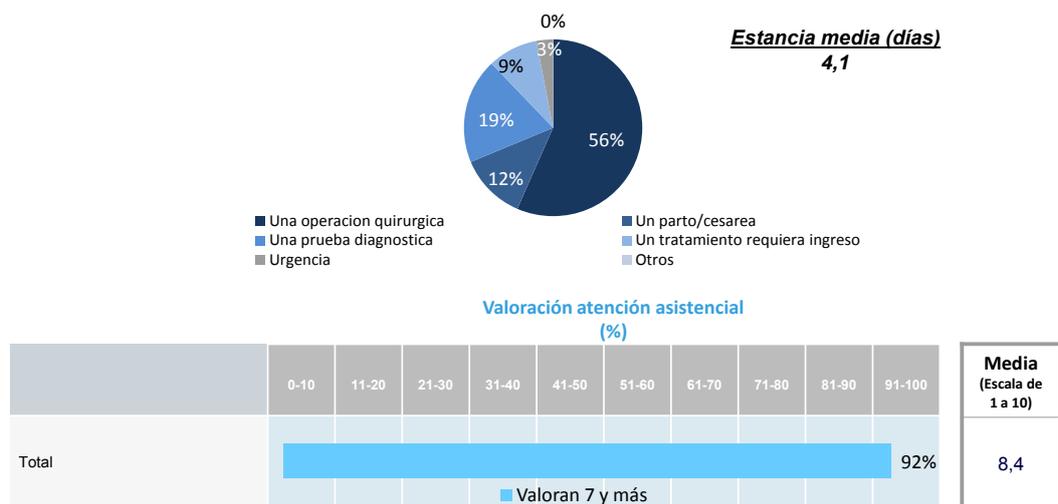
El principal motivo del último ingreso fue una operación quirúrgica (56% de los casos). La realización de pruebas diagnósticas ya representa una quinta parte de los ingresos, y los partos / cesáreas un 12%.

La atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario sería, con una valoración media de 8,4, el servicio mejor valorado de todos los analizados. En este sentido, un 92% de los asegurados que han sido ingresados en alguna ocasión, otorga puntuaciones de 7 o más, rozando la valoración de la atención asistencial, el sobresaliente (Figura 23).

1 DE CADA 2 ASEGURADOS HA ESTADO INGRESADO EN ALGUNA OCASIÓN EN UN CENTRO HOSPITALARIO PRIVADO. EL PRINCIPAL MOTIVO HA SIDO UNA OPERACIÓN QUIRÚRGICA

LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN ASISTENCIAL RECIBIDA DURANTE EL INGRESO ES EL SERVICIO MEJOR VALORADO

Figura 23 Motivo del ingreso, estancia media y valoración de la atención asistencial



Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (1.223)

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.



La práctica totalidad de los atributos relativos a la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario obtienen valoraciones de notable alto, por encima de los 8 puntos,

poniéndose de manifiesto la excelente imagen de un servicio prioritario para el paciente, y donde la calidad asistencial de la sanidad privada destaca especialmente. (Figura 24).

Figura 24 Valoración de los atributos relativos a la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario (%)



Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (1.223)

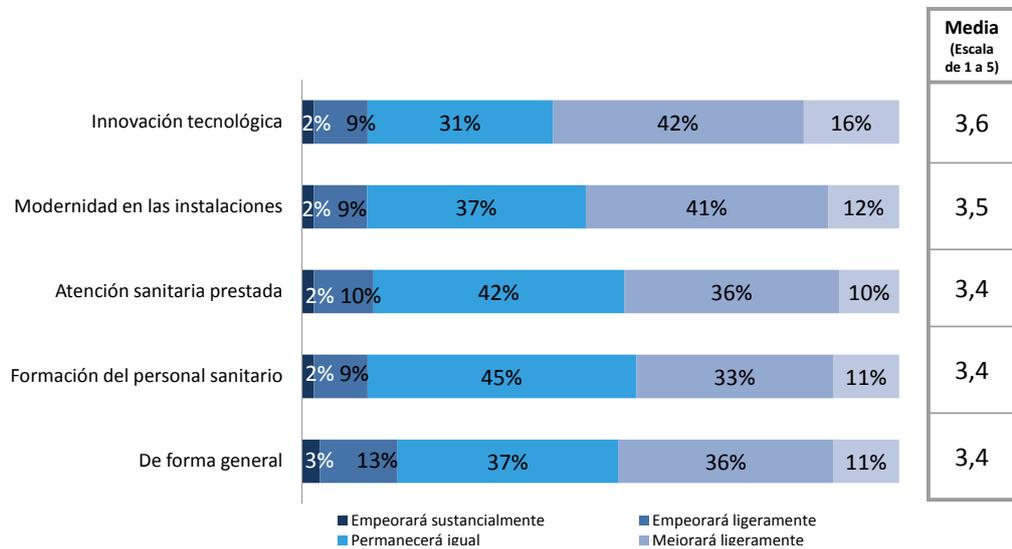
Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario en un centro privado. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 0 al 10 en la que 0= "nada satisfactorio" y 10= "Totalmente satisfecho".



3.6. Evolución de la sanidad privada en los próximos años

Moderado optimismo respecto a la evolución de la sanidad privada en los próximos años, que se ve incrementado en cuanto a la innovación y modernidad de las instalaciones se refiere (Figura 25).

Figura 25 Evolución de la sanidad privada (%)



Base: Total entrevistados (2.528)

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





COMPARATIVA
2013 VS. 2014

A continuación se ofrece un análisis evolutivo entre el Barómetro de la Sanidad Privada 2013 y el Barómetro de la Sanidad Privada 2014. 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 ambos períodos, manteniéndose estable la valoración de notable obtenida por la sanidad

privada, que pone de manifiesto el "excelente estado de salud" de la misma.

La realización, por tercer año consecutivo del Barómetro de la Sanidad Privada, pone de manifiesto la coherencia y solidez de los resultados obtenidos, remarcando las principales señas de identidad de la sanidad privada: celeridad, atención asistencial y preocupación por el paciente y su calidad de vida, algo especialmente importante en un marco sanitario convulso como en el actual, y donde la sanidad privada ha logrado mantener su excelente imagen.

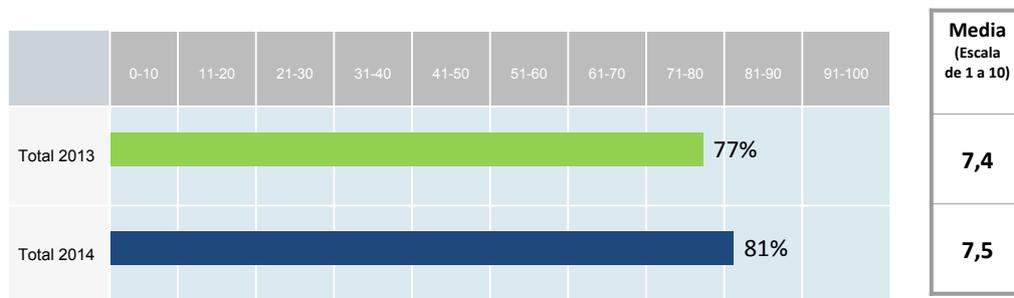
4.1. Servicios prestados en la sanidad privada

Se mantiene la valoración de notable en el ámbito de la satisfacción general (7,5). Muy positivo resulta además, que haya aumentado hasta el 81% el número de entrevistados que han asignado a la sanidad privada una valoración por encima de 7 puntos en una escala de 1 a 10 (Figura 26).

LA SANIDAD PRIVADA MANTIENE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS LA VALORACIÓN DE NOTABLE

AUMENTA HASTA EL 81% EL NÚMERO DE USUARIOS QUE LE OTORGAN UNA VALORACIÓN POR ENCIMA DE 7

Figura 26 Comparativa satisfacción con los servicios ofrecidos por la sanidad privada (%)



Valoran 7 y más

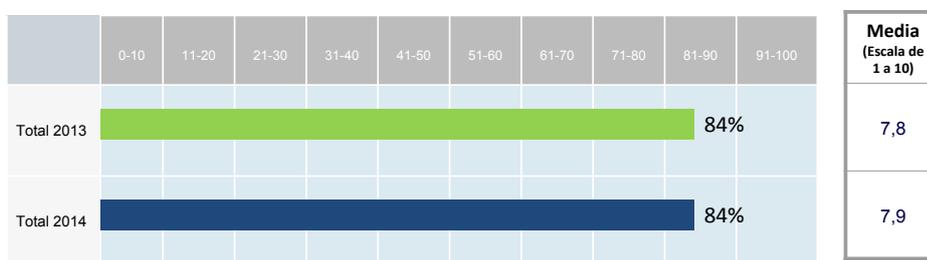
Base: Total entrevistados (2.556/2.528)

¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España? Utilice, por favor, una escala donde 1= Muy mala y 10 = Muy buena.

4.2. Atención Primaria y Especialista

En esta oleada, se mantiene la excelente valoración sobre la atención asistencial en consulta de atención primaria / especialista (7,9), con un 84% de usuarios otorgando valoraciones de 7 o más en una escala de 1 a 10 (Figura 27).

Figura 27 Comparativa satisfacción atención asistencial (%)



Valoran 7 y más

Base: Total entrevistados (2.556/2.528)

¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial en la consulta de atención primaria / especializada? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.



4.3. Ingreso hospitalario

La atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario mantiene una valoración sobresaliente, con una puntuación media de 8,4. La diferencia respecto a la oleada anterior (8,6 vs

8,4) no es estadísticamente representativa, por lo que el ingreso hospitalario continúa siendo el servicio mejor valorado de todos los analizados (Figura 28).

Figura 28 Comparativa satisfacción ingreso hospitalario (%)



Base: Total entrevistados (2.556/2.528)

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

4.4. Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias mantiene la excelente valoración obtenida en la oleada anterior (7,9 sobre 10), incrementándose el porcentaje de

asegurados que otorgan valoraciones de 7 o más puntos (Figura 29).

Figura 29 Comparativa satisfacción servicio de urgencias (%)



Base: Total entrevistados (2.556/2.528)

¿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.

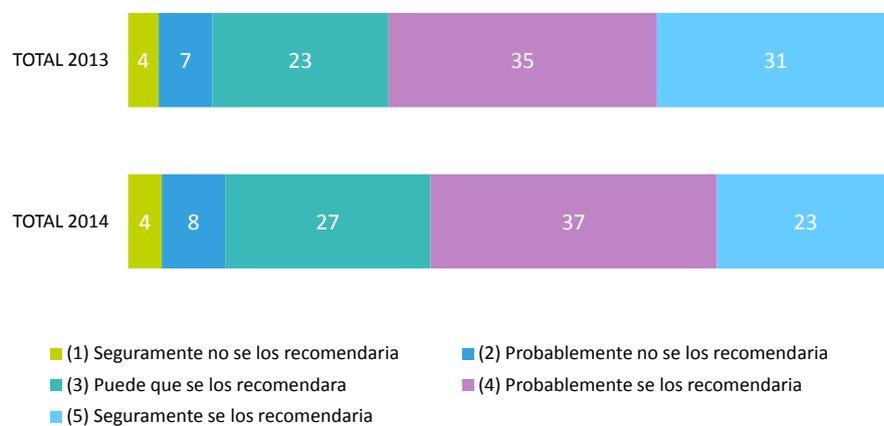


4.5. Probabilidad de recomendación de uso

Elevado nivel de recomendación de los usuarios de la sanidad privada a familiares y amigos, sin diferencia estadísticamente significativa respecto

a la oleada anterior: 87% de usuarios que podrían recomendar la sanidad privada en esta oleada vs 89% el año anterior (Figura 30).

Figura 30 Comparativa probabilidad de recomendación de los servicios prestados en la sanidad privada



Base: Total entrevistados (2.556/2.528)

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

CONCLUSIONES

The image features a white background with abstract, layered shapes in teal and grey. A large teal shape is on the right side, with a white trapezoidal cutout. Below it is another teal shape with a white curved cutout. At the bottom, there is a grey shape and a darker teal shape. The word 'CONCLUSIONES' is printed in a dark teal, sans-serif font on the left side of the page.

El Barómetro de la Sanidad Privada en España 2014 pone de manifiesto, una vez más, y por tercer año consecutivo, el excelente estado de salud de la atención asistencial ofrecida por la sanidad privada. La obtención de valoraciones tan altas durante 3 años, no hace sino dar una enorme coherencia, solidez y credibilidad a los resultados obtenidos, fruto del estupendo trabajo que están realizando los distintos profesionales que integran la sanidad privada

La celeridad de la sanidad privada, el trato y profesionalidad del personal sanitario junto con la confianza y seguridad transmitida por éstos, la amplia cobertura de prestaciones y la información transmitida, se valoran de manera especialmente positiva, estableciéndose como señas de identidad de una sanidad privada orientada de manera clara al paciente y a la mejora de su calidad de vida.

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

Los usuarios de la sanidad privada, que en su mayor parte son igualmente usuarios de la sanidad pública, valoran con un notable los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada. En este sentido, un 81% de los asegurados otorgan puntuaciones por encima de los 7 puntos en una escala de 1 a 10.

2. Elevado porcentaje de recomendación entre los usuarios.

9 de cada 10 usuarios podría recomendar a sus familiares y amigos el uso de la sanidad privada en general, con un alto nivel de recomendación de los distintos servicios analizados, especialmente del ingreso hospitalario.

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

Cabe destacar como un 91% de los asegurados han utilizado la sanidad privada en alguna ocasión y un 67% de los mismos lo ha hecho en el último año.

Cuánto más frecuentemente se hace uso de los servicios de la sanidad privada, mayor es el nivel de satisfacción con la misma. Así, aquellos que no la han utilizado nunca, le otorgan una valoración media de 6,7 puntos en una escala de 1 a 10, mientras que los que la han utilizado en alguna ocasión la puntúan con 7,5 obteniéndose la puntuación más alta (7,6) entre aquellos que han hecho uso de sus servicios en el último año.

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

Excelente valoración de los servicios de atención primaria / especialistas y de urgencias que obtienen, en ambos casos, una puntuación media de 7,9.

El ingreso hospitalario sería, con una valoración cercana al sobresaliente (8,4 sobre 10), el servicio mejor valorado. Los atributos relacionados con el ingreso, obtienen una puntuación media de 8,2, lo que pone de manifiesto la excelente atención asistencial de la sanidad privada en un servicio especialmente prioritario para el paciente.

5. Los asegurados destacan como grandes fortalezas de la sanidad privada la celeridad de la misma, la amplia cobertura de especialidades y la profesionalidad del personal sanitario.

La rapidez/agilidad de la sanidad privada se reconoce de manera clara como un aspecto intrínseco a la misma, lo que supone un claro beneficio para el paciente a la hora de poder obtener una cita, realizarse alguna prueba diagnóstica y obtener los correspondientes resultados con celeridad. La amplia cobertura de especialidades y la alta profesionalidad del personal sanitario con la confianza y seguridad que transmiten, serían, igualmente claros aspectos a destacar.

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

La facilidad de aparcamiento (6,3), la señalización de las rutas y vías de acceso a los servicios en los centros (6,8) y la cercanía de los hospitales/ centros (6,9) serían, al igual que recogían los Barómetros anteriores, los aspectos donde la sanidad privada obtiene sus valoraciones más discretas.

7. Solidez y coherencia de los resultados obtenidos sin diferencias estadísticamente representativas.

Tal y como se ha puesto de manifiesto anteriormente, si bien no existen grandes diferencias respecto a la oleada anterior, la obtención de estos excelentes resultados por tercer año consecutivo, demuestra el trabajo y el esfuerzo continuo que se está realizando por la sanidad privada, otorgando el Barómetro coherencia, solidez y credibilidad a unos datos que reflejan la excelente percepción que existe de la sanidad privada, fruto de una labor que, desde luego, no es trabajo de un día.

Entidades adheridas al IDIS. 2014.

Patronos IDIS

- > ACES
- > Adeslas SecurCaixa
- > Asisa
- > Axa
- > Caser
- > DKV
- > Eresa
- > Gehosur Hospitales
- > Grupo IMO
- > Grupo Hospitalario Quirón
- > Grupo Innova Ocular
- > Grupo Hospitalario Recoletas
- > HM Hospitales
- > Hospitales Nisa
- > Hospiten
- > IDC Salud
- > IMQ
- > Instituto Hispalense de Pediatría
- > MAPFRE
- > Red Asistencial Juaneda
- > Sanitas
- > Unilabs
- > Vithas

Patronos de libre designación

- > Alianza General de Pacientes
- > Asebio
- > 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
- > DNV Business Assurance
- > GE Healthcare
- > Johnson & Johnson Medical Companies
- > Medtronic
- > Otsuka
- > Philips
- > Sanofi Pasteur MSD
- > Siemens
- > Zeltia

Colaboradores IDIS

- > Aliad
- > A.M.A.
- > Amgen
- > Carbueros Medica
- > Covidien
- > Dräger
- > Elekta
- > Emsor

- > Esteve
- > Future Health
- > Grupo Cofares
- > Hartmann
- > InterSystems
- > Kantar Health
- > Mindray
- > MSD
- > Novartis
- > Palex
- > Pfizer
- > Sanofi
- > Willis Iberia
- > 3M Health Care

Asociados IDIS

- > Abacid
- > Asefa
- > Cerba Internacional
- > Clínica La Luz
- > Clínica Rotger
- > Clínica San Francisco
- > Clínica San Roque
- > Diaverum
- > Ginefiv
- > Grupo Hospitalario Modelo
- > Grupo Previsión Sanitaria Nacional
- > HealthTime
- > Hospital General Santísima Trinidad
- > Hospital Perpetuo Socorro
- > Hospital San Francisco de Asís
- > Policlínico La Rosaleda
- > Sanyres
- > Santalucía
- > Xanit Hospital Internacional

SANIDAD PRIVADA APORTANDO VALOR

www.fundacionidis.com



CON EL PATROCINIO DE



PARA MÁS INFORMACIÓN

SÍGUENOS
TAMBIÉN A
TRAVÉS DE

