

Sanidad Privada, aportando valor

Barómetro Sanidad Privada 2017

- BALEARES -



Ficha técnica

- **Universo:** Población de ambos sexos residente en Baleares de 18 años y más, que tengan un seguro privado de salud ya sea seguro de asistencia sanitaria, de reembolso de gastos o mutualismo administrativo.
- **Tamaño de la muestra:** A continuación se establece el desglose de entrevistas tanto muestrales como ponderadas.

mensaje de texto SMS a una base de datos de 150.000 personas que manifestaron disponer de seguro de asistencia sanitaria, de reembolso de gastos o mutualismo administrativo.

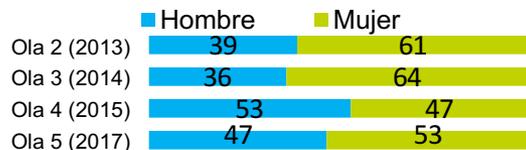
Zonas geográficas	Nº entrevistas muestrales	Nº entrevistas ponderadas
- Baleares	118	89

- **Periodo de referencia:** Enero 2017.
- **Metodología:** La recogida de la información se ha realizado mediante entrevistas realizada mediante el envío el link del cuestionario por medio de un

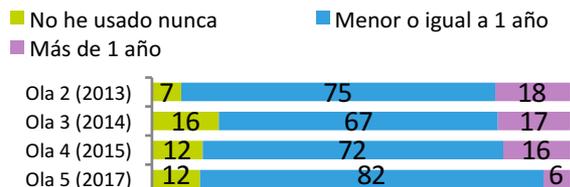
Perfil del asegurado (2013/2014/2015/2017)



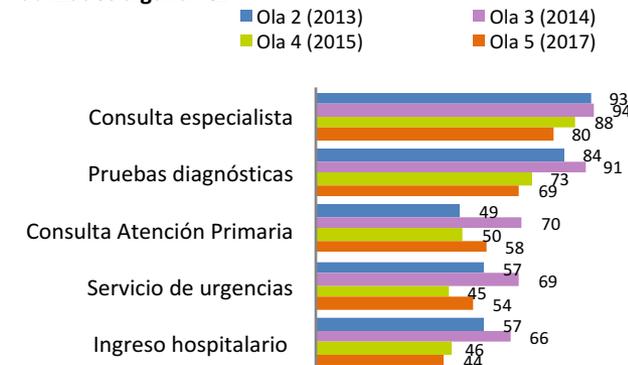
Sexo



Última vez que utilizó los servicios de sanidad privada



Servicios de la sanidad privada utilizados alguna vez



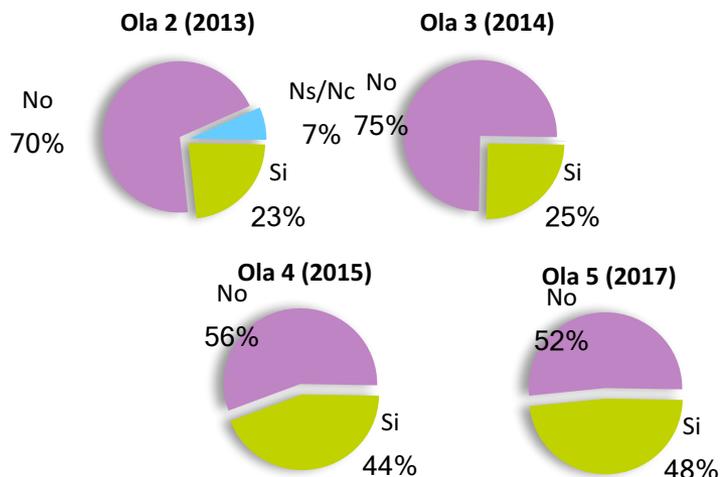
Edad media

Ola	Edad media
Ola 2 (2013)	44 años
Ola 3 (2014)	44 años
Ola 4 (2015)	45 años
Ola 5 (2017)	50 años

Tipo de seguro contratado

Tipo de seguro	Ola 2 (2013)	Ola 3 (2014)	Ola 4 (2015)	Ola 5 (2017)
Seguro de asistencia sanitaria	71%	65%	63%	88%
Mutualidad	27%	29%	35%	10%
Reembolso de gastos	2%	6%	2%	1%

Ha utilizado en alguna ocasión los servicios del hospital de día en la sanidad privada



Antigüedad en el seguro (media)

Categoría	Ola 2 (2013)	Ola 3 (2014)	Ola 4 (2015)	Ola 5 (2017)
Menos de 1 año	4%	8%	12%	10%
De 1 a 3 años	19%	28%	24%	13%
Más de 3 años y menos de 5 años	25%	13%	11%	13%
Más de 5 años	52%	51%	53%	64%



A Análisis general

Grado de satisfacción de los servicios prestados en la sanidad privada

- % - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

Los asegurados muestran un alto grado de satisfacción con los servicios prestados por la sanidad privada, aumentando claramente respecto a la oleada anterior.

■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015) ■ Ola 5 (2017)

Media

Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
7,5	7,8	6,8	7,7



Valoran 7 o más

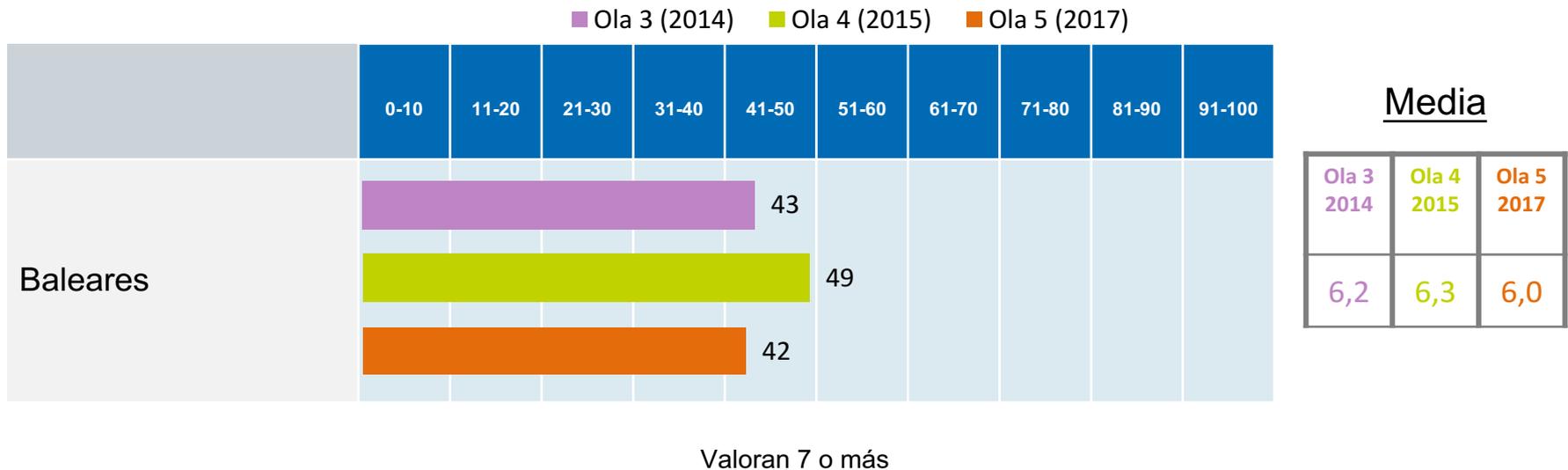
Base: Total entrevistados

P.7a ¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España?

Grado de satisfacción de los servicios prestados en la sanidad pública

- % - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

El nivel de satisfacción con la sanidad pública sigue siendo inferior al que tienen con la sanidad privada, ya que el porcentaje de entrevistados que otorga las valoraciones más altas (7-10) a la sanidad privada se sitúa en un 88% frente tan sólo un 42% en la pública.



Base: Total entrevistados

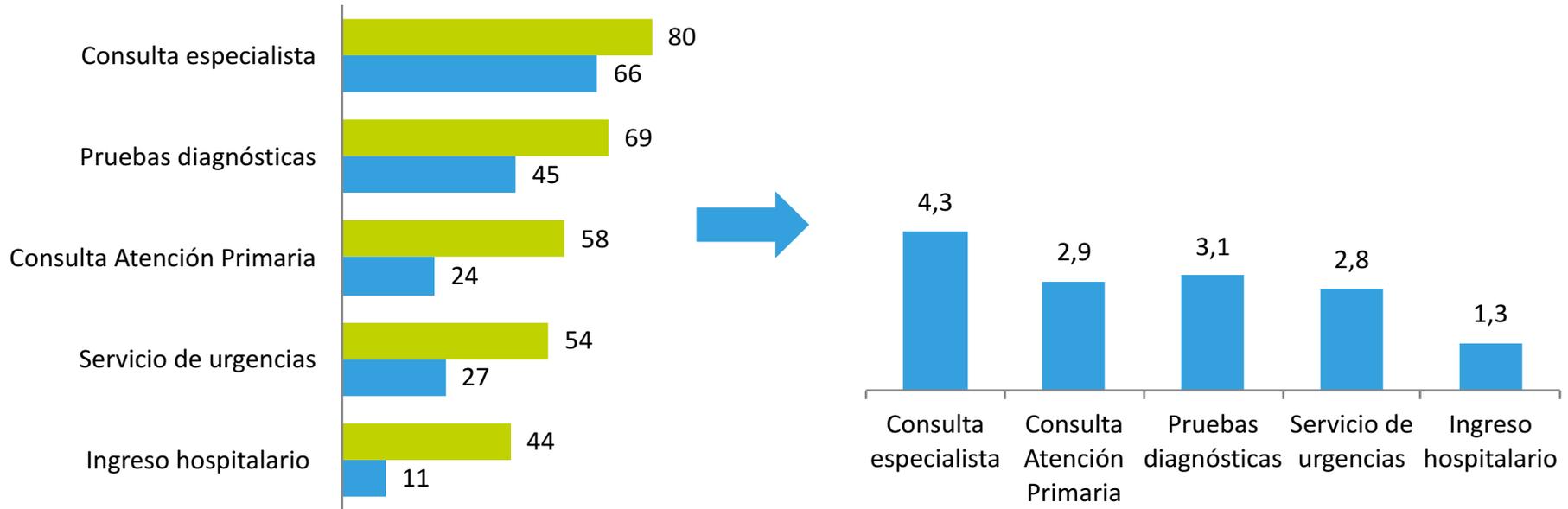
P.7a2 ¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad pública en España?

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

- % -

Las consultas a especialistas y las pruebas diagnósticas son los servicios utilizados en mayor medida por los entrevistados. Destacaremos que el porcentaje de entrevistados que acude a la consulta del especialista lo hace con una mayor frecuencia que aquellos que hacen uso de otros servicios.

■ Utilizado alguna vez ■ Utilizado en el último año



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

Base: Utilizó cada servicio en el último año

P.9a ¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado alguna vez?

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

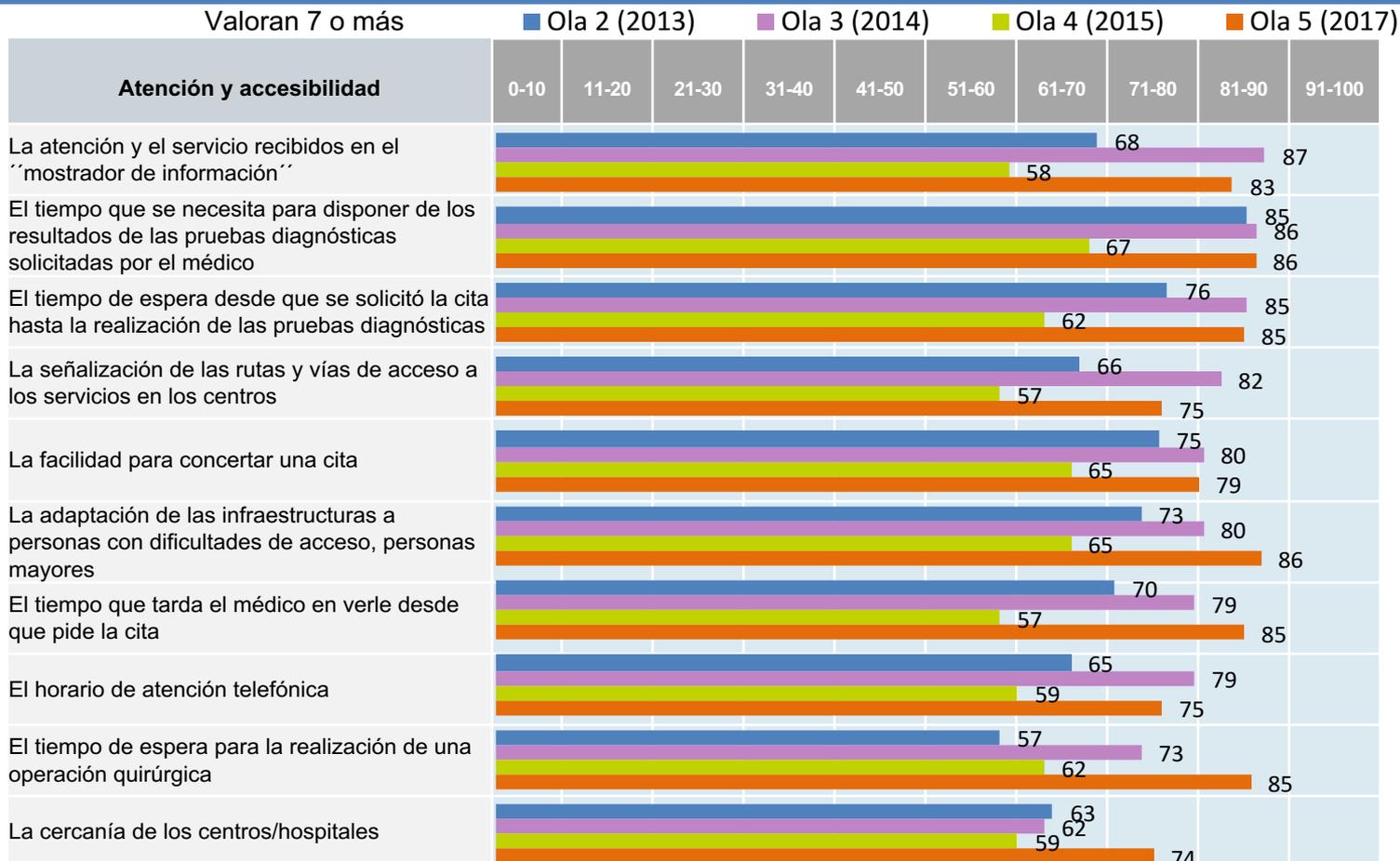
P.9c ¿Cuántas veces ha utilizado cada uno de estos servicios en el último año?

Valoración atributos relativos a "atención y accesibilidad"

- % -

Valoraciones iguales o por encima de 7,5 en todos los atributos relativos a "atención y accesibilidad". Todos los atributos mejoran con respecto a la oleada previa, destacando especialmente el tiempo de espera para la realización de una operación quirúrgica. También las mejoras en la atención y servicio recibido en el mostrador de información y el tiempo que tarda el médico en verle.

| Media global (Escala de 1 a 10) |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 7,3 | 7,9 | 7,0 | 7,7 |



Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
7,4	8,1	7,0	7,8
7,8	8,2	7,2	7,9
7,5	8,0	7,0	7,8
7,0	7,8	6,8	7,5
7,4	7,8	7,2	7,8
7,3	8,0	7,2	7,8
7,4	7,9	6,9	7,7
7,2	7,7	7,0	7,4
7,0	7,8	7,1	8,0
7,2	7,3	6,8	7,5

Base: Total entrevistados

P.12b Según su experiencia personal o por la idea que Vd. 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".

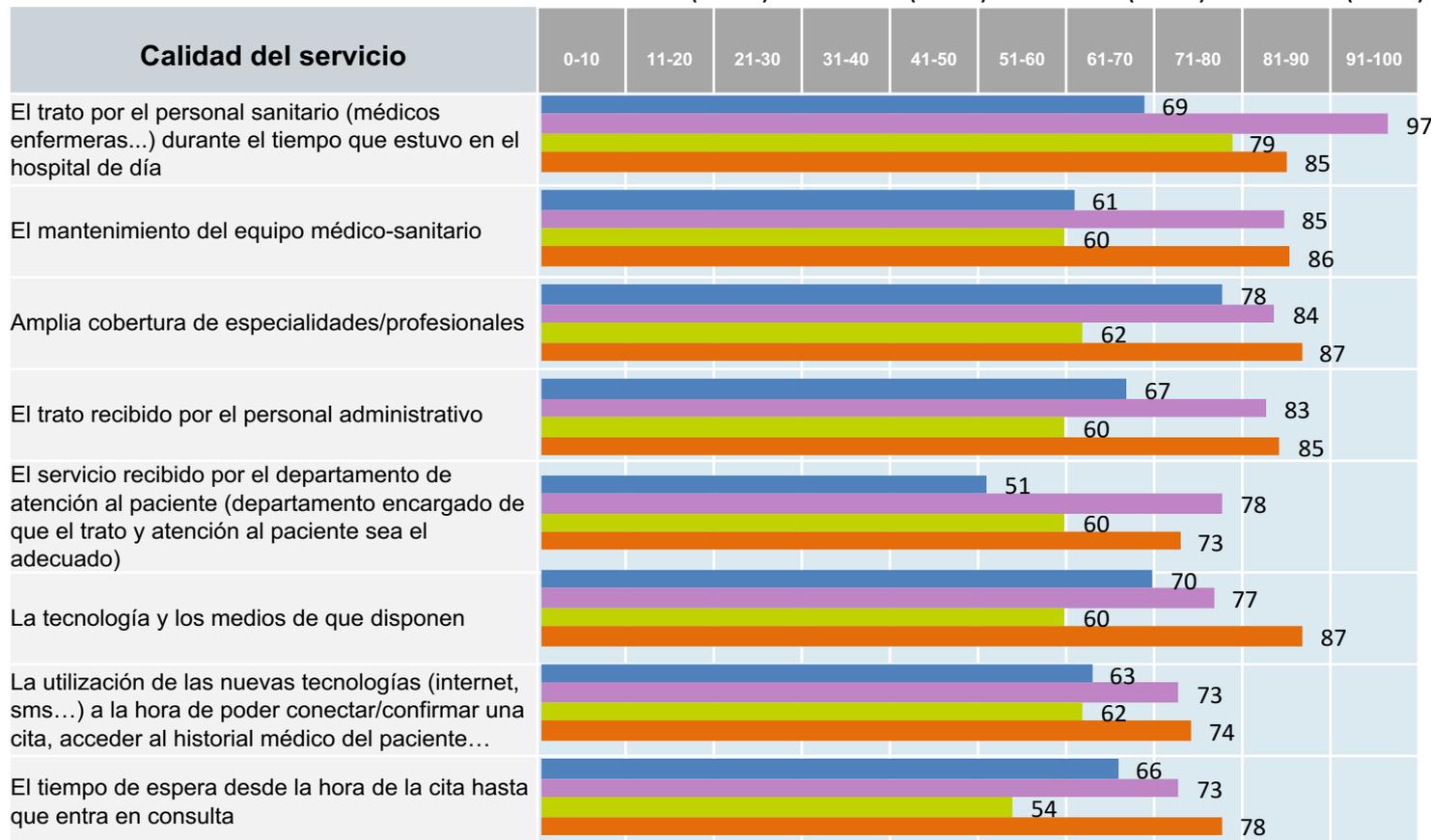
Valoración atributos relativos a "calidad del servicio"

- % -

La cobertura de especialidades y profesionales es el atributo que mejor se valora en "calidad del servicio". Todos los atributos mejoran notablemente con respecto a la anterior oleada, siendo la nota media un 7,7.

Valoran 7 o más

■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015) ■ Ola 5 (2017)



| Media global (Escala de 1 a 10) |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 7,2 | 8,0 | 7,1 | 7,7 |

Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
7,5	8,9	8,0	7,9
7,9	8,0	7,0	7,9
7,6	8,1	7,0	8,1
7,1	8,0	7,0	7,7
6,5	7,9	7,0	7,5
7,3	7,8	6,9	7,9
7,1	7,6	7,1	7,4
6,8	7,6	6,6	7,4

Base: Total entrevistados

P.12d 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"

Valoración atributos relativos a "servicios generales"

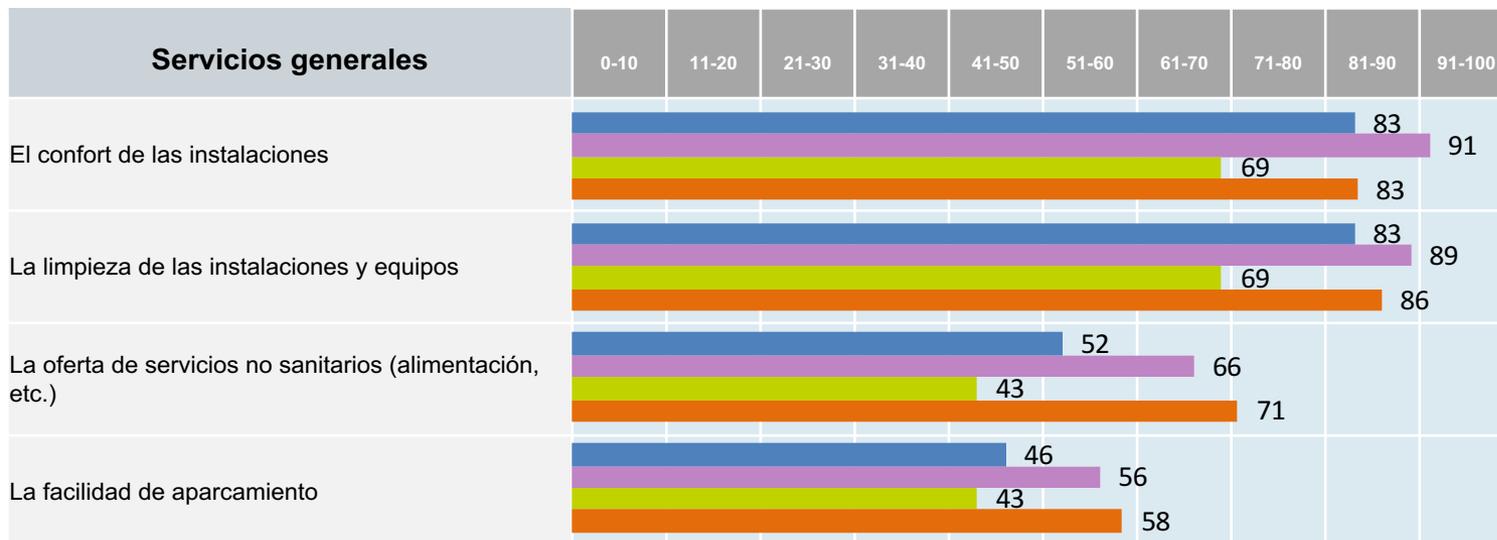
- % -

En relación a "servicios generales", se han mejorado los resultados de las oleadas anteriores, destacando especialmente la subida en la limpieza de instalaciones y equipos. La media global pasó de 6,7 a 7,5.

Valoran 7 o más

■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015) ■ Ola 5 (2017)

| Media global (Escala de 1 a 10) |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 7,0 | 7,1 | 6,7 | 7,5 |



Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
7,8	8,2	7,2	7,9
7,9	6,2	7,3	8,2
6,6	7,2	6,4	7,2
5,8	6,9	6,0	6,7

Base: Total entrevistados

P.12c 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".

Días de espera en la sanidad pública y privada

- Media -

El tiempo medio de espera percibido en la sanidad privada es casi 3 veces menor que el de la pública para la realización de pruebas diagnósticas, la mitad para disponer de los resultados, y algo menos que la pública para la realización de una operación quirúrgica, poniéndose de manifiesto la mayor agilidad y celeridad de la sanidad privada.

	Pública Nº medio de días de espera	Privada Nº medio de días de espera
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita para una prueba diagnóstica, hasta que se le realizó.	48,7	11,8
El tiempo transcurrido desde que se realizó una prueba diagnóstica, hasta disponer de los resultados.	13,9	4,9
El tiempo transcurrido desde que se le prescribió una intervención quirúrgica, hasta que se le realizó.	27,2	8,4

Base: Ha usado cada servicio en la sanidad pública y/o privada

P.12e 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

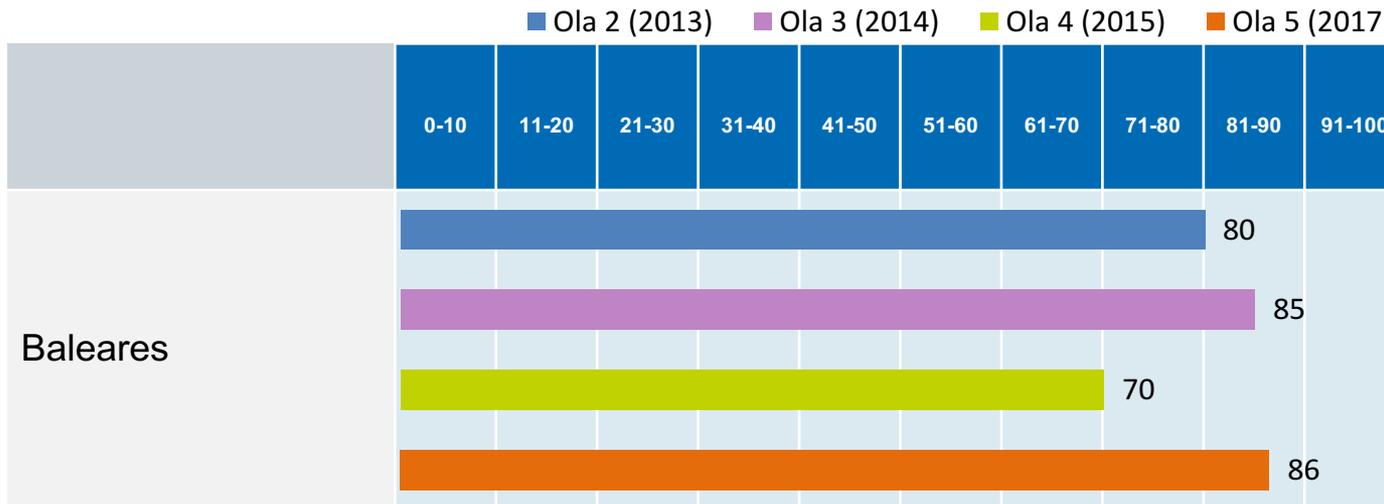
B Análisis de la consulta ambulatoria: atención primaria y atención especializada

Grado de satisfacción atención asistencial en la consulta AP/Especialistas

- Media - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

Los asegurados que han acudido en alguna ocasión a la consulta de atención primaria o del especialista, muestran un mayor grado de satisfacción respecto a la oleada

anterior, ya que casi 9 de cada 10 se muestran satisfechos con la atención asistencial recibida, valorando con un 7,8 la asistencia.



Media

Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
7,6	8,1	7,3	7,8

Valoran 7 o más

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

P.13 ¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial en la consulta de atención primaria / especializada?. (Escala 1=Muy mala, 10=Muy buena)

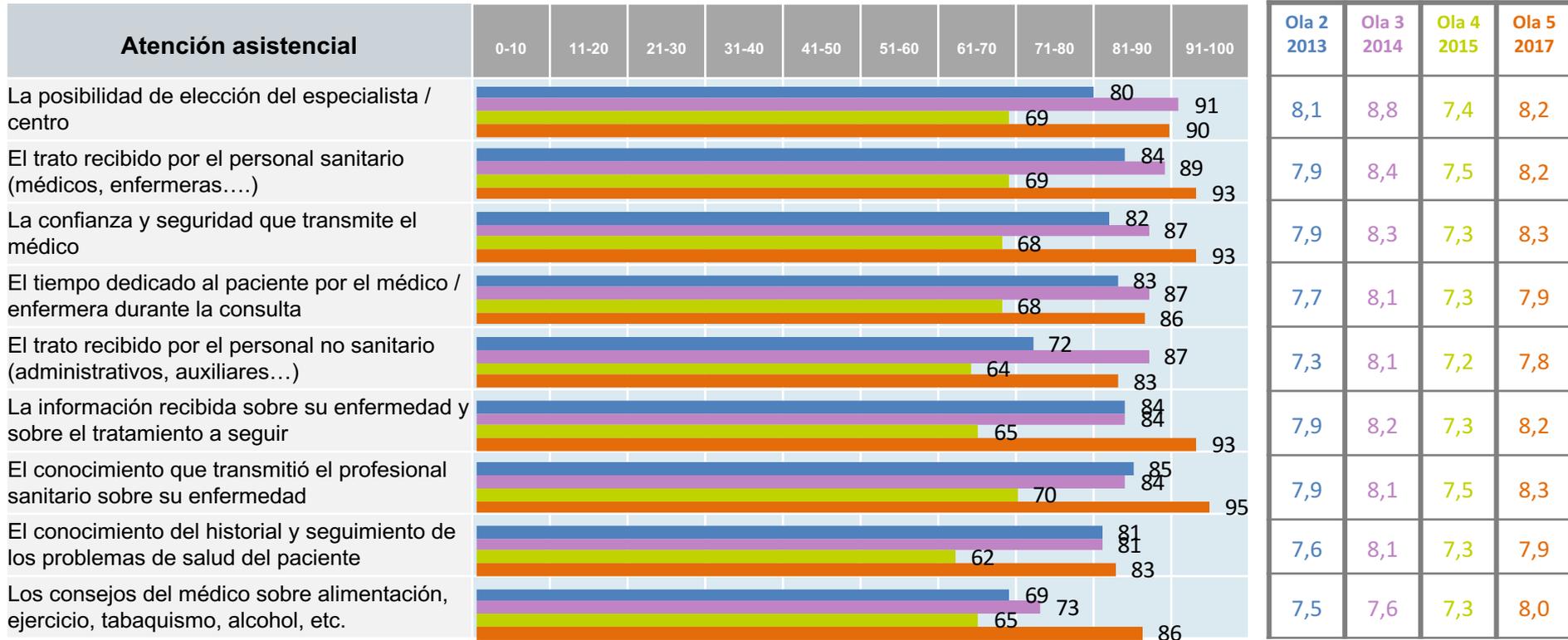
Valoración de la atención asistencial en la consulta de AP / Especialista

- % - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

Todos los aspectos relacionados con la atención asistencial en la consulta del AP/ especialista obtienen una valoración más positiva entre los encuestados que en la oleada previa, con una media global de 8,1. Destaca la confianza y seguridad del médico y el conocimiento que transmitió el profesional.

| Media global (Escala de 1 a 10) |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 7,8 | 8,2 | 7,3 | 8,1 |

Valoran 7 o más ■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015) ■ Ola 5 (2017)



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

P.14 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”.

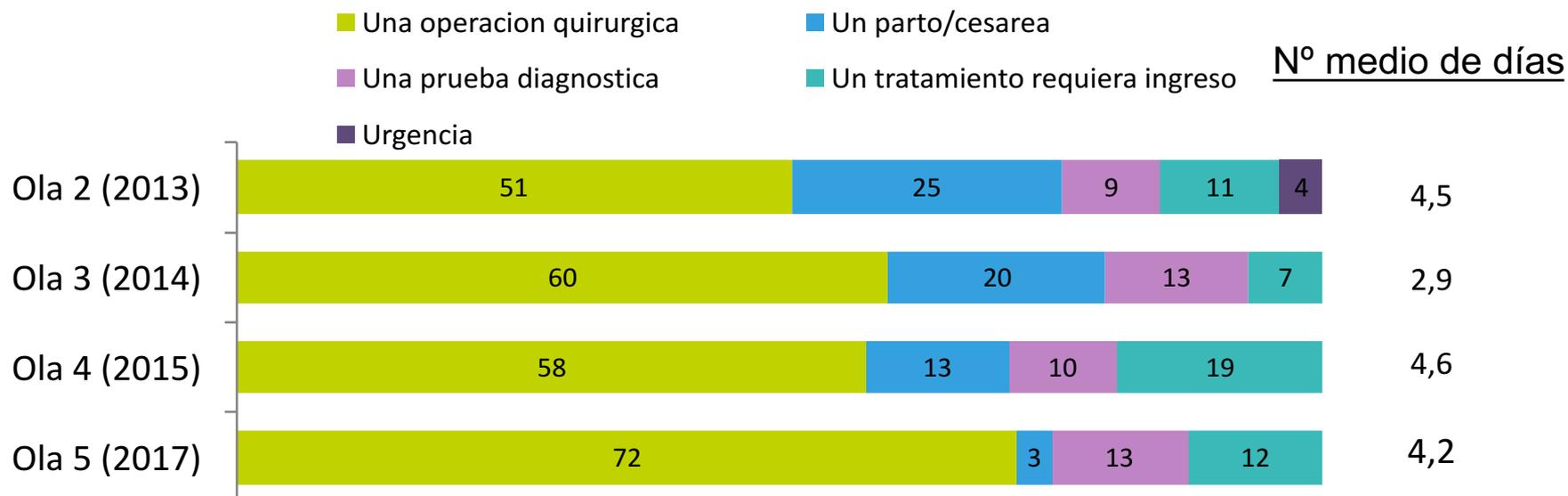
C Ingreso hospitalario

Sanidad Privada, aportando valor

Motivo del último ingreso y número de días que estuvo ingresado

-%-

La operación quirúrgica continúa siendo el principal motivo del ingreso hospitalario. El número medio de días es de 4,2, ligeramente inferior al de la oleada previa.



Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión

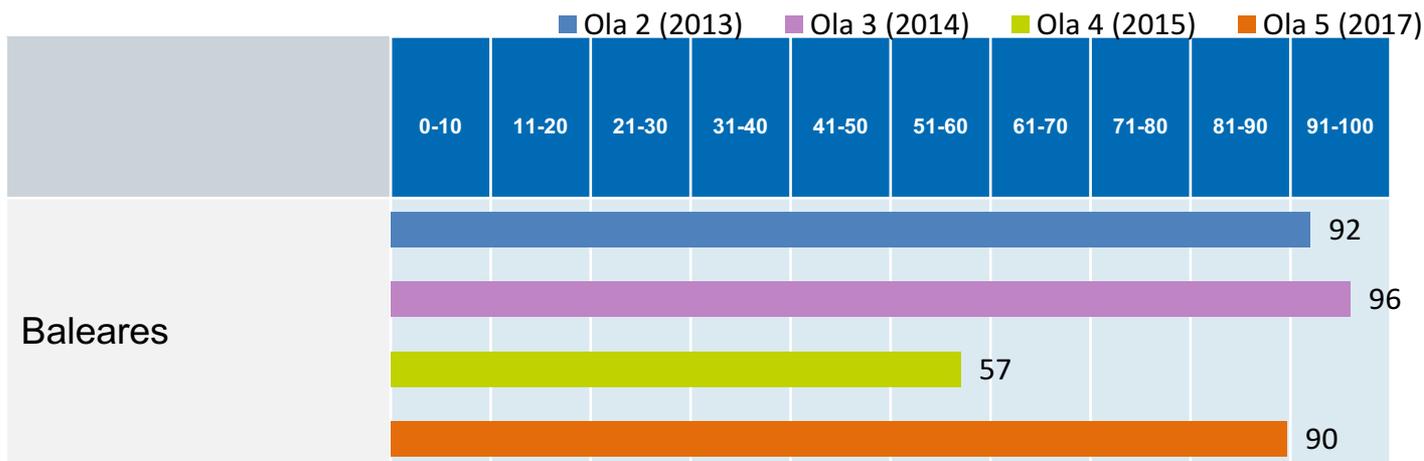
P.15a Vd. ha declarado con anterioridad que ha estado ingresado alguna vez en un hospital privado, ¿Cuál fue el motivo del último ingreso?

P.15b ¿Cuánto tiempo estuvo ingresado?

Valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario

- Media - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

Ascenso en la valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario; sigue siendo extraordinaria, con una puntuación media de notable alto.



Media

Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
8,4	8,5	7,0	8,2

Valoran 7 o más

Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión

P.16 ¿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.

Valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario

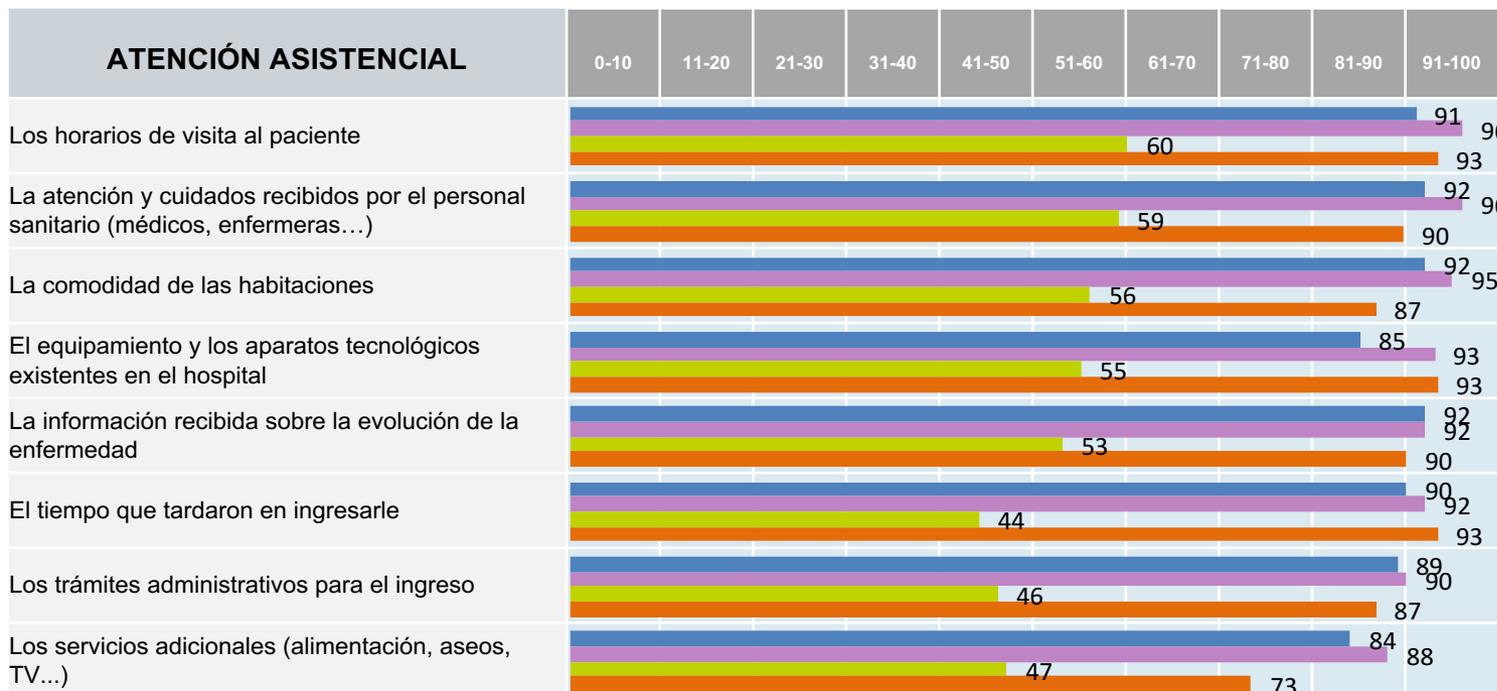
- % - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

La práctica totalidad de los aspectos que configuran la atención recibida durante el ingreso reciben valoraciones medias por encima de los 8 puntos, poniéndose de

manifiesto la excelente valoración por parte de los usuarios de este servicio. La única excepción son los servicios adicionales (TV, alimentación...) con 7,3 puntos.

| Media global (Escala de 1 a 10) |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 8,4 | 8,6 | 6,9 | 8,1 |

Valoran 7 o más ■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015) ■ Ola 5 (2017)



Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
8,9	8,8	7,4	8,4
8,5	8,8	7,2	8,3
8,6	8,9	7,2	8,2
8,3	8,6	7,0	8,2
8,5	8,6	7,0	8,1
8,3	8,6	6,5	8,3
8,3	8,6	6,5	8,0
8,1	8,0	6,5	7,3

Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión

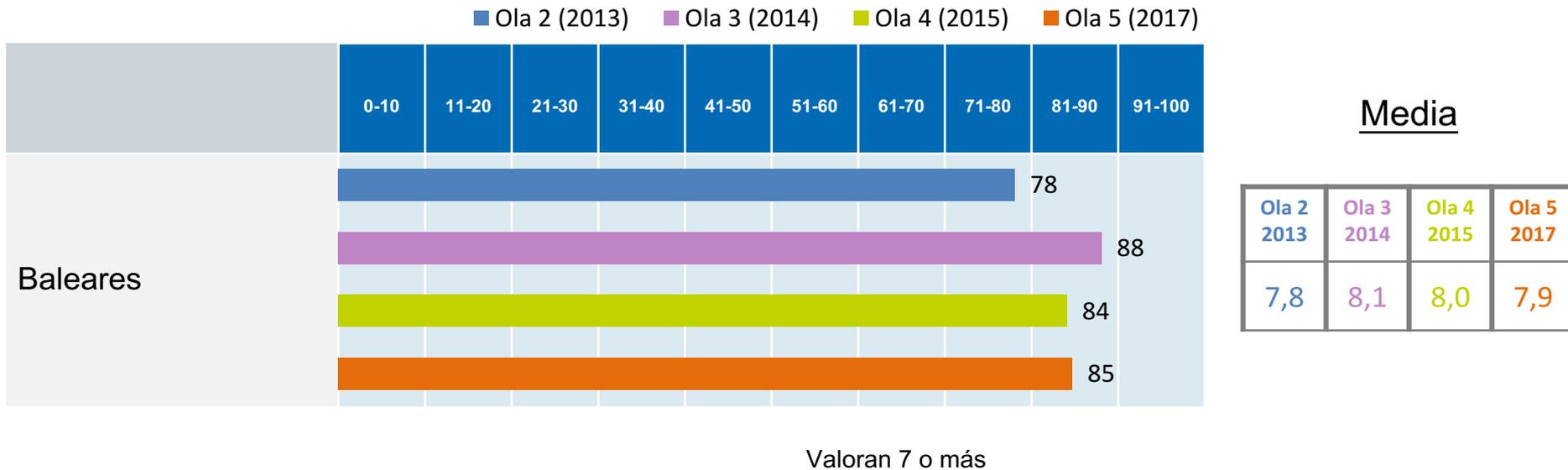
P.17 Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario que tuvo lugar en un centro hospitalario privado**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfecho” y 10 = “Totalmente satisfecho”.

D Servicio de urgencias

Valoración de la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias

- Media - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

Se mantiene una excelente valoración de la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias, ya que un 85% de los entrevistados otorgan valoraciones de 7 o más puntos en una escala de 1 al 10.



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias

P.18 ¿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.

Valoración de la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias

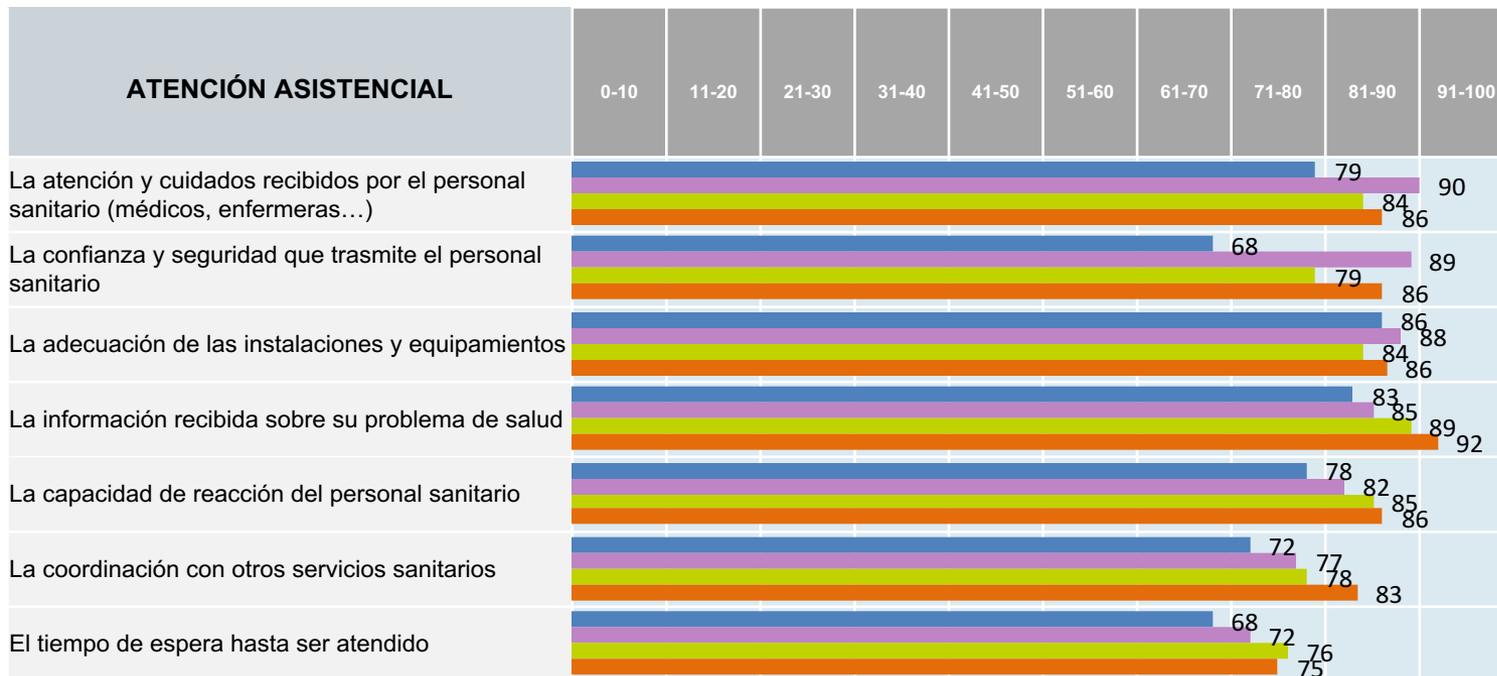
- % - - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

En relación a la atención asistencial recibida en urgencias, todos los atributos de este bloque obtienen puntuaciones superiores a los 7 puntos, alcanzando una valoración media de 7,9.

| Media global (Escala de 1 a 10) |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 7,5 | 7,9 | 7,7 | 7,9 |

Valoran 7 o más

■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015) ■ Ola 5 (2017)



Ola 2 2013	Ola 3 2014	Ola 4 2015	Ola 5 2017
7,7	8,2	7,7	8,1
7,3	8,0	7,6	8,1
7,9	8,1	7,7	8,1
7,5	8,0	7,7	8,2
7,5	7,9	8,0	8,1
7,3	7,7	7,4	7,7
7,1	7,3	7,6	7,3

Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias

P.20 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".

MIRANDO HACIA EL FUTURO. TRABAJANDO DÍA A DÍA POR EL CONJUNTO DE LA SANIDAD



Adeslas

asisa



DIAPERUM



CON EL PATROCINIO DE:



GE Healthcare



fundacionidis.com

somos activos en las redes sociales



Paseo de la Castellana 135, 7, 28046 Madrid.

☎ 91 790 67 56 📠 91 790 68 69 ✉ info@fundacionidis.com



Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad