

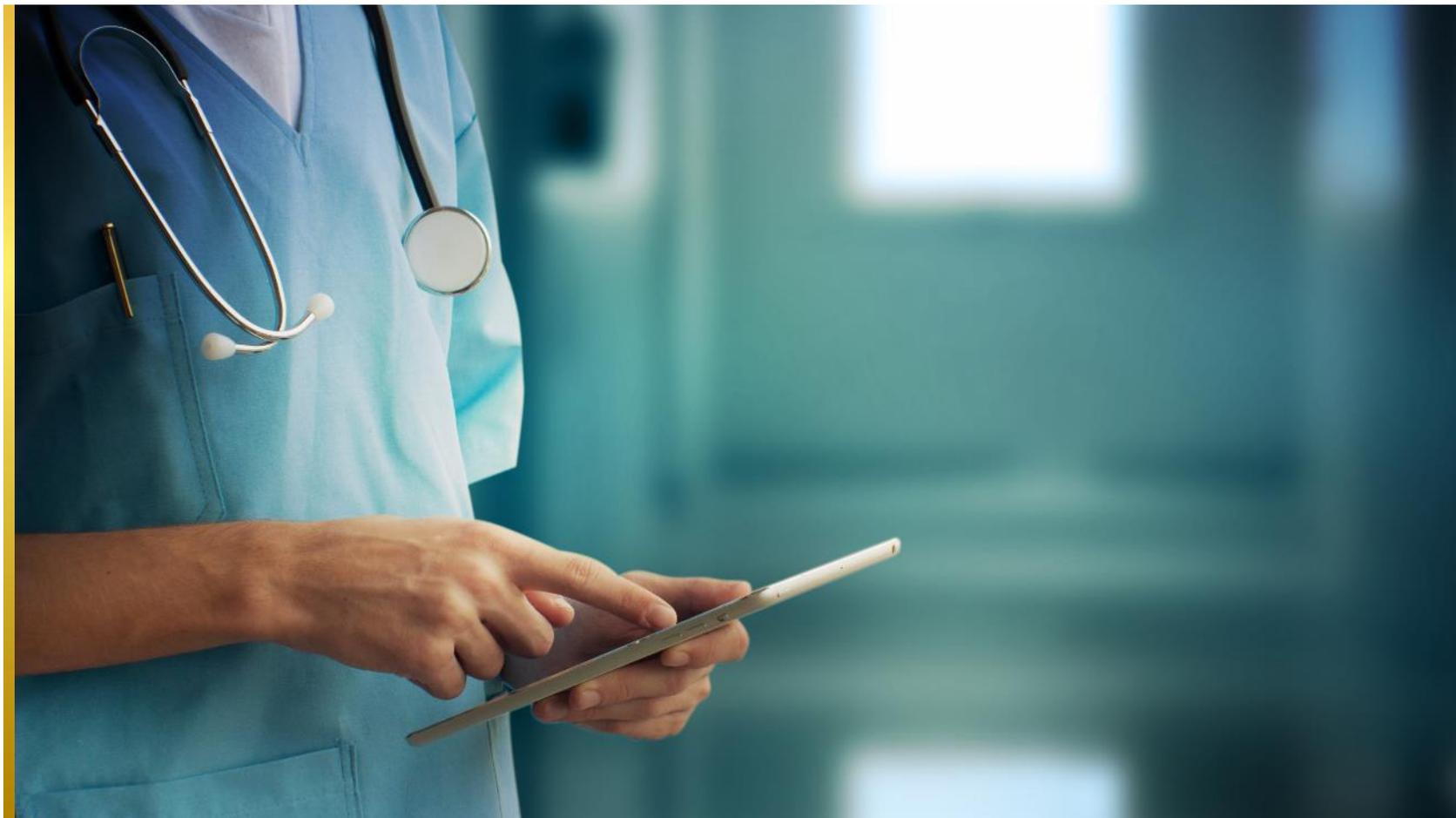
Barómetro Sanidad Privada 2020

Resumen ejecutivo

Informe elaborado por **KANTAR**

ID20-0018_Anexo1v2

Abril 2020



Metodología y muestra

Target y muestra



Cuotas por CC.AA.*

No se establecen cuotas por sexo, edad o tiempo asegurado

Recogida de información y cuestionario

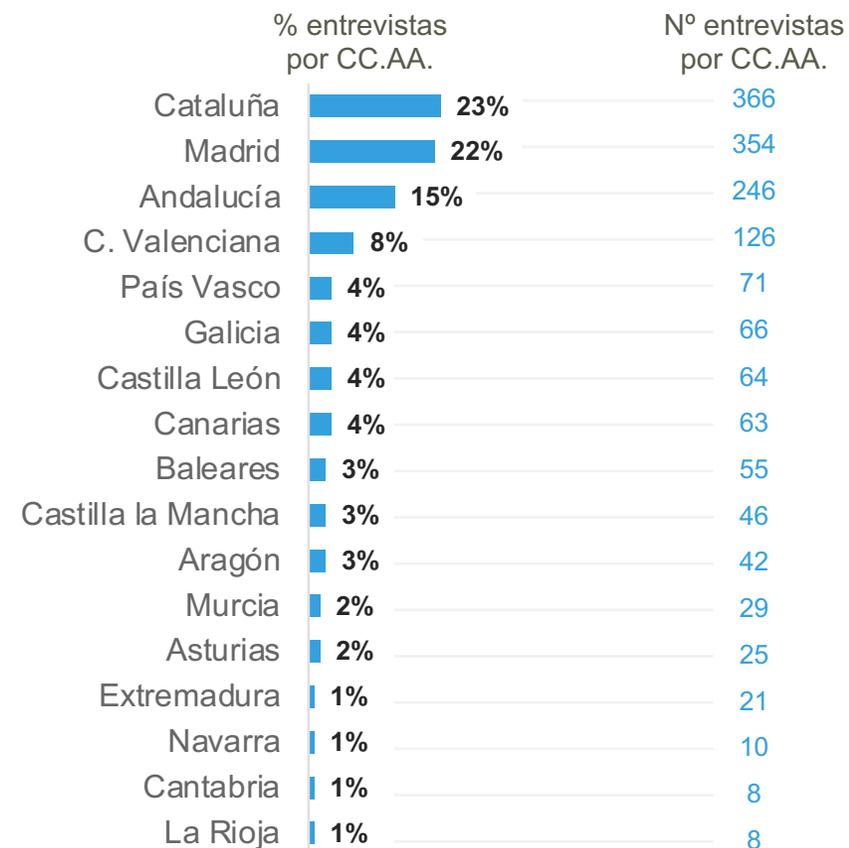


Recogida información:
24 de febrero
a **10 de marzo**
de **2020**



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

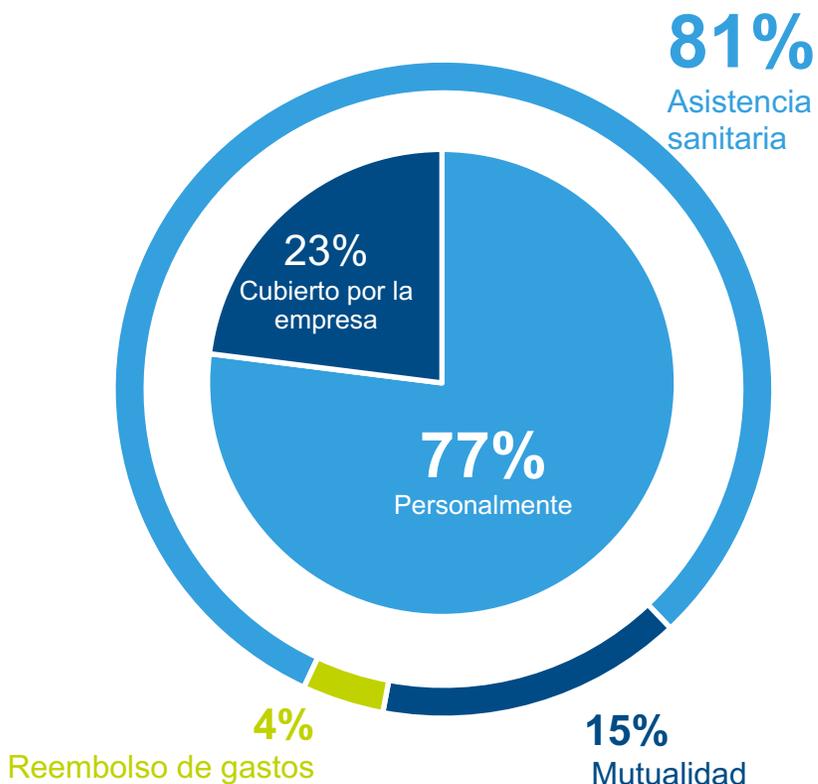
Distribución geográfica



* Teniendo en cuenta el universo de pólizas de seguro contratadas

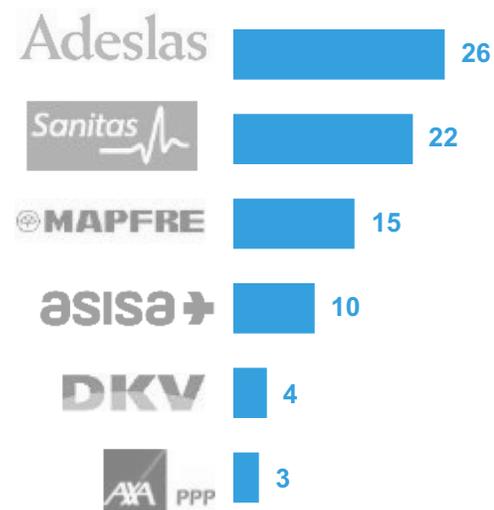
Seguros de salud privado: tipo, contratación, compañía y uso

* Base: Todos los encuestados (1.600)



8 de cada 10 entrevistados es titular de un seguro de salud, contratado personalmente en 3 de cada 4 casos y 1 de cada 2 entrevistados tiene una antigüedad superior a 3 años.

Compañía aseguradora * (%)

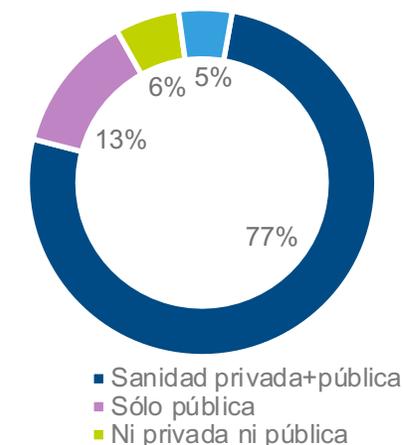


Adeslas, Sanitas y, en menor medida, Mapfre y Asisa destacan como las compañías que cubren la asistencia privada sanitaria.

3 de cada 4 entrevistados son usuarios tanto de la sanidad privada como pública.

En términos generales, 1 de cada 2 ha utilizado los servicios de la sanidad privada en el último año.

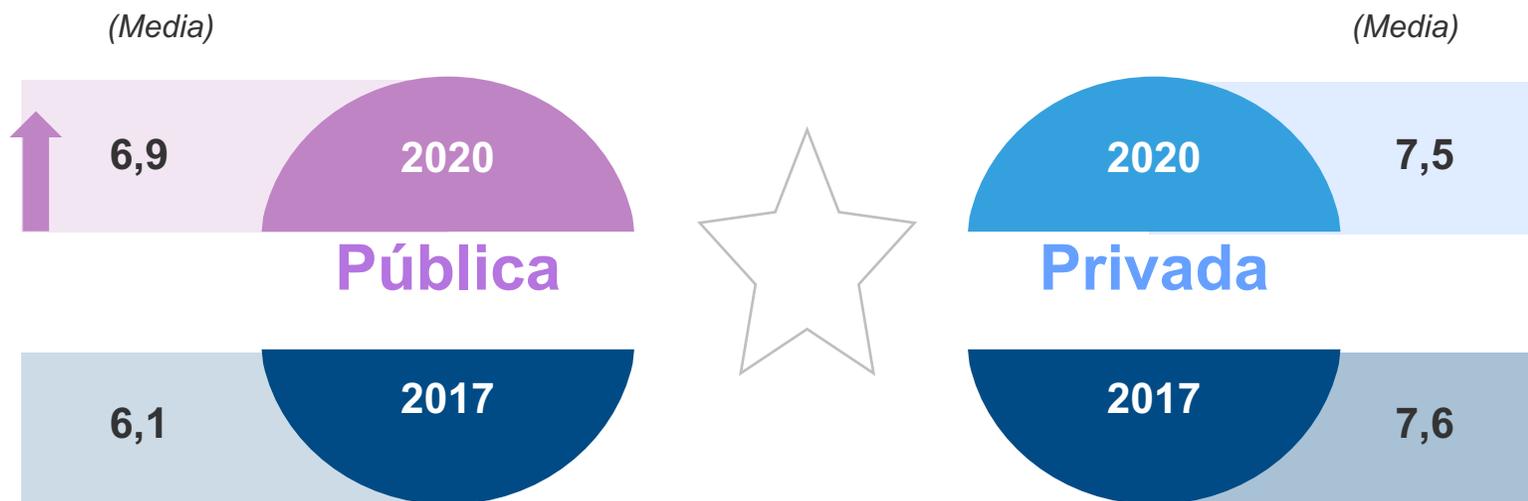
Uso sanidad privada vs pública



Sanidad privada: Medida de la satisfacción

Satisfacción con la sanidad

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



La **satisfacción** con los servicios que ofrece la sanidad privada es **alta**, por encima de la valoración alcanzada por la pública, situándose en el nivel obtenido en 2017, de manera que **8** de cada **10** entrevistados conceden una puntuación **mayor** de **7**.

Sanidad privada: Índice NPS o medida de la recomendación

Net Promoter Score (NPS) es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes o usuarios basándose en las recomendaciones, mediante una pregunta y con una escala de 0 a 10.

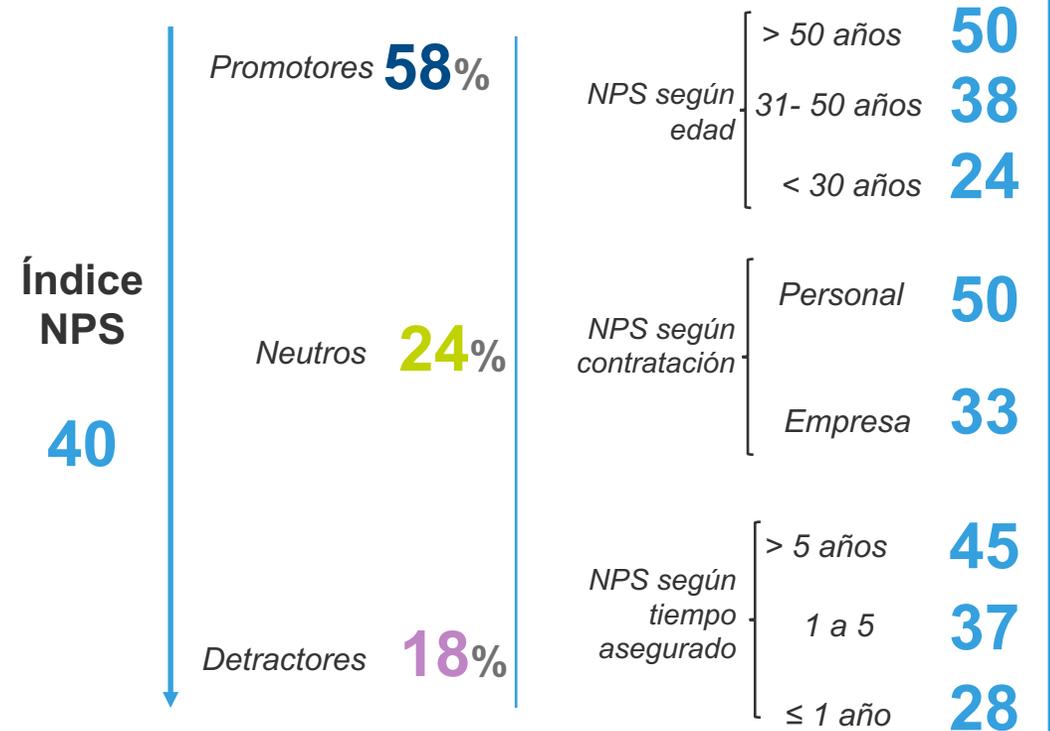


Se calcula:

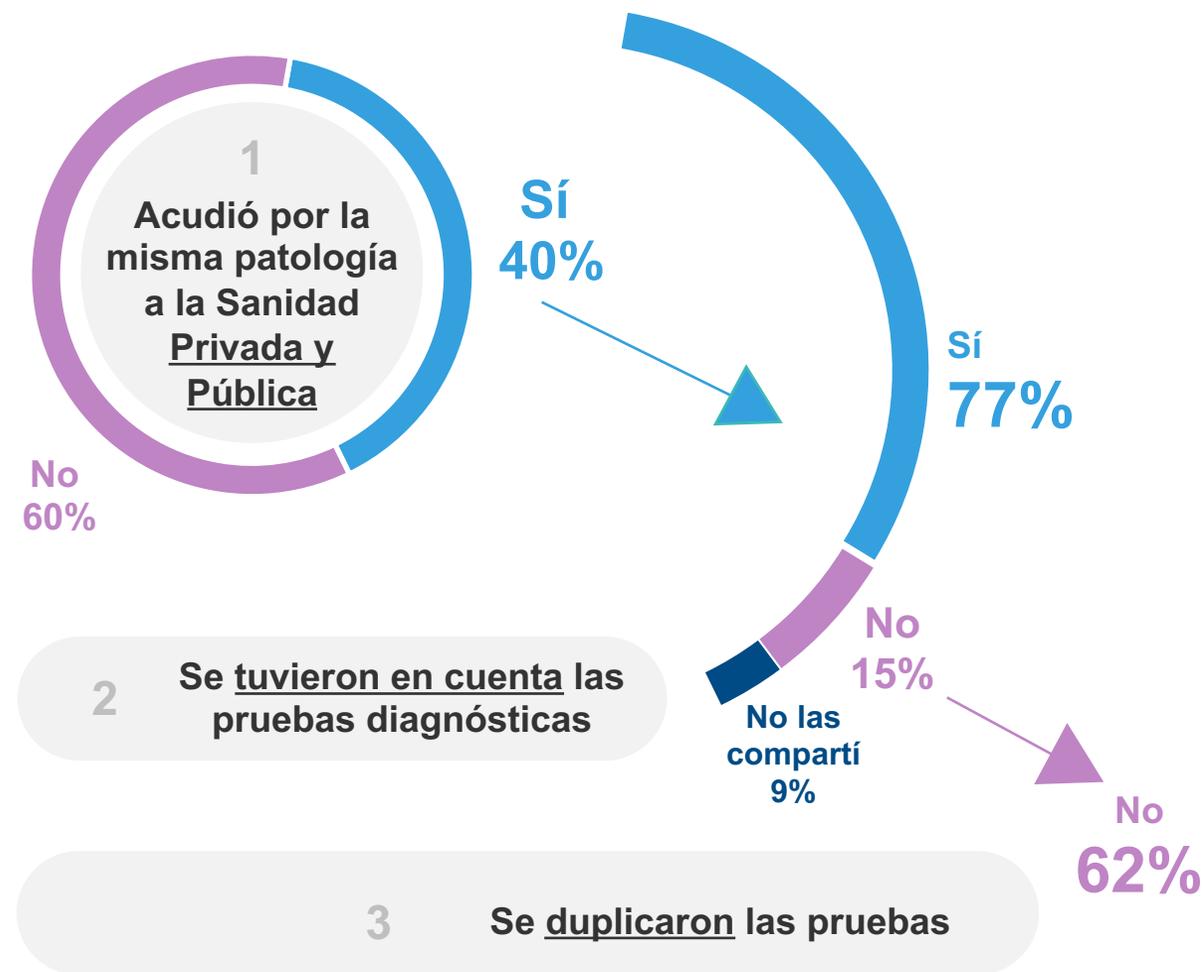
$$\text{NPS: } \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

- El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todo el mundo es un detractor) o tan alto como 100 (todo el mundo es un promotor). Un **NPS superior a 0 se percibe como bueno**, y un **NPS de 50 es excelente**
- En consecuencia, el índice **NPS** alcanzado es de **40**, reflejando una lealtad muy alta hacia la sanidad privada por parte de los titulares de seguros de salud, destacando entre las personas mayores de 50 años, quienes contratan de manera personal y cuya experiencia con la sanidad privada supera los 5 años.

Recomendación servicios de la sanidad privada – Net Promoter Score (NPS)



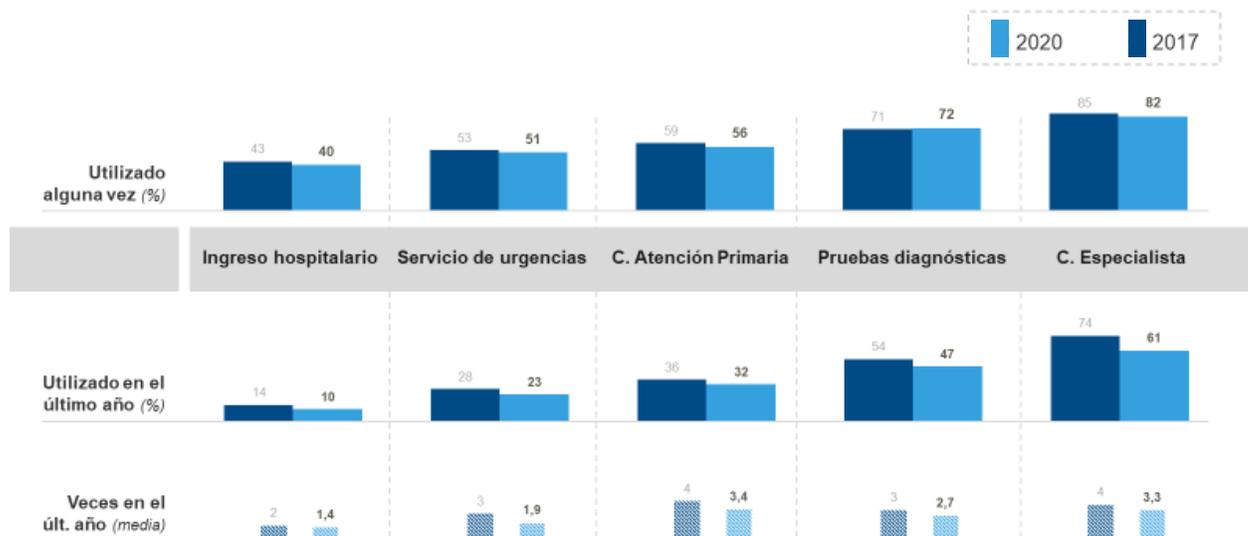
Sanidad privada: aspectos de preferencia, duplicidad de pruebas y recursos disponibles



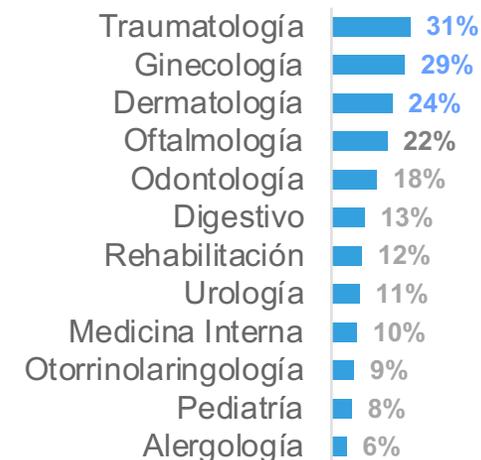
- Aspectos relacionados con **la rapidez / agilidad** (en general o de manera específica para concertar citas) destacan en la prestación de servicios de la sanidad privada. Mientras que el aspecto económico relativo al coste / precio emerge como el principal argumento entre las desventajas.
- En términos generales, no existe una elevada duplicidad de recursos en **pruebas diagnósticas** entre sanidad privada y pública, ya que éstas **son mayoritariamente tenidas en cuenta** en aquellos pacientes que acudieron tanto a la privada como a la pública por la misma patología.
- Tanto el **acceso común** a la **historia clínica** en ambas sanidades (privada y pública) como la **prescripción electrónica de las recetas privadas** se consideran como una **aportación** de clara utilidad al sistema.

Sanidad privada: recursos utilizados y preferencia hacia la oferta

Las **consultas a especialistas**, mayoritariamente, y la realización de **pruebas diagnósticas** son los servicios más utilizados por los usuarios de la sanidad privada con una media de 3 visitas en el último año.



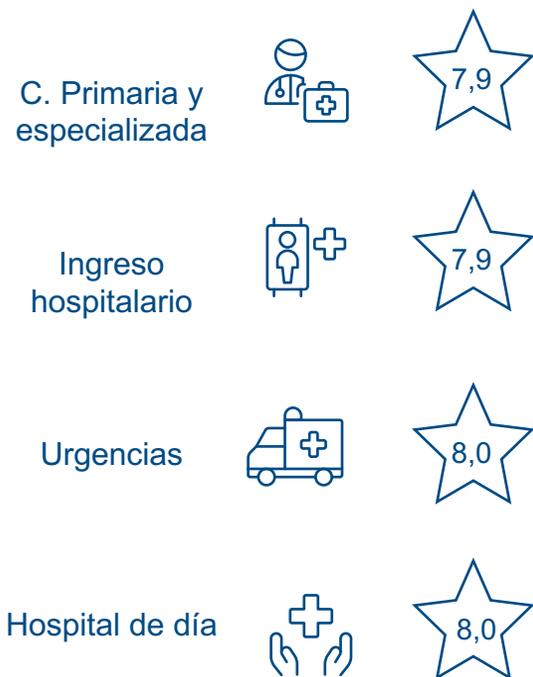
En este sentido, la atención en **traumatología**, **ginecología**, dermatología y, algo menos, oftalmología constituyen las áreas terapéuticas más demandadas.



En este contexto, las **pruebas diagnósticas**, la **atención especializada** y el **ingreso hospitalario** inclinan las **preferencias** hacia la sanidad privada en comparación con la pública entre los titulares de seguros de salud privados.

La **agilidad de procesos**, **confort de las instalaciones**, la **atención y consulta realizada** y el **trato y la información recibidos** son los aspectos específicos que motivan las preferencias hacia la sanidad privada en detrimento de la pública.

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



2,6

Privada

Visitas Urgencias
último año (media)

2,1

Pública

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



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad

KANTAR