

i:

Informe
IDIS

Primer Barómetro de la sanidad privada



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad



Índice de contenidos

1. Presentación del estudio	02
2. Resumen ejecutivo	05
3. Introducción y Metodología	09
4. Resultados del Primer Barómetro de la Sanidad Privada	13
4.1. Los seguros privados de salud: contratación, antigüedad y servicios utilizados	14
4.2. Valoración de los servicios de la sanidad privada	17
4.2.1. Ventajas y desventajas de la sanidad privada	
4.2.2. Valoración de los distintos servicios ofrecidos por la sanidad privada	
4.2.3. Valoración de la atención y accesibilidad de los servicios ofrecidos por la sanidad privada	
4.2.4. Valoración de la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada	
4.2.5. Valoración de los servicios generales ofrecidos por la sanidad privada	
4.3. La consulta ambulatoria: Atención Primaria y Especializada	25
4.4. El servicio de urgencias	27
4.5. El ingreso hospitalario	29
4.6. Evolución de la sanidad privada en los próximos años	31
5. Conclusiones	33

1. Presentación del Estudio

La medicina no entiende de calificativos, si donde se desarrolla la asistencia es en un entorno público o en uno privado, o si se gestiona de una u otra forma. Sencillamente el paciente debe obtener los mejores y más eficientes resultados de salud posibles ya que es el eje del sistema, alrededor del cual giran todas las actuaciones e iniciativas impulsadas desde cualquier vertiente del sector.

El sector sanitario privado representa un 2,5% del PIB en España y el 26% del gasto del conjunto de la sanidad española. Sus 477 hospitales y cerca de 54.000 camas conforman un sector que aporta un extraordinario valor añadido: el 25% de las altas, el 32% de las intervenciones quirúrgicas, el 21% de las urgencias y el 15% de las consultas se producen en hospitales privados.

En este contexto, en la Sanidad de nuestro país, ya hace dos años, en junio de 2010, surgió el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), una entidad sin ánimo de lucro que se impuso como objetivo fundamental reunir al sector sanitario privado y promover la mejora de la salud de todos los españoles, fomentando y desarrollando iniciativas que desde la sanidad privada estén encaminadas a la consecución de un óptimo nivel sanitario y asistencial de todos los sectores de la población. Siempre con la idea final de que el paciente y sus familias dispongan de todos los medios necesarios para dar respuesta tanto a sus expectativas como a sus necesidades y sugerencias de mejora.

Desde sus orígenes, IDIS ha adquirido un compromiso de calidad y transparencia con los ciudadanos y con la sociedad en su conjunto. Como consecuencia de este firme compromiso y tratando de dar respuesta objetiva a los procesos de mejora continua y calidad total, se decidió poner en marcha una nueva iniciativa, la creación de este **Primer Barómetro de la Sanidad Privada**. Presentamos este proyecto con el objetivo primordial de proporcionar información al conjunto de los ciudadanos sobre la calidad y actividades del sector, a la vez que servir como elemento de reflexión a los diferentes operadores de la sanidad privada (hospitales, centros asistenciales de diversa índole, aseguradoras...) para mejorar tanto la prestación de sus servicios, como la accesibilidad de sus instalaciones y la propia atención al paciente y sus familias que son quienes conforman nuestro principal motivo y razón de ser.

El sector sanitario privado cuenta con un gran número de elementos constitutivos que disponen de acreditaciones internacionales, certificados de calidad y normas, como la certificación ISO 9001 y ISO 14001, el modelo de excelencia europeo (EFQM), el certificado de Sanidad Excelente Privada (SEP), la especificación OHSAS 18001 de gestión de salud y seguridad en el trabajo, así como acreditaciones autonómicas que garantizan la calidad de las instituciones que cuentan con ellas. Este primer Barómetro que presentamos servirá sin duda para completar este círculo virtuoso de calidad, confianza y reputación por el que tanto abogan los expertos cuando se refieren a sectores empresariales e instituciones.

Desde el IDIS confiamos plenamente en la iniciativa privada y en el factor de emprendimiento ya que ofrecen mejores ratios de eficiencia en la gestión. El impulso a dicha iniciativa privada es fundamental en cualquier faceta de la vida, pero muy especialmente en el segmento sanitario, ya que promueve y estimula la sana competencia entre centros, los procesos de I+D+i vinculados al desarrollo farmacológico, de gestión, clínico, tecnológico y asistencial además de una formación continuada de excelencia y calidad.

Bajo el prisma de la complementariedad e integración con el segmento sanitario público que el IDIS viene defendiendo desde su origen, es el momento de definir qué tipo de salud nos podemos permitir en términos cualitativos y cuantitativos y qué sistema queremos que le sirva de marco de referencia. Sin duda que en ese proceso de definición estratégica deberían participar todos los grupos de interés, y entre ellos el de la sanidad privada que sigue aportando valor y cumpliendo con un papel esencial en términos de calidad, innovación, eficiencia, solvencia y sostenibilidad.

Este Barómetro en definitiva representa un estímulo para todos los operadores sanitarios y proporcionará, sin duda alguna, una referencia de la situación de la sanidad privada en la actualidad, a efectos de continuar trabajando en el desarrollo y mejora de los distintos servicios y proporcionar así un nivel asistencial y sanitario óptimo a todos los sectores de la población.

Iñaki Ereño

Presidente del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad





Informe
IDIS

2. Resumen Ejecutivo



Los resultados del Primer Barómetro de la sanidad privada en España, muestran un alto grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la misma, valorándose de manera especialmente destacada, aspectos como la rapidez y agilidad de la misma, la amplia cobertura de especialidades y centros así como la formación y actitud del personal sanitario.



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

En este sentido, prácticamente el 80% de los asegurados valoran los servicios ofrecidos por la sanidad privada como notable (valoración media de 7,7 en una escala de 1 a 10), siendo importante destacar como un 85% de los asegurados son conocedores de la sanidad pública porque son usuarios de ambos sistemas.

2. A mayor antigüedad del seguro, mejor valoración de la sanidad privada

Aquellos asegurados que llevan más de 5 años con un seguro privado, son los que otorgan una mayor valoración a la sanidad privada (7,8), frente a aquellos con una antigüedad menor a un año que la valoran con un 7,2.

3. Los que han utilizado los servicios de la sanidad privada en el último año son los que mejor la valoran

Un 95% de los asegurados ha utilizado los servicios de la sanidad privada en alguna ocasión, y un 76% de los mismos los ha utilizado en el último año.

Ese 5% de asegurados que no ha utilizado nunca la sanidad privada, le otorga una valoración media de 6,7, valoración que se incrementa de manera notable entre aquellos que la han utilizado en alguna ocasión (7,5), llegando a un 7,8 entre aquellos que han hecho uso de los servicios de la sanidad privada en el último año.

4. La atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario obtendría una valoración de sobresaliente, y la recibida en consulta y en urgencias un notable alto

1 de cada 2 asegurados ha sido ingresado en alguna ocasión, siendo el principal motivo del último ingreso, una operación quirúrgica. Los asegurados otorgan una valoración media de 8,6 a la atención asistencial que recibieron durante el ingreso.

Las consultas de atención primaria/especialistas y el servicio de urgencias, reciben igualmente valoraciones medias altas (7,9 y 8,0 respectivamente).

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

En este sentido, la confianza y seguridad transmitida por el personal sanitario, la amplia cobertura de especialidades o la rapidez a la hora de realizar pruebas diagnósticas y su posterior resultado, se destacan como los atributos mejor valorados.

6. Los aspectos donde la sanidad privada obtiene sus valoraciones más bajas, tienen que ver con prestaciones no sanitarias y, en la mayoría de los casos, se trata de valoraciones por encima de los 7 puntos

La facilidad de aparcamiento (6,4), la señalización de las rutas y vías de acceso a los servicios en los centros (7,0), la oferta de servicios no sanitarios (7,1) y el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que entra en consulta (7,2) serían los aspectos menos destacados de la sanidad privada.







i:

Informe
IDIS

3. Introducción y Metodología

El Barómetro 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: se realizaron 2.179 entrevistas en todo el territorio nacional.

Distribución geográfica de la muestra: se realizó una selección de la muestra mediante afijación no proporcional por CCAA

■
2.179 entrevistas
realizadas a titulares
de un seguro de
salud privado

ZONAS GEOGRÁFICAS	Nº ENTREVISTAS REALIZADAS
Comunidad de Madrid	270
Cataluña	292
Andalucía	252
Comunidad Valenciana	259
Galicia	255
País Vasco	250
Islas (Canarias + Baleares)	185
Centro (Castilla León, Castilla la Mancha & Extremadura)	208
Norte (Asturias, Cantabria, Aragón, Navarra & La Rioja)	208
TOTAL	2179



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 $\pm 1,1\%$ para un nivel de confianza del 95,5%, en el supuesto de máxima indeterminación, P=Q.

Trabajo de campo: el trabajo de campo se realizó entre el 24 febrero y el 19 marzo de 2012.

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: se ha utilizado un cuestionario estructurado y cerrado en su mayor parte. En el cuestionario se han utilizado dos escalas diferentes de valoración tipo Likert; una 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.



4. Resultados del Primer Barómetro de la Sanidad Privada

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

El 71% de los asegurados poseen un seguro de salud/asistencia sanitaria, siendo esta modalidad de seguro, la más extendida entre los asegurados. Casi el 30% de los asegurados están bajo la cobertura de una mutualidad teniendo el reembolso de gastos un carácter totalmente residual.

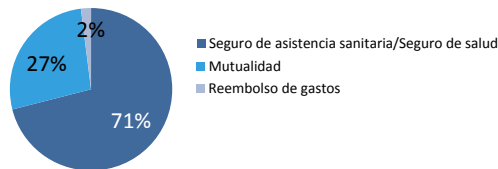
La gran mayoría de los asegurados tiene contratado el seguro privado desde hace más de 5 años, situándose la antigüedad media en 6,3 años.

La antigüedad media del seguro privado es de 6,3 años

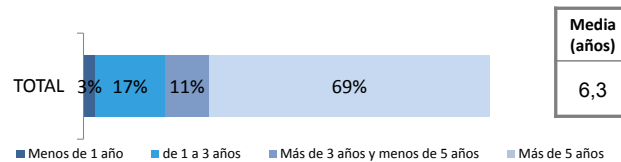
Figura 1

Tipo de seguro contratado y antigüedad con el mismo

Tipo de seguro contratado (%)



Antigüedad con el mismo (%)



Base: Total entrevistados (2.179)

¿Cuál de los siguientes seguros/pólizas 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?

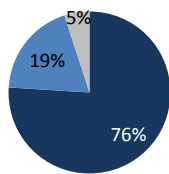
La práctica totalidad de los asegurados (95%) ha utilizado en alguna ocasión los servicios de la sanidad privada, y 3 de cada 4 los ha utilizado en el último año.

Es importante destacar que 9 de cada 10 asegurados ha utilizado igualmente la sanidad pública en alguna ocasión, si bien el tiempo medio transcurrido desde la última vez que utilizaron los servicios de la sanidad privada fue de 7,5 meses, en tanto que en el caso de la pública se situaría en 18,3 meses.

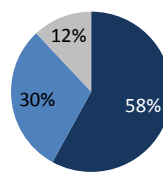
Figura 2A

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

Última vez que utilizó la sanidad privada (%)



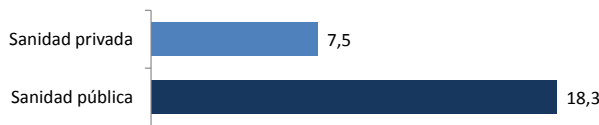
Última vez que utilizó la sanidad pública (%)



■ Menor o igual a 1 año
■ Más de 1 año
■ No he usado nunca

Base: Total entrevistados (2.179)

Media (en meses)



Base: Han utilizado (2077)

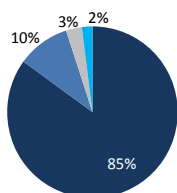
¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad privada?
¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad pública?

El 95% de los usuarios ha utilizado en alguna ocasión los servicios de la sanidad privada

Es importante reseñar que un 85% 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



■ Privada y pública
■ Privada sólo
■ Pública sólo
■ No utilizan ni pública ni privada

Base: Total entrevistados (2.179)

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?

El 85% de los asegurados son conocedores de la sanidad pública porque son usuarios de ambos sistemas



La consulta al especialista es el servicio más utilizado por los asegurados. La práctica totalidad de ellos ha acudido en alguna ocasión al especialista, y 8 de cada 10 lo ha hecho en el último año con una frecuencia media de 3,6 veces al año.

Las pruebas diagnósticas son el segundo servicio más utilizado de la sanidad privada. Un 81% de los asegurados ha acudido en alguna ocasión para la realización de este tipo de pruebas y 6 de cada 10 lo ha hecho en el último año con una frecuencia media de casi 3 veces al año.

6 de cada 10 asegurados ha utilizado en alguna ocasión tanto la consulta de atención primaria como el servicio de urgencias, si bien, el uso en el último año es mucho más habitual para el caso de la consulta de atención primaria, a la que han acudido casi el doble de asegurados (42% frente a 24%) y con una frecuencia media de visita mucho mayor (3,4 veces/año frente a 1,9).

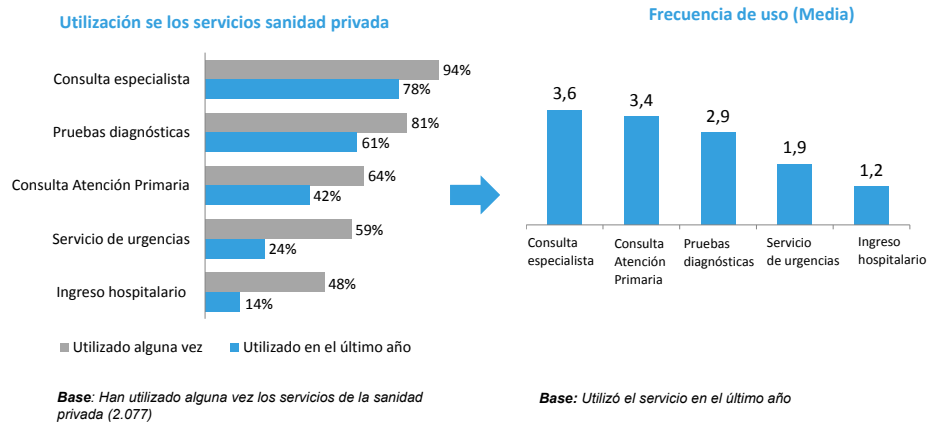
Finalmente, un dato a tener en cuenta es que 1 de cada 2 asegurados ha sido ingresado en alguna ocasión, si bien el porcentaje disminuye a la hora de referirse al último año.

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



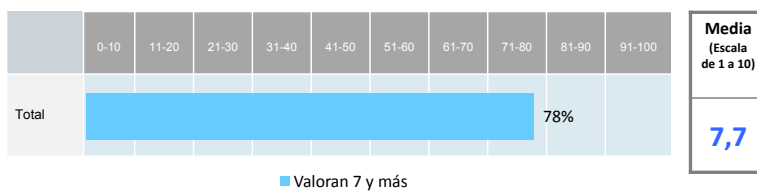
¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado alguna vez?
 ¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado en el último año?
 ¿Cuántas veces ha utilizado cada uno de estos servicios en el último año?

4.2. Valoración de los servicios de la sanidad privada

Existe un alto grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España. En este sentido, la sanidad privada obtendría una valoración media de 7,7 en una escala de 1 al 10 con 8 de cada 10 asegurados otorgándole una valoración de notable (7 o más puntos).

Figura 4

Grado de satisfacción con los servicios prestados por la sanidad privada



Base: Total entrevistados (2.179)

¿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.

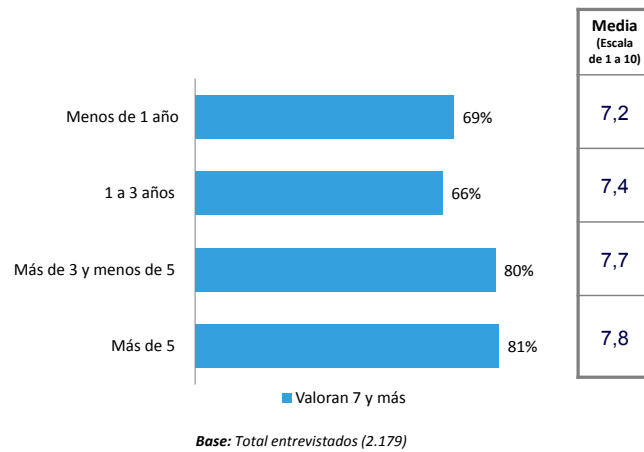


Aquellos asegurados que llevan más tiempo con el seguro, son los que mejor valoran los servicios ofrecidos por la sanidad privada. Así, los asegurados con más de 5 años otorgan una valoración media de 7,8 frente a aquellos con una antigüedad de menos de 1 año que la valoran con un 7,2.

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

Figura 5

Grado de satisfacción según antigüedad del seguro



¿Desde hace cuánto tiempo tiene Usted contratado cada uno de los seguros anteriormente citados?
¿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.

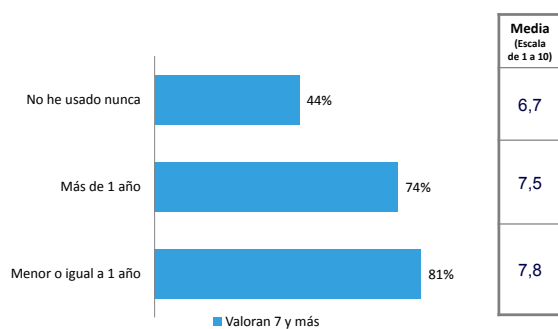




Es importante poner de manifiesto como la valoración de la sanidad privada aumenta según se acortan los plazos en los que se ha utilizado. En este sentido, el 5% de asegurados que no ha hecho nunca uso de los servicios de la sanidad privada, le otorga una valoración cercana al notable (6,7), aquellos que la han utilizado hace más de un año, le otorgan una puntuación de 7,5 y los que la han utilizado en el último año, dan una puntuación muy cercana a los 8 puntos (7,8).

Figura 6

Grado de satisfacción según uso de la sanidad privada



Base: Total entrevistados (2.179)

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

¿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?
 Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.

4.2.1. Ventajas y desventajas de la sanidad privada

La principal ventaja surgida de manera espontánea a la hora de preguntar sobre la sanidad privada, sería la relativa a la agilidad / rapidez de la misma, tanto del sistema sanitario en general como, específicamente, a la hora de concertar una cita

La posibilidad de elección del especialista y el trato recibido, así como la atención personalizada, serían otros elementos claramente destacados como ventajas de la sanidad privada.

Por lo que a las desventajas se refiere, la mitad de los asegurados hace referencia al tema del precio o de las cuotas. Es importante destacar como un 13% de los asegurados afirma, en espontáneo, no encontrar ninguna desventaja a la sanidad privada.

Figura 7 A

Ventajas de la sanidad privada (Espontáneo) (%)

Ventajas	TOTAL (%)
RAPIDEZ/AGILIDAD DE LA SANIDAD PRIVADA	87
Rapidez a la hora de concertar citas	58
Rapidez en general servicio sanitarios	31
Menor tiempo de espera pruebas diagnosticas	13
Menor tiempo espera operaciones	4
Tiempo que dedica el médico en su consulta	2
Menor tiempo de espera en urgencias	2
ESPECIALISTAS	30
Posibilidad elección del especialista	24
Acceso directo a especialistas	5
Amplia cobertura especialidades	4
TRATO	26
Trato recibido	18
Atención personalizada	9
COMODIDAD	15
Habitaciones individuales/privacidad	11
Comodidad	6
Cama para la compañía	1
OTROS	9
Profesionalidad cualificación médicos	5
Calidad del servicio	4
Flexibilidad en los horarios	4
NINGUNA	1

Base: Total entrevistados (2.179)

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

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

Figura 7 B

Desventajas de la sanidad privada (Espontáneo) (%)

Desventajas	TOTAL (%)
COSTE	56
Cuotas/el precio	52
Pago de medicamentos	7
Copago	2
Limitación pruebas alto coste	1
MENORES MEDIOS /TECNOLOGÍAS AVANZADAS	15
LISTAS DE ESPERA	3
OTROS	
Menor catálogo prestaciones/coberturas	4
Menos cualificación equipo médico	4
Masificación en las consultas	4
Masificación en las urgencias	1
NINGUNA	13

Base: Total entrevistados (2.179)

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

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

4.2.2. 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 3 grandes apartados: atención y accesibilidad, calidad del servicio y servicios generales. Tal y como se expondrá a continuación, las puntuaciones obtenidas en los atributos incluidos en los distintos apartados, no hacen sino reforzar la excelente valoración de la sanidad privada destacando principalmente la rapidez, la amplia cobertura de especialidades y la calidad del personal sanitario.

Figura 8

Valoración media de los servicios ofrecidos por la sanidad privada



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".

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".

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".

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

En términos generales, los asegurados valoran muy positivamente los atributos relacionados con la atención y accesibilidad, obteniendo este bloque una valoración media global de 7,6.

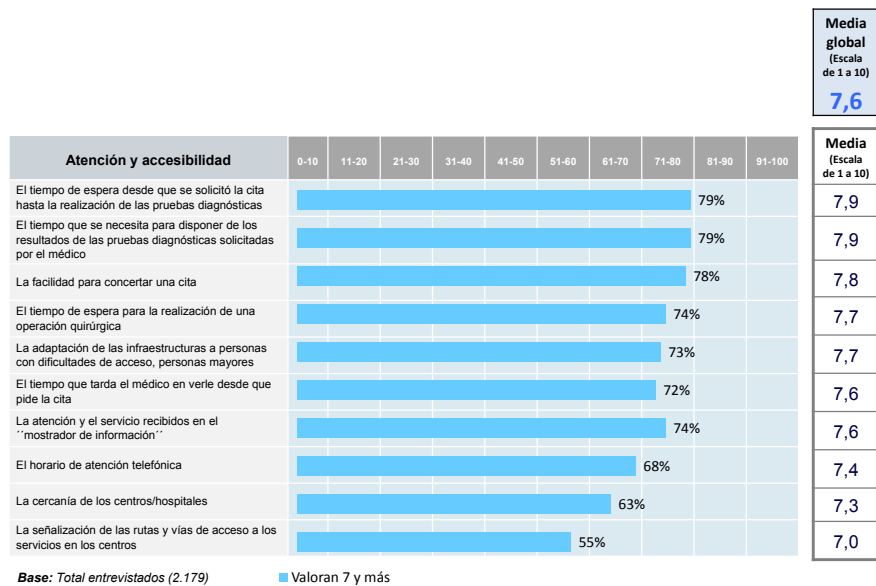
Entre los aspectos más destacados, habría que hacer referencia a uno de los considerados como seña de identidad de la sanidad privada: la rapidez o agilidad de la misma, tanto para la realización de pruebas y obtención de los resultados, como para concertar una cita o como a la hora de realizarse una operación quirúrgica.

La cercanía de los centros/hospitales y la señalización de las rutas y vías de acceso a los servicios en los centros serían, con valoraciones de 7,3 y 7,0 respectivamente, los aspectos donde la sanidad privada obtiene sus valoraciones más bajas, aunque siempre por encima de notable.

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

Figura 9

Valoración atributos relativos a "atención y accesibilidad"



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"

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

De la misma forma que ocurría con la atención y accesibilidad, los asegurados valoran muy positivamente la calidad del servicio ofrecido por la sanidad privada, otorgándole una valoración media global de notable alto (7,7).

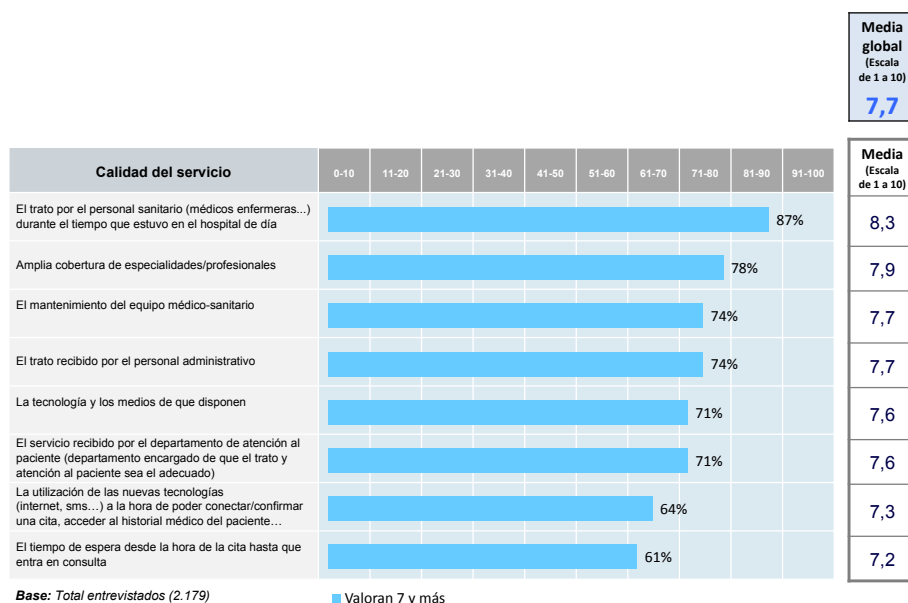
Resulta significativo el hecho de que aquellos asegurados que han utilizado en alguna ocasión el hospital de día valoren de manera tremendamente positiva (8,3) el trato recibido por el personal sanitario.

La amplia cobertura de especialidades / profesionales sería, con una valoración de casi 8 puntos, uno de los aspectos claramente destacados por los asegurados, reafirmando así lo señalado anteriormente a la hora de mencionar en espontáneo las principales ventajas de la sanidad privada.

La utilización de las nuevas tecnologías a la hora de poder confirmar una cita, acceder al historial médico del paciente, etc., así como el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que entra en consulta, serían los aspectos donde la sanidad privada obtiene unas puntuaciones más bajas, si bien, siempre por encima de los 7 puntos (7,3 y 7,2 respectivamente).

Figura 10

Valoración atributos relativos a "calidad del servicio"



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

La amplia cobertura de especialidades/profesionales es uno de los aspectos claramente destacados

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"

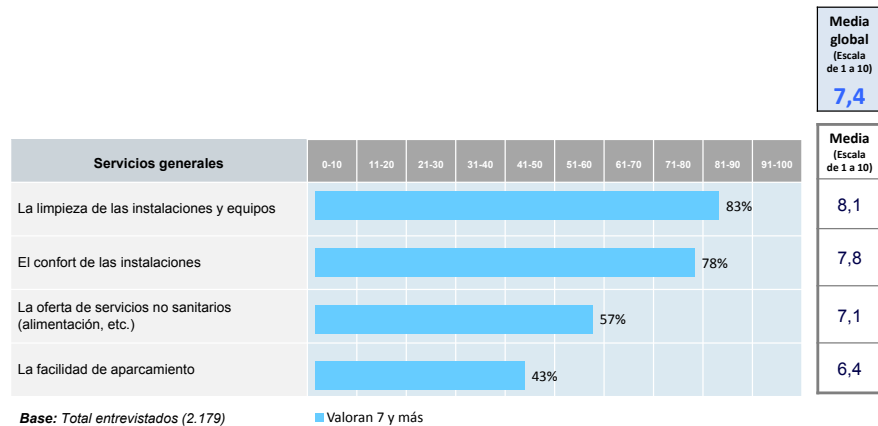
4.2.5. Valoración de los servicios generales ofrecidos por la sanidad privada

Con una valoración global media de 7,4, el bloque de atributos relativo a servicios generales, sería el que obtendría una valoración más baja de los 3 analizados, si bien aún así se trata de una valoración de notable.

Mientras que la limpieza de instalaciones y equipos y el confort de las instalaciones obtendrían con un 8,1 y un 7,8 respectivamente, puntuaciones claramente por encima de la media, atributos como la oferta de servicios no sanitarios (alimentación,...) o la facilidad de aparcamiento con puntuaciones de 7,1 y 6,4 respectivamente, se posicionarían como los atributos peor valorados.

Figura 11

Valoración atributos relativos a "servicios generales"



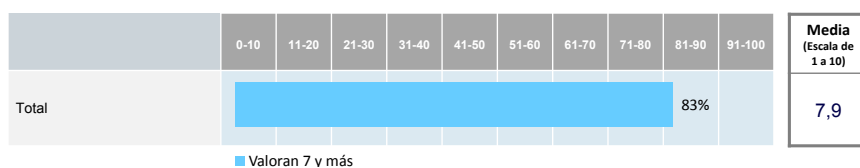
Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones relativas a los **servicios generales** que ofrece la sanidad privada, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

4.3. La consulta ambulatoria: Atención Primaria y Especializada

El 83% de los asegurados que ha acudido a la consulta de atención primaria/especialista, valora de manera notable la atención asistencial recibida.

Figura 12

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 (2020)

¿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.

En este sentido, la valoración global media de los atributos relativos a la atención asistencial recibida en consulta, sería de 7,9, lo que refleja la experiencia tremendamente positiva de los asegurados al utilizar el servicio de consultas en la sanidad privada.

La posibilidad de elección del especialista/centro sería, con una valoración media de 8,3 el aspecto mejor valorado, seguido por el trato recibido por el personal sanitario (8,1) y la confianza y seguridad transmitida por el médico, aspectos sin duda alguna de vital importancia.



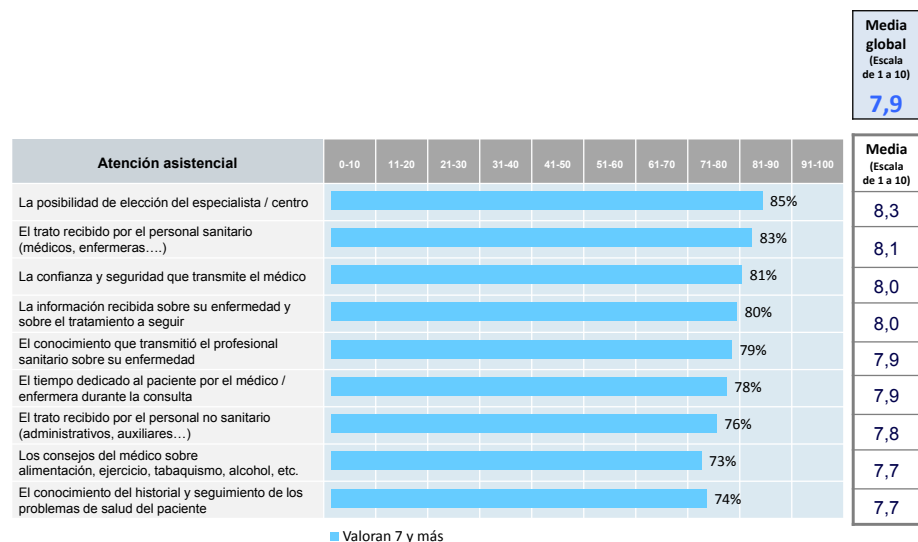
La valoración del personal no sanitario a pesar de ser alta (7,8) es inferior a la recibida por el personal sanitario (8,1).

Finalmente señalar que los consejos del médico sobre alimentación, ejercicio, tabaquismo, etc., así como el conocimiento del historial y seguimiento de los problemas de salud del paciente, serían los atributos que reciben una menor valoración, si bien en ambos casos, obtendrían una valoración de notable alto (7,7).

Figura 13

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

La elección del especialista y el trato recibido del personal sanitario, son los aspectos mejor valorados en consultas



Base: Han acudido alguna vez a la consulta del AP/Especialista (2020)

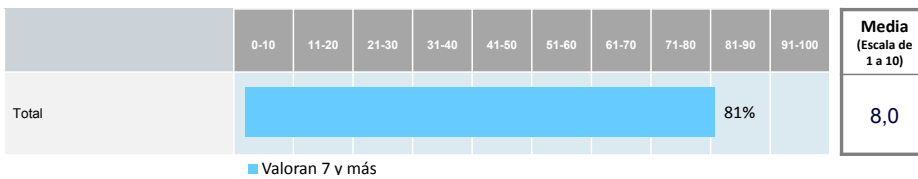
Según su experiencia personal, valore, por favor, cada uno de los siguientes aspectos relativos a la atención asistencial en la consulta privada, tanto de atención primaria como de especialista. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfecho" y 10 = "Totalmente satisfecho".

4.4. El servicio de urgencias

6 de cada 10 asegurados han utilizado en alguna ocasión el servicio de urgencias valorando de manera muy positiva (8,0) la atención asistencial recibida.

Figura 14

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



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (1235)

¿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.

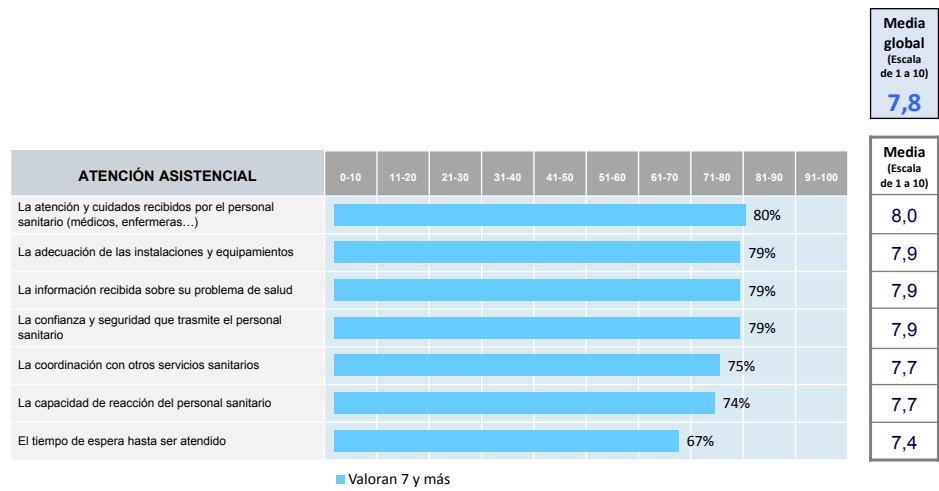
6 de cada 10 asegurados han utilizado en alguna ocasión el servicio de urgencias, otorgándole una valoración muy positiva



Una vez más, la atención y los cuidados recibidos durante su estancia en urgencias por el personal sanitario sería, con una valoración media de 8,0, el aspecto destacado en mayor medida, mientras que el tiempo de espera hasta ser atendido sería, de 7,4.

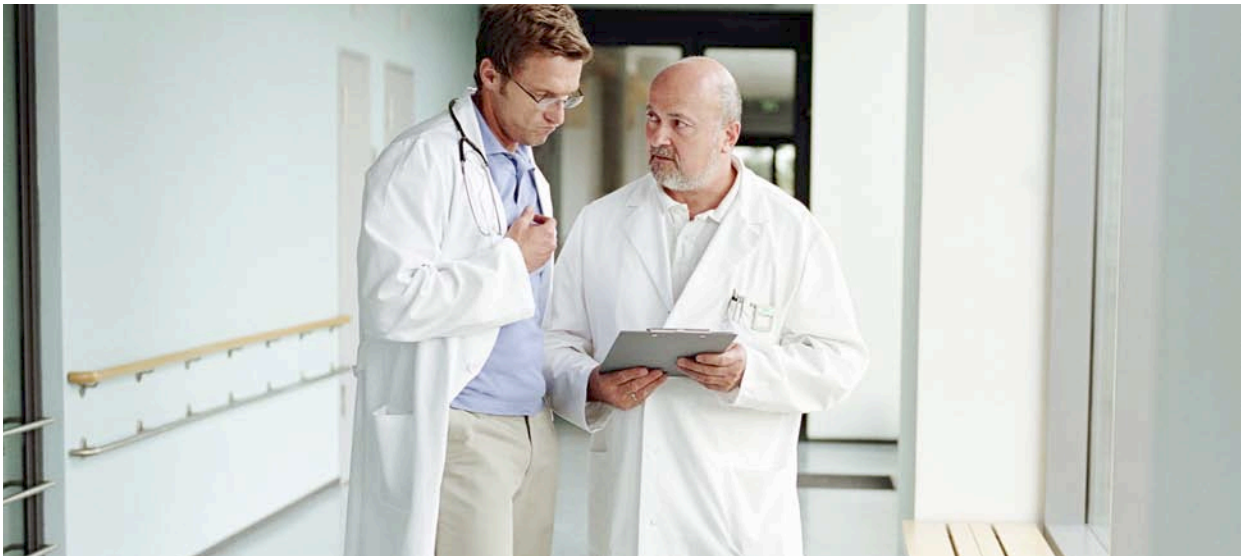
Figura 15

Valoración atributos relativos a la atención asistencial en el servicio de urgencias



Base: Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (1235)

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".



4.5. El ingreso hospitalario

La mitad de los asegurados han estado ingresados en alguna ocasión en un centro hospitalario privado, siendo la estancia media del ingreso de aproximadamente 4 días.

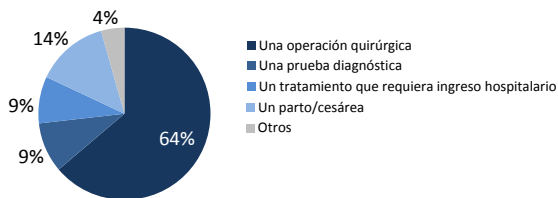
El principal motivo del último ingreso fue una operación quirúrgica (64% de los ingresos), frente a los partos/cesáreas que apenas representan 1 de cada 10 ingresos, misma proporción que tendrían los ingresos por pruebas diagnósticas o por tratamientos que así lo requieran.

Es importante poner de manifiesto como la valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso es excepcional, siendo con un 8,6, el servicio mejor valorado de todos los analizados. En este sentido, un 93% de las personas ingresadas en alguna ocasión, otorgan una puntuación de 7 o más puntos a la atención asistencial recibida, poniéndose de manifiesto como en los asuntos más importantes, aquellos que requieran que el paciente se tenga que quedar algunos días en el hospital, la experiencia con el servicio recibido por parte de la sanidad privada es de sobresaliente.

Figura 16

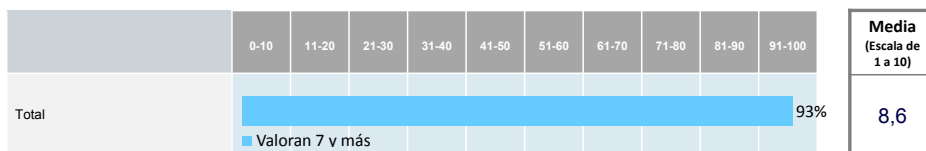
Motivo del ingreso, estancia media y valoración de la atención asistencial

Motivo del ingreso (%)



Estancia media (días)
3,8

Valoración atención asistencial (%)



Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (989)

El principal motivo del último ingreso fue una intervención quirúrgica. La valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso es el servicio mejor valorado de todos los analizados

La mitad de los asegurados ha estado ingresado en alguna ocasión en un centro hospitalario

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.

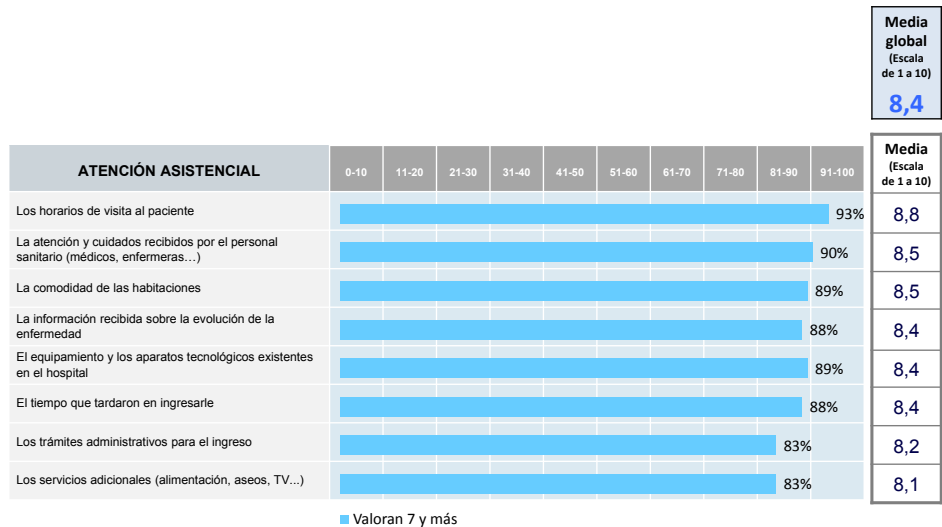
Es importante destacar como todos los atributos relativos a la atención asistencial recibida durante el ingreso, obtienen una valoración media por encima de los 8 puntos, reafirmandose así la excelente valoración que recibe la sanidad privada cuando el paciente requiere ser ingresado.

El aspecto mejor valorado, con una puntuación media de 8,8, sería el relativo a los horarios de visita, seguido de la atención y cuidados recibidos por el personal sanitario -una constante que se repite con independencia del servicio analizado- y la comodidad de las habitaciones, ambos atributos, con una valoración media de 8,5.

Los trámites requeridos para el ingreso y los servicios adicionales (alimentación, aseos, tv, etc.,...) serían con valoraciones medias de 8,2 y 8,1 respectivamente, los atributos que obtienen una menor valoración, lo que sigue estando en niveles de notable alto.

Figura 17

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



Base: Ha sido ingresado en alguna ocasión (989)

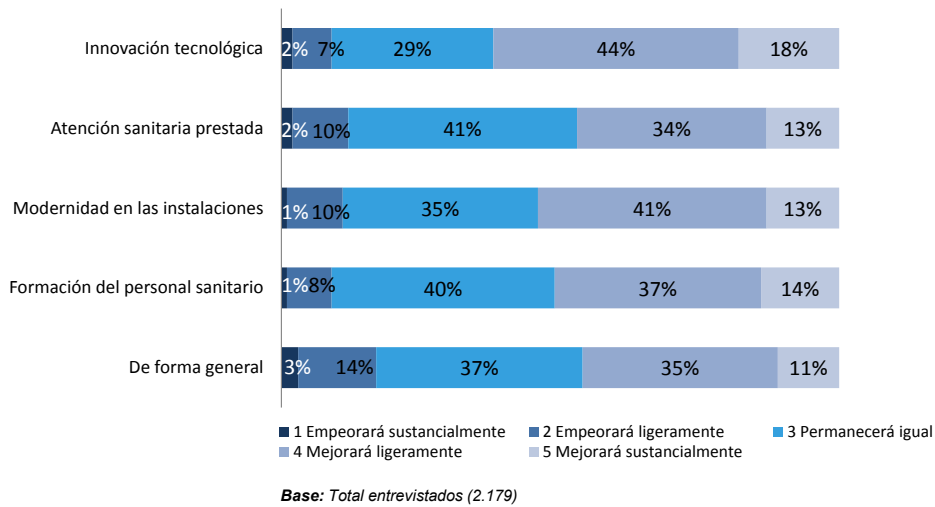
Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario en un centro privado. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 0 al 10 en la que 0 = "Nada satisfactorio" y 10 =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

4.6. Evolución de la sanidad privada en los próximos años

La mitad de los asegurados considera que la sanidad privada mejorará en los próximos años tanto a nivel general como en la atención asistencial prestada, la formación del personal sanitario y la modernidad de las instalaciones, y un 62% que mejorará en todo lo relativo a innovación tecnológica. Un 40% de los asegurados piensa que la sanidad privada permanecerá igual en los aspectos recién enumerados (un 30% en el caso de innovación tecnológica)

Figura 18

Evolución de la sanidad privada



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



5. Conclusiones



El **Primer Barómetro de la Sanidad Privada** nos permite determinar la imagen de la sanidad privada, establecer la valoración que hacen los usuarios, identificar las fortalezas y áreas de mejora y evaluar sus opiniones y expectativas respecto a los distintos servicios sanitarios utilizados. Los resultados encontrados en el Barómetro se correlacionan con la descripción de la aportación del sector sanitario privado que se describió en el informe publicado en Junio 2011, "Sanidad Privada. Aportando Valor: Análisis de la situación" y que argumentaba la aportación del sector en torno a 8 grandes ejes:

1. Representa un elevado peso en el sector productivo español.
2. Libera recursos de la sanidad pública.
3. Mejora la accesibilidad de la población a la asistencia sanitaria a través de una amplia y variada red de centros.
4. Colabora con el sistema público (conciertos, mutualismo administrativo y concesiones administrativas).
5. Desarrolla actividad de alta complejidad a través de los más recientes avances tecnológicos.
6. Persigue la mejora continua de la calidad en la prestación asistencial.
7. Genera empleo en la sociedad española y contribuye a la formación de los profesionales sanitarios.
8. Es un motor de avance en la investigación.



Las aportaciones del sector sanitario privado tienen su reflejo en lo que opinan los usuarios, según se ha puesto de manifiesto en el Primer Barómetro de la Sanidad Privada, cuyas conclusiones más significativas son:



- El 80% de los asegurados valoran los servicios ofrecidos por la sanidad privada como notable, siendo importante destacar como un 85% de los asegurados son conocedores de la sanidad pública, porque son usuarios de ambos sistemas.
- La satisfacción es mayor cuanto más uso se hace de la sanidad privada, y cuanto más tiempo se lleva asegurado. Estos aspectos son indicativos no solo de satisfacción en lo asistencial y en resultados sino en todos los aspectos periféricos que rodean al paciente en el entorno privado.

Los trámites administrativos de todo tipo, como por ejemplo la concertación de cita, los procedimientos de ingreso, la información recibida en general y en particular, los servicios de atención al paciente y la confortabilidad han sido aspectos muy valorados por todos los encuestados.

- La alta calidad de los servicios sanitarios que se prestan en la sanidad privada ha quedado plasmada a través de los servicios más utilizados por los asegurados, que han sido las consultas de los especialistas y las pruebas diagnósticas, con una valoración media global de notable alto, lo que tiene un especial valor en un contexto en el que el paciente paga directamente por los servicios y por lo tanto es especialmente crítico y exigente con los resultados asistenciales y de todo tipo que obtiene.

- La calidad del servicio sanitario ofrecido por la sanidad privada llega al punto de ser capaz de resolver cualquier proceso asistencial que pueda demandar el paciente. Esto es posible debido a que este sector sanitario es un importante agente dinamizador y difusor de innovaciones en el entorno de la tecnología, contando con el equipamiento médico más avanzado y una tecnología capaz de afrontar en el momento actual la gran mayoría de los procesos asistenciales, quedando fuera de su ámbito aquellos limitados únicamente por cuestiones de excepcionalidad.

La adquisición en los últimos años de equipos punteros dotados con los últimos avances tecnológicos ha permitido a la sanidad privada, entre otras cosas, reducir los tiempos de exploraciones y mejorar extraordinariamente la calidad en imágenes diagnósticas. El sector hospitalario privado apuesta claramente por la inversión en equipos de alta tecnología, prueba de ello son los equipos médicos con los que cuenta, estando en posesión del 58% de los PET ubicados en nuestro país, del 60% de las resonancias magnéticas y del 38% de los TAC. Esto ha sido un factor reconocido por los usuarios cuando han valorado en 7,9 el tiempo de espera desde que se solicita la cita hasta la realización de la prueba diagnóstica y el tiempo que se necesita para disponer de los resultados de las pruebas diagnósticas requeridas por el médico. Este reconocimiento sin duda es un estímulo a la sanidad privada para seguir apostando por la calidad, la innovación y la adquisición de equipamiento de alta tecnología.



- Un aspecto especialmente resaltado por pacientes, familiares y usuarios es la atención individualizada recibida que se traduce en la agilidad y rapidez de la misma, la posibilidad de elección del especialista, el trato recibido y la atención personalizada. Cuando nos hablan de la calidad del servicio, el trato recibido por parte del personal sanitario ha sido calificado como notable alto, prueba de que la planificación asistencial de la sanidad privada se establece de forma personalizada a cada paciente. Es decir, en sanidad privada queda claro que lo importante es el caso de la estadística no la estadística del caso.
- Las conclusiones de este Barómetro confirman el gran papel que tiene el sector privado para garantizar la accesibilidad de la población al sistema sanitario, dado que los índices mejor valorados son los que se refieren a estos aspectos. Es importante poner de manifiesto que la mitad de los asegurados han estado ingresados en alguna ocasión y que la valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso es excepcional (8,6), siendo el servicio mejor valorado de todos los analizados. Muy cerca se encuentra el servicio de urgencias, donde 6 de cada 10 usuarios lo han utilizado y le otorgan una valoración de 8,0 puntos.
- La alta calidad de nuestros profesionales ha sido corroborada en el Barómetro por la excelente valoración otorgada a todos los atributos relacionados con la atención asistencial. Es decir, el trato recibido por el personal sanitario, la confianza y la seguridad que transmite el médico, la información recibida sobre su enfermedad y sobre el tratamiento a seguir, el conocimiento que transmitió el profesional sanitario sobre su enfermedad y el tiempo dedicado al paciente. Estos resultados, sin duda alguna, significan un nuevo aliciente para los profesionales a continuar proporcionando una medicina de excelencia. Del mismo modo también significa un estímulo, para continuar con la apuesta de la sanidad privada por la formación, el soporte y la capacitación técnica de los profesionales que trabajan en el sector.

La amplia red de centros con los que cuenta el sector sanitario privado ofrece una gran diversidad de servicios y actividades, destacando, entre otros, los 477 hospitales, con un total de 53.530 camas que representan el 51% de los hospitales y el 33% de las camas existentes en nuestro país. Además de los centros médicos ambulatorios, cuyo número asciende aproximadamente a 2.100, entre los que existen tanto centros médicos especializados, como centros de diagnóstico por la imagen, o laboratorios de análisis clínicos

Por otra parte, este sector es un motor generador de empleo en nuestro país, contando con 253.000 profesionales en todas las actividades del sector, creciendo día a día y ofreciendo nuevos puestos de trabajo cualificados. El reconocimiento de los usuarios ejercerá un efecto muy positivo sobre este punto para seguir estimulando el empleo lo que supone un factor de especial relevancia, teniendo en cuenta la actual situación económica.

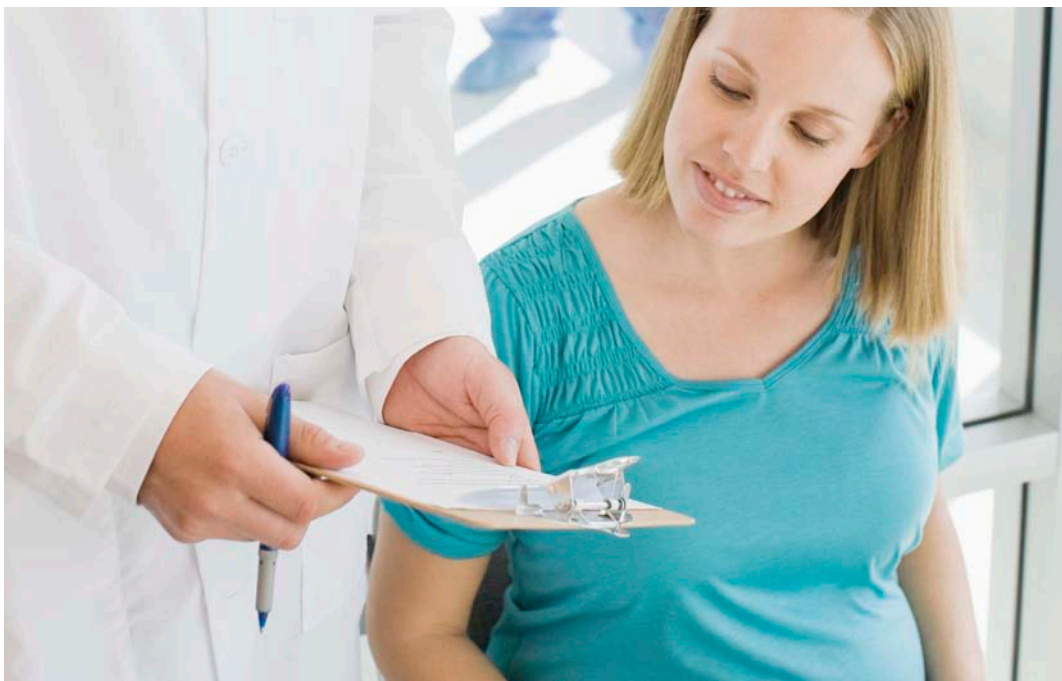
- Unidades especialmente sensibles como son los servicios de urgencia y el hospital de día han obtenido puntuaciones de satisfacción muy elevadas, siendo ampliamente reconocidas por los usuarios, pacientes y familiares, lo que incide una vez más en la calidad de los profesionales y en la eficiencia en la gestión en su conjunto.

El servicio de urgencias es ampliamente utilizado ya que 6 de cada 10 personas han hecho uso en alguna ocasión valorando de manera tremendamente positiva(8,0) la atención asistencial recibida. También es significativa la alta valoración(7,9) que reciben la adecuación de sus instalaciones y equipamiento, la información recibida sobre el problema de salud y la confianza y seguridad que transmite el médico en este servicio. Por otra parte, la valoración otorgada al trato por el personal sanitario durante el tiempo que estuvo en el hospital de día (8,3) es sin duda excelente.

- La actividad asumida por la sanidad privada descongestiona a la sanidad pública, buena prueba de ello es que en 2009 se registraron el 25% de las altas, el 27% de las estancias, el 21% de las urgencias y el 32% de la actividad quirúrgica total.

- Estos resultados que indican el grado de satisfacción que tienen los usuarios de la sanidad privada en términos asistenciales, de atención y accesibilidad se manifiestan en la descarga que el sector privado supone para el sector público en recursos y gastos. Es importante destacar que, de las personas con doble aseguramiento, 9 de cada 10 ha utilizado igualmente la sanidad pública en alguna ocasión, si bien el tiempo medio transcurrido desde la última vez que utilizaron los servicios de la sanidad privada fue de 7,5 meses, en tanto que en el caso de la pública se situaría en 18,3 meses.

Este Barómetro pone de manifiesto que la sanidad privada contribuye de una manera eficaz a la descarga del sistema nacional de salud y que se realiza con una calidad altamente valorada por los usuarios. Los resultados del Barómetro por lo tanto, avalan a la sanidad privada con la que se debe de contar necesariamente en la planificación estratégica del sector sanitario español, 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.





Las 57 entidades que forman parte del IDIS a mayo 2012 son:

Patronos IDIS

- ACES
- ADESLAS
- ASISA
- AXA
- Capiro Sanidad
- CASER
- DKV
- ERESA
- Grupo Hospitalario Quirón
- Grupo Recoletas
- Hospital de Madrid
- Hospitales Nisa
- Hospiten
- IMQ
- Innova Ocular
- MAPFRE
- Sanitas
- USP Hospitales

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

Asociados IDIS

- Abacid
- Alliance Medical
- Asefa Seguros
- Clínica La Luz
- Clínica Rotger
- Clínica San Francisco
- Clínica San Roque
- Clínica Santa Elena
- Esteve Teijin Healthcare
- Ginefiv
- Grupo IMO
- Grupo Hospitalario Modelo
- Health Time
- Hospital Perpetuo Socorro
- Igualatorio Cantabria
- Policlínico La Rosaleda
- Xanit. Hospital Internacional

Colaboradores IDIS

- BD (Becton, Dickinson and Company)
- Covidien
- Dräger
- Elekta
- Grupo Cofares
- KantarHealth
- Novartis
- Willis Iberia

Patrocinadores

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





Documento propiedad intelectual del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).
Trabajo realizado por KANTAR HEALTH.
Madrid, abril 2012.



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad



CON EL PATROCINIO DE

