

# BARÓMETRO SANITARIO 2017

RESUMEN EJECUTIVO

## Introducción

El Barómetro Sanitario es un estudio de opinión que viene realizándose, con una periodicidad anual, desde 1993 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas. Su origen se sitúa en 1991, cuando se realizó un estudio de similares características cuyos resultados formaron parte de la documentación e información utilizada por la Comisión para el Análisis del Sistema Nacional de Salud ("Comisión Abril").

El Barómetro Sanitario está diseñado para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios sanitarios públicos. Permite, además, pulsar la opinión pública sobre medidas vinculadas a objetivos de la política sanitaria, obtener información sobre el grado de conocimiento o las actitudes de los ciudadanos ante las mismas y conocer la evolución de la opinión pública sobre dichos aspectos analizados en series temporales.

Los resultados del estudio se obtienen tras la aplicación de un cuestionario estructurado que se administra mediante entrevista personal en el domicilio del encuestado, seleccionado por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Este diseño permite conocer la opinión de los ciudadanos de 18 y más años sobre los servicios sanitarios públicos, independientemente de que éstos los hayan utilizado o no, ya que la encuesta se dirige a población general. Además, recoge la opinión de quienes han sido usuarios de estos servicios durante el año que se analiza. Esta doble perspectiva permite obtener una valiosa información sobre percepción general y sobre experiencia de uso de los servicios del Sistema Nacional de Salud, de utilidad tanto para el conjunto del Estado como a nivel de Comunidad Autónoma

## La valoración de las personas que utilizaron los servicios sanitarios públicos durante 2017 es positiva

En **Atención Primaria** el 87,4% de los usuarios de sus servicios durante 2017 consideran que la atención recibida fue buena o muy buena. Las expectativas previas sobre la atención primaria son, además, altas, ya que siete de cada diez personas (70,1%) manifiestan que la atención recibida fue más o menos igual a como esperaban. Un 22,0 % de los usuarios manifiesta que fue mejor o mucho mejor que lo esperado y un 6,7% opina que fue peor o mucho peor.

El 83,5% de los pacientes manifiesta que la atención prestada fue buena o muy buena en las **Consultas de Especialistas**. Las expectativas previas sobre la atención que iban a recibir se cumplieron para el 63 % de los pacientes. Para el 24,7 % la calidad de la atención superó las expectativas previas y para un 10 % fue peor a lo esperado.

El 86,6 % de las personas que habían sido ingresadas en un **Hospital Público** manifiestan que la atención que recibieron fue muy buena o buena. En este caso la calidad de atención superó las expectativas previas para un 38,6 % de los pacientes, que se encontraron con una atención mejor que la esperada, y un 7,7% opinó que fue peor de la esperada.

El 78,1 % de las personas que utilizaron los diferentes **Servicios de Urgencias** del SNS manifiestan que fueron atendidos muy bien o bien y solamente un 7,4 % se consideran *mal* o *muy mal* atendidas.

Entre los **aspectos susceptibles de mejora en los diferentes servicios asistenciales** se identifican, fundamentalmente, los relacionados con los **tiempos de acceso** a los servicios:

La obtención de cita en el día cuando así se solicita en Atención Primaria (62,5% nunca o casi nunca consiguen cita para el mismo día)

De igual modo, la percepción sobre la evolución de las listas de espera, como en anteriores ediciones, es negativa: el 44,1% piensa que sigue igual y el 29,3% que ha empeorado. Solo un 7,3% piensa que ha mejorado.

También en el campo de la coordinación asistencial entre niveles hay espacio para la mejora. Un 39,2% de los entrevistados piensa que la coordinación y comunicación entre diferentes niveles asistenciales es regular, mala o muy mala

### **La opinión general de la población<sup>1</sup> sobre el funcionamiento de los diferentes niveles y dispositivos en que se organiza el SNS es positiva y similar a años anteriores**

En **Atención Primaria** es valorada por el conjunto de los ciudadanos con 7,33 puntos sobre 10 y son muy apreciados aspectos como la *confianza y seguridad que transmite el médico* (7,73) y el personal de enfermería (7,69), los cuidados recibidos del personal médico (7,69) y de enfermería (7,68) y la *información recibida sobre su problema de salud* (7,48).

Respecto a las **consultas de médicos especialistas**, puntuadas en general con 6,79 puntos, son especialmente valorados el *trato recibido del personal sanitario* (7,37), la *confianza y seguridad que transmite el médico* (7,25) y la *información recibida* (7,19).

---

<sup>1</sup> Toda la población, independientemente de que haya utilizado los servicios sanitarios en el último año o no lo haya hecho.

La opinión sobre el funcionamiento de los **hospitales** merece globalmente 6,85 puntos y destaca una serie de aspectos, como son el *equipamiento y medios tecnológicos que ofrecen los hospitales (7,67)*, los *cuidados y atención del personal de enfermería (7,61)*, la *atención del personal médico (7,53)* o la *información que reciben los pacientes sobre la evolución de su problema de salud (7,34)*. El hecho de tener que compartir la habitación con otros pacientes se valora con 5,99 puntos.

La **satisfacción con el sistema sanitario público** se califica con 6,68 puntos sobre 10, valoración superior a la del año anterior (6,55). La ya larga serie disponible (2002-2017) de este indicador muestra que se mueve en un rango entre 5,94 y 6,68 puntos.

Por último, cabe señalar que el 67,6 % de los ciudadanos manifiestan que el sistema sanitario en España funciona “bien” o “bastante bien aunque necesite algunos cambios”, mientras que un 26,2% piensa que necesita cambios fundamentales y solamente un 5,4% opina que hay que rehacerlo completamente.

### **Sistema de receta electrónica**

Un 57,2 % de los entrevistados ha utilizado en los últimos 12 meses el sistema de receta electrónica. De ellos un 12,1% indican haber tenido problemas a la hora de retirar medicamentos: intentar hacerlo fuera de los plazos permitidos es el más frecuente (37,9%), pero también son frecuentes que el farmacéutico dijera que los medicamentos recetados no aparecían en la aplicación (31%), que la tarjeta no funcionase (17,3%) o que el ordenador de la farmacia no funcionase (12%).

La satisfacción media con el sistema de receta electrónica ha sido de 8,4 sobre 10.

### **Accesibilidad a los medicamentos**

La gran mayoría de los ciudadanos (88,6 %) manifiesta que no se ha visto en la situación de no poder acceder a medicamentos recetados por los médicos por motivos económicos, A otro 6,6 % no le habían recetado ningún medicamento en los últimos 12 meses. Un 4,7 % refiere haber tenido algún problema de acceso por este motivo.

## Otros aspectos explorados

Entre los temas coyunturales que se han explorado en esta edición del BS destacan los conocimientos y percepciones relacionados con la prohibición de fumar en distintos lugares públicos y el consumo de alcohol en menores.

Respecto a las **prohibiciones de fumar en lugares públicos**, el 26,5% de los entrevistados piensan que Sí está permitido fumar en terrazas de bares y restaurantes que cuentan dos o más paredes y techo) cuando lo cierto es que la ley lo prohíbe expresamente. Además, a un 23,1% de los entrevistados les parece bien que se fume en estos sitios, a un 51,7% les parece mal y a un 18,3 no les parece ni bien ni mal.

Respecto al grado de cumplimiento de la ley que prohíbe fumar en diversos lugares públicos valorado de 0 (no cumplimiento) a 10 (cumplimiento completo), la puntuación media respecto al acatamiento de la prohibición de fumar en bares y restaurantes es de 8,42 puntos, la de fumar en alrededores de hospitales y colegios de 4,40 y la de fumar en terrazas con techo y dos o más paredes de 4,85 puntos.

En relación al tema del consumo de **alcohol entre los menores**, el 79,8% opina que la sociedad es demasiado permisiva con la venta de alcohol a menores, y no creen que el consumo entre los mismos tenga que ver con que vean beber alcohol en casa (68,2% están mas bien en desacuerdo con la afirmación "*Los/as menores de edad consumen alcohol porque lo ven en sus casas*")

Las dos medidas consideradas como prioritarias para evitar que los menores consuman alcohol están un mayor control por parte de los padres (31,5%) y una mayor vigilancia y sanciones por parte de las autoridades sobre la venta ilegal de alcohol a menores (28, 5%)

*El Barómetro Sanitario, que explora numeroso aspectos de la sanidad en España, puede consultarse íntegramente en*

[http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/BarometroSanitario/home\\_BS.htm](http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/BarometroSanitario/home_BS.htm)

## FICHA TÉCNICA

- **Universo:** población residente de ambos sexos de 18 años y más.
- **Tamaño de la muestra:** 7.800 entrevistas domiciliarias, distribuidas en tres submuestras de 2.600 entrevistas cada una de ellas.
- **Periodo de referencia:** abarca el periodo de tiempo de marzo a octubre de 2017 en tres oleadas: marzo- mayo-octubre
- **Afijación:** No proporcional. Tras asignar 250 entrevistas a cada una de las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas, el resto, hasta 7.800, se distribuye proporcionalmente al tamaño de la población residente en cada una de ellas.
- **Ponderación:** Dado que las tasas de muestreo son diferentes en cada Comunidad Autónoma, es necesario aplicar coeficientes de ponderación para tratar la muestra en su conjunto.
- **Error muestral:** El conjunto de la muestra es representativo a nivel nacional con un error de muestreo del  $\pm 1,14\%$  para un nivel de confianza del 95,5%, y  $P=Q$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.  
Las muestras de cada una de las Comunidades Autónomas suponen errores de muestreo distintos en función del número de entrevistas. Como punto de referencia se señala que en submuestras con 200 entrevistas el error de muestreo, para un nivel de confianza del 95,5 por ciento en el supuesto de muestreo aleatorio simple, es de  $\pm 7,0\%$ ; en submuestras de 400 entrevistas es de  $\pm 5\%$ , y en las de 800 entrevistas es de  $\pm 3,5\%$ .