

Percepción y Opinión de los Ciudadanos

Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2017

Percepción y Opinión de los Ciudadanos

Informe Anual
del Sistema Nacional
de Salud 2017



Edita:

© MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

CENTRO DE PUBLICACIONES

NIPO en línea: 731-19-046-0

<https://cpage.mpr.gob.es>

Índice

Índice	5
Introducción	7
Resumen	9
Percepción y opinión de los ciudadanos	9
10 Percepción y opinión de los ciudadanos	11
10.1 Valoración del funcionamiento del sistema sanitario	11
10.2 Elección de servicio público o privado	13
10.3 Equidad en la prestación de los servicios	14
10.4 Opinión de los pacientes acerca de su participación en las decisiones que afectan a su salud	14
10.5 Opinión sobre el uso que hacen los ciudadanos de los servicios y prestaciones sanitarias públicas	16
10.6 Opinión sobre las estrategias informativas de las autoridades sanitarias	17
Índice de Tablas	19
Índice de Gráficos	21
Abreviaturas, acrónimos y siglas	23
Fuentes	25
Equipo de Trabajo	27

Introducción

Este documento corresponde al capítulo de “Percepción y opinión de los ciudadanos” del Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2017¹ cuyo índice completo recoge datos e información en once secciones:

1. Demografía y situación de salud
2. Hábitos de vida
3. Recursos asistenciales
4. Promoción, prevención de la Salud
5. Actividad y calidad de los servicios sanitarios
6. Ordenación profesional y formación continuada
7. Prestación farmacéutica
8. Gasto sanitario
9. e-Salud
10. Percepción y opinión de los ciudadanos
11. Comparaciones internacionales

Individualizar los capítulos tiene como propósito facilitar su uso de forma independiente y hacer más visible su contenido ayudando así a su difusión. De forma similar al informe completo, cada documento se acompaña de:

- Resumen
- Índice de tablas y gráficos,
- Relación de abreviaturas, acrónimos y siglas
- Fuentes
- Equipo de trabajo

En la mayoría de los casos los datos recopilados hacen referencia a los años 2015 y 2016 ya que corresponden a la información disponible y difundida por los diferentes sistemas de información hasta el mes de diciembre de 2017.

Cuando en el documento se utiliza la forma de masculino genérico deben entenderse aplicable al conjunto de mujeres y hombres.

En el informe participan las direcciones y subdirecciones generales del Ministerio de Sanidad responsables de las materias tratadas a las que agradecemos la colaboración prestada.

¹ El Informe Anual del SNS 2017 es la entrega número catorce de la serie iniciada en 2003. Los Informes Anuales del Sistema Nacional de Salud están disponibles en la página electrónica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

<http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/tablasEstadisticas/InfAnSNS.htm>

Resumen

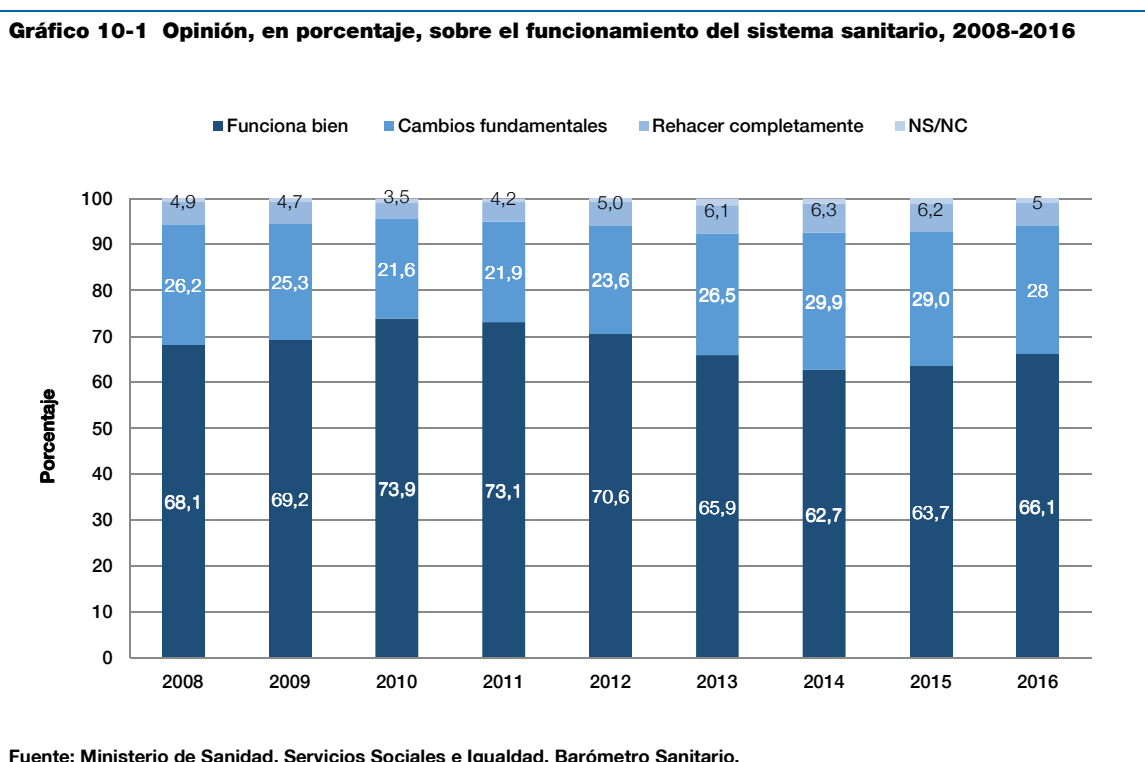
Percepción y opinión de los ciudadanos

- El 66,1% de los ciudadanos valora favorablemente el funcionamiento del sistema sanitario español, considerando que funciona bastante bien o bien, aunque serían precisos *algunos cambios*.
- El grado de satisfacción con el funcionamiento del sistema sanitario público en España se calificó con 6,6 puntos sobre 10. La Atención Primaria sigue siendo el nivel asistencial mejor valorado con 7,3 puntos sobre 10.
- El 78,0% de los pacientes opina que ha podido participar suficientemente en la toma de decisiones sobre su salud en la consulta con el médico de familia; un 70,5% en la del médico especialista y un 64,90% durante la estancia en el hospital.
- Son mayoría quienes consideran que la sanidad pública presta los mismos servicios asistenciales a todas las personas con independencia de su sexo (86,7%), del nivel social que se tenga (69,6%), de la edad (70,8%) o de la nacionalidad que se posea (58,6%). Sin embargo, el 43,2% considera que sí existen diferencias al tener en cuenta la situación de residencia legal o no en España, y un 43,4% el vivir en zona urbana o rural.

10 Percepción y opinión de los ciudadanos

10.1 Valoración del funcionamiento del sistema sanitario

Los ciudadanos valoran favorablemente el funcionamiento del sistema sanitario español: el 66,1% considera que funciona bastante bien o bien, aunque serían precisos algunos cambios. Desde el año 2010 (73,9%) esta proporción ha ido paulatinamente disminuyendo, pero en 2015 se produce un repunte que parece confirmarse en 2016.



En 2016 el grado de satisfacción con el modo en que funciona el sistema sanitario público en España se califica con 6,6 puntos.

Tabla 10-1 Grado de satisfacción con el modo de funcionamiento del Sistema Sanitario según comunidades autónomas, 2016

Comunidades autónomas	Puntuación
Andalucía	6,4
Aragón	7,3
Asturias	7,0
Balears, Illes	6,9
Canarias	6,0
Cantabria	7,0
Castilla y León	6,3
Castilla-La Mancha	6,9
Cataluña	6,3
Comunitat Valenciana	6,4
Extremadura	6,5
Galicia	6,3
Madrid	6,7
Murcia	6,9
Navarra	7,3
País Vasco	6,9
Rioja, La	7,2
Ceuta	6,3
Melilla	5,6
España	6,6

Observaciones: escala de 1 -totalmente insatisfecho- a 10 -totalmente satisfecho-.

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

Para conocer mejor la opinión de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos se explora la satisfacción con servicios asistenciales concretos encontrándose, en general, una valoración positiva más marcada en el caso de la atención primaria, con 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.

Tabla 10-2 Valoración de los servicios sanitarios públicos, 2010-2016

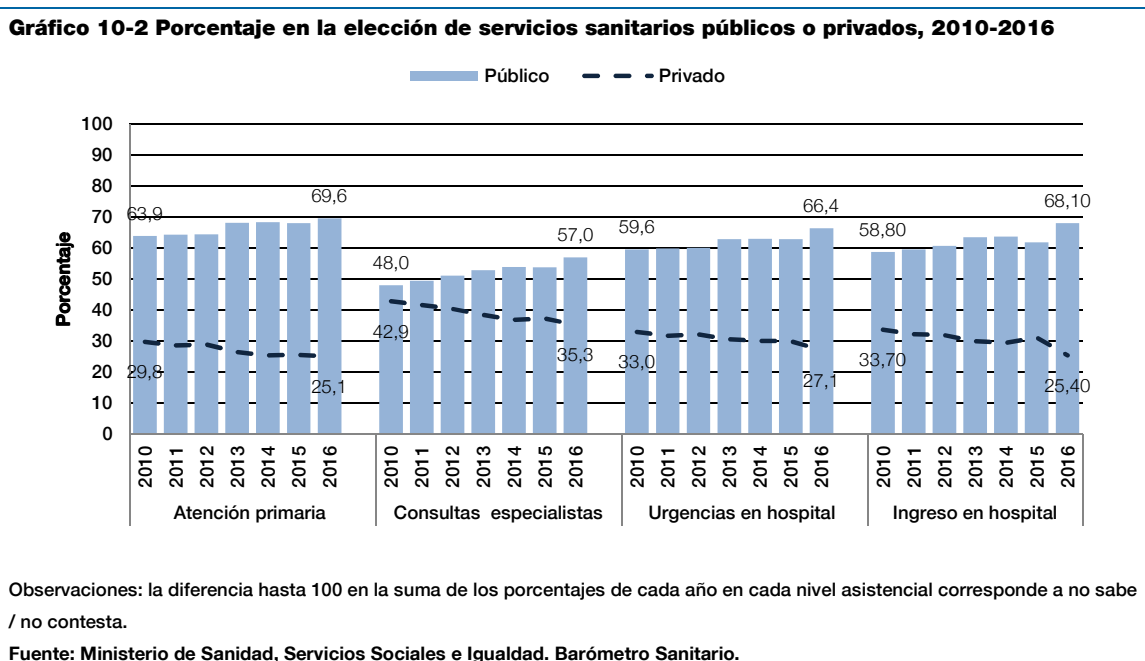
<i>Por su experiencia o por la idea que Ud. tenga, valore los siguientes servicios sanitarios públicos:</i>							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Atención primaria (consulta de médico de familia y de pediatra en centros de salud públicos)	7,1	7,3	7,3	7,4	7,4	7,3	7,3
Atención especializada (consultas de especialistas en centros públicos)	6,7	6,9	6,9	6,8	6,8	6,7	6,7
Urgencias en hospitales públicos	6,0	6,1	6,1	6,1	6,0	5,9	6,0
Ingreso y asistencia en hospitales públicos	6,7	6,9	6,8	6,8	6,7	6,6	6,8

Observaciones: Escala de 1 -totalmente insatisfecho- a 10 -totalmente satisfecho-.

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

10.2 Elección de servicio público o privado

La mayoría optaría por ser atendido por la sanidad pública en el caso de poder elegir. Esta referencia ha ido en aumento en la serie disponible.



La mayoría de los ciudadanos (68,9%) considera que la mejor gestión de la Sanidad Pública la realiza la propia Administración Pública, mientras que el 13,3% opina que las empresas privadas pueden gestionarla mejor.

Tabla 10-3 Elección de servicios sanitarios públicos o privados, en porcentaje, según el nivel de estudios, 2016

<i>En su opinión ¿la sanidad pública está mejor gestionada si lo hace...?</i>			
	Administración Pública %	Empresa privada %	Ambas %
Sin estudios	65,1	8,1	2,9
Educación Primaria	70,7	7,5	5,6
Educación Secundaria 1ª etapa	68,6	14,7	5,2
Ed. secundaria 2ª etapa	67,3	15,8	8,1
Formación Profesional	70,3	14,3	6
Estudios Superiores	68,3	15,9	8,1
Total	68,9	13,3	6,3

Observaciones: La diferencia hasta el 100% en la suma horizontal de cada concepto corresponde a "no contesta".

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

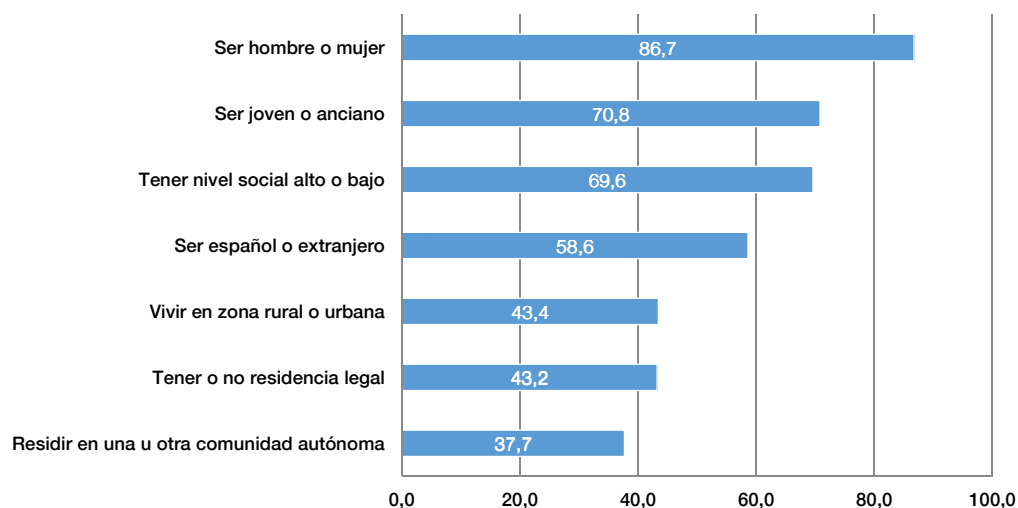
10.3 Equidad en la prestación de los servicios

Para analizar la percepción que tienen los ciudadanos acerca de si las prestaciones asistenciales de la sanidad pública son iguales para todos, el Barómetro Sanitario (BS) utiliza la valoración de 7 circunstancias. Los resultados muestran que la condición de ser hombre o mujer no se considera un factor de diferencia (el 86,7% así lo manifiesta).

También son mayoría quienes consideran que la sanidad pública presta los mismos servicios asistenciales a todas las personas con independencia de la edad (70,8%), del nivel social que se tenga (69,6%) o de la nacionalidad que se posea (58,6%).

Pero únicamente el 37,7% de las personas entrevistadas consideran que hay igualdad en la prestación de los servicios sanitarios públicos si se reside en una u otra comunidad autónoma, el 43,4% si se vive en zona rural o zona urbana y el 43,2% si se tiene o no tiene residencia legal.

Gráfico 10-3 Porcentaje de entrevistados que consideran que el SNS presta los mismos servicios a todas las personas independientemente de su sexo, edad, nivel social, nacionalidad y residencia, 2016



Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

10.4 Opinión de los pacientes acerca de su participación en las decisiones que afectan a su salud

La mayor concienciación ciudadana acerca de la necesidad de respetar la autonomía de las personas en general, y de los pacientes en particular, es un hecho positivo innegable. Como también lo es que en general los médicos muestran una actitud más abierta en su relación con los pacientes.

Una consecuencia directa de la observancia ética de la autonomía de los pacientes es su incorporación activa a la toma de las decisiones que adopten los médicos, relacionadas con su

estado de salud y con las medidas terapéuticas que consideren precisas para mejorarlo. Además, es un hecho objetivo que la participación de los pacientes en las decisiones clínicas tienen una influencia favorable, tanto en los resultados asistenciales como en el cumplimiento de los tratamientos.

Aunque en la atención sanitaria los avances en el respeto a la autonomía son evidentes, la posibilidad de participar que tienen los pacientes es mejorable. Así se deduce del análisis del Barómetro Sanitario sobre este asunto: de las personas que consultaron a especialistas o estuvieron hospitalizadas, un poco más del 27% en el primer caso (especialistas) y del 32% en el segundo (hospitalización) manifiestan que no pudieron participar en las decisiones que adoptaron los médicos tanto como les hubiera gustado hacerlo. En atención primaria, un 78% manifiesta que sí pudo hacerlo.

Tabla 10-4 Porcentaje de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, 2016

Cuando acudió a la consulta del médico de familia o de un especialista de la sanidad pública, o durante su estancia en un hospital público...¿Pudo participar en las decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento, tanto como usted hubiera deseado?			
		<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Médico de familia			
	Total	78,0	20,7
	Hombres	78,1	20,6
	Mujeres	77,9	20,8
Médico especialista			
	Total	70,5	27,6
	Hombres	70,3	27,6
	Mujeres	70,6	27,7
Estancia en un hospital			
	Total	64,9	32,5
	Hombres	62,1	35,0
	Mujeres	67,2	30,5

Observaciones: Las diferencias hasta el 100% corresponden a entrevistados que dicen *no saben* o *no contestan*.

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

Tabla 10-5 Porcentaje de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, según el nivel de estudios, 2016

Nivel de estudios		Consulta médico de familia	Consulta especialista	Ingreso hospital público
Sin estudios	sí	74,1	63,3	45,7
	no	22,6	29,9	45,1
Educación Primaria	sí	78,6	71,0	69,0
	no	19,5	26,6	30,7
Ed. Secundaria 1ª etapa	sí	78,6	71,2	68,5
	no	20,6	27,7	28,2
Ed. Secundaria 2ª etapa	sí	79,7	73,3	61,2
	no	19,7	27,7	33,7
Formación Profesional	sí	76,3	69,1	61,8
	no	22,8	30,5	38,2
Estudios Superiores	sí	78,2	70,6	66,6
	no	20,7	26,6	30,3
Total	sí	78,0	70,5	64,9
	no	20,7	27,6	32,5

Observaciones: la diferencia hasta el 100% corresponde a no sabe/no contesta.

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

El mayor nivel de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, se da en la consulta del Médico de Familia: el nivel de estudios no parece influir en la participación en la consulta.

En el ingreso en hospitales públicos, la participación en la toma de decisiones sobre la salud supone una diferencia de 20,9 puntos a favor de los que tienen estudios superiores (66,6%) frente a los que no tienen estudios (45,7%).

10.5 Opinión sobre el uso que hacen los ciudadanos de los servicios y prestaciones sanitarias públicas

Tabla 10-6 Valoración, en porcentaje, del uso que hacen los ciudadanos de los servicios y prestaciones sanitarias públicas, 2016

<i>¿Cree usted que el uso que hacen los /las ciudadanos/as de los servicios y prestaciones sanitarias públicas es en general...?</i>	%
Adecuado	26,6
Con cierta frecuencia se utilizan innecesariamente	41,9
Existe mucho abuso	23,1
Insuficiente, debería utilizarse más	2,0
No sabe	6,1
No contesta	0,3

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

Consideran adecuado el uso de los servicios y prestaciones sanitarias públicas un 26,6% de los encuestados; el 65% opinan que o bien se hace, con cierta frecuencia, un uso innecesario o que existe mucho abuso; solo el 2% considera que deberían utilizarse más los servicios y prestaciones sanitarias públicas.

10.6 Opinión sobre las estrategias informativas de las autoridades sanitarias

Un 47% de los encuestados opina que se da información suficiente sobre la prevención de las enfermedades, siendo la estrategia de las autoridades sanitarias que alcanza el mayor nivel de información de las cinco analizadas; por el contrario, solo el 20,5% de los encuestados opina que se informa adecuadamente sobre los costes del funcionamiento de los servicios sanitarios.

Tabla 10-7 Opinión de los ciudadanos, en porcentaje, sobre la información que proporcionan las autoridades sanitarias

<i>¿Cree usted que las autoridades sanitarias de su comunidad autónoma proporcionan información suficiente sobre...?</i>			
	Siempre/habitualmente	Raramente/nunca	No sabe/no contesta
Los servicios sanitarios que presta el sistema sanitario público	34,5	52,3	13,2
Los derechos del/de la paciente y las vías de reclamación	21,8	65,1	13,1
Las medidas y las leyes sanitarias aprobadas	20,9	63,8	15,3
La prevención de enfermedades	47,0	42,3	10,8
Los costes de funcionamiento de los servicios sanitarios	20,5	63,4	16,0

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Barómetro Sanitario.

Índice de Tablas

Tabla 10-1 Grado de satisfacción con el modo de funcionamiento del Sistema Sanitario según comunidades autónomas, 2016.	12
Tabla 10-2 Valoración de los servicios sanitarios públicos, 2010-2016.	12
Tabla 10-3 Elección de servicios sanitarios públicos o privados, en porcentaje, según el nivel de estudios, 2016.	13
Tabla 10-4 Porcentaje de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, 2016.	15
Tabla 10-5 Porcentaje de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, según el nivel de estudios, 2016.	16
Tabla 10-6 Valoración, en porcentaje, del uso que hacen los ciudadanos de los servicios y prestaciones sanitarias públicas, 2016.	16
Tabla 10-7 Opinión de los ciudadanos, en porcentaje, sobre la información que proporcionan las autoridades sanitarias.	17

Índice de Gráficos

Gráfico 10-1 Opinión, en porcentaje, sobre el funcionamiento del sistema sanitario, 2008-2016.	11
Gráfico 10-2 Porcentaje en la elección de servicios sanitarios públicos o privados, 2010-2016.	13
Gráfico 10-3 Porcentaje de entrevistados que consideran que el SNS presta los mismos servicios a todas las personas independientemente de su sexo, edad, nivel social, nacionalidad y residencia, 2016.	14

Abreviaturas, acrónimos y siglas

B

BOE Boletín Oficial del Estado

BS Barómetro Sanitario

N

NC No contesta

NS No sabe

U

Ud. Usted

Fuentes

Barómetro Sanitario

El Barómetro Sanitario (BS) recaba información, a través de un cuestionario y de una entrevista personal directa, sobre la percepción de los ciudadanos del funcionamiento del sistema sanitario, el impacto de medidas vinculadas a las políticas sanitarias, el conocimiento y/o actitudes de los ciudadanos ante problemas de salud de interés coyuntural, el grado de penetración de campañas de información. El cuestionario tiene una parte variable que investiga dimensiones que se definen para cada estudio anual. Como variables de clasificación utiliza la edad, sexo, nivel de estudios, actividad, tamaño del municipio de residencia, nivel de ingresos y comunidad autónoma de residencia.

El Barómetro Sanitario forma parte del Plan Estadístico Nacional (PEN) 2013–2016. Su realización es responsabilidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). La periodicidad de la recogida y difusión de la información es anual.

Más información:

http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/BarometroSanitario/home_BS.htm

Equipo de Trabajo

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Directora General de Salud Pública, Calidad e Innovación
Elena Andradas Aragonés

Subdirectora General de Información Sanitaria y Evaluación
Mercedes Alfaro Latorre

Dirección y coordinación
Santiago Esteban Gonzalo

Recopilación de los datos y análisis (orden alfabético del primer apellido):
Abad Bassols, Ángel
Esteban Gonzalo, Santiago
López Rodríguez, Alicia

Maquetación y tratamiento de textos e información (orden alfabético del primer apellido):
Calvo Esteban, María Jesús
Campos Carrizo, Elena
Lozano Sánchez, José Antonio

Corrección de estilo
Lozano Sánchez, José Antonio

Colaboradores (orden alfabético del primer apellido):

Arias Bohigas, Pedro (1)
López Rodríguez, Alicia (1)

(1) Subdirección General de Información Sanitaria e Innovación

Como la elaboración del Informe Anual del SNS, 2017 concluyó en mayo de 2018, se ha mantenido el nombre del Ministerio y el de las unidades participantes que estaban vigentes durante la preparación del documento. En junio de 2018 se ha producido el cambio de denominación del Departamento, pasándose a llamar Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, y en julio Pilar Aparicio Azcárraga relevó en la Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación a Elena Andradas Aragonés. La Subdirección General de Información Sanitaria y Evaluación ha pasado a denominarse Subdirección General de Información Sanitaria manteniéndose al frente Mercedes Alfaro Latorre.



MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

www.msbs.gob.es