

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2009

## “Encuesta de población”

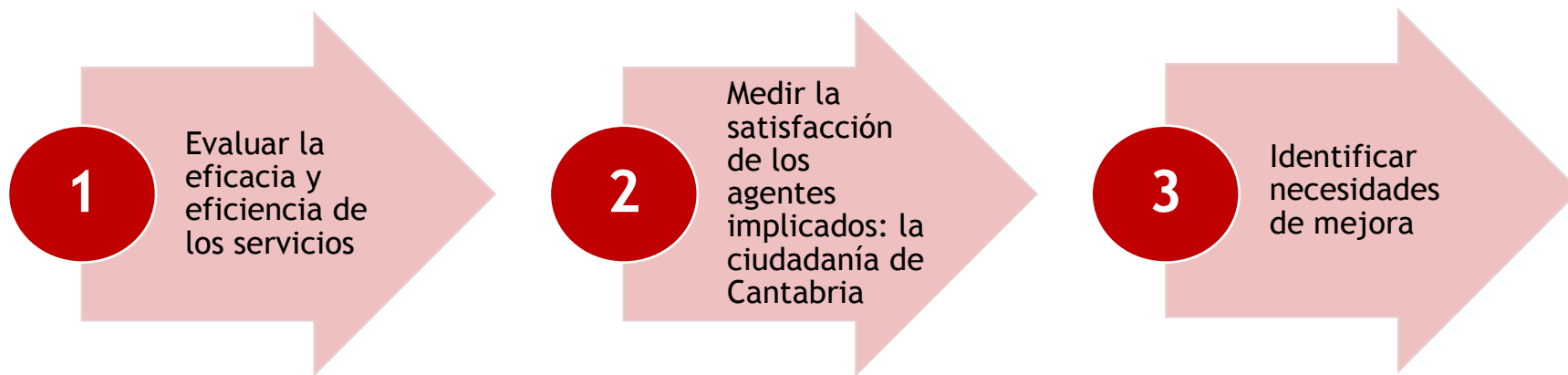


# Contenidos

1	Objetivos
2	Metodología
3	Caracterización de los informantes
4	Percepción general sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria
5	Percepción sobre la Atención Primaria
6	Percepción sobre los servicios de urgencias
7	Percepción sobre la Atención Especializada
8	Percepción sobre la hospitalización
9	Opinión sobre cuestiones generales relacionadas con el Sistema Sanitario Público

## 1. Objetivos

### Objetivos de la encuesta poblacional a ciudadanos



## 2.1. Metodología

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE POBLACIÓN

Universo	Población de Cantabria: 572.824 habitantes (fuente: INE 2007).
Ámbito geográfico	Comunidad Autónoma de Cantabria.
Tamaño muestral	1.150 encuestas.
Error estadístico máximo	± 2,89%.
Nivel de confianza	95% (significación 1,96) para máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).
Método de muestreo	Muestreo estratificado en función de tamaño de municipio, sexo y edad, con afijación proporcional de las entrevistas a realizar en cada estrato. La selección del entrevistado se realiza de modo aleatorio simple en cada estrato.
Técnica de investigación	Encuesta telefónica asistida por ordenador (C.A.T.I).
Herramienta de recogida de información	Cuestionario semiestructurado.
Tiempo medio de respuesta del cuestionario	Entre 8 y 10 minutos.
Empresa responsable del desarrollo del trabajo de campo y análisis de resultados	Idea Gestión Consultores
Asesoramiento técnico	Instituto Cántabro de Estadística

## 2.2. Metodología

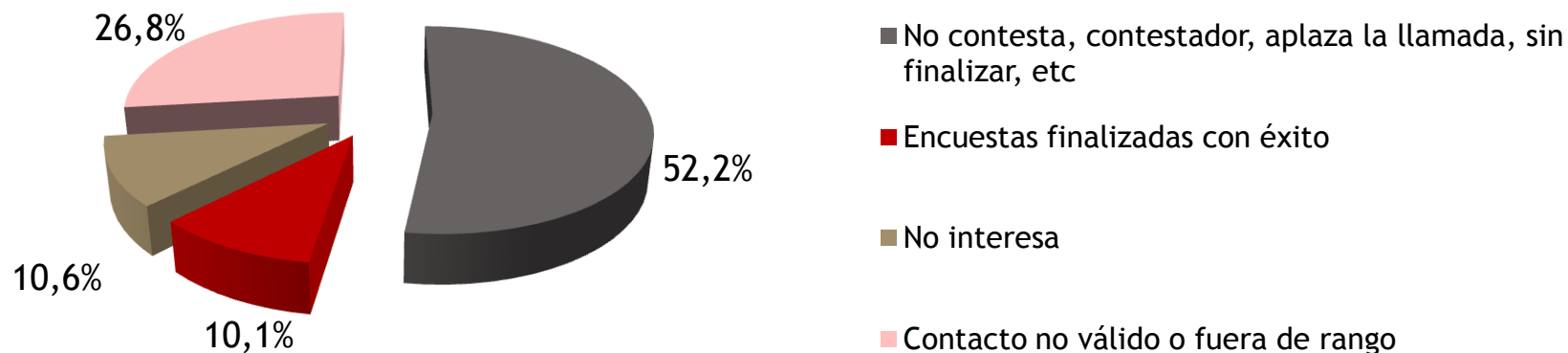
DISEÑO MUESTRAL	Municipios <1.000 habitantes		Municipios 1.000- 20000 habitantes		Municipios <20.000 habitantes		Total		
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Total
0-15	16	16	25	28	23	28	64	72	136
16-25	16	17	20	21	20	23	56	61	117
26-35	23	24	32	33	30	33	85	90	175
36-45	25	30	31	33	30	31	86	94	180
46-55	24	30	26	29	29	29	79	88	167
56-65	23	25	21	21	23	22	67	68	135
66-75	25	23	17	15	17	15	59	53	112
75 y más	36	24	21	13	22	13	79	50	129
Muestra	189	190	193	192	193	193	575	575	1.150
Universo	6.890	8.102	129.543	130.747	156.109	141.434	292.541	280.283	572.824
Error	7,03%	7,03%	7,05%	7,07%	7,05%	7,05%	4,08%	4,08%	2,89%

## 2.3. Metodología

### Trabajo de campo

Encuestas realizadas	1.150
Llamadas emitidas	12.274
Hogares contactados	11.384
Número medio de llamadas/encuesta finalizada con éxito	10,67
Índice de participación	10,1%

- El índice de participación, 10,1%, está en la media de los que se obtienen en estudios de opinión de características similares



## 3.1. Caracterización de los informantes

Distribución de los informantes en función de las variables sexo, edad y tamaño del municipio de residencia



## 3.2. Caracterización de los informantes

### Nivel de estudios

Doctorado	0,2%
Educación universitaria	16,4%
Estudios secundarios	33,6%
<b>Estudios primarios</b>	<b>39,2%</b>
Sin Estudios	10,3%
Ns/Nc	0,3%

### Ocupación

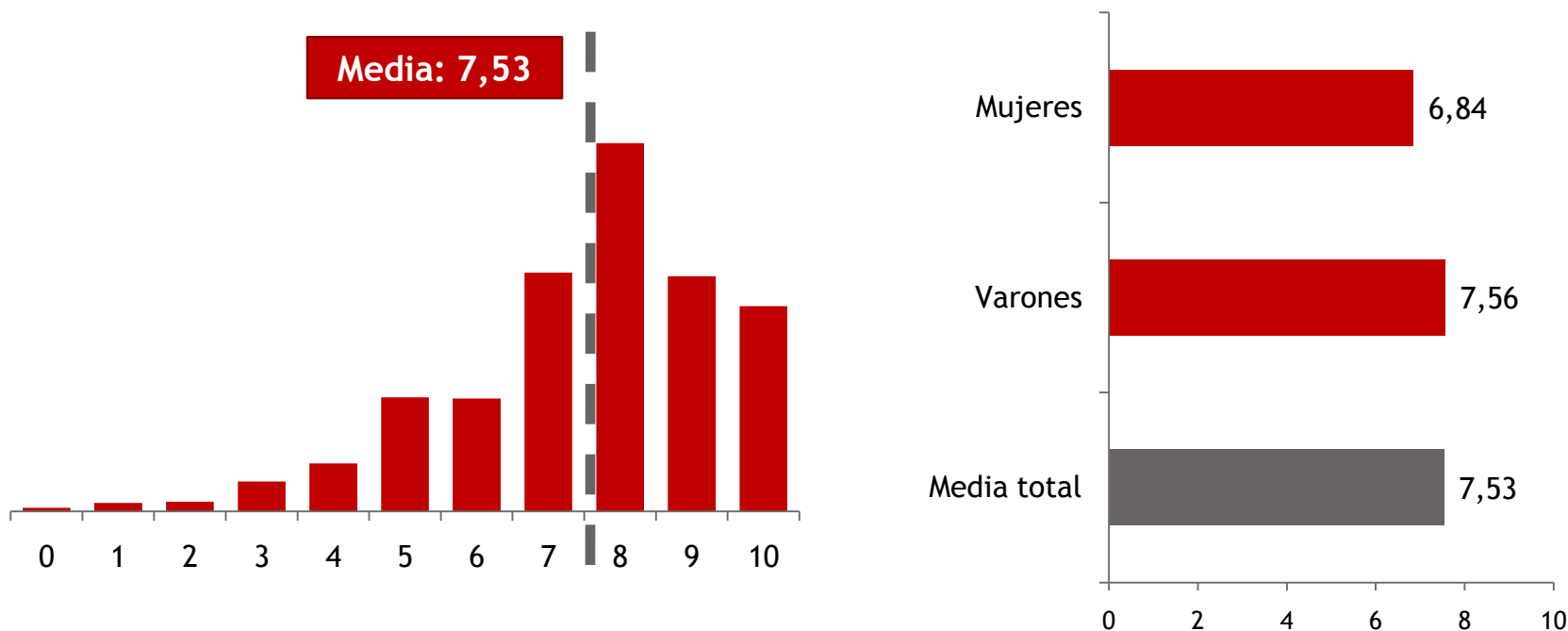
Estudiante	14,9%
<b>Trabajador/a por cuenta propia</b>	<b>8,8%</b>
<b>Trabajador/a por cuenta ajena</b>	<b>27,7%</b>
<b>Empresario/a</b>	<b>0,6%</b>
Desempleado/a	6,7%
Jubilado/a o pensionista	26,5%
Trabajos familiares o del hogar	13,1%
Otros	1,2%
Ns/Nc	0,5%

- Casi el 40% de los informantes ha completado los estudios primarios.
- El 37,1% de los informantes son trabajadores/as por cuenta propia, ajena o empresarios/as.



### 3.3. Caracterización de los informantes

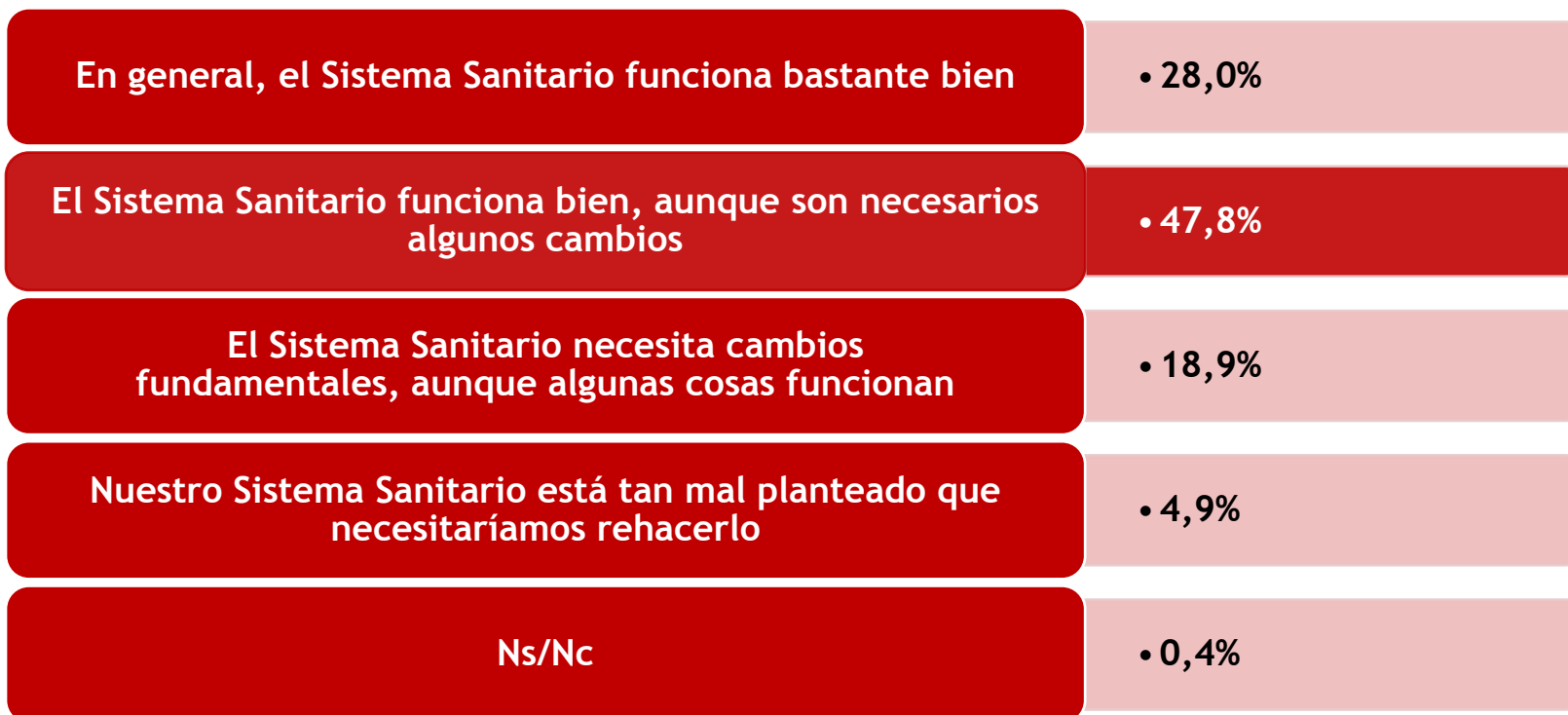
#### Percepción del informante sobre su estado de salud



- Se han detectado diferencias al estudiar esta variable en función del sexo: las mujeres perciben tener un estado de salud no tan bueno como el de los hombres

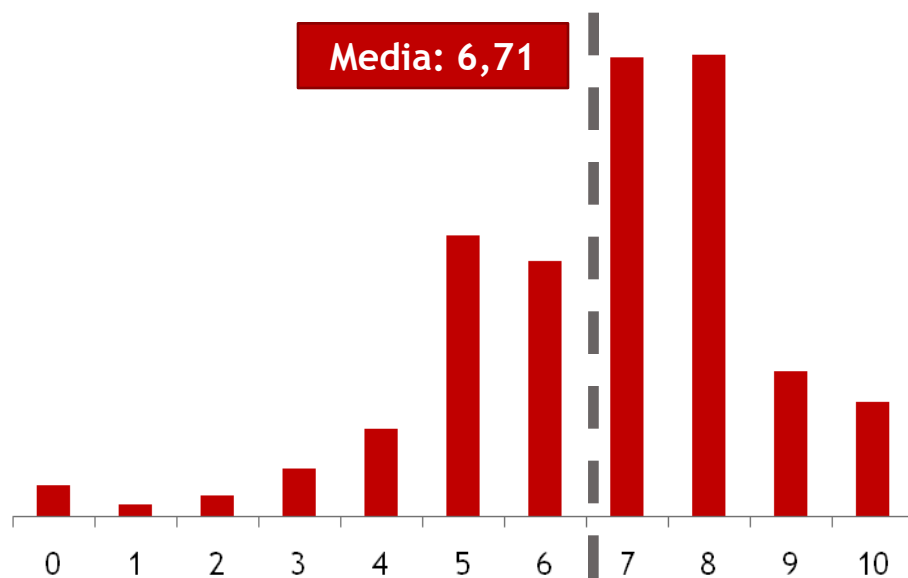
## 4.1. Percepción general sobre el Sistema Sanitario de Cantabria

### Opinión del informante sobre el Sistema Sanitario en Cantabria



## 4.2. Percepción sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria

Satisfacción en relación al funcionamiento del Sistema Sanitario Público de Cantabria

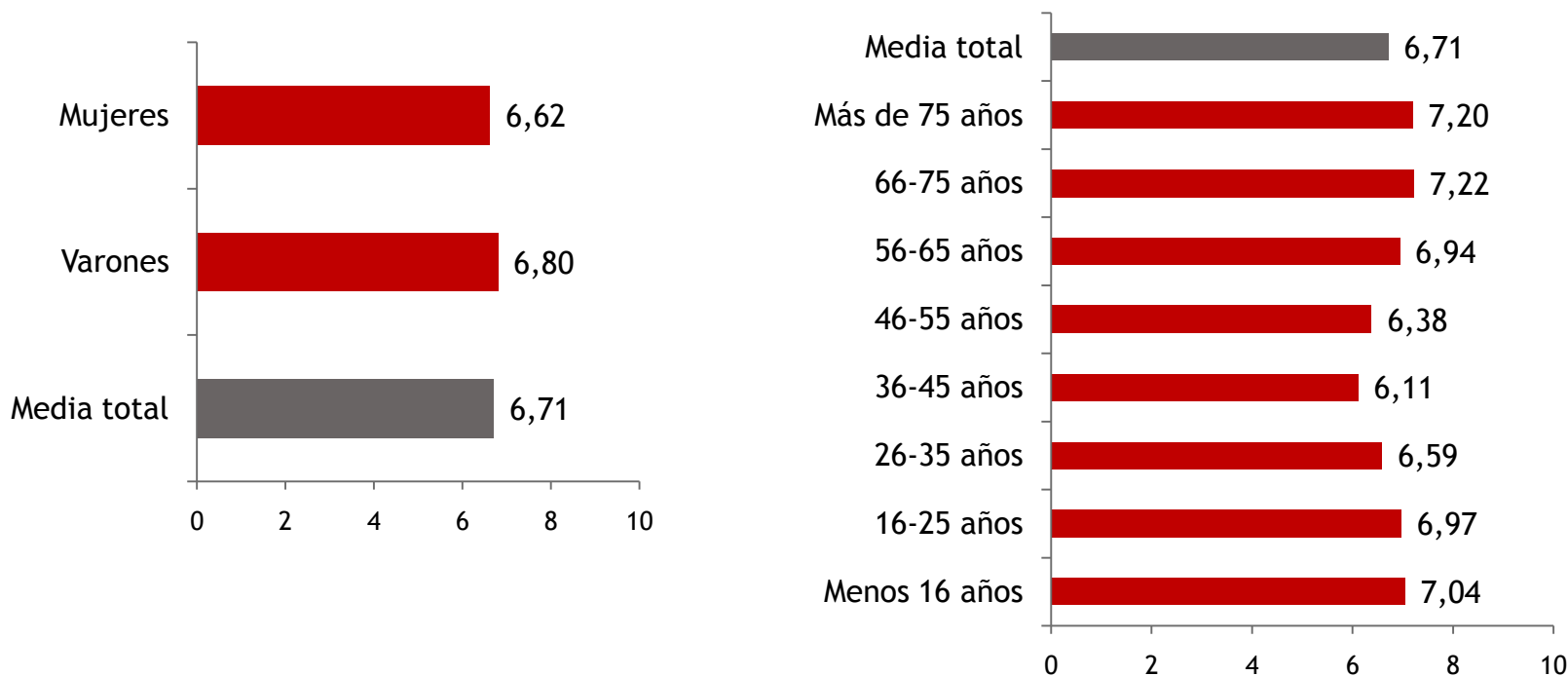


- La satisfacción media de la ciudadanía con el funcionamiento del Servicio Sanitario en Cantabria alcanza los 6,71 puntos, en una escala de 0 de 10

<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Nº válidos</b>
•6,71	•1,95	•1138

## 4.3. Percepción general sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria

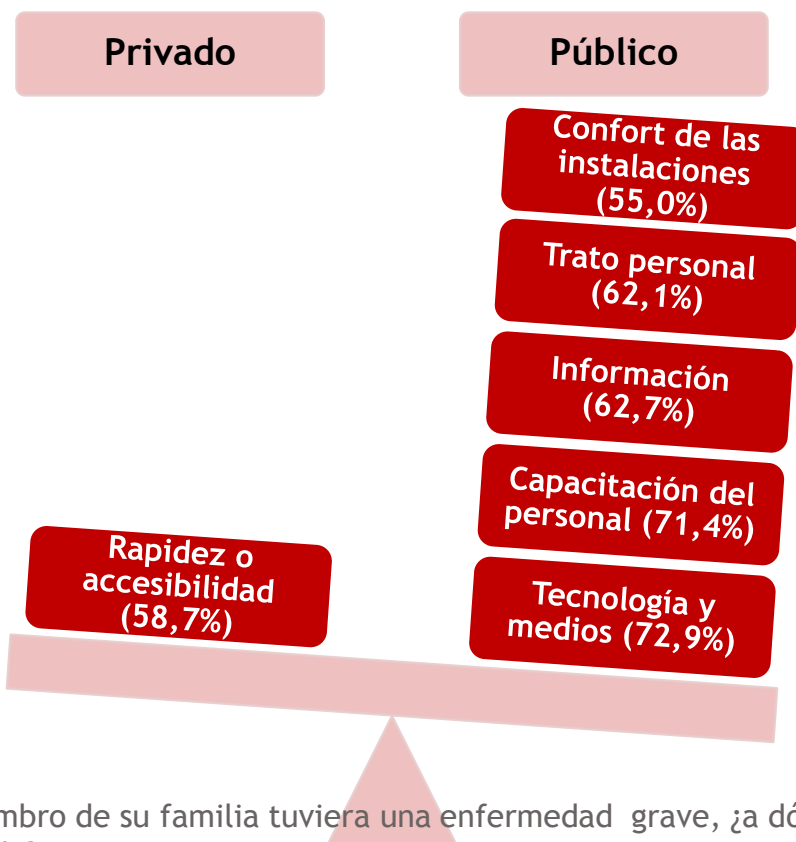
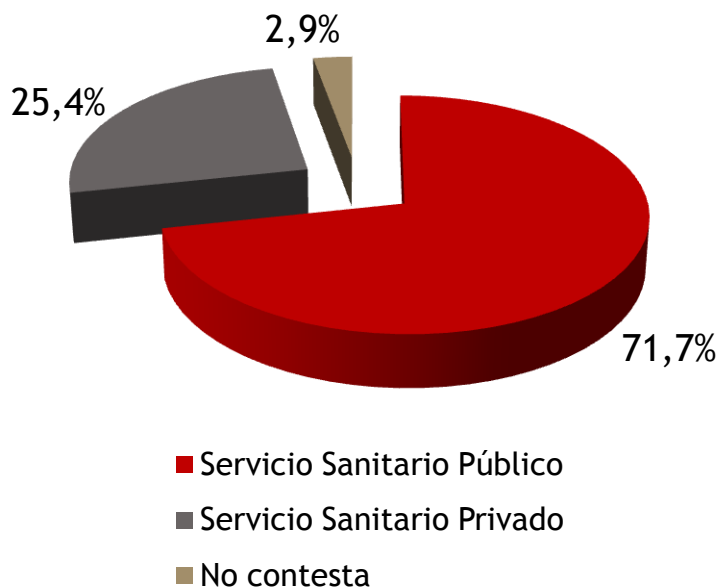
Distribución de la satisfacción en relación al funcionamiento del Sistema Sanitario Público en Cantabria por sexo y edad



- Los hombres y los informantes menores de 25 años y mayores de 56 son quienes valoran más positivamente su satisfacción en relación al funcionamiento del Sistema Sanitario Público en Cantabria

## 4.4. Percepción general sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria

Elección del tipo de servicio sanitario, público o privado, en función de determinadas variables

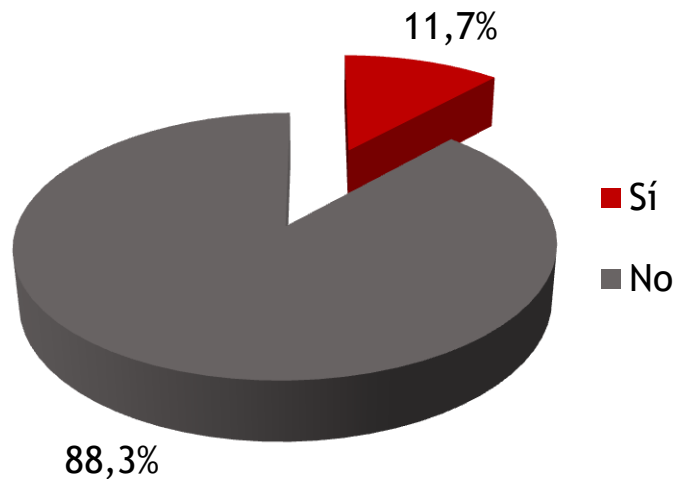


**Pregunta izda.:** Si pudiera elegir y usted o algún miembro de su familia tuviera una enfermedad grave, ¿a dónde acudiría, a un servicio sanitario público o a uno privado?

**Pregunta dcha.:** En su caso particular, y siempre en el caso de que usted pudiese elegir, ¿elegiría un servicio sanitario público o uno privado teniendo en cuenta...?

## 4.5. Percepción general sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria

Informantes que han hecho alguna reclamación



- 1 de cada 10 personas encuestadas afirma haber puesto alguna vez una reclamación en su vida.

## 4.6. Percepción general sobre el Sistema Sanitario de Cantabria

¿Obtuvo una respuesta satisfactoria?

Obtuvo una respuesta satisfactoria

• 34,1%

No obtuvo una respuesta satisfactoria

• 33,3%

No le contestaron

• 29,6%

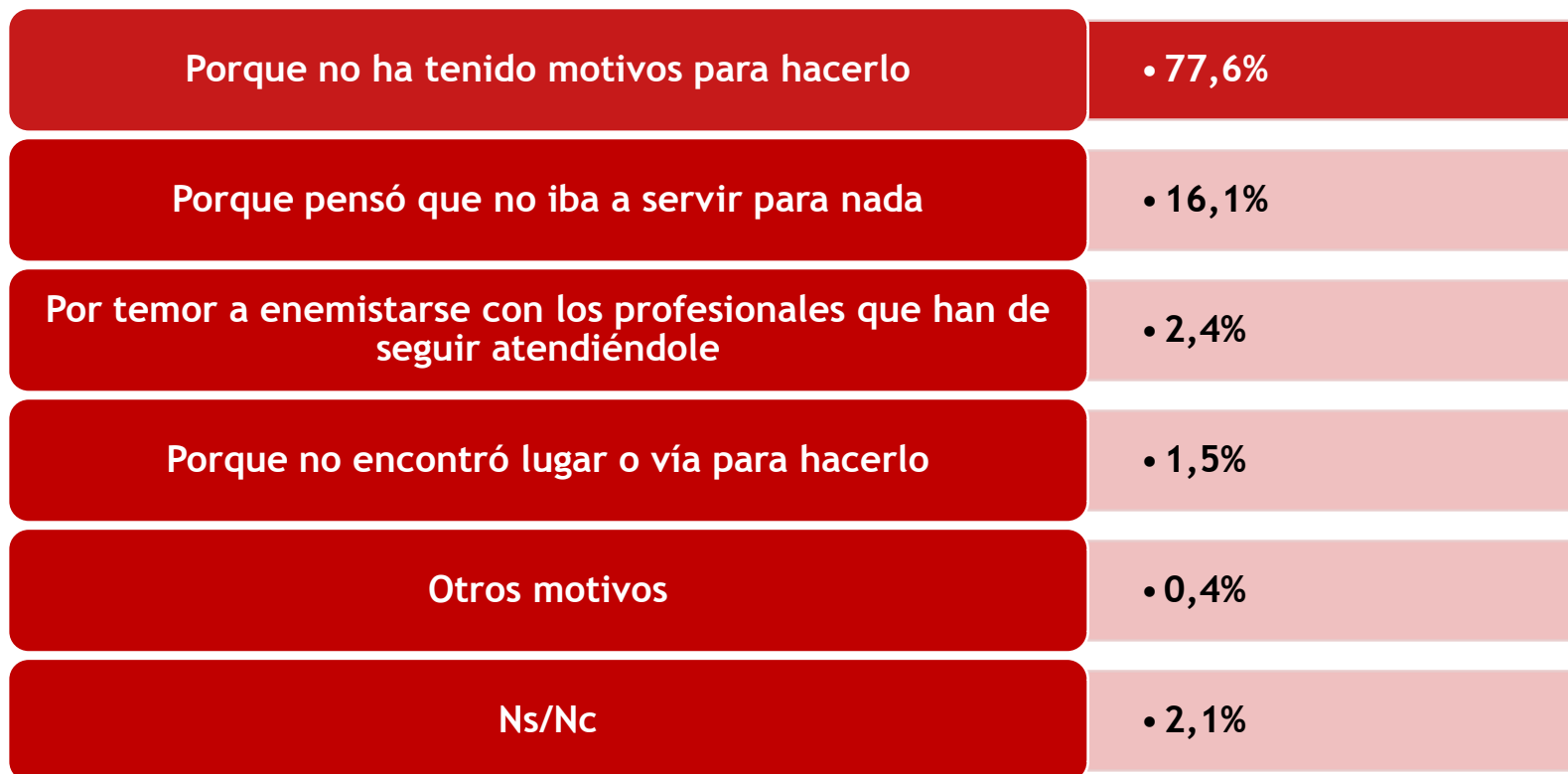
Ns/Nc

• 3,0%

-Se puede afirmar que el 34,1% de los informantes que pusieron una reclamación recibieron una contestación satisfactoria, un 33,3% no obtuvieron una respuesta satisfactoria y casi un 30% no obtuvieron respuesta.

## 4.7. Percepción general sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria

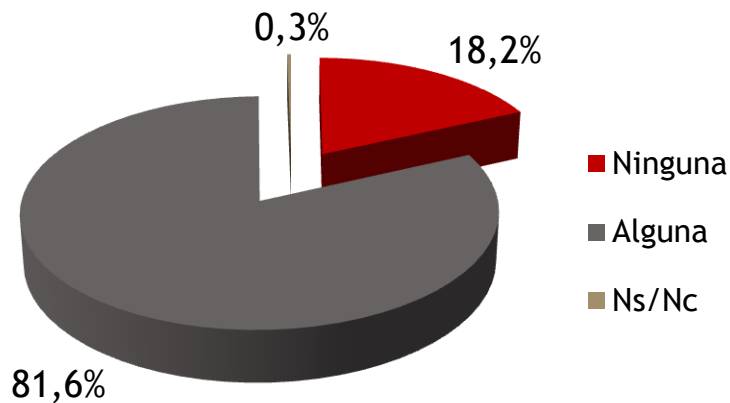
Motivo por el que nunca han hecho una reclamación





## 5.1. Percepción sobre la Atención Primaria

Informantes que han acudido al médico de familia o pediatra



Número de veces que han  
acudido al médico en los últimos  
12 meses

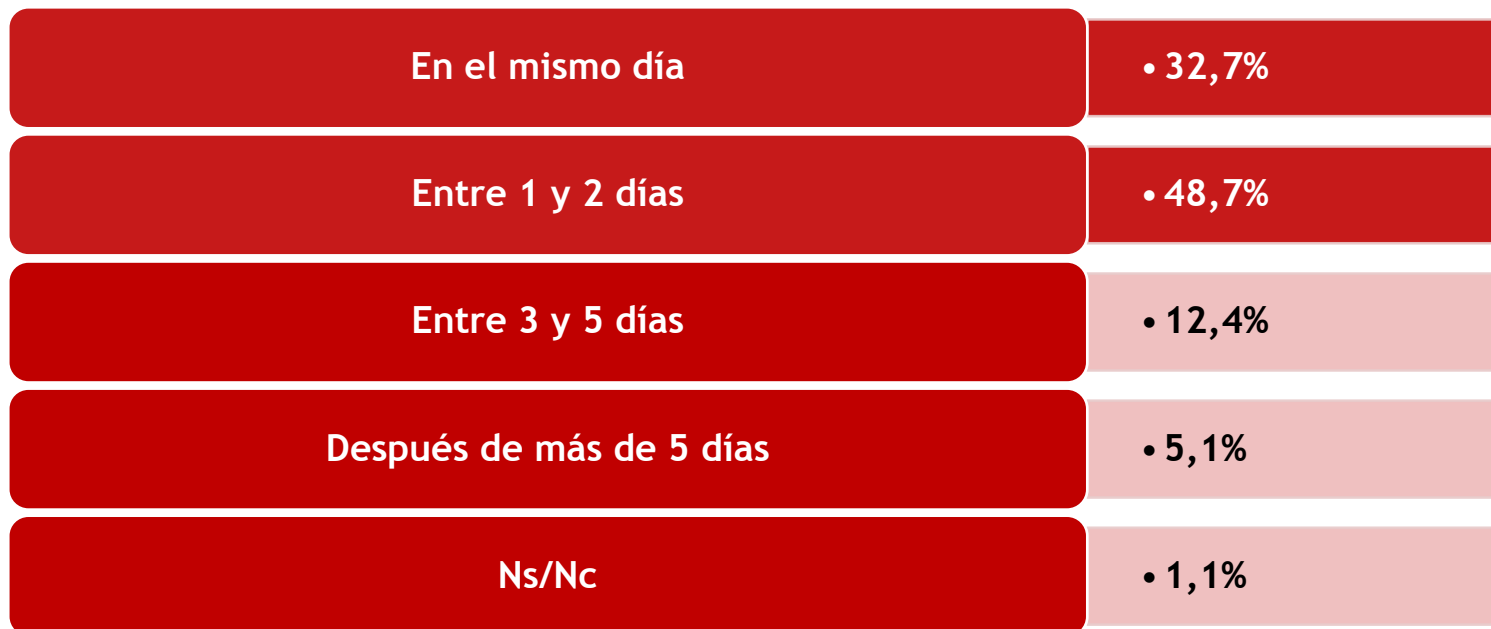
•6,74

**Pregunta izda.:** Durante los últimos doce meses, ¿podría indicarme cuántas veces ha acudido usted a la consulta de su médico de familia (médico de cabecera) o pediatra del Centro de Salud o Consultorio de la sanidad pública? (Nos referimos a una verdadera consulta y no a una petición de hora o cita, ni a la realización de una radiografía o analítica).

**Pregunta dcha.:** (Si ha acudido alguna vez) Especificar nº veces.

## 5.2. Percepción sobre la Atención Primaria

### Accesibilidad para consulta



- Más del 80% de los informantes que acudieron a su Centro de Salud o Consultorio en el último año obtuvieron su cita para el mismo día o para los dos días siguientes

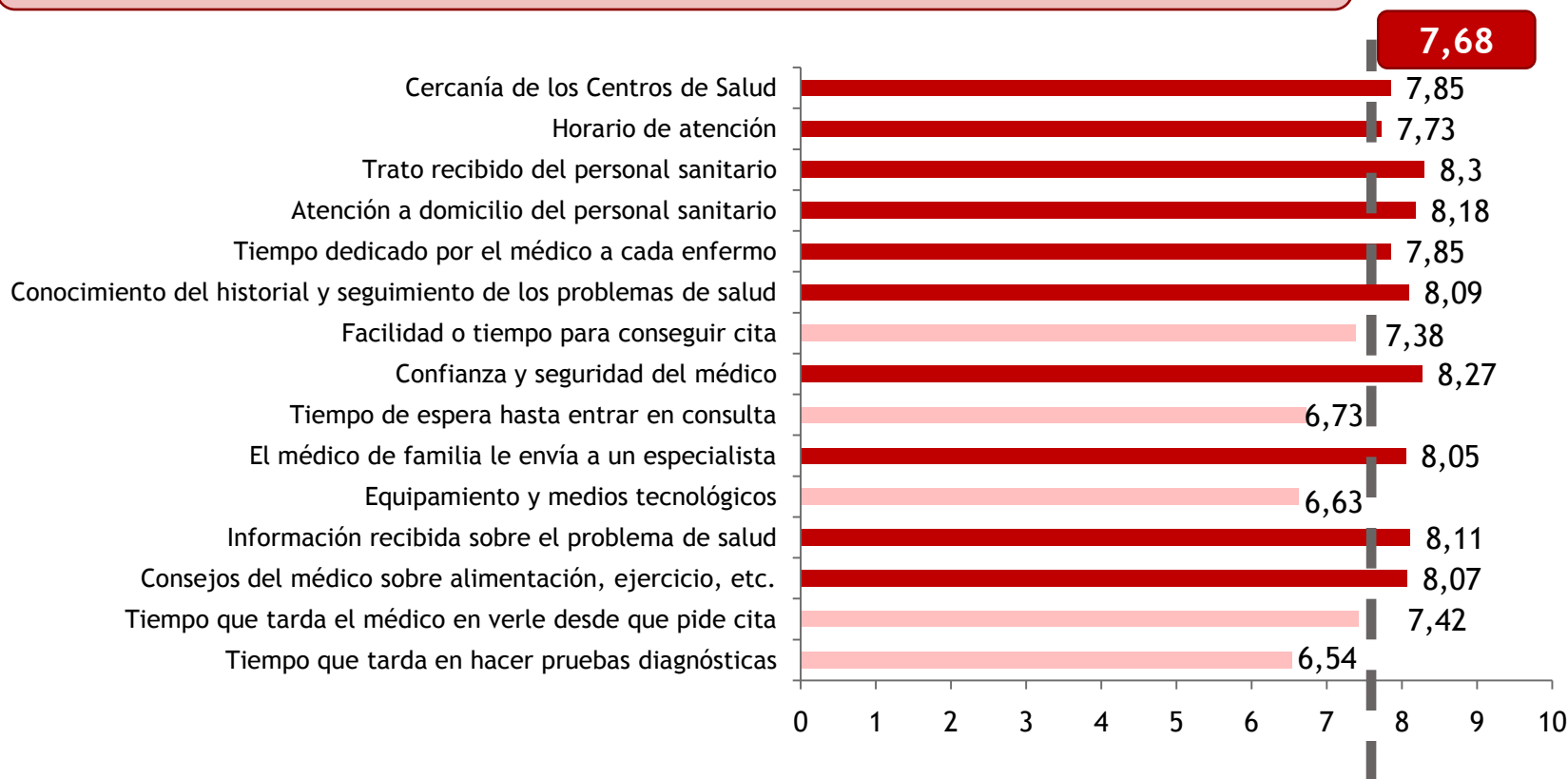
## 5.3. Percepción sobre la Atención Primaria

### Afirmaciones sobre los Centros de Salud o Consultorios

	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Ns/Nc
Me informan sobre los servicios que se ofrecen	61,9%	8,0%	27,6%	2,5%
Me resuelven la mayor parte de las dudas	80,2%	9,7%	8,5%	1,6%
En caso de necesitar cita con el especialista, se la proporcionan en el Centro	85,0%	3,8%	8,3%	2,9%
Se hacen los trámites para tarjeta sanitaria	85,7%	2,9%	4,4%	7,0%
Lo recomendaría a amigos o familiares	77,2%	10,0%	7,8%	5,0%

## 5.4. Percepción sobre Atención Primaria

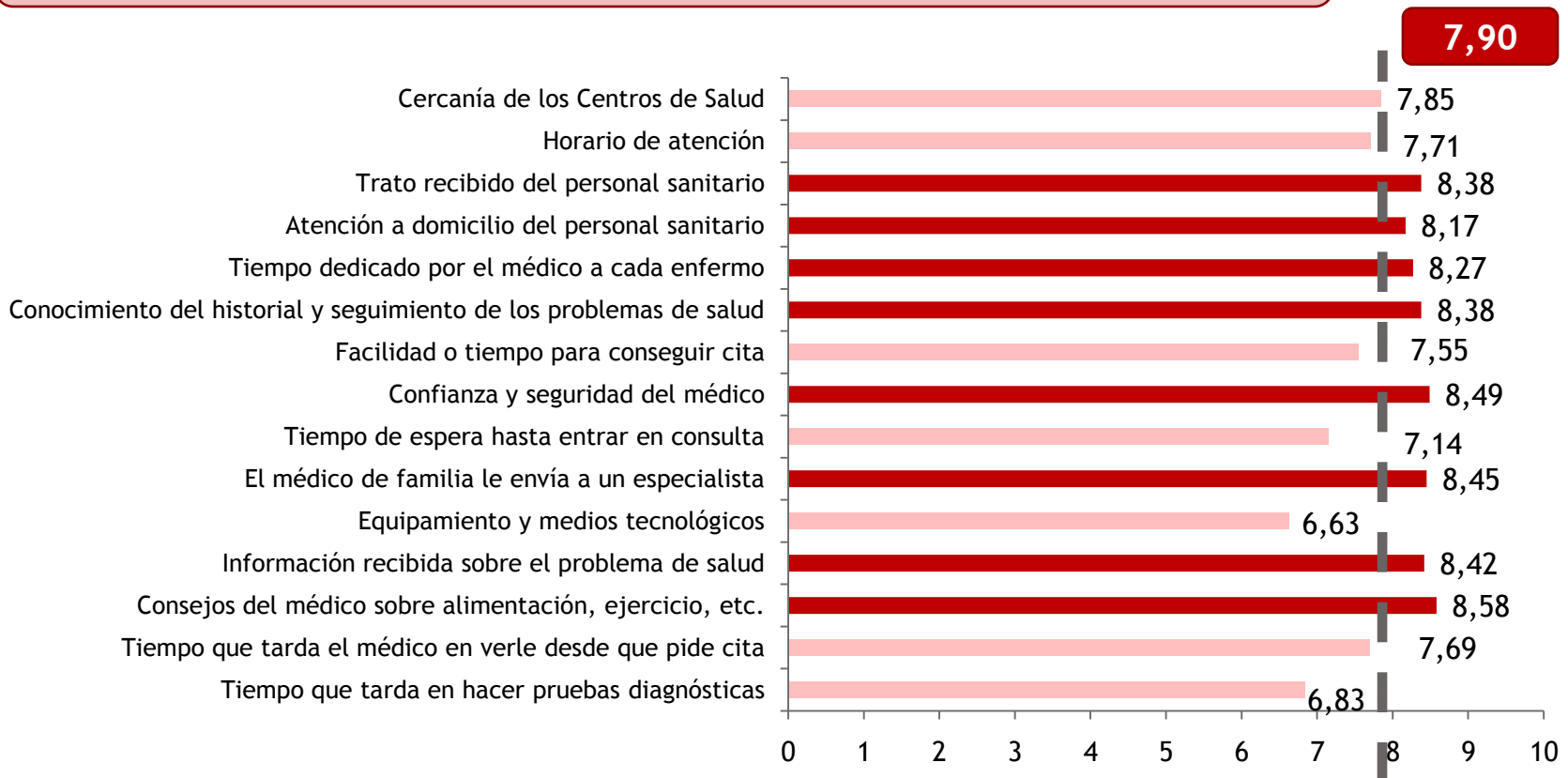
### Valoraciones de Medicina de Familia



Pregunta: Por su experiencia personal o por la idea que usted tenga, le voy a pedir que por favor valore los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria pública referidos a la atención que se presta en las consultas de MEDICINA GENERAL (médico de familia del Centro de Salud). Utilice para ello una escala de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

## 5.5. Percepción sobre Atención Primaria

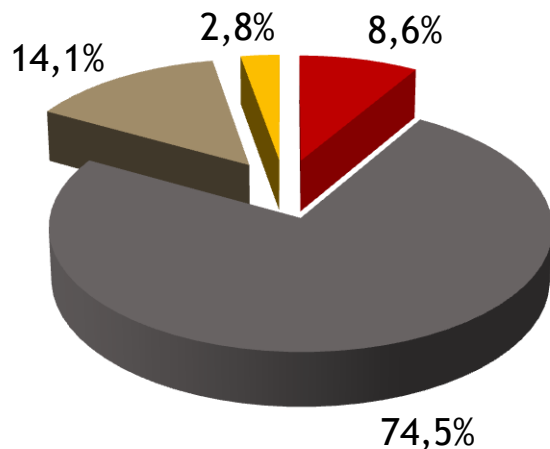
### Valoraciones de Pediatría



Pregunta: Por su experiencia personal o por la idea que usted tenga, le voy a pedir que por favor valore los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria pública referidos a la atención que se presta en las consultas de PEDIATRÍA. Utilice para ello una escala de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

## 5.6. Percepciones sobre Atención Primaria

### Percepción en caso de cambio de médico o de Centro de Salud



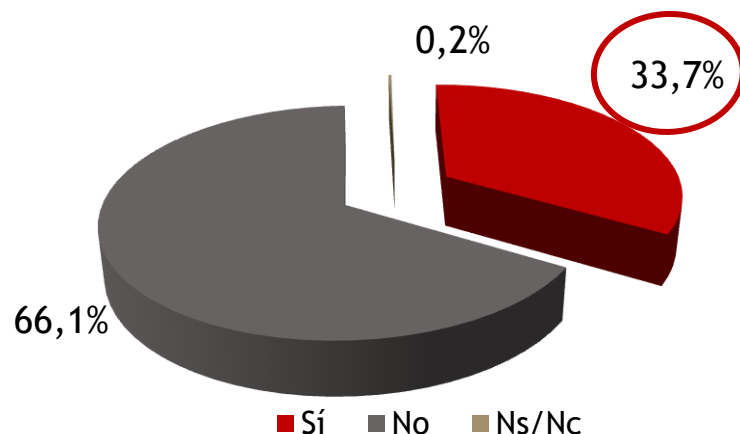
- Le ha perjudicado
- Sigue igual
- Le ha beneficiado
- Ns/Nc

- Más del 70% de los informantes afirma no sentirse afectado por el cambio de su médico o de su centro de salud.
- Sólo el 8,6% de los informantes admite que este cambio le ha perjudicado en mayor o menor medida, mientras que un 14% se ha visto beneficiado.

## 6.1. Percepción sobre los servicios de urgencias

¿Ha acudido a un servicio de urgencias en los últimos 12 meses?

Tipo de servicio de urgencias al que ha acudido



Servicio de urgencias del Centro de Salud • 28,3%

Servicio de urgencias de un hospital • 62,4%

Ambos tipos de servicios de urgencias • 9,3%

- Un tercio de los informantes afirma haber acudido a un servicio de urgencias en los últimos doce meses.
- De ellos, un 62,4% acudió al servicio de urgencias de un hospital.

Pregunta izda.: Durante los últimos doce meses, ¿ha tenido usted que acudir a un hospital o Centro de Salud público para una urgencia?

Pregunta dcha.: (Si ha acudido a un hospital o Centro de Salud público para una urgencia) Especificar.

## 6.2. Percepción sobre los servicios de urgencias

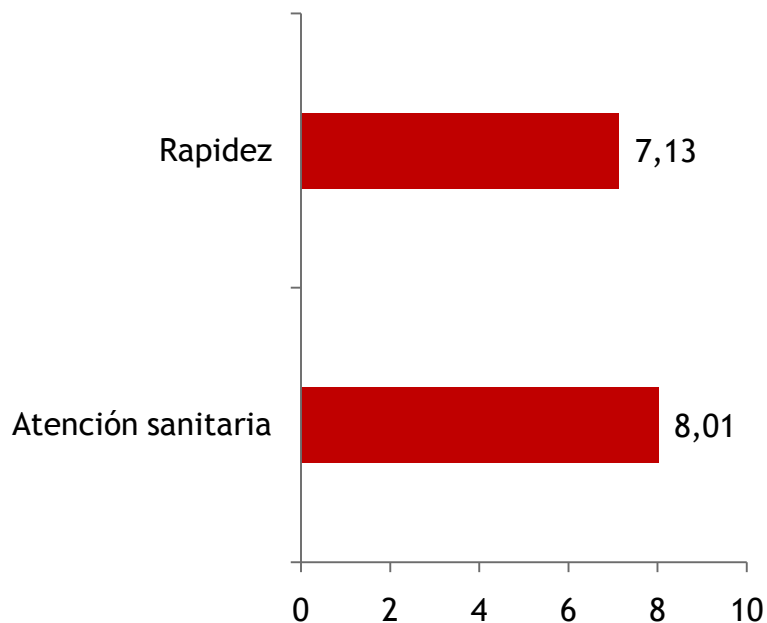
Razón principal por la que acudió a un servicio de urgencias de un hospital

Motivo	%
Porque me mando mi médico de familia y/o pediatra	8,6%
Porque me mandaron desde el servicio de urgencias del Centro de Salud	14,8%
Porque no coincidía con el horario del médico de familia y/o pediatra	19,1%
Porque mi Centro de Salud o Consultorio no tiene servicio de urgencias	8,6%
Porque no conozco los servicios de urgencias de atención primaria o SUAP	0,7%
<b>Porque los servicios de urgencias del hospital cuentan con más medios y resuelven mejor el problema</b>	<b>41,0%</b>
Porque me habían dado cita muy tarde para ir a la consulta del especialista por el problema de salud que tenía	1,1%
Porque estaba fuera de mi residencia habitual	1,8%
Ns/Nc	4,3%



## 6.3. Percepción sobre los servicios de urgencias

### Valoración sobre los servicios de urgencias



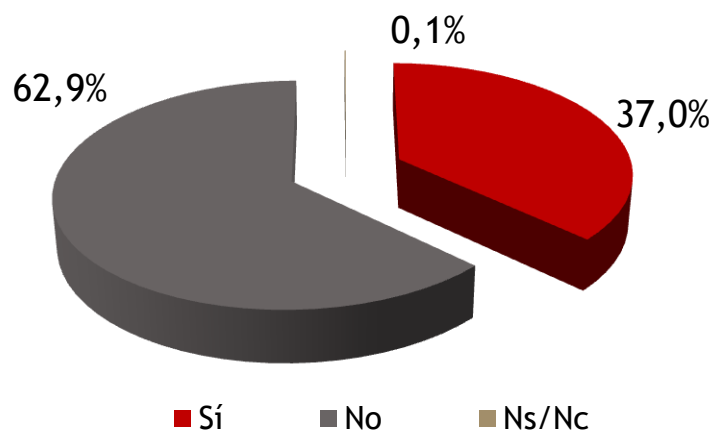
Valoración	Media	Desv. típica	Nº válidos
Rapidez	7,13	2,47	277
Atención sanitaria	8,01	1,89	277

**Pregunta:** (Si acudió a un hospital para una urgencia)

- En relación con la atención sanitaria que recibió la última vez que visitó el servicio de urgencias, ¿cómo de rápido cree usted que le atendieron? Valore de 0 a 10, siendo 0 ninguna rapidez y 10 mucha rapidez
- Y, ¿cómo cree que le atendieron en el servicio de urgencias? Valore de 0 a 10, siendo 0 muy mal y 10 muy bien

## 7.1. Percepción sobre la Atención Especializada

¿Ha acudido a algún médico especialista como paciente en los últimos 12 meses?



- El 37% de los informantes afirma haber acudido a algún médico especialista como paciente en los últimos 12 meses

## 7.2. Percepción sobre Atención Especializada

### Accesibilidad a la consulta

Menos de 1 mes	• 18,1%
De 1 a 2 meses	• 17,6%
De 2 a 3 meses	• 15,7%
De 3 a 4 meses	• 12,0%
De 5 a 6 meses	• 16,2%
Más de 6 meses	• 16,9%
Ns/Nc	• 3,5%

### Valoración de la atención recibida

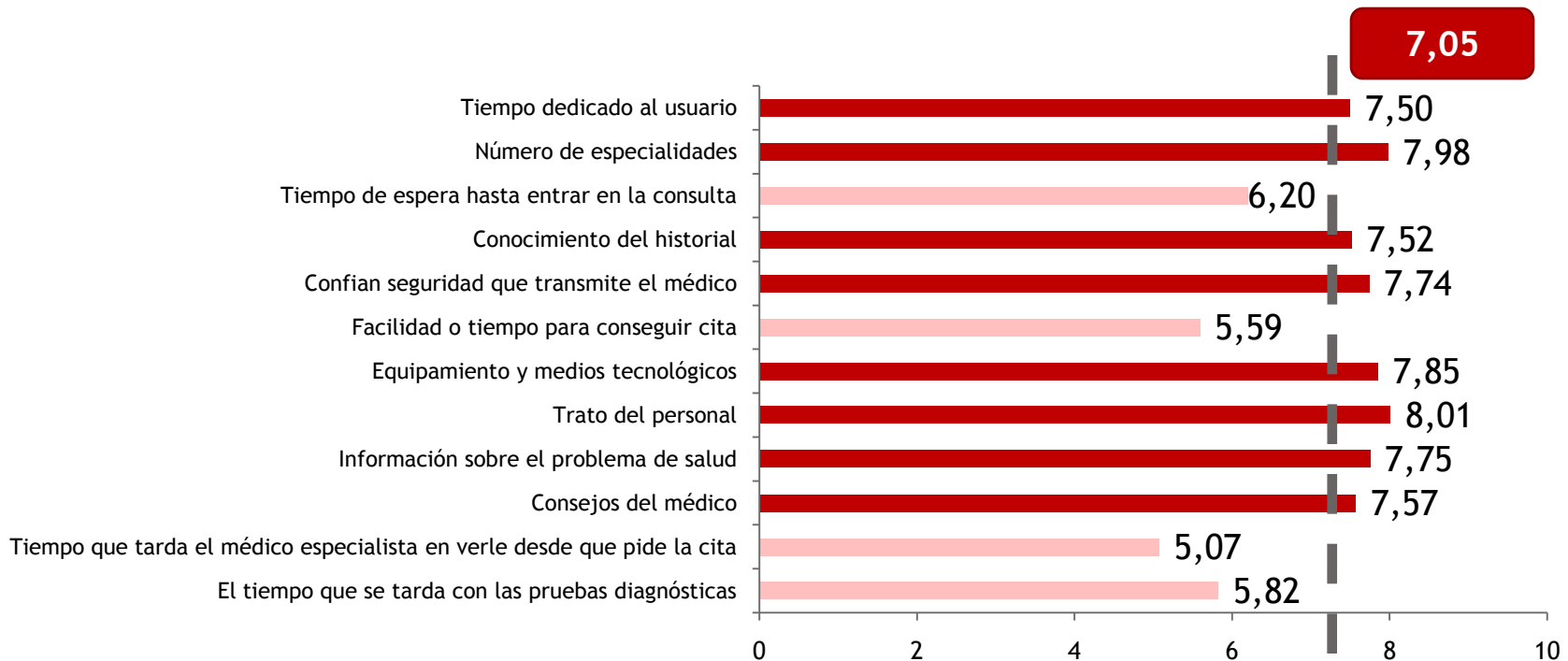
	Media	Desv. típica	Nº válidos
Valoración de la atención especializada	8,07	1,82	418

**Pregunta izda.:** (Si acudió a consulta con un médico especialista) Y la última vez que tuvo consulta con el especialista, ¿cuánto tiempo pasó desde el día que solicitó la cita hasta el día de la consulta?

**Pregunta dcha.:** (Si acudió a consulta con un médico especialista) Y, ¿cómo cree que ha sido la atención que ha recibido como paciente en las consultas del especialista? Valore de 0 a 10, siendo 0 muy mala y 10 muy buena.

## 7.3. Percepción sobre Atención Especializada

### Valoraciones de Atención Especializada

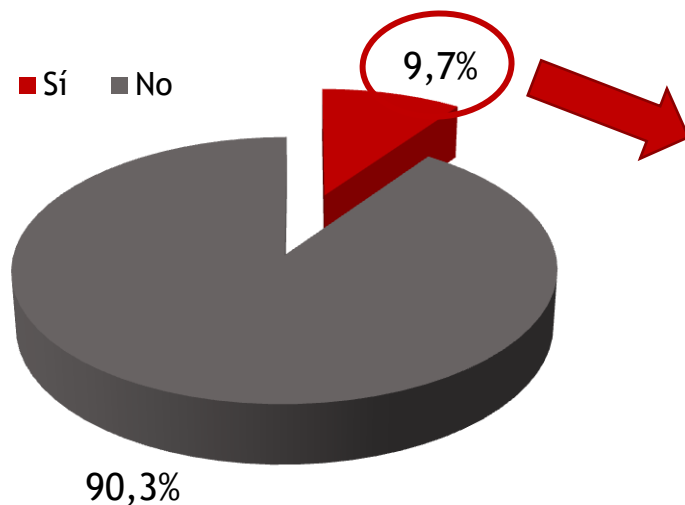


Pregunta: A continuación, y con independencia de que usted utilice o no las consultas de especialistas de la sanidad pública, quisiera que valorase los siguientes aspectos referentes a la asistencia especializada. Valore de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio.

## 8.1. Percepción sobre hospitalización

¿Ha estado ingresado en un hospital público en los últimos 12 meses?

Valoración de la atención recibida



	Media	Desv. típica	Nº válidos
Valoración de la atención en el hospital	8,41	1,85	109

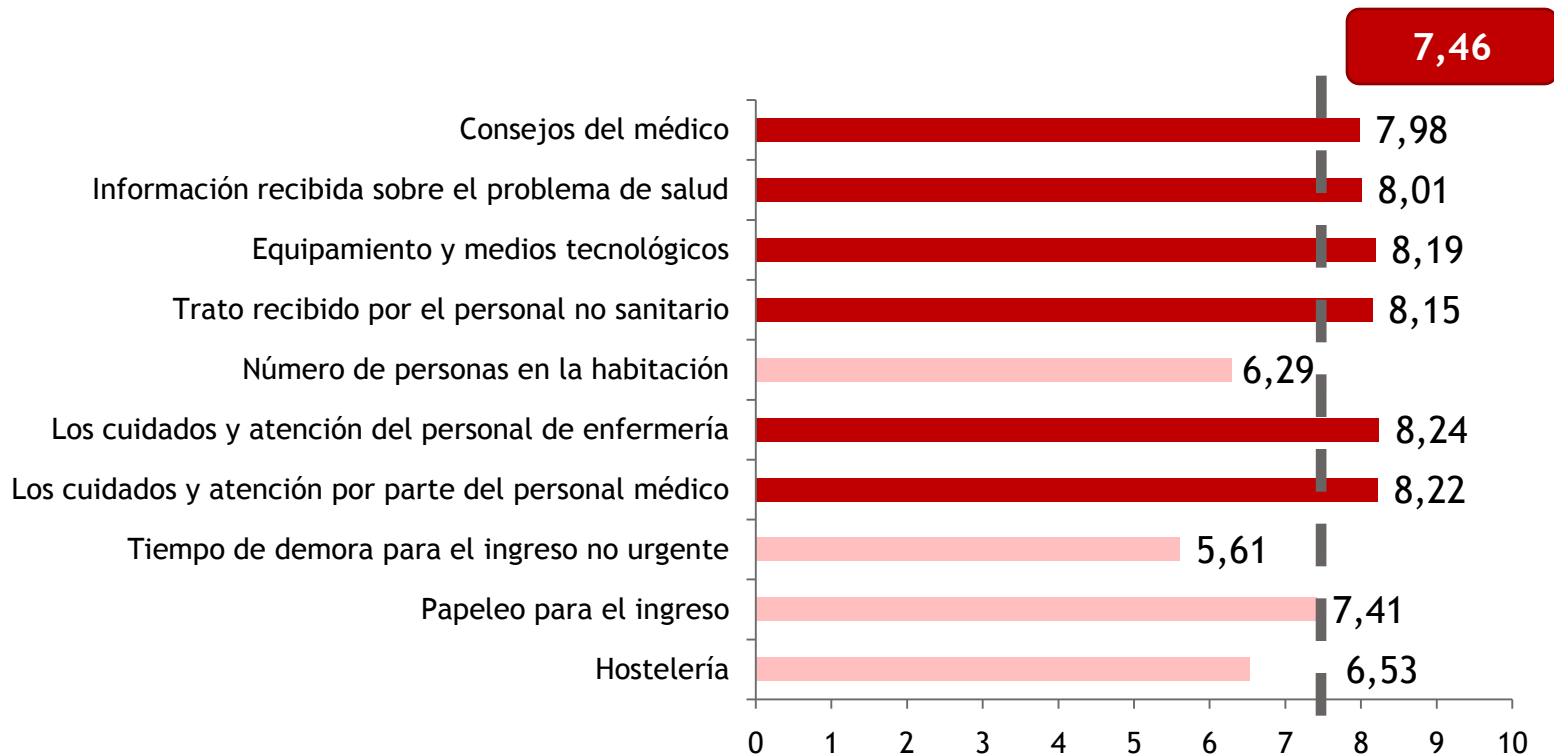
- La mayor parte de los informantes (90,3%) afirma no haber estado ingresado en un hospital público.
- Aquellos encuestados que estuvieron hospitalizados (9,7%) valoran muy positivamente la atención recibida en el hospital público, de media 8,41 en una escala de 0 a 10.

Pregunta izda.: Durante los últimos 12 meses, ¿ha estado usted ingresado en un hospital público?

Pregunta dcha.: (Si ha estado ingresado en un hospital público) Y, ¿cómo cree que ha sido la atención que ha recibido como paciente en el hospital público? Valore de 0 a 10, siendo 0 muy mala y 10 muy buena.

## 8.2. Percepción sobre hospitalización

### Valoraciones de Hospitalización

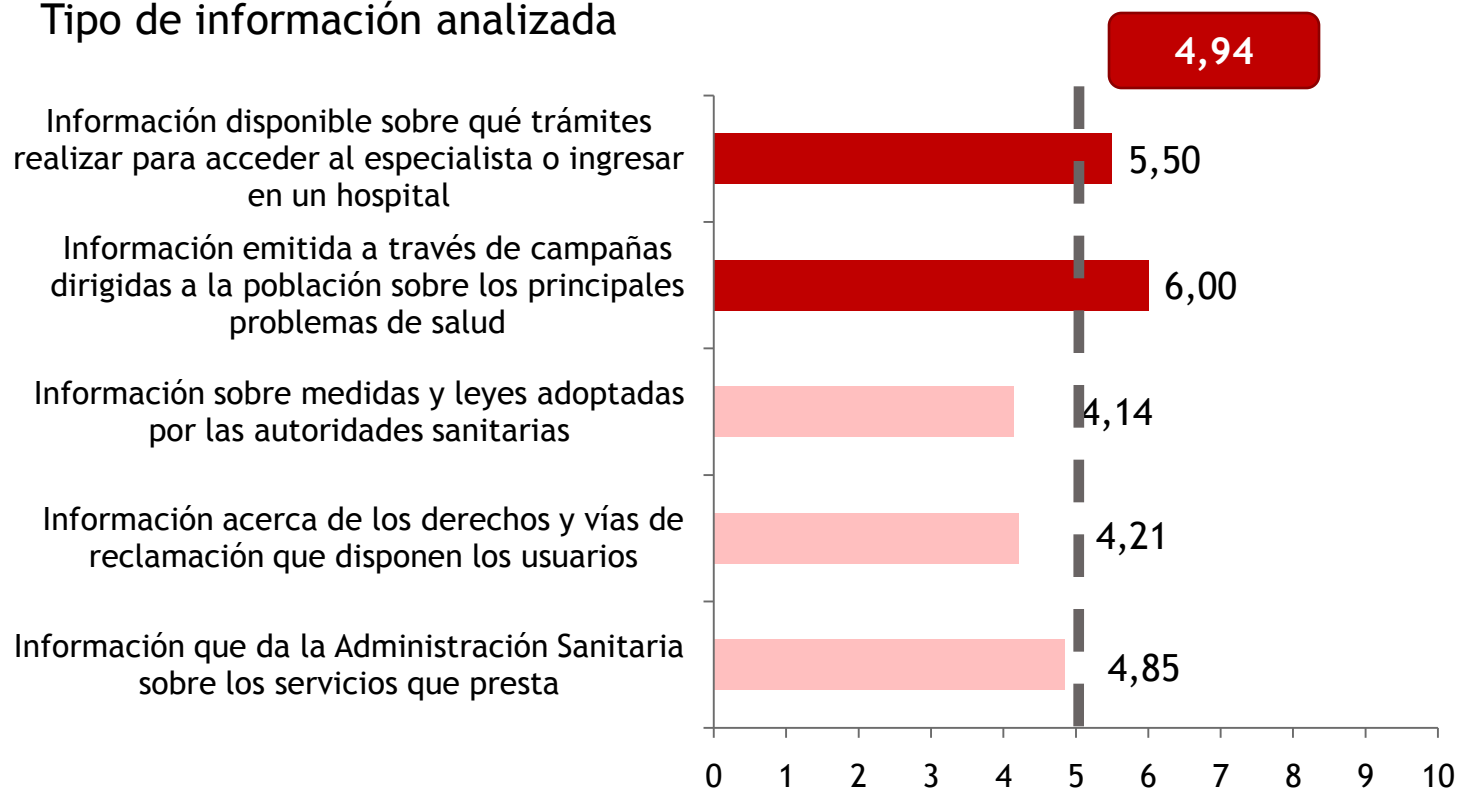


Pregunta: En cuanto a la asistencia que se presta en los hospitales públicos, y con independencia de que haya estado usted o no hospitalizado, quisiera que por favor valorase los siguientes aspectos utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio.

## 9.1. Opinión sobre cuestiones generales relacionadas con el Sistema Sanitario Público

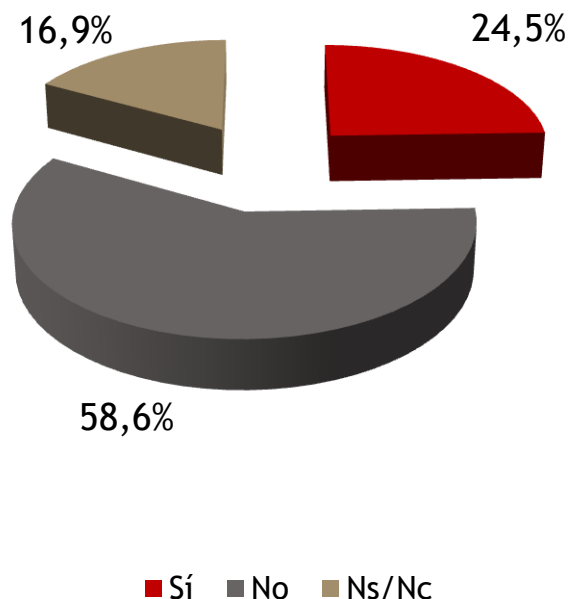
### Valoración de la información en los servicios sanitarios

#### Tipo de información analizada



## 9.2. Opinión sobre cuestiones generales relacionadas con el Sistema Sanitario Público

Percepción sobre la eficacia de las acciones de mejora sobre las listas de espera



- Más de la mitad de los ciudadanos/as encuestados (58,6%) no considera eficaces las acciones propuestas para mejorar las listas de espera del Sistema Sanitario Público.



## 9.3. Opinión sobre cuestiones generales relacionadas con el Sistema Sanitario Público

### Valoración de la equidad del Sistema Sanitario Público

La Sanidad Pública presta los mismos servicios a todos los ciudadanos en función de...

