

Percepción y opinión de los ciudadanos

Informe Anual
del Sistema Nacional
de Salud 2016

Percepción y opinión de los ciudadanos

Informe Anual
del Sistema Nacional
de Salud 2016

Índice

Introducción	7
Resumen	9
Percepción y opinión de los ciudadanos	9
9 Percepción y opinión de los ciudadanos	11
9.1 Valoración del funcionamiento del sistema sanitario	11
9.2 Elección de servicio público o privado	13
9.3 Equidad en la prestación de los servicios	14
9.4 Opinión sobre la repercusión de las medidas estructurales en los servicios sanitarios	14
9.5 Opinión de los pacientes acerca de su participación en las decisiones que afectan a su salud	16
Índice de Tablas	17
Índice de Gráficos	19
Abreviaturas, acrónimos y siglas	21
Fuentes	23
Equipo de Trabajo	25

Introducción

Este documento corresponde a uno de los capítulos del Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2016¹, cuyo índice completo recoge datos e información en nueve secciones:

1. Demografía y situación de salud
2. Hábitos de vida
3. Recursos asistenciales
4. Promoción, prevención y atención a los problemas de salud
5. Ordenación profesional y formación continuada
6. Prestación farmacéutica
7. Gasto sanitario
8. e-Salud
9. Percepción y opinión de los ciudadanos

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 un resumen, un índice de tablas y gráficos, de la relación de abreviaturas, acrónimos y siglas, las fuentes utilizadas en su elaboración y el equipo de trabajo más directamente relacionado con los contenidos.

El Informe se elabora con la participación de las direcciones generales y subdirecciones generales del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad responsables de las diferentes materias. Las cifras incluidas corresponden a la información disponible y difundida por los diferentes sistemas de información consultados hasta el mes de octubre de 2016. En la mayoría de los casos los datos recopilados hacen referencia a los años 2014 y 2015.

¹ El Informe Anual del SNS 2016 es la entrega número doce de la serie iniciada en 2013. 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

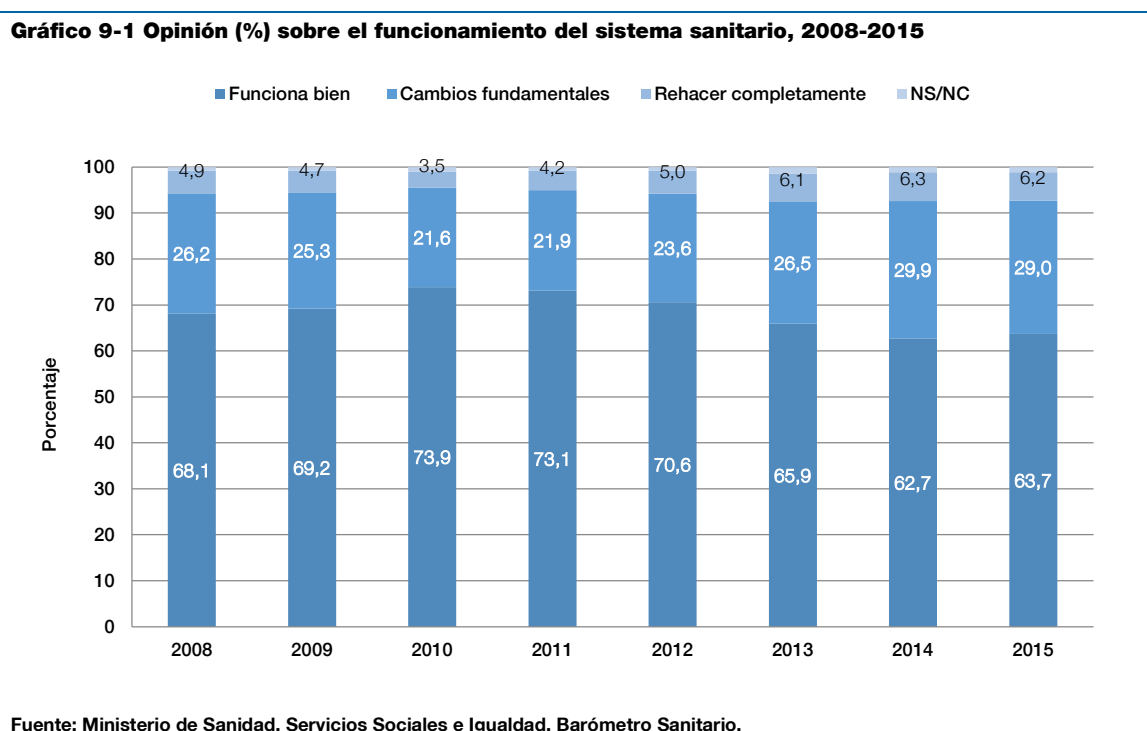
- El 63,7% de los ciudadanos valora favorablemente el funcionamiento del sistema sanitario español, considerando que funciona bastante bien o bien, aunque serían precisos *algunos cambios*.
- El grado de satisfacción con el funcionamiento del sistema sanitario público en España se calificó con 6,4 puntos sobre 10. La Atención Primaria sigue siendo el nivel asistencial mejor valorado con 7,3 puntos sobre 10.
- El 77,1% 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 70,4% en la del médico especialista y un 60,0% 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 (87,0%), del nivel social que se tenga (70,4%), de la edad (69,6%) o de la nacionalidad que se posea (58,0%). Sin embargo, el 42,5% considera que sí existen diferencias al tener en cuenta la situación de residencia legal o no en España, y un 40,7% el vivir en zona urbana o rural.

Un 25,0% de los ciudadanos opina que el sistema de aportación a la prestación farmacéutica implantado en 2012 es acertado. El resto o bien opina que debería contemplar más tramos para que las aportaciones sean más adecuadas al nivel de renta de los pacientes (30,4%) o consideran que debería volverse al sistema anterior donde los pensionistas no pagaban por los medicamentos y el resto si (36,3%). Un 8,3% NS/NC.

9 Percepción y opinión de los ciudadanos

9.1 Valoración del funcionamiento del sistema sanitario

Los ciudadanos valoran favorablemente el funcionamiento del sistema sanitario español: el 63,7% 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 parece producirse un repunte que habrá que confirmar si persiste en ediciones futuras.



En 2015 el grado de satisfacción con el modo en que funciona el sistema sanitario público en España se califica con 6,4 puntos.

Tabla 9-1 Grado de satisfacción con el modo de funcionamiento del Sistema Sanitario según comunidades autónomas, 2015

Comunidades autónomas	Puntuación
Andalucía	6,3
Aragón	7,2
Asturias	6,8
Baleares	6,6
Canarias	5,8
Cantabria	6,9
Castilla y León	6,7
Castilla- La Mancha	6,1
Cataluña	6,0
Comunidad Valenciana	6,2
Extremadura	6,2
Galicia	6,2
Madrid	6,6
Murcia	6,9
Navarra	7,4
País Vasco	7,0
La Rioja	6,9
Ceuta	6,2
Melilla	5,4
España	6,4

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 9-2 Valoración de los servicios sanitarios públicos, 2010-2015

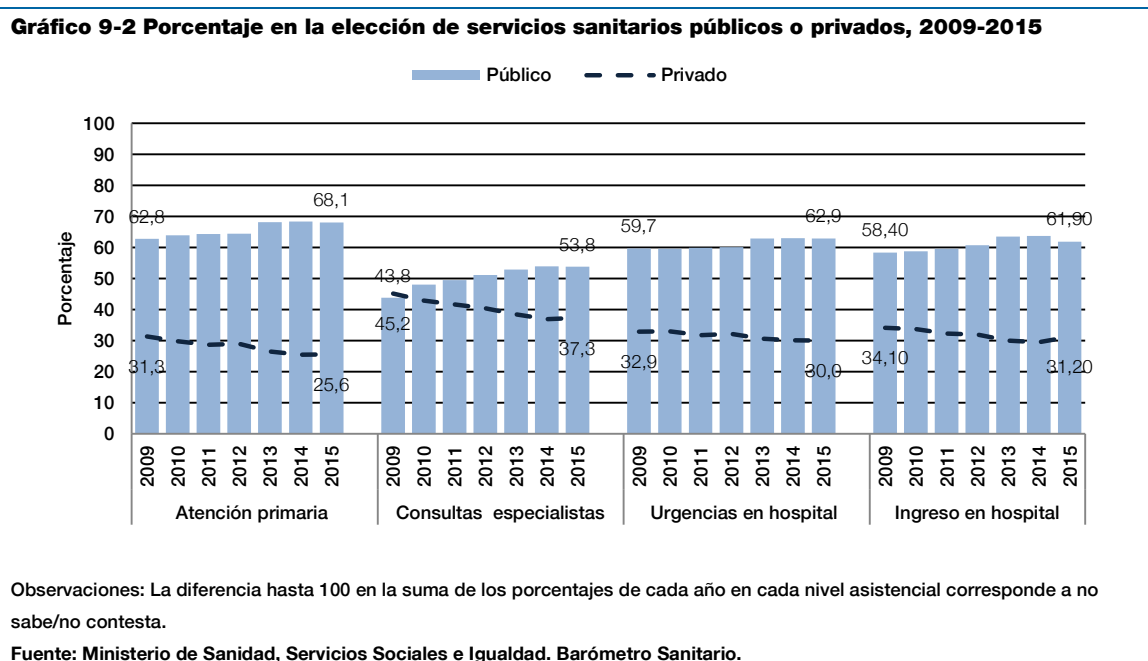
Por su experiencia o por la idea que Ud. tenga, valore los siguientes servicios sanitarios públicos	Por su experiencia o por la idea que Ud. tenga, valore los siguientes servicios sanitarios públicos					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Atención primaria (consulta de médico de familia y de pediatra en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

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

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

9.2 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.



Los aspectos cualitativos concretos que se señalan para elegir el sistema público son: la tecnología y los medios de que dispone; la capacitación de los profesionales médicos y la de los profesionales de enfermería; la información sobre el problema de salud y el trato personal que reciben los pacientes.

Los aspectos que motivarían en mayor medida a los ciudadanos para elegir los centros privados son la rapidez en la atención y el confort de las instalaciones.

Tabla 9-3 Porcentaje de aspectos cualitativos en la elección de servicios sanitarios públicos o privados, 2015

En su caso particular, y siempre en la hipótesis de que Ud. pudiese elegir ¿Elegiría un servicio sanitario público o uno privado teniendo en cuenta...?			
	Elegiría público	Elegiría privado	Ambos
La tecnología y los medios de que dispone	68,8	21,9	8,5
La capacitación de los médicos	63,8	15,9	19,5
La capacitación de la enfermería	63,5	16,2	19,4
La rapidez con que le atienden	32,8	61,7	4,6
La información que recibe sobre su problema de salud	51,2	29,5	17,8
El trato personal que Ud. recibe	47,4	35,6	15,8
El confort de las instalaciones	39,1	51,4	8,1

Observaciones: La diferencia hasta 100%, en la suma horizontal de los porcentajes de cada concepto, corresponde a no sabe/no contesta.

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

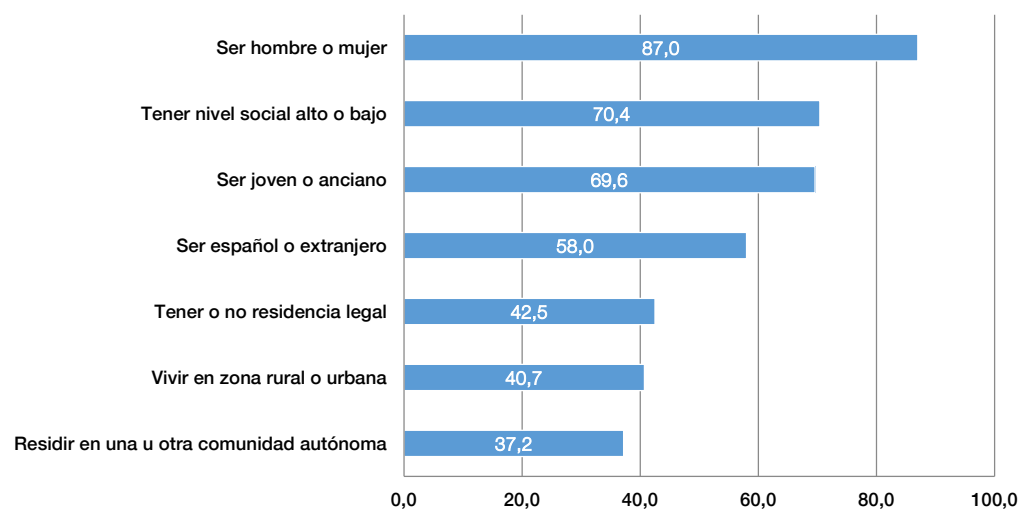
9.3 Equidad en la prestación de los servicios

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 87,0%, 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 (69,6%), del nivel social que se tenga (70,4%) o de la nacionalidad que se posea (58,0%).

Pero únicamente el 37,2% 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 40,7% sí se vive en zona rural o zona urbana y el 42,5% sí se tiene o no tiene residencia legal.

Gráfico 9-3 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, 2015



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

9.4 Opinión sobre la repercusión de las medidas estructurales en los servicios sanitarios

Por su importante contribución a la cohesión social, el sistema sanitario tiene un peso destacado entre las áreas que despiertan mayor interés de los ciudadanos.

En los Barómetros Sanitarios de 2013 y 2014 se exploró la opinión y el grado de acuerdo de los ciudadanos con el nuevo sistema de prestación farmacéutica implantado el año 2012². Si bien un 23% no tiene opinión formada, la mayoría de los ciudadanos estaban de acuerdo en que el nuevo sistema de prestación farmacéutica debería contemplar más tramos para que la aportación al pago de los medicamentos estuviese más ajustado al nivel de renta.

Tabla 9-4 El nuevo sistema de prestación farmacéutica ha modificado la aportación de los pacientes según su nivel de renta. Está Ud. muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con que el nuevo sistema....2013-2014

El nuevo sistema de prestación farmacéutica ha modificado la aportación de los pacientes según su nivel de renta. <i>Está Ud. muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con que el nuevo sistema....</i>						
	Muy + bastante de acuerdo		Poco+ nada de acuerdo		No sabe / No contesta	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Es más justo que el anterior sistema de aportaciones de los activos y pensionistas	30,2	35,7	52,3	45,7	17,5	18,6
Protege a grupos sociales desfavorecidos (parados, minusválidos, ...)	29,0	32,6	50,7	46,1	19,6	21,3
Debería contemplar más tramos para una aportación más adecuada al nivel de renta.	63,6	65,8	12,7	11,3	23,8	22,9
Contribuye a evitar la acumulación de medicamentos en casa	58,3	60,8	24,1	22,1	17,5	17,1

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

En 2015 se ha vuelto a explorar esta cuestión aunque se han modificado ligeramente tanto la formulación de la pregunta como las respuestas posibles, por lo que los resultados no son directamente comparables con los de los años anteriores.

Tabla 9-5 Como Ud. ya sabrá, con el nuevo sistema de prestación farmacéutica, cada paciente paga los medicamentos según su nivel de renta. En relación con este sistema, ¿con cuál de las siguientes opiniones está Ud. más de acuerdo?, 2015

Está bien como está porque ahora cada persona paga según su nivel de renta	25,0
Debería contemplar más tramos para que las aportaciones sean más adecuadas al nivel de renta de los/as pacientes	30,4
Habría que volver al sistema anterior en el que los/as pensionistas no pagaban por las recetas y el resto sí	36,3
No sabe / No contesta	8,3

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

² Real Decreto-ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones. BOE de 24.IV.2012. incluye la modificación en la aportación que deben hacer los pacientes para adquirir los medicamentos prescritos por los médicos de la sanidad pública y la vinculación de esa aportación al nivel de renta,

9.5 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.

Y 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 36% 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 sin embargo, un 77% manifiesta que sí pudo hacerlo.

Tabla 9-6 Porcentaje de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, 2015

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?		
	SÍ	NO
Médico de familia		
Total	77,1	21,8
Hombres	75,6	23,1
Mujeres	78,3	20,7
Médico especialista		
Total	70,4	27,2
Hombres	69,4	27,5
Mujeres	71,3	27,0
Estancia en un hospital		
Total	60,0	36,9
Hombres	56,3	39,8
Mujeres	62,8	34,7

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.

Índice de Tablas

Tabla 9-1	Grado de satisfacción con el modo de funcionamiento del Sistema Sanitario según comunidades autónomas, 2015	12
Tabla 9-2	Valoración de los servicios sanitarios públicos, 2010-2015	12
Tabla 9-3	Porcentaje de aspectos cualitativos en la elección de servicios sanitarios públicos o privados, 2015	13
Tabla 9-4	El nuevo sistema de prestación farmacéutica ha modificado la aportación de los pacientes según su nivel de renta. Está Ud. muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con que el nuevo sistema....2013-2014	15
Tabla 9-5	Como Ud. ya sabrá, con el nuevo sistema de prestación farmacéutica, cada paciente paga los medicamentos según su nivel de renta. En relación con este sistema, ¿con cuál de las siguientes opiniones está Ud. más de acuerdo?, 2015	15
Tabla 9-6	Porcentaje de participación de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, 2015	16

Índice de Gráficos

Gráfico 9-1	Opinión (%) sobre el funcionamiento del sistema sanitario, 2008-2015	11
Gráfico 9-2	Porcentaje en la elección de servicios sanitarios públicos o privados, 2009-2015	13
Gráfico 9-3	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, 2015	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

Directora General de Salud Pública, Calidad e Innovación

Elena Andradas Aragonés

Subdirectora General de Información Sanitaria e Innovación

Mercedes Alfaro Latorre

Dirección y coordinación

Santiago Esteban Gonzalo

Recopilación de los datos y análisis (según orden alfabético del primer apellido)

Ángel Abad Bassols

Santiago Esteban Gonzalo

Alicia López Rodríguez

Maquetación y tratamiento de textos e información

Elena Campos Carrizo

Corrección de estilo

José Antonio Lozano Sánchez

Colaboradores (según orden alfabético del primer apellido):

1.- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (*)

Arias Bohigas, Pedro (4)

(4) Subdirección General de Información Sanitaria e Innovación

(*) Los órganos directivos con nivel orgánico de subdirección general, han mantenido la denominación que tenían en el momento de la elaboración del Informe Anual del SNS.

Dicha denominación ha sido actualizada por el Real Decreto 485/2017, de 12 de mayo de 2017 (BOE 114).