

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017



## Encuesta a ciudadanía residente



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria

## Contenidos

<b>1</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>2</b>	<b>Metodología</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>3</b>	<b>Caracterización de los informantes</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>4</b>	<b>Percepción general sobre el Sistema Sanitario Público de Cantabria</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>5</b>	<b>Percepción sobre la Atención Primaria</b>	<b>Pág. 19</b>
<b>6</b>	<b>Percepción sobre los servicios de urgencias</b>	<b>Pág. 26</b>
<b>7</b>	<b>Percepción sobre la Atención Especializada</b>	<b>Pág. 30</b>
<b>8</b>	<b>Percepción sobre la hospitalización</b>	<b>Pág. 33</b>
<b>9</b>	<b>Opinión sobre cuestiones generales relacionadas con el Sistema Sanitario Público</b>	<b>Pág. 35</b>

## 1. Objetivos

Objetivos de la encuesta poblacional a ciudadanía



## 2.1. Metodología

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE CIUDADANÍA RESIDENTE

Universo	Población de Cantabria: 582.06 habitantes (fuente: INE 2016).
Ámbito geográfico	Comunidad Autónoma de Cantabria.
Tamaño muestral	1.297 encuestas.
Error estadístico máximo	± 2,72%.
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

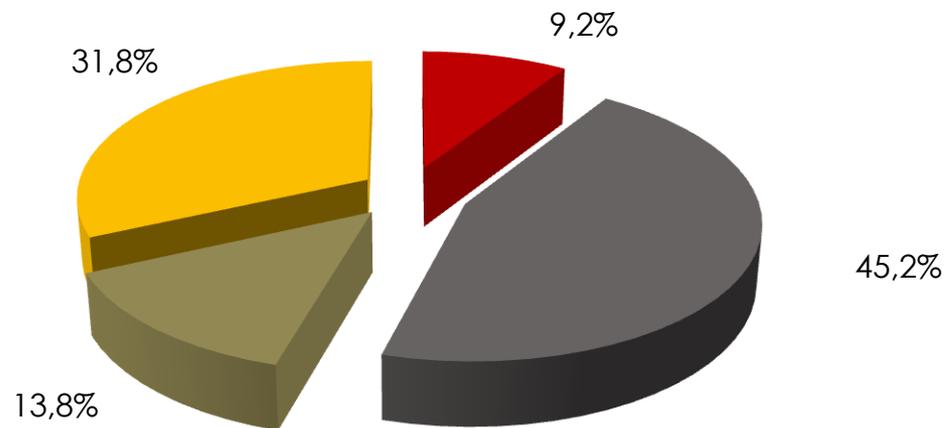
## 2.2. Metodología

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
<b>0-14</b>	19	17	30	31	27	31	76	79	155
<b>15-24</b>	14	14	17	19	17	20	48	53	101
<b>25-34</b>	20	22	25	26	24	25	69	73	142
<b>35-44</b>	26	30	37	39	34	36	97	105	202
<b>45-54</b>	31	36	34	35	34	35	99	106	205
<b>55-64</b>	31	36	29	30	31	30	91	96	187
<b>65-74</b>	27	29	21	21	24	21	72	71	143
<b>75-84</b>	26	21	16	12	18	12	60	45	105
<b>85 y más</b>	17	9	10	5	11	5	37	19	57
<b>Muestra</b>	211	214	219	218	220	215	650	647	1.297
<b>Universo</b>	7.952	9.439	126.429	125.825	164.837	147.724	299.218	282.988	582.206
<b>Error</b>	6,66%	6,62%	6,62%	6,64%	6,61%	6,68%	3,84%	3,85%	2,72%

## 2.3. Metodología

### Trabajo de campo

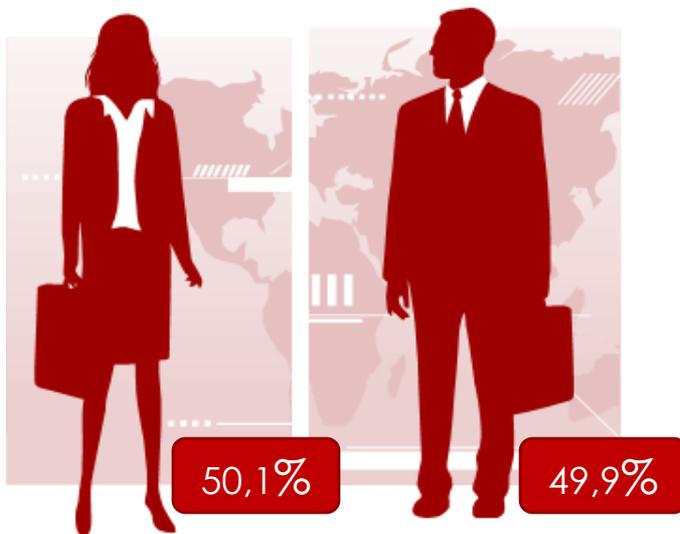
Encuestas realizadas	1.297
Llamadas emitidas	14.987
Hogares contactados	14.032
Índice de participación	9,2%



- Encuestas finalizadas con éxito
- No contesta, contestador, aplaza la llamada, sin finalizar, etc.
- No interesa
- Contacto no válido o fuera de rango

## 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	1,2%
Educación universitaria	12,2%
Estudios secundarios	25,3%
<b>Estudios primarios</b>	<b>53,4%</b>
Sin estudios	7,7%
No contesta	0,2%

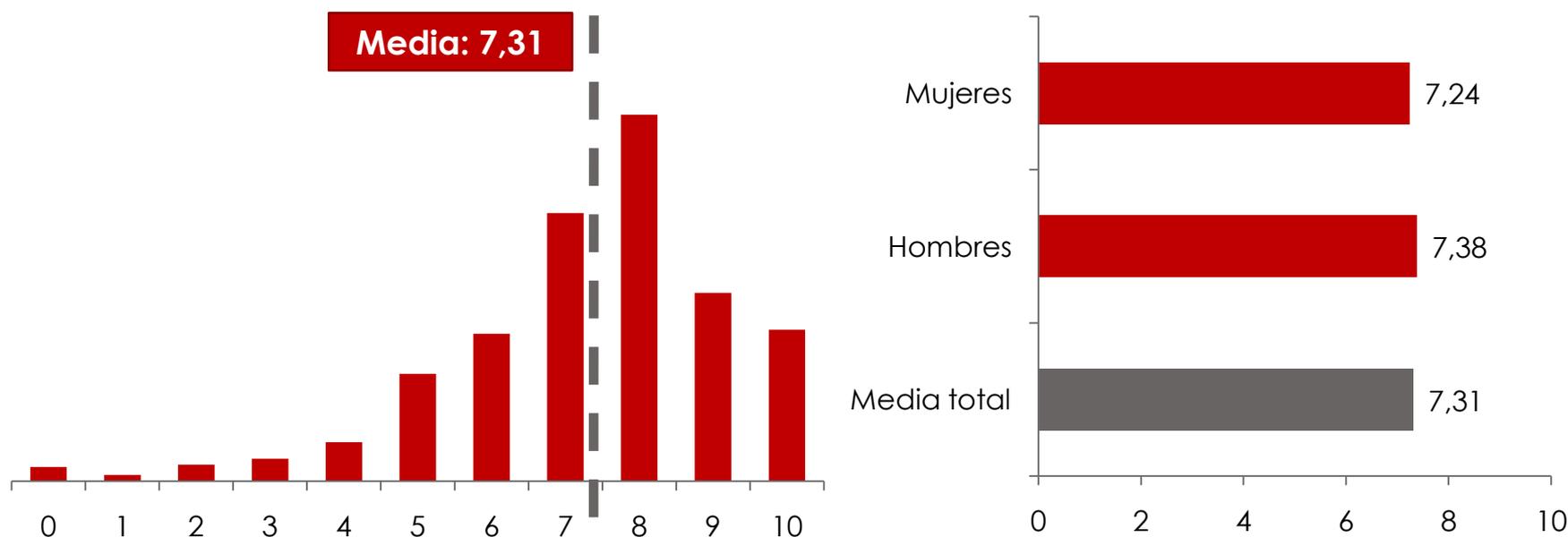
### Ocupación

Estudiante	11,1%
Trabajador/a por cuenta propia	4,5%
Trabajador/a por cuenta ajena	12,3%
Empresario/a	0,6%
Desempleado/a	6,6%
<b>Jubilado/a o pensionista</b>	<b>53,4%</b>
Trabajos familiares o del hogar	8,9%
Otros	1,4%
No contesta	1,0%

- Más de la mitad de los informantes cuenta con estudios primarios.
- Menos de una quinta parte de los informantes (17,4%) son trabajadores/as por cuenta propia, ajena o empresarios/as.

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

Percepción del informante sobre su estado de salud

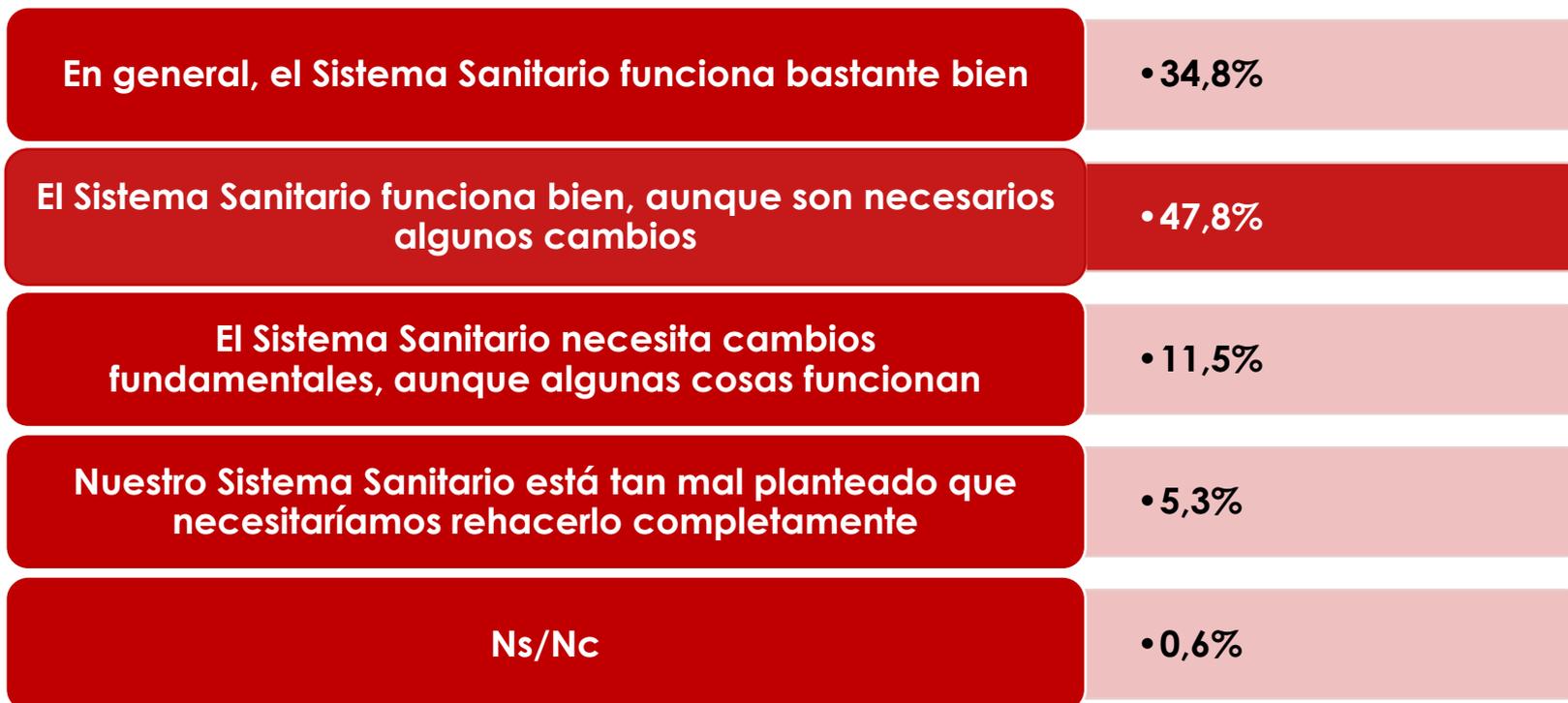


➤ Se han detectado pequeñas diferencias al estudiar esta variable en función del sexo: las mujeres perciben tener un estado de salud algo inferior al de los hombres.

**Pregunta:** ¿Cómo definiría su estado de salud? Valore por favor de 0 a 10, siendo 0 muy malo y 10 muy bueno.

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

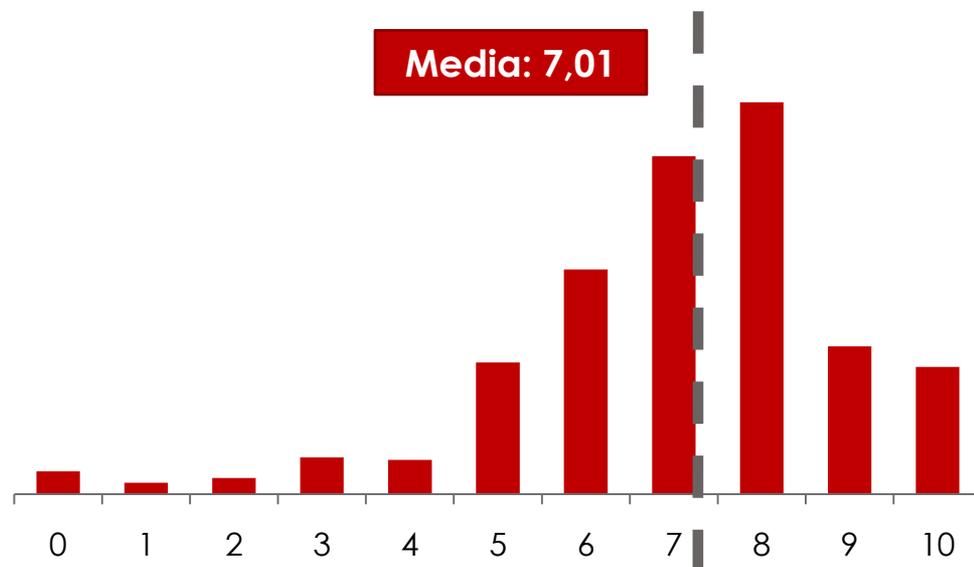
Opinión del informante sobre el Sistema Sanitario en Cantabria



**Pregunta:** De las siguientes afirmaciones que voy a enumerarle a continuación, ¿cuál expresa mejor su opinión sobre el Sistema Sanitario en Cantabria? (Sólo es posible registrar una respuesta)

## 4.3. 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 7,01 puntos, en una escala de 0 de 10.

Media

•7,01

Desviación típica

•1,96

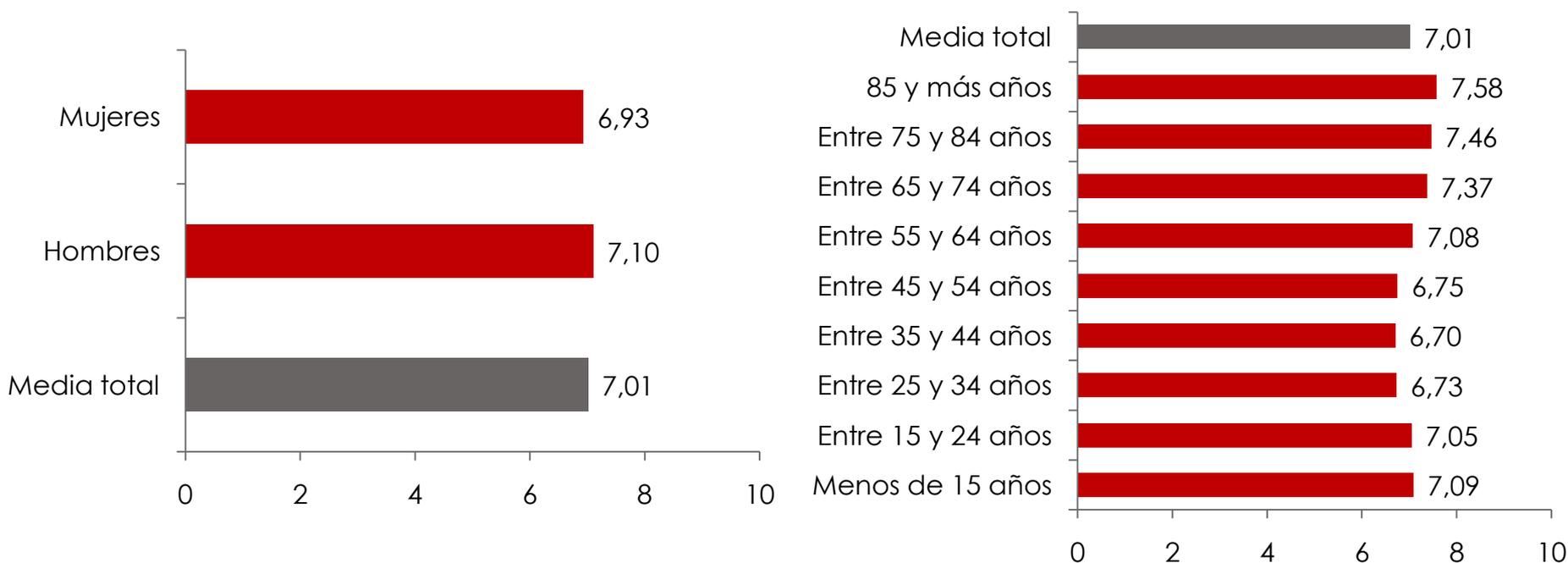
Nº válidos

•1.294

**Pregunta:** ¿Está usted satisfecho o insatisfecho con el modo en el que el Sistema Sanitario funciona en Cantabria? Puntúe de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

## 4.4. 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

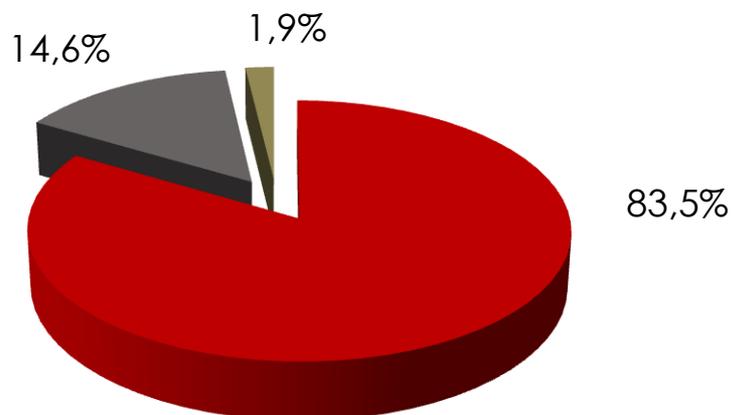


➤ Los hombres y los informantes menores de 25 años y de 55 en adelante son quienes valoran más positivamente su satisfacción en relación al funcionamiento del Sistema Sanitario Público en Cantabria, otorgando puntuaciones superiores a 7 puntos sobre 10.

**Pregunta:** ¿Está usted satisfecho o insatisfecho con el modo en el que el Sistema Sanitario funciona en Cantabria? Puntúe de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

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

Elección del tipo de servicio sanitario, público o privado



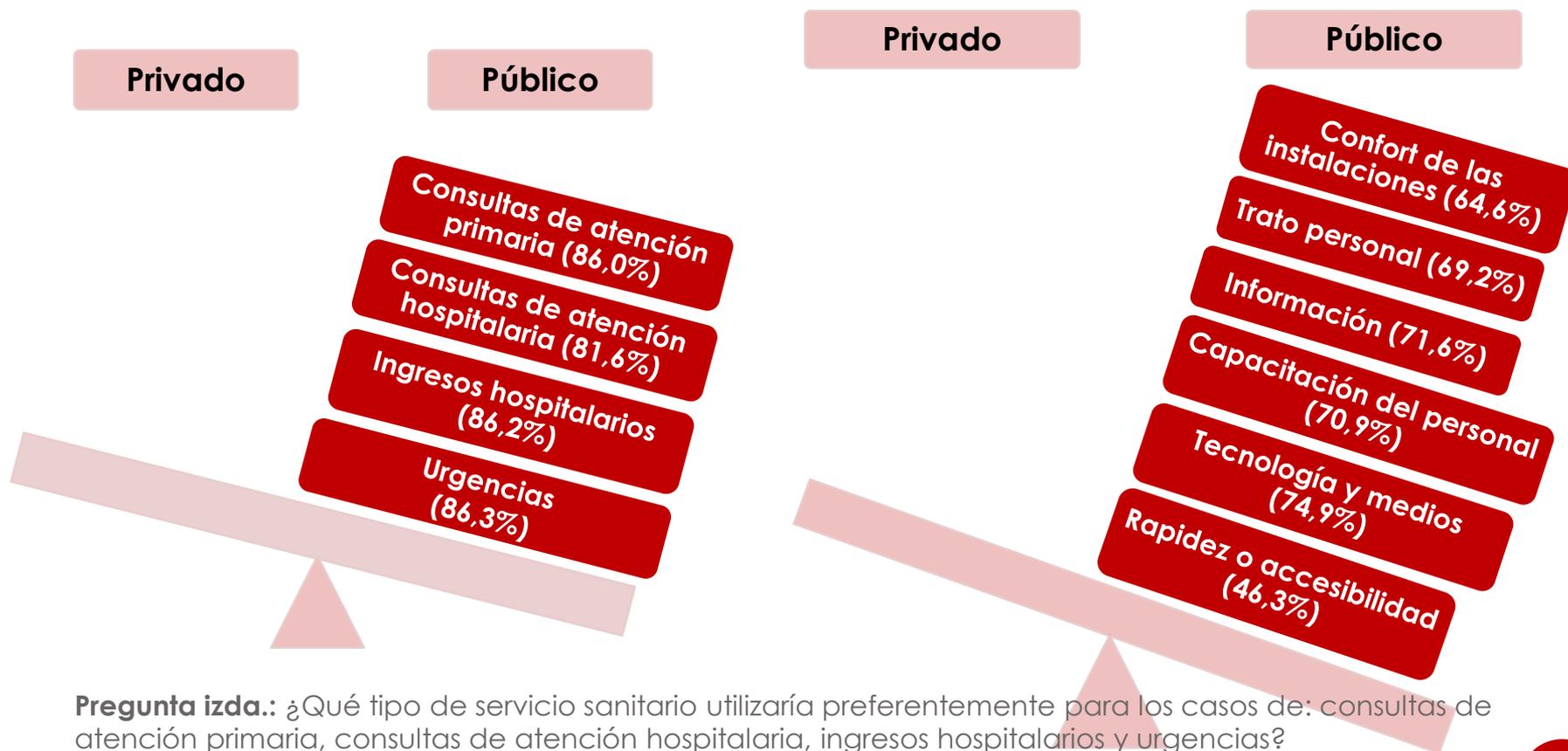
- Servicio Sanitario Público
- Servicio Sanitario Privado
- Ns/Nc

➤ El 83,5% de los informantes elegiría, tanto para él como para su familia, servicios sanitarios de carácter público.

**Pregunta:** Si usted o algún miembro de su familia tuvieran que utilizar un servicio sanitario y pudieran elegir, ¿qué tipo de servicio utilizaría?

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

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

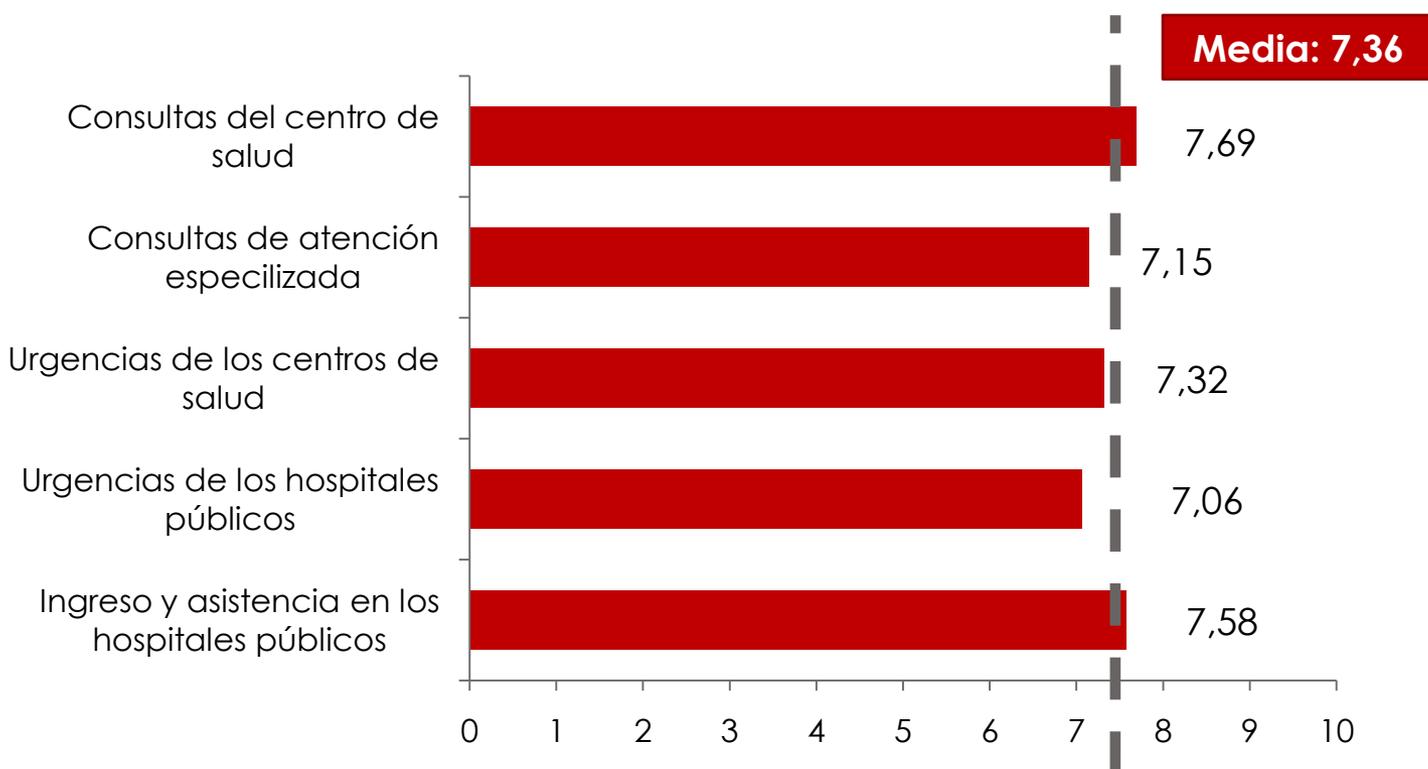


**Pregunta izda.:** ¿Qué tipo de servicio sanitario utilizaría preferentemente para los casos de: consultas de atención primaria, consultas de atención hospitalaria, ingresos hospitalarios y urgencias?

**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...?

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

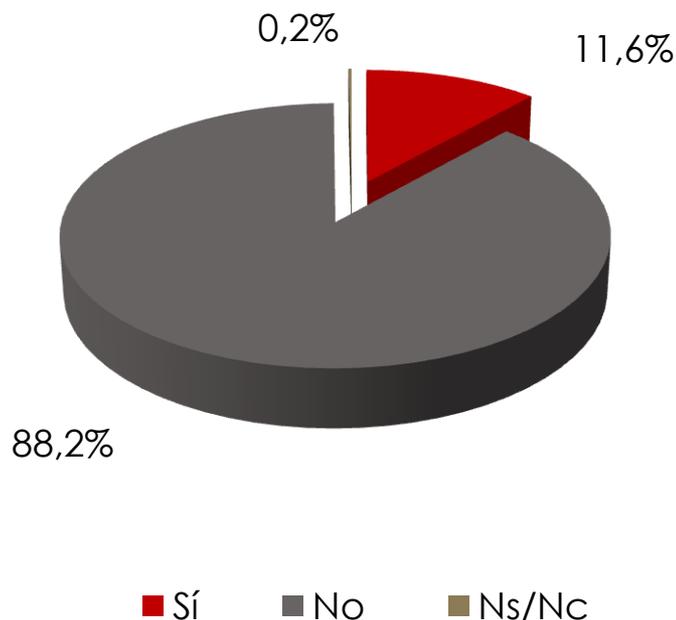
### Valoración de los servicios sanitarios públicos



**Pregunta:** Valore de 0 a 10 (siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfechos), basándose en su experiencia o según la idea que usted tenga, los siguientes servicios sanitarios públicos.

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

Informantes que han hecho alguna reclamación



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

**Pregunta:** ¿En alguna ocasión ha puesto usted una queja o una reclamación por el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos?

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

¿Obtuvo una respuesta satisfactoria?

Obtuvo una respuesta satisfactoria

• 27,3%

No obtuvo una respuesta satisfactoria

• 47,3%

No le contestaron

• 24,7%

Ns/Nc

• 0,7%

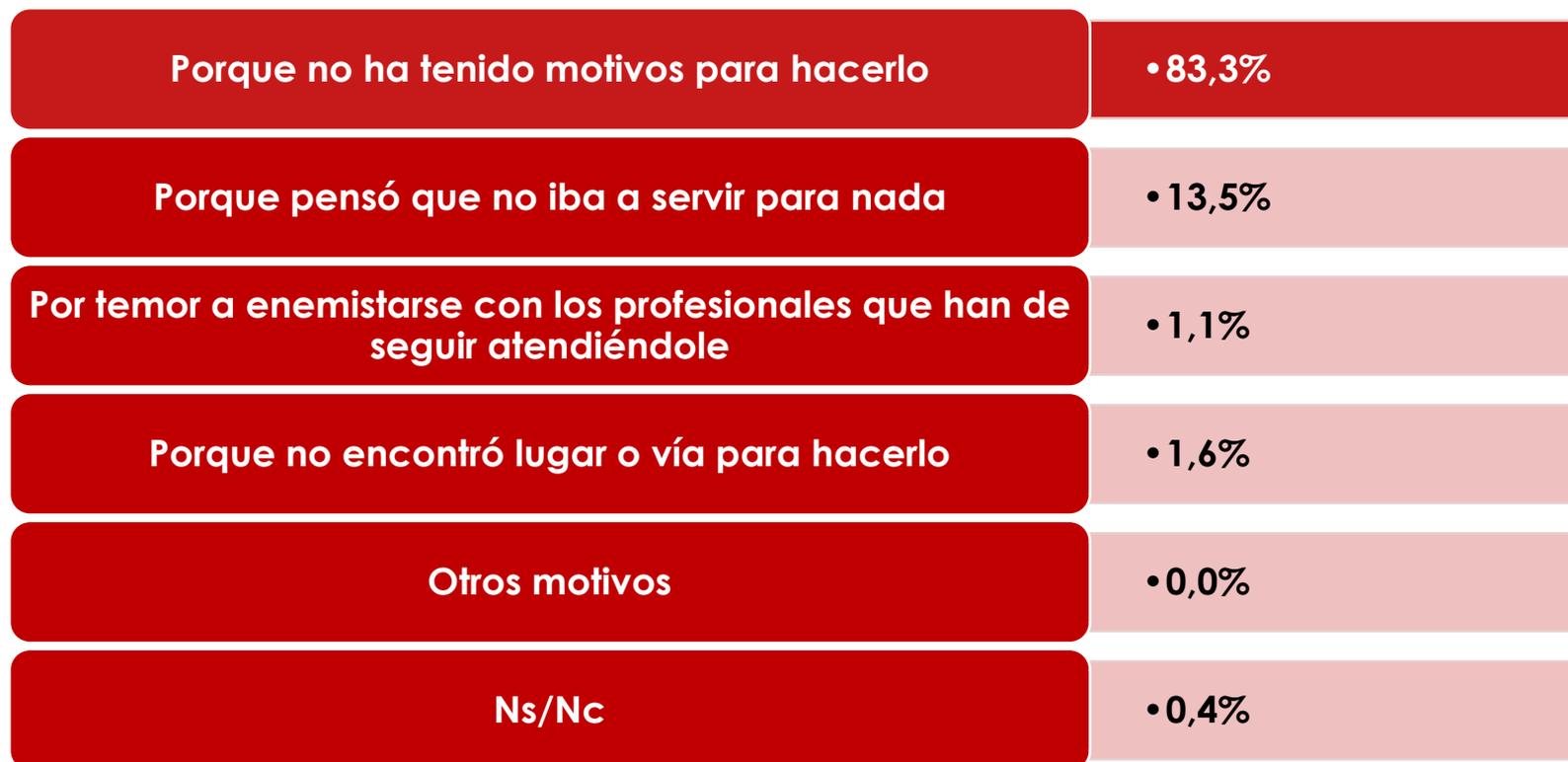
➤ Se puede afirmar que el 47,3% de los informantes que pusieron una reclamación recibieron una contestación no satisfactoria, un 27,3% obtuvieron una respuesta satisfactoria y casi un 25% no obtuvieron respuesta alguna.

**Pregunta:** (Si ha puesto una queja o reclamación) ¿Obtuvo respuesta cuando puso la queja o reclamación por el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos?

**Pregunta:** ¿La respuesta que obtuvo por la reclamación fue satisfactoria?

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

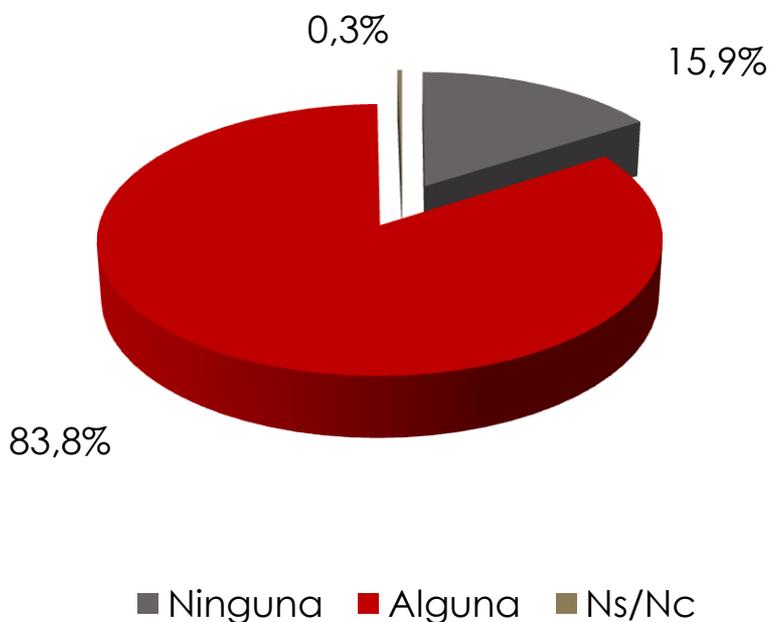
Motivo por el que nunca han hecho una reclamación



Pregunta: (Si no ha puesto una queja o reclamación) ¿Por qué no ha puesto usted una queja o reclamación? (Sólo es posible registrar una respuesta)

## 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

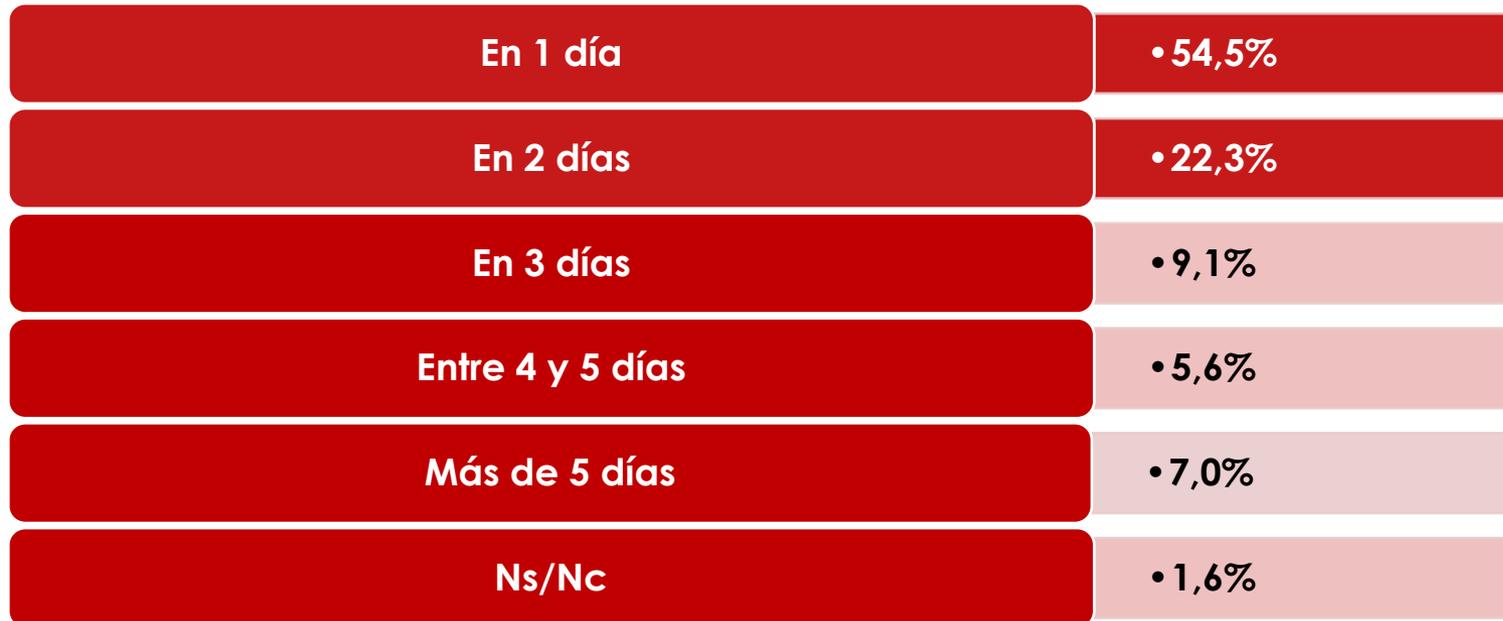
•4,67

**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

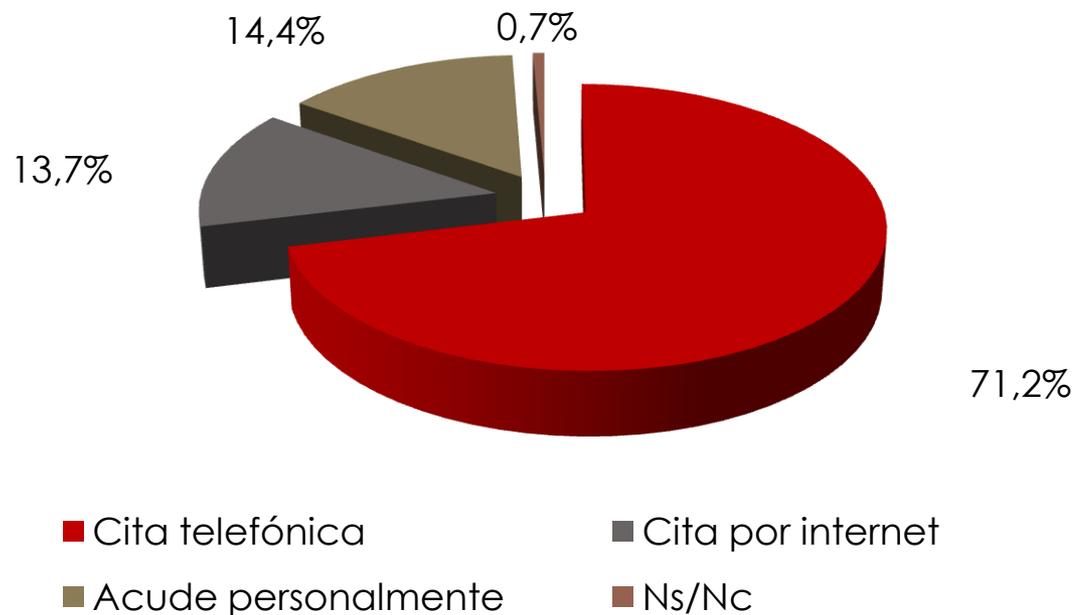


➤ Más de tres cuartas partes de los informantes que acudieron a su Centro de Salud o Consultorio en el último año obtuvieron su cita para dentro de uno o dos días.

**Pregunta:** (Si ha acudido al Centro de Salud o Consultorio) Cuando pide cita con el médico de familia o pediatra de su Centro de Salud o Consultorio de la sanidad pública, ¿con cuánta demora se la dieron?

## 5.3. Percepción sobre la Atención Primaria

Vía utilizada para pedir cita en los centros de salud



➤ Más del 70% de los informantes que acudieron a su Centro de Salud o Consultorio en el último año obtuvieron su cita telefónicamente. Por su parte, el 13,7% lo hizo a través de internet.

**Pregunta:** (Si ha acudido al Centro de Salud o Consultorio) ¿Qué vía utiliza preferentemente para citarse en los centros de salud?

## 5.4. Percepción sobre la Atención Primaria

### Conocimiento y uso del acceso a servicios sanitarios

Servicio sanitario	Ns/nc	Conoce		
La posibilidad de consultar al médico de familia por teléfono	56,0%	44,0%	➔	<p>Utiliza la consulta al médico de familia por teléfono</p> <p>• 14,8%</p>
El acceso a los informes clínicos e historia por internet	85,0%	15,0%	➔	<p>Utiliza el acceso a los informe clínicos e historia por internet</p> <p>• 1,6%</p>

- Del total de personas que han acudido al Centro de Salud o Consultorio el 44% conoce la posibilidad de consultar al médico de familia por teléfono y solo el 14,8% la utiliza.
- En cuanto al acceso a los informes clínicos e historia por internet, el 15% de los informantes que han acudido al Centro de Salud conoce esta opción y solo el 1,6% la utiliza.

**Pregunta:** (Si ha acudido al Centro de Salud o Consultorio) Para acceder a los servicios sanitarios públicos, ¿conoce y utiliza alguno de estos servicios sanitarios?

## 5.5. 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	60,7%	13,7%	21,3%	4,2%
Me resuelven la mayor parte de las dudas	76,0%	15,7%	4,5%	3,8%
En caso de necesitar cita con el especialista, se la proporcionan en el Centro	77,6%	10,8%	5,8%	5,9%
Se hacen los trámites para tarjeta sanitaria	65,0%	10,9%	3,3%	20,8%
Lo recomendaría a amigos o familiares	77,7%	14,2%	4,5%	3,6%

**Pregunta:** (Si ha acudido al Centro de Salud o Consultorio) Señale si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

## 5.6. Percepción sobre la Atención Primaria

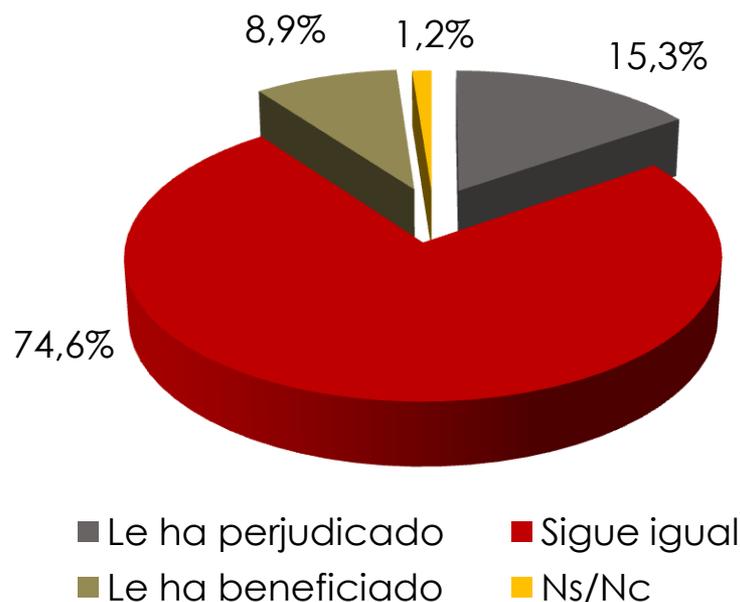
### Valoraciones de la atención en las consultas



**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 (medicina de familia, pediatría, enfermería...). Utilice para ello una escala de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

## 5.7. Percepción sobre la Atención Primaria

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



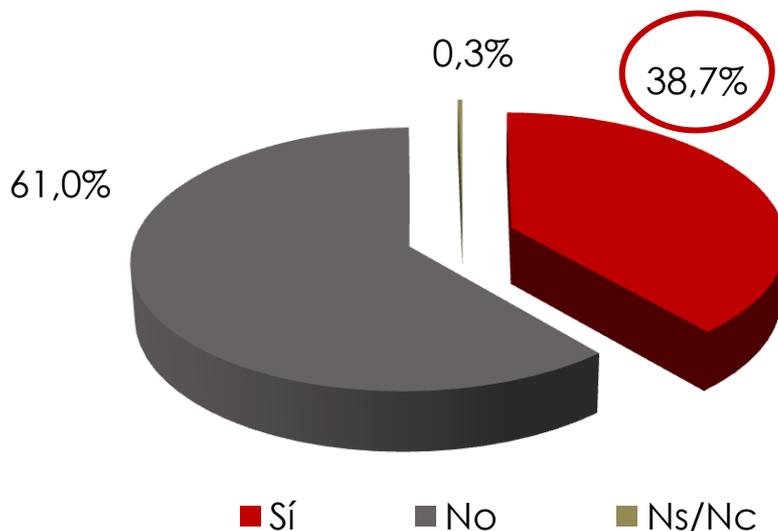
- Más del 70% de los informantes afirma no sentirse afectado por el cambio de profesionales o de centro.
- El 15,3% de los informantes admite que este cambio le ha perjudicado en mayor o menor medida, mientras que, aproximadamente, un 9% se ha visto beneficiado.

**Pregunta:** En los últimos años se han incorporado nuevos profesionales en Atención Primaria y se han abierto nuevos Centros de Salud lo que ha supuesto el cambio de profesionales (médicos de familia, pediatras, enfermera, matrona...) o de centro a algunos pacientes ¿Se ha visto beneficiado, perjudicado o sigue igual respecto a su situación anterior?

## 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 • 33,1%

Servicio de urgencias de un hospital • 54,0%

Ambos tipos de servicios de urgencias • 12,9%

- El 38,7% de los informantes afirma haber acudido a un servicio de urgencias en los últimos doce meses.
- De ellos, un 54,0% acudió al servicio de urgencias de un hospital.

**Pregunta izda.:** Durante los últimos doce meses, ¿ha tenido usted que acudir a un centro sanitario público por una urgencia?

**Pregunta dcha.:** (Si ha acudido a un centro sanitario por 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 mandó mi médico de familia y/o pediatra	20,5%
Porque me mandaron desde el servicio de urgencias del Centro de Salud	15,2%
<b>Porque no coincidía con el horario del médico de familia y/o pediatra</b>	<b>30,7%</b>
Porque mi Centro de Salud o Consultorio no tiene servicio de urgencias	5,7%
Porque no conozco los servicios de urgencias de atención primaria o SUAP	0,9%
Porque los servicios de urgencias del hospital cuentan con más medios y resuelven mejor el problema	24,4%
Porque me habían dado cita muy tarde para ir a la consulta del especialista por el problema de salud que tenía	0,9%
Porque estaba fuera de mi residencia habitual	0,6%
Ns/Nc	1,2%

**Pregunta:** (Si acudió a un hospital para una urgencia) ¿Cuál fue la razón principal por la que acudió a un servicio de urgencias? (Solo es posible registrar una respuesta)

## 6.3. Percepción sobre los servicios de urgencias

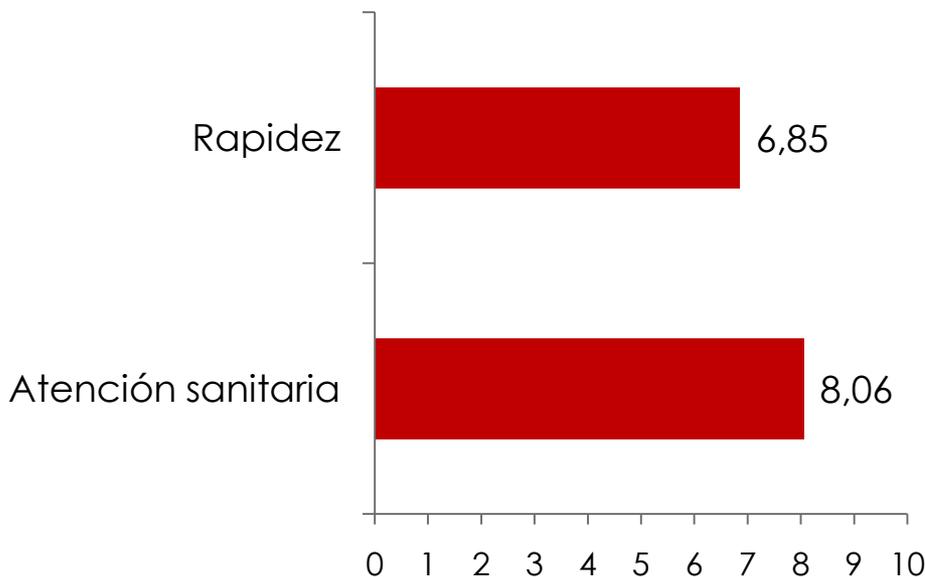
Tiempo de permanencia en el servicio de urgencias



**Pregunta:** (Si acudió a un hospital para una urgencia) ¿Cuánto tiempo permaneció aproximadamente en el servicio de urgencias desde que llegó hasta que le enviaron a casa o le pasaron a planta? (Solo es posible registrar una respuesta)

## 6.4. Percepción sobre los servicios de urgencias

### Valoración sobre los servicios de urgencias



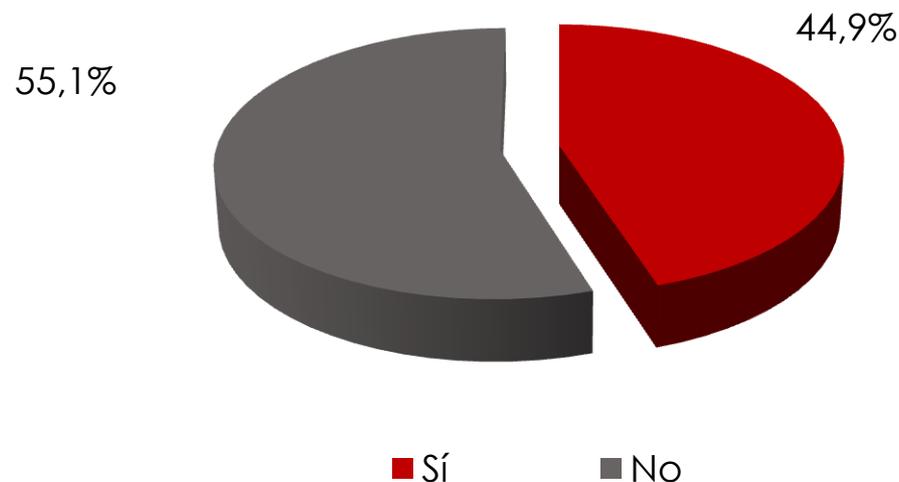
Valoración	Media	Desv. típica	Nº válidos
Rapidez	6,85	2,61	336
Atención sanitaria	8,06	2,03	334

**Preguntas:** (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 44,9% de los informantes afirma haber acudido a algún médico especialista como paciente en los últimos 12 meses

**Pregunta:** En los últimos 12 meses, ¿ha acudido usted a un médico especialista de la sanidad pública como paciente (no acompañando a ningún miembro de su familia, amigo, vecino, etc.)? (Nos referimos a una verdadera consulta y no a una petición de hora o cita, ni a la realización de una radiografía o analítica)

## 7.2. Percepción sobre Atención Especializada

Accesibilidad a la consulta

Valoración de la atención recibida

Menos de 1 mes • 24,2%

De 1 a 2 meses • 12,7%

De 2 a 3 meses • 15,1%

De 3 a 4 meses • 10,5%

De 5 a 6 meses • 10,3%

Más de 6 meses • 23,7%

Ns/Nc • 3,6%

	Media	Desv. típica	Nº válidos
Valoración de la atención especializada	7,84	1,85	577

**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

**7,12**

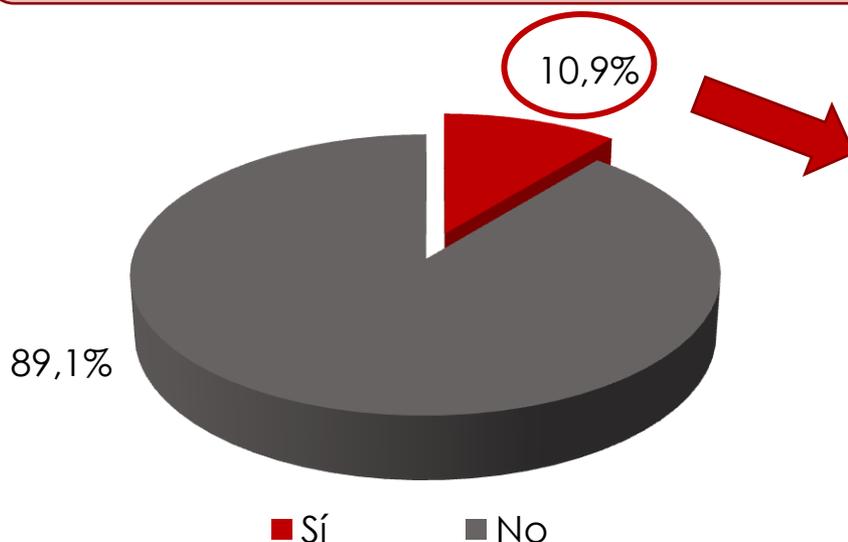


**Pregunta:** A continuación, y con independencia de que usted utilice o no las consultas de especialistas de la sanidad pública, quisiera que valorase los siguientes aspectos referentes a la asistencia especializada. Valore de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio.

## 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	8,53	1,49	137

- La mayor parte de los informantes (89,1%) afirma no haber estado ingresado en un hospital público.
- Aquellos encuestados que estuvieron hospitalizados (10,9%) valoran muy positivamente la atención recibida en el hospital público, de media 8,53 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

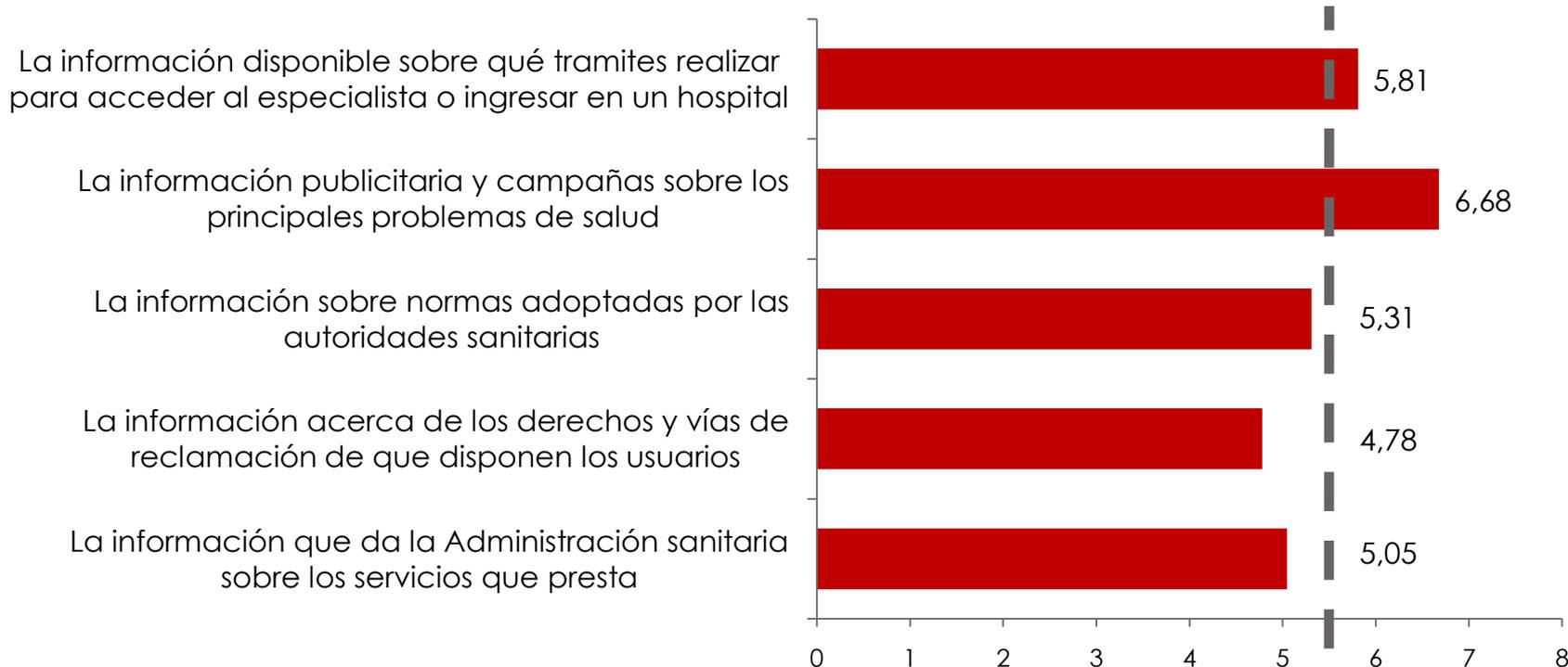


**Pregunta:** En cuanto a la asistencia que se presta en los hospitales públicos, y con independencia de que haya estado usted o no hospitalizado, quisiera que por favor valorase los siguientes aspectos utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio.

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

### Valoración de la información en los servicios sanitarios

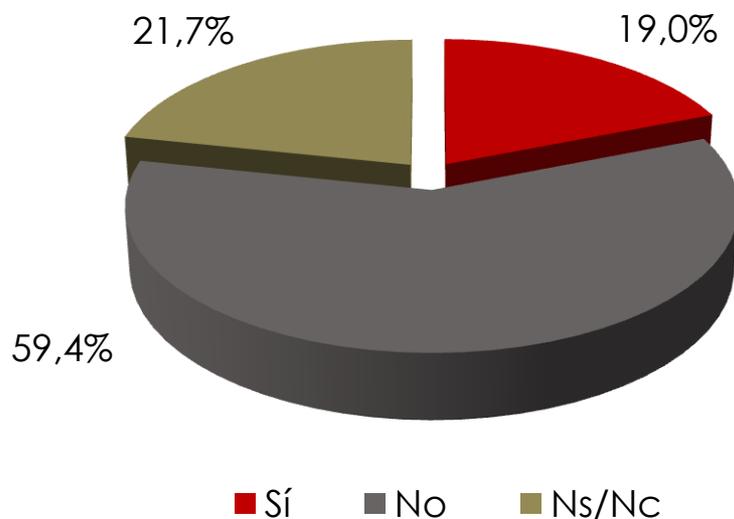
#### Tipo de información analizada



**Pregunta:** Le voy a leer algunos tipos de información que facilitan los servicios sanitarios públicos. ¿Podría valorar cada uno de los tipos de información utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 "no facilita ninguna información" y 10 "facilita mucha información"?

## 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 (59,4%) no considera eficaces las acciones propuestas para mejorar las listas de espera del Sistema Sanitario Público.

**Pregunta:** ¿Cree usted que las acciones que están llevando las autoridades sanitarias destinadas a mejorar las listas de espera son eficaces?

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

Valoración sobre si mejora o no la sanidad pública

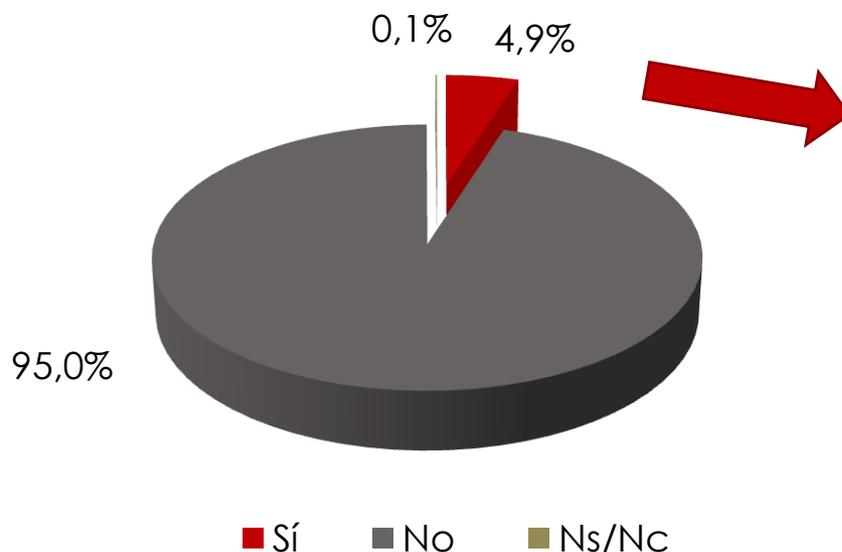
	Ha mejorado	Ha empeorado	Sigue igual	Ns/nc
En Atención Primaria	34,2%	18,9%	43,3%	3,5%
En Consultas de atención especializada	30,2%	21,4%	38,7%	9,6%
En Atención Hospitalaria	36,2%	14,7%	39,0%	10,1%
En Urgencias de los Centros de Salud	31,0%	18,1%	41,9%	9,0%
En Urgencias de los hospitales	29,5%	22,6%	40,1%	7,8%

**Pregunta:** En su opinión, en los últimos 5 años, cada uno de los servicios asistenciales de la sanidad pública ha mejorado, ha empeorado o sigue igual.

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

¿Ha dejado de tomar algún medicamento recetado en los últimos 12 meses?

Motivo por el que ha dejado de tomarlo



Por motivos económicos • 6,3%

Por estar en desacuerdo con el tratamiento • 56,3%

Por indicación del médico de familia • 10,9%

Porque le sentaba mal • 1,6%

No contesta • 25,0%

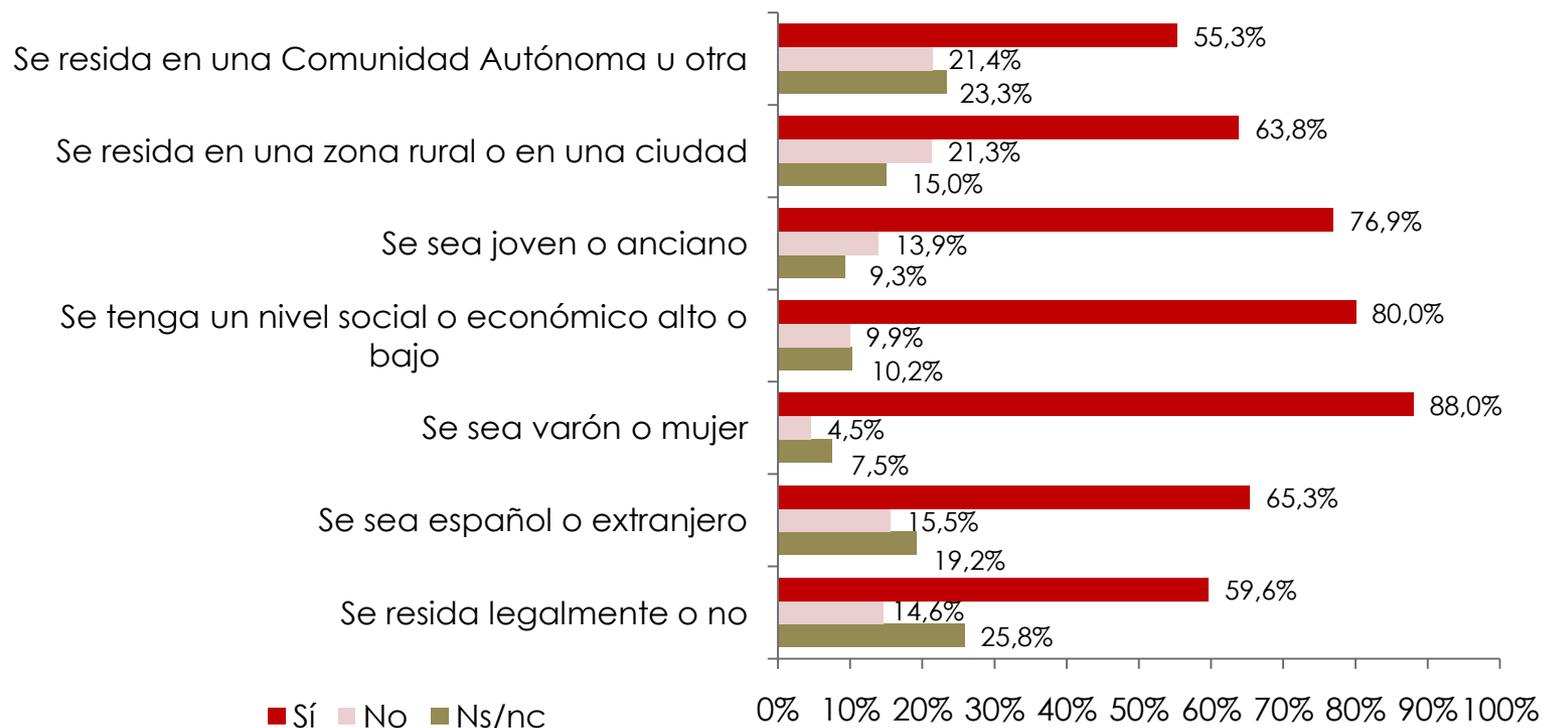
**Pregunta izda.:** En los últimos 12 meses ¿ha dejado de tomar algún medicamento recetado por un profesional sanitario del Servicio Cántabro de Salud?

**Pregunta dcha.:** En el caso de que los haya dejado de tomar ¿cuál es el motivo?

## 9.5. 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...



**Pregunta:** En su opinión, ¿cree que la sanidad pública presta los mismos servicios a todos los ciudadanos con independencia de que...?

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017

## Encuesta a ciudadanía residente



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria