



Sanidad Privada, aportando valor

# BARÓMETRO DE LA SANIDAD PRIVADA 2015 - ANDALUCÍA -



# Ficha técnica

- **Universo**: Población de ambos sexos residente en Andalucía de 18 años y más, que tengan un seguro privado de salud ya sea seguro de asistencia sanitaria, de reembolso de gastos o mutualismo administrativo.
- **Tamaño de la muestra**: A continuación se establece el desglose de entrevistas tanto muestrales como ponderadas.

Zonas geográficas	Nº entrevistas muestrales	Nº entrevistas ponderadas
- Andalucía	259	365

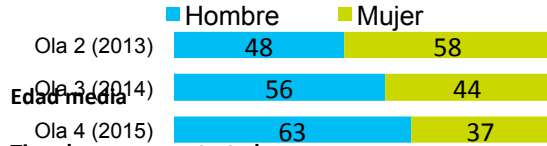
Web Interview) al panel de individuos online de Kantar.

- **Periodo de referencia**: Enero - Febrero 2015.
- **Metodología**: La recogida de la información se ha realizado mediante entrevistas CAWI (Computer Assisted

# Perfil del asegurado (2013/2014/2015)



## Sexo



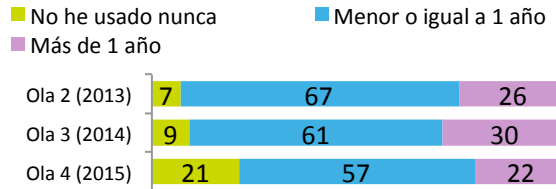
## Tipo de seguro contratado

	Ola 2 (2013)	Ola 3 (2014)	Ola 4 (2015)
- Seguro de asistencia sanitaria	44 años	44 años	45 años
- Mutualidad	71%	65%	63%
- Reembolso de gastos	27%	29%	35%

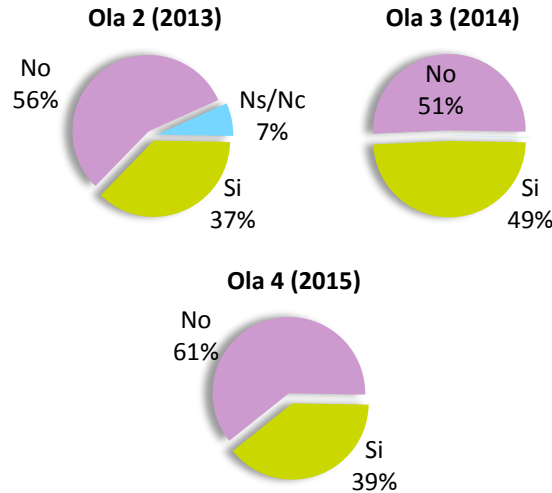
## Antigüedad en el seguro (media)

	Ola 2 (2013)	Ola 3 (2014)	Ola 4 (2015)
- Menos de 1 año	5,6	5,2	5,3
- De 1 a 3 años	4%	8%	12%
- Más de 3 años y menos de 5 años	19%	28%	24%
- Más de 5 años	25%	13%	11%
	52%	51%	53%

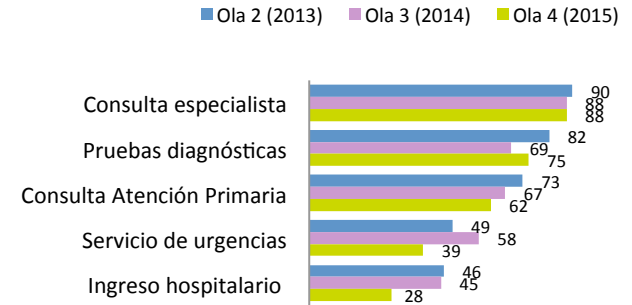
## Última vez que utilizó los servicios de sanidad privada



## Ha utilizado en alguna ocasión los servicios del hospital de día en la sanidad privada



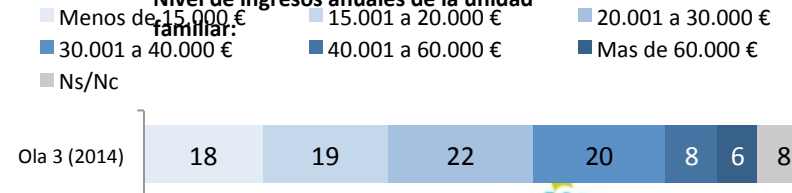
## Servicios de la sanidad privada utilizados alguna vez



## Motivo del último ingreso

	Ola 2 (2013)	Ola 3 (2014)	Ola 4 (2015)
- Operación quirúrgica	51%	62%	39%
- Prueba diagnóstica	23%	14%	30%
- Un parto/Cesárea	14%	19%	20%
- Tratamiento que requiera ingreso	8%	5%	10%
- Urgencia	4%		1%
- Otros			

## Nivel de ingresos anuales de la unidad familiar





# Análisis general

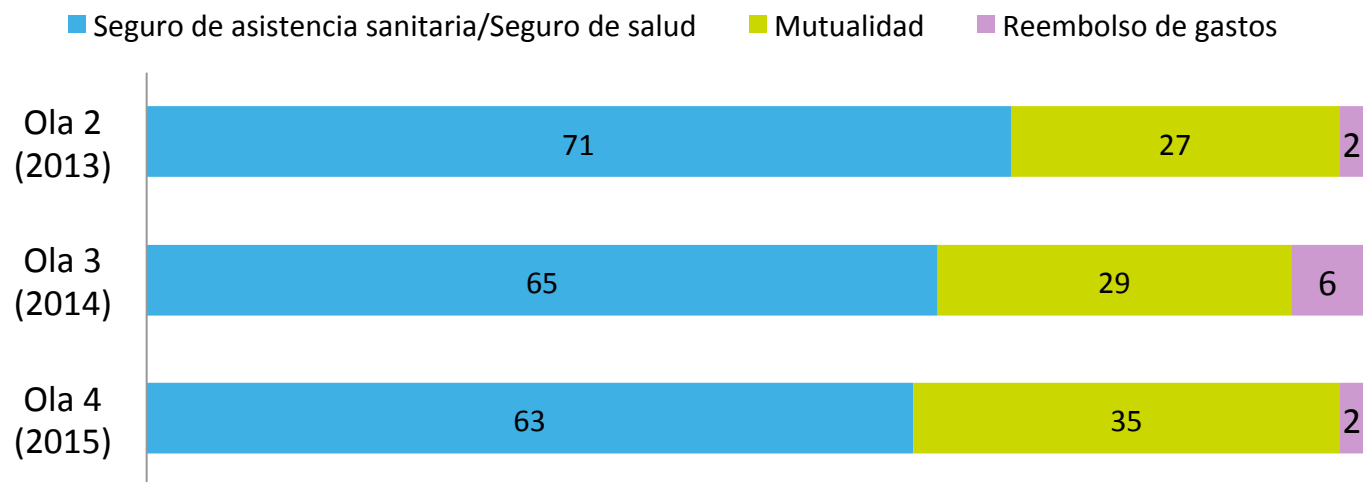
Sanidad Privada, aportando valor

---

# Seguros/pólizas de salud contratadas personalmente

-%-

6 de cada 10 entrevistados contratan un seguro de salud frente a 4 de cada 10 que tienen una mutualidad. El reembolso de gastos continúa siendo una modalidad totalmente residual.



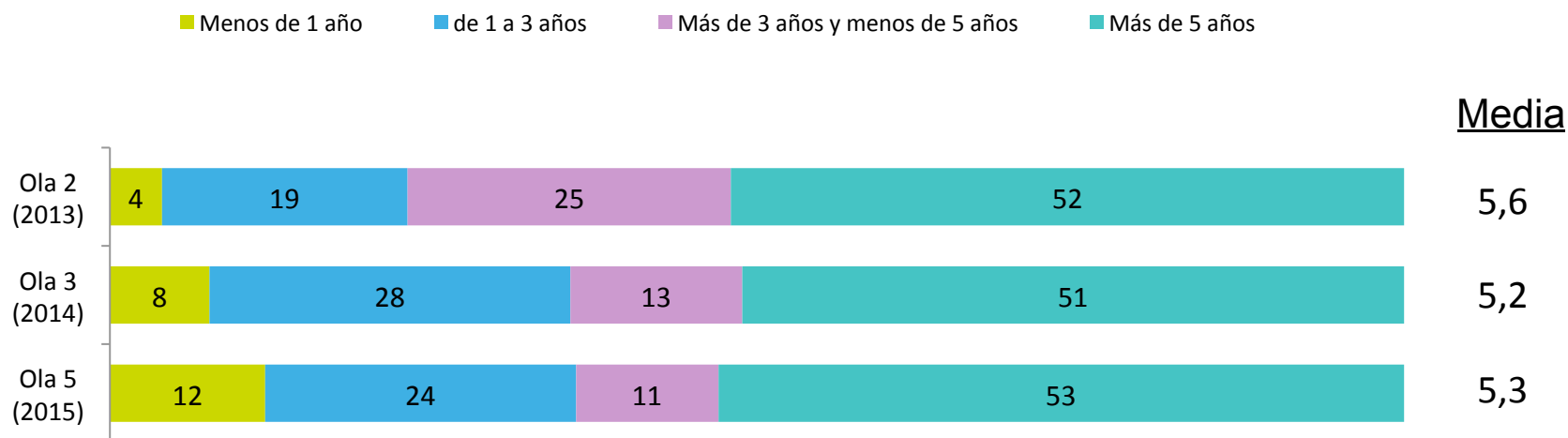
**Base:** Total entrevistados

**P.1** ¿Cuál de los siguientes seguros / pólizas de salud privado tiene Vd. contratados personalmente o para algún otro miembro de su familia?

# Antigüedad con el seguro

-%-

1 de cada 2 asegurados ha suscrito su póliza hace más de 5 años, siendo la antigüedad media de la contratación del seguro de 5,3 años, manteniéndose respecto a la del año pasado.



**Base:** Total entrevistados

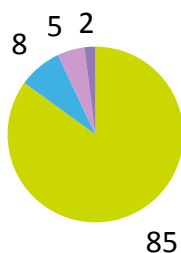
**P.2** ¿Desde hace cuánto tiempo tiene Vd. contratado cada uno de los seguros anteriormente citados?

# Utilización sanidad pública y/o privada

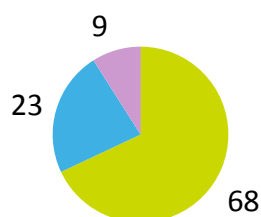
-%-

7 de cada 10 entrevistados ha utilizado, en alguna ocasión, tanto la sanidad pública como la privada, manteniéndose la coexistencia entre ambas sanidades. Es importante destacar en esta oleada que se ha duplicado el número de asegurados que afirman no haber usado nunca los servicios de la sanidad privada, dato probablemente consecuencia del crecimiento que se ha producido en los nuevos asegurados.

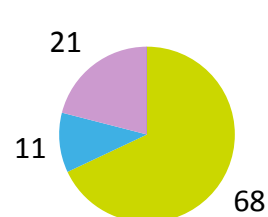
Ola 2 (2013)



Ola 3 (2014)

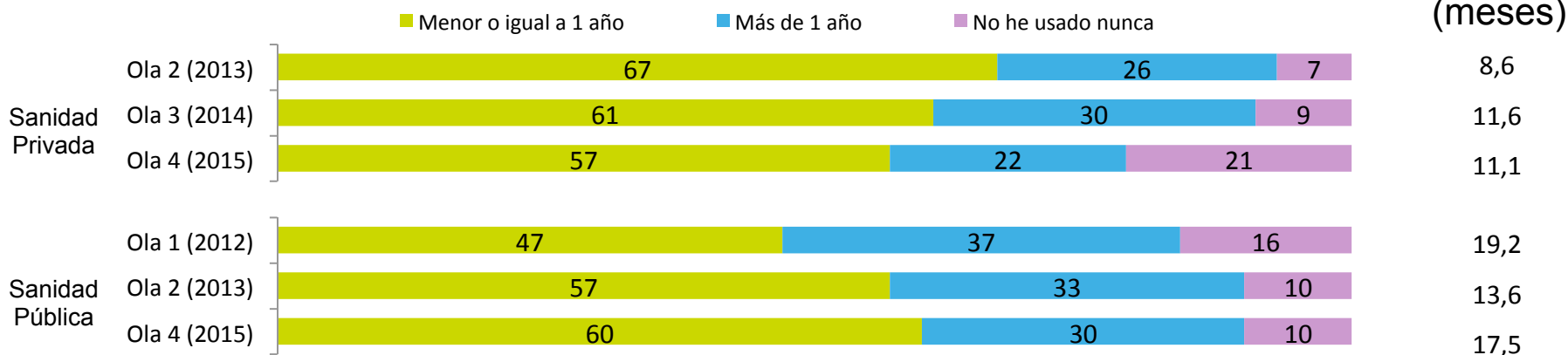


Ola 4 (2015)



- Utilizado privada y pública
- Utilizado privada y no pública
- No utilizado privada pero sí pública
- No utilizado privada ni pública

## Última vez que utilizó los servicios de la sanidad pública o privada



**Base:** Total entrevistados

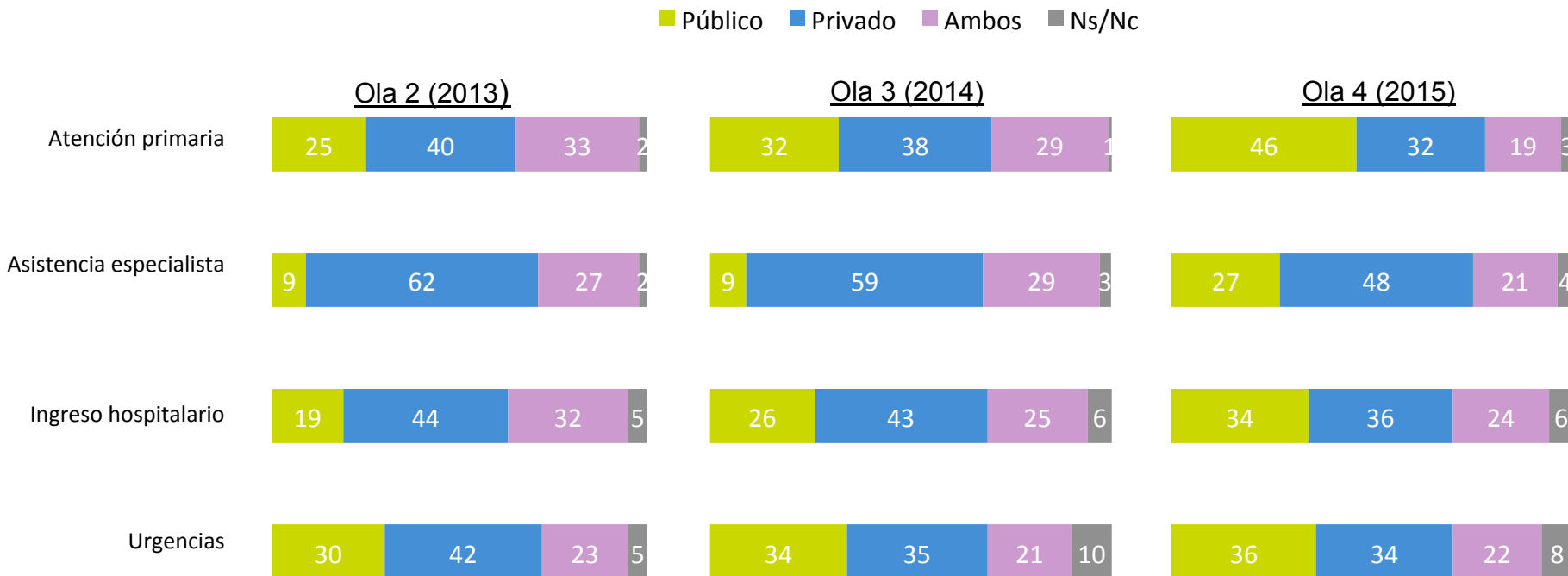
**P.3** ¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad privada?

**P.4** ¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios de la sanidad pública?

# Elección entre sanidad pública y privada

-%-

Clara preferencia por la sanidad privada a la hora de acudir al especialista, si bien, en esta oleada se observa como son menores las diferencias entre la sanidad pública y privada tanto en el caso de ingreso hospitalario (ligeramente por encima la privada) como del servicio de urgencias (ligeramente por encima la pública) y como en el caso de atención primaria, es preferido el uso de la sanidad pública frente a la privada.



**Base:** Total entrevistados

**P.5** Si Vd. o algún miembro de su hogar tuvieran que utilizar un servicio sanitario y Vd. pudiera elegir, ¿acudiría a un centro público o privado, cuando se tratara de...?



# Motivos de elección entre sanidad pública y privada

- % -

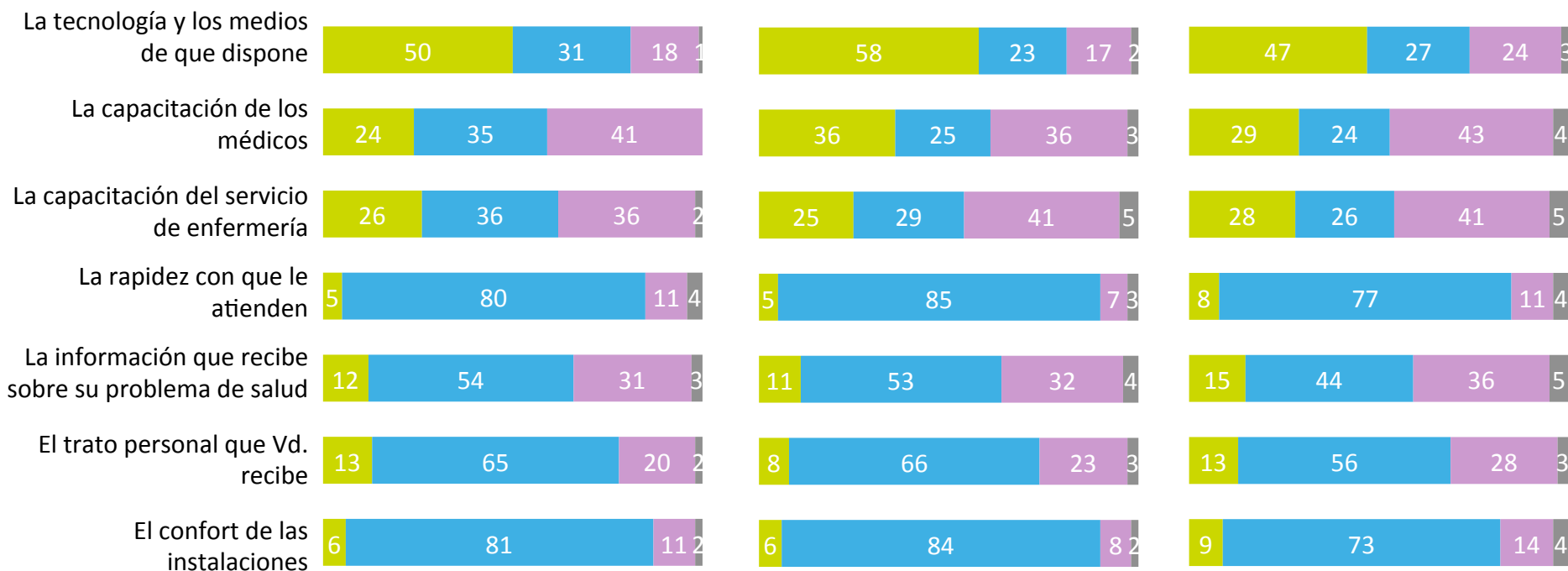
A la hora de valorar elementos como la rapidez en ser atendido y el confort de las instalaciones, la sanidad privada destaca de manera clara sobre la pública. Importante descenso de la sanidad privada en lo que se refiere al trato personal o la información que reciben, aunque sigue destacando de

manera clara sobre la pública.

■ Público  
■ Privado  
■ Ambos  
■ Ns/Nc  
Ola 2 (2013)

■ Público  
■ Privado  
■ Ambos  
■ Ns/Nc  
Ola 3 (2014)

■ Público  
■ Privado  
■ Ambos  
■ Ns/Nc  
Ola 4 (2015)



**Base:** Total entrevistados

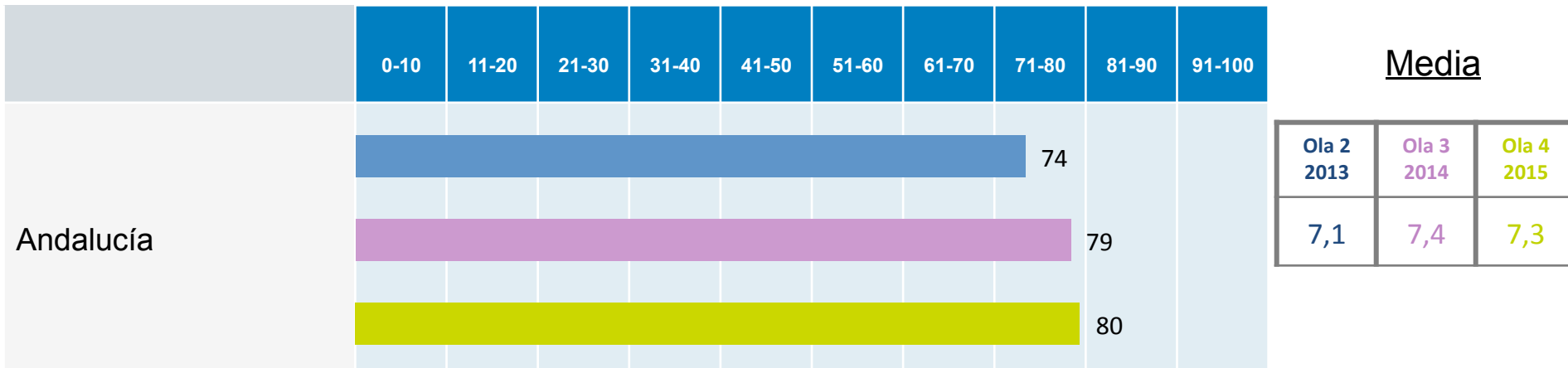
**P.6** De entre los siguientes motivos por los que se puede elegir un servicio sanitario público o uno privado, en su caso particular, y siempre en el caso de que Vd. pudiese elegir, ¿elegiría un servicio sanitario público o uno privado teniendo en cuenta....?

# Grado de satisfacción de los servicios prestados en la sanidad privada

- % - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

Los asegurados muestran un alto grado de satisfacción con los servicios prestados por la sanidad privada, manteniéndose respecto a la oleada anterior.

■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015)



Valoran 7 o más

**Base:** Total entrevistados

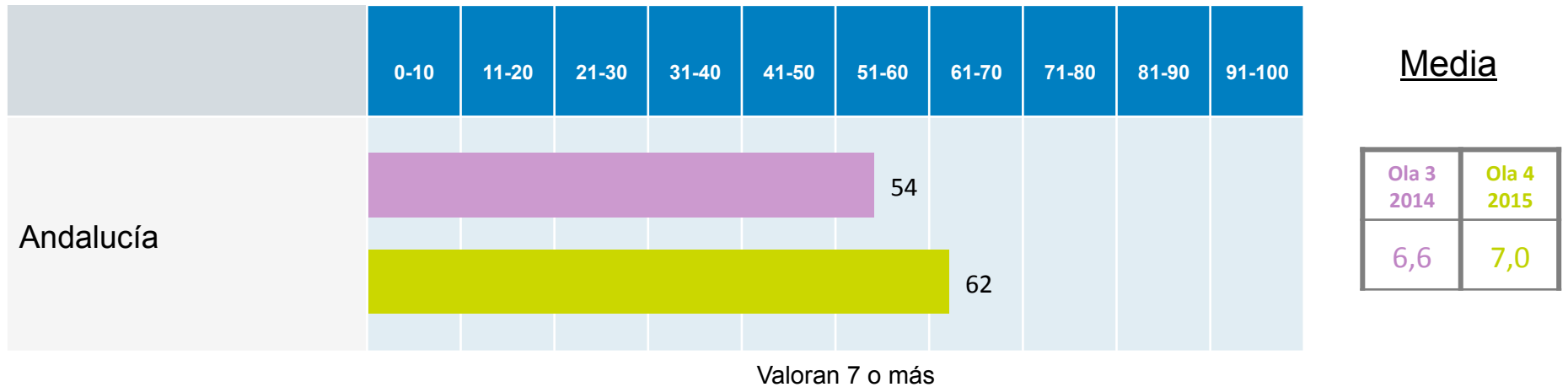
**P.7a** ¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad privada en España?

# Grado de satisfacción de los servicios prestados en la sanidad pública

- % - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

El nivel de satisfacción con la sanidad pública sigue siendo inferior al que tienen con la sanidad privada, ya que el porcentaje de entrevistados que otorga las valoraciones más altas (7-10) a la sanidad privada se sitúa en un 79% frente tan sólo un 62% en la pública. Es importante destacar como el nivel de satisfacción de la sanidad pública ha aumentado respecto a la oleada anterior, pasando de un 54% a un 62%.

■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015)



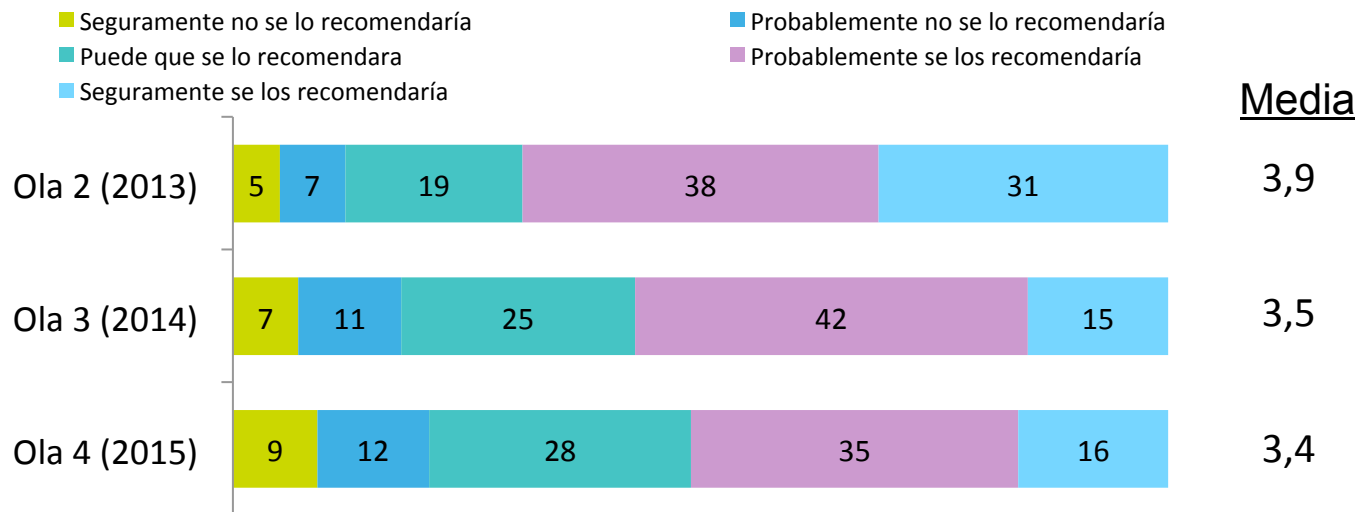
**Base:** Total entrevistados

**P.7a2** ¿Cuál sería su grado de satisfacción con los servicios que ofrece la sanidad pública en España?

# Probabilidad de recomendación de los servicios prestados en la sanidad privada

- % - Escala de 1=Seguramente no se lo recomendaría a 5=Seguramente se lo recomendaría

5 de cada 10 usuarios recomendaría a algún amigo o familiar la utilización de los servicios de la sanidad privada, lo que supone un ligero descenso respecto a oleadas anteriores.

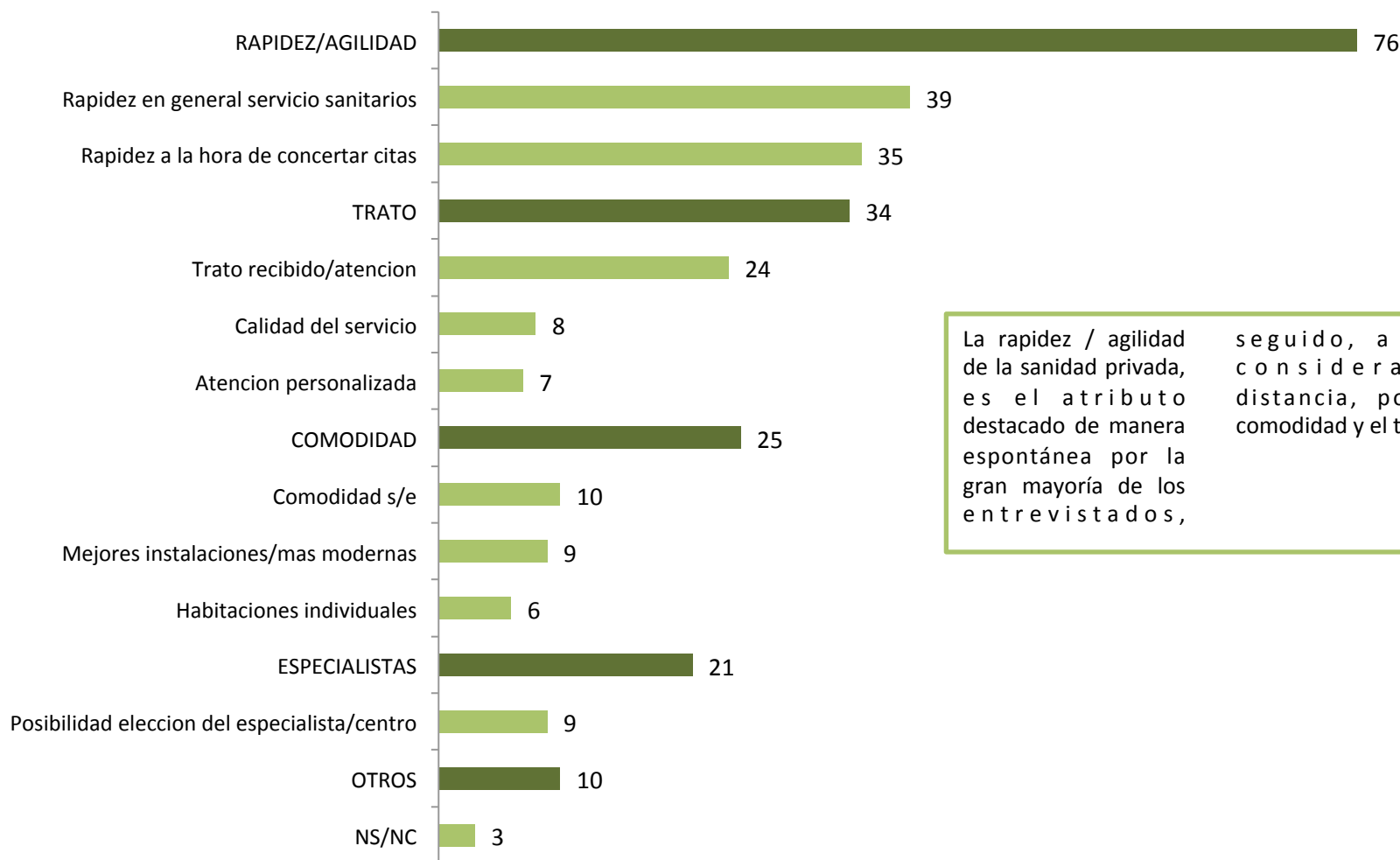


**Base:** Total entrevistados

**P.7b** ¿Por favor, señale con qué probabilidad recomendaría a algún amigo ó familiar utilizar los servicios de la sanidad privada?

# Ventajas de la sanidad privada (Espontáneo)

- % -



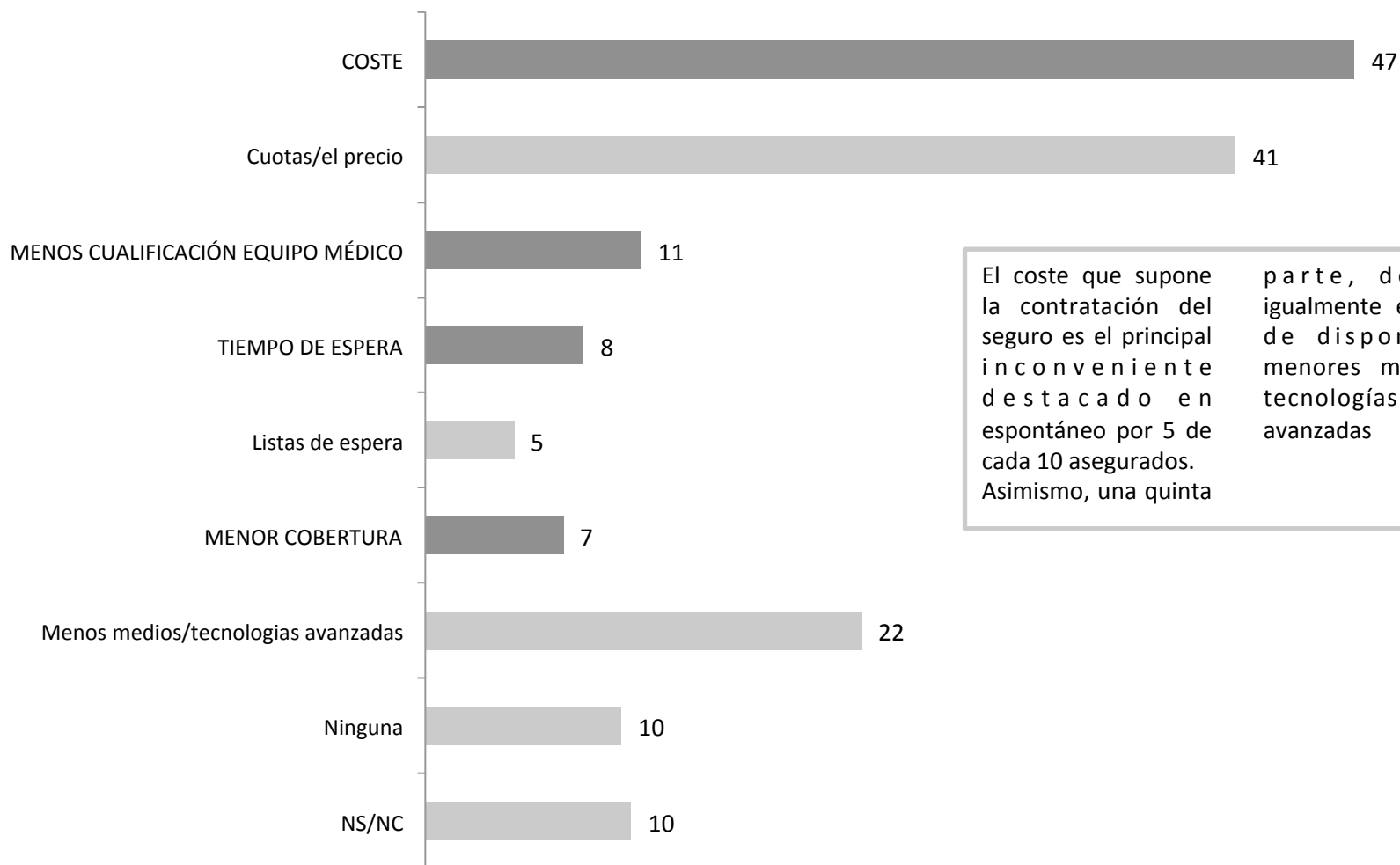
La rapidez / agilidad de la sanidad privada, es el atributo destacado de manera espontánea por la gran mayoría de los entrevistados, seguido, a una considerable distancia, por la comodidad y el trato

**Base:** Total entrevistados

**P.8** A su juicio, ¿cuáles son las principales **ventajas** y desventajas de la sanidad privada?

# Desventajas de la sanidad privada (Espontáneo)

- % -



El coste que supone la contratación del seguro es el principal inconveniente destacado en espontáneo por 5 de cada 10 asegurados. Asimismo, una quinta parte, destaca igualmente el hecho de disponer de menores medios o tecnologías menos avanzadas

**Base:** Total entrevistados

**P.8** A su juicio, ¿cuáles son las principales ventajas y **desventajas** de la sanidad privada?

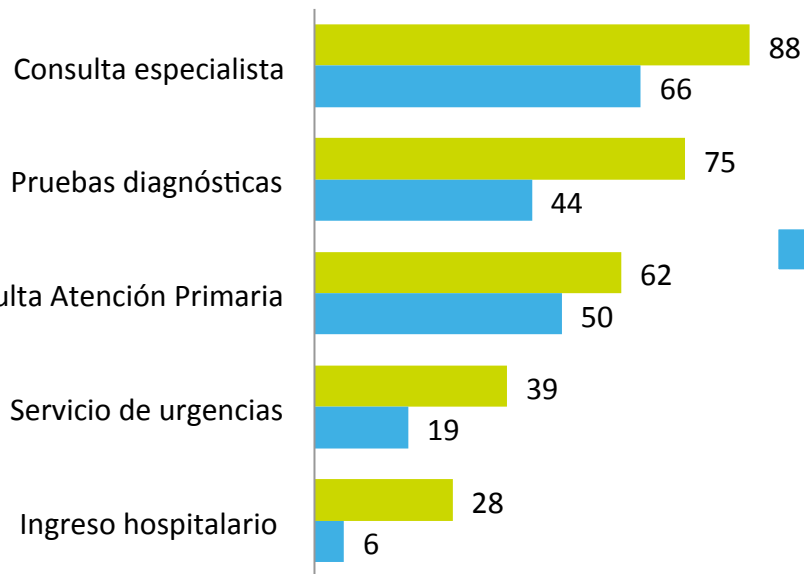
# Utilización de los servicios de la sanidad privada y frecuencia de uso

- % -

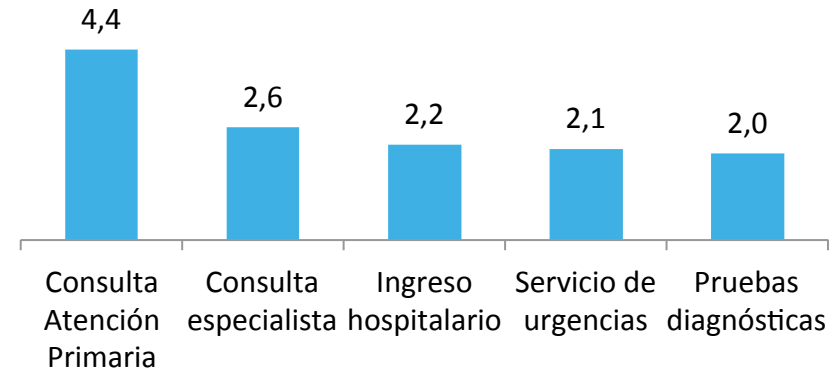
Las consultas a especialistas y las pruebas diagnósticas son los servicios utilizados en mayor medida por los entrevistados. Cabe destacar como el porcentaje de entrevistados que acude a la

consulta de atención primaria, lo hacen con una mayor frecuencia que aquellos que hacen uso de otros servicios

■ Utilizado alguna vez ■ Utilizado en el último año



Veces que se ha utilizado cada servicio en el último año (Media)



**Base:** Han utilizado alguna vez los servicios de la sanidad privada (168)

**Base:** Utilizó cada servicio en el último año

**P.9a** ¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado alguna vez?

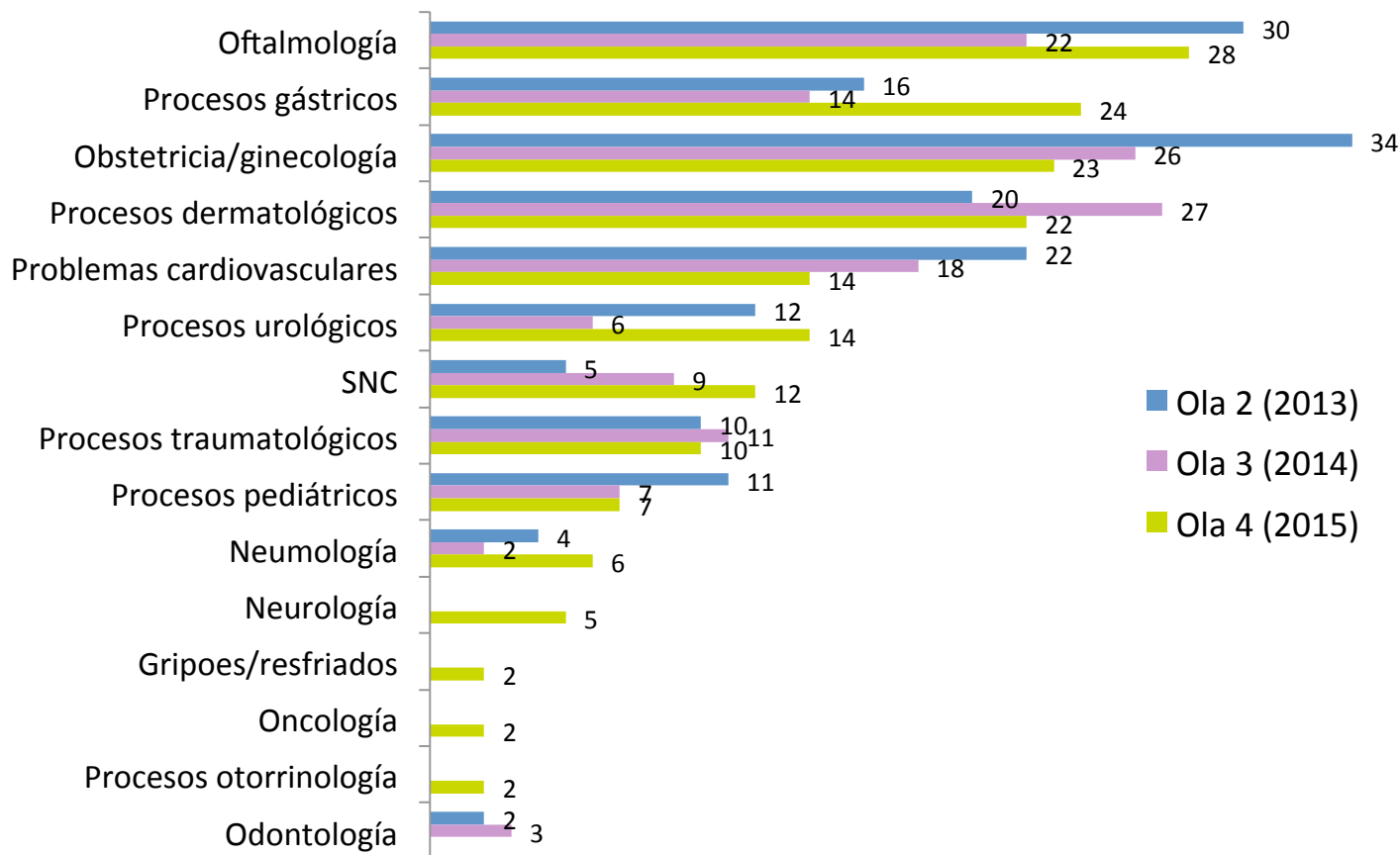
**P.9b** ¿Cuál/es de los siguientes servicios de la sanidad privada ha utilizado en el último año?

**P.9c** ¿Cuántas veces ha utilizado cada uno de estos servicios en el último año?

# Patología por la que acudió al médico

- % -

Los procesos oftalmológicos, gástricos, consultas ginecológicas y dermatológicas, fueron los principales motivos por los que se acudió a la sanidad privada en el último año.



**Base:** Han utilizado los servicios de la sanidad privada en el último año (155)

**P.9d** Vd. ha dicho que ha utilizado alguno de los servicios de la sanidad privada en el último año, ¿podría indicar por qué patología o enfermedad acudió al médico?



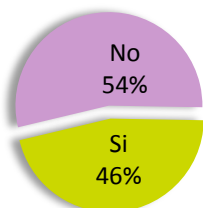
# Acudir a la sanidad pública y a la privada por la misma patología

- % -

Uno de cada 2 entrevistados ha hecho un uso combinado de la sanidad pública y la privada para una misma patología. 3 de cada 10 no se tuvieron en cuenta las pruebas realizadas en la privada, duplicándose, en

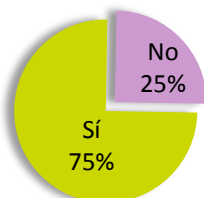
un 84% de los casos, determinadas pruebas, sobre todo, analíticas y, en menor medida, ecografías.

## Acudir tanto a la sanidad pública como a la privada por la misma patología:



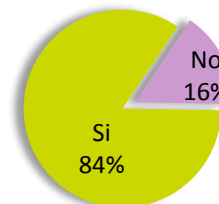
**Base:** Han utilizado alguna vez los servicios de la sanidad pública o privada (163)

## La pruebas realizadas en la sanidad privada se han tenido en cuenta:



**Base:** Sí ha acudido a la sanidad pública y privada por la misma patología (115)

## Se duplicaron las pruebas:



**Base:** No ha tenido en cuenta las pruebas diagnósticas realizadas en la sanidad privada (29)

## Pruebas duplicadas:



**Base:** Sí le duplicaron las pruebas diagnósticas (24)

**P.10a** Vd. ha señalado que durante el último año ha acudido tanto a la sanidad pública como a la privada, cuando acudió a la sanidad pública, ¿lo hizo por la misma patología que la privada?

**P.10b** Su médico de la sanidad pública, ¿ha tenido en cuenta las pruebas diagnósticas realizadas en la sanidad privada?

**P.11a** ¿Le duplicaron las pruebas diagnósticas ya realizadas en la sanidad privada?

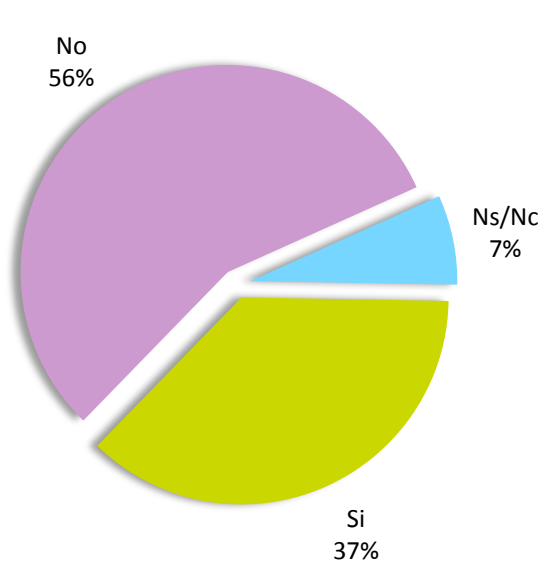
**P.11b** En concreto, ¿Qué tipo de pruebas le duplicaron?

# Uso del hospital de día en la sanidad privada

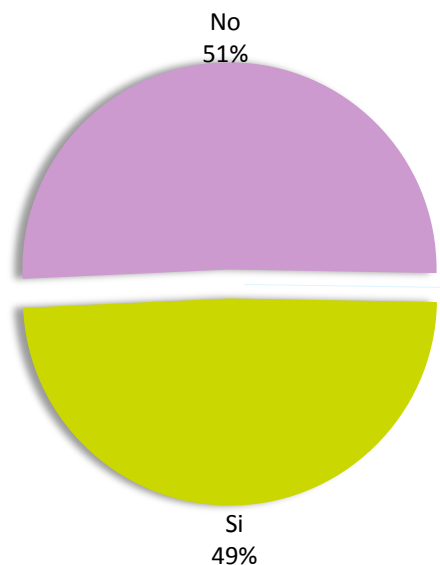
- % -

4 de cada 10 entrevistados afirma haber utilizado en alguna ocasión los servicios del hospital de día, lo que supone un ligero incremento respecto a la oleada anterior

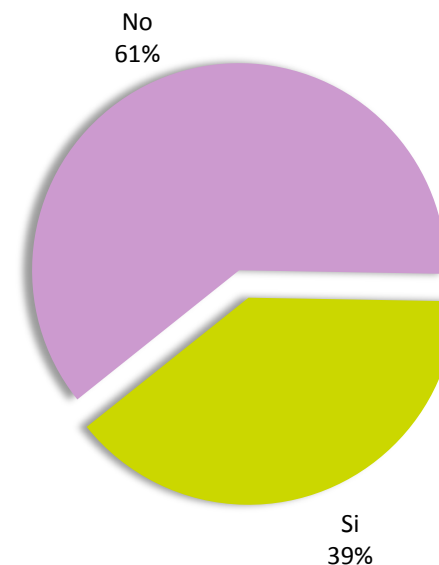
Ola 2 (2013)



Ola 3 (2014)



Ola 3 (2015)



**Base:** Total entrevistados

**P.12a** ¿Ha utilizado usted en alguna ocasión los servicios del hospital de día en la sanidad privada?

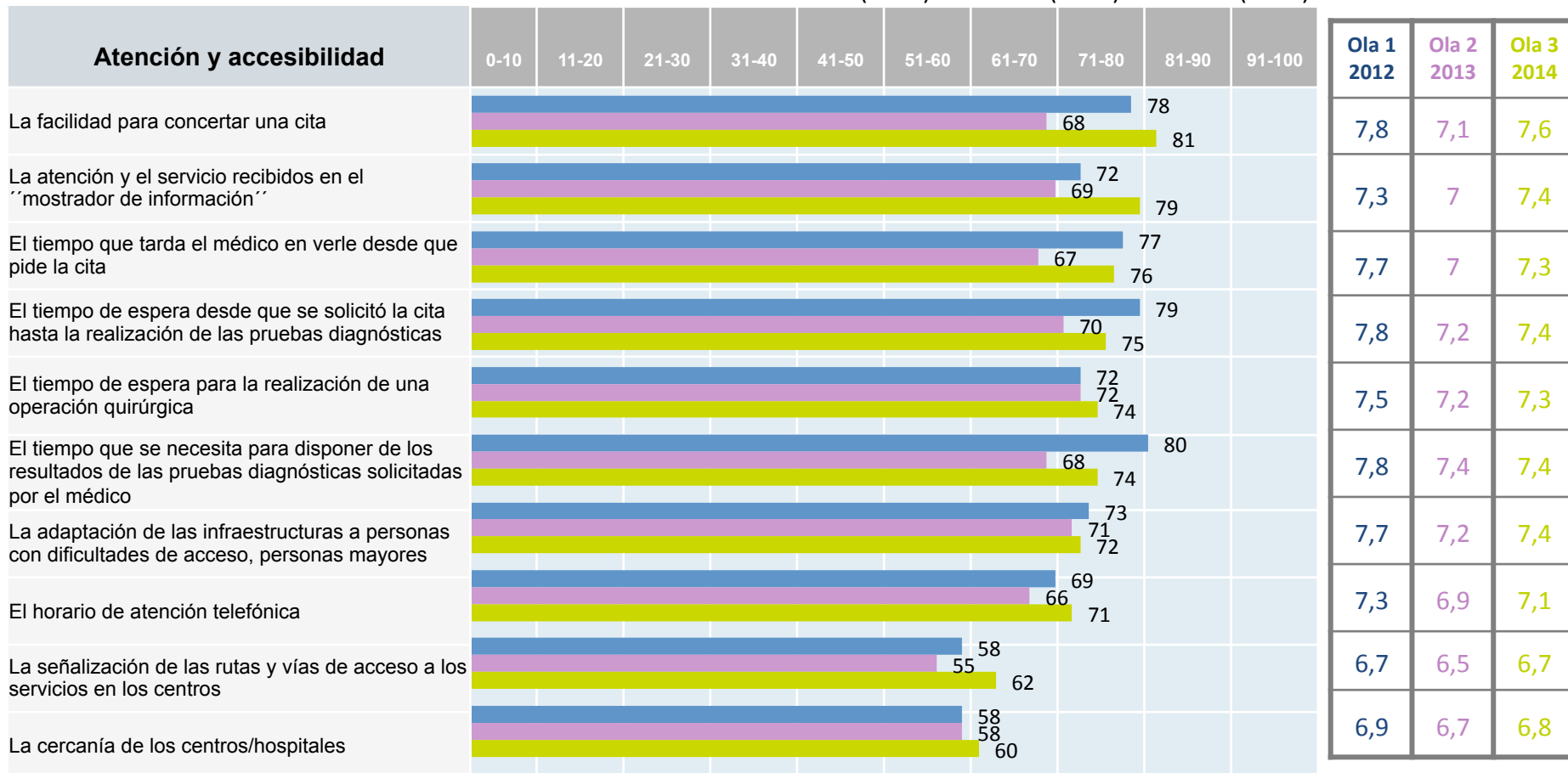
# Valoración atributos relativos a " atención y accesibilidad"

Valoraciones por encima a las oleadas anteriores en el bloque de atributos relativo a "atención y accesibilidad", si bien manteniendo una valoración media de notable, destacando especialmente la facilidad para concertar una cita, la atención

y servicio recibido en el mostrador de información, así como el tiempo que tarda el médico en verle, el tiempo de espera para la realización tanto de pruebas diagnósticas, la realización de una operación quirúrgica, y la disposición de los resultados.

Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)
7,5	7,0	7,3

Valoran 7 o más ■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015)



**P.12b** Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones relativas a la **atención y accesibilidad** a los servicios que ofrece la sanidad privada, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

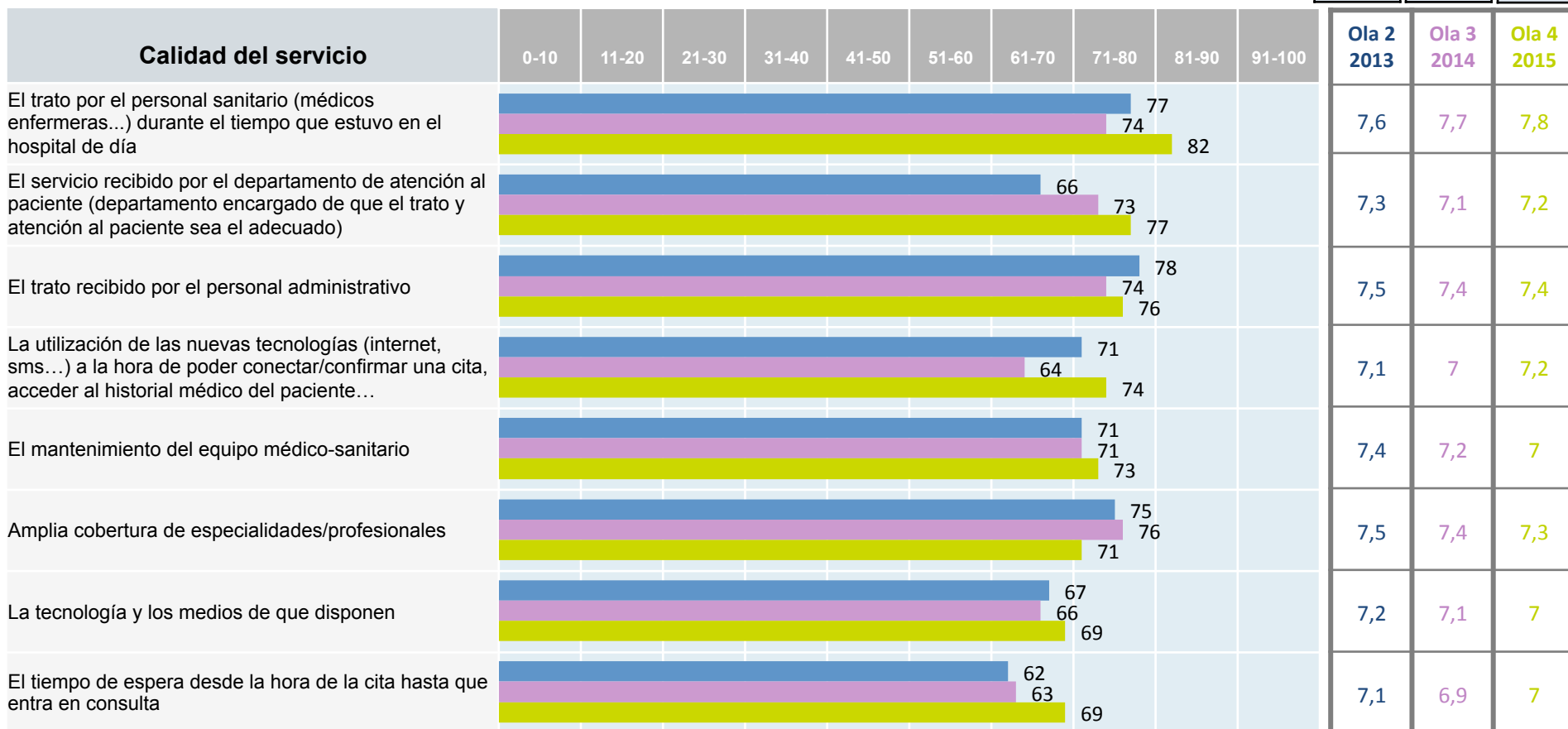
# Valoración atributos relativos a "servicios generales"

- % -

El trato recibido por el personal sanitario es el atributo que mejor se valora en "servicios generales", seguido por el servicio recibido por el departamento de atención al paciente y el trato recibido por el personal administrativo.

Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)
7,3	7,4	7,3

Valoran 7 o más ■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 3 (2015)



**P.12d** Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones relativas a los **servicios generales** que ofrece la sanidad privada, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

# Valoración atributos relativos a "calidad del servicio"

- % -

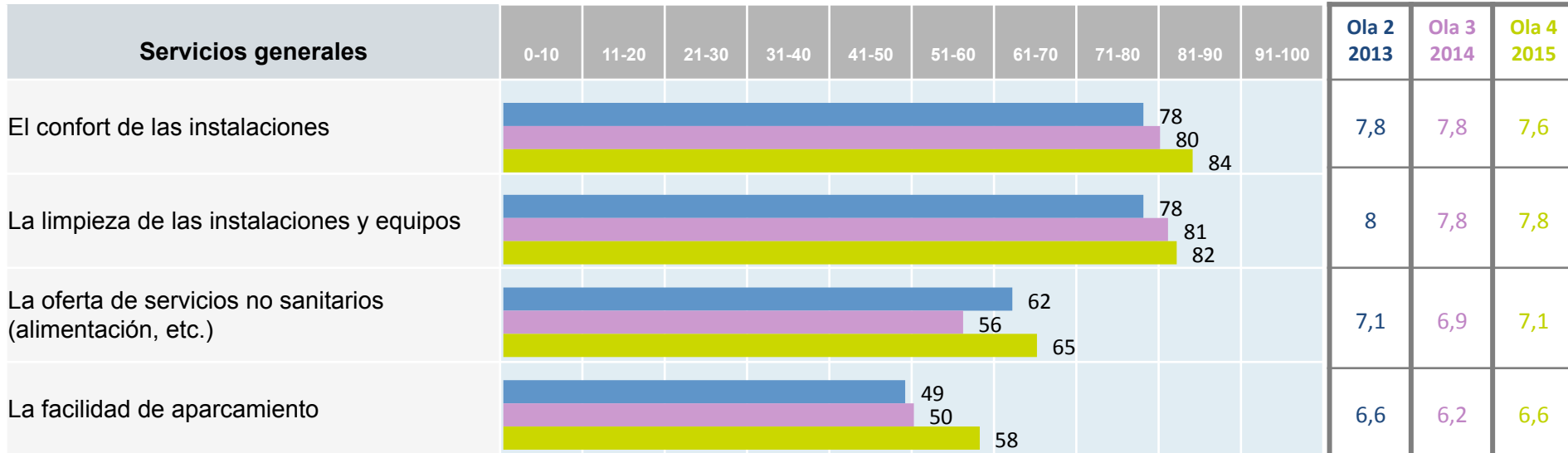
Buena valoración de los atributos en relación a la "calidad del servicio", siguiendo la línea de la oleada anterior y

destacando especialmente el confort de las instalaciones y la limpieza de las instalaciones y equipos.

Valoran 7 o más

■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015)

Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)
7,4	7,2	7,3



**Base:** Total entrevistados

**P.12c** Según su experiencia personal o por la idea que Vd. tenga, por favor, valore cada una de las siguientes afirmaciones relativas a la **calidad del servicio** que ofrece la sanidad privada, utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

# Días de espera en la sanidad pública y privada

- Media -

El tiempo medio de espera en la sanidad privada es casi 6 veces menor que el de la pública para la realización de pruebas diagnósticas, en torno a 4 veces menor para disponer de los resultados, y casi 5 veces menor para la realización de una operación quirúrgica, poniéndose de manifiesto la mayor agilidad y celeridad de la sanidad privada.

	Pública Nº medio de días de espera	Privada Nº medio de días de espera
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita para una prueba diagnóstica, hasta que se le realizó.	34,3	6,2
El tiempo transcurrido desde que se realizó una prueba diagnóstica, hasta disponer de los resultados.	17,2	5,2
El tiempo transcurrido desde que se le prescribió una intervención quirúrgica, hasta que se le realizó.	59,2	12,3

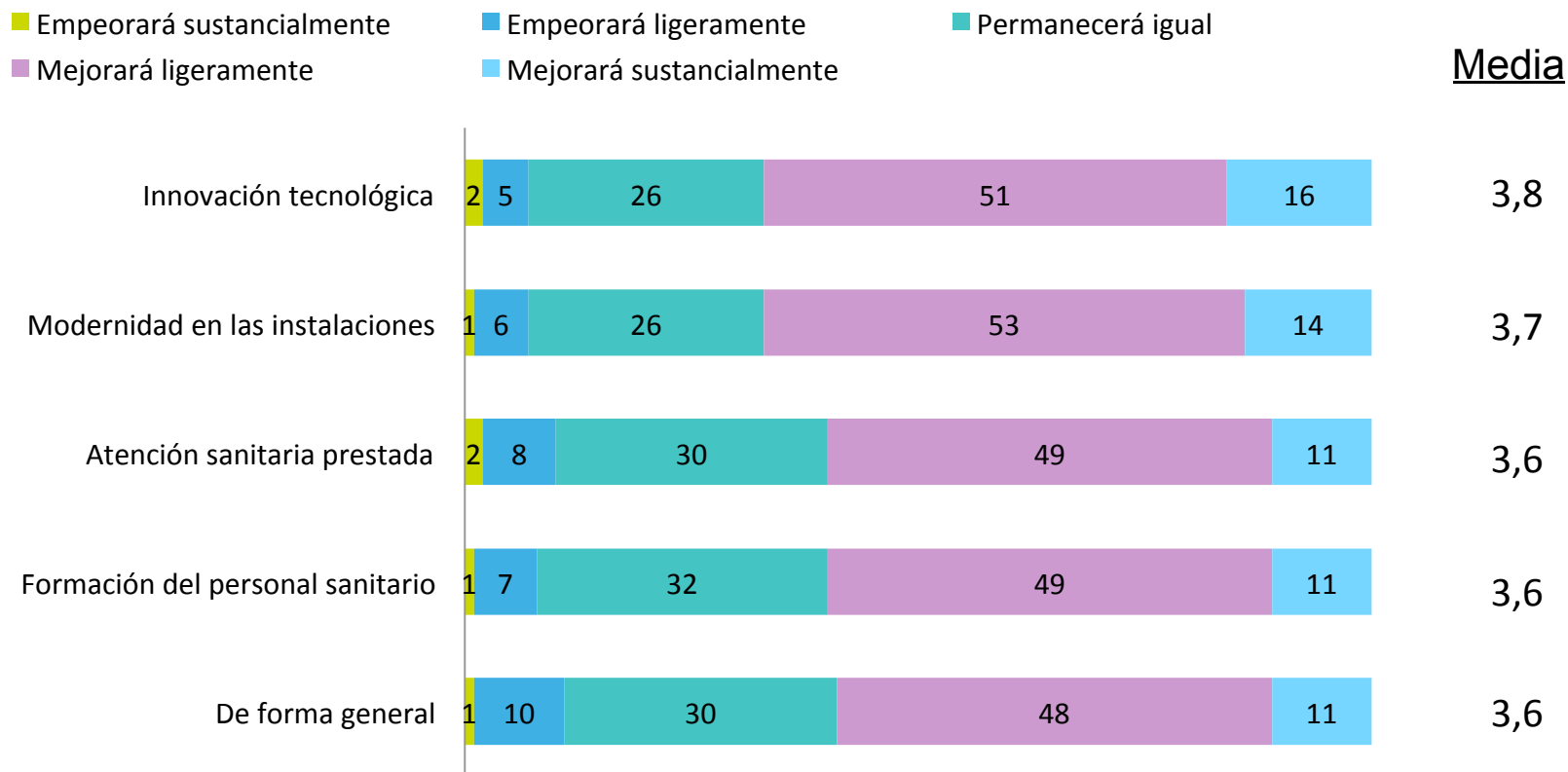
**Base:** Ha usado cada servicio en la sanidad pública y/o privada

**P.12e** Nos gustaría que pensara ahora en la última vez que Vd tuvo que realizarse alguna prueba diagnóstica o alguna operación quirúrgica. Para cada una de las siguientes situaciones, díganos, por favor, el número medio de días que tuvo que esperar tanto en el caso de la sanidad pública como de la privada

# Evolución de la sanidad privada

- % -

En los próximos años, se prevé una mejora en cuanto a innovación tecnológica y modernidad de las instalaciones se refiere.



**Base:** Total entrevistados

**P.21** ¿Cómo cree que va a evolucionar la sanidad privada en los próximos años en cuanto a los siguientes aspectos?. Escala 1=Empeorará sustancialmente, 5=Mejorará sustancialmente



# Análisis de la consulta ambulatoria: atención primaria y atención especializada

Sanidad Privada, aportando valor

---

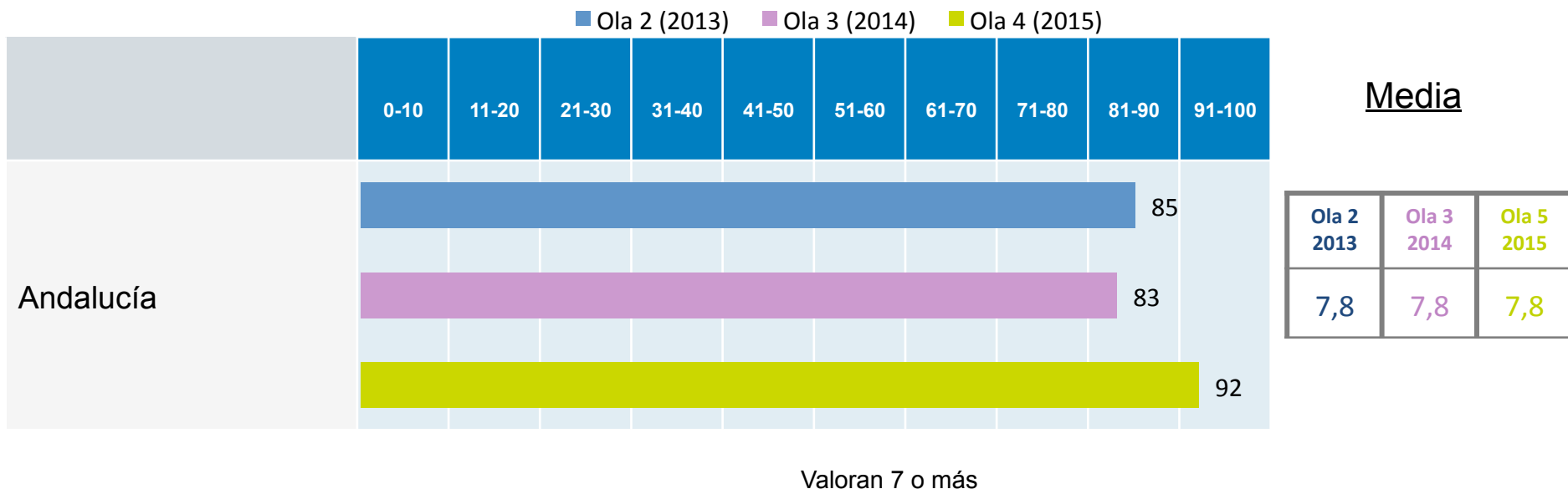


# Grado de satisfacción atención asistencial en la consulta AP/ Especialistas

- Media - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

Los asegurados que han acudido en alguna ocasión a la consulta de atención primaria o del especialista, muestran un mayor grado de satisfacción respecto a la oleada

anterior ya que 9 de cada 10 se muestran satisfechos con la atención asistencial recibida.



**Base:** Han acudido alguna vez a la consulta del AP/Especialista (276)

**P.13** ¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial en la consulta de atención primaria / especializada?. (Escala 1=Muy mala, 10=Muy buena)

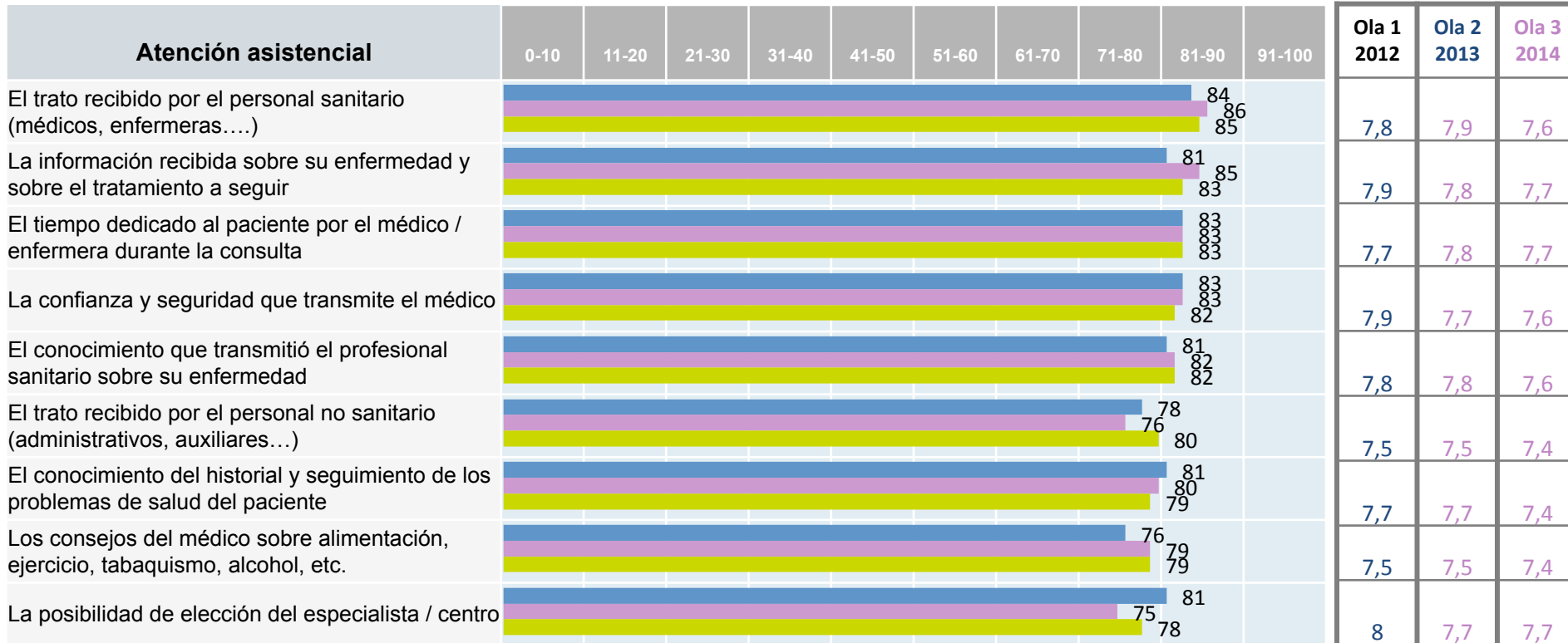
# Valoración de la atención asistencial en la consulta de AP / Especialista

- % - Escala 1=Muy mala y 10=Muy buena

Todos los aspectos relacionados con la atención asistencial en la consulta del AP/ especialista obtienen una valoración muy positiva entre sus usuarios, destacando, especialmente, el trato recibido por el personal sanitario.

Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)
7,8	7,5	7,6

Valoran 7 o más ■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 5 (2015)



**Base:** Han acudido alguna vez a la consulta del AP/Especialista (276)

**P.14** Según su experiencia personal, valore, por favor, cada uno de los siguientes aspectos relativos a la **atención asistencial en la consulta privada**, tanto de atención primaria como de especialista. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfecho" y 10 = "Totalmente satisfecho".



# Ingreso hospitalario

Sanidad Privada, aportando valor

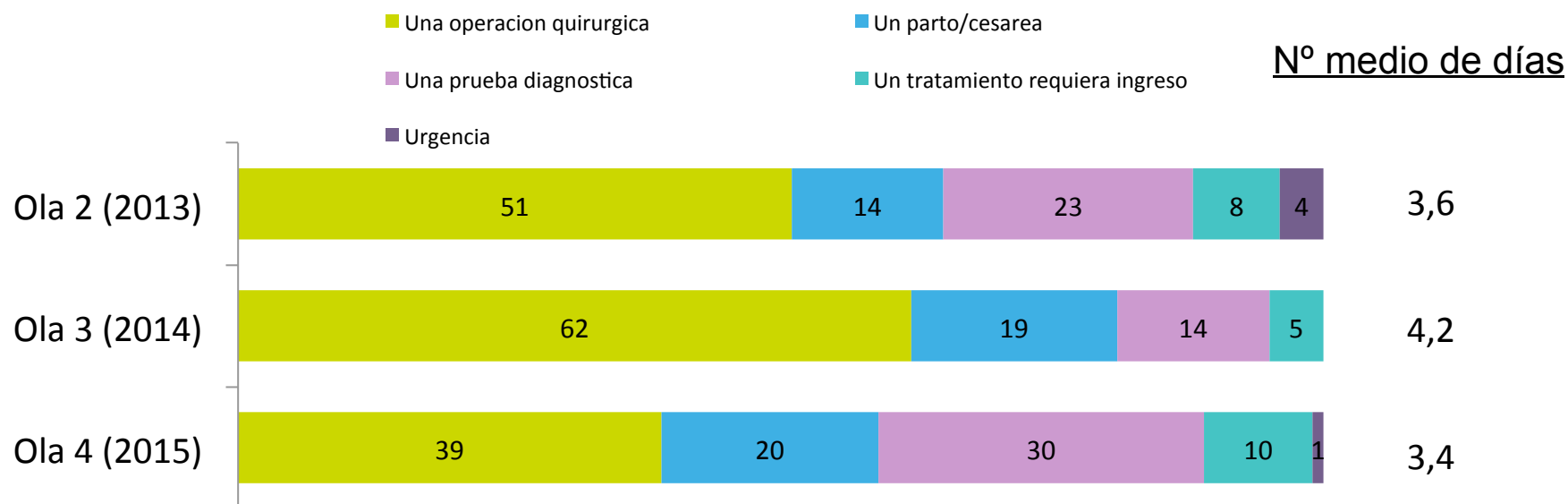
---

# Motivo del último ingreso y número de días que estuvo ingresado

-%-

La operación quirúrgica continúa siendo el principal motivo del ingreso hospitalario, si bien se ha producido un elevado descenso respecto a la oleada anterior.

Como consecuencia, se ha producido un aumento en prueba diagnóstica, aumentado también, aunque en menor medida, un tratamiento que requiera ingreso.



**Base:** Ha sido ingresado en alguna ocasión (80)

**P.15a** Vd. ha declarado con anterioridad que ha estado ingresado alguna vez en un hospital privado, ¿Cuál fue el motivo del último ingreso?

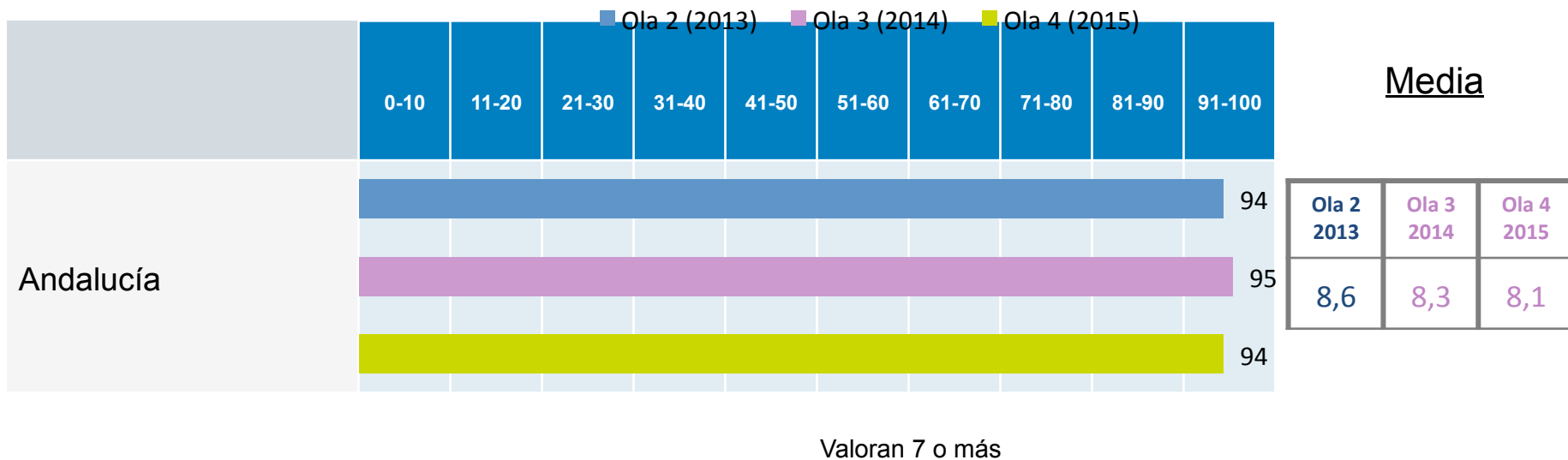
**P.15b** ¿Cuánto tiempo estuvo ingresado?

# Valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario

- Media - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio –

Ligero descenso en la valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario que sin embargo

continúa siendo extraordinaria, con una puntuación media de notable alto.



**Base:** Ha sido ingresado en alguna ocasión (80)

**P.16** ¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario en un centro hospitalario privado? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.

# Valoración de la atención asistencial recibida durante el ingreso hospitalario

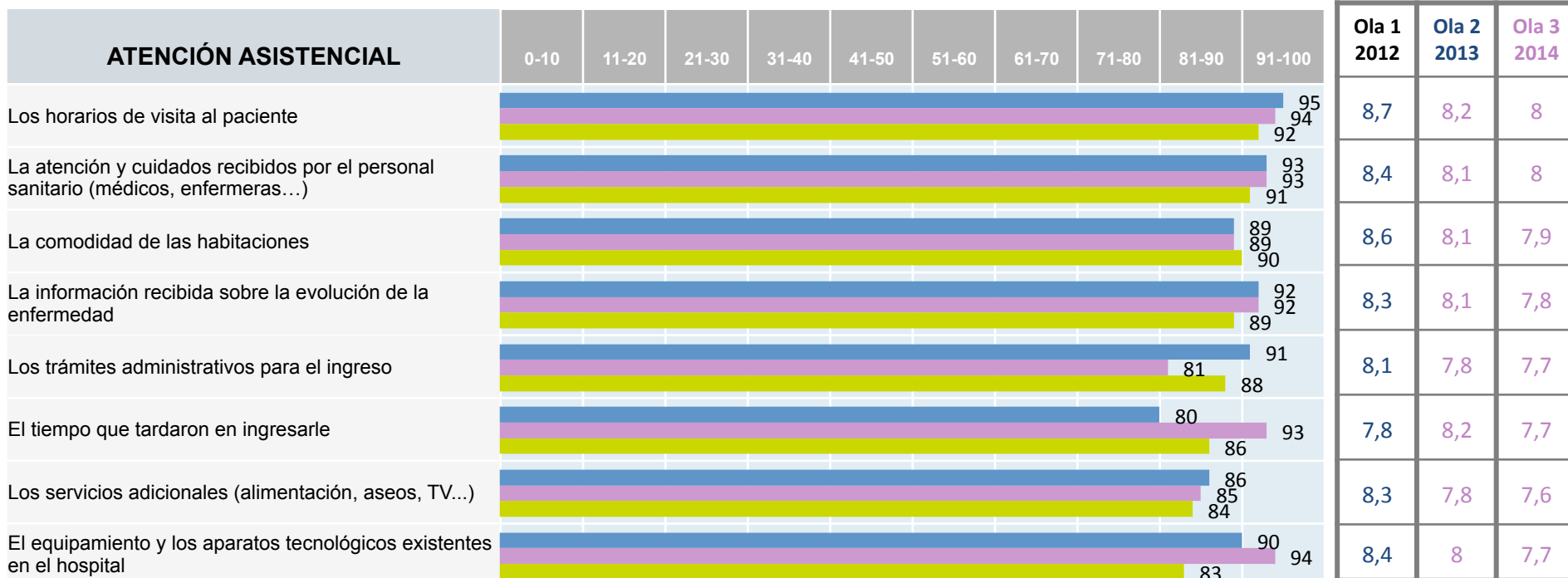
- % - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

La práctica totalidad de los aspectos que configuran la atención recibida durante el ingreso reciben valoraciones

medias por encima de los 7 puntos, poniéndose de manifiesto la excelente valoración por parte de los usuarios de este servicio.

Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)
8,3	8,0	7,8

Valoran 7 o más    ■ Ola 2 (2013)    ■ Ola 3 (2014)    ■ Ola 4 (2015)



**Base:** Ha sido ingresado en alguna ocasión (80)

**P.17** Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención asistencial que recibió en el ingreso hospitalario que tuvo lugar en un centro hospitalario privado**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = “Nada satisfecho” y 10 = “Totalmente satisfecho”.



# Servicio de urgencias

Sanidad Privada, aportando valor

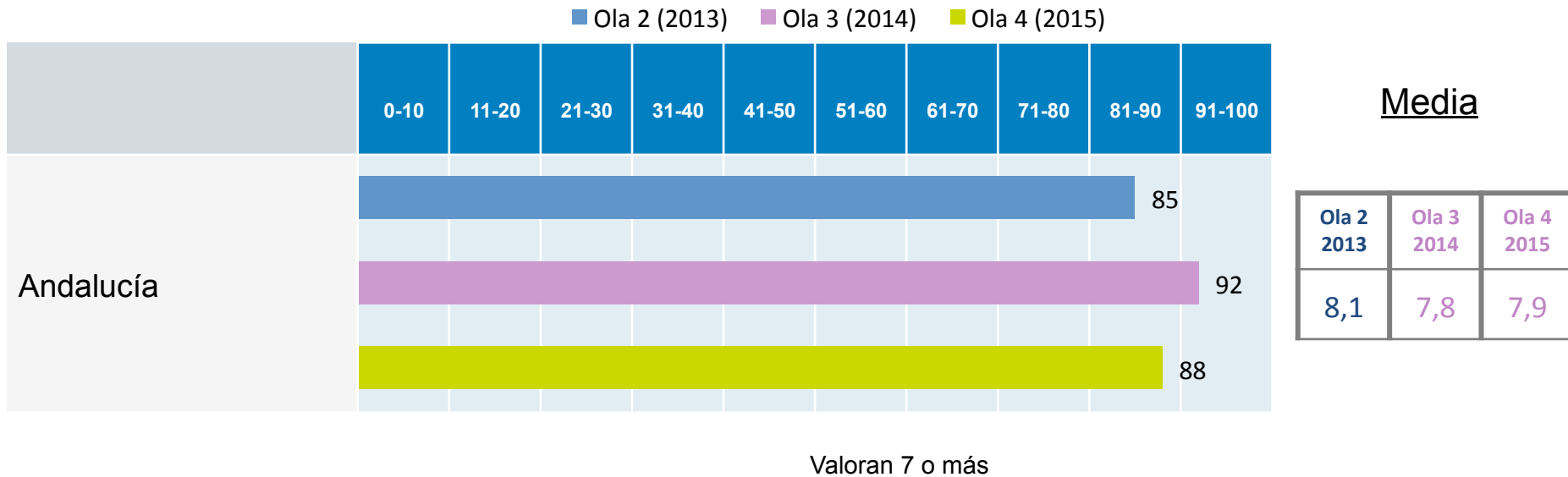
---

# Valoración de la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias

- Media - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

Se mantiene una excelente valoración de la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias, aunque ha disminuido

ligeramente respecto a la oleada anterior, ya que con un 88% de los entrevistados otorgan valoraciones de 7 o más puntos en una escala de 1 al 10.



**Base:** Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (111)

**P.18** ¿Cómo valoraría de forma global la atención asistencial del servicio de urgencias de la sanidad privada? Utilice, por favor, una escala donde 1 = Muy mala y 10 = Muy buena.



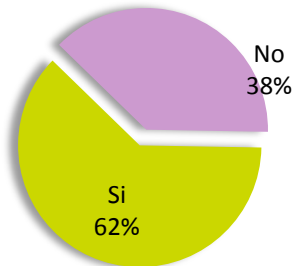
# Frecuencia de uso del servicio de urgencias

- % -

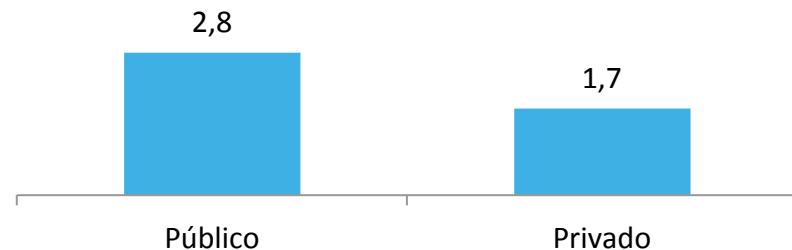
6 de cada 10 asegurados ha acudido en el último año a un servicio de urgencias, siendo mayor la frecuencia media de uso

de un centro público frente a uno privado.

Ha acudido a un centro sanitario público o privado por alguna urgencia en los últimos doce meses:



Veces que se ha utilizado cada servicio en el último año (Media)



**Base:** Servicio de urgencias (111)

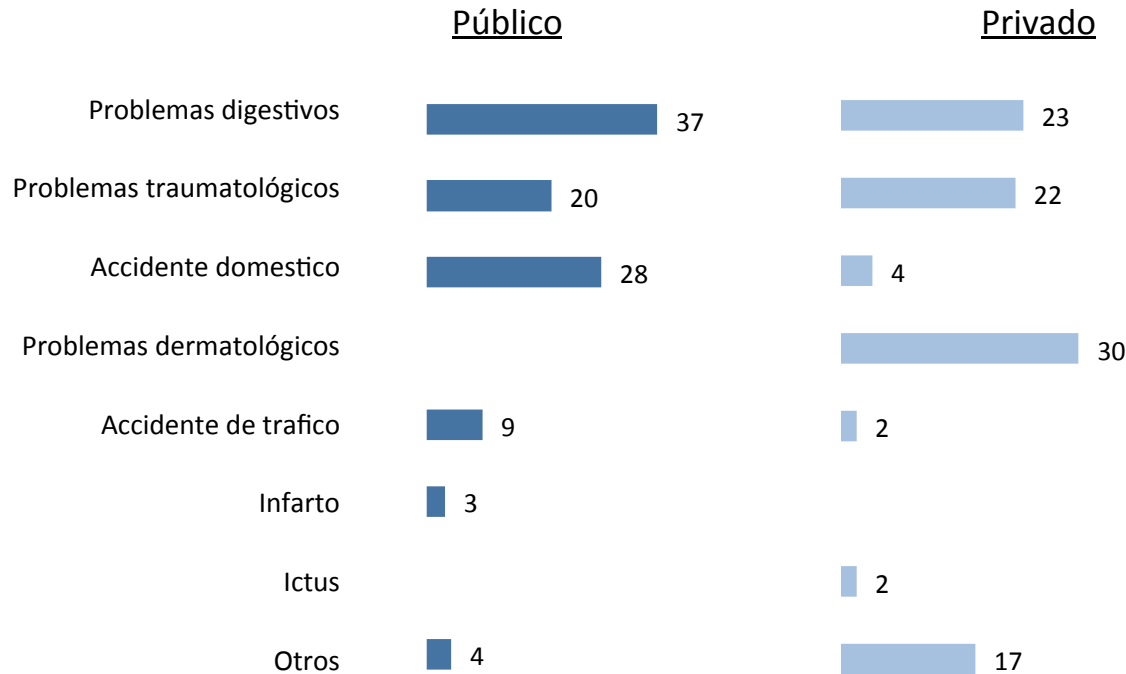
**Base:** han tenido que acudir a un centro sanitario público/privado por alguna urgencia en el último año

**P.19a** Durante los últimos doce meses, ¿ha tenido Vd. que acudir a un centro sanitario público o privado por alguna urgencia, exceptuando las ocasiones en las que ha podido acompañar a otra persona?

**P.19b** ¿Cuántas veces acudió Vd. a un centro público para una urgencia? ¿Y cuántas a uno privado?

# Motivo de uso del servicio de urgencias (Sugerido) - % -

El principal motivo por el que los entrevistados acudieron al servicio de urgencias de un centro público fue como consecuencia de problemas digestivos, mientras que en el caso de un centro privado, la razón principal fue por problemas dermatológicos.



**Base:** Acudió a un centro público (36)

**Base:** Acudió a un centro privado (59)

**P.19c** Podría por favor decirnos el motivo por el cual acudió a urgencias la última vez?

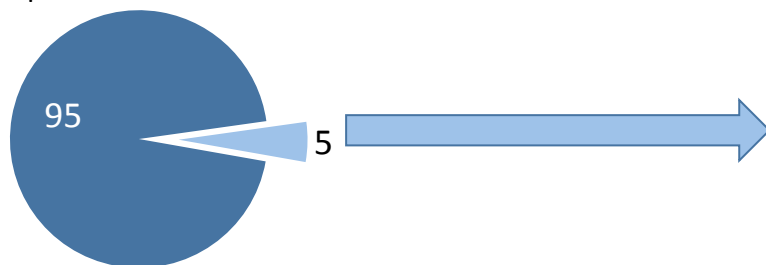
# Desplazamiento hasta el servicio de urgencias

- % -

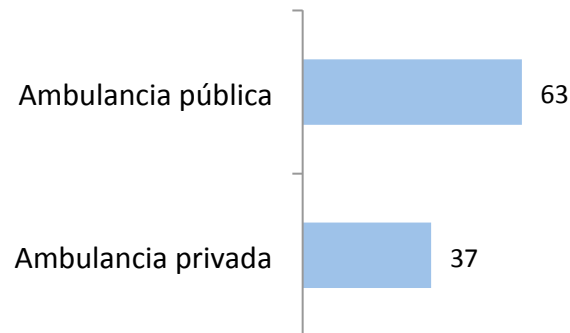
La práctica totalidad de los entrevistados que acudió al servicio de urgencias, lo hicieron por sus propios medios. Por otro lado, el 76% de los entrevistados que hizo uso del servicio de urgencias tanto en la sanidad pública como en la privada, destaca la mejor atención asistencial recibida en esta última.

## Medio en el que se desplazó:

■ Por mis propios medios ■ En ambulancia



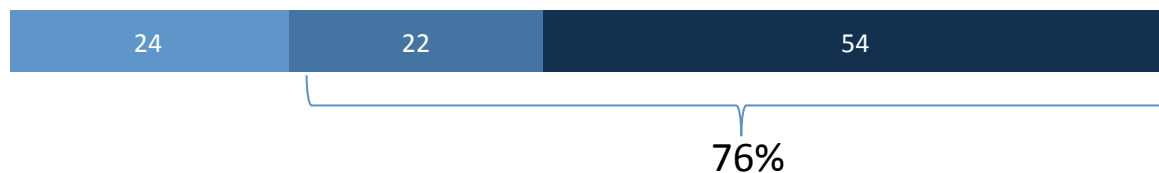
**Base:** Acudió al servicio de urgencias en los últimos doce meses (68)



**Base:** Acudió al servicio de urgencias en ambulancia (4)

## La atención recibida en el servicio de urgencias de la sanidad privada vs la pública:

■ Considerablemente peor ■ Algo peor ■ Muy similar ■ Algo mejor ■ Considerablemente mejor



**Base:** Acudió al servicio de urgencias público y privado (32)

Media

4,3

**P.19c1** Pensando en la última vez que acudió al servicio de urgencias, ¿podría por favor indicar cómo se desplazó?

**P.19c2** Podría, por favor indicar si se desplazó en una ambulancia de la sanidad pública (SAMUR, SUMA...) o de la sanidad privada (proporcionada por su seguro privado)

**P.19d** Teniendo en cuenta su experiencia, por favor señale la afirmación con la que Vd. estaría más de acuerdo:

# Valoración de la atención asistencial recibida en el servicio de urgencias

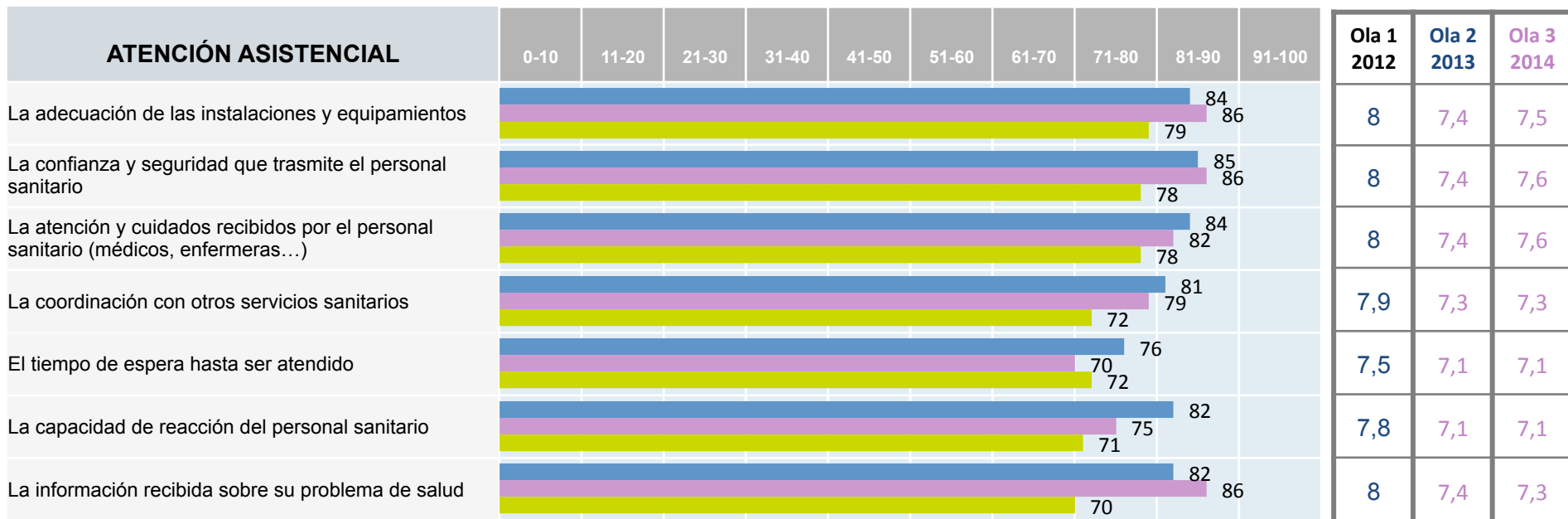
- % - - Escala 1=Nada satisfactorio y 10= Totalmente satisfactorio -

En relación a la atención asistencial recibida en urgencias, todos los atributos de este bloque obtienen

puntuaciones superiores a los 7 puntos, manteniéndose, por tanto, la valoración media de notable.

Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)	Media global (Escala de 1 a 10)
7,9	7,3	7,4

Valoran 7 o más ■ Ola 2 (2013) ■ Ola 3 (2014) ■ Ola 4 (2015)



**Base:** Han utilizado alguna vez el servicio de urgencias (111)

**P.20** Ahora nos gustaría que valore los distintos aspectos relativos a la **atención asistencial que recibió a través del servicio de urgencias**. Por favor, indique su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones utilizando una escala del 1 al 10 en la que 1 = "Nada satisfactorio" y 10 = "Totalmente satisfactorio".

MIRANDO HACIA EL FUTURO. TRABAJANDO DÍA A DÍA POR EL CONJUNTO DE LA SANIDAD



CON EL PATROCINIO DE:



[fundacionidis.com](http://fundacionidis.com)

somos activos en  
las redes sociales



Paseo de la Castellana 135, 7, 28046 Madrid.

☎ 91 790 67 56 📠 91 790 68 69 ✉ [info@fundacionidis.com](mailto:info@fundacionidis.com)



Instituto para el Desarrollo  
e Integración de la Sanidad