

Madrid, octubre de 2008

Estudio sobre la percepción de los hospitales públicos en la Comunidad de Madrid



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecumadrid.org

Realizado por:



Índice

1. Introducción.....	3
2. Objetivos	4
3. Planteamiento metodológico	6
4. Resultados.....	9
4.1. Utilización de servicios	10
A) Posesión de seguro médico privado.....	10
B) Utilización de servicios hospitalarios	12
C) Motivos o tipos de servicios utilizados.....	14
D) Tiempos de espera	16
D)1. Tiempo de espera en urgencias.	16
D)2. Tiempo de espera para pruebas diagnósticas.	18
D)3. Tiempo de espera para consultas externas de especialidades.	20
D)4. Tiempo de espera de intervención quirúrgica.....	22
E) Valoración de la atención	24
E)1. Atención de los profesionales	24
E)2. Información proporcionada.....	26
4.2. Valoración de las condiciones de los hospitales de referencia.....	28
A) Dotación de recursos materiales y tecnológicos.....	28
B) Dotación de recursos humanos	30
C) Gestión	32
D) Valoración general	34
4.3. Percepción de la sanidad pública.....	36
A) Preferencia hospital público / hospital privado	36
B) Sanidad pública	38
B)1. Recursos disponibles.....	38
B)2. Aspectos a mejorar	40
B)3. Evolución percibida	43
B)4. Expectativas	45
C) Actitud respecto a la privatización	47
5. Conclusiones	49
6. Cuestionario	52

1. Introducción

El presente informe ha sido elaborado por SIMPLE LÓGICA a partir de los resultados de la encuesta realizada a petición de la Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid (CECU Madrid).

Uno de los elementos que han motivado la puesta en marcha de la investigación es la inauguración de varios hospitales en la Comunidad de Madrid, no sólo por la modificación en términos cuantitativos de la oferta de asistencia hospitalaria que ello supone, sino también por el cambio en el modelo de gestión que en ellos se ha introducido.

Son cambios que ya han tenido una clara repercusión en la asistencia que reciben los usuarios y usuarias de la Comunidad de Madrid y que a CECU Madrid le han planteado la conveniencia de desarrollar una investigación para testar la percepción que los ciudadanos tienen de esos servicios hospitalarios.

Con ese propósito se ha desarrollado la investigación fruto de la cual es el presente informe. Las páginas que siguen contienen la presentación de los resultados del estudio así como la descripción de las principales condiciones técnicas bajo las que se ha desarrollado.

2. Objetivos

El objetivo central de la investigación consiste en conocer la percepción que los usuarios y usuarias tienen de la situación de la red pública de hospitales de la Comunidad de Madrid, pudiéndose prolongar en el futuro ese conocimiento y el de la evolución que se registre a través de la aplicación de del mismo planteamiento metodológico.

Dentro de ese objetivo general se prestará especial atención a la información obtenida entre quienes han quedado adscritos a los nuevos hospitales, contraponiéndola a la de la población adscrita a los restantes.

En concreto los contenidos de la investigación se ha articulado en torno a los siguientes ejes temáticos:

- Utilización de servicios hospitalarios:
 - Motivos o tipos de servicios específicos.
 - Tiempo de espera.
 - Valoración de la atención recibida:
 - Atención de los profesionales.
 - Información.
- Valoración de las condiciones de los hospitales de referencia:
 - Dotación de recursos materiales y tecnológicos.
 - Dotación de recursos humanos.
 - Gestión.
 - Valoración general.

- Percepción de la sanidad pública:
 - Preferencia hospital público / hospital privado.
 - Sanidad pública:
 - Recursos disponibles.
 - Aspectos a mejorar.
 - Evolución percibida en los últimos años y expectativas de futuro.
 - Opinión sobre la contribución de la privatización de la gestión a la mejora de la sanidad.

3. Planteamiento metodológico

Para la consecución de los anteriores objetivos se ha realizado una encuesta conforme a las siguientes prescripciones técnicas.

- **Ámbito:** Comunidad de Madrid.
- **Universo:** Individuos de 18 y más años de edad.
- **Muestra:** 865 entrevistas.
- **Muestreo:** Una primera fase del muestreo se ha realizado asignando a cada una de las zonas correspondientes a los nuevos hospitales un número fijo de 50 entrevistas y el resto, hasta completar los 850 casos de la muestra teórica, de forma proporcional entre todas las zonas.

La distribución de la muestra se ha realizado según la tabla que se recoge a continuación, en la que es posible comparar la muestra efectivamente realizada con la muestra teórica.

ZONAS	POBLACIÓN		Muestra Real		Muestra Teórica	
	Número	%	Casos	Error(±%)	Casos	Error(±%)
AREA 1 SUR-ESTE.						
ARGANDA	150.879	2,48	62	12,66	62	12,66
MORATALAZ (D14 y D19)	168.289	2,77	14		14	
RETIRO (D3)	122.397	2,01	11		10	
VALLECAS (D13 y D18)	264.762	4,35	72	11,80	72	11,80
NUMANCIA	39.013	0,64	3		3	
AREA 2 CENTRO-NORTE						
COSLADA, incluido Loeches	164.317	2,70	72	11,79	64	12,55
SALAMANCA (D4)	144.249	2,37	12		12	
CHAMARTÍN (D5)	141.315	2,32	10		12	
AREA 3 - ESTE						
ALCALÁ DE HENARES	237.137	3,90	20		19	
TORREJÓN DE ARDOZ	113.176	1,86	10		9	
AREA 4 NORESTE						
CIUDAD LINEAL (D15)	222.920	3,67	18		18	
SAN BLAS (D20)	150.505	2,47	12		12	
HORTALEZA (D16)	201.841	3,32	18		17	

ZONAS	POBLACIÓN		Muestra Real		Muestra Teórica	
	Número	%	Casos	Error(±%)	Casos	Error(±%)
AREA 5-NORTE						
<i>ALCOBENDAS</i>	<i>279.723</i>	<i>4,60</i>	<i>74</i>	<i>11,62</i>	<i>73</i>	<i>11,70</i>
COLMENAR VIEJO	113.379	1,86	9		9	
TETUÁN (D6)	149.598	2,46	12		12	
FUENCARRAL (D8)	209.066	3,44	16		17	
AREA 6 OESTE						
MAJADAHONDA	304.250	5,00	25		25	
COLLADO VILLALBA	231.281	3,80	19		19	
MONCLOA (D9)	115.346	1,90	9		9	
AREA 7 CENTRO-OESTE						
CENTRO (D1)	138.974	2,29	12		11	
CHAMBERÍ (D7)	143.099	2,35	12		12	
LATINA (D10)	252.247	4,15	21		21	
AREA 8 SUR-OESTE I						
MÓSTOLES	214.306	3,52	19		18	
ALCORCÓN	166.553	2,74	14		14	
NAVALCARNERO	91.713	1,51	8		8	
AREA 9 SUR-OESTE II						
LEGANÉS	182.431	3,00	15		15	
FUENLABRADA	215.148	3,54	20		18	
AREA 10 - SUR I						
<i>PARLA</i>	<i>128.525</i>	<i>2,11</i>	<i>61</i>	<i>12,85</i>	<i>61</i>	<i>12,85</i>
PINTO	40.876	0,67	3		3	
GETAFE	159.300	2,62	13		13	
AREA 11-SUR II						
<i>VALDEMORO</i>	<i>90.215</i>	<i>1,48</i>	<i>59</i>	<i>13,02</i>	<i>57</i>	<i>13,20</i>
<i>ARANJUEZ</i>	<i>66.017</i>	<i>1,09</i>	<i>55</i>	<i>16,43</i>	<i>55</i>	<i>13,43</i>
ARGANZUELA (D2)	147.015	2,42	12		12	
VILLAVEVERDE (D17)	143.680	2,36	12		12	
CARABANCHEL (D11)	244.095	4,01	20		20	
USERA (D12)	134.054	2,20	11		11	
Total nuevos hospitales	1.144.438	18,82	455	4,68	444	4,75
TOTAL	6.081.689	100	865	3,40	850	3,43

(Se señalan con negrita y cursiva los datos correspondientes a las áreas de los nuevos hospitales).

La distribución geográfica de la muestra se completó con la afijación proporcional de la misma al tamaño de los municipios dentro de cada zona.

Hay que señalar que este diseño de la muestra ha hecho necesario en el proceso de tratamiento de los datos el equilibrado de los mismos, para devolver el peso que corresponde a cada segmento en el conjunto de la población. Como consecuencia de esta operación las 455 entrevistas efectivamente realizadas a individuos adscritos a los nuevos hospitales pasan a tener en el conjunto de la muestra un peso

equivalente a 163 entrevistas, siendo este el número que se indica como base para ese segmento de la muestra.

- **Selección de informantes:** Aleatoria del hogar sobre guía telefónica y conforme a cuotas de sexo y edad, proporcionales a la distribución de la población para estas dos variables, para la determinación de los individuos.
- **Entrevistas:** Telefónicas asistidas por ordenador en los hogares de los entrevistados.
- **Cuestionario:** Estructurado y con una duración su aplicación de 7 minutos. Se adjunta el modelo al presente informe.
- **Trabajo de campo:** Las entrevistas se realizaron entre el 7 y el 9 de octubre de 2008.

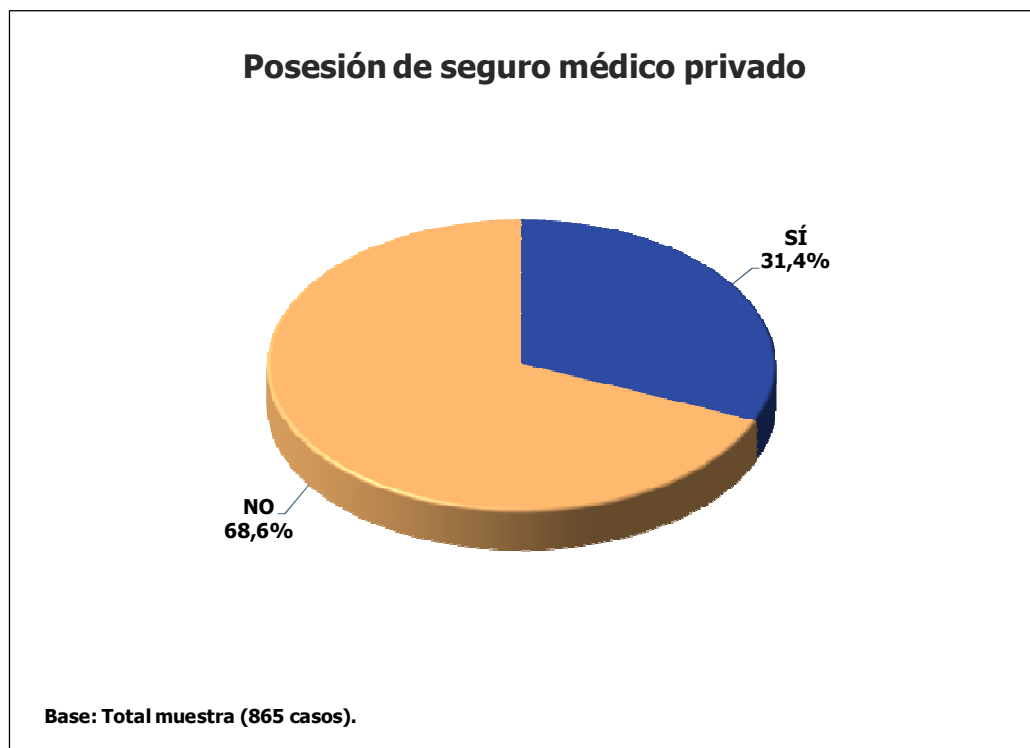
4. Resultados

En las páginas que siguen se describen los resultados de la encuesta presentando para cada variable los datos registrados para el conjunto de la muestra y las diferencias o tendencias relevantes que con respecto a los mismos puedan registrarse atendiendo a las principales variables de análisis.

Dentro del análisis se prestará especial atención a las diferencias de opinión y valoraciones que puedan producirse según se encuentren los entrevistados dentro de las poblaciones cuyos hospitales de referencia sean los nuevos o se encuentren fuera de ellas.

4.1. Utilización de servicios

A) Posesión de seguro médico privado.

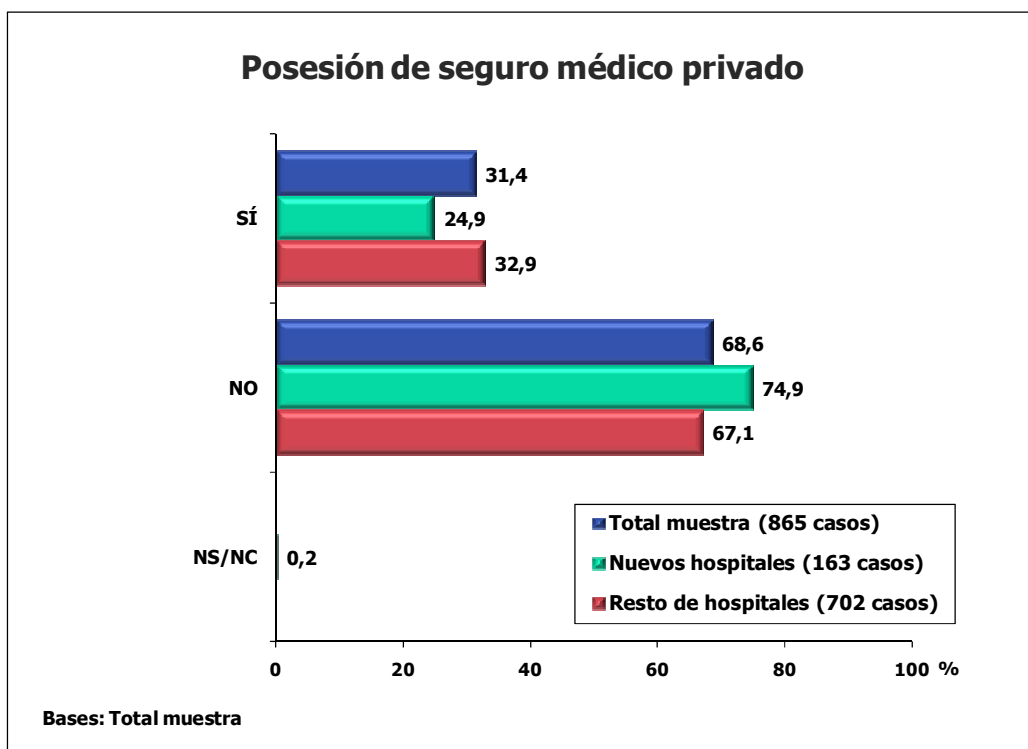


Representan algo menos de uno de cada tres entrevistados (31,4%) quienes manifiestan poseer un seguro médico privado, mientras que algo más de dos (68,6%) declaran que no lo tienen.

La proporción de quienes declaran tener ese tipo de seguro es significativamente superior entre quienes tienen estudios universitarios (45,8%), los entrevistados de clase media-alta o alta (48,9%) y los residentes en el Área 6 Oeste (59,6%) y el Área 7 Centro-Oeste (48,7%).

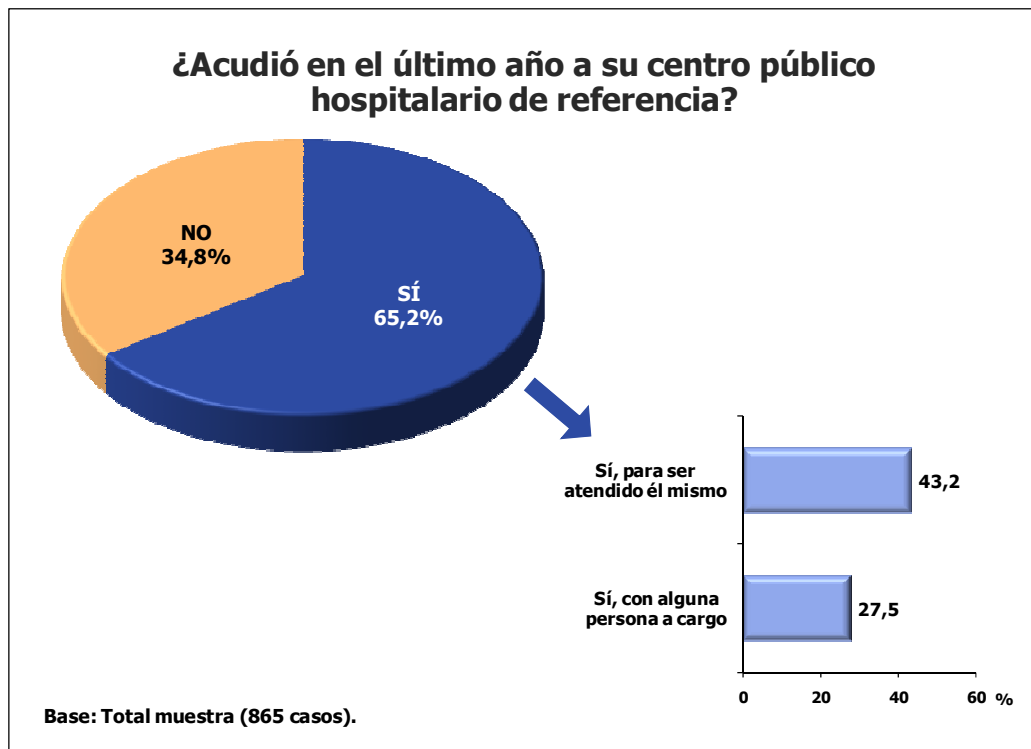
En sentido inverso, ese porcentaje es significativamente inferior entre los que tienen entre 18 y 29 años (23,0%), quienes tienen estudios primarios (22,3%), los de clase media-baja o baja (22,9%), los residentes en poblaciones de 100.001 a 500.000 habitantes (18,1%) y quienes se

encuentran en el Área 9 Sur-Oeste II (3,2%), Área 10 Sur (13,5%) y Área 11 Sur II (21,0%).



En este punto ya es relevante la diferencia observada entre los incluidos en las áreas adscritas a los nuevos hospitales y quienes no lo están. Entre quienes tienen como hospital de referencia alguno de los nuevos el porcentaje de quienes tienen seguro médico privado (24,9%) es significativamente inferior al que representan quienes lo tienen entre la población no adscrita a esos hospitales (32,9%).

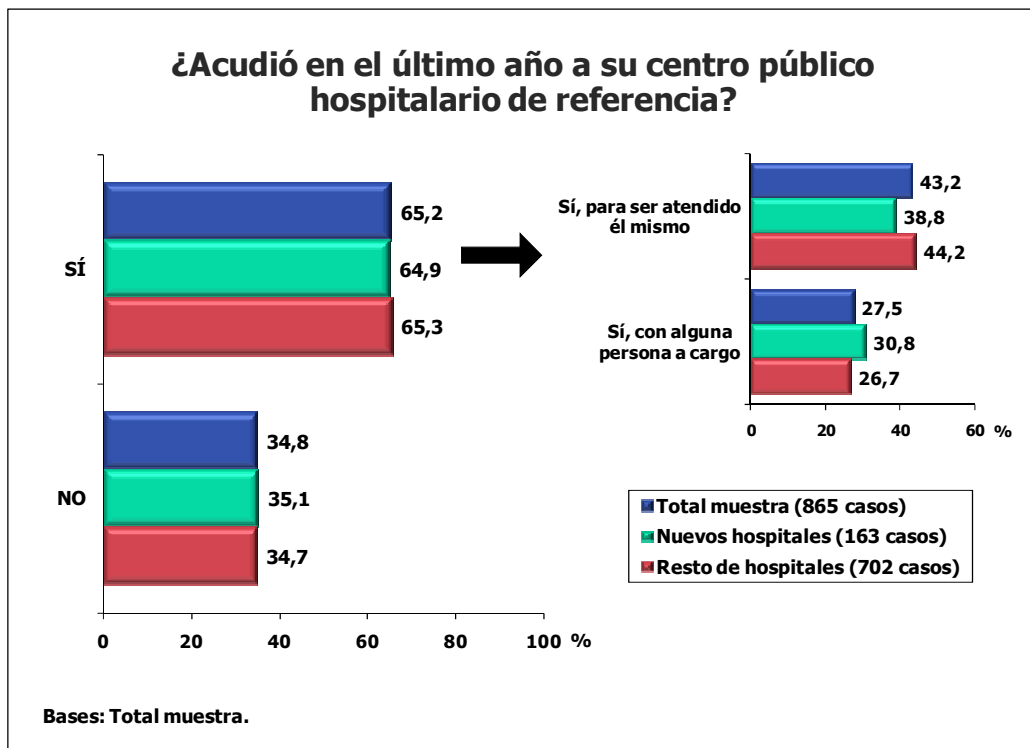
B) Utilización de servicios hospitalarios



Algo menos de dos de cada tres entrevistados (65,2%) manifiestan haber acudido a su hospital de referencia en el último año, frente a algo más de uno (34,8%) que manifiestan no haberlo hecho. En el colectivo de los que han acudido al hospital se incluyen quienes lo han hecho para ser atendidos ellos mismos y quienes los han hecho acompañando a alguna persona a su cargo. Sobre el conjunto de la muestra estos dos colectivos representan respectivamente el 43,2% y el 27,5%.

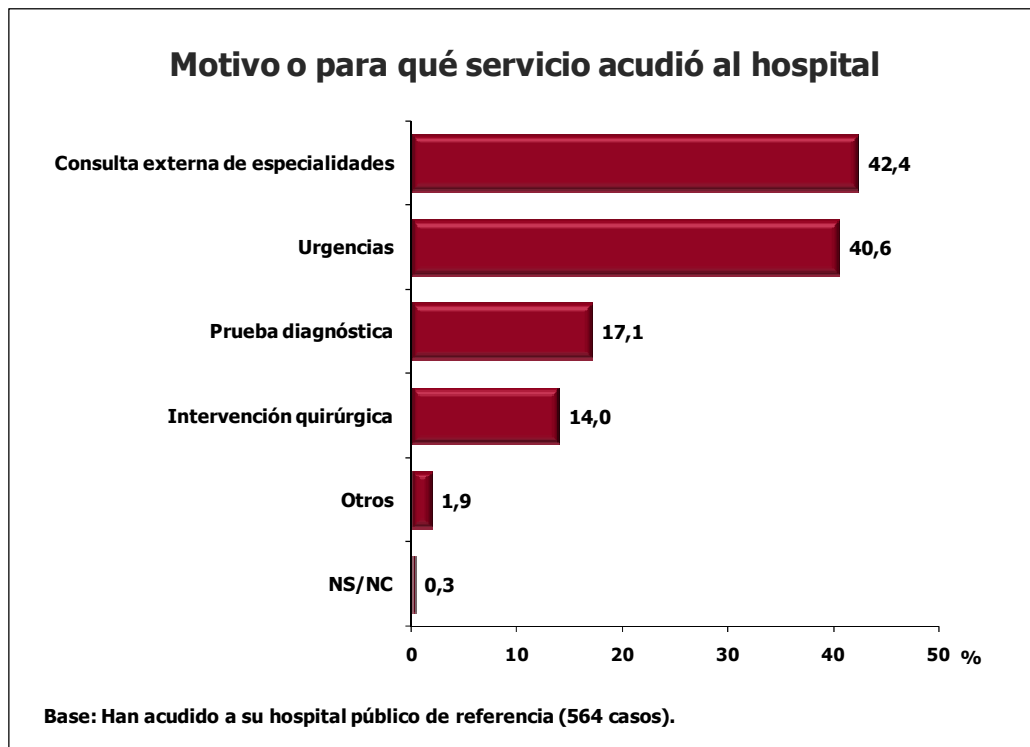
La variable con la que parece más relacionado el haber ido o no al hospital es la edad. Mientras que el porcentaje de quienes no han acudido a su hospital de referencia durante el último año es significativamente superior entre quienes tienen de 18 a 29 años (44,9%), la proporción de quienes declaran haber ido acompañando a otra persona a su cargo es significativamente superior entre quienes tienen entre 30 y 44 años (35,0%)

y la de quienes han acudido para ser atendidos ellos mismos lo es entre quienes tienen 65 ó más años (62,0%).



Sin embargo, en este punto no se observan diferencias significativas de comportamiento entre los colectivos de quienes tienen como hospital de referencia alguno de los nuevos y el resto.

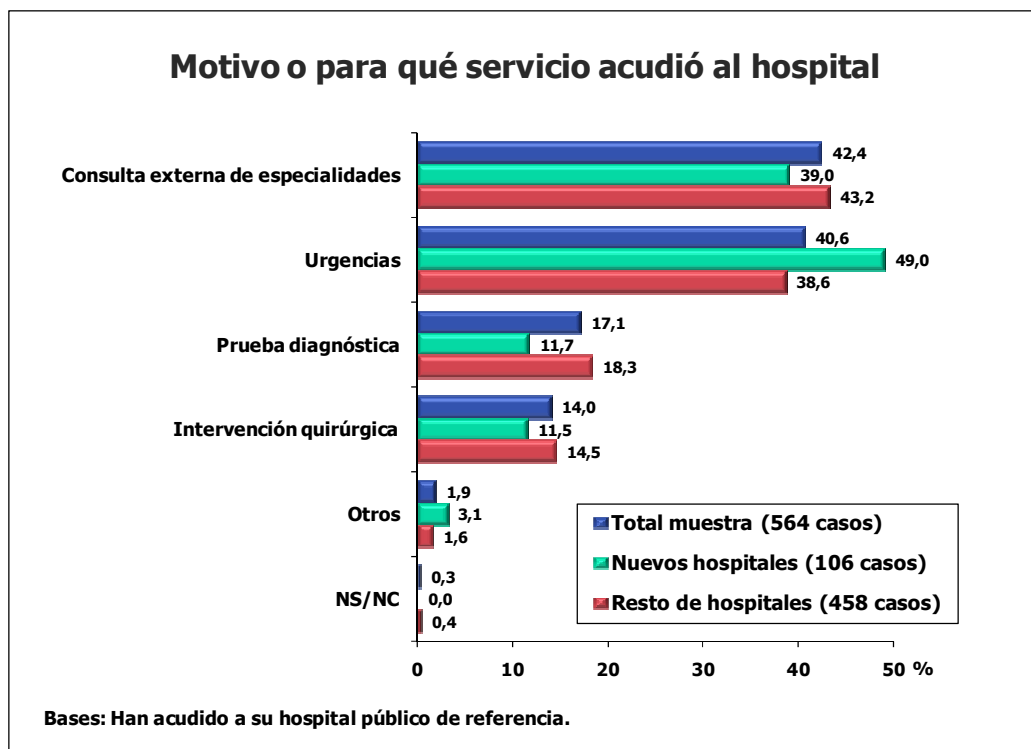
C) Motivos o tipos de servicios utilizados



El motivo o servicio por el que una mayor proporción de ciudadanos declaran haber acudido a su hospital de referencia son las consultas externas de especialidades (42,4%), no observándose diferencias significativas con respecto a ese porcentaje entre los distintos segmentos de la muestra.

El segundo servicio más mencionado son las urgencias. A él declaran haber acudido el 40,6% de los entrevistados. Ese porcentaje es significativamente superior entre los que tienen entre 18 y 29 años (53,4%) y quienes tienen estudios secundarios (51,5%), en tanto que es significativamente inferior entre los que tienen 65 ó más años (28,0%) y estudios inferiores a los primarios completos (17,4%).

Son considerablemente inferiores los porcentajes de quienes declaran haber acudido al hospital para que les realizaran alguna prueba diagnóstica (17,1%) o para una intervención quirúrgica (14,0%).

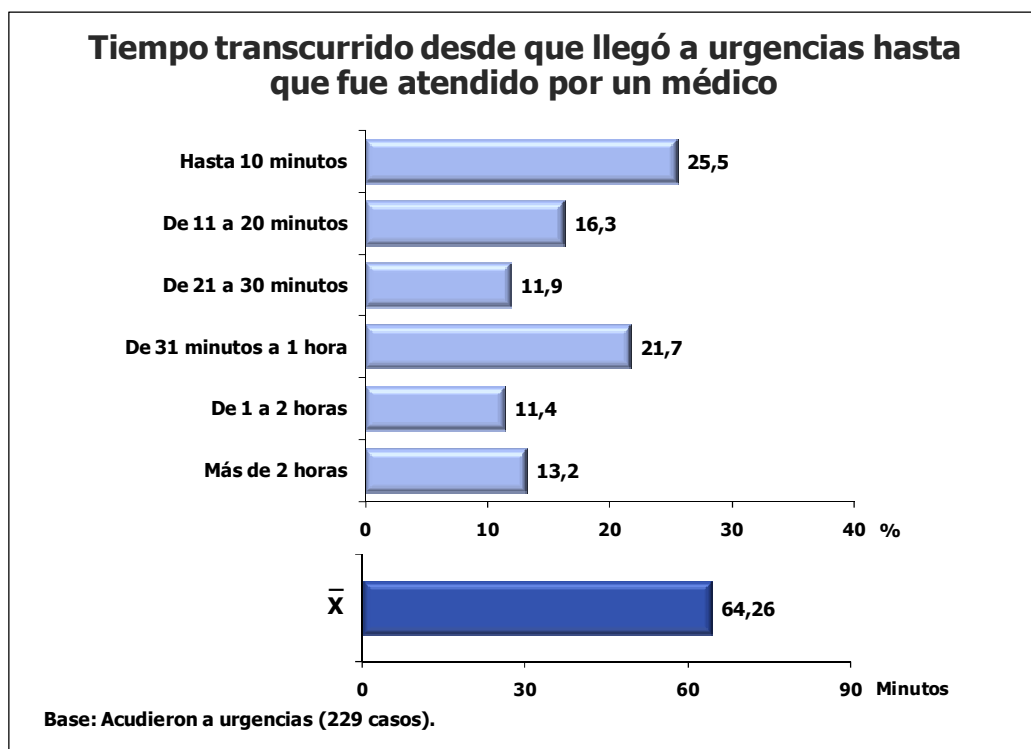


Atendiendo a la pertenencia o no a las áreas asignadas a los nuevos hospitales también se observan algunas diferencias reseñables. Mientras el porcentaje de quienes declaran haber acudido a urgencias entre quienes están asignados a alguno de los nuevos hospitales (49,0%) es significativamente superior al de quienes lo han hecho entre el resto de la población (38,6%), a propósito de quienes acuden para pruebas diagnósticas la situación es la inversa: entre la población no adscrita a los nuevos hospitales el porcentaje de quienes han acudido para pruebas diagnósticas (18,3%) es significativamente superior al que se registra entre la población de los nuevos hospitales para el mismo fin (11,7%).

D) Tiempos de espera

Se ha tratado de conocer en base a la experiencia de los usuarios cuáles son los tiempos de espera para cada uno de los cuatro tipos de servicios prestados desde los hospitales.

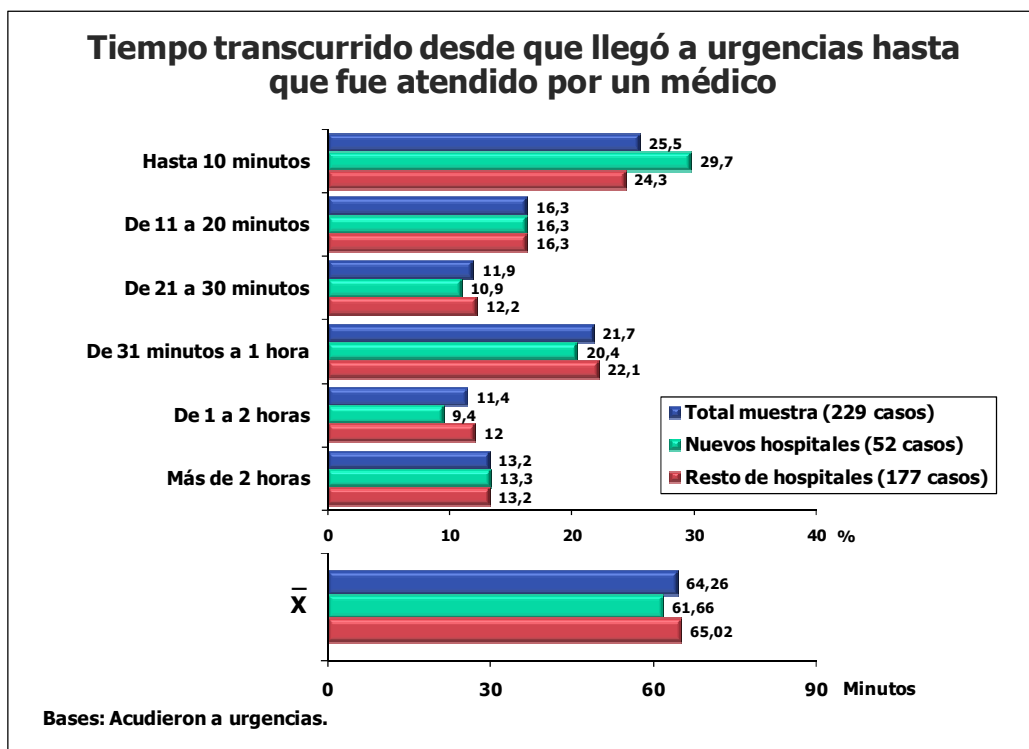
D)1. Tiempo de espera en urgencias.



En este caso el tiempo de espera comprende el transcurrido desde la llegada al servicio de urgencias hasta que el usuario es atendido.

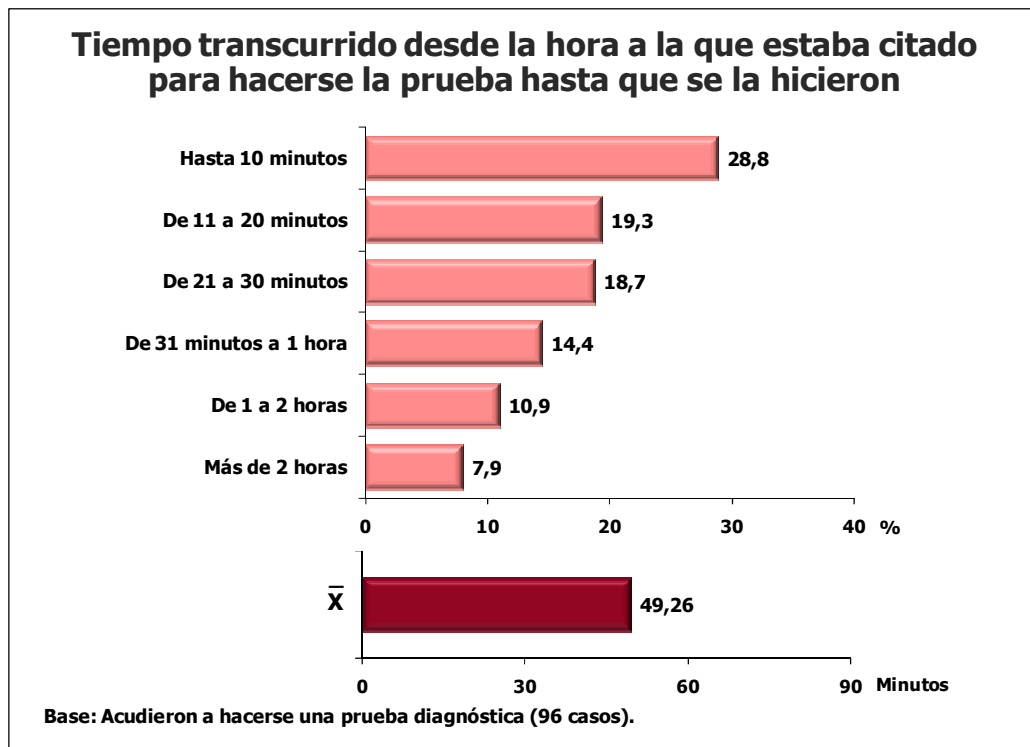
El tiempo medio de espera en base a la declaración de los usuarios es de algo más de una hora (64 minutos). Observando la distribución según tiempos de espera se aprecia que representan algo más de la mitad de los entrevistados (53,7%) los que señalan que su tiempo de espera en el servicio fue de 30 minutos o inferior, para algo más de uno de cada cuatro (21,7%) ese tiempo fue de entre 31 y 60 minutos y para casi uno de cada cuatro (24,6%) el tiempo de espera fue superior a la hora.

El tiempo de espera en los servicios de urgencias es superior al que se registra tanto en el servicio de pruebas diagnósticas (49 minutos) como en el de las consultas externas de especialistas (42 minutos).



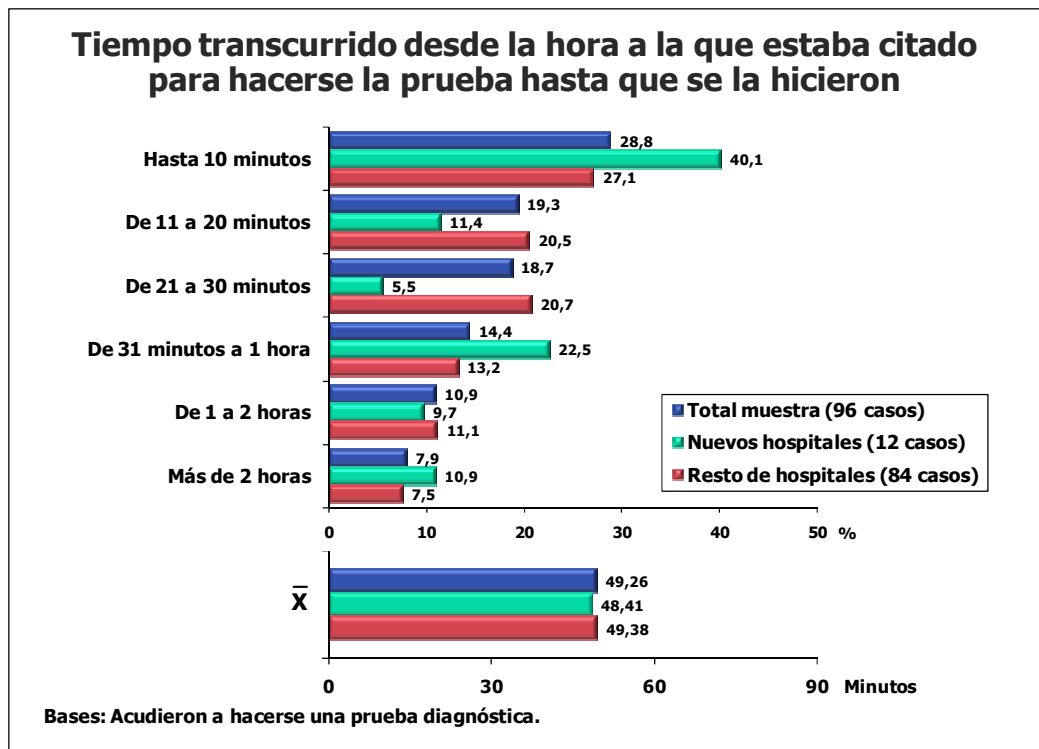
No se observa una diferencia significativa entre el tiempo de espera medio señalado por los usuarios de los servicios de urgencias de los nuevos hospitales (62 minutos) y el que indican los usuarios del resto de hospitales (65 minutos)

D)2. Tiempo de espera para pruebas diagnósticas.



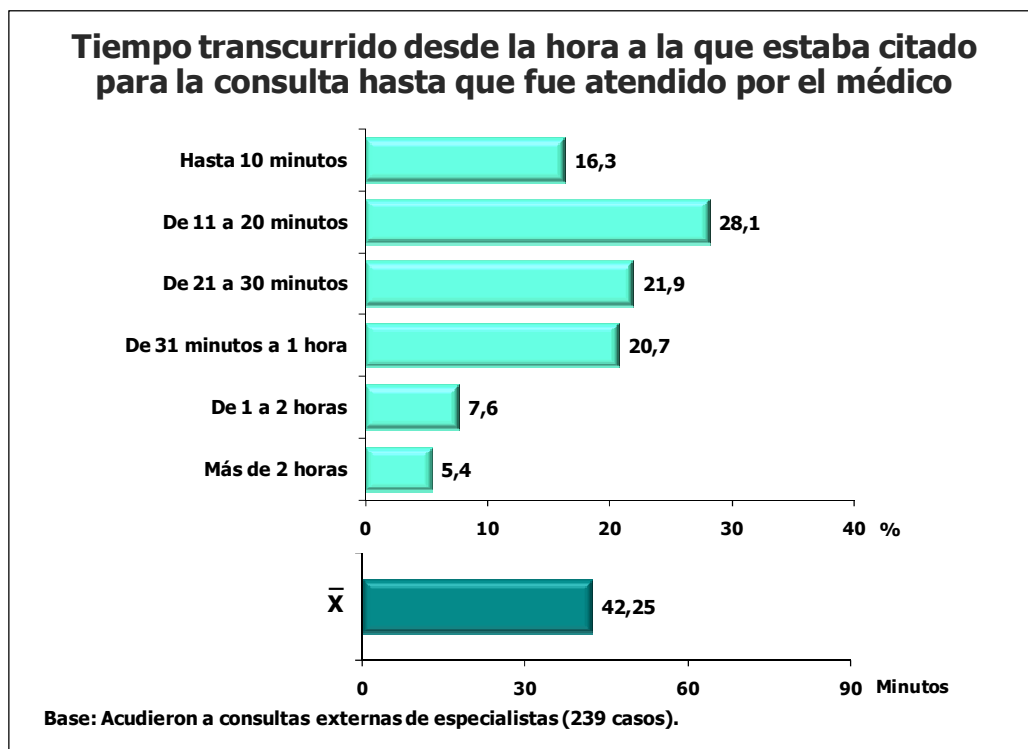
En este punto se ha recogido el tiempo transcurrido desde la hora a la que el usuario estaba citado para que le realizaran la prueba hasta que ésta fue efectivamente hecha.

El tiempo medio de espera en este tipo de servicio es de 49 minutos, representando dos de cada tres usuarios (66,8%) los que declaran haber esperado hasta 30 minutos o un tiempo inferior, un 14,4% los que han esperado entre 30 minutos y una hora y algo menos de uno de cada cinco (18,9%) los que han esperado más de una hora.



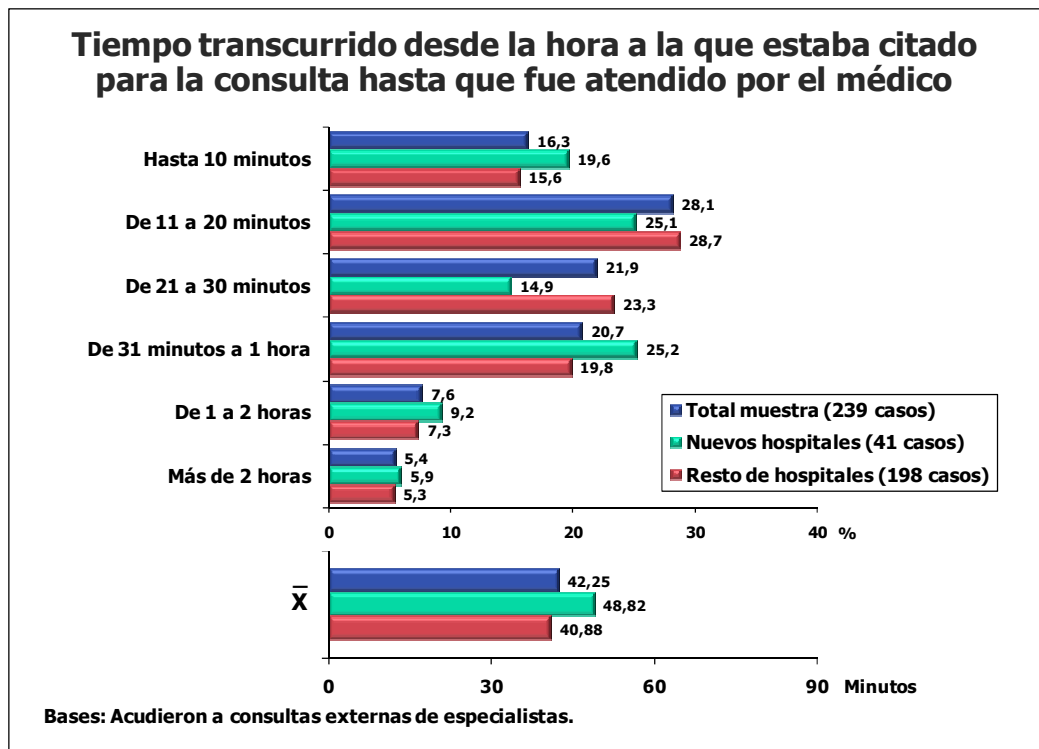
Tampoco en este caso puede considerarse significativa la diferencia en los tiempos de espera que se registran entre los usuarios de los nuevos hospitales (48 minutos) y los de los demás (49 minutos)

D)3. Tiempo de espera para consultas externas de especialidades.



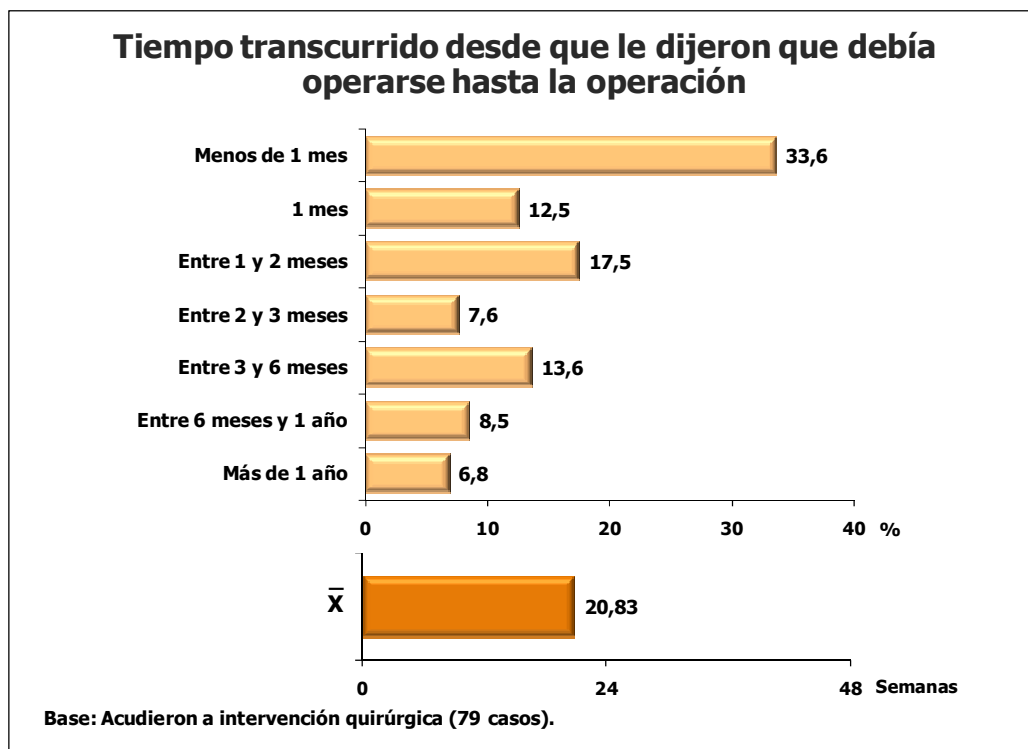
En este caso también se ha solicitado a los informantes que señalaran el tiempo transcurrido entre la hora de la cita para la consulta y aquella en la que fueron efectivamente atendidos.

El tiempo medio de esa espera es de 42 minutos. También en este caso representan dos de cada tres informantes (66,3%) los que declaran un tiempo de 30 minutos o inferior, mientras uno de cada cinco usuarios de estos servicios (20,7%) manifiestan haber esperado entre media y una hora y algo más de uno de cada diez (13,0%) que la espera fue superior a una hora.



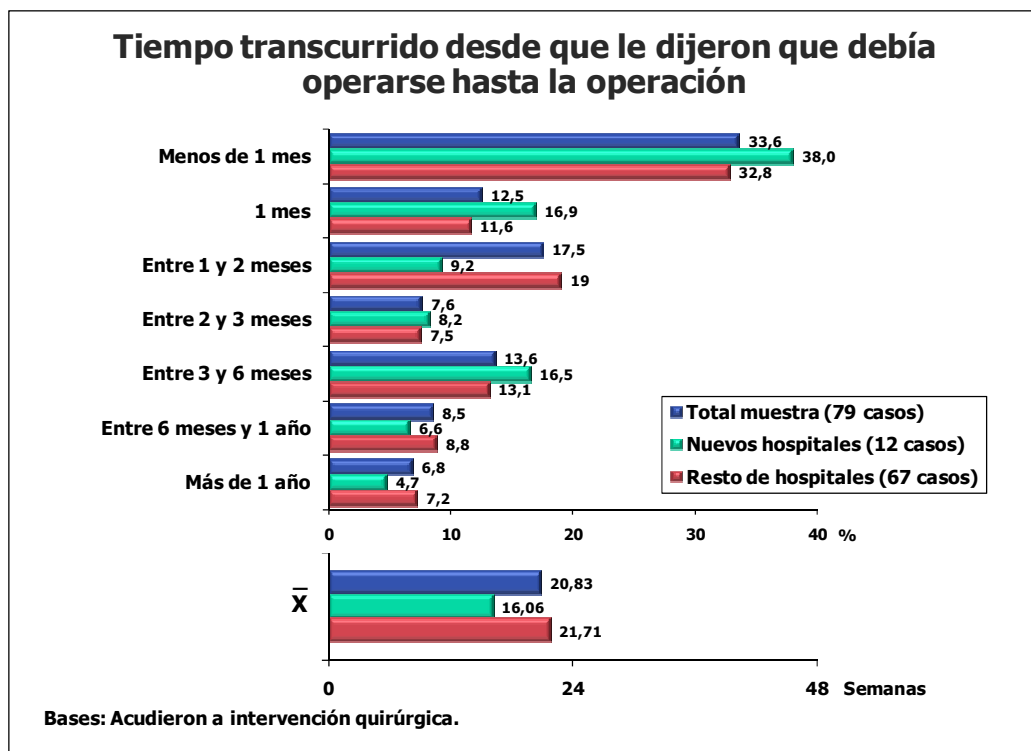
Entre los dos colectivos de usuarios, según estén adscritos a los nuevos hospitales o no, se observa que la diferencia de los tiempos de espera es superior entre los adscritos a los nuevos hospitales, aunque tal diferencia no pueda llegar a considerarse significativa.

D)4. Tiempo de espera de intervención quirúrgica.



A propósito del tiempo de espera de las intervenciones quirúrgicas se ha recogido el que los entrevistados declaran que ha transcurrido entre el momento en que les fue comunicado que debían operarse y la realización de la operación, expresado en semanas.

El tiempo medio de espera, según esas condiciones, es de casi 21 semanas. Representan algo menos de la mitad de los entrevistados (46,1%) los que declaran que ese tiempo de espera ha sido de un mes o inferior, para uno de cada cuatro (25,1%) ese tiempo de espera se situó entre uno y tres meses y para el 28,9% por encima de los tres meses.



El tiempo de espera señalado por los usuarios de los nuevos hospitales es de 16 semanas, mientras que entre los usuarios de otros hospitales es de casi 22 semanas, aunque esa diferencia no puede considerarse estadísticamente significativa.

E) Valoración de la atención

A los usuarios de los distintos servicios hospitalarios se les ha solicitado su valoración del servicio recibido en dos aspectos específicos: la atención de los profesionales y la información que les fue proporcionada. Sobre su dolencia.

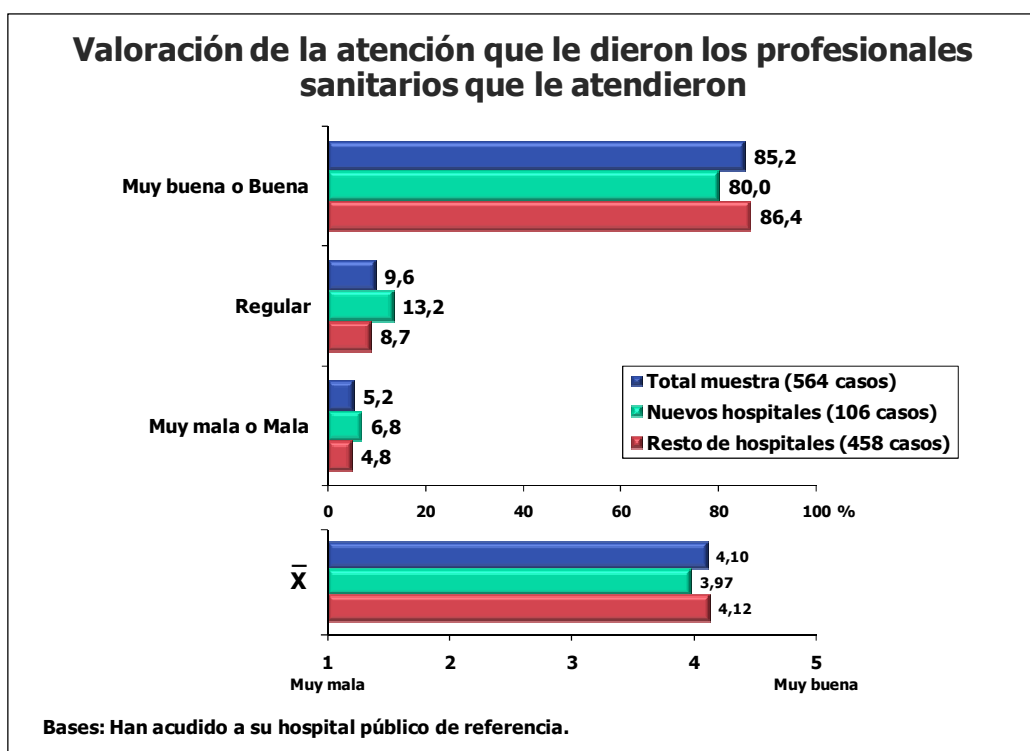
E)1. Atención de los profesionales



La valoración de la atención prestada por los profesionales que atendieron a los usuarios es claramente positiva y queda reflejada en la nota de 4,1 sobre una escala de 1 (muy mala) a 5 (muy buena).

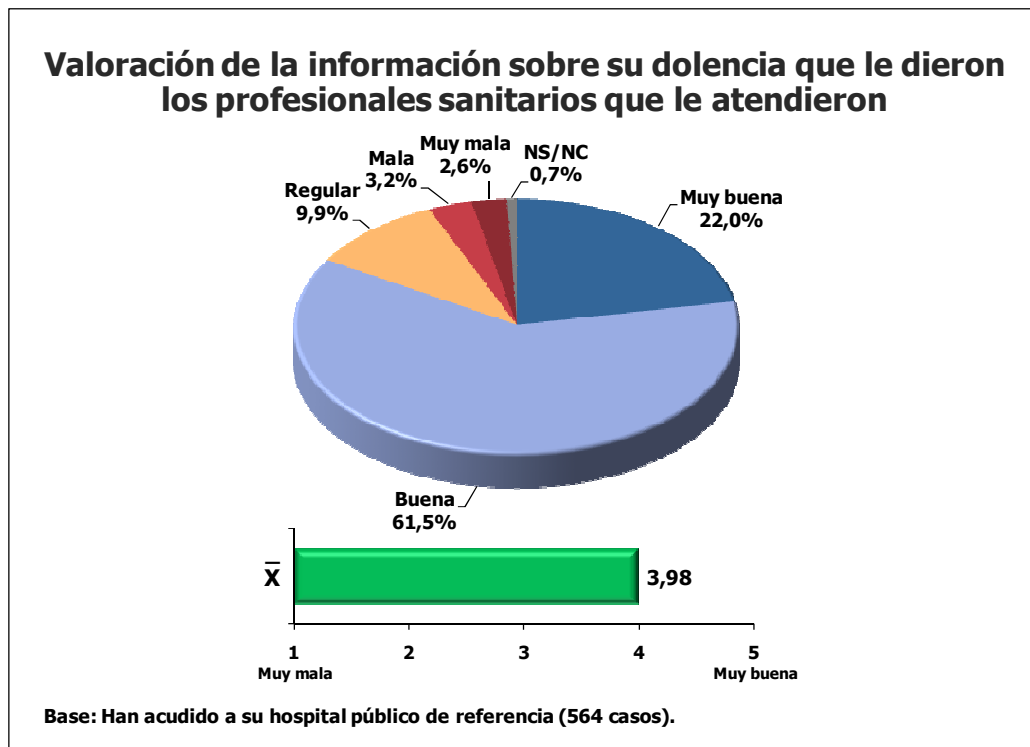
Representan más de ocho de cada diez usuarios (85,2%) de los servicios indicados los que consideran buena o muy buena la atención recibida, frente a un 9,6% que la califican de regular y un 5,2% que la consideran mala o muy mala.

Se observan pocas diferencias significativas con respecto a esos datos globales en los registrados para los distintos segmentos de la muestra. Tan sólo cabe señalar que el porcentaje de quienes califican la atención como regular es significativamente superior entre los usuarios del Área 6 Oeste (21,0%) y los que acudieron a realizarse alguna prueba diagnóstica (18,6%), mientras que el de los que la califican como mala o muy mala es significativamente superior entre quienes tienen entre 45 y 64 años (9,1%) y los del Área 4 Noreste (12,2%).



Tomando en consideración el tipo de hospital de referencia, nuevo o no, se observa que la valoración de la atención recibida es más favorable entre los usuarios de los hospitales que no son nuevos. Efectivamente el porcentaje de usuarios de esos hospitales que consideran buena o muy buena la atención recibida (86,4%) es significativamente superior al de quienes emiten la misma valoración entre los usuarios de los nuevos hospitales (80,0%). Las respectivas puntuaciones medias son del 4,12 y el 3,97.

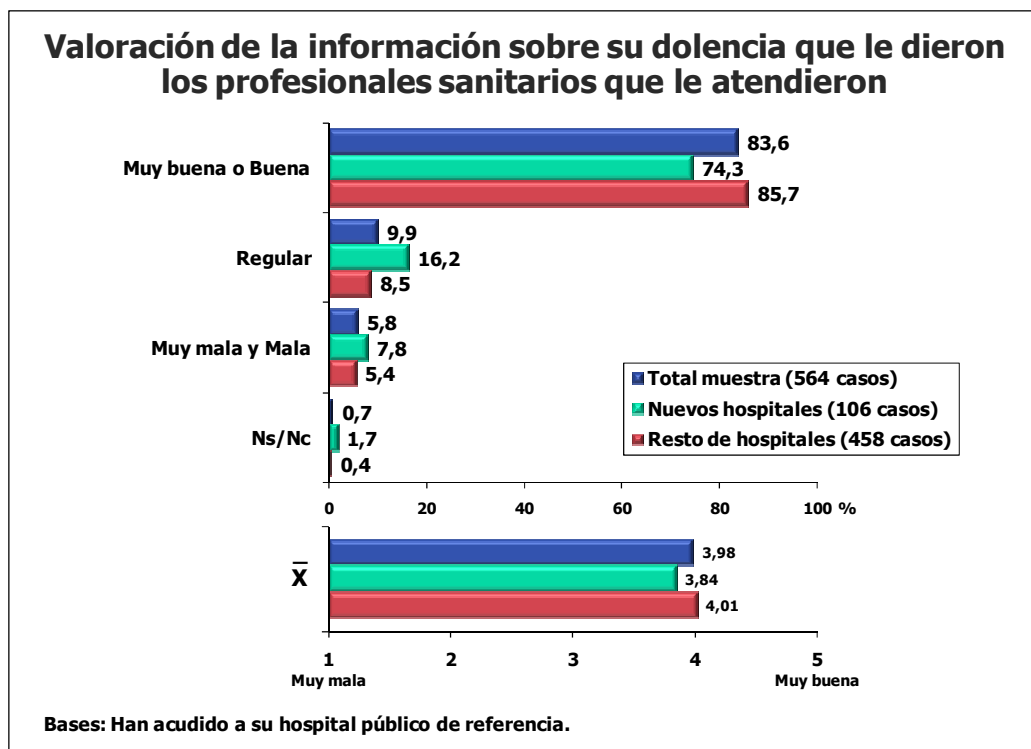
E)2. Información proporcionada



La valoración de la información recibida es también claramente positiva, siendo la puntuación media registrada sobre la escala de 1 a 5 de 3,98.

Representan más de ocho de cada diez (83,6%) los usuarios que consideran buena o muy buena la información que les dieron los profesionales que les atendieron, el 9,9% la califican de regular y el 5,8% como mala o muy mala.

A propósito de este aspecto se muestran más críticos -en tanto que entre ellos son superiores los porcentajes de quienes califican la información de regular, mala o muy mala- los usuarios con estudios secundarios, los de clase media-media y los residentes en las Áreas sanitarias de la 1 a la 5.

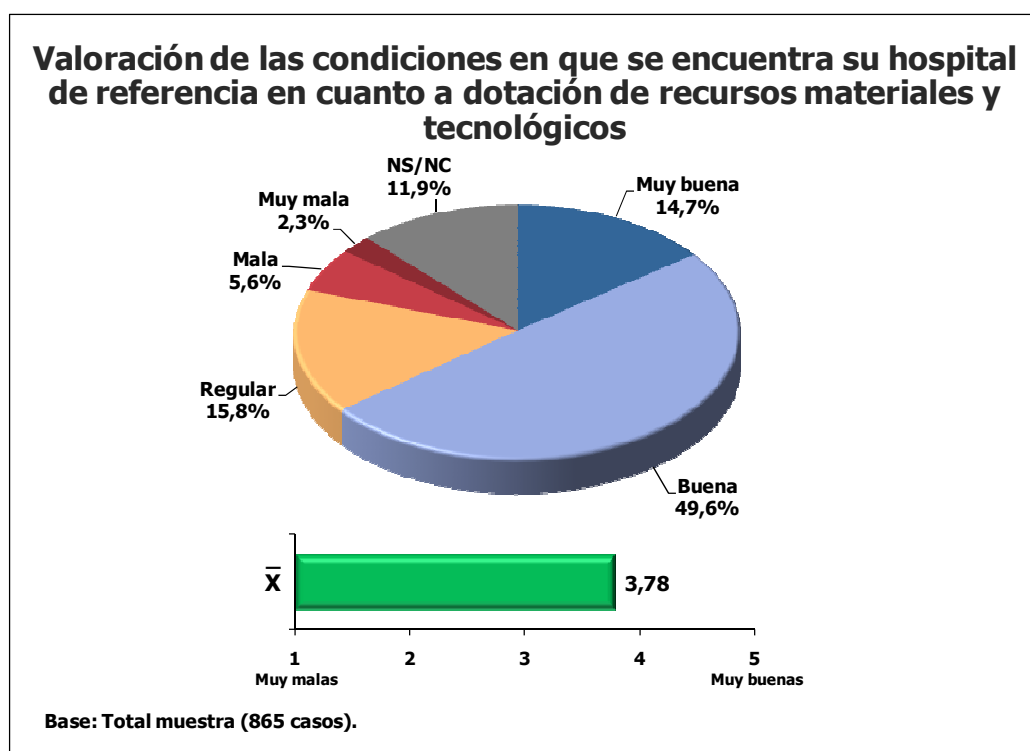


También a propósito de este aspecto del servicio la valoración registrada es significativamente superior entre los no adscritos a los nuevos hospitales en relación a la registrada entre los que tienen a alguno de los nuevos como hospital de referencia. Mientras la valoración de éstos se sitúa en 3,84, entre aquéllos es de 4,01. En términos porcentuales, mientras entre los usuarios de los nuevos hospitales representan un 74,3% los que califican la información como buena o muy buena, entre los de los demás hospitales los que tienen esa misma opinión representan un 85,7%. En sentido inverso entre los usuarios de los nuevos hospitales los que califican la información como regular, mala o muy mala representan un 24%, significativamente superior al de quienes emiten esas mismas valoraciones entre los que no tienen esos hospitales de referencia (14,9%).

4.2. Valoración de las condiciones de los hospitales de referencia

Se trata aquí la valoración que emiten los entrevistados de su hospital de referencia en general y a propósito de algunos aspectos específicos. Esa valoración estará emitida sobre la base de la opinión que los ciudadanos han podido formarse en base a su propia experiencia y a partir de la información que de un modo u otro hayan podido recibir.

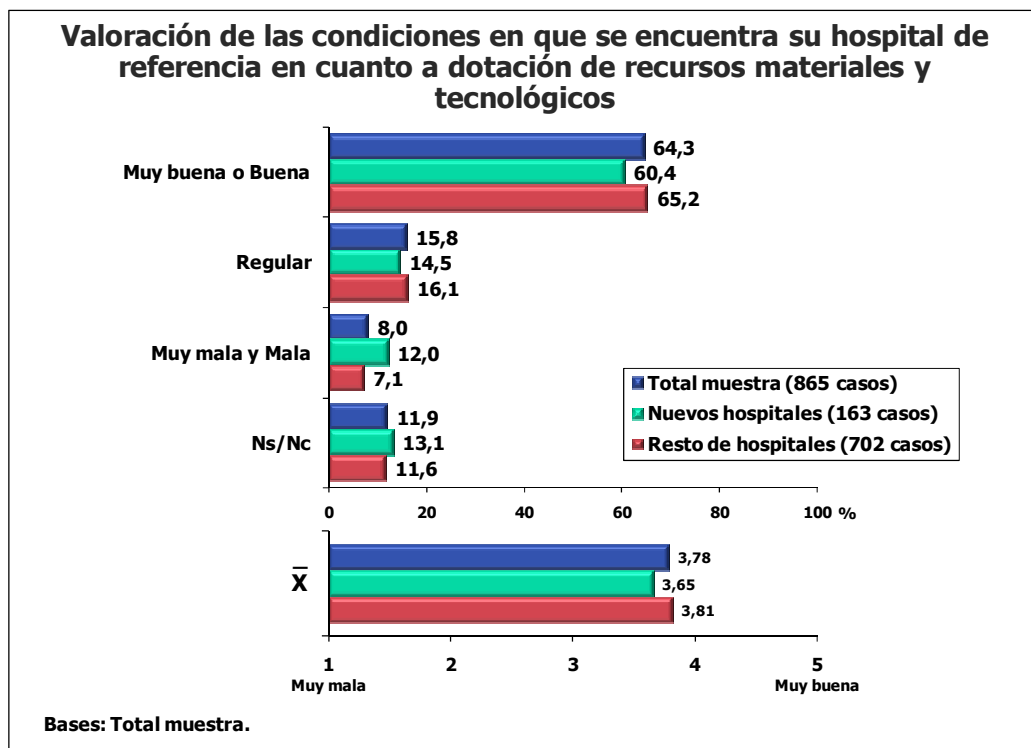
A) Dotación de recursos materiales y tecnológicos



La valoración de la dotación de recursos materiales y tecnológicos de los hospitales puede considerarse bastante positiva. La puntuación registrada es de 3,78.

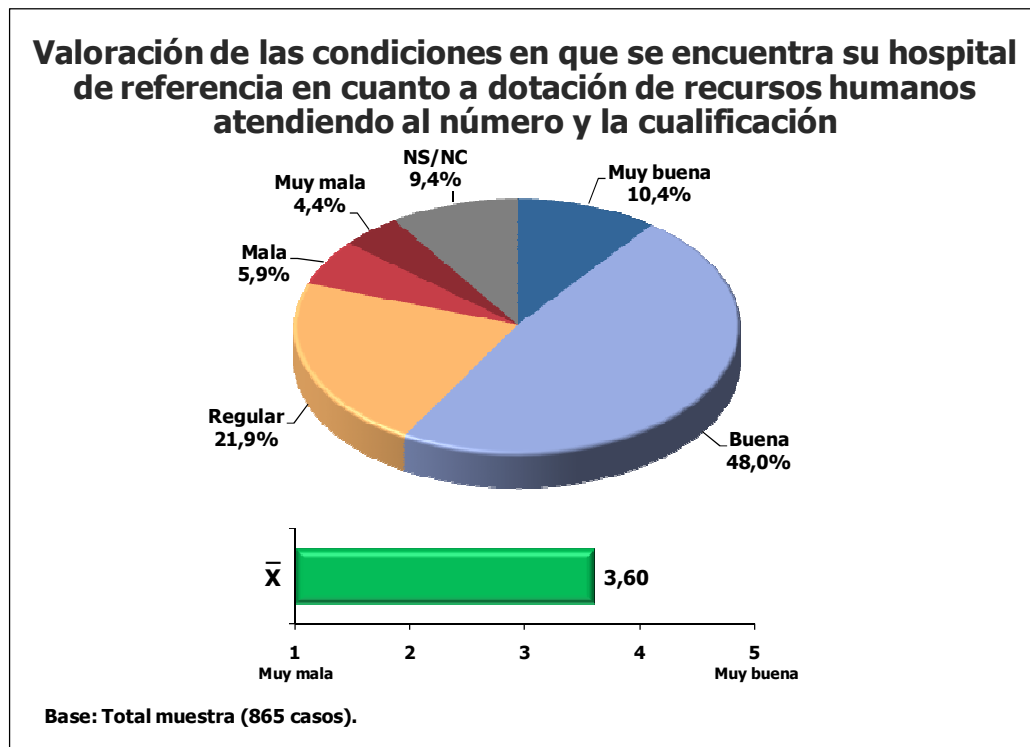
Representan casi dos de cada tres entrevistados (64,3%) los que consideran buenas o muy buenas las condiciones de sus hospitales de referencia en cuanto a dotación de recursos materiales y tecnológicos, mientras que el 15,8% las califica de regular y el 8,0% de malas o muy malas. Las

valoraciones son más críticas que en el conjunto de la muestra entre quienes pertenecen a las Áreas de salud 3 Este y 7 Centro-Oeste.



También en este aspecto la puntuación media de las valoraciones emitidas por los que no están adscritos a los nuevos hospitales (3,81) es significativamente superior a la que se registra en el colectivo de los que tienen a éstos como hospitales de referencia (3,65). Esa diferencia se plasma también en el hecho de que entre los adscritos a los nuevos hospitales el porcentaje de los que consideran malas o muy malas las condiciones de éstos en cuanto a dotación de recursos materiales y tecnológicos (12,0%) es significativamente superior al que se registra en el colectivo de los demás hospitales (7,1%).

B) Dotación de recursos humanos

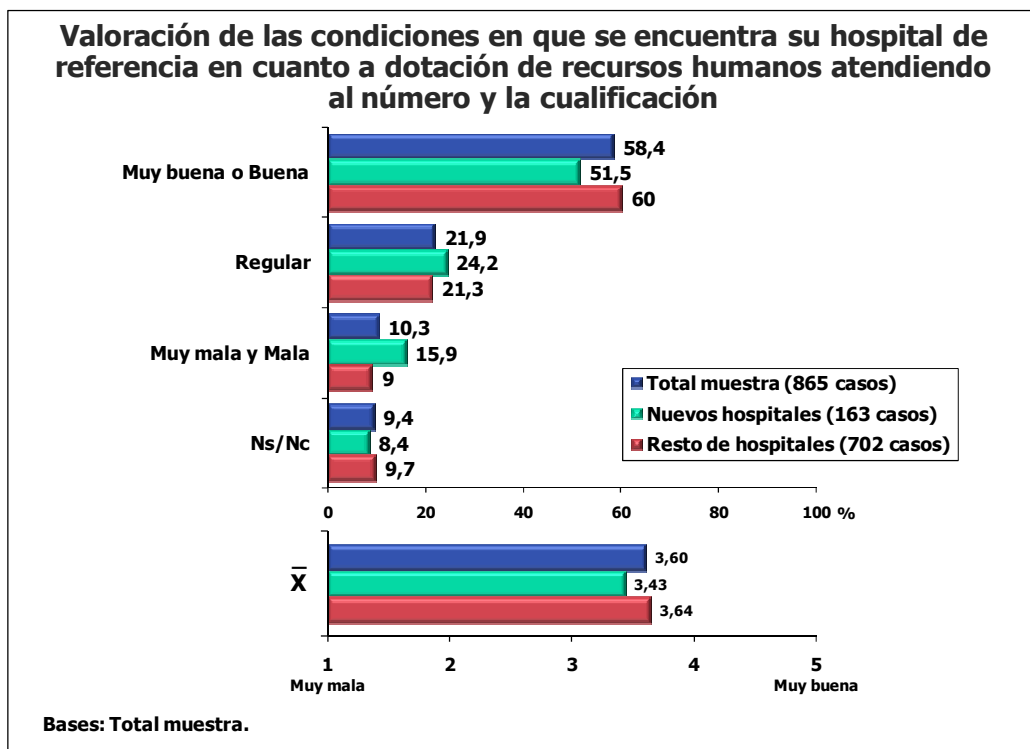


A propósito de las condiciones de los hospitales en cuanto a la dotación de recursos humanos, atendiendo al número y a la cualificación, la valoración es también positiva, pero algo inferior a la registrada a propósito de los recursos materiales. La puntuación registrada es de 3,6.

En este aspecto la proporción de quienes consideran buenas o muy buenas las condiciones de su hospital de referencia en cuanto a dotación de recursos humanos se sitúa ligeramente por debajo de seis de cada diez (58,4%) algo más de uno de cada cinco las califica de regular (21,9%) y el 10,3% de malas o muy malas.

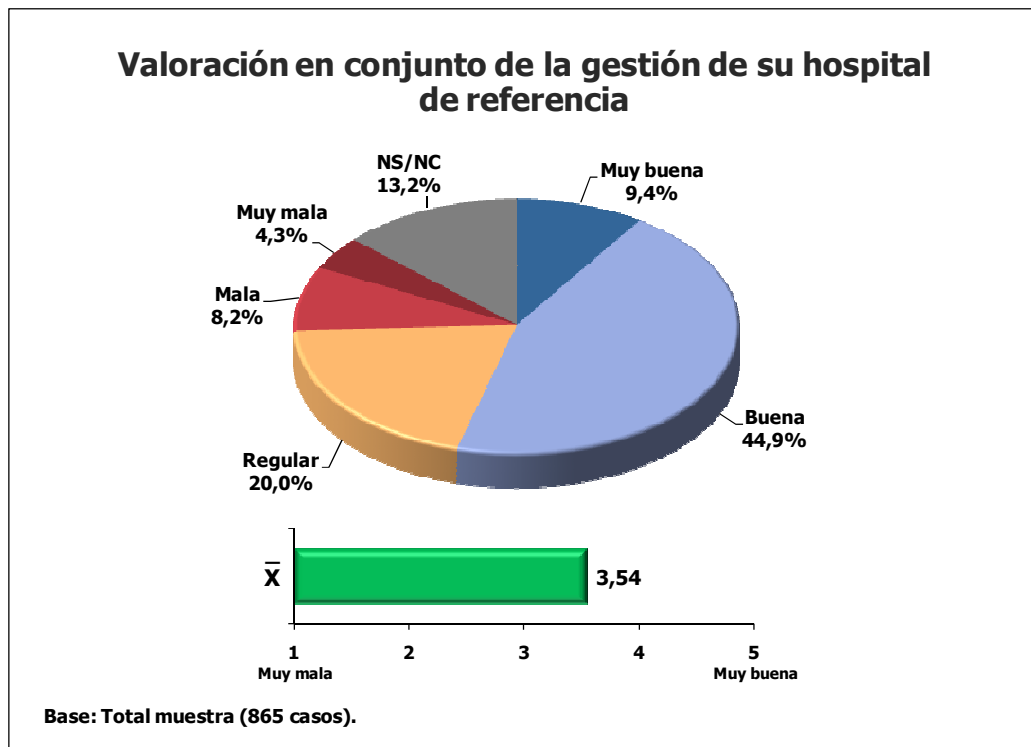
En este aspecto el porcentaje de quienes califican la situación de regular es significativamente superior entre quienes tienen estudios universitarios (28,0%), los residentes en poblaciones de hasta 10.000 habitantes (41,4%), mientras que el de los que la califican de mala o muy mala es también

significativamente superior entre quienes tienen de 30 a 44 años (14,4%), los que residen en poblaciones de 10.000 a 100.000 habitantes y los del Área 1 Sur-Este (17,5%) y el Área 6 Oeste (20,0%).



La valoración de la dotación de recursos humanos es significativamente superior entre los no adscritos a los nuevos hospitales (3,64) que entre los que lo están (3,43). En términos porcentuales, mientras entre éstos representan un 51,5% los que consideran buena o muy buena la dotación de recursos humanos de su hospital de referencia y un 15,9% los que la califican de mala entre aquéllos esos dos porcentajes son respectivamente del 60,0% y el 9,0%.

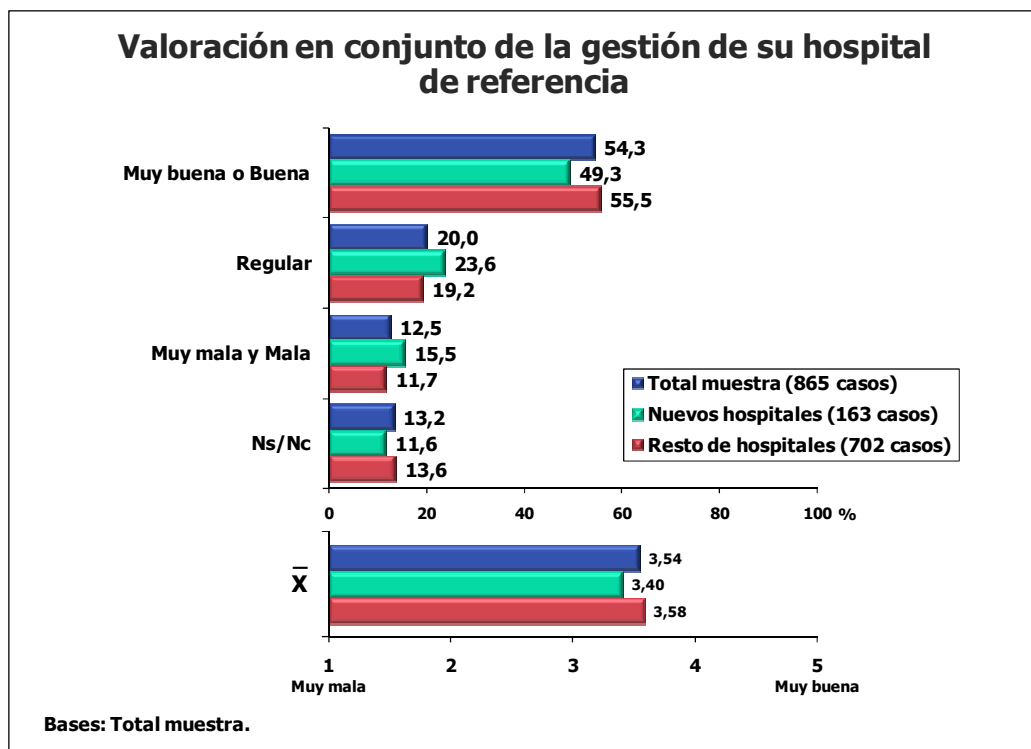
C) Gestión



El tercer aspecto específico sometido a valoración es la gestión, siendo la puntuación registrada a propósito de ella de 3,54, también inferior a la referida a los recursos materiales.

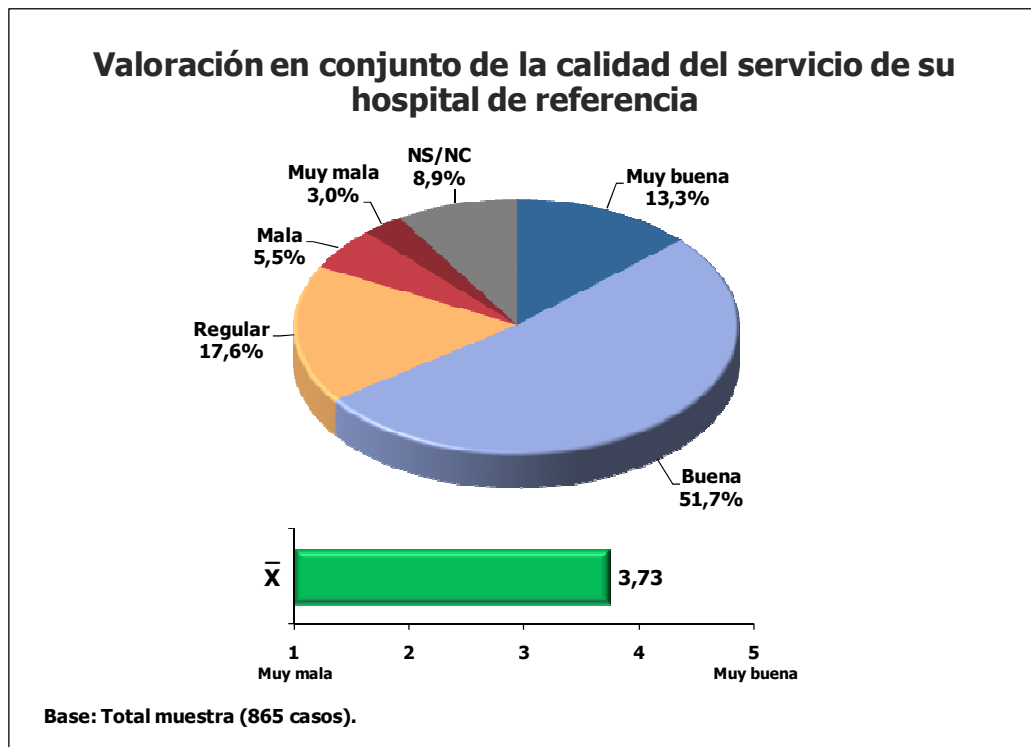
Con respecto a los aspectos anteriores a propósito de éste desciende el porcentaje de quienes califican como buena o muy buena la gestión de su hospital de referencia (54,3%), en tanto que representan un 20,0% los que la consideran regular, y un 12,5% los que opinan que es mala o muy mala.

La valoración en este punto tiende a ser más favorable entre los colectivos de población con menor nivel de estudios y clase social que entre los que tienen estudios universitarios y de clase social alta o media-alta.



Nuevamente la valoración registrada e el colectivo de no adscritos a los nuevos hospitales es más favorable que la que se registra entre los que lo están. La puntuación registrada entre aquéllos (3,58) es significativamente superior a la que se da entre éstos (3,40). Abundando en ese sentido, hay que señalar que mientras entre los adscritos a los nuevos hospitales representan un 39,1% los que califican su gestión como regular, mala o muy mala, entre quienes no lo están representan un 30,9%.

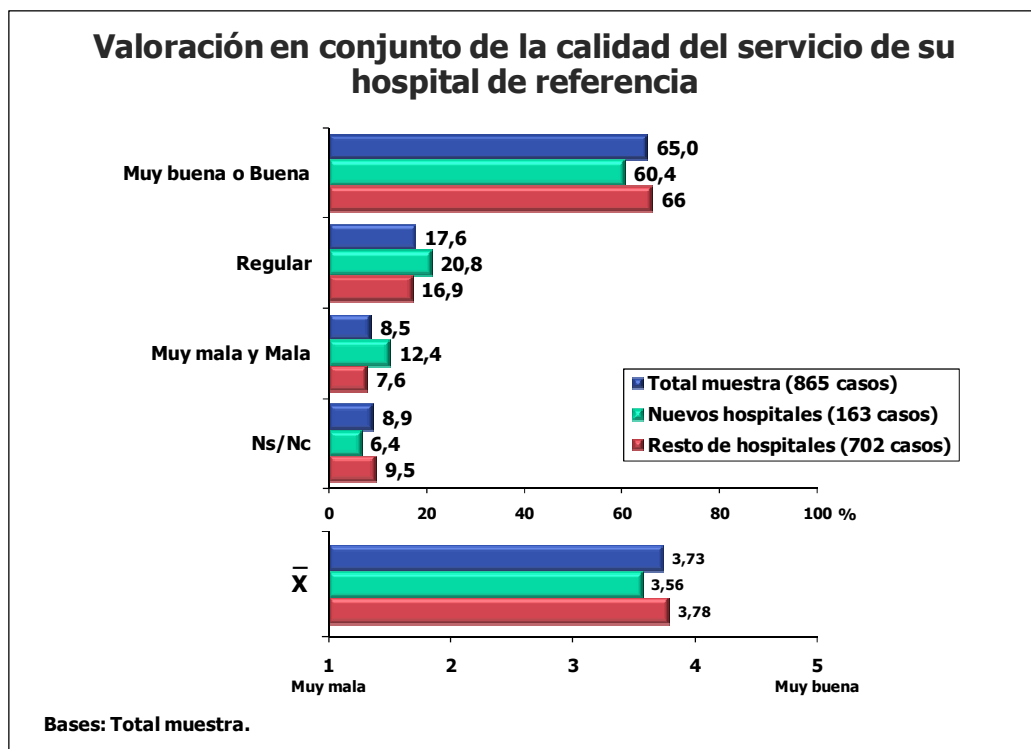
D) Valoración general



La valoración que merece en general la calidad del servicio es positiva, registrándose a este propósito una puntuación de 3,73.

Nuevamente representan casi dos de cada tres entrevistados los que la consideran buena (51,7%) o muy buena (13,3%), mientras el 17,6% la califican de regular y el 8,5% de mala o muy mala.

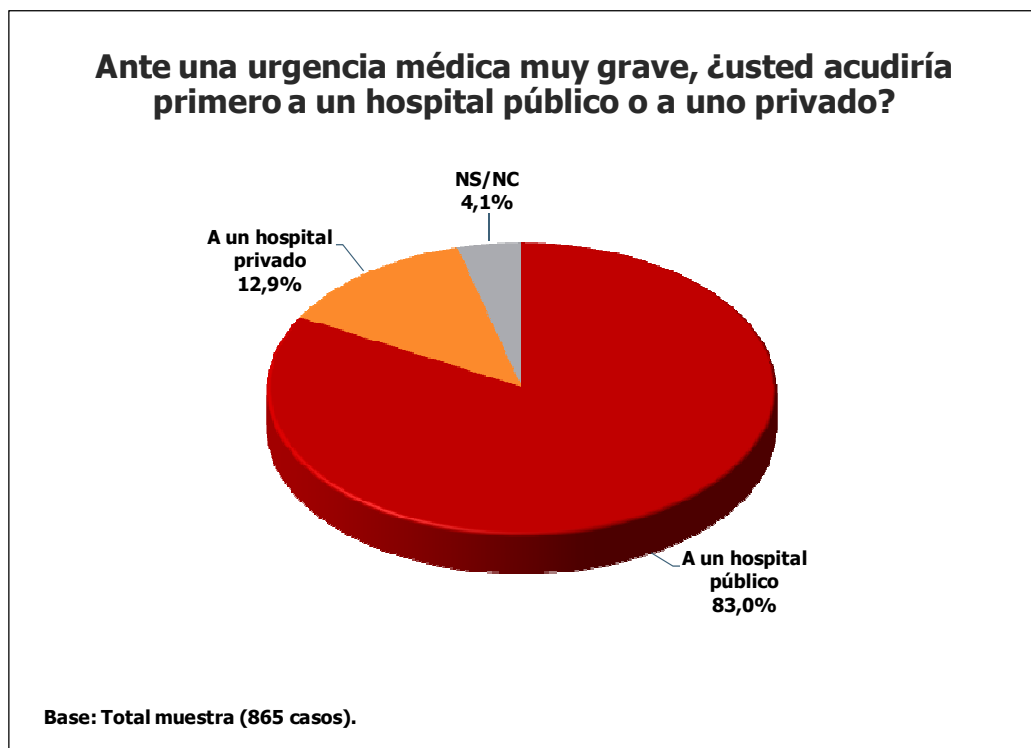
El porcentaje de quienes la califican como buena o muy buena es significativamente superior entre los residentes en el Área 8 Sur-Oeste (88,6%), mientras el de los que la califican de regular es significativamente superior entre los residentes en el Área 2 Centro-Norte (27,9%) y el de los que opinan que es mala o muy mala entre los mayores de 65 años (12,8%) y los residentes en el Área 1 Sur-Este (12,8%).



En consonancia con lo observado a propósito de las valoraciones anteriores, también aquí es más favorable la valoración registrada en el colectivo de quienes no están adscritos a ninguno de los nuevos hospitales. La puntuación que se registra en este colectivo (3,78) es significativamente superior a la observada en el de los que sí están adscritos a esos hospitales (3,56). Entre éstos representan un 12,4% los que consideran mala o muy mala la calidad del servicio, mientras entre los no adscritos a estos hospitales ese porcentaje es significativamente inferior (7,6%).

4.3. Percepción de la sanidad pública

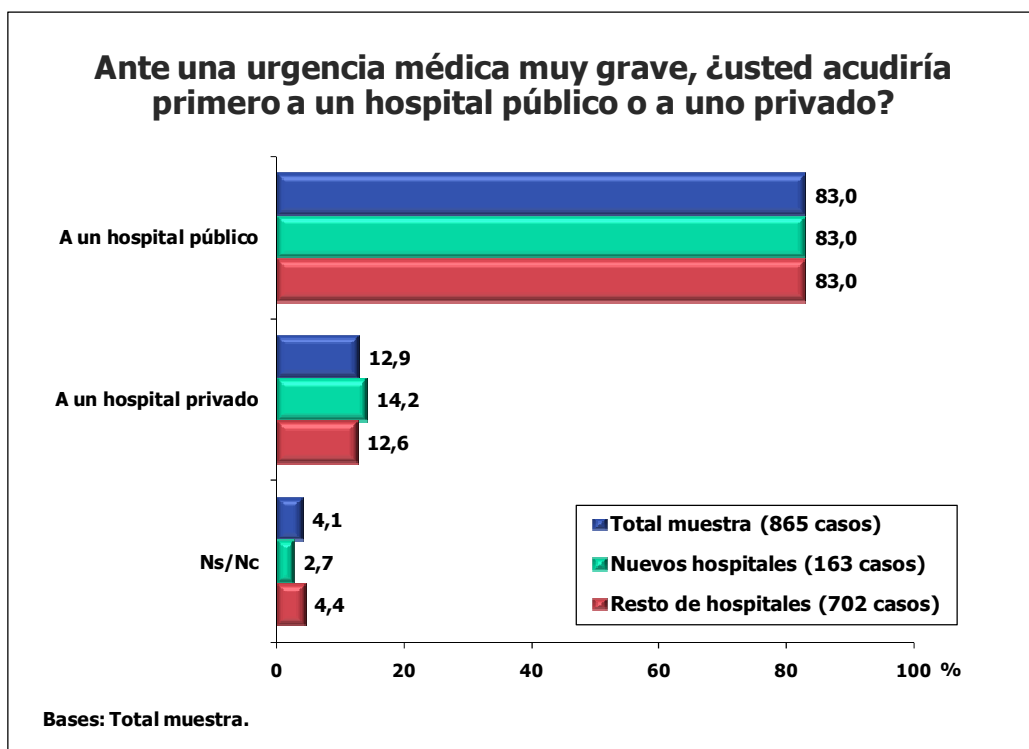
A) Preferencia hospital público / hospital privado



Representan más de ocho de cada diez entrevistados (83,0%) los que manifiestan que en caso de una urgencia médica muy grave acudirían primero a un hospital público, frente a un 12,9% que suponen los que irían a uno privado.

Las diferencias de opinión entre los distintos segmentos de la muestra son reducidas, aunque sí se observan algunas. En concreto hay que señalar que el porcentaje de quienes optarían por el hospital privado es significativamente superior entre los entrevistados de clase media-alta o alta (18,0%), y los residentes en el Área 2 Centro-Norte (25,8%), el Área 6 Oeste (21,1%) y los del Área 7 Centro-Oeste (24,4%). Ese porcentaje es también superior entre los que poseen un seguro médico privado (25,8%), aunque

incluso dentro de este colectivo es claramente mayoritaria la proporción de quienes acudirían a un hospital público (66,8%).



En este punto no se registran diferencias entre el grupo de los que están adscritos a alguno de los nuevos hospitales y el de quienes no lo están.

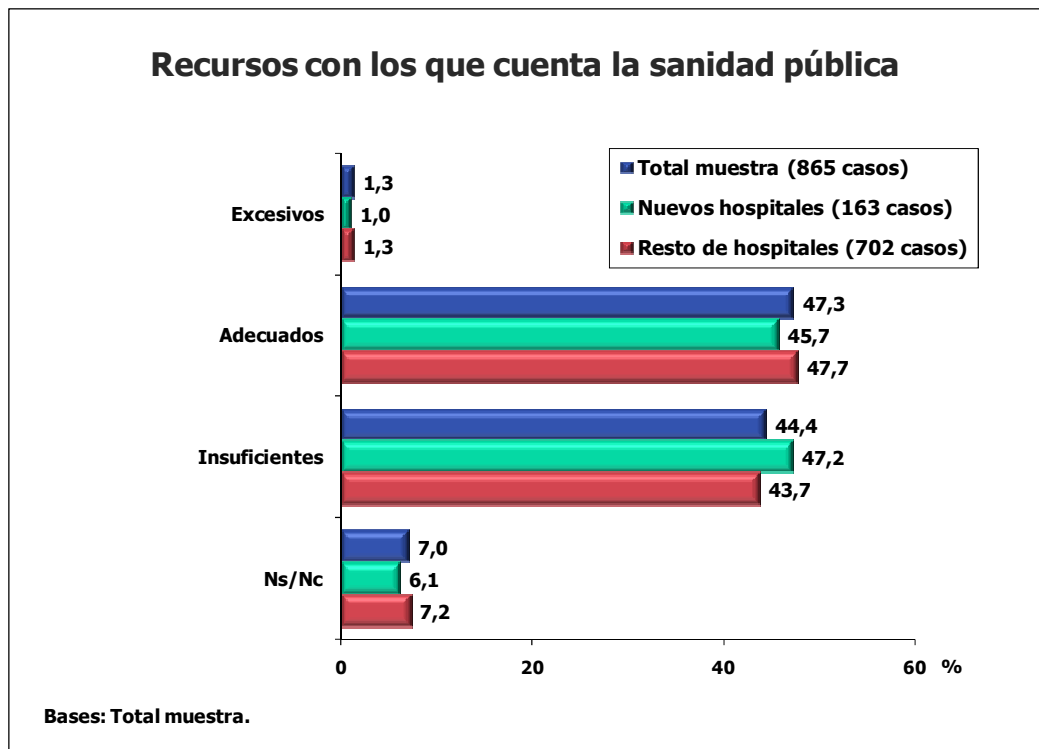
B) Sanidad pública

B)1. Recursos disponibles



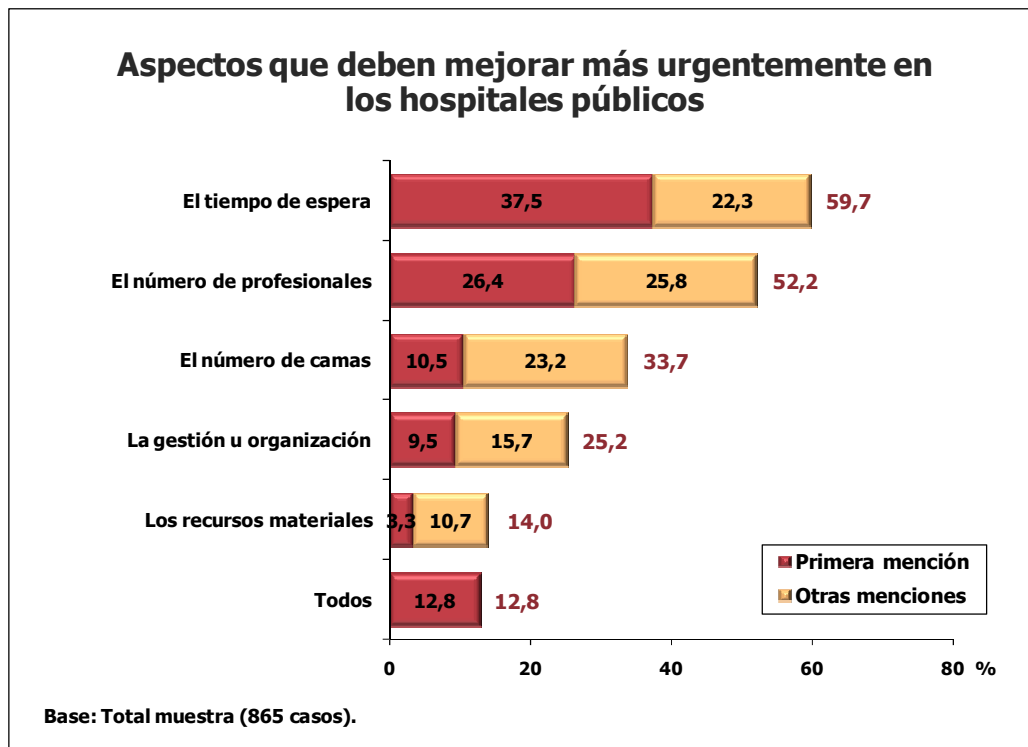
Representan algo menos de la mitad (47,3%) de los entrevistados quienes consideran que los recursos de la sanidad pública son los adecuados, siendo sólo ligeramente inferior el de los que consideran que son insuficientes (44,4%).

No se registran diferencias apreciables de opinión entre los distintos segmentos de la muestra.



Tampoco se observan diferencias significativas de opinión entre los colectivos de quienes están en el ámbito de los nuevos hospitales y quienes están fuera de ellos, aunque el porcentaje de quienes los consideran insuficientes sea superior entre los primeros con respecto a los segundos.

B)2. Aspectos a mejorar



A la hora de señalar las prioridades de actuación algo más de uno de cada tres entrevistados (37,5%) señala como el aspecto que debe mejorar más urgentemente en los hospitales públicos los tiempos de espera. Las demandas se concentran a continuación en el número de profesionales (26,4%), el número de camas (10,5%), la gestión u organización (9,5%) y los recursos materiales (3,3%). Espontáneamente el 12,8% de los entrevistados señalan que deben mejorar todos los aspectos.

Ese orden de las prioridades se reproduce también cuando se agregan al primer aspecto que se considera urgente mejorar los otros aspectos que también se considera urgente mejorar. Siguen apareciendo como los aspectos que mayor proporción de entrevistados considera urgente mejorar el tiempo de estera (58,7%) y el número de profesionales (52,2%). A una apreciable distancia, pero con porcentajes relevantes, se sitúan las alusiones

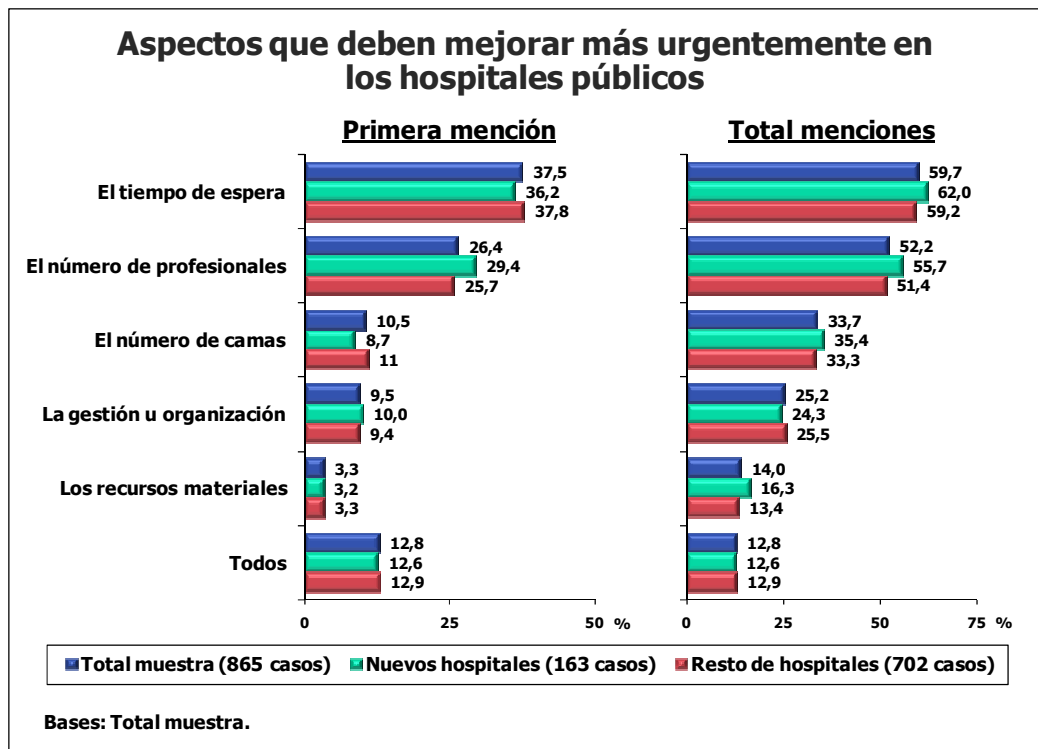
al número de camas (33,7%), la gestión u organización (25,2%) y los recursos materiales (14,0%).

No son muchas las diferencias de opinión que se registran entre los segmentos de la muestra establecidos en base a las distintas variables explicativas. No obstante, tomando como referencia los datos del primer aspecto mencionado como necesitado de mejora, sí se pueden señalar algunas diferencias puntuales.

En ese sentido hay que indicar que el porcentaje de los que mencionan el tiempo de espera como primer aspecto a mejorar es significativamente superior entre los que tienen entre 18 y 29 años (47,8%) los residentes en poblaciones de 100.001 a 500.000 habitantes (47,6%) y quienes no han acudido en el último año a su hospital de referencia (45,1%).

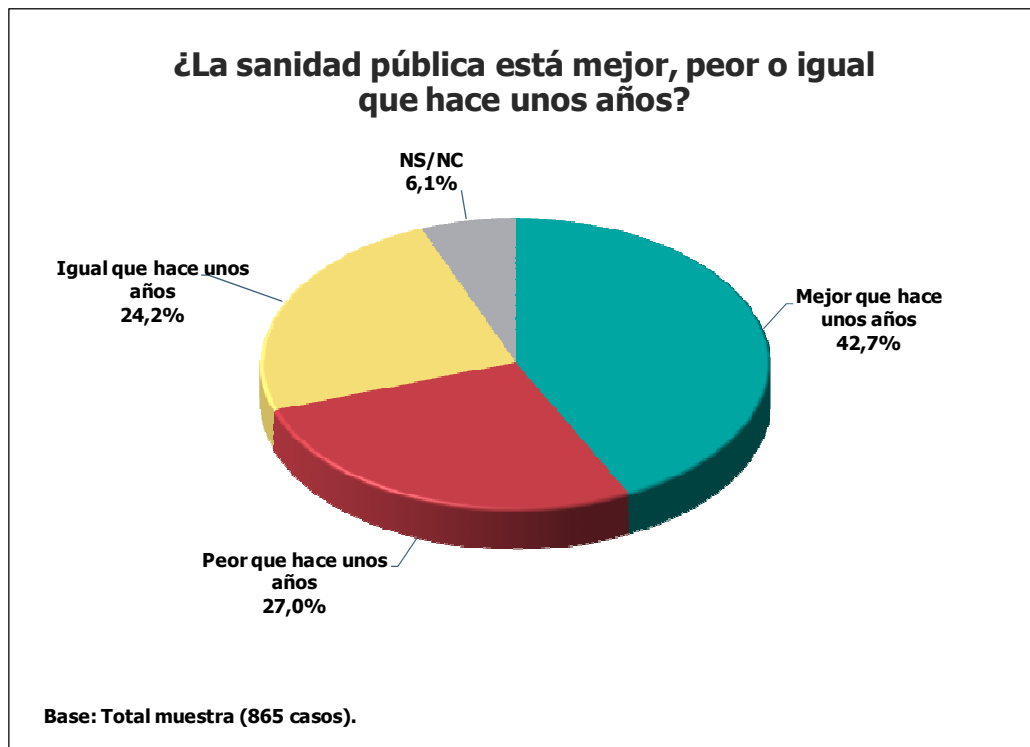
Señalan el número de profesionales como aspecto más urgente a mejorar en una medida significativamente superior los entrevistados de 30 a 44 años (33,6%), los de clase media-media (33,7%) y los residentes en poblaciones de 10.001 a 100.000 habitantes (35,6%). Sin embargo el porcentaje de quienes aluden a este aspecto en primer lugar desciende significativamente entre los mayores de 65 años (13,0%), los que tienen estudios inferiores a los primarios completos (11,2%) y los de clase media-baja o baja (18,5%).

El porcentaje de quienes de forma espontánea señalan directamente que deben mejorar todos los aspectos es significativamente superior entre las mujeres (17,1%), quienes tienen estudios inferiores a los primarios completos (28,8%) y los de clase media baja o baja (18,7%), reproduciendo en gran medida el perfil de los que aludían en menor medida a la necesidad de profesionales.



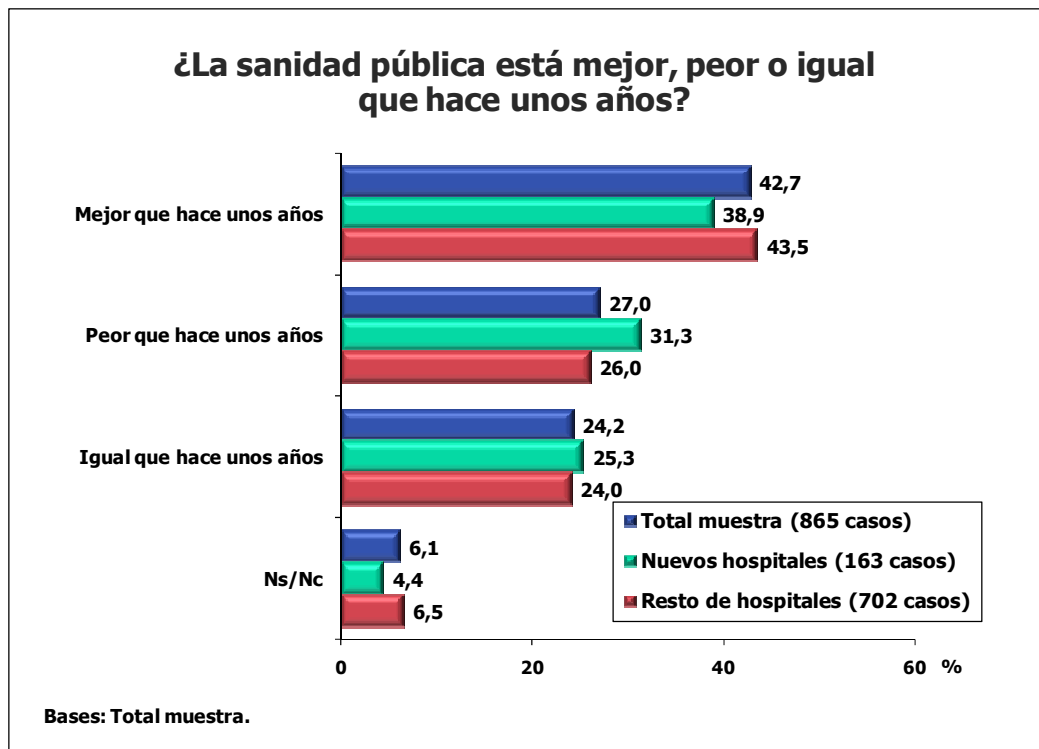
No se registran diferencias significativas de opinión, al señalar los aspectos a mejorar urgentemente, entre los colectivos de quienes están adscritos a los nuevos hospitales y quienes no lo están.

B)3. Evolución percibida



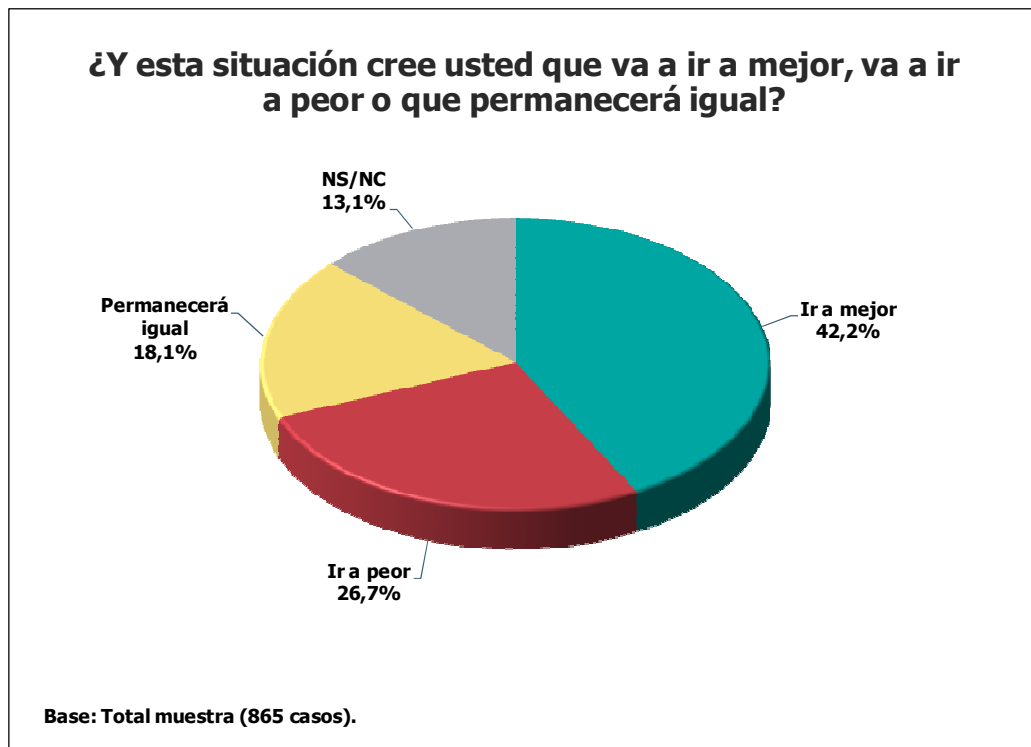
A propósito de la evolución percibida de la sanidad pública representan algo más de cuatro de cada diez entrevistados (42,7%) los que consideran que está mejor que hace unos años, frente a un 27,0% que representan los que consideran que está peor. Casi uno de cada cuatro opinan que permanece igual.

Sólo se observan algunas diferencias significativas de opinión de carácter puntual. El porcentaje de quienes consideran que la sanidad pública está mejor que hace unos años es significativamente superior entre los hombres (50,4%), mientras que el de los que piensan que es peor es significativamente superior entre quienes tienen estudios universitarios (34,6%) y quienes poseen un seguro médico privado (34,4%). El de los que consideran que permanece igual es también significativamente superior entre quienes tienen entre 18 y 29 años (33,1%) y quienes no poseen seguro médico privado (28,9%).



No se registran diferencias significativas de opinión en este punto entre el colectivo de quienes están adscritos a los nuevos hospitales y el de quienes no lo están.

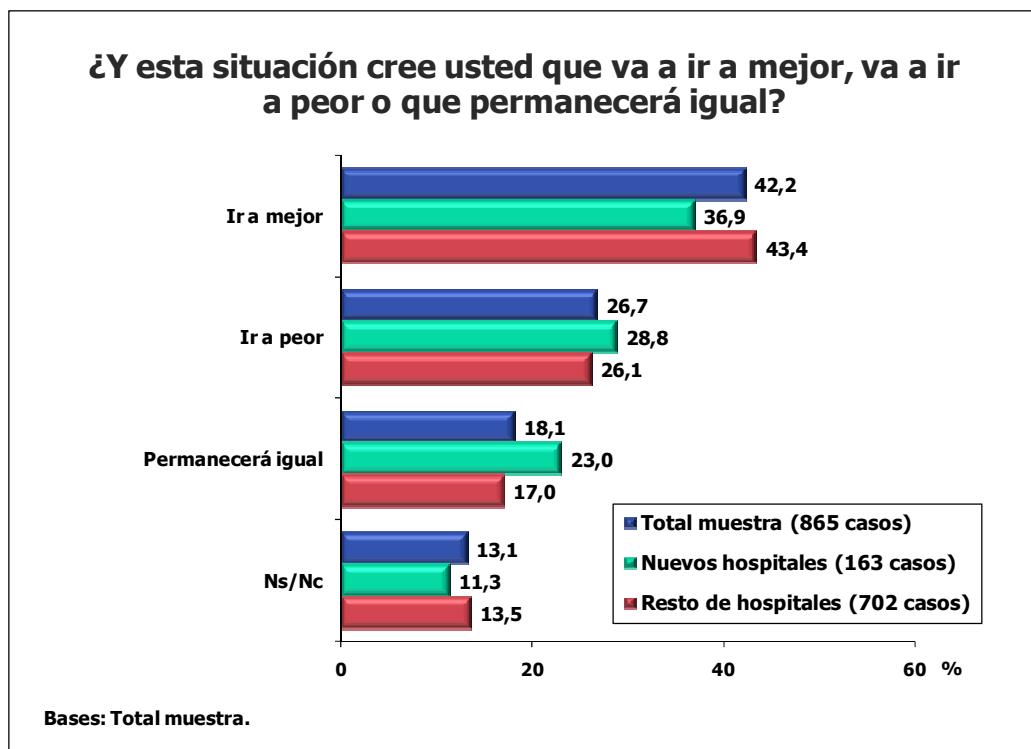
B)4. Expectativas



En cuanto a la evolución prevista para la sanidad los datos son muy similares a los registrados a propósito de la evolución percibida en los últimos años.

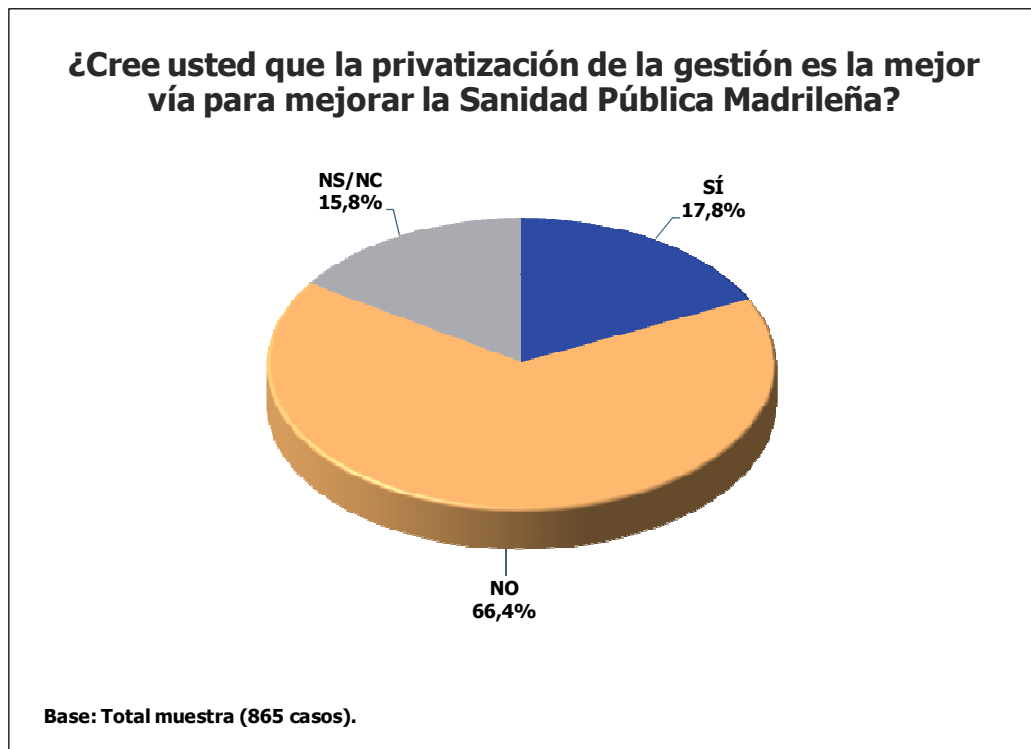
Algo más de cuatro de cada diez entrevistados (42,2%) consideran que irá a mejor, frente a un 26,7% que consideran que irá a peor y un 18,1% que opina que permanecerá igual.

Tampoco en este punto se observan diferencias significativas de opinión entre los distintos segmentos de la muestra.



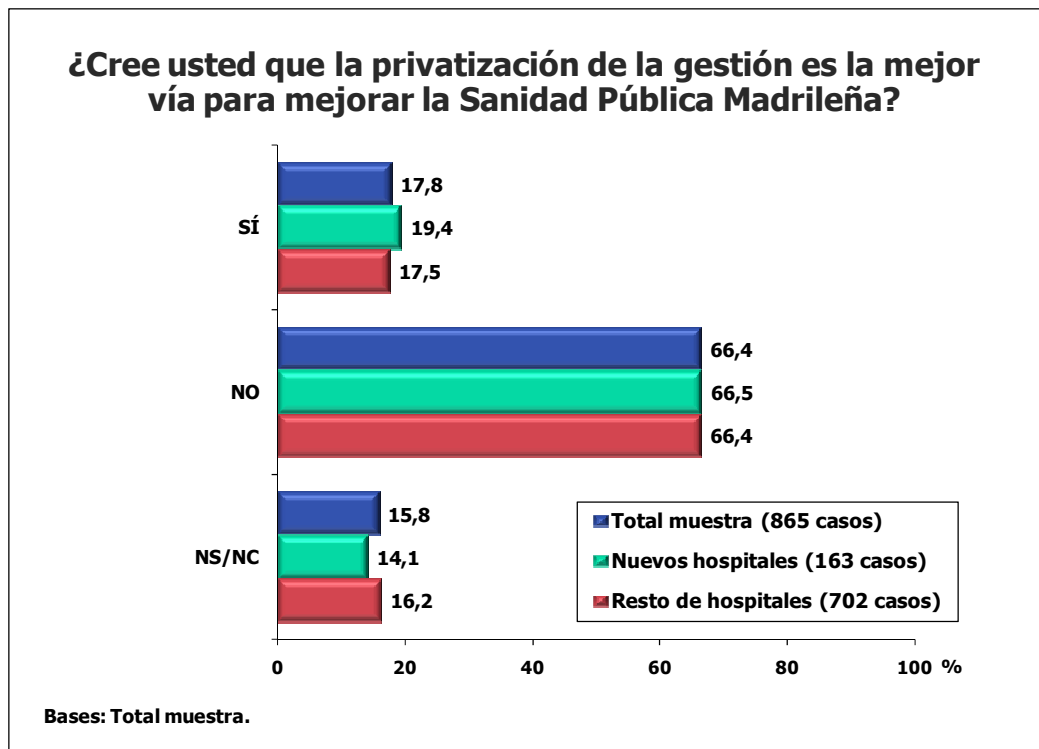
Atendiendo a la inclusión o no en el colectivo de adscritos a los nuevos hospitales tan sólo se puede señalar que el porcentaje de quienes consideran que permanecerá igual en el colectivo de quienes están adscritos a los nuevos hospitales (23,0%) es significativamente superior al que se registra en el colectivo que no lo está para la misma opinión (17,0%).

C) Actitud respecto a la privatización



Representan dos de cada tres entrevistados (66,4%) los que consideran que la privatización de la gestión no es la mejor vía para mejorar la Sanidad Pública Madrileña. Por su parte los que sí consideran que lo es representan un 17,8% y un 15,8% no se pronuncia en ninguno de los dos sentidos.

Como diferencias de opinión reseñables sólo se puede señalar que el porcentaje de quienes declaran que la privatización es el mejor medio de mejora de la sanidad pública es significativamente superior entre quienes poseen un seguro médico privado (28,2%).



No existen diferencias significativas de opinión entre quienes tienen como hospital de referencia uno de los nuevos hospitales y el resto de la población.

5. Conclusiones

- **Acceso a los servicios.**

- Casi dos de cada tres entrevistados (65,2%) han acudido en el último año a su centro público hospitalario frente a un 34,8% que declara no haberlo hecho. Los principales motivos o servicios a los que han acudido la mayoría de ellos han sido las consultas externas de especialidades (42,4%), las urgencias (40,6%), las pruebas diagnósticas (17,1%) e intervenciones quirúrgicas (14,0%).

En el colectivo de quienes están adscritos a los nuevos hospitales es significativamente superior el porcentaje de los que han acudido a urgencias (49,0%), con respecto al que se registra en el resto de la población, y significativamente inferior el de los que han acudido para pruebas diagnósticas (11,7%)

- Los tiempos de espera para los distintos servicios:

	TOTAL	Nuevos hospitales	Resto
Urgencias	64,26 minutos	61,66 minutos	65,02 minutos
Pruebas diagnósticas	49,26 minutos	48,41 minutos	49,38 minutos
Consultas externas	42,25 minutos	48,82 minutos	40,88 minutos
Intervenciones quirúrgicas	20,83 semanas	16,06 semanas	21,71 semanas

Entre la población adscrita a los nuevos hospitales son inferiores los tiempos de espera de intervenciones quirúrgicas, urgencias y, mínimamente, de pruebas diagnósticas. Entre los no adscritos a estos hospitales es inferior el de consultas externas. En todos los casos, no obstante, esas diferencias no llegan a ser significativas.

- o Los usuarios de los servicios hospitalarios valoran los dos aspectos del servicio en términos claramente positivos:

	TOTAL	Nuevos hospitales	Resto
Urgencias	4,10	3,97	4,12
Intervenciones quirúrgicas	3,98	3,84	4,01

Las valoraciones de los dos aspectos del servicio, atendiendo a las puntuaciones medias en una escala de 1 (muy mala) a 5 (muy buena) son notablemente positivas. Para ambos aspectos las puntuaciones son significativamente superiores en el colectivo de los no adscritos a los nuevos hospitales con respecto a las del colectivo de los que sí lo están.

- **Valoración de las condiciones de los hospitales de referencia.**

	TOTAL	Nuevos hospitales	Resto
Recursos materiales	3,78	3,65	3,81
Recursos humanos	3,60	3,43	3,64
Gestión u organización	3,54	3,40	3,58
Valoración general	3,73	3,56	3,78

También a propósito de los demás aspectos valorados de los hospitales de referencia las puntuaciones son en todos los casos positivas y significativamente superiores entre los no adscritos a los nuevos hospitales con respecto a las que se registran en el colectivo de los que sí lo están.

- **Percepción de la sanidad pública.**

- Representan más de ocho de cada diez entrevistados (83,0%) los que declaran que ante una urgencia médica muy grave acudirían a un hospital público, frente a un 12,9% que representan los que irían a uno privado.
- Percepción de distintos aspectos relacionados con la situación de la sanidad pública:
 - El porcentaje de quienes consideran que los recursos con que cuenta la sanidad pública son los adecuados (47,3%) es sólo ligeramente superior al de los que consideran que son insuficientes (44,4%).
 - Los aspectos que una mayor proporción de ciudadanos consideran que es urgente mejorar en los hospitales públicos son los tiempos de espera (59,7%) y el número de profesionales (52,2%). A cierta distancia se sitúan el número de camas (33,7%), la gestión u organización (25,2%) y los recursos materiales (14,0%).
 - Algo más de cuatro de cada diez entrevistados (42,7%) consideran que la sanidad pública está mejor que hace unos años, frente a un 24,2% que considera que está peor. Pensando en el futuro, representan también algo más de cuatro de cada diez (42,2%) los que piensan que la situación de la sanidad irá a mejor, frente a un 26,7% que creen que irá a peor.
- Actitud respecto a la privatización.

Dos de cada tres entrevistados (66,4%) consideran que la privatización de la gestión no es la mejor vía para mejorar la Sanidad Pública Madrileña, frente a un 17,8% que cree que sí lo es.

6. Cuestionario

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de SIMPLE LÓGICA. Estamos realizando un estudio sobre los servicios de sanidad en hospitales de la Comunidad de Madrid. ¿Tendría la amabilidad de contestar unas preguntas? Sus respuestas serán tratadas de forma absolutamente confidencial a efectos puramente estadísticos. Muchas gracias por su colaboración.

- D1.-** Género.
- . Masculino..... 1
 - . Femenino..... 2

- D2.-** ¿En qué tramo de edad se incluye usted?.
- . De 18 a 29 años..... 1
 - . De 30 a 44 años..... 2
 - . De 45 a 64 años..... 3
 - . 65 años y más..... 4

- D3.-** ¿En qué o municipio reside?
- _____

- D4.-** Zona.
- . 1. Arganda..... 1
 - . 2. Moratalaz..... 2
 - . 3. Retiro..... 3
 - . 4. Vallecas..... 4
 - . 5. Numancia..... 5
 - . 6. Coslada..... 6
 - . 7. Salamanca..... 7
 - . 8 Chamartín..... 8
 - . 9. Alcalá de Henares..... 9
 - . 10. Torrejón de Ardoz..... 10
 - . 11. Ciudad Lineal..... 11
 - . 12. San Blas..... 12
 - . 13. Hortaleza..... 13
 - . 14. Alcobendas..... 14
 - . 15. Colmenar Viejo..... 15
 - . 16. Tetuán..... 16
 - . 17. Fuencarral..... 17
 - . 18. Majadahonda..... 18
 - . 19. Collado Villalba..... 19
 - . 20. Moncloa..... 20
 - . 21. Centro..... 21
 - . 22. Chamberí..... 22
 - . 23. Latina..... 23
 - . 24. Móstoles..... 24
 - . 25. Alcorcón..... 25
 - . 26. Navalcarnero..... 26
 - . 27. Leganés..... 27
 - . 28. Fuenlabrada..... 28
 - . 29. Parla..... 29
 - . 30. Pinto..... 30
 - . 31. Getafe..... 31
 - . 32. Valdemoro..... 32
 - . 33. Aranjuez..... 33
 - . 34. Arganzuela..... 34
 - . 35. Villaverde..... 35
 - . 36. Carabanchel..... 36
 - . 37. Usera..... 37

- D5.-** Tamaño de hábitat.
- . Hasta 10.000 habitantes..... 1
 - . De 10.001 a 50.000 habitantes..... 2
 - . De 50.001 a 100.000 habitantes..... 3
 - . De 100.001 a 200.000 habitantes..... 4
 - . De 200.001 a 500.000 habitantes..... 5
 - . Madrid..... 6

- D.4- POSICIÓN DEL ENTREVISTADO EN EL HOGAR. (posible respuesta múltiple)**
- . **Principal sustentador** (el que más ingresos aporta al hogar)..... 1
 - . Responsable de las compras del hogar (**responsable principal de las compras de alimentación y productos de limpieza para el hogar**)..... 2
 - . Otros..... 3

- D.5.-** ¿cuál es el grado más alto de estudios que usted tiene? ¿y el del principal sustentador del hogar?.

	Entre.	P.S.
. No sabe leer ni escribir.....	1	1
. Primarios incompletos (menos de 5 años), Primaria incompleta.....	2	2
. Primarios completos, primer ciclo de EGB, Primaria completa.....	3	3
. 2º Grado de EGB, Bachiller Elemental o ESO Completa (Graduado Escolar).....	4	4
. BUP, Bachiller Superior, Bachiller LOGSE, COU, PREU.....	5	5
. Formación Profesional.....	6	6
. Estudios de Grado Medio (Diplomaturas universitarias o 3 cursos aprobados de licenciaturas-Ingenierías superiores).....	7	7
. Licenciaturas o Ingenierías Universitarias o Técnico de Grado Superior.....	8	8
. Doctorado.....	9	9

D.6.- OCUPACIÓN PROFESIÓN.

TRABAJAN POR CUENTA PROPIA

	Entre.	P.S.
. Agricultores	1	1
. Empresarios/propietarios	2	2
. Profesional liberal	3	3
TRABAJAN POR CUENTA AJENA		
. Miembros de la dirección	4	4
. Mandos intermedios o profesionales.....	5	5
. Otros empleados con trabajo de oficina (Administrativos, etc.)	6	6
. Otros empleados con trabajos fuera de oficina y obreros especializados.....	7	7
. Peones, jornaleros y personal subalterno (Conserje, limpieza).....	8	8
NO TRABAJAN/PARADOS		
. Estudiante	9	9
. Ama de casa.....	10	10
. Jubilados, pensionistas	11	11
. Parados	12	12

- P1.-** ¿Tiene usted seguro médico privado?
- . Si 1
 - . No..... 2
 - . NS/NC 3

- P2.-** ¿Ha acudido en el último año a su centro público hospitalario de referencia, el que le corresponde, para ser atendido usted mismo o con alguna persona a su cargo como hijos pequeños o personas mayores?
- . Sí, para ser atendido él mismo 1
 - . Sí, con alguna persona a cargo 2
 - . No..... 3
 - . NS/NC 4

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P2

- P3.-** ¿Podría decirme el motivo o para qué servicio acudió al hospital? (Entrevistador: Posible respuesta múltiple)
- . Urgencias..... 1
 - . Prueba diagnóstica 2
 - . Consulta externa de especialidades..... 3
 - . Intervención quirúrgica 4
 - . Otros..... 5
 - . NS/NC 6

SÓLO A QUIENES CONTESTAN CÓD 1 EN P3

- P4.-** Dígame, por favor, ¿cuánto tiempo transcurrió desde que llegó a urgencias hasta que fue atendido por un médico? (Entrevistador: Si ha ido más de una vez, preguntar por la última)
- / _ / _ / _ / minutos

SÓLO A QUIENES CONTESTAN CÓD 2 EN P3

- P5.-** Dígame, por favor, ¿cuánto tiempo transcurrió desde la hora a la que estaba citado para hacerse la prueba hasta que se la hicieron? (Entrevistador: Si ha ido más de una vez, preguntar por la última)
- / _ / _ / _ / minutos

SÓLO A QUIENES CONTESTAN CÓD 3 EN P3

- P6.-** Dígame, por favor, ¿cuánto tiempo transcurrió desde la hora a la que estaba citado para la consulta hasta que fue atendido por el médico? (Entrevistador: Si ha ido más de una vez, preguntar por la última)
- / _ / _ / _ / minutos

SÓLO A QUIENES CONTESTAN CÓD 4 EN P3

- P7.-** Dígame, por favor, ¿cuánto tiempo transcurrió desde que le dijeron que debía operarse hasta la operación?
- / _ / _ / semanas

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P2

- P8.-** ¿Cómo valora la atención que le dieron los profesionales sanitarios (médicos, enfermeras, ...) que le atendieron?
- . Muy buena 1
 - . Buena 2
 - . Regular 3
 - . Mala 4
 - . Muy mala 5
 - . NS/NC..... 6

- P9.-** ¿Y cómo valora la información sobre su dolencia que le dieron los profesionales sanitarios (médicos, enfermeras,...) que le atendieron?
- . Muy buena 1
 - . Buena 2
 - . Regular 3
 - . Mala 4
 - . Muy mala 5
 - . NS/NC..... 6

A TODOS

- P10.-** ¿Cómo valora las condiciones en que se encuentra su hospital de referencia en cuanto a dotación de recursos materiales y tecnológicos?
- . Muy buena 1
 - . Buena 2
 - . Regular 3
 - . Mala 4
 - . Muy mala 5
 - . NS/NC..... 6

<p>P11.- ¿Cómo valora las condiciones en que se encuentra su hospital de referencia en cuanto a dotación de recursos humanos atendiendo al número y la cualificación?</p> <p>. Muy buena 1 . Buena 2 . Regular 3 . Mala 4 . Muy mala 5 . NS/NC 6</p>	<p>P17.- ¿Y qué otros aspectos cree usted que deben mejorar urgentemente en los hospitales públicos? (<i>Entrevistador: Posible respuesta múltiple</i>)</p> <p>. El número de profesionales 1 . El número de camas 2 . El tiempo de espera 3 . Los recursos materiales 4 . La gestión u organización 5 . Todos (Solo espontáneo) 6 . NS/NC 7</p>
<p>P12.- Y pensando en la gestión, ¿qué valoración le merece en conjunto la gestión de su hospital de referencia?</p> <p>. Muy buena 1 . Buena 2 . Regular 3 . Mala 4 . Muy mala 5 . NS/NC 6</p>	<p>P18.- En su opinión, ¿la sanidad pública está mejor, peor o igual que hace unos años?</p> <p>. Mejor que hace unos años 1 . Peor que hace unos años 2 . Igual que hace unos años 3 . NS/NC 4</p>
<p>P13.- En general, ¿qué valoración le merece en conjunto la calidad del servicio de su hospital de referencia?</p> <p>. Muy buena 1 . Buena 2 . Regular 3 . Mala 4 . Muy mala 5 . NS/NC 6</p>	<p>P19.- ¿Y esta situación cree usted que va a ir a mejor, va a ir a peor o que permanecerá igual?</p> <p>. Ir a mejor 1 . Ir a peor 2 . Permanecerá igual 3 . NS/NC 4</p>
<p>P14.- Ante una urgencia médica muy grave, ¿usted acudiría primero a un hospital público o a uno privado?</p> <p>. A un hospital público 1 . A un hospital privado 2 . NS/NC 3</p>	<p>P20.- ¿Cree usted que la privatización de la gestión es la mejor vía para mejorar la Sanidad Pública Madrileña?</p> <p>. Sí 1 . No 2 . NS/NC 3</p>
<p>P15.- En su opinión, ¿los recursos con los que cuenta la sanidad pública son excesivos, adecuados o insuficientes?</p> <p>. Excesivos 1 . Adecuados 2 . Insuficientes 3 . NS/NC 4</p>	<p><u>MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</u></p>
<p>P16.- Entre los aspectos que le voy a leer a continuación dígame, por favor, ¿cuál es el que usted cree que debe mejorar más urgentemente en los hospitales públicos? (<i>Entrevistador: Rotar ítems</i>)</p> <p>. El número de profesionales 1 . El número de camas 2 . El tiempo de espera 3 . Los recursos materiales 4 . La gestión u organización 5 . Todos (Solo espontáneo) 6 . NS/NC 7</p>	

Documento redactado, revisado y verificado por:

A handwritten signature in blue ink, reading "Graciano Viejo Fernández", is centered within a white rectangular box. The signature is fluid and cursive, with a horizontal line underneath the name.

Graciano Viejo Fernández

Director Técnico

**CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2000**



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

CECU Madrid. c/ Cava Baja, 30. 28005. Madrid.
Tfno. 91 364 02 76 • Fax: 91 365 03 97
info@cecumadrid.org • www.cecumadrid.org