

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

Azterlan eta Lege Araubide
Zuzendaritza
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

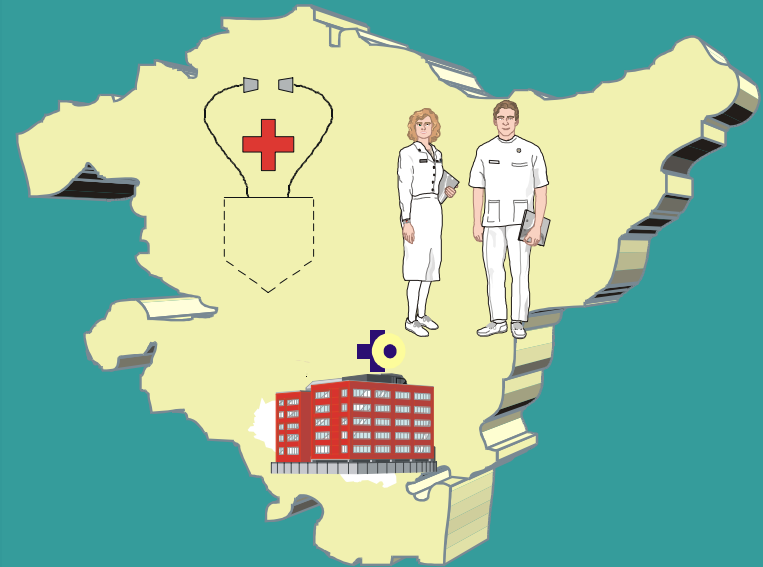
PRESIDENCIA

Dirección de Estudios y
Régimen Jurídico
Gabinete de Prospección Sociológica

UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA

(DPTO. SANIDAD)

Junio 2000



http://www.euskadi.net/estudios_socilogicos

Índice

| | |
|--|-----------|
| SÍNTESIS..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| FICHA TÉCNICA | 7 |
| A - UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA | 9 |
| • Utilización a nivel personal o familiar | 10 |
| B - SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA | 12 |
| • Satisfacción con el personal de los centros | 13 |
| • Valoración de la calidad de los servicios recibidos..... | 15 |
| • Valoración cronológica de los servicios..... | 17 |
| C - USO FUTURO DEL SERVICIO HOSPITALARIO | 19 |
| • Dónde preferiría ser operado/a | 20 |
| • Razones para elegir un hospital público de Osakidetza..... | 22 |
| D - COMPARACIÓN CON EL RESTO DEL ESTADO..... | 24 |
| • Comparación..... | 25 |

Síntesis

Punto por punto

¿EN QUÉ MEDIDA SE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE OSAKIDETZA DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

El 75% de las ciudadanas y ciudadanos de la CAPV de 18 y más años ha utilizado **personalmente** los servicios públicos de salud de Osakidetza: un 49% los ha utilizado a nivel de centro de salud o ambulatorio, un 8% a nivel de hospital y un 18% a ambos niveles.

Si a éstos añadimos quienes, no habiéndolos utilizado personalmente, tienen algún **familiar** que sí ha hecho uso de ellos, podemos indicar que la utilización de los servicios de Osakidetza ha abarcado a un 89% de las y los vascos de 18 y más años.

Esta utilización de los servicios de salud ha sido algo mayor en Gipuzkoa, entre las mujeres, entre quienes cuentan con 65 y más años y entre quienes se consideran de clase social baja.

¿LAS Y LOS USUARIOS DE OSAKIDETZA HAN QUEDADO SATISFECHOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA?

Un 84% de quienes han utilizado los servicios de Osakidetza directa o indirectamente (a través de algún familiar) ha quedado muy o bastante **satisfecho** con el trato recibido por el personal médico y de enfermería, un 81% muestra su satisfacción por el trato recibido del personal administrativo y un 83% por el trato de otras y otros trabajadores del centro.

Todos los usuarios y usuarias se muestran satisfechas con el trato recibido por el personal de los centros de Osakidetza, pero son las personas de 65 y más años las que presentan el mayor nivel de satisfacción.

¿QUÉ NOTA GLOBAL DAN LAS Y LOS USUARIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS ?

La **calidad** de los servicios prestados por Osakidetza recibe de sus usuarios y usuarias una puntuación de 7.6 sobre 10.

Todos los usuarios y usuarias valoran positivamente la calidad de los servicios de Osakidetza, pero las puntuaciones más altas son las emitidas por quienes tienen 65 y más años.

¿HA MEJORADO EN RELACIÓN A AÑOS ANTERIORES LA ATENCIÓN QUE SE OTORGA EN ESTOS CENTROS?

El 60% de quienes han utilizado directa o indirectamente los servicios de Osakidetza considera que el grado de atención ha **mejorado** respecto a años anteriores. Un 29% cree que sigue igual, mientras que tan sólo un 3% cree que ha empeorado.

Las y los guipuzcoanos, quienes tienen más de 29 años y quienes no alcanzan los estudios secundarios son los más convencidos de la mejora en la atención.

EN CASO DE NECESITAR UNA OPERACIÓN, ¿QUÉ PREFERENCIAS HAY POR UN HOSPITAL DE OSAKIDETZA? ¿Y POR QUÉ RAZÓN?

En caso de tener que **operarse** el 78% de la ciudadanía de la CAPV de 18 y más años preferiría hacerlo en un hospital de Osakidetza. Entre quienes así lo prefieren la razón más señalada (85%) es que los servicios médicos de Osakidetza dan más garantías y seguridad; además, un 60% señala que es más barato operarse en Osakidetza y un 54% aduce que así estaría más cerca de la familia.

A medida que aumenta la edad y desciende la clase social se incrementan las preferencias por ser operado en un hospital de Osakidetza.

¿EN EL PAÍS VASCO LOS SERVICIOS DE SANIDAD SON MEJORES QUE EN EL RESTO DEL ESTADO?

Algo más de la mitad de las y los ciudadanos de la CAPV de 18 y más años (53%) creen que los servicios sanitarios que se ofrecen en el País Vasco son **mejores** que los del resto del Estado. Un 17% cree que son iguales y apenas un 1% piensa que son peores. En cualquier caso, el volumen de no respuesta es bastante elevado (29%), quizás por no disponer de elementos de comparación.

El convencimiento de que los servicios sanitarios vascos son mejores está más extendido en Araba, entre quienes cuentan entre 30 y 45 años y entre quienes se consideran de clase social alta.

Respecto a períodos anteriores

Comparando los datos recogidos en este año 2000 con los de **1998** no se observan diferencias destacables entre unos y otros: el nivel de utilización de los servicios médicos de Osakidetza es similar, la satisfacción con los mismos sigue siendo alta y en caso de tener que operarse la población sigue prefiriendo hacerlo en un hospital de Osakidetza, principalmente porque le da más garantías y seguridad.

Lo que sí ha **aumentado** es la satisfacción con el personal de los centros de salud (ambulatorios u hospitales), tanto a nivel de personal médico y de enfermería, como a nivel de personal administrativo u otro tipo de personal que trabaja en estos centros. También se ha incrementado, aunque en menor cuantía, la sensación de que los servicios sanitarios en el País Vasco son mejores que los del resto del Estado.

En definitiva

Durante el último año nueve de cada diez ciudadanos y ciudadanas de la CAPV de 18 y más años han **utilizado** los servicios públicos de salud de Osakidetza personalmente (tres cuartas partes de la población) o por medio de algún familiar.

Quienes han utilizado estos servicios, directa o indirectamente, muestran su **satisfacción** con los mismos y con la atención recibida por parte de todo el personal (médico, de enfermería, administrativo o de otro tipo), al tiempo que creen que estos servicios han mejorado respecto a años anteriores.

Quienes más han utilizado estos servicios de salud, las personas de 65 y más años, son precisamente quienes mejor los valoran.

En caso de necesitar una **operación** la población de la CAPV prefiere ser intervenida en un hospital de Osakidetza, aduciendo principalmente que le ofrece más garantías y seguridad. También están extendidos los argumentos de que resulta más barato y permite estar más cerca de la familia.

Por último, se considera que los servicios sanitarios ofrecidos **en el País Vasco son mejores** que los del resto del Estado.

Introducción

Objetivos

El **objetivo** del presente informe es conocer la valoración que los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Autónoma del País Vasco hacen de los servicios públicos de salud de Osakidetza.

Se trata de la segunda medición sobre este tema (la primera se realizó durante el año 1998), con lo que se realiza una comparación cronológica que permite estudiar la evolución de las opiniones registradas.

Origen de la Información

Los resultados de este trabajo proceden de un bloque de preguntas *ad hoc* incluidas en el cuestionario del **Sociómetro Vasco de Primavera de 2000**. El *Sociómetro Vasco*, en su conjunto, representa un estudio periódico y más global de la realidad social vasca del momento.

Las cuestiones concretas planteadas han sido elaboradas a partir de una petición del **Departamento de Sanidad**, y en colaboración con el Gabinete de Prospección Sociológica de la Presidencia del Gobierno Vasco. Las directrices sobre las temáticas a plantear y la elaboración de las correspondientes preguntas han partido de este Departamento del Gobierno Vasco, mientras que la adaptación técnica de las mismas, el análisis estadístico y la redacción y edición del informe corresponden exclusivamente al propio Gabinete de Prospección Sociológica.

Temática

- A - UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA
 - **Utilización a nivel personal o familiar:** utilización por parte de la persona encuestada o de sus familiares de los servicios tanto ambulatorios como hospitalarios de Osakidetza.
- B - SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA
 - **Satisfacción con el personal de los centros:** nivel de satisfacción con los profesionales de la salud, el personal administrativo y otras personas que trabajan en los centros.
 - **Valoración de la calidad de los servicios recibidos:** valoración por parte de los usuarios o familiares de usuarios de la calidad de los servicios recibidos, en una escala de 0 a 10.
 - **Valoración cronológica de los servicios:** opinión acerca de si el grado de atención en los centros de Osakidetza ha mejorado, sigue igual o ha empeorado respecto a años anteriores.
- C - USO FUTURO DEL SERVICIO HOSPITALARIO
 - **Dónde preferiría ser operado/a:** en caso de operación preferencia por los hospitales públicos de Osakidetza frente a otros.
 - **Razones para elegir un hospital público de Osakidetza:** en caso de operación preferencia por los hospitales de Osakidetza por cercanía de la familia, garantía y seguridad de los servicios médicos de Osakidetza y precio.
- D - COMPARACIÓN CON EL RESTO DEL ESTADO
 - **Comparación:** opinión sobre si los servicios sanitarios del País Vasco son mejores, iguales o peores a los del resto del Estado.

Fiabilidad y validez

- La **fiabilidad y validez** de los datos queda garantizada en base al empleo de una muestra adecuadamente representativa, tanto para el conjunto de la CAPV como para cada uno de los tres Territorios Históricos, así como mediante la evaluación de las diferencias entre los resultados finales de la encuesta con otras referencias externas objetivas publicadas, siempre que existen datos contrastables. Nos referimos, concretamente, a la distribución oficial real de voto en las Elecciones Generales de 2000 y a las cifras oficiales reales de edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral y nivel de euskaldunización. La equiparación de resultados ha sido comprobada no sólo para el conjunto de la CAPV, sino también para cada uno de los tres Territorios.
- Los datos de la encuesta son analizados, no sólo desde los totales poblacionales, sino también en base a **segmentaciones sociodemográficas y sociopolíticas**, en función de las diferencias significativas entre los diversos colectivos sociales. Los posibles factores diferenciadores considerados (y los subcolectivos formados, que aparecen en cursiva) son los siguientes:
 - Territorio: *Araba, Bizkaia y Gipuzkoa*.
 - Sexo: *varón y mujer*.
 - Grupos de edad: *18-29, 30-45, 46-64 y >=65*.
 - Tamaño de municipio: *pequeño* (<10.000 habitantes), *mediano* (10.000-120.000 habitantes) y *capital* (>120.000 habitantes: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia).
 - Nivel de estudios: *< primario, primario, secundario y superior*.
 - Situación laboral: *trabajando, en paro, labores de casa, estudiando y jubilado/a*.
 - Clase social sentida: *baja* (obrera o media-baja), *media* y *alta* (media-alta o acomodada).
- Euskera: *no* (no sabe hablar nada), *algo* (sabe palabras o puede hablar algo) y *sí* (sabe hablar bastante bien o correctamente).
- Interés por la política: *nada, no muy, algo y muy*.
- Eje izquierda-derecha: izquierda (extrema izquierda + izquierda + centro izquierda), centro (centro), derecha (centro derecha + derecha + extrema derecha) y ns/nc.
- Nacionalismo vasco: *sí y no-ns/nc*.
- Voto en Elecciones Generales 2000: una vez asignada la conducta electoral más probable a las personas que no saben o no quieren contestar a la pregunta correspondiente las opciones son *PNV, PP, PSE-EE, IU-EB, EA, Otros y Abstención*.

Ficha técnica

La recogida de información se realizó entre el **23 de marzo y el 5 de abril de 2000** -ambos inclusive- a través de entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, realizada a domicilio a una muestra representativa de la población de cada uno de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

La **muestra**, dirigida a una población de 18 y más años, se distribuyó del siguiente modo: 644 personas en Araba, 1330 en Bizkaia y 1022 en Gipuzkoa, lo que supone un total de 2996 personas entrevistadas. La selección se realizó por procedimiento polietápico y estratificado, siguiendo rutas aleatorias -a partir de un total de 214 puntos de muestreo¹- y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y situación laboral, siendo posteriormente ponderados los resultados en base a la población y al recuerdo de voto en las Elecciones Generales de marzo de 2000, en cada uno de los tres Territorios.

El **diseño** de la investigación, el **análisis** de los resultados y la **redacción del informe** es responsabilidad exclusiva del Gabinete de Prospección Sociológica de la Presidencia del Gobierno Vasco. La recogida de información fue realizada por la empresa *Ikertalde*, sita en la calle Avenida de la Libertad, 17-19, 20004, Donostia-San Sebastián.

El **error muestral** correspondiente a esta muestra de 2996 individuos, y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente

aleatoria, se cifra en un $\pm 1,8\%$ para el conjunto de la CAPV, con un nivel de confianza de 95,5% y $p=q=0,5$.

Se ha llevado a cabo un **control** telefónico del 40% de las encuestas y un control domiciliario del 17,5% de las mismas. Asimismo, se han realizado todos los controles informáticos pertinentes -lógicos, de coherencia y de rango- en cada uno de los cuestionarios recogidos.

¹ El lugar físico concreto de inicio se obtuvo aleatoriamente del conjunto de "tramos" de calles incluidos en cada sección electoral (unidad geográfica mínima de análisis), según los callejeros elaborados por el Eustat.

A - Utilización de los servicios de Osakidetza

- Utilización a nivel personal o familiar

Utilización de los servicios de Osakidetza

Utilización a nivel personal o familiar

(Totales)

¿Ha utilizado usted los servicios públicos de salud de Osakidetza alguna vez durante el último año?

| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
|---|----------------------|--------------------|
| SÍ, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR | 49 | 50 |
| SÍ, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR)..... | 8 | 8 |
| SÍ, A AMBOS NIVELES | 18 | 16 |
| No | 25 | 26 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |
| GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL ** | 75 | 74 |

¿Y alguno de sus familiares? *

| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
|---|----------------------|--------------------|
| SÍ, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR | 8 | 7 |
| SÍ, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR)..... | 3 | 4 |
| SÍ, A AMBOS NIVELES | 3 | 2 |
| No | 12 | 12 |
| Ns/Nc..... | 0 | 1 |
| RESTO (SÍ HAN UTILIZADO PERSONALMENTE ALGÚN SERVICIO)... | 75 | 74 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |
| GRADO DE UTILIZACIÓN FAMILIAR ** | 14 | 13 |
| GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL *** | 89 | 87 |

* SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES NO HAN UTILIZADO PERSONALMENTE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA (25%)

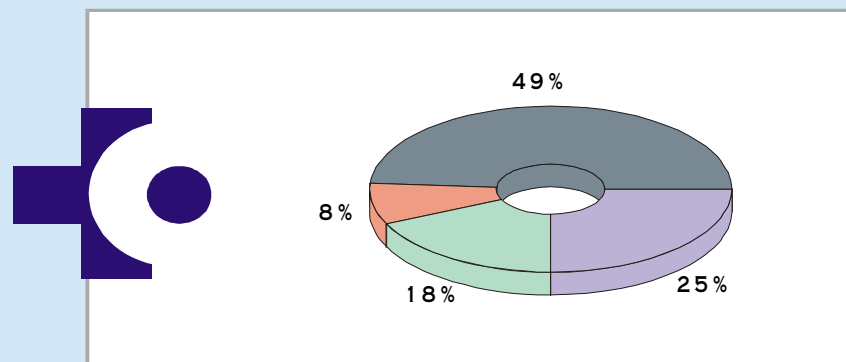
** GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL Y FAMILIAR: A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR + A NIVEL DE HOSPITAL O SIMILAR + AMBOS NIVELES

*** GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL: GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL + GRADO DE UTILIZACIÓN FAMILIAR

- DURANTE EL ÚLTIMO AÑO TRES CUARTAS PARTES DE LA CIUDADANÍA DE LA CAPV DE 18 Y MÁS AÑOS (75%) HAN UTILIZADO PERSONALMENTE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR (49%), A NIVEL DE HOSPITAL O SIMILAR (8%) O A AMBOS NIVELES (18%).
- UNA CUARTA PARTE DE LA CIUDADANÍA (25%) NO HA ACUDIDO A NINGUNO DE ESTOS SERVICIOS PERSONALMENTE, PERO UN TERCIO DE ELLOS (8%) AFIRMA QUE ALGÚN FAMILIAR SUYO HA ACUDIDO A LOS CENTROS DE SALUD O AMBULATORIOS, UN 3% DICE QUE ALGÚN FAMILIAR HA ACUDIDO AL HOSPITAL Y OTRO 3% QUE HA ACUDIDO A AMBOS TIPOS DE CENTROS SANITARIOS.
- EN DEFINITIVA, EL 89% DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE LA CAPV HA UTILIZADO DIRECTA (75%) O INDIRECTAMENTE (A TRAVÉS DE LA FAMILIA) (14%) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE OSAKIDETZA DURANTE EL ÚLTIMO AÑO. TAN SÓLO UN 12% NO HA TENIDO NINGÚN CONTACTO CON ELLOS.
- Estas cifras no han variado respecto a las recogidas en febrero de 1998.

¿HA UTILIZADO LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE OSAKIDETZA ALGUNA VEZ DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

(TOTALES)



- SÍ, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR
- SÍ, A AMBOS NIVELES
- SÍ, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR)
- NO

Utilización de los servicios de Osakidetza

Utilización a nivel personal o familiar

(Por colectivos)

| <i>¿Ha utilizado usted los servicios públicos de salud de Osakidetza alguna vez durante el último año?</i> | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|------------|---------|----------|-------|-------|----------------|-------|-------|------|----------------------|-------|------|
| | TOTAL | TERRITORIO | | | SEXO | | GRUPOS DE EDAD | | | | CLASE SOCIAL SENTIDA | | |
| | | ARABA | BIZKAIA | GIPUZKOA | VARÓN | MUJER | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | BAJA | MEDIA | ALTA |
| SI, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR | 49 | 42 | 48 | 52 | 45 | 52 | 50 | 46 | 50 | 50 | 46 | 50 | 46 |
| SI, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR)..... | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 13 | 11 | 7 | 8 |
| SI, A AMBOS NIVELES | 18 | 19 | 17 | 19 | 17 | 19 | 14 | 18 | 20 | 19 | 21 | 17 | 14 |
| NO | 25 | 29 | 27 | 20 | 30 | 21 | 28 | 29 | 23 | 18 | 22 | 26 | 32 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL **..... | 75 | 70 | 73 | 80 | 70 | 79 | 72 | 71 | 77 | 82 | 78 | 74 | 68 |
| <i>¿Y alguno de sus familiares? *</i> | | | | | | | | | | | | | |
| | TOTAL | TERRITORIO | | | SEXO | | GRUPOS DE EDAD | | | | CLASE SOCIAL SENTIDA | | |
| | | ARABA | BIZKAIA | GIPUZKOA | VARÓN | MUJER | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | BAJA | MEDIA | ALTA |
| SI, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR | 8 | 6 | 8 | 7 | 9 | 6 | 9 | 11 | 6 | 3 | 6 | 8 | 9 |
| SI, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR)..... | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| SI, A AMBOS NIVELES | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| NO | 12 | 15 | 13 | 8 | 14 | 10 | 13 | 11 | 12 | 12 | 10 | 12 | 15 |
| RESTO (SI HAN UTILIZADO PERSONALMENTE ALGÚN SERVICIO)... | 75 | 70 | 73 | 80 | 70 | 79 | 72 | 71 | 77 | 82 | 78 | 74 | 68 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| GRADO DE UTILIZACIÓN FAMILIAR **..... | 14 | 15 | 14 | 12 | 16 | 11 | 15 | 19 | 11 | 6 | 11 | 14 | 16 |
| GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL ***..... | 89 | 85 | 87 | 92 | 86 | 90 | 87 | 90 | 88 | 88 | 89 | 88 | 84 |

* SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES NO HAN UTILIZADO PERSONALMENTE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA (25%)

** GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL Y FAMILIAR: A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR + A NIVEL DE HOSPITAL O SIMILAR + AMBOS NIVELES

*** GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL: GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL + GRADO DE UTILIZACIÓN FAMILIAR

- En Gipuzkoa se da una mayor utilización personal de los servicios públicos de salud de Osakidetza que en el resto de Territorios.
- Entre las mujeres también se da mayor utilización personal de los servicios de Osakidetza que entre los hombres.
- A partir de los 45 años, y especialmente a partir de los 65 años, hay una mayor utilización personal de los servicios de Osakidetza, si bien a nivel general (utilización personal + familiar) no hay diferencias entre los distintos colectivos de edad.
- A medida que desciende la clase social aumenta la utilización personal de los servicios de salud de Osakidetza, pero con la utilización familiar ocurre lo contrario.

B - Satisfacción con la atención recibida

- **Satisfacción con el personal de los centros**
- **Valoración de la calidad de los servicios recibidos**
- **Valoración cronológica de los servicios**

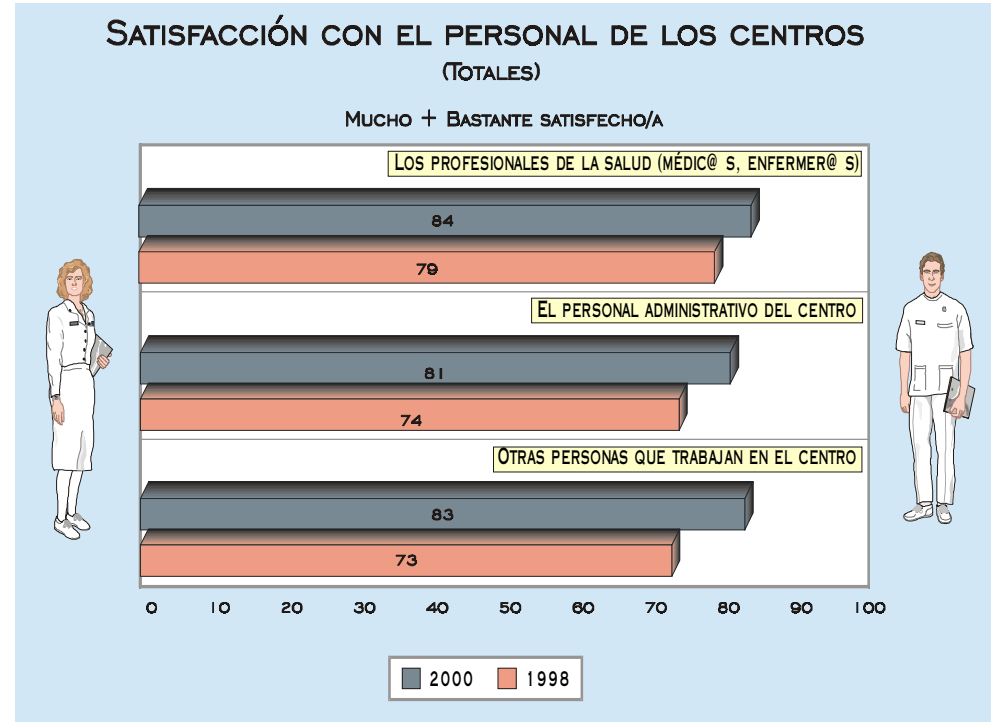
Satisfacción con la atención recibida

Satisfacción con el personal de los centros

(Totales)

| ¿Ha quedado satisfecho/a de cómo le han atendido... * | | |
|---|----------------------|--------------------|
| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
| LOS PROFESIONALES DE LA SALUD (MÉDIC@S, ENFERMER@S)? | | |
| SI, MUCHO O BASTANTE | 84 | 79 |
| A MEDIAS | 11 | 15 |
| NO, POCO O NADA | 5 | 5 |
| Ns/Nc | 0 | 1 |
| EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO? | | |
| SI, MUCHO O BASTANTE | 81 | 74 |
| A MEDIAS | 13 | 16 |
| NO, POCO O NADA | 4 | 5 |
| Ns/Nc | 2 | 5 |
| OTRAS PERSONAS QUE TRABAJABAN EN EL CENTRO? | | |
| SI, MUCHO O BASTANTE | 83 | 73 |
| A MEDIAS | 10 | 13 |
| NO, POCO O NADA | 2 | 3 |
| Ns/Nc | 5 | 12 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |

* PORCENTAJE SOBRE EL 89% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE HA UTILIZADO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA



- QUIENES HAN UTILIZADO DE FORMA PERSONAL O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA SE MUESTRAN MUY O BASTANTE SATISFECHOS CON LAS Y LOS TRABAJADORES DE ESTOS CENTROS: EL 84% SE MUESTRA *MUY O BASTANTE SATISFECHO* CON EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA, EL 81% CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y EL 83% CON OTRAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LOS CENTROS.
- EL NÚMERO DE QUIENES HAN QUEDADO *POCO O NADA SATISFECHOS* NO SUPERA EN NINGÚN CASO EL 5%.
- La satisfacción con todo el personal de los centros de salud de Osakidetza ha aumentado respecto a hace dos años.

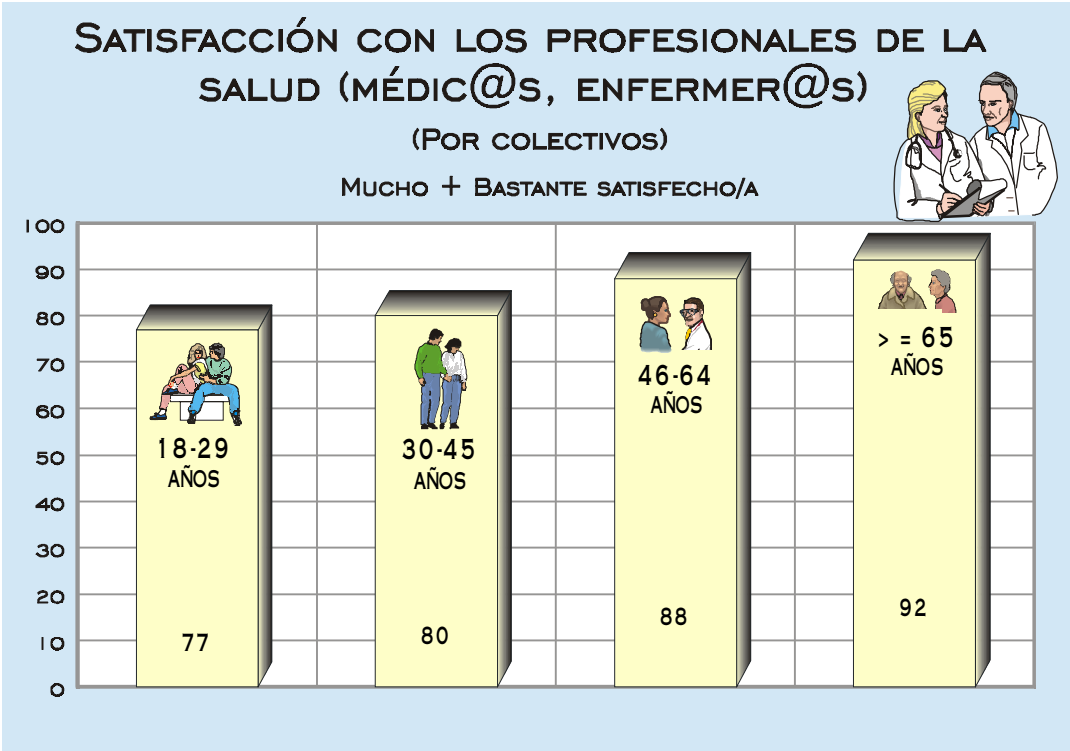
Satisfacción con la atención recibida

Satisfacción con el personal de los centros

(Por colectivos)

| ¿Ha quedado satisfecho de cómo le han atendido... * | | | | | |
|---|-------|----------------|-------|-------|------|
| | TOTAL | GRUPOS DE EDAD | | | |
| | | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 |
| LOS PROFESIONALES DE LA SALUD (MÉDIC@S, ENFERMER@S)? | | | | | |
| SI, MUCHO O BASTANTE | 84 | 77 | 80 | 88 | 92 |
| A MEDIAS | 11 | 14 | 15 | 10 | 4 |
| NO, POCO O NADA | 5 | 8 | 5 | 2 | 3 |
| Ns/Nc | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO? | | | | | |
| SI, MUCHO O BASTANTE | 81 | 74 | 76 | 87 | 90 |
| A MEDIAS | 13 | 7 | 16 | 10 | 7 |
| NO, POCO O NADA | 4 | 8 | 5 | 2 | 2 |
| Ns/Nc | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| OTRAS PERSONAS QUE TRABAJABAN EN EL CENTRO? | | | | | |
| SI, MUCHO O BASTANTE | 83 | 78 | 79 | 88 | 90 |
| A MEDIAS | 10 | 11 | 12 | 8 | 6 |
| NO, POCO O NADA | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Ns/Nc | 5 | 6 | 7 | 4 | 3 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

* PORCENTAJE SOBRE EL 89% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE HA UTILIZADO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA



- En todos los colectivos analizados la amplia mayoría de sus miembros se halla *muy o bastante satisfecho* por el trato recibido por parte del personal que le ha atendido en Osakidetza.
- La satisfacción aumenta en el mismo sentido que la edad, de modo que quienes superan los 64 años son los más satisfechos por la atención recibida de todos quienes trabajan en los centros públicos de Osakidetza.

Satisfacción con la atención recibida

Valoración de la calidad de los servicios recibidos

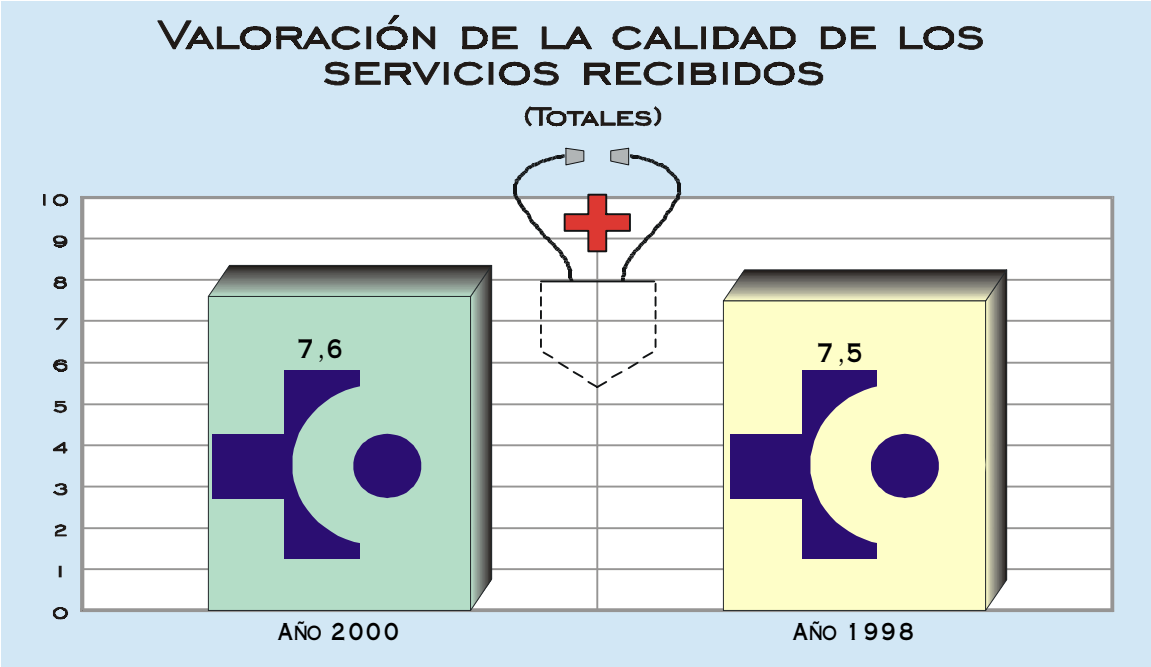
(Totales)

*En general, si tuviera que puntuar la calidad de los servicios recibidos, ¿qué nota global les daría de 0 a 10?**

| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
|-------------------|----------------------|--------------------|
| MEDIA (0-10)..... | 7.6 | 7.5 |

* MEDIA SOBRE EL 89% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE HA UTILIZADO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA

- QUIENES DURANTE EL ÚLTIMO AÑO HAN UTILIZADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA OTORGAN UN 7.6 SOBRE 10 A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.
- Esta puntuación permanece estable respecto a la registrada hace dos años.



Satisfacción con la atención recibida

Valoración de la calidad de los servicios recibidos

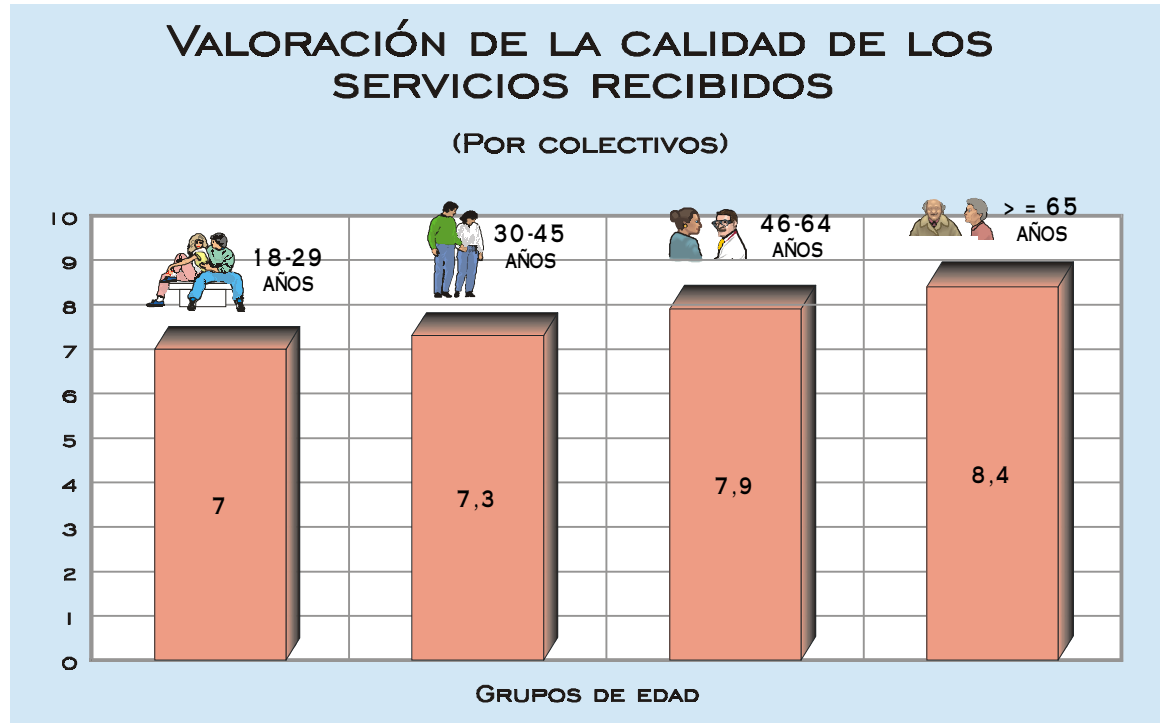
(Por colectivos)

*En general, si tuviera que puntuar la calidad de los servicios recibidos, ¿qué nota global les daría de 0 a 10? **

| | TOTAL | TERRITORIO | | | GRUPOS DE EDAD | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | | |
|--------------------|-------|------------|---------|----------|----------------|-------|-------|------|-------------------|----------|------------|----------|
| | | ARABA | BIZKAIA | GIPUZKOA | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <PRIMARIO | PRIMARIO | SECUNDARIO | SUPERIOR |
| MEDIA (0-10) | 7.6 | 7.9 | 7.6 | 7.6 | 7.0 | 7.3 | 7.9 | 8.4 | 8.1 | 7.8 | 7.2 | 7.4 |

* MEDIA SOBRE EL 89% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE HA UTILIZADO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA

- En todos los colectivos analizados se valora muy positivamente la calidad de los servicios prestados por Osakidetza, con puntuaciones superiores al 7.
- En Araba la puntuación es algo más alta (7.9) que la registrada en Bizkaia o Gipuzkoa (7.6).
- A medida que aumenta la edad se otorgan puntuaciones más altas, que alcanzan el 8.4 entre quienes cuentan con 65 o más años.
- Las personas con menor nivel de estudios son las que otorgan las mejores puntuaciones (8.1).



Satisfacción con la atención recibida

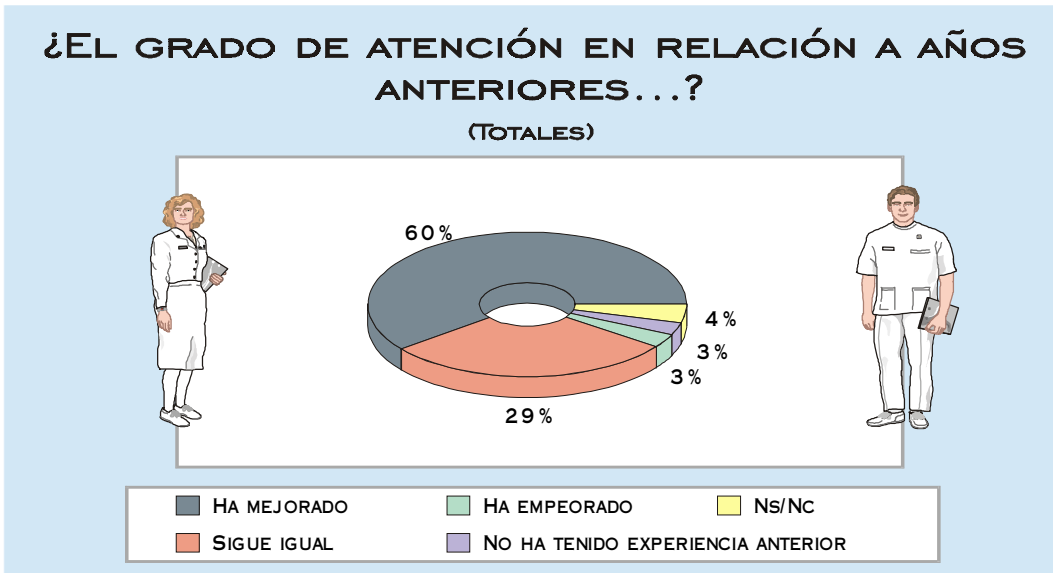
Valoración cronológica de los servicios

(Totales)

*En conjunto, ¿cree que el grado de atención ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en relación a años anteriores? **

| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
|---|----------------------|--------------------|
| HA MEJORADO | 60 | 60 |
| SIGUE IGUAL..... | 29 | 28 |
| HA EMPEORADO..... | 3 | 3 |
| NO HA TENIDO EXPERIENCIA ANTERIOR | 3 | 3 |
| Ns/Nc | 4 | 6 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |

* PORCENTAJE SOBRE EL 89% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE HA UTILIZADO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA



- EL 60% DE LAS CIUDADANAS Y CIUDADANOS QUE HAN UTILIZADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OSAKIDETZA DURANTE EL ÚLTIMO AÑO CREE QUE EL GRADO DE ATENCIÓN *HA MEJORADO* RESPECTO A AÑOS ANTERIORES.
- UN 29% CREE QUE *SIGUE IGUAL*.
- TAN SÓLO UN 3% PIENSA QUE *HA EMPEORADO*.
- OTRO 3% SEÑALA QUE *NO HA TENIDO NINGUNA EXPERIENCIA ANTERIOR* CON LO QUE NO PUEDE COMPARAR Y EL 4% RESTANTE *NO SABE O NO CONTESTA*.
- La sensación de que la atención en Osakidetza *ha mejorado* respecto a años precedentes se mantiene en el mismo nivel que hace un par de años.

Satisfacción con la atención recibida

Valoración cronológica de los servicios

(Por colectivos)

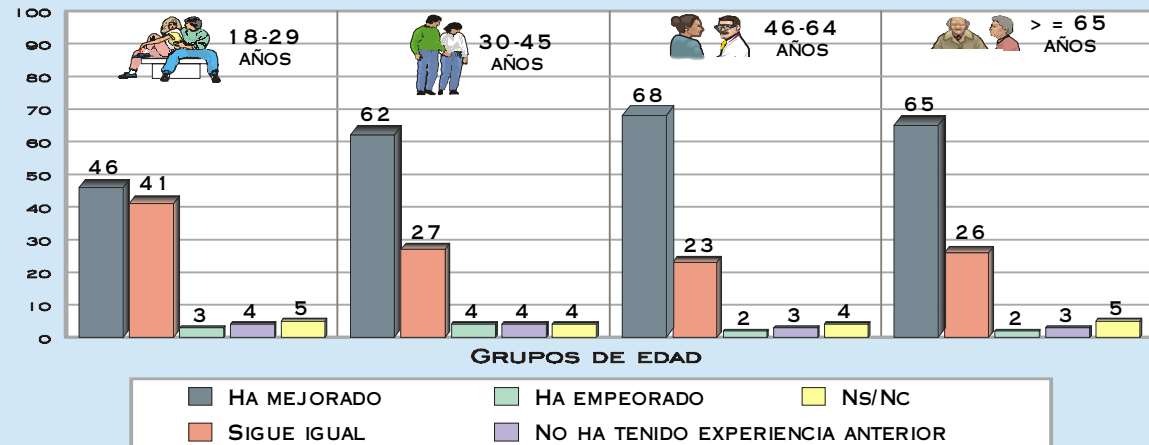
| En conjunto, ¿cree que el grado de atención ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en relación a años anteriores? * | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|------------|---------|----------|----------------|-------|-------|------|-------------------|----------|------------|----------|
| | TOTAL | TERRITORIO | | | GRUPOS DE EDAD | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | | |
| | | ARABA | BIZKAIA | GIPUZKOA | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <PRIMARIO | PRIMARIO | SECUNDARIO | SUPERIOR |
| HA MEJORADO..... | 60 | 60 | 57 | 66 | 46 | 62 | 68 | 65 | 64 | 63 | 56 | 58 |
| SIGUE IGUAL | 29 | 30 | 31 | 26 | 41 | 27 | 23 | 26 | 28 | 26 | 33 | 29 |
| HA EMPEORADO | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| NO HA TENIDO EXPERIENCIA ANTERIOR | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| Ns/Nc..... | 4 | 3 | 6 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| (PORCENTAJES VERTICALES) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

* PORCENTAJE SOBRE EL 89% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE HA UTILIZADO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA

- La opinión de que la atención prestada en los centros de salud de Osakidetza *ha mejorado* respecto a años anteriores está algo más extendida en Gipuzkoa que en el resto de Territorios, entre quienes tienen 30 o más años y entre quienes no alcanzan los estudios secundarios.
- La idea de que la atención permanece *igual* que en años anteriores es más secundada por las y los jóvenes (18-29 años), entre los cuales son casi tantos (41%) quienes creen que *sigue igual* como quienes piensan que *ha mejorado* (46%).
- El porcentaje de quienes creen que la atención *ha empeorado* en ningún caso alcanza el 5%.

¿EL GRADO DE ATENCIÓN EN RELACIÓN A AÑOS ANTERIORES...?

(POR COLECTIVOS)



C - Uso futuro del servicio hospitalario

- **Dónde preferiría ser operado/a**
- **Razones para elegir un hospital público de Osakidetza**

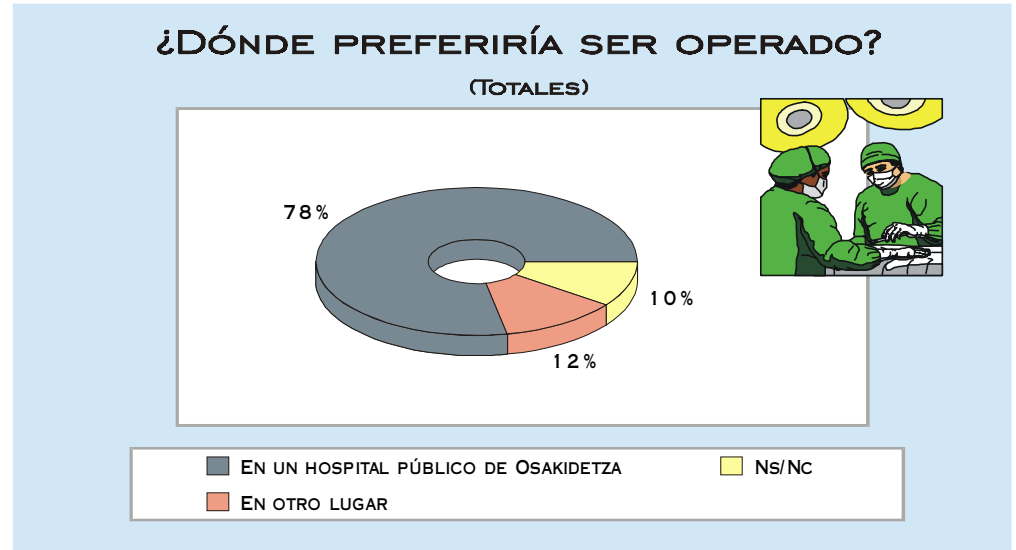
Uso futuro del servicio hospitalario

Dónde preferiría ser operado/a

(Totales)

Si tuviera que sufrir una operación usted o un familiar suyo, ¿preferiría que le operasen en un hospital público de Osakidetza o en otro lugar?

| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
|--|----------------------|--------------------|
| EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA | 78 | 75 |
| EN OTRO LUGAR | 12 | 14 |
| Ns/Nc | 10 | 11 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |



- EN EL CASO DE TENER QUE OPERARSE EL 78% DE LAS Y LOS CIUDADANOS DE LA CAPV PREFERIRÍA HACERLO EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.
- UN 12% OPTARÍA POR OPERARSE EN OTRO LUGAR.
- UN 10% NO SABE QUÉ RESPONDER.
- No se aprecian diferencias destacables respecto a las preferencias señaladas en 1998.

Uso futuro del servicio hospitalario

Dónde preferiría ser operado/a

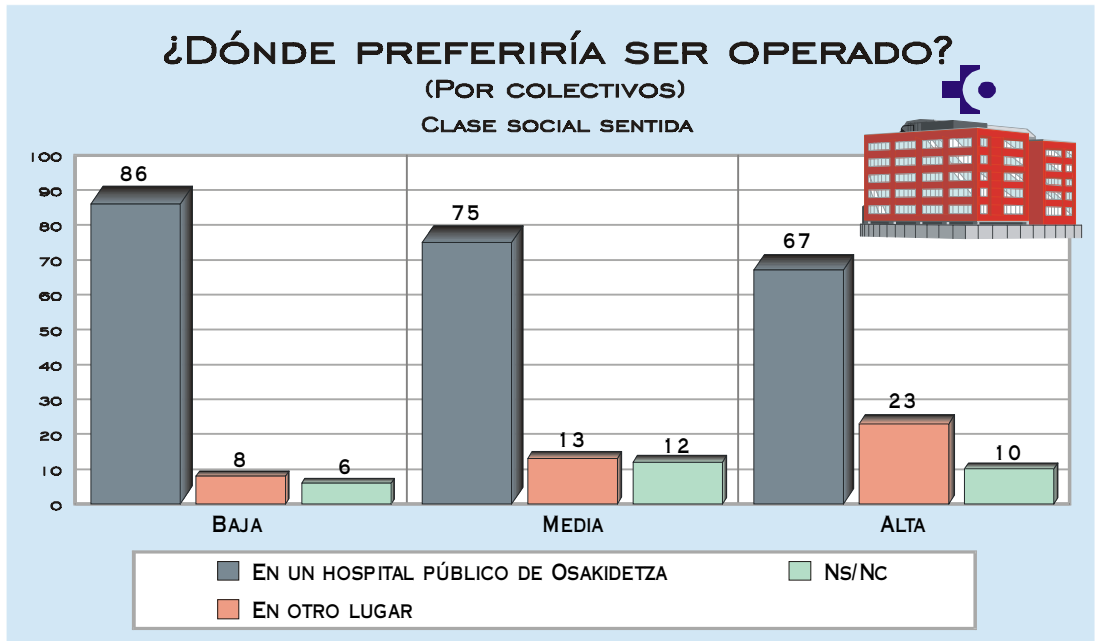
(Por colectivos)

Si tuviera que sufrir una operación usted o un familiar suyo, ¿preferiría que le operasen en un hospital público de Osakidetza o en otro lugar?

| | TOTAL | GRUPOS DE EDAD | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | | | CLASE SOCIAL SENTIDA | | |
|--|-------|----------------|-------|-------|------|-------------------|----------|------------|----------|----------------------|-------|------|
| | | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <PRIMARIO | PRIMARIO | SECUNDARIO | SUPERIOR | BAJA | MEDIA | ALTA |
| EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA | 78 | 69 | 78 | 84 | 83 | 85 | 83 | 73 | 72 | 86 | 75 | 67 |
| EN OTRO LUGAR | 12 | 18 | 10 | 9 | 10 | 9 | 8 | 15 | 14 | 8 | 13 | 23 |
| Ns/Nc | 10 | 13 | 12 | 7 | 8 | 6 | 8 | 12 | 13 | 6 | 12 | 10 |
| (PORCENTAJES VERTICALES) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

En todos los grupos analizados la amplia mayoría preferiría los hospitales públicos de Osakidetza en caso de necesitar operarse, si bien se pueden mencionar algunas diferencias entre colectivos:

- Quienes tienen más de 45 años son quienes más se decantan por los hospitales públicos de Osakidetza.
- Quienes poseen estudios primarios o inferiores muestran mayores preferencias por los hospitales de Osakidetza que quienes cuentan con estudios secundarios o superiores.
- Cuanto menor es la clase social, la preferencia por el hospital público aumenta. Entre quienes se consideran de clase social alta, aun siendo minoritario, se registra el porcentaje más elevado de quienes preferirían ser operados en otro lugar (23%).

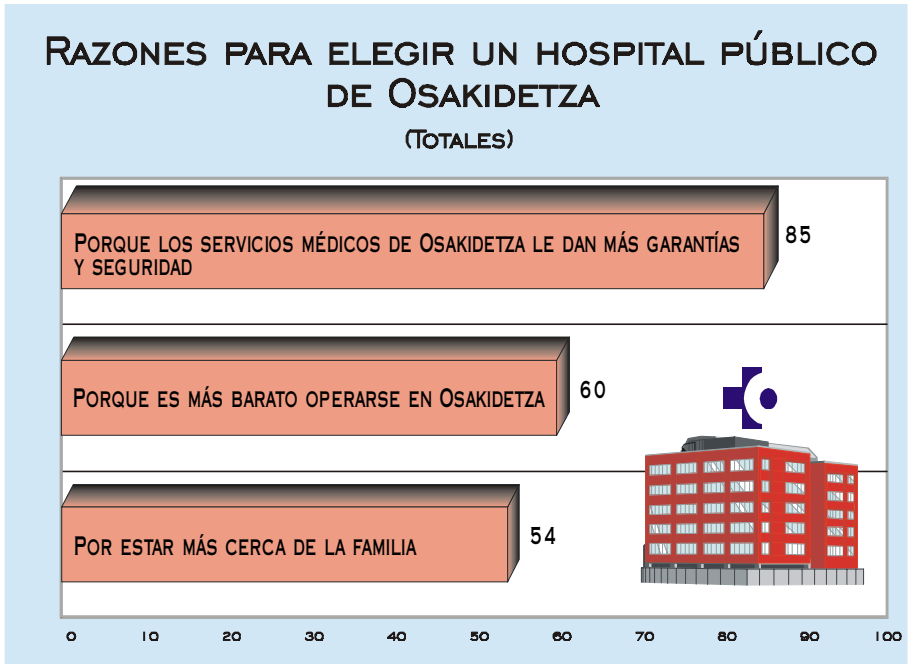


Uso futuro del servicio hospitalario

Razones para elegir un hospital público de Osakidetza (Totales)

| ¿Por cuál o cuáles de estas razones preferiría Ud. un hospital público de Osakidetza para ser operado en caso de que tuviera que sufrir una operación? * | | |
|--|----------------------|--------------------|
| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
| PORQUE LOS SERVICIOS MÉDICOS DE OSAKIDETZA LE DAN MÁS GARANTÍAS Y SEGURIDAD | | |
| Si..... | 85 | 83 |
| No..... | 12 | 12 |
| Ns/Nc..... | 4 | 5 |
| PORQUE ES MÁS BARATO OPERARSE EN OSAKIDETZA | | |
| Si..... | 60 | 57 |
| No..... | 34 | 36 |
| Ns/Nc..... | 6 | 7 |
| POR ESTAR MÁS CERCA DE SU FAMILIA | | |
| Si..... | 54 | 53 |
| No..... | 43 | 43 |
| Ns/Nc..... | 3 | 4 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |

* PORCENTAJE SOBRE EL 78% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE PREFERIRÍA OPERARSE EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA



- ENTRE QUIENES, EN CASO DE NECESITAR OPERARSE, OPTARÍAN POR HACERLO EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA, LA PRINCIPAL RAZÓN ADUCIDA ES *PORQUE LOS SERVICIOS MÉDICOS DE OSAKIDETZA DAN MÁS GARANTÍAS Y SEGURIDAD* (85%).
- UN 60% TAMBIÉN SEÑALA QUE *ES MÁS BARATO OPERARSE EN OSAKIDETZA*.
- POR ÚLTIMO, ALGO MÁS DE LA MITAD (54%) DICE QUE LO PREFERIRÍA PARA *ESTAR MÁS CERCA DE LA FAMILIA*.
- Los porcentajes de mención de las tres razones señaladas para preferir ser operado en un hospital público de Osakidetza son muy similares a los registrados en 1998.

Uso futuro del servicio hospitalario

Razones para elegir un hospital público de Osakidetza

(Por colectivos)

| ¿Por cuál o cuáles de estas razones preferiría Ud. un hospital público de Osakidetza para ser operado en caso de que tuviera que sufrir una operación? * | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|------------|---------|----------|----------------|-------|-------|------|----------------------|-------|------|
| | TOTAL | TERRITORIO | | | GRUPOS DE EDAD | | | | CLASE SOCIAL SENTIDA | | |
| | | ÁRABA | BIZKAIA | GIPUZKOA | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | BAJA | MEDIA | ALTA |
| PORQUE LOS SERVICIOS MÉDICOS DE OSAKIDETZA LE DAN MÁS GARANTÍAS Y SEGURIDAD | | | | | | | | | | | |
| Si..... | 85 | 86 | 83 | 87 | 73 | 86 | 89 | 90 | 85 | 85 | 95 |
| No..... | 12 | 11 | 13 | 10 | 21 | 11 | 9 | 6 | 12 | 12 | 5 |
| Ns/Nc..... | 4 | 2 | 4 | 3 | 6 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| PORQUE ES MÁS BARATO OPERARSE EN OSAKIDETZA | | | | | | | | | | | |
| Si..... | 60 | 74 | 55 | 63 | 62 | 56 | 60 | 63 | 63 | 58 | 47 |
| No..... | 34 | 24 | 38 | 34 | 33 | 38 | 34 | 30 | 31 | 36 | 48 |
| Ns/Nc..... | 6 | 3 | 8 | 4 | 5 | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 |
| POR ESTAR MÁS CERCA DE SU FAMILIA | | | | | | | | | | | |
| Si..... | 54 | 62 | 50 | 56 | 60 | 47 | 50 | 61 | 56 | 53 | 46 |
| No..... | 43 | 37 | 45 | 42 | 36 | 50 | 46 | 36 | 42 | 44 | 50 |
| Ns/Nc..... | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

* PORCENTAJE SOBRE EL 78% DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV QUE PREFERIRÍA OPERARSE EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA

- Todos los colectivos analizados señalan que la principal razón por la que preferirían operarse en un hospital de Osakidetza es la *garantía y seguridad* que ofrecen los servicios médicos de estos hospitales. Si bien esta razón es mayoritaria, es más mencionada aún por quienes tienen 65 o más años (de hecho, su mención se incrementa en el mismo sentido que la edad, siendo señalada por un 90% de las y los más mayores frente a un 73% de las y los jóvenes) y por quienes se consideran de clase social alta (95%).
- La razón económica, es decir, *porque es más barato*, pesa más entre las y los alaveses (74%) y menos entre las y los vizcaínos (55%). Su mención también aumenta a medida que desciende la clase social (es señalada por un 63% de quienes se consideran de clase baja frente a un 47% de quienes dicen ser de clase alta).
- El hecho de *estar más cerca de la familia* es una razón más mencionada en Araba (62%) y entre la juventud (60%) y la tercera edad (61%). También es más señalada por quienes se consideran de clase media o baja que por las y los de clase alta.

D - Comparación con el resto del Estado

- Comparación

Comparación con el resto del Estado

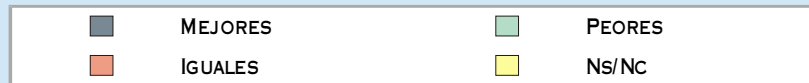
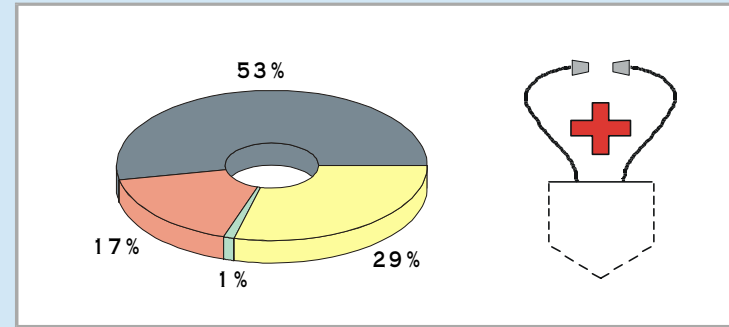
Comparación (Totales)

En comparación con el resto del Estado, ¿diría Ud. que en el País Vasco los servicios que se ofrecen a los ciudadanos en materia de sanidad son mejores, iguales o peores?

| | CAPV SV MAR. 2000 | CAPV SV FEB. 98 |
|-------------------------------|----------------------|--------------------|
| MEJORES..... | 53 | 49 |
| IGUALES..... | 17 | 17 |
| PEORES..... | 1 | 1 |
| Ns/Nc..... | 29 | 33 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 |

¿CÓMO SON LOS SERVICIOS EN MATERIA DE SANIDAD EN EL PAÍS VASCO EN COMPARACIÓN CON EL ESTADO?

(TOTALES)



- ALGO MÁS DE LA MITAD DE LA CIUDADANÍA DE LA CAPV DE 18 Y MÁS AÑOS (53%) CREE QUE LOS SERVICIOS DE SANIDAD DEL PAÍS VASCO SON MEJORES QUE LOS OFRECIDOS EN EL RESTO DEL ESTADO.
- UN 17% PIENSA QUE UNOS Y OTROS SON IGUALES.
- APENAS UN 1% CREE QUE LOS SERVICIOS VASCOS SON PEORES A LOS DEL RESTO DEL ESTADO.
- UN 29% NO SABE O NO OPINA AL RESPECTO.
- Respecto a 1998 se ha incrementado ligeramente la sensación de que los servicios ofrecidos en el País Vasco son mejores que los del resto del Estado, al tiempo que ha descendido en la misma medida la no respuesta.

Comparación con el resto del Estado

Comparación (Por colectivos)

En comparación con el resto del Estado, ¿diría Ud. que en el País Vasco los servicios que se ofrecen a los ciudadanos en materia de sanidad son mejores, iguales o peores?

| | TOTAL | TERRITORIO | | | GRUPOS DE EDAD | | | | CLASE SOCIAL SENTIDA | | |
|-------------------------------|-------|------------|---------|----------|----------------|-------|-------|------|----------------------|-------|------|
| | | ARABA | BIZKAIA | GIPUZKOA | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | BAJA | MEDIA | ALTA |
| MEJORES..... | 53 | 66 | 48 | 56 | 45 | 60 | 54 | 52 | 52 | 53 | 60 |
| IGUALES..... | 17 | 13 | 20 | 14 | 23 | 14 | 16 | 16 | 18 | 17 | 17 |
| PEORES..... | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Ns/Nc..... | 29 | 19 | 31 | 29 | 30 | 26 | 29 | 31 | 29 | 29 | 22 |
| (PORCENTAJES VERTICALES)..... | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- En todos los colectivos analizados la opinión que prevalece es que en el País Vasco los servicios en materia de salud son *mejores* que en el resto del Estado. En cualquier caso, pueden señalarse algunas diferencias entre colectivos:
- Araba es el Territorio donde mayor proporción de gente opina que los servicios vascos de sanidad son *mejores* que los del resto del Estado (66%) (también hay que señalar que la no respuesta es bastante más baja en Araba que en el resto de Territorios). En Bizkaia, pese a ser mayoritaria, esta opinión de que son *mejores* está menos extendida (48%). Las y los vizcaínos son quienes más comparten la idea de que son *iguales* (20%).
 - Los y las que tienen entre 30 y 45 años son quienes están más convencidos de que los servicios ofertados en el País Vasco son *mejores* (60%). Los y las jóvenes son quienes menos comparten esta opinión (45%) y casi una cuarta parte de ellos (23%) piensa que son *iguales*.
 - Las personas que se consideran de clase social alta son las que presentan mayor porcentaje de quienes opinan que nuestros servicios sanitarios son *mejores* que los ofertados en el resto del Estado (60%).

