

Confianza en el Sistema Nacional de Salud

--Resultados del estudio español--

Robert J. Blendon, Sc.D.
Catherine M. DesRoches, Dr. P.H.
Chantal Fleischfresser, B.A.
John M. Benson, M.A.
Kathleen Weldon, B.A.
Harvard University School of Public Health

Albert J. Jovell, M.D, D.P.H, Ph.D
Maria Dolors Navarro, M.D, Ph.D,
Laura Fernández, M.A
*Fundació Biblioteca Josep Laporte
Universidad de los Pacientes
Universitat Autònoma de Barcelona*

Abril 2006



Harvard University



El diseño de este trabajo y la interpretación de los datos han sido realizadas por los equipos de investigación del Programa de Opinión Pública y Sistemas Sanitarios de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard en Boston (EE.UU) y de la Fundació Biblioteca Josep Laporte de Barcelona en el contexto del Aula Sanofi-Aventis de la Universidad de los Pacientes de la Universitat Autònoma de Barcelona. La investigación ha sido dirigida por el Profesor Robert J. Blendon y por Albert J. Jovell.

El trabajo de campo ha sido realizado por la empresa TNS Demoscopia.

La investigación realizada en el Estado Español ha sido financiada por Sanofi-Aventis.



Conclusiones a destacar:

- En estos últimos 15 años ha aumentado la satisfacción global de los ciudadanos con el Sistema Nacional de Salud.
- La confianza pública en las instituciones sanitarias es más elevada que en otras organizaciones sociales.
- La espera constituye el principal problema detectado por los ciudadanos españoles, siendo la contratación de más médicos la medida gubernamental más demandada.
- Ante un hipotético problema de sostenibilidad financiera del Sistema Nacional de Salud, los ciudadanos preferirían que los fondos económicos adicionales vinieran de otras áreas de la economía o de los impuestos al alcohol y al tabaco.
- Los españoles no apoyarían en la actualidad medidas de copago específicas de los servicios sanitarios, aunque en los próximos años podría aceptarse la tasa por receta, ni tampoco aceptan otras basadas en los aumentos de los impuestos directos o indirectos.
- Las personas entrevistadas manifestaron temores respecto a la existencia de limitaciones en el acceso a especialistas, alta tecnología o servicios específicos.

- La mayor parte de los ciudadanos no son conscientes de la existencia de un proceso de transferencia de la autoridad sanitaria a las CC.AA, salvo en el caso de la atención primaria, manifestando no conocer como está organizado o financiado el Sistema Nacional de Salud.
- La confianza en el médico de cabecera o de atención primaria es muy elevada, aunque se espera que tengan más tiempo para responder a todas las preguntas.

1.- Introducción

Durante los últimos quince años, en España se han llevado a cabo cambios sustanciales en el Sistema Nacional de Salud: una mayor descentralización de la autoridad sanitaria y de las responsabilidades hacia las Comunidades Autónomas (CC.AA.), un cambio en el modelo de financiación de la sanidad y un incremento sustancial en el nivel del gasto sanitario. Todo ello ha replanteado transformaciones, tanto en la estructura organizativa como en la provisión de los servicios de salud en España. Como resultado de estas transformaciones se han experimentado importantes cambios en el funcionamiento del sistema sanitario y en la disponibilidad de recursos para la financiación de sus actividades. Todo ello obliga a plantearse la siguiente cuestión: ¿De qué forma han afectado estos cambios en el Sistema Nacional de Salud a las opiniones del ciudadano medio español y a sus experiencias como usuario de los servicios de salud?

El presente informe pretende dar respuesta a esa pregunta basándose en la comparación de los resultados obtenidos en un estudio realizado en el año 1991, que se centraba en las opiniones que tenían los ciudadanos españoles respecto al sistema público de asistencia sanitaria en aquel momento, y otro realizado a finales del año 2005 y a principios del año 2006. El informe no sólo realiza un análisis retrospectivo de los resultados del año 1991, sino que también examina las experiencias cotidianas de los ciudadanos españoles en su demanda de asistencia sanitaria para ellos mismos y sus familias en el año 2005. El objetivo del informe es saber hasta que punto los cambios en el Sistema Nacional de Salud han tenido éxito a la hora de responder a las expectativas de los ciudadanos españoles y de

mantener su nivel de confianza en el sistema sanitario. Además, el estudio también ha valorado la satisfacción de los ciudadanos españoles respecto a su sistema sanitario en comparación con los ciudadanos de otros países industrializados.

El estudio se divide en estas cinco áreas de interés:

1) Cómo valoran los ciudadanos españoles el funcionamiento actual de su sistema de salud, en comparación con otros sectores de la sociedad y en comparación con otros países industrializados.

2) Cuáles han sido las experiencias de las personas y sus familias como usuarios de los servicios de salud, es decir cuándo han precisado utilizar estos servicios.

3) Cuál es el nivel de información que tienen los ciudadanos españoles sobre las características del Sistema Nacional de Salud.

4) Qué nivel de confianza tienen los ciudadanos en el sistema sanitario español y en los diferentes agentes de salud.

5) Qué es prioritario para los ciudadanos españoles en la elección de centro de salud o de atención primaria donde obtener asistencia sanitaria con regularidad.

2.- Material y métodos

La información presentada en este informe procede de dos encuestas diferentes. La primera es una encuesta telefónica realizada a nivel nacional en una muestra representativa de la población española adulta no institucionalizada mayor de 18 años. El estudio ha sido llevado a cabo en dos fases. En una primera fase, 3.010 ciudadanos fueron entrevistados entre el 27 de octubre y el 21 de noviembre de 2005. La muestra fue estratificada por CC.AA y por personas que fueron elegidas de forma aleatoria dentro de cada área geográfica seleccionada. Los resultados han sido sopesados estadísticamente para representar a la población adulta española. En una segunda fase, se entrevistó a 2.101 adultos españoles el 7 de enero de 2006 para responder a una de las preguntas del cuestionario. De los resultados del total de la muestra se desprende con una fiabilidad del 95% que el error muestral es de $\pm 1.8 \%$ para cada pregunta en la primera fase y de $\pm 2.2 \%$ en la segunda fase. El cuestionario fue diseñado conjuntamente por la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard y la Fundació Biblioteca Josep Laporte. La encuesta tenía una duración de veinte minutos y las entrevistas fueron llevadas a cabo por TNS Demoscopia, una empresa de investigación situada en Madrid.

La segunda encuesta que se ha utilizado fue realizada en España en abril de 1991 por encargo de la Comisión de Análisis y Evaluación del Sistema Nacional de Salud (Comisión Abril Martorell) y el Ministerio de Sanidad y Consumo. La encuesta fue diseñada por la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard y en la misma participaron dos de los autores de este informe (RJB y AJJ). Las entrevistas fueron llevadas a cabo por Cuanter,

una empresa de investigación situada en Madrid. Las entrevistas tuvieron una duración de quince minutos. La encuesta entrevistó a 1.445 españoles seleccionados aleatoriamente entre la población de ciudadanos mayores de dieciocho años, cuyas respuestas fueron tenidas en cuenta para representar a la población adulta del Estado Español. A diferencia de la encuesta realizada en los años 2005-2006, que fue realizada por teléfono, las entrevistas del estudio del año 1991 se realizaron en persona en el domicilio del entrevistado. Esto podría provocar pequeñas diferencias no significativas en los resultados obtenidos al comparar ambas encuestas, atribuibles a la no disponibilidad de teléfono de algunas personas que, por ese motivo, habrían sido excluidas en el segundo muestreo. En función del tamaño muestral de la encuesta realizada en el año 1991, puede garantizarse con un 95% que el margen de error del muestreo es de aproximadamente un ± 3 por ciento para cada una de las preguntas formuladas.

3.- Resultados

Los datos de la encuesta del año 2005-2006 fueron analizados tanto a nivel de todo el Estado Español como para cuatro áreas geográficas en las que se dividió España en función de los tamaños muestrales disponibles: Cataluña, Madrid, Andalucía y resto de España. En el presente estudio sólo se presentan los resultados atribuibles al conjunto de España sin diferenciación por área geográfica.

3.1. Los ciudadanos españoles evalúan su sistema de asistencia sanitaria

En la encuesta de finales de 2005 y principios del 2006 la ciudadanía española mostró un nivel de satisfacción global con el sistema sanitario superior al que expresaba hace quince años. Pese a que muchos españoles todavía opinaron que eran necesarios cambios sustanciales en el sistema sanitario, tal y como se indica en la Tabla 1, es significativo que en la actualidad menos personas consideraron que el sistema tenía que ser totalmente reformado, en comparación con las que así opinaban en el año 1991. El nivel de satisfacción con el sistema sanitario también fue superior respecto al de otros países. Los ciudadanos españoles mostraron un nivel de satisfacción superior al mostrado por las personas encuestadas en los Estados Unidos y un nivel igual al expresado por los ciudadanos británicos (Tabla 2). De los resultados de la encuesta se puede interpretar que los ciudadanos mayores de 65 años fueron los que se mostraron más satisfechos con el sistema sanitario, mientras que los ciudadanos de entre 18 y 24 años son los que estaban menos satisfechos con el mismo (Tabla 3). Además, los entrevistados de clase alta/media-alta mostraron un nivel de satisfacción con los servicios de salud superior a los entrevistados de clase baja/media-baja. Estas opiniones difieren de las obtenidas en el año 1991, en donde los entrevistados de la clase alta/media-alta estaban menos satisfechos que los pertenecientes a la baja/media-baja con los servicios sanitarios utilizados.

En la encuesta también se solicitó a los entrevistados que evaluaran diversas instituciones que forman parte de la sociedad española (Tabla 4). El público evaluó a las tres instituciones sanitarias sobre las que fueron preguntados - centros de salud o centros de

atención primaria, hospitales públicos y compañías farmacéuticas- con una mayor puntuación que a las otras siete instituciones sociales no sanitarias incluidas en la evaluación. Este resultado indicaba que los españoles consideraron que las organizaciones sanitarias estaban haciendo su trabajo de forma correcta y las valoraban, en términos de funcionamiento, mejor que a otras instituciones pertenecientes a otros sectores de la sociedad española.

Se preguntó a las personas entrevistadas mediante la técnica de “pregunta abierta o sin categorías de respuesta prefijadas” cuáles eran los dos problemas más importantes del Sistema Nacional de Salud. La mayor parte de las respuestas obtenidas estaban relacionadas con problemas situados en el ámbito de la espera (Tabla 5). Las cuatro respuestas más frecuentes hicieron referencia a ese problema en este orden de preferencia: las listas de espera en general, la espera para una visita con médicos especialistas, la lista de espera para intervenciones quirúrgicas y la espera para una cita con médicos de atención primaria o de familia. Por lo tanto, no es sorprendente que cuando se les preguntó en forma de pregunta abierta a los encuestados sobre cuál debía ser la acción gubernamental más importante que se podría llevar a cabo para mejorar la asistencia sanitaria, la respuesta más habitual en toda España fuera la contratación de más médicos (Tabla 6). En este sentido, la falta de atención médica en el momento en que se deseaba parecía ser el tema más importante que afecta a la satisfacción de los ciudadanos españoles con su sistema de salud. Otros asuntos, como la posible existencia de una calidad desigual en la atención sanitaria fueron destacados con una importancia muy inferior. Hay que destacar que las prioridades de los ciudadanos españoles hacia su gobierno fueron diferentes a las que manifestaron los

ciudadanos estadounidenses. En el año 2005, los dos principales problemas que el gobierno estadounidense tenía que solucionar fueron, según los ciudadanos de EE.UU, los altos costes sanitarios y la existencia de un porcentaje importante de población sin seguro médico que cubriera sus necesidades de salud.

En un sistema de asistencia sanitaria pública como el Español, la disponibilidad de recursos sanitarios depende principalmente de la cantidad de dinero que el Gobierno pueda destinar a la sanidad, tanto a nivel de gobierno central como del gobierno de la CC.AA. Cuando se preguntó sobre el gasto gubernamental en sanidad, los encuestados indicaron la necesidad de aumentar la financiación sanitaria, pese a que no se mostraban dispuestos a contribuir directamente al incremento de dicha dotación presupuestaria. A pesar de que el gasto en el sistema de salud español ha aumentado en los últimos años, más de la mitad de los encuestados consideró que en España no se invierte suficiente en sanidad (Tabla 7). La opinión de los entrevistados sobre este tema ha sido casi idéntica a la encontrada en la encuesta realizada en el año 1991. A pesar de ello, solo uno de cada siete encuestados se mostraron dispuestos a pagar más impuestos para aportar la financiación adicional necesaria, lo que constituye una proporción ligeramente superior a la de los encuestados en el año 1991 (Tabla 8).

En los últimos años, y sobre todo recientemente tras la celebración de la Conferencia de Presidentes de CC.AA sobre la financiación de la sanidad, ha prevalecido la idea de que el gobierno español y los gobiernos autonómicos podrían no tener en el futuro recursos

suficientes para satisfacer todas las necesidades sanitarias de la población. Se preguntó a los encuestados si en el caso de que se produjera una hipotética situación en la que la sanidad española no tuviera fondos económicos suficientes para cubrir todas sus necesidades, ellos estarían dispuestos a contribuir a la financiación del sistema, bien a través de pequeñas cuotas en forma de copago o mediante un aumento de los impuestos directos o indirectos. Un hipotético escenario de copago de 2 euros por cada visita al médico tuvo poca aceptación entre las personas entrevistadas e incluso menos personas estaban dispuestas a pagar 10 euros por estancia hospitalaria. Sin embargo, casi la mitad de los encuestados estaban dispuestos a pagar un euro por cada receta médica (Tabla 9). Además, los ciudadanos españoles mostraron poco apoyo a las medidas basadas en tasas al consumo o impuestos indirectos y al aumento de los impuestos directos como forma de hacer frente a los posibles problemas financieros que el sistema sanitario español pudiera tener en el futuro (Tabla 10). Menos de uno de cada diez españoles estarían dispuestos a aceptar un aumento en los impuestos sobre la electricidad o la gasolina, y menos de uno de cada cuatro aprobaría un aumento en los impuestos directos o de la renta. La excepción lo constituía lo que conocemos como “impuestos especiales” sobre el tabaco o el alcohol, donde un amplio número de ciudadanos estaba dispuesto a aceptar un aumento de dichos impuestos para sufragar un hipotético déficit sanitario.

Los resultados de la encuesta mostraron la reticencia de los ciudadanos españoles ante la posibilidad de tener que asumir, bien fuera como pago por acto o mediante un aumento de impuestos o la aplicación de tasas específicas, los gastos de la atención sanitaria en un escenario futuro de insostenibilidad financiera. En este sentido, se podría concluir que en la

actualidad habría una importante negativa de la ciudadanía española a contribuir adicionalmente a la financiación de la atención sanitaria pública. Los ciudadanos sólo manifestaron su predisposición a obtener más financiación para el Sistema Nacional de Salud a partir de los impuestos del tabaco y del alcohol y de la obtención de fondos reasignados desde otras áreas del gasto público o de la economía social.

3.2.- La experiencia de los ciudadanos y sus familias a la hora de obtener asistencia sanitaria

En términos generales, los ciudadanos españoles estaban satisfechos con los servicios sanitarios que habían recibido, ellos y sus familias, durante los últimos 12 meses (diciembre 2004-noviembre 2005), tal y como se muestra en la Tabla 11. Los resultados de la encuesta indicaron claramente que el nivel de insatisfacción de la ciudadanía con los servicios sanitarios había disminuido significativamente en relación al del año 1991. Desde entonces, ha habido una reducción en la insatisfacción tanto con el sistema sanitario, en su globalidad, como de forma individual con los servicios sanitarios recibidos. Siguiendo una tendencia visualizada en las encuestas generales de satisfacción con el sistema sanitario, los ciudadanos mayores de 65 años se mostraron “muy satisfechos” con los servicios recibidos a diferencia de los otros grupos de edad, mientras que los de 18 y 24 años no registraron el mismo grado de satisfacción (Tabla 12). Los niveles de satisfacción e insatisfacción fueron iguales entre todos los niveles de renta y clase social, y no estaban relacionados con el número de habitantes de la población de origen del entrevistado, siendo estos datos indicadores indirectos de un elevado grado de equidad en el sistema.

Cuando se preguntó por cuál sería el número de médicos adecuados en su área geográfica de residencia, un poco más de la mitad de los encuestados opinaron que no había suficientes médicos en su lugar de residencia (Tabla 13). Esta percepción concordaba bastante con las respuestas obtenidas en la encuesta del año 1991, en donde casi la mitad de la población creía que había pocos médicos. Es interesante ver como esta opinión de que no había suficientes médicos en su lugar o área de residencia se manifestaba con la misma proporción entre los entrevistados de ciudades grandes y los de las poblaciones más pequeñas, a pesar de que, teóricamente, cabe esperar una mayor concentración de médicos por habitante en las áreas urbanas.

A pesar de que ha habido una mejora en la valoración de la opinión pública respecto a la asistencia sanitaria recibida en los últimos quince años, deberían tenerse en cuenta algunas opiniones expresadas por los encuestados. Así, más de la mitad de los encuestados respondieron que tenían acceso a la tecnología sanitaria más moderna, un número levemente inferior de los que lo hicieron en el año 1991 (Tabla 14). Sin embargo, a pesar de los significativos aumentos en el gasto sanitario y la mayor disponibilidad de acceder a la tecnología sanitaria más moderna, un tercio de la población todavía creía que no tenía acceso a esa tecnología. Este valor representaba un aumento significativo, en relación al obtenido en el año 1991, en la proporción de ciudadanos que percibían dificultades de acceso. La encuesta realizada en el año 2005 ponía de manifiesto que los jóvenes eran los más propensos a la hora de afirmar que no tenían acceso a la tecnología sanitaria más

moderna, mientras que los mayores de 65 años eran el grupo de edad que decía tener un mayor acceso a dicha tecnología (Tabla 15). En cuanto a la preocupación general sobre la existencia de listas de espera, sólo tres de cada diez españoles creían que para tener acceso a una visita con un médico especialista no tendrían que estar en una lista de espera por un largo plazo de tiempo (Tabla 16).

Respecto al descontento general en torno a las listas de espera, más de la mitad de los españoles se manifestaron como “muy preocupados” por el hecho de que tuvieran que esperar mucho tiempo antes de ser atendidos por un doctor en una situación de “no urgencia médica” (Tabla 17). Además, los ciudadanos con menores ingresos o de clase social baja o medio-baja se mostraron “más preocupados” que los ciudadanos con ingresos o de clase social más alta, mientras que los ciudadanos de mayor edad se manifestaron como “más preocupados” que los de menor edad con respecto a tener que esperar ante una visita médica de carácter no urgente (Tabla 18).

A pesar que el sistema sanitario español cubre la mayoría de los costes de la asistencia sanitaria pública, existía preocupación entre las personas entrevistadas por el hecho de no poder pagar la asistencia sanitaria que pudieran necesitar en el futuro (Tabla 19). Los encuestados también mostraron preocupación porque sus familiares, abuelos o pareja no fuesen admitidos en una clínica geriátrica en caso de que ello fuera necesario. Siete de cada diez encuestados estaban “muy preocupados” por esa situación (Tabla 20). Los encuestados también mostraron su preocupación sobre la existencia de posibles limitaciones para recibir

la asistencia sanitaria adecuada, puesto que más de la mitad de los mismos opinaron que los médicos de atención primaria podrían tener limitaciones desde el gobierno o los agentes sanitarios a la hora de ofrecer a los pacientes la asistencia que éstos precisaban (Tabla 21).

Posiblemente como consecuencia de posibles problemas de confortabilidad o de capacidad de elección detectados en el sistema público, uno de cada cuatro españoles ha contratado una póliza privada de seguros sanitarios o una mutua de seguros médicos como medio para evitar las listas de espera (Tabla 22). Esta cifra ha aumentado un 17% respecto a la población encuestada en el año 1991. Los seguros privados eran más comunes en las CC.AA de Cataluña y Madrid que en el resto del Estado. En ambas CC.AA un tercio de la población entrevistada había contratado un seguro privado.

3.3.- Conocimiento general del sistema público de asistencia sanitaria en España

Los ciudadanos españoles tenían información sobre algunos de los aspectos del sistema público de asistencia sanitaria o del Sistema Nacional de Salud, pero, a la vez, se identificaron importantes carencias de información en relación a otros aspectos de la misma. Así, mientras la mitad de la población española decía conocer “un poco” sobre cómo estaba organizado y financiado el Sistema Nacional Salud, sólo el dos por ciento manifestaban conocerlo “muy bien”, y más de la tercera parte afirmaban no conocerlo en absoluto (Tabla 23). Además, muchos ciudadanos tenían una opinión equivocada sobre qué instituciones

gubernamentales financiaban su asistencia sanitaria. La mayoría de los ciudadanos desconocían que los gobiernos autonómicos financiaban la asistencia sanitaria que les era proporcionada en los hospitales y los centros de salud o atención primaria. La mitad de los encuestados pensaban que esa asistencia hospitalaria estaba financiada por la Seguridad Social, mientras que sólo uno de cada tres sabía que era sufragada por el gobierno de su CC.AA (Tabla 24). Y cuatro de cada diez entrevistados era consciente de que el gobierno de su CC.AA era el que financiaba la asistencia ofrecida en los centros de atención primaria o de salud (Tabla 25).

Cuatro de cada diez españoles no estaban familiarizados con sus derechos como pacientes, mientras que sólo uno de cada cinco conocía la existencia de una carta de derechos de los pacientes en su servicio de salud (Tablas 26 y 27). El público español estaba bien informado sobre los profesionales de la salud a los que tenía que visitar con regularidad si tenía un problema de salud. Así, cuatro de cada cinco conocía el nombre de su médico de cabecera o médico de su centro de salud (Tabla 28). Aunque hay que destacar que el conocimiento sobre otros agentes de la sanidad pública es menor. De esta forma, sólo uno de cada cinco encuestados conocía el nombre del Consejero de Sanidad de su CC.AA, mientras que tres de cada diez conocía el nombre de la Ministra de Sanidad y Consumo (Tablas 29 y 30).

3.4.- La confianza en el sistema de asistencia sanitaria español

La confianza que se otorga a las diferentes instituciones sociales es un importante indicador de la confiabilidad de las mismas para la población y, por lo tanto, es una medida indirecta de si la ciudadanía estará más predispuesta a seguir sus consejos o a darles su apoyo en temas relevantes. Además, normalmente, los ciudadanos respetan las opiniones de los representantes de dichas entidades respecto a los temas relacionados con sus competencias o áreas de trabajo. En términos de confianza pública, las instituciones sanitarias estarían muy bien valoradas por los ciudadanos españoles. Cuando se preguntó a los encuestados cuánto confiaban en que los profesionales de las diferentes instituciones estuvieran haciendo lo mejor para el beneficio de la sociedad, los médicos de hospital y los médicos de atención primaria se encontraron entre las tres profesiones más valoradas (Tabla 31). Respecto a la confianza que tenían depositada los ciudadanos en la voluntad de una institución para corregir cualquier problema asociado a la calidad o seguridad de sus productos o servicios, las tres instituciones sanitarias mencionadas -centros de atención primaria o de salud, hospitales públicos y compañías farmacéuticas- fueron las tres instituciones mejor valoradas por los ciudadanos (Tabla 32). Las tres instituciones peor valoradas fueron los bancos, el Gobierno y las compañías telefónicas.

También se preguntó a los encuestados hasta que punto consideraban que algunos profesionales de la medicina estaban ejerciendo su labor de forma adecuada, es decir, atendiendo las necesidades sanitarias de sus pacientes. Más de la mitad respondió que confiaba “totalmente” en los médicos de los centros de atención primaria, las enfermeras, los farmacéuticos y los médicos de los hospitales públicos. En cambio, los dentistas y las

industrias farmacéuticas no estaban tan bien considerados; ya que sólo algo más de cuatro de cada diez personas consideraban que éstas atendían “totalmente” las necesidades sanitarias de sus pacientes. Los Gobiernos nacional y autónomos, así como las entidades aseguradoras privadas, eran los últimos en la clasificación, con aproximadamente una cuarta parte de los encuestados que decían confiar “completamente” en su capacidad de respuesta (Tabla 33).

El alto grado de confianza que la opinión pública tenía con el sector médico público se manifestaba en que dos terceras partes de los encuestados afirmaron confiar mucho en los médicos de los centros de atención primaria o de salud (Tabla 34). La gran mayoría de los ciudadanos confiaban que su médico haría lo posible por ofrecerle el mejor consejo médico y el mejor tratamiento disponible. Sin embargo, los entrevistados eran más reticentes respecto al tiempo que el médico dedicaba por cada visita a un paciente. Sólo aproximadamente la mitad de los encuestados dijo confiar “completamente” en que su médico tenía tiempo para responder a todas sus preguntas (Tabla 35). Esto podría justificar el hecho de que los principales problemas para los encuestados estuvieran relacionados con las listas de espera y la disponibilidad de médicos.

3.5.- Cuestiones importantes para los usuarios en el momento de escoger su centro de salud

Se preguntó a los encuestados sobre la importancia que otorgaban a los diversos factores que determinaban el momento de elegir un centro de salud u otro. Al igual que en el año 1991 los encuestados no hicieron grandes diferencias entre los elementos considerados en forma de “pregunta cerrada o con respuesta prefijadas”. La calidad de la asistencia recibida continuaba siendo el factor más importante en el momento de escoger centro de atención primaria o de salud, mientras que el menos importante era la proximidad al domicilio del usuario (Tabla 36). En general, en el año 2005 estos factores se consideraron un poco más importantes respecto a las valoraciones realizadas en el año 1991, y posiblemente esto sugiere un aumento de las expectativas que tenía la opinión pública respecto a la capacidad resolutive de los centros de salud durante los últimos quince años.

4.- Conclusiones

En los últimos quince años la valoración de la opinión pública respecto a la calidad del sistema sanitario Español ha mejorado significativamente. Además, durante este periodo la proporción de personas con una opinión muy negativa sobre el sistema de salud ha disminuido a la mitad. Paralelamente, ha aumentado la proporción de personas satisfechas con el funcionamiento del sistema, pero este incremento no es tan significativo como la disminución anterior. Por ello, para muchos entrevistados, los cambios en el sistema de

salud han solucionado algunos de los problemas que más preocupaban en el año 1991 a una parte de la población. Es posible que estos cambios no hayan respondido de forma satisfactoria a las expectativas de la mayoría de personas entrevistadas con respecto al funcionamiento actual del sistema de salud, ya que se puede ver un patrón similar de respuesta en las experiencias vividas por los ciudadanos como usuarios del sector sanitario durante el último año. Sin embargo, globalmente los entrevistados opinan que el sistema de asistencia sanitaria ha mejorado desde el año 1991. En esa última encuesta la mayoría de los entrevistados no estaban muy satisfechos, mientras que ahora hay muy poca gente insatisfecha. Se ha de destacar que los datos indican una cierta homogeneidad en todo el Estado. Así, los resultados no difieren mucho en función de la clase social, la zona geográfica o la densidad demográfica. La única diferencia significativa es que los mayores de 65 años están más satisfechos con el sistema que las personas con edades comprendidas entre los 18 y 24 años. Además, los jóvenes, a diferencia de la gente mayor, piensan que no tienen acceso a la tecnología sanitaria moderna. Esto puede ser debido a que la gente joven es mucho más crítica con el sistema de asistencia sanitaria que otros grupos de edad o a que están más informados sobre los potenciales problemas de sostenibilidad financiera del sistema en el futuro.

Los resultados de esta encuesta del año 2005 indicaron claramente que, según la opinión de las personas entrevistadas, las listas de espera son el principal problema de la sanidad española. Este dato coincide con los diferentes Barómetros Sanitarios realizados por el Centro de Investigaciones Sociológicas. También se ha de tener en cuenta que hay un porcentaje de entrevistados que creen no tener acceso a la tecnología médica de última

generación o que no hay suficientes médicos en la zona que residen. Ante estas inquietudes, es normal que los españoles piensen que el Gobierno debería invertir más dinero en la asistencia sanitaria. Sin embargo, los resultados de la encuesta indicaron un fenómeno patente en muchos países industrializados: la ciudadanía quiere que se invierta más dinero en el sistema de asistencia sanitaria, pero no está dispuesta a financiar este aumento presupuestario pagando más impuestos directos o tasas específicas, a excepción de los impuestos sobre el tabaco o el alcohol.

Un aspecto relevante de este estudio es la preocupación expresada por los entrevistados con respecto al futuro, especialmente a si podrían hacer frente al pago de la asistencia sanitaria que necesitaran y por si habría las camas hospitalarias y los recursos suficientes para sus padres y cónyuges en caso de necesitarlos. Este aspecto llama especialmente la atención al tratarse de un sistema basado en la solidaridad y subsidiariedad social y en el que los gobiernos cubren la mayor parte del gasto sanitario. Ahí sigue viéndose la paradoja existente entre no querer contribuir a un aumento de los recursos del sistema y visualizar las potenciales carencias del mismo en el futuro.

Otro tema importante y novedoso de este estudio es la medida del grado de confianza que la opinión pública tiene en las instituciones y los profesionales del sector sanitario. Casi en todos los aspectos analizados, las valoraciones de confianza se sitúan en el sector sanitario por encima de la mayoría de instituciones y profesionales de otros sectores sociales de los ámbitos público y privado. Incluso las industrias farmacéuticas, que han sido objeto de

controversia en otros países, están muy bien valoradas por los ciudadanos españoles. Es destacable que en una época de desconfianza generalizada, la población española confíe en que el Gobierno proveerá a la población de los servicios sanitarios necesarios y entienda que es responsabilidad de éste obtener dinero de otras partidas presupuestarias y dedicarlo a sanidad. No se está en condiciones de valorar hasta que punto los debates concurrentes en el tiempo con la realización de esta encuesta sobre financiación de la sanidad y los fondos de cohesión social entre CC.AA han podido influenciar en la opinión de los entrevistados. En este sentido, si se pone de manifiesto una mayor sensación con respecto a encuestas anteriores de que la sanidad cuesta dinero y que los recursos son finitos.

En los últimos quince años ha aumentado el número de personas que han contratado un seguro privado en España. Esto indica que para muchos ciudadanos podría ser importante poder pagar servicios privados para poder complementar la oferta del sistema de asistencia sanitaria pública. El número de personas con seguro privado es considerablemente superior en Madrid y Cataluña que en otras CC.AA, posiblemente por ser la oferta mayor y existir mayor nivel de renta por persona.

Finalmente, destaca el escaso conocimiento que dice tener la población respecto al funcionamiento actual del sistema sanitario, especialmente con respecto al hecho de que la financiación proceda de su propia CC.AA. La mayoría de la población desconoce que los fondos económicos que financian sus servicios de salud proceden en su mayor parte del Gobierno de la CC.AA en la que residen y ello puede atribuirse a varios factores. En primer

lugar, el carácter gratuito de la sanidad puede suponer que los usuarios no se cuestionen la procedencia de los fondos económicos que la sufragan, entendiéndolo que es una aportación que viene del gobierno. En segundo lugar, la preponderancia de la Seguridad Social como ente financiador de servicios propios del Estado del Bienestar en España ha dejado la idea, difícil de variar, de que esta institución sigue financiando los servicios de salud y contratando a los profesionales. Finalmente, los servicios de salud de las CC.AA aún no han llegado con sus mensajes de titularidad de los servicios de salud a la mayor parte de la población, salvo en el caso de la atención primaria, donde las cifras de conocimiento adecuado rondan el 50%. Esta falta de conocimiento sobre quién financia los servicios de salud podría generar un problema político si se intentasen aumentar los impuestos locales para poder obtener más financiación para el sistema de asistencia sanitaria, teniendo en cuenta que gran parte de la población opina que la financiación ha de proceder de otras áreas de la economía y desconoce la vinculación de los gobiernos de las CC.AA. Finalmente, el conocimiento de los derechos de los pacientes en la población general sigue siendo limitado.

Los resultados de esta encuesta pueden ser útiles para conocer los aspectos fuertes del Sistema Nacional de Salud y también aquellos en que debe mejorar. Entre los primeros destaca la mayor satisfacción y la elevada confianza con las instituciones sanitarias y con médicos y enfermeras. Entre los segundos, la necesidad de realizar un mayor esfuerzo informativo sobre las características del sistema, su financiación y organización, y sobre las posibles limitaciones de sostenibilidad financiera que pueda tener en el futuro.

Confianza en el Sistema Nacional de Salud

--Tablas de Resultados--

Tabla 1. ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo en lo que se refiere al sistema público de asistencia sanitaria en España?

	2006	1991
Sólo se necesitan pequeños cambios	28%	21%
Se necesitan cambios importantes	58%	49%
Se necesita una reestructuración completa	13%	28%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 2. Porcentaje de personas de España, Gran Bretaña y Estados Unidos que consideran que el sistema de asistencia sanitaria de su país funciona correctamente y que sólo se necesitan algunos pequeños cambios.

	2004/2006	1990/1991
España	28%	21%
Gran Bretaña	26%	27%
Estados Unidos	16%	10%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006 (España).

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991 (España).

Schoen, et al. "Primary Care and Health System Performance: Adults' Experiences in Five Countries," *Health Affairs*, Web Exclusive, October 2004 (Gran Bretaña y EE.UU.).

Blendon, et al. "Satisfaction with Health Systems in Ten Nations." *Health Affairs*, Summer 1990 (Gran Bretaña y EE.UU.).

Tabla 3. Porcentaje de personas de España que consideran que el sistema público de asistencia sanitaria funciona correctamente y que sólo se necesitan algunos pequeños cambios.

Población total	28%
Personas mayores de 65 años	39%
Personas de entre 18 y 24 años	22%
Personas de clase social alta/media-alta	32%
Personas de clase social baja/media-baja	27%
Población urbana (más de 250.000 habitantes)	30%
Población rural (menos de 10.000 habitantes)	28%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 4. ¿Considera que cada una de las siguientes instituciones realiza su trabajo correctamente?

Porcentaje de respuestas afirmativas

	TOTAL
Centros médicos o centros públicos de asistencia primaria	78%
Hospitales públicos	75%
Industrias farmacéuticas	69%
Universidades	63%
Infraestructura ferroviaria española	62%
Medios de comunicación	56%
Bancos	52%
Compañías aéreas	46%
Compañías telefónicas	44%
Gobierno	41%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 5. ¿Cuáles son los problemas más importantes del sistema español de asistencia sanitaria?

	TOTAL
Listas de espera	29%
Listas de espera para especialistas	17%
Listas de espera para intervenciones quirúrgicas	14%
Listas de espera para médicos de familia	11%
Falta de atención al paciente	8%
Acumulación de personas	7%
Asistencia sanitaria de poca calidad	6%
Carencia de recursos	5%
Tiempo de espera en urgencias	4%
Carencia de médicos	4%
Carencia de personal sanitario	4%
Los médicos dedican poco tiempo a sus pacientes	3%
Listas de espera para revisiones	3%
Financiación	3%
Organización	2%
Lentitud	1%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 6. ¿Cuál es la iniciativa más importante que podría llevar a cabo el Gobierno para mejorar la asistencia sanitaria en España?

	TOTAL
Contratación de más médicos	25%
Més personal	13%
Más hospitales/centros	13%
Mayor inversión económica	12%
Eliminación de las listas de espera	8%
Más recursos/medios	5%
Más personal sanitario	3%
Mejora de la gestión/ahorro/menos gasto	3%
Mejora del tratamiento/asistencia	3%
Incremento de los horarios de los ambulatorios	2%
Mejorar la formación de los médicos	2%
Mayor control de los médicos	2%
Asistencia médica más rápida	1%
Más equipos/quirófanos/camas	1%
Todo tipo de asistencia al paciente	1%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 7. ¿Considera que la inversión económica de nuestro país destinada a la asistencia sanitaria es excesiva, insuficiente o suficiente?

	2005/2006	1991
Excesiva	4%	4%
Insuficiente	56%	55%
Suficiente	31%	31%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 8. Si piensa que su Comunidad Autónoma debería invertir más dinero en asistencia sanitaria, ¿esta financiación debería proceder de un incremento en los impuestos o de otras partidas presupuestarias?

	2005/06	1991
Aumento en los impuestos	14%	7%
Otras partidas presupuestarias	82%	91%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 9. Si el Gobierno no dispusiera de suficiente dinero para pagar la asistencia sanitaria de todos los españoles, ¿estaría dispuesto/a a pagar los siguientes suplementos?

Porcentaje de respuestas afirmativas

1 euro por una receta médica	47%
2 euros por cada visita al médico de atención primaria	30%
10 euros por hospitalización	23%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 10. Si el Gobierno no dispusiera de suficiente dinero para pagar la asistencia sanitaria de todos los españoles, ¿estaría dispuesto/a a pagar un aumento en los siguientes impuestos?

Porcentaje de respuestas afirmativas

Alcohol y tabaco	76%
Impuestos directos sobre la renta (IRPF)	24%
Electricidad y gasolina	7%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 11. En general, ¿está satisfecho/a con los servicios médicos y sanitarios que usted y su familia han recibido en el último año?

	2005/2006	1991
Muy satisfecho/a	32%	28%
Bastante satisfecho/a	47%	43%
Bastante insatisfecho/a	13%	18%
Muy insatisfecho/a	6%	10%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 12. En general, ¿está satisfecho/a con los servicios médicos y sanitarios que usted y su familia han recibido en el último año?

Porcentaje de los que responden "muy satisfecho/a"

Población total	32%
Personas mayores de 65 años	50%
Personas de entre 18 y 24 años	24%
Personas de clase social alta/media-alta	33%
Personas de clase social baja/media-baja	34%
Población urbana (más de 250.000 habitantes)	34%
Población rural (menos de 10.000 habitantes)	33%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 13. ¿Cree que en su ciudad o lugar de residencia hay demasiados, demasiado pocos o suficientes médicos?

	2005/06	1991
Demasiados	2%	4%
Demasiado pocos	53%	45%
Suficientes	41%	44%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 14. ¿Considera que usted y su familia tienen acceso a la tecnología sanitaria más moderna?

	2005/06	1991
Sí	57%	61%
No	33%	22%
NS/NC	11%	17%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 15. ¿Considera que usted y su familia tienen acceso a la tecnología médica más moderna?

Porcentaje de respuestas afirmativas

Población total	57%
Personas de entre 18 y 24 años	49%
Personas mayores de 65 años	59%
Personas de clase social alta/media-alta	59%
Personas de clase social baja/media-baja	54%
Población urbana (más de 250.000 habitantes)	60%
Población rural (menos de 10.000 habitantes)	53%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 16. Si tuviera que visitar a un especialista, ¿cree que tendría acceso a uno sin tener que estar mucho tiempo en lista de espera?

Sí	29%
No	64%
NS/NC	6%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 17. ¿Le preocupa tener que esperar mucho tiempo para que un médico le visite en un caso no urgente?

Mucho	53%
Un poco	33%
Nada	14%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 18. ¿Le preocupa tener que esperar mucho tiempo para que un médico le visite en un caso no urgente?

Porcentaje de personas a quienes les preocupa mucho

Población total	53%
Personas de entre 18 y 24 años	42%
Personas mayores de 65 años	58%
Personas de clase social alta /media-alta	49%
Personas de clase social baja /media-baja	59%
Población urbana (más de 250.000 habitantes)	50%
Población rural (menos de 10.000 habitantes)	52%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 19. ¿Le preocupa no poder recibir la asistencia médica que usted necesita porque no se la pueda pagar?

Mucho	70%
Un poco	17%
Nada	13%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 20. Le preocupa que sus padres, abuelos o cónyuges no puedan acceder a una residencia geriátrica en caso de que fuera necesario?

Mucho	71%
Un poco	17%
Nada	12%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 21. ¿Cree que los médicos de atención primaria están limitados por el Gobierno y los agentes sanitarios a la hora de ofrecer a los pacientes toda la asistencia que necesitan?

Sí, están limitados	56%
No están limitados	29%
NS/NC	16%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 22. ¿Tiene contratada una póliza de seguro sanitario privado o pertenece a una mutua de seguros médicos?

	2005/06	1991
Sí	24%	17%
No	75%	83%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991

Tabla 23. ¿Sabe cómo está organizados y financiado el Sistema Nacional de Salud?

Sí, mucho	2%
Bastante	12%
Poco	50%
Nada	35%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 24. ¿Quién cree que financia la asistencia que se ofrece en el hospital público al que acudiría en caso de necesitar asistencia sanitaria?

El Gobierno de la comunidad autónoma a través de la Consejería de Sanidad de la CC.AA	33%
El Gobierno central a través del Ministerio de Sanidad y Consumo	11%
La Seguridad Social	50%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 25. ¿Quién cree que financia la asistencia que ofrece el centro de salud de atención primaria al que acudiría en caso de enfermedad?

El Gobierno de la comunidad autónoma a través de la Consejería de Sanidad de la CC.AA	39%
El Gobierno central a través del Ministerio de Sanidad y Consumo	9%
La Seguridad Social	44%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 26. ¿Conoce sus derechos como paciente?

Sí 54%

No 44%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 27. ¿Conoce usted alguna Carta de derechos de los pacientes?

Sí 21%

No 79%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 28. ¿Sabe cómo se llama su médico de cabecera?

Sí 81%

No 19%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 29. ¿Sabe cómo se llama el consejero de salud de su Comunidad Autónoma?

Sí 18%

No 82%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 30. ¿Sabe cómo se llama el/la ministro/a de Sanidad y Consumo del Gobierno que preside Rodríguez Zapatero?

Sí 29%

No 71%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 31. ¿Qué confianza tiene en que estas profesiones intentarán hacer lo mejor para la sociedad?

Porcentaje de los que responden "mucho"

Científicos	66%
Médicos de hospitales	64%
Médicos de asistencia primaria	62%
Profesores de centros de educación primaria y secundaria	49%
Profesores de universidad	45%
Periodistas	23%
Abogados	20%
Economistas	20%
Políticos	11%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 32. Si alguna de las siguientes instituciones tuviera un problema con la calidad o la seguridad de alguno de sus productos o servicios, ¿confía en que se adoptarían las medidas adecuadas para solucionar dicho problema?

Porcentaje de respuestas afirmativas

Centros de salud o atención primaria	80%
Hospitales públicos	80%
Industrias farmacéuticas	73%
Universidades	70%
Infraestructura ferroviaria española	68%
Medios de comunicación	60%
Compañías aéreas	59%
Bancos	58%
Gobierno	54%
Compañías telefónicas	52%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 33. ¿Hasta qué punto cree que los siguientes profesionales del sector sanitario llevan a cabo sus tareas de una forma responsable, satisfaciendo las necesidades sanitarias de los pacientes?

Porcentaje de los que responden "mucho" versus "algo" o "nada"

Médicos de atención primaria	61%
Profesionales de enfermería	59%
Farmacéuticos	56%
Médicos de hospitales públicos	56%
Dentistas	42%
Industrias farmacéuticas	41%
Gobierno de su Comunidad Autónoma	26%
Mutuas o seguros médicos privados	26%
Gobierno del Estado Español	23%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 34. En general, ¿diría que confía en su médico de cabecera o del centro de salud o de atención primaria?

Mucho	67%
Bastante	23%
Un poco	7%
Nada	2%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 35. ¿Hasta qué punto confía en que su médico de cabecera o del centro de salud o de atención primaria actuará de la siguiente manera?

Porcentaje de los que responden "mucho" versus "algo" o "nada"

Respetándolo	78%
Siendo capaz de comunicarse con usted de una manera eficaz	71%
Mandándole a un especialista si fuese necesario	67%
Sabiendo escucharle con atención	66%
Ofreciéndole la mejor asistencia médica	66%
Haciendo todo lo posible para que usted reciba la asistencia sanitaria que necesita	66%
Teniendo una gran experiencia y formación académica en el ámbito de la medicina	65%
Informándole de todas las pruebas de diagnóstico y tratamiento posibles	65%
Proponiéndole o recetándole todas las pruebas de diagnóstico y tratamiento que usted necesita, independientemente de su coste	57%
Teniendo tiempo para responder a sus preguntas	48%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Tabla 36. ¿Qué importancia tiene para usted cada uno de los siguientes factores a la hora de escoger un centro de salud o de atención primaria?

Porcentaje de los que responden "mucho"

	2005/2006	1991
Calidad de la asistencia recibida	89%	88%
Servicios y material de tecnología avanzada	84%	77%
Tiempo de espera corto en la sala de espera	83%	74%
Tiempo que su médico le dedica	83%	76%
Confianza que tiene en su médico	80%	72%
Proximidad a su vivienda y facilidad de acceso	76%	65%

Harvard School of Public Health y Fundació Biblioteca Josep Laporte, *Confianza en el Sistema Nacional de Salud*, 2005/2006.

Blendon, et al. "Spain's Citizens Assess Their Health Care System," *Health Affairs*, Fall 1991.

