

ESTUDIO EN TORNO A LA SOCIEDAD ESPAÑOLA Y LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS

- INFORME DE RESULTADOS -

Junio de 2010

➤ La presente investigación ha sido desarrollada por  **IKERFEL** Estudios de Mercado y Marketing Estratégico a petición de  **Health Dialog España**.

➤ El objetivo principal de la investigación es conocer la percepción que la ciudadanía española tiene del tratamiento de las enfermedades crónicas por parte del sistema de salud.

➤ Para ello, se ha llevado a cabo una metodología cuantitativa, realizando 1.300 Entrevistas Telefónicas, entre población general (800 entrevistas) y entre clientes de una aseguradora médica privada –Sanitas- (500 entrevistas).

➤ El trabajo de campo se ha llevado a cabo entre los días 29 de Mayo y 6 de Junio de 2010.

A.- PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.1. La ciudadanía y la salud	10
B.1.1. Autopercepción del estado de salud	11
B.1.2. Los hábitos saludables	19
B.2. Las enfermedades crónicas	29
B.2.1. ¿Qué se entiende por enfermedad crónica?	31
B.2.2. Nivel de implicación	58
B.2.3. El impacto social de las enfermedades crónicas	67
B.2.4. La información disponible en torno a las enfermedades crónicas	74
B.2.5. La atención a los enfermos crónicos	104
B.2.6. Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas	116
C.- REFLEXIONES GENERALES	133

A.- PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

A.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO CENTRAL DE LA INVESTIGACIÓN

CONOCER LA PERCEPCIÓN QUE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA TIENE DEL TRATAMIENTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ **Caracterizar a la ciudadanía en torno a sus hábitos de vida.**
- ▶ **Profundizar en el conocimiento y la vivencia de las enfermedades crónicas en la sociedad.**
- ▶ **Conocer y profundizar en la percepción que se tiene del trato de las enfermedades crónicas en la sociedad por parte de los servicios sanitarios públicos y privados.**
- ▶ **Profundizar en la acogida y el interés por un servicio de atención y asesoramiento telefónico a enfermos crónicos.**

A.2. FICHA TÉCNICA

Ficha técnica

Tipo de estudio	■ Cuantitativo
Técnica empleada	■ Entrevistas Telefónicas asistidas por ordenador (Sistema CATI) a través de un cuestionario semi-estructurado.
Universo de estudio	■ Población general y socios /as de Sanitas,
Detalle del planteamiento metodológico y justificación estadística	<ul style="list-style-type: none">■ Se han realizado 1.300 Entrevistas Telefónicas, distribuidas de la siguiente forma;<ul style="list-style-type: none">▪ 800 Entrevistas a personas mayores de 18 años (Población General) lo que supone un error muestral que asciende a $\pm 3'54\%$ para un nivel de confianza del $95'5\% 2\sigma$.▪ 500 Entrevistas socios/as de Sanitas mayores de 18 años suponiendo un error muestral del $\pm 4'47\%$ para el conjunto de la muestra sobre una población infinita para un nivel de confianza del $95'5\% 2\sigma$.
Realización del campo	■ El trabajo de campo se desarrolló entre el 29 de Mayo y el 6 de Junio de 2010.

B.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. La ciudadanía y la salud

B.2. Las enfermedades crónicas

B.1. LA CIUDADANÍA Y LA SALUD

B.1.1. Autopercepción del estado de salud

B.1.2. Los hábitos saludables

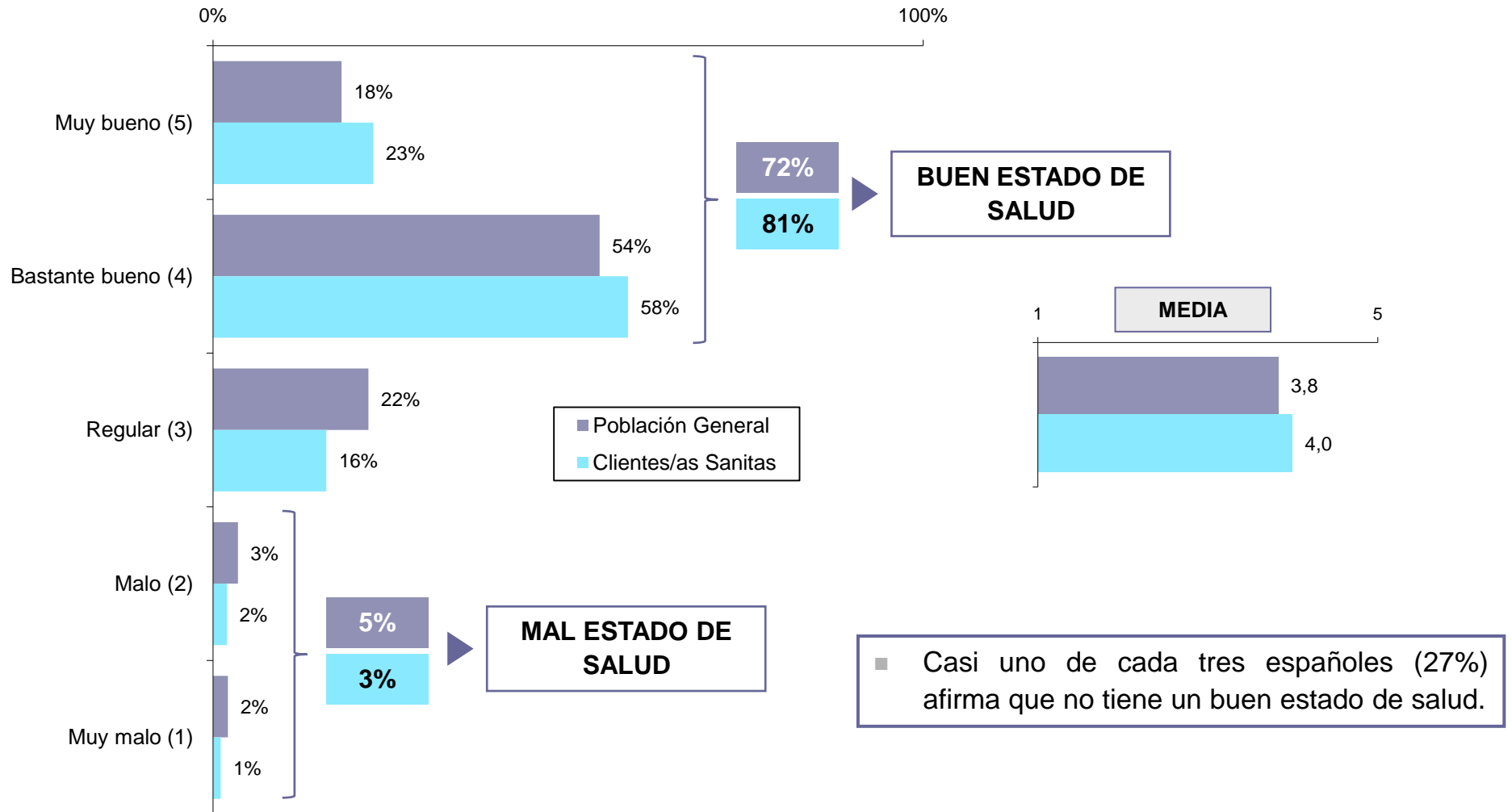
B.1.1. Autopercepción del estado de salud

Autopercepción del estado de salud

- En el presente capítulo se realiza un análisis de la percepción del estado de salud de que disfruta cada colectivo de personas entrevistadas.
- Mediante este paso, se permite un acercamiento a la percepción que se tiene de la salud propia y conocer la evolución del proceso a lo largo de la experiencia vital de las personas entrevistadas.
- La amplia mayoría de personas entrevistadas considera bueno o muy bueno su estado de salud siendo especialmente destacado entre los clientes de Sanitas, donde cuatro de cada cinco personas entrevistadas se encuentran en buen estado de salud.
- En ambos colectivos, son los hombres los que se consideran encontrar en un mejor estado de salud frente a la percepción de las mujeres.
- Cabe destacar que entre la población general la percepción de salud resulta mayor en cuanto menor es la edad de los entrevistados, sin embargo, la percepción media de los clientes de Sanitas, pese a ser mayor en términos generales no sigue una evolución continua con la edad de los entrevistados. Si bien, la percepción de estado saludables entre los clientes de mayor edad es mayor que la mostrada por la población general.

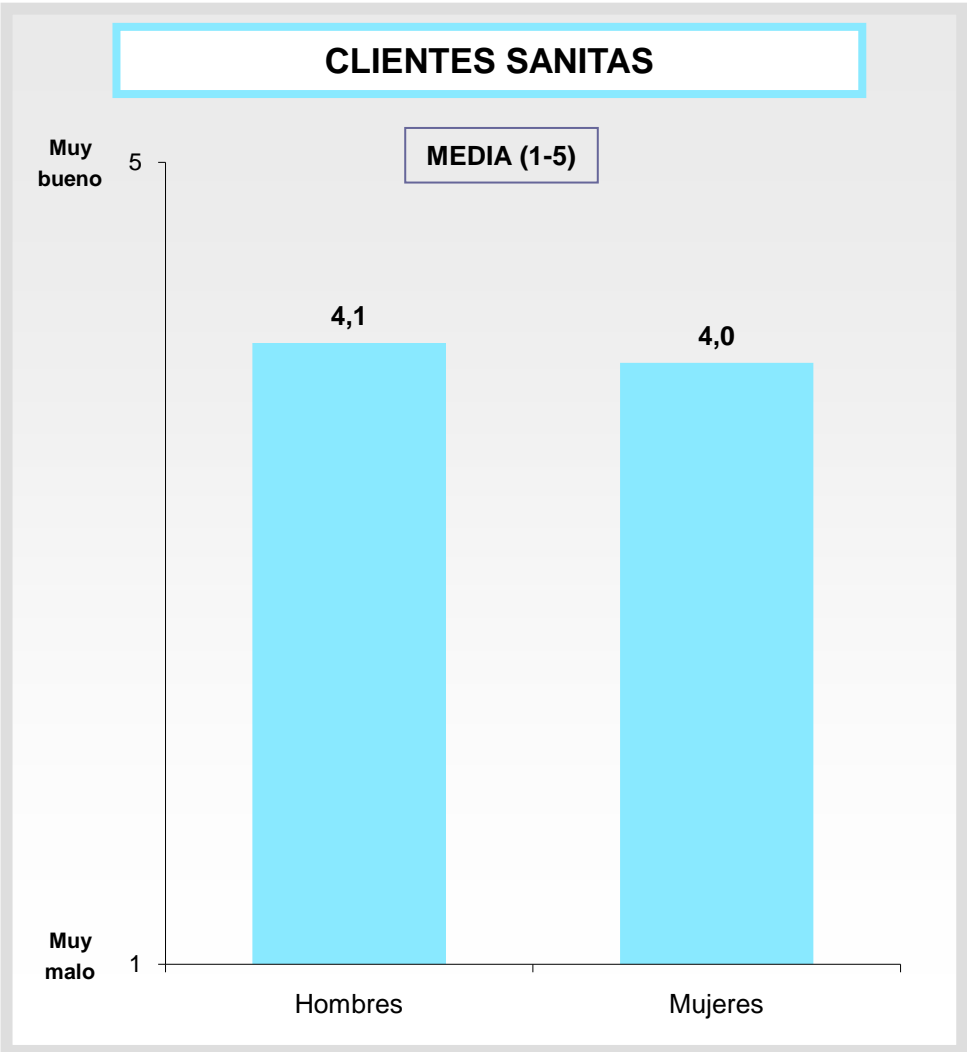
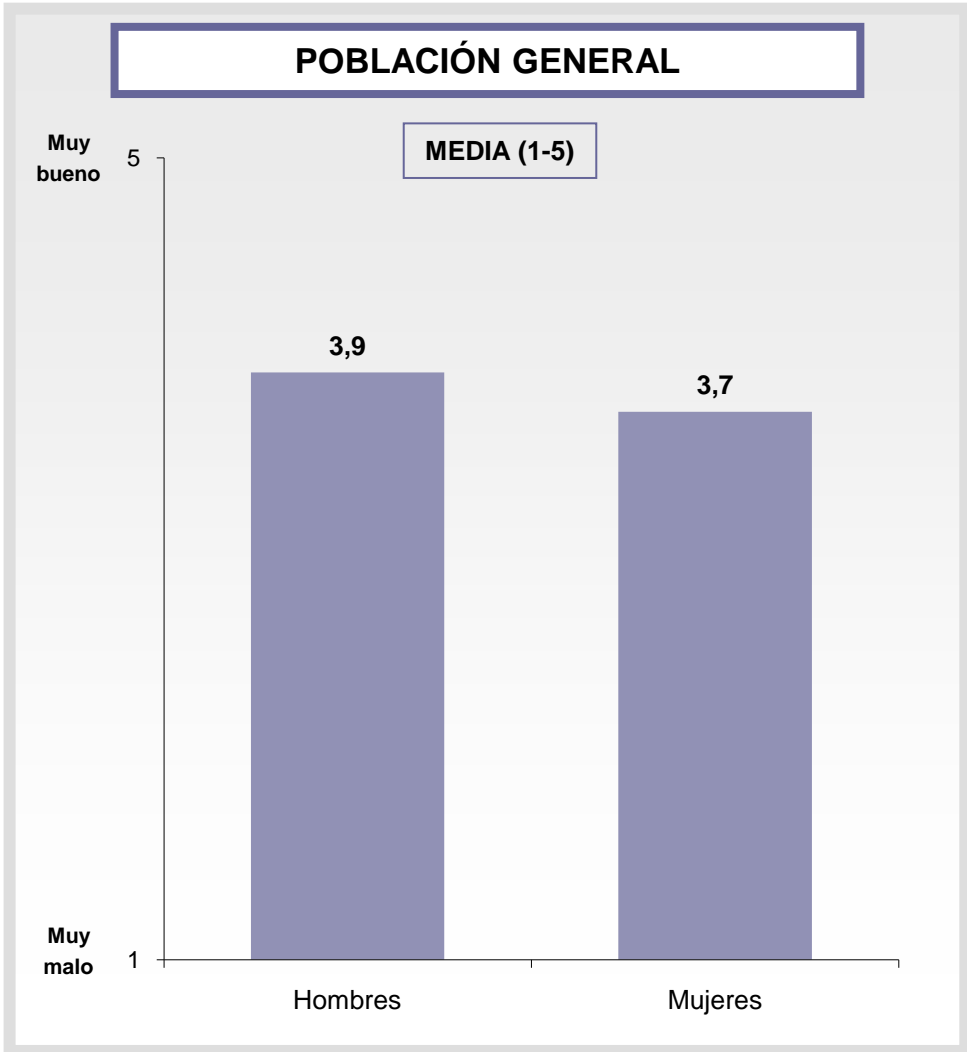
Autopercepción del estado de salud

EN GENERAL, ¿CÓMO DIRÍA QUE ES SU ESTADO DE SALUD? Base: Total de personas entrevistadas



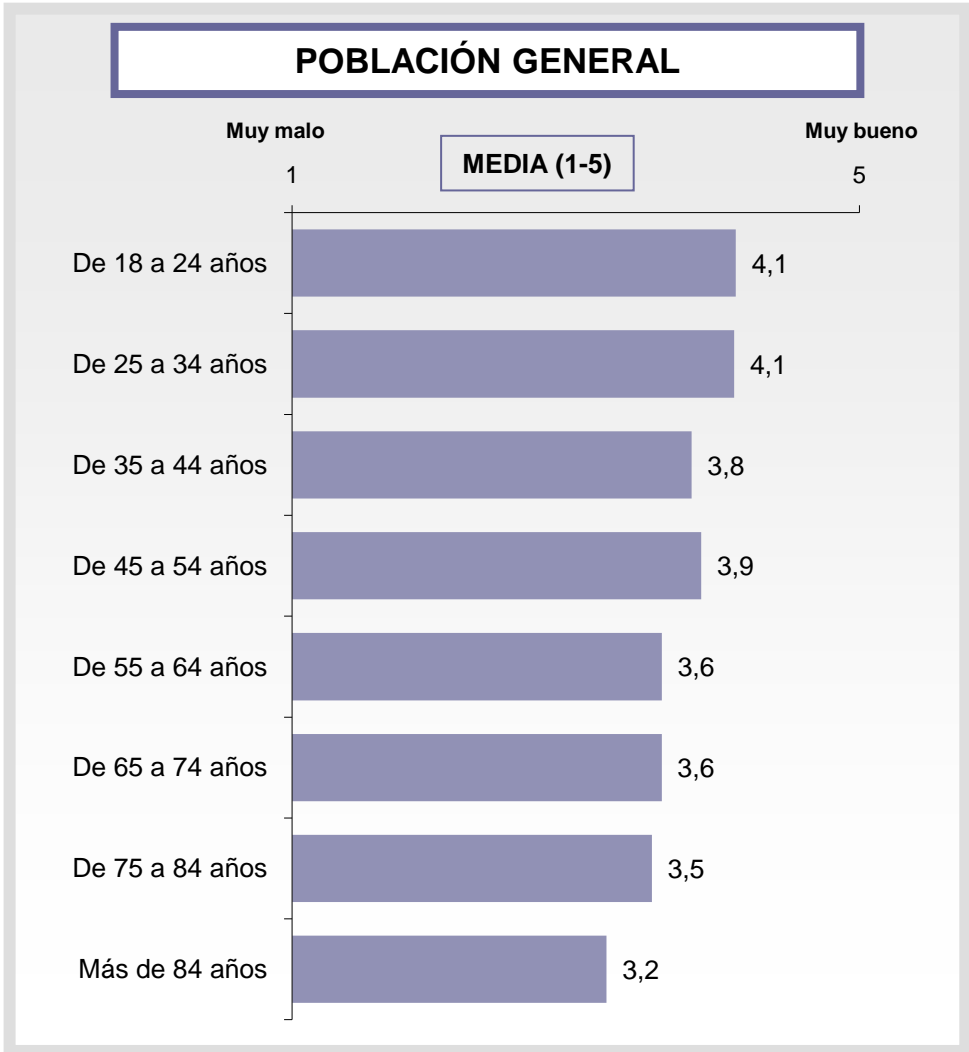
Autopercepción del estado de salud

EN GENERAL, ¿CÓMO DIRÍA QUE ES SU ESTADO DE SALUD?
Base: Total de personas entrevistadas



Autopercepción del estado de salud

EN GENERAL, ¿CÓMO DIRÍA QUE ES SU ESTADO DE SALUD? Base: Total de personas entrevistadas



Autopercepción del estado de salud

EN GENERAL, ¿CÓMO DIRÍA QUE ES SU ESTADO DE SALUD?

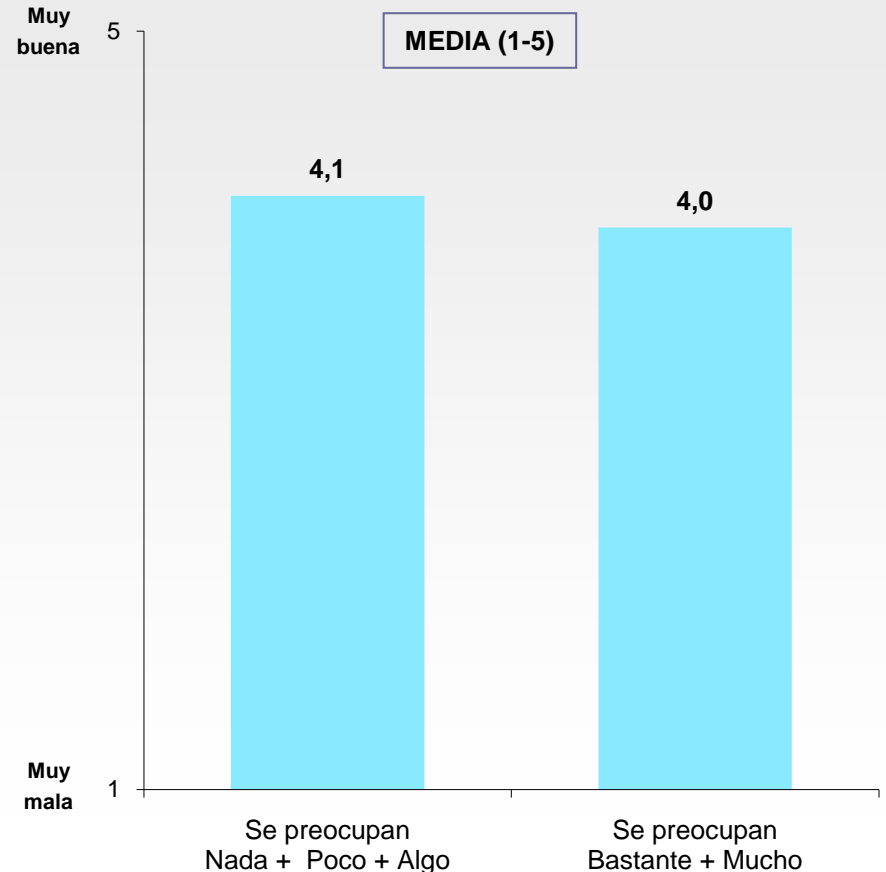
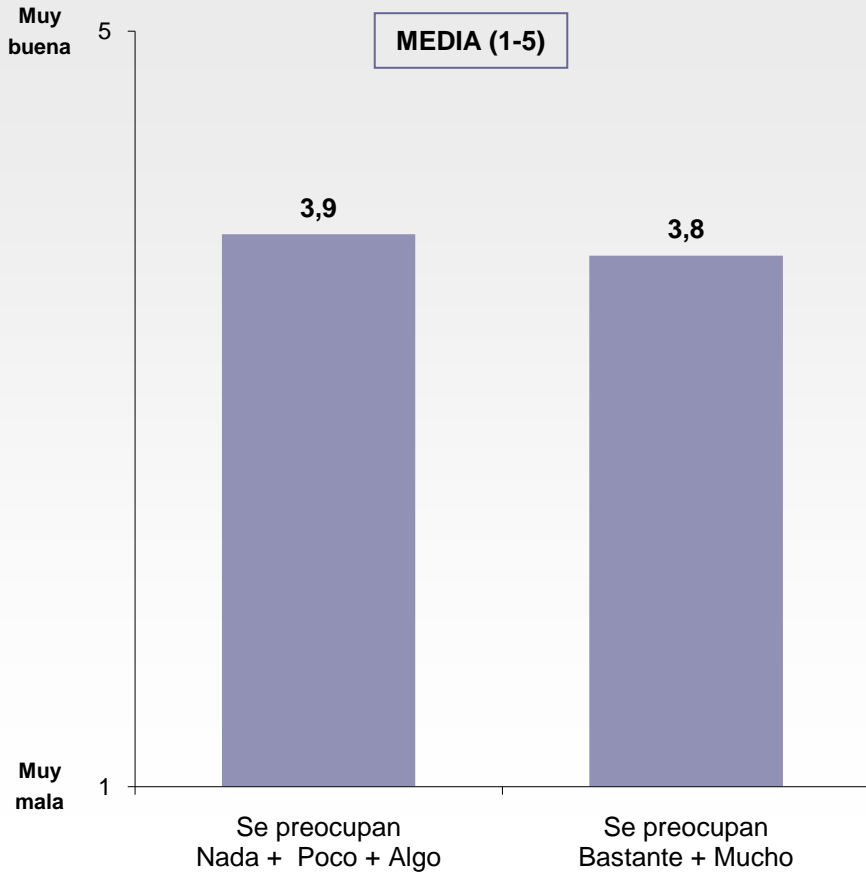
Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL

CLIENTES/AS SANITAS

SEGÚN PREOCUPACIÓN POR LA SALUD

SEGÚN PREOCUPACIÓN POR LA SALUD

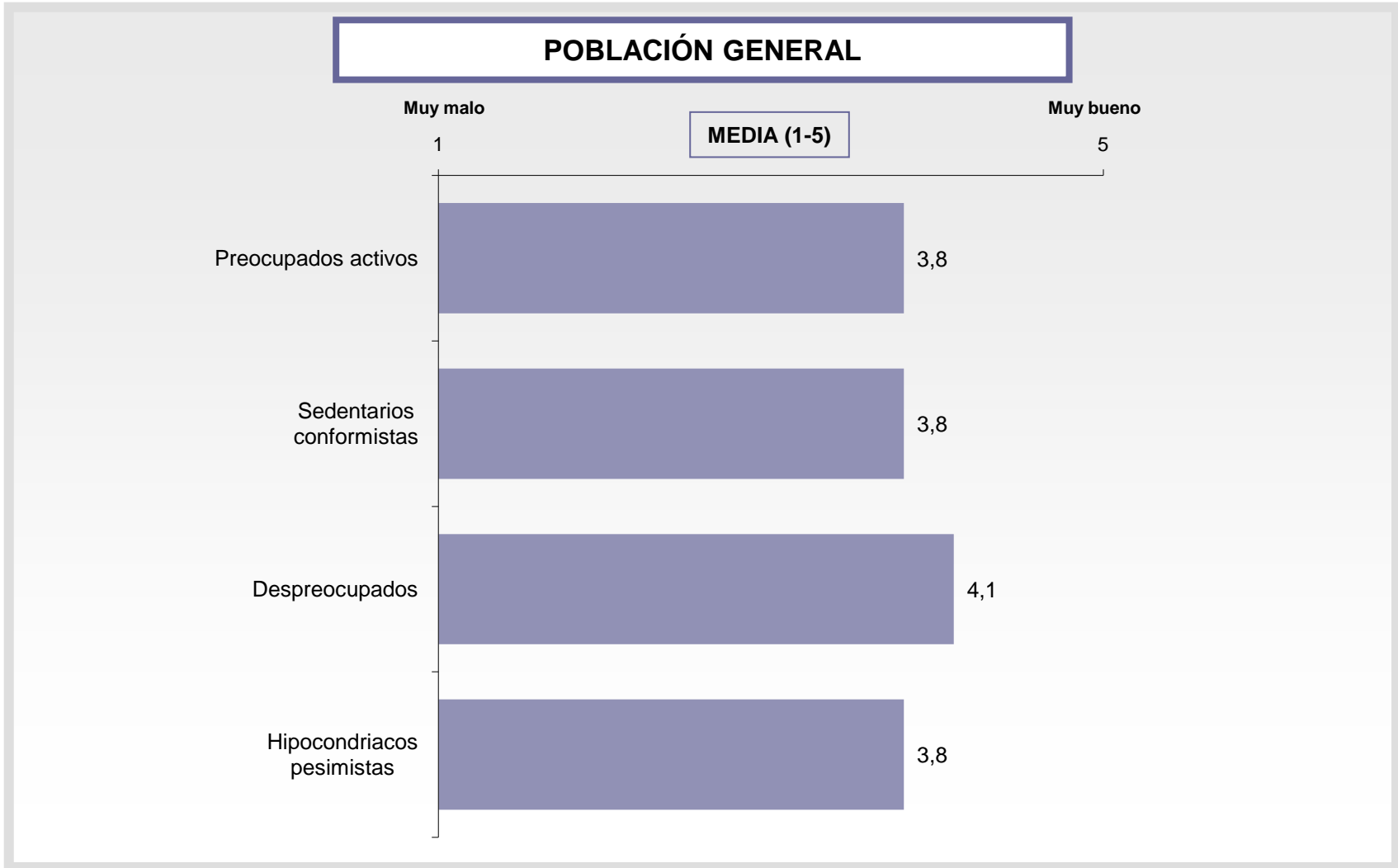


Autopercepción del estado de salud

- Atendiendo a un análisis por colectivo, la percepción de gozar de un buen estado de salud es mayor entre el colectivo de “Despreocupados”, dato que puede explicar en parte, una menor preocupación por el cuidado de los hábitos de vida.

Autopercepción del estado de salud

EN GENERAL, ¿CÓMO DIRÍA QUE ES SU ESTADO DE SALUD?



B.1.2. Los hábitos saludables

Los hábitos saludables

- Se analizan a continuación algunos hábitos de vida que pretenden ubicar a los entrevistados/as en tipologías según los mismos.
- Las variables que se analizan son las siguientes:

- **Consumo de bebidas alcohólicas en las últimas 48 horas.**
- **Consumo de frutas en las últimas 48 horas.**
- **Fumadores o no fumadores/as.**

Los hábitos saludables

- En un análisis de los hábitos de consumo de frutas, alcohol y tabaco, se observa que la práctica totalidad de la población consume frutas y verduras tanto entre la población general, como entre los clientes de Sanitas.

En ambos colectivos, una de cada cuatro personas dice haber consumido alcohol en las últimas 48 horas. Sin embargo, las diferencias se encuentran en el consumo de tabaco. Dicho consumo resulta mayor entre la población general que la mostrada entre los clientes/as de Sanitas.

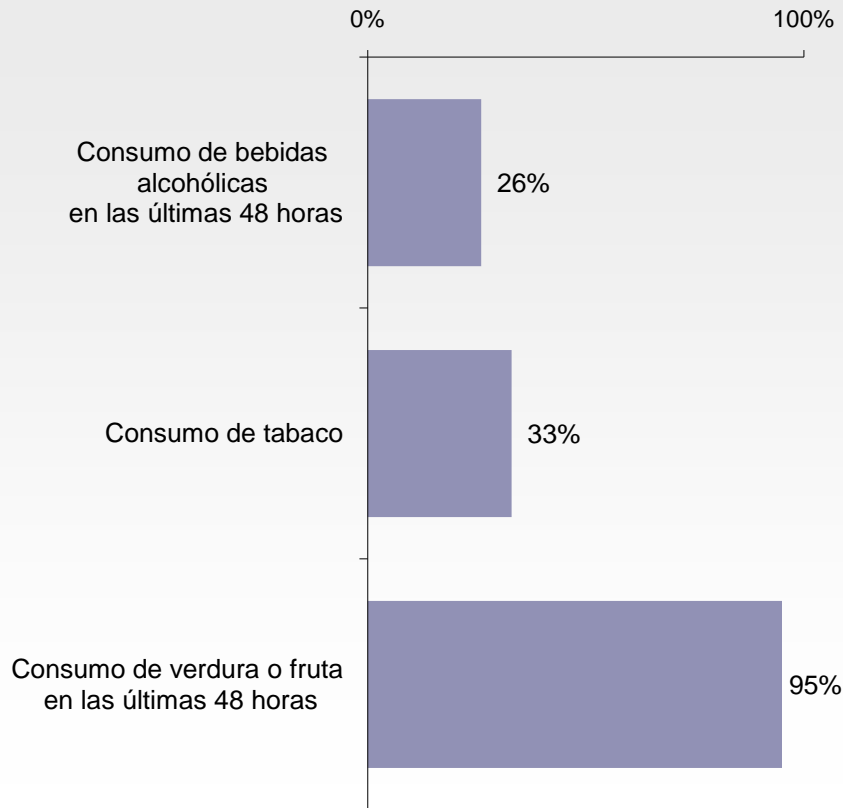
- Analizando las diferencias de los hábitos de vida saludables entre los colectivos generados a través del cluster se observa que:
 - Son los Preocupados Activos los que consumen alcohol en menor medida.
 - El consumo de frutas y verduras, resulta menor entre aquellos que se preocupan algo menos por su salud, los “Despreocupados”, destacando como los principales consumidores de tabaco.

Los hábitos saludables

CARACTERIZACIÓN DE LOS HÁBITOS

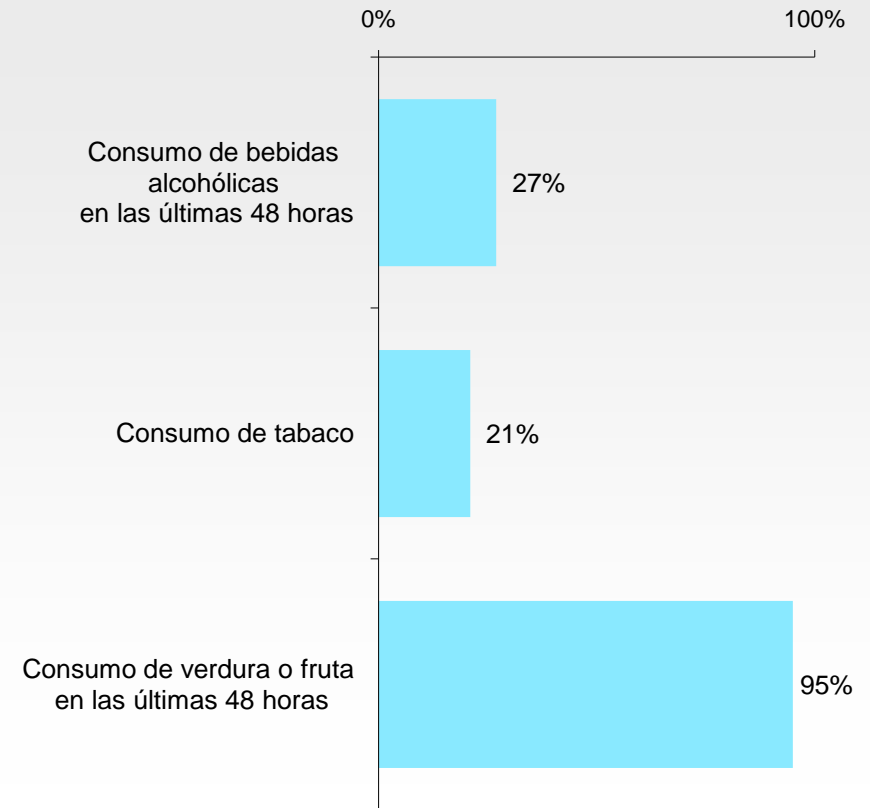
POBLACIÓN GENERAL

RESPUESTAS AFIRMATIVAS



CLIENTES/AS SANITAS

RESPUESTAS AFIRMATIVAS

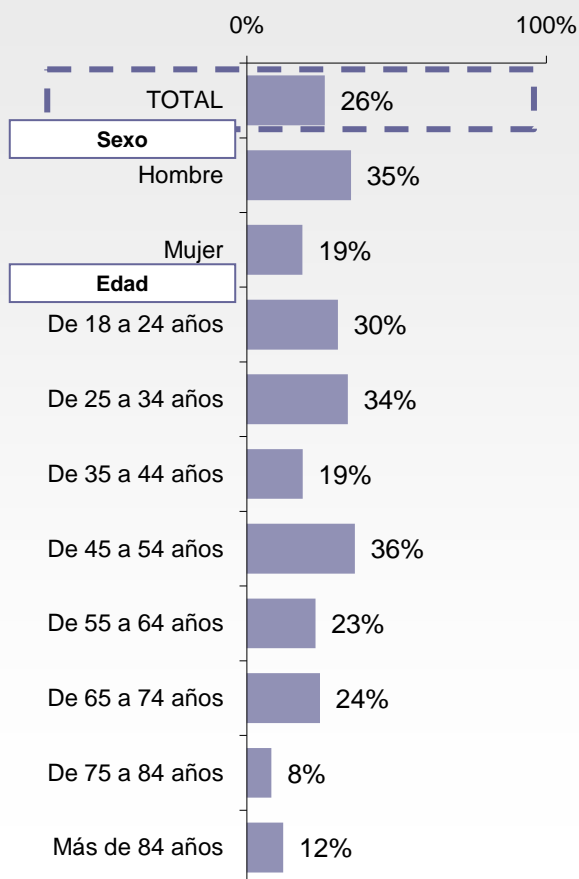


Uno de cada tres españoles dice fumar actualmente.

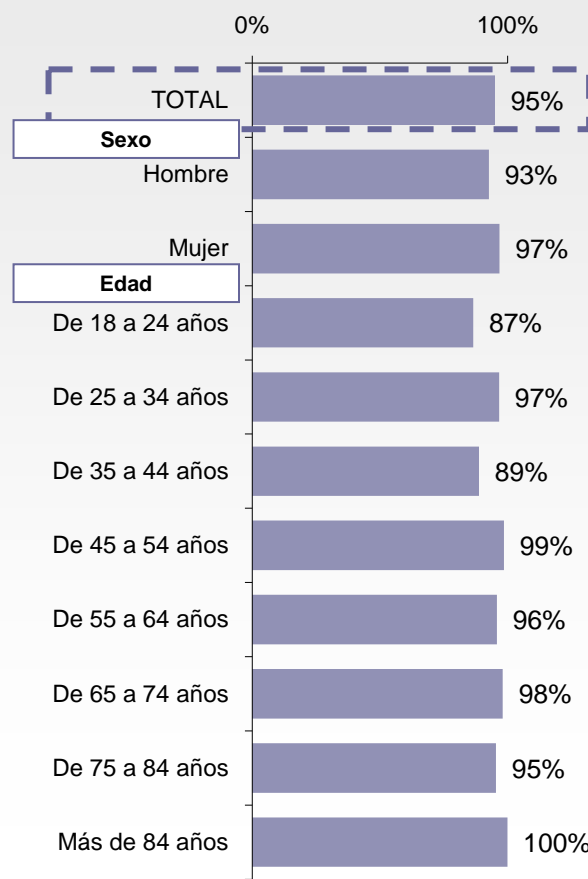
CARACTERIZACIÓN DE LOS HÁBITOS

POBLACIÓN GENERAL

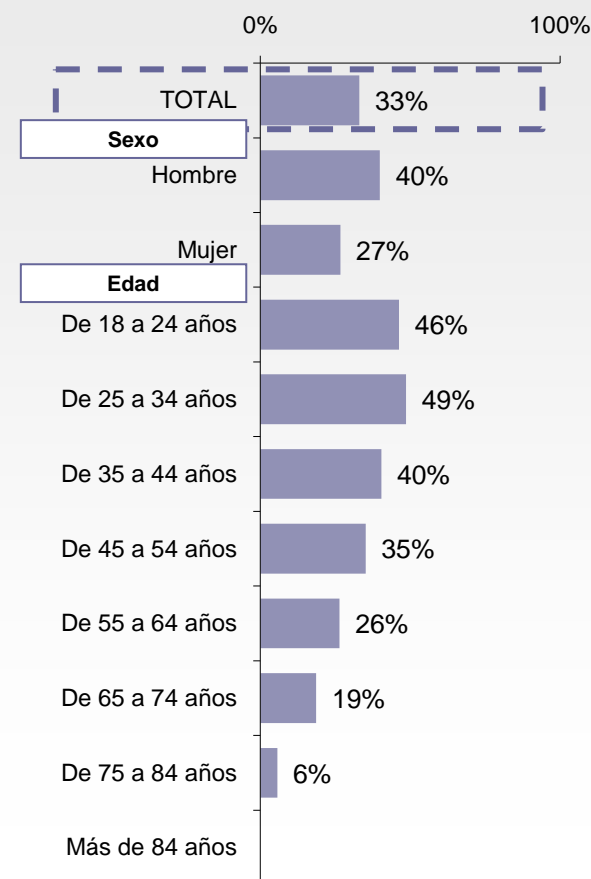
CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS



CONSUMO DE VERDURAS O FRUTAS EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS



CONSUMO DE TABACO

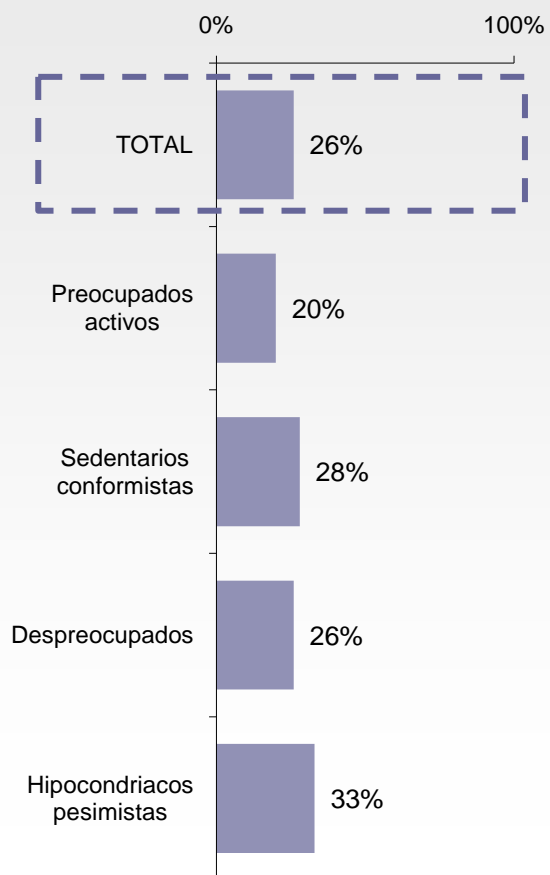


Los hábitos saludables

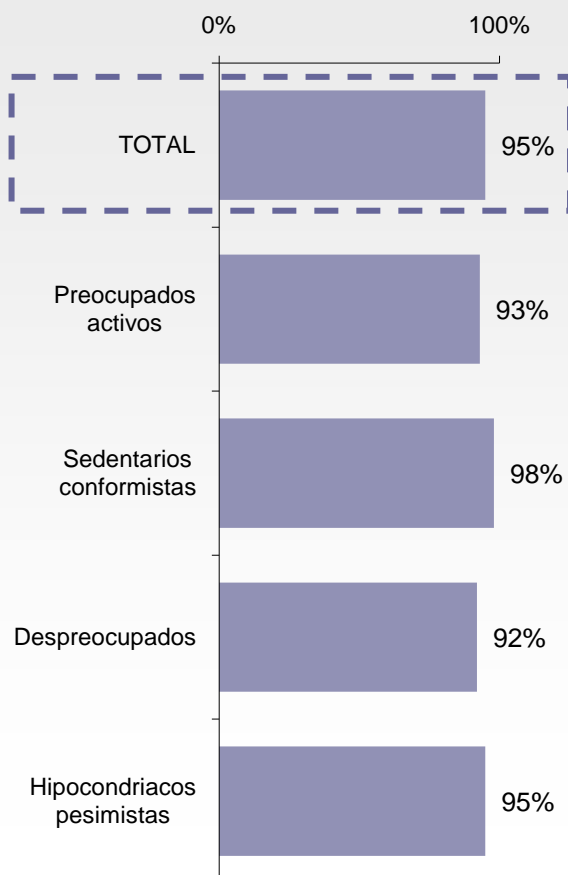
CARACTERIZACIÓN DE LOS HÁBITOS

POBLACIÓN GENERAL

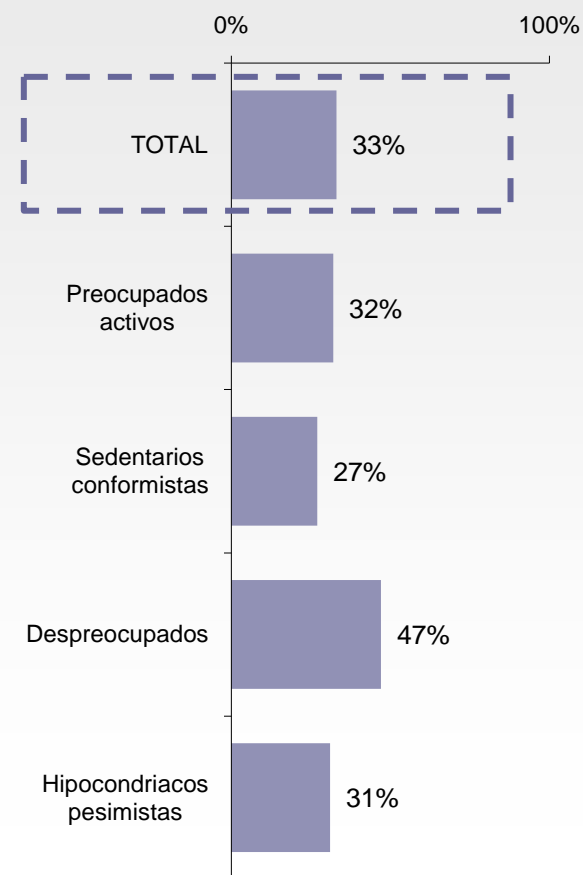
CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS



CONSUMO DE VERDURAS O FRUTAS EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS



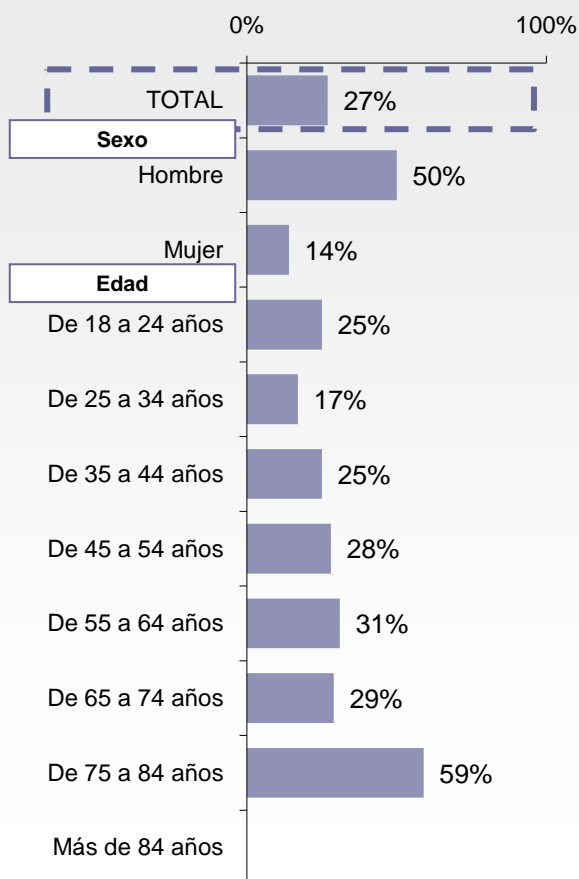
CONSUMO DE TABACO



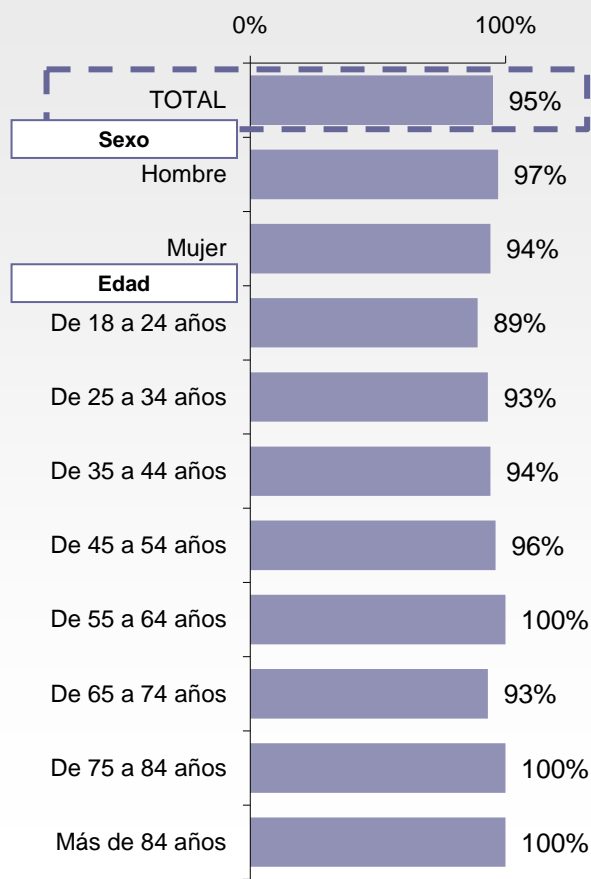
CARACTERIZACIÓN DE LOS HÁBITOS

CLIENTES/AS SANITAS

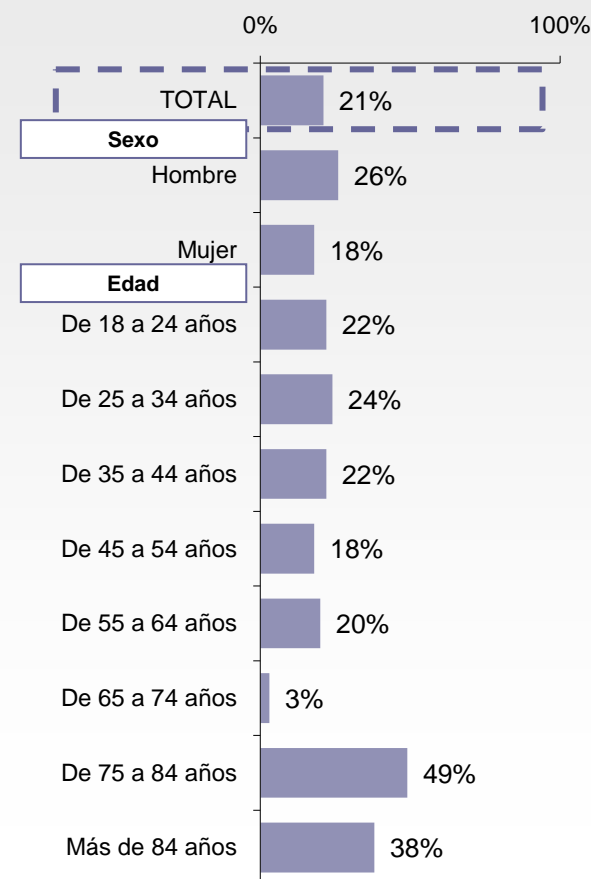
CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS



CONSUMO DE VERDURAS O FRUTAS EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS



CONSUMO DE TABACO



Los hábitos saludables

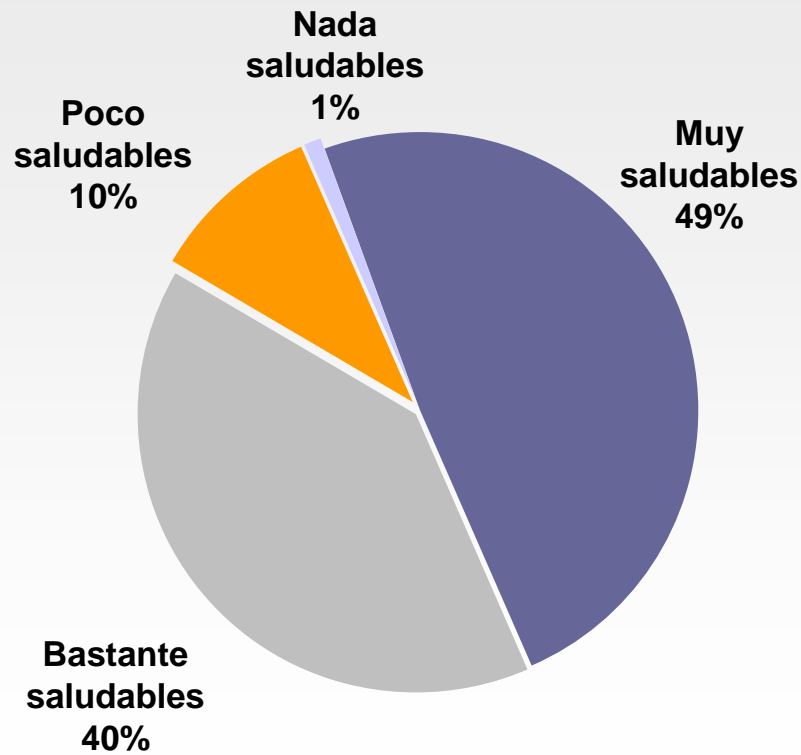
- Tras analizar los hábitos de consumo de alcohol, tabaco y frutas / verduras se han establecido los siguientes perfiles de entrevistados/as:

DE HÁBITOS MUY SALUDABLES	<ul style="list-style-type: none">Quienes consumen frutas y verduras.No consumen alcohol.No consumen tabaco.
DE HÁBITOS BASTANTE SALUDABLES	<ul style="list-style-type: none">El resto de entrevistados/as.
DE HÁBITOS POCO SALUDABLES	<ul style="list-style-type: none">Quienes comen frutas y verduras pero consumen alcohol o tabaco.
DE HÁBITOS NADA SALUDABLES	<ul style="list-style-type: none">Quienes no comen frutas ni verduras y además fuman y consumen alcohol.

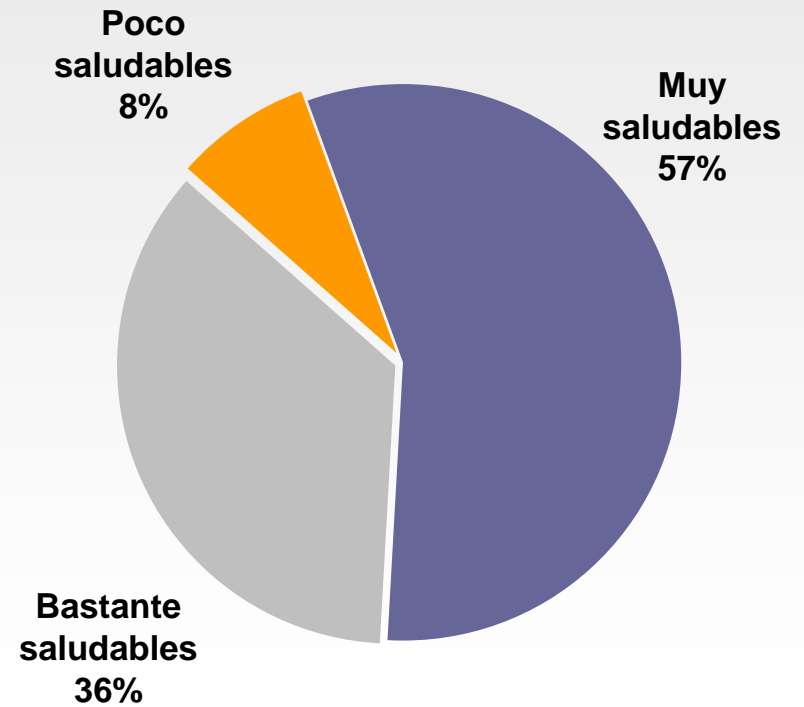
Los hábitos saludables

PERFIL DE ENTREVISTADOS/AS

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS



EN DEFINITIVA ...

- **SE PUEDE OBSERVAR QUE LA MITAD DE LA POBLACIÓN LLEVA HÁBITOS DE VIDA, EN GENERAL, MUY SALUDABLES, PROPORCIÓN QUE ASCIENDE ENTRE EL COLECTIVO DE CLIENTES DE SANITAS.**
- **EN EL CASO DE LOS CLIENTES DE SANITAS NO EXISTE NADIE QUE RECONOZCA LLEVAR HÁBITOS DE VIDA NADA SALUDABLES, SIENDO LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE ENTREVISTADOS LOS QUE CONFORMAN EL COLECTIVO QUE LLEVA UNA VIDA MUY O BASTANTE SALUDABLE.**

B.2. LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS

- B.2.1. ¿Qué se entiende por enfermedad crónica?
- B.2.2. Nivel de implicación
- B.2.3. El impacto social de las enfermedades crónicas
- B.2.4. La información disponible
- B.2.5. La atención a los enfermos crónicos
- B.2.6. Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

Las enfermedades crónicas

- En el presente capítulo se profundiza en torno a la percepción de la población en general, y los clientes de Sanitas en particular en torno a las enfermedades crónicas, presencia social, ...

B.2.1. ¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

La realidad de las enfermedades crónicas

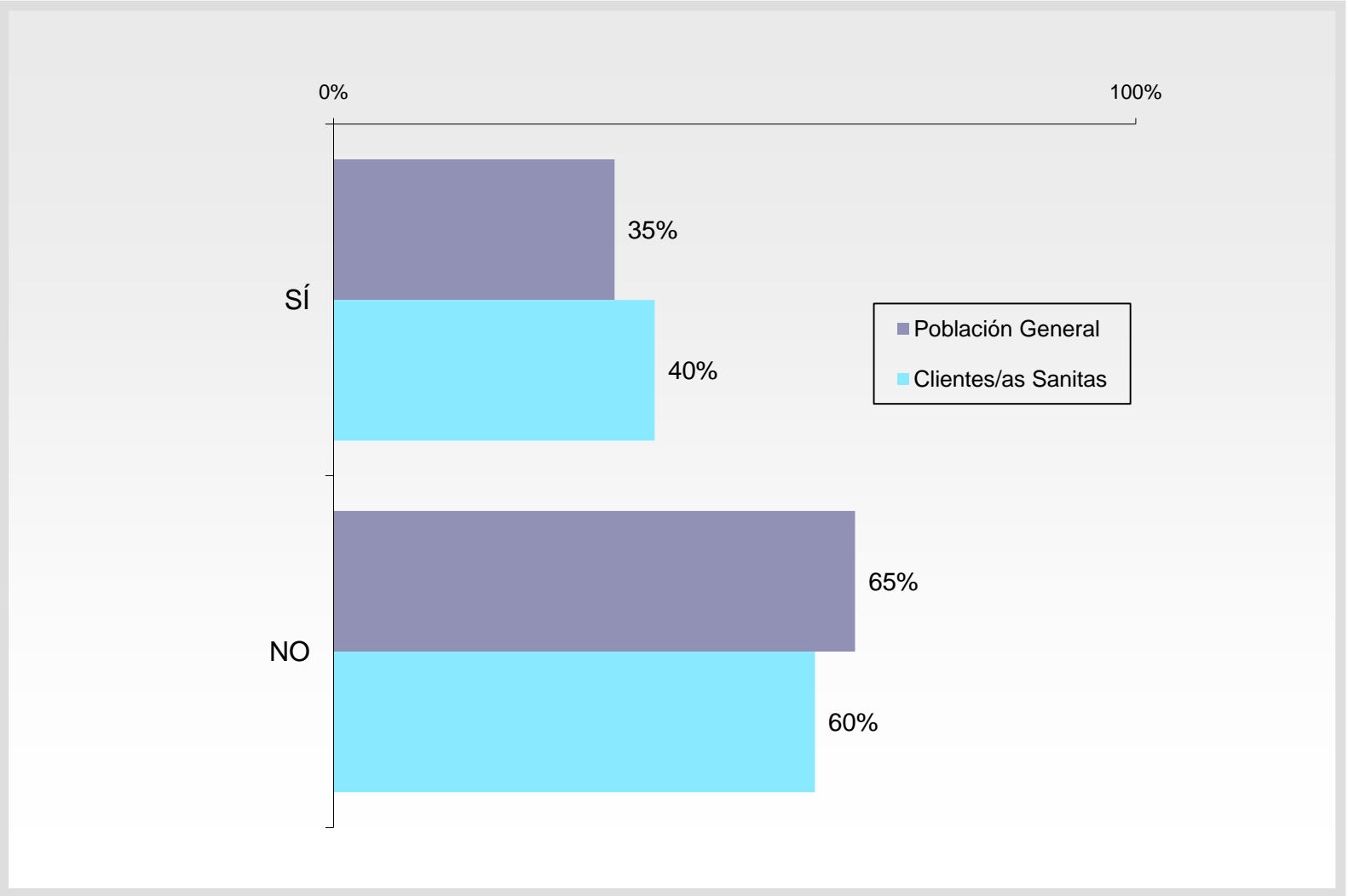
- En el presente capítulo se analiza el grado de penetración que presentan las enfermedades crónicas en la población general, así como entre los y las clientes/as de Sanitas.

Una de cada tres personas entrevistadas dicen padecer alguna enfermedad crónica entre la población general, resultando algo mayor entre el colectivo de clientes/as de Sanitas

- La presencia resulta mayor entre los colectivos de “Preocupados activos” que a su vez era los más preocupados por el futuro de la sanidad pública.

La realidad de las enfermedades crónicas

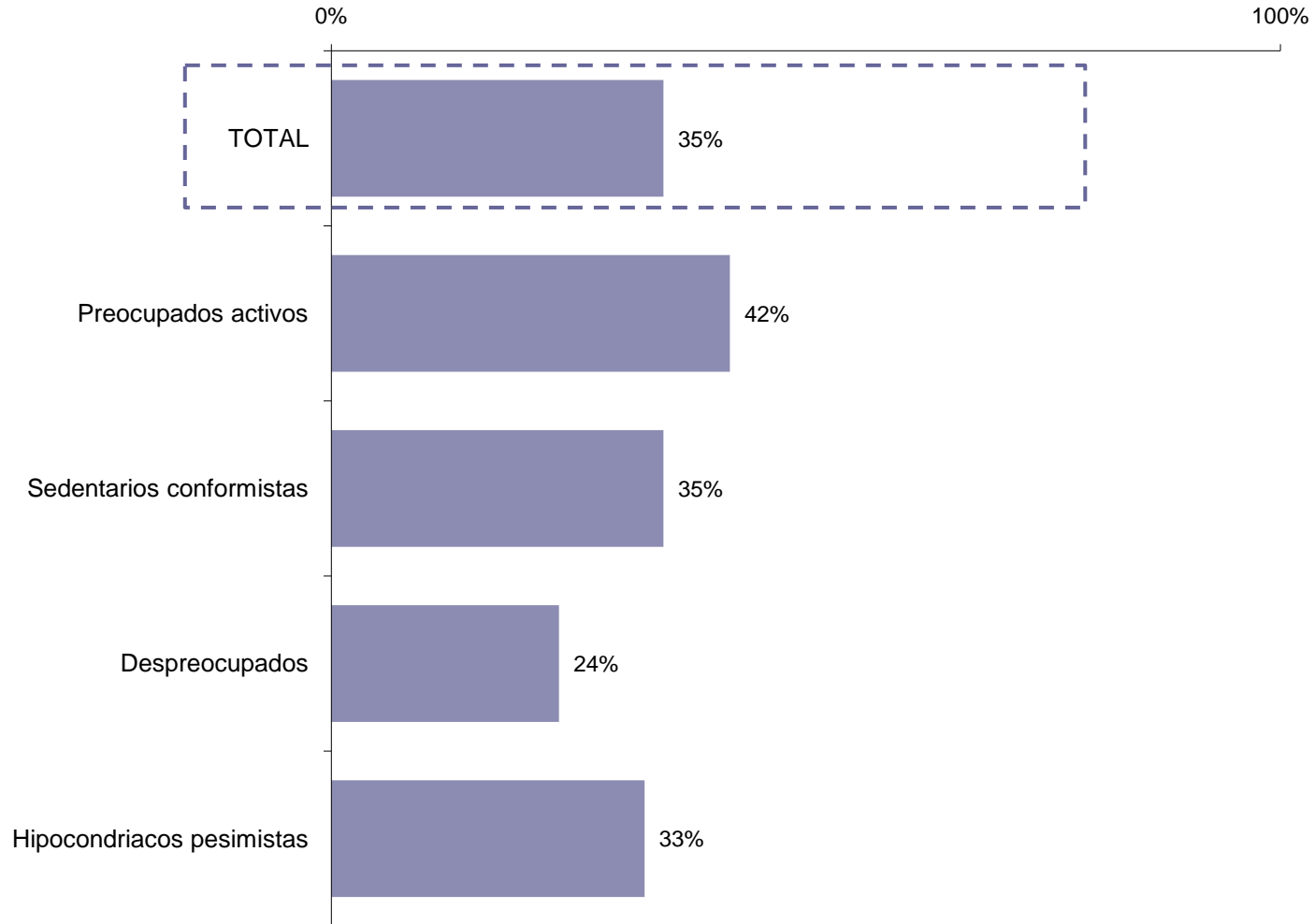
¿PADECE VD. ALGUNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.7)
Base: Total de personas entrevistadas



La realidad de las enfermedades crónicas

¿PADECE VD. ALGUNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.7) Base: Población General

RESPUESTAS AFIRMATIVAS



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- Para la mitad de la población entrevistada, una enfermedad crónica es, principalmente:
 - “ Una enfermedad que no tiene curación”
- Entre aquellas personas que dicen ser enfermas crónicas (un 35% de la población), toma mayor relevancia dicha ausencia de curación. Además, frente a quienes no padecen una enfermedad de este tipo, la percepción de necesitar medicación constante es mayor.
- Los tres rasgos que definen en el conjunto de la población una enfermedad crónica son:
 - Una enfermedad que no tiene curación.
 - Una enfermedad que se padece durante muchos años.
 - Una enfermedad que requiere un seguimiento continuado.
- Entre los clientes/as de Sanitas entrevistados/as, hacen referencia en mayor medida a la enfermedad crónica como una enfermedad que no tiene curación.
- Los aspectos más citados como definitorios de la enfermedad crónica, se repiten frente a la población general, pero en esta ocasión con un porcentaje mayor de citas en cada una de ellas.

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- Realizando un análisis distinguiendo entre enfermos crónicos y no crónicos en el colectivo de clientes de Sanitas llama la atención que aquellas personas que no padecen enfermedades crónicas tienen una mayor percepción de ser enfermedades sin curación.
- Dicha percepción se invierte, entre aquellas personas que sí sufren una enfermedad crónica, mostrando en mayor medida la sensación de soportar una enfermedad con la que “conviven” durante años y “sobrellevan” con medicación constante.

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- La cercanía en la vivencia y experiencia de enfermedades crónicas en el hogar, hace que no existan diferencias significativas de percepción de este tipo de enfermedades entre quienes son enfermos crónicos y entre quienes dicen convivir con alguna persona que sufre una patología de este tipo en el hogar.
- Para enfermos/as y familiares, las enfermedades crónicas son principalmente:

“ Una enfermedad que no tiene curación ”

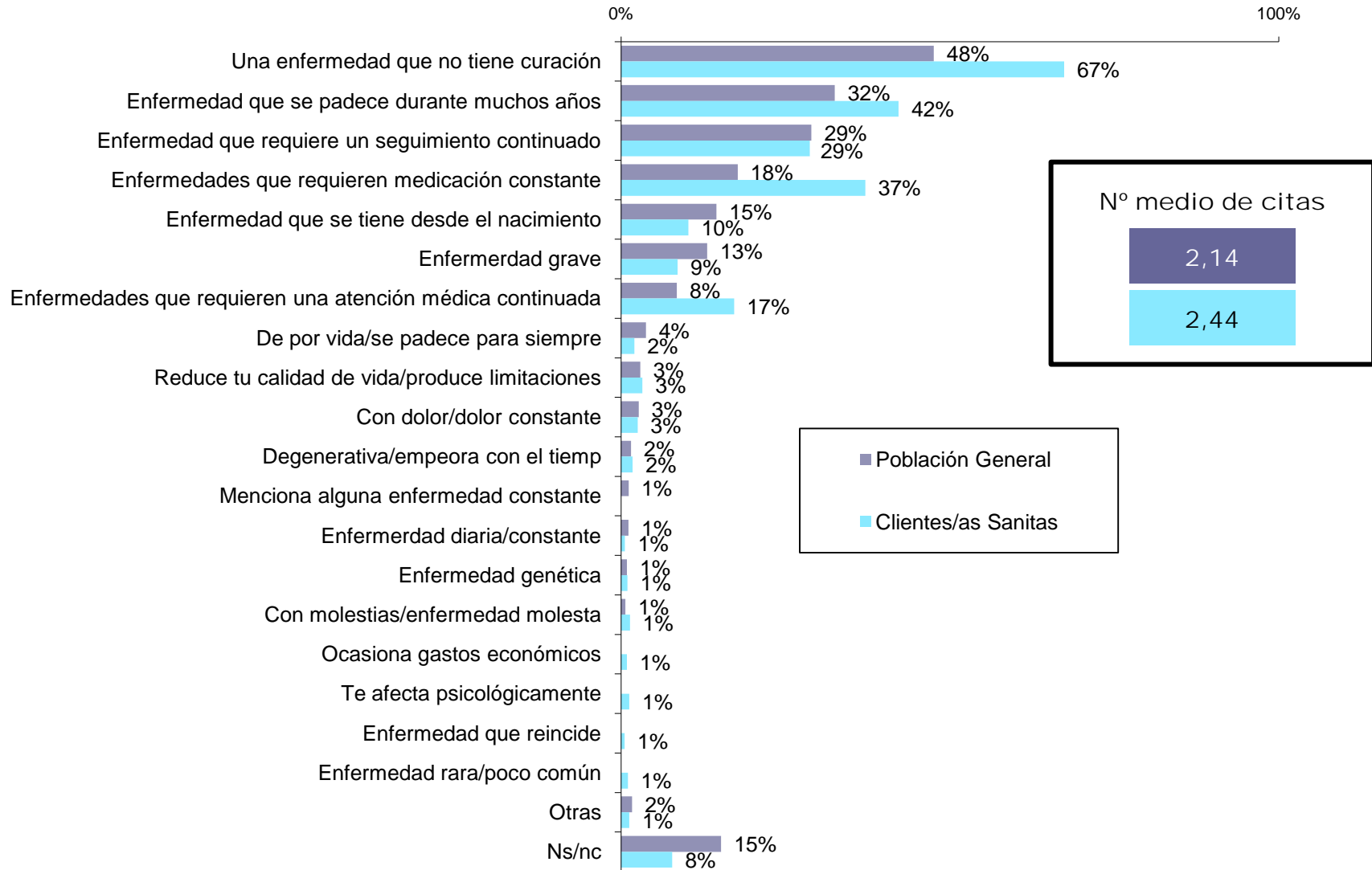
pero también, una enfermedad ...

“ Con la que se convive y se sobrelleva con medicación que se toma de forma habitual ”

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿PODRÍA DECIRME POR FAVOR TRES RASGOS QUE CARACTERIZAN O DEFINEN LO QUE ES UNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.2A)

Base: Total de personas entrevistadas



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿PODRÍA DECIRME POR FAVOR TRES RASGOS QUE CARACTERIZAN O DEFINEN LO QUE ES UNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.2A)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

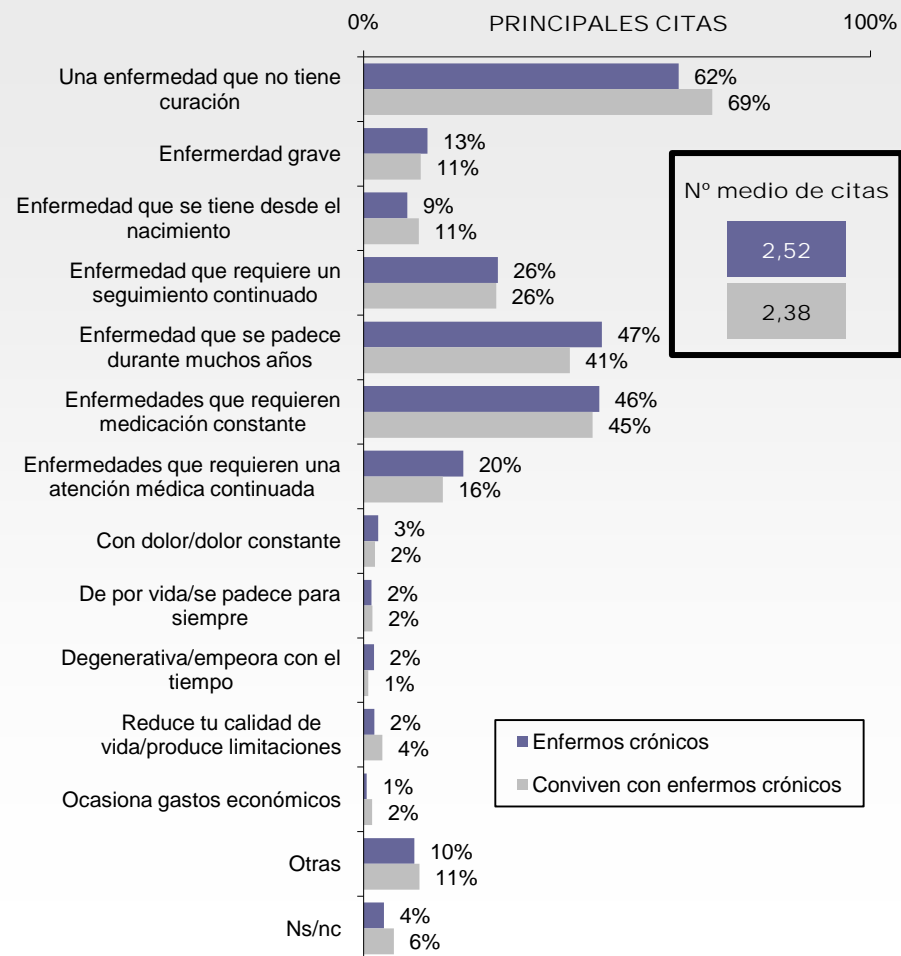
¿PODRÍA DECIRME POR FAVOR TRES RASGOS QUE CARACTERIZAN O DEFINEN LO QUE ES UNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.2A)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS

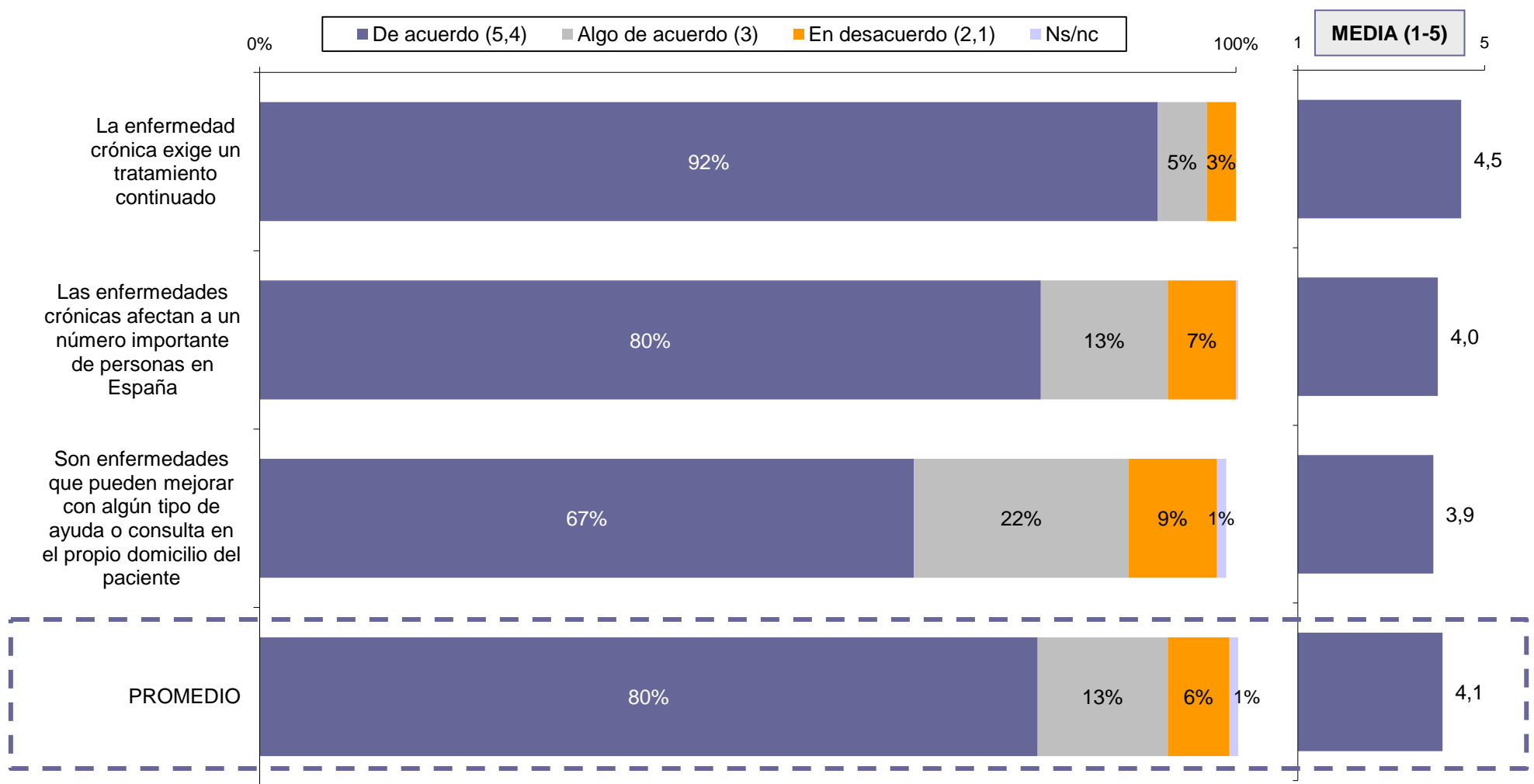


¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- Cuando se sugieren diferentes definiciones de lo que puede ser una enfermedad crónica, entre la población general **la afirmación de que éstas enfermedades exigen un tratamiento continuado de la enfermedad** es el parámetro que mayor porcentaje de acuerdo acumula.
- Sin embargo, el grado de acuerdo **disminuye en el parámetro que analiza la posibilidad de mejora de la enfermedad con una consulta o ayuda a domicilio.**
- En un análisis pormenorizado, atendiendo al tipo de persona entrevistada según sean enfermas crónicas o no, **o si tienen enfermos crónicos en casa.** Se observa **un mayor grado de acuerdo** entre los segundos **en lo que respecta a una ayuda domiciliaria. Es decir, se valora de forma más positiva entre los familiares que entre los enfermos, la posibilidad de recibir ayuda para el cuidado de éstas.**
- Como cabría esperar, **quienes sufren una enfermedad crónica, así como quienes conviven con alguien que la padece, muestran una mayor percepción de que este tipo de enfermedades afectan a una parte importante de la población, frente a quienes no las han experimentado de cerca.**
- La percepción de **universalidad de este tipo de patologías es mayor por tanto, entre quienes tienen o han tenido una experiencia, bien en su propia persona, o bien en algún familiar próximo.**

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

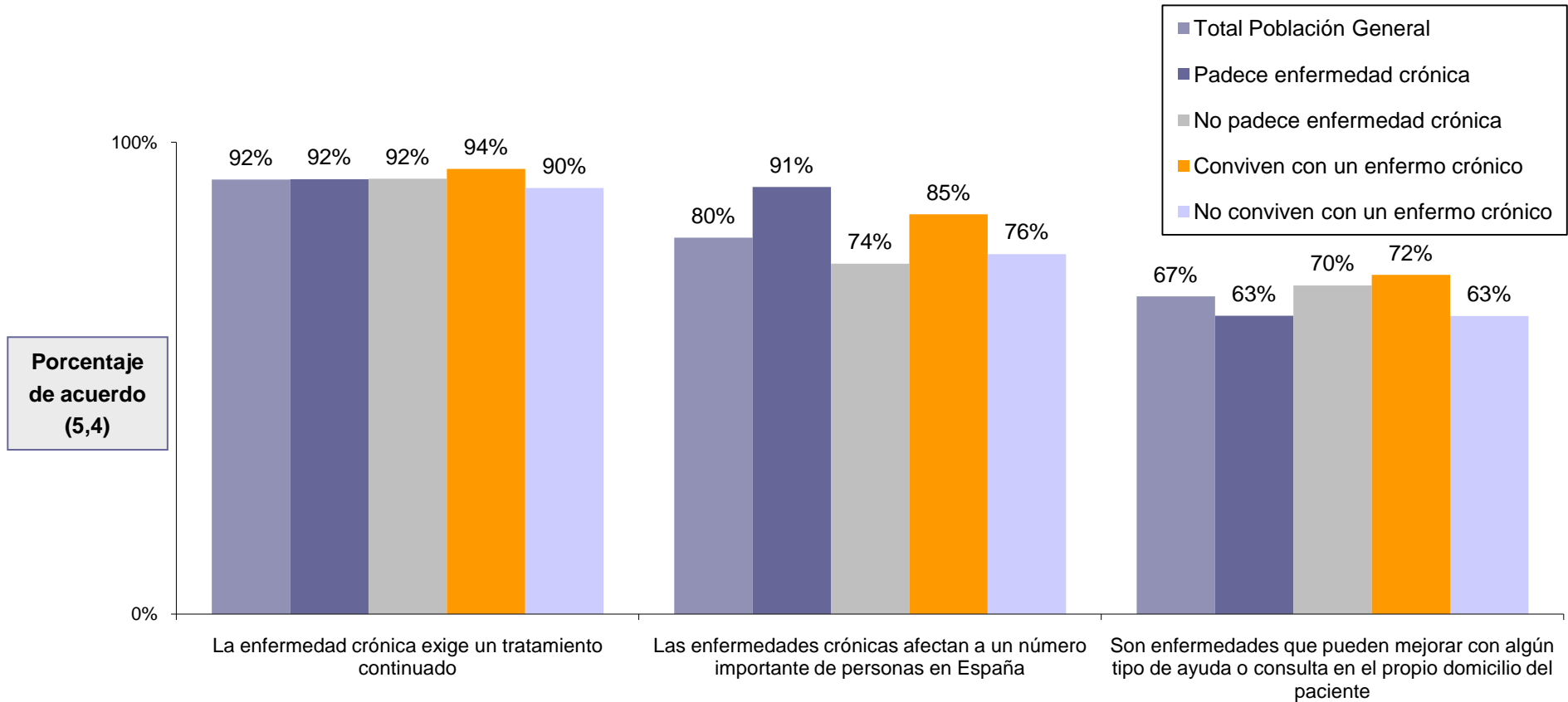
¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE ...? (P.2B)
Base: Población General



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE ...? (P.2B)

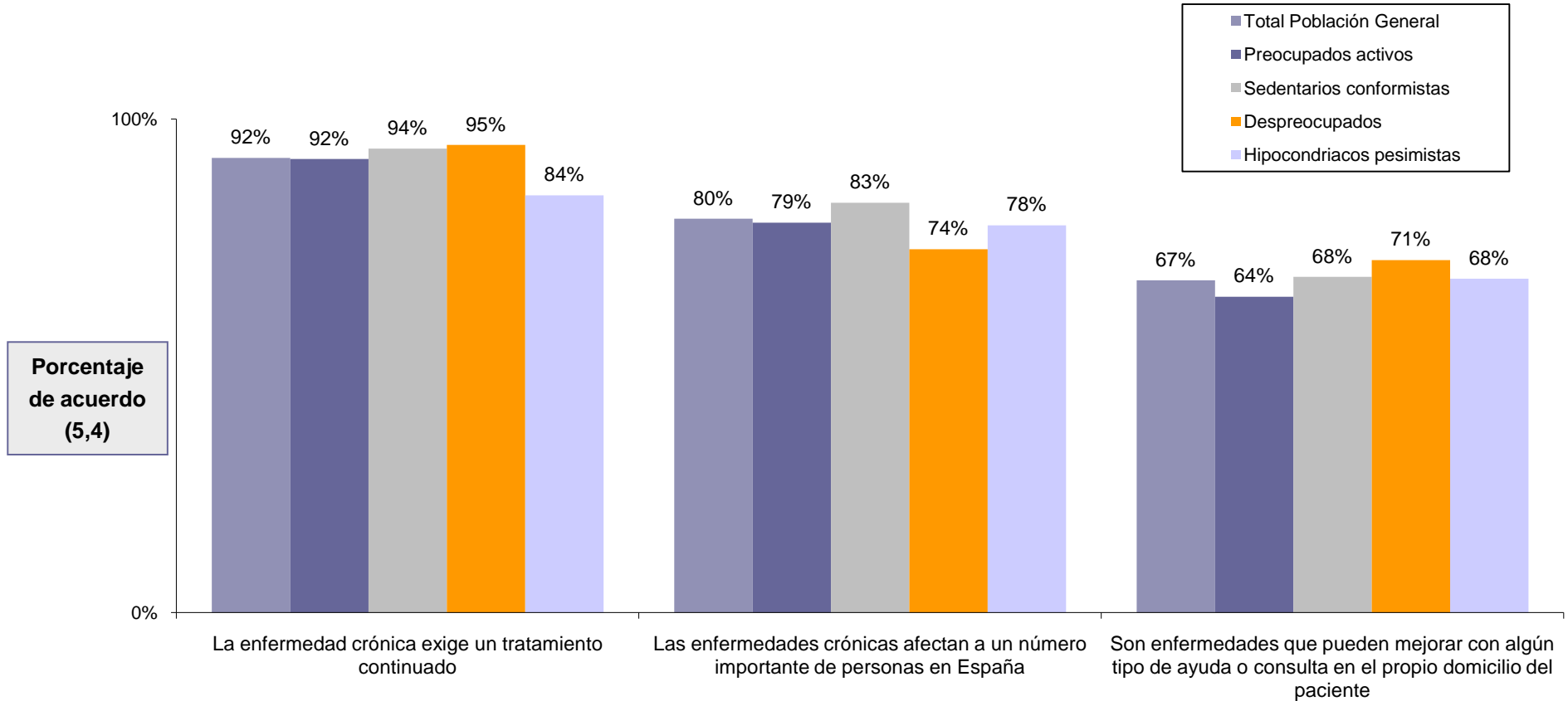
Base: Población General



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE ...? (P.2B)

Base: Población General

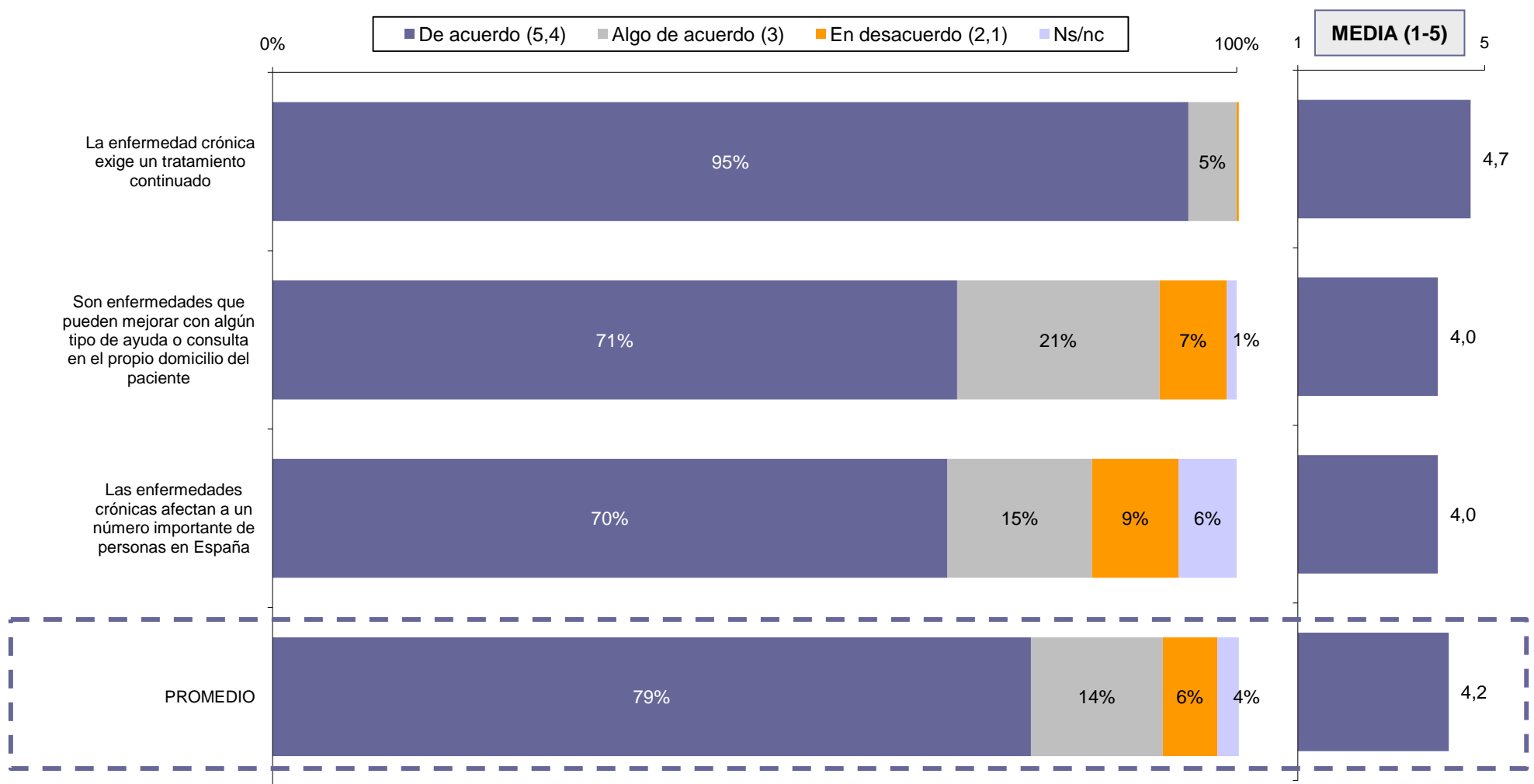


¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- Se percibe prácticamente unanimidad entre el colectivo de clientes y clientas de Sanitas en lo que respecta a la afirmación que dice que las enfermedades de carácter crónico precisan un tratamiento continuado.
- Una vez más, la percepción de que las enfermedades crónicas afectan a un número importante de personas, hace mayor presencia entre quienes padecen una enfermedad de este tipo, o bien conviven con alguien que la padece.

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

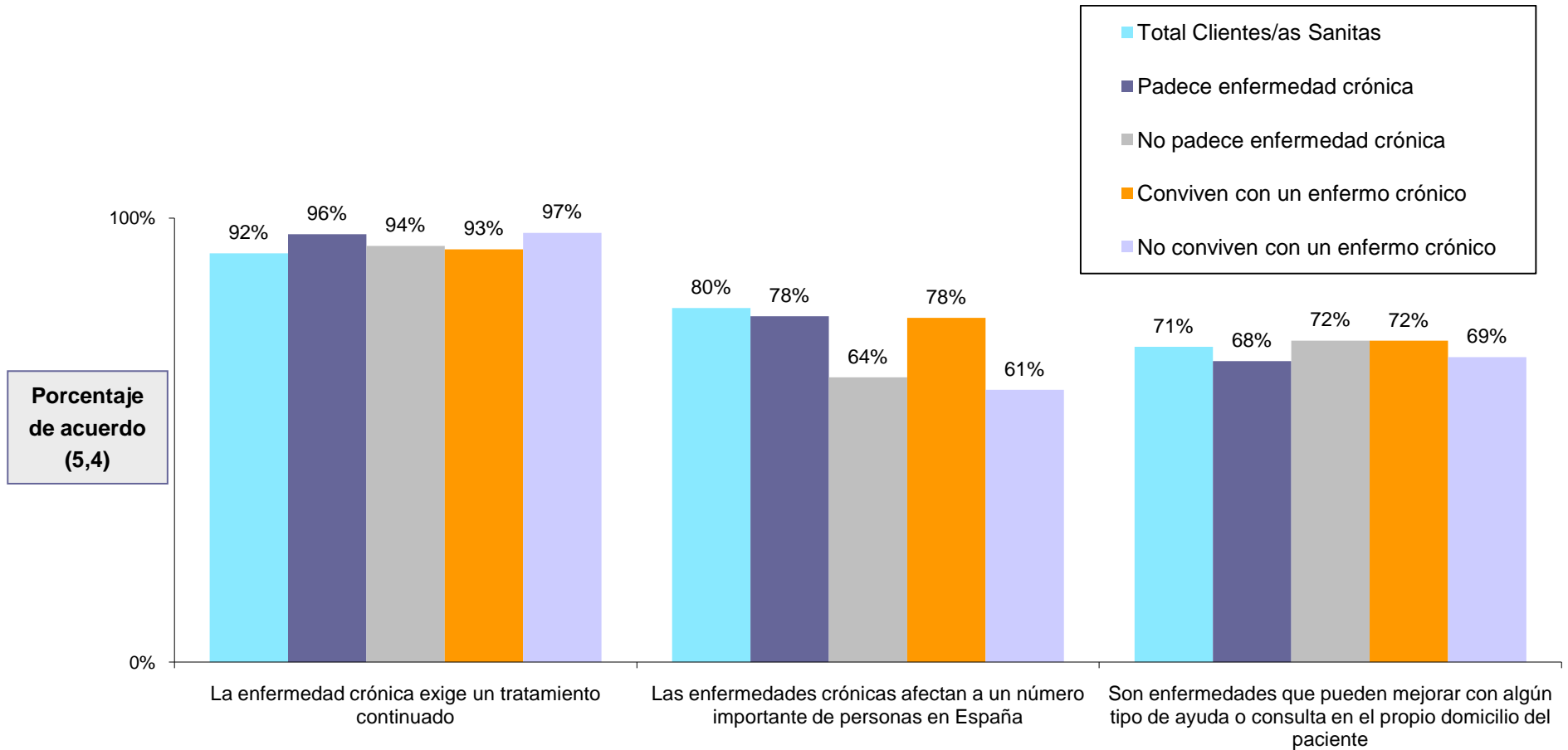
¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE ...? (P.2B)
Base: Clientes/as Sanitas



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE ...? (P.2B)

Base: Clientes/as Sanitas



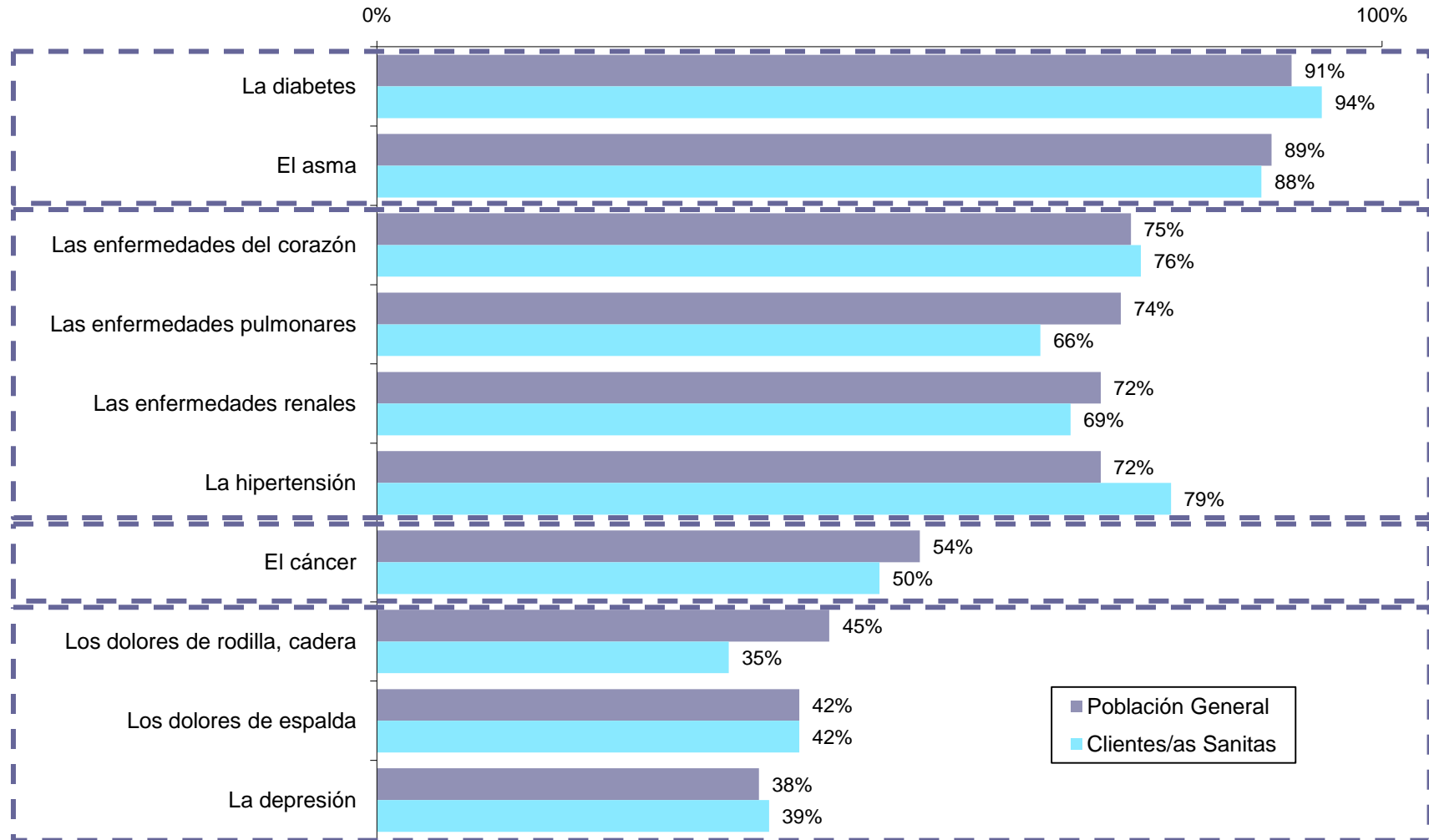
¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- Ante la propuesta de diferentes patologías, la notoriedad de la diabetes y el asma parece común a la práctica totalidad de personas entrevistadas. Es decir, para la gran mayoría de los/as entrevistados/as, la diabetes y el asma se engloban en el marco de enfermedades crónicas.

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES ES UNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.3)

Base: Total de personas entrevistadas



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

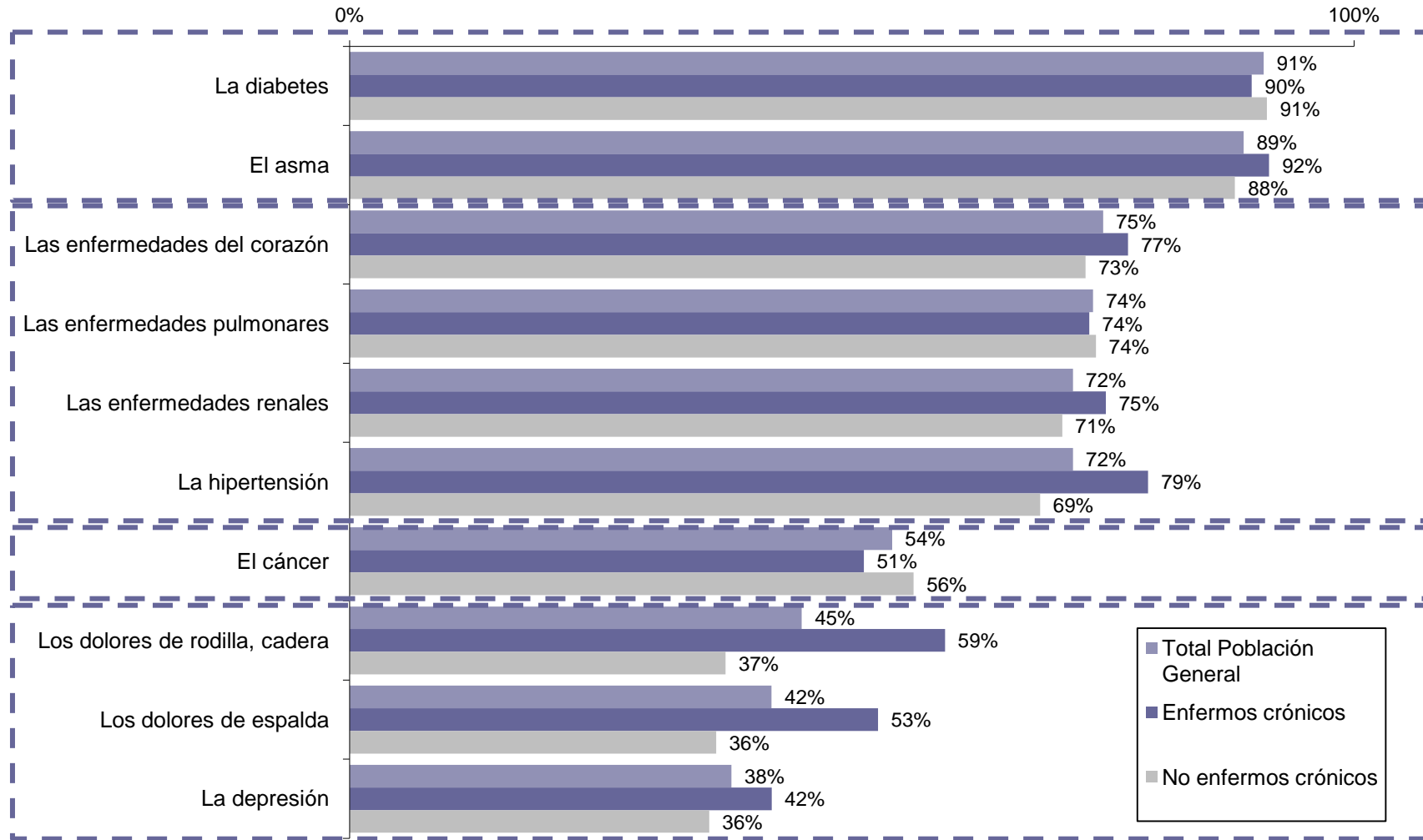
- Entre la población general, la diabetes y el asma son las enfermedades crónicas que en mayor medida se definen como tal. Sin embargo, los dolores crónicos e incluso la depresión para una parte importante de la población no se consideran enfermedades englobadas bajo el calificativo de “crónicas”.
- Atendiendo al carácter de los y las entrevistadas como enfermos crónicos, se aprecia una mayor sensibilidad para con el conjunto de enfermedades de este tipo, así como entre quienes conviven con personas que sufren este tipo de patologías.

Enfermedades como los dolores crónicos o la depresión no cuentan con el reconocimiento social de enfermedades crónicas, o en algunos casos ni tan siquiera son reconocidas como enfermedades

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES ES UNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.3)

Base: Total de personas entrevistadas

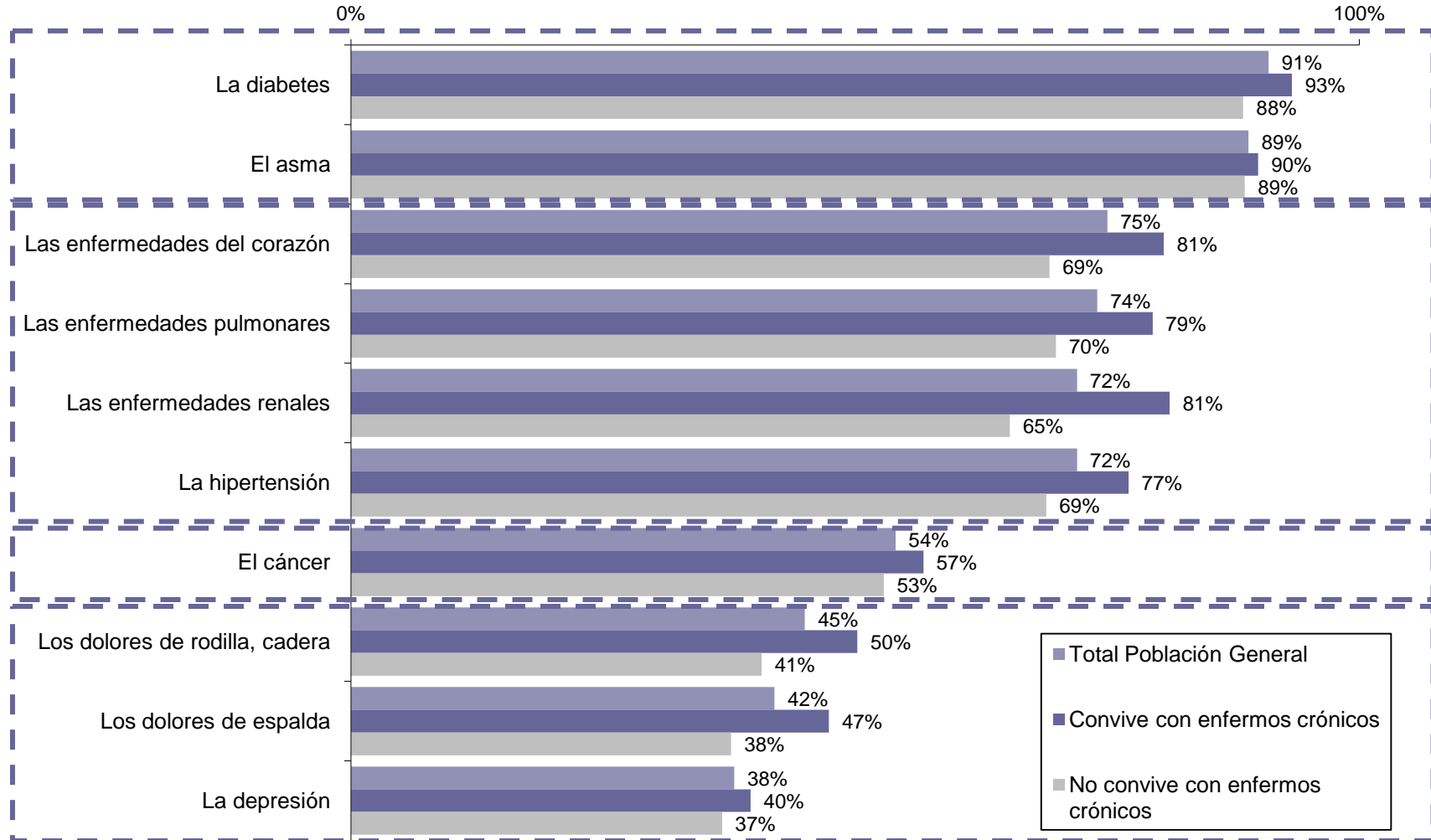


¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

CONOCIMIENTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.3)

Base: Población General

PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS

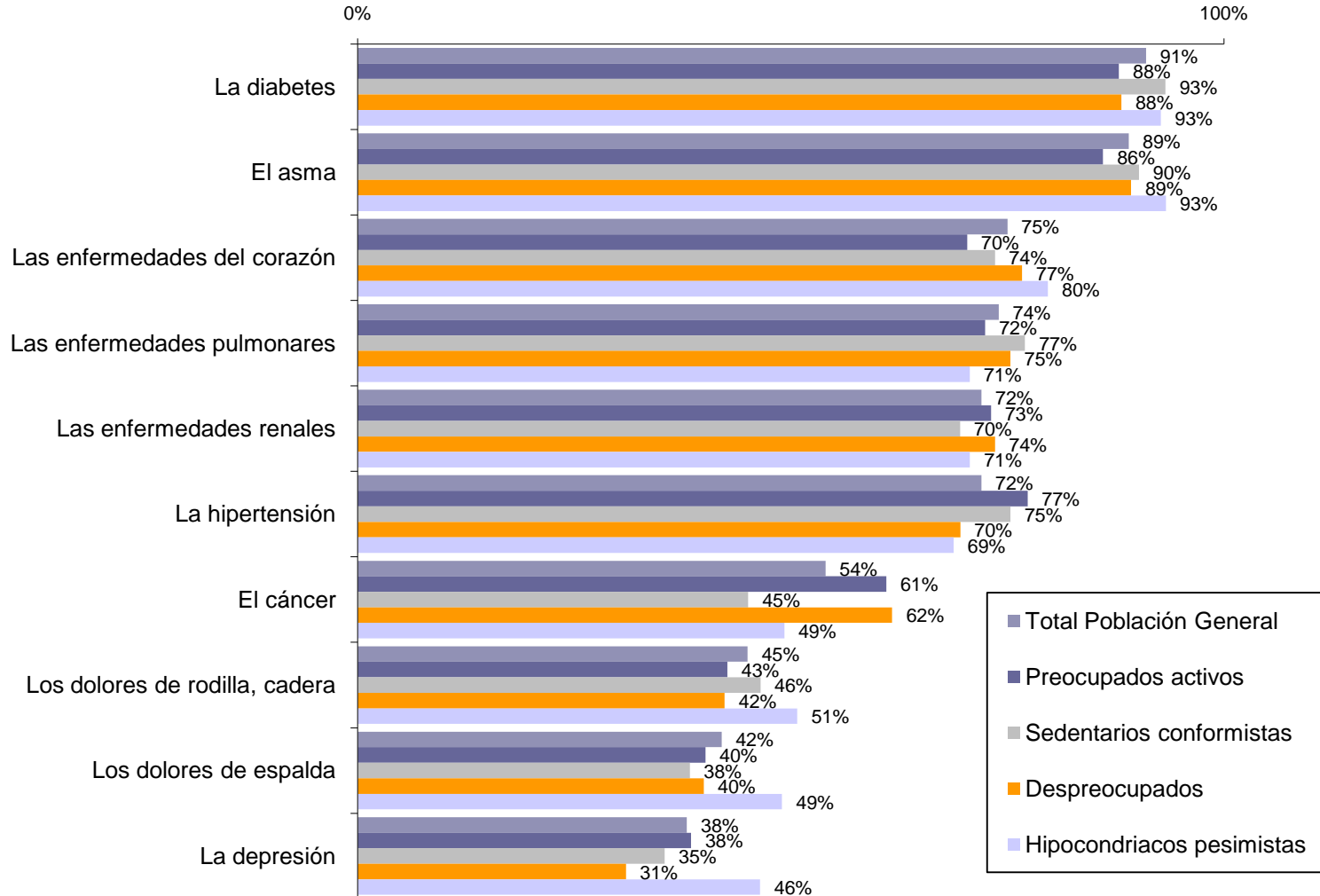


¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

CONOCIMIENTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.3)

Base: Población General

PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

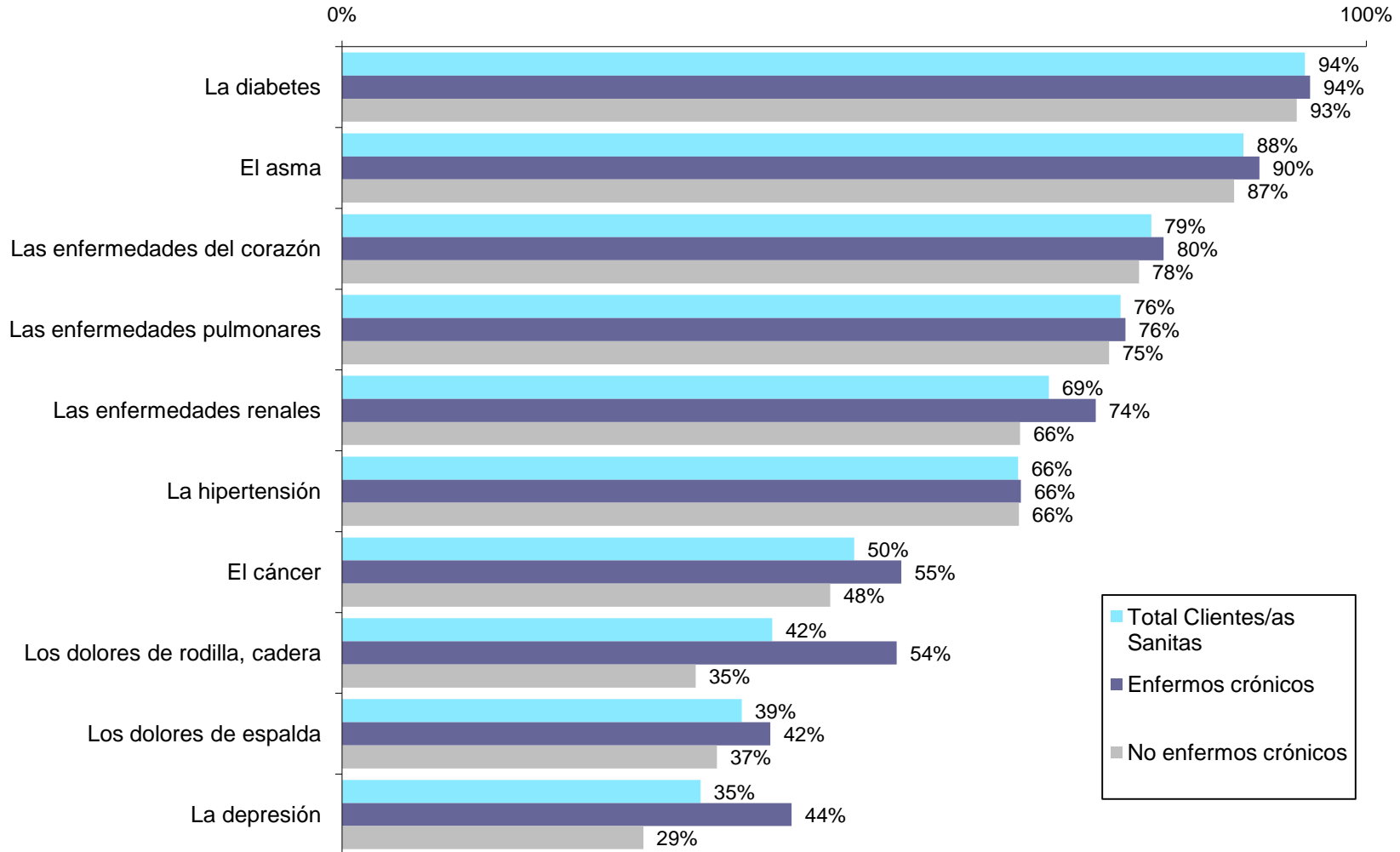
- Al igual que ocurría en el caso de la población general, se puede observar que quienes sufren alguna patología considerada crónica o conviven con personas enfermas crónicas se muestran más sensibilizadas, y tienen un mayor conocimiento de qué enfermedades son consideradas como patologías de carácter crónico.

¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

CONOCIMIENTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.3)

Base: Clientes/as Sanitas

PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS

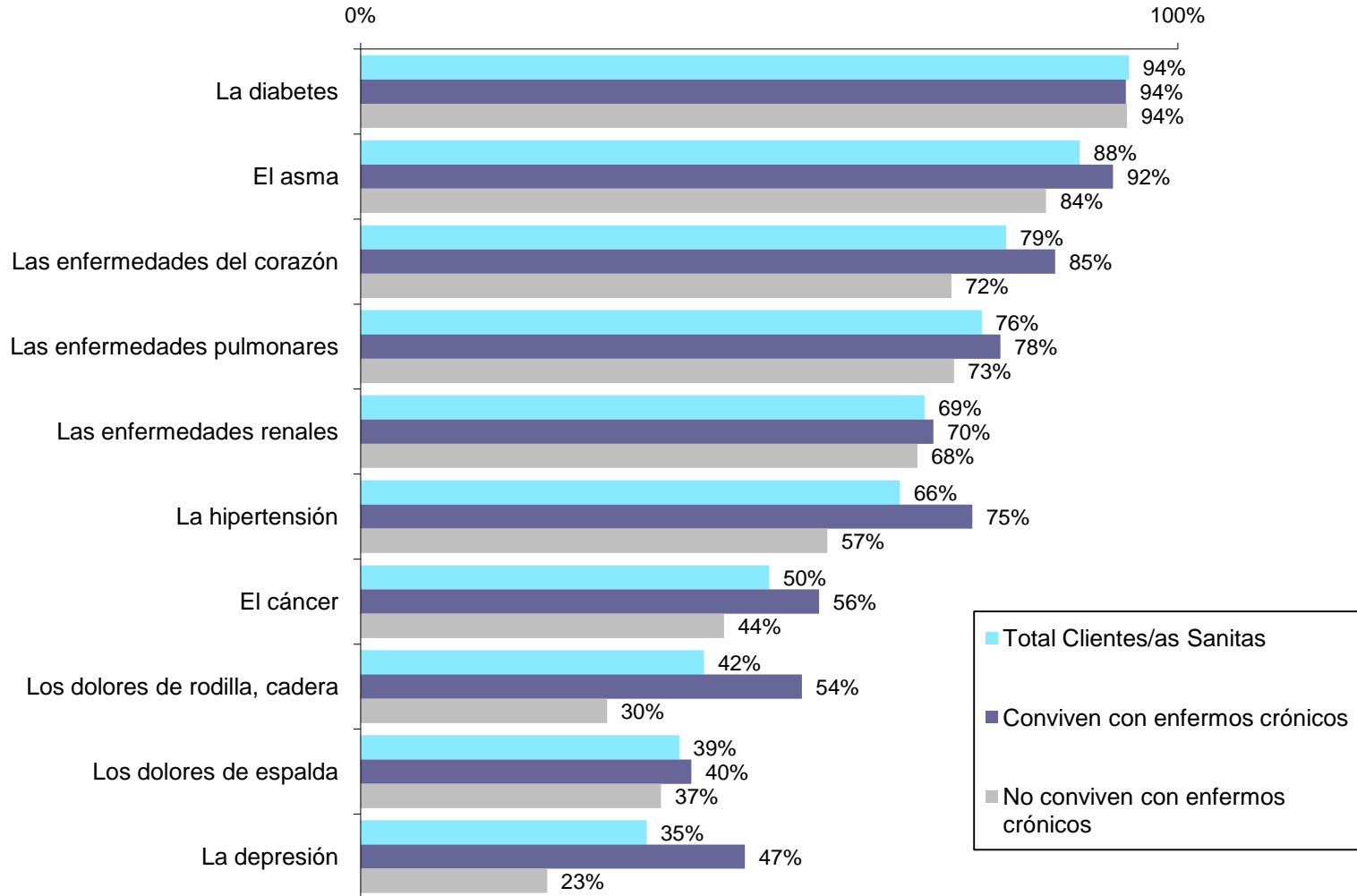


¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

CONOCIMIENTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.3)

Base: Clientes/as Sanitas

PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS



¿Qué se entiende por enfermedad crónica?

- En conclusión, las enfermedades crónicas parecen contar con un conocimiento bastante generalizado entre la población, definiéndose principalmente como patologías de larga duración en el tiempo y que requieren un seguimiento continuado.
- En este caso, no se aprecian diferencias significativas entre el conjunto de la población y las personas entrevistadas usuarias de Sanitas.

LAS ENFERMEDADES CONOCIDAS COMO PATOLOGÍAS CRÓNICAS SON PRICIPALMENTE...

LA DIABETES Y EL ASMA

- Sin embargo, **los dolores crónicos o la depresión cuentan con una imagen más difusa dentro de los límites de las enfermedades crónicas**, apreciando una **mayor presencia de éstas como patologías crónicas entre los colectivos que más de cerca viven las enfermedades y por ende, se encuentran más sensibilizados.**

B.2.2. El nivel de implicación

El nivel de implicación

- **Dos de cada tres españoles, presenta un elevado nivel de preocupación por las enfermedades crónicas.**
- Dicha preocupación, **aumenta con los años, y a medida que la clase social resulta más discreta.**
- Atendiendo a las agrupaciones realizadas, se observa una mayor preocupación en cuanto a las enfermedades crónicas entre los colectivos de:

PREOCUPADOS ACTIVOS

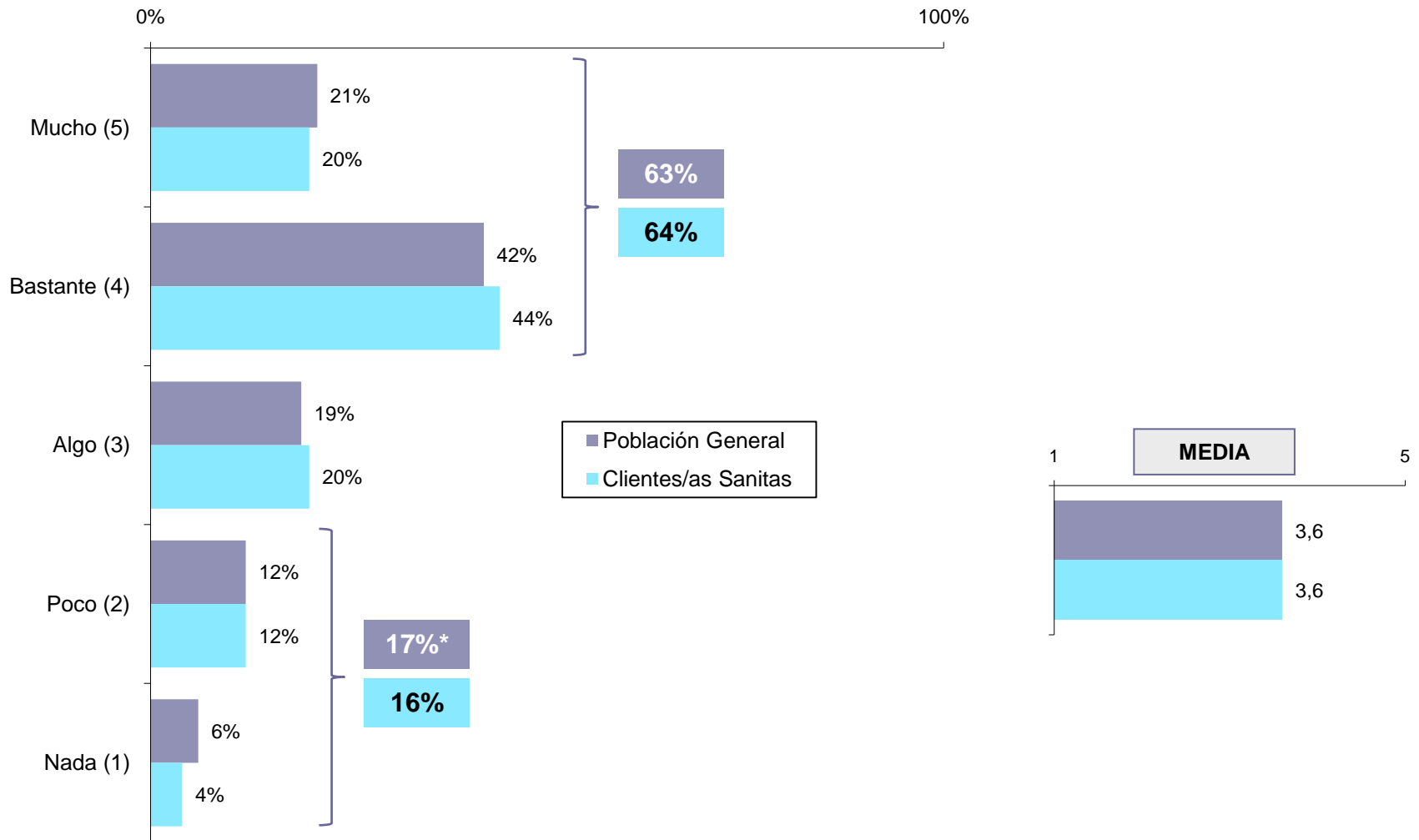
Y

SEDENTARIOS CONFORMISTAS

El nivel de implicación

ACTUALMENTE ¿DIRÍA VD. QUE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS ES UN TEMA QUE LE PREOCUPA MUCHO, BASTANTE, ALGO, POCO O NADA? (P.4)

Base: Total de personas entrevistadas



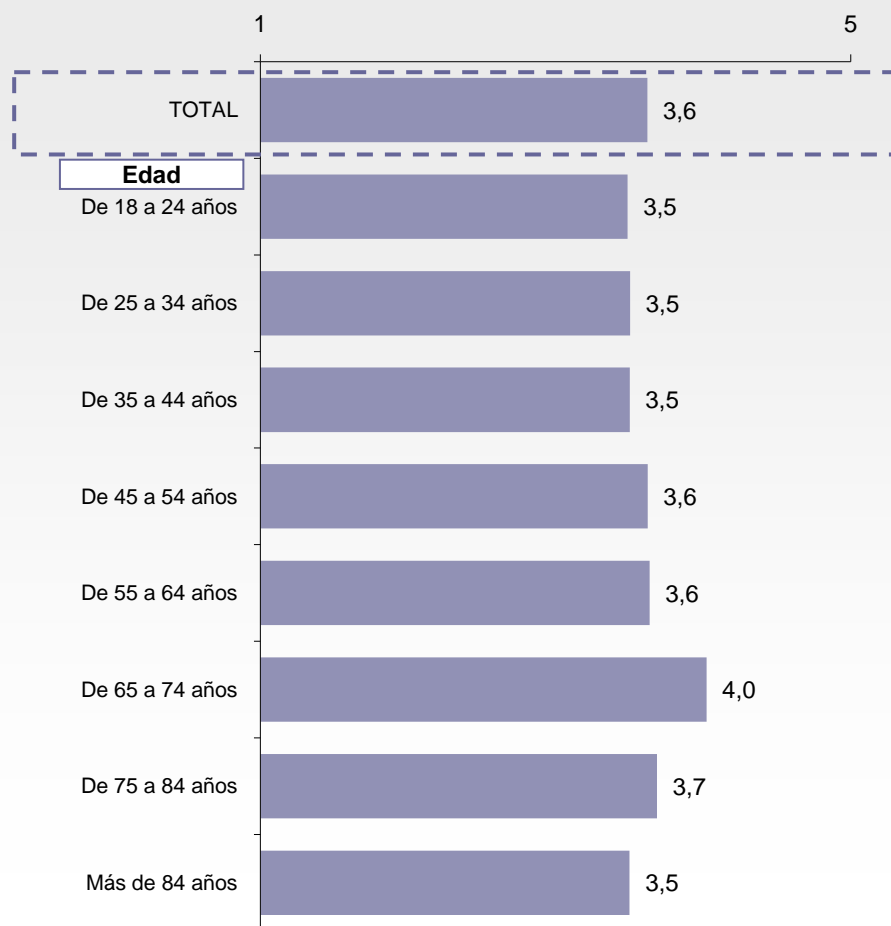
* La suma estadística puede no coincidir con la suma aritmética

El nivel de implicación

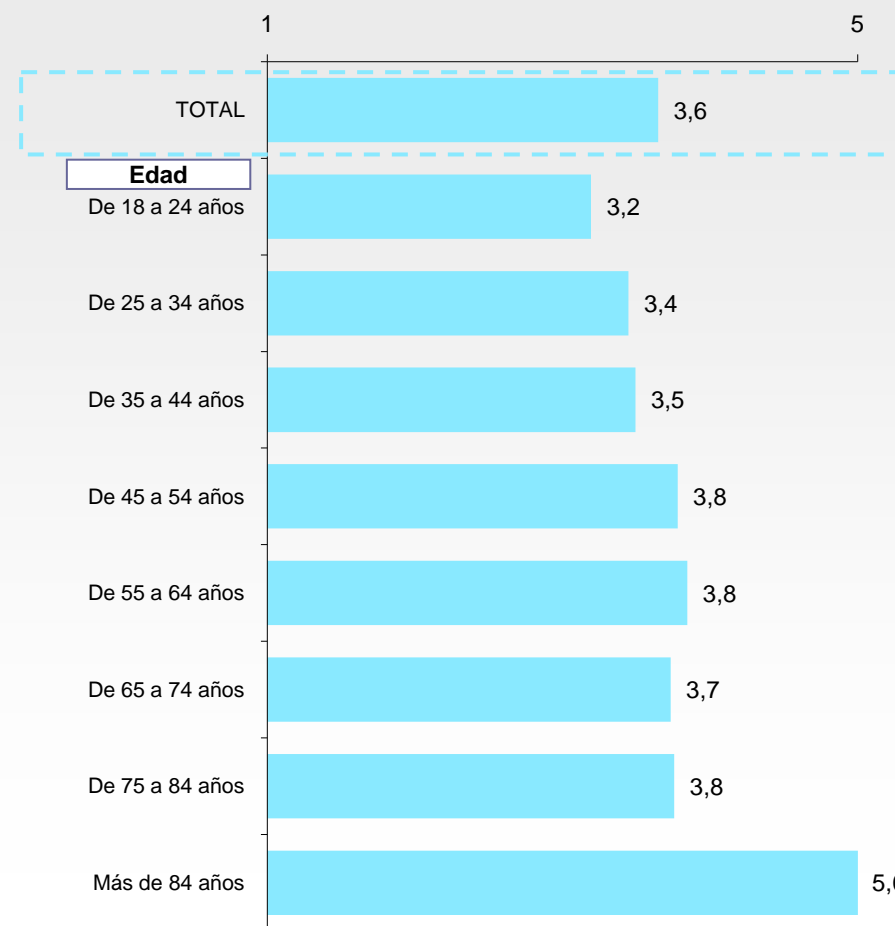
ACTUALMENTE ¿DIRÍA VD. QUE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS ES UN TEMA QUE LE PREOCUPA MUCHO, BASTANTE, ALGO, POCO O NADA? (P.4)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



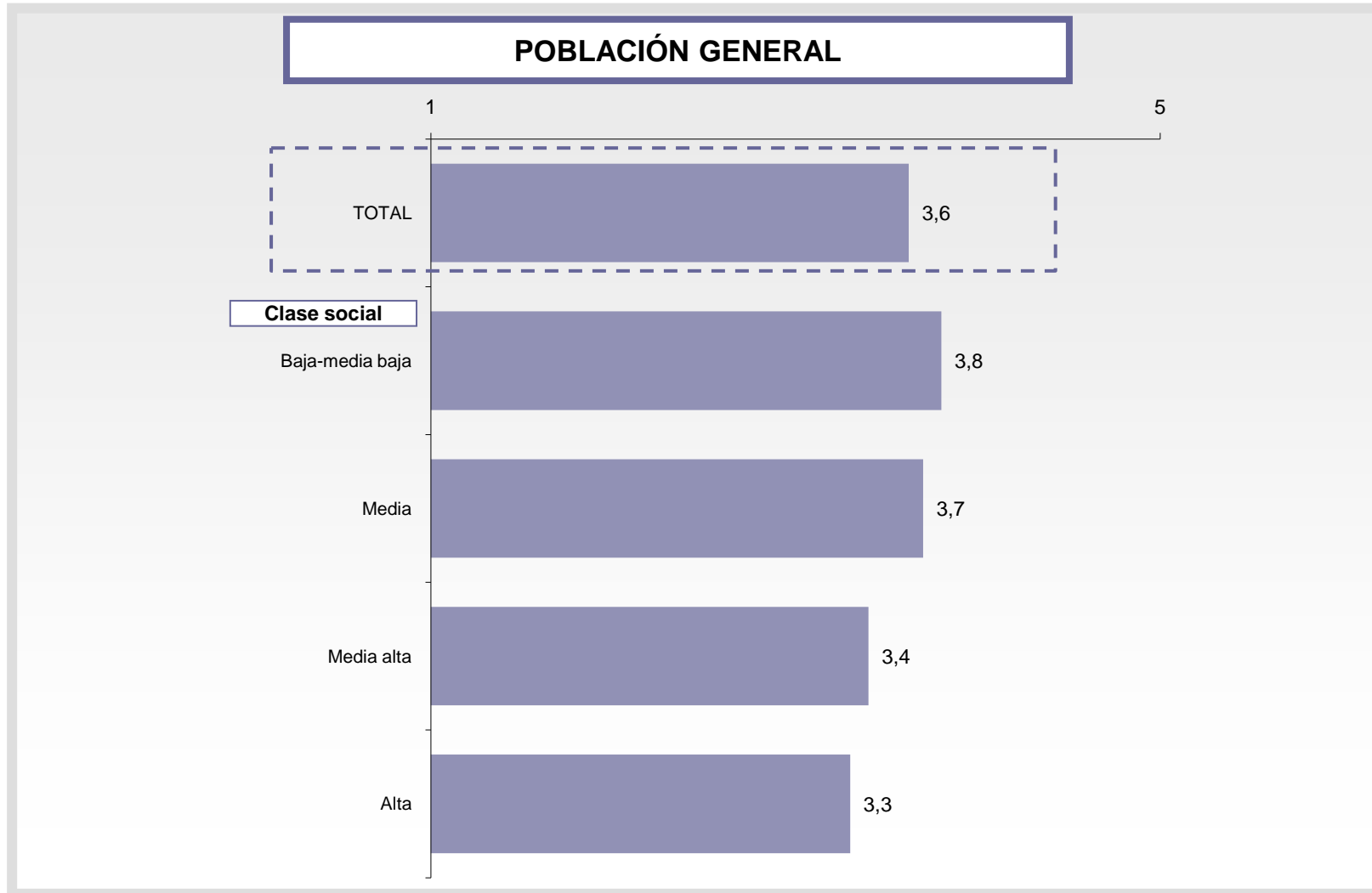
CLIENTES SANITAS



El nivel de implicación

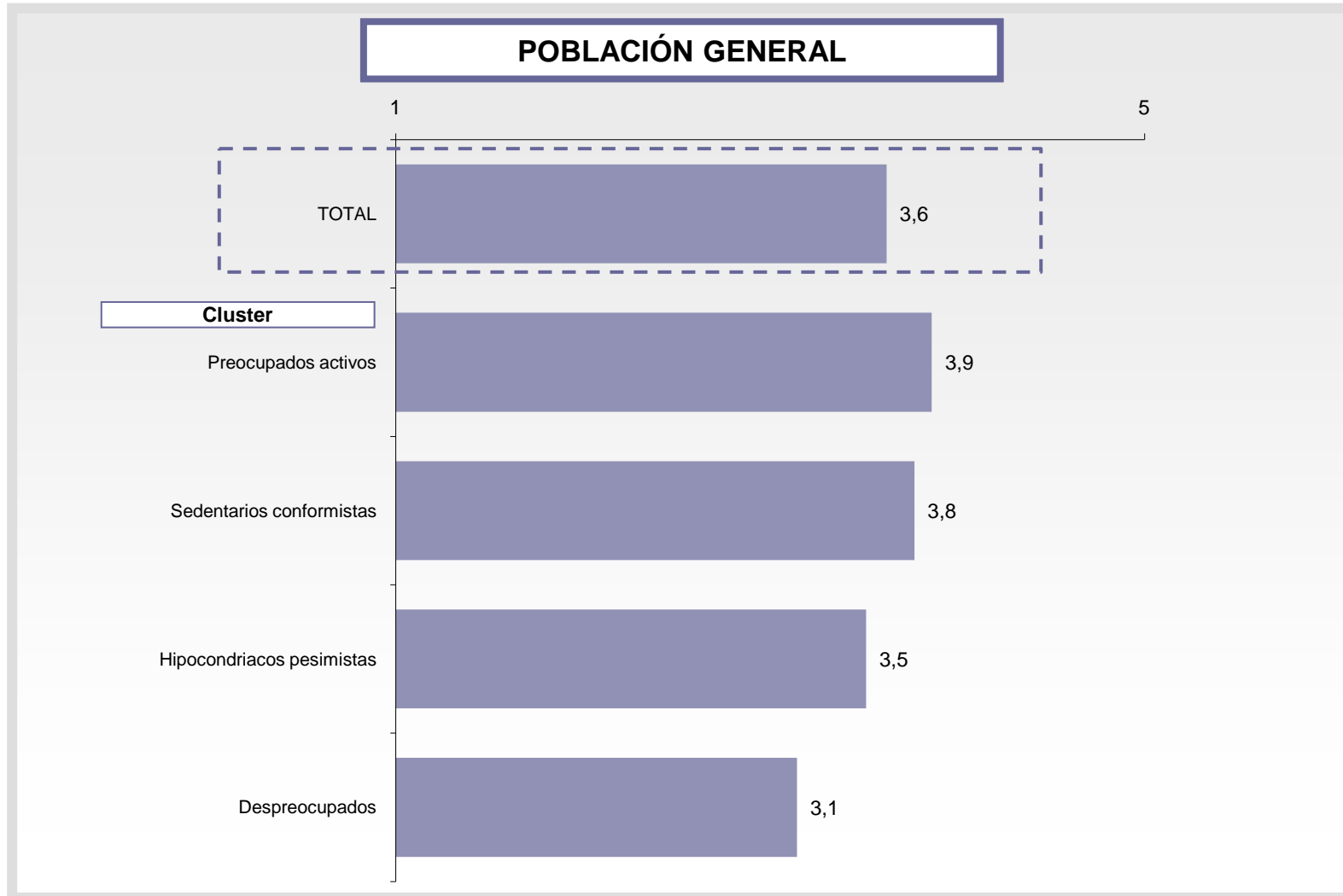
ACTUALMENTE ¿DIRÍA VD. QUE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS ES UN TEMA QUE LE PREOCUPA MUCHO, BASTANTE, ALGO, POCO O NADA? (P.4)

Base: Total de personas entrevistadas



El nivel de implicación

ACTUALMENTE ¿DIRÍA VD. QUE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS ES UN TEMA QUE LE PREOCUPA MUCHO, BASTANTE, ALGO, POCO O NADA? (P.4)



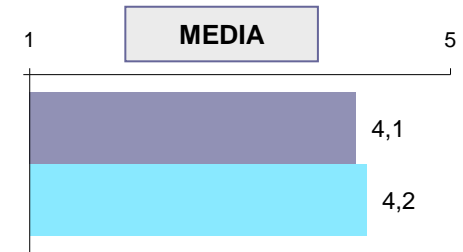
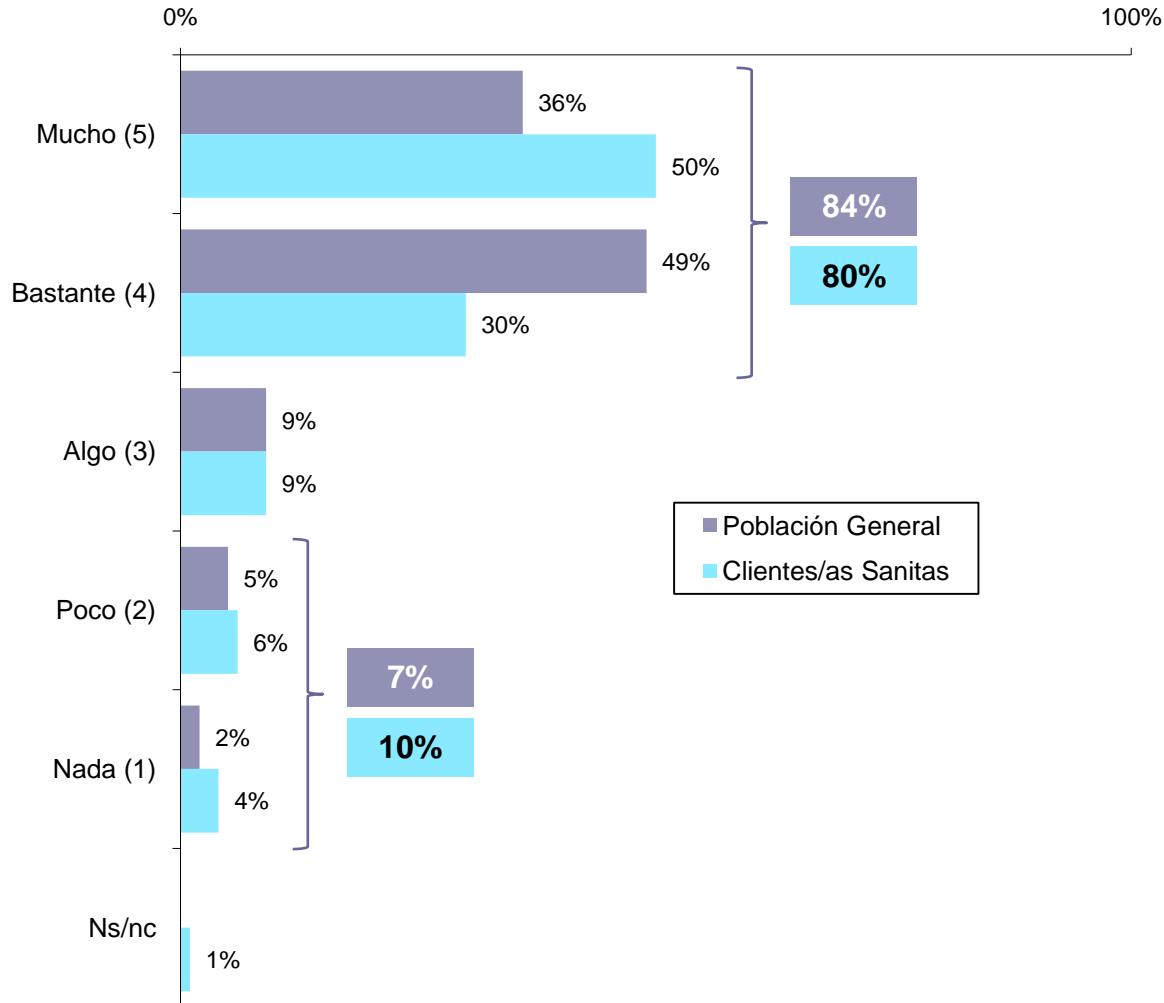
El nivel de implicación

- En cuanto a la posibilidad y el riesgo de producirse límites en las prestaciones de la sanidad pública, no se observan grandes diferencias en la intensidad de la preocupación entre la población general y las personas entrevistadas usuarias de Sanitas.
- Si atendemos a un análisis por tipología de personas entrevistadas, se puede observar que muestran una mayor preocupación por el futuro de la sanidad pública, aquellos denominados como “Preocupados activos” como consecuencia de cierta desconfianza para con la sanidad pública.

El nivel de implicación

¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE LE PREOCUPA EL QUE SE PUEDAN PRODUCIR LÍMITES EN LAS PRESTACIONES DE LA SANIDAD PÚBLICA? (P.5)

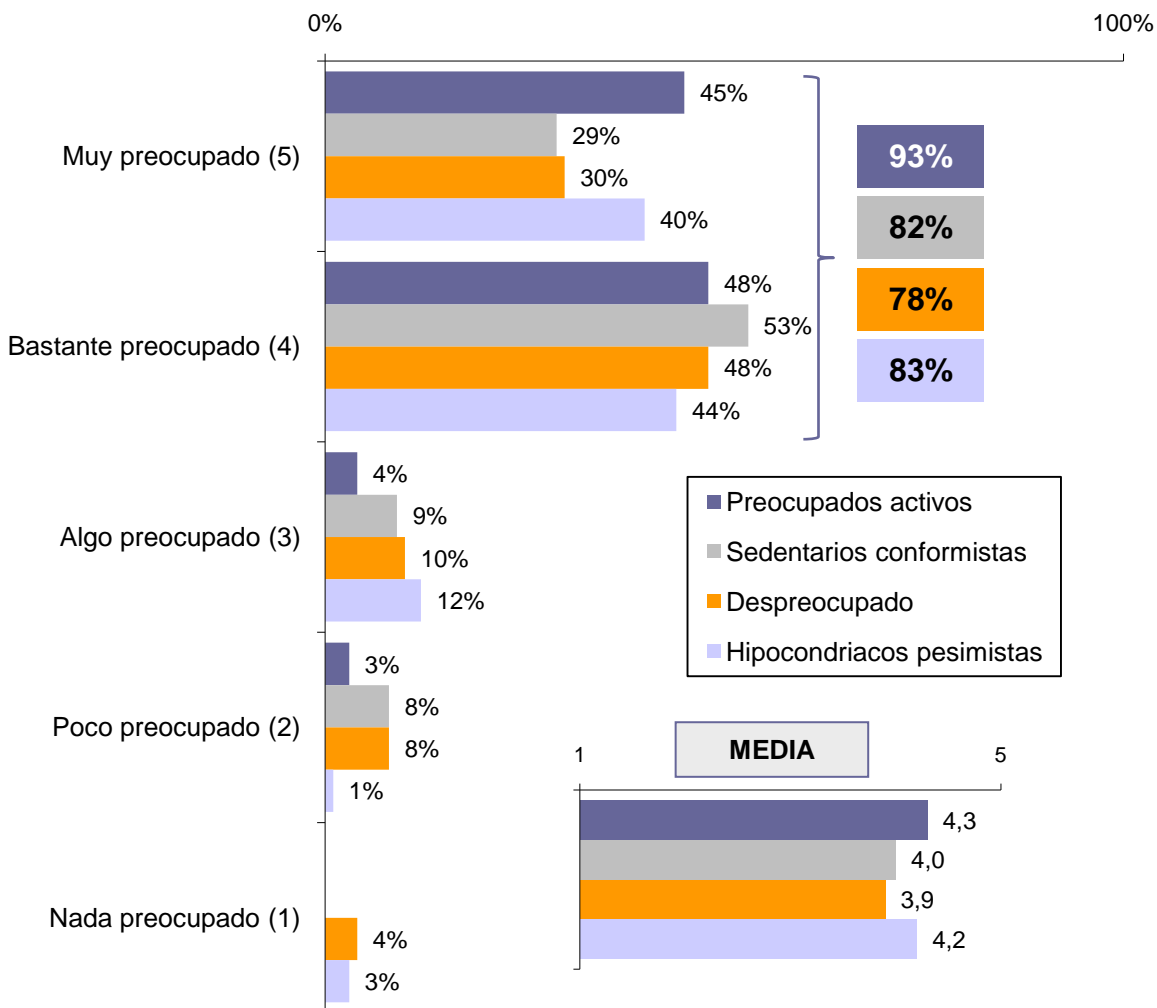
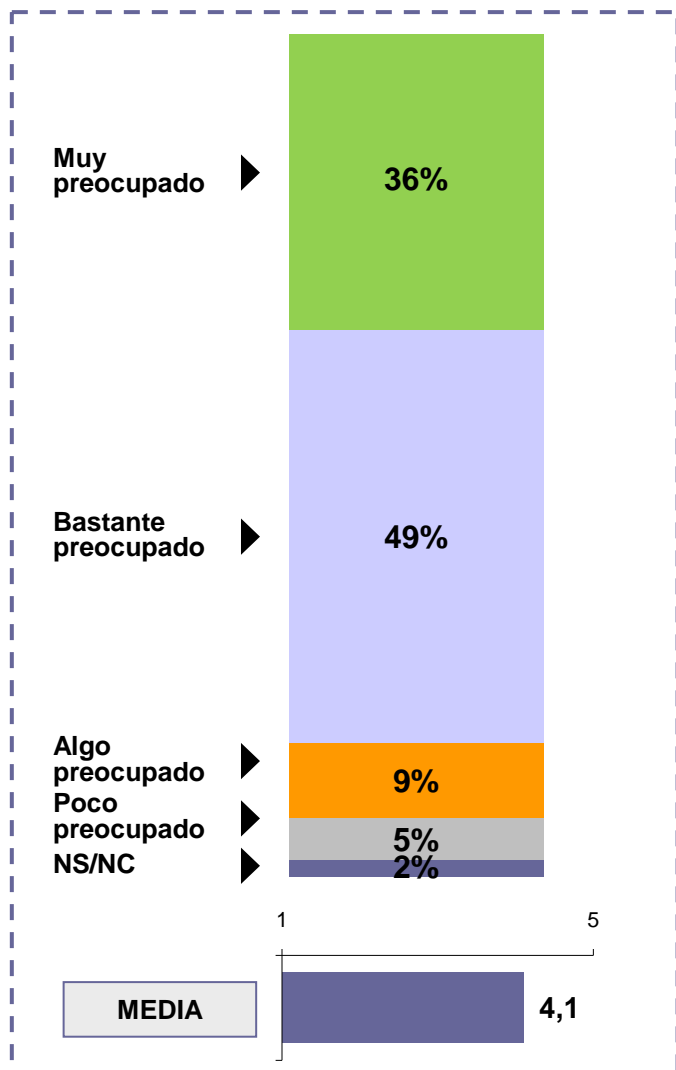
Base: Total de personas entrevistadas



El nivel de implicación

¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE LE PREOCUPA EL QUE SE PUEDAN PRODUCIR LÍMITES EN LAS PRESTACIONES DE LA SANIDAD PÚBLICA? (P.5)

Base: Población General



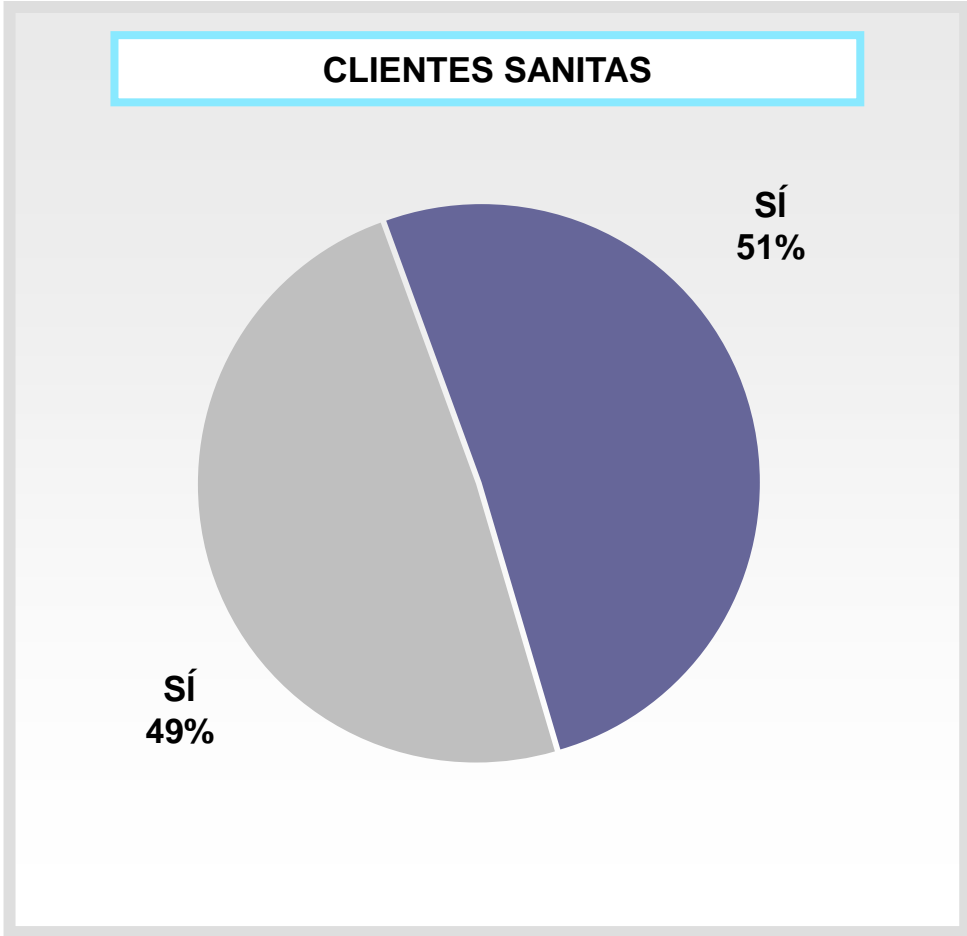
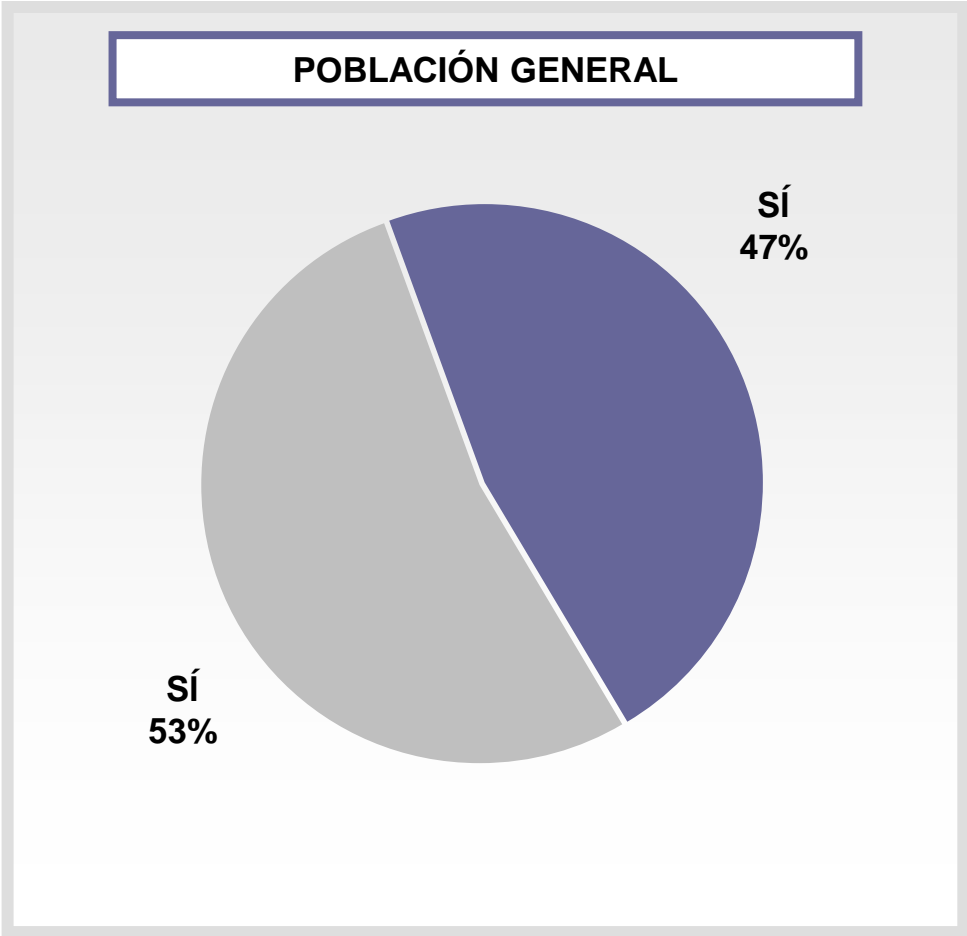
B.2.3. El impacto social de las enfermedades crónicas

El impacto social de las enfermedades crónicas

- La mitad de las personas entrevistadas tanto a nivel de población general como entre los clientes de Sanitas conviven con alguna persona que sufre alguna patología crónica, lo que puede hacerles más sensibles al respecto.
- Cabe destacar que no se aprecian diferencias entre los segmentos en los que se ha dividido a los entrevistados por lo que las enfermedades crónicas presentan una distribución normal entre los hogares españoles.

El impacto social de las enfermedades crónicas

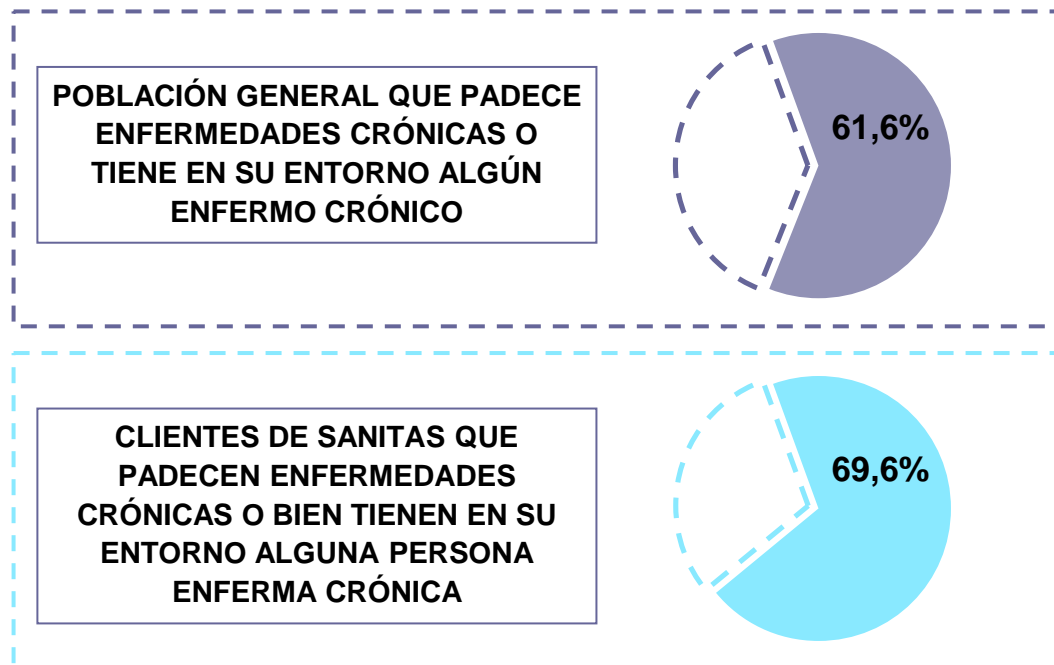
¿ALGUIEN DE SU ENTORNO FAMILIAR PRÓXIMO (PADRES, HIJOS, PAREJA) PADECE ALGUNA ENFERMEDAD CRÓNICA? (P.8A)
Base: Total de personas entrevistadas



El impacto social de las enfermedades crónicas

- Ante la situación de necesidad de ayuda de terceras personas, y a diferencia de lo que ocurría en la distribución de los enfermos crónicos en los hogares, sí se observan diferencias entre los colectivos analizados (población general y clientes de Sanitas) en cuanto a la necesidad de ayuda de terceras personas para atender a los familiares que sufren patologías crónicas.
- Se observa una mayor necesidad de dicha ayuda entre la población general, que lo que se desprende de los datos de los clientes de Sanitas.

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN TORNO A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS



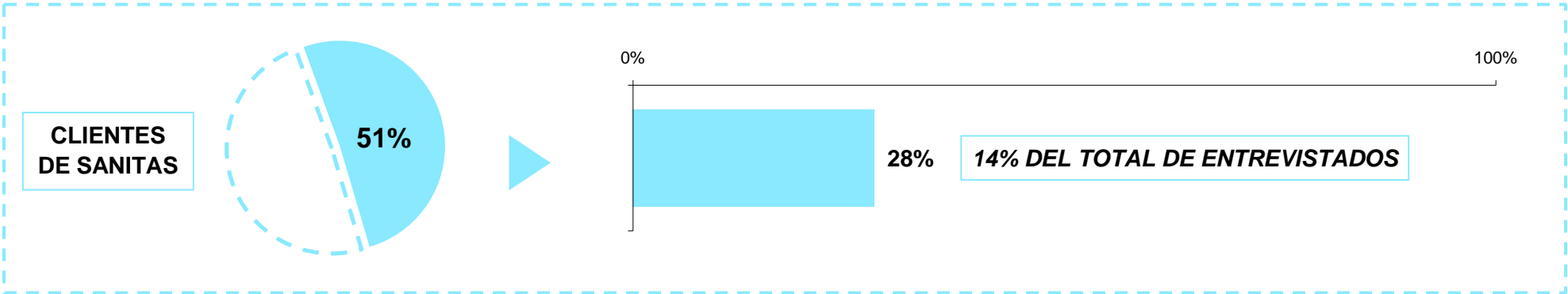
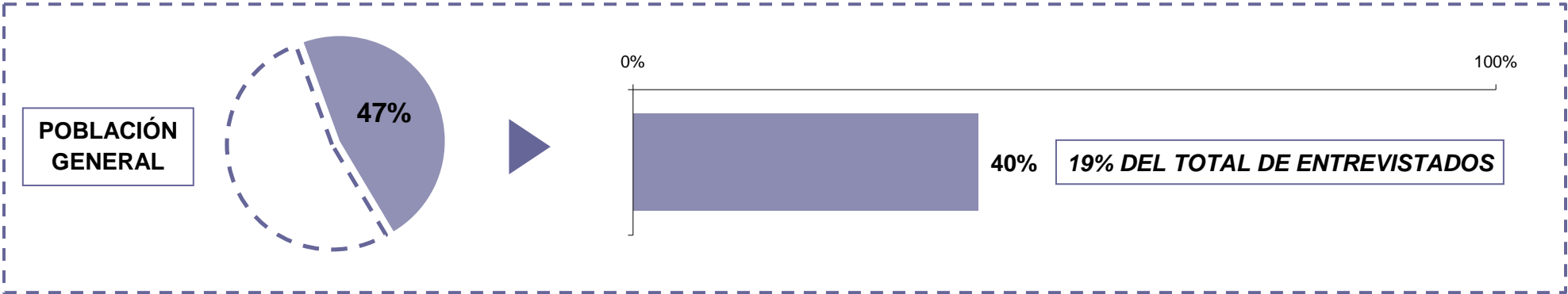
- La penetración de enfermos crónicos resulta muy alta, alcanzando a dos de cada tres personas en la sociedad.
- Dicho índice resulta mayor entre los usuarios/as de Sanitas.

El impacto social de las enfermedades crónicas

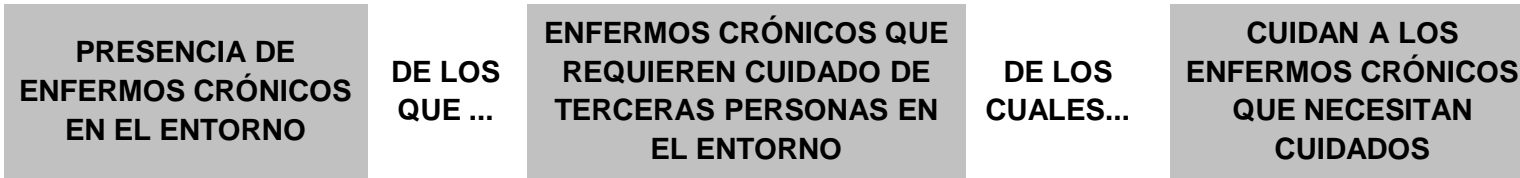
PRESENCIA DE ENFERMOS CRÓNICOS EN EL ENTORNO

¿Y ESOS FAMILIARES REQUIEREN CUIDADOS DE TERCERAS PERSONAS? (P.8B) Base: Entrevistados/as con familiares enfermos crónicos

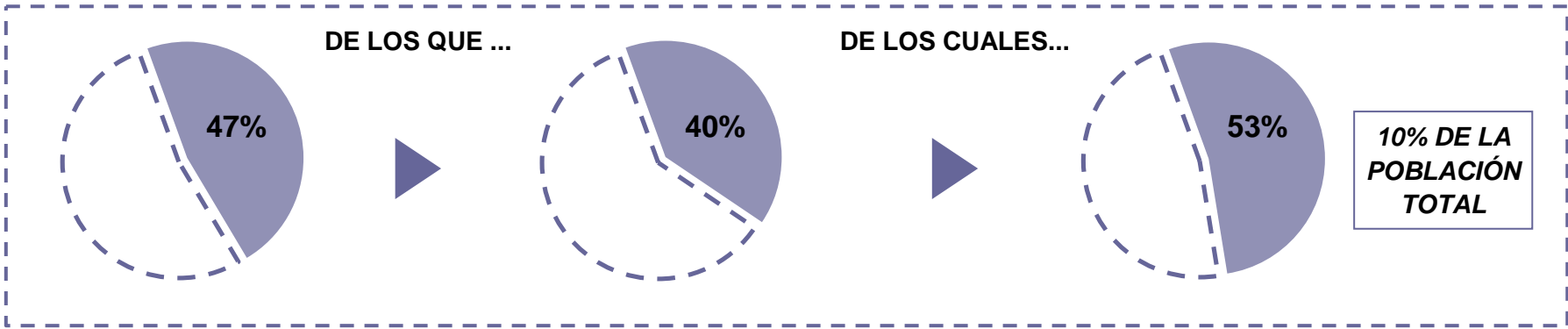
DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS



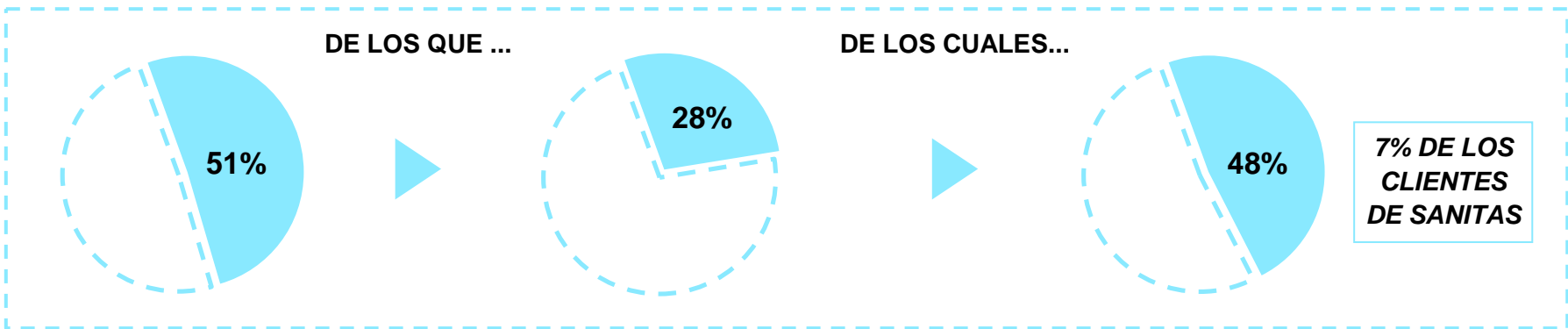
El impacto social de las enfermedades crónicas



POBLACIÓN GENERAL

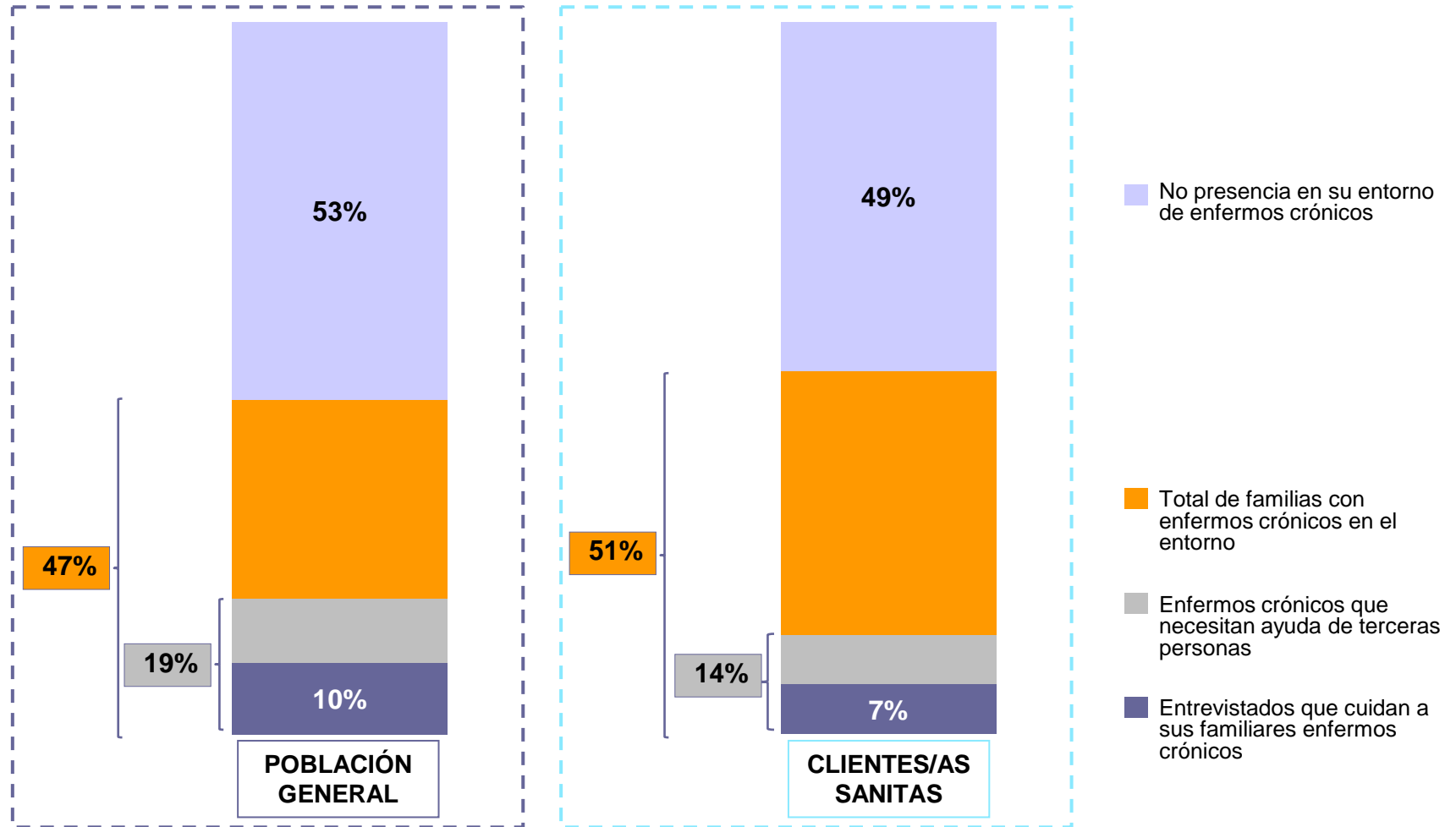


CLIENTES DE SANITAS



El impacto social de las enfermedades crónicas

PRESENCIA DE ENFERMOS CRÓNICOS EN EL ENTORNO



- Tras analizar la situación de los enfermos crónicos en el hogar, se observa un importante porcentaje de estos que reciben cuidados en el hogar, son sus propios familiares quienes lo hacen, en nuestro caso, los propios entrevistados/as.

B.2.4. La información en torno a las enfermedades crónicas

La información en torno a las enfermedades crónicas

- La percepción de sentirse informado/a en lo que respecta a las novedades y avances de las enfermedades crónicas muestra diferencias entre la población general y los clientes de Sanitas entrevistados/as frente a una proporción algo menor de “desinformados” en la población general.

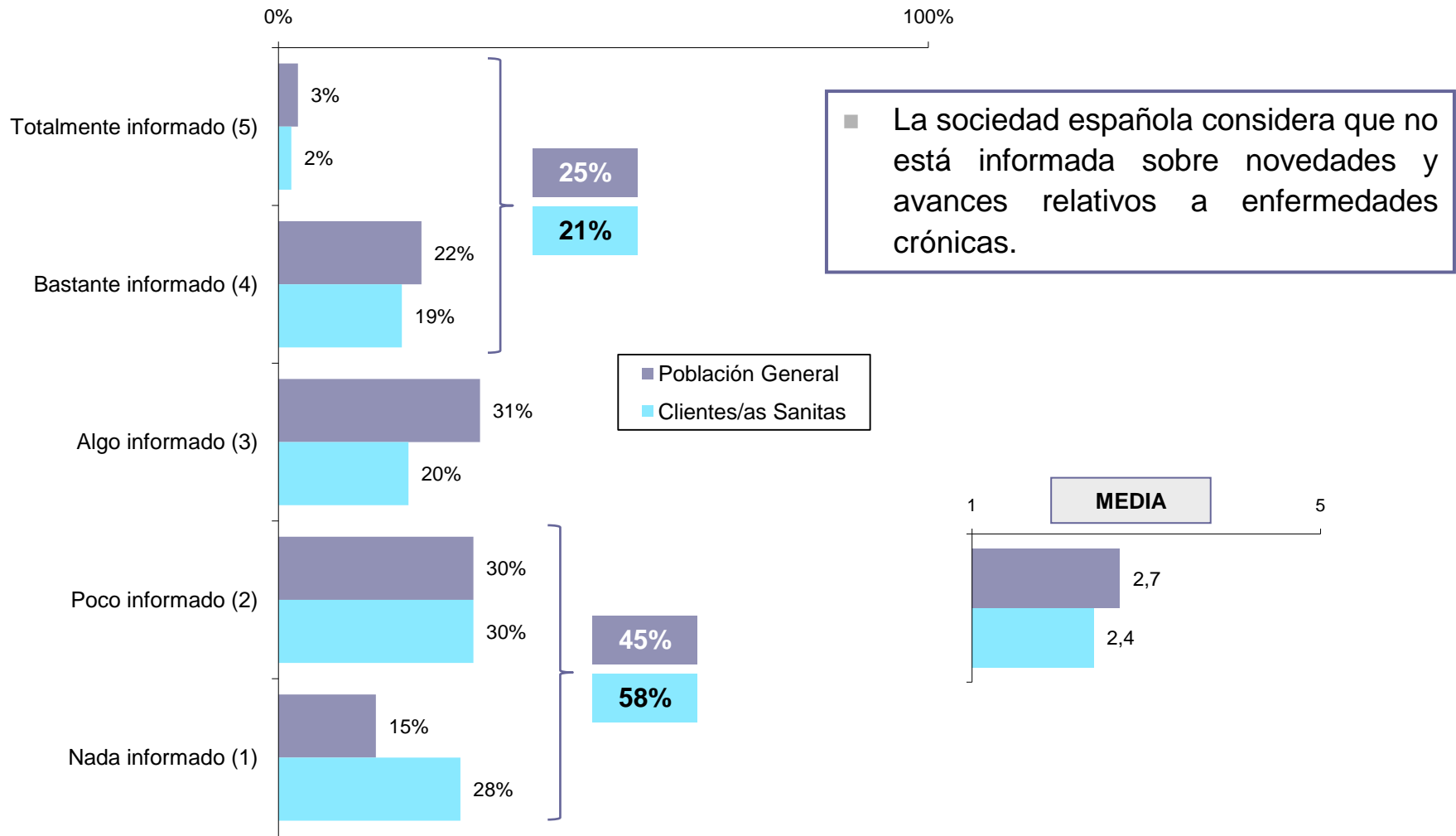
Más de la mitad de personas entrevistadas clientas de Sanitas se sienten poco o nada informadas al respecto, un dato a tomar en consideración de cara a focalizar la información que se hace llegar a los clientes.

- **Los enfermos crónicos parecen encontrarse más informados en torno a las enfermedades crónicas frente a quienes no las sufren, encontrando diferencias una vez más, entre la población general y los clientes de Sanitas en los que el nivel de información al respecto resulta menor.**
- **Dejando a un lado la comparación entre colectivos, aquellas personas enfermas crónicas, o quienes conviven con ellos muestran un porcentaje discreto de satisfacción con el nivel de información al respecto, probablemente reflejando una demanda de mayor calidad y cantidad de la misma.**

La información en torno a las enfermedades crónicas

¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE SE SIENTE INFORMADO SOBRE LAS NOVEDADES Y AVANCES RELATIVOS A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.9)

Base: Total de personas entrevistadas



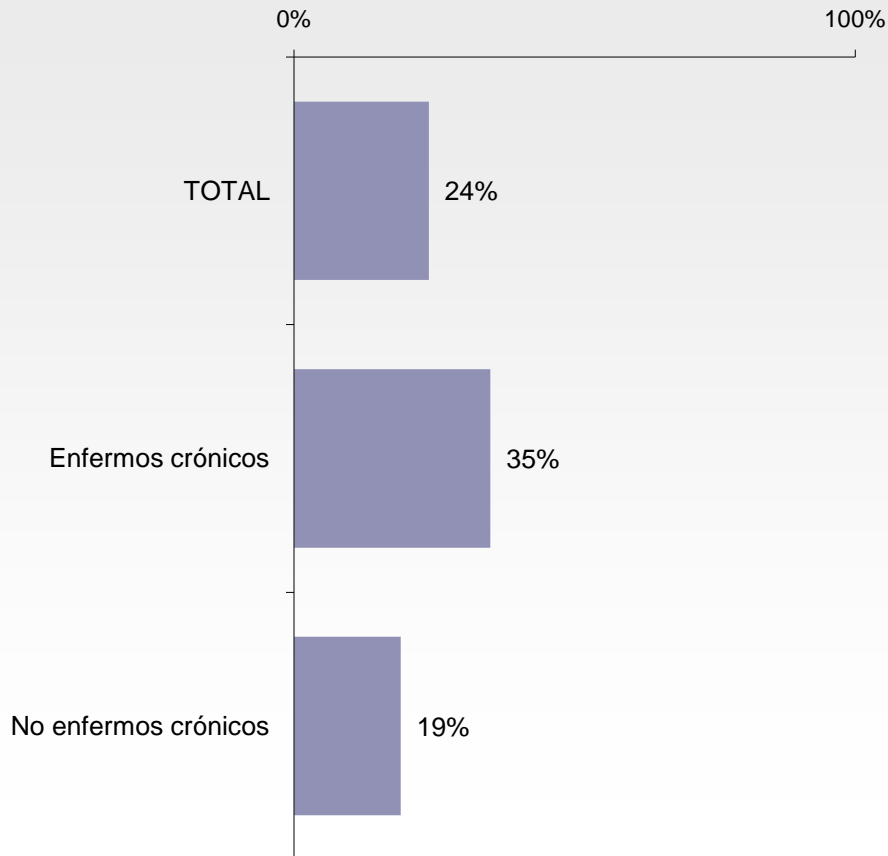
La información en torno a las enfermedades crónicas

¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE SE SIENTE INFORMADO SOBRE LAS NOVEDADES Y AVANCES RELATIVOS A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.9)

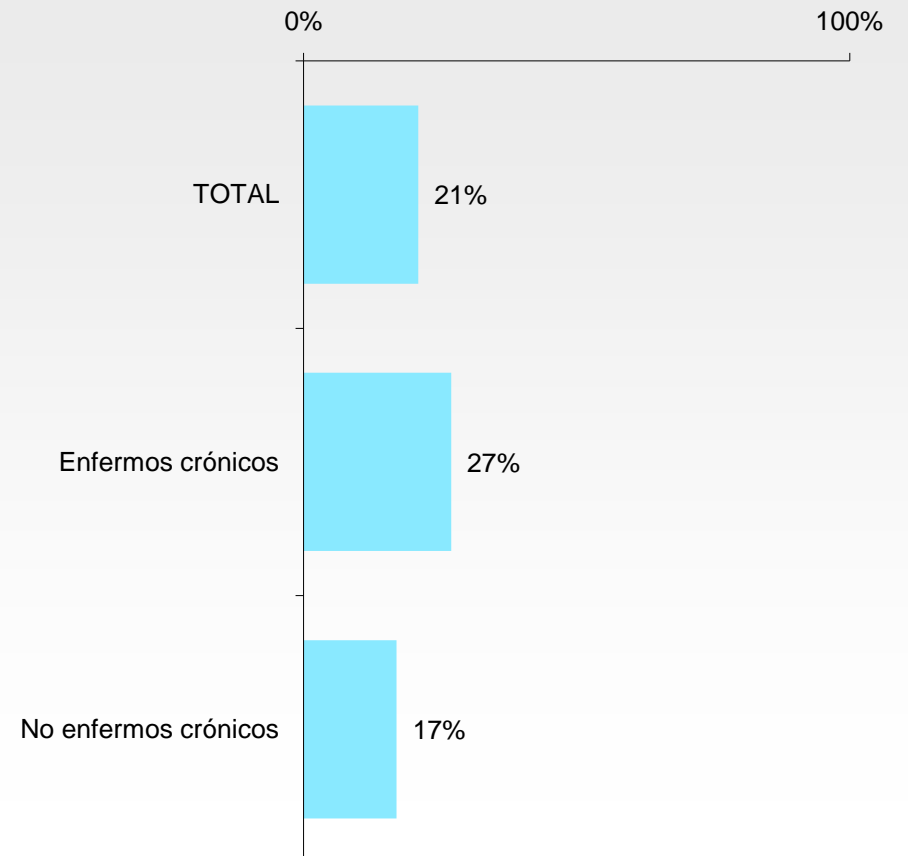
Base: Total de personas entrevistadas

PORCENTAJE MUY + BASTANTE INFORMADOS

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS

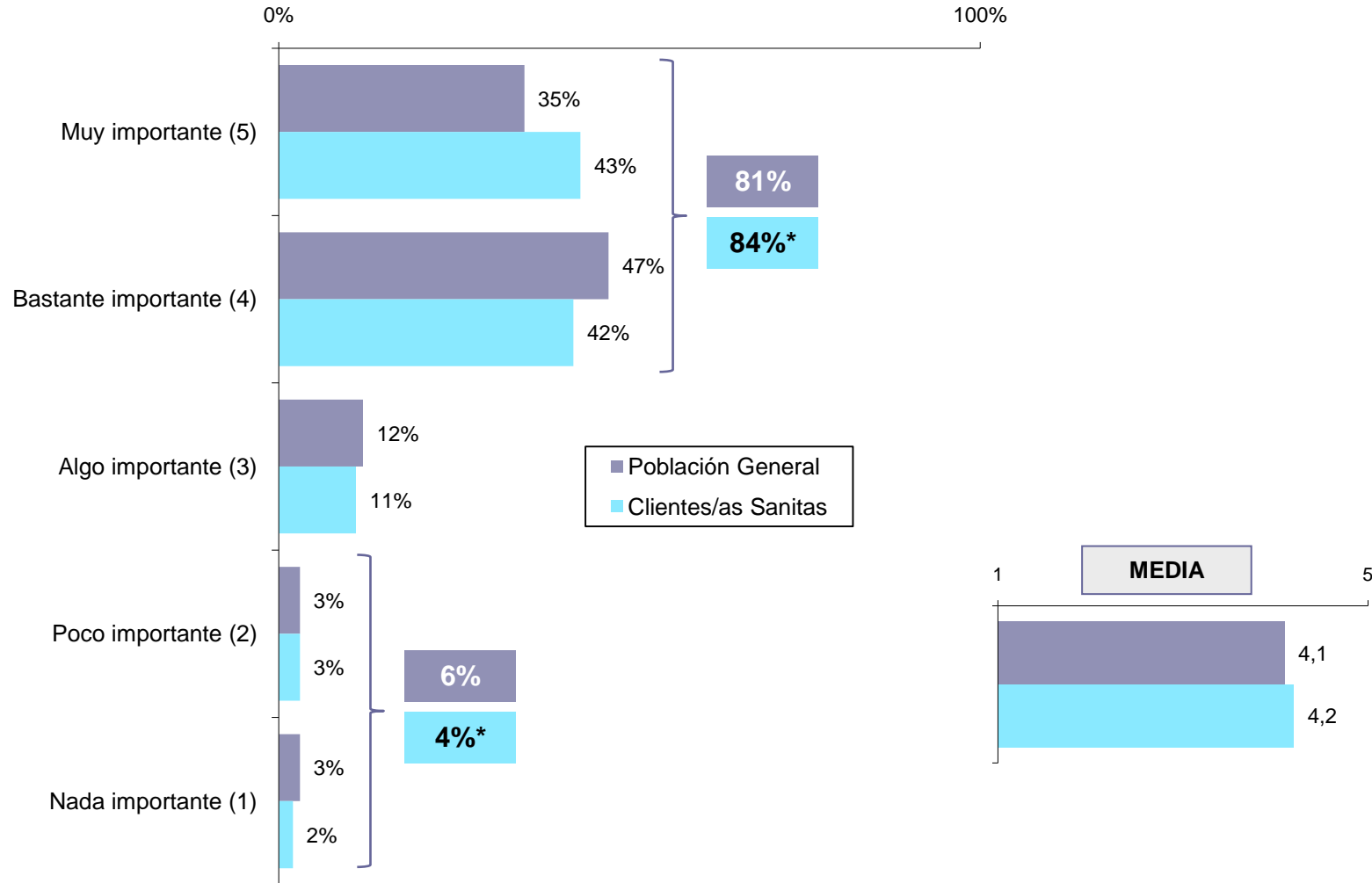


La información en torno a las enfermedades crónicas

- Se analiza ahora, la **relevancia que** las personas entrevistadas **atribuyen a recibir información en torno a las enfermedades crónicas**, y se desprende, del análisis, que **la gran mayoría del conjunto de personas entrevistadas considera importante recibir este tipo de información.**
- **No se aprecian diferencias entre** los colectivos de análisis de **Población General y Clientes de Sanitas** en cuanto a la importancia atribuida a la información acerca de patologías crónicas.
- Aparece con **mayor relevancia si cabe entre los enfermos crónicos y prácticamente en la misma medida, entre quienes conviven con personas que sufren este tipo de patologías y quienes por otro lado, conviven con personas mayores de 70 años**, que muy presumiblemente sufren algún tipo de trastorno crónico, destacándose la importancia atribuida en dichos colectivos entre los clientes de Sanitas de manera más notoria.

La información en torno a las enfermedades crónicas

EN TODO CASO ¿CONSIDERA IMPORTANTE RECIBIR ESTE TIPO DE INFORMACIÓN? (P.10)
Base: Total de personas entrevistadas

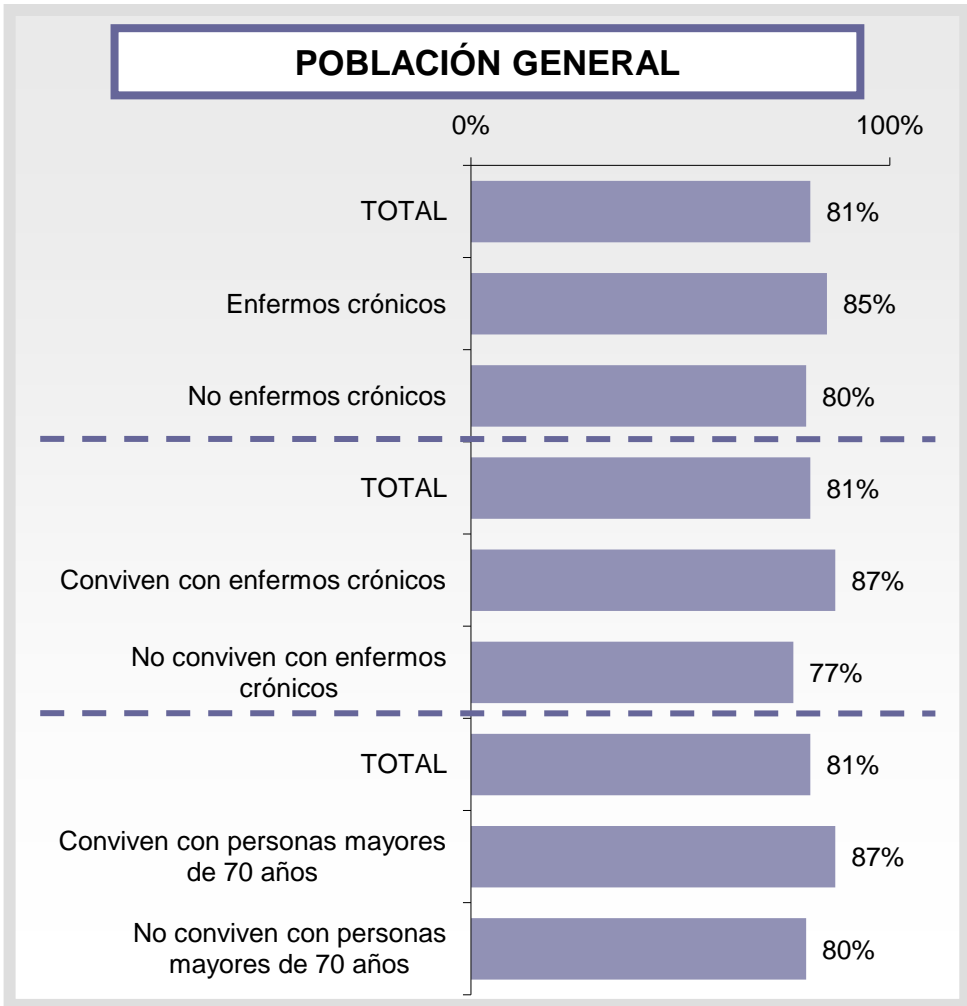


* La suma estadística puede no coincidir con la suma aritmética

La información en torno a las enfermedades crónicas

EN TODO CASO ¿CONSIDERA IMPORTANTE RECIBIR ESTE TIPO DE INFORMACIÓN? (P.10)
Base: Total de personas entrevistadas

PORCENTEJE MUY + BASTANTE IMPORTANTE



La información en torno a las enfermedades crónicas

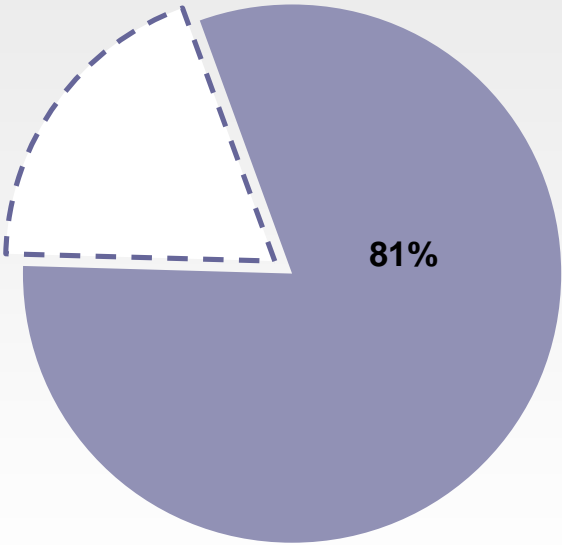
- **Cuando surgen dudas en torno a las enfermedades crónicas se observa una percepción mayoritaria de saber a dónde acudir** tanto entre **la población general** como entre los clientes de Sanitas, no obstante, se pueden observar diferencias entre ambos colectivos. Siendo los primeros, los que **en mayor medida consideran saber a dónde acudir en la situación propuesta**, con una mayor presencia entre los propios enfermos crónicos.
- Entre los clientes de Sanitas, las diferencias se observan entre quienes conviven con personas mayores de 70 años, frente a quienes no lo hacen, donde los primeros muestran una mayor percepción de acceso a la información necesaria en torno a las enfermedades crónicas.
- En un análisis por colectivos, entre la población general, se observa que **el conocimiento del acceso a la información en torno a las enfermedades crónicas resulta menor entre los pertenecientes al grupo de los “Despreocupados”** por su falta de interés al respecto. Sin embargo, **los “Preocupados activos” junto con los denominados “Hipocondriacos convencidos” son los colectivos que muestran un mayor conocimiento de las fuentes de información como consecuencia, presumiblemente, de un mayor interés por informarse.**

La información en torno a las enfermedades crónicas

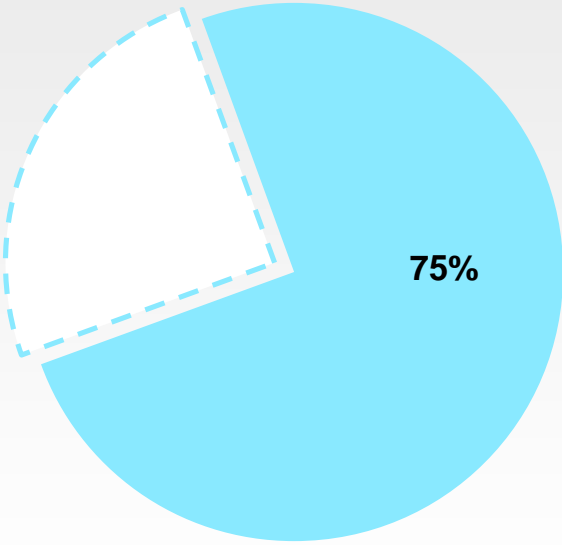
¿SABRÍA A DÓNDE ACUDIR DE CARA A RESOLVER DUDAS SOBRE CUIDADOS, PRUEBAS DIAGNÓSTICAS, ... RELATIVAS A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.11)
Base: Total de personas entrevistadas

RESPUESTAS AFIRMATIVAS

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS

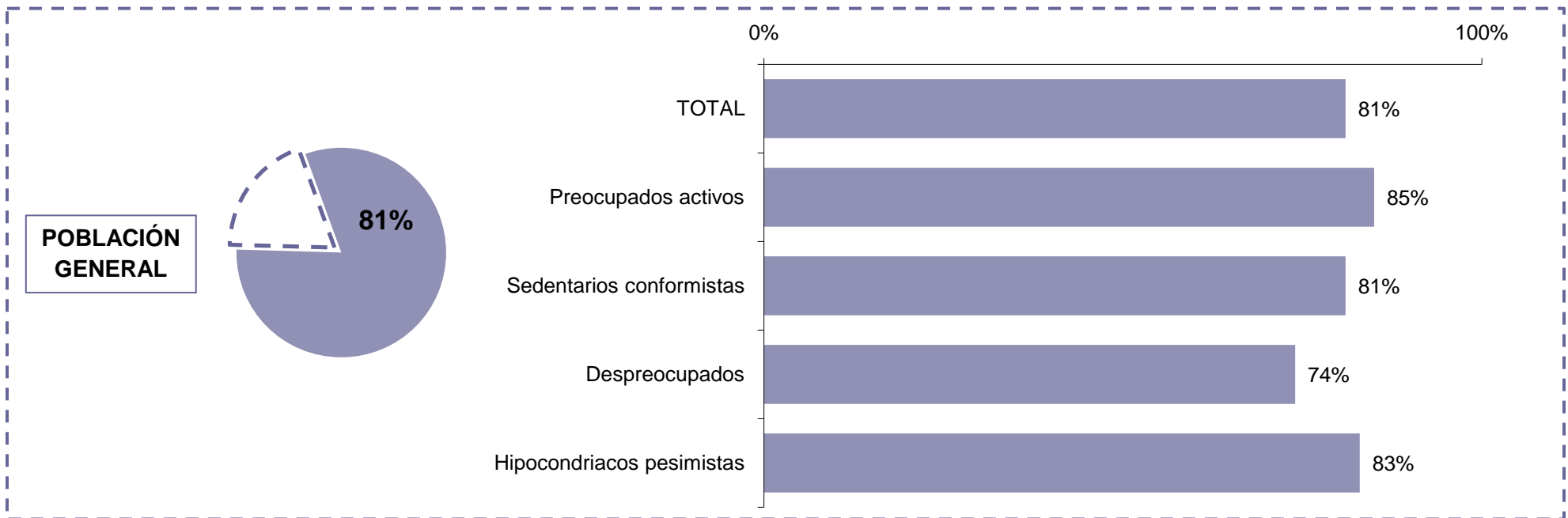


La información en torno a las enfermedades crónicas

¿SABRÍA A DÓNDE ACUDIR DE CARA A RESOLVER DUDAS SOBRE CUIDADOS, PRUEBAS DIAGNÓSTICAS, ... RELATIVAS A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.11)

Base: Total de personas entrevistadas

RESPUESTAS AFIRMATIVAS



La información en torno a las enfermedades crónicas

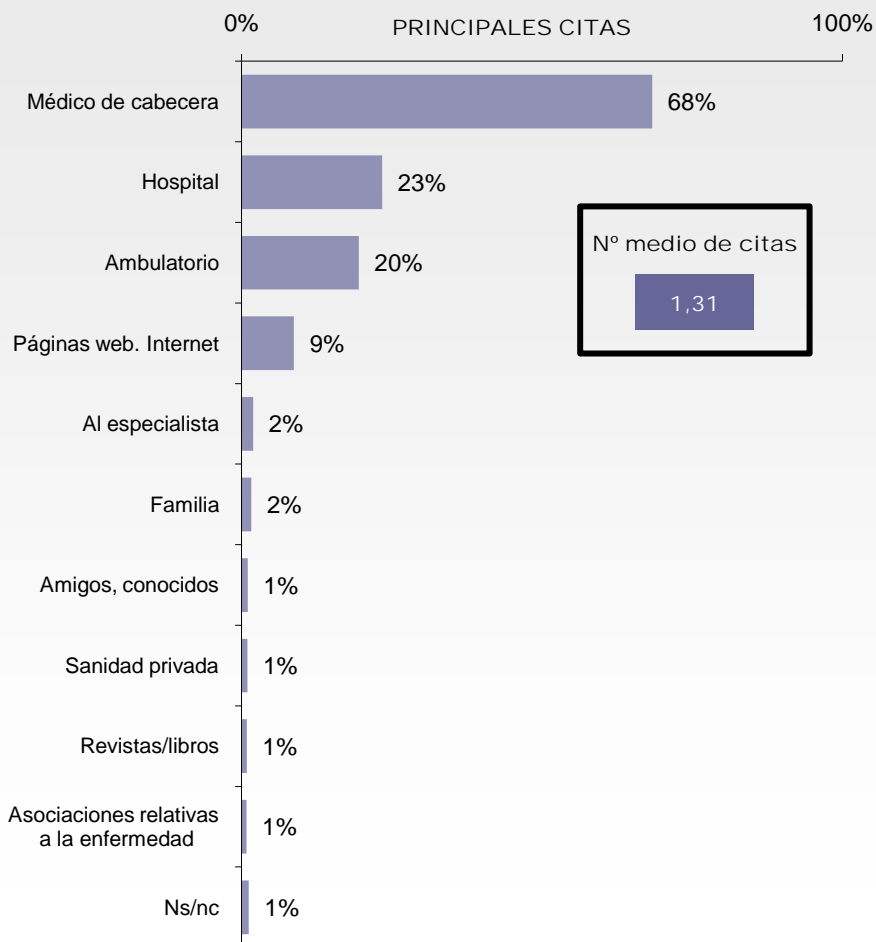
- En caso de necesitar **información acerca de una enfermedad crónica**, para una amplia mayoría de personas entrevistadas **la fuente de información es su médico de cabecera**, de forma especial entre los clientes de Sanitas.
- Atendiendo a un análisis por colectivos se observa lo siguiente:
 - Aunque la totalidad de entrevistados acudirían en primer lugar **al médico de cabecera, destaca la proporción de “Sedentarios conformistas” más habituales de las reacciones comedidas**. En el caso de los **“Hipocondriacos convencidos”**, como medida más inmediata, acudirían en mayor proporción **frente al resto de entrevistados, al Hospital**, que como ya se ha ido observando a lo largo del informe son más proclives a reacciones algo más extremas.

La información en torno a las enfermedades crónicas

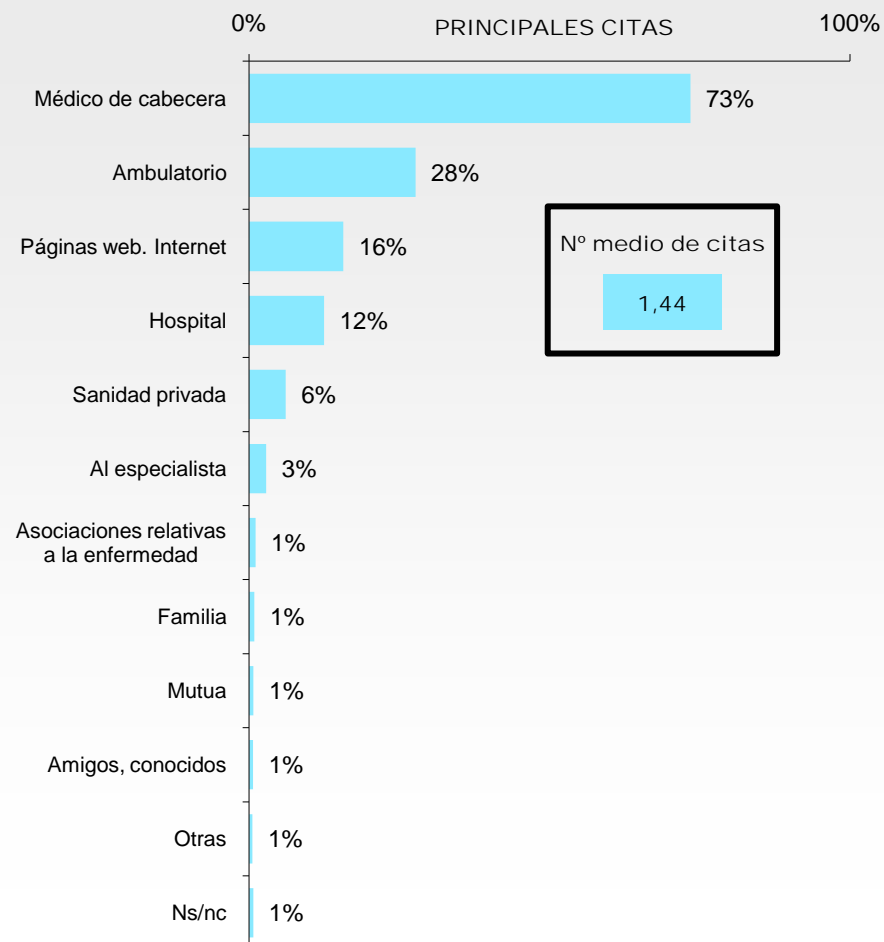
¿EN CASO DE TENER DUDAS, DÓNDE ACUDIRÍA A RESOLVERLAS? (P.12)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



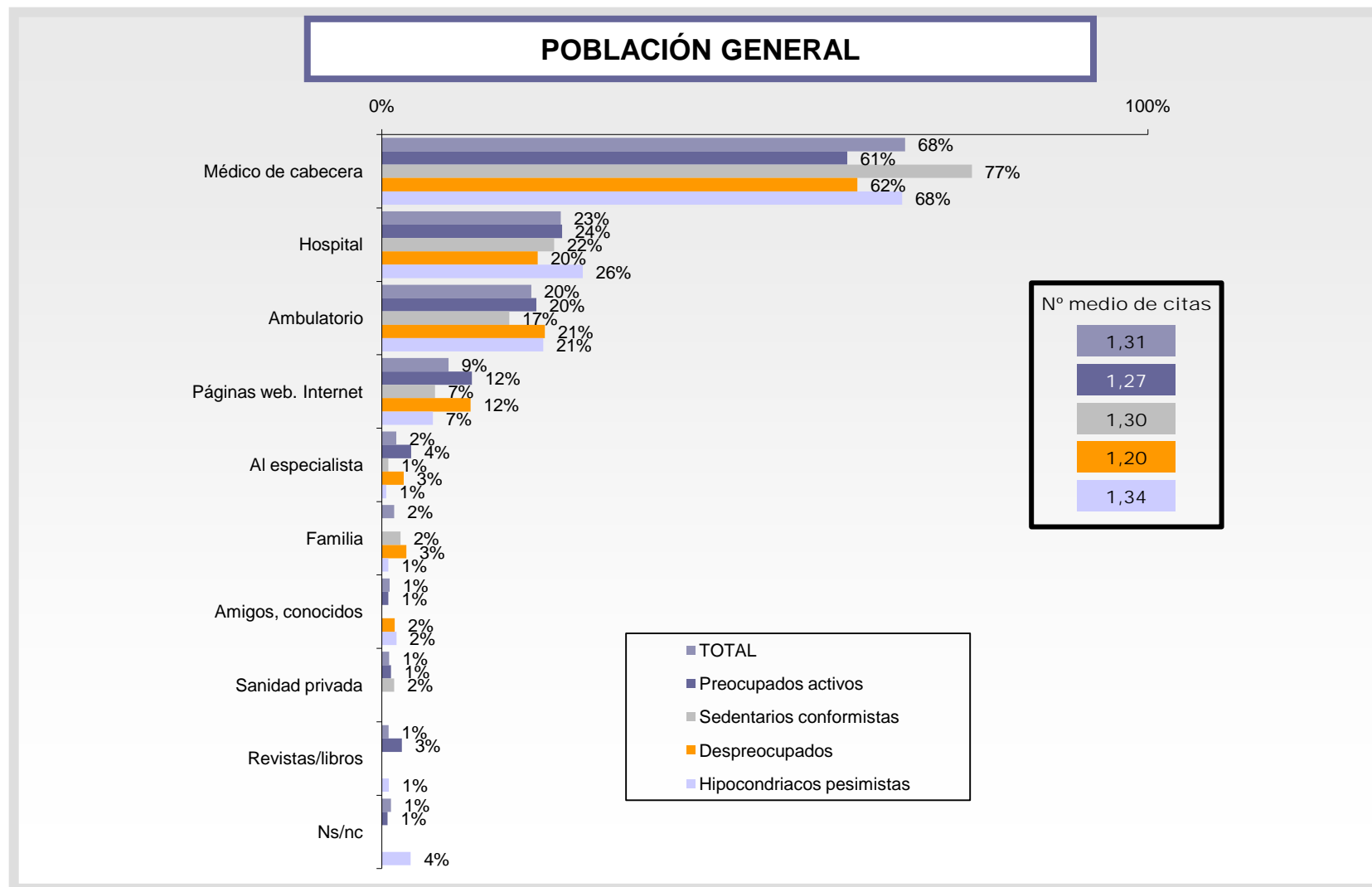
CLIENTES SANITAS



La información en torno a las enfermedades crónicas

¿EN CASO DE TENER DUDAS, DÓNDE ACUDIRÍA A RESOLVERLAS? (P.12)

Base: Total de personas entrevistadas



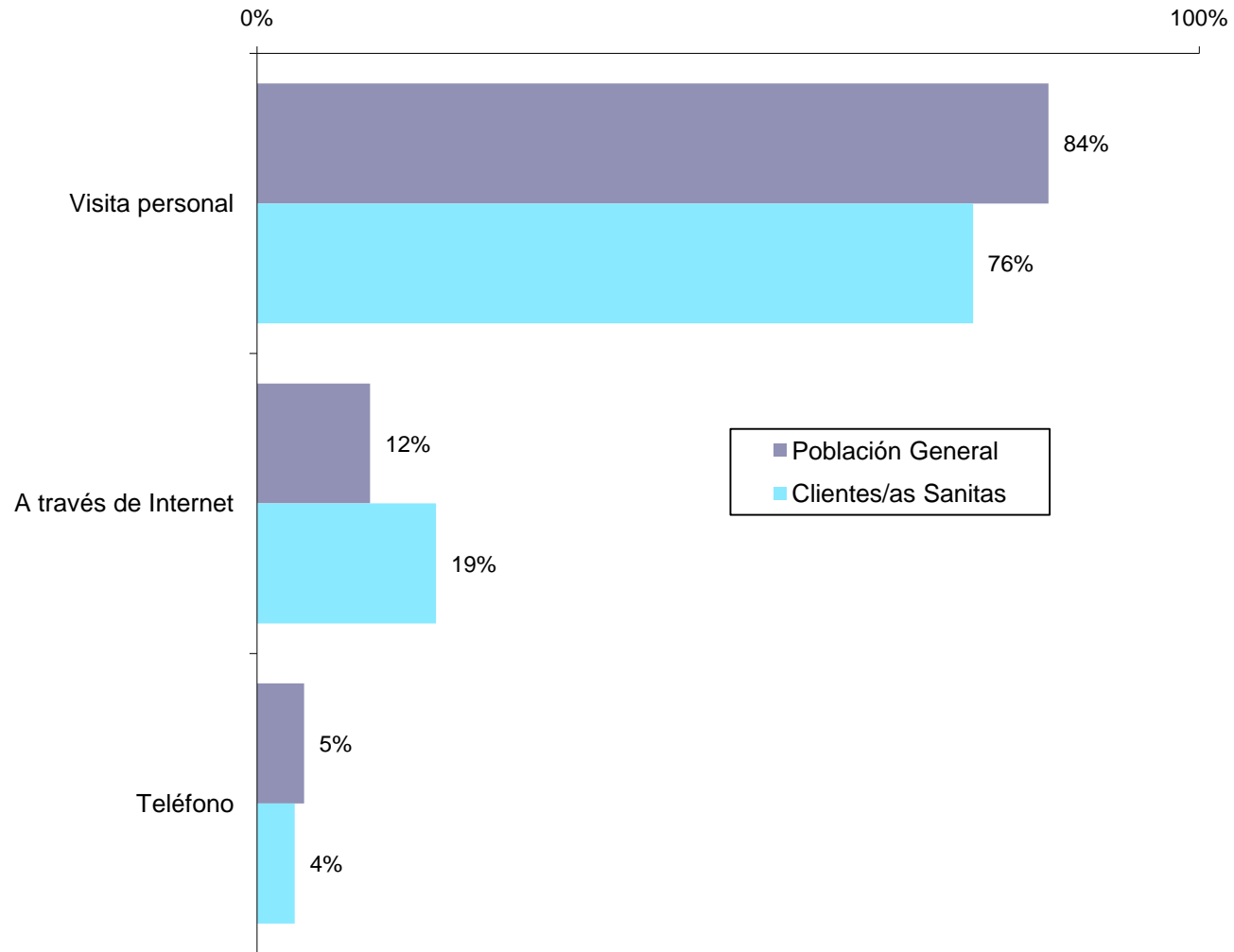
La información en torno a las enfermedades crónicas

- La visita personal y los medios de contacto / información tradicionales, se posicionan como las principales vías y canales de información en torno a enfermedades crónicas.
- El contacto a través de Internet es el segundo medio de contacto para acceder a la información, que adquiere mayor relevancia entre los clientes de Sanitas frente a lo reflejado desde la población general.
- Las visitas personales al médico de cabecera, continúan siendo el principal canal, tanto entre la población general como entre los clientes de Sanitas.
- El contacto vía electrónica hace acto de presencia entre los más jóvenes y aumenta, a medida que lo hace la clase social.
- Sin embargo, entre quienes contactarían telefónicamente un colectivo más reducido, se destaca el porcentaje de personas más mayores, entre las que el uso de la red resulta algo más lejano.

La información en torno a las enfermedades crónicas

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS TRATARÍA DE DARLE RESPUESTA? (P.13)

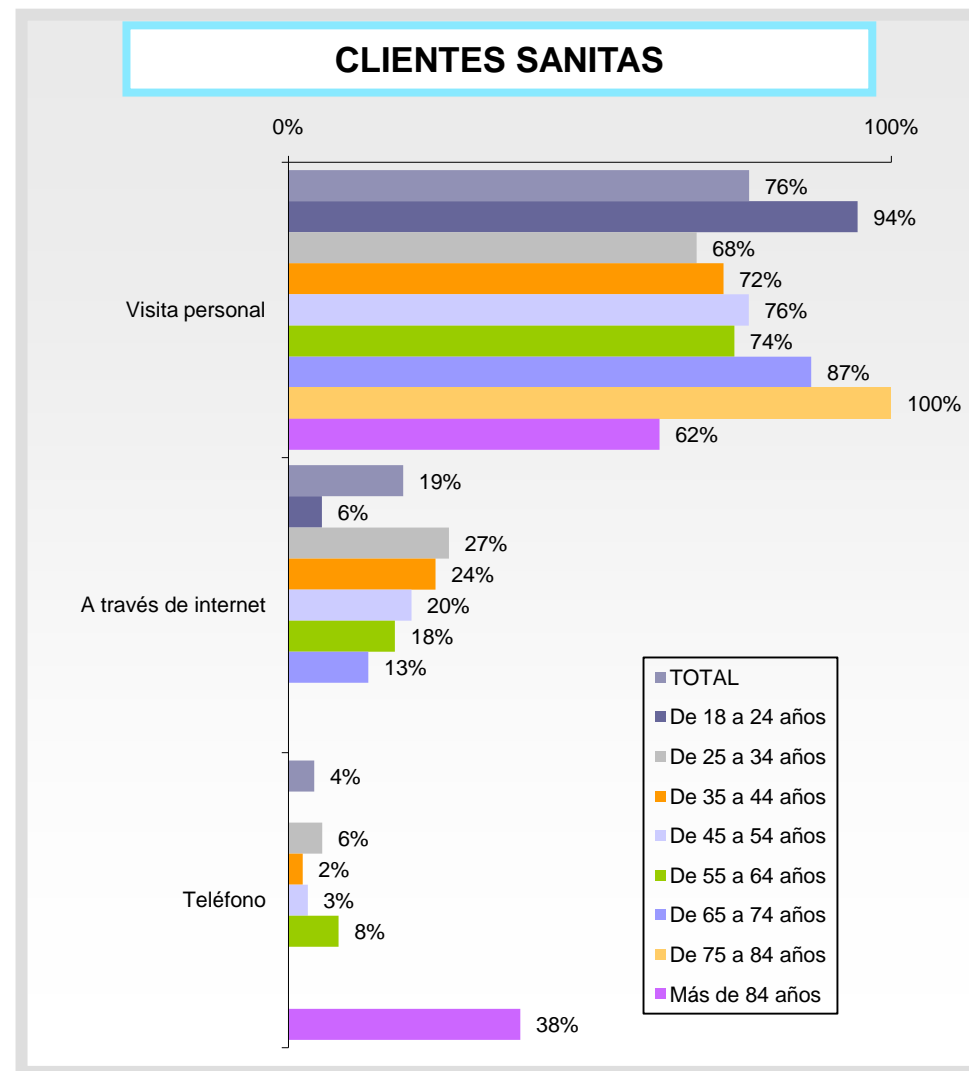
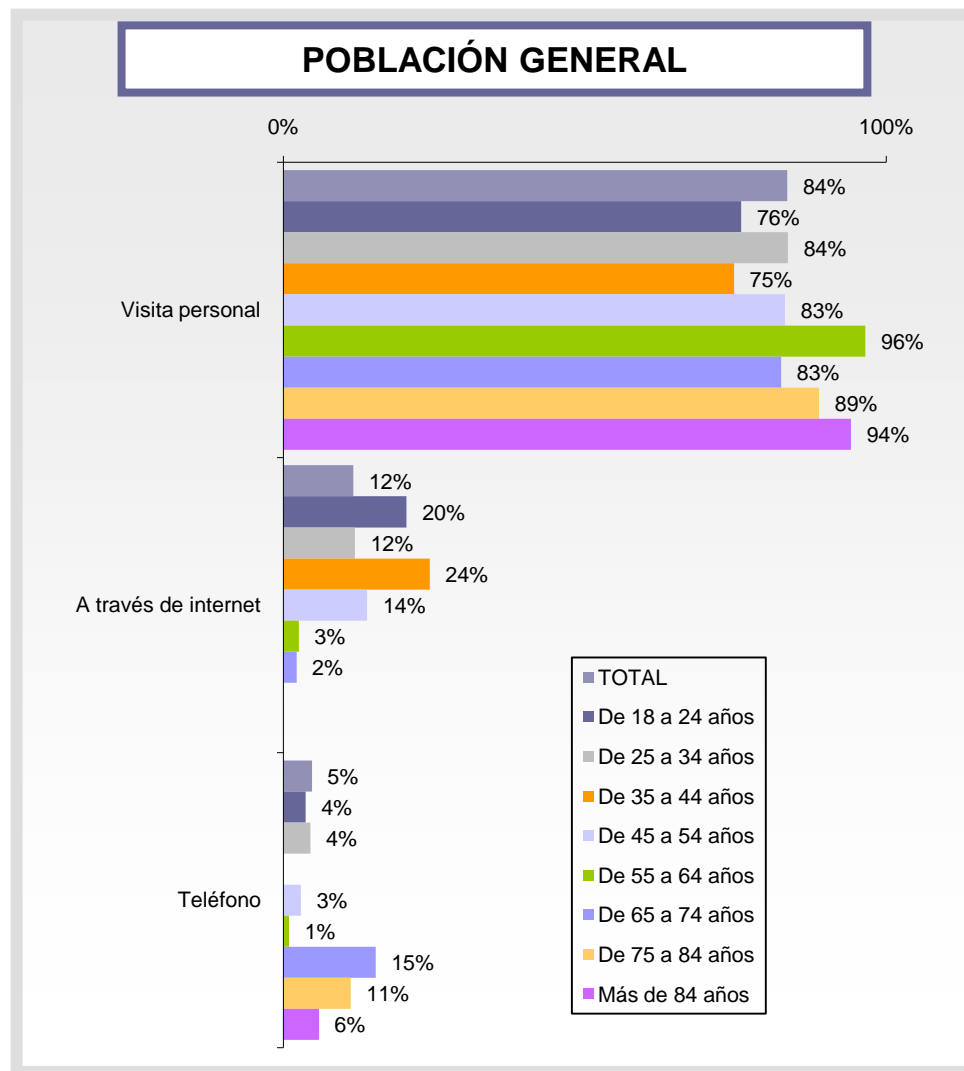
Base: Total de personas entrevistadas



La información en torno a las enfermedades crónicas

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS TRATARÍA DE DARLE RESPUESTA? (P.13)

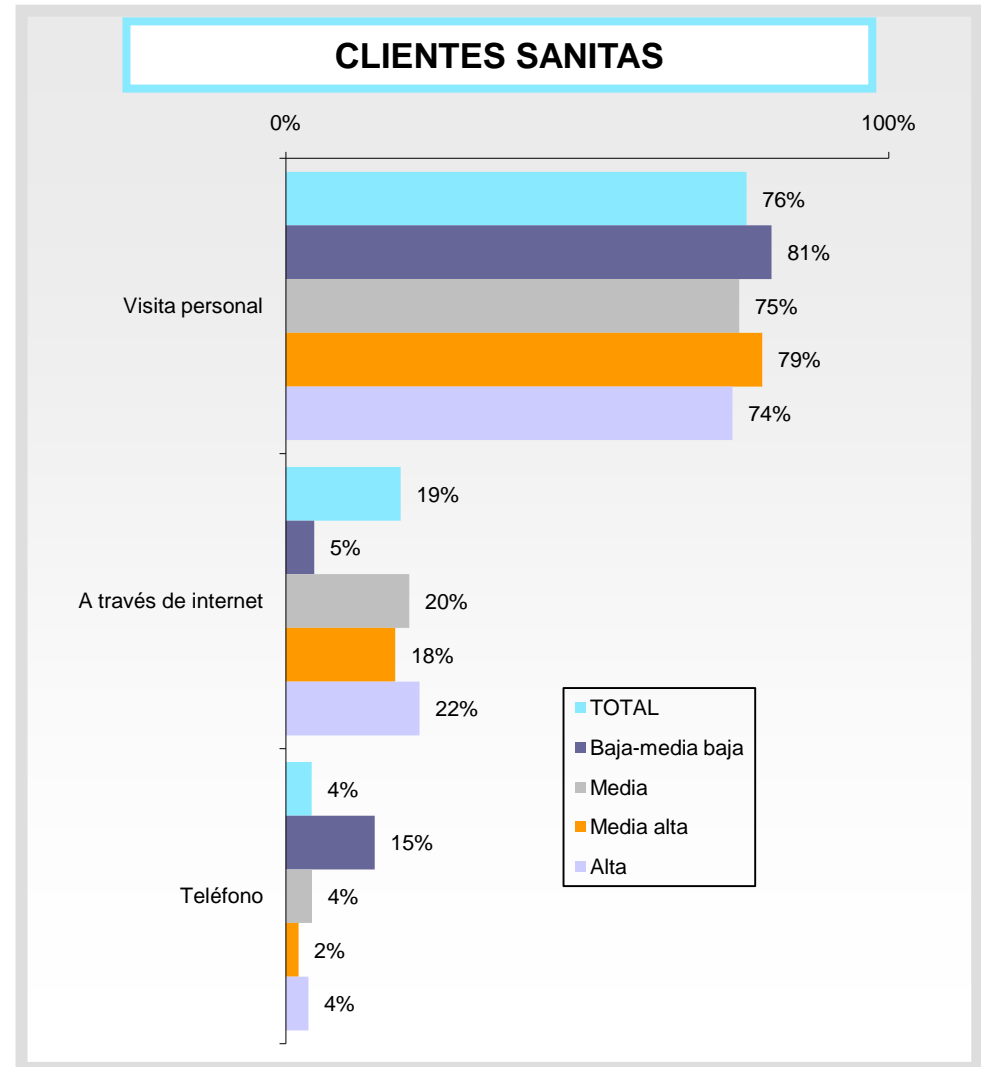
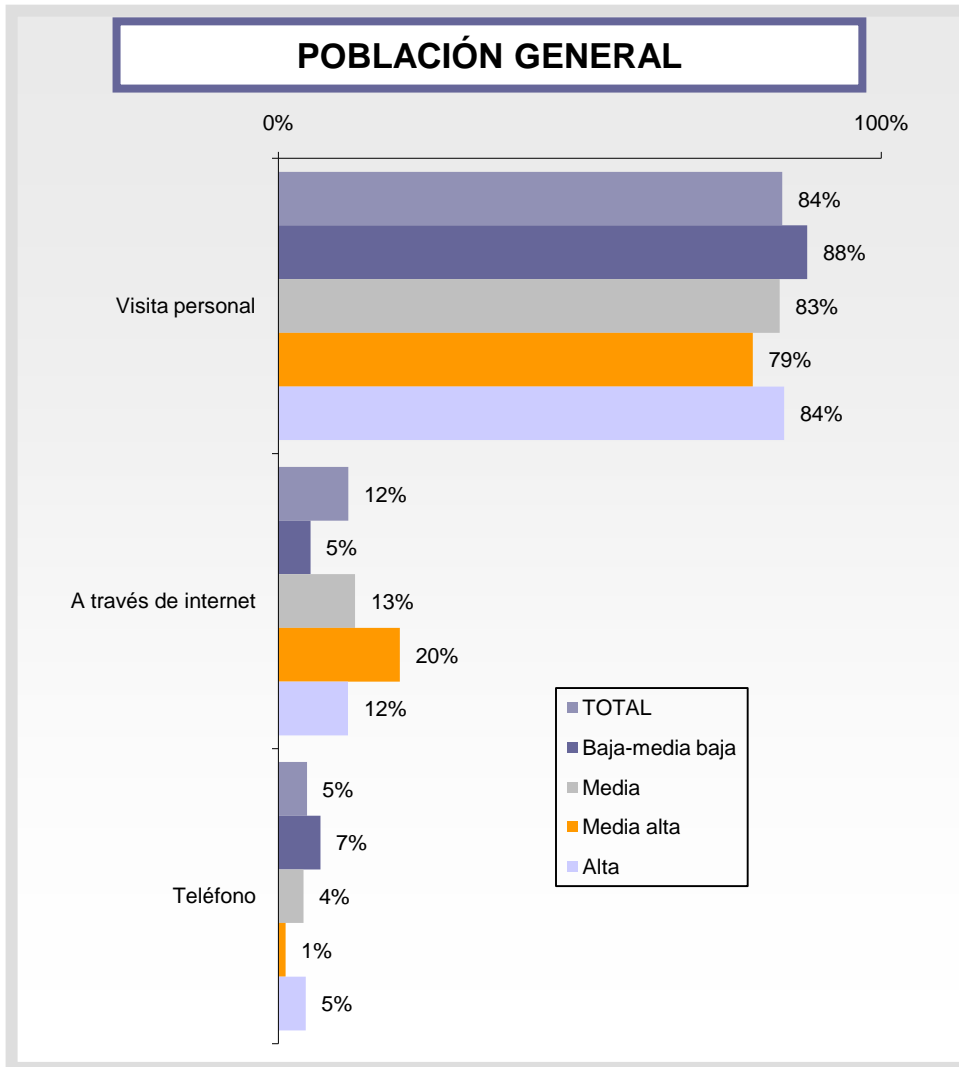
Base: Total de personas entrevistadas



La información en torno a las enfermedades crónicas

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS TRATARÍA DE DARLE RESPUESTA? (P.13)

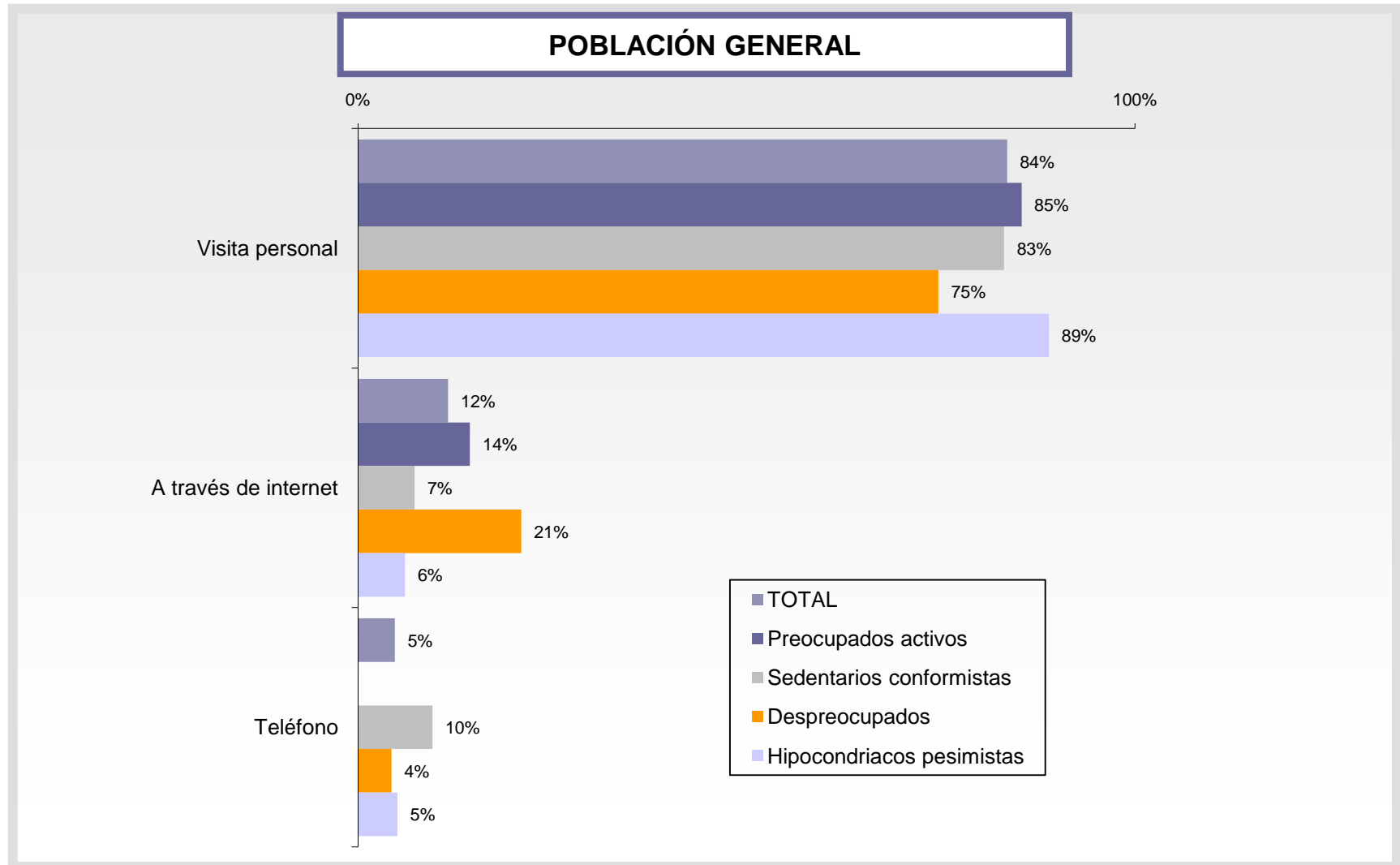
Base: Total de personas entrevistadas



La información en torno a las enfermedades crónicas

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS TRATARÍA DE DARLE RESPUESTA? (P.13)

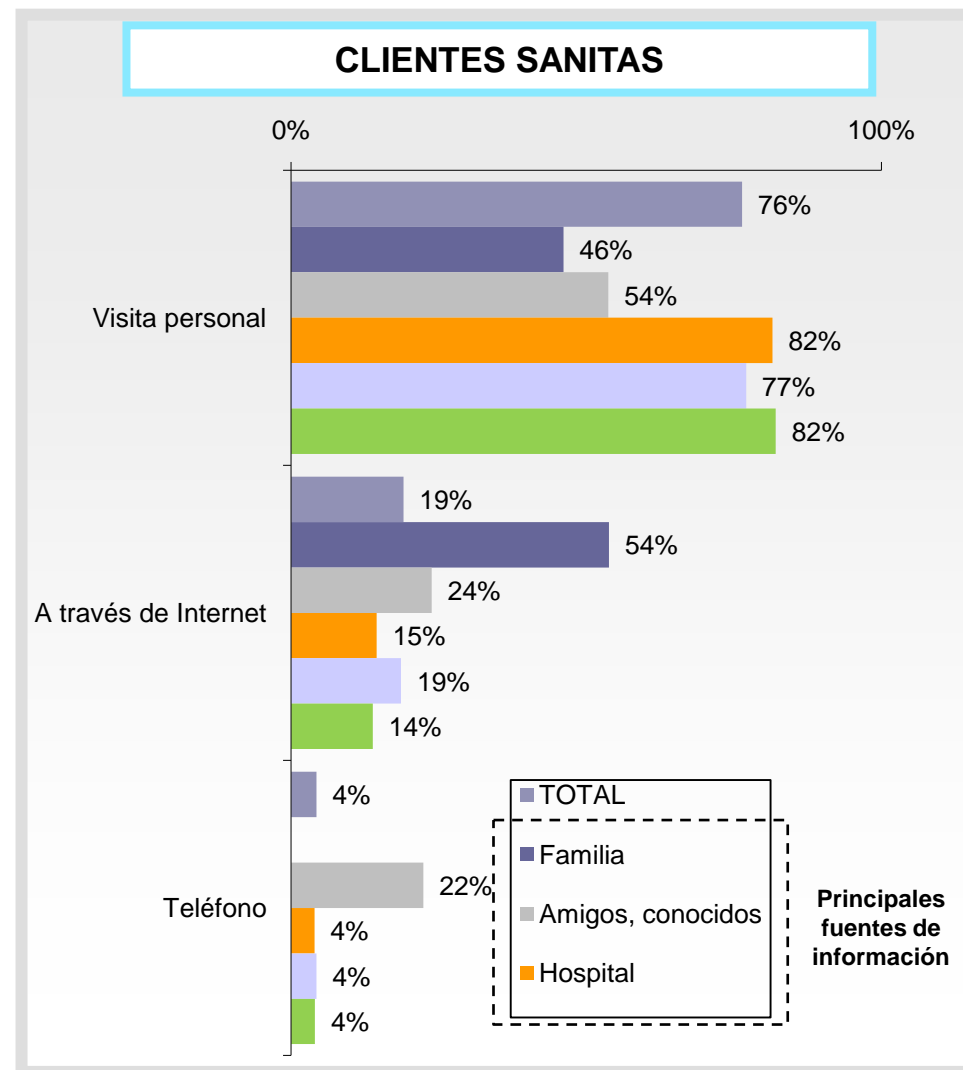
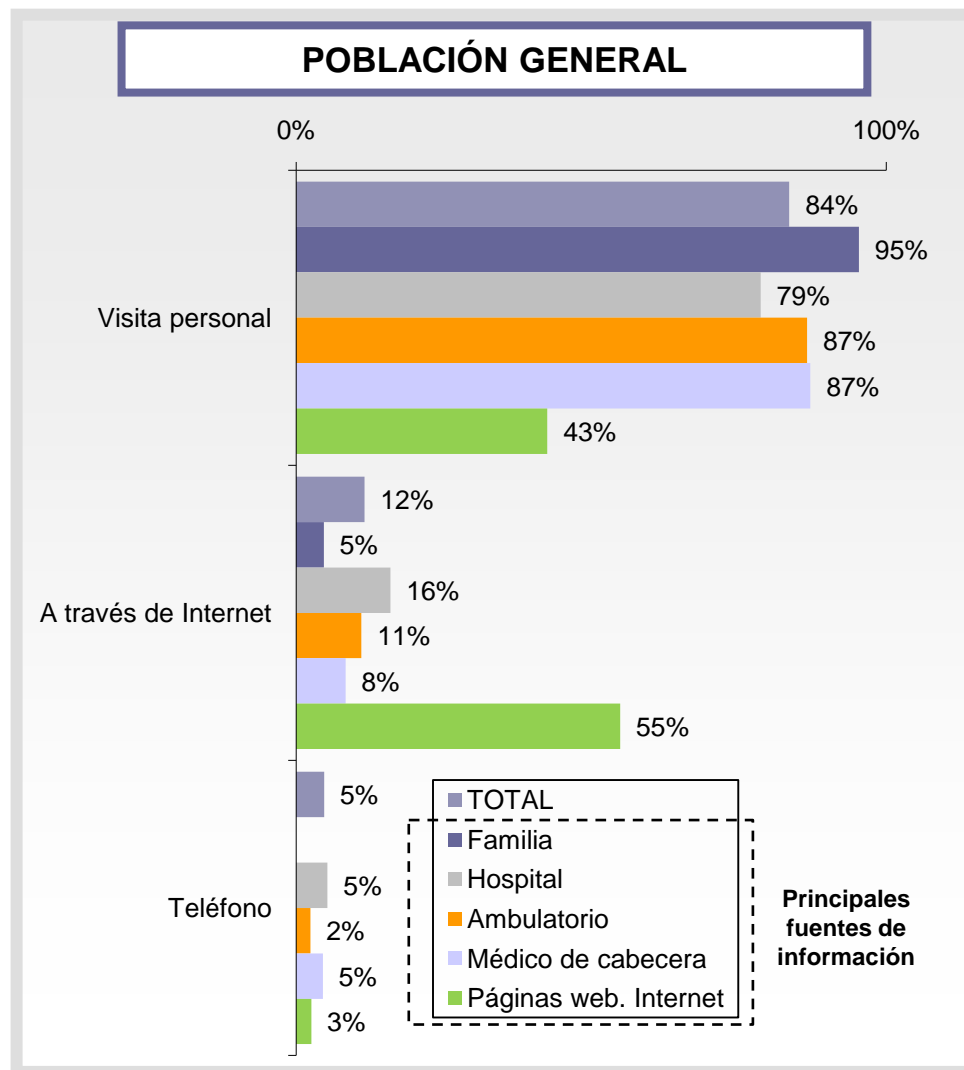
Base: Total de personas entrevistadas



La información en torno a las enfermedades crónicas

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS TRATARÍA DE DARLE RESPUESTA? (P.13)

Base: Total de personas entrevistadas



La información en torno a las enfermedades crónicas

- Más de la mitad de la población que convive con enfermos crónicos o que padece alguna patología de este estilo dice haber necesitado información en alguna ocasión al respecto, proporción que aumenta porcentualmente entre el colectivo de clientes de Sanitas analizado.
- Atendiendo a los colectivos analizados, son los “Sedentarios conformistas” los que se han encontrado en mayor proporción en esta situación y como se ha podido observar anteriormente, acuden a solventar sus dudas al médico de cabecera en mayor medida que el resto de colectivos.

La información en torno a las enfermedades crónicas

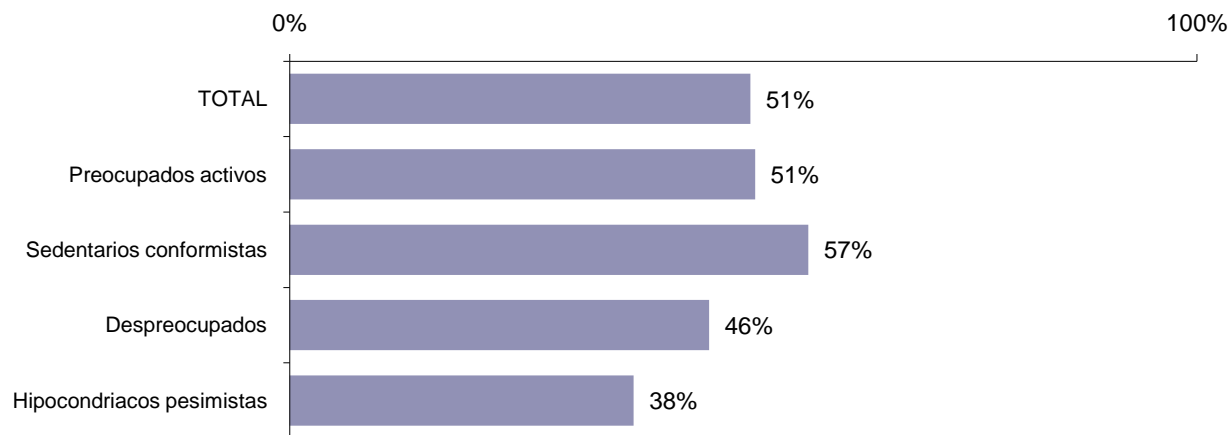
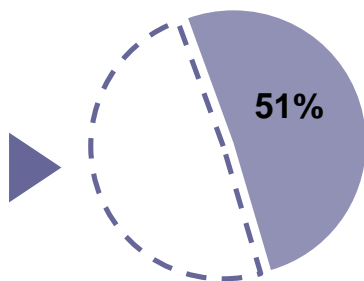
¿EN ALGÚN MOMENTO HA NECESITADO RESOLVER DUDAS SOBRE CUIDADOS, PRUEBAS DIAGNÓSTICAS, ...RELATIVAS A ENFERMEDADES...? (P.14)

Base: Personas con enfermedades crónicas o en el entorno

RESPUESTAS AFIRMATIVAS

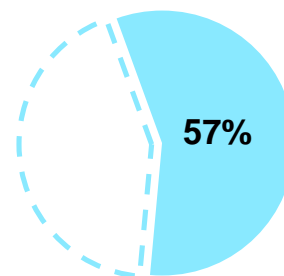
RESPUESTAS AFIRMATIVAS

POBLACIÓN GENERAL CON ENFERMEDADES CRÓNICAS O ENFERMOS CRÓNICOS EN EL ENTORNO (n=493)



RESPUESTAS AFIRMATIVAS

CLIENTES DE SANITAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS O ENFERMOS CRÓNICOS EN EL HOGAR (n=348)



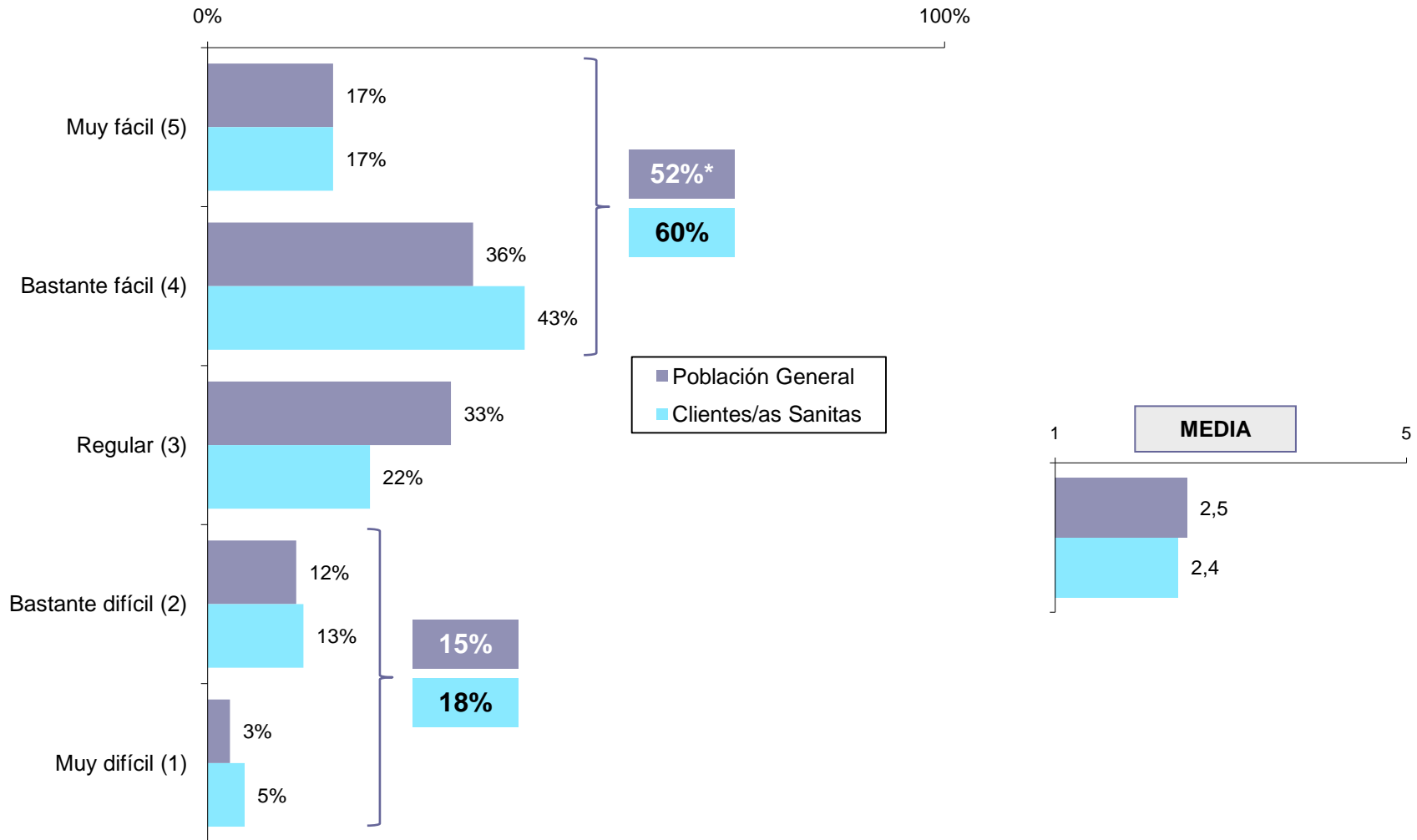
La información en torno a las enfermedades crónicas

- La facilidad para acceder a dicha información, experimenta un mayor acuerdo entre los clientes de Sanitas frente a lo manifestado por la población general.
- Tan sólo se observan diferencias, cuando se analizan los datos atendiendo a la clase social de las personas entrevistadas, entre las que la tendencia a percibir una mayor facilidad para acceder a la información aumenta con la clase social a la que pertenecen a los entrevistados el colectivo de población general presumiblemente vinculado a una mayor capacidad o posibilidad de acceso a medios de información.
- En un análisis por colectivos, una menor preocupación por las enfermedades, e incluso por la salud hace que el colectivo de “Despreocupados” tenga una percepción de acceso a la información en torno a enfermedades crónicas mayor que el resto de colectivos. En ocasiones, una menor implicación repercute en valoraciones que se desmarcan del conjunto por la escasa exigencia en torno a la misma.
- Entre los clientes de Sanitas se observan diferencias entre quienes padecen enfermedades crónicas que no muestran una actitud tan positiva ante el acceso a la información, así como aquellas personas que conviven con personas que padecen enfermedades crónicas. Una vez más, aumentando el nivel de exigencia ante necesidades concretas.

La información en torno a las enfermedades crónicas

¿DIRÍA QUE RESULTA FÁCIL ACCEDER A LA INFORMACIÓN SOBRE ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.15)

Base: Total de personas entrevistadas



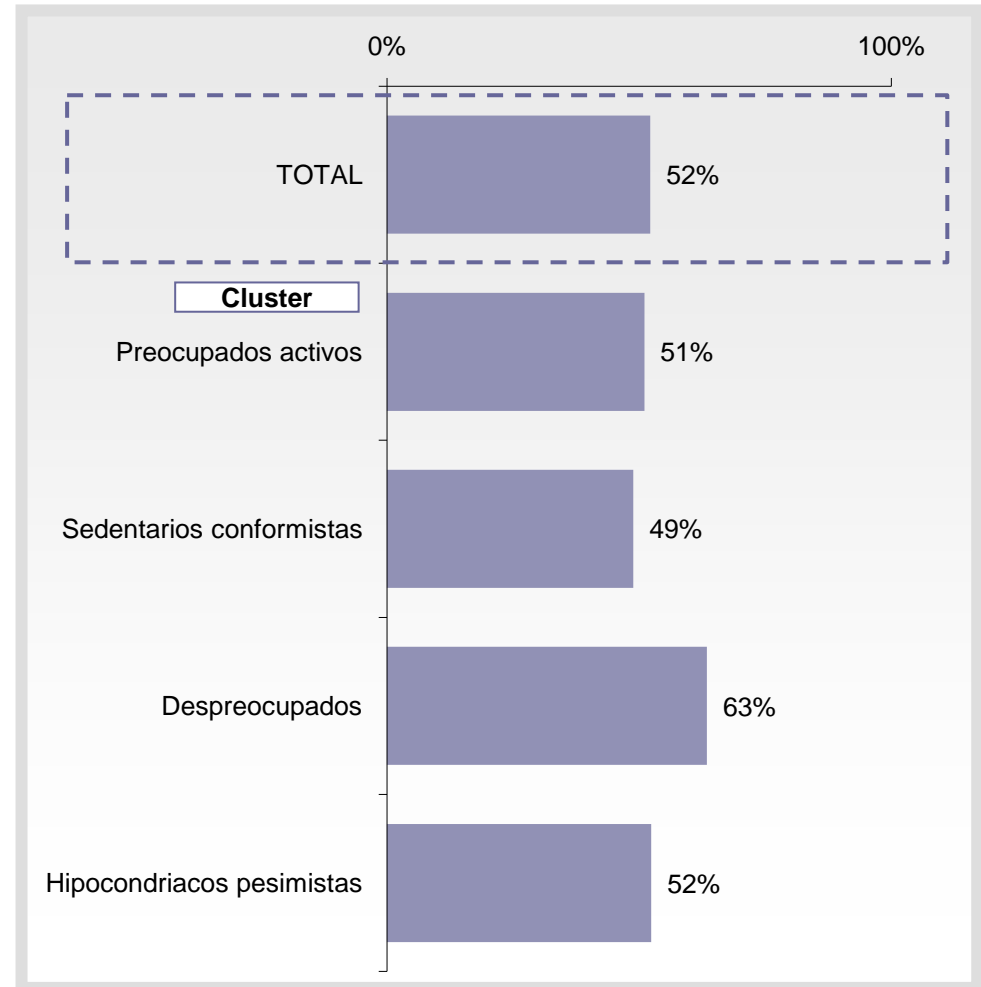
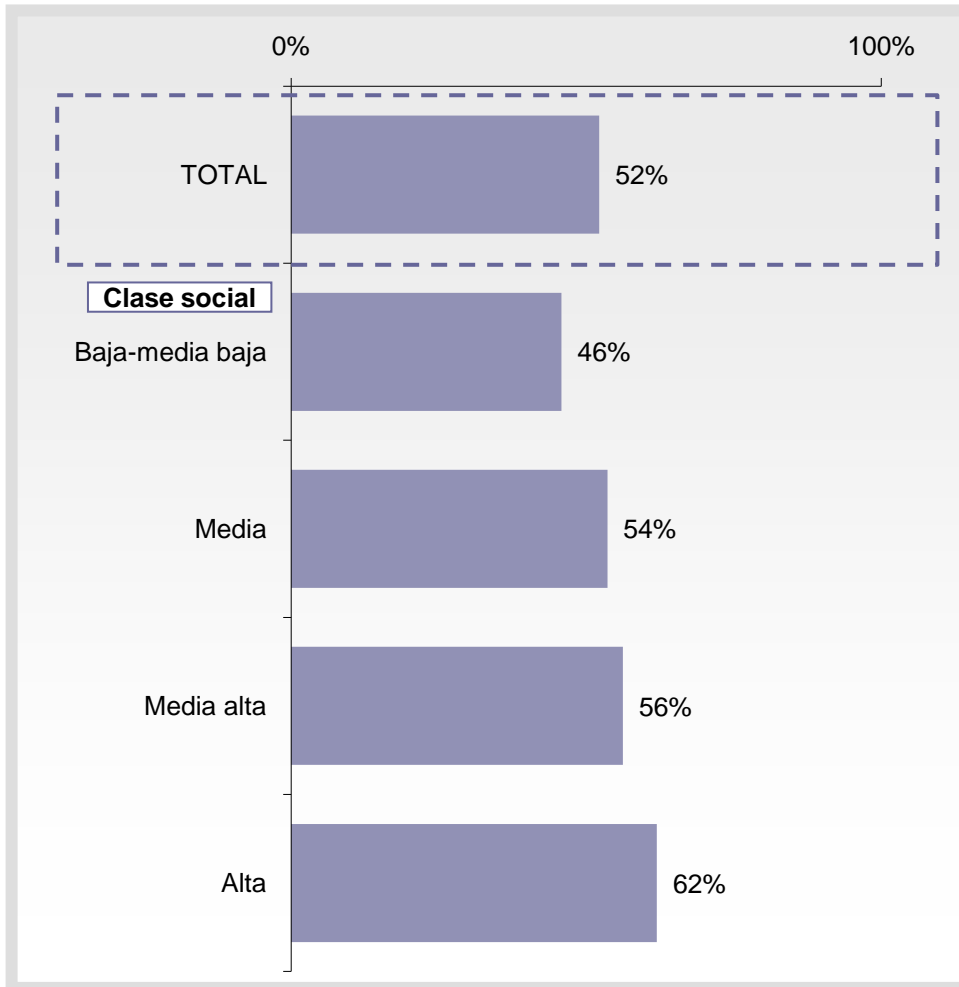
* La suma estadística puede no coincidir con la suma aritmética

La información en torno a las enfermedades crónicas

¿DIRÍA QUE RESULTA FÁCIL ACCEDER A LA INFORMACIÓN SOBRE ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.15)

POBLACIÓN GENERAL

PORCENTAJE MUY + BASTANTE FÁCIL

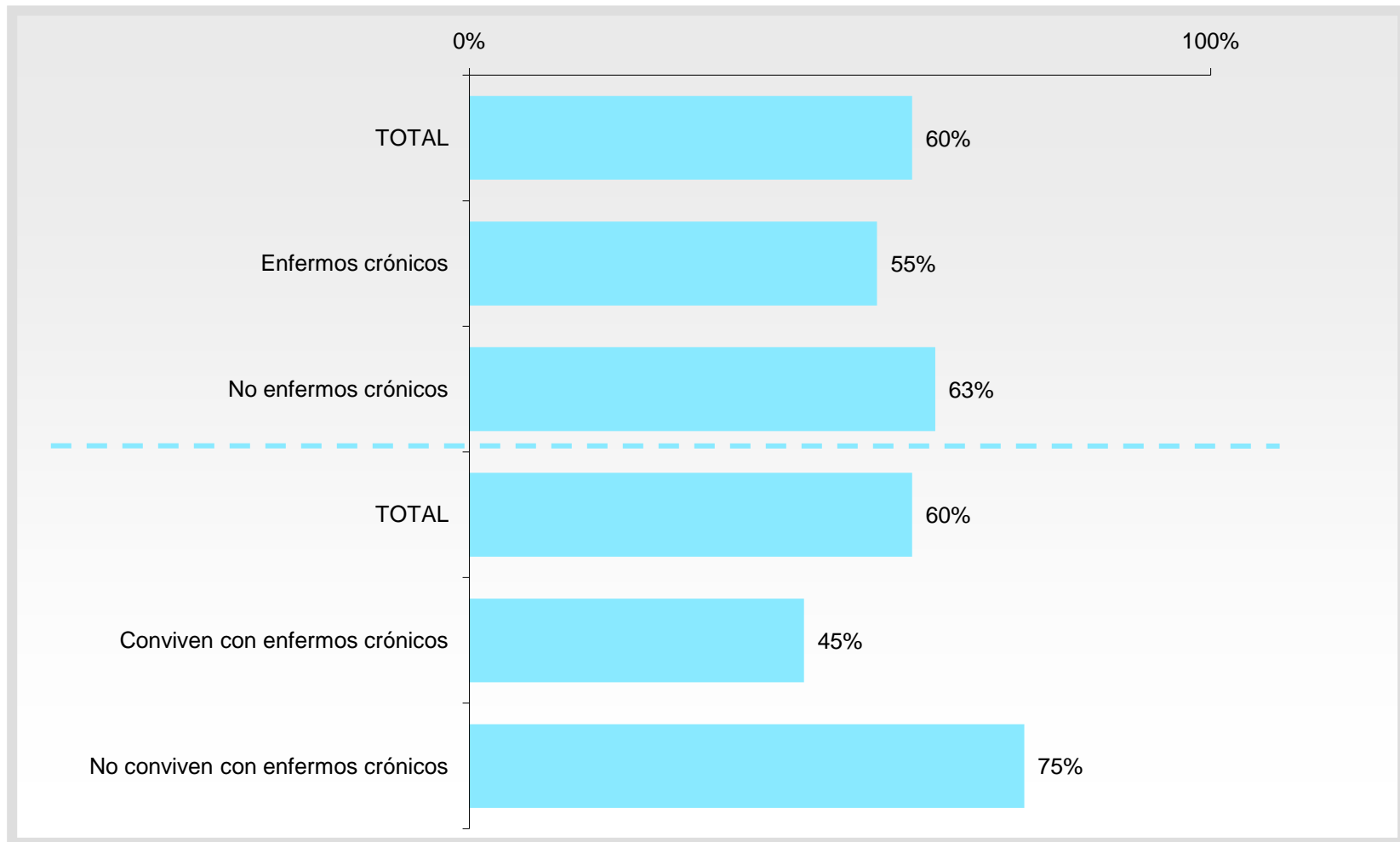


La información en torno a las enfermedades crónicas

¿DIRÍA QUE RESULTA FÁCIL ACCEDER A LA INFORMACIÓN SOBRE ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.15)

CLIENTES/AS SANITAS

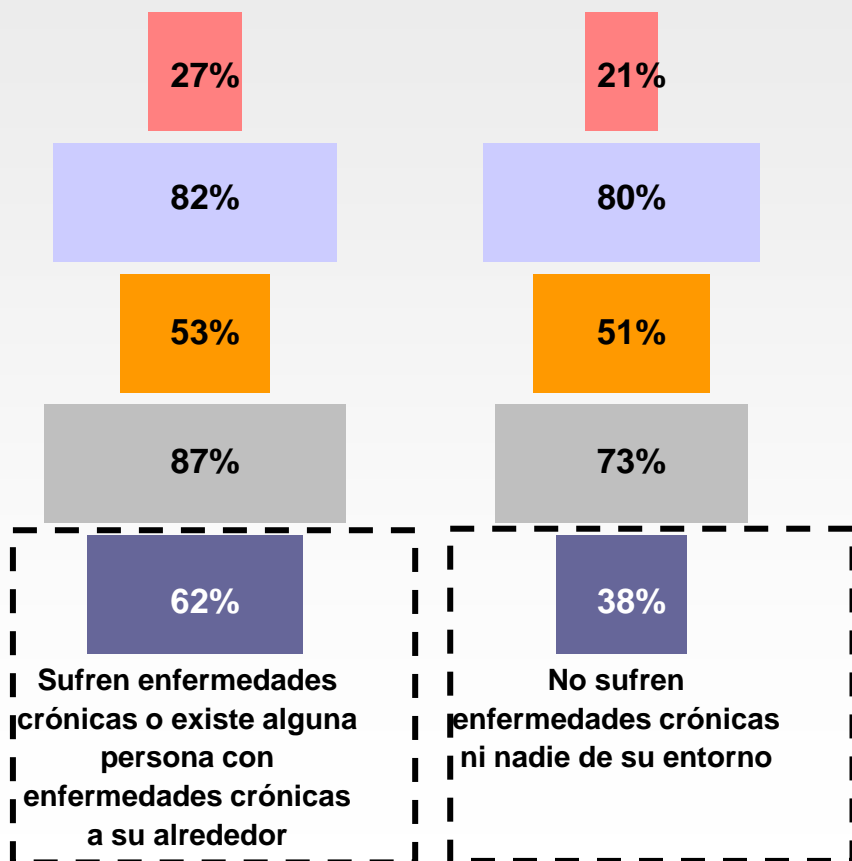
PORCENTAJE MUY + BASTANTE FÁCIL



La información en torno a las enfermedades crónicas

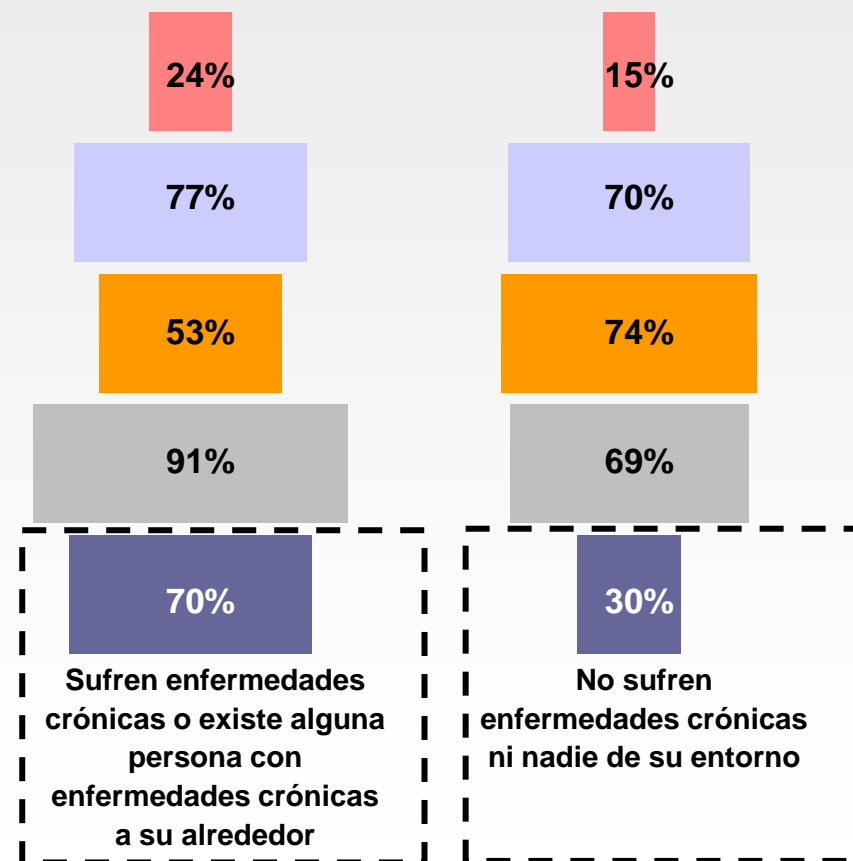
POBLACIÓN GENERAL

■ Porcentaje de muy + bastante importancia de recibir información enfermedades crónicas ■ Porcentaje de muy + bastante fácil de acceso a la información



CLIENTES SANITAS

■ Porcentaje de personas que saben a dónde acudir a pedir información ■ Porcentaje de muy + bastante informados



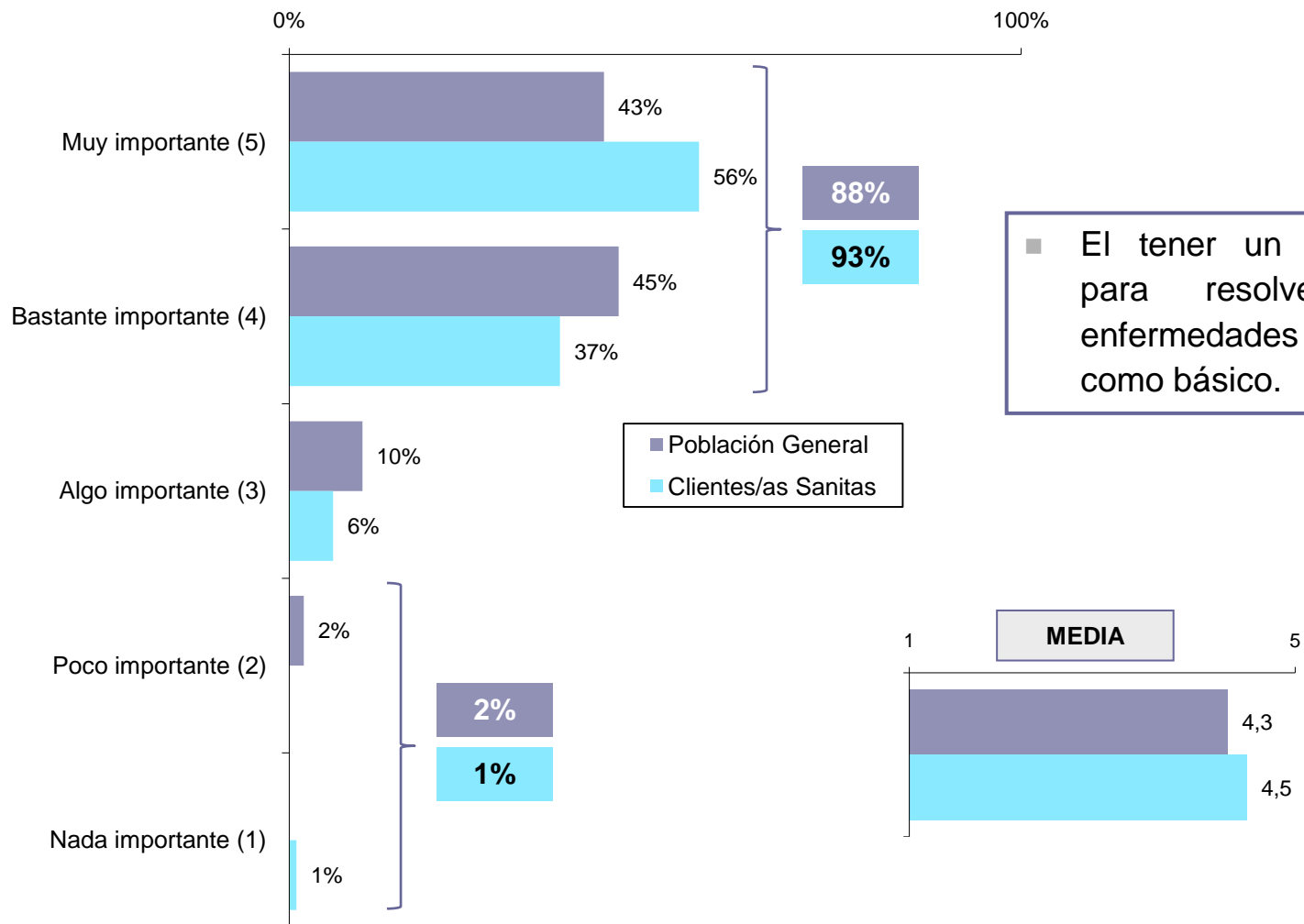
La información en torno a las enfermedades crónicas

- La relevancia atribuida a recibir información acerca de las enfermedades crónicas cuando surjan resulta muy importante en ambos colectivos (Clientes y Población General). No obstante, dicha importancia resulta algo mayor, aún si cabe, entre quienes tienen contratado un seguro médico privado con Sanitas. Ligado en este caso, al servicio e inmediatez que este colectivo parece exigir de la atención sanitaria.
- Como podría esperarse, la importancia que se atribuye al acceso a la información resulta mayor, y de forma más destacada entre el colectivo de enfermos crónicos y entre quienes conviven con ellos, de forma más notoria entre el colectivo de clientes de Sanitas.

La información en torno a las enfermedades crónicas

IMPORTANCIA DE RESOLVER DUDAS EN EL MOMENTO EN QUE SURJAN (P.16)

Base: Total de personas entrevistadas



■ El tener un soporte informativo para resolver dudas sobre enfermedades crónica se configura como básico.

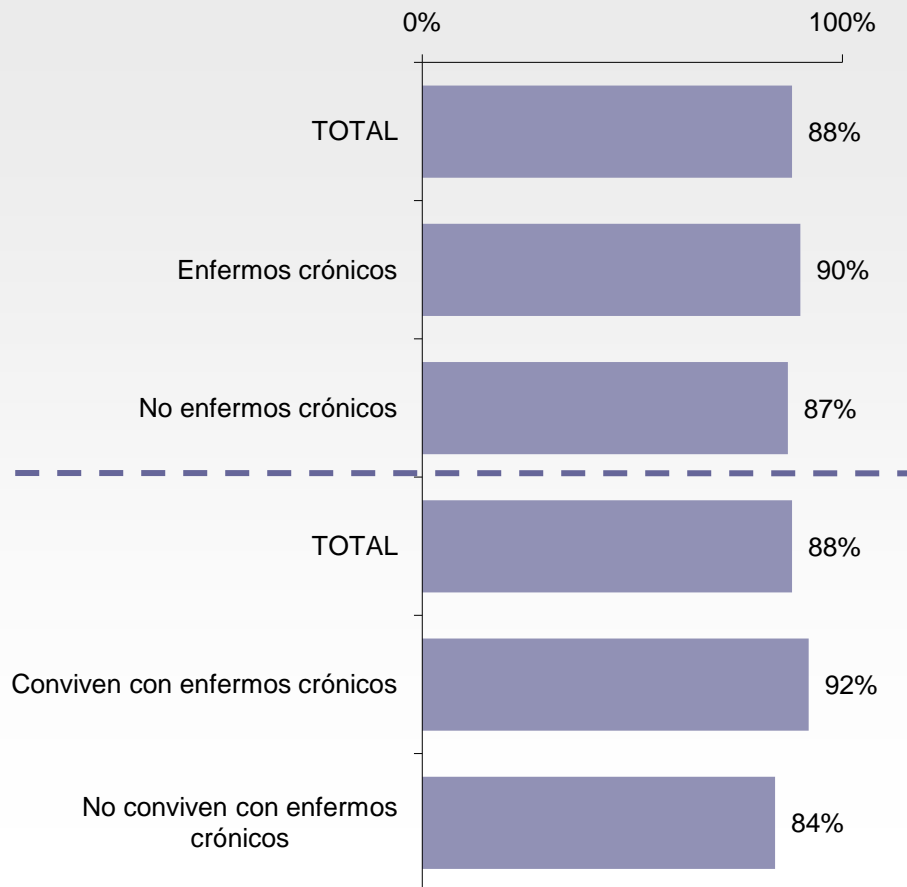
La información en torno a las enfermedades crónicas

IMPORTANCIA DE RESOLVER DUDAS EN EL MOMENTO EN QUE SURJAN (P.16)

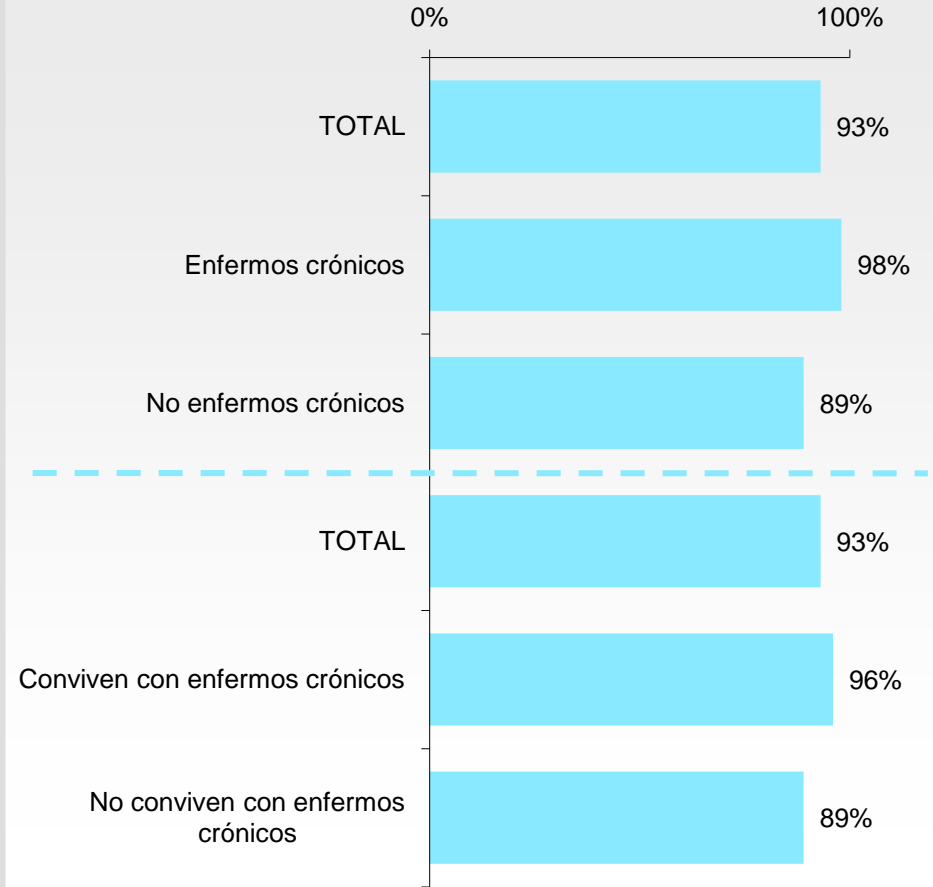
Base: Total de personas entrevistadas

PORCENTAJE MUY + BASTANTE IMPORTANTE

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS

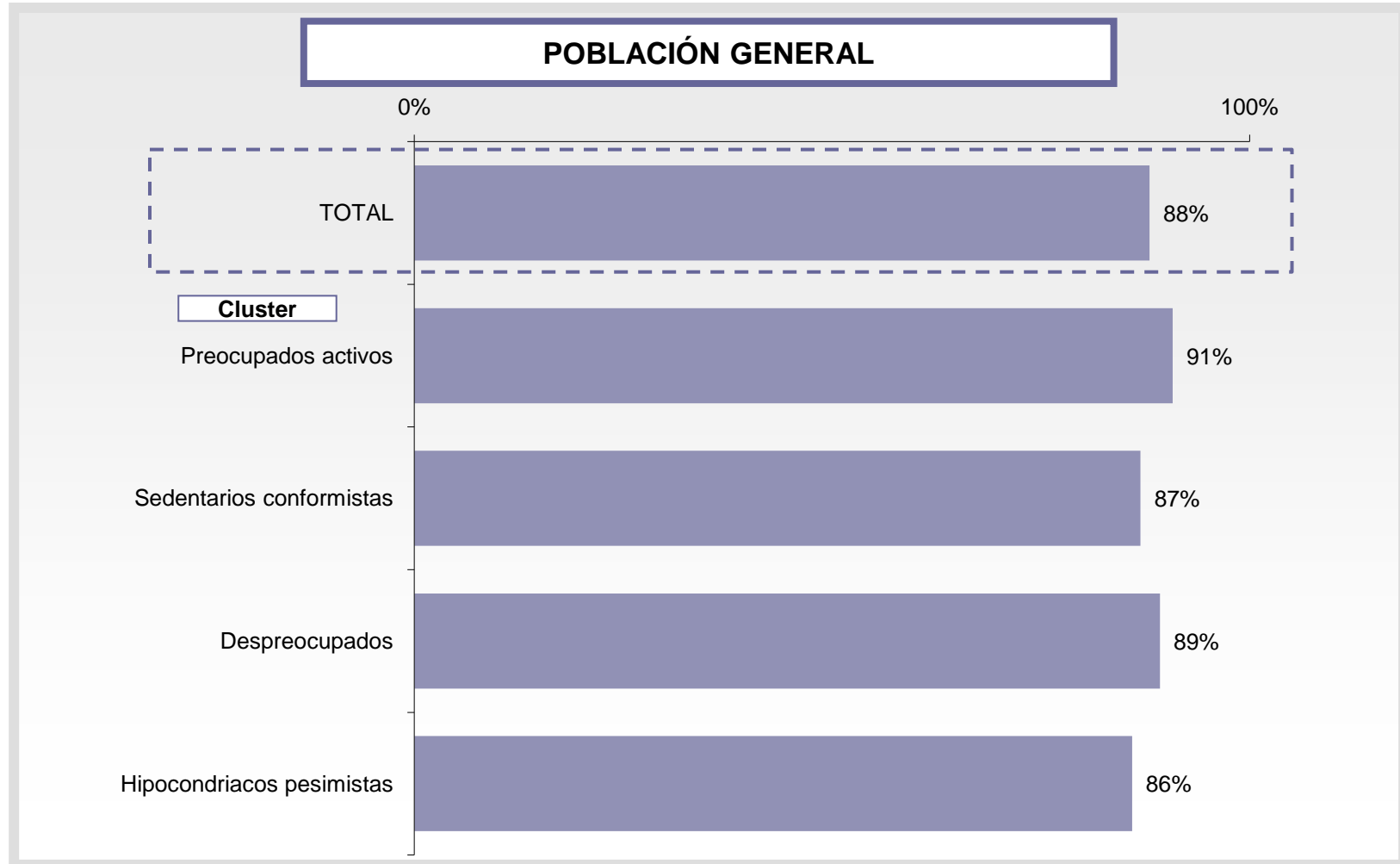


La información en torno a las enfermedades crónicas

IMPORTANCIA DE RESOLVER DUDAS EN EL MOMENTO EN QUE SURJAN (P.16)

Base: Total de personas entrevistadas

PORCENTAJE MUY + BASTANTE IMPORTANTE



B.2.5. La atención a los enfermos crónicos

La atención a los enfermos crónicos

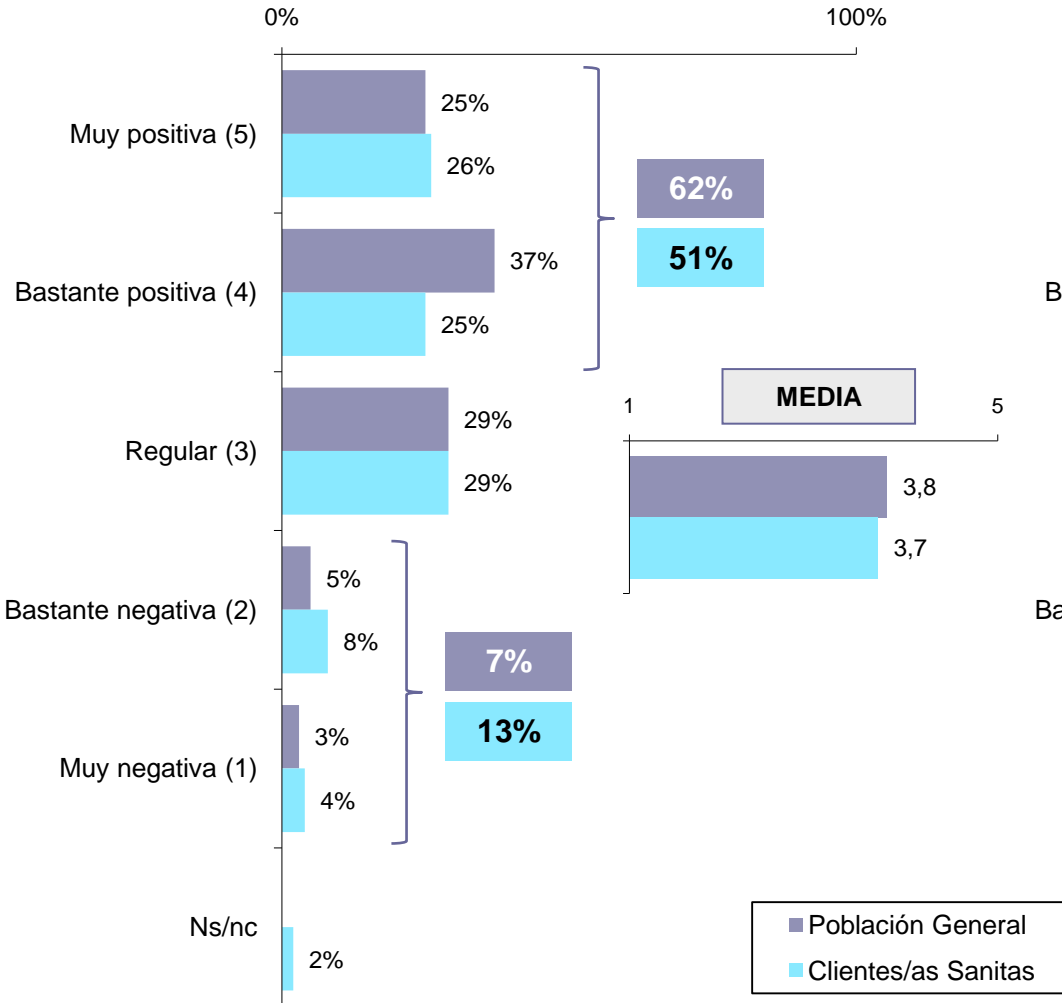
- Es la población general, y en particular, aquellas personas que no tienen contratado un seguro médico privado quienes mejor valoran la atención de la sanidad pública en las enfermedades crónicas, frente a los que tienen contratado un seguro médico o son clientes de Sanitas que posiciona de forma más positiva la sanidad privada frente a la pública.
- El caso inverso se observa entre el colectivo de clientes de Sanitas, que destaca sobre el resto de colectivos valorando de forma más positiva la atención recibida por la sanidad privada en el caso de las enfermedades crónicas.
- Como ya resulta habitual, el porcentaje destacado en sentido más negativo, es la satisfacción del colectivo de “Despreocupados” respecto a la atención tanto pública como privada poco vinculados emocionalmente y mostrados con anterioridad más críticos con el sistema.

La atención a los enfermos crónicos

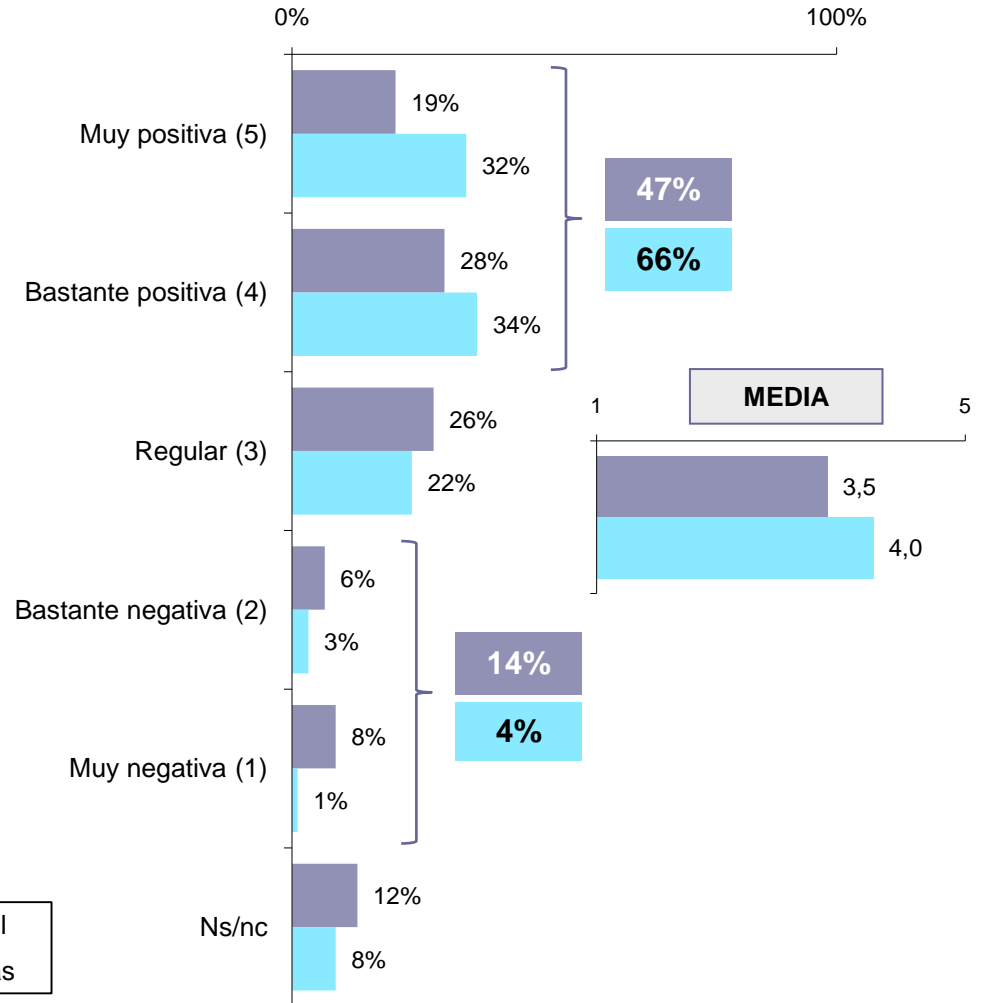
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.18)

Base: Total de personas entrevistadas

LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PÚBLICA



LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PRIVADA

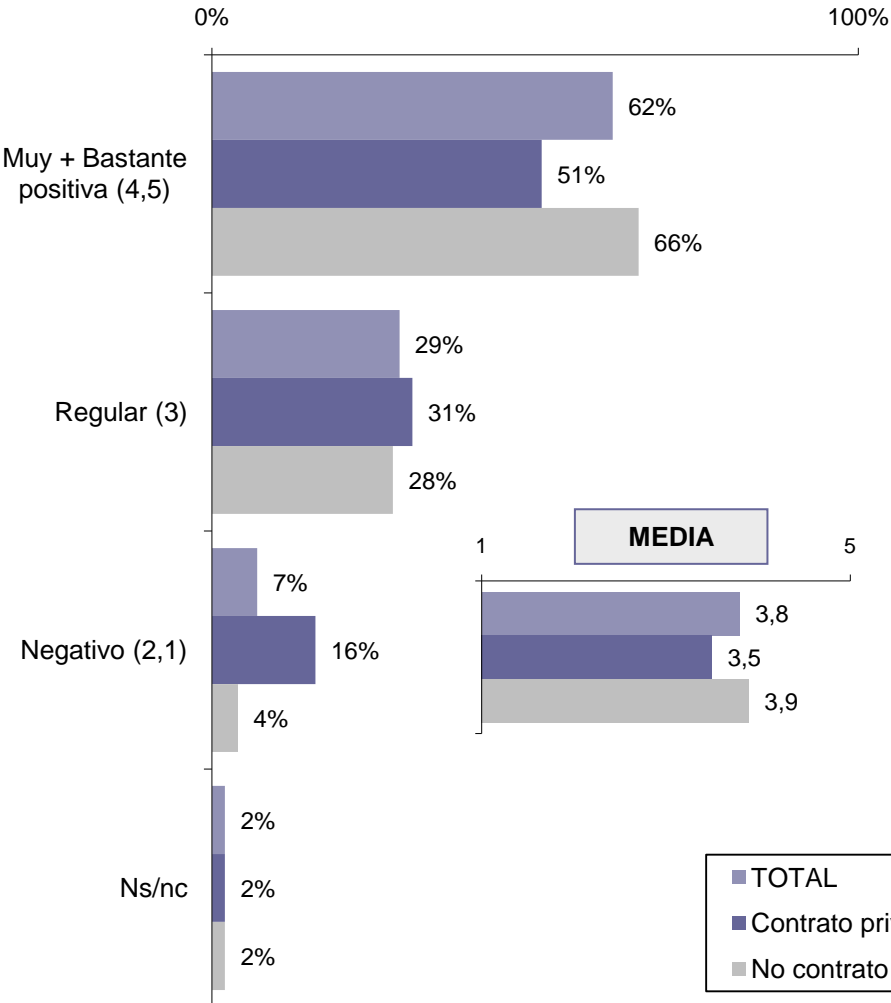


La atención a los enfermos crónicos

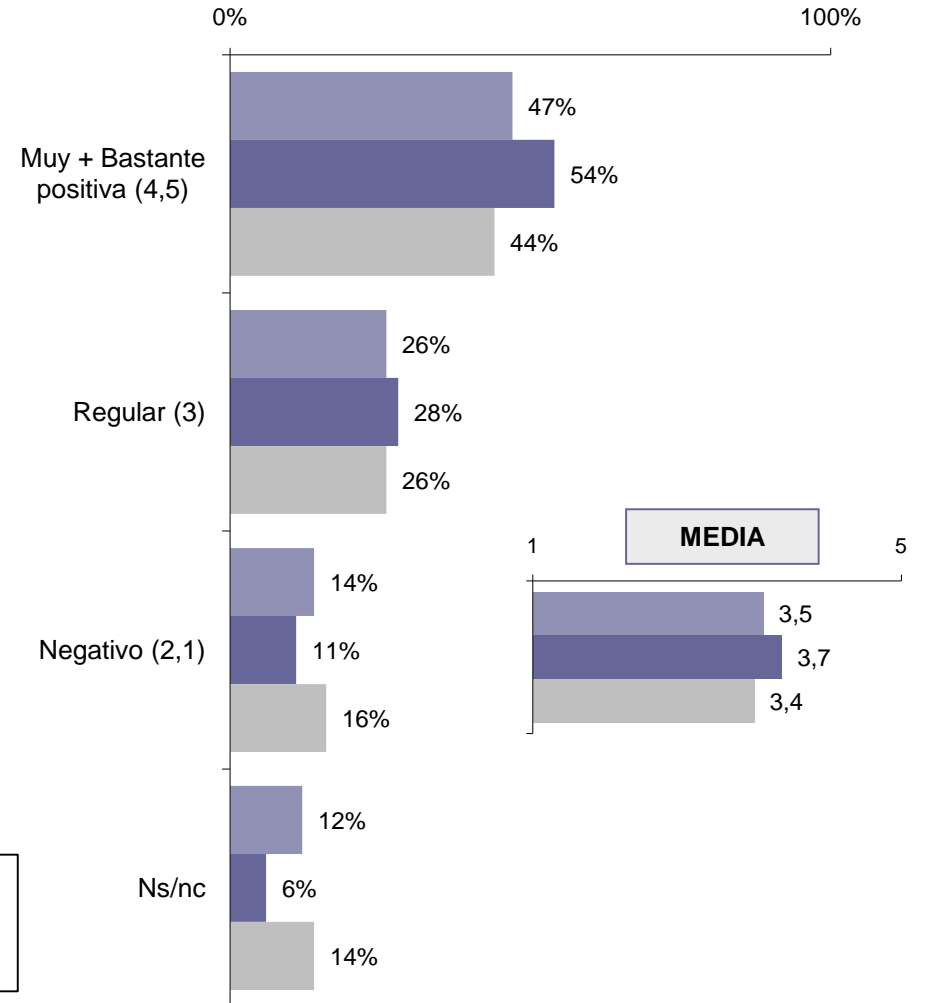
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.18)

Base: Población General

LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PÚBLICA



LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PRIVADA

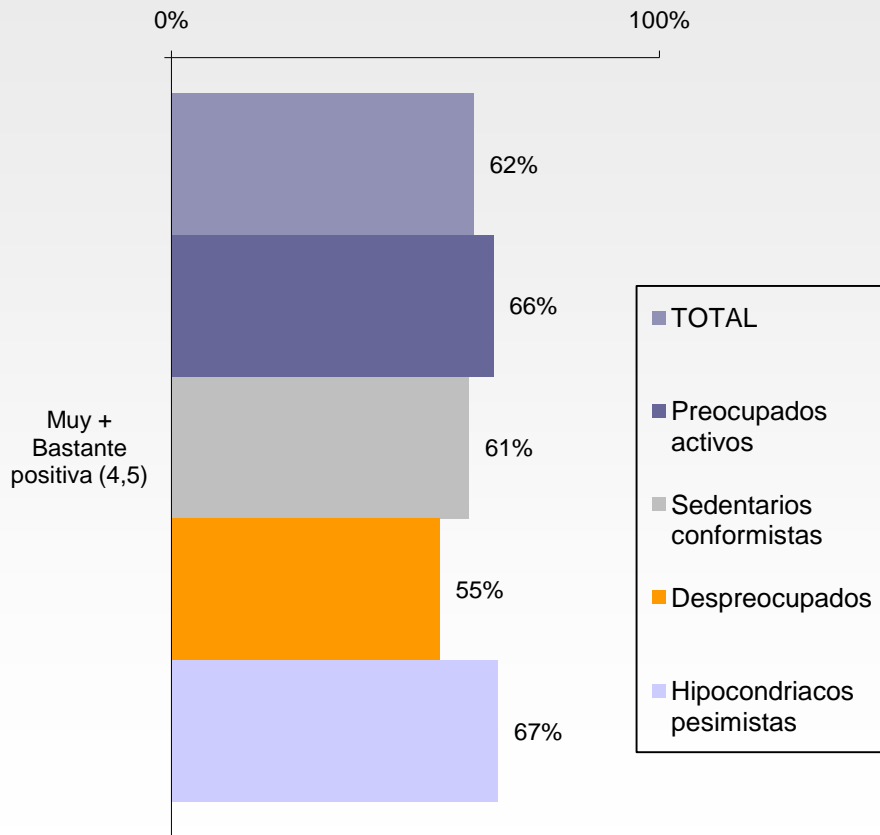


La atención a los enfermos crónicos

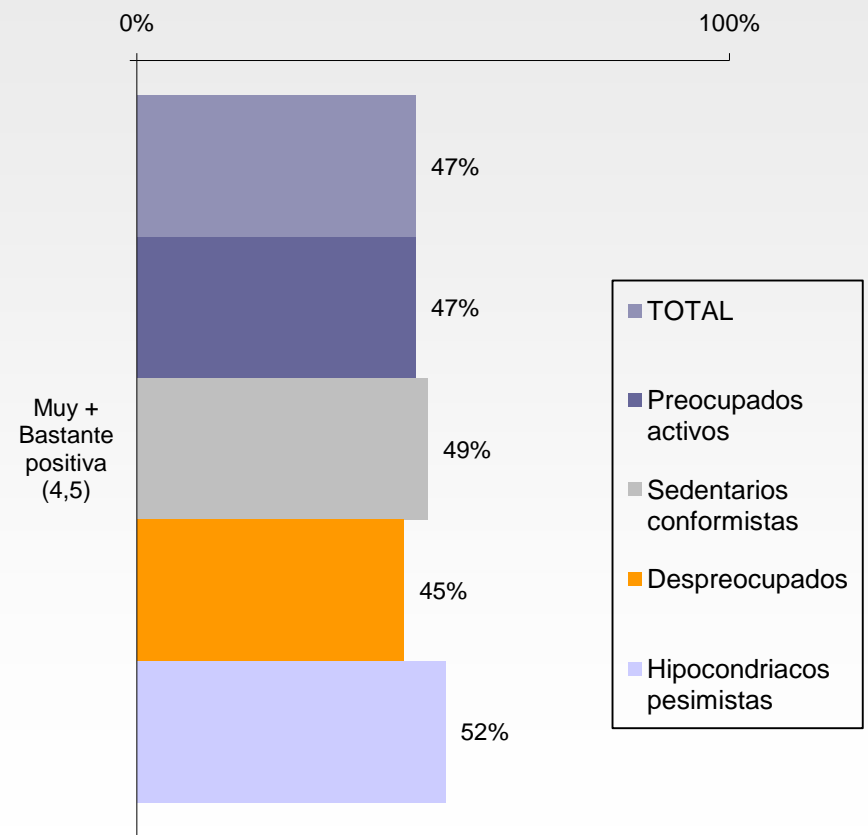
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS (P.18)

Base: Población General

LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PÚBLICA



LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PRIVADA



La atención a los enfermos crónicos

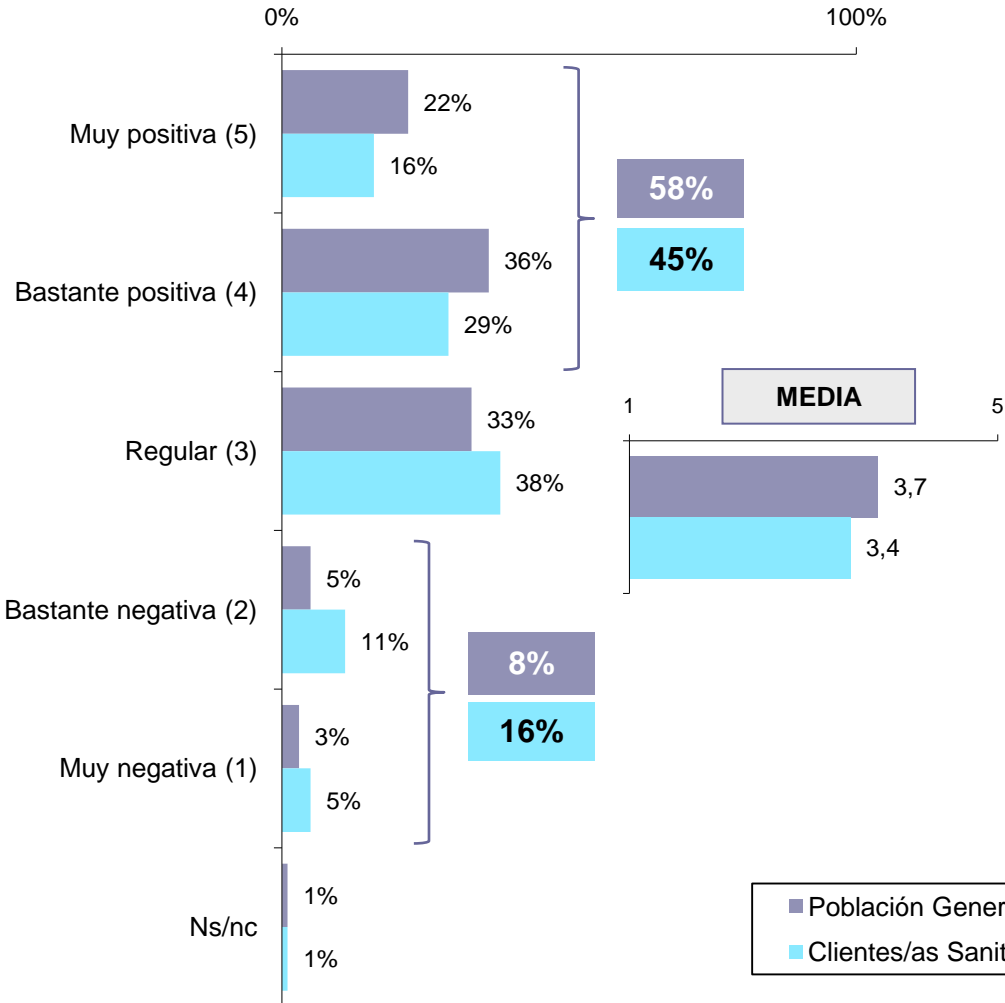
- Y a continuación se analiza la satisfacción con la atención recibida en un ámbito más general, tanto en la sanidad pública como en la sanidad privada.
- La atención global experimenta diferencias entre la sanidad pública y la privada, valorada de forma más positiva la sanidad pública en el trato global en el caso de la población general y la sanidad privada en la atención dispensada en las enfermedades de carácter crónico.
- La población general por su parte valora de forma más positiva en ambos casos, la asistencia centrada en las enfermedades crónicas tanto en la sanidad pública como en la privada. Sin embargo, los clientes de Sanitas, mientras que la sanidad pública la valoran mejor en la asistencia crónica, los servicios de sanidad privada en este caso, parecen cumplir los niveles de satisfacción en mayor medida en la atención global frente a la satisfacción de la atención en enfermedades crónicas.

La atención a los enfermos crónicos

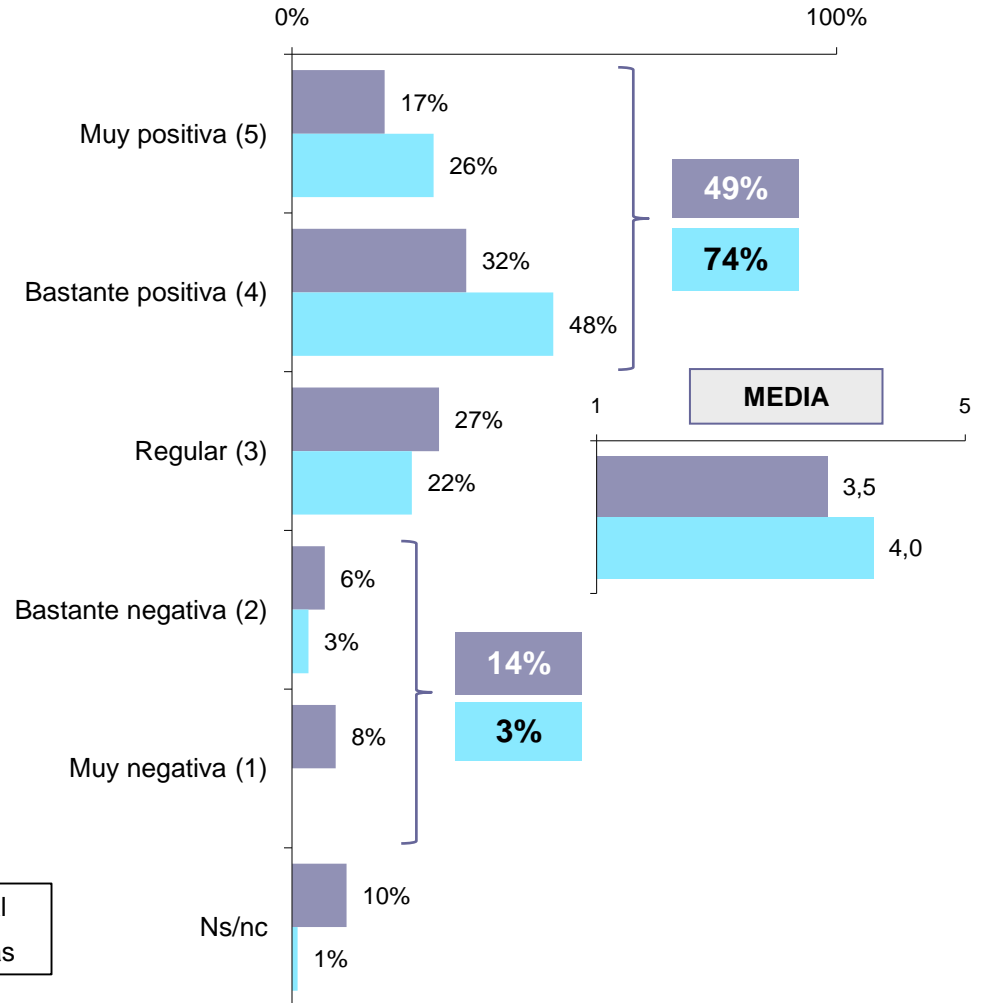
SATISFACCIÓN CON LA ASISTENCIA SANITARIA EN GENERAL (P.17)

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN EN LA SANIDAD PÚBLICA



ATENCIÓN EN LA SANIDAD PRIVADA



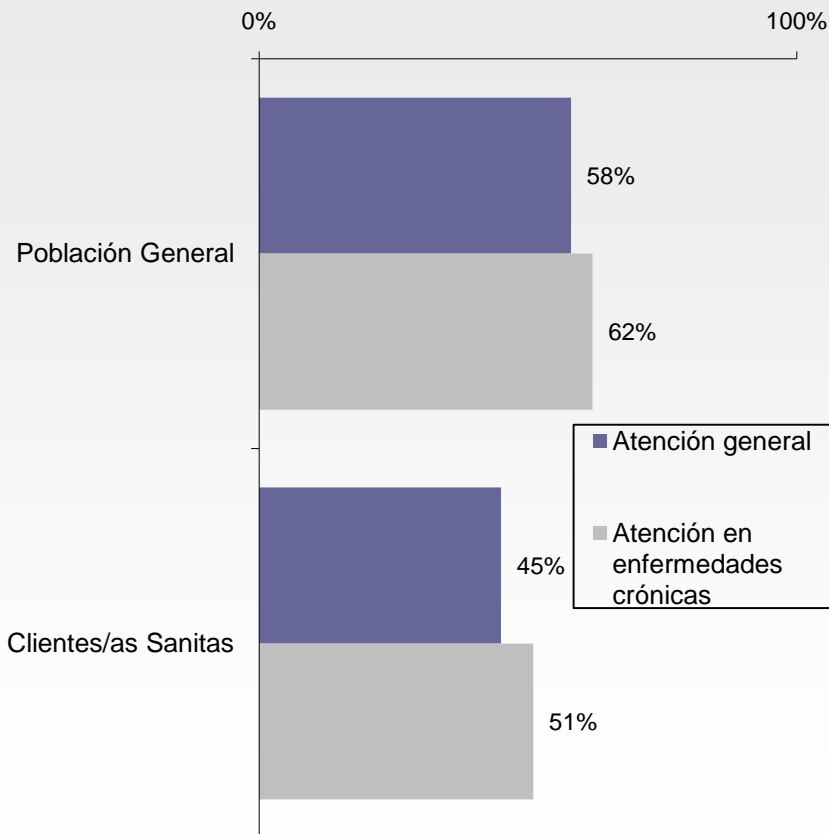
La atención a los enfermos crónicos

SATISFACCIÓN CON LA ASISTENCIA SANITARIA

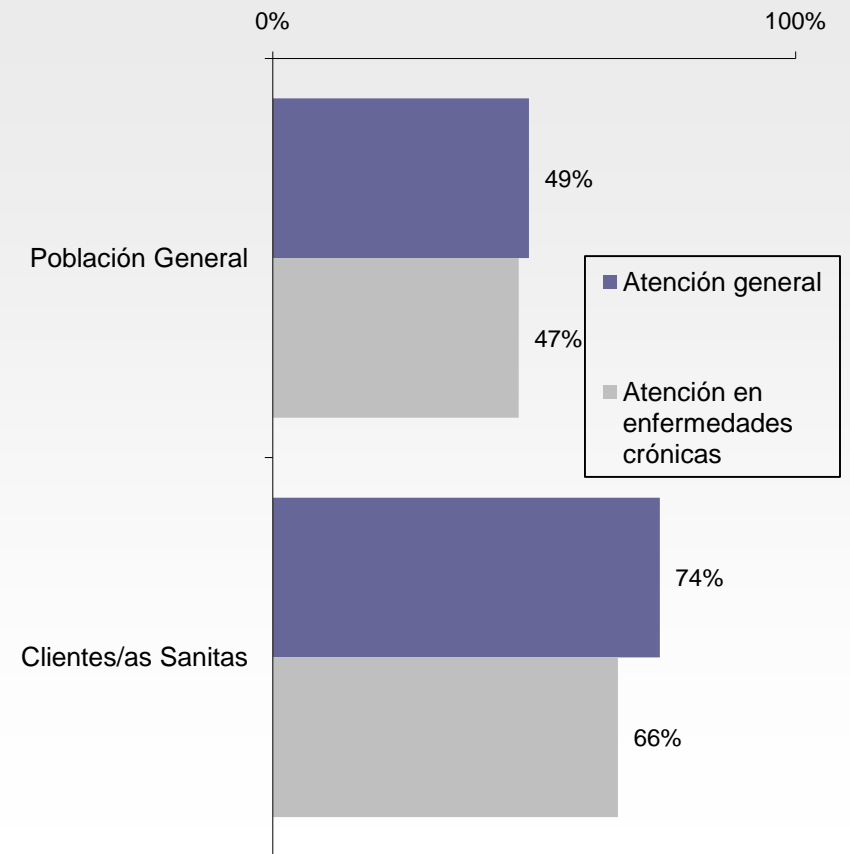
Base: Total de personas entrevistadas

PORCENTAJES MUY + BASTANTE IMPORTANTE

ATENCIÓN EN LA SANIDAD PÚBLICA



ATENCIÓN EN LA SANIDAD PRIVADA

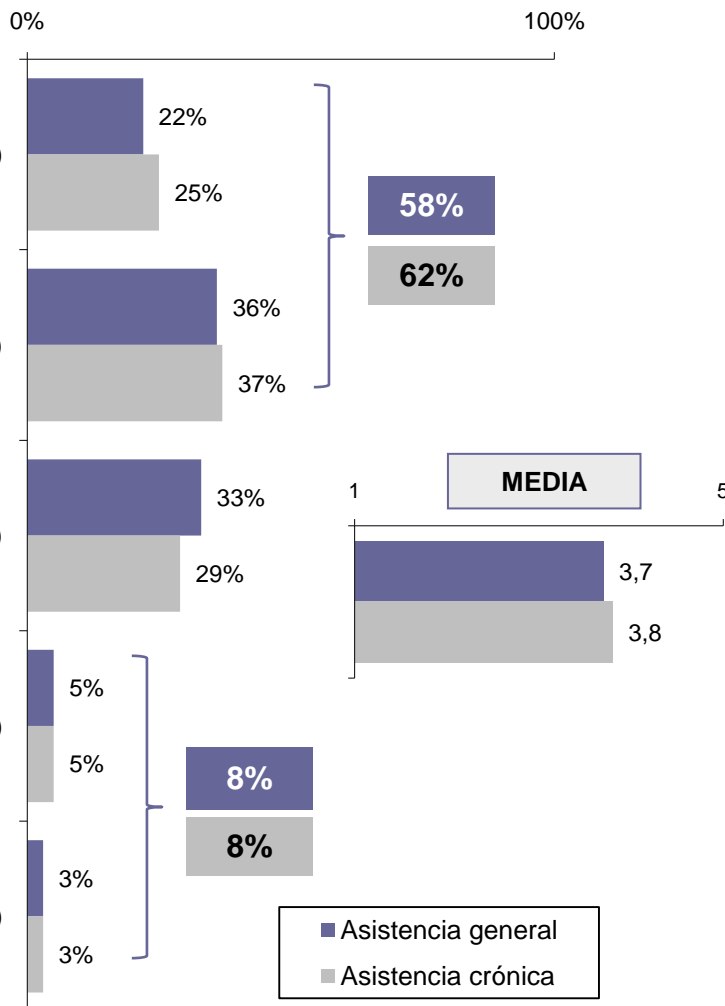


La atención a los enfermos crónicos

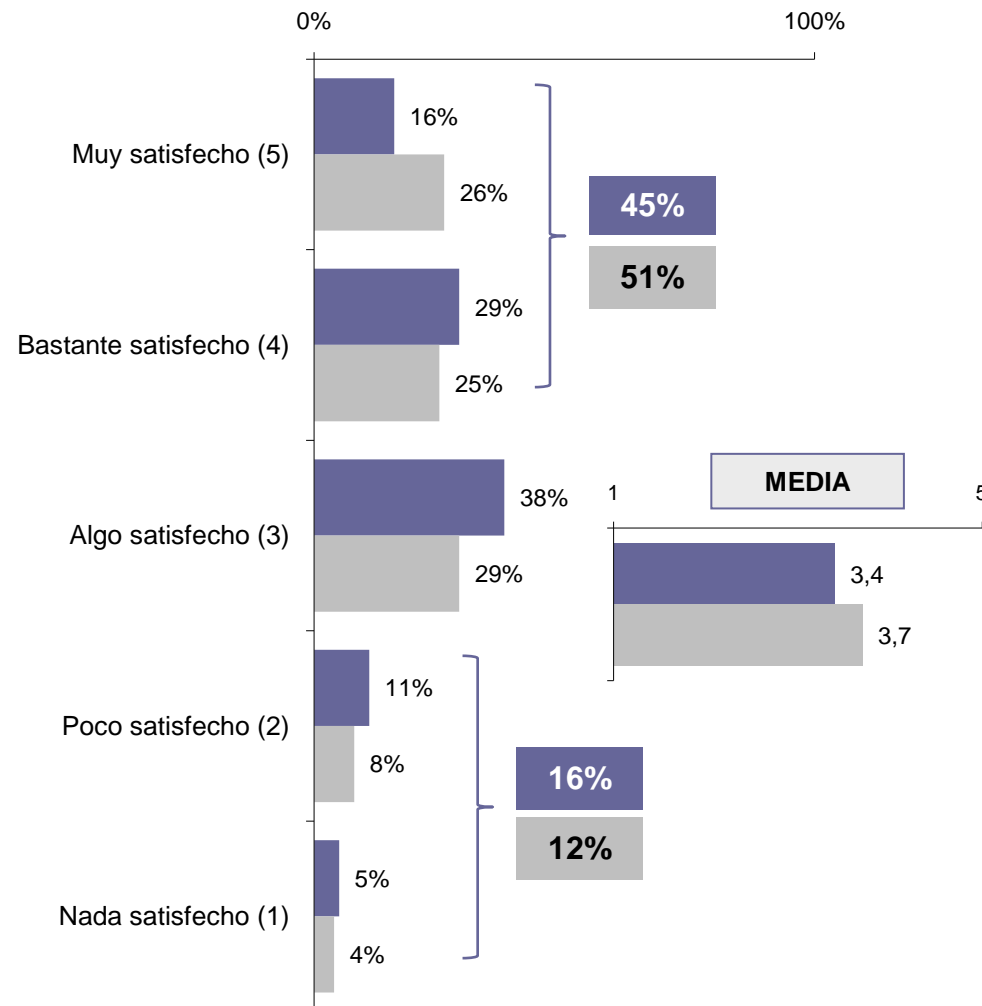
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA EN LA SANIDAD PÚBLICA

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS

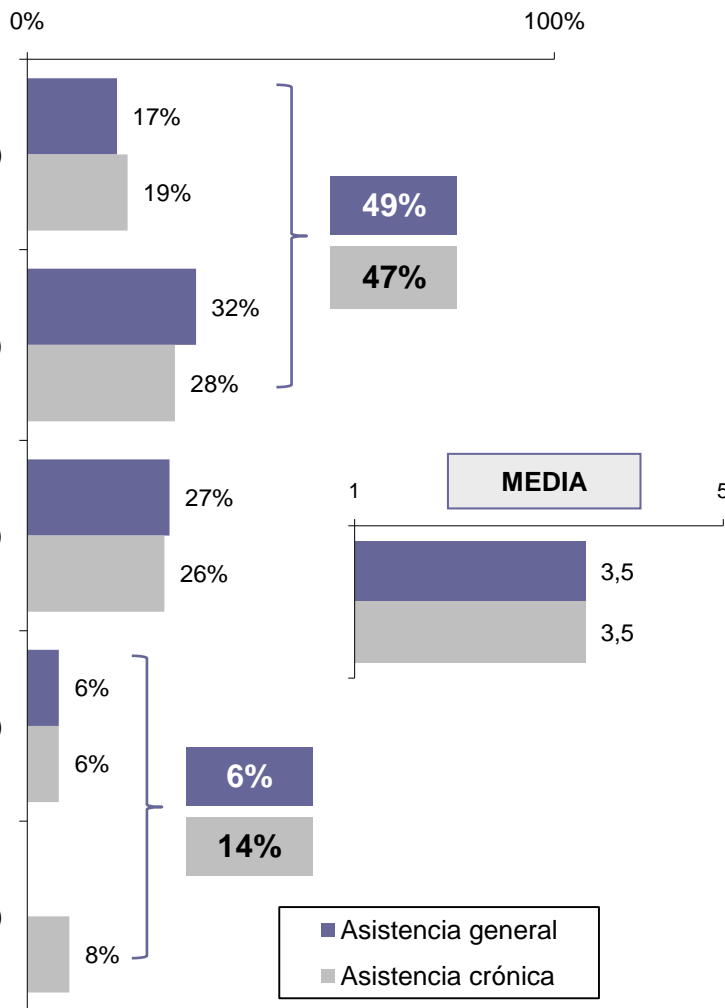


La atención a los enfermos crónicos

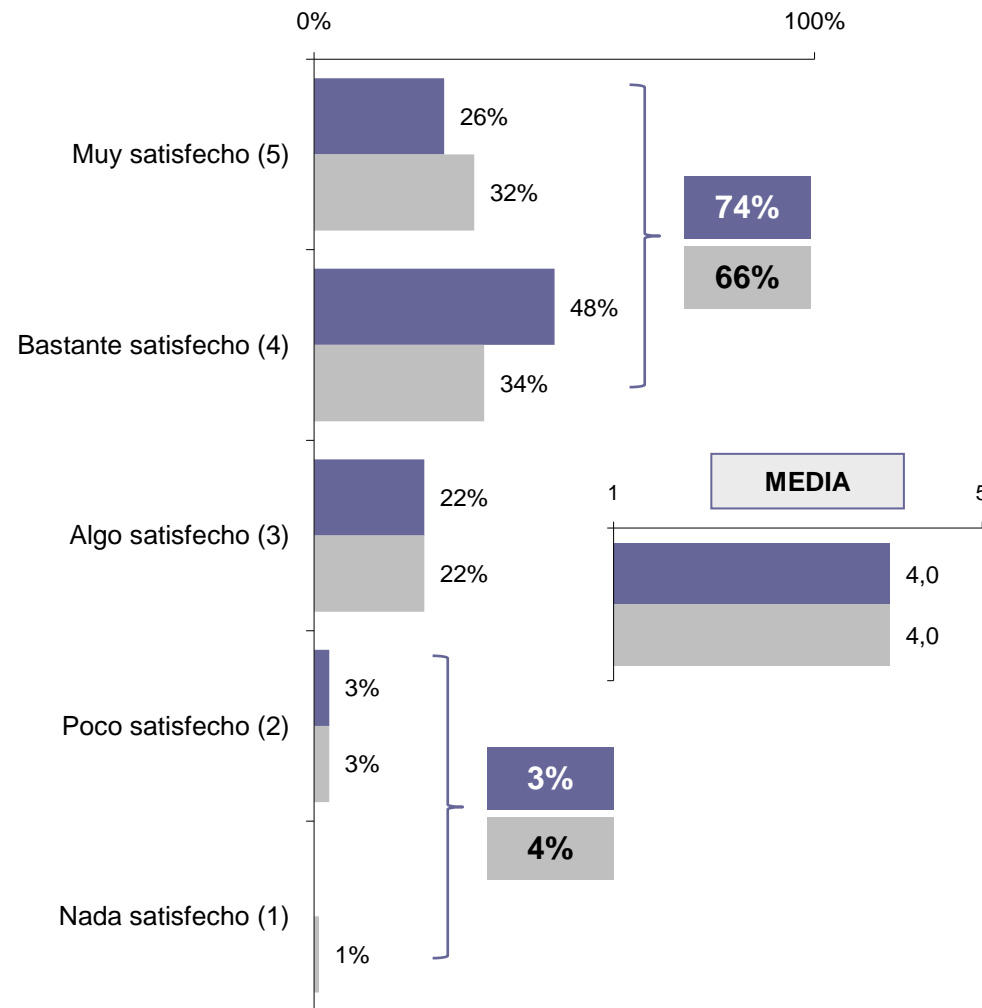
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA EN LA SANIDAD PRIVADA

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS

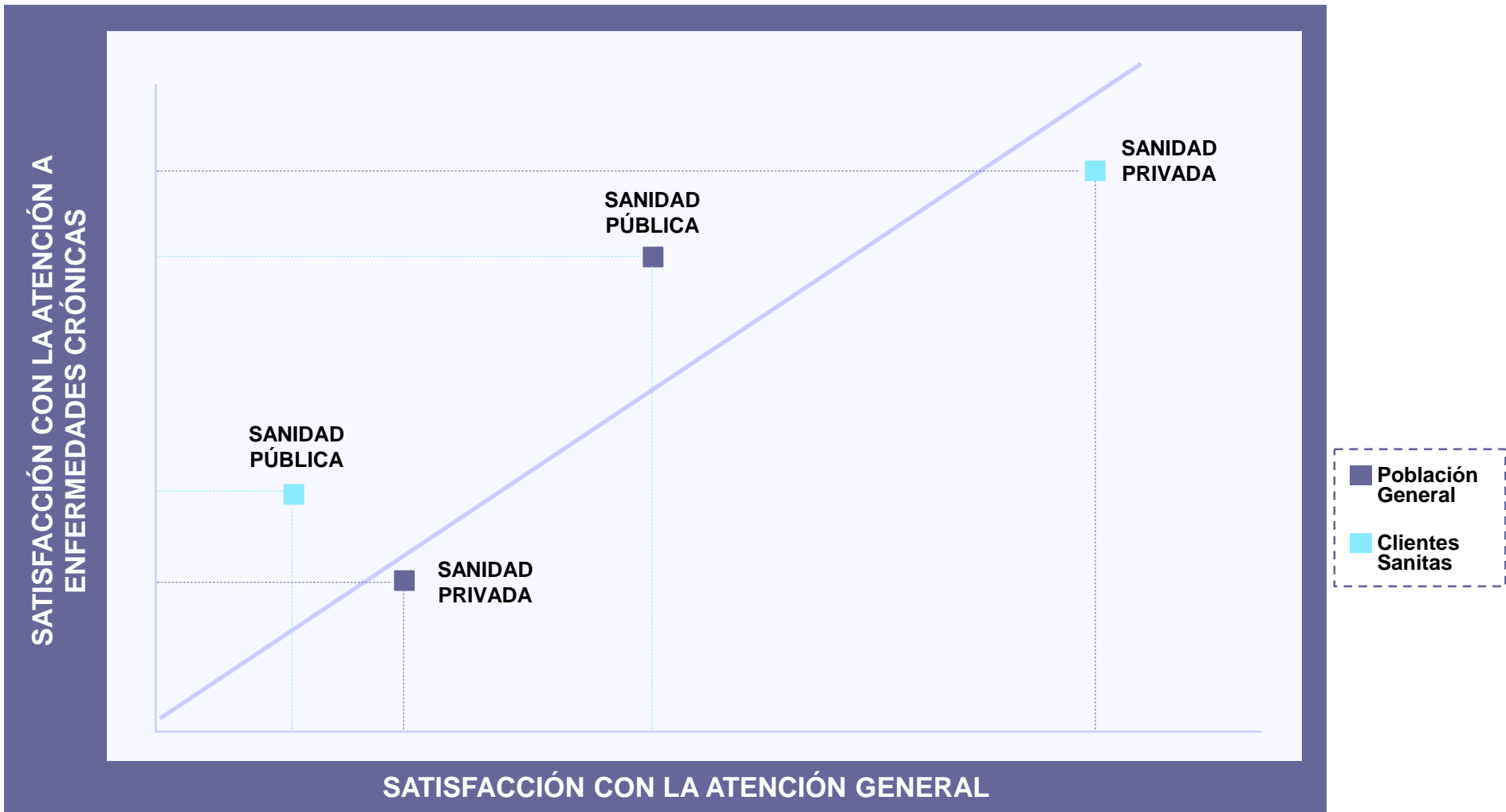


La atención a los enfermos crónicos

- A continuación se ponen en relación las valoraciones de la sanidad privada y la sanidad pública en cuanto a la atención general y la atención en torno a las enfermedades crónicas.
- De esta relación se desprende que:
 - **La sanidad privada parece ofrecer una mejor atención general, en que la ofrecida en las enfermedades crónicas, tanto a juicio de la población general como entre los clientes/as de Sanitas.**
 - **Sin embargo, la sanidad pública parece ofrecer mejores atenciones a los enfermos crónicos frente a la atención general a juicio de los dos colectivos de análisis.**

La atención a los enfermos crónicos

ATENCIÓN GENERAL VS ATENCIÓN CRÓNICA



B.2.6. Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

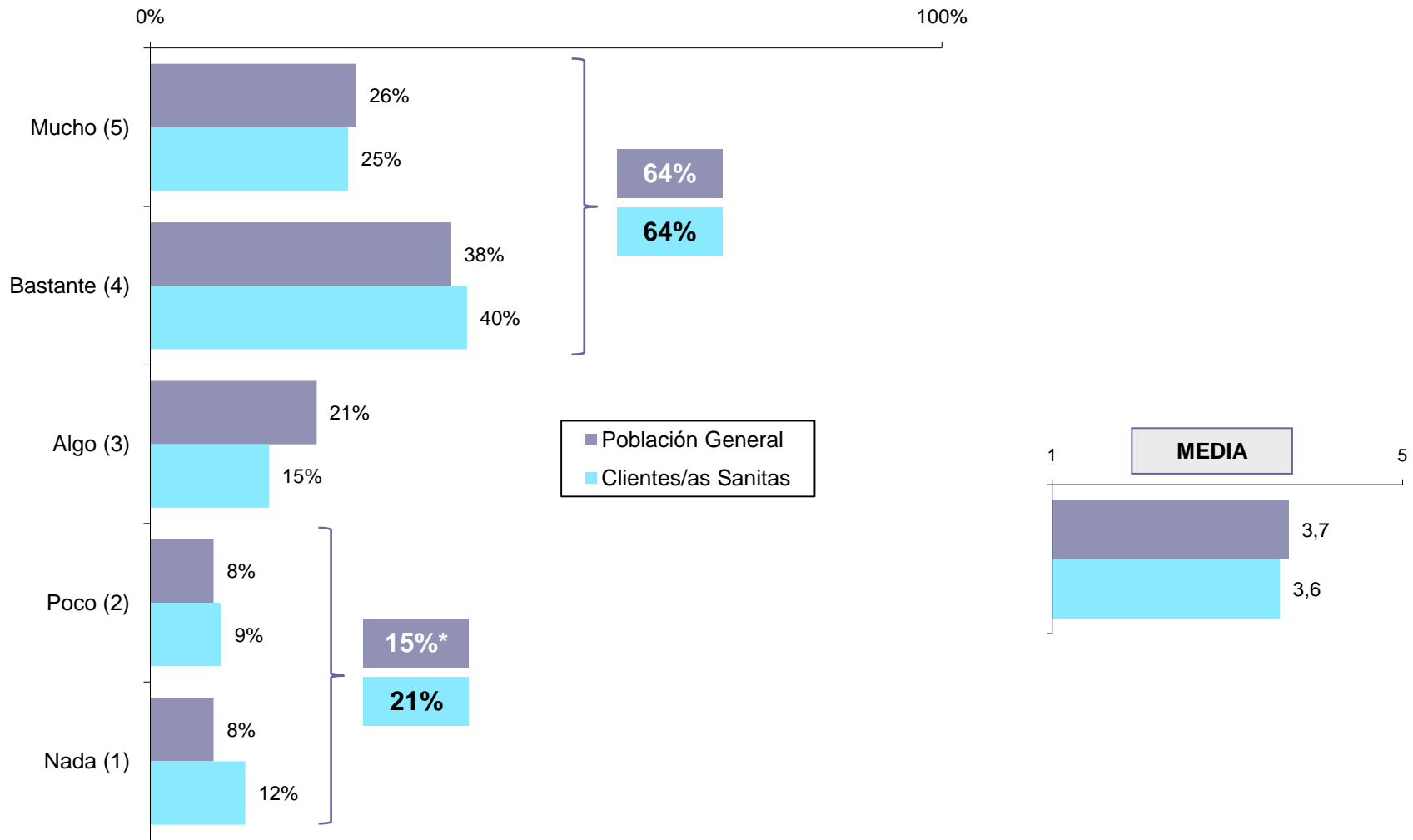
Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

- Alcanza a dos de cada tres personas la proporción de entrevistados que muestra interés por recibir información acerca de las enfermedades crónicas. Sin embargo, la proporción de las personas que no muestran interés al respecto resulta mayor entre el colectivo de clientes de Sanitas.
- Resulta llamativo que aquellas personas que conviven con enfermos crónicos muestren mayor interés en recibir más información frente a los propios enfermos que no se desmarcan del promedio del total de personas entrevistadas, tanto entre la población general como entre los clientes/as de Sanitas.
- Quizás, **la responsabilidad de hacerse cargo de una tercera persona potencia la predisposición de surtirse de los medios y herramientas necesarias para llevar a cabo ese cuidado, frente a la experiencia de los propios enfermos.**

Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿LE GUSTARÍA PODER RECIBIR ASESORAMIENTO SOBRE ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.21)

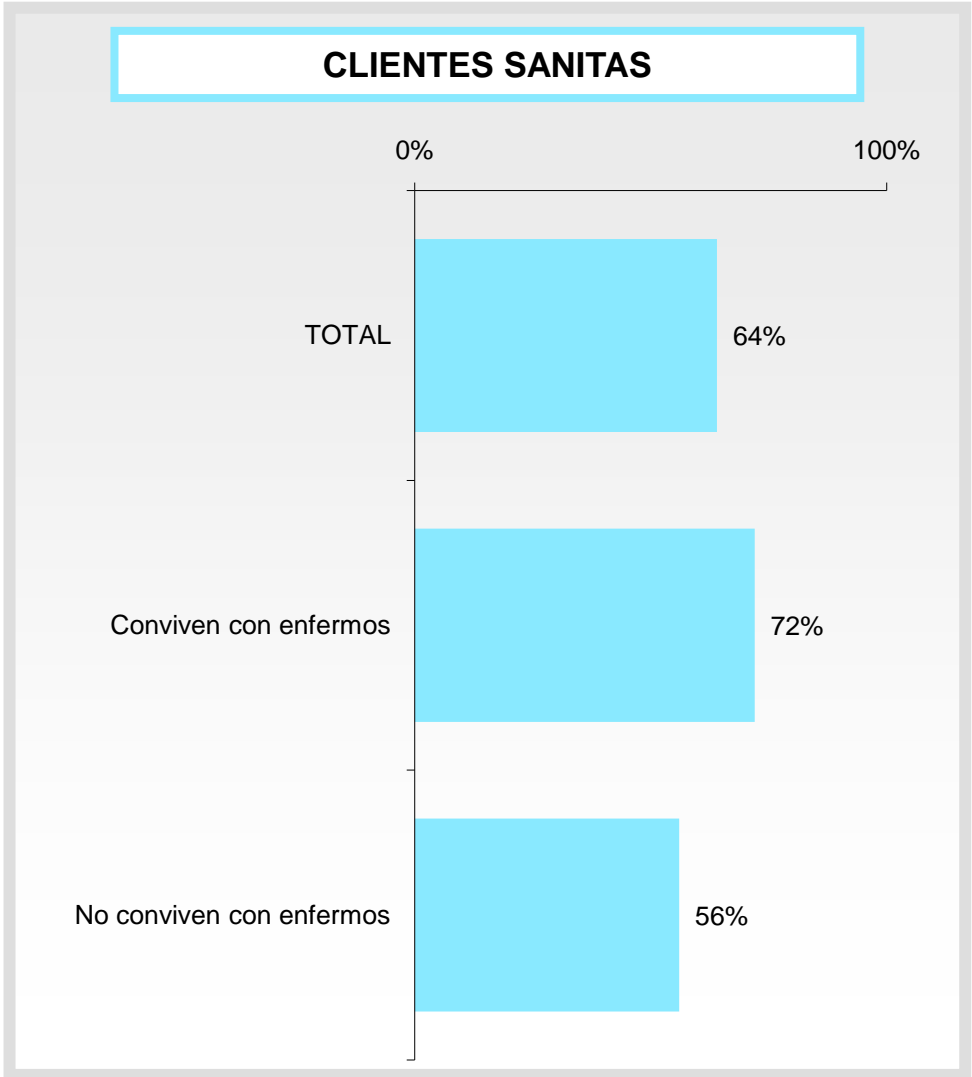
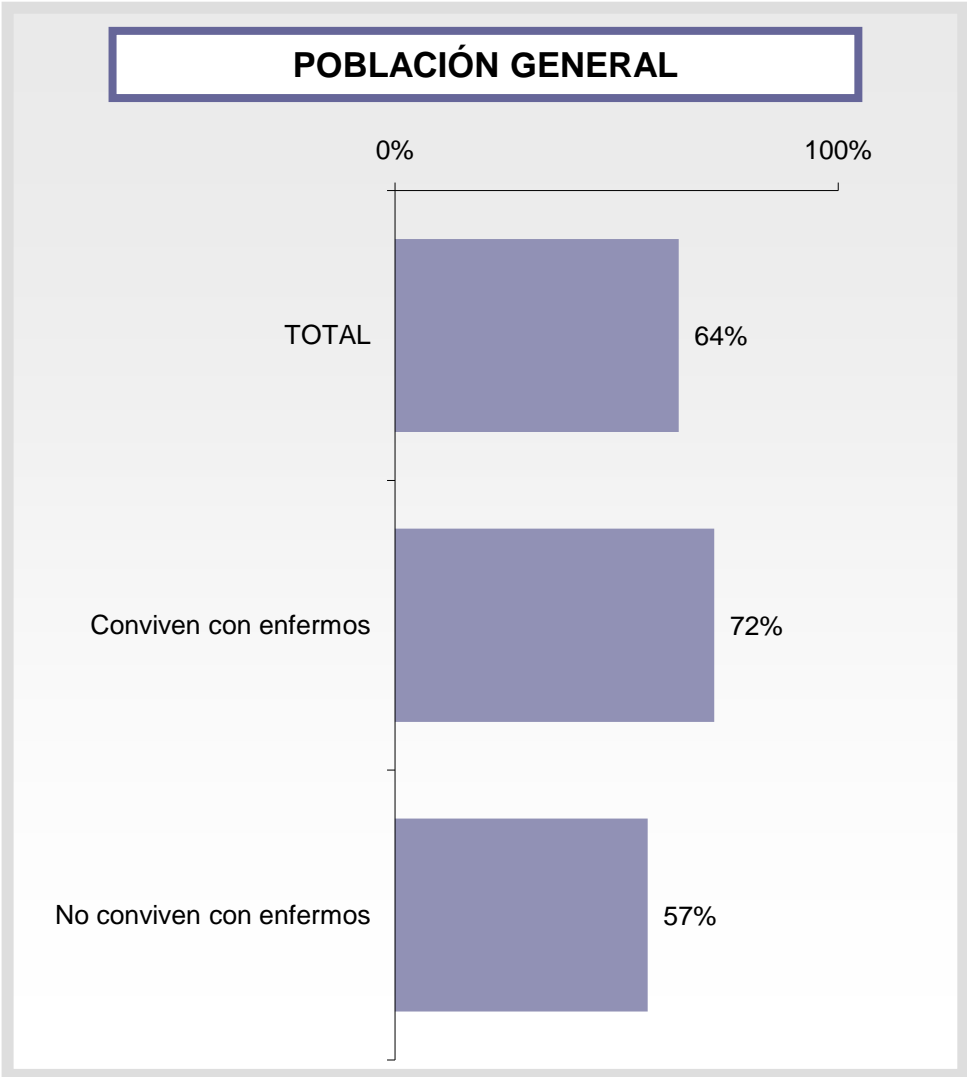
Base: Total de personas entrevistadas



* La suma estadística puede no coincidir con la suma aritmética

Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿LE GUSTARÍA PODER RECIBIR ASESORAMIENTO SOBRE ENFERMEDADES CRÓNICAS? (P.21)
Base: Total de personas entrevistadas

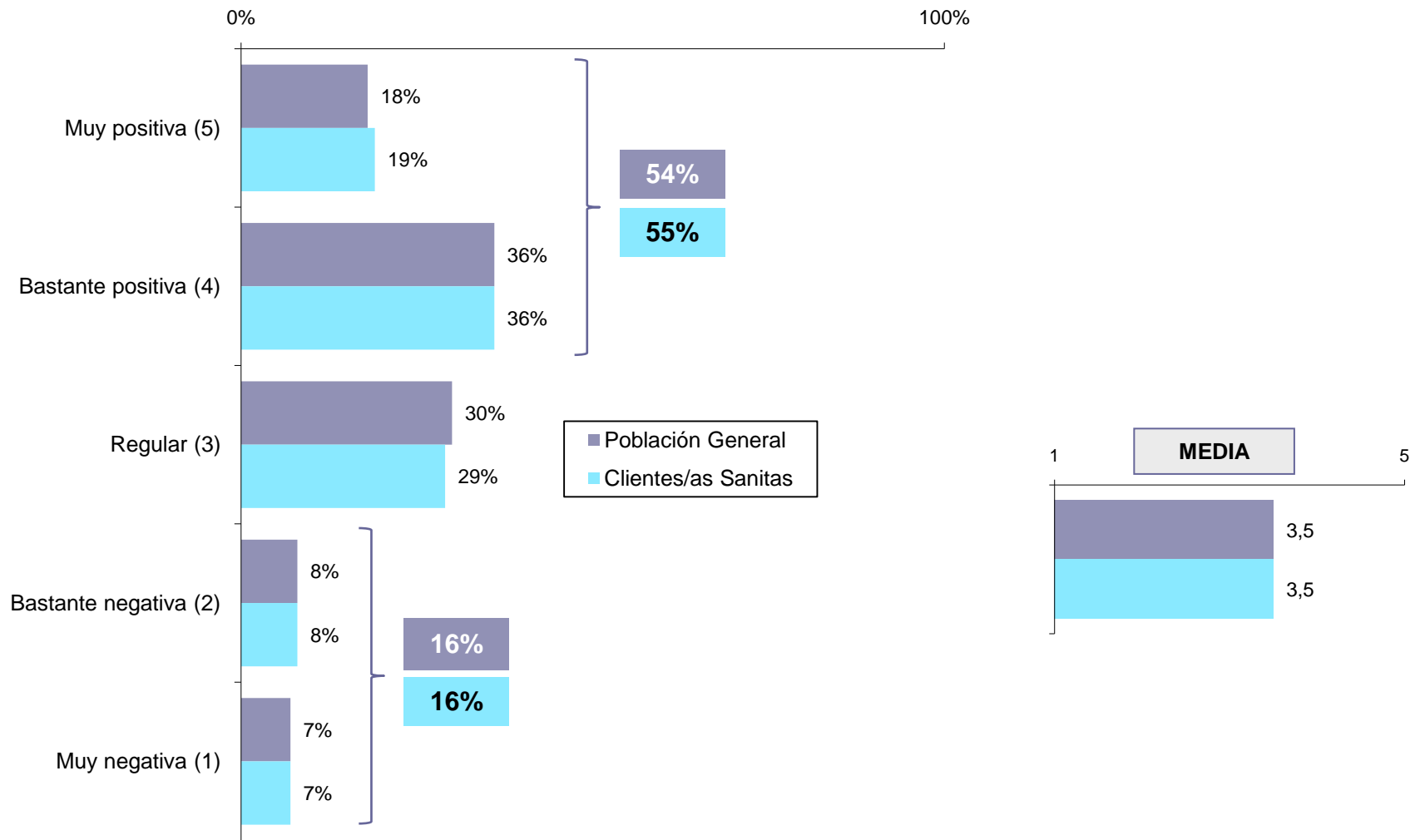


Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

- Una vez más y como ya se observaba en el interés por el servicio de información acerca de enfermedades crónicas es el colectivo que convive con enfermos crónicos el que se desmarca mostrando su interés en recibir información en el servicio telefónico.
- No obstante, uno de cada dos entrevistados muestra reticencias a que sea una asistencia de carácter telefónico, prefiriendo el contacto personal y presencial.
- Analizando los datos por colectivos, son los “Sedentarios conformistas” los que valorarían de forma más positiva que el servicio se prestase a través del teléfono.

Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE QUE ESTE SERVICIO FUESE PRESTADO A TRAVÉS DEL TELÉFONO? (P.22)
Base: Total de personas entrevistadas



Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE QUE ESTE SERVICIO FUESE PRESTADO A TRAVÉS DEL TELÉFONO? (P.22)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL

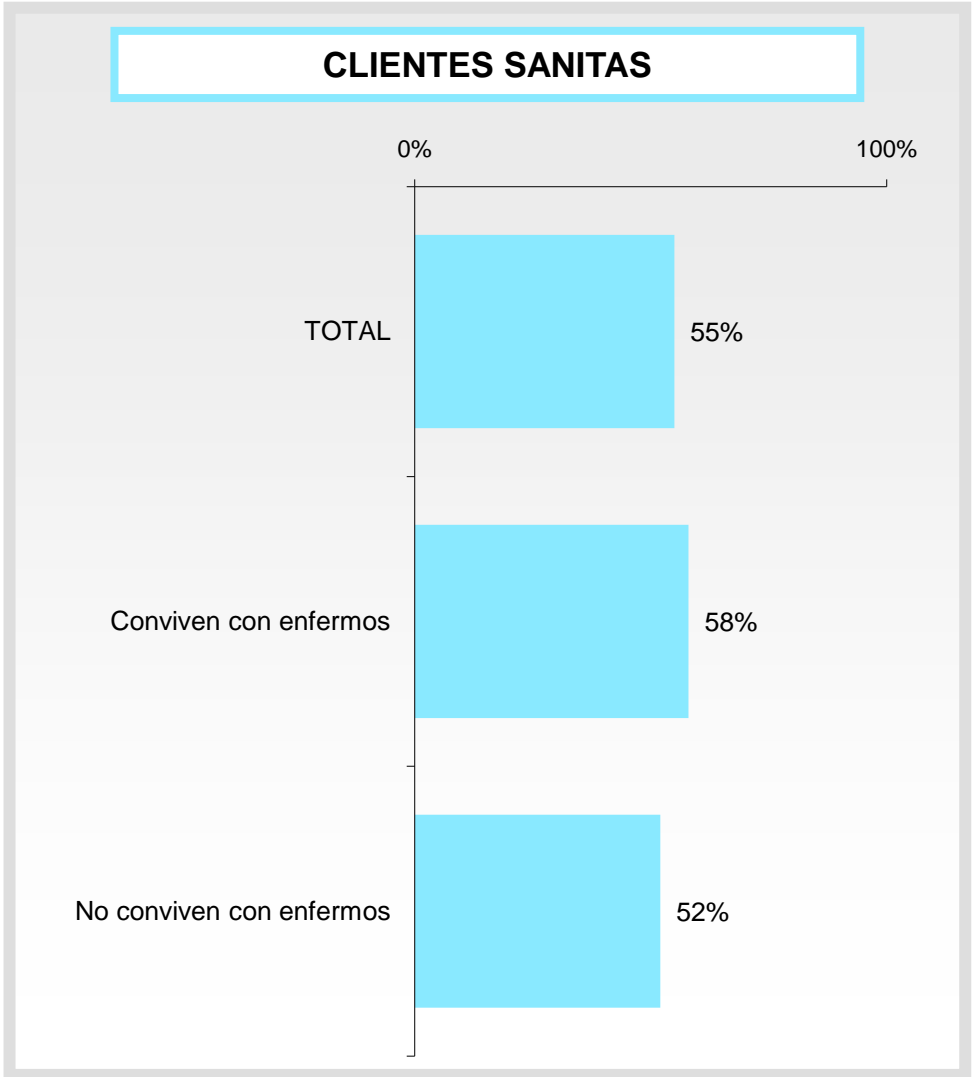
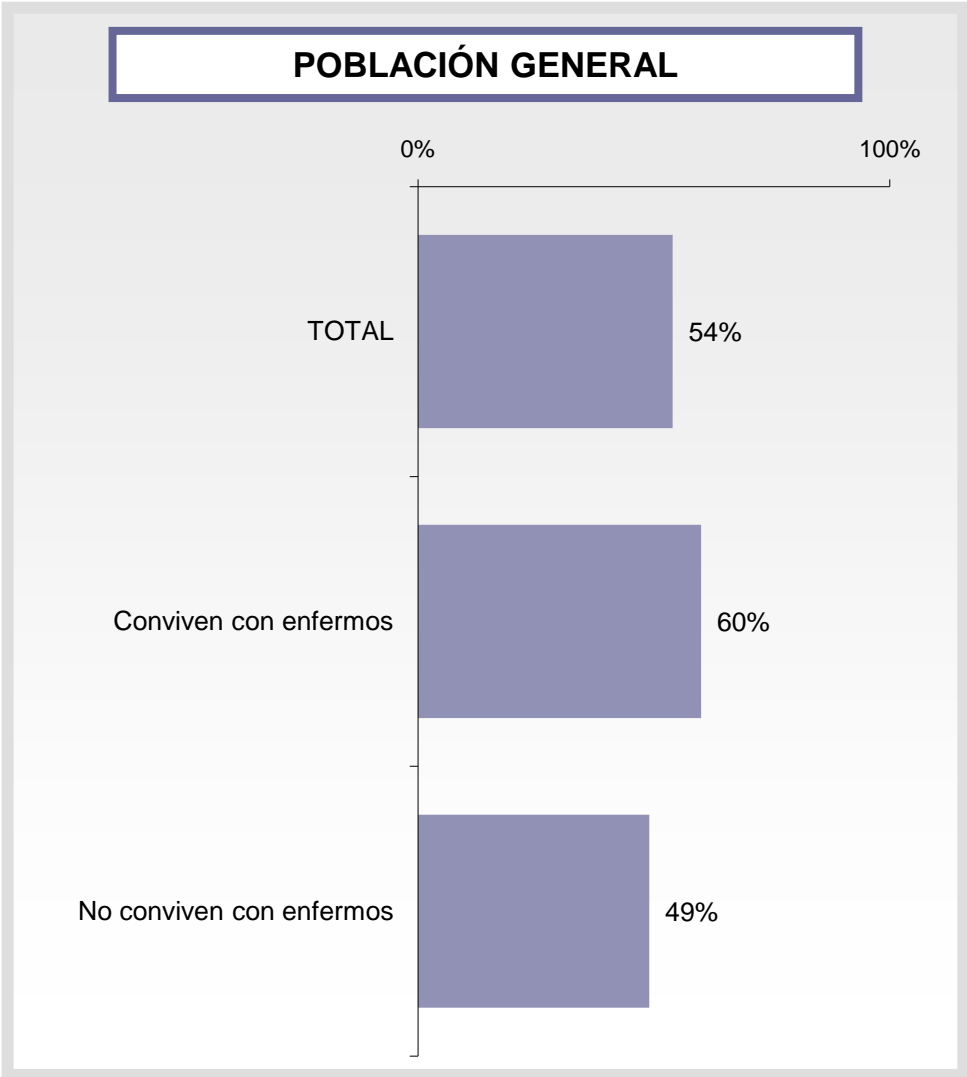
INTERÉS EN EL SERVICIO	MUY POSITIVAMENTE	BASTANTE POSITIVAMENTE	REGULAR	BASTANTE NEGATIVAMENTE	MUY NEGATIVAMENTE	MEDIA (1-5)
MUCHO	36%	25%	24%	9%	7%	3,7
BASTANTE	16%	42%	31%	5%	6%	3,6
ALGO	11%	44%	33%	7%	6%	3,5
POCO	16%	42%	31%	5%	6%	3,6
NADA	36%	25%	24%	9%	7%	3,7

CLIENTES SANITAS

INTERÉS EN EL SERVICIO	MUY POSITIVAMENTE	BASTANTE POSITIVAMENTE	REGULAR	BASTANTE NEGATIVAMENTE	MUY NEGATIVAMENTE	MEDIA (1-5)
MUCHO	29%	33%	32%	2%	3%	3,8
BASTANTE	14%	45%	26%	7%	8%	3,5
ALGO	10%	26%	41%	18%	5%	3,2
POCO	15%	41%	32%	6%	6%	3,5
NADA	29%	20%	16%	17%	18%	3,3

Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE QUE ESTE SERVICIO FUESE PRESTADO A TRAVÉS DEL TELÉFONO? (P.22)
Base: Total de personas entrevistadas

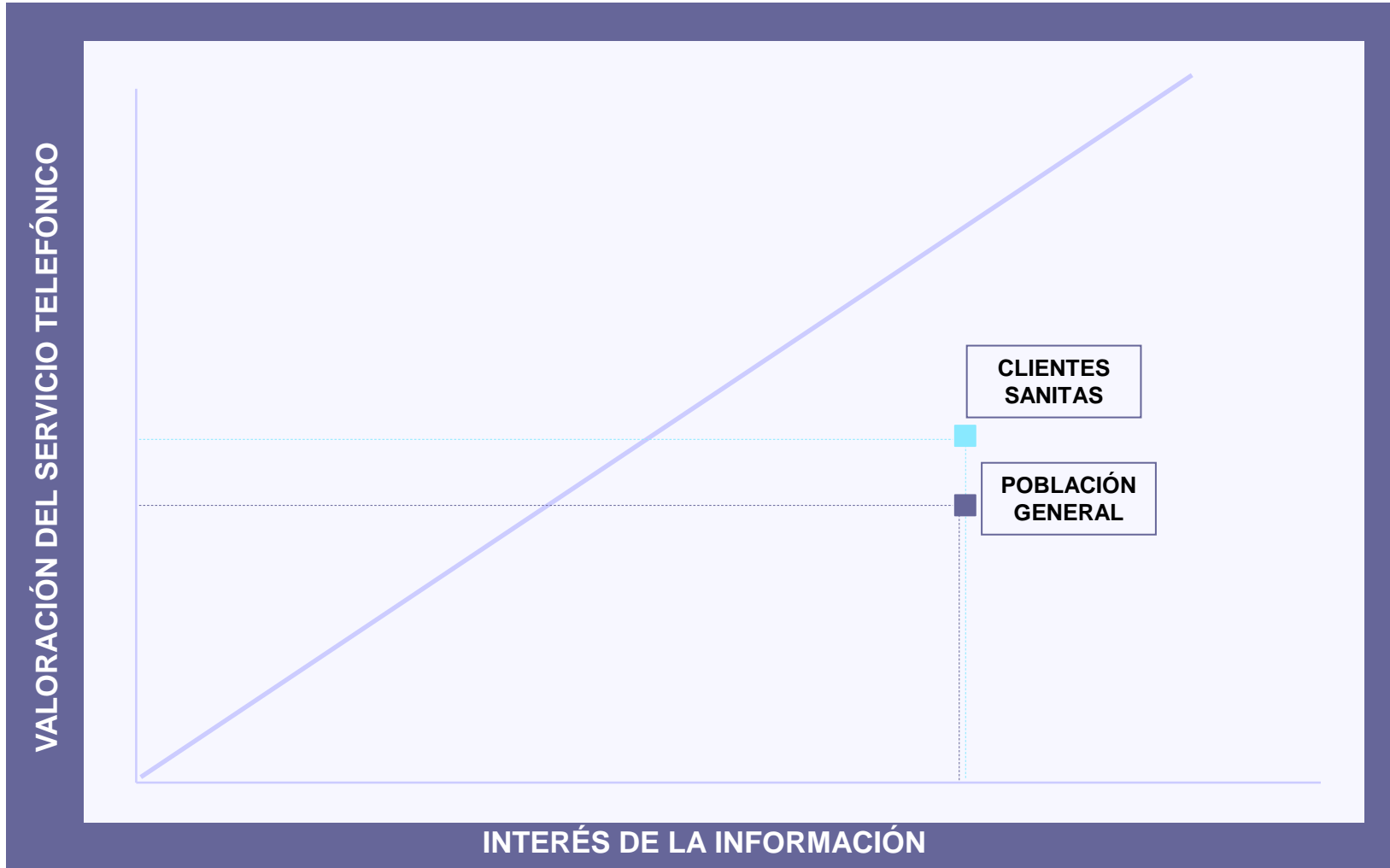


Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

- El producto se configura como un servicio interesante, no obstante, el canal de comunicación es el aspecto que más frena.
- Sin embargo, cuando se expone la posibilidad de asesoramiento especializado por personal sanitario, la valoración al respecto mejora de forma significativa.

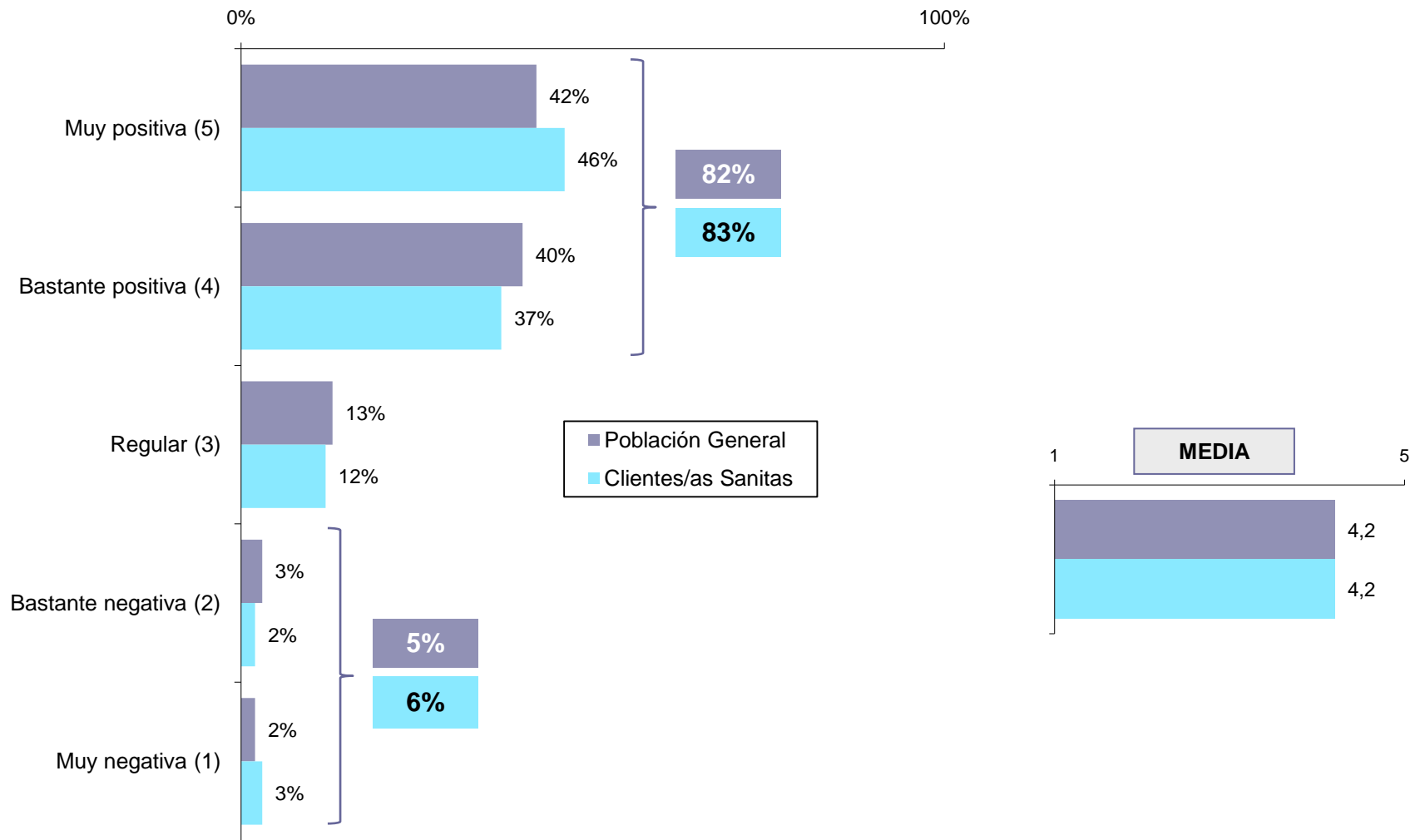
Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

INTERÉS VS VALORACIÓN



Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

Y EL HECHO DE QUE ESTE SERVICIO FUESE ATENDIDO POR ENFERMERAS ESPECIALISTAS ¿CÓMO LO VALORARÍA? (P.23)
Base: Total de personas entrevistadas

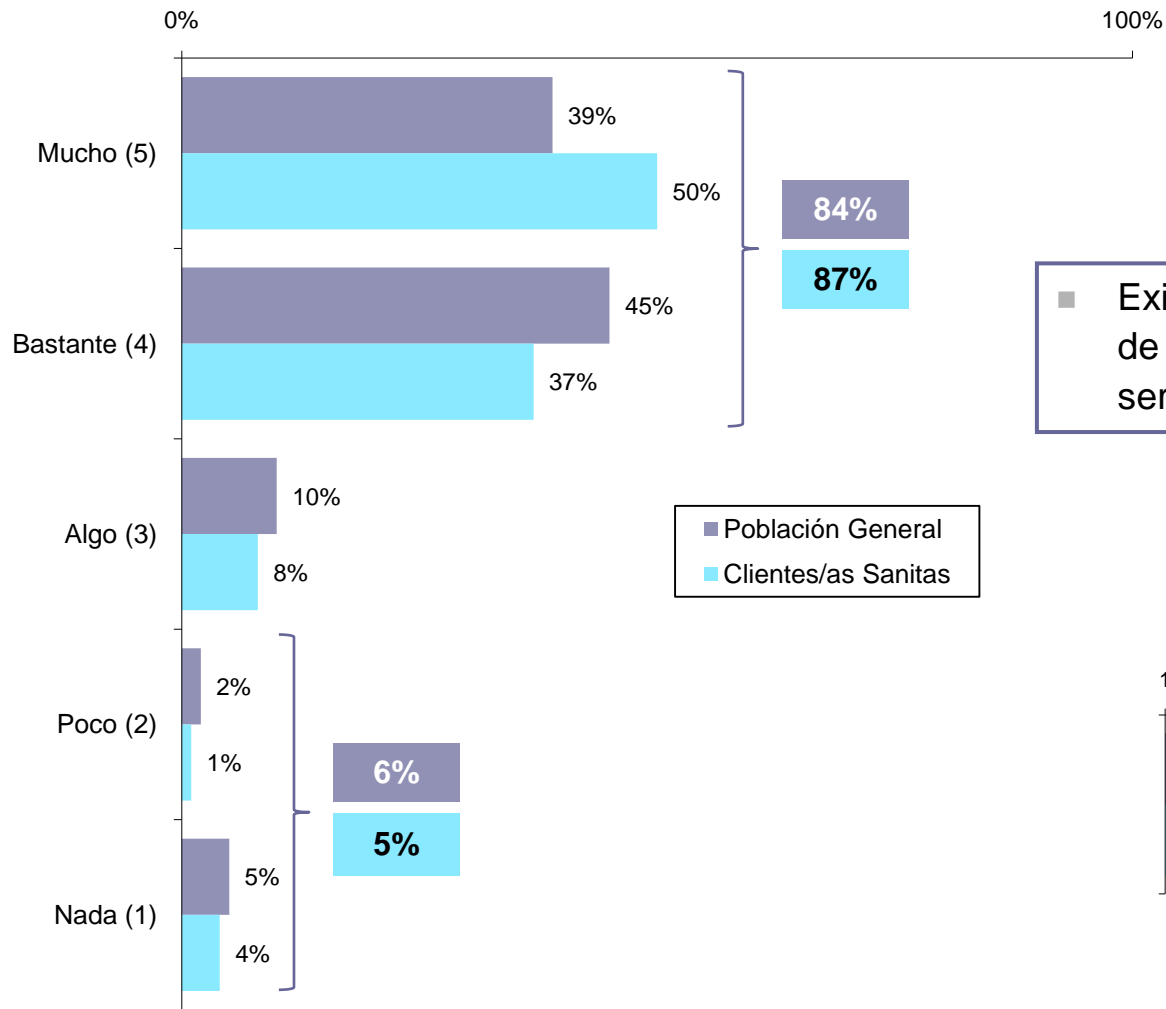


Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

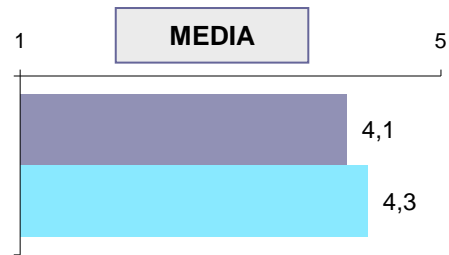
- Por término general, se valoraría de forma muy positiva la posibilidad de contar con un servicio de estas características en la sanidad pública, pero se observa especial entusiasmo entre los clientes de Sanitas, que si se vuelve la vista atrás, recordamos que valoraban de forma más discreta la atención recibida en términos generales en la sanidad pública, servicio que podría contribuir a mejorar dicha valoración.
- Se puede observar una mayor valoración o interés en dicho servicio entre quienes mostraban una confianza más discreta en el sistema sanitario público, y con una presencia más destacada si cabe entre el colectivo clientes de Sanitas.
- Son los denominados “Preocupados activos” los que muestran un mayor interés en que la sanidad pública ofertase un servicio de estas características.

Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿LE GUSTARÍA QUE EL SERVICIO DE SANIDAD PÚBLICA PRESTASE UN SERVICIO ASÍ? (P.24)
Base: Total de personas entrevistadas



■ Existe un respaldo generalizado por parte de la ciudadanía a que se ofreciese este servicio por parte de la sanidad pública.

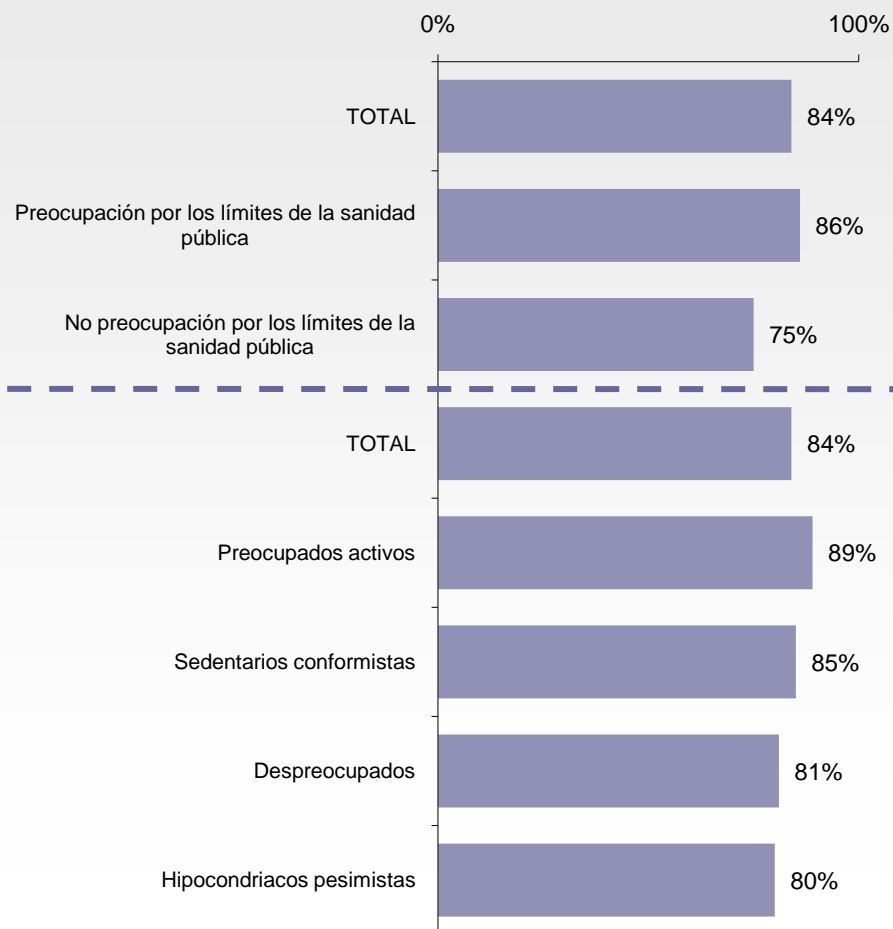


Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

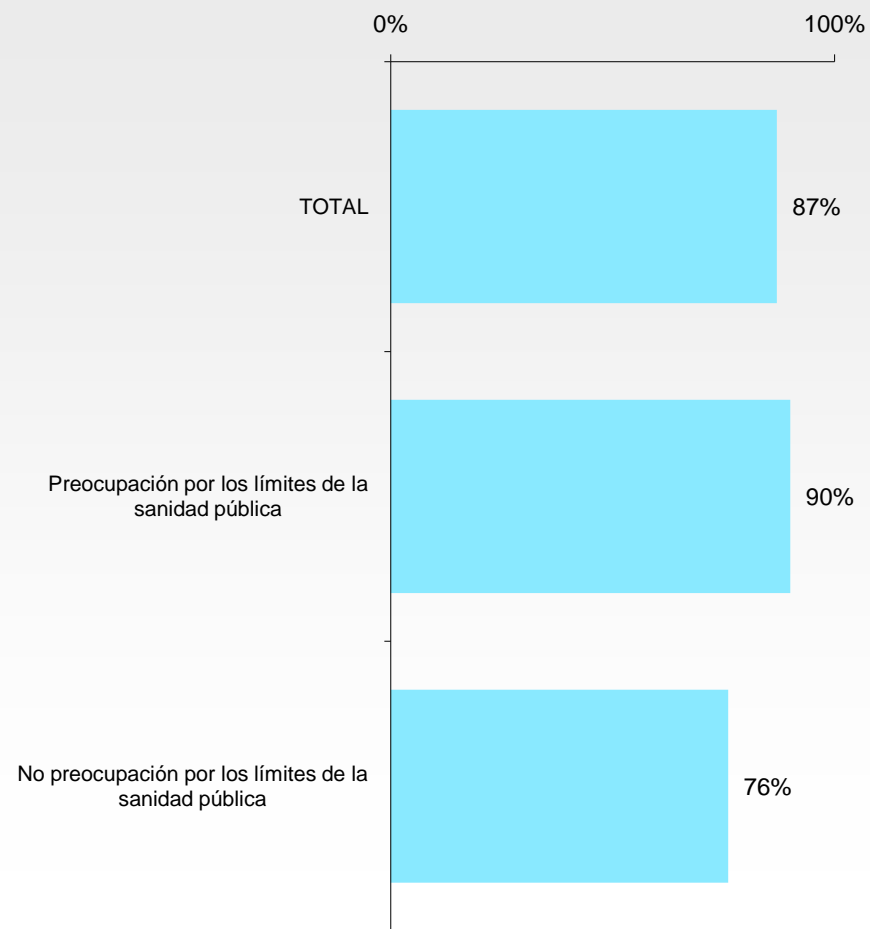
¿LE GUSTARÍA QUE EL SERVICIO DE SANIDAD PÚBLICA PRESTASE UN SERVICIO ASÍ? (P.24)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS



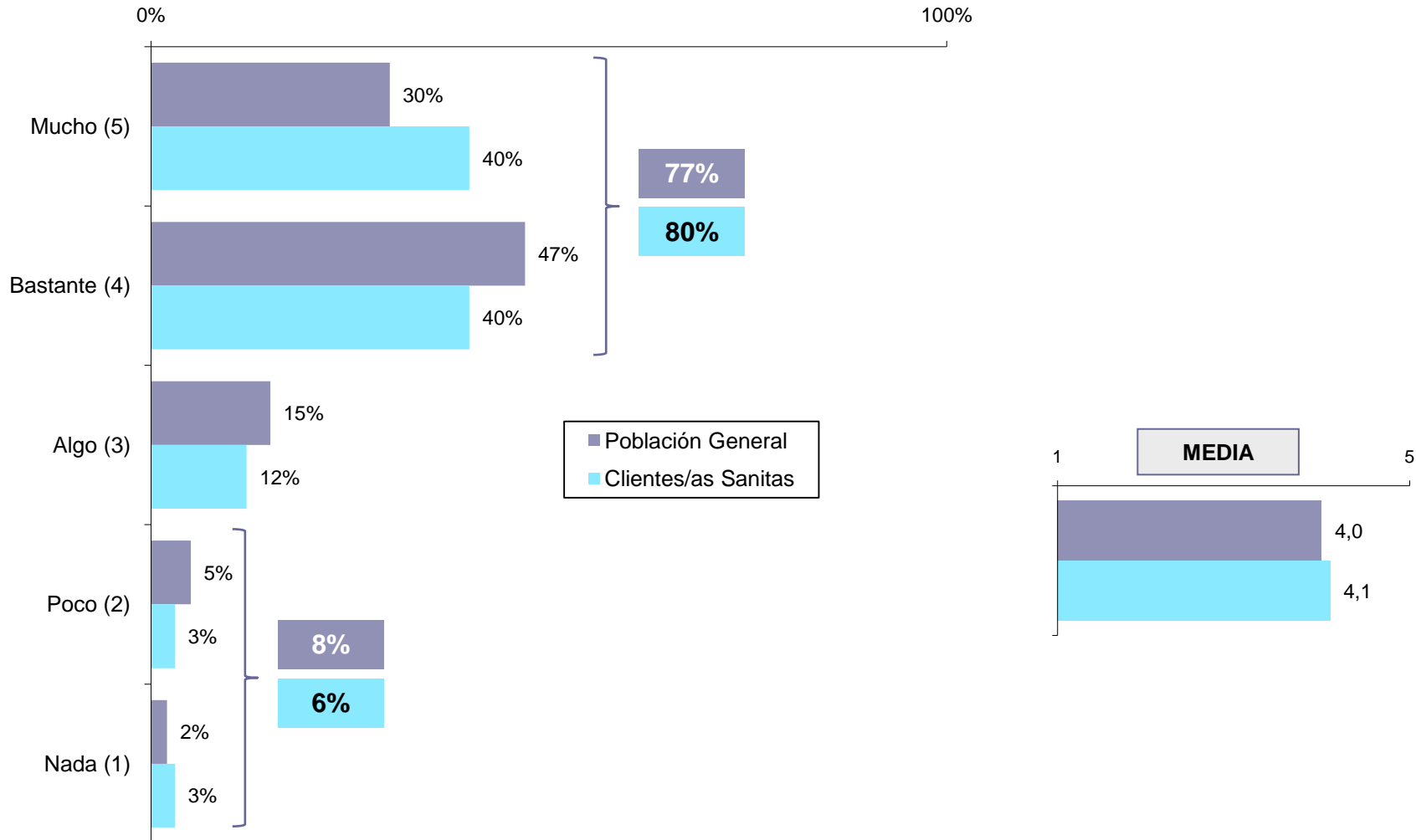
Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

- Una valoración positiva del servicio hace que una amplia mayoría de los colectivos analizados consideren que la incorporación de un servicio de este tipo mejoraría el servicio prestado por la sanidad pública.
- A medida que aumenta la percepción de riesgo del servicio de que presta la sanidad pública, aumenta la proporción de personas entrevistadas que considera que el servicio de atención telefónica a enfermos crónicos mejoraría el servicio público de salud.
- Cabe destacar que entre los enfermos crónicos y los que no lo son, no se aprecian diferencias, sin embargo, dichas diferencias se manifiestan en el análisis del colectivo que convive con personas que sufren patologías crónicas que consideran en mayor medida que el servicio sanitario mejoraría, con la incorporación de este nuevo servicio, frente a quienes no conviven con enfermos de estas características, que como ya se podía observar en el interés mostrado por el servicio analizado con anterioridad, **son los familiares que conviven con personas que sufren enfermedades de carácter crónico el colectivo que valora el servicio de una forma más positiva.**

Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA VD. QUE PRESTAR ESTE SERVICIO CONTRIBUIRÍA A MEJORAR EL SERVICIO QUE OFRECE ACTUALMENTE LA SANIDAD PÚBLICA? (P.25)

Base: Total de personas entrevistadas

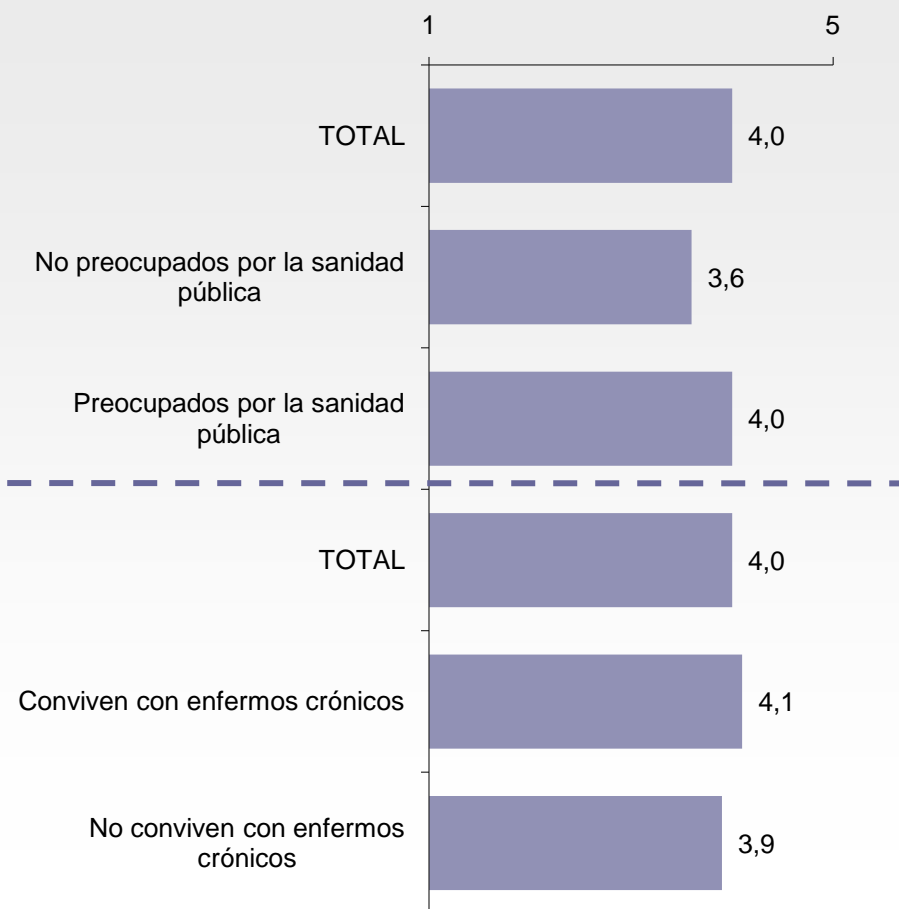


Valoración de un servicio de atención a enfermedades crónicas

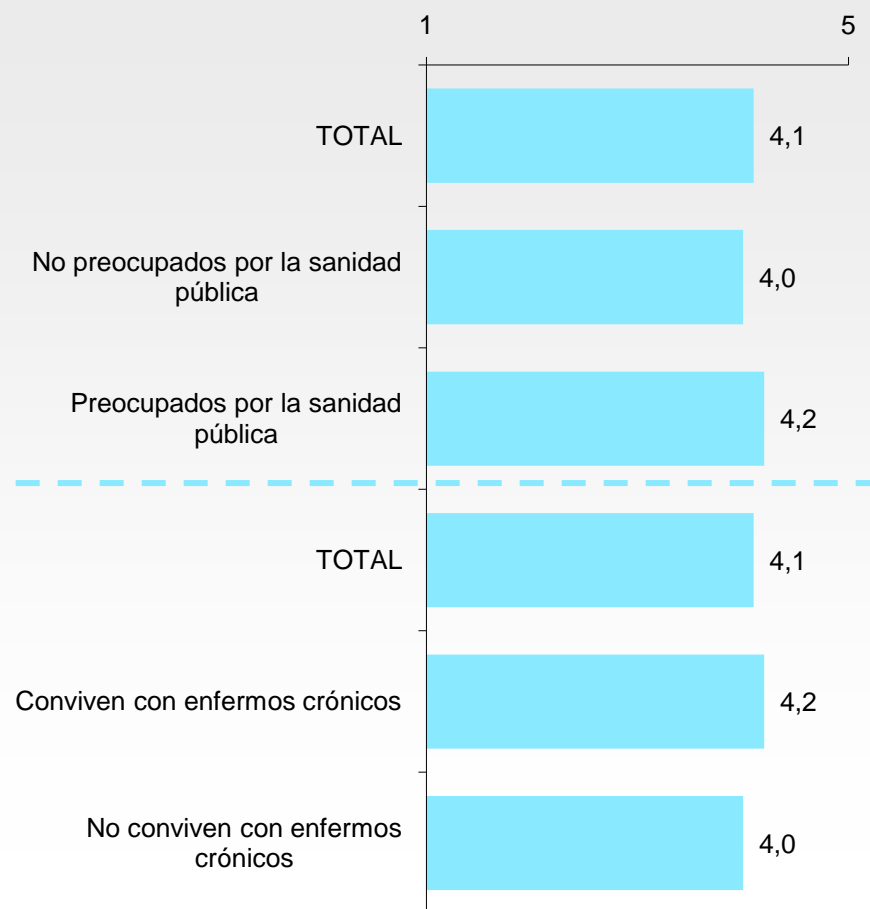
¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA VD. QUE PRESTAR ESTE SERVICIO CONTRIBUIRÍA A MEJORAR EL SERVICIO QUE OFRECE ACTUALMENTE LA SANIDAD PÚBLICA? (P.25)

Base: Total de personas entrevistadas

POBLACIÓN GENERAL



CLIENTES SANITAS



C.- REFLEXIONES GENERALES

¿Cómo se estructura la población española en torno a la salud?

¿Qué imagen y valoración merece el sistema sanitario actual?

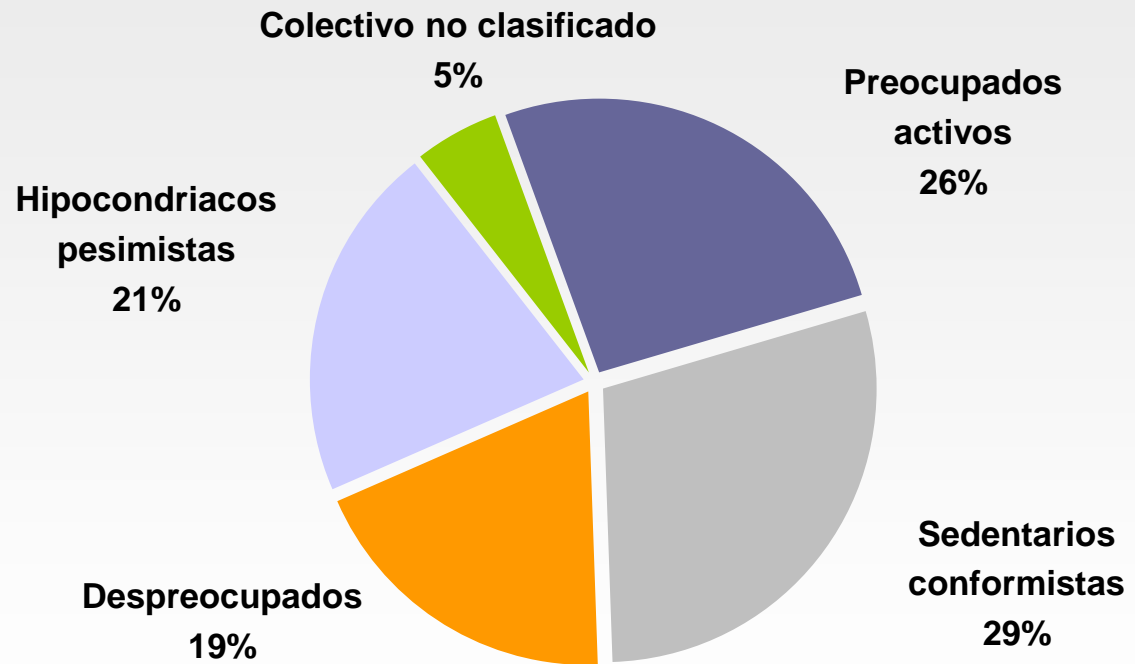
¿Qué porcentaje de la población española sufre el impacto de las enfermedades crónicas?

¿Cómo se afrontan en la sociedad las enfermedades crónicas?

¿Qué cabida tiene un sistema de información / asesoramiento a enfermedades crónicas?

¿CÓMO SE
ESTRUCTURA LA
POBLACIÓN
ESPAÑOLA EN
TORNO A LA
SALUD?

DISTRIBUCIÓN POBLACIONAL EN TORNO A LA SALUD



¿CÓMO SE
ESTRUCTURA LA
POBLACIÓN
ESPAÑOLA EN
TORNO A LA
SALUD?

- TRAS LA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EN BASE A SUS ACTITUDES FRENTE A LA SALUD, SE HAN GENERADO LOS SIGUIENTES GRUPOS:

SEDENTARIOS CONFORMISTAS: 29% DE LA POBLACIÓN

- **EL PERFIL MÁS AJUSTADO A LA MEDIA.**
- **NO SE PREOCUPAN EN EXCESO POR SU SALUD.**
- **MÁS O MENOS SATISFECHOS CON EL SISTEMA SANITARIO, POR LO QUE ES EL COLECTIVO QUE MÁS SATISFECHO SE MUESTRA CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA SANIDAD PÚBLICA.**
- **CON UNA BUENA PERCEPCIÓN DE SU SALUD.**
- **TIENE CONCIENCIA DE UN IMPORTANTE NIVEL DE PENETRACIÓN DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS EN LA SOCIEDAD.**
- **UBICADO PRINCIPALMENTE EN CLASES SOCIALES MEDIAS.**

¿CÓMO SE
ESTRUCTURA LA
POBLACIÓN
ESPAÑOLA EN
TORNO A LA
SALUD?

PREOCUPADOS ACTIVOS: 26% DE LA POBLACIÓN

- **DESTACAN EN LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LOS PARÁMETROS DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES.**
- **CON UN BUEN ESTADO DE SALUD Y PREOCUPACIÓN POR MANTENERLO, CON ACTITUDES PROACTIVAS AL RESPECTO.**
- **ADEMÁS DEMUESTRAN UN INTERÉS ESPECIAL POR LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS FRENTE A LO MOSTRADO POR EL RESTO DE COLECTIVOS QUE MUESTRA RELACIÓN CON UNA MAYOR PREOCUPACIÓN CON LA SANIDAD PÚBLICA Y SUS LÍMITES.**
- **NO OBSTANTE, EXISTE UNA PERCEPCIÓN IMPORTANTE DE “PREOCUPADOS ACTIVOS” QUE PESE A LLEVAR UNOS HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES, SUFREN ENFERMEDADES CRÓNICAS. EL COLECTIVO QUE EN MAYOR MEDIDA HA NECESITADO RESOLVER DUDAS AL RESPECTO, Y ENTRE LOS QUE DESTACA LA PROPORCIÓN QUE LO HARÍA A TRAVÉS DEL TELÉFONO FRENTE AL RESTO Y QUE POR SU PARTE SE MUESTRAN MÁS INTERESADOS EN UN SERVICIO DE LAS CARACTERÍSTICAS QUE SE ATRIBUYEN AL ANALIZADO**

¿CÓMO SE
ESTRUCTURA LA
POBLACIÓN
ESPAÑOLA EN
TORNO A LA
SALUD?

HIPOCONDRIACOS PESIMISTAS: 21% DE LA POBLACIÓN

- **PRINCIPALMENTE HOMBRES.**
- **QUE DEDICAN TIEMPO A SU CUIDADO PERSONAL.**
- **PREOCUPADOS POR SU SALUD Y QUE SE CUIDAN PARA LLEVAR UNA VIDA SALUDABLE; NO EN VANO ES EL COLECTIVO QUE SE MUESTRA SENSIBLE NÚMERO MAYOR DE ENFERMEDADES CRÓNICAS, INCLUIDAS AQUELLAS QUE TIENEN UNA MENOR PRESENCIAL SOCIAL.**
- **PROBABLEMENTE, FRUTO DE SU PREOCUPACIÓN POR LA SALUD AUNQUE ES EL COLECTIVO QUE MEJOR VALORA LA SANIDAD PÚBLICA EN PARÁMETROS GENERALES, MUESTRA PREOCUPACIÓN POR LOS LÍMITES DE LA MISMA. Y SE ADVIERTE, COMO CONSECUENCIA DE ÉSTA PREOCUPACIÓN, UNA MAYOR PROPORCIÓN DE CONTRATACIÓN DE SEGUROS PRIVADOS DE SALUD.**

¿CÓMO SE
ESTRUCTURA LA
POBLACIÓN
ESPAÑOLA EN
TORNO A LA
SALUD?

DESPREOCUPADOS: 19% DE LA POBLACIÓN

- SE ESTRUCTURA EN TORNO A ESTE PERFIL, UNA POBLACIÓN MÁS JOVEN CON POCOS O NINGÚN PROBLEMA DE SALUD Y CON UNA PROPORCIÓN MAYOR DE ACTITUDES DE RIESGO, MOSTRANDOSE, SIN EMBARGO, CRÍTICOS CON EL SISTEMA Y CON LA INFORMACIÓN QUE LES PROPORCIONA EL MISMO, ACERCA DE ENFERMEDADES O SÍNTOMAS PATOLÓGICOS, PERO SIN EMBARGO, NO TIENEN ACTITUDES PROACTIVAS AL RESPECTO.
- SON EL COLECTIVO QUE MUESTRA UNA MENOR CONCIENCIACIÓN CON LA PRESENCIA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS EN LA SOCIEDAD, POCO PREOCUPADOS AL RESPECTO.
- DICHA PREOCUPACIÓN SE CONFIRMA, SIENDO EL COLECTIVO QUE ATRIBUYE UNA MENOR RELEVANCIA A LOS LÍMITES DE LA SANIDAD PÚBLICA. Y PROBABLEMENTE, COMO CONSECUENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE ESTAS SITUACIONES ES EL COLECTIVO O MENOS EXIGENTE O QUE MENOS PROBLEMAS PUDIERA TENER PARA ACCEDER A INFORMACIÓN EN TORNO A LAS MISMAS.

¿CÓMO SE
ESTRUCTURA LA
POBLACIÓN
ESPAÑOLA EN
TORNO A LA
SALUD?

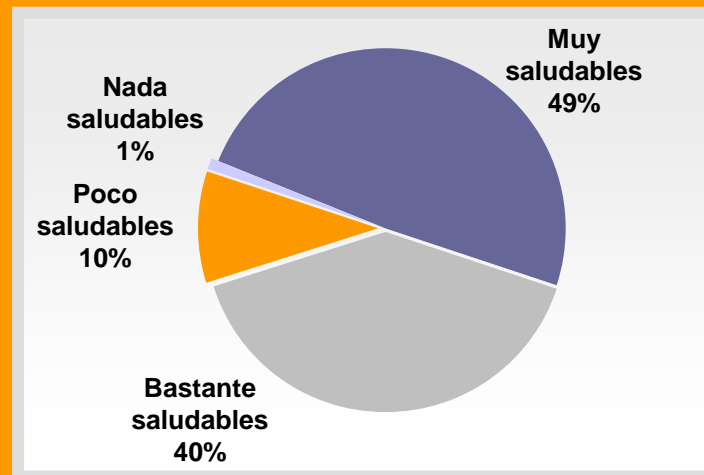
- EN CUANTO AL ESTADO DE SALUD DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA, CASI UNO DE CADA TRES AFIRMA NO TENER UN BUEN ESTADO DE SALUD, SIN EMBARGO...

UN TERCIO DE LA POBLACIÓN FUMA.

UNA DE CADA CUATRO PERSONAS HA CONSUMIDO ALCOHOL EN LAS ÚLTIMAS 48 HORAS.

PROPORCIONES ALGO MÁS LIMITADAS EN EL CASO DE LOS Y LAS CLIENTES DE SANITAS.

- LOS HÁBITOS DE VIDA SON ...



EL 57% DE LOS/LAS
CLIENTES/AS DE SANITAS SE
POSICIONAN EN HÁBITOS DE
VIDA MUY SALUDABLES

¿Cómo se estructura la población española en torno a la salud?

¿Qué imagen y valoración merece el sistema sanitario actual?

¿Qué porcentaje de la población española sufre el impacto de las enfermedades crónicas?

¿Cómo se afrontan en la sociedad las enfermedades crónicas?

¿Qué cabida tiene un sistema de información / asesoramiento a enfermedades crónicas?

¿QUÉ IMAGEN Y
VALORACIÓN
MERECE EL
SISTEMA
SANITARIO
ACTUAL?

- **TAN SÓLO EL 58% DE LA POBLACIÓN SE MUESTRA SATISFECHA CON LA SANIDAD PÚBLICA EN TÉRMINOS GENERALES.**
- **TANTO ENTRE LA POBLACIÓN GENERAL COMO ENTRE LOS CLIENTES DE SANITAS LA SANIDAD PÚBLICA NO LOGRA ALCANZAR LOS UMBRALES DE CUMPLIMIENTO EN TORNO A LOS PARÁMETROS DE INFORMACIÓN AL PACIENTE.**

- **LA SOCIEDAD ESPAÑOLA CONSIDERA QUE NO ESTÁ LO SUFICIENTEMENTE INFORMADA SOBRE NOVEDADES Y AVANCES RELATIVOS A ENFERMEDADES CRÓNICAS.**

- **Y EN LO QUE A LA INFORMACIÓN RESPECTA Y TOMANDO EN CUENTA LA RELEVANCIA ATRIBUIDA A LOS PARÁMETROS ANALIZADOS CONVENDRÍA MEJORAR EN:**

LA INFORMACIÓN SOBRE SÍNTOMAS DE AGRAVAMIENTO DE UNA DETERMINADA DOLENCIA (PARA LA POBLACIÓN GENERAL)

LA INFORMACIÓN SOBRE POSIBLES OPCIONES DE TRATAMIENTO (PARA CLIENTES/AS DE SANITAS)

NO OBSTANTE, CABE DESTACAR QUE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD NO CONTRIBUYE A LA SATISFACCIÓN DE FORMA SIGNIFICATIVA

¿Cómo se estructura la población española en torno a la salud?

¿Qué imagen y valoración merece el sistema sanitario actual?

¿Qué porcentaje de la población española sufre el impacto de las enfermedades crónicas?

¿Cómo se afrontan en la sociedad las enfermedades crónicas?

¿Qué cabida tiene un sistema de información / asesoramiento a enfermedades crónicas?

Reflexiones generales

¿QUÉ PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA SUFRE EL IMPACTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS?

- EL GRADO DE PENETRACIÓN DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS EN LA SOCIEDAD.

EL 35% DE LA POBLACIÓN GENERAL

EL 40% DE LOS CLIENTES DE SANITAS

SUFRE ENFERMEDADES CRÓNICAS

EL 62% DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS SON ENFERMAS CRÓNICAS O TIENEN EN SU ENTORNO ALGUNA PERSONA CON ENFERMEDAD CRÓNICA

Y ...

EL 10% DE LOS ENTREVISTADOS ENTRE LA POBLACIÓN

EL 7% DE LOS CLIENTES DE SANITAS

CUIDAN PERSONALMENTE A LOS ENFERMOS EN SU HOGAR

¿Cómo se estructura la población española en torno a la salud?

¿Qué imagen y valoración merece el sistema sanitario actual?

¿Qué porcentaje de la población española sufre el impacto de las enfermedades crónicas?

¿Cómo se afrontan en la sociedad las enfermedades crónicas?

¿Qué cabida tiene un sistema de información / asesoramiento a enfermedades crónicas?

¿CÓMO SE
AFRONTAN EN LA
SOCIEDAD LAS
ENFERMEDADES
CRÓNICAS?

■ **LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS SE DEFINEN COMO:**

➤ **UNA ENFERMEDAD QUE NO TIENE CURACIÓN**

O

➤ **UNA ENFERMEDAD QUE SE PADECE DURANTE MUCHOS AÑOS**

■ **...QUE AFECTAN A UN NÚMERO IMPORTANTE DE PERSONAS EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA.**

SIN EMBARGO ...

***LAS ENFERMEDADES MENOS NOTORIAS EN EL ASPECTO SINTOMÁTICO
CUENTAN CON UN RECONOCIMIENTO SOCIAL LIMITADO***

¿CÓMO SE
AFRONTAN EN LA
SOCIEDAD LAS
ENFERMEDADES
CRÓNICAS?

- **LA PREOCUPACIÓN EN TORNO A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS ALCANZA AL 63% DE LA POBLACIÓN, AUMENTANDO A MEDIDA QUE LO HACE LA EDAD.**

SIN EMBARGO, LOS LÍMITES EN LA SANIDAD PÚBLICA SON UN ASPECTO QUE MANTIENE PREOCUPADA A UNA AMPLIA MAYORÍA DE UNA POBLACIÓN

UN ASPECTO MÁS GENERALISTA QUE ATAÑE A LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA

Reflexiones generales

¿CÓMO SE
AFRONTAN EN LA
SOCIEDAD LAS
ENFERMEDADES
CRÓNICAS?

LA POBLACIÓN NO SE SIENTE LO SUFICIENTEMENTE INFORMADA EN TORNO A LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS, A LAS QUE SE ATRIBUYE UN ALTO GRADO DE IMPORTANCIA

SIN EMBARGO ...

SABE A DÓNDE PODRÍA ACUDIR EN CASO DE REQUERIR DICHA INFORMACIÓN



LA PRINCIPAL FUENTE ES EL MÉDICO DE CABECERA A TRAVÉS DE UNA VISITA PERSONAL

CABE DESTACAR QUE ...

ENTRE LOS ENFERMOS CRÓNICOS, ACCEDER A LA INFORMACIÓN NO RESULTA TAN SENCILLO DESDE LA EXPERIENCIA Y EL CONOCIMIENTO

¿Cómo se estructura la población española en torno a la salud?

¿Qué imagen y valoración merece el sistema sanitario actual?

¿Qué porcentaje de la población española sufre el impacto de las enfermedades crónicas?

¿Cómo se afrontan en la sociedad las enfermedades crónicas?

¿Qué cabida tiene un sistema de información / asesoramiento a enfermedades crónicas?

Reflexiones generales

¿QUÉ CABIDA TIENE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN / ASESORAMIENTO A ENFERMEDADES CRÓNICAS?

- **UNA DE CADA TRES PERSONAS ENTREVISTADAS MUESTRA INTERÉS POR RECIBIR INFORMACIÓN ACERCA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS.**

PRINCIPALMENTE INTERESADOS LOS FAMILIARES DE PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS

AUNQUE CABE DESTACAR QUE LA INFORMACIÓN TOMA MÁS RELEVANCIA QUE EL MEDIO TELEFÓNICO QUE NO RECOGE VALORACIONES TAN POSITIVAS

EL VALOR AÑADIDO RESIDE EN LA ATENCIÓN POR PERSONAL SANITARIO

DESPERTANDO UN GRAN INTERÉS EN EL SERVICIO

QUE LOGRARÍA OPTIMIZARSE CON LA APERTURA DEL ABANICO DE MEDIOS DE CONTACTO