

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016

Salud

Servicio de Evaluación
Subdirección General de Calidad Evaluación
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
2017

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Universo	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta		
Tamaño muestral	8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente		
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5,0\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple		
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aporportional por distrito		
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de la persona encuestada		
Periodo de recogida	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016		
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016		
Número de expediente	300/2015/01539	Presupuesto base de licitación:	132.231,40€
		Importe IVA 21%:	27.768,60€
		Presupuesto total (IVA incluido 21%):	160.000,00€
Empresa adjudicataria trabajo de campo	Dephimática S.L	Precio de adjudicación:	120.315,50 € (sin iva) 145.581,75 € (iva incluido)

INDICADORES UTILIZADOS

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

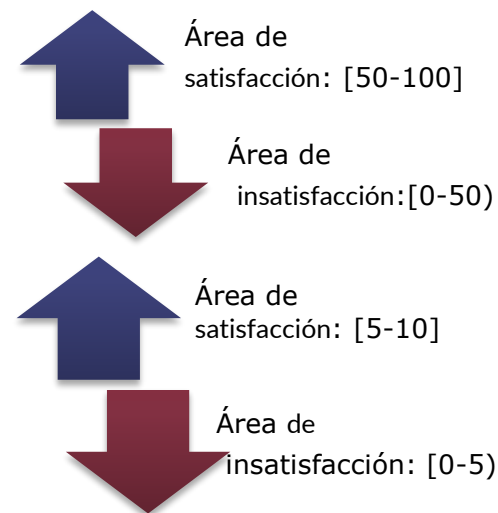
- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos (IS)**: calculados según metodología indicadores del Barómetro del CIS, basados en los índices elaborados por TechnoMétrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción



COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Bilbao	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	Octubre-diciembre 2015	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 2009 con carácter anual	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (345.100 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	1.200 encuestas realizadas de forma personal	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 1-10	Escala semántica
Referencia	Universidad de Deusto, VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015, febrero 2016	Quality of life in European cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE ESTRATO

Estrato socioeconómico	Valor
Familias españolas con personas menores a su cargo y con nivel elevado de formación	1
Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	2
Hogares de personas españolas con más de una persona adulta y sin personas menores	3
Personas con educación superior, elevada presencia de personas extranjeras y edad media	4
Población española envejecida con gran dependencia social	5
Personas extranjeras, hogares de más de una persona, sin personas menores y con formación media	6

Elaboración: Subdirección General de Análisis Socioeconómicos. Área de Gobierno de Economía y Hacienda

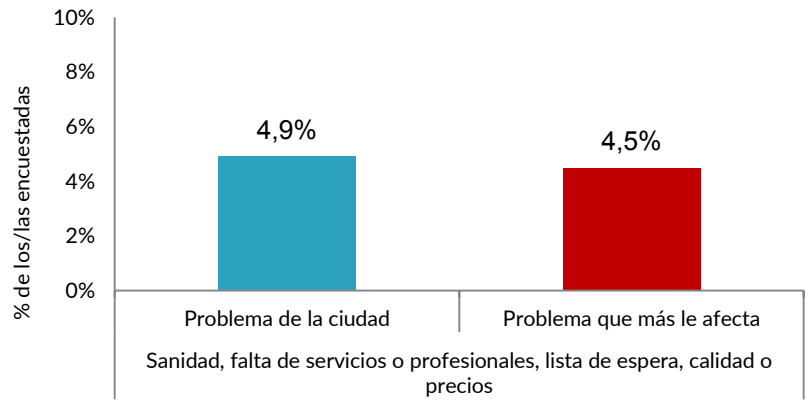
La sanidad como problema de la ciudad

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid				
	2009	2012	2014	2016
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios
10	Alto coste de la vida	Carestía del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido
13	Crisis, economía	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de vida

El problema relacionado con la sanidad (falta de servicios o profesionales, listas de espera, etc..) ha bajado tres posiciones en la lista de problemas de la agenda pública de la ciudad respecto a la anterior edición, situándose en el noveno puesto.

La sanidad como problema de la ciudad

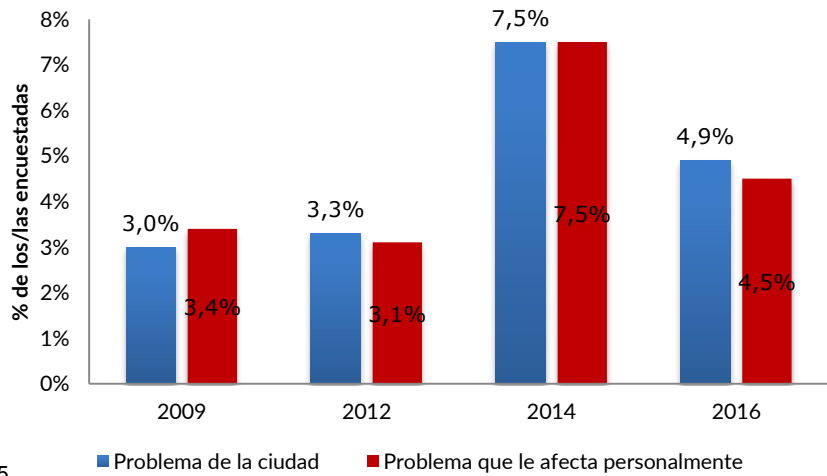
La sanidad como problema de la agenda pública
 Porcentaje de personas encuestadas que consideran la sanidad como un problema de la agenda pública



El porcentaje de personas encuestadas que perciben la sanidad como un problema sociotrópico es ligeramente superior al de las que lo perciben como el problema que más les afecta personalmente.

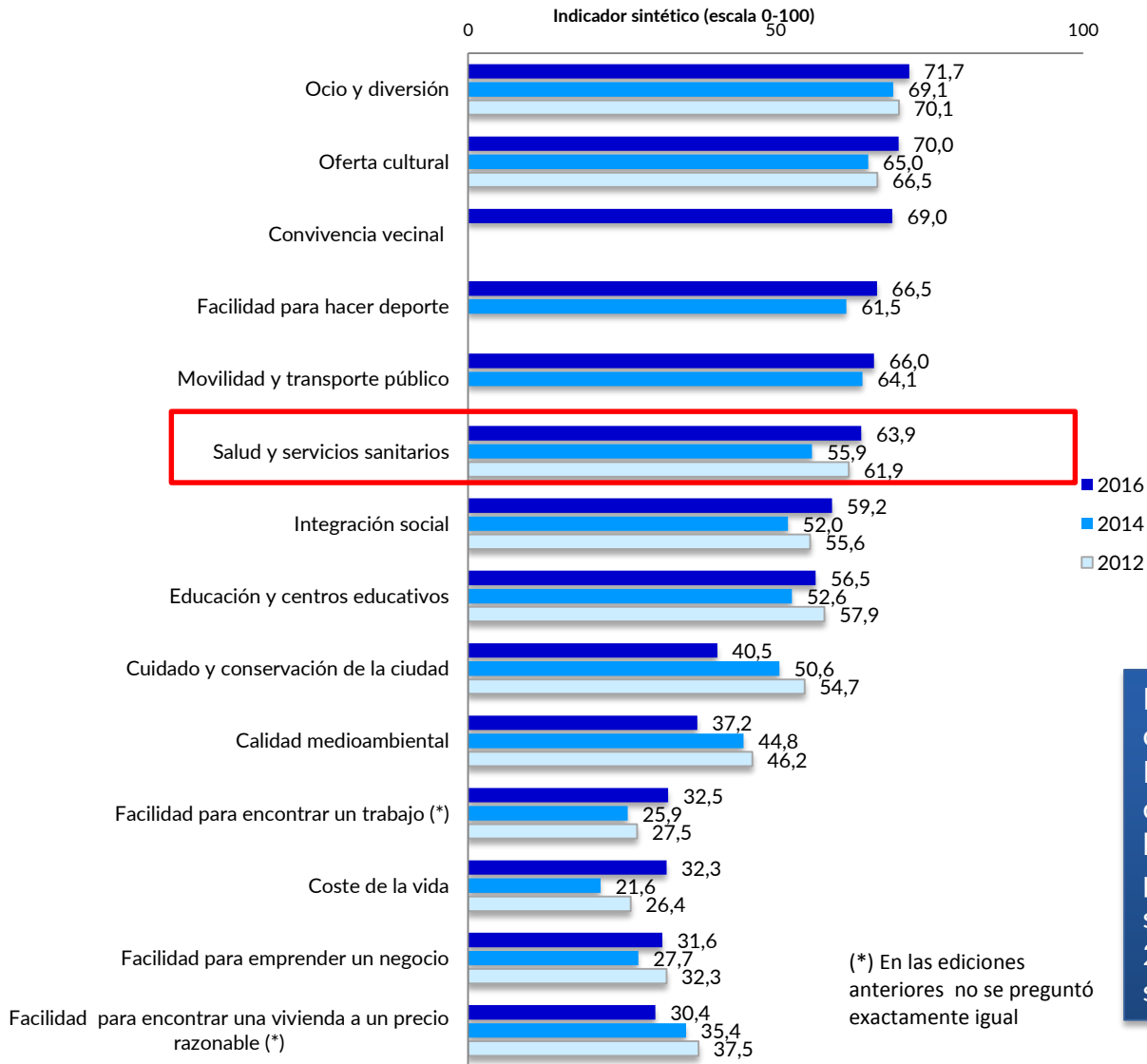
En la edición del 2016 se vuelve a valores similares a los de las ediciones de 2009 y 2012, aunque ligeramente superiores.

Evolución de la percepción de los problemas relacionados con la sanidad de la agenda pública

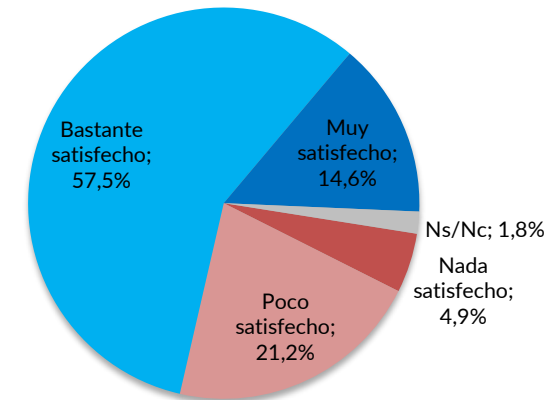


La salud y los servicios sanitarios como parte de la calidad de vida en la ciudad

Evolución del IS de satisfacción con la salud y los servicios sanitarios como aspecto de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014-2016



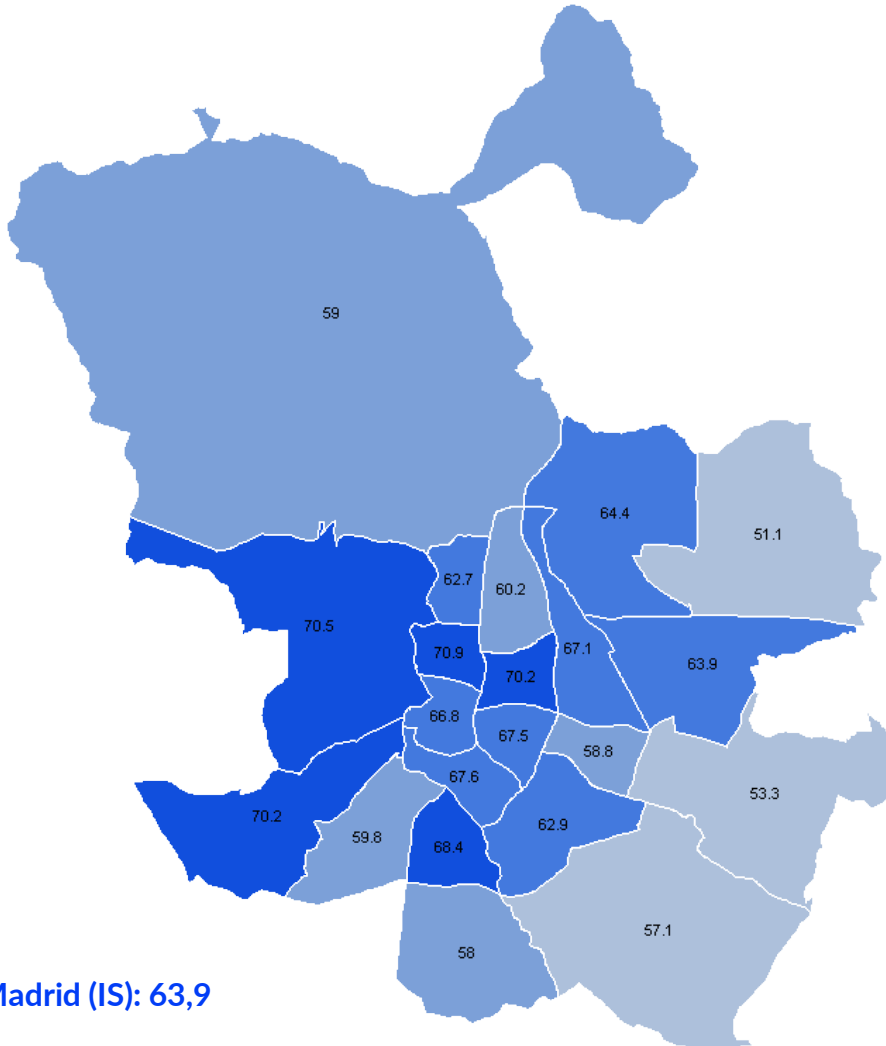
Satisfacción con la salud y los servicios sanitarios como aspecto de la calidad de vida de la ciudad



El aumento de la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad de Madrid con los servicios sanitarios encaja con el descenso de la percepción de que la sanidad es un problema de la agenda pública. De hecho, es el aspecto que ha sufrido un mayor aumento respecto a 2014, con 8 puntos de mejora en el índice sintético.



La salud y los servicios sanitarios como aspecto de la calidad de vida de la ciudad por distrito



Indicador sintético (0-100)

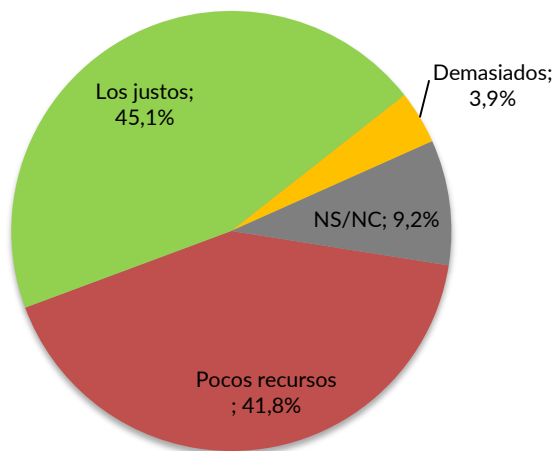
- De [51 a 58)
- De [58 a 62)
- De [62 a 68)
- [68 o más

El indicador sintético supera el valor 50 en todos los distritos. Destacan por su satisfacción los distritos de Moncloa-Aravaca, Latina, Usera, Chamberí y Salamanca.

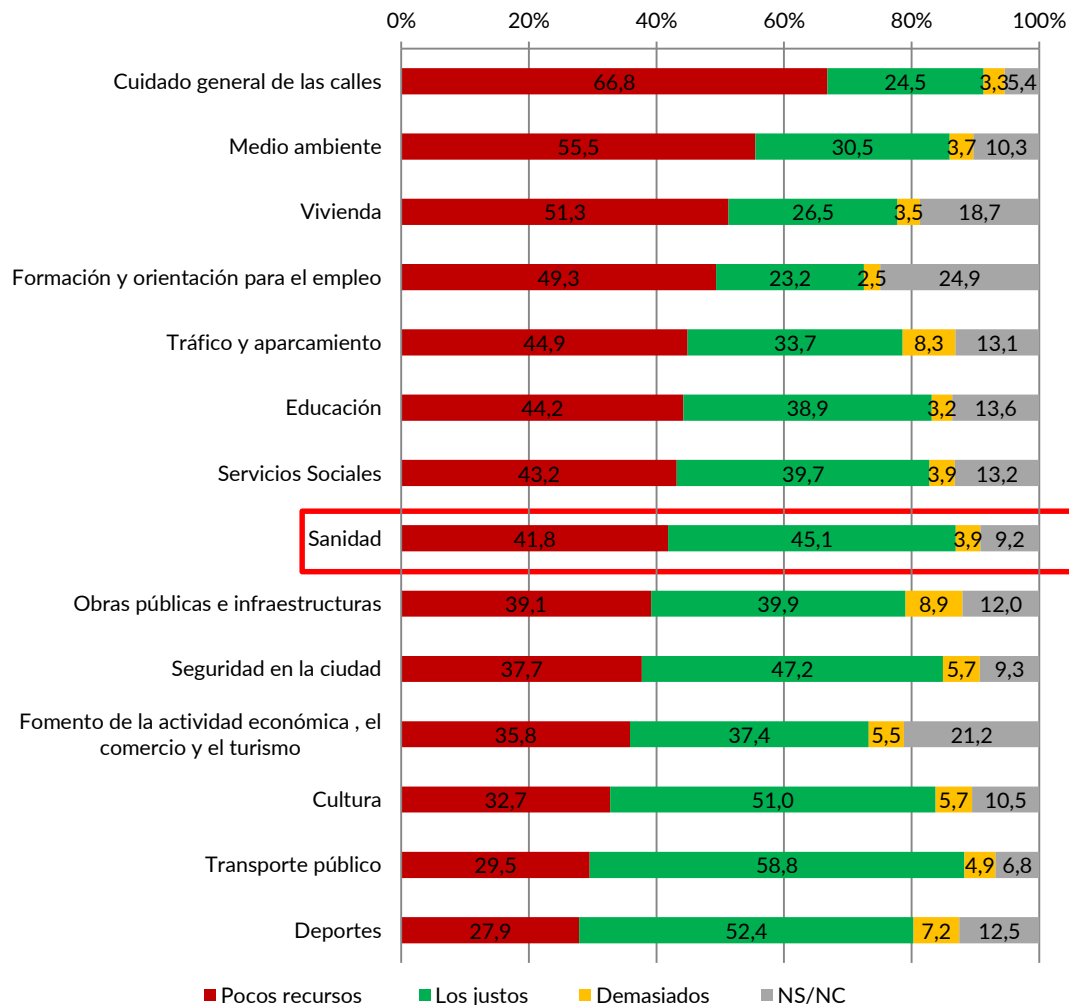
Madrid (IS): 63,9

El gasto municipal en sanidad

¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos en sanidad?

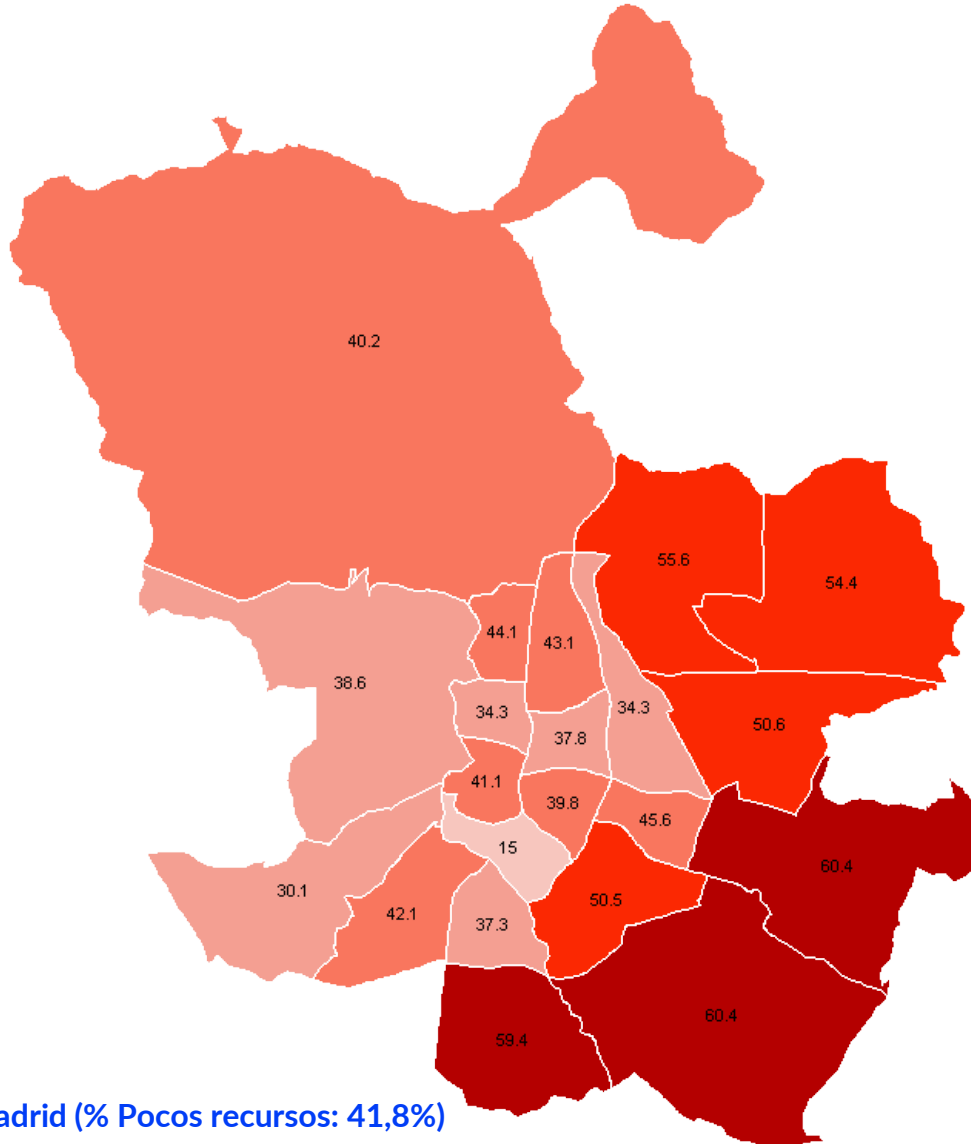


Son muy similares los porcentajes de personas encuestadas que opinan que se destinan los recursos justos (45,1%) en sanidad y el de las que consideran que se destinan pocos recursos (41,8%).



El gasto municipal en sanidad por distritos

¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos en sanidad? Por distrito



Porcentaje (Pocos recursos)

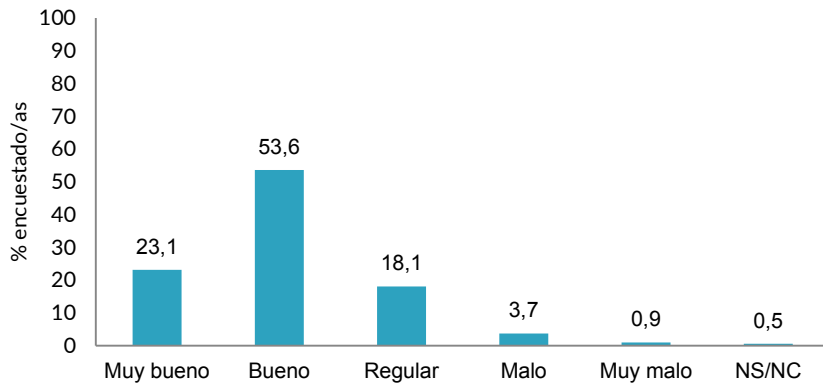
- Menos de 30
- De [30 a 39)
- De [33 a 50)
- De [50 a 59)
- [59 o más

Los distritos del noreste y sureste se encuentran especialmente insatisfechos con el gasto en sanidad. Más de un cincuenta por ciento de las personas encuestadas en Hortaleza, Barajas, San Blas-Canillejas, Vicálvaro, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Villaverde considera que se destinan pocos recursos

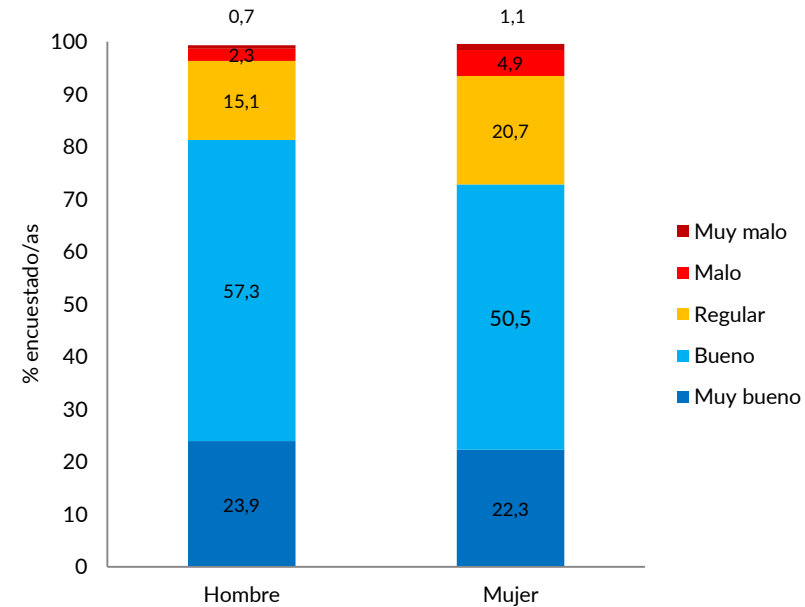
Madrid (% Pocos recursos: 41,8%)

Estado de salud percibido en el último año

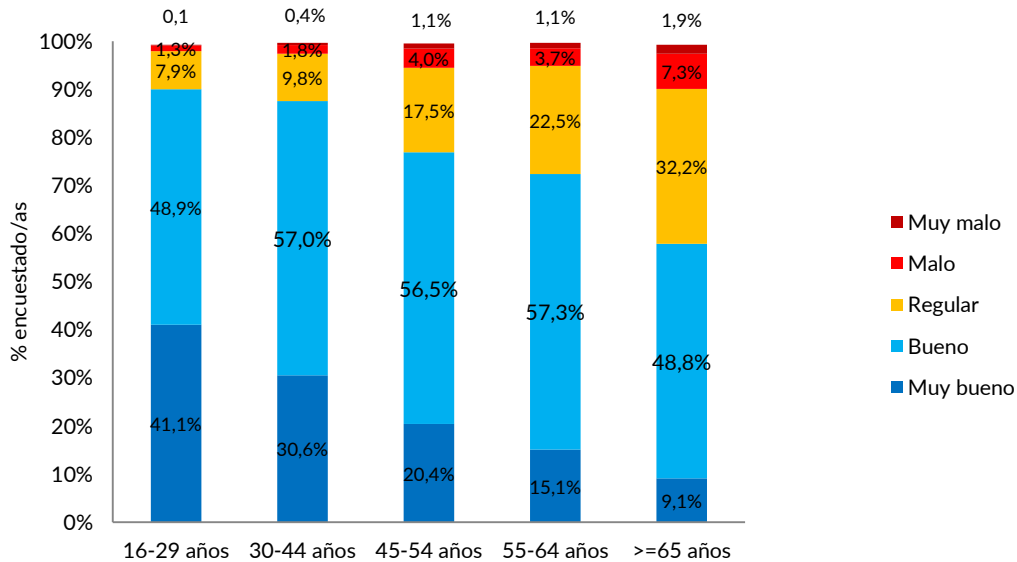
Estado de salud en los últimos 12 meses



Estado de salud en los últimos 12 meses por sexo



Estado de salud en los últimos 12 meses por grupos de edad

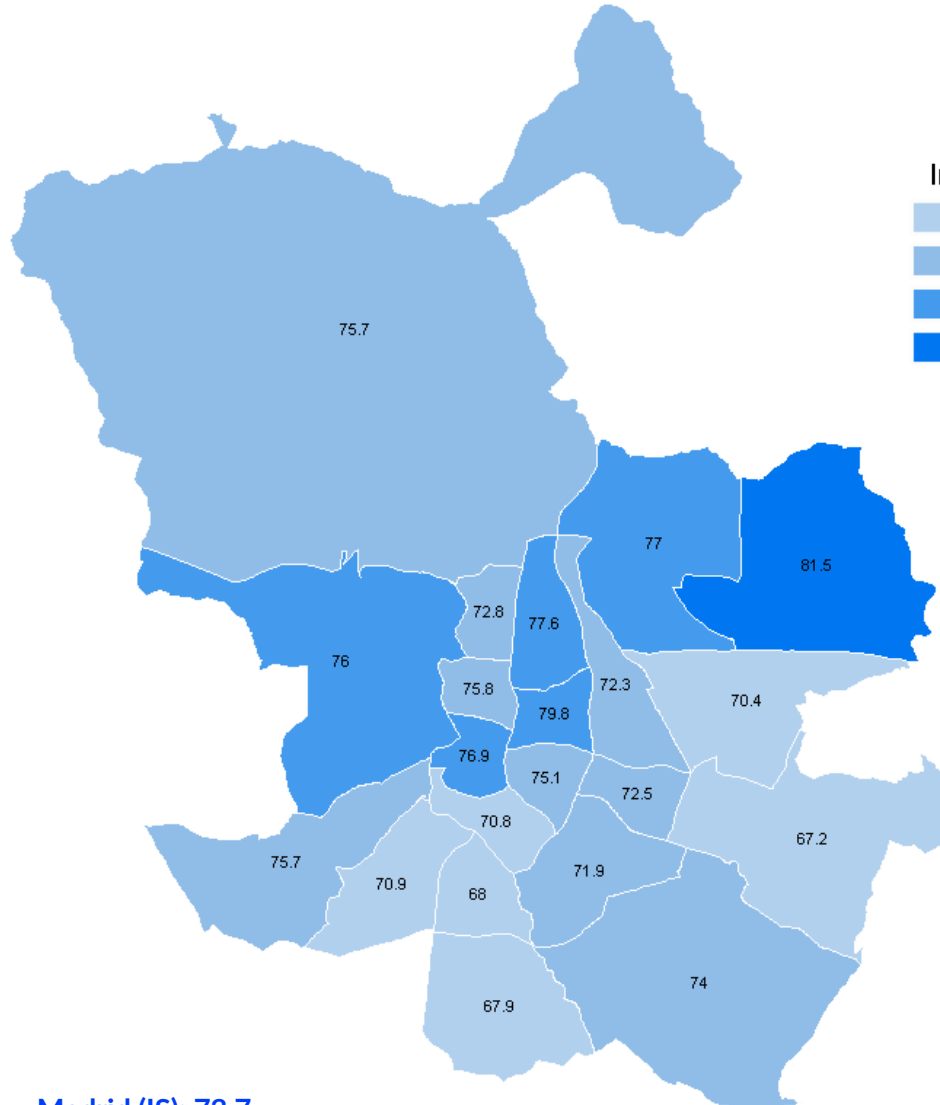


EL 76,7% de las personas encuestadas considera que su salud ha sido buena o muy buena en el último año, mientras que sólo un 4,6% considera que ha sido mala o muy mala.

En cuanto a la diferencia por sexo, las mujeres tienen peor percepción de su estado de salud que los hombres. Por edad, se observa una tendencia lógica de que a mayor edad peor percepción de la salud propia se tiene.



Estado de salud percibido en el último año por distrito



Indicador sintético (0-100)

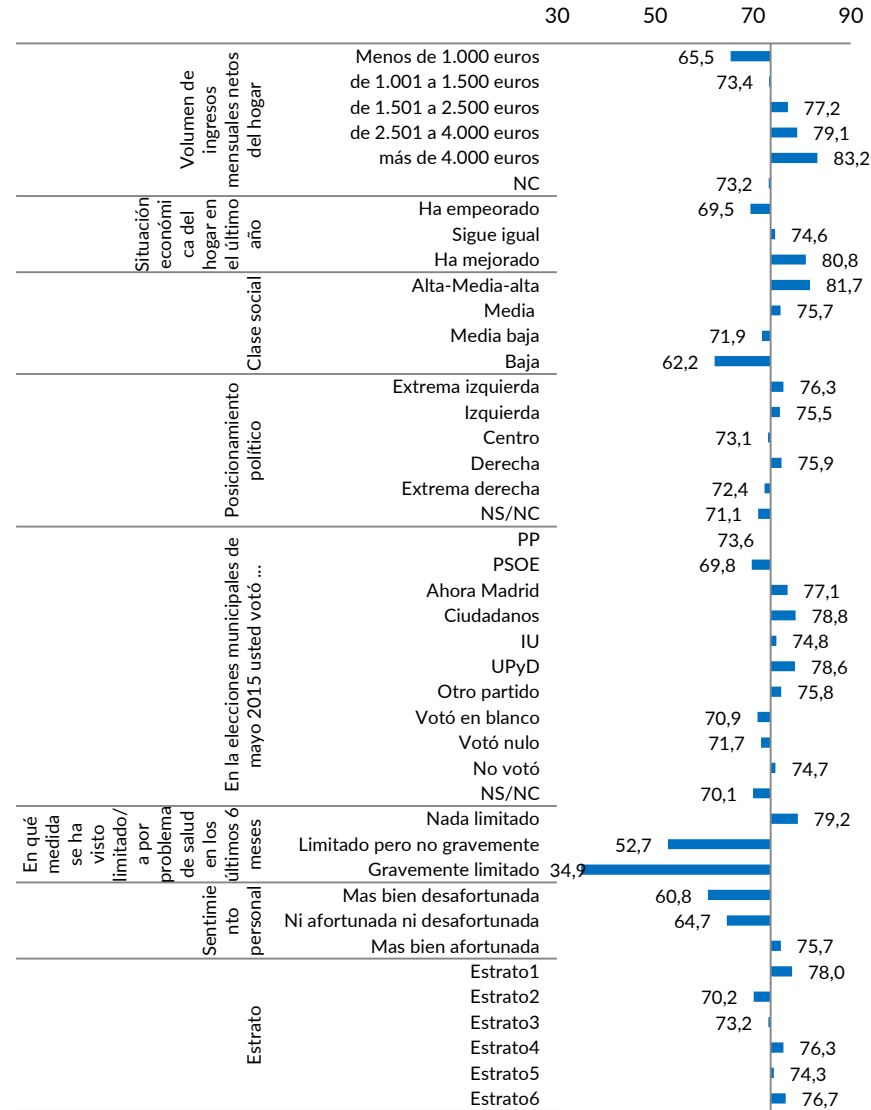
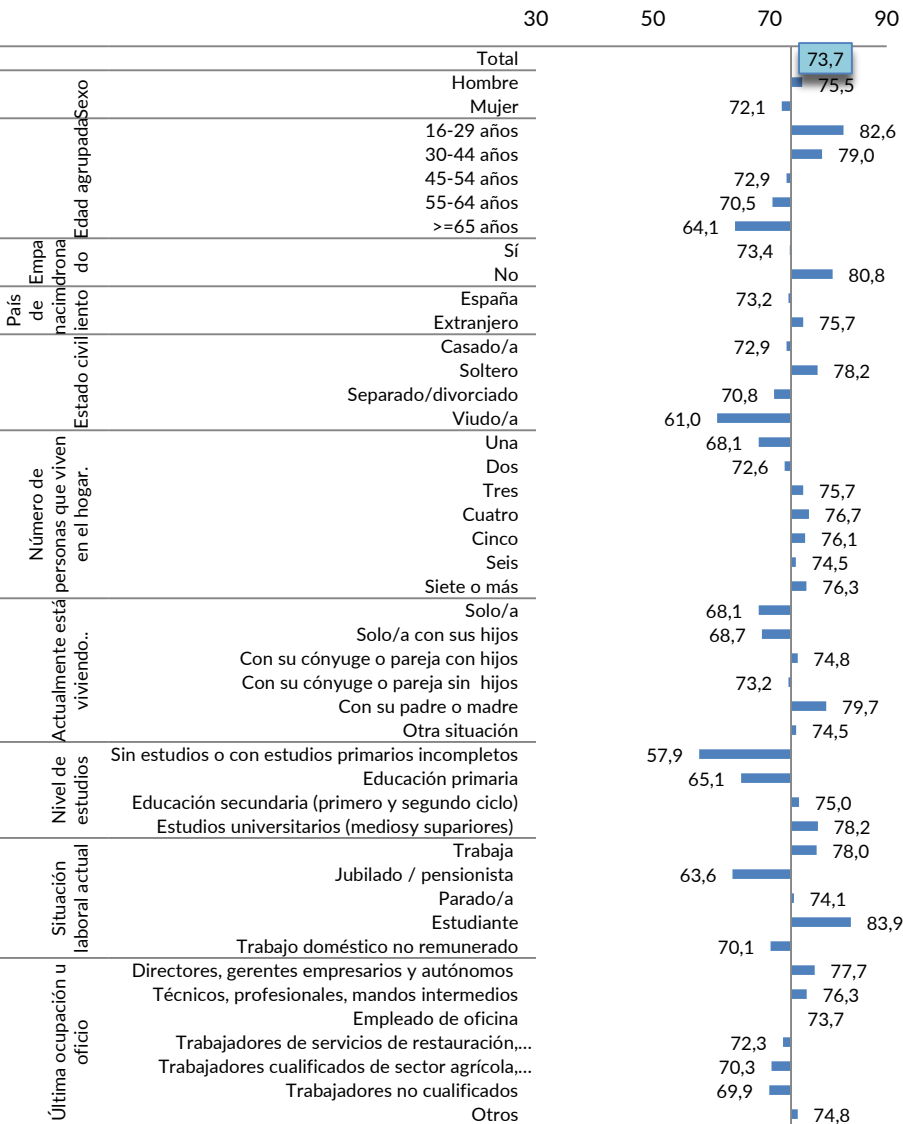
- De [67 a 71)
- De [71 a 76)
- De [76 a 80)
- [80 o más

El indicador sintético supera el valor 67 en todos los distritos. Destaca el distrito de Barajas con el mayor valor de todos los distritos: 81,5

Madrid (IS): 73,7

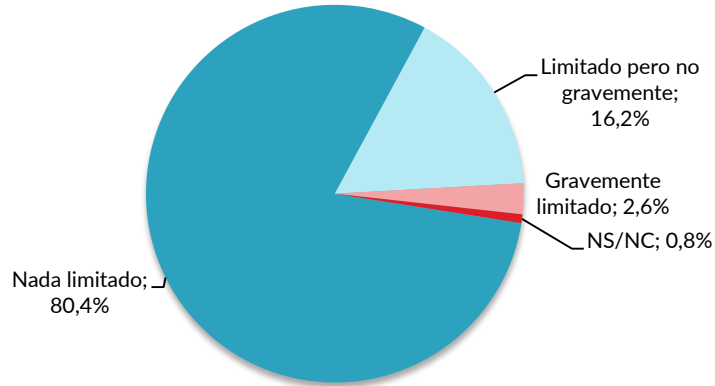
Estado de salud percibido en los últimos 12 meses. Por perfil sociodemográfico

Estado de salud en los últimos 12 meses
Indicador sintético (0-100)

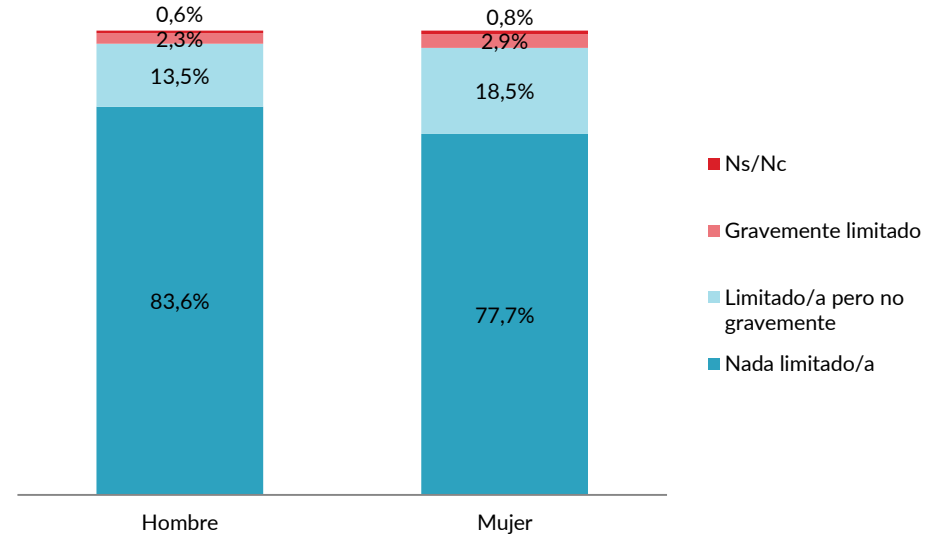


Limitación por problemas de salud en los últimos seis meses

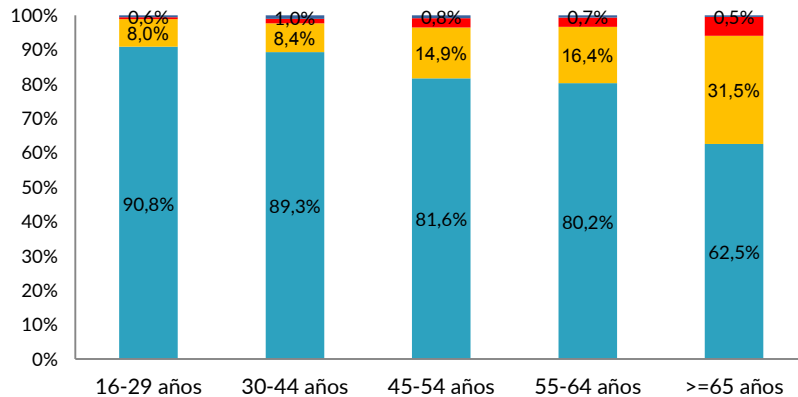
En qué medida se ha visto limitado/a por problemas de salud en los últimos 6 meses



En qué medida se ha visto limitado/ por problemas de salud en los últimos 6 meses según sexo



En qué medida se ha visto limitado/a por problemas de salud en los últimos 6 meses Por grupos de edad



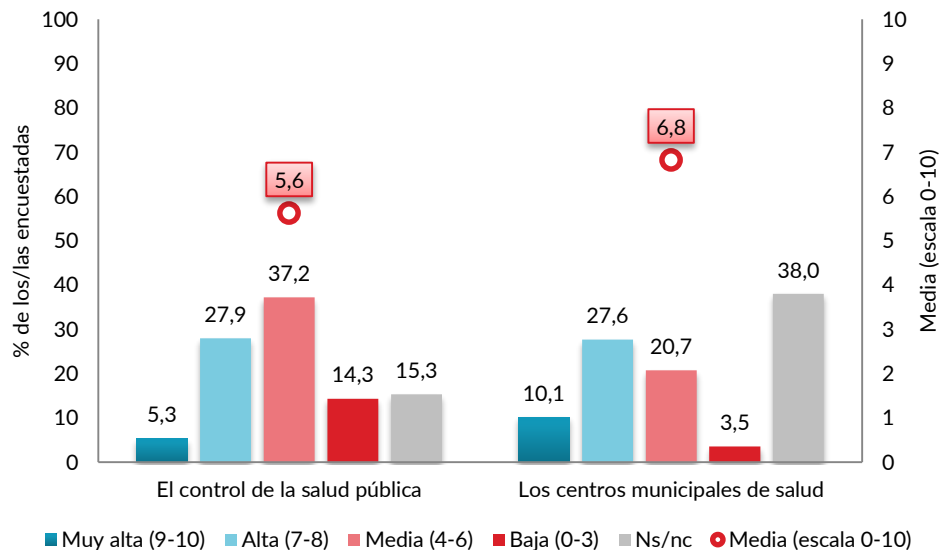
■ Nada limitado ■ Limitado pero no gravemente ■ Gravemente limitado ■ NS/NC

El 80,4% de las personas encuestadas no han tenido problemas de salud que les haya supuesto una limitación para realizar cualquier tipo de tarea.

En la distribución por sexo, las mujeres se ha visto mas limitadas (21,4%) que los hombres (15,8%).

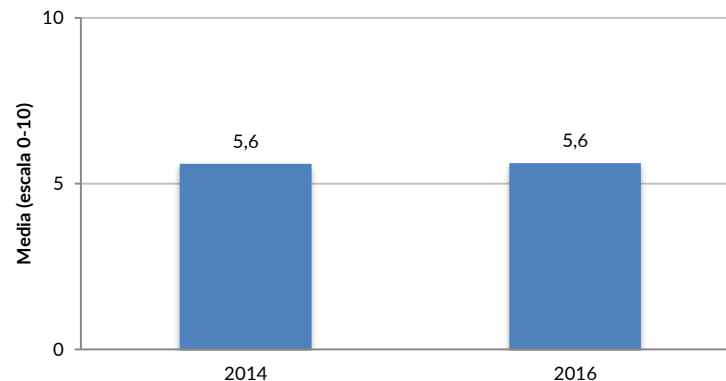
Satisfacción con los servicios municipales de salud

Satisfacción con los servicios de salud

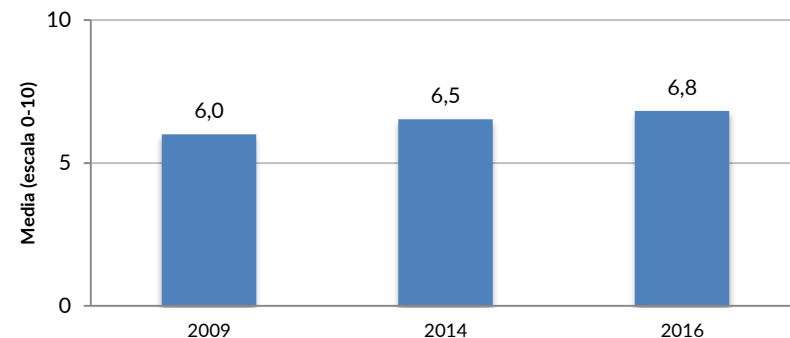


Los dos servicios municipales de salud evaluados alcanzan puntuaciones por encima del cinco. Los centros municipales de salud es un servicio mal conocido por las personas encuestadas, ya que el 38,0 % no sabe o no contesta cuando se les pide valorarlo

Evolución de la satisfacción con el control de la salud pública



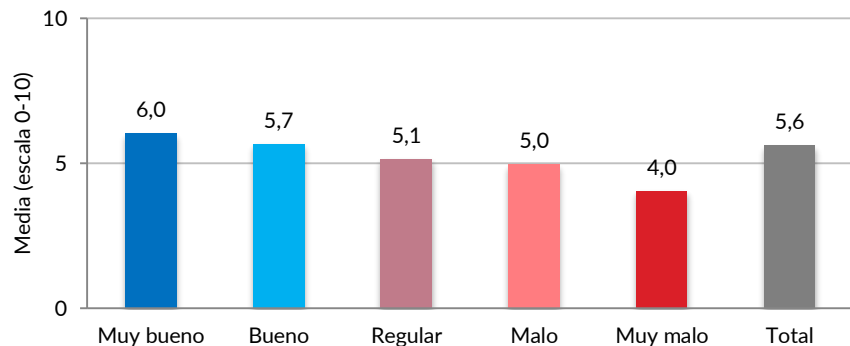
Evolución de la satisfacción con los centros municipales de salud



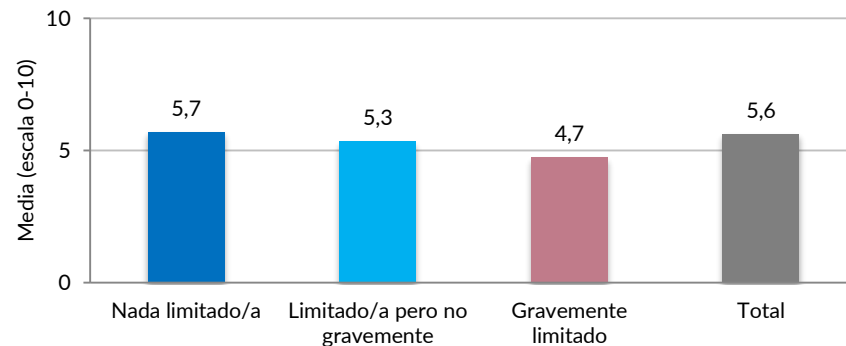
Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador del año 2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que el de los años 2014 y 2016 es una media en escala 0 a 10.

Satisfacción con los servicios de salud según.....

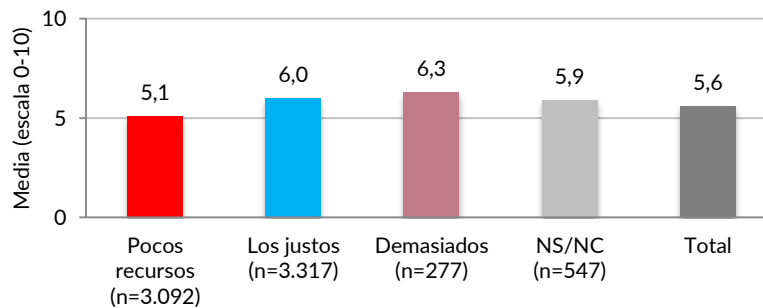
Satisfacción con el control de la salud pública según estado de salud en los últimos 12 meses



Satisfacción con el control de la salud pública según limitación por problemas de salud en los últimos 6 meses

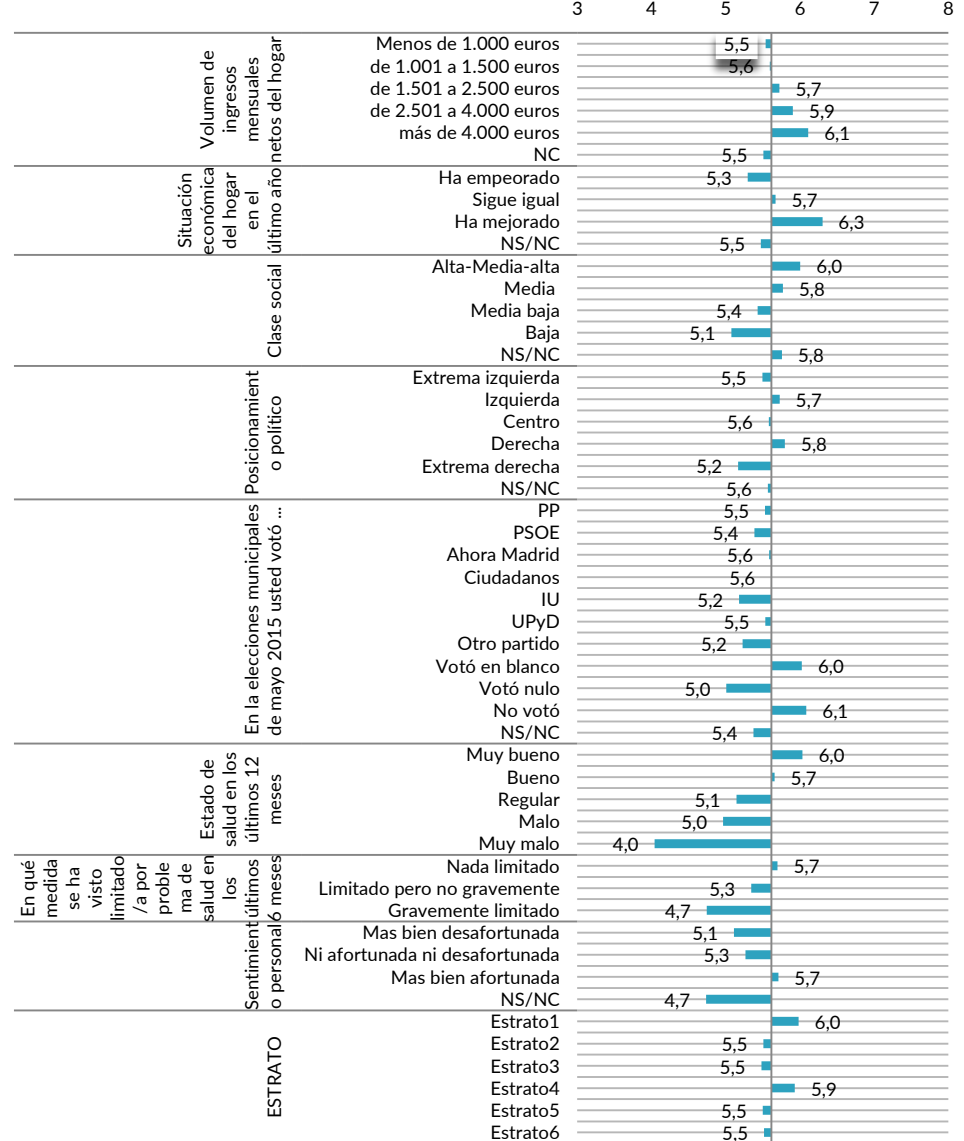
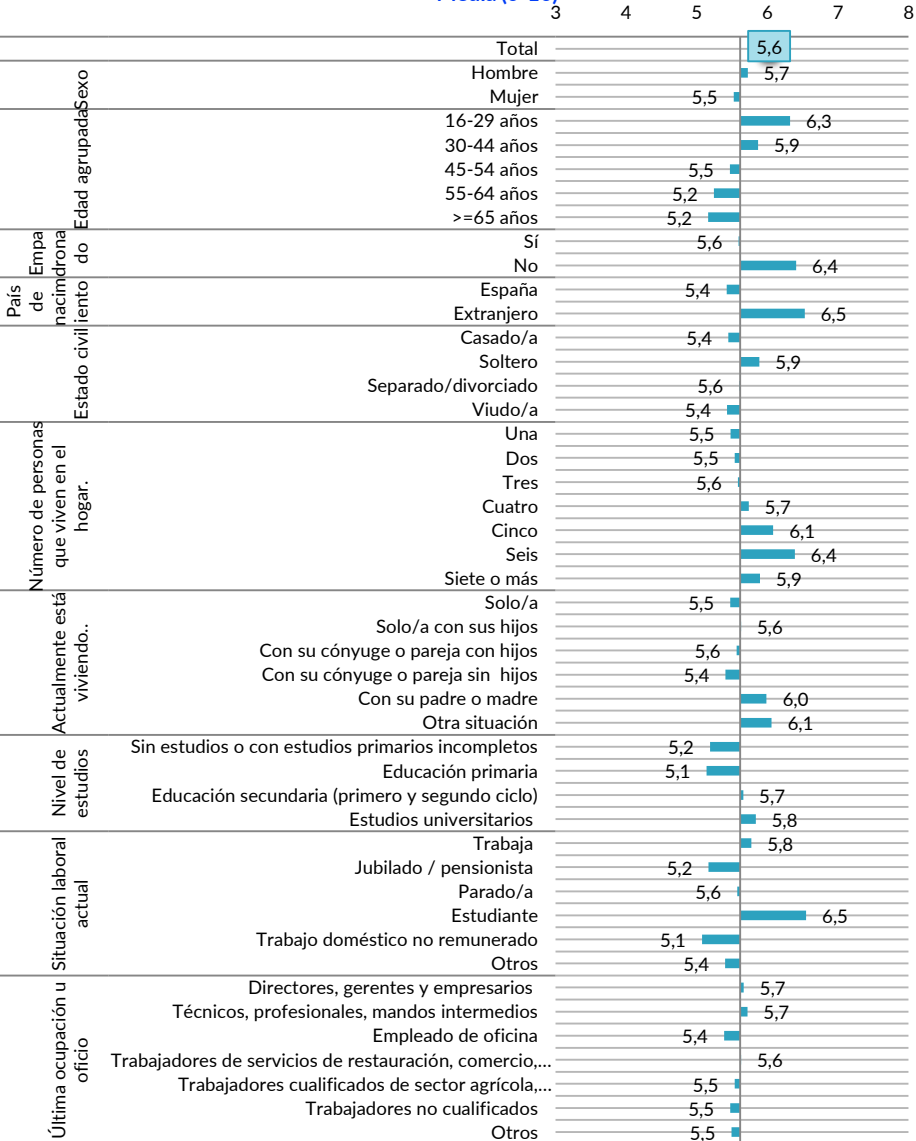


Satisfacción con el control de la salud pública según recursos municipales que se destinan a sanidad



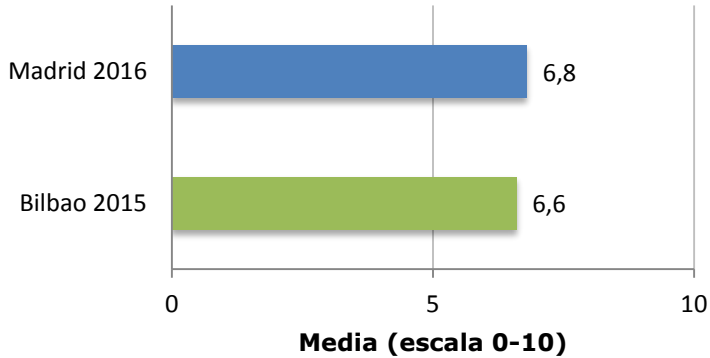
Satisfacción con el control de salud pública según perfil sociodemográfico

Satisfacción con el control de la salud pública
Media (0-10)



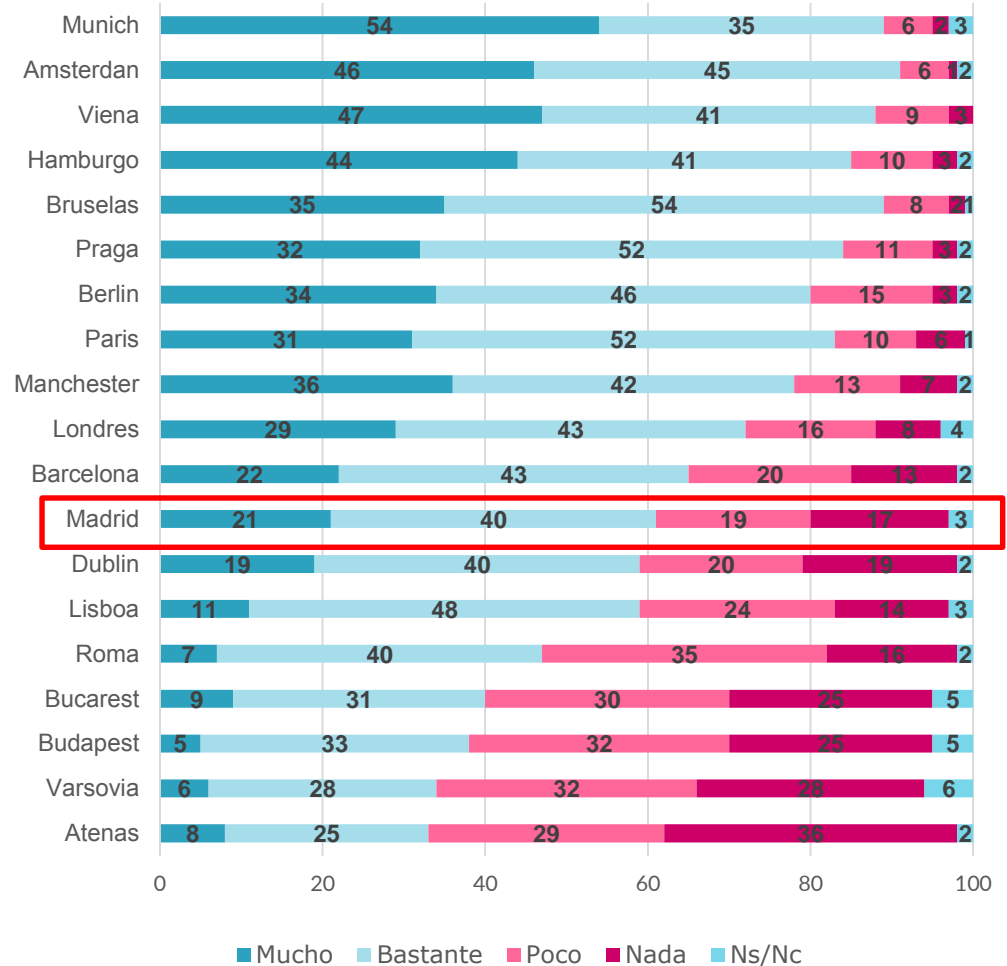
Satisfacción con los servicios municipales de salud. Comparación de ciudades

Satisfacción con los centros municipales de salud: comparación ciudades



La satisfacción con los centros de salud es ligeramente más elevada que en la ciudad de Bilbao.

Satisfacción con los servicios de salud, médicos, hospitales..

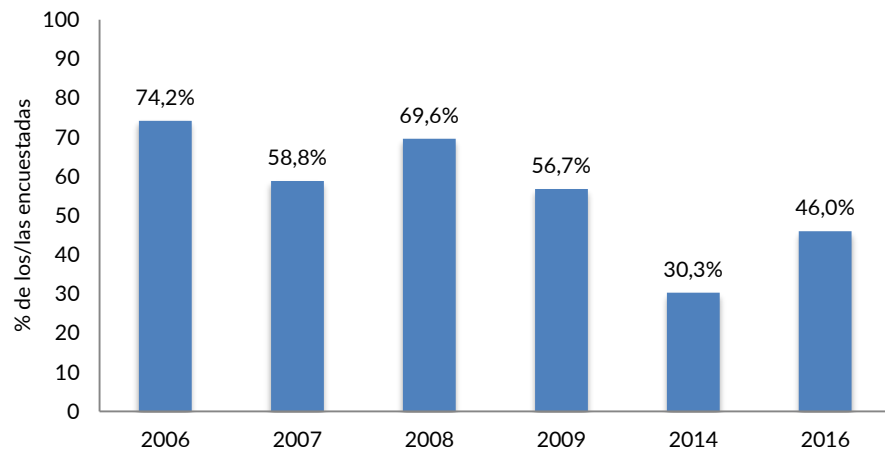


Fuente: European Commission (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European Cities. 500 entrevistas por ciudad.

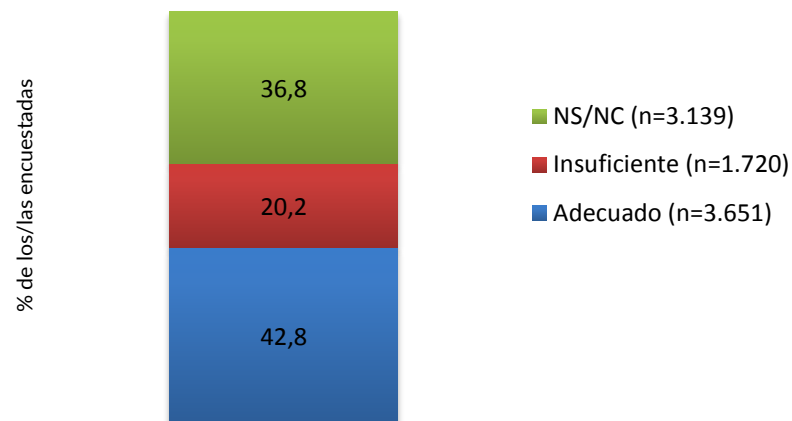
Según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas 2015, realizada en el contexto de Urban Audit, Madrid ocupa una posición intermedia en la satisfacción ciudadana con los servicios de salud si se compara con las principales ciudades europeas.

Uso y suficiencia de los centros municipales de salud

Utilización de los centros municipales de salud en el último año
Serie 2006-2016



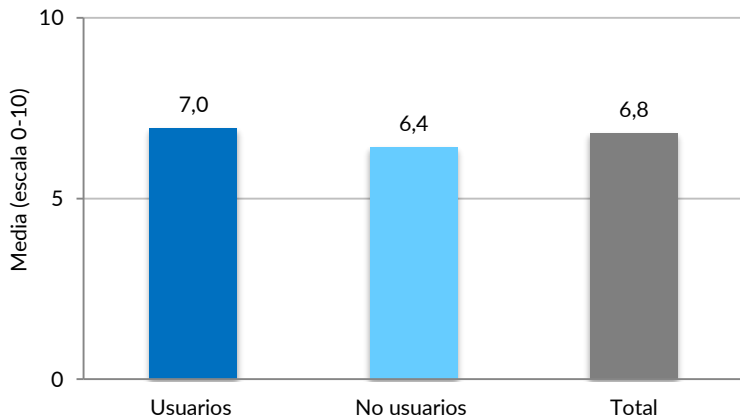
Valoración de la suficiencia de centros municipales de salud:
su número es...(%)



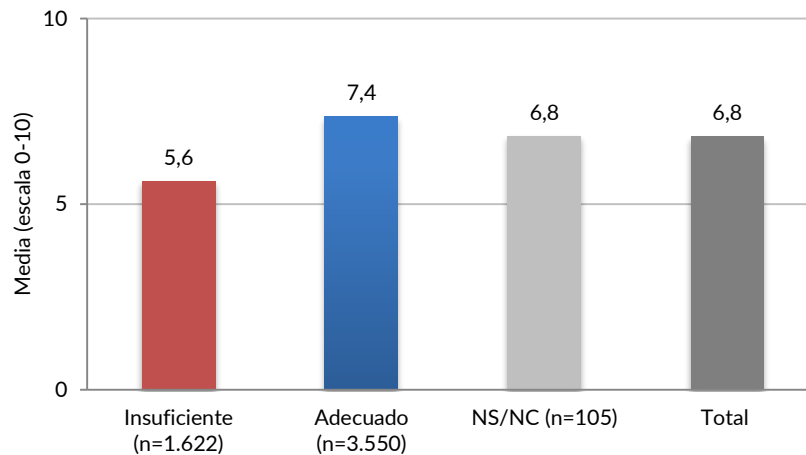
Respecto a la suficiencia, un 42,8% de las personas encuestadas consideran que el número de centros municipales de salud es adecuado, frente a un 20,2% que considera que es insuficiente. No obstante, un 36,8% no tiene opinión al respecto.

Satisfacción con los centros municipales de salud según...

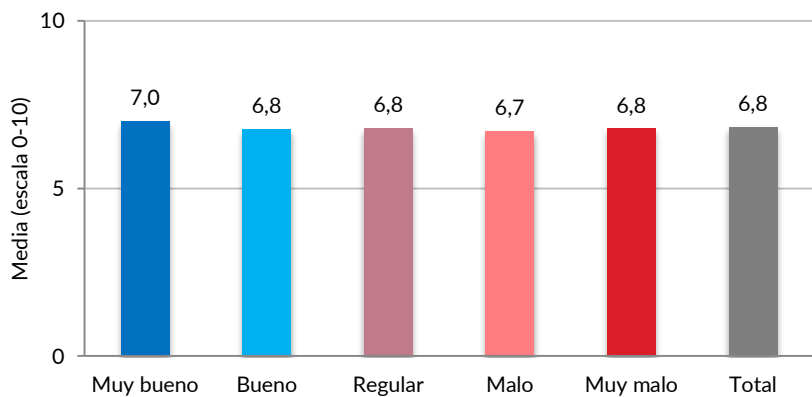
Satisfacción con los centros municipales de salud de personas usuarias y no usuarias



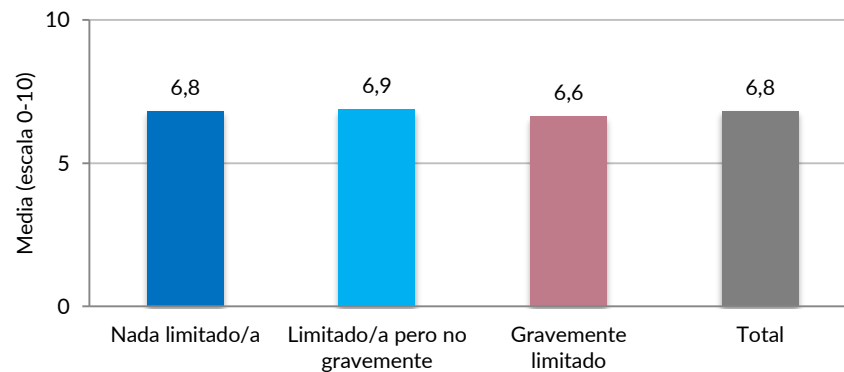
Satisfacción con los centros municipales de salud en función de la suficiencia



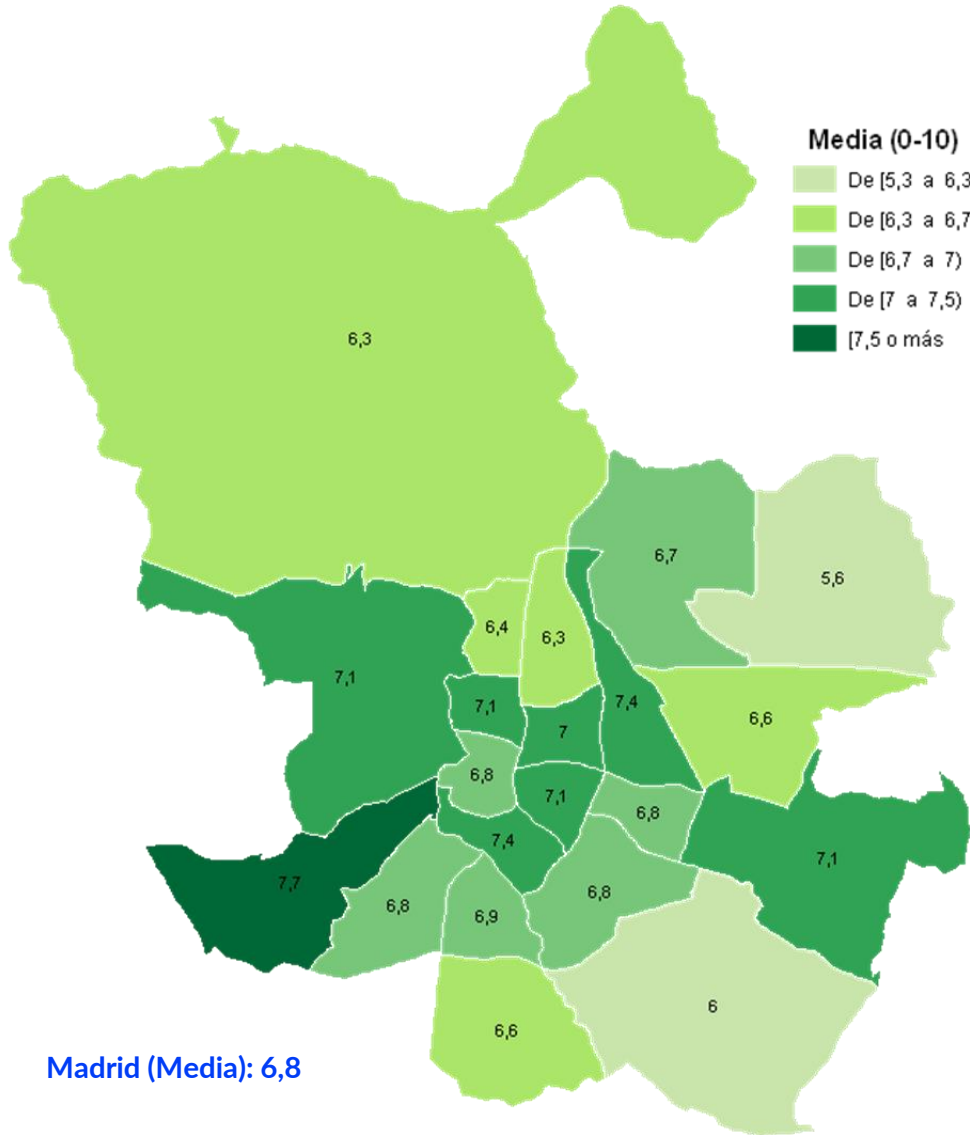
Satisfacción con los centros municipales de salud según estado de salud en los últimos 12 meses



Satisfacción con los centros municipales de salud según limitación por problemas de salud en los últimos 6 meses

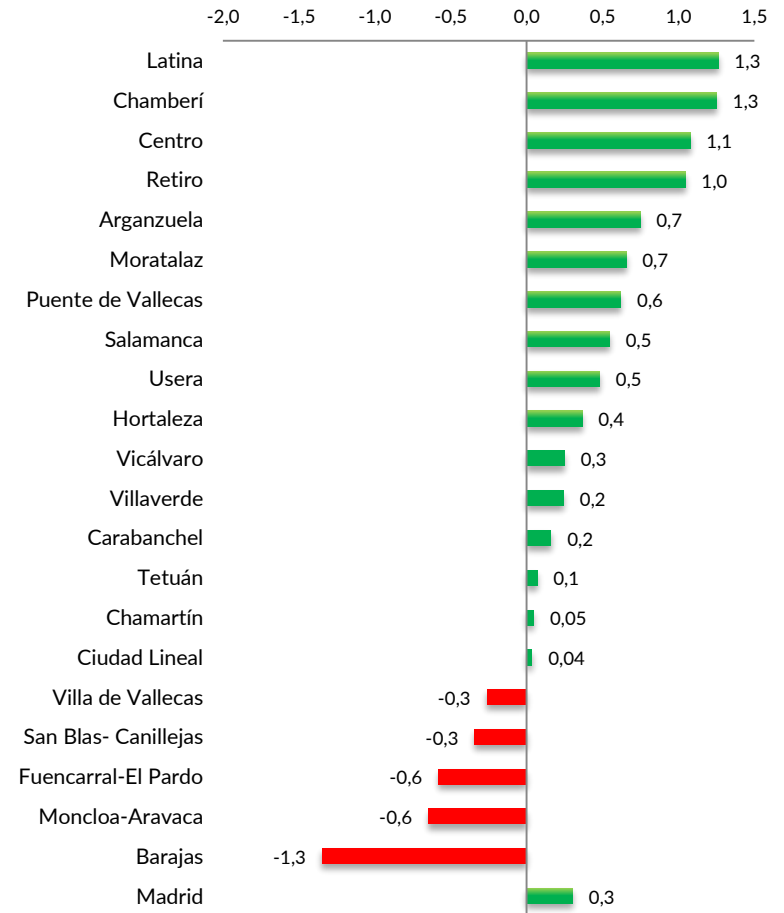


Satisfacción con los centros municipales de salud por distrito



Madrid (Media): 6,8

Satisfacción con los centros municipales de salud
Diferencia de medias 2016-2014



Satisfacción con los centros municipales de salud según perfil sociodemográfico

