

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017 Salud y Emergencias

**Servicio de Evaluación
Subdirección General de Calidad Evaluación
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
2018**

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,82\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 8,45\%$ 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, 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 las personas encuestadas
Periodo de recogida	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
Número de expediente	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
Empresa adjudicataria	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido)

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos**

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5]

(*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos

COMPARACIÓN DE CIUDADES

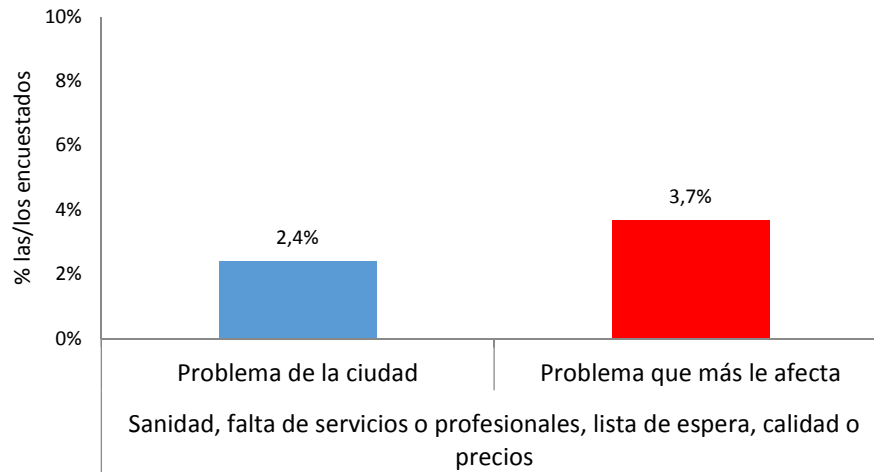
	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	Mayo-junio 2015
Serie disponible	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala semántica
Referencia	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



Salud

La sanidad como problema de la ciudad

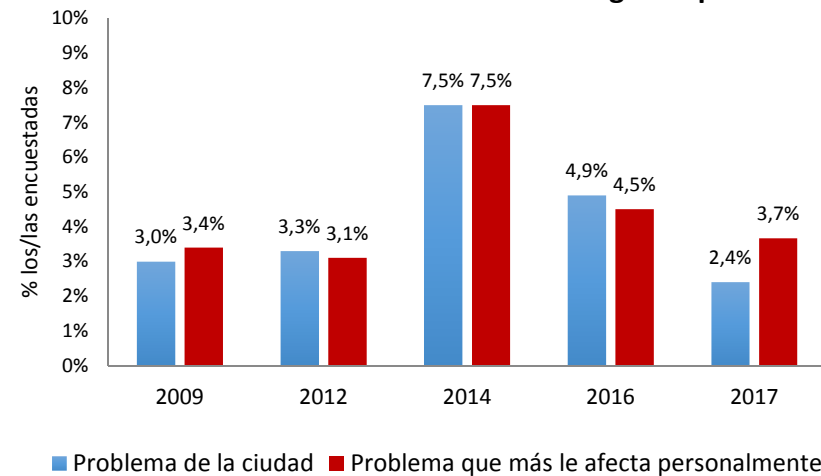
La sanidad como problema de la agenda pública



- En la edición del 2017 continúa el descenso de la sanidad como un problema de la agenda pública respecto a las ediciones anteriores, situándose en valores cercanos a los de los años 2009 y 2012

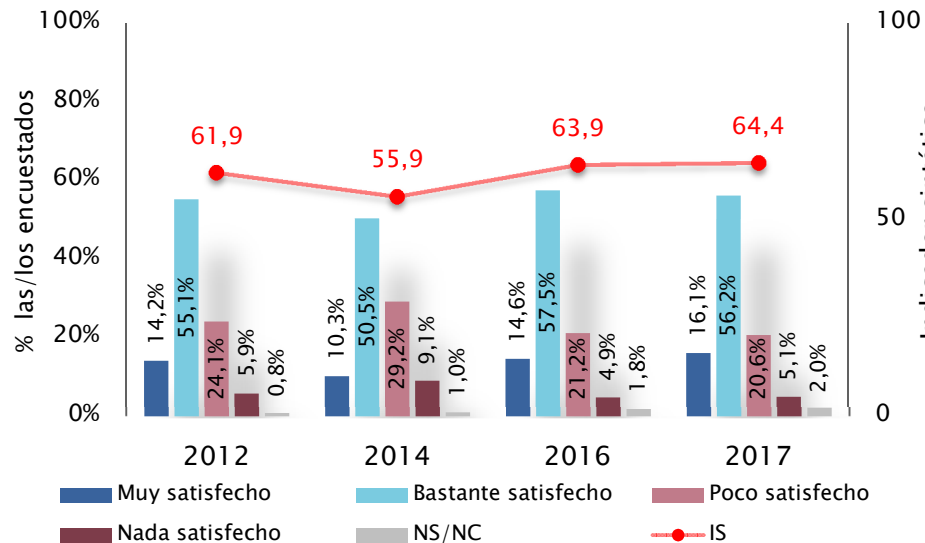
- El porcentaje de personas encuestadas que perciben la sanidad como un problema de la ciudad es inferior al de las que lo perciben como el problema que más les afecta personalmente.

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

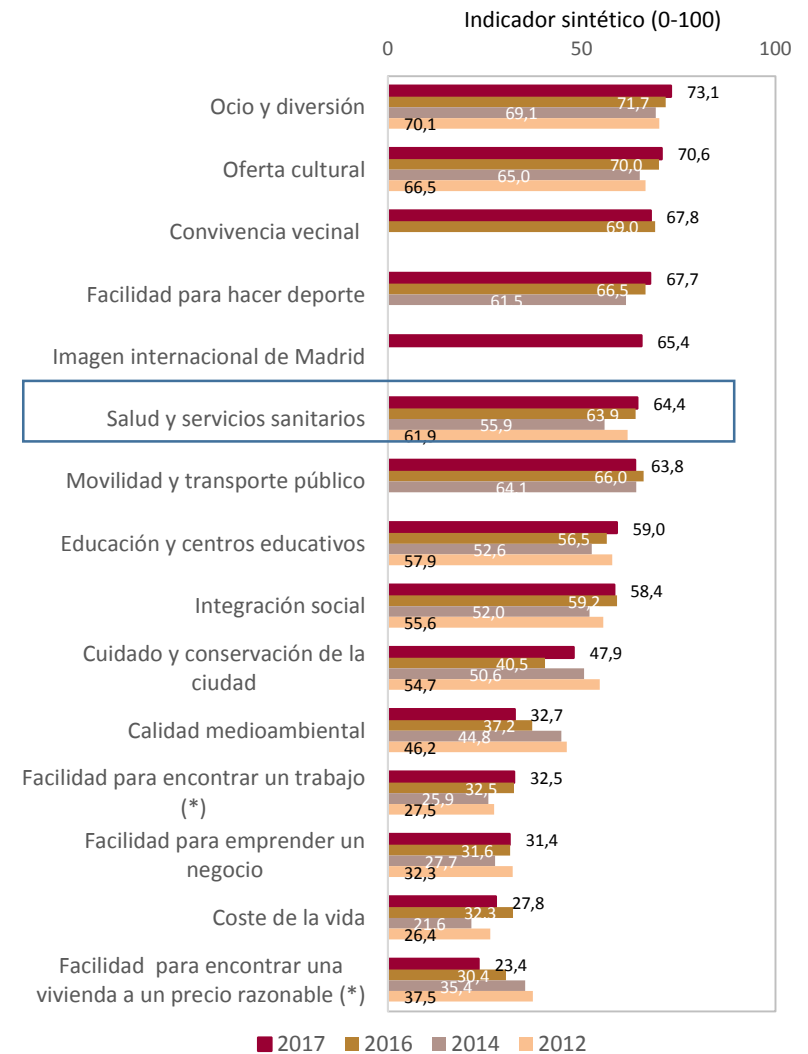
Satisfacción con la salud y los servicios sanitarios como aspectos de calidad de vida de la ciudad



- El 72,3 % de las personas encuestadas se siente muy o bastante satisfecho con la salud y servicios sanitarios como aspectos relacionados con la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción con la salud y los servicios sanitarios continúa aumentando desde el 2014.
- La satisfacción con la salud y servicios sanitarios ocupa una posición intermedia en relación a los diferentes aspectos relacionados con la calidad de vida de la ciudad.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017

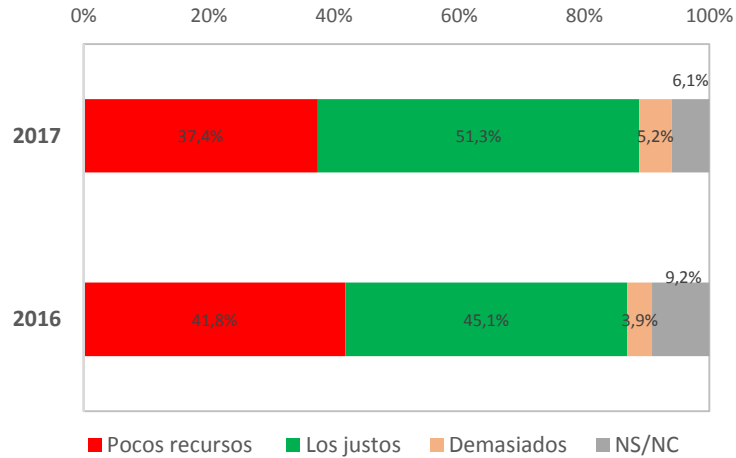


(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

El gasto municipal en sanidad

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

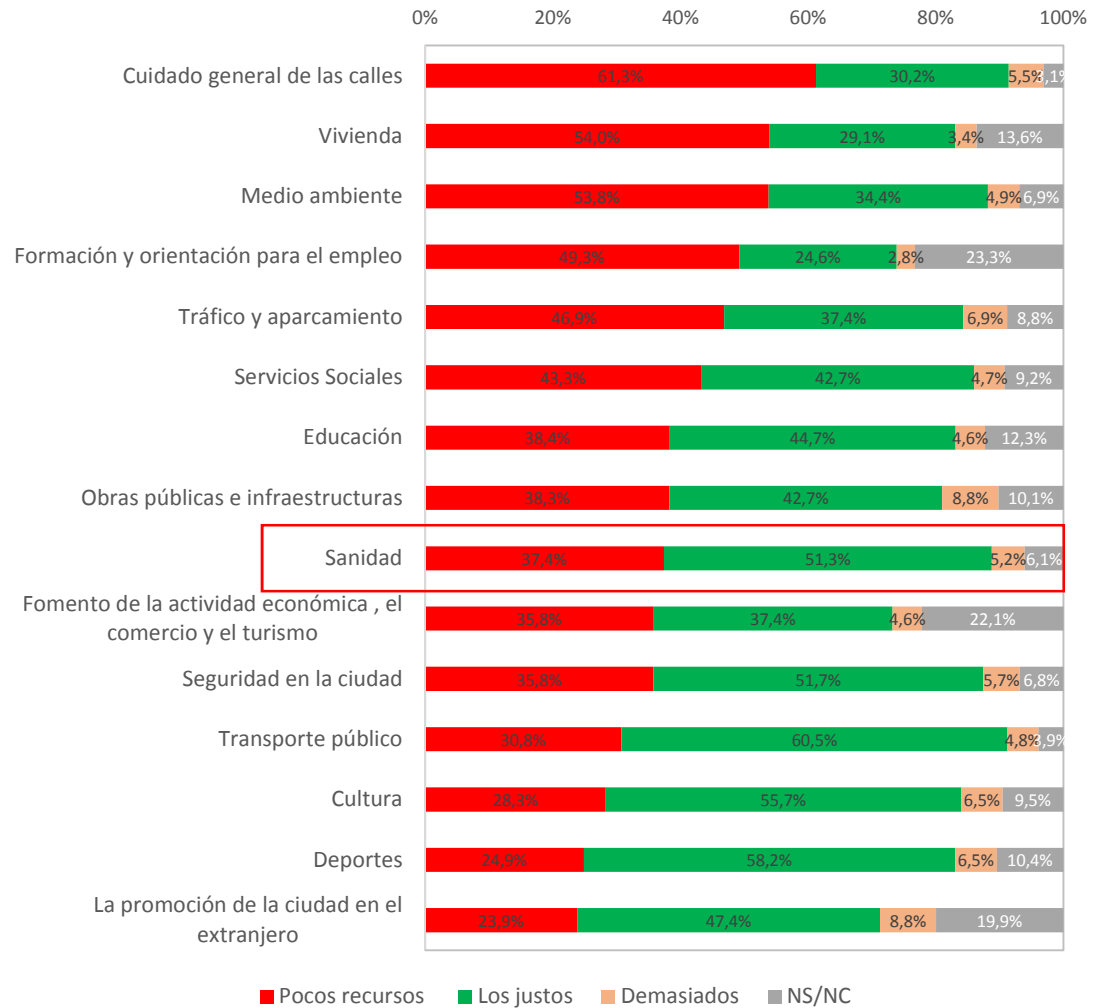
% los/las encuestadas



- Algo más de la mitad de las personas encuestadas (51,3%) refiere que el ayuntamiento dedica los recursos justos a sanidad, aumentando respecto al año 2016.
- La sanidad ocupa una posición intermedia en la dedicación de pocos recursos por parte del Ayuntamiento a los servicios públicos.

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

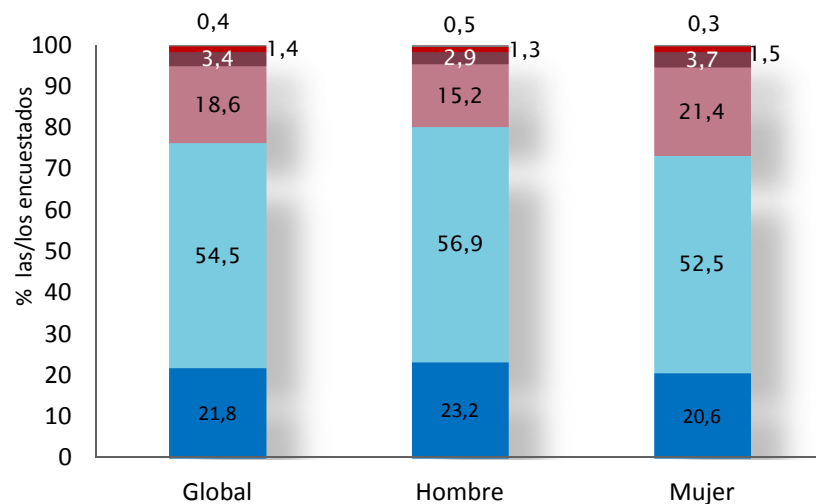
% los/las encuestadas



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Estado de salud percibido en el último año

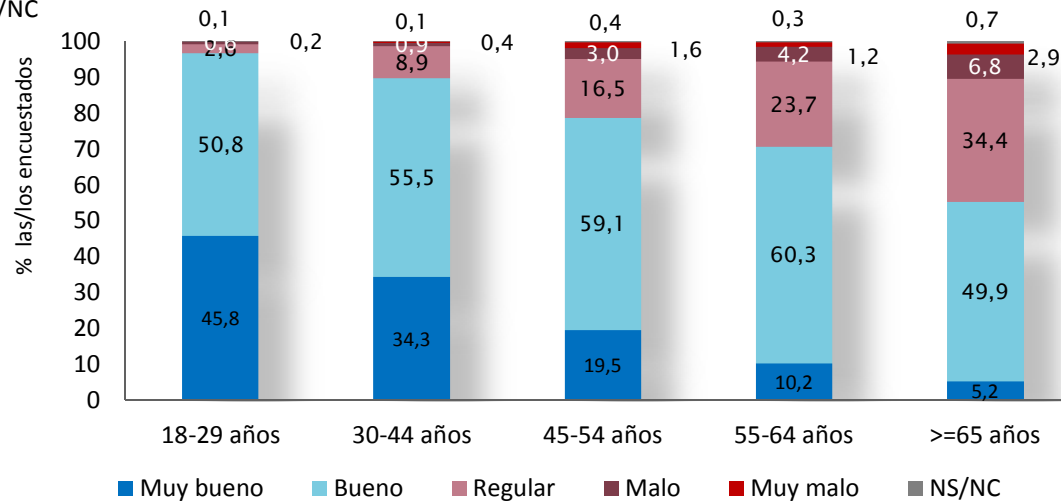
Estado de salud global y por sexo



- EL 73,1% de las personas encuestadas considera que su salud ha sido buena o muy buena en el último año, mientras que sólo un 5,2% considera que ha sido mala o muy mala.
- Las mujeres tienen peor percepción de su estado de salud que los hombres.

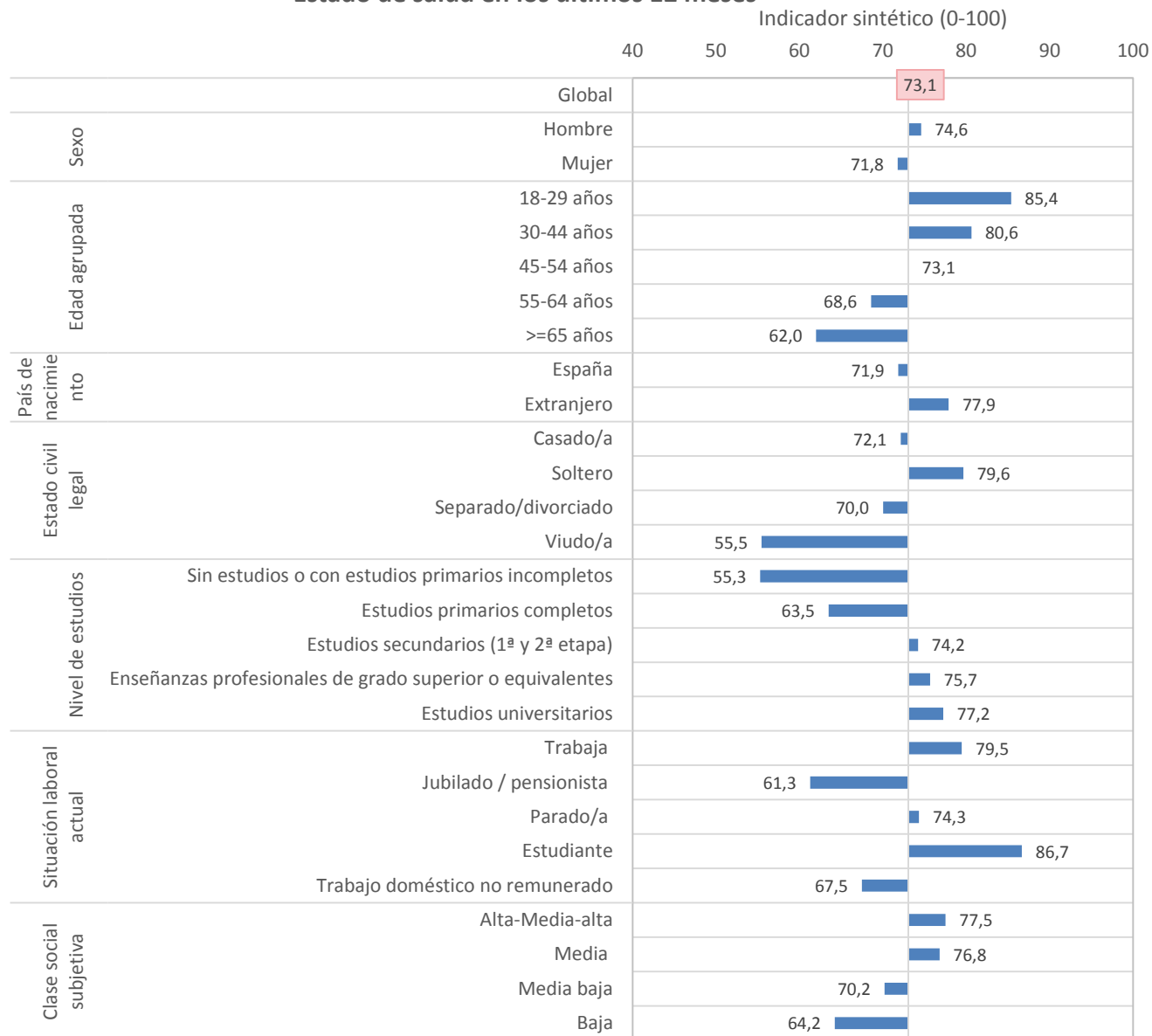
- Por edad, se observa una tendencia lógica de que a mayor edad peor percepción del estado la salud se tiene.

Estado de salud por grupos de edad



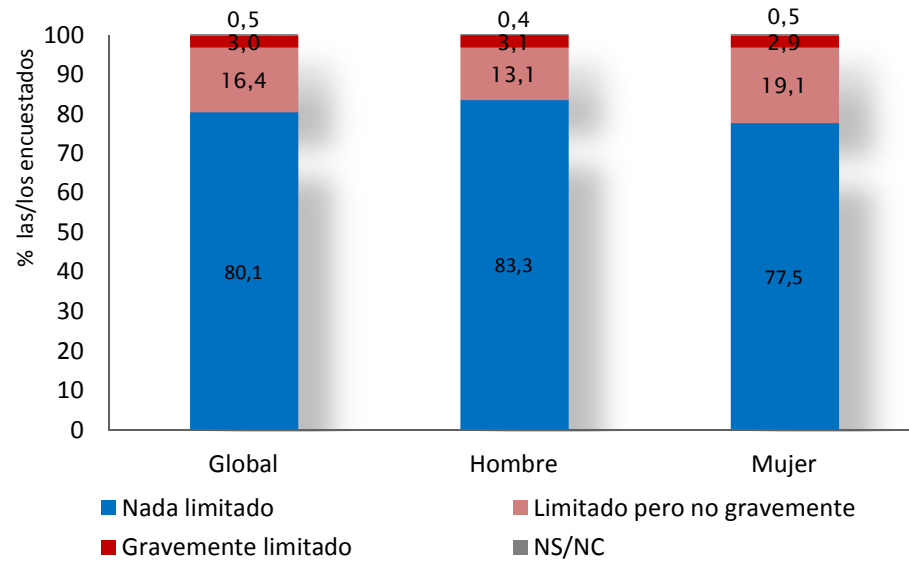
Estado de salud percibido en los últimos 12 meses. Perfil sociodemográfico

Estado de salud en los últimos 12 meses



Limitación por problemas de salud en los últimos seis meses

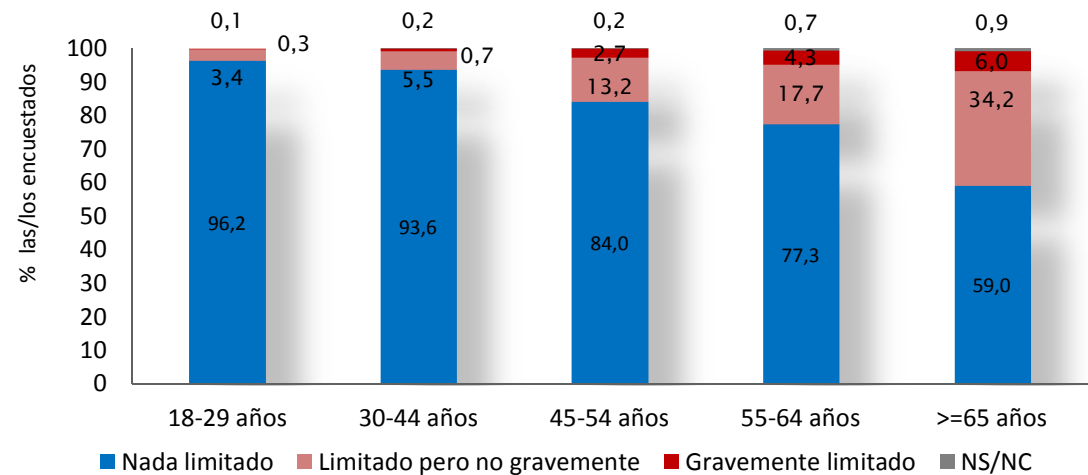
Limitación por problema de salud en los últimos 6 meses. Global y por sexo



- El 80,1% de las personas encuestadas no ha tenido problemas de salud que haya supuesto una limitación para realizar cualquier tipo de tarea.
- En la distribución por sexo, las mujeres se han visto más limitadas (22%) que los hombres (16,2%).

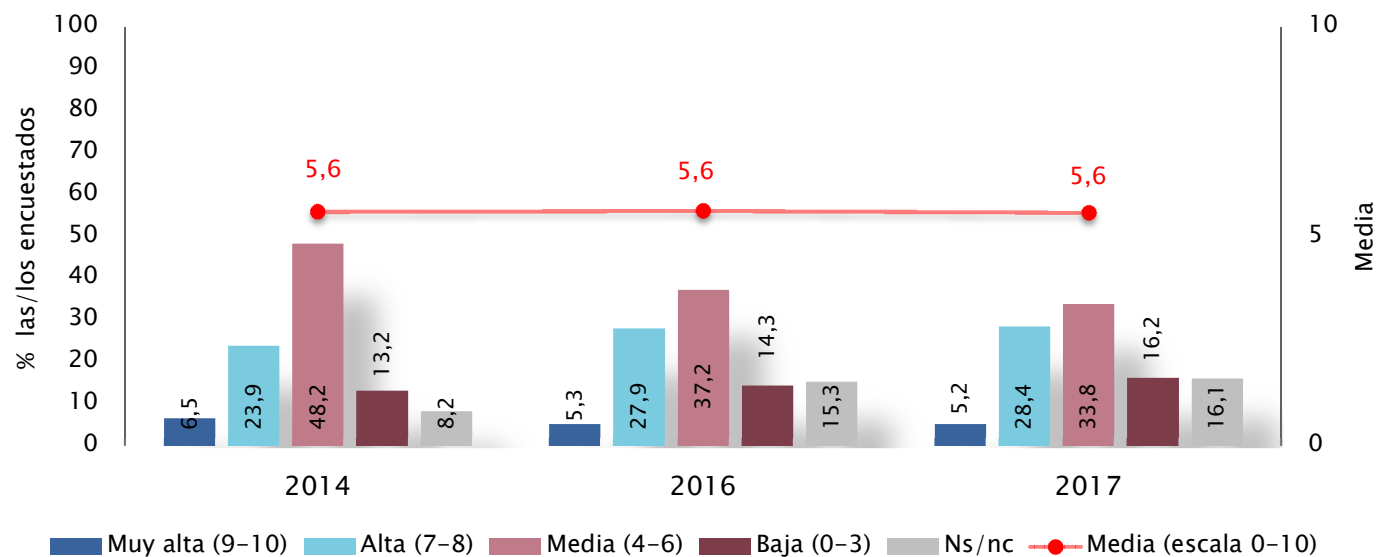
- Por edad, se observa una tendencia lógica de que al aumentar la edad se incrementa el número de personas encuestadas que tienen limitada su actividad por problemas de salud.

Limitación por problema de salud en los últimos 6 meses por grupos de edad



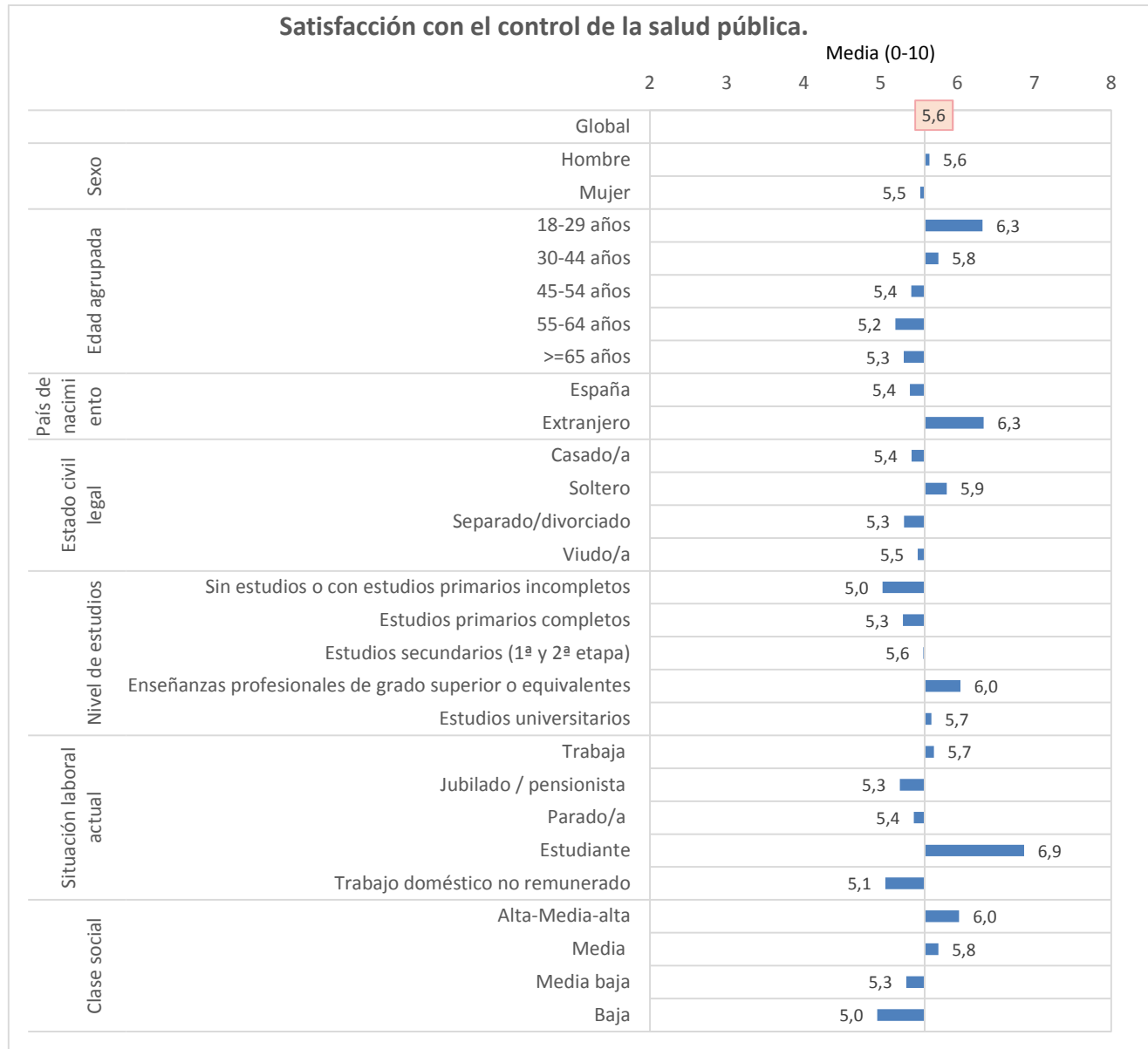
Satisfacción con el control de la salud pública

Satisfacción con el control de la salud pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)

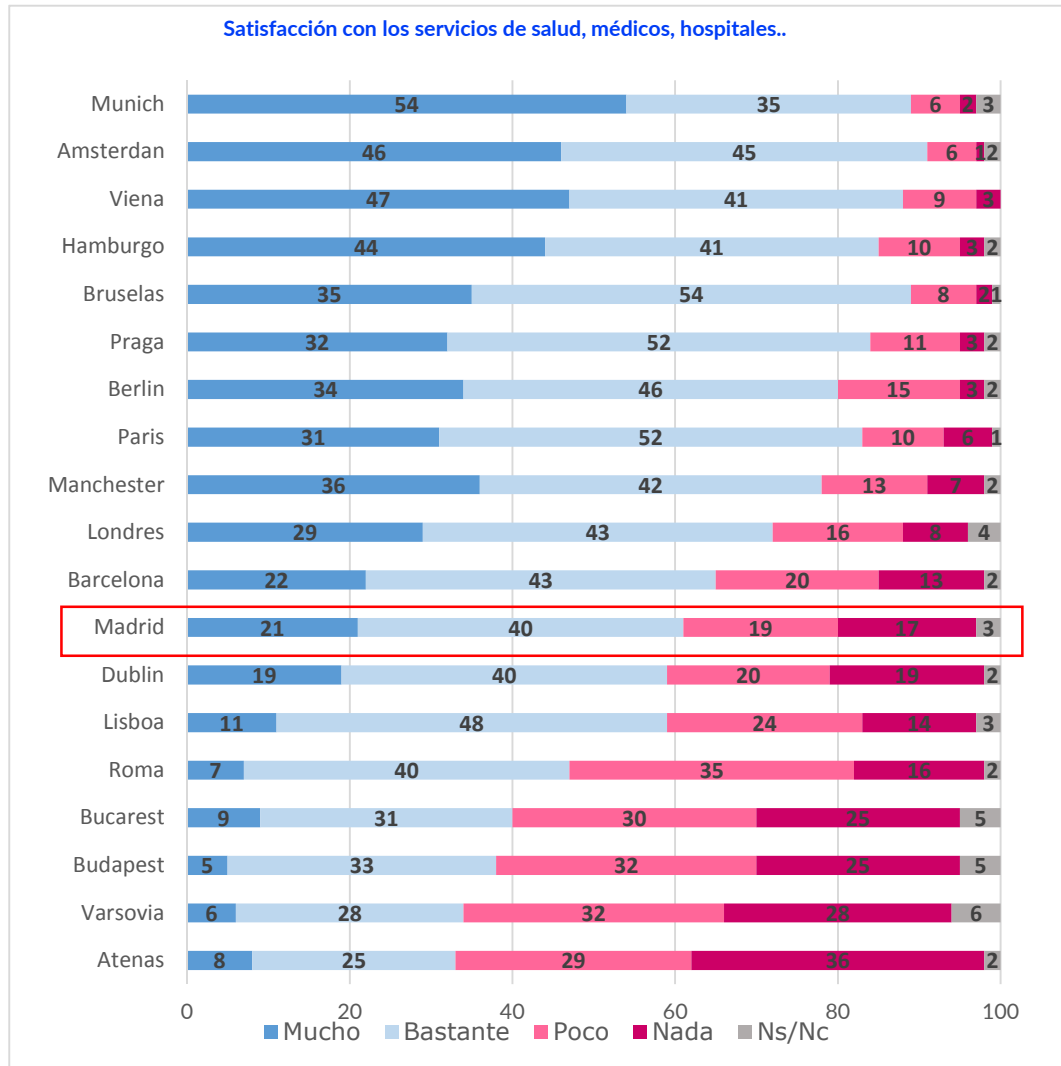


- La satisfacción con el control de la salud pública alcanza puntuaciones medias por encima del cinco y se mantiene desde el 2014.

Satisfacción con el control de salud pública. Perfil sociodemográfico



Satisfacción con los servicios municipales de salud. Comparación de ciudades

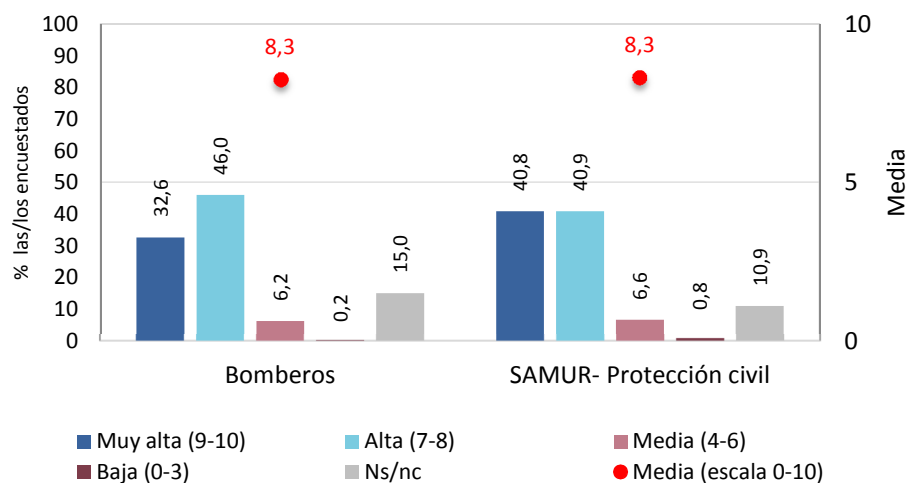


- Según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas 2015, realizada en el contexto de Urban Audit, Madrid ocupa una posición intermedia en la satisfacción ciudadana con los servicios de salud si se compara con las principales ciudades europeas.

Emergencias

Satisfacción con los servicios de emergencias

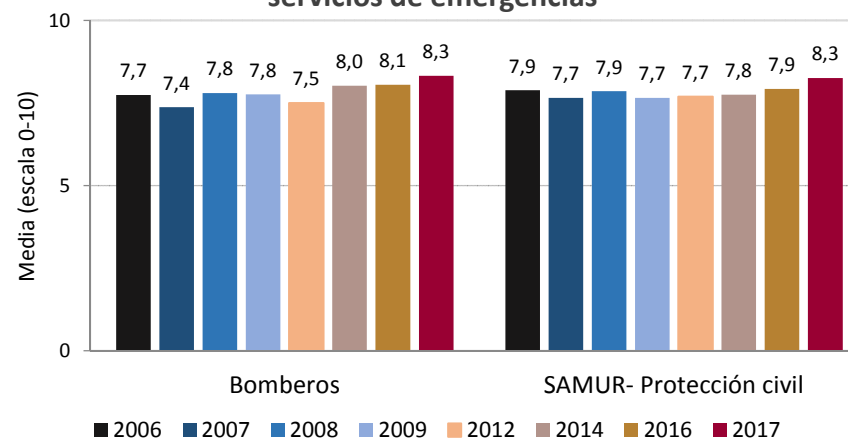
Satisfacción ciudadana con los servicios de emergencias de la ciudad



- El 78,6% y el 81,7 de las personas encuestadas considera que la satisfacción con el servicio de bomberos y el SAMUR-PC, respectivamente, es alta o muy alta.
- La puntuación media para los servicios de bomberos y SAMUR-PC es 8,3.

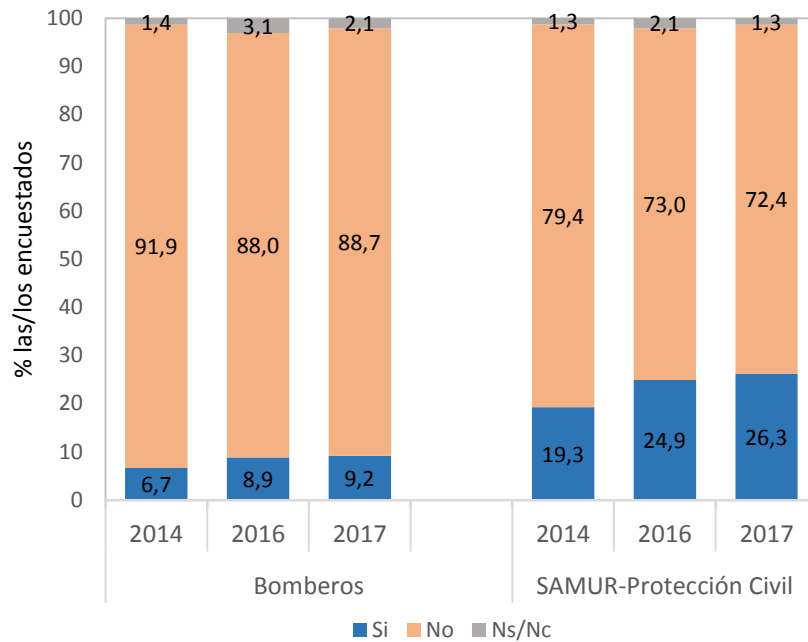
• Aunque el nivel de satisfacción con estos servicios es muy elevado, desde el año 2012 ha ido ascendiendo paulatinamente.

Evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios de emergencias



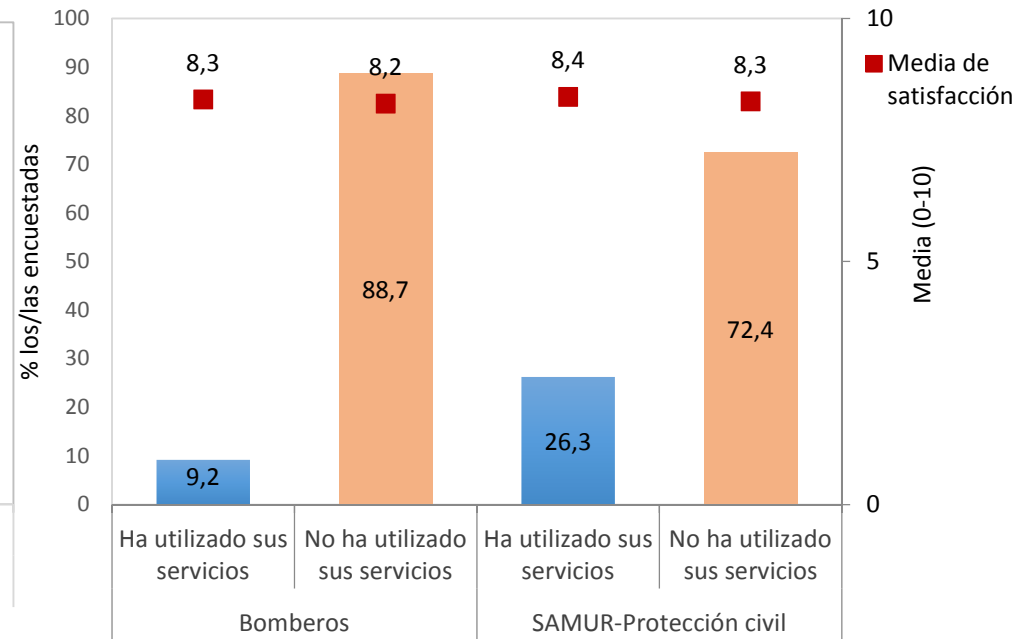
Utilización de los servicios de emergencias

Utilización de los servicios de emergencias en los últimos 12 meses. Evolución.



- El 9,2% de las personas encuestadas ha utilizado en el último año los servicios que ofrecen los bomberos, y el 26,3% ha utilizado el SAMUR-PC.
- La utilización de estos servicios ha aumentado desde 2014.

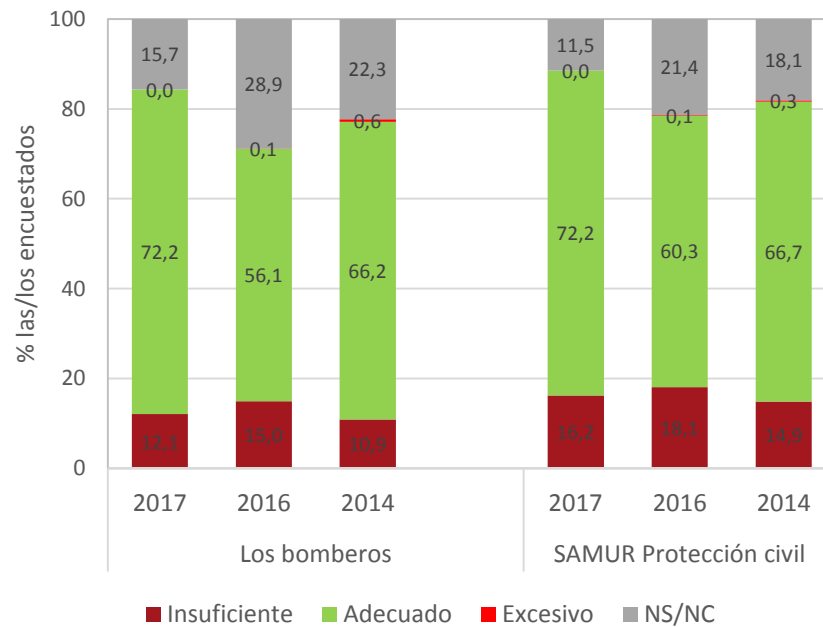
Satisfacción con los servicios de emergencias según utilización en los últimos 12 meses.



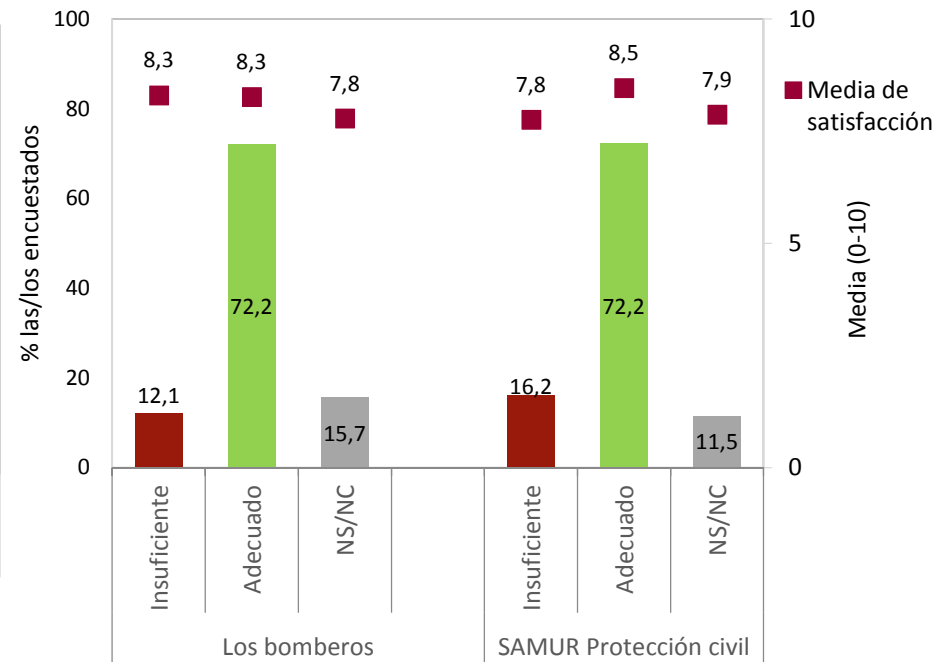
- La satisfacción con estos servicios es muy elevada, tanto para las personas que han utilizado el servicio como para las que no lo han utilizado, siendo para las primeras ligeramente superior.

Suficiencia de los servicios de emergencias

Suficiencia del número de efectivos de los servicios de emergencias



Satisfacción con los servicios de emergencia según suficiencia



- El 72,2% de las personas encuestadas considera que el número de bomberos y el número de efectivos del SAMUR-PC es adecuado, pero el 12,1% y el 16,2%, respectivamente, cree que es insuficiente.
- La satisfacción con estos servicios es muy elevada pero muestran un grado de satisfacción más bajo las personas que consideran insuficiente el número de efectivos del SAMUR-PC.