



Departamento de Económica Aplicada
www.uniovi.es/ecoapli

SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO: QUÉ INFLUYE MÁS EN SU VALORACIÓN

María Riestra Portabales
Bienio 2008/2010

Dirigido por: Dra. Laura Cabiedes Miragaya
Dr. Rodolfo Gutiérrez Palacios

Resumen

Este trabajo pretende identificar, con apoyo en un modelo logístico ordenado, en qué medida algunos factores recogidos en el Barómetro Sanitario 2008 influyen en la valoración final que la población hace de la sanidad pública española. Asimismo, a partir de la información recogida en el Barómetro Sanitario 2008 se elabora un “índice sintético” de calidad en forma de *ranking* por Comunidades Autónomas que se compara con otro apoyado en criterios predominantemente objetivos, elaborado por la Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública (FADSP). Posteriormente, algunas de las variables tenidas en cuenta en este ranking de *calidad objetiva* elaborado por la FADSP se incluyen en el modelo inicial y se interpretan, con el fin de valorar hasta qué punto ciertas características objetivas pueden influir en la percepción de *calidad subjetiva* del sistema sanitario público español. El modelo ampliado permite concluir que los recursos con reflejo en el buen desarrollo de la actividad, incluso en el trato, ejercen un impacto positivo en la satisfacción con el sistema sanitario público español. Por último, el perfil de usuario más crítico en la actualidad corresponde a una mujer de mediana edad; española; con nivel de estudios medio-alto (más bien medio); que vive en un área metropolitana y que trabaja.

Palabras clave: satisfacción del paciente, calidad del servicio, Barómetro Sanitario 2008, modelo *logit* ordenado.

Abstract

This work aims to identify, supported in an ordered logistic model, the way a few 2008 Sanitary Barometer survey data, affect the final population rating of the Spanish public health care system. Otherwise, a quality “synthetic index” is estimated, as an Autonomous Communities *ranking*, and is compared with another leaned on predominantly objective criteria, worked out by the Federation of Public Health Care Defence Associations (FADSP). Later, some of the variables used to estimate this

objective quality ranking worked out by FADSP, are included in the initial model in order to value up to what point certain objective characteristics can influence the Spanish public health care system *subjective quality* perception. The extended model allows concluding that resources mean in practice right activity development, even manners, impact positively on satisfaction with the Spanish public health care system. Finally, the more critical user profile nowadays is a working middle-aged woman; Spanish; who has middle-high educational level (rather middle) and lives in a metropolitan area.

Keywords: patient satisfaction, service quality, 2008 Health Barometer, ordered *logit* model.