



Sanidad



Enseñanza



Servicios sociales



Transporte



Justicia



Oficinas
Municipales y Autonómicas

PRIME

BARÓMETRO UCE-ASTURIAS
SERVICIOS PÚBLICOS
2008

INE



OBSERVATORIO
DE OPINIÓN



Unión de
Consumidores
de Asturias-UCE

BARÓMETRO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2008

Unión de Consumidores de Asturias-UCE

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3
2.1. Utilización de los servicios públicos según situación laboral	4
2.2. Utilización de los servicios públicos según estudios terminados	4
2.3 Utilización de los servicios públicos según grupos de edad	4
3. VALORACIÓN GENERAL DEL FUNCIONAMIENTO	6
4. LA VALORACIÓN GENERAL DE LA EFICACIA Y EL TRATO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS UTILIZADOS	7
5. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD	9
6. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA	11
7. SATISFACCIÓN CON LA ENSEÑANZA EN LOS COLEGIOS PÚBLICOS	13
8. LA FINANCIACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA SANIDAD	16
9. IMPUESTOS Y GASTO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	17
10. SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COMO USUARIOS	18
11. A MODO DE RESUMEN Y CONCLUSIONES	20
Ficha técnica	24
Cuestionario	25

BARÓMETRO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2008

Unión de Consumidores de Asturias-UCE

1. PRESENTACIÓN

Este Barómetro de los Servicios Públicos 2008 ha sido concebido y realizado por la Unión de Consumidores de Asturias-UCE a través de su Observatorio de Opinión y es el primer año que se realiza. El objetivo es aproximarnos a conocer lo que opina una muestra de la ciudadanía asturiana sobre una serie de temas que consideramos relevantes sobre nueve servicios públicos: sanidad (atención primaria, especializada y hospitalaria), enseñanza, servicios sociales (atención a mayores), transporte, administración de justicia y oficina municipales y de la administración regional.

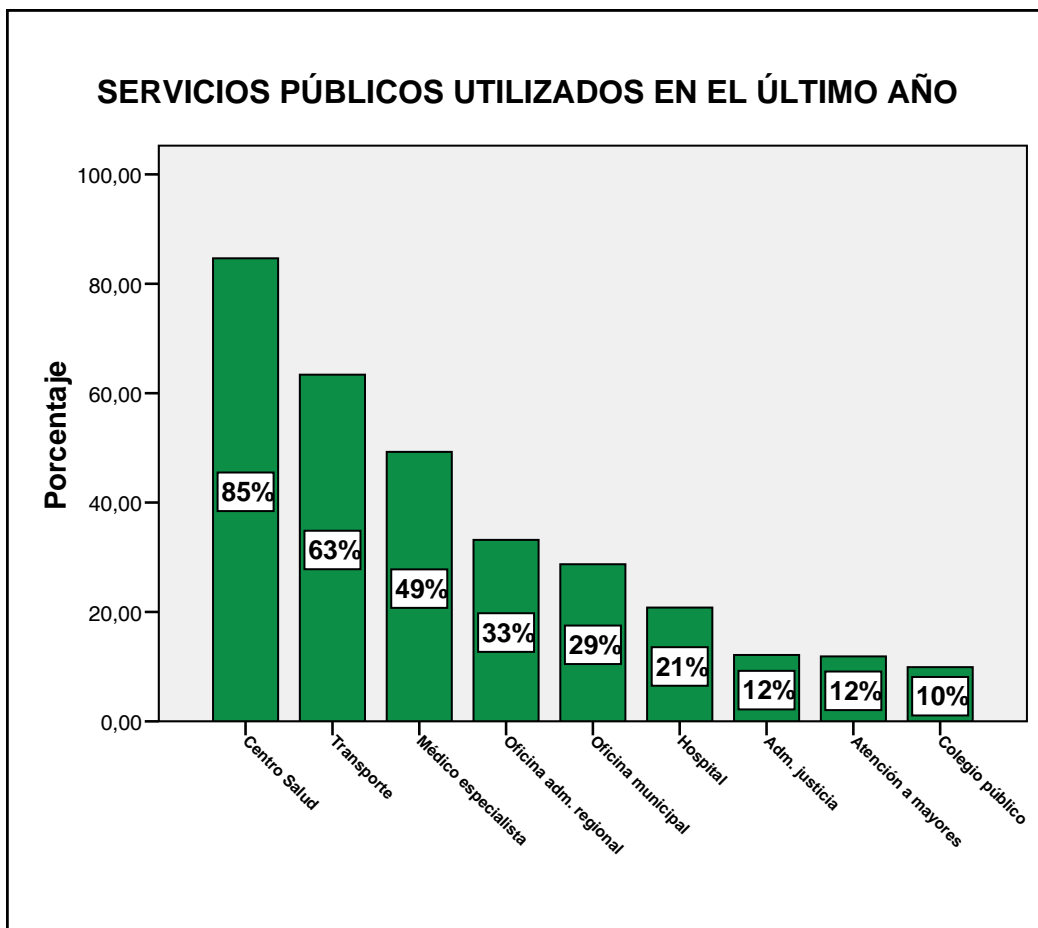
Así, los temas centrales que aborda este primer Barómetro de los Servicios Públicos 2008 tienen que ver con el grado de utilización de cada uno de los servicios objeto del estudio y la percepción que existe acerca de su funcionamiento, con independencia de haberlos utilizado o no en el último año. Así como la percepción de la eficacia y el trato, si bien estos dos últimos aspectos sólo fueron valorados a partir de la experiencia de las personas entrevistadas que fueron usuarias de los distintos servicios.

Lo mismo que otros temas importantes son los relativos a la valoración de distintos atributos de la atención en los centros de salud, en las consultas médicas especializadas o la enseñanza en los colegios públicos. Al igual que se ha recabado la opinión acerca de en qué medida se sienten informados acerca de sus derechos como usuarios, si se consideran más bien protegidos o indefensos en sus derechos o qué se opina acerca de los impuestos en su relación con el gasto en los servicios públicos.

En definitiva, con este Barómetro pensamos que se pueden extraer algunas valiosas conclusiones que ayuden a mejorar el funcionamiento de los servicios públicos y la calidad de las prestaciones a los usuarios.

2. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Preguntadas las personas entrevistadas por los servicios públicos que han utilizado en alguna ocasión a lo largo de los últimos doce meses, se constata que el servicio con más frecuencia utilizado es la atención sanitaria en el Centro de Salud (85% de las personas entrevistadas), seguido del transporte público de viajeros (63%) y la atención sanitaria especializada (49%). A continuación se sitúan los servicios de las oficinas de la administración regional (33%), de las oficinas municipales (29%) y la atención hospitalaria (21%). Cierran la lista de los servicios utilizados, la administración de justicia y los servicios sociales de atención a mayores, con el 12% de usuarios en ambos casos, y la enseñanza en los colegios públicos (10%).



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

2.1. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN SITUACIÓN LABORAL

Atendiendo a la relación entre la utilización de los servicios públicos y la situación laboral de las personas entrevistadas, destacar que el grupo que más utilizó los distintos servicios públicos considerados fue el de los *ocupados* laboralmente, seguido de los *pensionistas y jubilados* y quienes se dedican a las *labores domésticas*; salvo en el caso de la atención médica especializada que ha sido más utilizada por los pensionistas y jubilados, con el 37% de todos los casos de personas entrevistadas que declararon haber utilizado este servicio. Mientras que el grupo que declaró haber utilizado menos todos los servicios públicos ha sido el de los *parados que no han trabajado nunca*.

2.2. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN ESTUDIOS TERMINADOS

Según los estudios terminados, el grupo de estudios primarios es el que más declara haber utilizado los servicios relativos a los servicios sanitarios y los servicios sociales de atención a mayores. Mientras que es el grupo de estudios medios (bachiller y FP) el que declara haber utilizado más las oficinas municipales y de la administración regional, el transporte público, la administración de justicia y los colegios públicos (por tener hijos recibiendo enseñanza en estos centros).

2.3. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN GRUPOS DE EDAD

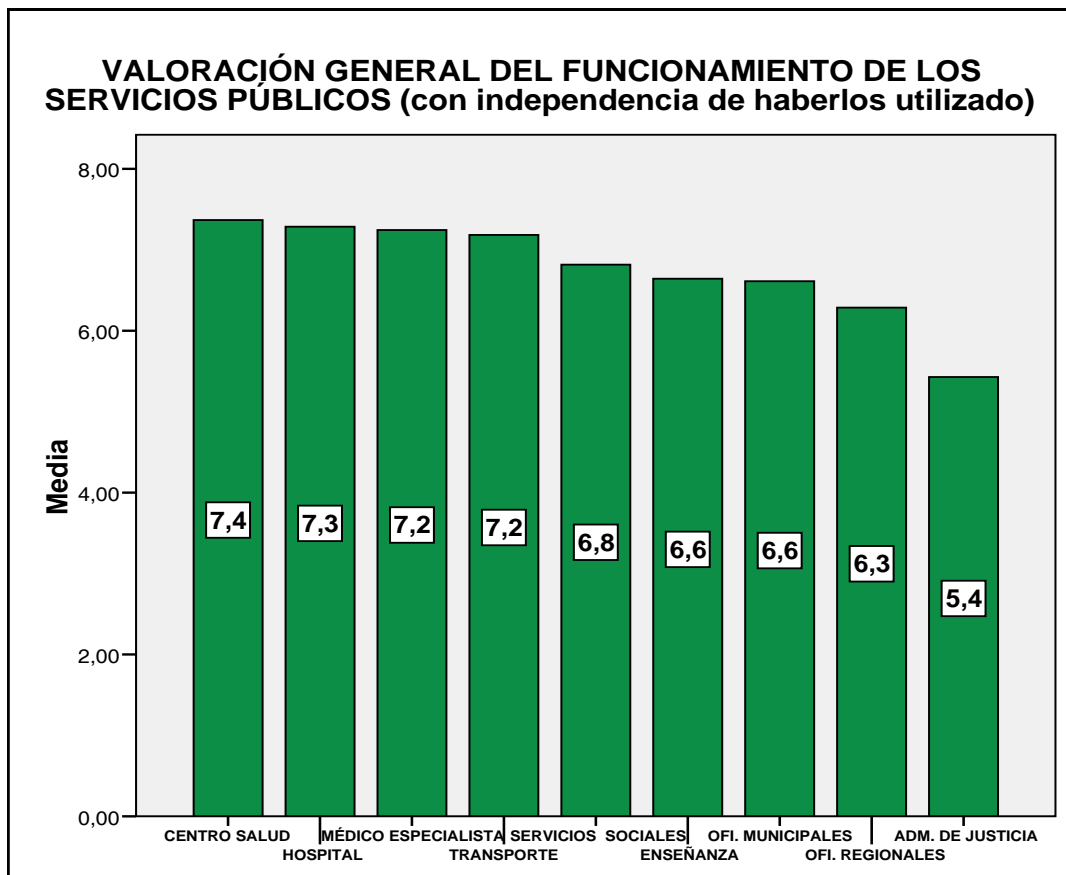
Por grupos de edad, la asistencia sanitaria en atención primaria fue más utilizada por el grupo de 46 a 60 años (33% de las todas personas entrevistadas que acudieron a un centro de salud); la atención médica especializada fue más utilizada por el grupo de 61 a 75 años (32%); mientras que vuelve a ser el grupo de 46 a 60 años, el que declara haber utilizado más utilizó los servicios hospitalarios, con el 30% de los casos de entre todos los que dijeron haber utilizado este servicio sanitario en el último año.

Asimismo, el grupo de 30 a 45 años es el que declara en un mayor porcentaje tener hijos en colegios públicos (63%); mientras que el grupo de 61 a 75 años es el que declara en un mayor porcentaje (39%) haber utilizado los servicios sociales de mayores; las oficinas municipales fueron más utilizadas por el grupo de 30 a 45 años, 33% de los entrevistados que dijeron haber utilizado estos servicios públicos, y las oficinas de la administración regional han sido más utilizadas por el grupo de 46 a 60 años (36% de los casos); el transporte público fue más utilizado por los entrevistados del grupo de edad de 46 a 60 años (35% de los casos), y el mismo grupo de edad es el que declara haber utilizado con mayor frecuencia los servicios de la administración de justicia, con el 49% de los casos de entre los que declararon haber usado estos servicios.

3. VALORACIÓN GENERAL DEL FUNCIONAMIENTO

No obstante la frecuencia con que se utilizaron los servicios públicos reseñados, preguntadas el conjunto de las personas entrevistadas por la valoración general del funcionamiento de dichos servicios públicos, *independientemente de que los hayan utilizado o no*, se constata que la mayor satisfacción es con el funcionamiento de los Centros de Salud, ya que alcanza 7,4 puntos en una escala de 0 a 10, donde el cero significa muy deficiente y el diez excelente. Seguido de la satisfacción con los servicios hospitalarios (7,3 puntos) y la asistencia sanitaria especializada y el transporte público de viajeros, en estos dos casos con 7,2 puntos.

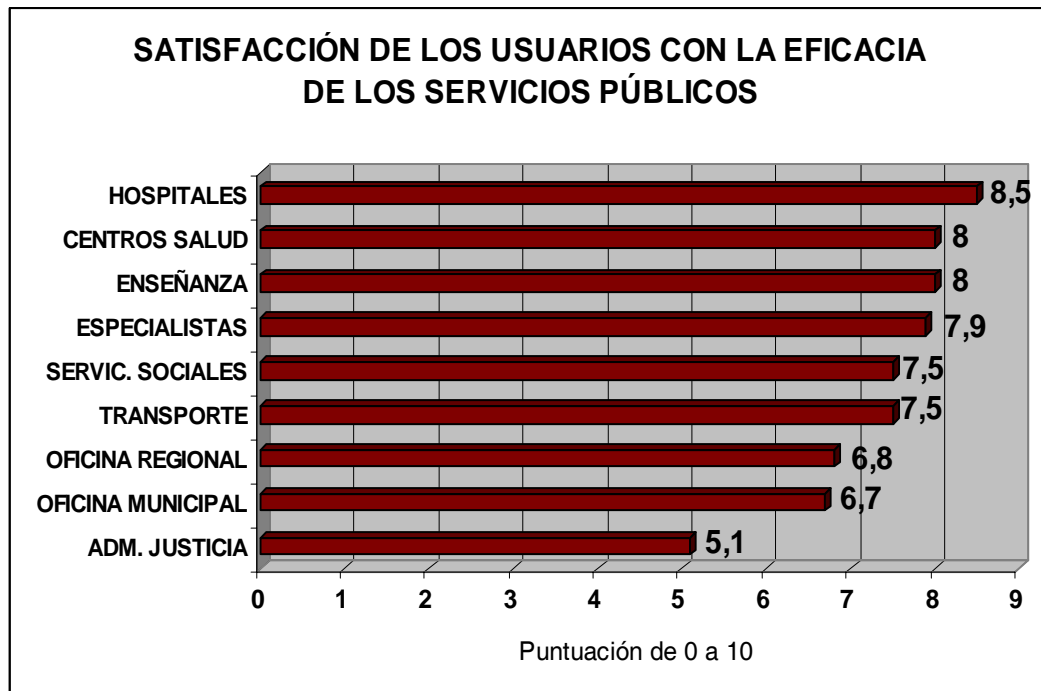
Mientras que el grado de satisfacción con el funcionamiento baja por debajo de los siete puntos en el caso de los servicios sociales a mayores (6,8 puntos), la enseñanza en colegios públicos y las oficinas municipales, en ambos caso con 6,6 puntos, y las oficinas de la administración regional (6,3 puntos). Cerrando la escala la administración de justicia con 5,4 puntos.



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

4. LA VALORACIÓN GENERAL DE LA EFICACIA Y EL TRATO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS UTILIZADOS

Cuando se pregunta por la *eficacia* de los servicios públicos a las *personas que han utilizado alguno* éstos en los doce últimos meses, el máximo grado de satisfacción corresponde a los hospitales (8,5 puntos) y los centros de salud y la enseñanza, en ambos casos con 8 puntos, seguido de la atención médica especializada (7,9 puntos) y los servicios sociales y el transporte, ambos con 7,5 puntos. Figurando en las posiciones con más baja puntuación las oficinas de la administración regional (6,8 puntos), las oficinas de la administración local (6,7 puntos) y la administración de justicia (5,1 puntos).

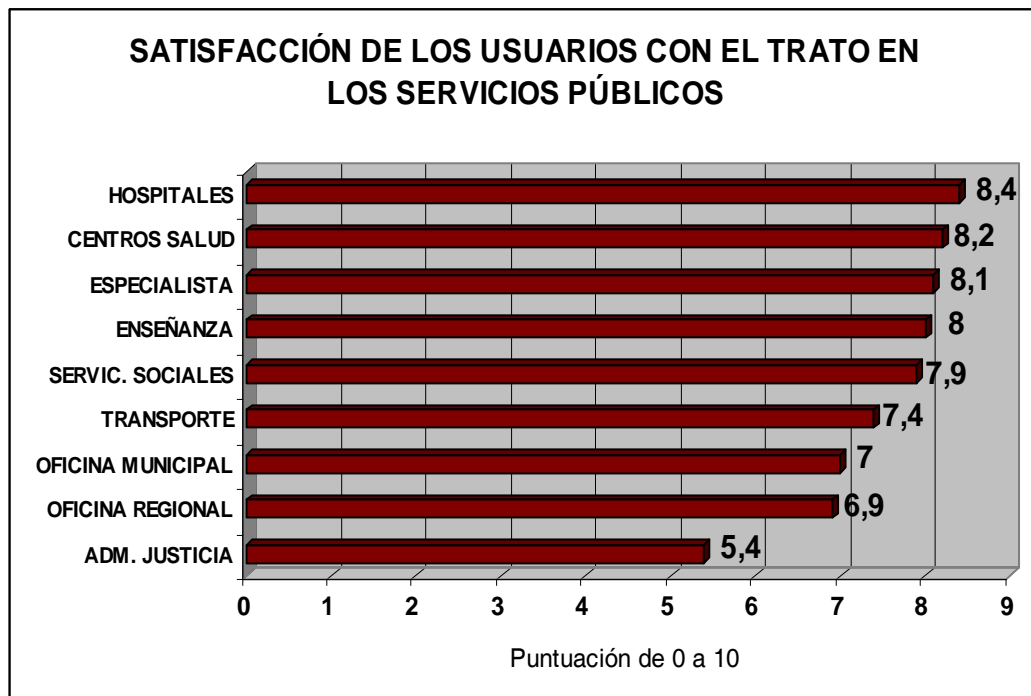


Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

Comparando la valoración del funcionamiento de los diferentes servicios públicos independientemente de haberlos utilizado o no, con la valoración de la eficacia solamente por parte de las personas entrevistadas que los han utilizado, se verifica que el nivel de satisfacción aumenta por parte de los usuarios con respecto a la percepción general; ha excepción del caso de la administración de justicia, que baja tres décimas la valoración de la eficacia por

parte de los usuarios con respecto a la valoración general que se hace de su funcionamiento.

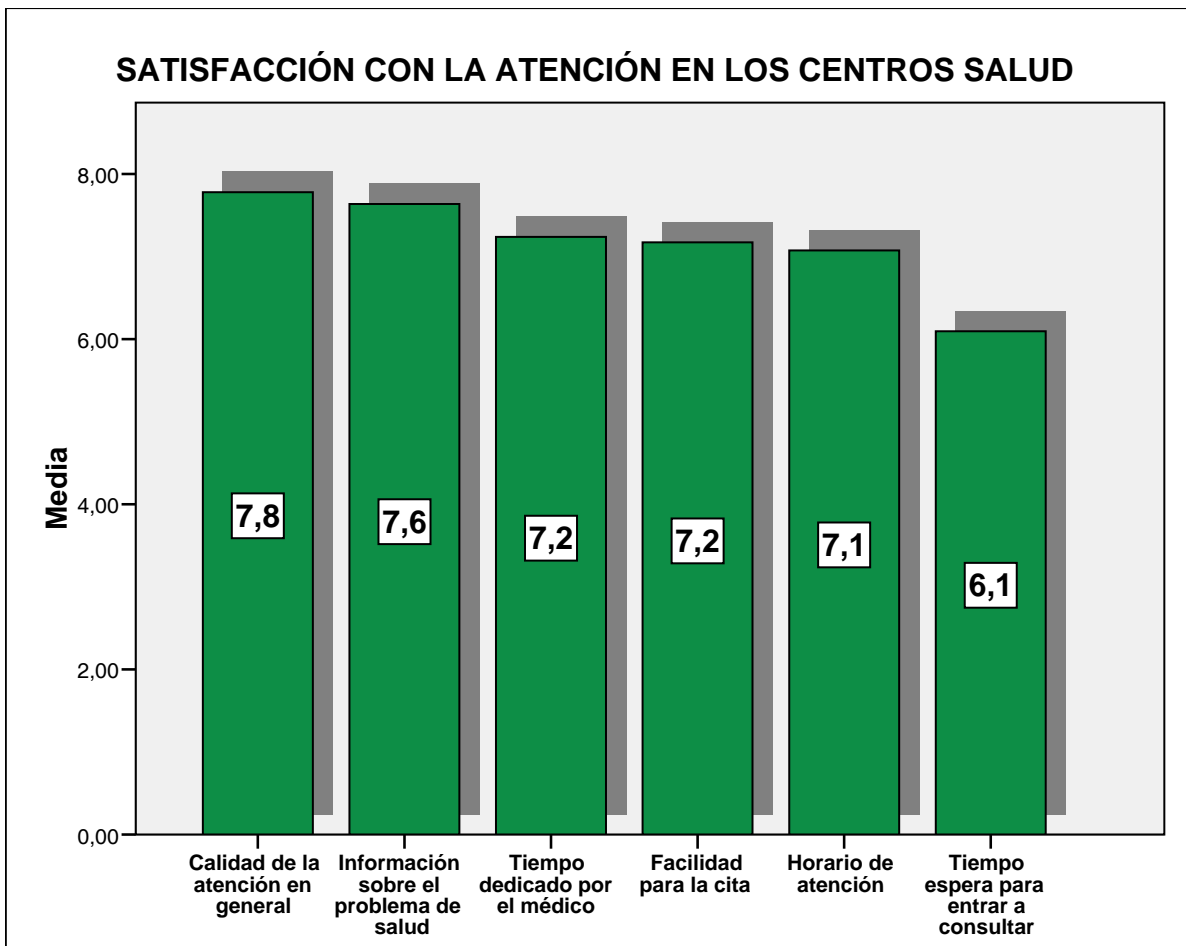
Con respecto al grado de satisfacción con el trato proporcionado a los usuarios, la máxima la obtienen los servicios sanitarios (entre 8,4 puntos y 8,1 puntos) y la enseñanza (8 puntos). En el otro extremo, la peor valoración la obtiene la administración de justicia (5,4 puntos). Estando razonablemente bien valorados el trato proporcionado en las oficinas de la administración regional (6,9 puntos), las oficinas de la administración local (7 puntos), el transporte (7,4 puntos) y los Servicios Sociales (7,9 puntos).



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

5. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD

Como se ha señalado anteriormente, dentro de la valoración general del funcionamiento de los servicios públicos, independientemente de haberlos utilizado o no, la satisfacción con los Centros de Salud ocupa el primer lugar (7,4 puntos sobre 10). Si se compara este dato con la valoración de la eficacia de los Centros de Salud por parte de las personas entrevistadas que los han utilizado en los últimos doce meses, lo que destaca es que mejora la apreciación en seis décimas aunque pasan a ocupar el segundo lugar. No obstante, como se puede observar en el gráfico siguiente, la satisfacción varía mucho según el aspecto al que se refiera.



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

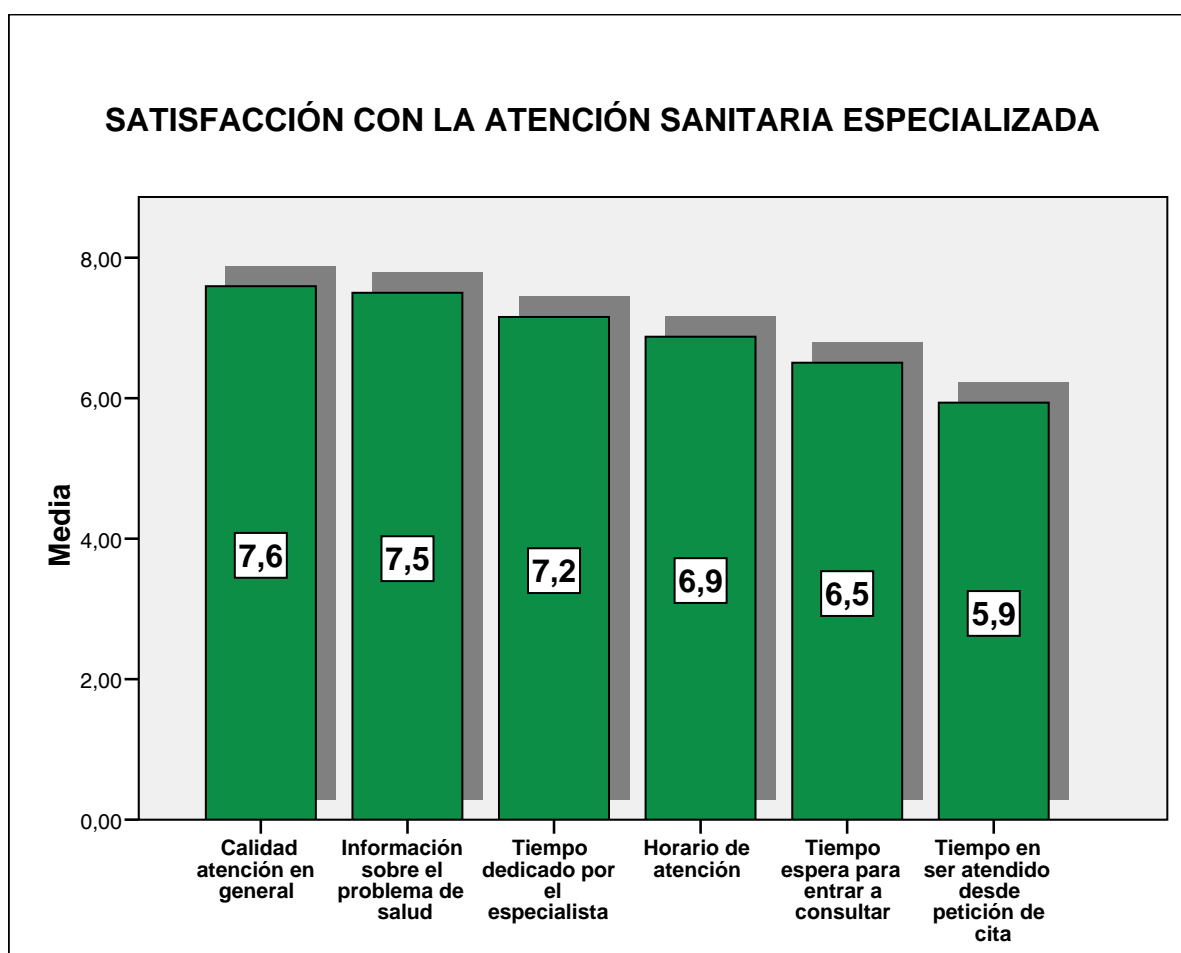
Así, el máximo grado de satisfacción, para quienes han recibido atención en algún centro de salud en los últimos doce meses, corresponde a la calidad de la atención en general (7,8 puntos), seguido de la información que reciben los usuarios sobre su problema de salud (7,6 puntos). Mientras que en las

peores posiciones figuran el horario de atención en los centros de salud (7,1) y el tiempo de espera para entrar en consulta, con 6,1 puntos,

Comparando los resultados de nuestra investigación social con los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios del Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA), en aquellos atributos en los que se coincide en preguntar en ambas encuestas, se constata que en nuestro barómetro la facilidad para conseguir cita obtiene nueve décimas más, mientras el tiempo dedicado por el médico durante la consulta obtiene tres décimas menos, y la información facilitada sobre su problema de salud baja cuatro décimas.

6. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA

También tal y como se ha reseñado más arriba, la valoración de la Atención Sanitaria Especializada, independientemente de haberlos utilizado o no, ésta ocupa el tercer lugar (7,2 puntos) de entre los nueve servicios públicos calificados. Si se compara este dato con la valoración de la eficacia de la Atención Especializada por parte de las personas entrevistadas que la han utilizado en los últimos doce meses, lo que destaca es que mejora la apreciación en siete décimas aunque pasa a ocupar el cuarto lugar. En todo caso, como se puede observar en el gráfico siguiente, la satisfacción con los diferentes atributos considerados varía según el que se trate.



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

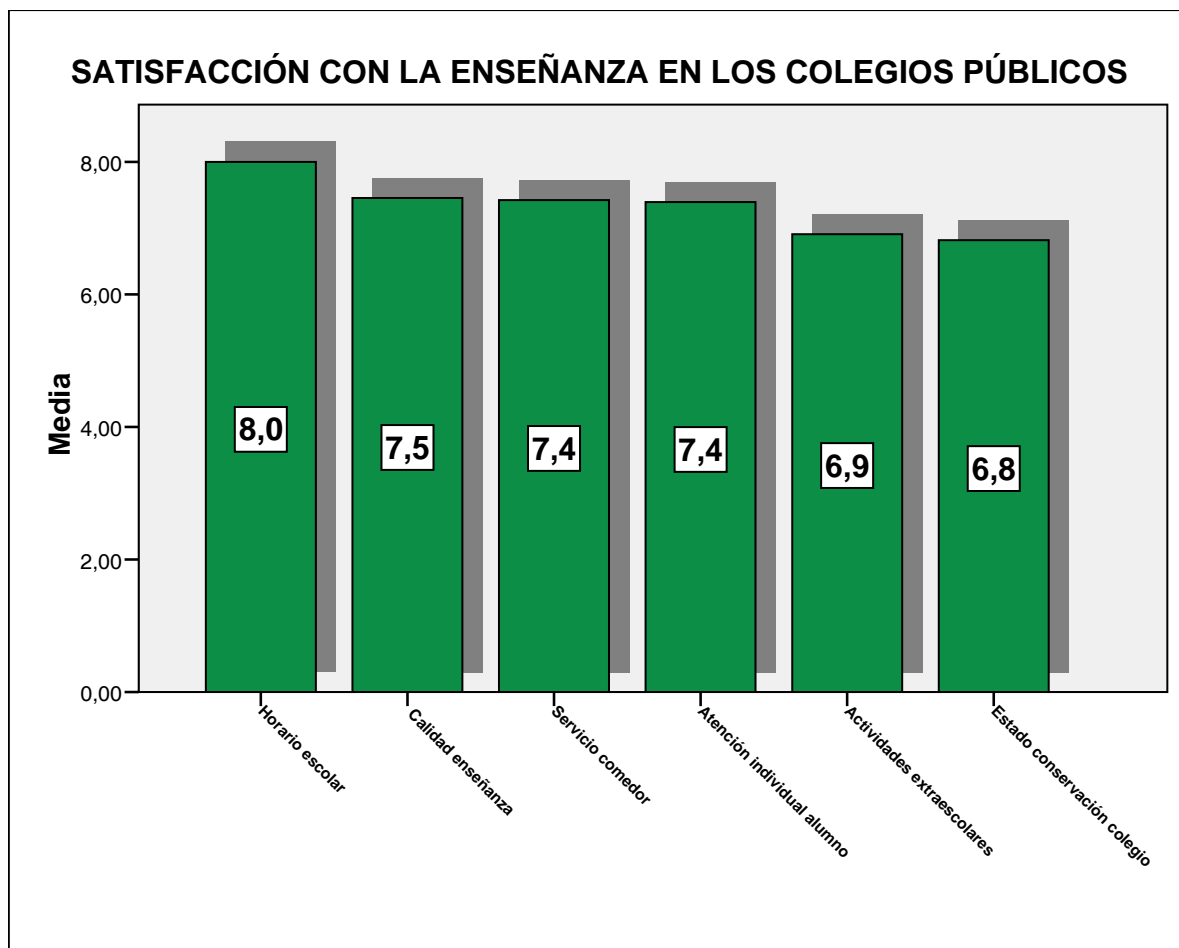
Así, el máximo grado de satisfacción, para quienes han recibido atención especializada en los últimos doce meses, corresponde a la calidad de la atención en general (7,6 puntos), seguido de la información que reciben los usuarios sobre su problema de salud (7,6 puntos); ambos atributos iguales a

los de los centros de salud, en cuanto a mejor valorados. Mientras que en las peores posiciones figuran la espera para entrar en consulta, con 6,5 puntos, y el tiempo transcurrido para ser atendido por el especialista desde que se realizó la petición de cita (5,9 puntos).

Al igual que en el apartado anterior, comparando los resultados de nuestro barómetro con los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios del SESPA (en relación con los atributos sobre los que se coincide en preguntar), se constata que en ambas encuestas coincide la valoración del tiempo de espera para ser atendido por el especialista desde que se realizó la petición de cita, mientras que en nuestra encuesta el tiempo dedicado por el médico durante la consulta obtiene tres décimas más y la información facilitada sobre el problema de salud dos décimas más.

7. SATISFACCIÓN CON LA ENSEÑANZA EN LOS COLEGIOS PÚBLICOS

Como se ha señalado en los primeros apartados, dentro de la valoración general del funcionamiento de los servicios públicos, independientemente de haberlos utilizado o no, la satisfacción con la enseñanza en los colegios públicos ocupa uno de los tres últimos puestos (6,6 puntos) de la escala de los nueve servicios públicos considerados. Sin embargo, cuando se pregunta sólo a las personas que tienen hijos en los colegios públicos acerca de la eficacia de la enseñanza su valoración alcanza el nivel de notable, ya que merece 8 puntos. De todos modos, como se puede observar en el gráfico siguiente, la satisfacción varía mucho según el aspecto al que se refiera.

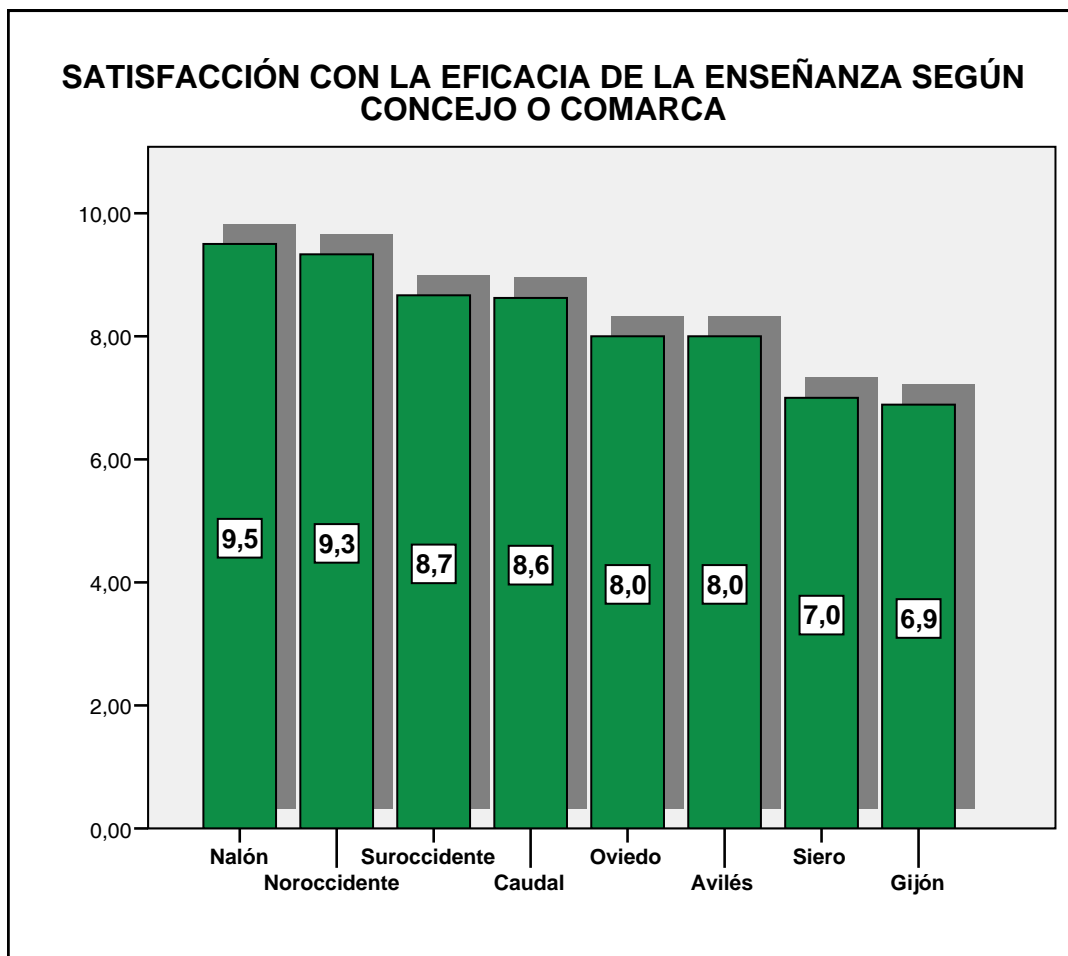


Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

Así, la máxima satisfacción corresponde al horario escolar (8 puntos) y en el otro extremo, en la peor posición, figura el estado de conservación de los colegios (6,8 puntos) y las actividades extraescolares (6,9 puntos).

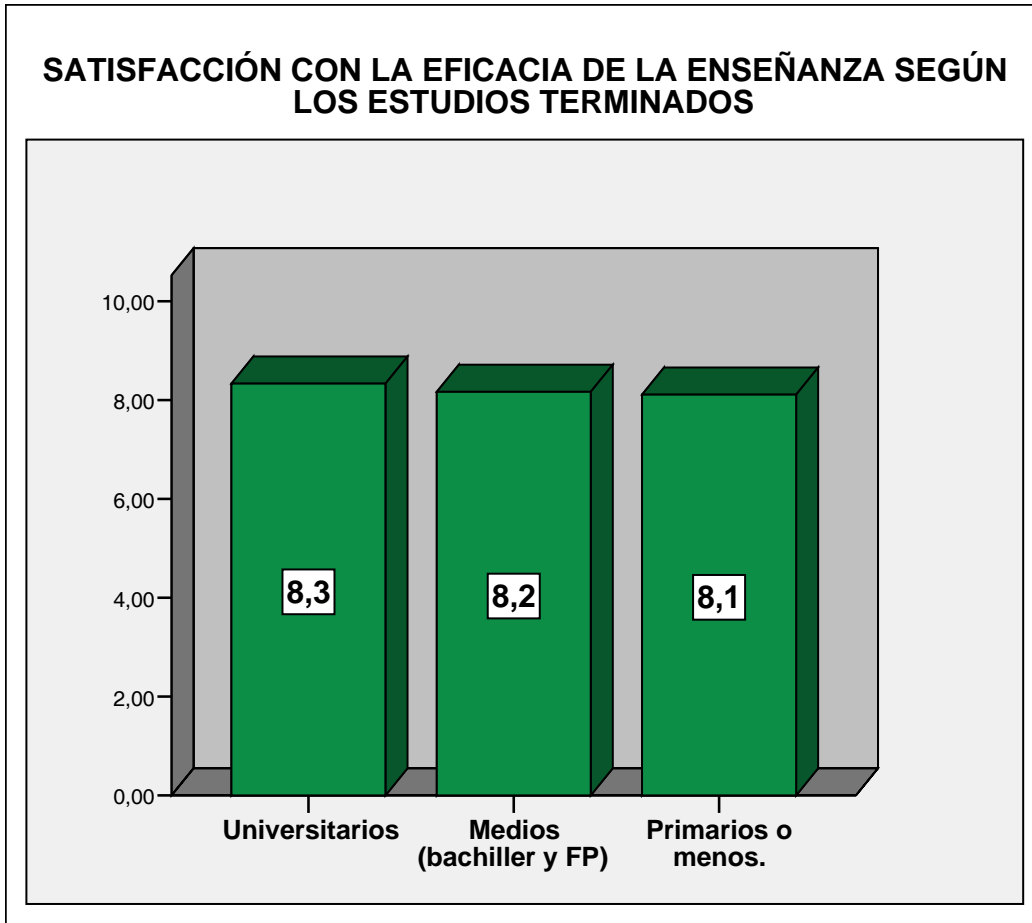
Quedando razonablemente bien valorados (entre 7,5 puntos y 7,4 puntos) la calidad de la enseñanza en general, la atención individual al alumno/a y el servicio de comedor.

Por concejos o comarcas, la Cuenca del Nalón es donde más se valora la eficacia de la enseñanza, entre las personas entrevistadas que tienen hijos en algún colegio público, seguido del Noroccidente. Mientras que es entre las personas entrevistadas que viven en Gijón y en Siero donde hay una menor satisfacción con respecto a la eficacia de la enseñanza.



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

También se observa, tal y como se puede ver en el gráfico siguiente, que conforme aumenta el nivel de estudios de los padres hay una leve mejora en la percepción de la eficacia de la enseñanza en los colegios públicos.

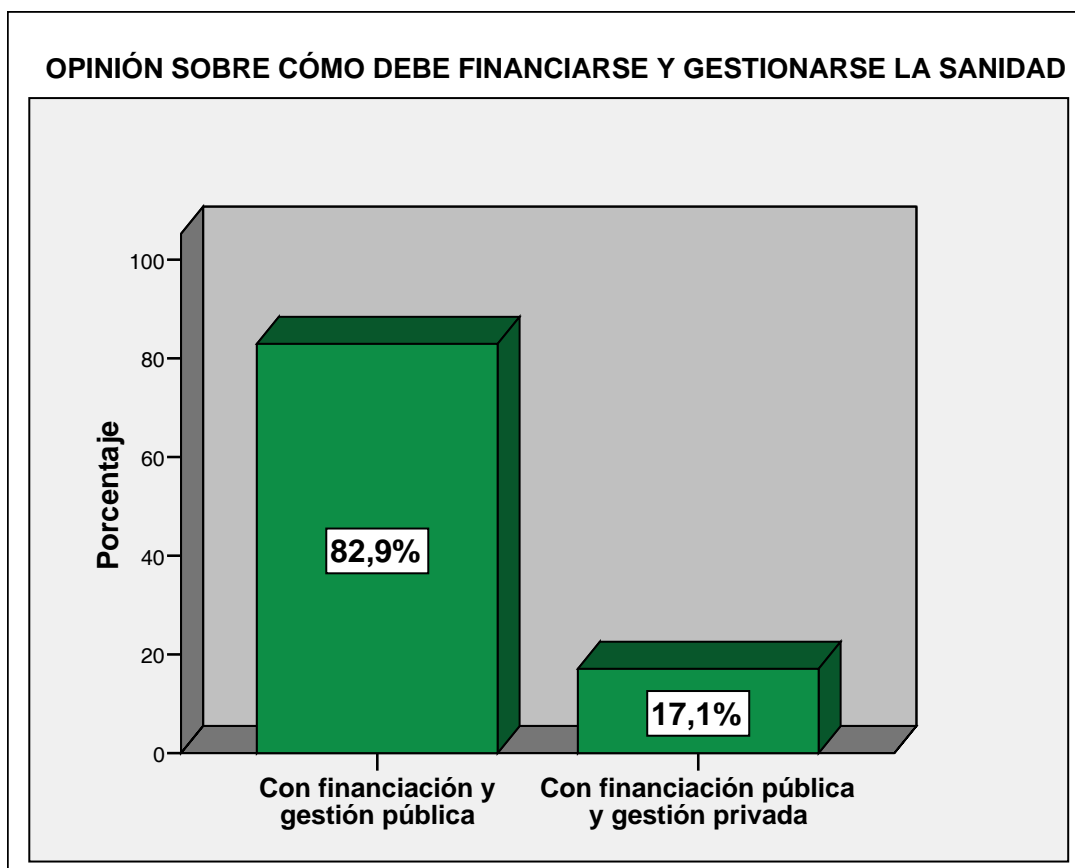


Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

8. LA FINANCIACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA SANIDAD

Nos preocupa que gobiernos autónomos como los de Valencia y Madrid estén poniendo en manos privadas la gestión de la sanidad pública, por lo que puede suponer de antecedentes en relación con al perdida de control público sobre el sistema sanitario y, con ello, riesgos de deterioro de la calidad y cohesión de los servicios y que éstos se subordinen a los intereses mercantiles de las empresas.

De ahí, que nos haya interesado recabar la opinión pública sobre el asunto, preguntando a las personas entrevistadas si *la sanidad debe financiarse públicamente y gestionarse desde la administración pública o debe financiarse públicamente y gestionarse desde el sector privado*. La respuesta ha sido contundente y no deja lugar a dudas: prácticamente el 83% de las mujeres y hombres entrevistados se inclinan por una financiación y gestión pública de la sanidad. Por sólo un 17% que optan por la financiación pública y la gestión privada.

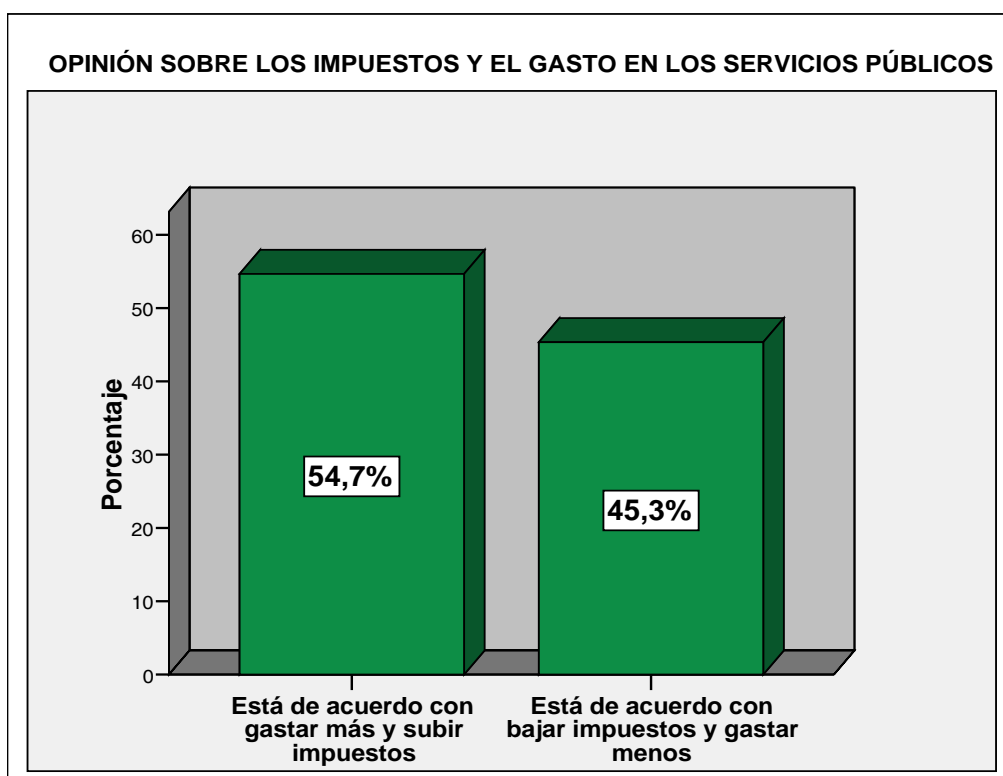


Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

9. IMPUESTOS Y GASTO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Otro aspecto que consideramos de interés conocer es la opinión de la ciudadanía acerca de si prefieren rebajar los servicios públicos o, lo contrario, mantenerlos incrementando los impuestos. Dado que en ocasiones, la escasez de recursos obliga a los gobiernos a replantear sus políticas de bienestar, con medidas de contención del gasto o reformulación de los programas sociales.

En tal sentido, tal y como se puede observar en el gráfico siguiente, hay una distancia de diez puntos porcentuales a favor de las personas entrevistadas que prefieren que se gaste más en los servicios públicos aunque ello signifique tener que subir los impuestos (54,7%), frente a quienes tienen una actitud más favorable a rebajar los impuestos aunque ello signifique gastar menos en los servicios públicos (45,3%).

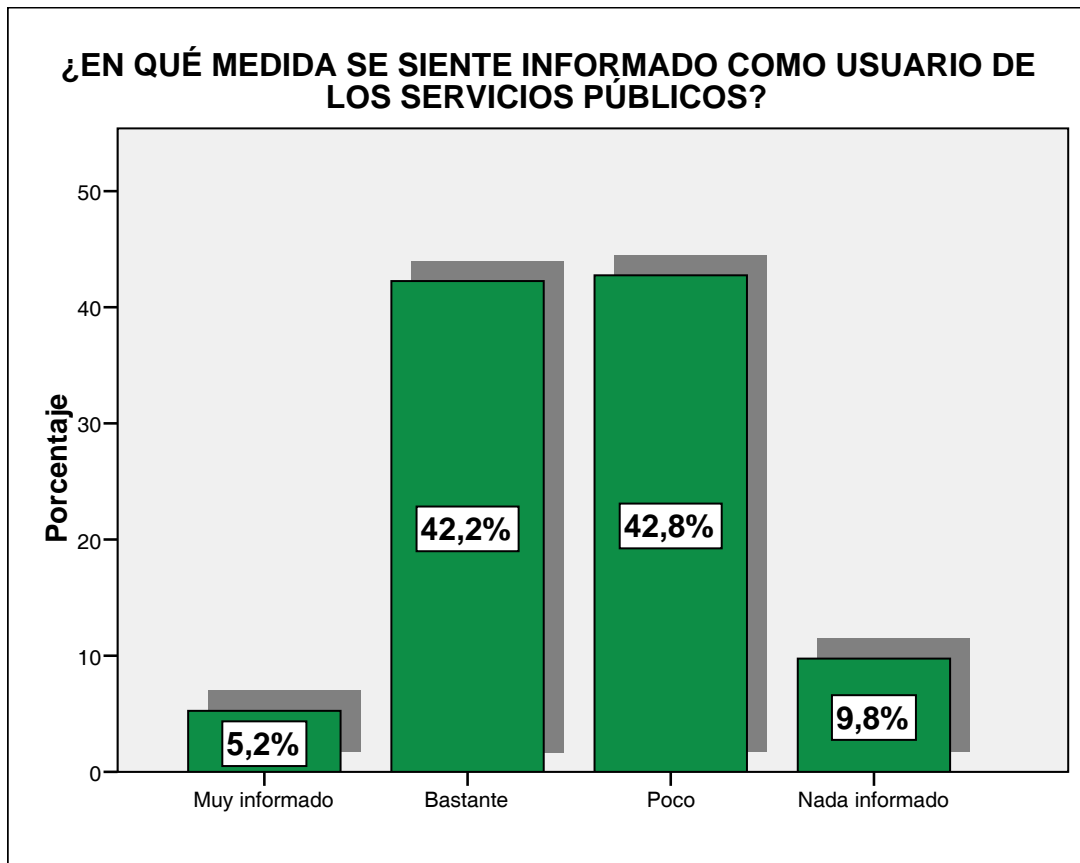


Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

En relación con otras investigaciones sociales (CIS, Estudio 2.594, febrero 2005), los resultados de nuestra encuesta constatan un incremento de casi quince puntos porcentuales por parte de los entrevistados que prefieren que se bajen los impuestos y se gaste menos en los servicios públicos.

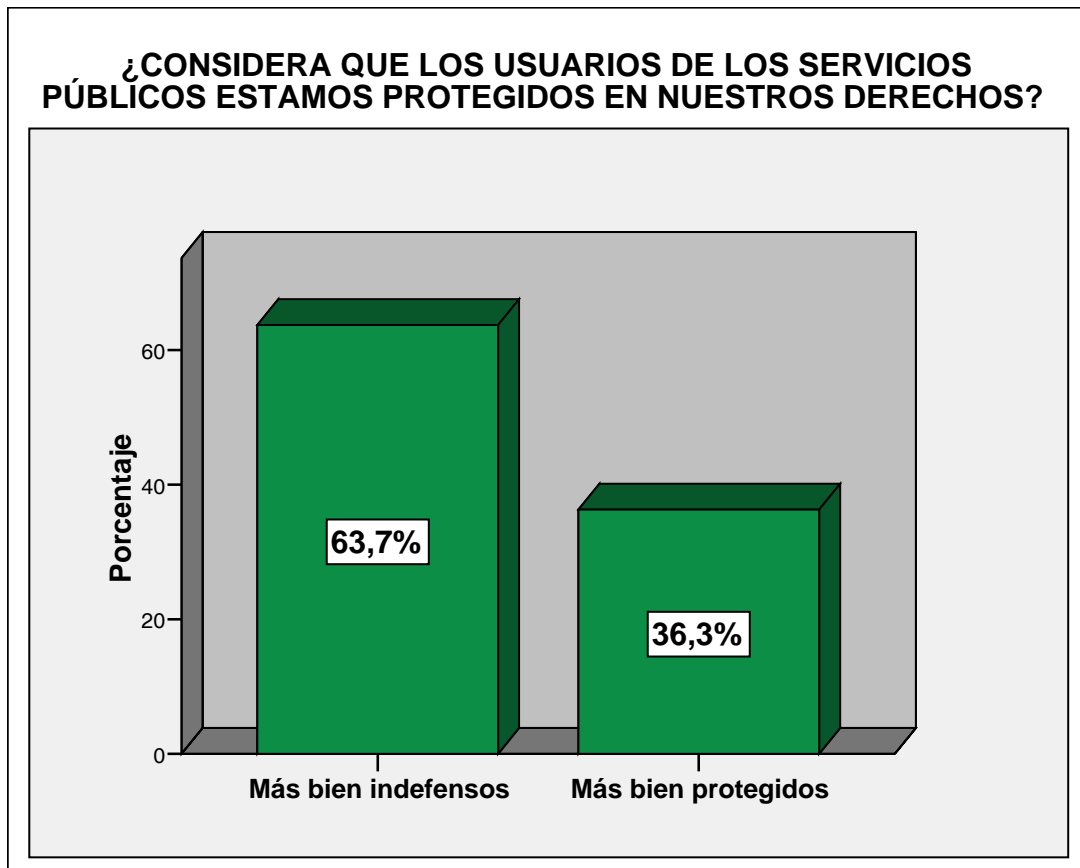
10. SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COMO USUARIOS

Casi el 53% de las personas entrevistadas se consideran poco a nada informadas acerca de sus derechos como usuarios de los servicios públicos, frente a algo más del 47% que consideran que están bastante o muy informados.



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

Mientras que, tal y como se puede observar en el gráfico siguiente, casi siete de cada diez personas entrevistadas, consideran que los ciudadanos estamos más bien indefensos en nuestros derechos como usuarios de los servicios públicos.



Fuente: Encuesta UCE_Ast. Barómetro Serv. Públicos_Agosto2008

11. A MODO DE RESUMEN Y CONCLUSIONES

El Barómetro UCE-Asturias de los Servicios Públicos 2008 recoge el estado de opinión de los usuarios asturianos entrevistados ante los diversos temas que les fueron planteados, obteniendo una serie de medidas que constituyen las coordenadas de la percepción social existente acerca del funcionamiento de los servicios públicos, la valoración sobre algunos de los atributos ligados a la calidad, la satisfacción con la información y la protección de los derechos de los usuarios y la opinión sobre el modo financiación y gestión de los servicios públicos. Con esta perspectiva, se pueden resumir los resultados de este Barómetro del modo siguiente:

- Se constata que los servicios públicos más utilizados a lo largo de los últimos doce meses son la atención sanitaria en el Centro de Salud (85% de los entrevistados), el transporte público de viajeros (63%) y la atención sanitaria especializada (49%).
- Con independencia de haberlos utilizado o no, la mejor percepción se tiene sobre el funcionamiento de los Servicios Sanitarios (Atención Primaria, Especializada y Hospitalaria), entre 7,4 y 7,2 puntos; mientras que la percepción más negativa es la relativa al funcionamiento la Administración de Justicia (5,4 puntos).
- Sin embargo, cuando se pregunta por la *eficacia* de los servicios públicos a las *personas que han utilizado alguno* éstos en los doce últimos meses, el máximo grado de satisfacción corresponde a la Atención Hospitalaria (8,5 puntos), seguido de la Atención en los Centros de Salud y la Enseñanza en Colegios Públicos, en ambos casos con 8 puntos sobre 10.
- Por el contrario, en las posiciones con más baja puntuación por parte de los usuarios que han utilizado los servicios, figuran las Oficinas de la Administración Regional (6,8 puntos), las Oficinas de la Administración Local (6,7 puntos) y la Administración de Justicia (5,1 puntos).

- No obstante la buena valoración que los usuarios hacen de la Atención en los Centros de Salud, la satisfacción varía según el aspecto al que se refiera. Así, el máximo grado de satisfacción corresponde a la calidad general de la atención (7,8 puntos) y a la información que reciben los usuarios sobre su problema de salud (7,6 puntos); en las peores posiciones figuran el horario de atención en los centros de salud (7,1) y el tiempo de espera para entrar en consulta, con 6,1 puntos,
- Mientras que en la Asistencia Sanitaria Especializada los aspectos mejor valorados son los mismos que en la Atención Primaria, al tiempo que en las peores posiciones figuran la espera para entrar en consulta (6,5 puntos), y el tiempo transcurrido para ser atendido por el especialista desde que se realizó la petición de cita (5,9 puntos).
- Preguntadas las personas entrevistadas sobre cómo debe financiarse y gestionarse la sanidad pública, las respuestas han sido contundentes y no dejan lugar a dudas: el 83% se inclinan por una financiación y gestión pública de la sanidad; frente al 17% que apuestan por una financiación pública y una gestión privada.
- En lo que se refiere a diversos aspectos relacionados con la Enseñanza y el funcionamiento de los Colegios Públicos, la mejor puntuación corresponde al horario escolar (8 puntos) y en el otro extremo, en la peor posición, figuran las actividades extraescolares (6,9 puntos) y el estado de conservación de los colegios (6,8 puntos).
- Otro aspecto que consideramos de interés preguntar fue acerca de la opinión sobre si prefieren rebajar los servicios públicos o, lo contrario, mantenerlos incrementando los impuestos. Pues bien, hay una distancia de unos diez puntos porcentuales a favor de quienes prefieren que se gaste más en los servicios públicos aunque ello signifique tener que subir los impuestos (55% frente al 45%).

- Asimismo, casi el 53% de las personas entrevistadas se consideran poco o nada informadas acerca de sus derechos como usuarios de los servicios públicos, frente a algo más del 47% que consideran que están bastante o muy informados.
- Por último, el 64% considera que los ciudadanos estamos más bien indefensos en nuestros derechos como usuarios de los servicios públicos, frente al 36% que estima que estamos más bien protegidos.

En cuanto a las conclusiones que se pueden extraer del Barómetro, utilizando el método comparativo con otros estudios sobre los servicios públicos y el Estado de Bienestar (Estudio del Centro de Investigaciones Sociológica, febrero de 2005; Las actitudes de los españoles hacia el Estado de Bienestar, julio de 2006, de A. Arriba, I. Calzada y E. del Pino) cabe reseñar lo siguiente:

- Existe una coincidencia entre los resultados de este barómetro y los estudios reseñados, en cuanto a que la asistencia sanitaria en los Centros de Salud es el servicio más utilizado por la ciudadanía asturiana y española.
- Se constata una mejor percepción del funcionamiento de los Servicios Sanitarios en Asturias, independientemente de haberlos utilizados o no, que la que se extrae de la valoración media obtenida en los estudios de referencia; al contrario de lo que ocurre con la Enseñanza que es mejor percibida según los estudios de ámbito nacional que en los resultados de este barómetro.
- Se constatan percepciones muy aproximaciones en cuanto a la buena valoración de los Transportes Públicos; la calificación a un nivel medio de los Servicios Sociales y del funcionamiento de las Oficinas de la Administración y la más baja valoración de la Administración de Justicia, de entre todos los servicios públicos considerados.

- Si bien se verifica en nuestro Barómetro una diferencia de más de diez puntos porcentuales a favor de las opiniones de quienes prefieren asegurar los servicios y las prestaciones sociales aún teniendo que pagar más impuestos, también se constata un aumento de quince puntos, con respecto a la Encuesta del CIS del año 2005, en la posición favorable a bajar los impuestos aunque esto signifique gastar menos en servicios públicos.
- Por último, en lo que se refiere a la opinión sobre los distintos modelos de financiación y gestión de la sanidad, las preferencias ciudadanas acerca de que la sanidad debe financiarse y gestionarse a través de la administración pública son claras en todas las investigaciones sociales; si bien con una ligera diferencia de cinco puntos porcentuales (88% a favor de la financiación y la gestión pública en el estudio de CIS y 83% a favor en este Barómetro).

UCE-Asturias, diciembre de 2008

FICHA TÉCNICA DEL BARÓMETRO UCE-ASTURIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Universo: Población mayor de 16 años residente en Asturias en hogares con teléfono fijo.

Muestra: 410 entrevistas seleccionadas de forma aleatoria y proporcional al tamaño del municipio y comarca, y cuotas de sexo y edad.

Error muestral: Margen de error del $\pm 5\%$ para un nivel de confianza de dos sigmas y bajo el supuesto de máxima indeterminación, es decir $p=q=50\%$.

Tipo de entrevista: Telefónica mediante cuestionario estructurado, realizadas entre el 1 y el 31 de julio de 2008.

Tratamiento de datos: Codificación, supervisión, grabación y depuración.

Cuestionario

UCE-ASTURIAS: ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, 2008

Nº Cuestionario:

Nº de teléfono del entrevistado/a:

Fecha de la entrevista:

Entrevistador/a:

Buenas, le llamo de la Unión de Consumidores de Asturias. Estamos realizando una ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, le agradecería que me contestase a unas preguntas. Tan sólo le entretendré unos minutos. Gracias por su atención.

P 1. Le voy a leer una lista de servicios públicos. Dígame, por favor, para cada uno de ellos, si los ha utilizado en alguna ocasión en los últimos doce meses.

1. Asistencia Sanitaria en Centros de Salud	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
2. Asistencia Sanitaria Especializada	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
3. Asistencia Sanitaria Hospitalaria	No (0)	Sí (1)	NS/NC(99)
4. Tiene hijos en un Colegio Público (Enseñanza)	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
5. Servicios Sociales (Atención a mayores)	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
6. Oficinas municipales	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
7. Oficinas de la administración regional	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
8. Transporte público (cualquier modalidad)	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)
9. Administración de Justicia	No (0)	Sí (1)	NS/NC (99)

P 2. Independientemente de que los haya utilizado o no, en una escala de 0 a 10, ¿Qué valoración general hace del funcionamiento de los servicios públicos que le voy a citar? Si 0 significa muy deficiente y 10 excelente.

1. Asistencia Sanitaria en Centros de Salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
2. Asistencia Sanitaria Especializada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
3. Asistencia Sanitaria Hospitalaria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
4. Enseñanza pública	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
5. Servicios Sociales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

6. Oficinas municipales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
7. Oficinas de la administración regional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
8. Transporte público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
9. Administración de Justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

EL ENTREVISTADOR HA DE SEÑALAR PREVIAMENTE LOS SERVICIOS QUE HA UTILIZADO Y SOLO PREGUNTAR POR LA VALORACIÓN DE LOS UTILIZADOS

P 3. Por su experiencia, en una escala de 0 a 10, ¿Cómo valora la eficacia de los siguientes servicios públicos que ha utilizado? Si 0 significa muy poca eficacia y 10 mucha eficacia.

1. Asistencia Sanitaria en Centros de Salud	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
2. Asistencia Sanitaria Especializada	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
3. Asistencia Sanitaria Hospitalaria	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
4. Enseñanza (Tiene hijos en un Colegio Público)	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
5. Servicios Sociales (Atención a mayores)	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
6. Oficinas municipales	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
7. Oficinas de la administración regional	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
8. Transporte	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
9. Administración de Justicia	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

EL ENTREVISTADOR HA DE SEÑALAR PREVIAMENTE LOS SERVICIOS QUE HA UTILIZADO Y SOLO PREGUNTAR POR LA VALORACION DE LOS UTILIZADOS

P 4. Por su experiencia, en una escala de 0 a 10, ¿Cómo valora el trato recibido en los siguientes servicios públicos que ha utilizado? Si 0 significa muy malo y 10 excelente.

	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
1. Asistencia Sanitaria en Centros de Salud	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
2. Asistencia Sanitaria Especializada	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
3. Asistencia Sanitaria Hospitalaria	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
4. Enseñanza (Tiene hijos en un Colegio Público)	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
5. Servicios Sociales (Atención a mayores)	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
6. Oficinas municipales	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
7. Oficinas de la administración regional	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
8. Transporte	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
9. Administración de Justicia	Sí	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

PREGUNTAR SÓLO A LOS QUE HAN UTILIZADO UN CENTRO DE SALUD EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

P 5. Por su experiencia personal, quisiera que valbrase los siguientes aspectos que le voy a citar de la **asistencia sanitaria en el Centro de Salud**. Utilice una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa muy deficiente y 10 excelente.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
1. La facilidad para la cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
2. El horario de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
3. El tiempo de espera para entrar a la consulta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
4. El tiempo dedicado por el médico/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
5. La información recibida sobre su problema	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
6. La calidad de la atención en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

PREGUNTAR SÓLO A LOS QUE HAN UTILIZADO LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

P 6. Por su experiencia personal, quisiera que valbrase los siguientes aspectos que le voy a citar de la **asistencia sanitaria especializada**. Utilice una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa muy deficiente y 10 excelente.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
1. El tiempo que tarda en verle el especialista desde que se solicitó la cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
2. El horario de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
3. El tiempo de espera para entrar a la consulta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
4. El tiempo dedicado por el especialista	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
5. La información recibida sobre su problema	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
6. La calidad de la atención en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

PREGUNTAR SÓLO A LOS QUE TIENEN HIJOS EN UN COLEGIO PÚBLICO DE ENSEÑANZA

P 7. Por su experiencia personal, quisiera que valbrase los siguientes aspectos que le voy a citar relacionados con la **educación y los colegios públicos**. Utilice una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa muy deficiente y 10 excelente.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
1. El horario escolar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
2. El estado general de conservación del colegio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
3. La atención dedicada a la situación particular de cada alumno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
4. La oferta de servicios complementarios (comedor, ayuda al estudio)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
5. La oferta de actividades extraescolares (deportes, ocio)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)
6. La calidad de la enseñanza que reciben los alumnos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC (99)

P 8. En general, ¿En qué medida se considera usted informado/a acerca de sus derechos como usuario de los servicios públicos: muy informado/a, bastante, poco o nada informado/a?

1. Nada informado
 2. Bastante
 3. Muy informado
99. Ns/Nc.

P 9. ¿Considera usted que estamos más bien protegidos o más bien indefensos en nuestros derechos como usuarios de los servicios públicos?

0. Más bien indefensos.
 1. Más bien protegidos.
99. Ns/Nc.

10. En su opinión ¿La sanidad debe financiarse públicamente y gestionarse desde la administración pública o debe financiarse públicamente y gestionarse desde el sector privado?

1. Debe financiarse públicamente y gestionarse desde la administración pública.
 2. Debe financiarse públicamente y gestionarse desde el sector privado.
99. Ns/Nc.

P 11. ¿Con cuál de las siguientes dos frases está usted más de acuerdo?

1. Es preferible **bajar los impuestos**, aunque eso signifique **gastar menos** en los servicios públicos.
 2. Es preferible **gastar más** en los servicios públicos, aunque eso signifique **pagar más impuestos**.
99. Ns/Nc.

P 12. Concejo de residencia: PARA CONCLUIR, POR FAVOR, CONTÉSTEME A UNAS PREGUNTAS SOBRE SU SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA

R: _____

P 13. Sexo:

1. Mujer
2. Hombre

P 14. ¿Qué edad tiene usted?:

R: _____

P 15. ¿Qué estudios tiene terminados?

1. Primarios o menos.
 2. Medios (bachiller y FP).
 3. Universitarios.
99. Ns/Nc

P 16. ¿Cuál es su situación laboral actualmente? (PROCEDENCIA, EN SU CASO, DE LOS INGRESOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA)

1. Ocupado/a (Pasará a la pregunta siguiente).
 2. Jubilado/a o Pensionista que ha trabajado (Pasará a la pregunta siguiente).
 3. Parado/a, que ha trabajado (Pasará a la pregunta siguiente).
 4. Parado/a, no ha trabajado nunca. (Pasará a la P 18).
 5. Estudiante. (Pasará a la P 18).
 6. Labores domésticas. (Pasará a la P 18).
 7. Pensionista que no ha trabajado nunca. (Pasará a la P 19).
99. Ns/Nc (Pasará a la P 19).

P 17. ¿En que consiste o ha consistido su trabajo? (ANOTAR LA RESPUESTA TEXTUAL Y CLASIFICAR)

R: _____

1. Trabajador/a Manual de la industria y la construcción
2. Trabajador/a Manual del comercio y los servicios
3. Funcionario/a.
4. Oficinista y administrativo/a
5. Profesional, técnico o gerente.
6. Autónomo/a
7. Ganadero/a, agricultor/a
8. Empresario/a con asalariados
99. Ns/Nc

SÓLO CUANDO QUIEN APORTA LOS INGRESOS ES PERSONA DISTINTA AL ENTREVISTADO/A

P 18. ¿En que consiste o ha consistido el trabajo de la persona que aporta más ingresos en su hogar? (ANOTAR LA RESPUESTA TEXTUAL Y CLASIFICAR).

R: _____

1. Trabajador/a Manual de la industria y la construcción
2. Trabajador/a Manual del comercio y los servicios
3. Funcionario/a.
4. Oficinista y administrativo/a
5. Profesional, técnico o gerente.
6. Autónomo/a
7. Ganadero/a, agricultor/a
8. Empresario/a con asalariados
99. Ns/Nc

ATODOS

P 19. *¿En cuál de las siguientes situaciones se colocaría usted: clase alta, clase media, clase trabajadora, clase baja?*

- 0. Clase baja.
- 1. Clase trabajadora.
- 2. Clase media.
- 3. Clase alta.
- 99. Ns/Nc

BUENOS DÍAS/TARDES, MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN