



**LEHENDAKARITZA**

*Azterlan eta Lege Araubide  
Zuzendaritza  
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea*

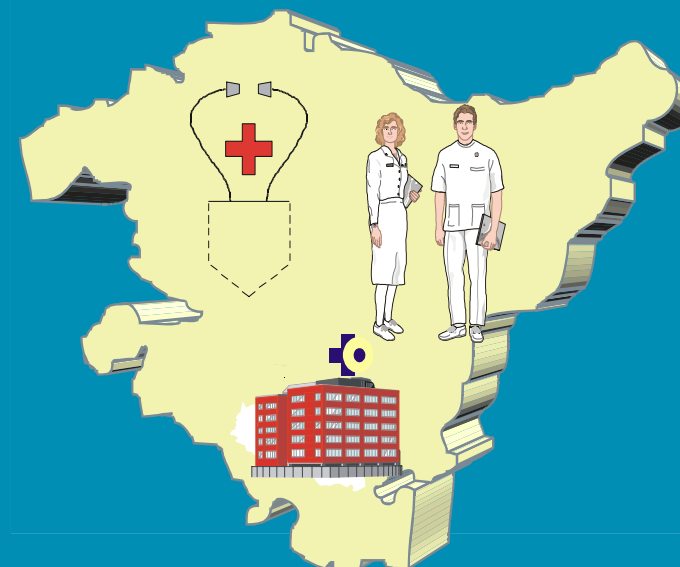
**PRESIDENCIA**

*Dirección de Estudios y  
Régimen Jurídico  
Gabinete de Prospección Sociológica*

**EAEko osasun zerbitzuen  
erabilera eta balorazioa**  
*Utilización y valoración de  
los servicios de salud de la  
CAPV*

**(OSASUN SAILA) / (DPTO. SANIDAD)**

**2004ko Maiatza**  
*Mayo 2004*



# Aurkibidea / Índice

<b>SARRERA / INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>LABURPENA / SÍNTESIS</b> .....	<b>4</b>
<b>A. – OSAKIDETZAKO ZERBITZUEN ERABILERA ETA BALORAZIOA / UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA</b> .....	<b>8</b>
• <b>Norberak edo senideek izandako erabilera / Utilización a nivel personal o familiar</b> .....	<b>9</b>
• <b>Zentroetako langileekiko poztasuna / Satisfacción con el personal de los centros</b> .....	<b>12</b>
• <b>Jasotako zerbitzuen kalitatea / Calidad de los servicios recibidos</b> .....	<b>15</b>
• <b>Zerbitzuetan antzemandako bilakaera / Percepción de la evolución de los servicios</b> .....	<b>17</b>
<b>B. – EAEKO OSASUN ZERBITZUEN BALORAZIO OROKORRA / VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA CAPV</b> .....	<b>19</b>
• <b>Administrazioak egindakoaren balorazioa / Valoración de la actuación de la Administración</b> .....	<b>20</b>
• <b>Beste arloekin konparatuta / Comparación con otras áreas</b> .....	<b>22</b>
• <b>Estatuko beste aldeekin konparatuta / Comparación con el resto del Estado</b> .....	<b>24</b>
<b>C. – ERIETXE ZERBITZUEN ERABILERA ETORKIZUNEAN / USO FUTURO DEL SERVICIO HOSPITALARIO</b> .....	<b>26</b>
• <b>Operatzeko nahiago den lekua / Dónde preferiría operarse</b> .....	<b>27</b>
• <b>Osakidetzako erietxea aukeratzeko arrazoiak / Razones para elegir un hospital de Osakidetza</b> .....	<b>29</b>
<b>ZEHAZTASUN TEKNIKOAK / FICHA TÉCNICA</b> .....	<b>32</b>

## **Sarrera / Introducción**

## Helburuak / Objetivos

Txosten honen helburuak hauexek dira: Euskal Autonomia Erkidegoko (EAEko) **Osakidetzako osasun zerbitzu publikoek biztanleek duten balorazioa ezagutzea eta etorkizunean zerbitzu horiek erabiltzeko asmorik ote duten jakitea**. Horretarako txostena hiru multzotan egituratzen da: lehenengoan Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta erabiltzaile gisa jendeak izan duen esperientziaren gaineko balorazioa aztertzen dira, bigarrenean EAEko biztanleek osasun zerbitzuez, oro har, duten balorazioa baita Estatuko beste herrialdeetakoekiko konparazioa ere egiten dira, eta hirugarrenean jendeak Osakidetzako erietxe zerbitzuak etorkizunean erabiltzeko asmorik duten aztertzen da.

Oraingoa neurketa bera egiten den hirugarren aldia da, beraz aurreko aldiekin egindako konparazio kronologiko horretatik abiatuta posible izan da herritarren iritzien bilakaera aztertzea.

El objetivo del presente informe es conocer **la valoración que hace la población** de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) **sobre los servicios públicos de salud de Osakidetza, así como su intención de utilizarlos en el futuro**. Para ello el informe se estructura en tres bloques: en el primero se analiza el uso de los servicios de Osakidetza y la valoración que hacen las y los usuarios de los mismos en base a esa experiencia concreta, en el segundo la población de la CAPV realiza una valoración de los servicios sanitarios, en general, incluyendo la comparación respecto a otras zonas del Estado, y en el tercero se estudia la intención de uso futuro de los servicios hospitalarios de Osakidetza.

Esta es la tercera ocasión en que se realiza esta medición, con lo cual es posible analizar la evolución de las opiniones de los y las ciudadanas a partir de esta comparación cronológica respecto a periodos anteriores.

## Informazio Iturria / Origen de la Información

Lan honetako emaitzak **2004. urtearen hasieran** Eusko Jaurlaritzaren hainbat Sailatarako egindako ikerketan erabilitako galdesortan berariaz sartutako galdera multzo batetik datoz.

Galdera zehatzak **Osasun Sailaren eskaera** baten ondorioz landu dira, Eusko Jaurlaritzaren Lehendakariatzako Prospekzio Soziologikoen Kabinetearekin elkarlanean.

Los resultados de este trabajo proceden de un bloque de preguntas *ad hoc* incluidas en el cuestionario de un estudio realizado para varios departamentos del Gobierno Vasco a **comienzos de 2004**.

Las cuestiones concretas planteadas han sido elaboradas a partir de **una petición del Departamento de Sanidad**, y en colaboración con el Gabinete de Prospección Sociológica de la Presidencia del Gobierno Vasco.

## Kolektibokako azterketa / Análisis por colectivos

Inkestaren datuak biztanleriaren osotasunean ez ezik **segmentazio soziodemografiko eta soziopolitikoaren arabera** ere aztertu dira. Segmentaziorako aldagai soziodemografiko eta jarrerazkoak, hau da, inkestako gizarte taldeak desberdintzen dituzten galderak, taulen zutabeetan azaltzen dira, dagokion adierazle soziologikoan desberdintasun adierazgarriak sortzen dituztenean. Ondokoak dira aldagai horiek (sortutako azpitaldeak letra etzanean azaltzen dira):

Los datos de la encuesta son analizados, no sólo desde los totales poblacionales, sino también en base a **segmentaciones sociodemográficas y sociopolíticas**, en función de las diferencias significativas entre los diversos colectivos sociales. Las variables diferenciadoras consideradas (y los subcolectivos formados, que aparecen en cursiva) son las siguientes:

- Lurraldeak: *Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa*.
  - Sexua: *gizonezkoa eta emakumezkoa*.
  - Adin taldeak: *18-29, 30-45, 46-64 eta >=65*.
  - Udalerriaren tamaina: *txikia (<10.000 biztanle), ertaina (10.000-120.000 biztanle) eta hiriburua (>120.000 biztanle: Vitoria-Gasteiz, Bilbao eta Donostia-San Sebastián)*.
  - Ikasketa maila: *<lehen mailakoak, lehen mailakoak (lehen mailakoak, oinarrizko batxilergoa, OHO), bigarren mailakoak (lanbide heziketa, goi-mailako batxilergoa, IEE, BBB, UBI), goi-mailakoak (diplomaturak, lizentziaturak, doktoretzak, graduondokoak)*.
  - Hautemandako klase soziala: *baxua (erdiko-baxua edo langilea), erdikoa eta altua (erdiko-altua edo aberatsa)*.
  - Osakidetza norberak erabili: *bai (azken urtean Osakidetza zerbitzuak erabili ditu), ez*.
- Territorio: *Araba, Bizkaia y Gipuzkoa*
  - Sexo: *Varón y mujer*.
  - Grupos de edad: *18-29, 30-45, 46-64 y >=65*.
  - Tamaño de municipio: *pequeño (<10.000 habitantes), mediano (10.000-120.000 habitantes) y capital (>120.000 habitantes: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián)*.
  - Nivel de estudios: *<primarios, primarios (primarios, bachiller elemental, EGB), secundarios (profesionales, secundarios, bachiller superior, REM, BUP, COU), superiores (diplomaturas, licenciaturas, doctorados, postgrados)*.
  - Clase social sentida: *baja (media-baja u obrera), media (media-media) y alta (media-alta o acomodada)*.
  - Usuarios personales de Osakidetza: *sí (ha utilizado algún servicio de Osakidetza en el último año), no*.

## Laburpena / *Síntesis*

## Puntuz puntu / Punto por punto

### ZELAKO ERABILERA MAILA IZAN DUTE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZUEK 2003. URTEAN?

EAEko biztanleen %75ek Osakidetzako osasun zerbitzuak pertsonalki erabili dituztela diote. Gainerakoen artean, %13k beren senideren batek erabili dituela diote. Beraz, zerbitzu horien erabilera, bai zuzenean, bai zeharka, pertsona inkestaturen %88ra heldu da.

### NOLA BALORATZEN DA JASOTAKO ATENTZIOA ETA ZERBITZUEN KALITATEA?

Osakidetzako zerbitzuen erabiltzaileak (norbera nahiz familia artekoren bat izanda) oso edo nahikoa pozik daude jasotako atentzioaz, bai osasun arloko profesionalengandik (mediku eta erizainengandik) (%82), administrazioko langileengandik (%78) eta osasun zentro horietan lan egiten duten gainontzekoengandik (%82).

Gainera, horien artean %46k uste dute atentzioa aurreko urteetako baino hobea dela, %40k berdin jarraitzen duela uste dute eta bakarrik %5ek uste dute txarragoa dela. Gainontzeko %10ek ez dakite edo ez dute alde aurreko esperientziarik izan.

Osakidetzaren erabiltzaileek (norbera nahiz familia artekoren bat izanda) 7,4ko puntuazioa eman diote jasotako zerbitzuen kalitateari, oro har.

### ZELAKO BALORAZIO OROKORRA EMATEN ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZUEI?

EAEko biztanleen %75ek uste dute Euskal Administrazioak osasun arloan izandako jarduera ona dela, %20k hala-holako dela diote eta bakarrik %2k jo dute txartzat.

Administrazioaren zenbait jardueren artean, osasuna lehenengo lekuan dago, hau da, biztanleek uste dute hori dela Administrazioa hobekien lantzen ari den arloa.

Gainera, herritarren %55ek uste dute EAEn eskaintzen diren osasun zerbitzuak Estatu gainontzeko lekuetan eskainitakoak baino hobekiak direla, %17k berdinak direla diote eta bakarrik %1ek uste du hemengoak txarragoak direla.

### ¿QUÉ GRADO DE UTILIZACIÓN HAN TENIDO LOS SERVICIOS DE SALUD DE OSAKIDETZA DURANTE EL AÑO 2003?

El 75% de la ciudadanía de la CAPV dice haber utilizado personalmente los servicios médicos de Osakidetza. Entre el resto, el 13% señala que algún familiar los ha utilizado. Por lo tanto, el grado de utilización de estos servicios, bien directa o indirectamente, se eleva al 88% de las personas encuestadas.

### ¿CÓMO SE VALORA LA ATENCIÓN RECIBIDA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS?

Quienes han utilizado directa o indirectamente los servicios de Osakidetza se muestran muy o bastante satisfechos con la atención recibida por parte de los profesionales de la salud (medicos, enfermeros/as) (82%), del personal administrativo (78%) y de otras personas que trabajan en los centros sanitarios (82%).

Además, un 46% de ellos cree que la atención ha mejorado respecto a años anteriores, un 40% cree que sigue igual y tan sólo un 5% cree que ha empeorado. El 10% restante no sabe o no ha tenido experiencias anteriores.

Los usuarios (directos e indirectos) de Osakidetza otorgan a la calidad de los servicios recibidos, en general, una nota media de 7,4.

### ¿QUÉ VALORACIÓN GENERAL SE HACE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OSAKIDETZA?

El 75% de la ciudadanía de la CAPV cree que la actuación de la Administración Vasca en materia de sanidad es buena, un 20% cree que es regular y tan sólo un 2% la califica de mala.

Dentro de un ranking de actuaciones de la Administración, la sanidad ocupa el primer puesto, es decir, es el área en el que la población considera que mejor trabaja la Administración.

Además, el 55% de la ciudadanía cree que los servicios de salud que se ofertan en la CAPV son mejores que los ofertados en el resto del Estado, un 17% cree que son iguales y apenas un 1% piensa que los de aquí son peores.

**ETORKIZUNEAN ZELAKO ERABILERA AURREIKUSTEN DA OSAKIDETZAKO ERIETXEENTZAT?**

Ebakuntza bat jasan behar izanez gero, EAEko biztanleen %77k Osakidetzako erietxe publiko batean izatea nahiago luketela diote. Aldiz, %11k beste lekuren bat nahiago lukete.

Osakidetzan operatua izatea nahiago dutenek adierazitako arrazoen artean, %89k Osakidetzako mediku-zerbitzuek berme eta ziurtasun handiagoak ematen dizkietela diote, %71k Osakidetzan operatzea merkeagoa dela eta %67k horrela familiarengandik hurbilago daudela.

**¿QUÉ USO FUTURO DE LOS HOSPITALES DE OSAKIDETZA SE PREVÉ?**

Un 77% de la población de la CAPV señala que, en caso de necesitar ser operada, preferiría hacerlo en un hospital público de Osakidetza. Un 11%, en cambio, preferiría hacerlo en otro lugar.

Entre las razones aducidas por quienes prefieren ser operados en Osakidetza, un 89% señala que los servicios médicos de Osakidetza le dan más garantías y seguridad, un 71% que operarse en Osakidetza es más barato y un 67% que así está más cerca de la familia.

**Aurreko neurketekin alderatuz / Respecto a períodos anteriores**

Osakidetzako osasun zerbitzuen erabilera eta poztasuna ez dira asko aldatu 1998koekin eta 2000koekin konparatuz gero. Osakidetzaren atentzioa aurreko urteetako baino hobea dela uste dutenen multzoa handiena izan arren, jaitzi da aurreko neurketetatik; era berean, atentzioak berdin jarraitzen duela uste dutenen proportzioa igo da.

Euskal Administrazioak osasun arloan egindakoa ondo dagoela uste dutenen ehunekoa 2002an bezala mantendu da (%75 orain eta orduan) eta nabarmen igo da 1992ko zifratik (%41) egungo datuetara. Horrela, 2004an, ikerketan kontuan hartu diren Jaur-laritzaren jardueren zerrendan osasuna lehenengo lekuan dago; hau da, 2002an zegoen leku berean. Bestalde, EAEko osasun zerbitzuak Estatuko beste lekuetakoak baino hobea direla uste dutenen ehunekoa apurka apurka, eta urteak pasa ahala, gorantz doa.

Operatua izateko beharrean aurkituz gero, ebakuntza Osakidetzako erietxe batean egitea nahiago luketenen kopuruak gutxi gorabehera aurreko urteetan bezala jarraitzen du, eta horretarako eman diren arrazoen hurrenkera hauxe da berriro ere: aipatuena Osakidetzako zerbitzu medikuek berme eta ziurtasun handiagoak ematen dituztela; horren atzetik Osakidetzan operatzea merkeagoa dela dator, eta familiarengandik hurbiltasuna hirugarren tokian geratu da. Dena dela, arrazoi horiek guztiak aurreko urteetan baino gehiago aipatu dira, batez ere prezioari eta familiarengandiko hurbiltasunari dagozkienak.

La utilización y satisfacción con los servicios de salud de Osakidetza son similares a los de 1998 y 2000. El número de quienes piensan que la atención en Osakidetza ha mejorado respecto a años anteriores, aunque es predominante, ha descendido; al mismo tiempo se ha incrementado el número de quienes creen que la atención sigue igual.

El porcentaje de quienes creen que la actuación de la Administración Vasca en materia de sanidad ha sido buena se mantiene en los niveles de 2002 (75% ahora y entonces) y ha experimentado un notable ascenso respecto a 1992 (cuando fue de un 41%). De este modo en 2004 la sanidad ocupa el primer puesto del ranking de actuaciones gubernamentales tenidas en cuenta en este estudio, al igual que ocurría en 2002. Por otro lado, el porcentaje de quienes creen que los servicios de salud de la CAPV son mejores que los del resto del Estado va aumentando poco a poco con los años.

El número de quienes, en caso de necesitar una operación, preferirían hacerlo en un hospital de Osakidetza se mantiene más o menos igual que en años anteriores, y entre las razones para ello la más esgrimida vuelve a ser que los servicios médicos de Osakidetza dan más garantías y seguridad, seguida de que operarse en Osakidetza resulta más barato, quedando la cercanía de la familia en tercer lugar. En cualquier caso, todas estas razones son más mencionadas que en años anteriores, especialmente las relativas al precio y a la cercanía de la familia.



**Azken buruan / En definitiva**

2003. urtean Osakidetzako zerbitzuen erabilera altua izan da. Handia izan da, halaber, erabiltzaileen poztasuna, bai zerbitzuon kalitatearekin bai osasun zentroetan lan egiten duten langile mota guztiengandik jasotako atentzioarekin. Erabiltzaile gehienek uste dute atentzio hori hobetu dela edo, gutxi gorabehera, aurreko urteetan bezalakoa dela.

Administrazioa osasun arloan egiten ari denaren balorazioa oso ona da eta aztertutako Eusko Jaurlaritzaren jardueren artean zerrendako lehenengo lekuan dago jardun hori. Biztanleen erdiek baino gehiagok uste dute EAEko osasun zerbitzuak Estatuko beste lekuetakoak baino hobekak direla. Horiek horrela, ebakuntza bat jasan behar izanez gero, herritarren hiru laurdenek Osakidetzako erietxe batean egitea nahiago izatea ez da harrizkoa. Horren arrazoiak hauexek dira: lehenengoa, Osakidetzako zerbitzu medikuek berme eta ziurtasun handiagoak ematen dizkietela, bigarrena, merkeagoa dela eta, hirugarrena, horrela eginez gero familiarengandik hurbilago egon daitezkeela.

Durante el año 2003 el grado de utilización de los servicios de Osakidetza ha sido elevado. Otro tanto sucede con la satisfacción de quienes los han usado, tanto por la calidad de los servicios como por la atención recibida de todo tipo de personal de los centros sanitarios. La gran mayoría de los y las usuarias piensa que esta atención ha mejorado o permanece más o menos igual que en años anteriores.

La valoración que se hace de la actuación de la Administración en este campo es muy positiva y, de hecho, ocupa el primer puesto del ranking de actuaciones gubernamentales analizadas. Más de la mitad de la ciudadanía considera que los servicios de salud de la CAPV son mejores que los del resto del Estado. No es de extrañar que tres cuartas partes de la población señalen que, en caso de tener que operarse, preferirían hacerlo en un hospital de Osakidetza, aduciendo para ello, en primer lugar, que los servicios de Osakidetza le dan más garantías y seguridad, en segundo lugar que resulta más barato, y en tercer lugar que ello les permite estar más cerca de su familia.

## **A - Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza**

- **Norberak edo senideek izandako erabilera / Utilización a nivel personal o familiar**
- **Zentroetako langileekiko poztasuna / Satisfacción con el personal de los centros**
- **Jasotako zerbitzuen kalitatea / Calidad de los servicios recibidos**
- **Zerbitzuetan antzemandako bilakaera / Percepción de la evolución de los servicios**

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Norberak edo senideek izandako erabilera / Utilización a nivel personal o familiar

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

#### Erabili al dituzu Osakidetzaren zerbitzu publikoak azken urtean zehar? /

¿Ha utilizado Ud. los servicios públicos de salud de Osakidetza alguna vez durante el último año?

	1998ko OTSAILA FEBRERO 1998	2000ko MARTXOA MARZO 2000	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
<b>BAI, OSASUN ZENTROA, ANBULATORIA EDO ANTZEKOA /</b> SÍ, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR .....	50	49	51
<b>BAI, OSPITALEA (EDO ANTZEKOA) / SÍ, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR) .....</b>	8	8	6
<b>BAI, AURREKO BIAK / SÍ, A AMBOS NIVELES .....</b>	16	18	18
<b>Ez / No .....</b>	26	25	24
<b>Ed-Ee/Ns-Nc .....</b>	-	-	0
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....</b>	100	100	100
<b>NORBERAREN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL ** .....</b>	74	75	75

#### Éta zure familiako norbaitek? / ¿Y alguno de sus familiares? \*

<b>BAI, OSASUN ZENTROA, ANBULATORIA EDO ANTZEKOA /</b> SÍ, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR .....	7	8	8
<b>BAI, OSPITALEA (EDO ANTZEKOA) / SÍ, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR) .....</b>	4	3	3
<b>BAI, AURREKO BIAK / SÍ, A AMBOS NIVELES .....</b>	2	3	2
<b>Ez / No .....</b>	12	12	11
<b>Ed-Ee/Ns-Nc .....</b>	1	0	1
<b>GAINERAKOAK (EUREK ERABILI DUTE ZERBITZUREN BAT) / RESTO (SÍ HAN UTILIZADO</b> PERSONALMENTE ALGÚN SERVICIO) .....	74	75	75
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....</b>	100	100	100
<b>SENIDEEN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN DE FAMILIARES ** .....</b>	13	14	13

<b>ERABILERA MAILA OROKORRA / GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL *** .....</b>	87	89	88
--	----	----	----

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO ZERBITZUAK PERTSONALKI ERABILI EZ DITUZTENEL. / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES NO HAN UTILIZADO PERSONALMENTE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA.

\*\* NORBERAREN EDO SENIDEEN ERABILERA MAILA: "OSASUN ZENTROA, ANBULATORIOA EDO ANTZEKOA" + "OSPITALEA (EDO ANTZEKOA)" + "AURREKO BIAK" / GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL O DE FAMILIARES: "A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR" + "A NIVEL DE HOSPITAL O SIMILAR" + "AMBOS NIVELES"

\*\*\* ERABILERA MAILA OROKORRA: NORBERAREN ERABILERA MAILA + SENIDEEN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL: GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL + GRADO DE UTILIZACIÓN DE FAMILIARES

Azken urtean EAEko 17 urtetik gorako biztanleen %75ek Osakidetzako osasun zerbitzuak pertsonalki erabili dituzte: %51k osasun zentroa, anbulatorioa edo antzekoa, %6k ospitalea edo antzekoa eta %18k aurreko biak.

Gainera, beste %13k, nahiz eta pertsonalki ez erabili zerbitzu hauek, beren senideren batek bai erabili dituela diote.

Beraz, Osakidetzako zerbitzuen erabilera, bai zuzenean (%75), bai zeharka, hau da, familia artekoen batek erabilia (%13), inkestatuen %88ra heldu da. Gainontzeko %12k ez dute inolako harremanik izan Osakidetzarekin.

Azken urteko Osakidetzako osasun zerbitzuen erabilera maila aurreko urteetako antzekoa da.

Durante el último año el 75% de la ciudadanía de la CAPV mayor de 17 años ha utilizado personalmente los servicios de salud de Osakidetza: un 51% a nivel de centro de salud, ambulatorio o similar, un 6% a nivel de hospital o similar y un 18% a ambos niveles.

Además otro 13%, si bien no ha utilizado personalmente estos servicios, señala que sí lo ha hecho algún familiar.

Por lo tanto el grado de utilización de los servicios de Osakidetza, bien directa (75%) o bien indirectamente, es decir, a través de la familia (13%), se eleva hasta un 88% de las personas encuestadas. El 12% restante no ha tenido ningún contacto con Osakidetza.

El nivel de utilización de los servicios sanitarios de Osakidetza en el último año es similar al registrado en años anteriores.

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Norberak edo senideek izandako erabilera / Utilización a nivel personal o familiar

(KOLEKTIBOKA I) / (POR COLECTIVOS I)

Erabili al dituzu Osakidetzaren zerbitzu publikoak azken urtean zehar? / ¿Ha utilizado Ud. los servicios públicos de salud de Osakidetza alguna vez durante el último año?										
	2004ko URT.-Ots. ENE.-FEB-2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
<b>BAI, OSASUN ZENTROA, ANBULATORIA EDO ANTZEKOA /</b> Sí, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR .....	<b>51</b>	52	50	51	48	53	50	51	50	52
<b>BAI, OSPITALEA (EDO ANTZEKOA) / SI, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR) .....</b>	<b>6</b>	8	6	7	7	6	4	6	7	9
<b>BAI, AURREKO BIAK / SI, A AMBOS NIVELES .....</b>	<b>18</b>	20	18	17	17	19	15	18	16	26
<b>Ez / No .....</b>	<b>24</b>	21	25	25	27	21	30	25	27	13
<b>Ed-Ee/Ns-Nc .....</b>	<b>0</b>	0	1	0	1	0	1	1	0	0
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....</b>	<b>100</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>NORBERAREN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL ** .....</b>	<b>75</b>	80	74	75	72	78	69	75	73	87

Eta zure familiako norbaitek? / ¿Y alguno de sus familiares? *										
<b>BAI, OSASUN ZENTROA, ANBULATORIA EDO ANTZEKOA /</b> Sí, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR .....	<b>8</b>	6	8	9	9	7	11	9	10	2
<b>BAI, OSPITALEA (EDO ANTZEKOA) / SI, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR) .....</b>	<b>3</b>	4	4	2	3	3	4	4	3	2
<b>BAI, AURREKO BIAK / SI, A AMBOS NIVELES .....</b>	<b>2</b>	2	2	1	2	2	2	2	2	1
<b>Ez / No .....</b>	<b>11</b>	8	11	12	13	9	13	10	12	7
<b>Ed-Ee/Ns-Nc .....</b>	<b>1</b>	1	1	1	1	0	1	0	0	1
<b>GAINERAKOAK (EUREK ERABILI DUTE ZERBITZUREN BAT) / RESTO (SÍ HAN UTILIZADO PERSONALMENTE ALGÚN SERVICIO) .....</b>	<b>75</b>	80	74	75	72	78	69	75	73	87
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....</b>	<b>100</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>SENIDEEN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN DE FAMILIARES ** .....</b>	<b>13</b>	12	14	12	14	12	17	15	15	5
<b>ERABILERA MAILA OROKORRA / GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL *** .....</b>	<b>88</b>	92	88	87	86	90	86	90	88	92

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO ZERBITZUAK PERTSONALKI ERABILI EZ DITUZTENEI. / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES NO HAN UTILIZADO PERSONALMENTE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA.

\*\* NORBERAREN EDO SENIDEEN ERABILERA MAILA: "OSASUN ZENTROA, ANBULATORIOA EDO ANTZEKOA" + "OSPITALEA (EDO ANTZEKOA)" + "AURREKO BIAK" / GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL O DE FAMILIARES: "A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR" + "A NIVEL DE HOSPITAL O SIMILAR" + "AMBOS NIVELES"

\*\*\* ERABILERA MAILA OROKORRA: NORBERAREN ERABILERA MAILA + SENIDEEN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL: GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL + GRADO DE UTILIZACIÓN DE FAMILIARES.

Osakidetzako zerbitzuen norberaren erabilera maila handiagoa da 65 urte eta gehiago duten pertsonen artean.

La utilización personal de los servicios de Osakidetza es mayor entre quienes tienen 65 y más años.

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Norberak edo senideek izandako erabilera / Utilización a nivel personal o familiar

(KOLEKTIBOKA II) / (POR COLECTIVOS II)

Erabili al dituzu Osakidetzaren zerbitzu publikoak azken urtean zehar? / ¿Ha utilizado Ud. los servicios públicos de salud de Osakidetza alguna vez durante el último año?											
	2004ko URT.-Ots. ENE.-FEB-2004	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA		
		Txikia PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	Goi- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA
<b>Bai, OSASUN ZENTROA, ANBULATORIA EDO ANTZEKOA /</b> SI, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR .....	<b>51</b>	53	52	47	46	52	50	51	47	52	48
<b>Bai, OSPITALEA (EDO ANTZEKOA) / SI, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR) .....</b>	<b>6</b>	8	6	7	10	7	5	6	7	6	6
<b>Bai, AURREKO BIAK / SI, A AMBOS NIVELES .....</b>	<b>18</b>	10	19	22	28	19	17	15	23	16	16
<b>Ez / No .....</b>	<b>24</b>	28	23	24	15	22	27	28	23	25	30
<b>Ed-Ee/Ns-Nc .....</b>	<b>0</b>	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>NORBERAREN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL ** .....</b>	75	71	77	76	84	78	72	72	77	74	70

Eta zure familiako norbaitek? / ¿Y alguno de sus familiares? *											
<b>Bai, OSASUN ZENTROA, ANBULATORIA EDO ANTZEKOA /</b> SI, A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR .....	<b>8</b>	9	9	7	3	7	9	10	6	9	8
<b>Bai, OSPITALEA (EDO ANTZEKOA) / SI, A NIVEL DE HOSPITAL (O SIMILAR) .....</b>	<b>3</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
<b>Bai, AURREKO BIAK / SI, A AMBOS NIVELES .....</b>	<b>2</b>	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
<b>Ez / No .....</b>	<b>11</b>	14	9	11	9	10	13	11	11	11	17
<b>Ed-Ee/Ns-Nc .....</b>	<b>1</b>	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0
<b>GAINERAKOAK (EUREK ERABILI DUTE ZERBITZUREN BAT) / RESTO (SI HAN UTILIZADO PERSONALMENTE ALGÚN SERVICIO) .....</b>	<b>75</b>	71	77	76	84	78	72	72	77	74	70
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>SENIDEEN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN DE FAMILIARES ** .....</b>	13	14	14	12	7	12	14	15	11	14	13
<b>ERABILERA MAILA OROKORRA / GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL *** .....</b>	88	85	91	88	91	90	86	87	88	88	83

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO ZERBITZUAK PERTSONALKI ERABILI EZ DITUZTENELI. / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES NO HAN UTILIZADO PERSONALMENTE LOS SERVICIOS DE OSAKIDETZA.

\*\* NORBERAREN EDO SENIDEEN ERABILERA MAILA: "OSASUN ZENTROA, ANBULATORIO EDO ANTZEKOA" + "OSPITALEA (EDO ANTZEKOA)" + "AURREKO BIAK" / GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL O DE FAMILIARES: "A NIVEL DE CENTRO DE SALUD, AMBULATORIO O SIMILAR" + "A NIVEL DE HOSPITAL O SIMILAR" + "AMBOS NIVELES"

\*\*\* ERABILERA MAILA OROKORRA: NORBERAREN ERABILERA MAILA + SENIDEEN ERABILERA MAILA / GRADO DE UTILIZACIÓN GENERAL: GRADO DE UTILIZACIÓN PERSONAL + GRADO DE UTILIZACIÓN DE FAMILIARES.

Zenbat eta klase soziala altuagoa izan orduan eta txikiagoa da Osakidetzako zerbitzuen erabilera pertsonala.

A medida que aumenta la clase social descende el uso personal de los servicios de Osakidetza.

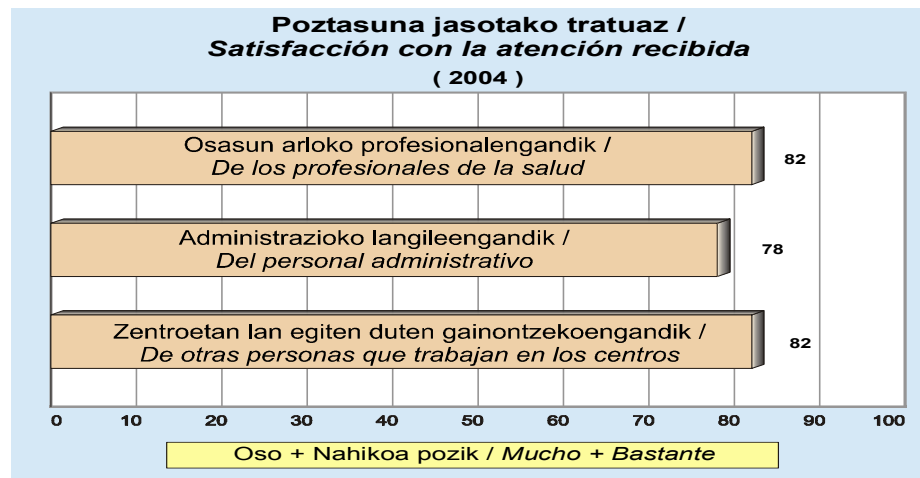
## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Zentroetako langileekiko poztasuna / Satisfacción con el personal de los centros

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

Pozik zaude ..... jaso duzun tratuz? / ¿Ha quedado satisfecho de cómo le han atendido...? *			
	1998ko OTSAILA FEBRERO 1998	2000ko MARTXOA MARZO 2000	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
<b>Osasun arloko profesionalengandik (medikuak, erizainak)? / ¿Los profesionales de la salud (médicos, enfermeros/as)?</b>			
BAI, OSO EDO NAHIKOA POZIK / SI, MUCHO O BASTANTE.....	79	84	<b>82</b>
HALA-HOLA / A MEDIAS.....	15	11	<b>14</b>
EZ OSO POZIK EDO BATERE POZIK EZ / No, POCO O NADA .....	5	5	<b>3</b>
ED-EE / NS-NC .....	1	0	<b>1</b>
<b>Eta zentro horretako administrazioko langileengandik? / ¿Y el personal administrativo del centro?</b>			
BAI, OSO EDO NAHIKOA POZIK / SI, MUCHO O BASTANTE.....	74	81	<b>78</b>
HALA-HOLA / A MEDIAS.....	16	13	<b>14</b>
EZ OSO POZIK EDO BATERE POZIK EZ / No, POCO O NADA .....	5	4	<b>4</b>
ED-EE / NS-NC .....	5	2	<b>3</b>
<b>Eta zentro horretan lan egiten duten gainontzekoengandik? / ¿Y otras personas que trabajaban en el centro?</b>			
BAI, OSO EDO NAHIKOA POZIK / SI, MUCHO O BASTANTE.....	73	83	<b>82</b>
HALA-HOLA / A MEDIAS.....	13	10	<b>10</b>
EZ OSO POZIK EDO BATERE POZIK EZ / No, POCO O NADA .....	3	2	<b>1</b>
ED-EE / NS-NC .....	12	5	<b>7</b>
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILITZAILEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRÁVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.



Osakidetzako zerbitzuen erabiltzaileak pozik daude osasun zentroetan jasotako tratuz: %82k sendagile eta erizaineengandik jasotako tratuz oso edo nahikoa pozik daudela diote, %78k administrazioko langileengandik jasotakoaz eta %82k zentroan lan egiten duten gainontzekoengandik jasotakoaz.

Zentro horietan jasotako tratuz dagoen poztasunak aurreko urteetako batez beste-koan jarraitzen du.

Las y los usuarios de los servicios de Osakidetza se muestran satisfechos con el trato recibido en los centros de salud: un 82% dice estar muy o bastante satisfecho con el trato dispensado por el personal médico y de enfermería, un 78% con el trato recibido del personal administrativo y un 82% con el trato de otras personas que trabajan en el centro.

La satisfacción con el trato dispensado en estos centros se mantiene en la media de años anteriores.

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Zentroetako langileekiko poztasuna / Satisfacción con el personal de los centros

(KOLEKTIBOKA I) / (POR COLECTIVOS I)

Pozik zaude ..... jaso duzun tratuz? / ¿Ha quedado satisfecho de cómo le han atendido...? *										
	2004ko URT.-Ots. ENE.-FEB.-2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
<b>Osasun arloko profesionalengandik (medikuak, erizainak)? / ¿Los profesionales de la salud (médicos, enfermeros/as)?</b>										
Bai, oso edo nahikoa pozik / Sí, MUCHO O BASTANTE.....	82	80	82	84	82	82	78	79	84	90
HALA-HOLA / A MEDIAS.....	14	16	13	13	14	13	14	18	13	8
Ez oso pozik edo baterere pozik ez / No, POCO O NADA.....	3	3	4	3	2	4	6	3	3	2
Ed-EE / Ns-Nc.....	1	1	1	1	2	1	3	1	1	0
<b>Eta zentro horretako administrazioko langileengandik? / ¿Y el personal administrativo del centro?</b>										
Bai, oso edo nahikoa pozik / Sí, MUCHO O BASTANTE.....	78	75	76	84	79	78	74	76	79	88
HALA-HOLA / A MEDIAS.....	14	16	15	12	14	15	17	17	14	9
Ez oso pozik edo baterere pozik ez / No, POCO O NADA.....	4	5	5	2	3	4	4	5	4	1
Ed-EE / Ns-Nc.....	3	4	4	2	4	2	5	3	4	1
<b>Eta zentro horretan lan egiten duten gainontzekoengandik? / ¿Y otras personas que trabajaban en el centro?</b>										
Bai, oso edo nahikoa pozik / Sí, MUCHO O BASTANTE.....	82	78	80	86	81	82	78	81	80	89
HALA-HOLA / A MEDIAS.....	10	11	10	9	10	10	10	12	10	7
Ez oso pozik edo baterere pozik ez / No, POCO O NADA.....	1	2	1	1	1	1	2	1	2	0
Ed-EE / Ns-Nc.....	7	9	8	4	8	6	10	7	8	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILITZAILEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.

Pertsona nagusiak (>=65 urte) dira pozen daudenak osasun zentroetan lan egiten duten profesionalengandik jasotako atentzioaz.

Gipuzkoan poztasuna beste lurraldeetan baino handiagoa da.

Las personas mayores (>=65 años) son las más satisfechas por la atención recibida de todos los profesionales que trabajan en los centros de salud.

En Gipuzkoa la satisfacción es más elevada que en el resto de los Territorios.

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Zentroetako langileekiko poztasuna / Satisfacción con el personal de los centros

(KOLEKTIBOKA II) / (POR COLECTIVOS II)

Pozik zaude ..... jaso duzun tratuz? / ¿Ha quedado satisfecho de cómo le han atendido...? *											
	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB.-2004	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA		
		TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	Goi- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA
<b>Osasun arloko profesionalengandik (medikuak, erizainak)? / ¿Los profesionales de la salud (médicos, enfermeros/as)?</b>											
Bai, oso edo nahikoa pozik / Si, mucho o bastante .....	82	86	82	80	82	85	79	82	80	84	85
HALA-HOLA / A MEDIAS .....	14	10	14	15	15	11	16	13	15	13	12
Ez oso pozik edo baterere pozik ez / No, poco o nada .....	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	2
Ed-Ee / Ns-Nc .....	1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	1
<b>Eta zentro horretako administrazioko langileengandik? / ¿Y el personal administrativo del centro?</b>											
Bai, oso edo nahikoa pozik / Si, mucho o bastante .....	78	85	75	78	82	81	75	78	78	79	80
HALA-HOLA / A MEDIAS .....	14	9	17	15	12	13	16	15	15	14	16
Ez oso pozik edo baterere pozik ez / No, poco o nada .....	4	2	4	5	3	2	5	5	4	4	3
Ed-Ee / Ns-Nc .....	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	2
<b>Eta zentro horretan lan egiten duten gainontzekoengandik? / ¿Y otras personas que trabajaban en el centro?</b>											
Bai, oso edo nahikoa pozik / Si, mucho o bastante .....	82	88	78	82	86	83	79	81	82	82	81
HALA-HOLA / A MEDIAS .....	10	7	12	10	9	10	11	10	10	10	11
Ez oso pozik edo baterere pozik ez / No, poco o nada .....	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
Ed-Ee / Ns-Nc .....	7	5	9	7	4	7	8	7	7	7	7
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILTZAILEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.

Herri txikietan poztago daude osasun zentroetan jasotako atentzioaz.

En los municipios pequeños están más satisfechos con la atención recibida en los centros de salud.



## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Jasotako zerbitzuen kalitatea / Calidad de los servicios recibidos

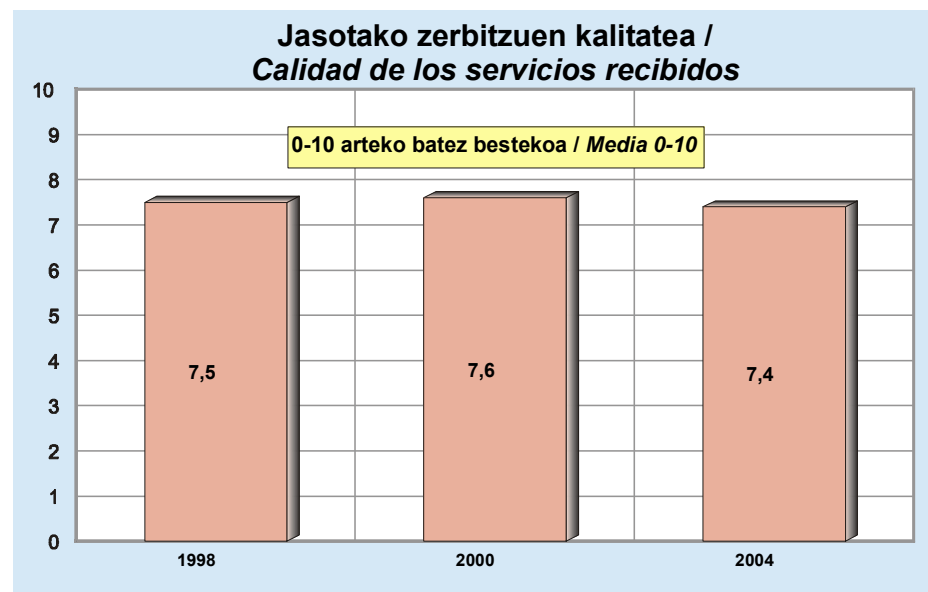
(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

Jasotako zerbitzuen kalitatea baloratu beharko bazenu orokorrean, zenbat puntu emango zenitzkieke zerbitzuoi, 0tik 10era? /

En general, si tuviera que puntuar la calidad de los servicios recibidos, ¿qué nota global les daría de 0 a 10?\*

	1998ko OTSAILA FEBRERO 1998	2000ko MARTXOA MARZO 2000	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
(0-10 ARTEKO BATEZ BESTEKOA) / (MEDIA 0-10) .....	7,5	7,6	7,4

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILTZAILEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.



Azken urtean zehar Osakidetzako zerbitzuak, bai zuzenean, bai zeharka, erabili dituztenek 7,4 puntuazioa eman diete zerbitzu horiei.

2004ko batez besteko puntuazioa lehenago izandakoaren antzekoa da.

Quienes han utilizado durante el último año los servicios de Osakidetza, bien directa, bien indirectamente, otorgan a estos servicios una puntuación media de 7,4.

La puntuación media en 2004 es similar a la registrada anteriormente.

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Jasotako zerbitzuen kalitatea / Calidad de los servicios recibidos

(KOLEKTIBOKA) / (POR COLECTIVOS)

Jasotako zerbitzuen kalitatea baloratu beharko bazenu orokorrean, zenbat puntu emango zenitzkieke zerbitzuoi, 0tik 10era? /  
En general, si tuviera que puntuar la calidad de los servicios recibidos, ¿qué nota global les daría de 0 a 10?\*

	2004ko URT.-Ots. ENE.-FEB.-2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
(0-10 ARTEKO BATEZ BESTEKOA) / (MEDIA 0-10) .....	7,4	7,4	7,4	7,4	7,3	7,4	7,1	7,1	7,5	8,1

	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA		
	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA
(0-10 ARTEKO BATEZ BESTEKOA) / (MEDIA 0-10) .....	7,4	7,3	7,5	7,9	7,6	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILTZAILEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.

Osakidetzako zentroetan jasotako zerbitzuen kalitatea hobekien puntuatu dutenak 65 urte eta gehiagokoak dira.

Quienes mejor puntúan la calidad de los servicios recibidos en los centros de Osakidetza son las personas de 65 y más años.

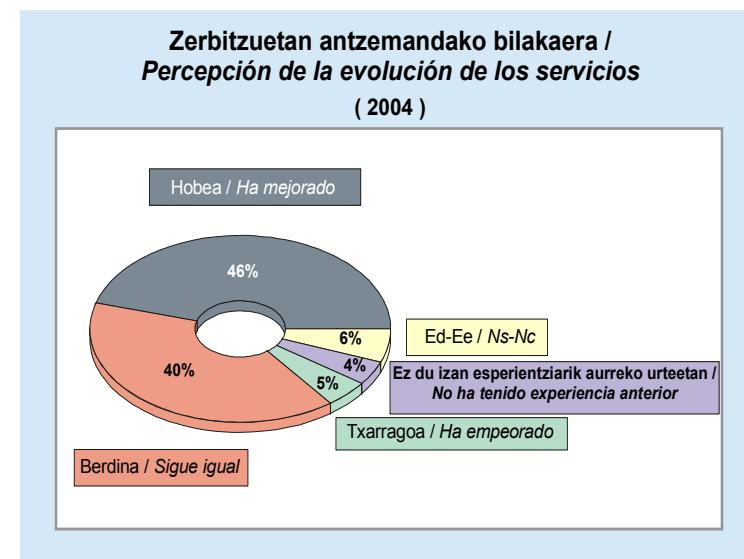
## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Zerbitzuetan antzemandako bilakaera / Percepción de la evolución de los servicios

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

Oro har, zer uste duzu: aurreko urteetan baino atentzio hobea, berdina ala txarragoa dela? / En conjunto, ¿cree que el grado de atención ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en relación a años anteriores? *			
	1998ko OTSAILA FEBRERO 1998	2000ko MARTXOA MARZO 2000	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
HOBEA / HA MEJORADO .....	60	60	46
BERDINA / SIGUE IGUAL .....	28	29	40
TXARRAGOA / HA EMPEORADO .....	3	3	5
EZ DU IZAN ESPERIENTZIARIK AURREKO URTEETAN / NO HA TENIDO EXPERIENCIA ANTERIOR .....	3	3	4
ED-Ee/NS-Nc.....	6	4	6
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILTZALEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRÁVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.



Osakidetzako osasun zerbitzuak, norberak nahiz senideren batek erabili izandakoan %46k uste dute atentzioa hobetu dela aurreko urteetatik hona, %40k berdin jarraitzen duela uste dute eta bakarrik %5ek uste dute txarrera egin duela.

Osakidetzan atentzioa hobetu dela uste dutenen kopurua jaitsi da aurreko neurketetatik hona; era berean, atentzioak aurreko urteetan moduan jarraitzen duela uste dutenen kopurua gehitu egin da. Dena dela, pertzepzio negatiboak ez dira nabarmen gehitu.

El 46% de quienes han utilizado, personalmente o a través de algún familiar, los servicios de salud de Osakidetza creen que la atención ha mejorado respecto a años anteriores, un 40% cree que sigue igual y apenas un 5% cree que ha empeorado.

El número de quienes piensan que la atención en Osakidetza ha mejorado ha descendido respecto a mediciones anteriores, al tiempo que se ha incrementado el número de quienes piensan que esta atención sigue igual que en años precedentes. En cualquier caso, las percepciones negativas no han aumentado de forma significativa.

## Osakidetzako zerbitzuen erabilera eta balorazioa / Utilización y valoración de los servicios de Osakidetza

### Zerbitzuetan antzemandako bilakaera / Percepción de la evolución de los servicios

(KOLEKTIBOKA) / (POR COLECTIVOS)

Oro har, zer uste duzu: aurreko urteetan baino atentzio hobea, berdina ala txarragoa dela? /

En conjunto, ¿cree que el grado de atención ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en relación a años anteriores? \*

	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB.-2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAI	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
HOBEA / Ha mejorado .....	46	42	48	43	45	46	35	47	48	54
BERDINA / Sigue igual .....	40	40	40	41	40	40	48	38	38	35
TXARRAGOA / Ha empeorado .....	5	8	5	4	5	5	3	6	6	5
EZ DU IZAN ESPERIENTZIARIK AURREKO URTEETAN / NO HA TENIDO EXPERIENCIA ANTERIOR .....	4	5	2	5	4	3	5	4	3	3
Ed-Ee/Nc-Nc .....	6	4	6	6	6	5	9	5	5	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA		
	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA
HOBEA / Ha mejorado .....	47	47	43	57	47	43	43	43	47	41
BERDINA / Sigue igual .....	41	41	39	31	41	40	42	40	40	48
TXARRAGOA / Ha empeorado .....	2	5	7	7	5	5	5	6	5	3
EZ DU IZAN ESPERIENTZIARIK AURREKO URTEETAN / NO HA TENIDO EXPERIENCIA ANTERIOR .....	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3
Ed-Ee/Nc-Nc .....	6	5	6	3	4	8	6	6	6	5
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\* BAKARRIK GALDETU ZAIE OSAKIDETZAKO OSASUN ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILITZAILEEI (NORBERA NAHIZ FAMILIA ARTEKOREN BAT IZANDA) / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES HAN UTILIZADO (PERSONALMENTE O A TRÁVÉS DE FAMILIARES) LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD DE OSAKIDETZA.

Zenbat eta zaharragoa izan, orduan eta handiagoa da osasun zentroetan atentzioa aurreko urteetakoa baino hobea delako sententzia.

Hobekuntza hori apur bat gehiago aipatu da Bizkaian.

A medida que aumenta la edad aumenta la sensación de que la atención en los centros de salud ha mejorado respecto a años anteriores.

Esa mejora también es algo más señalada en Bizkaia.

## **B - EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra / Valoración general de los servicios de salud de la CAPV**

- **Administrazioak egindakoaren balorazioa / Valoración de la actuación de la Administración**
- **Beste arloekin konparatuta / Comparación con otras áreas**
- **Estatuko beste aldeekin konparatuta / Comparación con el resto del Estado**

## EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra / Valoración general de los servicios de salud de la CAPV

### Administrazioak egindakoaren balorazioa / Valoración de la actuación de la Administración

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

Oro har, nola ikusten duzu azken urteotan Euskadiko administrazioa egiten ari den lana ondoko arloetan: ondo, hala-hola edo txarto? /

En general, ¿cómo le parece a Ud. que es la actuación que la Administración Vasca está llevando a cabo en estos últimos años en los siguientes temas: buena, regular o mala?

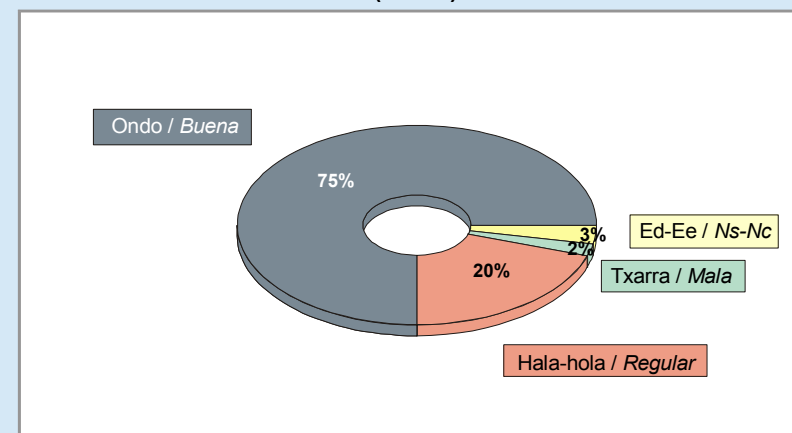
#### OSASUNA / LA SANIDAD

	1992ko ABENDUA DICIEMBRE 1992 *	2002ko MAIATZA MAYO 2002	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
ONDO / BUENA .....	41	75	75
HALA-HOLA / REGULAR .....	37	19	20
TXARTO / MALA .....	17	4	2
ED-EE / NS-NC .....	5	2	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100

\* 1992. URTEAN ERANTZUN AUKERAK BOST ZIREN: OSO ONDO, ONDO, HALA-HOLA, TXARTO ETA OSO TXARTO. KONPARATU AHAL IZATEKO TAILAN BATU EGIN DIRA ONDOKO AUKERAK: OSO ONDO + ONDO ETA TXARTO + OSO TXARTO. / EN 1992 LAS OPCIONES DE RESPUESTA ERAN CINCO: MUY BUENA, BUENA, REGULAR, MALA Y MUY MALA. A EFECTOS COMPARATIVOS EN LA TABLA SE HAN GRUPADO LAS OPCIONES MUY BUENA + BUENA Y MALA + MUY MALA

### Administrazioak egindakoaren balorazioa / Valoración de la actuación de la Administración

( 2004 )



EAEko biztanleen hiru laurdunek (%75ek) uste dute Euskal Administrazioak osasun arloan egindako lana ona dela. %20k hala-holako dela diote eta bakarrik %2k uste dute txarra dela.

Administrazioak osasun arloan egindakoaren pertzepzio positiboa orain dela bi urtekoaren parean mantentzen da eta izugarri igo da 1992. urtekoarekin konparatuta.

Tres cuartas partes de la población de la CAPV (75%) consideran que la actuación de la Administración Vasca en materia de Sanidad es buena. Un 20% la califica de regular y tan sólo un 2% opina que es mala.

La percepción de que la actuación de la Administración en materia de Sanidad es positiva se mantiene en los mismos niveles que hace dos años, y ha aumentado considerablemente respecto a 1992.

## EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra / Valoración general de los servicios de salud de la CAPV

### Administrazioak egindakoaren balorazioa / Valoración de la actuación de la Administración

(KOLEKTIBOKA) / (POR COLECTIVOS)

Oro har, nola ikusten duzu azken urteotan Euskadiko administrazioa egiten ari den lana ondoko arloetan: ondo, hala-hola edo txarto? /  
En general, ¿cómo le parece a Ud. que es la actuación que la Administración Vasca está llevando a cabo en estos últimos años en los siguientes temas: buena, regular o mala?

OSASUNA / LA SANIDAD

	2004ko URT.-Ots. ENE.-FEB. 2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
ONDO / BUENA.....	75	78	75	74	78	72	70	72	78	82
HALA-HOLA / REGULAR.....	20	17	21	19	17	22	22	23	18	13
TXARTO / MALA.....	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1
Ed-Ee / NS-NC.....	3	3	3	4	3	4	5	2	2	5
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA			OSAKIDETZA NORBERAK ERABILI USUARIOS PERSONALES DE OSAKIDETZA	
	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA	Bai / Si	Ez / No
ONDO / BUENA.....	72	75	77	79	78	72	74	71	76	86	77	70
HALA-HOLA / REGULAR.....	22	20	18	14	18	22	20	23	19	12	19	22
TXARTO / MALA.....	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	2
Ed-Ee / NS-NC.....	4	3	3	6	3	3	3	3	3	1	2	6
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Zenbat eta adin eta/edo klase sozial altuagoa izan, orduan eta ugariagoak dira Administrazioak egindakoaren aldeko balorazioak.

Osakidetzako zerbitzuak pertsonalki erabili dituztenek hobeto baloratu dute Administrazioak arlo horretan egindakoa, erabili ez dituztenek baino.

A medida que aumenta la edad y/o la clase social se incrementan las valoraciones favorables a la actuación de la Administración.

Quienes han utilizado personalmente los servicios de Osakidetza valoran mejor la actuación de la Administración en esta materia que quienes no los han utilizado.

## EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra / Valoración general de los servicios de salud de la CAPV

### Beste arloekin konparatuta / Comparación con otras áreas

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

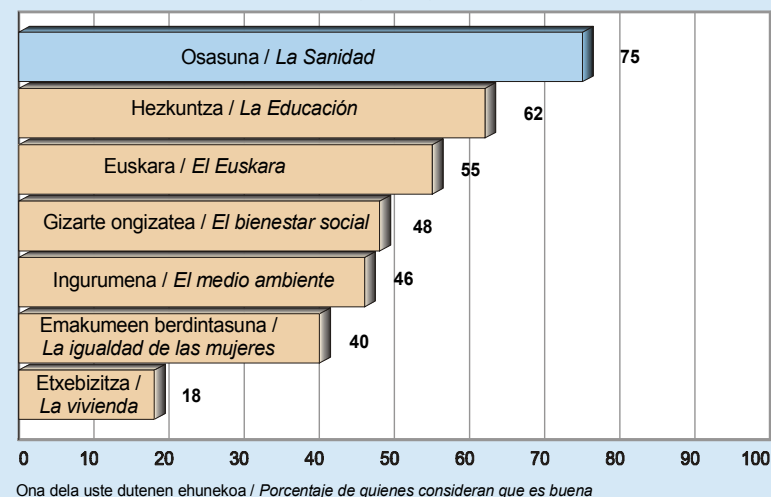
Oro har, nola ikusten duzu azken urteotan Euskadiko administrazioa egiten ari den lana ondoko arloetan: ondo, hala-hola edo txarto? /

En general, ¿cómo le parece a Ud. que es la actuación que la Administración Vasca está llevando a cabo en estos últimos años en los siguientes temas: buena, regular o mala?\*

(ARLO BAKOITZEAN ADMINISTRAZIOAREN JOKAERA ONA DELA USTE DUTENEN EHUNEKOAK) (PORCENTAJE DE QUIENES CONSIDERAN QUE LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EN CADA UNA DE ESTAS ÁREAS ES BUENA)	1992ko ABENDUA DICIEMBRE 1992 *	2002ko MAIATZA MAYO 2002	2004ko URT-Ots. ENE.-FEB. 2004
OSASUNA / LA SANIDAD .....	41	75	75
HEZKUNTZA / LA EDUCACIÓN.....	38	58	62
EUSKARA / EL EUSKERA .....	42	57	55
GIZARTE ONGIZATEA / EL BIENESTAR SOCIAL .....	32	48	48
INGURUMENA / EL MEDIO AMBIENTE .....	19	44	46
EMAKUMEEN BERTINTASUNA / LA IGUALDAD DE LAS MUJERES .....	35	39	40
ETXEBIZITZA / LA VIVIENDA * .....	-	20	18

\* 1992. URTEAN EZ ZEN ETXEBIZITZAZ GALDETZEN. / EN 1992 NO SE PREGUNTABA POR LA VIVIENDA.

### Administrazioaren lana arloka / Trabajo de la Administración por áreas (2004)



Administrazioak osasunaren arloan egindakoa baloratu da hobekien, zerrendaren lehenengo tokia lortuz.

Osasuna, 2002an lortutako lehenengo lekuan dago berrir. 1992an bigarren postuan zegoen, euskararen atzetik.

El área en el que mejor se valora la actuación de la Administración es la Sanidad, que ocupa el primer puesto del ranking.

La sanidad repite el primer puesto ya conseguido en el 2002. En 1992 ocupaba el segundo, tras el euskera.



## EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra / Valoración general de los servicios de salud de la CAPV

### Beste arloekin konparatuta / Comparación con otras áreas

(KOLEKTIBOKA) / (POR COLECTIVOS)

Oro har, nola ikusten duzu azken urteotan Euskadiko administrazioa egiten ari den lana ondoko arloetan: ondo, hala-hola edo txarto? /

En general, ¿cómo le parece a Ud. que es la actuación que la Administración Vasca está llevando a cabo en estos últimos años en los siguientes temas: buena, regular o mala?

(ARLO BAKOITZEAN ADMINISTRAZIOAREN JOKAERA ONA DELA USTE DUTENEN EHUNEKOA) (PORCENTAJE DE QUIENES CONSIDERAN QUE LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EN CADA UNA DE ESTAS ÁREAS ES BUENA)	2004ko URT-Ots. ENE-FEB. 2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
OSASUNA / LA SANIDAD .....	75	78	75	74	78	72	70	72	78	82
HEZKUNTZA / LA EDUCACIÓN .....	62	65	61	64	64	61	57	60	66	70
EUSKARA / EL EUSKERA .....	55	52	56	57	57	54	55	55	54	57
GIZARTE ONGIZATEA / EL BIENESTAR SOCIAL .....	48	61	42	53	50	46	42	47	49	58
INGURUMENA / EL MEDIO AMBIENTE .....	46	57	41	50	48	44	40	42	50	57
EMAKUMEEN BERDINTASUNA / LA IGUALDAD DE LAS MUJERES .....	40	48	37	44	45	37	38	40	40	46
ETXEBIZITZA / LA VIVIENDA .....	18	18	17	18	20	16	11	16	18	29

	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA			OSAKIDETZA NORBERAK ERABILI USUARIOS PERSONALES DE OSAKIDETZA	
	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	Goi- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA	Bai / Sí	Ez / No
OSASUNA / LA SANIDAD .....	72	75	77	79	78	72	74	71	76	86	77	70
HEZKUNTZA / LA EDUCACIÓN .....	65	63	60	73	69	59	54	61	64	60	63	60
EUSKARA / EL EUSKERA .....	57	59	51	59	58	55	50	50	59	48	56	53
GIZARTE ONGIZATEA / EL BIENESTAR SOCIAL .....	53	48	45	60	50	45	44	46	49	51	49	45
INGURUMENA / EL MEDIO AMBIENTE .....	47	46	46	62	50	42	39	48	46	48	47	44
EMAKUMEEN BERDINTASUNA / LA IGUALDAD DE LAS MUJERES .....	46	38	41	47	43	38	38	38	43	34	41	40
ETXEBIZITZA / LA VIVIENDA .....	24	16	16	32	19	14	15	16	18	25	18	17

Talde guztietan Osasuna dago EAEko Administrazioaren jardueren zerrendaren lehenengo lekuan.

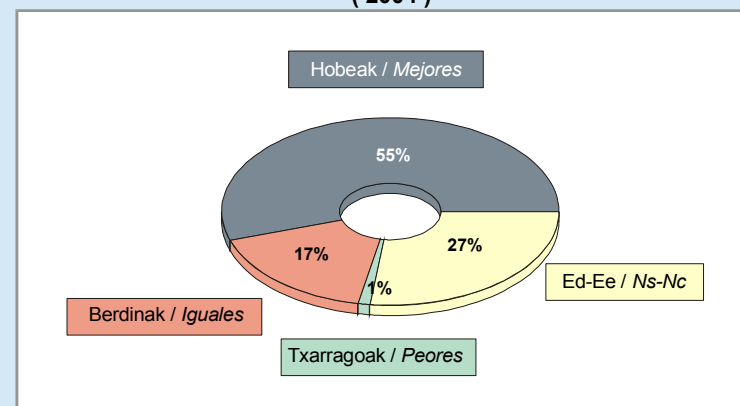
En todos los colectivos la Sanidad ocupa el primer puesto del ranking de actuaciones de la Administración Vasca.

**EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra /**  
**Valoración general de los servicios de salud de la CAPV**  
**Estatuko beste aldeekin konparatuta / Comparación con el resto del Estado**  
 (GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

**Estatuko beste lekuekin konparatuz, zure ustez Euskal Autonomia Erkidegoan herritarrei eskaintzen zaizkien osasun zerbitzuak hobek dira, berdinak dira ala txarragoak dira? /**  
*En comparación con el resto del Estado, ¿diría Ud. que en el País Vasco los servicios que se ofrecen a los ciudadanos en materia de Sanidad son mejores, iguales o peores?*

	1998ko OTSAILA FEBRERO 1998	2000ko MARTXOA MARZO 2000	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
HOBEEK / MEJORES .....	49	53	55
BERDINAK / IGUALES.....	17	17	17
TXARRAGOAK / PEORES.....	1	1	1
ED-EE / NS-Nc .....	33	29	27
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100

**EAEko osasun zerbitzuak Estatukoekin alderatuta /**  
**Los servicios de salud en la CAPV en comparación con**  
**los del Estado**  
 ( 2004 )



EAEko biztanleen erdiek baino apur bat gehiagok (%55ek) uste dute Euskadin eskaintako osasun zerbitzuak Estatuko beste lekuetakoak baino hobek direla. %17k berdink direla uste dute eta bakarrik %1ek uste du txarragoak direla.

Euskadiko osasun zerbitzuak Estatuko beste lekuetakoak baino hobek direla uste dutenen ehunekoa apurka apurka eta urteak pasa ahala gorantz doa.

Más de la mitad de la población de la CAPV (55%) cree que los servicios sanitarios que se ofrecen en el País Vasco son mejores que los ofertados en el resto del Estado. Un 17% cree que son iguales y tan sólo un 1% piensa que son peores.

El porcentaje de quienes creen que los servicios sanitarios del País Vasco son mejores que los del resto del Estado va aumentando ligeramente con los años.

**EAEko osasun zerbitzuen balorazio orokorra /**  
**Valoración general de los servicios de salud de la CAPV**  
**Estatuko beste aldeekin konparatuta / Comparación con el resto del Estado**  
**(KOLEKTIBOKA) / (POR COLECTIVOS)**

Estatuko beste lekuekin konparatuz, zure ustez Euskal Autonomia Erkidegoan herritarrei eskaintzen zaizkien osasun zerbitzuak hobek dira, berdinak dira ala txarragoak dira? /

En comparación con el resto del Estado, ¿diría Ud. que en el País Vasco los servicios que se ofrecen a los ciudadanos en materia de Sanidad son mejores, iguales o peores?

	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
HOBEEK / MEJORES.....	55	57	54	55	55	54	53	60	54	51
BERDINAK / IGUALES.....	17	22	18	12	16	17	21	12	15	18
TXARRAGOAK / PEORES.....	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
Ed-Ee / Ns-Nc .....	27	19	27	32	27	27	25	27	29	29
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA			OSAKIDETZA NORBERAK ERABILI USUARIOS PERSONALES DE OSAKIDETZA	
	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA	Bai / Sí	Ez / No
HOBEEK / MEJORES.....	50	56	56	54	54	56	55	51	57	58	55	54
BERDINAK / IGUALES.....	16	14	19	16	18	15	17	17	16	16	15	21
TXARRAGOAK / PEORES.....	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1
Ed-Ee / Ns-Nc .....	33	28	23	28	27	28	27	30	25	25	28	25
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Talde guztietan gehiengoak dira EAEn eskaintzen diren osasun zerbitzuak Estatuko beste aldeetan eskaintitakoak baino hobek direla uste dutenak.

En todos los colectivos son mayoría quienes creen que los servicios de salud ofertados en la CAPV son mejores a los del resto del Estado.

### **C - Erietxe zerbitzuen erabilera etorkizunean / *Uso futuro del servicio hospitalario***

- **Operatzeko nahiago den lekua / *Dónde preferiría operarse***
- **Osakidetzako erietxea aukeratzeko arrazoiak / *Razones para elegir un hospital de Osakidetza***

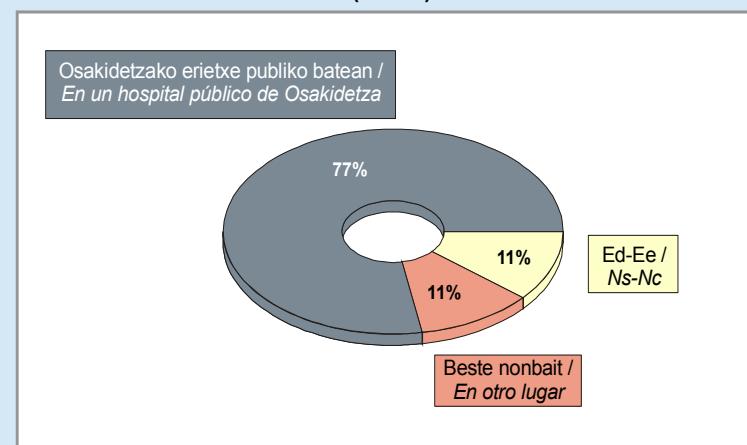
**Erietxe zerbitzuen erabilera etorkizunean / Uso futuro del servicio hospitalario****Operatzeko nahiago den lekua / Dónde preferiría operarse**

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

<b>Zuri edo zure familiakoren bati operazioren bat egin beharko balizute, Osakidetzako ospitale publiko batean ala beste nonbait operatzea nahiago zenuke? / Si tuviera que sufrir una operación Usted o un familiar suyo, ¿preferiría que le operasen en un hospital público de Osakidetza o en otro lugar?</b>			
	<b>1998ko OTSAILA</b> FEBRERO 1998	<b>2000ko MARTXOA</b> MARZO 2000	<b>2004ko URT.-OTS.</b> ENE.-FEB. 2004
<b>OSAKIDETZAKO OSPITALE PUBLIKO BATEAN / EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.....</b>	75	78	<b>77</b>
<b>BESTE NONBAIT / EN OTRO LUGAR .....</b>	14	12	<b>11</b>
<b>ED-EE / NS-NC.....</b>	11	10	<b>11</b>
<b>(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....</b>	100	100	100

**Operatzeko nahiago den lekua / Donde preferiría operarse**

( 2004 )



Biztanleen hiru laurdenean inguruk (%77k), ebakuntza jasan behar izanez gero, nahiago lukete Osakidetzako erietxe publiko batean egitea. %11k beste lekuren bat aukeratuko lukete eta gainontzeko %11k ez dakite edo ez dute erantzun.

Osakidetzako erietxe batean operatua izatea nahiago luketenen kopuruak egonkor jarraitzen du, aurreko urteekin konparatuz gero.

Alrededor de tres cuartas partes de la ciudadanía (77%), en caso de tener que ser operada, se decantaría por hacerlo en un hospital público de Osakidetza. Un 11% elegiría para ello otro lugar y el 11% restante no sabe o no contesta.

El número de quienes preferirían operarse en un hospital de Osakidetza permanece más o menos estable respecto a años anteriores.

**Erietxe zerbitzuen erabilera etorkizunean / Uso futuro del servicio hospitalario****Operatzeko nahiago den lekua / Dónde preferiría operarse**

(KOLEKTIBOKA) / (POR COLECTIVOS)

Zuri edo zure familiakoren bati operazioren bat egin beharko balizute, Osakidetzako ospitale publiko batean ala beste nonbait operatzea nahiago zenuke? /

Si tuviera que sufrir una operación Usted o un familiar suyo, ¿preferiría que le operasen en un hospital público de Osakidetza o en otro lugar?

	2004ko Urt.-Ots. ENE.-FEB. 2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
OSAKIDETZAKO OSPITALE PUBLIKO BATEAN / EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.....	77	81	79	73	77	78	67	80	80	84
BESTE NONBAIT / EN OTRO LUGAR.....	11	9	11	13	11	12	15	9	11	9
Ed-Ee / Ns-Nc.....	11	10	10	14	12	11	18	11	9	7
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA			OSAKIDETZA NORBERAK ERABILI USUARIOS PERSONALES DE OSAKIDETZA	
	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	Goi- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA	Bai / Si	Ez / No
OSAKIDETZAKO OSPITALE PUBLIKO BATEAN / EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.....	77	79	76	86	81	75	72	80	77	73	80	70
BESTE NONBAIT / EN OTRO LUGAR.....	11	9	13	5	9	13	15	9	12	17	9	17
Ed-Ee / Ns-Nc.....	12	12	10	9	10	13	14	11	11	11	11	13
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Operatua izan beharrez gero, talde guztiek nahiago lukete Osakidetzako erietxe publiko batean izatea, baina hori neurri handiengan aipatu dutenak ondokoak dira: arabarrak, 30 urte eta gehiago dauzkatenak, lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dauzkatenak, klase sozial baxu-koak eta Osakidetzako zerbitzuak aurretik erabili izandakoak.

En caso de tener que operarse todos los colectivos preferirían hacerlo en un hospital público de Osakidetza, pero ello es aún más mencionado por los y las alavesas, por quienes tienen 30 y más años, por quienes tienen estudios primarios o inferiores, por los de clase baja y por quienes ya han utilizado anteriormente los servicios de Osakidetza.

## Erietxe zerbitzuen erabilera etorkizunean / Uso futuro del servicio hospitalario

### Osakidetzako erietxea aukeratzeko arrazoiak / Razones para elegir un hospital de Osakidetza

(GUZTIZKOAK) / (TOTALES)

Ondokoetatik zein edo zeintzuk dira horretarako arrazoiak? / ¿Por cuál o cuáles de estas razones? *			
	1998ko OTSAILA FEBRERO 1998	2000ko MARTXOA MARZO 2000	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004
<b>Osakidetzako zerbitzu medikuek gantia eta ziurtasun handiagoa ematen dizutelako / Porque los servicios médicos de Osakidetza le dan más garantías y seguridad</b>			
Bai / Si.....	83	85	<b>89</b>
Ez / No .....	12	12	<b>7</b>
Ed-Ee / Ns-Nc.....	5	4	<b>4</b>
<b>Osakidetzan operatzea merkeagoa delako / Porque es más barato operarse en Osakidetza</b>			
Bai / Si.....	57	60	<b>71</b>
Ez / No .....	36	34	<b>23</b>
Ed-Ee / Ns-Nc.....	7	6	<b>6</b>
<b>Familiarengandik hurbilago egoteko / Por estar más cerca de su familia</b>			
Bai / Si.....	53	54	<b>67</b>
Ez / No .....	43	43	<b>29</b>
Ed-Ee / Ns-Nc.....	4	3	<b>4</b>
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100

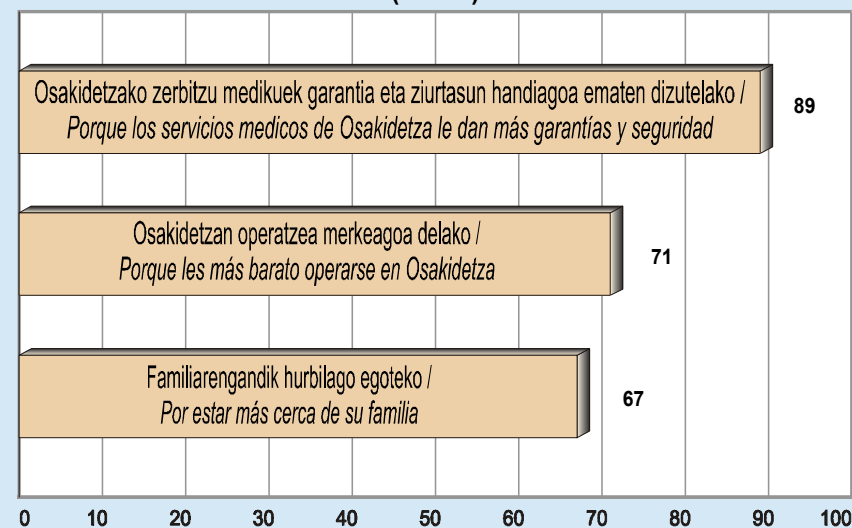
\* BAKARRIK OSAKIDETZAKO ERIETXE PUBLIKO BATEAN OPERATUA IZATEA NAHIAGO LUKETENEI GALDETU ZAIE / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES PREFERIRÍAN OPERARSE EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.

Operatua izatekotan Osakidetzako erietxe publiko batean egitea nahiago luketela diotenen artean, %89k adierazi dute Osakidetzako zerbitzu medikuek berme eta ziurtasun handiagoak ematen dizkietela, %71k Osakidetzan operatzea merkeagoa dela eta %67k horrela familiarengandik hurbilago egon daitezkeela.

Arrazoi horiek guztiak gehiago aipatu dira 2004an aurreko urteetan baino, batez ere operazioaren kostua eta familiarengandiko hurbiltasunari dagozkienak.

### Osakidetzako erietxea aukeratzeko arrazoiak / Razones para elegir un hospital de Osakidetza

( 2004 )



Quienes dicen que preferirían operarse en un hospital público de Osakidetza señalan en un 89% que es porque los servicios médicos de Osakidetza le dan más garantías y seguridad, en un 71% que resulta más barato operarse en Osakidetza y en un 67% que así están más cerca de sus familias.

Todas estas razones son más mencionadas en 2004 que en años precedentes, especialmente las relativas al coste de la operación y a la cercanía de la familia.

## Erietxe zerbitzuen erabilera etorkizunean / Uso futuro del servicio hospitalario

### Osakidetzako erietxea aukeratzeko arrazoiak / Razones para elegir un hospital de Osakidetza

(KOLEKTIBOKA I) / (POR COLECTIVOS I)

Ondokoetatik zein edo zeintzuk dira horretarako arrazoiak? / ¿Por cuál o cuáles de estas razones? *										
	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004	LURRALDEA / TERRITORIO			SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD			
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65
<b>Osakidetzako zerbitzu medikuek garantia eta ziurtasun handiagoa ematen dizutelako / Porque los servicios médicos de Osakidetza le dan más garantías y seguridad</b>										
Bai / Si.....	89	87	91	85	89	88	83	89	89	92
Ez / No.....	7	5	5	12	7	7	9	8	6	6
Ed-EE / Ns-Nc.....	4	8	4	4	4	5	7	3	5	2
<b>Osakidetzan operatzea merkeagoa delako / Porque es más barato operarse en Osakidetza</b>										
Bai / Si.....	71	68	72	71	72	70	71	70	68	75
Ez / No.....	23	19	23	26	23	24	23	26	24	19
Ed-EE / Ns-Nc.....	6	14	5	4	5	6	6	5	8	5
<b>Familiarengandik hurbilago egoteko / Por estar más cerca de su familia</b>										
Bai / Si.....	67	70	67	65	69	65	69	66	65	70
Ez / No.....	29	21	29	33	28	30	27	31	31	26
Ed-EE / Ns-Nc.....	4	9	4	2	4	4	5	3	4	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\* BAKARRIK OSAKIDETZAKO ERJETXE PUBLIKO BATEAN OPERATUA IZATEA NAHIAGO LUKETENEI GALDETU ZAIE / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES PREFERIRÍAN OPERARSE EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.

Operatzeko Osakidetzako erietxea nahiago izateko arrazoen artean, talde guztiek gailendu dute Osakidetzako zerbitzu medikuek ematen dituzten bermea eta ziurtasuna. Prezioa da bigarren arrazoa, familiarengandiko hurbiltasunaren gainetik, arabarren artean izan ezik.

Entre las razones para preferir operarse en un hospital de Osakidetza, todos los colectivos priman la garantía y seguridad que le dan los servicios médicos de Osakidetza. El precio es la segunda razón, por encima de la cercanía a la familia, en todos los colectivos a excepción de las y los alaveses.



## Erietxe zerbitzuen erabilera etorkizunean / Uso futuro del servicio hospitalario

### Osakidetzako erietxea aukeratzeko arrazoiak / Razones para elegir un hospital de Osakidetza

(KOLEKTIBOKA II) / (POR COLECTIVOS II)

Ondokoetatik zein edo zeintzuk dira horretarako arrazoiak? / ¿Por cuál o cuáles de estas razones? *													
	2004ko URT.-OTS. ENE.-FEB. 2004	UDALERRIAREN TAMAINA TAMAÑO DE MUNICIPIO			IKASKETA MAILA NIVEL DE ESTUDIOS				HAUTEMANDAKO KLASE SOZIALA CLASE SOCIAL SENTIDA			OSAKIDETZA NORBERAK ERABILI / USUARIOS PERSONALES DE OSAKIDETZA	
		TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL	<LEHEN MAILAKOAK <PRIMARIOS	LEHEN MAILAKOAK PRIMARIOS	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	Goi- MAILAKOAK SUPERIORES	BAXUA BAJA	ERDIKOA MEDIA	ALTUA ALTA	Bai / Si	Ez / No
<b>Osakidetzako zerbitzu medikuek garantia eta ziurtasun handiagoa ematen dizutelako / Porque los servicios médicos de Osakidetza le dan más garantías y seguridad</b>													
Bai / Si.....	<b>89</b>	88	90	88	92	88	87	90	85	90	94	89	89
Ez / No.....	<b>7</b>	9	6	8	5	8	8	6	11	6	4	8	6
Ed-Ee / Ns-Nc.....	<b>4</b>	4	4	5	3	4	6	4	4	4	1	4	6
<b>Osakidetzan operatzea merkeagoa delako / Porque es más barato operarse en Osakidetza</b>													
Bai / Si.....	<b>71</b>	73	75	64	75	76	70	61	74	69	66	71	71
Ez / No.....	<b>23</b>	22	19	29	18	18	24	34	21	24	30	23	24
Ed-Ee / Ns-Nc.....	<b>6</b>	5	5	7	7	6	6	5	4	7	4	6	5
<b>Familiarengandik hurbilago egoteko / Por estar más cerca de su familia</b>													
Bai / Si.....	<b>67</b>	69	71	61	71	70	67	61	66	68	62	67	67
Ez / No.....	<b>29</b>	28	25	35	24	27	29	36	30	28	35	29	29
Ed-Ee / Ns-Nc.....	<b>4</b>	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES) .....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\* BAKARRIK OSAKIDETZAKO ERIETXE PUBLIKO BATEAN OPERATUA IZATEA NAHIAGO LUKETENEI GALDETU ZAIE / SÓLO SE HA PREGUNTADO A QUIENES PREFERIRÍAN OPERARSE EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE OSAKIDETZA.

Operatzeotan Osakidetzako erietxea nahiago izateko arrazoioren artean, ez da alderik ikusi zerbitzu horiek aurretik erabili ala ez izanaren arabera.

Entre las razones para preferir operarse en un hospital de Osakidetza, no se aprecian diferencias en función de haber utilizado o no anteriormente estos servicios.

## Zehaztasun teknikoak / *Ficha técnica*

Informazio bilketa **2004ko urtarrilaren 19a eta otsailaren 2a bitartean** egin zen – biak barne- galdesorta egituratu eta itxia erabiliz, Euskal Autonomia Erkidegoko (EAEko) hiru lurraldeetarako lagin adierazgarri bati etxean egindako banakako elkarriketen bidez.

**Lagina**, 18 urte edo gehiagoko biztanleriari zuzendua, honela banatu zen: 617 pertsona Araban, 1279 Bizkaian eta 961 Gipuzkoan, beraz, 2854 pertsona elkarriketatu ziren guztira. Gizabanakoen hautaketa prozedura polietapiko eta estratifikatuaren bidez egin zen, 20na inkestaz osaturiko ausazko ibilbideak erabiliz –214 laginketa abiapunturekin (\*)-, ondoren pertsonak sexuaren, adinaren eta lan egoeraren araberrako kuoten bidez aukeratuz. Emaizak hiru lurraldeetako biztanleria zentsuaren eta 2003ko Batzar Nagusietarako Hauteskundeetako boto oroimenaren arabera haztatu dira.

Ikerkertaren **diseinua** Osasun Saila eta Eusko Jaurlaritzaren Lehendakartzako Prospekzio Soziologikoen Kabinetearen arteko elkarlanean oinarritzen da, baina emaitzen **azterketa eta txostenaren idazketa** Prospekzio Soziologikoen Kabineteari dagozkio soilik. Bestaldetik, informazio bilketa Askatasunaren hiribidea, 17-19, 2004 Donostia helbidean dagoen *Ikertalde* enpresak egin zuen.

2854 pertsonako lagin honi dagokion **lagin errorearen** estimazioa, erabat ausazkoak diren laginketei egozgarria,  $\pm 1,87\%$ koa da EAE osorako,  $95,5\%$ eko konfiantza mailarako,  $p=q=0,5$  izanik.

Inkesten  $62,5\%$  telefono bidez **kontrolatu** egin dira eta  $6,3\%$ , berriz, etxean bertan. Horrez gain, jasotako galdetegi guztietan kontrol informatiko egokiak egin dira –logika, koherentzia eta heinari buruzkoak-.

Datuen **fidagarritasuna eta baliotasuna** bermatua dago, bai EAerako, baita lurralde bakoitzerako ere, lagin adierazgarri egokia erabiliz eta inkestaren azken emaitzen eta argitaratutako beste kanpo erreferentzia objektibo batzuen arteko desberdintasunen ebaluazioa eginez, azken hau beti ere, datu alderagarriak dauden kasuetan. Zehatzago, ondoko aldagaiei buruz ari gara: batetik 2003ko Batzar Nagusietarako Hauteskundeetako botoaren banaketa erreala eta bestetik adina, sexua, ikasketak maila, lan egoera eta euskararen ezagutza mailari buruzko estatistika ofizialak.

(\*) Hasiera puntu fisiko zehatza ausaz lortu zen hauteskunde sekzio bakoitzeko kale "zation" multzoen artean (azterketarako unitate geografiko txikiena), Eustatek egindako kale izendegien arabera.

La recogida de información se realizó entre el **19 de enero y el 2 de febrero de 2004** -ambos inclusive- a través de entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, realizada a domicilio a una muestra representativa de la población de cada uno de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

La **muestra**, dirigida a una población de 18 y más años, se distribuyó del siguiente modo: 617 personas en Araba, 1279 en Bizkaia y 961 en Gipuzkoa, lo que supone un total de 2854 personas entrevistadas. La selección se realizó por procedimiento polietápico y estratificado, siguiendo rutas aleatorias -a partir de un total de 214 puntos de muestreo (\*)- y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y situación laboral, siendo posteriormente ponderados los resultados en base a la población y al recuerdo de voto en las Elecciones a Juntas Generales de mayo de 2003, en cada uno de los tres Territorios.

El **diseño** de la investigación es compartido entre el Departamento de Sanidad y el Gabinete de Prospección Sociológica de la Presidencia del Gobierno Vasco, mientras que el **análisis** de los resultados y la **redacción del informe** es responsabilidad exclusiva del Gabinete de Prospección Sociológica. La recogida de información fue realizada por la empresa *Ikertalde*, sita en la calle Avenida de la Libertad, 17-19, 20004, Donostia-San Sebastián.

El **error muestral** correspondiente a esta muestra de 2854 individuos, y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente aleatoria, se cifra en un  $\pm 1,87\%$  para el conjunto de la CAPV, con un nivel de confianza de  $95,5\%$  y  $p=q=0,5$ .

Se ha llevado a cabo un **control** telefónico del  $62,5\%$  de las encuestas y un control domiciliario del  $6,3\%$  de las mismas. Asimismo, se han realizado todos los controles informáticos pertinentes -lógicos, de coherencia y de rango- en cada uno de los cuestionarios recogidos.

La **fiabilidad y validez** de los datos queda garantizada en base al empleo de una muestra adecuadamente representativa, tanto para el conjunto de la CAPV como para cada uno de los tres Territorios Históricos, así como mediante la evaluación de las diferencias entre los resultados finales de la encuesta con otras referencias externas objetivas publicadas, siempre que existen datos contrastables. Nos referimos, concretamente, a la distribución oficial real de voto en las Elecciones a Juntas Generales de 2003 y a las estadísticas oficiales de edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral y nivel de conocimiento del euskera.

(\*) El lugar físico concreto de inicio se obtuvo aleatoriamente del conjunto de "tramos" de calles incluidos en cada sección electoral (unidad geográfica mínima de análisis), según los callejeros elaborados por el Eustat.