



SCITHEP

Estudio cuantitativo sobre experiencia de pacientes

Abril 2025 – Philips Ibérica

Agenda

I. Objetivos	Pág. 3
II. Ficha técnica	Pág. 4
III. Principales resultados	Pág. 5
Perfil de la muestra	Pág. 6
Valoración del sistema de salud	Pág. 10
Valoración de su experiencia de paciente	Pág. 13
Impacto del ambiente y entorno físico	Pág. 17
Cómo viven la espera de resultados tras las pruebas	Pág. 24
Cómo incide la tecnología en su experiencia	Pág. 27
Conocimientos de marcas asociadas a la tecnología sanitaria	Pág. 31
Propuestas para mejorar la experiencia del paciente	Pág. 37
IV. Conclusiones: Principales titulares	Pág. 39
V. Anexo	Pág. 45

Objetivos

Philips Iberia encarga a Omnicom Group un estudio que le permita conocer:

- La satisfacción con la experiencia sanitaria y los aspectos que influyen.
- La importancia del ambiente o entorno físico en los espacios sanitarios.
- La valoración del uso de la tecnología como herramienta para mejorar la experiencia del paciente.

Ficha técnica



TIPO DE ENCUESTA

Online 8 minutos de duración media.



TARGET

Individuos entre los 25 y los 70 años.



ÁMBITO GEOGRÁFICO

Nacional.



TAMAÑO MUESTRAL

601 encuestas

Nivel de error= \pm 4%

Del 18 al 24 de febrero de 2025.



MUESTRA Y CUOTAS

- Acudiendo a un Panel online.
- Cuotas por género, edad, clase social y áreas Nielsen para asegurar representatividad.



CUESTIONARIO

24 preguntas + variables sociodemográficas.

Preguntas cerradas.

Principales resultados

Nota importante:

Todas las preguntas del cuestionario se analizan primero con el dato del total encuestados y a continuación se analizan por otras variables como por ejemplo género y edad indicando, cuando existan, las diferencias detectadas.

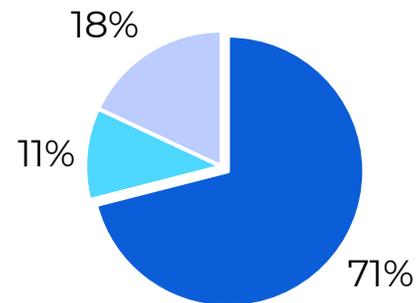
Las diferencias entre los valores de una variable se marcan con flechas en los gráficos y con letras y sombreado en las tablas; la letra indica contra qué columna se ha detectado la diferencia.

Perfil de la muestra



¿Qué sanidad usan?

Lo habitual es usar la sanidad pública (71%). Un 11% acude mayoritariamente a la sanidad privada y el 18% afirma combinar ambas.



■ Sanidad pública ■ Sanidad privada ■ Combino ambas

Los mayores de 45 años optan más por la sanidad privada (16%).

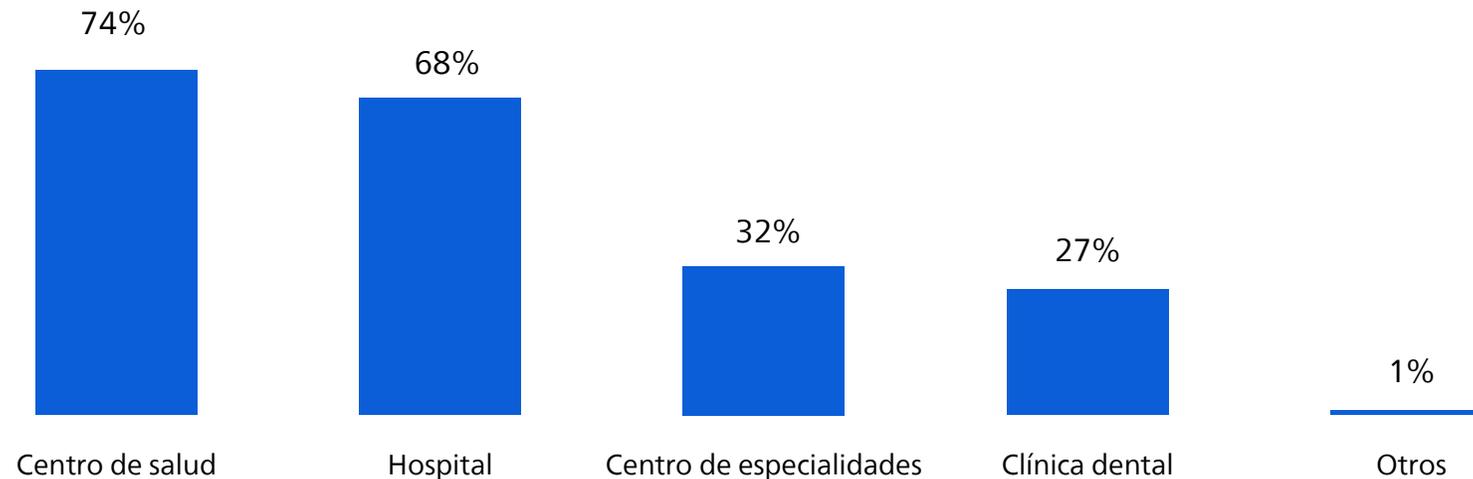
%	TOTAL	EDAD	
		Menos de 45	45 y más años
Base	601	a	b
Sanidad pública	71	69	72
Sanidad privada	11	8	16
Ambas (sanidad pública y privada)	18	23	14
		b	a

Sobre todo, eres usuario de: Sanidad pública, sanidad privada, ambas (combinando)
Base Total= 601 encuestas

¿Dónde han acudido?

Sobre todo, acuden a centros de salud (74%) y hospitales (68%) ya sea como pacientes o como acompañantes.

Un 32% declara haber acudido a un centro de especialidades y un 27% a una clínica dental.

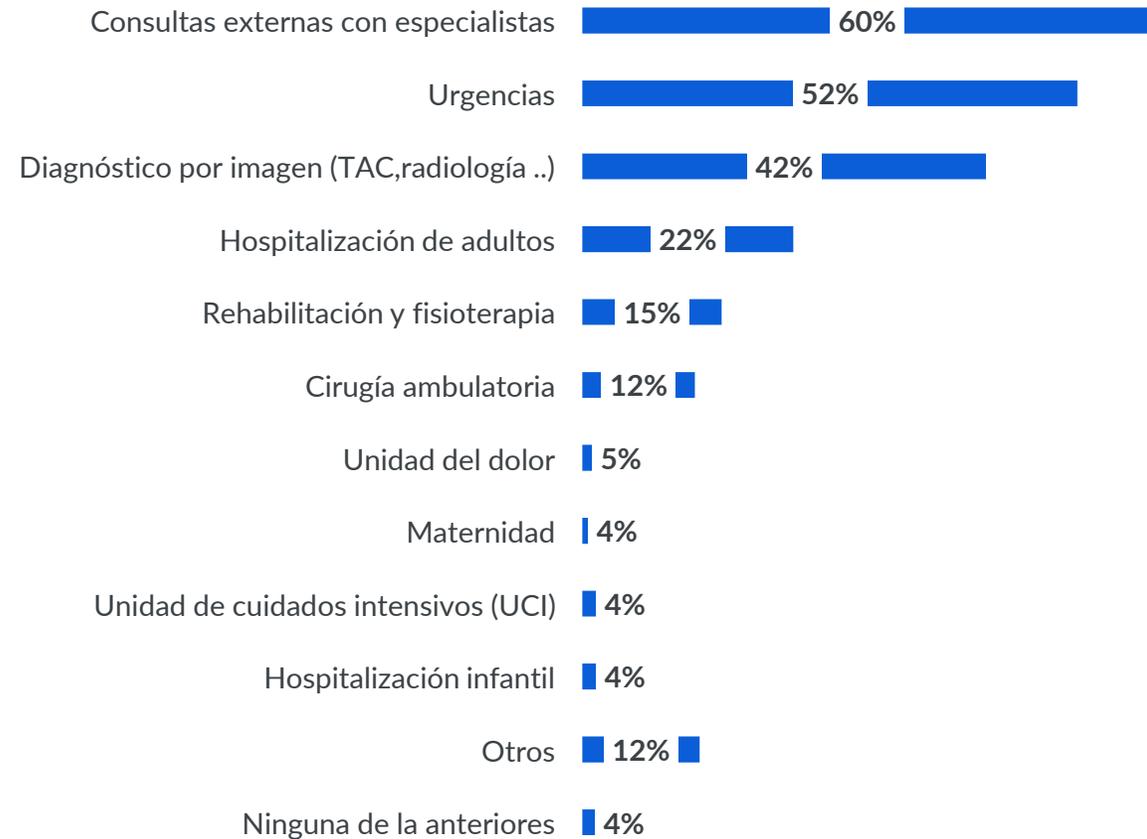


*En concreto, ¿a qué tipo de centros sanitarios has acudido ya sea como paciente o acompañante?
Base Total= 601 encuestas*

Áreas hospitalarias han visitado en el último año

En los hospitales, sobre todo acuden a consultas externas de especialistas y a urgencias.

Un **42%** ha estado en un área de diagnóstico por imagen, un **22%** en la zona de hospitalización de adultos, un **15%** en rehabilitación y un **12%** en cirugía ambulatoria.



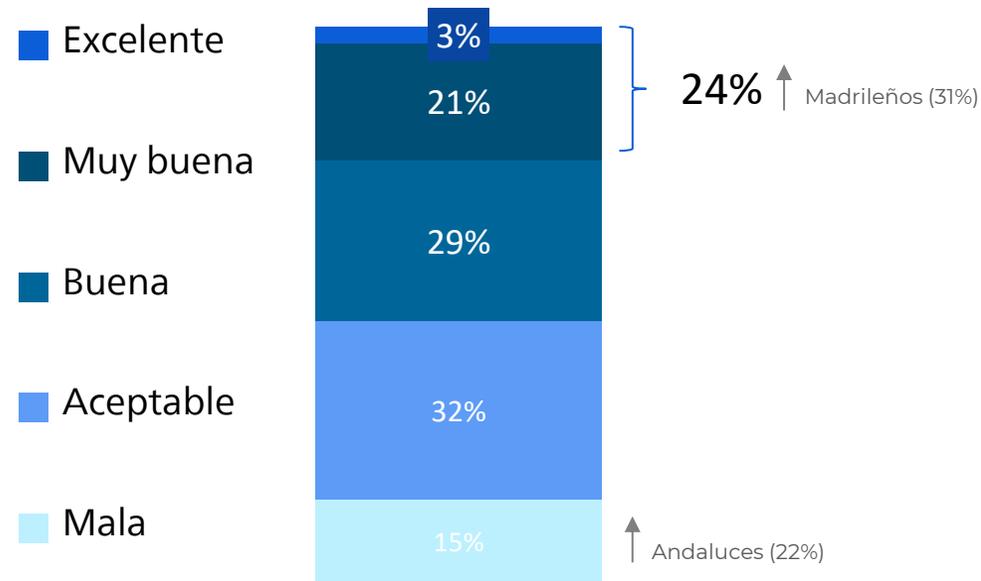
*¿Qué áreas hospitalarias has visitado durante el último año ya sea como paciente o cómo acompañante? Marque todas las que correspondan.
Base Total= 601 encuestas*

¿Cómo valoran la sanidad en España?



¿Cómo valoran en general la sanidad de España?

La valoran positivamente: un 29% la percibe como buena, un 21% como muy buena y un 3% excelente.



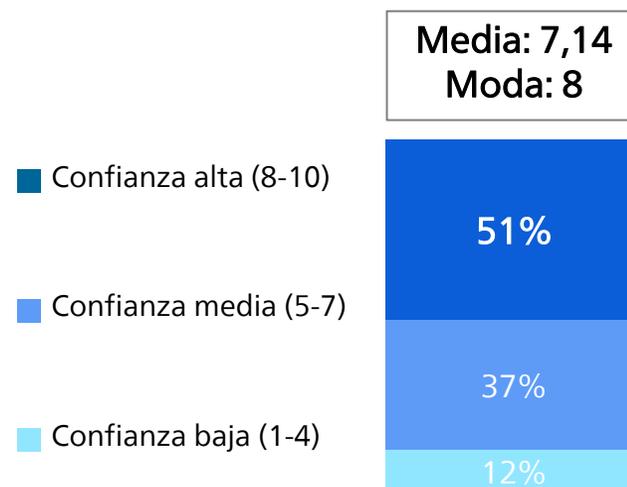
Valoración sanidad de este país

¿Cómo valoras en general la sanidad de este país? Dirás que es:
Base Total= 601 encuestas

- Los andaluces se muestran más descontentos (22% la valora como mala).
- Los madrileños son los que más la consideran como excelente (31%)

¿En qué medida confían en el sistema sanitario español?

La confianza en el sistema sanitario es alta (7,14 puntos de media).



Confianza en el sistema sanitario

– Los mayores de 45 años y los madrileños confían más en el sistema sanitario español.

%	TOTAL	EDAD		CCAA			
		Menos de 45 a	45 y más años b	Andalucía a	Madrid b	Catalunya c	Resto d
Base	601	236	365	115	120	112	254
1-4	12	16	9	12	9	14	11
5-7	37	41	34	38	31	39	38
8-10	51	42	57	50	60	46	50
Media	7,14	7,06	7,22	7,01	7,57	6,89	7,11

¿Cuánto confías en el sistema sanitario que utilizas habitualmente? En una escala del 1 a 10, siendo 1 la puntuación más baja y 10 la más alta.
Base Total= 601 encuestas

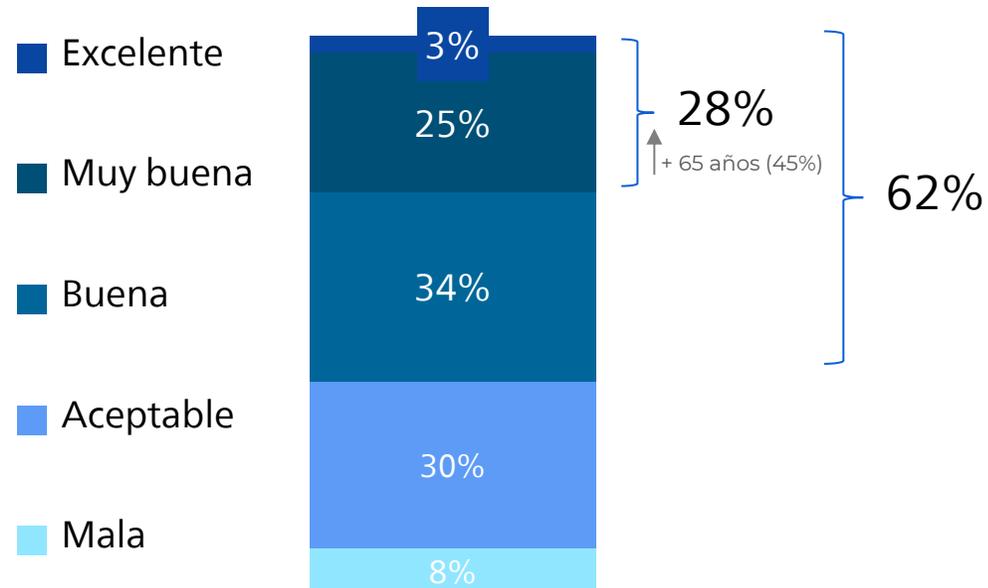
¿Cómo es su experiencia de paciente?



¿Cómo perciben su experiencia?

El 62% valora de forma positiva su experiencia como paciente: 34% buena, 25% muy buena y 3% excelente.

Para un 30% es aceptable.



Valoración experiencia como paciente

¿Cómo valoras general tu experiencia como paciente? Dirías que es:
Base Total= 601 encuestas

¿Cómo valoran su hospital de referencia?

Valoran positivamente su hospital de referencia (7,11 puntos de media); el 50% le da una valoración entre 8 y 10 puntos.

■ NS/Nc ■ Valoración baja (1-4) ■ Valoración media (5-7) ■ Valoración alta (8-10)



– Los mayores de 45 años y los madrileños valoran más su hospital de referencia.

%	TOTAL	EDAD		CCAA			
		Menos de 45	45 y más años	Andalucía	Madrid	Catalunya	Resto
		a	b	a	b	c	d
Base	601	236	365	115	120	112	254
1-4	11	16	8	11	7	13	12
		b					
5-7	39	42	36	44	34	42	37
8-10	50	40	56	44	58	46	50
		a			a		
Media	7,11	6,72	7,36	6,97	7,42	7,01	7,07
			a				

Y en general, ¿qué nota le darías a tu hospital de referencia (al que sueles acudir)?
Base Total= 601 encuestas

Críticas formuladas a los hospitales y/o centros sanitarios

Criticando los tiempos de espera en el hospital y en la entrega de resultados. A lo que se suma, una gestión ineficiente.

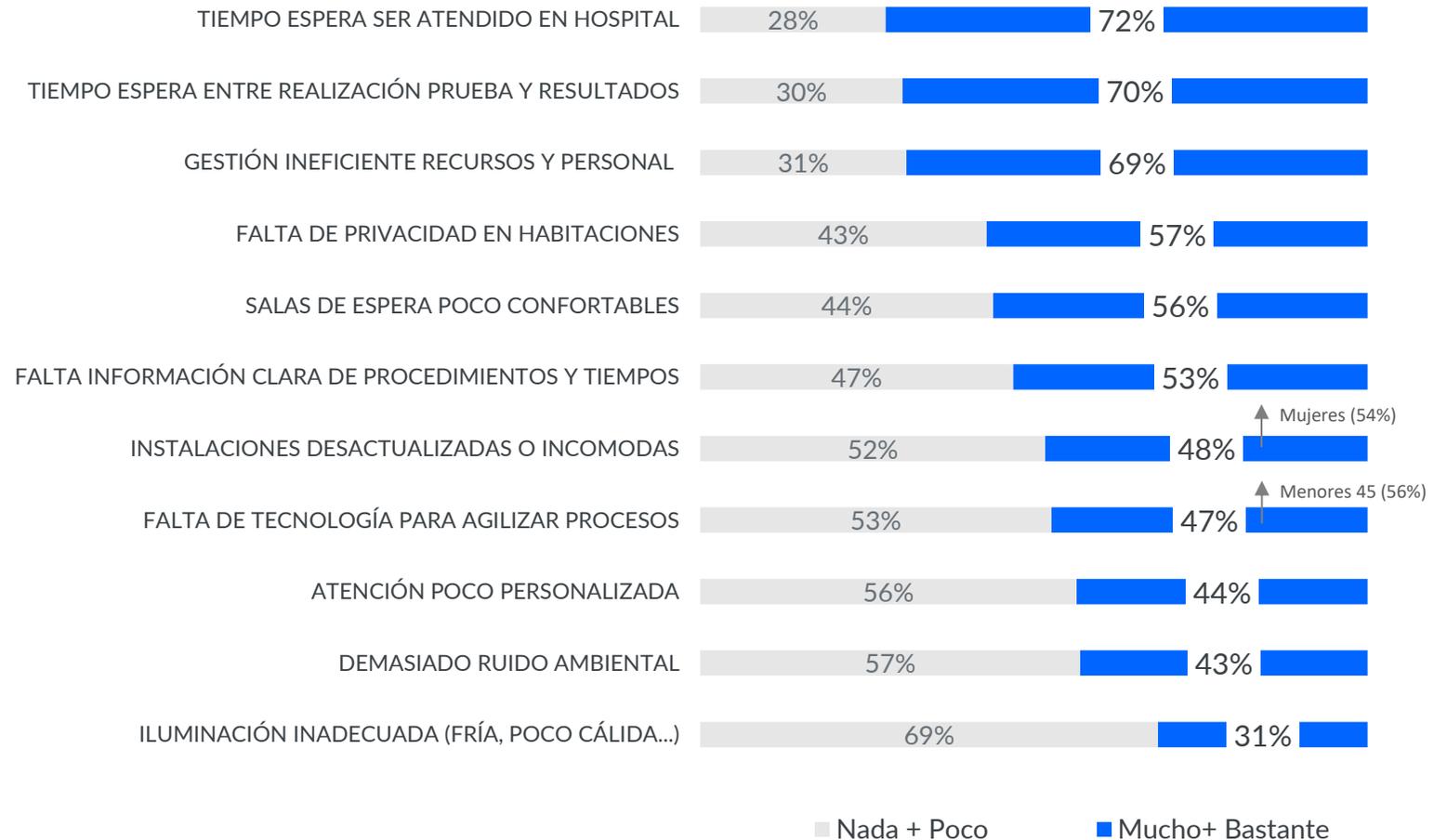
Un 57% critica la falta de privacidad en habitaciones, un 56% cree que las salas de espera son poco confortables y 48% critica las instalaciones por desactualizadas e incómodas.

Un 53% cree que no hay una información clara sobre procedimientos y tiempos y un 47% percibe falta de tecnología para agilizar procesos.

Un 44% cree que la atención es poco personalizada.

Para el 43% hay demasiado ruido ambiental y para el 31% la iluminación es inadecuada (poco cálida).

– Las mujeres mencionan más unas instalaciones desactualizadas o incómodas. Los menores de 45 la falta de tecnología para agilizar procesos.



En qué medida compartes, las siguientes críticas o insatisfacciones formuladas por otros usuarios de hospitales o centros sanitarios.
Base Total= 601 encuestas

¿Cómo impacta el ambiente
o entorno físico?



Aspectos que impactan en una buena experiencia de paciente

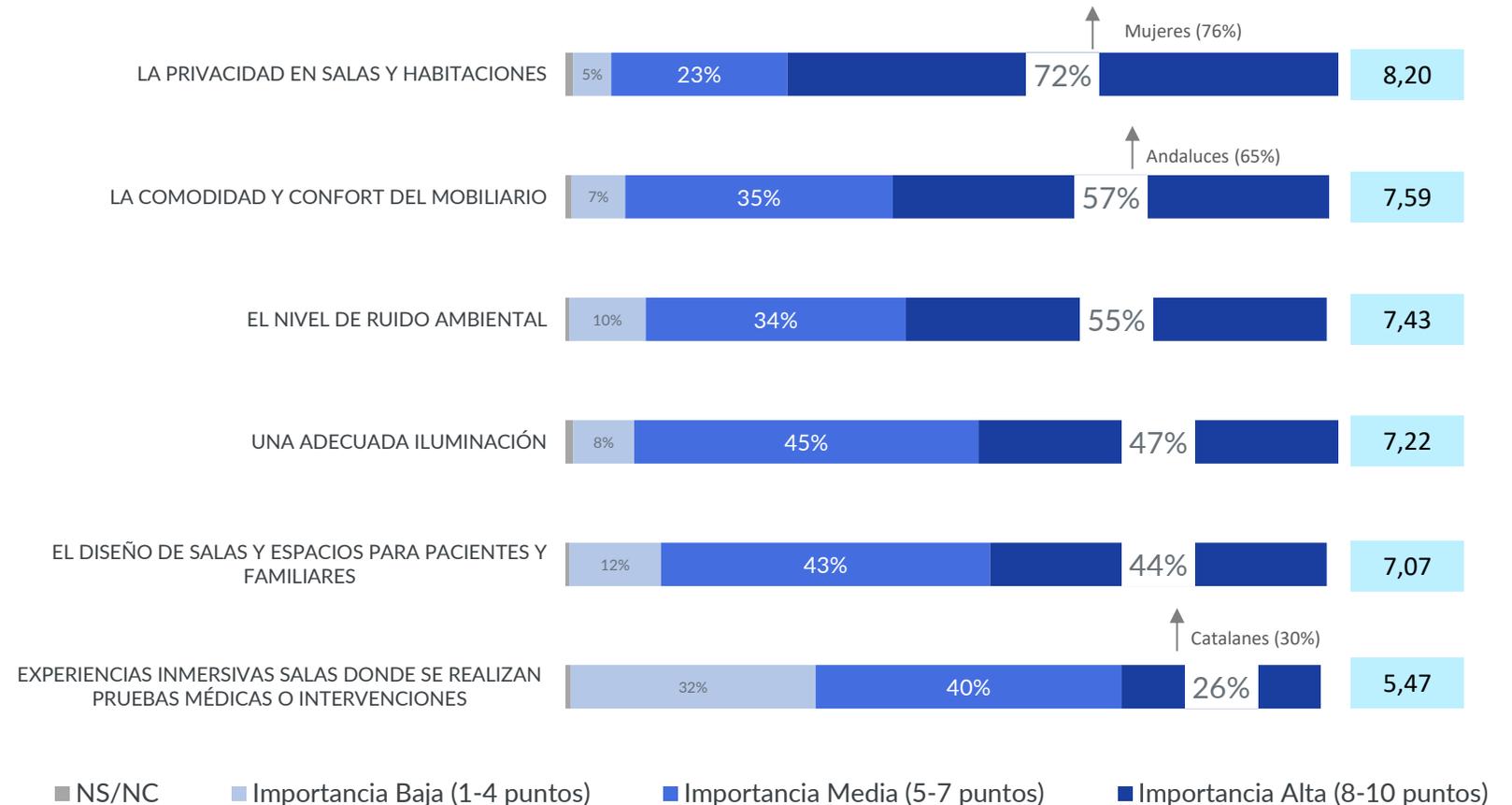
Sobre todo, impacta poder tener privacidad en las salas o habitaciones (72%).

El 57% cree que es muy importante la comodidad y confort del mobiliario.

El 55% señala el nivel de ruido ambiental, el 47% una iluminación adecuada y el 44% el diseño de salas y espacios para pacientes y familiares.

Uno de cada cuatro considera que las experiencias inmersivas en salas de pruebas tienen mucho impacto en una buena experiencia.

- Las mujeres destacan más la privacidad en salas y habitaciones (76%).
- Los andaluces la comodidad y confort del mobiliario (65%)
- Y los catalanes las experiencias inmersivas (30%)

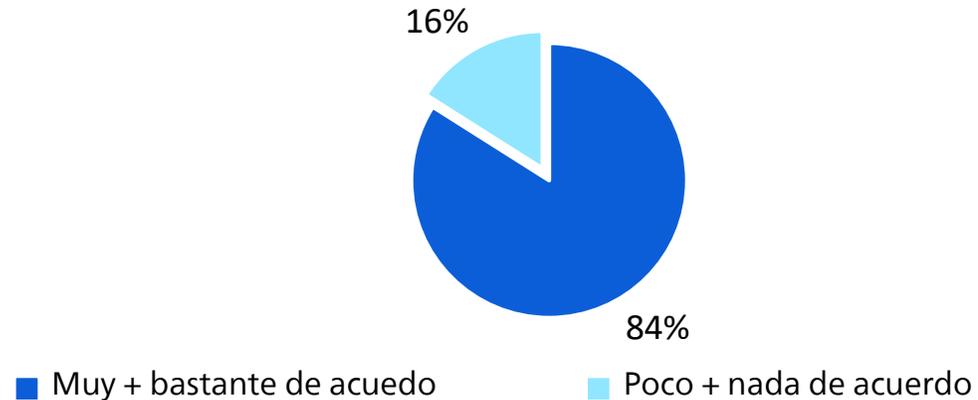


¿Cómo de importante son los siguientes aspectos para tener una buena experiencia como paciente?
Base Total= 601 encuestas

La experiencia sensorial ¿ayuda al paciente a sentirse seguro?

El 84% considera que la experiencia sensorial de los hospitales (iluminación, reducción de ruido...) es importante para que el paciente se sienta seguro.

- Los mayores de 45 dan más importancia a la experiencia sensorial en los hospitales (87%).



“La experiencia sensorial general (iluminación, reducción de ruido...) en un hospital es importante para sentirme seguro”

%	TOTAL	EDAD	
		Menos de 45	45 y más años
Base	601	236	365
MUY+BASTANTE	84	79	87
POCO+NADA	16	21	13
		a	b

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

Grado de acuerdo afirmaciones sobre el Ruido

El ruido ambiental es un factor de estrés significativo para pacientes y familiares, especialmente en áreas como la UCI, por los equipos y alarmas (88% muy + bastante de acuerdo).

El 81% demanda, como paciente, menos ruido en los hospitales para reducir el estrés.

El 80% cree que escuchar música relajante durante las pruebas médicas puede ayudar mucho a disminuir la ansiedad del paciente.

EL RUIDO AMBIENTAL ES UN FACTOR DE ESTRÉS SIGNIFICATIVO PARA PACIENTES Y FAMILIARES, ESPECIALMENTE EN ÁREAS COMO LA UCI, DONDE LA PRESENCIA DE NUMEROSOS EQUIPOS Y ALARMAS PUEDE GENERAR UN AMBIENTE POCO TRANQUILO



EN GENERAL, LOS PACIENTES DEMANDAMOS HOSPITALES CON MENOS RUIDO PARA REDUCIR EL ESTRÉS CUANDO ESTAMOS HOSPITALIZADOS



ESCUCHAR MÚSICA RELAJANTE DURANTE LAS PRUEBAS MÉDICAS PUEDE AYUDAR MUCHO A DISMINUIR LA ANSIEDAD COMO PACIENTE



■ Nada + Poco ■ Mucho+ Bastante

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

Grado de acuerdo afirmaciones sobre Diseño y confort de espacios

Para la mayoría, el ambiente y entorno físico de los centros sanitarios es fundamental para el bienestar del paciente (89% muy + bastante de acuerdo).

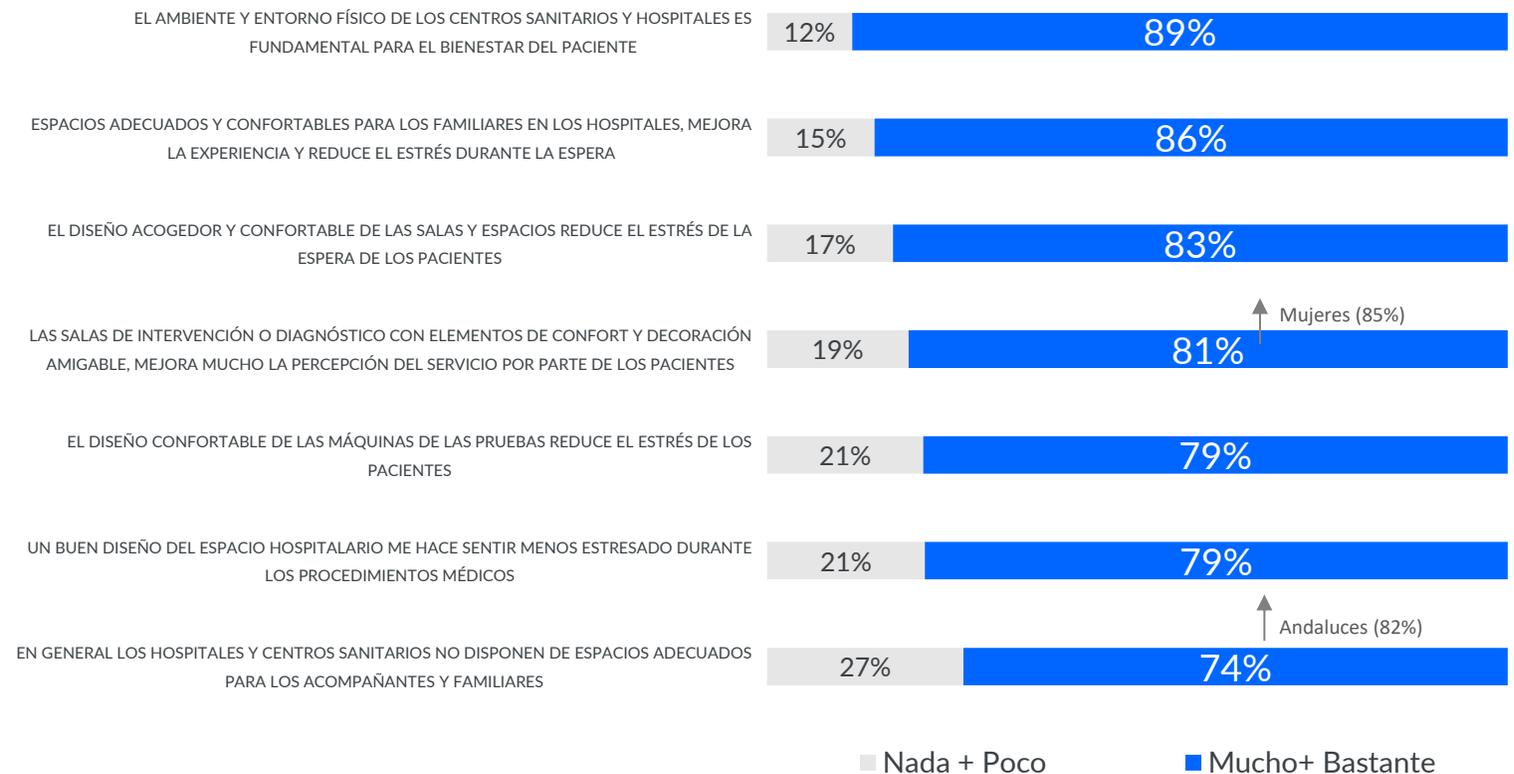
El 86% opina que espacios adecuados y confortables para familiares reduce el estrés durante la espera en hospitales.

El 83% cree que un diseño acogedor y confortable de las salas y espacios reduce el estrés de la espera en pacientes.

Para el 81% las salas de intervención o diagnóstico con elementos de confort y decoración amigable mejora mucho la percepción del servicio por parte de los pacientes.

Un 79% cree que un diseño confortable de la máquinas y de los espacios hospitalarios reduce el estrés del paciente.

Y un 74% cree que los centros sanitarios no tienen espacios adecuados para acompañantes o familiares.



En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

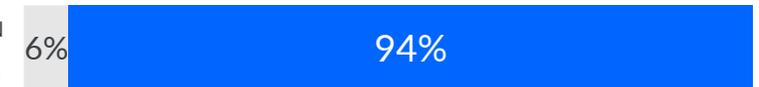
Grado de acuerdo afirmaciones sobre Iluminación

Para el 77% una iluminación personalizada en la habitación puede mejorar la experiencia durante pruebas como TAC, resonancia y mamografías.

Un 71% cree que elementos audiovisuales en áreas de tratamiento pueden reducir su ansiedad en las pruebas de diagnóstico. (Especialmente entre quienes tienen entre 55 y 70 años).

Un 94% considera que elementos interactivos en áreas pediátricas son una forma efectiva de entretener a los niños.

LOS ELEMENTOS INTERACTIVOS EN LAS ÁREAS PEDIÁTRICAS AYUDAN A DISTRAER Y ENTRETENER A LOS NIÑOS DE UNA MANERA EFECTIVA



UNA ILUMINACIÓN PERSONALIZADA EN LA HABITACIÓN PUEDE MEJORAR MI EXPERIENCIA DURANTE LAS PRUEBAS DE TAC, RESONANCIA, MAMOGRAFÍA



LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES (IMÁGENES, PELÍCULAS, VIDEOS) EN LAS ÁREAS DE TRATAMIENTO PUEDEN REDUCIR MI ANSIEDAD AL REALIZAR UNA PRUEBA DE DIAGNÓSTICO

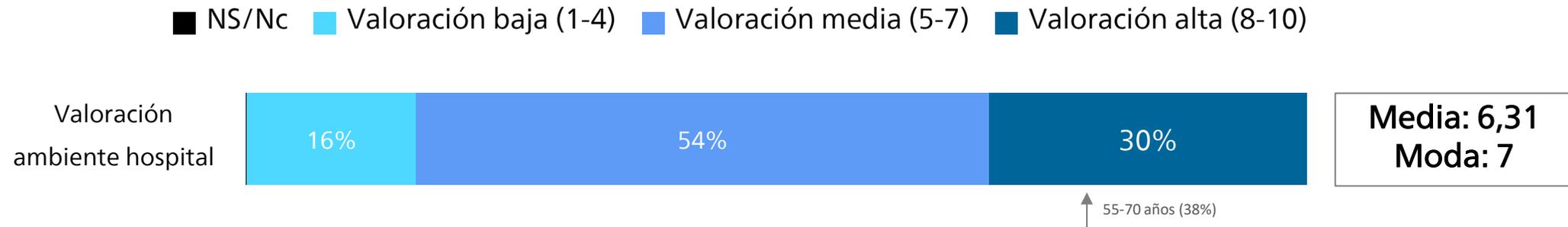


■ Nada + Poco ■ Mucho+ Bastante

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

Qué nota le dan al ambiente de los hospitales

Le otorgan una nota de 6,31 puntos. Habiendo un 16% que los suspende en este aspecto.



- Quienes tienen entre 55 y 70 años valoran mejor el ambiente del hospital (38%) .

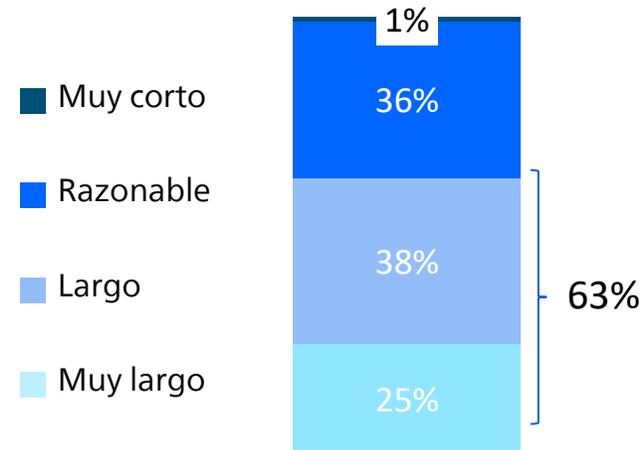
*¿Qué nota le das al ambiente del hospital u hospitales que visitas con más frecuencia?
Base Total= 601 encuestas*

¿Cómo viven la espera
de resultados?



¿Cómo perciben el tiempo de espera hasta los resultados?

El 63% considera largo o muy largo el tiempo de espera, frente al 36% que lo ve razonable. Solo un 1% lo valora como muy corto.



Percibe el tiempo de espera hasta resultados

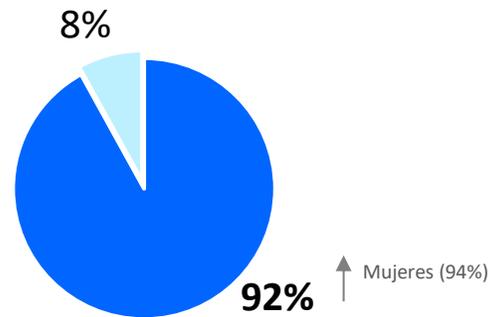
- Mujeres y menores de 45 se muestran más críticos con el tiempo de espera.
- Los usuarios de la sanidad privada se muestran menos críticos al respecto.

%	TOTAL	GÉNERO		EDAD		USUARIO	
		Hombre	Mujer	Menos de 45	45 y más años	Sanidad pública	Sanidad privada
Base	601	301	300	236	365	426	68
MUY CORTO	1	1	0	0	1	1	3
RAZONABLE	36	40	33	30	41	34	56
LARGO + MUY LARGO	63	59	67	70	58	66	41

En general ¿cómo percibes el tiempo de espera entre realización de pruebas y la obtención de resultados?
Base Total= 601 encuestas

Cómo se relaciona el tiempo de espera de resultados y el estrés

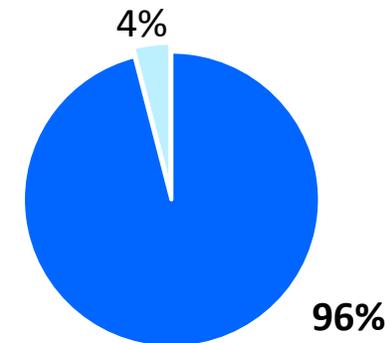
La espera de resultados provoca mucho estrés e incertidumbre (92%), especialmente entre las mujeres.



■ Muy + bastante de acuerdo ■ Poco + nada de acuerdo

La espera tras una prueba médica provoca mucho estrés e incertidumbre.

Reducir el tiempo, mejora significativamente la experiencia y reduce el estrés (96%)



■ Muy + bastante de acuerdo ■ Poco + nada de acuerdo

Reducir tiempo de espera entre pruebas y resultados es clave para reducir estrés de paciente y mejora significativamente experiencia

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

¿Cómo incide la tecnología
en su experiencia?



Impacto del uso de tecnología sanitaria

El 92% considera que la tecnología contribuye a mejorar la experiencia y es fundamental para reducir tiempos de hospitalización.

92%

(mucho + bastante de acuerdo)



El uso de tecnología sanitaria avanzada contribuye a mejorar la experiencia del paciente.



El uso de tecnología sanitaria avanzada es fundamental para reducir tiempos de hospitalización

El 87% cree que permite al profesional dedicar más tiempo a sus pacientes

87%

(mucho + bastante de acuerdo)



El uso de tecnología sanitaria avanzada permite al profesional dedicar más tiempo a sus pacientes

El 67% cree que el uso de la IA mejora los diagnósticos y agiliza la atención.

67%

↑ 55-70 años (78%)

(mucho + bastante de acuerdo)

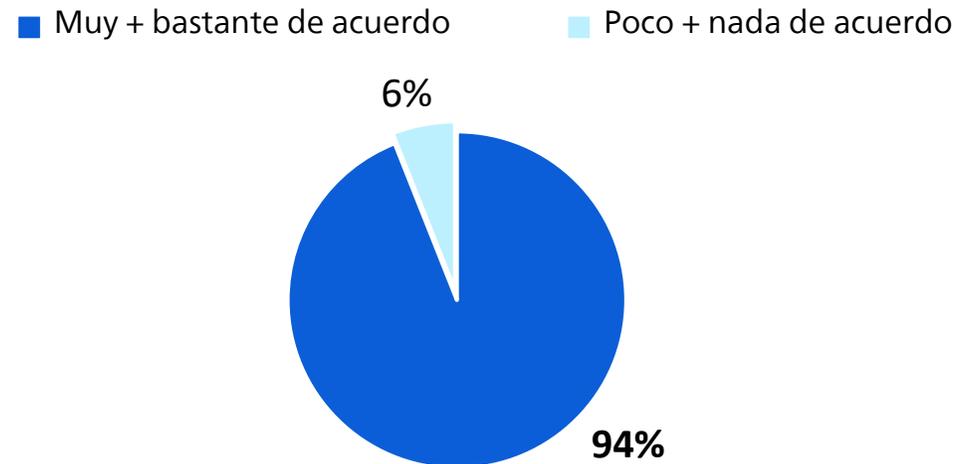


El uso de la IA en diagnostico mejora precisión y agiliza atención al paciente

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

Grado de acuerdo afirmaciones sobre el impacto tecnología sanitaria

El 94% considera que los hospitales deberían priorizar tecnologías que reduzcan los tiempos de las pruebas más incómodas.

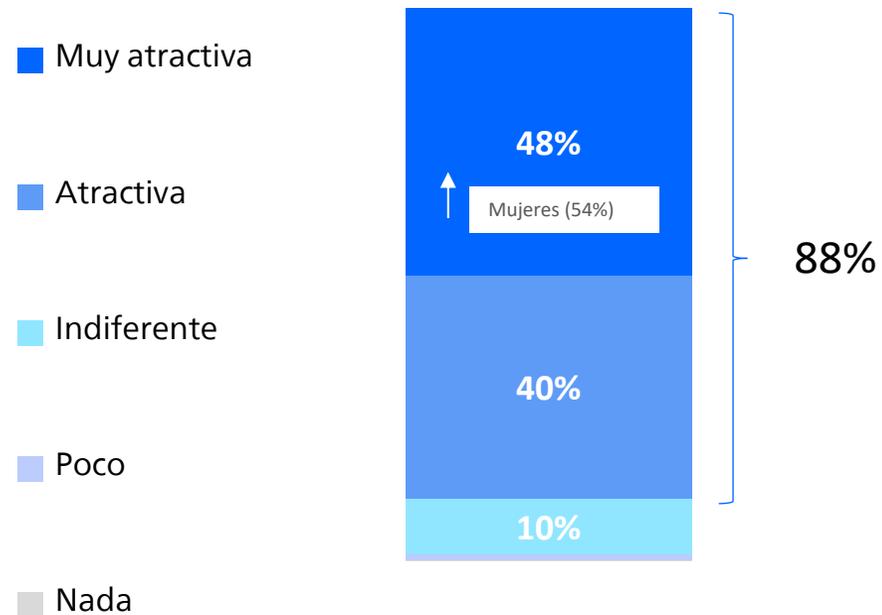


Los hospitales deberían priorizar tecnologías y procedimientos que reduzcan tiempos de duración de pruebas médicas más incómodas para los pacientes, como por ejemplo los TAC o resonancias magnéticas

*En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas*

Combinación tecnología + mejoras ambiente o entorno

La idea de combinar el uso de la tecnología avanzada en centros sanitarios con mejoras en el entorno físico/ambiente atrae a la mayoría (88%). Especialmente a las mujeres.



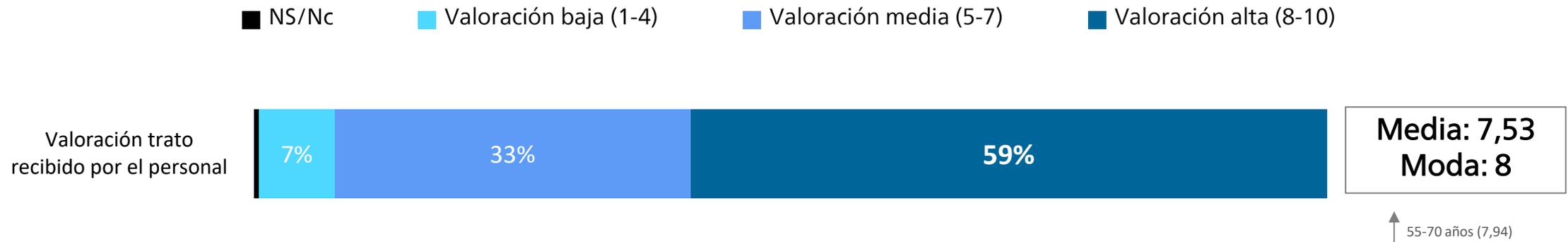
¿Cómo de atractiva te parece la idea de que los hospitales y centros sanitarios combinen el uso de tecnología avanzada con mejoras en el entorno físico/ambiente del propio hospital?
Base Total= 601 encuestas

¿Cómo impacta el trato
recibido por el paciente?



¿Cómo es el trato recibido por el personal sanitario?

Se muestran satisfechos con el trato recibido por el personal: le dan un 7,53. Casi un 60% le da entre 8 y 10 puntos.



- Los mayores de 55 años maximizan la satisfacción con el trato (7,94 puntos de media). No hay diferencia por tipo de sanidad (publica: 7,50 y privada: 7,49)

*En general, ¿cómo calificaría el trato recibido por el personal hospitalario? En una escala del 1 a 10, siendo 1 muy malo y 10 excelente.
Base Total= 601 encuestas*

¿Cómo de importante es un trato humano y empático?

Para el 97%, el trato humano y el apoyo emocional de los profesionales sanitarios es esencial para garantizar una experiencia positiva y reconfortante como paciente.

97%

(mucho + bastante de acuerdo)



Recibir trato humano y empático por los profesionales sanitarios es esencial para garantizar experiencia positiva y reconfortante de los pacientes

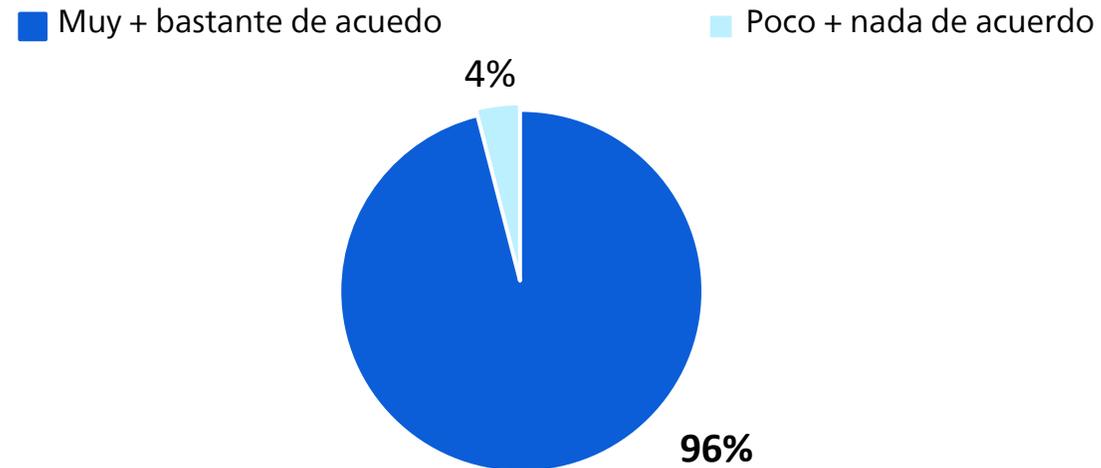


El apoyo emocional del personal sanitario es esencial para tener óptima experiencia como paciente

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

Vinculación de humanidad y tecnología

El 96% valora mucho un entorno hospitalario humano que, además integre la tecnología para mejorar la experiencia del paciente.



Valoro mucho un entorno hospitalario más humano, pero también, la integración de tecnología que lo complete y mejore mi experiencia como paciente

En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
Base Total= 601 encuestas

Propuestas para
mejorar la experiencia
del paciente



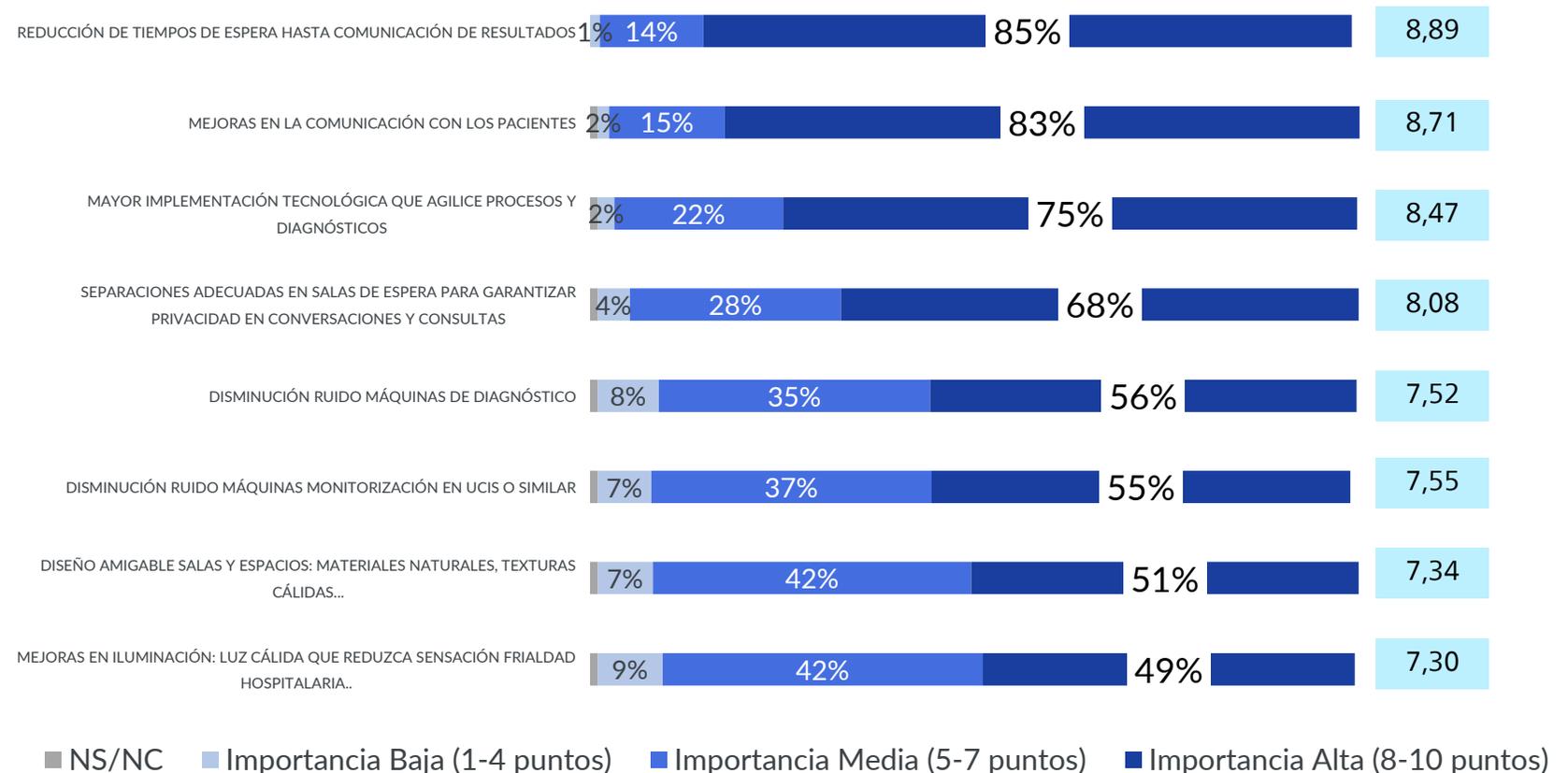
Valoración de propuestas

Sobre todo, destacan la reducción de tiempo de espera de resultados (85%), una adecuada comunicación por parte de los profesionales (83%) y una mayor implementación de tecnología que agilice los procesos y diagnósticos (75%)

Otras propuestas con impacto serían:

- Separaciones adecuadas en salas para privacidad (68%)
- Disminución de ruido de las máquinas de diagnóstico y de monitorización en las UCIS (56% y 55% respectivamente)
- Un diseño amigable de salas y espacios (51%) y mejoras en la iluminación que reduzcan la sensación de frialdad hospitalaria (49%)

– Las mujeres se muestran más interesadas en la mayoría de propuestas sugeridas

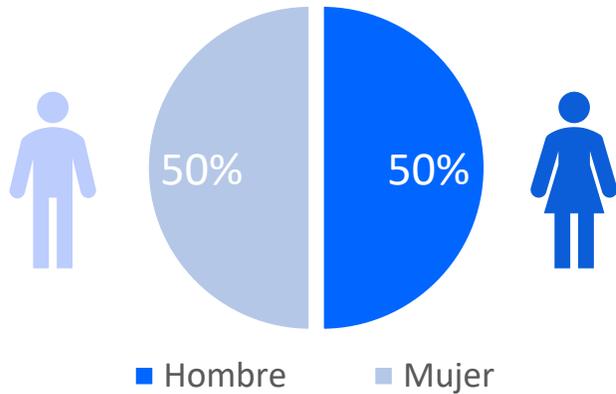


¿Cómo de importante son los siguientes aspectos para tener una buena experiencia como paciente?

Base Total= 601 encuestas

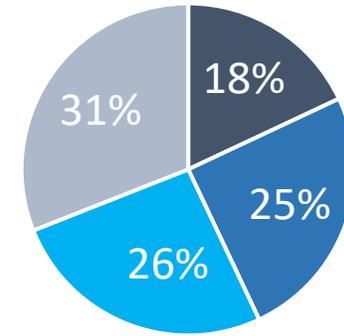
Anexo – Perfil de la muestra

Perfil de la muestra



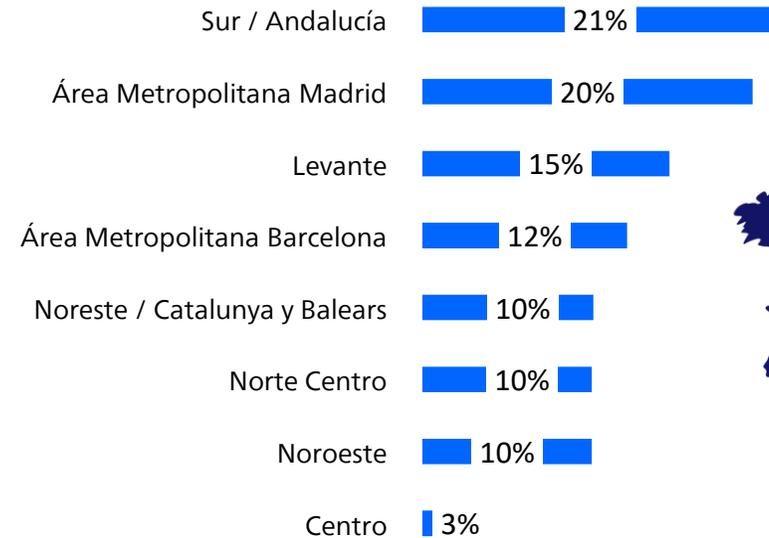
En el último año ha acudido- %

Como paciente	46%
Como acompañante	17%
Ambos	37%



■ 25 a 35 años ■ 36 a 45 años ■ 46 a 54 años ■ 55 a 70 años

Áreas Nielsen -%



PHILIPS