

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2. 1 8 6"/>	<input type="text"/>
Municipio _____	<input type="text"/>	(14)(15)(16)	(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)
(nombre municipio)				
Tamaño de hábitat _____	<input type="text"/>	(17)(18)		
Distrito _____	<input type="text"/>	(19)(20)	OLEADA <u>3ª</u>	(28)
Sección _____	<input type="text"/>	(21)(22)(23)		
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(24)(25)(26)(27)		

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre un tema de interés general. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.

**P.1** Para empezar, ¿podría decirme cuál de las siguientes áreas que le voy a leer es la que considera Vd. de mayor interés para los ciudadanos. (UNA RESPUESTA).

- Defensa ..... 1
- Educación ..... 2
- Sanidad ..... 3
- Vivienda ..... 4
- Pensiones ..... 5 (29)
- Transportes ..... 6
- Seguridad ciudadana ..... 7
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.2** Vamos a centrarnos ahora en el tema de la sanidad. De las siguientes afirmaciones que aparecen en esta tarjeta, ¿cuál expresa mejor su opinión sobre el Sistema Sanitario en nuestro país?. (MOSTRAR TARJETA A).

- En general, el Sistema Sanitario funciona bastante bien ..... 1
- El Sistema Sanitario funciona bien, aunque son necesarios algunos cambios ..... 2
- El Sistema Sanitario necesita cambios fundamentales, aunque algunas cosas funcionan ..... 3 (30)
- Nuestro Sistema Sanitario está tan mal que necesitaríamos rehacerlo completamente ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.3** Por favor, ¿podría decirme si es Vd. titular o beneficiario de alguna/s de las modalidades de seguro sanitario (público o privado) que aparecen en esta tarjeta?. (MOSTRAR TARJETA B).

	Titular (31)(32)	Beneficiario (33)(34)
- Seguridad Social .....	1	1
- Mutualidades del Estado (MUFACE, ISFAS, acogidas a la Seguridad Social) .....	2	2
- Mutualidades del Estado (MUFACE, ISFAS, acogidas a un seguro privado) .....	3	3

	Titular	Beneficiario
- Seguro médico privado concertado individualmente (SANITAS, ASISA, ESFERA MÉDICA, Colegios Profesionales, etc.) .....	4	4
- Seguro médico privado concertado a través de la empresa (SANITAS, ASISA, etc.) .....	5	5
- No tengo seguro médico, utilizo beneficencia .....	6	
- No tengo seguro médico, utilizo siempre médicos privados .....	7	
- Tengo iguala con un médico o grupo de médicos .....	8	
- N.C. ....	9	

PASAR a P.5

**P.4** ¿Podría decirme para cada seguro que posee, ya sea público o privado, si tiene tarjeta sanitaria individual o la tradicional cartilla familiar?

Tarjeta Cartilla Ambas NS NC

	1	2	3	8	9
- Públicos (Seguridad Social, Mutualidades acogidos a Seguridad Social) .....	1	2	3	8	9 (35)
- Privados (incluye mutualidades acogidos a seguros privados) .....	1	2	3	8	9 (36)

SÓLO AQUELLOS QUE NO TIENEN TARJETA SANITARIA DEL SEGURO PÚBLICO

**P.4a** ¿Ha solicitado ya la tarjeta o piensa hacerlo próximamente?

- Sí, en trámite ..... 1
- Sí, piensa solicitarla ..... 2
- No ..... 3 (37)
- No había oído hablar de la tarjeta sanitaria ..... 4
- N.C. .... 9

**SÓLO AQUELLOS QUE DISPONGAN DE TARJETA SANITARIA DEL SEGURO PÚBLICO**

**P.4b** ¿Cuánto tiempo hace que tiene la tarjeta sanitaria?

- Menos de 6 meses ..... 1
- De 6 a 12 meses ..... 2
- Más de 1 año ..... 3 (38)
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.4c** ¿El médico que Vd. tiene asignado en la tarjeta sanitaria es el mismo que tenía en la cartilla, le asignaron un médico distinto o aprovechó Vd. la solicitud de la tarjeta para cambiar de médico?

- Es el mismo médico ... 1
- Le asignaron otro .... 2
- Cambió de médico ..... 3 (39)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**HACER A LOS QUE CONTESTAN 1,2 ó 3 EN P.3, TANTO TITULAR COMO BENEFICIARIO**

**P.4d** Si en estos momentos tuviera que utilizar los servicios sanitarios públicos, ¿tendría la posibilidad de elegir más de un médico de medicina general por estar incluido como titular y/o beneficiario en más de una cartilla o tarjeta de la Seguridad Social?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (40)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**A TODOS**

**P.5** Si Vd. o algún miembro de su hogar tienen o tuvieran que utilizar un servicio sanitario, ¿a qué tipo de centros acudirían normalmente, públicos, privados, o ambos, cuando se trata de...?. (LEER UNO A UNO).

**Públicos Privados Ambos NC**

- Atención Primaria (consultas de medicina general y pediatría) ..... 1 2 3 9 (41)
- Asistencia especializada (consultas de especialistas, salvo dentistas) .... 1 2 3 9 (42)
- Ingreso en hospital ..... 1 2 3 9 (43)
- Urgencias ..... 1 2 3 9 (44)

**SI CONTESTA 1 ó 3 en col.(41) de P.5**

**P.5a** ¿Conoce Vd. el nombre del médico de medicina general que le atiende habitualmente cuando acude a centros de atención primaria públicos?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (45)
- N.C. .... 9

**ENTREVISTADOR:** Si utiliza sólo servicios públicos (todos "1" en P.5), hacer pregs. 6, 7, 8 y 9.

Si utiliza sólo servicios privados (todos "2" en P.5) hacer pregs. 6a, 7a, 8a y 9a.

Si utiliza unos u otros indistintamente (1, 2, 3 combinados en P.5), hacer las ocho preguntas.

**P.6** Refiriéndonos ahora a la última vez que tuvo que utilizar la sanidad pública, ¿podría decirme a qué tipo de servicio acudió?

**P.6a** Y refiriéndonos a la última vez que tuvo que utilizar un servicio privado, ¿a qué tipo de servicio acudió?

**P.6 Público (46) P.6a Privado (47)**

- Atención primaria (consultas de medicina general y pediatría) ..... 1 1
- Asistencia especializada (consultas de especialistas, excluir dentistas) ..... 2 2
- Ingreso en hospital ..... 3 3
- Urgencias ..... 4 4
- N.C. .... 9 9

**P.7** ¿Cuánto tiempo hace desde la última vez que utilizó un servicio sanitario público?

**P.7a** ¿Cuánto tiempo hace desde la última vez que utilizó un servicio privado?

**P.7 Público (48) P.7a Privado (49)**

- Menos de 6 meses ..... 1 1
- De 6 meses a 1 año ..... 2 2
- De 1 a 2 años ..... 3 3
- De 2 a 3 años ..... 4 4
- Más de 3 años ..... 5 5
- No recuerda ..... 8 8
- N.C. .... 9 9

**P.8** De los siguientes argumentos que le voy a leer, ¿cuál refleja mejor el motivo por el que Vd. utilizó la última vez un servicio sanitario público. (MOSTRAR TARJETA C). (DOS RESPUESTAS).

**P.8a** ¿Y cuál fue el motivo por el que Vd. utilizó la última vez un servicio sanitario privado?. (MOSTRAR TARJETA C). (DOS RESPUESTAS).

**P.8 Público (50)(51) P.8a Privado (52)(53)**

- Porque confío en la calidad que me ofrecen ..... 1 1
- Porque tienen mejores aparatos y equipamiento ..... 2 2
- Por la facilidad para acceder a los servicios ..... 3 3
- Porque los profesionales son mejores .... 4 4
- Porque me ofrecen mayor comodidad ..... 5 5
- Porque mi seguro sanitario no me lo cubre 6 6
- N.C. .... 9 9

**P.9** ¿Cuál era la especialidad por la que acudió la última vez, en los últimos doce meses, a una consulta de un especialista de la sanidad pública?

**P.9a** ¿Y cuál era la especialidad por la que acudió en los últimos doce meses a una consulta de un especialista privado?

**P.9 Público (54)(55) P.9a Privado (56)(57)**

Especialidad: \_\_\_\_\_

- No ha acudido en los últimos doce meses ..... 97 97
- No recuerda ..... 98 98
- N.C. .... 99 99

**ENTREVISTADOR:** Las pregs. 10, 11 y 12 se hacen A TODOS los entrevistados, si no utilizan la Sanidad Pública se trata de insistir "por lo que haya oído" o "la imagen que tenga".

**P.10** Por su experiencia personal o por la idea que Vd tenga, quisiera que valorase los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria pública, referidos a la atención que se presta en las consultas de medicina general y pediatría. Utilice para ello una escala de 1 a 7, en la que el 1 significa que lo valora "totalmente insatisfactorio" y el 7 que lo valora "totalmente satisfactorio". (**MOSTRAR TARJETA D**). (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Escala 1 - 7	NS	NC	
01 - La cercanía de los centros .....	___	8	9	(58)
02 - La facilidad para conseguir cita .	___	8	9	(59)
03 - El horario de atención .....	___	8	9	(60)
04 - El trato recibido del personal sanitario .....	___	8	9	(61)
05 - La atención a domicilio por el personal médico y de enfermería ....	___	8	9	(62)
06 - El tiempo dedicado por el médico a cada enfermo .....	___	8	9	(63)
07 - El conocimiento del historial y seguimiento de los problemas de salud de cada usuario .....	___	8	9	(64)
08 - La confianza y seguridad que transmite el médico .....	___	8	9	(65)
09 - El tiempo de espera hasta entrar en consulta .....	___	8	9	(66)
10 - El equipamiento y medios tecnológicos existentes en los centros ...	___	8	9	(67)
11 - La información recibida sobre su problema de salud .....	___	8	9	(68)
12 - Los trámites para acceder al especialista .....	___	8	9	(69)
13 - La calidad de la atención en general .....	___	8	9	(70)
Item por el que se comienza ...	___	(71)	(72)	

**P.11** A continuación, y con independencia de que Vd. utilice o no las consultas de especialistas de la sanidad pública, quisiera que valorase los siguientes aspectos referentes a la asistencia especializada. Utilice de nuevo una escala de 1 a 7 en la que el 1 significa que lo valora "totalmente insatisfactorio" y el 7 que lo valora "totalmente satisfactorio". (**MOSTRAR TARJETA D**). (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Escala 1 - 7	NS	NC	
01 - La facilidad para conseguir cita .....	___	8	9	(73)
02 - El tiempo dedicado por el médico a cada usuario .....	___	8	9	(74)
03 - El número de especialidades a las que se tiene acceso .....	___	8	9	(75)
04 - El tiempo de espera hasta entrar en consulta .....	___	8	9	(76)
05 - El conocimiento del historial y seguimiento de los problemas de salud de cada usuario .....	----	8	9	(77)

06 - La confianza y seguridad que le transmite el médico .....	___	8	9	(78)
07 - El equipamiento y medios tecnológicos existentes en los centros. ....	___	8	9	(79)
08 - El trato recibido del personal sanitario .....	___	8	9	(80)
09 - La información recibida sobre su problema de salud .....	___	8	9	(81)
10 - La calidad de la atención en general .....	___	8	9	(82)
Item por el que se comienza ...	___	(83)	(84)	

**P.12** Por último, en cuanto a la asistencia que se presta en los hospitales públicos, los haya utilizado o no, quisiera que valorase los siguientes aspectos utilizando la misma escala de las preguntas anteriores. (**MOSTRAR TARJETA D**). (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Escala 1 - 7	NS	NC	
01 - El número de personas que comparten habitación .....	___	8	9	(85)
02 - Aspectos de hostelería (comidas, aseos y comodidades generales de las habitaciones) .....	___	8	9	(86)
03 - Los trámites administrativos para el ingreso .....	----	8	9	(87)
04 - Tiempo de demora para el ingreso no urgente .....	___	8	9	(88)
05 - Los cuidados y atención por parte del personal médico .....	___	8	9	(89)
06 - Los cuidados y atención del personal de enfermería .....	___	8	9	(90)
07 - El trato recibido del personal no sanitario .....	___	8	9	(91)
08 - El equipamiento y medios tecnológicos existentes en los hospitales .....	___	8	9	(92)
09 - La información recibida sobre la evolución del problema de salud por parte del personal de los hospitales .....	___	8	9	(93)
10 - La calidad del servicio hospitalario en general .....	___	8	9	(94)
Item por el que se comienza ...	___	(95)	(96)	

**P.13** Si Vd. o algún miembro de su hogar han estado ingresados en un hospital público, ¿les asignaron durante su estancia un médico responsable de su enfermedad al que acudir para cualquier cosa relacionada con su problema de salud?. (**SI HUBIERA VARIOS INGRESOS, REFERIRSE AL ÚLTIMO**).

— Sí .....	1	
— No .....	2	(97)
— No ha estado ingresado ...	3	
— N.C. ....	9	

**P.13a** ¿Cuánto tiempo hace que se produjo ese ingreso en un hospital público?

— Menos de seis meses .....	1	
— Seis meses a un año .....	2	
— Uno a tres años .....	3	(98)
— Tres a cinco años .....	4	
— Más de cinco años .....	5	
— No recuerda .....	8	
— N.C. ....	9	

P.14 Le voy a leer a continuación diferentes conceptos referidos al tipo de información que facilitan los servicios sanitarios públicos, ¿podría valorar cada uno de ellos utilizando la misma escala de 1 a 7? (*MOSTRAR TARJETA D*).

	Escala 1 - 7	NS	NC
- La información suministrada por las instituciones sobre los servicios que prestan, el lugar donde los prestan, etc. ....	8	9	(99)
- La información acerca de sus derechos como usuarios de los servicios. ....	8	9	(100)
- La información sobre medidas y leyes adoptadas por las autoridades sanitarias. ....	8	9	(101)
- La información emitida a través de las campañas dirigidas a la población sobre los principales problemas de salud. ....	8	9	(102)
- La información disponible sobre las vías de reclamación. ....	8	9	(103)
- La información disponible sobre qué trámites realizar para acceder al especialista o ingresar en un hospital. ....	8	9	(104)

A continuación me gustaría hacerle una serie de preguntas relativas a las listas de espera

P.15 Por su experiencia, o por la idea que Vd. tenga, ¿cree que en la actualidad existe en la sanidad pública lista de espera para...?. (*LEER*).

	SÍ	No	NS	NC
- La consulta urgente a un especialista. ....	1	2	8	9 (105)
- La consulta no urgente a un especialista. ....	1	2	8	9 (106)
- La realización de pruebas diagnósticas (radiografías, ecografías, análisis, etc.) urgentes. ....	1	2	8	9 (107)
- La realización de pruebas diagnósticas (radiografías, ecografías, análisis, etc.) no urgentes. ....	1	2	8	9 (108)
- Ser operado de un problema de salud urgente. ....	1	2	8	9 (109)
- Ser operado de un problema de salud no urgente. ....	1	2	8	9 (110)
- Ingreso en un hospital para diagnóstico y tratamiento sin intervención quirúrgica. ....	1	2	8	9 (111)

P.16 De las siguientes razones que le voy a dar, ¿cuál considera que es la principal causa de que existan listas de espera?. (*MOSTRAR TARJETA E*). (*UNA RESPUESTA*).

- La mala gestión de las autoridades sanitarias ..	1
- La falta de recursos (camas de hospital, personal, ...)	2
- El elevado número de personas que tienen que ser atendidas. ....	3 (112)
- El personal sanitario no trabaja todo el tiempo que debería. ....	4
- N.S. ....	8
- N.C. ....	9

P.17 ¿Sabe si en estos momentos las autoridades sanitarias están llevando a cabo en su Comunidad Autónoma acciones destinadas a mejorar las listas de espera?

- Sí se están llevando a cabo ...	1
- No se están llevando a cabo ...	2 (113)
- N.S. ....	8
- N.C. ....	9

A LOS QUE UTILIZAN ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA (Si hay algún 1 ó algún 3 en cols. 41 a 44 de P.5).

P.18 Tomando como referencia el último año y los servicios que le voy a mencionar, ¿diría Vd. que los tiempos de espera en la sanidad pública se han reducido, se han incrementado o siguen igual en....?

	Se han reducido	Se han incrementado	Siguen igual	NS	NC
- Consultas de especialista ....	1	2	3	8	9 (114)
- Pruebas diagnósticas y terapéuticas. ....	1	2	3	8	9 (115)
- Ingreso en un hospital para operación. ....	1	2	3	8	9 (116)

HACER SÓLO SI 1 ó 3 EN col. (42) de P.5

P.19 Si ha necesitado en los dos últimos años acudir a especialistas de centros públicos para consulta o realización de pruebas, ¿cuál de las siguientes situaciones es la que en general se ha producido en relación con el tiempo de espera?

- La cita que le dieron significaba un tiempo de espera razonable en relación con su problema de salud. ....	1
- La cita que le dieron significaba un tiempo demasiado largo en relación con su problema de salud. ....	2 (117)
- No ha tenido que utilizar estos servicios. ....	3
- N.C. ....	9

P.19a ¿Y cuando le comunicaron la fecha de la cita, qué hizo Vd.?

- Aceptó la cita que le dieron. ....	1
- Recurrió a amigos y/o conocidos y consiguió que le vieran antes. ....	2
- Recurrió a amigos y/o conocidos pero no consiguió adelantar la cita. ....	3 (118)
- Acudió a un médico/servicio privado porque le citaba antes. ....	4
- Otras, ¿cuáles? .....	5
- N.C. ....	9

HACER SÓLO SI 1 ó 2 EN P.13

P.20 Cuando Vd. o algún miembro de su hogar han acudido a centros públicos para el ingreso en un hospital, ¿cuál de las siguientes situaciones es la que en general se ha producido en relación con el tiempo de espera hasta el ingreso?

- La fecha que le dieron significaba un tiempo de espera razonable en relación con su problema de salud. ....	1
- La fecha que le dieron significaba un tiempo demasiado largo en relación con su problema de salud. ....	2 (119)
- Fue un ingreso urgente. ....	3
- N.C. ....	9

P.20a

P.20a ¿Y cuando le comunicaron la fecha de ingreso, qué hizo Vd.?

- Aceptó la fecha que le dieron ..... 1
- Acudió al servicio de urgencias para poder ingresar antes ..... 2
- Su problema de salud se complicó y se produjo el ingreso urgente antes de la fecha prevista ..... 3
- Recurrió a amigos y/o conocidos pero no consiguió adelantar el ingreso ..... 4 (120)
- Recurrió a amigos y conocidos y consiguió adelantar el ingreso ..... 7
- Acudió a un hospital privado porque le ingresaban antes ..... 5
- Otras, ¿cuáles? ..... 6
- N.C. .... 9

A TODOS

P.21 A continuación quisiéramos hacerle unas preguntas sobre diferentes aspectos de la política sanitaria. ¿Diría Vd. que la demanda por parte de los ciudadanos de los servicios sanitarios públicos ha aumentado mucho, bastane, poco o nada en los diez últimos años?

- Mucho ..... 1
- Bastante ..... 2
- Poco ..... 3 (121)
- Nada ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.22 ¿Y diría que la oferta, es decir la cantidad y calidad que los servicios sanitarios ofrecen a los ciudadanos ha aumentado mucho, bastante, poco o nada en los últimos diez años?

- Mucho ..... 1
- Bastante ..... 2
- Poco ..... 3 (122)
- Nada ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.23 ¿Cree Vd. que del dinero que pagamos en impuestos, el que el Estado destina a sanidad, es demasiado, lo justo o demasiado poco?

- Demasiado ..... 1
- Lo justo ..... 2
- Demasiado poco ..... 3 (123)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.24 Y suponiendo que el Estado se viera obligado a reducir el gasto público, ¿estaría Vd. a favor o en contra de que se gastara menos en sanidad?

- A favor ..... 1
- En contra ..... 2 (124)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.25 ¿Cree Vd. que los españoles, en relación con los servicios sanitarios, son hoy día mucho más exigentes, algo más exigentes, igual o menos exigentes que hace diez años?

- Mucho más exigentes ..... 1
- Algo más exigentes ..... 2
- Igual de exigentes ..... 3 (125)
- Menos exigentes ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.26 Con respecto a la asistencia sanitaria, ¿cuál de las siguientes frases se acerca más a su opinión personal? (MOSTRAR TARJETA F).

- La administración sanitaria tiene la obligación de solucionar a todos los ciudadanos sus necesidades de asistencia sanitaria ..... 1
- La administración sanitaria sólo tiene obligación de solucionar la asistencia sanitaria a los ciudadanos más desfavorecidos ..... 2 (126)
- Los ciudadanos son los verdaderos responsables de solucionar sus necesidades de asistencia sanitaria ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.27 En la actualidad, ¿cómo cree Vd. que se financia la asistencia sanitaria pública?. (LEER RESPUESTAS).

- Fundamentalmente a través de los impuestos y el resto a través de las cuotas de los trabajadores y empresarios a la Seguridad Social ..... 1
- Fundamentalmente a través de las cuotas de los trabajadores y empresarios a la Seguridad Social y el resto a través de los impuestos ..... 2 (127)
- Otra, ¿cuál? ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.28 ¿Y cuál cree Vd. que es la forma más justa socialmente de financiación de la sanidad pública?. (MOSTRAR TARJETA G).

- La actual, mediante impuestos ..... 1
- Que la gente pague el precio de mercado por los servicios sanitarios que utilice ..... 2
- Una fórmula intermedia. Es decir a través de los impuestos y pago por servicios ..... 3 (128)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.29 Teniendo en cuenta lo que Vd. y su familia reciben del Estado en servicios sanitarios, ¿diría que el Estado le da más de lo que Vd. paga en impuestos, más o menos lo que paga o menos de lo que paga?

- Más de lo que paga ..... 1
- Más o menos lo que paga ..... 2
- Menos de lo que paga ..... 3 (129)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.30 En su opinión, ¿la sanidad pública presta los mismos servicios a todos los ciudadanos con independencia de que...?

SÍ NO NS NC

- Se resida en una ciudad o en una zona rural ..... 1 2 8 9 (130)
- Se sea joven o anciano ..... 1 2 8 9 (131)
- Se tenga un nivel social alto o bajo ..... 1 2 8 9 (132)
- Se padezca una enfermedad leve o grave ..... 1 2 8 9 (133)

P.31 A continuación y cambiando de tema voy a hacerle unas preguntas sobre consumo. En general, ¿cree Vd. que los consumidores españoles están protegidos frente a los posibles fraudes y abusos existentes en el mercado?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (134)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.31bis ¿Y cree Vd. que los consumidores, hoy en día, están más, igual o menos protegidos que hace diez años?

- Más ..... 1
- Igual ..... 2
- Menos ..... 3 (135)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.32 De los que aparecen en esta tarjeta, ¿podría decirme cuáles son, a su juicio, los tres motivos más importantes, por orden de importancia para Vd., que ocasionan el que los consumidores no estén suficientemente protegidos?. (MOSTRAR TARJETA H).

Orden de importancia  
1ª 2ª 3ª  
(136) (138) (140)  
(137) (139) (141)

- La falta de control e inspección por parte de la Administración .... 01 01 01
- La falta de información legal de los consumidores ..... 02 02 02
- La picaresca de los comerciantes ... 03 03 03
- La ineficacia de la Administración cuando el consumidor reclama o formula una queja ..... 04 04 04
- La poca exigencia de los españoles a la hora de comprar ..... 05 05 05
- La escasa aplicación de la legislación existente en consumo ..... 06 06 06
- La inexistencia de una legislación que proteja a los consumidores .... 07 07 07
- El desconocimiento de los consumidores de las sanciones a industriales y comerciantes ..... 08 08 08
- N.S. .... 98 98 98
- N.C. .... 99 99 99

P.33 Según su opinión, ¿las administraciones públicas ejercen mucho, bastante, poco o ningún control sobre cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el consumo?

Bas-  
Mucho tante Poco Ningún NS NC

- La veracidad de la publicidad ..... 1 2 3 4 8 9 (142)
- La obligatoriedad del etiquetado ..... 1 2 3 4 8 9 (143)
- La lucha contra el fraude ..... 1 2 3 4 8 9 (144)
- La inspección de calidad de productos y servicios ..... 1 2 3 4 8 9 (145)
- El control de la higiene de los alimentos .. 1 2 3 4 8 9 (146)

P.34 De las siguientes medidas, ¿cuáles con las tres, por orden de importancia para Vd., que le parecen más eficaces para que las administraciones públicas puedan llevar a cabo una mejor defensa de los consumidores?. (MOSTRAR TARJETA I).

Orden de importancia  
1ª 2ª 3ª  
(147) (149) (151)  
(148) (150) (152)

- Mayor información al consumidor .... 01 01 01
- Fomentar las asociaciones de consumidores ..... 02 02 02
- Desarrollar normas legales para la defensa del consumidor ..... 03 03 03
- Control eficaz de la publicidad .... 04 04 04
- Difusión de las sanciones a industriales y comerciantes ..... 05 05 05
- Estudios de productos y servicios que faciliten la elección del consumidor ..... 06 06 06
- Inspección de la calidad de los productos y servicios ..... 07 07 07
- Crear programas educativos para enseñar a los niños a consumir más adecuadamente ..... 08 08 08
- N.S. .... 98 98 98
- N.C. .... 99 99 99

P.35 ¿Ha presentado Vd. alguna vez una reclamación por tener algún problema en la compra de un producto o no quedar satisfecho con algún servicio?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (153)
- N.C. .... 9

P.35a ¿Podría recordar de qué producto o de qué tipo de servicio se trataba?

(154)(155)  
N.R. .... 98  
N.C. .... 99

P.35b ¿Y qué procedimiento utilizo para su reclamación?. (MOSTRAR TARJETA J).

- Hablar con el vendedor o persona responsable ..... 1
- Reclamar ante una institución pública de consumo ..... 2
- Reclamar ante una asociación de consumo .. 3 (156)
- Denunciarlo en los medios de comunicación. 4
- Denunciarlo en el juzgado ..... 5
- N.C. .... 9

P.35c ¿Cómo se resolvió su reclamación?

- Satisfactoriamente ..... 1
- Insatisfactoriamente ..... 2 (157)
- Todavía no se ha resuelto .... 3
- N.C. .... 9

P.35d ¿Cuál es el motivo principal por el que Vd. nunca ha presentado una reclamación?. (LEER RESPUESTAS).

- Nunca ha tenido motivo de reclamación ... 1
- No sirve para nada reclamar ..... 2
- No sabe dónde reclamar ..... 3
- Otro, ¿cuál? ..... (158)
- N.C. .... 4
- N.C. .... 9

A TODOS

P.36 ¿Ha oído Vd. hablar o conoce, aunque sólo sea de nombre, alguna de las siguientes instituciones que tienen como objetivo la protección del consumidor?

- |   | Sí | No | NC      |
|---|----|----|---------|
| - El Instituto Nacional de Consumo .....                      | 1  | 2  | 9 (159) |
| - La Juntas arbitrales de Consumo .....                       | 1  | 2  | 9 (160) |
| - Las Oficinas municipales de Información al consumidor ..... | 1  | 2  | 9 (161) |
| - alguna asociación de consumidores y usuarios .....          | 1  | 2  | 9 (162) |

A LOS QUE HAN CONTESTADO SÍ A UNA O VARIAS EN PREGUNTA ANTERIOR

P.36a ¿Ha utilizado Vd. los servicios de alguna de ellas?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → PASAR A P.37 (163)
- N.C. .... 9

P.36b ¿Podría decirme el nombre?

(164)(165)  
N.R. .... 98  
N.C. .... 99

P.36c ¿Cuál fue el motivo?. (LEER RESPUESTAS)

- Pedir información ..... 1
- Hacer una reclamación ..... 2
- Pedir asesoramiento legal .. 3 (166)
- Otra ..... 4
- N.C. .... 9

P.36d ¿Y en qué medida quedó Vd. satisfecho con la atención que recibió?. Utilice para contestarme esta escala del 0 al 10, en la que el 0 significa que Vd. no quedó "nada satisfecho" y el 10 que quedó "totalmente satisfecho". (MOSTRAR TARJETA K).

(167)(168)

Nada satisfecho	Totalmente satisfecho
-----------------	-----------------------

										NS 98	NC 99
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		

A TODOS

P.37 Recientemente se ha puesto en marcha en Francia un Plan de reforma del Sistema de la Seguridad Social. ¿Podría decirme si ha oído Vd. hablar de dicho Plan o ha tenido, por lo menos, alguna referencia del mismo?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (169)
- N.C. .... 9

P.38 Con independencia de que Vd. conozca o no el Plan, le voy a leer algunas de sus propuestas y quisiera que me dijera si está Vd. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas, pensando en la eficacia que podría tener su aplicación en nuestro país.

Más bien Más bien  
de ac. en desac. NS NC

- Aumentar los impuestos en un 0'5%, para mantener el actual nivel de prestaciones de la sanidad pública .. 1 2 8 9 (170)
- Que los médicos cobren más productividad si consiguen ahorrar en los medicamentos, garantizando la calidad de la prestación al enfermo ..... 1 2 8 9 (171)
- Fomentar que los facultativos receten, a igualdad de efectividad, los medicamentos de menos precio ..... 1 2 8 9 (172)
- Promover la entrada de la dosis exacta de medicamentos para cada tratamiento ..... 1 2 8 9 (173)

Cols. 174 a 188 no se utilizan en esta tercera oleada.

P.39 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Vd.?. (MOSTRAR TARJETA ESCALA). (PEDIR AL ENTREVISTADO QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARÍA Y REDONDEAR EL NÚMERO CORRESPONDIENTE).

(189)(190)

Izda.										Dcha. NS 98 NC 99	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	

P.40 Sexo:

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (191)

P.41 ¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

N.C. .... 99 (192)(193)

P.42 ¿Cuál es su estado civil?

- Soltero/a ..... 1
- Casado/a, vive en pareja .. 2
- Separado/a ..... 3 (194)
- Divorciado/a ..... 4
- Viudo/a ..... 5
- N.C. .... 9

P.43 ¿Cuál es su nivel de estudios?. (MOSTRAR TARJETA L).

- Ningún estudio ..... 1
- Estudios terminados a los 14-15 años o menos ..... 2
- Estudios terminados a los 16-19 años ..... 3
- Estudios posteriores sin ser universitarios ..... 4 (195)
- Estudios universitarios ..... 5
- N.C. .... 9

P.44 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Vd. actualmente?. (MOSTRAR TARJETA M).

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente trabajando) ..... 2
- Pensionista (anteriormente sus labores) ..... 3
- Parado y ha trabajado antes ..... 4 (196)
- Parado y busca su primer empleo .. 5
- Estudiante ..... 6
- Sus labores ..... 7
- Otra situación, ¿cuál? ..... 8
- N.C. .... 9

P.44a ¿Cuál es o era su última ocupación?

(ENTREVISTADOR: ANOTAR JUNTO CON EL ENTREVISTADO AYUDÁNDOSE DE LA TARJETA OCUPACIÓN). (197)(198)

Codificación Tarjeta Status Social) ..... (NO RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR) (199)

P.45 ¿Cuántas personas viven en su hogar (incluido el entrevistado y el servicio doméstico fijo)?

(200)(201)

N.C. .... 99

P.46 ¿Es Vd. la persona que aporta más ingresos al hogar?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (202)
- N.C. .... 9

P.47 ¿Cuál es el nivel de estudios del cabeza de familia?. (MOSTRAR TARJETA L).

- Ningún estudio ..... 1
- Estudios terminados a los 14-15 años o menos ..... 2
- Estudios terminados a los 16-19 años ..... 3
- Estudios posteriores sin ser universitarios ..... 4 (203)
- Estudios universitarios ..... 5
- N.C. .... 9

↓  
P.48 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra actualmente el cabeza de familia?. (MOSTRAR TARJETA M).

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente trabajando) ..... 2
- Pensionista (anteriormente sus labores) ..... 3
- Parado y ha trabajado antes ..... 4 (204)
- Parado y busca su primer empleo .. 5
- Estudiante ..... 6
- Sus labores ..... 7
- Otra situación, ¿cuál? ..... 8
- N.C. .... 9

↓  
P.48a ¿Cuál es o era la ocupación del cabeza de familia?

\_\_\_\_\_

(ENTREVISTADOR: ANOTAR JUNTO CON EL ENTREVISTADO AYUDÁNDOSE DE LA TARJETA OCUPACIÓN). (205)(206)

Codificación Tarjeta Status Social) .....   
(NO RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR) (207)

P.49 ¿Cuál es el total de ingresos que por todos los conceptos entran en su hogar mensualmente?. (MOSTRAR TARJETA INGRESOS).

- Menos de 60.000 pts./mes ..... 1
- De 60.001 a 100.000 pts./mes .... 2
- De 100.001 a 150.000 pts./mes ... 3
- De 150.001 a 200.000 pts./mes ... 4 (208)
- De 200.001 a 300.000 pts./mes ... 5
- Más de 300.000 pts./mes ..... 6
- N.C. .... 9

P.50 ¿Le importaría darme su n° de teléfono?

(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).

- Tiene teléfono y da número ... 1 teléfono \_\_\_\_\_
- No tiene teléfono ..... 2
- Tiene teléfono y no da número. 3 (209)
- N.C. .... 9



## A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

### INCIDENCIAS ENTREVISTA:

- I.1 Número de orden de entrevista (por muestra) ..... (210)(211)
- I.2 Portales en los que el portero impide entrar ..... (212)(213)
- I.3 Viviendas en las que no hay nadie ..... (214)(215)
- I.4 Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna explicación ..... (216)(217)
- I.5 Negativas de varones a realizar la entrevista ..... (218)(219)
- I.6 Negativas de mujeres a realizar la entrevista ..... (220)(221)
- I.7 Contactos fallidos por no cumplir cuota ..... (222)(223)
- I.8 Contactos fallidos por no existir viviendas (edificios públicos, oficinas, etc.) ..... (224)(225)

### ENTREVISTA REALIZADA:

Entrevista conseguida: ..... (calle o plaza) ..... (nº) ..... (piso) ..... (pta.)

E.1 Fecha de realización: .....  
(Día) ..... (Mes) ..... (Año)  
(226)(227) ..... (228)(229) ..... (230)(231)

E.2 Día de la semana que se realiza la entrevista: Lunes ..... 1  
Martes ..... 2  
Miércoles ..... 3  
Jueves ..... 4 (232)  
Viernes ..... 5  
Sábado ..... 6  
Domingo ..... 7

E.3 Duración de la entrevista: ..... (en minutos) (233)(234)(235)

E.4 Hora de realización: La mañana (9-12) ..... 1  
Mediodía (12-4) ..... 2 (236)  
Tarde (4-8) ..... 3  
Noche (8-10) ..... 4

### VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

V.1 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena .... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (237)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5

V.2 Sinceridad del entrevistado:

- Mucha ..... 1
- Bastante .... 2 (238)
- Poca ..... 3
- Ninguna ..... 4

## A RELLENAR EN CODIFICACIÓN

### C.1 CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:

Correcta ..... 1 (239)  
Incorrecta ..... 2

C.1a MOTIVO: ..... (240)(241)

### C.3 RESULTADO FINAL:

Entrevista válida ..... 1 (246)  
Entrevista anulada ..... 2

### C.2 VALORACIÓN DE LA INSPECCIÓN:

Entrevista no inspeccionada ..... 1  
Inspección telefónica ..... 2 (242)  
Inspección personal ..... 3  
Inspección telefónica y personal .... 4

C.2a Resultado inspección:

Entrevista correcta ..... 1 (243)  
Entrevista incorrecta ..... 2

C.2b MOTIVO: ..... (244)(245)