

beBartlet

incidencia  
pública

Johnson & Johnson

# ¿Cuál es el grado de humanización del Sistema Nacional de Salud?

*Percepción general de la población española sobre los retos de la humanización y el uso de la innovación y tecnología en salud*

---

Abril 2026



# Los 10 titulares más destacados

1 7 de cada 10 españoles se siente tratado con respeto y dignidad durante la atención sanitaria.

2 Los pacientes tienen voz, pero no voto: menos de la mitad percibe que realmente participa en las decisiones sobre su propia salud.

3 Más de la mitad de la población no siente que reciba información fiable y comprensible para manejar su propio cuidado.

4 La población percibe una atención principalmente reactiva (60%) frente a un acompañamiento preventivo continuado.

5 Tratamientos de "talla única": sólo un 23% siente que su medicación y seguimiento se adaptan a su ritmo de vida real.

6 La coordinación entre servicios sociosanitarios sigue siendo un punto débil en el sistema: solo el 18% de la población la considera plena.

7 Reducir las listas de espera es la prioridad absoluta para mejorar el sistema sanitario según el 76% de los españoles.

8 Elevada seguridad en el sistema: 8 de cada 10 españoles se sienten seguros con su atención sanitaria.

9 Confianza en la tecnología: el paciente acepta la IA y la innovación, pero siempre bajo la mirada de un profesional.

10 Casi el 90% de la población compartiría sus datos en salud para la investigación, bajo garantías de confidencialidad.

# ¿Por qué impulsamos este estudio de percepción social?

Johnson & Johnson, junto a las **Cátedras en Red**, fueron **pioneros** en articular la importancia dual de la **atención sanitaria: ser efectivos y ser afectivos**. Los **desafíos del siglo XXI** –como el incremento poblacional o la carga asistencial– no solo validan, sino que intensifican la **urgencia y relevancia de la dimensión “afectiva” de este modelo**.

En este contexto, un **grupo de expertos**, conformado por representantes de las **Cátedras en Red**, **expertos del ámbito sociosanitario y representantes de asociaciones de pacientes**, mediante un proceso de escucha activa, **propondrá una evolución de este modelo de atención sanitaria** que responda a los **retos actuales y futuros**, siempre bajo la óptica de la innovación.

Como **punto de partida**, se ha elaborado una **encuesta de percepción** con el objetivo de **conocer la opinión de la población española sobre el grado de humanización del Sistema Nacional de Salud**.

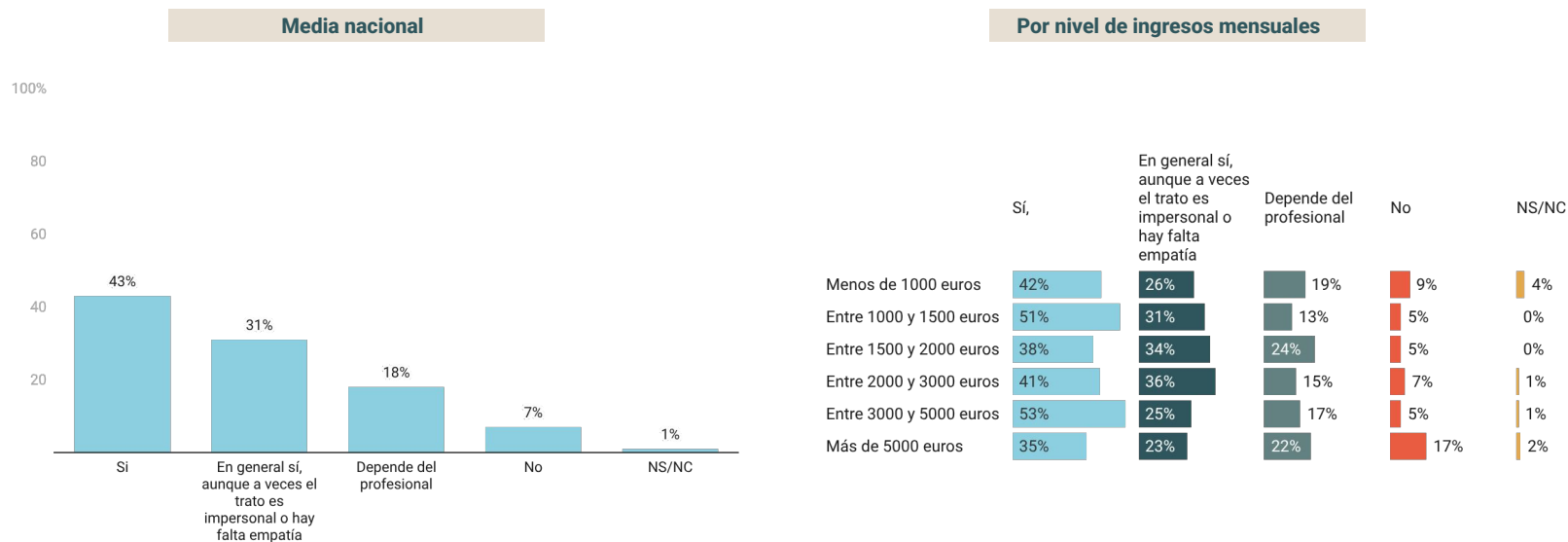
**Encuesta realizada en España sobre una muestra de 1.502 personas del 12 al 18 de marzo de 2026.**

**Diecisiete preguntas, con enfoque nacional y autonómico y con metodología Cluster 17.**

**Objetivo: medir el estado de opinión del grado de humanización del Sistema Nacional de Salud.**

# 7 de cada 10 españoles se siente tratado con respeto y dignidad durante la atención sanitaria.

P.01. En general, durante su atención sanitaria, ¿se siente tratado/a por los profesionales sanitarios con respeto y dignidad y con un trato humano adecuado (por ejemplo, con empatía y consideración por sus valores o circunstancias)?

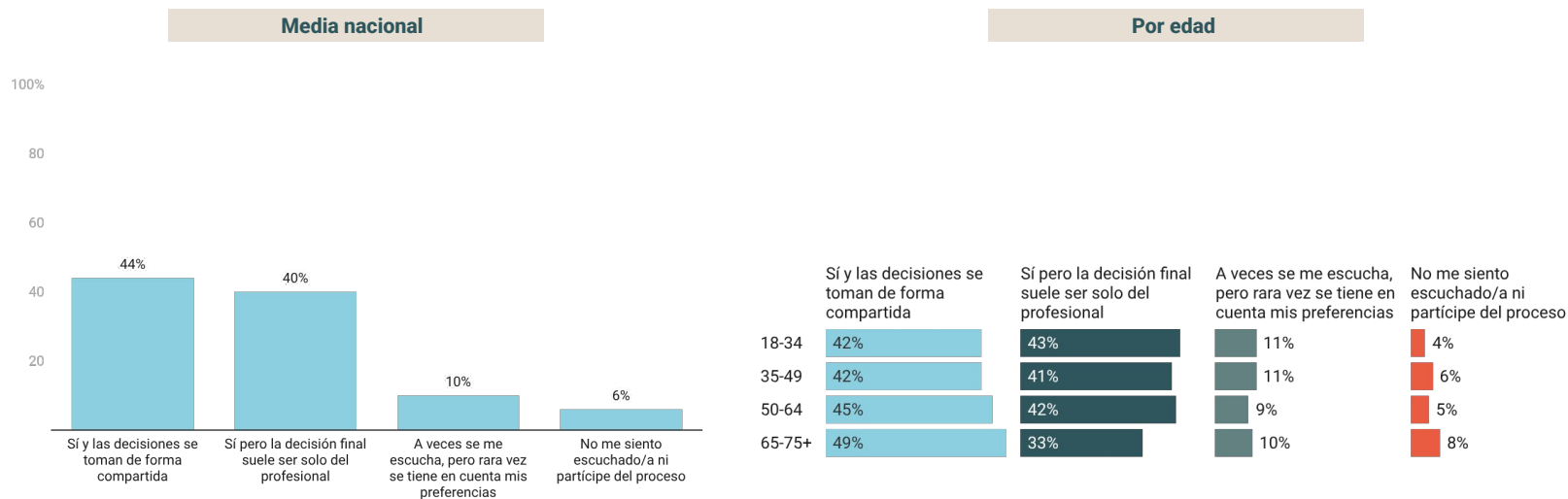


El SNS obtiene una **valoración mayoritariamente positiva** en **calidad humana** (74%), aunque existe un **segmento relevante** que percibe considera que está **condicionado** por el **profesional** (18%). Solo una **minoría** (7%) no lo percibe así. Adicionalmente, **la valoración del trato** muestra un claro **gradiente por renta**: es más **positiva** en los niveles **bajos** (82%) y **desciende** en los más **altos** (58%).



# Los pacientes tienen voz, pero no voto: menos de la mitad percibe que realmente participan en las decisiones sobre su propia salud.

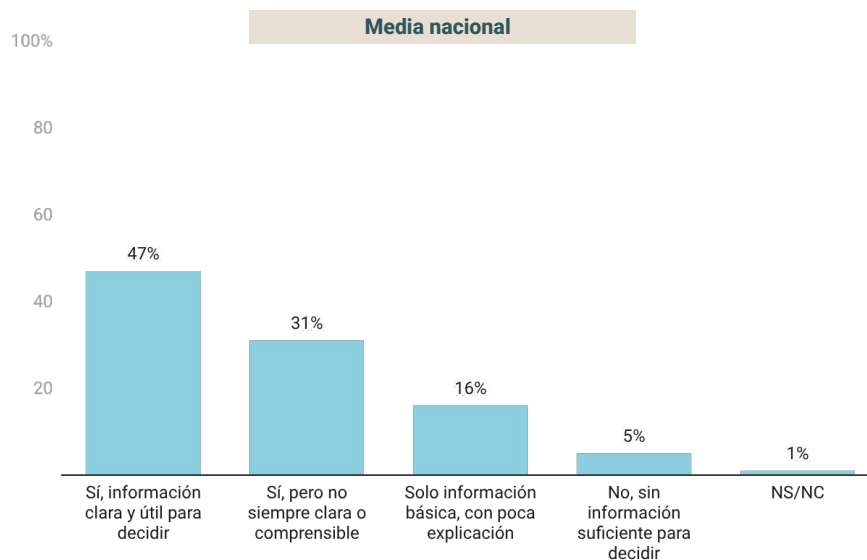
P.02. En sus consultas, ¿siente que se le escucha, se tienen en cuenta sus circunstancias personales o familiares y puede participar en las decisiones sobre su salud?



La **participación** del paciente en la **toma de decisiones** se percibe como **limitada**: el **44%** considera que es **escuchado** y **participa activamente**, mientras que un **40%** señala que la **decisión final** suele recaer en el **profesional**. Además, un **16%** percibe una **escucha parcial** o **inexistente**. La **percepción mejora con la edad**: los **mayores** se sienten **más escuchados** (49%) que los **jóvenes** (42%).

# Casi la mitad de la población no siente que reciba información clara y comprensible para manejar su propio cuidado.

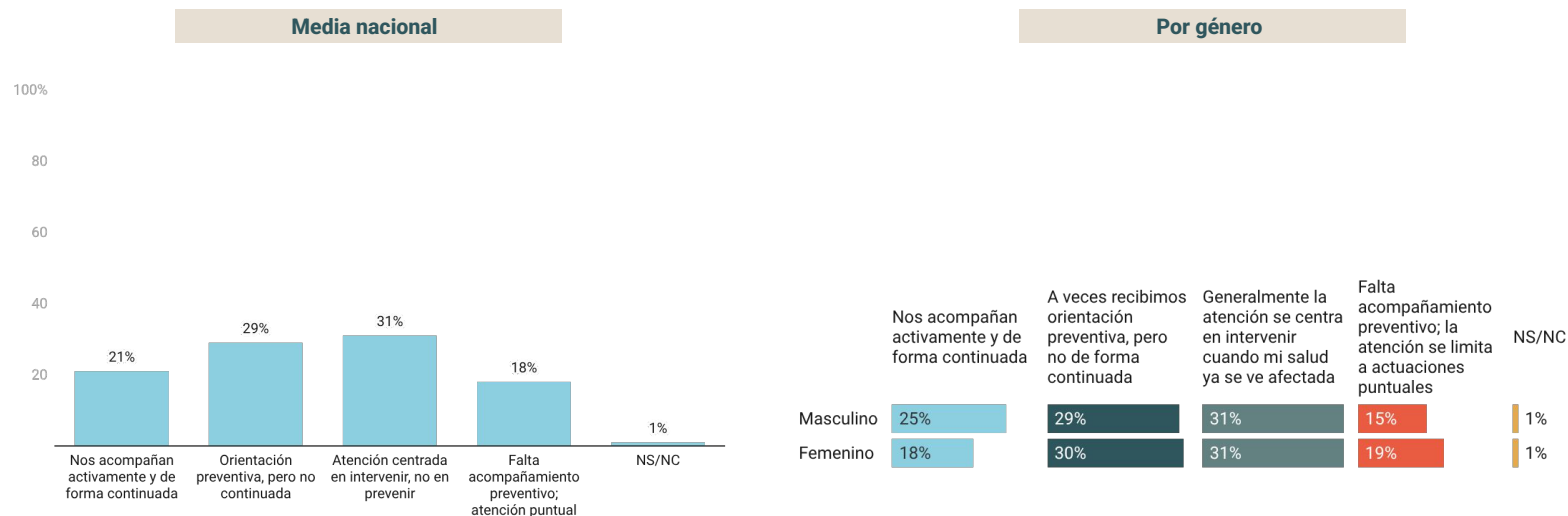
**P.03. En su experiencia personal, ¿el sistema sanitario le facilita a usted y a su familia información fiable y comprensible que le permita entender, tomar decisiones informadas sobre su salud y sentirse capacitado para manejar su cuidado?**



Aunque **casi la mitad** de los pacientes percibe que recibe información **clara y útil (47%)**, **un tercio** considera que **no siempre es plenamente comprensible** y un **16%** identifica **limitaciones en la explicación de la información**.

# La prevención, una asignatura pendiente: la población percibe una atención principalmente reactiva.

P. 04. ¿Sus profesionales sanitarios le acompañan a usted y a su familia de forma activa para cuidar su salud (hábitos, prevención, bienestar), o solo actúan cuando aparece una necesidad de atención sanitaria?

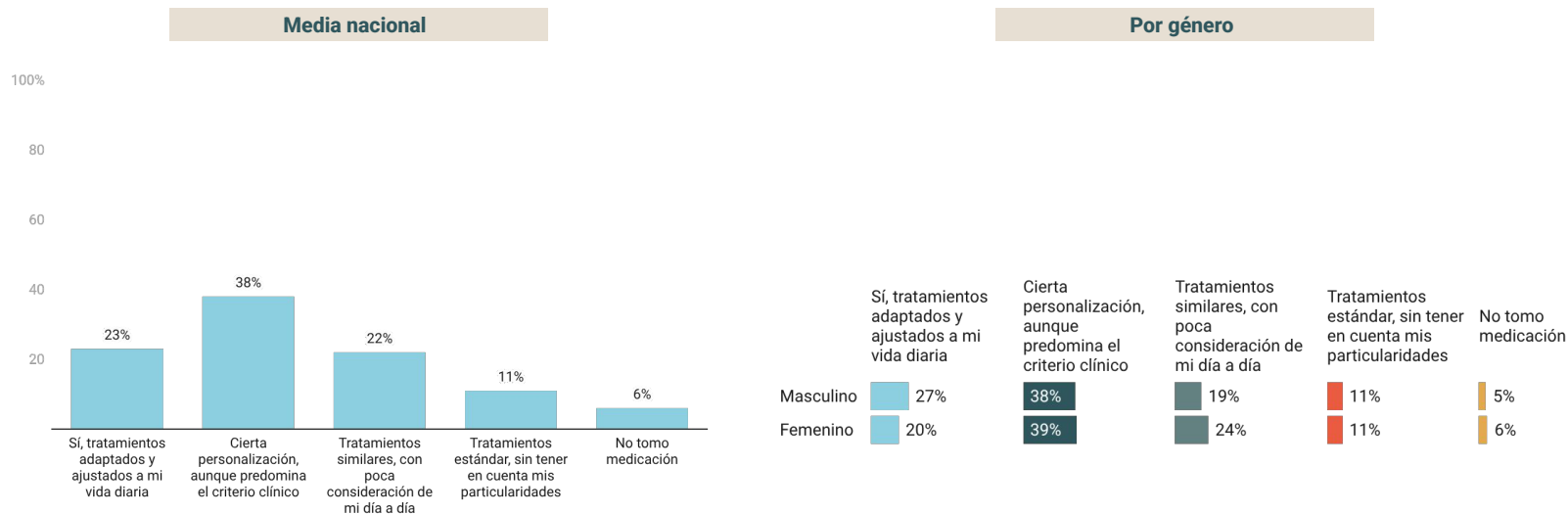


El enfoque preventivo del sistema es una asignatura pendiente: solo el 21% lo percibe de forma continuada, frente a un 60% que percibe una orientación preventiva no continuada o centrada en intervenir. Además, un 18% percibe ausencia de acompañamiento y una atención sanitaria puntual. Esta percepción es más negativa entre las mujeres, que indican menor acompañamiento activo y mayor falta de seguimiento en comparación con los hombres.



# Tratamientos de “talla única”: sólo 2 de cada 10 sienten que su medicación y seguimiento se adaptan a su ritmo de vida real.

P. 05. ¿Considera que los tratamientos que recibe están personalizados teniendo en cuenta sus características, su vida diaria y su entorno, y que estos aspectos se hablan con los profesionales sanitarios?

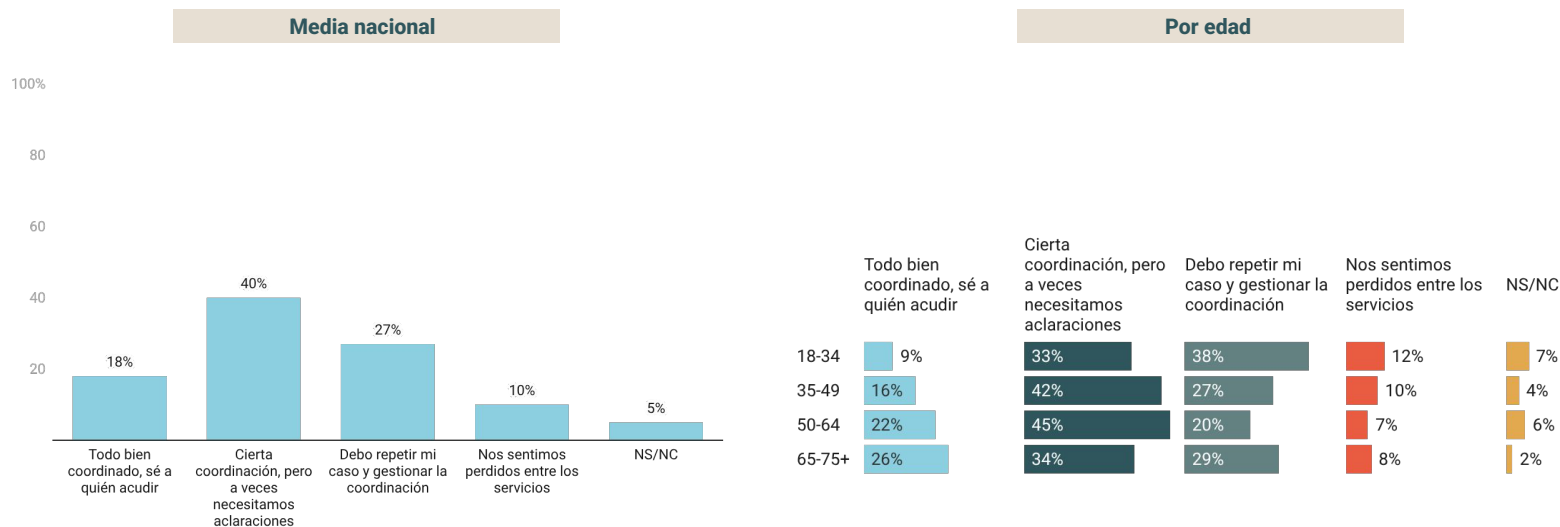


Solo un 23% de los encuestados considera que los **tratamientos que recibe están adaptados a su vida diaria**, mientras que predomina la **sensación de personalización parcial o limitada**, predominando el **criterio clínico**. Una parte relevante considera incluso que recibe **tratamientos estándar** (11%). La **percepción** es ligeramente más **positiva** entre los **hombres** (27%), que indican **mayor adaptación a su vida diaria**, en comparación con las **mujeres** (20%).



# La coordinación entre servicios sociosanitarios sigue siendo un punto débil en el sistema.

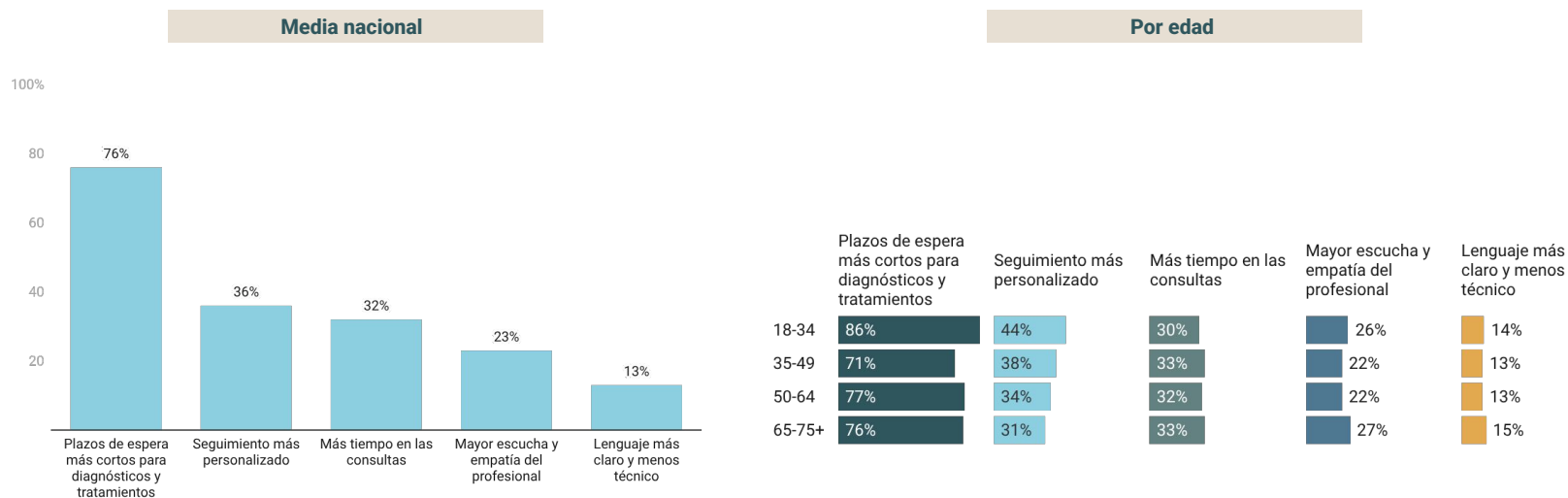
P. 06. Si necesitara atención de distintos profesionales o servicios, ¿cree que el sistema sanitario actúa de forma coordinada (incluyendo servicios sociales) o se siente usted o su familia perdidos/as entre ellos?



La **coordinación del sistema sanitario y social** se percibe como **insuficiente**: solo el **18%** considera que está bien **coordinado**, mientras que un **40%** identifica **coordinación parcial**. Un **27%** cree que siempre debe **repetir su caso y gestionar esa coordinación**, y un **10%** se siente **perdido**. Los **más jóvenes** son quienes perciben mayores **dificultades**, mientras que la valoración **mejora con la edad**.

# Reducir las listas de espera es la prioridad absoluta para mejorar la atención sanitaria para la mayoría de españoles.

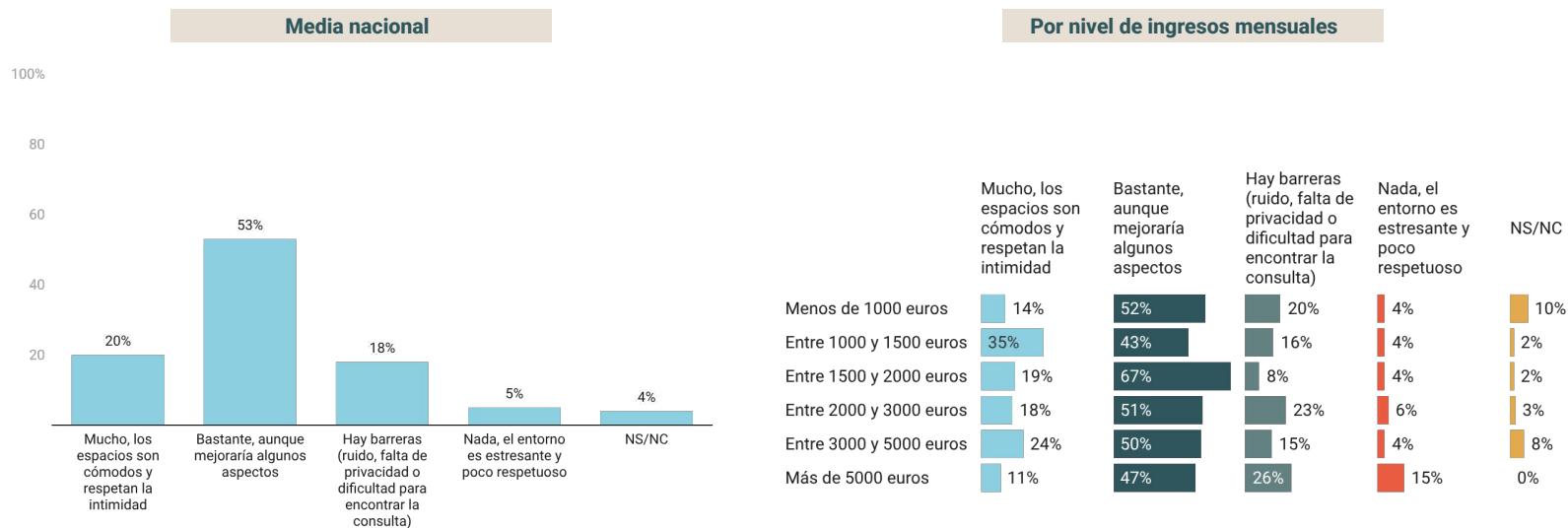
P. 07. ¿Qué aspectos considera más urgentes mejorar para que la atención sanitaria sea más cercana y humana con el paciente y su entorno?



La **principal demanda de mejora** se centra en la **reducción de los tiempos de espera**, señalada por el **76%** de los encuestados, muy por encima del resto de aspectos. Le siguen el **seguimiento más personalizado** (36%) y la necesidad de **más tiempo en consulta** (32%). Esta prioridad es **consistente en todos los grupos de edad**, con especial **intensidad** entre **los más jóvenes** (86%).

# El diseño y organización de los centros es valorado positivamente, con margen de mejora en cuanto a comodidad y privacidad.

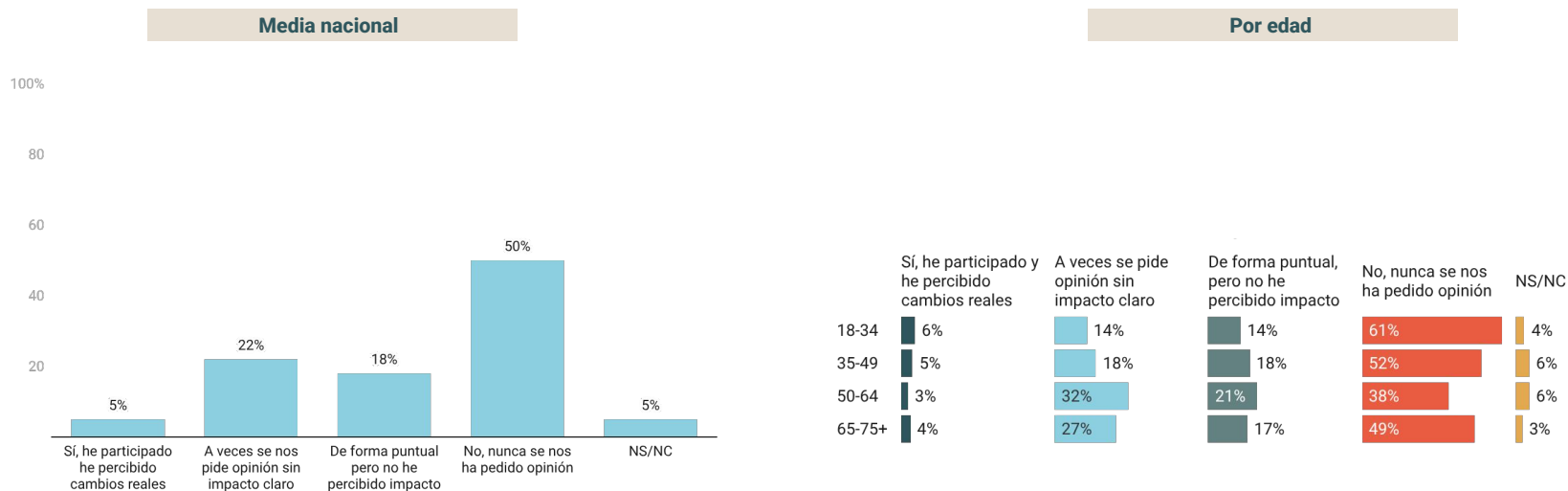
P. 08. ¿En qué medida el diseño y la organización de los centros sanitarios le garantiza a usted y a su entorno comodidad, privacidad e intimidad?



El diseño y la organización de los centros se valora positivamente, aunque con margen de mejora: el 20% percibe espacios plenamente cómodos e íntimos, mientras que la mitad (53%) identifica aspectos a mejorar. Además, un 18% señala barreras de privacidad o entorno. La percepción es más negativa en las rentas más altas (15% vs. 4%).

# Solo el 5% de la población participa y percibe que su opinión se traduce en cambios reales en el sistema sanitario.

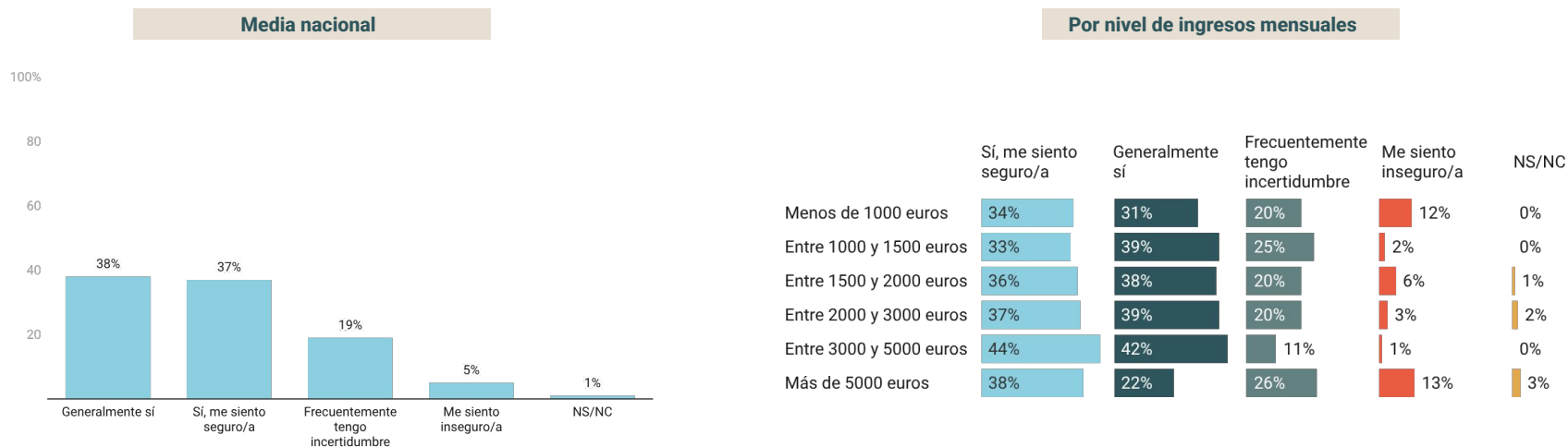
P. 09. ¿Considera que el sistema sanitario busca activamente la opinión de los pacientes y sus familias para mejorar la organización de los servicios y generar cambios en consultas, pruebas, circuitos y servicios?



La **implicación de los ciudadanos** en la mejora de los servicios sanitarios muestra **margen de mejora**: la **mitad** (50%) señala que **nunca se le ha solicitado su opinión** y solo un **5%** ha participado y percibe que su opinión se traduce en **cambios reales**. La **percepción de no haber sido consultado nunca es mayor entre los grupos más jóvenes** (hasta un 61%), y **disminuye con la edad**.

# Alta confianza en el sistema: 8 de cada 10 españoles se sienten seguros con su atención sanitaria.

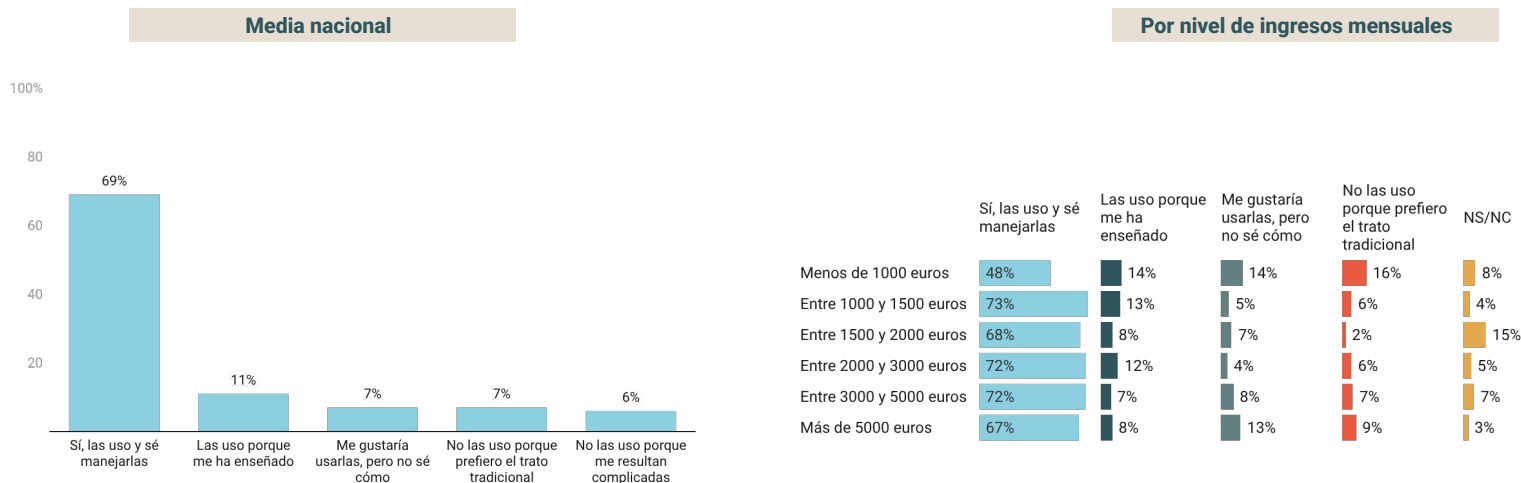
P. 10. En relación con su atención sanitaria, ¿se ha sentido seguro/a respecto a pruebas, tratamientos o seguimiento?



La **seguridad en el sistema es elevada**: el **75%** de los pacientes se **siente seguro/a o generalmente seguro/a** con la atención sanitaria, aunque un **19%** experimenta **incertidumbre** y un **5%** **percibe inseguridad**. La percepción varía por nivel de ingresos, con **mayor seguridad en los niveles intermedios** (hasta un 44%) y una **mayor presencia de inseguridad en los extremos**.

# Uso extendido de las herramientas digitales de salud: 7 de cada 10 se siente capacitado para usarlas de forma autónoma.

P. 11. En cuanto a herramientas digitales de salud (apps, historial clínico), ¿se siente capacitado/a para usarlas de forma autónoma?

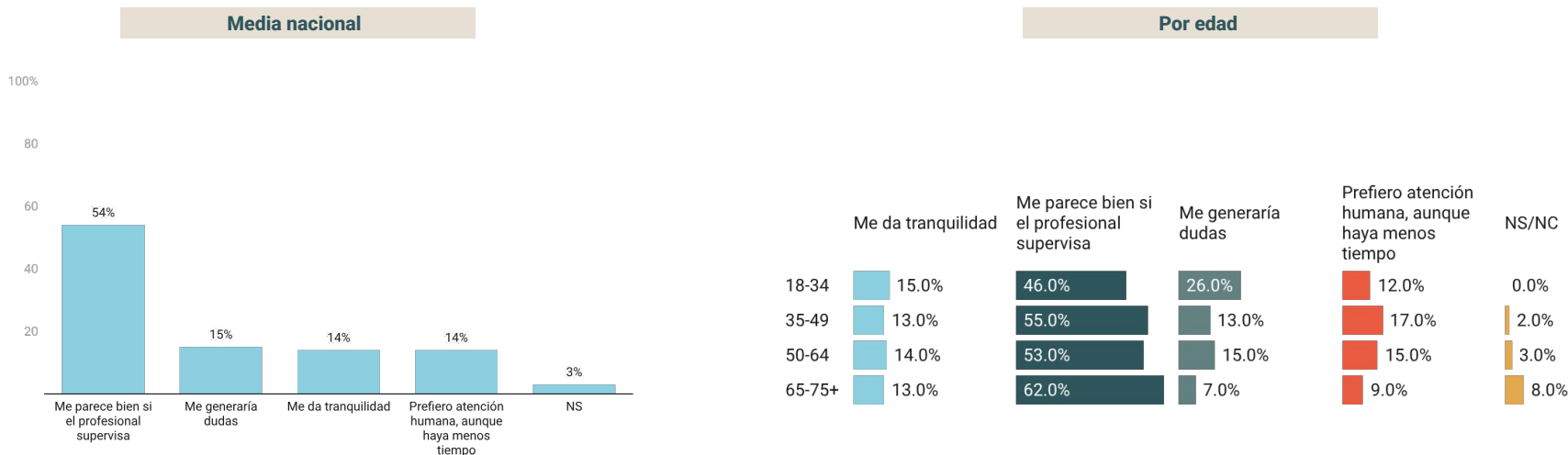


El uso autónomo de herramientas digitales de salud está ampliamente extendido: un **69%** afirma utilizarlas con soltura, frente a un **11%** que depende de **ayuda externa**. Solo una **minoría (7%)** no quiere usarlas por **preferir un trato tradicional**. La capacitación es mayor en los niveles de **renta intermedios y altos**, mientras que **los niveles más bajos**, presentan **dificultades de manejo**.



# La mayoría de la población acepta el uso de tecnología en la atención sanitaria si existe supervisión profesional.

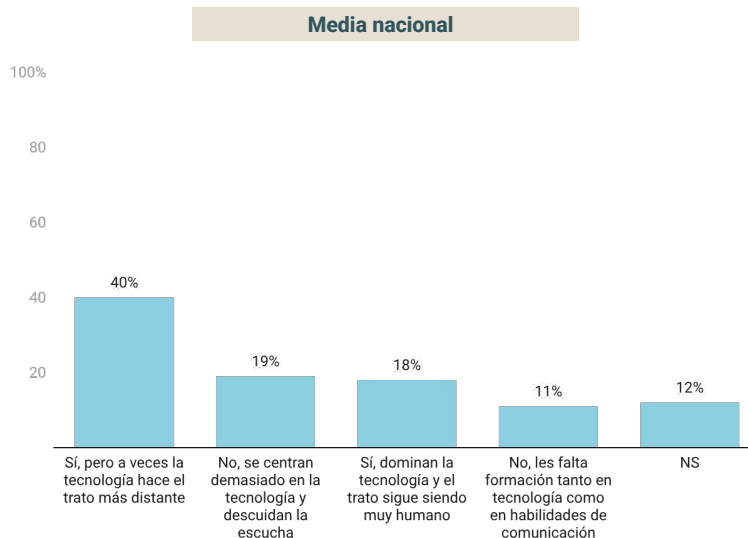
P. 12. ¿Cómo valora el uso de tecnología o inteligencia artificial en su atención sanitaria si permite al profesional dedicarle más tiempo y atención personal?



Existe una buena aceptación del uso de tecnología e Inteligencia Artificial en la atención sanitaria: un 54% la valora positivamente si el profesional supervisa y un 14% señala que le aporta tranquilidad. No obstante, un 15% manifiesta dudas o desconfianza y un 14% prefiere una atención exclusivamente humana. La confianza con la supervisión profesional aumenta con la edad (hasta un 62%), mientras que entre los más jóvenes tienen más dudas (hasta un 26%).

# Los profesionales están preparados para usar nuevas tecnologías, pero se perciben retos para mantener el trato humano.

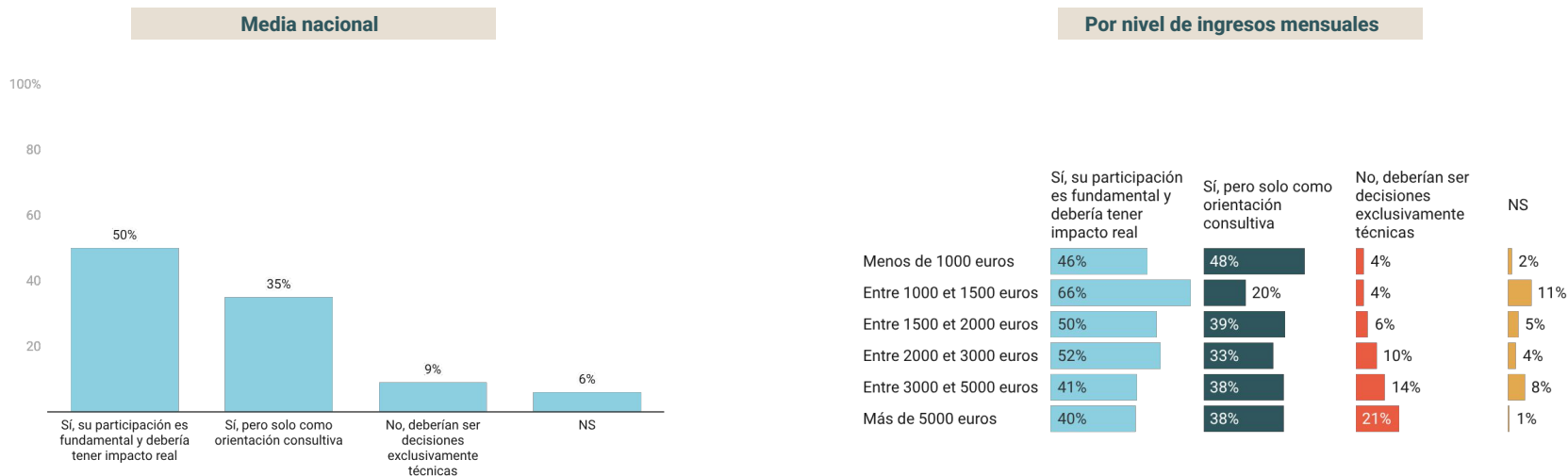
P. 13. ¿Considera que los profesionales sanitarios están preparados para usar las nuevas tecnologías (consultas online, apps, etc.) manteniendo el trato humano y la empatía?



**Casi la mitad de la población (40%) percibe que los profesionales sí están preparados para usar las nuevas tecnologías, pero que a veces ello implica un trato más distante. El 18% percibe que la tecnología y el trato humano son perfectamente compatibles; y el 11% considera que hace falta más formación en tecnología y habilidades de comunicación.**

# Hay consenso en la necesidad de incorporar la voz de los pacientes en las decisiones públicas del sistema sanitario.

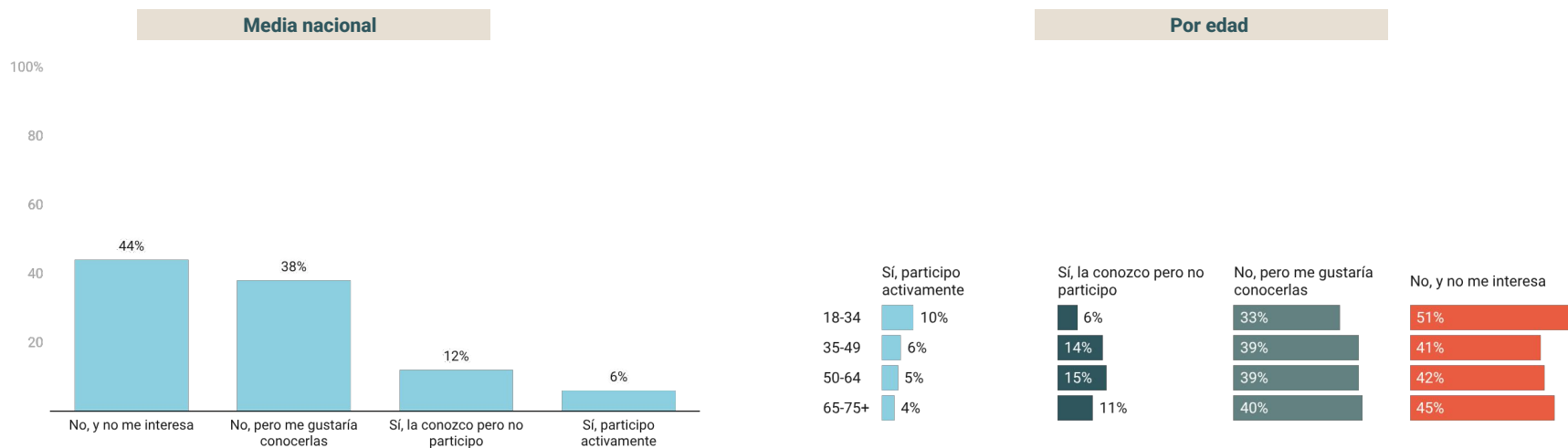
P. 14. ¿Cree que la experiencia y voz de los pacientes debería tenerse en cuenta en las decisiones públicas sobre el sistema sanitario (por ejemplo, incorporación de nuevos tratamientos)?



Existe un **amplio consenso sobre la necesidad de incorporar la voz del paciente en la toma de decisiones**: un **85%** considera que debería tenerse en cuenta, ya sea con **impacto real (50%)** o con un **papel consultivo (35%)**. Frente a ello, solo un **9%** cree que deberían ser **decisiones exclusivamente técnicas**. Este porcentaje es mayor en los niveles de ingresos más altos (hasta un **21%**).

# Amplio margen de mejora en el conocimiento y participación en las asociaciones de pacientes por parte de la población.

P. 15. ¿Conoce o participa en alguna asociación de pacientes relacionada con su salud?



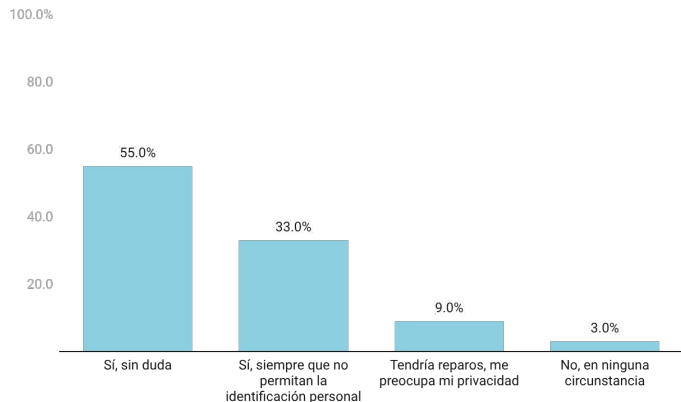
La **participación en asociaciones de pacientes es aún muy reducida**: solo un **6%** afirma **participar** activamente y un **12%** las conoce pero no participa. Un **44%** señala **no tener interés en ellas** y un **38%** que indica que **le gustaría conocerlas**. La **participación es ligeramente mayor entre los más jóvenes** (hasta un **10%**).



# Casi el 90% de la población compartiría sus datos en salud para la investigación, bajo garantías de confidencialidad.

P.16. ¿Estaría dispuesto/a a que su información de salud (o la de su familiar representado) se utilizara con fines de investigación científica y mejora del sistema sanitario, siempre con garantías de protección y confidencialidad?

Media nacional



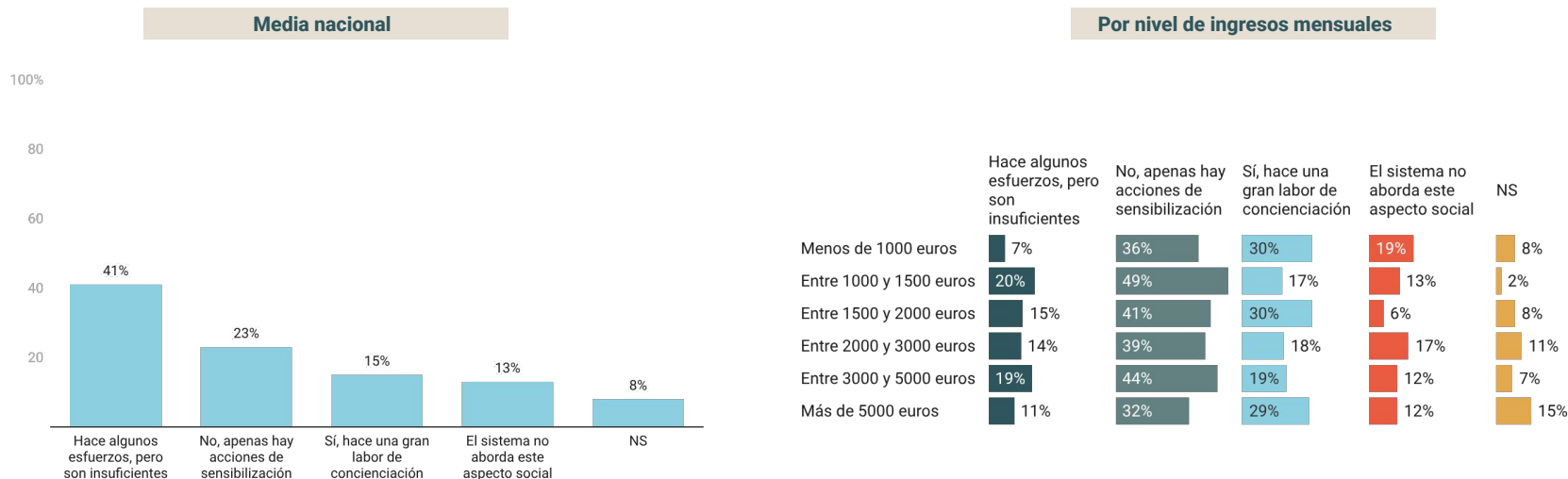
Por nivel de ingresos mensuales



Existe una **alta predisposición a compartir datos de salud**: un 80% de la población compartiría sus datos en salud, un **55% de ellos** lo haría **sin dudas** y un **33% siempre que se garantice la anonimización**. Solo un 9% tendría reparos en hacerlo y un 3% no lo haría en ningún caso. En los **niveles de ingresos más bajos** predomina una **mayor** necesidad de **garantías de anonimización** (hasta un 54%).

# Pacientes crónicos (in)visibles: la deuda social del sistema.

P. 17. ¿Cree que el sistema sanitario realiza esfuerzos suficientes para que las personas con enfermedades crónicas y sus familias sean comprendidas y respetadas socialmente?



La percepción de los **esfuerzos del sistema para mejorar la comprensión y el respeto social** hacia las **personas con enfermedades crónicas y sus familias** muestra margen de mejora: un **41%** considera que son **insuficientes**; un **23%** apunta a la **falta de acciones** de sensibilización y **solo un 15%** percibe una labor adecuada. En **rentas más bajas** (entre 1.000€ y 1.500€), **casi la mitad (49%)** considera que **apenas hay acciones de sensibilización**, frente a un **32%** en **rentas altas**.

# Ficha técnica

Técnica	Entrevistas online, con mecanismos de control de coherencia y calidad
Universo	Población de 18 años y más residente en España y con derecho a voto
Muestreo	Cuotas por sexo, edad, comunidad autónoma, dimensión del municipio y categoría socio-profesional y voto pasado en las elecciones europeas en 2024
Tamaño de la muestra	1.502 personas
Trabajo de campo	12-18 de marzo de 2026
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95%, el margen de error de la muestra es de +/- 2,5% máximo

**La encuesta de Cluster17 elaborada para las elecciones europeas en España fue la tercera más precisa en el ranking global de entre todas las publicadas y la primera más precisa en estimación de voto en las últimas elecciones catalanas.**

# beBartlet

—  
incidencia  
pública

## Contacto

Gran Vía, 62, 3º D  
28013, Madrid

Gran Vía de les Corts Catalanes,  
583, 08011 Barcelona

[hola@bebartlet.com](mailto:hola@bebartlet.com)

[bebartlet.com](http://bebartlet.com)

 [@be\\_bartlet](https://twitter.com/be_bartlet)

 [/bebartlet](https://www.linkedin.com/company/bebartlet)

 [@bebartlet](https://www.instagram.com/bebartlet)

