SIMPLE LÓGICA
preguntamos • escuchamos • interpretamos

El impacto emocional y en el comportamiento privado y social de las personas mayores de la COVID-19

Presentación Informe Mayores Barómetro UDP 2022

Madrid, diciembre de 2022

MAYORES UDP

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Índice

00 **Ficha técnica**
01 **La autonomía personal**
02 **El comportamiento digital**
03 **La atención recibida**

00 Ficha técnica

Ficha técnica

Universo

Ciudadanos de 65 y más años de edad.

Ámbito

España

Tamaño y error muestral (*)

El tamaño de la muestra es de 1.804 entrevistas.

El error muestral para datos globales es de ±2,35%.

Diseño de la muestra

Muestra proporcional a la población del universo por tamaño de hábitat y Comunidades Autónomas con cuotas por sexo y edad.

Recogida de información

Encuesta Telefónica Asistida por Ordenador (CATI).

La realización de las entrevistas se recogió del 6 al 30 de junio de 20212

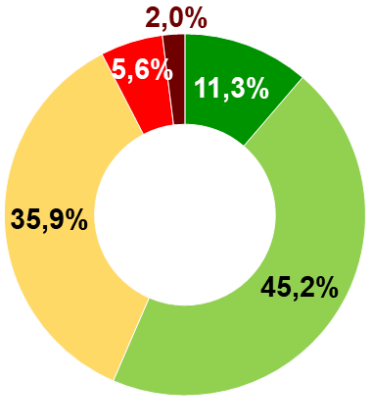
(*) Calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible p y q = 50%. Margen de confianza 95,5%.

La autonomía personal

- Percepción de la salud
- Satisfacción con otros aspectos básicos
- Impacto de la pandemia en la salud y los aspectos básicos
- Aspectos emocionales
- Escudo emocional familiar
- Impacto de la pandemia en los aspectos emocionales

01. Percepción de la salud

¿Diría que su estado de salud es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?

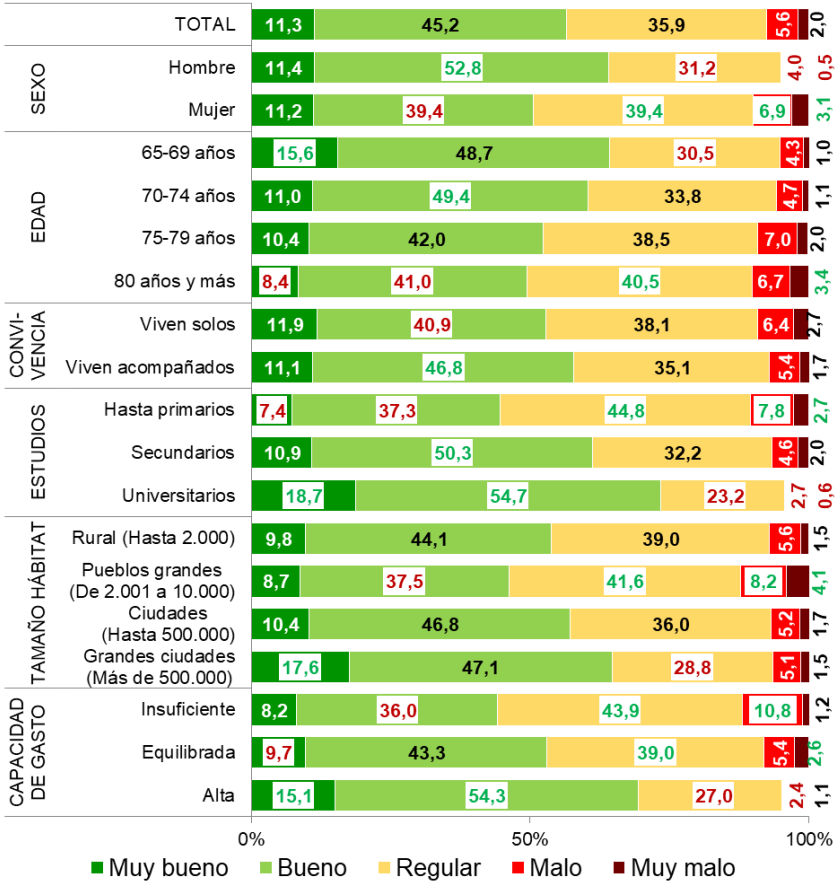


Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

Más de la mitad de las Personas Mayores afirman tener una buena o muy buena salud (56,5%), uno de cada tres señala un estado regular (35,9%) y un 7,6% malo o muy malo.

Sin embargo, **la percepción negativa aumenta significativamente entre las Personas Mayores con características sociodemográficas más relacionadas con segmentos vulnerables**: mujeres, quienes tienen mayor edad, quienes viven solas, quienes poseen un menor nivel formativo o poseen una menor capacidad de gasto.

Estado de salud por segmentos



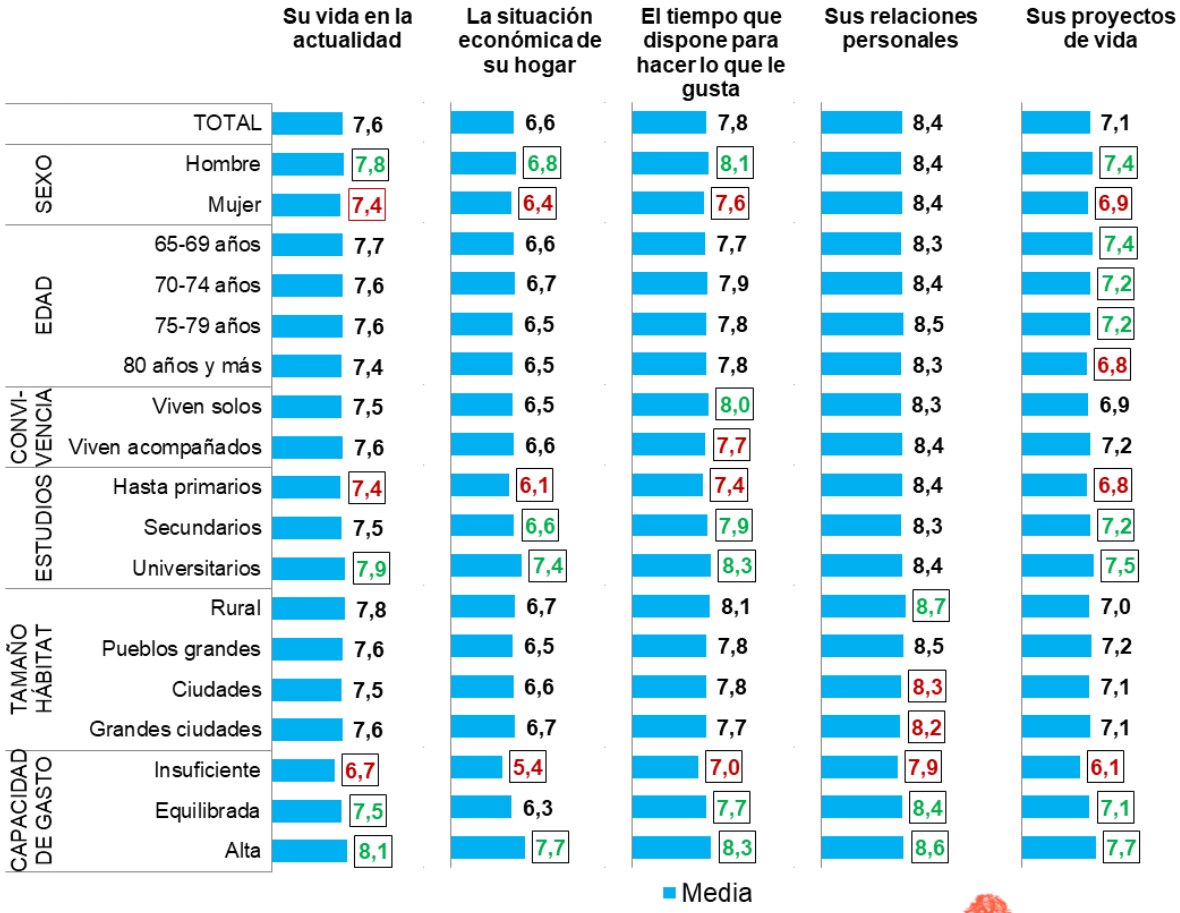
Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

01. Satisfacción con otros aspectos básicos

En general, **las Personas Mayores de 65 años se sienten satisfechas en todos los aspectos básicos para una buena autonomía personal** (relaciones personales, tiempo libre, vida actual, proyectos de vida y situación económica del hogar) destacando la alta puntuación que otorgan a sus relaciones personales (8,4).

Aunque las medias registradas son altas en todos los segmentos, se observan variaciones significativas entre los distintos perfiles, ofreciendo -**las mujeres, quienes tienen un menor nivel formativo y quienes poseen una insuficiente capacidad de gasto-** puntuaciones significativamente más reducidas que sus opuestos en los cinco aspectos a considerar.

Actualmente ¿Cuál es su grado de satisfacción con…?



Base: Personas mayores de 65 años (1.804n)

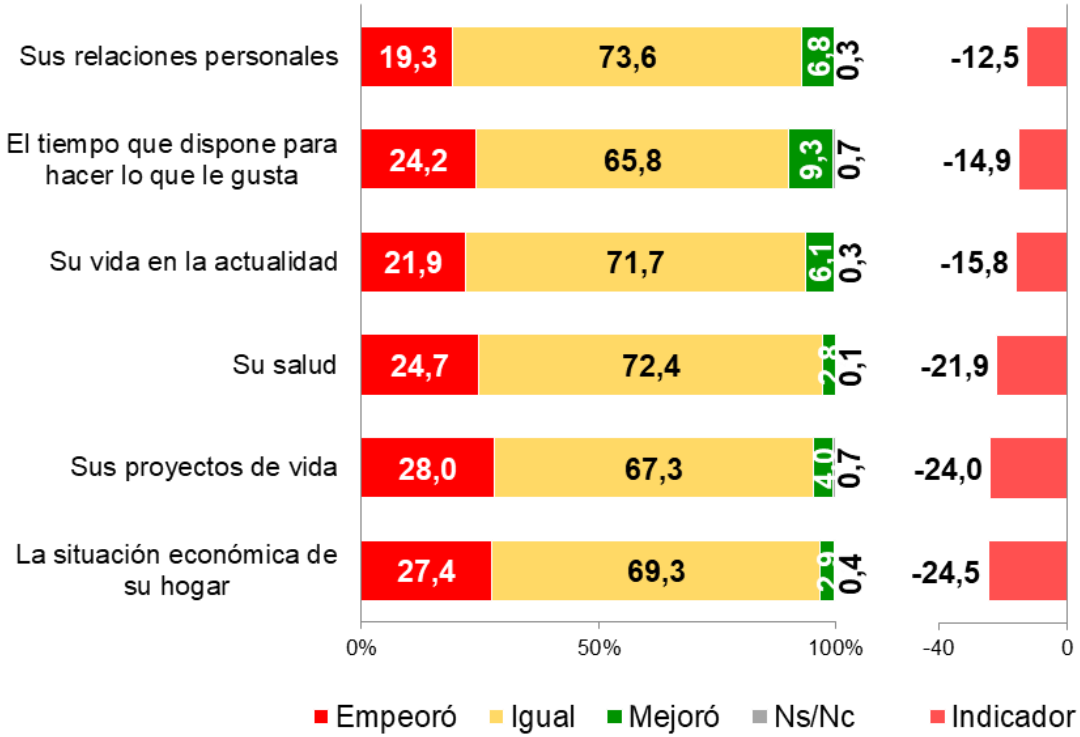
© UDP

01. Impacto de la pandemia en la salud y otros aspectos

La gran mayoría de Personas Mayores, afirman que su situación en cualquiera de los cinco aspectos se ha mantenido igual tras la pandemia. Sin embargo**, entre un 20% y un 30% de las personas encuestadas afirmaron haberse visto negativamente afectadas en alguno de estos cinco aspectos básicos**. Es mayor la proporción de personas encuestadas que manifestaron empeoramiento frente a aquellas que señalaron mejora. **Por áreas, las más afectadas han sido la salud, los proyectos de vida y la situación económica** (2 y 3 de cada 10).

Por segmentos, también en este caso, las mujeres y quienes poseen una capacidad de gasto insuficiente, dicen haber visto empeorar su situación, en cualquiera de los cinco aspectos, en mayor medida que sus contrapartes.

Dígame si como consecuencia de la pandemia su situación para cada uno de estos aspectos empeoró, se mantuvo igual o mejoró

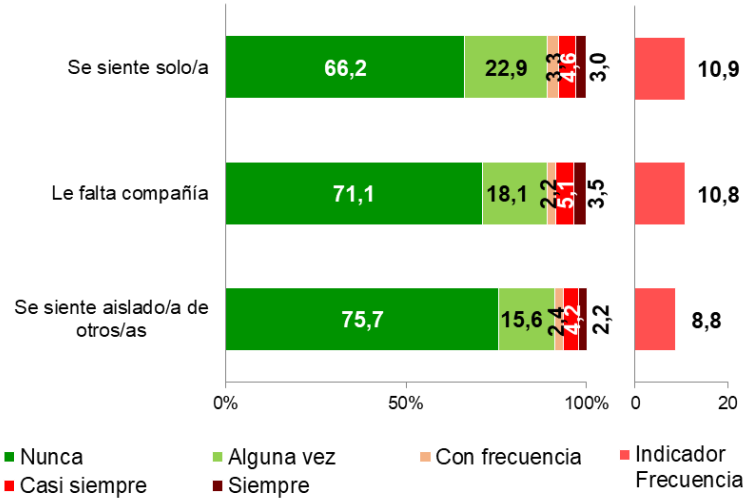


Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

© UDP

01. Aspectos emocionales

¿Con qué frecuencia diría usted que vive alguna de las siguientes situaciones?

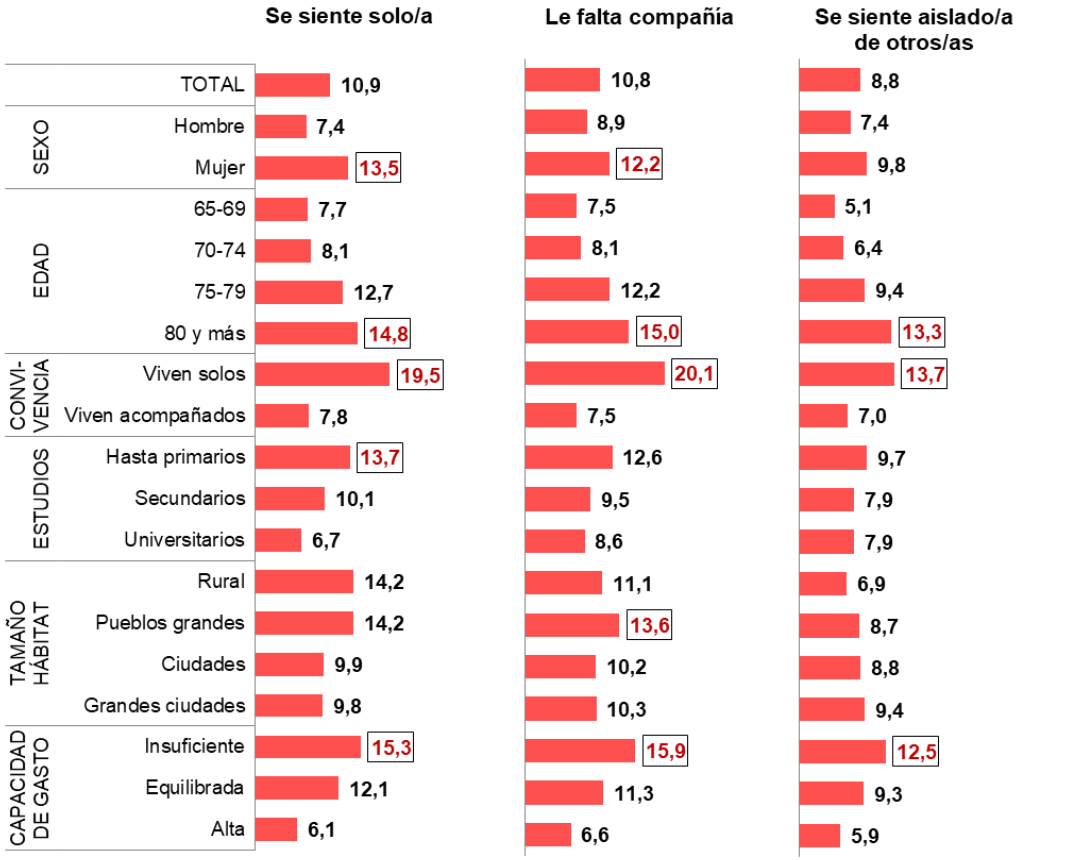


Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

En torno a un 10% de las Personas Mayores dicen sentirse solas, faltas de compañía o aisladas habitualmente.

Especialmente, las mujeres, quienes tienen 80 y más años, quienes viven solos o poseen una capacidad de gasto insuficiente, experimentan estas situaciones en mayor medida.

¿Con qué frecuencia diría usted que vive alguna de las siguientes situaciones?



Base: Personas mayores de 65 años. (1.804n)

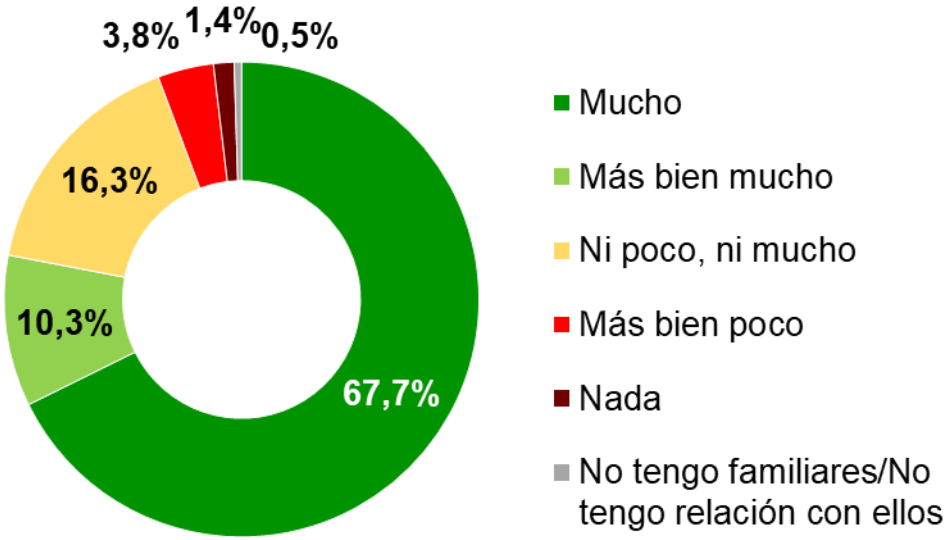
01. Escudo emocional familiar

La inmensa mayoría de las Personas Mayores, casi ocho de cada diez (78%), **sienten que sus familiares se preocupan por ellos.**

Mientras que un 16,3% piensa que estos no se preocupan ni mucho ni poco y un 5,2% que se preocupan más bien poco (3,8%) o nada (1,8%).

Esta opinión es bastante homogénea entre los distintos segmentos sociales. Tan sólo destaca entre los mayores de 80 años el porcentaje de quienes perciben la máxima preocupación familiar (72,7%).

¿En qué medida cree usted que sus familiares se preocupan por usted?



Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

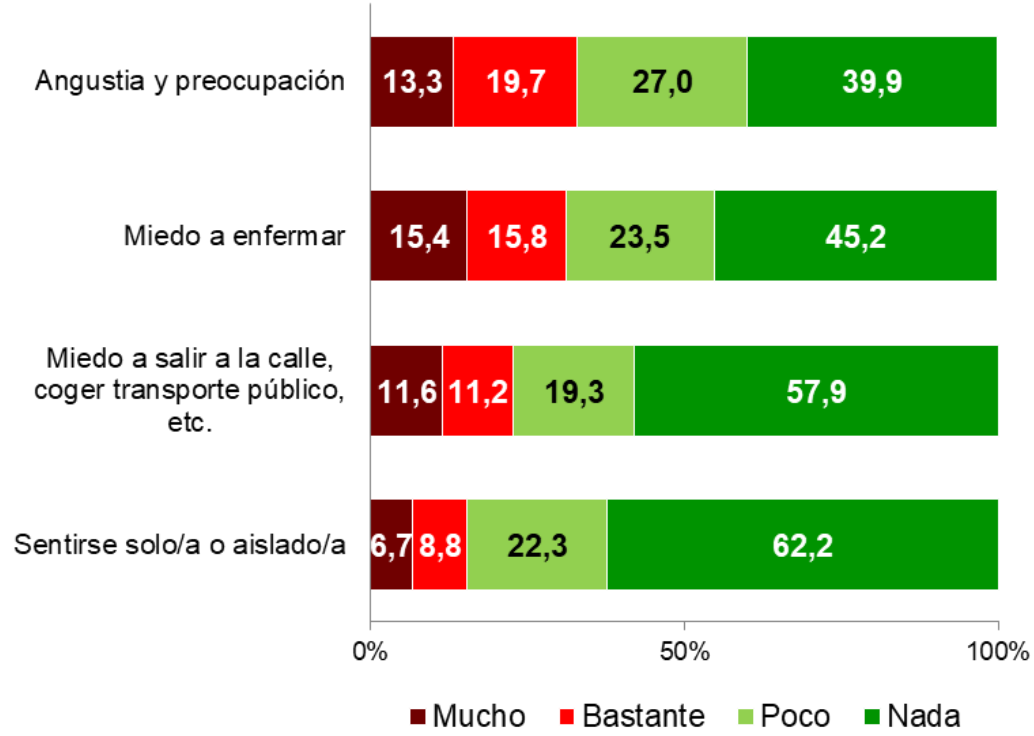
SIMPLE LÓGICA © UDP

01. Impacto de la pandemia en los aspectos emocionales

Un tercio de las Personas Mayores manifiesta haber sentido **angustia y preocupación** (33%) y **miedo a enferma**r (31,2%), un 22,8% **miedo a salir a la calle** y un 15,5% **soledad o aislamiento**.

El impacto emocional ocasionado por la pandemia demuestra ser superior entre quienes reúnen las características del perfil más vulnerable: **mujeres, quienes viven solos, quienes tienen menor nivel de estudios y poseen una capacidad de gasto insuficiente**.

¿En qué medida se ha producido (o ha aumentado) alguna de las siguientes situaciones como consecuencia de la Covid-19…?



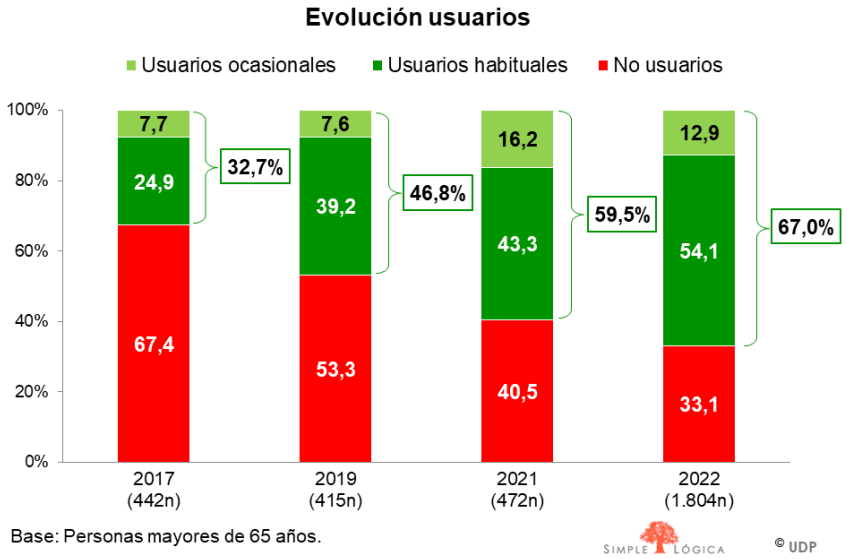
Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

© UDP

03 El comportamiento digital

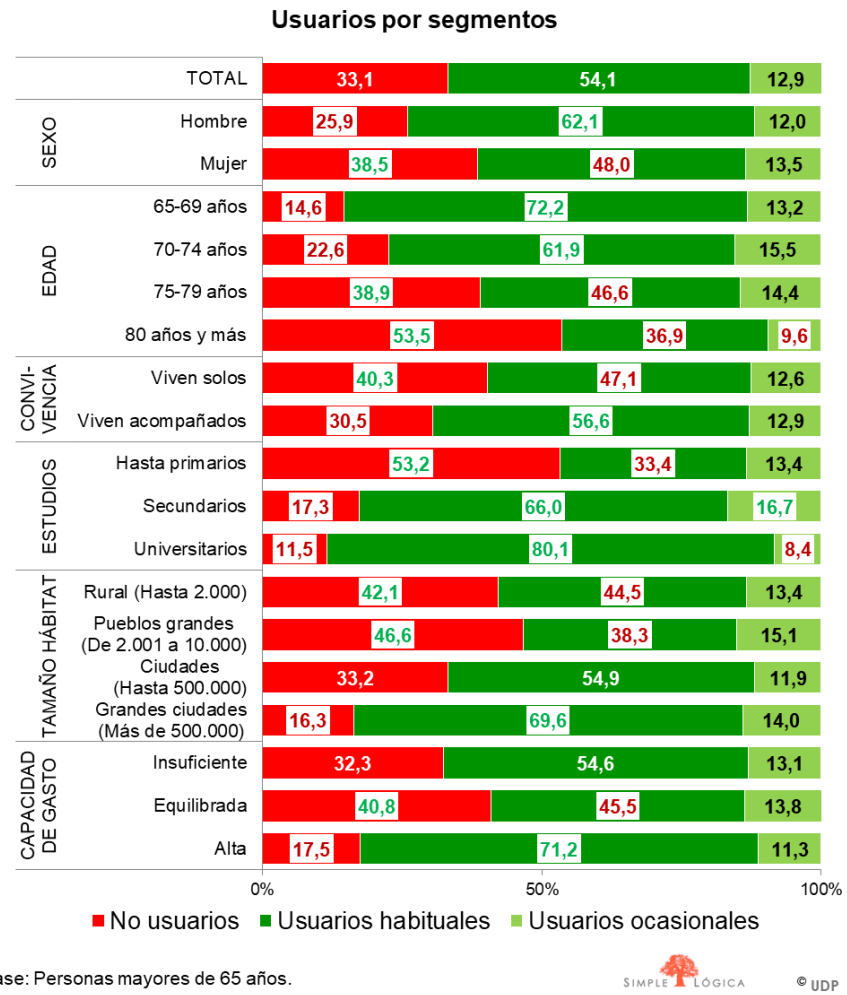
- El uso de los canales digitales
- Personas Mayores no usuarias. Motivos
- Personas Mayores no usuarias. Consecuencias
- Uso digital
- Principales dificultades

02. El uso de los canales digitales



Por primera vez, en 2022 la proporción de Personas Mayores usuarias superaron los dos tercios (67%) y los habituales fueron más de la mitad (54,1%). **Se mantiene la tendencia al alza, especialmente de los usuarios habituales**, Lo cual nos permite hablar de una consolidación o un afianzamiento de dichas prácticas.

La digitalización no cursa por igual en todos los segmentos sociales, siendo menor en el perfil más vulnerable: el porcentaje de personas mayores no usuarias destaca entre los mayores de 80 años (53,5%), menor nivel formativo (53,2%), pueblos grandes o pequeños (≥42,1%), las que viven solas (40%) o las mujeres (38,5%).

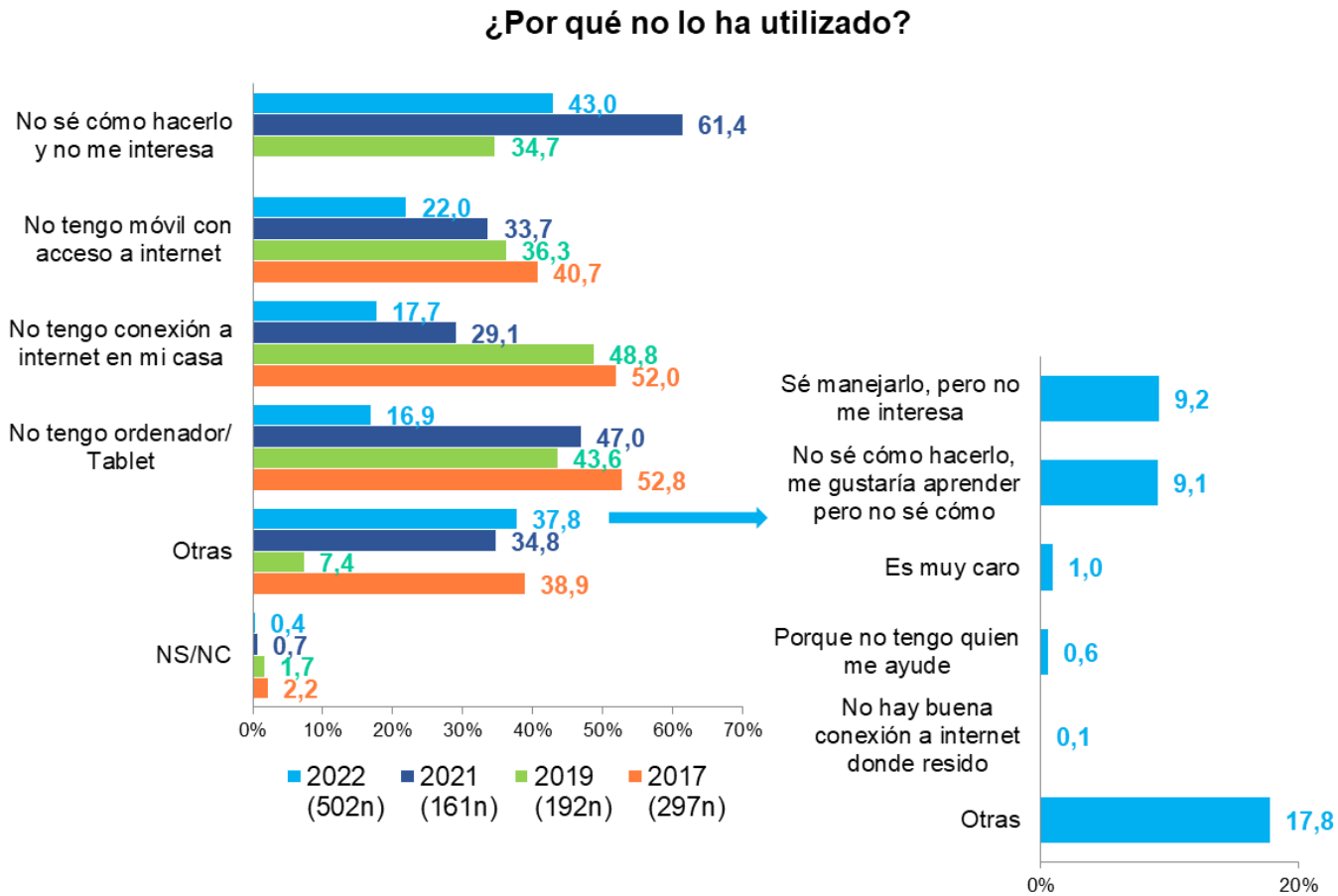


02. Personas mayores no usuarias. Motivos

Las razones para no hacer uso de internet mantienen una jerarquía similar a años anteriores.

El **desconocimiento unido a la falta de interés (43%) se mantiene como el primer motivo**, aunque se reduce considerablemente con respecto al 2021. Las motivaciones de índole material reducen también su peso y varían en orden de importancia.

En conclusión, los medios materiales para la participación digital parecen estar cada vez más extendidos, mientras que las razones ligadas a la cualificación y/o al interés, aunque ven su peso menguar, conservan una relevancia superior.



Base: No usuarios.

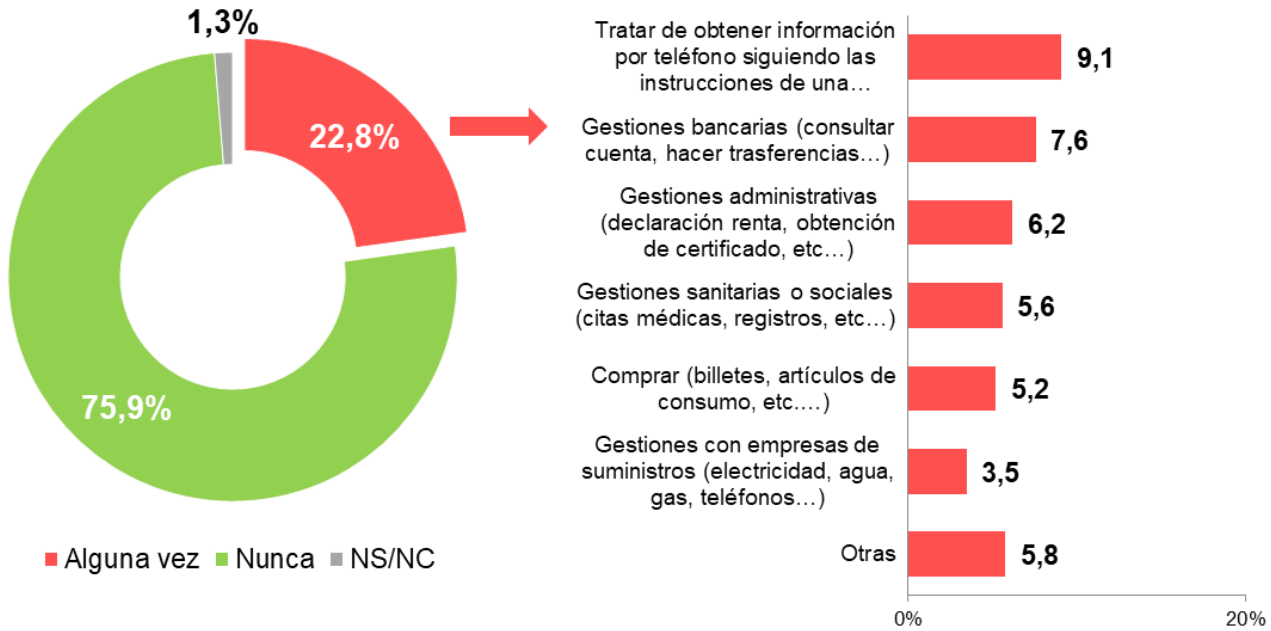
© UDP

02. Personas mayores no usuarias. Consecuencias

Alrededor de una cuarta parte de las Personas Mayores no usuarias aseguraron no haber podido hacer alguna gestión por verse obligados a tramitarla desde internet o una máquina (22,8%).

Dentro de los trámites que no pudieron ser completados con éxito destacan la obtención de información telefónica siguiendo instrucciones de una máquina (9,1%), las gestiones bancarias (7,6%) y las gestiones administrativas (6,2%). El porcentaje de Personas Mayores no usuarias con este tipo de dificultades se eleva significativamente entre algunos de los segmentos más integrados digitalmente: los hombres (26,5%) y los mayores de 65 a 74 años (1/3 aproximadamente).

Desde que comenzó la pandemia ¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?



Base: No usuarios (502n).

© UDP

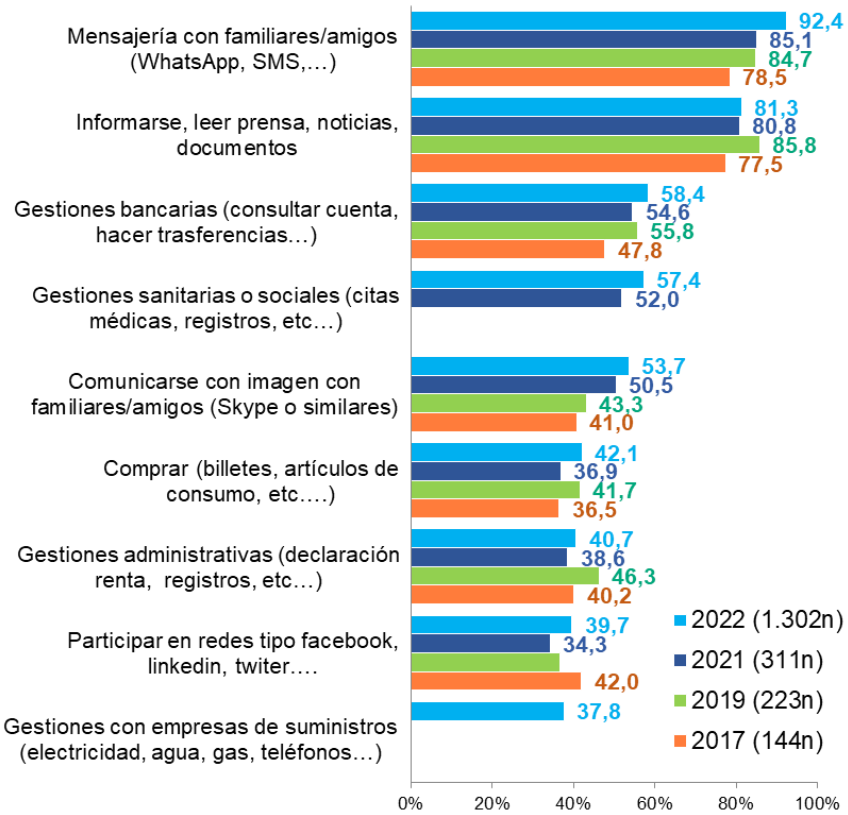
02. Uso digital

En 2022, entre las actividades llevadas a cabo por las Personas Mayores usuarias de internet, siguen destacando la mensajería online (92,4%), las actividades destinadas a informarse (81,3%) y las gestiones bancarias, que crecen cuatro puntos porcentuales hasta situarse en el 58,4%.

Se consolidan además los cambios obligados por la COVID-19, ganando peso las gestiones sanitarias, que crecen más de 5 puntos (58,4%), las videollamadas (53,7%), la compra online (42,1%) o la participación en redes, la cual creció más de 5 puntos (39,7%).

En cuanto a la variabilidad por segmentos, **en general se observa una clara asociación entre la realización de actividades por internet con el segmento menos vulnerable** (hombre, entre 65 y 69 años, vive acompañado, con mayor nivel de estudios y capacidad de gasto) **y un peso significativamente inferior entre quienes reúnen las características de los más vulnerables** (mujer, mayor de 80 años, viviendo sola, estudios hasta primarios y capacidad de gasto equilibrada).

Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades



Base: Usuarios

SIMPLE LÓGICA © UDP

02. Uso digital

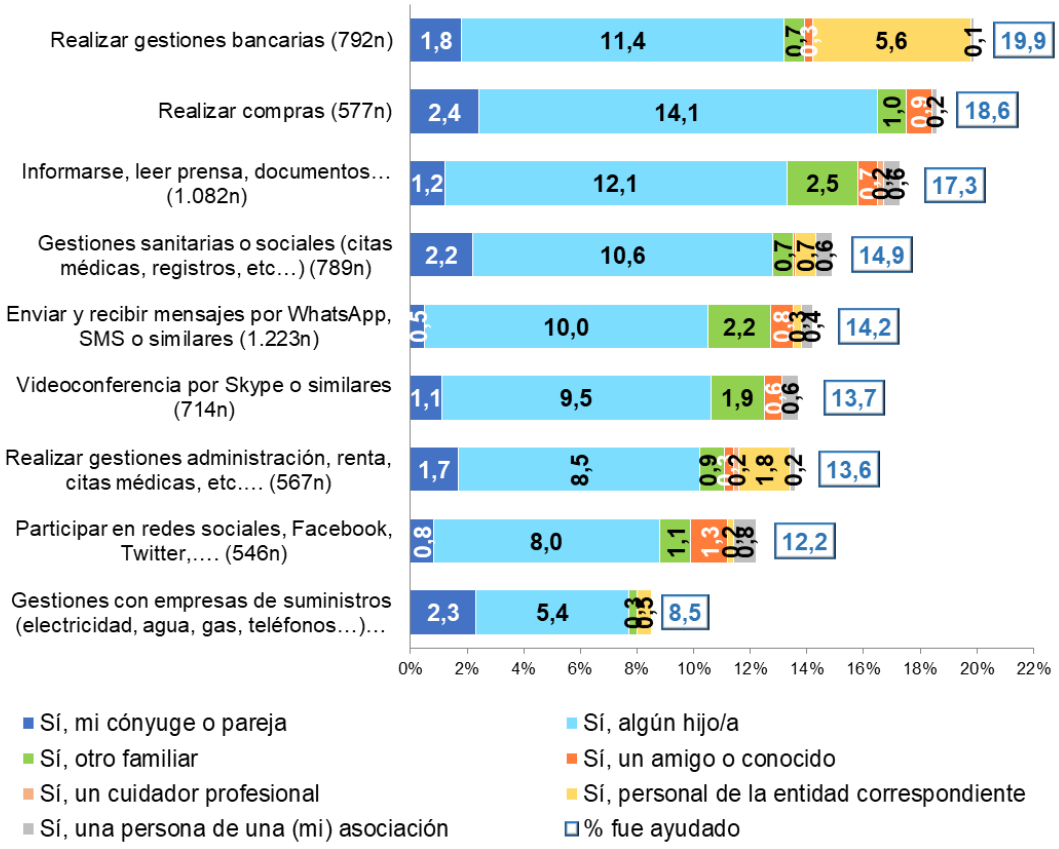
Entre un 8% y un 19,9% de las Personas Mayores necesitaron ayuda en alguna de las actividades desarrolladas en internet.

Dicho apoyo vino fundamentalmente de los hijos/as, los cuales resultaron la fuente principal de ayuda en todas las categorías. El segundo puesto presenta una mayor heterogeneidad, ocupándolo en general el cónyuge o la pareja; seguidos por "otros familiares" en el caso de las actividades de información, la mensajería online o las videollamadas; o el personal de la entidad en el caso de las gestiones bancarias o administrativas. Cabe destacar el papel de los amigos como segunda fuente de ayuda preferida en el caso de la participación en RRSS.

Por segmentos: El porcentaje de quienes aseguran que nadie les ayudó destaca significativamente entre quienes reúnen características contrarias al segmento más vulnerable.

Mientras que **quienes se apoyan en los hijos/as aumentan significativamente entre quienes reúnen las características de quienes son más vulnerables**: mujeres, con 80 y más años de edad, menor nivel de estudios y capacidad de gasto equilibrada.

¿Le ayudó alguien a realizar esa gestión? y en caso afirmativo ¿Quién?



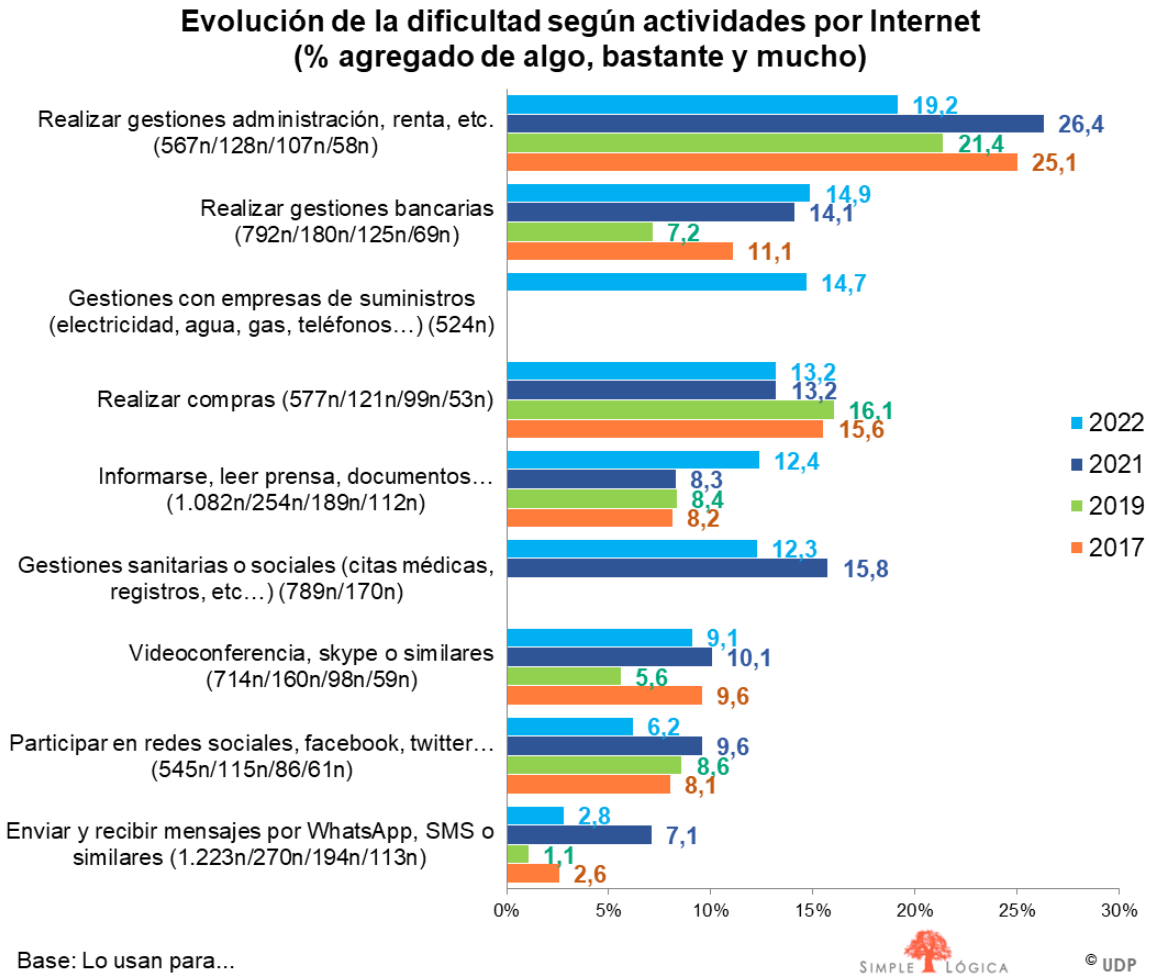
Base: Usan Internet para…

© UDP

02. Principales dificultades

La evolución de la dificultad percibida en el último año revela que, en general, **las Personas Mayores encuentran cada vez más sencilla la realización de casi todas las actividades**.

Así, la dificultad descendió en todas las categorías a excepción de las gestiones bancarias (+0,8 puntos), la actividad destinada a informarse (+4,1) o la compra online, que se mantuvo.



03 La atención recibida

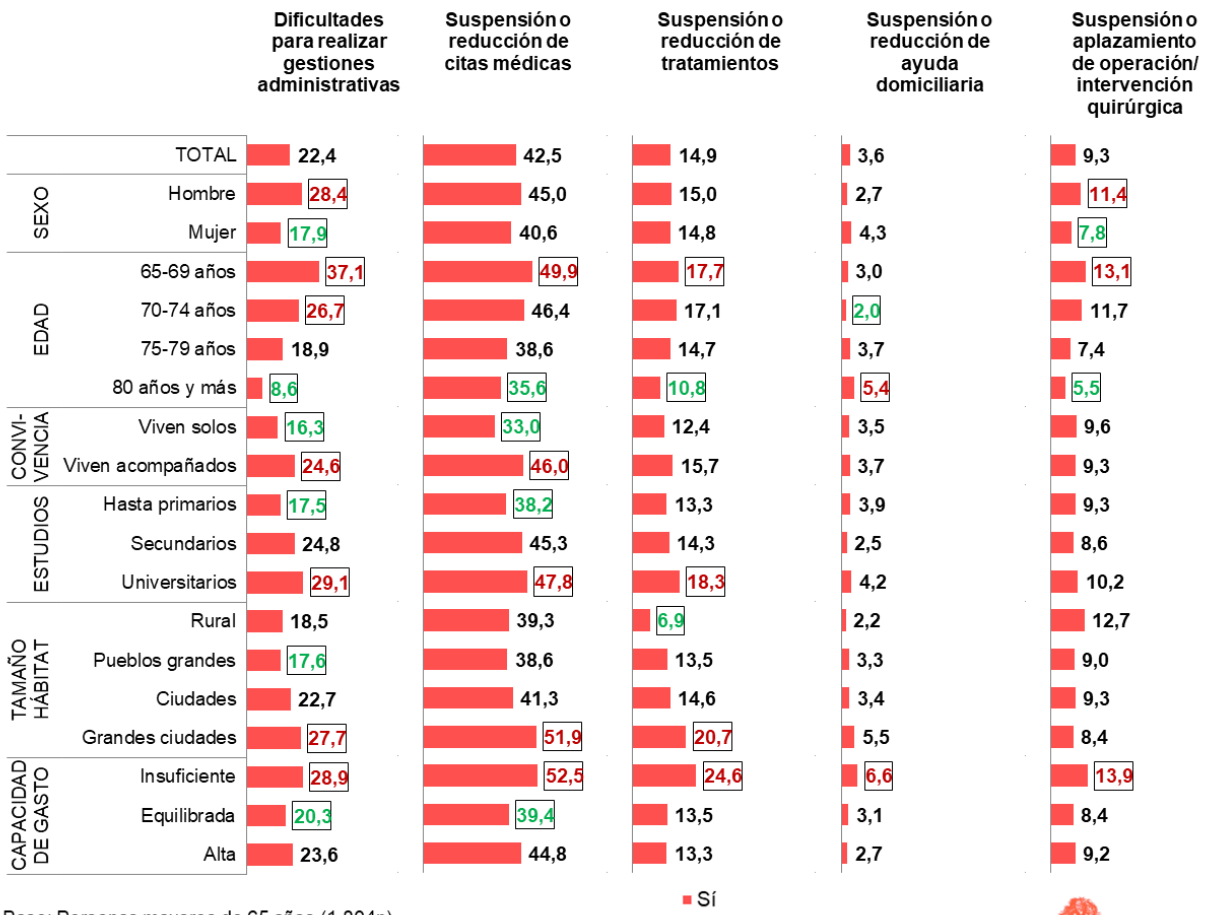
- Consecuencias en la atención de servicios sanitarios y sociales
- Consecuencias en la salud de la falta de atención
- Uso de los servicios durante la pandemia
- Satisfacción con las medidas
- Principales demandas

03. Consecuencias en la atención de servicios sanitarios y sociales

Más de cuatro de cada diez Personas Mayores han sufrido una suspensión o reducción de citas médicas (42,5%), un 22,4% ha experimentado dificultades para realizar gestiones administrativas y cerca de un 15% informó sobre suspensión o reducción de tratamientos. En menor medida, también se señalaron suspensión o aplazamiento de operaciones (9,3%) y suspensión o reducción de ayuda domiciliaria (3,6%).

El impacto del COVID-19 en este sentido fue, por lo general, significativamente superior entre los grupos de población menos vulnerables (hombres, jóvenes, acompañados, alto nivel de estudios…), con la excepción de la capacidad de gasto. Este hecho posiblemente se deba a la mayor accesibilidad (física y cognitiva) de estos grupos a estos servicios, de la cual se derive un daño comparativamente mayor.

Se ha producido alguna de las situaciones como consecuencia de la pandemia de la Covid-19



Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

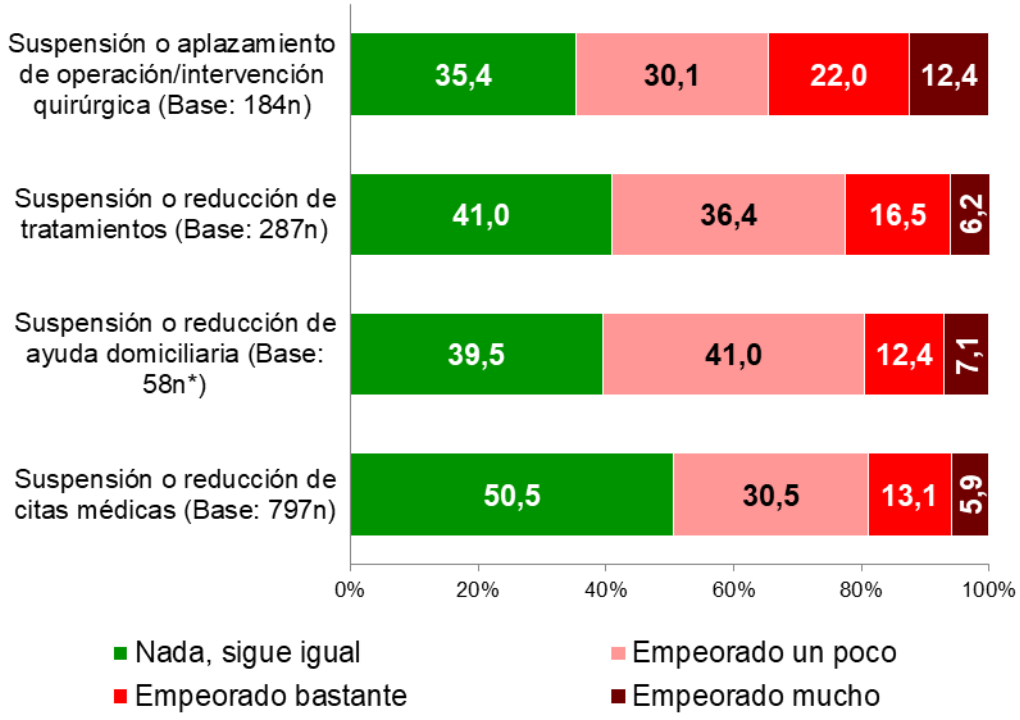
© UDP

03. Consecuencias en la salud de la falta de atención

Tras poner en relación este impacto de la pandemia sobre la atención médica y el deterioro de la salud, **las Personas Mayores señalan un empeoramiento superior a medida que aumenta la importancia de la suspensión, el aplazamiento o la reducción padecida del servicio**. De este modo, el empeoramiento es significativamente superior entre quienes fueron afectados por suspensiones o reducciones en las operaciones quirúrgicas (34,4%), seguidos por los tratamientos (22,7%), la ayuda domiciliaria (19,5%) y, por último, las citas médicas (19%).

Por segmentos, **las mujeres, quienes tienen menor nivel formativo y quienes su capacidad de gasto es insuficiente, fueron quienes, en conjunto, reportaron un empeoramiento mayor a raíz del deterioro de los servicios sanitarios**.

Dígame en qué medida esa situación ha afectado a su salud



Base: Se ha producido la siguiente situación.

**Base muestral muy reducida.*

© UDP

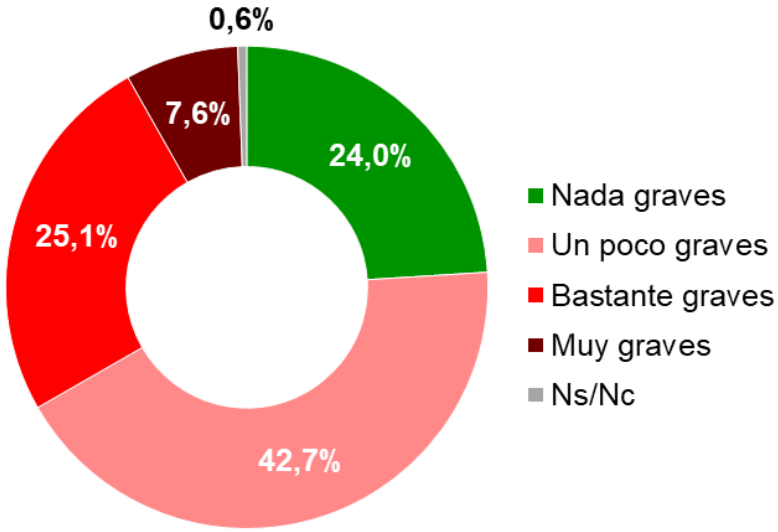
03. Consecuencias en la salud de la falta de atención

Una de cada tres Personas Mayores que tuvieron dificultades para realizar gestiones administrativas afirmaron haber experimentado consecuencias bastante graves (25,1%) **o muy graves** (7,6%).

En el segmento con menor nivel de estudio se registró un porcentaje significativamente superior de quienes tuvieron consecuencias bastante o muy graves (38,3%).

.

Cómo de graves han sido para usted las consecuencias de las dificultades para la realización de gestiones administrativas por culpa de la pandemia



Base: Tuvieron dificultades para realizar gestiones administrativas por la COVID (465n).

© UDP

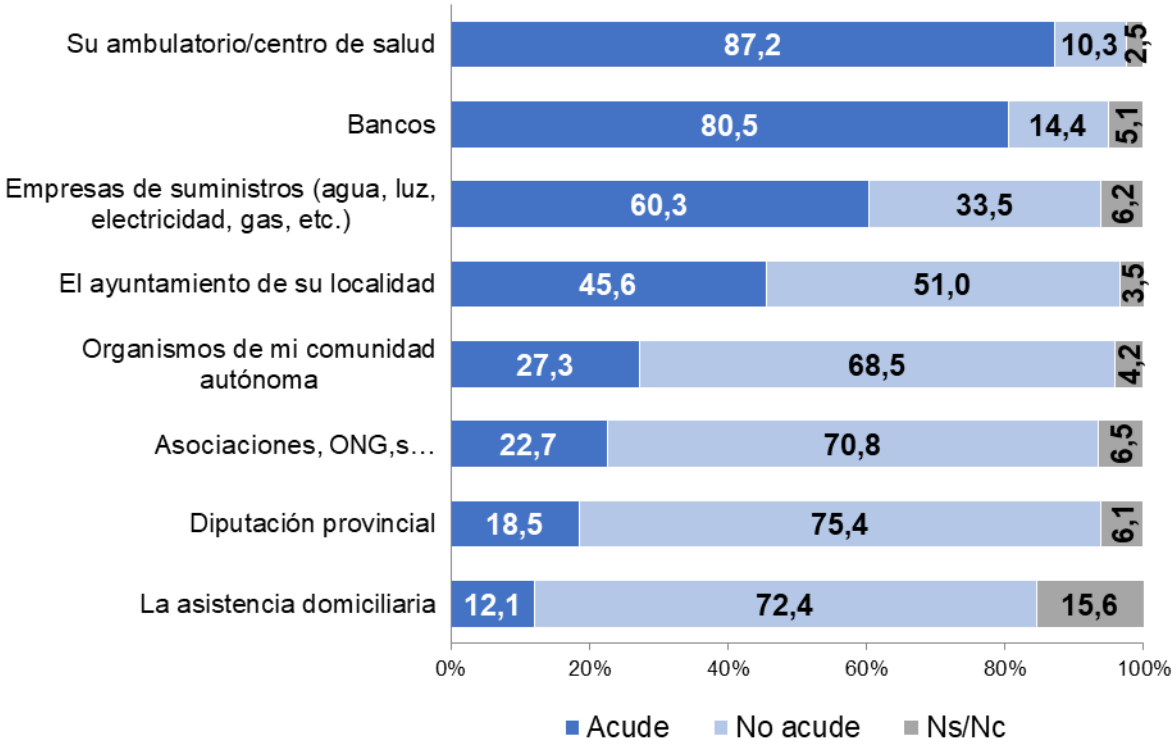
03. Uso de los servicios durante la pandemia

Los servicios más frecuentados por las Personas Mayores durante la pandemia fueron los relacionados con la salud, las finanzas y los suministros básicos. En menor medida, destaca el trato con las instituciones políticas o puramente administrativas, Por su parte, los servicios brindados por el tercer sector representaron el 22,7% y la asistencia domiciliaria el 12,1%.

La asistencia sanitaria destaca significativamente entre las mujeres (13,6%), quienes tienen 80 y más años de edad (19,6%), estudios hasta primarios (14,1%) y una capacidad de gasto insuficiente (17,3).

Mientras que los hombres, el segmento más joven (65-69) y quienes tienen estudios universitarios acuden en mayor medida a servicios e ayuntamientos, diputaciones provinciales, organismos de las CCAA, bancos y empresas de suministros.

Personas Mayores que acudieron a cada entidad servicio u organismo durante la pandemia



Base: Personas mayores de 65 años (1.804n).

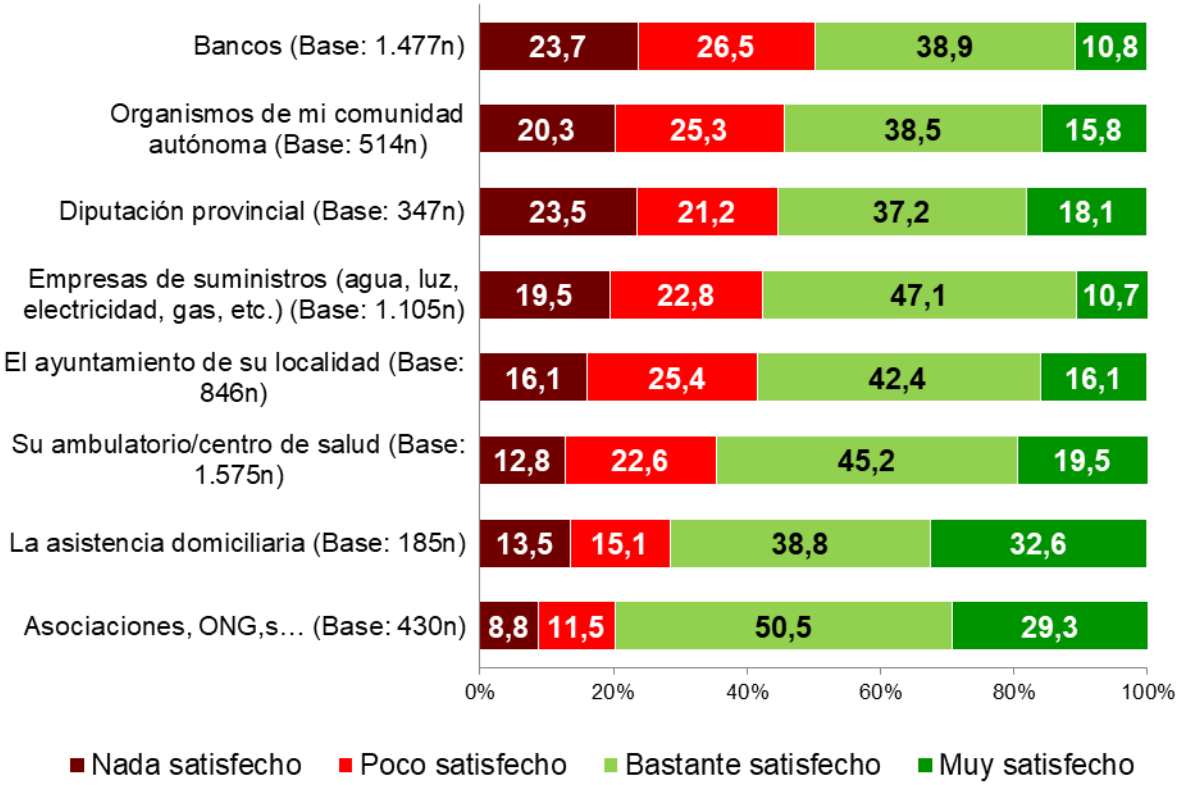
© UDP

03. Satisfacción con las medidas

En cuanto a la satisfacción con las medidas o soluciones ofrecidas por las anteriores entidades, destaca la proporción de insatisfechos con los bancos (50,2%), **instituciones políticas o administrativas** como los organismos de las CCAA (45,6%), **y**, por último, **las empresas de suministros** (42,3%). En sentido opuesto, encontramos los mayores niveles de satisfacción con las medidas implementadas en las organizaciones no gubernamentales (con cerca de un 80% de bastante o muy satisfechos), en la asistencia domiciliaria (71,4%) y los ambulatorios o centros de salud (64,7%).

Atendiendo a los segmentos, los perfiles menos vulnerables; con mayor conocimiento, acceso y experiencia; parecen elevar su nivel de insatisfacción. Además, encontramos una vinculación ineludible entre capacidad de gasto e insatisfacción, quienes tienen ingresos insuficientes tienden a mostrarse más insatisfechos.

¿En qué medida está usted satisfecho/a con las medidas o soluciones ofrecidas para solventar los problemas originados por la Covid-19?



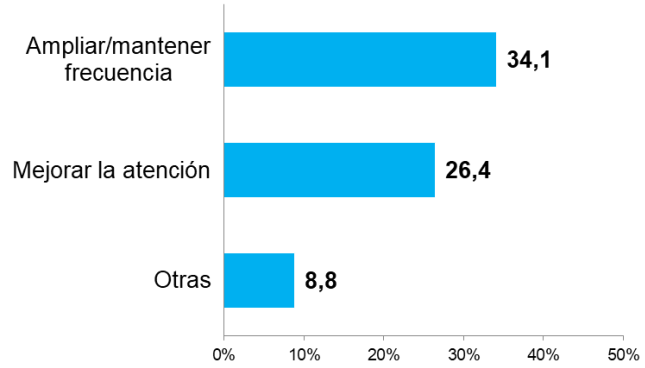
Base: Acudieron a...

SIMPLE LÓGICA © UDP

03. Principales demandas

Las Personas Mayores piensan que para solventar los problemas causados por la pandemia en el terreno de la asistencia domiciliaria se debería, en primer lugar, ampliar o mantener la frecuente de las visitas (34,1%) y, en segundo lugar, mejorar la atención (26,4%).

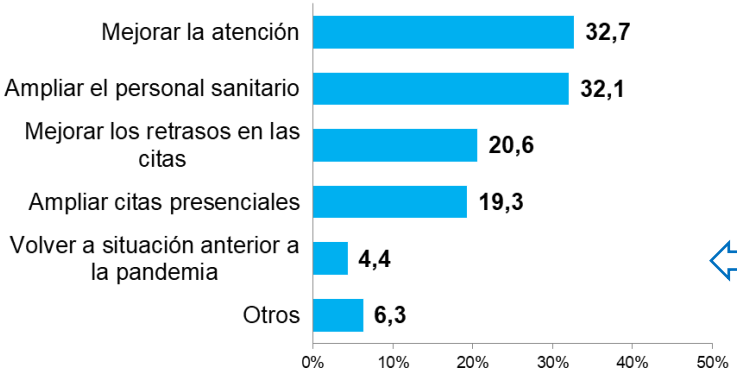
Cambios que se deberían hacer en asistencia domiciliaria para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



Base: Insatisfechos con las medidas COVID de la asistencia domiciliaria (54n).

SIMPLE LÓGICA © UDP

Cambios que se deberían hacer en su ambulatorio o centro de salud para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



Base: Insatisfechos con las medidas COVID de su ambulatorio o centro de salud (600n).

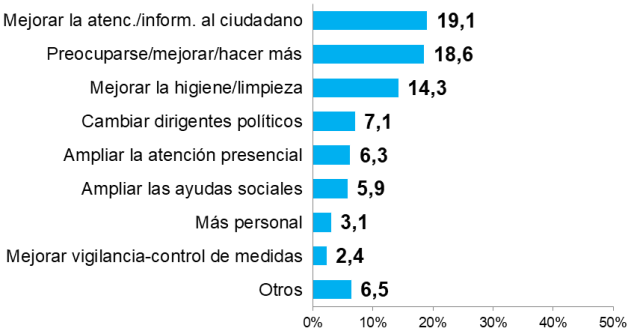
SIMPLE LÓGICA © UDP

La mejora del servicio en ambulatorios o centros de salud pasa para una de cada tres Personas Mayores por dos soluciones estrechamente relacionadas, mejorar la atención y ampliar el personal sanitario. En menor medida, mejorar los retrasos en las citas (20,6%) y ampliar las citas presenciales (19,3%).

Entre quienes tienen estudios hasta primarios, el 37,5% demandan una mejor atención.

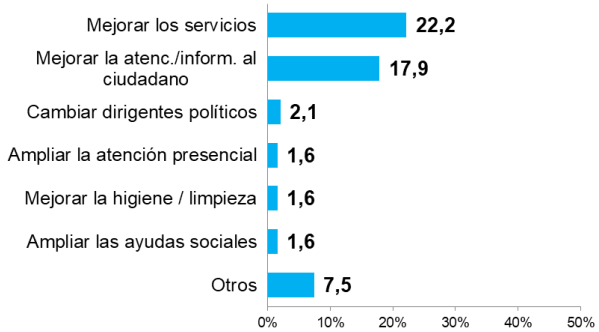
03. Principales demandas

Cambios que se deberían hacer en su ayuntamiento para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



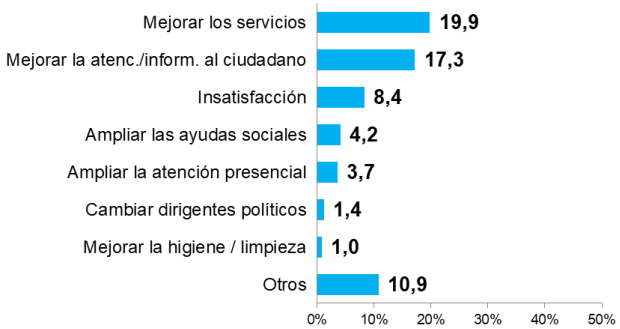
Base: Insatisfechos con las medidas COVID de su ayuntamiento (372n).

Cambios que se deberían hacer en la Diputación Provincial para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



Base: Insatisfechos con las medidas COVID de la Diputación Provincial (161n).

Cambios que se deberían hacer en los organismos de su comunidad autónoma para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



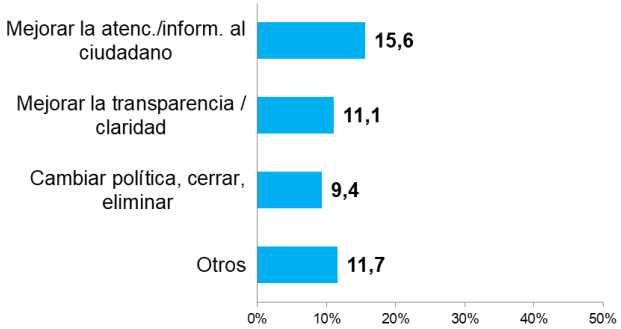
Base: Insatisfechos con las medidas COVID de los organismos de su comunidad autónoma (238n).

Entre las propuestas destinadas a mejorar los problemas originados por la pandemia en las instituciones políticas o puramente administrativas (ayuntamientos, diputaciones y organismos de las CCAA) destacó en todos los casos, como primera o segunda opción, la mejora de la atención y la información al ciudadano (entre un 17,3% y un 19,1%) y, como primera opción, la mejora de los servicios en el caso de las diputaciones (22,2%) y las CCAA (19,9%).

03. Principales demandas

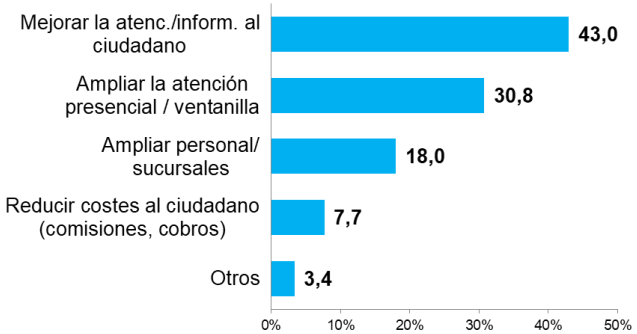
A las ONG,s y asociaciones las Personas Mayores recomiendan también mejorar la atención y la información ofrecida (15,6%), mejorar la transparencia (11,1%) o, en menor medida, cambiar de política e incluso cerrar (9,4%).

Cambios que se deberían hacer en las asociaciones, ONG,s, etc. para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



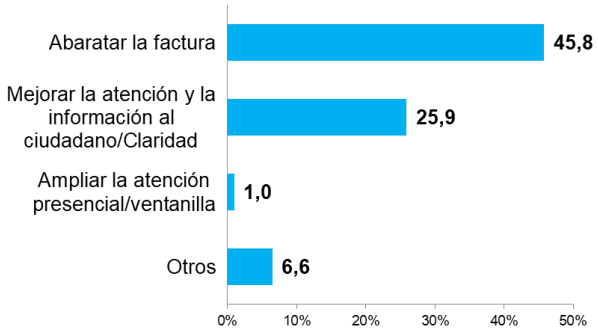
Base: Insatisfechos con las medidas COVID de las asociaciones, ONG,s, etc. (94n).

Cambios que se deberían hacer en los bancos para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



Base: Insatisfechos con las medidas COVID de los bancos (780n).

Cambios que se deberían hacer en las empresas de suministros para mejorar los problemas originados en situaciones parecidas a la actual pandemia



Base: Insatisfechos con las medidas COVID de las empresas de suministros (489n).

Las soluciones que mayor grado de adhesión o consenso generaron entre la Población Mayor fueron las relativos a los bancos y las empresas de suministros. En relación a los bancos, destaca especialmente la mejora de la atención y la información al ciudadano (43%), la ampliación de la atención en ventanilla (30,8%) y del personal o sucursales (18%). A las empresas de suministros se les solicita mayoritariamente que abaraten la factura (45,8%) y mejoren la atención e información al ciudadano (25,9%).

Muchas gracias por su atención