



**Instituto de  
Salud Pública  
Andrés Bello**

Universidad Andrés Bello

# **VI Encuesta sobre el Sistema de Salud Nacional 2015**



FORMAR

TRANSFORMAR



Universidad  
Andrés Bello

# Ficha Metodológica

<b>Diseño</b>	<p>Estudio Cuantitativo.</p> <p>Encuestas de hogares (cara a cara) y uso de un cuestionario estructurado</p> <p>Selección de la muestra probabilística en todas sus etapas.</p>
<b>Grupo Objetivo</b>	<p>Población mayor de 18 años, residente del Gran Santiago, Gran Valparaíso y Gran Concepción.</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	<p>1.199 casos, segmentados según región, sexo, nivel socioeconómico y edad.</p>
<b>Error muestral</b>	<p>El tamaño de la muestra se asocia a un error estadístico de +/- 2,85% con un nivel de confianza del 95%.</p>
<b>Instrumento de Medición</b>	<p>Cuestionario estructurado, con preguntas cerradas, de respuesta simple.</p> <p>Instrumento basado en diseño utilizado por el Instituto de Salud Pública de la UNAB y GfK Adimark.</p>
<b>Período de Medición</b>	<p>25 de mayo al 22 de Junio de 2015</p>



**Instituto de  
Salud Pública  
Andrés Bello**

Universidad Andrés Bello

# Índices de Calidad

FORMAR

TRANSFORMAR



**Universidad  
Andrés Bello**

# Índices de calidad de salud

## INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

- Este indicador sintetiza la evaluación del servicio prestado desde una perspectiva personal-individual. Se construye a partir de las preguntas de evaluación del sistema por experiencia cercana, evaluación de última atención y facilidad de acceso personal

## INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

- Basado en la manera como las personas perciben el sistema sin entrar en su situación personal, viéndolo desde una perspectiva colectiva. Se construye a partir de las preguntas relacionadas a la evaluación general del sistema y percepción de facilidad de acceso a éste.

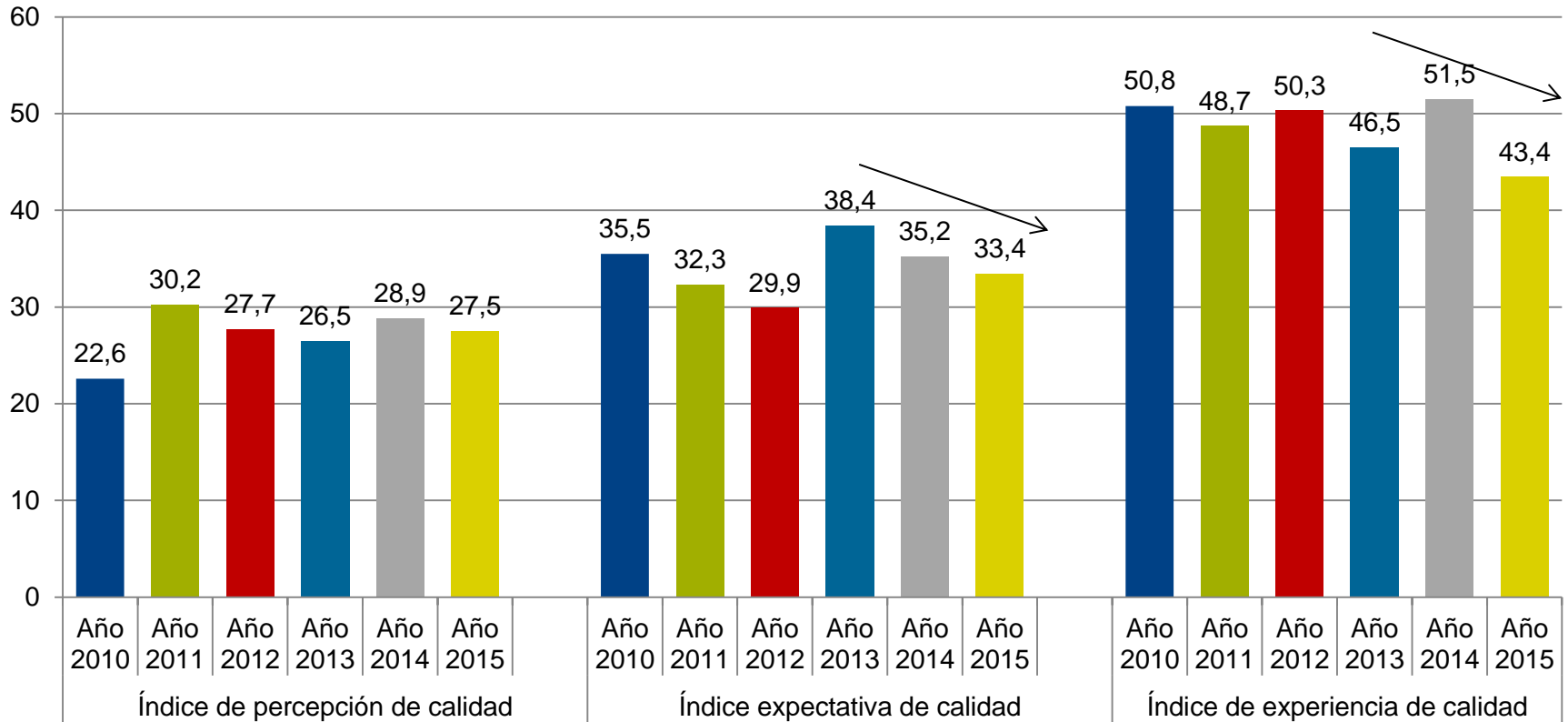
## INDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

- Índice relacionado con la manera como se percibe que será el sistema de salud en el futuro. Se construye a partir de las preguntas de percepción de gasto presente y futuro, accesibilidad presente y futura, sensación de protección general y personal y preocupación personal

Se calculan obteniendo un valor único a través de la diferencia entre las proporciones de evaluación positiva y negativa de cada indicador que lo compone. Este criterio está basado en el Índice de Confianza de la Universidad de Michigan. Un valor cercano a 100 indica mayor calidad y cercano a 0 peor calidad



# Índices de calidad de salud

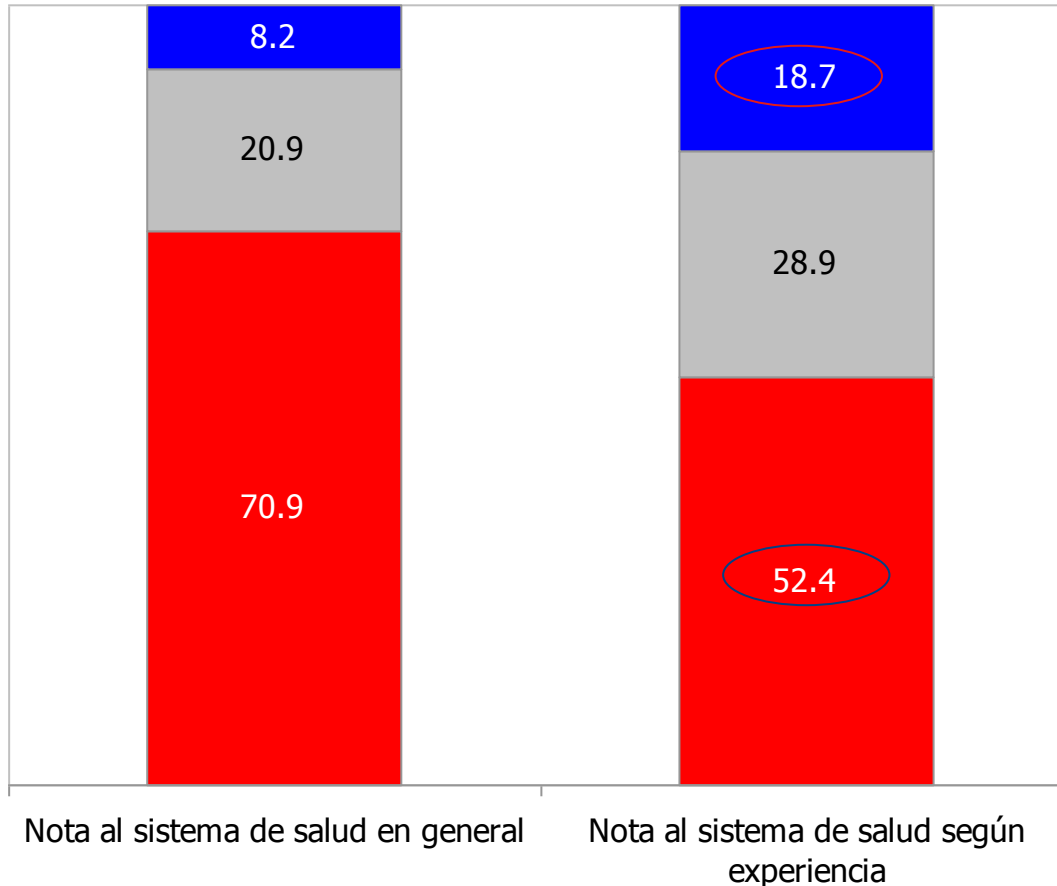


El 2015 es un mal año para la gente, ya que respecto a años anteriores baja el índice de percepción calidad, de expectativa y de experiencia, éste último de manera sustancial de 51,5 a 43,4.



# Calidad de los servicios recibidos

# Evaluación al Sistema de Salud 2015



✓ Normalmente en todos los estudios el Sistema de salud es mejor evaluado según la experiencia v/s la percepción general.

✓ No obstante lo anterior, la evaluación de calidad alta por experiencia no sobrepasa el 18,7% de las personas y un 52,4% lo reprueba.

¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general?

Con la experiencia que ha tenido usted y su grupo familiar: ¿Qué nota le pone usted al sistema de salud?

Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy malo" y 7 es "muy bueno"

Base total: 1199 casos

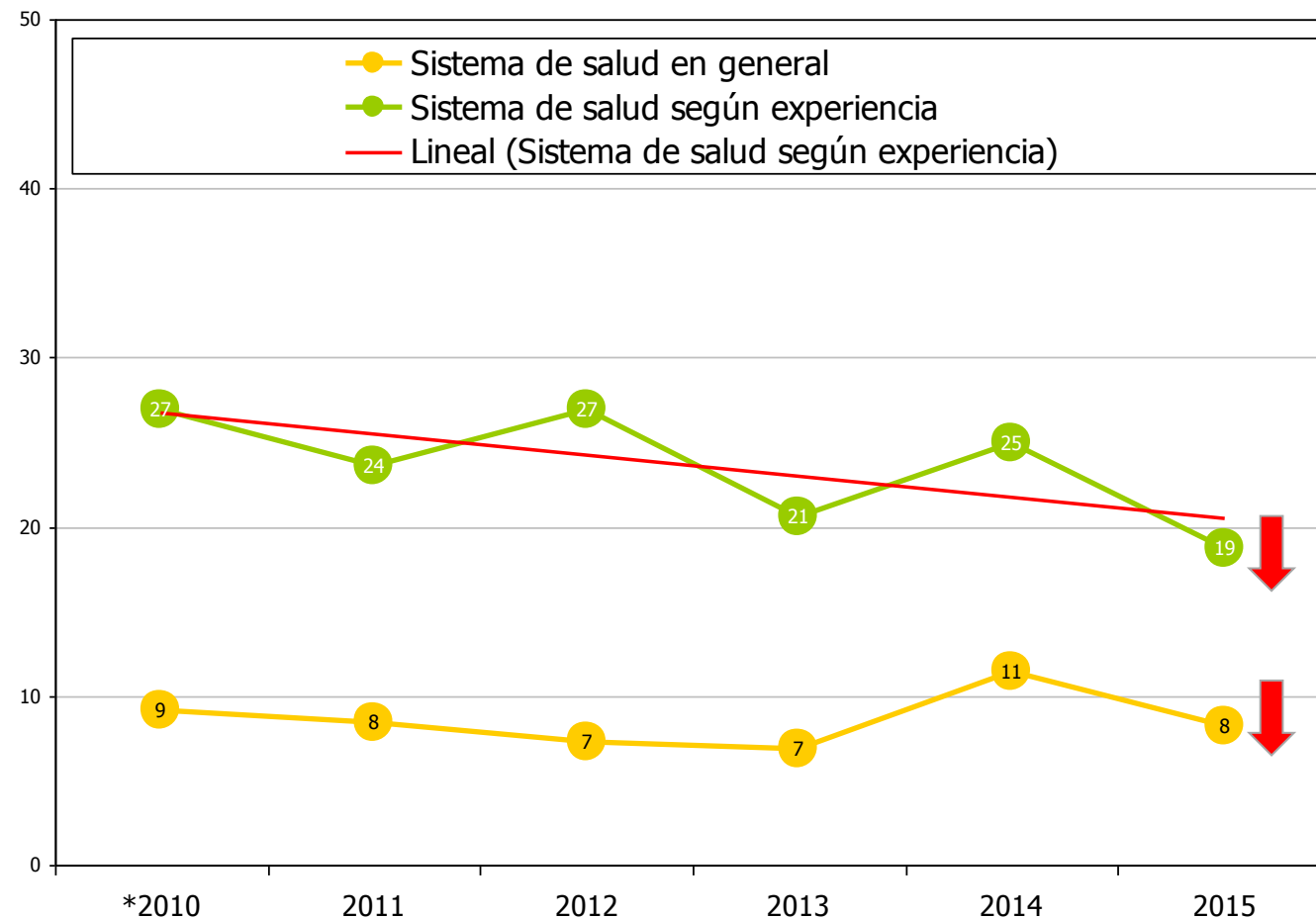
FORMAR

TRANSFORMAR

 Diferencia significativa

# Evolución Evaluación al Sistema de Salud 2015

% Notas 6 y 7



✓ Ambas evaluaciones bajan significativamente respecto de 2014.  
✓ El sistema según experiencia presenta una tendencia negativa desde el 2010

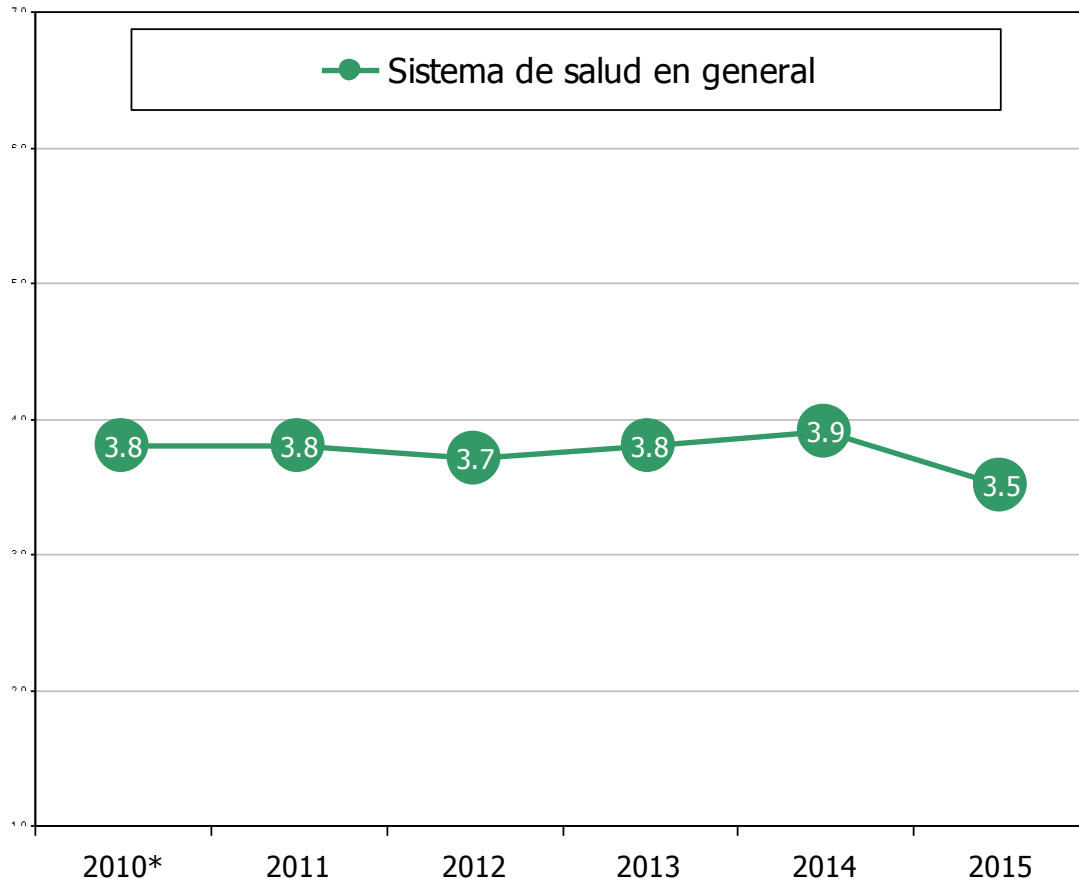
¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general?  
Con la experiencia que ha tenido usted y su grupo familiar: ¿Qué nota le pone usted al sistema de salud?  
Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy malo" y 7 es "muy bueno"

Base total: 1.199 casos





# Promedio Evaluación al Sistema de Salud 2015

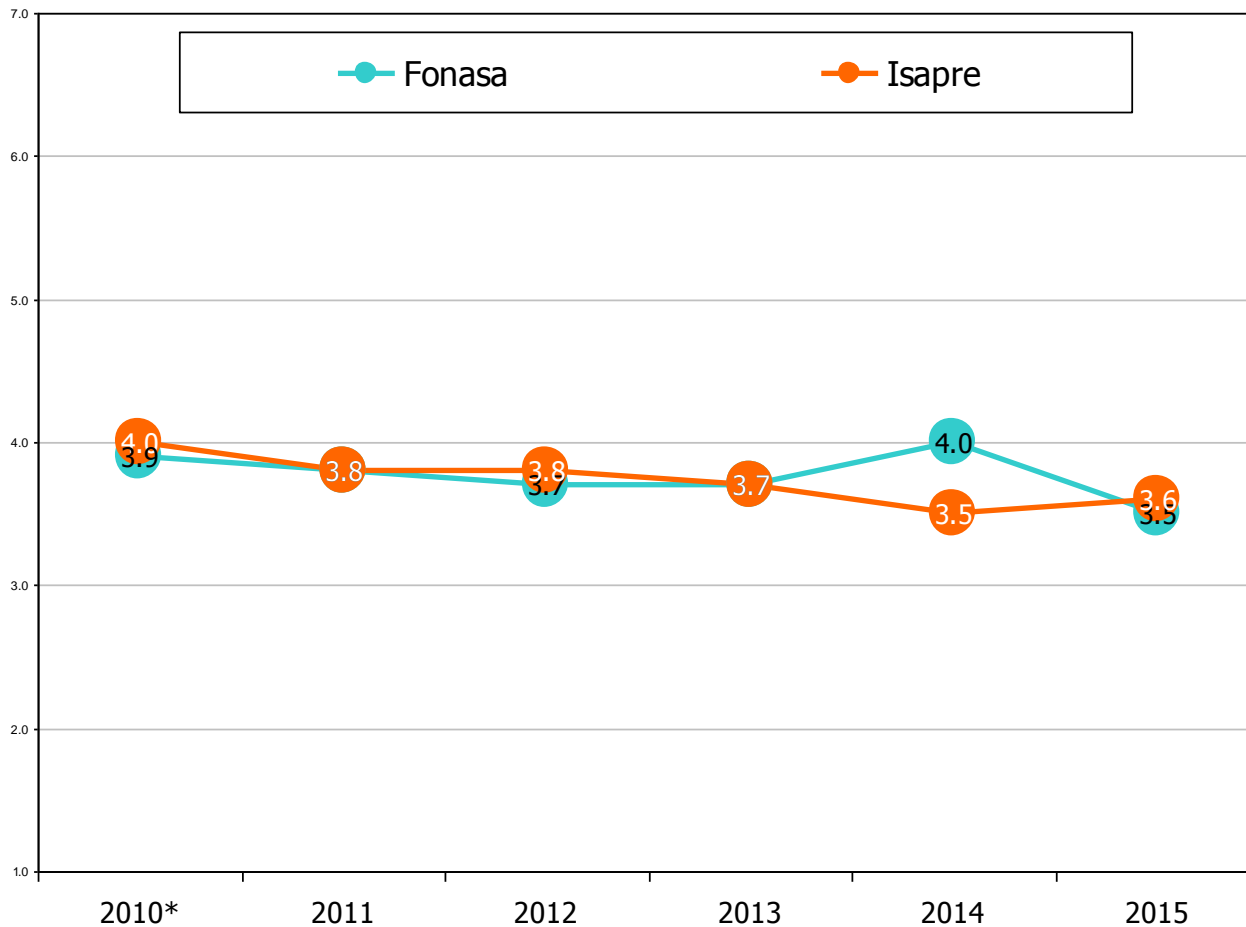


✓ El promedio de evaluación del sistema de salud obtiene el nivel más bajo de notas registrado en toda la serie desde 2010 (3,5).

✓ Lo que significa que los chilenos reprueban la calidad de su sistema de salud



# Promedio Evaluación al Sistema de Salud 2015



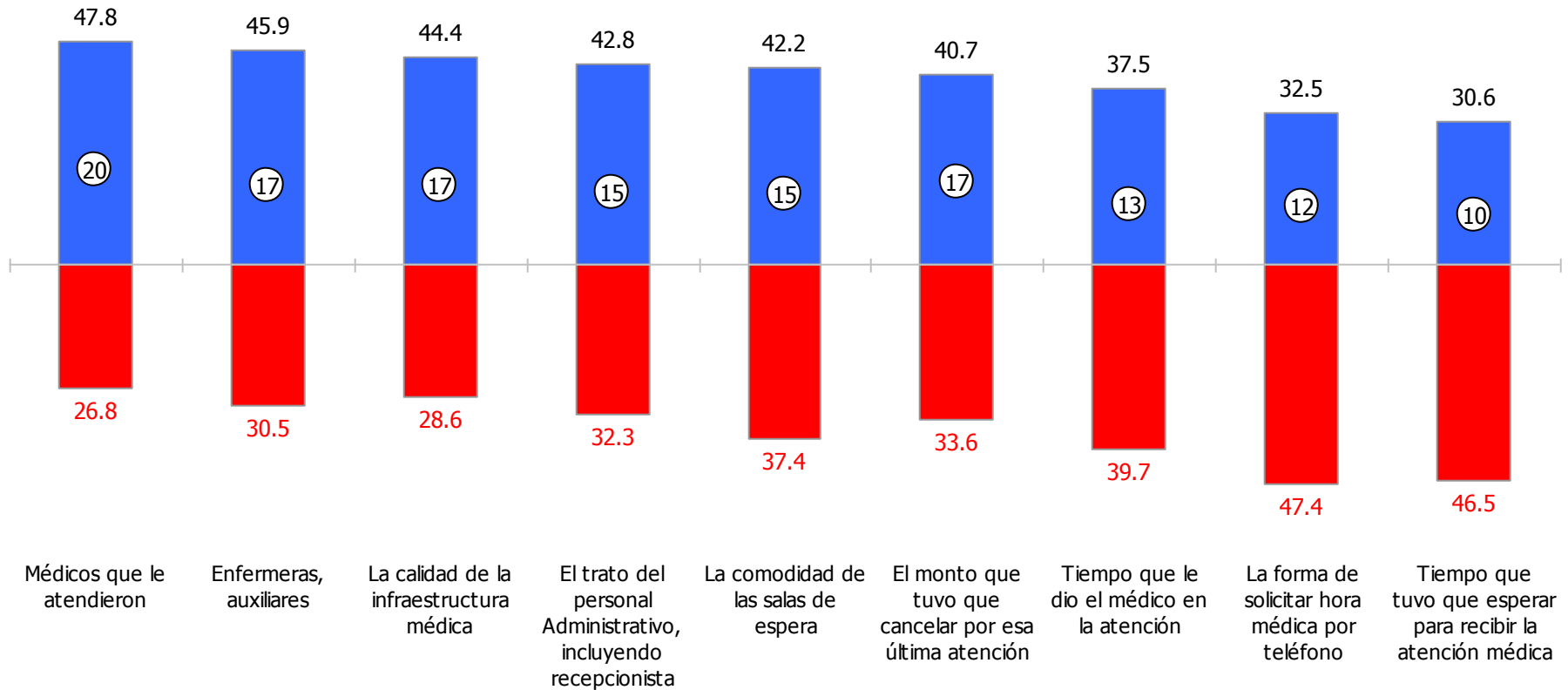
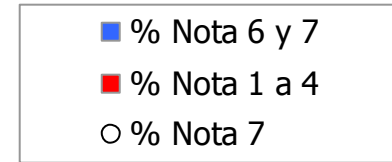
- ✓ En 2015 vuelven a igualarse las notas del sistema de salud chileno independiente de la pertenencia a Fonasa o Isapre.
- ✓ Baja la nota promedio del sistema entre afiliados a Fonasa.
- ✓ Por diversas razones las personas evalúan mal a las Isapre (costo) y Fonasa (calidad).





# Evaluación de la última atención recibida en salud

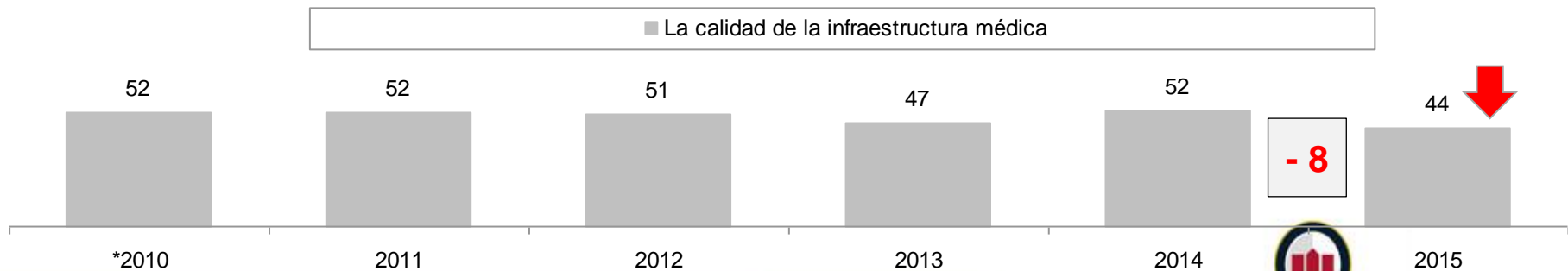
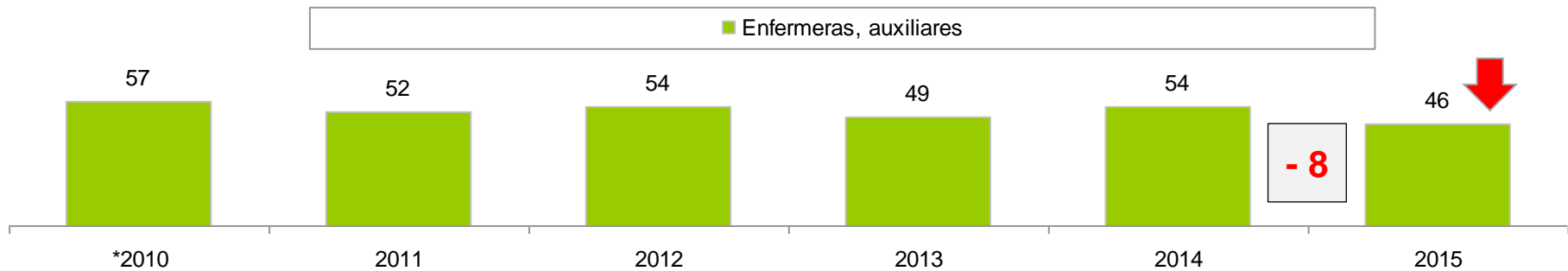
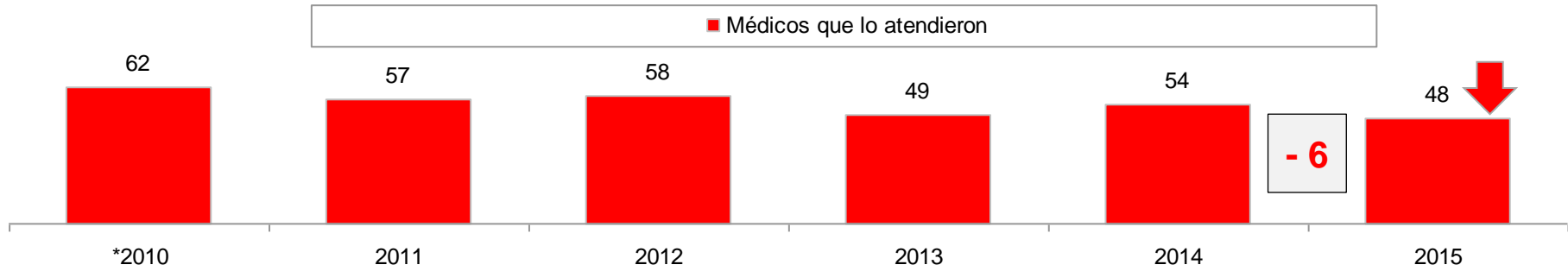
La variable más crítica es tiempo de espera sólo un 30,6% lo califica con nota 6 y 7 y un 46,5% con nota 1 a 4





# Evolución Evaluación última atención recibida

## % Notas 6 y 7



¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy malo" y 7 es "muy bueno".

Base 1199 casos

FORMAR

TRANSFORMAR



Universidad  
Andrés Bello

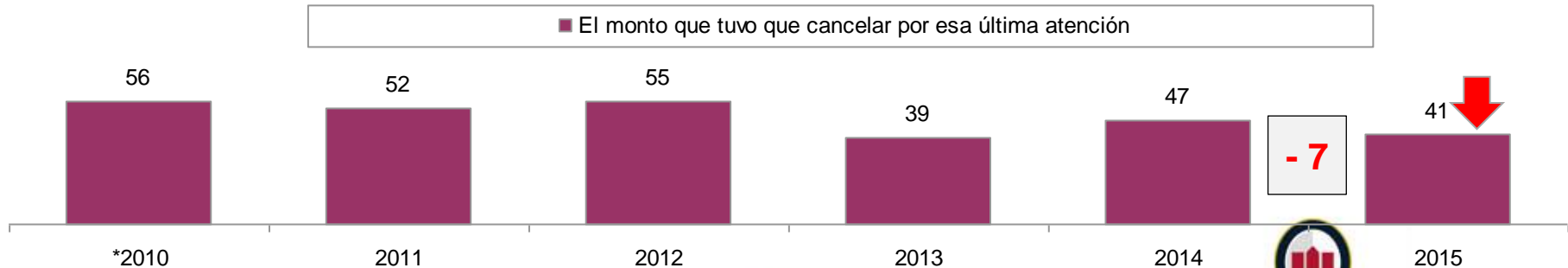
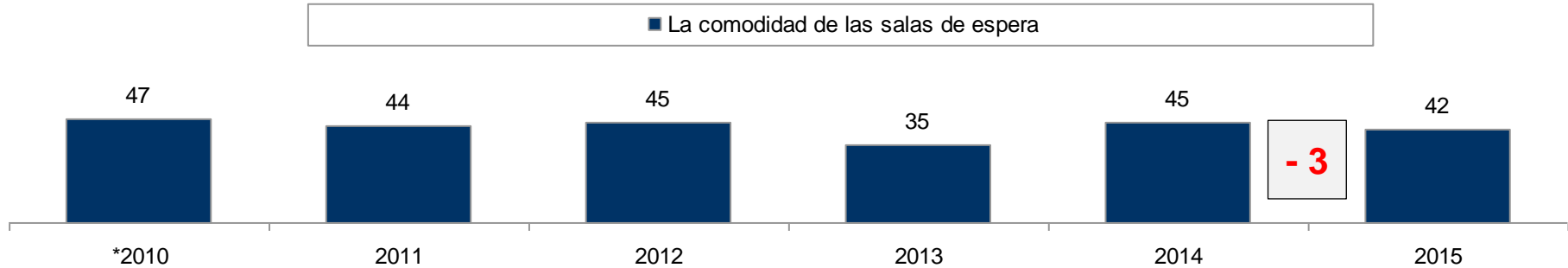
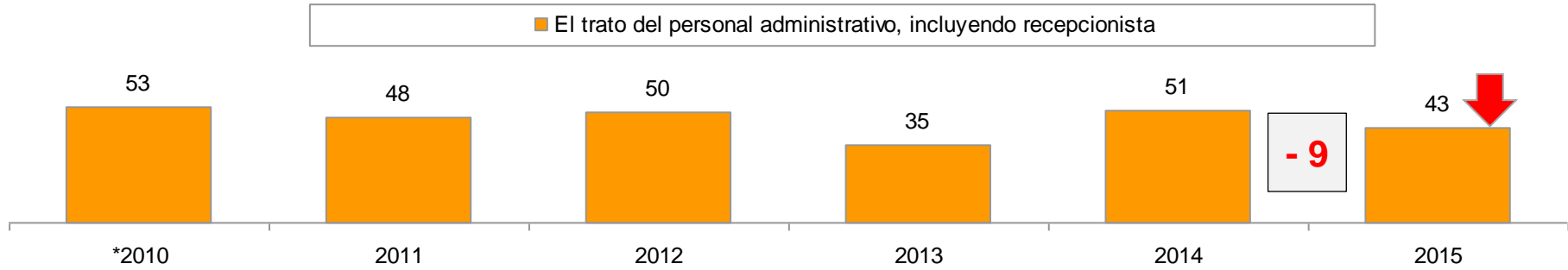
Peor evaluada en todos los años

(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región



# Evolución Evaluación última atención recibida

## % Notas 6 y 7



¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy malo" y 7 es "muy bueno".

Base 1199 casos



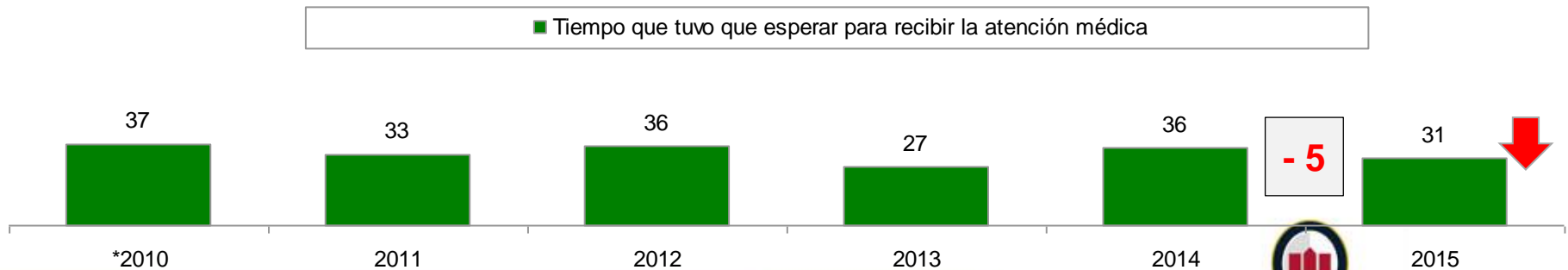
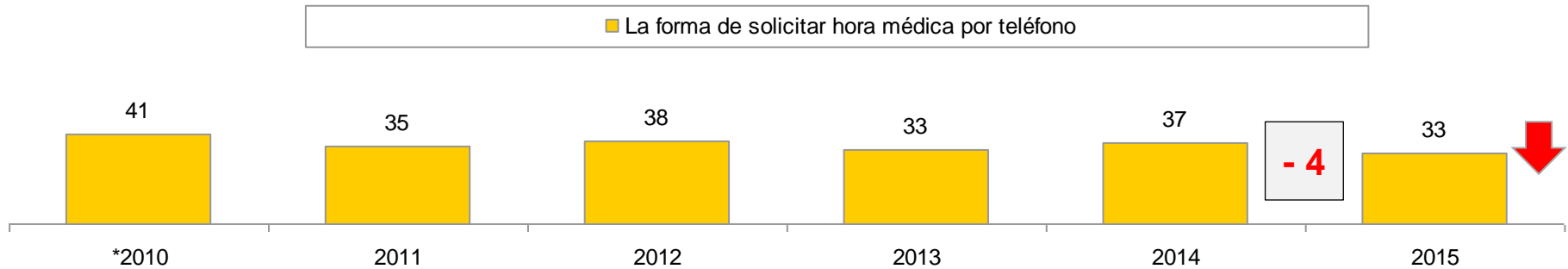
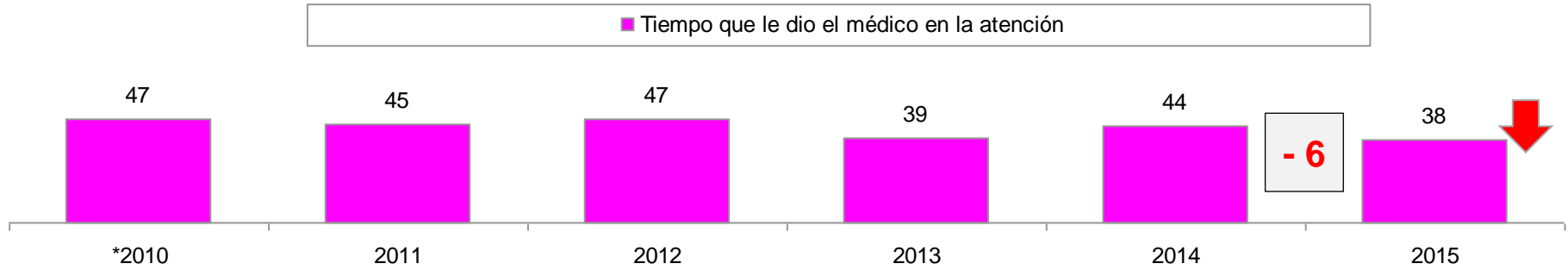
Peor evaluada en todos los años

(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región



# Evolución Evaluación última atención recibida

## % Notas 6 y 7



¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy malo" y 7 es "muy bueno".

Base 1199 casos

FORMAR

TRANSFORMAR



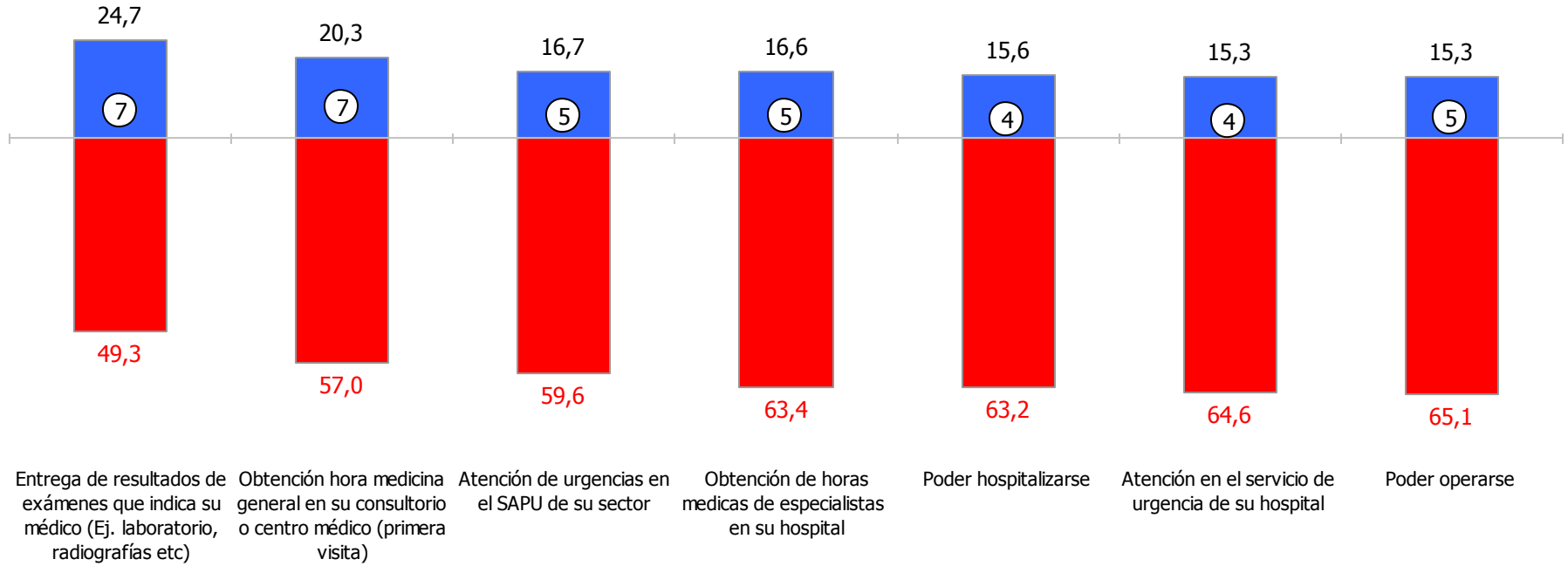
**Universidad  
Andrés Bello**

(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región



# Evaluación acceso a prestaciones médicas

## En general



✓ Se percibe el acceso en general muy demoroso

¿Cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy demoroso" y 7 es "muy oportuno o rápido".

Base 1199 casos

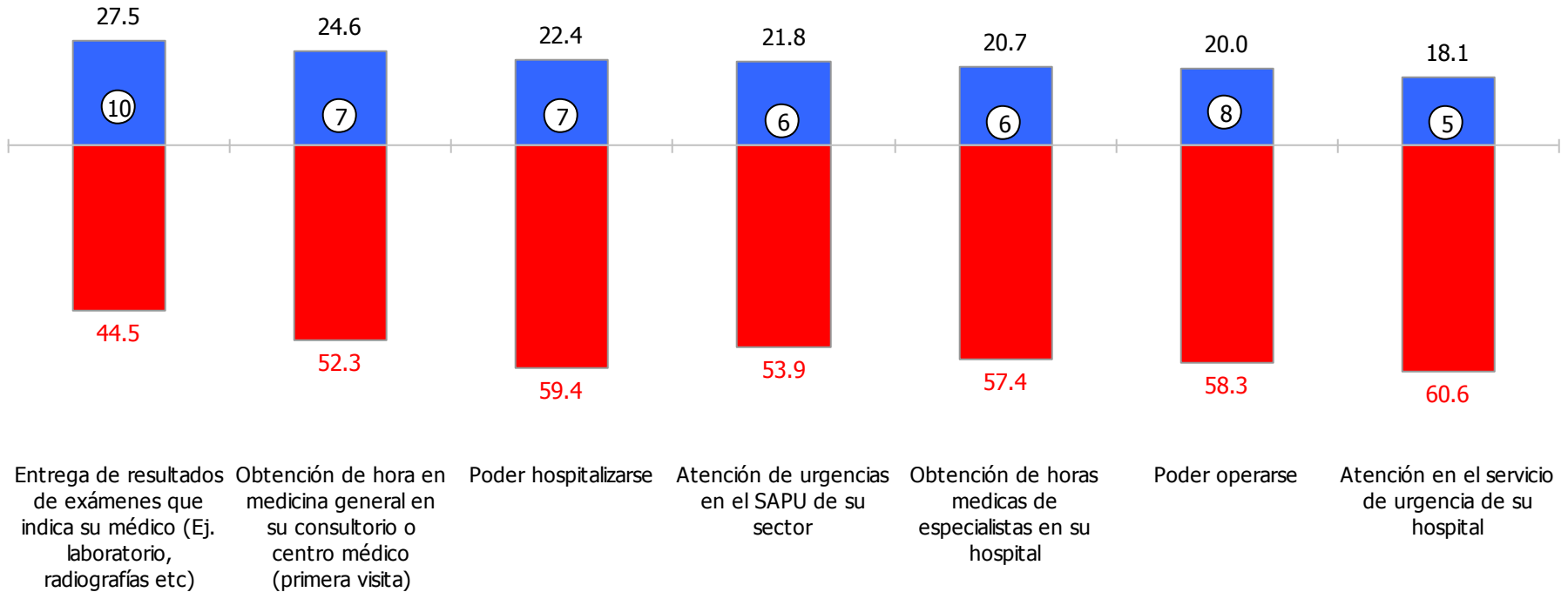


# Evaluación acceso a prestaciones médicas

## Según experiencia

✓ La experiencia respecto del acceso a prestaciones médicas también es demorosa y poco oportuna

■ Muy oportuno y rápido (% 6 y 7)  
■ Muy demoroso, poco oportuno (% 1 a 4)  
○ % de 7



¿Cuán oportuno y simple ha sido **su acceso personal** a las siguientes prestaciones médicas cuando usted lo ha solicitado? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy demoroso" y 7 es "muy oportuno".

Base 1199 casos

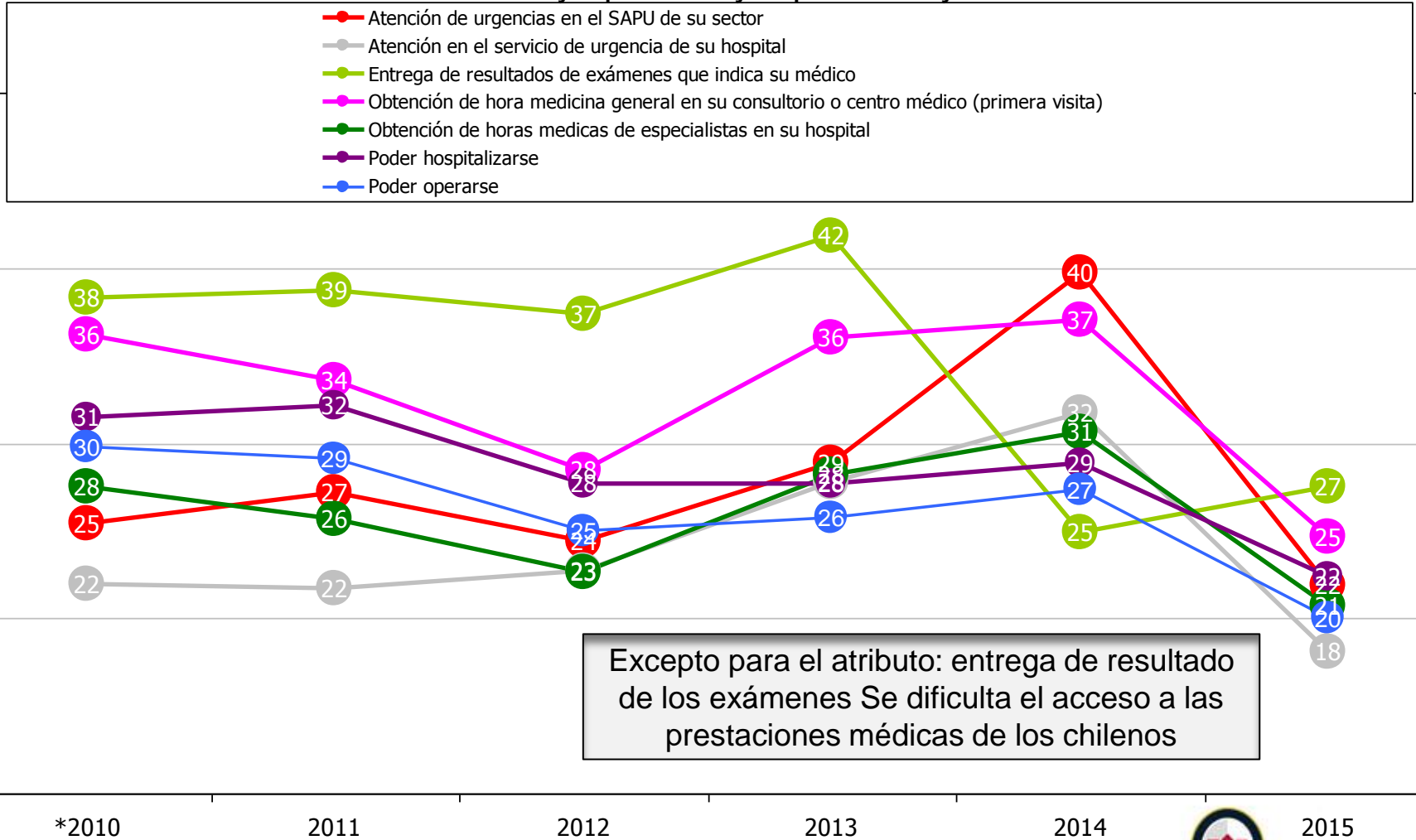






# Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas *Según experiencia*

## Muy oportuno y rápido % 6 y 7



Excepto para el atributo: entrega de resultado de los exámenes Se dificulta el acceso a las prestaciones médicas de los chilenos

¿Cuán oportuno y simple ha sido **su acceso personal** a las siguientes prestaciones médicas cuando usted lo ha solicitado? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy demoroso" y 7 es "muy oportuno o rápido".

Base 1199 casos

FORMAR

TRANSFORMAR



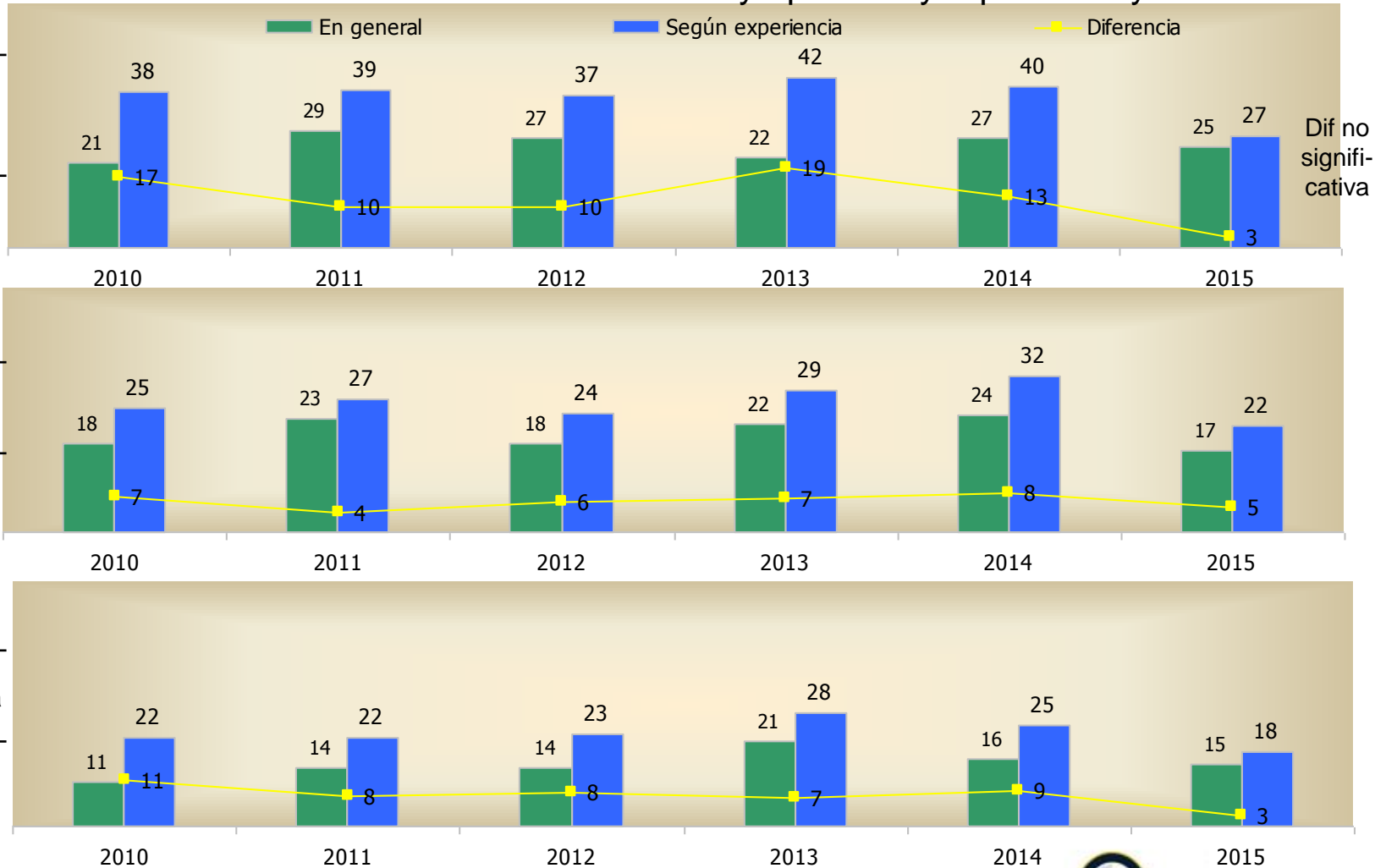
Universidad Andrés Bello

(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región



# Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas *En general versus experiencia por cada aspecto*

Muy oportuno y rápido % 6 y 7



Dif no significativa

FORMAR

TRANSFORMAR

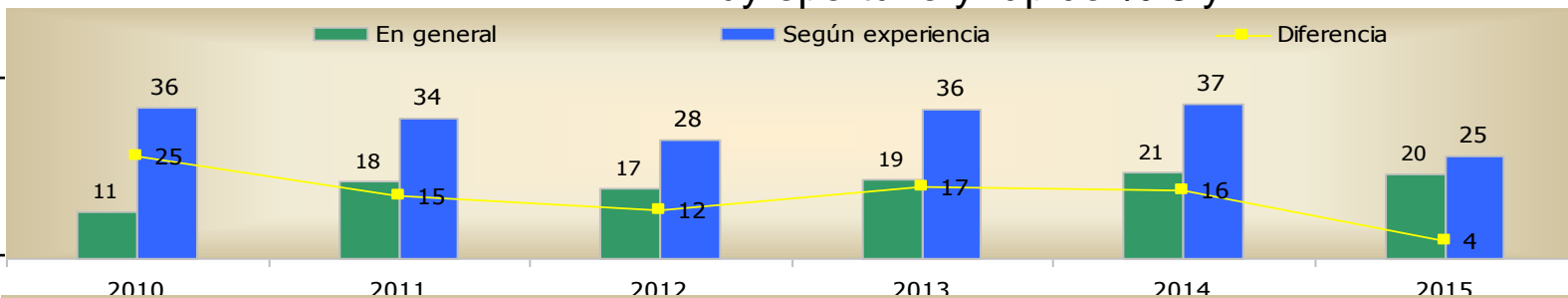


Universidad  
Andrés Bello

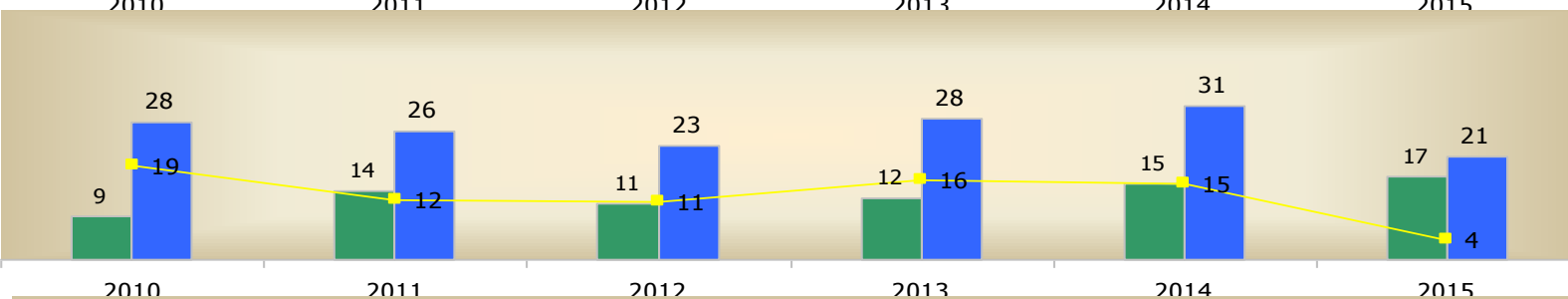
# Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas *En general versus experiencia por cada aspecto*

## Muy oportuno y rápido % 6 y 7

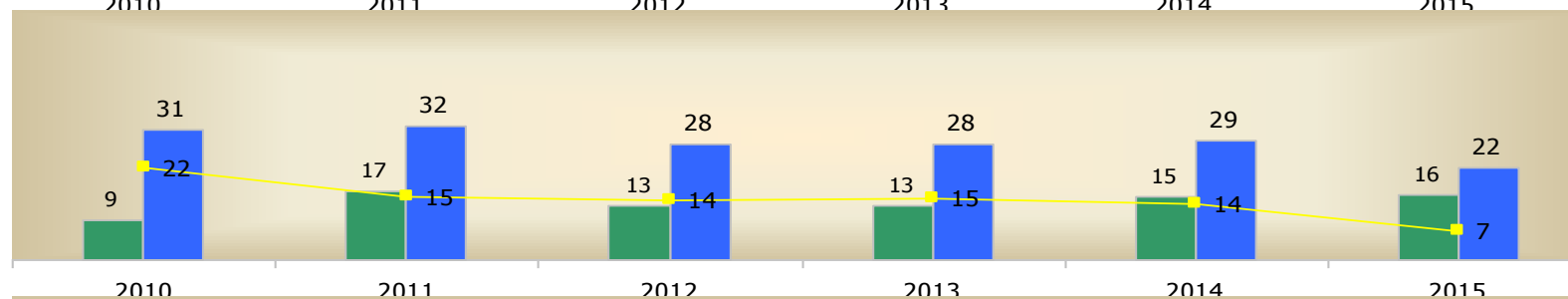
Obtención de hora  
medicina general en  
su consultorio o  
centro médico  
(primera visita)



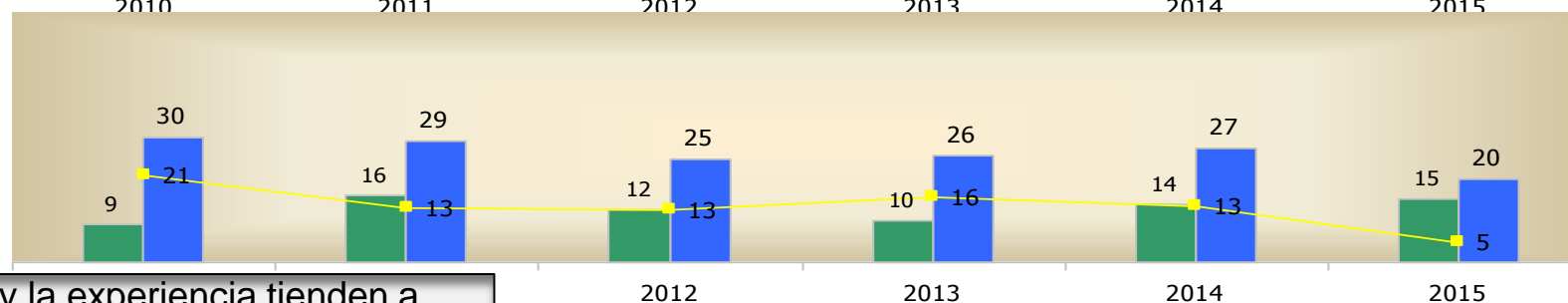
Obtención de horas  
medicas de  
especialistas en su  
hospital



Poder  
hospitalizarse



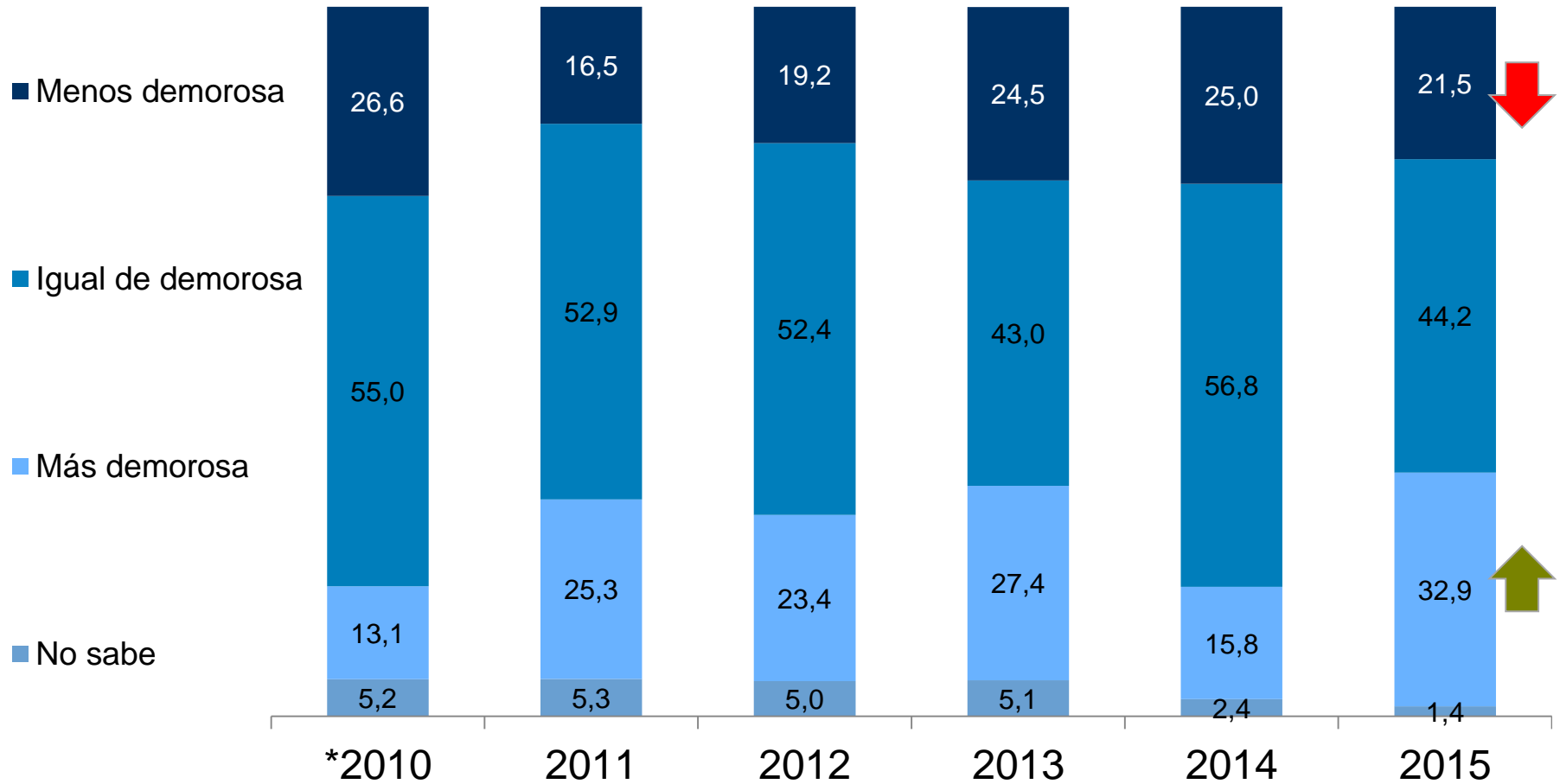
Poder  
operarse



La percepción y la experiencia tienden a ajustarse por una baja en la experiencia



# Percepción del acceso a prestaciones médicas en 1 año más. Evolución



¿En un año más el sistema de salud chileno piensa que dará el acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma: más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?

Base 1199 casos

FORMAR

TRANSFORMAR



Universidad  
Andrés Bello

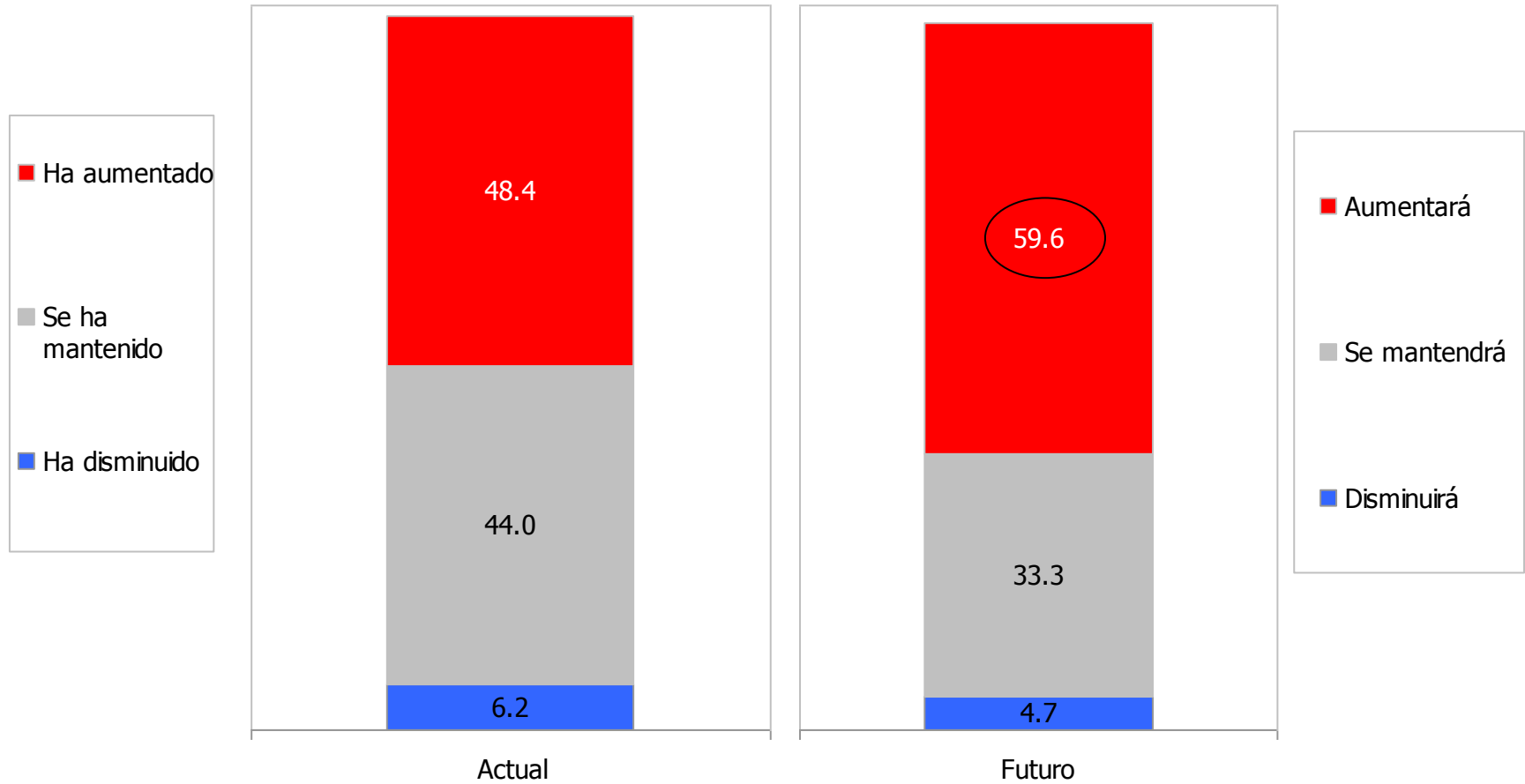
(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región

# Financiamiento de la salud

FORMAR

TRANSFORMAR

# Gasto personal (pago bolsillo) en salud incluyendo remedios 2015



*El gasto personal (pago bolsillo) suyo en salud incluyendo remedios, ¿Ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?  
¿Cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?*

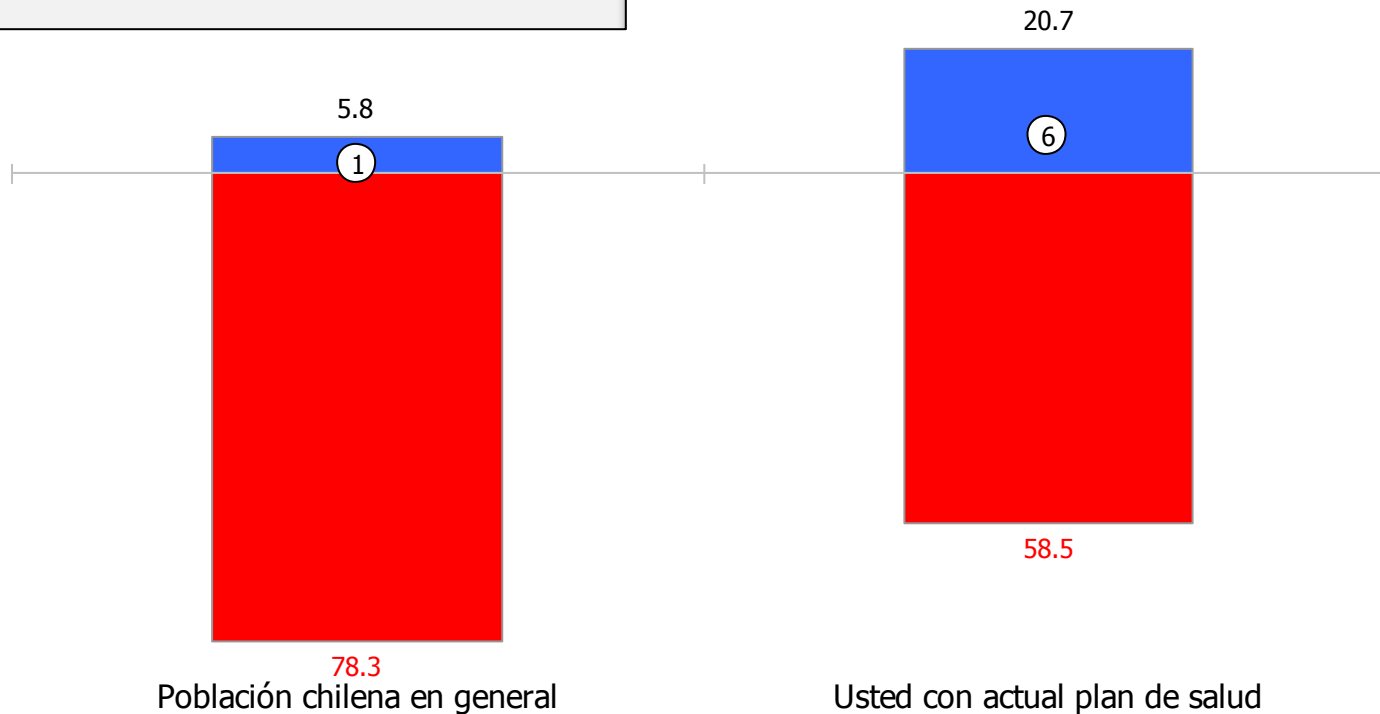
**FORMAR**  
**TRANSFORMAR**



# Cobertura y protección financiera

✓ 8 de cada 10 señalan que la población chilena no está cubierta ni protegida con su plan de salud

- % Muy protegido 6 y 7
- % nada protegido 1 a 4
- % de 7



¿Cuán cubierto y protegido financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? ¿Cuán cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "nada protegido" y 7 es "muy protegido"

Base 1199 casos

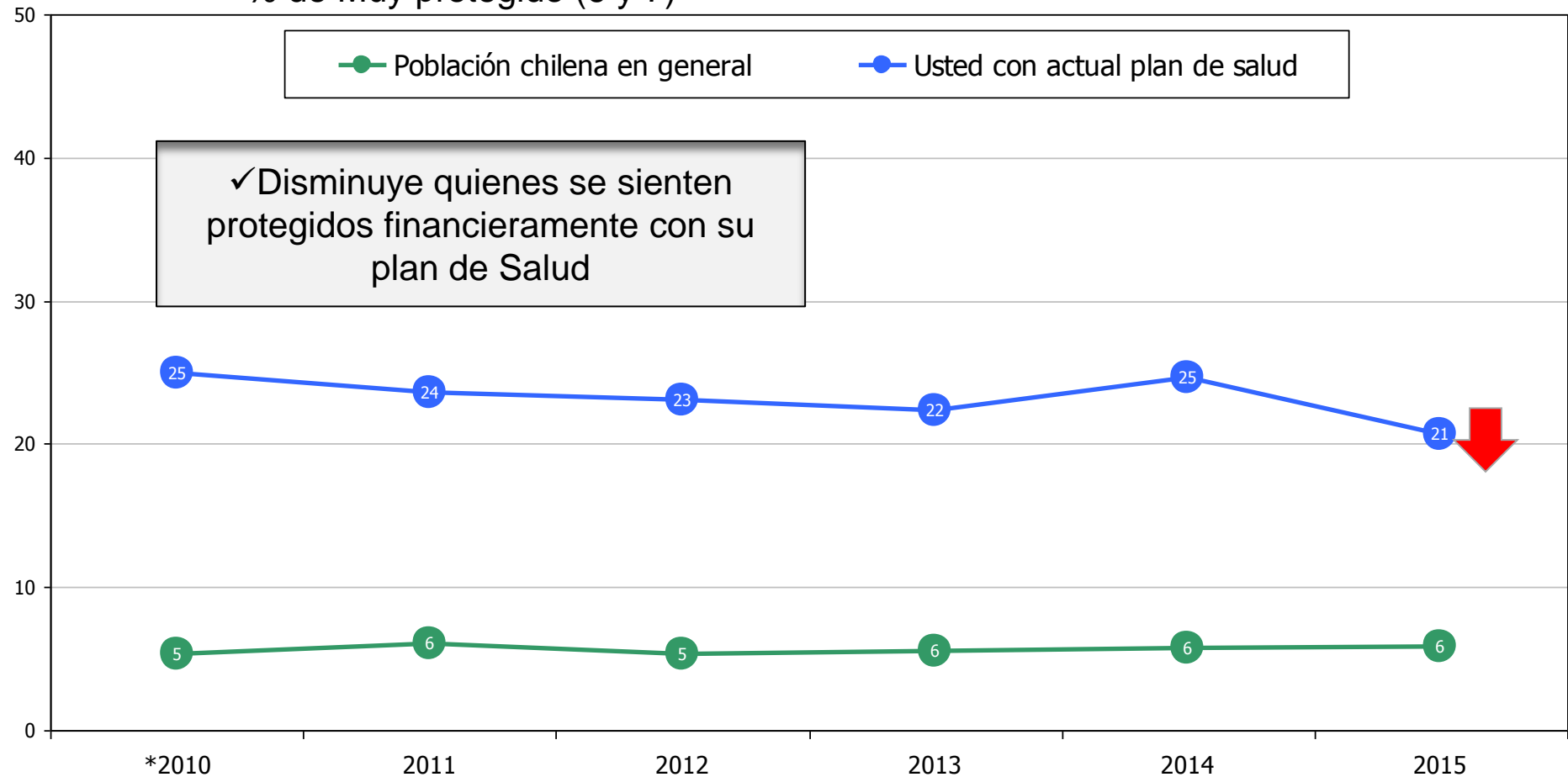
FORMAR

TRANSFORMAR



# Evolución cobertura y protección financiera

% de Muy protegido (6 y 7)



¿Cuán cubierto y protegido financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? ¿Cuán cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "nada protegido" y 7 es "muy protegido"

Base 1199 casos

FORMAR

TRANSFORMAR

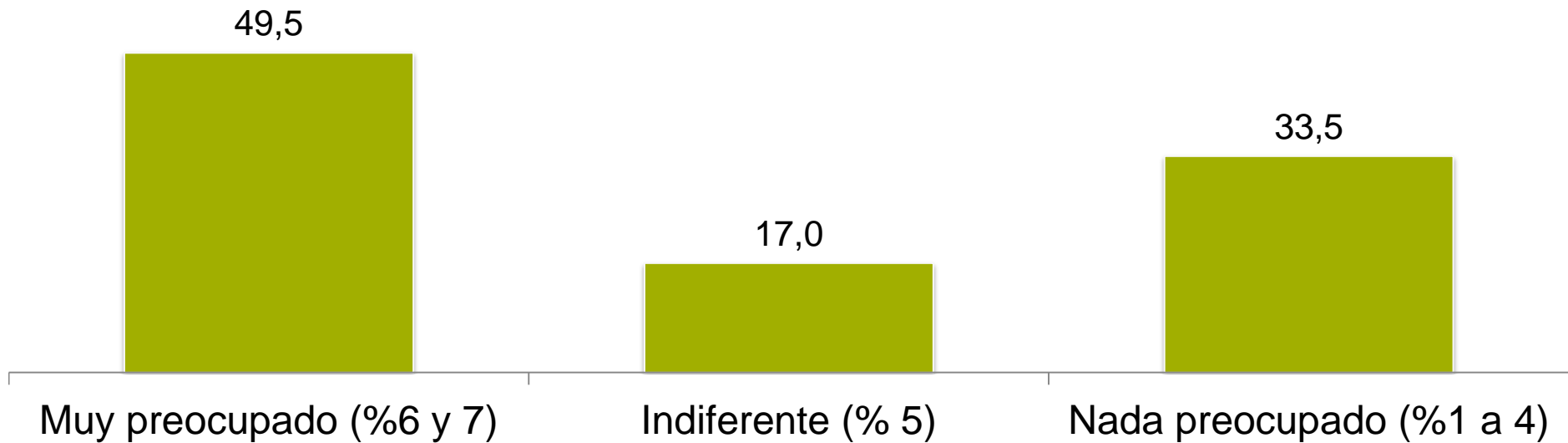


**Universidad  
Andrés Bello**

(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región



# Preocupación de sufrir una enfermedad catastrófica que no esté cubierta por el auge



¿Cuál es el nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan Auge?  
Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada preocupado" y 7 es "Muy preocupado"

Base 1199

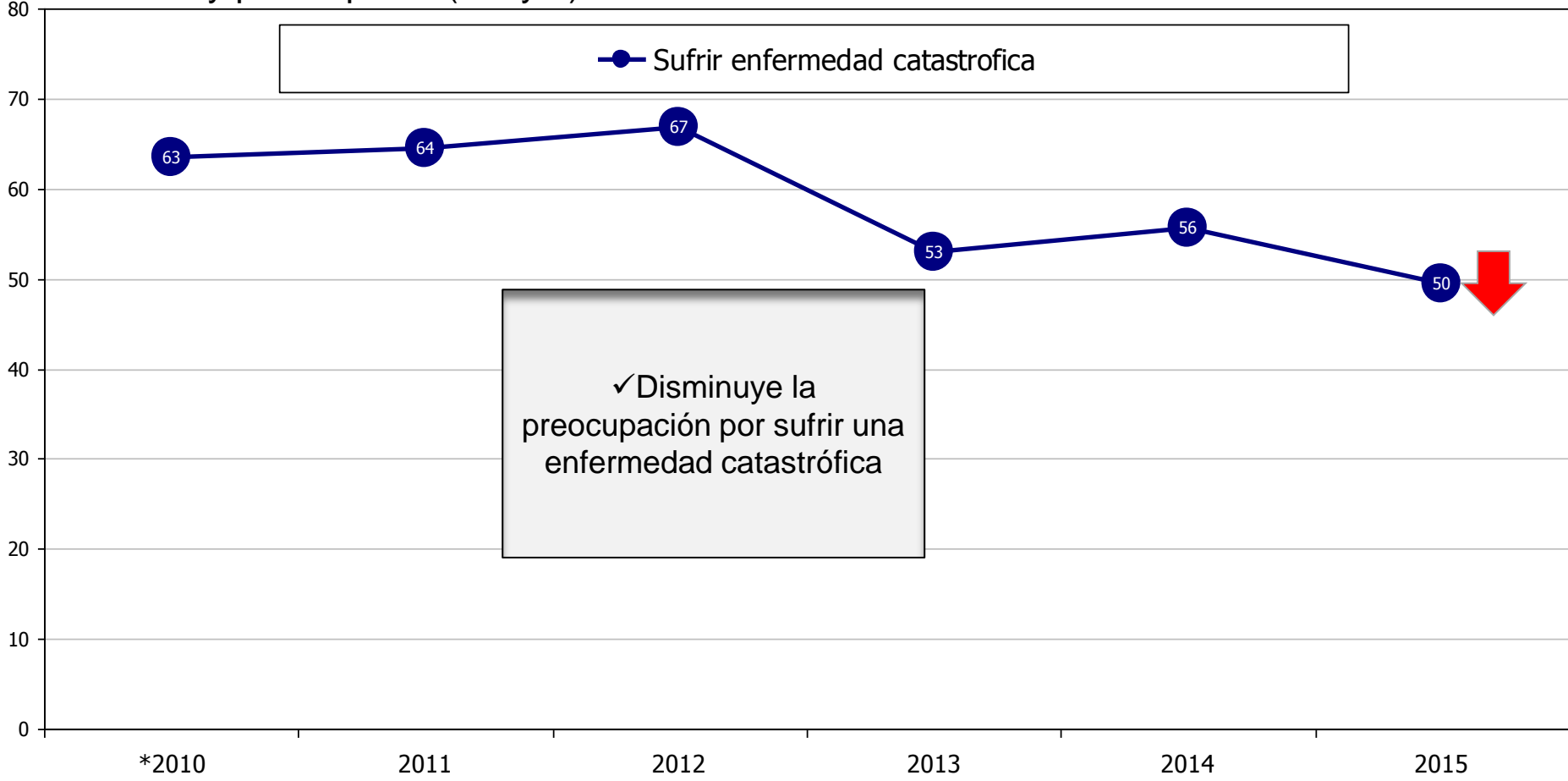
FORMAR

TRANSFORMAR



# Preocupación de sufrir una enfermedad catastrófica que no esté cubierta por el auge

Muy preocupado (%6 y 7)



✓ Disminuye la preocupación por sufrir una enfermedad catastrófica

¿Cuál es el nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan Auge?  
 Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada preocupado" y 7 es "Muy preocupado"  
 Base 1199



(\*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región

# Conclusiones

## CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ El año 2015 es el peor desde los inicios de esta medición en 2010. Ello se refleja en el resultado obtenidos en los tres indicadores evaluados: percepción de calidad, de expectativa de calidad y de experiencia de calidad de servicios recibidos.
- ✓ En 2015 un 70,9% de la población califica con una nota de 4 o menos al sistema de salud en general y un 52,4% lo hace con su sistema de salud según experiencia.
- ✓ El sistema de salud chileno obtiene nota roja, con un 3,5 de promedio. Ello, a pesar de todos los recursos que se le han inyectado al sistema público y al incremento de precios en el privado, casi no hay diferencias entre ambos subsistemas.
- ✓ El personal de salud (médicos –enfermeras) se evalúa con una nota entre un 4,6 y un 5,6 en Fonasa e Isapres respectivamente, al igual que las salas de espera.
- ✓ El gran problema está en los tiempos de espera que deben sufrir las personas, dependiendo el tipo de servicio que quieren recibir entre un 45% y un 60,6% de la gente lo califica como muy demoroso y poco oportuno. También esto ha empeorado desde 2010 a la fecha.
- ✓ Asimismo, las expectativas se han deteriorado respecto de la calidad, tiempos de espera y costo (8 de cada 10 chilenos piensan que la población en general no está cubierta o protegida por su plan de salud y 6 de cada 10 lo piensa respecto de su propio plan de salud).
- ✓ A pesar del AUGE la sensación de protección con su propio sistema de salud viene a la baja de un 25% que se sentía protegido el 2014, hoy sólo se sienten protegidos el 21%.

## CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ Es evidente que las medidas aplicadas al sistema de salud basadas esencialmente en más recursos e infraestructura han fracasado rotundamente.
- ✓ Se requieren nuevas reformas al sistema de salud y a los modelos de atención de las personas.
- ✓ Hay que entender que hoy la población está más vieja y el perfil epidemiológico es de enfermedades crónicas y se requieren modelos muy específicos para resolver las necesidades.
- ✓ Si seguimos por el camino de sólo más recursos para satisfacer la demanda creciente no vamos a resolver los problemas de fondo del sistema de salud chileno, el cual:
  - Es inequitativo.
  - Se le entrega a la gente una alta responsabilidad en el financiamiento de su salud, lo que genera gran inseguridad.
  - Asimismo, los servicios no están organizados adecuadamente, “no funcionan”, ejemplo de ello es que crecen las listas de espera, los sistemas están colapsados y baja la calidad de los servicios.
- ✓ Se hace necesario reformar a fondo ambos subsistemas de salud, no basta con medidas parches, sino que requieren cambios que apunten a la gestión del sistema de salud, a su organización y a cómo se integran y articulan ambos subsistemas público y privado.

# VI Encuesta sobre el Sistema de Salud Nacional 2015