Encuesta del Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello mide anualmente la experiencia de los pacientes

Responden los pacientes: lo peor del sistema de salud es la espera para ser atendidos y el tiempo que les dedican los médicos

De un año a otro la evaluación bajo dramáticamente. Los peores índices los tiene el sistema público.

RUBEN GARCIA

El sistema público bajó de 46 a 39 puntos en cuanto a calidad.

CAMILA FIGUEROA

La calidad de la salud pública en Chile ha bajado, pese al incremento de los recursos estatales para mejorarla. Según la Encuesta Nacional de Salud 2025, publicada este jueves por el Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello (Unab), el índice de experiencia de calidad, que mide qué tan satisfechos están los pacientes, bajó drásticamente de 48 a 42 puntos, en una escala en la que 100 es el máximo. Aquel puntaje considera a los usuarios del sistema público y privado, pero si se considera solo al sistema público, el descenso es aún mayor: pasó de 46 puntos el 2024 a 39 puntos el 2025. En el sistema privado, en cambio, la baja fue de 60 a 58 puntos.

Héctor Sánchez, director ejecutivo del instituto, explica que para obtener los puntajes los usuarios deben evaluar con nota de uno a siete diferentes aspectos del sistema de salud como los médicos que los atendieron, las enfermeras, el personal administrativo, la comodidad de las salas de espera, la infraestructura, el tiempo que le dio el médico a la atención, la espera por la consulta, el precio y el gasto en medicamentos. Con esas notas, agrega, se realiza una ponderación y se obtiene el índice de experiencia de calidad de la salud.

"Esta encuesta lleva 16 años midiendo las mismas preguntas, así que es bien sistemática", complementa el ex superintendente de Salud Manuel Inostroza, quien es académico del instituto y coautor del estudio. "Nos llamó mucho la atención -agrega- que este año la experiencia de calidad del sector público, que refleja la experiencia cotidiana que tienen las personas con el sistema de salud, se desplomó siete puntos. Eso demuestra que la gente está resintiendo los problemas de eficiencia de la red pública. La del sector privado también cayó, pero mucho menos, solo dos puntos".

> **"La gente está resintiendo los problemas de eficiencia de la red pública"**
> Manuel Inostroza

Peores evaluaciones

"En lo público lo peor evaluado es fundamentalmente el tiempo de espera por una atención médica, pero también los pacientes están valorando mal el tiempo que les dedican los médicos a la atención y el trato del personal administrativo. Los pacientes están molestos", asegura Héctor Sánchez.

Según la encuesta, en una escala de 0 a 100, Fonasa (sector público) bajó de 46 a 31 puntos en el ítem que mide el tiempo que los médicos dedican a la atención de los pacientes, mientras que en las isapres o sector privado el descenso fue de 53 a 43. En cuanto al tiempo que el paciente tuvo que esperar por una consulta, la baja en Fonasa fue de 34 a 24 puntos; en isapres bajó de 43 a 41. El puntaje obtenido por el trato del personal administrativo disminuyó de 49 a 35 en Fonasa, y de 72 a 50 en isapres.

Otra de las dimensiones que aparece peor evaluada en la encuesta, menciona Sánchez, es el gasto que los usuarios del sistema público de Fonasa destinan a los medicamentos, ya que aumenta cada año y por eso los usuarios están considerando aquel ítem en su experiencia de calidad del servicio. Para Sánchez, de hecho, la explicación a lo anterior es sencilla: "Puede que tú vayas al médico, te hagan los exámenes, te den un diagnóstico, pero si tienes que continuar un tratamiento y no tienes el dinero suficiente para comprar los medicamentos, lo anterior no sirve de nada. Por eso la gente evalúa mal al sistema completo", resume.

Más gastos, poca mejora

"Uno esperaría que si a una institución se le inyectan recursos, también mejore la satisfacción de los usuarios porque debería tener más personal, más insumos, mejor infraestructura, menores tiempos de espera y mejores salas de atención. Pero acá ocurre lo contrario, el nivel de satisfacción se ha mantenido constante en un periodo de 16 años, pese a que los recursos han aumentado en 84% si consideramos el dinero que había desde que comenzó esta encuesta. Eso es bien dramático porque quiere decir que tenemos que hacer reformas mucho más estructurales sobre cómo contratamos al personal y hacemos funcionar el sistema público de salud porque haciendo lo mismo claramente la gente no ve mejoras", enfatiza Manuel Inostroza.

Héctor Sánchez complementa con que el presupuesto en salud pública -o gastos- se han destinado principalmente para la contratación de profesionales, pero precisamente son los que han tenido un menor desempeño en cuanto a productividad.

"Es el grupo que tiene más recursos, mejores sueldos, más contratos, pero produce menos. Nosotros hicimos una evaluación de productividad y en los últimos diez años ha bajado en promedio 4% anual, lo cual es muchísimo porque en diez años la productividad bajó prácticamente 50%. Eso significa que por cada $100 que inyecta el Estado a la salud pública, en la práctica $50 se van por baja en la eficiencia. Es plata que se pierde. Las listas de espera no son solo por un aumento en la demanda o por falta de plata, sino que también porque ha disminuido la productividad", finaliza.