

ENCUESTA NACIONAL DE SALUD 2025

INFORME GENERAL



Agosto de 2025

Job N°: 25-033295-01

ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO

1

ANTECEDENTES

El Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello busca contribuir con información relevante para la discusión y la toma de decisiones en materia de políticas públicas en salud en el país.

En ese contexto, ha desarrollado la Décimo Sexta Encuesta sobre el Sistema de Salud Chileno Año 2025, para conocer cuál es la percepción de los usuarios acerca del Sistema de Salud actual y la forma en que perciben algunas políticas sociales.



OBJETIVO GENERAL

Describir la opinión
de las y los
ciudadanos respecto
de su Sistema de
Salud y del
funcionamiento de la
salud en Chile en
general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1 Evaluar al Sistema Chileno de Salud a través del cálculo del Índice de la Calidad de Salud y comparación de resultados con la serie histórica.
- 2 Describir la opinión sobre el funcionamiento del Sistema Chileno de Salud.
- 3 Evaluación de la calidad de los servicios de salud, gasto, financiamiento y cobertura personal

METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

Estudio cuantitativo de muestreo por cuotas, con aplicación mixta (600 casos online y 600 casos presenciales)



GRUPO OBJETIVO

Personas de 18 y más, residentes en la Región Metropolitana, Región de Valparaíso y Región del Biobío, pertenecientes a los GSE ABC1, C2, C3 y D.



TRABAJO DE

Trabajo de campo entre el 1 y 18 de julio de 2025



MUESTRA

1200 casos.

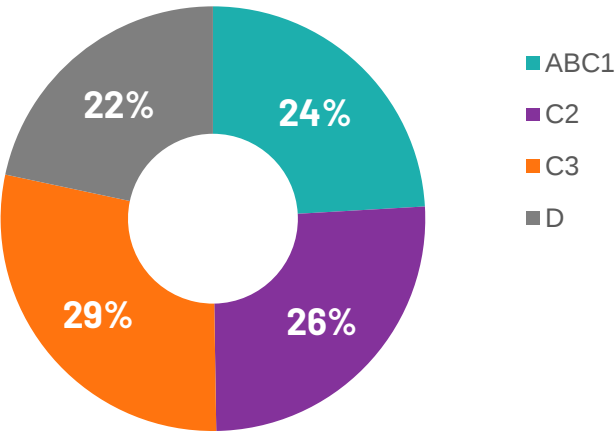
Metropolitana	400
Biobío	400
Valparaíso	400
Total	1200

PERFIL DE LA MUESTRA

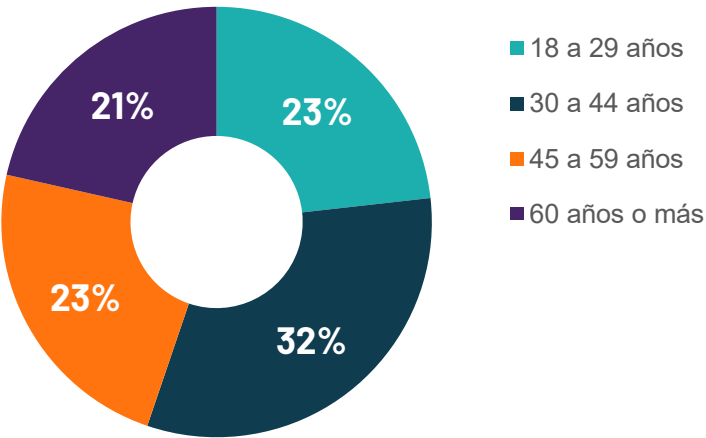
SEXO



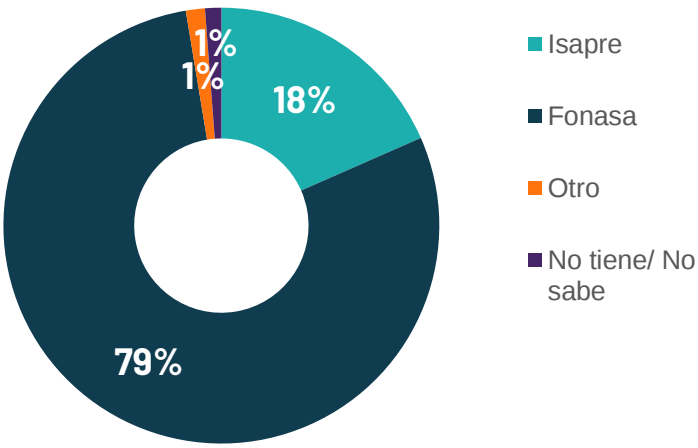
GRUPO SOCIOECONÓMICO



TRAMO ETARIO



SISTEMA DE SALUD



Ponderación de resultados: los resultados de la encuesta fueron ponderados, dándole a cada segmento el peso real que tienen en la población de estudio, siguiendo las proyecciones del Censo de Población 2017 y datos AIM (para el caso del GSE). Las variables de ponderación utilizadas son región, edad, sexo, GSE y sistema de salud.

RESUMEN EJECUTIVO

2

RESUMEN EJECUTIVO



DISMINUCIÓN DEL ÍNDICE DE EXPERIENCIA

El Índice de experiencia del sistema de salud disminuye respecto al año anterior, cayendo de 48 a 42 puntos. Si bien el indicador no llega a su mínimo histórico (34), indica un deterioro importante en la percepción de la experiencia respecto de los últimos años postpandemia.



LA CAÍDA DEL ÍNDICE DE EXPERIENCIA

La caída del índice de experiencia se da principalmente por una baja en la Evaluación de la última atención recibida en salud, donde hay caídas importantes en la evaluación del trato, la infraestructura médica, el tiempo que le dio el médico en la atención y la evaluación de los médicos que lo atendieron.



LEVE ALZA DE LOS INDICES DE CALIDAD Y EXPECTATIVAS

El índice de calidad y expectativas tienen una leve tendencia al alza (suben 3 y 4 puntos respectivamente)

El Índice de percepción de calidad sube levemente por una mejora en las evaluaciones de las personas de Isapre.

ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

3

ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

DEFINICIONES

ÍNDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

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.

ÍNDICE 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 evaluación general del sistema y percepción de facilidad de acceso al sistema.

ÍNDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

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.

Nota técnica: por efectos de la pandemia de COVID19 y la imposibilidad de replicar la medición con encuestas cara a cara en hogares, por las restricciones de movilidad, se reemplazó la metodología por una encuesta de levantamiento mixto, que en su diseño replica las características de las muestras levantadas los años previos, términos de edad, sexo y GSE de las personas encuestadas. Esta metodología se utilizó en las mediciones 2020 y 2021.

ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

PREGUNTAS POR ÍNDICE

ÍNDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

- P2. Con la experiencia que usted ha tenido 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”.
- P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (Médicos que le atendieron; Enfermeras, auxiliares; El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista; La comodidad de las salas de espera; La calidad de la infraestructura médica; La forma de solicitar hora médica por teléfono; Tiempo que le dio el médico en la atención; Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica; El monto que tuvo que cancelar por esa última atención).
- P7. Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU acceso personal a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita); Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital; Entrega de resultados de exámenes que indica su médico (ejemplo, laboratorio, radiografías, etc.); Poder hospitalizarse; Poder operarse; Atención de urgencias en el SAPU de su sector; Atención en el servicio de urgencia de su hospital).

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

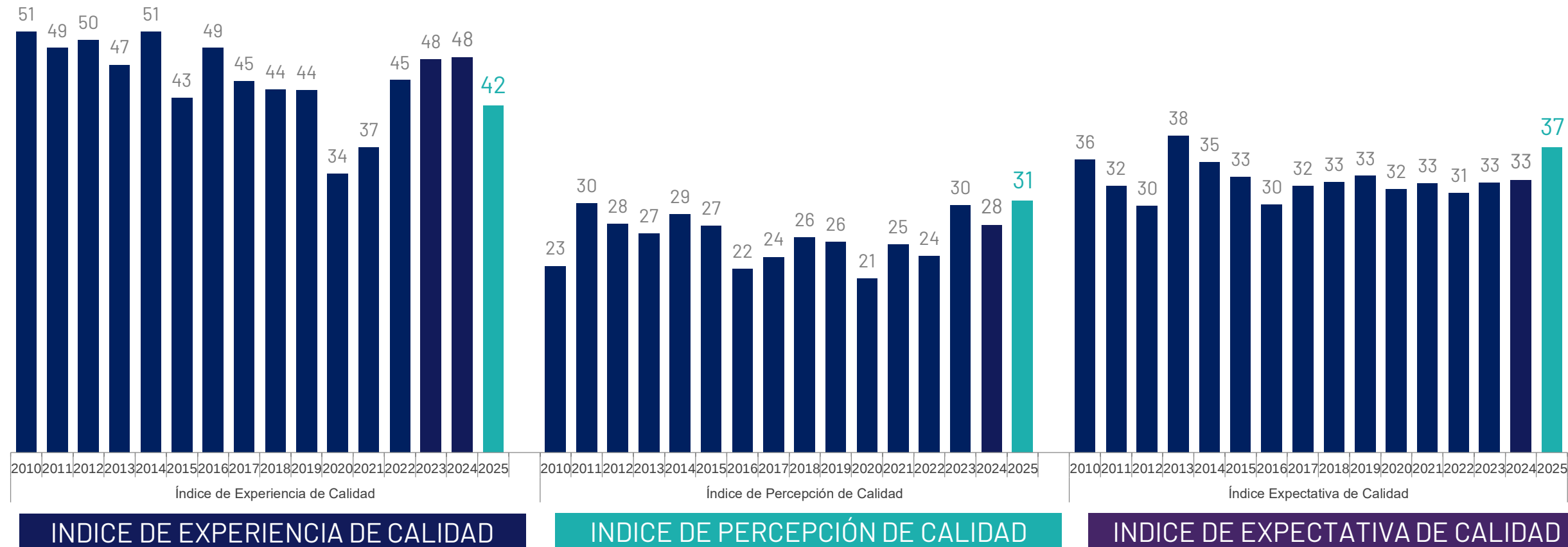
- P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”.
- P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Médicos que le atendieron; Enfermeras, auxiliares; El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista; La comodidad de las salas de espera; La calidad de la infraestructura médica; La forma de solicitar hora médica por teléfono; Tiempo que le dio el médico en la atención; Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica; El monto que tuvo que cancelar por esa última atención.

ÍNDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

- P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?
- P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?
- P8. ¿En un año más piensa usted que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?
- P9. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será SU ACCESO a las prestaciones médicas en un año más?
- P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud?
- P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud?
- P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan Auge?

EVOLUTIVO DE INDICES DE EXPERIENCIA, PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE CALIDAD

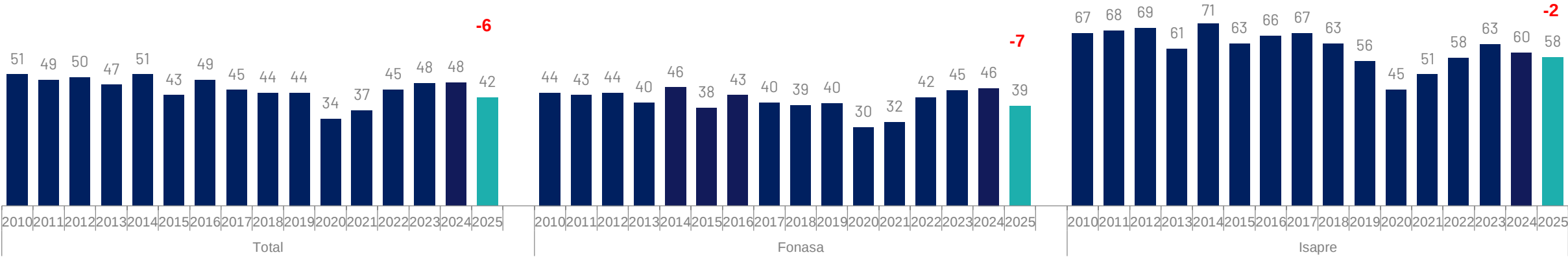
B:1200, total muestra



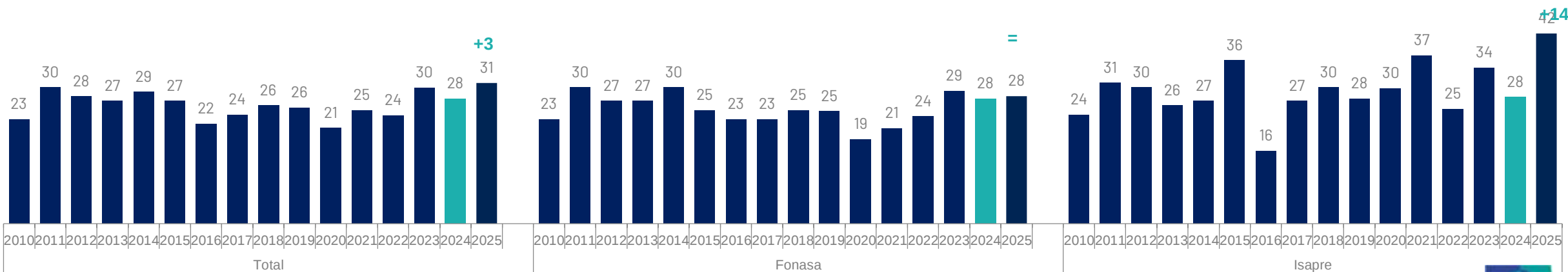
EVOLUTIVO DEL INDICE DE EXPERIENCIA Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD SEGÚN SEGURO DE SALUD

B:1200, total muestra

INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD



INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

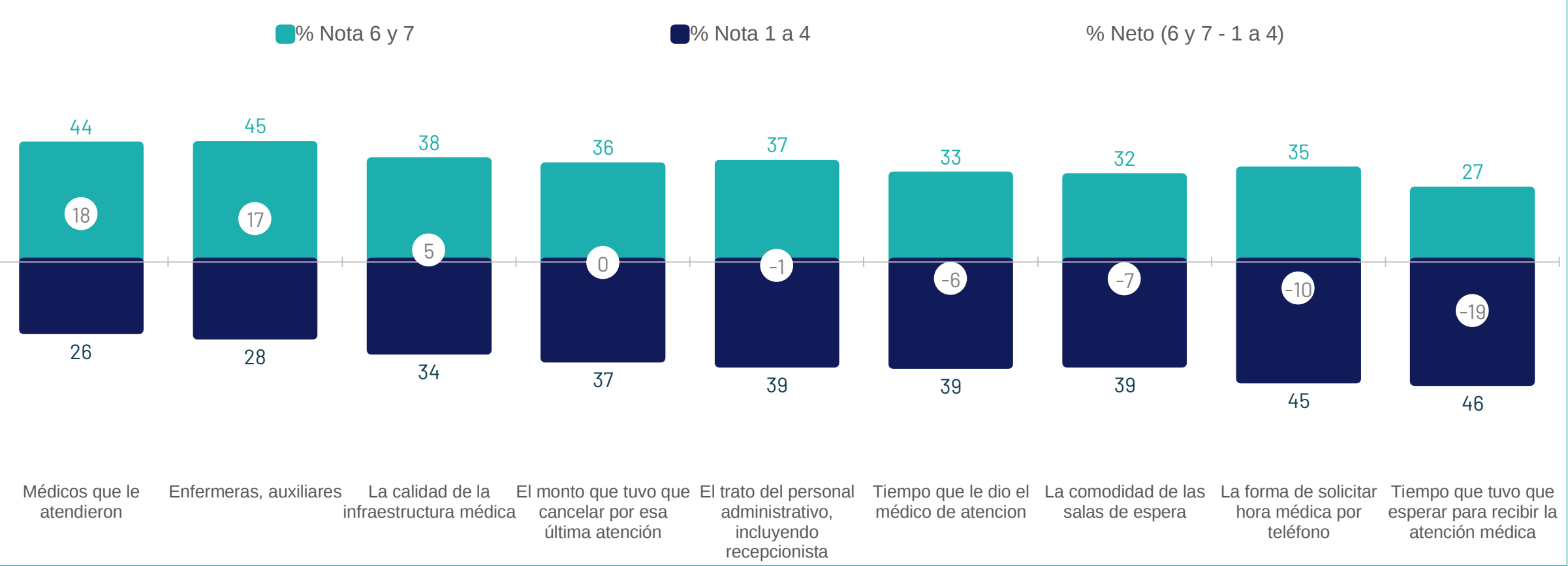


INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

4

EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD

Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud?
(B: 1200, total muestra)



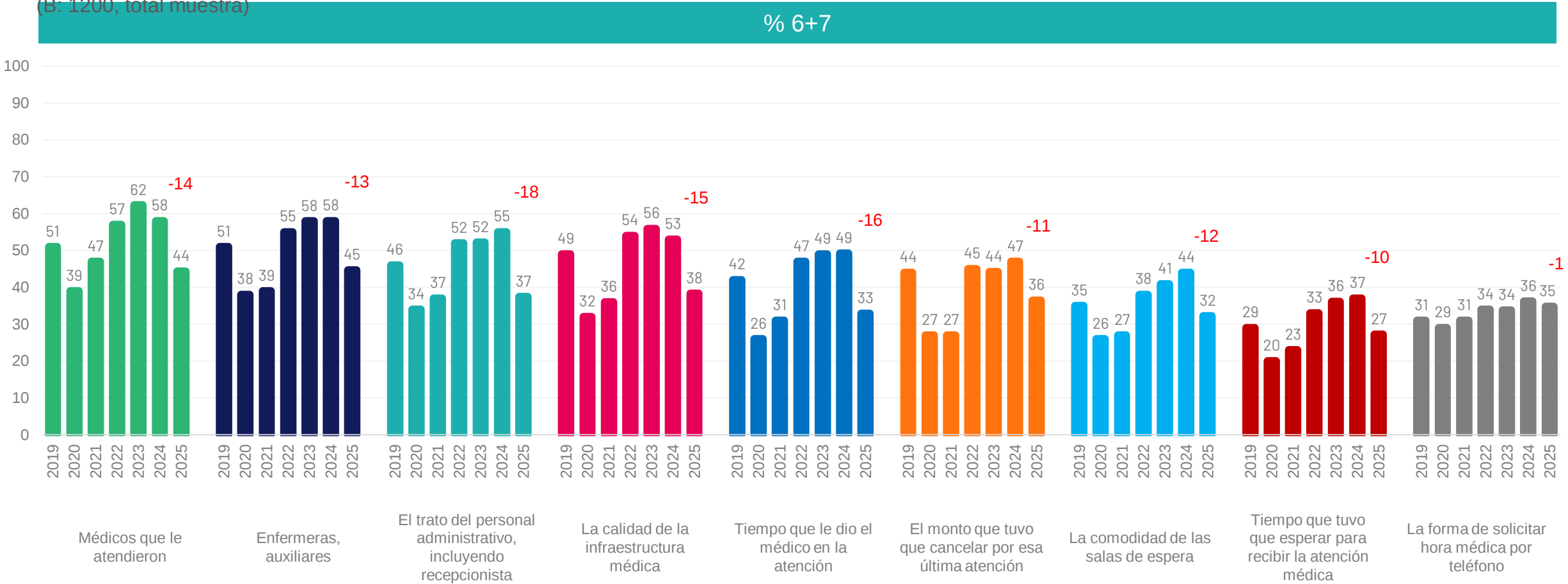
Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.



EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD – EVOLUTIVO 2019- 2025

Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud?

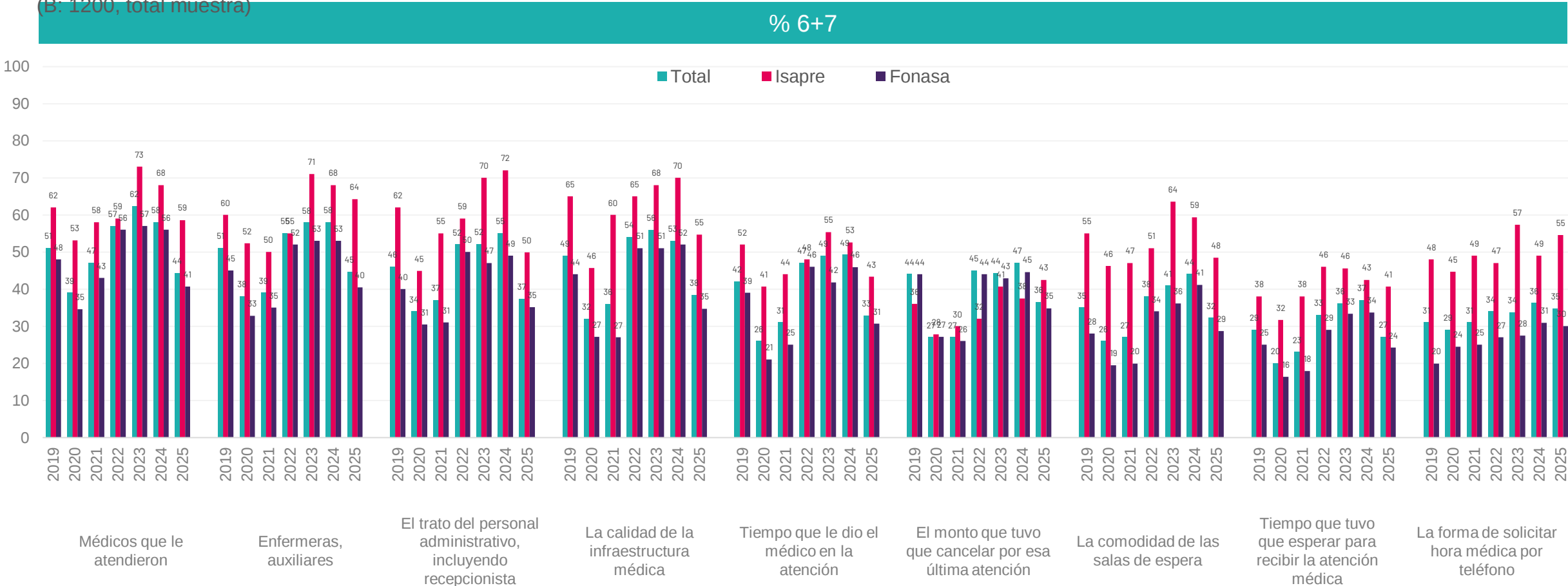
(B: 1200, total muestra)



EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD – EVOLUTIVO 2019- 2025 – POR SISTEMA DE SALUD

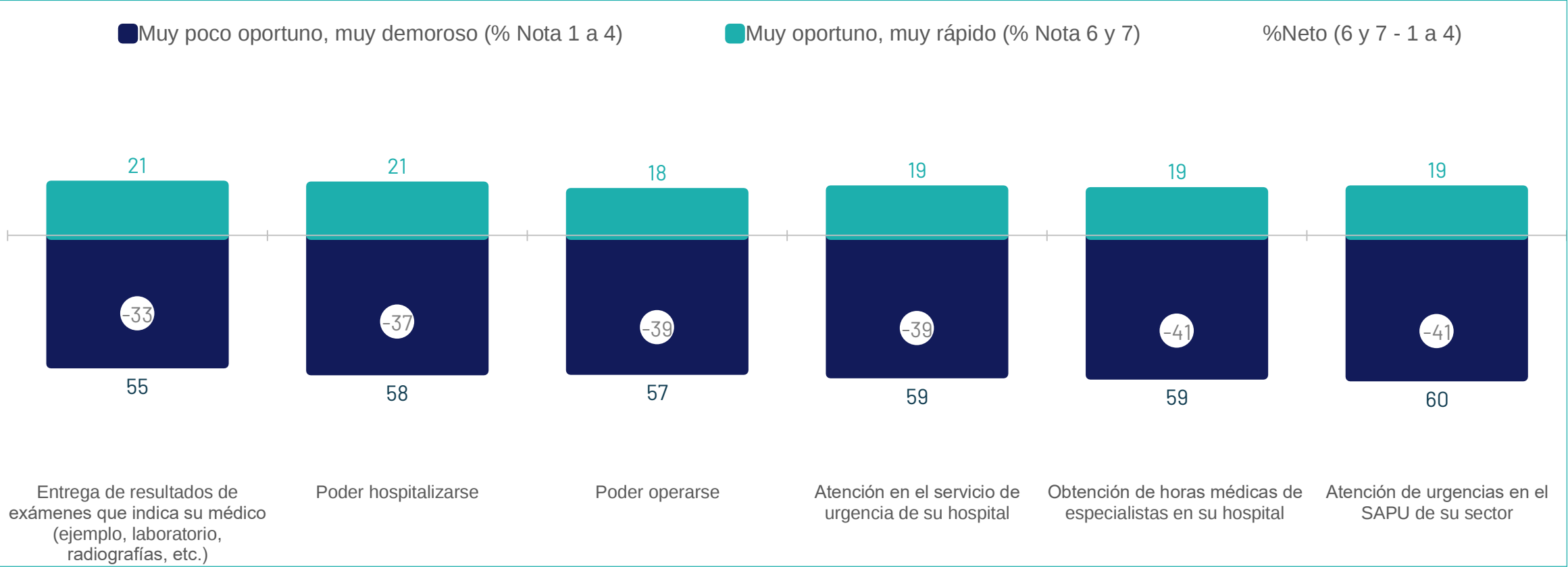
Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud?

(B: 1200, total muestra)



EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS SEGÚN EXPERIENCIA

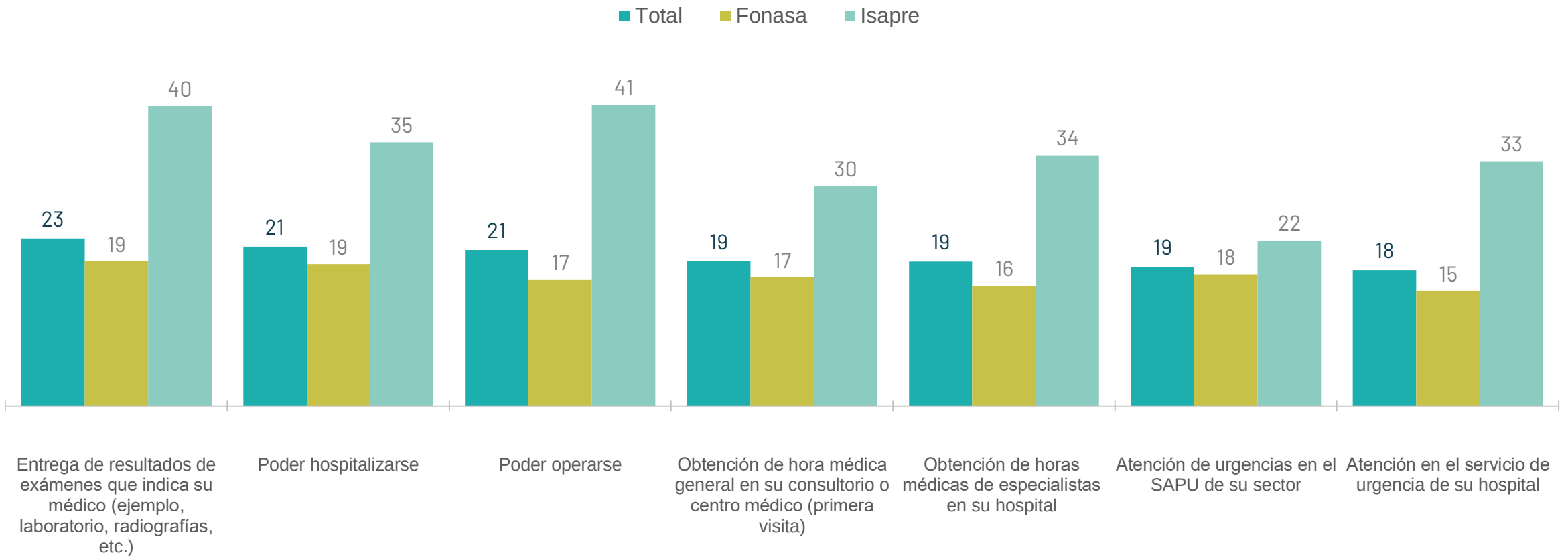
Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU ACCESO PERSONAL a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)



Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS SEGÚN EXPERIENCIA – POR SISTEMA DE SALUD

Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU ACCESO PERSONAL a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)

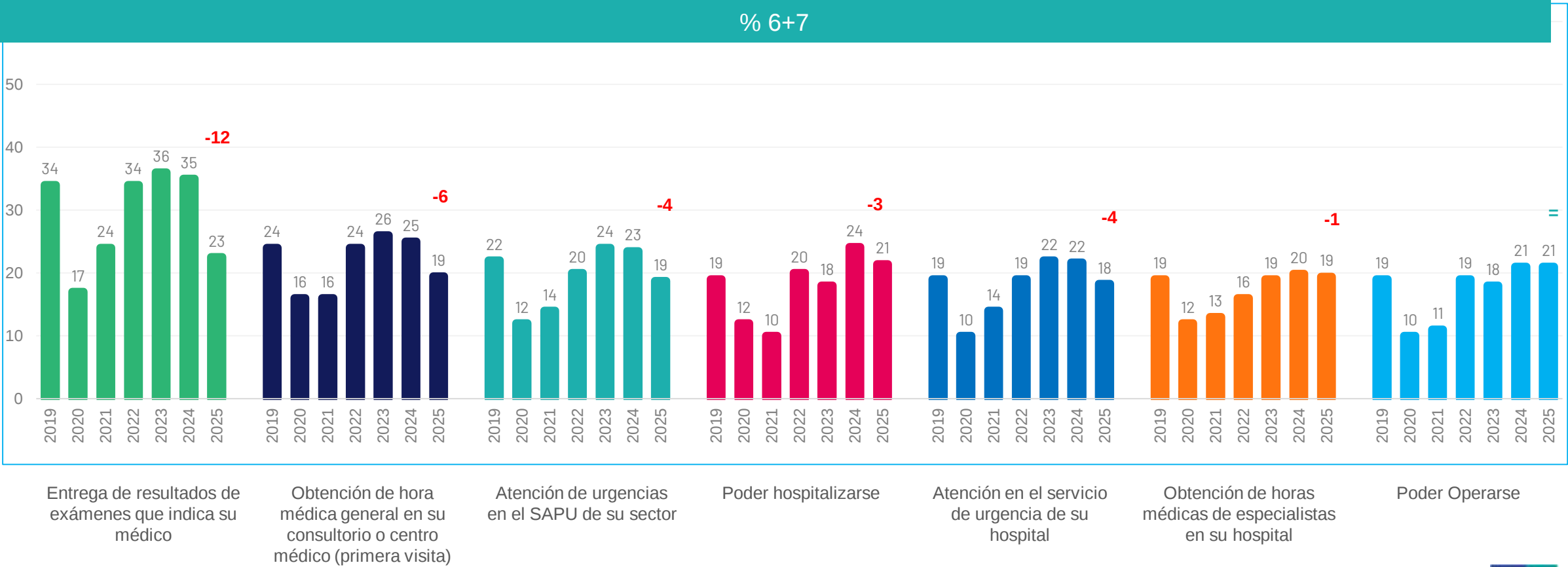


Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.



EVALUACIÓN DE OPORTUNIDAD / RAPIDEZ EN LAS ATENCIONES EVOLUTIVO 2019 - 2025

Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU ACCESO PERSONAL a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)

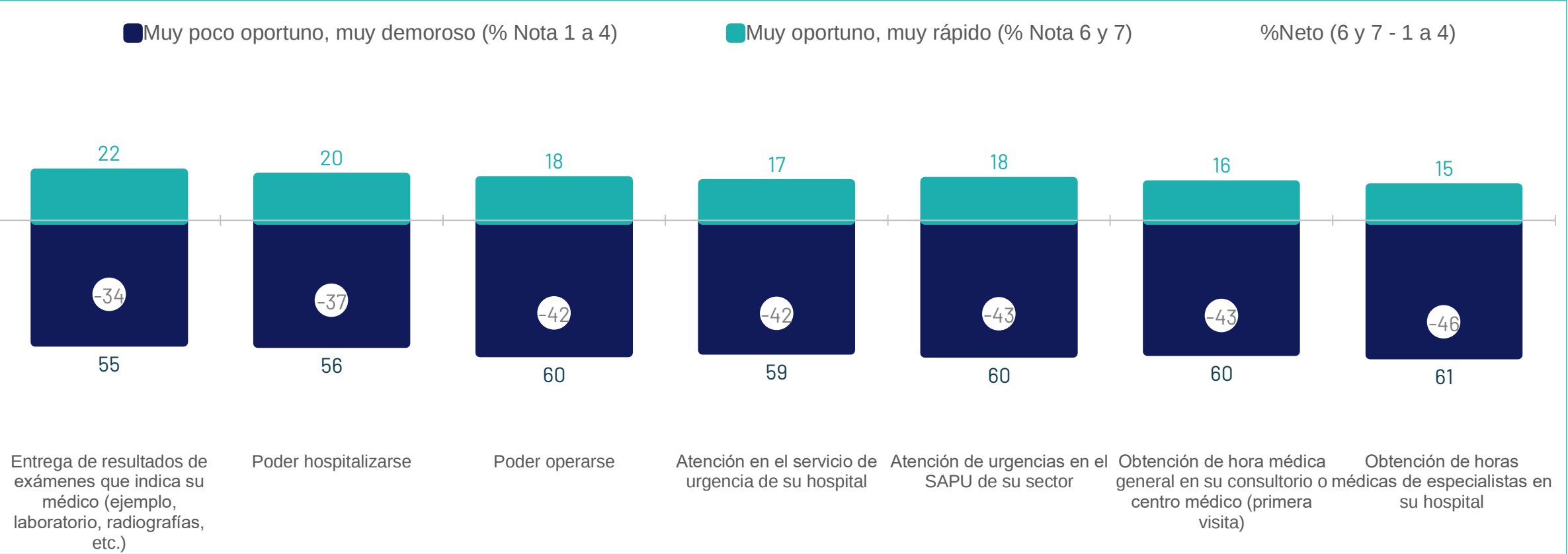


INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5

EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL

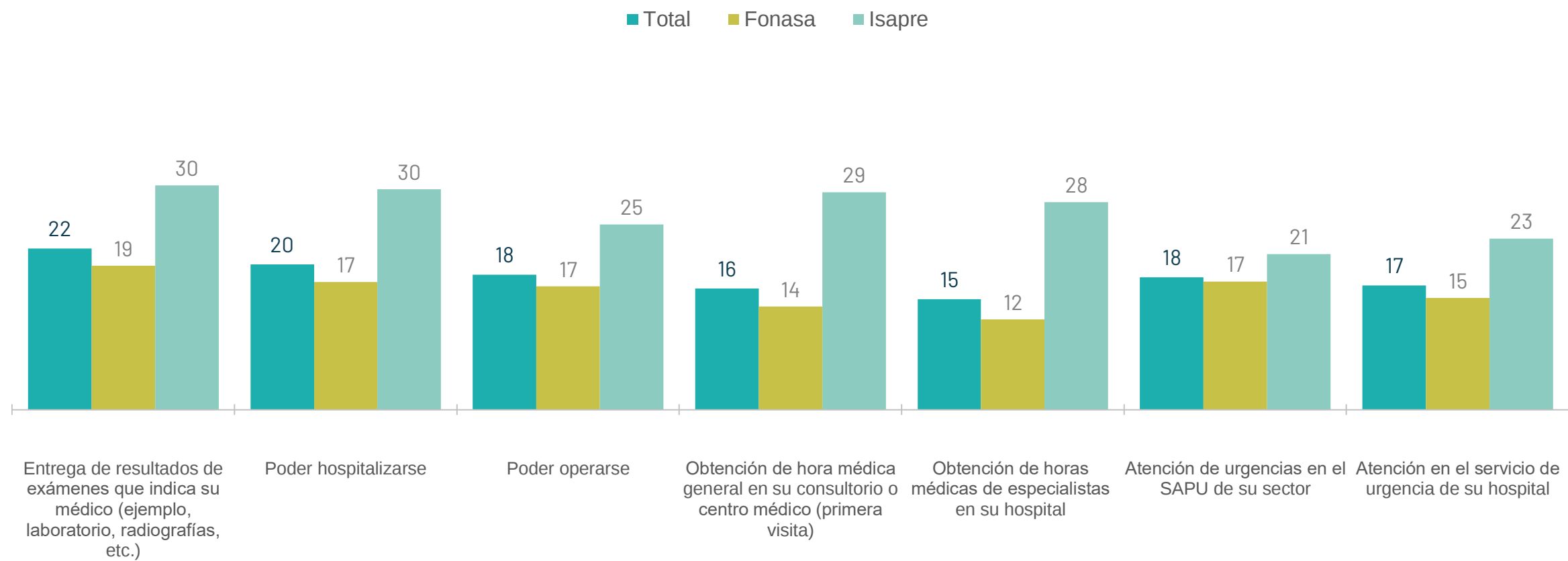
Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)



Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL – POR SISTEMA DE SALUD

Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)

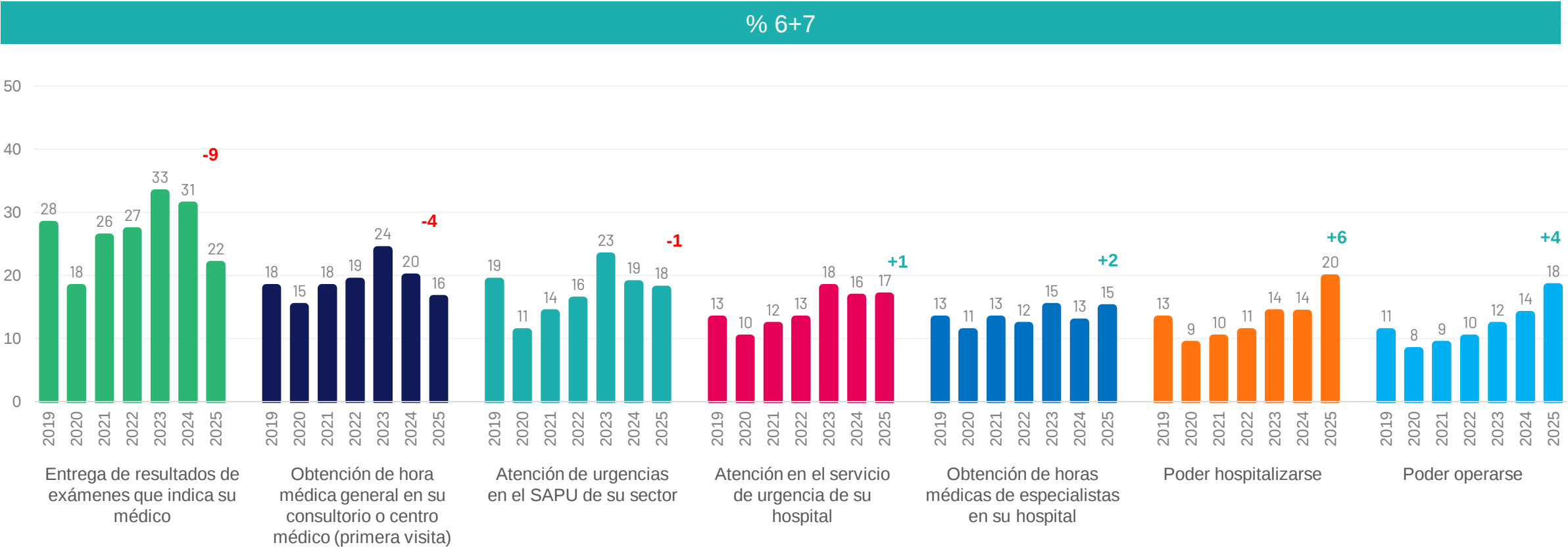


Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.



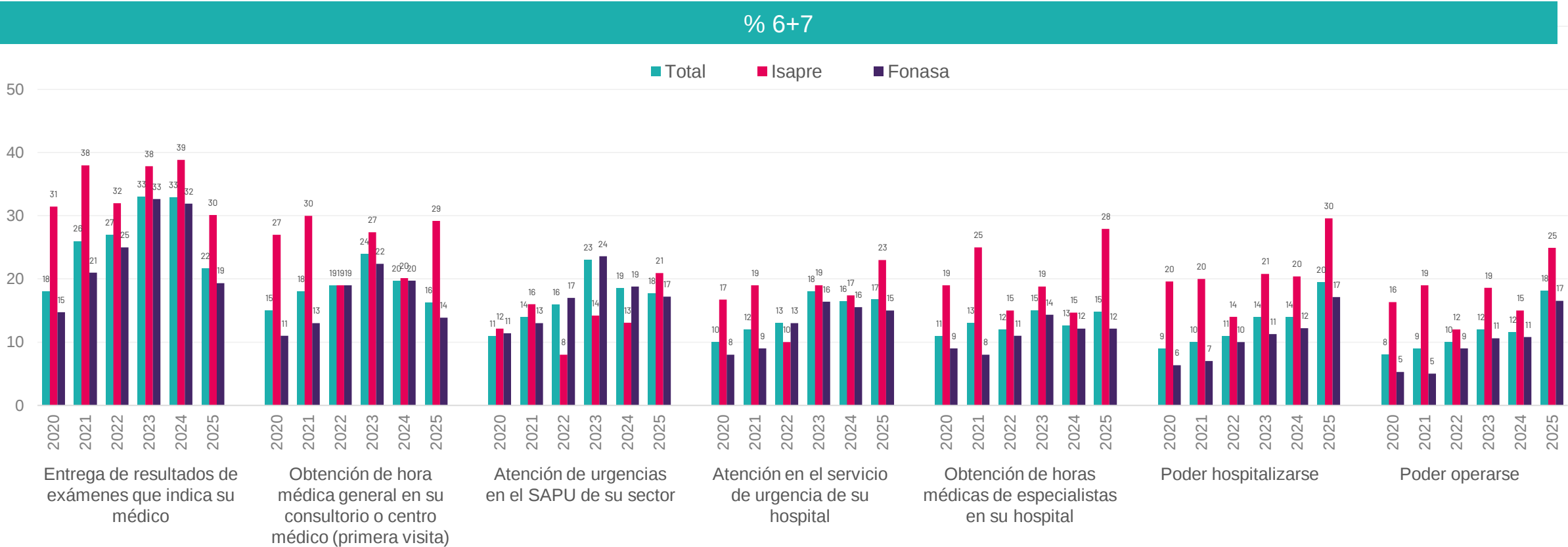
EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL EVOLUTIVO 2019 - 2025

Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)



EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL EVOLUTIVO 2019 – 2025 POR SISTEMA DE SALUD

Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?
(B: 1200, total muestra)



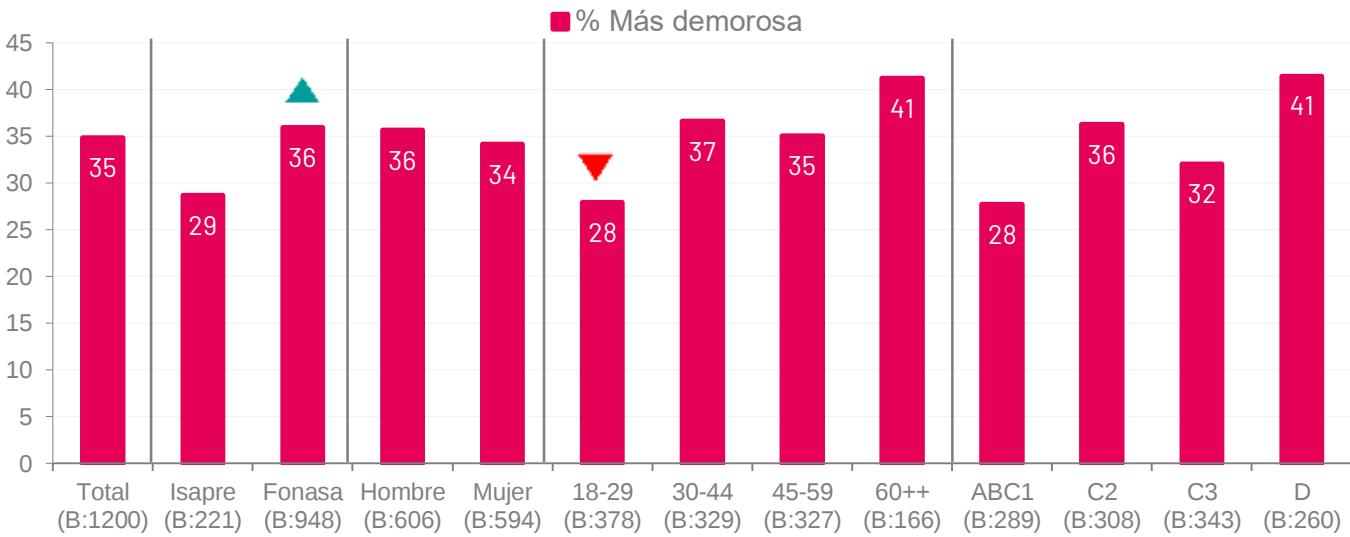
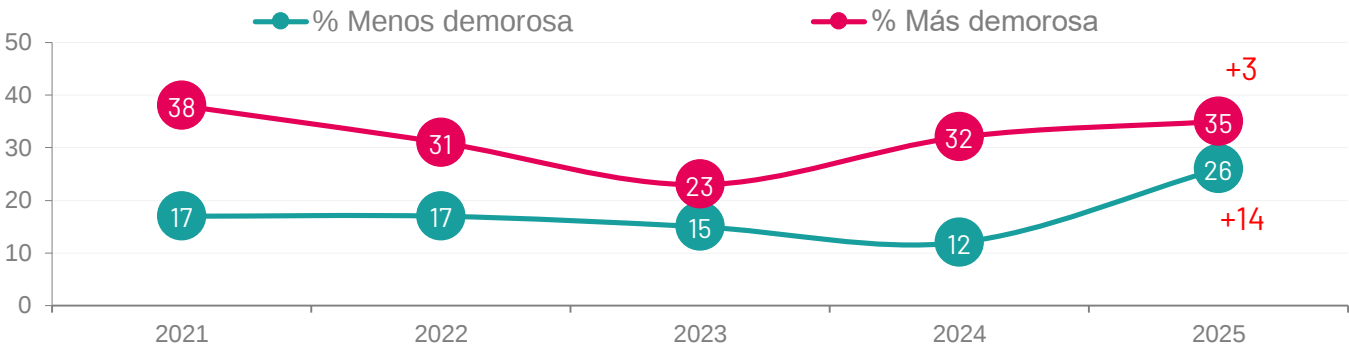
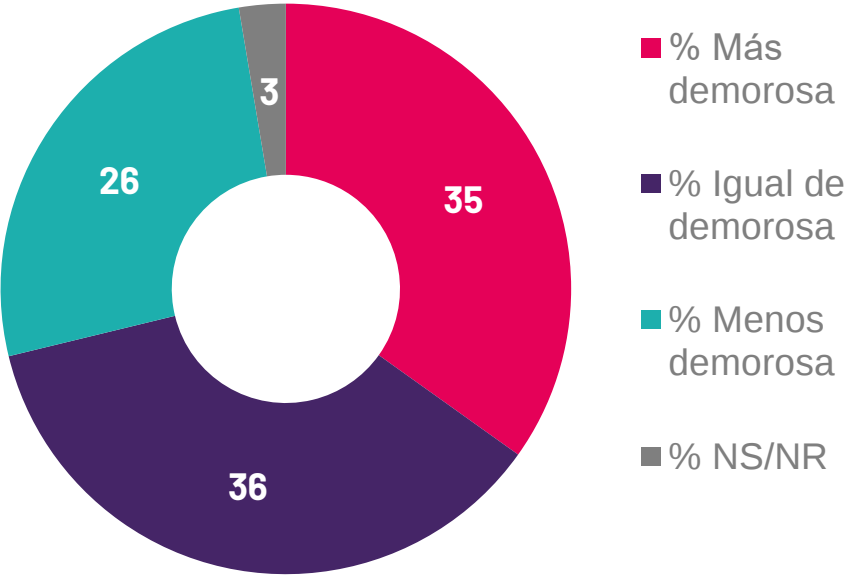
INDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

6

PERCEPCIÓN DE ACCESO FUTURO A PRESTACIONES MÉDICAS

¿En un año más piensa usted que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?
(B: 1200, total muestra)

35% Cree que será más demorosa



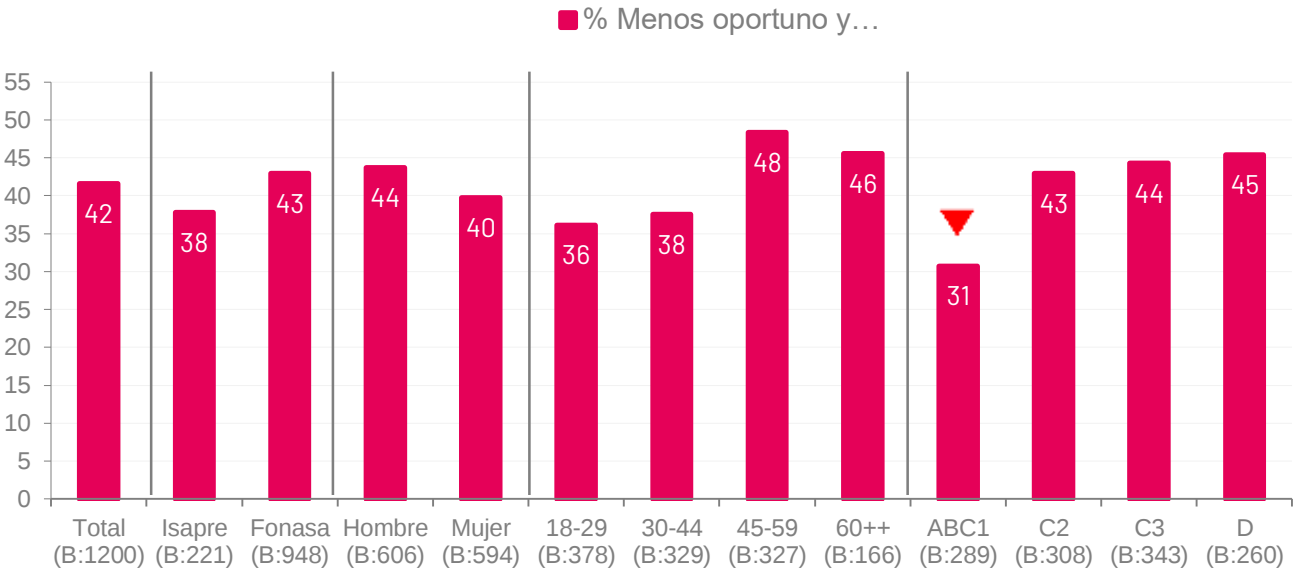
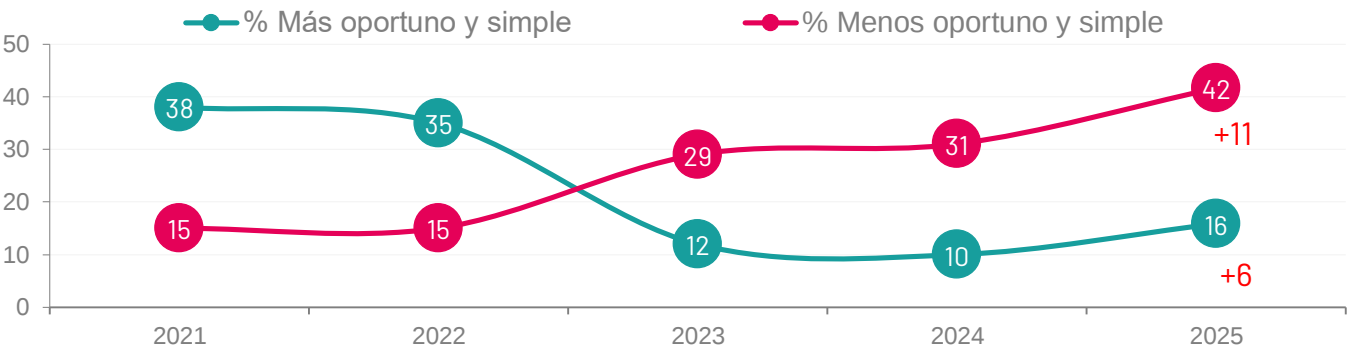
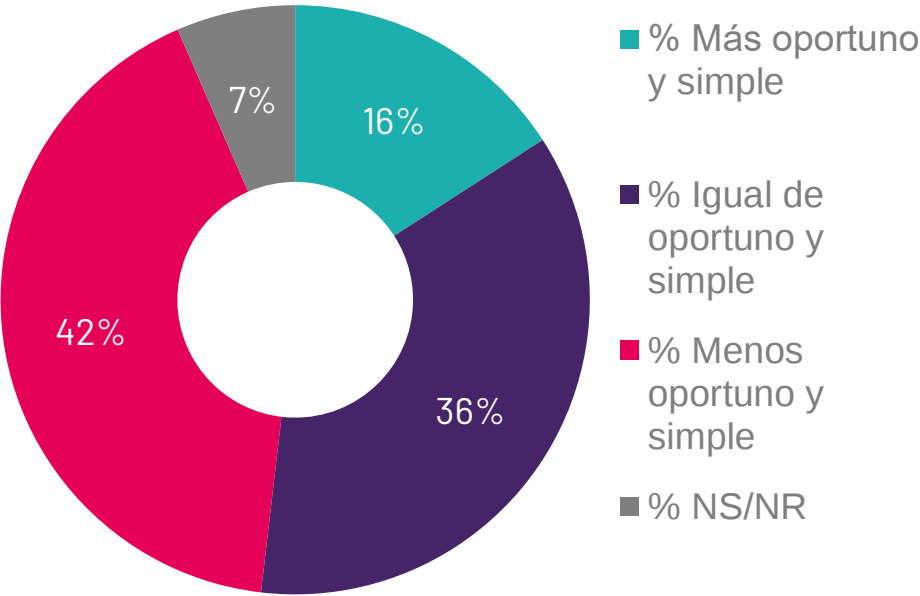
▲ ▼ Diferencia significativa a nivel de confianza del 95%



OPORTUNIDAD Y SIMPLEZA DEL ACCESO FUTURO A PRESTACIONES MÉDICAS

¿Cuán oportuno y simple considera usted que será SU ACCESO a las prestaciones médicas en un año más?
(B: 1200, total muestra)

42% Cree que será menos oportuno y simple

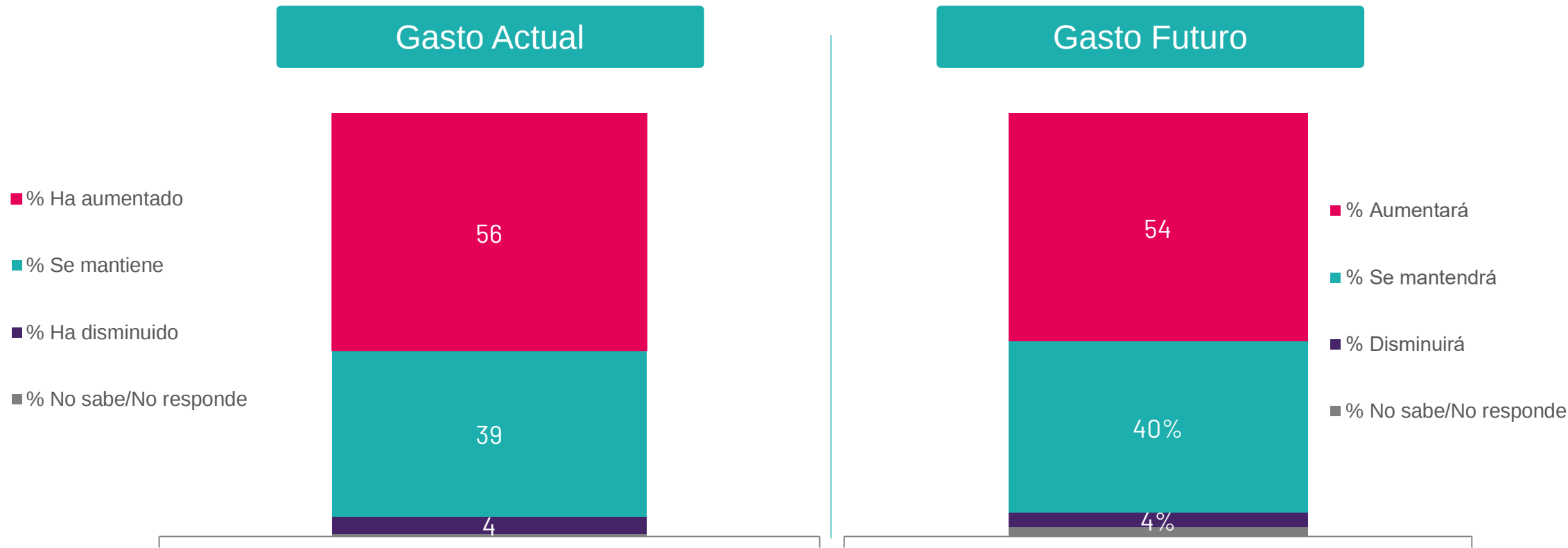


▲ ▼ Diferencia significativa a nivel de confianza del 95%

GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS

Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total muestra)

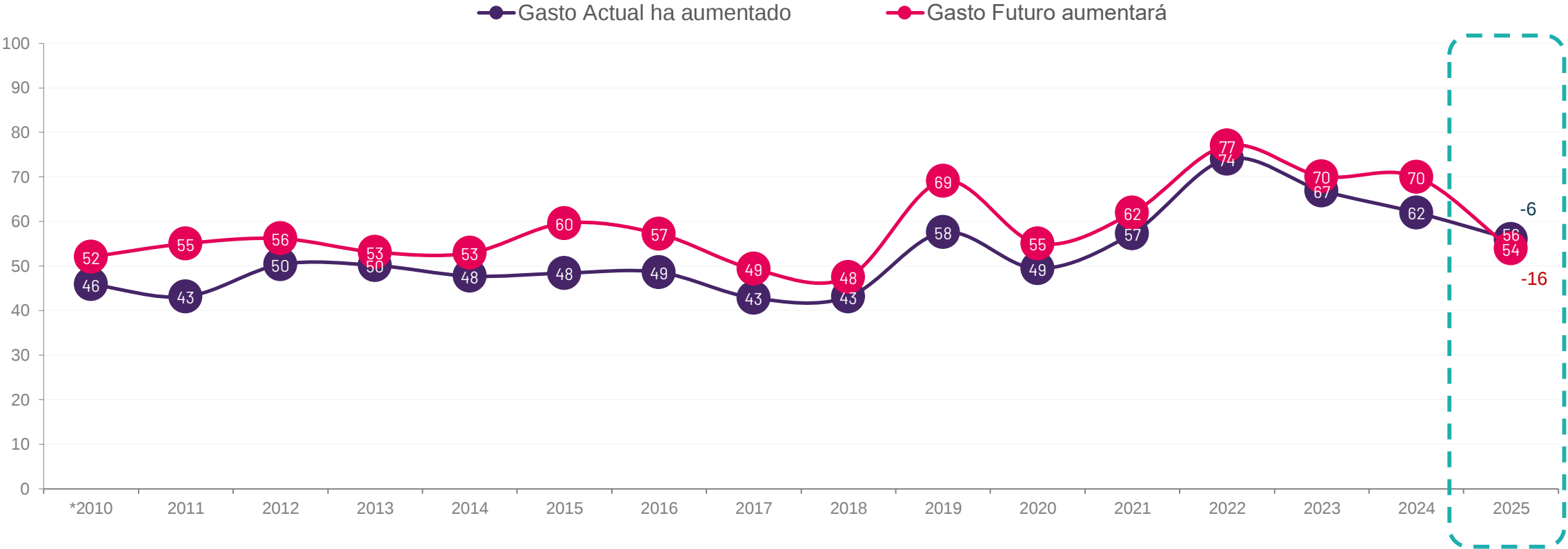
Y en relación con su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más? (B: 1200, total muestra)



EVOLUTIVO DE GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS (%HA AUMENTADO/AUMENTARÁ)

Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total muestra)

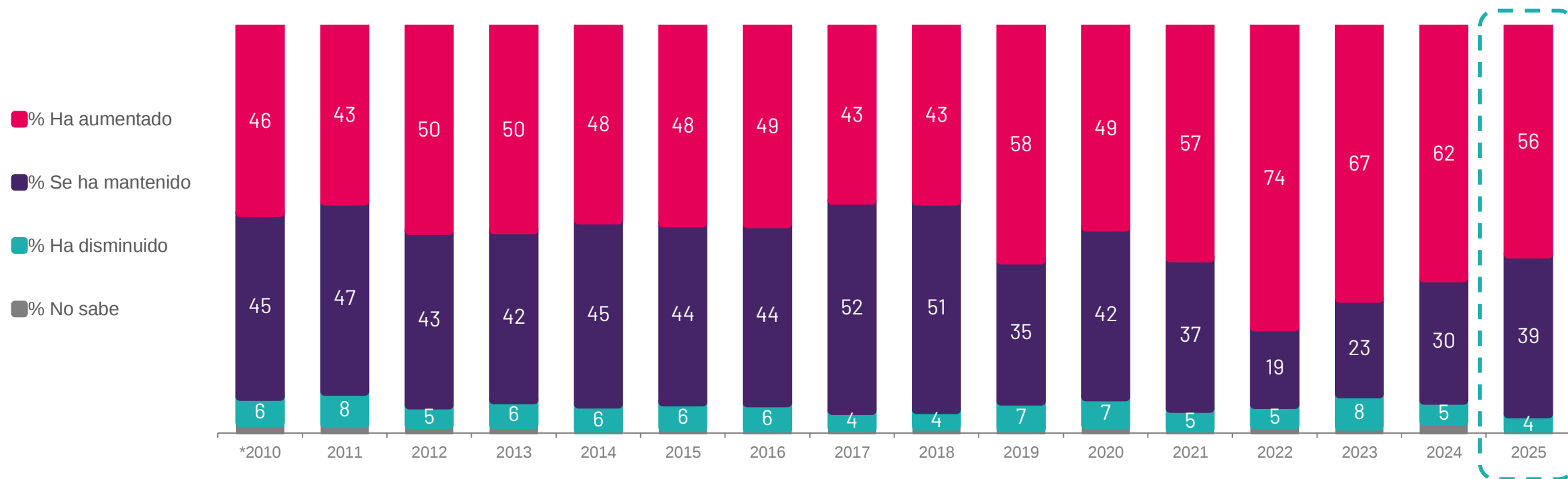
Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más? (B: 1200, total muestra)



EVOLUTIVO DE GASTO ACTUAL EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS

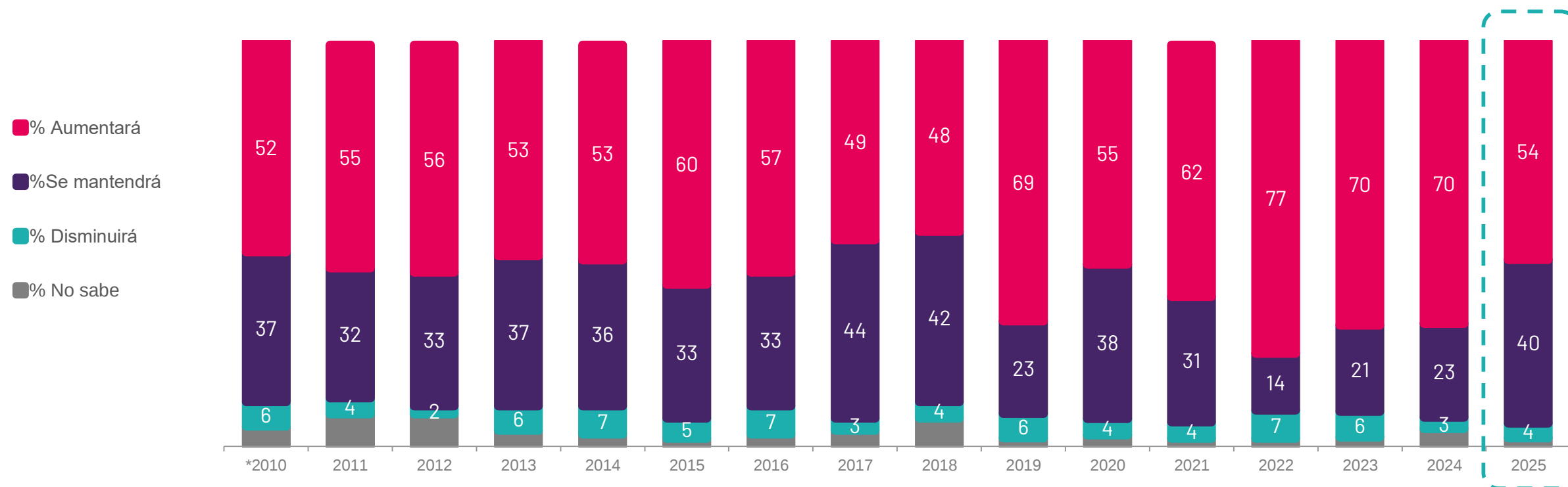
Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?

(B: 1200, total muestra)



EVOLUTIVO DE GASTO FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS

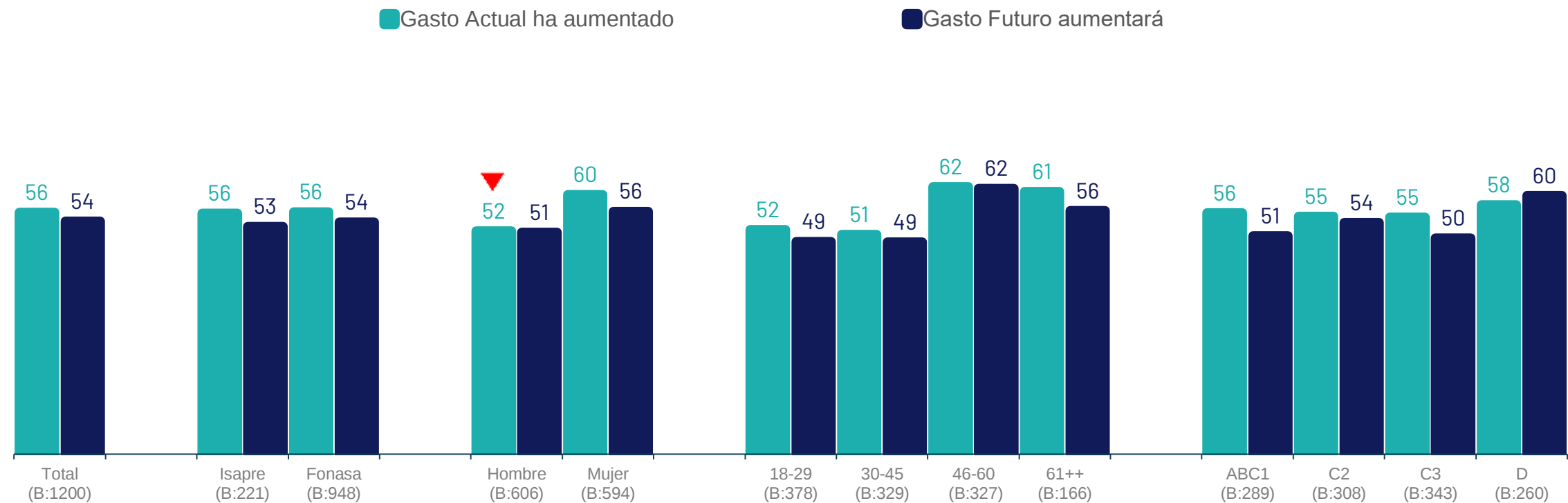
Y en relación con su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?
(B: 1200, total muestra)



GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS SEGÚN SEGMENTOS (%HA AUMENTADO/ AUMENTARÁ)

Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total muestra)

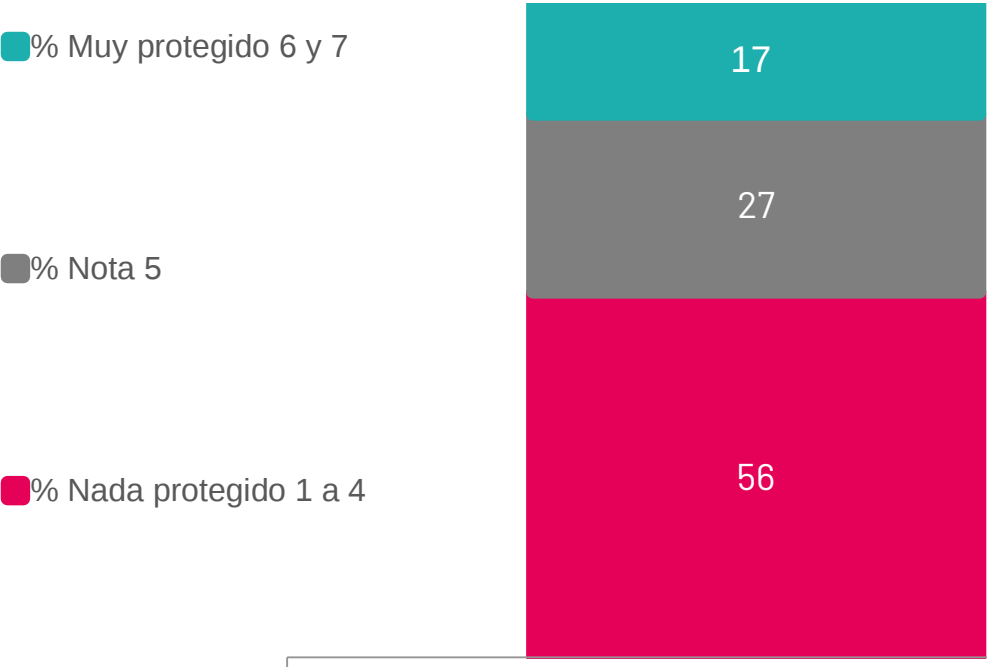
Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más? (B: 1200, total muestra)



PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN DE SALUD

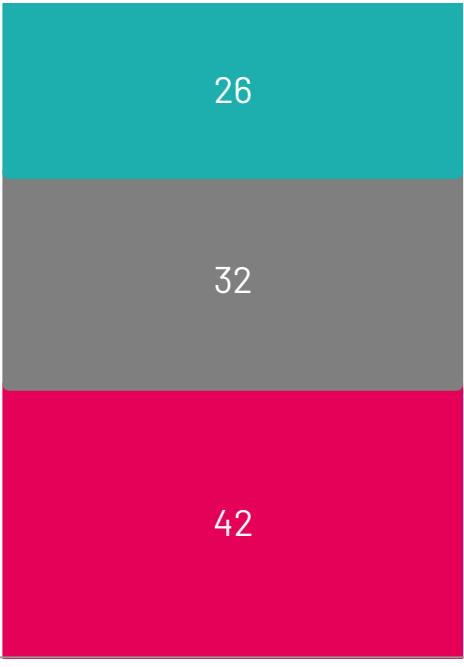
Población chilena con su actual plan de salud

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente LA POBLACIÓN CHILENA con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)



Usted con su actual plan de salud

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente USTED con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)



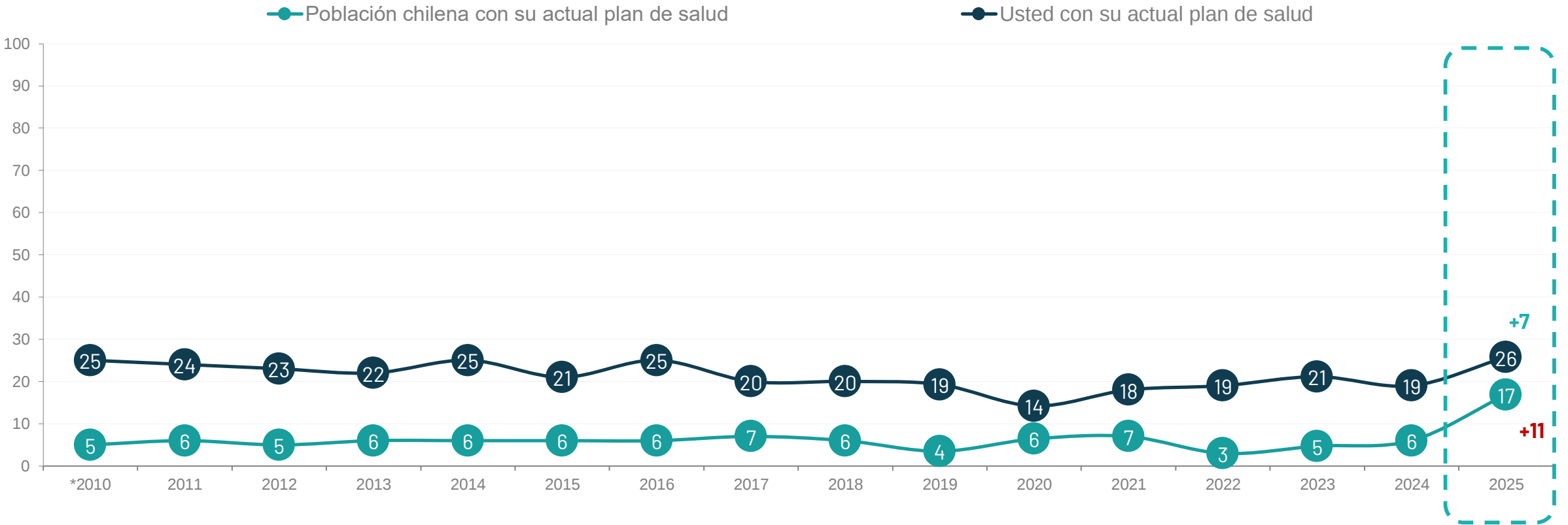
Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN (% CUBIERTO - 6 Y 7)

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud?

(B: 1200, total muestra)

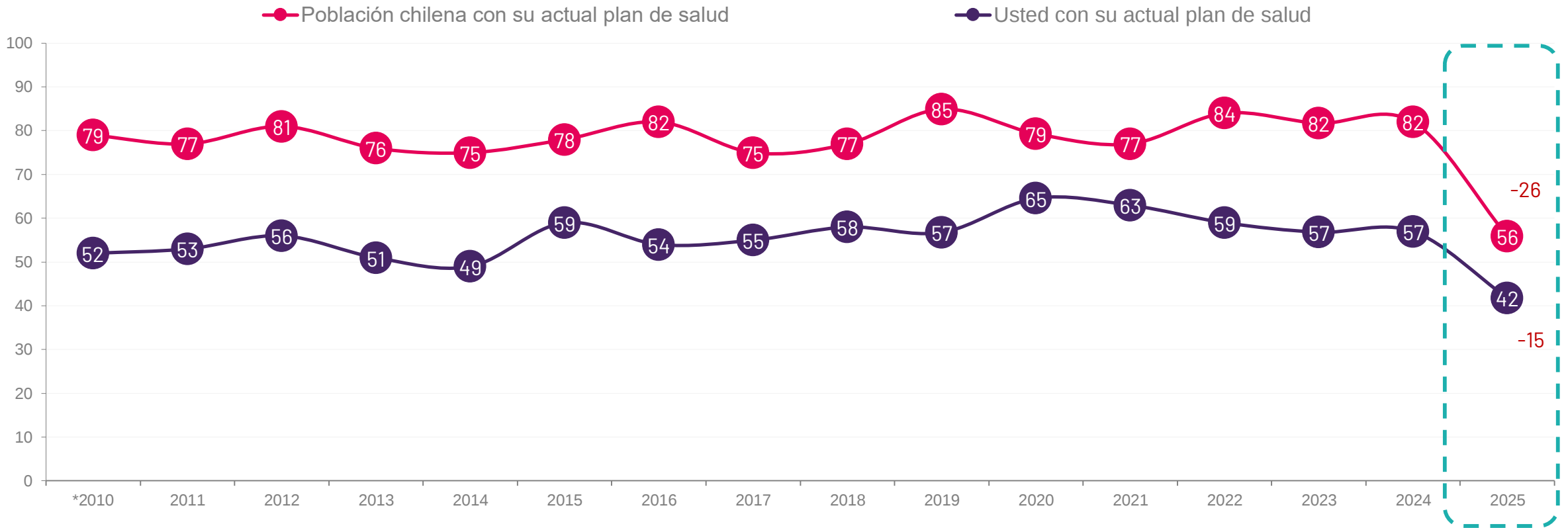


PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN

(% NO CUBIERTO – 1 A 4)

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)

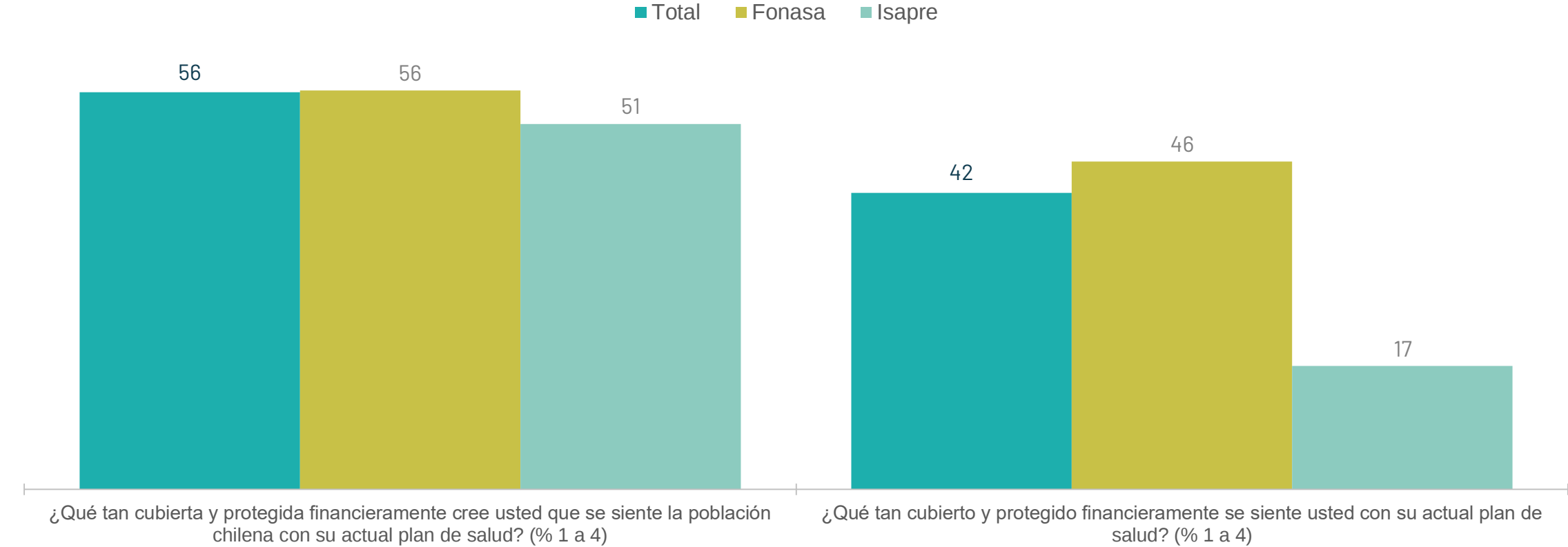


PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN

(% NO CUBIERTO – 1 A 4)

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total muestra)



Quando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

PREOCUPACIÓN POR ENFERMEDAD CATASTRÓFICA NO CUBIERTA POR AUGE

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan Auge? (B: 1200, total muestra)

