

# Estudio de Opinión sobre el Sistema de Salud 2019

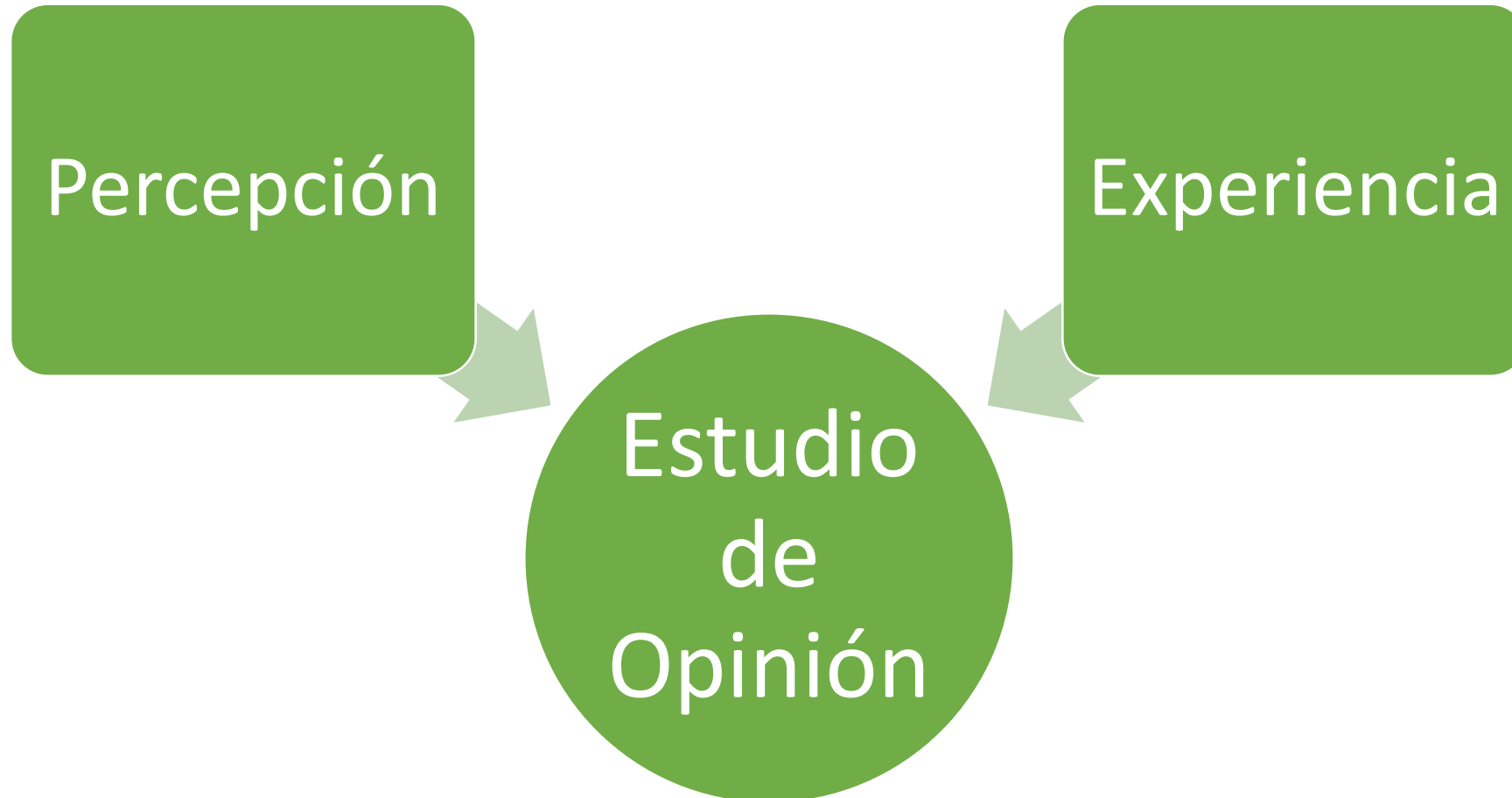
Departamento de Estudios y Desarrollo

Enero 2020

# Contenido

- Estudio con encuesta encargado a CADEM
- Características principales del Estudio de Opinión
- Estructura del Estudio de opinión
- Resumen resultados del Estudio
- Principales resultados del Estudio 2019

# Características principales del estudio



# Factores y variables del estudio

## PSE

- Nivel educacional
- Ingresos
- Raza

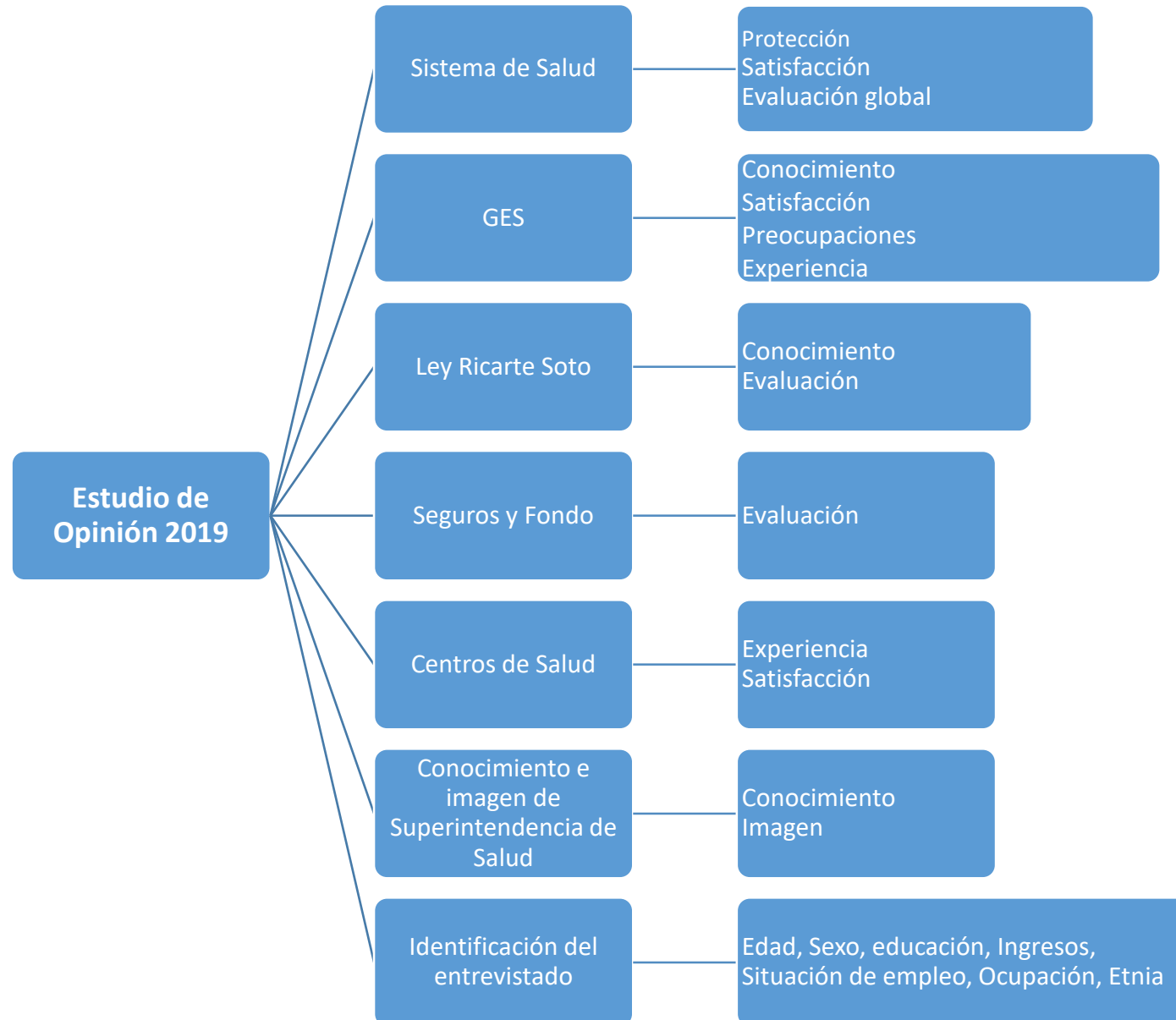
## Sistema de aseguramiento en salud

- Fonasa
- Isapre

## Opinión

- Percepción
- Experiencia

# Estructura del Estudio de Opinión 2019



# PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO 2019



# Preguntas iniciales

- Desprotección y sus determinantes
- Satisfacción y sus determinantes
- La imagen de la Superintendencia
- ¿El estallido social tuvo alguna influencia en los resultados del estudio?

# RESUMEN RESULTADOS EN LAS PRINCIPALES DIMENSIONES DEL ESTUDIO





## Principales antecedentes que revela el estudio de opinión 2019

- La percepción de desprotección aumenta de manera muy relevante en beneficiarios de ambos sistemas, siendo los peores registros desde el 2007
- La percepción de insatisfacción aumenta en beneficiarios de ambos sistemas
- La satisfacción con el GES es mucho más intensa en beneficiarios del FONASA, en particular los del Grupo A
- La percepción de satisfacción con los centros de salud disminuye en beneficiarios de ambos sistemas
- La percepción de satisfacción con la Ley Ricarte Soto disminuye en beneficiarios ambos sistemas
- La evaluación positiva de la experiencia de hospitalización supera de manera importante la evaluación negativa, en beneficiarios de ambos sistemas
- En general, en términos comparativos, la Superintendencia de Salud se encuentra entre las instituciones mejor evaluadas en la mayoría de los atributos medidos
- **El evento del Estallido Social no tuvo impacto estadístico significativo en los resultados**

# La percepción de desprotección

- En beneficiarios de Fonasa se explica fundamentalmente por las siguientes poblaciones:
  - Hombres de Fonasa Grupos A y D, y mujeres Grupo D
  - Trabajadores independientes y obreros
  - Pueblos originarios
  - Beneficiarios de edad entre 18-34
- En Isapre
  - Trabajadores cuenta propia
  - Beneficiarios de más de 55 años

# Aumento percepción de insatisfacción

- Fonasa

- La insatisfacción es más intensa en Población de hombres Grupo C y D; y Mujeres Grupo B y D
- La insatisfacción es mayor en los jóvenes (18 – 34) que en los otros grupos etarios
- Insatisfacción mucho mayor en pueblos originarios
- La **satisfacción** es más intensa en Hombres grupo A y B; y Mujeres Grupo A

- Isapres

- Insatisfacción más intensa en trabajadores cuenta propia y trabajadores públicos
- Insatisfacción mayor en personas adultas (55 y más)
- Insatisfacción mucho mayor en pueblos originarios

PROTECCIÓN



# Sensación de Protección

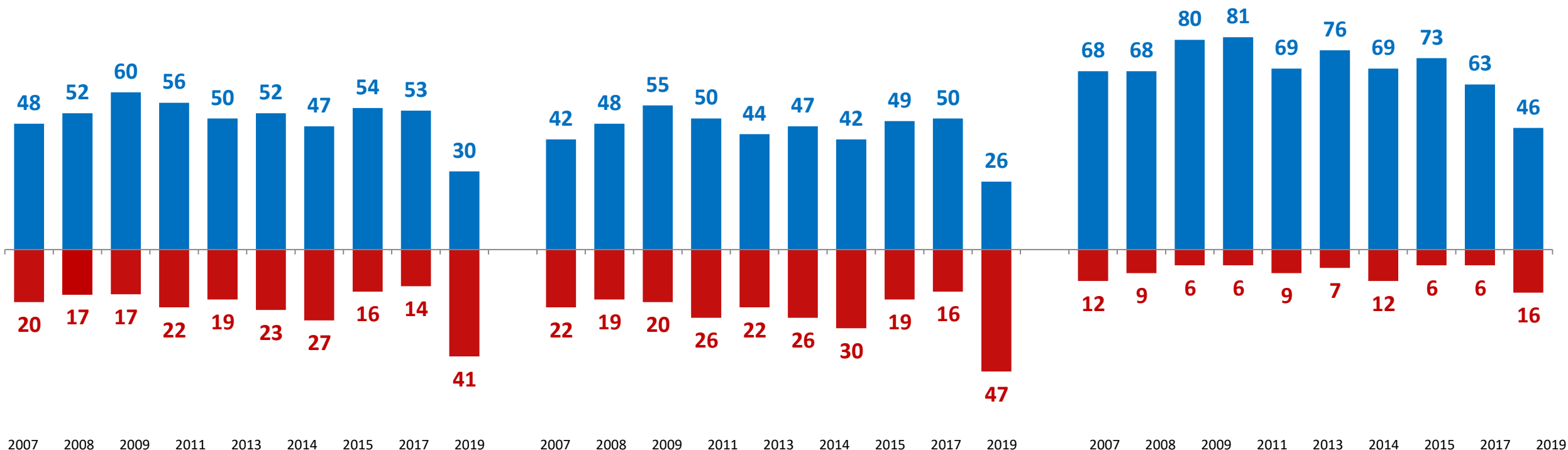
En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. Actualmente? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”

■ Protegido/Muy protegido ■ Desprotegido/ Muy desprotegido

TOTAL

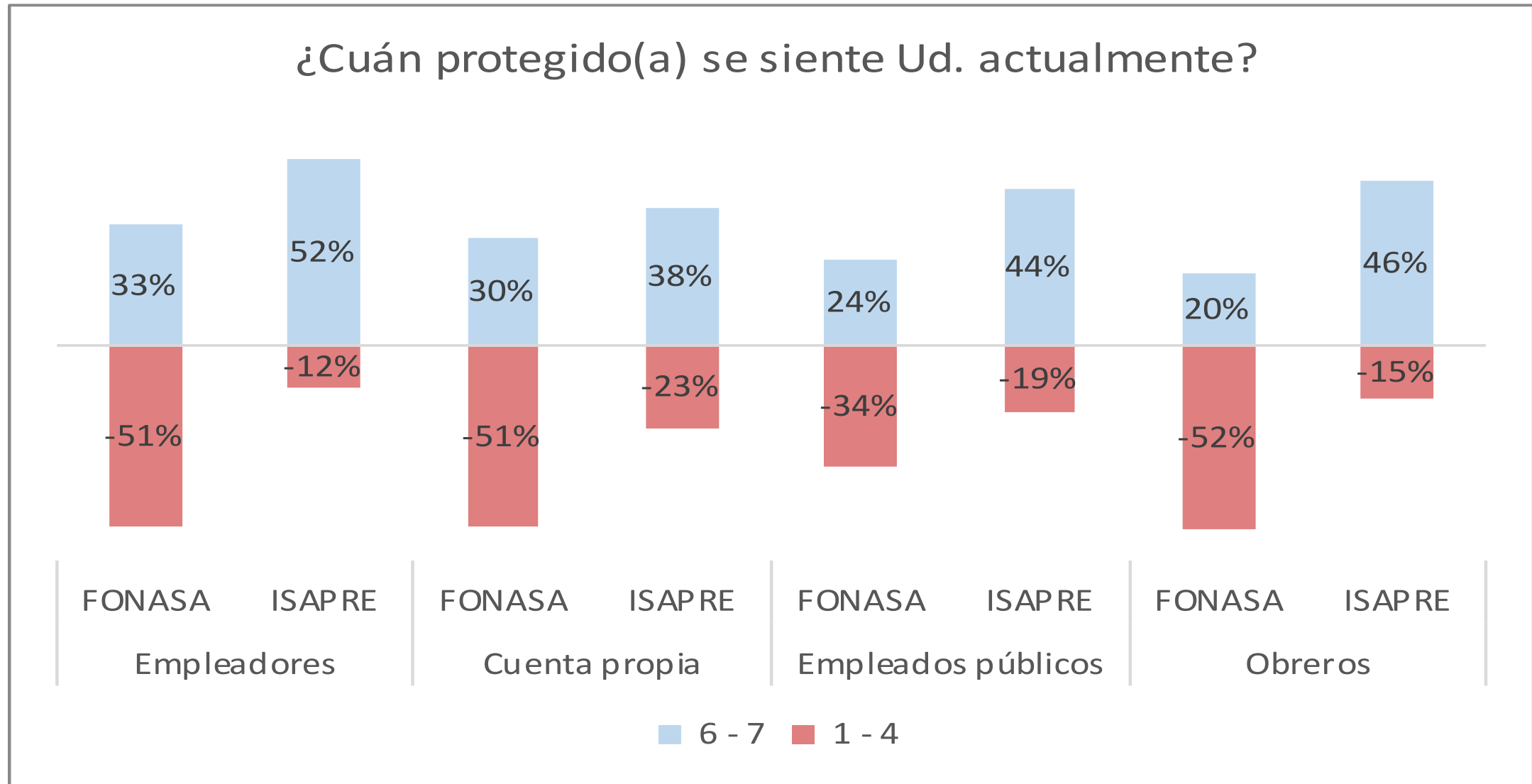
FONASA

ISAPRE

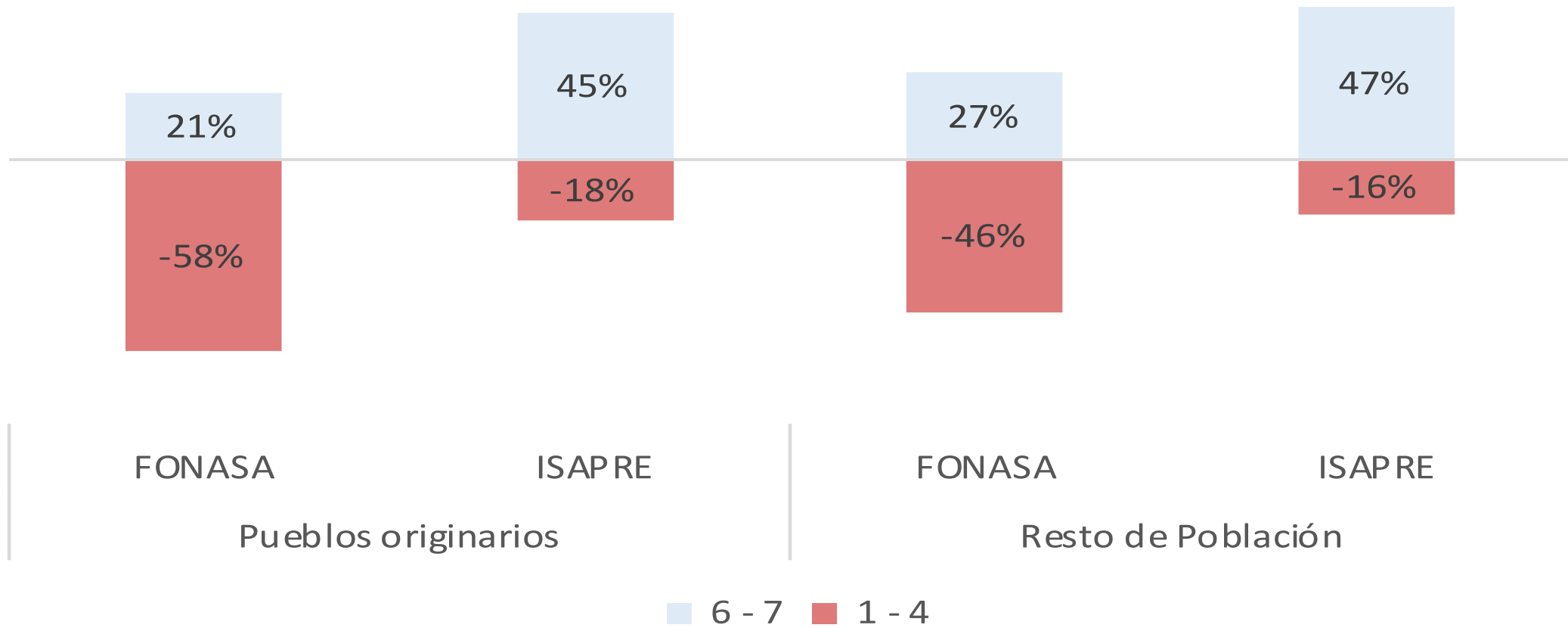


(\*) Casos 2019: 1.545

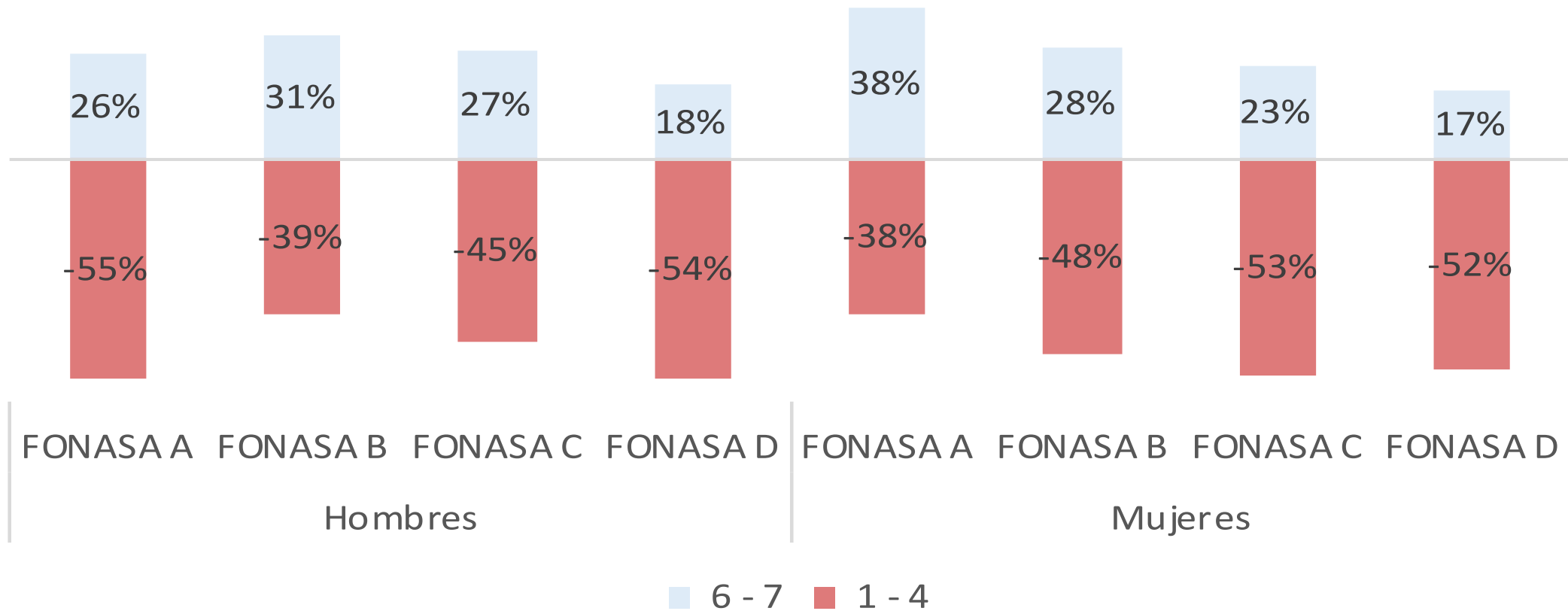
En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. Actualmente? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”



## ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. actualmente?

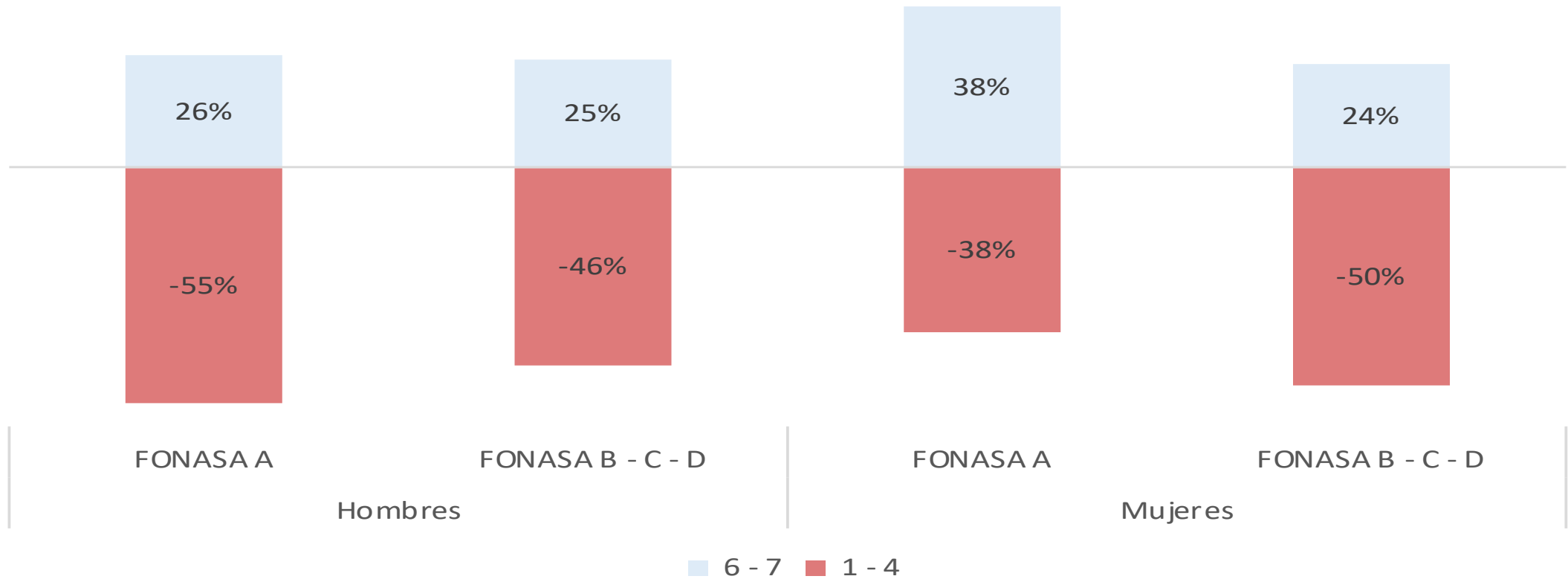


## ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. actualmente?

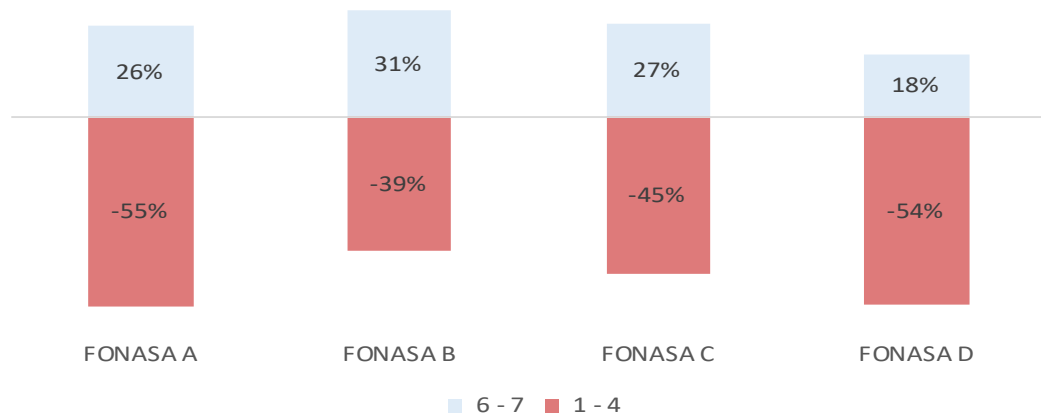




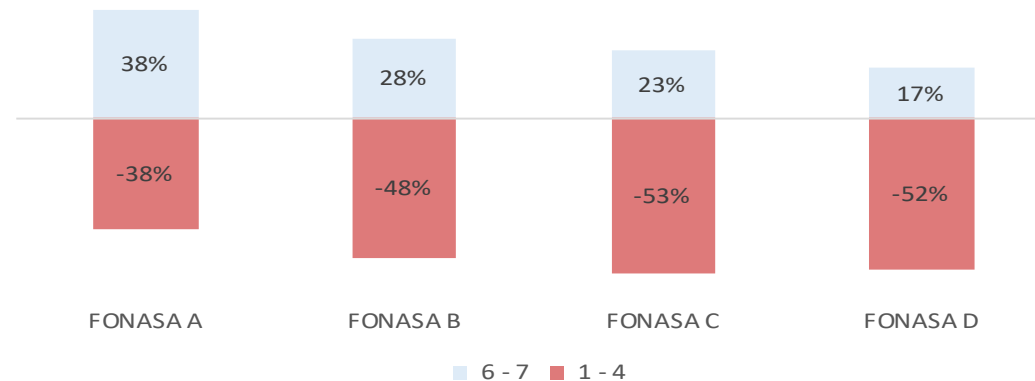
## ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. actualmente?



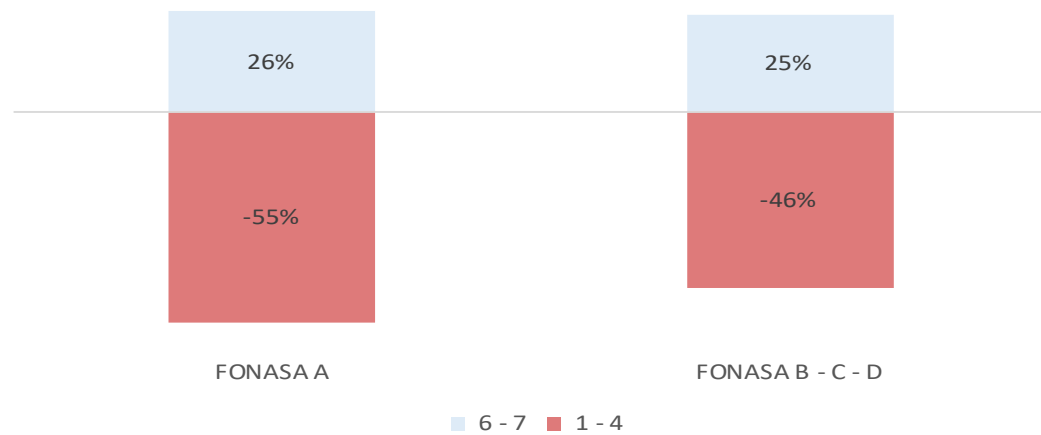
Protección en hombres FONASA



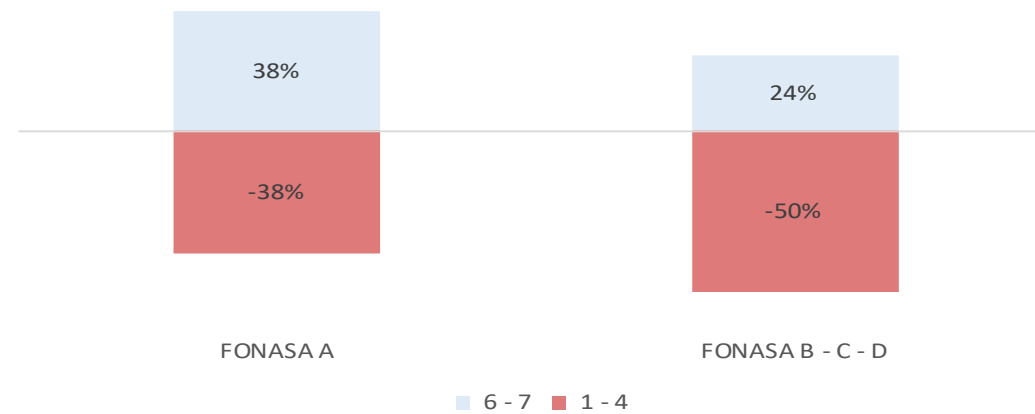
Protección en Mujeres FONASA



Protección en hombres FONASA



Protección en Mujeres FONASA



# Satisfacción con el Sistema de Salud

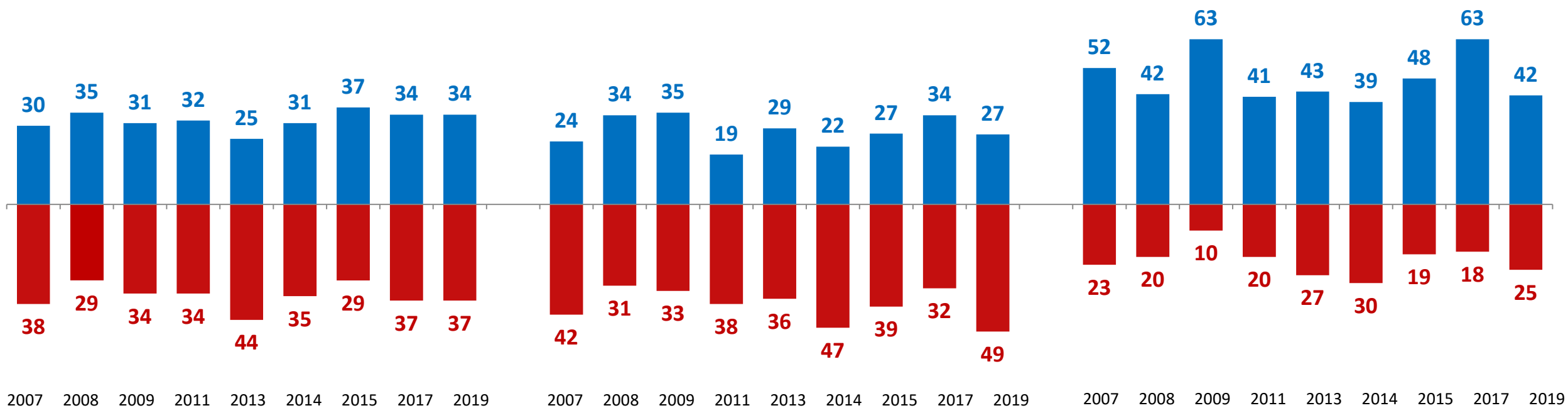
En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”.

■ Satisfecho/Muy satisfecho ■ Insatisfecho/Muy insatisfecho

TOTAL

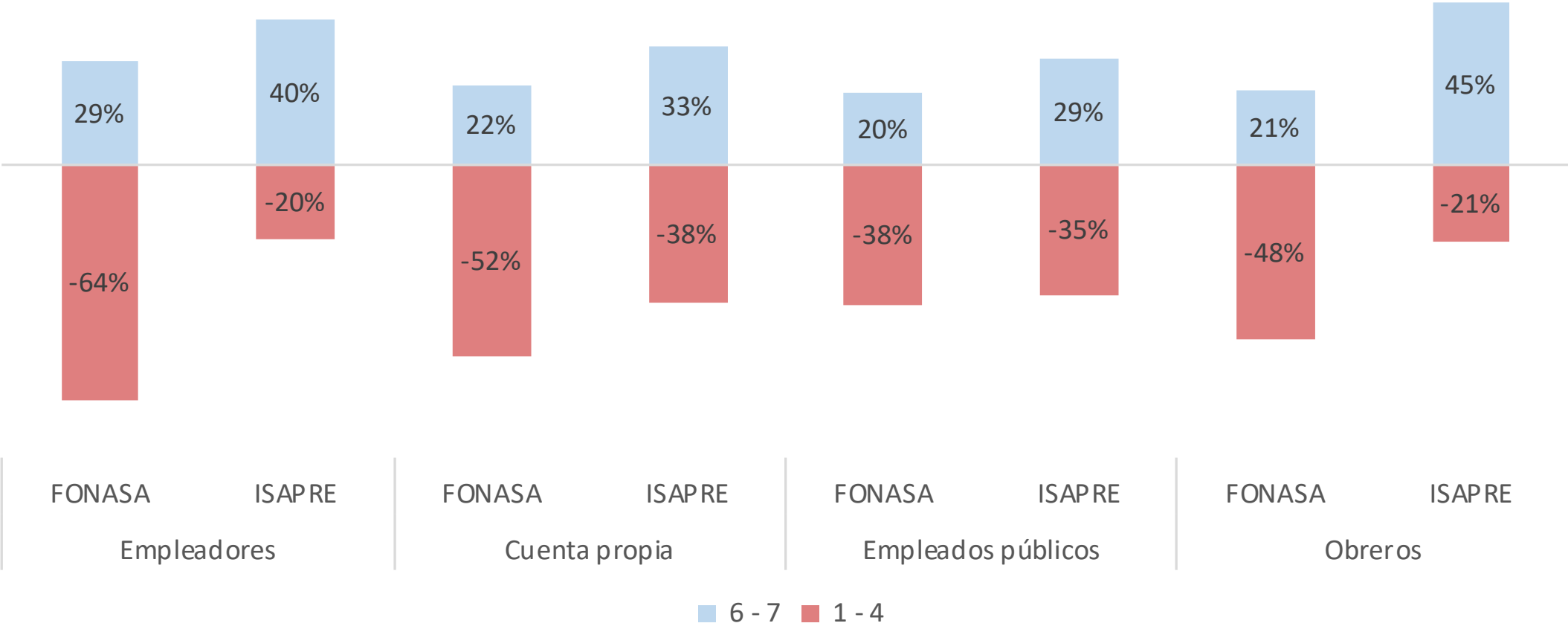
FONASA

ISAPRE

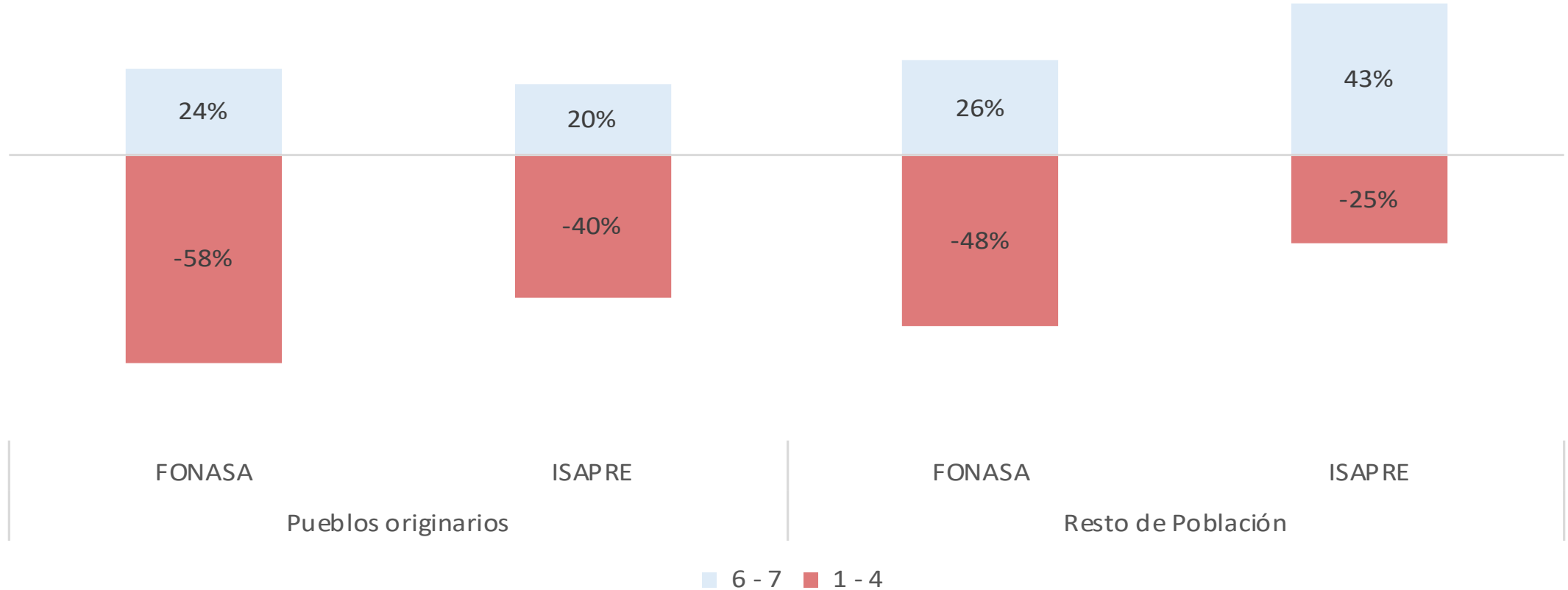


(\*) Casos 2019: 1.545

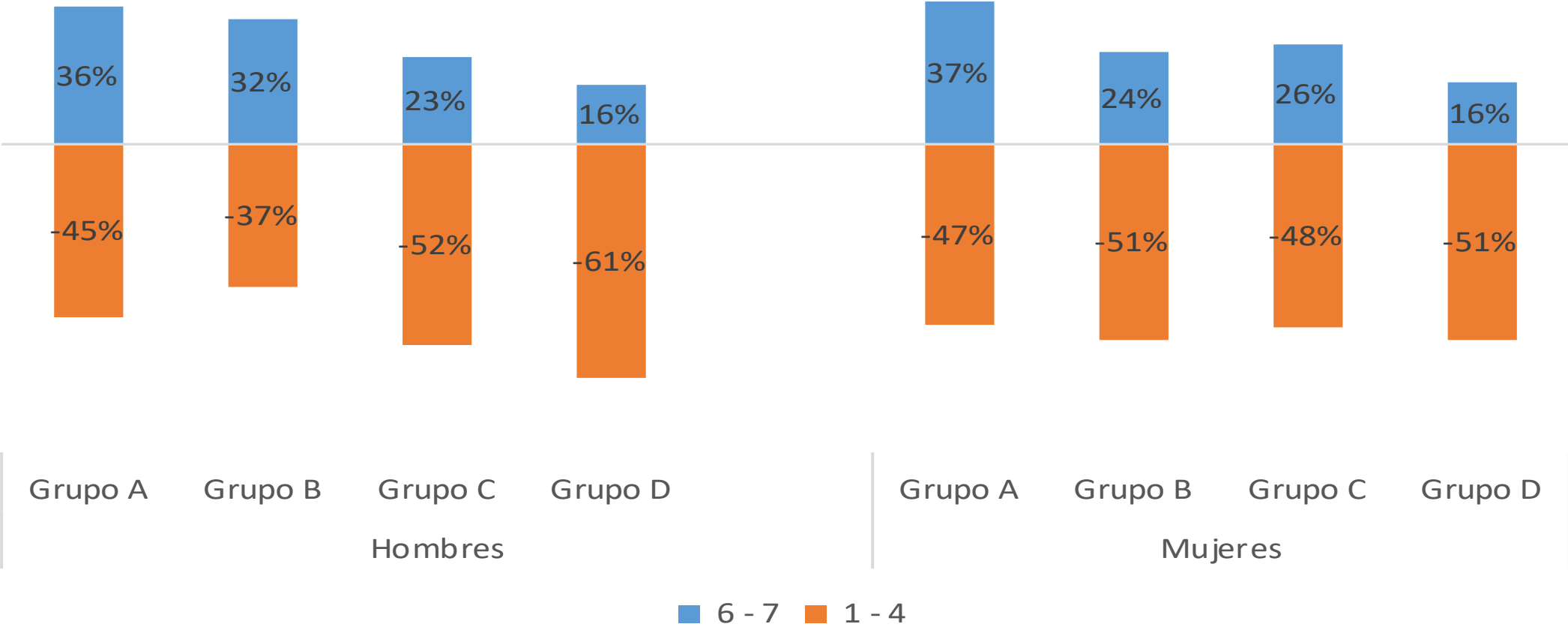
En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?  
Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”



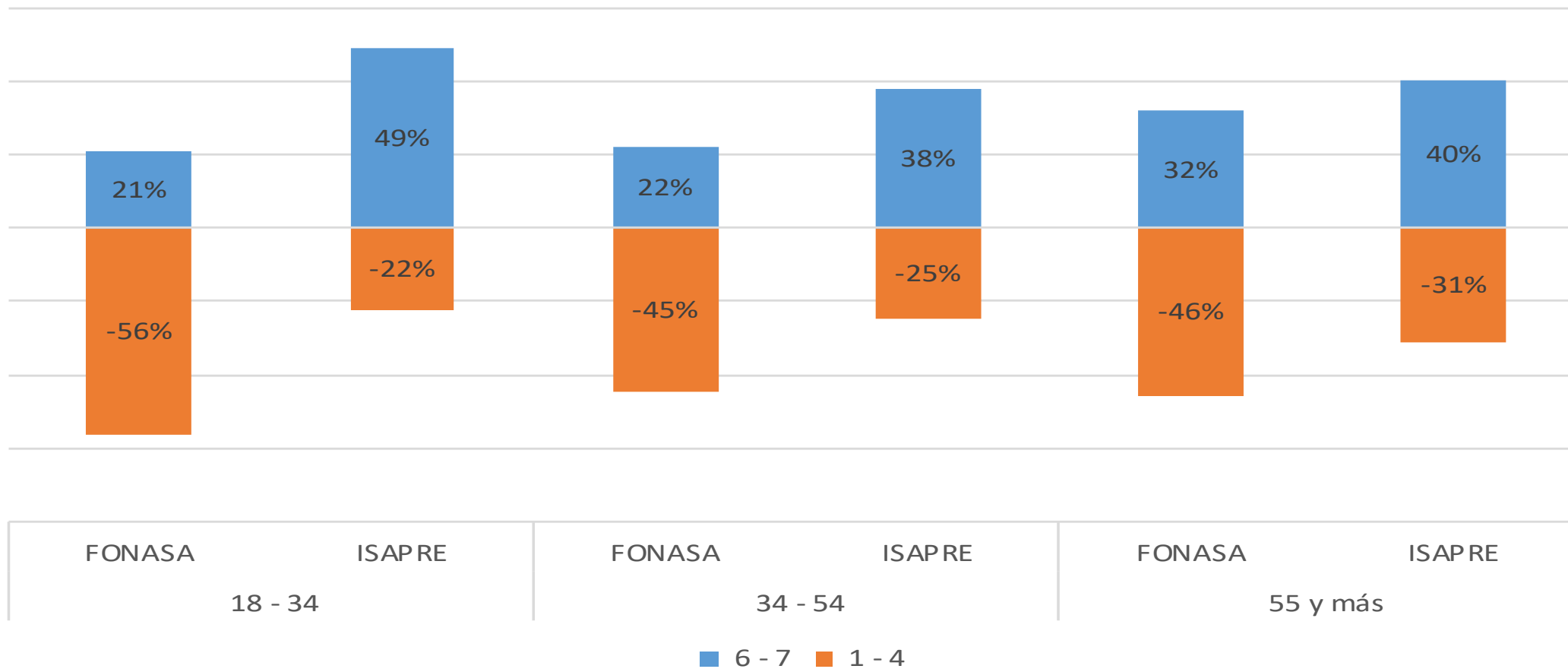
# En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?



# En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?



## En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?



**SATISFACCION**

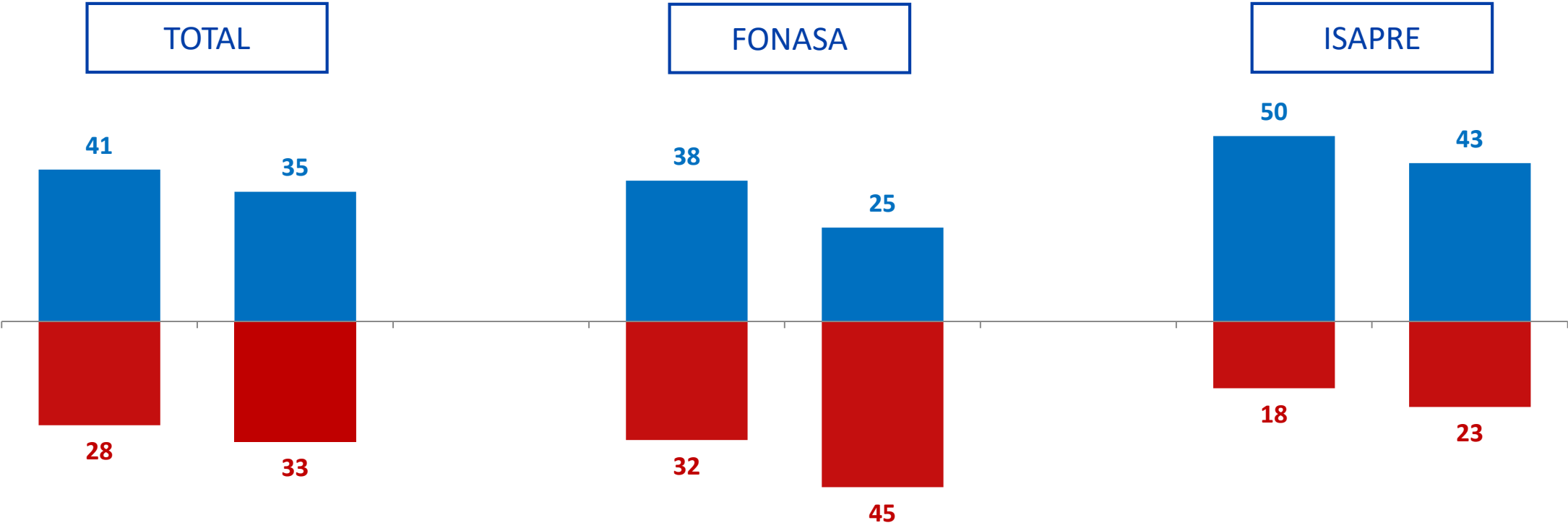




# Satisfacción con los Centros de Salud

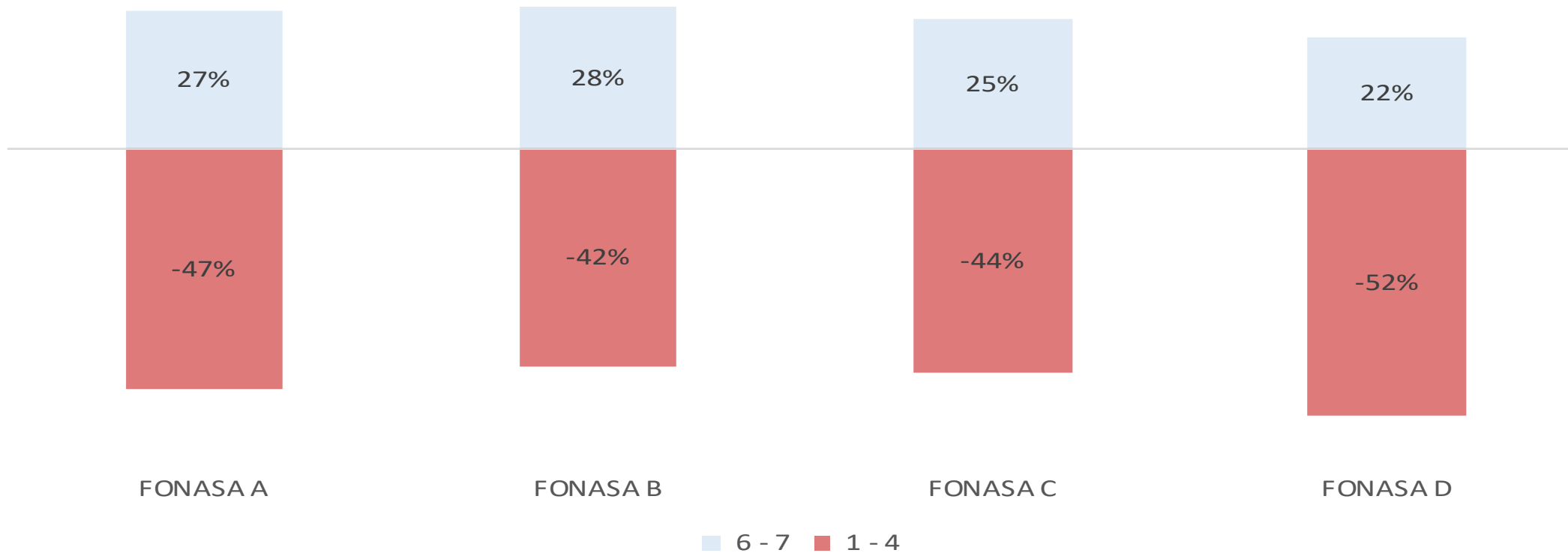
En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con los centros de salud (hospitales, clínicas, consultorios, centros, médicos)?  
 Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “ muy insatisfecho” y 7 es “ muy satisfecho”.

■ Satisfecho/Muy satisfecho ■ Insatisfecho/Muy insatisfecho



Año	2017	2019	2017	2019	2017	2019
N	1.861	1.545	1.066	774	795	771

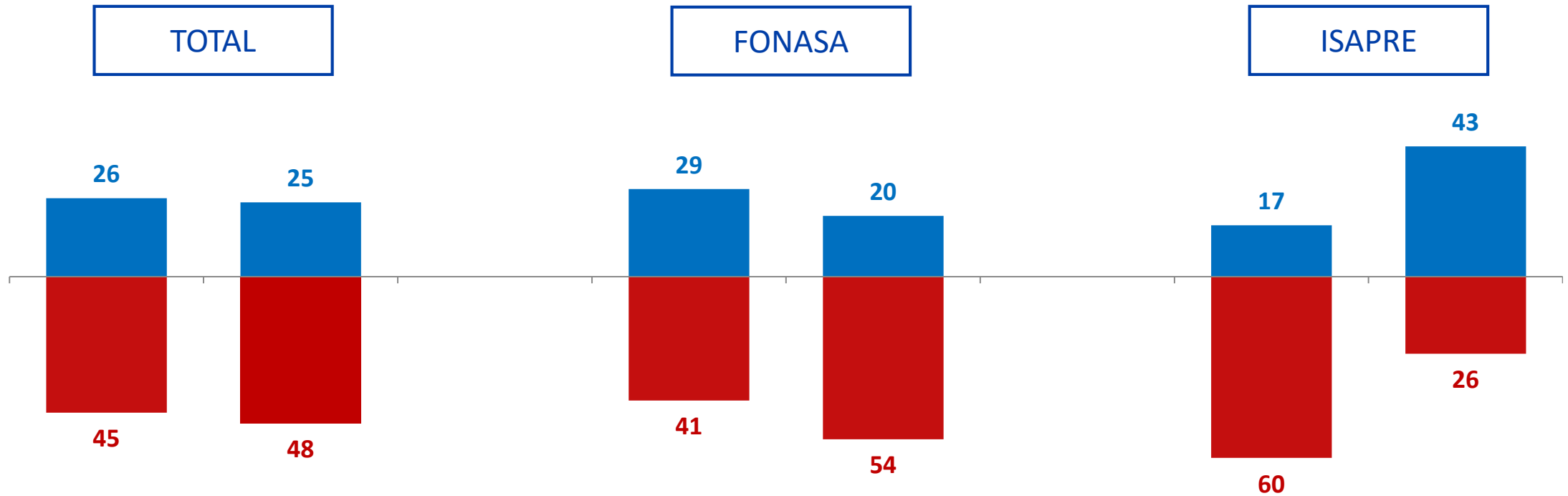
¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con los centros de salud  
(hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos)?



# Confianza sobre recibir un tratamiento efectivo

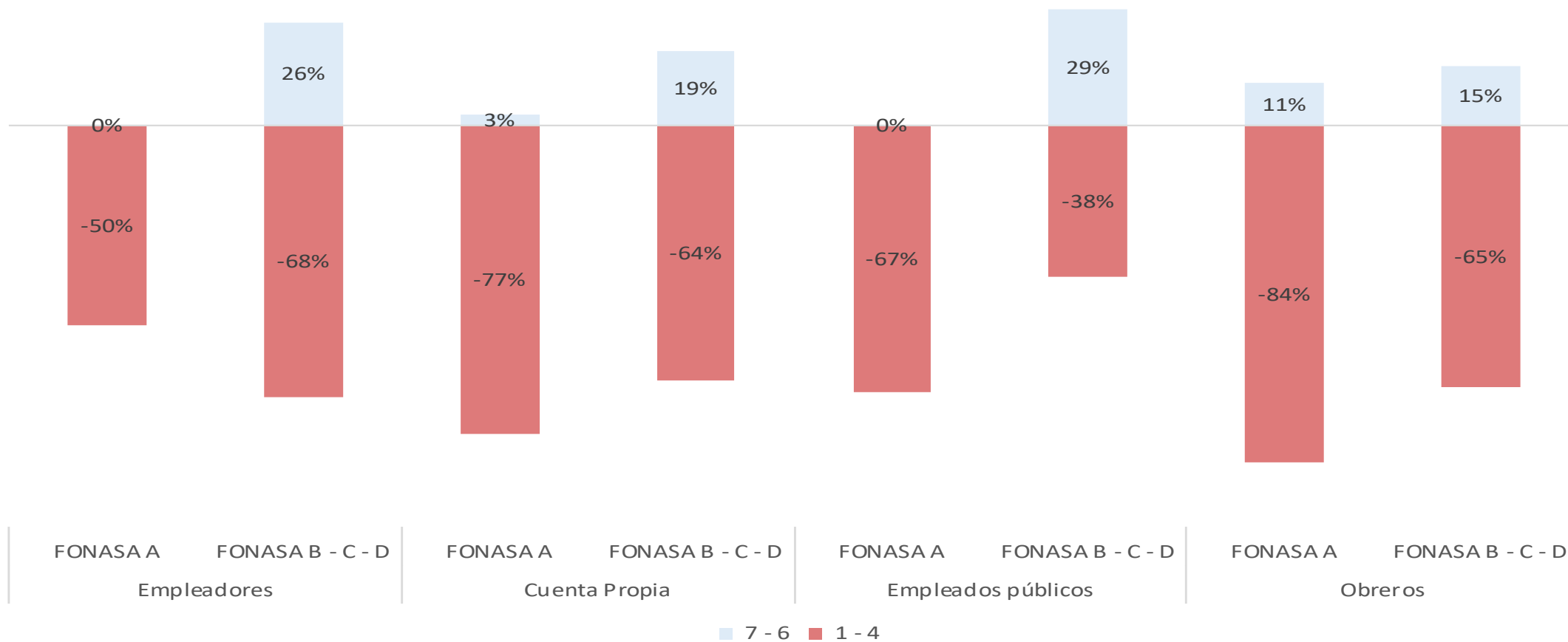
En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada Confiado” y 7 “Muy Confiado”, ¿Qué tan confiado está Ud., de que si se enferma de gravedad recibirá el tratamiento más efectivo, incluidos los medicamentos y exámenes...

■ **Confiado/Muy confiado** ■ **Poco confiado/Nada confiado**



Año	2017	2019	2017	2019	2017	2019
N	1.893	1.545	1.083	774	810	771

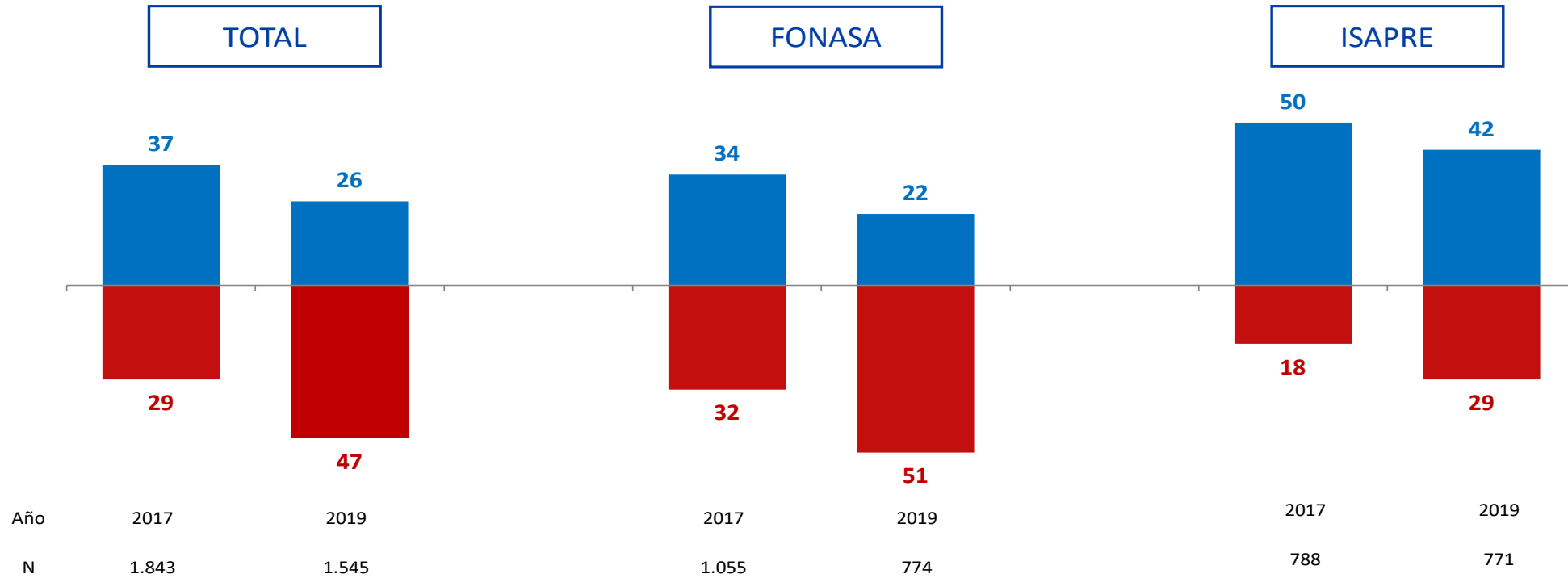
En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada Confiado” y 7 “Muy confiado”, ¿Qué tan confiado está Ud., de que si se enferma de gravedad... Podrá pagar la atención que necesita



## Satisfacción con la información que recibe

¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su Sistema de Salud? Por favor, utilice una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho".

■ Satisfecho/Muy satisfecho ■ Insatisfecho/Muy insatisfecho

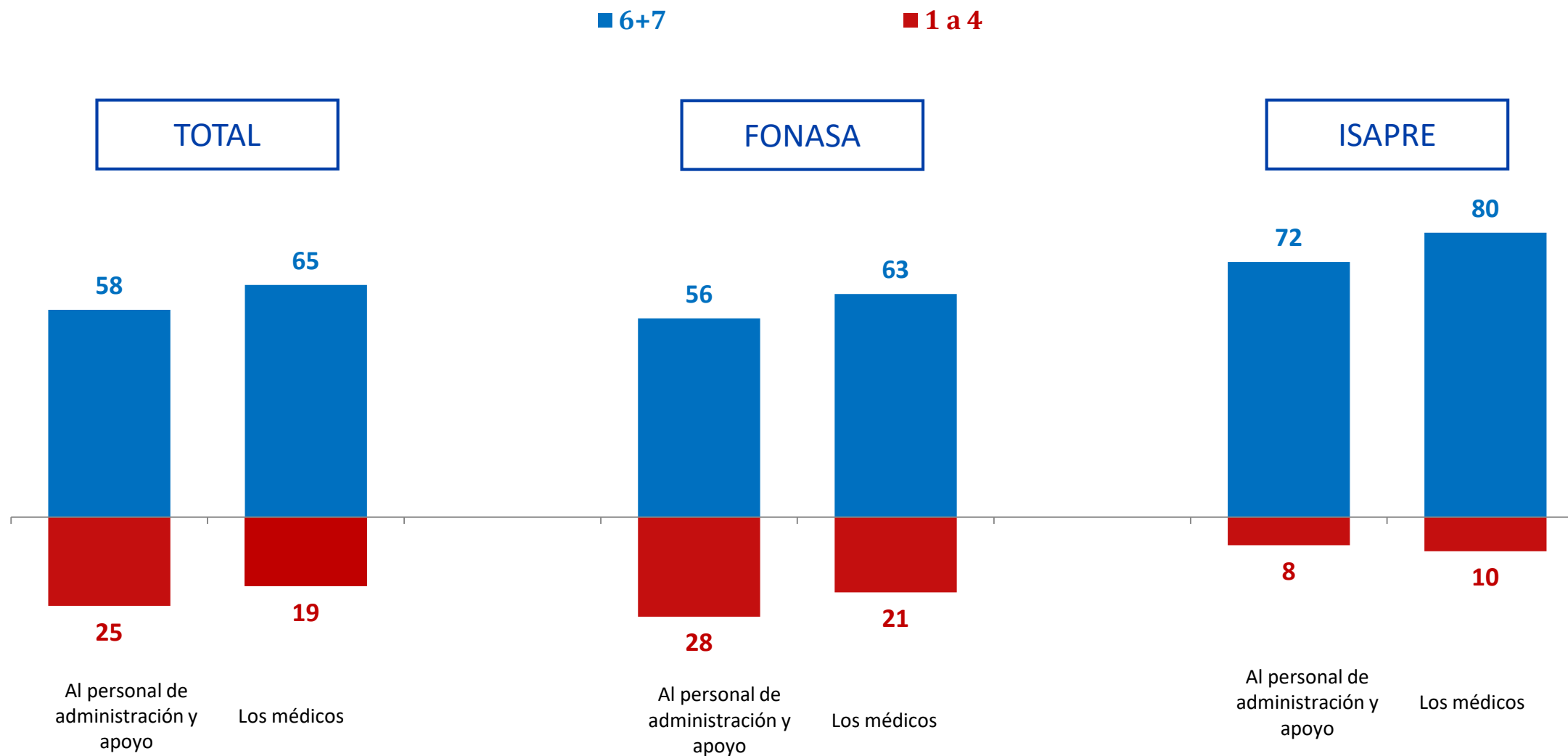


# EVALUACION DE LA HOSPITALIZACIÓN

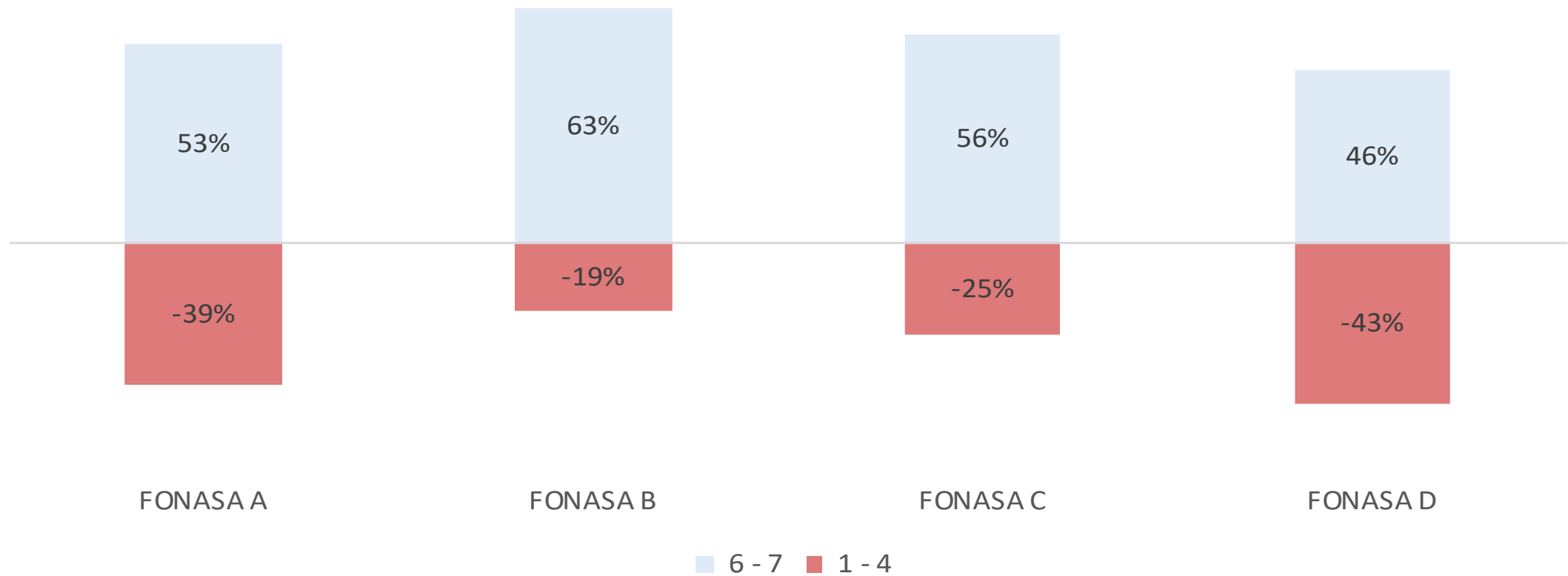


# Evaluación lugar de hospitalización

Pensando en el lugar donde se hospitalizó y usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿qué nota le pondría...?

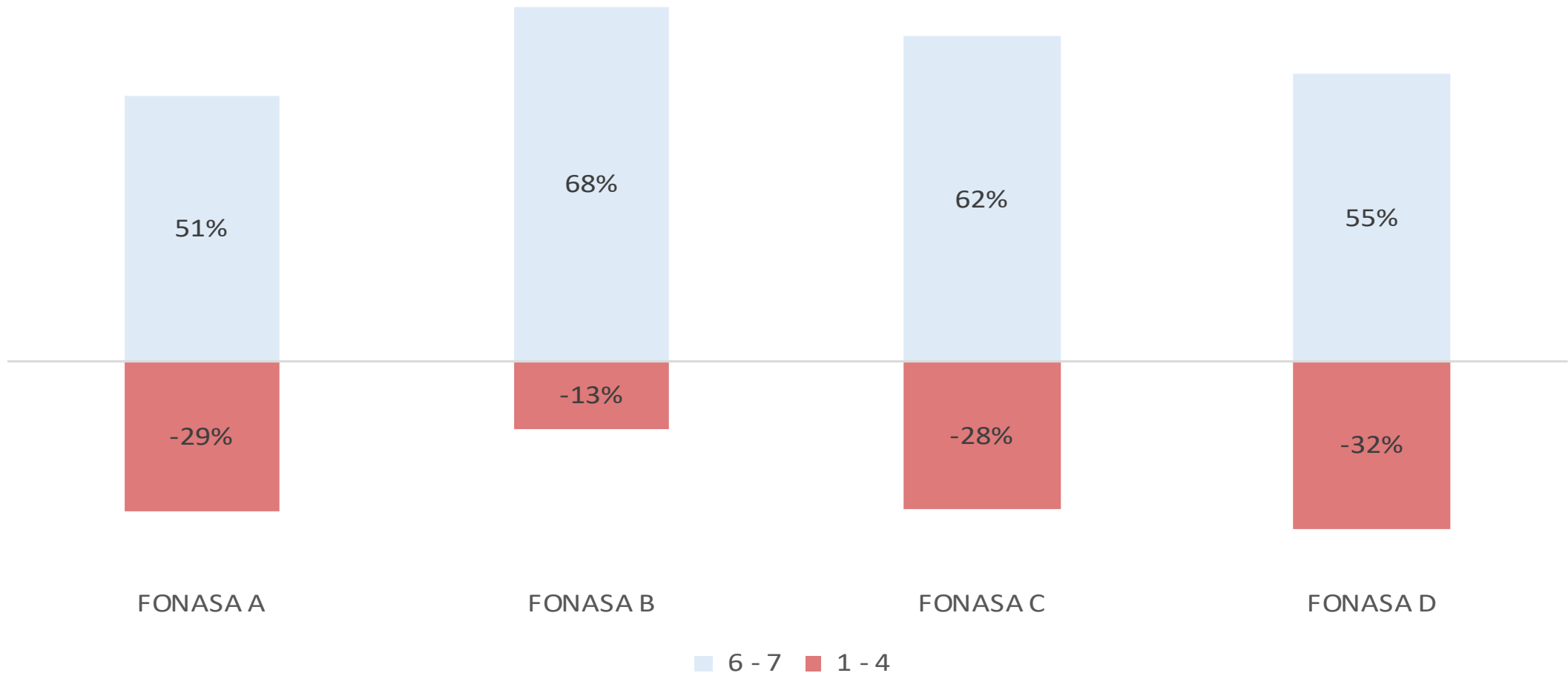


Pensando en el lugar donde se hospitalizo, y usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría ...? al personal de Administración y Apoyo





Pensando en el lugar donde se hospitalizo, y usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría ...? a Los médicos



# SATISFACCION CON URGENCIAS



# Satisfacción con la atención: Urgencias

Pensado en la última vez que acudió a urgencias, usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría?

%

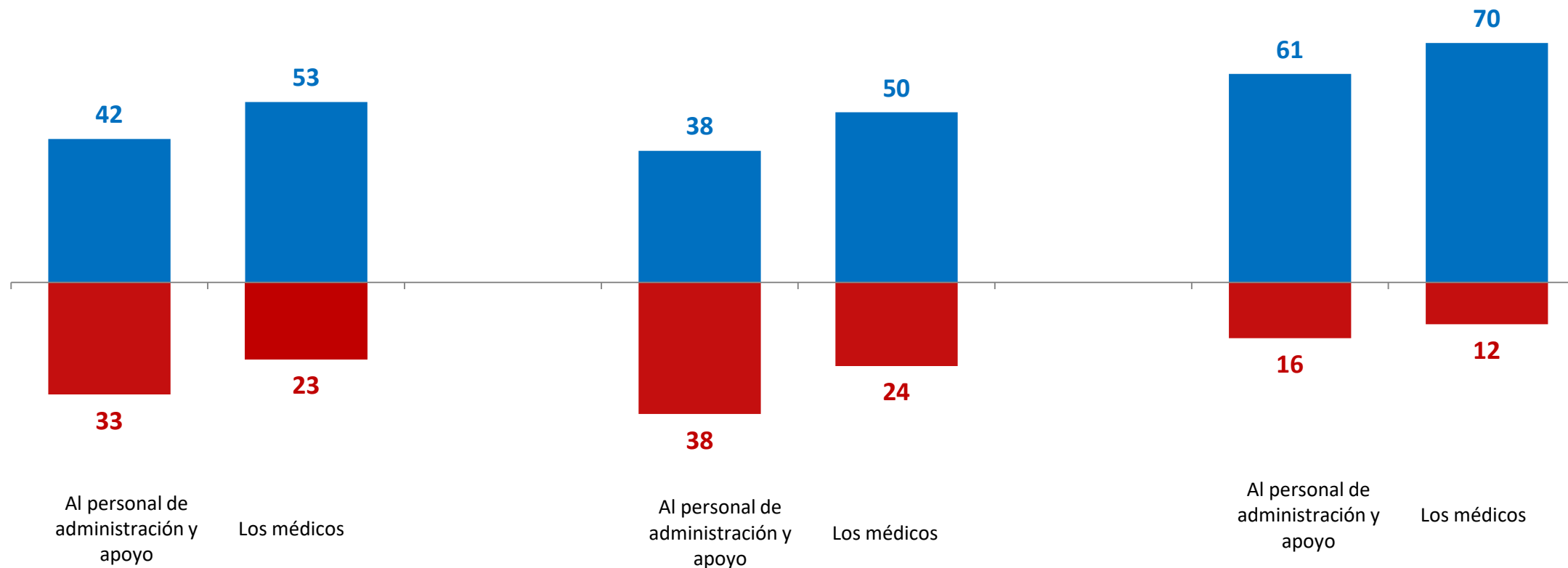
■ 6+7

■ 1 a 4

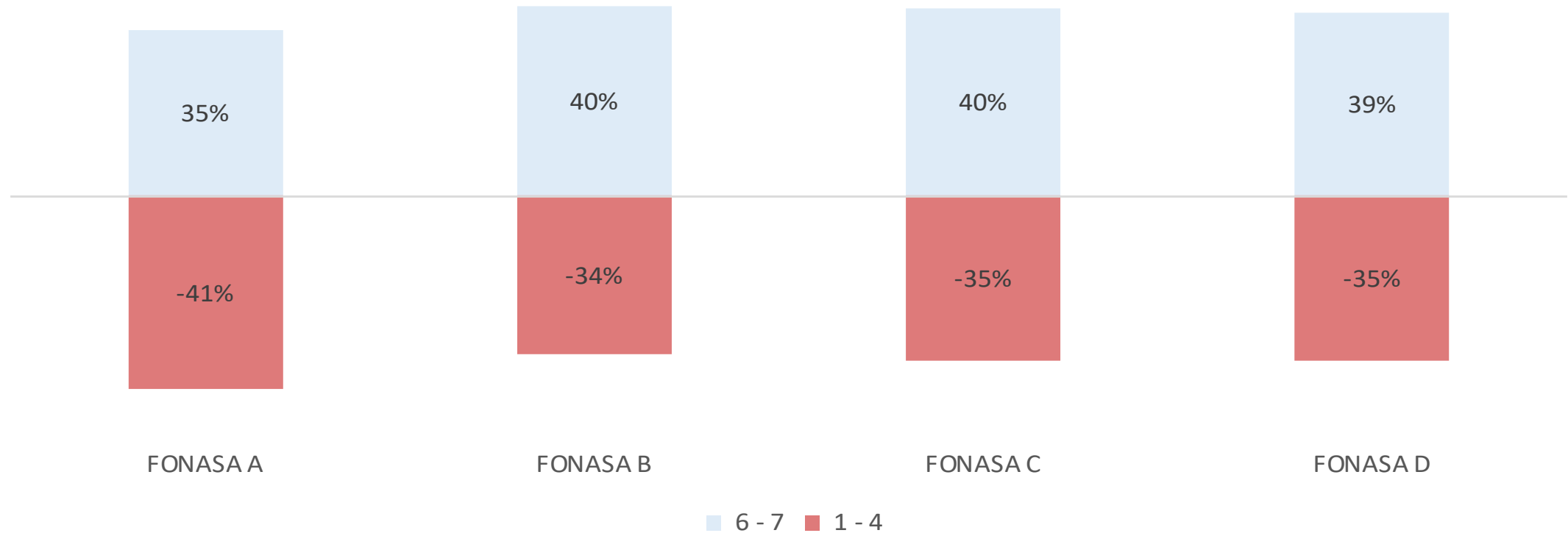
TOTAL

FONASA

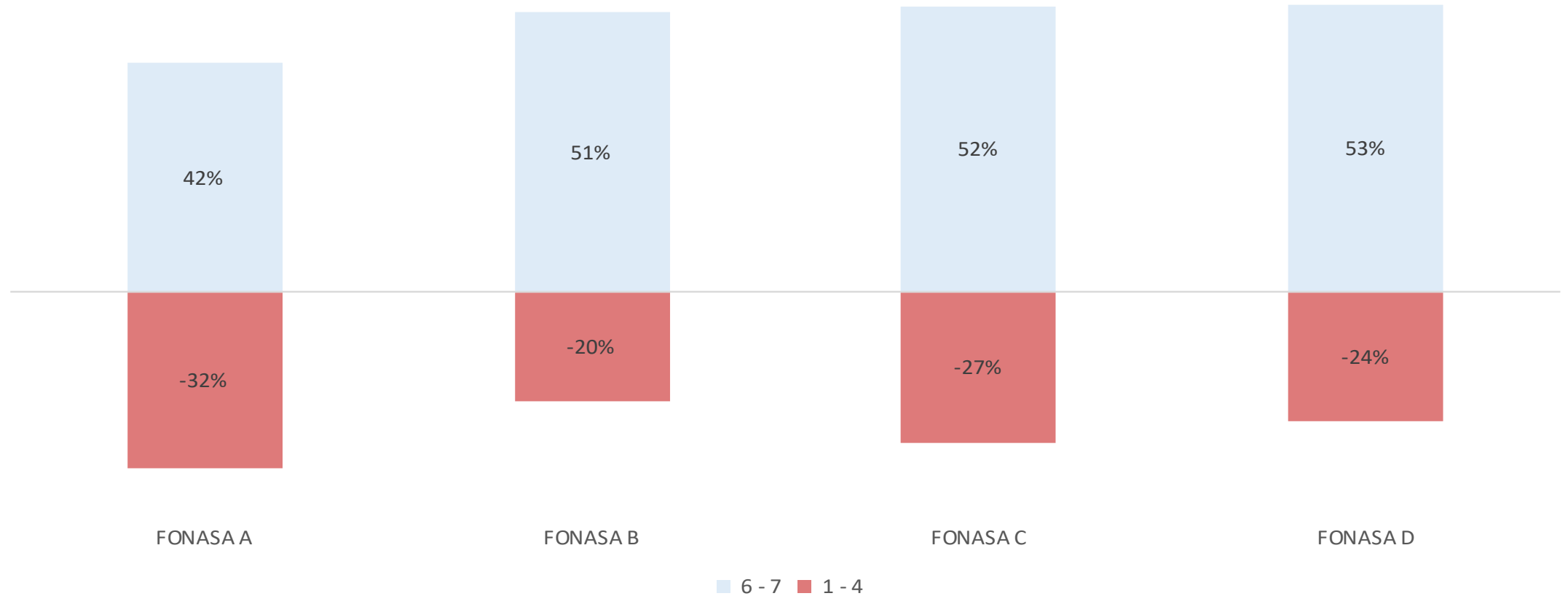
ISAPRE



Pensando en la última vez que acudió a [URGENCIA], usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría ...? al personal de Administración y Apoyo



Pensando en la última vez que acudió a [URGENCIA], usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría ...? a los médicos



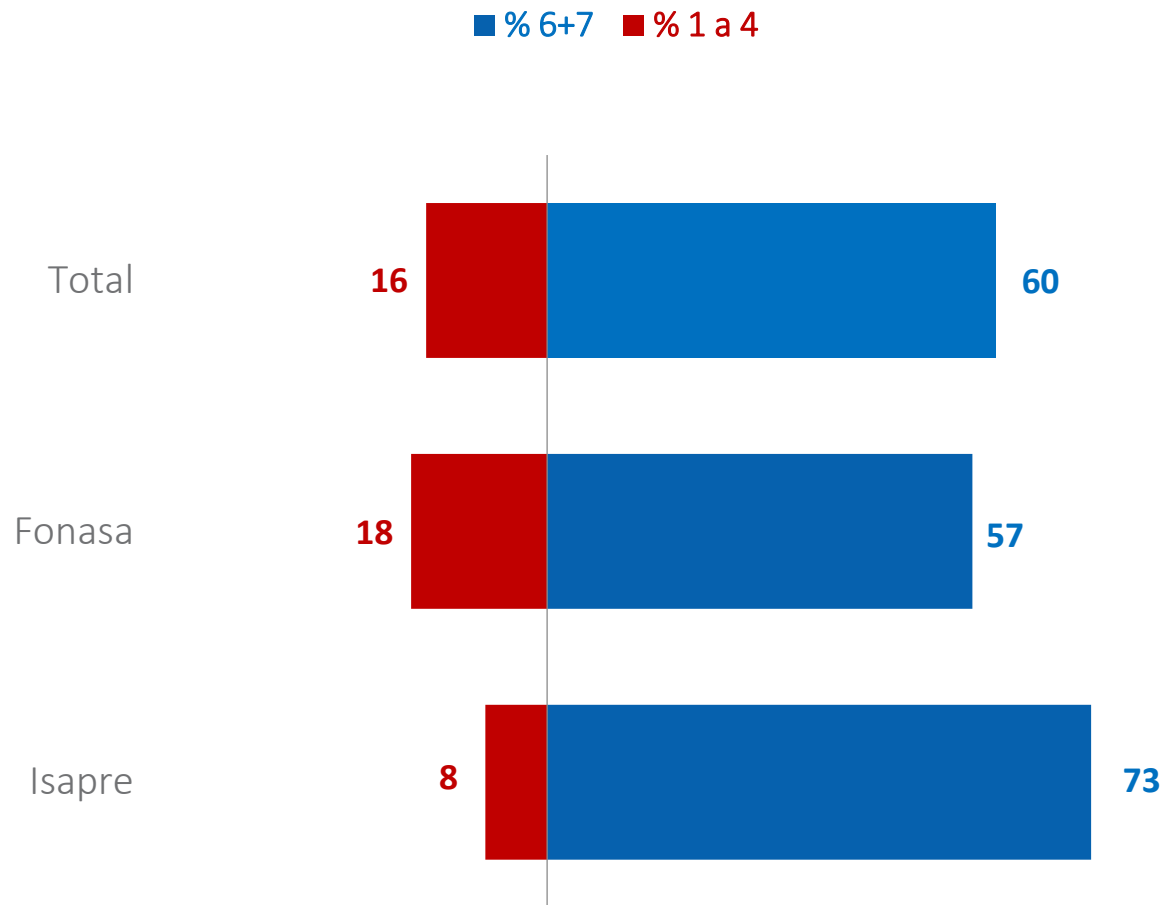
# SATISFACCION CON CONSULTA MÉDICA



# Satisfacción con Consulta Médica

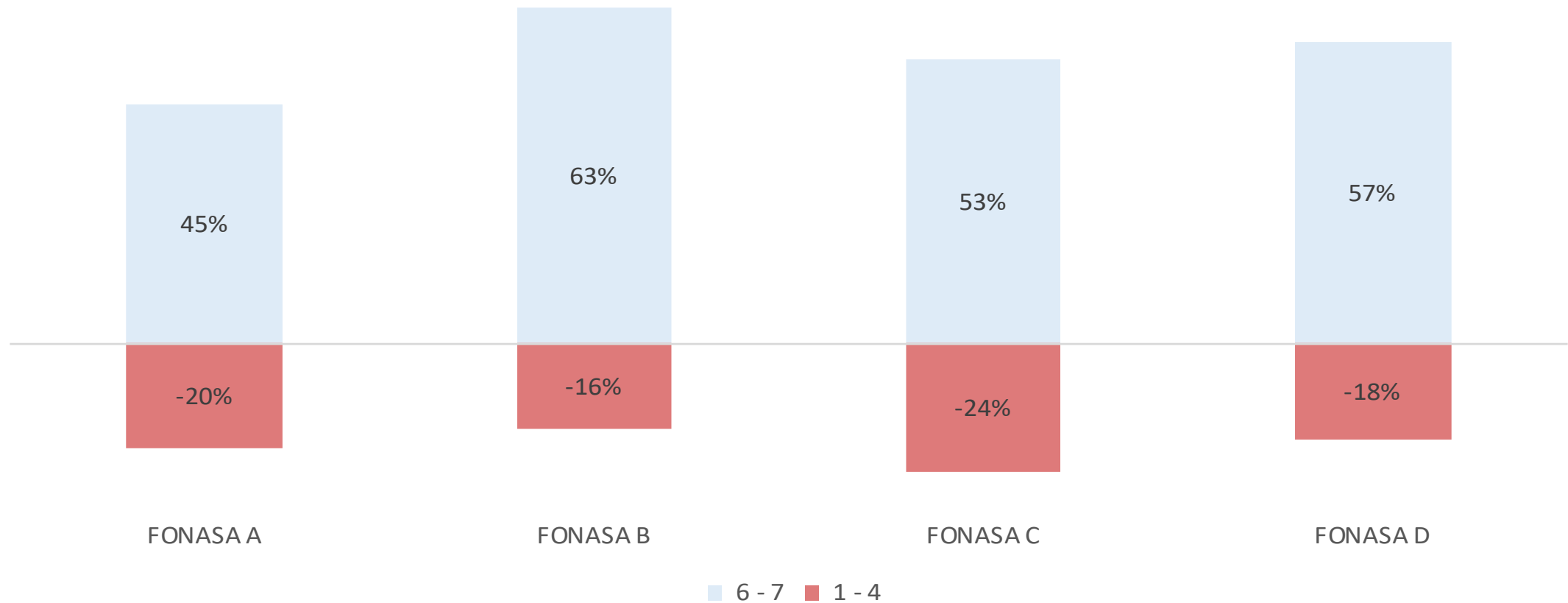
Pensando en la última vez que usted acudió a una consulta médica usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría a la atención de salud que recibió?

%



(\*) Casos: 874. Solo entre aquellos que han ido a una consulta médica en el último año.

Pensando en la última vez que usted acudió a UNA CONSULTA MÉDICA usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, en general ¿Qué nota le pondría a la atención de salud que recibió





# SATISFACCION CON GES



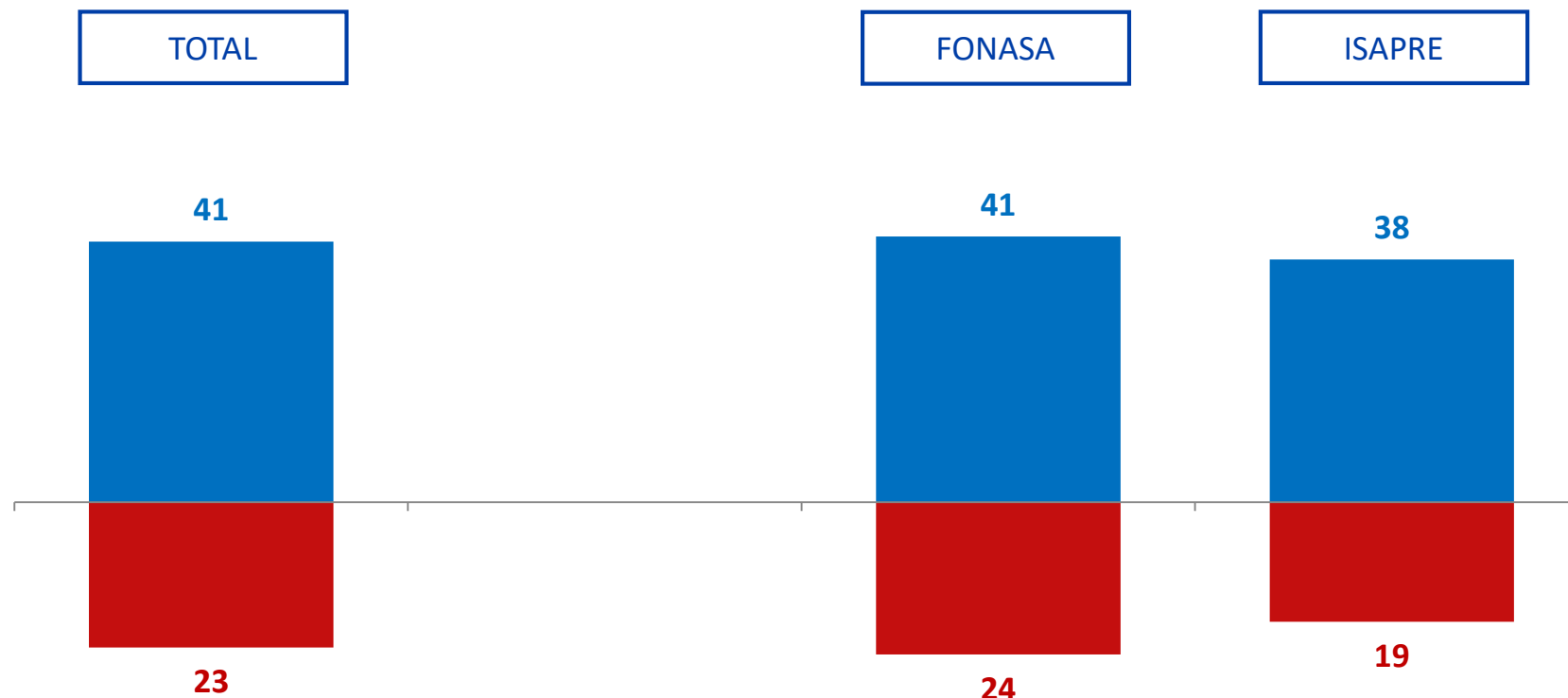
# Satisfacción con AUGE-GES

Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?

%

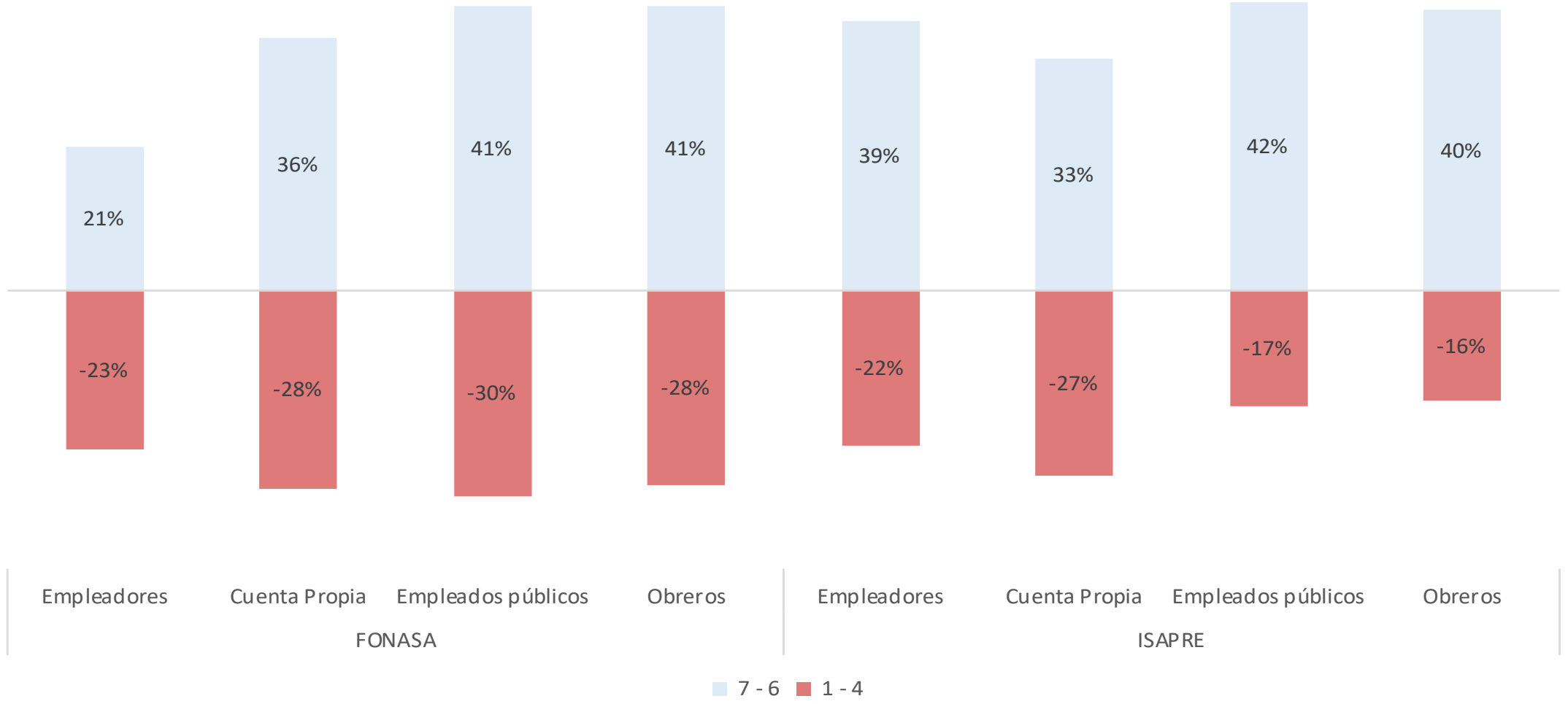
■ 6+7

■ 1 a 4

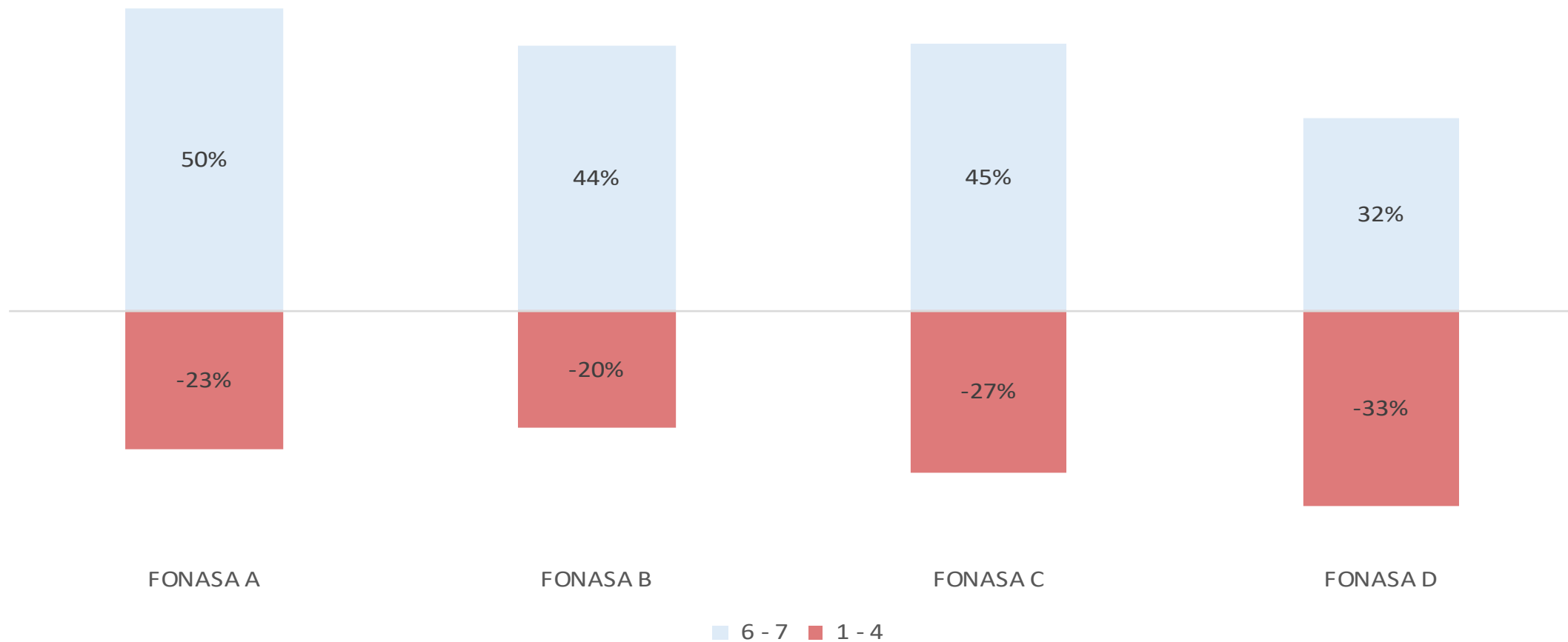


(\*) Casos: 1.118. Los que indican saber Mucho + Algo en pregunta B1.

Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?



Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7 como en el colegio, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?



# SATISFACCION CON LEY RICARTE SOTO



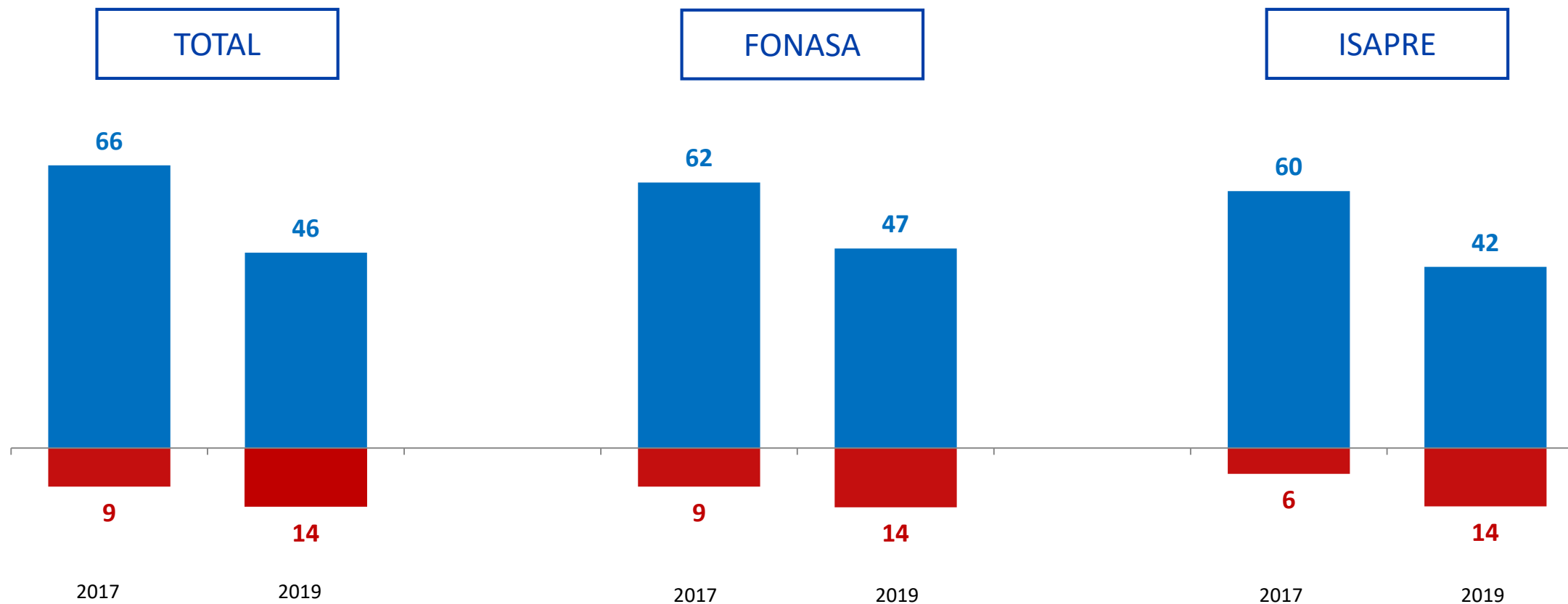
# Satisfacción con la Ley “Ricarte Soto”

Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la Ley Ricarte Soto?

% Solo si conoce

■ 6+7

■ 1 a 4



# EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE SALUD



# Evaluación global del Sistema de Salud

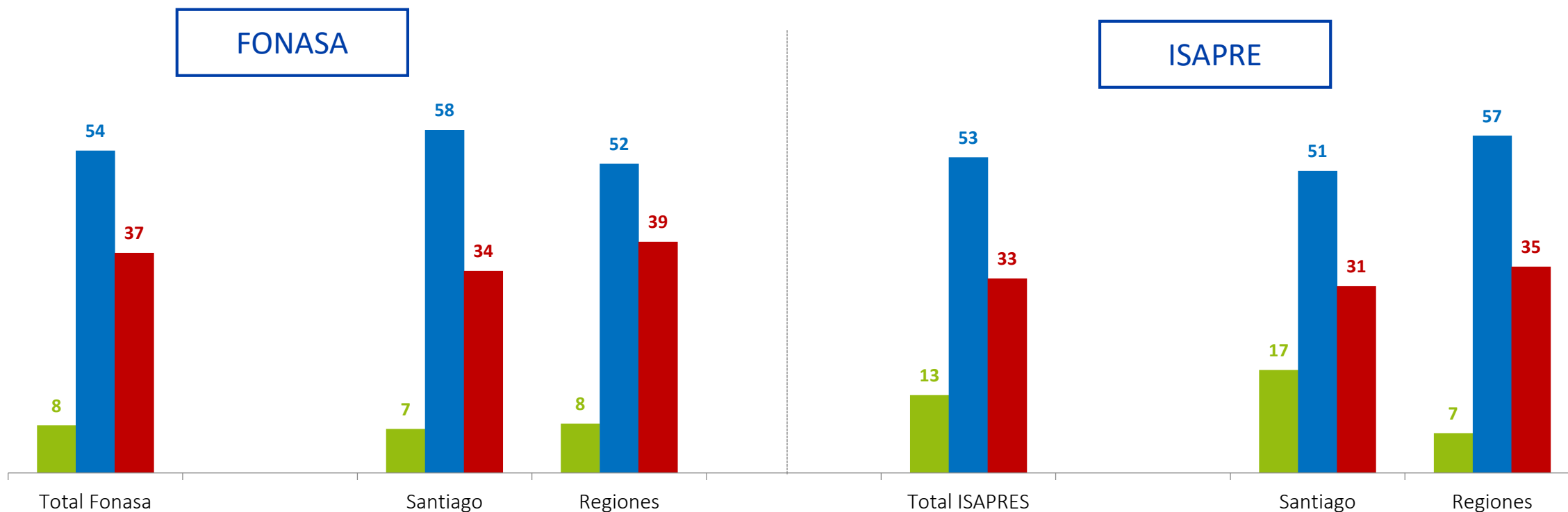
## FONASA e ISAPRES

¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

■ % En general,  
el sistema funciona bien

■ % Algunas cosas funcionan bien y otras mal,  
pero se necesitan cambios

■ % Nuestro sistema  
de Salud funciona mal

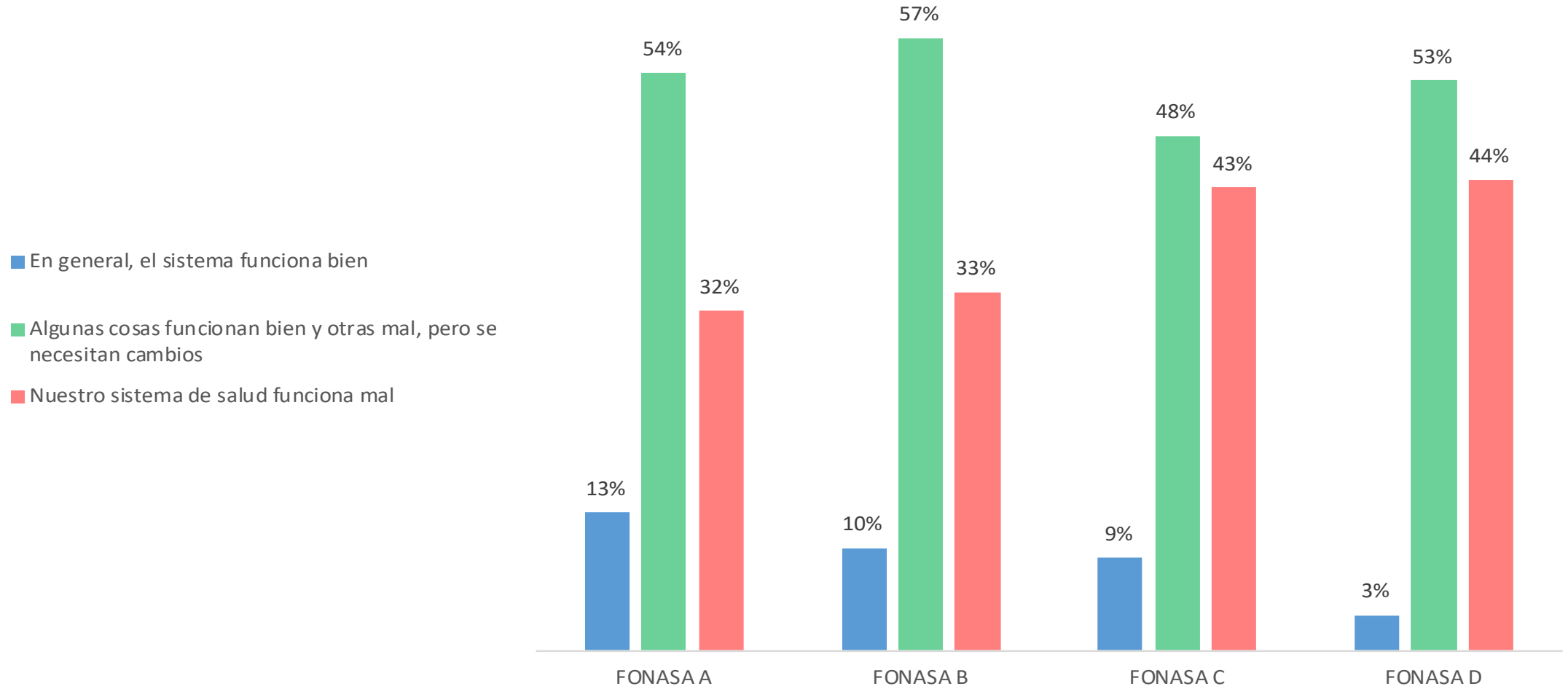


(\*) Casos: 774

(\*) Casos: 775



¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?



# SATISFACCION CON LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD



# Cualidades en Servicios de Salud

Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del área de salud que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de estos servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

	COMPIN	FONASA	MINSAL	Super-intendencia Salud	Super-intendencia Seguridad Social	ISAPRES	Sistemas de salud FFAA y Orden	Todas	Ninguno
Accesible, cercano a personas comunes y corrientes	10	60	5	12	5	6	1	5	13
Entrega información útil y certera	6	32	6	15	5	7	1	4	28
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	6	23	6	23	7	5	1	3	26
Independiente, puede tomar resoluciones sin consultar otras constituciones	3	17	8	19	4	11	7	2	17
Es moderno en tecnología y procedimientos	3	19	5	12	4	20	7	9	17
Protege efectivamente los derechos de las personas	5	19	6	27	11	5	1	3	22
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	4	19	6	16	4	10	3	4	23
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	8	44	8	14	4	6	3	4	15
Es confiable y transparente	2	24	4	13	3	5	1	2	41



GRACIAS.

