


Resultados Estudio de opinión sobre Sistema de Salud 2019



Ficha Técnica



Objetivo general

Contar con información actualizada acerca del grado de satisfacción, de la percepción y de la experiencia que los beneficiarios del Fonasa y de las Isapres abiertas tienen sobre su sistema de aseguramiento de la salud, del Plan de Garantías Explícitas en Salud, prestadores, de la Superintendencia de Salud y del funcionamiento del Sistema de Salud afín de profundizar en el conocimiento oportuno de la opinión de los beneficiarios del sistema como un insumo para contribuir a mejorar las políticas en el rol de su competencia



Para orientar las acciones de la Superintendencia de Salud

Objetivos específicos

- Sistema de aseguramiento de salud
- Tasa de problemas por servicio y empresa
- Satisfacción, expectativas y valoración del AUGE-GES para población general y para usuarios del Plan de Garantías Explícitas en Salud GESTasa resolución por servicio y empresa
- Evaluación de la atención de salud y prestadores de salud
- Conocimiento y posicionamiento de la Superintendencia de Salud para población general

Indicadores medidos

- a.** Satisfacción global con el sistema de salud
- b.** Evaluación AUGÉ-GES
- c.** Evaluación Ley Ricarte Soto
- d.** Evaluación Centros de Salud
- e.** Conocimiento e Imagen de la Superintendencia de Salud

Metodología

Técnica

Encuestas presenciales aplicadas con sistema CAPI

El cuestionario tiene una duración promedio de 25 minutos.

Universo

El universo corresponde a la totalidad de los usuarios de FONASA e ISAPRES.

Distribución y logro de la Muestra

Región	FONASA			ISAPRES			TOTAL NACIONAL		
	Muestra lograda	Muestra teórica	% logro	Muestra lograda	Muestra teórica	% logro	Muestra lograda	Muestra teórica	% logro
01. R_15: De Arica y Parinacota	16	16	100%	16	16	100%	32	32	100%
02. R_01: De Tarapacá	17	16	106%	17	16	106%	34	32	106%
03. R_02: De Antofagasta	24	24	100%	25	24	104%	49	48	102%
04. R_03: De Atacama	16	16	100%	17	16	106%	33	32	103%
05. R_04: De Coquimbo	32	32	100%	32	32	100%	64	64	100%
06. R_05: De Valparaíso	42	40	105%	41	40	103%	83	80	104%
07. R_06: Del Lib. B.O'Higgins	32	32	100%	32	32	100%	64	64	100%
08. R_07: Del Maule	41	40	103%	40	40	100%	81	80	101%
09. R_16: De Ñuble	25	24	104%	25	24	104%	50	48	104%
10. R_08: Del Bío Bío	41	40	103%	40	40	100%	81	80	101%
11. R_09: De la Araucanía	33	32	103%	32	32	100%	65	64	102%
12. R_14: De Los Ríos	16	16	100%	16	16	100%	32	32	100%
13. R_10: De Los Lagos	25	24	104%	24	24	100%	49	48	102%
14. R_11: De Aysén	16	16	100%	16	16	100%	32	32	100%
15. R_12: De Magallanes	16	16	100%	16	16	100%	32	32	100%
16. R_13: Metropolitana	381	380	100%	382	380	101%	763	760	100%
Total Nacional	773	764	101%	771	764	101%	1.544	1.528	101%

Ponderador

Ponderador

Los valores utilizados en la construcción de las estadísticas se encuentran expandidas al universo de unidad de análisis. En la tabla a continuación se utilizan las fuentes entregadas por la Superintendencia de Salud, donde para Fonasa se utiliza como marco el CENSO 2017 y en el caso de Isapres la fuente de la Superintendencia de Salud. La estratificación está dada por las variables Región definida como las 16 regiones del país establecidas por ley y Tipo de beneficiario (FONASA e ISAPRE).

En el caso de FONASA los beneficiarios se clasifican en cuatro grupos, considerados en la post estratificación. La pregunta se hace en el cuestionario, es decir, debe ser autodeclarada por el entrevistado. Hay que considerar que esta pregunta (sobre el grupo) tiene una tasa de no respuesta acorde a CASEN, por lo que la ponderación de los casos que no tienen tramo de acuerdo se estimó de acuerdo a la población y los porcentajes de los casos “no sabe no responde”.

Ponderador

Poblaciones por tipo de beneficiario (Fonasa e Isapres) a nivel regional

Región	Tramo FONASA >18 años					ISAPRE
	A	B	C	D	No sabe grupo	
01. R_15: De Arica y Parinacota	34.574	57.377	20.833	30.521	-	20.172
02. R_01: De Tarapacá	31.799	35.964	18.932	24.618	-	40.535
03. R_02: De Antofagasta	32.103	90.858	47.558	91.973	53.311	115.363
04. R_03: De Atacama	26.146	60.204	26.869	55.648	13.328	34.037
05. R_04: De Coquimbo	74.605	194.274	76.975	132.093	-	58.849
06. R_05: De Valparaíso	171.657	470.305	189.383	287.626	-	188.794
07. R_06: Del Lib. B.O'Higgins	68.851	238.342	87.193	132.491	66.639	79.135
08. R_07: Del Maule	118.963	305.305	113.229	150.804	-	71.212
09. R_16: De Ñuble	58.152	121.300	-	47.503	-	28.604
10. R_08: Del Bio Bio	193.982	409.217	167.307	261.348	-	150.002
11. R_09: De la Araucanía	139.829	236.964	85.598	113.660	53.311	67.730
12. R_14: De Los Ríos	48.003	94.367	35.881	49.083	13.328	28.465
13. R_10: De Los Lagos	120.608	229.817	94.546	142.076	53.311	85.383
14. R_11: De Aysén	8.202	18.246	7.482	12.619	13.328	7.640
15. R_12: De Magallanes	11.604	39.027	15.971	34.642	-	25.367
16. R_13: Metropolitana	589.072	1.331.010	596.440	1.028.279	519.786	1.537.316
Total Nacional	1.728.150	3.932.576	1.584.198	2.594.984	786.343	2.538.604

Ponderador

Expansores por tipo de beneficiario (Fonasa e Isapres) a nivel regional

Región	Tramo FONASA >18 años					ISAPRE
	A	B	C	D	No sabe grupo	
01. R_15: De Arica y Parinacota	0,3%	0,4%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%
02. R_01: De Tarapacá	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%	0,0%	0,3%
03. R_02: De Antofagasta	0,2%	0,7%	0,4%	0,7%	0,4%	0,9%
04. R_03: De Atacama	0,2%	0,5%	0,2%	0,4%	0,1%	0,3%
05. R_04: De Coquimbo	0,6%	1,5%	0,6%	1,0%	0,0%	0,4%
06. R_05: De Valparaíso	1,3%	3,6%	1,4%	2,2%	0,0%	1,4%
07. R_06: Del Lib. B.O'Higgins	0,5%	1,8%	0,7%	1,0%	0,5%	0,6%
08. R_07: Del Maule	0,9%	2,3%	0,9%	1,1%	0,0%	0,5%
09. R_16: De Ñuble	0,4%	0,9%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%
10. R_08: Del Bio Bio	1,5%	3,1%	1,3%	2,0%	0,0%	1,1%
11. R_09: De la Araucanía	1,1%	1,8%	0,7%	0,9%	0,4%	0,5%
12. R_14: De Los Ríos	0,4%	0,7%	0,3%	0,4%	0,1%	0,2%
13. R_10: De Los Lagos	0,9%	1,7%	0,7%	1,1%	0,4%	0,6%
14. R_11: De Aysén	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
15. R_12: De Magallanes	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%
16. R_13: Metropolitana	4,5%	10,1%	4,5%	7,8%	3,9%	11,7%
Total Nacional	13,1%	29,9%	12,0%	19,7%	6,0%	19,3%

Módulo A Sistema de Salud



R E S E A R C H

I N S I G H T

I N N O V A T I O N

Sensación de Protección

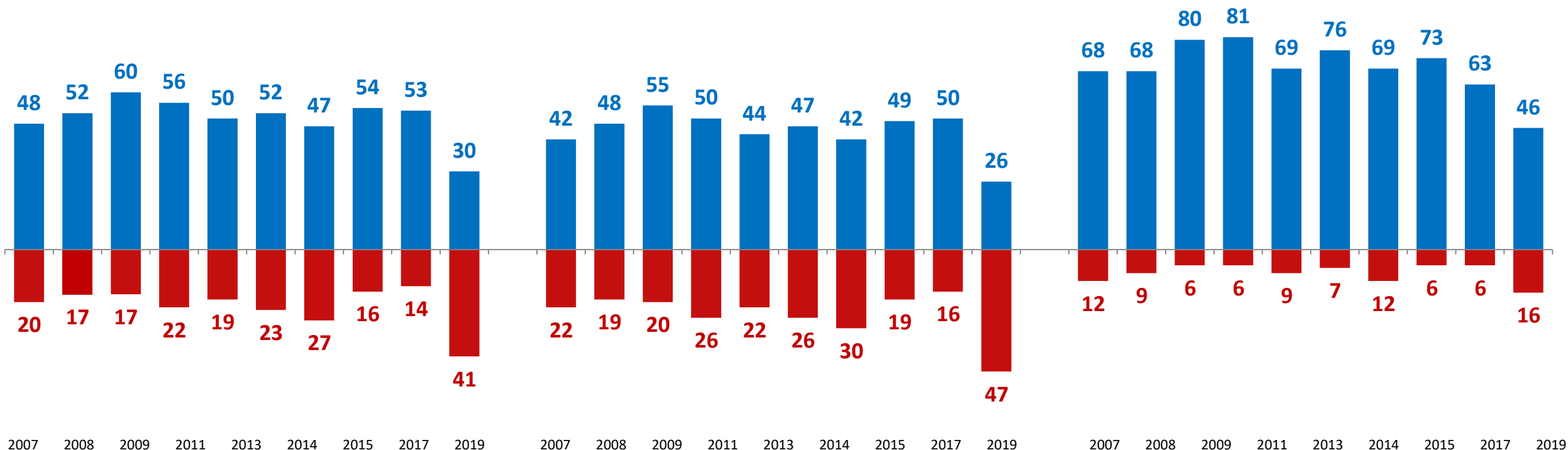
En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. Actualmente? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”

■ Protegido/Muy protegido ■ Desprotegido/ Muy desprotegido

TOTAL

FONASA

ISAPRE

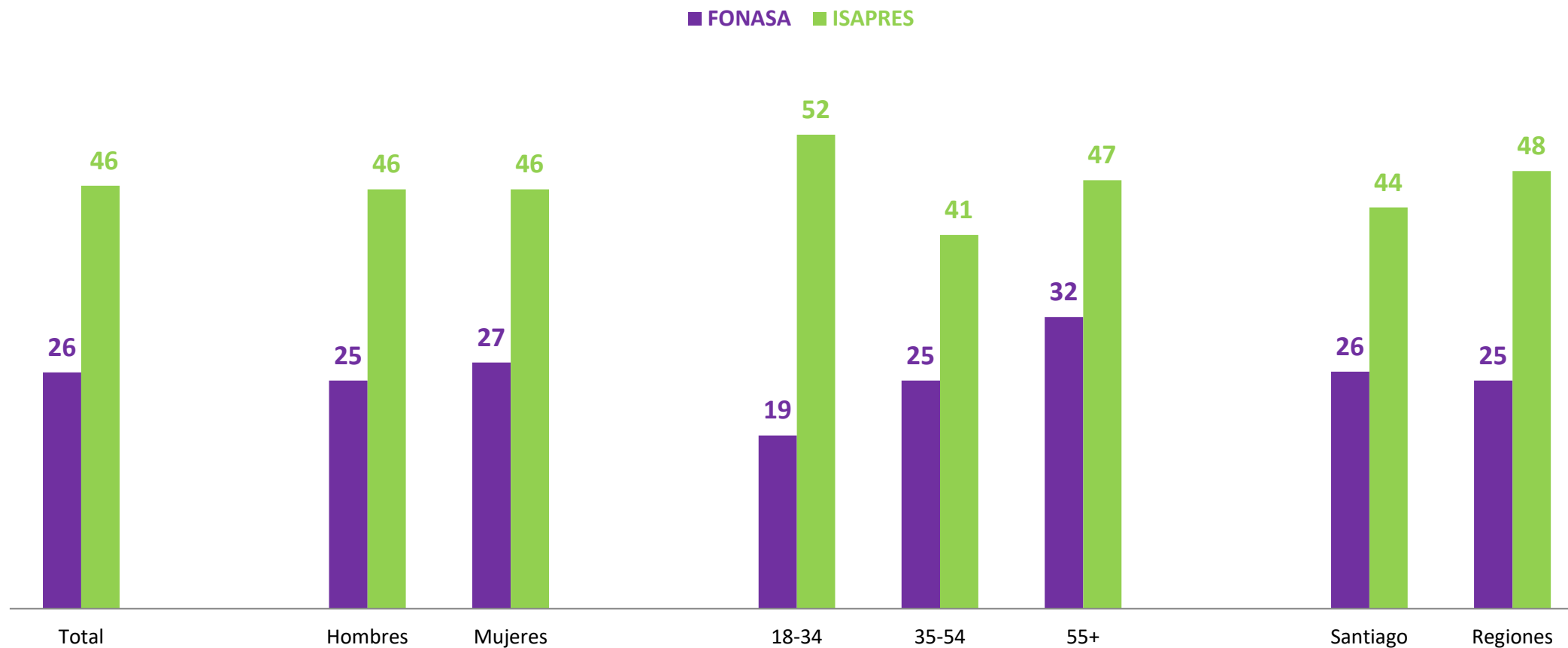


(*) Casos 2019: 1.545

Sensación de Protección

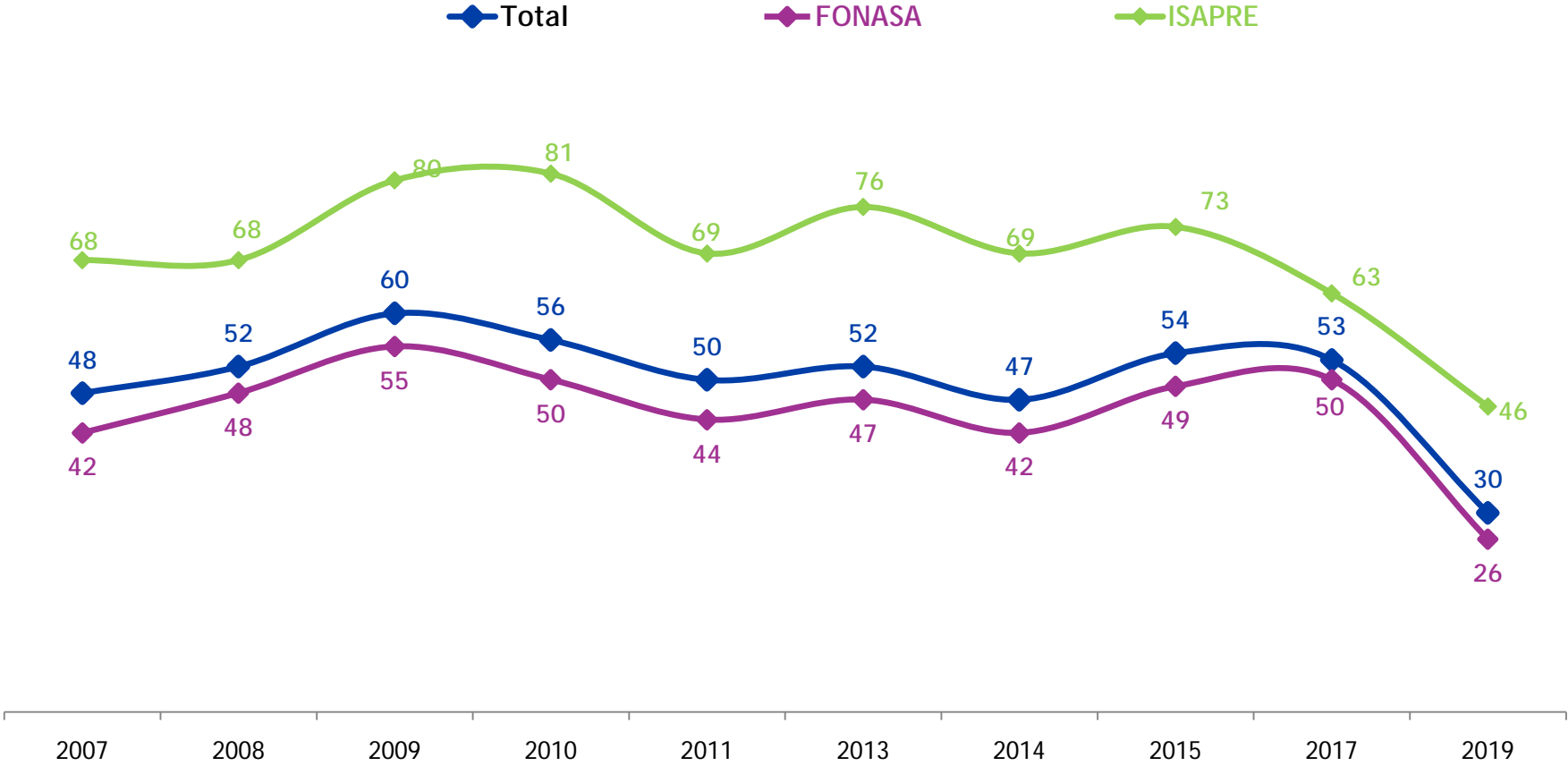
En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente Ud. Actualmente? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”

% Solo notas 6+7



Sensación de Protección – Evolutivo

% Protegido/Muy protegido (Evaluaciones 6 y 7)

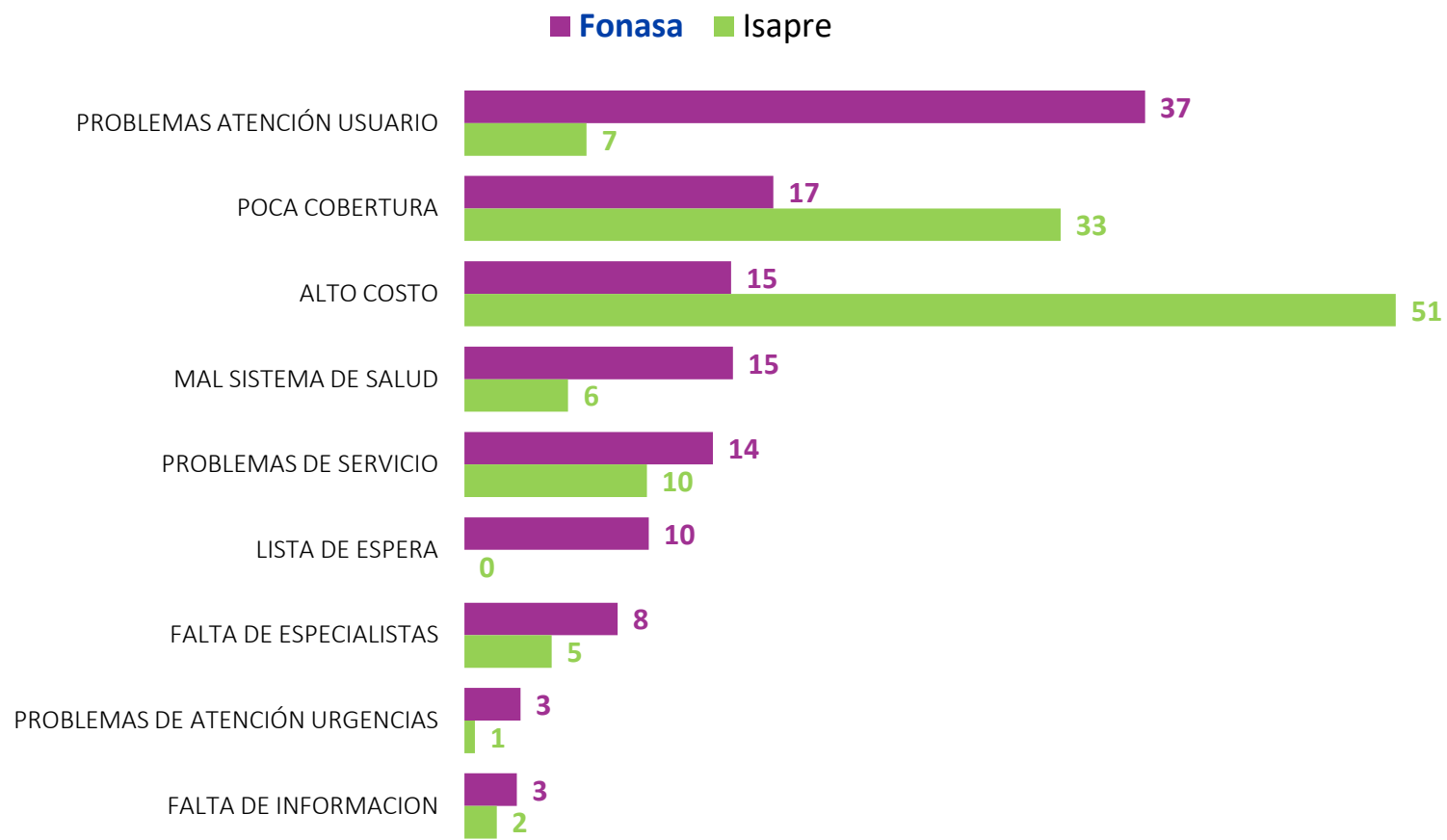


Sensación de Desprotección

¿Por qué se siente desprotegido(a)?

Mención espontánea

%



(*) Casos: 484. Personas que evalúan igual o menor a 4.

Satisfacción con el Sistema de Salud

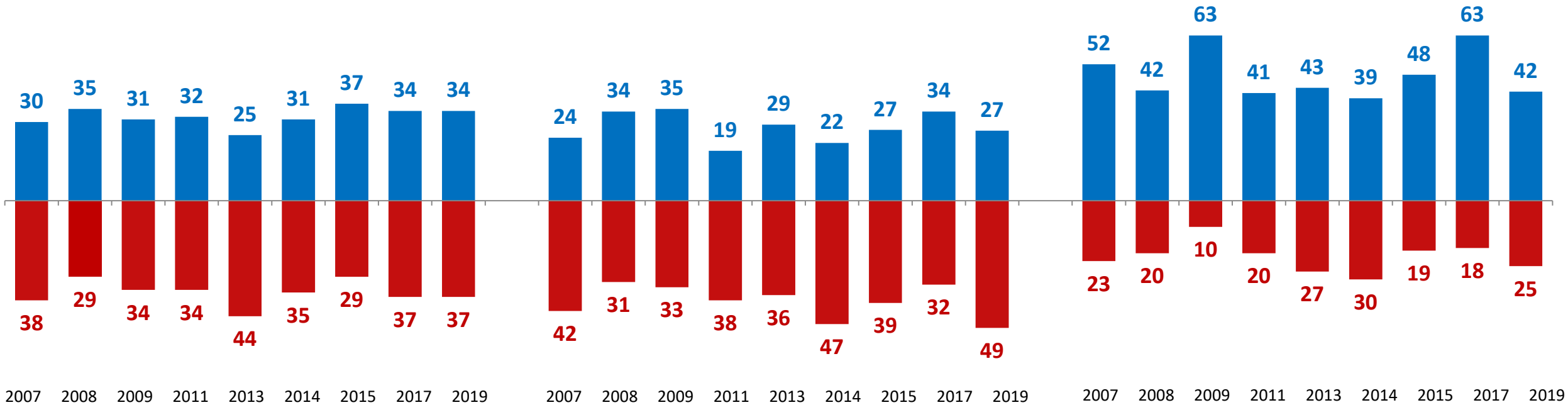
En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”.

■ Satisfecho/Muy satisfecho ■ Insatisfecho/Muy insatisfecho

TOTAL

FONASA

ISAPRE

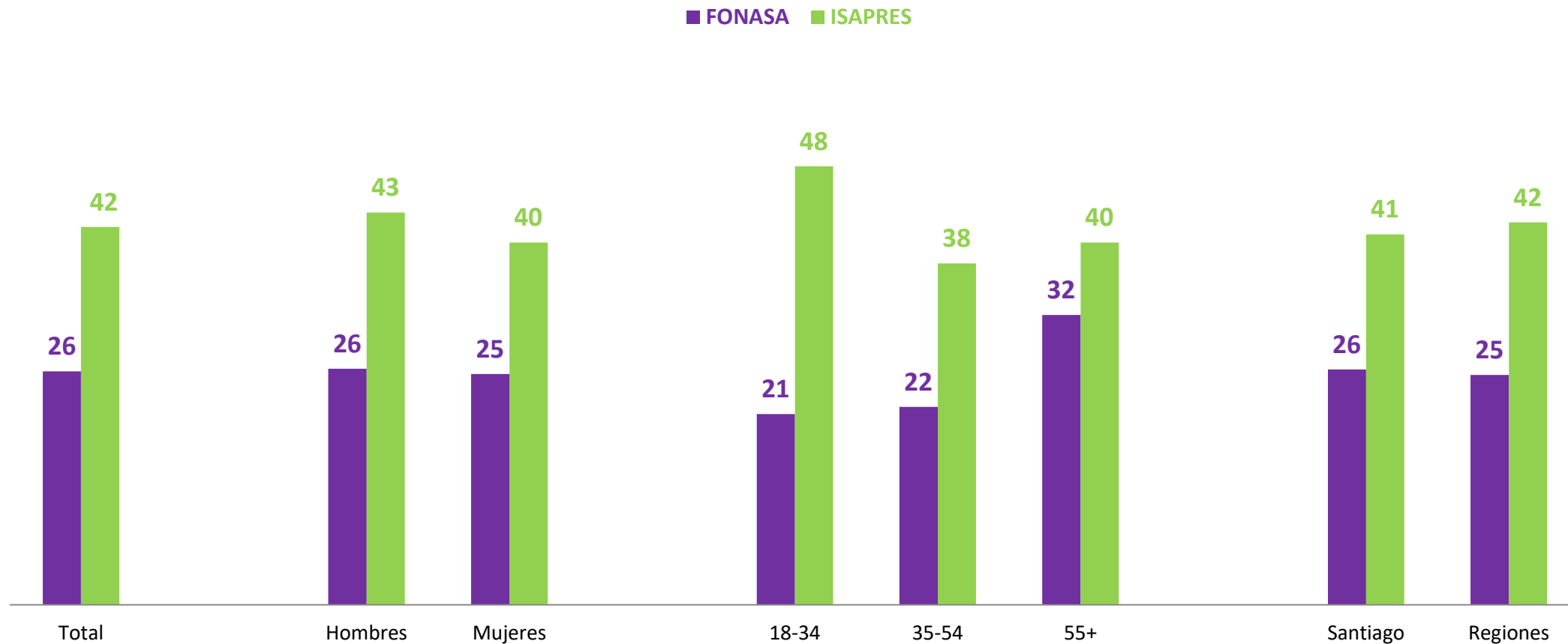


(*) Casos 2019: 1.545

Satisfacción con el Sistema de Salud

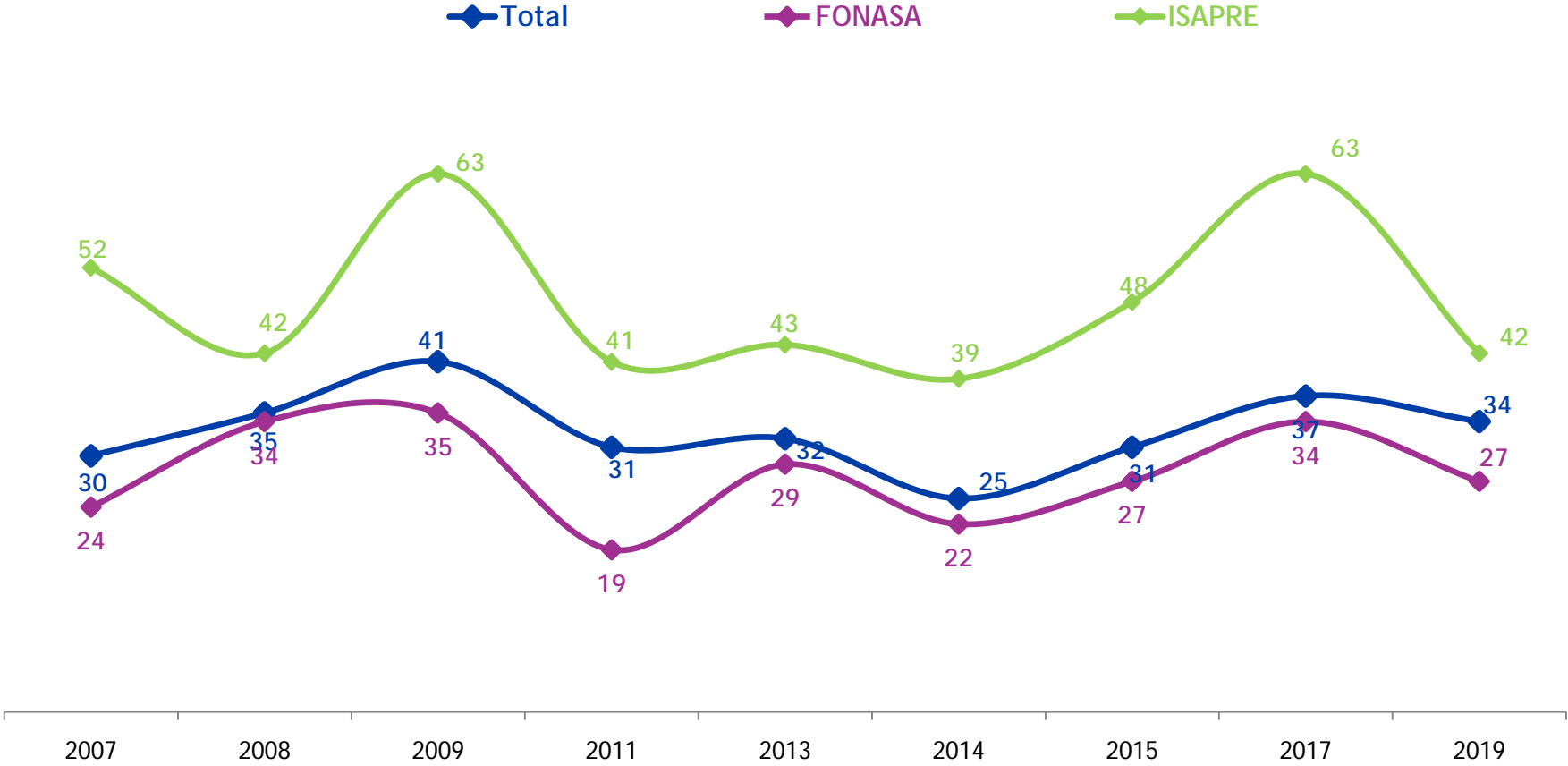
En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? Por favor, coloque una nota de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”.

% Solo notas 6+7



Sensación de Protección – Evolutivo

% Protegido/Muy protegido (Evaluaciones 6 y 7)

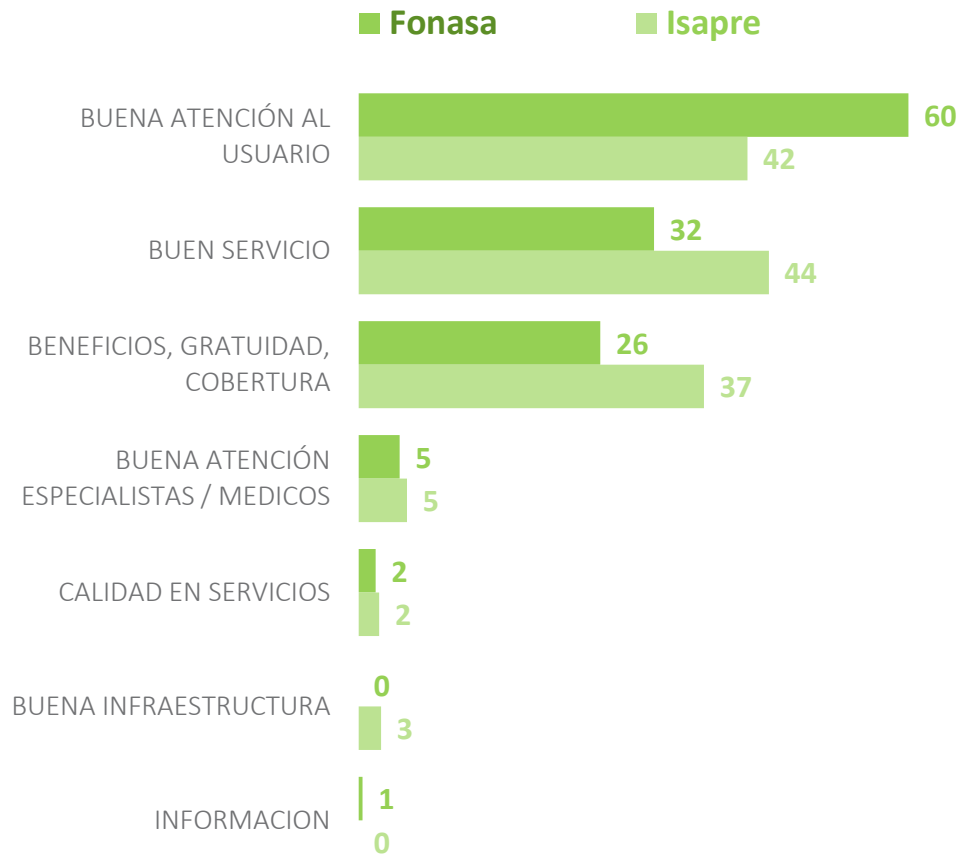


Razones evaluación del Sistema de Salud

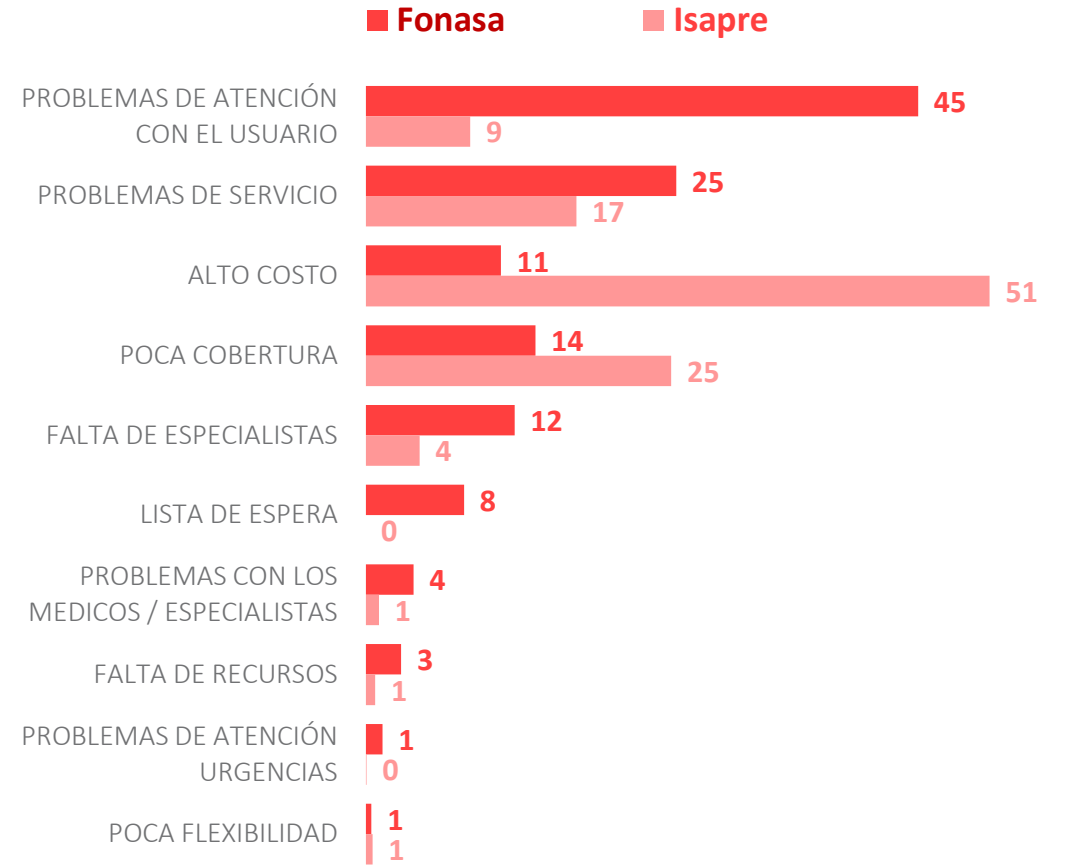
¿Por qué le pone un (nota A3) a su satisfacción con su sistema de salud?

%

Aspectos Positivos



Aspectos Negativos

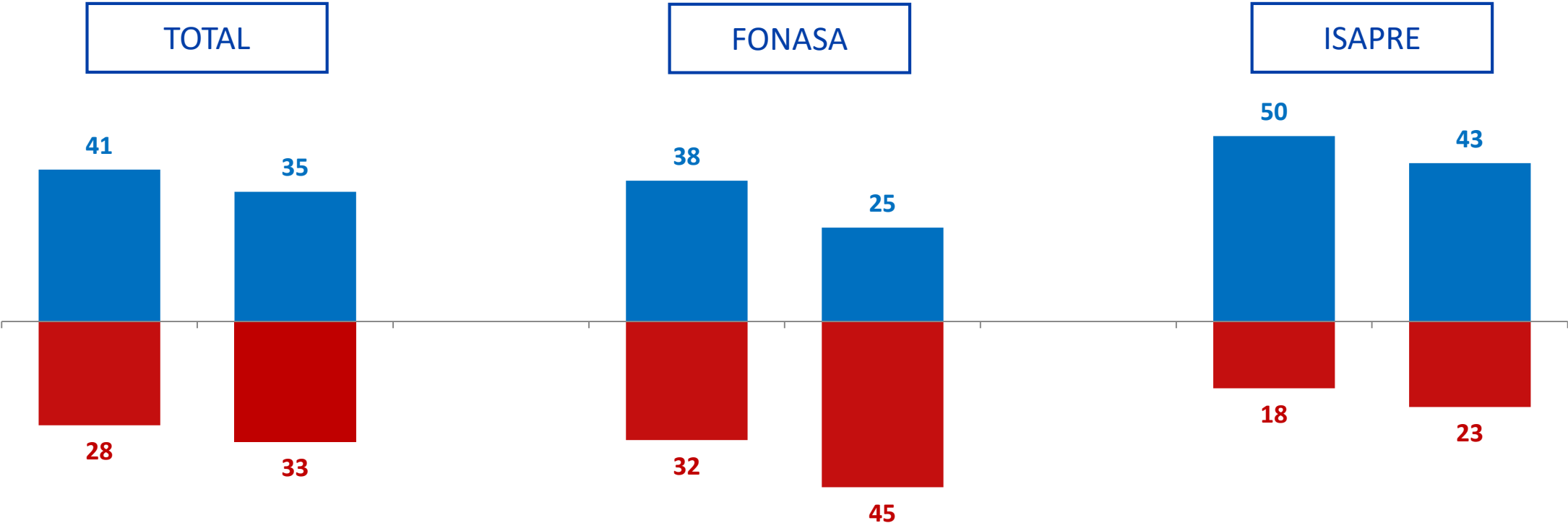


(*) Casos: 1.545

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

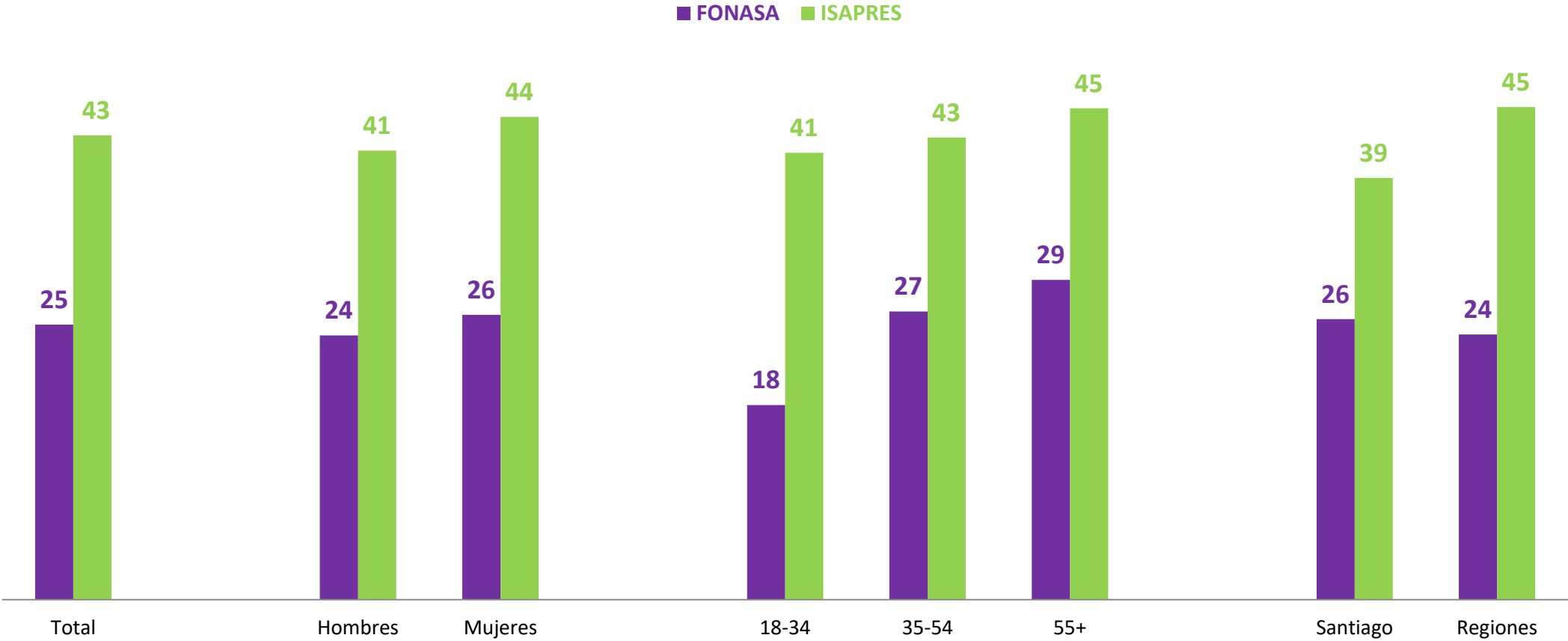


Año	2017	2019	2017	2019	2017	2019
N	1.861	1.545	1.066	774	795	771

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”.

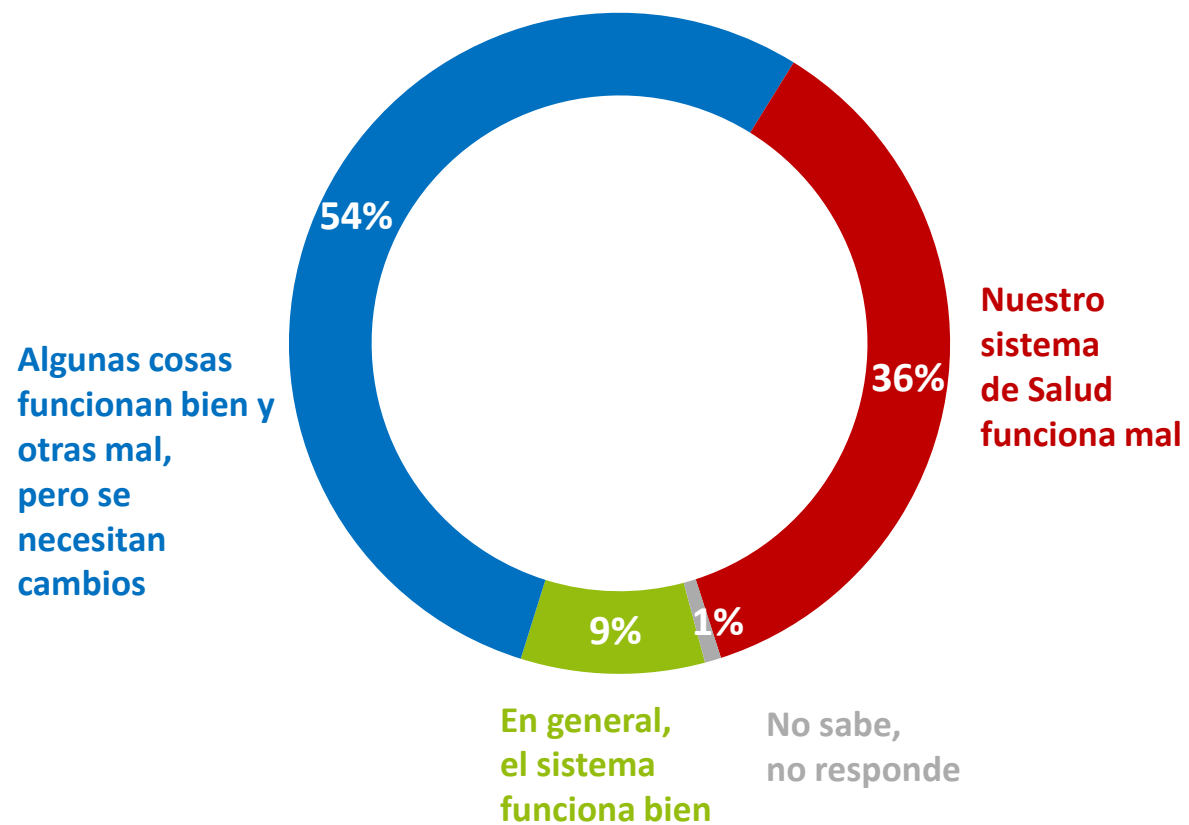
% Solo notas 6+7



Evaluación global del Sistema de Salud

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

%



(*) Casos: 1.545

Evaluación global del Sistema de Salud

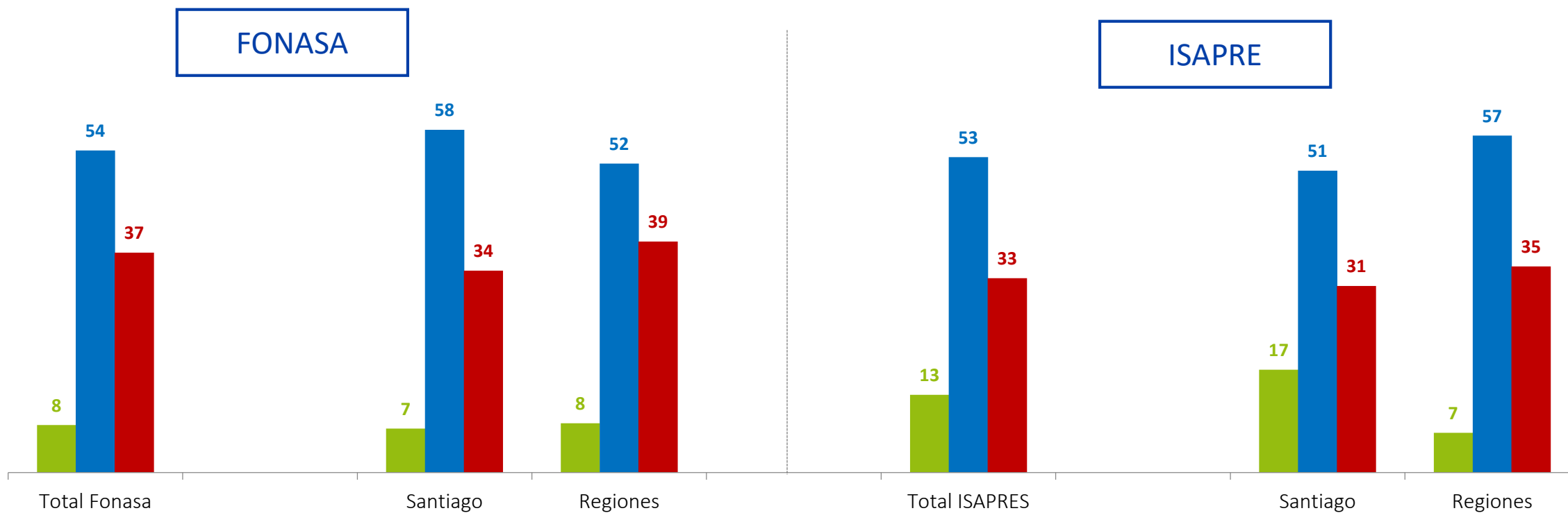
FONASA e ISAPRES

¿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

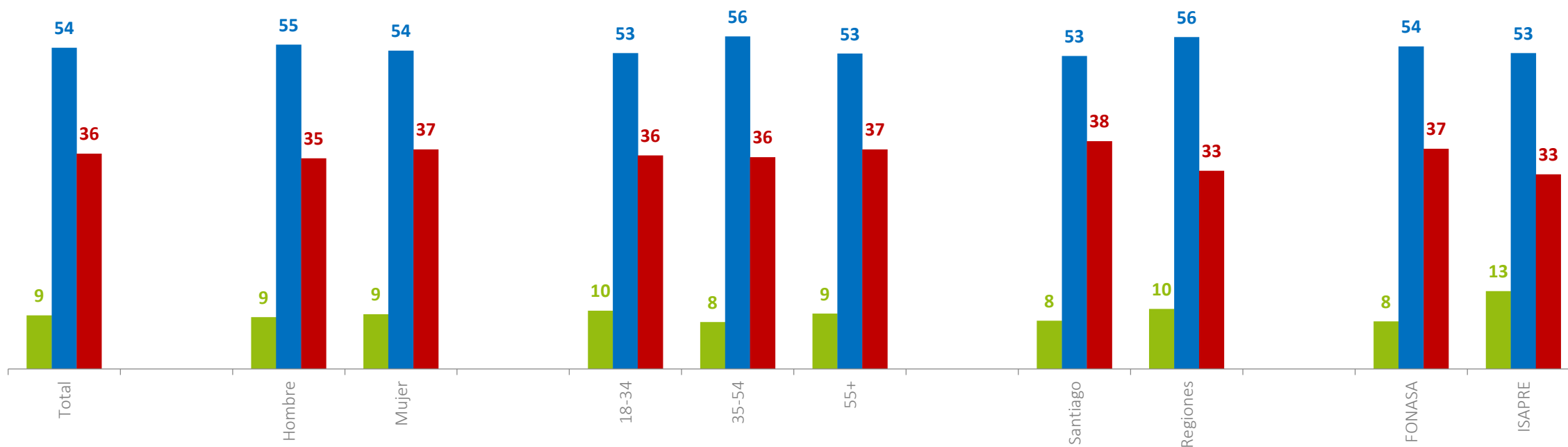
Evaluación global del Sistema de Salud – TOTAL Muestra

¿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: 1.545

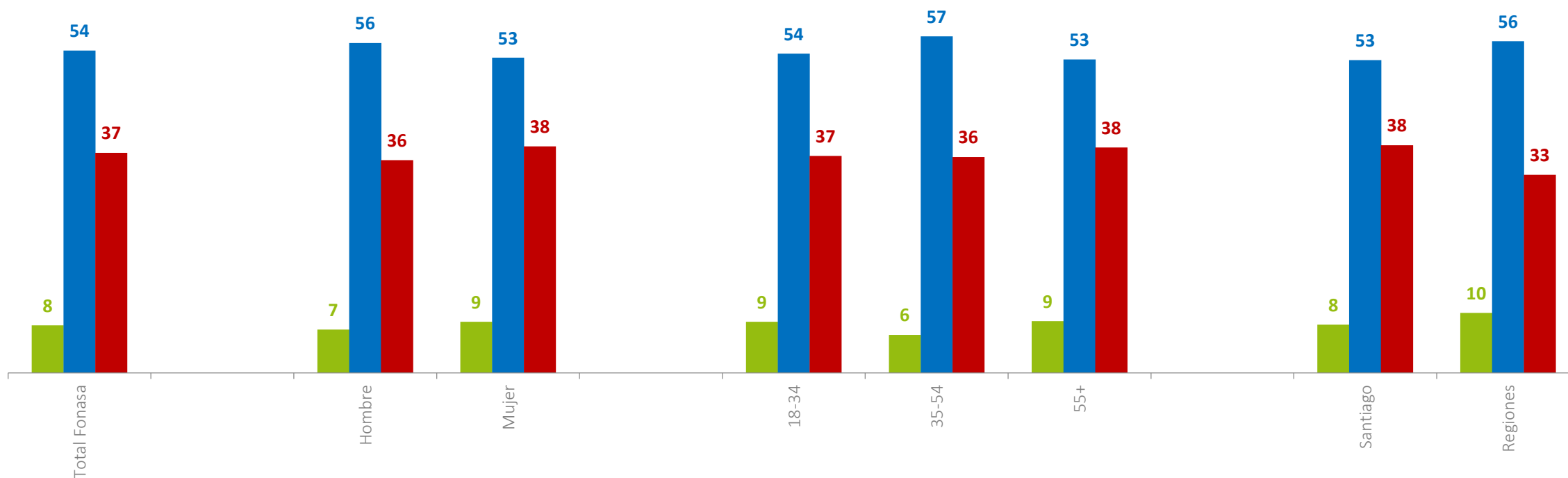
Evaluación global del Sistema de Salud – FONASA

¿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

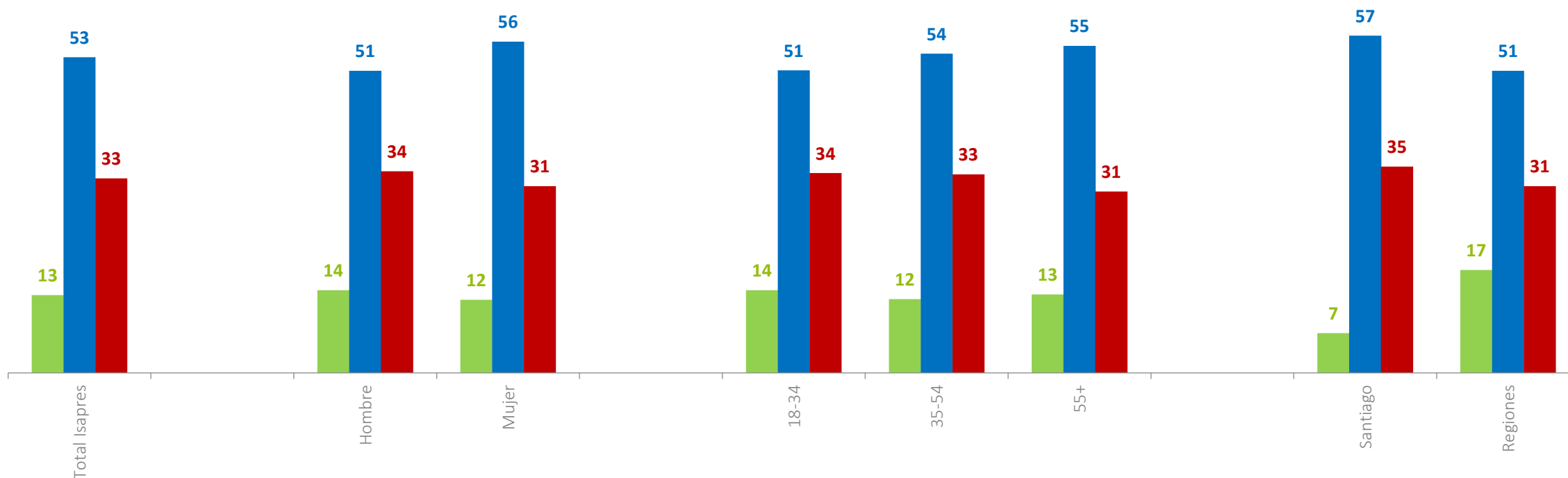
Evaluación global del Sistema de Salud – ISAPRES

¿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

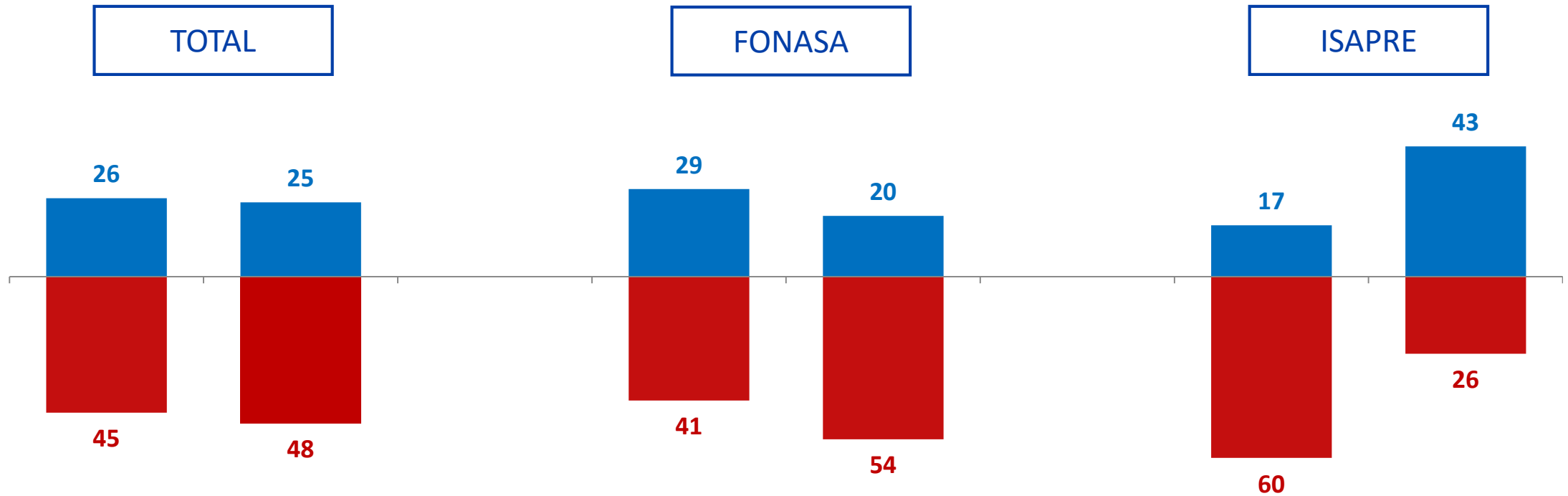


(*) Casos: 775

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**

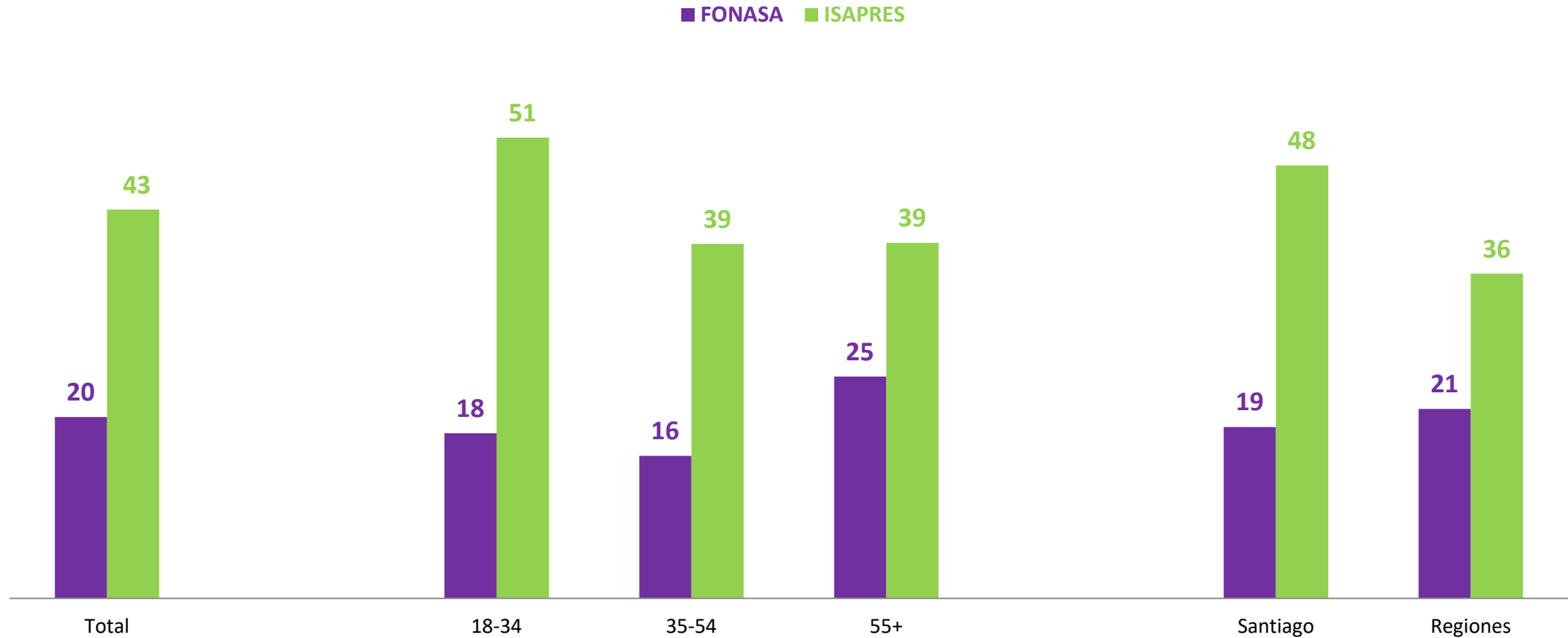


Año	2017	2019	2017	2019	2017	2019
N	1.893	1.545	1.083	774	810	771

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...

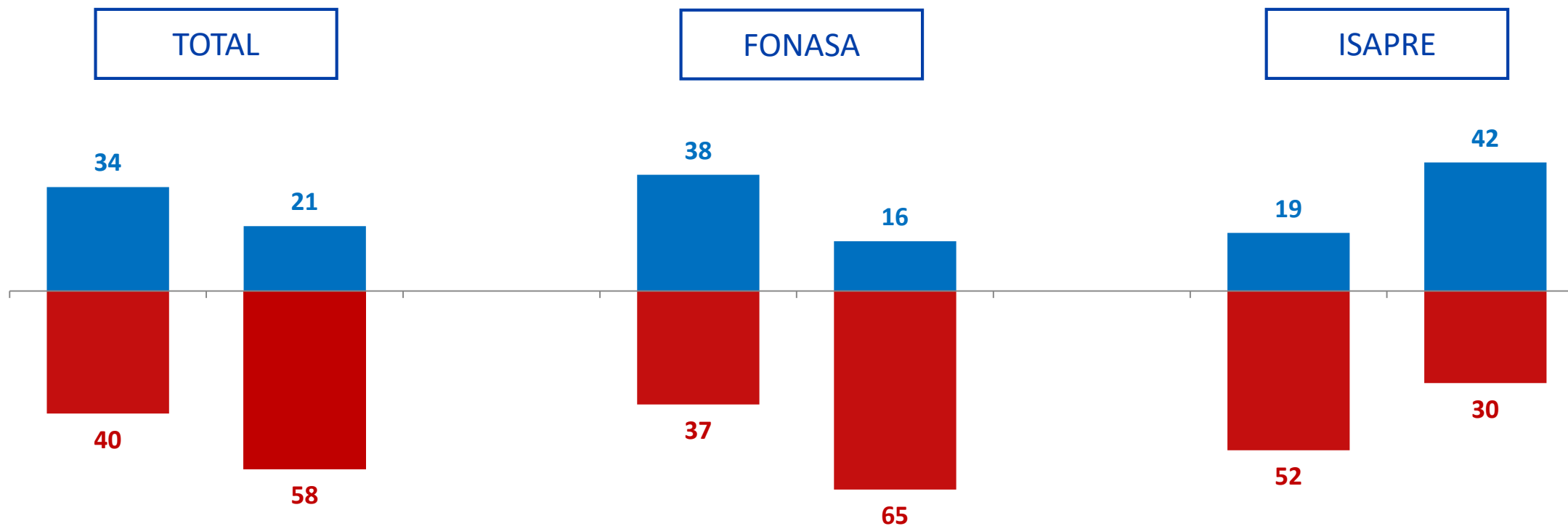
%6+7



Confianza sobre pagar la atención que necesita

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...

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



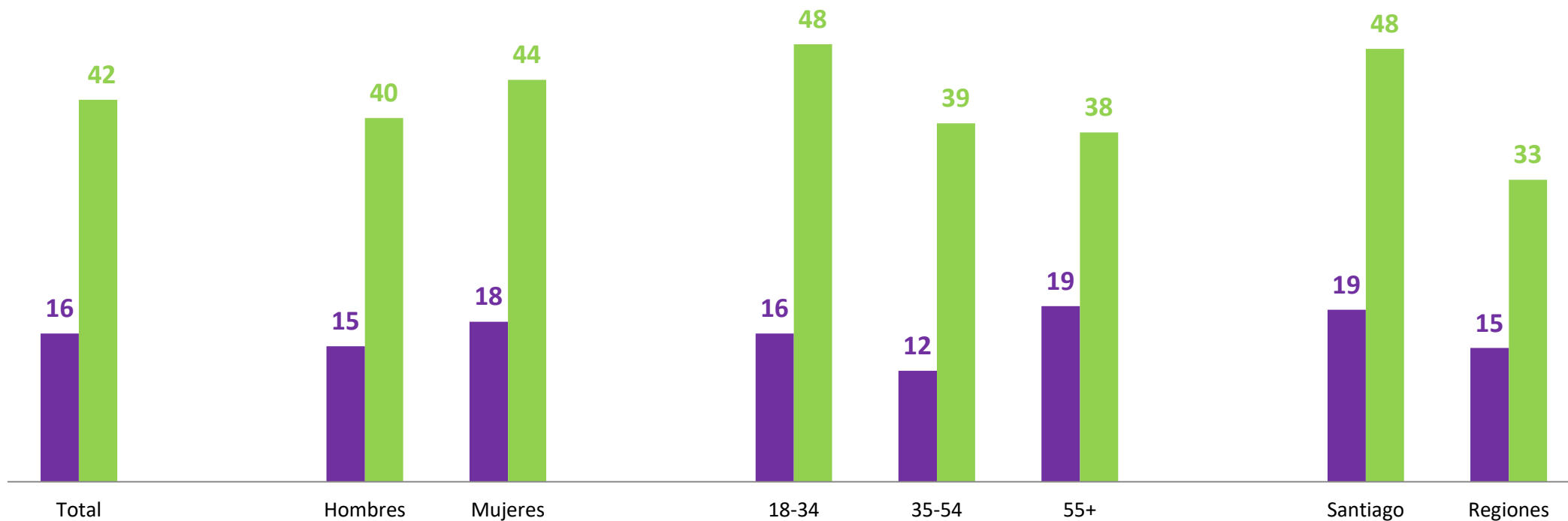
Año	2017	2019	2017	2019	2017	2019
N	1.893	1.545	1.083	774	810	771

Confianza sobre pagar la atención que necesita

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...

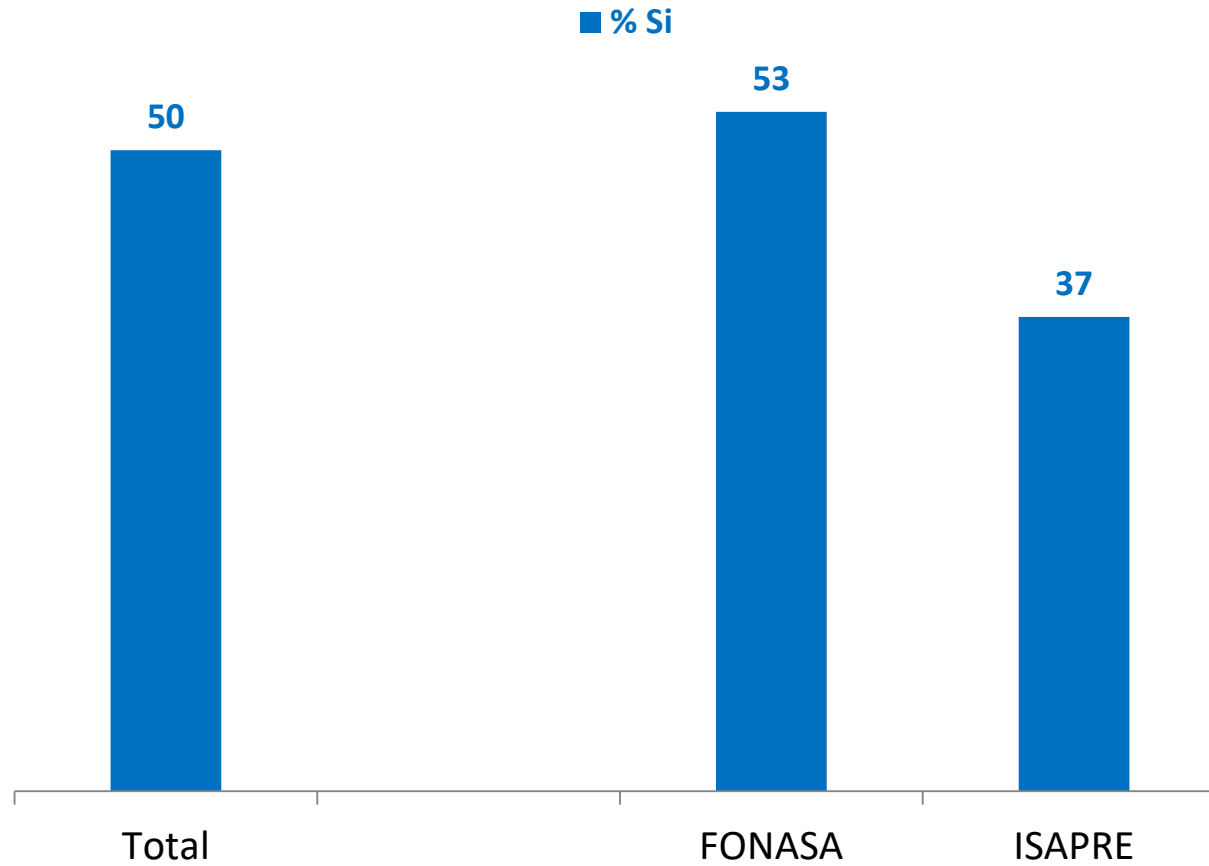
%6+7

■ FONASA ■ ISAPRES



Atención Médica

Durante los últimos 12 meses, ¿ha estado usted enfermo o ha requerido alguna atención médica?



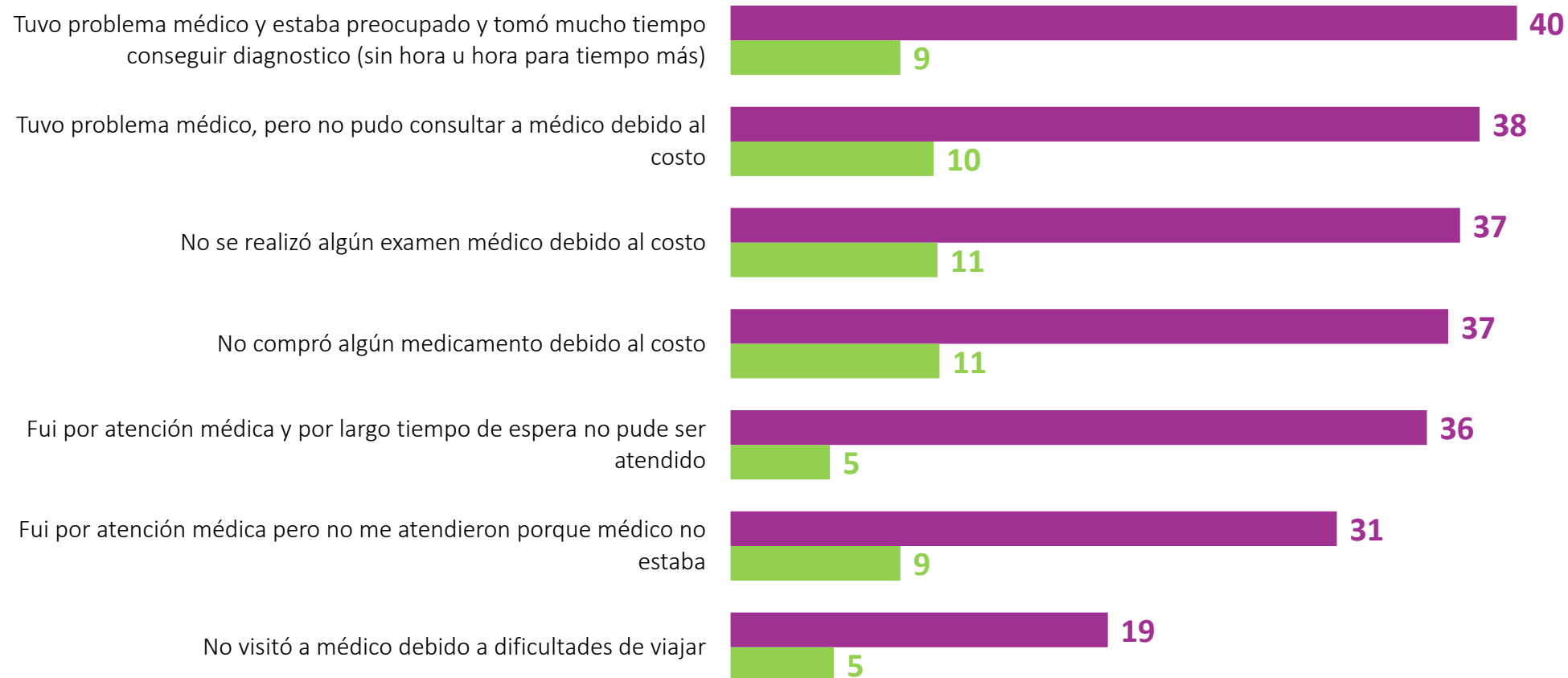
(*) Casos: 1.545

Atención Médica: Problemas

Durante los últimos 12 meses...

% SI

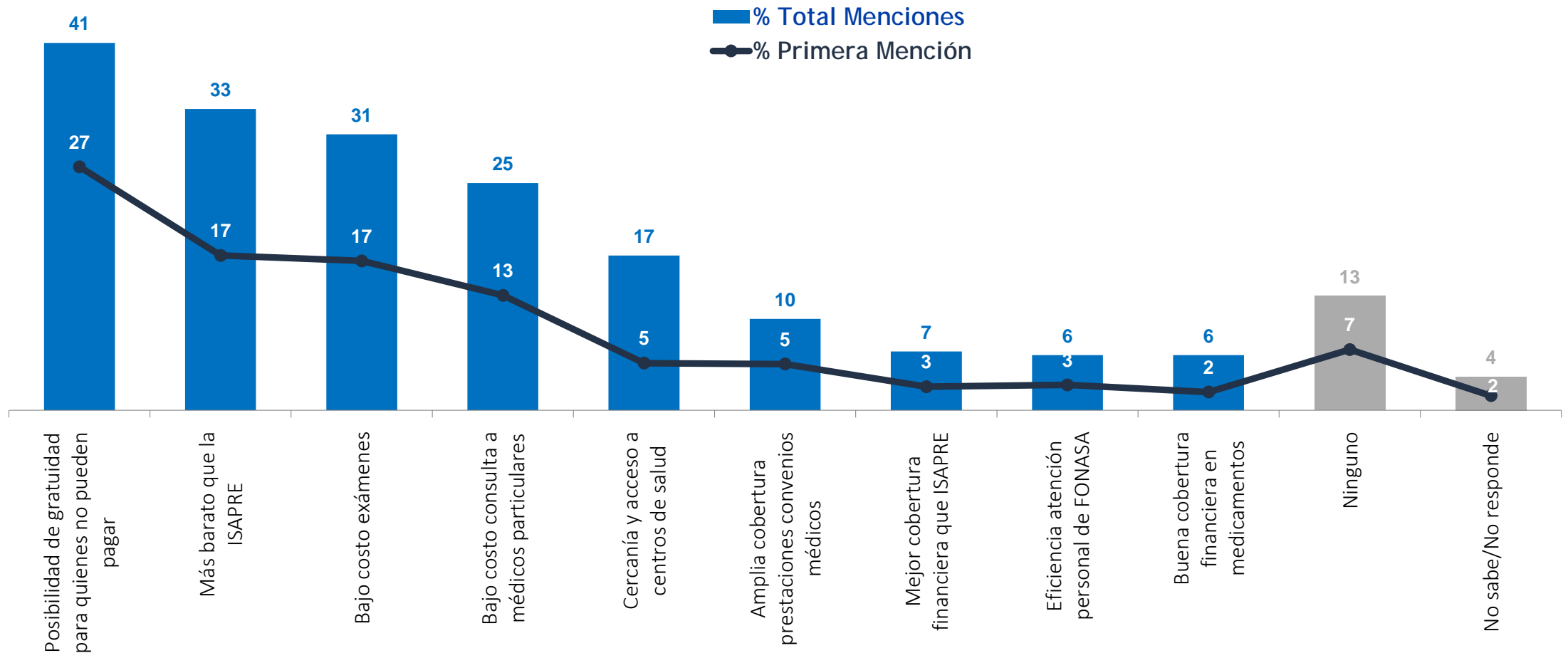
■ FONASA ■ ISAPRE



(*) Casos: 701. Solo responden quienes tuvieron alguna atención médica en los últimos doce meses.

Ventajas del Sistema de Salud - Fonasa

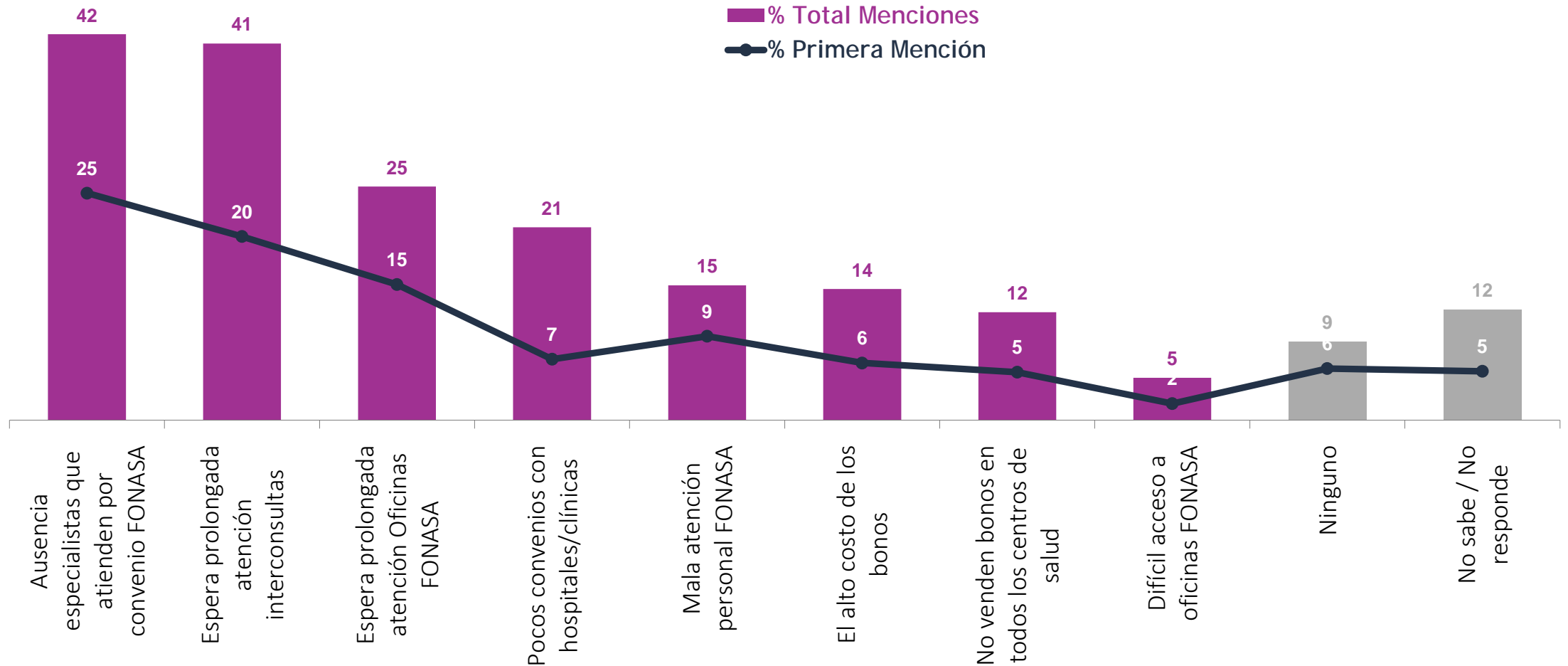
¿Cuál de estos aspectos POSITIVOS de estar en FONASA es el más importante para usted?, ¿cuál es el segundo más importante?



(*) Casos: 774

Desventajas del Sistema de Salud - Fonasa

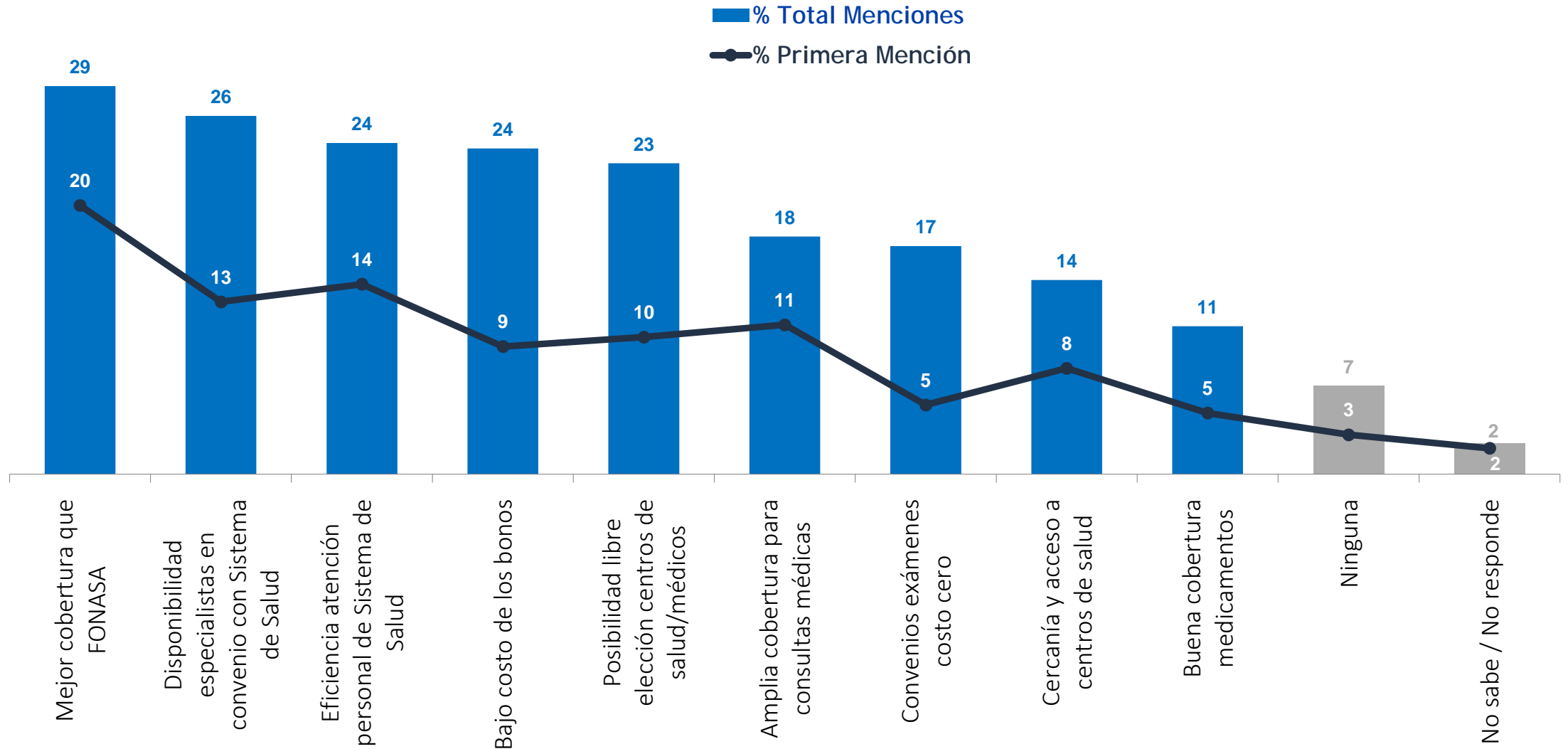
¿Cuál de estos aspectos NEGATIVOS de estar en FONASA es el más importante para usted?, ¿cuál es el segundo más importante?



(*) Casos: 774

Ventajas del Sistema de Salud - Isapre

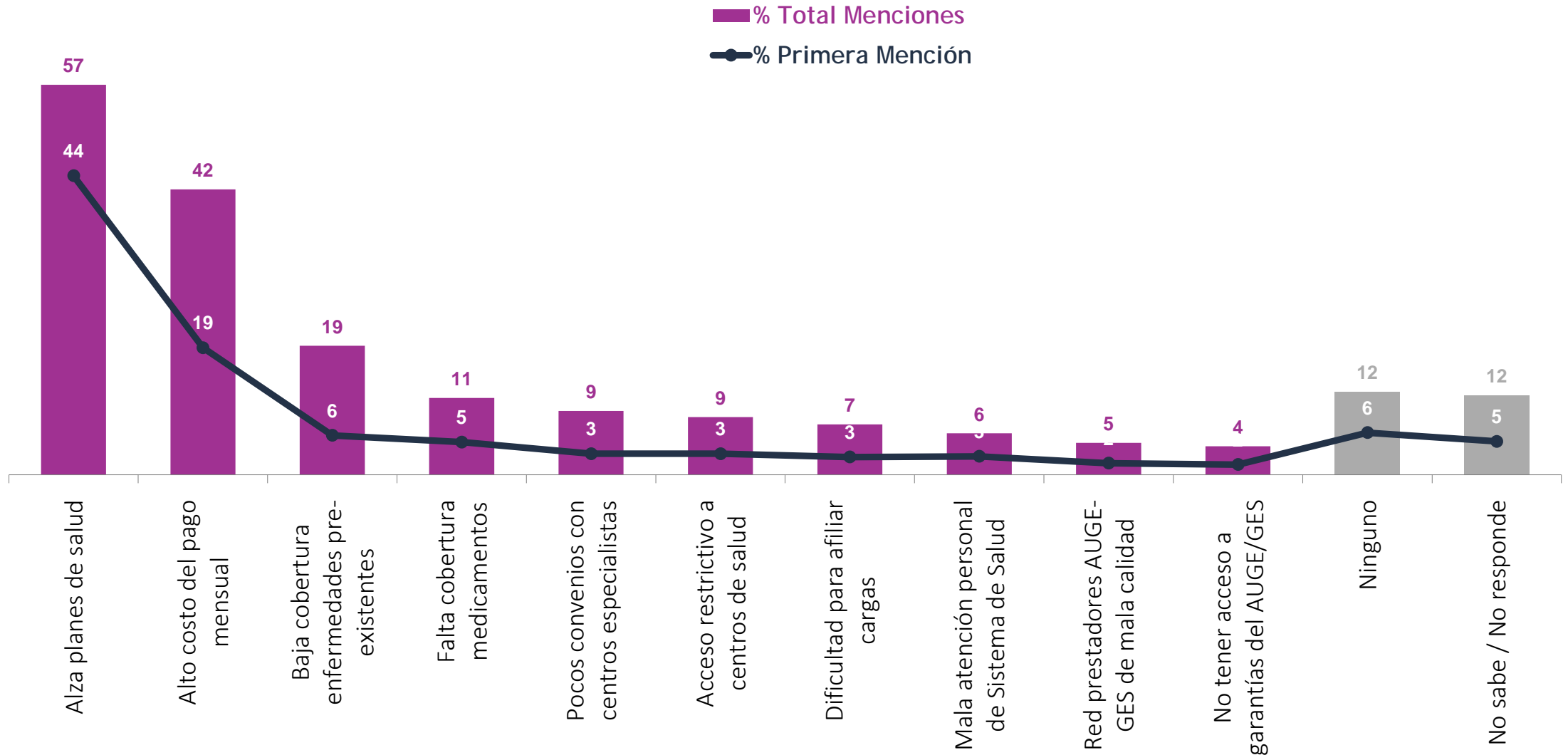
¿Cuál de estos aspectos POSITIVOS de estar en ISAPRE es el más importante para usted?, ¿cuál es el segundo más importante?



(*) Casos: 771

Desventajas del Sistema de Salud - Isapre

¿Cuál de estos aspectos NEGATIVOS de estar en ISAPRE es el más importante para usted?, ¿cuál es el segundo más importante?

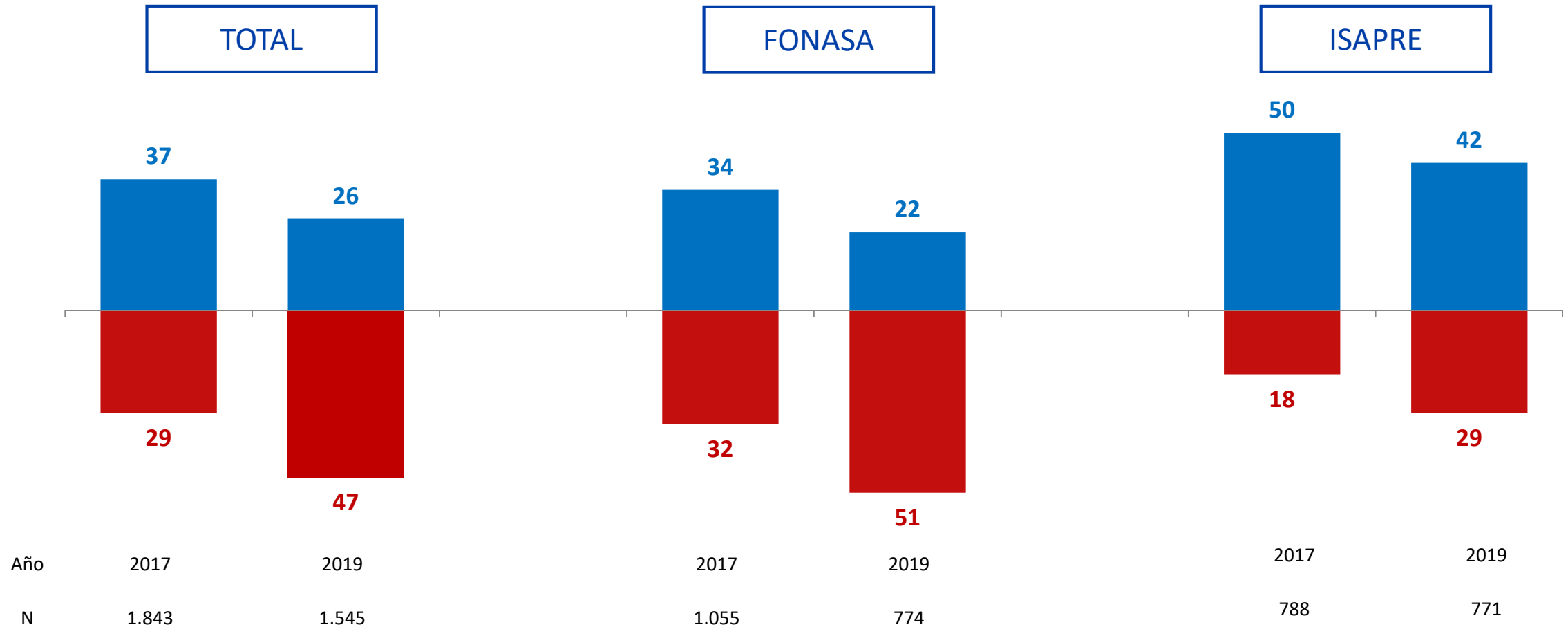


(*) Casos: 771

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

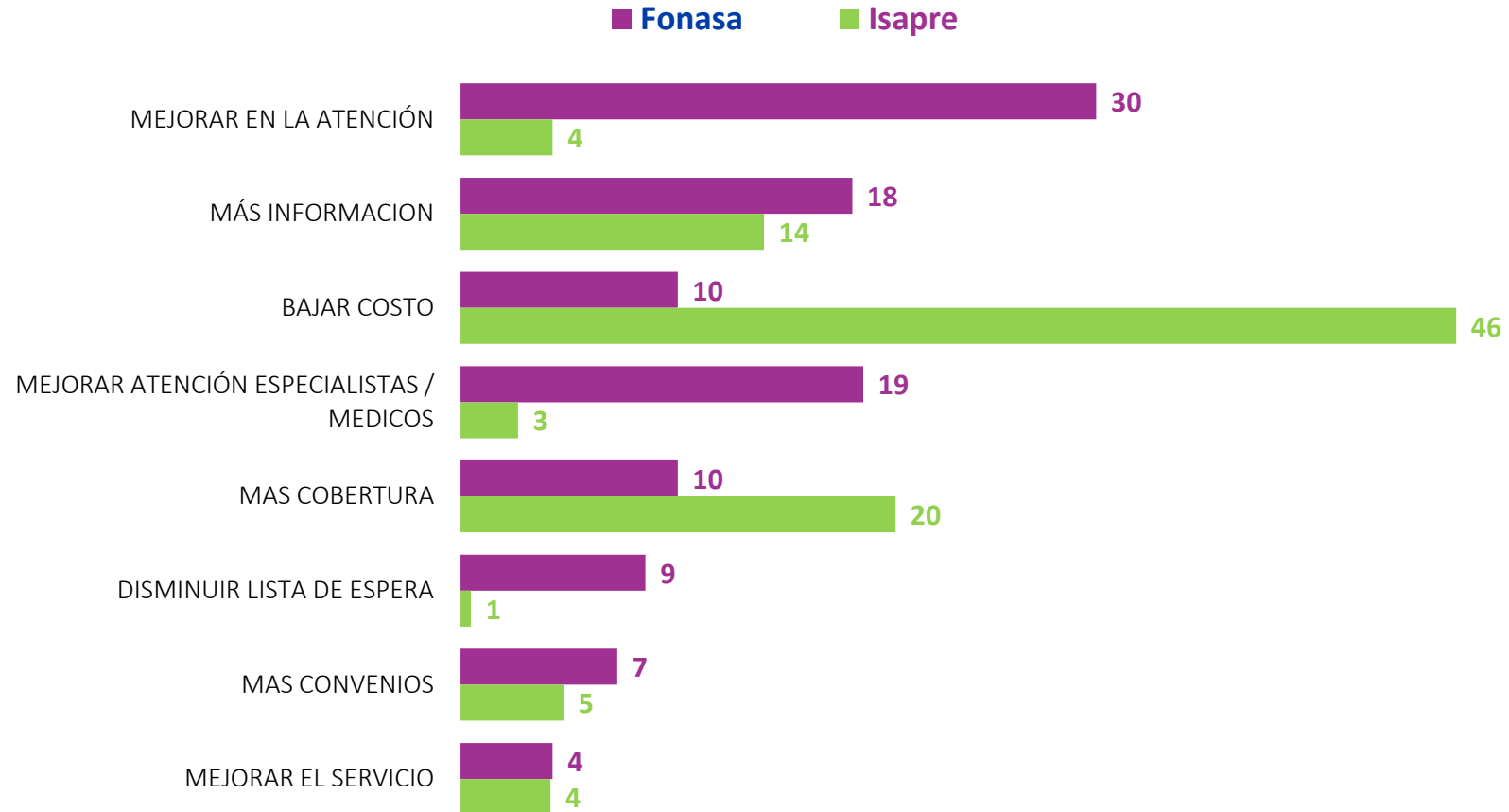


Mejoramiento del Sistema de Salud

En términos generales, ¿Qué considera usted que tendría que mejorar FONASA/ISAPRE?

Mención espontánea

%



(*) Casos: 1.545

Módulo B AUGE-GES



R E S E A R C H

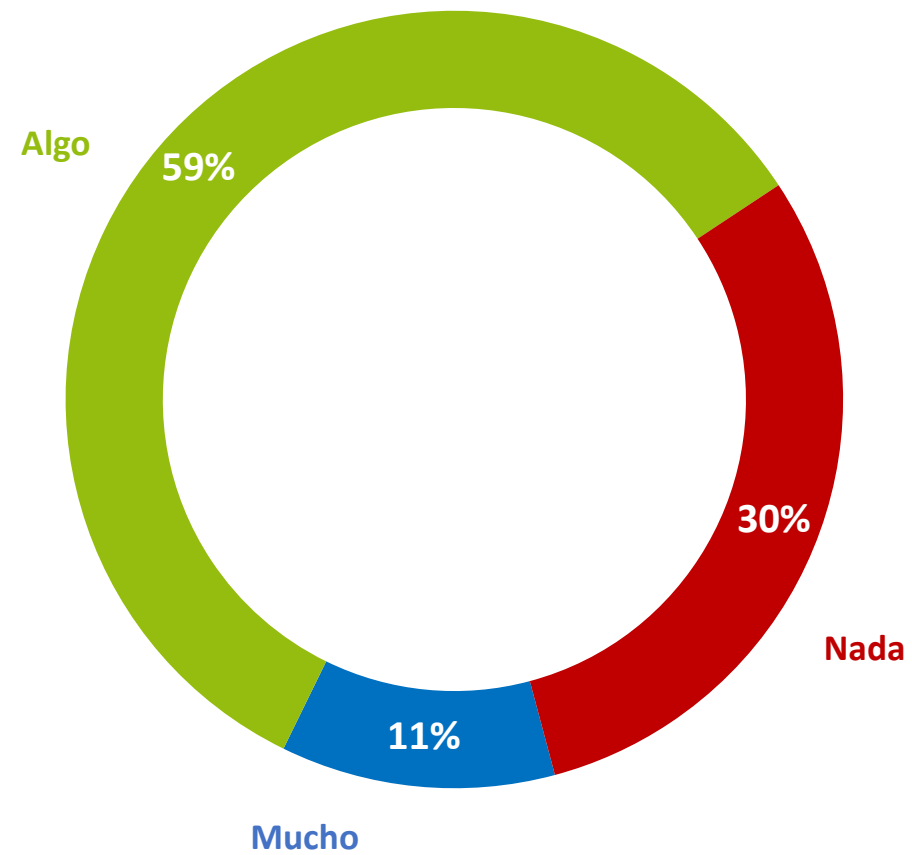
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

Conocimiento sobre el Plan AUGE/ GES

En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre el plan AUGE/ GES?

%



(*) Casos: 1.545

Conocimiento sobre el Plan AUGE/GES – TOTAL Muestra

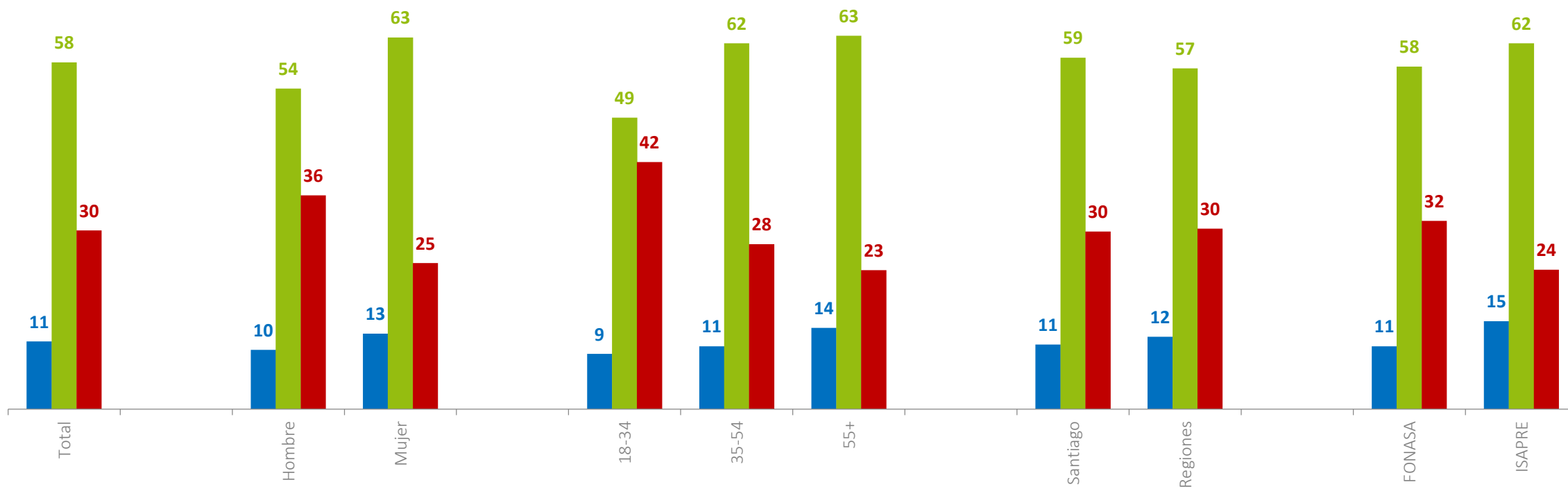
En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre el plan AUGE/ GES?

%

■ % Mucho

■ % Algo

■ % Nada



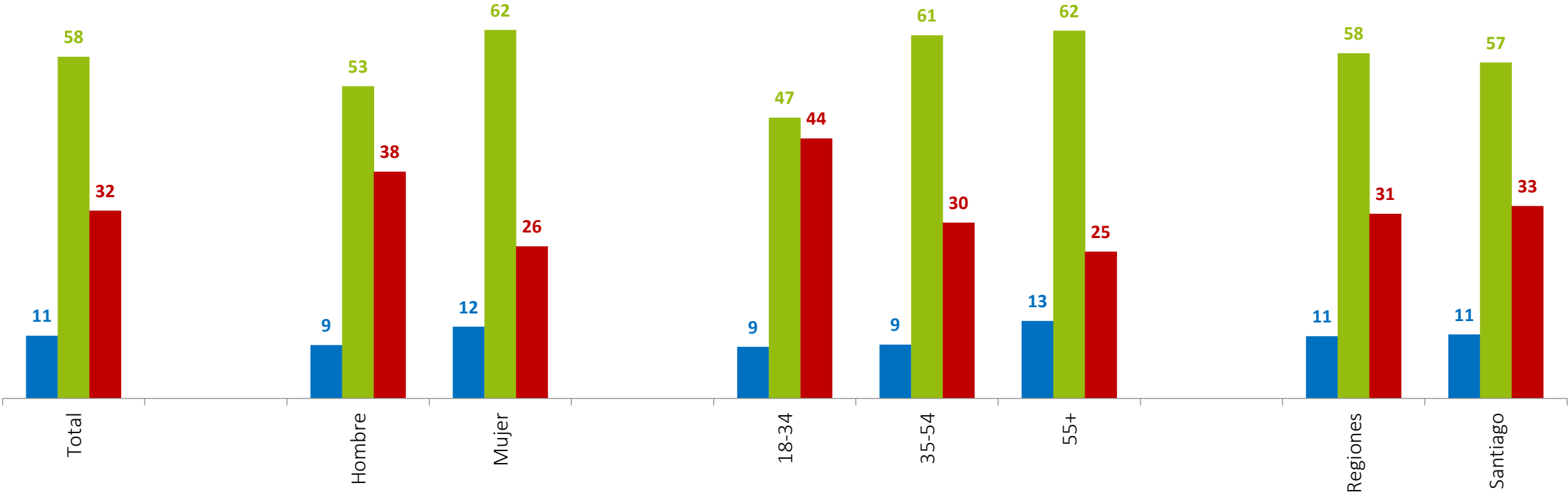
(*) Casos: 1.545

Conocimiento sobre el Plan AUGE/GES – FONASA

En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre el plan AUGE/ GES?

%

■ % Mucho ■ % Algo ■ % Nada



(*) Casos: 774

Conocimiento sobre el Plan AUGE/GES – ISAPRES

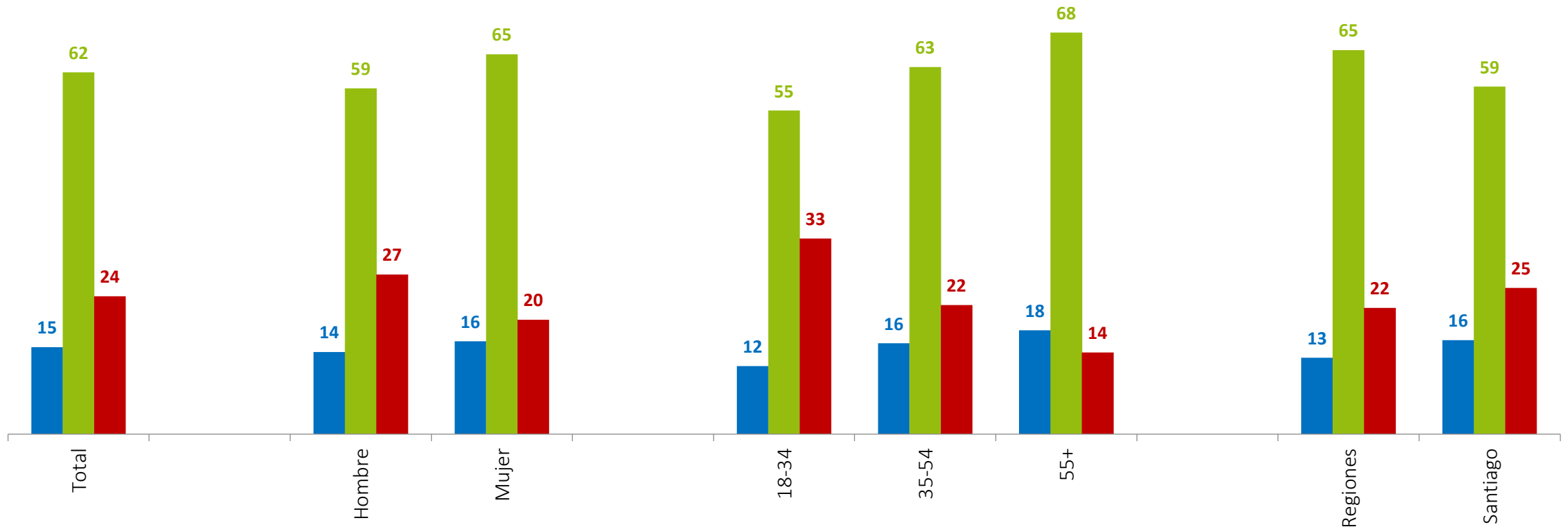
En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre el plan AUGE/ GES?

%

■ % Mucho

■ % Algo

■ % Nada



(*) Casos: 771

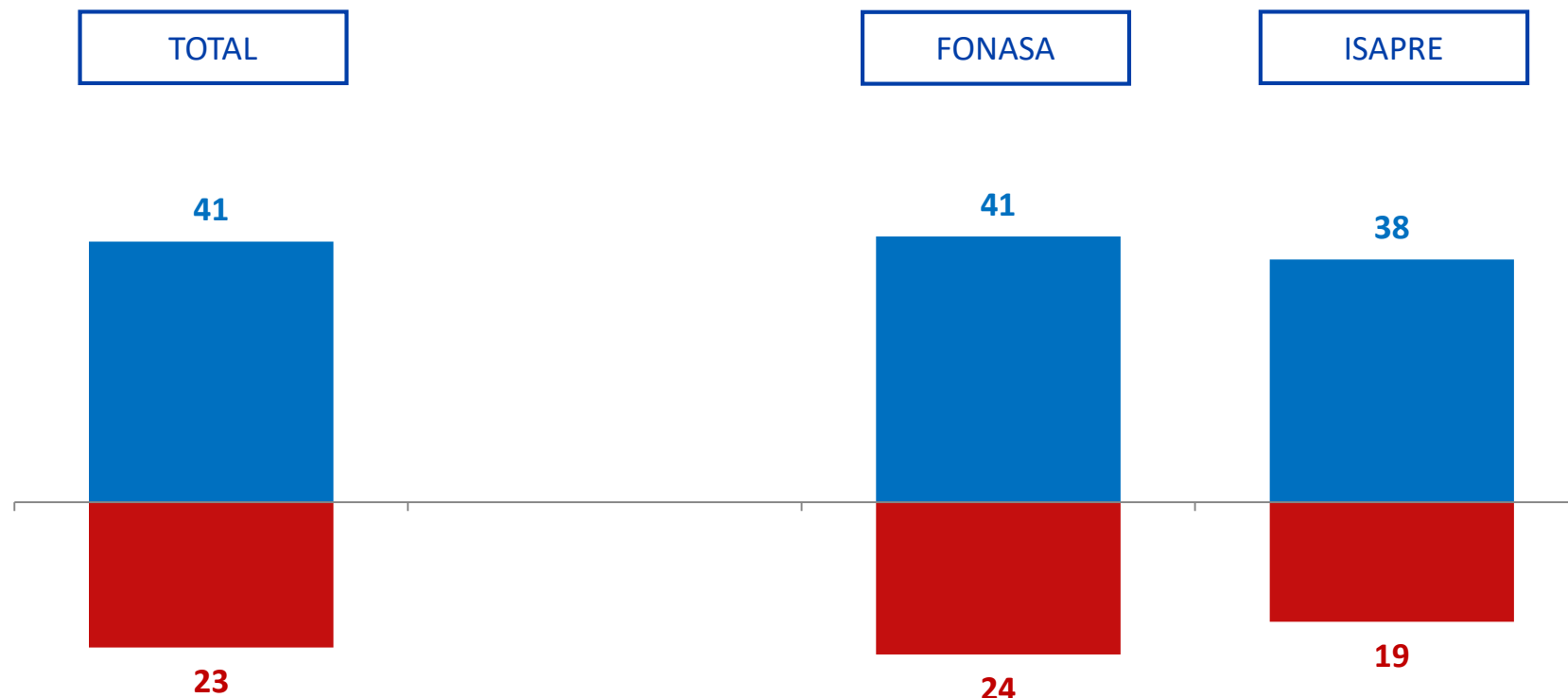
Satisfacción con AUGE-GES

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

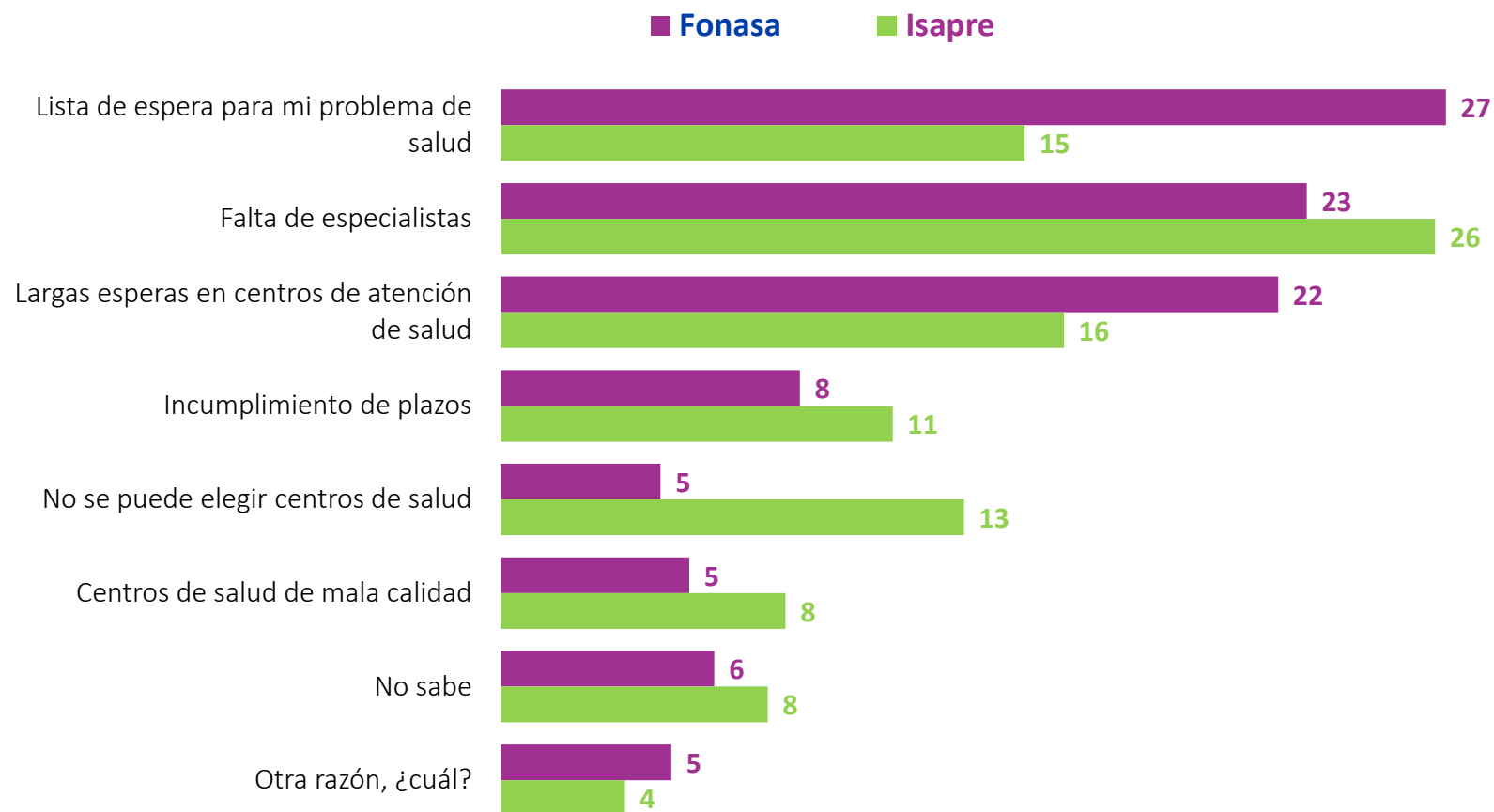


(*) Casos: 1.118. Los que indican saber Mucho + Algo en pregunta B1.

Preocupación AUGE-GES

¿Y que es lo que más le preocupa del AUGE-GES?

%

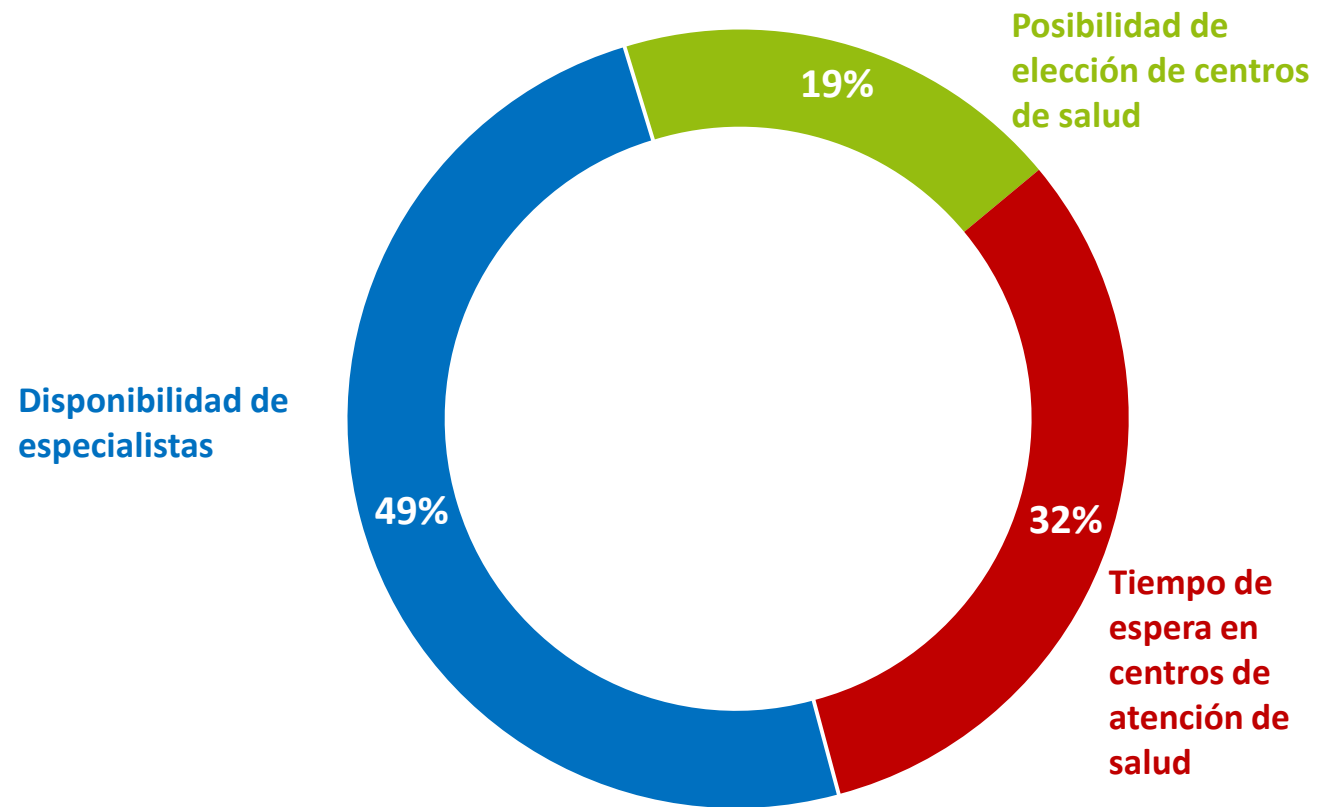


(*) Casos: 1.118. Los que indican saber Mucho + Algo en pregunta B1.

Preocupación AUGE-GES

¿Y de estas opciones qué es lo que más le preocupa del AUGE-GES?

%



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

Preocupación AUGE-GES – FONASA

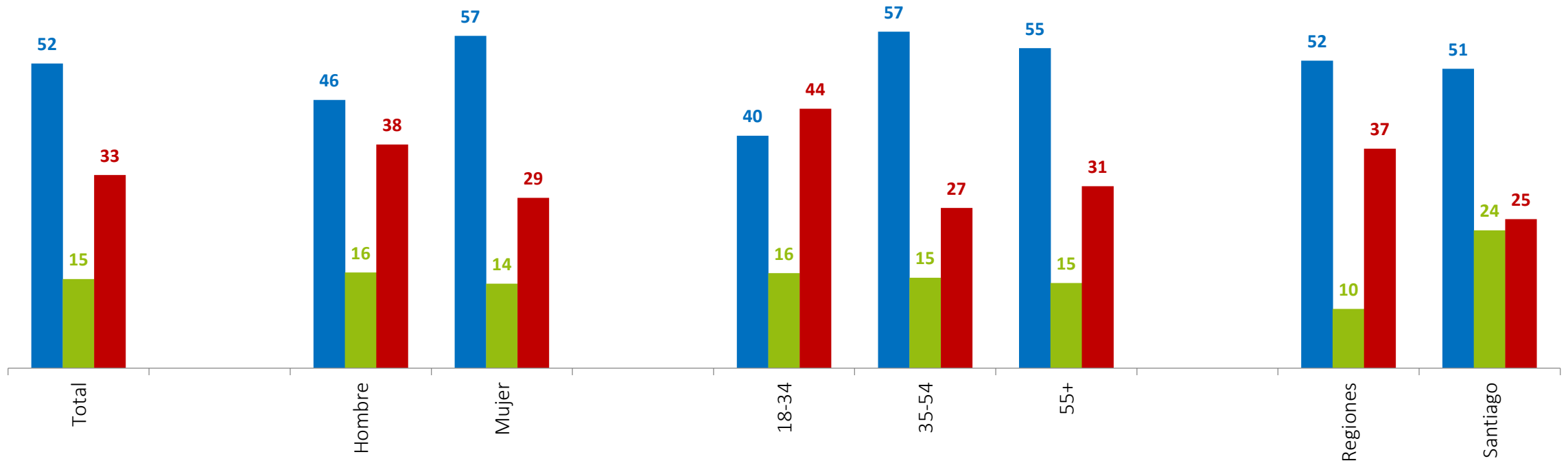
¿Y de estas opciones qué es lo que más le preocupa del AUGE-GES?

%

■ % Disponibilidad de especialistas

■ % Posibilidad de elección de centros de salud

■ % Tiempo de espera en centros de atención de salud



(*) Casos: 519. Los que indican saber Mucho + Algo en pregunta B1.

Preocupación AUGE-GES – ISAPRES

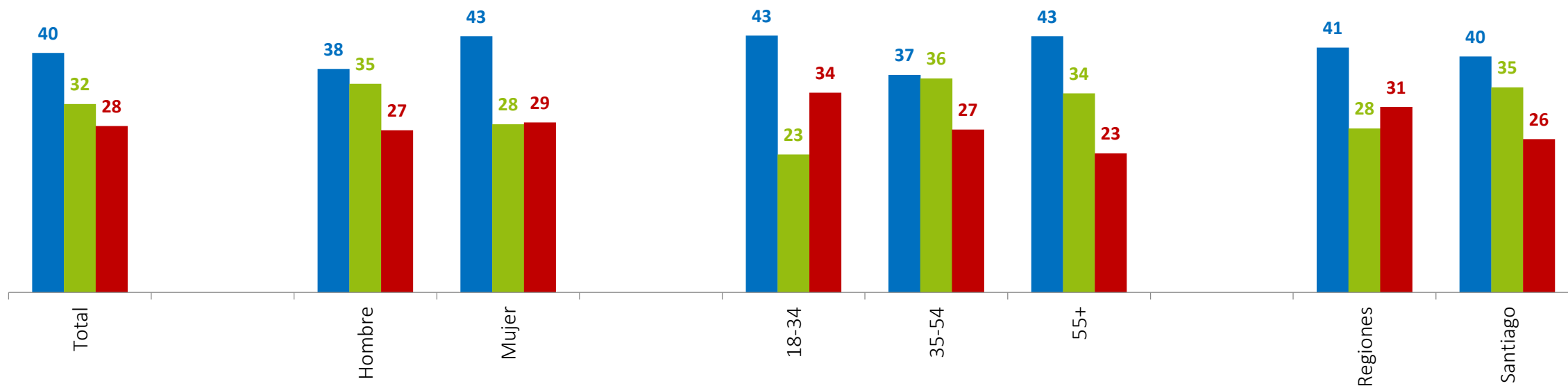
¿Y de estas opciones qué es lo que más le preocupa del AUGE-GES?

%

■ % Disponibilidad de especialistas

■ % Posibilidad de elección de centros de salud

■ % Tiempo de espera en centros de atención de salud

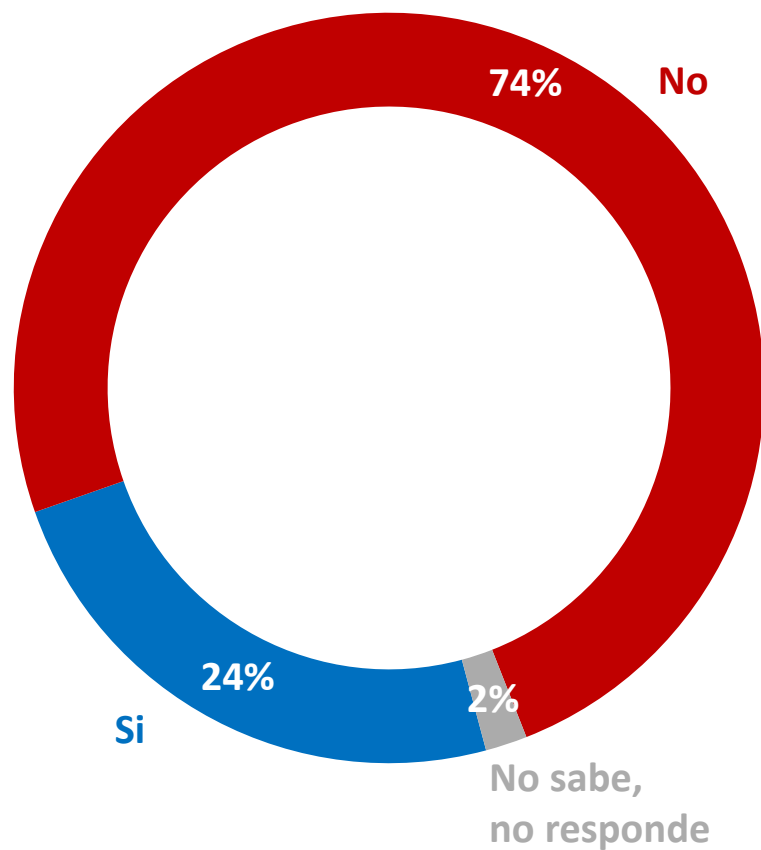


(*) Casos: 599. Los que indican saber Mucho + Algo en pregunta B1.

Enfermedad AUGÉ-GES

¿Usted ha tenido alguna enfermedad AUGÉ-GES?

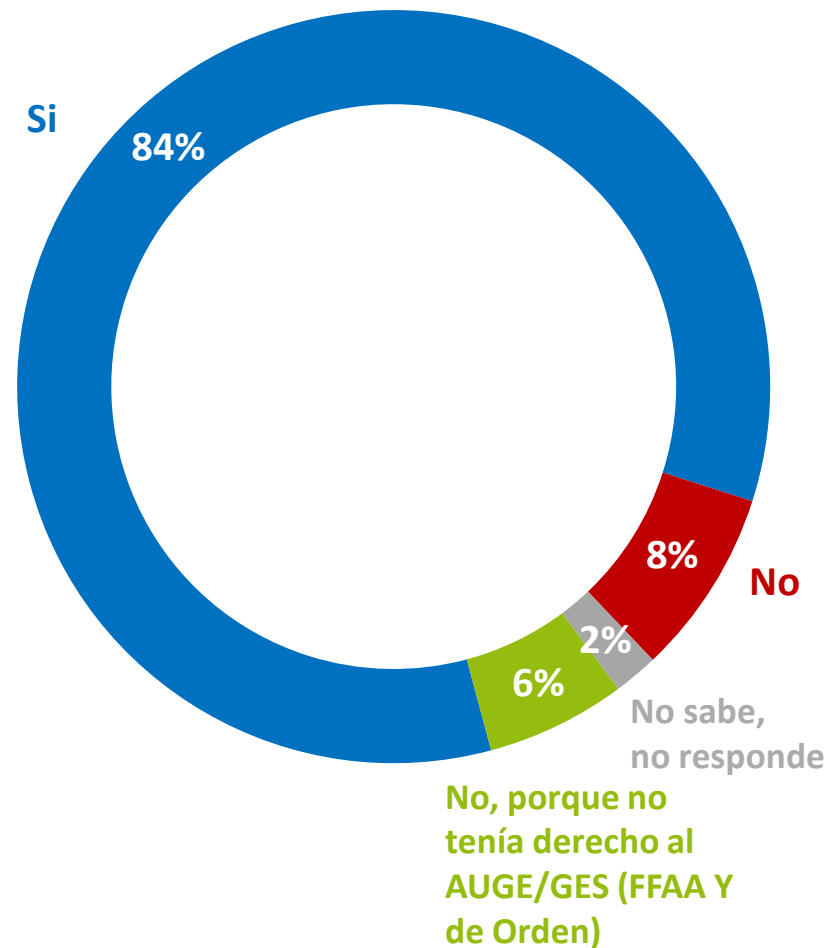
%



(*) Casos: 1.118

¿Usted aceptó atenderse por AUGÉ-GES?

%



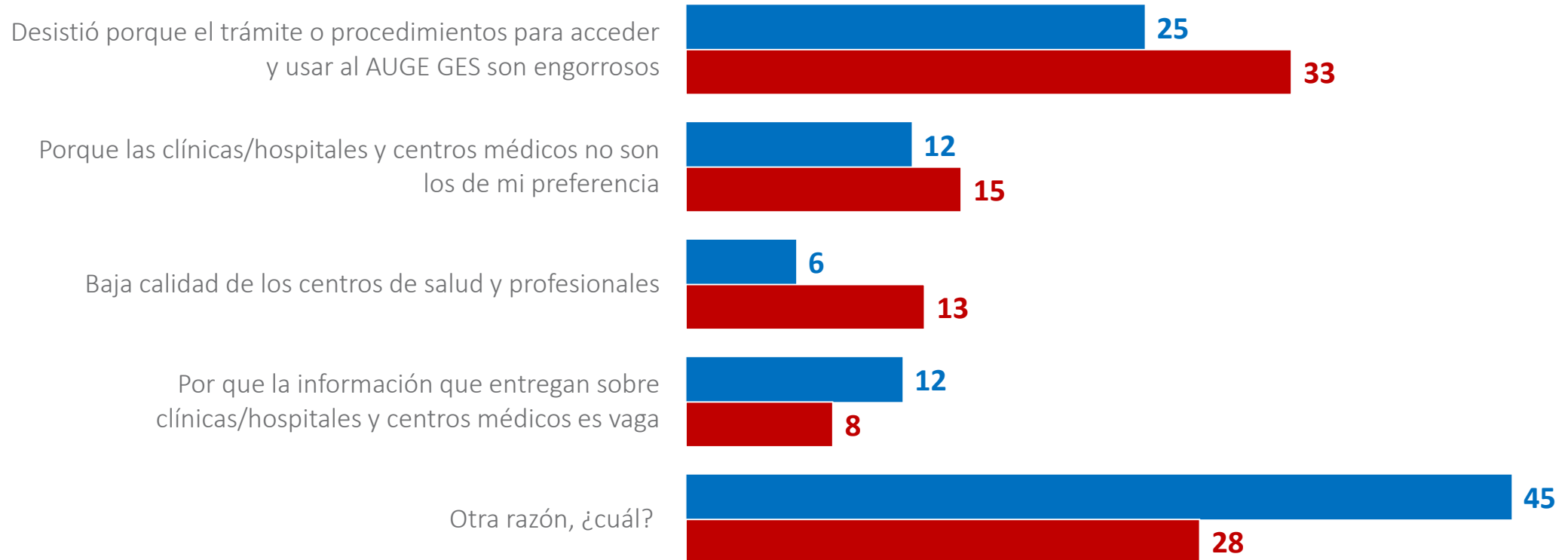
(*) Casos: 252. Solo aquellos que si han tenido enfermedad AUGÉ-GES

Razones para no atenderse: AUGE-GES

¿Cuál es la principal razón por la que usted no aceptó atenderse por el AUGE-GES?

% SI

■ 2019 ■ 2017

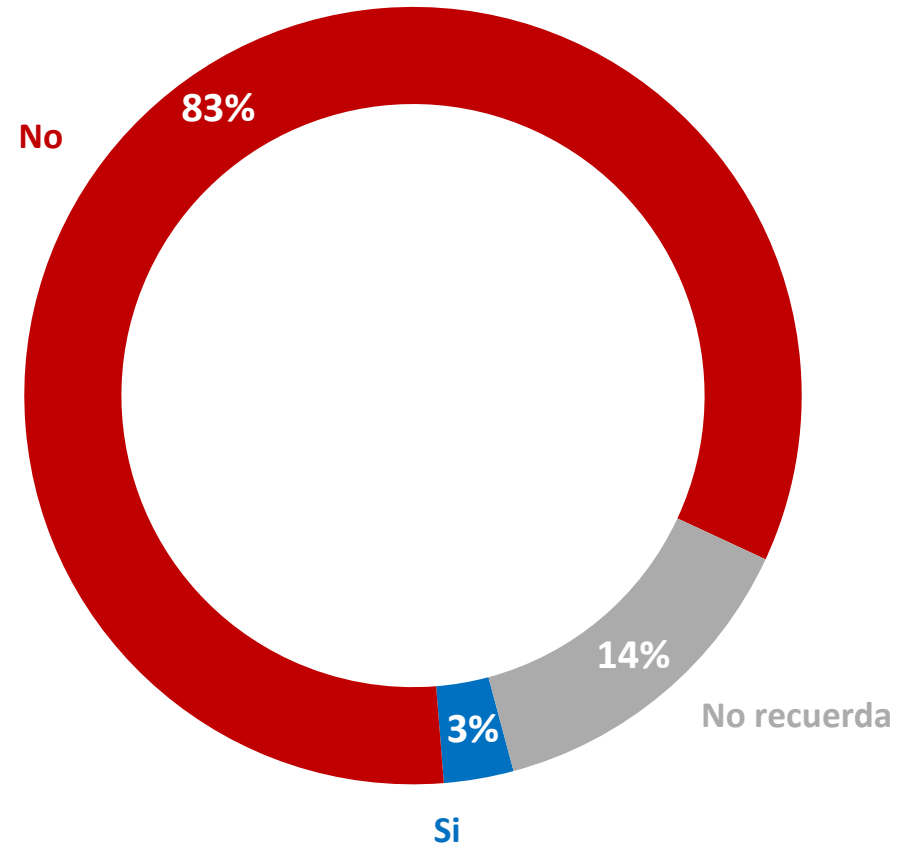


(*) Casos: 30 casos. Solo quienes dijeron que no aceptaron atenderse en AUGE-GES.

Documento de rechazo: AUGE-GES

Cuando usted rechazó atenderse por el AUGE GES, ¿su sistema de salud le hizo firmar un documento en el que confirma por escrito su rechazo?

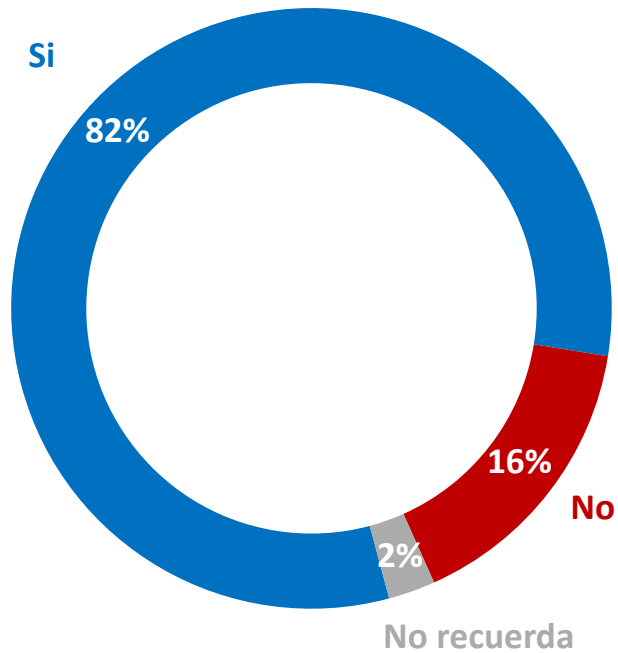
%



(*) Casos: 30 casos. Solo quienes dijeron que no aceptaron atenderse en AUGE-GES.

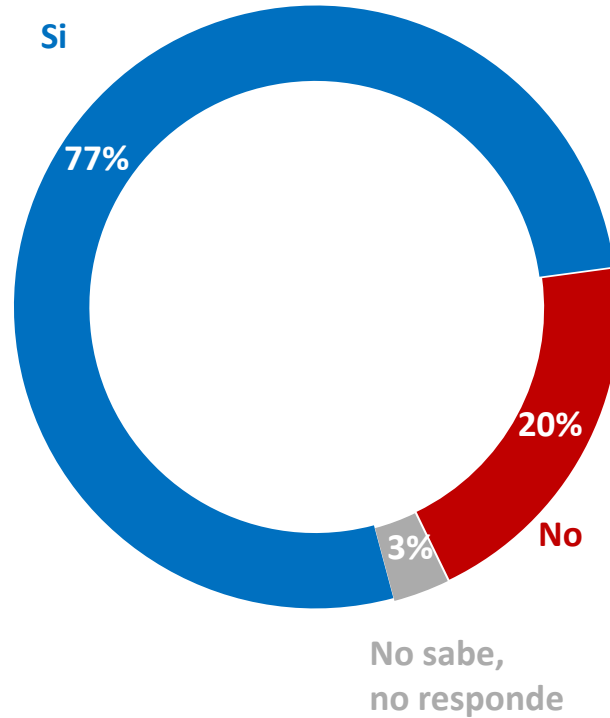
Documentos y derechos AUGE-GES

¿Le entregaron a usted un certificado en que le notificaban que esta enfermedad estaba cubierta por el AUGE-GES?
%



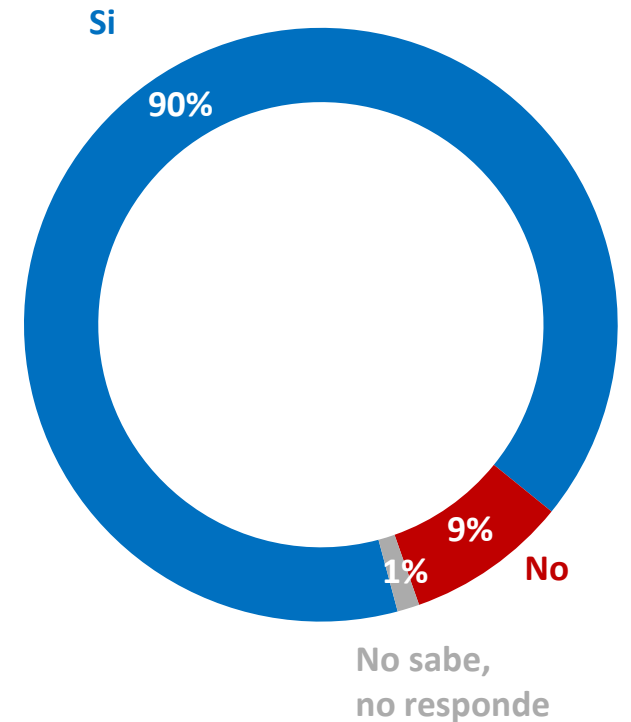
(*) Casos: 210. Responden quienes si tuvieron enfermedad AUGE-GES y si aceptaron atenderse en AUGE-GES

¿Le explicaron a usted cuáles eran los beneficios y sus derechos de estar en el AUGE-GES?
%



(*) Casos: 210. Responden quienes si tuvieron enfermedad AUGE-GES y si aceptaron atenderse en AUGE-GES

¿La explicación fue clara?
%



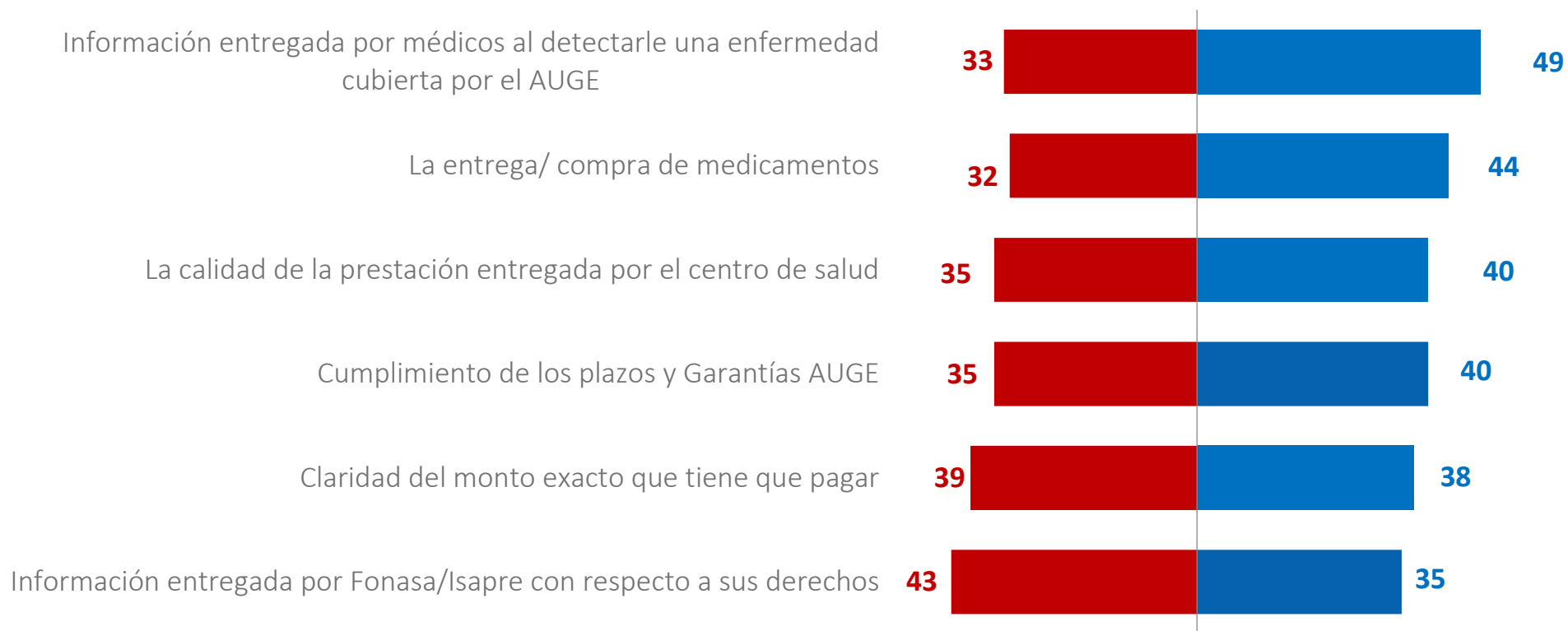
(*) Casos: 121. Responden a quienes si se le explicaron sus beneficios

Experiencia de atención: AUGE-GES

Desde su experiencia personal, usando una escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿Qué nota le pondría al AUGE respecto de...?

%

■ % Notas 6+7 ■ % Notas 1 a 4

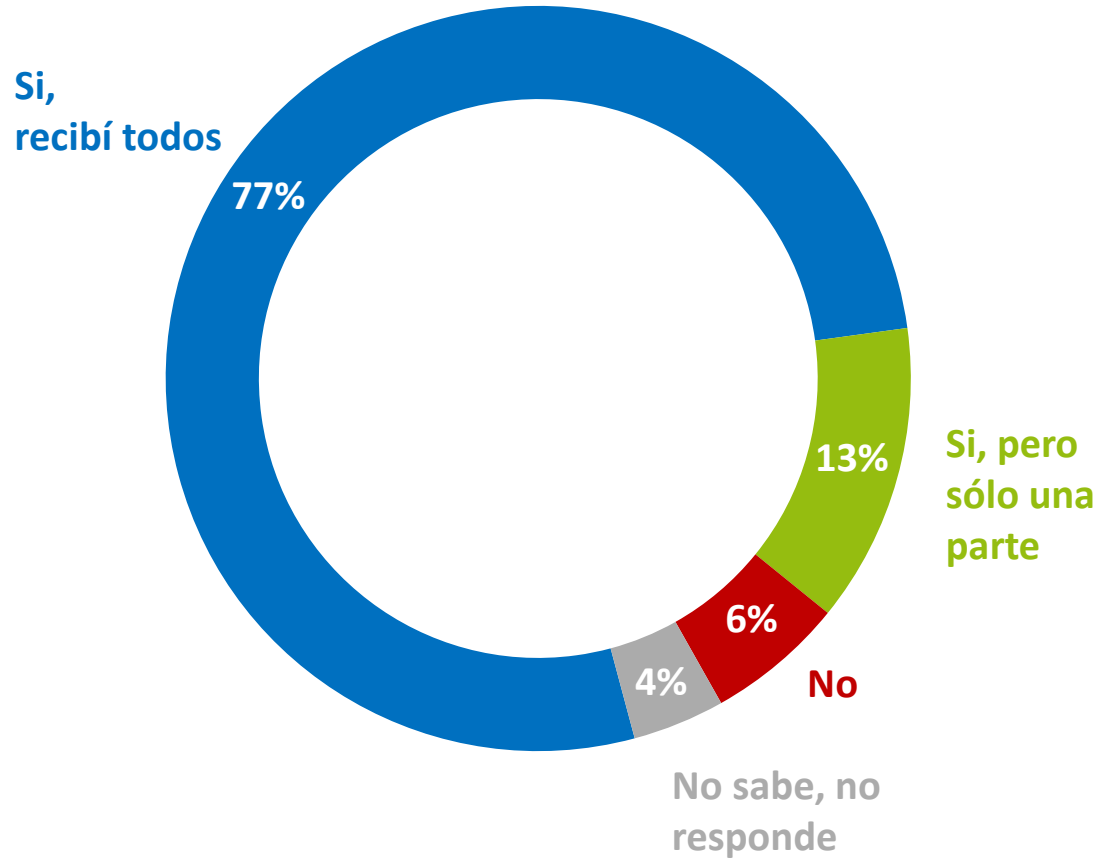


Entrega de medicamentos: AUGE-GES

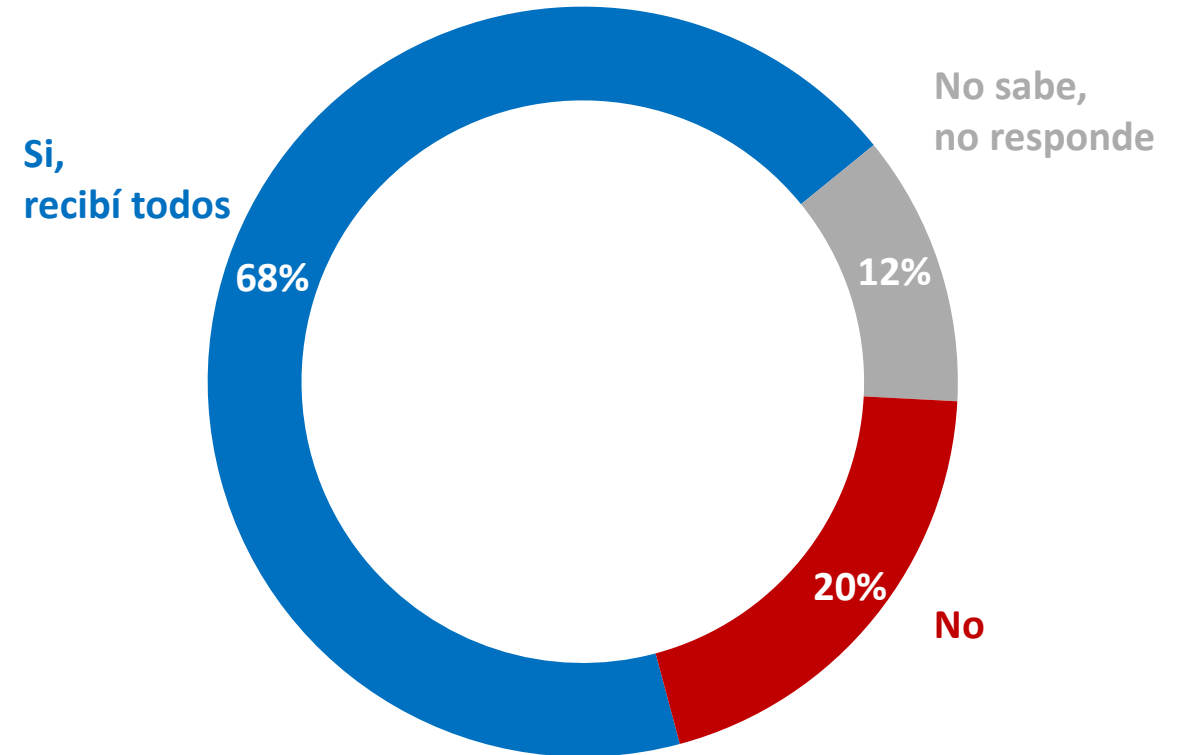
¿Recibió todos los medicamentos que indicó el médico por el AUGE-GES durante el tratamiento?

%

2017



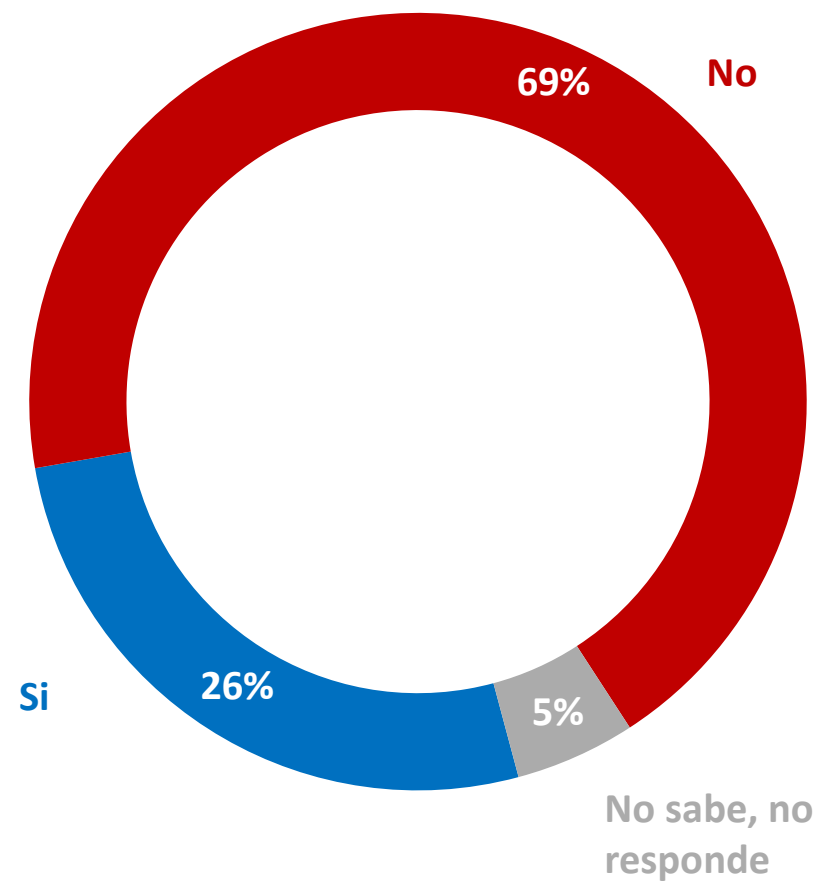
2019



Tiempo de espera: AUGE-GES

La última vez que se atendió por el AUGE-GES, ¿Tuvo que esperar por su atención más allá del plazo garantizado?

%



(*) Casos: 240 casos. Todos los que responde si y no en B5.

Módulo C Ley Ricarte Soto



R E S E A R C H

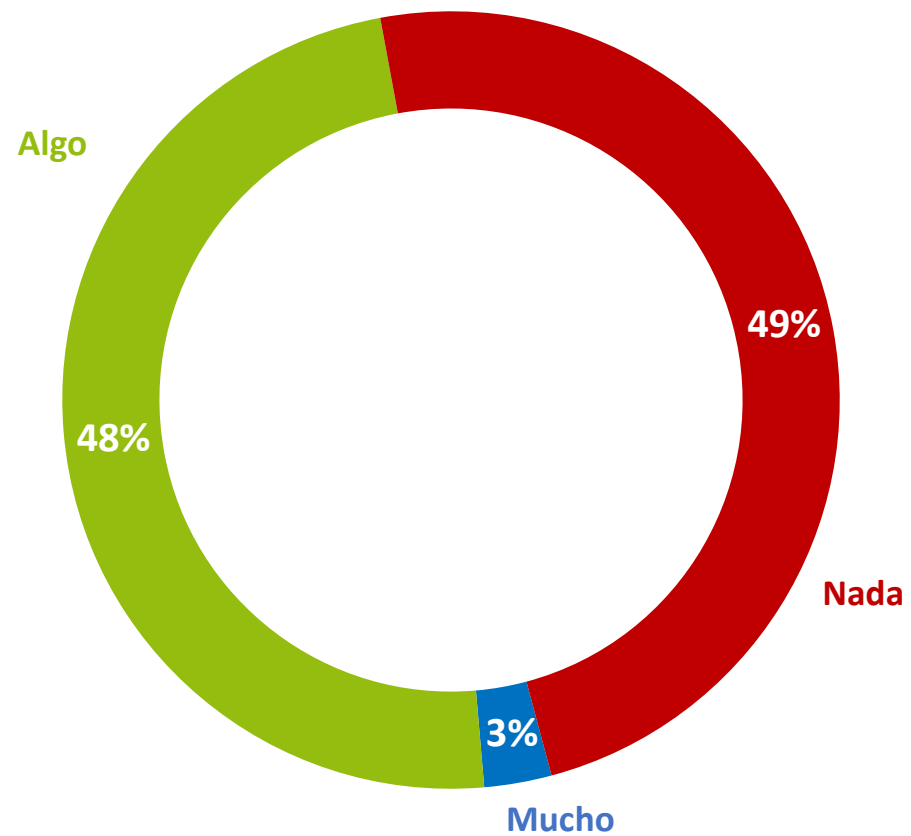
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

Conocimiento sobre el Ley “Ricarte Soto”

En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre la Ley Ricarte Soto?

%



(*) Casos: 1.545.

Conocimiento sobre el Ley “Ricarte Soto”

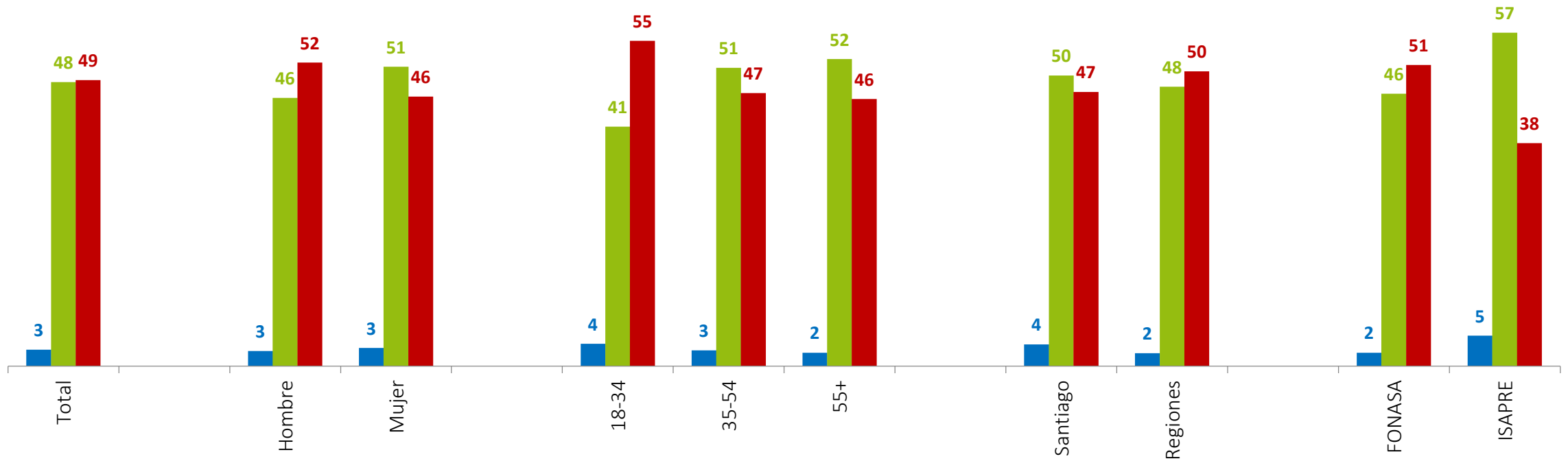
En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre la Ley Ricarte Soto?

%

■ % Mucho

■ % Algo

■ % Nada



Conocimiento sobre el Ley “Ricarte Soto” – FONASA

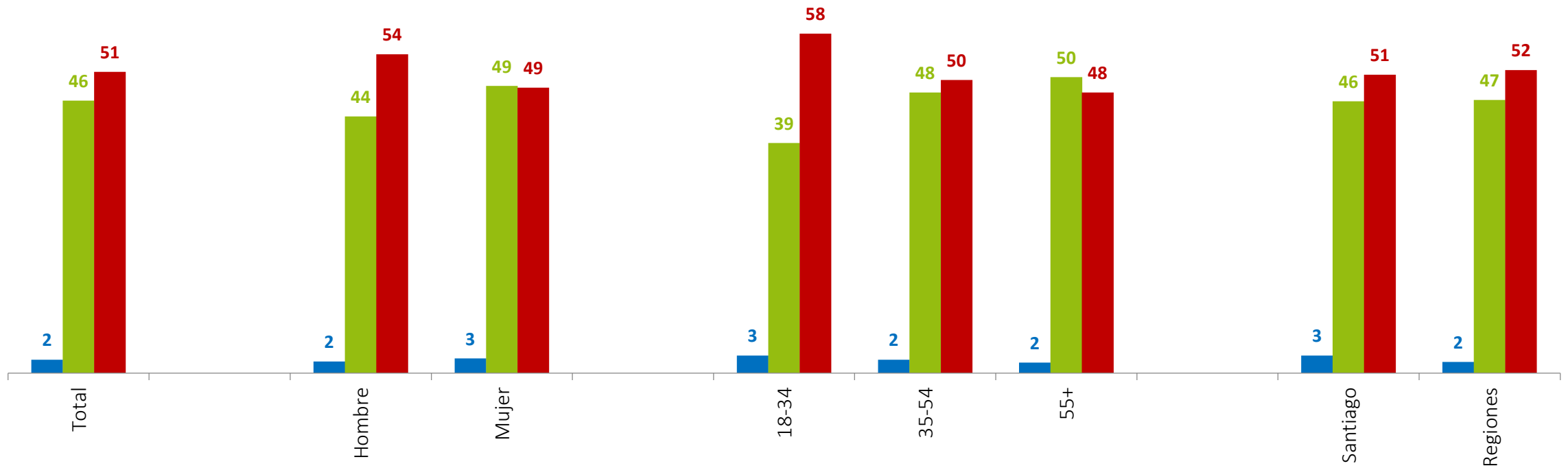
En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre la Ley Ricarte Soto?

%

■ % Mucho

■ % Algo

■ % Nada



Conocimiento sobre el Ley “Ricarte Soto” – ISAPRE

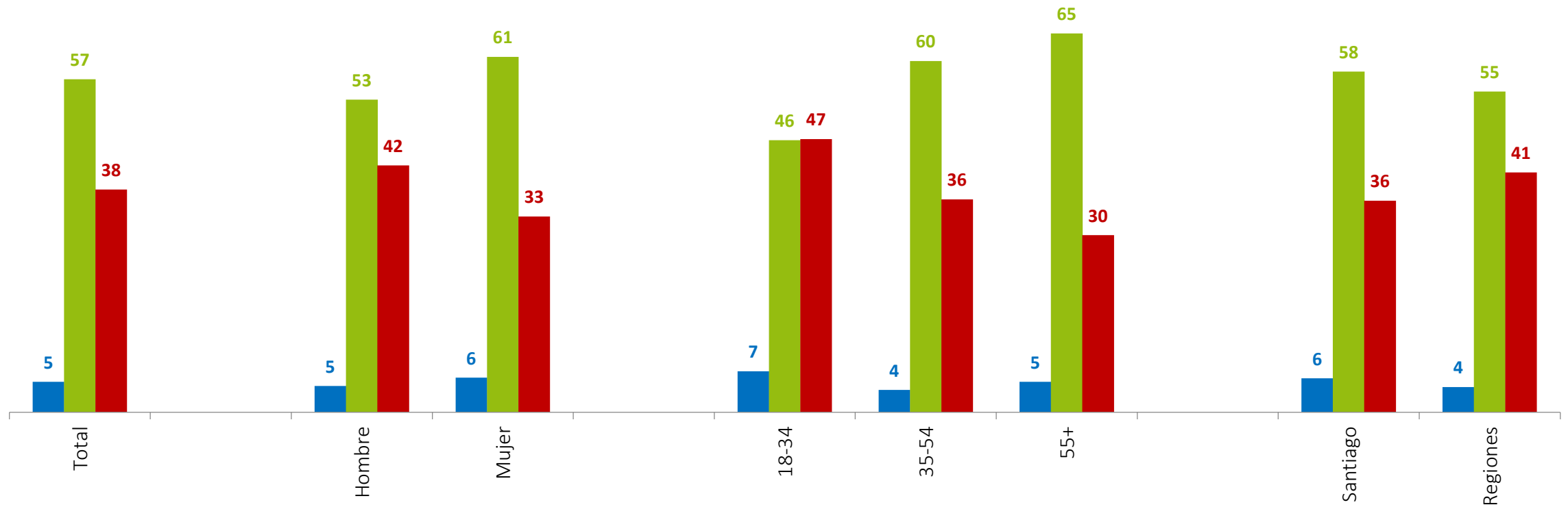
En términos generales, ¿cuánto sabe usted sobre la Ley Ricarte Soto?

%

■ % Mucho

■ % Algo

■ % Nada



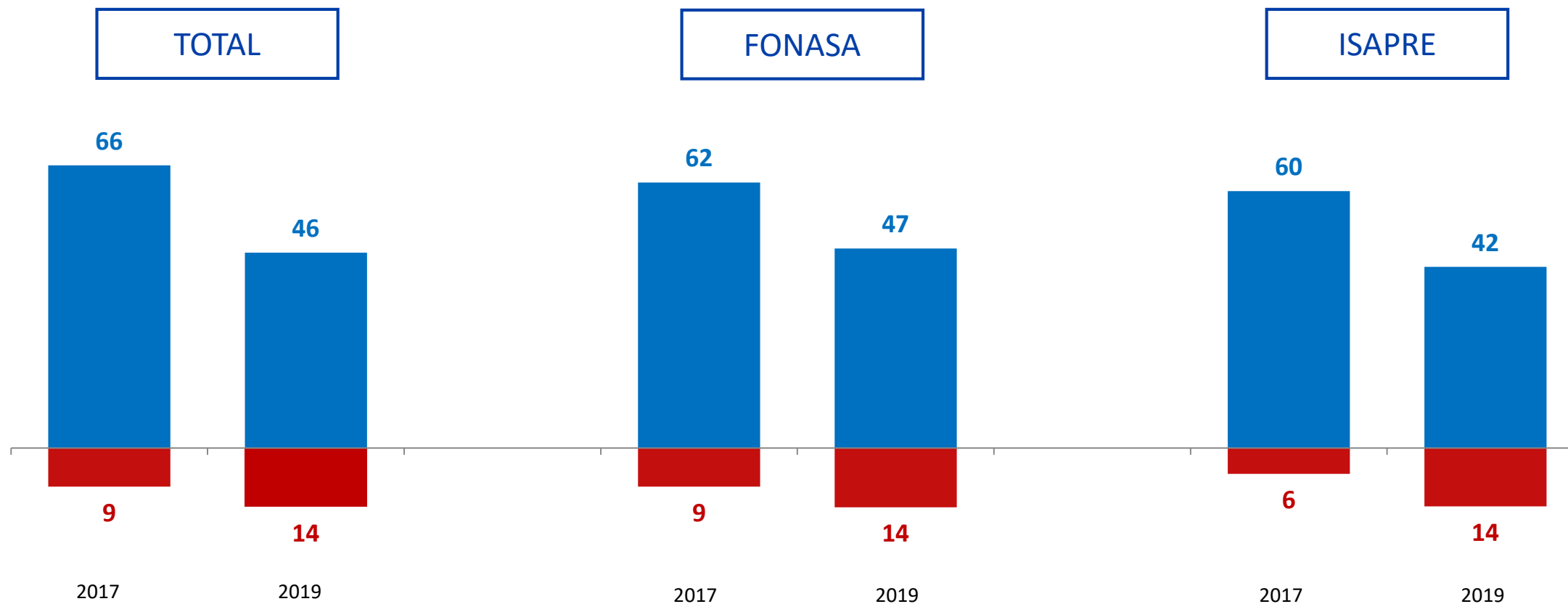
Satisfacción con la Ley “Ricarte Soto”

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

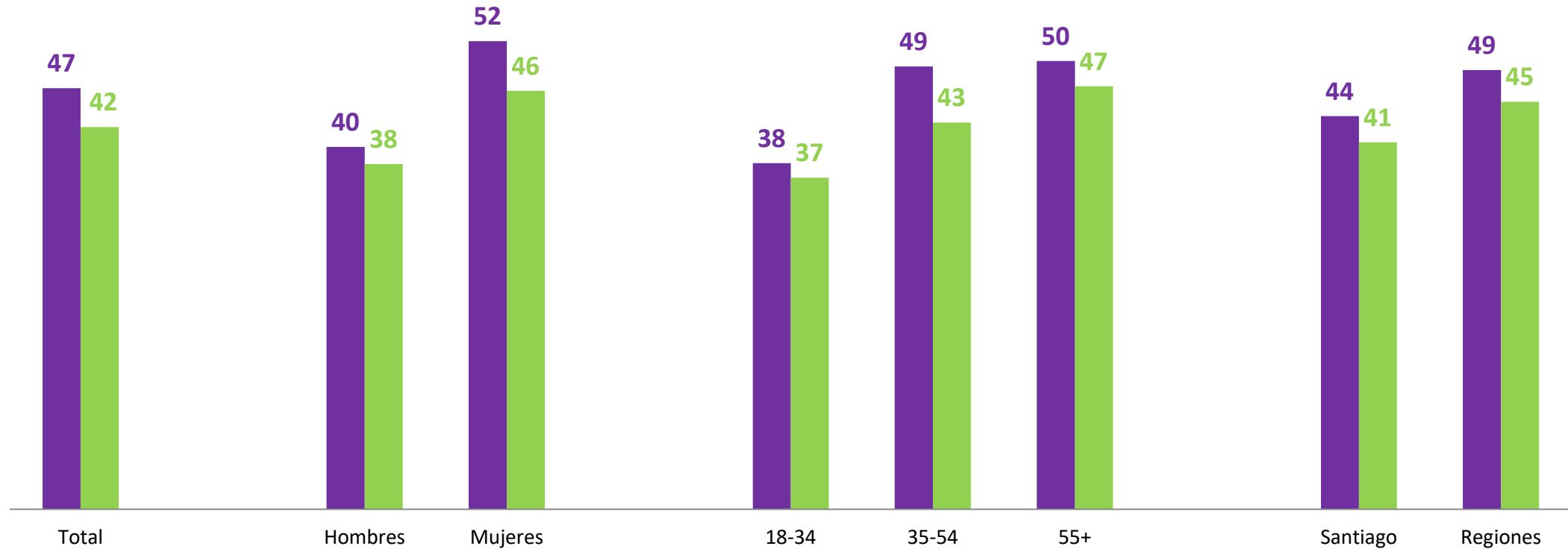


Satisfacción con la Ley “Ricarte Soto”

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

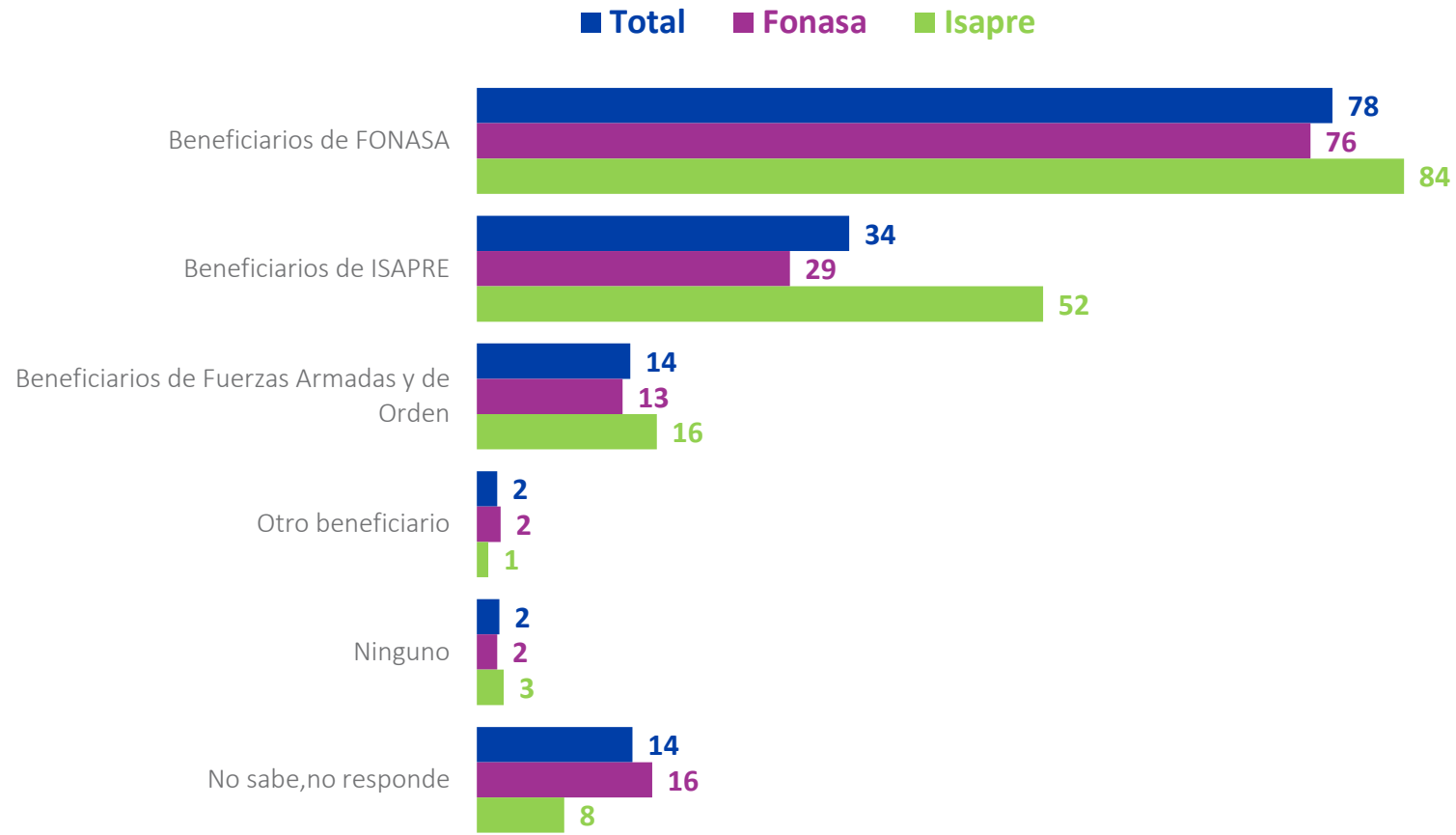
■ FONASA ■ ISAPRES



¿A quién beneficia esta ley?

De acuerdo a lo que usted sabe o se imagina, ¿A quién cree usted que beneficia esta ley?

%

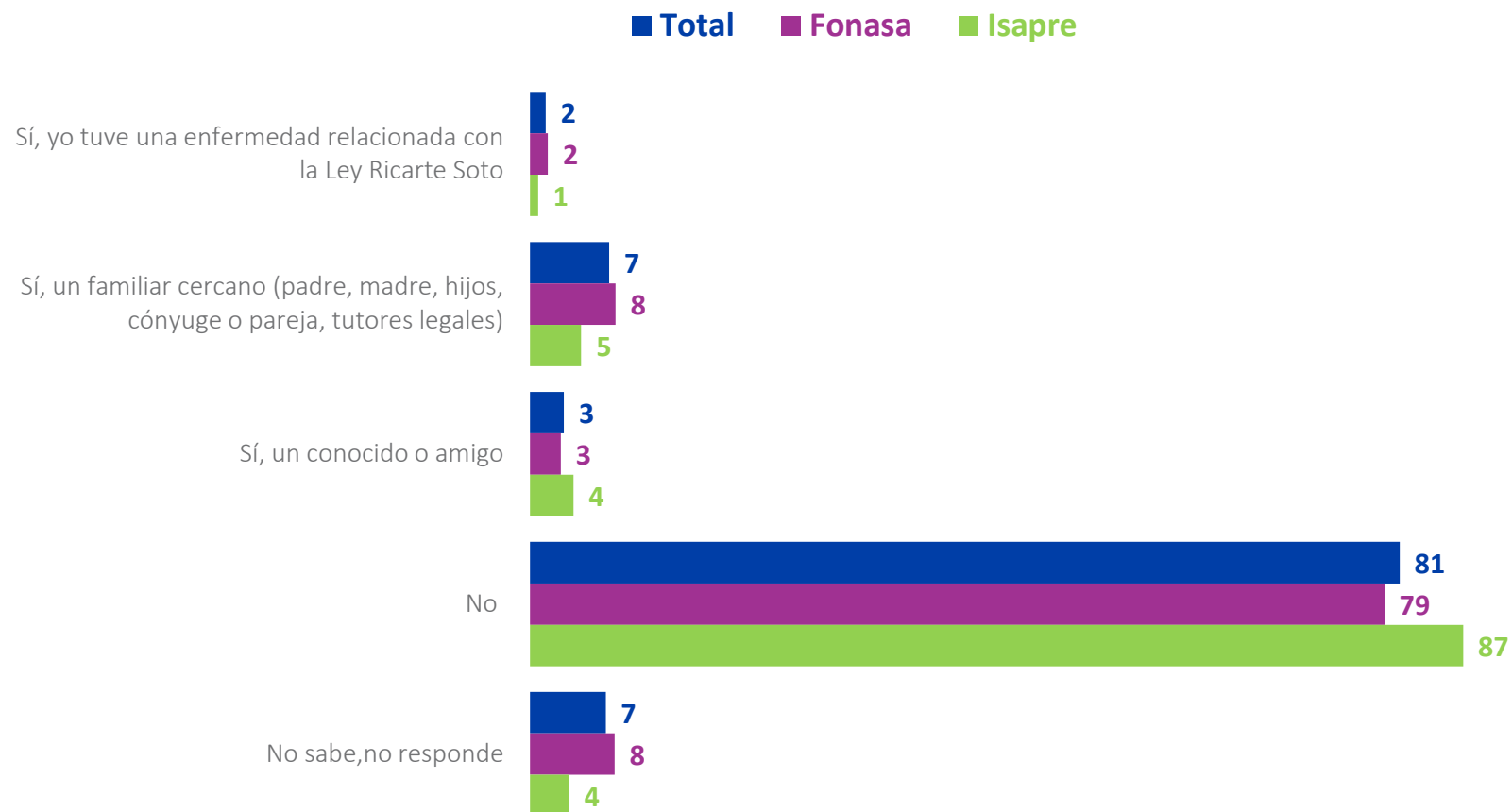


(*) Casos: 783. Entre quienes saben mucho o algo y evaluaron en alguna nota la Ley Ricarte Soto.

Enfermedad relacionada con la Ley “Ricarte Soto”

¿Usted o alguna persona cercana a usted he tenido alguna enfermedad relacionada con la Ley Ricarte Soto?

%



(*) Casos: 1.545

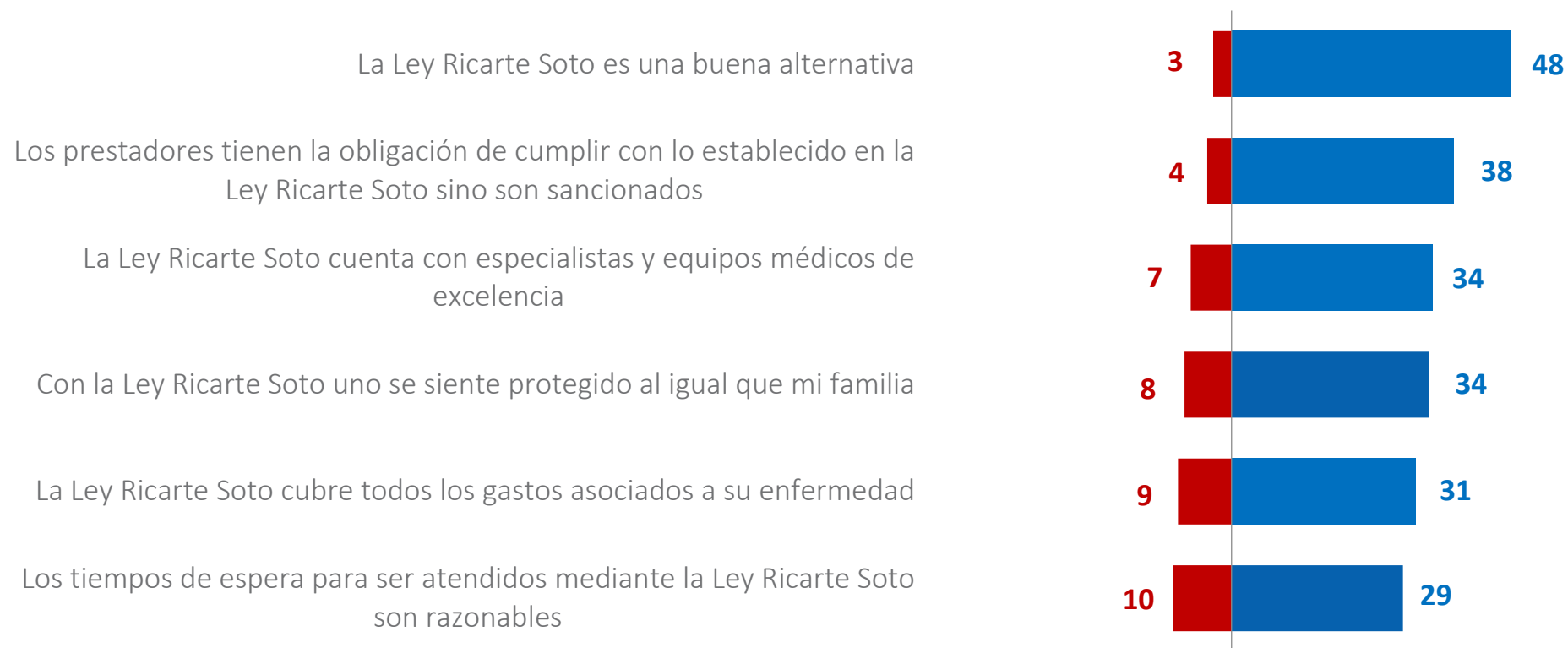
Imagen Ley “Ricarte Soto”

De acuerdo con lo que usted sabe o se imagina respecto a la Ley Ricarte Soto, ¿ Que tan de acuerdo esta usted con cada una de las siguientes frases?

%

■ % De acuerdo (Muy de acuerdo + De acuerdo)

■ % Desacuerdo (Muy en desacuerdo + En desacuerdo)



(*) Casos: 1545.

Módulo D Centro de Salud



R E S E A R C H

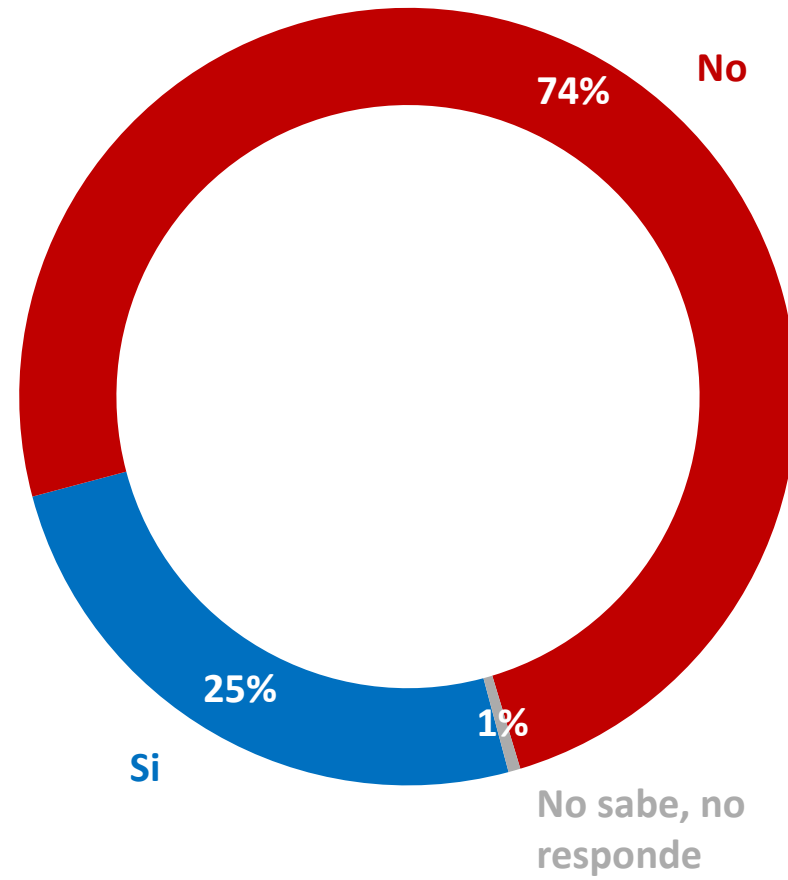
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

Hospitalización

En los últimos 2 años, ¿Usted o un familiar ha sido hospitalizado?

%

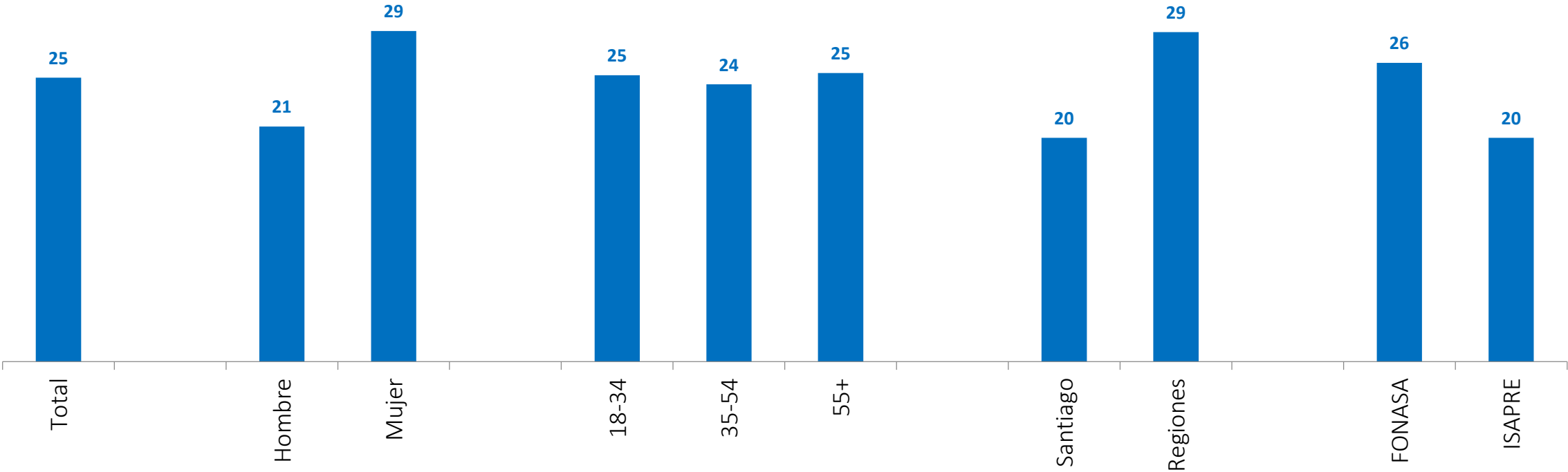


(*) Casos: 1.545.

Hospitalización

En los últimos 2 años, ¿Usted o un familiar ha sido hospitalizado?

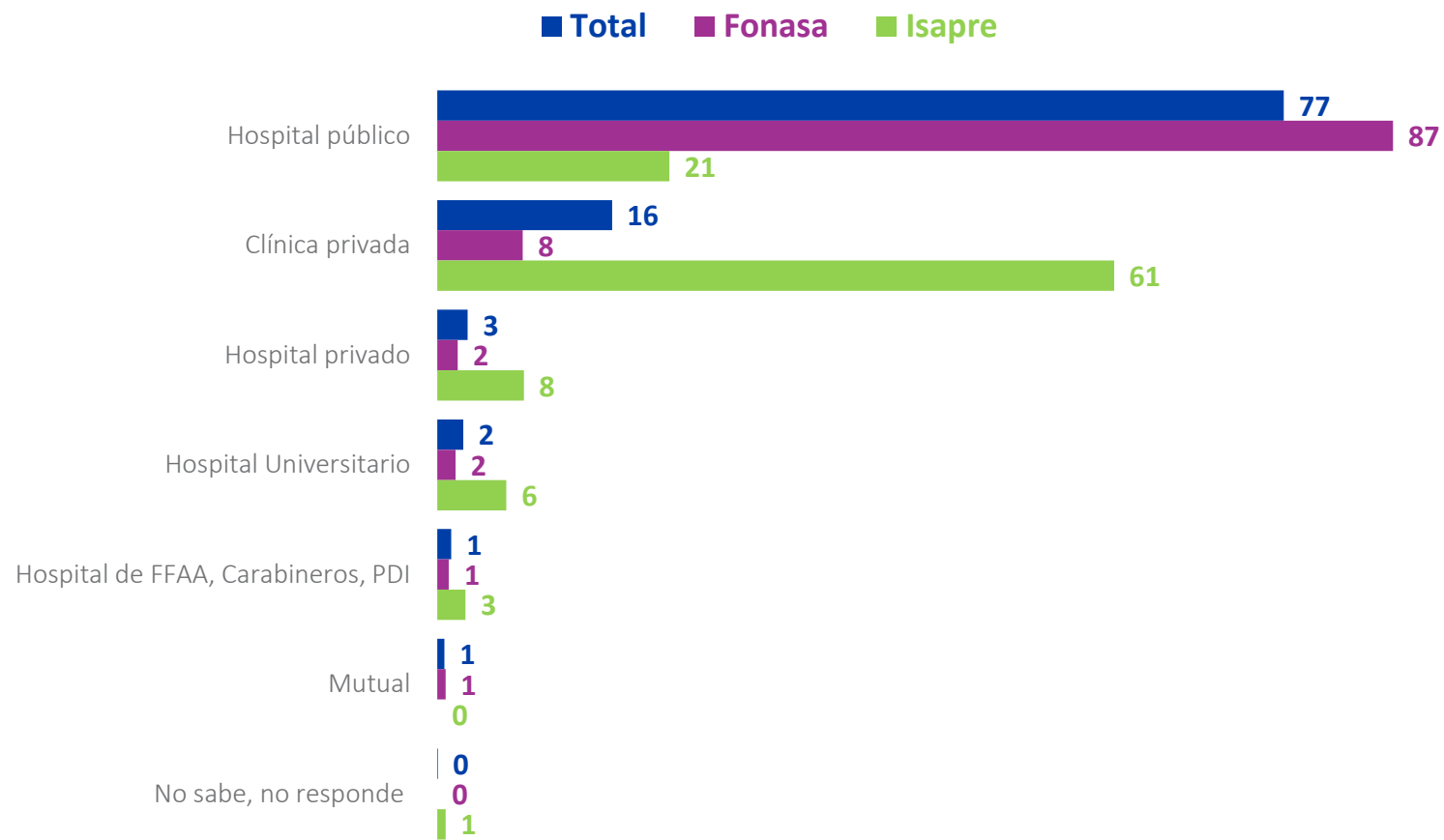
% Que Si ha estado hospitalizado



Establecimientos de salud para hospitalización

¿A qué tipo de hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

%

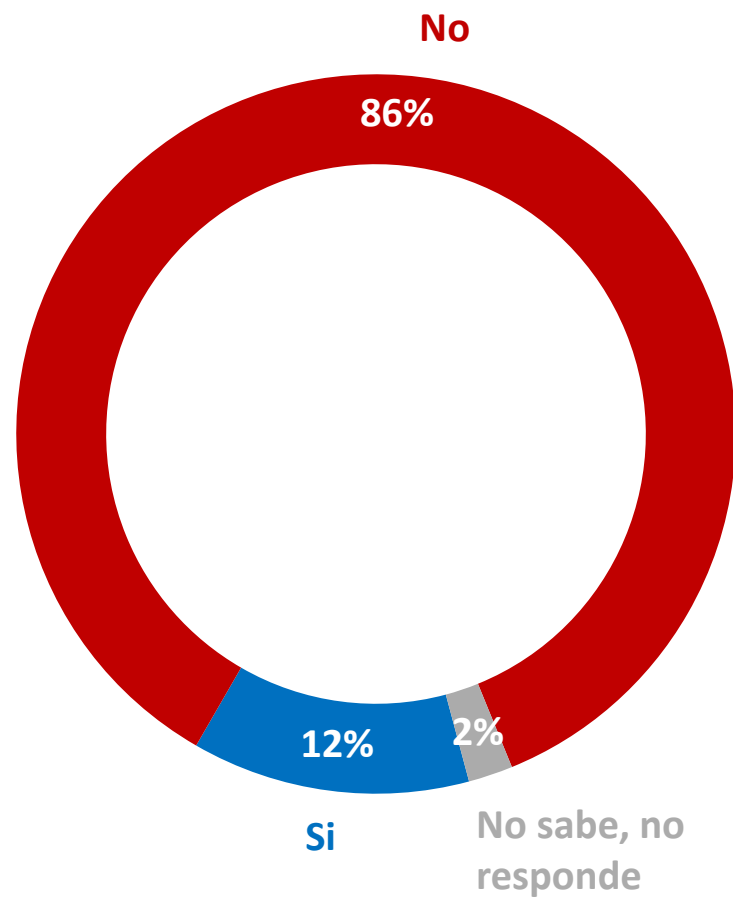


(*) Casos: 347. Solo entre quienes se hospitalizaron o un familiar se hospitalizó hace 2 años.

Cotizó el valor: Hospitalización

¿Cotizó en distintos hospitales o clínicas el valor de esta hospitalización?

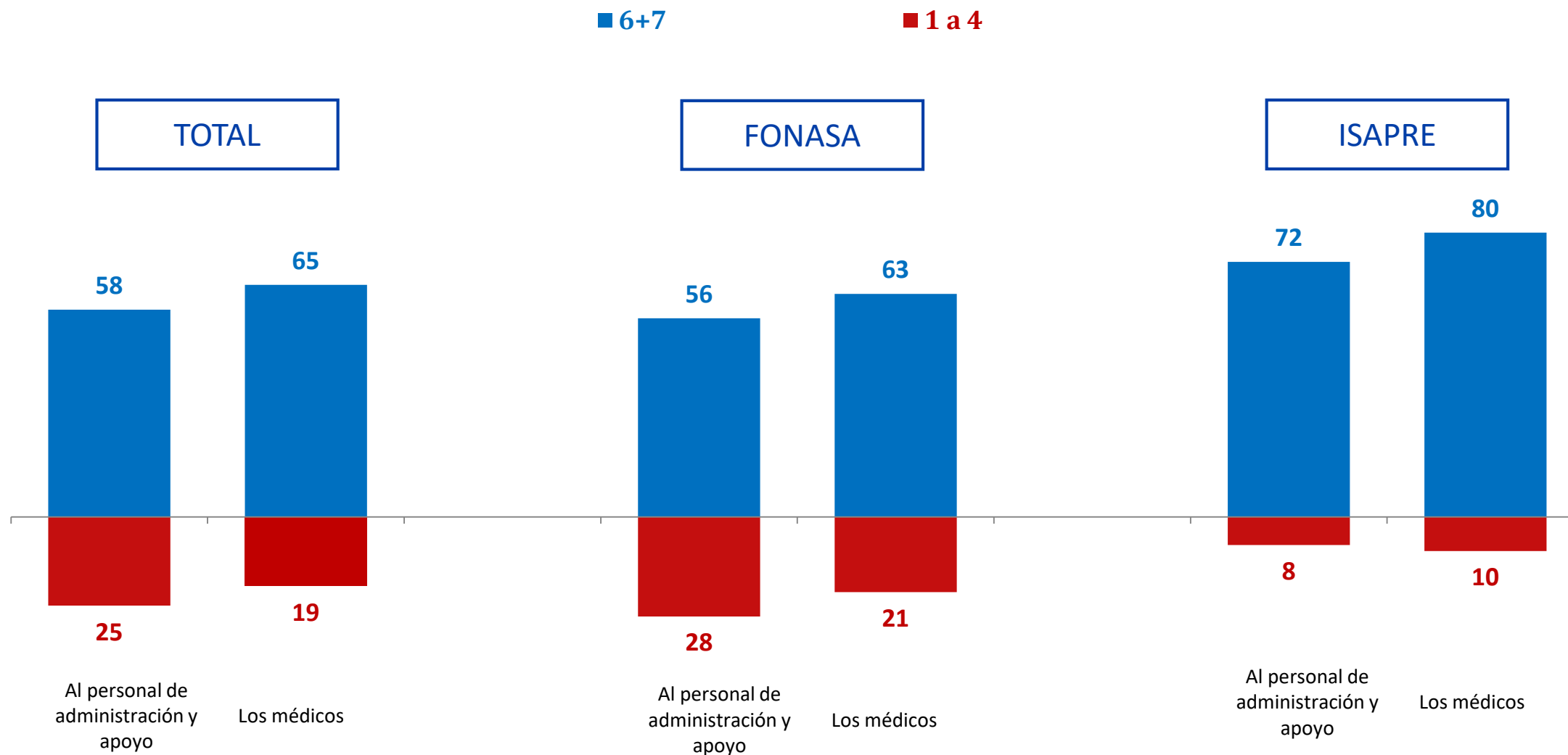
%



(*) Casos: 347. Solo entre quienes se hospitalizaron o un familiar se hospitalizó hace 2 años.

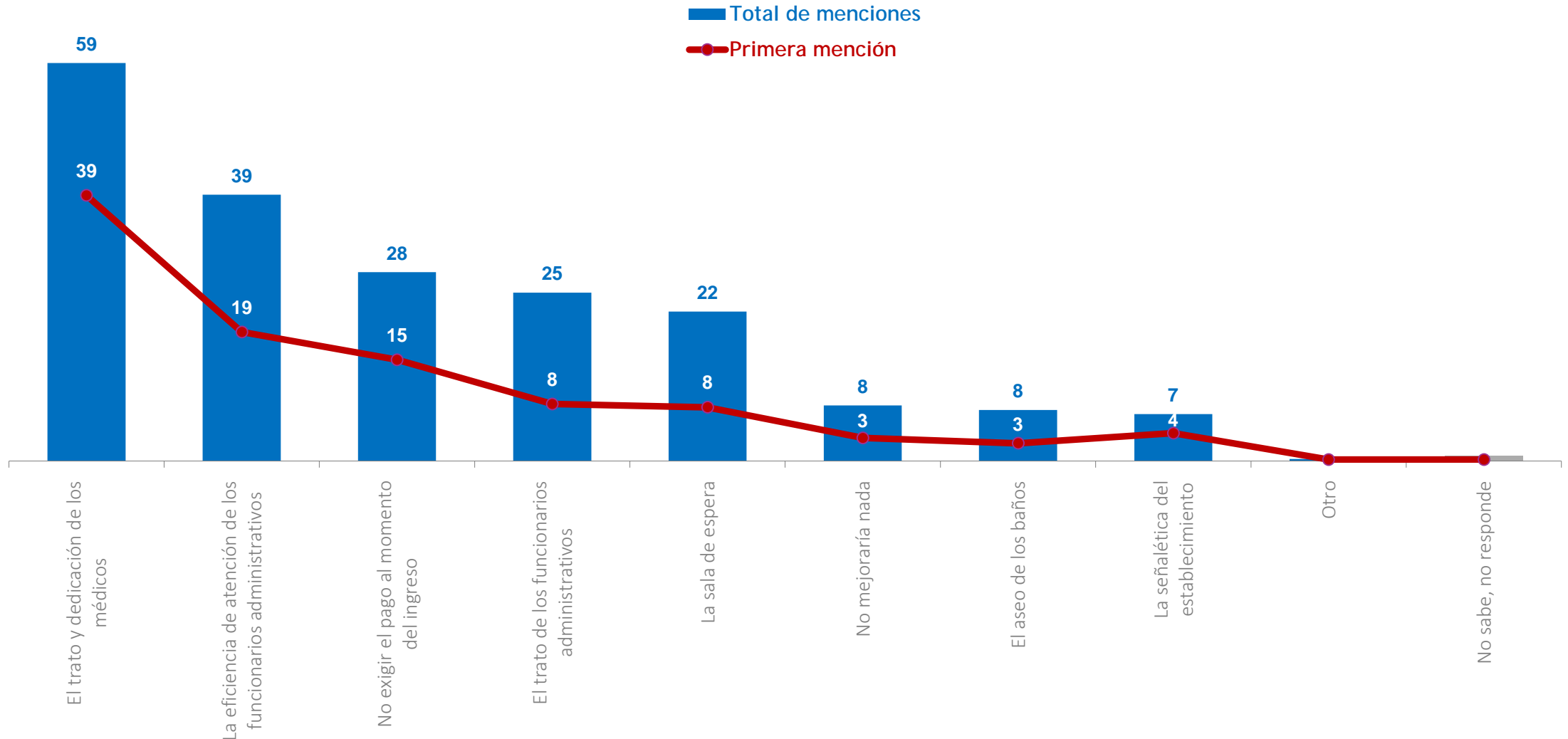
Evaluación lugar de hospitalización

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...?



Aspectos relevantes

¿Cuál de estos aspectos es el más importante a la hora de atenderse en un hospital o clínica? Y ¿cuál es el segundo más importante?



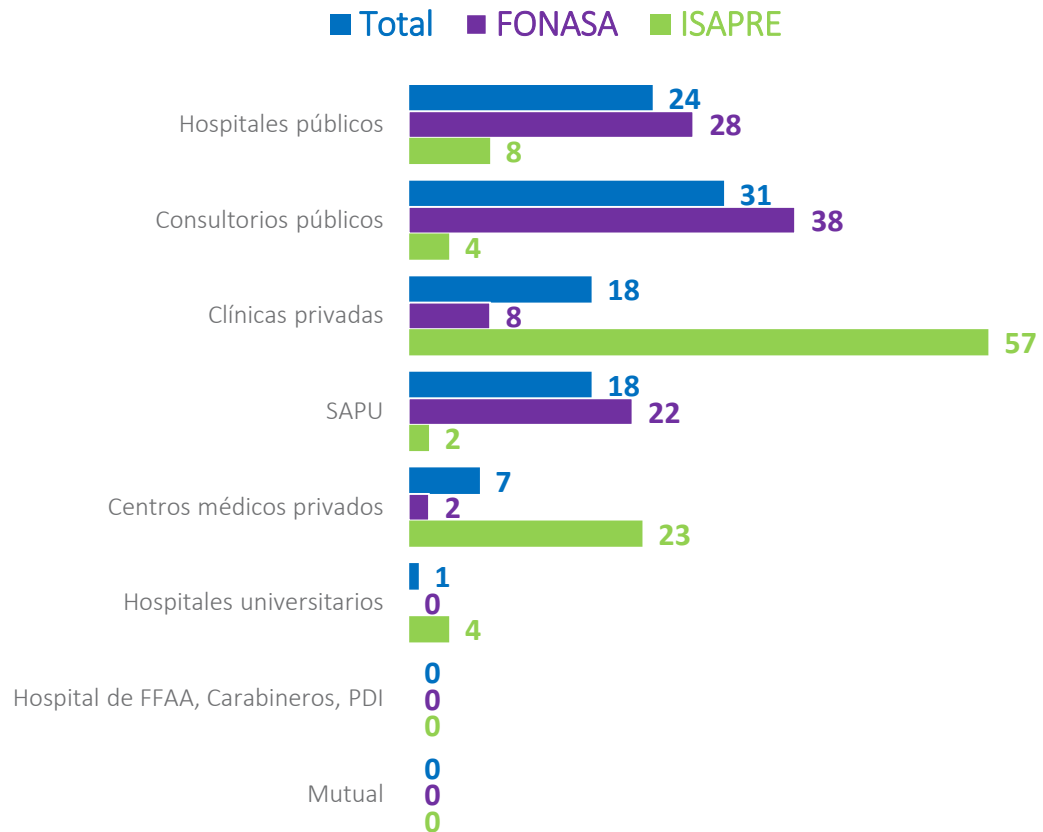
(*) Casos: 347. Solo entre quienes se hospitalizaron o un familiar se hospitalizó hace 2 años.

Atención de urgencia

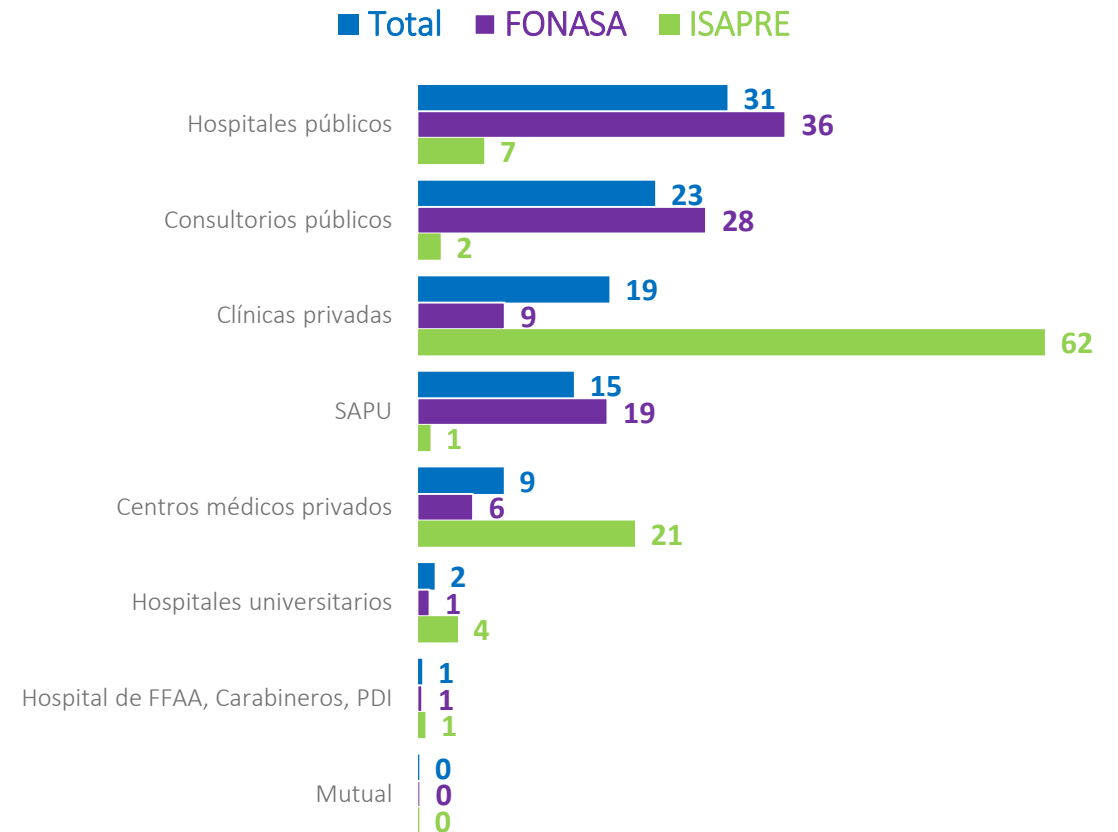
Frente a una urgencia de salud, ¿A cuál de los siguientes centros de salud acudiría usted de primera instancia?

%

2017



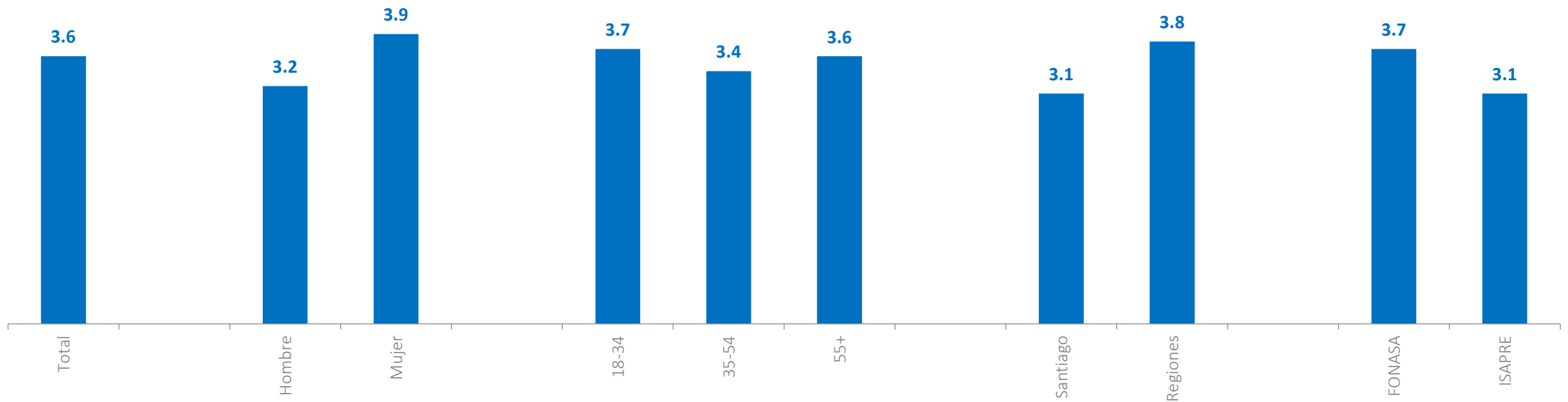
2019



Atención urgencias: frecuencia

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces ha acudido usted o algún familiar a urgencias del hospital o clínica?

Promedio de veces



(*) Casos: 1544. 34% nunca ha acudido a 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?

%

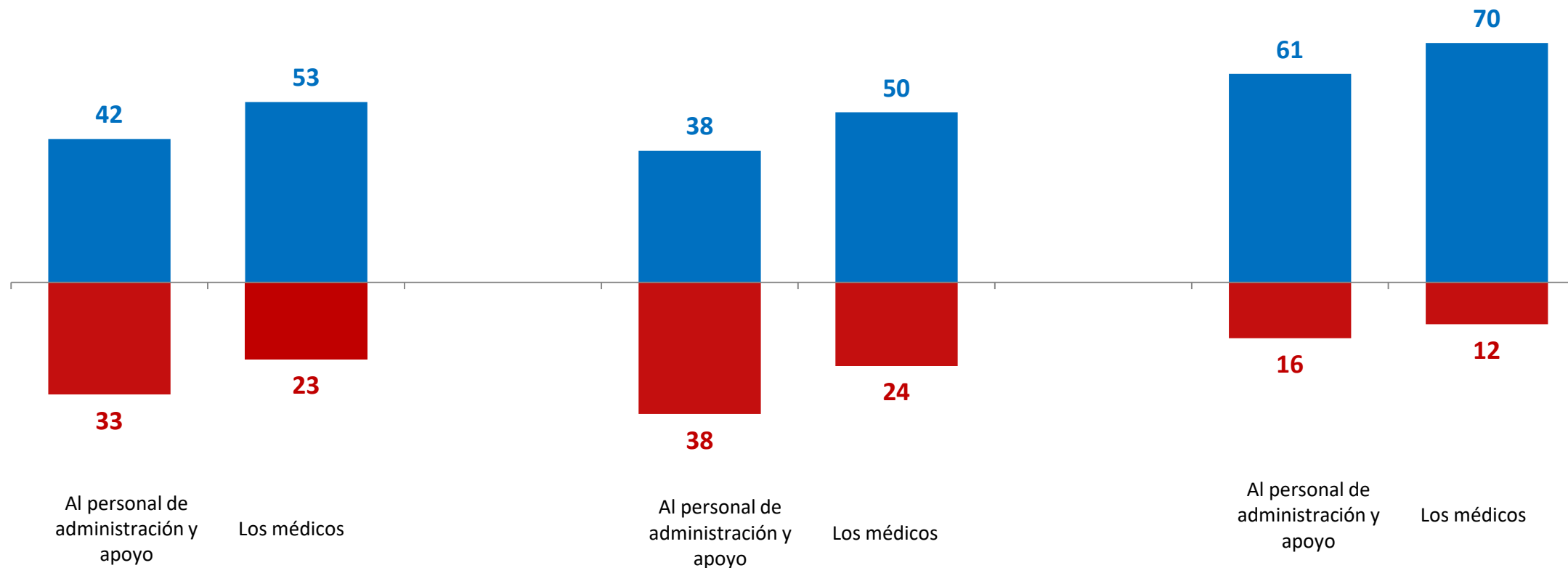
■ 6+7

■ 1 a 4

TOTAL

FONASA

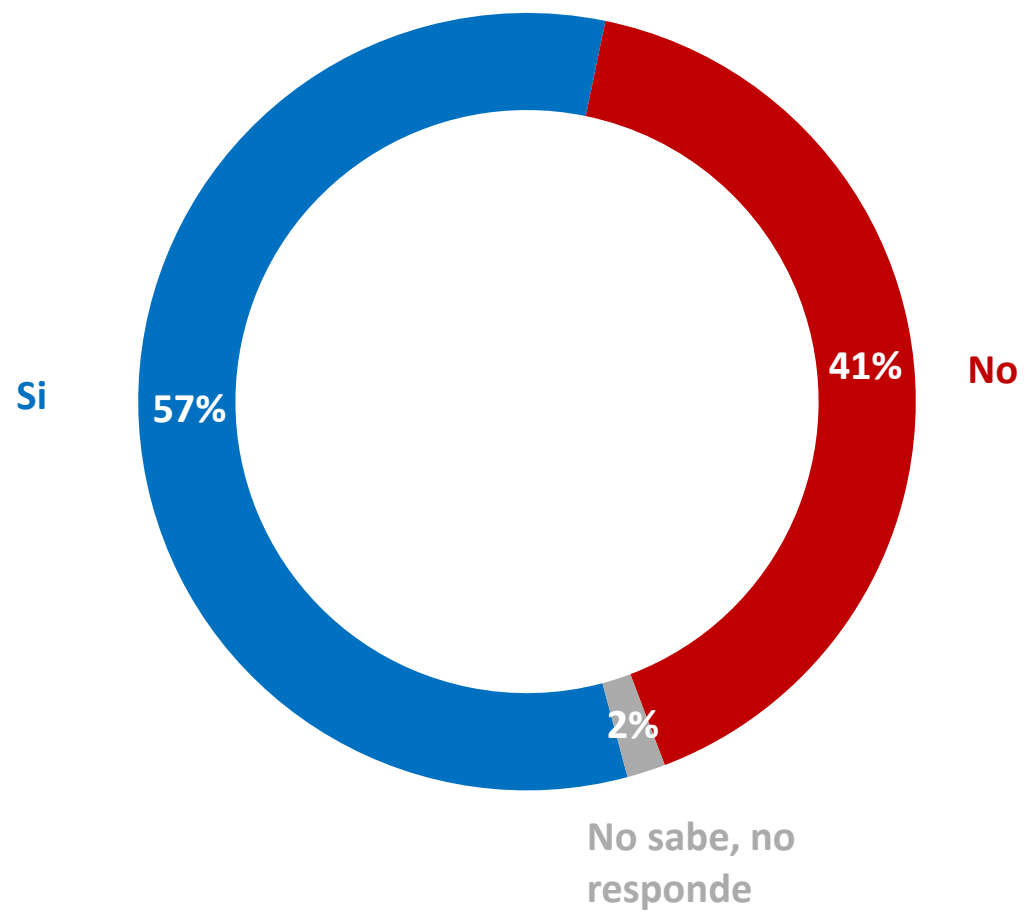
ISAPRE



Frecuencia: Consulta médica

En el último año ¿ha acudido a alguna consulta médica por algún problema de salud suyo o de alguien de su familia?

%

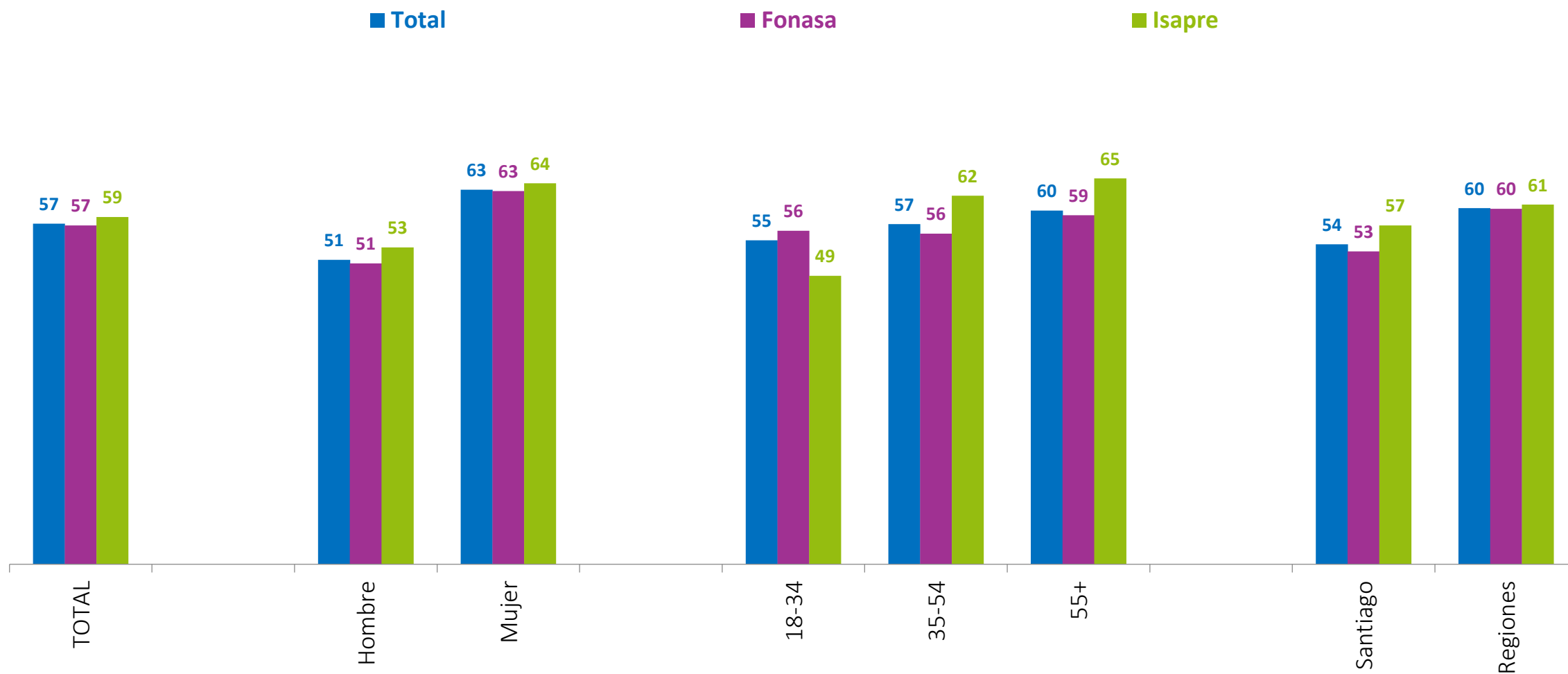


(*) Casos: 1.545.

Frecuencia: Consulta médica

En el último año ¿ha acudido a alguna consulta médica por algún problema de salud suyo o de alguien de su familia?

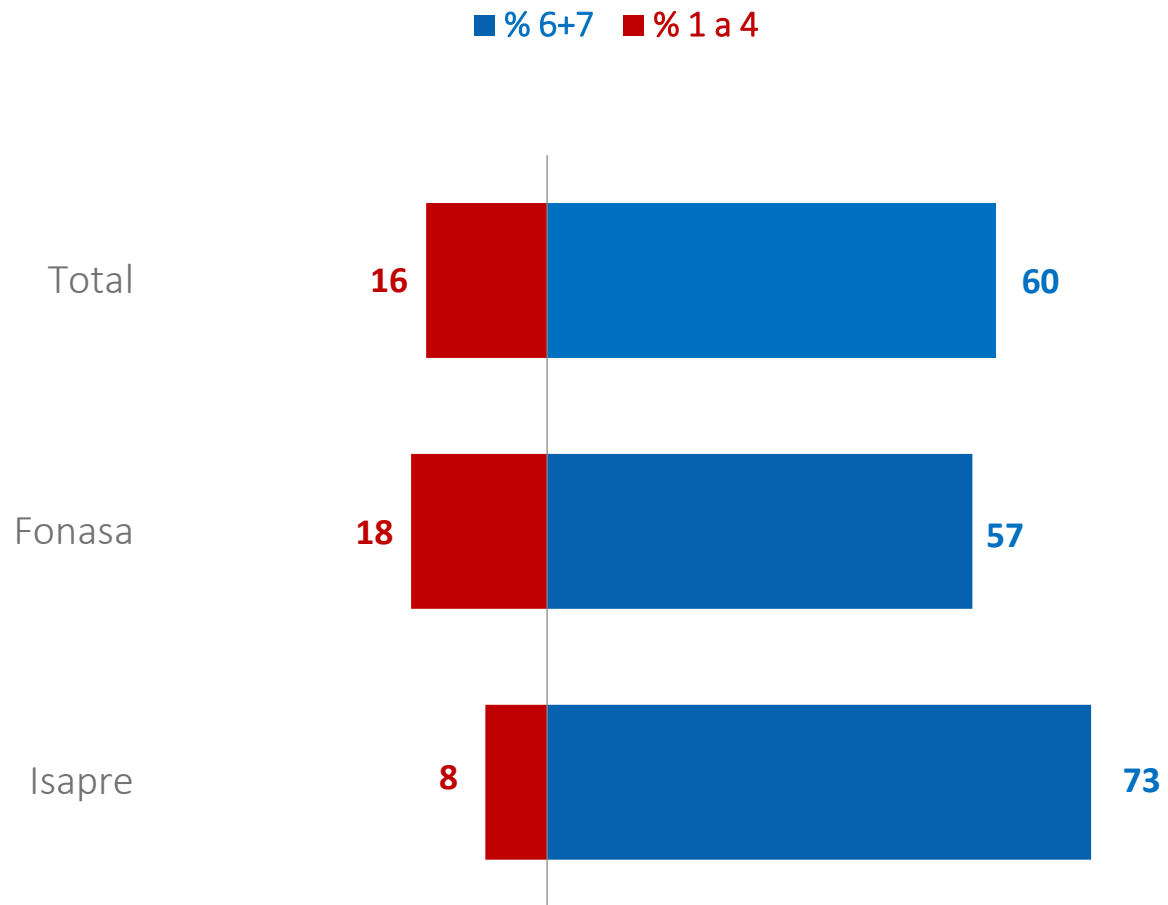
% Que SI ha acudido a alguna consulta médica



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?

%

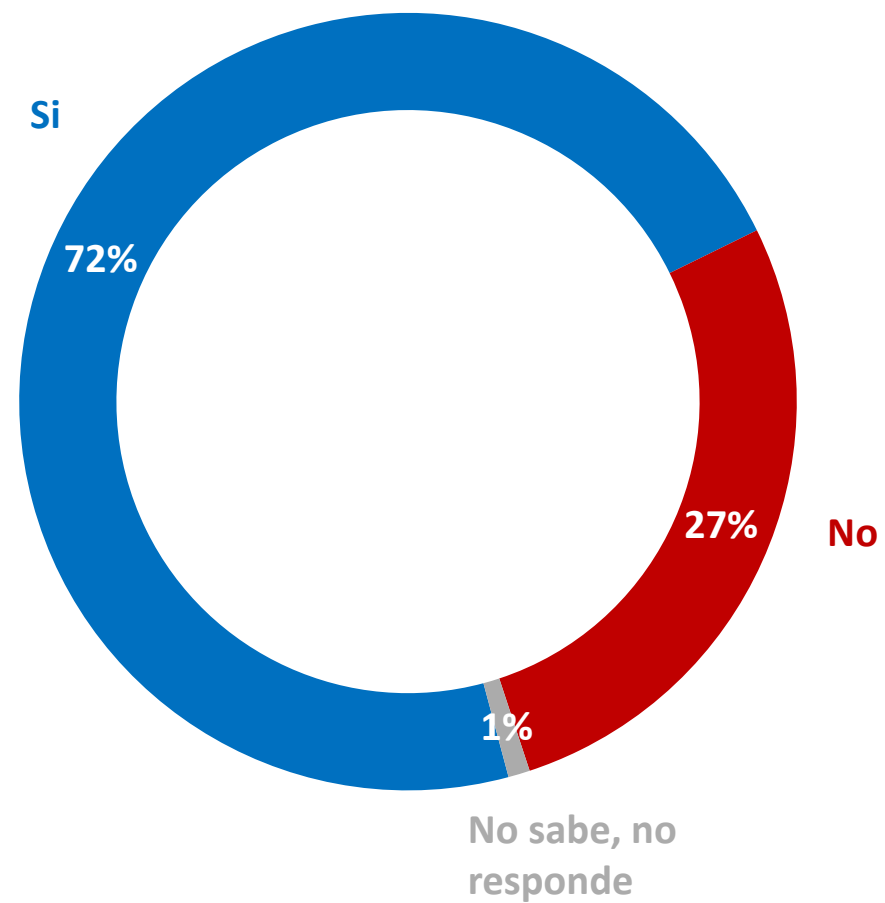


(*) Casos: 874. Solo entre aquellos que han ido a una consulta médica en el último año.

Duración de la atención: Consulta Médica

Respecto de la última vez que fue atendido(a) por un médico en la consulta, ¿El tiempo que duró la atención del médico le pareció el adecuado?

%



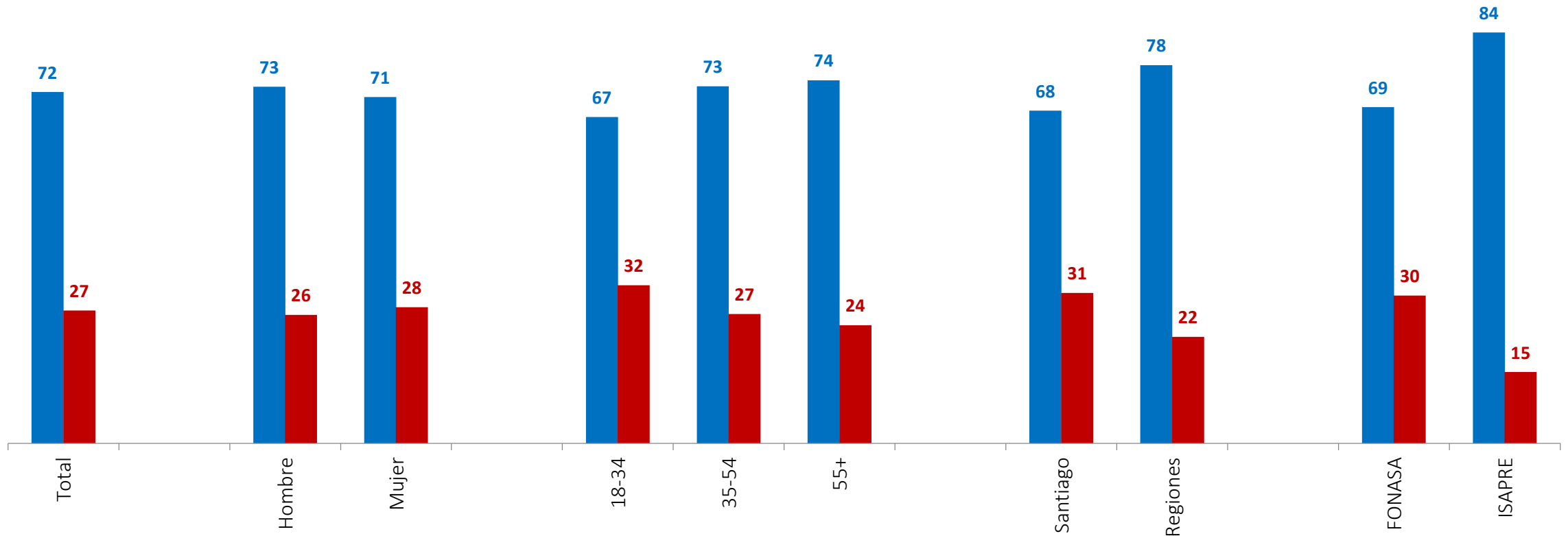
(*) Casos: 874. Solo entre aquellos que han ido a una consulta médica en el último año.

Duración de la atención: Consulta Médica

Respecto de la última vez que fue atendido(a) por un médico en la consulta, ¿El tiempo que duró la atención del médico le pareció el adecuado?

%

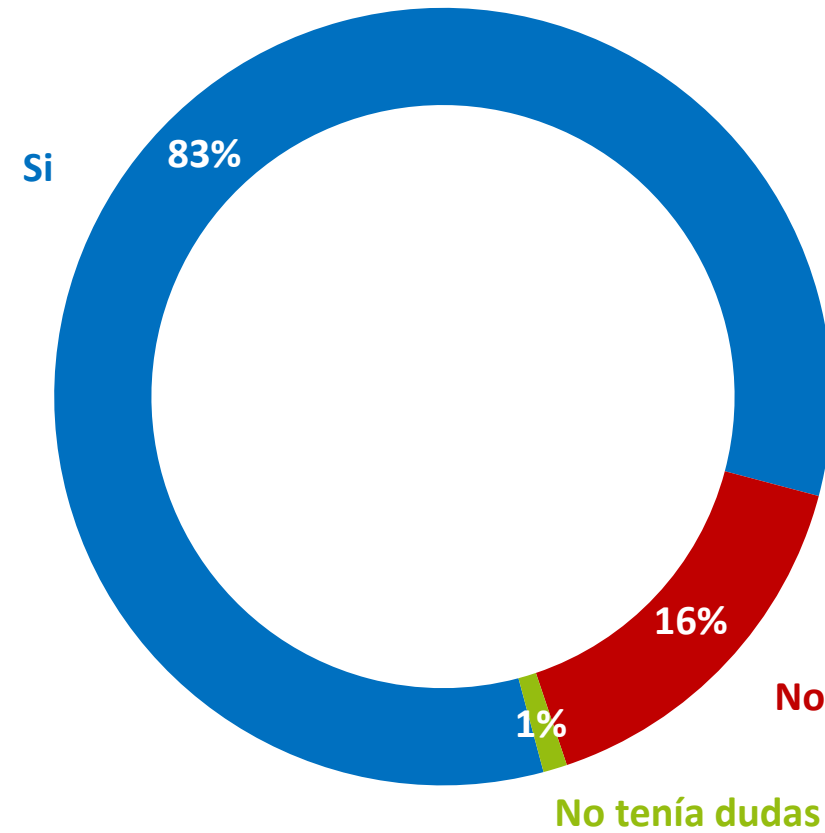
■ % Si ■ % No



Preguntar dudas: Consulta Médica

Y durante la atención, ¿Pudo preguntar sus dudas al médico?

%



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

Preguntar dudas: Consulta Médica

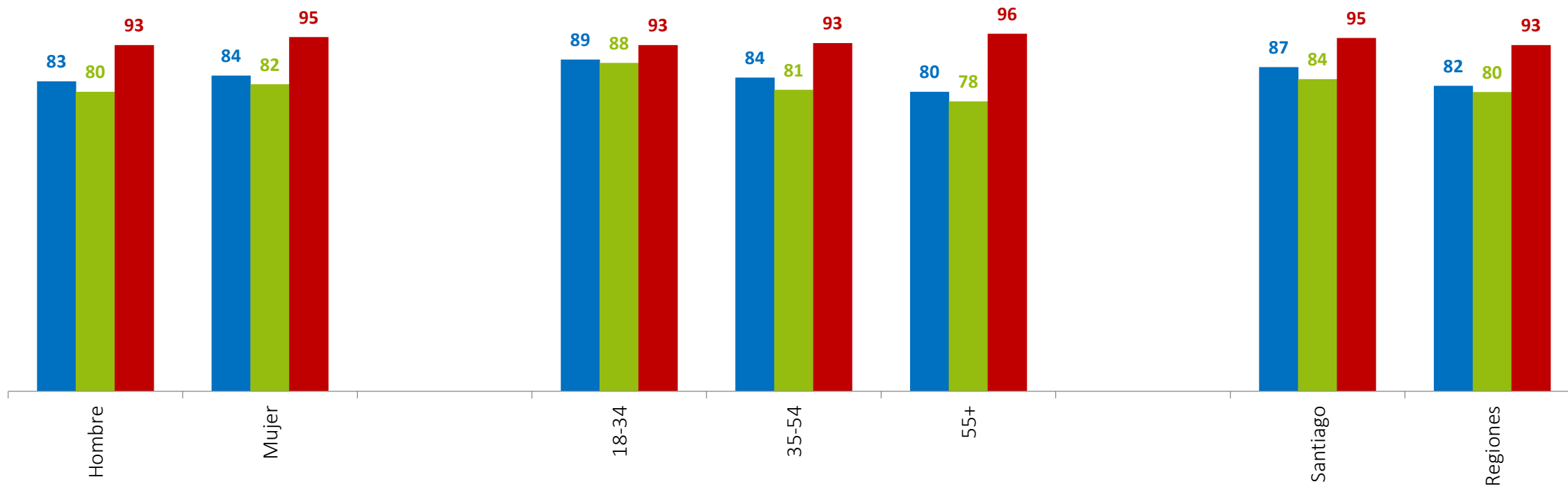
Y durante la atención, ¿Pudo preguntar sus dudas al médico?

% Que SI pudo preguntar


■ Total

■ Fonasa

■ Isapre

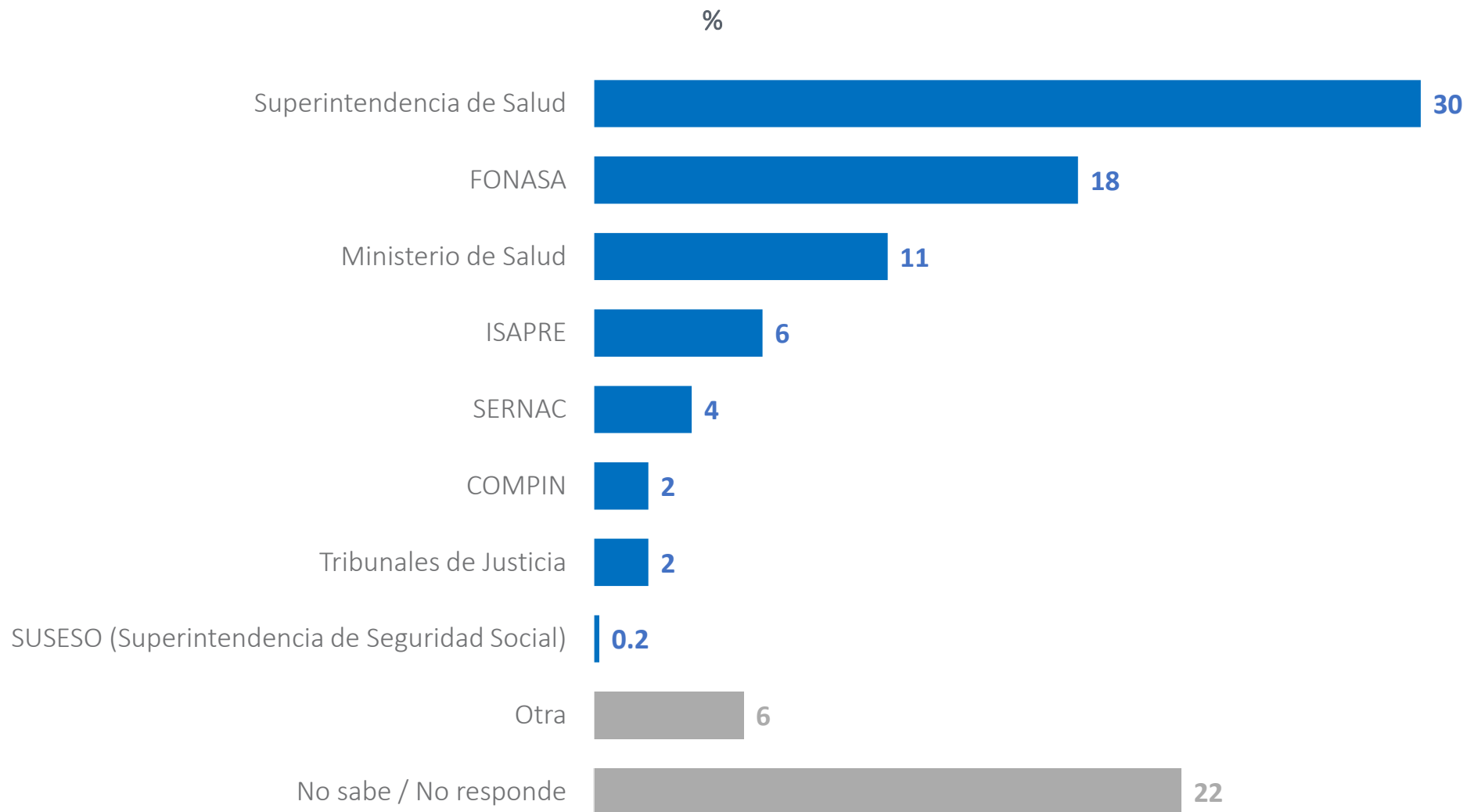


Módulo E Conocimiento e imagen de la superintendencia de salud



Institución a acudir ante problemas

Si usted tuviera un problema con un centro de salud (por ejemplo: hospital, clínica o consultorio), ¿A qué institución acudiría para que se resolviera?

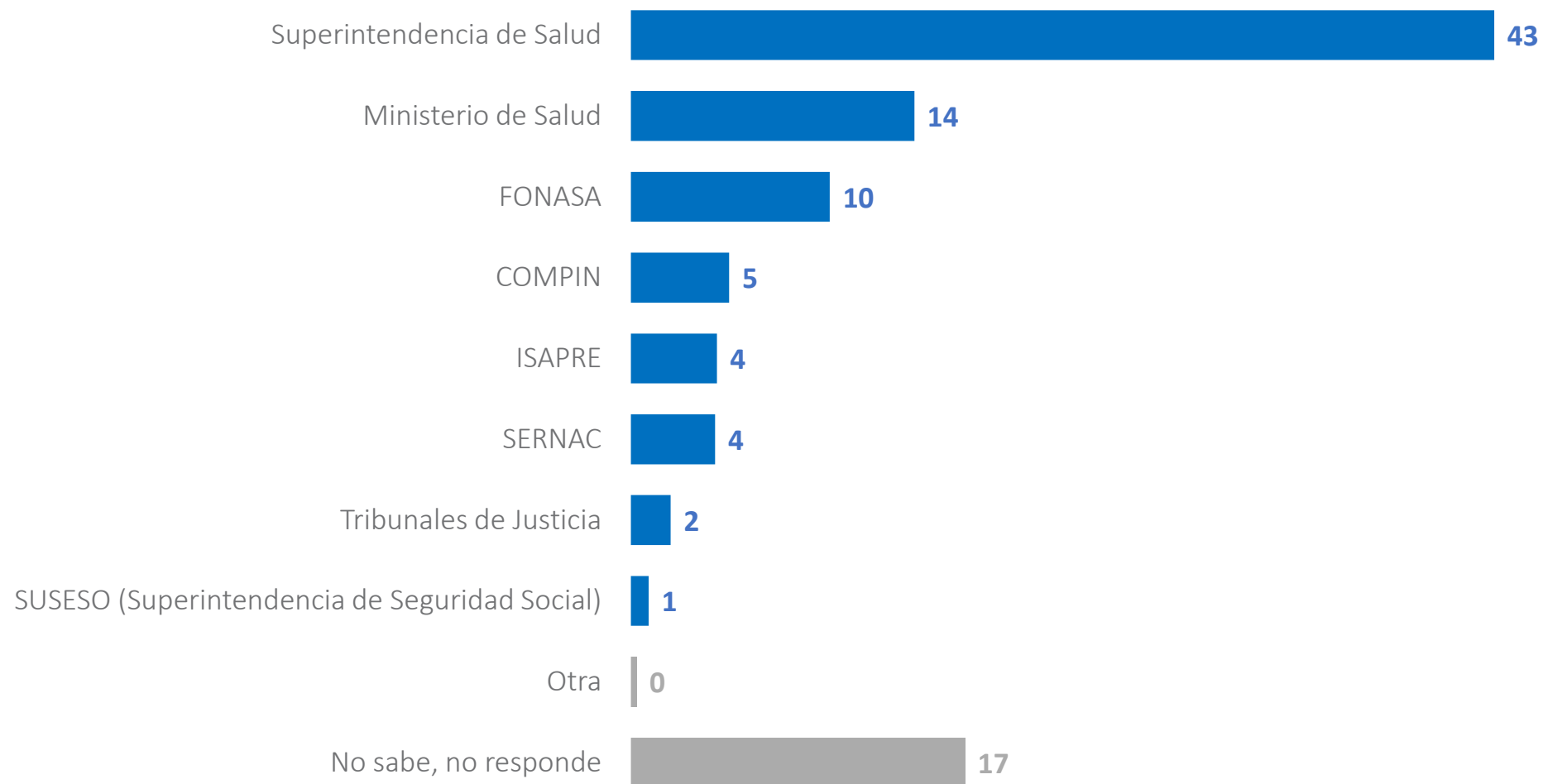


(*) Casos: 1.545

Institución que fiscaliza derechos

¿Cuál de las siguientes instituciones cree usted que fiscaliza el cumplimiento de los derechos de los pacientes?

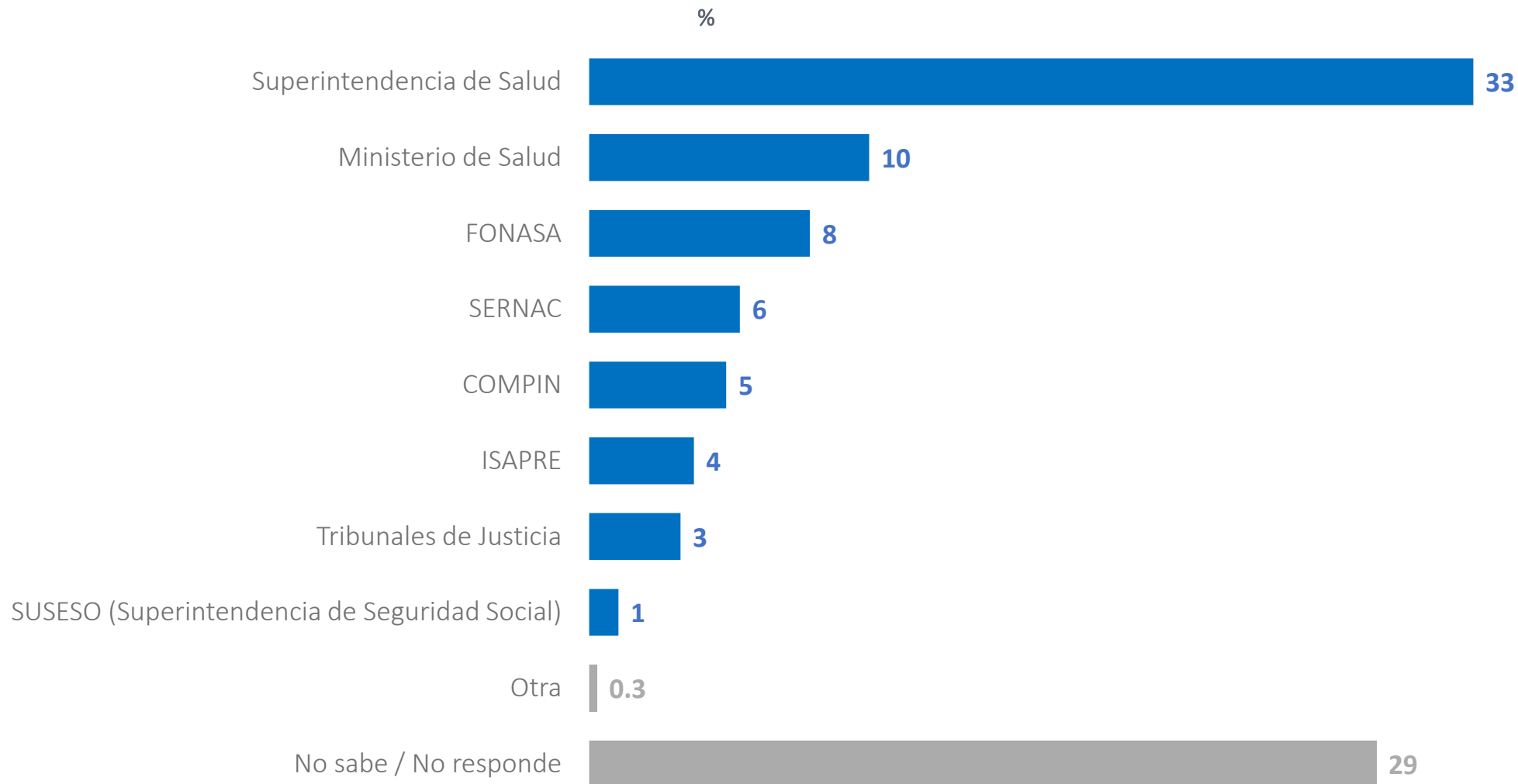
%



(*) Casos: 1.545

Institución que fiscaliza cumplimiento ley sobre prohibición cheque de garantía

¿Cuál de las siguientes instituciones cree usted que fiscaliza el cumplimiento de la ley que prohíbe la solicitud del cheque de garantía?

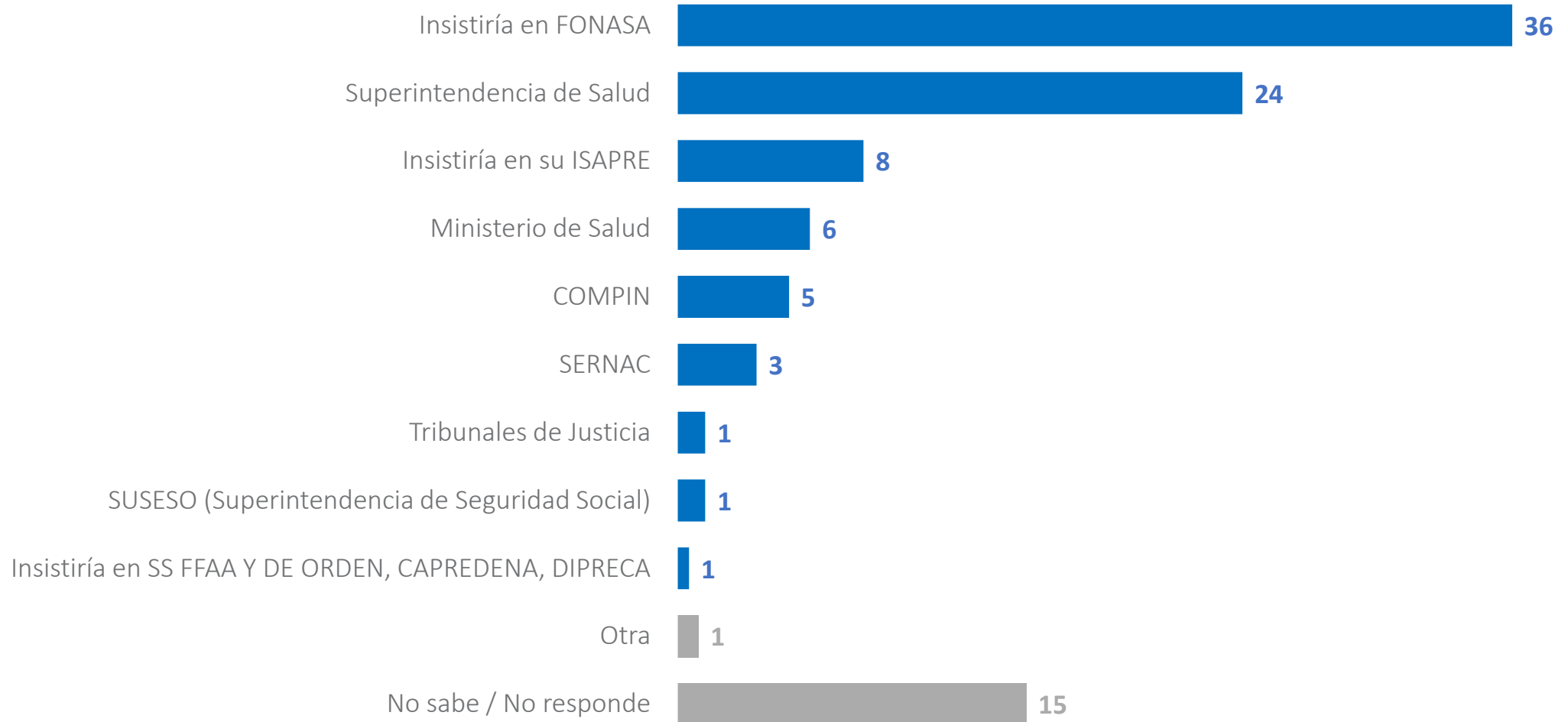


(*) Casos: 1.545

Problemas con su previsión de salud

Si usted tuviera un problema con su previsión de salud, ¿A qué institución acudiría para que se resolviera?

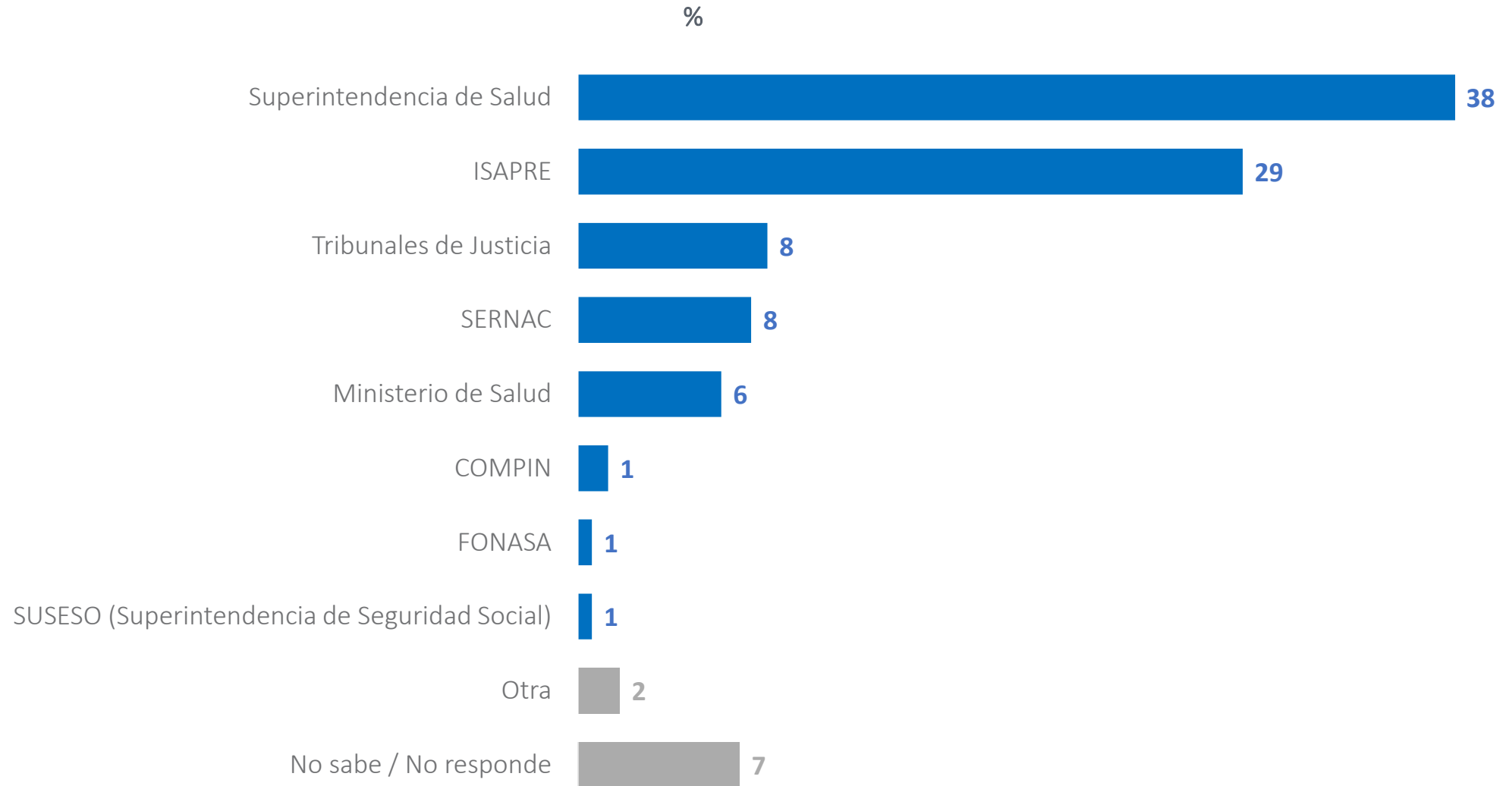
%



(*) Casos: 1.545

Reclamos ante alza: Plan de salud

Si usted tuviese que realizar un reclamo por alza de precio de su plan de su salud, ¿En cuál de las siguientes instituciones confiaría para resolver su problema?

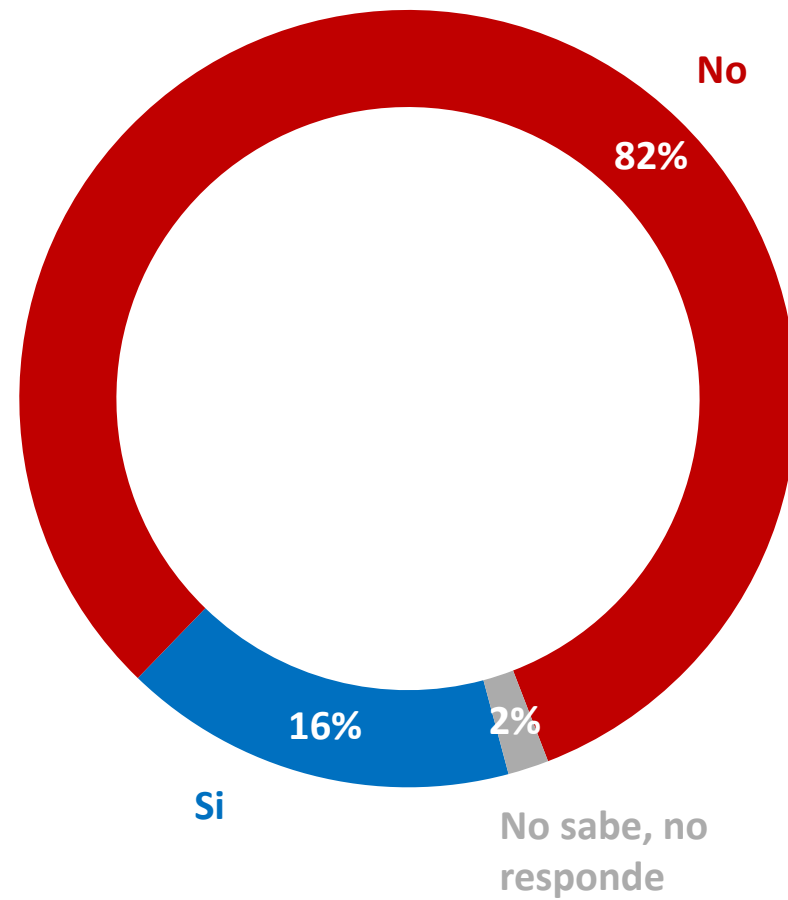


(*) Casos: 771. Sólo afiliados/carga ISAPRE

Reclamo ante alza: Plan de salud

¿Ha presentado usted alguna vez un reclamo por el alza del precio de su plan de salud?

%

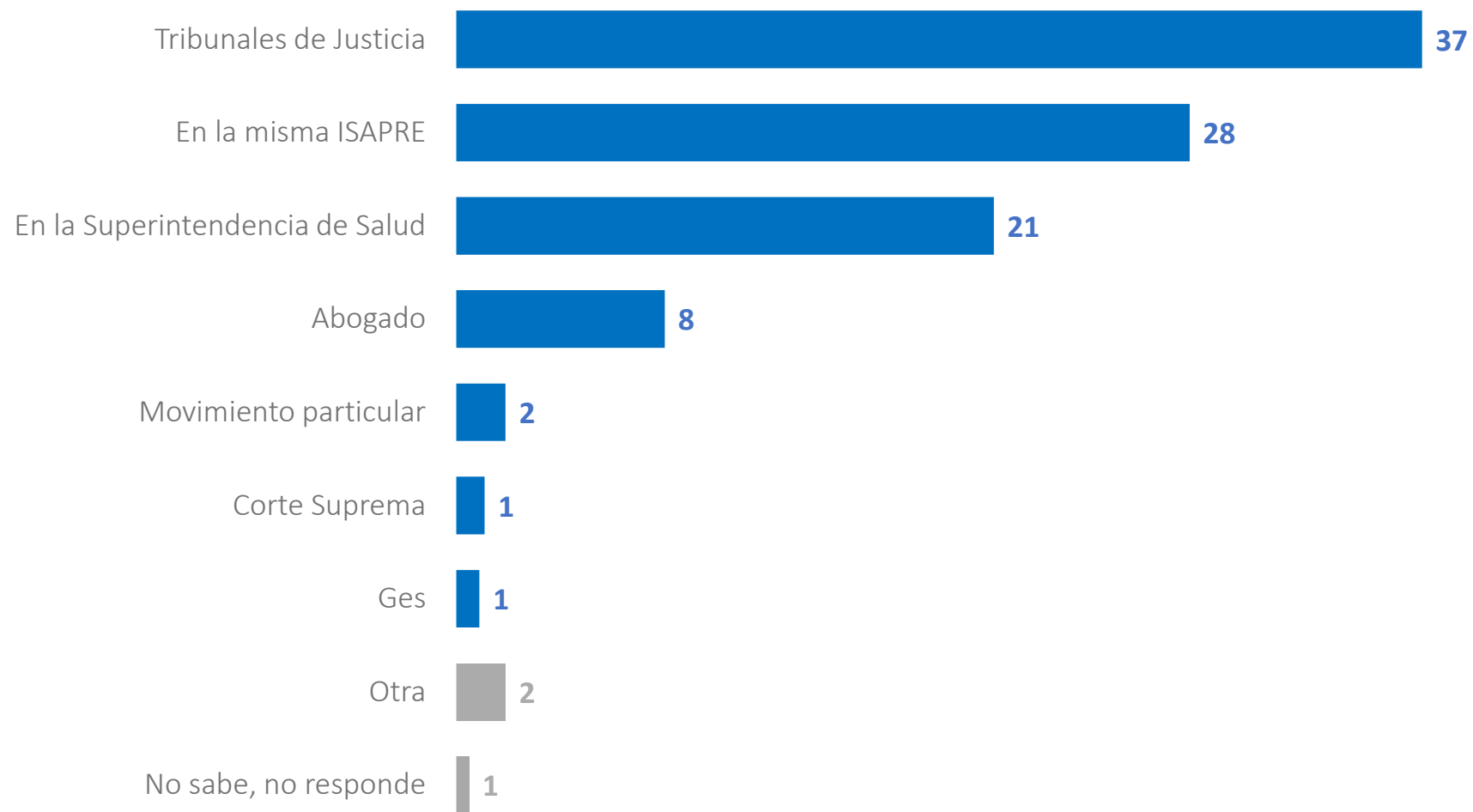


(*) Casos: 771. Sólo afiliados/carga ISAPRE

Reclamo: institución

¿En qué institución o lugar?

%

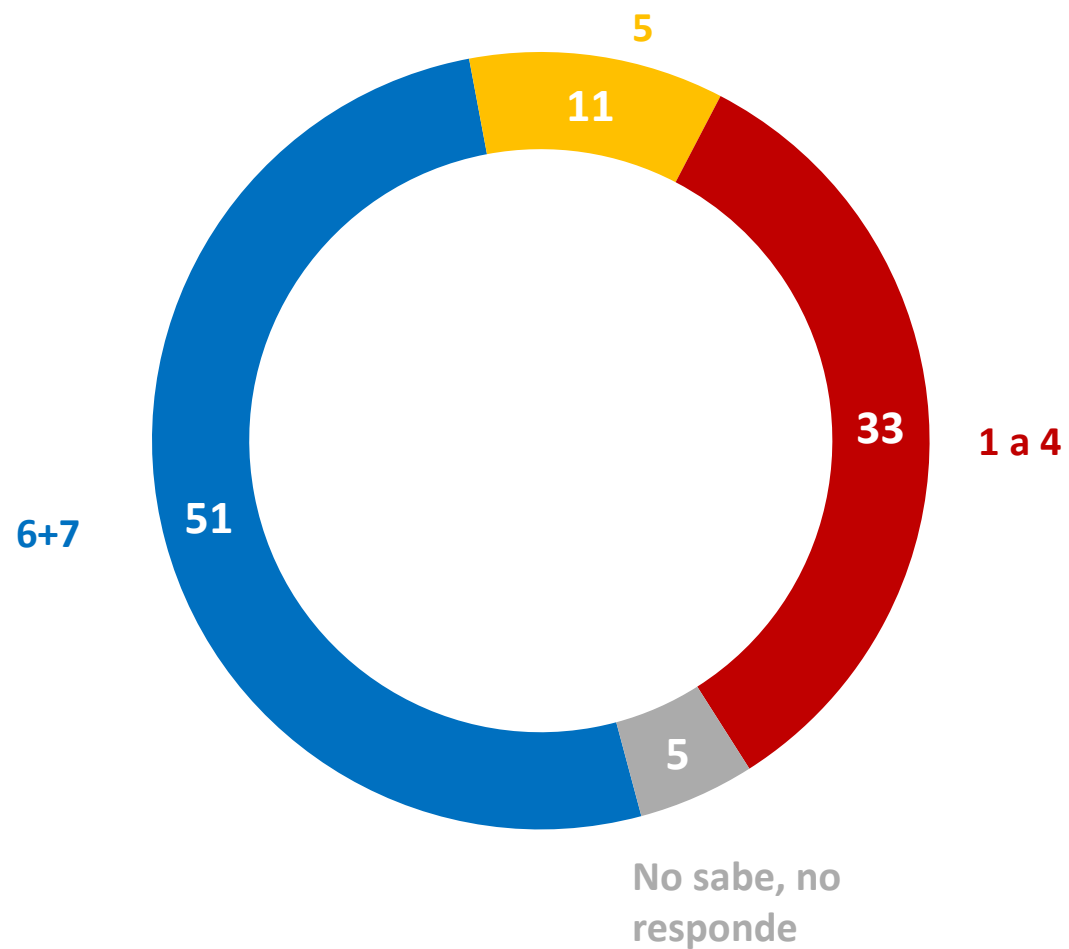


(*) Casos: 127. Sólo afiliados/carga ISAPRE

Satisfacción con el resultado del reclamo

En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho o insatisfecho quedó con el resultado de su reclamo?

%



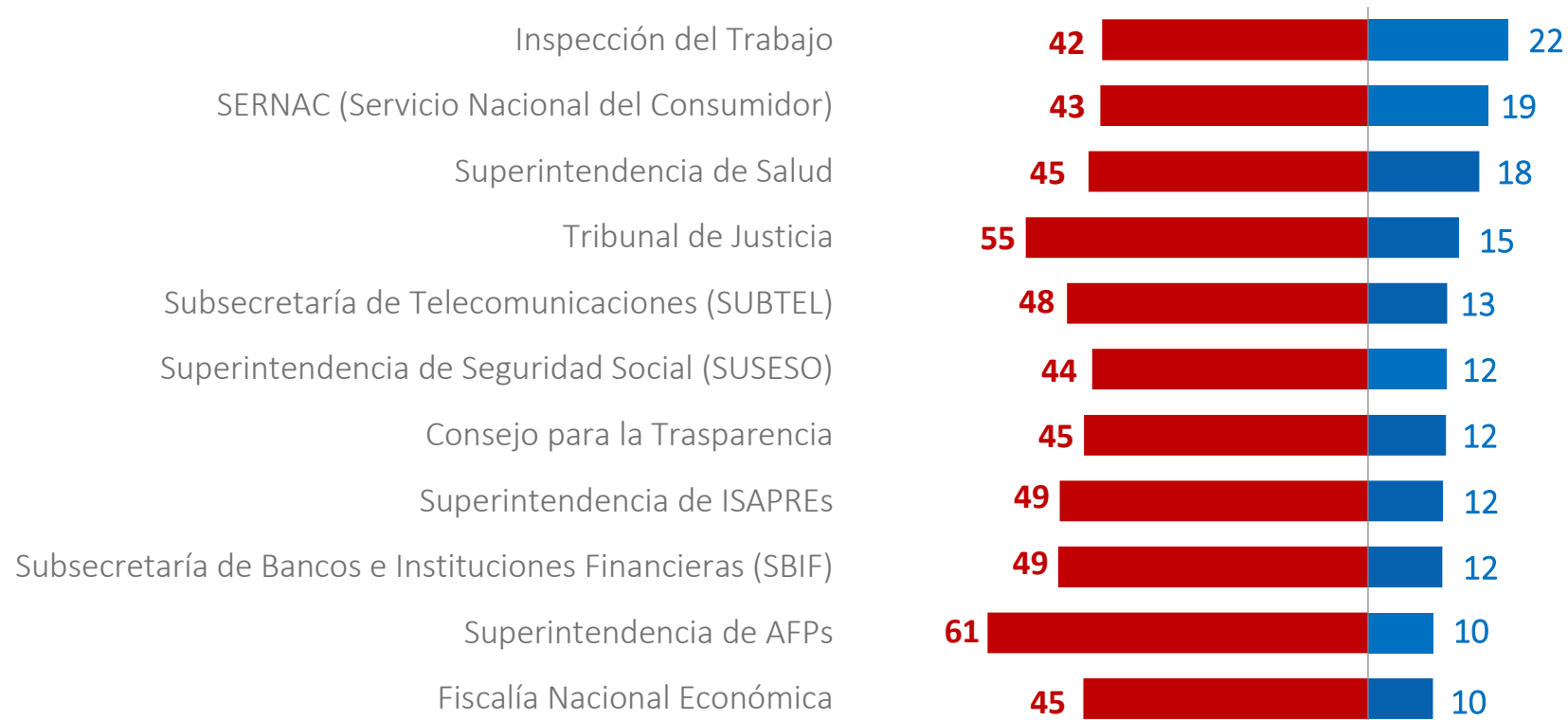
(*) Casos: 127. Sólo afiliados/carga ISAPRE

Imagen instituciones de fiscalización y regulación

Según la imagen que usted se ha formado sobre instituciones de fiscalización y regulación, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...?

%

■ % 6+7 ■ % 1 a 4



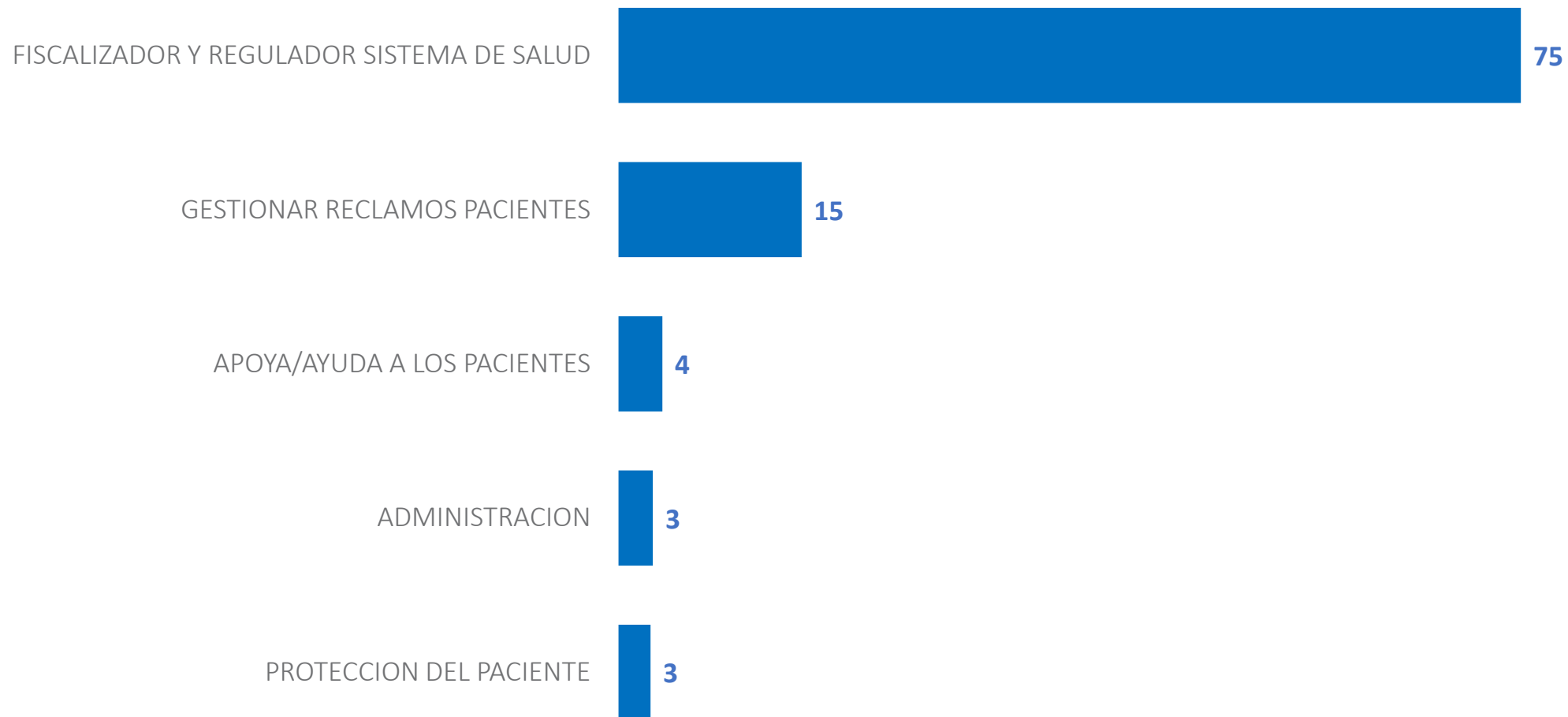
(*) Casos: 1.545

Superintendencia de Salud: funciones

Según lo que usted sabe o se imagina, ¿Qué funciones tiene la Superintendencia de Salud?

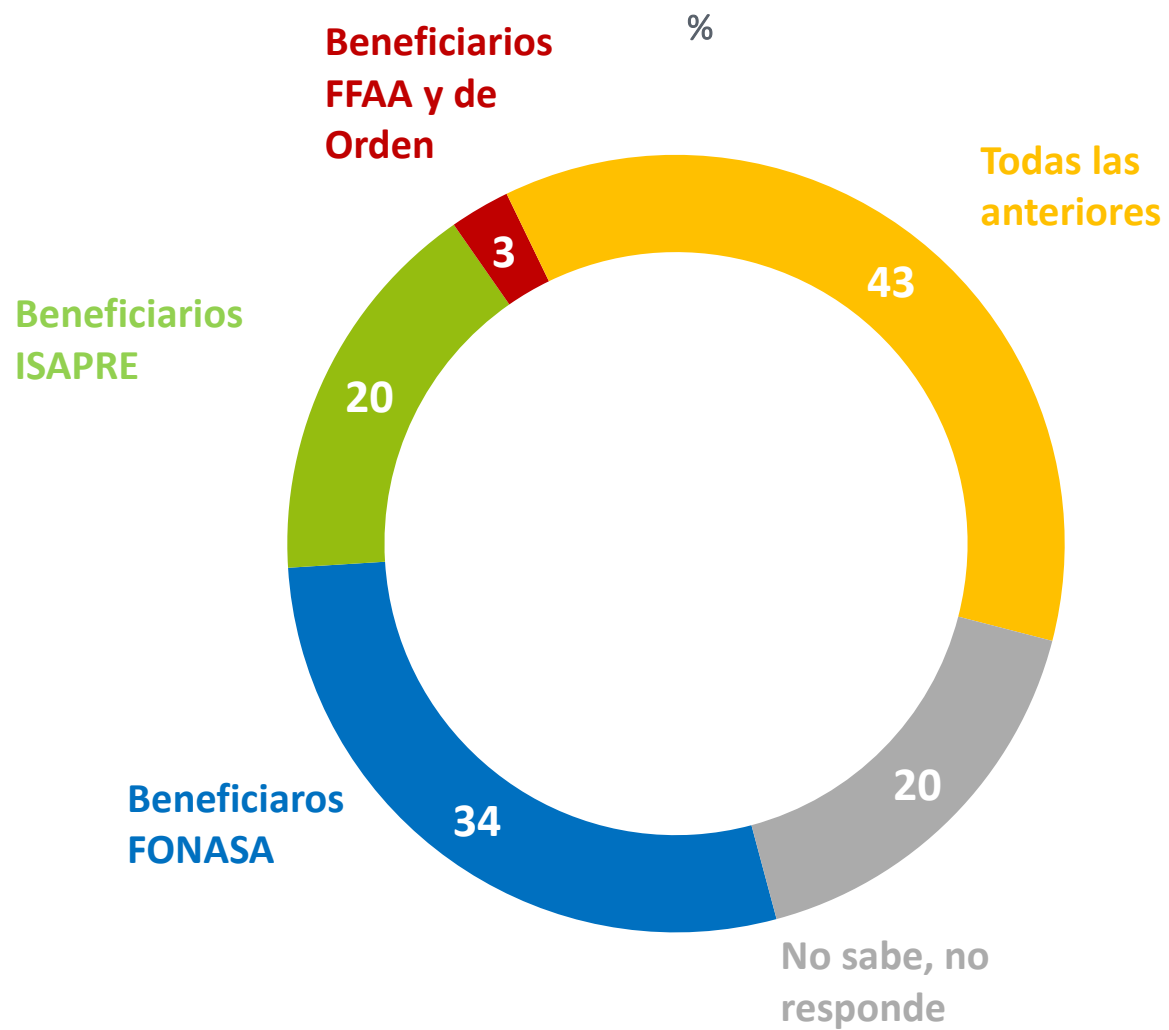
Mención espontánea

%



Superintendencia de salud: Derechos

Según lo que usted sabe o se imagina, ¿La Superintendencia de Salud resguarda los derechos de...?



(*) Casos: 1.545

Superintendencia de salud: Derechos

Según lo que usted sabe o se imagina, ¿La Superintendencia de Salud resguarda los derechos de...?

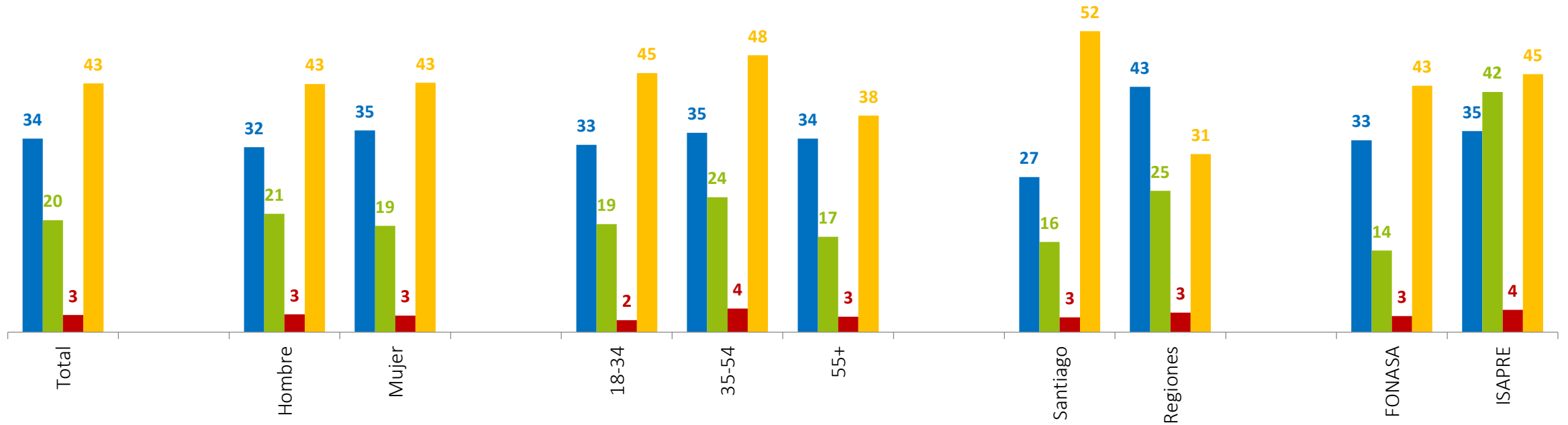
%

■ Beneficiarios del FONASA

■ Beneficiarios de ISAPRE

■ Beneficiarios de FFAA y de Orden

■ Todas las anteriores

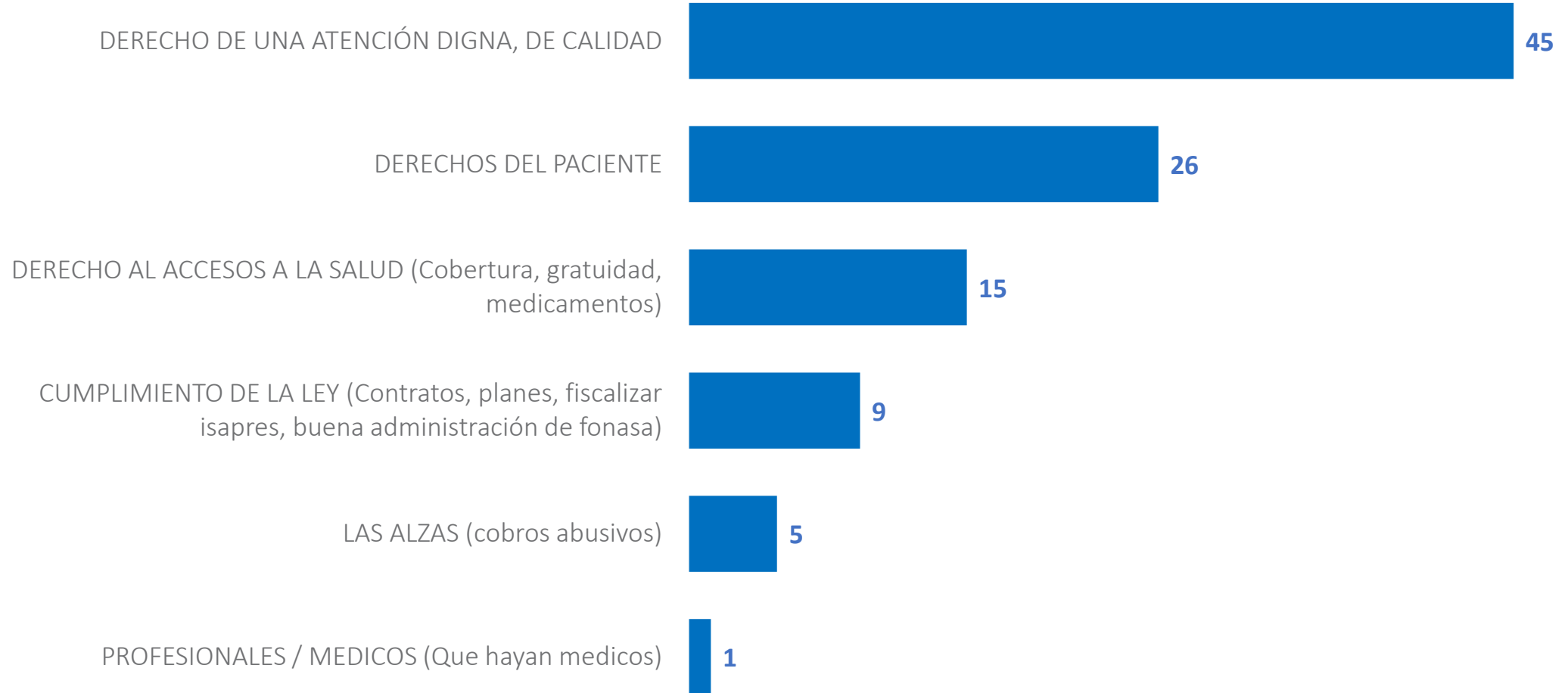


Superintendencia de Salud: Derechos a resguardar

¿Cuáles cree usted que son los derechos que resguarda la Superintendencia de Salud?

Mención espontánea

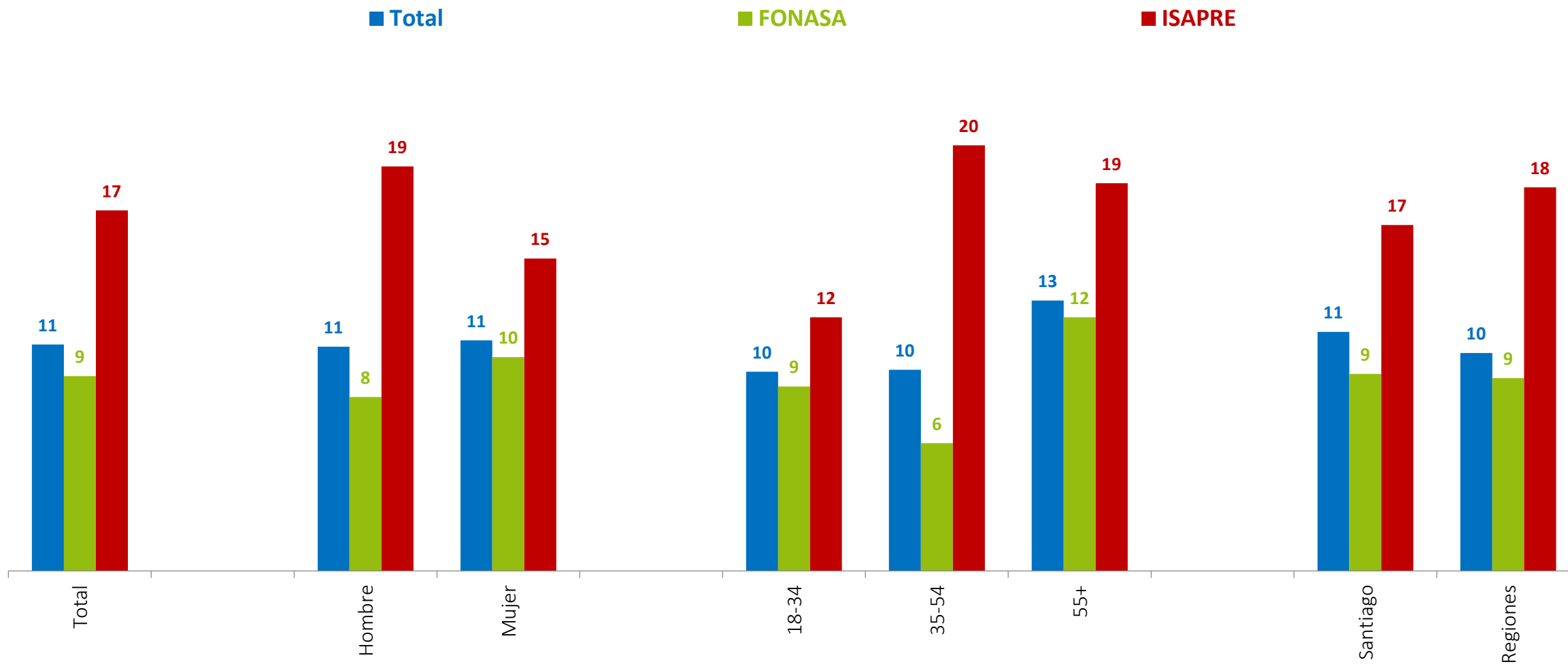
%



Rol de la Superintendencia de Salud

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Ninguna claridad” y 7 es “TOTAL claridad”, ¿qué tanta claridad tiene usted sobre el rol que cumple la Superintendencia de Salud?

%6+7



(*) Casos: 1.545

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

Resultados Estudio de opinión sobre Sistema de Salud

