
Presentación

“Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno ”

Para

Superintendencia de Salud

Diciembre 2005



Objetivos y Metodología

- **Objetivos:**
 - Determinar la satisfacción con el actual Sistema de Salud
 - Conocimiento, opinión y actitud hacia la Reforma de Salud
- **Tipo de Estudio:** Cuantitativo, realizado mediante encuestas en hogares.
- **Grupo Objetivo:** Cotizantes de Isapre o Fonasa o su carga cónyuge, mayores de 18 años, de todos los niveles socio-económicos, residentes en las ciudades de:
 - Santiago (34 comunas del Gran Santiago), Iquique, Antofagasta, La Serena, Coquimbo, Viña del Mar, Valparaíso, Talca, Concepción, Talcahuano, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.
- **Selección :** La selección de la muestra fue aleatoria.
- **Muestra Total:** 1.481 encuestas
- **Ponderación:** Estudio ponderado por peso real de hogares en las ciudades en estudio (censo 2002), y la proporción de Isapre vs. Fonasa (dato proporcionado por el cliente).
- **Fecha toma terreno :** Noviembre – Diciembre de 2005



Principales Conclusiones



Principales Conclusiones

- **Reforma y AUGE:**
 - Aumenta el porcentaje que señala conocer algo respecto de la Reforma y Plan AUGE, conceptos que aún se perciben como sinónimo y están fuertemente ligados a la cobertura de enfermedades.
 - Sobre los estos temas (Reforma y AUGE) creemos que es necesario seguir informando al público. Se recomienda la utilización de medios más personalizados (personal en las mismas instituciones de salud o folletos explicativos) donde se pueda profundizar en los contenidos.
 - El Plan AUGE no recibe una evaluación de excelencia, sólo un tercio de los entrevistados lo califica con notas 6 y 7. Se argumenta como razón principal para esta deficiente evaluación la falta de información.
 - No obstante lo anterior, las personas que conocen a alguien que se haya atendido por el AUGE califican la atención con notas de excelencia.



Principales Conclusiones

- **Reforma y AUGE:**
 - Existe la percepción de que el Plan AUGE hace más exigible los derechos en salud y que frente a una enfermedad costosa no se gastará más de lo que se puede pagar, sin embargo no hay consenso de que el AUGE asegure una rápida atención.
 - Creemos que el público asume que dado el AUGE frente a cualquier patología va a tener asegurada una rápida atención (no circunscrito a las enfermedades AUGE), por tanto habrían sobre expectativas al respecto.
 - Disminuye la percepción que el Plan AUGE es exclusivamente para afiliados al Fonasa, aumentando la proporción que señala que los beneficiarios son de ambos sistemas: público y privado.
 - 40% se siente más protegido frente a un problema importante de salud dada la existencia del AUGE. Proporción mayor entre afiliados al Fonasa.



Principales Conclusiones

- **Satisfacción con sistema actual de Salud:**
 - Entre los afiliados a Isapre la satisfacción se mantiene a nivel de 41% de 6 y 7 y aumenta en casi 6 puntos los que sienten que su sistema ha mejorado. No obstante también aumenta el porcentaje que piensa cambiarse al Fonasa (principalmente en el segmento medio).
 - Entre los afiliados al Fonasa la satisfacción baja de 61 a 54% de 6 y 7, principalmente por la de lentitud en atención. No obstante, se mantiene muy alto (77%) el nivel de recomendación para afiliarse
 - Afiliados de ambos sistemas creen insuficiente la información que reciben actualmente de sus respectivos sistemas de salud.
 - Afiliados a Isapre recurrirían más ante un conflicto a la Superintendencia de Salud (existe una mayor habitualidad) y en 2do lugar acudirían a su propio sistema. Afiliado Fonasa acudiría primero a su propio sistema.



Principales Conclusiones

- **Superintendencia de Salud:**

- El porcentaje que ha oído hablar de la Superintendencia de Salud alcanza el 39.5% (53.1% entre afiliados a Isapre y 35.2% entre los de Fonasa). Respecto a la Superintendencia de Isapre (año 2004), el conocimiento es menor en 20 puntos.

Existe de igual forma un menor porcentaje que señala haberse contactado con la Superintendencia de Salud respecto a 2004. Esto último se puede deber al cambio de nombre, desconocimiento de las funciones o a que los aseguradores están resolviendo de mejor manera los conflictos con sus afiliados.

- La existencia de la Superintendencia de Salud es valorada, se percibe confiable, mejorando su evaluación general en relación a 2004. La principal función asignada por los afiliados es proteger los derechos en salud.



Resultados



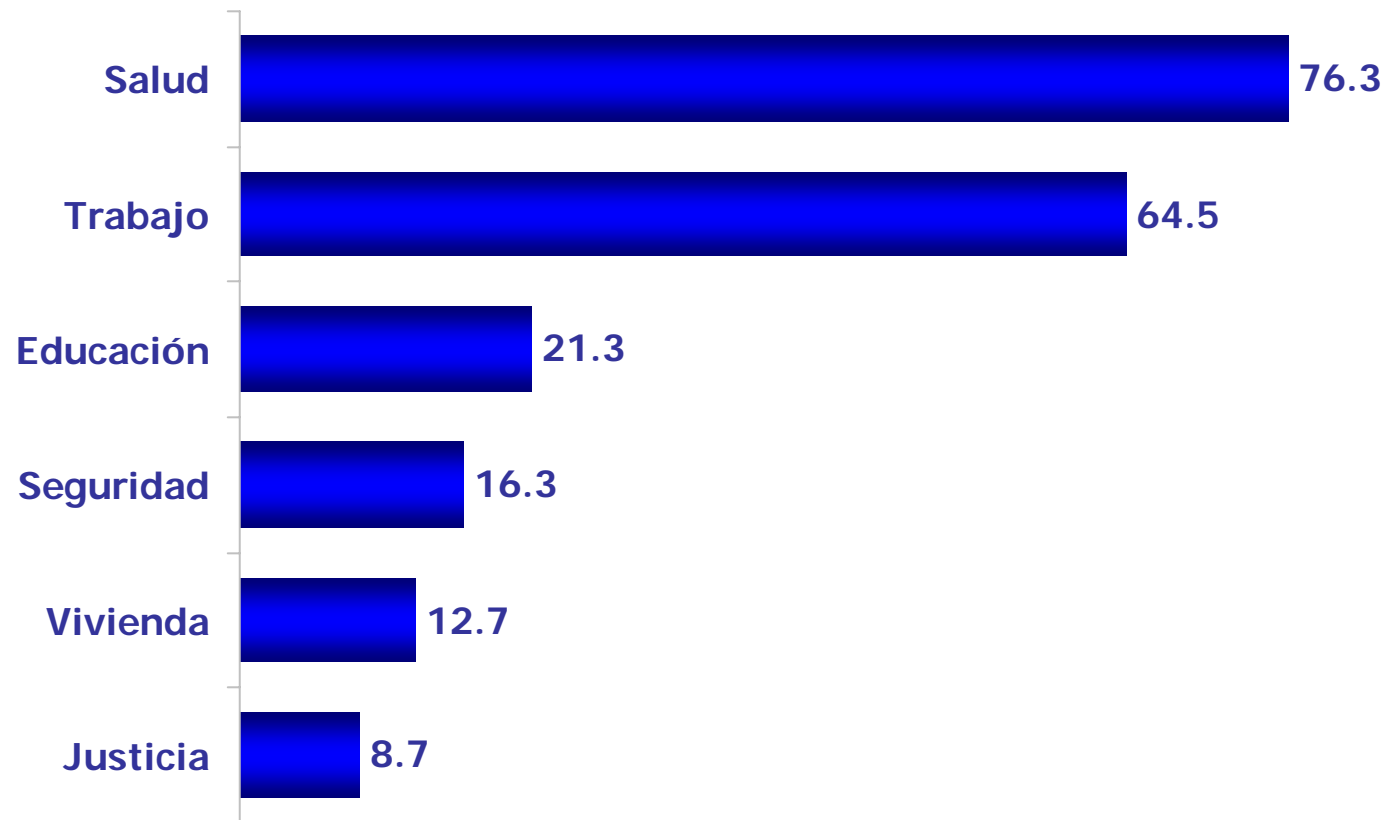
Pensando en su situación, su hogar, su familia, ¿cuáles son los temas que más le preocupan?

9

Alternativas dadas. Total 2 menciones

Total muestra = 1.481

Entrevistados saben con anterioridad que es una encuesta de Salud



Pensando en su situación, su hogar, su familia, ¿cuáles son los temas que más le preocupan?

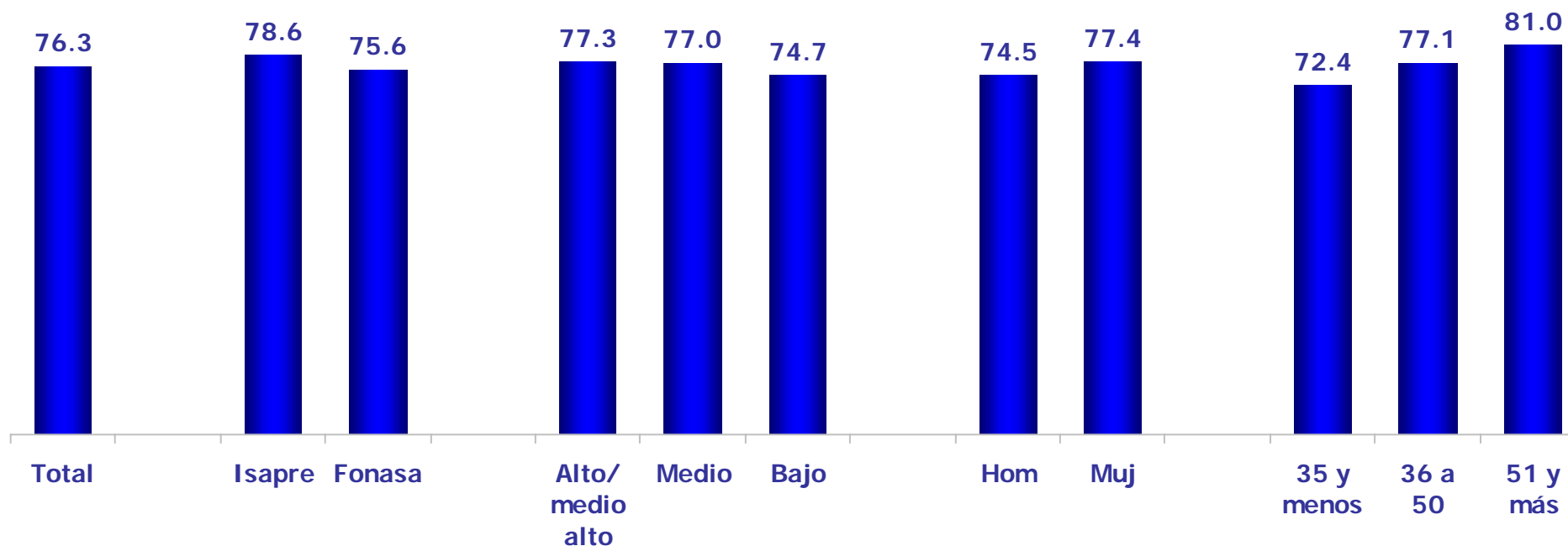
10

Alternativas dadas. Total 2 menciones

Total muestra = 1.481

Entrevistados saben con anterioridad que es una encuesta de Salud

% menciona Salud



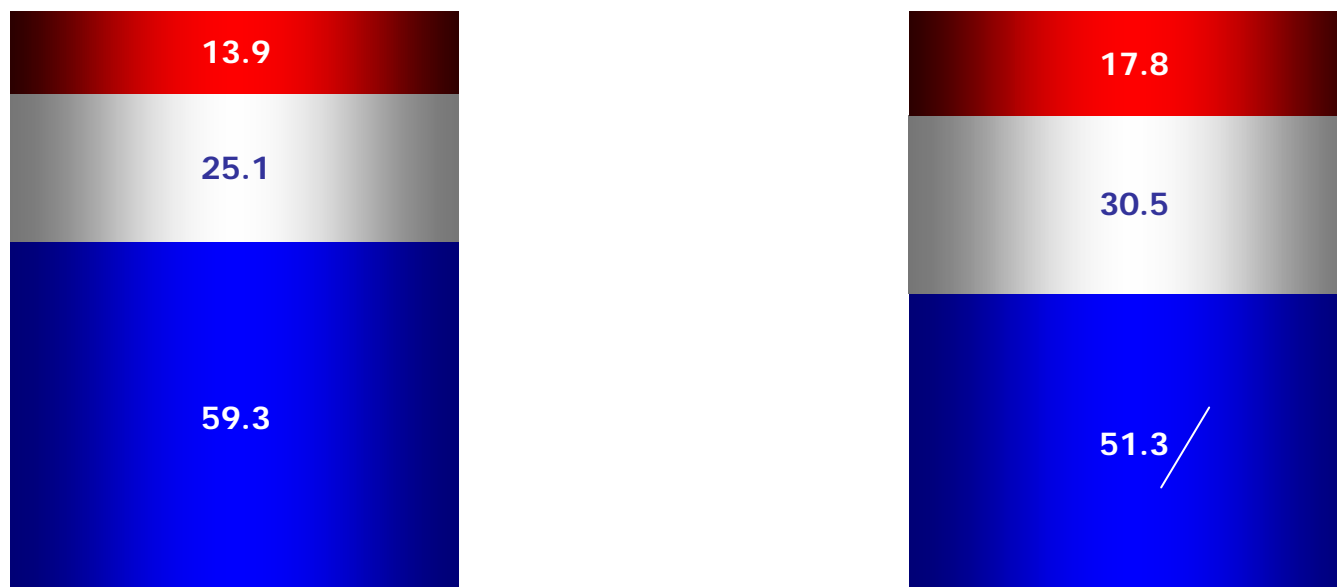
Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

¿Cuán protegido se siente frente a un problema importante de salud? ¹¹

Alternativas dadas/Total muestra = 1.481

■ Protegido ■ Ni protegido, ni desprotegido ■ Desprotegido



Año 2004

Año 2005

Año 2004 se preguntó:
¿Cuán protegido se siente por
su sistema de salud actual?

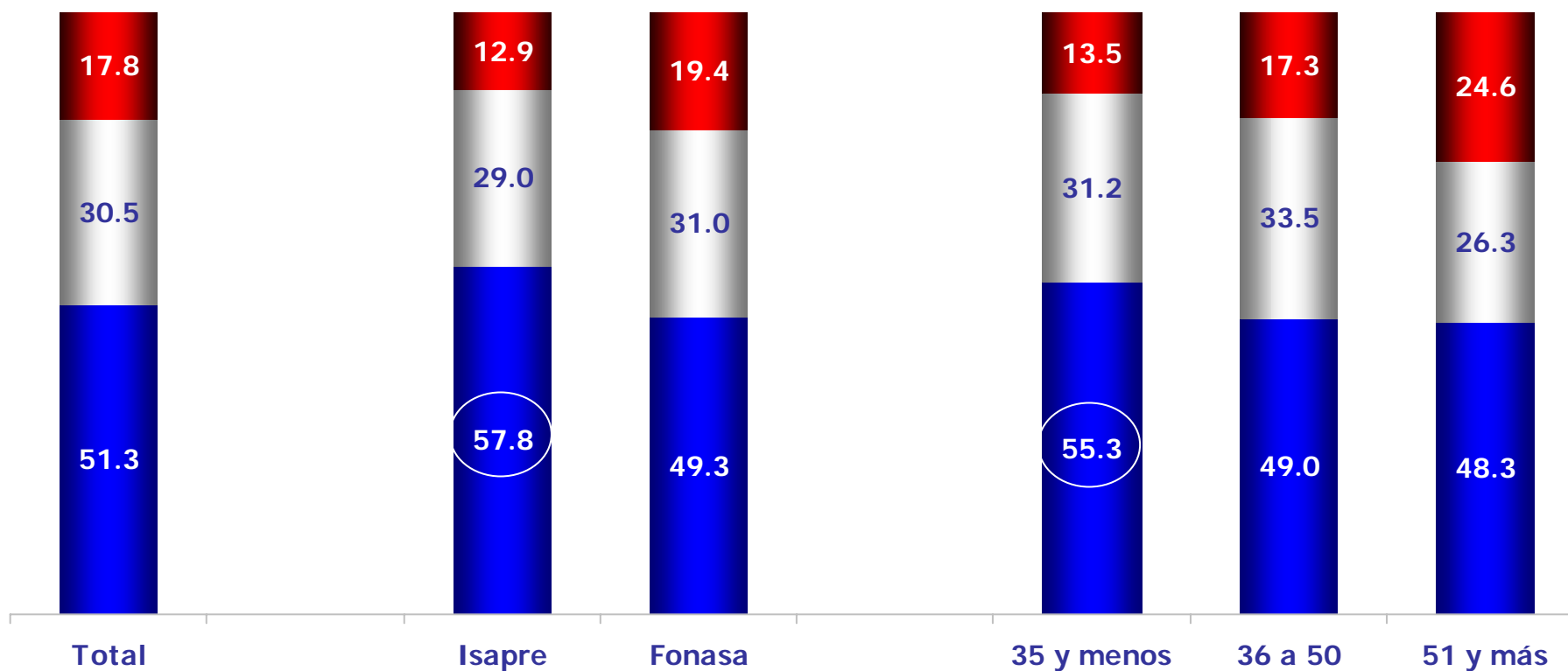


¿Cuán protegido se siente frente a un problema importante de salud? - Año 2005

12

Alternativas dadas/Total muestra = 1.481

■ Protegido ■ Ni protegido, ni desprotegido ■ Desprotegido



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

Razones para sentirse Protegido o Desprotegido

Esponánea, Afiliados a **Isapre** que se sienten protegidos/ desprotegidos



Razones para sentirse Protegido o Desprotegido

Espontánea, Afiliados a **Fonasa** que se sienten protegidos/ desprotegidos



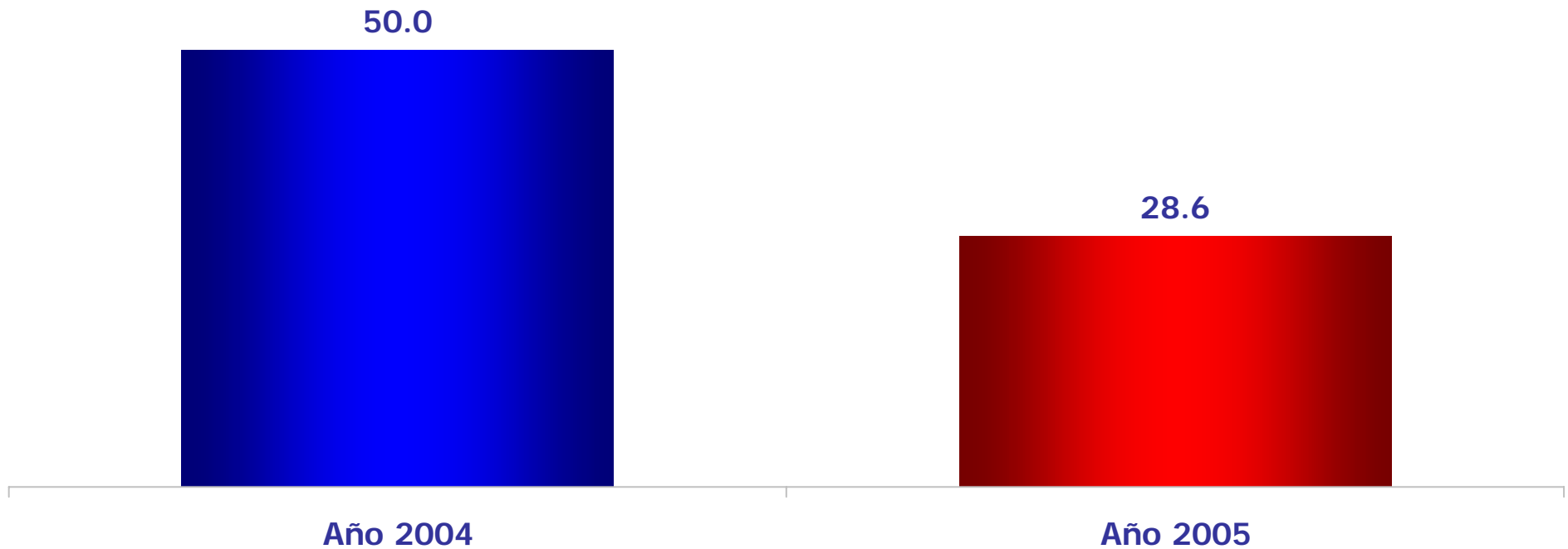
Reforma de Salud



¿Qué sabe de la reforma de salud?

Respuesta espontánea
Total muestra = 1.481

% Señala NADA



¿Qué sabe de la reforma de salud?

Respuesta espontánea
Total muestra = 1.481



¿Qué sabe de la reforma de salud?

Respuesta espontánea

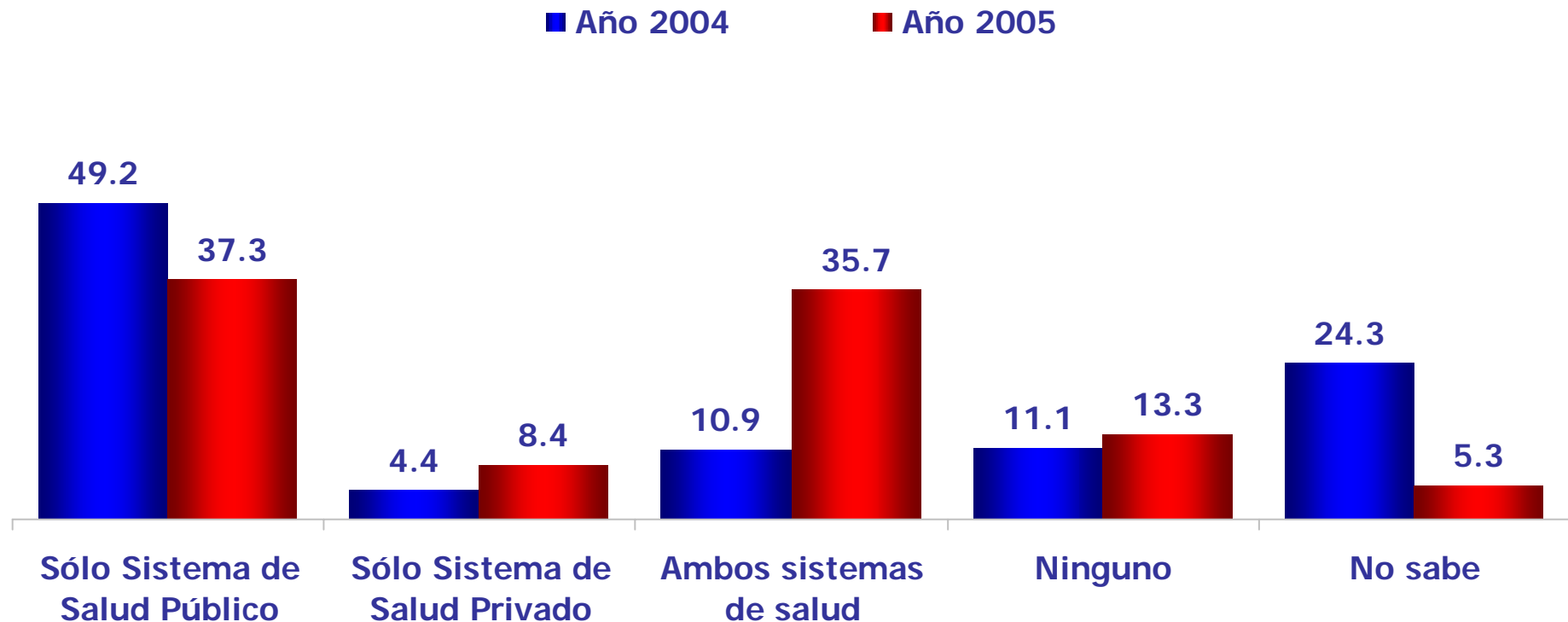
Total muestra = 1.481

	TOTAL	Isapre	Fonasa	Alto/ Medio alto	Medio	Bajo	35 y menos	36 a 50	51 y más
No está informado, nada	28.5	23.2	30.2	23.7	26.0	34.8	29.0	25.3	31.7
Que fue aprobado el plan AUGE que incluye el AUGE, sólo del auge	27.1	34.0	24.9	31.6	29.2	21.3	25.3	28.7	27.8
Cubre enfermedades graves, catastróficas	19.7	21.5	19.1	23.4	20.0	16.5	19.3	20.8	18.9
Cubre enfermedades que no cubría	9.5	13.0	8.4	16.5	6.5	6.8	10.2	9.2	8.9
Cubren algunas enfermedades	5.8	5.3	6.0	5.6	6.6	5.3	5.1	7.7	4.8
Atención va a ser más rápida	4.6	1.7	5.5	4.9	5.0	4.0	4.0	4.7	5.4
Son cambios al sistema de salud, mejorará el sistema de salud	4.6	4.3	4.7	4.4	5.1	4.1	5.5	5.0	2.8
Mejorará la atención	4.1	5.5	3.7	4.5	4.6	3.3	4.3	4.3	3.5



¿Quiénes serán los beneficiados con la Reforma?

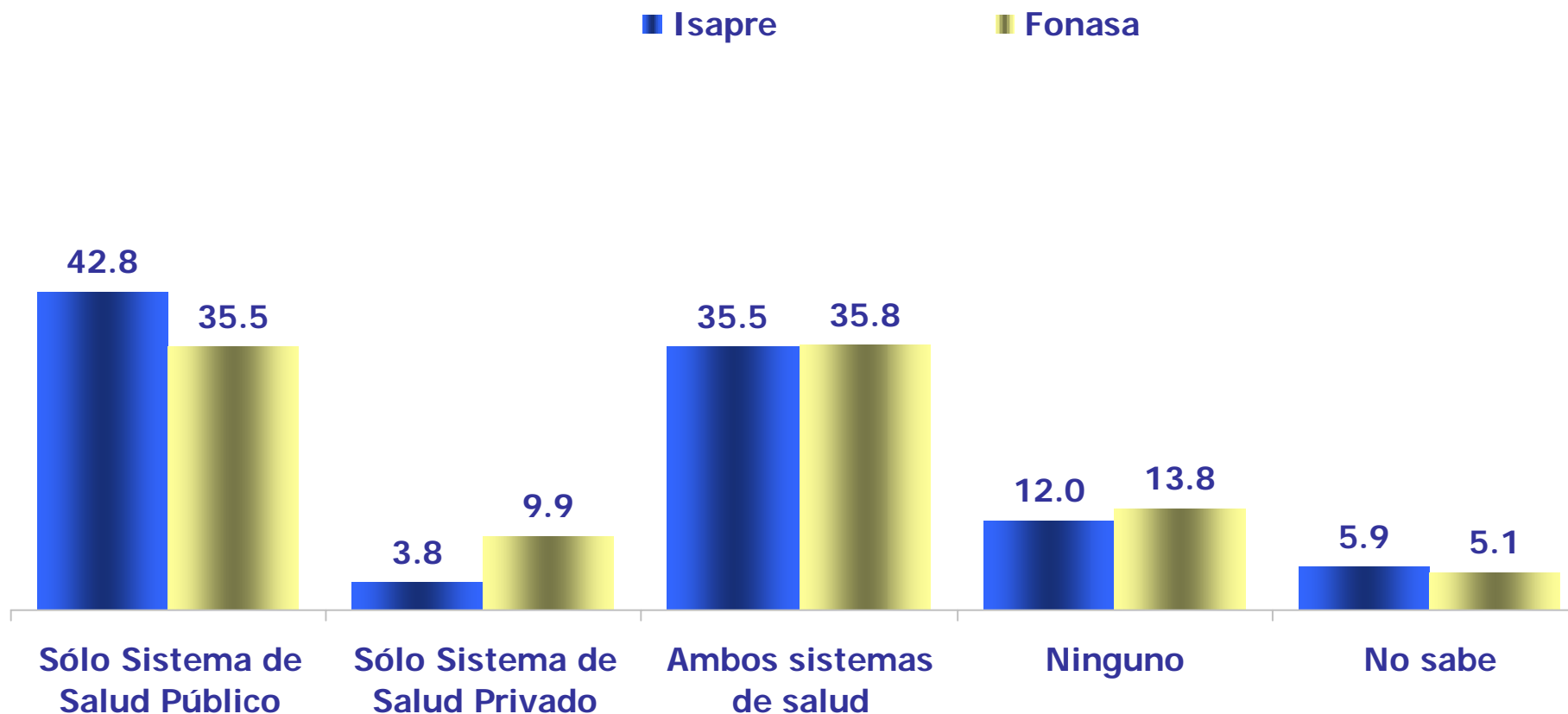
Alternativas dadas, Respuesta única, Total muestra = 1.481



¿Quiénes serán los beneficiados con la reforma?

20

Alternativas dadas, Respuesta única, Total muestra = 1.481



Principal medida que debe incluir la reforma en 21 el Sistema Público de Salud

1° mención / Alternativas dadas / Total muestra = 1.481

		Isapre	Fonasa
Que aumente el número de médicos especialistas	24.2	20.9	25.2
Que aumenten los recursos que entrega el estado para salud	18.8	24.8	16.9
Que mejore el trato al paciente	17.1	14.1	18.1
Que se reduzcan los tiempos de espera en la atención	12.9	9.1	14.1
Que se asegure la atención de las enfermedades más graves y costosas	12.4	12.4	12.3
Que se construyan más hospitales	11.6	14.3	10.7
Que disminuyan los copagos de las atenciones médicas (lo que paga por las prestaciones)	1.9	2.4	1.8
Que mejore su oferta de convenios con prestadores de libre elección	0.8	1.9	0.4



Principal medida que debe incluir la reforma en el Sistema Privado de Salud

22

1° mención / Alternativas dadas / Total muestra = 1.481

		Isapre	Fonasa
Que se obligue a las isapres a cubrir las enfermedades costosas	48.2	46.2	48.7
Que se regule el aumento de precio de los planes	21.4	25.5	20.2
Que se resguarde el aumento de precio de clínicas, hospitales privados y centros médicos	9.3	9.6	9.2
Que se obligue a las isapres a que aumenten la cobertura financiera de las prestaciones	9.2	12.0	8.3
Que las isapres mejoren sus convenios con clínicas y centros médicos	6.3	2.8	7.4
Que disminuya el número de planes	4.8	3.8	5.2



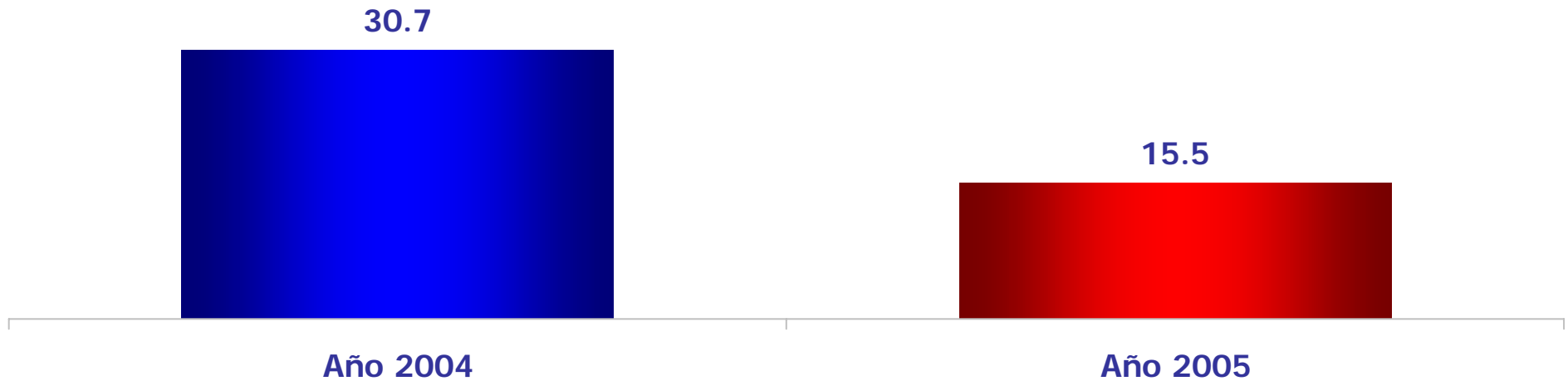
Plan Auge



¿Qué sabe Ud. del Plan AUGE?

Respuesta espontánea
Total muestra = 1.481

% Señala NADA



¿Qué sabe Ud. del Plan AUGE?

Respuesta espontánea

Total muestra = 1.481



¿Qué sabe Ud. del Plan AUGE?

Respuesta espontánea

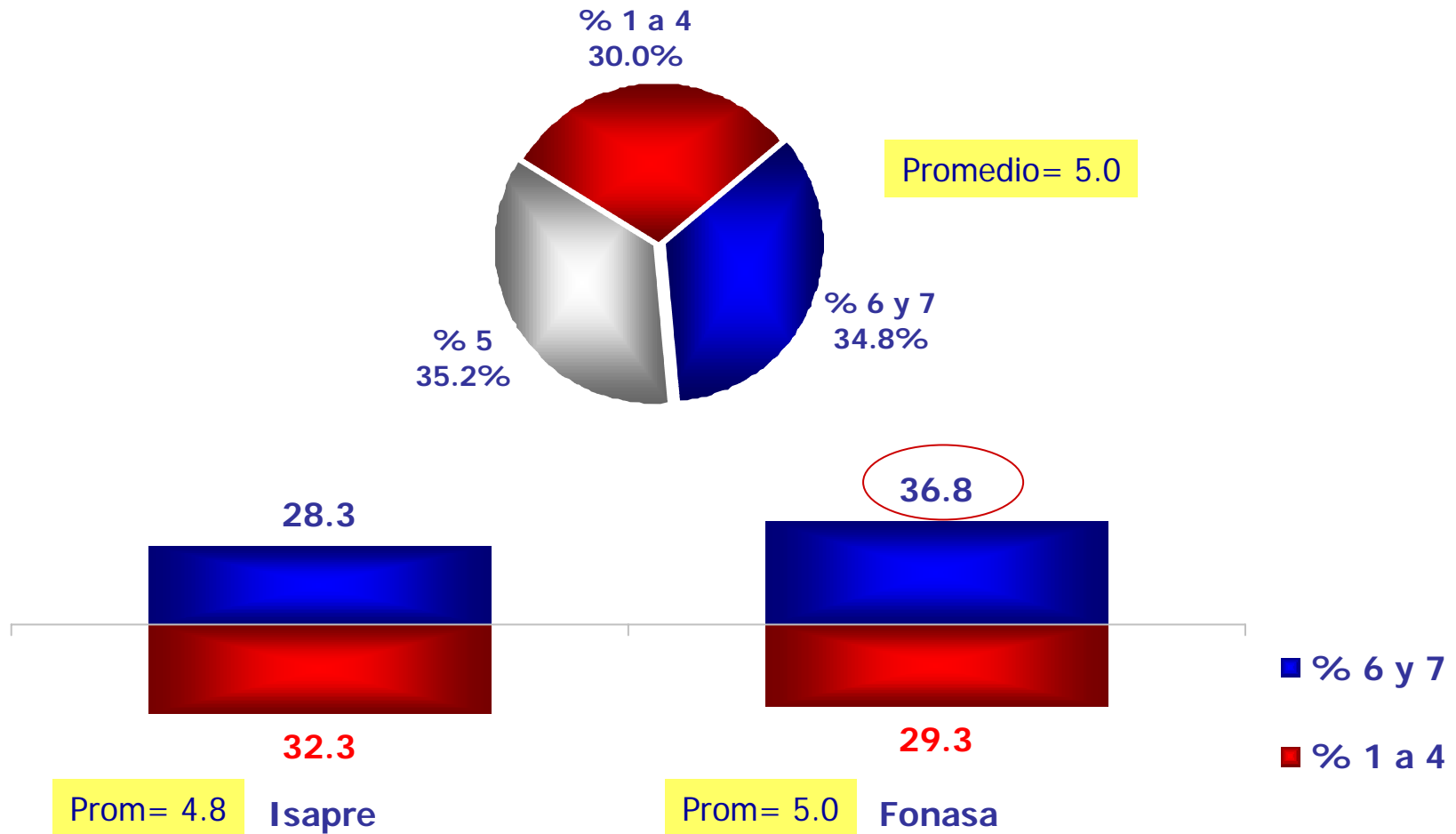
Total muestra = 1.481

	TOTAL	Isapre	Fonasa	Alto/ Medio alto	Medio	Bajo	35 y menos	36 a 50	51 y más
Cubrirá enfermedades graves, costosas, catastróficas	46.7	46.2	46.8	46.1	49.5	44.4	45.5	53.4	40.8
Sólo de nombre, nada, no tiene Información	15.5	11.2	16.9	13.8	14.6	17.8	15.5	12.3	19.3
Cubre enfermedades que antes no cubría, mayor cobertura	15.3	19.8	13.8	21.7	13.1	12.3	17.6	14.7	12.5
Mejorará la atención, será más rápida	8.4	5.3	9.3	8.0	8.9	8.3	9.5	7.4	7.9
Atención gratuita	7.7	6.3	8.1	6.7	6.4	9.7	6.5	7.6	9.6
Cubre algunas enfermedades	6.9	6.2	7.1	6.9	7.3	6.6	4.2	8.3	9.0
Apoyo para personas de escasos recursos, y sectores más desprotegidos	6.4	8.8	5.7	6.1	7.0	6.0	6.1	8.1	5.1



Opinión del Plan AUGE

Escala utilizada de 1 (Pésima opinión) a 7 (Excelente opinión)
Muestra Total = 1.481



Razones de Opinión Plan AUGE

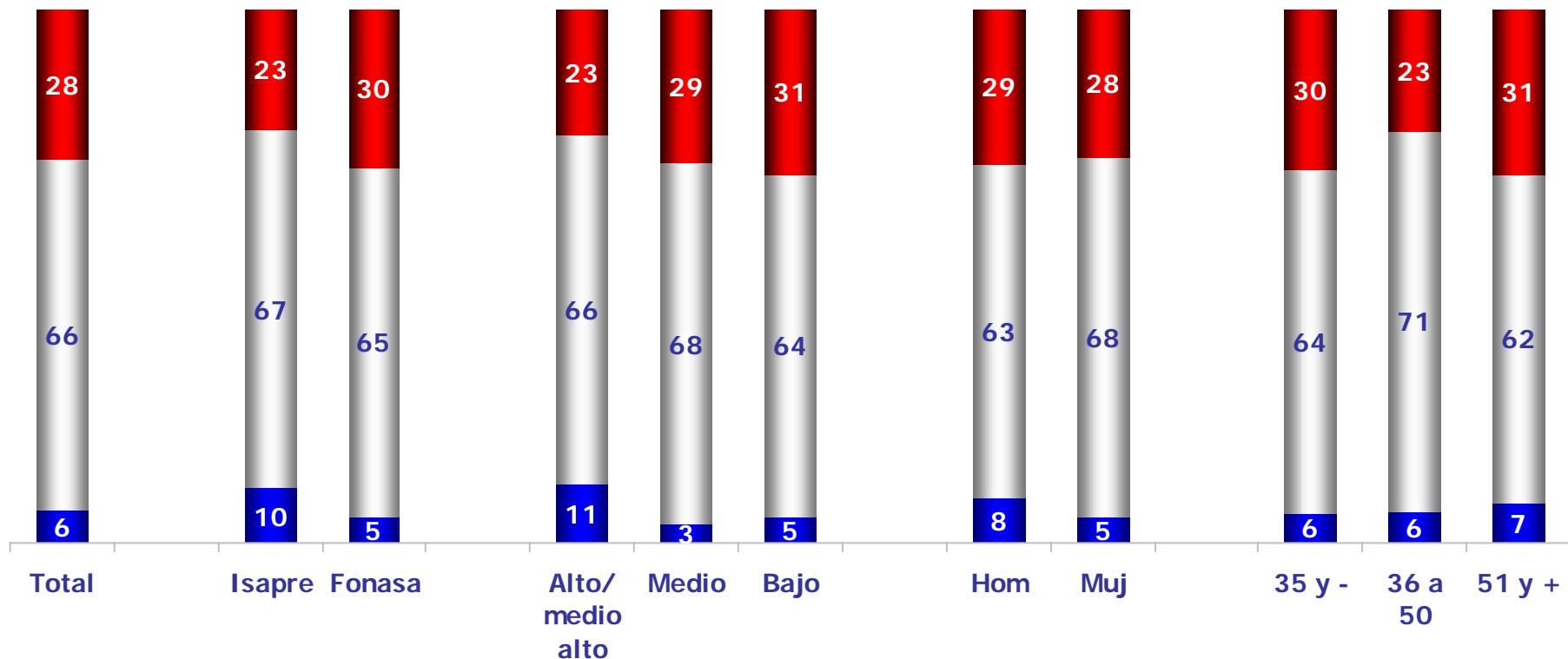
Espontánea, Total muestra= 1.481



¿Cuán informado cree que está respecto del Plan ²⁹ AUGE?

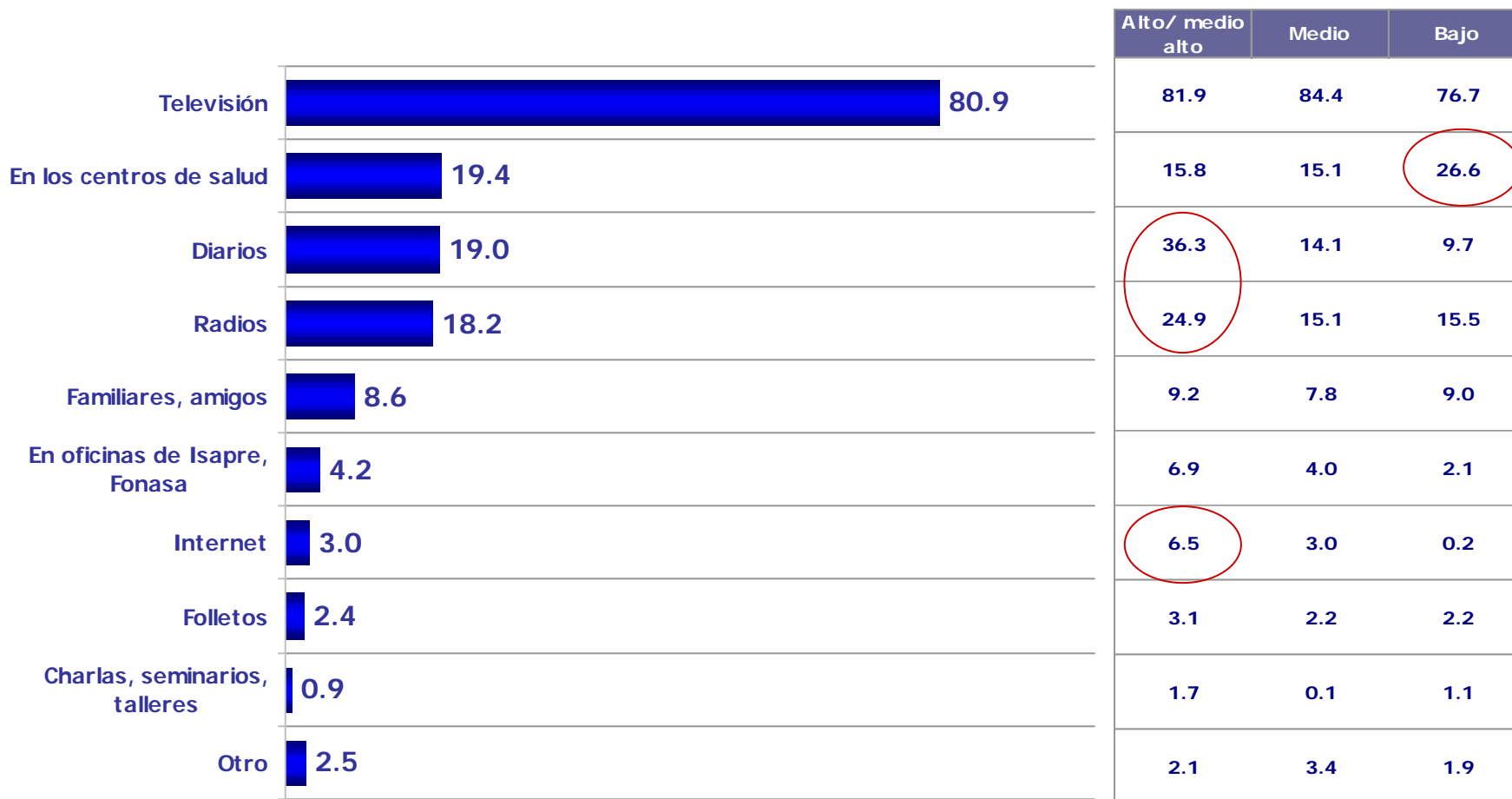
Alternativas dadas/Total muestra = 1.481

■ Sé mucho/ bastante ■ Sé algo ■ Sólo lo ha oído de nombre



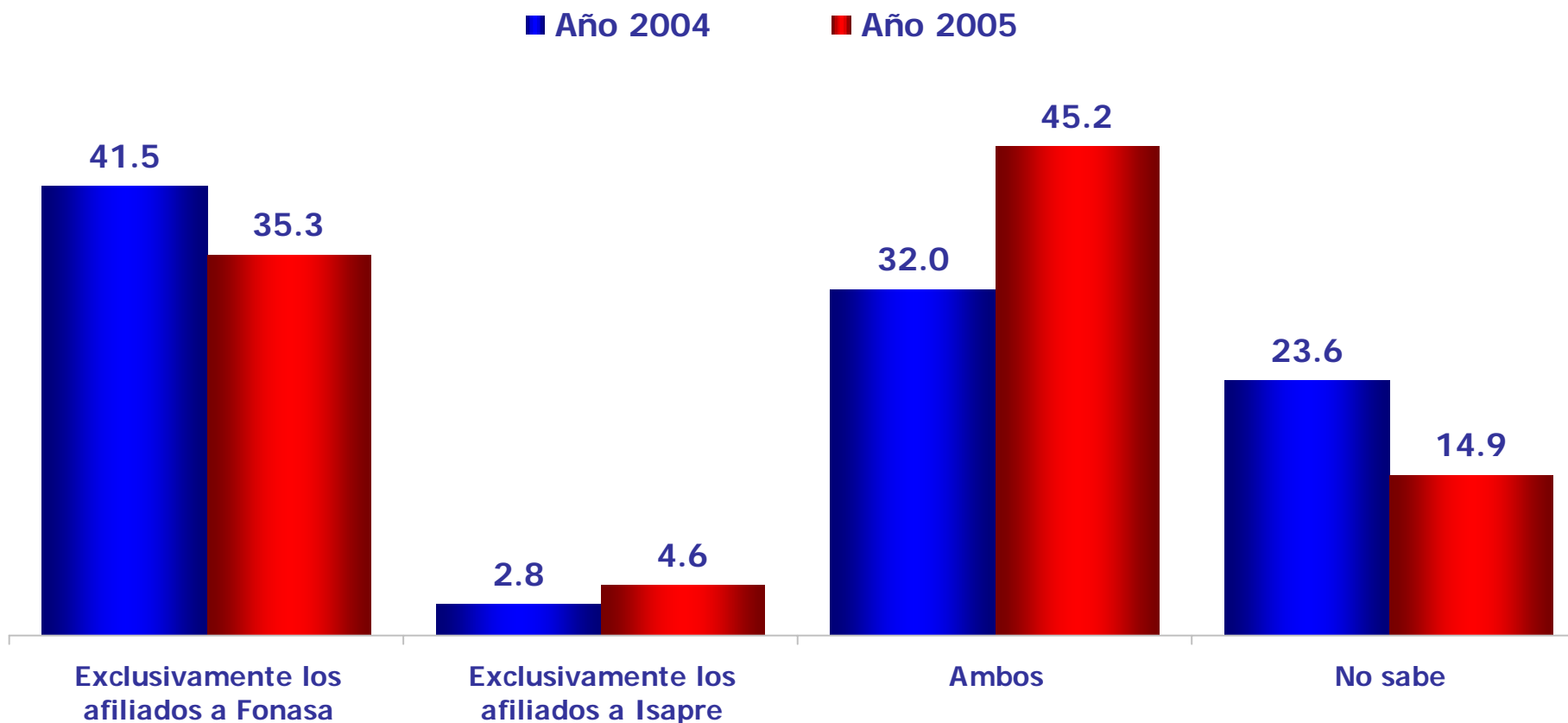
¿A través de qué medios ha visto, leído u oído del ³⁰ Plan AUGE?

Respuesta espontánea/ Total muestra = 1.481



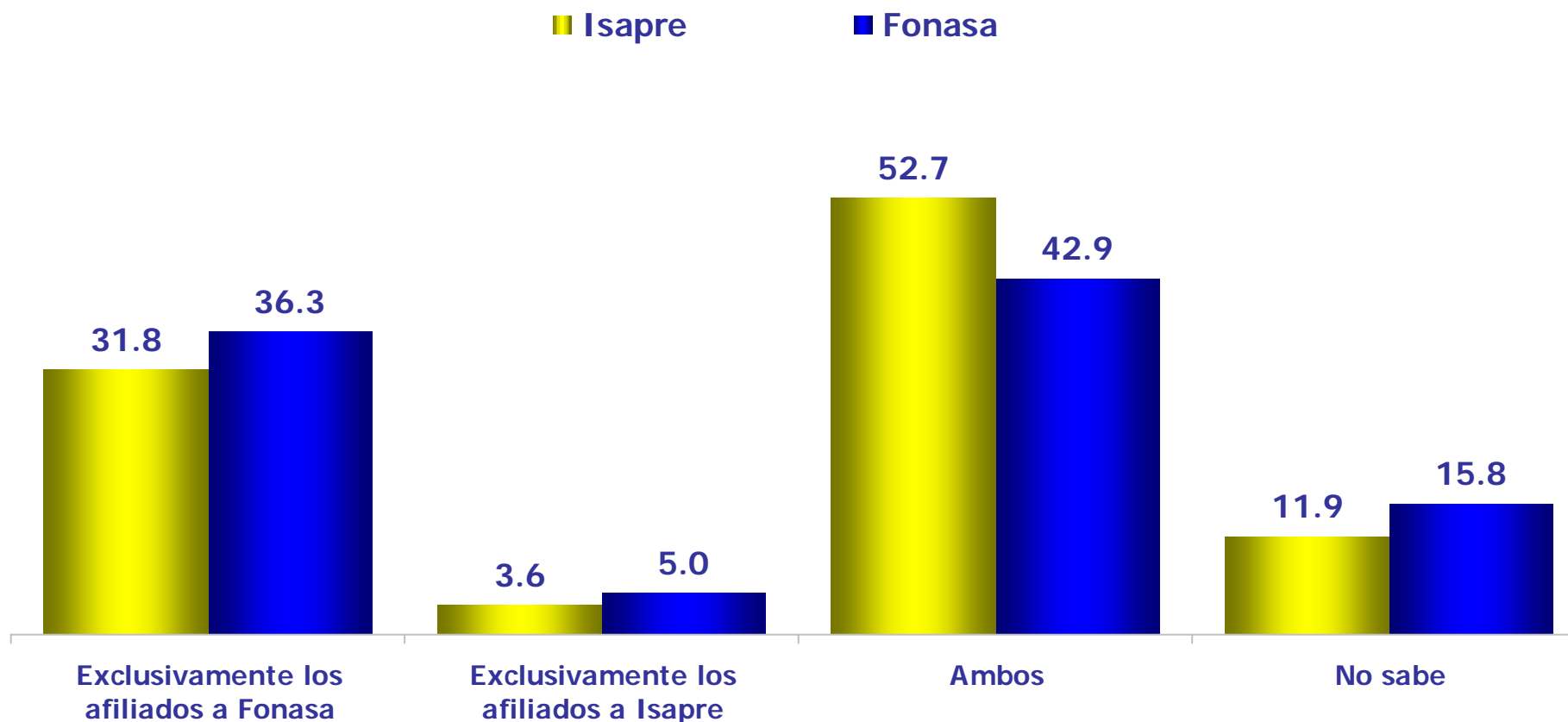
De acuerdo a lo que sabe o se imagina, ¿Quiénes ³¹ serán los beneficiados con el Plan AUGE?

Alternativas dadas, Total muestra = 1.481



De acuerdo a lo que sabe o se imagina, ¿Quiénes ³² serán los beneficiados con el Plan AUGE?

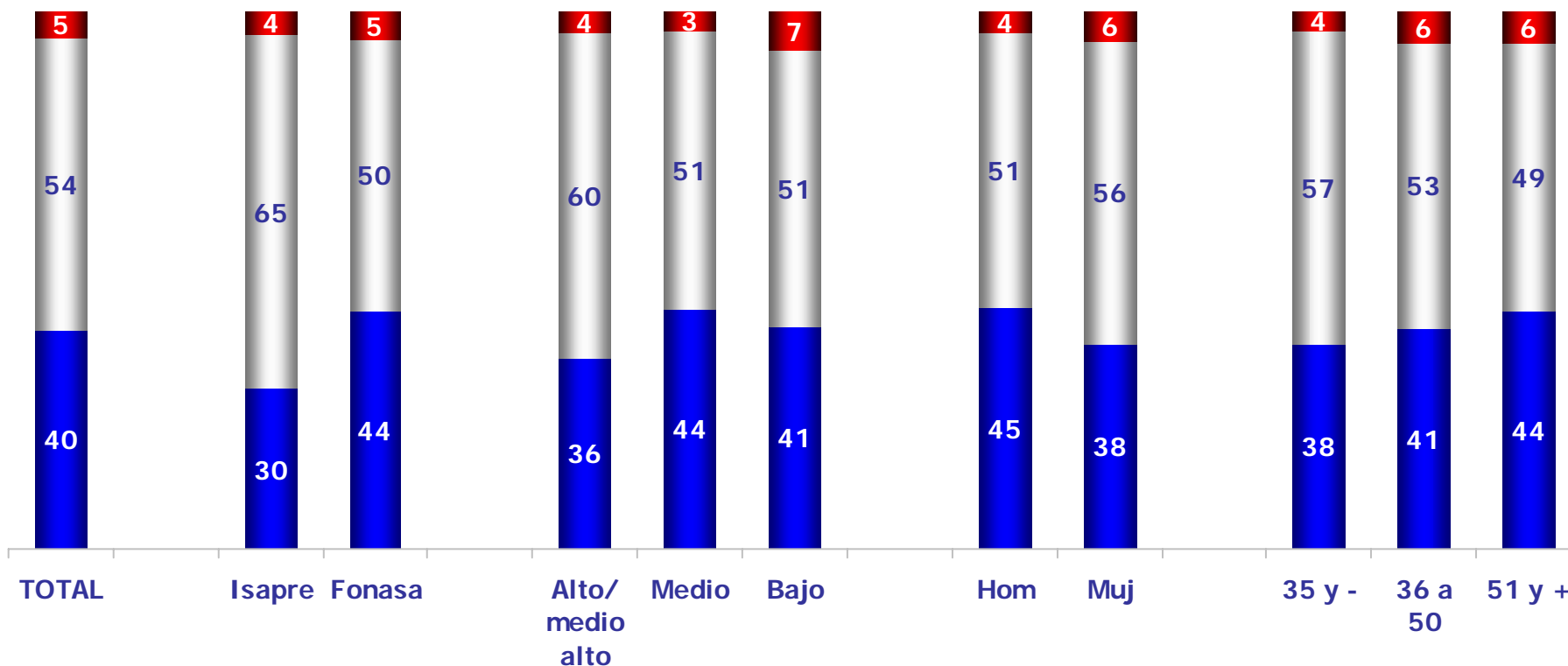
Alternativas dadas, Total muestra = 1.481



Ahora que existe el Plan AUGE, ¿cuán protegido se siente frente a un problema importante de salud? ³³

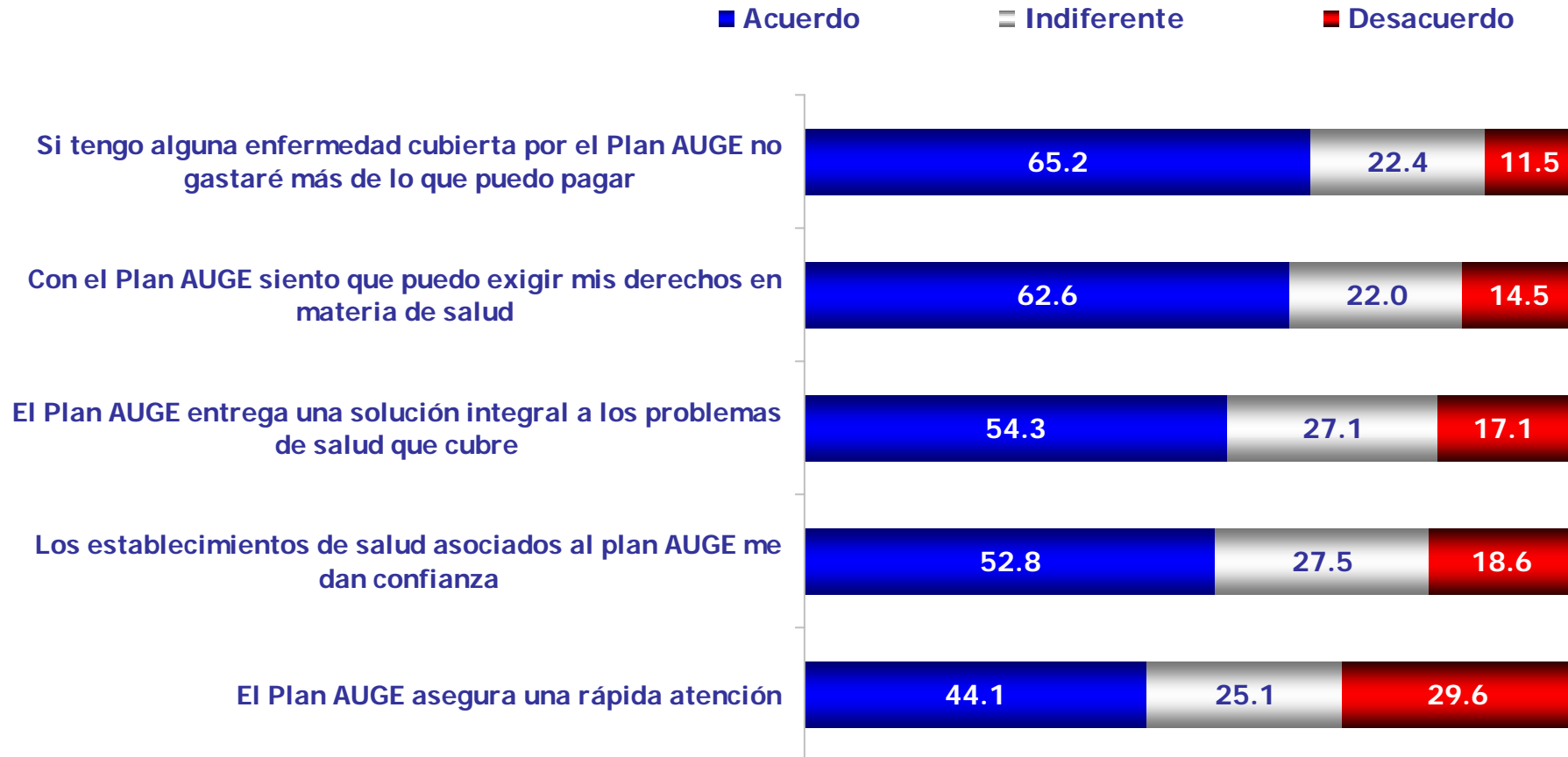
Alternativas dadas/Total muestra = 1.481

■ Más protegido que antes ■ Igual ■ Menos protegido que antes



Grado de acuerdo con frases del Plan AUGE

Alternativas dadas/ Escala 5 posiciones/Total muestra = 1.481

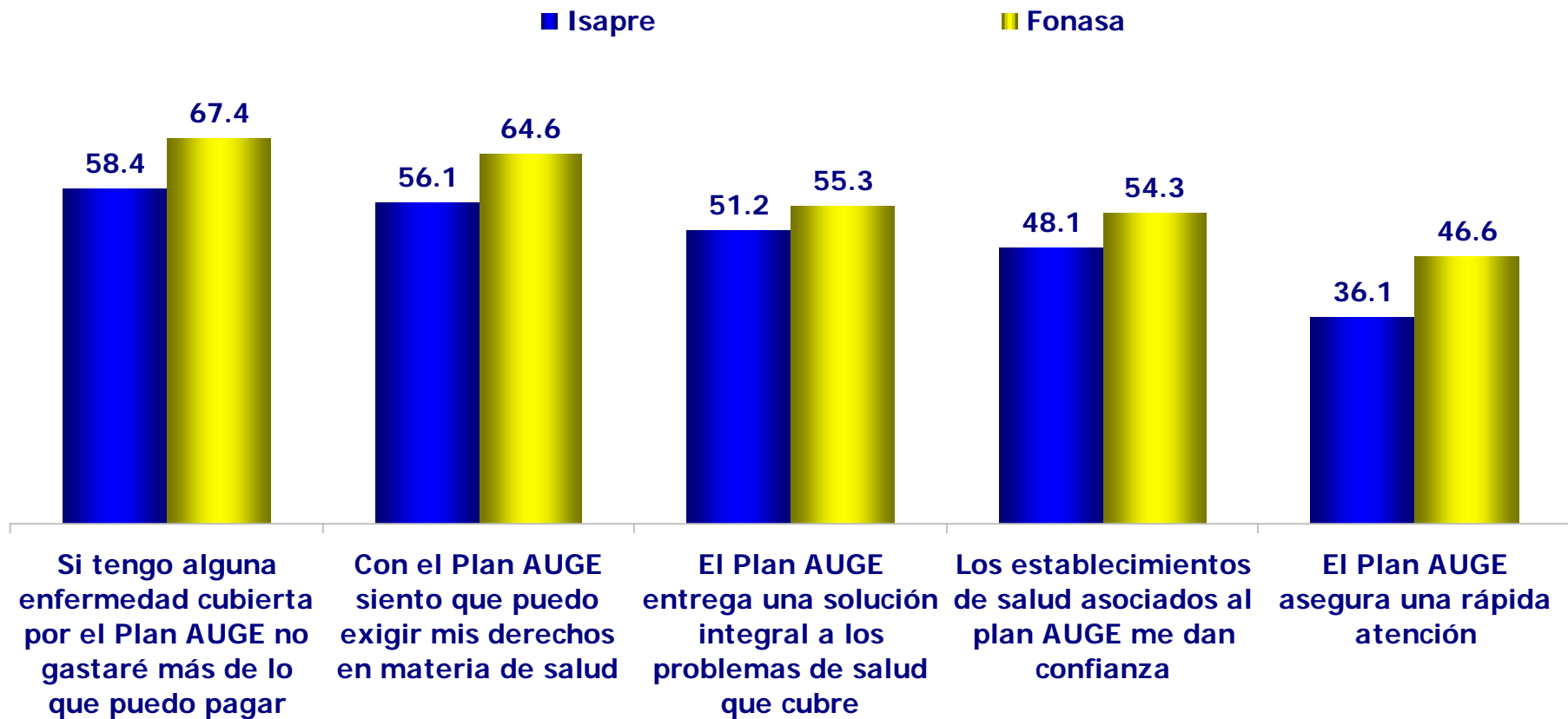


Grado de acuerdo con frases del Plan AUGE

35

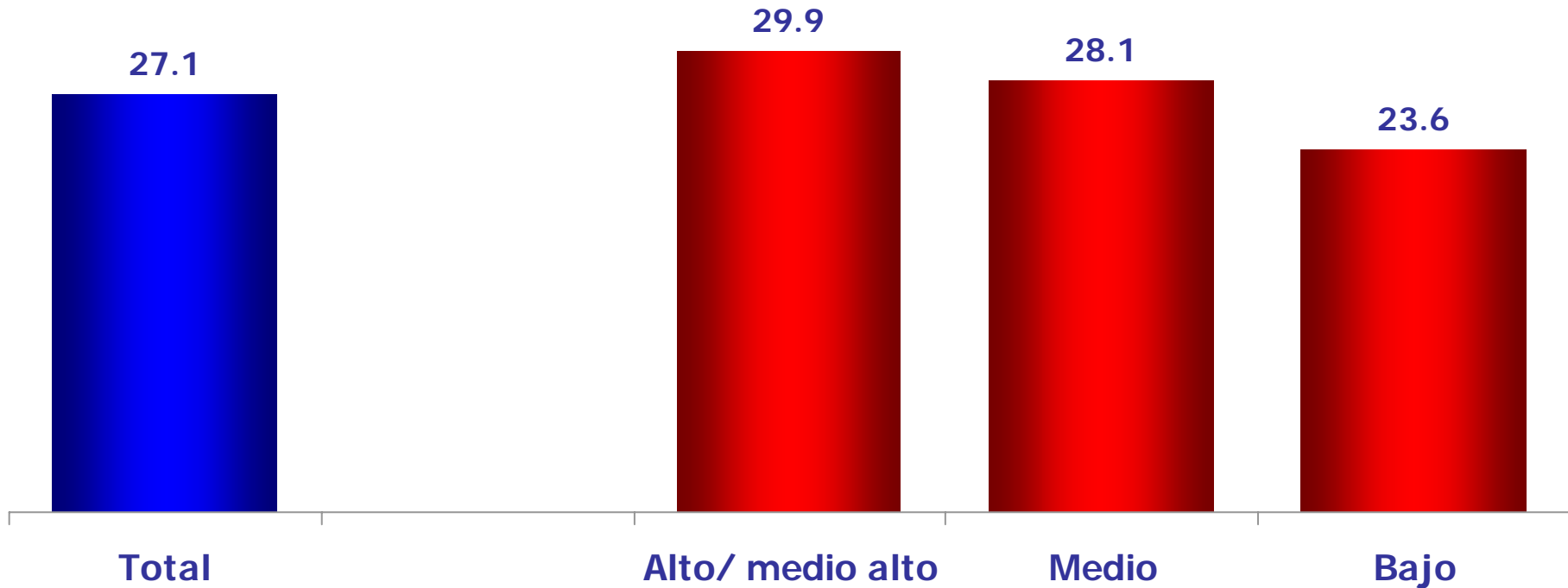
% acuerdo

Alternativas dadas/ Escala 5 posiciones/Total muestra = 1.481



¿Conoce a alguien que haya solicitado ser atendido por el Plan AUGE? % SI

Total muestra = 1.481



En el 59.9% de los casos es alguien de la familia

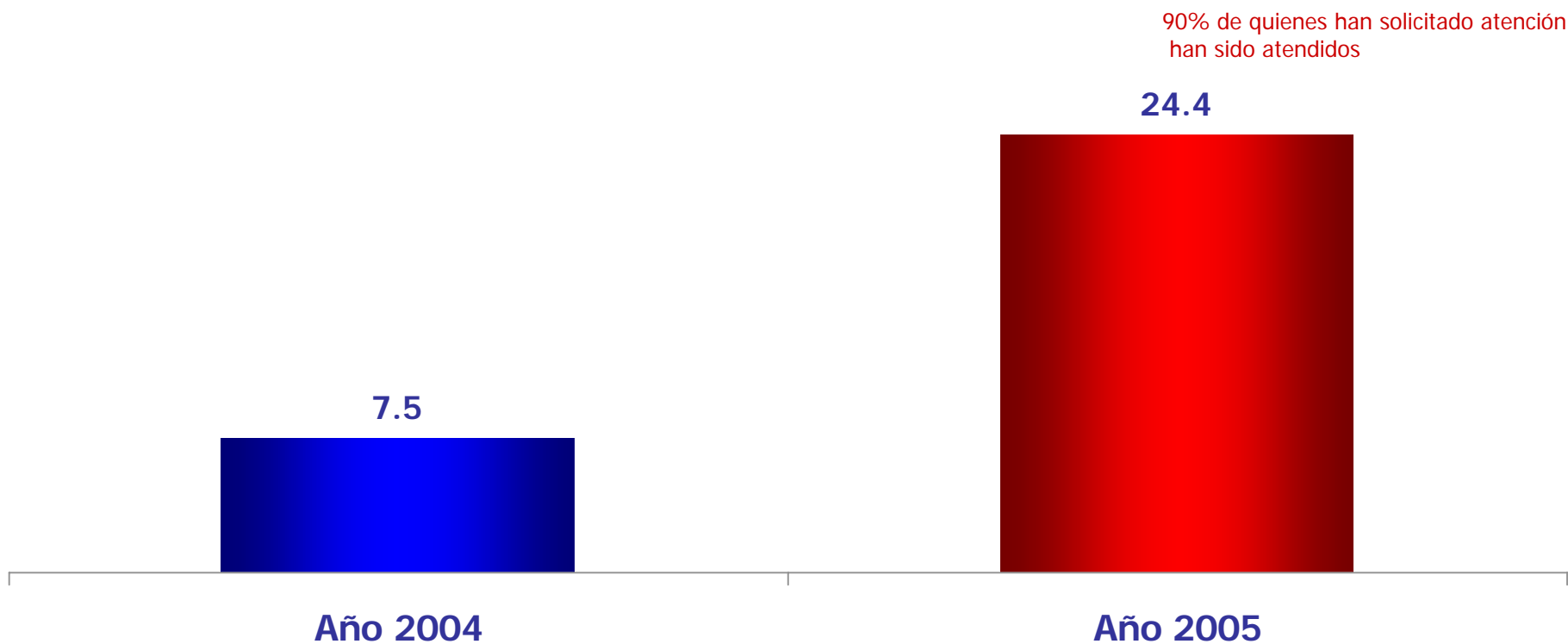


¿Conoce a alguien que se haya atendido por el

37

Plan AUGE? % SI

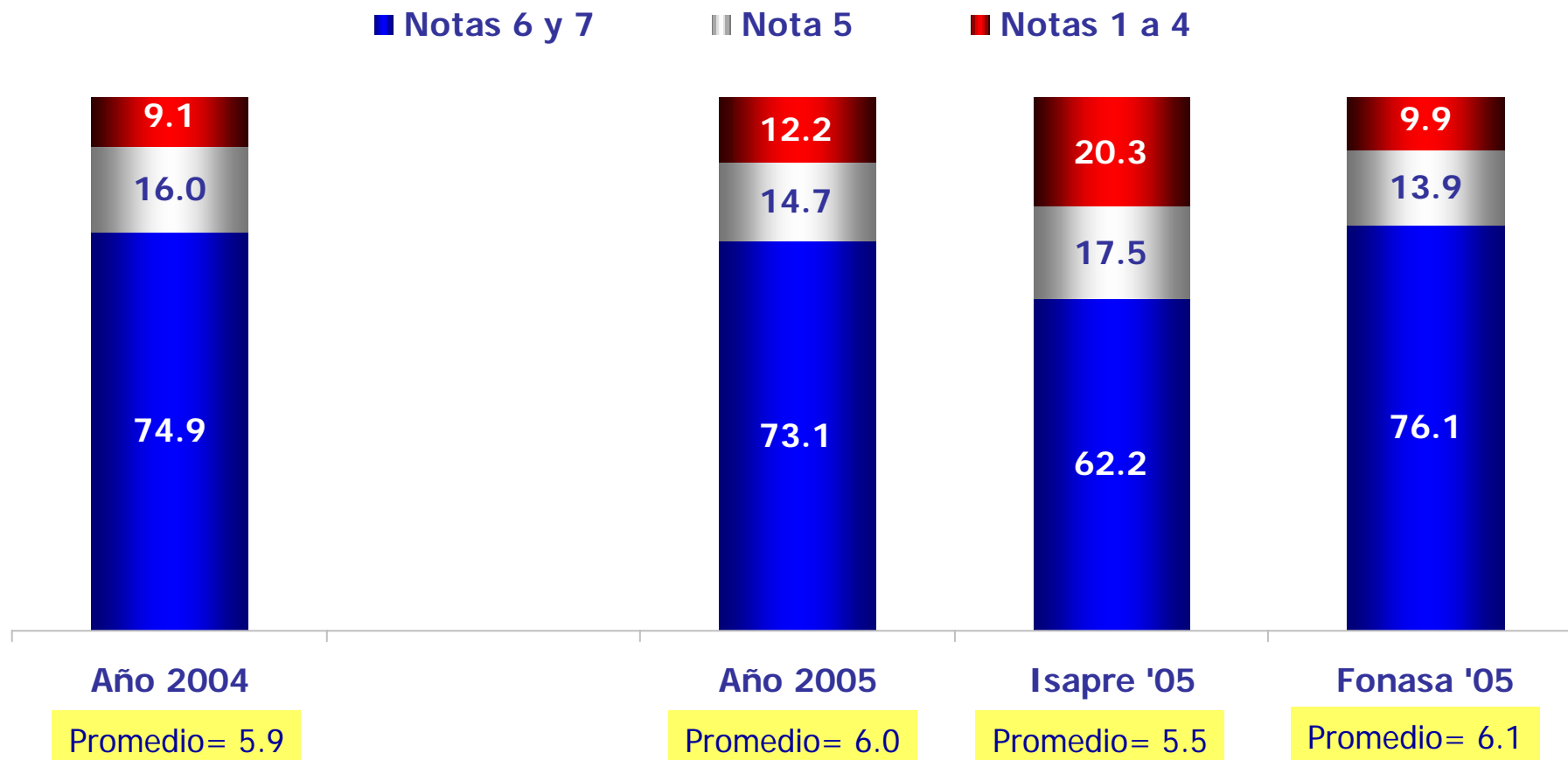
Total muestra = 1.481



Evaluación de la atención recibida en el Plan AUGE

38

Escala 1 a 7/ Base: quienes conocen a alguien que se ha atendido (24.4%)



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

Razones de la atención en el Plan AUGE

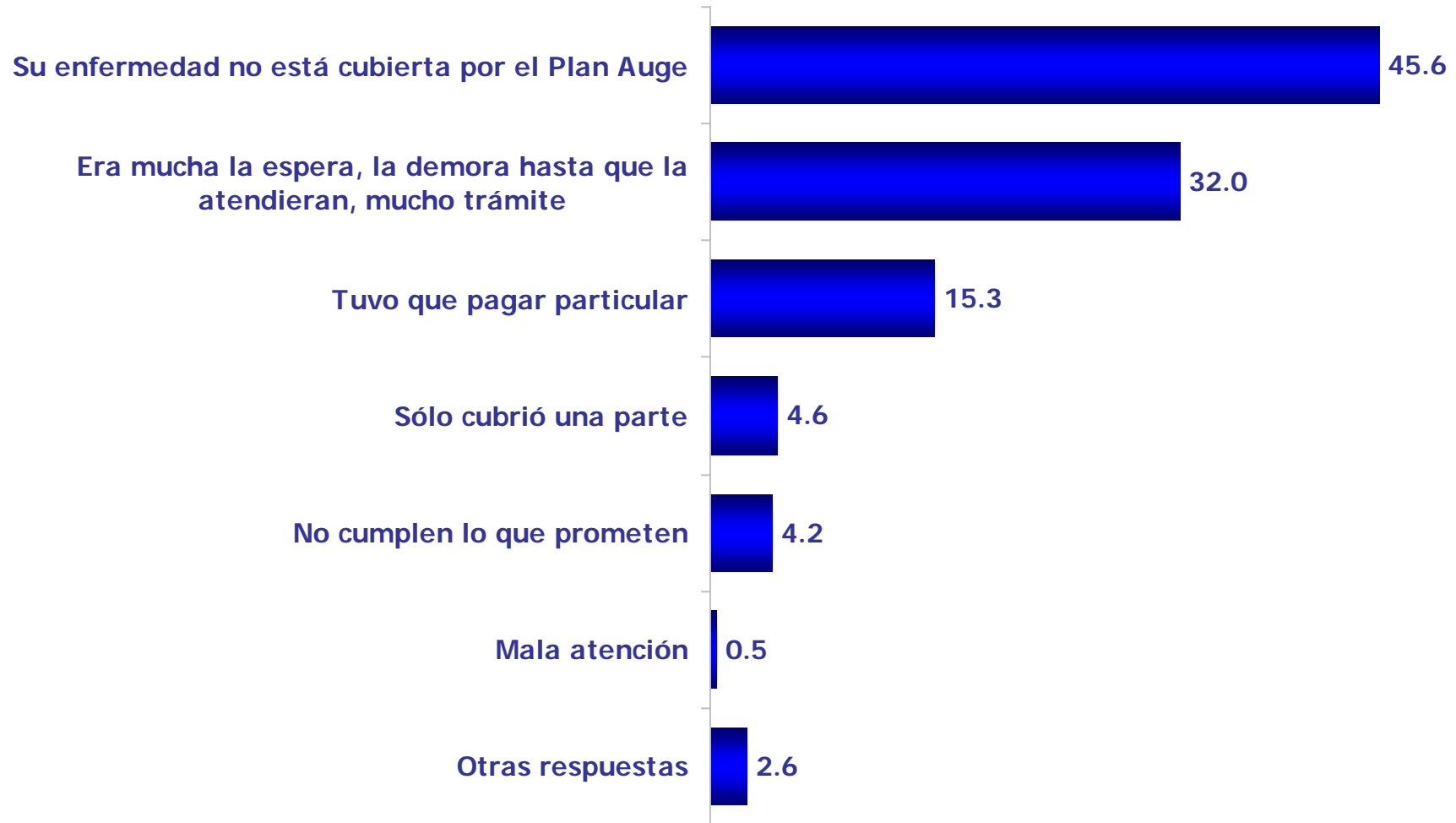
Espontánea, Base: quienes conocen a alguien que se ha atendido (24.4%)



Razones para no se atendido en el Plan AUGE habiéndolo solicitado

40

Espontánea, Base: quienes conocen a alguien que solicitó atención y no se la dieron (2.7%)



Sistema de Salud



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

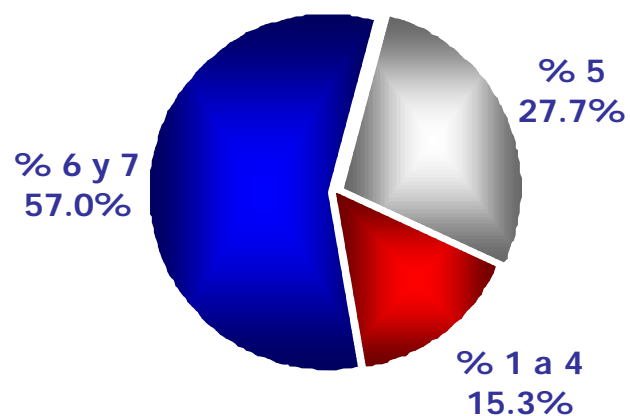
Satisfacción general con su sistema de Salud

42

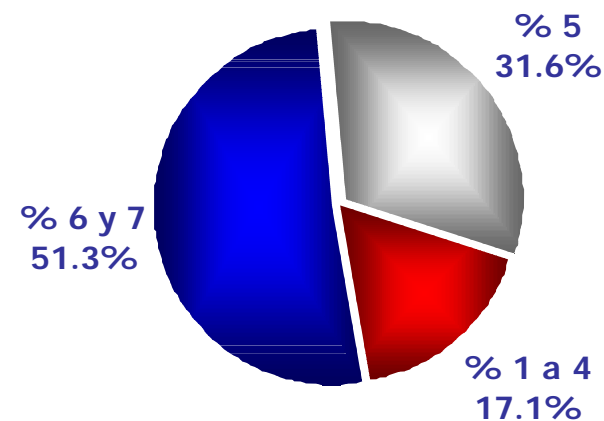
Escala utilizada de 1(muy insatisfecho) a 7(muy satisfecho)

Muestra Total = 1.481

Año 2004



Año 2005

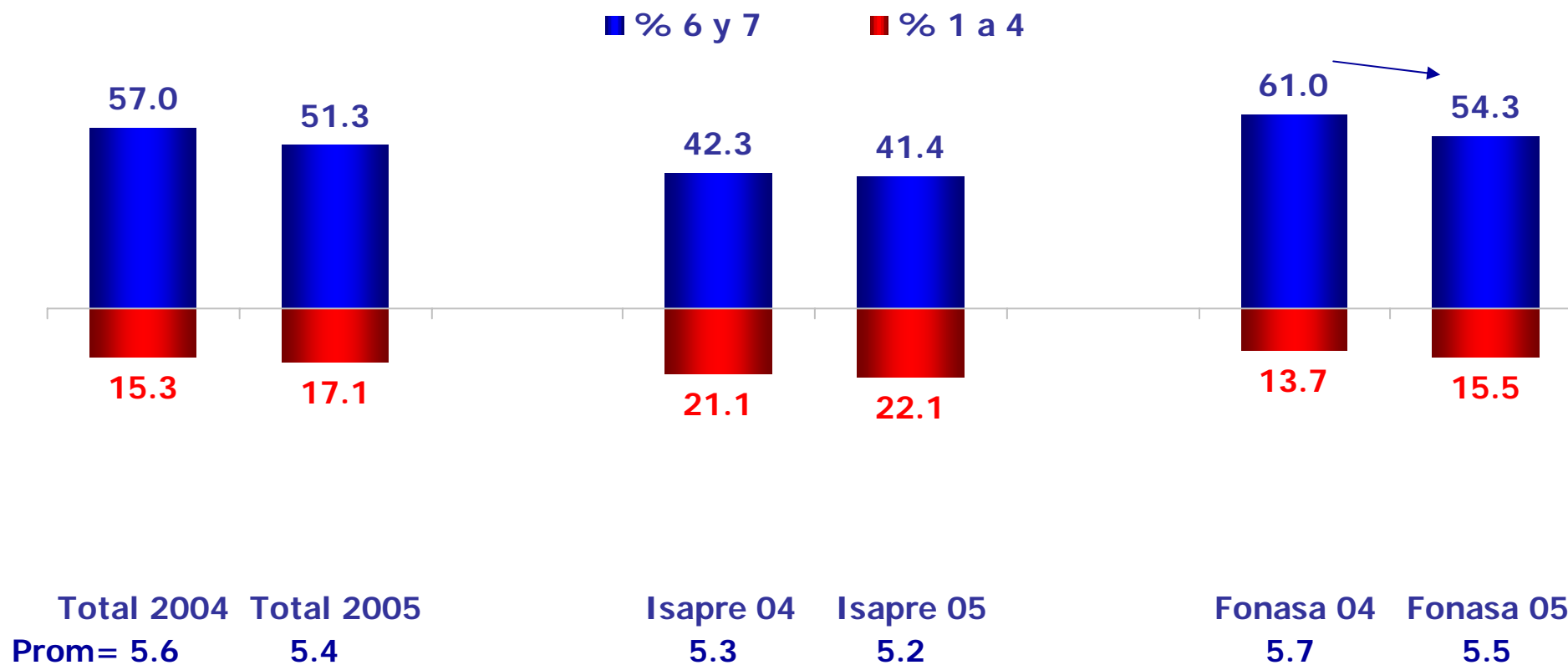


Satisfacción general con su sistema de Salud

43

Escala utilizada de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho)

Muestra Total y por sistema



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

Razones de Evaluación Sistema de Salud-Isapre

Espontánea, Quienes están en Isapre

Razones Positivas



Razones Negativas



Razones de Evaluación Sistema de Salud-Fonasa

Espontánea, Quienes están en Fonasa

Razones Positivas



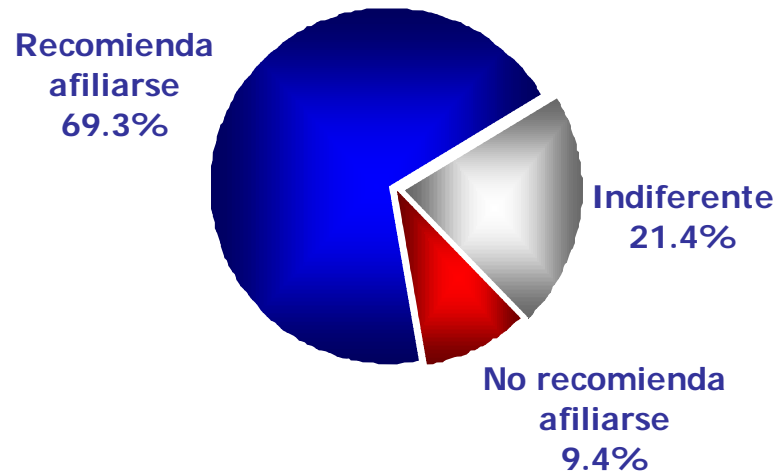
Razones Negativas



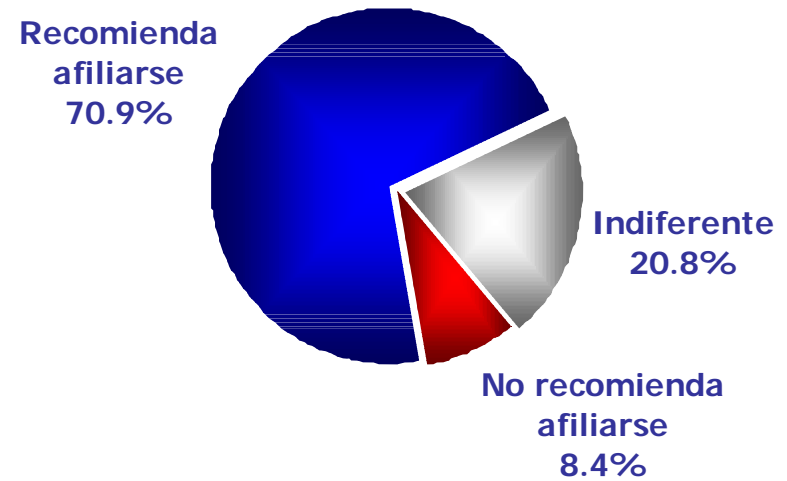
¿Cuál es su actitud hacia su sistema de Salud?

Alternativas dadas/ Total muestra = 1.481

Año 2004

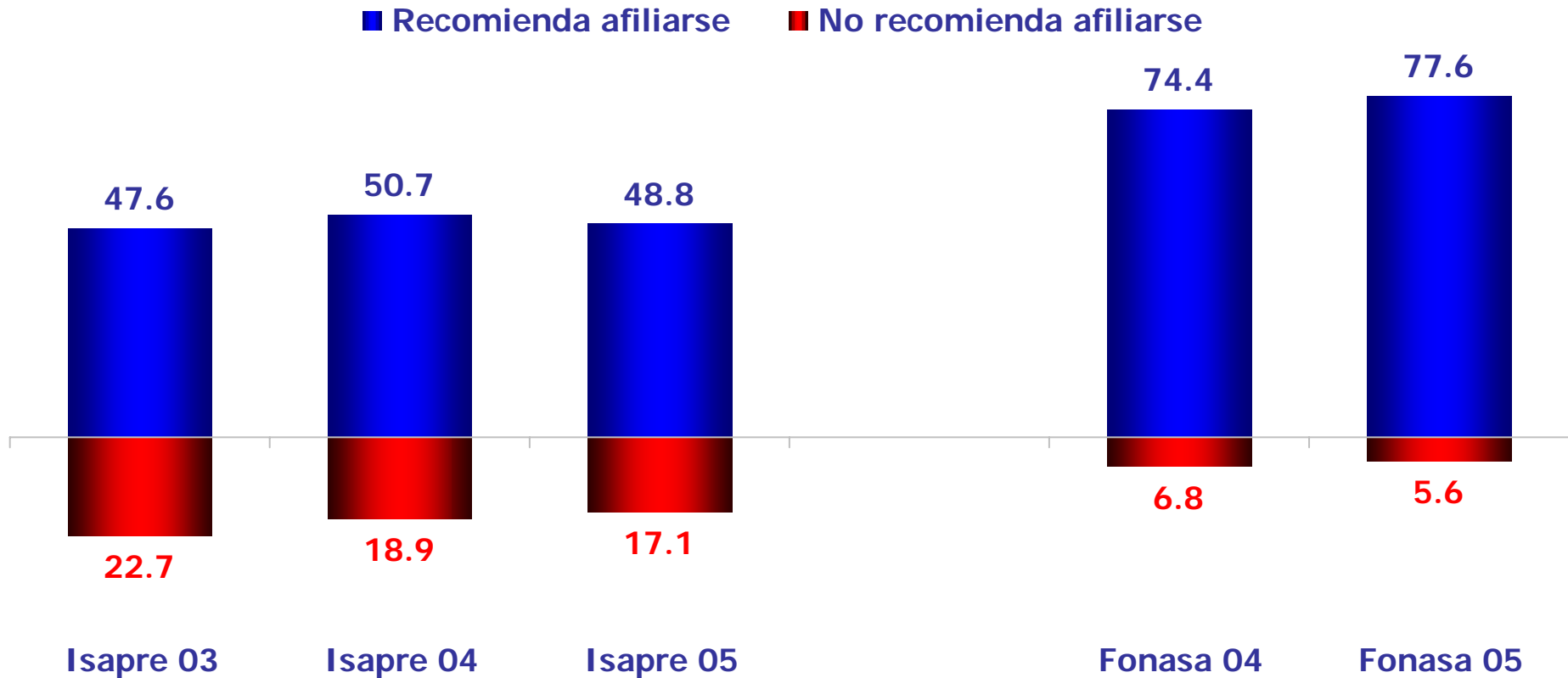


Año 2005



¿Cuál es su actitud hacia su sistema de Salud?

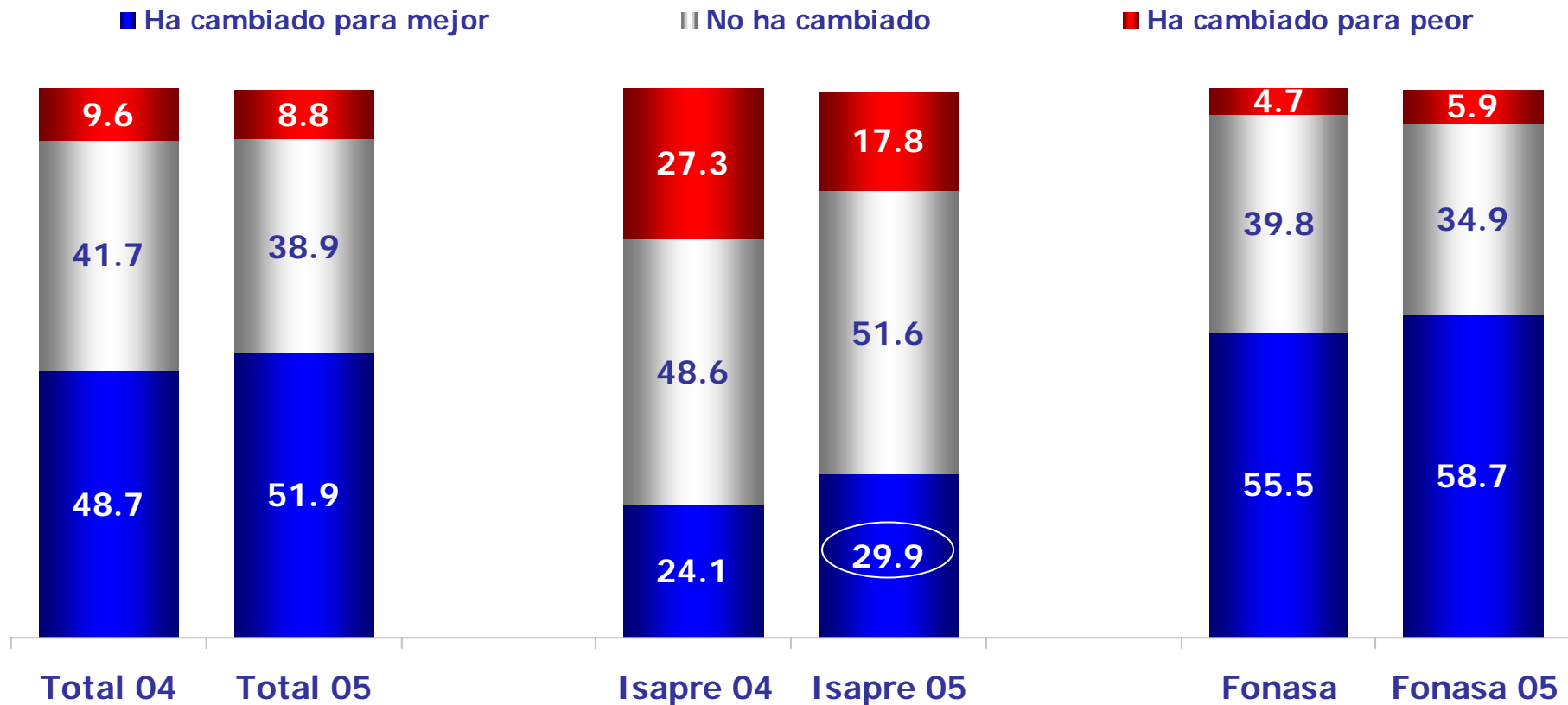
Alternativas dadas/ Total muestra = 1.481



¿Cómo ha cambiado su Sistema de Salud en los últimos 3 años?

48

Alternativas dadas/ Total muestra = 1.481



Aspectos que modificaría de su sistema de Salud ⁴⁹ para que funcione mejor

Espontánea, Quienes están en cada sistema

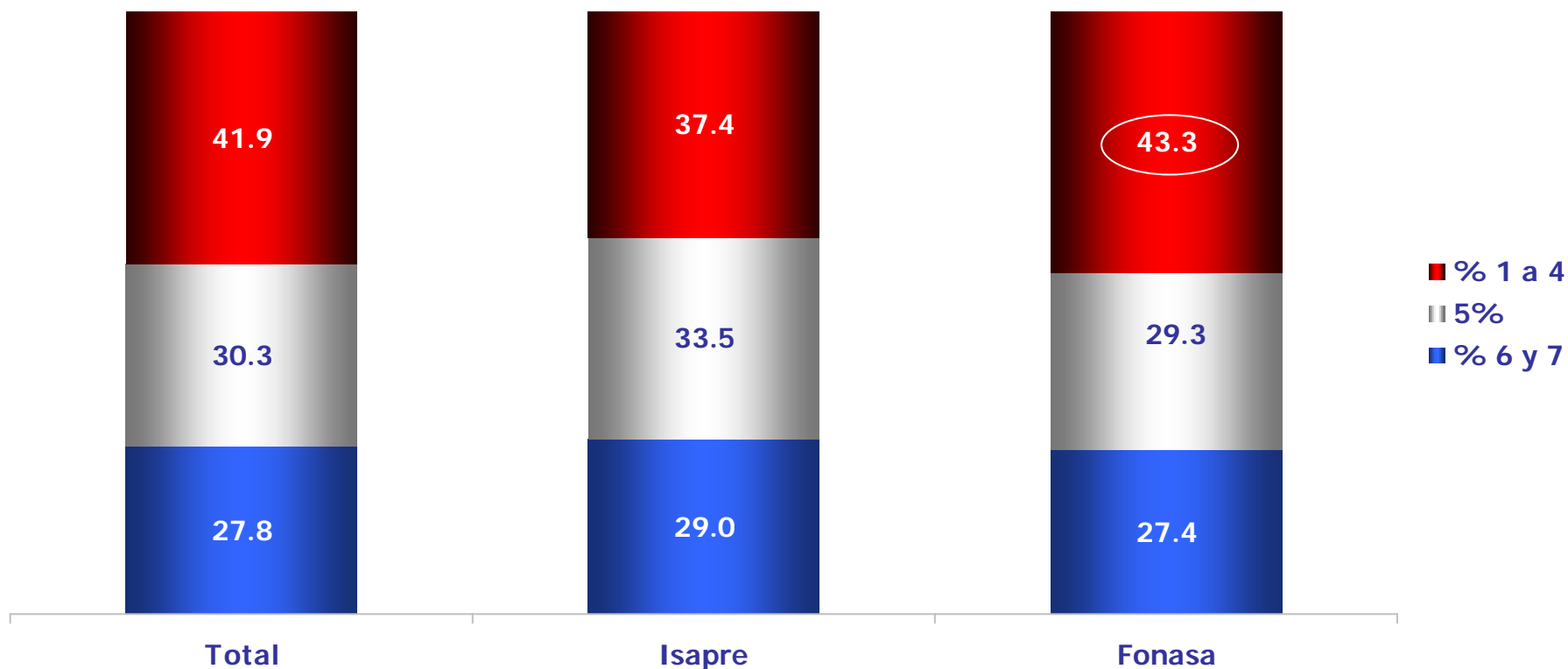


Satisfacción con la información que recibe de su seguro de Salud: Fonasa / Isapre

50

Escala utilizada de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho)

Total muestra = 1.481



Información que le gustaría recibir de su seguro ⁵¹

de salud: Fonasa / Isapre Espontánea, Quienes están en cada sistema

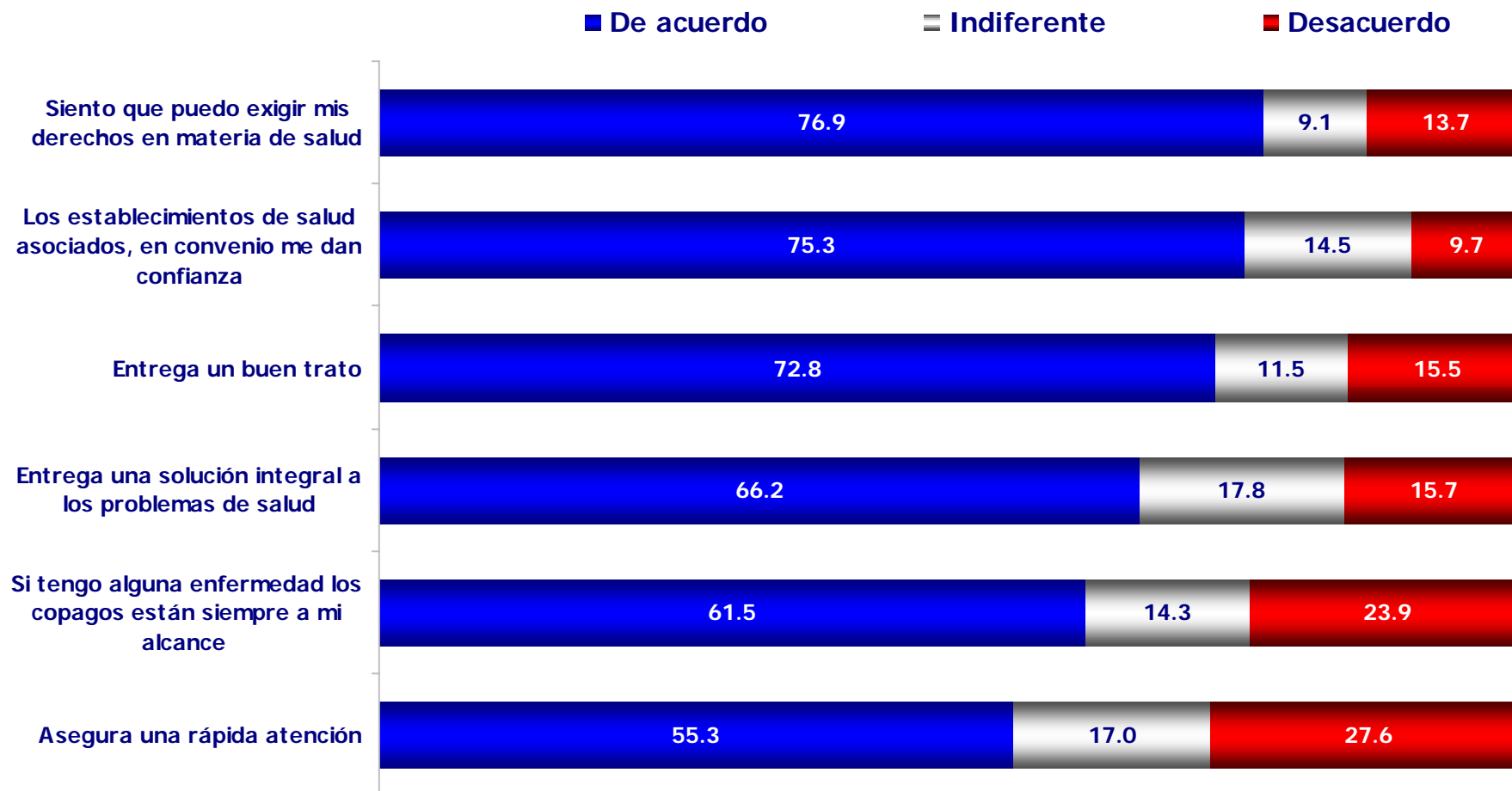


Grado de acuerdo con frases referidas a su Seguro de Salud (Fonasa/ Isapre)

52

Alternativas Dadas. Escalas 5 posiciones

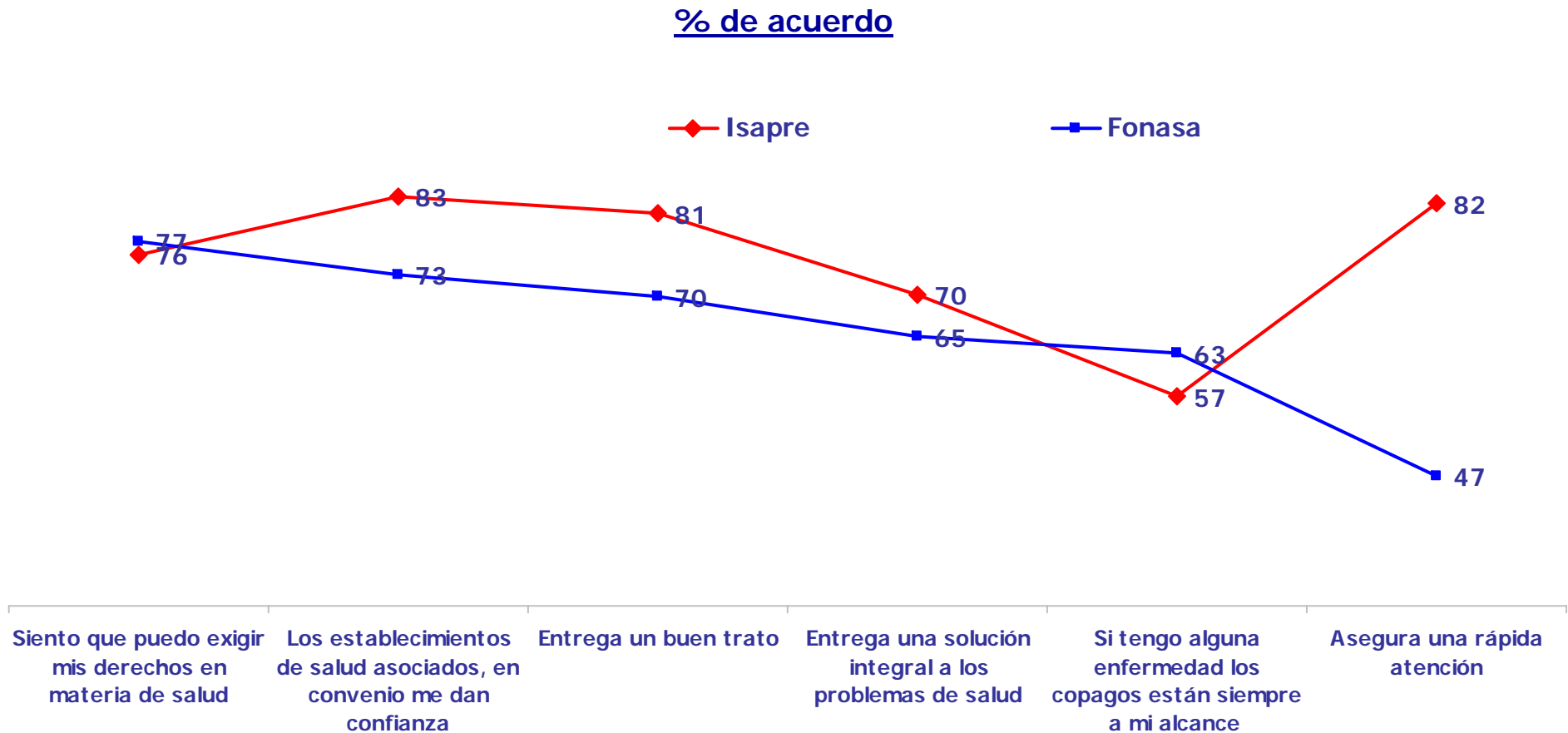
Total muestra 1.481



Grado de acuerdo con frases referidas a su Seguro de Salud (Fonasa/ Isapre)

53

Alternativas Dadas
Total muestra 1.481



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

Grado de acuerdo con frases referidas a su Seguro de Salud Fonasa

54

Alternativas Dadas
Total Afiliados a Fonasa = 975

	TOTAL	Nivel A	Nivel B	Nivel C	Nivel D	No rec	Nc
<i>Base %</i>		10.4	32.8	23.8	18.8	11.5	2.7
Siento que puedo exigir mis derechos en materia de salud	77.3	76.5	84.9	74.3	69.2	77.1	71.1
Los establecimientos de salud asociados, en convenio me dan confianza	72.9	70.0	78.8	69.6	73.6	66.1	66.2
Entrega un buen trato	70.2	65.0	71.7	68.4	68.2	80.0	60.4
Entrega una solución integral a los problemas de salud	64.9	69.7	65.3	69.6	60.5	59.0	55.3
Si tengo alguna enfermedad los copagos están siempre a mi alcance	62.8	71.2	63.5	62.8	54.3	63.4	77.1
Asegura una rápida atención	46.9	51.3	44.0	51.4	42.9	48.0	47.8



¿A quién recurriría en caso de reclamo / conflicto ⁵⁵ con su Isapre o Fonasa?

Respuesta espontánea

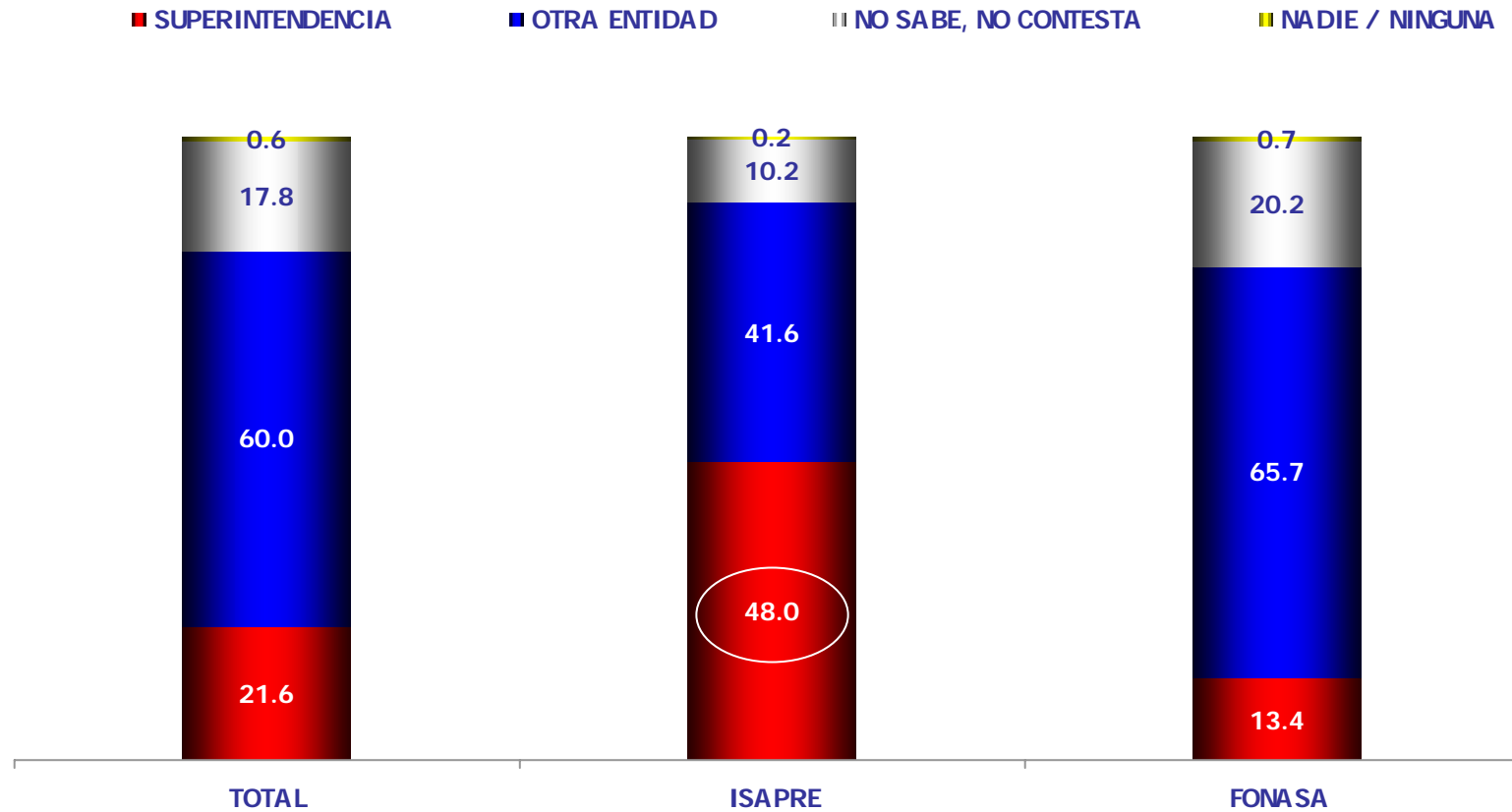
Total muestra 1.481

	TOTAL	ISAPRE	FONASA
SUPERINTENDENCIA	21,6	48,0	13,4
Superintendencia de Salud	10,9	17,5	8,8
Superintendencia de Isapres	5,3	21,9	0,2
Superintendencia	5,1	8,6	4,0
Superintendencia de Fonasa	0,3	0,0	0,4
OTRA ENTIDAD	60,0	41,6	65,7
A Fonasa	28,5	1,8	36,9
Ministerio de Salud	8,9	2,1	11,1
A la isapre	6,6	27,8	0,0
Sernac	5,2	5,3	5,2
Al hospital	2,0	0,1	2,5
Al consultorio	1,7	0,0	2,2
Colegio Médico	1,6	2,4	1,3
A las autoridades que le compete	0,9	0,0	1,1
Compin	0,7	1,2	0,6
Municipalidad	0,4	0,0	0,6
Medios de Comunicacion	0,4	0,0	0,5
Otros	3,0	1,0	3,7
NO SABE, NO CONTESTA	17,8	10,2	20,2
NADIE / NINGUNA	0,6	0,2	0,7



¿A quién recurriría en caso de reclamo / conflicto ⁵⁶ con su Isapre o Fonasa?

Respuesta espontánea
Total muestra 1.481



¿Quién protege más sus intereses de Salud?

1° mención – Alternativas dadas – Total muestra= 1.481

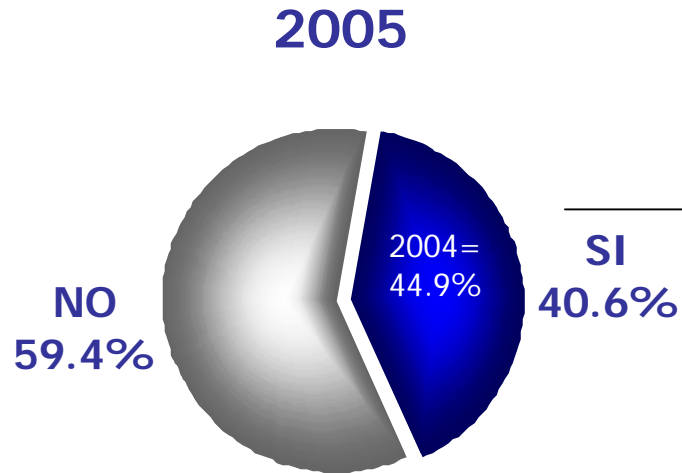


Afiliados a Isapre n= 506



¿Ha estado en Fonasa alguna vez?

Total Afiliados a Isapre = 506



¿Por qué dejó Fonasa?



Razones para estar afiliado al sistema Isapre

Respuesta espontánea
Total Afiliados a Isapre = 506



Grado de acuerdo con frases del sistema Isapre

Alt. Dadas / Escala 5 posiciones / Total Afiliados a Isapre = 506



Grado de acuerdo con frases del sistema Isapre, ⁶²

% De acuerdo

Alt. Dadas/ Total Afiliados a Isapre = 506

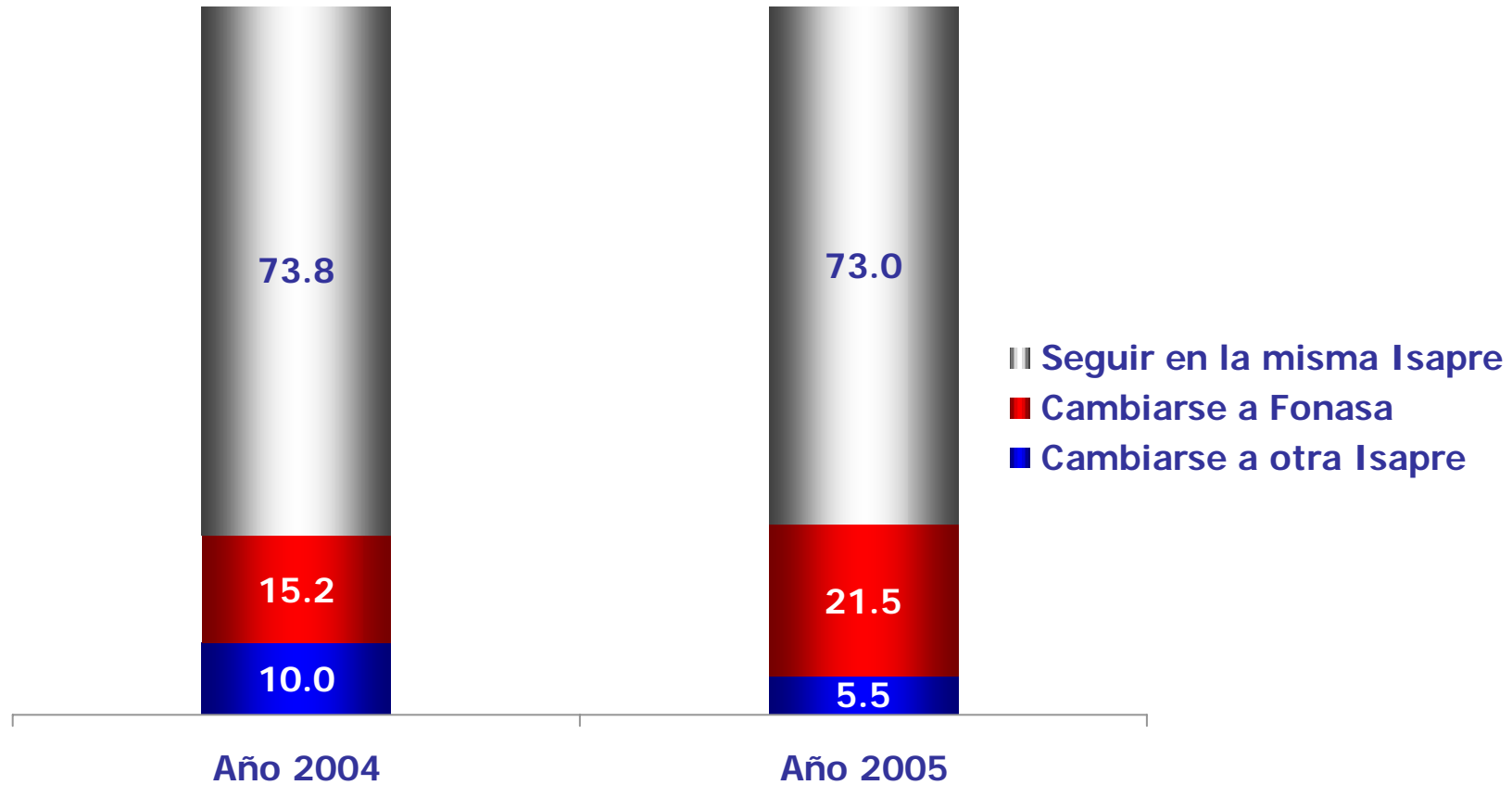
	2003	2004	2005	Dif: 05-04
<i>Base</i>	826	616	506	
Es Imp. que las isapres sean fiscalizadas (1) por la S. de Salud	90,2	95,8	91,1	-4,7
Las Isapres entregan mejor calidad de ss que el Fonasa (2)	79,6	77,2	79,0	1,8
Al sistema Isapre sólo puede acceder la gente con mayores Y.	78,2	70,4	78,5	8,1
Lo que impongo en Isapre es > que los benef. que obtengo	71,3	62,3	75,0	12,7
Las isapres han ayudado a mejorar la calidad de vida de las per. (3)	54,5	64,6	65,3	0,7
Las Isapres administran mejor la salud que el Fonasa (4)	60,9	47,0	55,1	8,1

- (1) Año 2003 decía controladas. 2004 decía S. de Isapres
 (2) Año 2003 decía sistema público 2004 decía ss médico
 (3) Año 2004 decía ha sido importante
 (4) Año 2003 decía sistema público



En los próximos 12 meses, ¿Piensa Ud.?

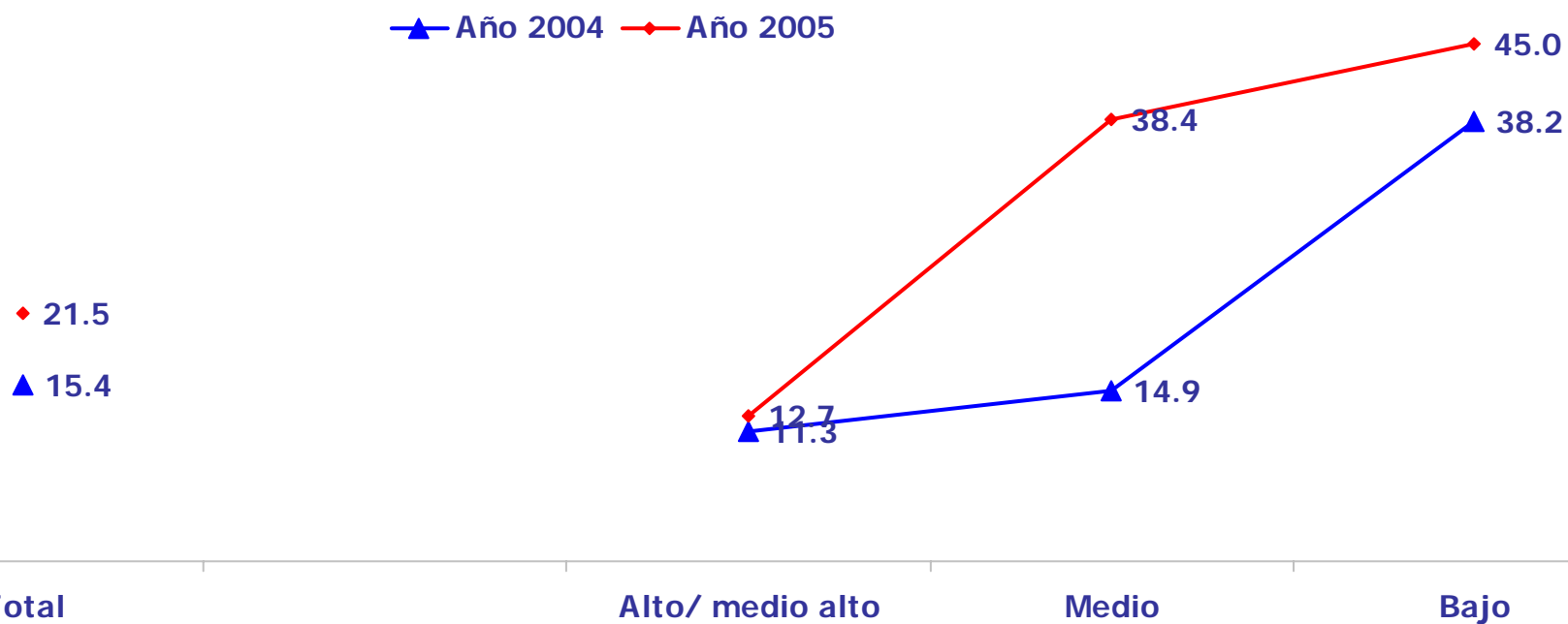
Alt. Dadas/ Total Afiliados a Isapre = 506



En los próximos 12 meses, ¿Piensa Ud.? % señala que se cambiará al Fonasa

64

Alt. Dadas/ Total Afiliados a Isapre = 506



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

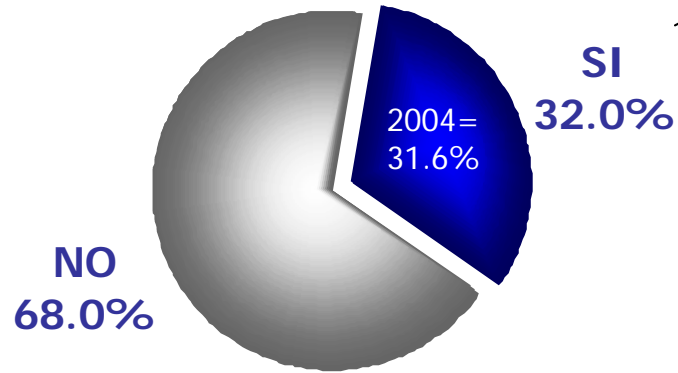
Adimark GfK

Afiliados a Fonasa n= 975

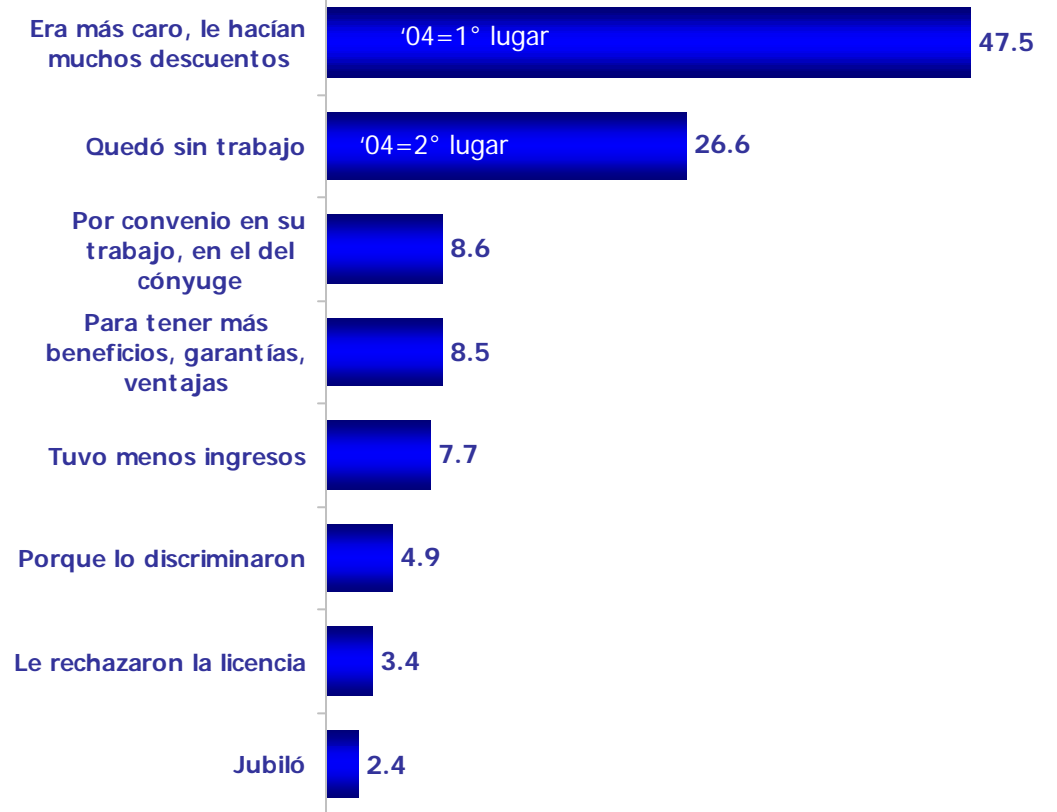


¿Ha estado en Isapre alguna vez?

Total Afiliados a Fonasa = 975



¿Por qué dejó la Isapre?



Razones para estar afiliado al Fonasa

Respuesta espontánea
Total Afiliados a Fonasa = 975



Grado de acuerdo con frases del Fonasa

Alt. Dadas / Escala 5 posiciones / Total Afiliados a Fonasa = 975



Grado de acuerdo con frases del Fonasa

% De acuerdo

Alt. Dadas/ Total Afiliados a Fonasa = 975

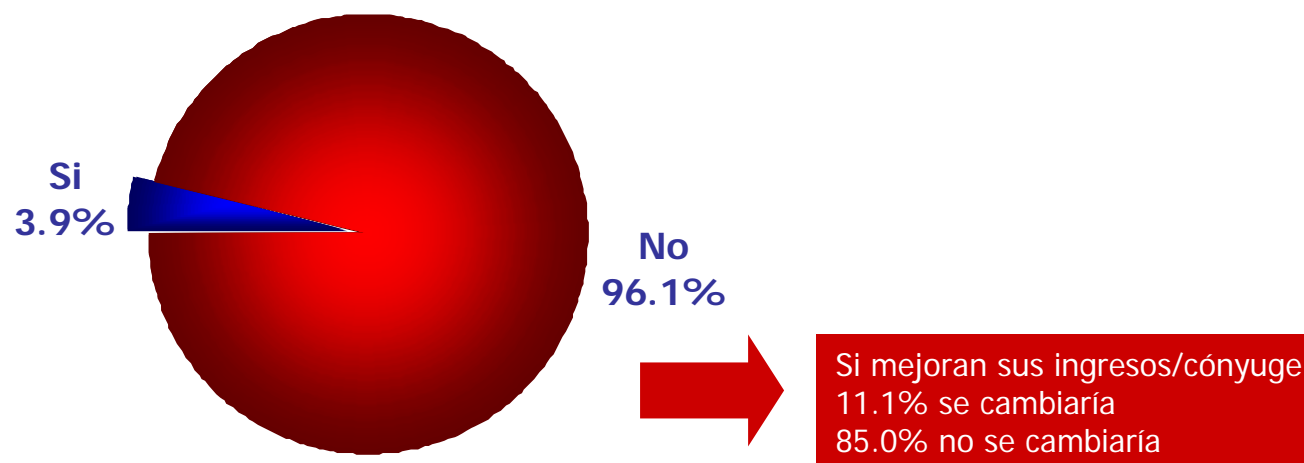
	2004	2005	Dif: 05-04
<i>Base</i>	629	975	
El Fonasa es más barato (1)	85,5	89,3	3,8
Es importante que el Fonasa sea fiscalizado por la Superintendencia de Salud	86,5	83,7	-2,8
Tengo plena confianza en el Fonasa	75,7	78,1	2,4
El Fonasa ha ayudado a mejorar la calidad de vida de las personas (2)	79,8	76,7	-3,1
El Fonasa administra mejor la salud que las isapres	63,6	70,4	6,8
Siento que lo que yo impongo en Fonasa es mayor que los beneficios que obtengo	49,5	55,9	6,4
El Fonasa entrega mejor calidad de ss médico que las isapres	49,0	54,2	5,2

(1) Año 2004 decía porque es un sistema solidario
 (2) Año 2004 decía ha sido importante



En los próximos 12 meses, ¿Piensa Ud. cambiarse a una Isapre?

Alt. Dadas/ Total Afiliados a Fonasa = 975



Superintendencia de Salud



Estudio de Opinión Pública sobre el Sistema de Salud Chileno
Diciembre 2005

Adimark GfK

Se leyó:

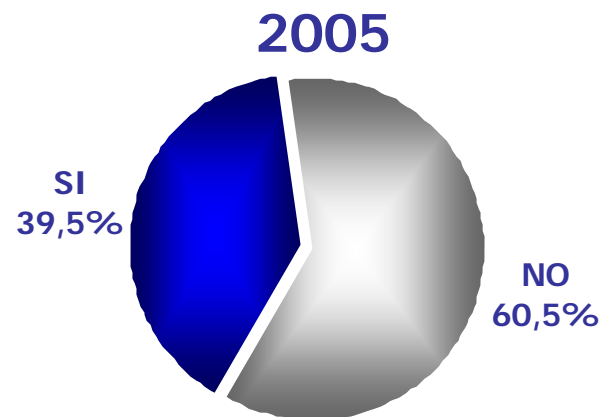
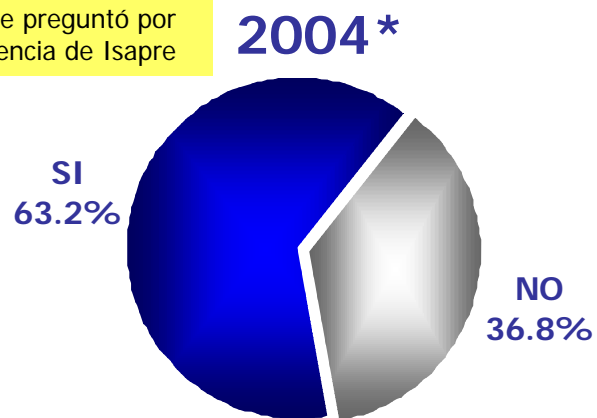
La ex Superintendencia de Isapres se transformo este año en la Superintendencia de Salud, con la función de fiscalizar tanto el sistema público como privado de salud y proteger los derechos de los afiliados al Fonasa e Isapres



¿Ha escuchado hablar de la Superintendencia de Salud? ⁷³

Muestra Total = 1.481

*Año 2004 se preguntó por Superintendencia de Isapre

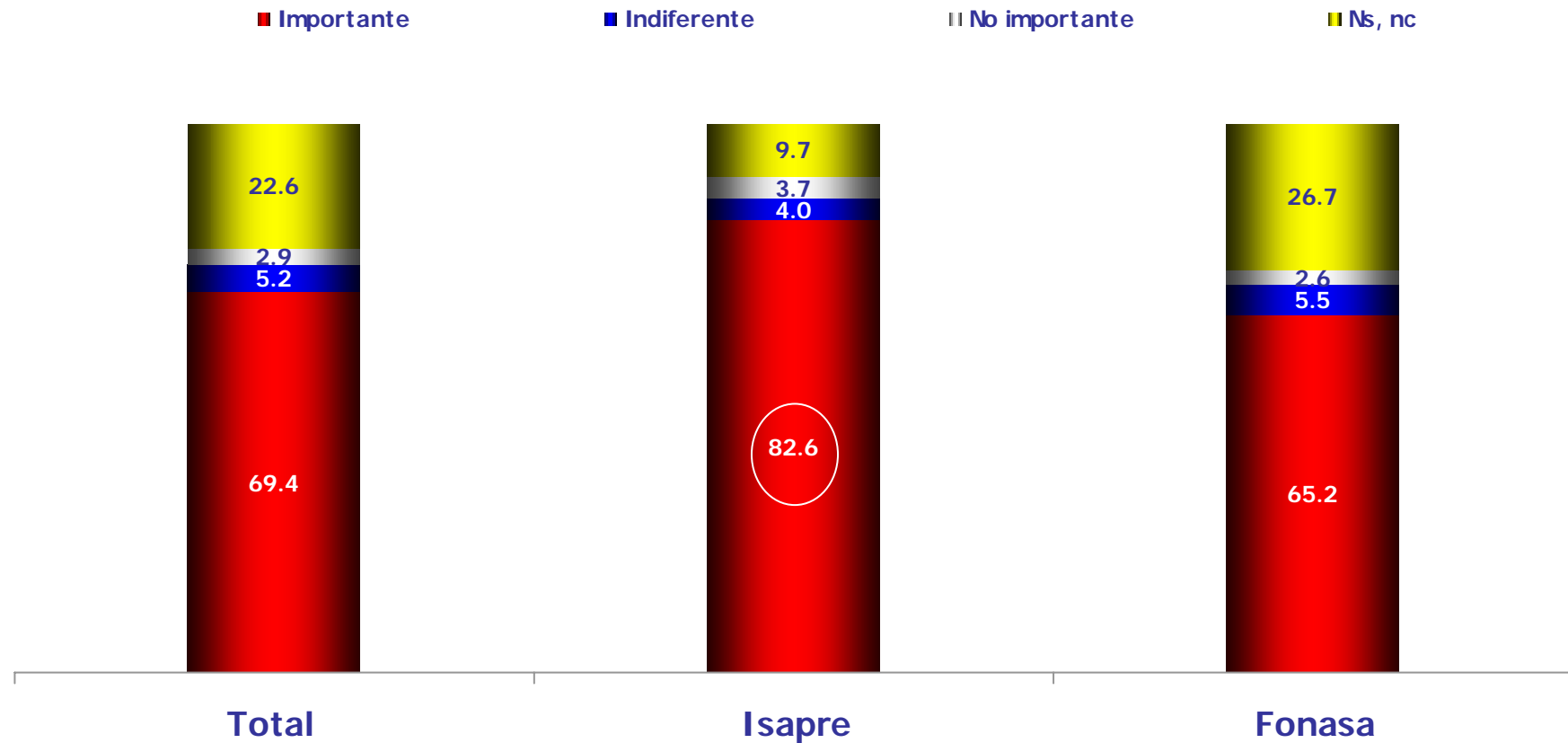


% ha escuchado



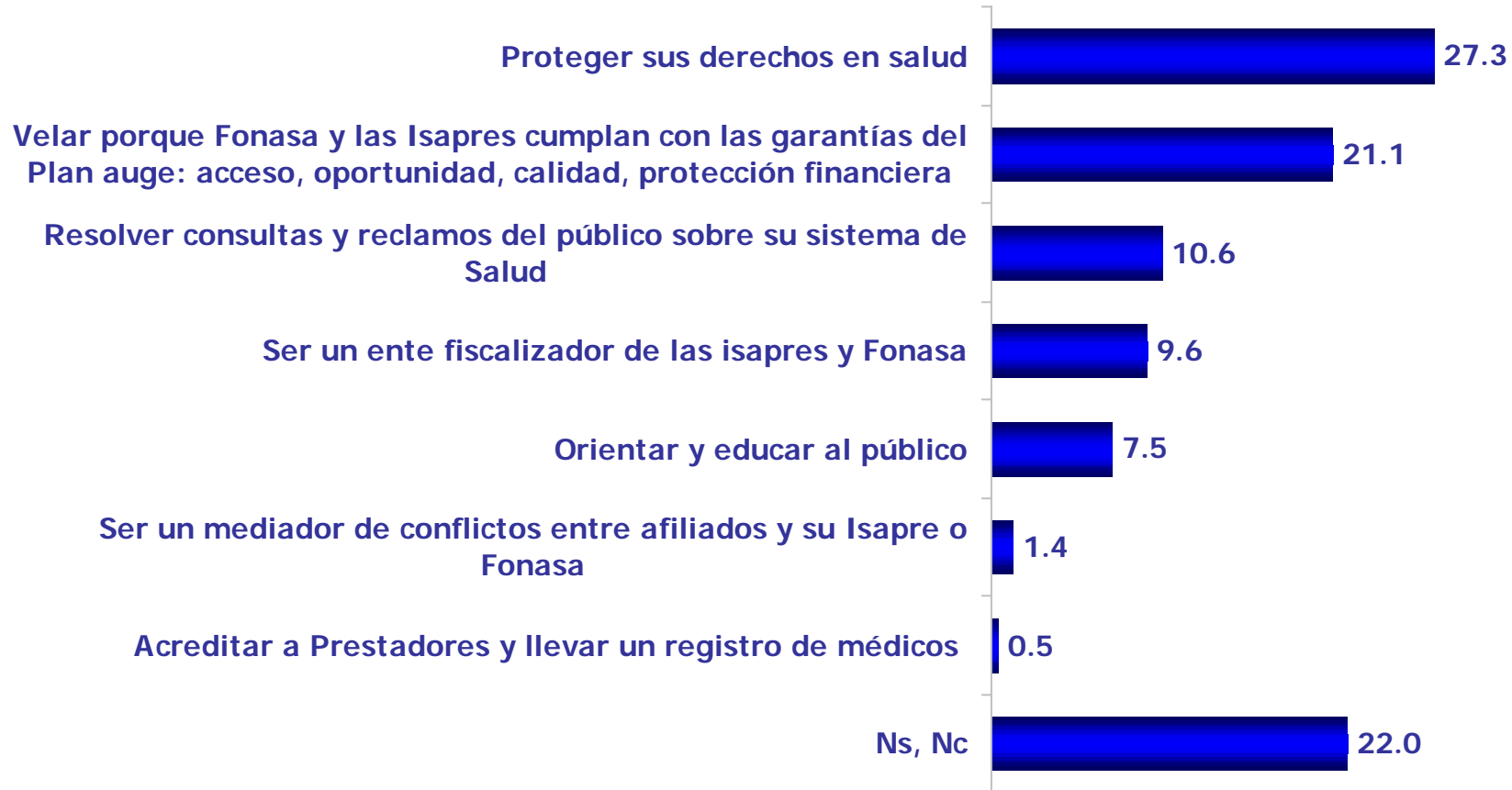
¿Cuán importante es que exista una Superintendencia de Salud?

Escala 5 posiciones / Muestra Total = 1.481



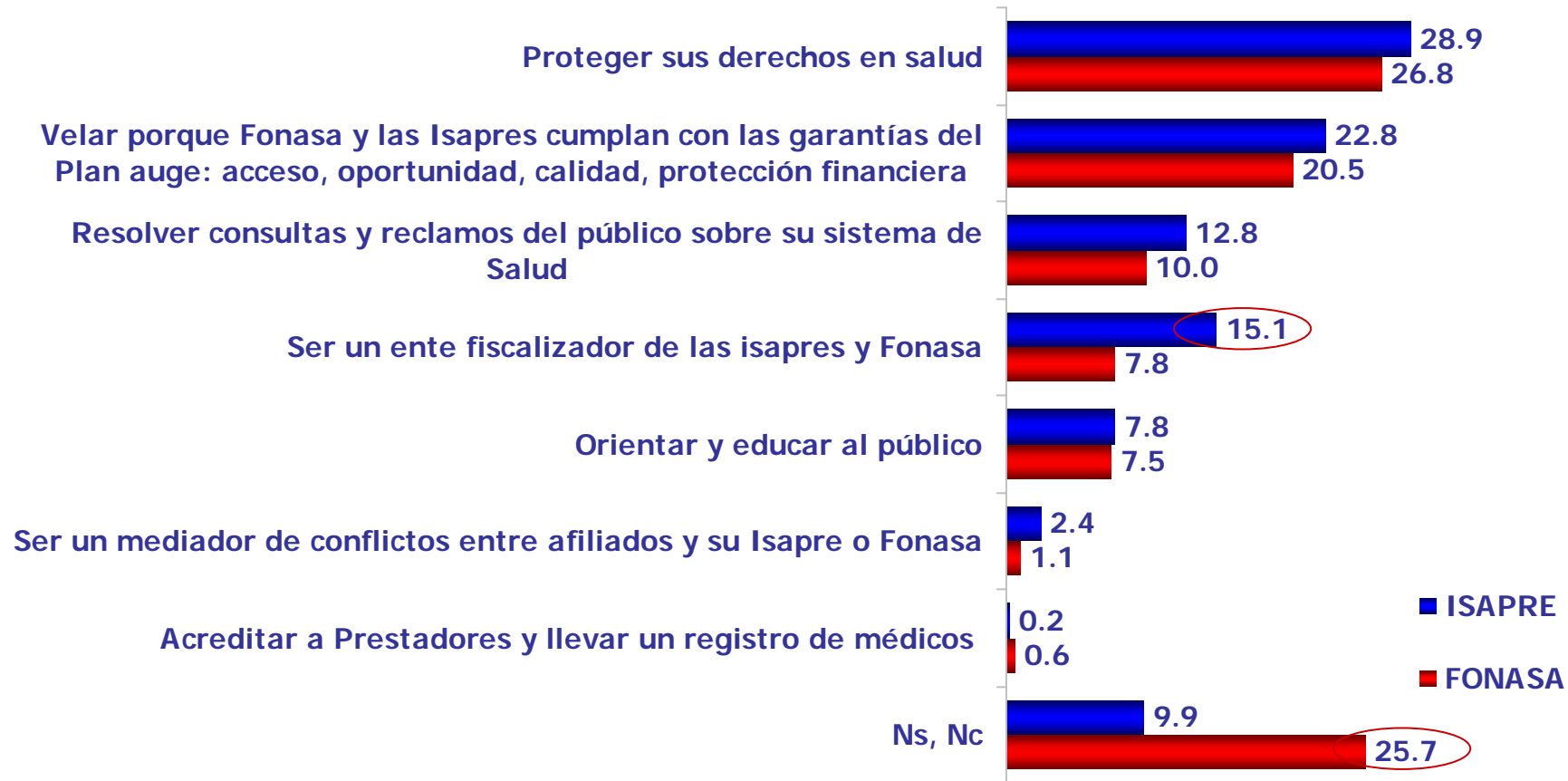
Funciones que debería cumplir una Superintendencia de Salud

1º mención, alternativas dadas, Total Muestra 1.481



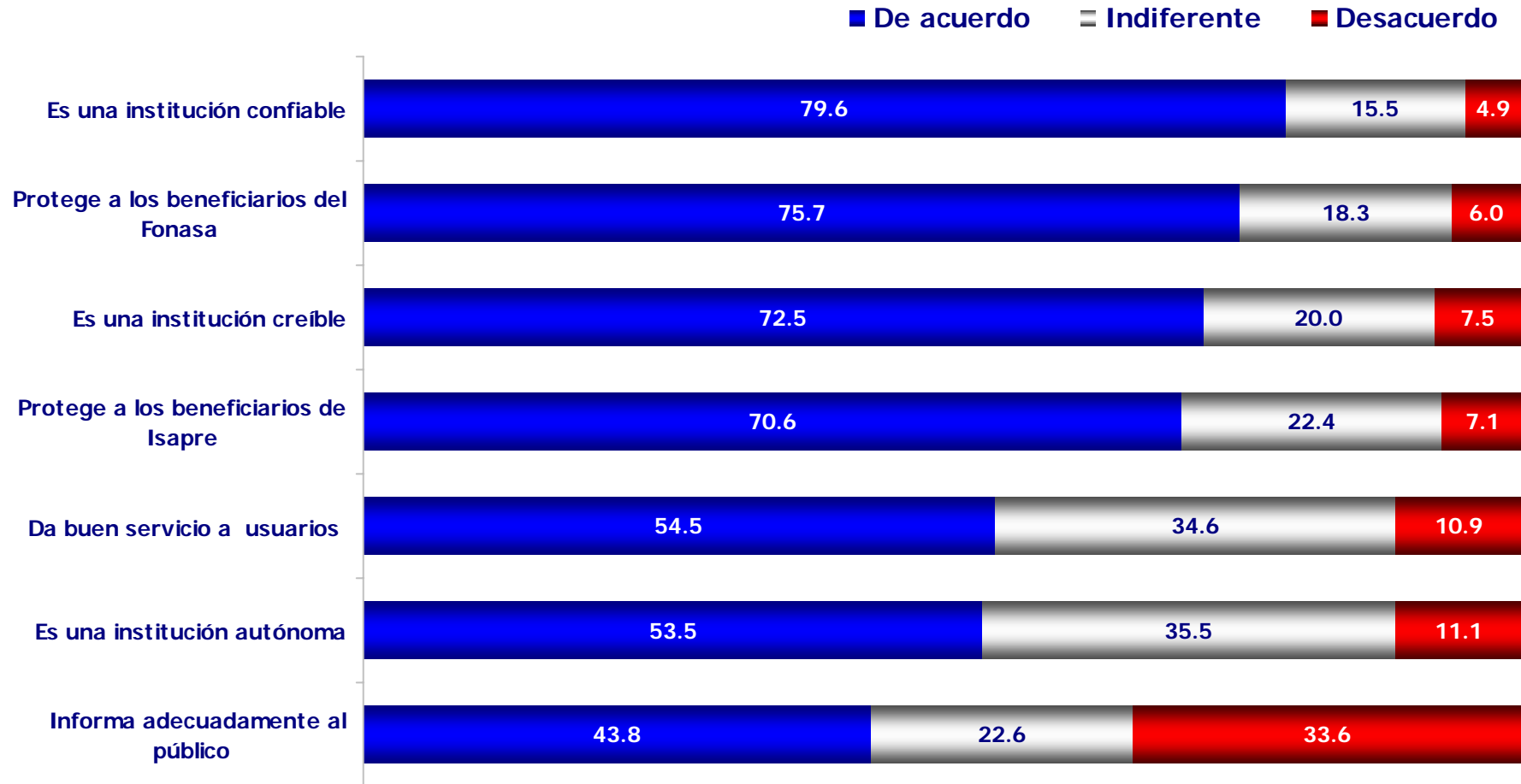
Funciones que debería cumplir una Superintendencia de Salud

1º mención, alternativas dadas, Total Isapre / Fonasa



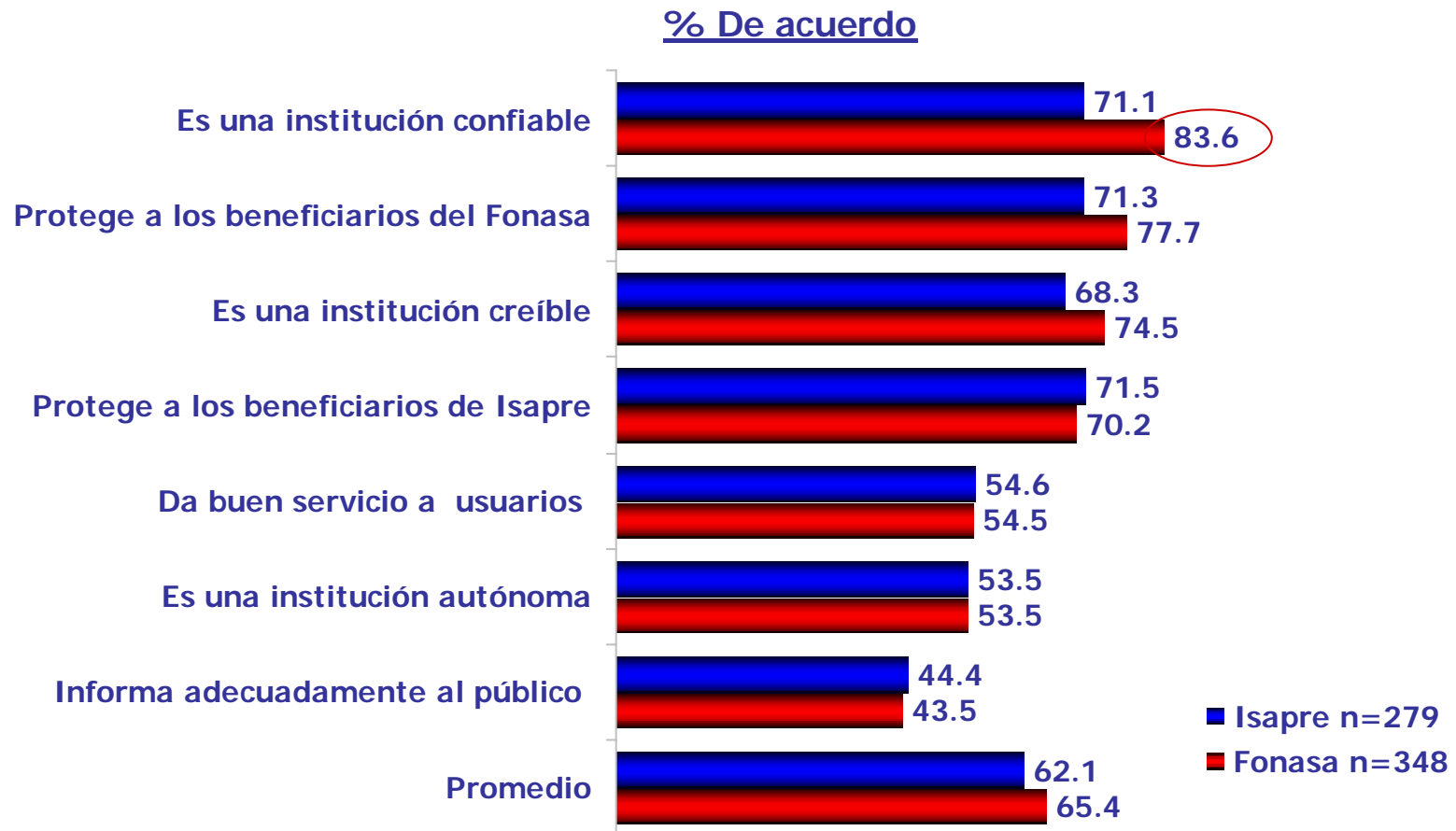
Grado de acuerdo con frases de S.Salud

Alt. Dadas/Escala 5 posic. / Base = quienes la conocen = 627 = 39.5%



Grado de acuerdo con frases de S.Salud

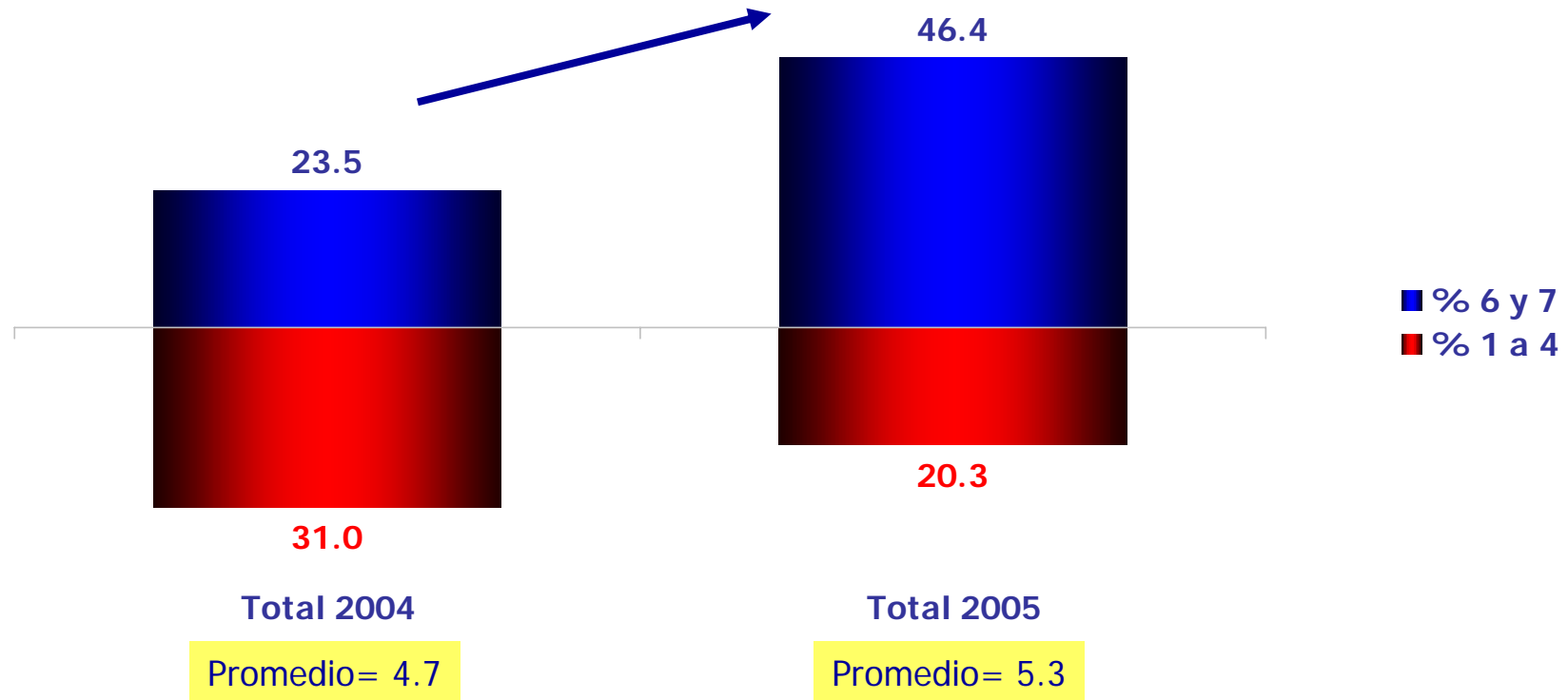
Alt. Dadas/ Base = quienes la conocen en Isapre / Fonasa



Opinión general de la Superintendencia de Salud

Escala 1 a 7. Base = quienes la conocen = 627 = 39.5%

* Año 2004 hacia atrás se preguntó por Superintendencia de Isapre

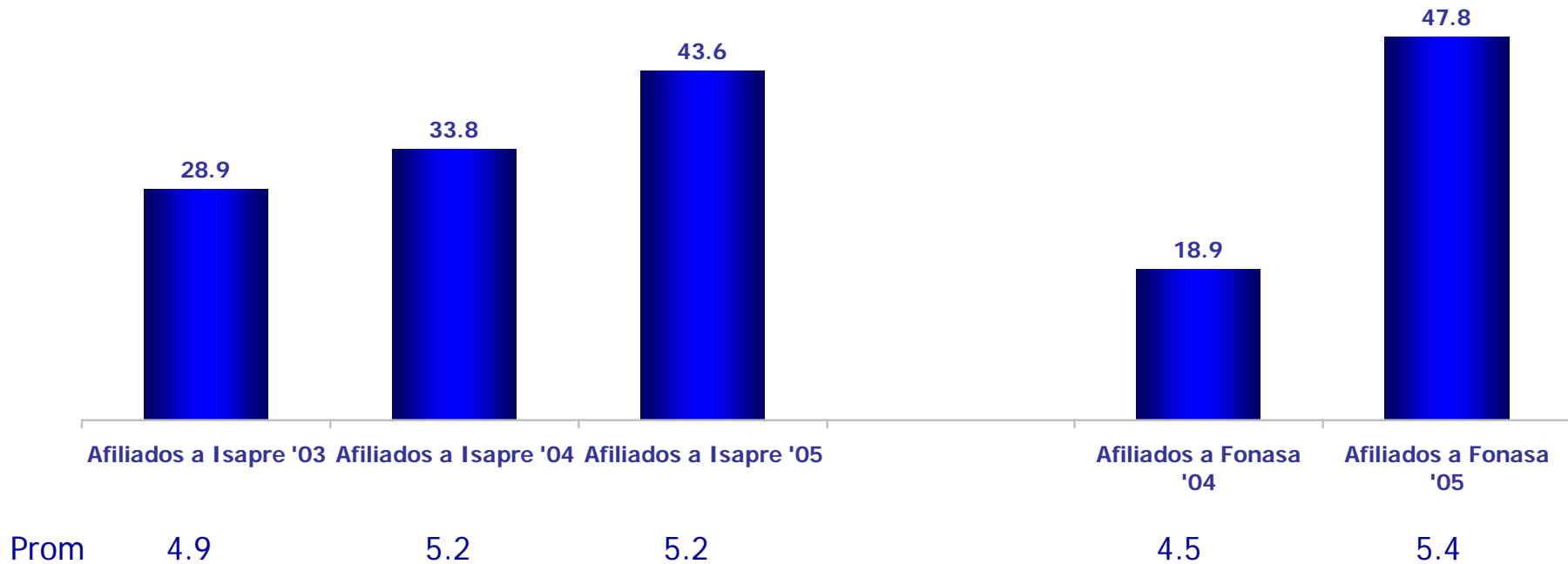


Opinión general de la Superintendencia de Salud

Escala 1 a 7. Base = quienes la conocen = 627 = 39.5%

* Año 2004 hacia atrás se preguntó por Superintendencia de Isapre

% 6 y 7



Se ha contactado, requerido información de la Superintendencia de Salud alguna vez

81

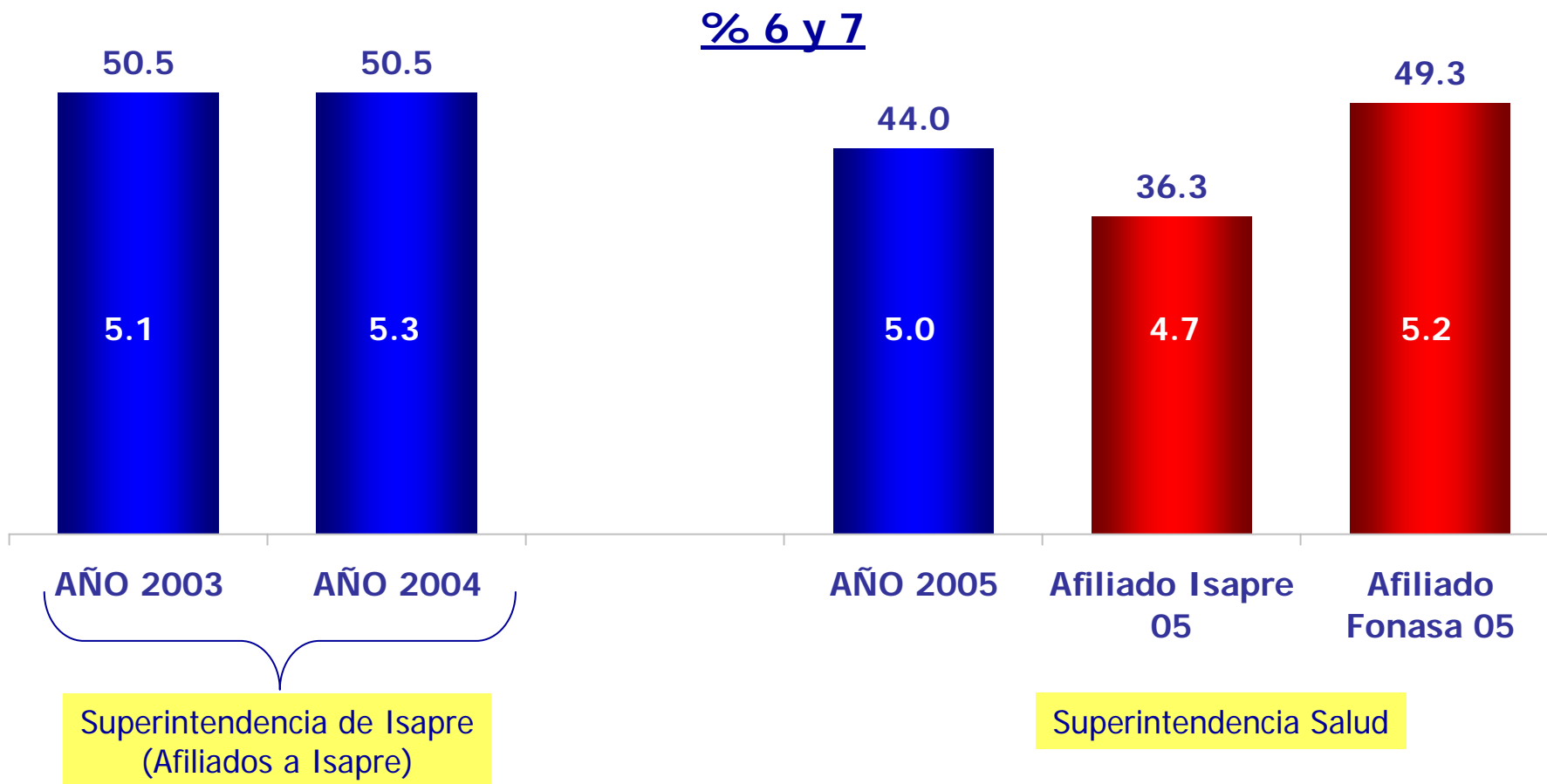
Base = quienes la conocen = 627 = 39.5%



Evaluación del contacto con la Superintendencia de Salud 82

Escala 1 a 7

Base = quienes la conocen y se han contactado = 71 = 4.1%



Cuestionario



Cuadros estadísticos

