

CLINICAS DE CHILE A.G.
Clínicas y Centros de Salud

Temas de Coyuntura

Número 39
MAYO 2011

UNA MIRADA AL ESTUDIO DE OPINIÓN DEL SISTEMA DE SALUD CHILENO.

Durante los meses de enero y febrero de este año, la Superintendencia de Salud realizó un estudio de opinión a los usuarios del sistema de salud, cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del FONASA y de las ISAPRES tienen sobre su sistema de salud, del AUGE/GES y de los prestadores de salud entre otras materias. Este análisis es una actualización de estudios previos realizados en los años 2007, 2008 y 2009, por lo que sus resultados permiten ser analizados desde una perspectiva evolutiva.

En relación a los resultados obtenidos, el Superintendente de Salud, Luis Romero, señaló que “es lamentable que en el transcurso de los últimos años la diferencia entre la atención que reciben las personas del sistema público y el privado haya aumentado. Esta brecha es una preocupación importante para el gobierno, por lo que nuestro trabajo está enfocado en comenzar a disminuirlas”.

Algunas de las principales conclusiones del estudio pueden resumirse en los siguientes aspectos:

- La sensación de protección de los beneficiarios de ISAPRES, frente a un problema de salud es actualmente de un 80% y ha sido creciente en el tiempo, en contraste con lo observado en los beneficiarios de FONASA.
- Un 74% de las personas, independientemente de su sistema previsional de salud, consideran importante la libre elección de un prestador de salud.
- Del total de las personas que tuvieron una prestación de salud durante el 2010, un 58% de las personas que usaron un prestador público de salud se siente satisfecho, mientras que entre las personas que usaron un prestador privado este indicador sube a 82%.
- Los prestadores de salud privados muestran niveles de satisfacción superiores al 80% por parte de los usuarios de ISAPRES y FONASA.
- Las personas evalúan positivamente el AUGE, sin embargo no conocen en detalle sus derechos y la forma de operar.

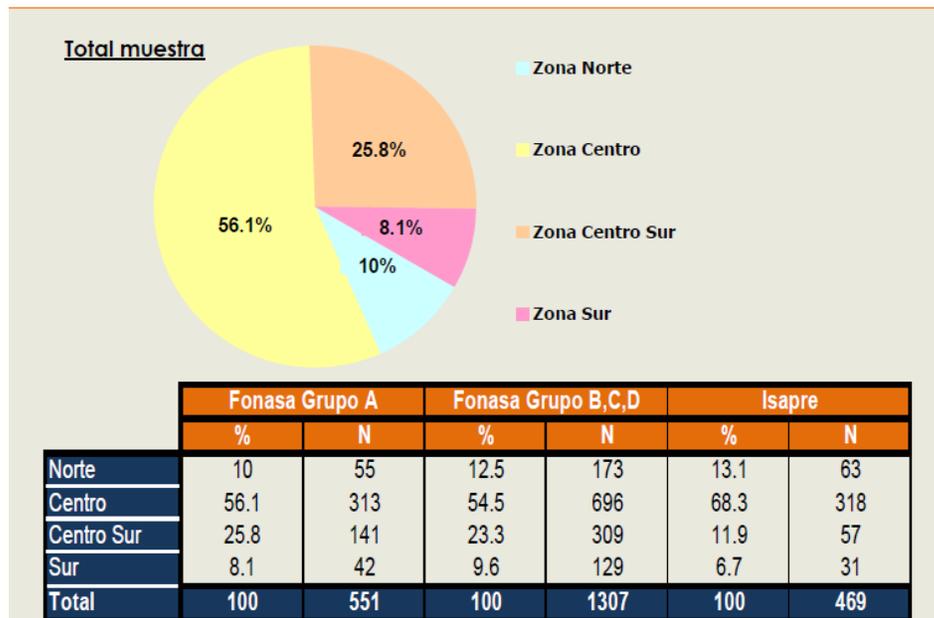
En este artículo mostramos algunos aspectos destacables de esta interesante encuesta de opinión, la cual vale la pena analizar en profundidad.

ANTECEDENTES GENERALES

Para la realización del estudio se usó una muestra representativa de 2.327 personas mayores de 18 años, afiliadas a FONASA e ISAPRES, residentes en todas las regiones del país. Las características de esta muestra de población se resumen en los siguientes aspectos:

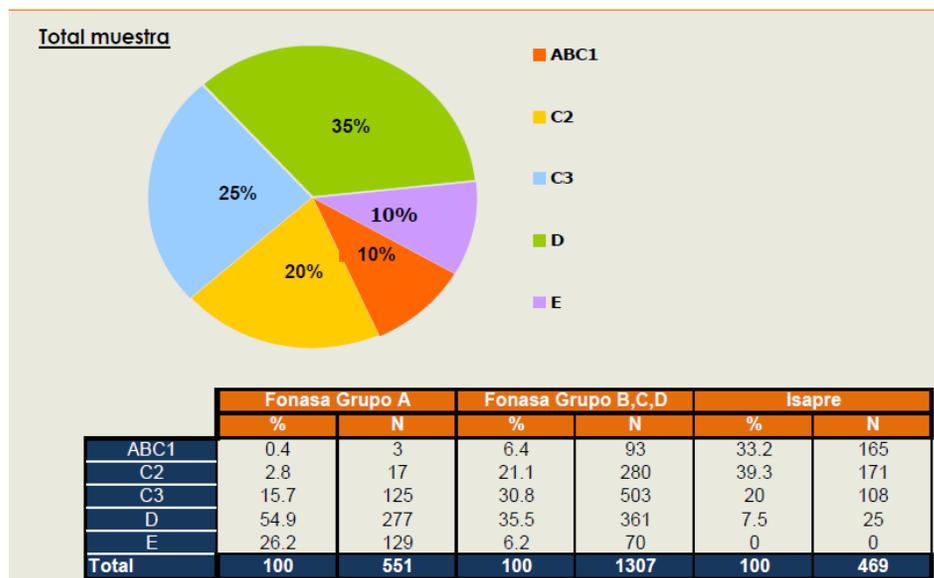
Cuadro N°1

Caracterización de la Muestra Según Previsión-Zona



Cuadro N°2

Caracterización de la Muestra Según Previsión-GSE*



*grupo socioeconómico



EVALUACIÓN DE SISTEMAS DE SALUD

A nivel general, la primera conclusión del análisis muestra que la sensación de protección de las personas ante un problema grave de salud mostró una disminución, de 60% a 56% respecto a lo observado en el año 2009. Esta disminución es atribuible fundamentalmente a los beneficiarios de FONASA, que bajaron su percepción de seguridad de 54% a 50%. En comparación con los beneficiarios de ISAPRES que mantuvieron su alta valoración en sensación de seguridad de 80%.

Si se concentra el análisis entre las personas que declararon no sentirse muy protegidos por su sistema de salud, los beneficiarios de FONASA identificaron los 2 principales factores que mejorarían su sensación de protección:

- Disminuir los tiempos de espera de las atenciones y
- Mejorar el nivel de atención de los funcionarios.

En el grupo de los beneficiarios de ISAPRES, los temas a mejorar se refieren a :

- Disminuir los precios de planes de salud y
- Disminuir los copagos de los bonos de atención.

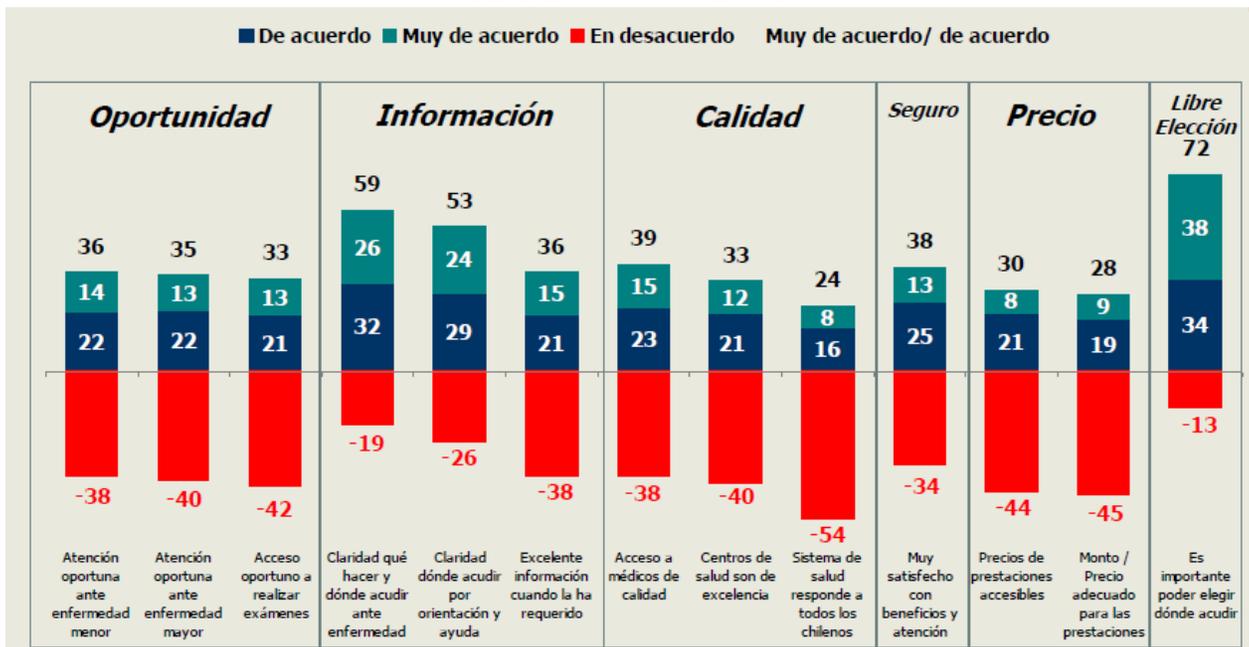
En lo que concierne al acceso a médicos de calidad y centros de salud de excelencia hay un claro contraste en el nivel de satisfacción entre los usuarios del seguro público y el privado. Los beneficiarios de FONASA que consideran que el sistema le da acceso a médicos y centros de salud de calidad no superan el 39%, mientras que en los beneficiarios de ISAPRES ese número supera el 70%.

Una diferencia similar se manifiesta en el ámbito de la información y la oportunidad.

Las personas pertenecientes al sistema ISAPRES declaran contar con más información y un acceso a atención más oportuna que las del FONASA. En relación a la pregunta sobre la importancia de la libre elección de prestadores, es destacable que tanto los usuarios de FONASA como de ISAPRES le asignan una alta importancia a este aspecto. (72% y 80% respectivamente).

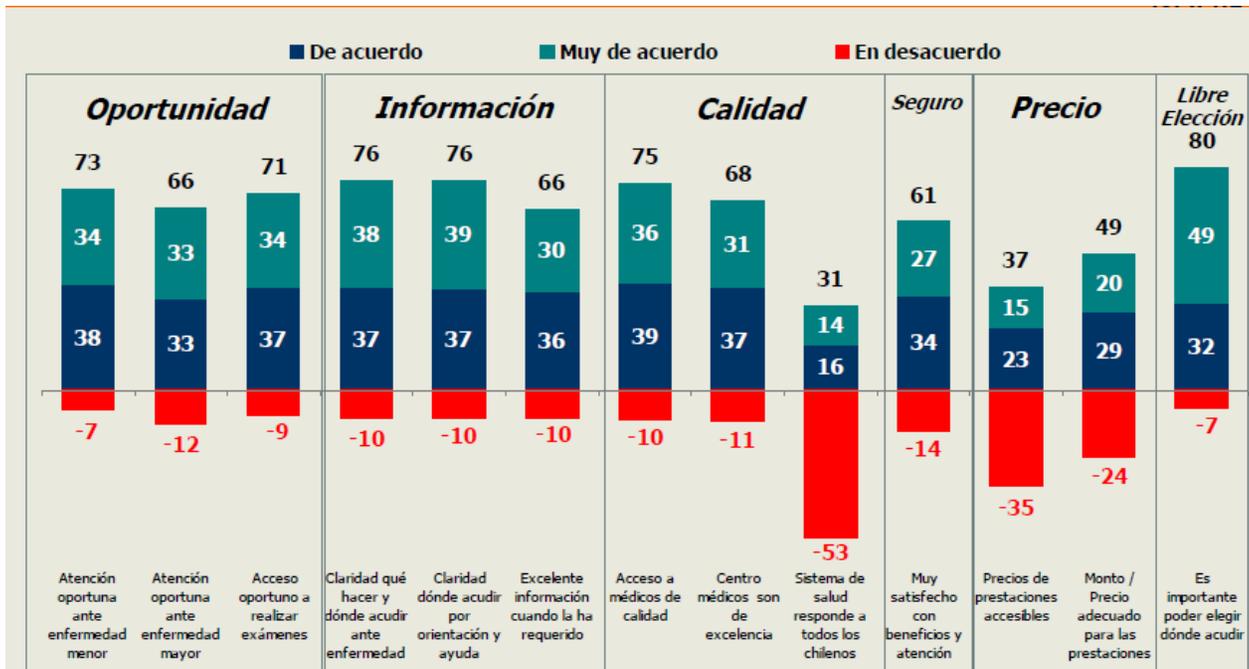
Cuadro N°3

OPINIÓN BENEFICIARIOS FONASA BCD SOBRE CARACTERÍSTICAS DE SU SISTEMA DE SALUD



Cuadro N°4

OPINIÓN BENEFICIARIOS ISAPRE SOBRE CARACTERÍSTICAS DE SU SISTEMA DE SALUD



LA OPINIÓN SOBRE LOS PRESTADORES DE SALUD

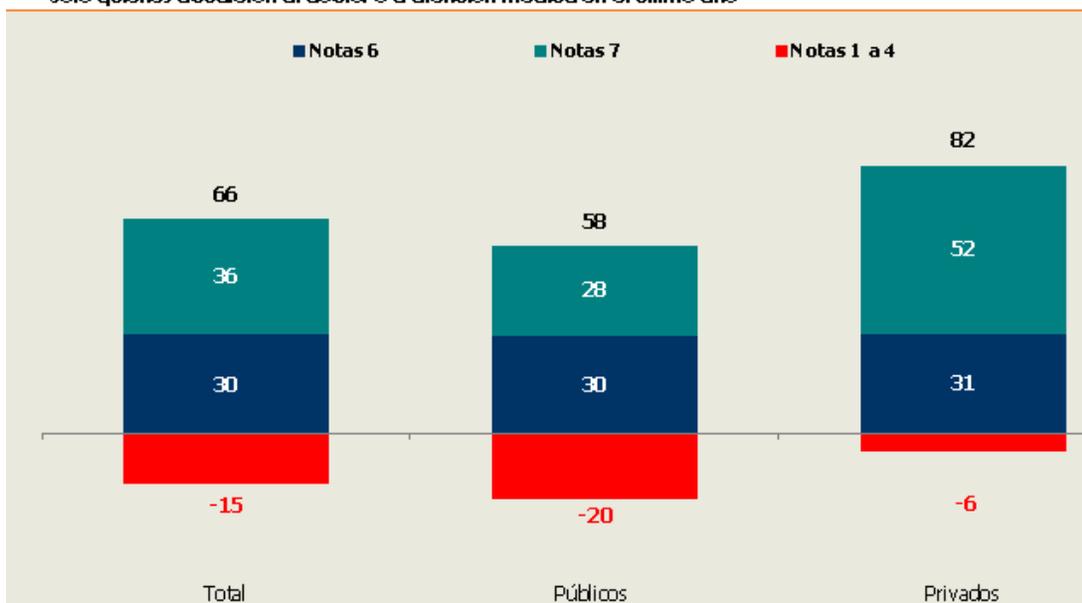
- Otro Aspecto analizado en la encuesta se refiere a la percepción de personas respecto a los prestadores de salud a que utilizan. Del total de las personas que tuvieron una prestación de salud durante el 2010, un 58% de las personas que usaron un prestador público de salud se siente satisfecho, mientras que entre las personas que usaron un prestador privado este indicador sube a 82%.

Cuadro N°5

Evaluación centro de salud de última atención

En general, usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. con...? (se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

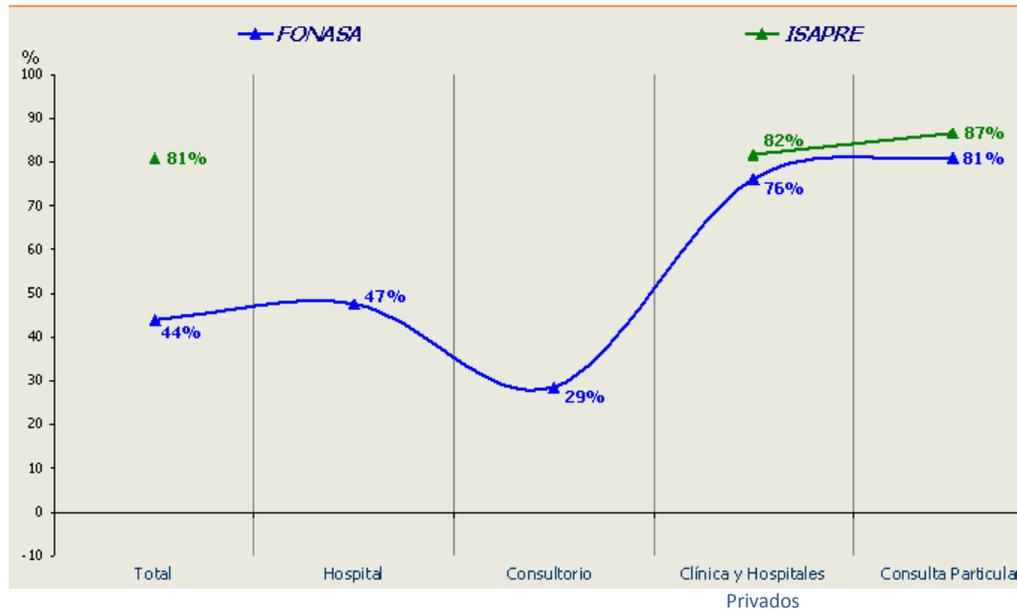
- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año



Al abrir estas respuestas por tipo de aseguramiento y tipo de prestador de salud, es interesante observar el alto nivel de satisfacción que se observa en los beneficiarios de FONASA e ISAPRES con las Clínicas, Consultas y Hospitales privados, en contraste con los bajos niveles de satisfacción con los consultorios y hospitales públicos.

Cuadro N°6

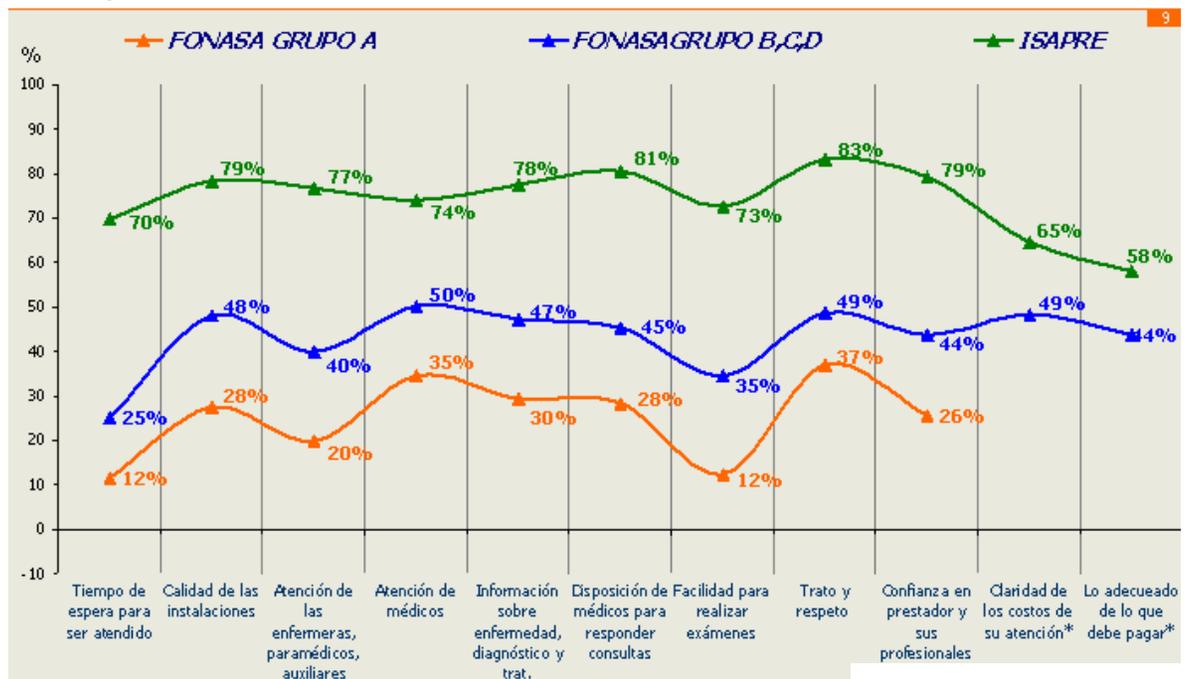
Evaluación centro de salud de última atención – Comparativo % Neto. En general usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. Con...? (Se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)
- Sólo quienes acudieron al doctor o atención médica en el último año (n=1413)



Un aspecto que resulta importante de considerar se refiere a las variaciones de percepción de los usuarios de FONASA del grupo A frente a los usuarios de los grupos BCD, en relación al nivel de satisfacción del centro de salud donde se realizó la última atención de salud.

Cuadro N°7

Evaluación centro de salud de última atención – Comparativo % Neto. En general usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. Con...? (Se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)
- Sólo quienes acudieron al doctor o atención médica en el último año

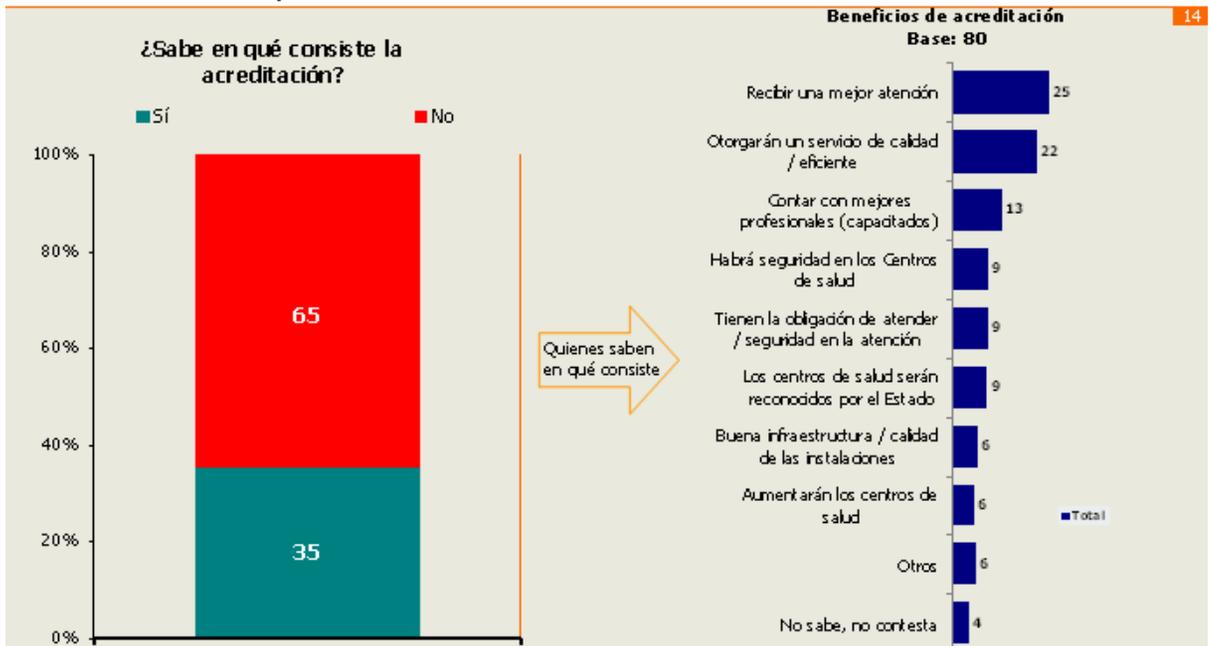


Claramente los usuarios de FONASA BCD (cuadro 7), que tienen derecho a usar la Modalidad de Libre elección de FONASA muestran mejores niveles de satisfacción que los beneficiarios del grupo A de FONASA que sólo pueden acceder a la atención institucional. Sería interesante en futuras encuestas diferenciar estas repuestas en función del tipo de prestador (público o privado) en el que demandaron la atención de salud.

Respecto a la Acreditación de los Centros de Salud, que es un tema prioritario para las autoridades de salud y la mayor parte de los prestadores de salud privados, un 88% de las personas encuestadas declaró haber oído hablar de este tema y la mayor parte de ellos lo consideraba algo muy positivo para los usuarios. Un 65% declaró saber específicamente en qué consistía este proceso y consideraban que su obligatoriedad traería cualidades positivas al sistema ya que permitiría acceder a una mejor atención de salud con mejor calidad y eficiencia. Sin embargo, cerca del 40% de las personas declara no saber a dónde acudir para solicitar información respecto a si un prestador se encuentra acreditado.

Cuadro N°8

**Conocimiento sobre acreditación-
¿Sabe usted en qué consiste la acreditación?, ¿Qué beneficios piensa usted que le entregará el hecho de que los centros de salud, tengan la obligación de estar acreditados?- Sólo quienes han escuchado hablar acerca de la Acreditación**

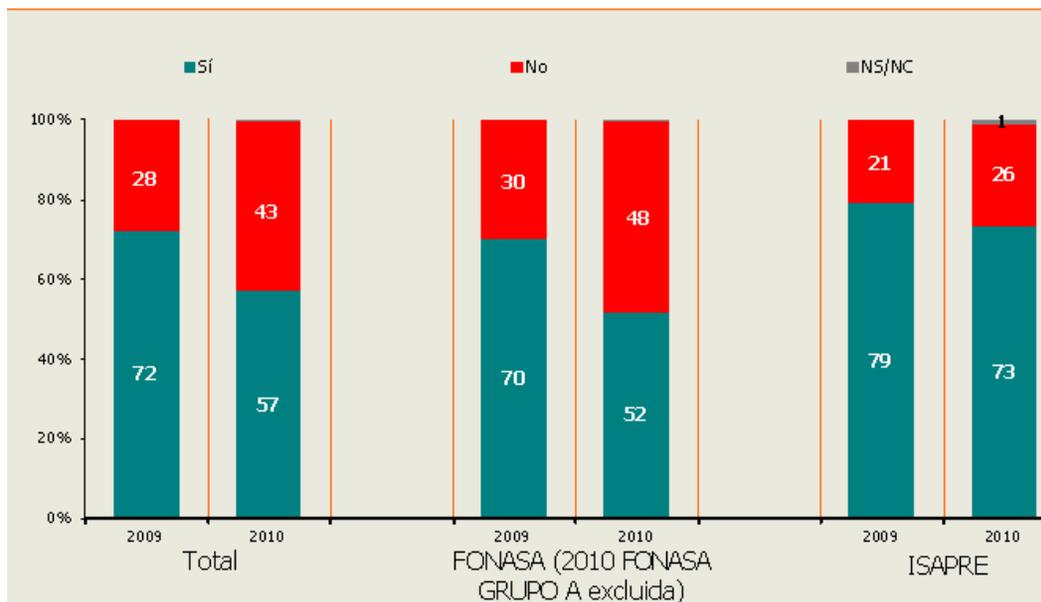


Otro tema relacionado con los prestadores de salud que fue testado en esta encuesta se refiere a si las personas estaban en conocimiento de la ley que permite a un prestador de salud condicionar la atención de salud al otorgamiento de instrumentos diferentes a cheque o dinero en efectivo (ver Cuadro N° 9). Sorprendentemente, respecto a este tema, bajó drásticamente el porcentaje de personas que declaran saber de esta norma entre los años 2009 y 2010, bajando de 72% a 57%, concentrándose la baja fundamentalmente en los beneficiarios de FONASA.

Cuadro N°9

Conocimiento de ley - Evolutivo

¿Sabía usted que existe una ley que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo?

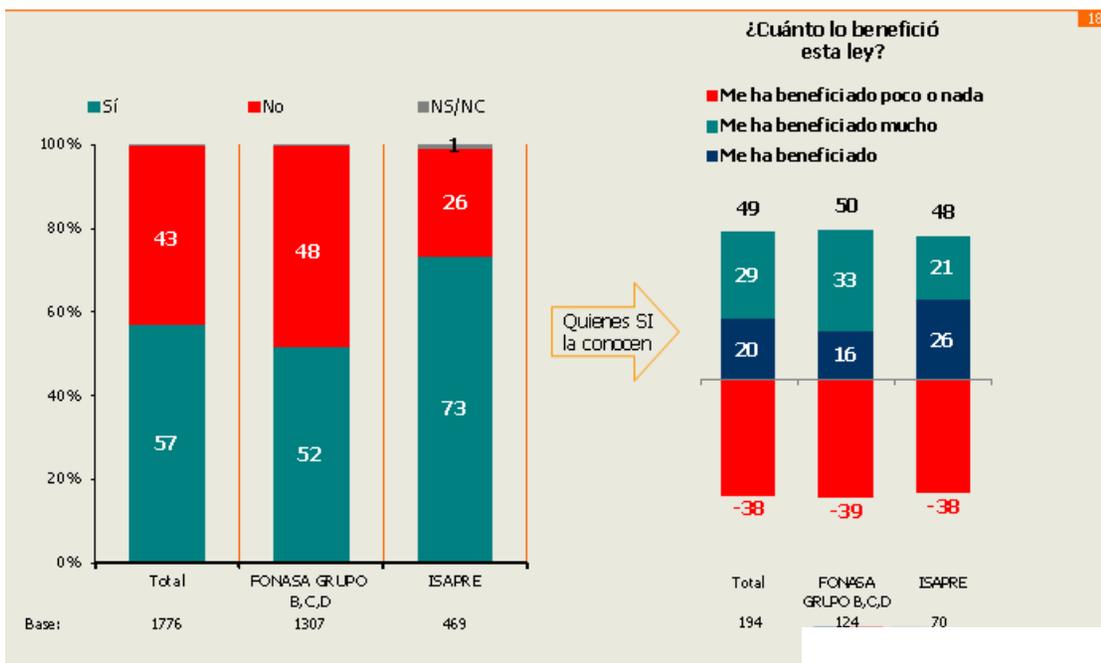


Más del 50% de los encuestados declaró haber usado directamente o conocer alguien que había hecho uso de esta garantía, siendo las personas de ISAPRES quienes más tenían experiencias directas o cercanas con el tema.

Cuadro N°10

Uso de ley

¿Ha usado usted o alguien cercano la garantía legal en la que NO le piden cheque o dinero para prestar la atención de salud?, ¿Cuánto cree usted que esta ley lo benefició?

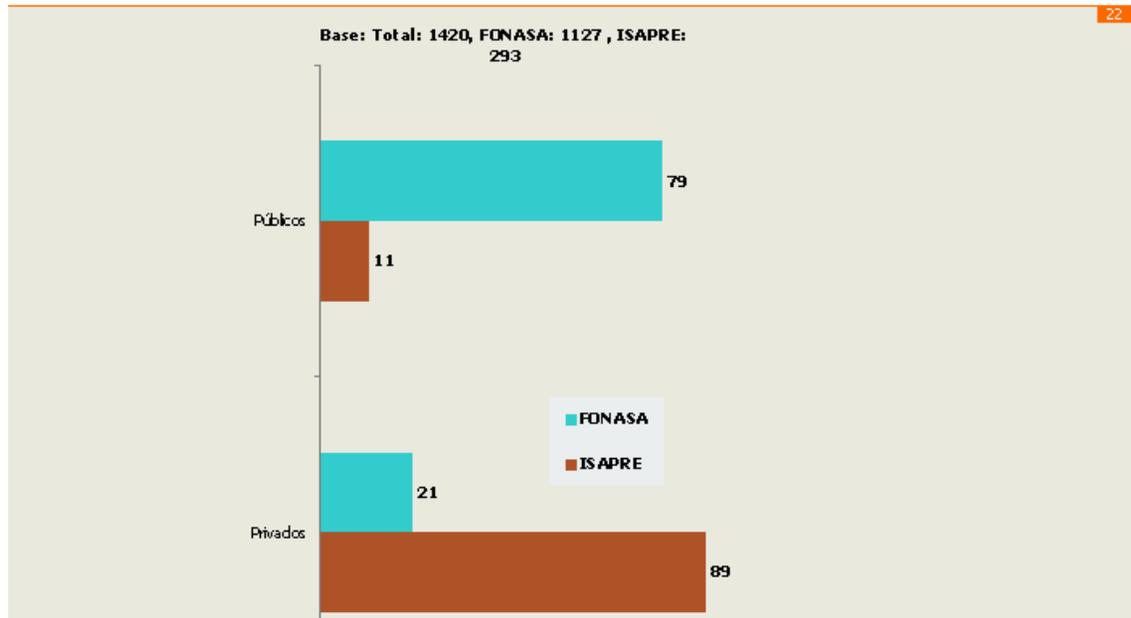


Respecto al tipo de prestador que usaron las personas en su última atención de salud, se puede observar que las personas beneficiarias de FONASA muestran un acceso bastante restrictivo a los prestadores privados.

Cuadro N°11

Lugar donde se atendió

¿Me podía señalar dónde se atendió en esa oportunidad? (última prestación)
Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año



Esto claramente es incongruente con la percepción de satisfacción de las personas afiliadas a FONASA respecto a los prestadores públicos en relación a los prestadores privados (ver Cuadro N°6 anteriormente mostrado), lo cual claramente muestra un sistema de aseguramiento que no garantiza acceso a los prestadores de salud valorados por las personas.

LA PERCEPCIÓN SOBRE EL PLAN AUGE

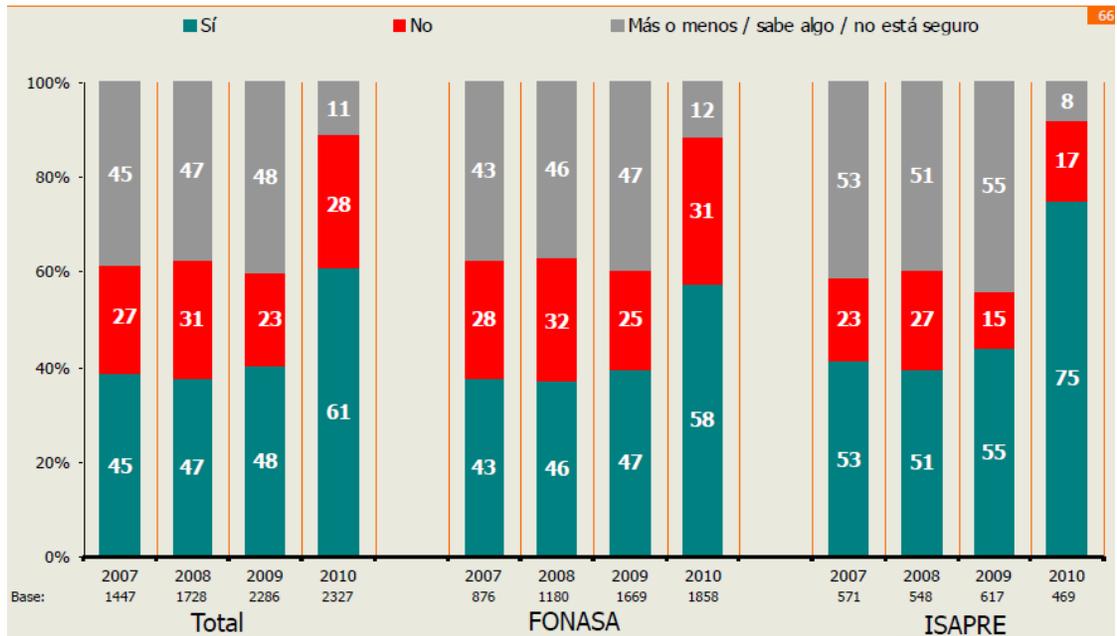
Otro tema que trató la Encuesta de opinión se refiere al Plan AUGE. A nivel general, existe un alto grado de conocimiento, con mayor concentración entre los beneficiarios de ISAPRES.



Cuadro N°12

Conocimiento sobre Plan AUGE - Evolutivo

En términos generales, ¿sabe usted de qué se trata el Plan AUGE?



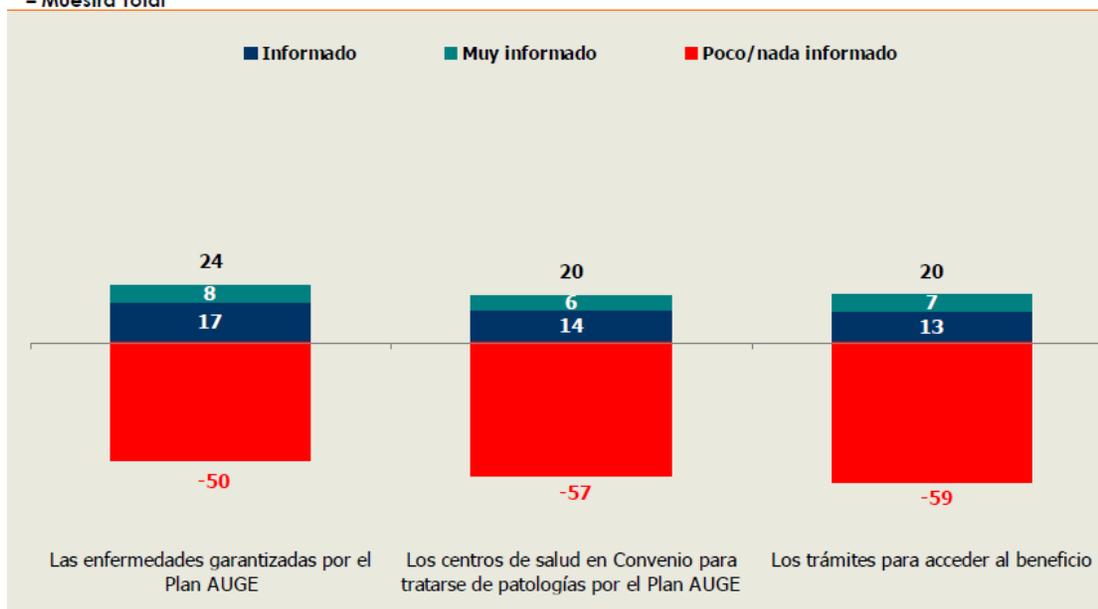
Sin embargo declaran tener poco conocimiento sobre sus aspectos generales y los plazos de atención involucrados.

Cuadro N°13

Información Plan AUGE

Respecto de la información que usted tiene acerca del Plan AUGE, ¿Qué tan informado se encuentra usted con respecto de...?

- Muestra Total

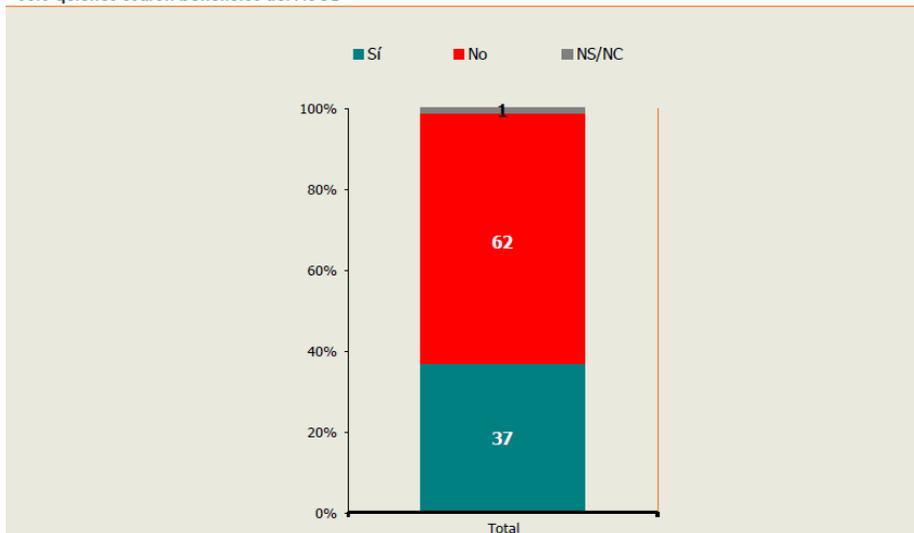


Cuadro N°14

Plazo máximo legal para recibir atención

La última vez que usted se atendió por el AUGE, ¿sabía usted el plazo máximo legal para recibir atención?

Sólo quienes usaron beneficios del AUGE



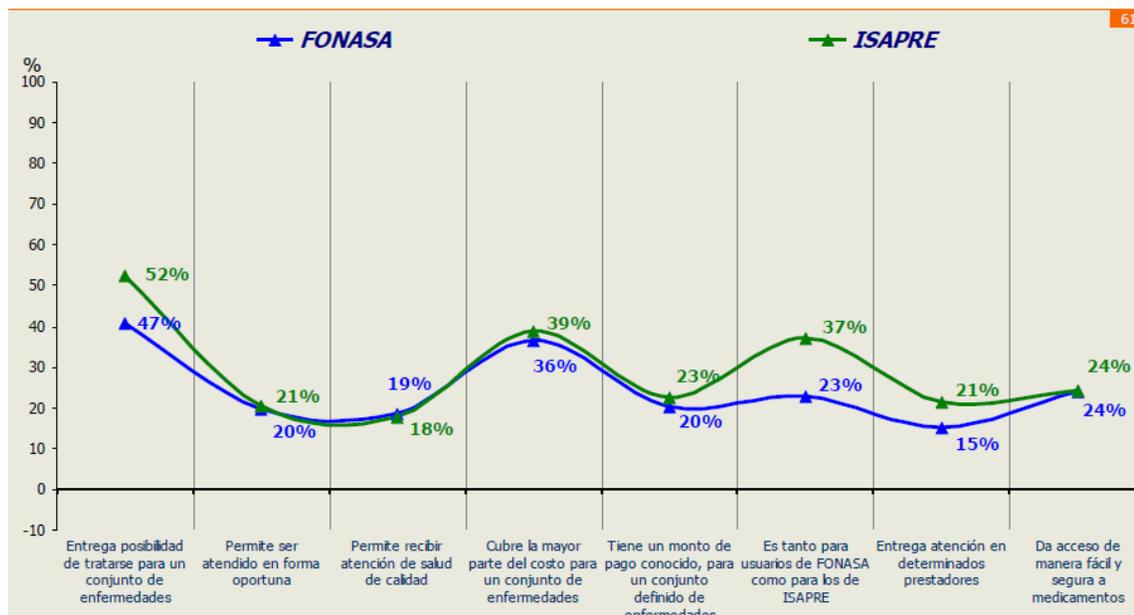
La encuesta muestra una aprobación al plan AUGE, a nivel general de 47%, con porcentajes muy similares en ISAPRES y FONASA. Esta percepción aumenta drásticamente entre las personas que han hecho uso de él, los cuales en un 67% lo califican con notas 6 y 7.

Respecto a la evaluación de características específicas del plan AUGE, en la mayor parte de los atributos encuestados, la percepción de los beneficiarios de ISAPRE es mejor que la de los beneficiarios de FONASA.

Cuadro N°15

Características del Plan AUGE – Comparativo % Neto

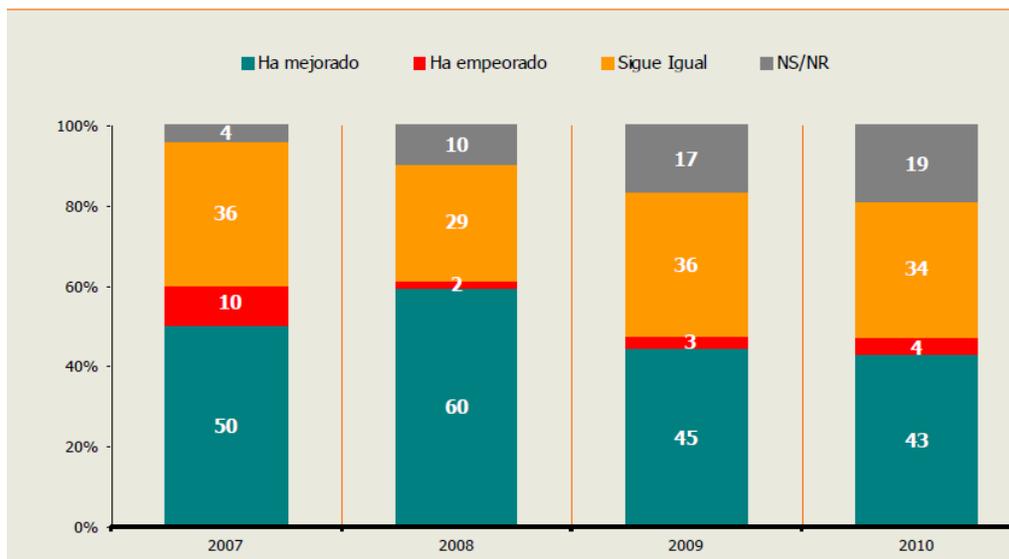
¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto al Plan AUGE. El AUGE...?



Sin embargo, la percepción de que el plan AUGE ha contribuido a mejorar la atención de salud en Chile ha mostrado una disminución desde el año 2007 a la fecha

Cuadro N°16

Cambios atribuidos al Plan AUGE – Evolutivo del Total
En su opinión, con el Plan AUGE, la atención de salud es Chile...



Al diferenciar las respuestas por beneficiarios de ISAPRES y FONASA, nuevamente se observa una percepción mejor del tema en los usuarios de las ISAPRES (51% versus 41%).

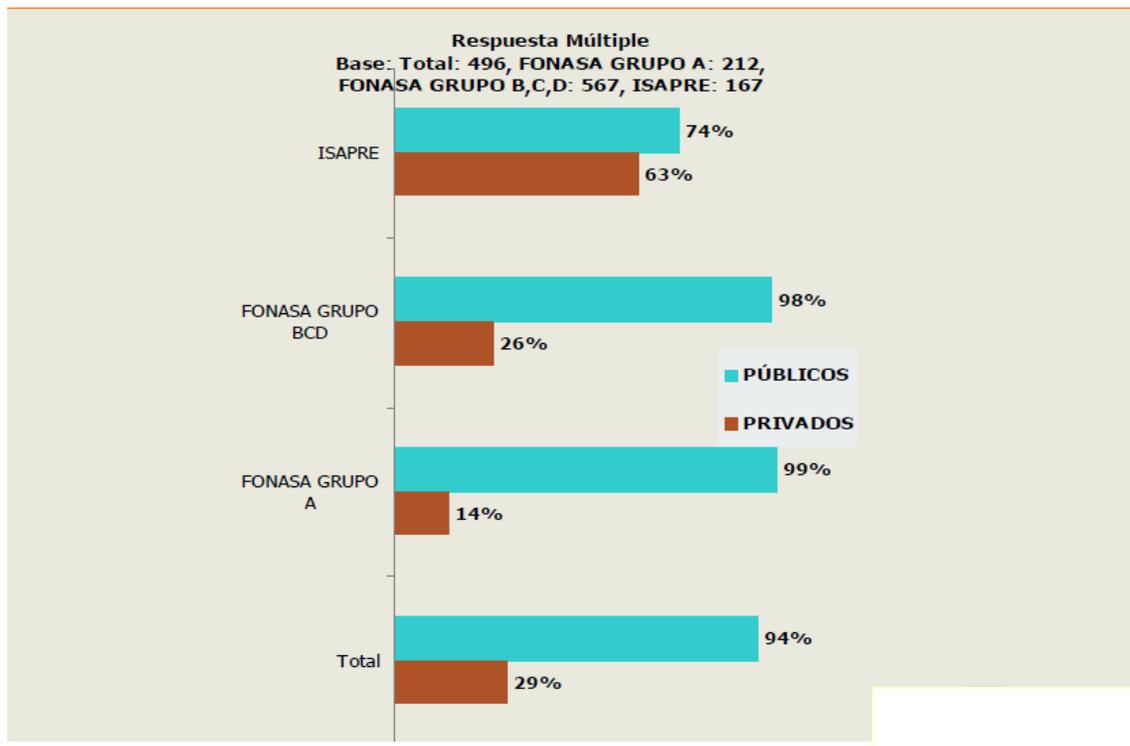
En relación a la red de prestadores de salud asociada al plan AUGE, más del 60% de los encuestados declara desconocer la red de prestadores asociada a su plan de salud, aumentando el nivel de desconocimiento respecto a lo observado el año 2009 en la misma encuesta. Entre quienes declaran conocer esa red, un porcentaje relevante de los beneficiarios de FONASA e ISAPRES lo asocian con prestadores de salud públicos.

Cuadro N°17

Centros de salud que atienden enfermedades AUGE

¿En cuáles?

- Sólo quienes saben en qué centros de salud podrían atenderse



En todo caso, en aquellas personas afiliadas a FONASA que fueron derivadas a un prestador privado para su atención AUGE, un alto porcentaje califica la experiencia con notas 6 y 7.

Cuadro N°18

Evaluación de los centros donde fue derivado

Y usando una escala de notas de 1 a 7, ¿Cómo evalúa esa atención?

- Sólo quienes fueron derivados personalmente o alguien de su familia

