VIII Encuesta Nacional de Salud 2017

29 de julio de 2017

Ficha Metodológica

Diseño	Estudio Cuantitativo. Encuestas de hogares (cara a cara) y uso de un cuestionario estructurado aplicado en tablet Selección de la muestra probabilística en todas sus etapas..
Grupo Objetivo	Población mayor de 18 años, residente del Gran Santiago, Gran Valparaíso y Gran Concepción.
Tamaño Muestral	1.203 casos, segmentados según región, sexo, nivel socioeconómico y edad.
Error Muestral	El tamaño de la muestra se asocia a un error estadístico de +/- 2,85% con un nivel de confianza del 95%.
Instrumento de Medición	Cuestionario estructurado, con preguntas cerradas, de respuesta simple. Instrumento basado en diseño utilizado por el Instituto de Salud Pública–UNAB y GfK Adimark.
Período de Medición	Mayo-Junio 2017
Comparaciones	Se compara con las mediciones anteriores. (*) Medición 2010 Sólo consideró RM y V región

Índices de Calidad

Índices de calidad de salud

INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

- Este indicador sintetiza la evaluación del servicio prestado desde una perspectiva personal-individual. Se construye a partir de las preguntas de evaluación del sistema por experiencia cercana, evaluación de última atención y facilidad de acceso personal

INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

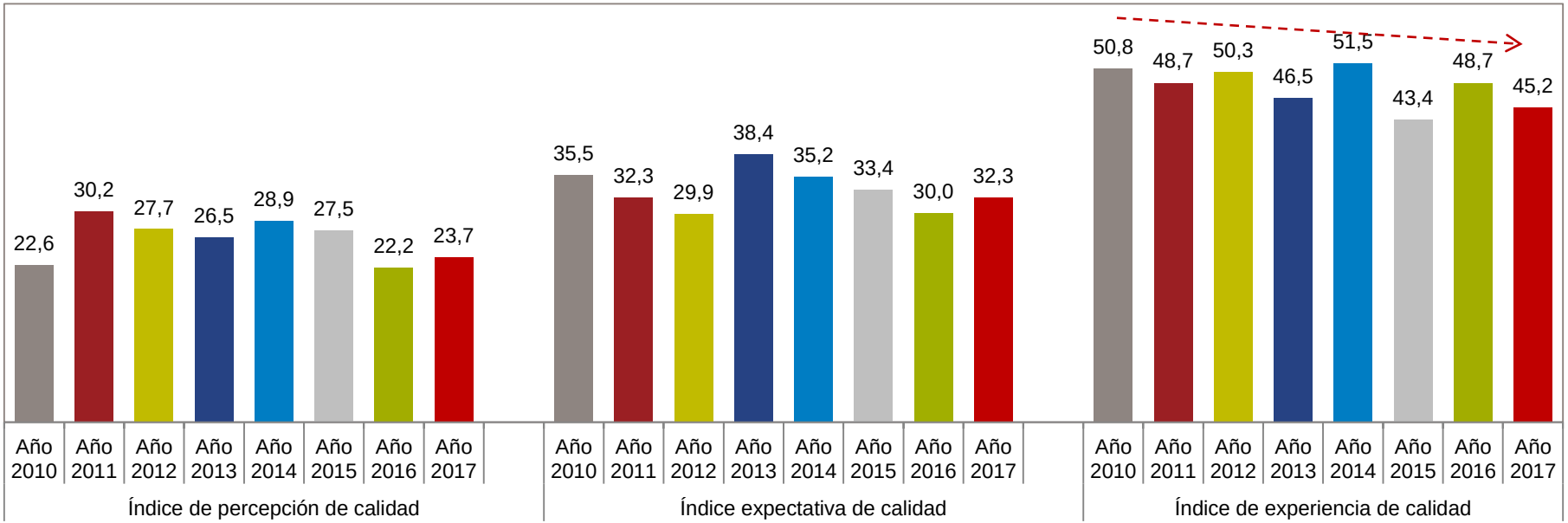
- Basado en la manera como las personas perciben el sistema sin entrar en su situación personal, viéndolo desde una perspectiva colectiva. Se construye a partir de las preguntas evaluación general del sistema y percepción de facilidad de acceso al sistema

INDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

- Índice relacionado con la manera como se percibe que será el sistema de salud en el futuro. Se construye a partir de las preguntas de percepción de gasto presente y futuro, accesibilidad presente y futura, sensación de protección general y personal y preocupación personal

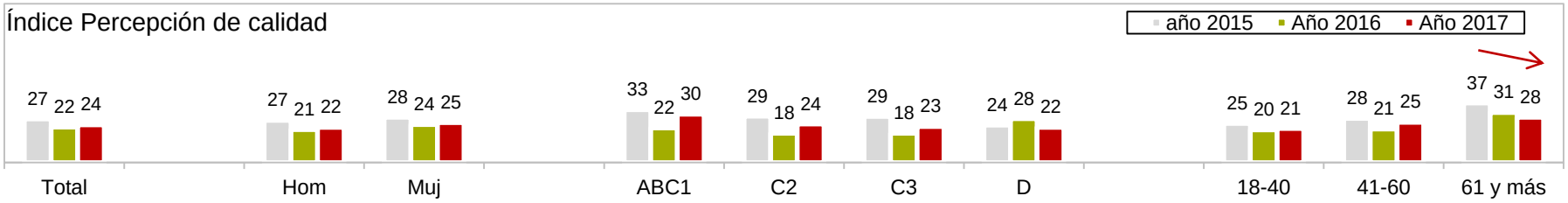
Índices de calidad de salud

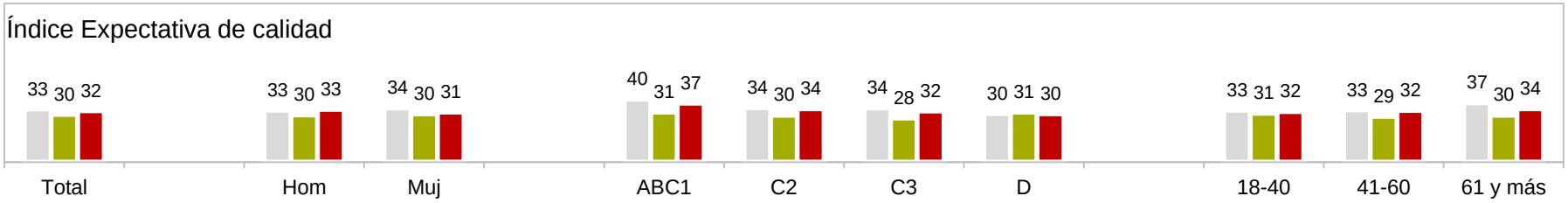
Los índices de calidad no presentan cambios significativos en 2017. Sigue existiendo una gran brecha entre la experiencia vs la percepción de calidad

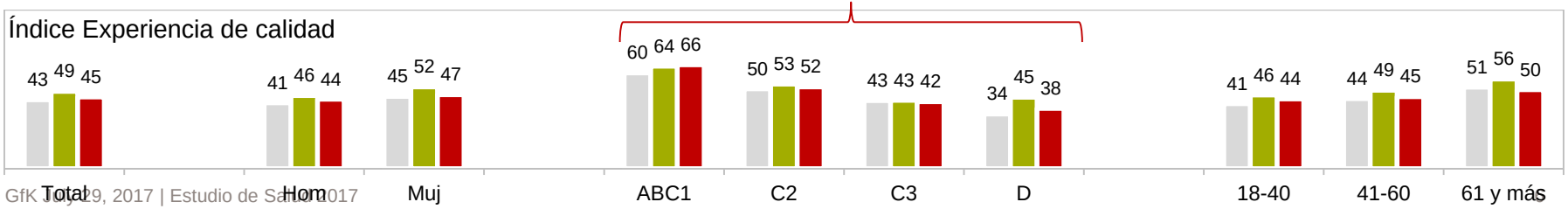


Índices de calidad de salud

En experiencia de calidad es donde existe una mayor brecha por NSE (28 ptos). En los Adultos Mayores ha ido bajando la percepción de calidad.



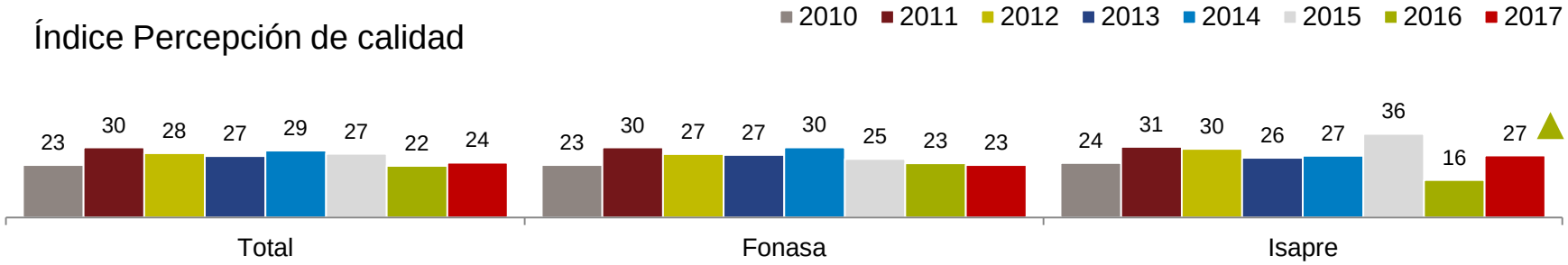




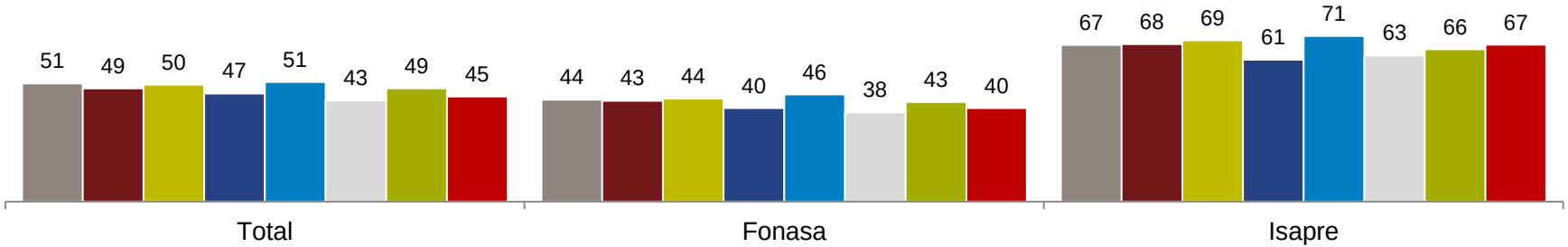
Índices de calidad de salud

Sube 4 puntos la brecha de experiencia de calidad entre los usuarios de Fonasa vs los de Isapre. Ambos usuarios tienen similar percepción de la calidad del sistema.

Índice Percepción de calidad



Índice Experiencia de calidad

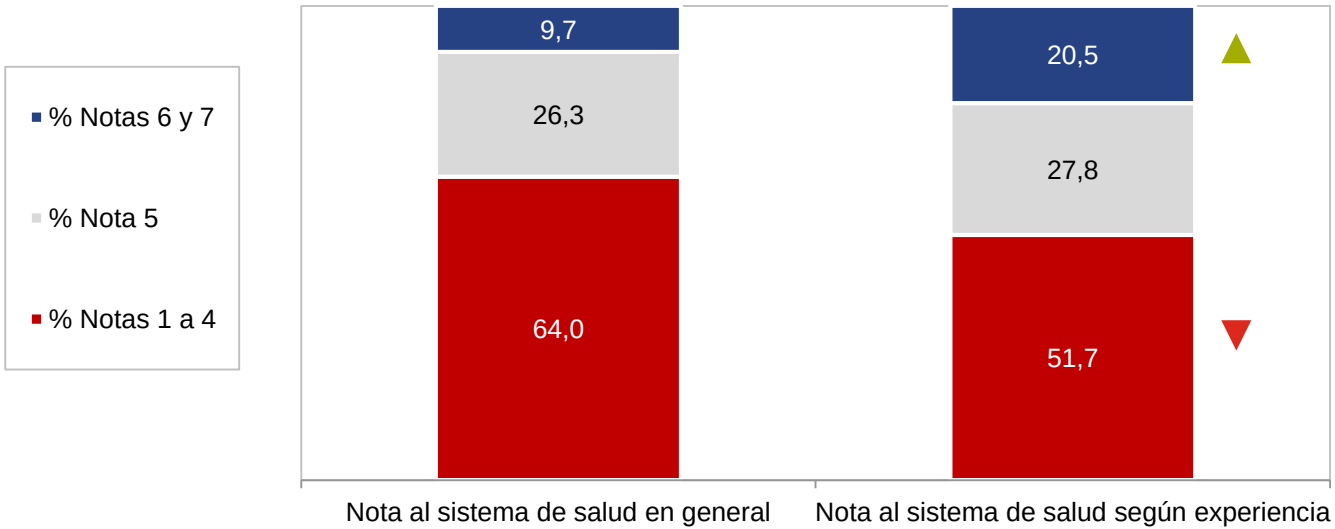


Base 2017. Fonasa (878 casos) / Isapre (237 casos)

Calidad de los servicios de salud

Evaluación al Sistema de Salud **2017**

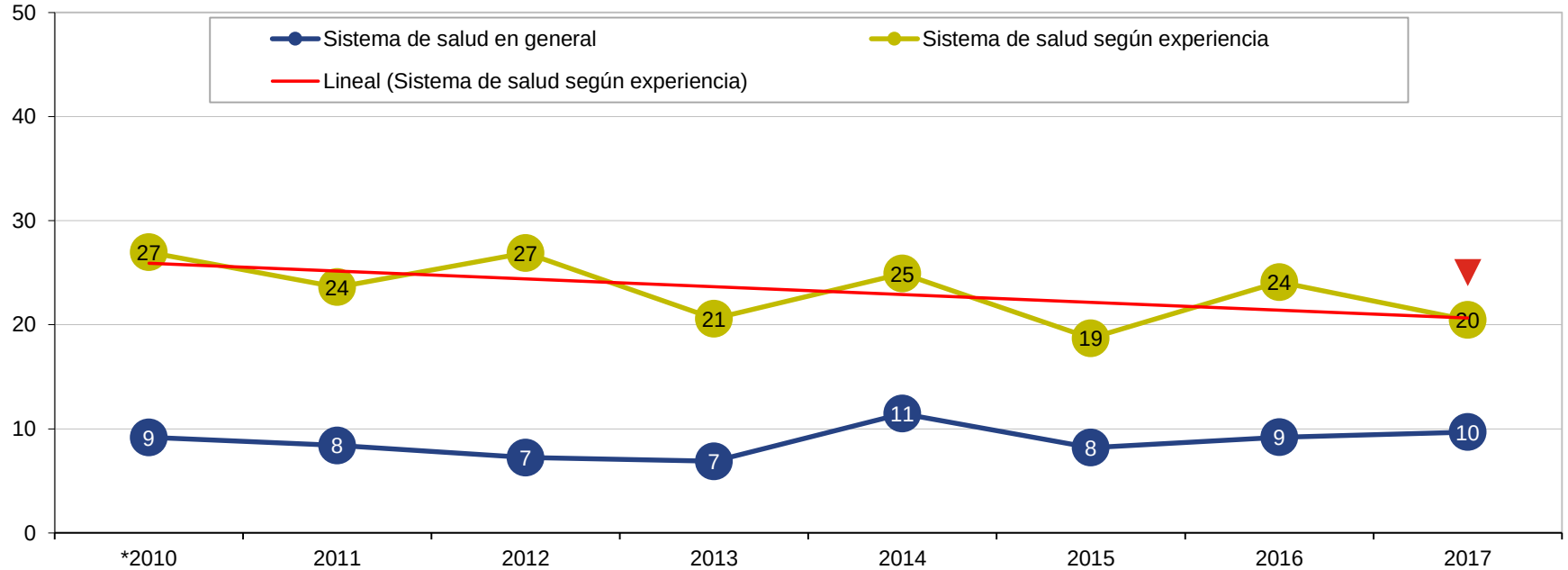
El Sistema de salud es mejor evaluado según la experiencia. Las notas de excelencia superan ampliamente en porcentaje a las obtenidas por el sistema en general



A02. ¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general?/ A03. Con la experiencia que ha tenido usted y su grupo familiar: ¿Qué nota le pone usted al sistema de salud?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy malo" y 7 es "muy bueno" Base total: 1203 casos

Evolución Evaluación al Sistema de Salud. % Notas 6 y 7

La evaluación por experiencia baja significativamente respecto de 2016, acortándose nuevamente la brecha con el sistema en general.

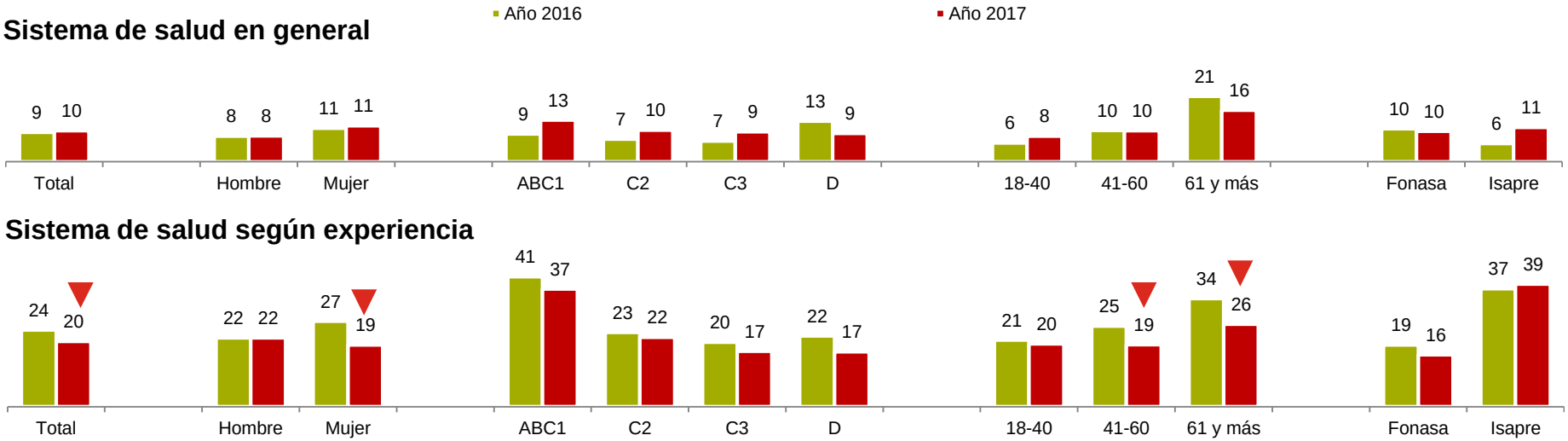


A0.2 ¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general? / A0.3. Con la experiencia que ha tenido usted y su grupo familiar: ¿Qué nota le pone usted al sistema de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy malo” y 7 es “muy bueno” Base total: 1203 casos

Evaluación al Sistema de Salud 2016 vs 2017.
% Notas 6 y 7

Universidad Andrés Bello · Instituto de Salud Pública Andrés Bello · GfK

La baja en la experiencia de calidad se explica principalmente por la evaluación de las mujeres, el segmento 41 a 60 años y el de los adultos mayores.



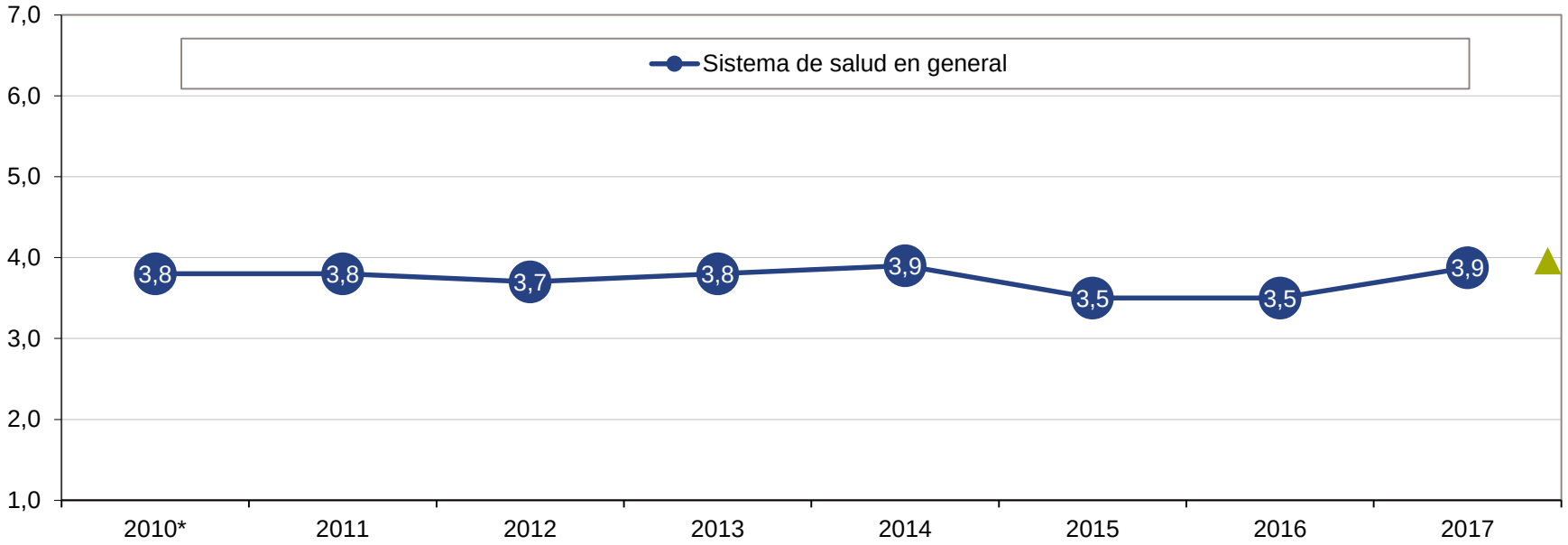
A0.2. ¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general?/ A0.3. Con la experiencia que ha tenido usted y su grupo familiar: ¿Qué nota le pone usted al sistema de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy malo” y 7 es “muy bueno” Base total: 1203 casos

© GfK July 29, 2017 | Estudio de Salud 2017

▲▼ Diferencias significativas 11

Promedio Evaluación al Sistema de Salud

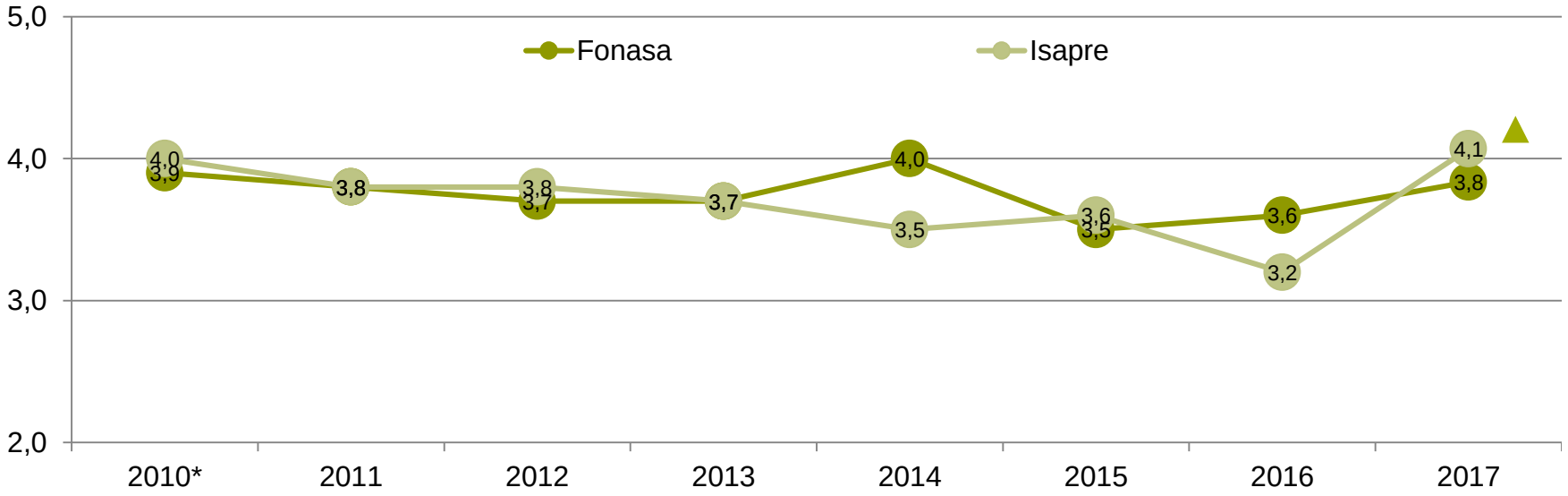
Si bien a nivel de notas de excelencia (6 y 7) la evaluación del sistema de salud no cambia, el promedio si sube significativamente



P2. ¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy malo” y 7 es “muy bueno”. Base total: 1203 casos

Promedio Evaluación al Sistema de Salud

En 2017 mejora la percepción de sistema de salud de los chilenos entre los afiliados a Isapre. Teniendo después de 6 años nuevamente nota azul. Entre los afiliados a Fonasa sigue la tendencia al alza.

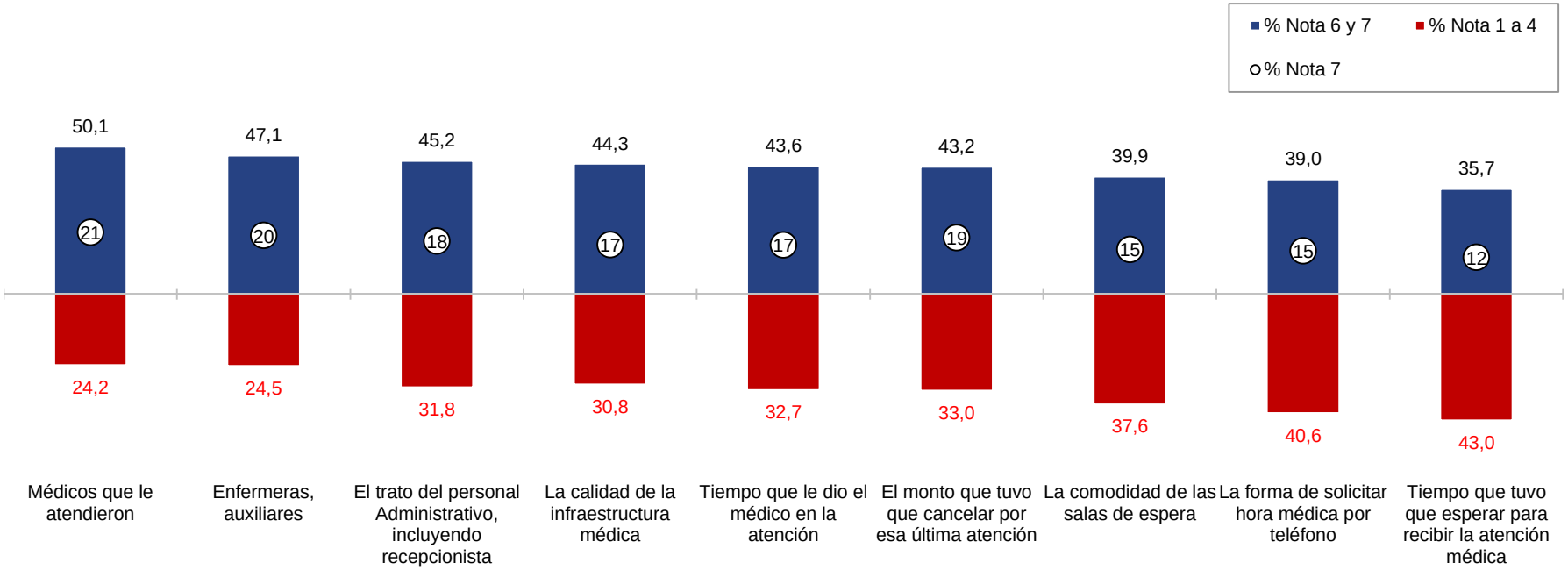


P2. ¿Qué nota le pone al sistema de chileno de salud en general?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy malo” y 7 es “muy bueno”. Base: afiliados a Fonasa= 878 ; afiliados a Isapre: 237

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evaluación de la última atención recibida en salud

En la última atención es relativamente mejor evaluado lo relacionado con la atención del personal médico. Tema crítico es el tiempo de espera para recibir la atención.



A06. ¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es " muy malo" y 7 es "muy bueno". Base total: 1203 casos

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Perfil Evaluación de la última atención recibida en salud.
% 6 y 7

En ABC1 y usuarios de Isapre la experiencia con la última atención es claramente más satisfactoria que en los segmentos medios o bajos.

	Total	Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	D	18-40	41-60	61 y Más	Fonasa	Isapre
Médicos que le atendieron	50.1	48.0	52.2	72.1	55.5	49.4	41.4	48.1	50.7	56.7	46.0	74.2
Enfermeras, auxiliares	47.1	45.0	49.1	65.8	53.8	45.0	39.6	43.1	47.6	60.9	42.3	68.3
El trato del personal Administrativo, incluyendo recepcionista	45.2	42.5	47.9	66.7	49.6	44.8	37.0	43.6	43.8	55.6	39.6	69.6
La calidad de la infraestructura médica	44.3	43.0	45.6	72.8	53.0	43.4	31.9	41.3	47.2	48.4	36.3	77.6
Tiempo que le dio el médico en la atención	43.6	39.0	48.1	66.0	46.0	43.6	35.8	42.8	43.0	48.1	38.9	65.6
El monto que tuvo que cancelar por esa última atención	43.2	40.3	46.2	55.2	45.6	41.0	39.4	39.3	47.7	47.6	39.7	54.0
La comodidad de las salas de espera	39.9	38.4	41.3	68.9	48.0	38.6	27.8	36.2	42.5	47.2	33.2	68.8
La forma de solicitar hora médica por teléfono	39.0	36.6	41.3	61.0	45.1	34.6	31.6	36.8	42.9	37.3	32.9	63.6
Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica	35.7	33.8	37.5	54.7	46.5	30.5	27.9	32.7	37.4	43.0	30.2	61.8
Promedio	*43.1*	*40.7*	*45.5*	*64.8*	*49.2*	*41.2*	*34.7*	*40.4*	*44.7*	*49.4*	*37.7*	*67.1*

A0.6. ¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es " muy malo" y 7 es "muy bueno". Total muestra por segmento

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evolución Evaluación última atención recibida. % 6 y 7

Respecto de 2016 la experiencia se deterioró significativamente en la relación precio vs calidad de infraestructura

% notas 6 y 7	*2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Brecha 2017-2016
Médicos que lo atendieron	61.7	56.5	58.1	49.0	54.1	47.8	51.9	50.1	-2
Enfermeras, auxiliares	56.6	51.8	53.8	49.4	53.9	45.9	48.5	47.1	-1
El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista	52.6	47.8	49.9	35.1	51.3	42.8	47.4	45.2	-2
La calidad de la infraestructura médica	52.1	51.8	51.0	46.7	52.4	44.4	54.2	44.3	-10
Tiempo que le dio el médico en la atención	47.3	45.0	47.4	38.5	43.9	37.5	43.5	43.6	0
El monto que tuvo que cancelar por esa última atención	56.0	52.4	55.5	39.3	47.2	40.7	48.5	43.2	-5
La comodidad de las salas de espera	46.8	44.2	45.5	35.5	45.3	42.2	44.9	39.9	-5
La forma de solicitar hora médica por teléfono	40.7	35.3	37.8	33.5	37.0	32.5	38.8	39.0	0
Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica	36.6	32.5	36.4	26.8	35.6	30.6	37.8	35.7	-2
Promedio	50.0	46.4	48.4	39.3	46.7	40.5	46.2	43.1	-3

P.6. ¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es " muy malo" y 7 es "muy bueno". Base total:1206 casos

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evaluación última atención recibida. Diferencia 2017-2016. % 6 y 7

La experiencia se deterioró principalmente en el segmento D y en los adultos mayores

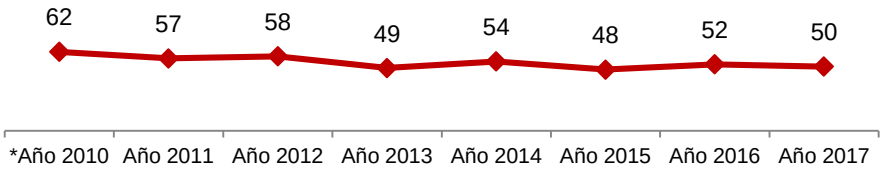
	Total	Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	D	18-40	41-60	61 y más	Fonasa	Isapre
Médicos que le atendieron	-2	1	-5	7	1	2	-8	-1	-2	-5	-1	5
Enfermeras, auxiliares	-1	-1	-3	1	2	1	-5	-2	-5	7	0	0
El trato del personal Administrativo, incluyendo recepcionista	-2	-1	-4	8	-5	2	-6	-2	-5	5	-1	4
La calidad de la infraestructura médica	-10	-8	-12	2	-1	-7	-20	-10	-9	-12	-10	-1
Tiempo que le dio el médico en la atención	0	1	-1	11	2	2	-5	5	-3	-11	0	9
El monto que tuvo que cancelar por esa última atención	-5	-5	-6	3	3	-1	-16	-5	1	-21	-8	3
La comodidad de las salas de espera	-5	-5	-6	10	-6	0	-12	-6	-4	-6	-3	-1
La forma de solicitar hora médica por teléfono	0	-1	2	0	-4	2	3	-4	11	-10	0	7
Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica	-2	1	-5	2	7	-4	-6	1	-3	-11	-4	11
Promedio	-3	-2	-4	5	0	0	-8	-3	-2	-7	-3	4

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evolución Evaluación última atención recibida. % 6 y 7

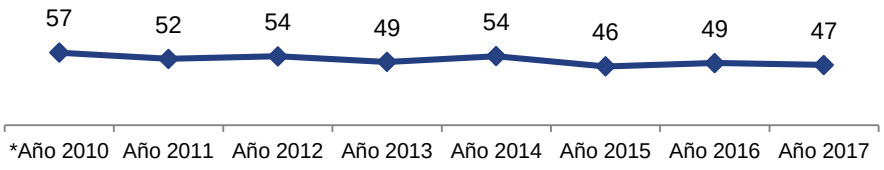
La evaluación del personal no presenta bajas significativas respecto del 2016, pero se aprecia la tendencia a la baja desde el 2010

Médicos que lo atendieron

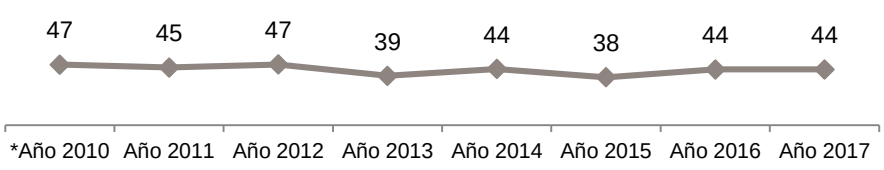


El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista

Enfermeras, auxiliares



Tiempo que le dio el médico en la atención

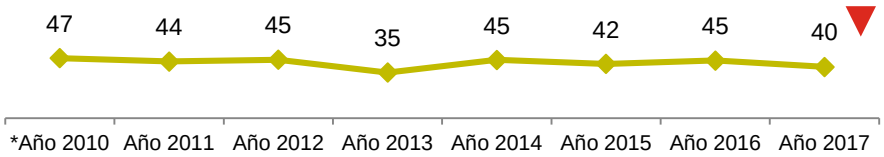


A0.6. ¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es " muy malo" y 7 es "muy bueno". Base 1203 casos

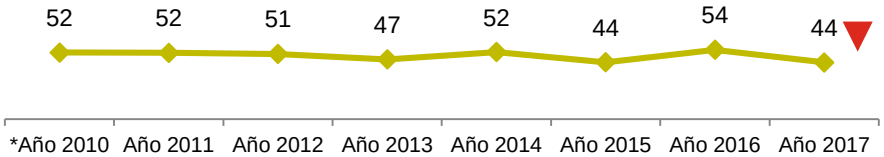
PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evolución Evaluación última atención recibida. % 6 y 7

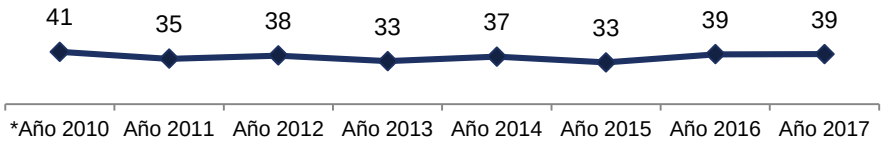
La comodidad de las salas de espera



La calidad de la infraestructura médica

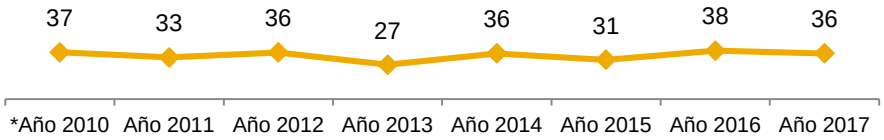


La forma de solicitar hora médica por teléfono



El monto que tuvo que cancelar por esa última atención

Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica



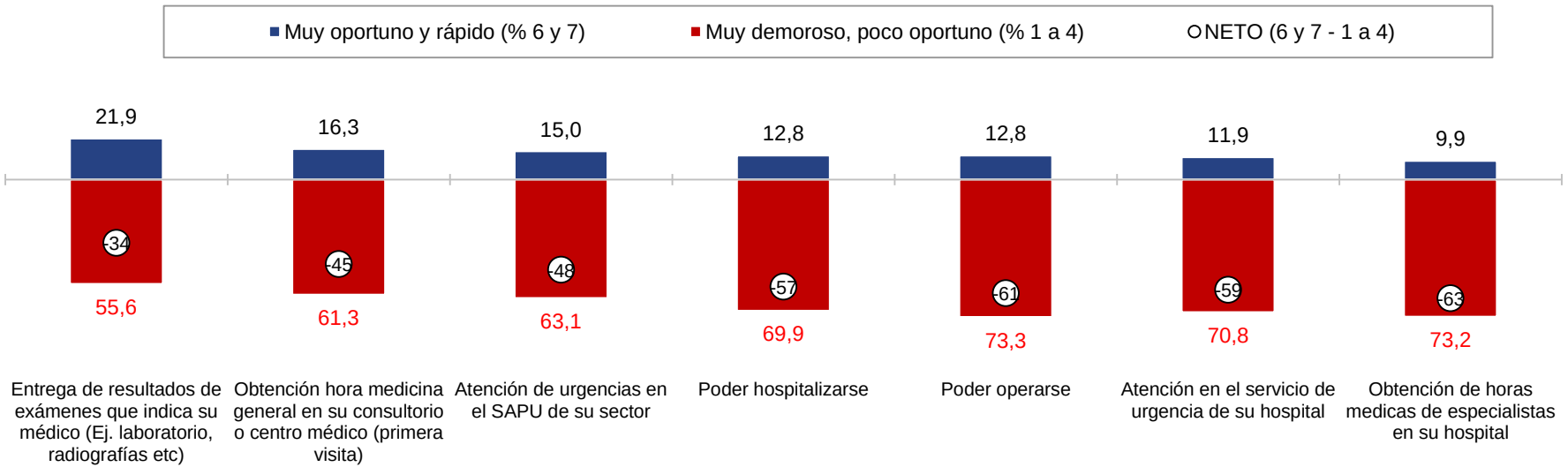
A0.6. ¿Con qué nota califica usted la última atención recibida en salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es " muy malo" y 7 es "muy bueno". Base 1203 casos

© GfK July 29, 2017 | Estudio de Salud 2017

▲▼ Diferencias significativas

PERCEPCIÓN ACCESO

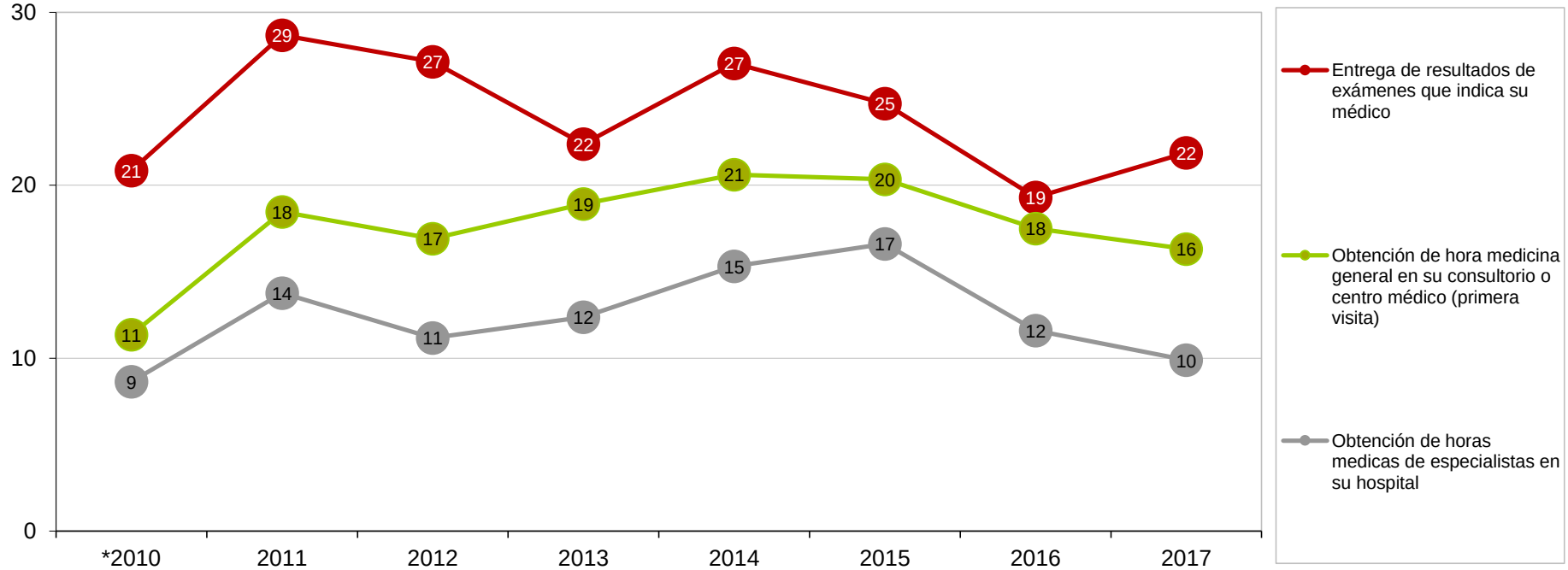
Evaluación acceso a prestaciones médicas En general



A07. ¿Cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno o rápido”. Base 1203 casos

PERCEPCIÓN ACCESO

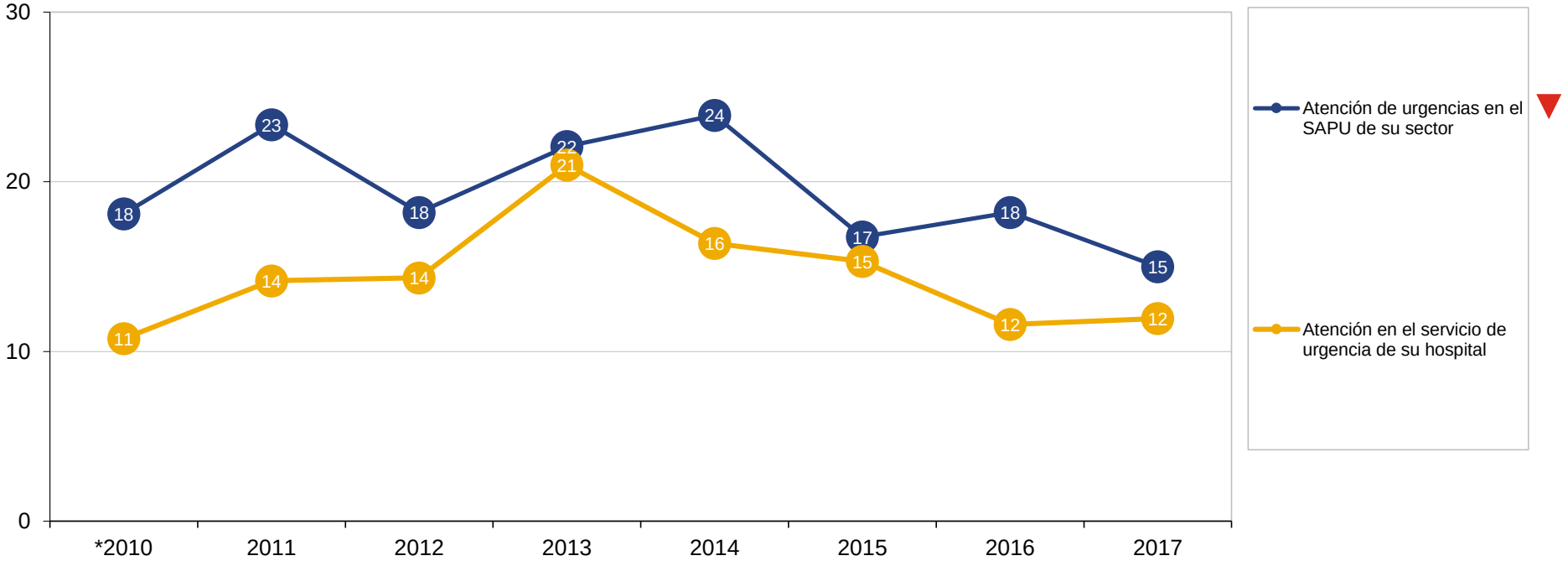
Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas En general. Muy oportuno y rápido (%6 y 7)



A0.7. ¿Cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno o rápido”. Base 1203 casos

PERCEPCIÓN ACCESO

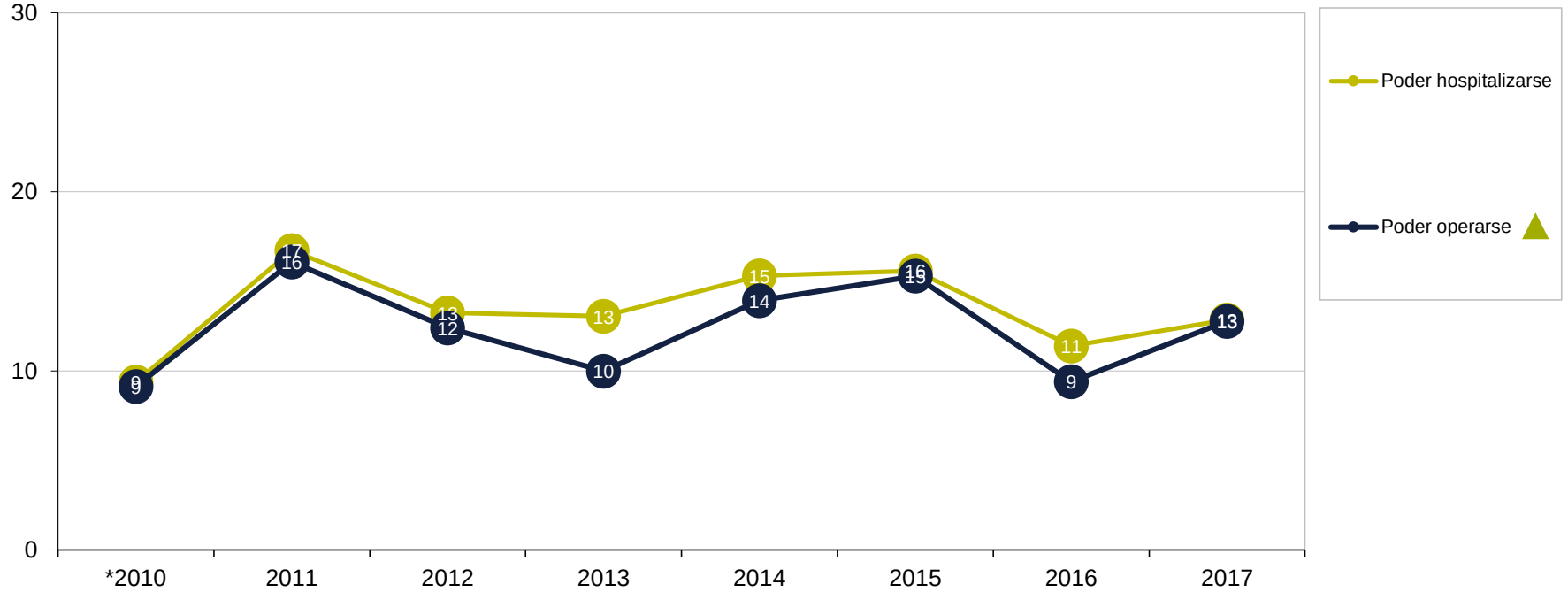
Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas En general. Muy oportuno y rápido (%6 y 7)



A0.7. ¿Cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno o rápido”. Base 1203 casos

PERCEPCIÓN ACCESO

Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas En general. Muy oportuno y rápido (%6 y 7)

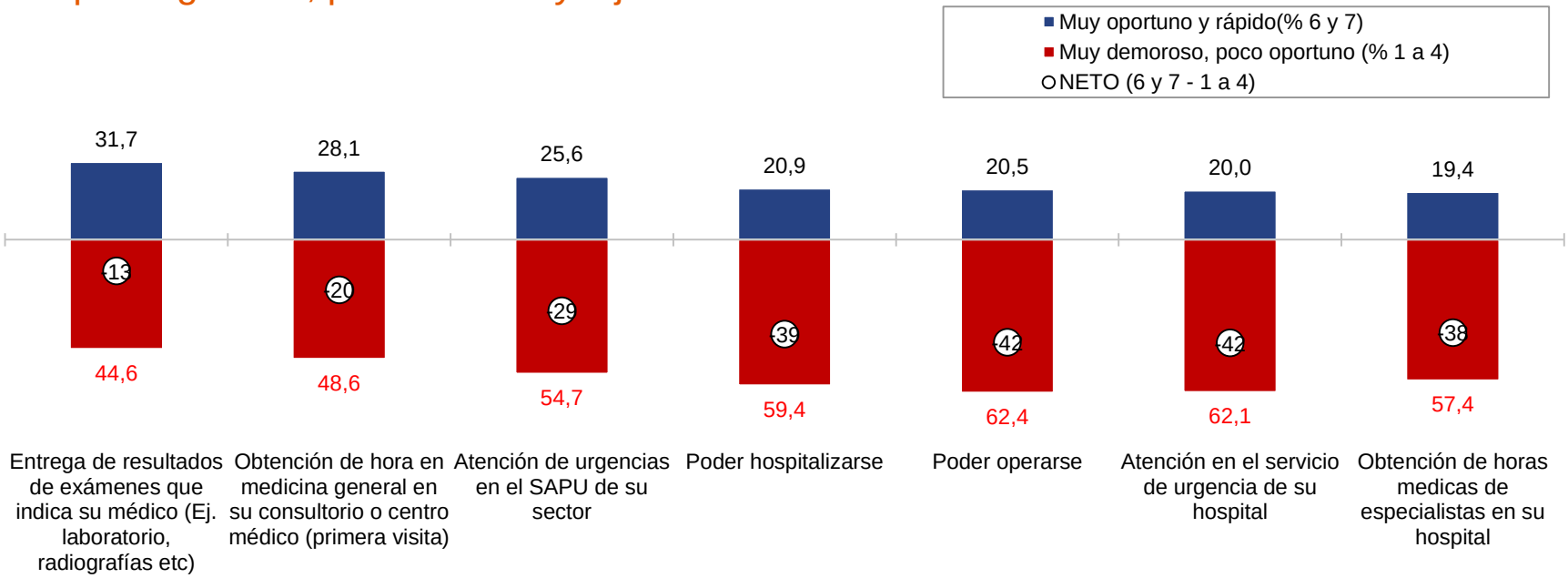


A0.7. ¿Cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno o rápido”. Base 1203 casos

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evaluación acceso a prestaciones médicas Según experiencia

La oportunidad con que las personas reciben las atenciones es mejor evaluada que la percepción general, pero está muy lejos de ser satisfactoria

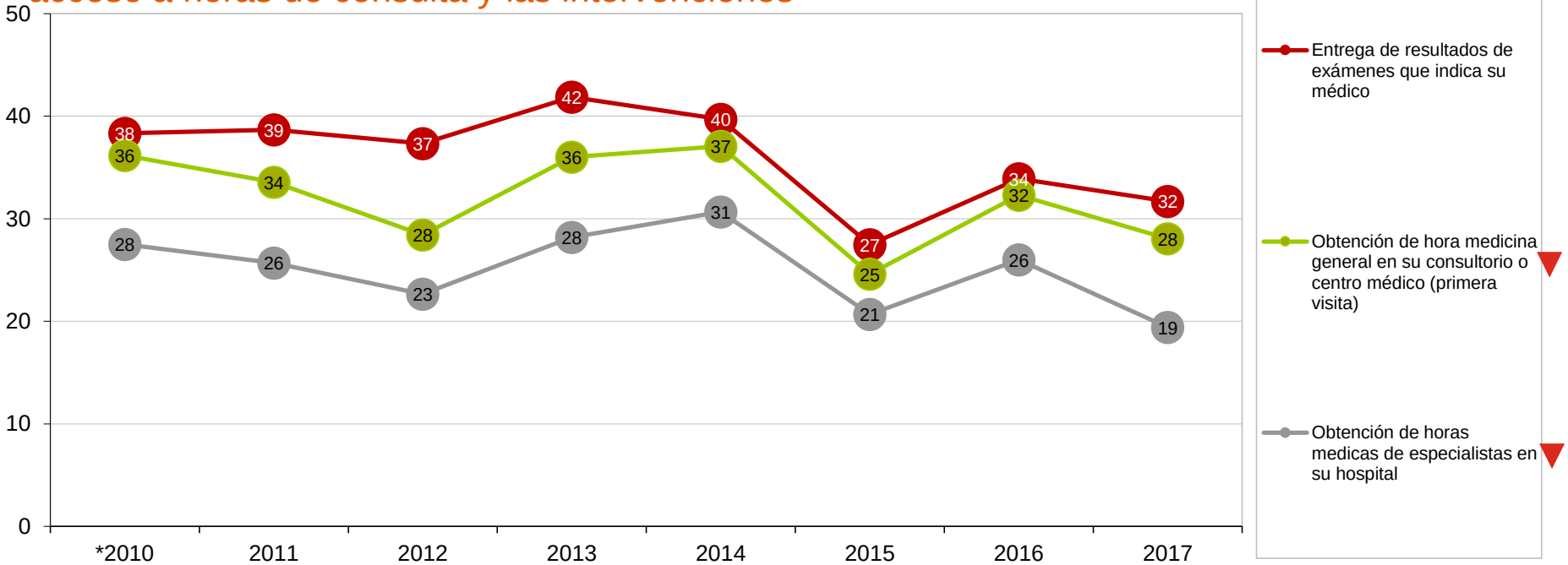


A08. ¿Cuán oportuno y simple ha sido **su acceso personal** a las siguientes prestaciones médicas cuando usted lo ha solicitado? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno”. Base 1203 casos

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas Según experiencia. Muy oportuno y rápido % 6 y 7

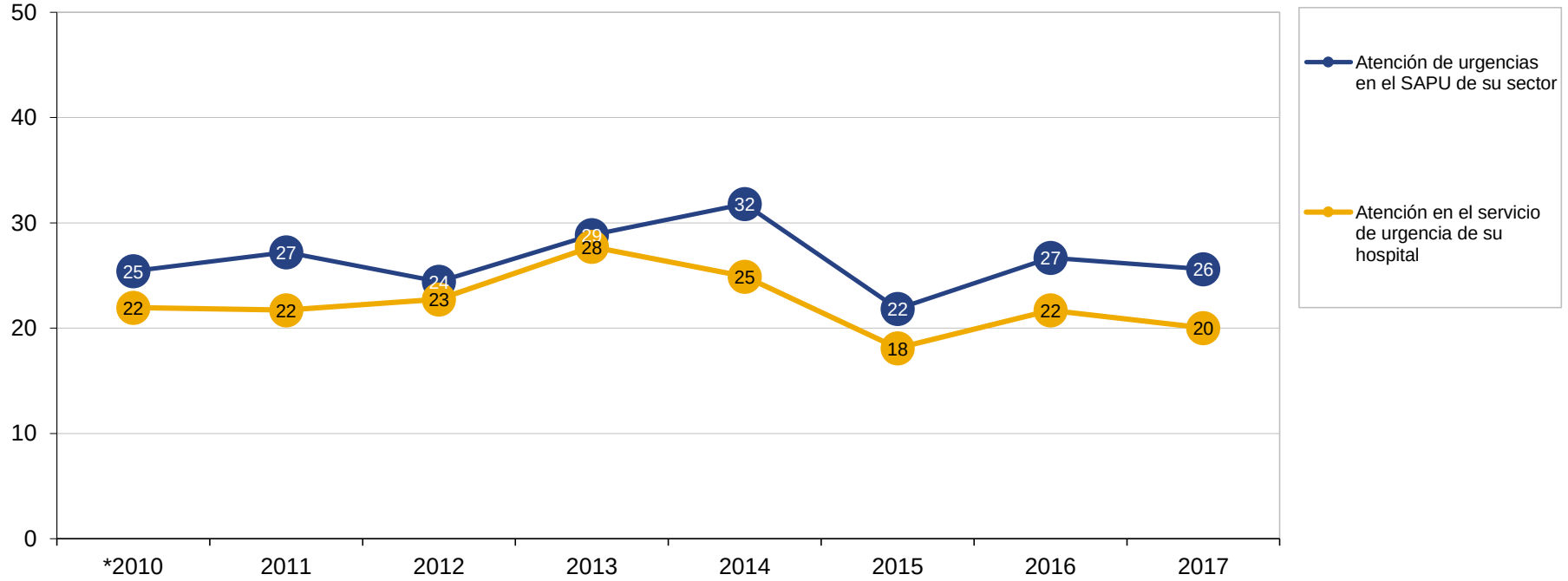
Luego del alza en los indicadores en 2016 estos vuelven a bajar, haciéndose más difícil el acceso a horas de consulta y las intervenciones



A08. ¿Cuán oportuno y simple ha sido **su acceso personal** a las siguientes prestaciones médicas cuando usted lo ha solicitado? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy demoroso" y 7 es "muy oportuno o rápido". Base 1203 casos

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

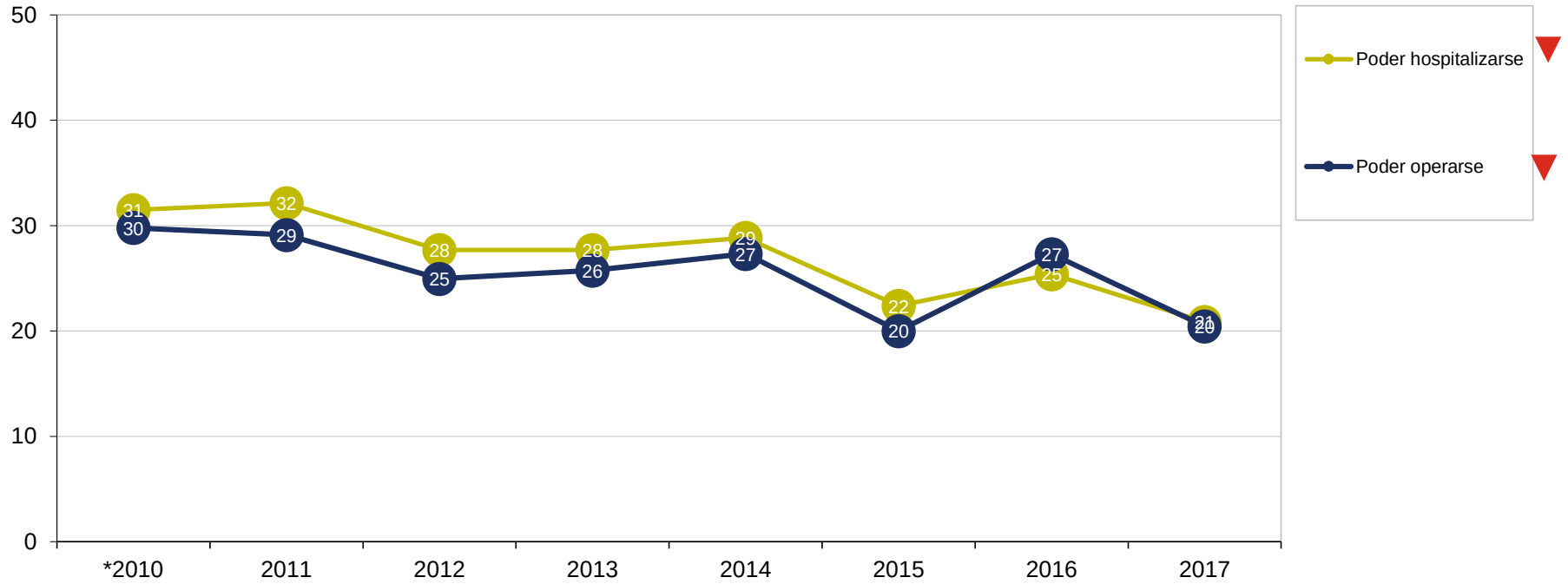
Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas Según experiencia. Muy oportuno y rápido % 6 y 7



A08. ¿Cuán oportuno y simple ha sido **su acceso personal** a las siguientes prestaciones médicas cuando usted lo ha solicitado? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno o rápido”. Base 1203 casos

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA

Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas Según experiencia. Muy oportuno y rápido % 6 y 7

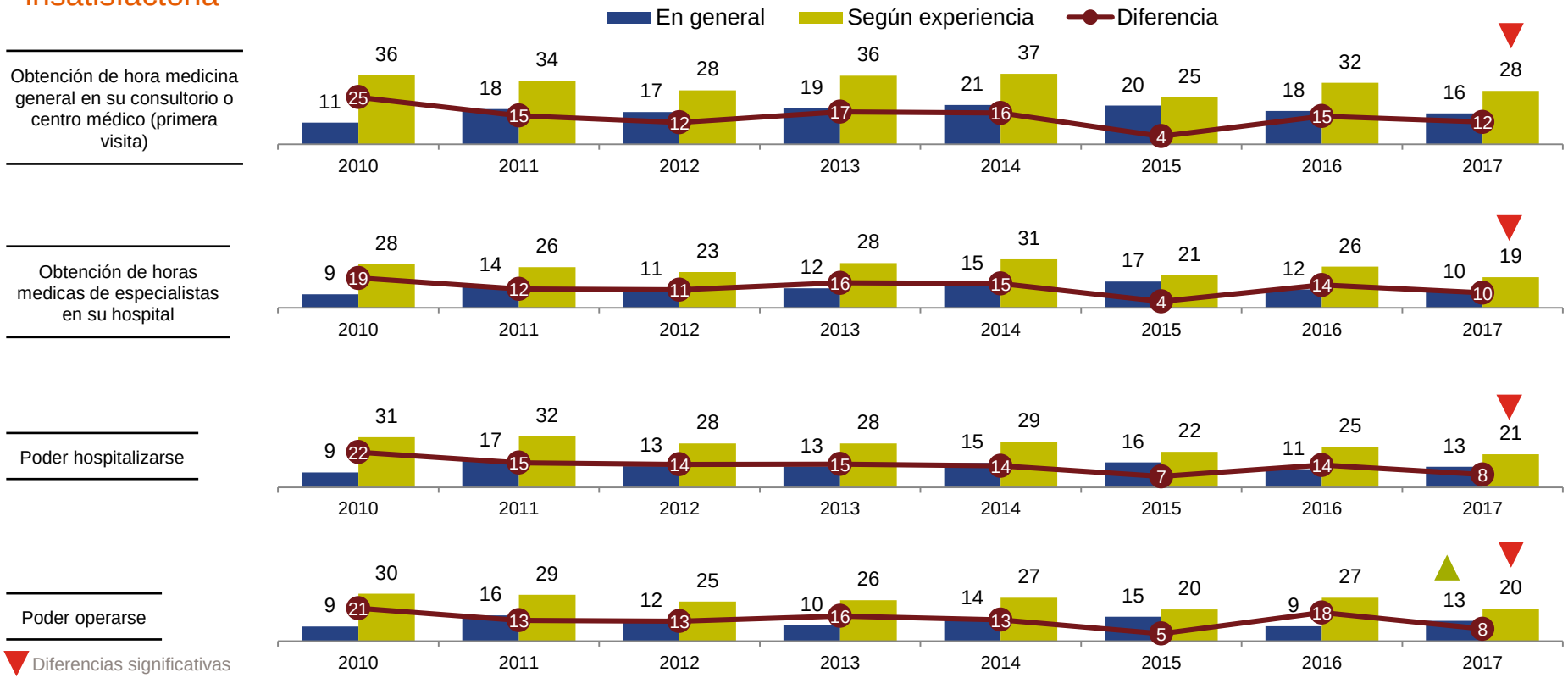


A08. ¿Cuán oportuno y simple ha sido **su acceso personal** a las siguientes prestaciones médicas cuando usted lo ha solicitado? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy demoroso” y 7 es “muy oportuno o rápido”. Base 1203 casos

Evolución evaluación acceso a prestaciones médicas En general vs experiencia por cada aspecto.

Muy oportuno y rápido % 6 y 7

Se acorta la brecha en obtención de horas médicas e intervenciones, dado que la experiencia es más insatisfactoria



Diferencias significativas

PERCEPCIÓN EXPERIENCIA Quiénes perdieron acceso entre el 2016 y el 2017

Acceso a prestaciones médicas según experiencia

(% 6 y 7 experiencia- Muy oportuno y rápido)

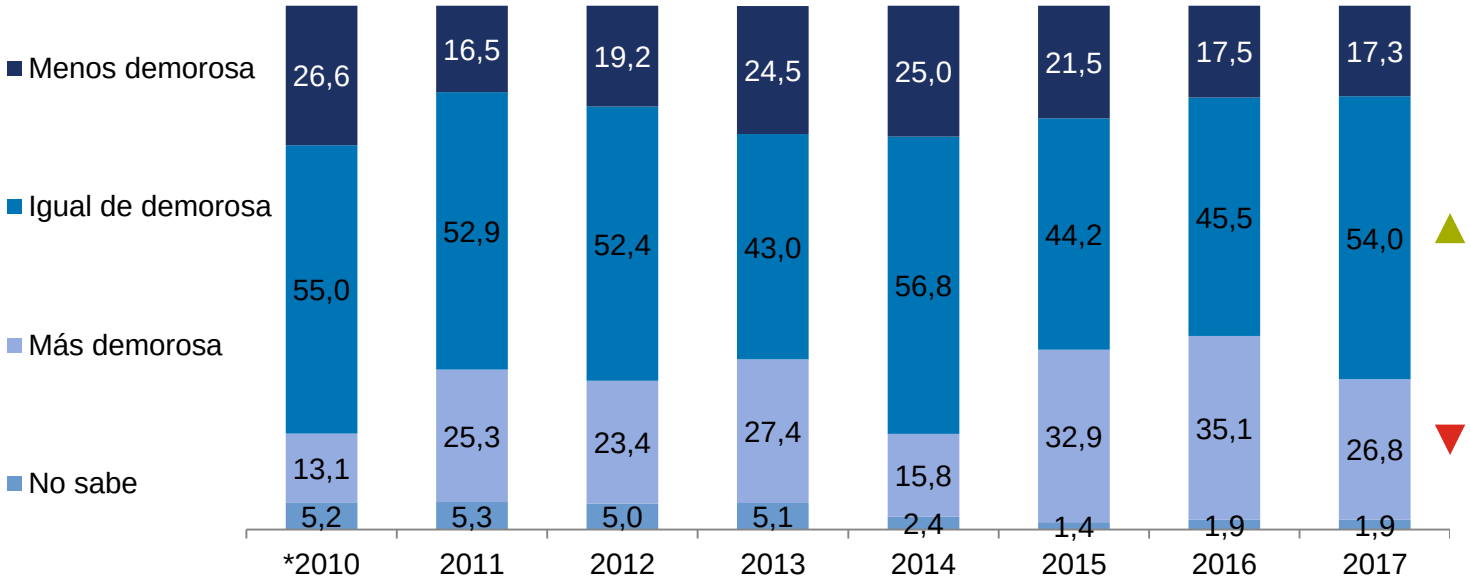
Si bien es bastante transversal la pérdida de acceso, destacan los NSE alto y medio, mujeres, mayores de 60 años y usuarios de Isapre

2017-2016. Perdieron acceso	Total	Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	D	18-40	41-60	61 y Más	Fonasa	Isapre
Obtención de hora en medicina general en su consultorio o centro médico (primera visita)	**-4.2**	-2.7	**-5.9**	**-10.5**	-5.4	2.7	-5.6	-4.2	1.4	**-16.8**	-2.0	2.8
Obtención de horas medicas de especialistas en su hospital	**-6.6**	-4.4	**-8.9**	**-11.0**	**-9.0**	-3.6	-5.2	**-5.9**	**-5.8**	**-10.0**	**-3.9**	-8.3
Entrega de resultados de exámenes que indica su médico (Ej. laboratorio, radiografías etc)	-2.2	-2.1	-2.4	-1.9	-3.7	1.1	-2.5	-0.2	-3.8	-5.6	0.2	0.4
Poder hospitalizarse	**-4.5**	-1.7	**-7.4**	-1.9	**-12.1**	-0.5	-1.6	-3.2	-4.5	**-9.7**	-1.8	-0.9
Poder operarse	**-6.8**	-4.2	**-9.5**	-2.9	**-13.9**	0.6	**-7.0**	**-5.8**	**-7.4**	-9.3	**-5.4**	-5.0
Atención de urgencias en el SAPU de su sector	-1.1	-0.1	-2.1	-6.6	1.2	2.6	-3.0	-1.6	-1.4	1.2	1.8	-7.3
Atención en el servicio de urgencia de su hospital	-1.7	1.0	-4.4	-4.7	-5.2	-3.2	2.4	-1.2	-0.3	-7.0	1.0	-7.2
Suma de diferencias	-27.1	-14.2	-40.6	-39.5	-48.1	-0.3	-22.5	-22.1	-21.8	-57.2	-10.1	-25.5

PERCEPCIÓN DE ACCESO

Sistema de Salud Chileno: Percepción del acceso a prestaciones médicas en 1 año más. Evolución

Si bien no existe la expectativa de que la oportunidad en el acceso a prestaciones médicas vaya a mejorar, baja la proporción más crítica que cree que empeorará (principalmente en segmento ABC1)

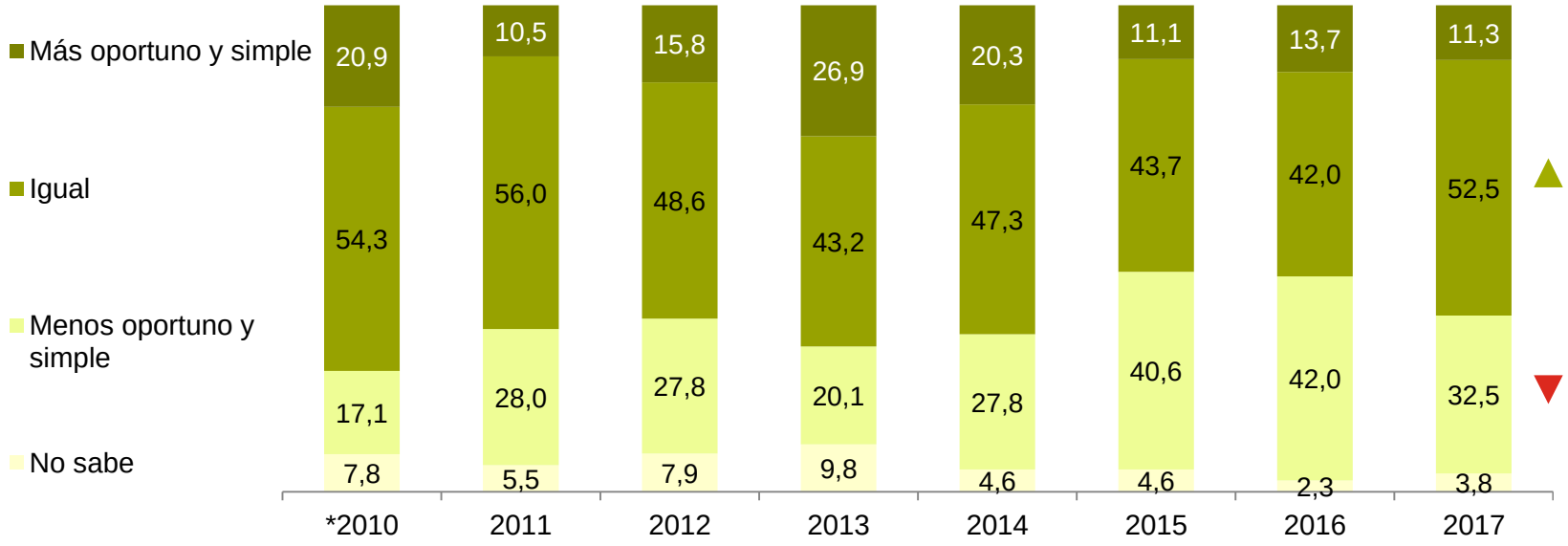


% Más demorosa	2016	2017
ABC1	43.2	18.5

A09. ¿En un año más piensa Ud que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma: más demorosa, menos demoroso o igual de demorosa? Base 1203 casos

Percepción del acceso personal a prestaciones médicas en 1 año más. Evolución

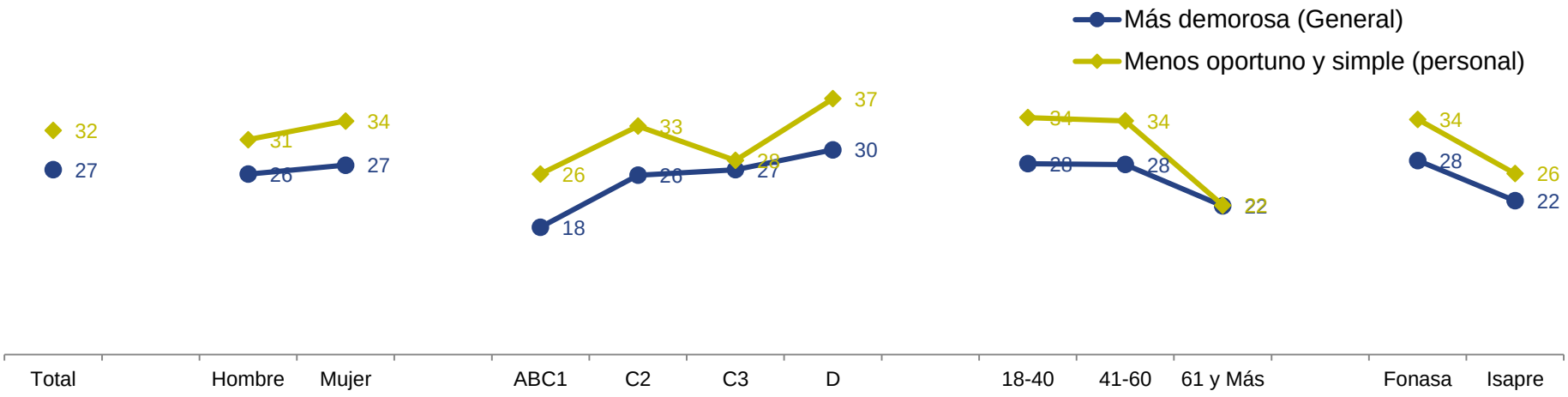
En el caso de acceso personal, al igual que en general, no existe optimismo en que la situación mejore el próximo año, pero baja quienes creen que va a empeorar.



A10. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será **su acceso** a las prestaciones médicas en un año más? Base 1203 casos

Percepción del acceso General vs personal a prestaciones médicas en 1 año más según segmentos.

Si bien la evaluación del acceso personal a distintas prestaciones es superior al de la población en general (% 6 y 7: muy oportuno y rápido), las expectativas a 1 año plazo es que mi situación empeore más que el resto.

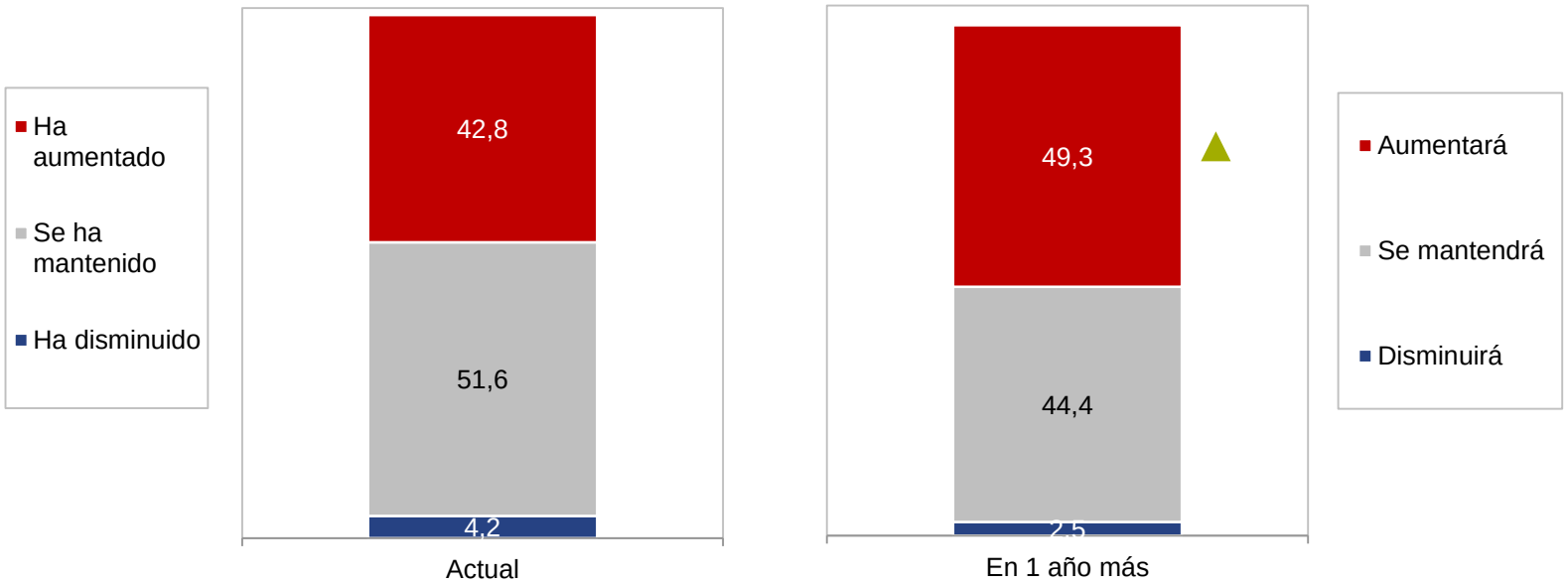


A09. ¿En un año más piensa Ud que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma: más demorosa, menos demoroso o igual de demorosa? Base 1203 casos
A10. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será **su acceso** a las prestaciones médicas en un año más? Base 1203 casos

Financiamiento de la salud

Gasto personal (pago bolsillo) en salud incluyendo remedios. Actual vs futuro

El gasto en salud para una gran proporción es un gasto en aumento

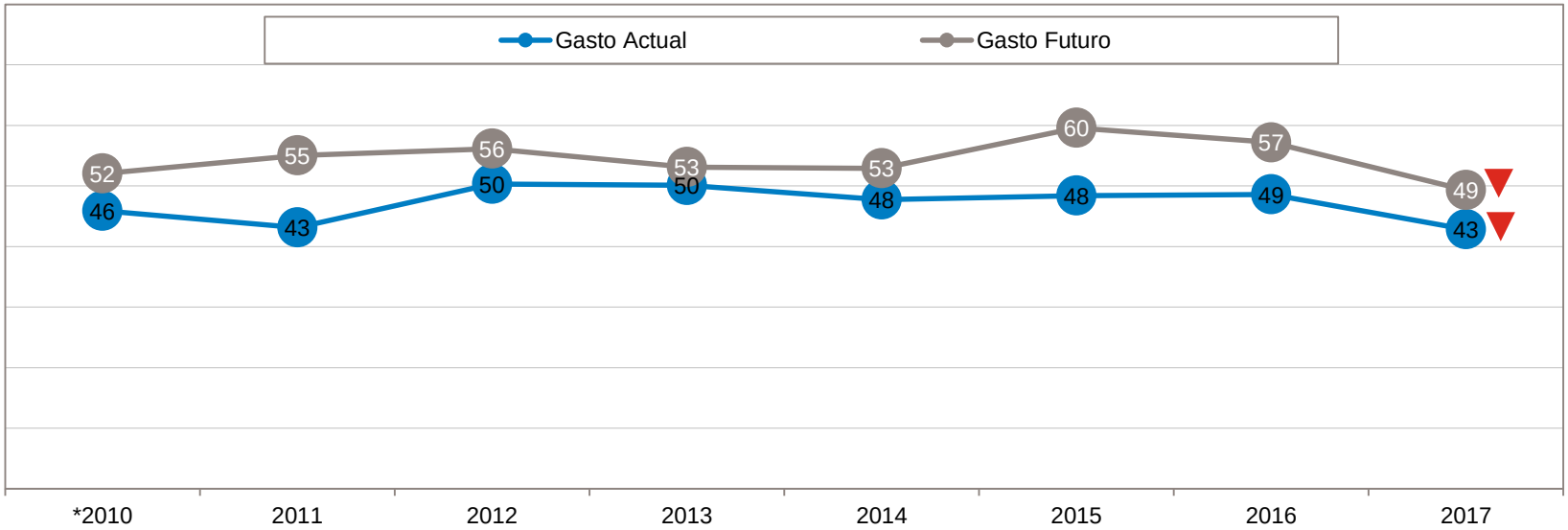


A04. El gasto personal (pago bolsillo) suyo en salud incluyendo remedios, ¿Ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? / A05. ¿Cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?/ A05. El gasto personal suyo en salud, incluyendo remedios, ¿cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más? Base 1203

Evolución Gasto personal (pago bolsillo) en salud incluyendo remedios

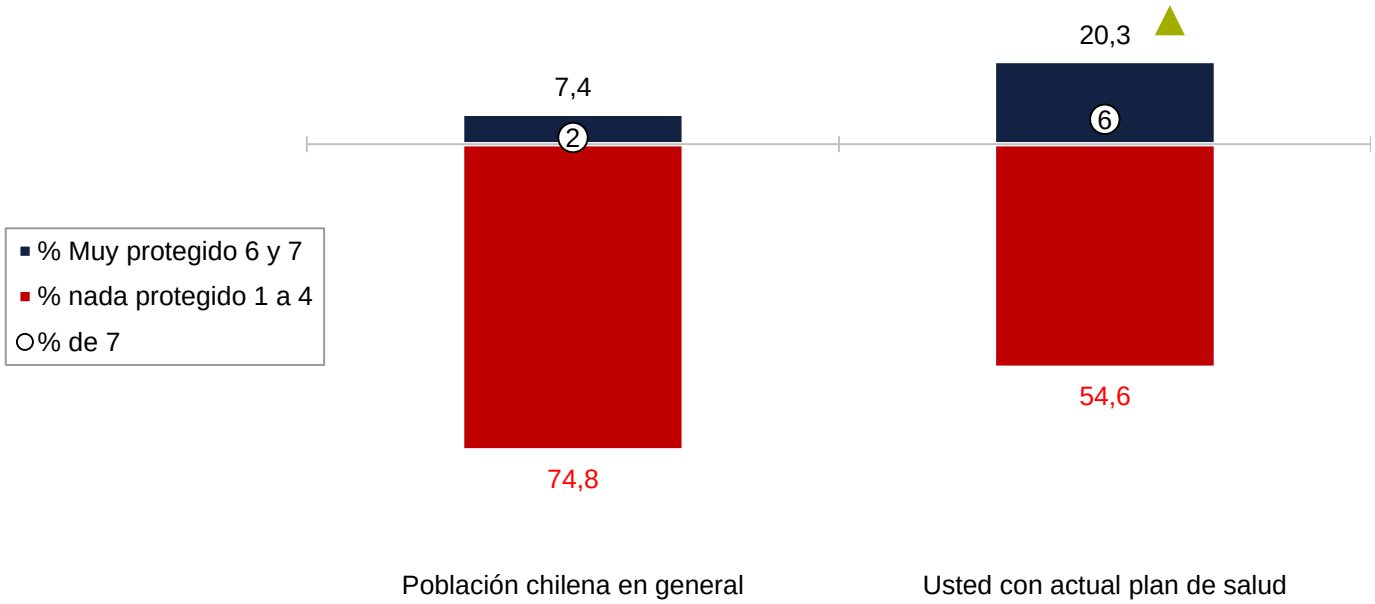
Sigue la tendencia a la baja en la proporción que percibe que el gasto en salud ha aumentado y lo seguirá haciendo, probablemente está influido por: la ley de fármacos, el Fondo nacional de Medicamentos, las Isapres que no realizaron alzas en sus planes.

% señala aumentó / aumentará



A04. El gasto personal (pago bolsillo) suyo en salud incluyendo remedios, ¿Ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? / A05. ¿Cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?/ A05. El gasto personal suyo en salud, incluyendo remedios, ¿cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más? Base 1203

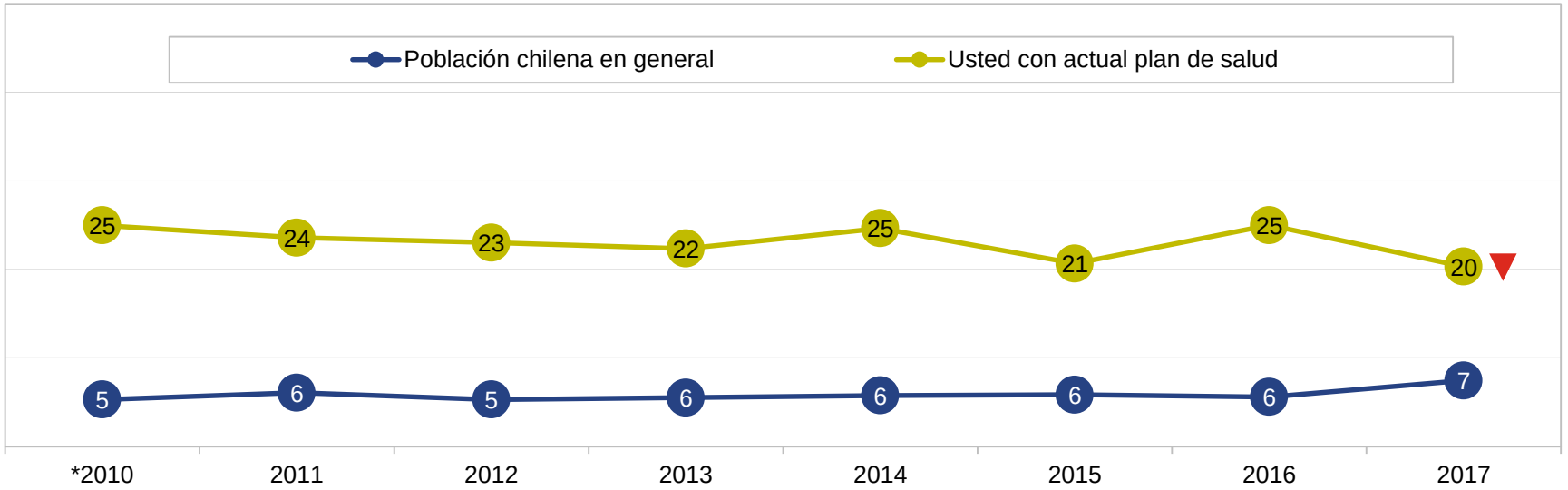
Cobertura y protección financiera



A11. ¿Cuán cubierto y protegido financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud?. A12.. ¿Cuán cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “nada protegido” y 7 es “muy protegido” Base 1203 casos

Evolución cobertura y protección financiera.
% Muy protegido (6 y 7)

Baja nuevamente la proporción que opina que su plan de salud lo tiene financieramente muy protegido

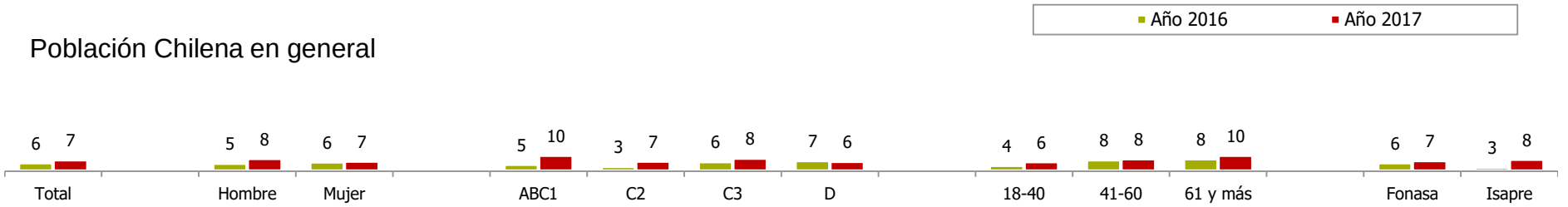


A10. ¿Cuán cubierto y protegido financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? A11.¿Cuán cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “nada protegido” y 7 es “muy protegido” Base 1203 casos

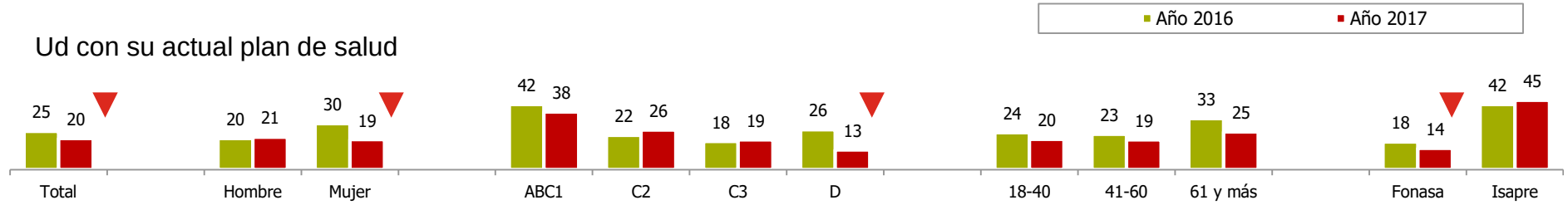
Cobertura y protección financiera.
% Muy protegido (6 y 7)

La baja se da principalmente en las mujeres, NSE bajo y usuarios de Fonasa

Población Chilena en general



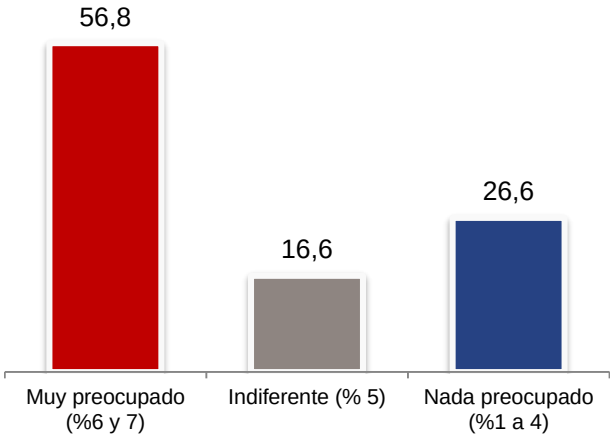
Ud con su actual plan de salud

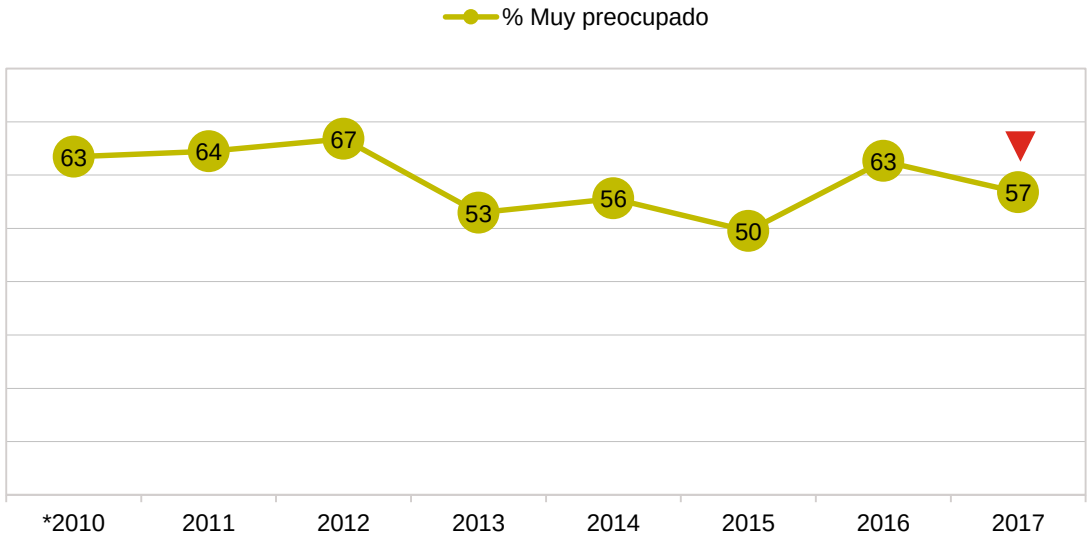


A11. ¿Cuán cubierto y protegido financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? A12. ¿Cuán cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “nada protegido” y 7 es “muy protegido” Base 1203 casos

Preocupación de sufrir una enfermedad catastrófica que no esté cubierta por el auge

La población que se siente preocupada de sufrir una enfermedad catastrófica que no esté considerada en el AUGE dobla a quienes no se sienten preocupados. El % baja respecto a 2016.





A13. ¿Cuál es el nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan Auge? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado” Base 1203

Conclusiones Sistema de Salud

- El 2017 es un mal año en cuanto a la experiencia en las atenciones y acceso a la salud de la población, sobre todo las mujeres. Esto se evidencia en bajas significativas en la evaluación de su sistema de salud, última atención y acceso a prestaciones.
- Desde el 2010 se aprecia una tendencia a la pérdida de valor en la atención que otorga el personal de salud, tanto médicos como enfermeras y administrativos y a un costo que se percibe más elevado.
- Las dificultades para conseguir hora, ya sea para primera consulta o para atención con especialista, así como para hospitalizarse y operarse han aumentado, poniendo de manifiesto la falta de especialistas y las listas de espera que hay en el sistema.
- Respecto al desembolso en salud incluyendo remedios hay un leve avance, al disminuir la proporción más crítica que señala que ha gastado más y cree que seguirá aumentando este gasto. Lo anterior puede deberse a ley de fármacos y el intercambio con medicamentos bioequivalentes, al Fondo Nacional de Medicamentos y a la mantención de los precios de los planes de salud de algunas Isapres.

Universidad
Andrés Bello
Instituto de
Salud Pública
Andrés Bello