

# ENCUESTA NACIONAL DE SALUD 2020



—  
Versión 1

GAME CHANGERS



Job N°: 20-051297-01

© 2020 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

IPSOS CHILE cumple con los requerimientos de calidad de la norma internacional ISO 20252 en Investigación de Mercados, Social y de Opinión

# CONTENIDOS

- 1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS**  
Pag 3
- 2. METODOLOGÍA Y MUESTRA**  
Pag 6
- 3. RESUMEN EJECUTIVO**  
Pag 8
- 4. PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS**  
Pag 10
- 5. INDICE DE CALIDA DE LA SALUD**  
Pag 12
- 6. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**  
Pag 21
- 7. GASTO, FINANCIAMIENTO Y COBERTURA DE LA SALUD**  
Pag 51

# ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

# 1

# ANTECEDENTES

El Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello se ha preocupado por el desarrollo y difusión de investigaciones que contribuyan a la comprensión de las políticas públicas en Salud, con el objetivo final de contribuir con información útil para la toma de decisiones.

El año 2020 ha realizado la Décima Primera Encuesta sobre el Sistema de Salud Chileno para conocer cuál es la percepción de los usuarios acerca del Sistema de Salud actual y la forma en que perciben algunas políticas sociales.

La versión 2020 está marcada por los efectos de la Pandemia por COVID-19 en el Sistema de Salud chileno.

En el presente documento se presentan los resultados 2020 y las series históricas.



## **OBJETIVO DEL ESTUDIO**

---

Evaluar la Sistema Chileno de Salud a través del cálculo del Índice de la Calidad de Salud y comparación de resultados con la serie histórica.

# METODOLOGÍA Y MUESTRA

# 2

# METODOLOGÍA



## METODOLOGÍA

Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas online a través de Ipsos Interactive Services (IIS) y complemento de encuesta online con contacto telefónico.



## GRUPO OBJETIVO

Personas de 18 años a 85 años, residentes en la Región Metropolitana, Región de Valparaíso y Región del Biobío, pertenecientes a los GSE ABC1, C2, C3 y D.



## MUESTRA

1200 casos.  
400 encuestas por región.



## TRABAJO DE CAMPO

Trabajo de campo entre el 22 de julio al 11 de agosto del 2020.

## COMPARABILIDAD

A nivel de Índice de Calidad la comparación es entre 2010 al 2020. Sin embargo, la medición del año 2010 sólo incluye a la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso.

**Nota técnica:** por efectos de la pandemia de COVID19 y la imposibilidad de replicar la medición con encuestas cara a cara en hogares, por las restricciones de movilidad, se reemplazó la metodología por una encuesta de levantamiento mixto, que en su diseño replica las características de las muestras levantadas los años previos, términos de edad, sexo y GSE de las personas encuestadas.

# RESUMEN EJECUTIVO

# 3



# RESUMEN EJECUTIVO



## CAÍDA DE LOS INDICADORES

Tanto el índice de calidad de la salud en general, como el índice de experiencia tienen caídas importantes este año 2020.

En ambos indicadores se rompe la tendencia estacionaria que se venía dando en los últimos 3 o 4 años, sufriendo fuertes bajas por efectos de la pandemia de Coronavirus.



## MANTENCIÓN DE ÍNDICE DE EXPECTATIVAS

El índice de expectativa de calidad, que mide la percepción futura de la calidad de la salud se mantiene estable respecto de los últimos años, a pesar de la fuerte caída de los indicadores de calidad y experiencia.



## EXPERIENCIA AFECTADA

Los indicadores de experiencia son los más afectados en este año de pandemia de Coronavirus.

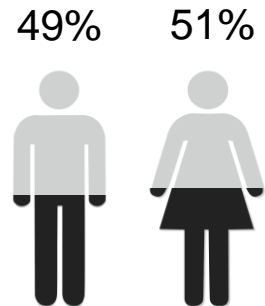
Las evaluaciones de la última atención en salud son aquellos que sufren caídas más fuertes, probablemente impactados por la saturación del sistema y la priorización de los casos de COVID19

# PERFIL DEL ENTREVISTADO

# 4

# DEMOGRÁFICOS

## SEXO



## TRAMOS DE EDAD

18 a 29 años	369
30 a 44 años	338
45 a 59 años	319
60 a 85 años	174
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>

## REGIÓN

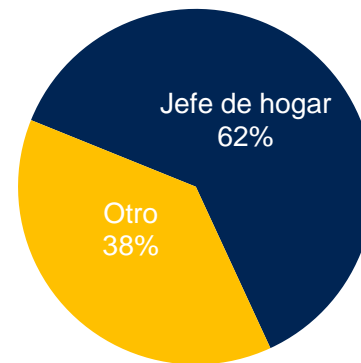
Metropolitana	400
BioBío	400
Valparaíso	400
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>

## GRUPO SOCIOECONÓMICO



C1	301
C2	252
C3	365
D	282

## ROL EN EL HOGAR



**Ponderación de resultados:** los resultados de la encuesta fueron ponderados, dándole a cada segmento el peso real que tienen en la población de estudio, siguiendo datos del Censo de Población 2017. Las variables de ponderación utilizadas son Región, edad, sexo y GSE.

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

# 5

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA 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

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

## INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

- P2. Con la experiencia que usted ha tenido 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”.
- P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (Médicos que le atendieron; Enfermeras, auxiliares; El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista; La comodidad de las salas de espera; La calidad de la infraestructura médica; La forma de solicitar hora médica por teléfono; Tiempo que le dio el médico en la atención; Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica; El monto que tuvo que cancelar por esa última atención)
- P7. Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU acceso personal a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita); Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital; Entrega de resultados de exámenes que indica su médico (ejemplo, laboratorio, radiografías, etc.); Poder hospitalizarse; Poder operarse; Atención de urgencias en el SAPU de su sector; Atención en el servicio de urgencia de su hospital)

## INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

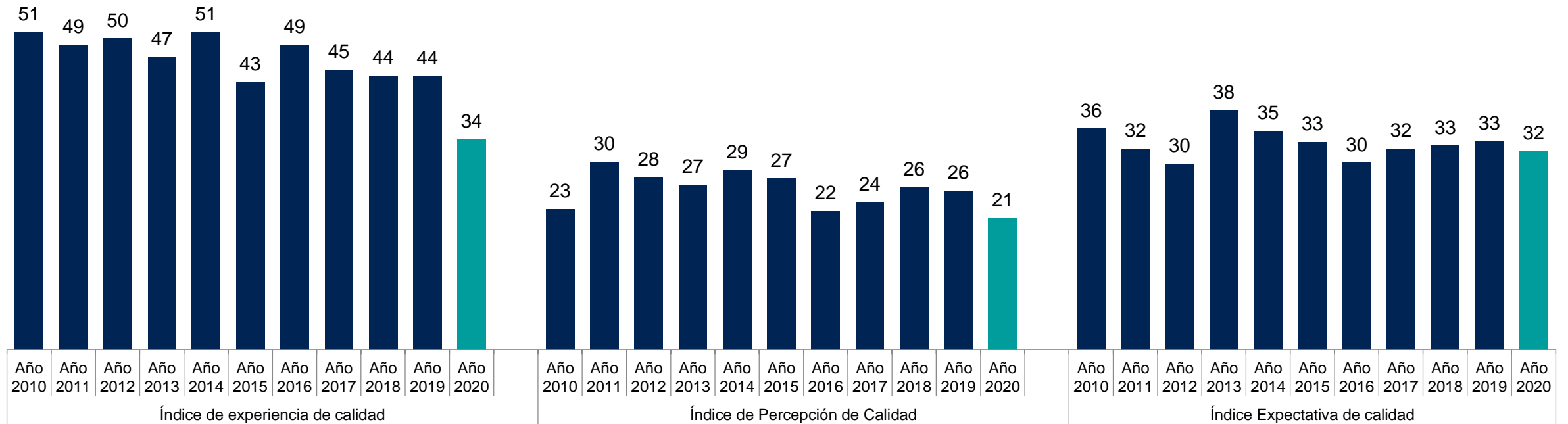
- P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”.
- P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Médicos que le atendieron; Enfermeras, auxiliares; El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista; La comodidad de las salas de espera; La calidad de la infraestructura médica; La forma de solicitar hora médica por teléfono; Tiempo que le dio el médico en la atención; Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica; El monto que tuvo que cancelar por esa última atenciónC

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

## INDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

- P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?
- P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?
- P8. ¿En un año más piensa usted que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?
- P9. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será SU ACCESO a las prestaciones médicas en un año más?
- P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud?
- P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud?
- P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan Auge?

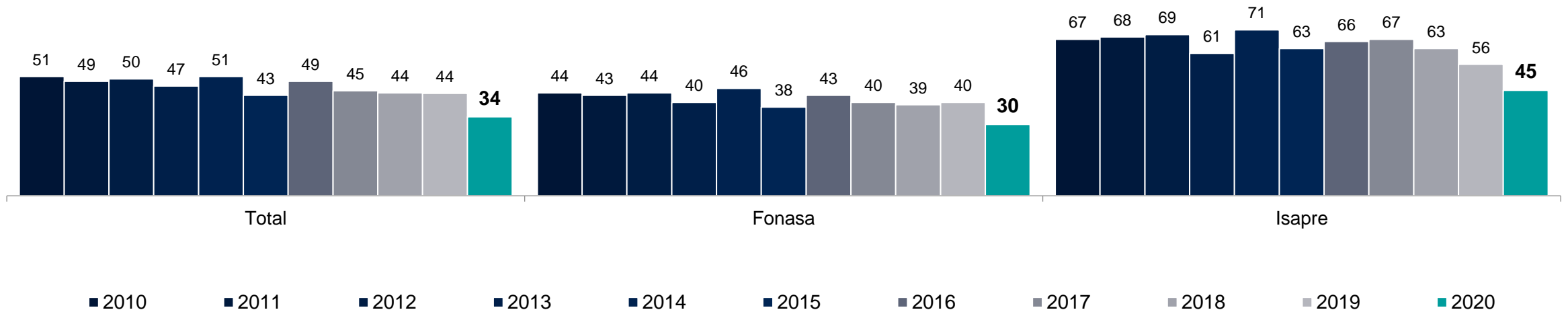
# EVOLUTIVO DE ÍNDICES DE EXPERIENCIA, PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA



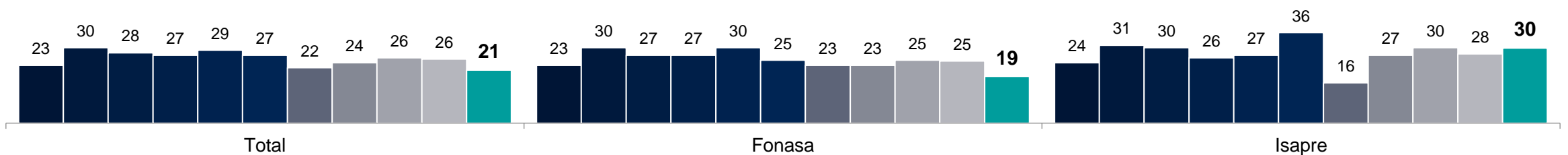


# EVOLUTIVO DE ÍNDICES DE EXPERIENCIA Y PERCEPCIÓN SEGÚN SEGURO DE SALUD

## Índice Experiencia de calidad



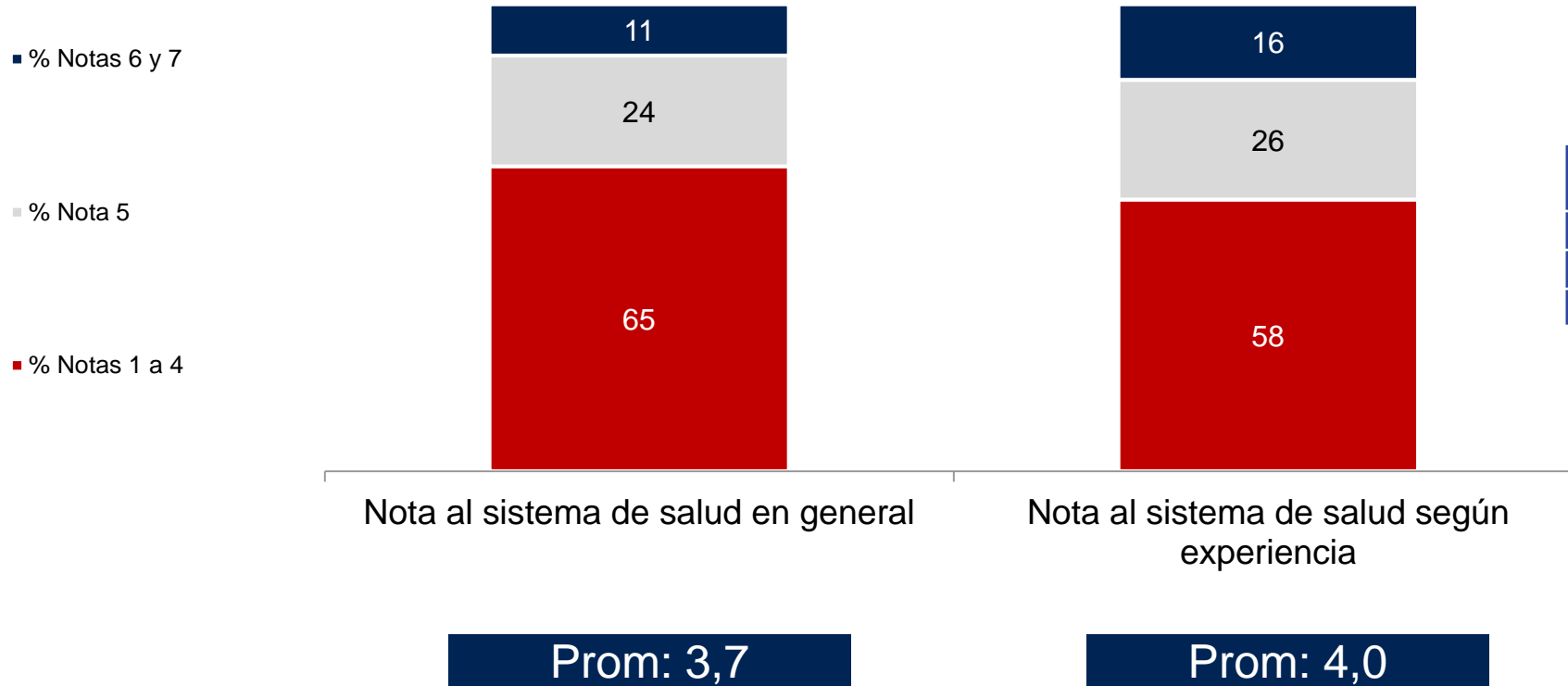
## Índice Percepción de calidad



# CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

# 6

# EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD 2020

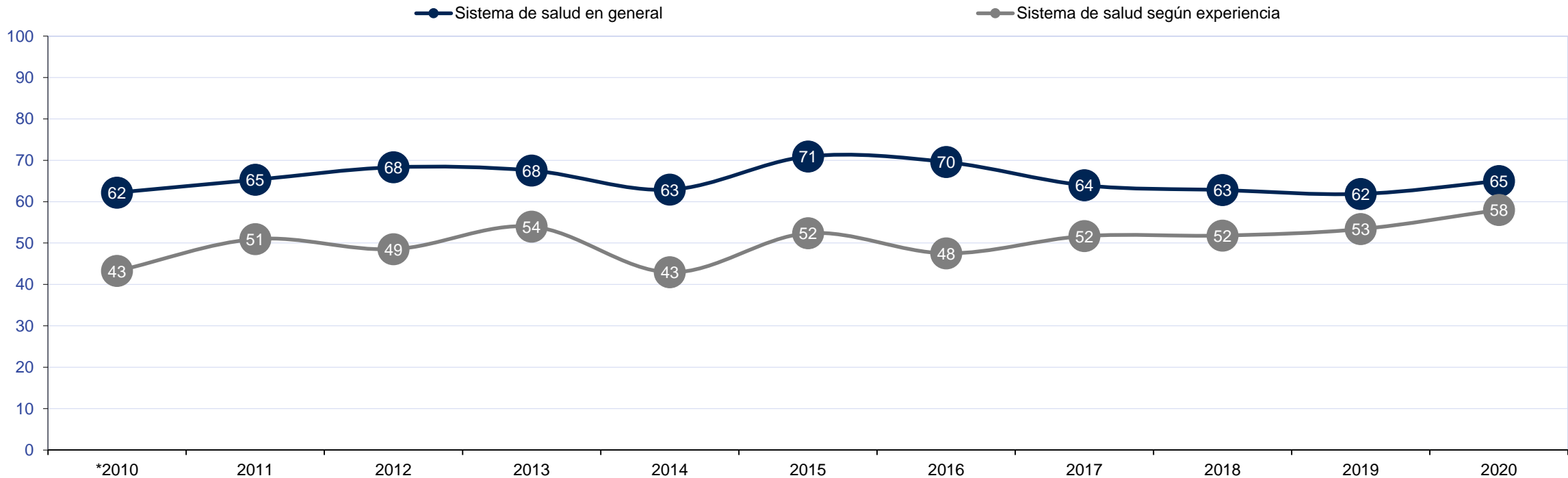


	Se atendió en el sistema de salud desde marzo a la fecha	
	SI	NO
%6+7	13%	9%
Nota sistema Gral.	18%	14%
Nota experiencia		

P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

P2. Con la experiencia que usted ha tenido 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”. (B: 1200, total encuestados)

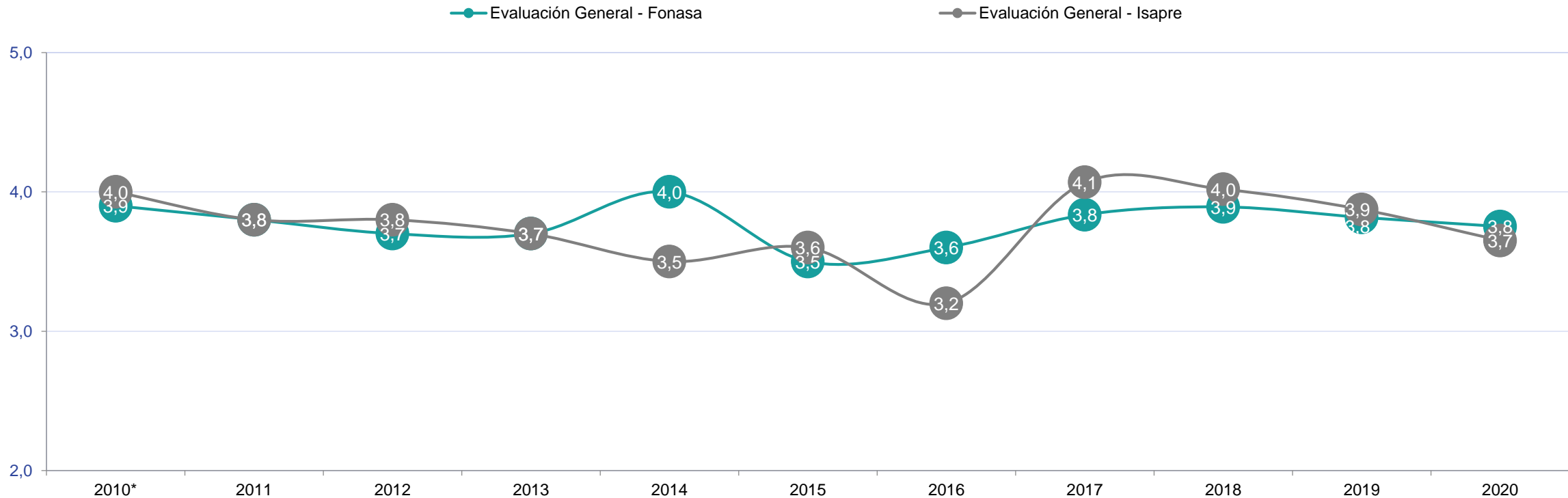
# EVOLUTIVO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD EN GENERAL Y SEGÚN EXPERIENCIA PERSONAL (% NOTA 1 A 4)



P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

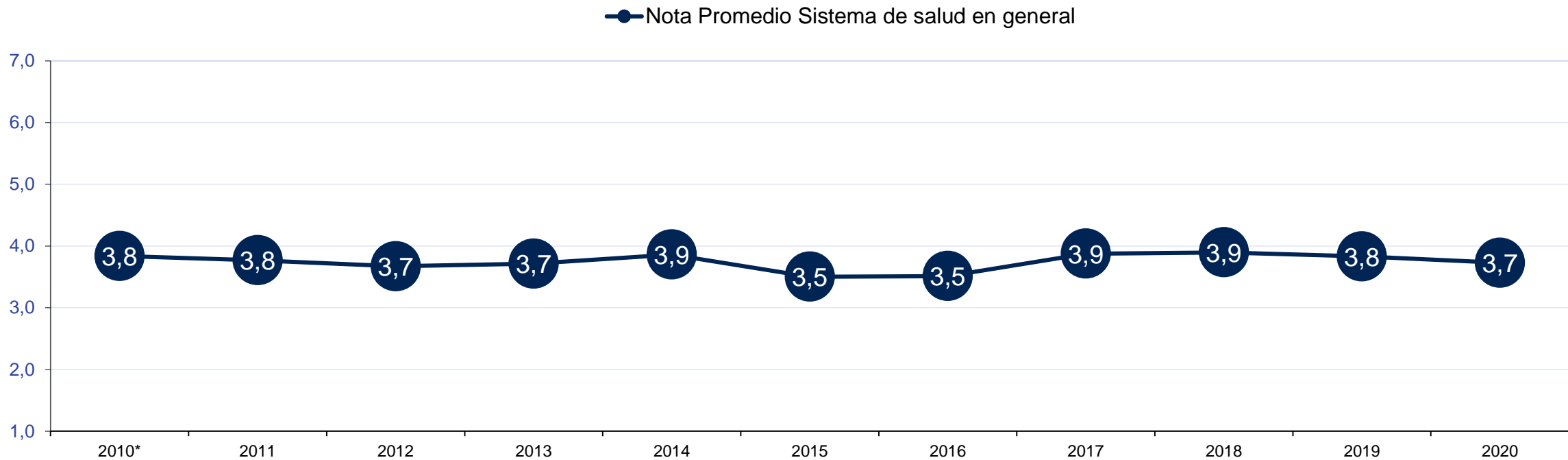
P2. Con la experiencia que usted ha tenido y su grupo familiar, ¿qué nota le pone usted al sistema de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. (B: 1200, total encuestados)

# EVOLUTIVO DE PROMEDIOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD EN GENERAL SEGÚN SEGURO DE SALUD



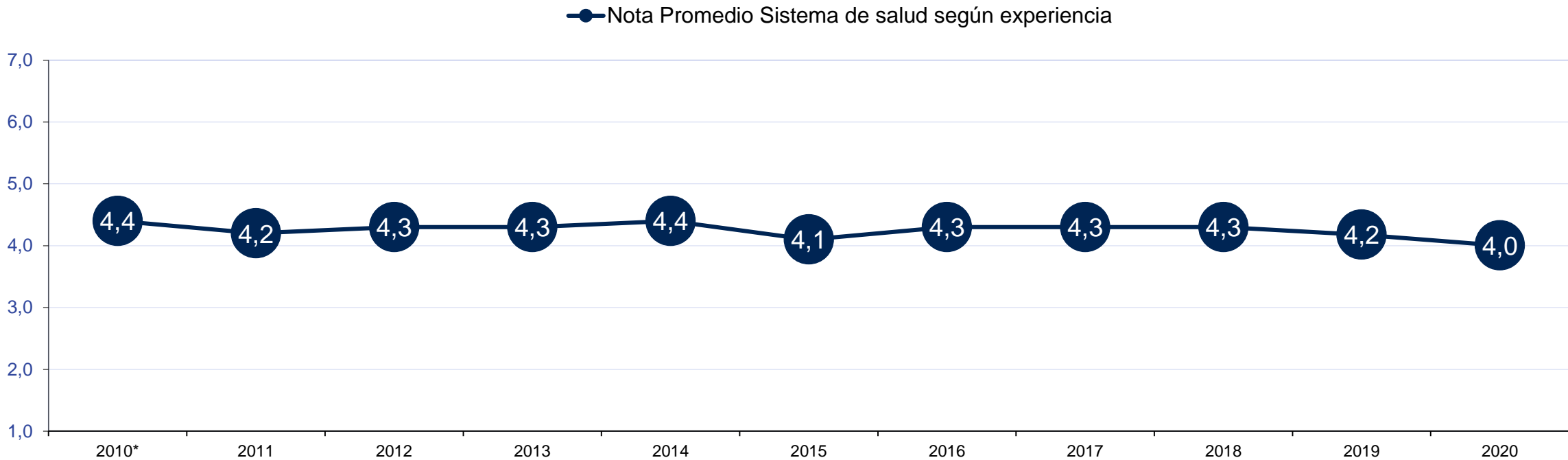
P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

# PROMEDIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD



P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

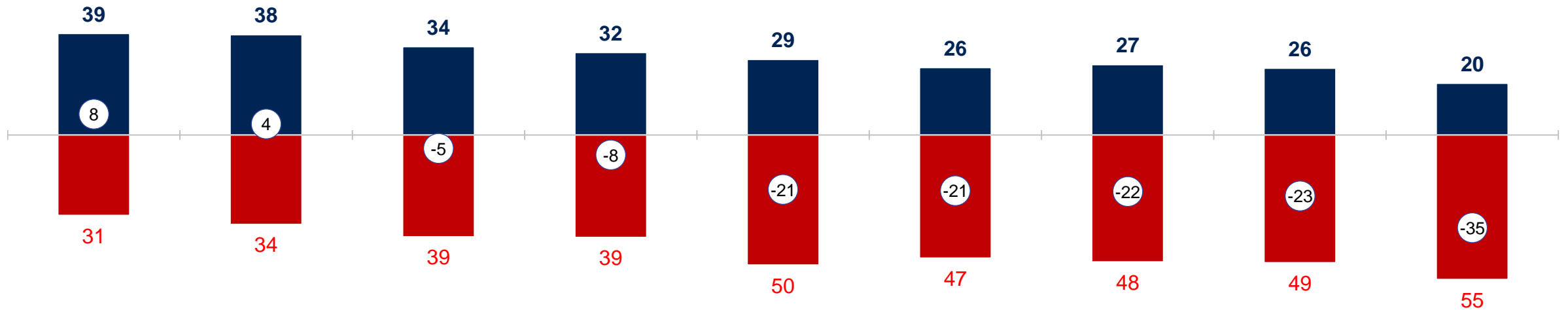
# PROMEDIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD SEGÚN EXPERIENCIA



P2. Con la experiencia que usted ha tenido 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”. (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD

■ % Nota 6 y 7      ■ % Nota 1 a 4      ○ % Neto (6 y 7 - 1 a 4)



Médicos que le atendieron

Enfermeras, auxiliares

El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista

La calidad de la infraestructura médica

La forma de solicitar hora médica por teléfono

La comodidad de las salas de espera

El monto que tuvo que cancelar por esa última atención

Tiempo que le dio el médico en la atención

Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica

P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno", ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (B: 1200, total encuestados)



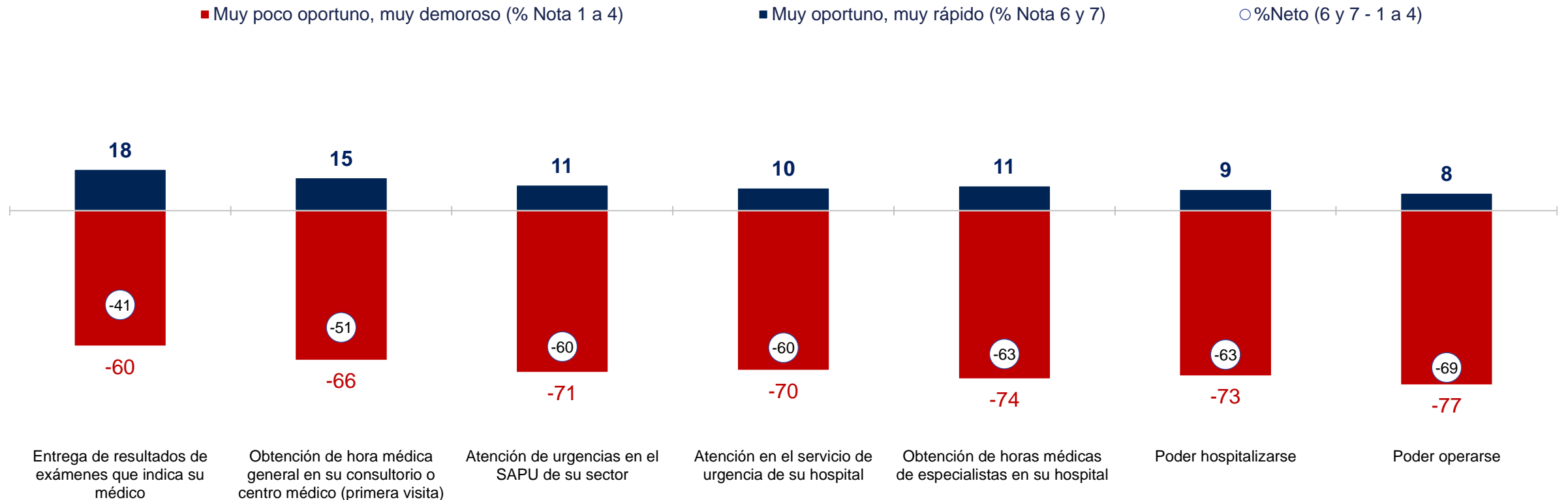
# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD – EVOLUTIVO 2019 / 2020

% 6+7

	2019	2020	DIF.
Médicos que le atendieron	51	39	-12
Enfermeras, auxiliares	51	38	-13
La calidad de la infraestructura médica	49	32	-17
El trato del personal Administrativo, incluyendo recepcionista	46	34	-12
El monto que tuvo que cancelar por esa última atención	44	27	-17
Tiempo que le dio el médico en la atención	42	26	-16
La comodidad de las salas de espera	35	26	-9
Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica	29	20	-9
La forma de solicitar hora médica por teléfono	31	29	-2

P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL



P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy poco oportuno o muy demoroso" y 7 es "Muy oportuno o muy rápido", ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (B: 1200, total encuestados)

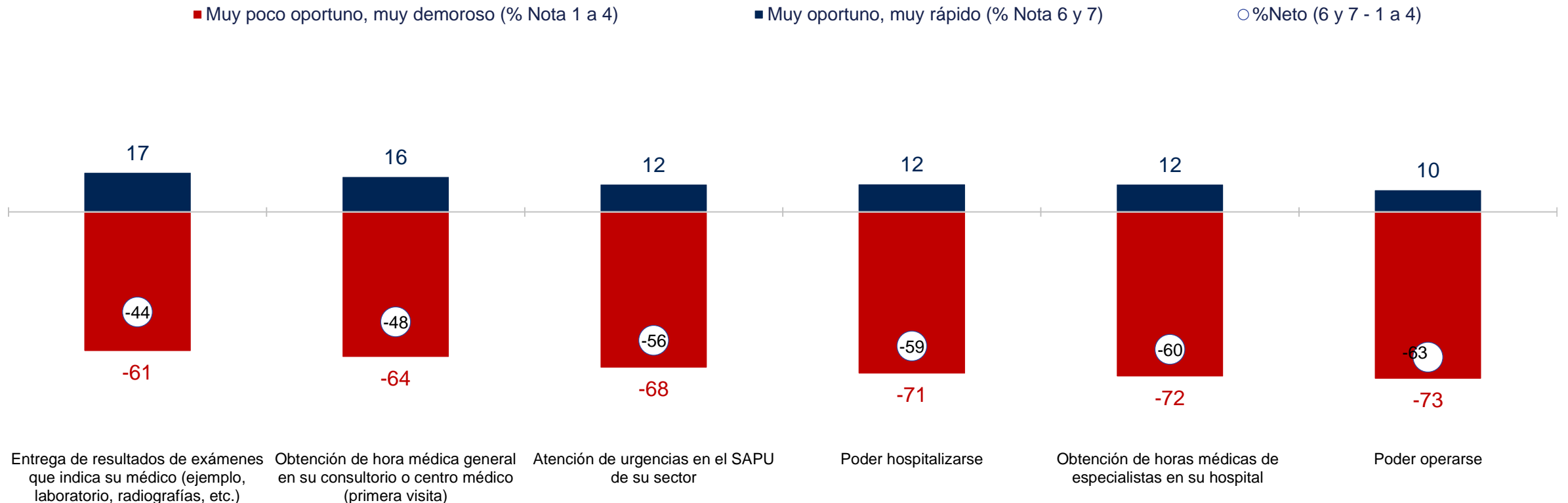
# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL

## % Muy oportuno, muy rápido<sup>7</sup>

	2019	2020	DIF.
Entrega de resultados de exámenes que indica su médico	28	18	-10
Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita)	18	15	-3
Atención de urgencias en el SAPU de su sector	19	11	-8
Atención en el servicio de urgencia de su hospital	13	10	-3
Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital	13	11	-2
Poder hospitalizarse	13	9	-4
Poder operarse	11	8	-3

P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS SEGÚN EXPERIENCIA



P7. Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy poco oportuno o muy demoroso" y 7 es "Muy oportuno o muy rápido", ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU acceso personal a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?  
 (B: 1200, total encuestados)

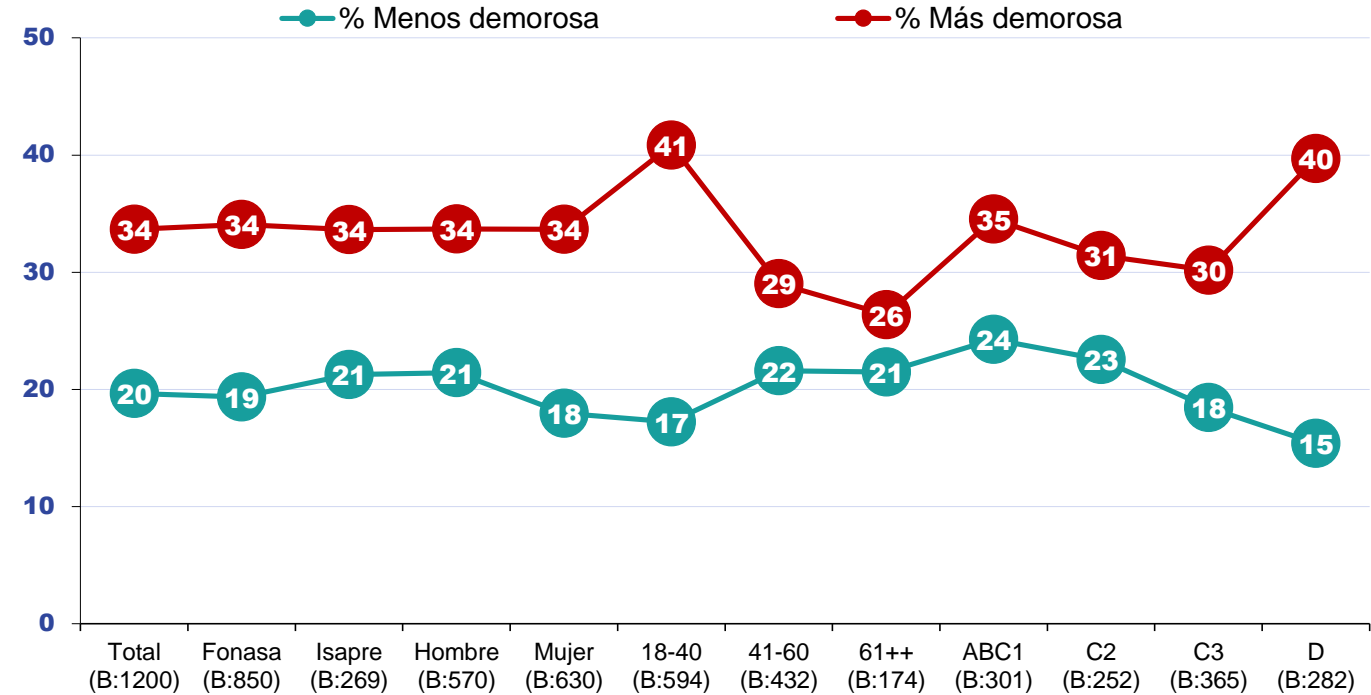
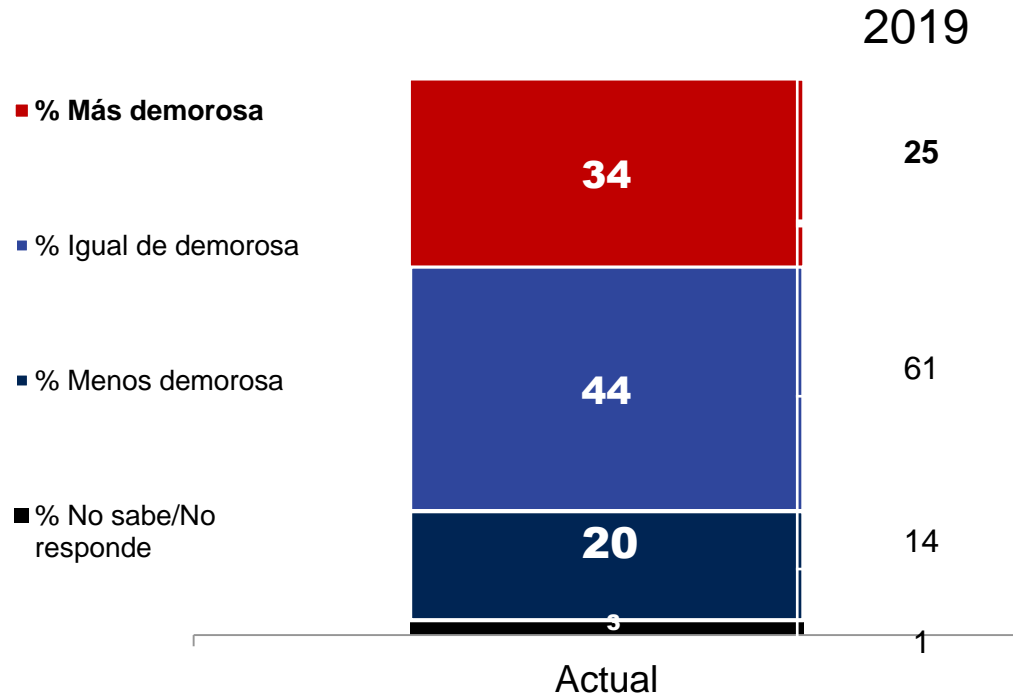
# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL

## % Muy oportuno, muy rápido<sup>7</sup>

	2019	2020	DIF.
Entrega de resultados de exámenes que indica su médico (ejemplo, laboratorio, radiografías, etc.)	34	17	-17
Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita)	24	16	-8
Atención de urgencias en el SAPU de su sector	22	12	-10
Poder hospitalizarse	19	12	-7
Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital	19	12	-7
Poder operarse	19	10	-9
Atención en el servicio de urgencia de su hospital	19	10	-9

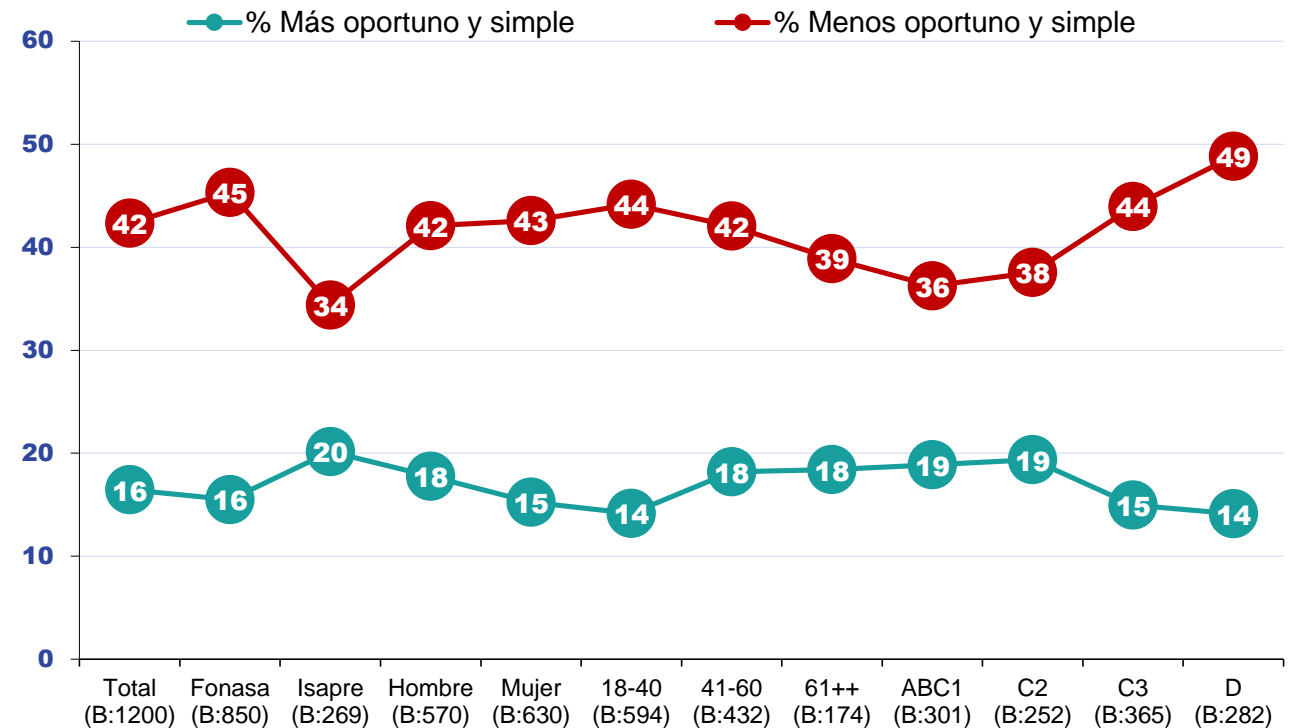
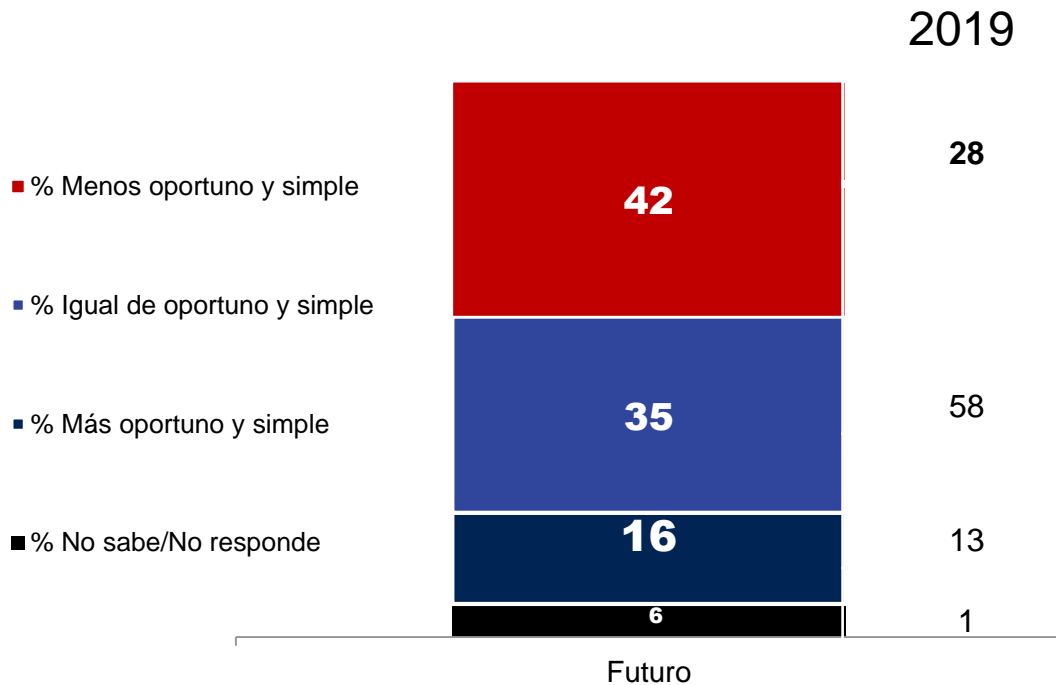
P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (B: 1200, total encuestados)

# PERCEPCIÓN DE ACCESO FUTURO A PRESTACIONES MÉDICAS



P8. ¿En un año más piensa usted que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?  
(B: 1200, total encuestados)

# OPORTUNIDAD Y SIMPLEZA DEL ACCESO FUTURO A PRESTACIONES MÉDICAS



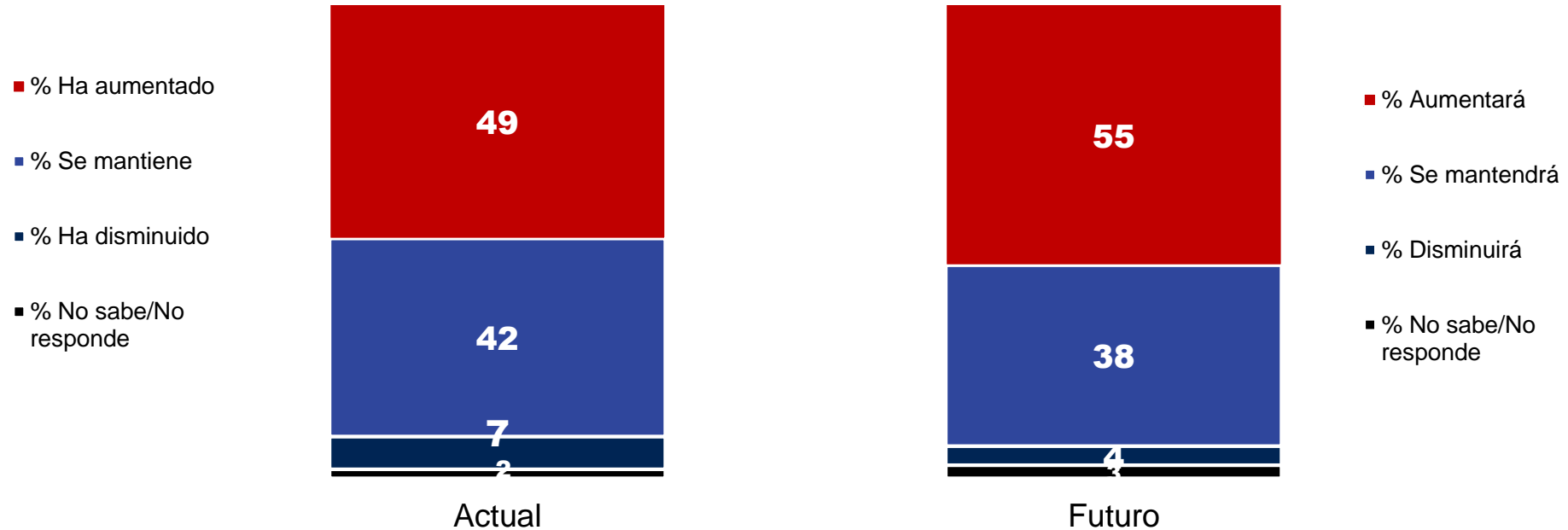
P9. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será SU ACCESO a las prestaciones médicas en un año más?  
(B: 1200, total encuestados)

# GASTO, FINANCIAMIENTO Y COBERTURA DE LA SALUD

# 7



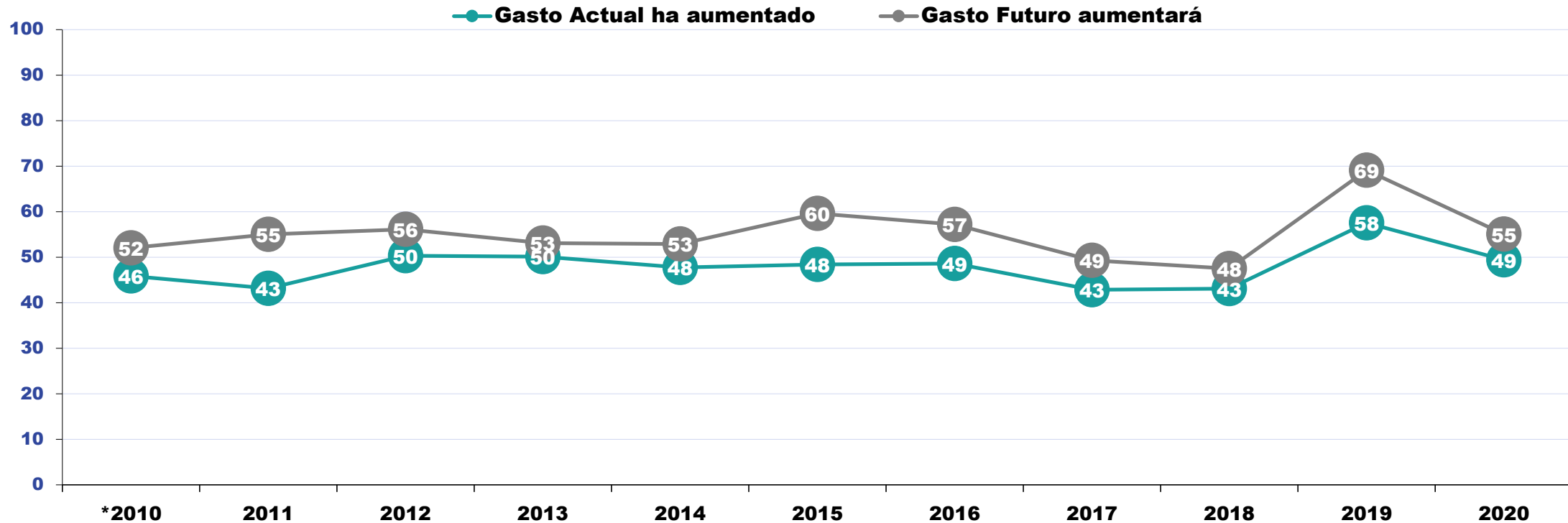
# GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total encuestados)

P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás. (B: 1200, total encuestados)

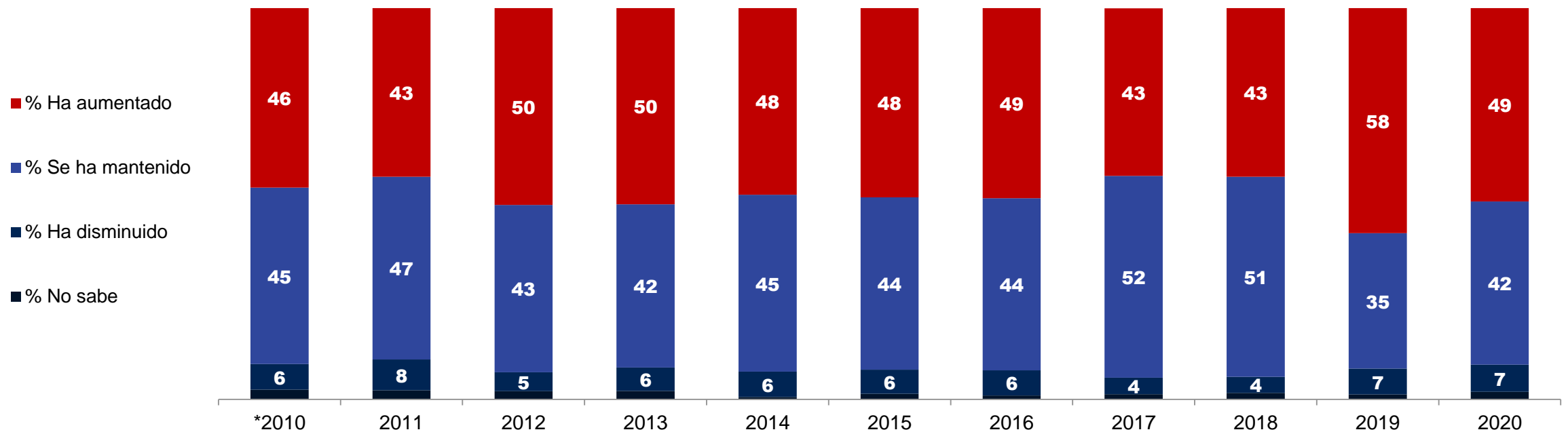
# EVOLUTIVO DE GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS (%HA AUMENTADO/AUMENTARÁ)



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total encuestados)

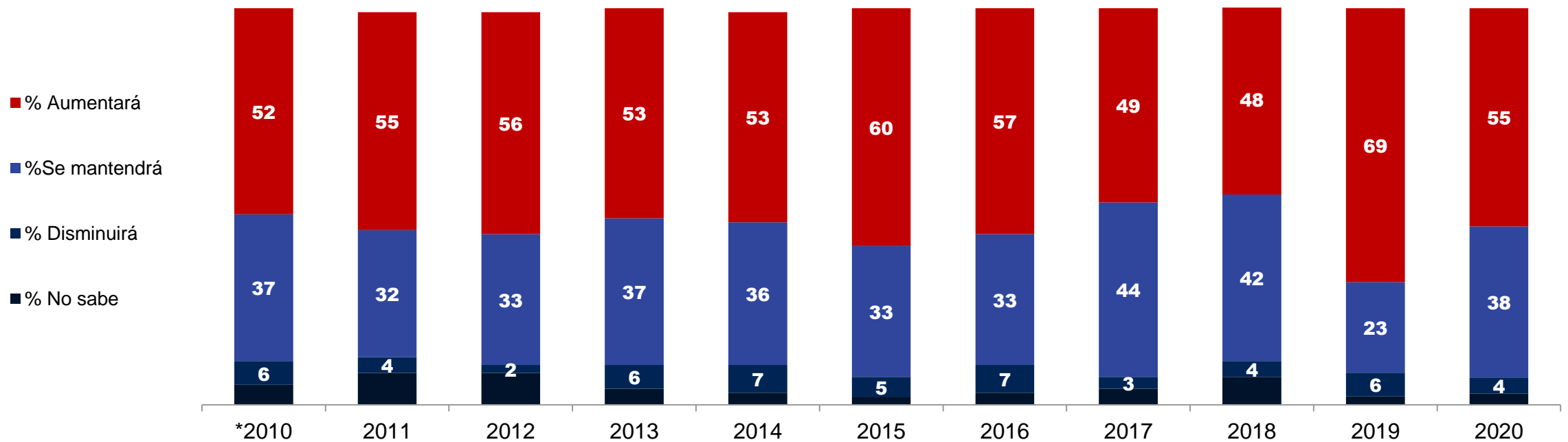
P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás. (B: 1200, total encuestados)

# EVOLUTIVO DE GASTO ACTUAL EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?  
(B: 1200, total encuestados)

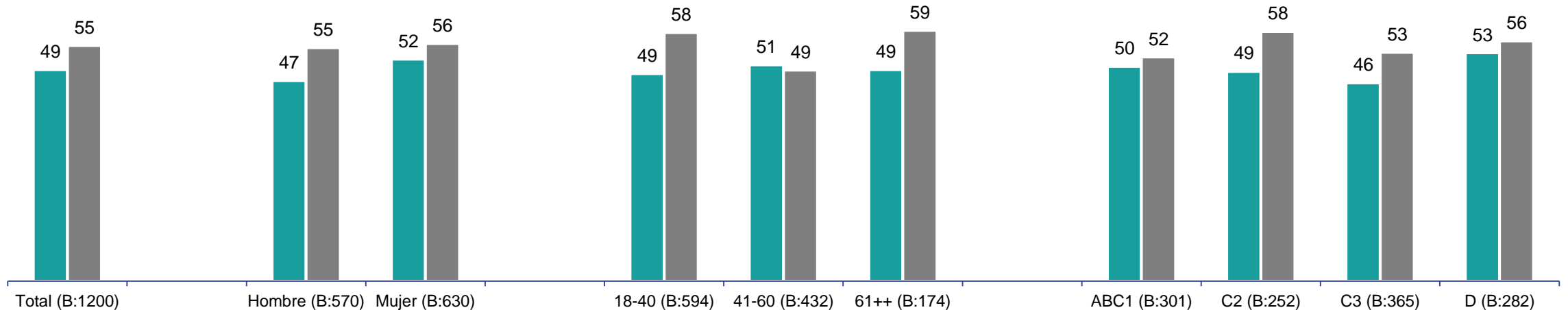
# EVOLUTIVO DE GASTO FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS



P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás  
(B: 1200, total encuestados)

# GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS SEGÚN SEGMENTOS (%HA AUMENTADO/AUMENTARÁ)

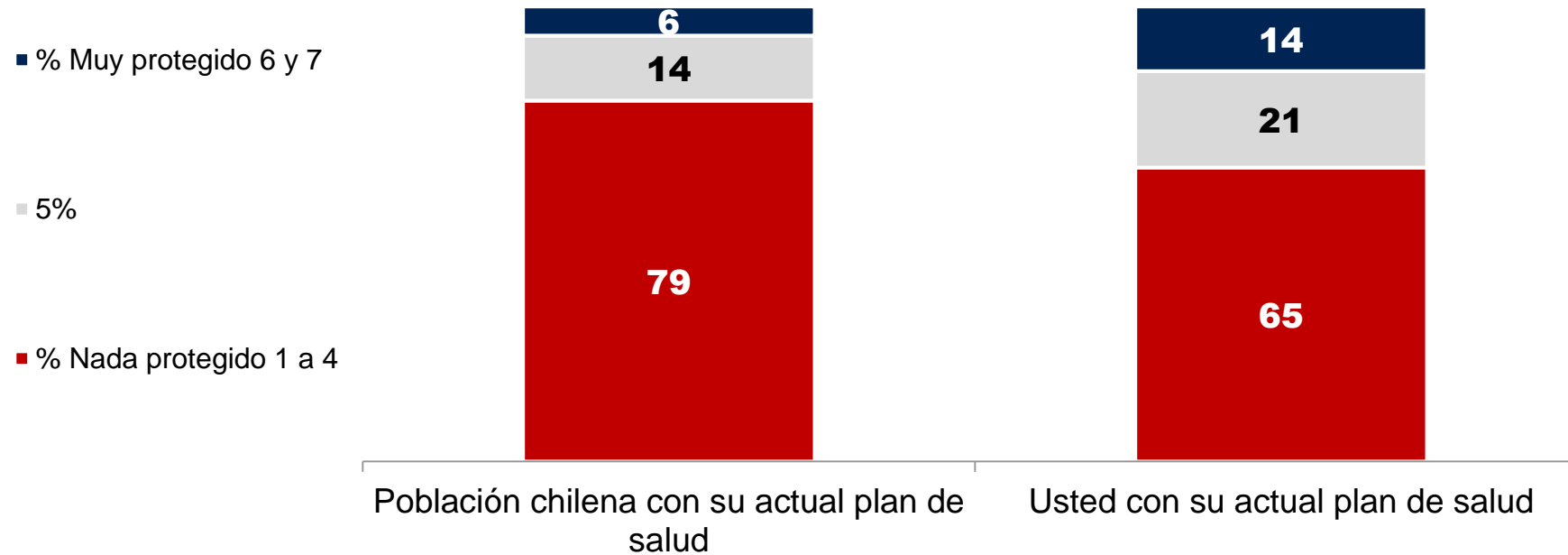
■ Gasto Actual ha aumentado      ■ Gasto Futuro aumentará



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total encuestados)

P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás. (B: 1200, total encuestados)

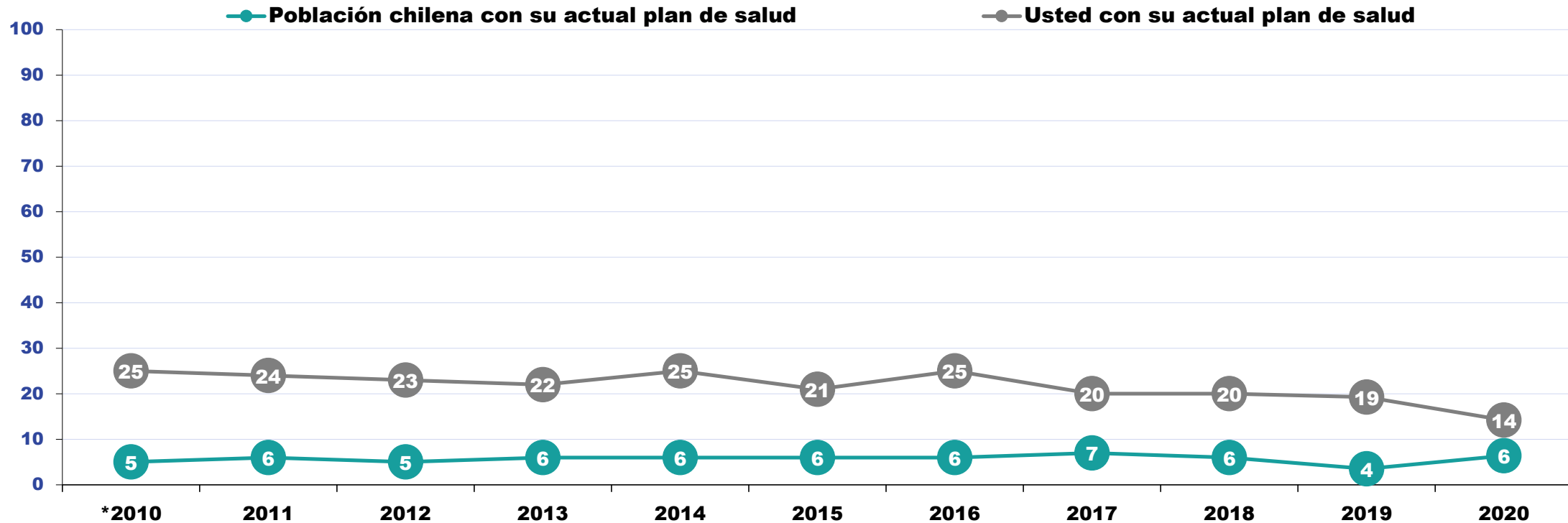
# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN DE SALUD



<b>Muy protegido 2019</b>	<b>4%</b>	<b>%19</b>
---------------------------	-----------	------------

P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)  
 P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

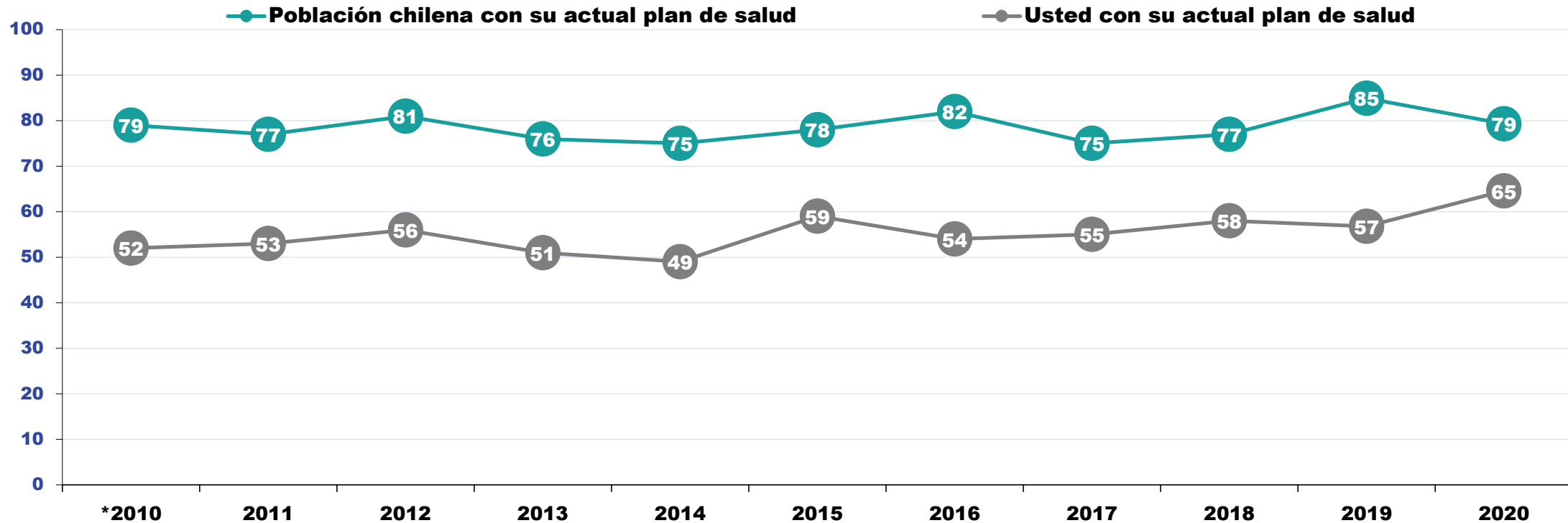
# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN (% CUBIERTO - 6 Y 7)



P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada protegida" y 7 es "Muy protegida", ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada protegido" y 7 es "Muy protegido", ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN (% NO CUBIERTO – 1 A 4)

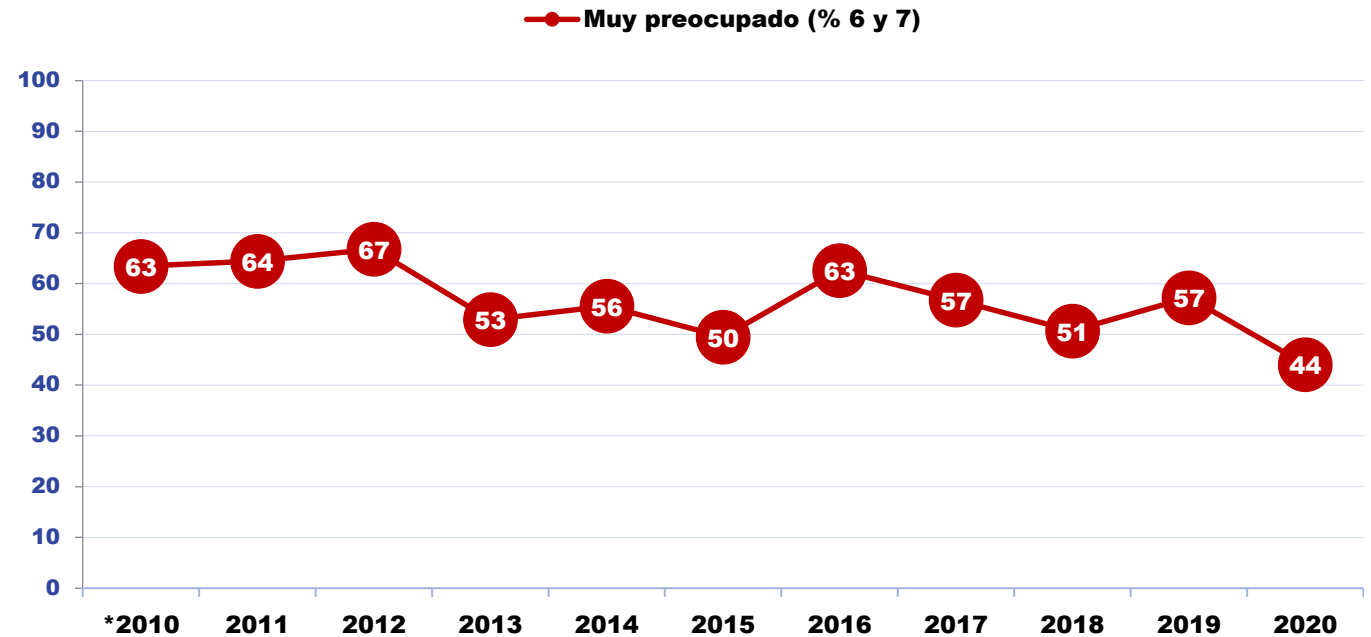
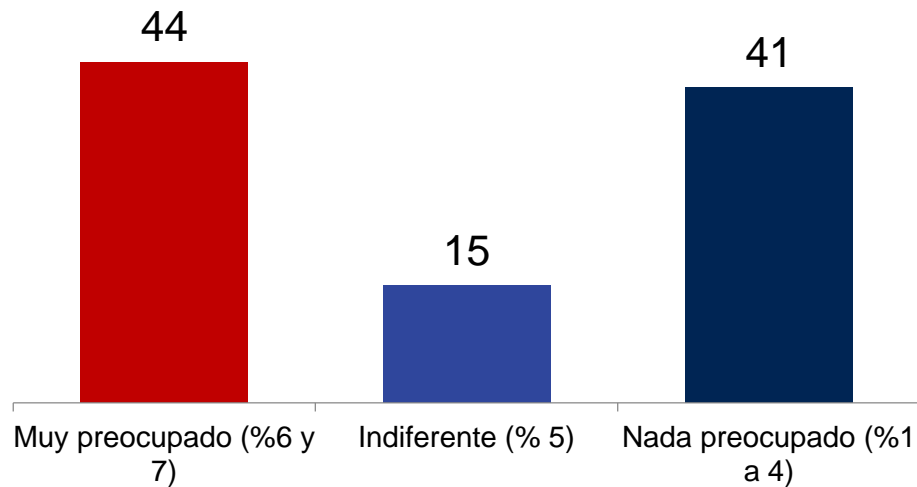


P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)



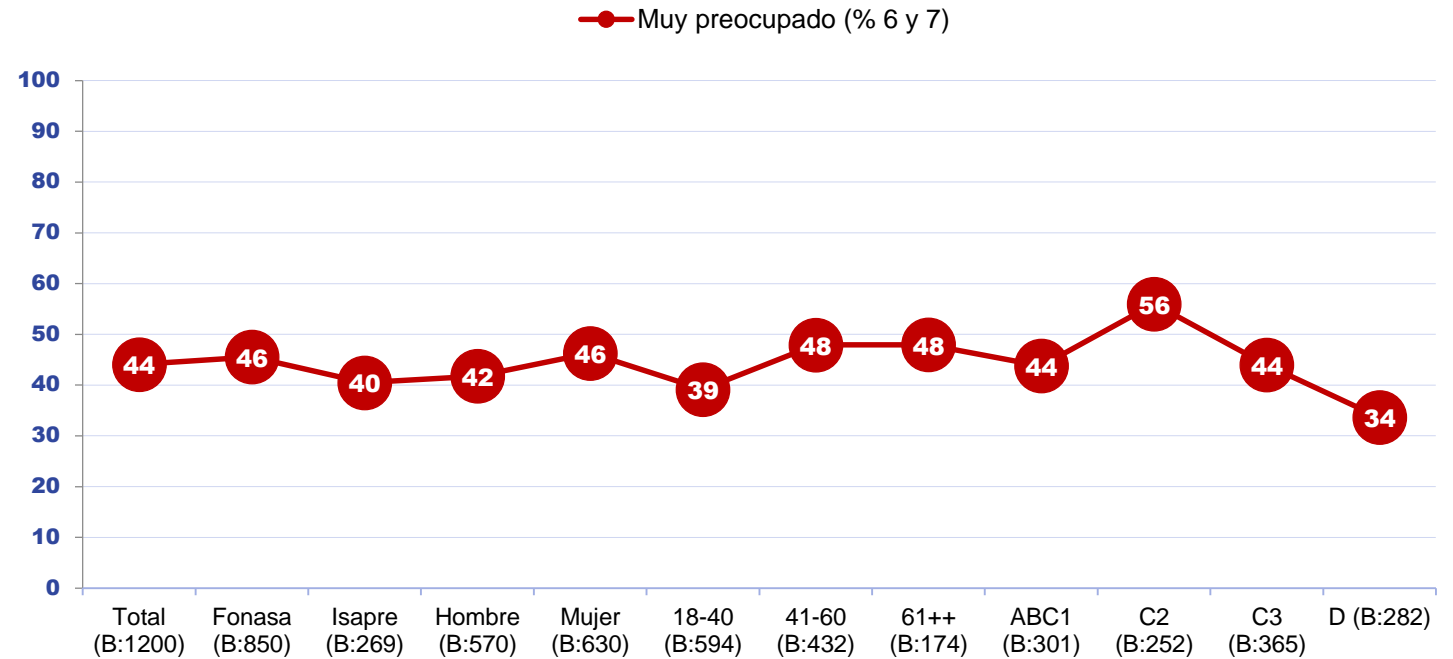
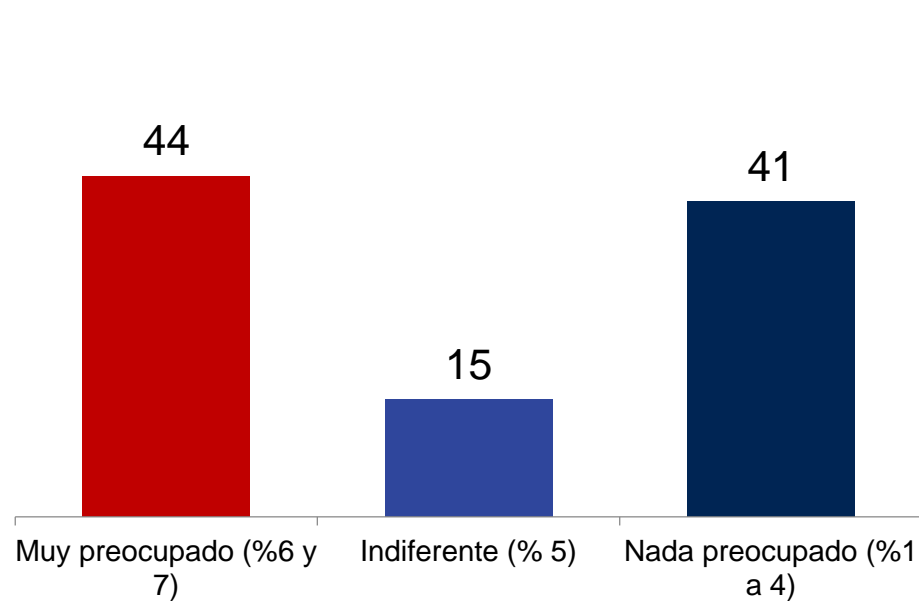
# PREOCUPACIÓN POR ENFERMEDAD CATASTRÓFICA NO CUBIERTA POR AUJE



2019                      57                      13                      29

P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan AUGE?  
(B: 1200, total encuestados)

# PREOCUPACIÓN POR ENFERMEDAD CATASTRÓFICA NO CUBIERTA POR AUGE – APERTURA POR SEGMENTOS



P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan AUGE?  
(B: 1200, total encuestados)

**BE  
SURE.  
GO  
FURTHER.**

**GAME CHANGERS**

