



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

ENCUESTA NACIONAL SOBRE SATISFACCIÓN Y  
GASTO EN SALUD 2006  
Modulo Satisfacción



# Contenidos

- Antecedentes y objetivos
  
- Resultados
  1. Sistema Previsional de Salud
  2. Atención de salud ambulatoria
  3. Atención de salud hospitalaria
  4. Acceso a atención de salud
  
- Conclusiones

# Reforma de Salud

## Objetivos Sanitarios

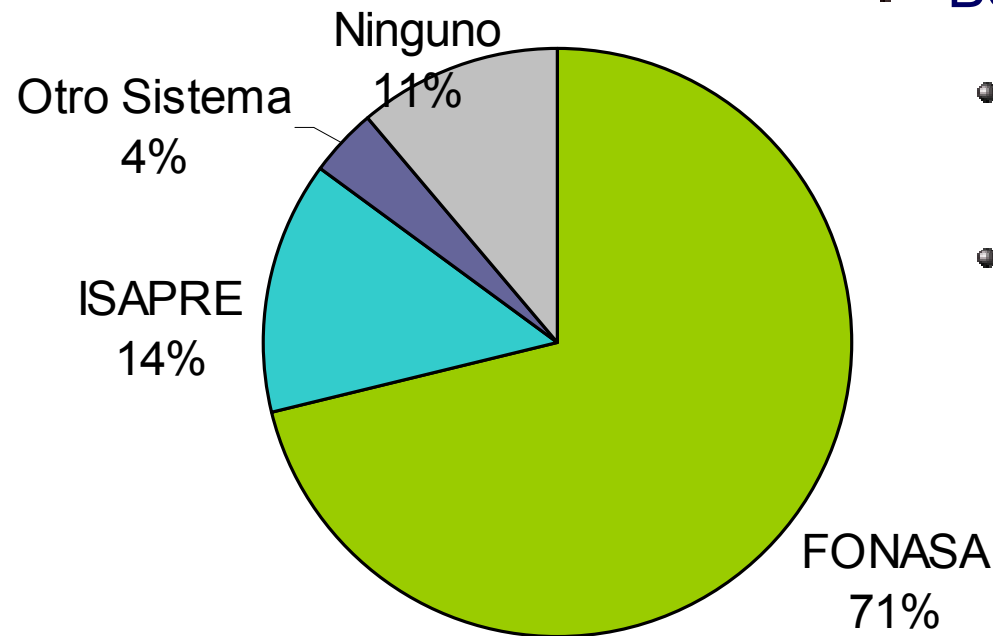


- Mejorar los logros sanitarios alcanzados
- Enfrentar los desafíos derivados del envejecimiento de la población y de los cambios de la sociedad
- Disminuir las desigualdades en salud
- Proveer servicios acordes a las expectativas de la población

Los Objetivos Sanitarios  
para la Década **2000-2010**



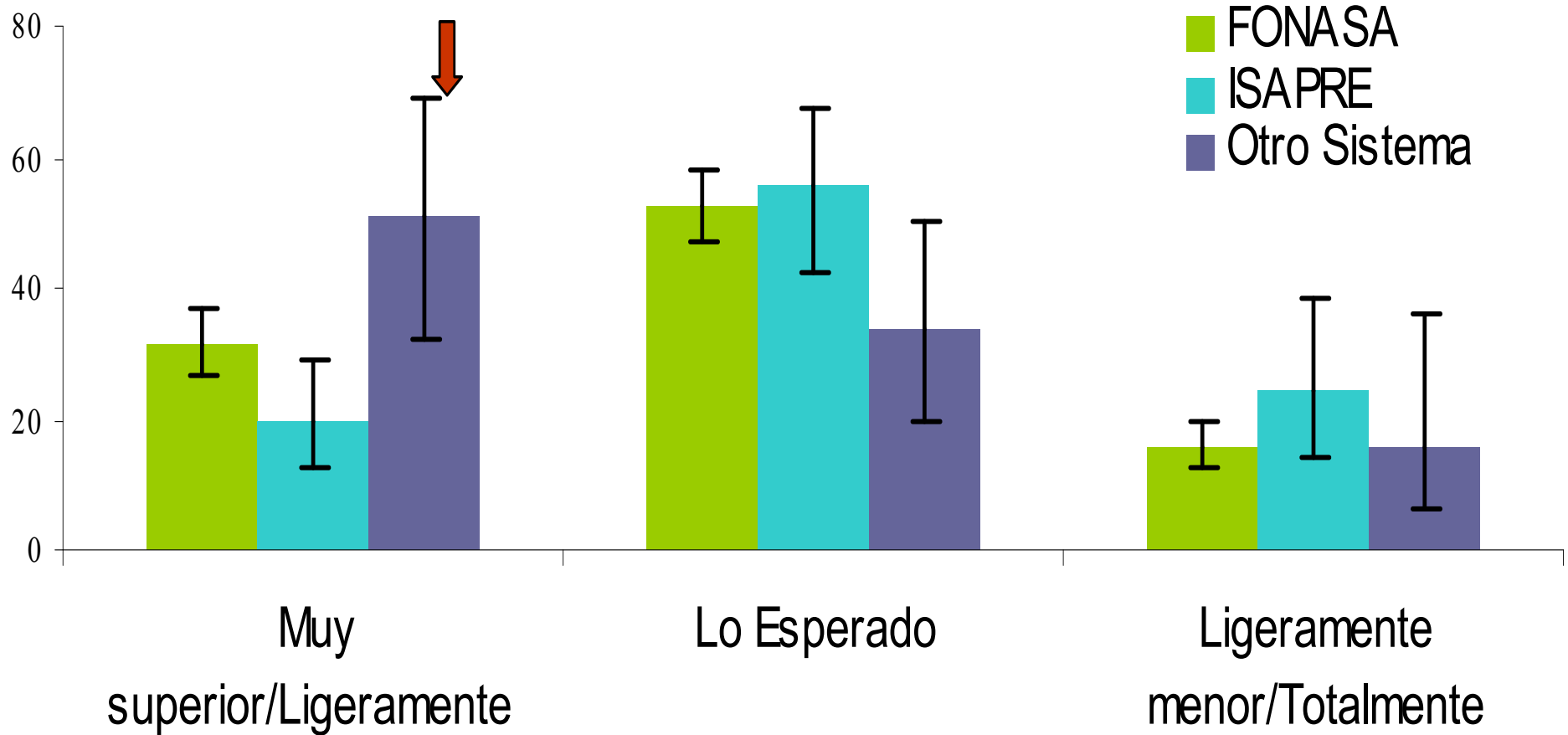
# ¿Qué previsión de salud tiene Ud.?



## Beneficiarios FONASA

- 22% Tarjeta indigencia, municipal o PRAIS
- 78% Cotizantes o cargas

# Cobertura efectiva de atención hospitalaria



# Satisfacción con los Tiempos de Espera

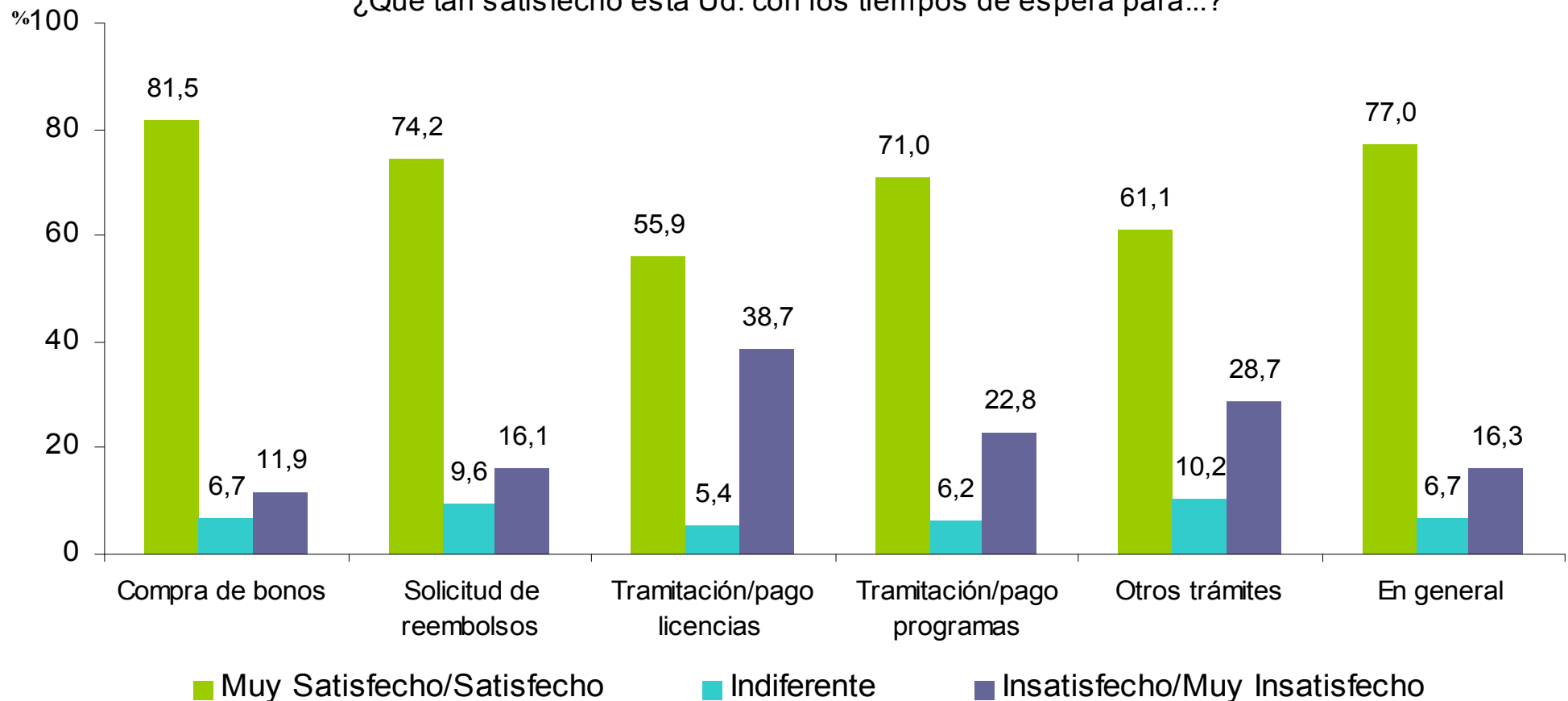


- La tramitación y pago de licencias médicas es el servicio con mayor proporción de insatisfechos o muy insatisfechos, con un 38,7%
- No se encontraron diferencias significativas entre afiliados a ISAPREs y a FONASA

# Satisfacción con los Tiempos de Espera



¿Qué tan satisfecho está Ud. con los tiempos de espera para...?



# Satisfacción con la Calidad del Servicio

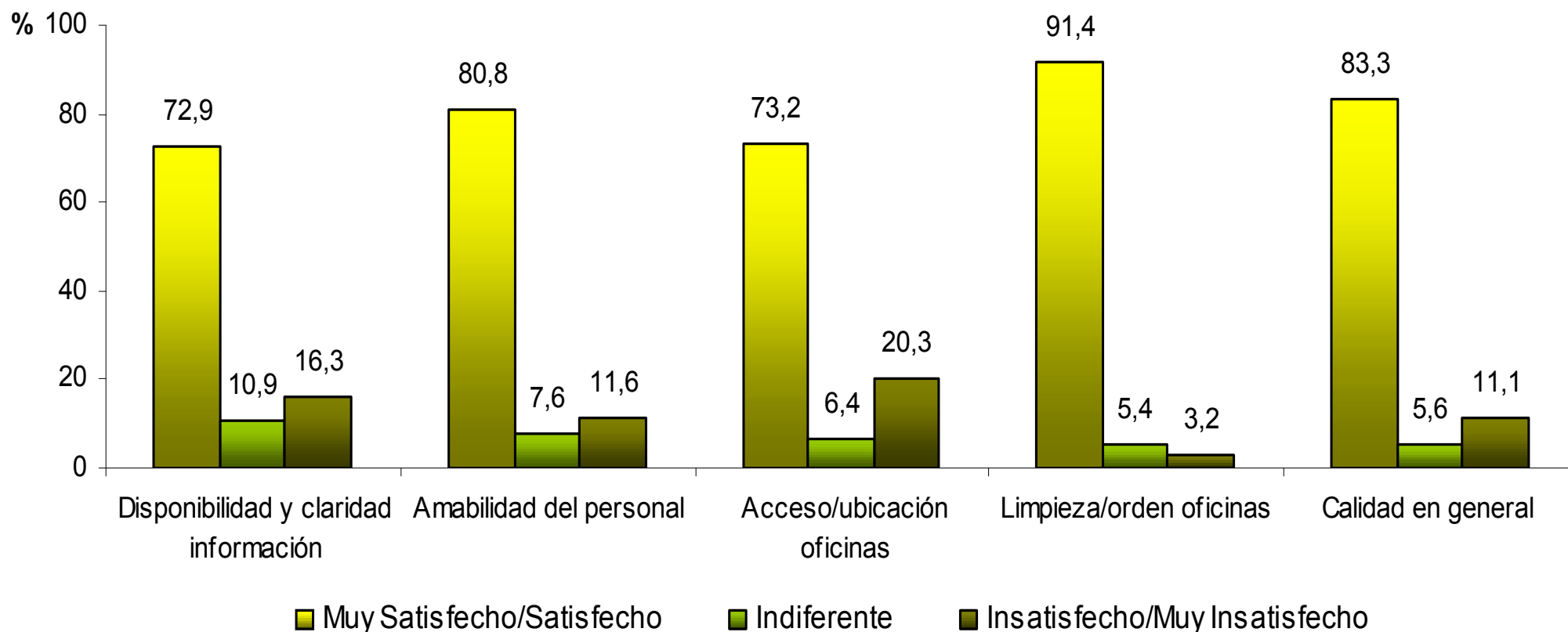


- La limpieza y orden de las oficinas es el aspecto mejor evaluado
- Cerca del 80% está satisfecho o muy insatisfecho con el acceso y ubicación de las oficinas
- No se encontraron diferencias significativas entre afiliados a ISAPREs y a FONASA

# Satisfacción con la Calidad del Servicio



En cuanto a la calidad de la atención, ¿Qué tan satisfecho está con...?

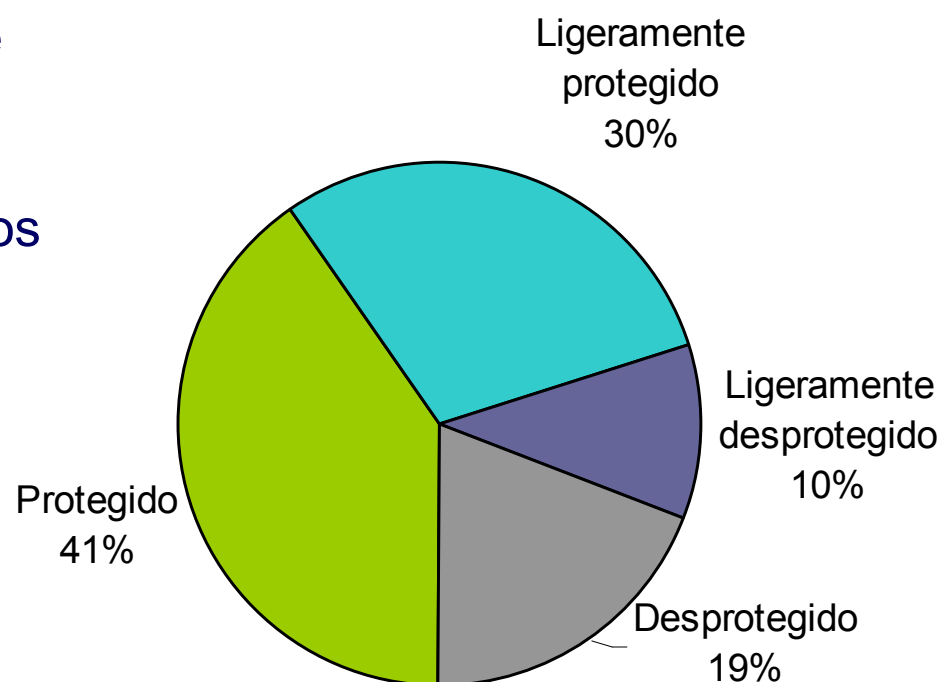


# Protección percibida frente a evento catastrófico de salud



## • La percepción de protección

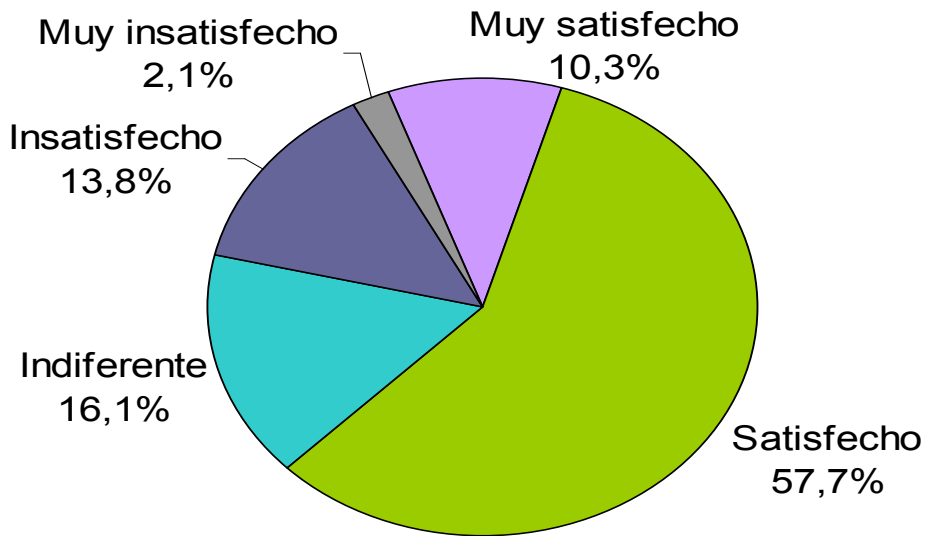
- es mayor en población de 65 o más años
- es mayor entre los afiliados a Otros sistemas.



# Satisfacción con el Sistema Previsional de Salud



En general, considerando todos los aspectos, ¿qué tan satisfecho está con su previsión de salud?



- El 68,0% de la población se siente satisfecha o muy satisfecha
- La proporción de insatisfecho o muy insatisfechos es mayor entre afiliados a ISAPREs que en Otros sistemas
- La satisfacción es similar por edad, nivel educacional y quintiles de NSE del hogar

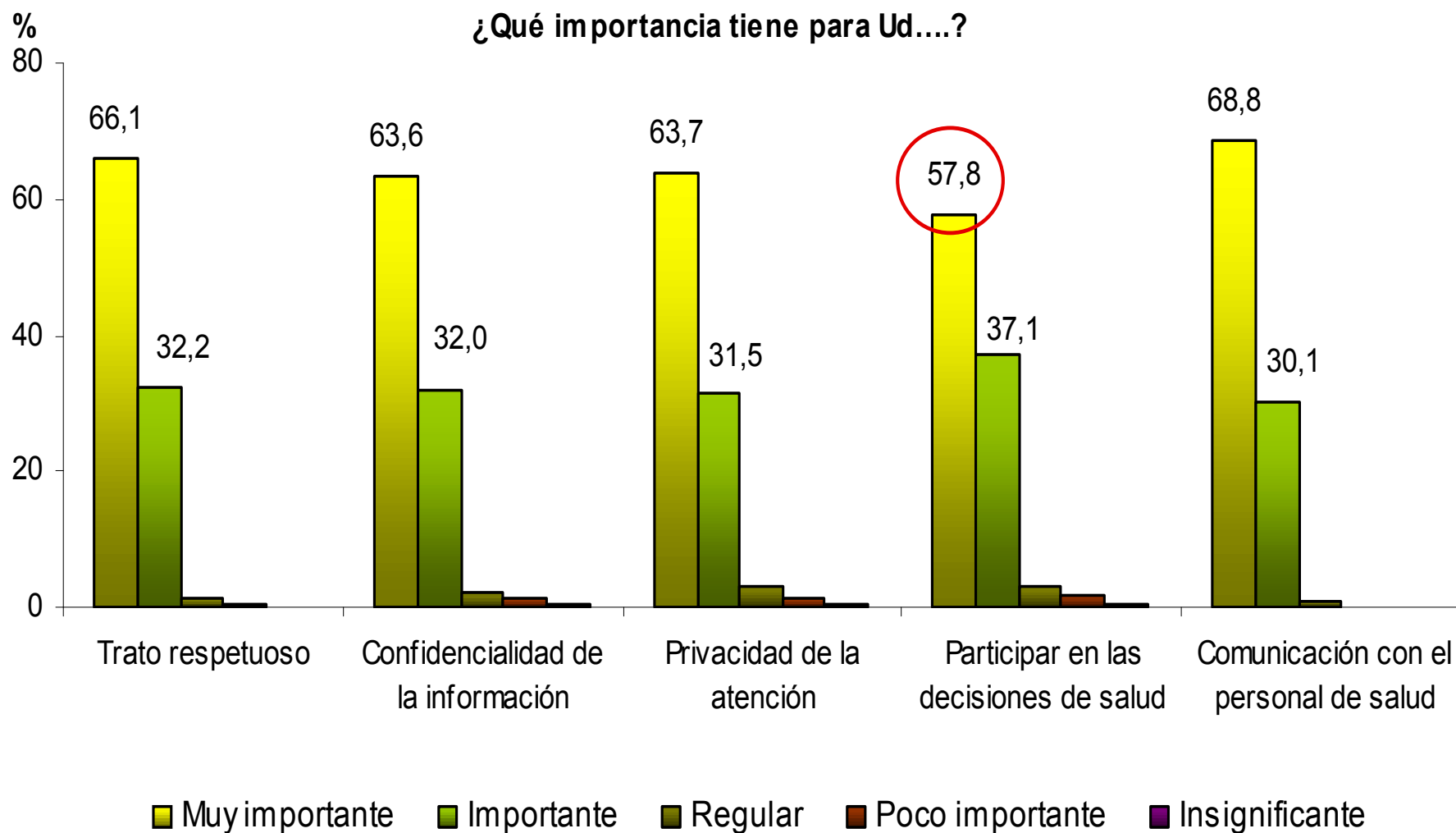


# Valoración de los derechos de los usuarios

- La importancia es similar entre los 5 aspectos:
  - Trato
  - Confidencialidad
  - Privacidad
  - Participación en las decisiones de salud
  - Comunicación con el personal de salud
- Para las mujeres es más importante la Privacidad de la atención (67,5% vs 58,8%) y la Participación en las decisiones de salud (61,0% vs 53,9%) que para los hombres



# Valoración de los derechos de los usuarios

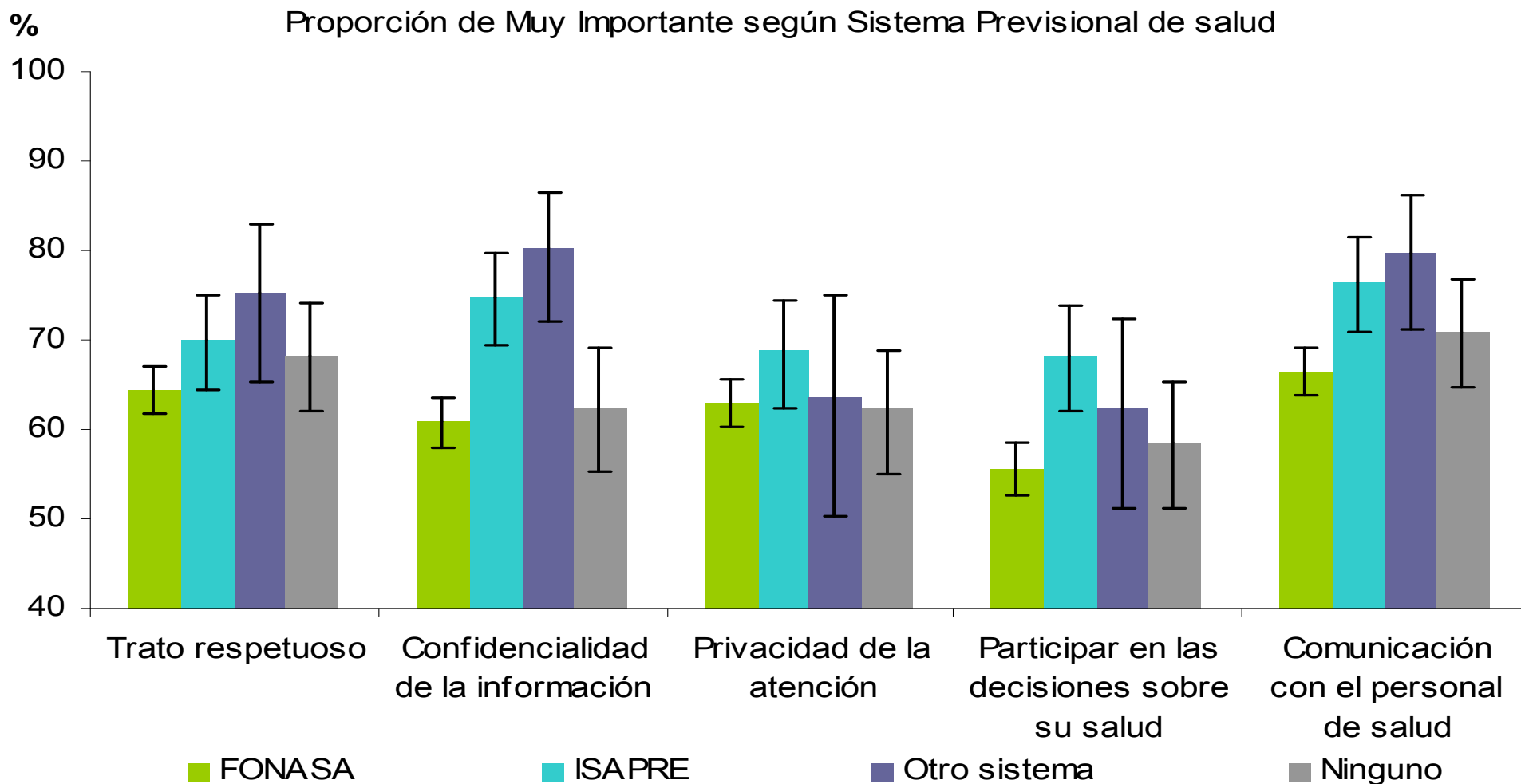


# Valoración derechos de los usuarios: Sistema previsional de salud



- En general, los afiliados a FONASA valoran más el Trato respetuoso y la Comunicación con el personal de salud
- La Confidencialidad de la información y la Comunicación con el personal es más importante para los afiliados a ISAPREs

# Valoración derechos de los usuarios: Sistema previsional de salud



# Valoración de la comodidad y orientación al usuario

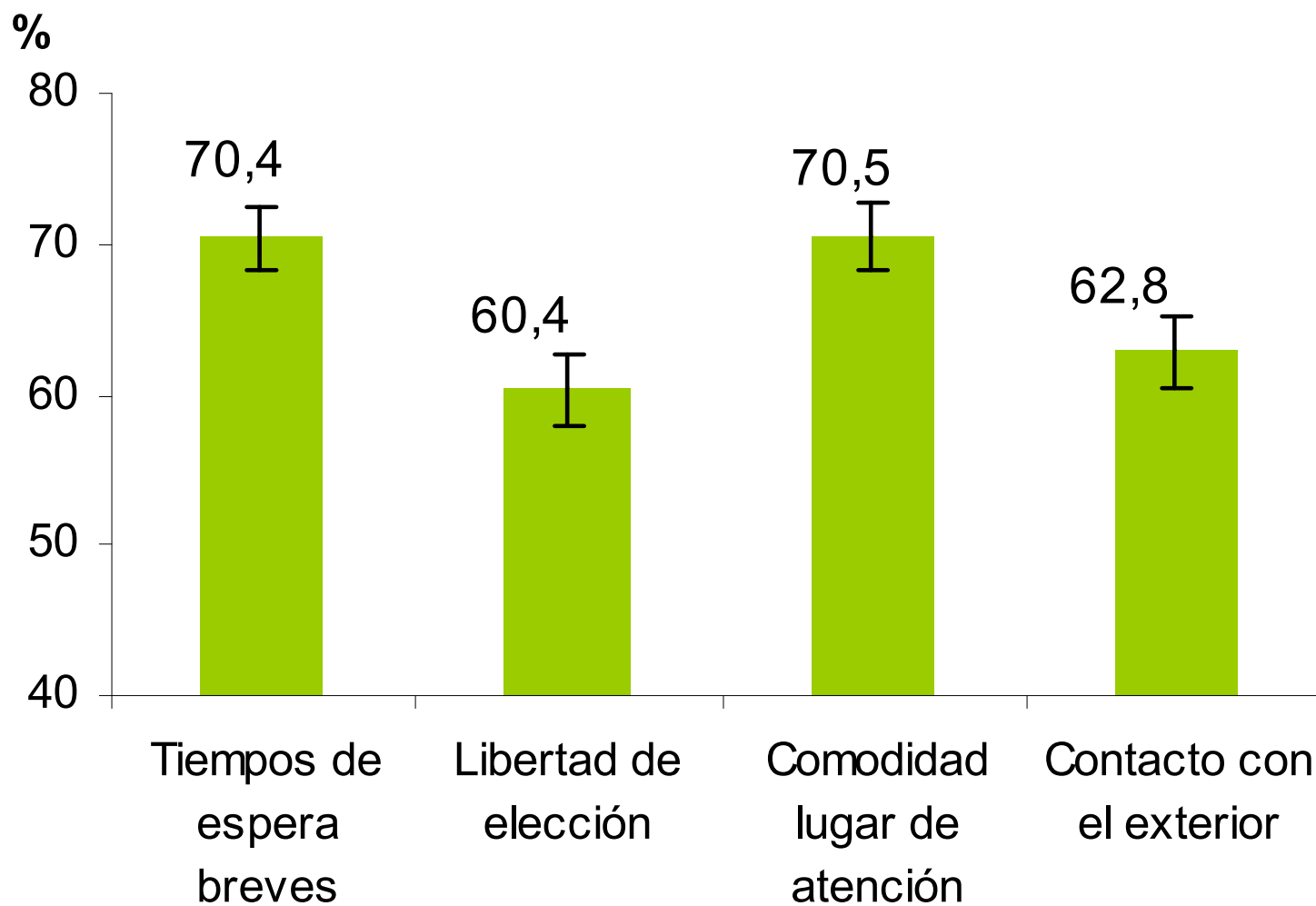


- La Libertad de elegir dónde atenderse es más importante para los afiliados a ISAPREs en comparación con los de FONASA y con quienes carecen de previsión de salud
- La Comodidad del lugar de atención es más valorada por afiliados a ISAPREs y a Otros Sistemas que por los pertenecientes a FONASA

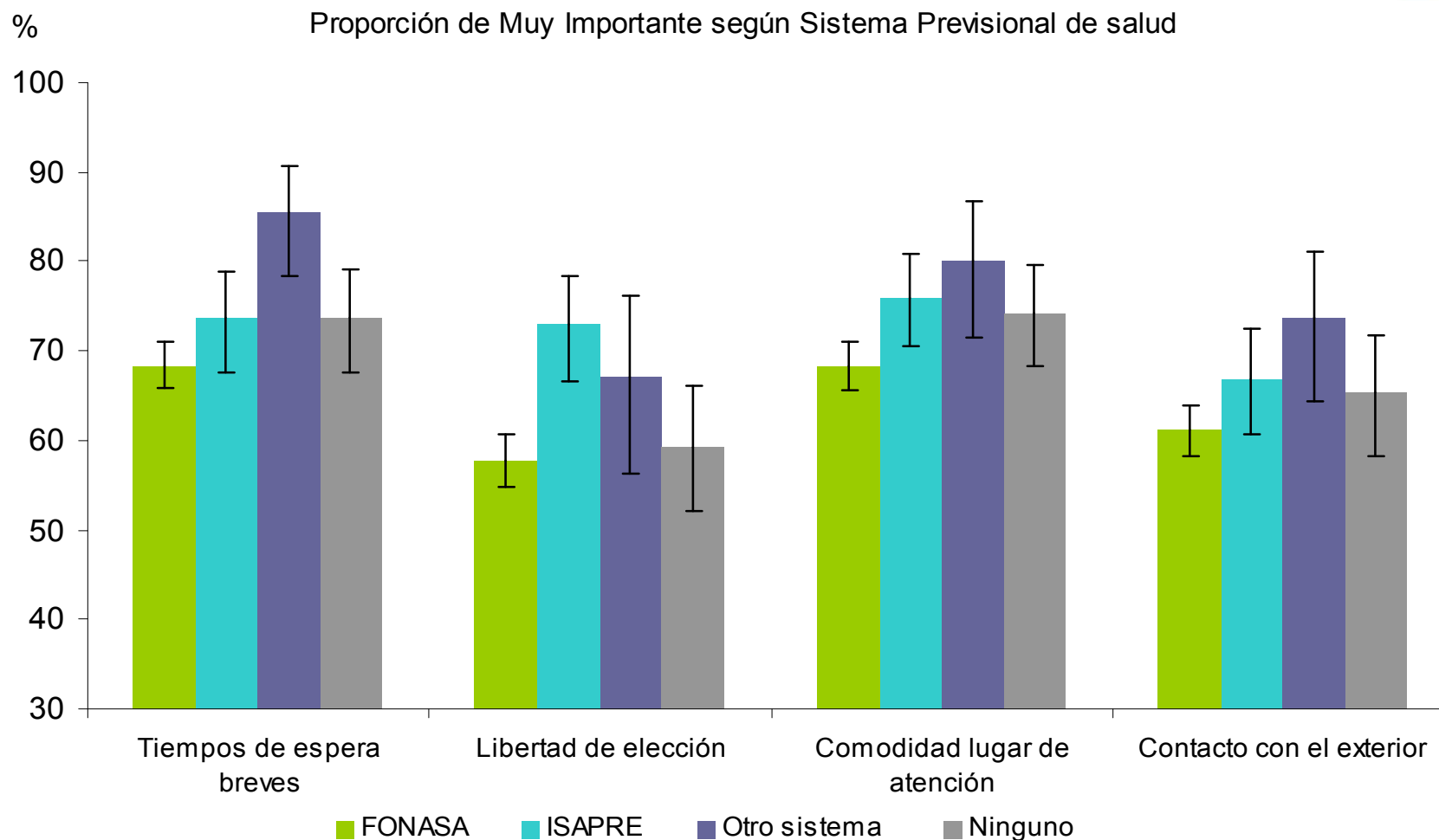
# Valoración de la comodidad y orientación al usuario



Proporción de personas que respondieron "Muy Importante"



# Valoración de la comodidad y orientación al usuario





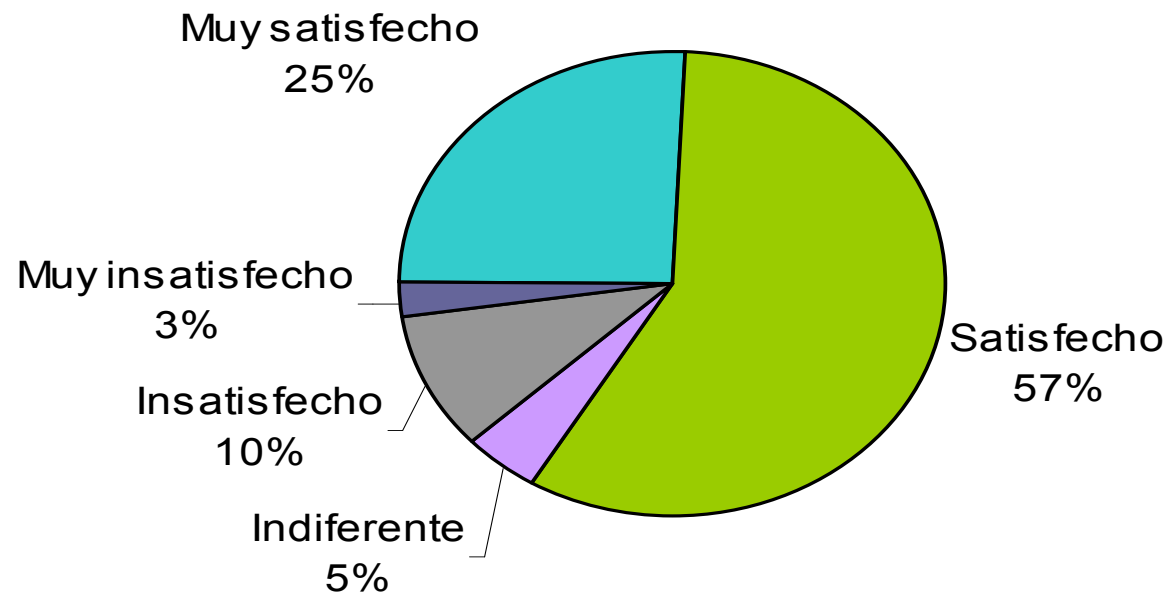
# SATISFACCION CON LA ATENCION DE SALUD AMBULATORIA



# Satisfacción con la atención ambulatoria



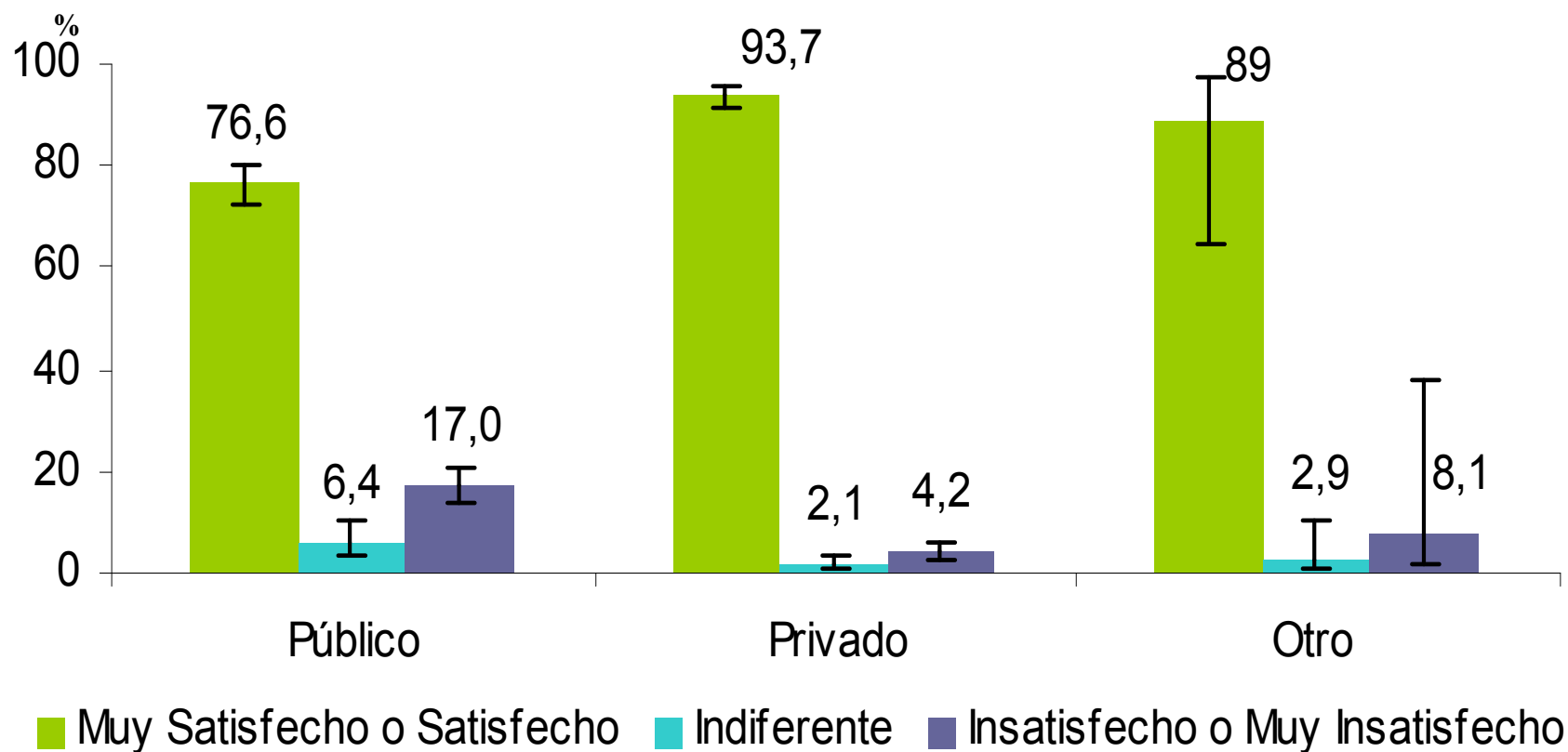
En general considerando todos los aspectos revisados,  
¿qué tan satisfecho está Ud. con la atención recibida?



# Satisfacción con la atención ambulatoria



## Satisfacción según Prestador



## Salud Ambulatoria: Evaluación del profesional y del trato



- Los conocimientos del profesional son calificados como Buenos por el 84,9% de la población atendida
- El trato del personal administrativo es evaluado como Muy bueno por el 17,5% y Bueno por el 54,6%
- El trato del personal paramédico es evaluado como Muy bueno por el 18,6% y Bueno por el 66,3%
- El trato del profesional de la salud es el mejor evaluado con un 37,8% de Muy bueno y un 52,9% de Bueno



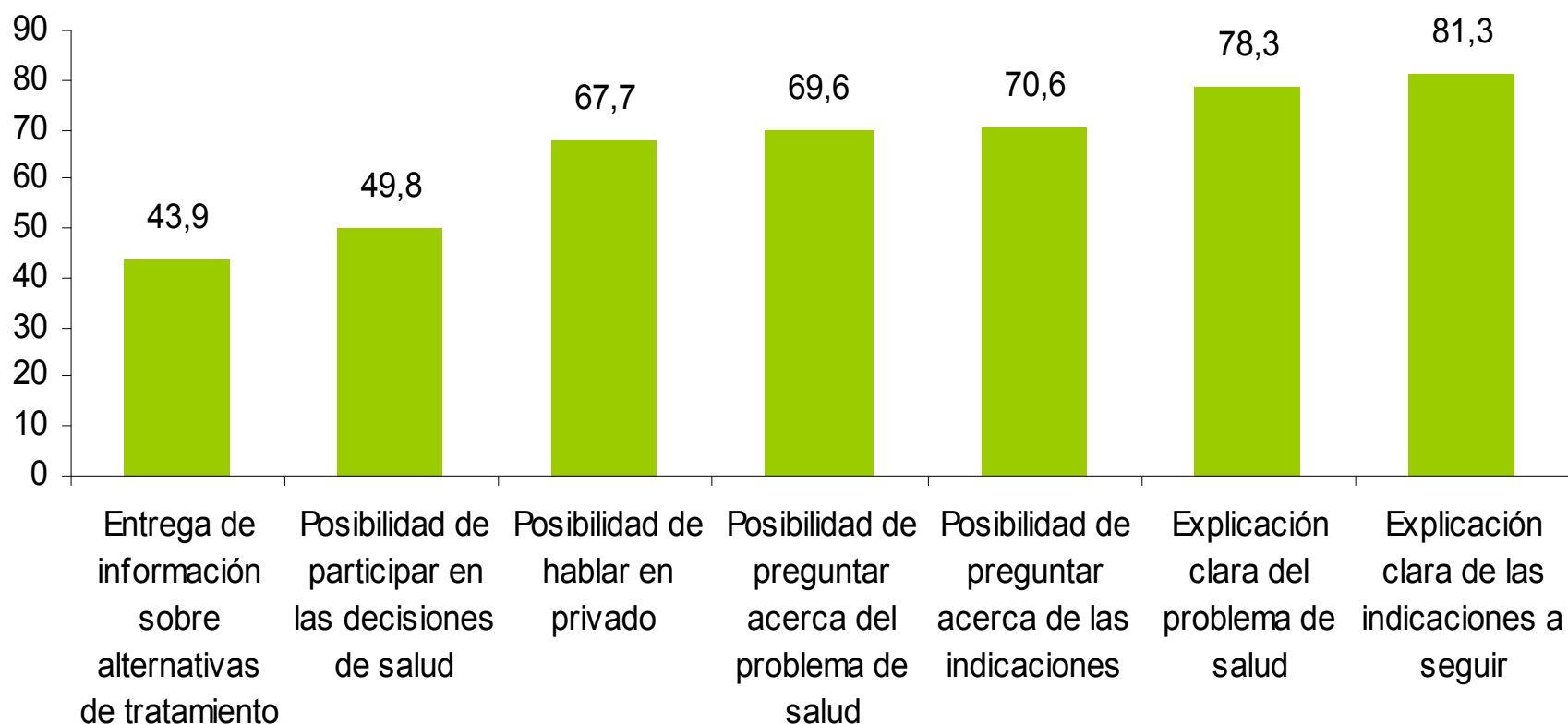
## Salud Ambulatoria:

# Comunicación con el profesional de la salud

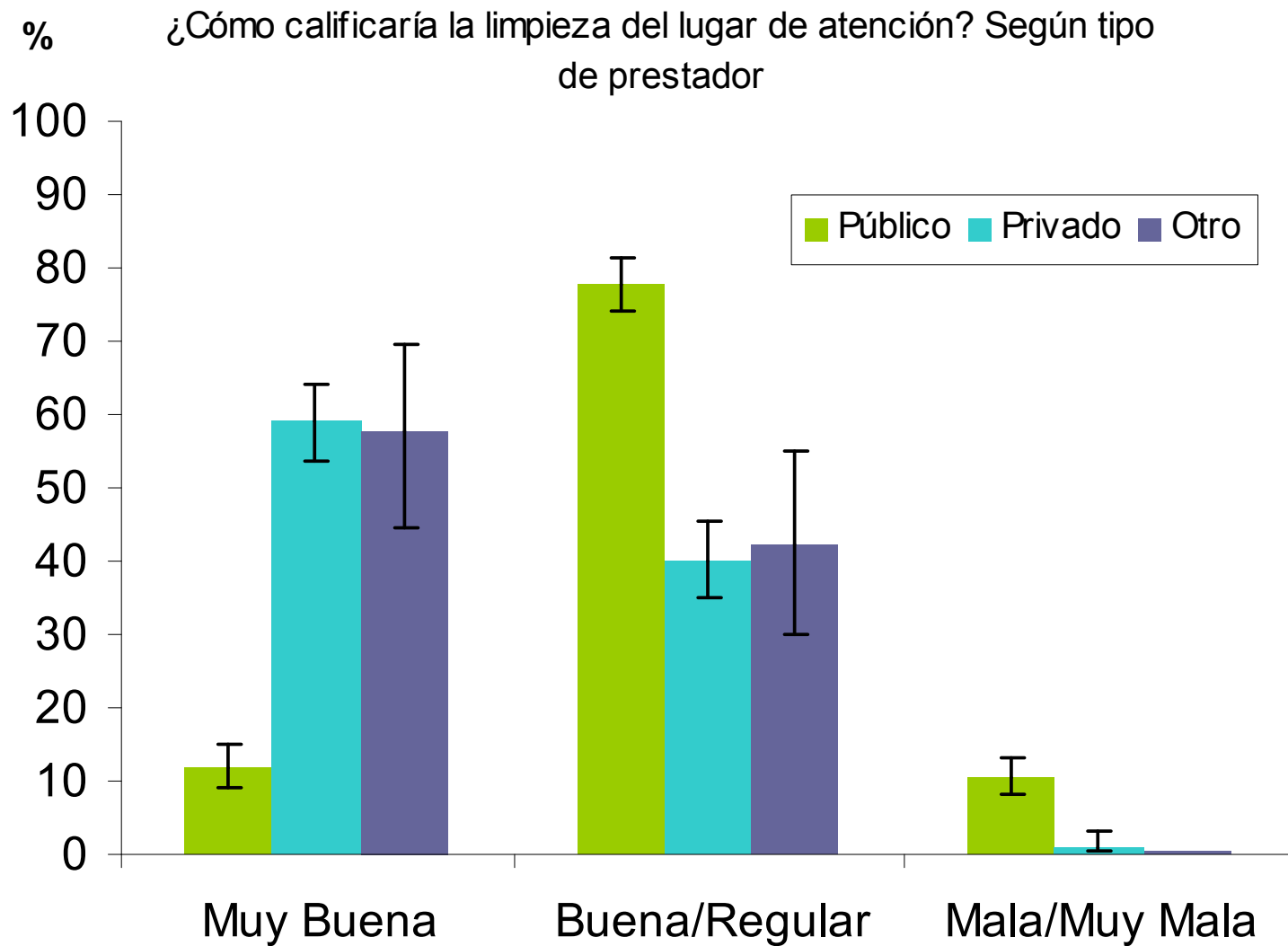
- Un 78% de la población atendida considera que el profesional le explicó todo claramente sobre el problema de salud
- Un 69,6% declara que tuvo la posibilidad de preguntar todas las cosas acerca del problema de salud
- Un 43,9% de la población señaló que el profesional le entregó de información sobre alternativas al tratamiento
- Un 49,8% declara que tuvo la posibilidad de participar en las decisiones de salud
- Un 67,7% de la población atendida considera que tuvo la posibilidad de hablar en forma privada con el profesional



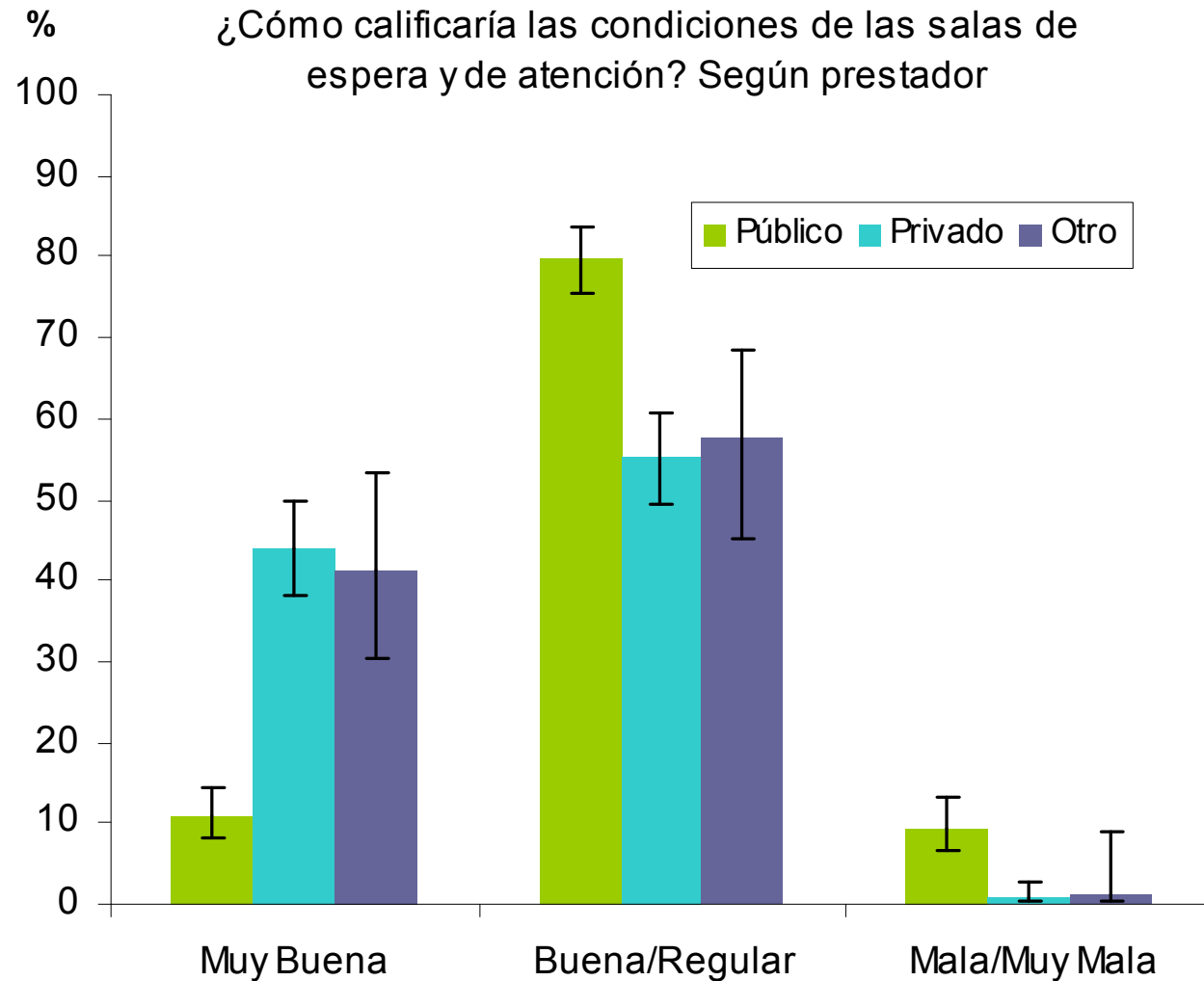
# Salud Ambulatoria: Comunicación con el profesional de la salud



# Salud Ambulatoria: Condiciones físicas y de equipamiento del lugar



# Salud Ambulatoria: condiciones físicas y de equipamiento del lugar





## Salud Ambulatoria: Condiciones físicas y de equipamiento del lugar

- La **Privacidad durante los exámenes físicos o procedimientos** fue evaluada como Muy buena por el 23,4% y Buena por el 59,2%
- Los **Equipos utilizados** son calificados como Buenos por el 77,3%
- La **Limpieza del lugar de atención** es calificado como Muy buena por el 30,6% y buena por el 47,5%
- Las **Condiciones de la sala de espera y de atención** es evaluada como Muy buena por el 24,0% y como Buena por el 53,5%



## Salud Ambulatoria: Tiempos de desplazamiento y de espera

- El **tiempo de espera para ser atendido**, una vez que el afectado llegó al lugar de atención es considerado **corto** por el 47,0% y **largo o excesivamente largo** por un 28,9%
- La proporción de **excesivamente largo o largo** es de un 40,9% entre quienes acudieron a prestadores públicos.

# Salud Ambulatoria: Trato discriminatorio



- Un 4,8% de la población atendida declaró que fue tratado peor que otros pacientes
- Causas atribuidas al trato discriminatorio:
  - Falta de dinero: 27,6%
  - Clase social: 24,0%
  - Tipo de enfermedad: 13,6%
  - Edad: 10,2%
- No aparecen como causas de trato discriminatorio:
  - Sexo, orientación sexual, raza o grupo étnico



# SATISFACCION CON LA ATENCIÓN DE SALUD HOSPITALARIA



# Atención de salud hospitalaria



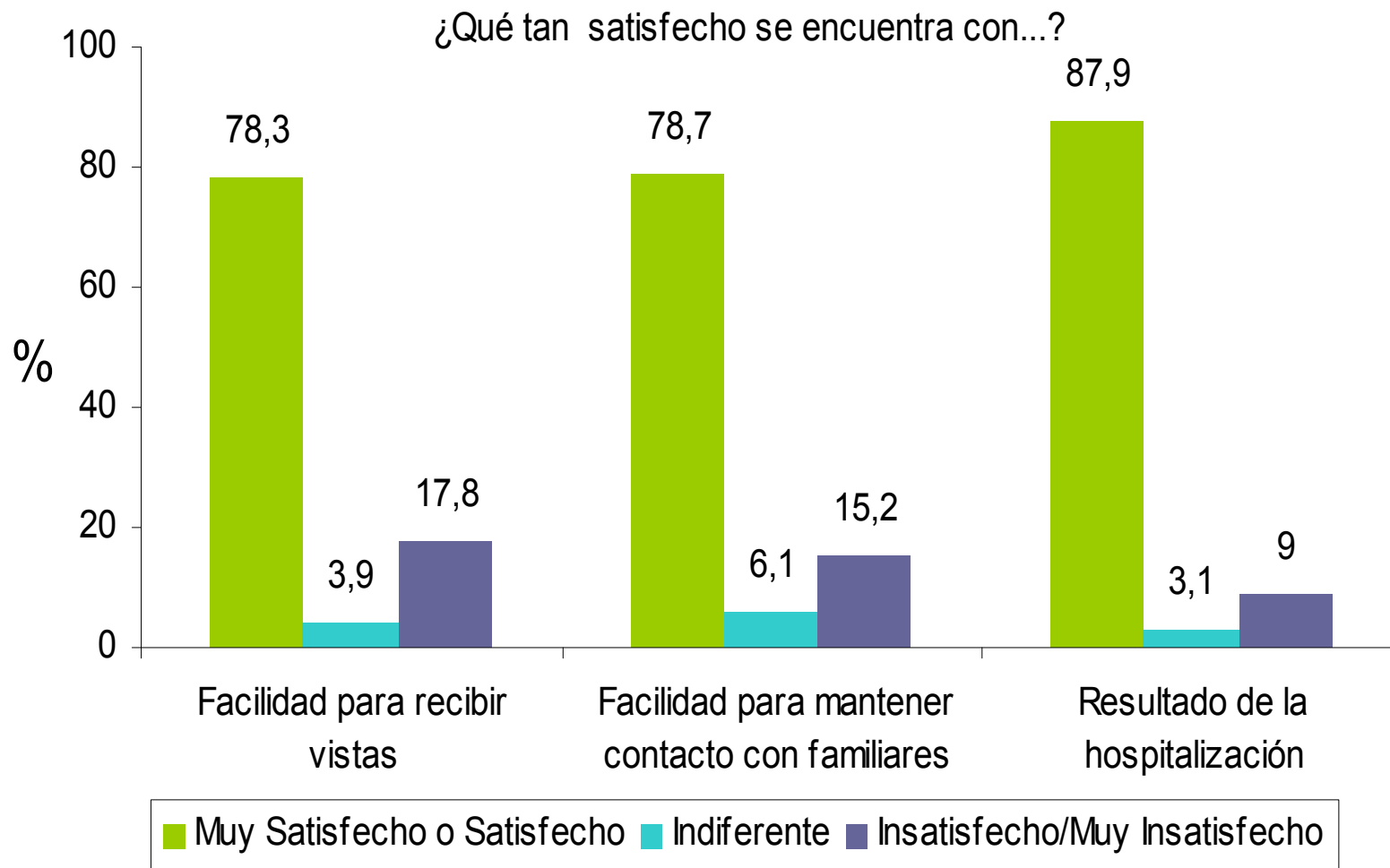
- Un 24,3% de la población (el entrevistado o alguno de sus hijos memores de edad) estuvo hospitalizado durante los últimos 3 años
- El 75% de las hospitalizaciones fueron en establecimientos públicos

# Satisfacción con la atención hospitalaria



- El 87,9% de la población se encuentra satisfecha o muy satisfecha con el **resultado de la hospitalización (se mejoró, inició el tratamiento, etc)**
- El 78% declara estar satisfecho o muy satisfecho con **facilidad para recibir visitas** y con la **facilidad para mantener contacto con familiares y amigos estando hospitalizado**
- La satisfacción es levemente más alta en prestadores privados que en públicos

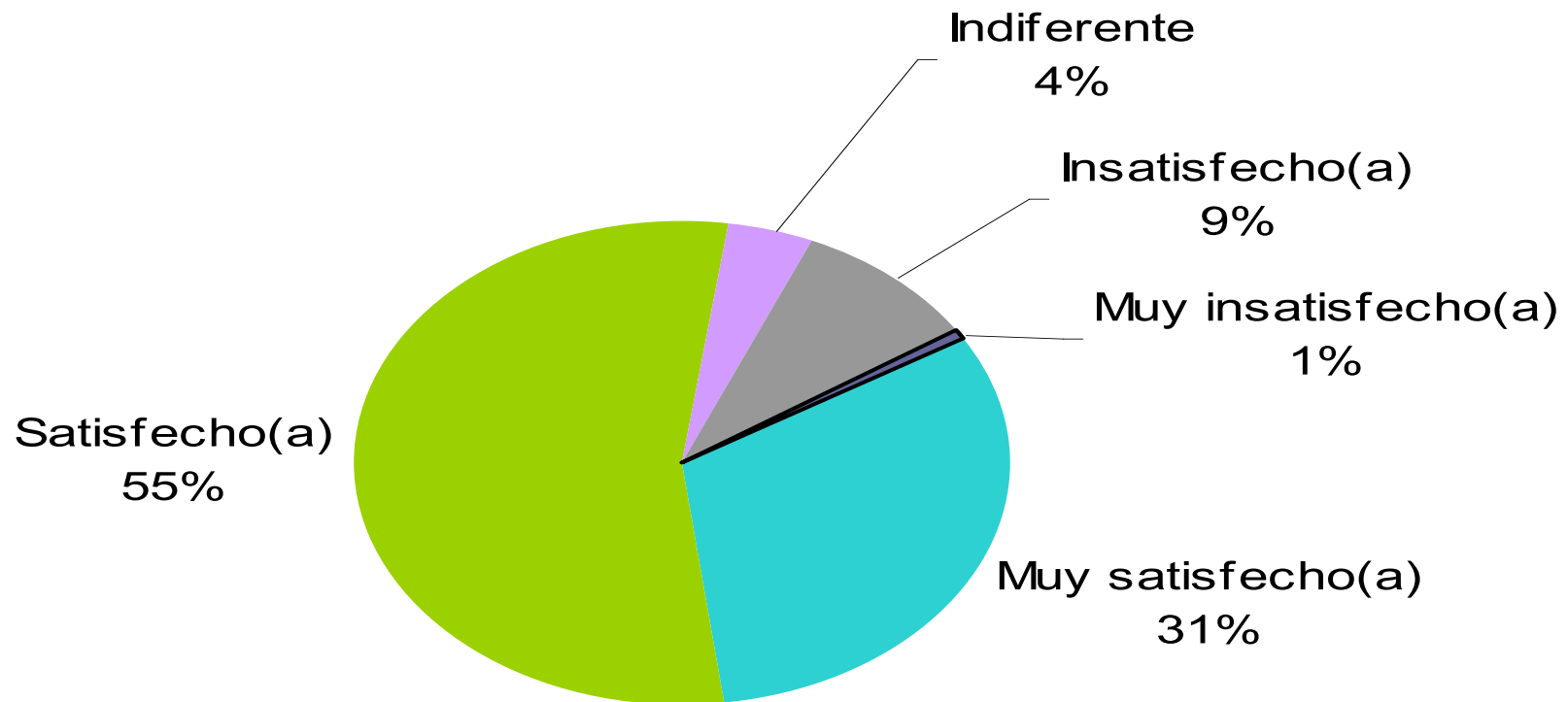
# Satisfacción con la atención hospitalaria



# Satisfacción con la atención hospitalaria



En general, considerando todos los aspectos,  
¿qué tan satisfecho está con el hospital o clínica?



## Salud Hospitalaria: Conocimientos del profesional y trato



- Los conocimientos del médico y de otros profesionales son calificados como Muy buenos por cerca del 83%
- El trato del personal administrativo es evaluado como Muy bueno por el 24,0% y Bueno por el 56,7%
- El trato del personal paramédico es evaluado como Muy bueno por el 26,6% y Bueno por el 56,3%
- El trato del profesional de la salud es el mejor evaluado con un 35,7% de Muy bueno y un 54,4% de Bueno
- Estos aspectos son peor evaluado por la población atendida en prestadores privados



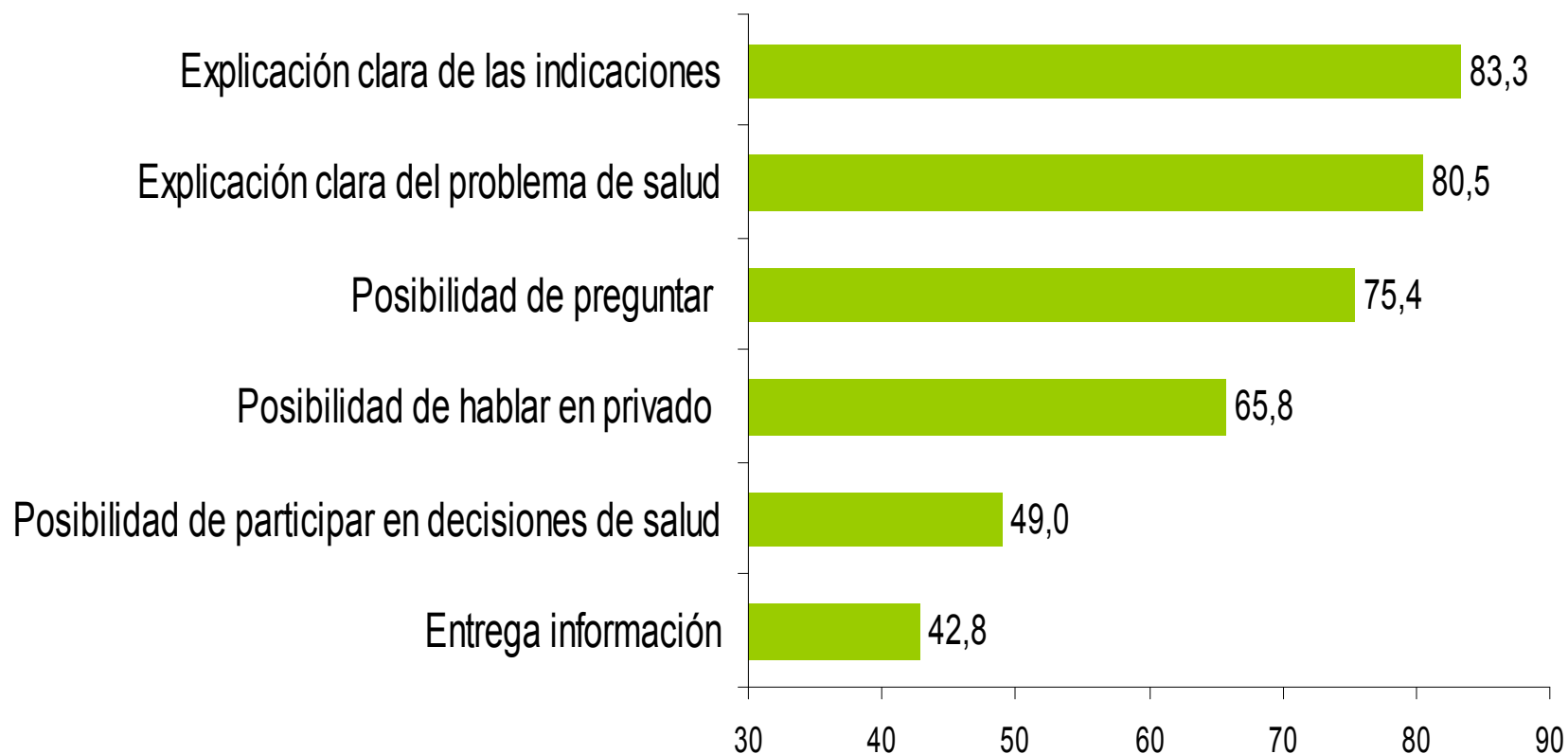
Salud Hospitalaria:

## Comunicación con el profesional de la salud

- Menos del 50% declara haber tenido **la posibilidad de participar en las decisiones de salud**
- El 93,3% de la población atendida en prestadores privados declara que pudo **pudo hablar en privado** con el médico frente al 58,7% de quienes se atendieron en prestadores públicos



# Salud Hospitalaria: Comunicación con el profesional de la salud



## Salud Hospitalaria: Condiciones físicas y de equipamiento



- La **Privacidad durante los exámenes físicos o procedimientos** fue evaluada como Muy buena por el 25,0% y Buena por el 51,4% de la población atendida
- Los **Equipos utilizados** son calificados como Buenos por el 78,9%
- La **Limpieza del lugar de atención** es calificado como Muy buena por el 31,7% y Buena por el 50,0%
- Las **Condiciones de la sala de espera y de atención** es evaluada como Muy buena por el 29,7% y como Buena por el 52,2%
- Todos estos aspectos son mejor evaluados en prestadores privados que en prestadores públicos

# Salud Hospitalaria: Trato discriminatorio



- Un 3,7% de la población atendida declaró que fue tratado peor que otros pacientes
- Causas atribuidas al trato discriminatorio:
  - Falta de dinero: 27,9%
  - Tipo de enfermedad: 18,0%
  - Clase social: 17,1%
  - Edad: 12,0%
- No aparecen como causas de trato discriminatorio:
  - Sexo, orientación sexual, raza o grupo étnico

# Conclusiones



- Esta es la primera vez que se realiza una encuesta de satisfacción usuaria representativa de todo el país.
- Contribuye a cumplir el Objetivo Sanitario sobre responder a las necesidades y expectativas de la población, en la medida que aporta información para evaluar las políticas que se implementen al respecto.
- Los grados de satisfacción con la atención de salud percibidos por la población, en general, son altos, siendo levemente superiores en los establecimientos privados de salud.
- Es necesario incrementar la participación de los usuarios, a través de la medición de la satisfacción usuaria en todos los establecimientos públicos y privados del país.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD