



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

¿Quiénes están insatisfechos con su sistema previsional de salud?

Soc. Lorena Hoffmeister A.
Depto de Epidemiología
División de Planificación Sanitaria
Ministerio de Salud

Antecedentes

Satisfacción usuaria



- ➔ Los sistemas de salud deben responder a las *expectativas legítimas de la población*, meta recogida en los Objetivos Sanitarios para la década 2000-2010
- ➔ Capacidad de respuesta: habilidad que tienen los sistemas de salud para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios en aspectos no asistenciales de la atención de salud
- ➔ La satisfacción usuaria es uno de los aspectos, aunque no el único, que se está incluyendo en las evaluaciones de desempeño y de calidad asistencial

Antecedentes

Satisfacción usuaria



- Hasta ahora, no contábamos con estudios poblacionales que evalúen satisfacción con la previsión de salud
- Evaluaciones realizadas por FONASA (2004) señalan que un 67% de sus usuarios están muy satisfecho o satisfechos con su seguro de salud,
- Estudio de satisfacción usuaria de la Superintendencia de ISAPREs (ahora Sup. de Salud) arroja proporciones de satisfacción, en torno al 33%.



Antecedentes

Estudio Nacional sobre Satisfacción y Gasto en Salud



- ➔ Estudio poblacional realizado por el MINSAL en conjunto con la OMS
- ➔ Encuesta poblacional probabilística en todas sus etapas
- ➔ Trabajo de campo: entre noviembre y primera quincena de diciembre del 2005
- ➔ Marco muestral: marco del programa Integrado de Encuestas de Hogares del INE de Chile
- ➔ Representatividad: Población nacional-urbana de 18 o más años de edad
- ➔ Muestra final: 5.037 personas de 18 o más años
- ➔ Aceptabilidad: 98,6%
- ➔ Cuestionario estructurado con entrevista individual



Objetivos análisis



- Identificar la población que está insatisfecha con su previsión de salud y los factores que determinan esta evaluación



Análisis



➤ Regresión logística

- Variable de respuesta: satisfechos o insatisfechos con su sistema previsional de salud, *En general, considerando todos estos aspectos, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su sistema previsional de salud?*
 - ◆ Muy insatisfechos o insatisfechos
 - ◆ Indiferentes, satisfechos o muy satisfechos



Análisis



➤ Regresión logística

● Variables explicativas:

- ◆ Sexo
- ◆ Edad
- ◆ Nivel socioeconómico (1^o a 4^o, de menor a mayor bienestar socioeconómico)
- ◆ Años de estudio
 - Menos de 8 años
 - Entre 8 y 12 años
 - Más de 12 años
- ◆ Realización de trámites del seguro: Compra de bonos, Solicitud de reembolsos, Tramitación y pago de licencias médicas, Tramitación y pago de programas médicos, Servicio al cliente u otros trámites
 - 1 ó menos
 - 2 ó 3
 - 4 ó 5
- ◆ Satisfacción con la libertad de elección del proveedor
- ◆ Satisfacción con los tiempos de espera
- ◆ Satisfacción con la calidad del servicio

● Análisis con SPSS 13.0, módulo muestras complejas



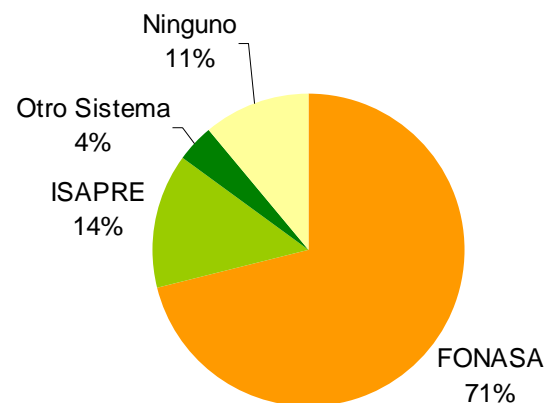
Resultados: Caracterización de la muestra



Características sociodemográficas de la muestra

	Sexo		Total (n=5.037) % exp
	Hombre (n=2.146) % exp	Mujer (n=2.891) % exp	
Edad			
18 - 24 años	17,6	15,4	16,4
25 - 44 años	38,0	36,3	37,1
45 - 64 años	29,6	32,8	31,4
65 o más años	14,8	15,6	15,2
Estado civil			
Casado(a)	49,2	41,6	44,9
Conviviente	10,8	12,0	11,5
Anulado(a)	0,1	1,0	0,6
Separado(a)	4,5	6,9	5,9
Divorciado(a)	0,2	0,1	0,1
Viudo(a)	3,1	10,3	7,2
Soltero(a)	32,0	28,2	29,9
Situación Laboral			
Trabaja	66,6	36,5	49,7
No Trabaja	33,4	63,5	50,3
Años de estudio			
< 8 años	20,5	25,0	23,0
8 a 12 años	54,0	51,7	52,7
> 12 años	25,3	23,2	24,1
NS/NC	0,2	0,1	0,1
Total	43,6%	56,4%	100%

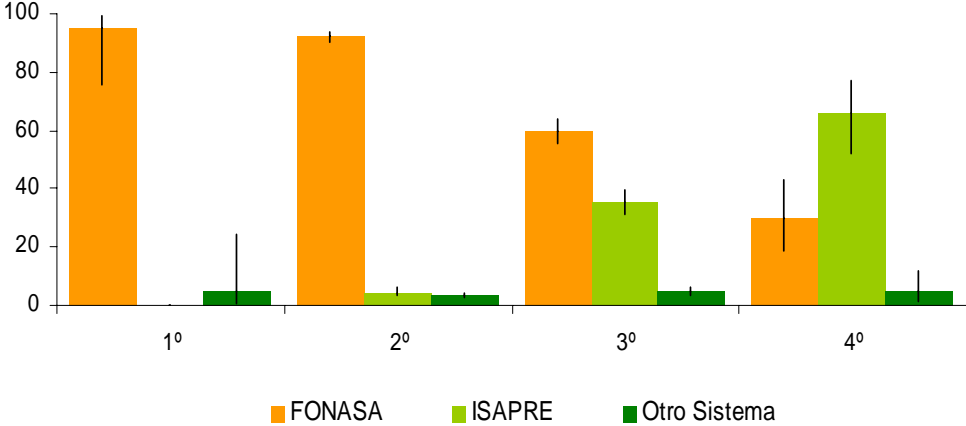
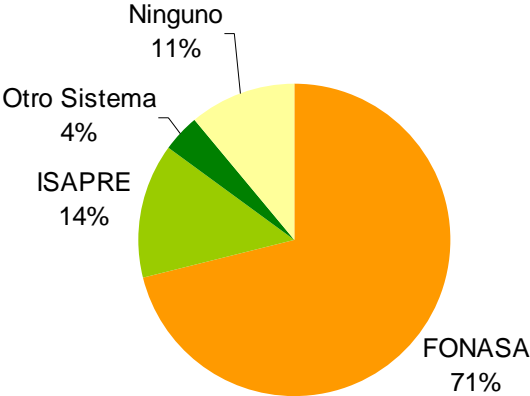
¿Qué previsión de salud tiene Ud.?



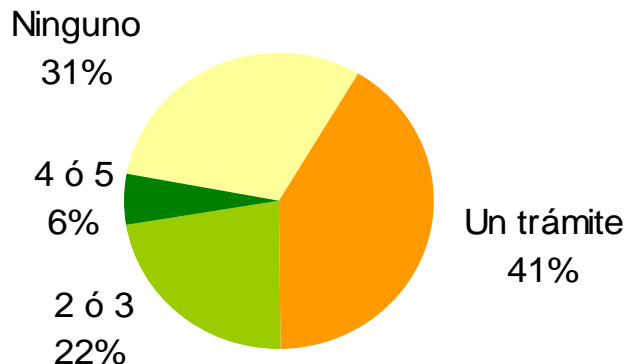
Resultados



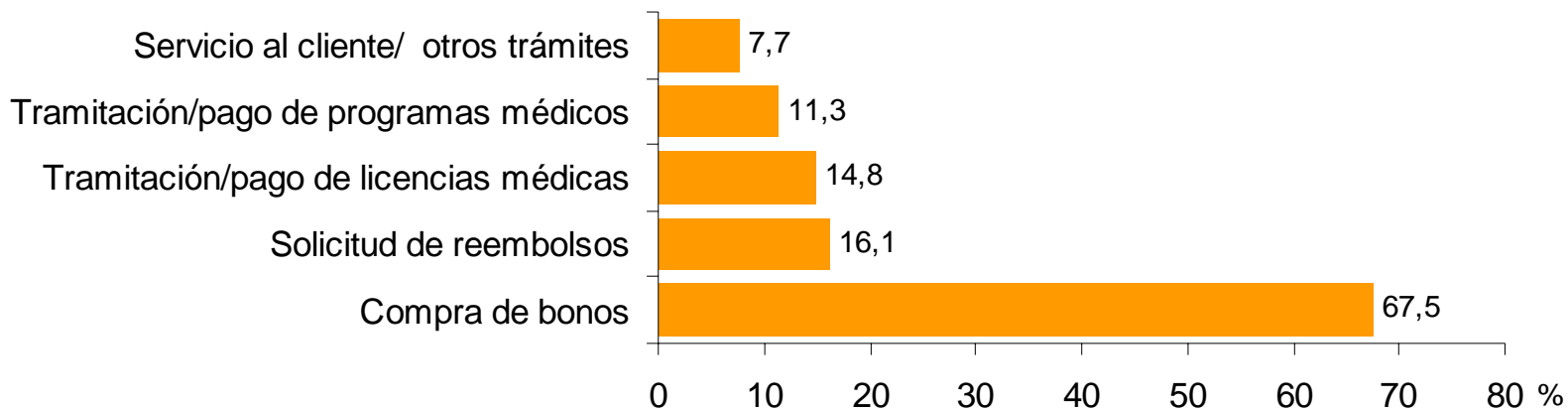
¿Qué previsión de salud tiene Ud.?



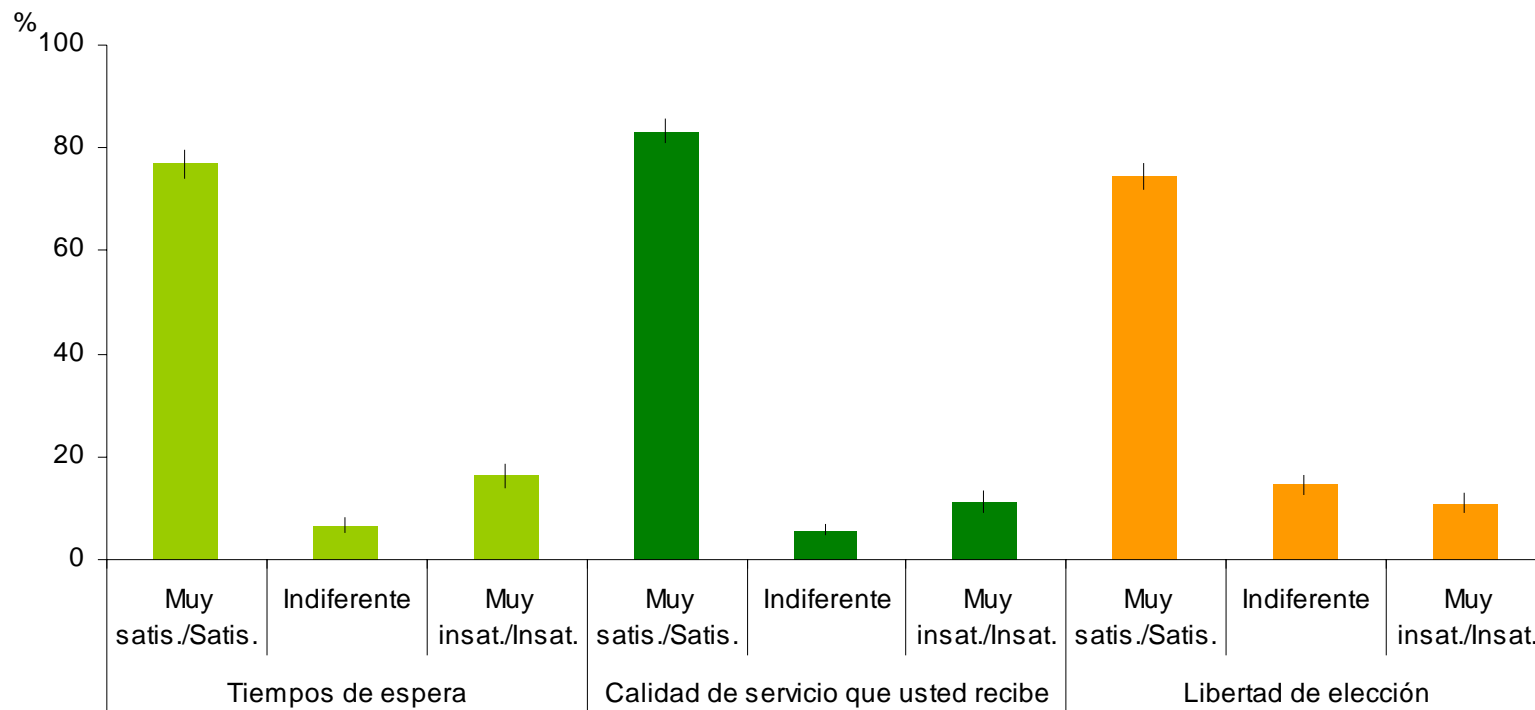
Realización de trámites del Sistema Previsional de Salud



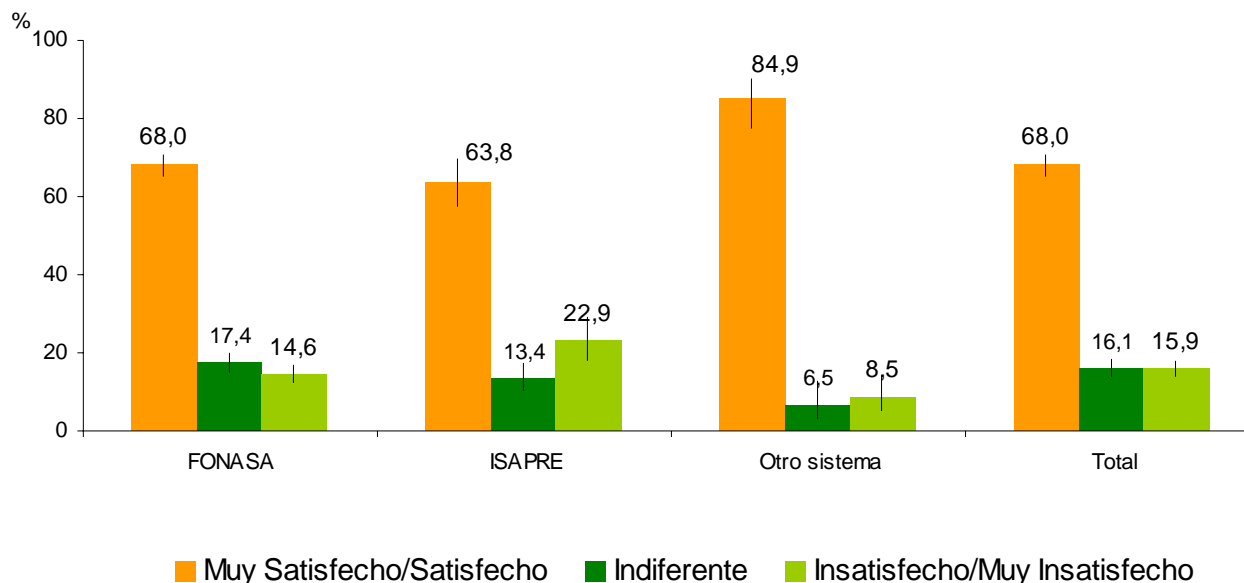
➔ La realización de trámites es mayor en: mujeres y entre quienes tienen más de 12 años de estudio.



Satisfacción con el sistema previsional



Satisfacción global con el sistema previsional



- ➔ Un 15,9% está insatisfecho con el seguro de salud al cual está afiliado
- ➔ La proporción de insatisfechos es superior entre los afiliados a ISAPREs



Resultados ajustados

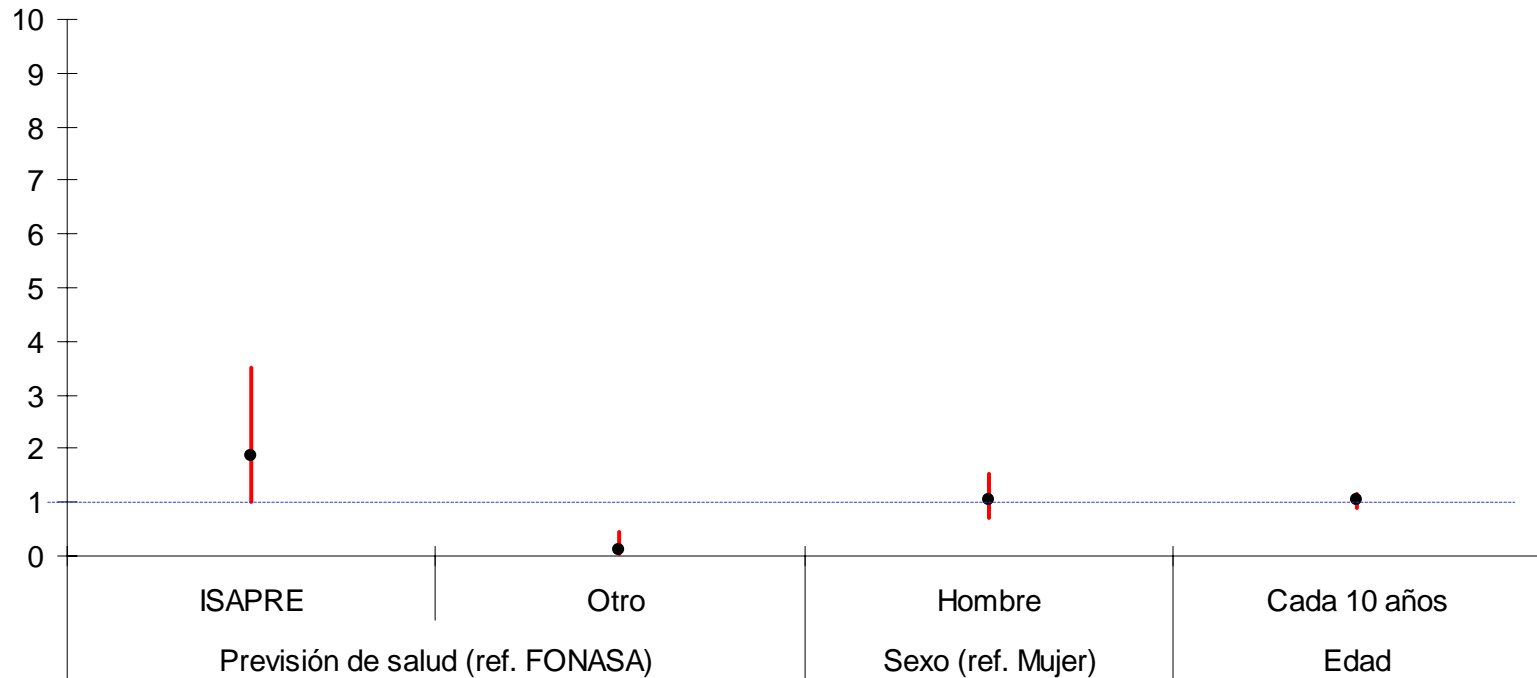


Resumen modelo de regresión logística

		OR aj	IC95%	
			Inferior	Superior
Previsión de salud	FONASA	1,0		
	ISAPRE	1,9	1,1	3,5
	Otro	0,1	0,0	0,5
Sexo	Mujer	1,0		
	Hombre	1,0	0,7	1,5
Edad	Cada 10 años	1,0	0,9	1,2
	1º	1,0		
NSE	2º	5,8	1,2	28,7
	3º	5,9	1,2	29,8
	4º	4,2	0,6	27,4
Años de estudio	Menos de 8 años	1,0		
	8 a 12 años	0,7	0,4	1,3
	8 o más años	0,8	0,3	1,6
Tiempos de espera	Satisfechos o indiferentes	1,0		
	Insatisfechos	3,5	2,3	5,6
Calidad del servicio	Satisfechos o indiferentes	1,0		
	Insatisfechos	9,7	5,9	16,2
Libertad de elección	Satisfechos o indiferentes	1,0		
	Insatisfechos	5,1	3,2	8,2
Realización de trámites	1 ó menos	1,0		
	2 ó 3	1,1	0,8	1,7
	4 ó 5	0,8	0,4	1,7



Resultados ajustados

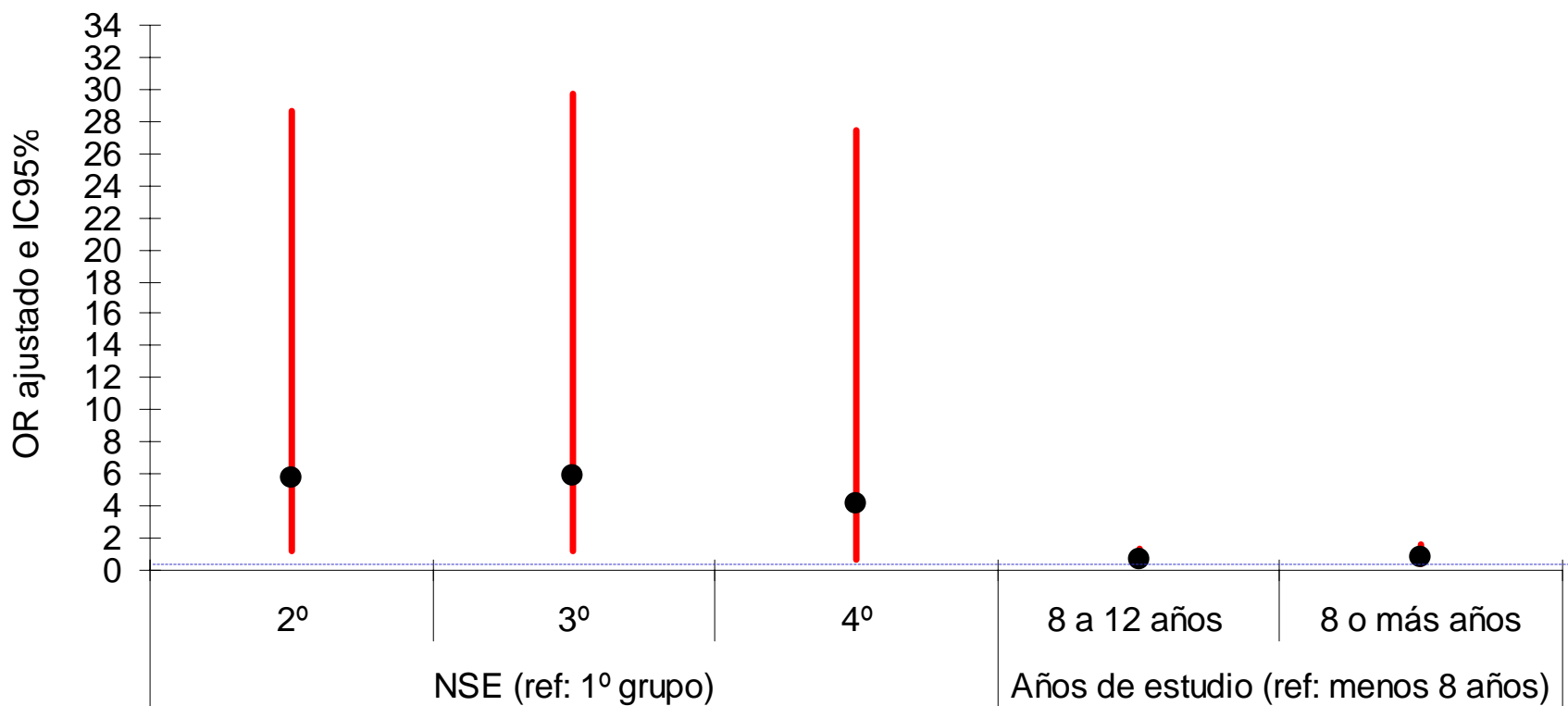


- ➔ OR ajustado de estar insatisfecho con previsión de salud 1,9 (1,1-3,5) ISAPRE frente a afiliados a FONASA. Menor probabilidad entre pertenecientes a Otro sistema con ORa 0,1 (0,02-0,5)
- ➔ La edad y sexo no explican probabilidad de estar insatisfechos

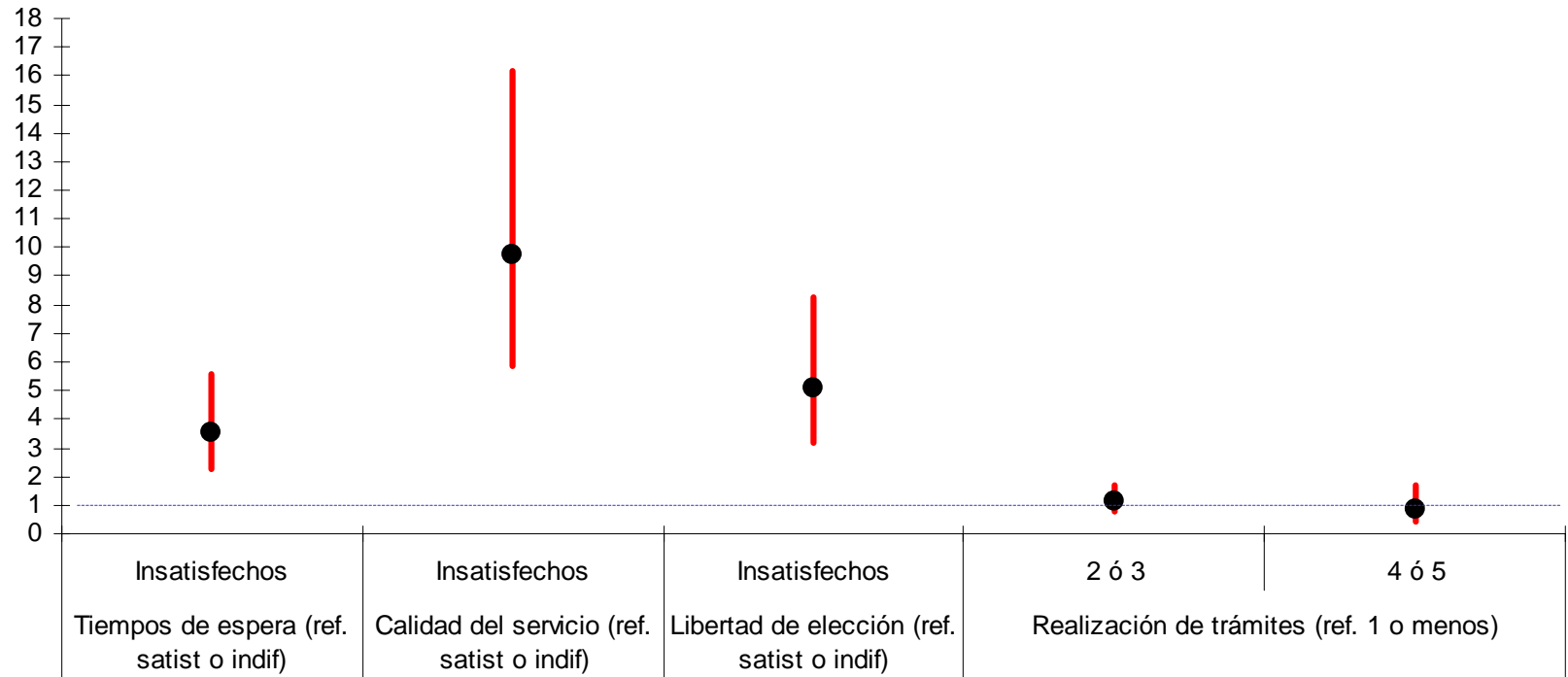




Resultados ajustados



Resultados ajustados



Conclusiones



- Los afiliados a ISAPREs están más insatisfechos que los de FONASA y esto se explica en gran parte por la insatisfacción con la calidad del servicio y es independiente de factores demográficos y del grado de utilización de los servicios del sistema.
- Se encontró una asociación con el NSE, aunque no es consistente entre todos los grupos.





GRACIAS!!

Más antecedentes
en:<http://epi.minsal.cl/epi/html/frames/frame3.htm>

