

LIBERTAD   
DESARROLLO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE  
LA SITUACIÓN DEL SECTOR  
SALUD

Julio 2008

## ANTECEDENTES

- ◆ Conocer la percepción de la opinión pública en relación a la atención en el sistema de salud, el Plan AUGE y los hospitales públicos y privados.
- ◆ LyD ha estudiado en detalle las políticas públicas implementadas en el área social y en particular las del sector salud durante los últimos 12 años.

# FICHA TÉCNICA

- ◆ Tipo de Encuesta : Telefónica
- ◆ Fecha : 15 Julio 2008
- ◆ Universo : Personas mayores de 18 años, de comunas urbanas, correspondientes a las principales ciudades, las que representan el 70% de los hogares del país. Selección aleatoria de Teléfono – Hogares.
- ◆ Marco Muestral : 927 casos, a nivel nacional.
- ◆ Margen de error : 3-4%

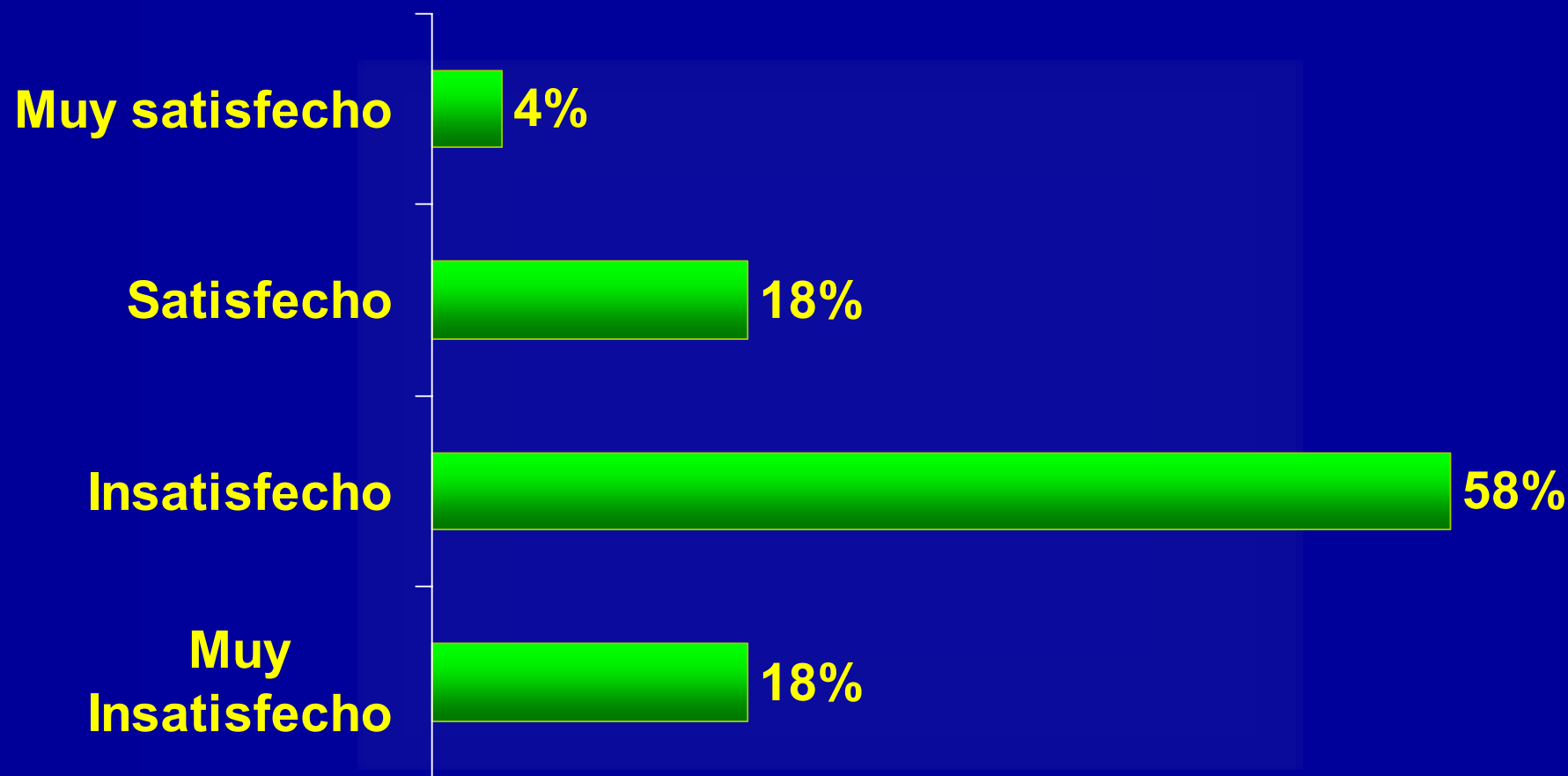
LIBERTAD   

---

DESARROLLO

# SISTEMA DE SALUD

## ¿Usted cree que en Chile las personas están satisfechas por la atención de salud que reciben?



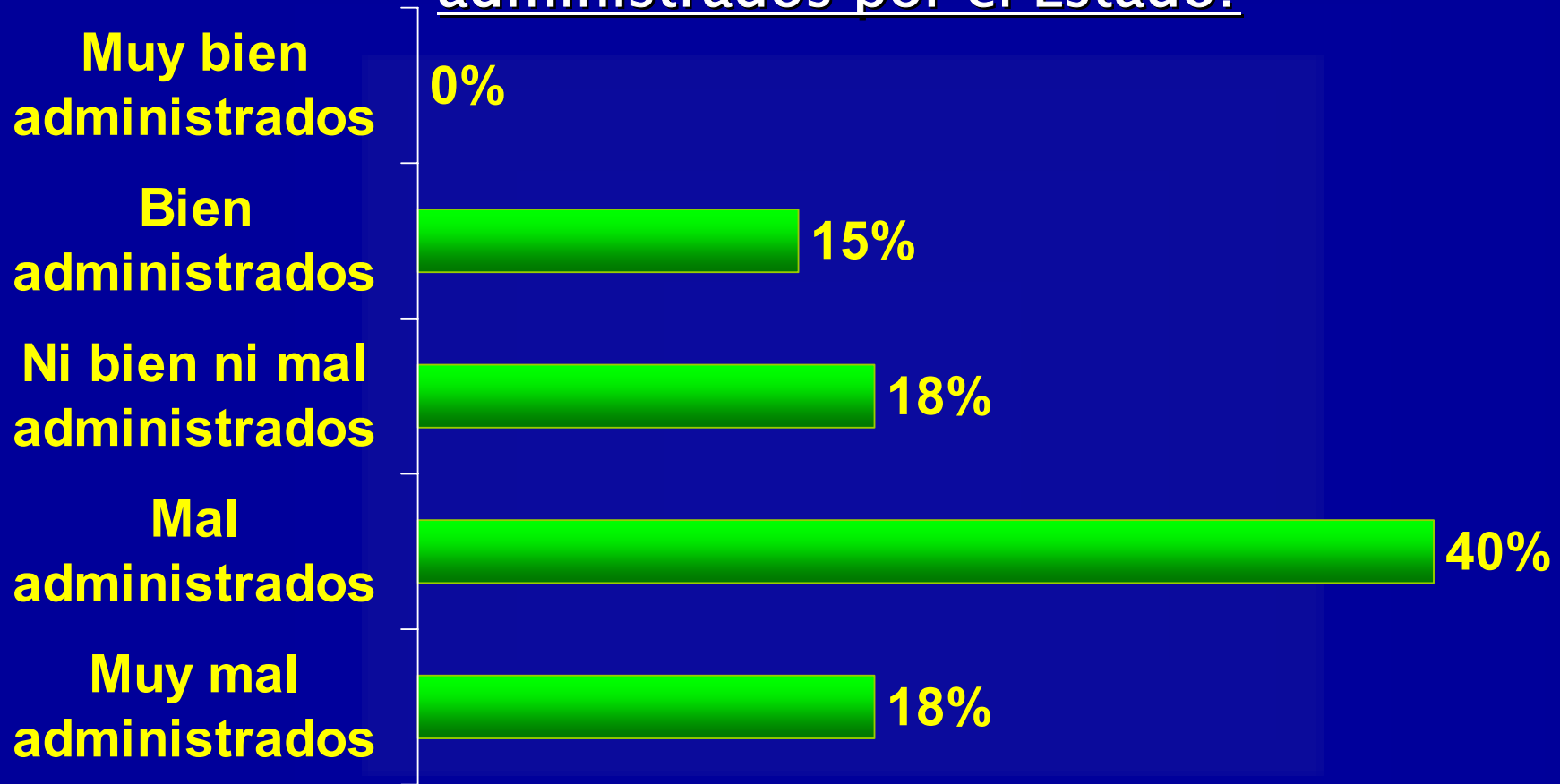
Un 76% de los encuestados, independientemente si son de Fonasa o Isapre perciben que las personas están insatisfechas con la atención de salud que reciben.

## ¿Cree usted que en Chile los hospitales públicos están bien administrados?



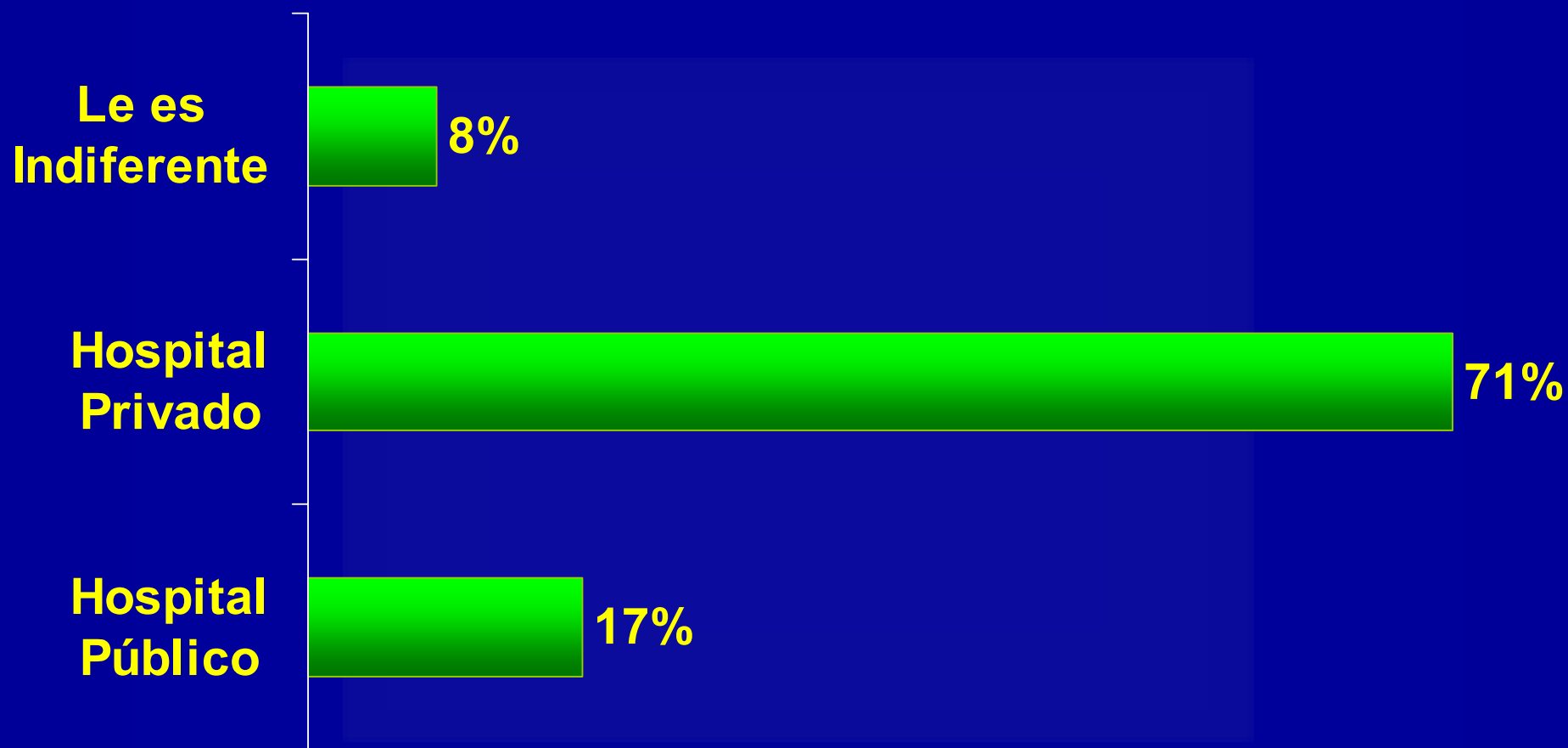
Independientemente de si el encuestado está en Isapre o Fonasa, un 70% perciben una deficiente administración en los hospitales públicos.

Durante los últimos años se han cuadruplicados los recursos en salud. ¿Usted cree que han sido bien administrados por el Estado?



Un 58% de los encuestados cree que los mayores recursos que se han destinado a salud han sido regular o mal administrados por el Estado.

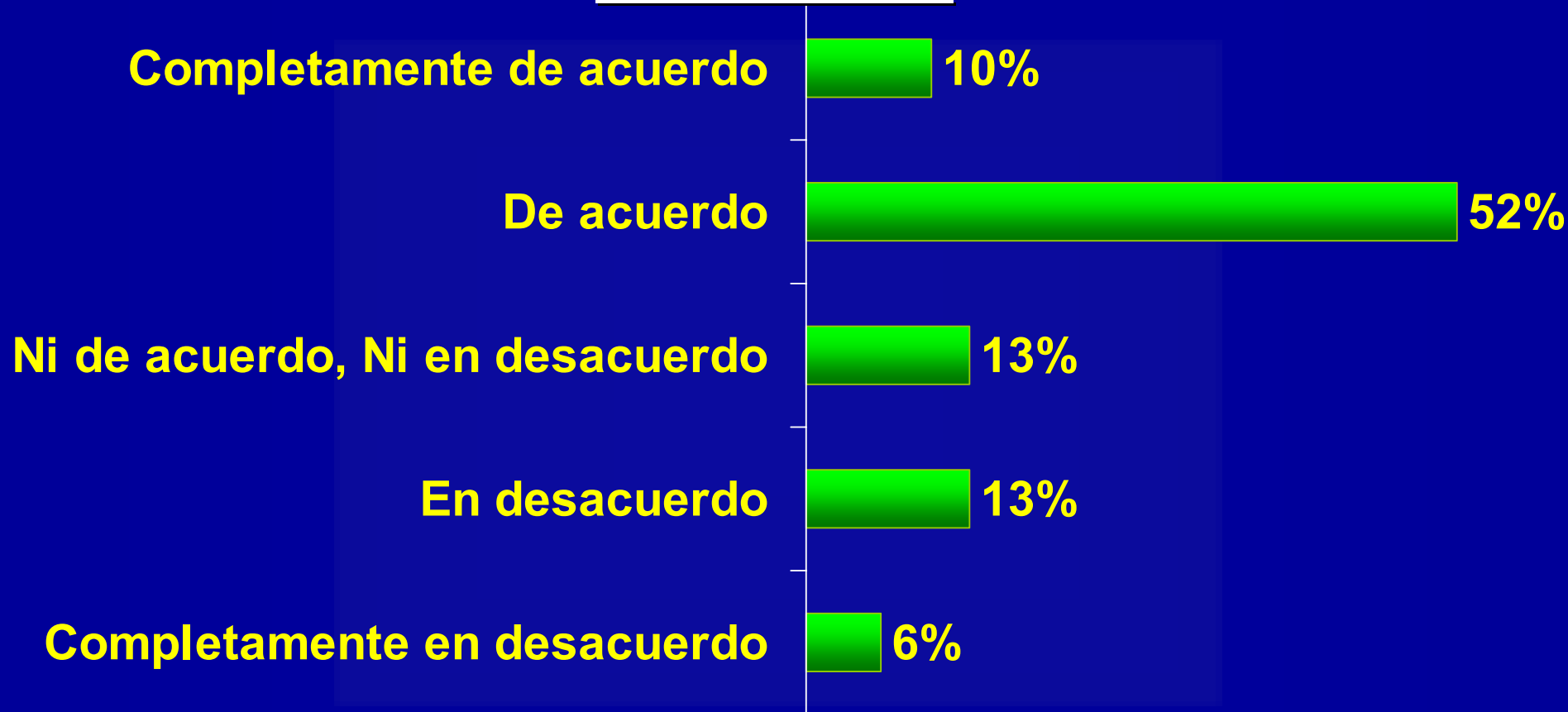
## Suponiendo que costara lo mismo ¿donde preferiría atenderse: hospital privado o público?



Un 71% de los encuestados preferiría atenderse en un hospital privado.

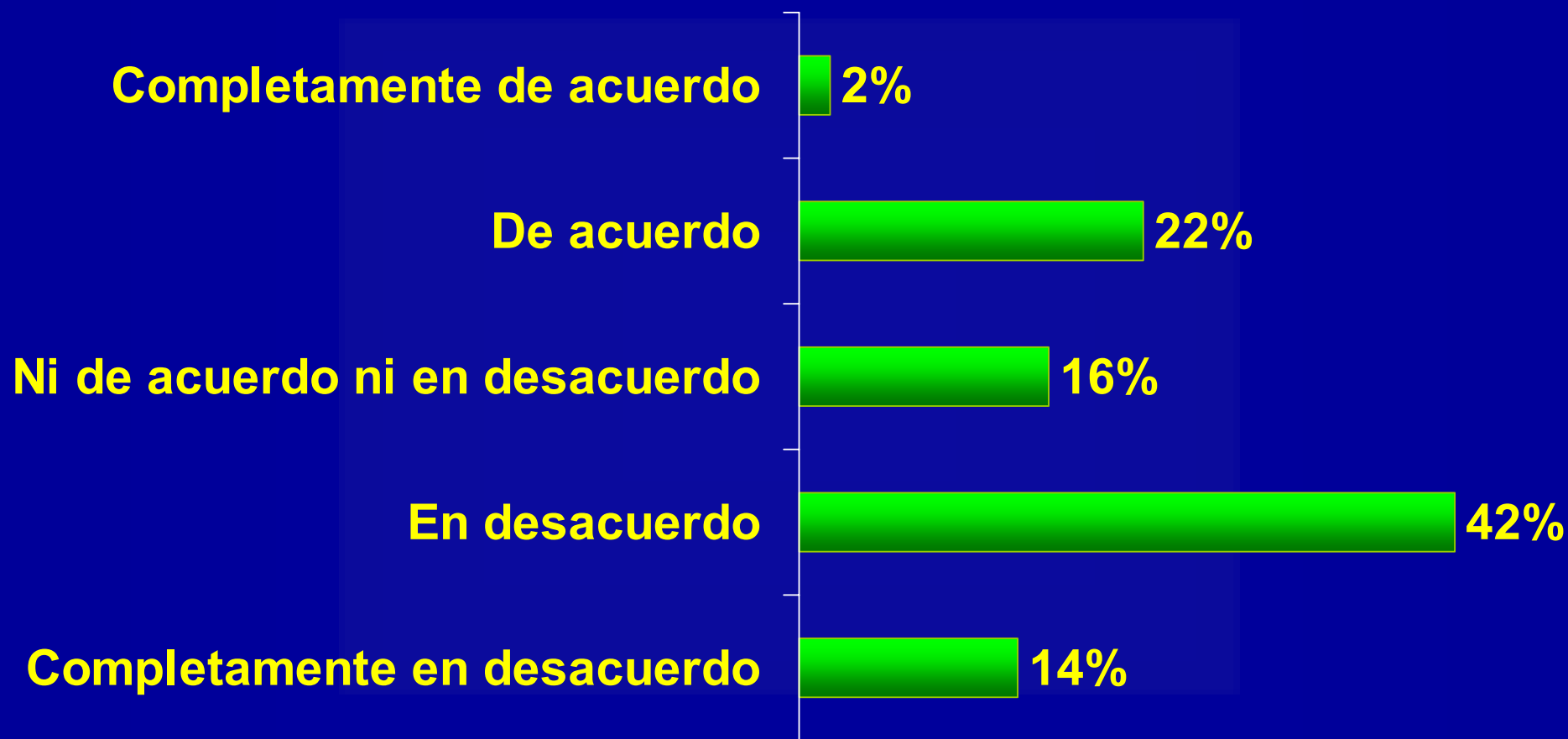


¿Está Ud. en general de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación?: En Chile las Clínicas Privadas dan un buen servicio.



Un 62% de los encuestados cree que las Clínicas Privadas dan un buen servicio.

¿Esta Ud. en general de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación?: En Chile los hospitales Públicos dan un buen servicio.



Un 56% de los encuestados cree que los Hospitales Públicos dan un regular o mal servicio.

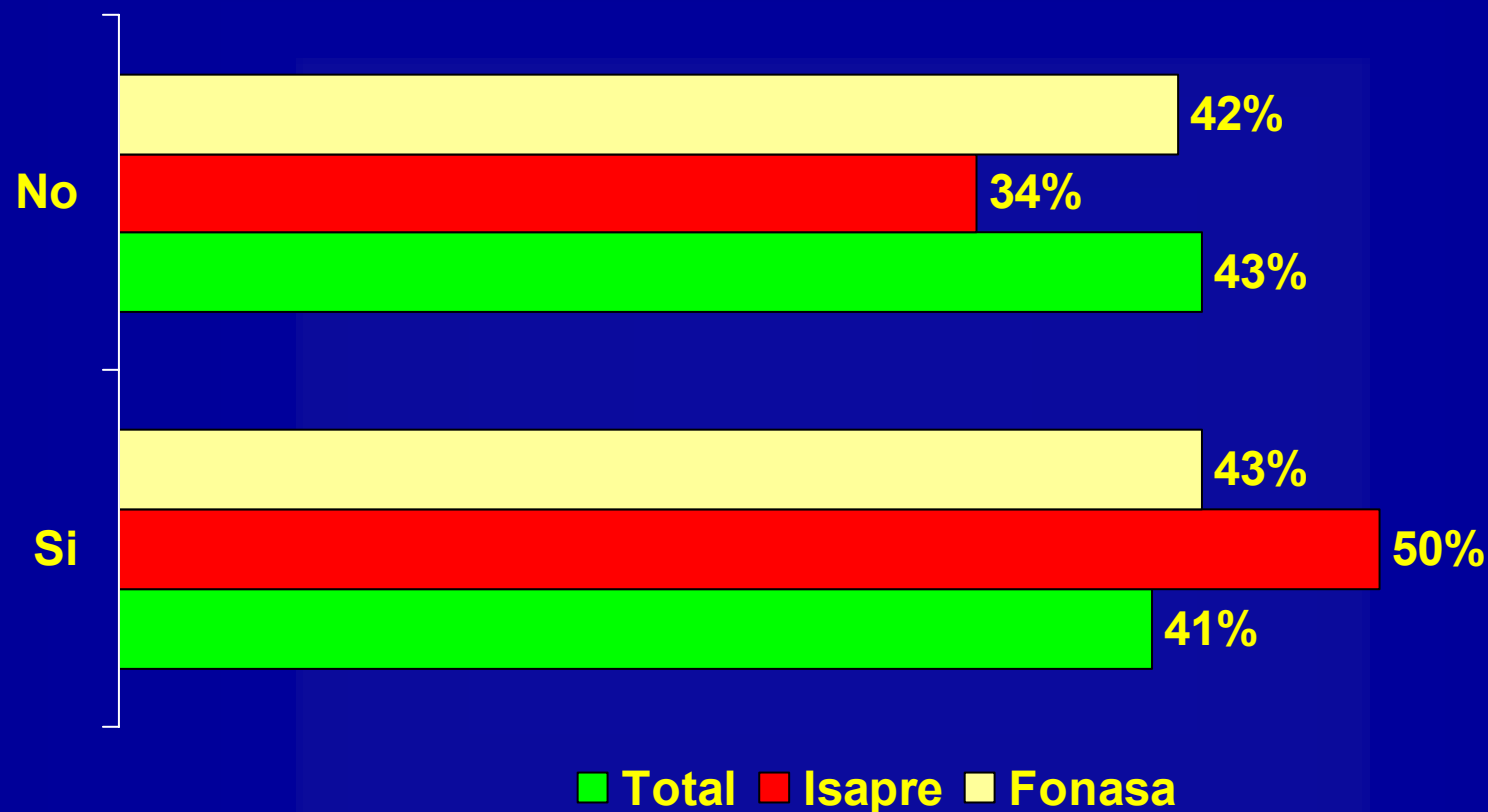
LIBERTAD   

---

DESARROLLO

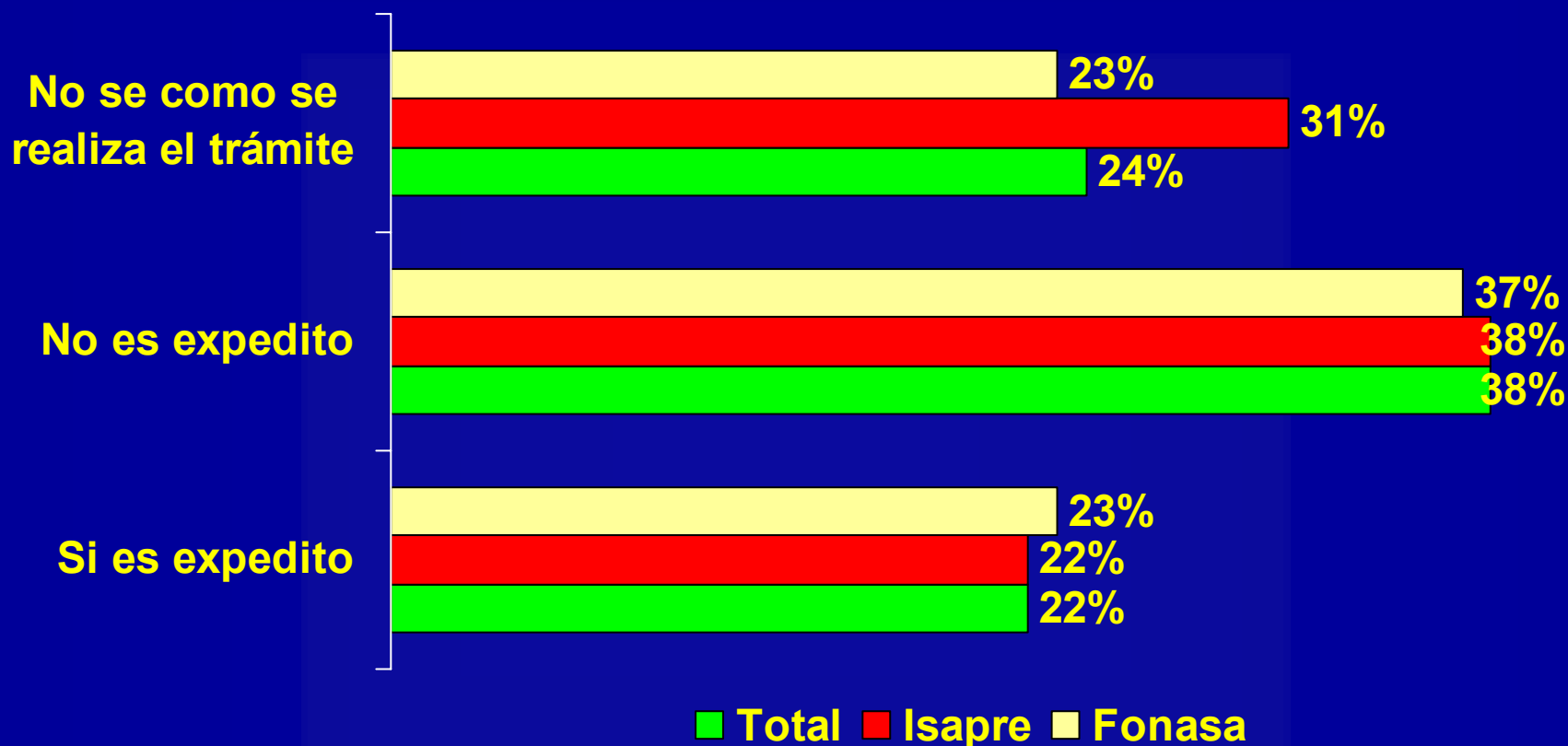
AUGE

## ¿Usted sabe que prestaciones están incluidas en el plan AUGE?



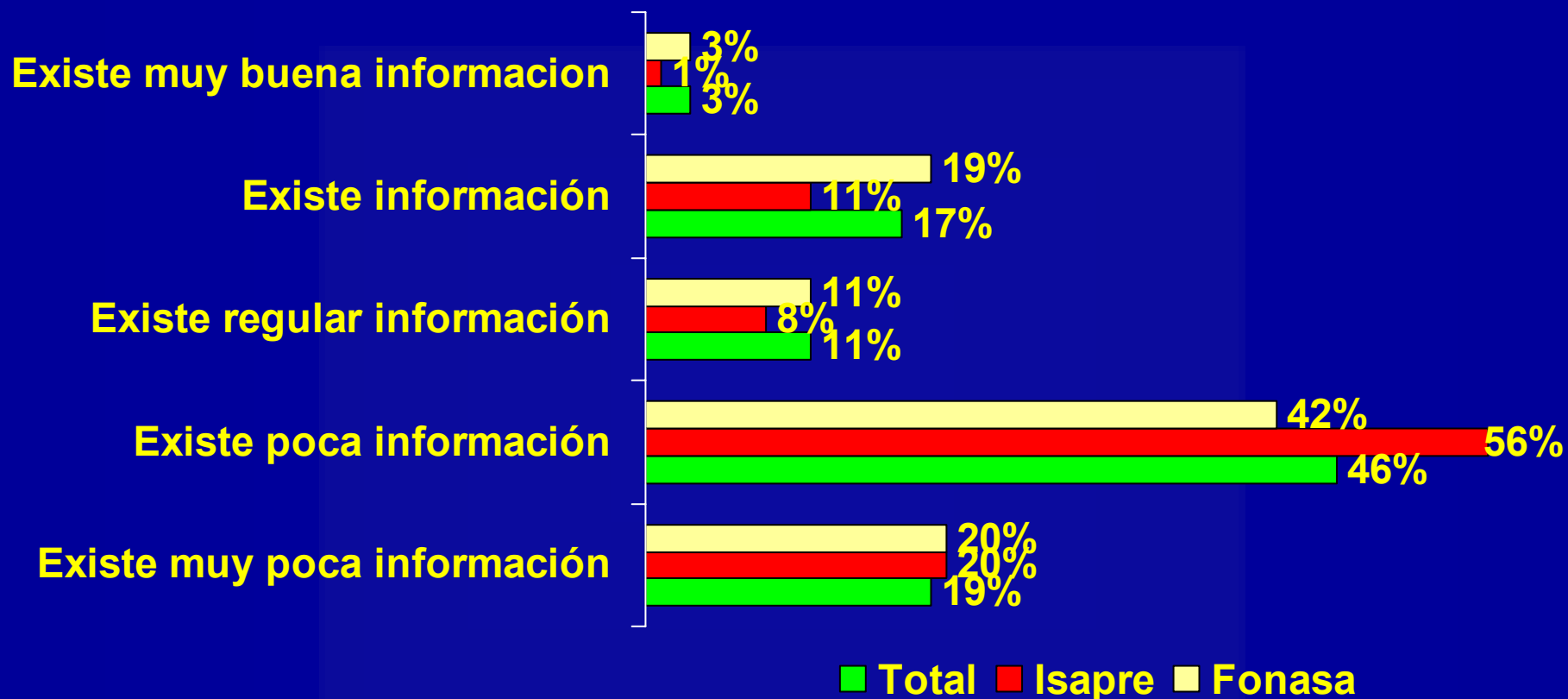
Un 43% del total de encuestados no sabe que prestaciones están incluidas en el plan AUGE, mientras que un 34% de los encuestados de Isapres y un 43% de Fonasa no sabe que prestaciones están incluidas en el Plan AUGE.

## ¿Cree Usted que el trámite que se debe hacer para ser tratado por el plan AUGE es expedito?



Del 60% de los encuestados que conocen los trámites que se deben hacer para ser tratado por el AUGE, un 63.3% de los encuestados en Isapres y un 61.1% en Fonasa creen que no es expedito.

## ¿Usted cree que existe suficiente información sobre el plan AUGE?

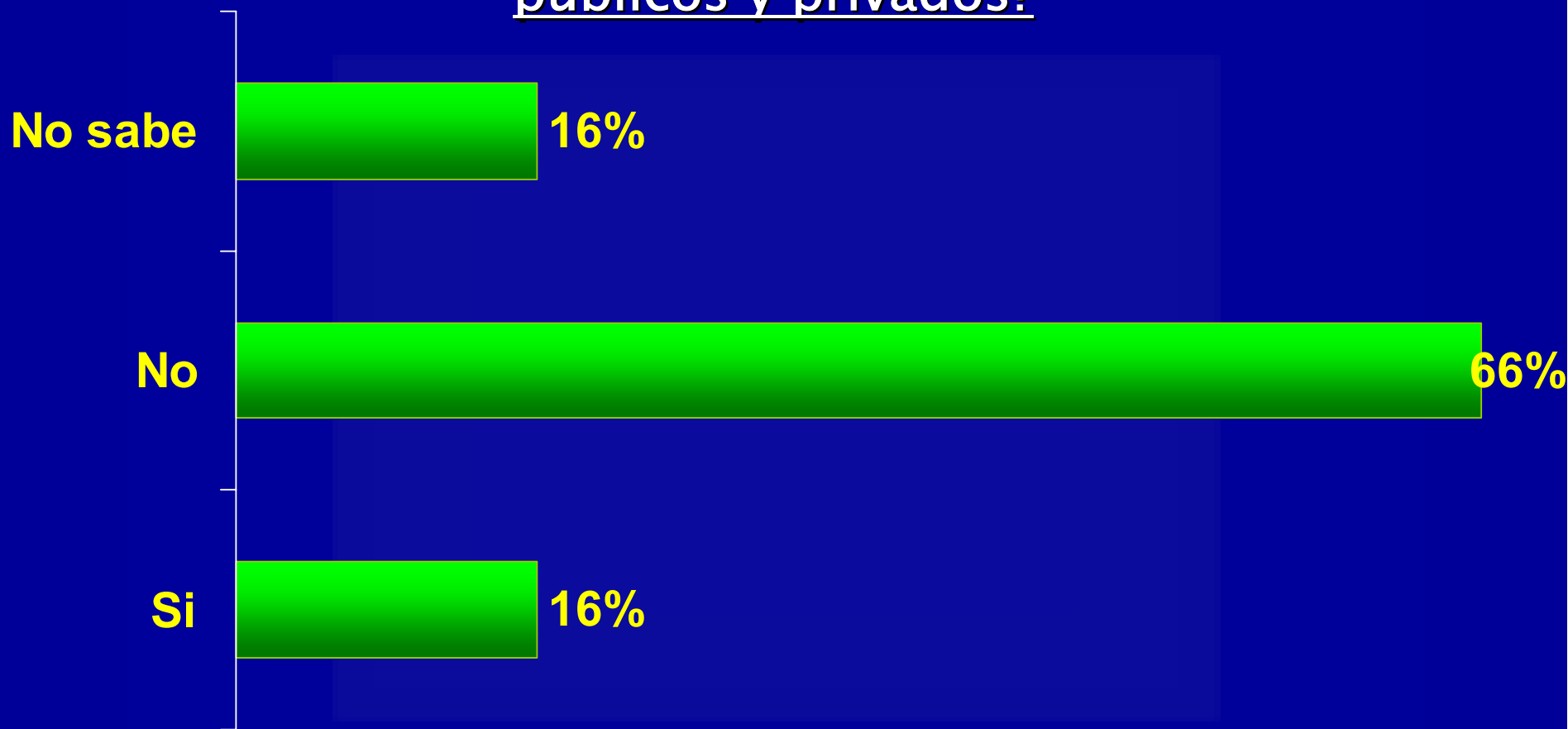


Un 84% de los encuestados de Isapres y 73% de Fonasa cree que hay poca (incluye regular) o muy poca información sobre el Plan AUGE.

LIBERTAD   
DESARROLLO

# ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

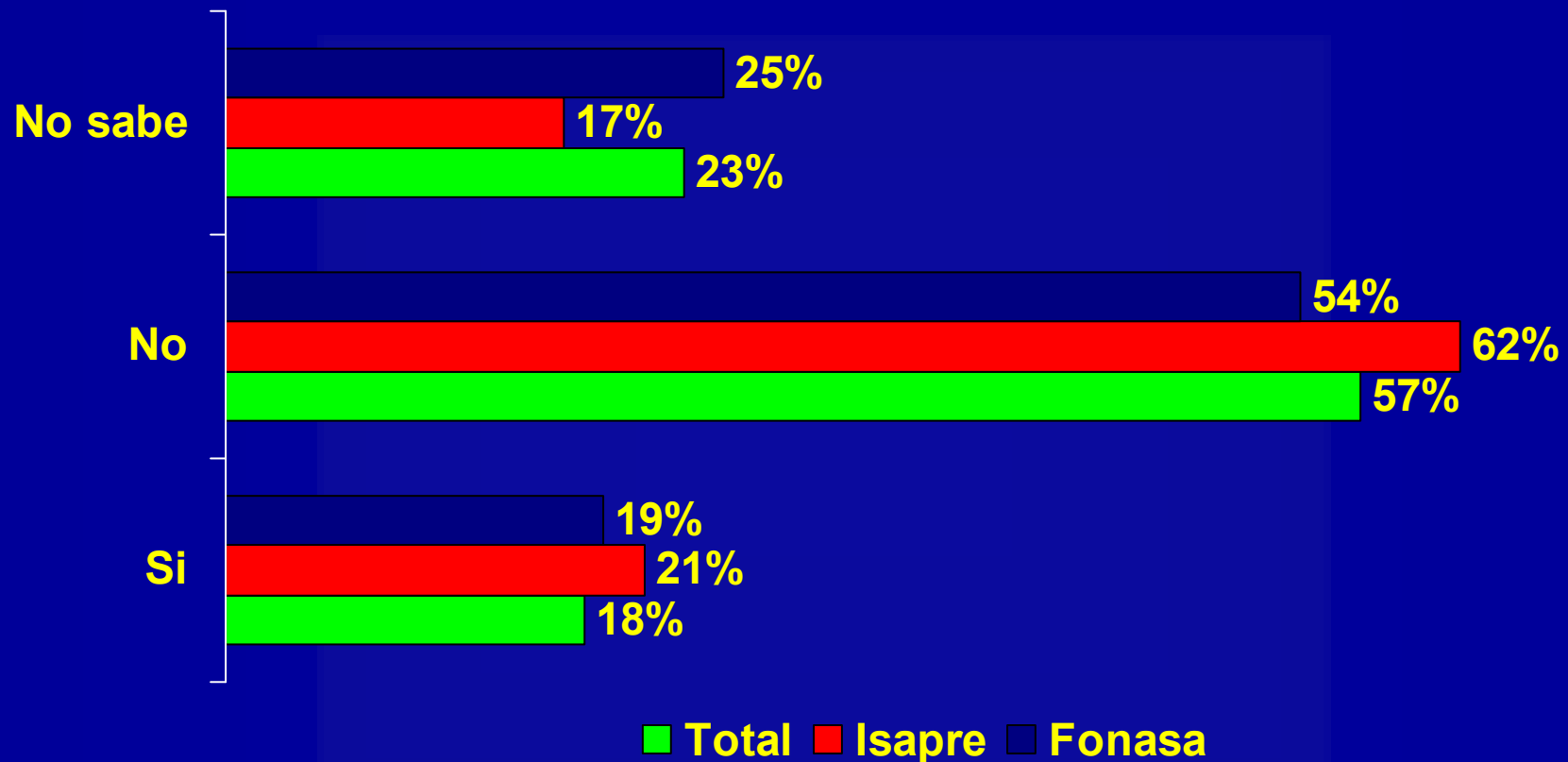
¿Cree Usted que la Superintendencia de Salud cumple correctamente su labor de fiscalización de los hospitales públicos y privados?



Un 66% del total de personas encuestadas cree que la Superintendencia de Salud NO cumple correctamente su labor de fiscalización de los hospitales públicos y privados



# ¿Cree Usted que la Superintendencia de Salud cumple correctamente su labor de fiscalización de la Isapre y Fonasa?



Un 62% del total de personas encuestadas de Isapres y un 54% de Fonasa cree que la Superintendencia de Salud NO cumple correctamente su labor de fiscalización de las Isapres y Fonasa

LIBERTAD   

---

DESARROLLO

# INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

# Conclusiones

- ◆ Percepción de la Atención de Salud
  - 3 de cada 4 encuestados, independientemente si son de Fonasa o Isapre perciben que los chilenos están insatisfechos con la atención de salud que reciben.
    - La últimas dos encuestas CEP (Nov-Dic 2007 y Junio 2008) muestran a la salud como uno de los tres principales problemas a los que el Gobierno debiera dedicar el mayor esfuerzo.
    - La última encuesta CEP (julio) muestra que un 49% de los encuestados desapruueba como el Gobierno maneja el tema salud (40.8% lo aprueba)
- ◆ Percepción de la Administración y Atención de los Hospitales Públicos y Privados
  - Independientemente de si el encuestado está en Isapre o Fonasa, un 70% perciben una deficiente administración en los hospitales públicos.
    - En este caso se debería avanzar más rápido en el modelo de hospitales autogestionados en red que le otorga más flexibilidad y autonomía a los equipos directivos de los hospitales para administrar sus recursos.

# Conclusiones

- Si el costo fuera el mismo, un 71% de los encuestados preferiría atenderse en un hospital privado. Asimismo, un 62% de los encuestados cree que las Clínicas Privadas dan un buen servicio, mientras que más de un 56% de los encuestados percibe que los Hospitales Públicos no dan un buen servicio.
  - En este caso, se debería evaluar un mecanismo que permitiera asignar los recursos del Estado para que las personas independiente de donde coticen (Isapre o Fonasa) se puedan atender en hospitales privados.
- 58% de los encuestados cree que los mayores recursos que se han destinado a salud han sido mal administrados por el Estado.
  - En este caso, se requiere avanzar en la implementación de mecanismos de evaluación de desempeño de recursos humanos (en la lógica de la Alta Dirección Pública) y financieros (GRD)

# Conclusiones

- ◆ **Plan AUGE: Hay un problema de información**
  - Un 43% de los encuestados no sabe que prestaciones están incluidas en el Plan AUGE.
  - Un 84% de los encuestados de Isapres y 73% de Fonasa cree que hay poca información sobre el Plan AUGE.
  - Del 60% de los encuestados que conocen los trámites que se deben hacer para ser tratado por el AUGE, un 63.3% de los encuestados en Isapres y un 61.1% en Fonasa creen que no es expedito.
- ◆ **Rol de la Superintendencia de Salud:**
  - 2 de cada 3 encuestados cree que la Superintendencia de Salud NO cumple correctamente su labor de fiscalización de los hospitales públicos y privados
    - Es importante destacar que el rol de la Superintendencia en este caso es a nivel de fiscalizar la notificación de enfermedades AUGE.
  - Más de la mitad de los encuestados cree que la Superintendencia de Salud NO cumple correctamente su labor de fiscalización de las Isapres y Fonasa