



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



Universidad de Concepción

# Estudio de Opinión sobre el Sistema de Salud 2017

Beneficiarios del **Fonasa** y de **Isapres abiertas**

Elaborado por **Universidad de Concepción** para **Superintendencia de Salud**

**Febrero de 2018 · Gobierno de Chile**



# CONTENIDO

## Ficha Técnica del Estudio

### A. SISTEMA DE SALUD Y ASEGURAMIENTO

- A1. Percepción de Protección
- A2. Evaluación y Satisfacción
- A3. Seguro Complementario y Ley Ricarte Soto
- A4. Garantías Explícitas en Salud

### B. ATENCIÓN DE SALUD Y PRESTADORES

- B1. Hospitalización
- B2. Urgencias
- B3. Atención Ambulatoria

### C. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

## Principales Conclusiones

## Anexo Metodológico

# FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

<p><b>Objetivo General</b></p>	<p>Evaluar el grado de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del FONASA y de las ISAPRE abiertas tienen sobre su sistema de salud, los esquemas de aseguramiento, los prestadores de salud, el GES y la Ley Ricarte Soto.</p>
<p><b>Tipo de Estudio</b></p>	<p>Cuantitativo mediante aplicación de encuesta estructurada en forma presencial a una muestra probabilística de beneficiarios de 18 años y más.</p>
<p><b>Grupo Objetivo</b></p>	<p>Hombres y mujeres de 18 años y más, beneficiarios (cargas/afiliados) de FONASA e ISAPRES abiertas residentes en las zonas urbanas de todas las regiones del país.</p>
<p><b>Diseño Muestral</b></p>	<p>Dos muestras independientes: una para el universo de beneficiarios de FONASA y otra para el universo de beneficiarios de ISAPRE abiertas. Muestreo estratificado por conglomerados en tres etapas (polietápico) para cada una de las muestras.</p>
<p><b>Tamaño Muestral</b></p>	<p>1.893 casos efectivos (1.083 FONASA   810 ISAPRE abiertas); error muestral +/- 2,3%.</p>
<p><b>Trabajo de Campo</b></p>	<p>Desde el 10 de octubre hasta el 23 de noviembre de 2017.</p>
<p><b>Datos de la Serie</b></p>	<p><i>En 2012:</i> el Estudio no se realizó  <i>A partir de 2015:</i> el Estudio comienza a realizarse cada 2 años  <i>A partir de 2017:</i> el Estudio agrega (<b>en Informe aparte</b>) a beneficiarios de Isapres cerradas (como grupo Isapres) y a sistemas de salud de la FFAA y de Orden (como nuevo grupo).  <i>Consistencia:</i> Para efectos de comparabilidad han sido recalculados algunos indicadores de serie temporal, considerando la misma convención.</p>

# **A. SISTEMA DE SALUD Y ASEGURAMIENTO**

## **A1. Percepción de Protección**

# SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

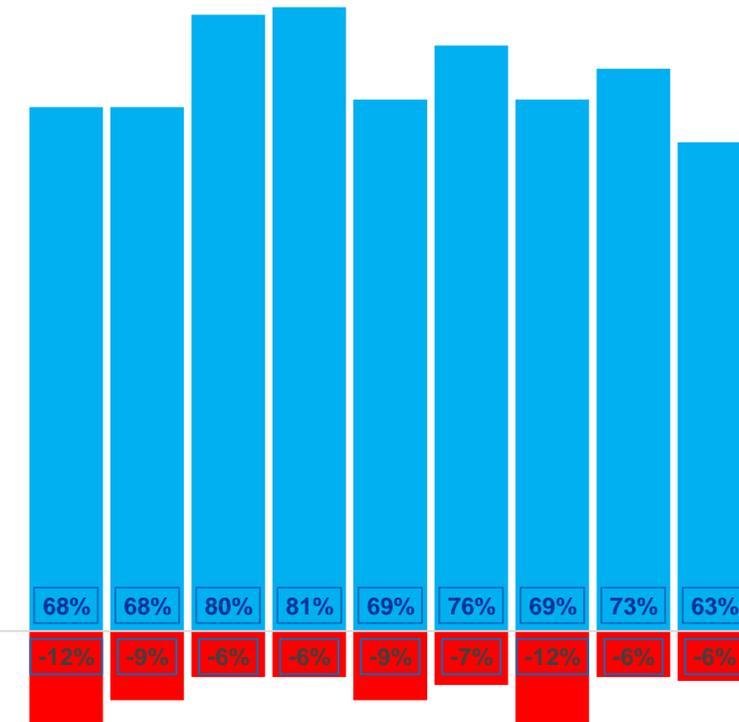
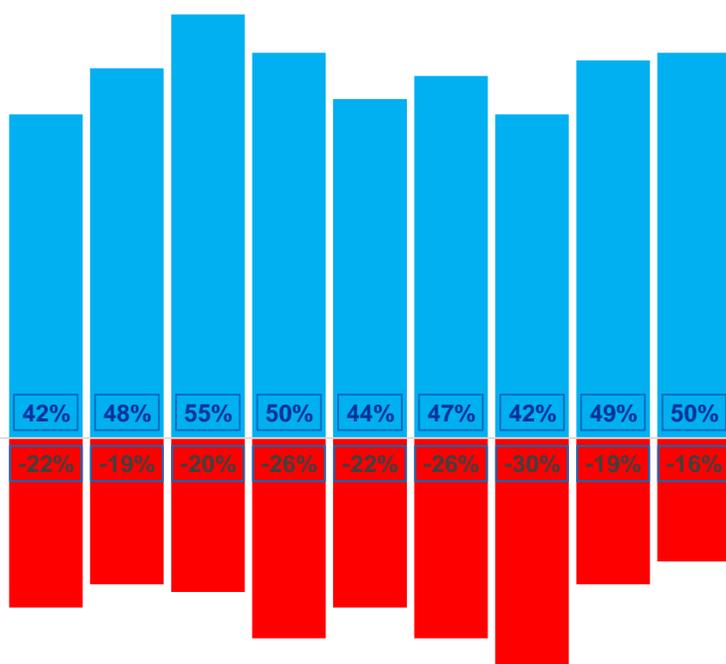
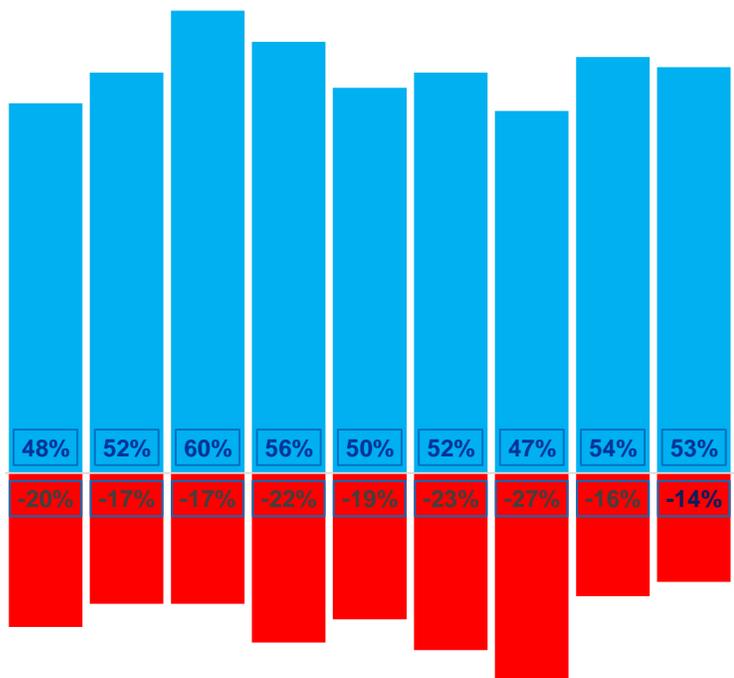
A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente usted actualmente? | Base: Total muestra n=1.893)

## SISTEMA

## FONASA

## ISAPRE

■ Protegido/Muy Protegido  
 ■ Desprotegido/Muy Desprotegido



2007 2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017

2007 2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017

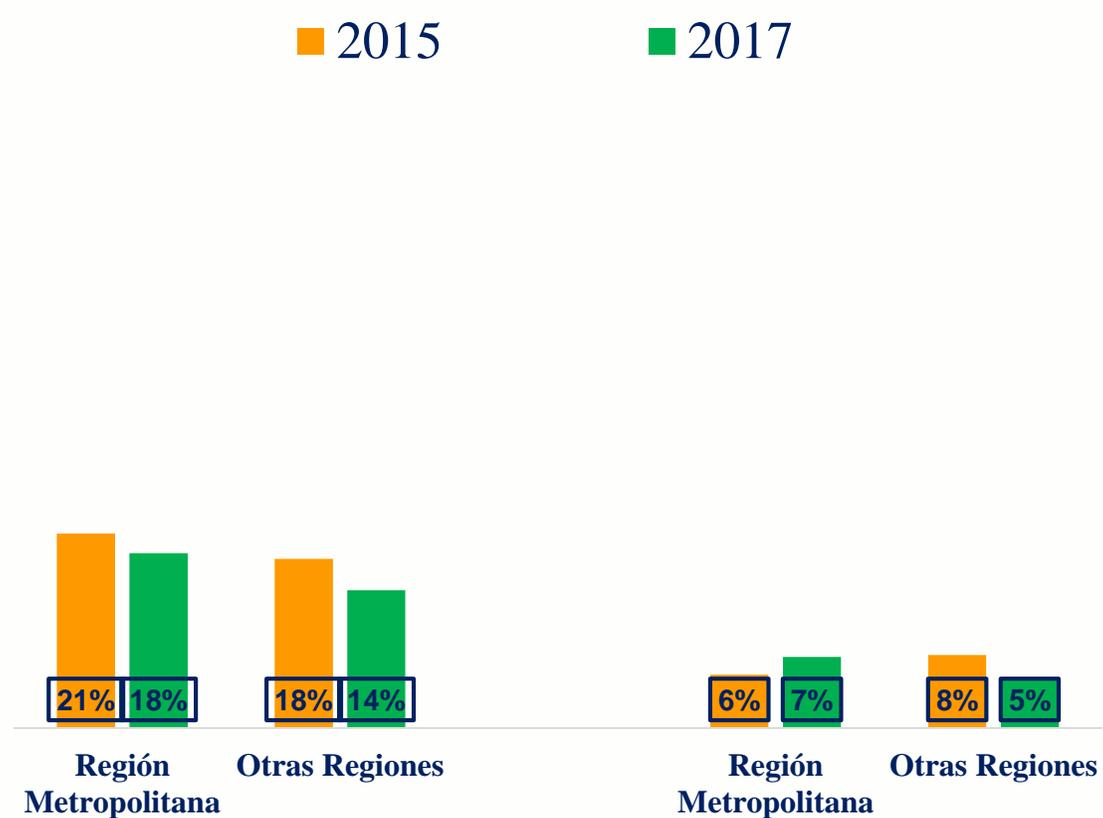
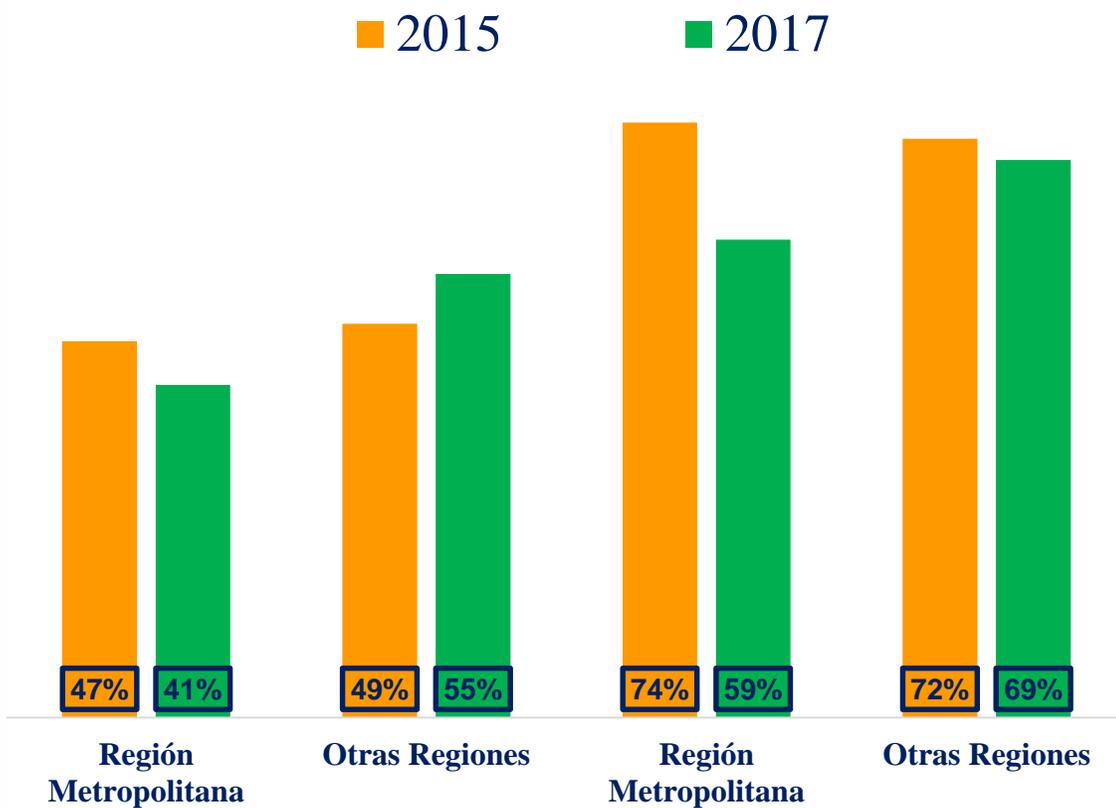
2007 2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017

# SENSACIÓN DE PROTECCIÓN POR ZONAS

A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente usted actualmente? Base: Total de la muestra (n=1.893)

(% Muy Protegido + Protegido)

(% Muy Desprotegido + Desprotegido)



FONASA

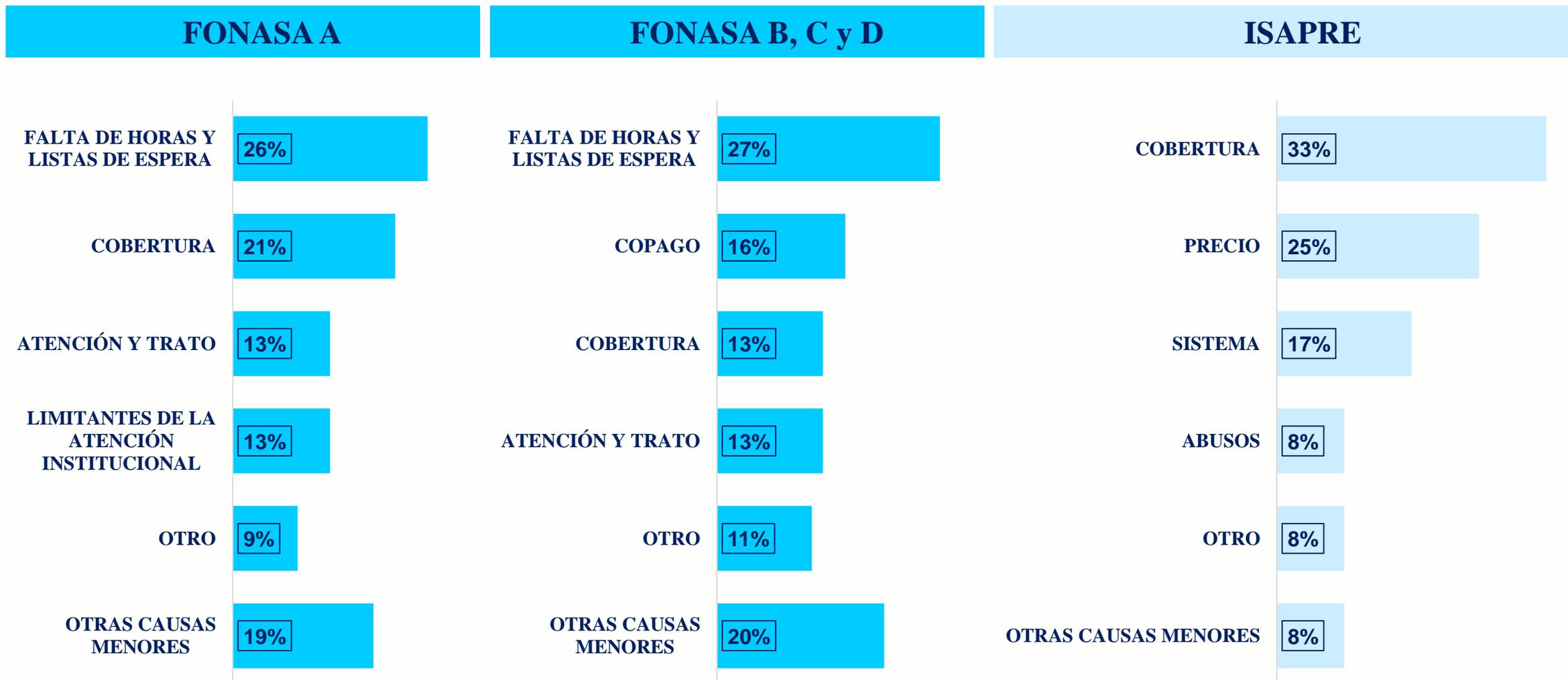
ISAPRE

FONASA

ISAPRE

# RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

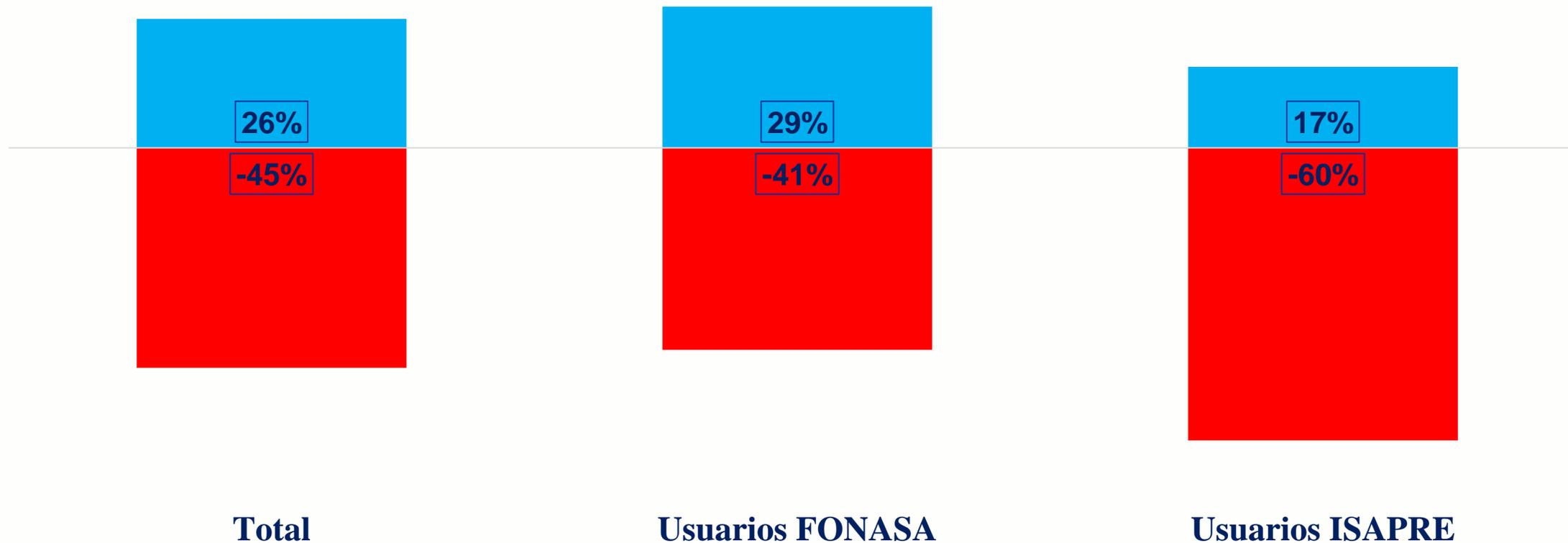
A2. ¿Por qué se siente desprotegido? |ABIERTA Y ESPONTÁNEA; Base: Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos en A1



# CONFIANZA SOBRE LA PROTECCIÓN: TRATAMIENTO EFECTIVO

A7.1 ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes?... Base: Total Muestra (n=1.893)

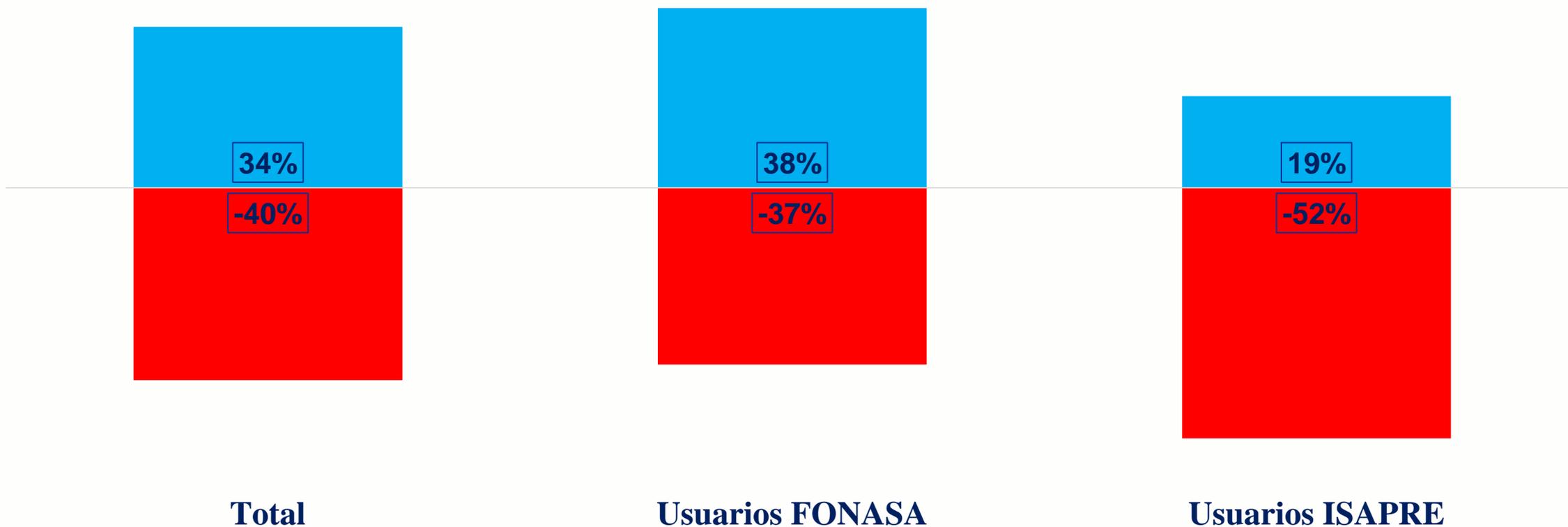
■ Confiado/Muy Confiado    ■ No Muy Confiado/Nada Confiado



# CONFIANZA SOBRE LA PROTECCIÓN: PODRÁ PAGAR

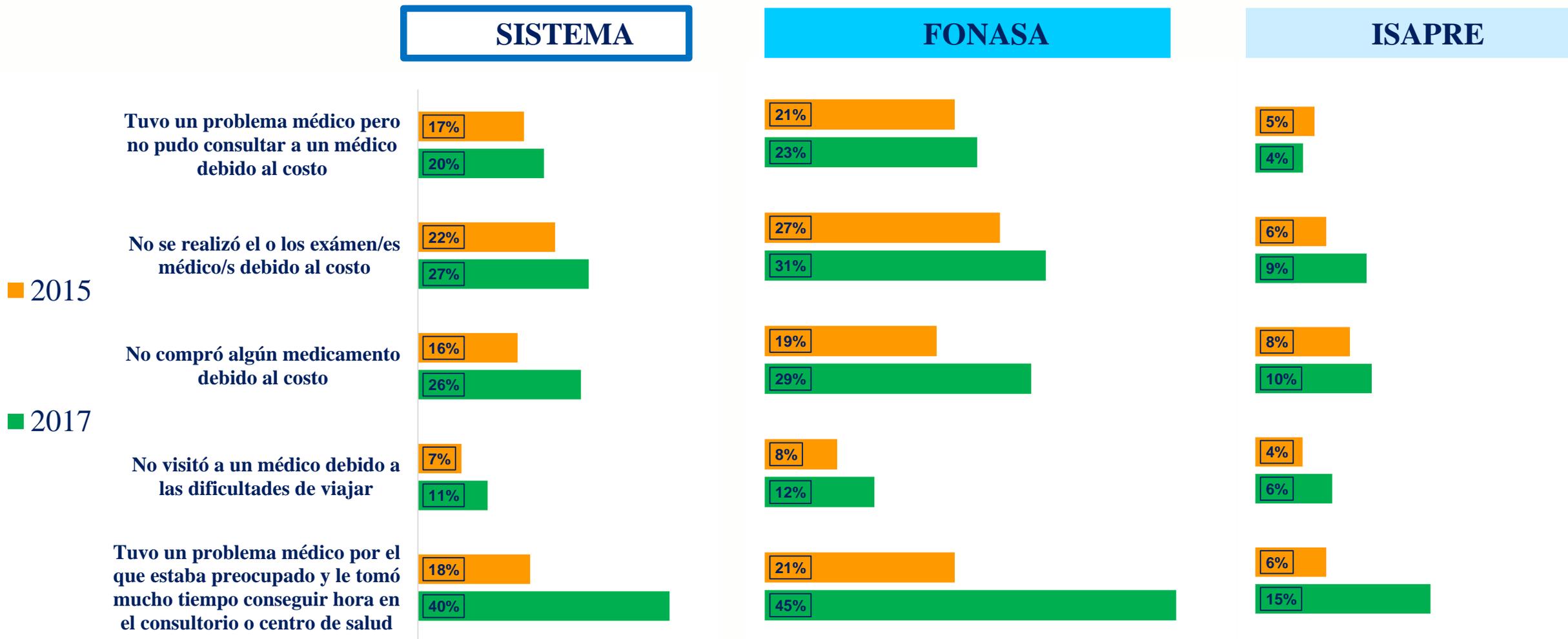
A7.2 ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted podrá pagar por la atención que necesita?... Base: Total Muestra (n=1893)

■ Confiado/Muy Confiado   ■ No Muy Confiado/Nada Confiado



# EXPERIENCIA DE DESPROTECCIÓN

A9. Durante los últimos 12 meses usted... | Base: FONASA e ISAPRE que han requerido atención médica en el último año (n= 952).



# A. SISTEMA DE SALUD Y ASEGURAMIENTO

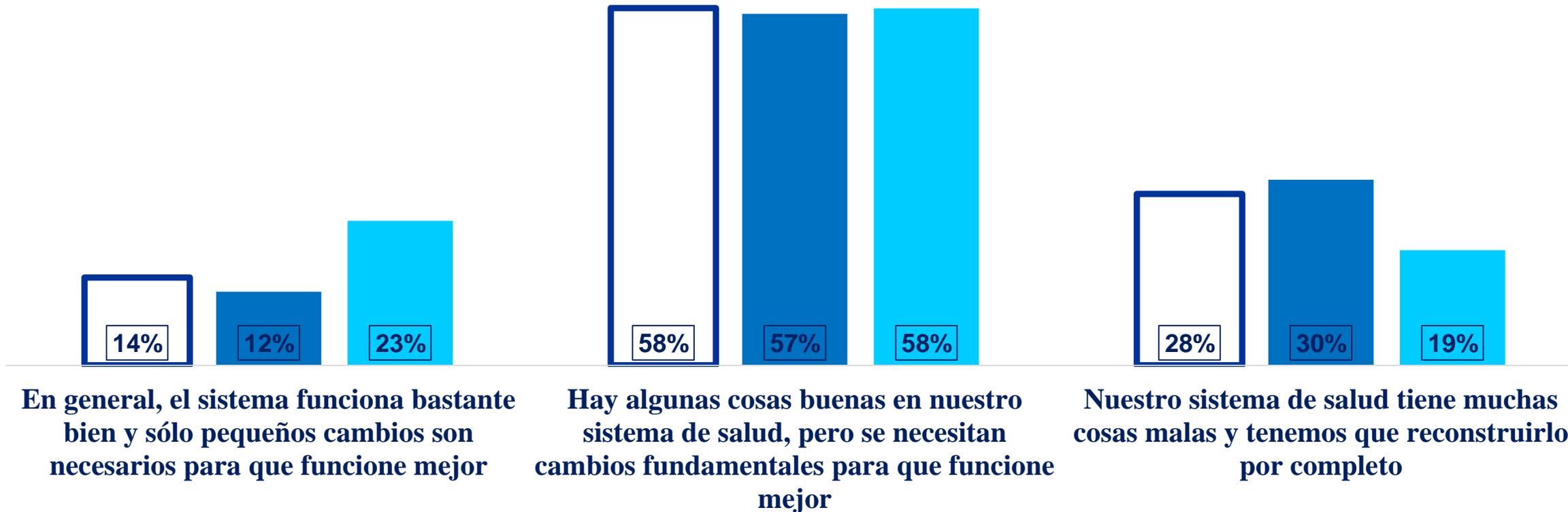
## A2. Evaluación y Satisfacción

# EVALUACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE SALUD

A6. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

Base: Total muestra (n=1.893)

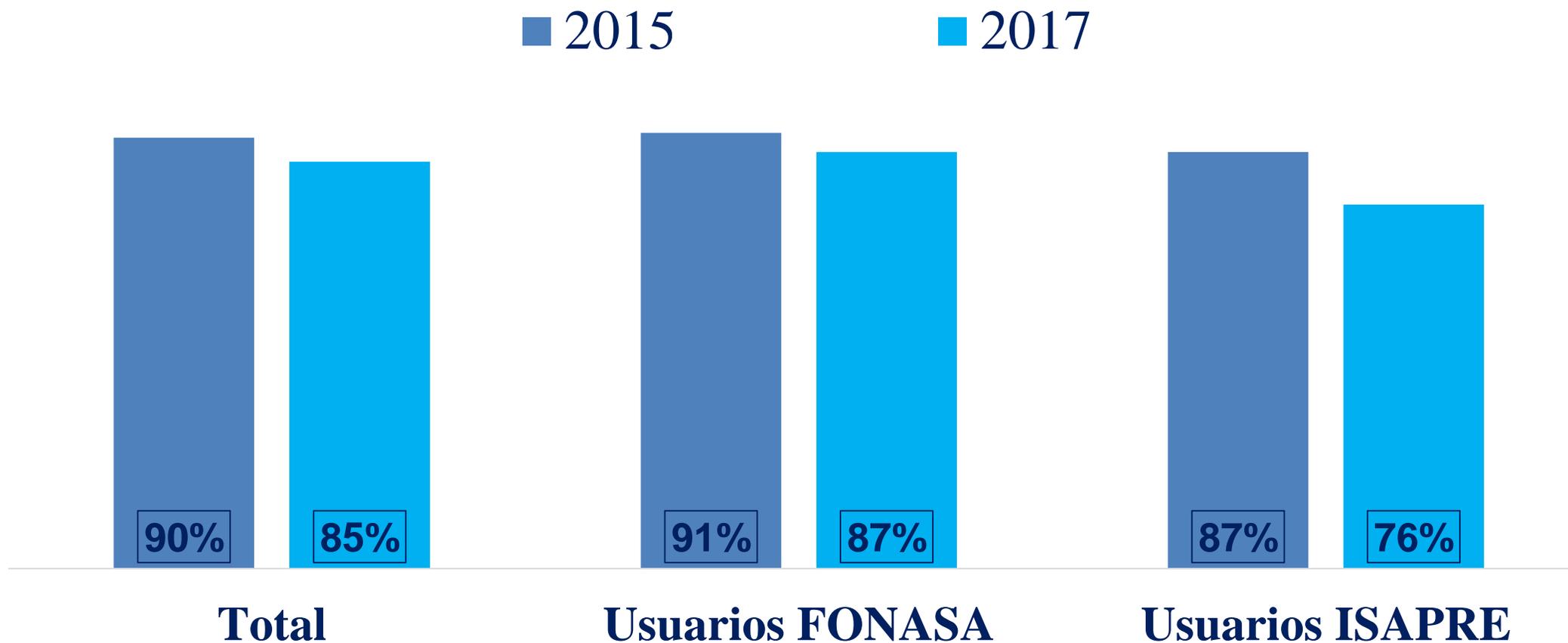
□ Total      ■ Fonasa      ■ Isapre



# EVALUACIÓN GLOBAL COMPARADA DEL SISTEMA DE SALUD

A6. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país? Base: Total muestra (n=1893)

Respuestas: “Se necesitan cambios fundamentales” + “Tenemos que reconstruirlo por completo”



# SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

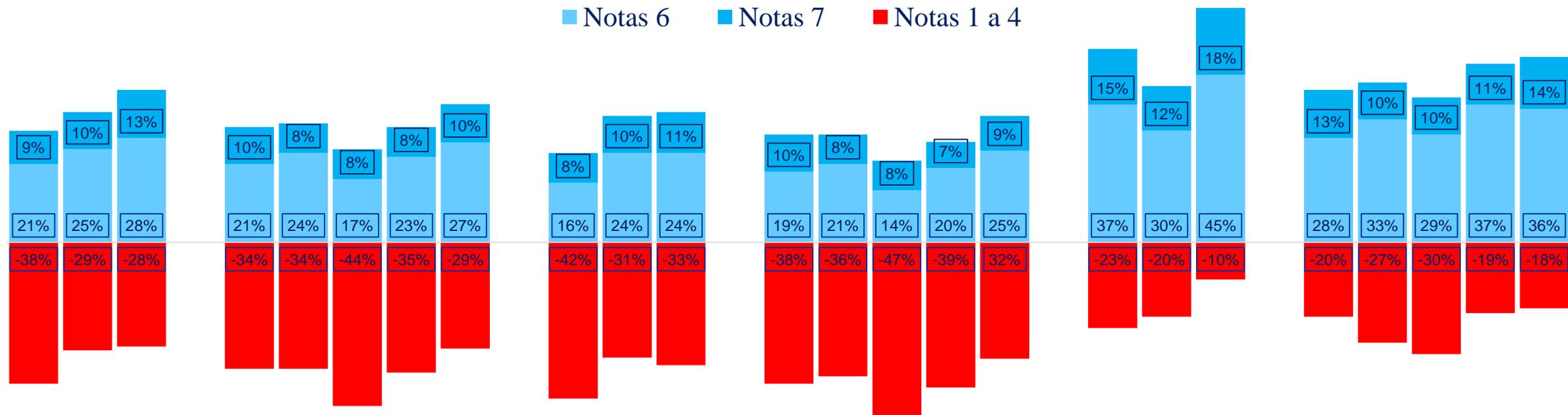
A3. En general, ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? | Base: Total muestra (n=1.893)

## SISTEMA

## FONASA

## ISAPRE

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4



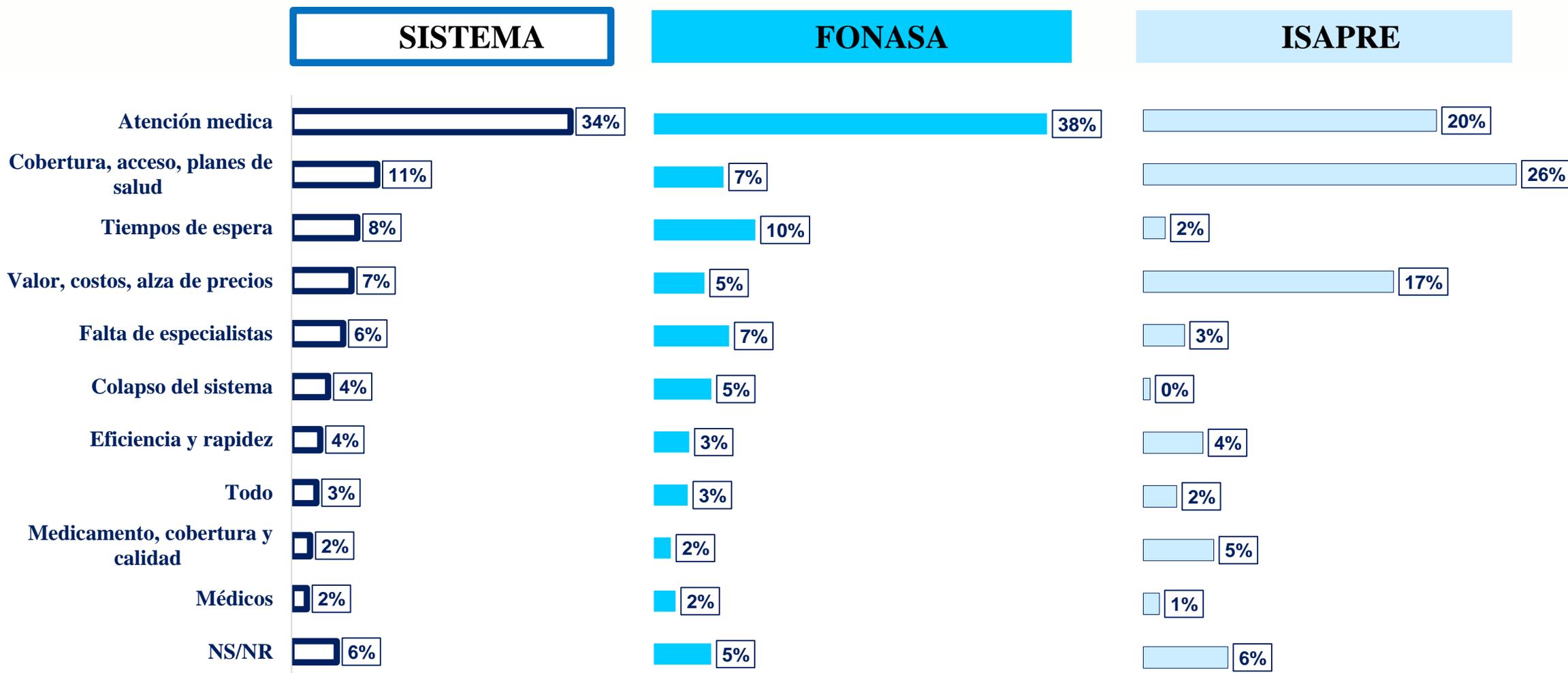
Nota sobre año 2010: La medición realizada no es comparable con los demás años de la serie.

2007 2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017 2007 2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017 2007 2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017

	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2017	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2017	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2017
N Pond	1447	1728	2286		2286	1800	2004	2000	1893	876	1180	1669		1686	1200	1613	1600	1515	571	548	617		600	339	391	400	378
Media	4,7	5	5		4,8	4,8	4,5	4,8	5,0	4,6	4,9	4,9		4,7	4,7	4,4	4,6	4,8	5,1	5,2	5,6		5,1	5,1	4,9	5,3	5,4

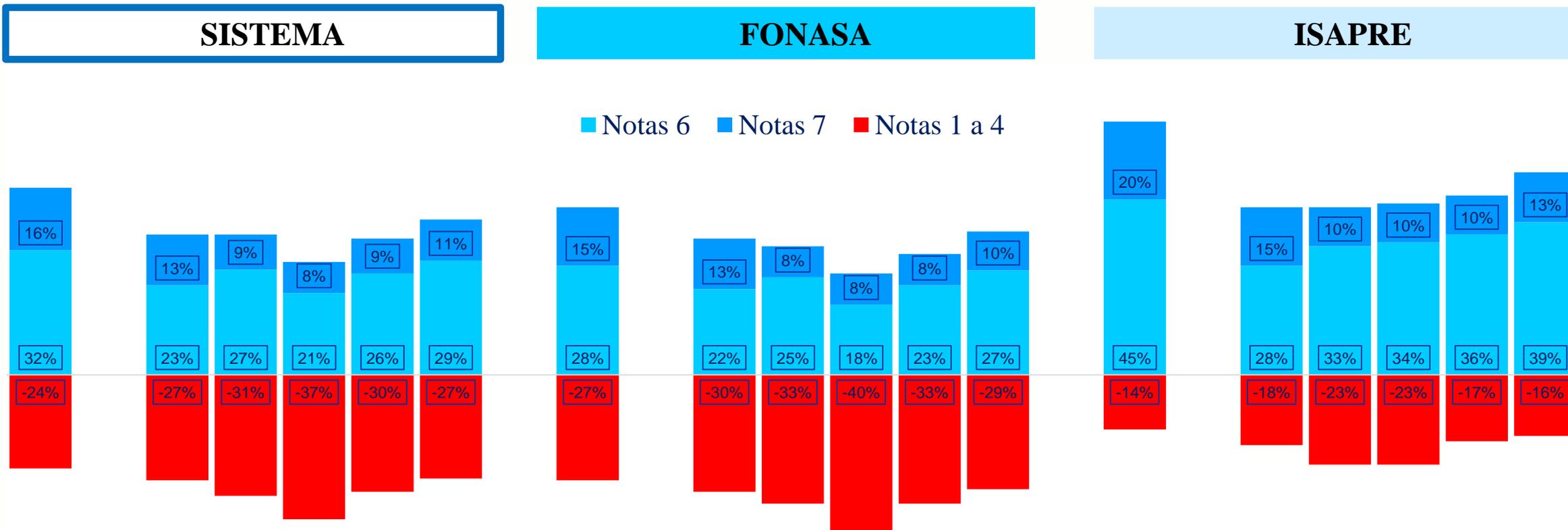
# RAZONES EVALUACIÓN SISTEMA

A4. Cuando en la pregunta A3 Ud. le pone nota a su sistema de salud, ¿Qué está evaluando? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA. Base: TOTAL MUESTRA (n=1893).



# SATISFACCIÓN CON EL SEGURO DE SALUD

A10. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con [FONASA / su ISAPRE]? | Base: Total muestra (n=1.893)



Nota sobre año 2010: La medición realizada no es comparable con los demás años de la serie.

	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2017	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2017	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2017
N Pond	2286		2286	1800	2004	2000	1893	1669		1686	1461	1613	1600	1515	617		600	339	391	400	378
Media	5,2		5,0	4,9	4,8	4,9	5,1	5,1		5,0	4,8	4,7	4,8	5,0	5,6		5,2	5,2	5,2	5,3	5,4

# SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS

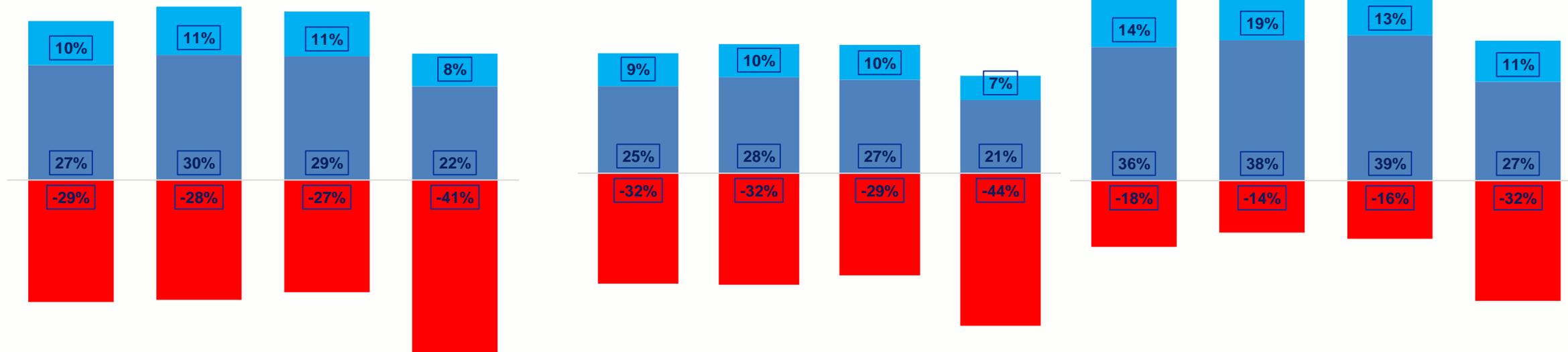
A3 + A5+ A10+ A15. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con...? | Sistema de salud | Seguro de salud (FONASA/ISAPRE) | Centros de salud (hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos) | Información del seguro, Base: Total muestra (n=1.893)

## SISTEMA

## FONASA

## ISAPRE

Notas 1 a 4   Nota 6   Nota 7



Sistema de Salud   Centros de Salud   Seguro de Salud   Información del Seguro

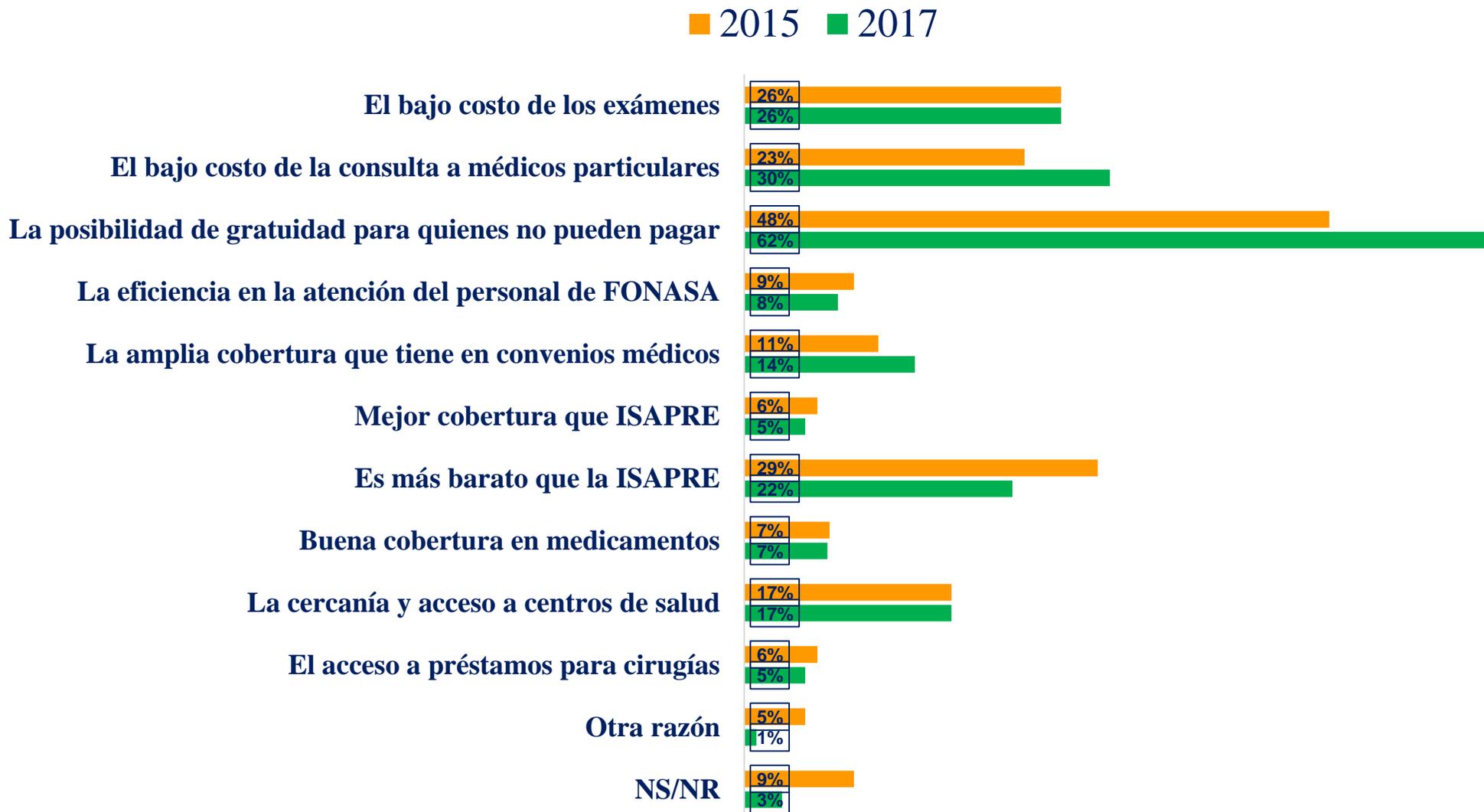
Sistema de Salud   Centros de Salud   Seguro de Salud   Información del Seguro

Sistema de Salud   Centros de Salud   Seguro de Salud   Información del Seguro

Prom. 2017	5,0	5,0	5,1	4,5	4,8	4,9	5,0	4,4	5,4	5,6	5,4	5,0
Prom. 2015	4,8	4,9	4,9	4,3	4,6	4,8	4,8	4,1	5,3	5,4	5,3	5,1
Prom. 2014	4,5	4,6	4,8	4,4	4,4	4,5	4,7	4,3	4,9	5,3	5,2	4,9
Prom. 2013	4,8	4,7	4,9	4,3	4,7	4,5	4,8	4,2	5,1	5,3	5,2	4,7

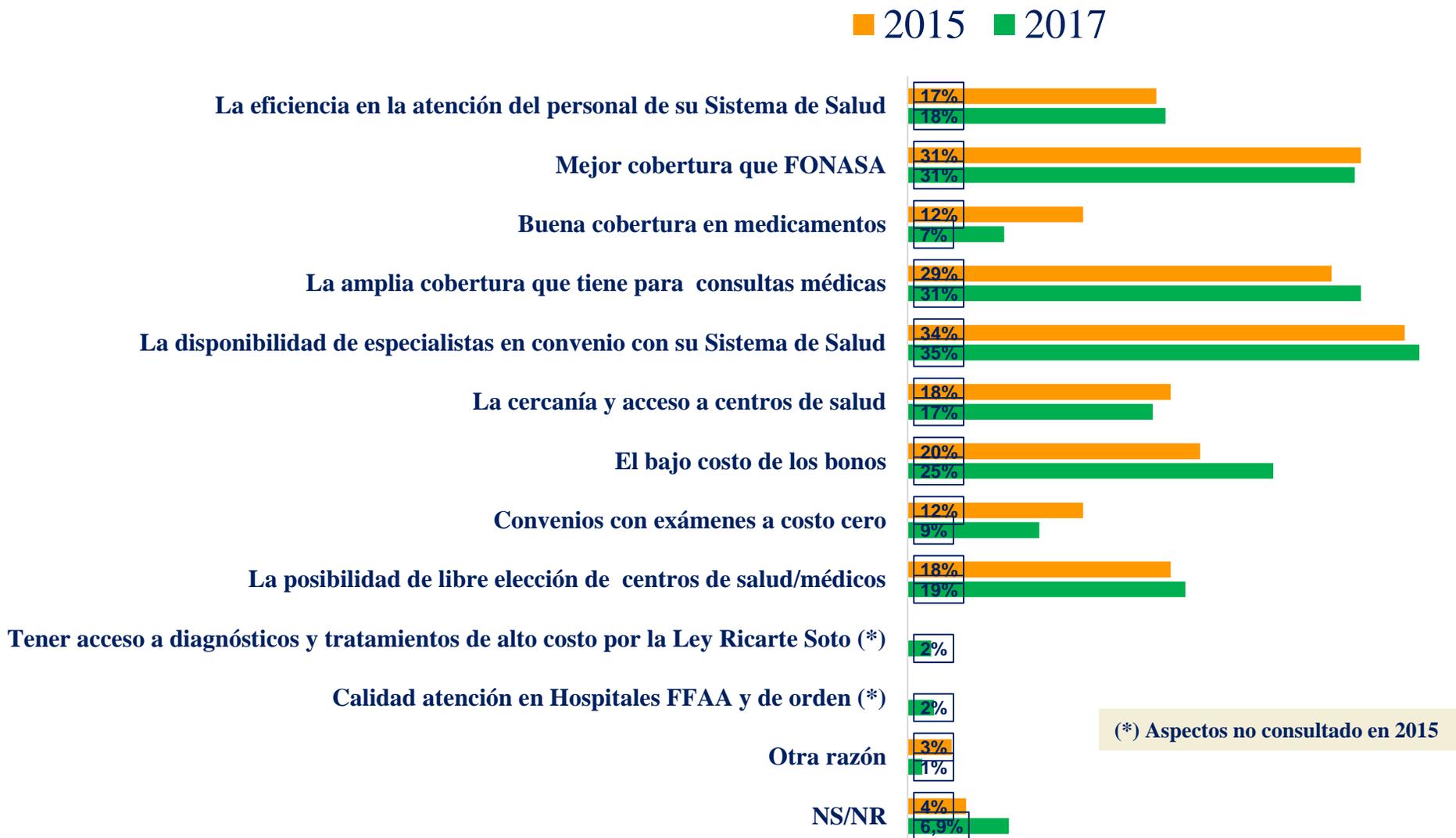
# VENTAJAS DEL SEGURO - FONASA

A11. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿Cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en FONASA?  
 Base: Muestra FONASA (n=1.515)



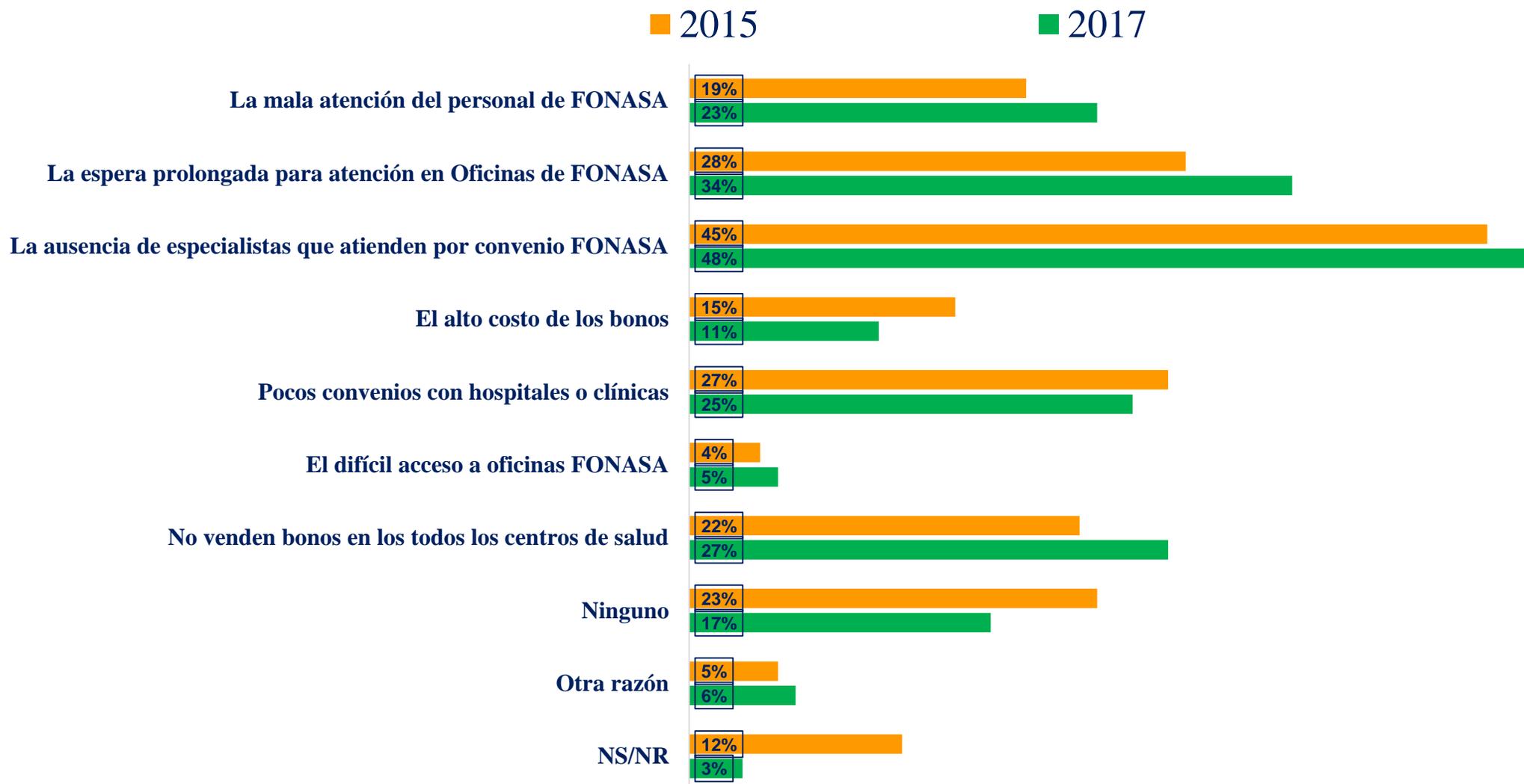
# VENTAJAS DEL SEGURO - ISAPRE

A13. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿Cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?  
Base: muestra ISAPRE (n=378)



# DESVENTAJAS DEL SEGURO - FONASA

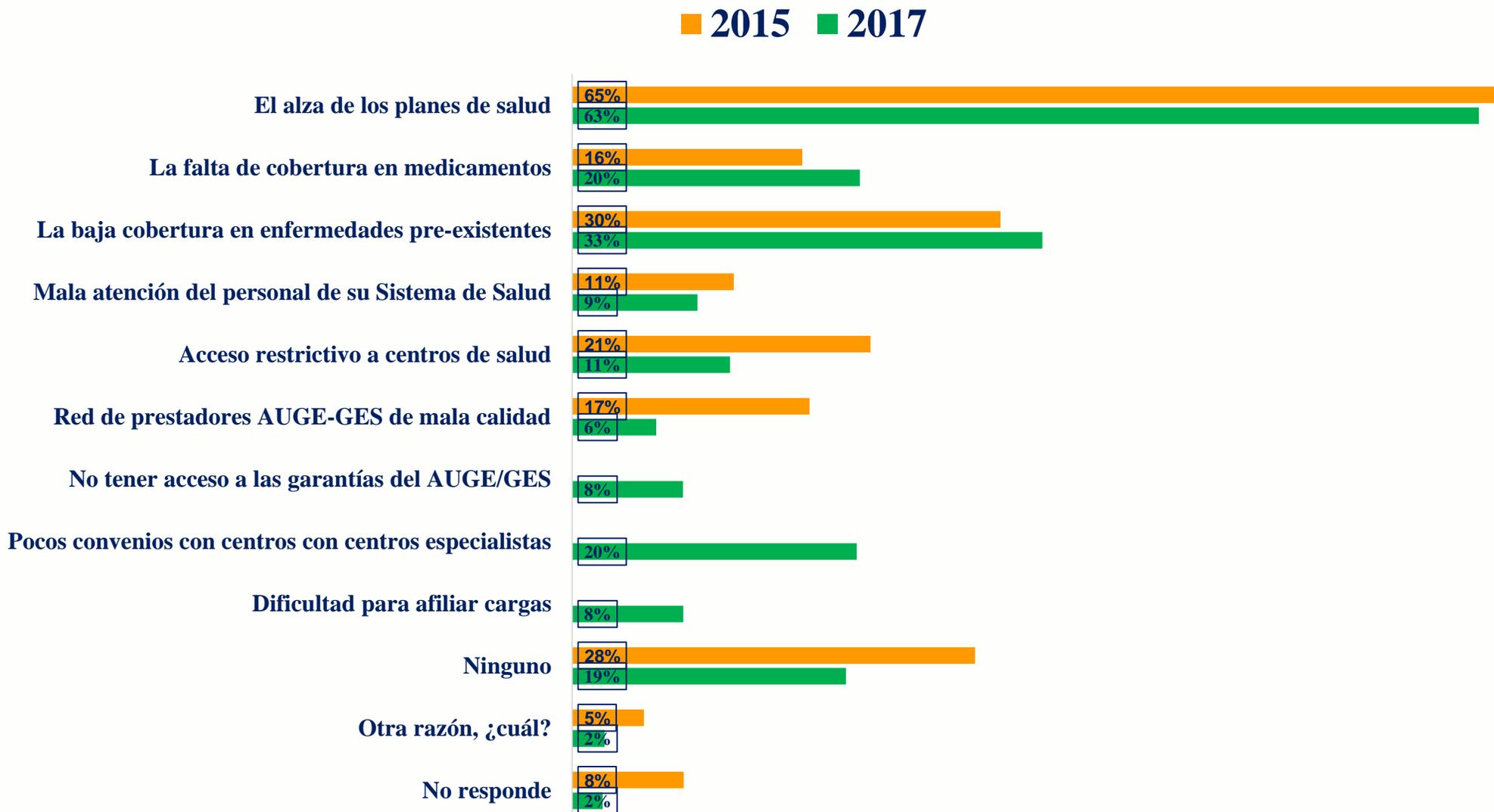
A12. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿Cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en FONASA?  
Base: muestra FONASA (n=1.515)



# DESVENTAJAS DEL SEGURO - ISAPRE

A14. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

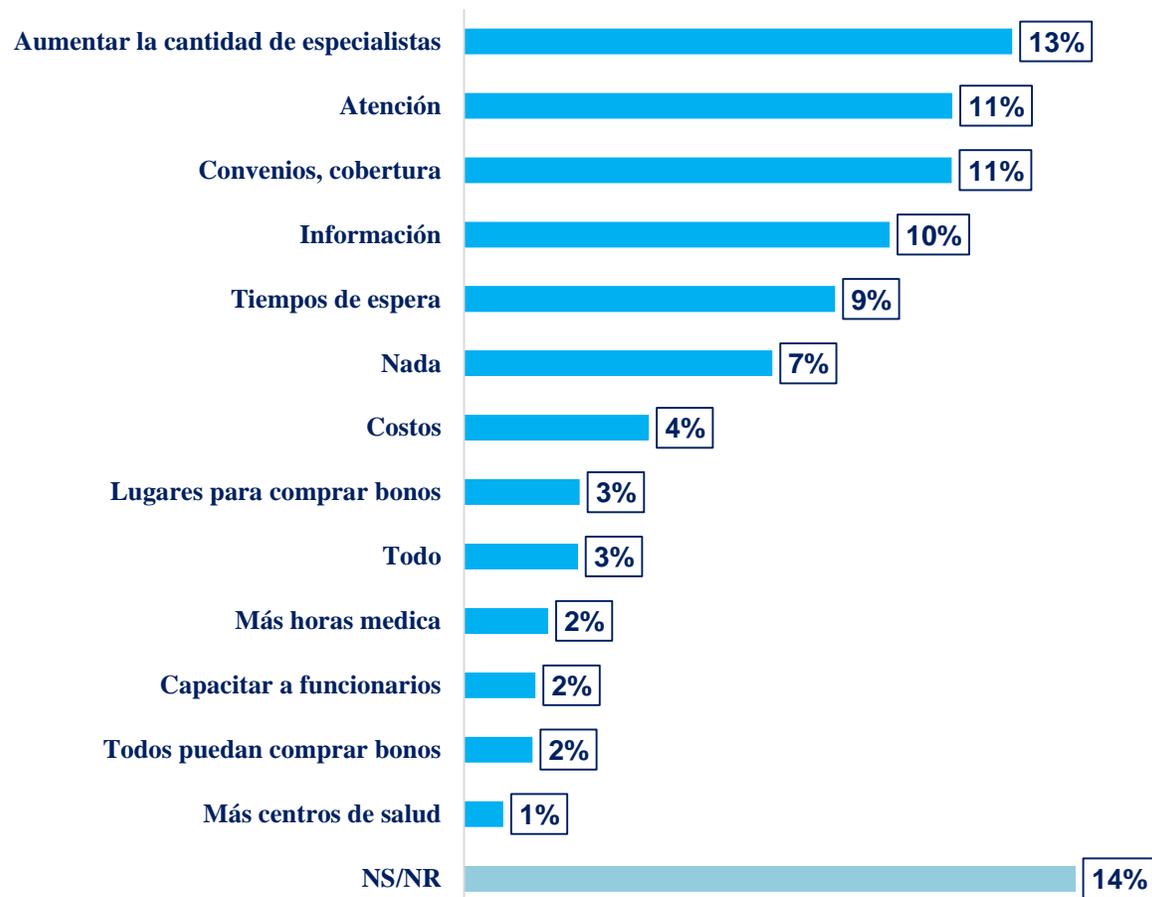
Base: muestra ISAPRE (n=378)



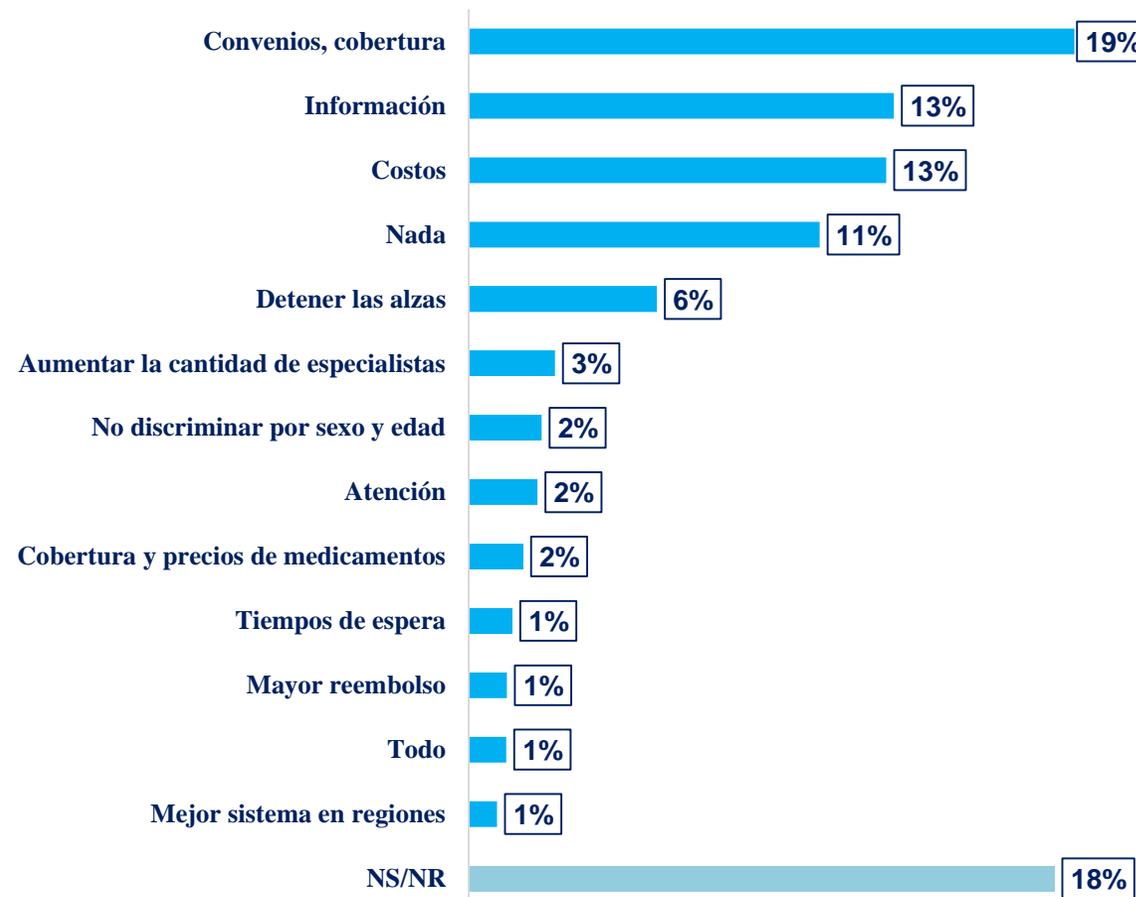
# MEJORAMIENTO DEL SEGURO DE SALUD

A16. En términos generales, ¿Qué considera usted que tendría que mejorar FONASA/ISAPRE? Base: Total muestra (n=1.893)

## FONASA



## ISAPRE

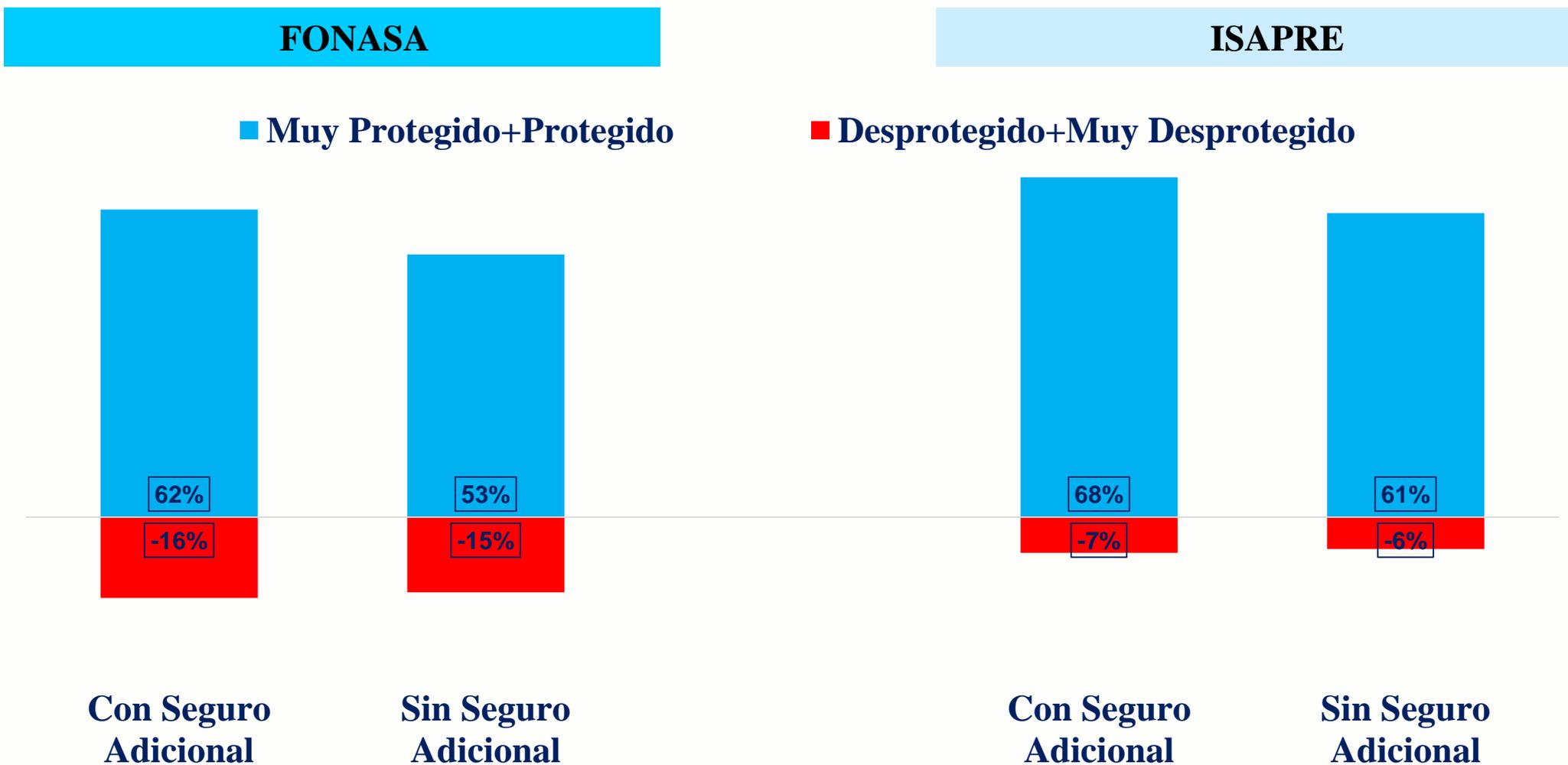


## **A. SISTEMA DE SALUD Y ASEGURAMIENTO**

### **A3. Seguro Complementario y Ley Ricarte Soto**

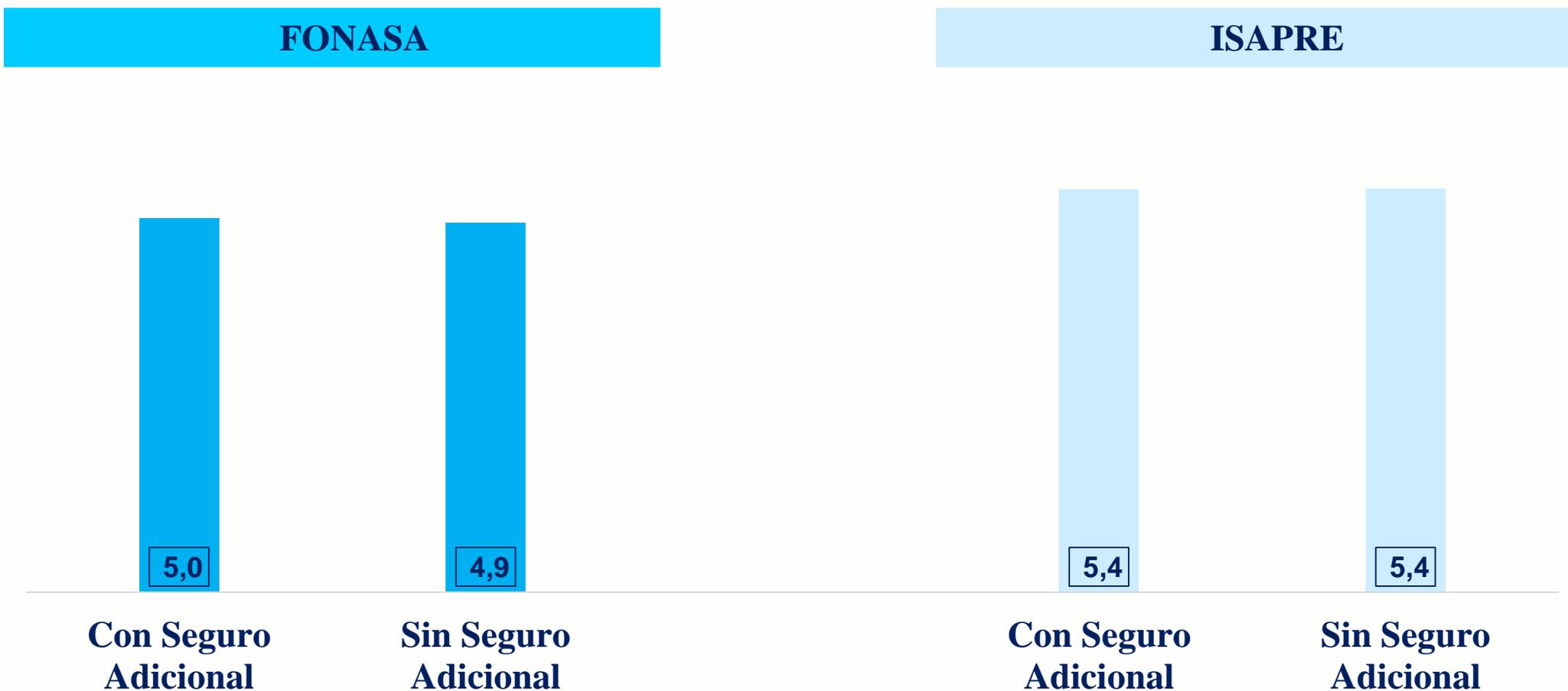
# SEGURO ADICIONAL PAGADO Y SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

Tabla Cruzada: A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido/a se siente actualmente? \* C1. Además de los gastos médicos que financia su sistema de salud, ¿Está actualmente cubierto por algún seguro de salud adicional pagado? | Base Fonasa B, C y D + Isapres (n=1.495).



# SEGURO ADICIONAL PAGADO Y SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

Tabla Cruzada: A3. En general, ¿Cuán satisfecho está usted con su sistema de salud? \* C1. Además de los gastos médicos que financia su sistema de salud, ¿Está actualmente cubierto por algún seguro de salud adicional pagado? | Base Fonasa B, C y D + Isapres (n=1.489).



# SEGURO ADICIONAL PAGADO Y SATISFACCIÓN CON SEGURO DE SALUD

Tabla Cruzada: A10.- ¿Que tan satisfecho/a está usted con...[Fonasa o Isapre]? \* C1. Además de los gastos médicos que financia su sistema de salud, ¿Está actualmente cubierto por algún seguro de salud adicional pagado? | Base Fonasa B, C y D + Isapres (n=1.475).

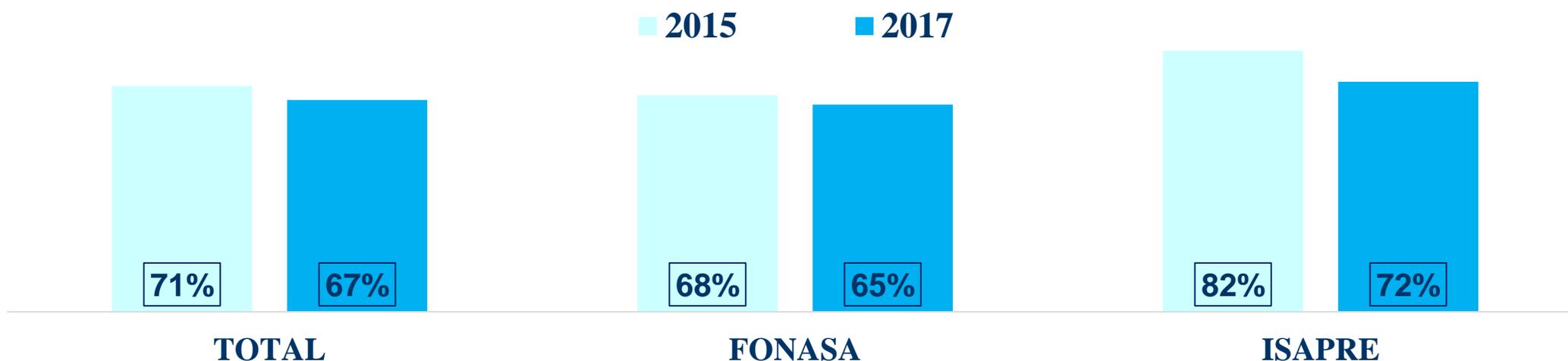
## FONASA

## ISAPRE

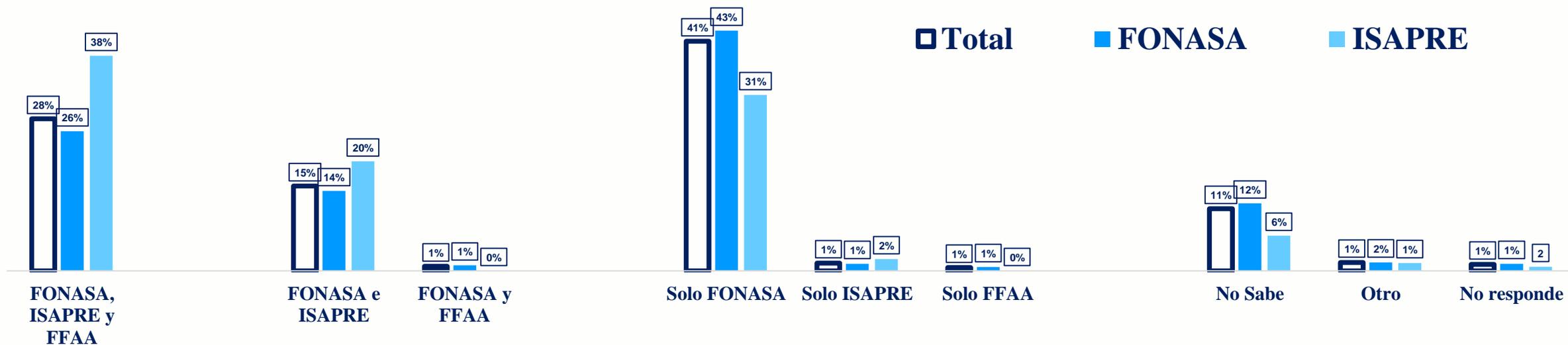


# CONOCIMIENTO LEY RICARTE SOTO

C4. ¿Ha escuchado hablar o ha leído acerca de la ley Ricarte Soto? | Base: Muestra (n=1.893)

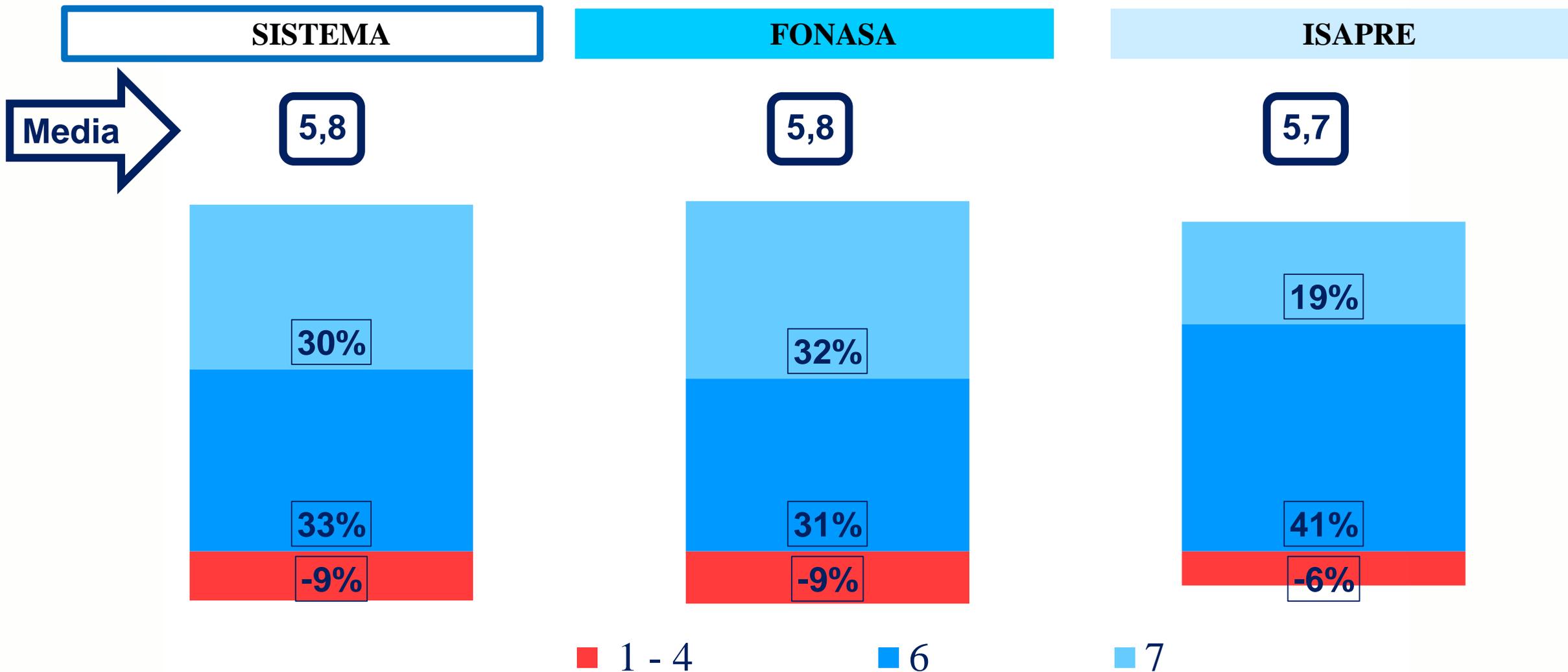


C8. De acuerdo a lo que Ud. sabe o imagina ¿A quiénes cree Ud. que beneficia esta ley? | Base: Muestra (n=633)



# EVALUACIÓN LEY RICARTE SOTO

C6. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿Qué nota le pondría a la LRS? | Base: Muestra (n=633)



## **A. SISTEMA DE SALUD Y ASEGURAMIENTO**

### **A4. Garantías Explícitas en Salud - GES**

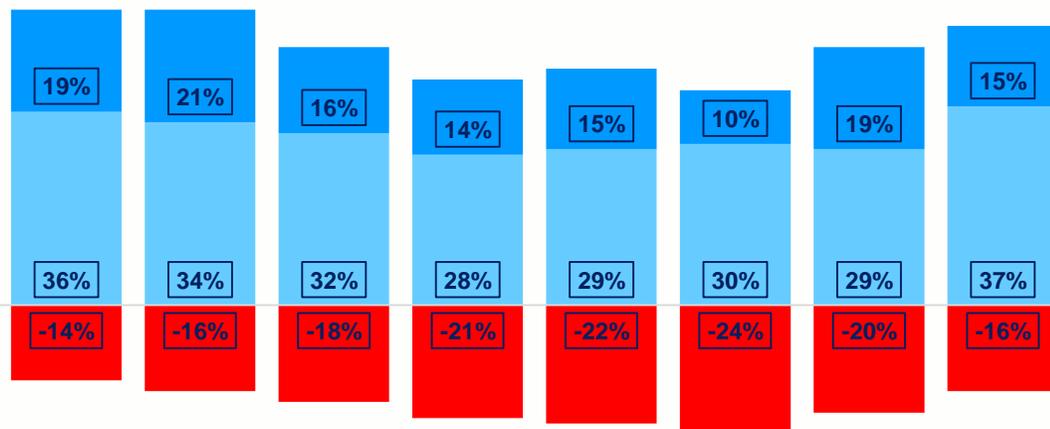
# EVALUACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS - GES

B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al AUGE-GES?

Base: Todos los que saben (o saben algo) de que se trata el AUGES-GES (n=1.281) | B8. Quienes han usado AUGE (Personal o Familiar) (n=510)

## SISTEMA: Todos los beneficiarios

■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Notas 1 a 4



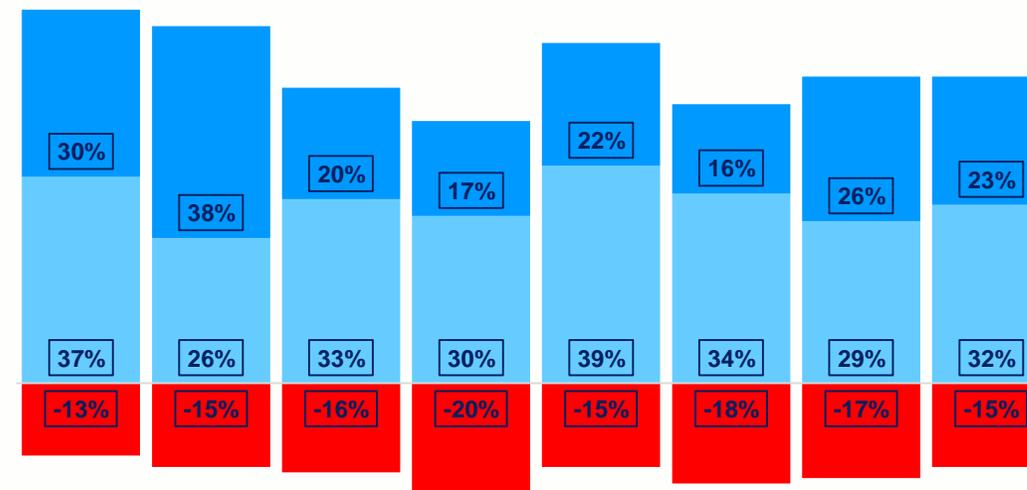
2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017

Puntaje Medio

5,5 5,5 5,3 5,3 5,3 5,2 5,4 5,4

## SISTEMA: Han utilizado (personal o familiarmente) el GES

■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Notas 1 a 4



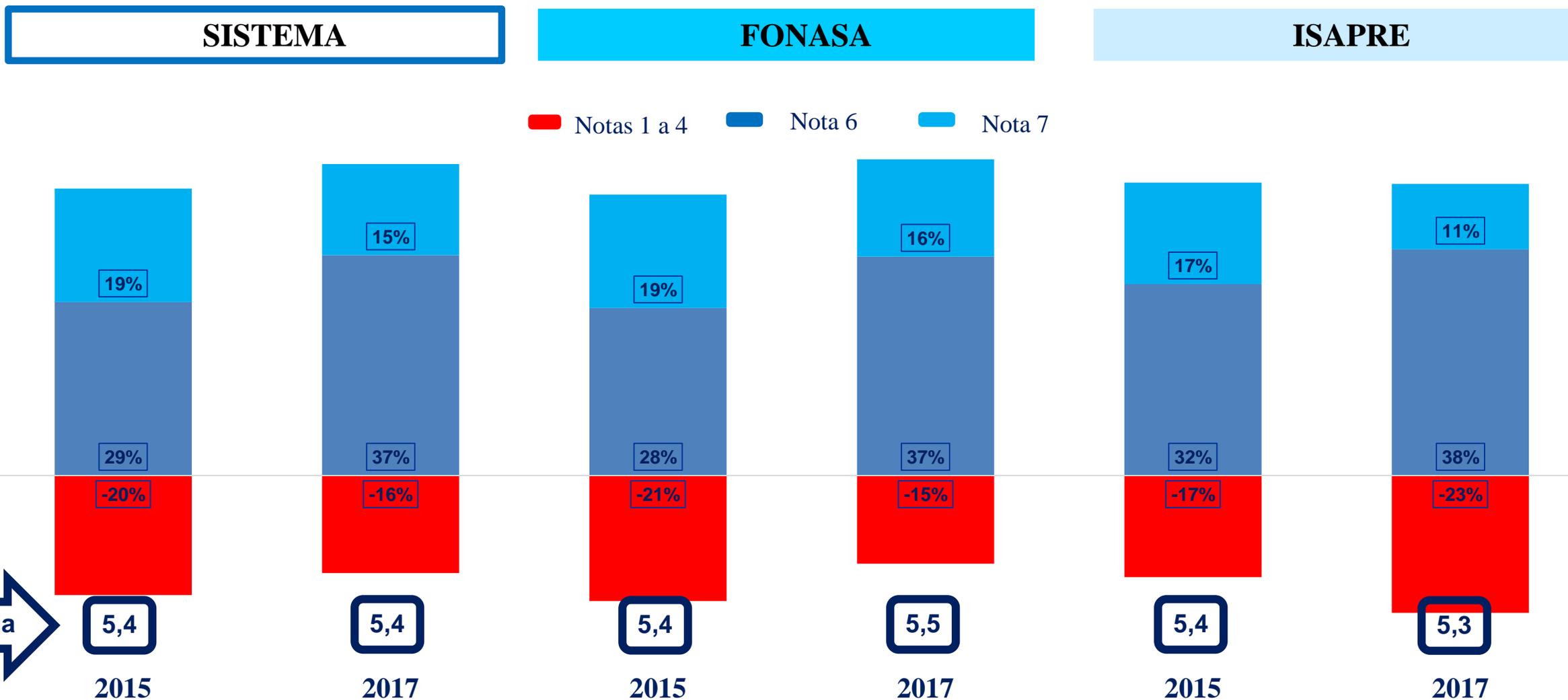
2008 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2017

5,7 5,8 5,5 5,4 5,6 5,4 5,5 5,5

# EVALUACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS - GES

B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al AUGE-GES?

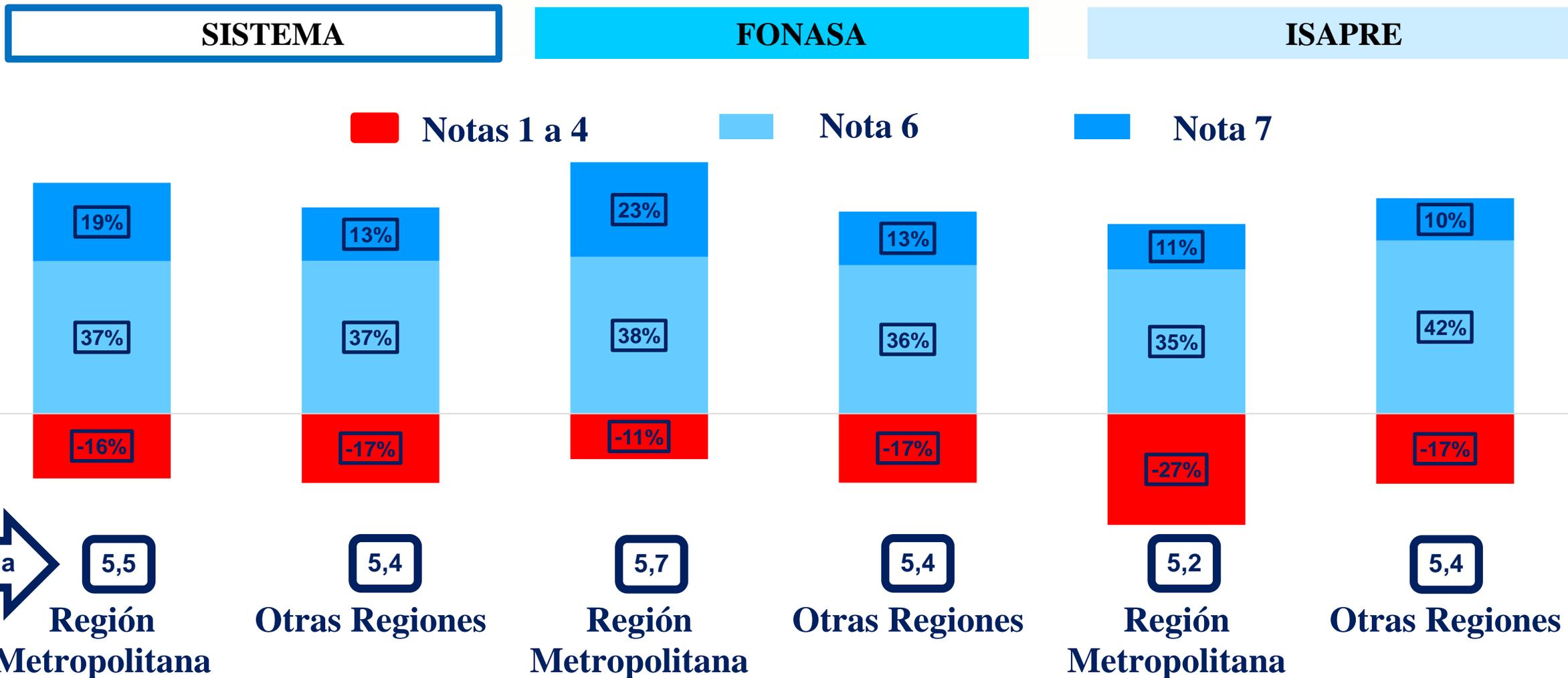
Base: Todos los que saben de que se trata el AUGES-GES, o saben algo (n=1.281)



# EVALUACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS – GES, DESAGREGACIÓN REGIONAL

B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al AUGE-GES?

Base: Todos los que saben de que se trata el AUGES-GES, o saben algo (n=1.281)

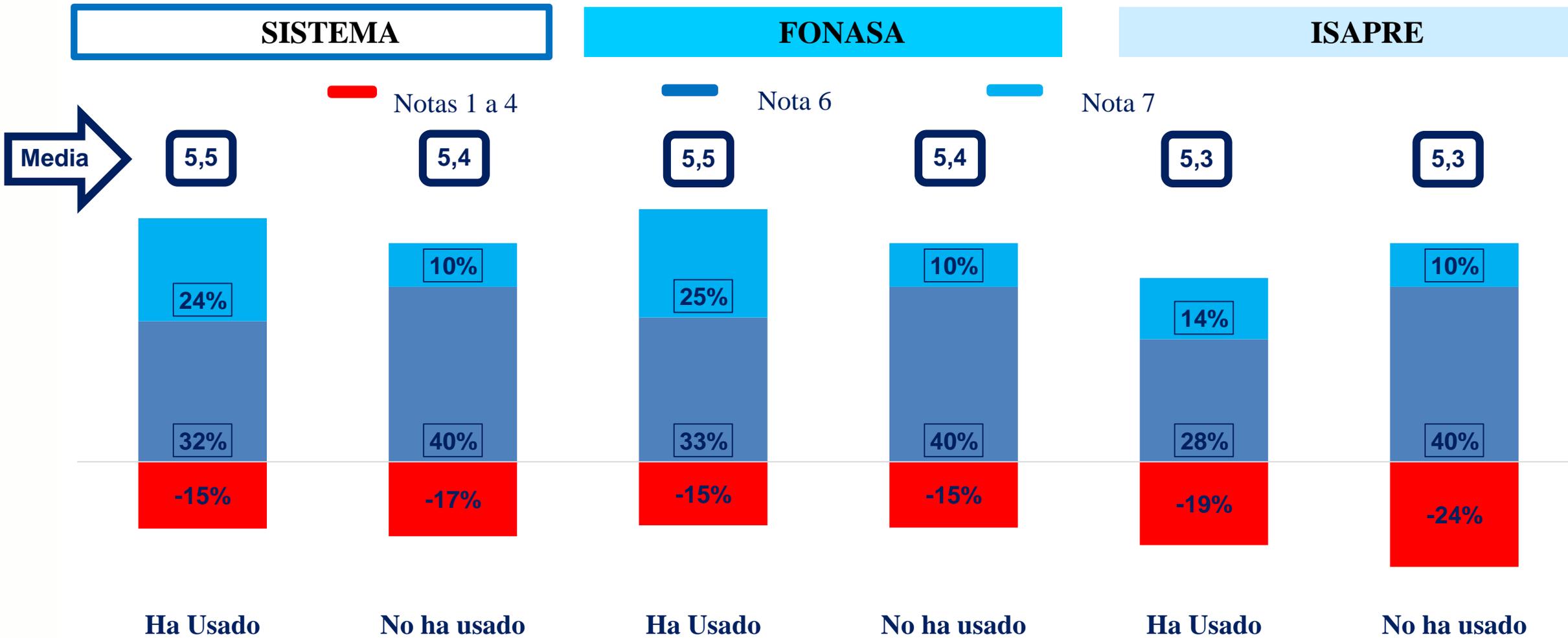


# EVALUACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS – GES

## (Usuarios versus No Usuarios)

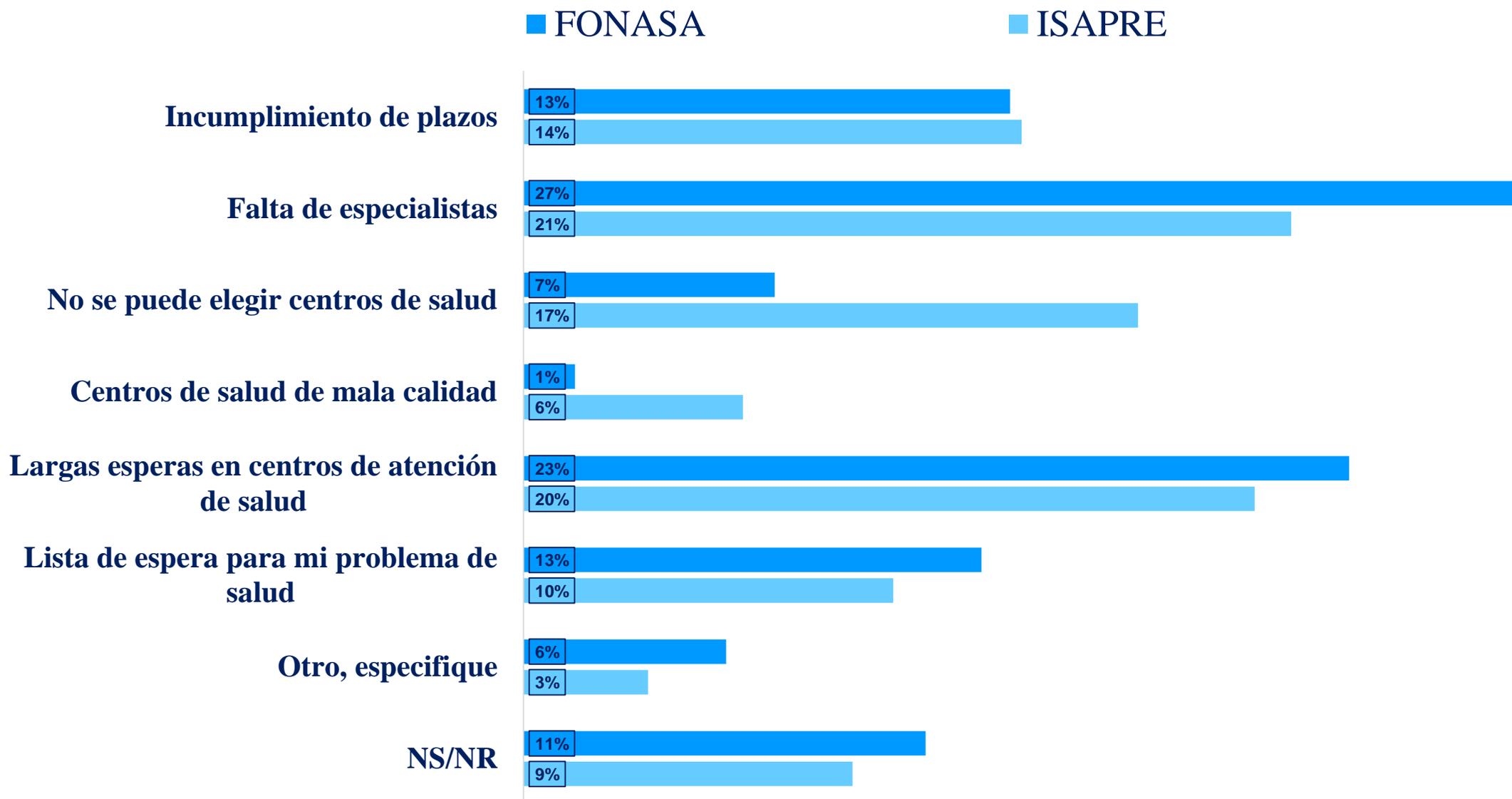
B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al AUGE-GES?

Base: Todos los que saben de que se trata el AUGES-GES, o saben algo (n=1.281) | B8: Quienes han usado AUGE (Personal o Familiar) (n=510)



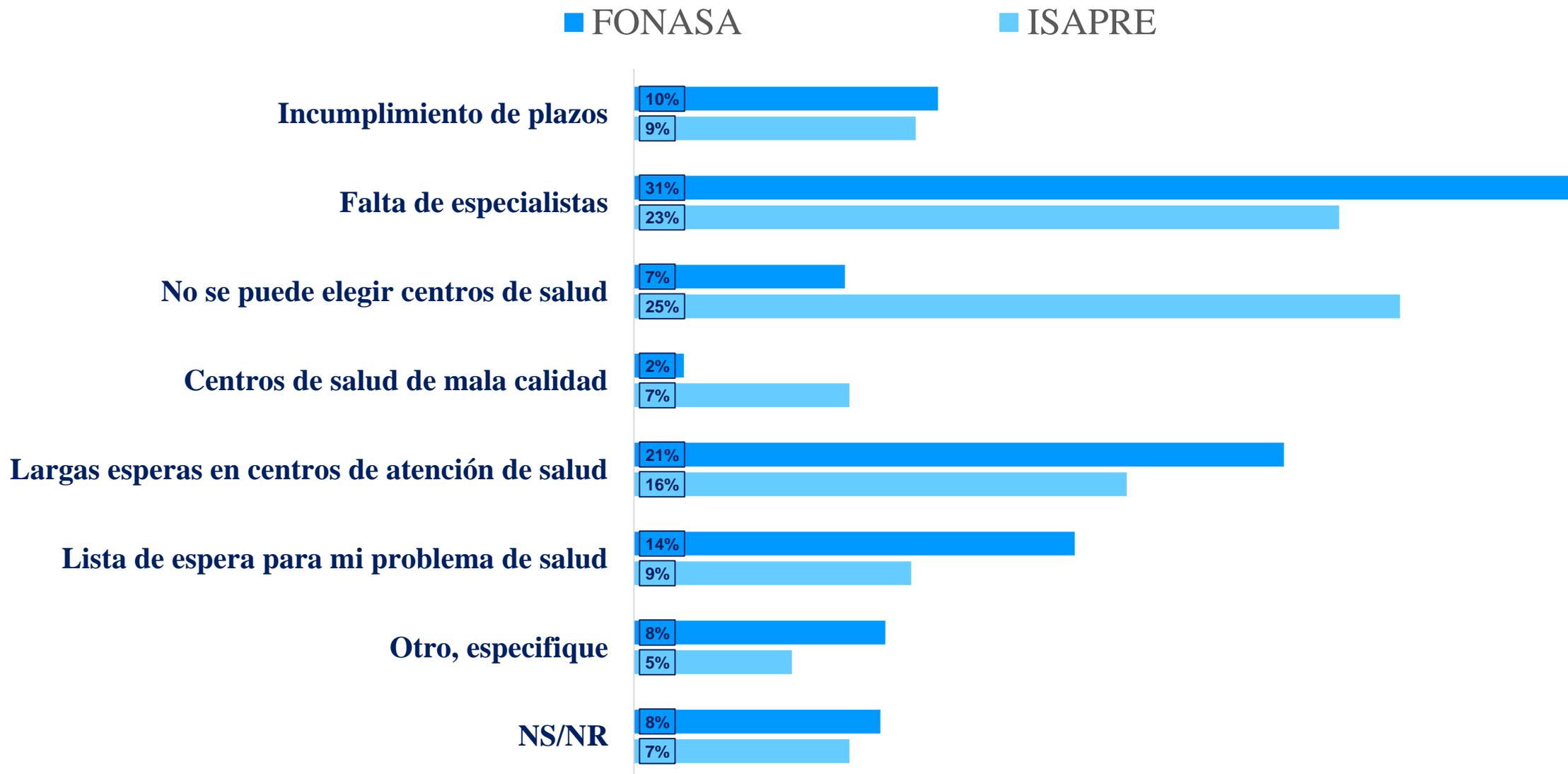
# LO PEOR DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS - GES

B3. ¿Y qué es lo peor del AUGE-GES? Base: Todos los que saben de que se trata el AUGE-GES, o saben algo (n=1.281)



# LO PEOR DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS - GES (Han utilizado)

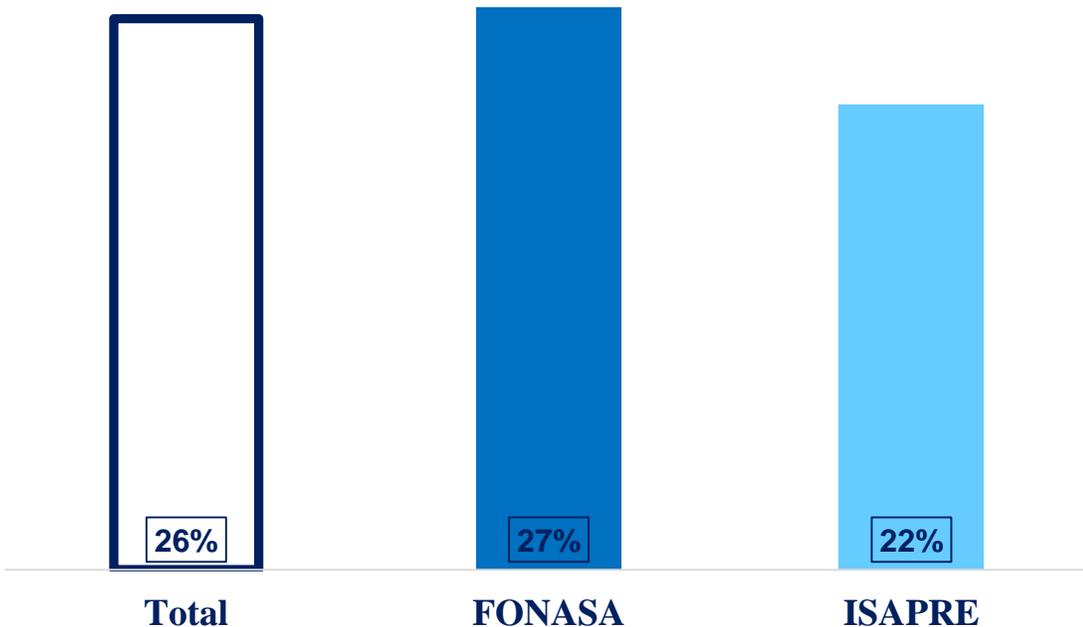
B3. ¿Y qué es lo peor del AUGE-GES? Base: Aquellos que se han atendido personalmente o familiar cercano (n=510)



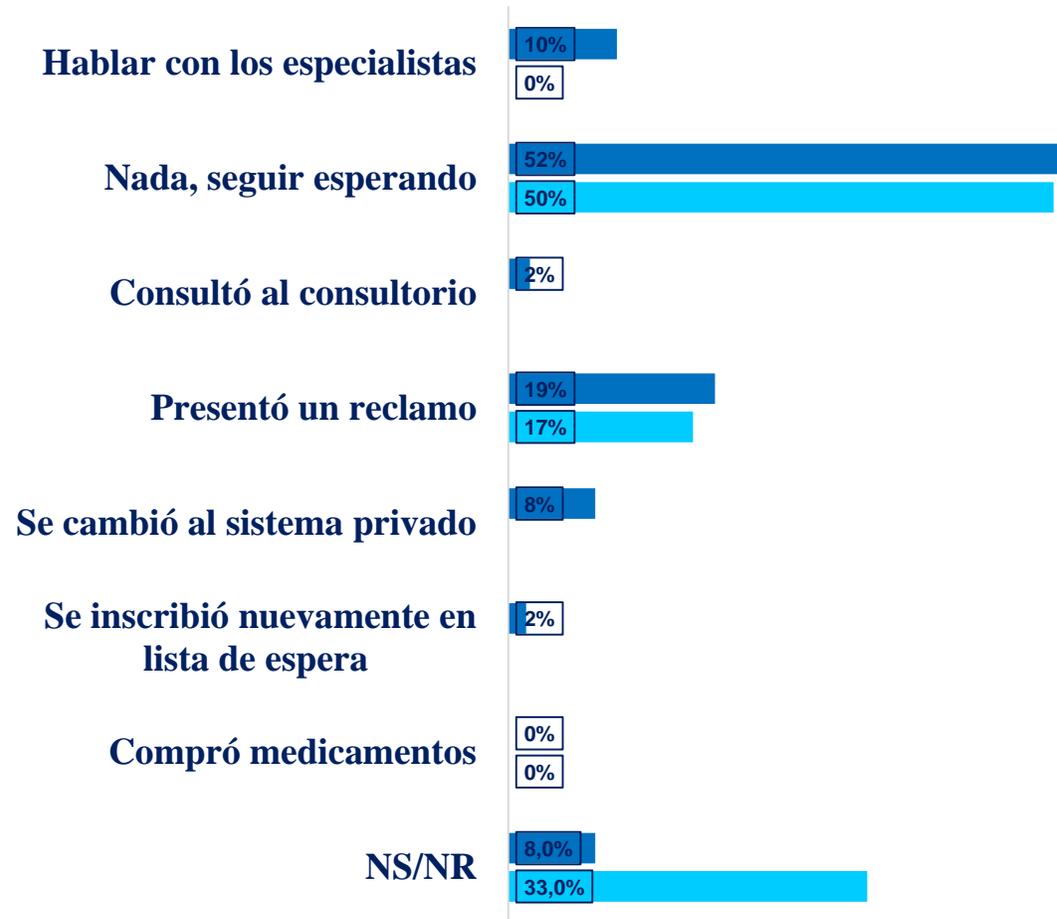
# SENSACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS, GARANTÍA DE OPORTUNIDAD GES

B13. La última vez que usted o alguien de su familia se atendió por el AUGE-GES, ¿Tuvo que esperar más allá del plazo garantizado?  
Base: Quienes han usado el plan AUGE (n=510)

B15. ¿Qué hizo usted frente al incumplimiento de este plazo? Base: Quienes tuvieron que esperar más del tiempo garantizado (n=134)



(%) Tuvo que esperar más allá del plazo garantizado (Sensación de Incumplimiento)

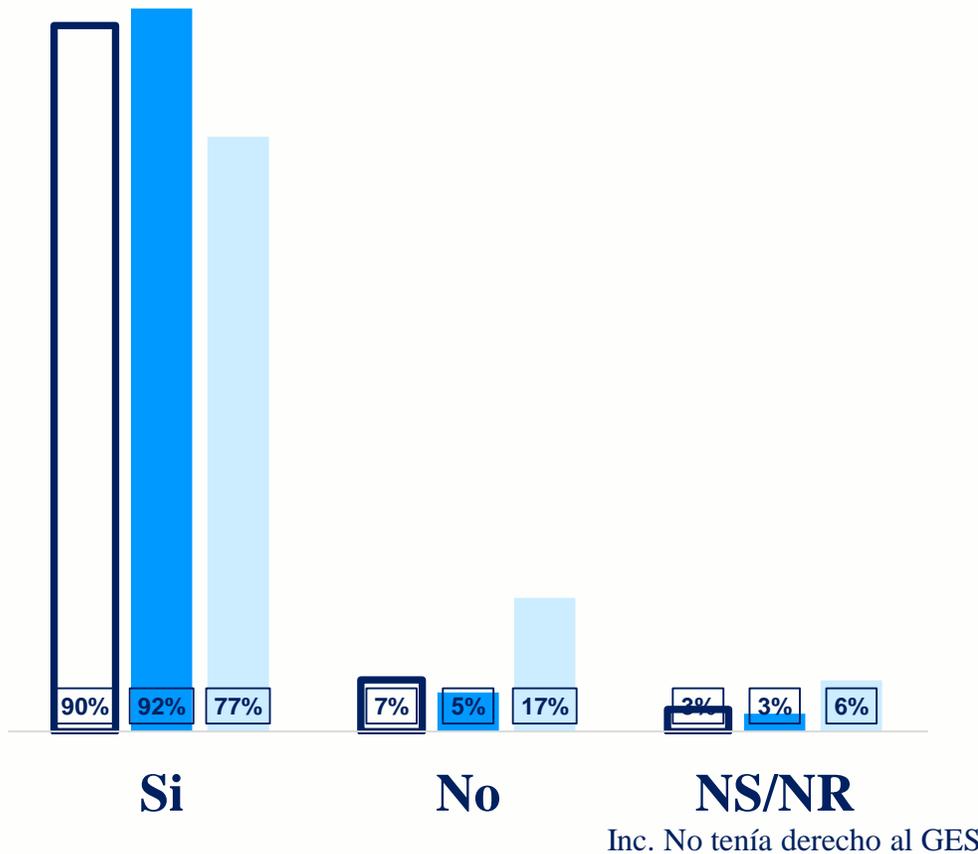


# ACCESO A RED DE PRESTADORES GES

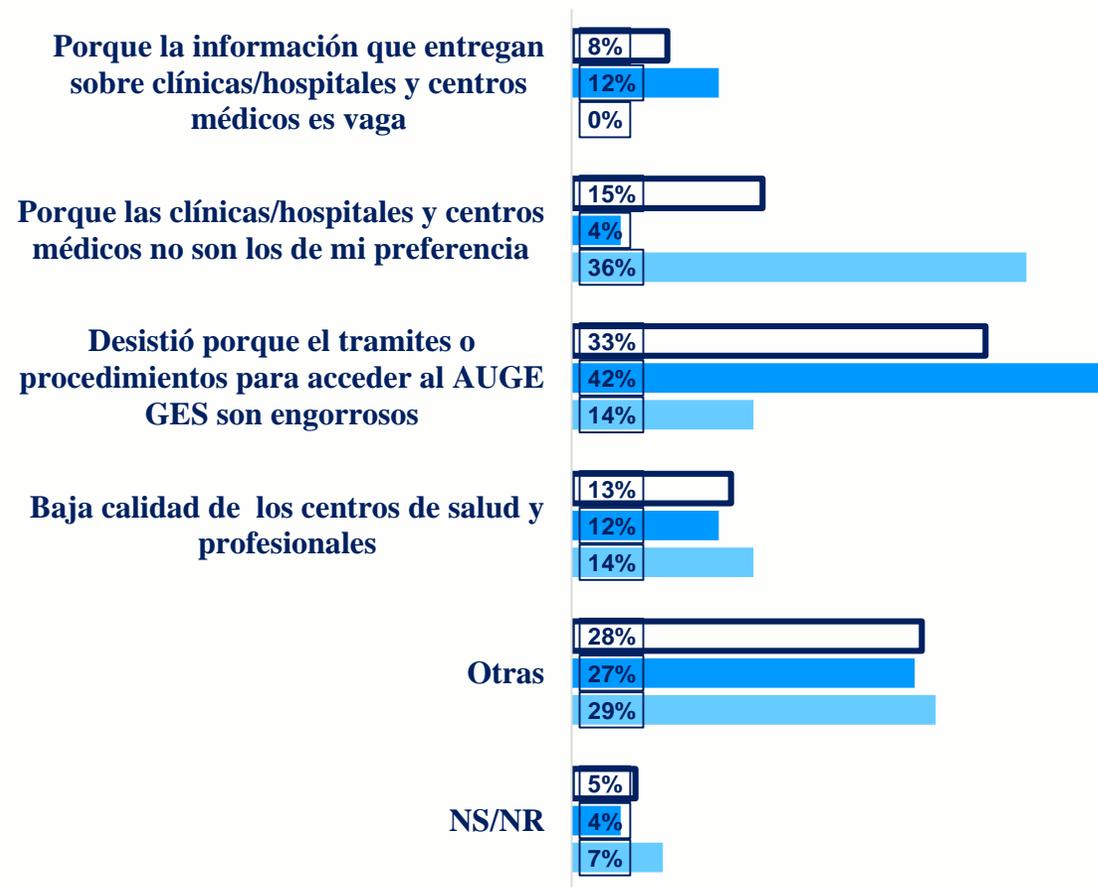
B5. ¿Usted o la persona cercana diagnosticada con enfermedad AUGE –GES, aceptó atenderse por AUGE –GES? Base: Quienes responden han tenido enfermedad AUGE (personalmente o familiar cercano) (n=598)

B6. ¿Cuáles fueron las razones por las que usted o esta persona no aceptó atenderse por AUGE-GES? Base: Quienes NO ACUDIERON a un centro de la red de prestadores AUGE (n=39)

□ Total ■ FONASA □ ISAPRE

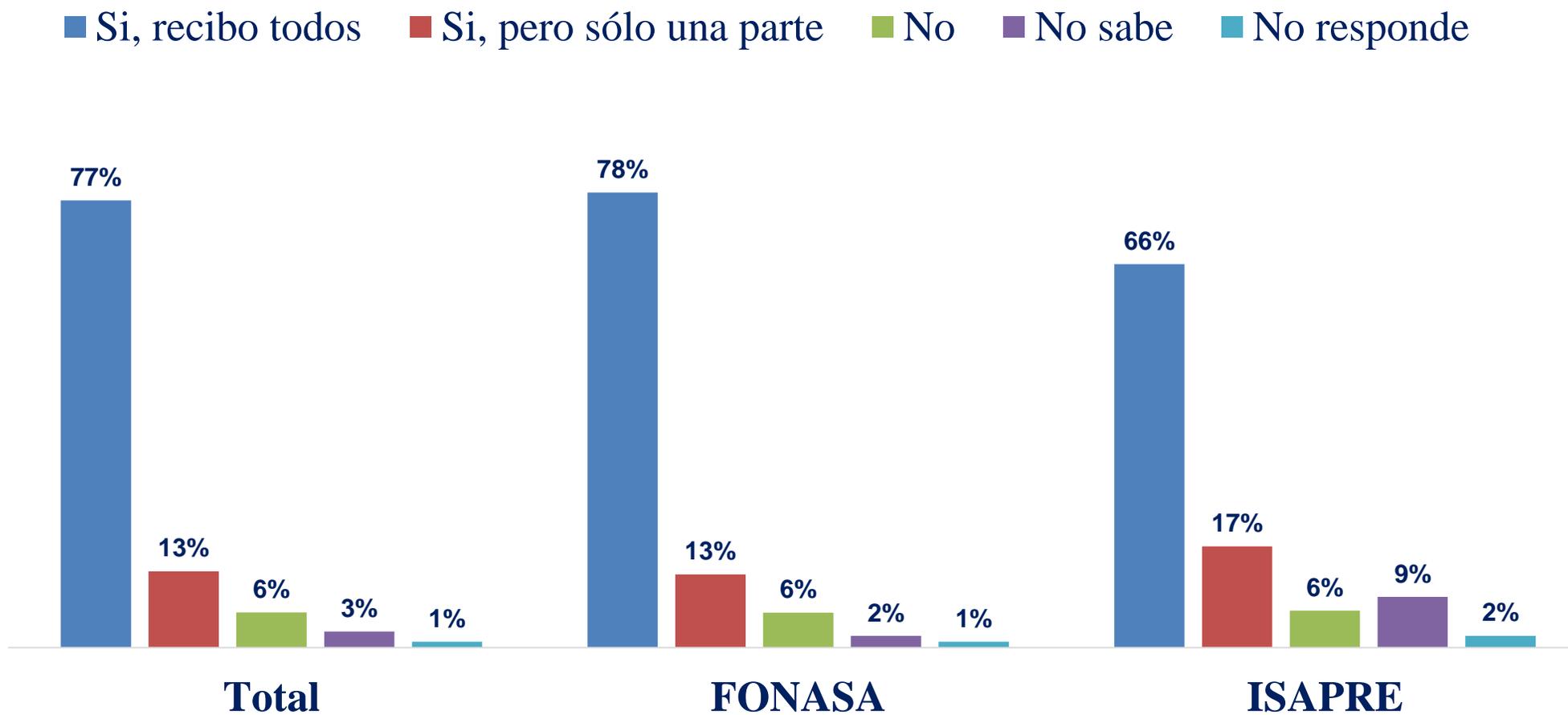


□ Total ■ Fonasa □ Isapre



# ACCESO A MEDICAMENTOS GES

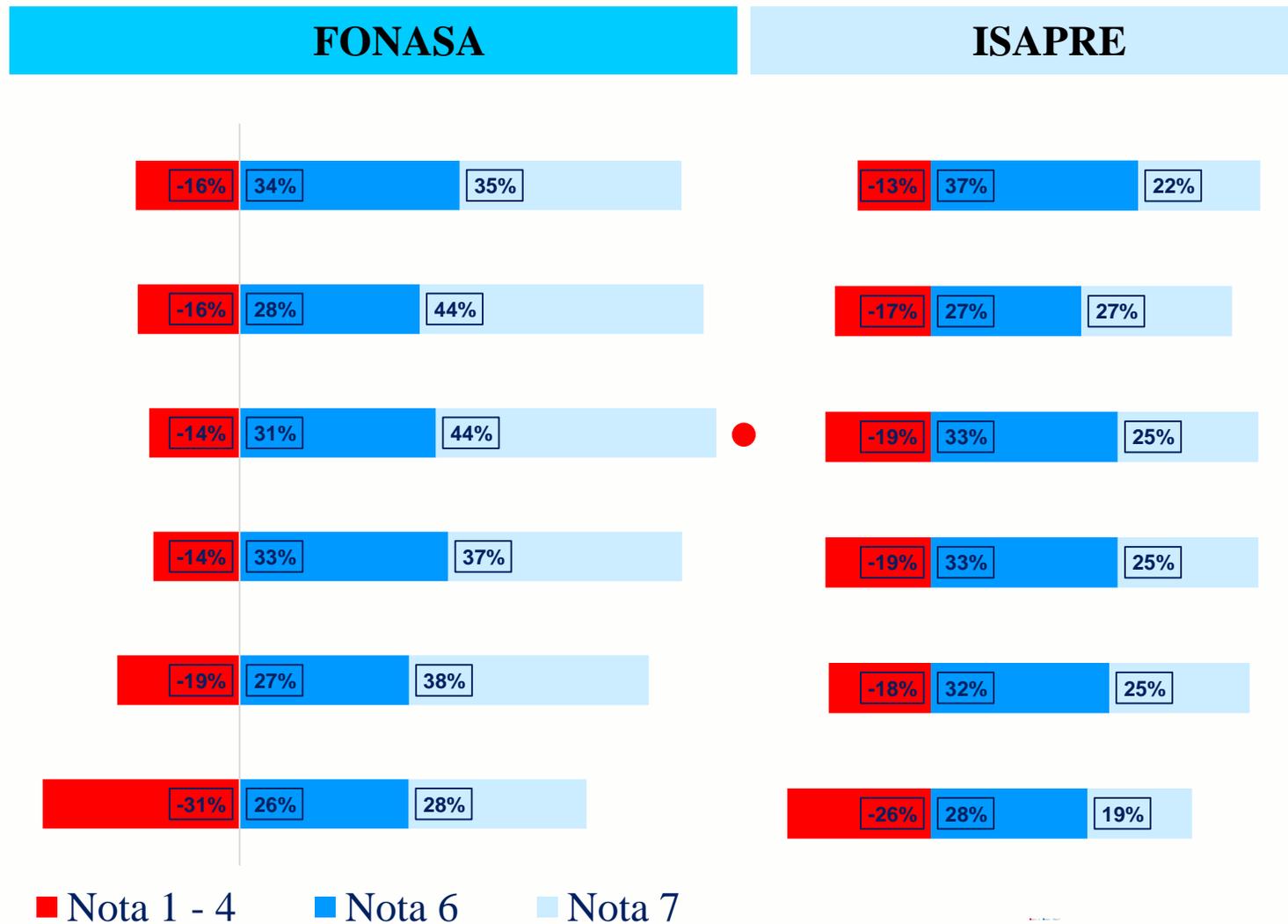
B12. ¿Recibió usted o su familiar todos los medicamentos que indicó el médico por el AUGE-GES durante el tratamiento?| Base: Quienes sí han usado AUGE personalmente o familiar (n= 510)



# EXPERIENCIA DE ATENCIÓN GES

B10. Desde su experiencia personal, usando una escala de 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al AUGE respecto de...?

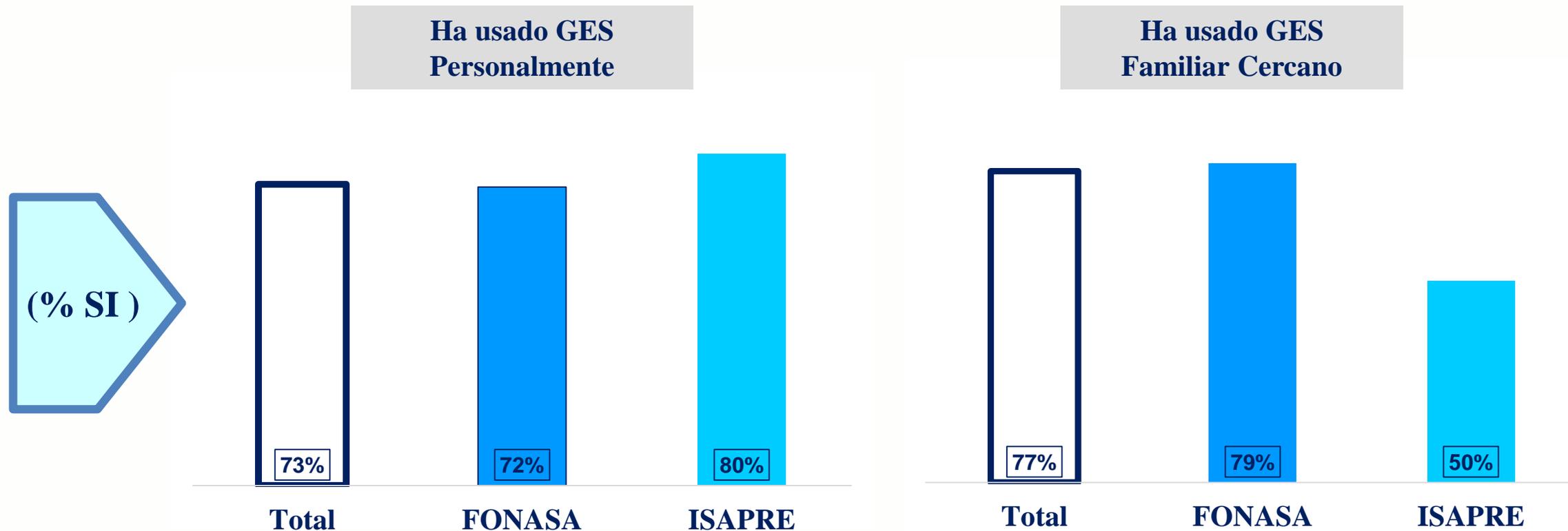
Base: Quienes usaron el plan AUGE –GES (n=510)



# ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE GES

B9b y B11b. ¿Le explicaron cuáles eran los beneficios y sus derechos al estar en el AUGE-GES?

Base: Quienes usaron el plan AUGE –GES (Personalmente n=299 | Alguien de su familia n=291)



B9c y B11c. ¿La explicación fue clara? | Base: A quienes les explicaron los beneficios y derechos (Personal n=218 | Familiar n=225)

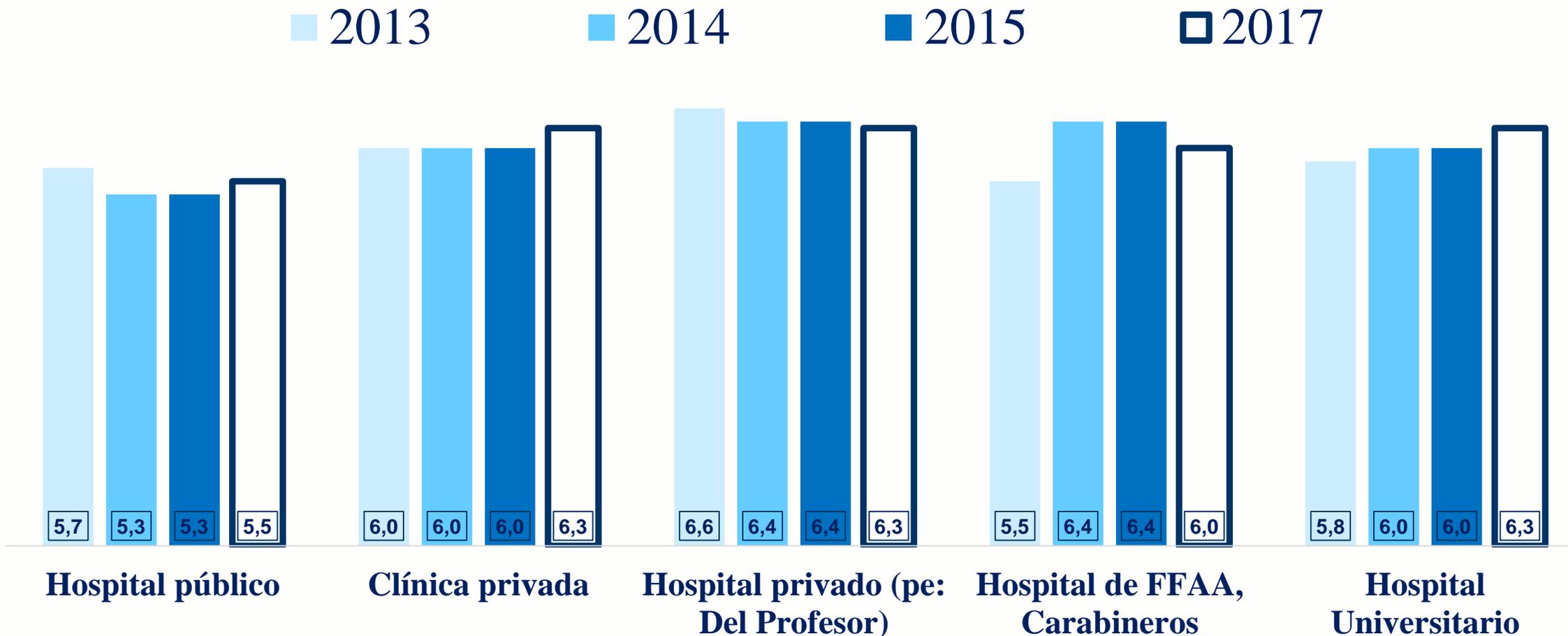


## **B. ATENCIÓN DE SALUD Y PRESTADORES**

### **B1. Hospitalización**

# EVALUACIÓN PRESTADORES DE SALUD

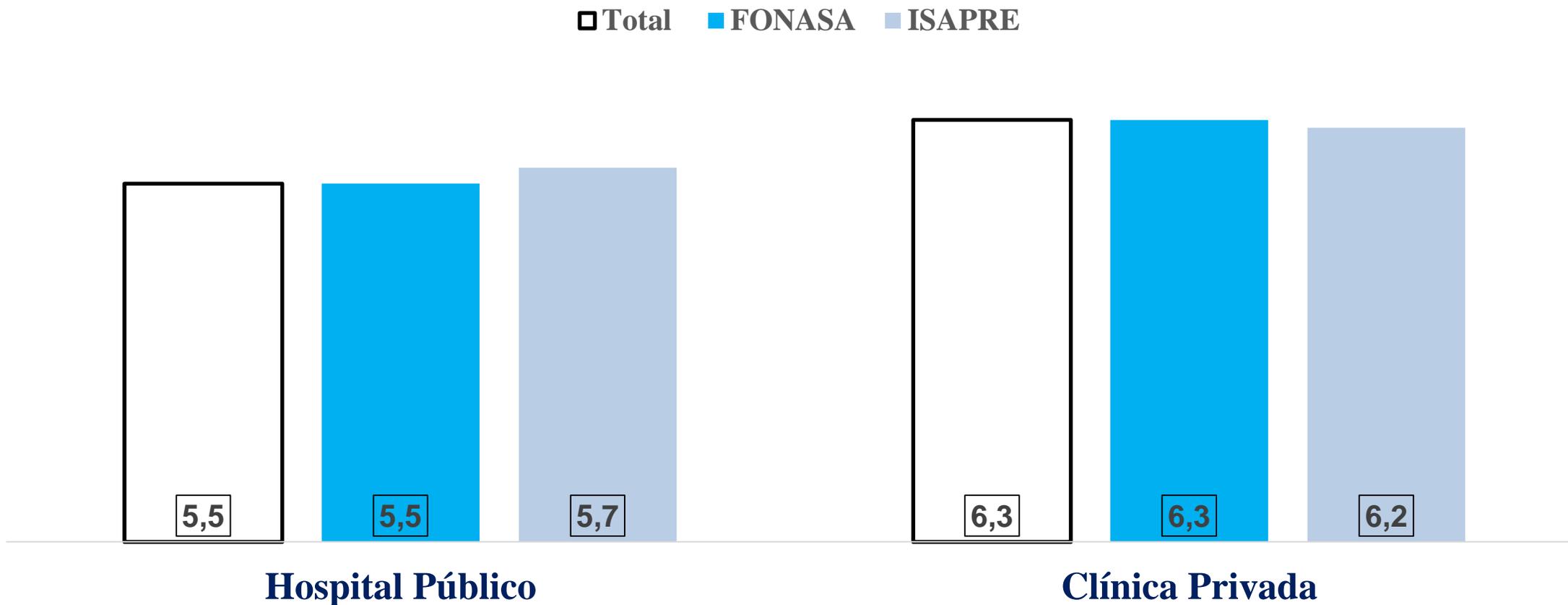
D5. Pensando en la vez que acudió a [respuesta en D2], usando una escala de 1 a 7, en general, ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?  
Base: Quienes han requerido hospitalización en los últimos dos años (n=603)



# EVALUACIÓN PRESTADORES POR SEGURO

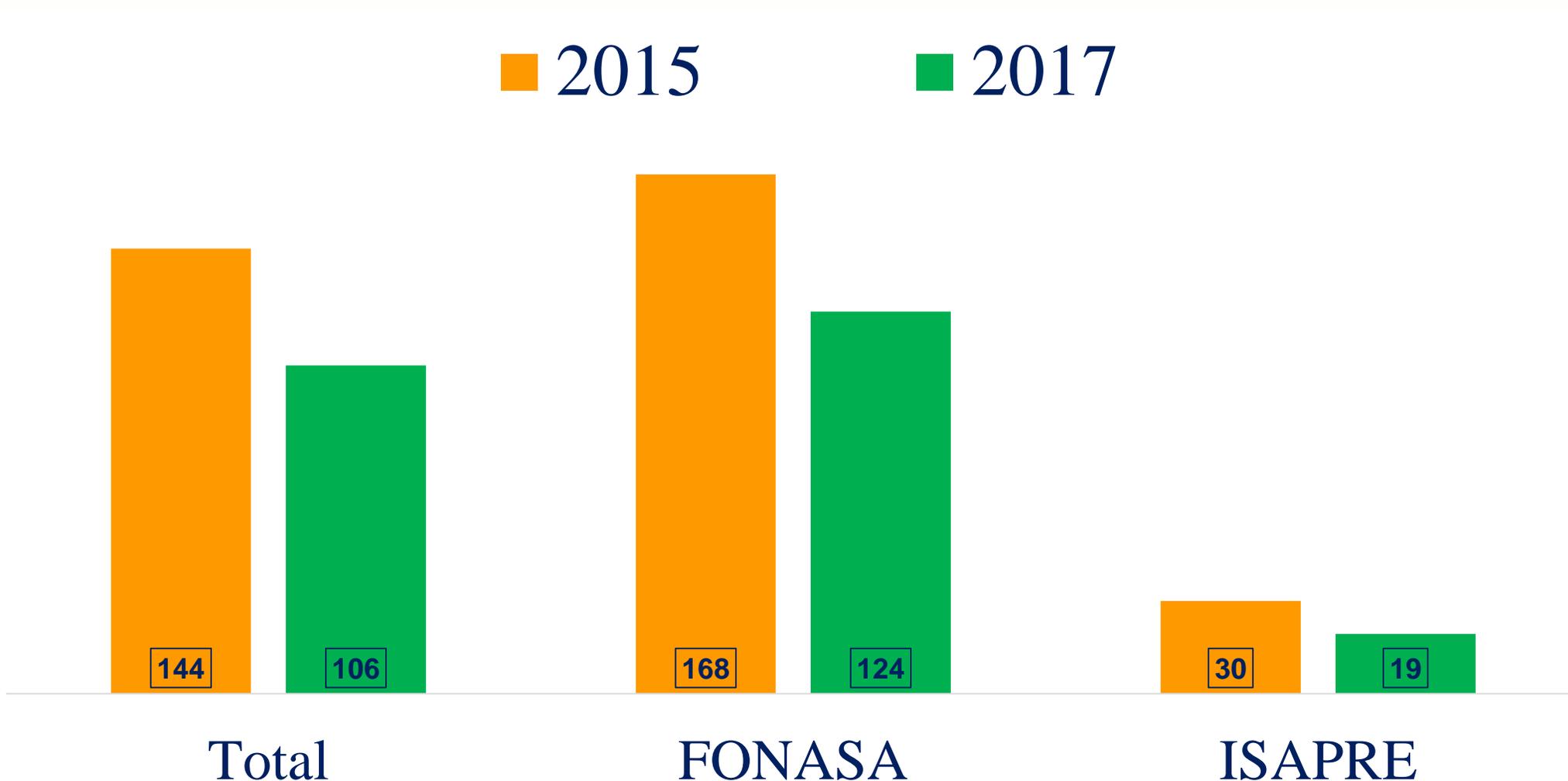
D5. Pensando en la vez que acudió a [respuesta en D2], usando una escala de 1 a 7, en general, ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización en los últimos dos años (n=603)



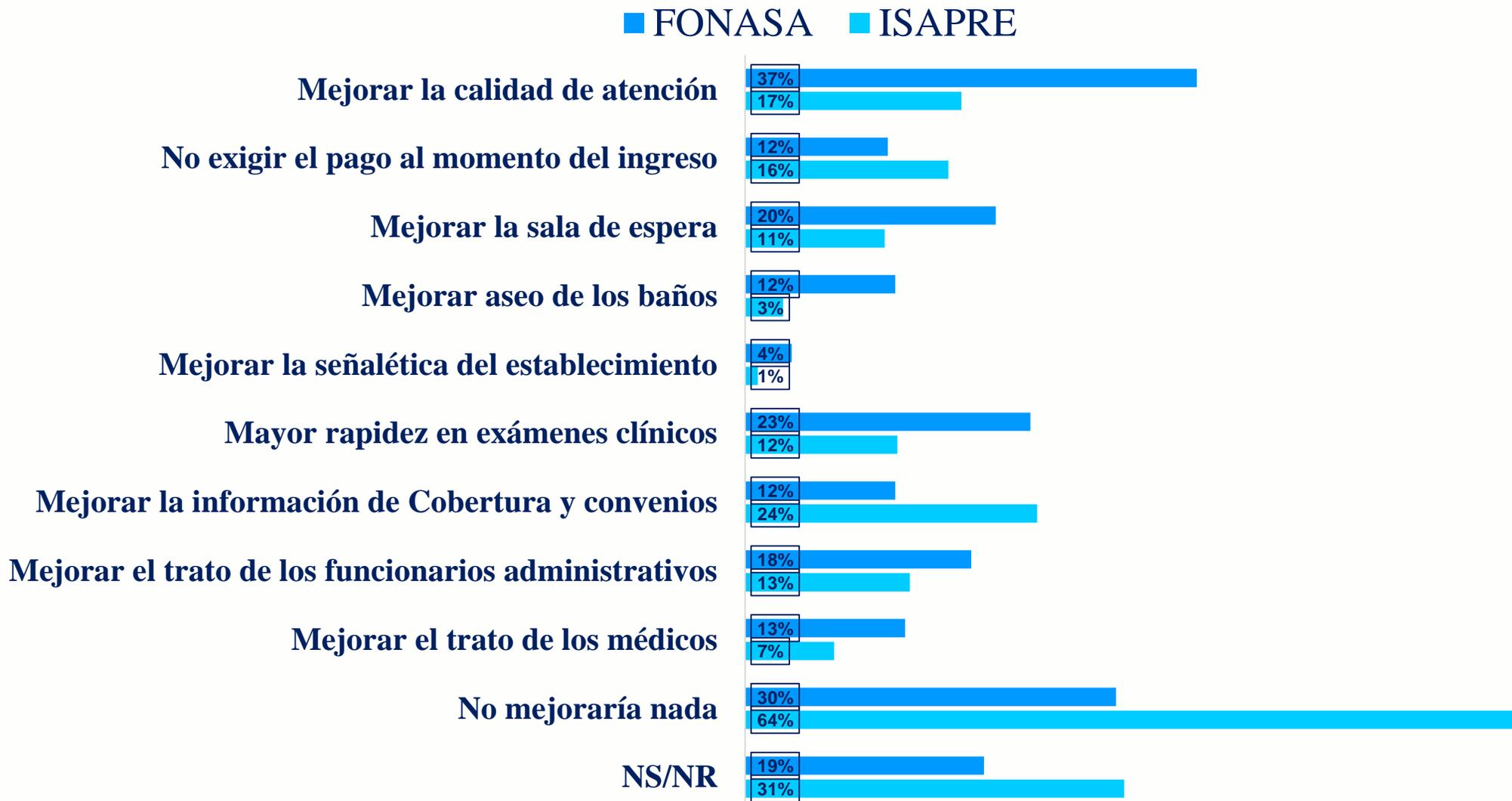
# TIEMPO DE ESPERA (DÍAS PROMEDIO) HOSPITALIZACIÓN

D3. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la fecha en que Ud. o su familiar solicitó la hospitalización hasta que efectivamente fue hospitalizado? Base: Quienes han requerido hospitalización (n=603)



# MEJORAS DEL ESTABLECIMIENTO

D6. En esta tarjeta hay varios aspectos del hospital o clínica donde se atendió que debiesen mejorar. ¿Qué es lo más importante que Ud. cree que debiera mejorar?, ¿Y lo segundo más importante? Base: Quienes han requerido hospitalización en los últimos dos años (n=603)

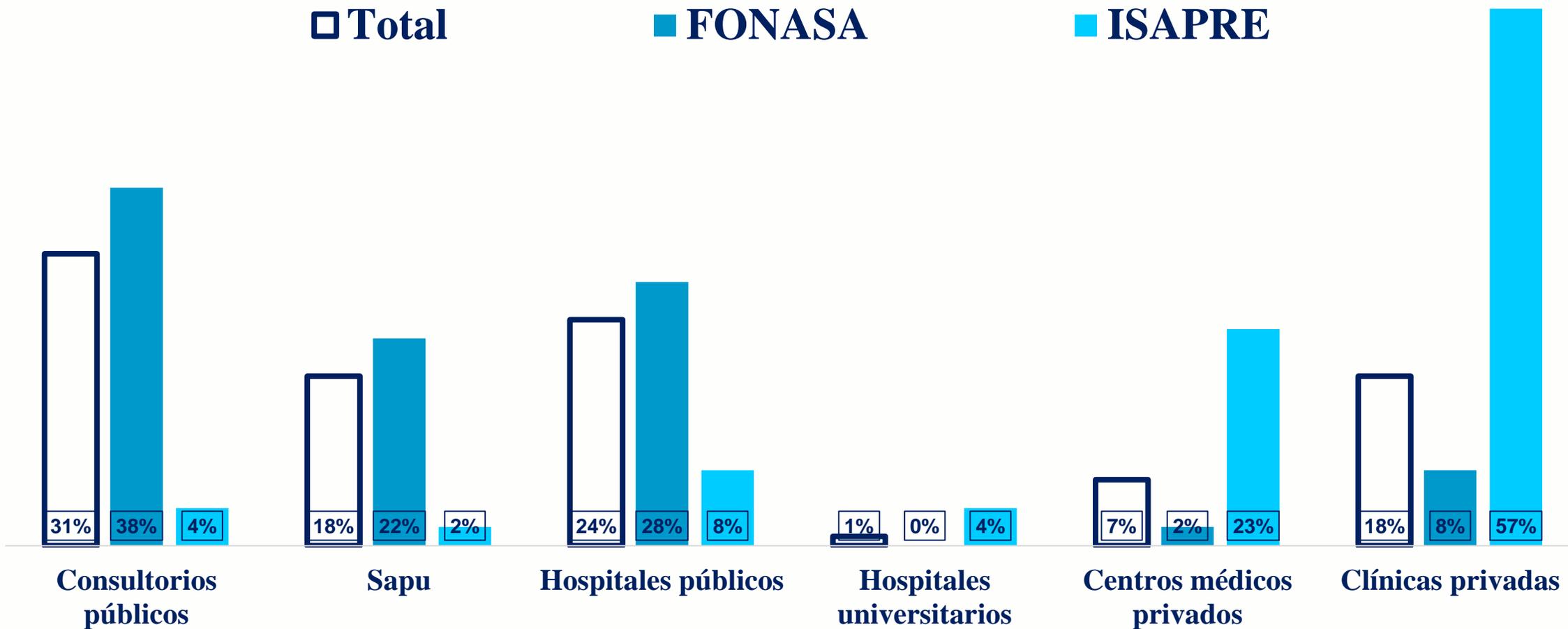


# **B. ATENCIÓN DE SALUD Y PRESTADORES**

## **B2. Urgencias**

# ATENCIÓN DE URGENCIA

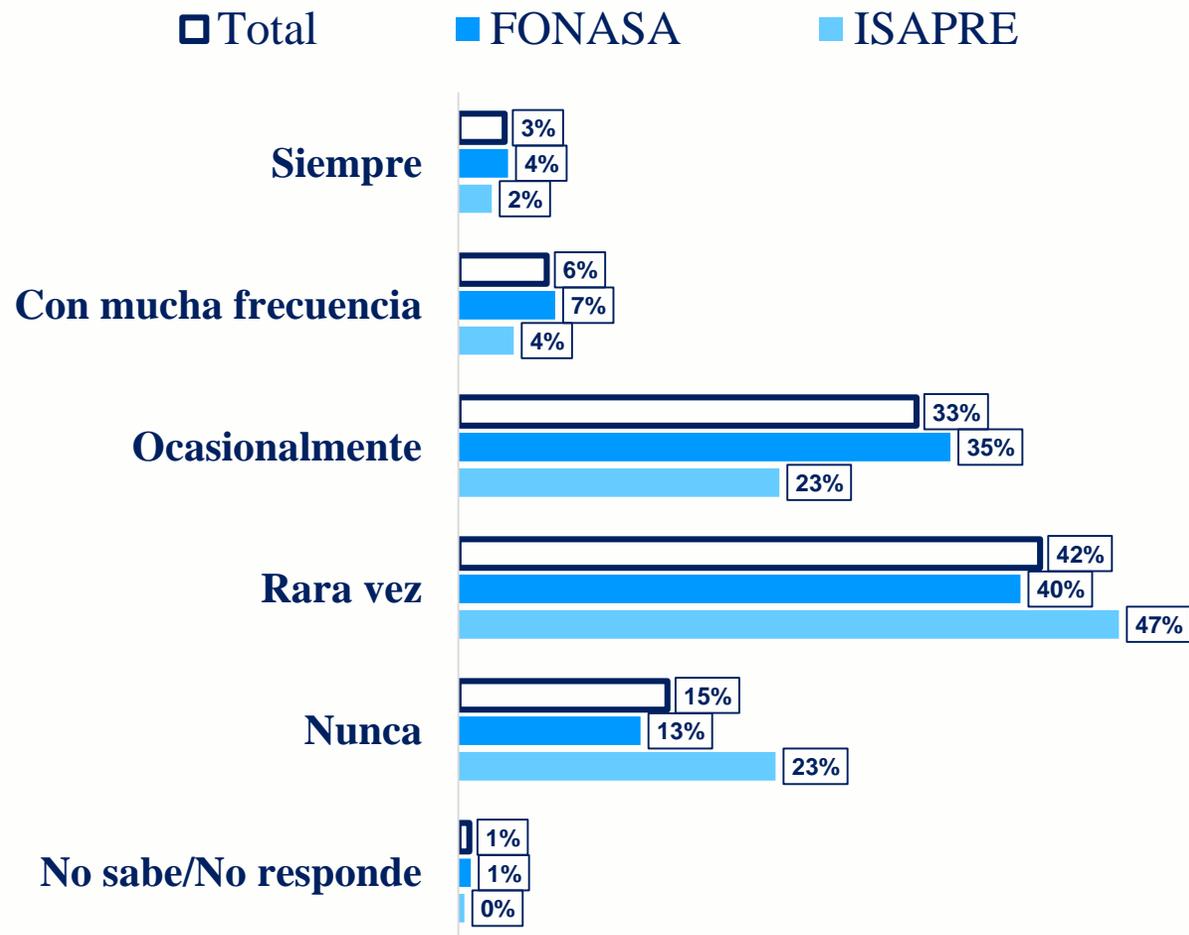
D7. Si se le presenta un problema de salud de urgencia a usted o alguien de su familia, ¿A cuál de los siguientes centros acude en primera instancia? Base: Muestra total (n=1.893)



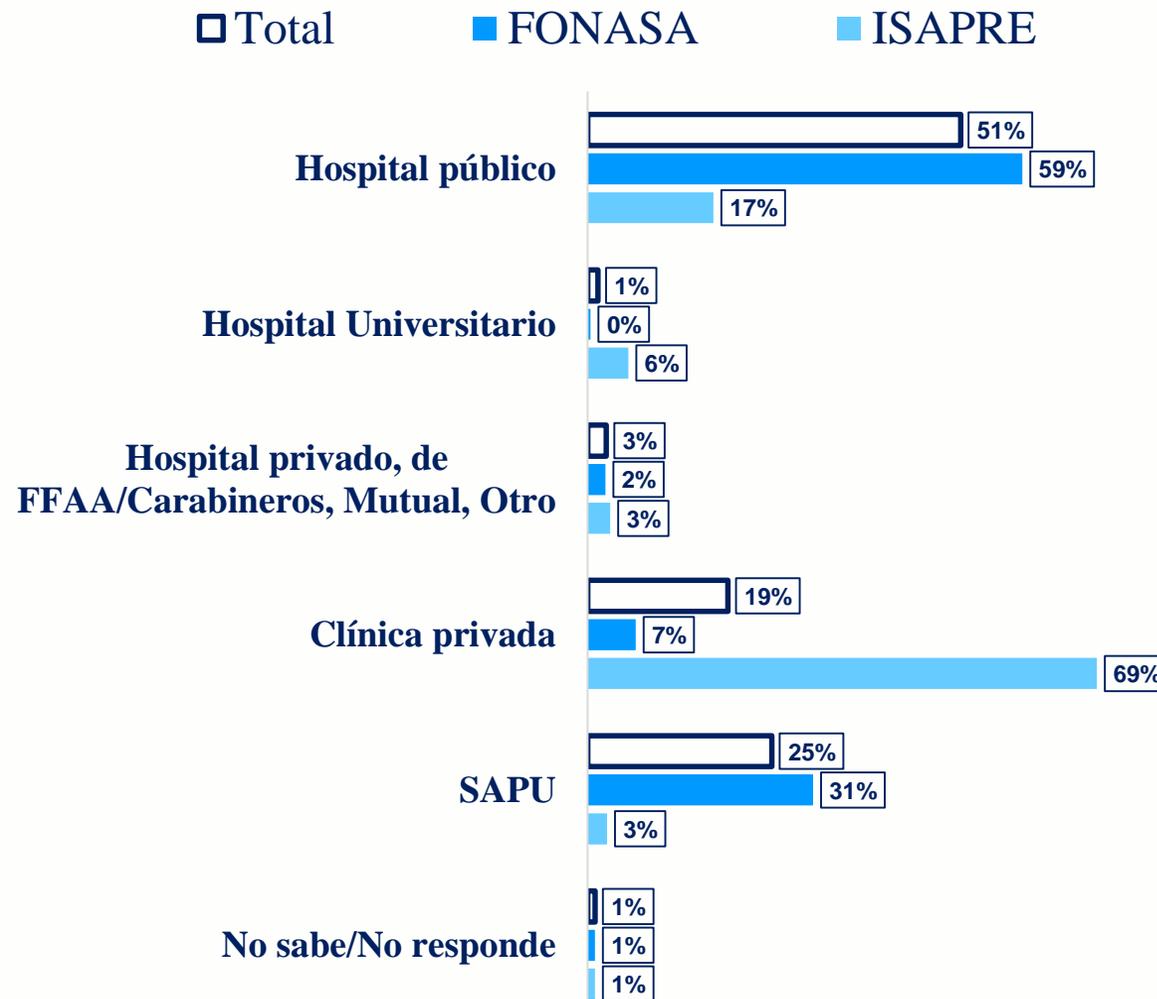
Nota: Hospitales de FFAA y Carabineros; Mutuales; y Otros (además de NS/NR), registran porcentajes 0,0% (por redondeo generalmente).

# ATENCIÓN URGENCIA: FRECUENCIA Y LUGAR AL QUE ACUDE

D.8. En los últimos años usted o un familiar, ¿Con qué frecuencia han acudido a urgencias del hospital o clínica cuando no disponen de una hora de atención médica para su problema de salud? Base: Muestra total (n=1893)

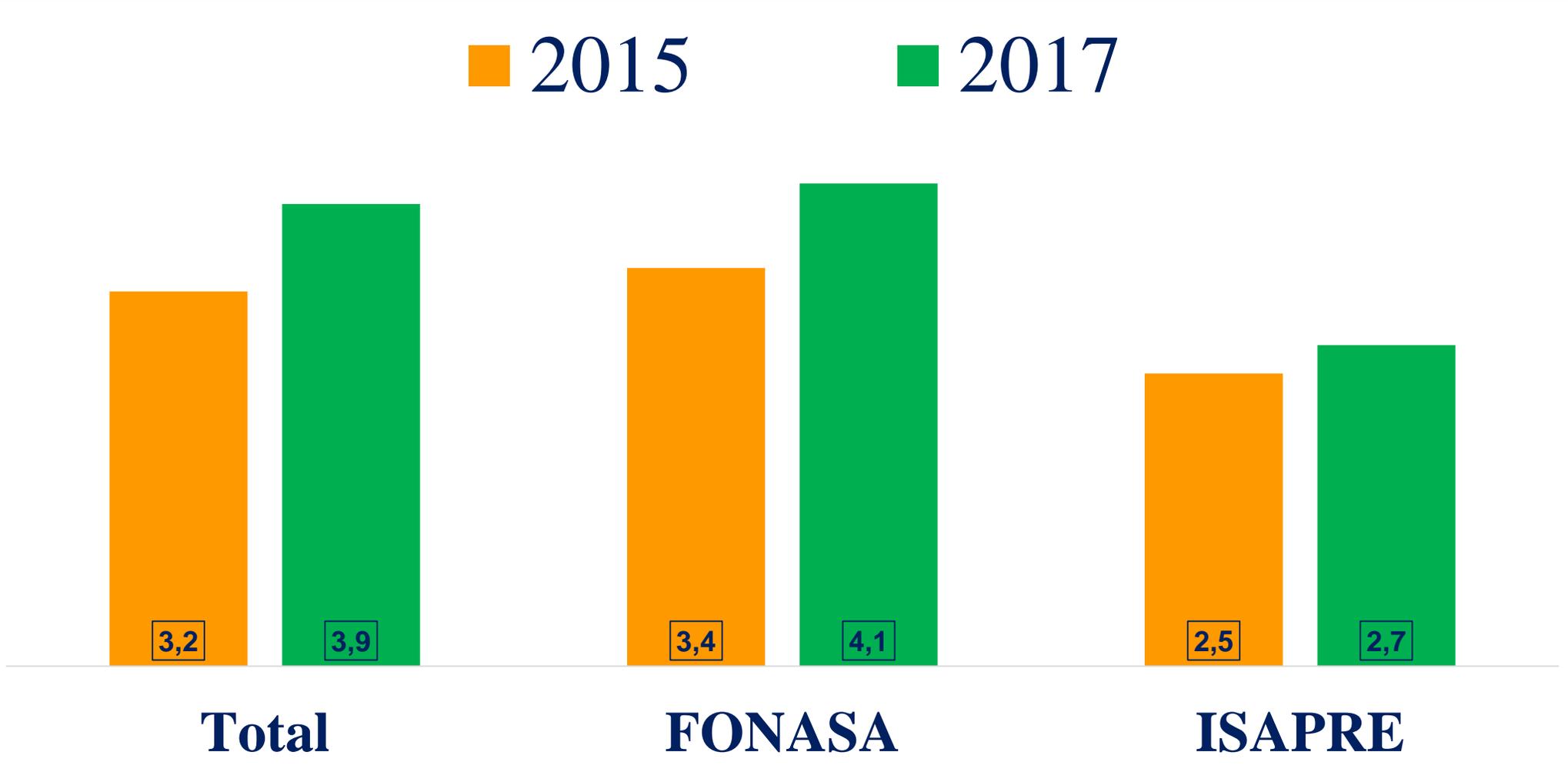


D.9. Si Ud. o un familiar cercano tiene una urgencia de salud por la noche o un fin de semana ¿dónde acude? RESPUESTA MÚLTIPLE Base: Muestra total (n=1893)



# TIEMPOS (HORAS) EN ATENCIÓN DE URGENCIA

D11. ¿Cuánto tiempo transcurrió, desde que Ud. Ingresó hasta que salió del servicio de Urgencia? (en horas)  
Base: Quienes han acudido a servicio de Urgencias en el último año (n= 969)

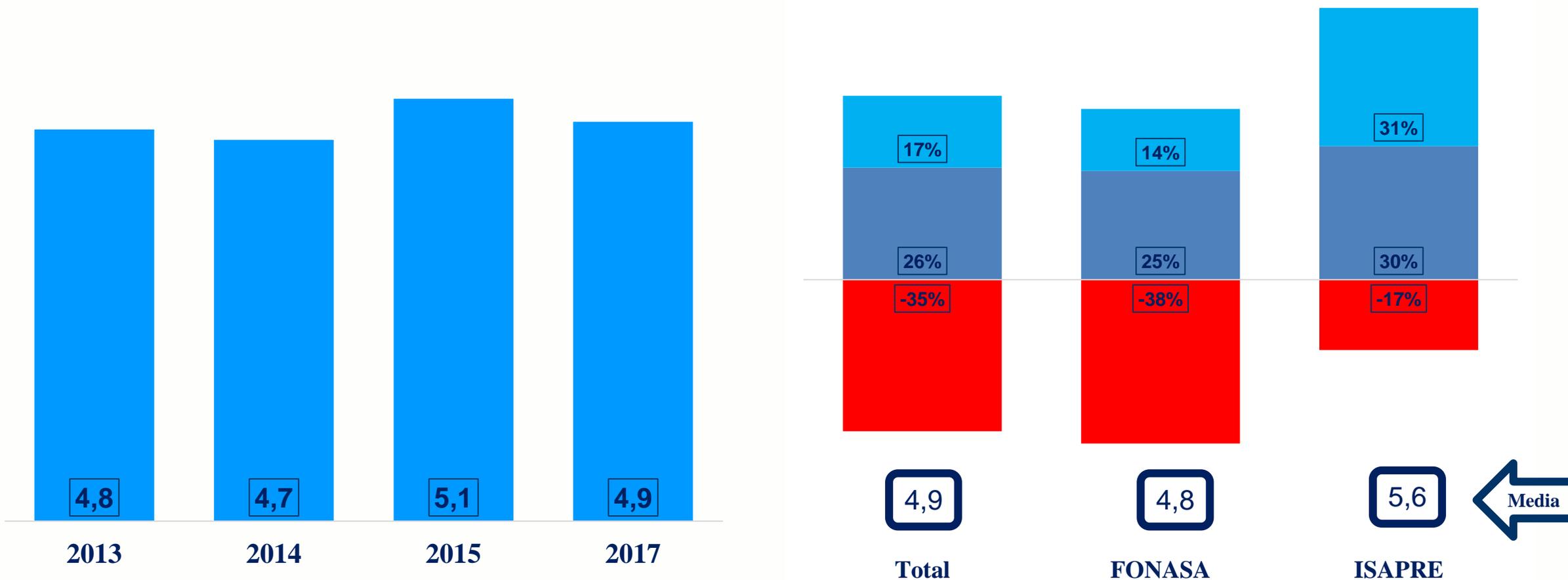


# ATENCIÓN DE URGENCIA: EVOLUCIÓN Y DESAGREGADO POR SISTEMA

D13. Pensando en la última vez que acudió a al servicio de urgencia, ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=969)

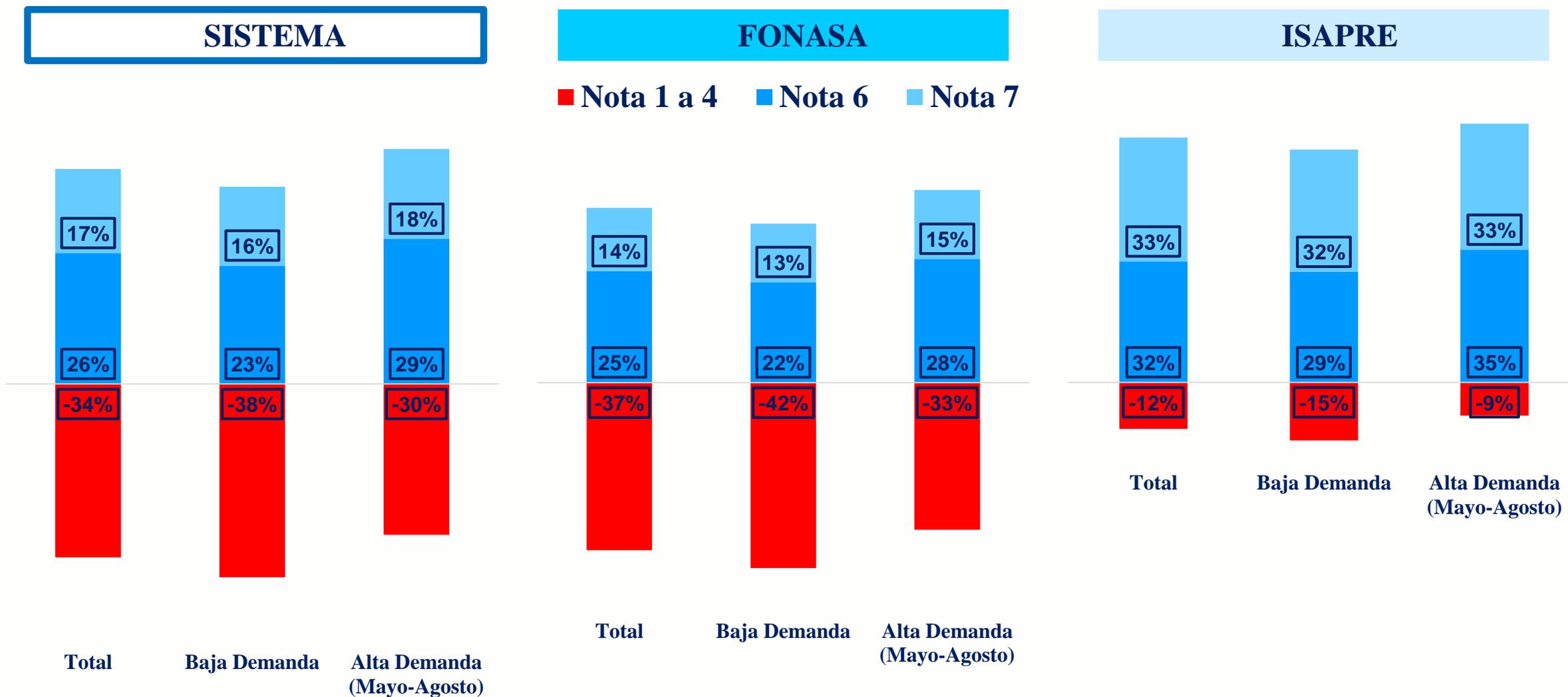
■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Notas 1 a 4



# EVALUACIÓN ATENCIÓN DE URGENCIA POR TEMPORADA

D13. ¿Qué nota le pondría a la atención de salud? | D12. ¿En qué mes acudió la última vez?

Base: quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=969)

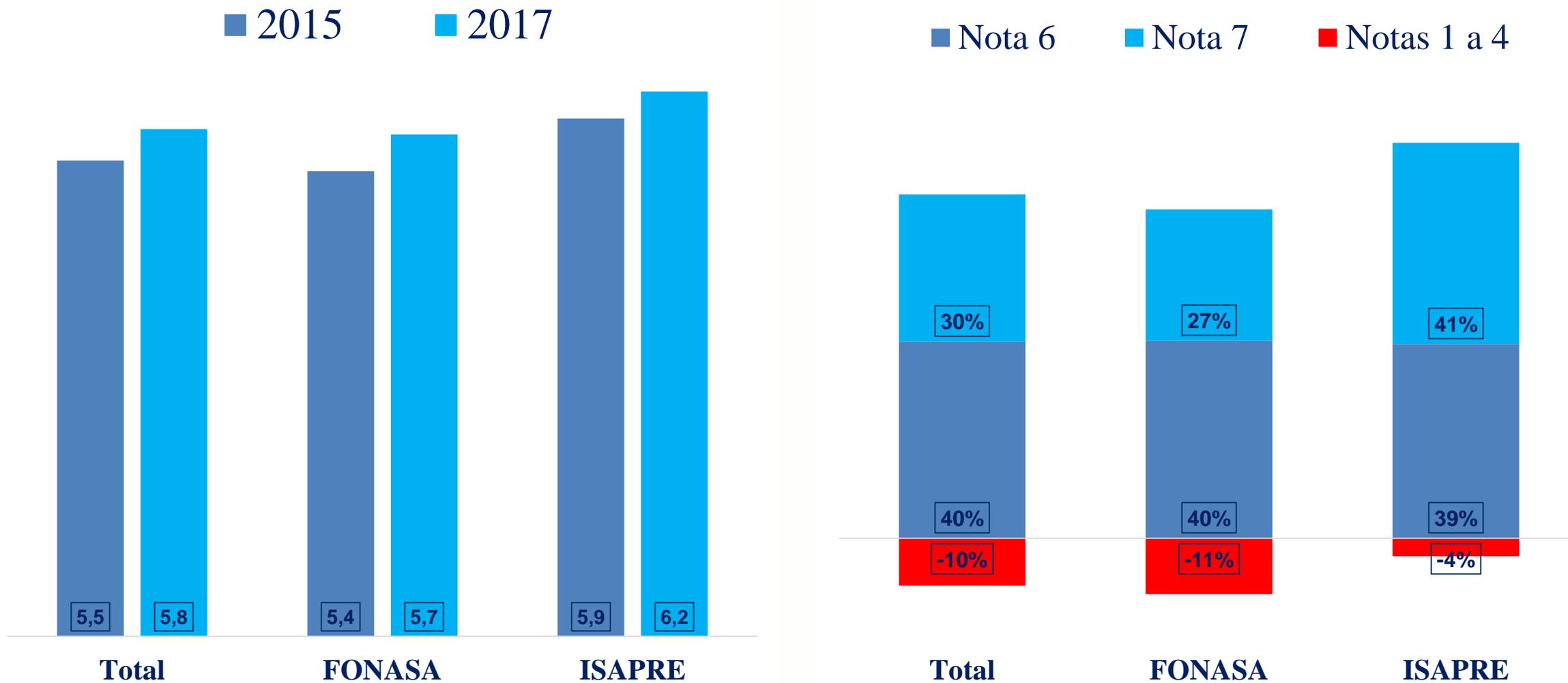


## **B. ATENCIÓN DE SALUD Y PRESTADORES**

### **B3. Atención Ambulatoria**

# EVALUACIÓN CONSULTA MÉDICA

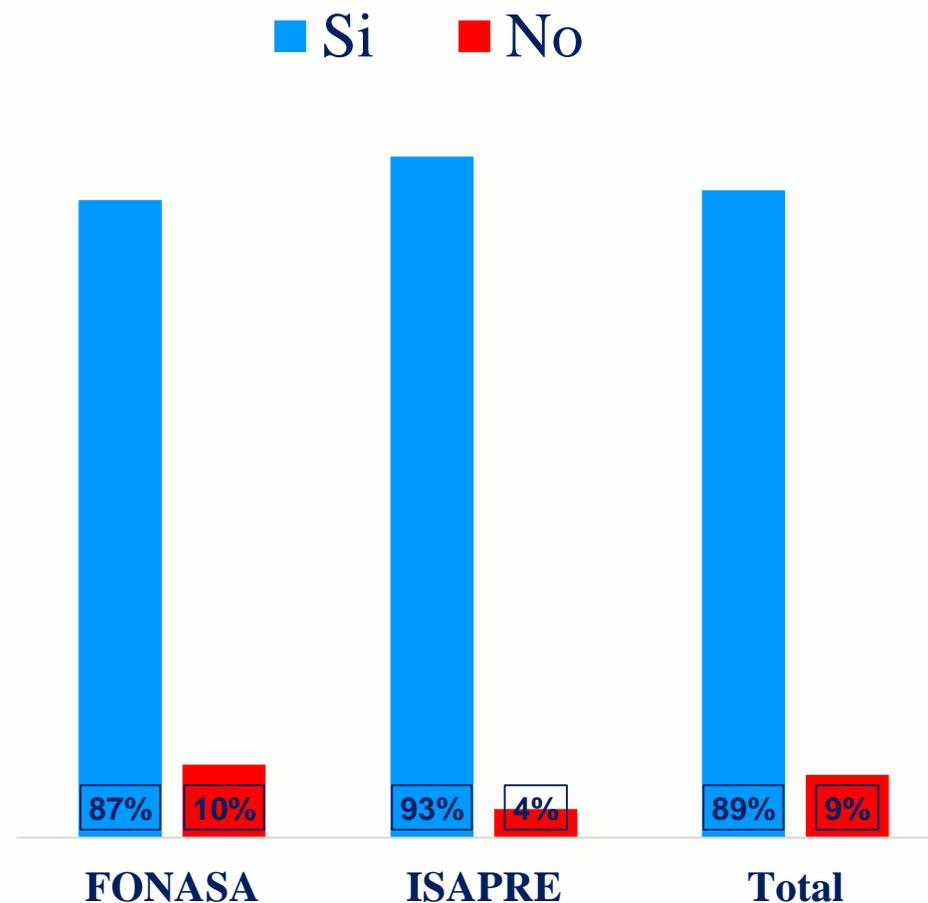
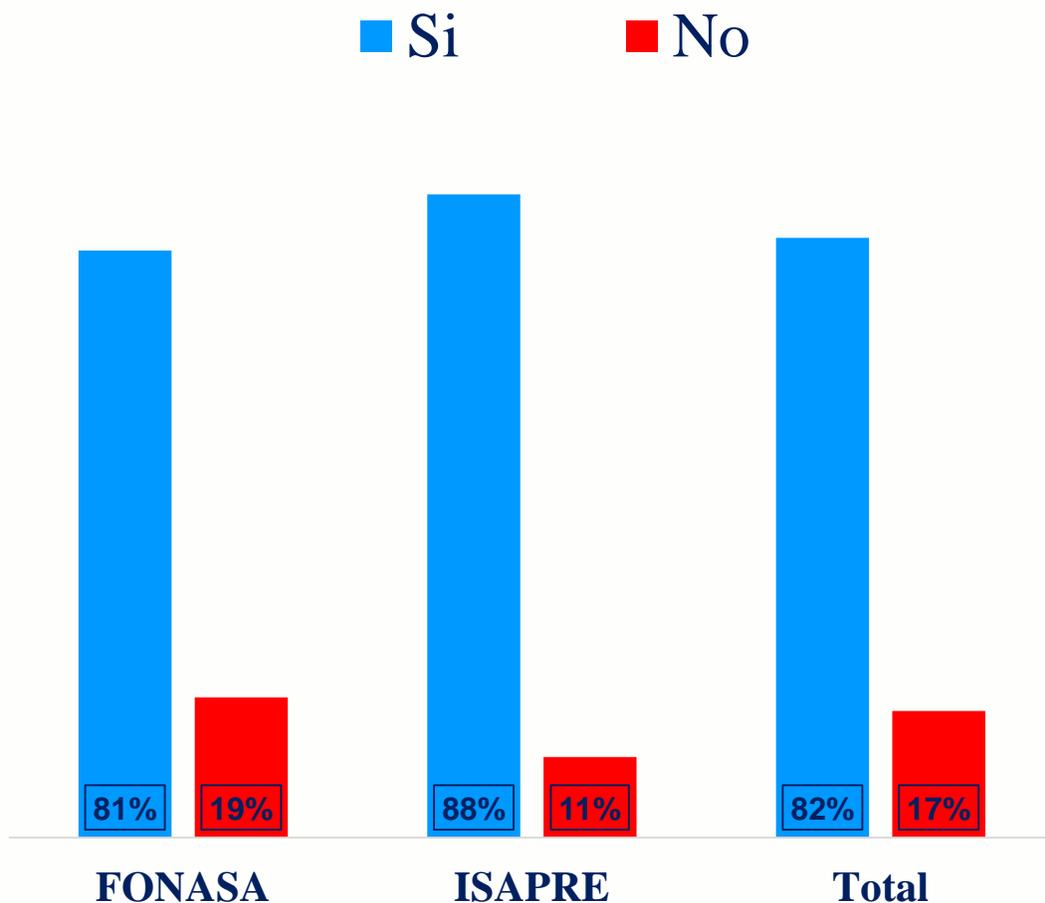
D15 ¿Qué nota le pondría a la atención de salud? | Base: Quienes acudieron a consulta médica en el último año (n=1.163)



# EVALUACIÓN CONSULTA MÉDICA

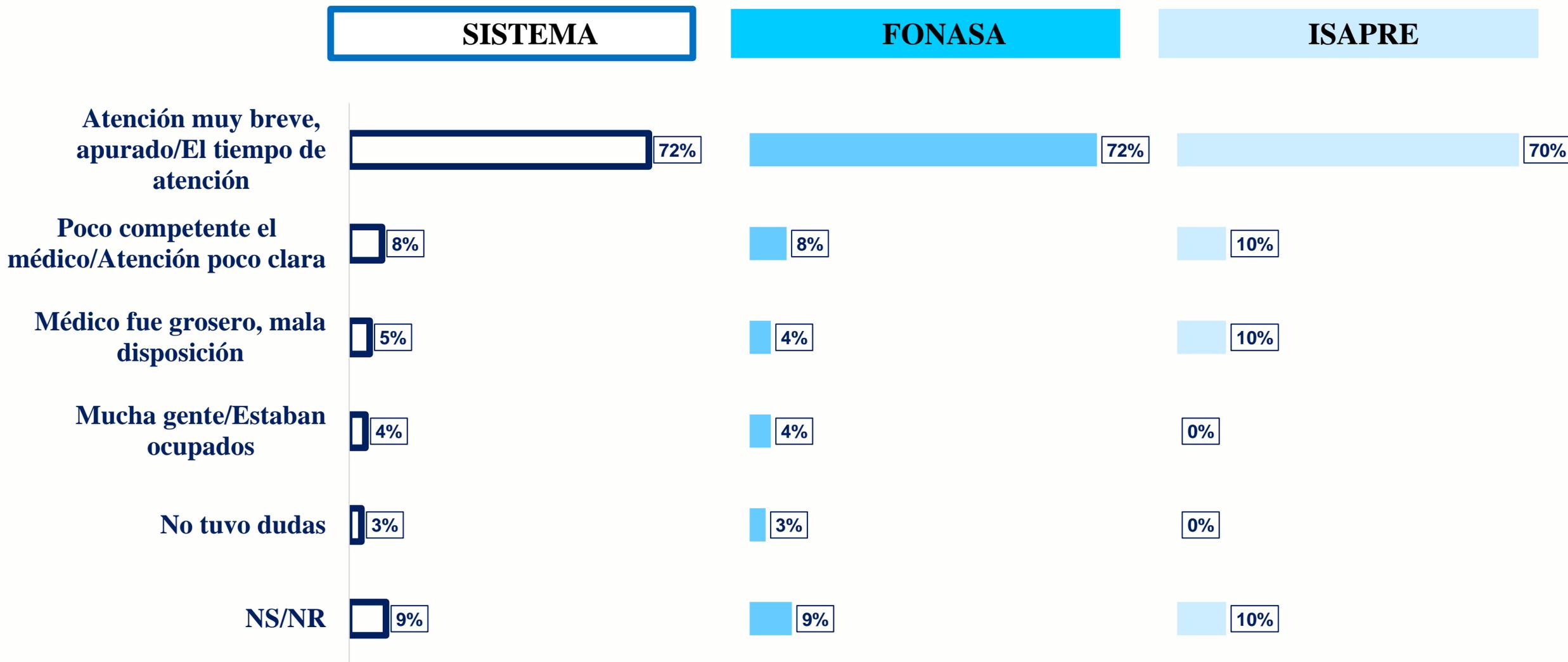
D16. Respecto de la última vez que fue atendido(a) por un médico en la consulta, ¿El tiempo que duró la atención del médico le pareció adecuado? | Base: Aquellos que sí acudieron a consulta (n=1.163)

D17. Y durante la atención, ¿Pudo preguntar sus dudas al médico? | Base: Aquellos que sí acudieron a consulta (n=1.163)



# EVALUACIÓN CONSULTA MÉDICA

D18. Porque no pudo preguntar sus dudas. ESPONTANEA, PREGUNTA ABIERTA. Base: Aquellos que no pudieron preguntar sus dudas al médico (n=100)



## C. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

# Síntesis

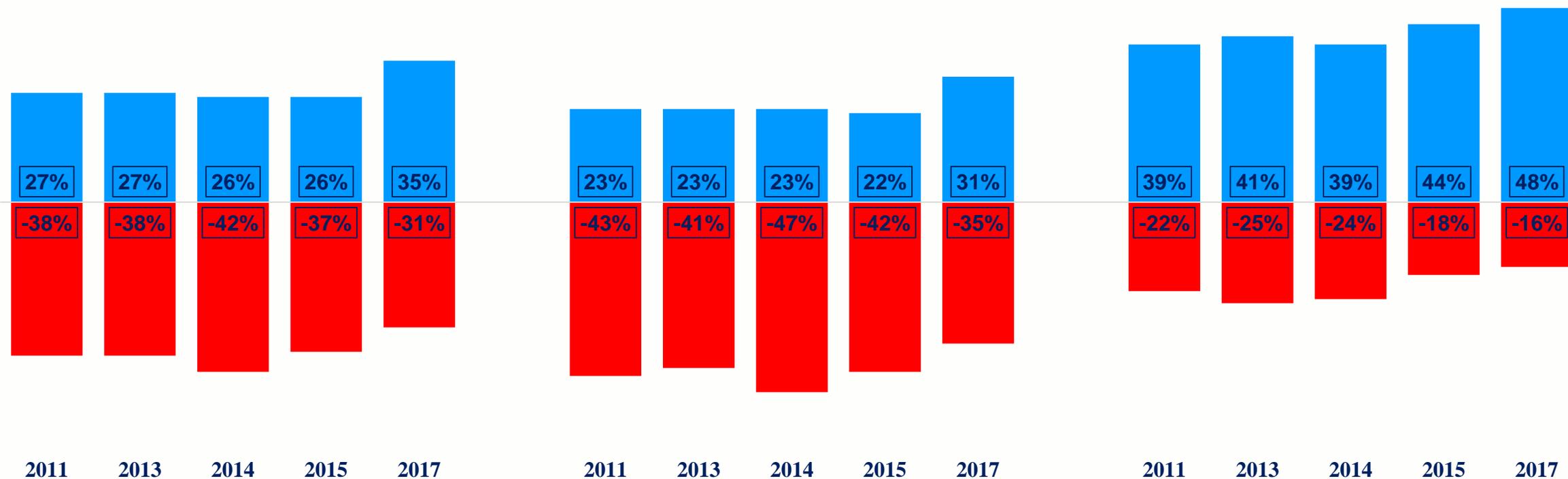
# SATISFACCIÓN Y SATISFACCIÓN NETA EN SALUD

SISTEMA

FONASA

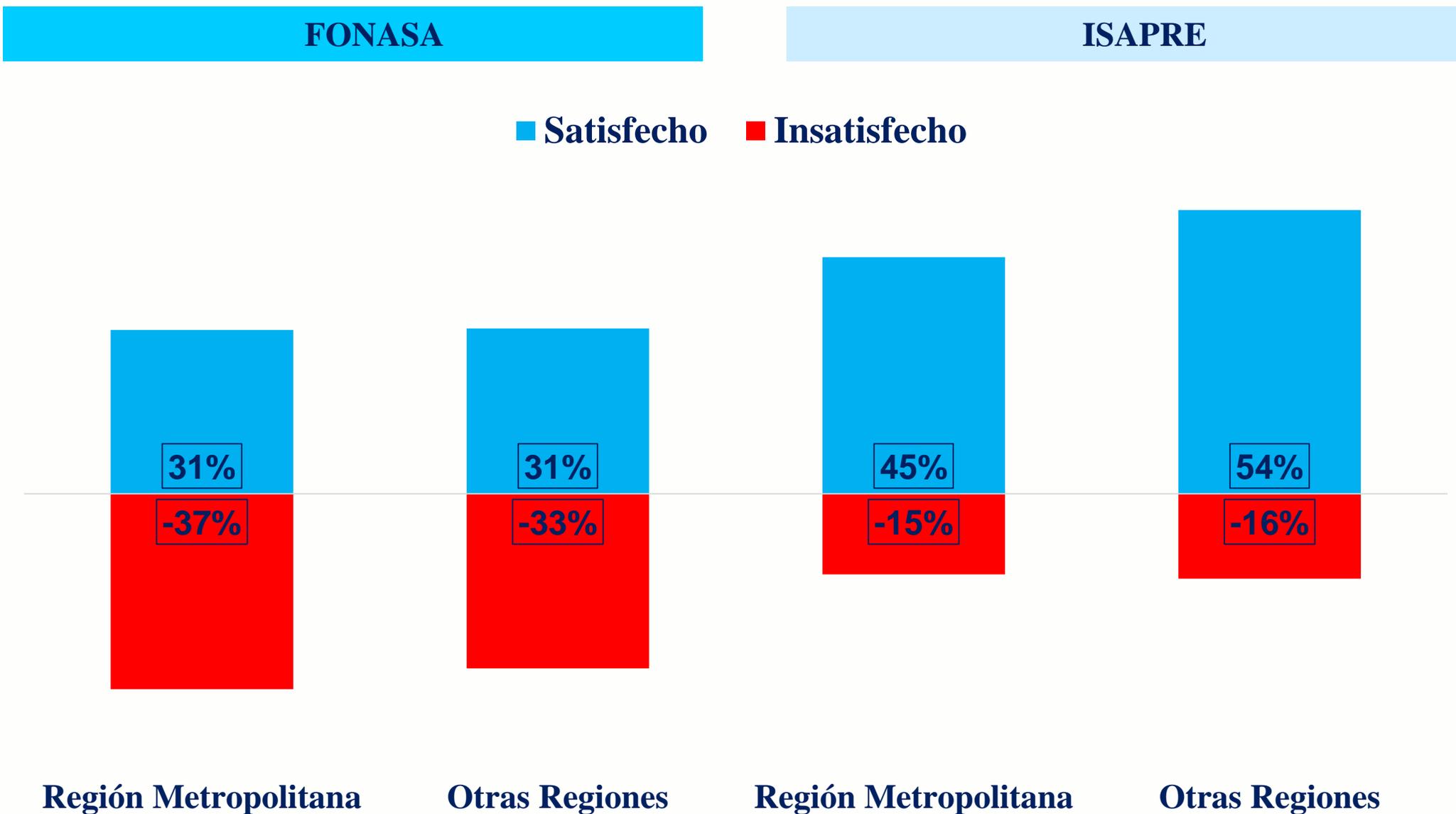
ISAPRE

■ Satisfechos ■ Insatisfechos



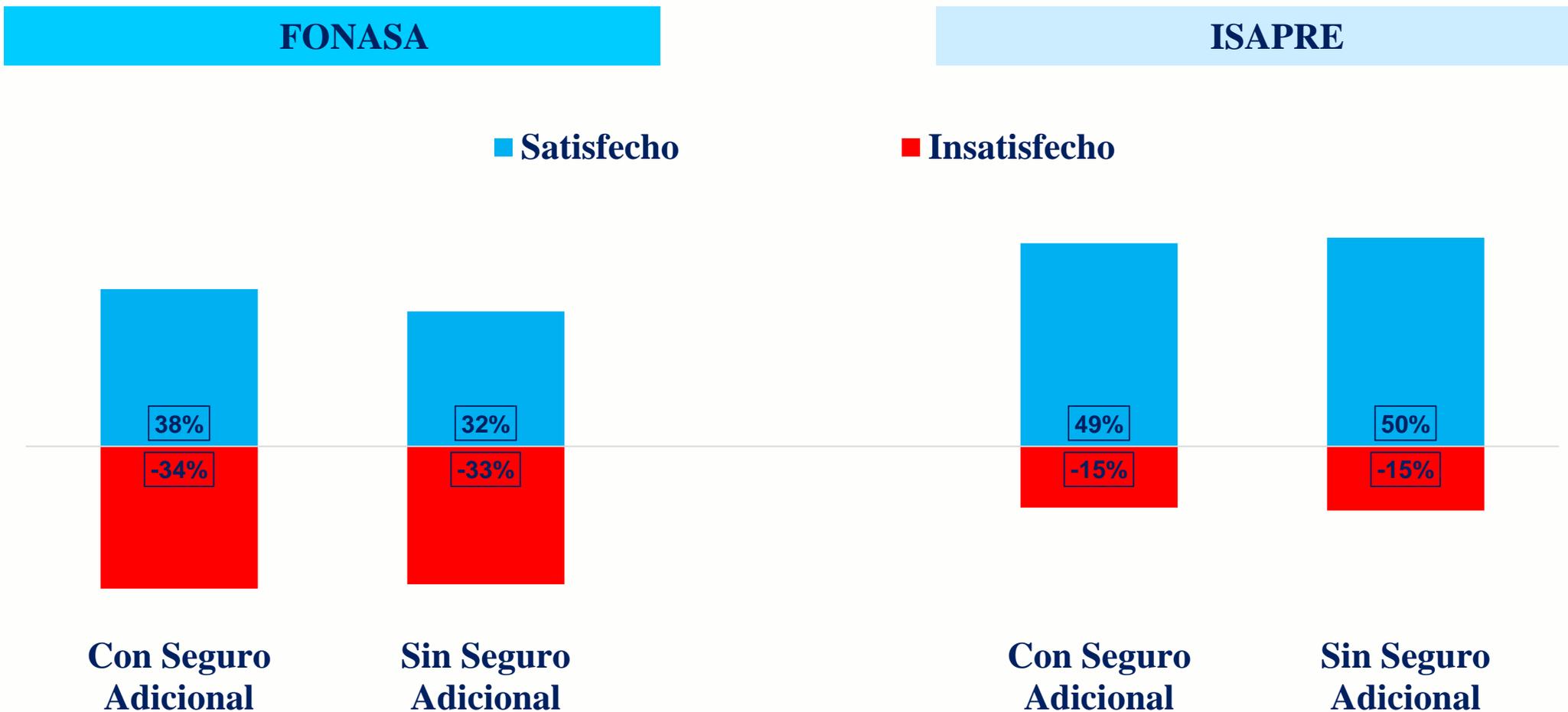
ISS Neta	2011	2013	2014	2015	2017	2011	2013	2014	2015	2017	2011	2013	2014	2015	2017
	-11	-11	-16	-11	4	-20	-18	-24	-20	-4	17	16	15	26	32

# SATISFACCIÓN POR ZONAS

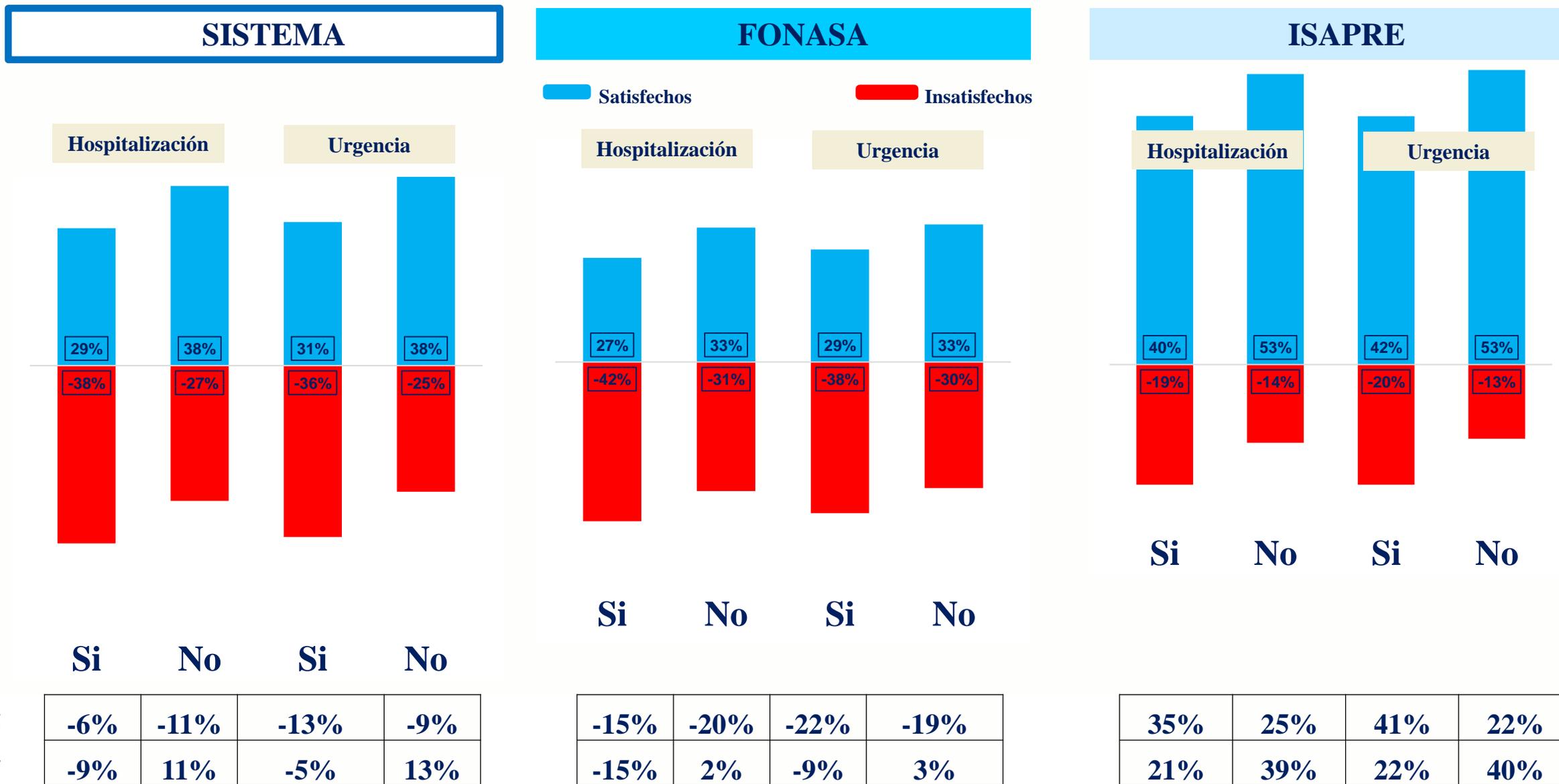


# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD Y SEGURO ADICIONAL PAGADO

Tabla Cruzada: Índice de Satisfacción Sistema de Salud \* C1. Además de los gastos médicos que financia su sistema de salud, ¿Está actualmente cubierto por algún seguro de salud adicional pagado? | Base Fonasa B, C y D + Isapres (n=1.408).



# SATISFACCIÓN Y SATISFACCIÓN NETA DESAGREGADO



# PRINCIPALES CONCLUSIONES

- **Por primera vez desde que hay medición, los beneficiarios satisfechos con el sistema de salud son más que los insatisfechos (35% vs -31%)**
  - En Fonasa, los beneficiarios satisfechos aumentan de 22% a 31%, mientras los insatisfechos disminuyen de -42% a -35%
  - En Isapres, los beneficiarios satisfechos aumentan de 44% a 48%, mientras los insatisfechos disminuyen de -18% a -16%
  - En Fonasa la insatisfacción es mayor en la Región Metropolitana (-37%) que en Otras Regiones (-33%); mientras en Isapres la satisfacción es mayor en Otras Regiones (54%) que en la Región Metropolitana (45%)
  - El acceso a un seguro complementario mejora la satisfacción con el sistema de salud entre los beneficiarios de Fonasa que se declaran satisfechos (Con Seguro Adicional: 38% vs Sin Seguro Adicional: 32%)
- **En los cuatro ámbitos en los que se evalúa satisfacción (Sistema, Seguro, Información del Seguro, Prestadores) se observa una mejora, tanto en el Sistema como en Fonasa y en Isapres**
  - La Información del Seguro es el ámbito que presenta menor nivel de satisfacción (Fonasa: 4,4 / Isapre: 5,0)

- **A nivel del Sistema, la sensación de protección mejora levemente respecto de 2015 y de manera importante respecto de 2014: en 2017 se sienten Protegidos/Muy Protegidos un 53% y se sienten Desprotegidos/Muy Desprotegidos un -14%**
  - En Fonasa, los beneficiarios PMP pasan de 49% a 50%, destacando la disminución de los beneficiarios DMD que pasan de -19% a -16%
  - En Isapres, en cambio, los beneficiarios PMP disminuyen de 73% a 63%, y se mantienen los beneficiarios DMD en -6%
  - Tanto en Fonasa como en Isapres, la sensación de protección es mayor en Otras Regiones que en la Región Metropolitana
  - El acceso a un seguro complementario mejora la sensación de protección entre los beneficiarios de Fonasa y de Isapres que se declaran Protegidos/Muy Protegidos (Fonasa con Seguro Adicional: 62% vs sin Seguro Adicional: 53% | Isapres con Seguro Adicional: 68% vs sin Seguro Adicional 61%)
- **Ley Ricarte Soto – Sistema de Protección para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo**
  - Es más conocida entre beneficiarios de Isapres (72%), los que la califican con 5,7; que entre beneficiarios Fonasa (65%), los que la califican con 5,8

- La evaluación de las GES, en población general, mejora respecto del año 2015, aumentando en 4 puntos los que califican con notas 6 y 7 y disminuyendo también en 4 puntos los que califican con notas entre 1 y 4. Esta tendencia se observa desde el año 2014.
  - En población general de Fonasa destaca un aumento de notas 6 y 7, que pasan de 47% a 53%, y una disminución de notas entre 1 y 4, que pasan de -21% a -15%; lo que se refleja mejoramiento de la evaluación, que pasa de 5,4 a 5,5
  - En población general de Isapres destaca el aumento de las notas entre 1 y 4, que pasan de -17% a -23%, manteniéndose las notas 6 y 7 en 49%; lo que se refleja en empeoramiento de la evaluación, que pasa de 5,4 a 5,3
  - En población general de Fonasa, la evaluación es mejor en la Región Metropolitana (5,7) que en Otras Regiones (5,4), mientras en Isapres ocurre lo contrario (5,2 vs 5,4);
  - Entre quienes han usado las GES, la evaluación se mantiene en 5,5, nota marginalmente superior a la que registra en población general, aunque inferior a la que alcanzó en 2008 (5,7) y 2009 (5,8)
  - En Fonasa, un 58% de los que han usado las GES las califica con notas 6 y 7, mientras esto representa un 50% entre quienes no las han usado. En Isapres, un 42% de los que han usado las GES las califica con notas 6 y 7, mientras esto representa un 50% entre quienes no las han usado. Un 24% de beneficiarios Isapre que no han usado las GES, las califican con notas de 1 a 4

- **Se mantiene una brecha significativa en la evaluación de la atención en prestadores públicos respecto de los privados**
  - Los hospitales públicos mejoran, pasando de 5,3 a 5,5; mientras clínicas privadas también mejoran pasando de 6,0 a 6,3
  - La atención ambulatoria mejora su evaluación, pasando de 5,5 a 5,8; siendo calificada con 5,7 por beneficiarios Fonasa y con 6,2 por beneficiarios Isapre
  - La atención de urgencia, en cambio, disminuye su evaluación, pasando de 5,1 a 4,9; siendo calificada con 4,8 por beneficiarios Fonasa y con 5,6 por beneficiarios Isapre
- **A pesar de haber disminuido respecto de 2015, continúa siendo mayoritaria la opinión de que el sistema de salud requiere “cambios fundamentales para que funcione mejor” (58%) junto a quienes opinan que “tenemos que reconstruirlo por completo” (28%)**
  - Este grupo de opinión pasó de 90% en 2015 a 85% en 2017
  - Mientras un 12% de los beneficiarios de Fonasa opinan que “el sistema funciona bastante bien y solo pequeños cambios son necesarios para que funcione mejor”, un 30% opina que “nuestro sistema tiene muchas cosas malas y tenemos que reconstruirlo por completo”
  - En cambio, un 23% de los beneficiarios de Isapres opinan que “el sistema funciona bastante bien y solo pequeños cambios son necesarios para que funcione mejor”, mientras un 19% opina que “nuestro sistema tiene muchas cosas malas y tenemos que reconstruirlo por completo”

# Anexo Metodológico

## Diseño Muestral

- Dada las grandes diferencias entre los subsistemas de salud, se establecieron tamaños muestrales independientes, uno para cada uno, de manera que cada segmento sea estadísticamente representativo.
- De acuerdo al muestreo de proporciones con varianza máxima ( $p=0,5$ ) nivel de confianza de 95% se propuso un tamaño muestral teórico de 1.050 beneficiarios para FONASA y de 800 beneficiarios de ISAPRES, con errores muestrales de  $\pm 3\%$  y  $\pm 3,5\%$ , respectivamente. Con esto la muestra total teórica asciende a 1.850 usuarios, que para el total representa un error de muestreo de  $\pm 2,3\%$ .

## Factores de Ponderación (Expansión Muestral)

- Dado que se establecen tamaños de muestra mínimo por Región y Sistema de Salud, tales que aseguren una cierta precisión en las estimaciones, se requiere ponderar la muestra final (levantada o efectiva) a modo que los análisis a nivel de global por sub-sistema mantengan los pesos relativos poblacionales.
- Para el cálculo de los ponderadores se consideraron las siguientes variables
  - ✓ Beneficiario : FONASA – ISAPRE
  - ✓ Zona : Región Metropolitana- Otras Regiones
  - ✓ Sexo
  - ✓ Edad

## Cálculo de Factores de Ponderación (Expansión Muestral Efectiva)

En la tabla se presenta la información para el cálculo de ponderadores, datos poblacionales y muestrales.

Tramo de edad	Sexo	Macro Zona	Población		Muestra	
			FONASA	ISAPRE	FONASA	ISAPRE
18 a 35 años	Mujer	Regiones	1.115.474	169.615	115	78
		RM	671.286	268.181	76	90
	Hombre	Regiones	972.667	245.480	98	88
		RM	543.089	368.197	50	60
36 a 50 años	Mujer	Regiones	883.311	142.876	103	60
		RM	533.372	221.197	80	100
	Hombre	Regiones	743.748	194.150	52	72
		RM	426.581	265.748	42	49
51 o más	Mujer	Regiones	1.399.229	124.037	101	49
		RM	930.162	195.646	169	62
	Hombre	Regiones	1.186.556	133.308	81	50
		RM	695.970	193.310	116	52
Total			10.101.445	2.521.745	1.083	810
			12.623.190		1.893	

## Cálculo de Factores de Ponderación (Expansión Muestral Efectiva)

En la tabla se presenta los factores de ponderación para cada segmento.

Tramo de edad	Sexo	Macro Zona	Tipo de usuario	
			FONASA	ISAPRE
18 a 34 años	Mujer	Regiones	1,455	0,326
		RM	1,325	0,447
	Hombre	Regiones	1,488	0,418
		RM	1,629	0,920
35 a 49 años	Mujer	Regiones	1,286	0,357
		RM	1,000	0,332
	Hombre	Regiones	2,145	0,404
		RM	1,523	0,813
50 o más	Mujer	Regiones	2,078	0,380
		RM	0,825	0,473
	Hombre	Regiones	2,197	0,400
		RM	0,900	0,557

## Muestra Ponderada (Efectiva)

En la tabla se presenta la muestra ponderada.

Tramo de edad	Sexo	Macro Zona	Muestra Ponderada	
			FONASA	ISAPRE
18 a 35 años	Mujer	Regiones	167	25
		RM	101	40
	Hombre	Regiones	146	37
		RM	81	55
36 a 50 años	Mujer	Regiones	132	21
		RM	80	33
	Hombre	Regiones	112	29
		RM	64	40
51 o más	Mujer	Regiones	210	19
		RM	139	29
	Hombre	Regiones	178	20
		RM	104	29
Total			1.515	378
			1.893	

## Construcción del Índice de Satisfacción con el Sistema de Salud (ISS)

Con el objeto de sintetizar en un solo indicador la evaluación que los usuarios hacen del sistema de salud se construye el Indicador de Satisfacción del Sistema de Salud, que se ha llamado ISS, que resume las respuestas a 4 preguntas, todas ellas con escala de respuesta de 1 a 7, en que 1 es “Muy insatisfecho” y 7 “Muy satisfecho”.

### Dimensiones y Ponderaciones por Seguro

Dimensiones	FONASA	ISAPRE
A3: Satisfacción con el Sistema de Salud	27%	26%
A5: Satisfacción con centros de salud (hospitales, clínicas, etc.)	26%	23%
A10: Satisfacción con seguro de salud (Isapre / Fonasa)	27%	28%
A15: Satisfacción con la información que recibe de su seguro de salud (Isapre / Fonasa)	20%	23%