



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



# La Reforma y los Prestadores de Salud: Contexto, percepciones, expectativas y evaluación de los usuarios

---

**Dr. Manuel Inostroza P.**  
**Superintendente de Salud**

Junio de 2009



GOBIERNO DE CHILE

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

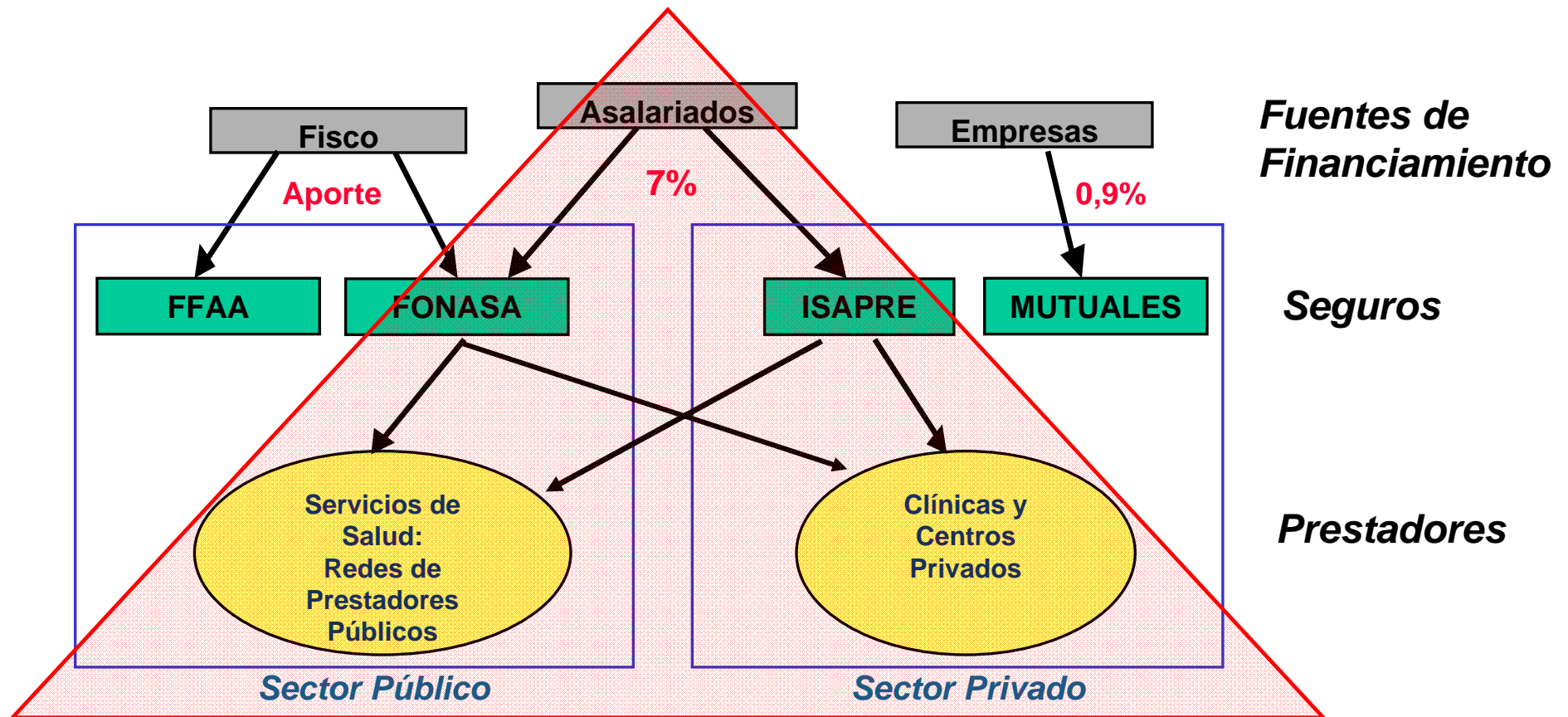
P O R U N A S A L U D F U E R T E





# Actores del Sistema de Salud Chileno

## Ministerio de Salud: Rectoría Sanitaria



**Reforma**



## Objetivos de la Reforma

- Integrar sanitariamente los sectores público y privado (asegurador y prestador).
- Definir garantías explícitas y exigibles para los ciudadanos.
- Mejorar los modelos de atención y gestión del Sistema de Salud.
- Establecer mayor solidaridad.
- Regulación única tanto para el aseguramiento como para la prestación.



## Instrumentos de la Reforma

- **Minsal Rector fortalecido**
- **Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES-AUGE)**
- **Autoridad Sanitaria Regional**
- **Redes Asistenciales Público-Privada**
- **Hospitales Públicos Autogestionados**
- **Superintendencia de Salud**
- **Impuestos y FCSRI**



# Ficha técnica del estudio

## OBJETIVOS

- Conocer el grado de satisfacción y evaluación de los prestadores de salud.

## TIPO DE ESTUDIO

- Cuantitativo probabilístico, basado en entrevistas en hogares

## GRUPO OBJETIVO

- Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e ISAPRES abiertas, residentes en todas las regiones del país.

## DISEÑO MUESTRAL

- Muestreo estratificado con asignación semiproportional por sexo, tramo etario, nivel socioeconómico, sistema de salud y región.

## TAMAÑO MUESTRAL

- 1728 casos

## FECHA DE MEDICIÓN

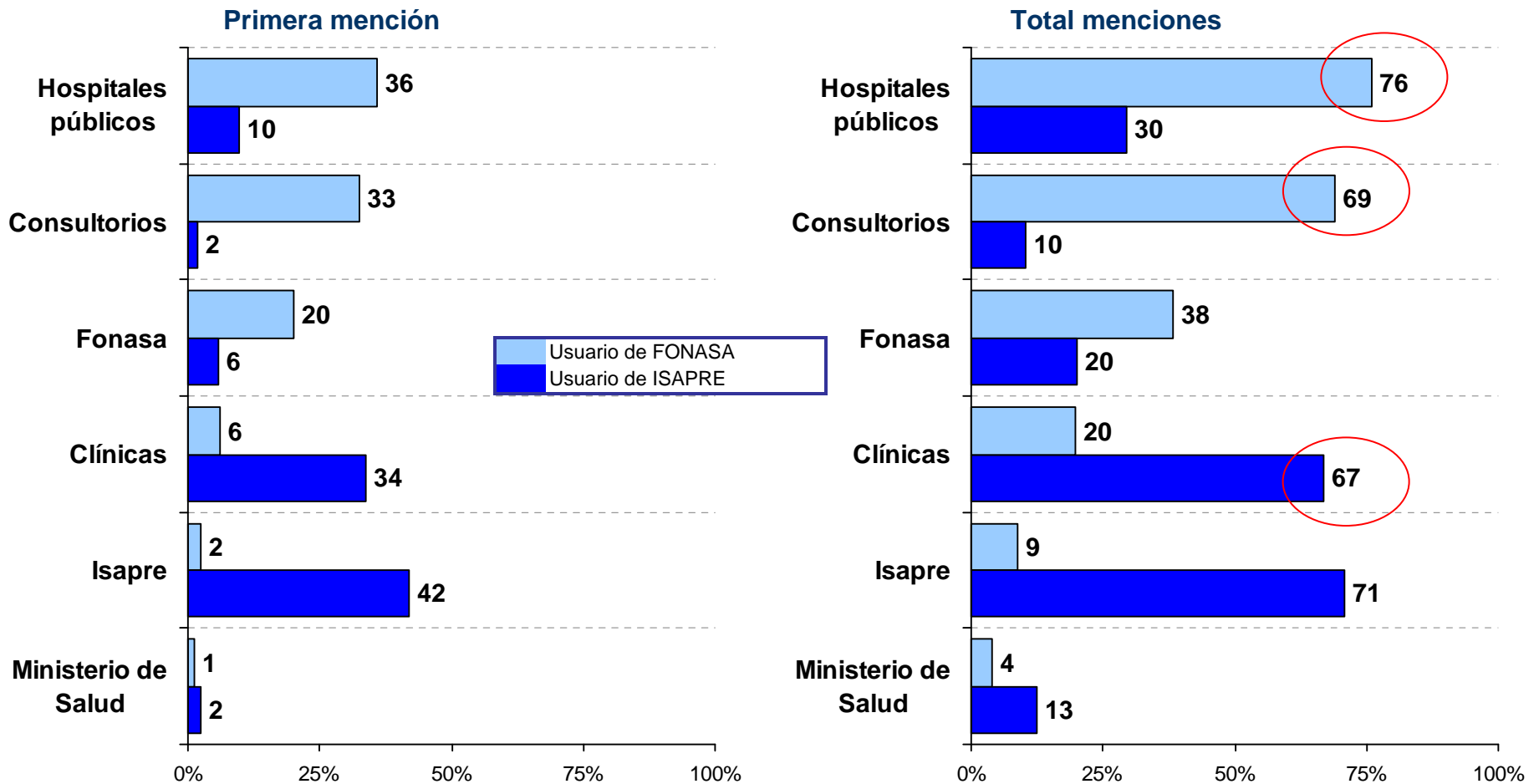
- 17 al 31 de enero de 2009



# Prestadores de salud: Un factor relevante que asocian a su Sistema de Salud

B4. ¿En qué instituciones piensa usted específicamente cuando le digo "sistema de salud"?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)





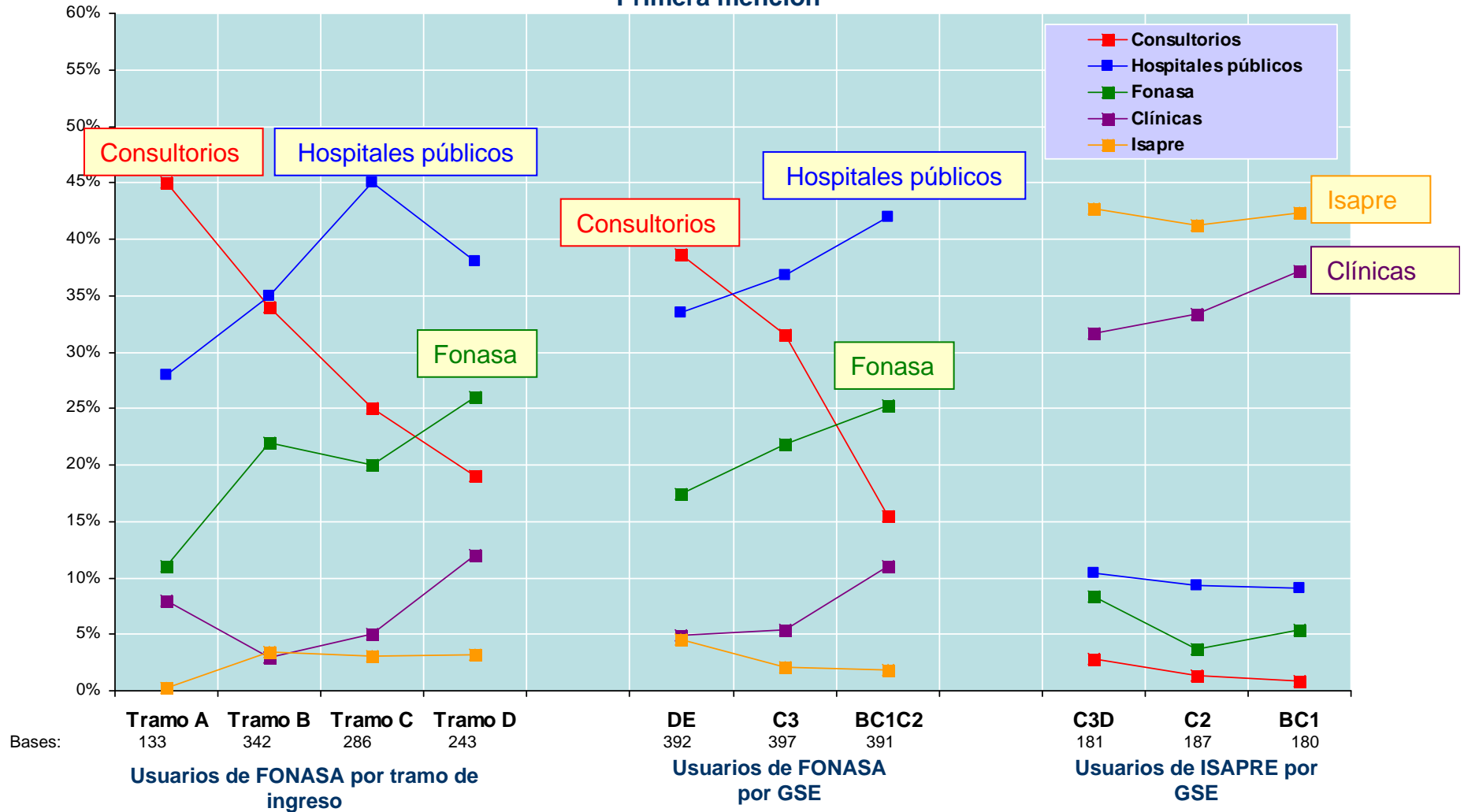
# Prestadores de salud:

## Un factor relevante que asocian a su Sistema de Salud

B4. ¿En qué instituciones piensa usted específicamente cuando le digo “sistema de salud”?

Bases: Entrevistados por segmento

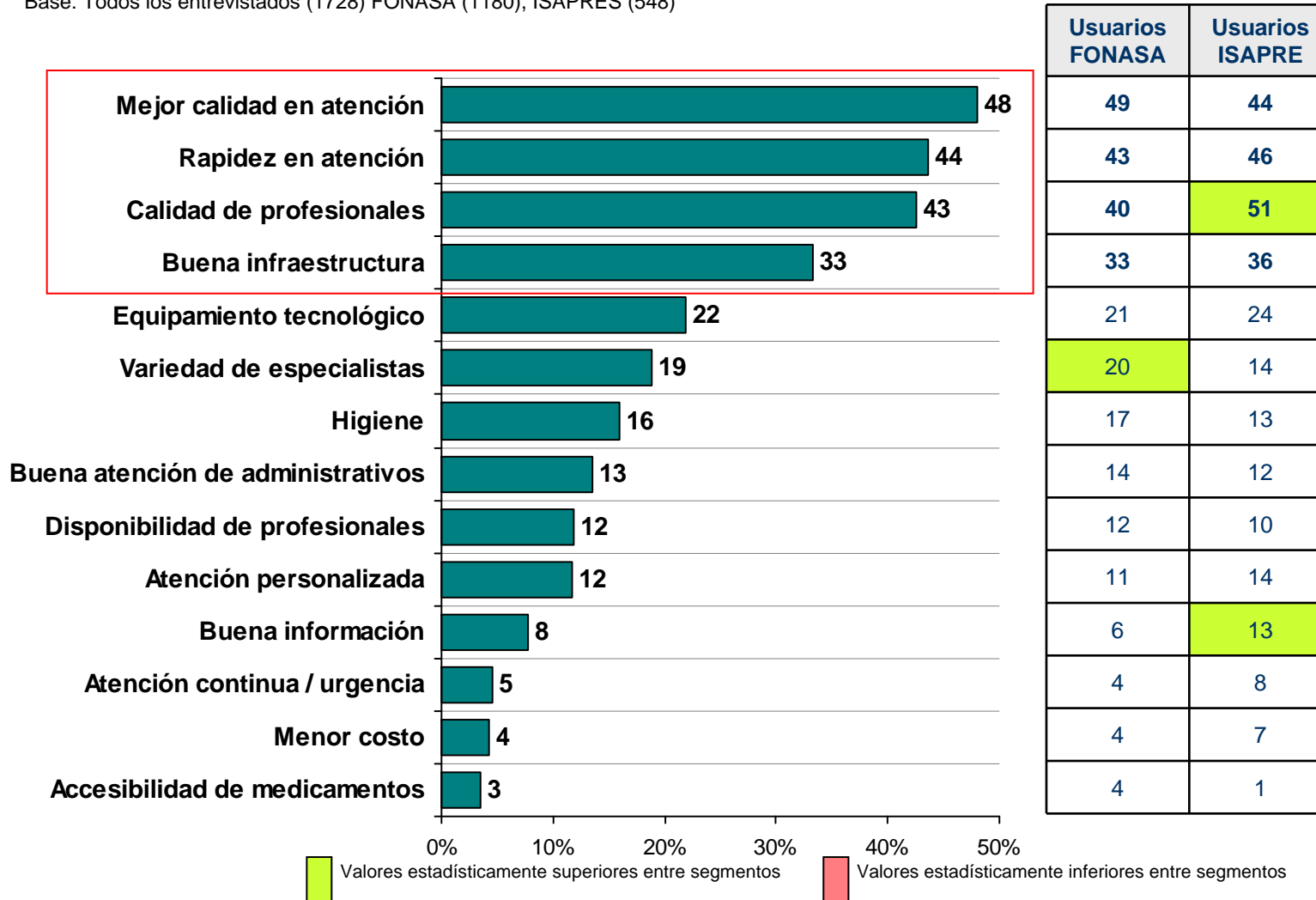
Primera mención





# Características esperadas en un prestador de salud

E1. ¿Qué características debería tener un centro de salud, hospital, clínica o consultorio, para ser considerado de buena calidad?  
Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)



Las expectativas respecto de un prestador de salud son similares entre los usuarios de los sistemas público y privado.

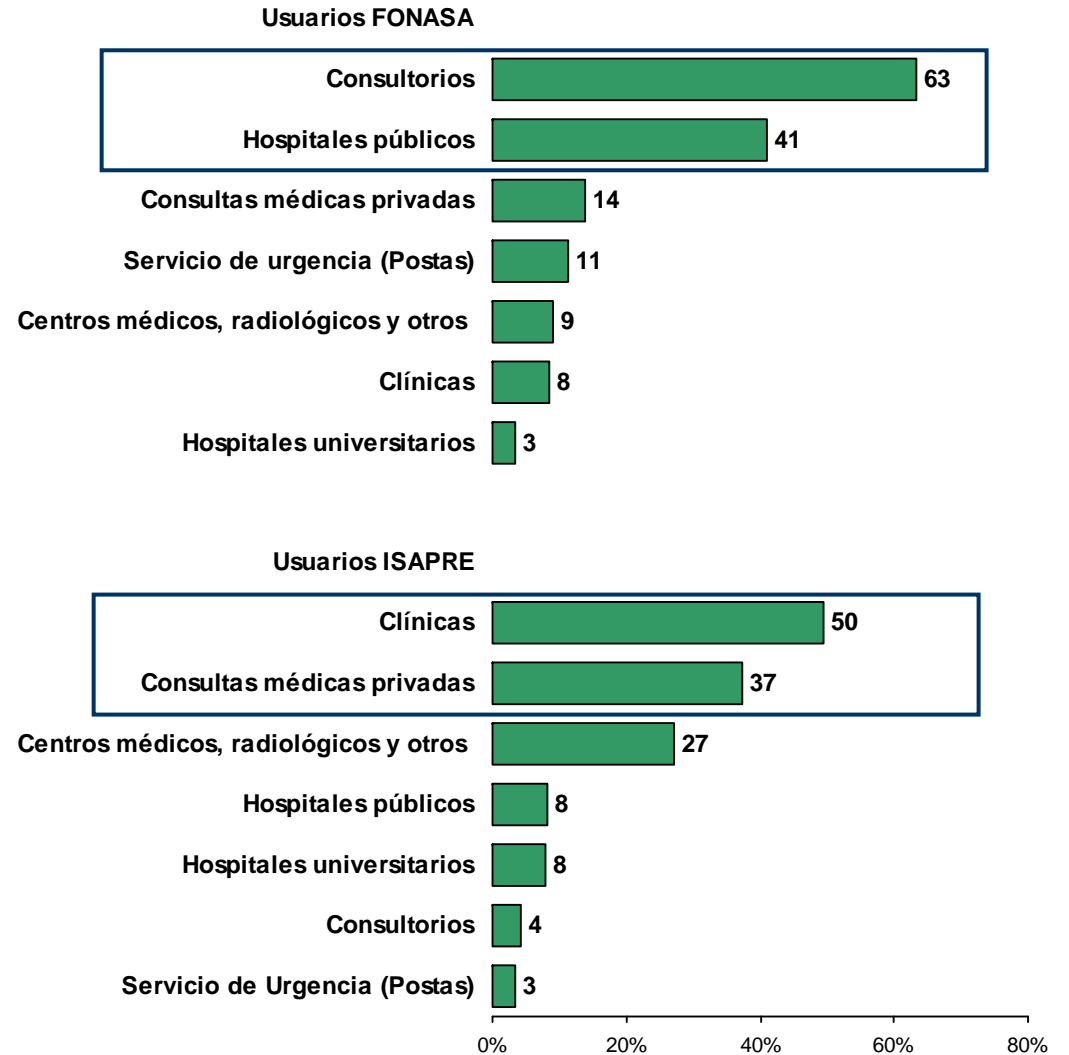
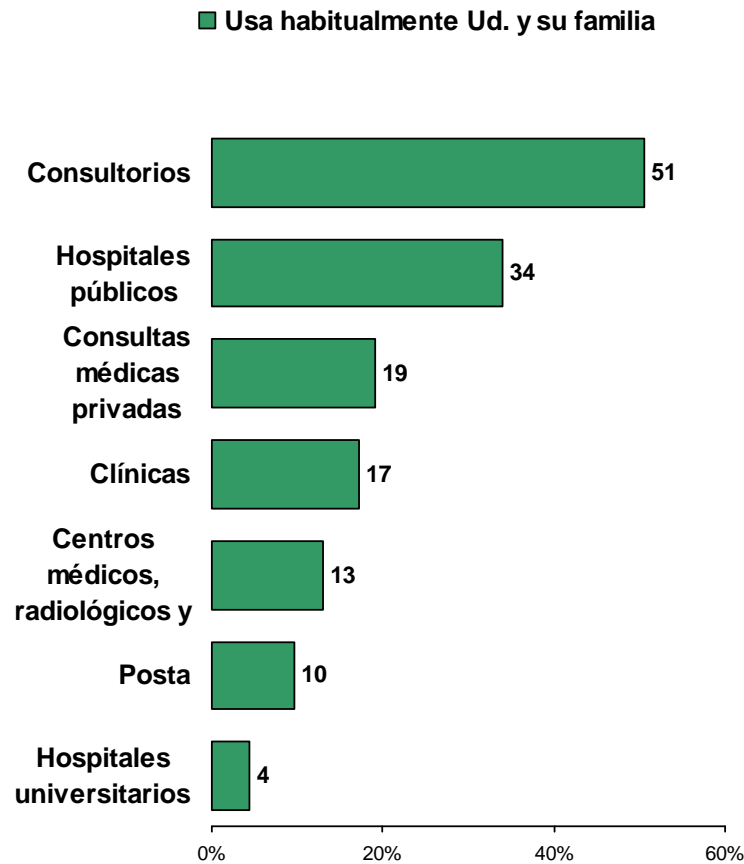




# Centros de salud usados habitualmente

E2. ¿En cuáles de los siguientes tipos de centros de salud se atienden habitualmente usted y su familia?

Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)

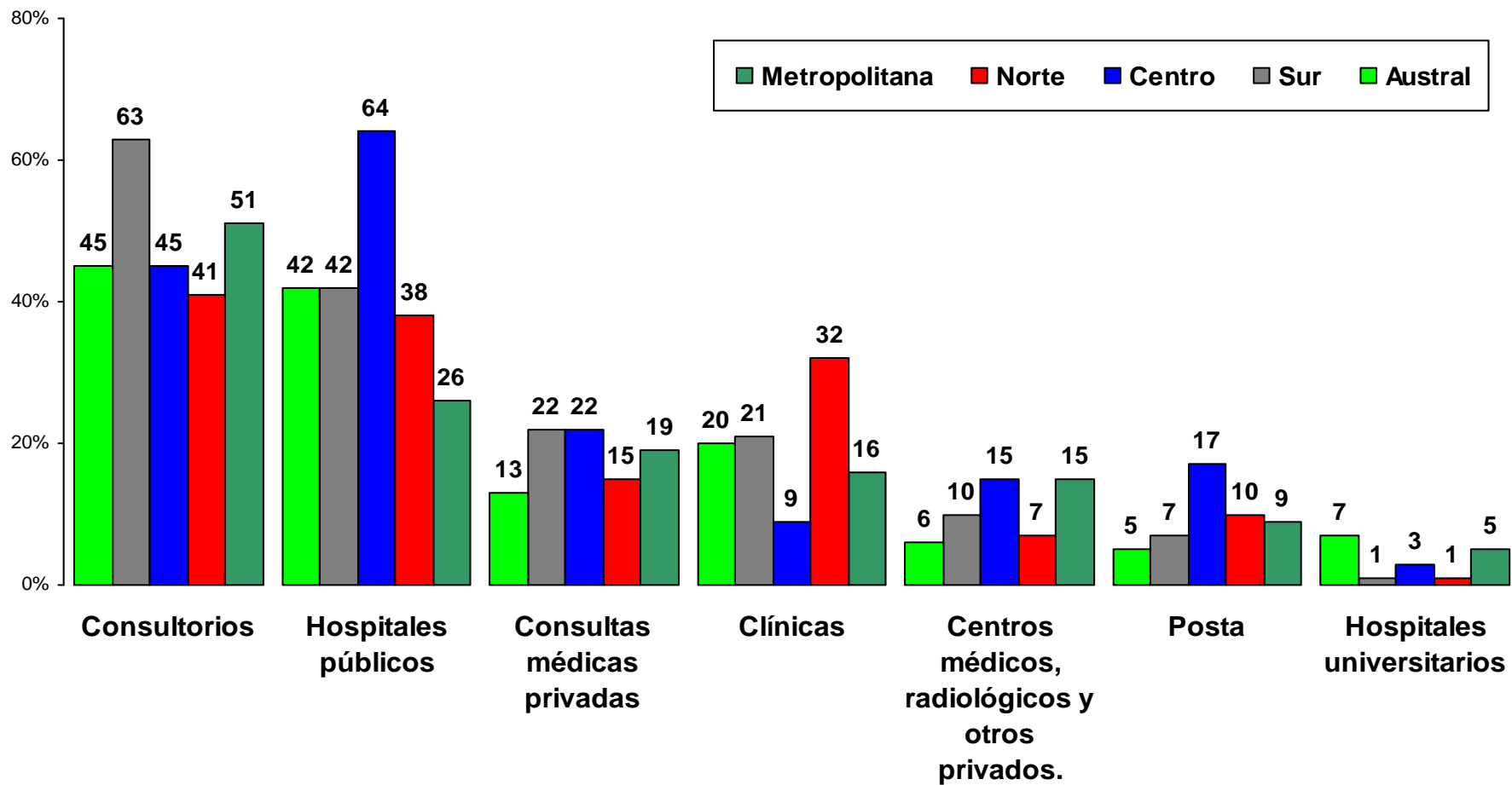




# Centros de salud usados habitualmente

E2. ¿En cuáles de los siguientes tipos de centros de salud se atienden habitualmente usted y su familia?

Bases: Total entrevistados (1728), RM (383), Norte (385), Centro (192), Sur (288), Austral (480)



# Centros de salud a los que acuden por hospitalización y urgencia

E6. ¿A cuáles de estos centros ha acudido por HOSPITALIZACIÓN? SONDEAR: ¿Algún otro?

E8. ¿A cuáles de estos centros ha acudido por URGENCIA? SONDEAR: ¿Algún otro?

Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)

|  |                               | % | TOTAL<br>1738 | Usuarios FONASA<br>1180 | Usuarios ISAPRE<br>548 |
|--|-------------------------------|---|---------------|-------------------------|------------------------|
| <b>Centros de salud a los que ha ido por HOSPITALIZACIÓN</b> | Hospitales públicos           |   | 30            | 38                      | 4                      |
|  | Clínicas                      |   | 9             | 5                       | 26                     |
|  | Hospitales universitarios     |   | 4             | 3                       | 7                      |
|  | Servicios de Urgencia (Posta) |   | 4             | 5                       | 0                      |
|  | Consultorios                  |   | 2             | 2                       | 1                      |
| <b>Centros de salud a los que ha ido por URGENCIA</b>        | Hospitales públicos           |   | 34            | 41                      | 8                      |
|  | Clínicas                      |   | 12            | 6                       | 34                     |
|  | Consultorios                  |   | 27            | 32                      | 8                      |
|  | Servicios de Urgencia (Posta) |   | 20            | 24                      | 5                      |
|  | Hospitales universitarios     |   | 4             | 3                       | 8                      |

Valores estadísticamente superiores entre segmentos  
 Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

# Evaluación de los centros de atención en salud a los que acude

E5. Pensando en la atención en general que ha recibido en... ¿qué nota le pondría, de 1 a 7?

E7. Pensando en la atención de HOSPITALIZACIÓN que ha recibido en... ¿qué nota le pondría, de 1 a 7?

E9. Pensando en la atención de URGENCIA que ha recibido en... ¿qué nota le pondría, de 1 a 7?

Base: Todos los entrevistados (1728)

| NOTA PROMEDIO EN ESCALA DE A 1 A 7 |                           | TOTAL | Usuarios FONASA | Usuarios ISAPRE |
|------------------------------------|---------------------------|-------|-----------------|-----------------|
| <b>EVALUACIÓN GENERAL</b>          | Consultorios              | 5.2   | 5.2             | 4.7             |
|                                    | Hospitales públicos       | 5.3   | 5.3             | 5.0             |
|                                    | Clínicas                  | 6.3   | 6.3             | 6.2             |
|                                    | Servicio de Urgencia      | 4.8   | 4.8             | 4.6             |
|                                    | Hospitales universitarios | 6.1   | 6.2             | 6.0             |
| <b>ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN</b>    | Hospitales públicos       | 5.8   | 5.8             | 5.1             |
|                                    | Clínicas                  | 6.3   | 6.6             | 6.1             |
|                                    | Servicio de Urgencia      | 5.3   | 5.2             | 7.0             |
|                                    | Hospitales universitarios | 6.1   | 6.2             | 5.8             |
| <b>ATENCIÓN URGENCIA</b>           | Consultorios              | 5.2   | 5.2             | 4.7             |
|                                    | Hospitales públicos       | 5.0   | 5.0             | 4.4             |
|                                    | Clínicas                  | 6.2   | 6.2             | 6.2             |
|                                    | Posta-Urgencia            | 4.7   | 4.7             | 4.6             |
|                                    | Hospitales universitarios | 5.8   | 5.9             | 5.6             |

NOTA: Las bases corresponden a los centros mencionados. Se destacan sólo aquellos promedios con bases estadísticamente significativas.

| BASES EVALUACIÓN GENERAL  | TOTAL | Usuarios FONASA | Usuarios ISAPRE |
|---------------------------|-------|-----------------|-----------------|
| Consultorios              | 784   | 739             | 45              |
| Hospitales Públicos       | 992   | 852             | 140             |
| Clínicas                  | 770   | 300             | 470             |
| Servicio de Urgencia      | 255   | 238             | 17              |
| Hospitales universitarios | 120   | 61              | 59              |

Valores estadísticamente superiores entre segmentos  
Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

# Evaluación de los centros de atención en salud a los que acude, por sistema de salud, tramos de ingreso y GSE

|                        | Tramo A | Tramo B | Tramo C | Tramo D | FONASA DE | FONASA C3 | FONASA BC1C2 | ISAPRE C3D | ISAPRE C2 | ISAPRE BC1 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|--------------|------------|-----------|------------|
| Hospital público       | 5.6     | 5.2     | 5.3     | 5.5     | 5.5       | 5.4       | 4.9          | 4.6        | 5.3       | 5.1        |
| Consultorio            | 5.2     | 5.3     | 4.9     | 5.3     | 5.2       | 5.1       | 5.4          | 4.9        | 3.2       | 5.2        |
| Clínica                | 6.2     | 6.3     | 6.3     | 6.2     | 6.5       | 6.2       | 6.2          | 6.3        | 6.2       | 6.3        |
| Posta                  | 5.4     | 4.4     | 4.3     | 5.0     | 4.9       | 4.6       | 4.3          | 4.5        | 5.8       | 4.6        |
| Hospital universitario | 5.7     | 6.1     | 6.4     | 5.9     | 6.2       | 6.1       | 6.1          | 5.7        | 6.3       | 6.0        |

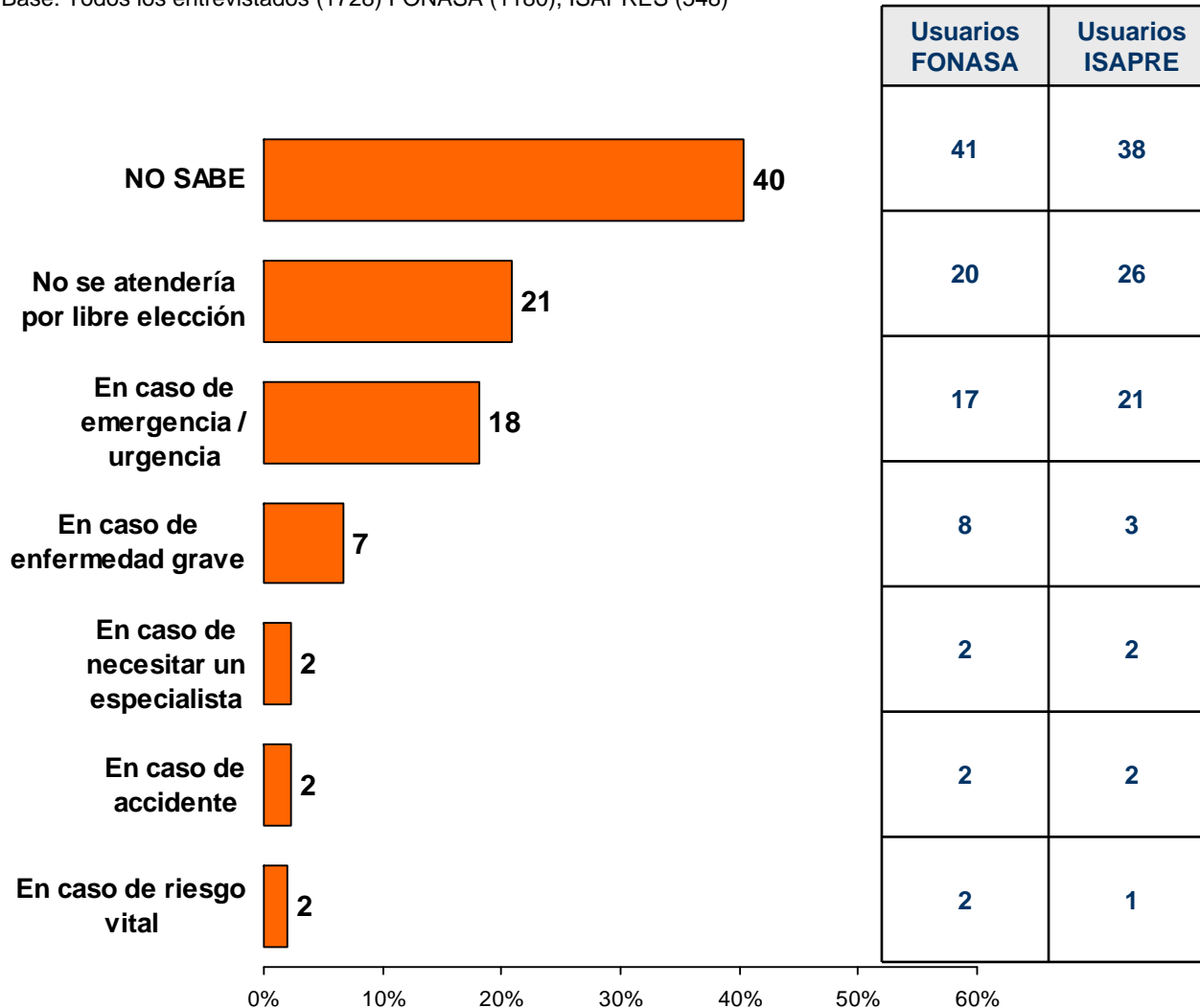
NOTA: Las bases corresponden a los centros mencionados. Se destacan sólo aquellos promedios con bases estadísticamente significativas.



# ¿En qué casos se atendería usted por libre elección?

E10. ¿En qué casos se atendería usted por libre elección, o sea, en un centro de salud que no esté designado su sistema de salud?

Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)



Aunque la libre elección es un aspecto valorado en los planes de salud, no está asociado a conductas o predisposiciones específicas.

Esto sugiere que se define negativamente: libre elección es no tener una restricción a priori, ya que se sospecha que en alguna circunstancia puede perjudicar al usuario.

Esta circunstancia está vagamente definida, pero las respuestas apuntan a casos graves y de urgencia.



# Disposición a renunciar a la libre elección por mayor cobertura

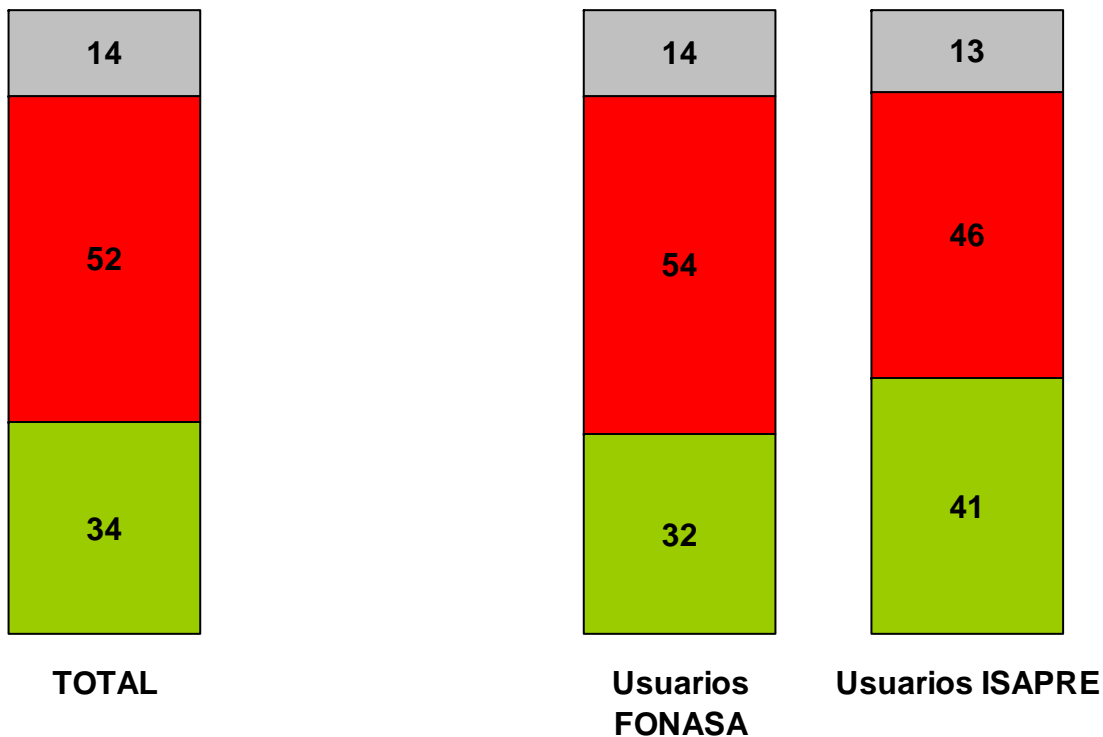
Preguntas B15-B17

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

□ No sabe

■ No

■ Sí



Si le ofrecieran un plan de salud con mayor cobertura y pagando lo mismo que cotiza actualmente a condición de que se atendiera sólo en hospitales o clínicas previamente convenidos con usted, ¿le interesaría cambiarse a ese plan?



# Prestadores que aceptaría sin libre elección Región Metropolitana

Preguntas B16-B17

¿Qué **hospitales o clínicas** aceptaría usted en este plan?

| Base: 133 (sólo Región Metropolitana)   | %         |
|---|-----------|
| <b>Hospital U Católica</b>              | <b>37</b> |
| <b>Clínica Dávila</b>                   | <b>33</b> |
| <b>Hospital U de Chile / JJ Aguirre</b> | <b>25</b> |
| <b>Clínica Santa María</b>              | <b>22</b> |
| <b>Clínica Indisa</b>                   | <b>15</b> |
| <b>Clínica Alemana</b>                  | <b>13</b> |
| Clínica Las Condes                      | 9         |
| Megasalud / Consalud                    | 9         |
| Hospital del Trabajador                 | 7         |
| Integramédica                           | 6         |
| Hospital del Profesor                   | 5         |
| Hospital Militar                        | 5         |
| Hospital Salvador                       | 5         |
| Hospital Sotero Del Río                 | 5         |

¿Qué **centros de atención ambulatoria** aceptaría usted en este plan?

| Base: 133 (sólo Región Metropolitana) | %         |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>Integramédica</b>                  | <b>25</b> |
| <b>Mega salud / Consalud</b>          | <b>15</b> |
| <b>Avansalud</b>                      | <b>12</b> |
| <b>Hospital U Católica</b>            | <b>10</b> |
| Vida Integra                          | 9         |
| Dávila                                | 6         |
| U de Chile / JJ Aguirre               | 4         |
| Indisa                                | 4         |
| <b>No sabe</b>                        | <b>28</b> |







# Prestadores ambulatorios que aceptaría en un plan sin libre elección Regiones

| CENTROS AMBULATORIOS     | Arica y Parinacota | Tarapacá  | Antofagasta | Copiapó   | Coquimbo  | Valparaíso | O'Higgins | Talca     | Bío Bío   | Araucanía | Los Ríos  | Los Lagos | Aysén    | Magallanes |
|--------------------------|--------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| <b>Bases</b>             | 55                 | 43        | 30          | 41        | 21        | 34         | 21        | 35        | 41        | 54        | 19        | 11        | 36       | 34         |
| <b>Magallanes</b>        | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | <b>53</b>  |
| Clínica Alemana          | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | <b>24</b> | -         | <b>28</b> | -        | -          |
| Clínica Antofagasta      | -                  | -         | <b>44</b>   | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Mutual ACHS              | -                  | -         | -           | <b>38</b> | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Integral                 | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | <b>34</b> | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Hospital Van Buren       | -                  | -         | -           | -         | -         | <b>34</b>  | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Militar                  | -                  | -         | <b>33</b>   | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Sur médica               | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | <b>31</b> | -         | -        | -          |
| Los Andes                | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | <b>30</b> | -        | -          |
| Beauchef                 | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | <b>27</b> | -         | -        | -          |
| Clínica Iquique          | -                  | <b>24</b> | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Dinamarca                | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | <b>24</b> | -         | -         | -        | -          |
| Melliboski               | -                  | -         | -           | <b>22</b> | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Sanatorio Alemán         | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | <b>22</b> | -         | -         | -         | -        | -          |
| Bertín Soto              | <b>21</b>          | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Sapunar                  | <b>20</b>          | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Indisa                   | -                  | -         | -           | -         | <b>20</b> | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Fund. López Pérez        | -                  | -         | -           | -         | <b>20</b> | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Hospital Gustavo Frike   | -                  | -         | -           | -         | -         | <b>19</b>  | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Isamédica                | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | <b>19</b> | -         | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Clínica Bío Bío          | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | <b>17</b> | -         | -         | -         | -        | -          |
| Edificio cordillera      | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | <b>11</b> | -         | -         | -         | -         | -        | -          |
| Naval                    | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -        | <b>8</b>   |
| Consultorio A. Gutiérrez | -                  | -         | -           | -         | -         | -          | -         | -         | -         | -         | -         | -         | <b>5</b> | -          |



# Disposición a renunciar a la libre elección por mayor cobertura, por segmentos

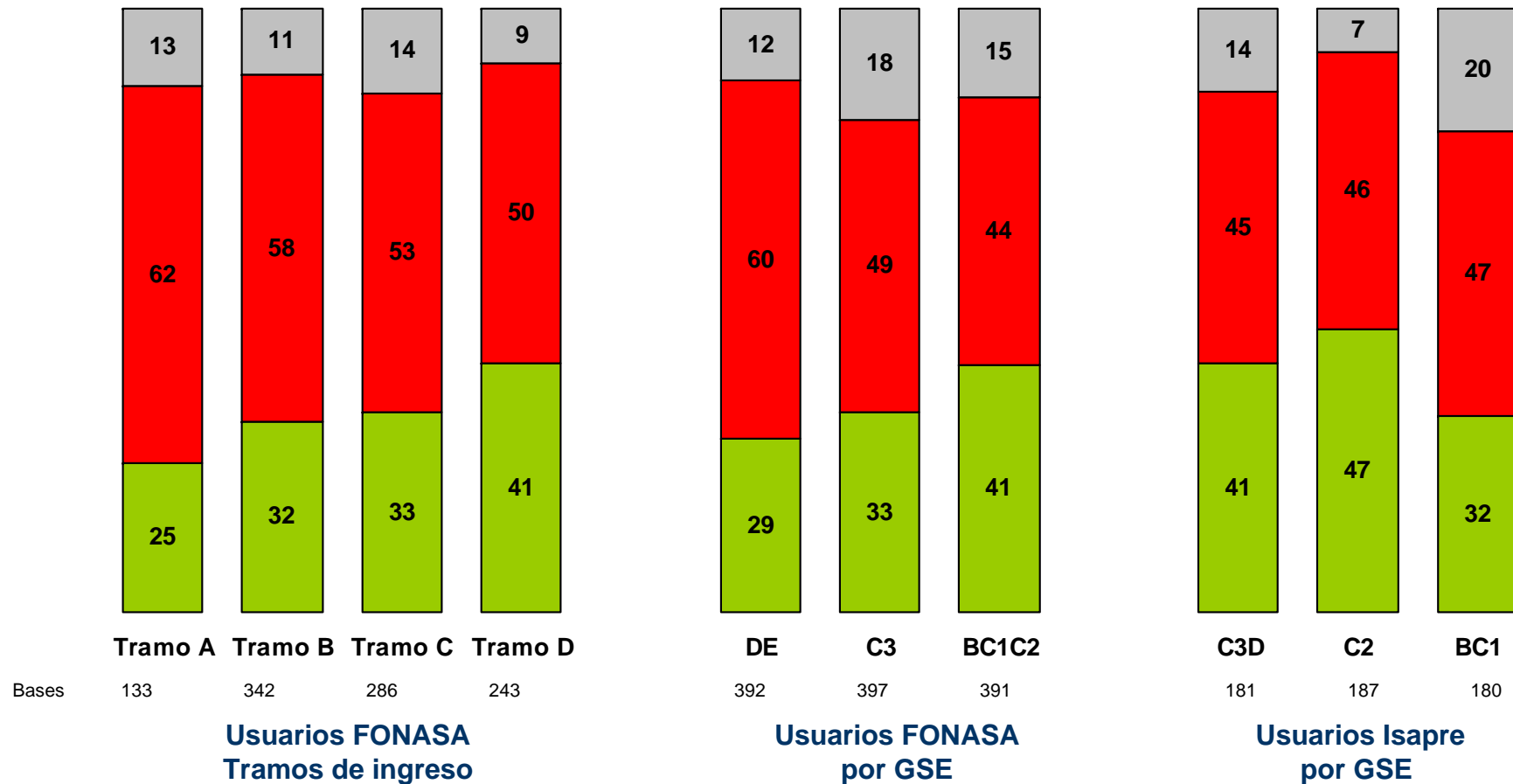
Pregunta B15

Bases: Entrevistados por segmento

■ Sí

■ No

■ No sabe





# Disposición a renunciar a la libre elección por mayor cobertura, por segmentos

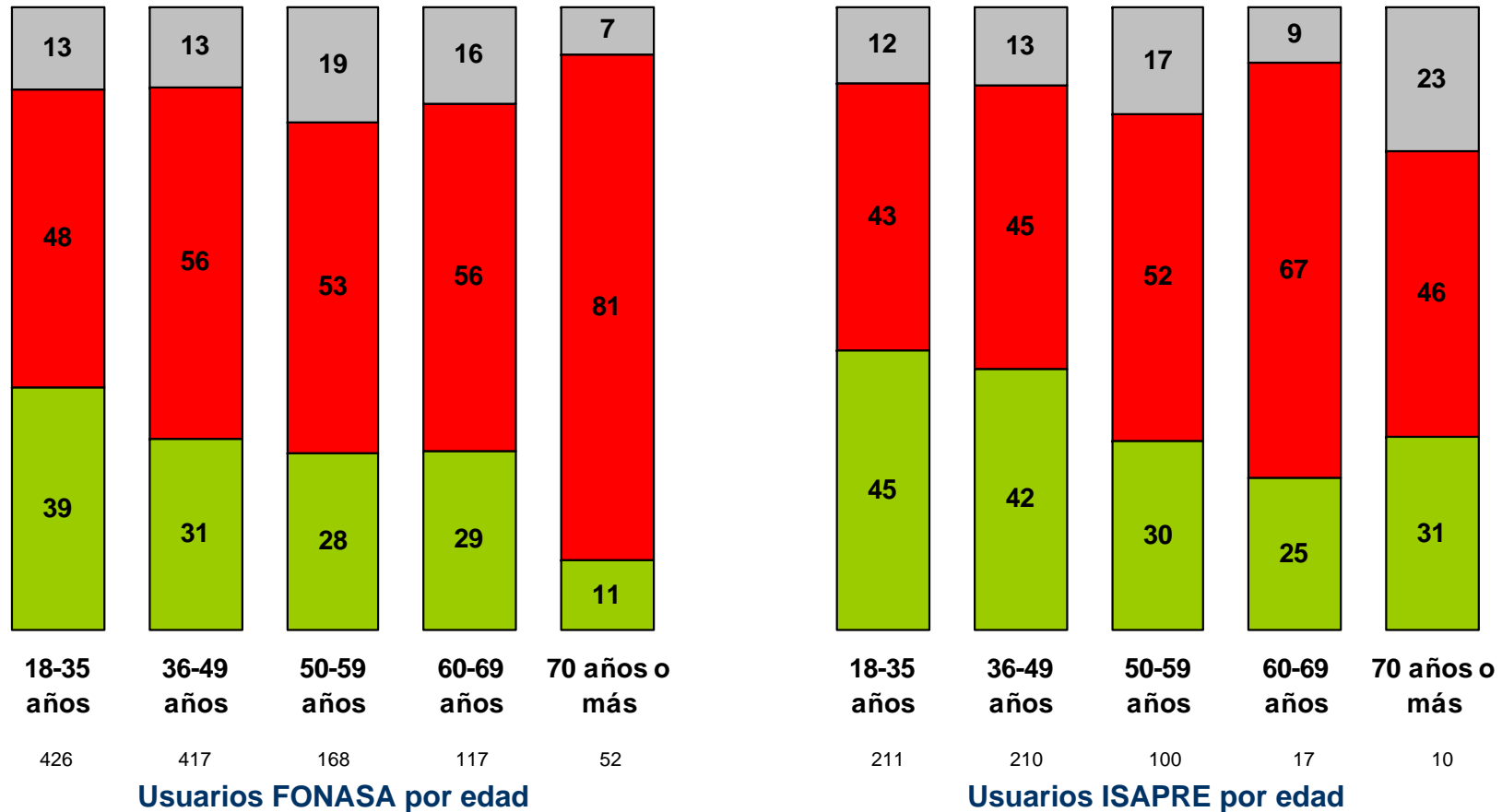
Pregunta B15

Bases: Entrevistados por segmento

■ Sí

■ No

■ No sabe

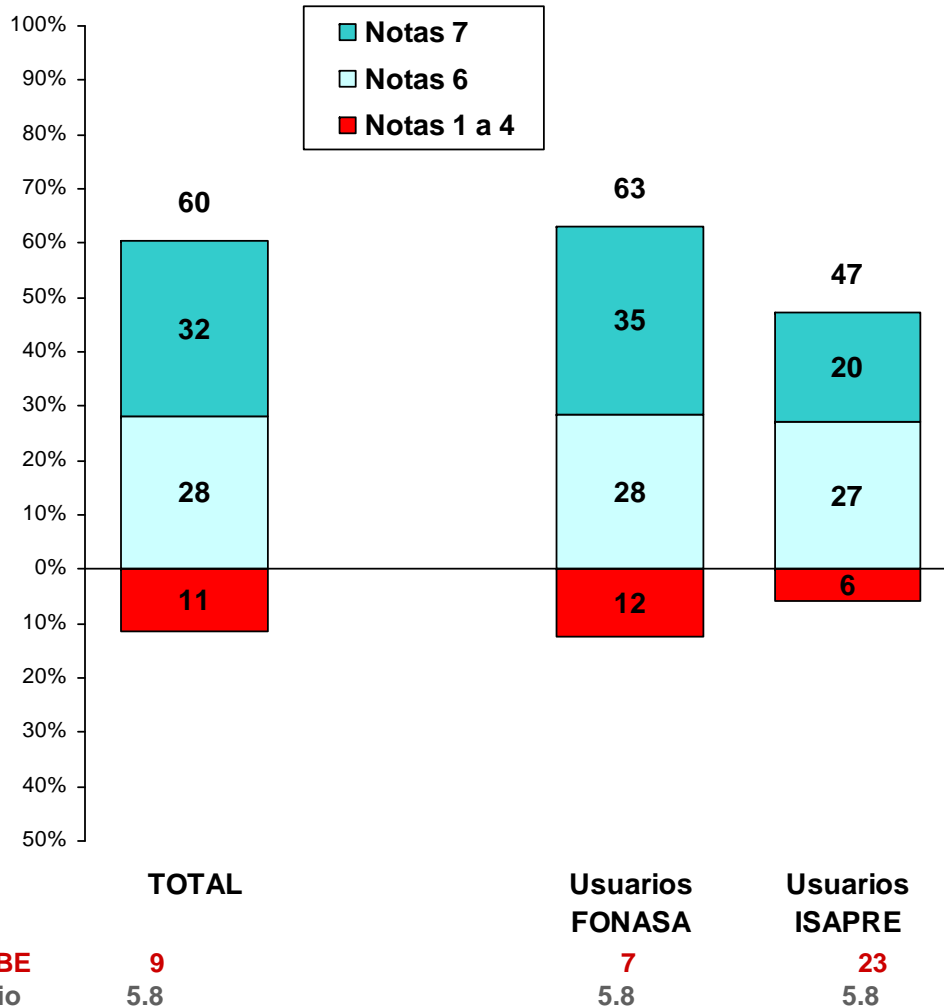




# Satisfacción con centros de salud asignados para atención de AUGE

C19. ¿Cuán satisfecho está usted con los centros de salud que le han asignado para atenderse por el AUGE?

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (419) en FONASA (311) y en ISAPRE (108)



En un contexto positivo de evaluación, se destaca la buena calificación que dan los usuarios de salud pública a los prestadores de salud incluidos en la red AUGE.



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



GOBIERNO DE CHILE

# Muchas Gracias

---

[www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl)  
**Biblioteca Digital**

**Departamento de Estudios y Desarrollo**