

# ENCUESTA NACIONAL DE SALUD 2021



—  
Versión 1

**GAME CHANGERS**



Job N°: 21-033038-01

© 2021 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

IPSOS CHILE cumple con los requerimientos de calidad de la norma internacional ISO 20252 en Investigación de Mercados, Social y de Opinión

# ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

# 1

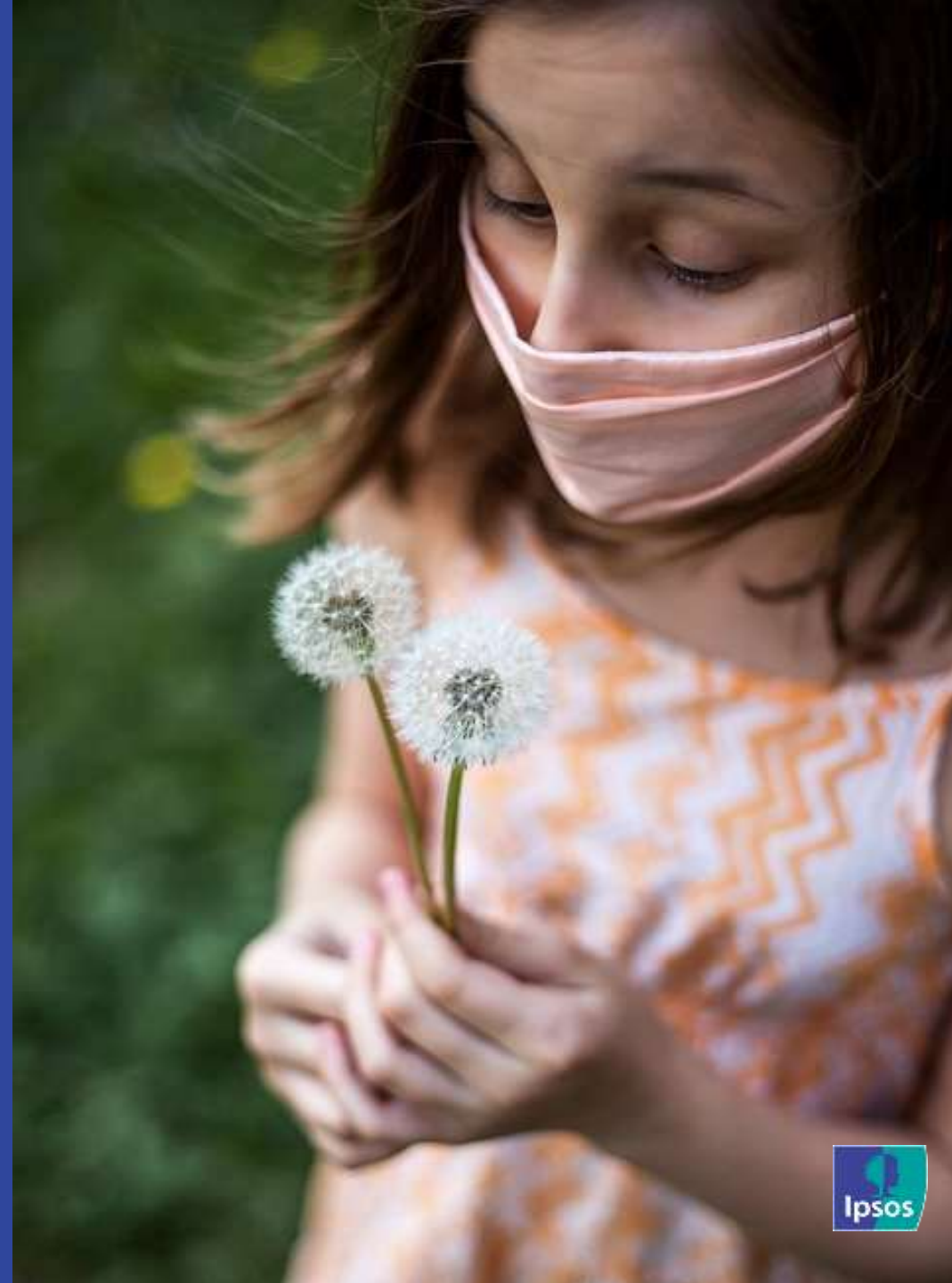
# ANTECEDENTES

El Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello se ha preocupado por el desarrollo y difusión de investigaciones que contribuyan a la comprensión de las políticas públicas en Salud, con el objetivo final de contribuir con información útil para la toma de decisiones en el área.

El año 2021 ha realizado la Décimo Segunda Encuesta sobre el Sistema de Salud Chileno para conocer cuál es la percepción de los usuarios acerca del Sistema de Salud actual y la forma en que perciben algunas políticas sociales.

La versión 2021 está marcada por los efectos de la Pandemia por COVID-19 en el Sistema de Salud chileno.

En el presente documento se presentan los resultados 2021 y las series históricas



## **OBJETIVO DEL ESTUDIO**

---

Evaluar la Sistema Chileno de Salud a través del cálculo del Índice de la Calidad de Salud y comparación de resultados con la serie histórica.

# METODOLOGÍA Y MUESTRA

# 2

# METODOLOGÍA



## METODOLOGÍA

Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas online a través de Ipsos Interactive Services (IIS) y complemento de encuesta online con contacto telefónico.



## GRUPO OBJETIVO

Personas de 18 años a 85 años, residentes en la Región Metropolitana, Región de Valparaíso y Región del Biobío, pertenecientes a los GSE ABC1, C2, C3 y D.



## MUESTRA

1200 casos.  
400 encuestas por región.



## TRABAJO DE CAMPO

Trabajo de campo entre el 29 de junio al 20 de julio del 2021.

## COMPARABILIDAD

A nivel de Índice de Calidad la comparación es entre 2010 al 2021. Sin embargo, la medición del año 2010 sólo incluye a la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso.

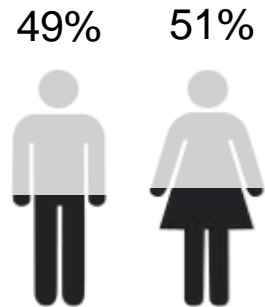
**Nota técnica:** por efectos de la pandemia de COVID19 y la imposibilidad de replicar la medición con encuestas cara a cara en hogares, por las restricciones de movilidad, se reemplazó la metodología por una encuesta de levantamiento mixto, que en su diseño replica las características de las muestras levantadas los años previos, términos de edad, sexo y GSE de las personas encuestadas, misma metodología utilizada en la medición 2020.

# PERFIL DEL ENTREVISTADO

# 3

# DEMOGRÁFICOS

## SEXO



## TRAMOS DE EDAD

18 a 29 años	298
30 a 44 años	335
45 a 59 años	281
60 a 85 años	266
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>

## REGIÓN

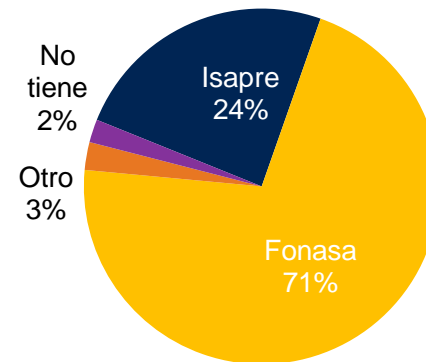
Metropolitana	402
BioBío	398
Valparaíso	400
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>

## GRUPO SOCIOECONÓMICO



C1	320
C2	255
C3	307
D	318

## SISTEMA DE SALUD



**Ponderación de resultados:** los resultados de la encuesta fueron ponderados, dándole a cada segmento el peso real que tienen en la población de estudio, siguiendo datos del Censo de Población 2017. Las variables de ponderación utilizadas son Región, edad, sexo y GSE.



# RESUMEN EJECUTIVO

# 4

# RESUMEN EJECUTIVO



## RECUPERACIÓN DE LOS INDICADORES

Tanto el índice de calidad de la salud en general, como el índice de experiencia se recuperan de las bajas que sufrieron el 2020 tras el inicio de la pandemia.

En el caso del índice general, el alza no alcanza para retomar los niveles pre-pandemia, por lo que se mantiene el deterioro de la percepción general del sistema de salud.



## MANTENCIÓN DE ÍNDICE DE EXPECTATIVAS

El índice de expectativa de calidad, que mide la percepción futura de la calidad de la salud se mantiene estable respecto de los últimos años, a pesar de los movimientos de los indicadores de calidad y experiencia registrados en las mediciones en pandemia (2020 y 2021).



## DIGNIDAD

La percepción de dignidad en el sistema de salud tiene grandes diferencias para quienes se atienden en el sistema público.

Tener un servicio público y privado de la misma calidad y contar con acceso a la salud igual para todos, sin importar la condición socioeconómica, son los dos atributos más relevantes para tener un sistema de salud digno.

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

# 5

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

## INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

- Este indicador sintetiza la evaluación del servicio prestado desde una perspectiva personal-individual. Se construye a partir de las preguntas de evaluación del sistema por experiencia cercana, evaluación de última atención y facilidad de acceso personal

## INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

- Basado en la manera como las personas perciben el sistema sin entrar en su situación personal, viéndolo desde una perspectiva colectiva. Se construye a partir de las preguntas evaluación general del sistema y percepción de facilidad de acceso al sistema

## INDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

- Índice relacionado con la manera como se percibe que será el sistema de salud en el futuro. Se construye a partir de las preguntas de percepción de gasto presente y futuro, accesibilidad presente y futura, sensación de protección general y personal y preocupación personal

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

## INDICE DE EXPERIENCIA DE CALIDAD

- P2. Con la experiencia que usted ha tenido y su grupo familiar, ¿qué nota le pone usted al sistema de salud? use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”.
- P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (Médicos que le atendieron; Enfermeras, auxiliares; El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista; La comodidad de las salas de espera; La calidad de la infraestructura médica; La forma de solicitar hora médica por teléfono; Tiempo que le dio el médico en la atención; Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica; El monto que tuvo que cancelar por esa última atención)
- P7. Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU acceso personal a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita); Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital; Entrega de resultados de exámenes que indica su médico (ejemplo, laboratorio, radiografías, etc.); Poder hospitalizarse; Poder operarse; Atención de urgencias en el SAPU de su sector; Atención en el servicio de urgencia de su hospital)

## INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

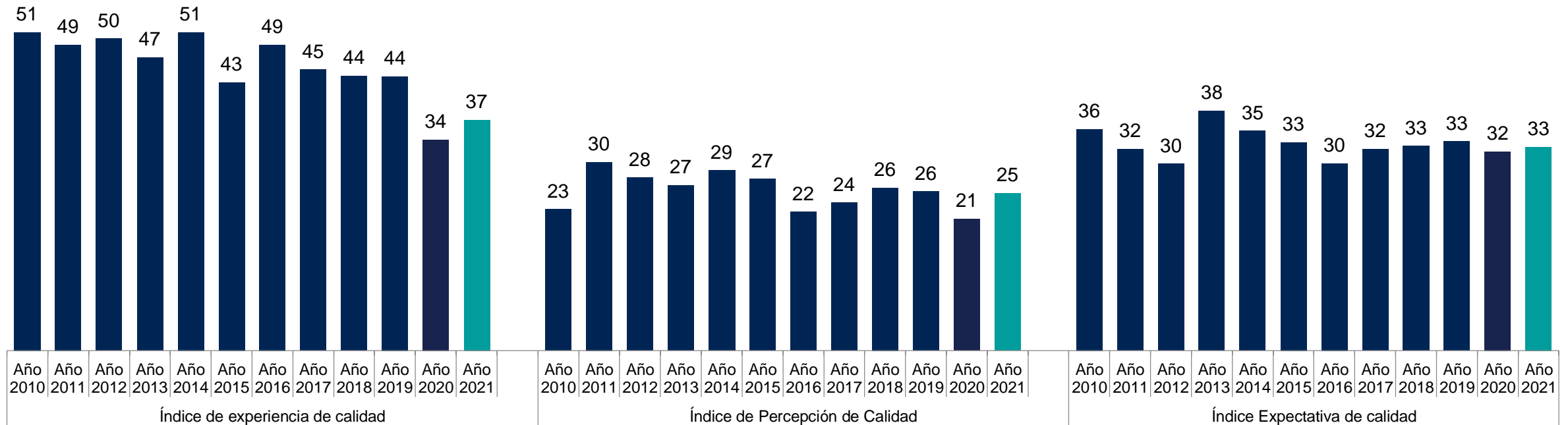
- P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”.
- P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? Médicos que le atendieron; Enfermeras, auxiliares; El trato del personal administrativo, incluyendo recepcionista; La comodidad de las salas de espera; La calidad de la infraestructura médica; La forma de solicitar hora médica por teléfono; Tiempo que le dio el médico en la atención; Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica; El monto que tuvo que cancelar por esa última atenciónC

# ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SALUD

## INDICE DE EXPECTATIVA DE CALIDAD

- P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?
- P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más?
- P8. ¿En un año más piensa usted que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?
- P9. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será SU ACCESO a las prestaciones médicas en un año más?
- P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud?
- P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud?
- P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan AUGE?

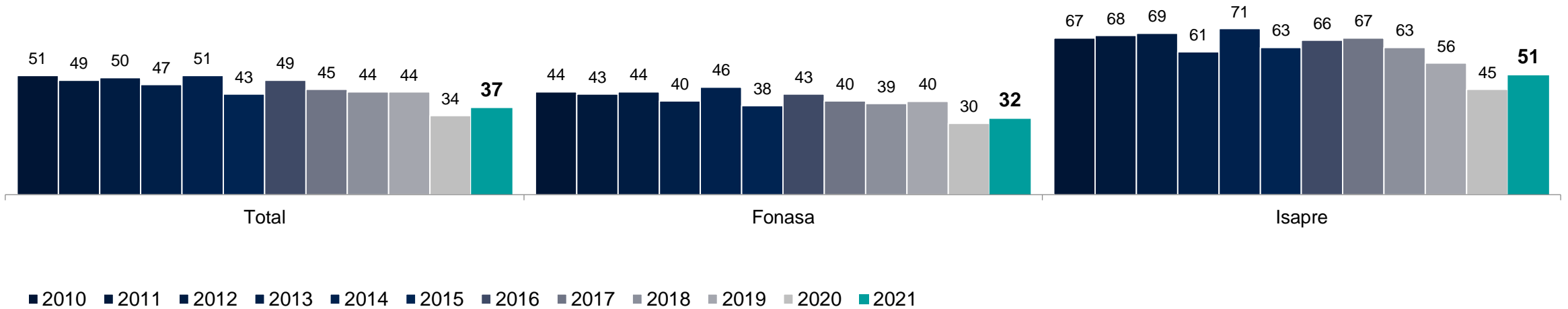
# EVOLUTIVO DE ÍNDICES DE EXPERIENCIA, PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA



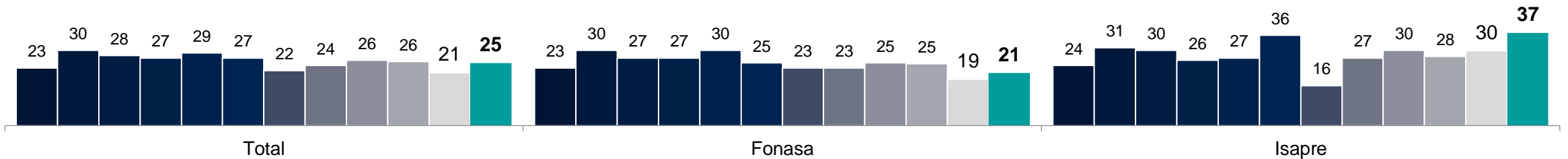
# EVOLUTIVO DE ÍNDICES DE EXPERIENCIA Y PERCEPCIÓN SEGÚN SEGURO DE SALUD

El alza se concentra principalmente en los usuarios de Isapres

## Índice Experiencia de calidad



## Índice Percepción de calidad

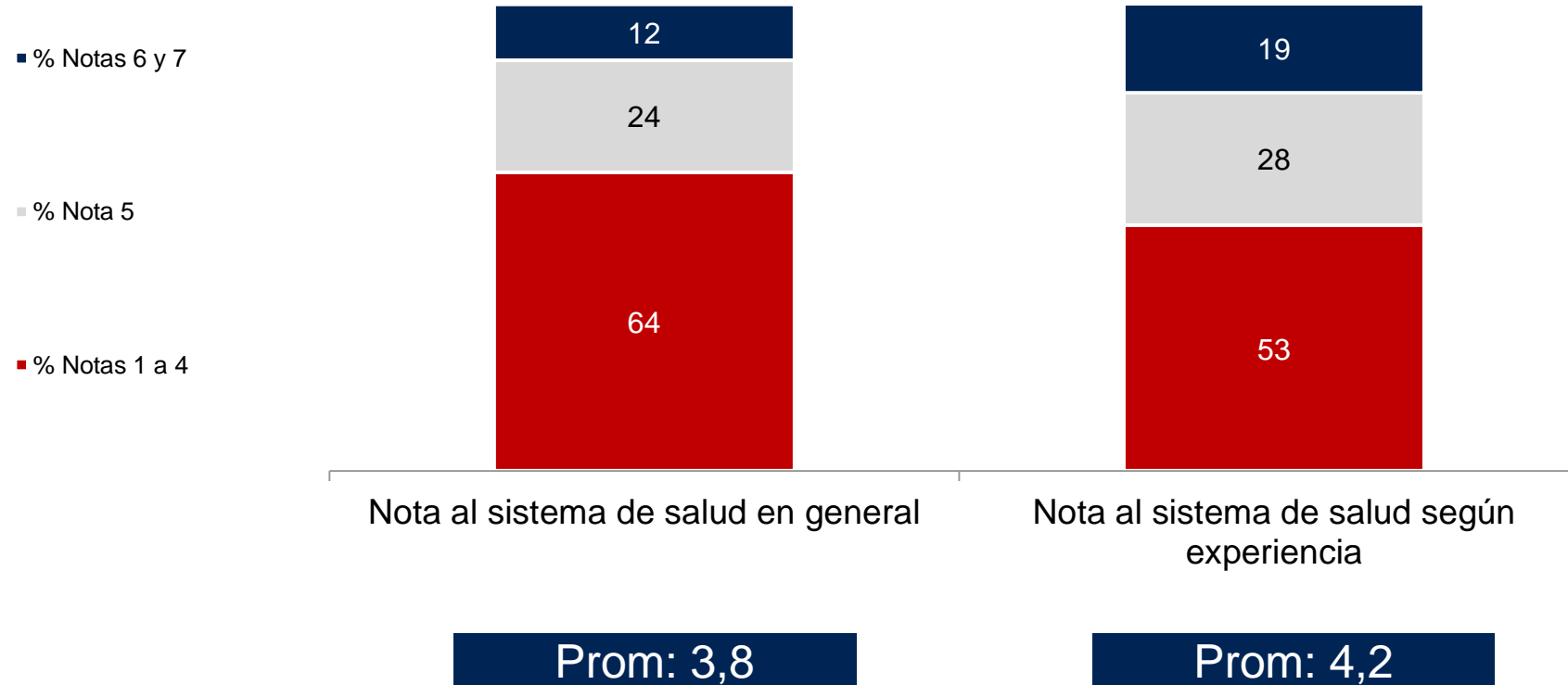




# CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

# 6

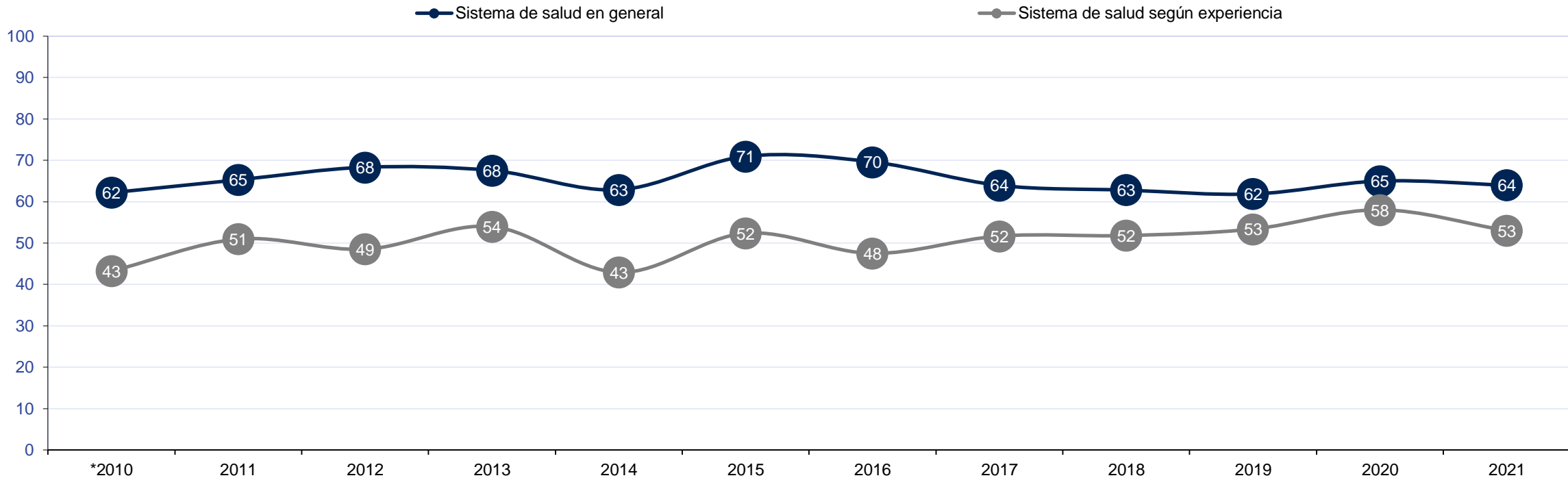
# EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD 2021



P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

P2. Con la experiencia que usted ha tenido y su grupo familiar, ¿qué nota le pone usted al sistema de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. (B: 1200, total encuestados)

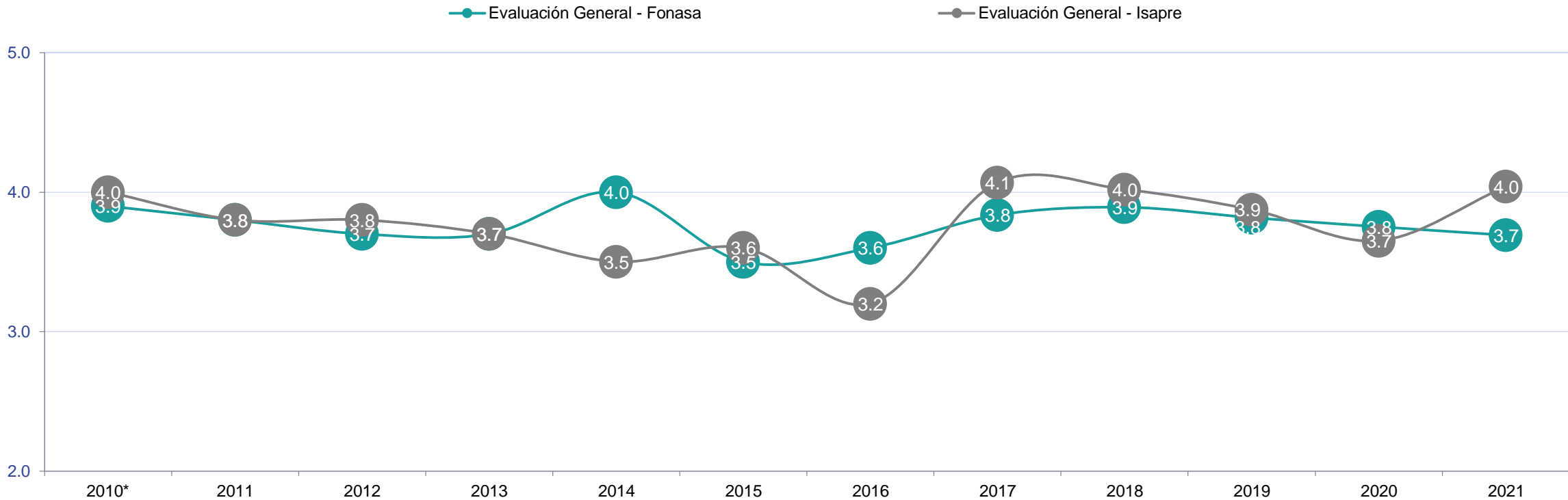
# EVOLUTIVO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD EN GENERAL Y SEGÚN EXPERIENCIA PERSONAL (% NOTA 1 A 4)



P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

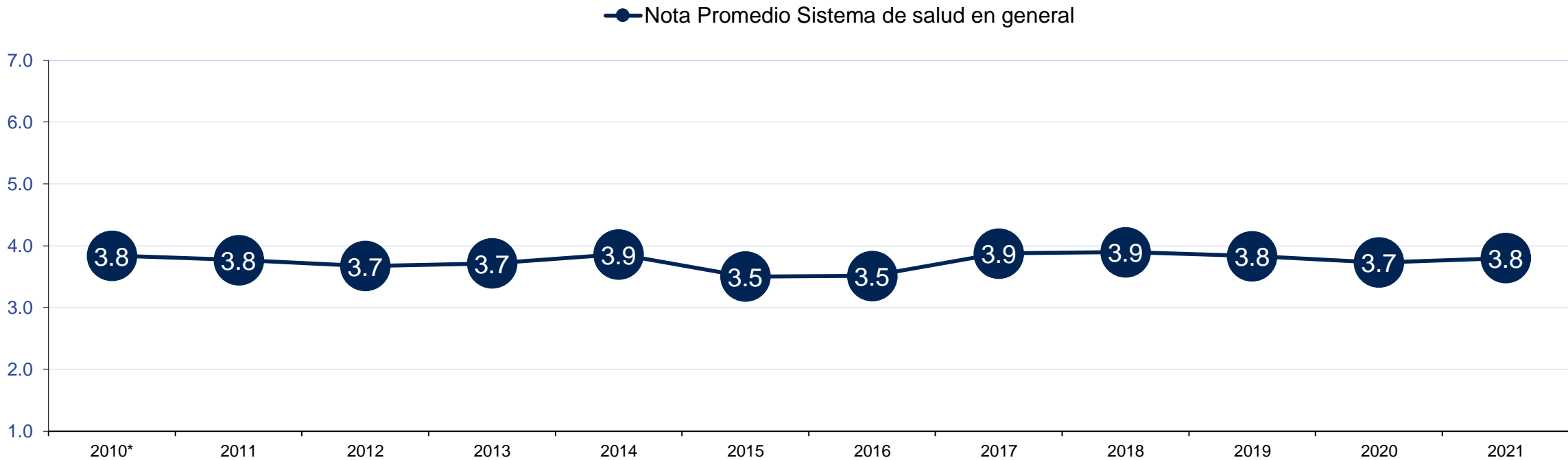
P2. Con la experiencia que usted ha tenido y su grupo familiar, ¿qué nota le pone usted al sistema de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. (B: 1200, total encuestados)

# EVOLUTIVO DE PROMEDIOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD EN GENERAL SEGÚN SEGURO DE SALUD



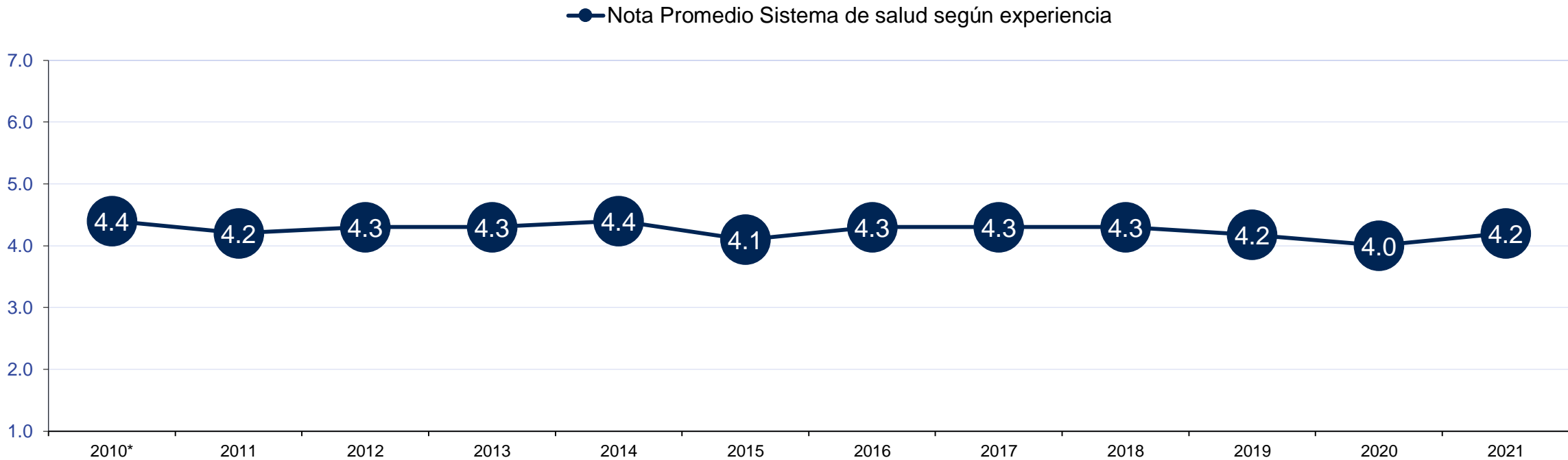
P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

# PROMEDIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD



P1. ¿Qué nota le pone usted al sistema chileno de salud en general? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. En el caso de que tengas o tuvieras hijos en el futuro y existiera la posibilidad de quedarte en casa a cuidar a tus hijos ¿lo harías? (B: 1200, total encuestados)

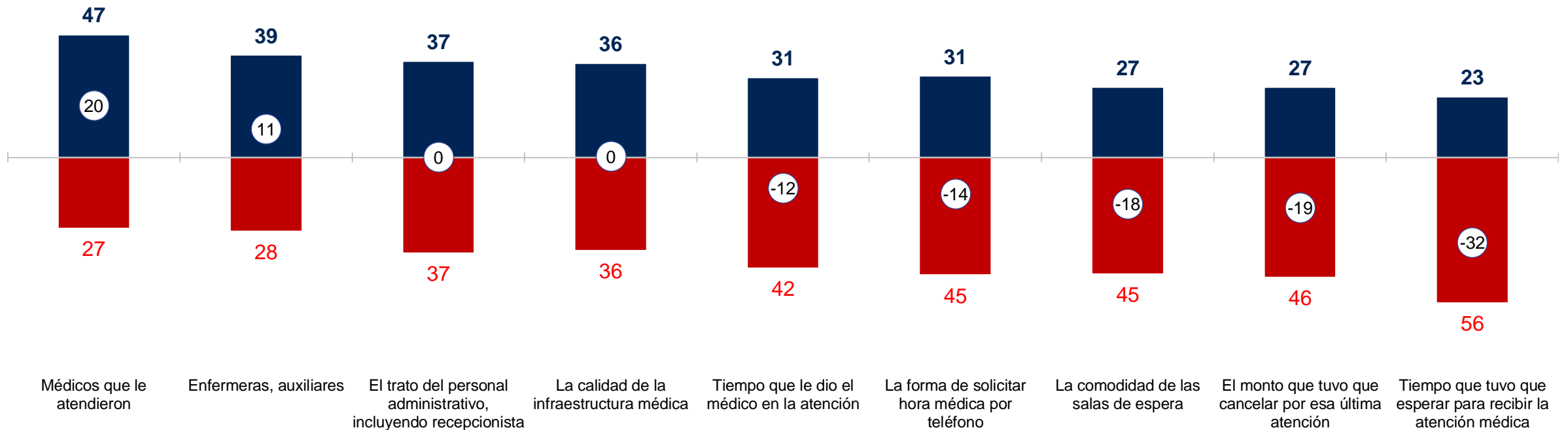
# PROMEDIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD SEGÚN EXPERIENCIA



P2. Con la experiencia que usted ha tenido y su grupo familiar, ¿qué nota le pone usted al sistema de salud? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Malo” y 7 es “Muy Bueno”. (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD

■ % Nota 6 y 7      ■ % Nota 1 a 4      ○ % Neto (6 y 7 - 1 a 4)

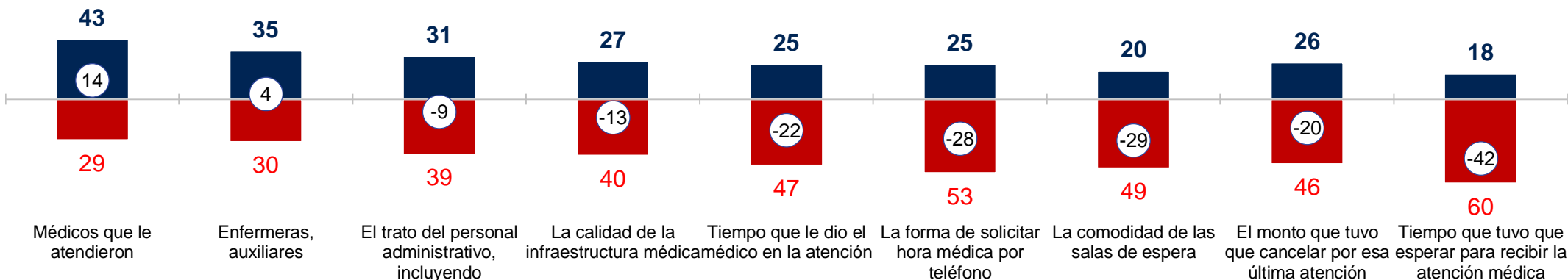


P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno", ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (B: 1200, total encuestados)

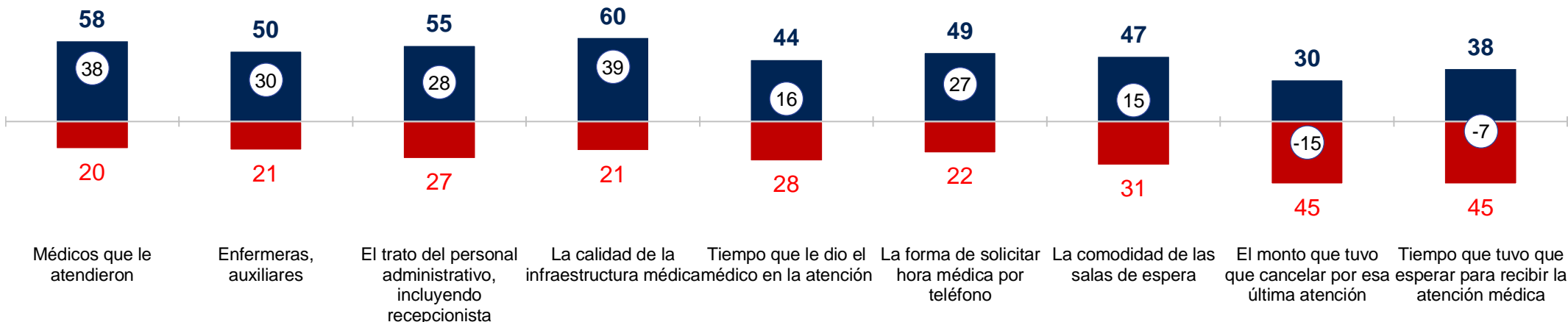
# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD

■ % Nota 6 y 7      ■ % Nota 1 a 4      ○ % Neto (6 y 7 - 1 a 4)

Fonasa



Isapre



P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno", ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud?  
(B: 824, entrevistados con Fonasa; 309, entrevistados con Isapre)



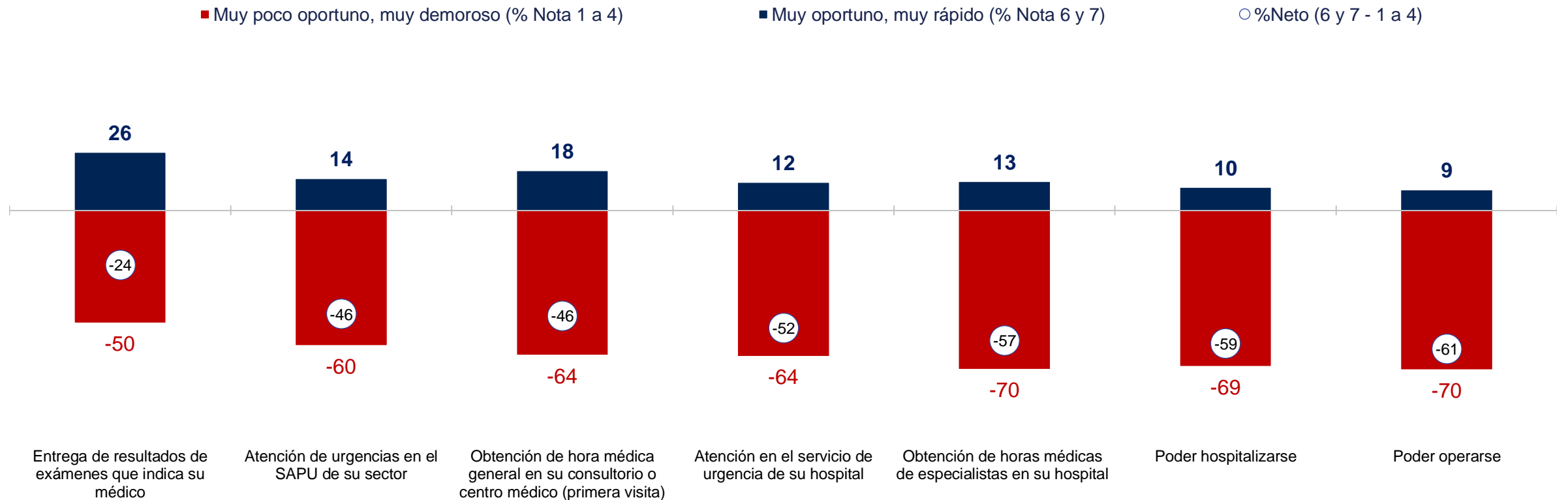
# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD – EVOLUTIVO 2019 / 2020 / 2021

% 6+7

	2019	2020	2021	Dif .20/21
Médicos que le atendieron	51	39	47	8
Enfermeras, auxiliares	51	38	39	1
La calidad de la infraestructura médica	49	32	36	4
El trato del personal Administrativo, incluyendo recepcionista	46	34	37	3
El monto que tuvo que cancelar por esa última atención	44	27	27	0
Tiempo que le dio el médico en la atención	42	26	31	5
La comodidad de las salas de espera	35	26	27	1
Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica	29	20	23	3
La forma de solicitar hora médica por teléfono	31	29	31	2

P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy malo” y 7 es “Muy bueno”, ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL



P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (B: 1200, total encuestados)

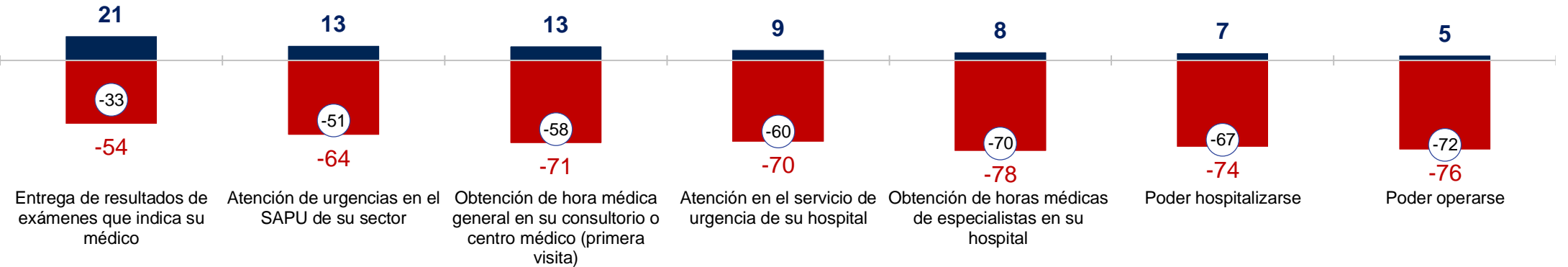
# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL

■ Muy poco oportuno, muy demoroso (% Nota 1 a 4)

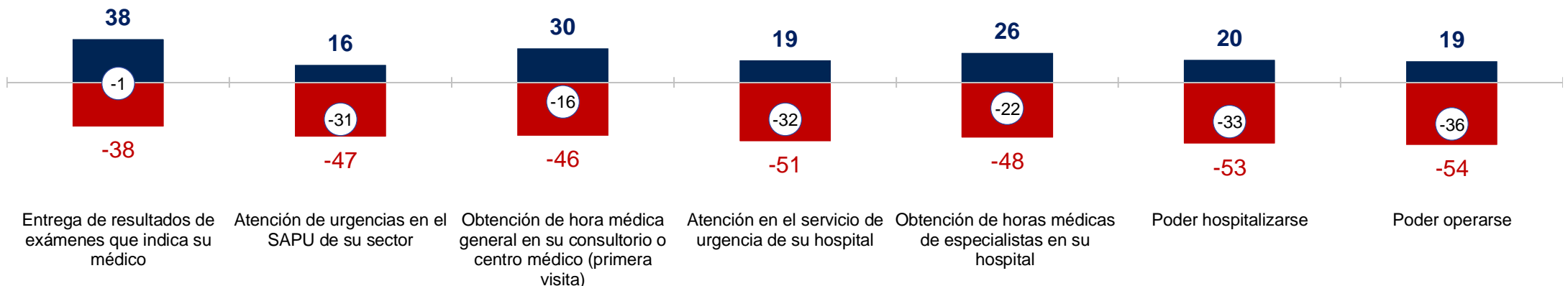
■ Muy oportuno, muy rápido (% Nota 6 y 7)

○ %Neto (6 y 7 - 1 a 4)

Fonasa



Isapre



P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy poco oportuno o muy demoroso" y 7 es "Muy oportuno o muy rápido", ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?

(B: 824, entrevistados con Fonasa; 309, entrevistados con Isapre)

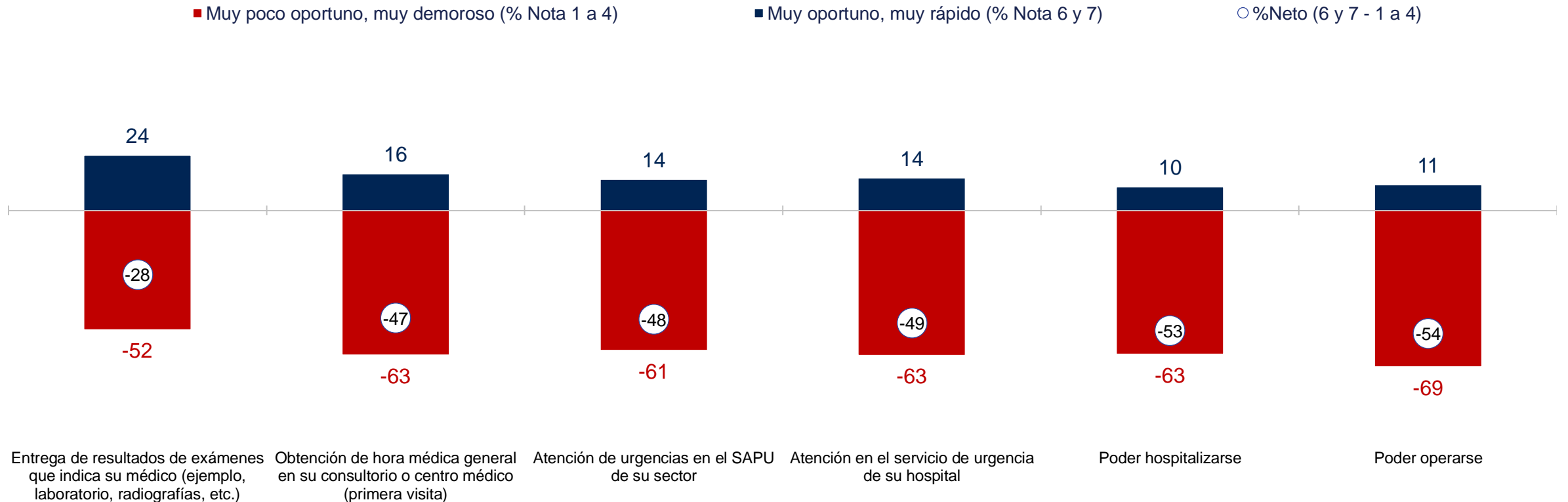
# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL

## % Muy oportuno, muy rápido<sup>7</sup>

	2019	2020	2021	Dif. 20/21
Entrega de resultados de exámenes que indica su médico	28	18	26	8
Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita)	18	15	18	3
Atención de urgencias en el SAPU de su sector	19	11	14	3
Atención en el servicio de urgencia de su hospital	13	10	12	2
Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital	13	11	13	2
Poder hospitalizarse	13	9	10	1
Poder operarse	11	8	9	1

P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS SEGÚN EXPERIENCIA



P7. Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU acceso personal a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?  
 (B: 1200, total encuestados)

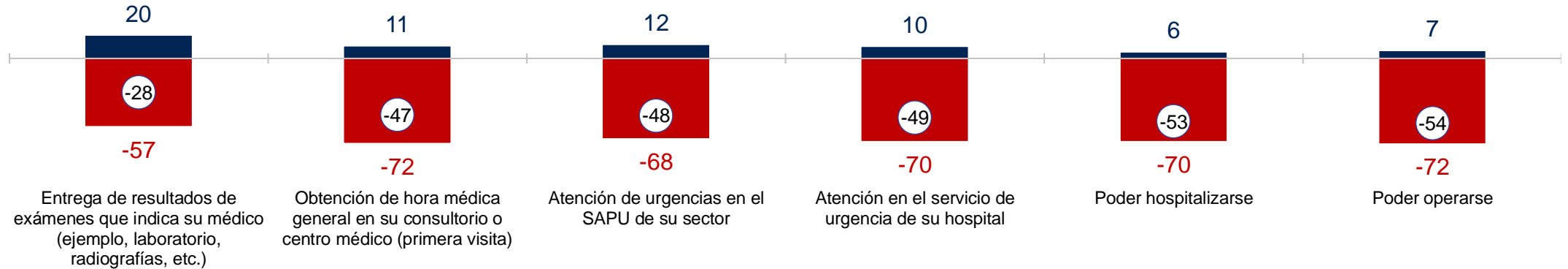
# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS SEGÚN EXPERIENCIA

■ Muy poco oportuno, muy demoroso (% Nota 1 a 4)

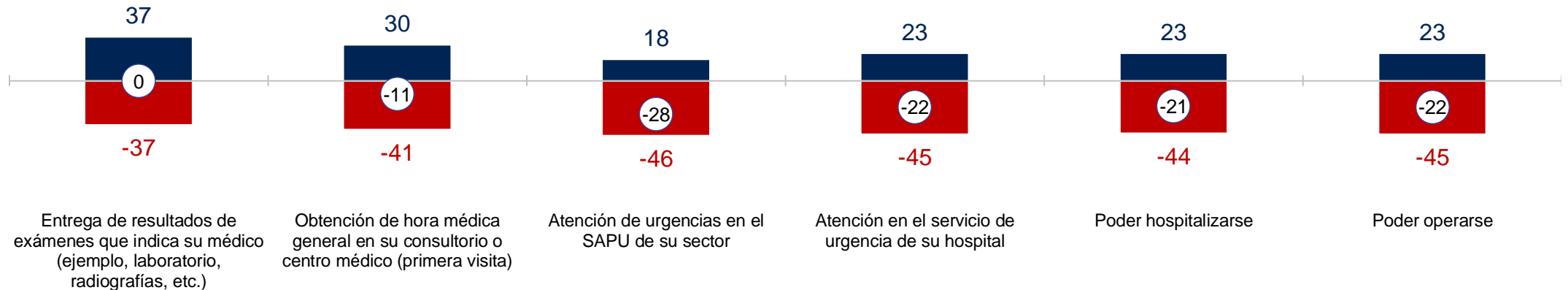
■ Muy oportuno, muy rápido (% Nota 6 y 7)

○ %Neto (6 y 7 - 1 a 4)

Fonasa



Isapre



P7. Usando la misma escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy poco oportuno o muy demoroso" y 7 es "Muy oportuno o muy rápido", ¿cuán oportuno considera usted que ha sido SU acceso personal a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno?

(B: 824, entrevistados con Fonasa; 309, entrevistados con Isapre)

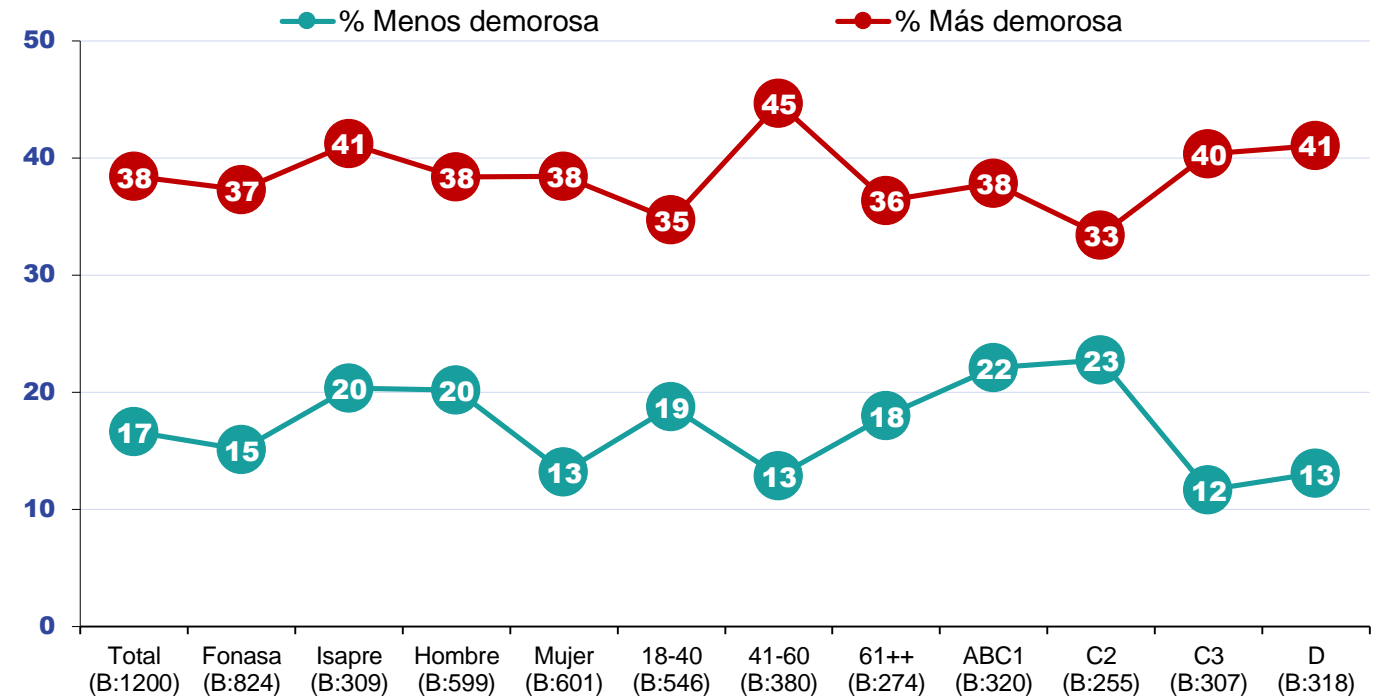
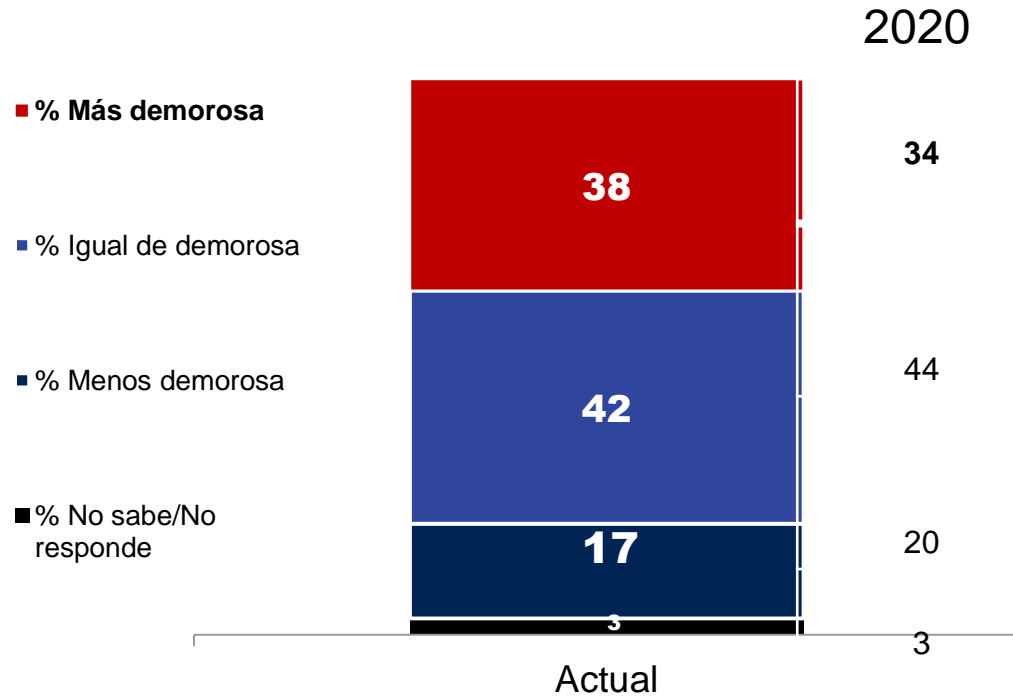
# EVALUACIÓN DE ACCESO A PRESTACIONES MÉDICAS EN GENERAL

## % Muy oportuno, muy rápido<sup>7</sup>

	2019	2020	2021	Dif. 20/21
Entrega de resultados de exámenes que indica su médico (ejemplo, laboratorio, radiografías, etc.)	34	17	24	7
Obtención de hora médica general en su consultorio o centro médico (primera visita)	24	16	16	0
Atención de urgencias en el SAPU de su sector	22	12	14	2
Poder hospitalizarse	19	12	10	-2
Obtención de horas médicas de especialistas en su hospital	19	12	13	1
Poder operarse	19	10	11	1
Atención en el servicio de urgencia de su hospital	19	10	14	4

P6. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es “Muy poco oportuno o muy demoroso” y 7 es “Muy oportuno o muy rápido”, ¿cuán oportuno considera usted que es el acceso a las siguientes prestaciones médicas en el sistema de salud chileno? (B: 1200, total encuestados)

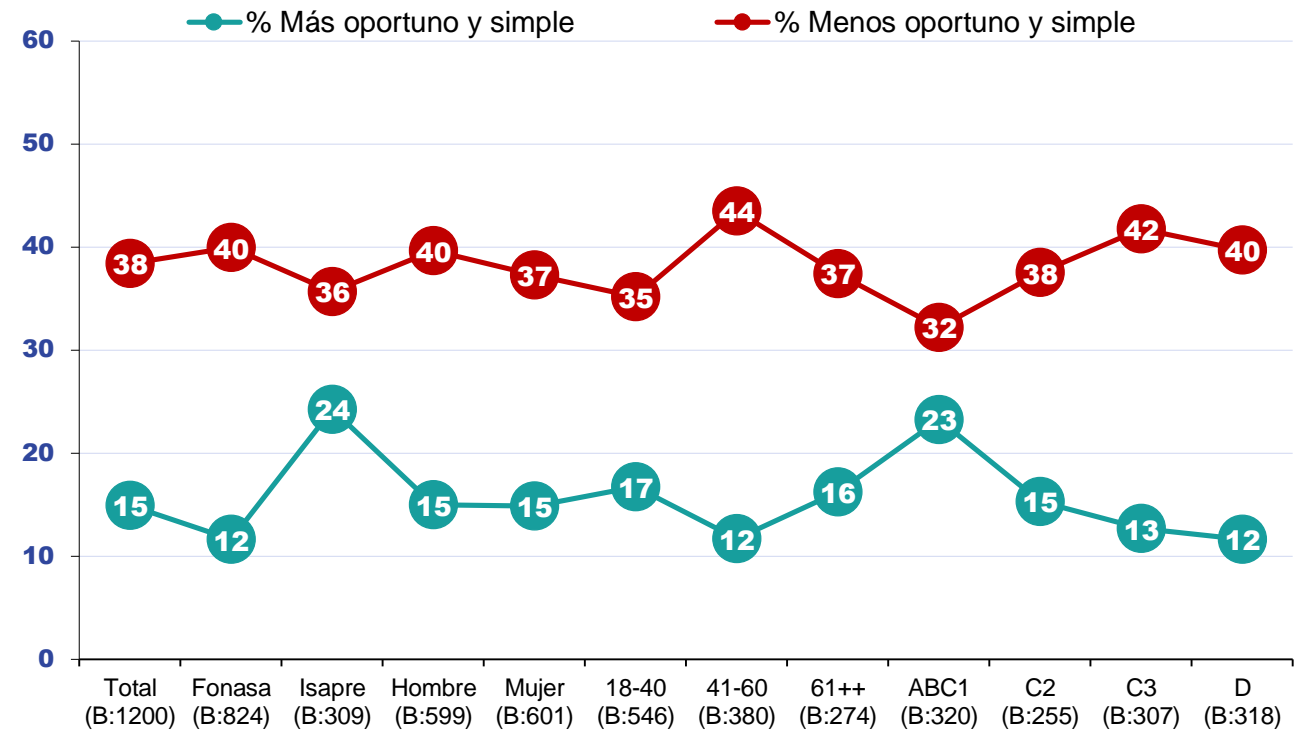
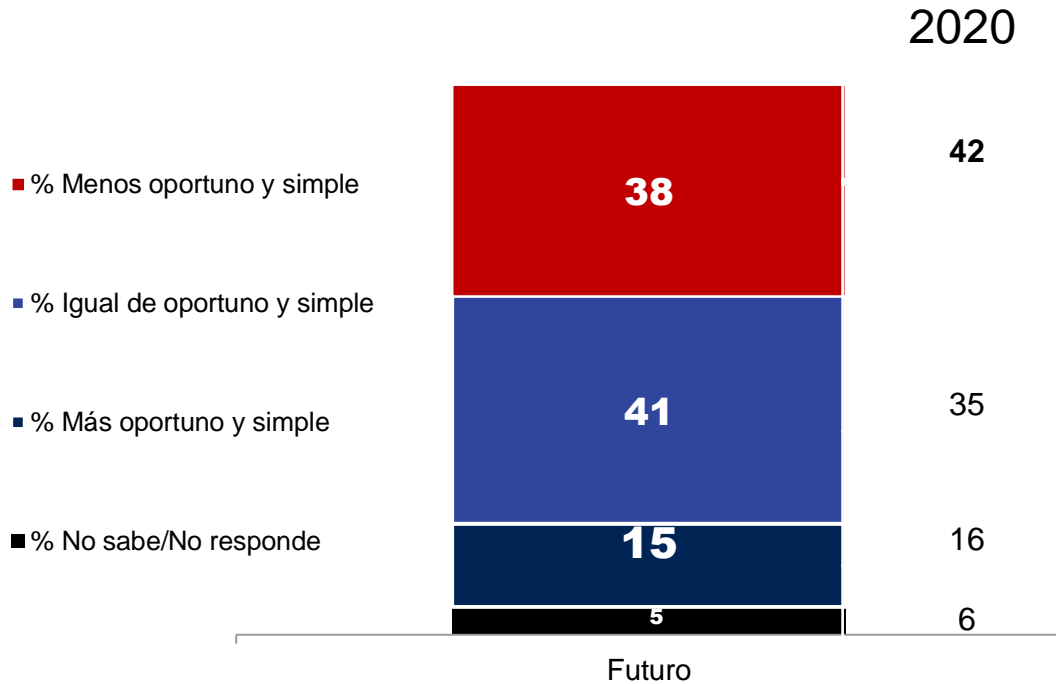
# PERCEPCIÓN DE ACCESO FUTURO A PRESTACIONES MÉDICAS



P8. ¿En un año más piensa usted que el sistema de salud chileno dará acceso a las prestaciones médicas de las personas en forma más demorosa, menos demorosa o igual de demorosa?  
(B: 1200, total encuestados)



# OPORTUNIDAD Y SIMPLEZA DEL ACCESO FUTURO A PRESTACIONES MÉDICAS

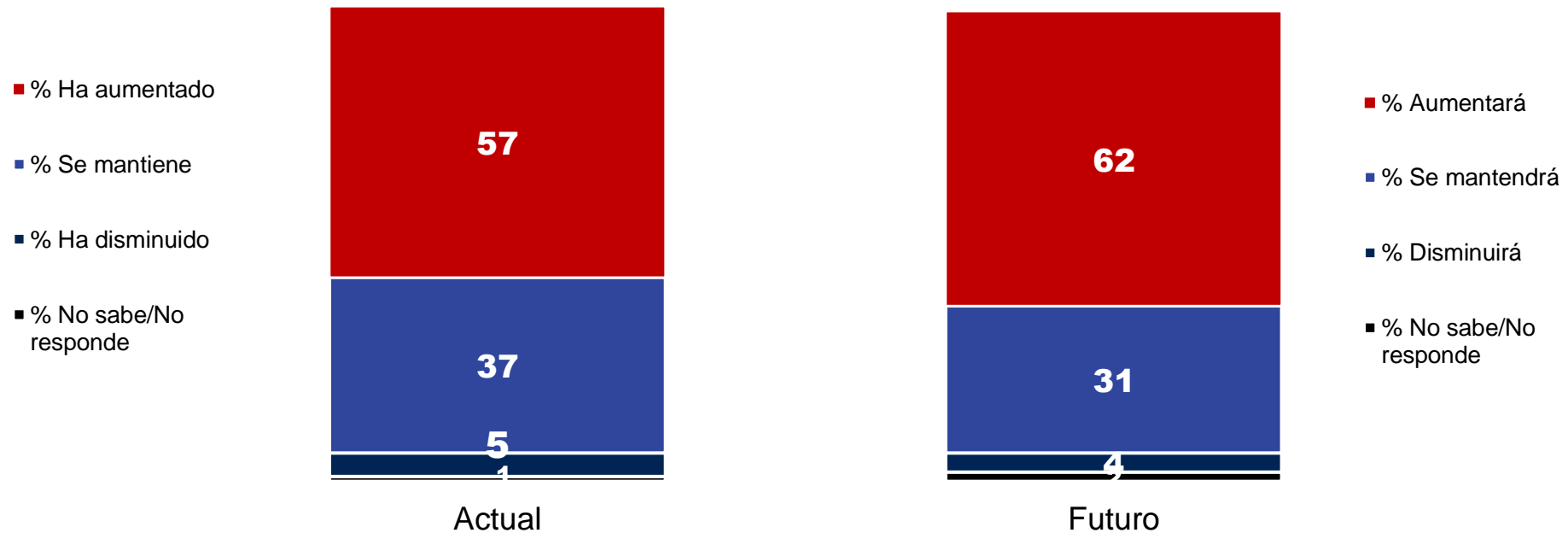


P9. ¿Cuán oportuno y simple considera usted que será SU ACCESO a las prestaciones médicas en un año más?  
(B: 1200, total encuestados)

# GASTO, FINANCIAMIENTO Y COBERTURA DE LA SALUD

# 7

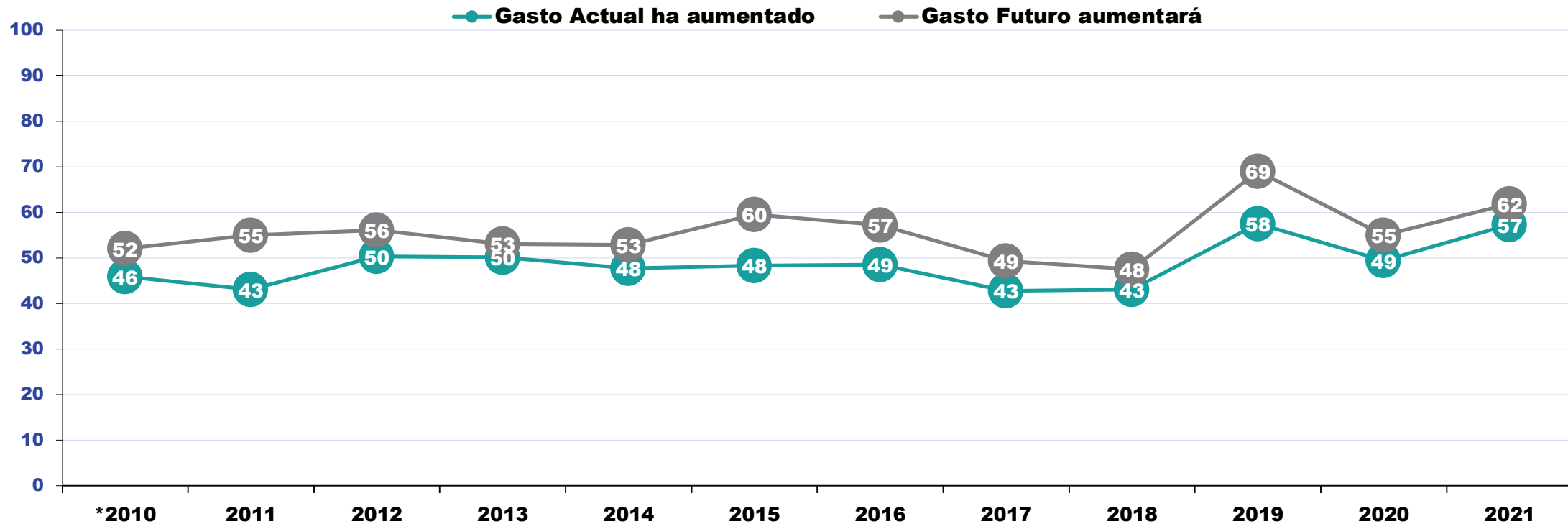
# GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total encuestados)

P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás. (B: 1200, total encuestados)

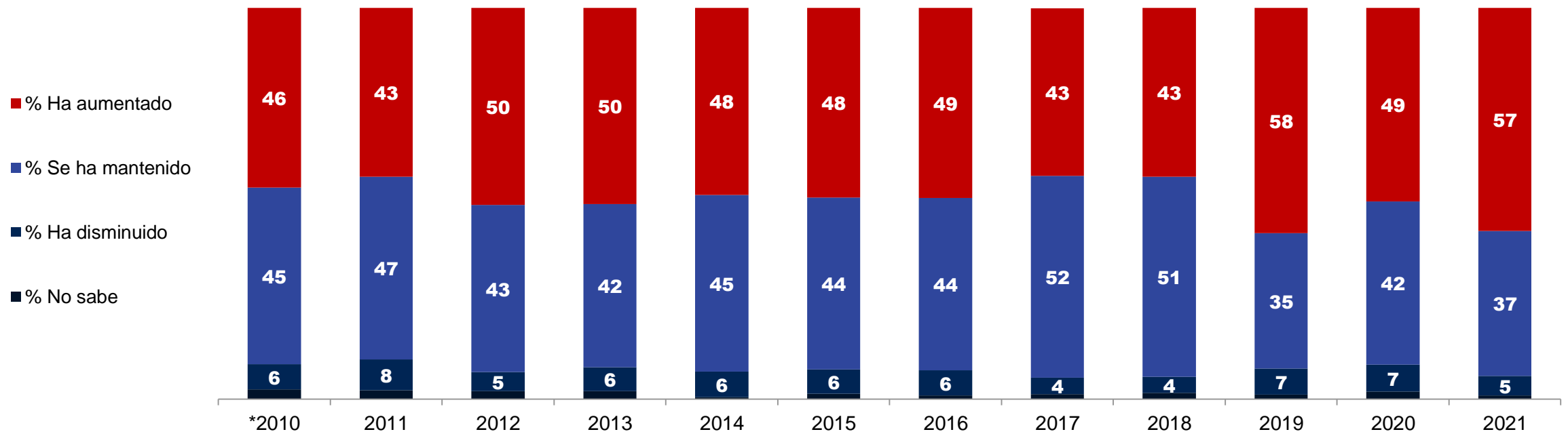
# EVOLUTIVO DE GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS (%HA AUMENTADO/AUMENTARÁ)



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total encuestados)

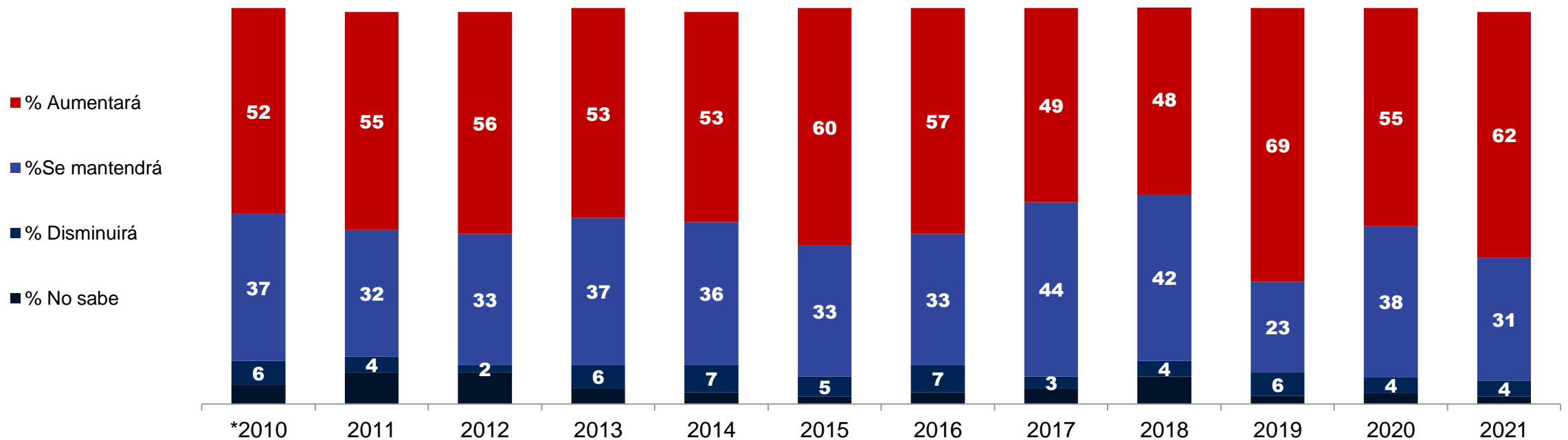
P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás. (B: 1200, total encuestados)

# EVOLUTIVO DE GASTO ACTUAL EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás?  
(B: 1200, total encuestados)

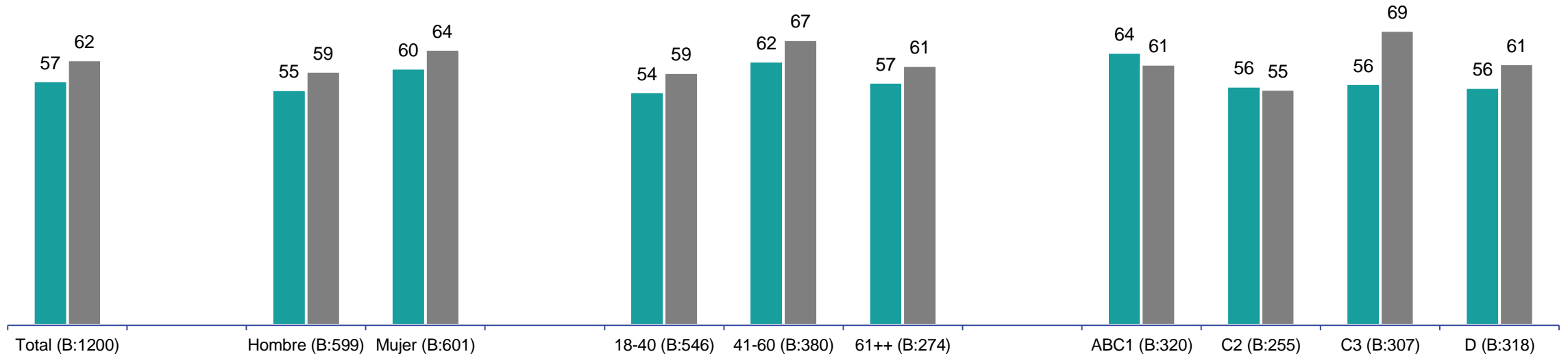
# EVOLUTIVO DE GASTO FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS



P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año más  
(B: 1200, total encuestados)

# GASTO ACTUAL Y FUTURO EN SALUD, INCLUYENDO REMEDIOS SEGÚN SEGMENTOS (%HA AUMENTADO/AUMENTARÁ)

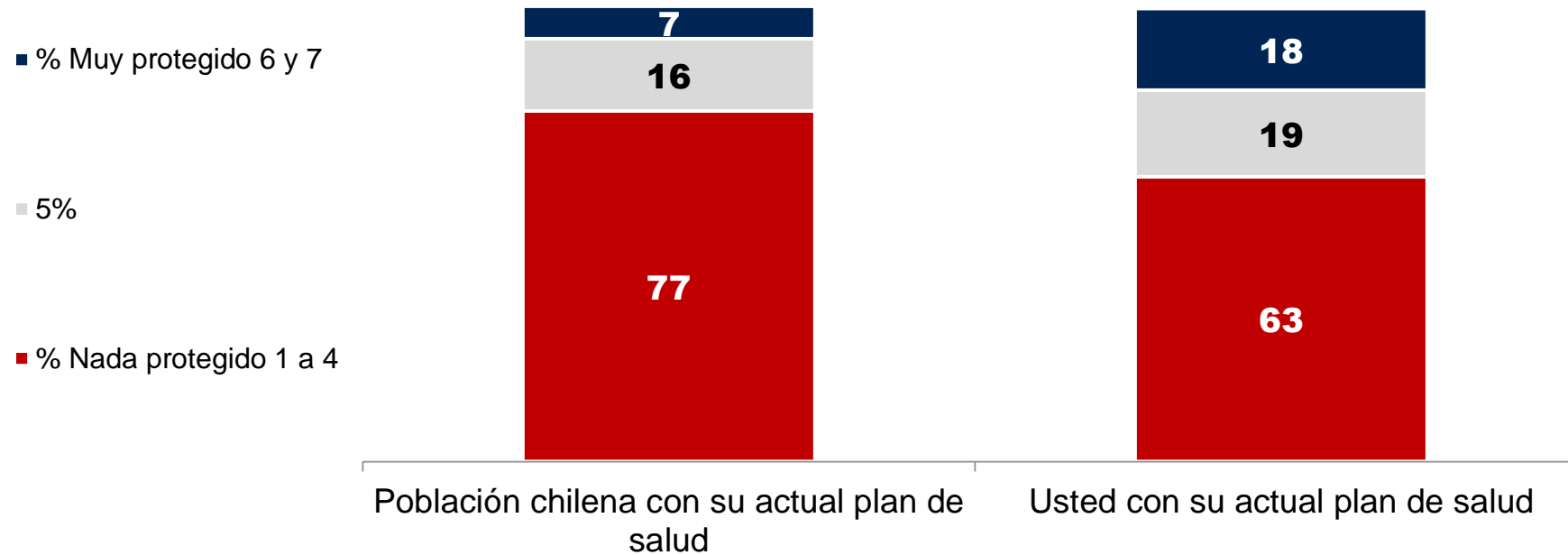
■ Gasto Actual ha aumentado ■ Gasto Futuro aumentará



P3. Pensando en su gasto personal o pago de bolsillo en salud incluyendo remedios, ¿usted diría que ha aumentado, se mantiene o ha disminuido comparándolo con un año atrás? (B: 1200, total encuestados)

P4. Y en relación a su gasto personal en salud incluyendo remedios, ¿usted cree usted que aumentará, se mantendrá o disminuirá en un año atrás. (B: 1200, total encuestados)

# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN DE SALUD

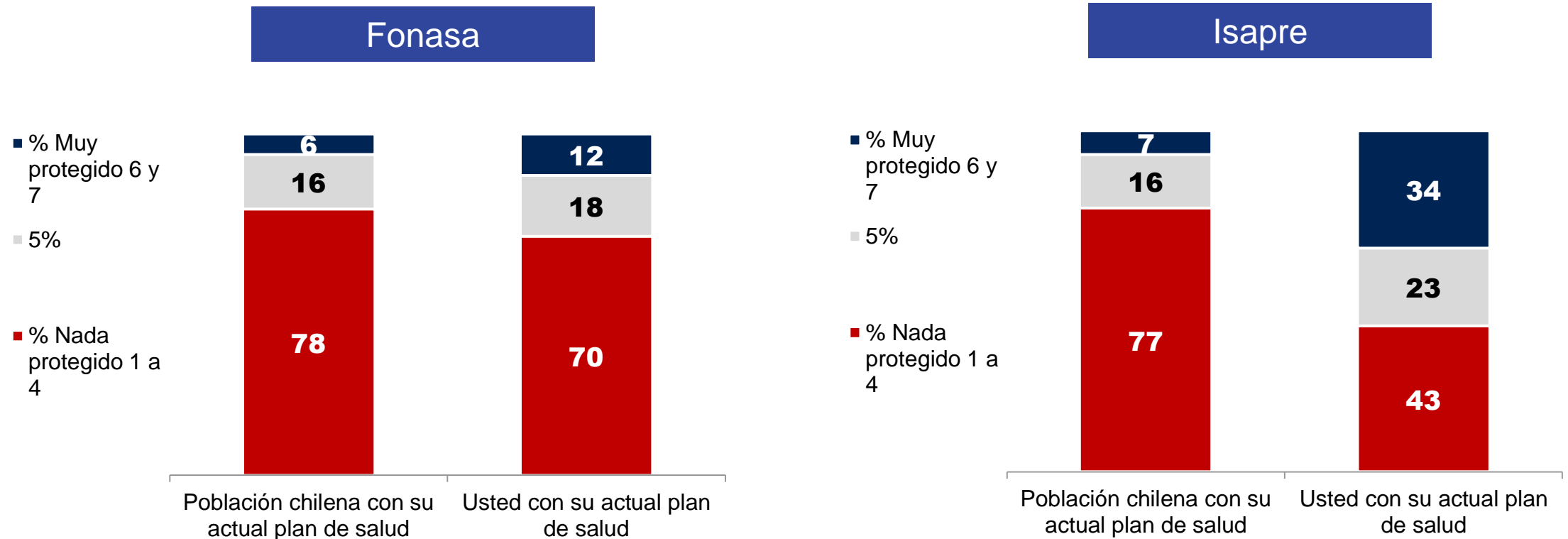


<b>Muy protegido 2020</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>
---------------------------	-----------	------------

P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)  
 P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)



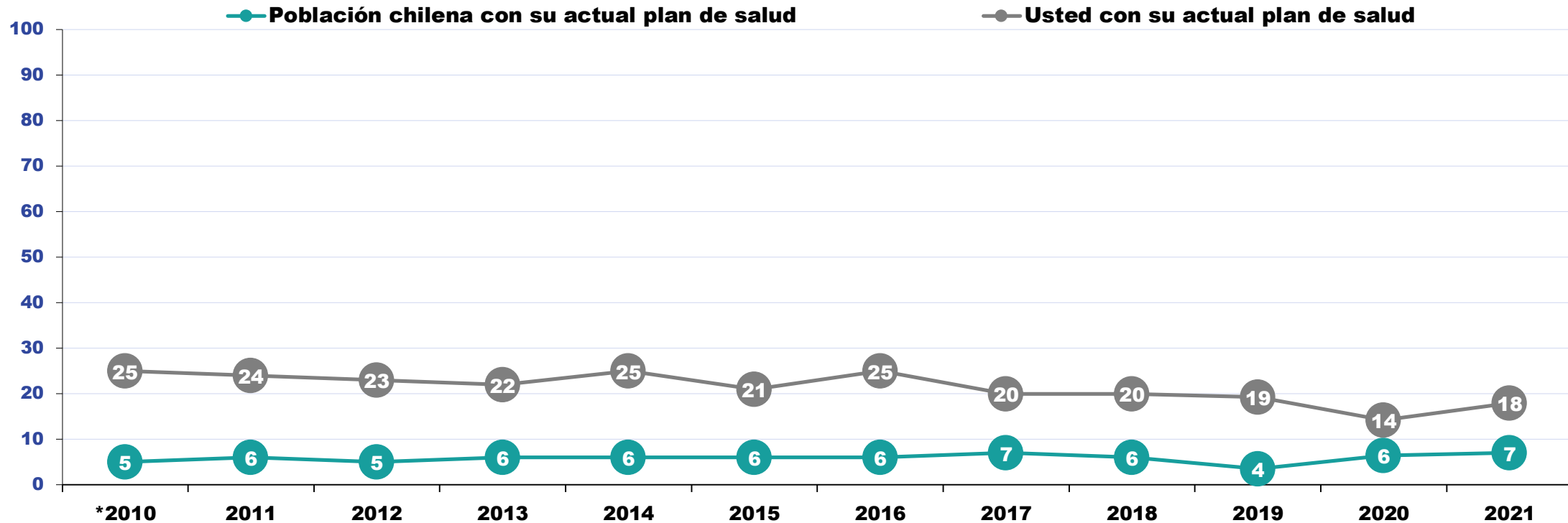
# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN DE SALUD



P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 824, entrevistados con Fonasa; 309, entrevistados con Isapre)

P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 824, entrevistados con Fonasa; 309, entrevistados con Isapre)

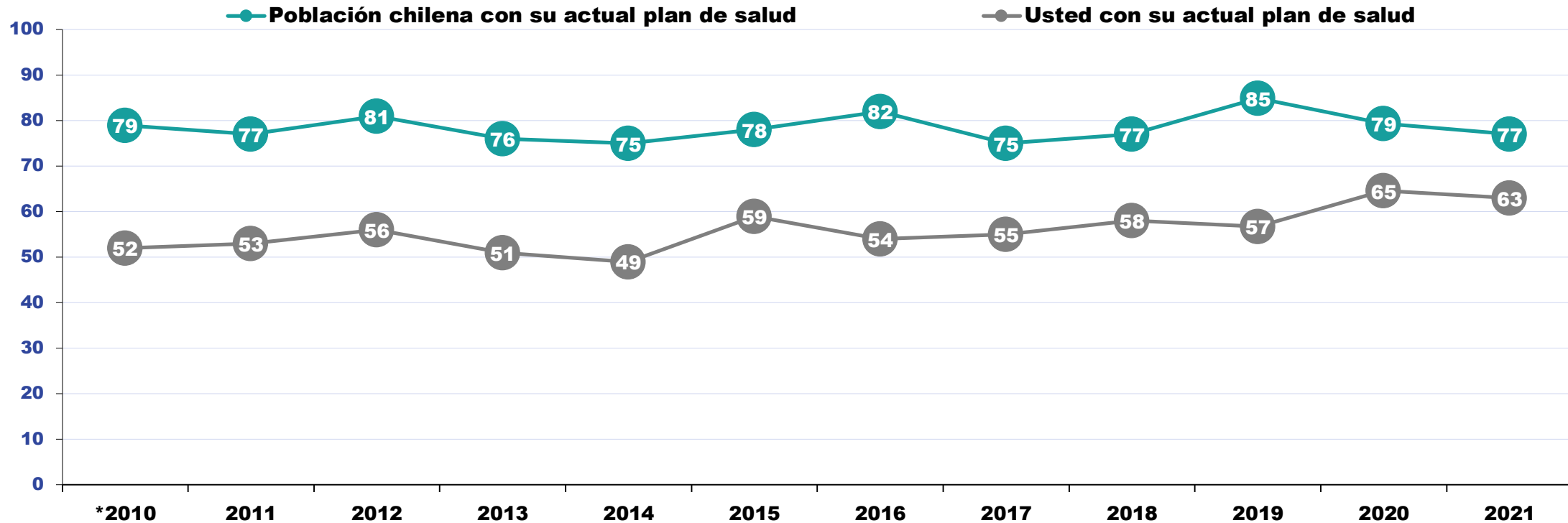
# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN (% CUBIERTO - 6 Y 7)



P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada protegida" y 7 es "Muy protegida", ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada protegido" y 7 es "Muy protegido", ¿qué tan cubierta y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

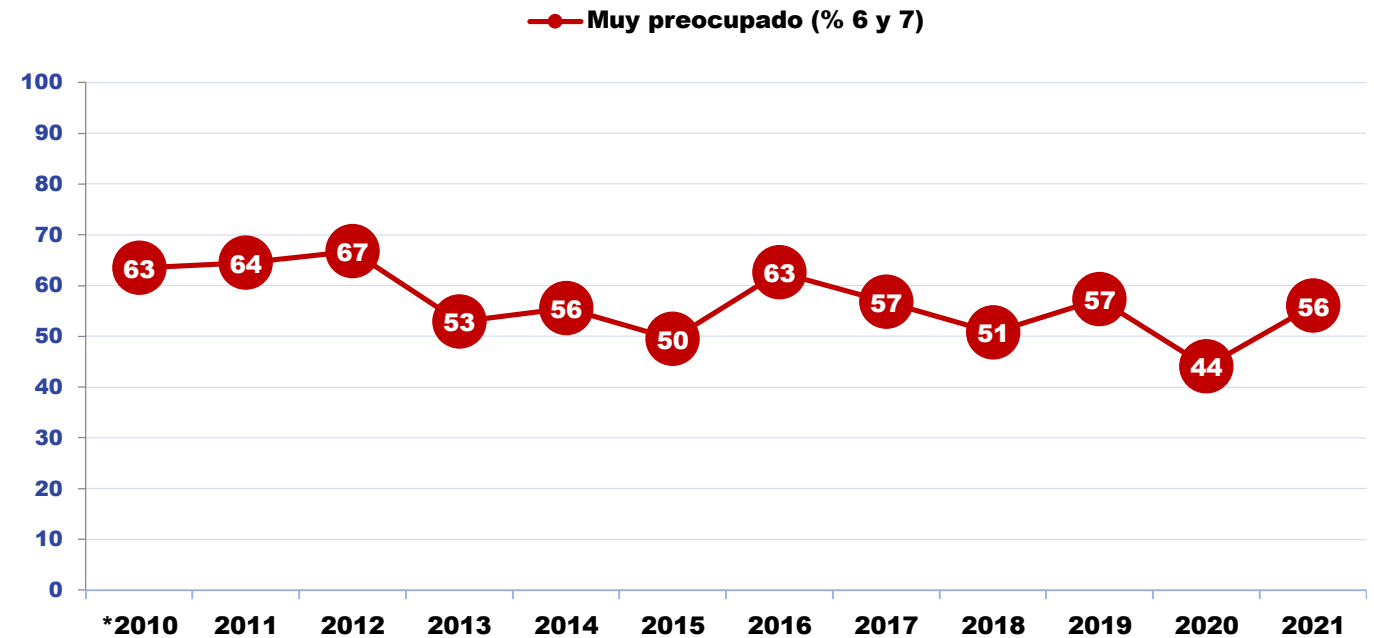
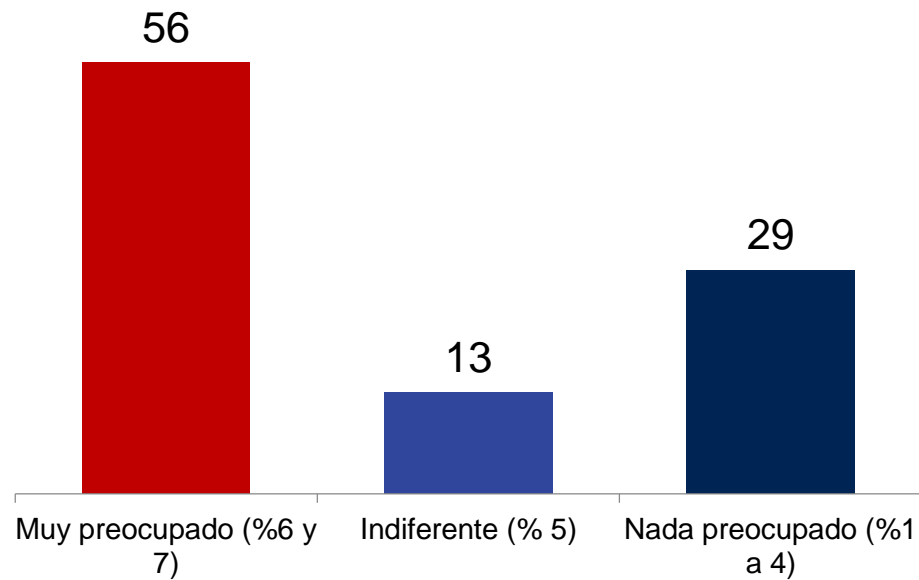
# PERCEPCIÓN DE COBERTURA Y PROTECCIÓN FINANCIERA DEL PLAN (% NO CUBIERTO – 1 A 4)



P10. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegida” y 7 es “Muy protegida”, ¿qué tan cubierta y protegida financieramente cree usted que se siente la población chilena con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

P11. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada protegido” y 7 es “Muy protegido”, ¿qué tan cubierto y protegido financieramente se siente usted con su actual plan de salud? (B: 1200, total encuestados)

# PREOCUPACIÓN POR ENFERMEDAD CATASTRÓFICA NO CUBIERTA POR AUJE

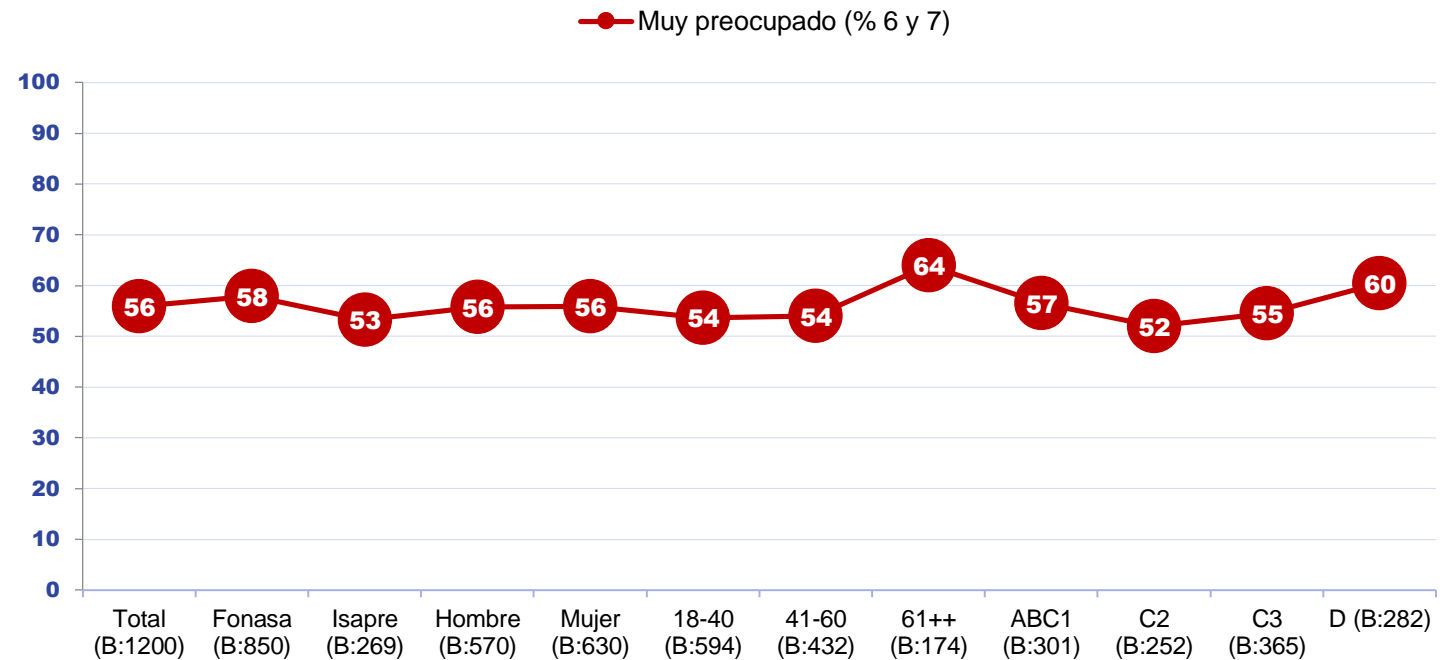
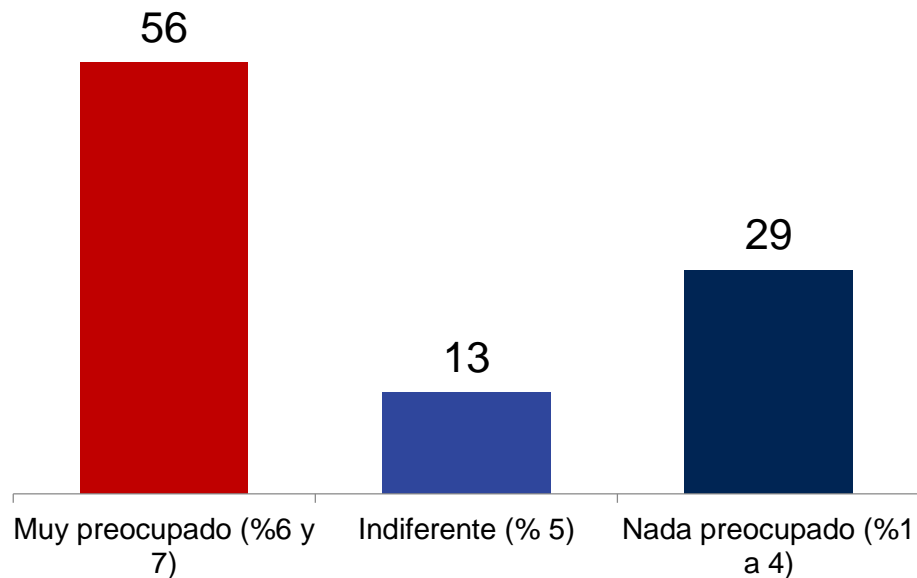


2020

P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan AUGE?

(B: 1200, total encuestados)

# PREOCUPACIÓN POR ENFERMEDAD CATASTRÓFICA NO CUBIERTA POR AUGE – APERTURA POR SEGMENTOS



2020

44

15

41

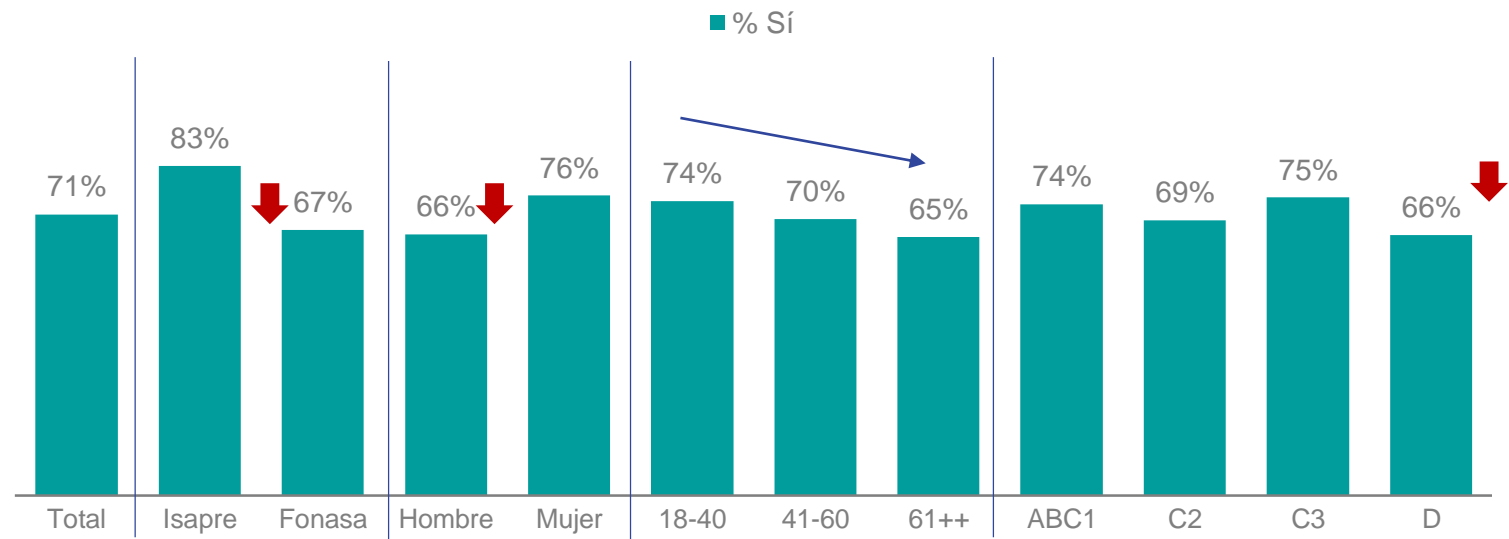
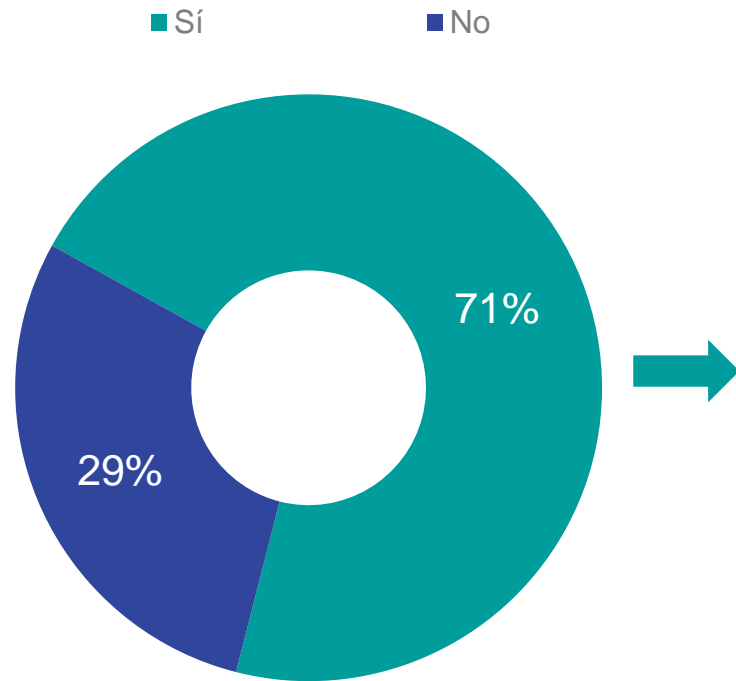
P12. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada preocupado” y 7 es “Muy preocupado”, ¿cuál es su nivel de preocupación respecto a que usted sufra una enfermedad catastrófica que no esté contemplada en el Plan AUGE?

(B: 1200, total encuestados)

# COVID-19

# 8

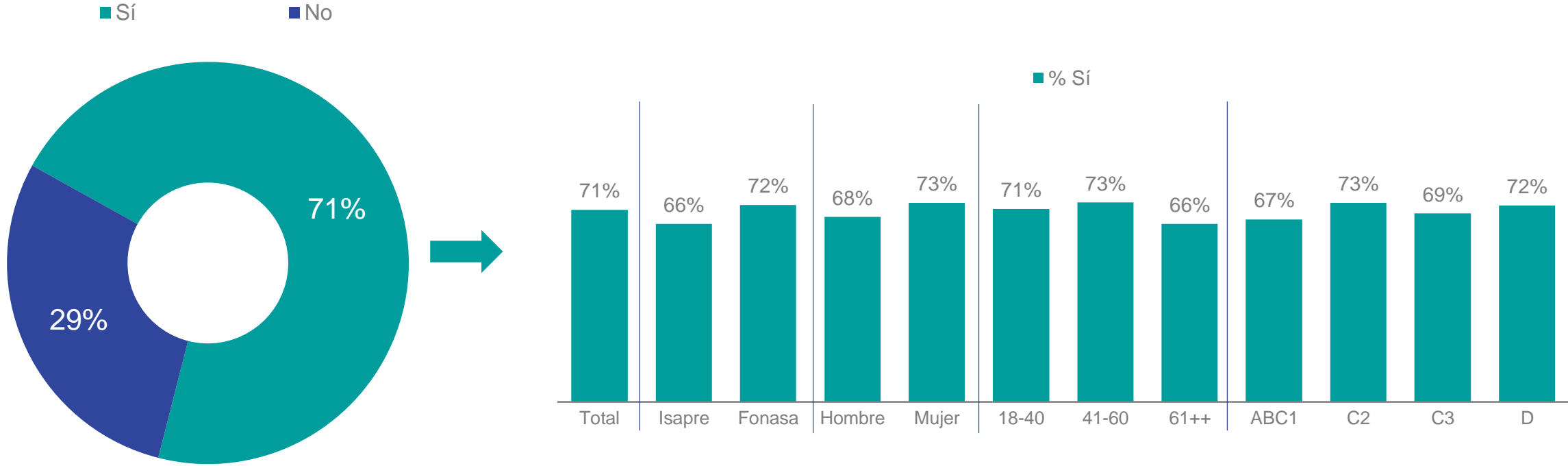
# ASISTENCIA A SERVICIOS DE SALUD EN PANDEMIA



¿Ha asistido a alguna institución de salud por consulta o atención médica desde el comienzo de la emergencia sanitaria por COVID-19 (desde marzo 2020)?  
 (B: 1200, total encuestados)

↑ ↓ Valor significativamente mayor o menor dentro del subgrupo, a nivel de confianza del 95%

# CONOCIMIENTO DE PERSONAS ATENDIDAS POR COVID-19



¿Conoce a alguien cercano, familiar o amigo que se haya atendido en el sistema de salud por COVID-19?  
(B: 1200, total encuestados)



# DIGNIDAD EN SALUD

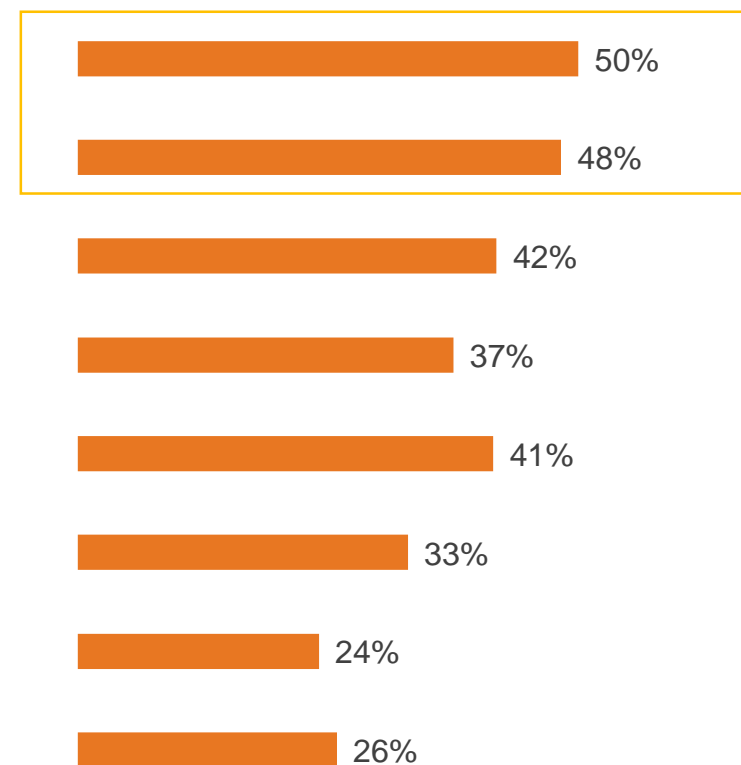
# 9

# ATRIBUTOS MÁS RELEVANTES PARA LA DIGNIDAD EN SALUD

## Primer lugar

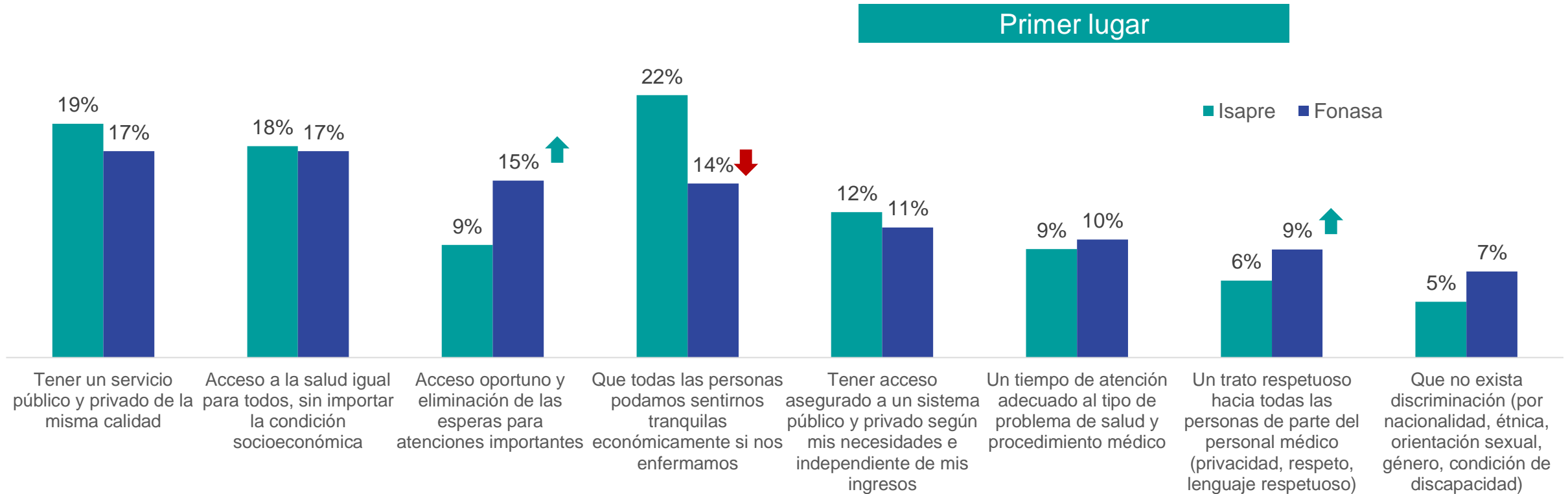


## Total 3 primeros lugares



D1. Según su opinión, ordene la siguiente lista de atributos del sistema de salud, desde la más importante a la menos importante para construir un sistema de salud digno (B: 1200, total encuestados)

# ATRIBUTOS MÁS RELEVANTES PARA LA DIGNIDAD EN SALUD



D1. Según su opinión, ordene la siguiente lista de atributos del sistema de salud, desde la más importante a la menos importante para construir un sistema de salud digno (B: 1200, total encuestados)

# ATRIBUTOS MÁS RELEVANTES PARA LA DIGNIDAD EN SALUD

## Primer lugar

	Total	Sistema de salud			Región			Sexo		Tramo etario			GSE			
		Isapre	Fonasa	Otro o no tiene	Valparaíso	Biobío	RM	Hombre	Mujer	18-40	41-60	61++	ABC1	C2	C3	D
Tener un servicio público y privado de la misma calidad	18%	19%	17%	24%	18%	17%	18%	16%	20%	19%	16%	18%	20%	18%	20%	14%
Acceso a la salud igual para todos, sin importar la condición socioeconómica	17%	18%	17%	17%	18%	19%	17%	17%	18%	20%	14%	17%	17%	16%	17%	19%
Que todas las personas podamos sentirnos tranquilas económicamente si nos enfermamos	16%	22%	14%	15%	12%	16%	17%	17%	16%	14%	21%	13%	17%	20%	16%	13%
Acceso oportuno y eliminación de las esperas para atenciones importantes	13%	9%	15%	12%	10%	12%	14%	14%	12%	13%	14%	12%	12%	12%	12%	17%
Acceso asegurado a un sistema público y privado según mis necesidades e independiente de mis ingresos	11%	12%	11%	18%	13%	14%	10%	13%	10%	11%	12%	11%	16%	11%	10%	10%
Un tiempo de atención adecuado al tipo de problema de salud y procedimiento médico	9%	9%	10%	3%	10%	10%	9%	10%	9%	9%	6%	15%	10%	8%	10%	8%
Trato respetuoso hacia todas las personas de parte del personal médico (privacidad, respeto, leng. respetuoso)	8%	6%	9%	2%	10%	6%	8%	7%	9%	8%	8%	8%	4%	9%	9%	8%
Que no exista discriminación (por nacionalidad, étnica, orientación sexual, género, condición de discapacidad)	7%	5%	7%	10%	9%	6%	6%	7%	6%	6%	9%	6%	4%	6%	6%	10%

D1. Según su opinión, ordene la siguiente lista de atributos del sistema de salud, desde la más importante a la menos importante para construir un sistema de salud digno (B: 1200, total encuestados)

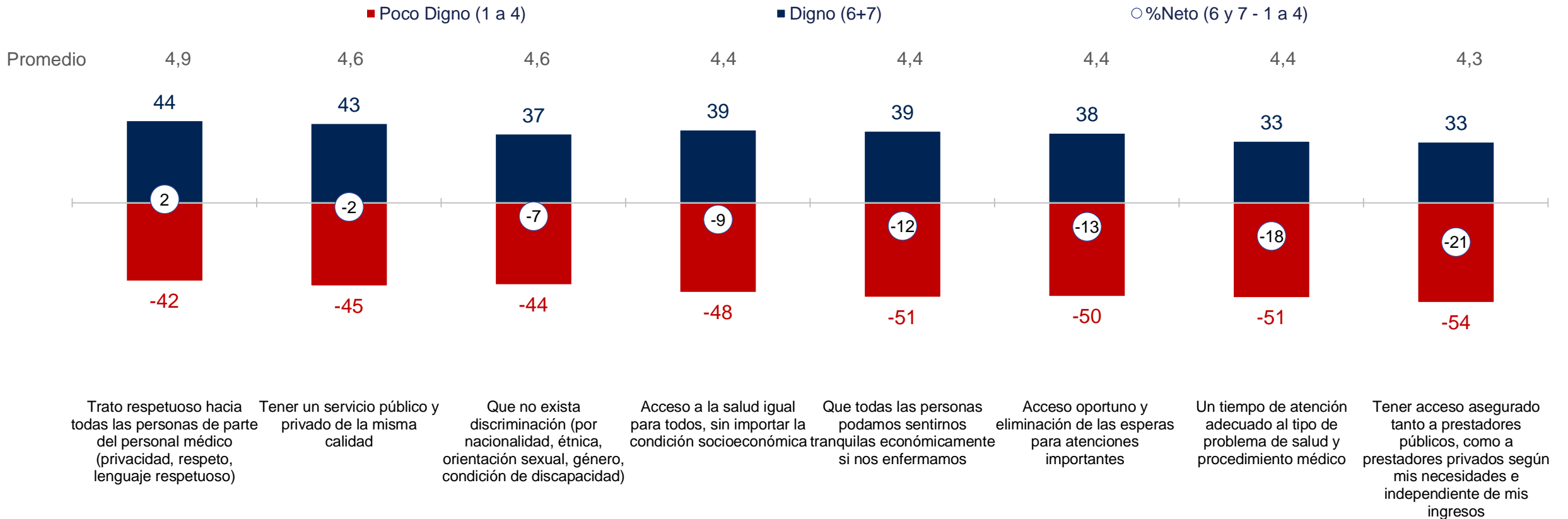
# OTROS ATRIBUTOS



¿Existe algún otro atributo que usted considere importante para una salud digna?  
(B: 1200, total encuestados)

Otro	13,6%
No, ninguno más	19,6%
No sabe, no responde	6,2%

# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SISTEMA EN GENERAL



En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud chileno en general, independiente del sistema que usted usa:  
(B: 1200, total encuestados)

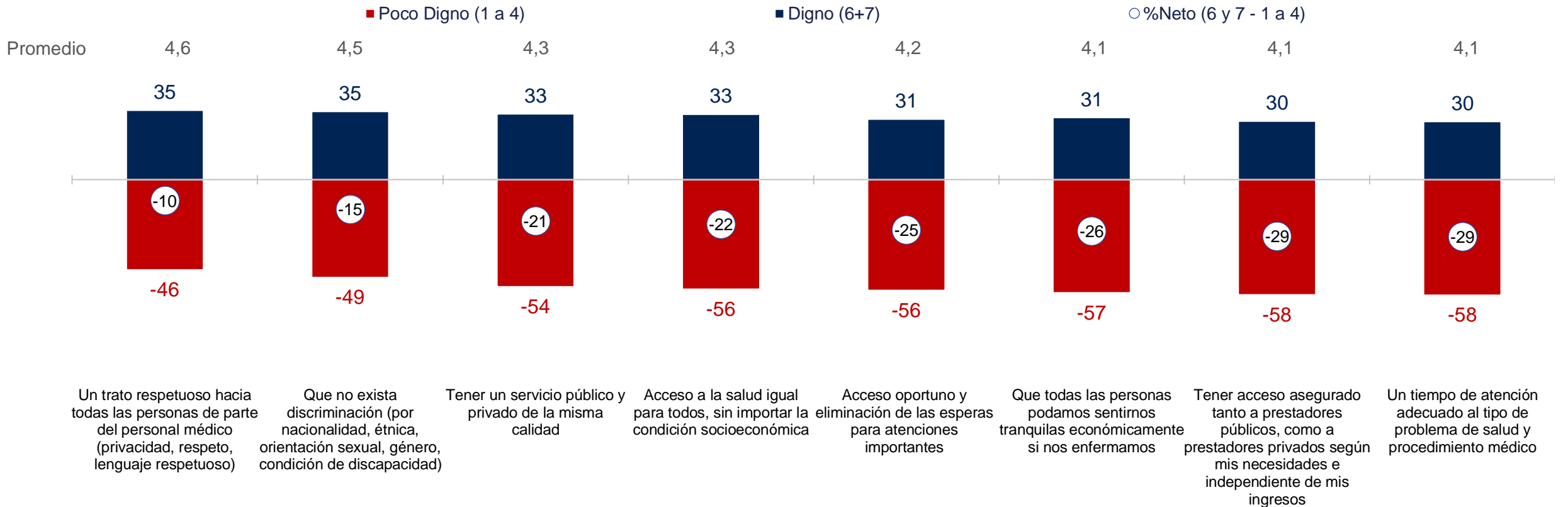
# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SISTEMA EN GENERAL

% 6 y 7

	Total	Sistema de salud			Región			Sexo		Tramo etario			GSE			
		Isapre	Fonasa	Otro o no tiene	Valparaíso	Biobío	RM	Hombre	Mujer	18-40	41-60	61++	ABC1	C2	C3	D
Trato respetuoso hacia todas las personas de parte del personal médico (privacidad, respeto, lenguaje respetuoso)	44%	46%	44%	32%	45%	43%	41%	46%	43%	36%	51%	51%	45%	44%	45%	43%
Tener un servicio público y privado de la misma calidad	43%	46%	41%	47%	44%	43%	38%	45%	40%	35%	50%	47%	45%	44%	45%	37%
Que no exista discriminación (por nacionalidad, étnica, orientación sexual, género, condición de discapacidad)	37%	44%	35%	30%	36%	38%	39%	40%	34%	29%	45%	42%	39%	42%	37%	32%
Acceso a la salud igual para todos, sin importar la condición socioeconómica	39%	43%	39%	30%	39%	41%	39%	40%	38%	31%	47%	44%	39%	41%	39%	37%
Que todas las personas podamos sentirnos tranquilas económicamente si nos enfermamos	39%	47%	36%	32%	38%	40%	38%	39%	38%	32%	43%	45%	41%	42%	39%	34%
Acceso oportuno y eliminación de las esperas para atenciones importantes	37%	44%	35%	30%	36%	38%	39%	40%	34%	29%	45%	42%	39%	42%	37%	32%
Un tiempo de atención adecuado al tipo de problema de salud y procedimiento médico	33%	38%	32%	29%	31%	38%	37%	34%	33%	25%	40%	40%	36%	37%	34%	27%
Tener acceso asegurado tanto a prestadores públicos, como a prestadores privados según mis necesidades e independiente de mis ingresos	33%	41%	30%	27%	32%	36%	34%	34%	31%	22%	41%	42%	37%	35%	35%	26%

En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud chileno en general, independiente del sistema que usted usa:  
(B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SISTEMA PÚBLICO



En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud que más usa su familia (B: 696, total encuestados cuya familia usa sistema público)

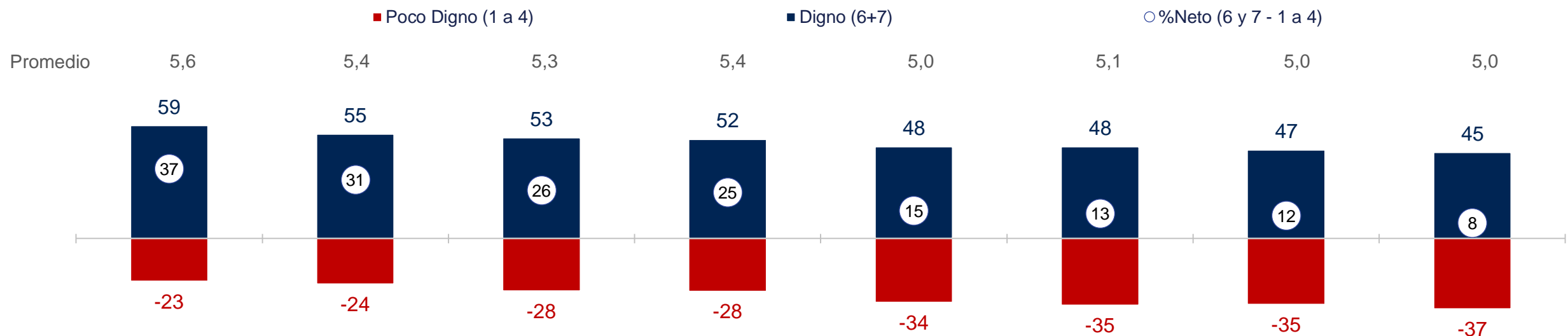


# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SISTEMA PÚBLICO

	Total	Sistema de salud			Región			Sexo		Tramo etario			GSE			
		Isapre	Fonasa	Otro o no tiene	Valparaíso	Biobío	RM	Hombre	Mujer	18-40	41-60	61++	ABC1	C2	C3	D
Un trato respetuoso hacia todas las personas de parte del personal médico (privacidad, respeto, lenguaje respetuoso)	35%	40%	35%	37%	34%	40%	35%	38%	32%	29%	38%	45%	41%	40%	34%	33%
Que no exista discriminación (por nacionalidad, étnica, orientación sexual, género, condición de discapacidad)	35%	45%	33%	39%	34%	38%	34%	38%	31%	29%	40%	40%	49%	37%	33%	31%
Tener un servicio público y privado de la misma calidad	33%	43%	32%	38%	32%	39%	34%	39%	28%	30%	35%	39%	48%	34%	32%	31%
Acceso a la salud igual para todos, sin importar la condición socioeconómica	33%	35%	33%	36%	32%	37%	35%	36%	30%	28%	34%	43%	44%	36%	33%	29%
Acceso oportuno y eliminación de las esperas para atenciones importantes	31%	42%	30%	35%	30%	37%	33%	35%	27%	30%	33%	33%	46%	31%	31%	30%
Que todas las personas podamos sentirnos tranquilas económicamente si nos enfermamos	31%	33%	30%	36%	29%	36%	35%	37%	24%	28%	32%	35%	40%	26%	32%	30%
Tener acceso asegurado tanto a prestadores públicos, como a prestadores privados según mis necesidades e independiente de mis ingresos	30%	36%	28%	46%	29%	33%	29%	32%	27%	24%	34%	35%	38%	27%	33%	26%
Un tiempo de atención adecuado al tipo de problema de salud y procedimiento médico	30%	37%	28%	37%	28%	34%	31%	33%	26%	26%	33%	33%	45%	28%	30%	27%

En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud que más usa su familia  
(B: 696, total encuestados cuya familia usa sistema público)

# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SISTEMA PRIVADO



Un trato respetuoso hacia todas las personas de parte del personal médico (privacidad, respeto, lenguaje respetuoso)

Un tiempo de atención adecuado al tipo de problema de salud y procedimiento médico

Que no exista discriminación (por nacionalidad, étnica, orientación sexual, género, condición de discapacidad)

Acceso oportuno y eliminación de las esperas para atenciones importantes

Tener un servicio público y privado de la misma calidad

Tener acceso asegurado tanto a prestadores públicos, como a prestadores privados según mis necesidades e independiente de mis ingresos

Acceso a la salud igual para todos, sin importar la condición socioeconómica

Que todas las personas podamos sentirnos tranquilas económicamente si nos enfermamos

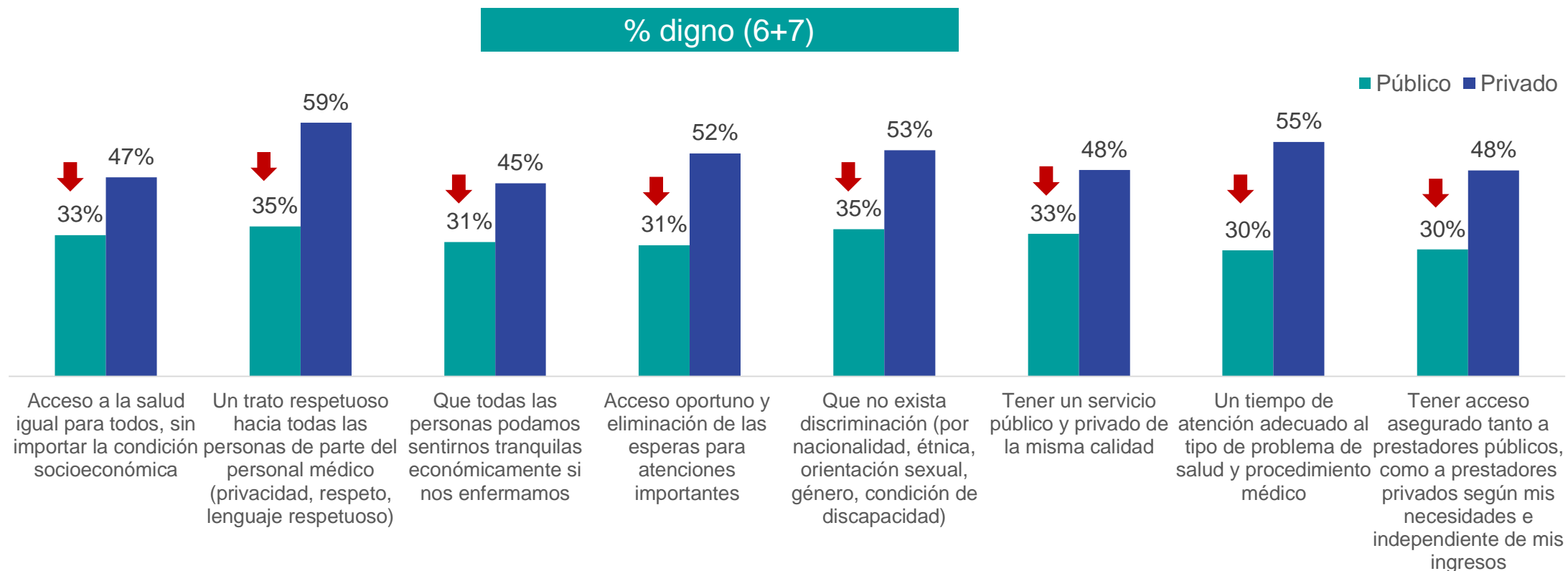
En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud que más usa su familia (B: 488, total encuestados cuya familia usa sistema privado)

# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SISTEMA PRIVADO

	Total	Sistema de salud			Región			Sexo		Tramo etario			GSE			
		Isapre	Fonasa	Otro o no tiene	Valparaíso	Biobío	RM	Hombre	Mujer	18-40	41-60	61++	ABC1	C2	C3	D
Un trato respetuoso hacia todas las personas de parte del personal médico (privacidad, respeto, lenguaje respetuoso)	59%	63%	56%	44%	60%	60%	57%	59%	60%	49%	66%	71%	60%	60%	59%	55%
Un tiempo de atención adecuado al tipo de problema de salud y procedimiento médico	55%	60%	51%	34%	56%	53%	52%	57%	54%	46%	61%	64%	57%	55%	56%	46%
Que no exista discriminación (por nacionalidad, étnica, orientación sexual, género, condición de discapacidad)	53%	55%	51%	54%	54%	54%	46%	56%	50%	45%	60%	59%	50%	56%	61%	37%
Acceso oportuno y eliminación de las esperas para atenciones importantes	52%	54%	51%	39%	53%	51%	50%	57%	49%	45%	59%	57%	53%	49%	57%	48%
Tener un servicio público y privado de la misma calidad	48%	47%	50%	43%	47%	53%	51%	52%	45%	37%	57%	56%	40%	45%	65%	43%
Tener acceso asegurado tanto a prestadores públicos, como a prestadores privados según mis necesidades e independiente de mis ingresos	48%	51%	46%	35%	49%	49%	46%	49%	47%	38%	59%	52%	48%	46%	55%	39%
Acceso a la salud igual para todos, sin importar la condición socioeconómica	47%	48%	45%	57%	47%	47%	45%	49%	45%	37%	53%	57%	43%	48%	54%	36%
Que todas las personas podamos sentirnos tranquilas económicamente si nos enfermamos	45%	48%	43%	35%	45%	48%	44%	49%	42%	37%	54%	49%	44%	40%	55%	43%

En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud que más usa su familia (B: 488, total encuestados cuya familia usa sistema privado)

# EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS - COMPARATIVO



Sistema público (hospitales, consultorios)	4,3	4,6	4,1	4,2	4,5	4,3	4,1	4,1
Sistema privado (clínicas, centros de salud privados)	5,0	5,6	5,0	5,4	5,3	5,0	5,4	5,1

En una escala donde 1 es para nada digno y 7 es muy digno, cómo evaluaría usted los siguientes atributos del sistema de salud que más usa su familia

# ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE DIGNIDAD DEL SISTEMA DE SALUD

Para calcular el Índice, seguimos el siguiente procedimiento:

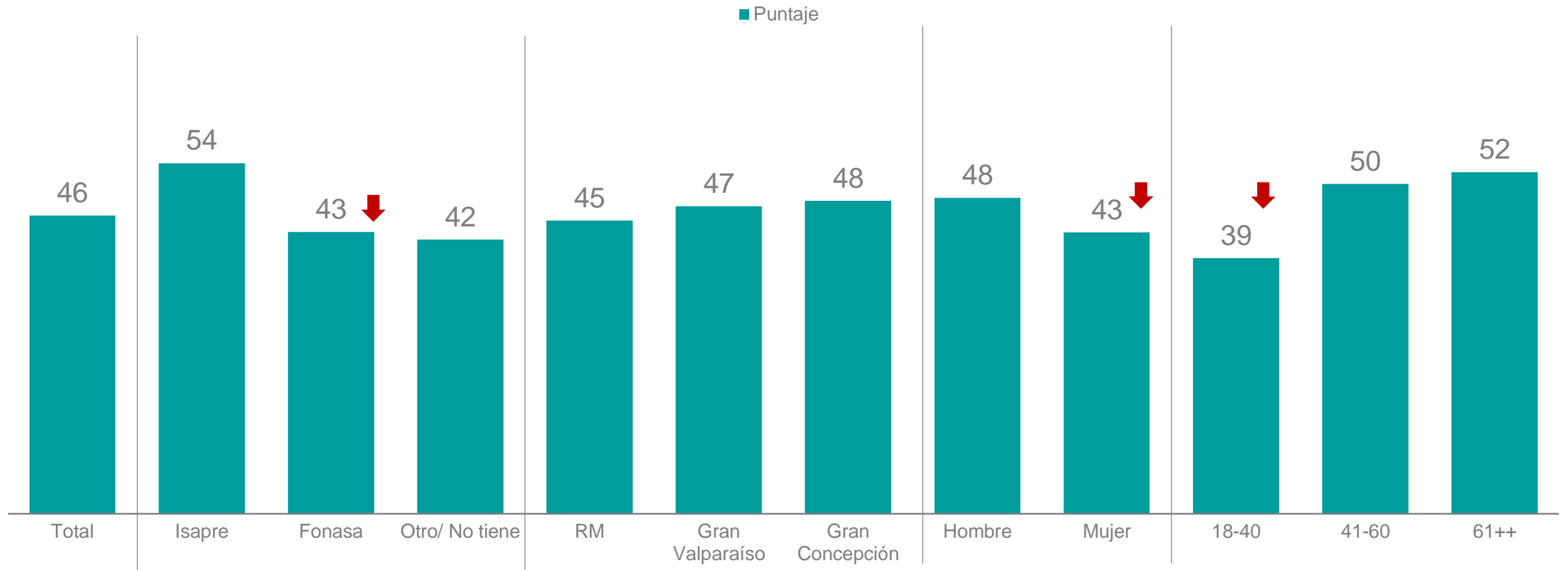
1. Se contabiliza el porcentaje de respuestas “positivas” y “negativas” para cada atributo del sistema en el que se evalúa la percepción de dignidad..

2. Se obtiene un puntaje para cada pregunta con el siguiente procedimiento: Al porcentaje de respuestas positivas se resta el porcentaje de respuestas negativas, y al total se suma el valor 100. Esto, con el fin de evitar números negativos. Esto ocurriría cuando el porcentaje de respuestas negativas es superior al porcentaje de respuestas positivas. Formalmente podemos expresar la fórmula de cálculo para cada pregunta del índice como:

$$X_i = (\text{Porcentaje positivo} - \text{Porcentaje negativo}) + 100$$

3. Luego, se calcula una suma ponderada de los puntajes ( $X_i$ ) para las 16 preguntas del cuestionario, según la importancia asignada por los propios entrevistados a cada atributo, y el resultado se divide por 10. Esta operación permite que el índice varíe entre un mínimo de 0 y un máximo de 100 puntos.

# ÍNDICE DIGNIDAD DEL SISTEMA DE SALUD



**BE  
SURE.  
GO  
FURTHER.**

**GAME CHANGERS**

