

MORI

**BARÓMETRO DE LA SALUD
10 AÑOS DE MONITOREO
2004 - 2013**

25 de Marzo 2014

INTRODUCCIÓN

El Barómetro de la Salud viene desde 2004 monitoreando la opinión de los chilenos respecto de la salud y sus sistemas, con una muestra representativa de chilenos afiliados a Isapres desde 2004 y Fonasa desde 2007 observando la evolución de las actitudes, opiniones, comportamiento y valores de los chilenos respecto de la salud.

En este informe damos cuenta de los principales resultados de una década de datos sobre la salud de los chilenos y sus sistemas con importantes conclusiones.

FICHA TÉCNICA Se aplica una muestra representativa del país cada año a la población de 18 años y más, residente en las ciudades de más de 40.000 habitantes desde la I a la X región del país una muestra probabilística trietápica de 700 entrevistas cara a cara en hogares (400 afiliados a Isapres, 300 afiliados a Fonasa). En el 2013 se aplicó entre el 30 de Agosto y el 14 de Septiembre de 2013. El margen de error es de 4%.

SATISFACCIÓN CON “SU” ISAPRE / FONASA

La satisfacción de los chilenos con “su” Isapre y Fonasa no dice relación con la imagen instalada en la agenda de comunicaciones sobre las Isapres y Fonasa. Estos datos dan cuenta de lo que los chilenos experimentan cuando necesitan atenciones de salud más allá de la evaluación política o ideológica de los sistemas institucionales de salud.

¿Cuán satisfecho diría Ud. que está con...? La satisfacción con “su” Isapre es alta a lo largo de la década entre 2004 y 2013, alcanzado un máximo de 90% en 2010 y un mínimo de 76% en 2005. En 2013 un 88% de los afiliados a Isapres están satisfechos con “su” Isapre.

La satisfacción con Fonasa es igualmente alta, aunque inferior, en 2013 alcanza un 76%. La satisfacción con Fonasa también se diferencia en que disminuye de 82% en 2007¹ a 76% en 2013. Mientras en 2007 hay una brecha de satisfacción de 5 puntos porcentuales entre “su” Isapre y Fonasa, esa diferencia se agranda a 12 puntos porcentuales en 2013.

Tanto el 88% como el 76% de satisfacción de “su” Isapre como de Fonasa respectivamente, son niveles altos de satisfacción para un sistema de salud que no tiene noticias positivas, solo críticas al sistema público por su mal funcionamiento y críticas al sistema privado porque es privado. Es casi como para decir que es poco creíble que exista un dato así, y podría serlo salvo por el hecho de que los datos se recogen año a año y sus resultados con consistentes a lo largo del tiempo. Las encuestas de opinión suelen revelar aspectos ocultos de los comportamientos colectivos, muchas veces contra-intuitivos con la agenda imperante. Este es uno de esos casos, y está lejos de ser el único.

Ellos dan cuenta de otra “película” sobre la salud que tienen los chilenos, más allá de la discusión “política” y parte de la distancia entre la agenda política y la agenda de la gente en su vida diaria. Al final

¹ * El 2007 fue el primer año en que se incorporó una muestra para los afiliados a Isapres en el Barómetro de la Salud.

del día la salud que reciben los chilenos con una Isapre de su elección o con Fonasa produce satisfacción, y no solo negativos como está instalado en la agenda. Ello no es obstáculo para que también existan las críticas como veremos más adelante. La evaluación de la salud es más compleja que una simple dicotomía.



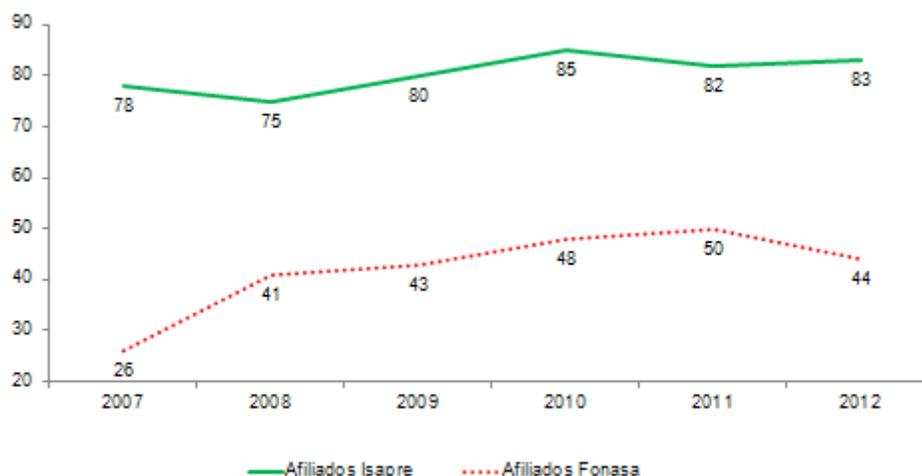
¿DÓNDE ES MEJOR LA CALIDAD DE LA SALUD?

Continuamos con la obvia pregunta ¿Dónde es mejor la calidad de la salud? En 2013 un 83% de los afiliados a Isapres y un 44% de los afiliados a Fonasa dicen que la calidad de la salud es mejor en Isapres. Entre afiliados a Isapres vemos que esta opinión fluctúa entre 75% en 2008 y 85% en 2010, en el período entre 2007 y 2012.² Entre afiliados a Fonasa la percepción de que la calidad de la salud es mejor en Isapres mejora de un 26% en 2007 a un 44% en 2012, es mismo período.

El aumento a lo largo del tiempo y el reconocimiento de casi la mitad de los afiliados de Fonasa a la calidad de la salud de las Isapres muestra que los chilenos evalúan los servicios de salud con otros criterios que la agenda informativa.

² Este es el período en que se ha aplicado esta pregunta.

CALIDAD DE LA SALUD ES MEJOR EN ISAPRES



P. ¿Dónde cree Ud. que la calidad de la salud es mejor? La calidad de la salud es mejor en las Isapres, La calidad de la salud es mejor en Fonasa o La calidad de la salud es igual en Fonasa que en las Isapres.
 * Aquí solo respuestas ISAPRE.
 Barómetro de la Salud N°10: Asociación de Isapres, Noviembre 2013

EVALUACIÓN DE LAS ISAPRES 2004 – 2013 – Una década de evaluación.

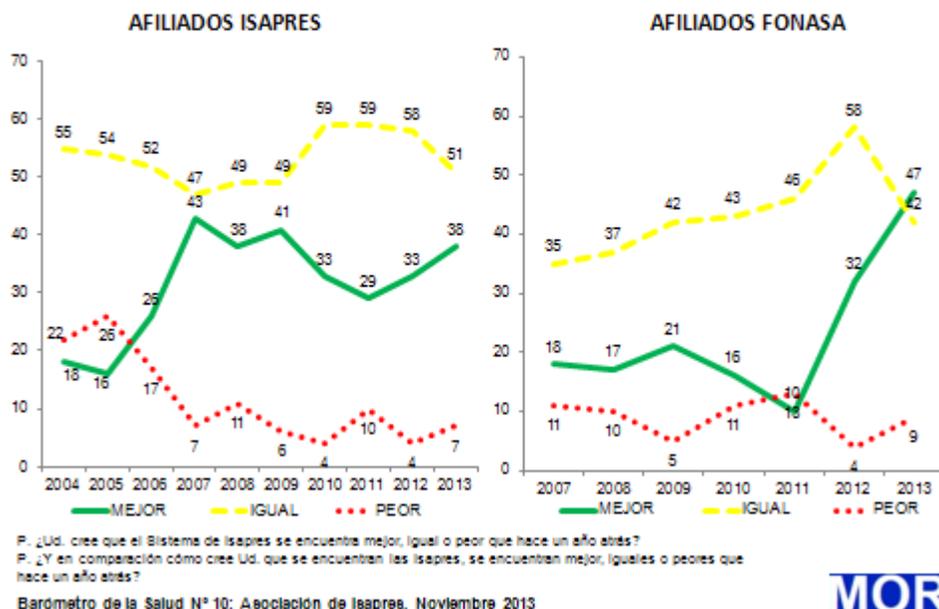
La evaluación del sistema de Isapres por los afiliados de Isapres y Fonasa muestra una mejoría de la imagen de las Isapres en ambos grupos de afiliados.

En efecto la mala evaluación disminuye de 22% en 2004 a 7% entre los afiliados a Isapres y de 11% a 9% entre los afiliados a Fonasa. La buena evaluación (categoría “mejor” que hace un año atrás) aumenta de 13% en 2011 a 47% en 2013 entre los afiliados a Fonasa. Antes había fluctuado entre un máximo de 21% en 2009 y un mínimo de 13% en 2011.

Entre los afiliados de Isapres aumenta de 18% a 38% entre 2004 y 2013 la buena evaluación, con un máximo de 43% en 2007 y un mínimo de 16% en 2005.

Esto es congruente con los datos anteriores donde se veía un creciente reconocimiento de la población a la calidad de la salud de las Isapres.

SISTEMA DE ISAPRES MEJOR, IGUAL O PEOR QUE HACE UN AÑO ATRÁS



LA EVALUACIÓN DE LOS ACTORES DEL SISTEMA DE SALUD 2006 - 2013

A continuación evaluamos los actores institucionales del sistema de salud: Clínicas, Isapres, Fonasa, Hospitales, con una pregunta simple con cuatro alternativas “muy bien, bien, mal y muy mal” que permite la comparación entre ellos.

El actor del sistema de salud mejor evaluado entre los afiliados a Isapres en el período 2006 -2013³ son las Clínicas, con variaciones entre el 71% (2008) al 82% (2010). En 2013 alcanza un 76% “Muy Bien y Bien”.

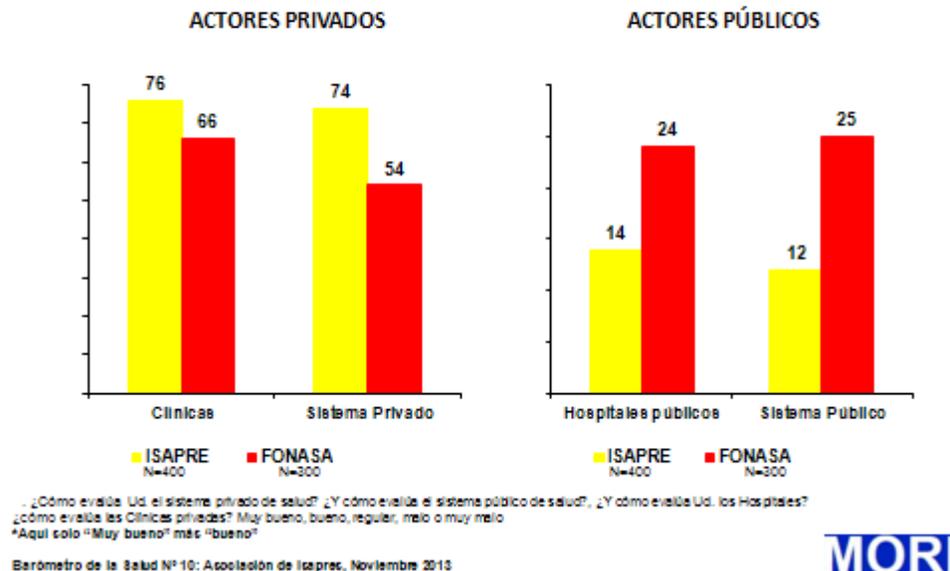
En segundo lugar están las propias Isapres, que alcanzan un mínimo de 58% (2008) alcanzando su punto más alto en 2013 con un 74%.

Entre los afiliados a Isapres los hospitales públicos tienen la peor evaluación: sólo el 14% lo evalúa positivamente en 2013. Su punto más alto de evaluación entre los afiliados a Isapres fue 2006 con un 19%.

Un 25% de los afiliados a Isapres evalúan bien a Fonasa en 2013, con su punto más alto de evaluación en 2007 con un 29%.

³ Período en que se aplican estas preguntas.

EVALUACIÓN ACTORES DEL SISTEMA DE SALUD 2013



CONCLUSIONES

Estos datos dan cuenta de una evaluación de los usuarios que se sienten satisfechos con “su” Isapre y con el Fonasa al cual acceden, al mismo tiempo que evalúan el sistema de manera concreta y consensuada. En otras palabras, los usuarios de Fonasa e Isapres a lo largo de Chile no se “pasan películas” respecto de los servicios de salud a los que tienen acceso.

La agenda informativa refleja sólo una parte de la realidad de los sistemas de salud en las opiniones del establishment, estos datos dan cuenta de la opinión del público en general. Esta visión es más diversa y compleja que la dicotomía de sólo “bueno” y “malo”. El público no ideologiza su acceso, simplemente tiene una demanda de acceso. Los consensos entre los afiliados de ambos sistemas hablan de una racionalidad del ciudadano al mirar la salud que va más allá de la agenda del establishment.

Encontramos los siguientes consensos entre los usuarios de Fonasa e Isapres: En primer lugar, consenso en la evaluación del sistema privado y público de salud; en segundo lugar; consenso en la contribución de las Isapres a la salud del país; en tercer lugar y quizá lo más importante, consenso en que la salud a la que tienen acceso cada cual tiene un grado de satisfacción muy superior al que aparenta ser por la información que sale en la agenda informativa.