

## Claves Para la Reforma de Salud

### Hablan los usuarios a través de la última Encuesta CEP

**CARLA LEHMANN S-B.**

- La salud es un tema que preocupa a los chilenos. Así lo confirman las últimas tres encuestas CEP que sitúan a salud como el segundo problema al que debería dedicarse mayor esfuerzo en solucionar el Gobierno. Un conjunto de preguntas relacionadas con satisfacción, Plan Auge y gestión hospitalaria entregan claves que es necesario considerar a la hora de generar políticas públicas que intenten mejorar el funcionamiento del sistema de salud en Chile.
- El nivel de satisfacción que muestran los usuarios con la última atención de salud recibida puede ser calificado de alto. 6 de cada 10 encuestados se sienten satisfechos (59%). Esta cifra se eleva a 7 de cada 10 entre los usuarios de Isapres (68%) y cae a 56% entre los usuarios de FONASA. También los datos apuntan a que los niveles de satisfacción han crecido en los últimos años, tanto en el sector público como en el privado.
- Un sector salud que muestra estos niveles de satisfacción no puede estar en crisis como comúnmente se quiere creer. Con esto no se quiere sostener que no haya problemas, pero posiblemente éstos están delimitados a ciertas enfermedades y tienen más que ver con el acceso oportuno a la prestación requerida que con la calidad de ésta.
- Los problemas de gestión constituyen la principal causa esgrimida por la opinión pública a la hora de explicar los problemas de la salud pública en Chile. Esta opinión es compartida por usuarios de Isapres y Fonasa, por hombres y mujeres, por todos los tramos de edad, en las áreas urbanas y rurales, en el norte, en el centro y en el sur del país y entre aquellos que se identifican con la derecha y la izquierda.
- El nivel de conocimiento respecto del Plan Auge es bajo. 3 de cada 4 encuestados saben poco o nada del Plan Auge. 1 de cada 4 sabe algo o bastante. Las expectativas positivas respecto de los beneficios del Plan Auge son mayores entre aquellos que saben algo o bastante de él (65% cree que le permitirá acceder a una mejor salud) y menores entre aquellos que saben poco o nada (39% lo cree así).
- Respecto de las fuentes de financiamiento para el Plan Auge, los encuestados prefieren “disminuir otros gastos públicos y destinarlos a salud” (52%) o “mejorar la administración de los hospitales” (49%) antes que aumentar impuestos. Y si se trata de esto último, claramente se prefiere aumentar los impuestos al tabaco, alcohol y petróleo diesel (45%) que traspasar parte de la cotización obligatoria que realizan los afiliados al sistema de Isapres (15%) o aumentar el IVA (10%).
- Dos consideraciones finales de suma importancia. La crítica de la opinión pública a los gremios de la salud es clara y contundente. Un 74% de los encuestados cree que éstos están más preocupados de sus propios intereses que de aquellos de los pacientes. Los chilenos tampoco creen que sea razonable que los médicos y otros funcionarios del sector público de salud recurran a la huelga o paro de actividades para conseguir sus objetivos (6 de cada 10 están en desacuerdo).

**Carla Lehmann Scassi-Buffera.** Economista. Universidad de Chile. Coordinadora de Opinión Pública del Centro de Estudios Públicos.

De acuerdo a las últimas tres encuestas nacionales CEP el tema de la salud en Chile ha ocupado el segundo lugar en menciones cuando se trata de que la opinión pública mencione los problemas a los que debería dedicar mayor esfuerzo en solucionar el Gobierno. Esto y el hecho de que se estuviera discutiendo el Plan Auge determinaron que el CEP realizara, en la última encuesta de julio del 2002, un conjunto de preguntas relacionadas con tres ámbitos de la salud en Chile: satisfacción con las prestaciones, conocimiento y evaluación del Plan Auge y gestión hospitalaria. Los resultados obtenidos no dejan de sorprender. Sorprenden porque se diluyen ciertos mitos y también por la contundencia y coherencia de las respuestas en las diversas materias tratadas. En algunas ocasiones, y en este caso sucedió, la opinión pública parece tener una mirada clara, sin ambigüedades respecto de temas que por su naturaleza y complejidad uno esperaría respuestas más matizadas.

### Satisfacción con las Prestaciones

A pesar de que salud es, según la opinión pública, el segundo problema al que debería dedicar el mayor esfuerzo en solucionar el Gobierno, la satisfacción que muestran los usuarios con la última atención de salud recibida puede ser calificada de alta. En el total de la muestra ésta alcanza a 59%, crece a 68% entre los usuarios de Isapre y cae a 56% entre los usuarios de FONASA.

Hay dos datos más que son interesantes.

La satisfacción es mayor entre los más

**Cuadro 1**

Piense por un momento en la última atención de salud que recibió Ud. o alguno de su familia. En general, ¿Ud. diría que quedó satisfecho o insatisfecho con dicha atención?  
(En porcentaje)

	Total Muestra	Usuarios ISAPRE (19%)	Usuarios FONASA (70%)
En general, satisfecho	59	68	56
En general, insatisfecho	39	30	42
No sabe/No contesta	2	2	2

viejos –aquellos que tienen 55 años y más– (62%) que entre los más jóvenes (18 a 24 años) (53%).

Este resultado, que a primera vista parece contradictorio<sup>1</sup> puede tener una explicación. La pregunta no hace alusión al grado de complejidad de la atención ni tampoco al lugar dónde ocurrió (consultorio u hospital). Sin embargo, es posible que la última atención de una persona mayor haya sido en un consultorio. En invierno, hay programas especialmente dirigidos a la tercera edad como la vacunación contra la influenza. Los jóvenes, en cambio, escasamente requieren de una atención de salud y cuando la reciben, es probable que sea en un hospital. Apparentemente, la atención en los hospitales sería peor que en los consultorios.

Un segundo dato interesante es que la satisfacción con la última atención de salud es mayor en el sur que en el norte del país (62%

<sup>1</sup> Los adultos mayores son el grupo que presenta con mayor frecuencia problemas de salud y a la vez más complejos. Por otro lado, mucho se habla de la incapacidad del sistema, tanto público como privado, de proveer servicios adecuados en las llamadas enfermedades catastróficas o de mayor complejidad.

versus 50%) y en las áreas rurales mayor que en las áreas urbanas (64% versus 58%). Posiblemente, en las áreas rurales la evaluación está más dirigida a la atención en consultorios o postas y en las urbanas más centrada en la atención secundaria de salud (hospitales).

En el año 1994 el CEP dedicó el tema especial de su encuesta a salud<sup>2</sup>. En dicha oportunidad, un 53% del total de encuestados se declaró muy insatisfecho o insatisfecho respecto de su sistema de salud. Sólo un 39% se declaró satisfecho o muy satisfecho. Entre los usuarios de Fonasa sólo un 36% se declaró satisfecho y entre los usuarios de Isapre un 48% se declaró así. Aunque las preguntas no son estrictamente comparables porque la redacción no es la misma, ambas apuntan a niveles de satisfacción con la salud que se recibe. En este sentido, la tendencia es positiva, ya que tanto en el sistema público como privado la satisfacción ha crecido.

En esta misma línea apuntan los resultados del Cuadro 2.

Una primera mayoría (44%) considera que la atención de salud que recibe hoy es igual a aquella que recibía hace 5 años, pero otro 38% considera que es mejor y sólo un 15% considera que es peor. Estas cifras no difieren cuando se las analiza por sistema público y privado de salud.

Pero, ¿cómo se conjugan estas respuestas que muestran a una opinión pública relativamente satisfecha con la salud que está recibiendo con aquellas que muestran que la salud es el

<sup>2</sup> Documento de Trabajo N° 227, enero de 1995.

**Cuadro 2**

Y en relación con 5 años atrás, ¿Ud. diría que la atención de salud que recibe hoy es mejor, igual o peor que la que recibía hace 5 años?

	Total Muestra	Usuarios ISAPRE (19%)	Usuarios FONASA (70%)
Igual	44	47	44
Mejor	38	39	38
Peor	15	12	15
No sabe/No contesta	3	2	3

segundo problema del país de un listado de 15?

En esto puede suceder lo mismo que ocurre con el tema del empleo. El empleo es el principal problema para los chilenos, sin embargo, la mayor parte de la gente no está desempleada. En salud, tal vez, la sensación es que hay problemas, aun cuando se está satisfecho con la propia atención de salud.

Estos hallazgos también ponen de manifiesto un hecho importante: La salud chilena tiene problemas pero no está en crisis<sup>3</sup>. Y estos problemas tienen más que ver con el acceso oportuno a la prestación requerida que con la calidad de ésta.

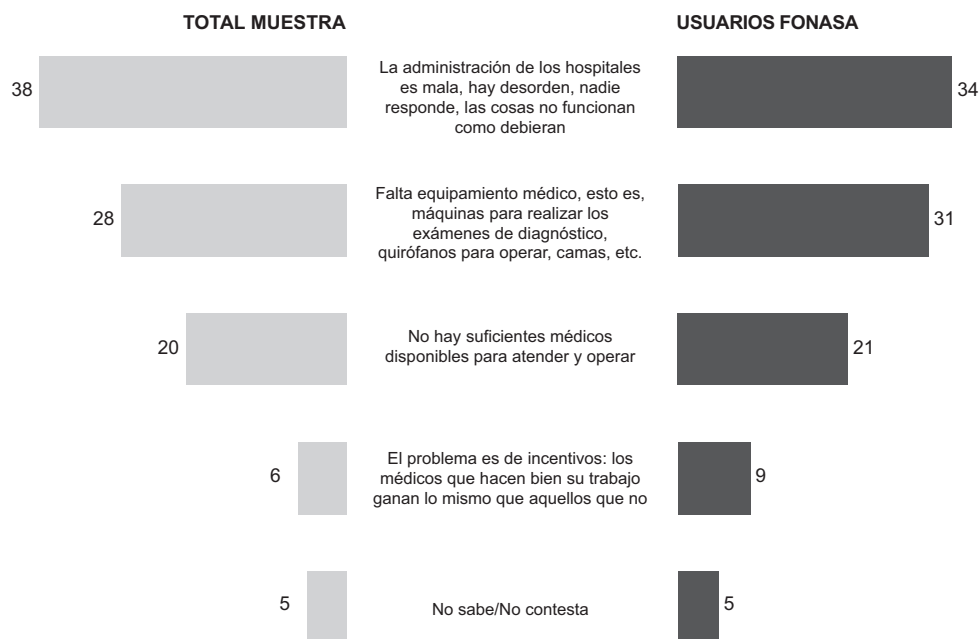
### El Principal Problema es de Gestión

Las dificultades de acceso se relacionan directamente con los problemas de gestión. Y esta es la principal causa esgrimida por la opi-

<sup>3</sup> Si se miran indicadores básicos de salud, Chile no está en una posición desaventajada respecto de otros países latinoamericanos. La mortalidad infantil es la más baja de Sudamérica y la esperanza de vida es la más alta. Es más, en estos indicadores Chile tiene cifras muy similares a aquellas de EE. UU.

**Gráfico 1**

¿Cuál de las siguientes alternativas es, en su opinión, la principal causa de los problemas de salud pública en Chile, es decir, en los hospitales y consultorios?  
(En porcentaje)



nión pública a la hora de explicar los problemas de la salud pública en Chile. (Gráfico 1)

Cuatro de cada 10 encuestados dicen que la principal causa de los problemas de la salud pública se encuentra en que “la administración de los hospitales es mala, hay desorden, nadie responde, las cosas no funcionan como deberían”. Le sigue la falta de equipamiento médico (28%) y la falta de médicos para atender y operar (20%). Entre los usuarios de Fonasa el ordenamiento de las causas no cambia.

Es más, esta opinión es compartida por hombres y mujeres, en todos los tramos de edad, en las áreas urbanas y rurales, en el norte, en el centro y en el sur del país y en todas las tendencias políticas como se observa en el Cuadro 3.

Los mismos resultados se obtienen al considerar otra pregunta. Frente a la afirmación: “En Chile, los hospitales públicos están bien administrados”, una abrumadora mayoría de 72% dice estar en desacuerdo. Si observamos la opinión de aquellos que hacen uso de los hospitales públicos, es decir, de los usuarios Fonasa, observamos que las cifras no cambian (69% en desacuerdo) (Gráfico 2).

Nuevamente, en esto no hay ningún tipo de ambigüedad. Esta opinión cruza a todos los estratos de la muestra; hombres, mujeres, jóvenes y viejos, del sur y del norte, rurales y urbanos, de derecha e izquierda.

**Cuadro 3**

¿Cuál de las siguientes alternativas es en su opinión, la principal causa de los problemas de salud pública en Chile, es decir, en los hospitales y consultorios?  
(Por posición política) (En porcentaje)

	Derecha	Centro	Izquierda	Indep.+Ninguno
La administración de los hospitales es mala, hay desorden, nadie responde, las cosas no funcionan como debieran	38	39	35	39
Falta equipamiento médico, esto es, máquinas para realizar los exámenes de diagnóstico, quirófanos para operar, camas, etc.	27	32	30	27
No hay suficientes médicos disponibles para atender y operar	21	16	20	20
El problema es de incentivos: los médicos que hacen bien su trabajo ganan lo mismo que aquellos que no	11	11	11	8
No sabe/No contesta	3	2	4	6

**El Plan Auge**

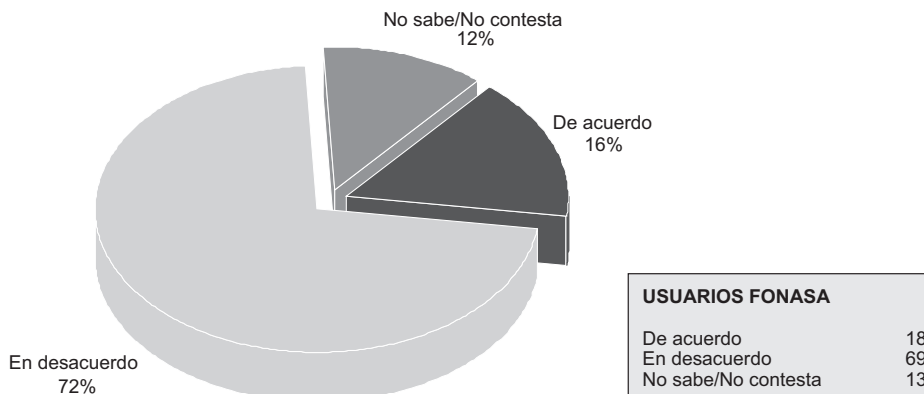
Al parecer, poco ha servido la cobertura mediática que ha tenido el Plan Auge. El nivel de conocimiento que tiene la opinión pública es bastante bajo, como se observa a partir del Gráfico 3. Prácticamente, la mitad de los encuestados no sabe nada respecto del Plan Auge, un 25% sabe poco, un 22% sabe algo y sólo un 4% sabe bastante. (Gráfico 3)

Casi 5 de cada 10 encuestados creen que el Plan Auge, de concretarse, les permitirá acceder a una mejor salud, 2 de cada 10 no lo creen así y 3 de cada 10 no saben o no contestan.

Las expectativas positivas respecto de los beneficios del Plan Auge crecen entre aquellos que saben algo o bastante de él (65%) y caen entre aquellos que saben poco o nada (39%). Entre usuarios Fonasa e Isapre no hay diferen-

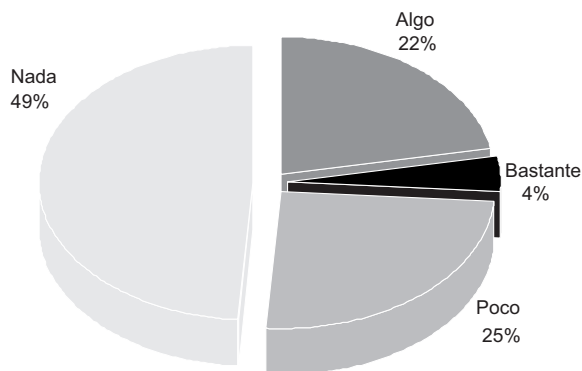
**Gráfico 2**

¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?  
"En Chile, los hospitales públicos están bien administrados"  
(En porcentaje)



**Gráfico 3**

¿Cuánto sabe Ud. respecto del Plan Auge?  
(En porcentaje)



cias y las cifras tienden a parecerse a aquellas del total de la muestra. (Cuadro 4)

Sin embargo, 2 de cada 3 encuestados creen que el Plan Auge no solucionará los problemas de la salud pública en Chile si no se hace un esfuerzo por mejorar la administración de hospitales y consultorios. Esta opinión es compartida con la misma intensidad entre de los usuarios de FONASA y cruza todos los estratos, esto es, hombres, mujeres, jóvenes y viejos, NSE alto y bajo, derecha e izquierda. (Gráfico 4)

Respecto de las fuentes de financiamiento para el Plan Auge, los encuestados prefieren “disminuir otros gastos públicos y destinarlos a

salud” (52%) o “mejorar la administración de los hospitales” (49%) antes que aumentar impuestos. Y si se trata de esto último, claramente se prefiere aumentar los impuestos al tabaco, alcohol y petróleo diesel (45%) que traspasar parte de la cotización obligatoria que realizan los afiliados al sistema de Isapres (15%) o aumentar el IVA (10%). (Gráfico 5)

La posibilidad de traspasar parte de la cotización obligatoria que se realiza a las Isapres y aumentar el IVA son las dos alternativas menos deseadas por todas las posiciones políticas; derecha, centro, izquierda y ninguna de ellas. (Cuadro 5)

### Los Gremios de la Salud, las Huelgas y la Demanda por Eficiencia

La crítica de la opinión pública a los gremios de la salud es clara y contundente. Un 74% de los encuestados cree que éstos están más preocupados de sus propios intereses que de aquellos de los pacientes. Estas cifras son exactamente las mismas entre los usuarios de Fonasa. (Gráfico 6)

Y el grado de acuerdo, más o menos ele-

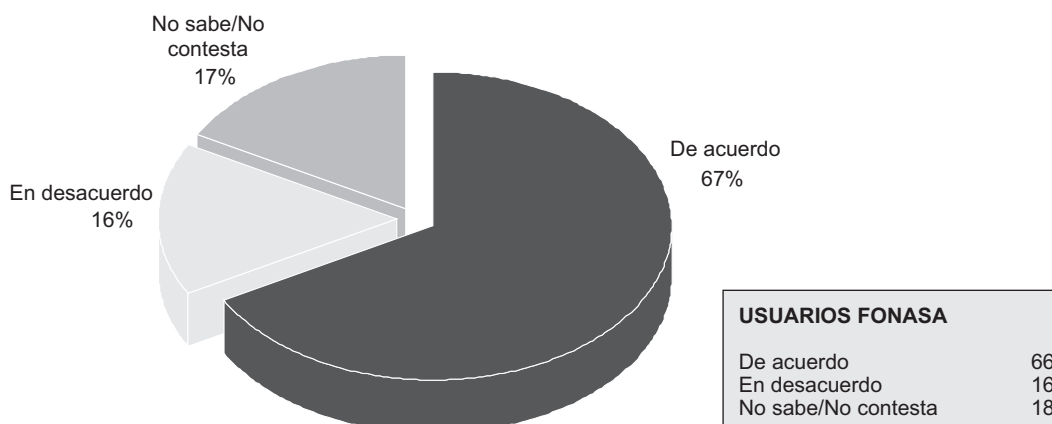
**Cuadro 4**

En general, ¿Ud. cree que el Plan Auge de concretarse, le permitirá acceder a una mejor salud?  
(En porcentaje)

	Total	Sabe algo o bastante del Plan Auge (26%)	Sabe poco o nada del Plan Auge (74%)	Usuarios Isapre (19%)	Usuarios Fonasa (70%)
Sí	46	65	39	49	45
No	21	28	19	26	20
No sabe/No contesta	33	7	42	25	35

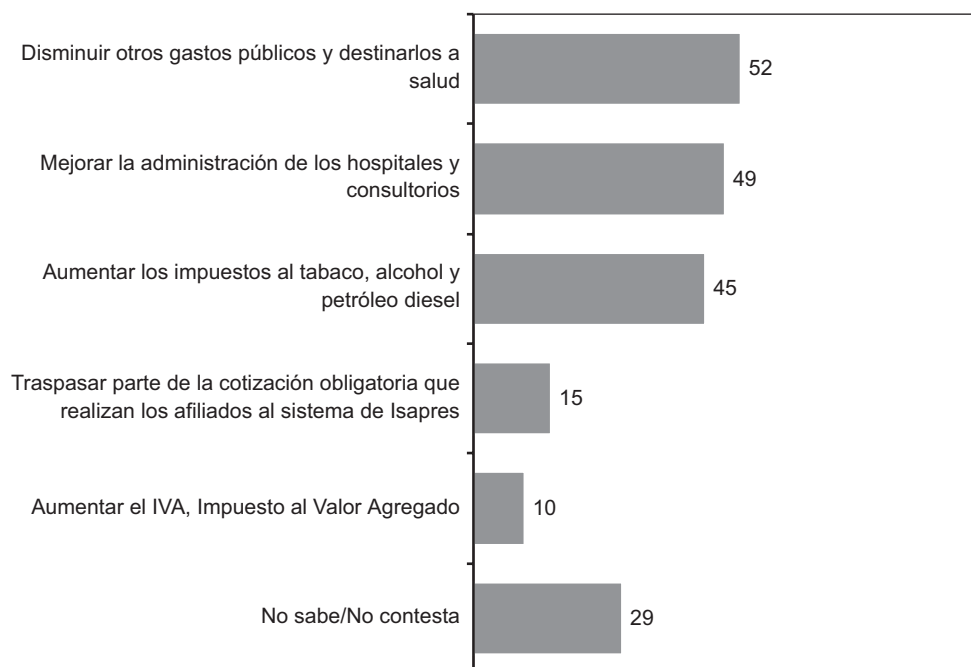
**Gráfico 4**

¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?  
 “El Plan Auge no solucionará los problemas de la salud pública en Chile si no se hace un esfuerzo por mejorar la administración de los hospitales y consultorios”  
 (En porcentaje)



**Gráfico 5**

Para llevar a cabo el Plan Auge se requieren mayores recursos. ¿Cuál de los cinco mecanismos de financiamiento que aparecen en esta tarjeta considera Ud. que es el más adecuado para financiar el Plan Auge? ¿Y cuál sería el segundo más adecuado?  
 (En porcentaje)



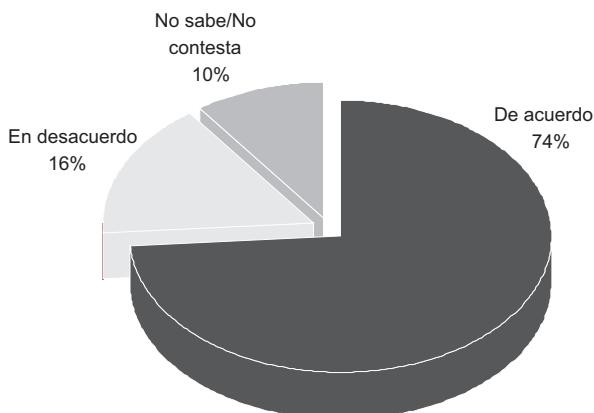
**Cuadro 5**

Para llevar a cabo el Plan Auge se requieren mayores recursos.  
¿Cuál de los cinco mecanismos de financiamiento que aparecen en esta tarjeta considera Ud. que es el más adecuado para financiar el Plan Auge? ¿Y cuál sería el segundo más adecuado?  
(Por posición política) (En porcentaje)

	Derecha	Centro	Izquierda	Indep.+Ninguno
Disminuir otros gastos públicos y destinarlos a salud	61	55	51	46
Mejorar la administración de los hospitales y consultorios	57	52	49	44
Aumentar los impuestos al tabaco, alcohol y petróleo diesel	38	52	53	46
Traspasar parte de la cotización obligatoria que realizan los afiliados al sistema de Isapres	14	14	20	14
Aumentar el IVA, Impuesto al Valor Agregado	9	11	9	11
No sabe/No contesta	21	16	18	39

**Gráfico 6**

¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? "En Chile los gremios de la salud están más preocupados de sus propios intereses que de los intereses de los pacientes"  
(En porcentaje)

**USUARIOS FONASA**

De acuerdo	74
En desacuerdo	16
No sabe/No contesta	10

vado (con un mínimo de 64% de acuerdo entre los que tienen entre 0 y 3 años de educación y un máximo de 84% entre aquellos que habitan en el norte del país) se mantiene en todos los estratos considerados (sexo, edad, NSE, lugar y Educación) y en todas las posiciones políticas como se observa en el Cuadro 6.

La opinión pública tampoco cree que sea razonable que los médicos y otros funcionarios del sector público de salud recurran a la huelga

**Cuadro 6**

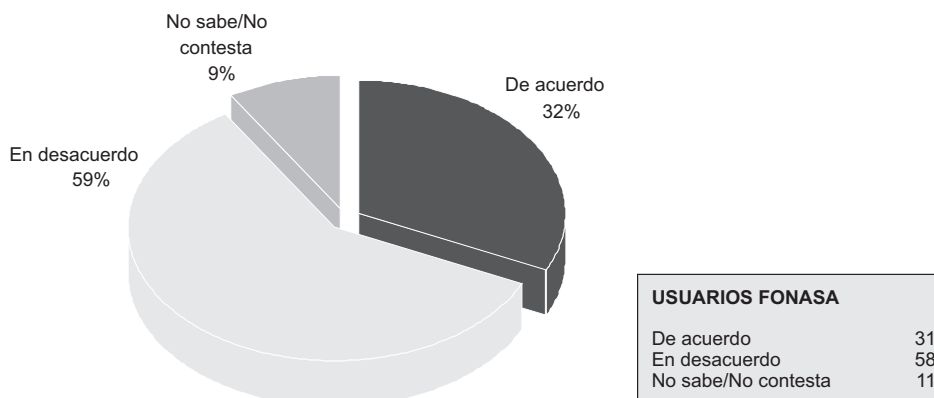
¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? "En Chile los gremios de la salud están más preocupados de sus propios intereses que de los intereses de los pacientes"  
(Por posición política) (En porcentaje)

	Derecha	Centro	Izquierda	Indep.+ Ninguno
De acuerdo	77	82	79	67
En desacuerdo	19	14	17	18
No sabe/No contesta	4	4	4	15



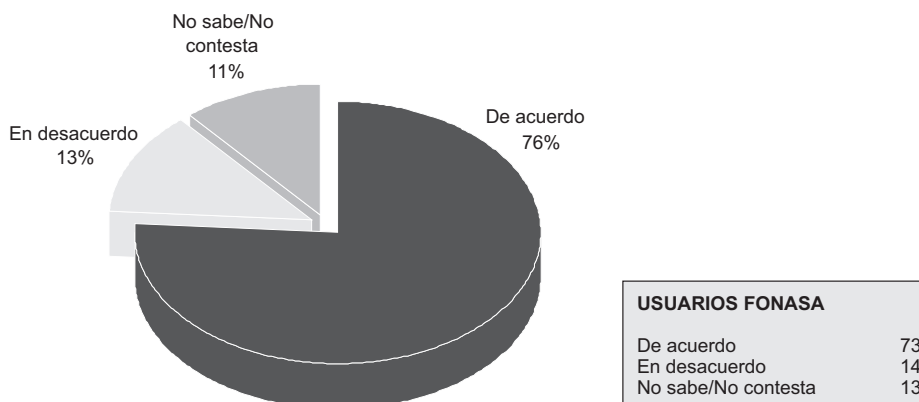
**Gráfico 7**

¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?  
 “Es razonable que los médicos y otros funcionarios del sector público de salud recurran a la huelga o paro de actividades para conseguir sus objetivos”  
 (En porcentaje)



**Gráfico 8**

¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? “En el sector público de salud, los funcionarios, los auxiliares, las enfermeras y los médicos deberían ganar de acuerdo a su productividad y eficiencia al igual que en el sector privado”  
 (En porcentaje)



o paro de actividades para conseguir sus objetivos (6 de cada 10 están en desacuerdo). Las cifras son muy similares entre los usuarios de Fonasa, como se observa en el Gráfico 7.

En todos los estratos y posiciones políticas el grado de desacuerdo con esta afirmación

es mayor que el nivel de acuerdo (con un máximo de desacuerdo de 72% entre los que viven en el norte del país y un mínimo de desacuerdo de 47% entre los menos educados).

Para terminar, una amplia mayoría (76%) cree que en el sector público de salud, los fun-

cionarios, los auxiliares, las enfermeras y los médicos deberían ganar de acuerdo a su productividad y eficiencia al igual que en el sector privado. El nivel de acuerdo con esta afirmación es similar entre los usuarios de Fonasa. (Gráfico 8)

La demanda por una mayor eficiencia en el uso de los recursos cruza todos los estratos con niveles de acuerdo que van desde 62% entre los menos educados a 86% en el NSE alto. Entre aquellos que se identifican con la izquierda y centro izquierda el nivel de acuerdo alcanza a 84%.

**Cuadro 7**

¿Está Ud., en general, de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? "Es razonable que los médicos y otros funcionarios del sector público de salud recurran a la huelga o paro de actividades para conseguir sus objetivos"  
(Por posición política) (En porcentaje)

	Derecha	Centro	Izquierda	Indep.+ Ninguno
De acuerdo	32	37	36	28
En desacuerdo	62	59	61	57
No sabe/ No contesta	6	4	3	15



# Sumario

Nº 86 Otoño 2002

CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS  
Monseñor Sótero Sanz 175,  
Fono 231 5324

# ESTUDIOS PÚBLICOS

[www.cepchile.cl](http://www.cepchile.cl)

El gran bailongo	<i>Carlos Franz</i>
Peligro en el SIES	<i>Arturo Fontaine T.</i>
La brecha en la enseñanza	<i>James W. Stigler y James Hiebert</i>
Regulación por empresa eficiente	<i>Álvaro Bustos y Alexander Galetovic</i>
Debates sobre cuotas individuales transferibles: ¿“Privatizando” el mar? ¿Subsidios? o ¿Muerte anunciada de la pesca extractiva en Chile?	<i>Julio Peña Torres</i>
Nulidad y divorcio en el proyecto de nueva Ley de Matrimonio Civil	<i>Mauricio Tapia</i>
Libertad y verdad en Foucault	<i>Charles Taylor</i>
Ciencia del derecho	<i>Jorge Streeter</i>
Liderazgo empresarial en época de crisis	<i>Ricardo Capponi</i>
¿Qué hacer con el dinero?	<i>Martín Hopenhayn</i>
Ovación por Miller	<i>Mario Valdovinos</i>
Panorama de Narrativas	<i>Jorge Herralde</i>
DOCUMENTOS	
El profesor Iriarte	<i>Alfredo Bryce Echenique</i>
El Inca Garcilaso, un indio antártico (1539-1616)	<i>Marta Blanco</i>

**SUSCRIPCIONES: Anual \$ 9.000 • Bianaual \$ 13.500 • Estudiantes \$ 5.000**