

## EL SISTEMA DE SALUD CHILENO Un problema pendiente

- A pesar del fuerte aumento en el presupuesto del sector salud público, la nota que recibe el manejo del Gobierno en este sector es la más baja de los últimos cuatro años. Más de un 50% de la población se declara insatisfecha con los servicios de salud que tiene disponibles.
- En general, el trato recibido en la atención de salud se considera bueno, siendo los médicos los mejor evaluados. La atención en establecimientos públicos es, al parecer, inferior a la recibida en forma particular.
- 65 de cada cien entrevistados opinan que los servicios de salud disponibles se han mantenido igual o han empeorado en los últimos cinco años.
- Un 55% de los chilenos no percibe el aumento del aporte financiero entregado por este gobierno al sector salud y piensan que éste ha disminuido o se ha mantenido.
- Alrededor de un 70% opina que la atención en consultorios públicos se ha mantenido igual o ha empeorado en el último año.
- Los mayores problemas del sector son la falta de equipamiento médico, el deterioro de la infraestructura y las bajas remuneraciones de los funcionarios.
- Sólo un 34% de la población siente que su plan de previsión en salud le da una cobertura razonable; el resto siente que ésta es insuficiente o nula. Sin considerar a los que declaran no tener previsión, los beneficiarios de Fonasa son los que se sienten más descubiertos.
- Las razones más importantes para no afiliarse a una Isapre son: preferir el sistema de Fonasa (30%) y falta de información (24%).
- A igual costo de alternativas previsionales, el 44% prefiere las Isapres y 46% Fonasa. En Fonasa las preferencias se inclinan a la modalidad libre elección.
- Casi un 60% de los encuestados se declara en contra de las huelgas de funcionarios de este sector.

## Consideraciones generales

1 El presente estudio se basa en la encuesta CEP-Adimark realizada en los meses de junio y julio de 1993.

2 El universo para este estudio fue de 1.783 personas, mayores de 18 años, residentes en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Valparaíso, Viña del Mar, Talca, Concepción, Talcahuano, Valdivia, Temuco, Osorno, Gran Santiago y Rancagua. Esta muestra representa un 55% de población total del país.

El margen de error se estima en alrededor de un 3%. El método de muestreo es aleatorio y probabilístico en cada una de sus etapas.

3 Por razones de espacio sólo se ha analizado parte de la información sobre el tema salud contenido en la encuesta. Para un análisis más detallado, véase *Documento de Trabajo* N° 200 del Centro de Estudios Públicos.

## Descripción y evaluación del sistema de salud chileno

4 Del total de encuestados un 41,3% dice pertenecer a Fonasa; 26,8% al sistema de Isapres; 5,2% a otros sistemas como los de las FF.AA. y un 23,6% declara no tener sistema previsional de salud.

El estrato alto se concentra principalmente en las Isapres, mientras los estratos bajo y medio declaran pertenecer a Fonasa o no tener sistema previsional.

5 Los sistemas de salud en el mundo se enfrentan a constantes críticas. En Chile es un tema primordial de preocupación. De acuerdo a la encuesta CEP, casi un 50% de la población piensa que este es un problema al que el Gobierno debía dedicar un mayor esfuerzo en solucionar.

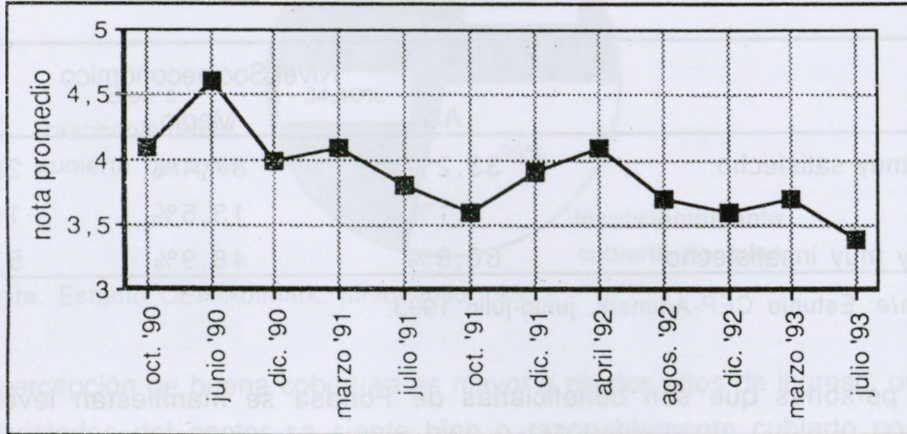
6 El presupuesto del sector salud público creció en aproximadamente un 50% real entre 1989 y 1993 y el aumento previsto para el año 1993 con respecto al año 1992 es de aproximadamente un 9%. Sin embargo este mayor gasto no parece reflejarse en mayor satisfacción para el usuario. La nota promedio que reciben los servicios de salud disponibles es 4,1. Los beneficiarios de otros sistemas, como los de las FF.AA. y los de las Isapres, tienden a dar una evaluación más positiva ( 4,8 y 4,6, respectivamente). En la encuesta CEP-Adimark de septiembre-octubre de 1989 la nota promedio fue 3,8, por lo que se percibe una leve mejoría en la evaluación general. Sin embargo, es importante mencionar que la encuesta del año 1989 fue nacional y, por lo tanto, incluía a sectores rurales no abarcados por la presente encuesta.



7 Las personas parecen ser más críticas respecto de la labor del Gobierno en el sector salud que respecto de los servicios disponibles. La nota promedio que recibe el manejo del Gobierno en esta área es 3,4, la más baja evaluación de los últimos cuatro años.

GRAFICO N° 1

¿Cómo calificaría usted la labor del Gobierno en salud?



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

8 El siguiente gráfico muestra el grado de satisfacción de la población con los servicios de salud que tiene disponibles:

GRAFICO N° 2

¿Cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con respecto a su sistema de salud?



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

9 Es importante señalar que el mayor grado de insatisfacción se encuentra paradójicamente en el sector de mayores ingresos, donde más de un 60% de los encuestados declara estar insatisfecho y un 33% satisfecho con su sistema de salud.

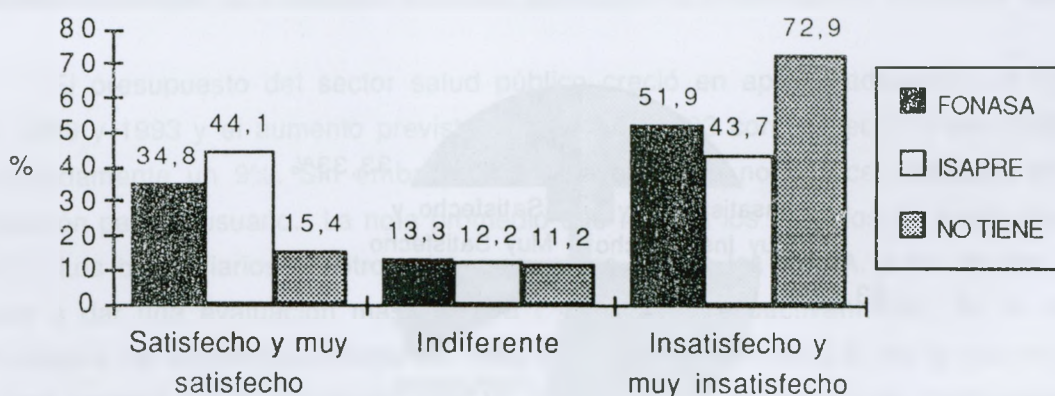
CUADRO N° 1  
Niveles de satisfacción con respecto a sistema de salud  
(según NSE)

	Nivel Socioeconómico		
	Alto	Medio	Bajo
Satisfecho y muy satisfecho	33,2%	37,4%	28,8%
Indiferente	6,1%	13,5%	13,8%
Insatisfecho y muy insatisfecho	60,6%	48,9%	57,3%

Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

10 Las personas que son beneficiarias de Fonasa se manifiestan levemente más insatisfechas que las que pertenecen a las Isapres. Aunque, como era de esperar, las personas más insatisfechas son las que declaran no tener sistema previsional de salud. El mayor grado de satisfacción se encuentra en las personas que cuentan con sistemas previsionales distintos de Fonasa e Isapres. (Gráfico N° 3)

GRAFICO N° 3  
Grado de satisfacción o insatisfacción  
(según sistema previsional)



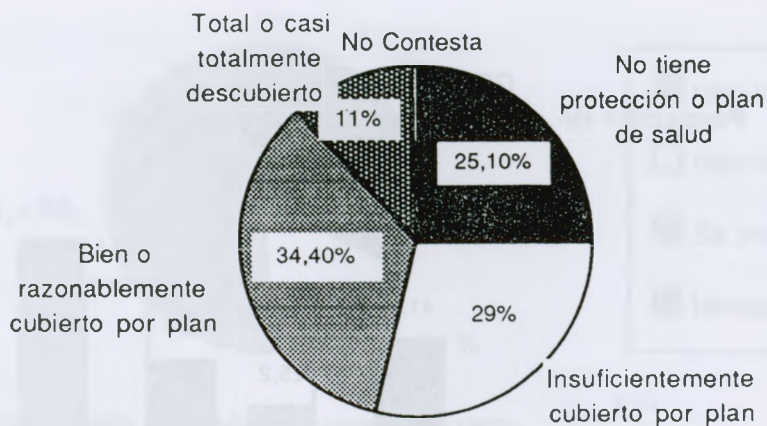
Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

11 Por otra parte, se intentó medir qué tan cubiertas se sentían las personas por sus sistemas previsionales; sólo un 34,4 % declaró sentirse bien o razonablemente cubierto.



GRAFICO Nº 4

## Percepción de la cobertura de sistema de salud



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio- julio 1993

1 2 La percepción de buena cobertura es mayor a niveles altos de ingreso, donde un 48% de los entrevistados del sector se siente bien o razonablemente cubierto por su sistema previsional. A niveles de ingreso medio y bajo la percepción de buena cobertura cae a 38% y 27%, respectivamente. Sin embargo, una proporción alta de quienes pertenecen al sector de altos ingresos parece ser más exigente y crítica con el sistema: casi un 50% de ellos declara sentirse insuficientemente cubierto o totalmente descubierto por su sistema previsional de salud.

CUADRON Nº 2

## Percepción de cobertura previsional de salud

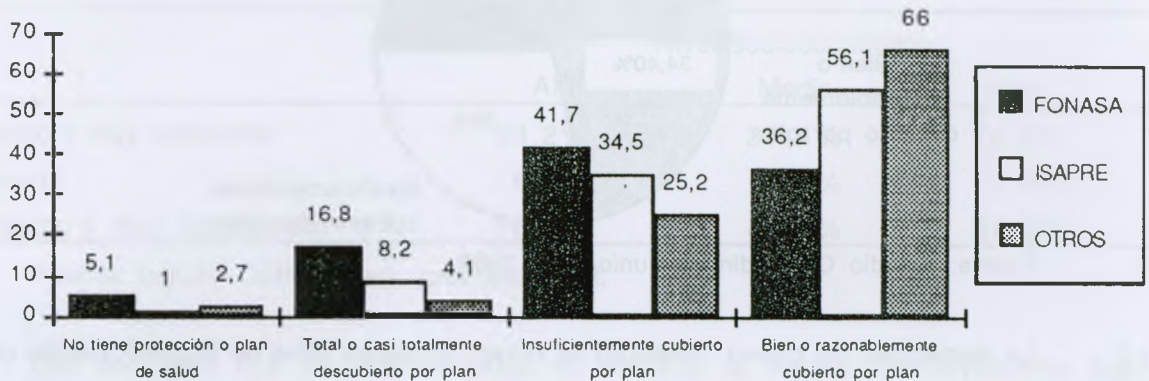
	Nivel Socioeconómico		
	Alto	Medio	Bajo
Se siente bien o razonablemente cubierto	47,9%	38,1%	27,2%
Se siente insuficientemente cubierto	39,8%	29,0%	26,6%
Se siente casi o totalmente descubierto	7,5%	10,0%	12,9%
No tiene protección de salud	4,8%	22,5%	32,7%

Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

1 3 De acuerdo a la división por edades de la muestra, los que se sienten más marginales al sistema son los jóvenes, ya que más de un tercio de ellos declara no tener ninguna protección o plan de salud.

14 Es interesante, además, analizar la percepción de cobertura de acuerdo a las diferencias en sistema previsional. Se observa que, sin considerar a los que dicen no tener sistema previsional, los beneficiarios de Fonasa son los que se sienten más descubiertos por su plan de salud.

GRAFICO N° 5  
Percepción de cobertura por sistema previsional



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

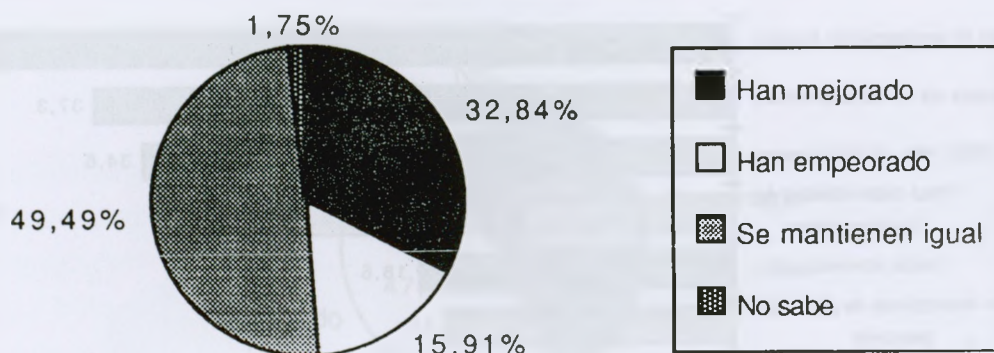
15 De los adscritos a Fonasa poco más de un tercio (36,2%) se siente bien o razonablemente cubierto por su sistema previsional; 21,9% dice no tener o estar casi totalmente descubierto por su plan de salud, y 41,7% se siente insuficientemente cubierto. En el caso de los beneficiarios de las Isapres la percepción de cobertura razonable se eleva a 56% de ellos, mientras un 34,5% percibe cobertura insuficiente. Los que se declaran más satisfechos con la cobertura de su sistema previsional son los beneficiarios de otros sistemas (FF.AA. y otros).

16 En septiembre de 1988 casi un 55% de los entrevistados declaró que pensaba que un gobierno de oposición manejaría mejor el mejoramiento de hospitales, consultorios y postas que el gobierno del momento.<sup>1</sup> Pensando en estas respuestas se intentó ver en qué medida se habían cumplido estas expectativas a través de preguntar si los servicios disponibles habían mejorado o no en los últimos 5 años.

<sup>1</sup> La pregunta de esa encuesta pedía, para una serie de tareas de las que se preocupa el Gobierno, decir si la oposición o el gobierno de Augusto Pinochet lo manejaría mejor.

GRAFICO Nº 6

Pensando en los servicios de salud disponibles para usted,  
en los últimos 5 años usted cree que estos han:



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

17 En este sentido los sectores de altos y bajos ingresos son los más críticos: en el sector de altos ingresos casi un 70% opina que estos han empeorado o mantenido igual, mientras un 67% de los de bajos recursos opina de esta manera.

CUADRO Nº 3

Estado de los servicios de salud disponibles en comparación con la situación hace 5 años

	Nivel Socioeconómico			Area		
	Alto	Medio	Bajo	Norte	Centro	Sur
Han mejorado	23,6%	35,5%	31,8%	35,2%	33,4%	29,6%
Han empeorado	8,7%	16,4%	16,9%	14,0%	17,0%	12,2%
Se mantienen igual	61,1%	46,6%	50,2%	48,8%	47,7%	57,8%

Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

18 Las opiniones a este respecto son muy semejantes entre los que pertenecen a Isapres y los beneficiarios de Fonasa. En ambos casos cerca de un 35% cree que éstos han mejorado. Donde sí se producen leves diferencias es entre quienes han recibido atención médica en el último año y los que no lo han hecho; estos últimos parecen ser más negativos.

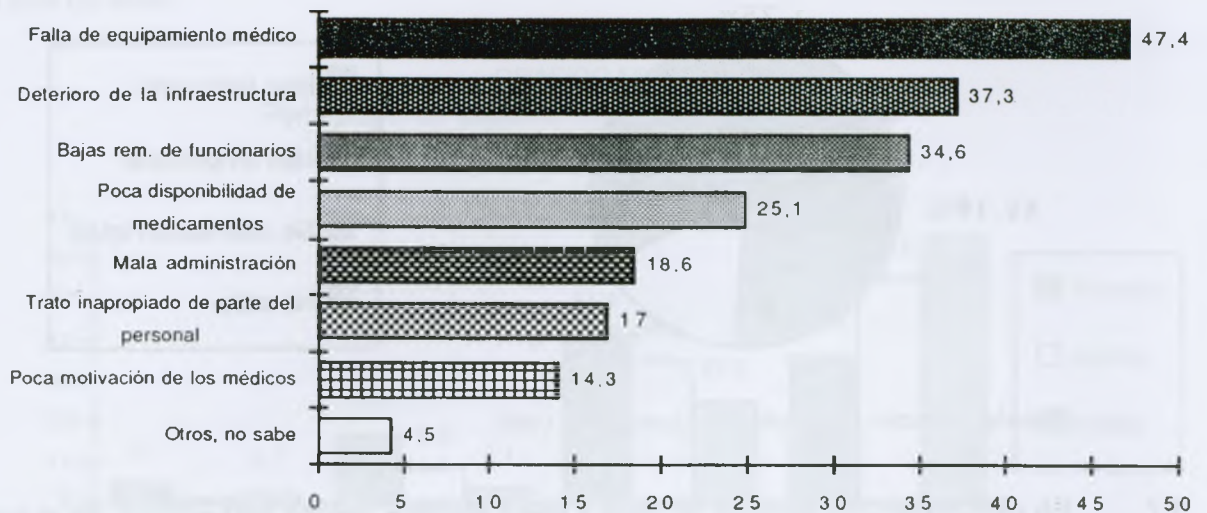
19 Según los encuestados, los mayores problemas del sector salud público en Chile son la falta de equipamiento médico, seguida del deterioro en la infraestructura, las bajas remuneraciones de los funcionarios y la poca disponibilidad de medicamentos.



GRAFICO N° 7

¿Cuál es el mayor problema del sector de salud público en Chile?

(Total menciones: suma 1ª y 2ª menciones)



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

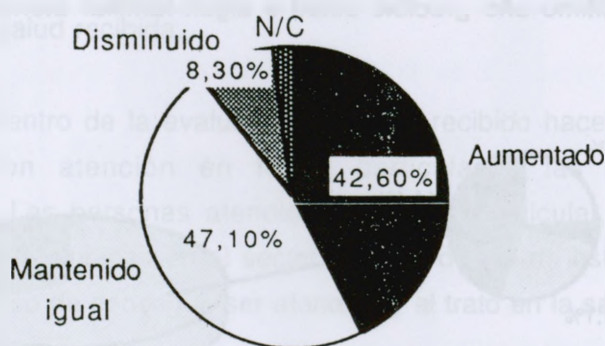
20 Los sectores de más escasos recursos son los que más perciben la falta de equipamiento como el principal problema, mientras los del estrato alto piensan que el mayor problema es el deterioro de la infraestructura. Consecuentemente con lo anterior, la mayoría de los beneficiarios de Fonasa piensa que el mayor problema es la falta de equipamiento, mientras los de Isapres se inclinan por el deterioro de la infraestructura. No existen diferencias significativas entre las opiniones de los que han recibido atención y los que no lo han hecho.

21 Como se mencionó anteriormente, el aumento del presupuesto público asignado a este sector ha sido considerable; sin embargo éste no se ha traducido en visibles mejoras a los usuarios. Más de un 50% de los encuestados piensa que el aporte financiero dado por el Gobierno al sector salud se ha mantenido igual o ha disminuido; sólo un 42,6% percibe el aumento en el presupuesto.



GRAFICO N° 8

En relación al aporte financiero que el Gobierno ha dado al sector salud, usted diría que éste ha:



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

2.2 Es interesante, además, observar cómo se dividen las opiniones por estrato socioeconómico, donde los más pobres claramente perciben menos este aumento:

CUADRO N° 4

Percepción del aporte financiero al sector salud por NSE

	Nivel Socioeconómico		
	Alto	Medio	Bajo
Aumentado	53,7%	43,1%	39,4%
Mantenido igual	41,5%	46,1%	49,5%
Disminuido	4,8%	8,5%	8,9%

Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

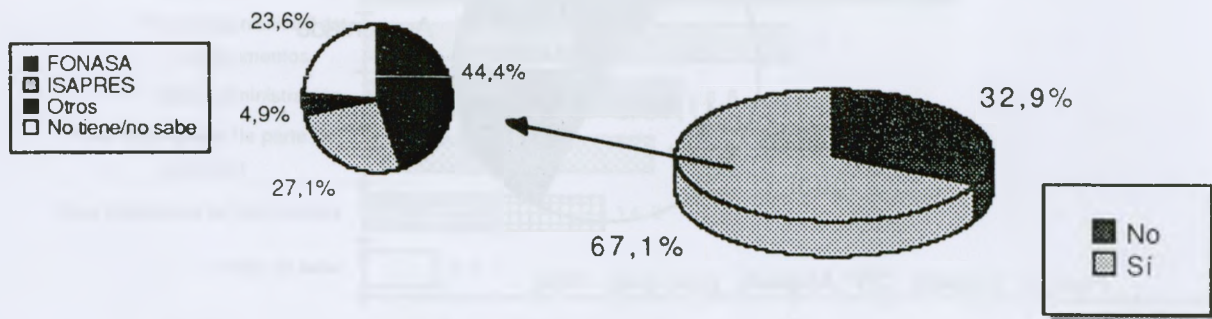
2.3 De los beneficiarios de Fonasa, que son los que deberían haber percibido este aporte, sólo un 41% piensa que este ha aumentado; un 49% piensa que este se ha mantenido igual, y un 8,6% cree que éste ha disminuido. Las percepciones en cuanto al aporte entregado tienden a ser más negativas de parte de las personas que durante el último año han recibido atención en las postas o consultorios públicos; sin embargo las personas atendidas en consultorios municipales parecen percibir más este mayor aporte (un 54,2% de ellos piensa que el aporte ha aumentado).

2.4 Para poder evaluar con más precisión el grado de satisfacción es importante conocer qué piensan los que han debido utilizar el sistema. Un 70% de los beneficiarios de Fonasa y un 66% de los de las Isapres han utilizado el sistema dentro del último año. De los que han

recibido atención, un 44% es beneficiario de Fonasa, un 27% de las Isapres y un 24% no sabe o dice no tener sistema previsional.

GRAFICO Nº 9

Durante el último año ¿recibió usted o algún familiar atención de salud?



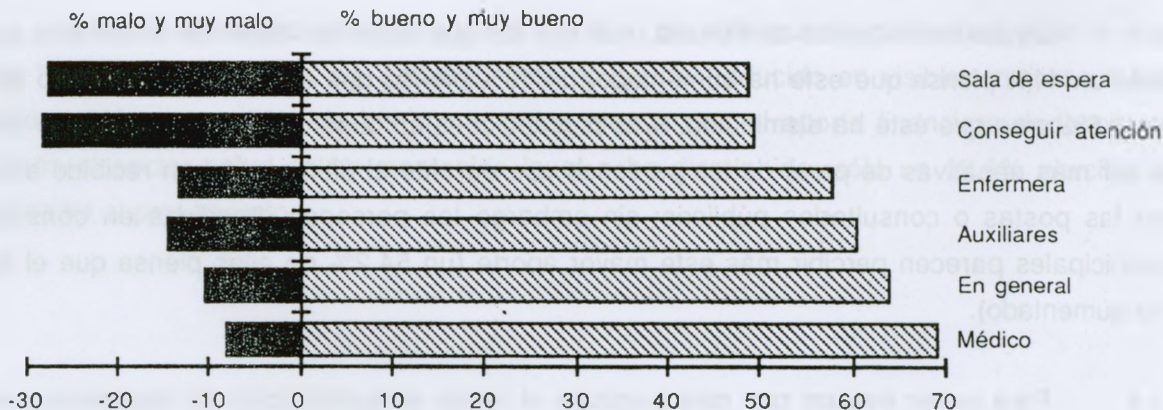
Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

25 No se observan diferencias significativas en los grados de satisfacción de los que han recibido o acompañado a algún familiar a atención de salud y los que no lo han hecho.

26 En base a la información anterior se evaluó el trato recibido en las distintas etapas de la atención de salud. En general ésta es buena, siendo los médicos los mejor evaluados. El trato en el proceso de conseguir ser atendido recibe la mayor evaluación negativa.

GRAFICO Nº 10

Evaluación del trato recibido en las distintas etapas de atención de salud



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

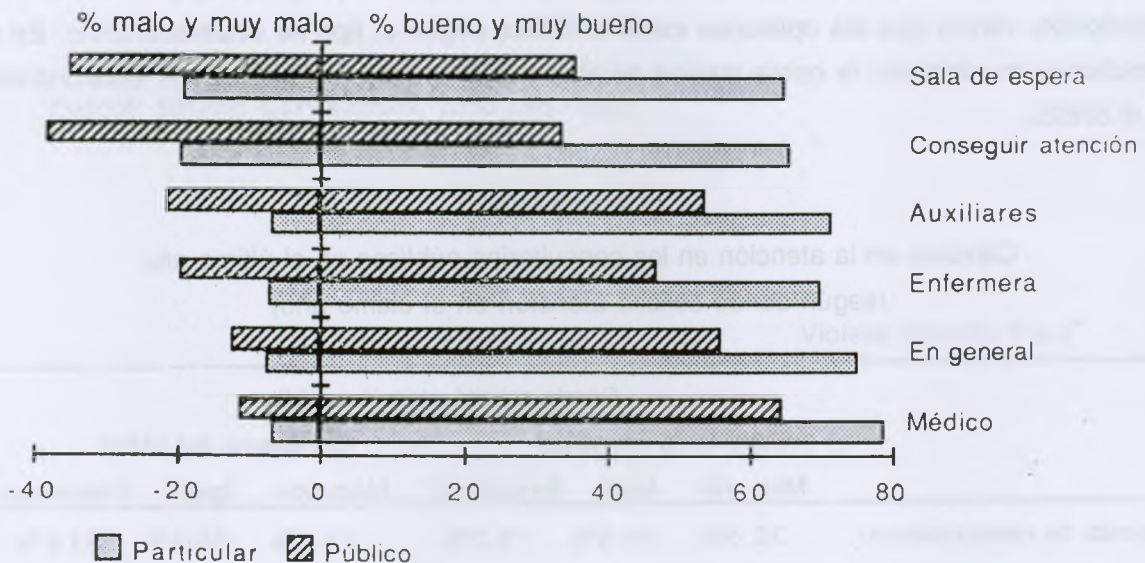


27 En cuanto a la evaluación por tramos de ingreso se observa que el porcentaje de los pobres que dice haber recibido un buen trato es levemente inferior al promedio, especialmente en la sala de espera y el proceso de conseguir ser atendido. En general, las personas pertenecientes al estrato alto evalúan mejor el trato recibido en las distintas etapas de la última atención de salud recibida.

28 Es interesante dentro de la evaluación del trato recibido hacer la distinción entre las personas que recibieron atención en forma particular y las que asistieron a un establecimiento público. Las personas atendidas en forma particular, al parecer, recibieron mucho mejor trato que las atendidas en el sector público; dentro de estas últimas las mayores críticas son hacia el proceso de conseguir ser atendido y al trato en la sala de espera.

GRAFICO Nº 11

Opinión sobre el trato recibido  
(según lugar donde se recibió atención)

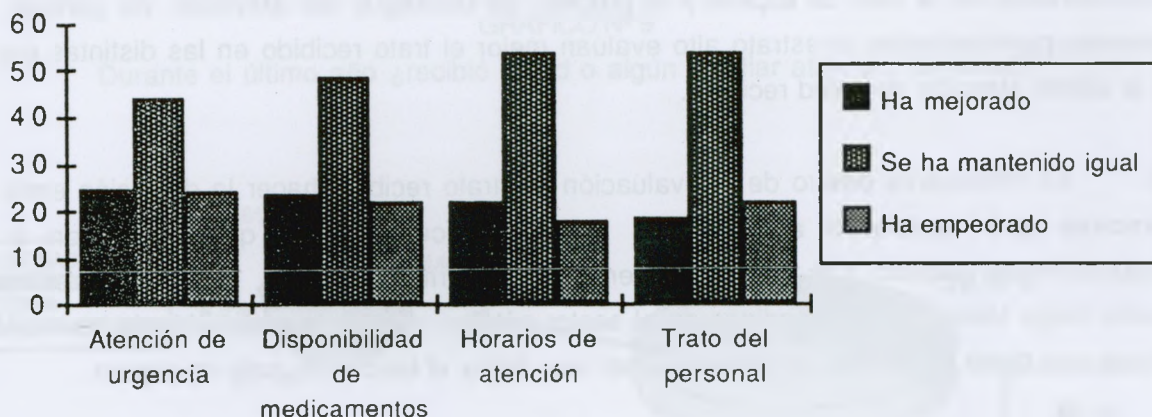


Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

29 En base al aumento conocido en el presupuesto se intentó medir, además, cómo había variado la atención en los consultorios municipales y del SNSS en el último año. En general se puede decir que las personas no han observado diferencias significativas en la atención otorgada. Cerca del 50% de los encuestados piensa que la disponibilidad de medicamentos y la atención de urgencia se han mantenido igual; más de un 50% piensa que los horarios de atención y el trato del personal no han variado.

GRAFICO Nº 12

Cambios en la atención en los consultorios públicos en el último año



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

30 Analizando lo que piensan las personas que efectivamente recibieron atención en esos consultorios, vemos que las opiniones están divididas según el tipo de establecimiento. En los consultorios municipales la gente parece percibir mayores mejoras que en los administrados por el SNSS.

CUADRO Nº 5

Cambios en la atención en los consultorios públicos en el último año  
(según donde solicitó atención en el último año)

	Dónde solicitó atención médica					
	Consultorio municipal			Consultorio del SNSS		
	Mejorado	Igual	Empeorado	Mejorado	Igual	Empeorado
Disponib. de medicamentos	32,8%	50,5%	16,3%	25,8%	40,4%	33,8%
Horarios de atención	33,7%	53,2%	12,8%	23,7%	53,9%	22,4%
Trato del personal	30,7%	48,2%	20,7%	17,1%	47,7%	35,1%
Atención de urgencia	39,5%	35,0%	25,1%	28,1%	33,0%	37,1%

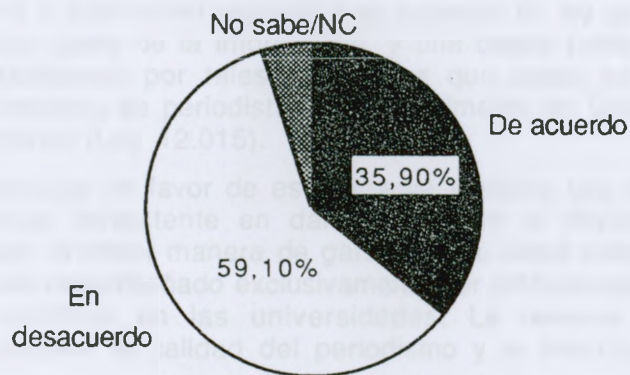
Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

31 Durante el último año el sector salud se ha visto enfrentado a una serie de huelgas, tanto de funcionarios administrativos como profesionales de la salud. Se puede decir que, en general, la opinión pública no está de acuerdo con este tipo de manifestaciones. Los que se manifiestan más en desacuerdo con estas medidas son las personas directamente afectadas, es



decir, las pertenecientes a los estratos bajo y medio. Consecuentemente, un 65% de las personas que han recibido atención en establecimientos públicos se declara en contra de las huelgas en el sector.

GRAFICO N° 13  
Opinión respecto de las huelgas de funcionarios del sector público



Fuente: Estudio CEP-Adimark, junio-julio 1993.

Violeta Horwitz Feliú\*

\* Ingeniero Comercial con mención en Economía. Universidad de Chile. Investigadora del Centro de Estudios Públicos.