

## Evaluación de la salud en Chile

### INSATISFACCIÓN, CORRUPCIÓN Y LIBERTAD

**XIMENA HINZPETER Y VIOLETA HORWITZ**

- El nivel de descontento reinante en el país es muy alto: uno de cada dos chilenos está insatisfecho o muy insatisfecho con su sistema de salud. Sólo un 20% cree que el servicio de que dispone ha mejorado durante el transcurso del último año. Se observan algunas diferencias dependiendo del sistema previsional al que se está adscrito. Las personas en Isapres evalúan mejor su evolución en este periodo de tiempo: un 23% de sus usuarios considera que éstas mejoraron y un 19% de los pertenecientes a Fonasa lo cree así de éste.
- Es claro, dentro de este panorama de descontento generalizado, que, de acuerdo a esta encuesta, existe una valoración positiva mayor respecto del sistema privado de salud que del público. Las Isapres aparecen visualizadas como una figura más protectora: mientras en Fonasa un 69% de los usuarios se sienten desprotegidos o insuficientemente cubiertos, en ellas esta cifra desciende a 39%.
- Dentro del rango de opiniones generales de la población vale la pena considerar que un 57% se declara en contra de la paralización de actividades en la salud. Quienes están más en desacuerdo con las huelgas son aquellos afectados en forma directa, esto es, los pertenecientes a estratos bajo y medio.
- Alrededor de un 90% de los entrevistados valora la libertad de elección de médico tratante o institución como algo importante o muy importante al momento de optar por un determinado plan de salud, tanto en el sistema público como en el privado. Esta opinión es importante para el diseño de políticas que apunten en la dirección de subsidiar la demanda.
- Se comprobó la existencia de algunas situaciones de corrupción. Un 18% de los usuarios de Fonasa ha pagado coimas en postas u hospitales para conseguir ser atendido durante el último año. En Isapres, un hecho que podría motivar futuras rectificaciones es el de que un 31% de sus usuarios piensa que es correcto prestar la tarjeta o bono a otra persona para que reciba atención médica.

**Ximena Hinzpeter** es Periodista, Pontificia Universidad Católica de Chile. Investigadora del Centro de Estudios Públicos.

**Violeta Horwitz** es Ingeniero Comercial con mención en Economía, Universidad de Chile. Investigadora del Centro de Estudios Públicos.

Estos datos constituyen un capítulo especial, que tuvo por objeto indagar en la percepción de los chilenos sobre su sistema de salud, del Estudio Nacional de Opinión Pública N° 1 (Documento de Trabajo N° 227), cuyos primeros resultados se entregaron en diciembre pasado. Del total de encuestados por la muestra (población urbana y rural mayor de 18 años), un 45% dice pertenecer a Fonasa; 24% a Isapre; 4% a otros sistemas previsionales y un 26% declara no tener previsión en salud. La validación externa está dada por el hecho de que el porcentaje de encuestados que declara pertenecer al sistema de Isapres corresponde aproximadamente a la cifra entregada por el documento del Ministerio de Salud «Situación de la Salud en Chile 1994». Respecto de Fonasa, no fue posible obtener información actualizada, ya que la oficial existente data de 1992.

La cobertura de esta muestra es de un 100% de la población. El trabajo en terreno y recolección de información se desarrolló entre los días 12 de noviembre y 5 de diciembre de 1994, entrevistándose a 1.495 personas.

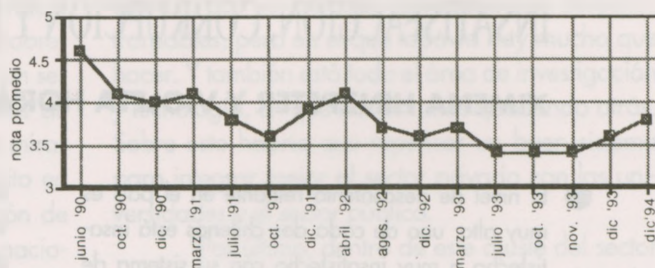
## 1. AMBIENTE GENERALIZADO: DESCONTENTO

Si bien la salud se ubica en el tercer lugar de las áreas del gobierno peor evaluadas, con una nota promedio de 3,8, se advierten, dentro del contexto de escasa satisfacción, ciertos adelantos en relación al último año. Considerando sólo la parte urbana de la muestra, puesto que la encuesta de 1993 incluyó únicamente a este sector, se nota una mejoría en la calificación desde noviembre de ese año hasta la fecha.

Entonces el manejo gubernamental recibió un 3,4 y hoy, con la salvedad declarada, un 3,7, diferencia que es estadísticamente significativa.

GRÁFICO N° 1

¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA LABOR DEL GOBIERNO EN SALUD?

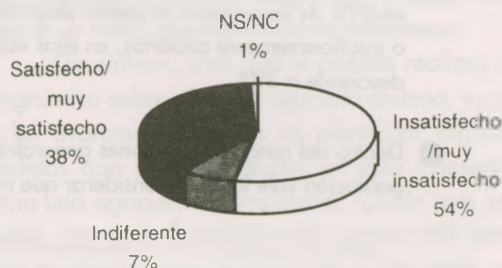


Fuente: Estudios CEP octubre 1990-noviembre-diciembre 1994.

No obstante este progreso en las calificaciones, los datos obtenidos demuestran que en la población hay un alto grado de insatisfacción respecto a su sistema de salud que no ha logrado ser revertido: uno de cada dos chilenos está insatisfecho o muy insatisfecho con su sistema de salud.

GRÁFICO N° 2

¿CUÁN SATISFECHO O INSATISFECHO SE ENCUENTRA USTED CON RESPECTO A SU SISTEMA DE SALUD?



Fuente: Estudio Nacional de Opinión Pública, CEP, noviembre-diciembre 1994.



**2. FONASA V/S ISAPRES:  
COBERTURA Y SATISFACCIÓN**

Frente a la pregunta: «En general, pensando en los servicios de salud disponibles para personas como usted, ¿cree que usted que en el último año han...?», un 77% declara que se han mantenido o empeorado y un 20% piensa que han mejorado. Parece ser que una de las razones de esta insatisfacción se encuentra en que las expectativas de mejoría que la población tenía cifradas no se han cumplido. Se observan algunas diferencias entre los que pertenecen a Isapres y los beneficiarios de Fonasa: las personas en Isapres evalúan mejor la evolución del sistema en el último año.

CUADRO Nº 1

EN GENERAL, PENSANDO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DISPONIBLES PARA PERSONAS COMO USTED ¿CREE QUE USTED QUE EN EL ÚLTIMO AÑO HAN...?  
(SEGÚN SISTEMA PREVISIONAL)

	Sistema Previsional			
	Fonasa	Isapres	Otros	No tiene
Han mejorado	19%	23%	29%	15%
Han empeorado	26%	16%	11%	26%
Se mantienen igual	52%	58%	57%	55%

Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

Las opiniones son muy semejantes entre los que han recibido atención médica en el último año y los que no lo han hecho. Los que han recibido atención parecen ser levemente más positivos en este sentido.

CUADRO Nº 2

EVOLUCIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO DE LOS SERVICIOS DE SALUD DISPONIBLES (SEGÚN SI RECIBIÓ ATENCIÓN O NO)

	¿Recibió atención en el último año?	
	SI	NO
Han mejorado	21%	16%
Se mantienen igual o han empeorado	77%	80%

Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

Las Isapres aparecen, en nuestra muestra, como una figura considerablemente más protectora que el sistema público. Sin considerar a los que dicen no tener sistema previsional de salud, los beneficiarios de Fonasa son las personas que se sienten más descubiertas por su plan: 69% estima no estar bien protegido. En el caso de los beneficiarios de las Isapres, la percepción de cobertura insuficiente es inferior: 39%. Los que se declaran más cubiertos por su sistema previsional son los beneficiarios de otros sistemas (FF.AA. y otros), donde un 72% dice estar bien o totalmente cubierto por su plan.

CUADRO Nº 3

¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES FRASES DESCRIBE MEJOR SU ACTUAL SITUACIÓN CON RESPECTO A SU PLAN DE SALUD?

	Fonasa	Isapre
Se siente sin protección o insuficientemente cubierto	69%	39%
Se siente razonable o totalmente cubierto	28%	59%

Fuente: Estudio Nacional de Opinión Pública, CEP, noviembre-diciembre 1994.

En relación al grado de satisfacción respecto al propio sistema de salud, se observa que las personas más insatisfechas son las que declaran no tener sistema previsional. En segundo lugar se encuentran los beneficiarios de Fonasa, con un 55% que declara estar insatisfecho y muy insatisfecho con su sistema y luego los pertenecientes a Isapres, donde existe prácticamente la misma cantidad de personas satisfechas que insatisfechas: una de cada dos personas en el sistema privado está satisfecha con éste. En este sentido, las personas adscritas a Isapres se muestran más complacidas que los beneficiarios de Fonasa. El mayor grado de satisfacción se encuentra en las personas que cuentan con

sistemas previsionales distintos de Fonasa e Isapres (66% de satisfecho y muy satisfecho).

CUADRO N° 4

¿CUÁN SATISFECHO O INSATISFECHO SE ENCUENTRA USTED RESPECTO A SU SISTEMA DE SALUD?

	Fonasa	Isapre	No tiene sistema de salud	Otros sistemas de salud
Insatisfecho y muy insatisfecho	55%	45%	61%	32%
Satisfecho y muy satisfecho	36%	48%	29%	66%

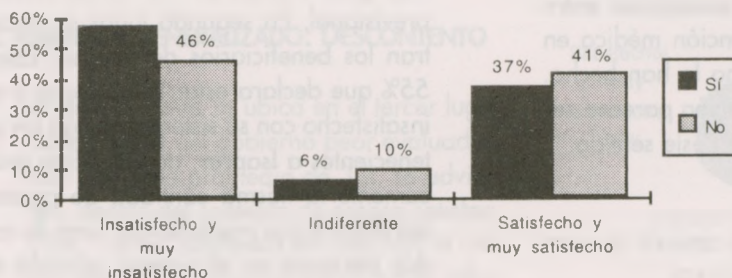
Fuente: Estudio Nacional de Opinión Pública, CEP, noviembre-diciembre 1994.

Se observan diferencias importantes en los grados de satisfacción entre los que han recibido o acompañado a algún familiar a atención de salud y los que no lo han hecho. Mientras entre los que no han recibido atención, hay prácticamente la misma cantidad de satisfechos que de insatisfechos, entre los que sí han recibido atención el grado de insatisfacción es bastante más importante.

GRÁFICO N° 3

¿CUÁN SATISFECHO O INSATISFECHO SE ENCUENTRA USTED RESPECTO A SU SISTEMA DE SALUD?

(SEGÚN SI RECIBIÓ O NO ATENCIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO)



Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

Indagando sobre las razones de la insatisfacción, se observa que las opiniones de la población están divididas, pero las más mencionadas son: mala atención (17%), tiempo de espera o para conseguir atención (17%), costo (13%) y el hecho de tener que pagar (13%). Mientras en Isapres las mayores razones de insatisfacción están relacionadas con la baja cobertura y los altos costos, en Fonasa las principales críticas apuntan a esperas excesivamente largas y a la mala calidad de la atención.

### 3. SALUD PÚBLICA: PRINCIPALES DEBILIDADES

Algunas de las razones de la presencia de una mayor sensación de desprotección en Fonasa que en Isapres pueden encontrarse en los siguientes resultados. En relación al sistema público, según la totalidad de los encuestados (usuarios y no usuarios de éste), el mayor problema es la falta de equipamiento médico (49%), seguido de las bajas remuneraciones de los funcionarios (45%) y la poca disponibilidad de medicamentos (26%). El deterioro de la infraestructura está en cuarto lugar (25%) y la mala administración en quinto (25%). Al desagregar esta información por estrato socioeconómico se extraen resultados de percepción variados. Para los encuestados de nivel bajo, que son quienes mayoritariamente pertenecen a Fonasa, el principal problema del sector público de salud en el país es la falta de equipamiento médico (52%). En el nivel alto, esta creen-



cia es diferente: a su juicio la mayor debilidad de este sector radica en las bajas remuneraciones de los funcionarios (62%). Coincide en este punto el grupo medio (50%). Para el bajo, el punto remuneraciones se ubica en segundo plano. A su vez, si bien un 33% de este grupo cataloga la poca disponibilidad de medicamentos como una cuestión importante, sólo un 16% del alto lo piensa. (Cuadro N° 5.)

**4. CORRUPCIÓN:  
UNA REALIDAD EN SALUD PÚBLICA Y PRIVADA**

Durante la realización de «focus groups» previos a la muestra se detectaron una serie de situaciones irregulares en el sistema público. El objetivo de incluir en la encuesta preguntas al respecto fue el de determinar la extensión de ellas a nivel nacional. Se interrogó a las personas que pertenecen a Fonasa si les había tocado ver o vivir personalmente o a alguien muy cercano una de las siguientes situaciones (el cuadro siguiente resume las respuestas de los usuarios del último año). (Cuadro N° 6.)

CUADRO N° 5  
PRINCIPALES PROBLEMAS DEL SECTOR SALUD PÚBLICO CHILENO  
(TOTAL MENCIONES)

	Nivel socioeconómico			Area	
	Alto	Medio	Bajo	Urbano	Rural
Falta de equipamiento médico	34%	47%	52%	50%	48%
Deterioro de la infraestructura	46%	34%	17%	27%	17%
Bajas remuneraciones de los funcionarios	62%	50%	41%	46%	39%
Poca disponibilidad de medicamentos	16%	18%	33%	24%	38%
Mala administración	23%	24%	20%	23%	18%
Trato inapropiado de parte del personal	7%	9%	13%	11%	10%
Poca motivación de los médicos	7%	15%	18%	16%	21%
Otros, no sabe, no contesta	4%	2%	6%	4%	10%

Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

CUADRO N° 6  
NOS INTERESA EL TEMA DE LAS SITUACIONES IRREGULARES, CORRUPCIÓN O COIMA EN ALGUNAS INSTITUCIONES DE SALUD ¿CUALES DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES LE HA TOCADO A USTED VER O VIVIR PERSONALMENTE O A ALGUIEN MUY CERCANO?

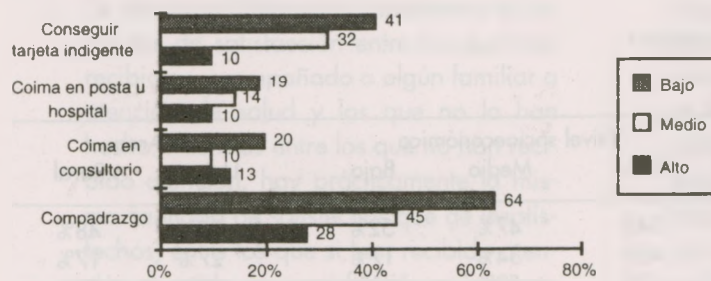
	Sí	No
a) Ver cómo el funcionario que reparte los números del consultorio elige a quien entregárselos o hace pasar a personas sin número por ser sus amigos: «compadrazgo»	58%	41%
b) Tener que pagar para conseguir un número de atención en el consultorio	17%	81%
c) Tener que pagar una suma (coima) a un funcionario de la posta u hospital para conseguir ser atendido	18%	80%
d) Conseguir tarjeta de indigente con la visitadora a pesar de no serlo	38%	60%

Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

Se puede ver que el compadrazgo en los consultorios es algo de uso bastante común, y también lo es el engañar al sistema utilizando a las visitadoras sociales como medio. Las coimas en consultorios y postas no son algo de uso tan común, pero una de cada cinco personas ha usado estos métodos en el último año; en el estrato bajo éstos superan el 20% del total. Todas estas irregularidades se tornan más importantes en el grupo bajo y en la zona central del país.

GRÁFICO N° 4

SITUACIONES IRREGULARES QUE HA VISTO O VIVIDO PERSONALMENTE O ALGUIEN MUY CERCANO (SÓLO PERSONAS QUE HAN UTILIZADO EL SISTEMA EN EL ÚLTIMO AÑO)



Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

En cuanto al sistema privado, como se observa en el Gráfico N° 5, un 31% de los pertenecientes a Isapres piensa que es correcto prestar su tarjeta o bono a otra persona para que reciba atención médica. Entre las personas de estrato socioeconómico bajo, usuarios del sistema privado, este número aumenta al 37%.

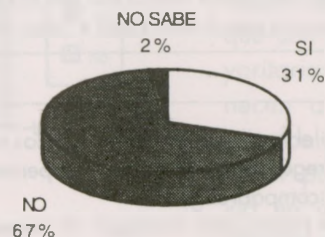
## 5. OPINIONES GENERALES:

### NO A LAS HUELGAS, SÍ A LA LIBERTAD

La paralización de actividades en la salud ha constituido una preocupación central de la población durante los últimos años debido a su frecuente ocurrencia tanto a nivel de funcionarios administrativos como de profesionales. Se puede decir que, en general, la opinión pública no está de acuerdo con este tipo de manifestaciones. Un 57% de los encuestados se declara en contra de ellas y un 40% a favor. Quienes están más en desacuerdo con esta medida de presión son aquellas personas afectadas en forma directa, esto es, las pertenecientes a estratos bajo y medio. Consecuentemente, más de la mitad (57%) de los encuestados que han recibido atención en establecimientos públicos se declara en contra de las huelgas en el sector.

GRÁFICO N° 5

¿CREE USTED QUE ES CORRECTO PRESTAR SU TARJETA O BONO DE LA ISAPRE A OTRA PERSONA PARA QUE RECIBA ATENCIÓN MÉDICA?

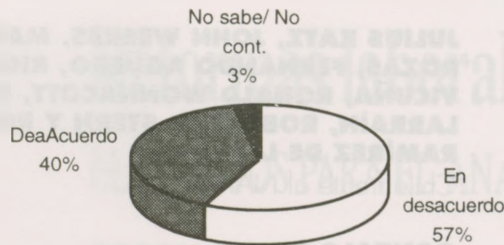


Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.



GRÁFICO N° 6

OPINIÓN RESPECTO DE LAS HUELGAS DE FUNCIONARIOS DEL SECTOR PÚBLICO DE SALUD



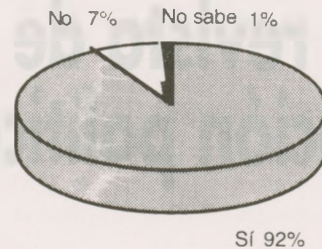
Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

Otro tema de interés en esta área, y de gran relevancia para el futuro perfeccionamiento y diseño de sistemas de salud, es el de la libre elección de consultorios y hospitales públicos. De acuerdo al Gráfico N° 7, más del 90% de los encuestados piensa que es bueno que exista esta libertad. Este resultado es importante para el diseño de políticas. Indica que la idea de avanzar en la dirección de subsidiar la demanda<sup>1</sup> cuenta con una base de apoyo potencial de la gente.

En el sistema privado, como muestra el Gráfico N° 8, la libertad de elección de médico o institución tratante es un ítem que pesa mucho en la elección de un determinado plan: un 90% de las personas declara que es algo importante o muy importante al momento de decidir frente a distintas opciones.

GRÁFICO N° 7

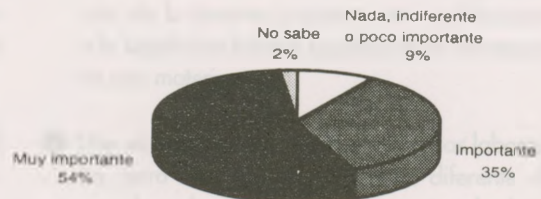
¿CREE USTED QUE ES BUENO QUE LA GENTE TENGA LIBERTAD PARA IR AL CONSULTORIO U HOSPITAL DE SU ELECCIÓN INDEPENDIEMENTE DEL BARRIO DONDE VIVA?



Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

GRÁFICO N° 8

GRADO DE IMPORTANCIA DE LA LIBERTAD DE ELECCIÓN DE MÉDICO O INSTITUCIÓN TRATANTE AL MOMENTO DE ELECCIÓN DEL PLAN DE SALUD



Fuente: Estudio CEP, noviembre-diciembre 1994.

<sup>1</sup> Véanse, por ejemplo, R. Caviedes D. "Subsidio a la demanda: Una propuesta para mejorar la salud", en *Chile hacia el 2000*, (ed.) Felipe Larraín B. (Santiago de Chile: Centro de Estudios Públicos, 1994); R. Caviedes D. "Subsidios a la demanda en salud. Una alternativa viable", en *La salud en Chile. Evolución y perspectivas*, (ed.) Ernesto Miranda R. (Santiago de Chile: Centro de Estudios Públicos, 1994).

# ESTUDIOS PUBLICOS

Una revista de  
formación política

57 Verano 1995



#### Suscripciones

Anual	\$ 6.000	(IVA Incl.)
Estudiantes	\$ 3.000	(IVA Incl.)
Bianual	\$ 9.000	(IVA Incl.)

**CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS**

Monseñor Sótero Sanz 175, Santiago  
Fono 231 5324 - Fax 233 5253

## SUMARIO

**JULIUS KATZ, JOHN WEEKES, MARÍA ROZAS, FERNANDO AGÜERO, RICARDO VICUÑA, RONALD WONNACOTT, FELIPE LARRAÍN, ROBERT M. STERN Y ROGELIO RAMÍREZ DE LA O.**

Chile frente al NAFTA

**GONZALO BIGGS**

Aspectos institucionales y jurídicos de una eventual incorporación de Chile al NAFTA

**FRANCISCO ROSENDE R.**

Hacia una inflación baja y estable

**RICARDO KATZ, GABRIEL DEL FÁVERO Y LEONEL SIERRALTA**

Bases conceptuales y marco de referencia para la elaboración de políticas ambientales en América Latina

**ROGER BATE Y JULIAN MORRIS**

Calentamiento mundial: ¿Apocalipsis o falsa alarma?

**EDWARD W. BEAL Y GLORIA HOCHMAN**

Los hijos del divorcio en la adultez

**OSCAR GODOY ARCAÑA**

La felicidad aristotélica: Pasado y presente

**MARTÍN HOPENHAYN**

La felicidad dentro y fuera de la caverna

**JORGE PEÑA VIAL**

Felicidad y amor en la mística cristiana

**ALFREDO BRYCE ECHENIQUE**

Historia peruana de la capital del mundo

## DOCUMENTO

**JUAN ANTONIO WIDOW**

Escritos políticos de Santo Tomás de Aquino