

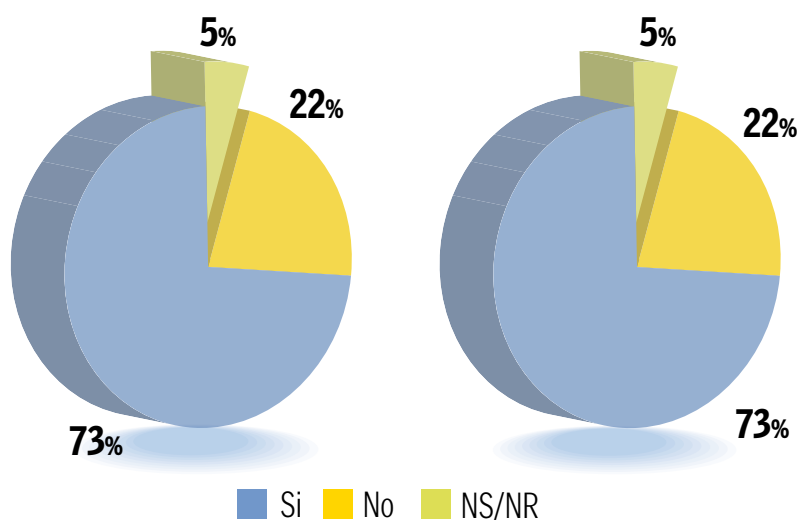
Barómetro

DE LA SALUD 2010 MORI

¿Se usan las licencias médicas para otro fin?

Usuarios Isapre

Usuarios Fonasa



LOS SISTEMAS público y privado de salud mirados por los usuarios de isapre y Fonasa.

COMO EVALUAN

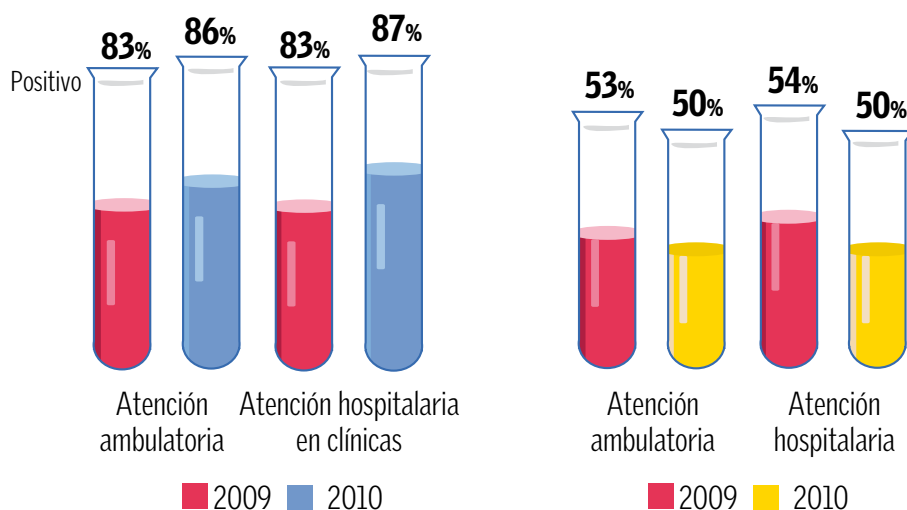
los usuarios la calidad y la cobertura que reciben, la confianza que tienen en las instituciones del sector y las enfermedades que más los atemorizan.

“LA SEGUNDA” presenta en exclusiva esta “radiografía” desarrollada por la consultora MORI a la salud de los chilenos.

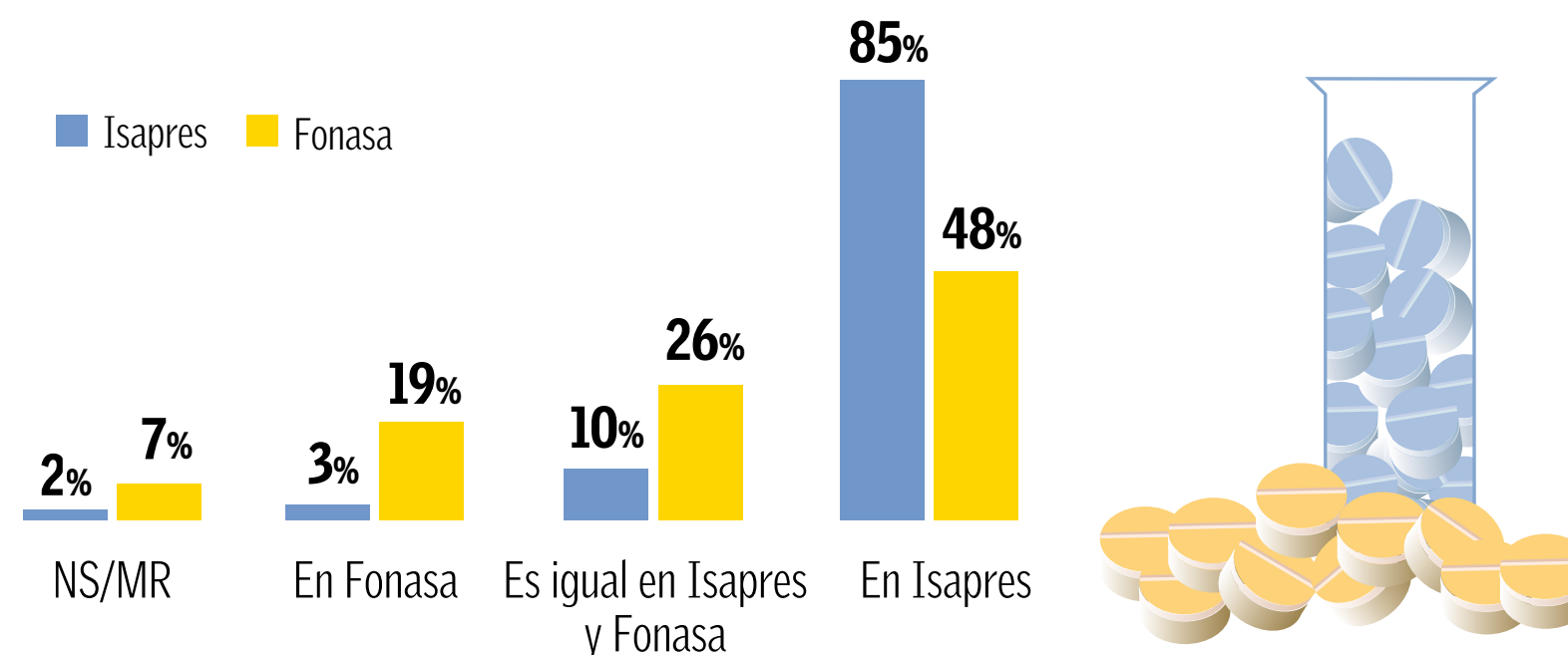
¿Cómo evalúa la cobertura?

Usuarios Isapre

Usuarios Fonasa



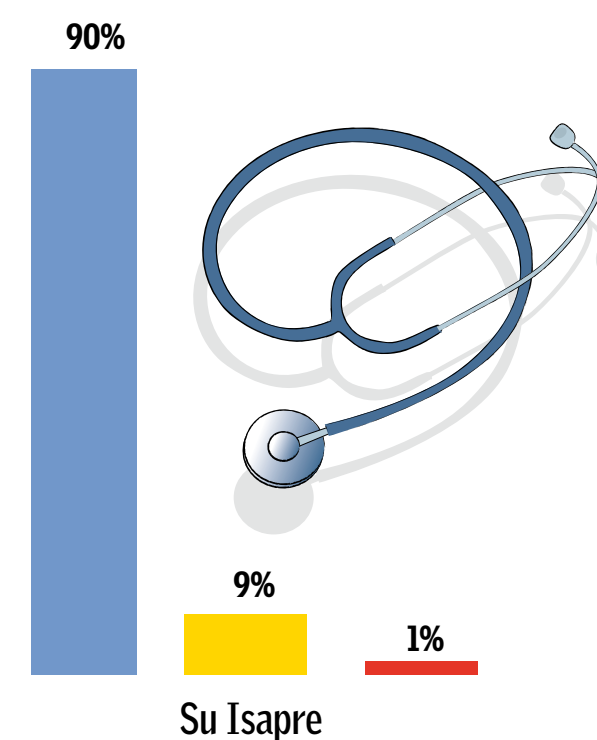
Dónde creen los chilenos que es mejor la calidad en salud...



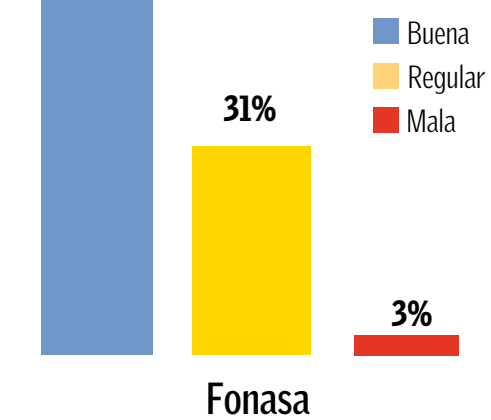
¿Dónde cree ud. que la calidad de la salud es mejor?

... Y cómo evalúan a las Isapres

Usuarios Isapre



Usuarios Fonasa



De acuerdo con su experiencia como usuario de isapre, con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente ¿Cómo evaluaría en términos generales a su isapre?
 ¿Y cómo evaluaría a las isapres por lo que ud. sabe o ha oído, y sin ser usuario de una en particular?
 ¿Y cómo evaluaría a Fonasa por lo que ud. sabe o ha oído, y sin ser usuario de ella en particular?
 ¿De acuerdo con su experiencia como usuario de Fonasa, con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente ¿Cómo evaluaría en términos generales a Fonasa?



“La Segunda” presenta de manera exclusiva el “Barómetro de la Salud 2010 MORI”, una radiografía sobre lo que opinan los chilenos sobre los sistemas de salud públicos y privados del país.

Dónde creen que es mejor la calidad de salud en Chile, cómo evalúan la cobertura que les ofrecen sus isapres y Fonasa, qué tan informados están sobre los servicios a los que pueden acceder según su afiliación y en qué lugares prefieren atenderse bajo la lupa de los usuarios.

El estudio también indaga en las expectativas y temores que existen en torno a cómo enfrentarán sus problemas de salud en la tercera edad y qué enfermedades son las principales amenazas de los chilenos.

Para construir este estudio se realizaron entrevistas a personas mayores de 18 años habitantes de ciudades de más de 40.000 habitantes desde la Primera hasta la Décima Región.

Mediante entrevistas cara a cara se encuestó a 400 usuarios a isapres y 300 usuarios de Fonasa.

El error muestral es de 3,7% a nivel nacional.

La imagen corporativa de la salud chilena

Chile cumple su Bicentenario con un sistema de salud estatal y otro de privado. La salud se diferencia de la educación y de la vivienda en la medida que el Estado compite con los privados en las prestaciones de salud como proveedor principal. La mayor parte de los chilenos son usuarios de la salud estatal (Fonasa) y sólo una minoría de la salud privada (isapres).

Uno de cada dos usuarios de Fonasa se cambiaría (47%) a una isapre si no tuviera restricciones económicas. No estamos ante un problema ideológico respecto de lo “privado” en salud, sino principalmente ante un problema de acceso. Los que están afuera del sistema privado se sienten discriminados por su condición socioeconómica porque les gustaría estar en otra parte y no pueden. En efecto, sólo el 26% de los usuarios de Fonasa dicen que la salud es igual que en isapres, el 19% indica que es mejor en Fonasa que en isapres, y uno de cada dos señala que es mejor en isapres (47%). Al contrario, el 85% de los usuarios de isapres dicen que la salud es mejor en ese sistema.

El contraste de la evaluación es aplastante. Mientras nueve de cada diez (87%) de los usuarios de isapres dicen que la cobertura que ésta le entrega es “muy buena y buena”, entre los usuarios de Fonasa es sólo 50%. Estos últimos son mas críticos de las clínicas que los usuarios de isapres (82%), pero así y todo el 69% evalúa a las clínicas como “buenas”. Al mismo tiempo, sólo el 33% de los usuarios de Fonasa evalúa como “bueno” los hospitales públicos (13% entre los usuarios de isapres).

La crítica al sistema estatal de salud es abrumadora, incluso de sus propios usuarios, mientras la valoración positiva del sistema privado es casi consensuada entre sus usuarios y muy positiva y mayoritaria entre los usuarios de Fonasa.

Esta evaluación coexiste con la buena imagen corporativa de Fonasa que se aleja y distingue de la mala imagen de los hospitales, prácticamente

como una isapre estatal y una imagen corporativa de las “isapres” como marca, que no refleja en toda su dimensión la buena evaluación de sus componentes. Ambas marcas están distorsionadas por otros aspectos que no se relacionan con sus prestaciones o sus instituciones (clínicas/hospitales). Lo que distorsiona la imagen corporativa de estas dos marcas dicen relación con una discusión ideológica respecto de la bondad intrínseca del sistema estatal de salud, y la maldad intrínseca de un sistema privado, y no con sus servicios. Fonasa se ve beneficiada por la modernidad de su funcionamiento como institución estatal, y las isapres se ven perjudicada por las utilidades que tienen las empresas que ofrecen el servicio.



Marta Lagos, directora de MORI (Chile) S.A.

El contraste entre ambos continúa en otros ámbitos. En primer lugar, respecto de las amenazas y los grados de protección. El cáncer es la enfermedad que más amenaza presenta para los usuarios de las isapres, mientras el infarto lo hace más en los usuarios de Fonasa. ¿Eso estaría sugiriendo que hay más mortalidad por infartos entre los usuarios de Fonasa? Encontramos también diferencias importantes en los grados de protección percibidos: mientras el 68% de los usuarios a isapres se sienten preparados para las enfermedades que los amenazan, entre los de Fonasa esa cifra alcanza sólo el 51%.

En segundo lugar, en los niveles de información. Los usuarios de Fonasa están más desinformados (23 puntos de diferencia), en general, y saben menos cuánto pagan en salud, así como tienen grados más bajos de confianza en las instituciones del sistema. Todo indica mayores niveles de vulnerabilidad entre los usuarios de Fonasa y mayores grados de protección percibida de los usuarios a isapres.

El sistema de salud en Chile en el año del Bicentenario discrimina, efectivamente, entre los que tienen más y menos recursos. Eso es también cierto para el sistema educacional y el acceso a la

vivienda. La mayoría de los padres soñaría con mandar a sus hijos a un colegio privado si se les presenta la alternativa. El sistema educacional tiene un ámbito de subsidio, el particular subvencionado, que va en creciente aumento y que el sistema de salud no tiene. No menos diferente es lo que sucede en la educación superior, como acabamos de ver en el Barómetro de la Educación Superior, donde el sistema privado va en franco aumento de tamaño y prestigio. En la salud hay una clara demanda de diversificación del sistema: el 72% de los usuarios de Fonasa está a favor de un sistema de subsidios en salud y cerca de uno de cada dos está también de acuerdo con concesionar los hospitales públicos. ¿Es un tema ideológico o de desarrollo país?

El perfeccionamiento que requiere la salud en Chile pasa por una solución del sistema estatal que, lejos de competir con la salud privada, se complementa. No parece posible mantener un sistema de salud estatal que tenga a usuarios involuntarios. Ya sabemos que el Estado puede hacer cosas bien. Ha probado con Codelco que es posible tener instituciones estatales de primer nivel mundial. En salud aún no. De alguna manera ahora es poco comprensible que podamos rescatar a los mineros, pero que no somos capaces de rescatar la salud.

El costo para Chile es infinito. Los abusos de licencias médicas se producen porque el sistema tiene usuarios involuntarios que no tienen nada que defender. La impunidad existente (donde los entrevistados no dudan en contestar que transgreden) es un indicador de la vulnerabilidad del sistema de salud en Chile. Para tener un sistema de salud sólido, los chilenos tienen que estar orgullosos y defender lo que han logrado. Eso no se consigue dividiendo los públicos en conjuntos antagónicos irreconciliables, que atrasan el desarrollo y perjudican finalmente a los que menos tienen.

Este estudio muestra que los “fonasinos” y los “isaprininos” tienen una evaluación más realista y justa de la salud chilena que la visión que transmite la élite dirigente del país. El público y sus demandas van adelante, a la búsqueda del liderazgo que los conduzca.

“El desarrollo adecuado de este sector requiere que la eficiencia, tanto en las inversiones como en el uso cotidiano de los recursos, sea elevada. En caso contrario, la demanda insatisfecha aumentará, con el costo individual, familiar y nacional que eso significa. Consecuente con esto, se debe abrir el sector para una mayor participación de los privados”.

Qué dicen los resultados del Barómetro de la Salud

La salud es siempre uno de los temas de mayor preocupación para la población. Respecto de este amplio tema, en el tiempo van cambiando los problemas específicos que las personas enfrentan. En efecto, décadas atrás la preocupación era disponer de acceso para las atenciones recurrentes de menor complejidad. Esto ha cambiado. De acuerdo con el Barómetro de la Salud, actualmente las principales inquietudes que la gente manifiesta respecto de esta materia son la atención de las enfermedades graves –cáncer e infartos–, las patologías crónicas –diabetes– y la cobertura durante la tercera edad.

Ahondando en las inquietudes manifestadas en relación con las atenciones de las enfermedades antes indicadas, es claro que una parte relevante de la inquietud corresponde a las posibilidades de financiar dichas atenciones; es decir, de disponer de una cobertura adecuada.

El sistema de salud ha ido mejorando en este sentido. La creación de las Garantías Explícitas en Salud (GES) para toda la población y de la cobertura catastrófica para los beneficiarios del sistema privado han solucionado en gran parte estos problemas.

Sin embargo, el desarrollo adecuado de este sector requiere que la eficiencia, tanto en las inversiones como en el uso cotidiano de los recursos, sea elevada. En caso contrario, la demanda insatisfecha aumentará, con el costo individual, familiar y nacional que eso significa. Consecuente con esto, se debe abrir el sector para una mayor participación de los privados, de tal forma de crear las condiciones que permitan el continuo y sistemático incremento de la eficiencia, introduciendo con mayor agresividad la competencia en el sector y la flexibilidad en la gestión de sus organizaciones. Tal como lo indica la encuesta, la población manifiesta gran confianza en el sector privado de salud, ya sean parte de los usuarios al sistema pri-



Escribe: Hernán Doren, presidente de la Asociación de Isapres.

“La evaluación de la calidad y satisfacción de sus usuarios indica, además, que el sector privado está cumpliendo con la obligación de otorgar una cobertura adecuada y servicios médicos de alto nivel”.

vado o del público. La evaluación de la calidad y satisfacción de sus usuarios indica, además, que el sector privado está cumpliendo con la obligación de otorgar una cobertura adecuada y servicios médicos de alto nivel.

Por otra parte, alrededor de la mitad de los usuarios a Fonasa señalan que están adscritos a este sistema porque no cuentan con los recursos para pagar un plan privado de salud, lo cual, unido al hecho que la amplia mayoría de la población –85%– manifiesta su apoyo a la existencia de un subsidio público para que todos puedan optar al sector privado, demuestra que el país debería avanzar en este sentido, lo que incrementaría la equidad del sistema de salud. Este Barómetro también muestra que la amplia mayoría de la población manifiesta su acuerdo con que el sistema público compre atenciones de salud al sector privado.

En otro aspecto, el estudio indica claramente que existe un gran abuso del beneficio de licencias médicas, por lo cual se deben crear los incentivos correctos y las sanciones adecuadas para racionalizar esta pérdida de recursos del propio sector salud.

Respecto del fallo reciente del Tribunal Constitucional –que eliminó cuatro numerales de una ley promulgada recientemente– cada día se hace más importante que el país tome una posición en este sentido. Aunque expertos y juristas han indicado que esta ley modificada no toca la posibilidad de que las isapres continúen utilizando las tablas de factores de riesgo como indicador del costo de los planes de salud, existen tantas interpretaciones en relación al fallo como actores que opinan públicamente sobre él.

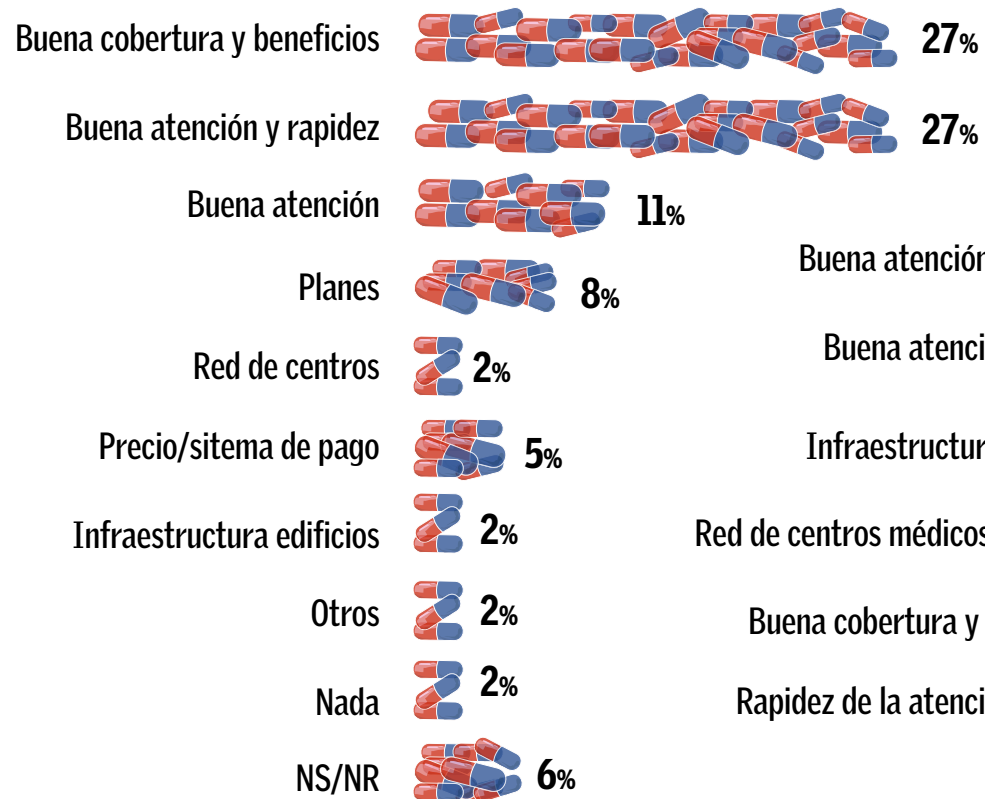
Por último, cabe destacar que se debe efectuar una gran campaña nacional para educar a la población respecto de la responsabilidad personal de mantener hábitos perniciosos, como fumar, la alimentación inadecuada y otros, ya que la amplia mayoría de la población no manifiesta una importante sensibilidad sobre estos temas.



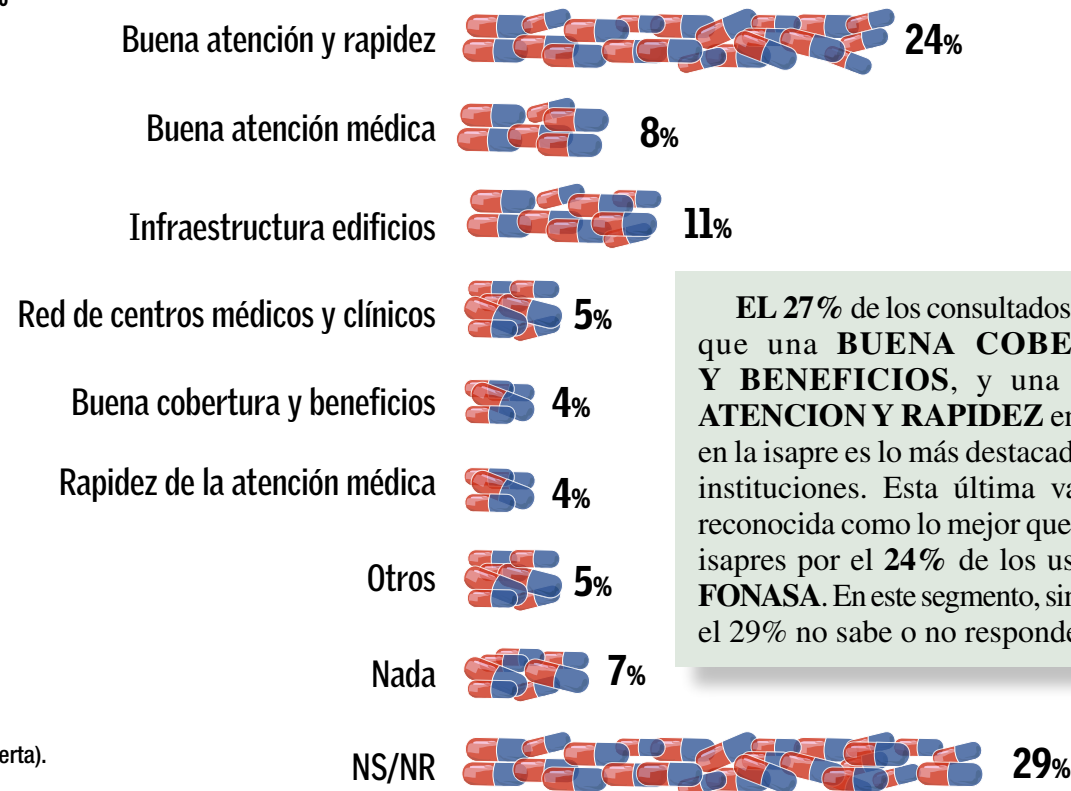
Lo mejor que tienen las Isapres...

(Pregunta abierta)

Usuarios Isapres



Usuarios Fonasa



EL 27% de los consultados considera que una **BUENA COBERTURA Y BENEFICIOS**, y una **BUENA ATENCION Y RAPIDEZ** en atención en la isapre es lo más destacado de estas instituciones. Esta última variable es reconocida como lo mejor que tienen las isapres por el 24% de los usuarios de FONASA. En este segmento, sin embargo, el 29% no sabe o no responde.

¿Qué es lo mejor que tienen las isapres/Fonasa? (Pregunta abierta).
* Categorías que representan menos de 3%.

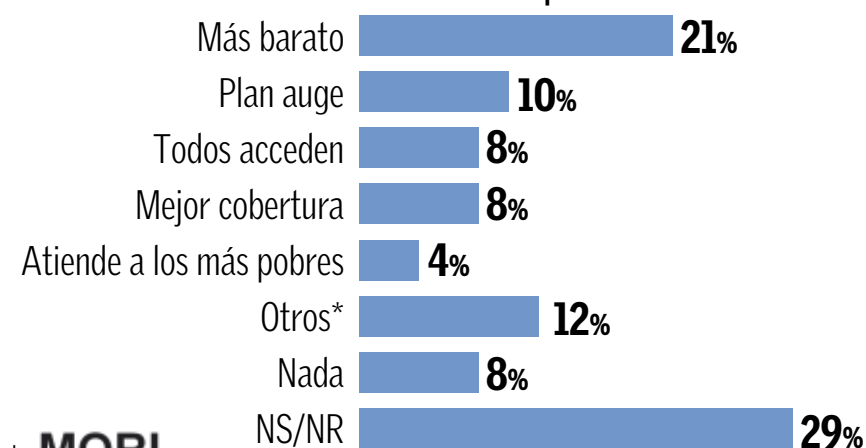
...Y lo mejor de Fonasa

(Pregunta abierta)

El 42% de los usuarios de Fonasa señala como su característica más destacada su **PRECIO**; es decir, que es más barato. El Plan Auge figura en el segundo lugar de las preferencias.

Desde la otra vereda, el mayor porcentaje de los **USUARIOS A ISAPRE** (29%) encuestados **NO SABE O NO RESPONDE**. El 21% reconoce, eso sí, a Fonasa como más barato.

Usuarios Isapre

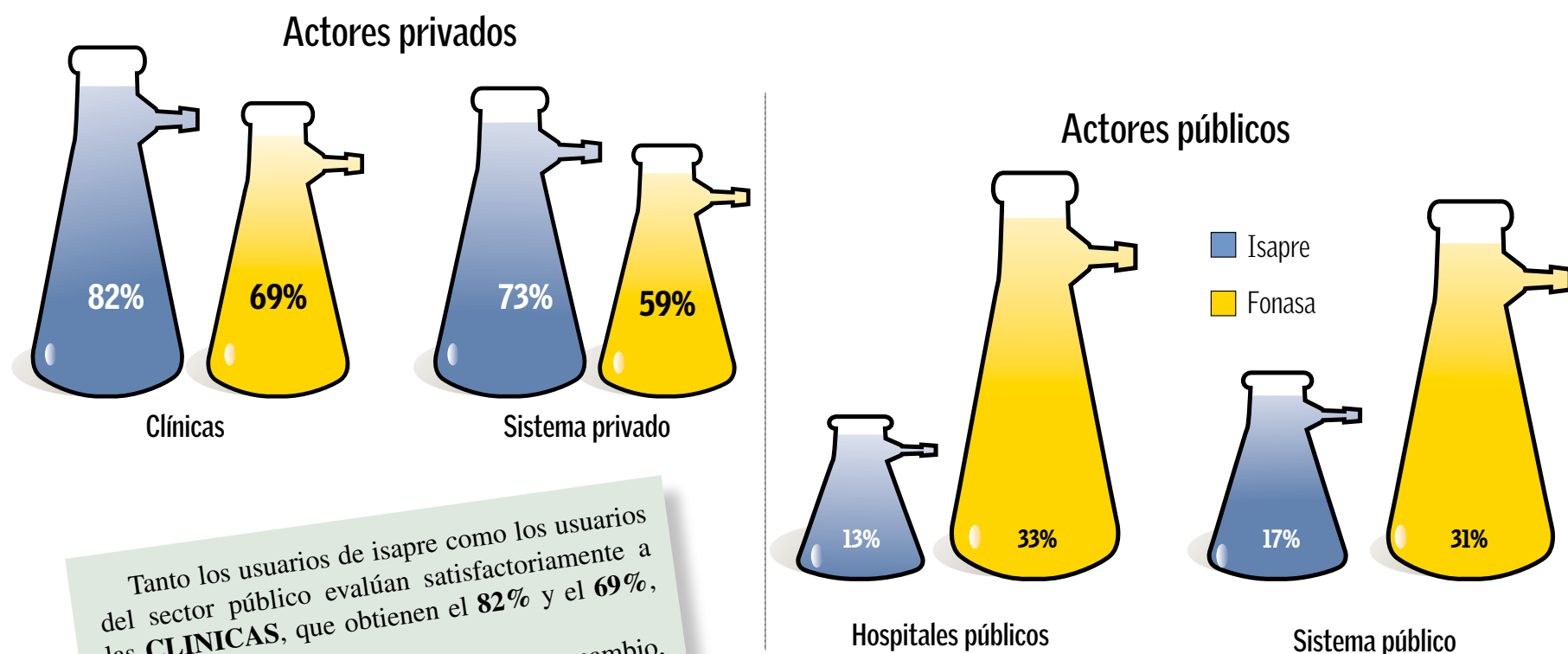


Usuarios Fonasa



¿Qué es lo mejor que tiene Fonasa? (Pregunta abierta).
* No se grafican las categorías con 3% o menos.

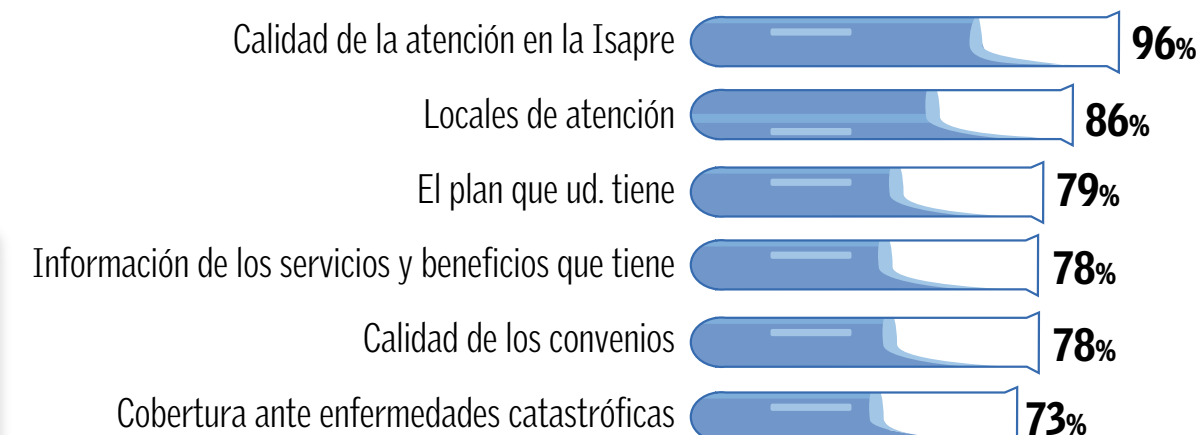
¿Qué evaluación “sacan” los distintos actores del sistema de salud?



Tanto los usuarios de isapre como los usuarios del sector público evalúan satisfactoriamente a las **CLINICAS**, que obtienen el **82%** y el **69%**, respectivamente. Los **HOSPITALES PUBLICOS**, en cambio, apenas logran el **13%** entre los usuarios a isapre y el **33%** entre los usuarios del sistema público.

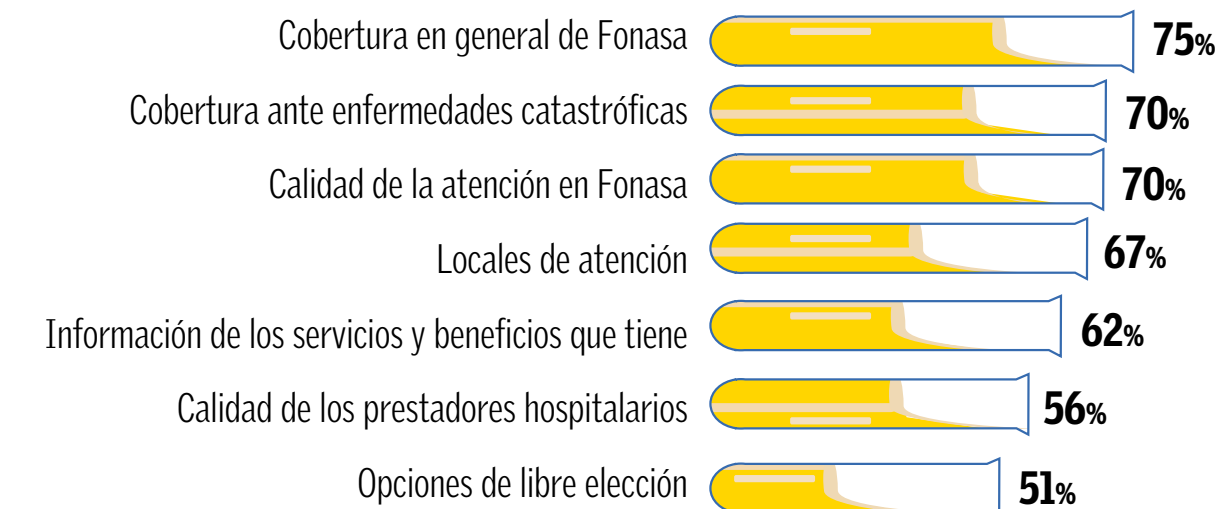
¿Cómo evalúa ud. el sistema privado de salud? ¿Y al público? ¿Y a los hospitales?
 ¿Cómo evalúa las clínicas privadas?
 * Aquí sólo “Muy bueno” más “bueno”.

¿Qué aspectos satisfacen a los usuarios a Isapre?



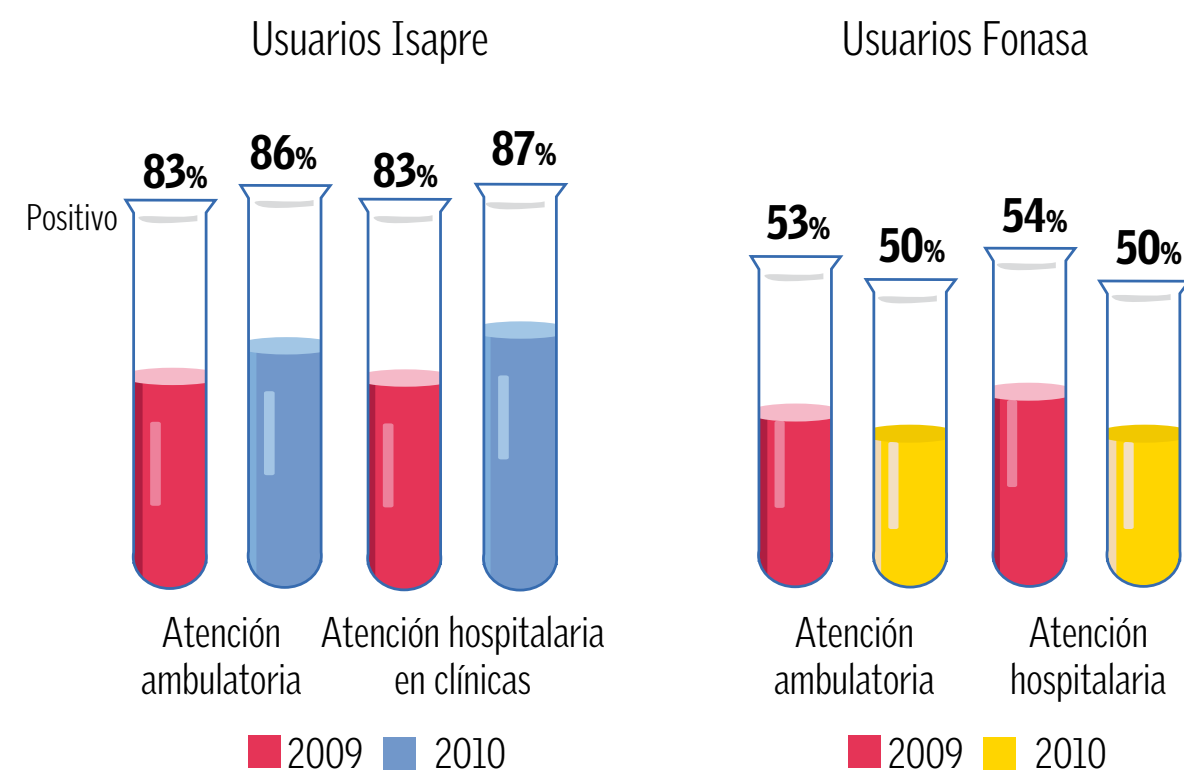
Entre los usuarios de isapres, el **96%** reconoce estar **CONFORME CON LA CALIDAD** de la atención de su **ISAPRE**, seguido por los locales de atención (86%) y su plan de salud (79%). Los de **FONASA**, en tanto, dicen estar contentos, en general, con la **COBERTURA** que tienen (75%), su cobertura ante enfermedades catastróficas y la calidad de la atención, ambas con 70%.

¿Y a los usuarios de Fonasa?



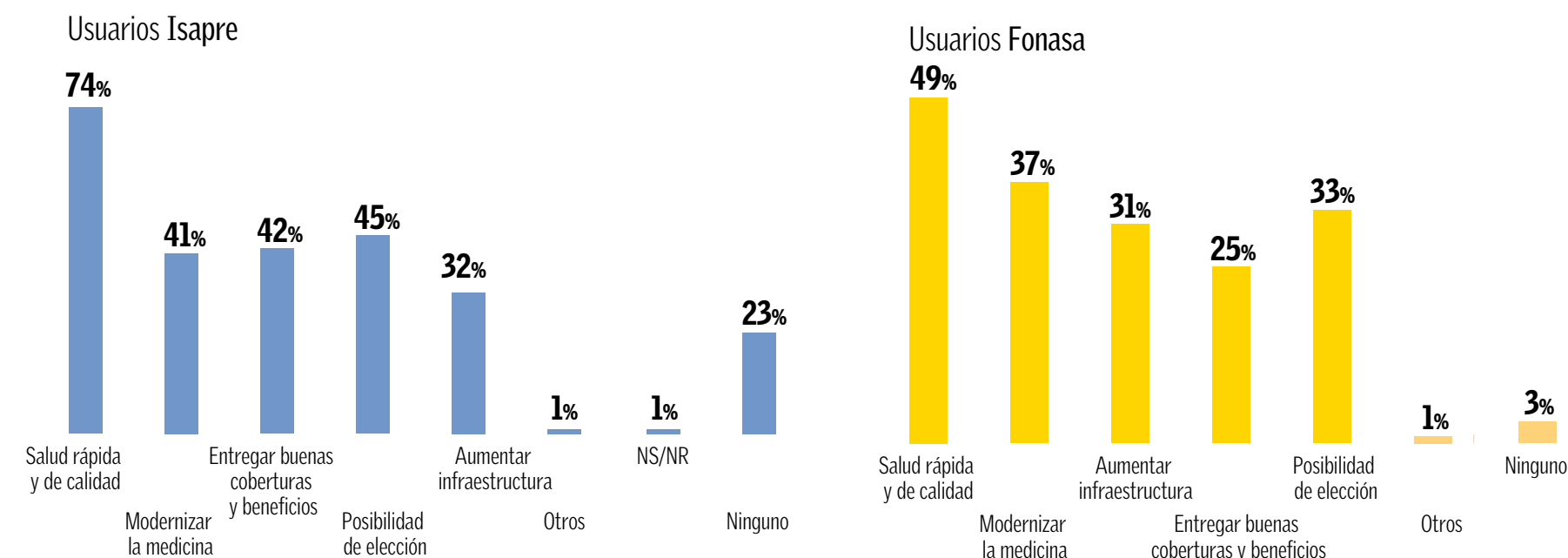
¿Cuán satisfecho está ud. con los siguientes aspectos de su isapre?
 ¿Cuán satisfecho está ud. con los siguientes aspectos de Fonasa?
 Diría ud. que “está muy satisfecho”, “algo satisfecho”, “poco satisfecho” o “nada satisfecho” con...?
 * Aquí sólo “muy satisfecho” y “algo satisfecho”.

¿Y en la cobertura que reciben?



Este año, los **USUARIOS DE LAS ISAPRE** aumentaron en **TRES PUNTOS**, a **86%**, su apreciación positiva respecto de la **COBERTURA** que estas instituciones le brindan en casos de atención ambulatoria. Y lo hicieron en cuatro puntos, a **87%**, la cobertura en atención hospitalaria en clínicas. Los usuarios de **FONASA**, en tanto, **DISMINUYERON** en **TRES Y CUATRO PUNTOS** su evaluación sobre la cobertura que les da ese organismo en términos de atención ambulatoria y hospitalaria.

El mayor aporte del sistema de Isapres al país

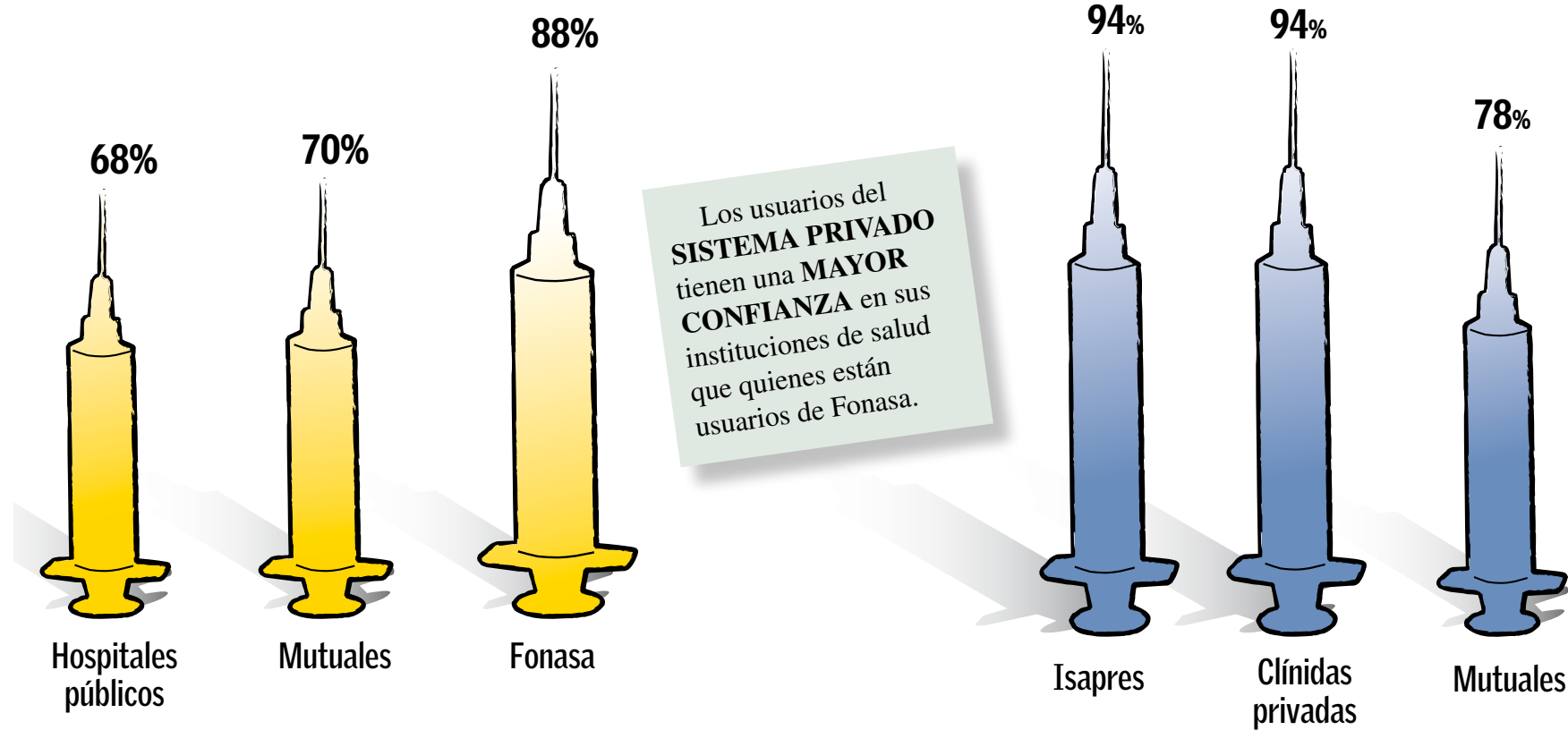


En su opinión, ¿cuál es el mayor aporte que han hecho las isapres al país? (Pregunta abierta).
 *Categorías que representan menos de 3%.

¿Qué confianza tienen los chilenos en instituciones de salud?

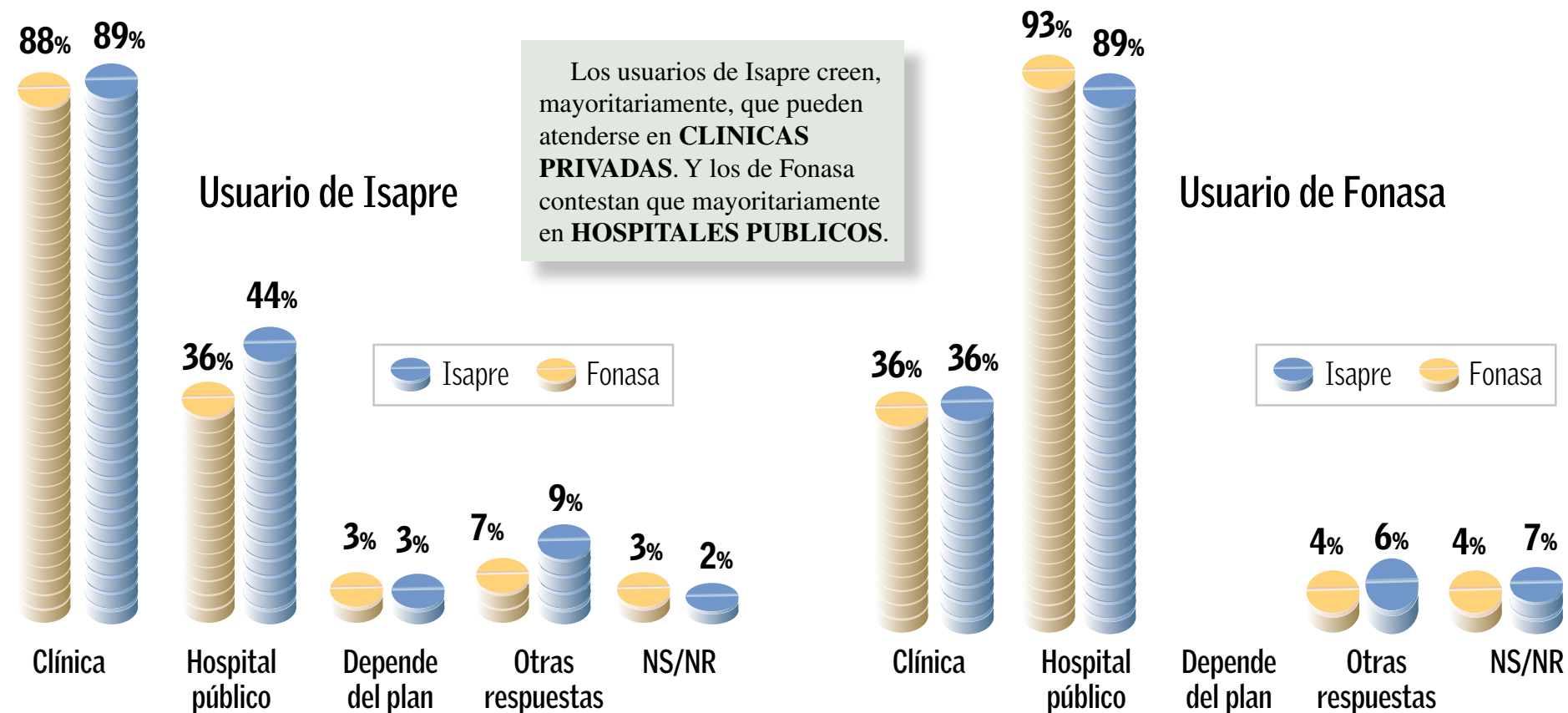
Sistema público

Sistema privado



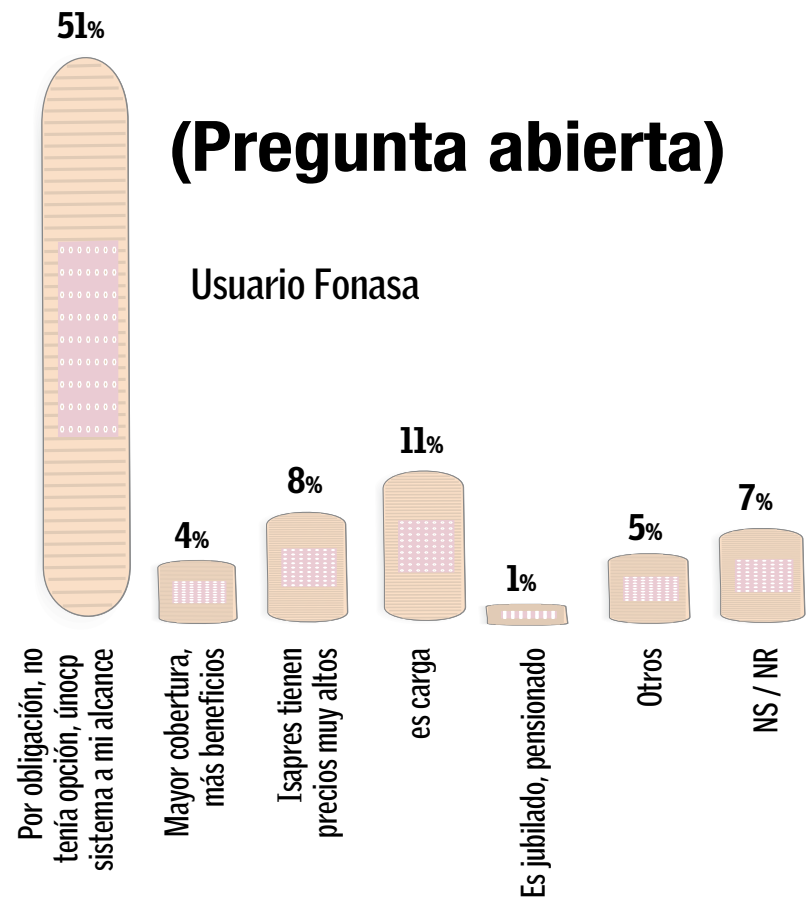
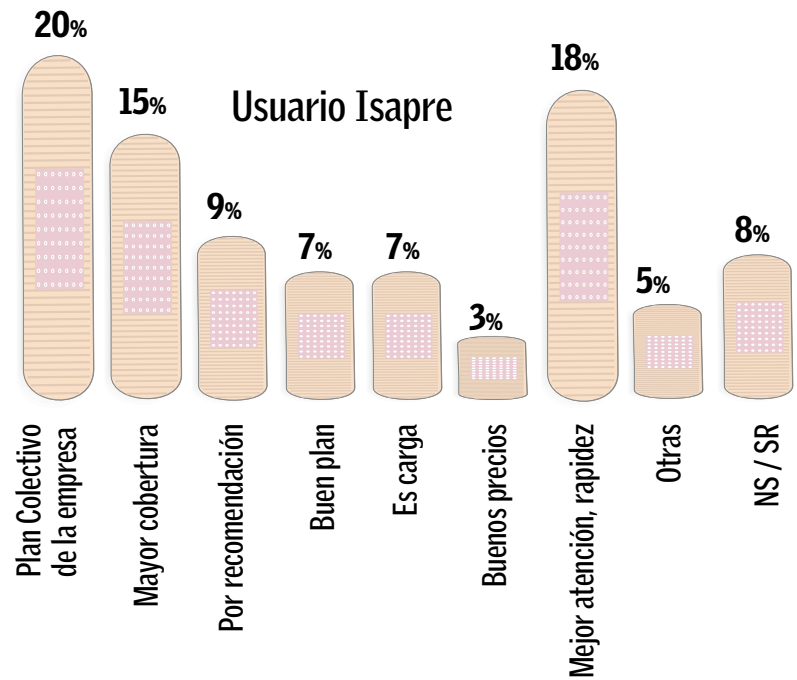
Por favor, mire esta tarjeta y dígame, para cada una de las instituciones mencionadas en la lista ¿cuánta confianza tiene usted en ellas: "mucho", "algo", "poca" o "ninguna confianza" en...? *Acá "mucho" más "algo".

¿Dónde creen que pueden operarse?



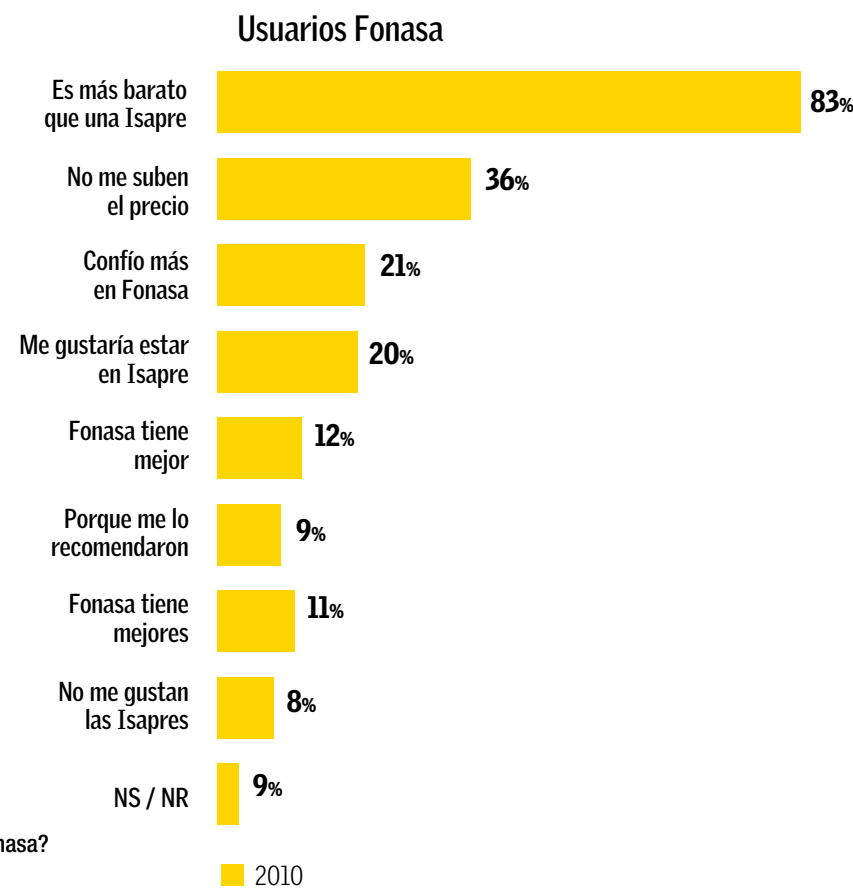
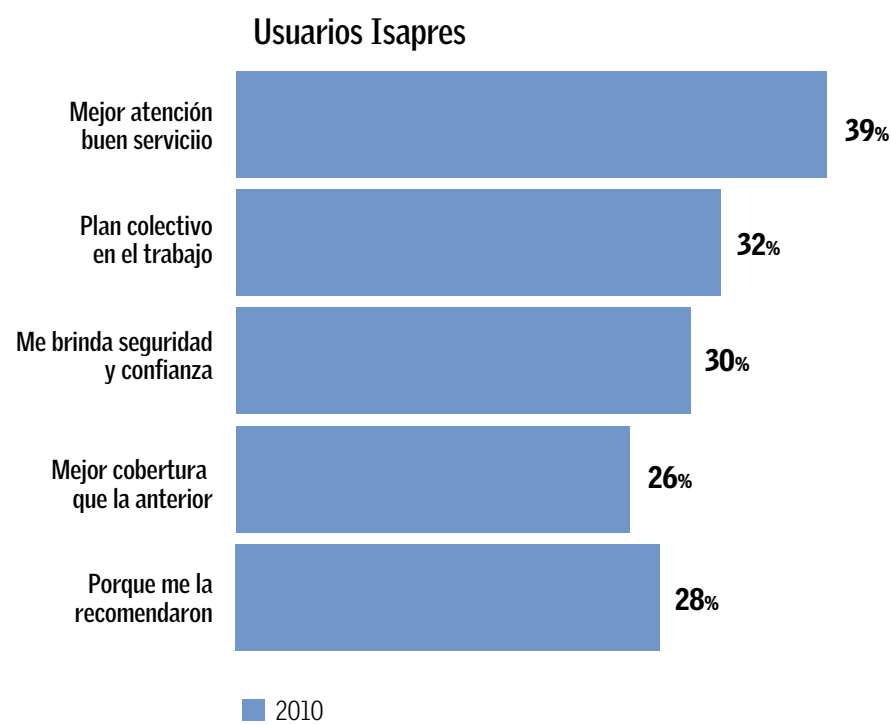
¿Por qué se afilian a Isapre o Fonasa?

La respuesta varía, dependiendo de si la pregunta es abierta o cerrada. Cuando escogen una razón, los usuarios del **SISTEMA PRIVADO** estiman como más importante el **PLAN COLECTIVO** que le ofrece su empresa (20%). Al evaluar distintos aspectos, el 39% señala que eligió su isapre porque le entrega una **MEJOR ATENCIÓN O SERVICIO**. El 51% de los usuarios de **FONASA**, al elegir un motivo, reconoce que lo hizo por **NO TENER OTRA ALTERNATIVA**. Y entre varias variables, el 83% de las respuestas cerradas tomó esa decisión porque es **MAS BARATO**.



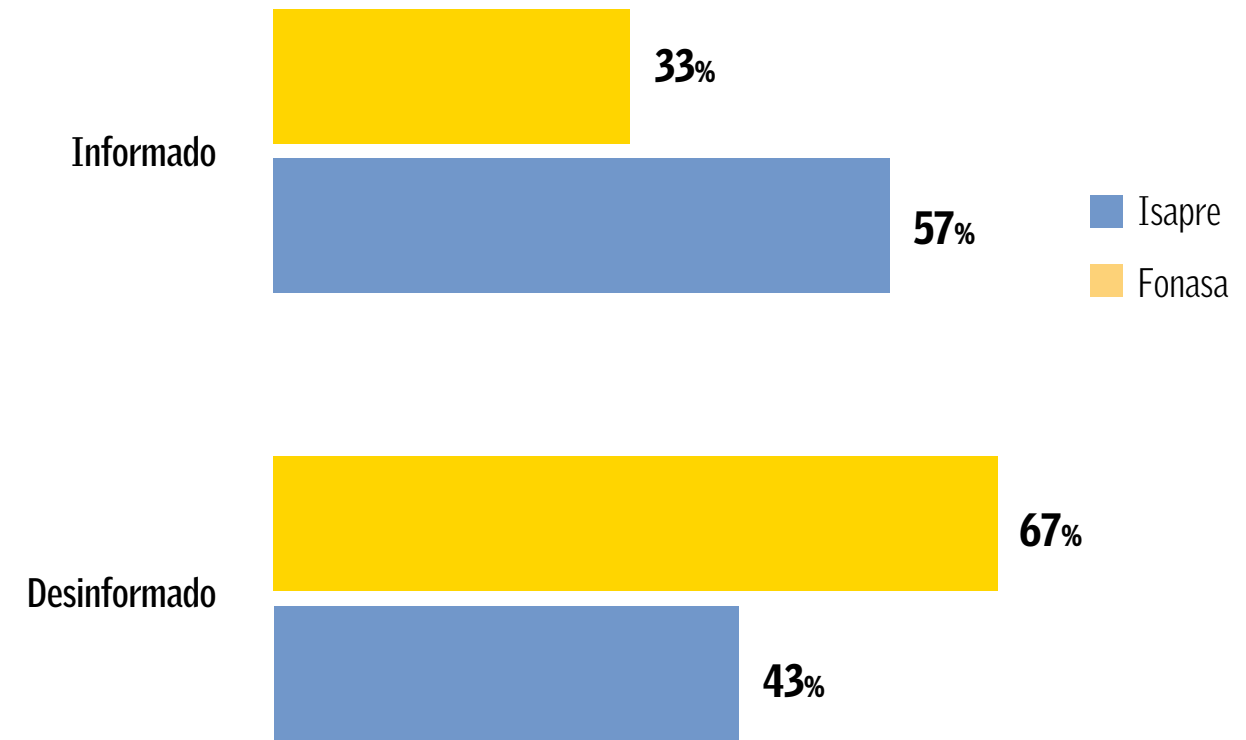
¿Cuáles son las razones por las que Ud. se afilió a su isapre/Fonasa? (Pregunta Abierta)
Categorías que representan menos de 3%.

(Pregunta cerrada)



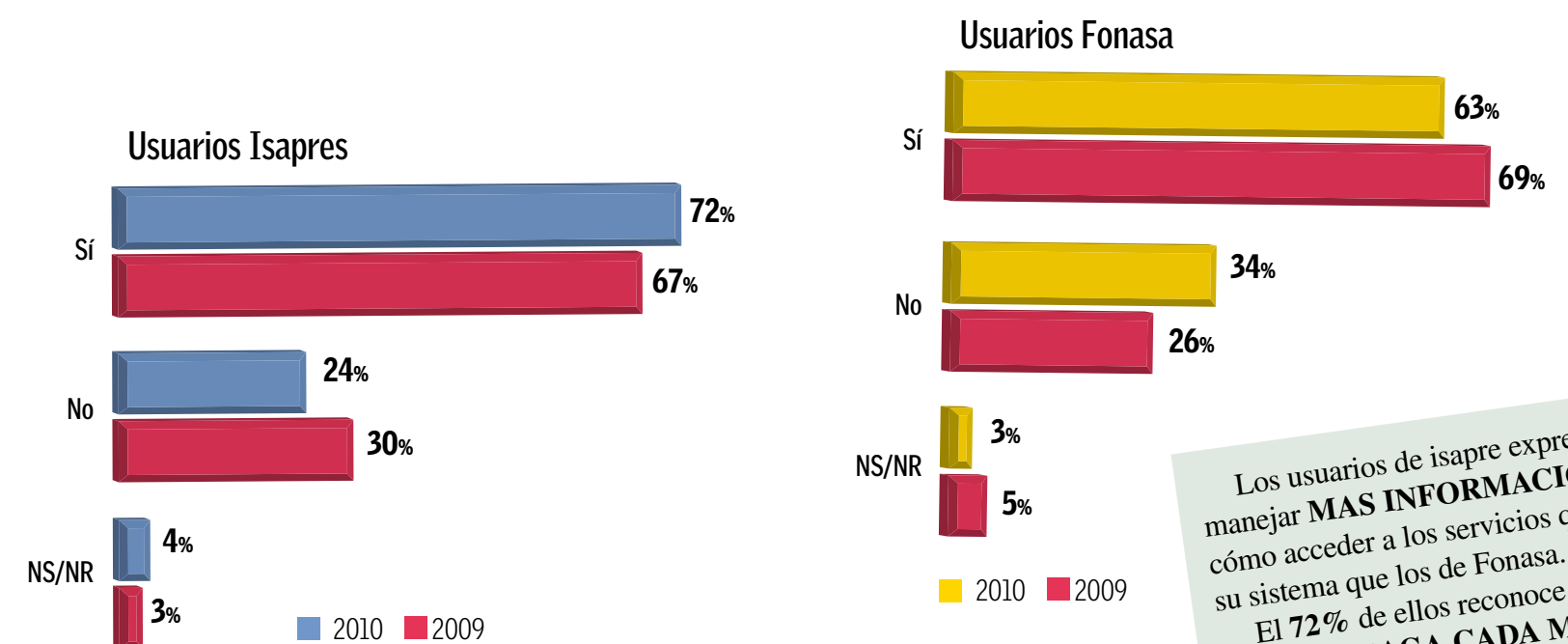
Del siguiente listado, ¿Cuáles son las razones por las que se afilió a su Isapre/Fonasa? (Respuesta múltiple, porcentajes suman más de 100%).

¿Qué tan informados están los chilenos sobre los servicios de su Isapre o Fonasa?



Como usuario de Isapres, ¿qué tan informado está acerca de cómo acceder a los servicios de su isapre?
Como usuario de Fonasa, ¿qué tan informado está acerca de cómo acceder a los servicios de Fonasa?
* Aquí se suman las categorías "muy informado" y "bastante informado" en "informado" y "poco informado" y "nada informado" en "desinformado".

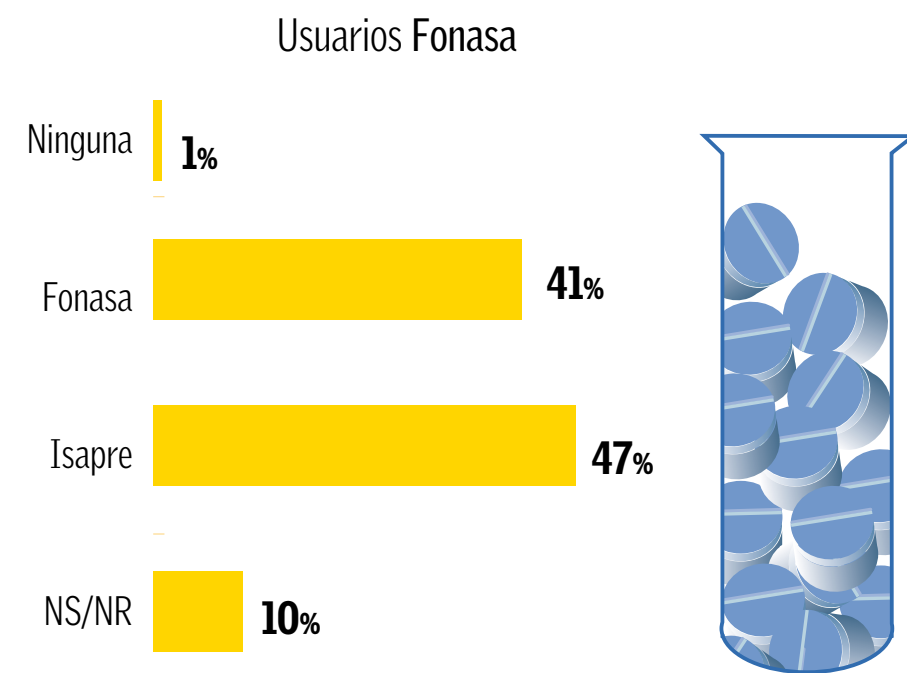
¿Saben cuánto pagan mensualmente?



¿Ud. sabe cuánto paga mensualmente en su isapre/Fonasa?

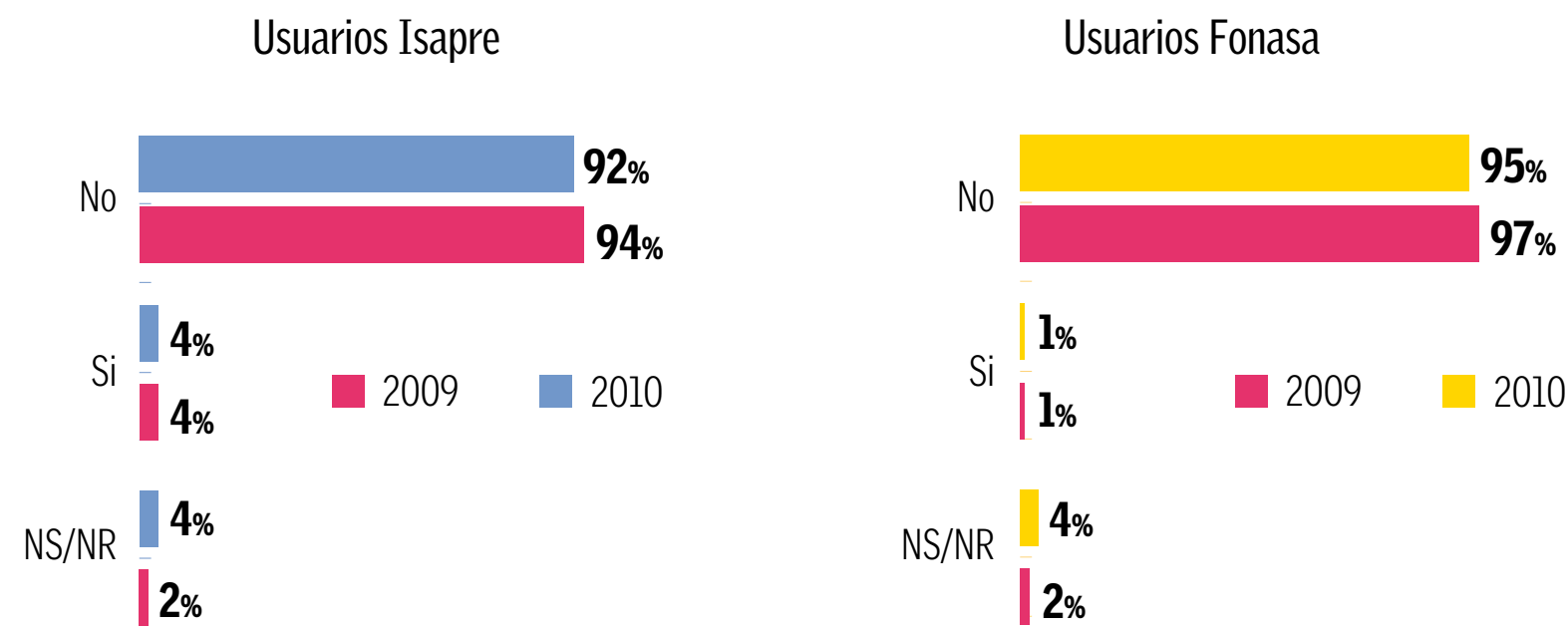
Los usuarios de isapre expresan manejar **MAS INFORMACION** sobre cómo acceder a los servicios que le ofrece su sistema que los de Fonasa. El 72% de ellos reconoce saber **CUANTO PAGA CADA MES** en su isapre, mientras que el 63% de los usuarios de Fonasa dicen tener claro lo que desembolsan mensualmente.

Sin restricciones económicas, ¿estaría en una Isapre o en Fonasa?



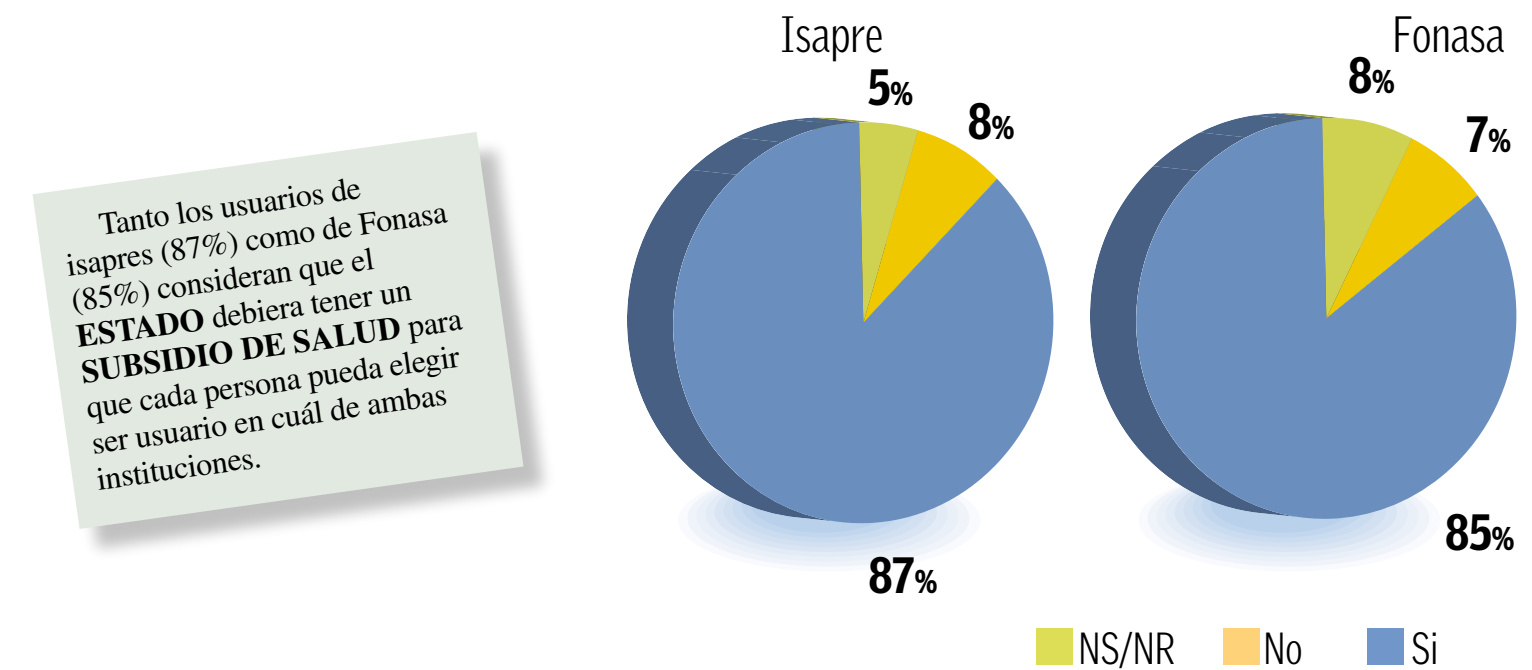
¿Si ud. no tuviera restricciones económicas, ¿dónde estaría, en una isapre o en Fonasa?

¿Se ha visto impedido de cambiarse por enfermedad preexistente?



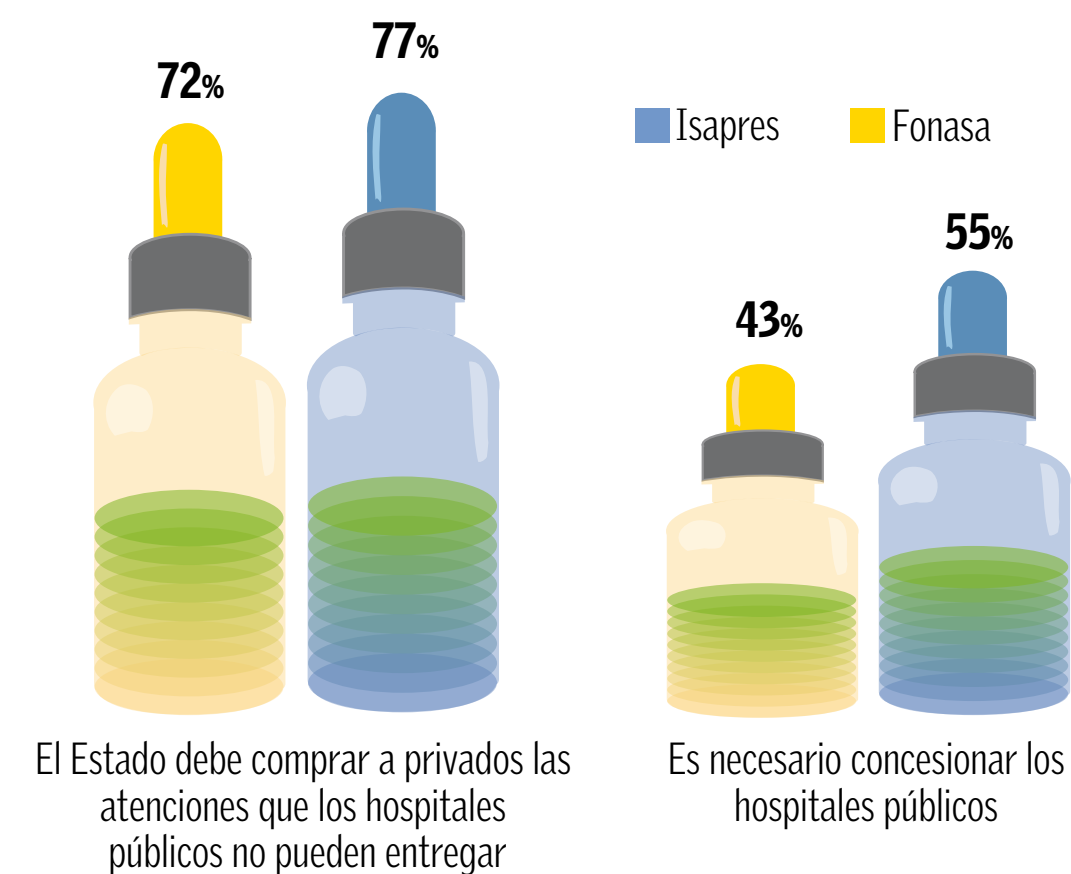
¿Ud. ha tenido la intención de cambiarse a otra Isapre y no ha podido por tener una enfermedad preexistente?

Apoyo al subsidio para que los sectores más vulnerables ingresen a Isapres



A continuación le pediré que me diga cuán de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones...
*Aquí solo "muy de acuerdo" y "de acuerdo" en "de acuerdo".

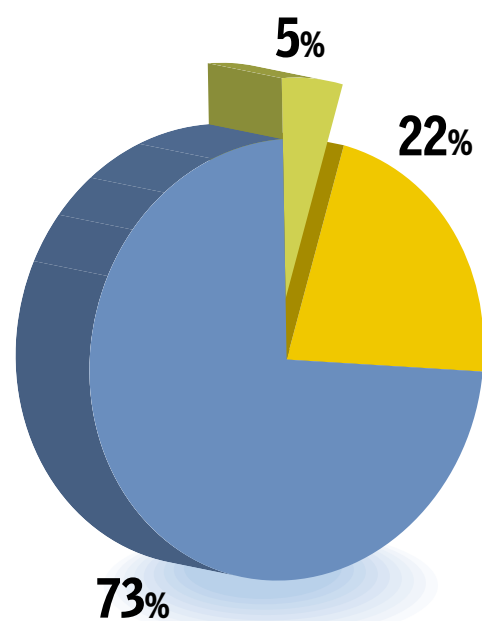
¿Qué opinan sobre las privatizaciones del sector público?



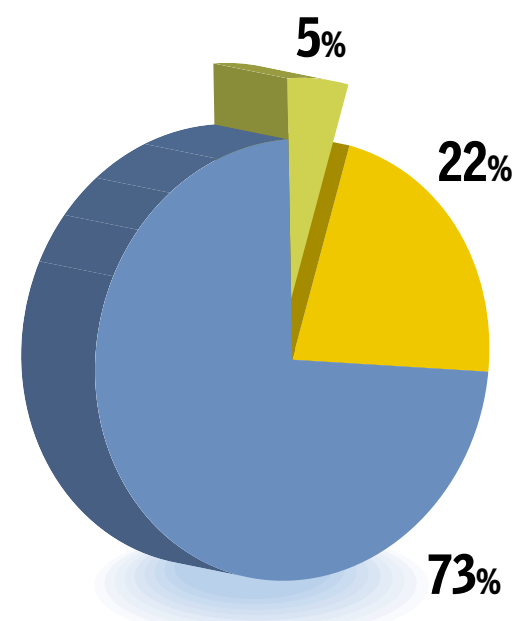
¿Cree ud. que así como el Estado entrega una subvención escolar por cada niño que asiste a un colegio que no sea particular, y un subsidio habitacional para que cada cual elija su vivienda, el Estado debería tener un subsidio de salud para que cada persona pueda elegir si quiere estar en Fonasa o en una isapre?

¿Se usan las licencias médicas para otro fin?

Usuarios Isapre



Usuarios Fonasa



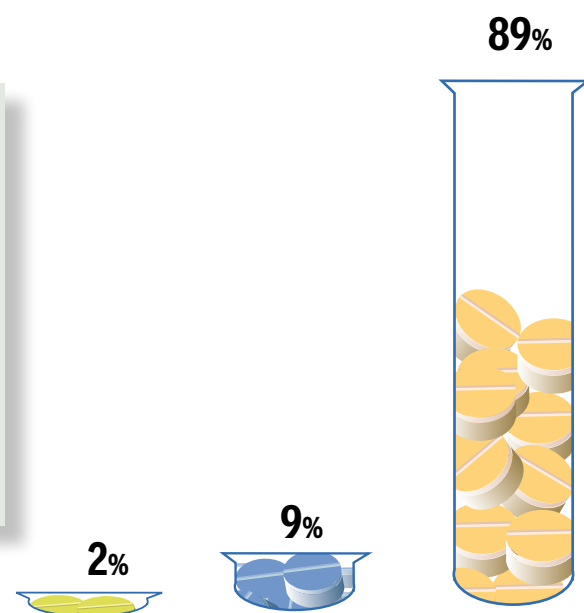
Los chilenos tienen una sola opinión sobre esta materia: más allá del sistema de salud al que están usuarios, el 73% cree que las personas ocupan las licencias médicas para **FINES DISTINTOS AL RESPOSO** o cuidado de una enfermedad.

¿Cree ud. que en Chile las personas utilizan licencias médicas por un uso distinto al de reposo o cuidado de una enfermedad?

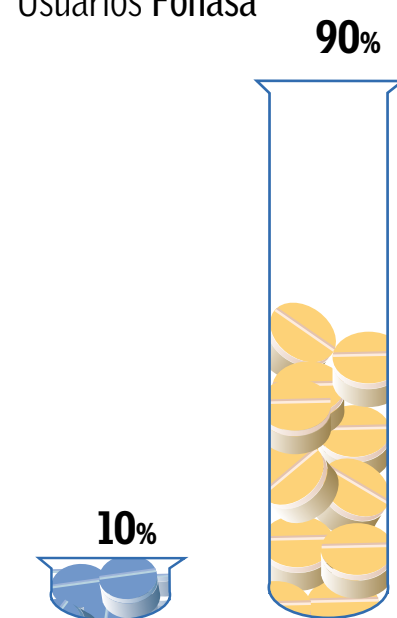
■ NS/NR ■ No ■ Si

¿Ha tenido que hacerlo?

Usuarios Isapre



Usuarios Fonasa



■ NS/NR ■ No ■ Si

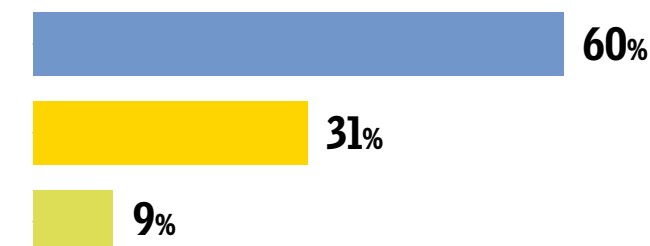
■ NS/NR ■ No ■ Si

¿Ha tenido usted que utilizar una licencia médica por un motivo distinto al reposo o el cuidado de una enfermedad?

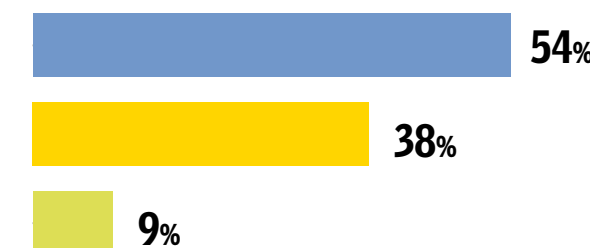
¿Qué opinan los chilenos sobre los cuidados de la salud y sus costos?

Usuarios Isapre

Las personas que se preocupan por sus salud deberían pagar menos por sus planes de salud que los que no lo hacen

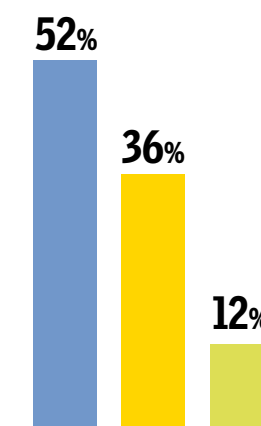


Los fumadores deberían pagar más por sus planes de salud

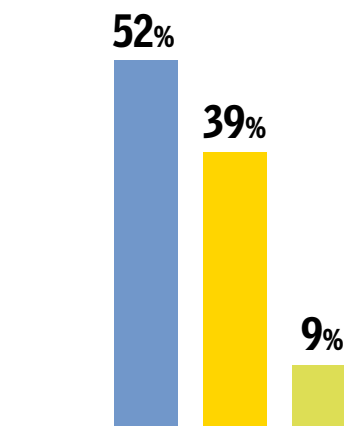


Usuarios Fonasa

Las personas que se preocupan por sus salud deberían pagar menos por sus planes de salud que los que no lo hacen



Los fumadores deberían pagar más por sus planes de salud

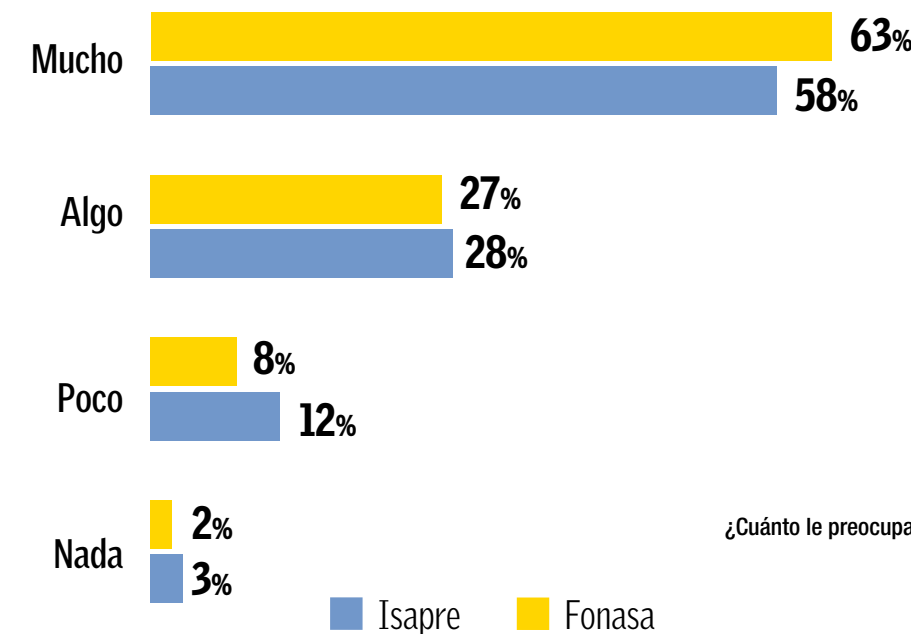


Para las siguientes frases ud. diría que está "muy de acuerdo", "de acuerdo", "en desacuerdo" o "muy en desacuerdo"...?
* Aquí "muy de acuerdo" y "de acuerdo" como "acuerdo"; "en desacuerdo" y "muy en desacuerdo" como "desacuerdo".

■ NS/NR ■ Acuerdo ■ Desacuerdo

En general, los consultados creen que quienes no se preocupan por su estado de salud o tienen **HABITOS POCO SALUDABLES**, como fumar, deberían **DESEMBOLSAR MAS DINERO** por sus planes de salud.

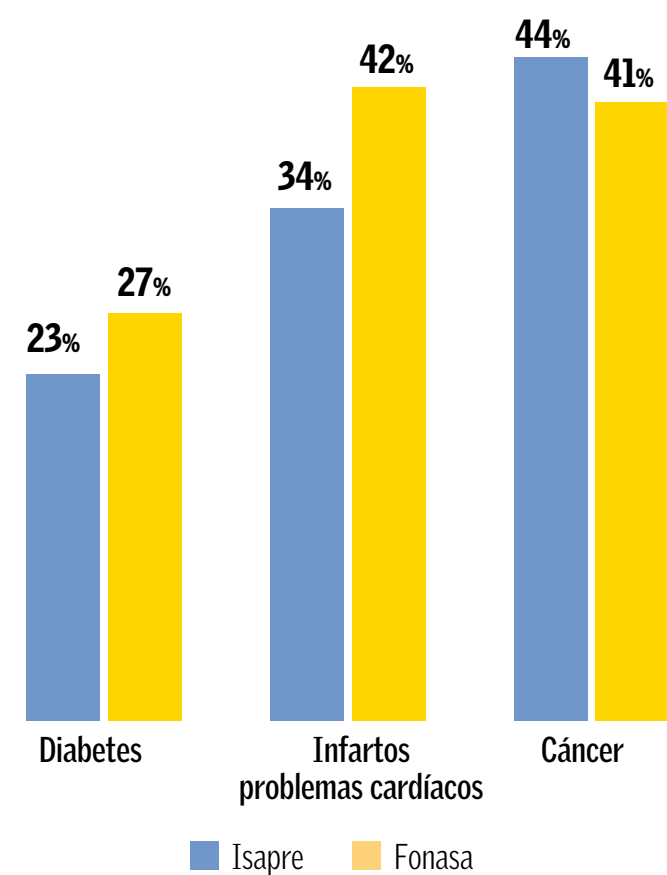
¿Se preocupan por la salud que tendrá en la tercera edad?



¿Cuánto le preocupa a ud. la salud que tendrá/tiene en la tercera edad?

■ Isapre ■ Fonasa

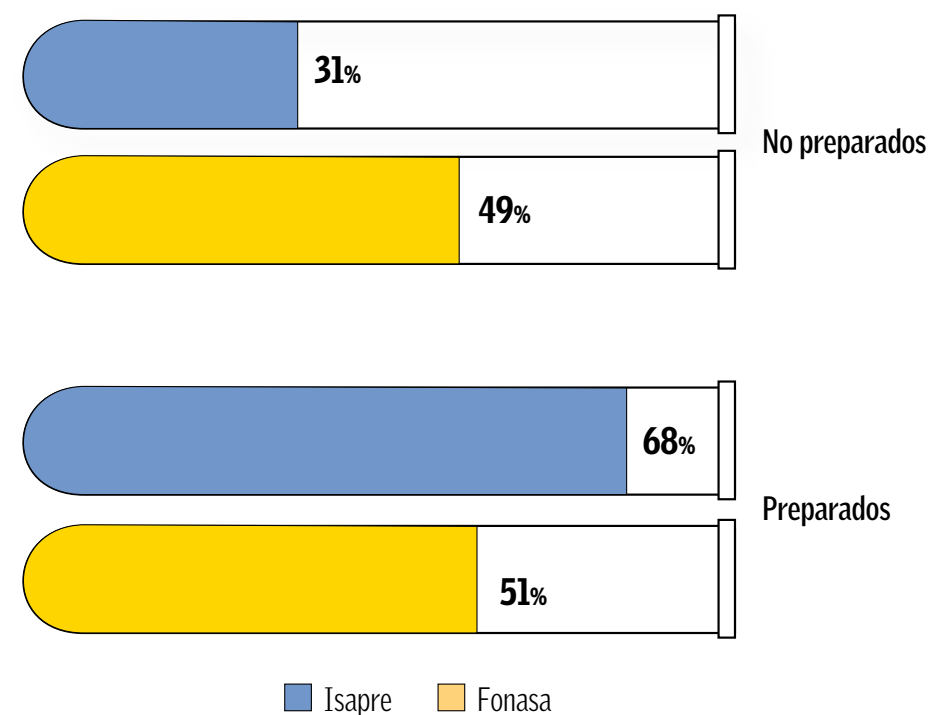
Qué enfermedades creen que son las mayores amenazas



El **CANCER** es la mayor amenaza que visualizan los usuarios de **ISAPRES** (44%), mientras los de **FONASA** se sienten más amenazados por **INFARTOS** (42%).
 Los usuarios del sistema privado de salud son quienes se sienten más preparados económicamente para enfrentar estas patologías.

Qué enfermedades cree ud. que presentan mayores amenazas para su salud y la de su familia? (Pregunta abierta).
 Categorías que representan menos de 3%.

¿Está preparado para enfrentarlas?



¿Cuán preparado económicamente cree que está Ud. y su familia para enfrentar estas enfermedades que los amenazan?

