

ESTUDIO

SCANNER DE LA EXPERIENCIA EN EL SISTEMA DE SALUD

FECHA: 10 DE ABRIL DE 2019

ESTUDIO REALIZADO POR:



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING



A tener en cuenta...

- Estudio Nacional que representa a todo el mundo privado y público en el país
- Sólo Percepción, No hay juicios Técnicos.
- **Técnica CAWI Panel:** Es la tendencia mundial hoy, para recoger más certeramente las percepciones y emociones de las personas, eliminando por tanto los sesgos de cortesía.
- Personas atendidas efectivamente, aquí no entran los que no Acceden.





Objetivos generales

1

Medir la experiencia de los clientes en los sistemas de salud público y privado, diferenciando por viaje de consulta médica, urgencia y hospitalaria.

2

Identificar las fortalezas y debilidades de cada Sistema de Salud.

3

Comparar sistemas y dimensionar las brechas de experiencia.

METODOLOGÍA

6

Ponderación

Los resultados han sido ponderados según Sexo, Edad y Sistema de Previsión. En un segundo paso se pondera por Zona (RM, Norte y Sur) y en un tercer paso se ponderó por Tipo de atención o viaje del paciente (Consulta, Urgencia y Hospitalización). Y ultimo paso por GSE.

1

Diseño de investigación

Diseño Cuantitativo, sobre la base de entrevistas online en sistema Panel CAWI

2

Población en estudio

Hombres y Mujeres que hayan recibido una atención médica en los últimos 3 meses en su prestador habitual al momento de la entrevista.

3

Diseño Muestral

Se realizaron en total 1.573 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

SISTEMA	
PÚBLICO	887
PRIVADO	688

ATENCIÓN	
CONSULTA	735
URGENCIA	541
HOSPITALIZACIÓN	299

Error muestral a nivel total muestra es $\pm 2,5\%$ calculado bajo supuestos de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y máxima varianza.

5

Trabajo de Campo

Las entrevistas se realizaron entre el 8 de Octubre al 5 de Noviembre 2018.

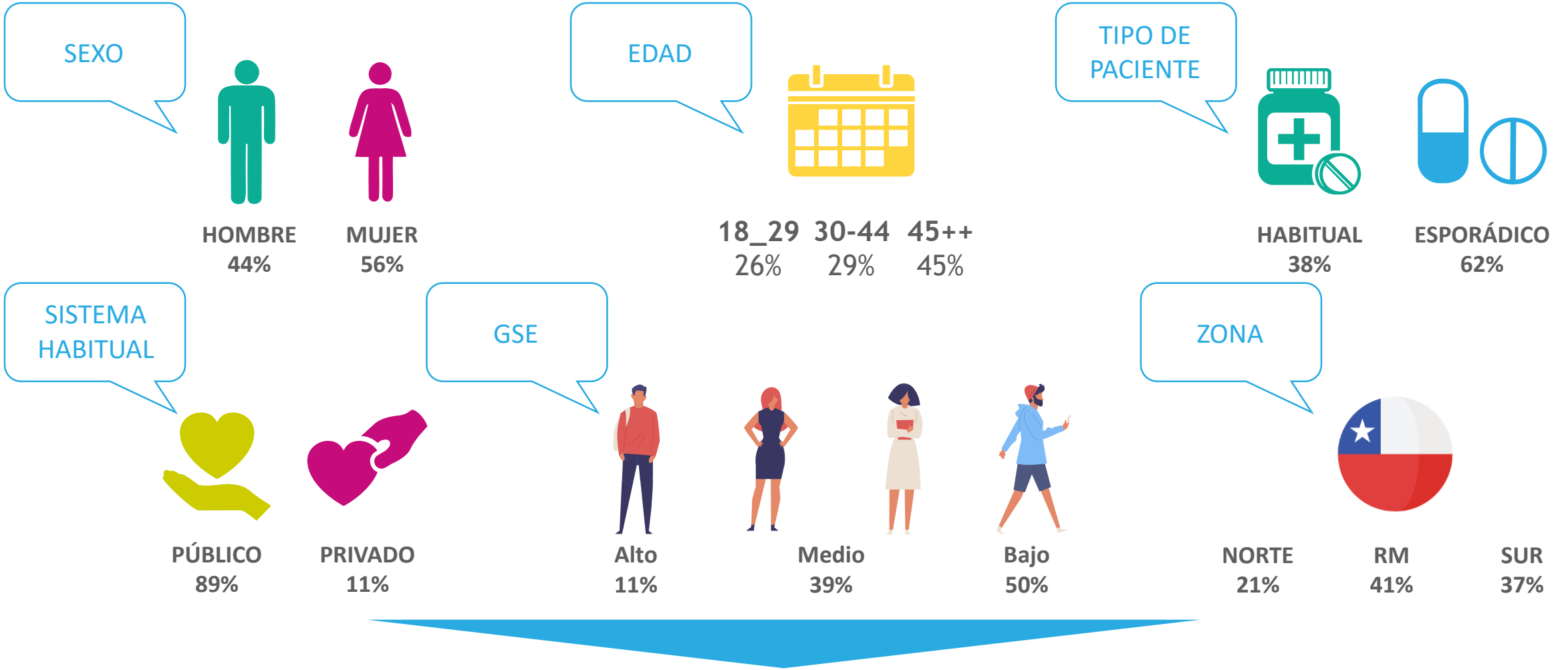
4

Instrumento de medición

Cuestionario semi estructurado, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad hoc de 8 minutos de duración promedio.

Perfiles Encuestados

Agregar Dato
Cobertura Salud



BASE: 1.573

La mirada “objetiva”:

En Calidad y Acceso a la Salud, Chile lidera los Rankings

19 de mayo de 2017

Chile obtiene la mejor posición en América Latina y el Caribe en estudio sobre acceso y calidad de la Salud

Ranking de sistemas de salud en América Latina: Chile es líder y Perú la revelación

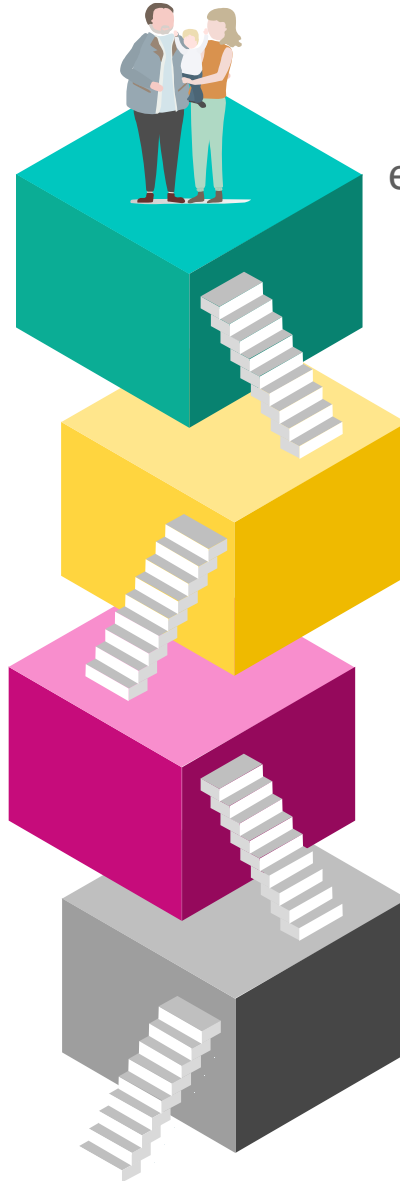
 Por Diego Sánchez De La Cruz — El May 26, 2017

Chile desciende 23 puestos en importante ranking mundial de eficiencia en salud

El ranking es realizado por Bloomberg, analizando anualmente casi 200 economías.

Según estudio internacional: Calidad y acceso a la salud en Chile ha mejorado en los últimos 25 años

Pero desde el Punto de Vista Subjetivo



¿Cuál es la brecha en la evaluación de la experiencia de servicio entre los sistemas público y privado?

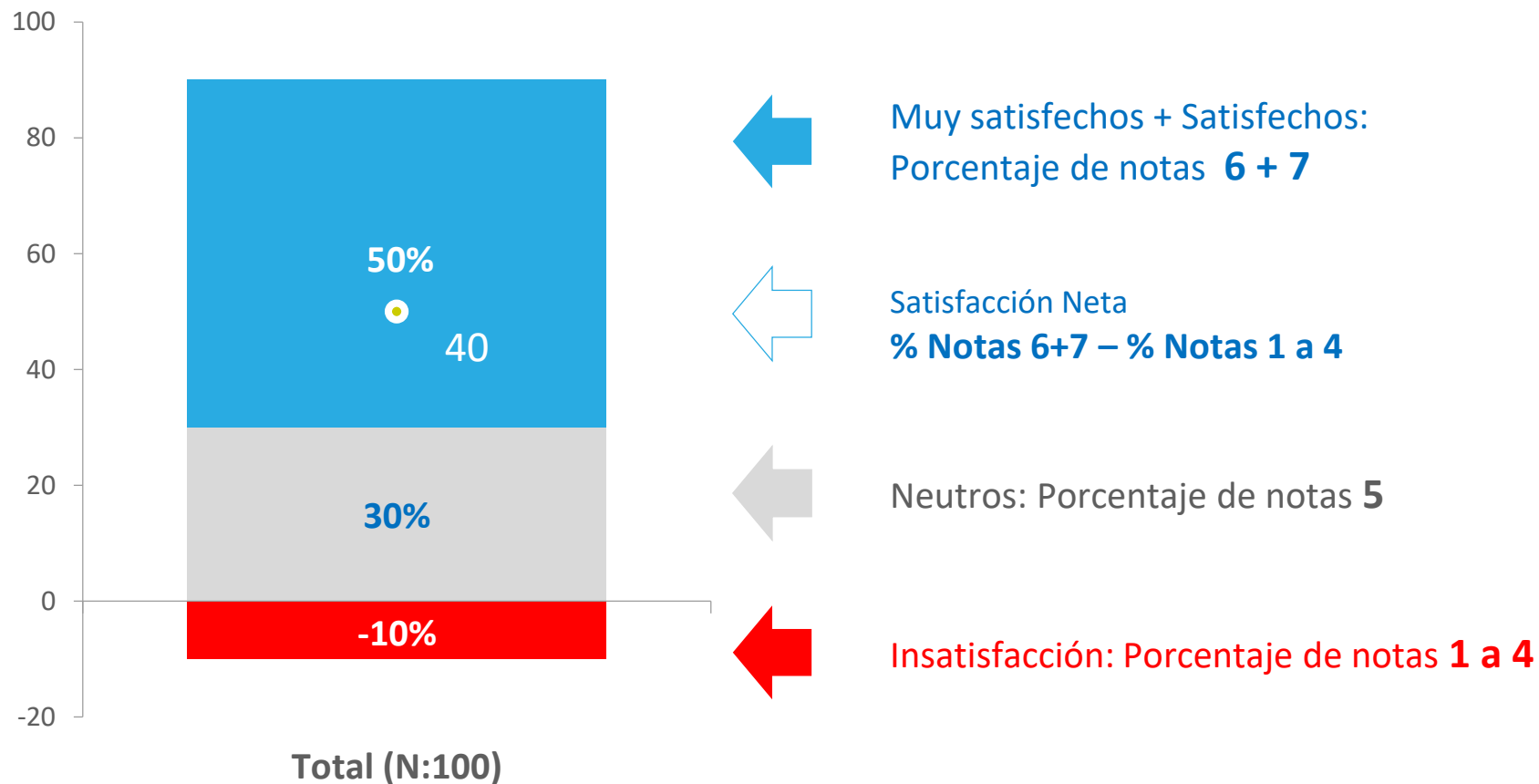
¿Cómo evalúan su experiencia los clientes de los sistemas de salud público y privado?

¿Hay diferencias en la experiencia de atención primaria/consulta, urgencia u hospitalaria?

¿Es consistente la evaluación subjetiva de los sistemas de salud con la evaluación técnica (calidad y acceso)?

El Parámetro de la Experiencia

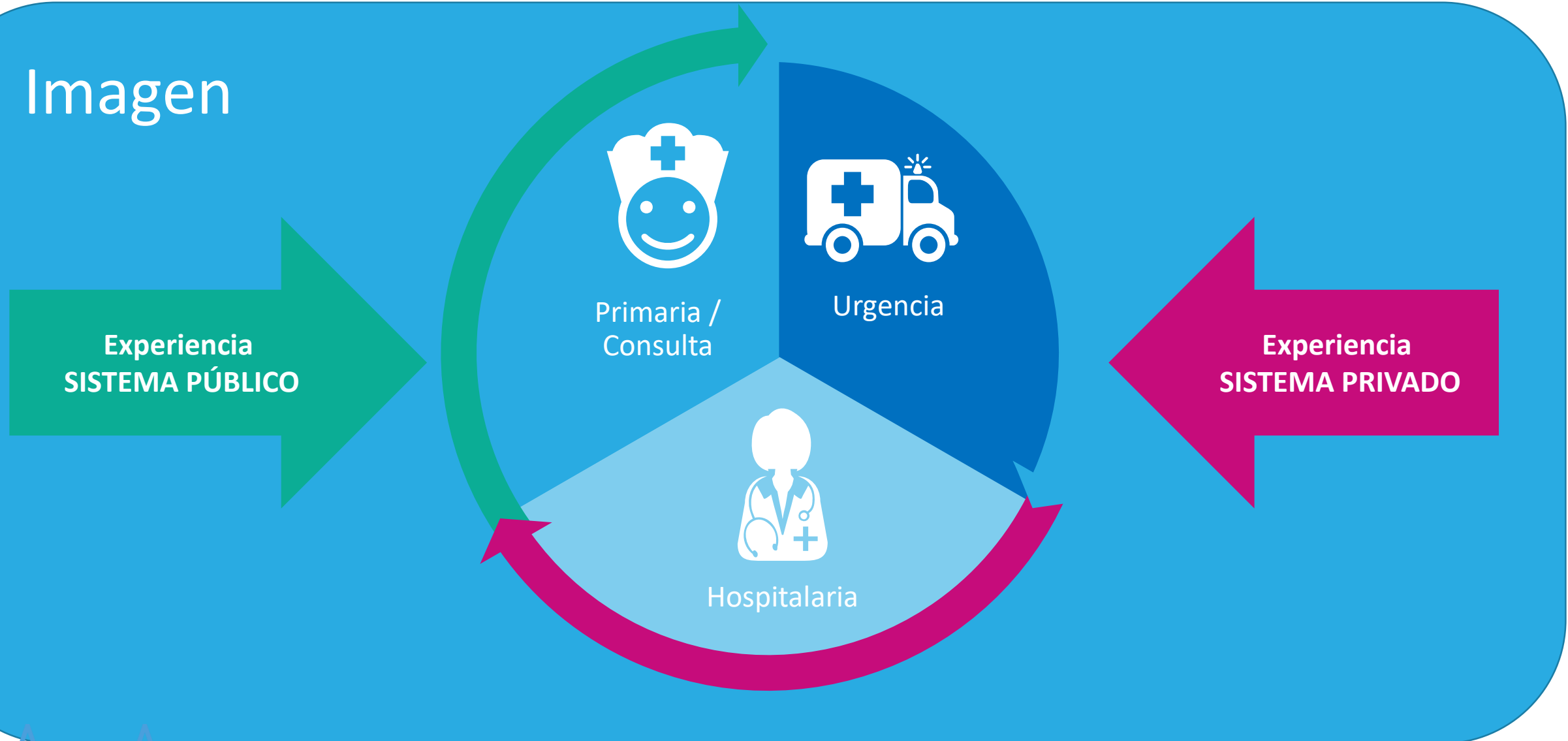
Los niveles de Satisfacción de los distintos aspectos medidos en el presente estudio, se evalúan en una escala de 1 a 7, a partir de la cual se obtienen los siguientes indicadores:



** Los datos que aparecen en este chart son ficticios y sirven sólo como ejemplo, no correspondiendo a ningún estudio.*

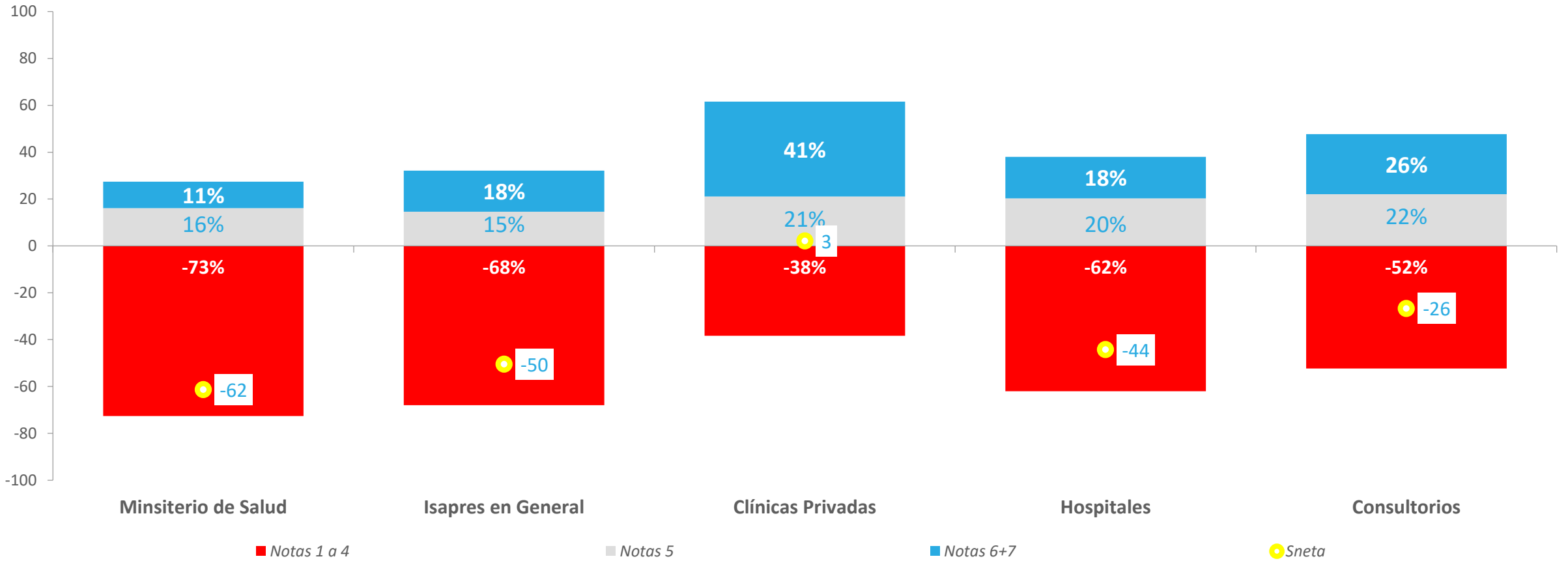
La Ruta del Análisis

Imagen



Negativa Imagen del Sistema de Salud Chileno

En general, ¿qué imagen tiene del sistema de salud chileno y de sus principales actores?:



Base: Total entrevistados N:1.573

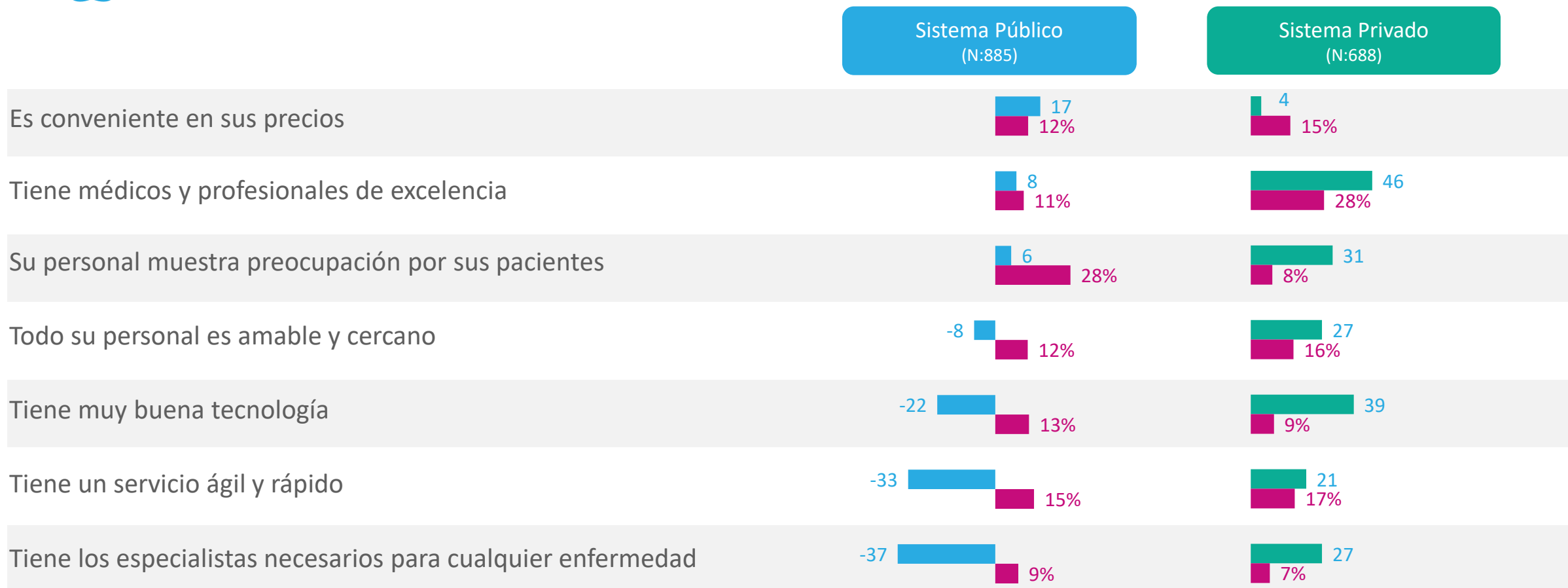


Imagen de la Institución de Salud Habitual

Atributos de Imagen: Apertura por Sistema de Atención



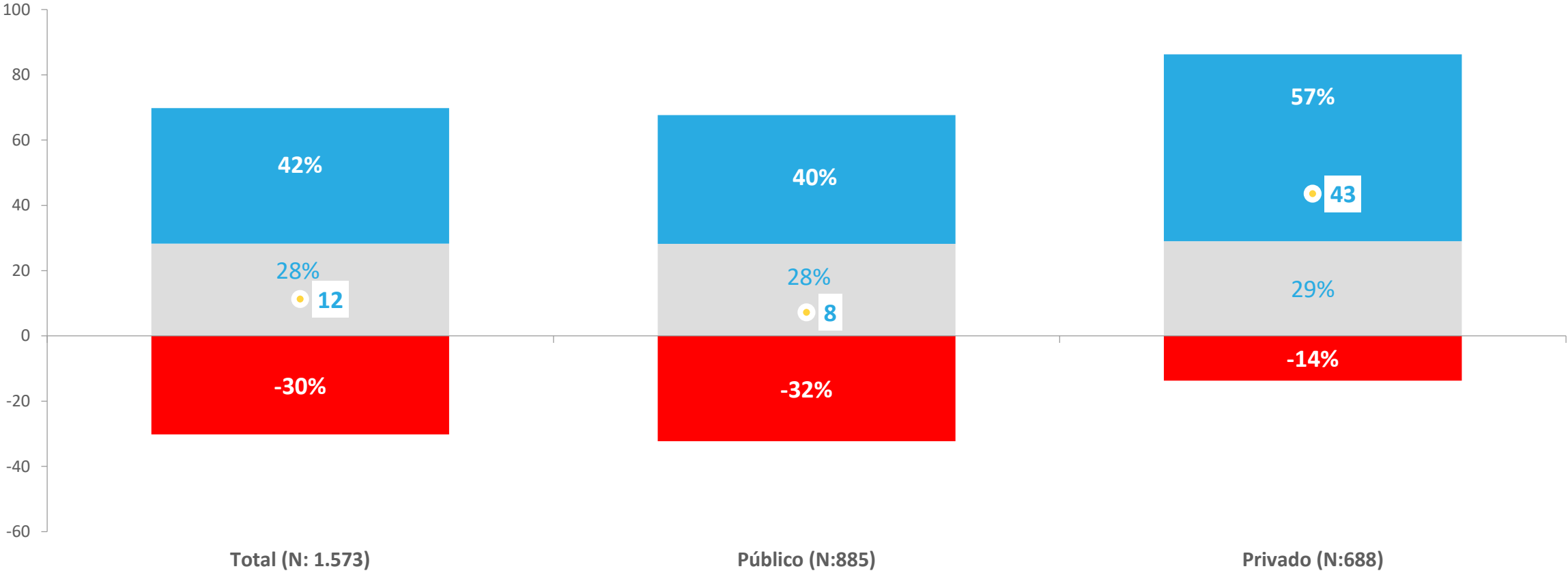
Imagen de la institución de Salud donde se atiende regularmente:





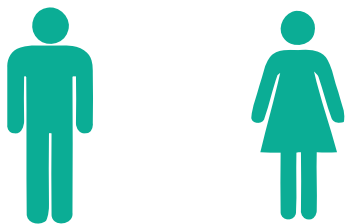
¿Y cuán satisfecho quedó con su última experiencia?

Satisfacción con la Experiencia de Servicio en la última atención



Satisfacción Neta por Segmentos

SEXO



	HOMBRE	MUJER
TOTAL	15	9
PÚBLICO	11	5
PRIVADO	41	46

EDAD



18 - 29	30 - 40	45+ +
2	13	16
-2	9	12
40	43	46

TIPO DE PACIENTE



HABITUAL	ESPORÁDICO
16	8
15	2
36	46

GSE



	Alto	Medio	Bajo
TOTAL	46	16	0
PÚBLICO	52	11	-2
PRIVADO	37	44	62

ZONA



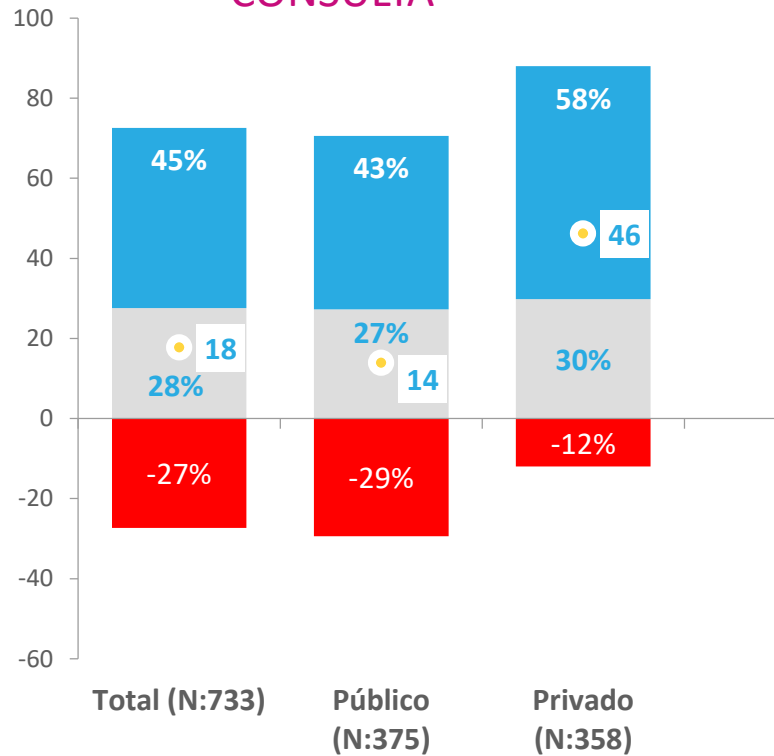
	NORTE	RM	SUR
TOTAL	15	12	8
PÚBLICO	12	6	6
PRIVADO	39	49	36

BASE: 1.573

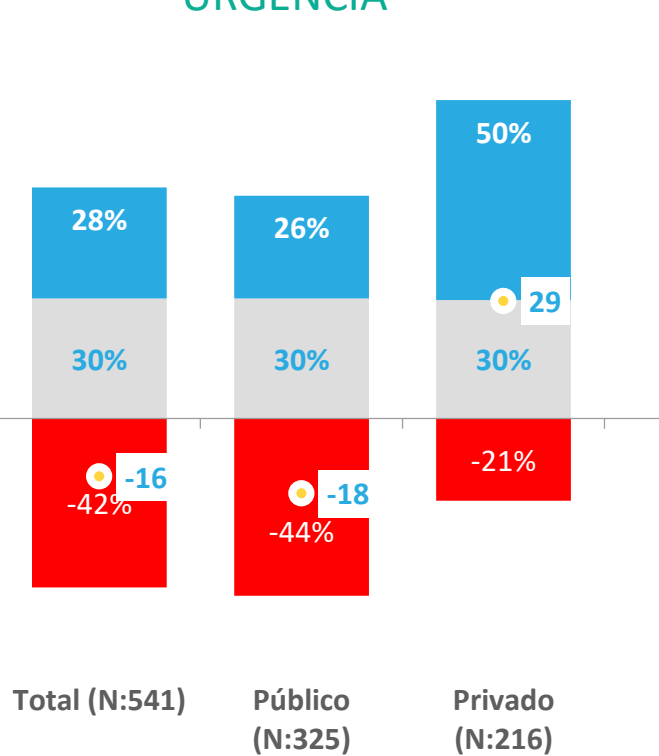
El Viaje de Urgencia en el Sistema Público es el más Crítico



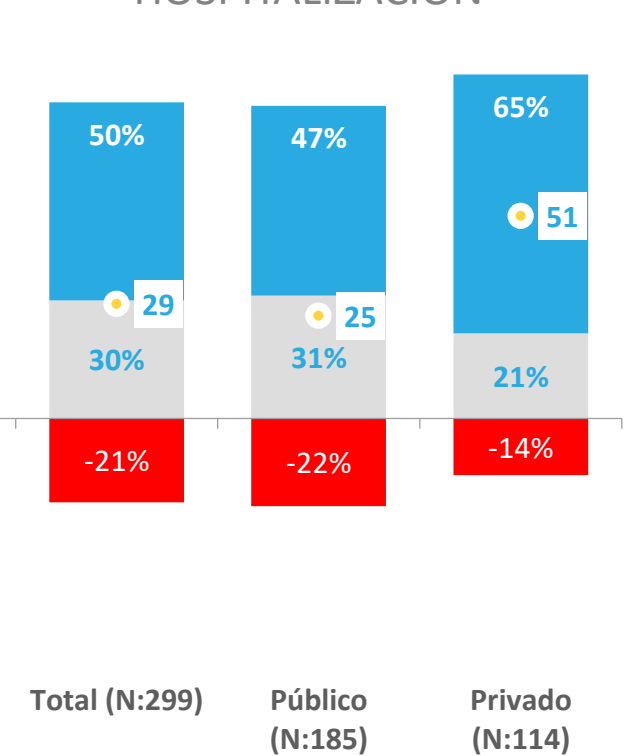
CONSULTA



URGENCIA



HOSPITALIZACIÓN



Etapas del Viaje de Consulta



		INGRESO	TOMA HORA	RECEPCIÓN	ESPERA	MÉDICO	EXÁMENES	PAGO	DERECHO PACIENTE
PÚBLICA	SATISFACCIÓN NETA	62	1	36	16	36	11	11	47
	IMPACTO	13%	17%	16%	14%	14%	8%	6%	13%
PRIVADA	SATISFACCIÓN NETA	73	41	62	29	61	12	74	51
	IMPACTO	14%	15%	14%	15%	12%	9%	10%	10%

Etapas del Viaje de Urgencia

		ANTES		DURANTE					DESPUÉS
		INGRESO	RECEPCIÓN	ESPERA	MÉDICO	ENFERMERA/ PARAMÉDICO	EXÁMENES	PAGO	DERECHO PACIENTE
PÚBLICA	SATISFACCIÓN NETA	46	11	-33	2	-2	-18	-2	11
	IMPACTO	9%	13%	17%	15%	15%	11%	7%	14%
PRIVADA	SATISFACCIÓN NETA	66	40	10	43	42	27	48	44
	IMPACTO	11%	12%	16%	9%	13%	18%	8%	13%

Etapas del Viaje de Hospitalización

		ANTES			DURANTE					DESPUÉS	
		ACCESO	RECEPCIÓN	ESPERA	ADMISIÓN	MÉDICO	ENFERMERA/ PARAMÉDICO	EXÁMENES	HOTELERÍA	PAGO	DERECHO PACIENTE
PÚBLICA	SATISFACCIÓN NETA	56	30	-5	-1	27	33	30	38	31	57
	IMPACTO	8%	7%	13%	8%	15%	18%	7%	9%	3%	11%
PRIVADA	SATISFACCIÓN NETA	72	63	39	52	67	63	60	73	68	79
	IMPACTO	8%	18%	12%	7%	8%	8%	12%	6%	11%	10%



CONCLUSIONES





INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING



GRACIAS