

ESTUDIO DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD Y PRESTADORES RESPECTO DE LA LEY DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

CUANTITATIVO

Jefa de Proyecto: Paulina Valenzuela A.

Contraparte Técnica: Marcela Pezoa G.

Scarlett Morales U.

Enero 2014



- Aspectos Metodológicos
- Perfil del entrevistado
- Perfil del entrevistado
- Resultados
 - A. Evaluación del sistema de salud
 - B. Conocimiento de la Ley de Derechos y Deberes del paciente
 - C. Seguridad
 - D. Eventos adversos
 - E. Consentimiento informado
 - F. Trato digno
 - G. Reclamos de la atención de salud
 - H. Otros aspectos considerados por la ley
 - I. Indicadores
 - J. Conclusiones

Ficha técnica del estudio

Objetivo General	Conocer las percepciones, experiencias, grado de satisfacción, expectativas y valoración que tienen los usuarios del sistema de salud, respecto de la Ley de derechos y deberes de los pacientes, en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Asimismo, el grado de conocimiento e implementación de la citada Ley de parte de los prestadores que otorgan atenciones.
Tipo de Estudio	Cuantitativo probabilística basada en entrevistas presenciales en hogares
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e ISAPRES abiertas residentes en la Región Metropolitana que se hayan atendido en prestadores públicos o privados durante los últimos seis meses. Se incluye a quienes se hayan atendidos, ya sea ellos mismos o las cargas menores de 14 años.
Diseño Muestral	Dos muestras independientes: una para el universo de beneficiarios de FONASA y otra para el universo de beneficiarios de ISAPRE. Muestreo estratificado por conglomerados en tres etapas (polietápico) para cada una de las muestras
Tamaño Muestral	747 casos (384 FONASA, 363 ISAPRE), error del 4% y un nivel de confianza del 95%
Terreno	25 de noviembre 2013 al 06 de enero 2014

- Debido a la necesidad de que la muestra sea estrictamente probabilística, se escogen dos muestras independientes, una para el universo de beneficiarios de FONASA y otra para el universo de usuarios de ISAPRE.
- Para cada una de estas muestras, el diseño muestral corresponde a uno estratificado por conglomerados en tres etapas (polietápico), cada una de ellas definidas de la siguiente forma:
 - Unidad de Muestreo Primaria (UMP) : Manzana
 - Unidad de Muestreo Secundaria (UMS) : Hogar
 - Unidad de Muestreo Terciaria (UMT) : Personas

Selección

- El marco muestral utilizado para la selección de las UMP corresponde a la base de datos del Censo 2002 actualizado, a la que se le han incorporado sectores nuevos. El material cartográfico básico para la identificación de las UMP, corresponde a Mapas INE digitales
- Las UMP fueron escogidas en cada uno de los estratos, proporcionalmente a su tamaño, en términos de población (ppt). Esto garantiza que las UMP de mayor tamaño (las que concentran más población) tengan mayor probabilidad de ser escogidas. La selección de éstas se llevó a cabo mediante un sistema computacional diseñado especialmente para estos efectos, garantizando la aleatoriedad del proceso.
- En cada UMP se escogieron **4 hogares**, número que se ha comprobado proporciona buenos resultados operacionales y estadísticos. La selección de los hogares se hará en terreno por medio de una tabla de números aleatorios, la que permite al encuestador realizar la selección in-situ.
- En cada hogar se escogió una persona, dentro de las que cumplen el filtro de sistema (Isapre o Fonasa y que hayan recibido atención en el sistema de salud durante los últimos 6 meses) y que sean beneficiarios (ya sea afiliado o carga), mediante la aplicación de una Tabla Kish modificada. En ambos casos, se garantiza que el procedimiento es estrictamente aleatorio.

Distribución de la muestra no ponderada según comuna y sistema de salud y error muestral máximo (incluye deff)

COMUNA	MUESTRA ISAPRE	MUESTRA FONASA
Buín	2	3
Cerrillos	6	5
Cerro Navia	5	10
Colina	2	7
Conchalí	8	9
El Bosque	8	11
Estación Central	7	7
Huechuraba	2	4
Independencia	5	5
La Cisterna	5	7
La Florida	42	21
La Granja	4	10
La Pintana	4	12
La Reina	9	4
Las Condes	18	2
Lo Barnechea	9	3
Lo Espejo	0	7
Lo Prado	10	7
Macul	0	7

COMUNA	MUESTRA ISAPRE	MUESTRA FONASA
Maipú	47	37
Melipilla	3	4
Ñuñoa	18	11
Pedro Aguirre Cerda	0	8
Peñaflor	3	4
Peñalolén	11	14
Providencia	10	11
Pudahuel	9	15
Puente Alto	32	34
Quilicura	14	14
Quinta Normal	3	8
Recoleta	7	10
Renca	8	15
San Bernardo	11	20
San Joaquín	5	6
San Miguel	6	5
San Ramón	3	6
Santiago	16	14
Talagante	2	3
Vitacura	9	4

Se aplicó una ponderación sobre la muestra final de modo de garantizar que en los análisis a nivel global la muestra mantuviese los pesos relativos poblacionales.

Se utilizó la encuesta CASEN 2011, información estadística de FONASA y en el caso de ISAPRES, de datos proporcionados por propia la Superintendencia.

En base a estas tres fuentes se creó el factor de ponderación según:

- Tipo de usuario
- Sexo
- Edad en tramos

Tamaño de muestra			Error muestral máximo		
Isapres	Fonasa	Total	Isapres	Fonasa	Total
363	384	747	5.7%	5.7%	4.0%

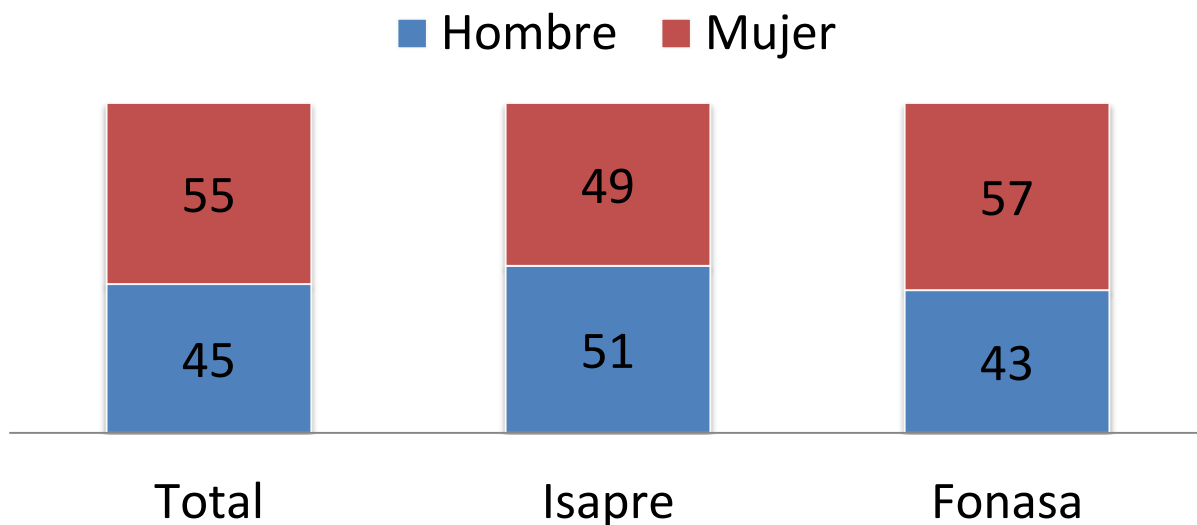
PERFIL DEL ENTREVISTADO

Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Previsión/Sexo



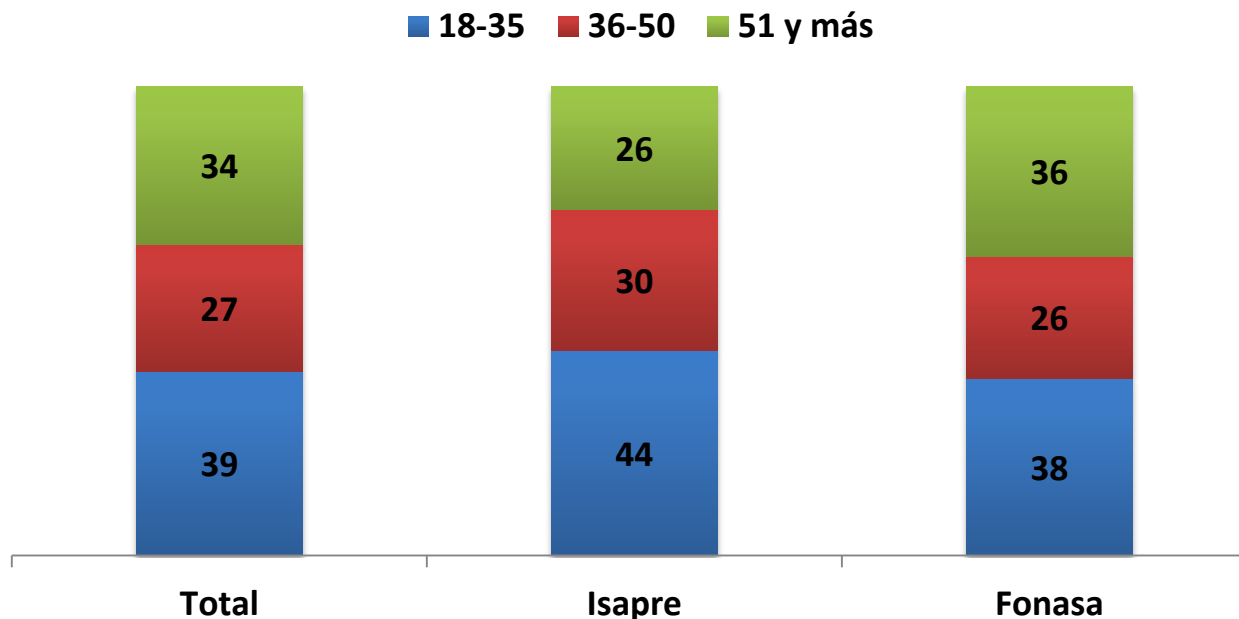
	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa s/d	Isapre
Sexo	%	%	%	%
Hombre	23,7	47,8	53,8	50,7
Mujer	76,3	52,2	46,2	49,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
N TOTAL	N	N	N	N
Base ponderada	119	381	59	188
Base real	88	256	40	363

Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Previsión/Edad



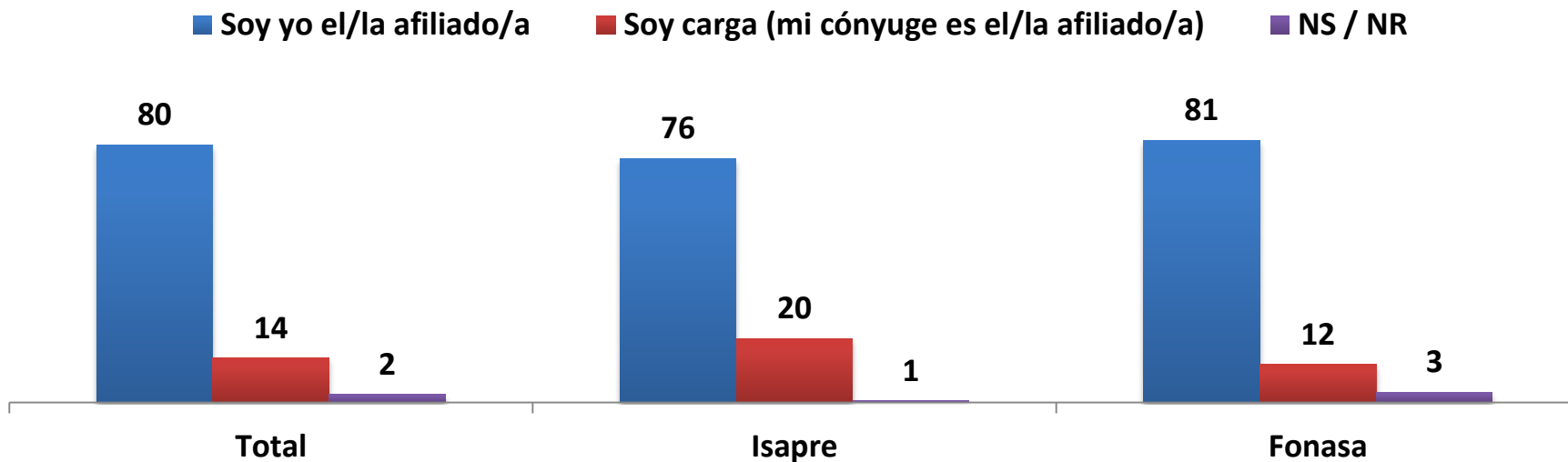
	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa s/d	Isapre
Edad	%	%	%	%
18 a 35 años	41,9	37,4	32,2	43,6
36 a 50 años	18,2	28,6	25,1	30,2
51 y más	39,9	34,1	42,8	26,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
N TOTAL	N	N	N	N
Base ponderada	119	381	59	188
Base real	88	256	40	363

Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Previsión/Tipo de afiliación



	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa s/d	Isapre
Tipo de afiliación	%	%	%	%
Afiliado/a	85,3	81,4	71,0	75,5
Carga (cónyuge)	7,3	11,0	25,1	19,8
No sabe	5,9	2,4	2,3	,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
N TOTAL	N	N	N	N
Base ponderada	119	381	59	188
Base real	88	256	40	363

A. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

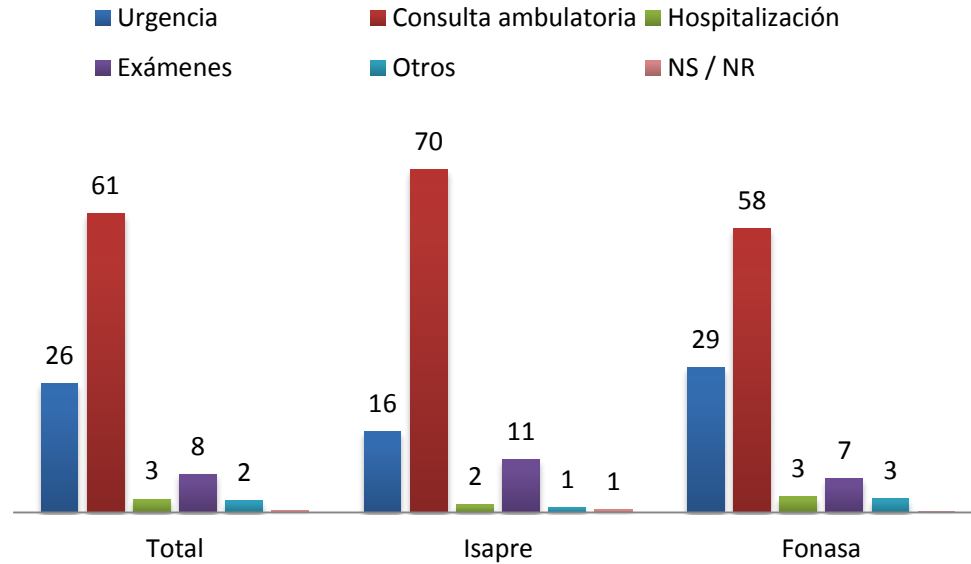


TIPO DE CONSULTA Y LUGAR DE ATENCIÓN

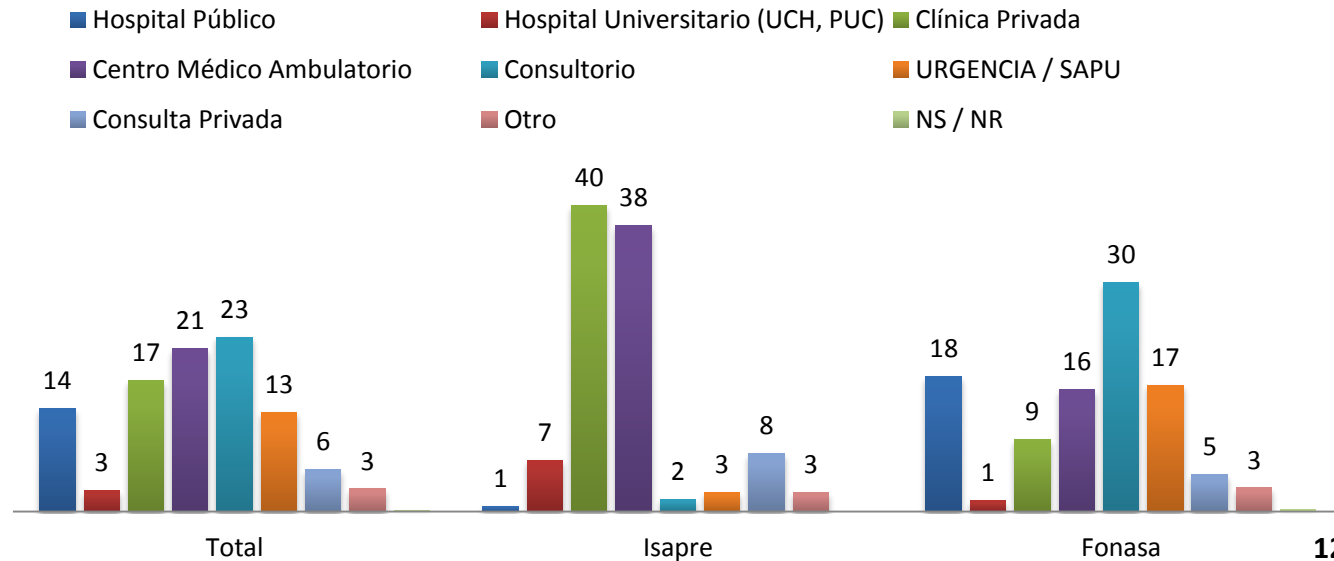
P1- Pensando en la última vez que usted acudió a un hospital / clínica o centro médico ¿me podría indicar cuál fue el motivo? Base: Total muestra (n=747).

P2 - ¿dónde se atendió? Base: total muestra (n=747).

Motivo de consulta



Lugar de atención



Elaborado para:



ASPECTOS DE ATENCIÓN IDEAL

P3 – ¿Cuáles serían los 5 aspectos más importantes para una “atención ideal” en salud? | **Primera mención.** Base: total muestra (n=747)

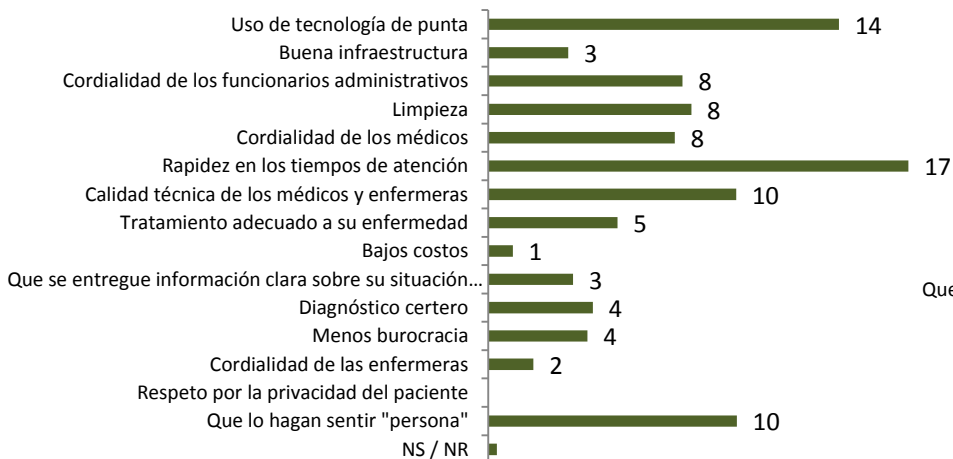
TOTAL



FONASA A



FONASA BCD



ISAPRE



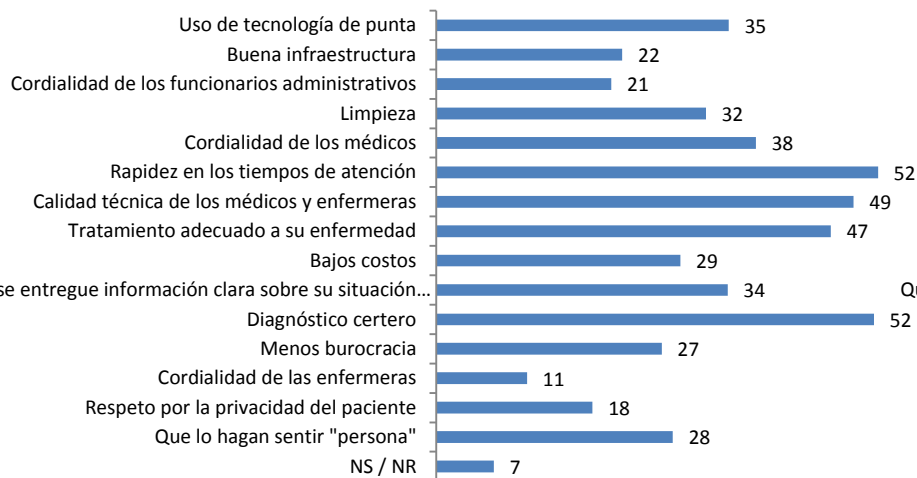
Elaborado para:



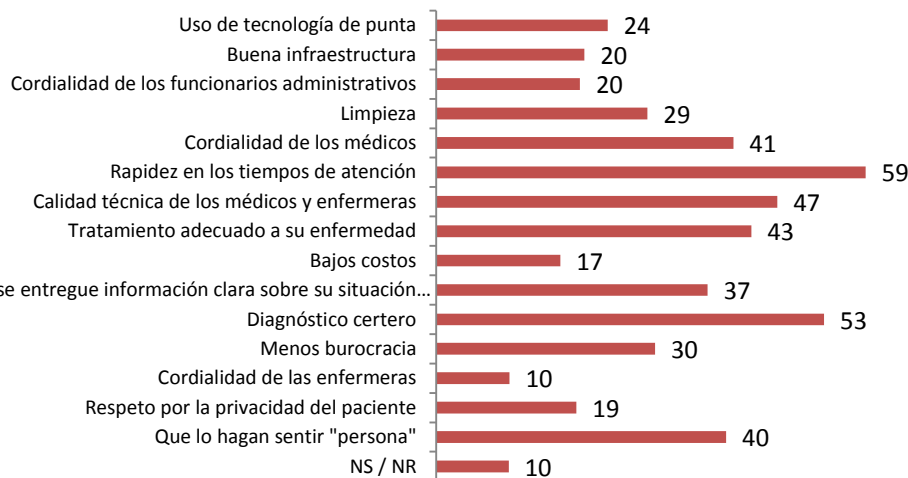
ASPECTOS DE ATENCIÓN IDEAL

P3 – ¿Cuáles serían los 5 aspectos más importantes para una “atención ideal” en salud? | Total menciones (más de 1 mención) Base: total muestra (n=747)

TOTAL



FONASA A



FONASA BCD



ISAPRE



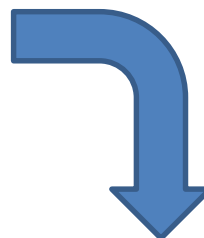
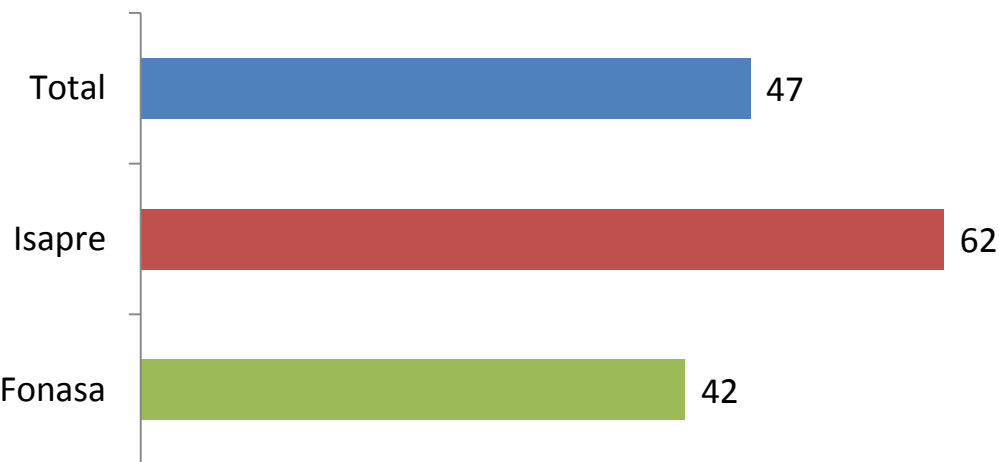
B. CONOCIMIENTO DE LA LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

CONOCIMIENTO DE LA LEY

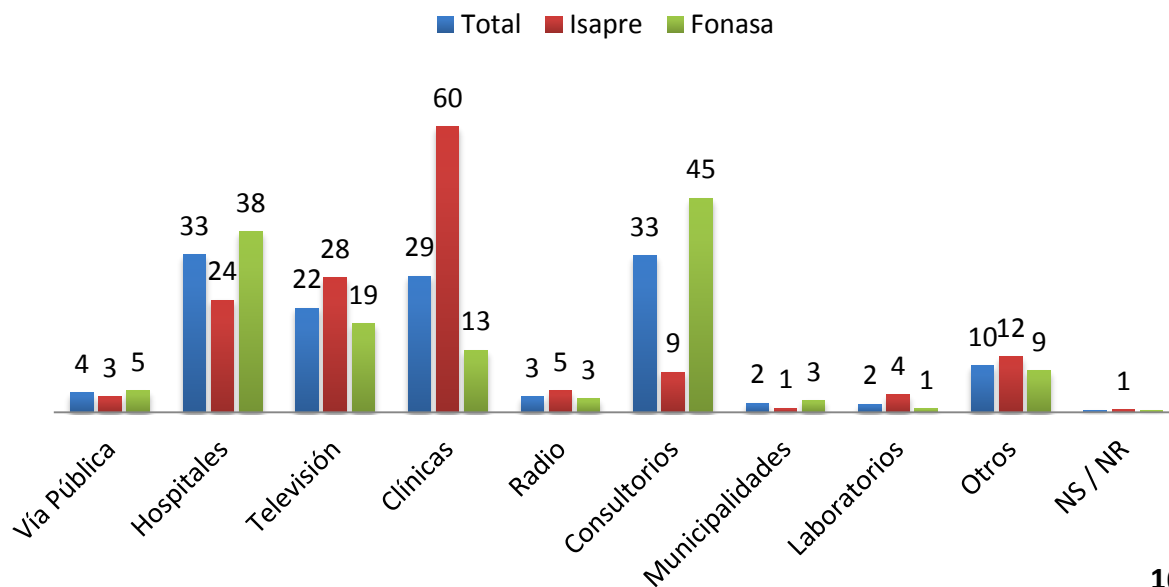
P4 - ¿Conoce usted o ha escuchado de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes? Base: total muestra (n=747)

P5 - ¿Dónde la ha visto o escuchado? Total menciones (Total 138%, Isapre 145%, Fonasa 135%) Base: Quienes contestan si en P4 (n=351)

Conocimiento de la Ley (%SI)



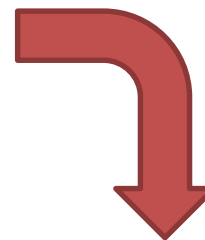
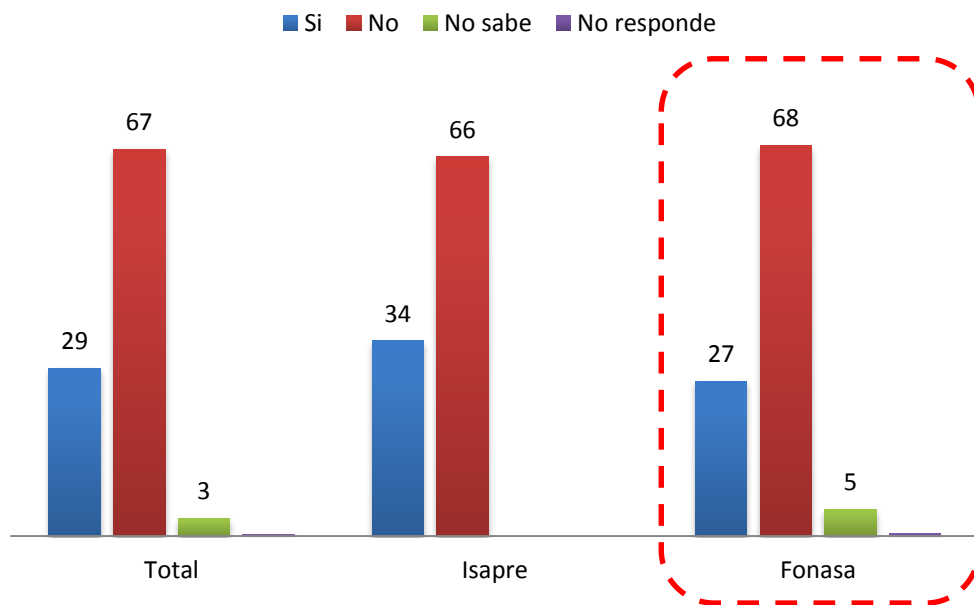
¿Dónde la ha visto o escuchado ?



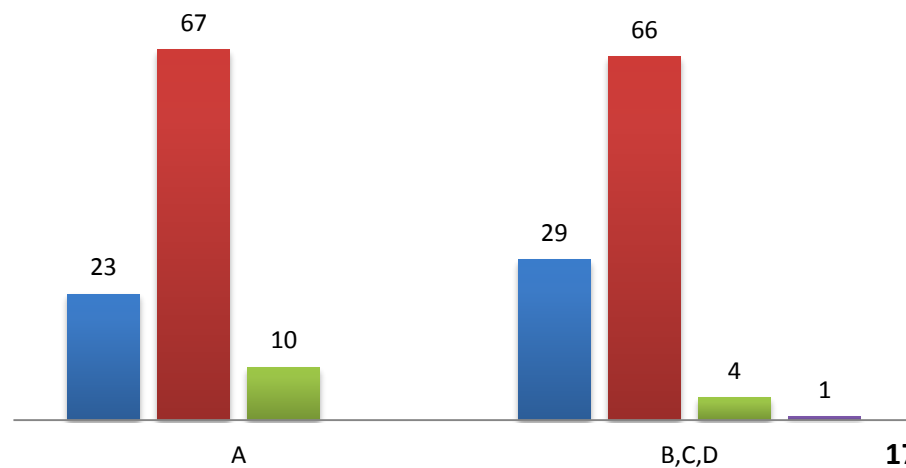
Elaborado para:



P6 ¿Ha hecho usted alguna vez uso de la ley? Base: quienes contestan Si en P4 (n=351)



Legend: Si (blue), No (red), No sabe (green), No responde (purple)



Usuarios de Fonasa según tramo.

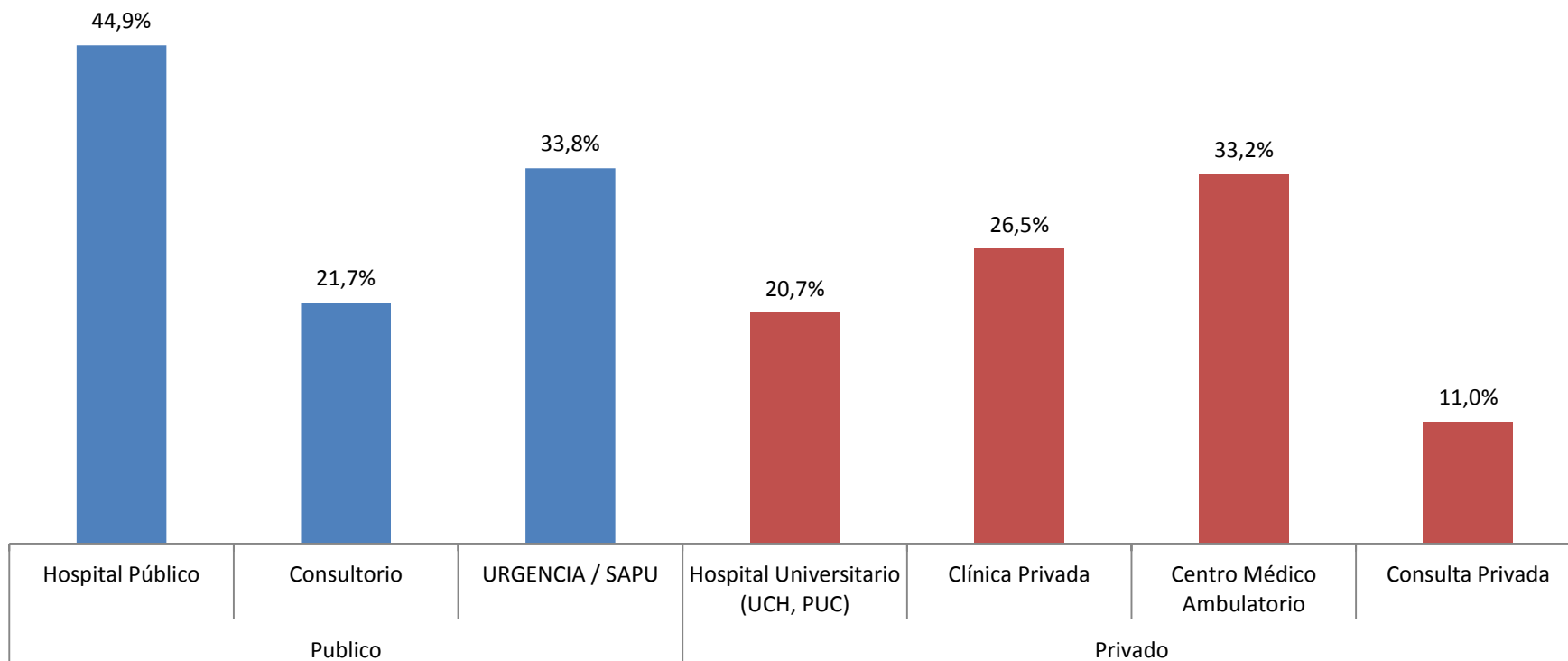
Elaborado para:



P6 ¿Ha hecho usted alguna vez uso de la ley? Base: quienes contestan Si en P4 (n=351)

TOTAL	
Público	31,2%
Privado	27,0%

% Sí



El porcentaje de cada universo (prestador de salud) se calcula de forma independiente (% de columna), siendo el complemento de ello las respuestas restantes (opciones “no”, “no sabe” “no responde”). Dada la independencia de los universos estos no suman 100% entre sí.

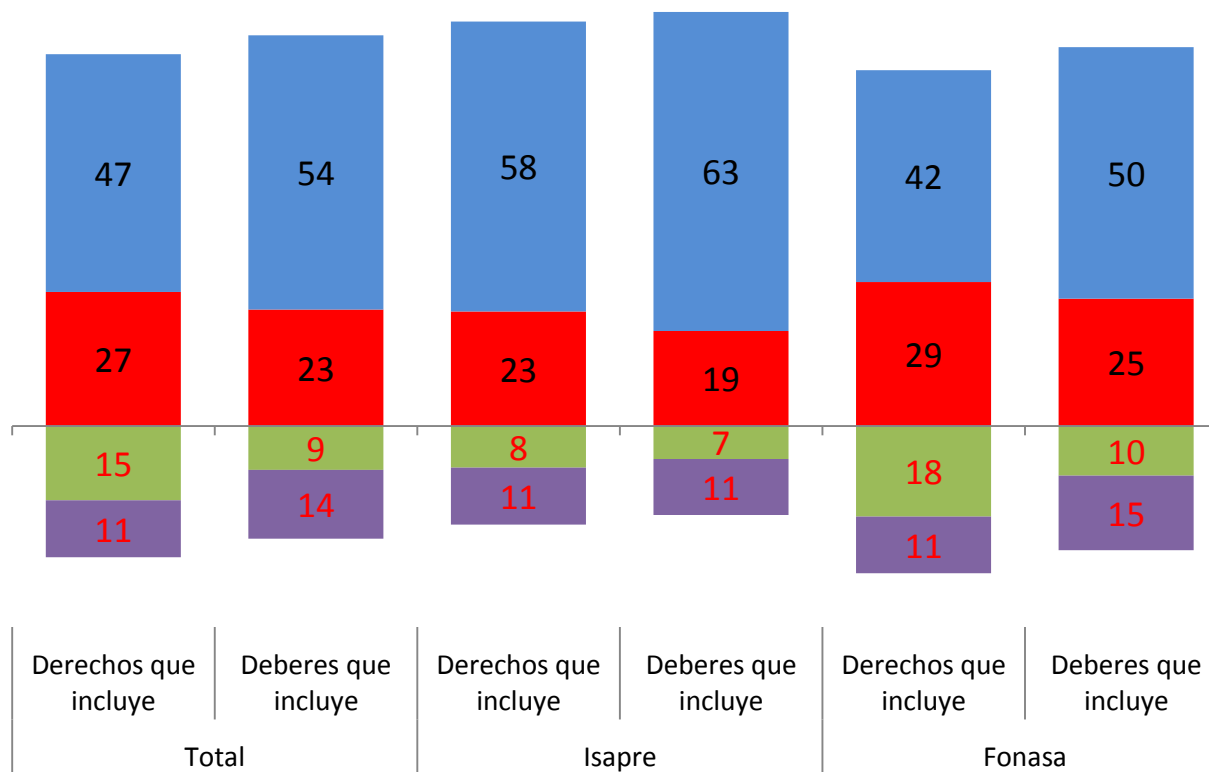
Elaborado para:



SATISFACCIÓN CON ÁMBITOS QUE CUBRE LA LEY

P7 + P8 Respecto a los ámbitos que cubre la ley de derechos y deberes ¿Podría indicarme su grado de satisfacción respecto a...? Base: quienes contestan Si en P4 (n=351)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy satisfecho /satisfecho
■ Muy insatisfecho/Insatisfecho ■ NS/NR

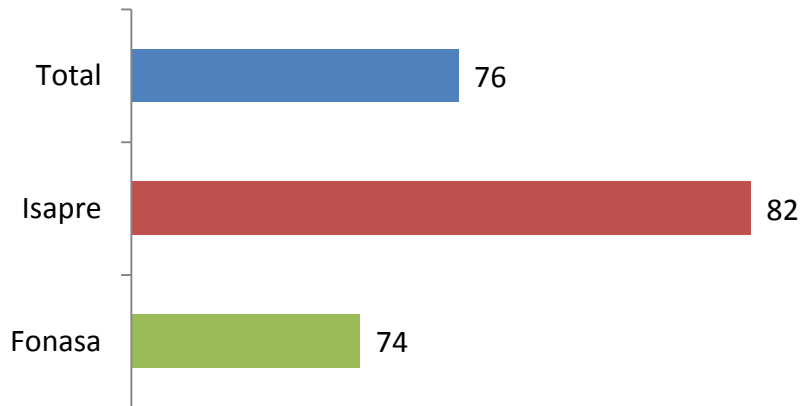


DERECHOS DEL PACIENTE

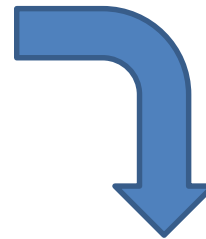
P9 - ¿Cree usted que existen los derechos del paciente? Base: total muestra (n=747)

P10 - ¿Cuáles cree que son? Total menciones (300%) Base: quienes contestan Sí en P9 (n=569)

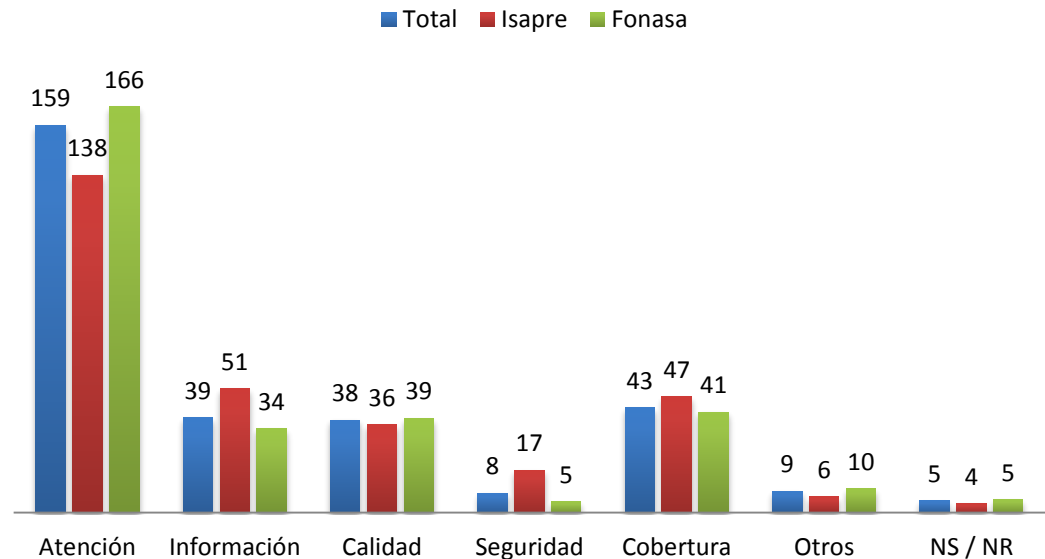
Cree que existen los derechos del paciente (%Si)



- *Atención: Calidad y rapidez en la atención, amabilidad, buen trato, etc.*
- *Información: Entrega de información clara y oportuna.*
- *Calidad: Buena atención, trato digno.*
- *Seguridad: Atención segura, privacidad.*
- *Cobertura: Buenos especialistas, enfermedades cubiertas.*



¿Cuáles derechos cree que existen?



Elaborado para:



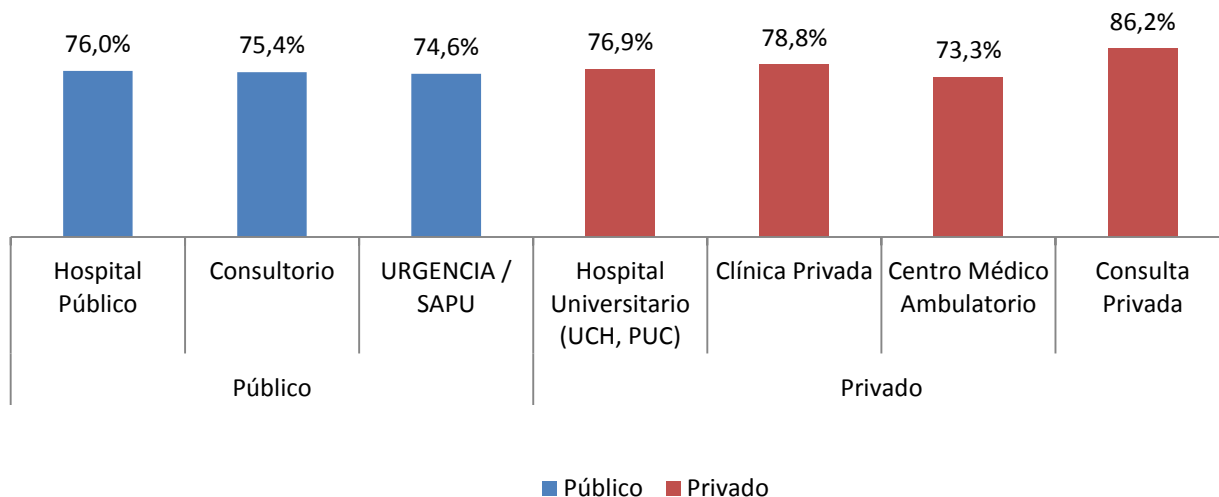
DERECHOS DEL PACIENTE

P9 - ¿Cree usted que existen los derechos del paciente? Base: total muestra (n=747)

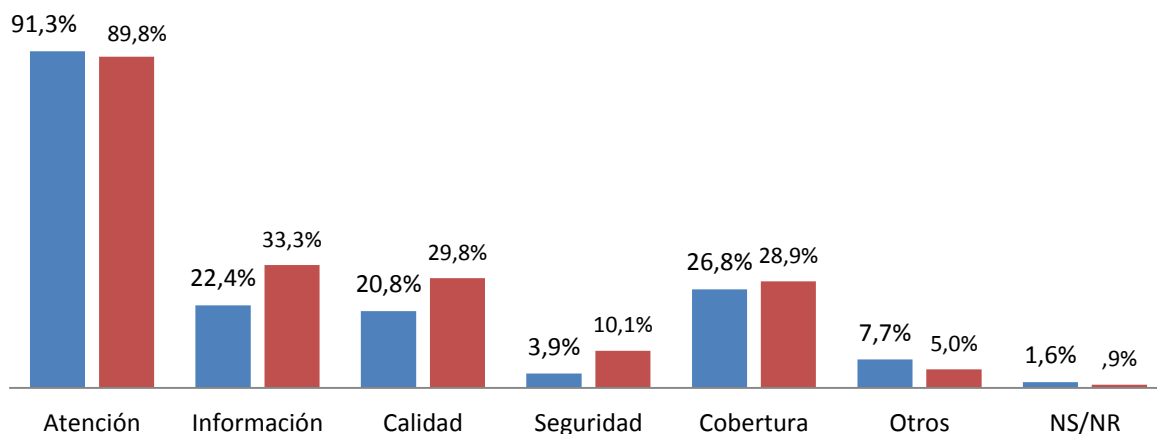
P10 - ¿Cuáles cree que son? Total menciones (300%) Base: quienes contestan Sí en P9 (n=569)

Cree que existen los derechos del paciente % Sí

TOTAL	
Público	75,4%
Privado	77,1%



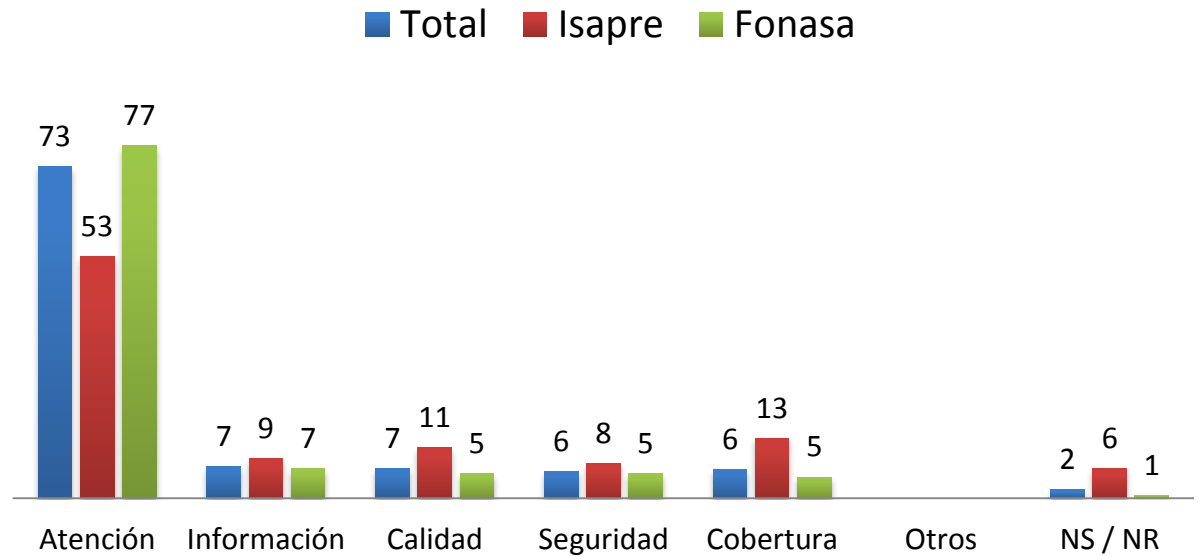
¿Cuáles derechos cree que existen?



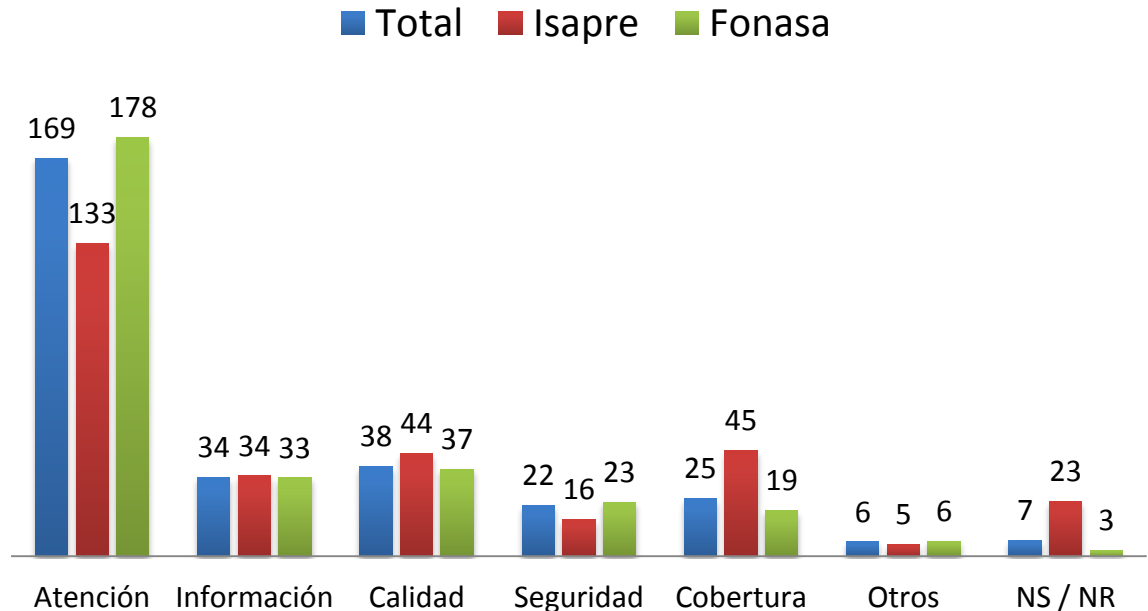
P11 - ¿Qué derechos cree que deberían estar siempre considerados en la atención de salud? Base: quienes contestan No en la P9 (n= 173)

Primera mención %

- *Atención: Calidad y rapidez en la atención, amabilidad, buen trato, etc.*
- *Información: Entrega de información clara y oportuna.*
- *Calidad: Buena atención, trato digno.*
- *Seguridad: Atención segura, privacidad.*
- *Cobertura: Buenos especialistas, enfermedades cubiertas.*



Total menciones % (el entrevistado puede decir más de una mención)



Elaborado para:

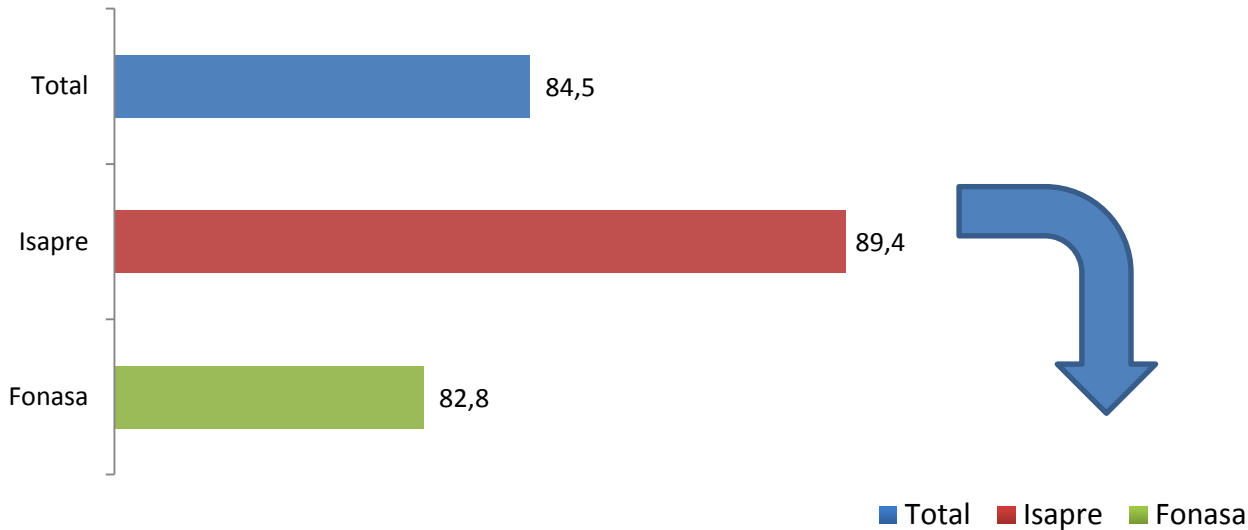


DEBERES DEL PACIENTE

P12 - ¿Cree usted que existen los deberes del paciente? Base: total muestra (n=747)

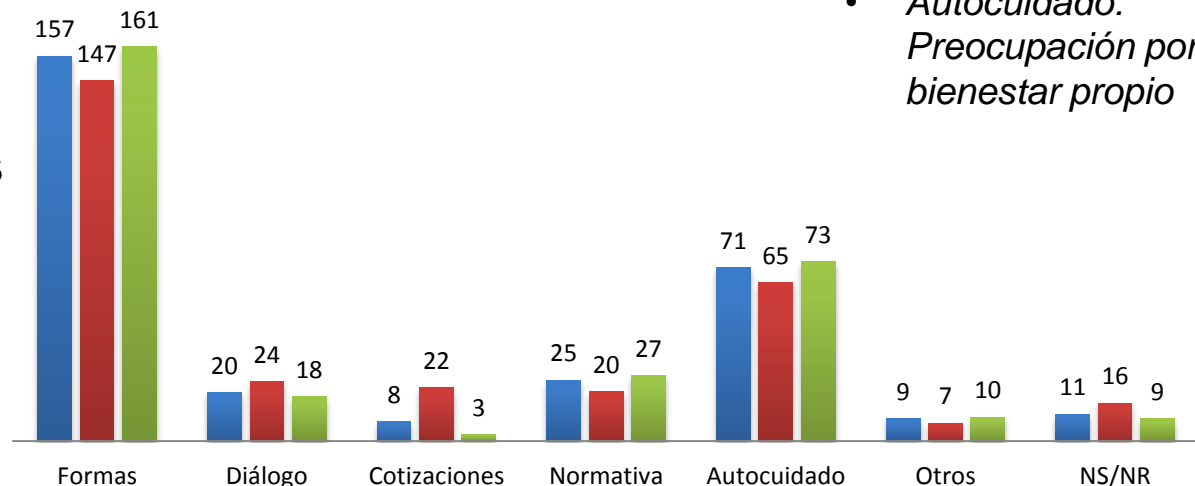
P13 - ¿Cuáles cree que son? Total menciones Base: quienes contestan que Sí en P12 (n=631)

Cree que existen deberes del paciente (%Si)



- *Formas (de trato): Respeto a funcionarios y médicos, puntualidad.*
- *Diálogo: Otorgar información verídica, comunicar todo.*
- *Cotizaciones: Pagar los planes y consultas, cotizar frecuentemente.*
- *Normativa: Cumplir con los reglamentos.*
- *Autocuidado: Preocupación por bienestar propio*

¿Cuáles cree que son? Total menciones



Elaborado para:



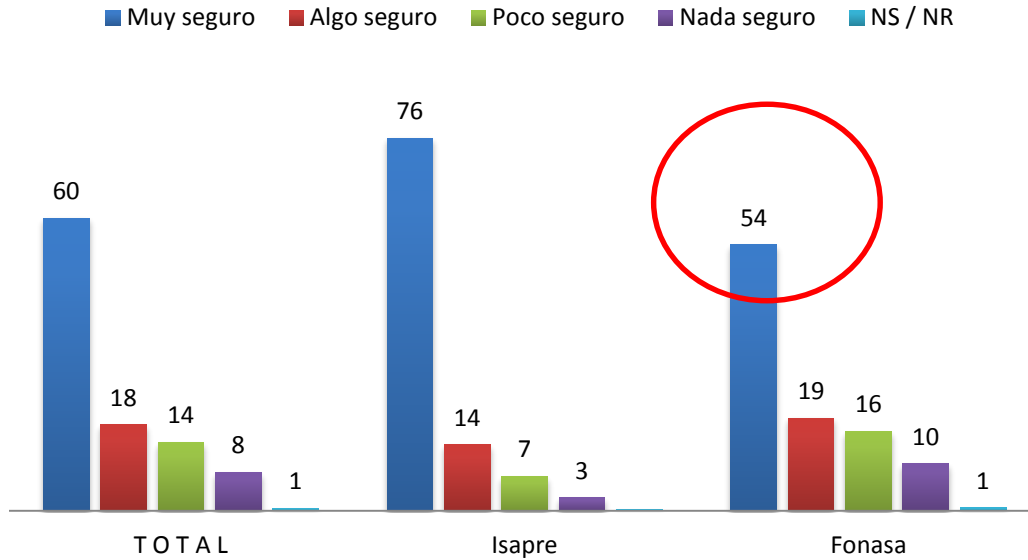
C. SEGURIDAD

Elaborado para:

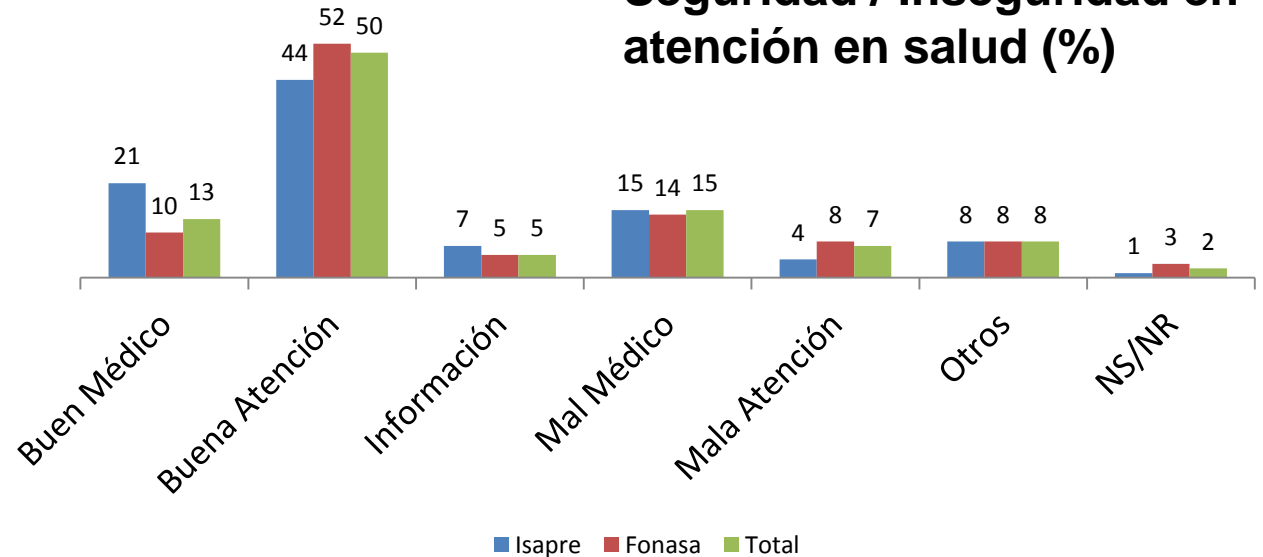


P14 - En general, ¿Qué tan seguro se sintió frente a la atención de salud que recibió? Base: total muestra (n=747)

P15 - ¿por qué? Base: total muestra (n=747)



Seguridad / Inseguridad en atención en salud (%)

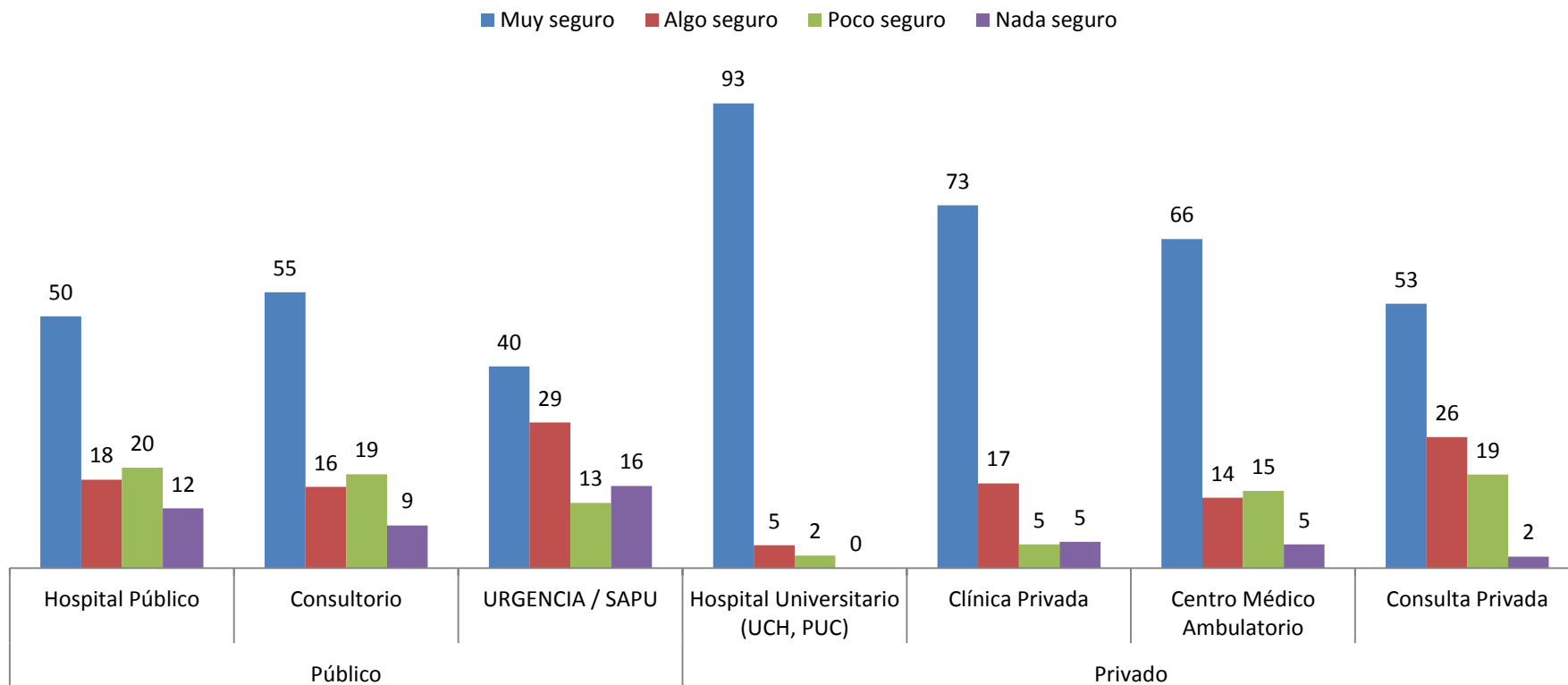


- Buena Atención: Calidad, rapidez y buen trato en la atención.
- Buen Médico: Calidad profesional de los profesionales médicos.
- Información: veracidad y entrega de información respecto a costos y estado de salud.

P14 - En general, ¿Qué tan seguro se sintió frente a la atención de salud que recibió? Base: total muestra (n=747)

% TOTAL Muy seguro	
Público	49,9%
Privado	68,4%

Seguridad / Inseguridad en atención en salud (%)



D. EVENTOS ADVERSOS

Elaborado para:

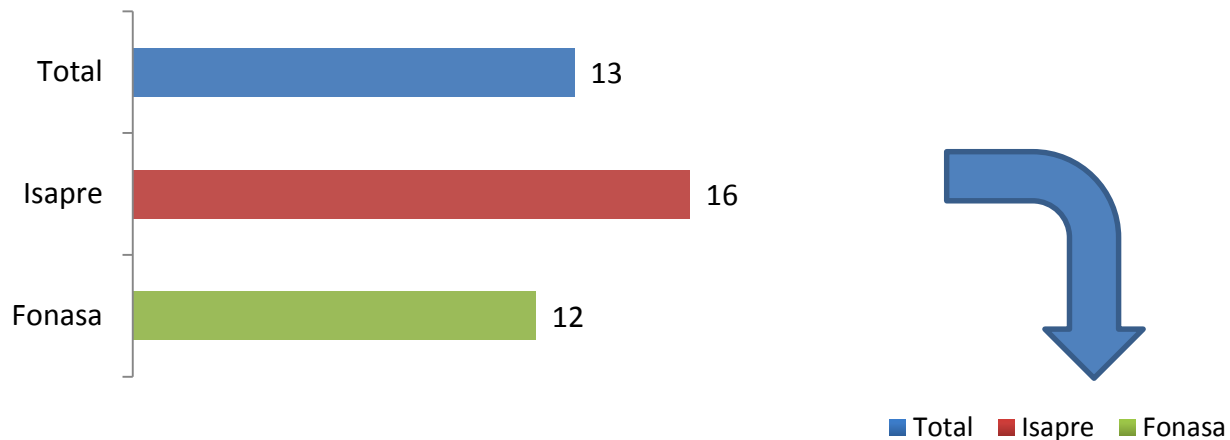


EVENTOS ADVERSOS

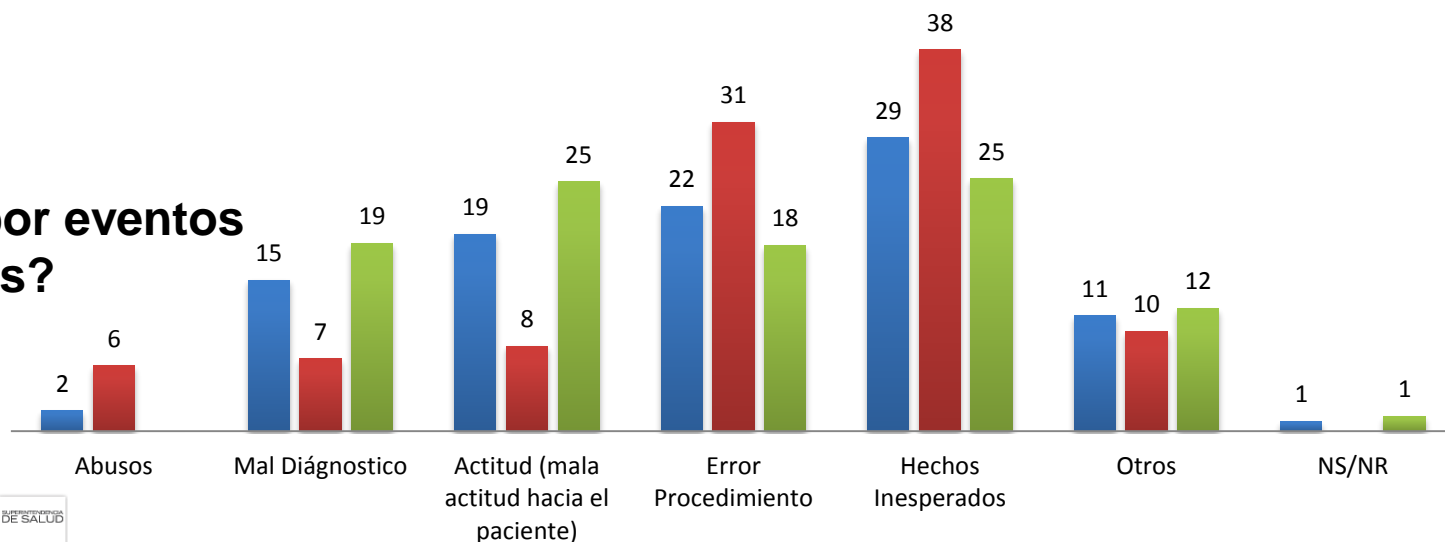
P16 - ¿Ha escuchado hablar acerca de los "eventos adversos" en la atención en salud? Base: total muestra (n=747)

P17 - ¿Qué entiende usted por eventos adversos? Base: quienes responden que Sí en P16 (n=96)

Ha escuchado hablar acerca de "eventos adversos" (%Si)



¿Qué entiende por eventos adversos?

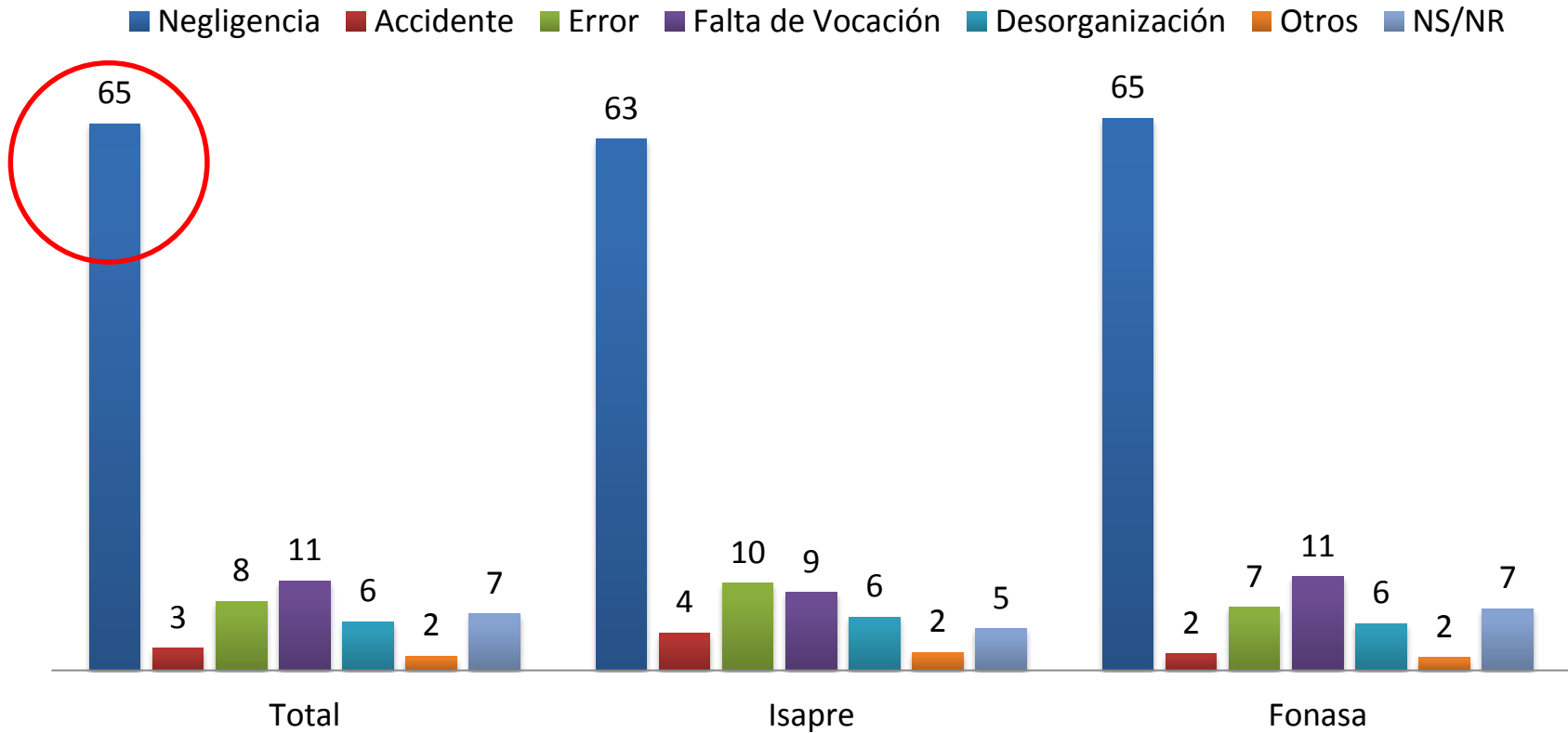


Elaborado para:



EVENTOS ADVERSOS

P18 ¿Cómo le llamaría usted a situaciones como: errores ocurridos durante la atención, caídas de los pacientes, colocación de medicamentos equivocados, operaciones que no corresponden, etc.? Base: total muestra (n=747)



HOSPITALIZACIÓN E INFORMACIÓN

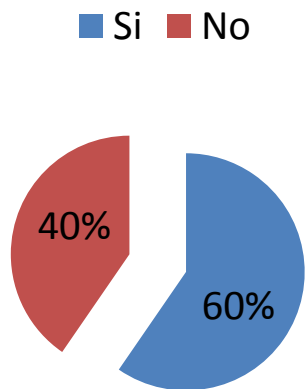
P19 - ¿ha estado alguna vez hospitalizado? Base: total muestra (n=747)

P20 - ¿Alguien le informó sobre su estado de salud al estar hospitalizado? Base: quienes responden Si en P19 (n=445)

P21 - ¿quién le informó? Base: quienes responden Si en P20 (n=401)

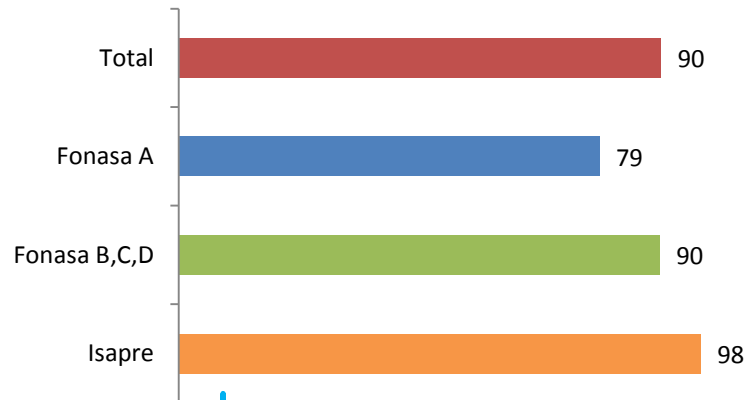
P22 - ¿Cuánto tiempo pasó para que le informaran desde su hospitalización? Base: quienes responden Si en P20 (n=401)

Ha estado alguna vez hospitalizado

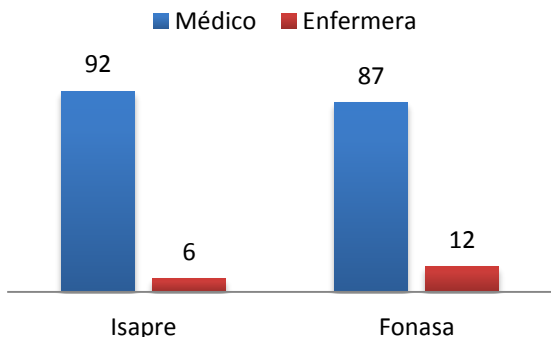


¿Alguien le informó sobre estado de salud? (%Si)

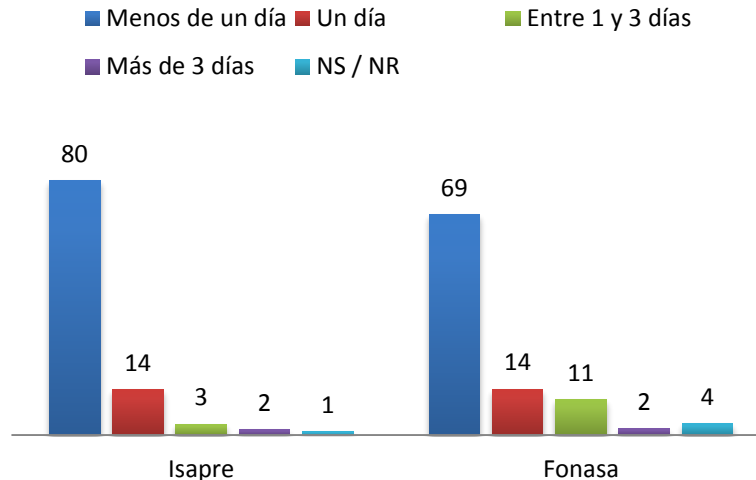
De quienes responde Si



¿quién le informó?



¿Cuánto tiempo pasó?

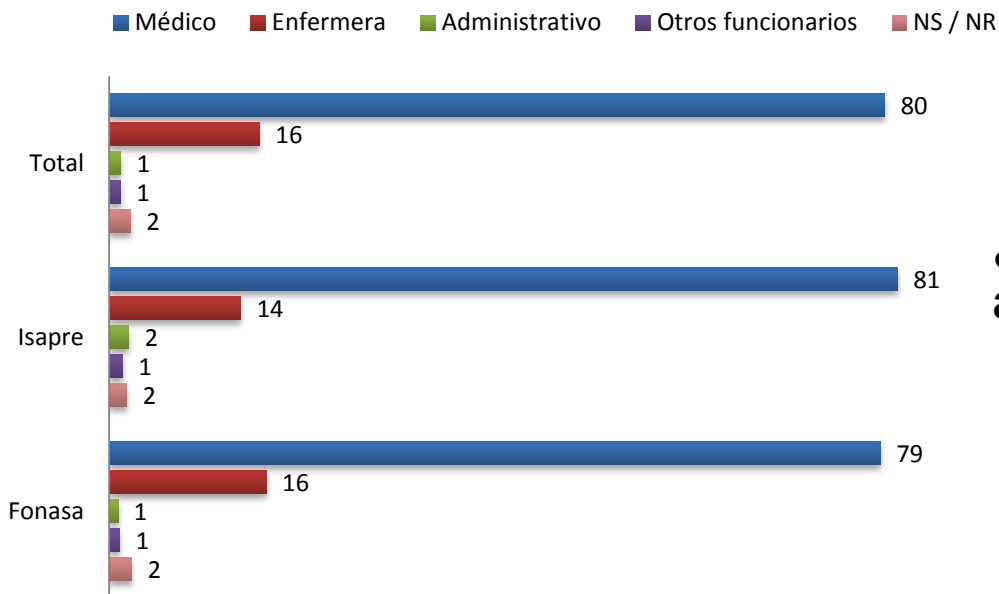


Elaborado para:



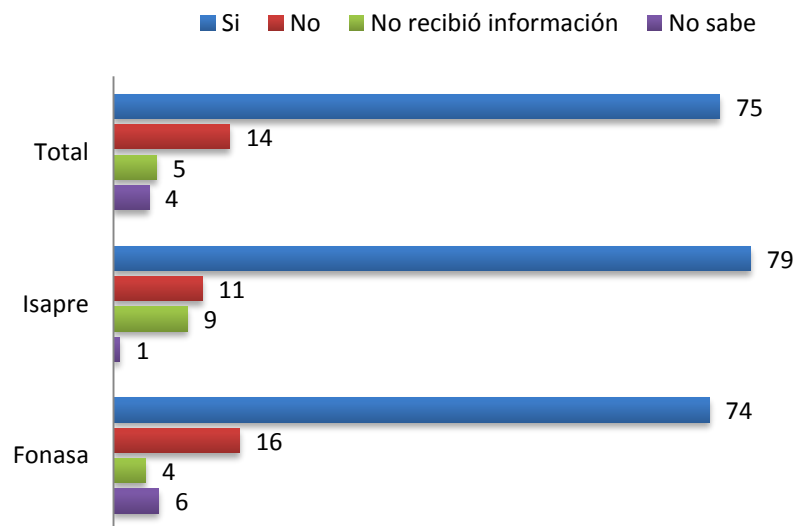
P23 - ¿Quién le entregó la información en el momento del alta? Base: quienes responden Si en P19 (n=445)

P24 - ¿recibió de parte del médico un informe claro con el diagnóstico, procedimientos realizados y tratamiento indicados? Base: quienes responden Si en P19 (n=445)



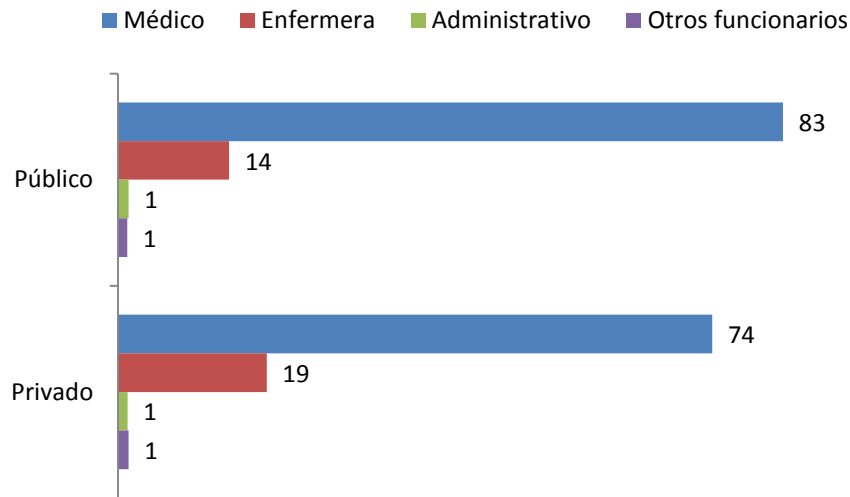
¿Quién le entregó la información al alta ?

¿Recibió informe de parte del médico?



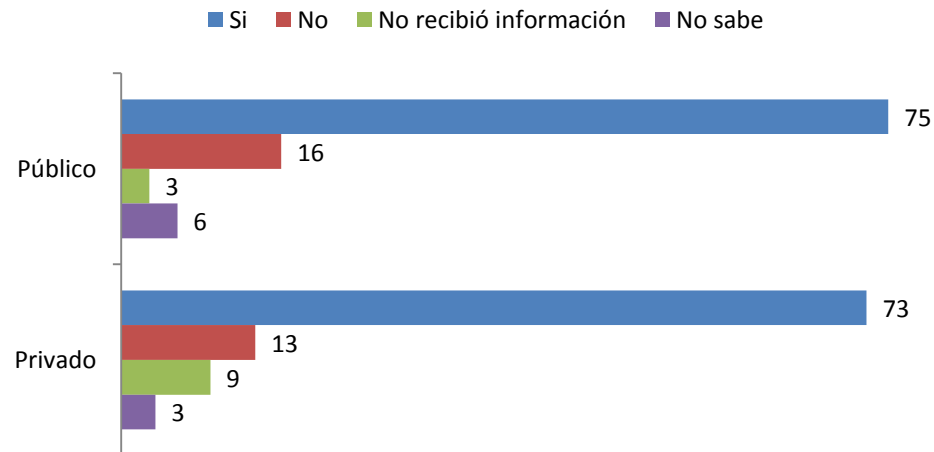
P23 - ¿Quién le entregó la información en el momento del alta? Base: quienes responden Si en P19 (n=445)

P24 - ¿recibió de parte del médico un informe claro con el diagnóstico, procedimientos realizados y tratamiento indicados? Base: quienes responden Si en P19 (n=445)



¿Quién le entregó la información al alta ?

¿Recibió informe de parte del médico?



Elaborado para:



HOSPITALIZACIÓN E INFORMACIÓN

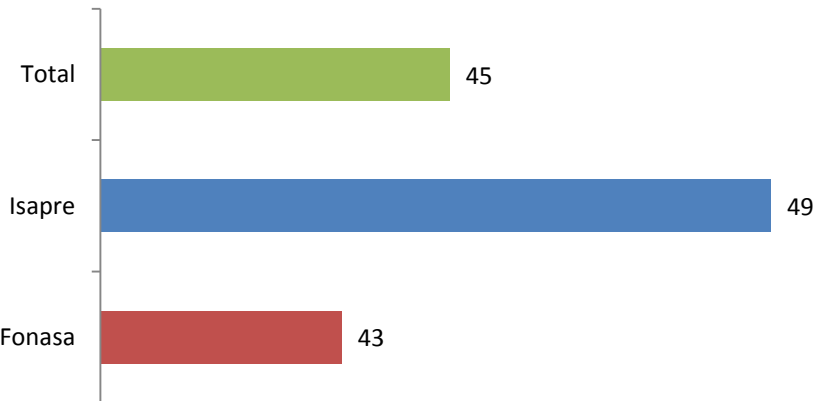
P25 - ¿Ha estado algún familiar o persona que dependa directamente de usted hospitalizado? Base: total muestra (n=747)

P26 - ¿Alguien le informó sobre el estado de salud de esta persona durante la hospitalización? Base: quienes contestaron que Sí en P25 (n=336)

P27 - ¿quién le informó? Base: quienes contestaron que Sí en P26 (n=301)

P28 - ¿Cuánto tiempo pasó para que le informaran del estado de salud de esta persona desde el momento de ingreso al centro hospitalario? Base: quienes contestaron que Sí en P26 (n=301)

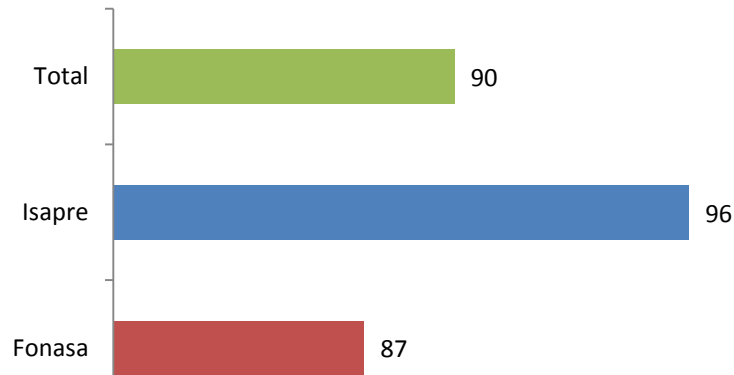
¿Ha estado hospitalizado algún familiar?? (%Si)



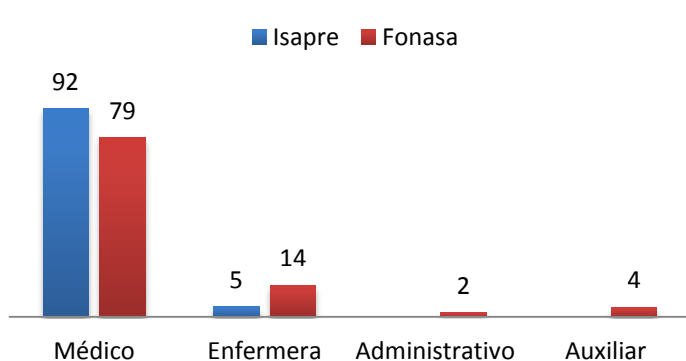
De quienes responde Si



¿Alguien le informó sobre el estado de salud de esta persona? (%Si)

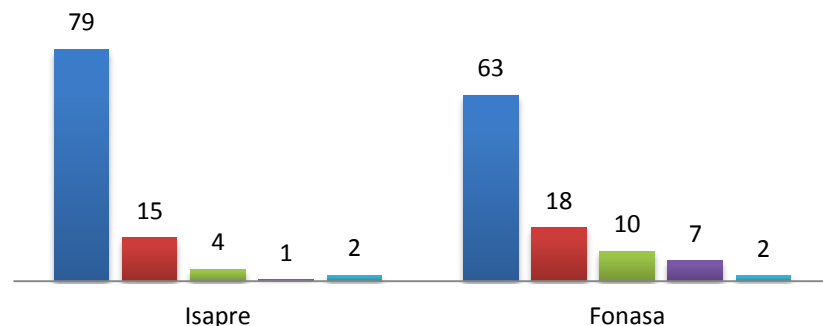


¿quién le informó?



¿Cuánto tiempo pasó?

■ Menos de un día ■ Un día ■ Entre 1 y 3 días
■ Más de 3 días ■ NS / NR

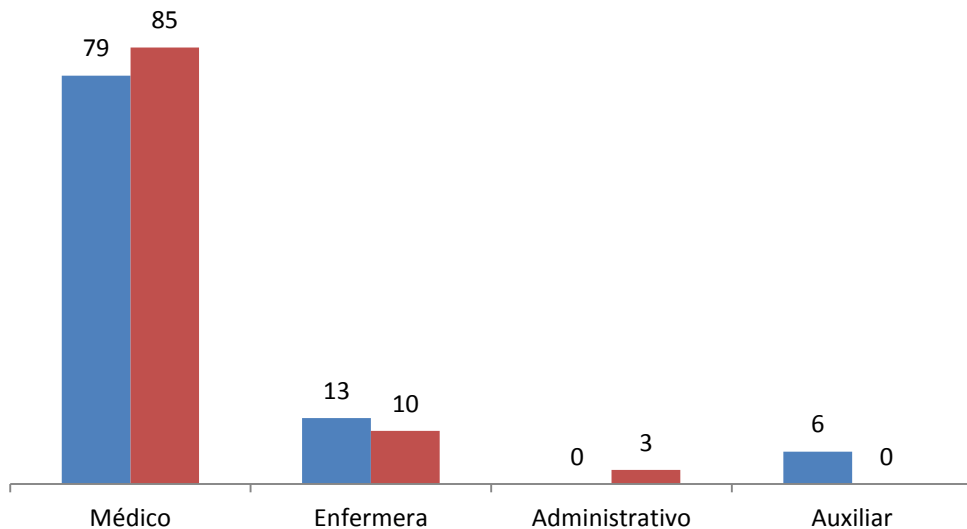


Elaborado para:



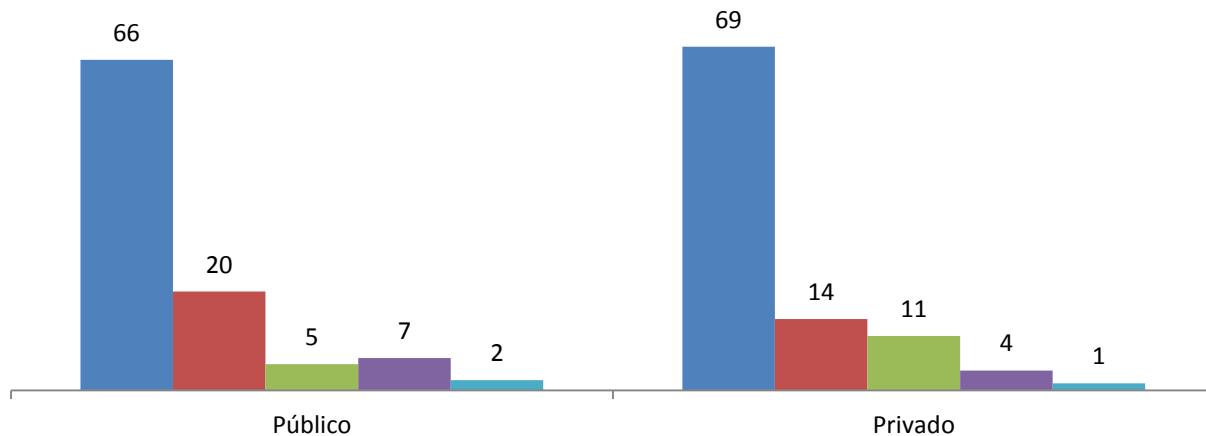
P27 - ¿quién le informó? Base: quienes contestaron que Sí en P26 (n=301)

P28 - ¿Cuánto tiempo pasó para que le informaran del estado de salud de esta persona desde el momento de ingreso al centro hospitalario? Base: quienes contestaron que Sí en P26 (n=301)



■ Menos de un día ■ Un día ■ Entre 1 y 3 días ■ Más de 3 días ■ No sabe

¿Cuánto tiempo pasó?



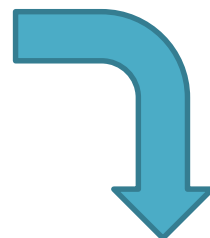
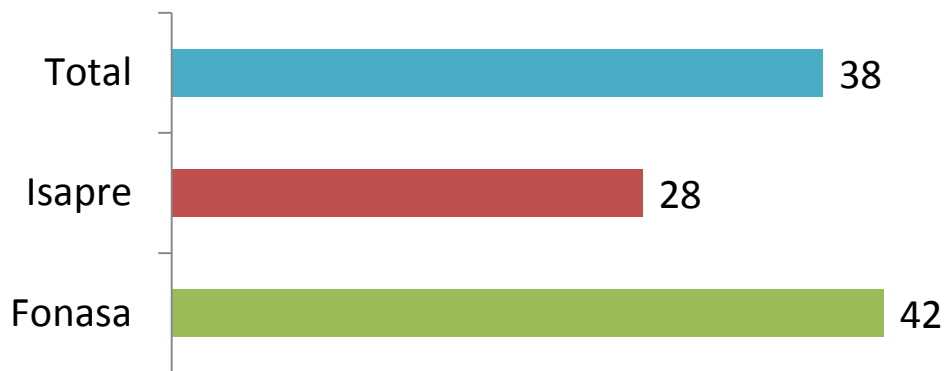
Elaborado para:



P29 - En general, ¿cree usted que la información que proporcionan los establecimientos de salud respecto de los PROCEDIMIENTOS que le realizan al paciente es clara? Base: total muestra (n=747)

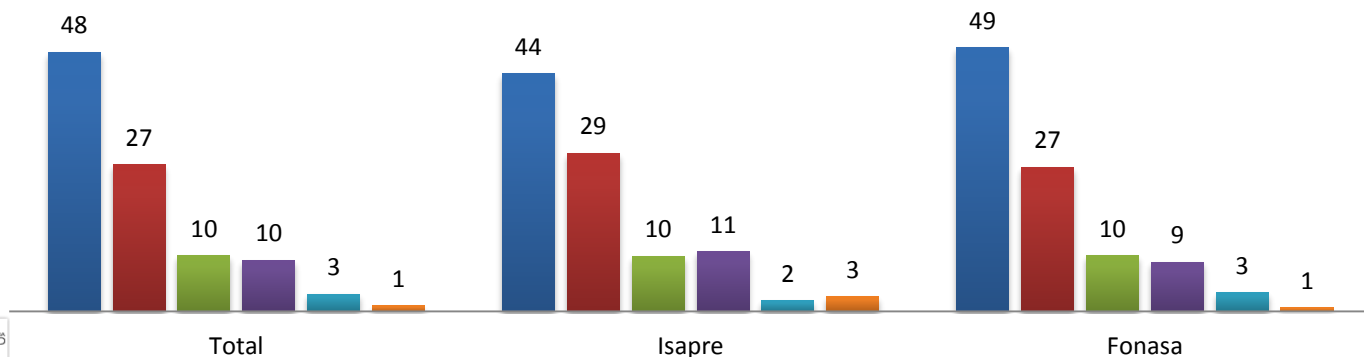
P30 - ¿por qué? Base: quienes contestaron No en la P29 (n=295)

¿Es la información sobre los Procedimientos clara? (%No)



- Poco Detalle
- Ocultismo (No se entrega información)
- Otros
- Lenguaje
- Coherencia (No se actúa como debe un profesional)
- NS/NR

¿Por qué?



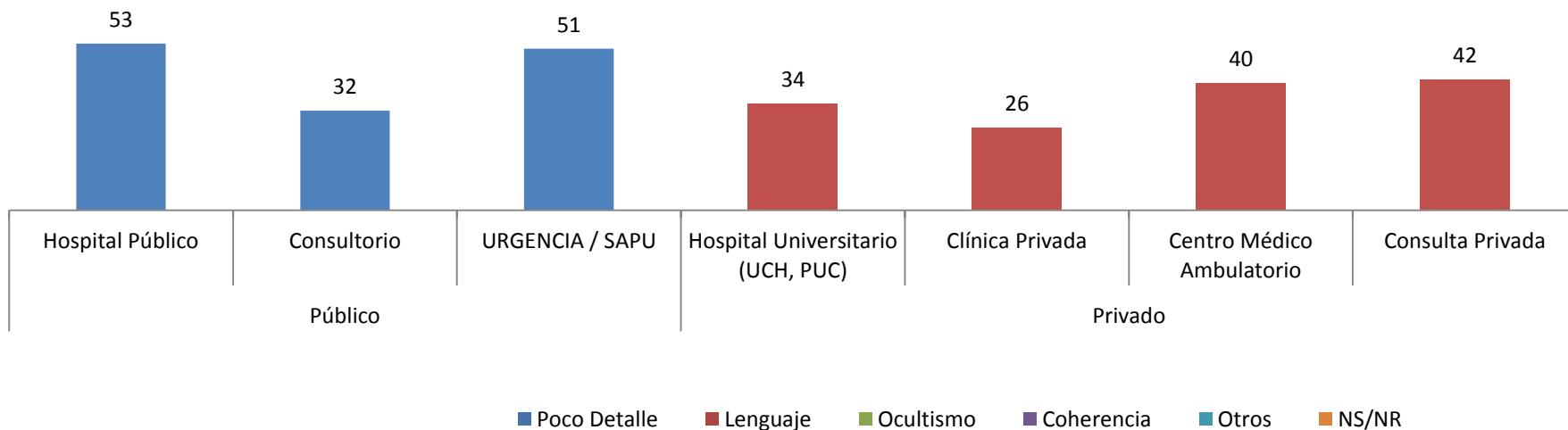
Elaborado para:



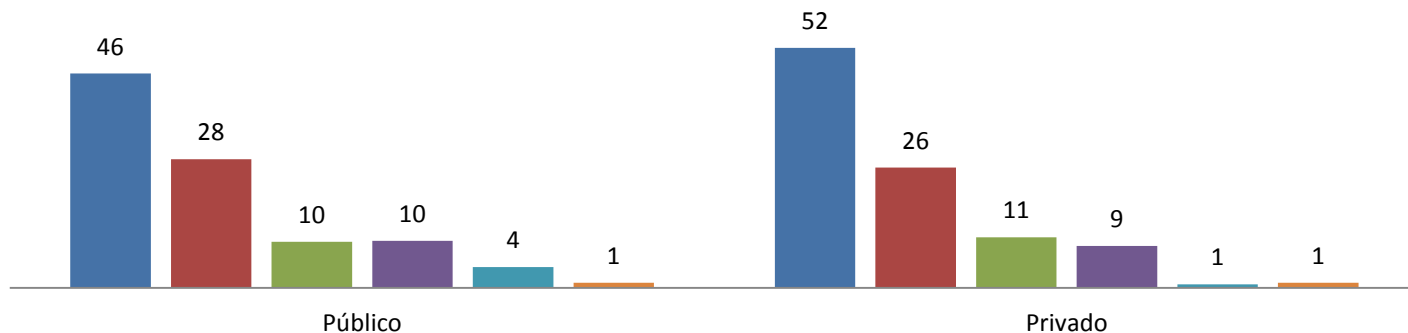
P29 - En general, ¿cree usted que la información que proporcionan los establecimientos de salud respecto de los PROCEDIMIENTOS que le realizan al paciente es clara? Base: total muestra (n=747)

P30 - ¿por qué? Base: quienes contestaron No en la P29 (n=295)

¿Es la información sobre los Procedimientos clara? (%No)



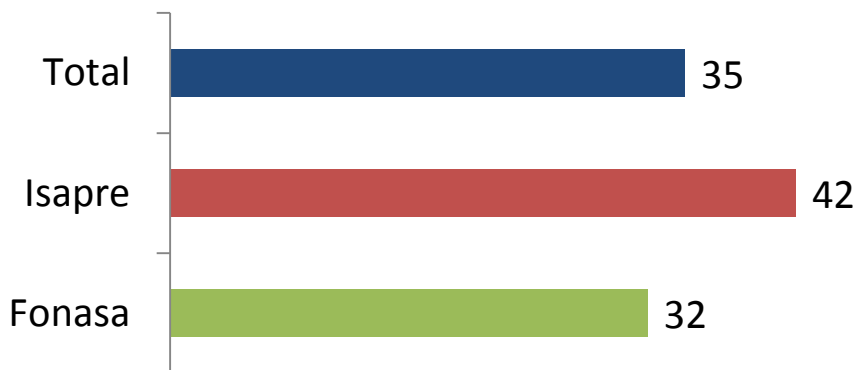
¿Por qué?



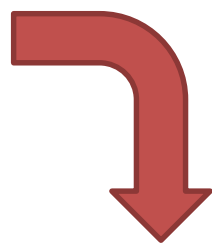
P31 - En general, ¿cree usted que la información que proporcionan los establecimientos de salud respecto de los COSTOS INVOLUCRADOS en la atención de salud es clara? Base: total muestra (n=747)

P32 - ¿por qué? Base: quienes contestaron No en P31 (n=260)

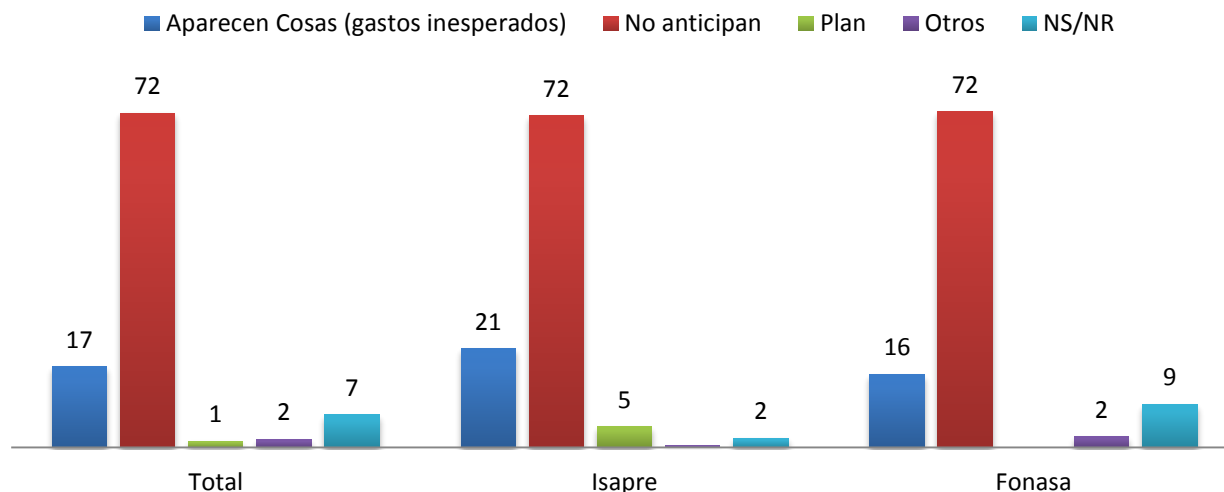
¿Es la información sobre Costos involucrados clara? (%No)



- *Aparecen cosas: Aparecen costos no informados.*
- *No anticipan: No se informa con anticipación los costos*
- *Plan: El plan de Isapre debe informar sobre costos o cubrirlos*



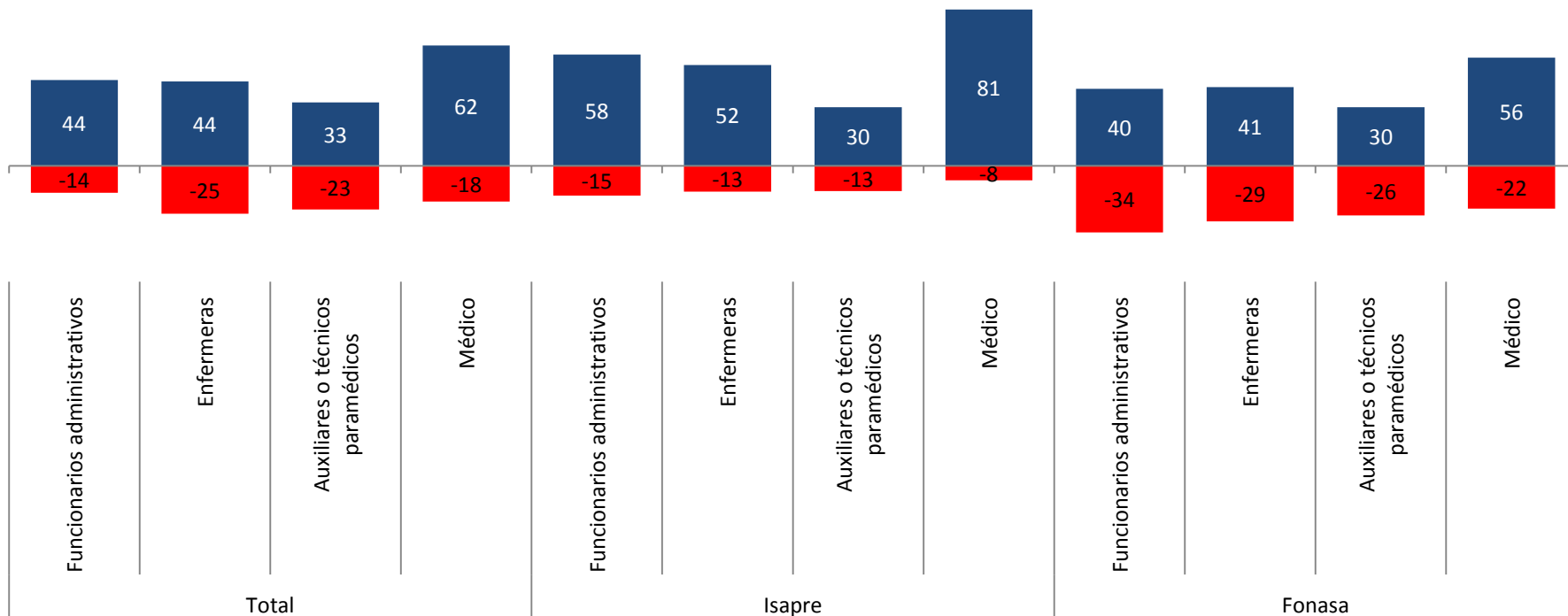
¿Por qué?



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

P33 + P34 + P35 + P36 Tomando en cuenta su última atención en salud, ¿qué tan clara fue la información recibida de parte de? Base: total muestra (n=747)

■ Notas de 6 a 7 ■ Notas de 1 a 4



	Total				Isapre				Fonasa			
	Funcionarios administrativos	Enfermeras	Auxiliares o técnicos paramédicos	Médico	Funcionarios administrativos	Enfermeras	Auxiliares o técnicos paramédicos	Médico	Funcionarios administrativos	Enfermeras	Auxiliares o técnicos paramédicos	Médico
Media	5	5	4	6	6	5	4	6	5	4	4	6

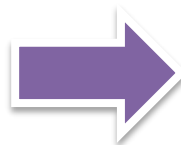
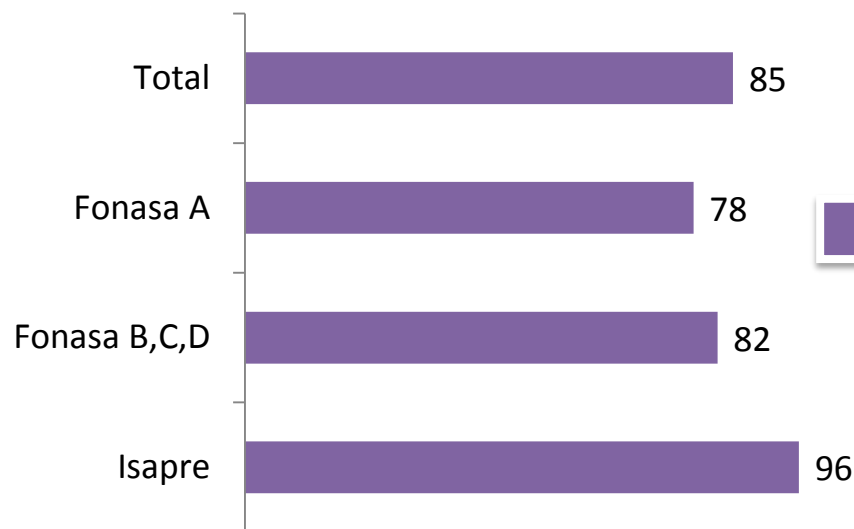
Elaborado para:



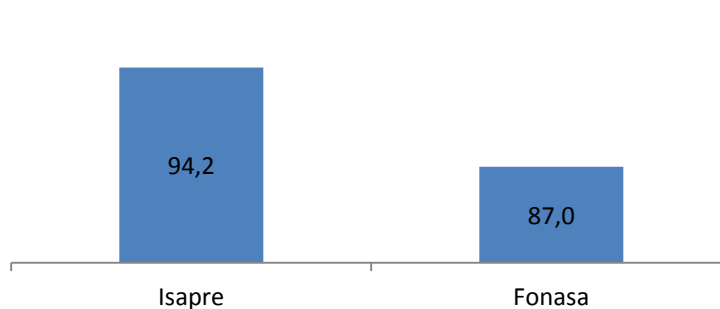
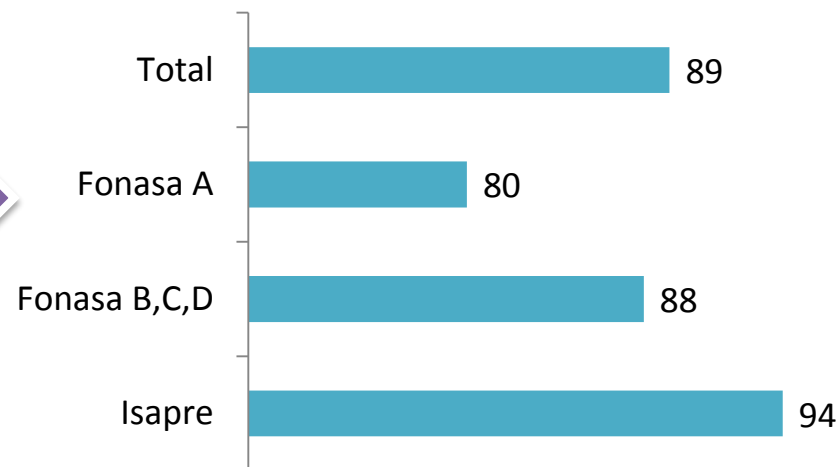
P37 - El médico que lo atendió, ¿le informó su diagnóstico? Base: total muestra (n=747)

P38 - ¿entendió lo que el médico le explicó? Base: quienes contestaron que si en P37 (n=635)

El médico ¿le informó su diagnóstico? (%Si)



¿entendió lo que el médico le explicó? (%Si)



P39 - ¿Quién cree usted que debería ser el principal responsable de informarle sobre su estado de salud? Base: total muestra (n=747)

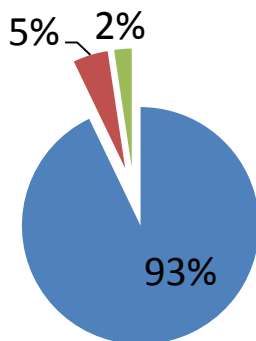
P40 - y pensando en su última atención ¿fue este profesional o técnico la persona que le entregó la información? Base: total muestra (n=747)

El 98% de los usuarios cree que el médico es el principal responsable de informarle sobre su estado de salud.

¿fue este profesional quien le informó?

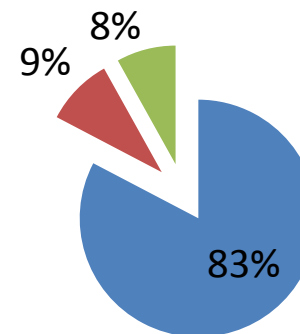
Isapre

■ Si ■ No ■ No recibió información



Fonasa

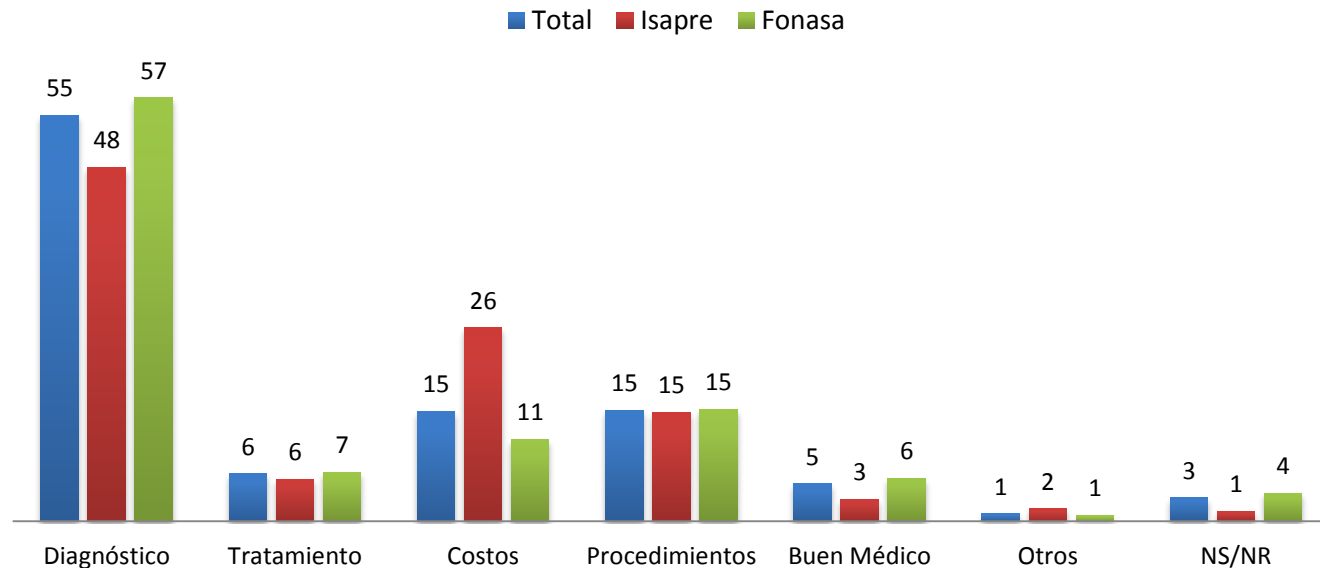
■ Si ■ No ■ No recibió información



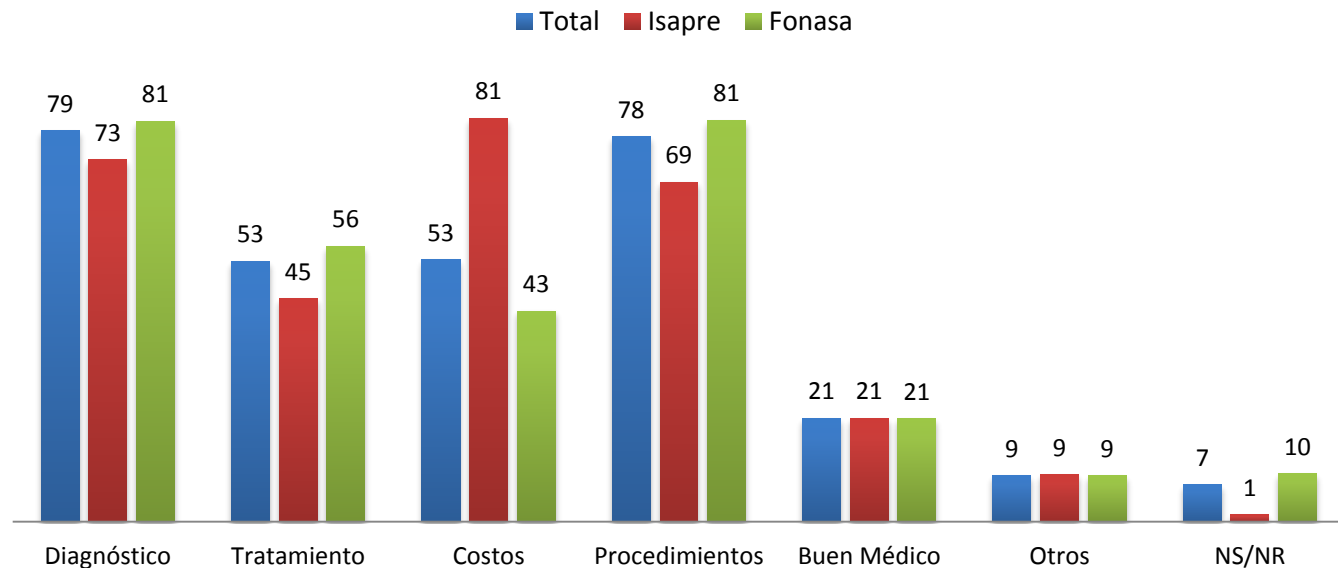
RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

P41 - Ante una eventual atención de salud y/o hospitalización ¿Qué información cree Ud. que es la más importante que le debe proporcionar la institución de salud (hospital, centro médico, laboratorio, clínica, etc.)? Base: total muestra (n=747)

Primera mención



Total menciones



Elaborado para:



E. CONSENTIMIENTO INFORMADO

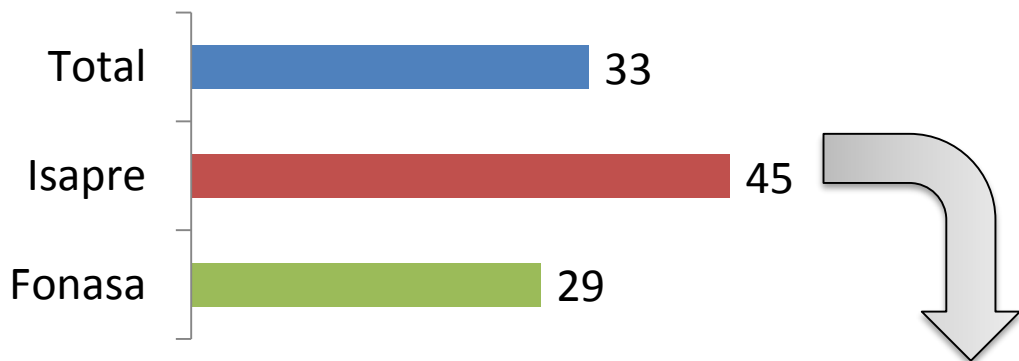
Elaborado para:



P42 - ¿sabe usted que es un “consentimiento informado”? Base: total muestra (n=747)

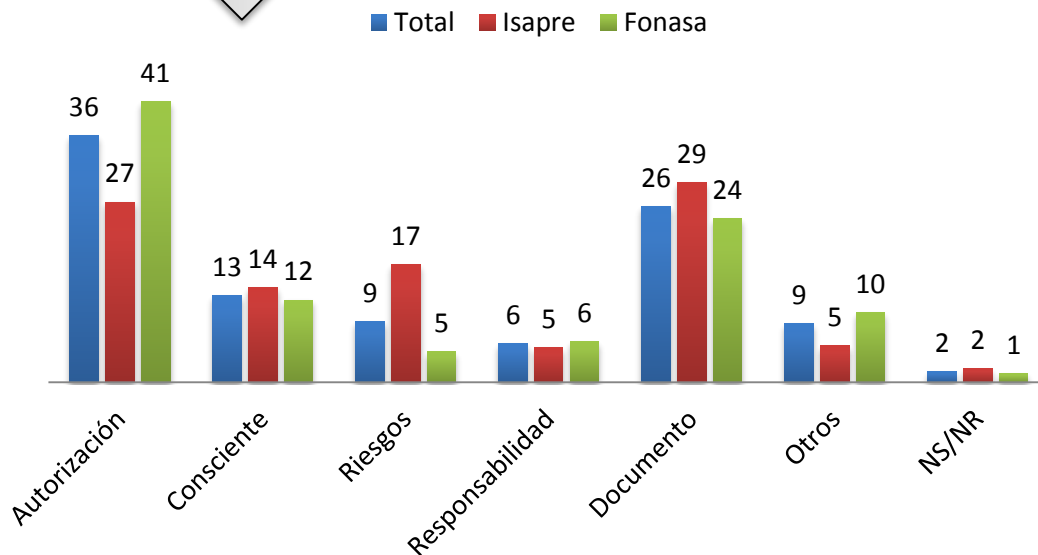
P43 - ¿qué entiende usted por eso? Base: quienes contestaron que Sí en P42 (n=246)

¿sabe qué es un consentimiento informado? (%Si)



- *Autorización: Autorizar los procedimientos.*
- *Consciente: Documento para estar al tanto de los procedimientos.*
- *Riesgos: Documento que informa riesgos inherentes.*
- *Responsabilidad: Los médicos y establecimientos se liberan de responsabilidades.*
- *Documento: Procedimiento administrativo*

¿qué entiende usted por eso?

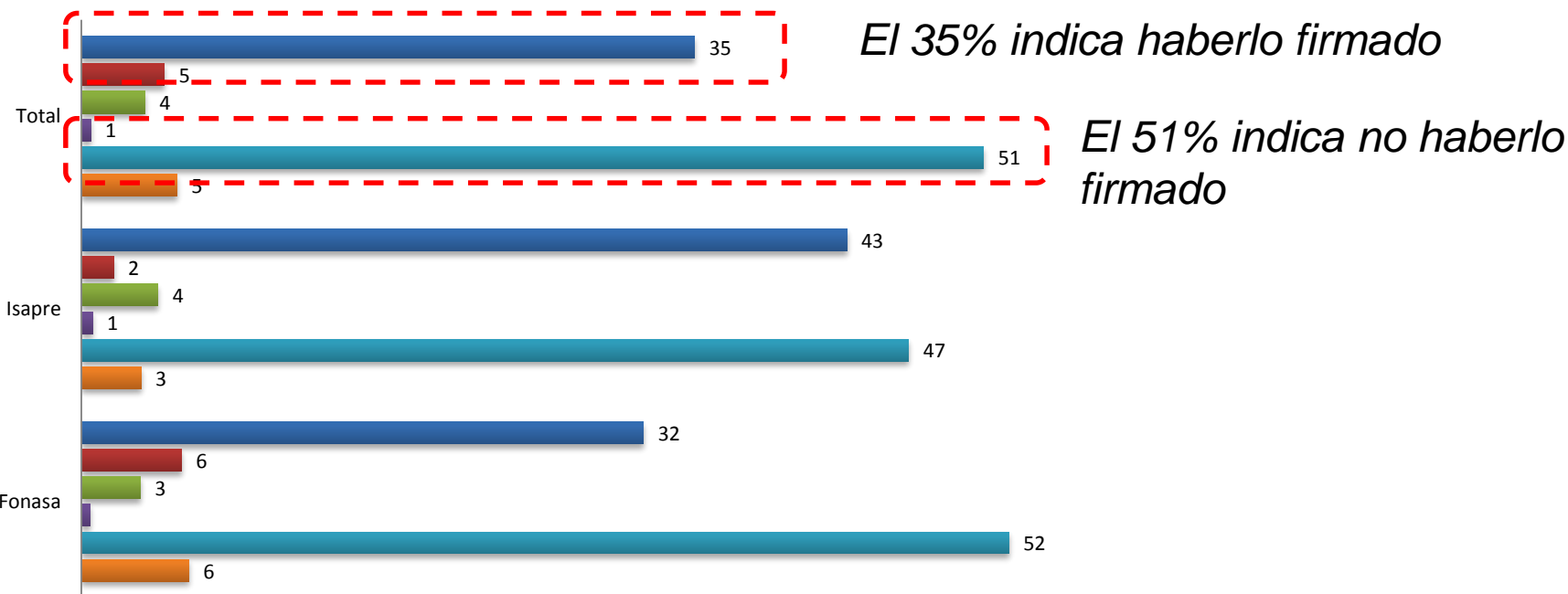


CONSENTIMIENTO INFORMADO

P44 - ¿Ha firmado algún documento de este tipo en la hospitalización y/o procedimientos, diagnósticos y/o tratamientos? Base: total muestra (n=747)

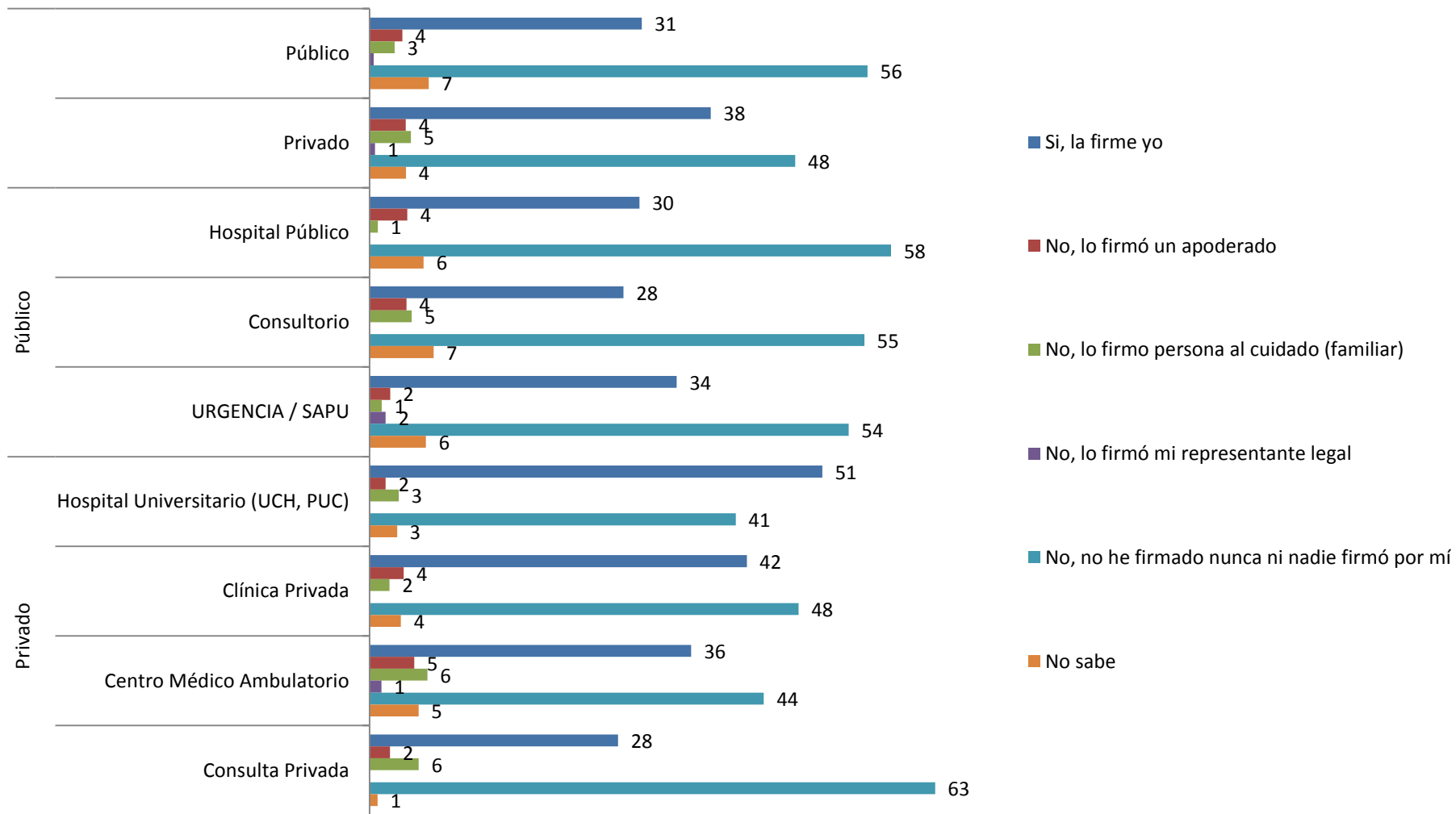
¿Ha firmado algún documento...?

- Si, la firme yo
- No, lo firmó un apoderado
- No, lo firmo persona al cuidado (familiar)
- No, lo firmó mi representante legal
- No, no he firmado nunca ni nadie firmó por mí
- No sabe



CONSENTIMIENTO INFORMADO

P44 - ¿Ha firmado algún documento de este tipo en la hospitalización y/o procedimientos, diagnósticos y/o tratamientos? Base: total muestra (n=747)



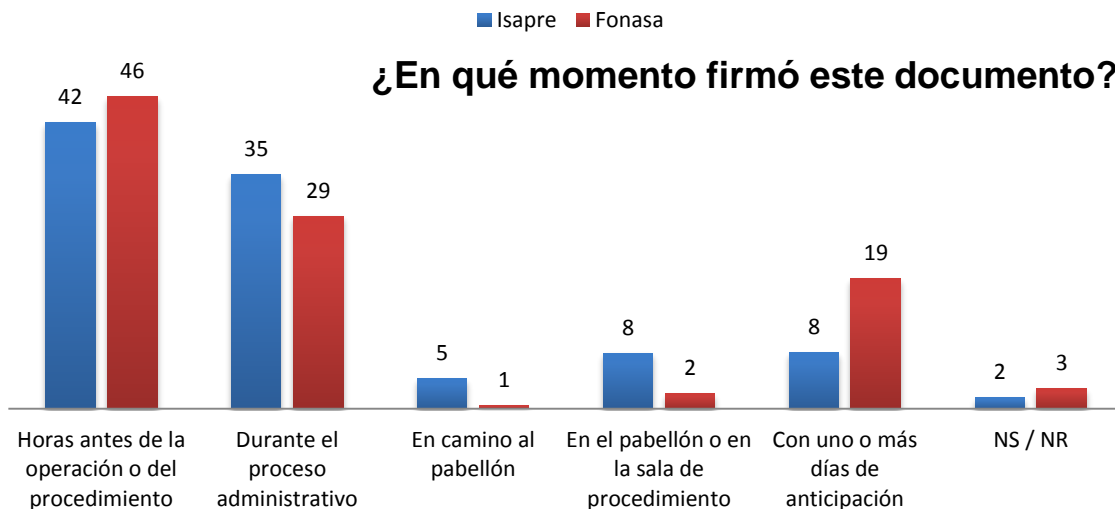
CONSENTIMIENTO INFORMADO

P45 - ¿En qué momento firmó este documento? Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

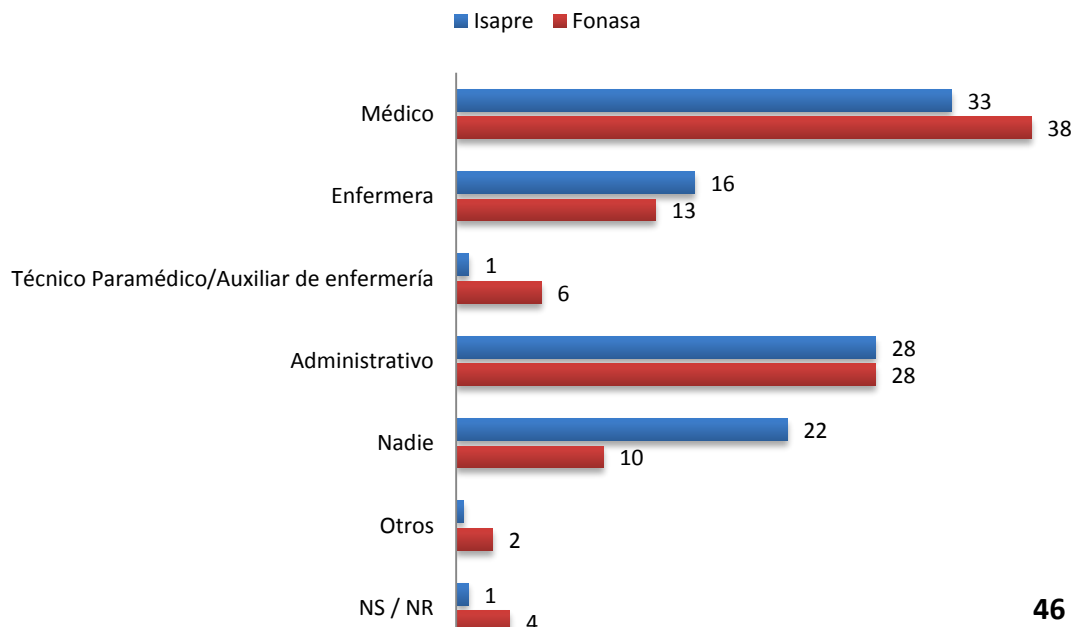
P46 - ¿Quién de las siguientes personas le explicó su contenido? Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

De quienes dicen que firmaron el consentimiento informado...

¿En qué momento firmó este documento?



¿Quién explicó su contenido?



Elaborado para:



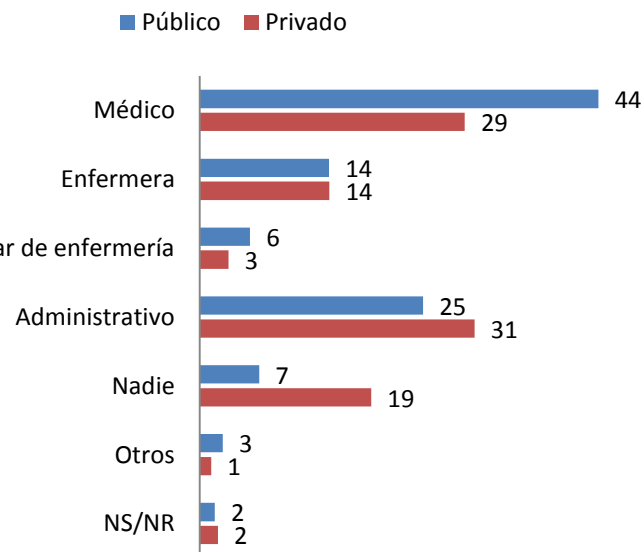
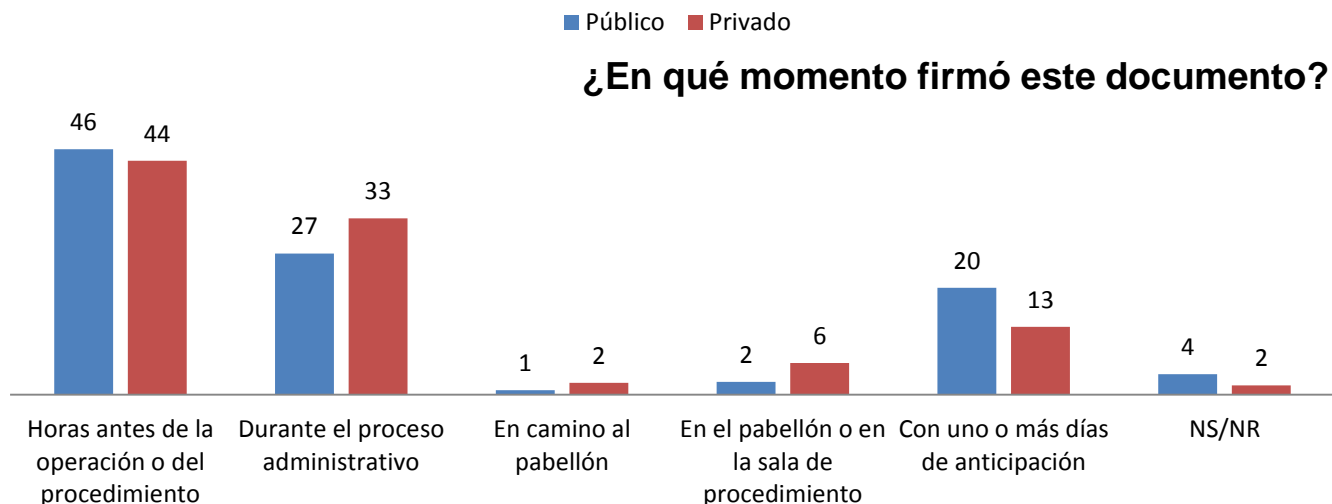
CONSENTIMIENTO INFORMADO

P45 - ¿En qué momento firmó este documento? Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

P46 - ¿Quién de las siguientes personas le explicó su contenido? Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

De quienes dicen que firmaron el consentimiento informado...

¿Quién explicó su contenido?

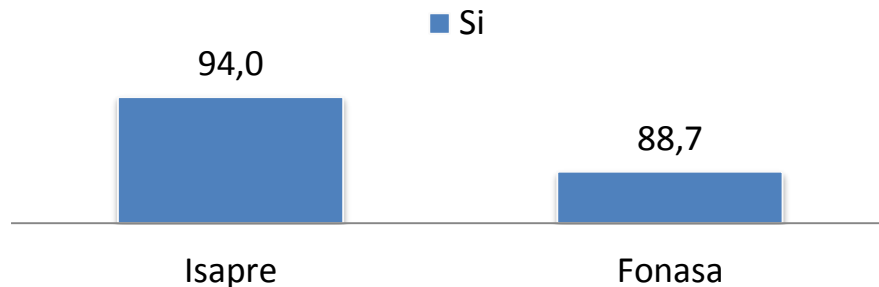


CONSENTIMIENTO INFORMADO

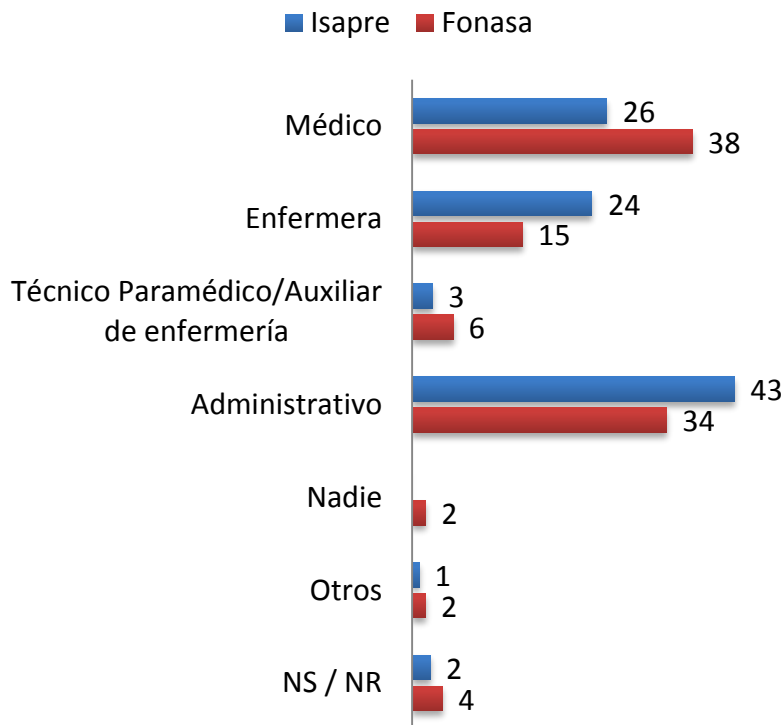
P47 - ¿Lo entendió? Base: quienes contestaron médico, enfermera, técnico paramédico/auxiliar de enfermería, administrativo en P46 (n=217)

P48 - ¿Quién le hizo firmar? Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

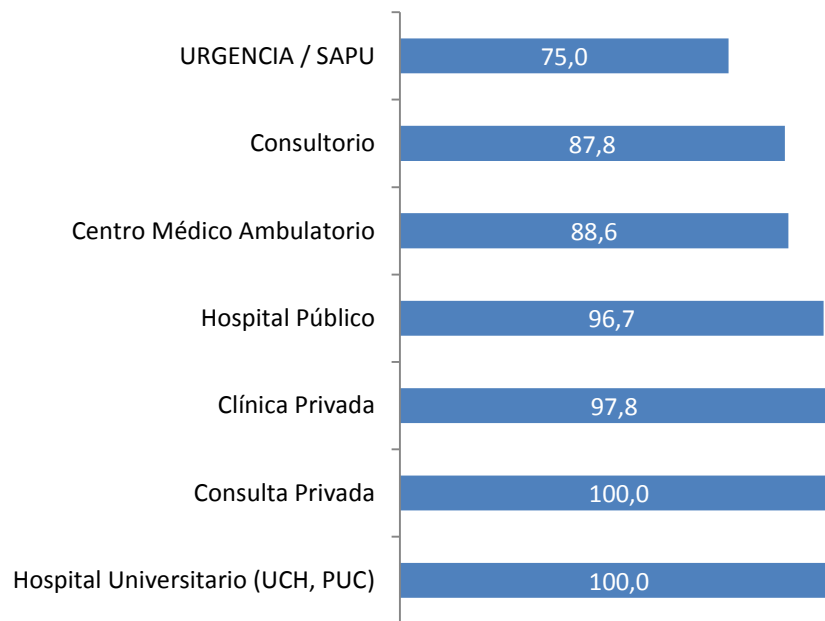
¿Lo entendió?



¿Quién lo hizo firmar?



¿Dónde se atendió? Por ¿Lo entendió? (%Si)

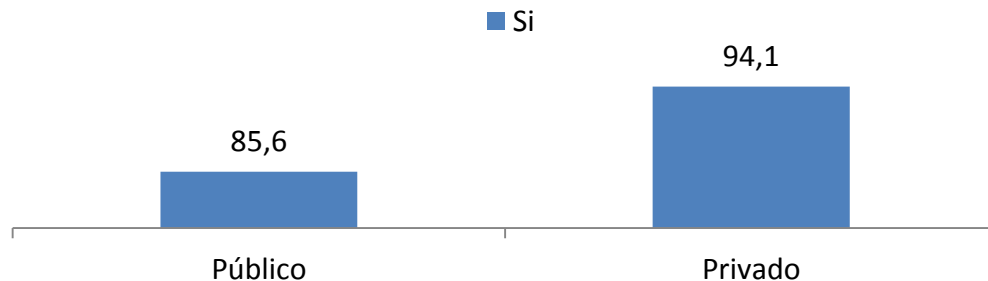


CONSENTIMIENTO INFORMADO

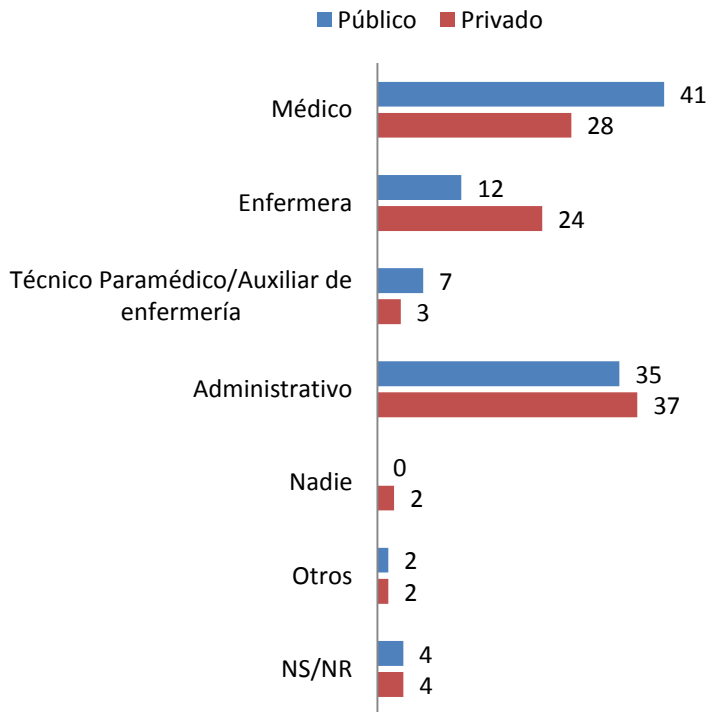
P47 - ¿Lo entendió? Base: quienes contestaron médico, enfermera, técnico paramédico/auxiliar de enfermería, administrativo en P46 (n=217)

P48 - ¿Quién le hizo firmar? Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

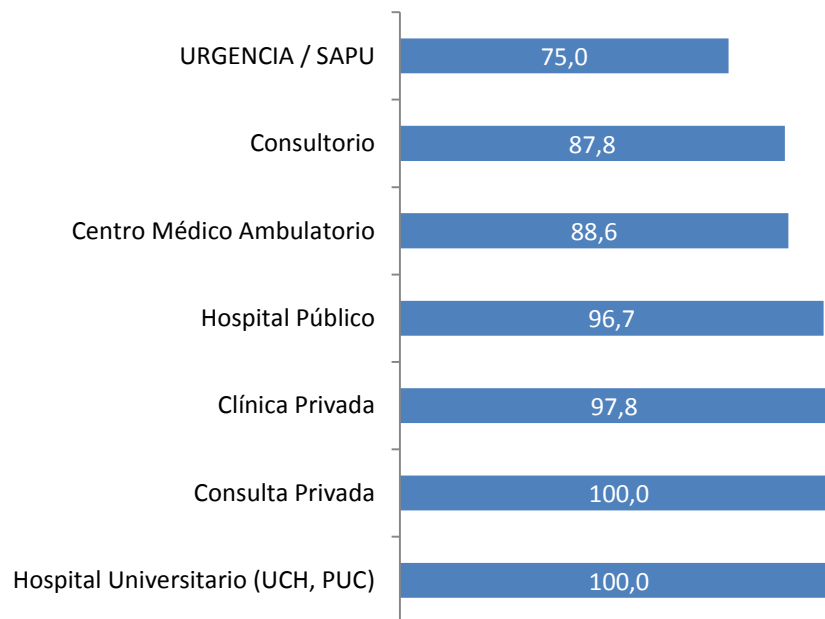
¿Lo entendió?



¿Quién lo hizo firmar?



¿Dónde se atendió? Por ¿Lo entendió? (%Si)



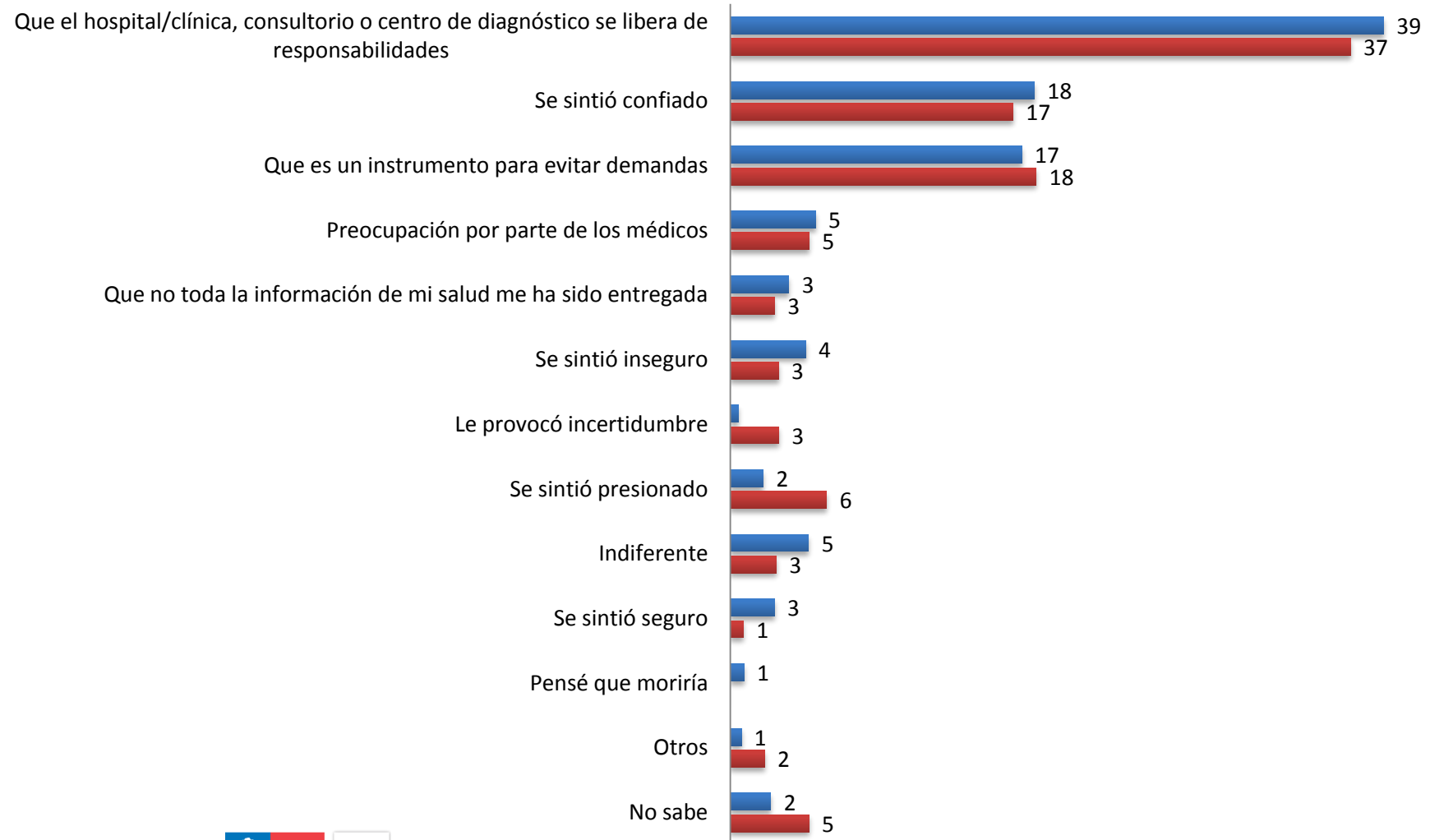
Elaborado para:



CONSENTIMIENTO INFORMADO

P49 - ¿Cuáles de estas opciones se asemejan más a los que sintió o pensó al firmar el consentimiento? | **Primera mención** Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

■ Isapre ■ Fonasa

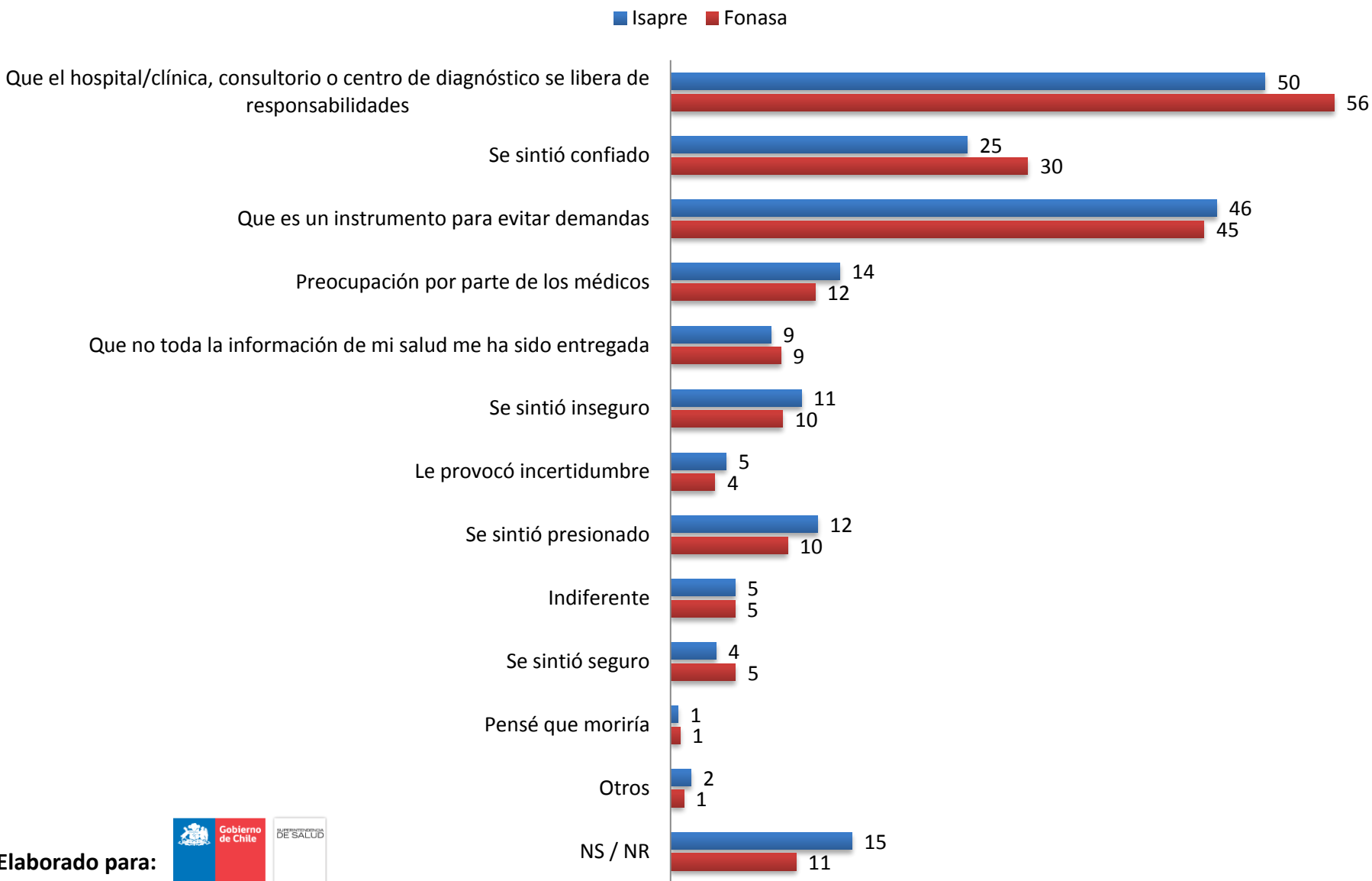


Elaborado para:



CONSENTIMIENTO INFORMADO

P49 - ¿Cuáles de estas opciones se asemejan más a los que sintió o pensó al firmar el consentimiento? | **Total menciones** Base: quienes contestaron que Sí en P44 (n=258)

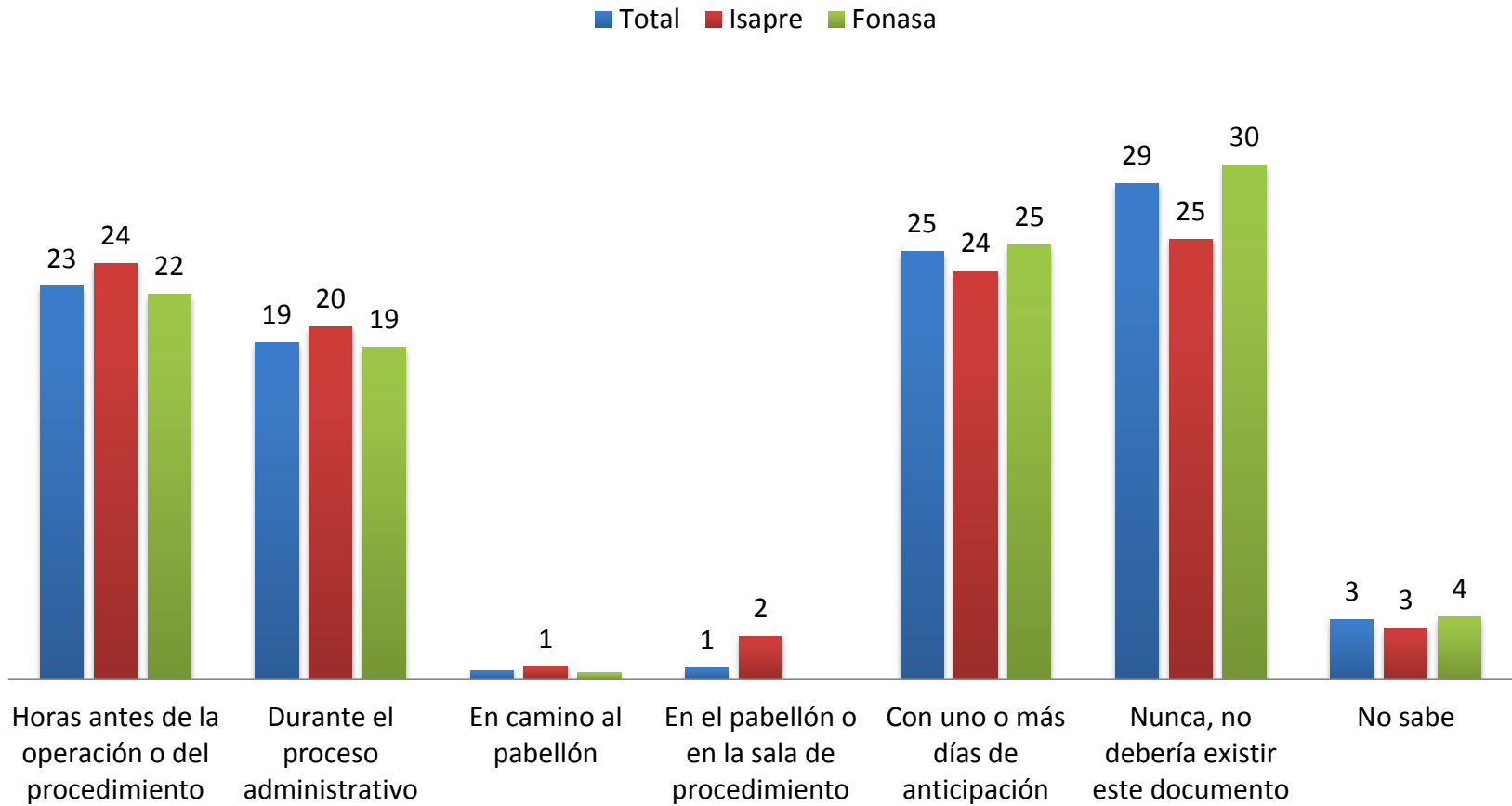


Elaborado para:



CONSENTIMIENTO INFORMADO

P50 - De acuerdo a lo que Ud. piensa ¿en qué momento debería firmarse este documento? Base: total muestra (n=747)



Elaborado para:



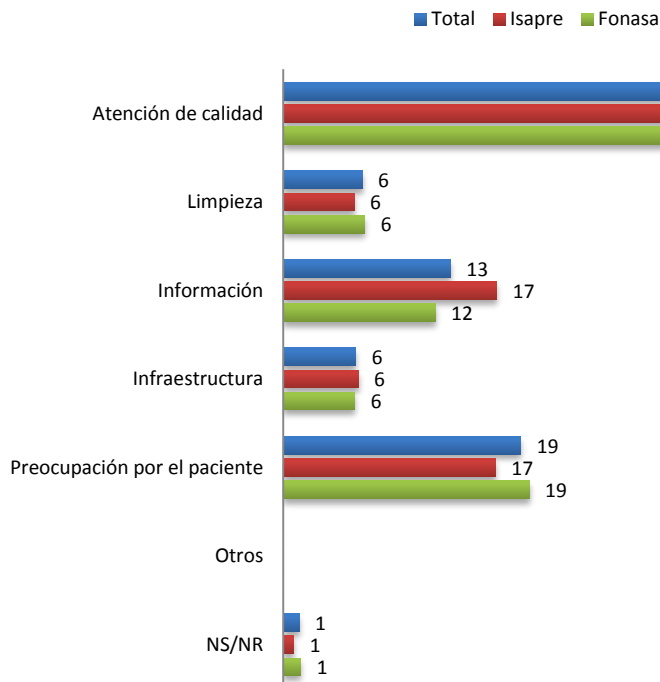
F. TRATO DIGNO

Elaborado para:

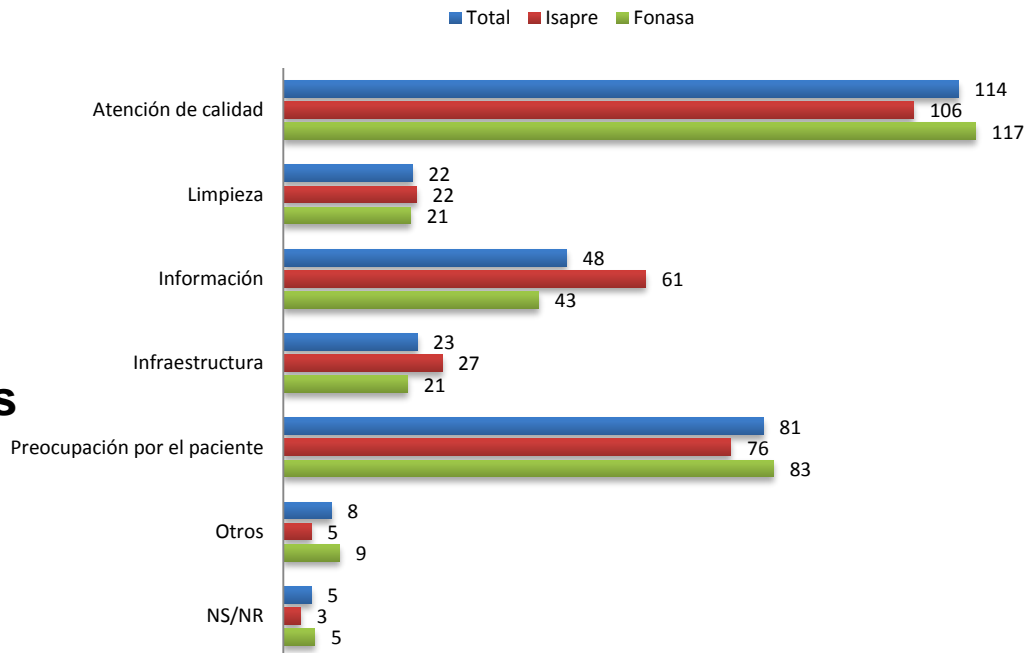


HOSPITALIZACIÓN Y TRATO DIGNO

P51 - Imagínese que está usted hospitalizado: ¿Qué aspectos considera que son los más importantes en el trato digno en su atención de salud? **Primera mención y Total Menciones** Base: total muestra (n=747)



Primera mención



Total menciones (dice más de una)

Elaborado para:

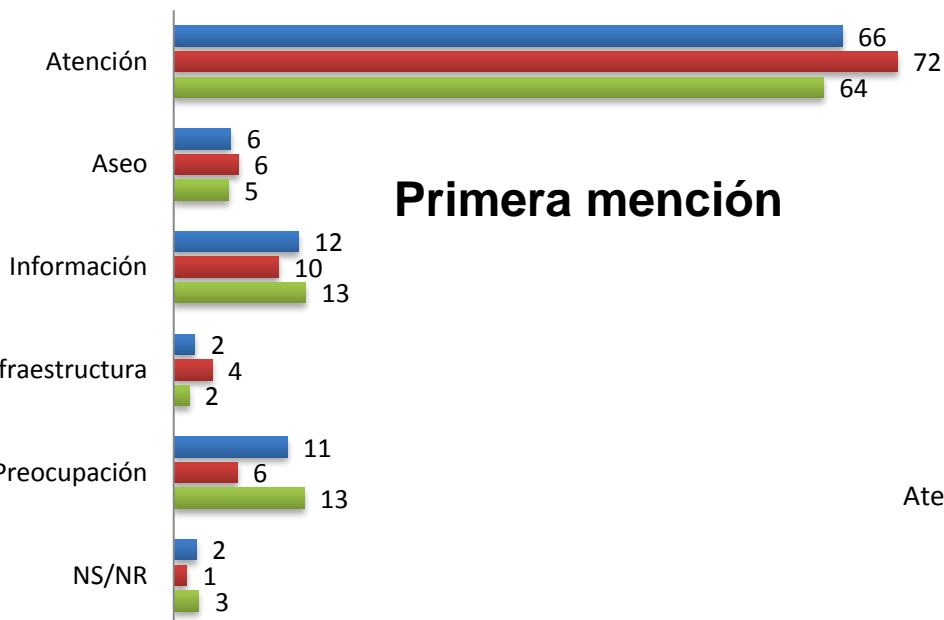


CONSULTA MÉDICA, EXÁMENES Y TRATO DIGNO

P52 Imagínesse que lo atienden en una consulta médica o se realiza un examen ambulatorio: ¿Qué aspectos considera que son los más importantes en el trato digno? Primera mención y Total menciones (300%) Base: total muestra (n=747)

■ Total ■ Isapre ■ Fonasa

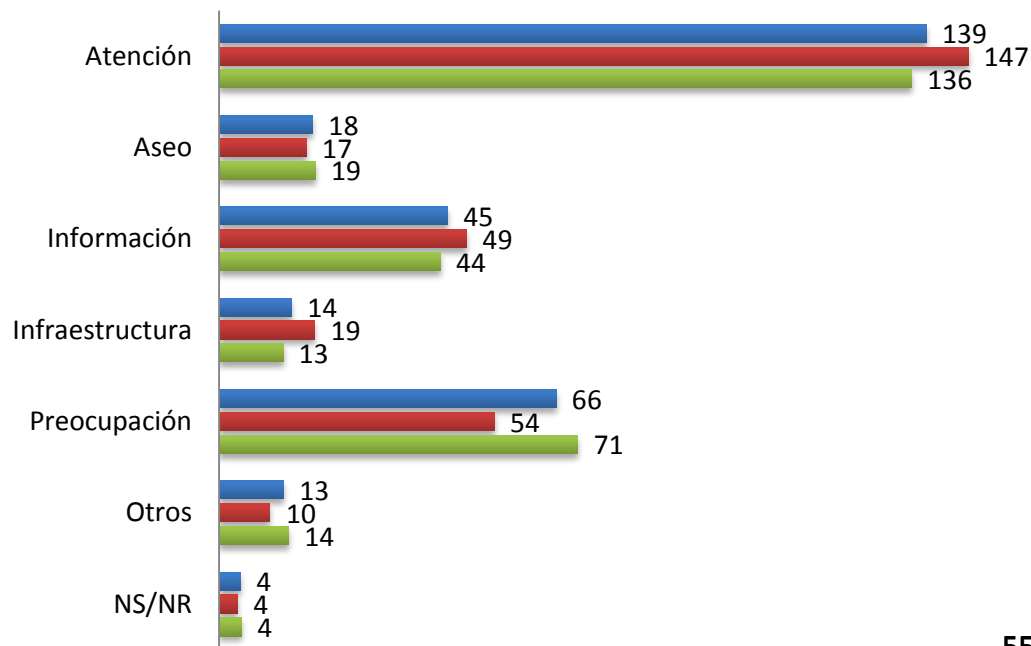
Primera mención



- *Atención: Una buena atención, atención oportuna, trato digno*
- *Aseo (limpieza): Instalaciones higiénicas y aseadas*
- *Información: Información clara y oportuna de costos y situación de salud.*
- *Infraestructura: Instalaciones adecuadas*
- *Preocupación: Cuidado por el paciente*

■ Total ■ Isapre ■ Fonasa

Total menciones

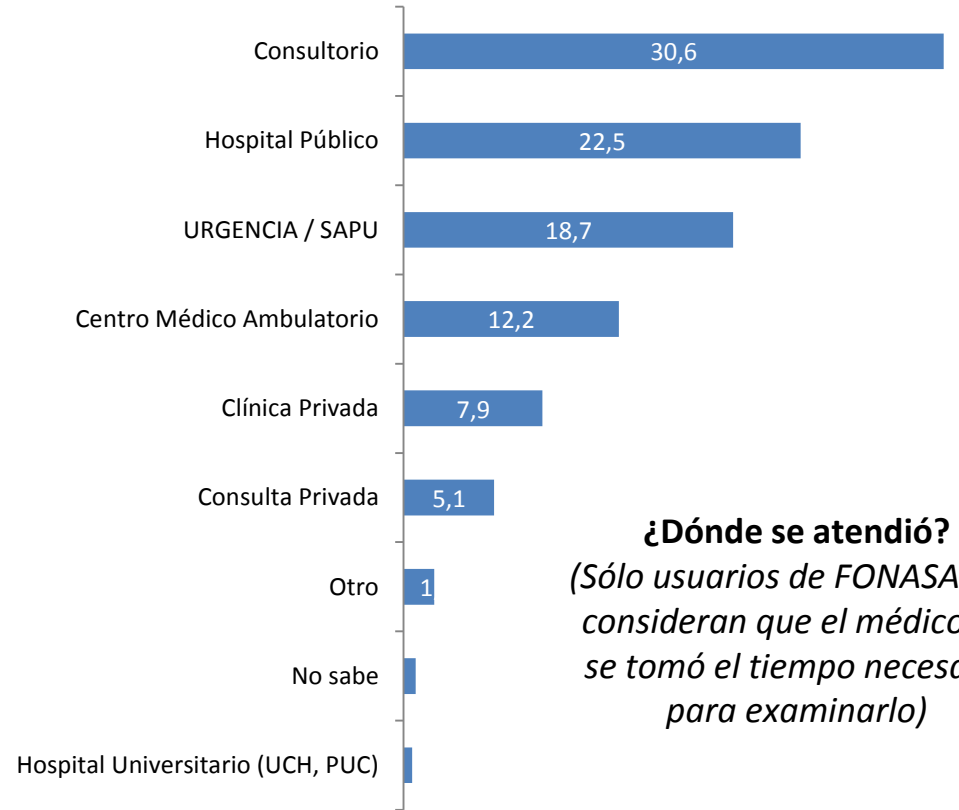
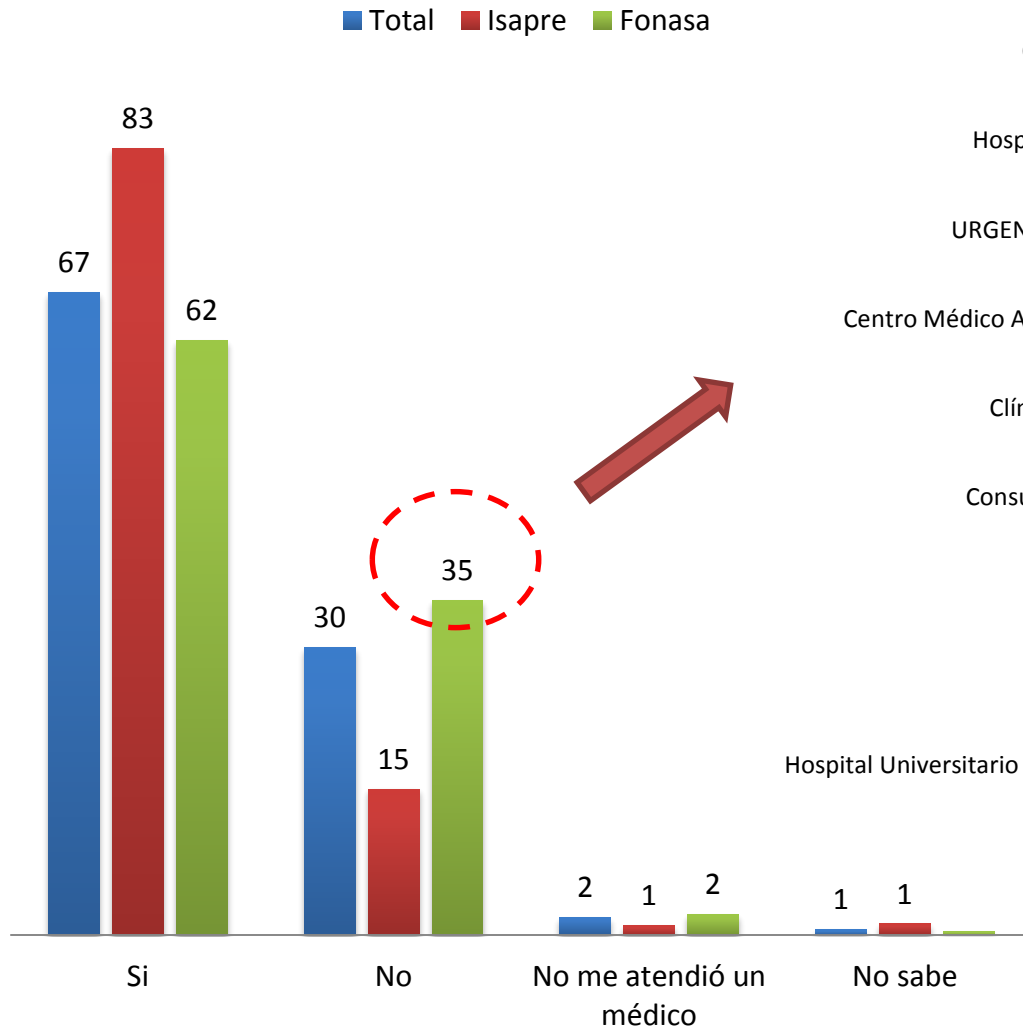


Elaborado para:



TIEMPO DE ATENCIÓN

P53 - Pensando en la última atención de salud que usted recibió, cuando el médico lo atendió ¿considera usted que éste se tomó el tiempo necesario para examinarlo? Base: total muestra (n=747)

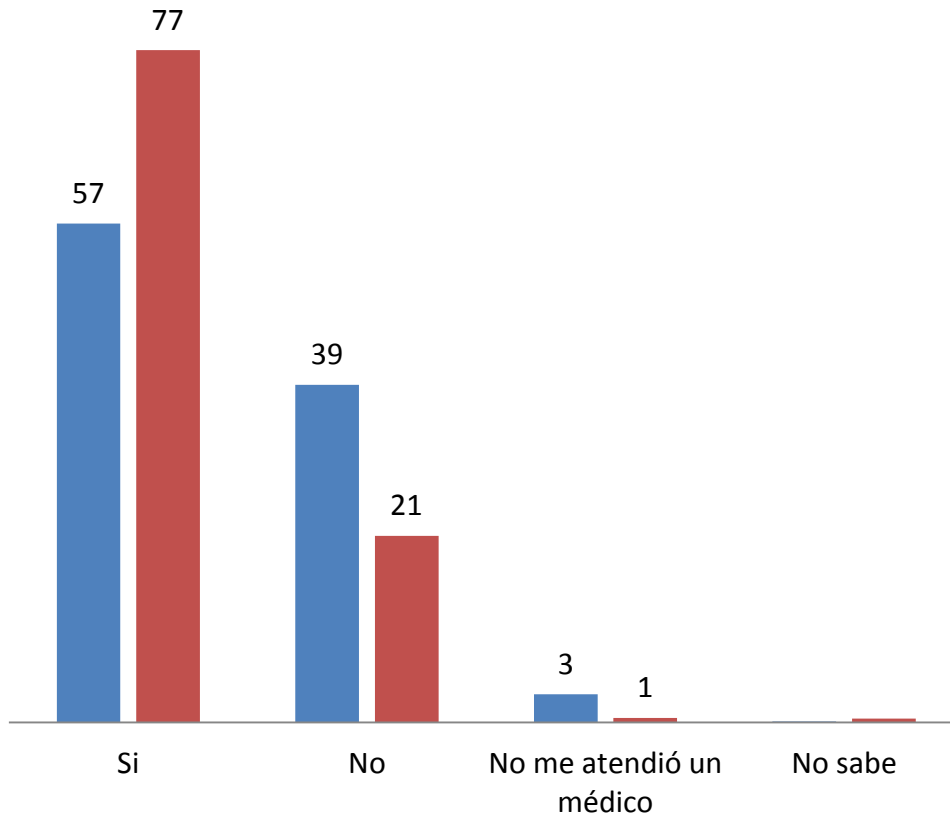


¿Dónde se atendió?
(Sólo usuarios de FONASA que consideran que el médico no se tomó el tiempo necesario para examinarlo)

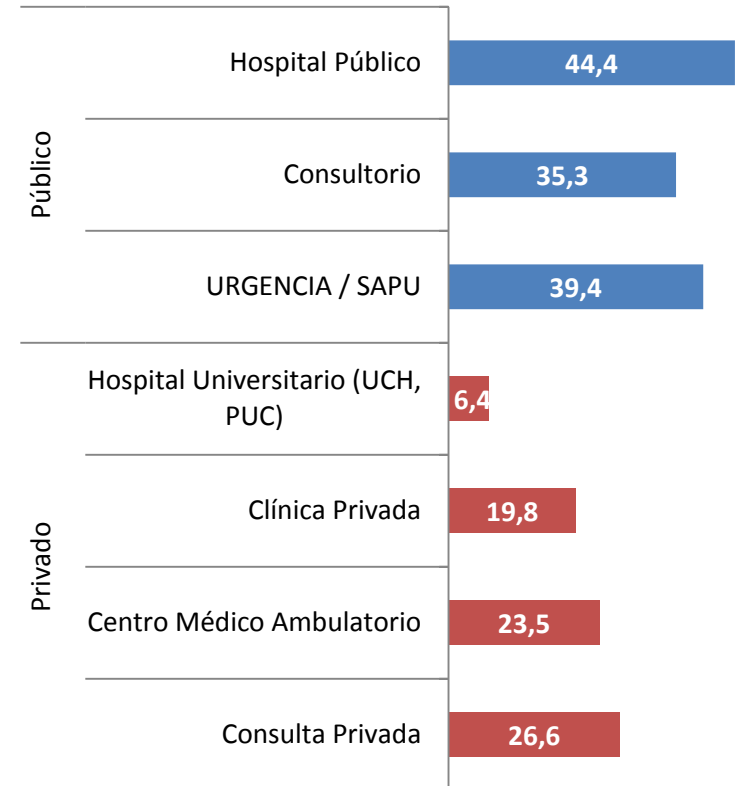
TIEMPO DE ATENCIÓN

P53 - Pensando en la última atención de salud que usted recibió, cuando el médico lo atendió ¿considera usted que éste se tomó el tiempo necesario para examinarlo? Base: total muestra (n=747) Cruce por lugar de atención

■ Público ■ Privado



% Que no cree que se tomaron el tiempo necesario



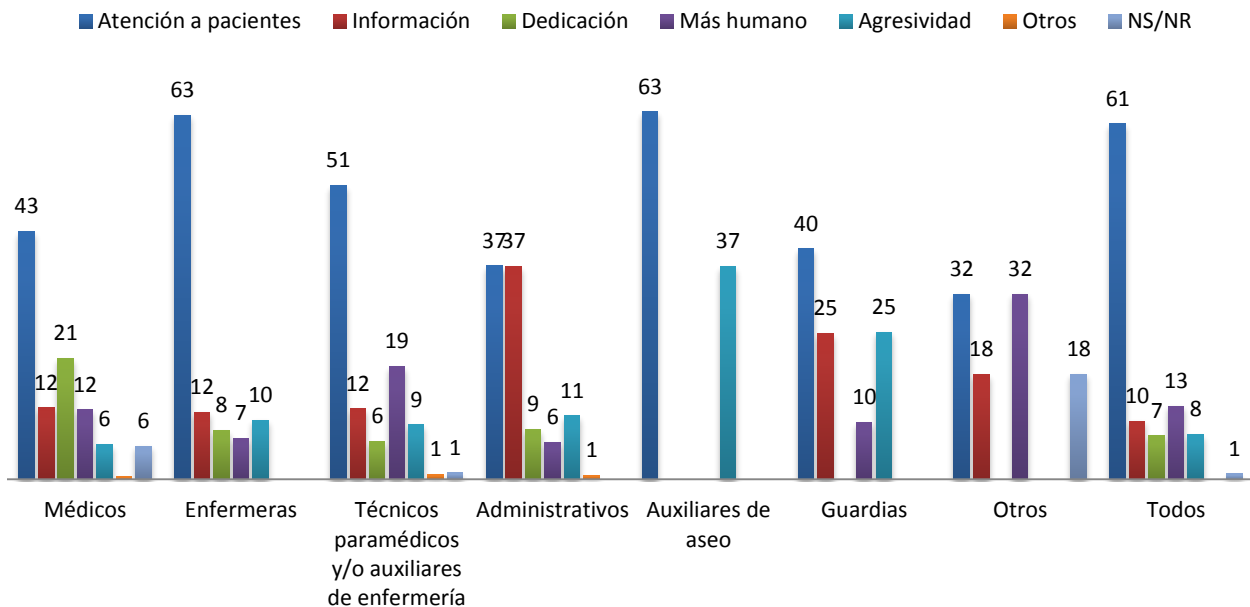
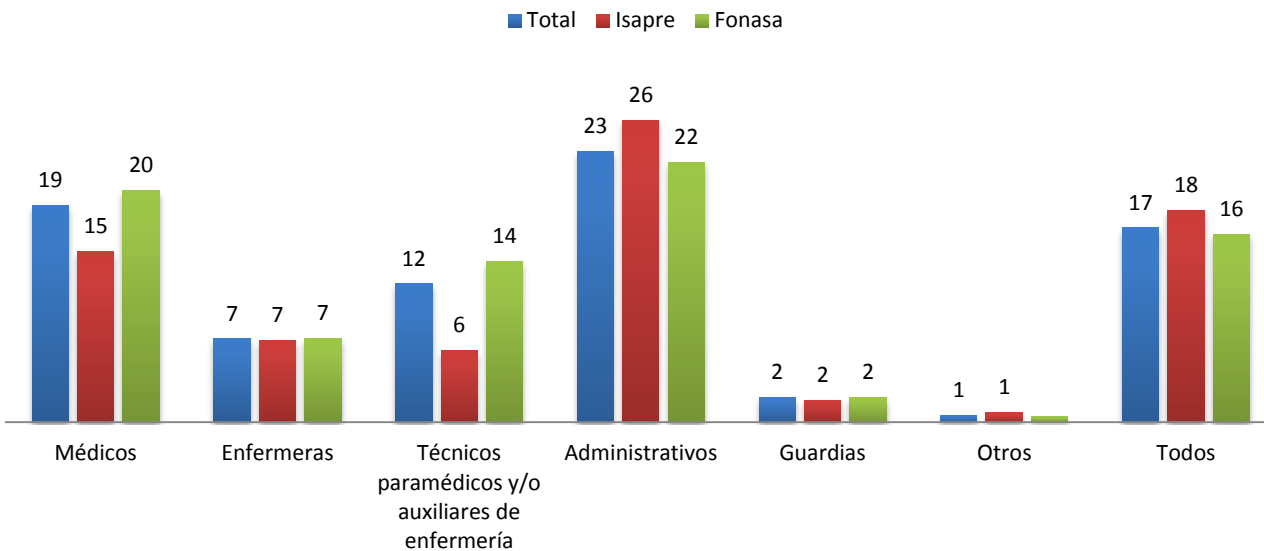
Elaborado para:



NECESIDAD DE MEJORA EN EL TRATO Y ASPECTOS

P54 - ¿Cuál de los profesionales o funcionarios de la salud, cree usted deben mejorar su trato hacia los pacientes? Base: total muestra (n=747)

P55 - ¿en qué aspectos? Base: se excluye a quienes contestan NS / NR en P54 (n=627)



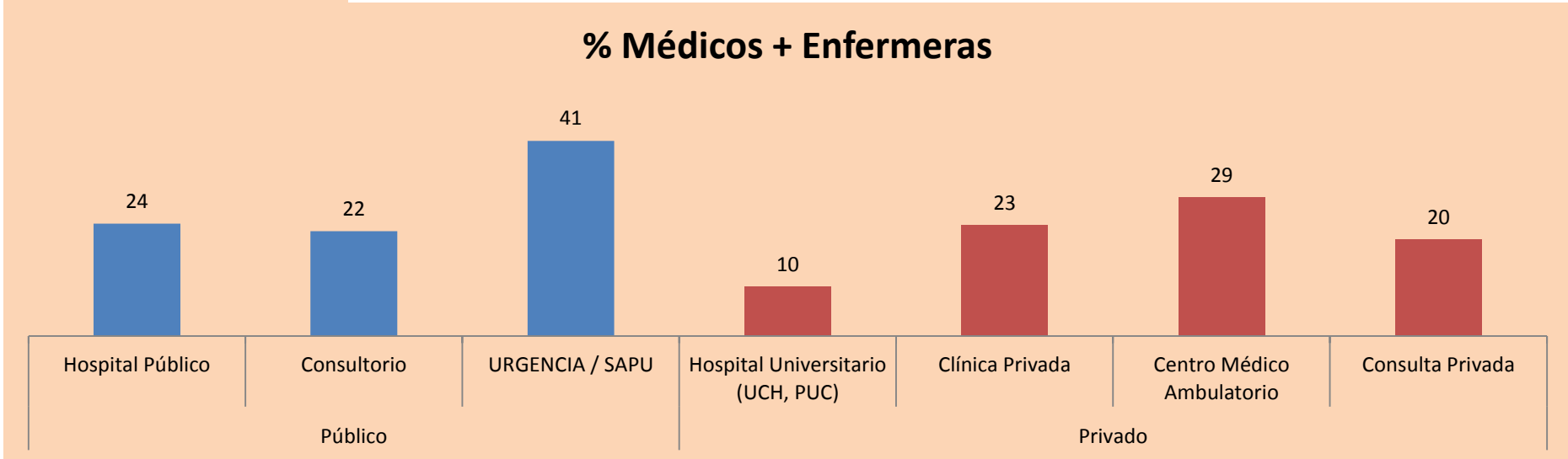
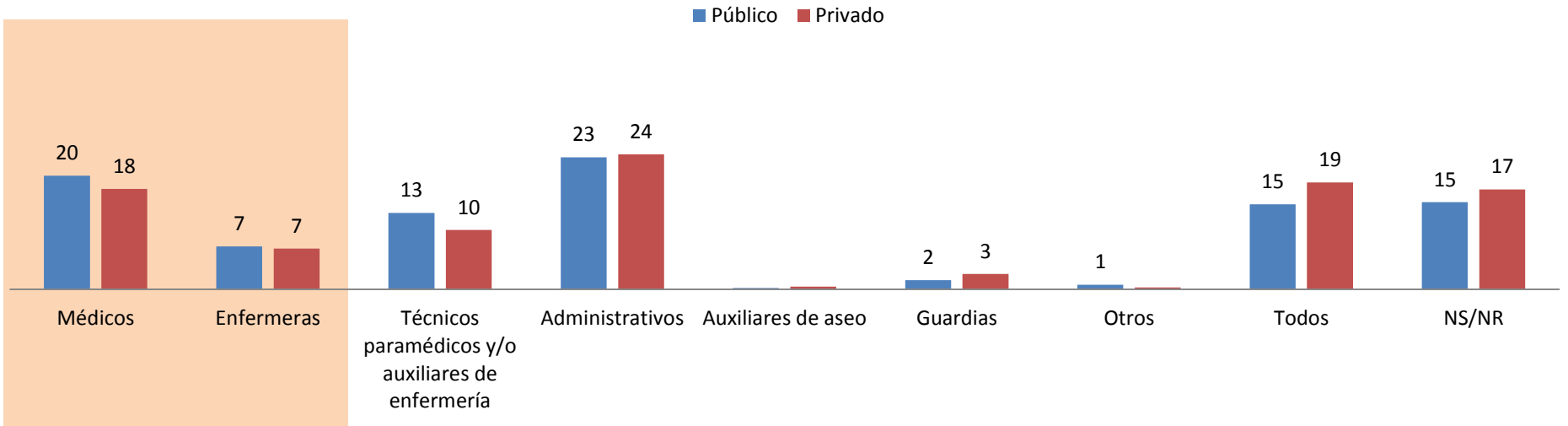
¿En qué aspectos?

Elaborado para:



NECESIDAD DE MEJORA EN EL TRATO Y ASPECTOS

P54 - ¿Cuál de los profesionales o funcionarios de la salud, cree usted deben mejorar su trato hacia los pacientes? Base: total muestra (n=747)



G. RECLAMOS DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Elaborado para:



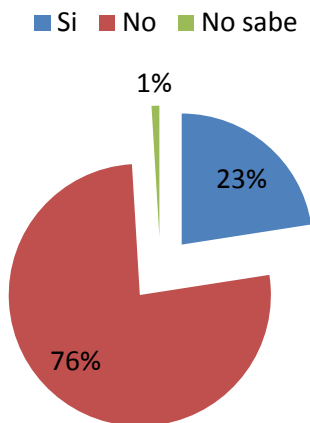
RECLAMO EN ATENCIÓN DE SALUD

P56 - Durante el último año, ¿ha “reclamado” en alguna oportunidad por problemas en la atención de salud recibida? Base: total muestra (n=747)

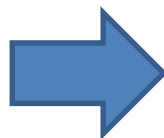
P57 - ¿ante quien presentó su reclamo? Base: quienes responden Sí en P56 (n=168)

P58 - ¿resolvieron su problema? Base: quienes responden Sí en P56 (n=168)

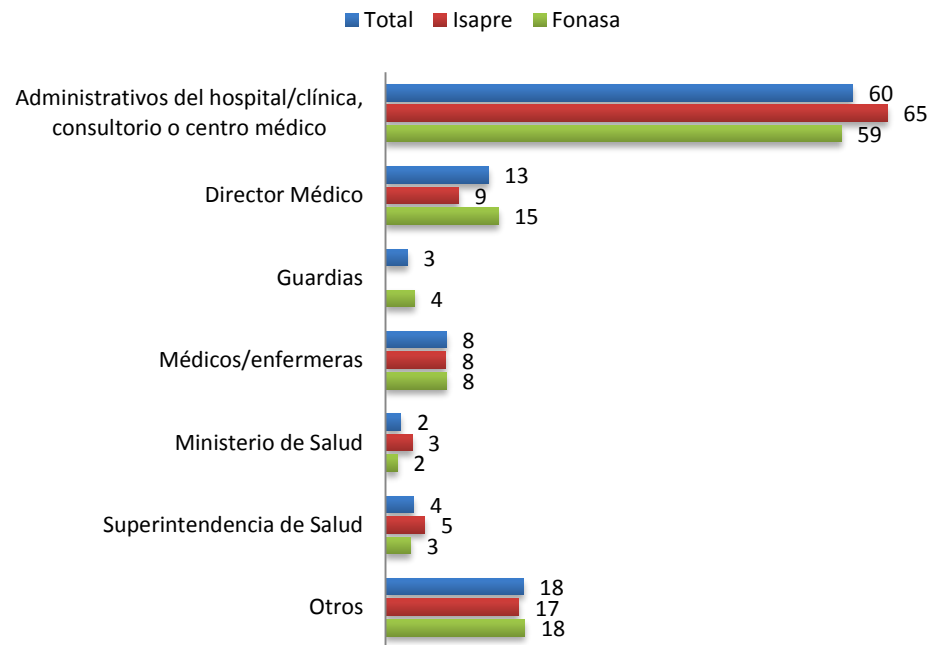
Durante el último año, ¿ha reclamado...?



De quienes responde Si



Ante quien reclamó...



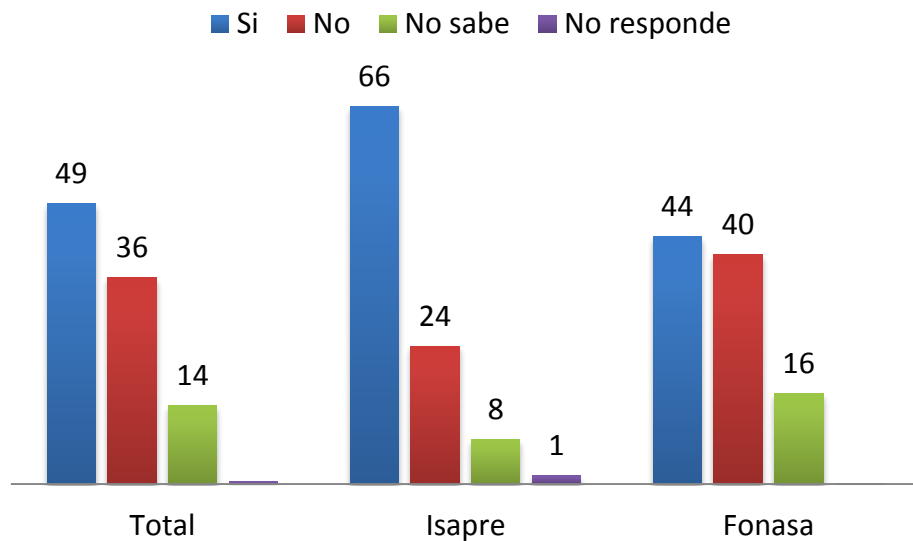
El 35% de los usuarios, tanto en Fonasa como en Isapre, indica que sí resolvieron su problema

RECLAMO EN ATENCIÓN DE SALUD

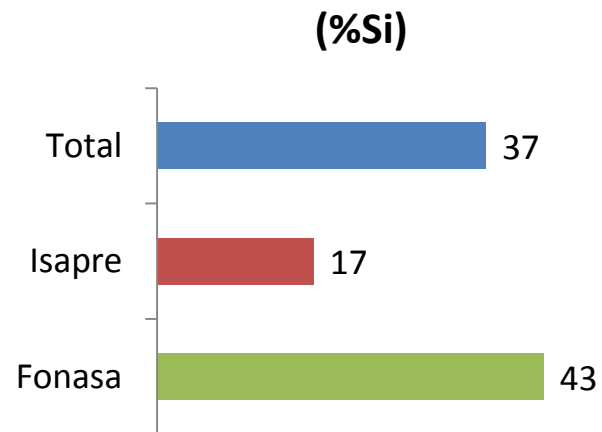
P59 - En general, respecto de la última atención recibida, ¿sabe usted si en ese establecimiento de salud en que usted se atendió se encuentra disponible un documento que indique como realizar un reclamo? Base: total muestra (n=747)

P60 - ¿cree usted no haber recibido un trato digno en alguna de sus atenciones de salud? Base: total muestra (n=747)

¿Sabe usted si en...?



¿Cree usted NO haber recibido un trato digno...?



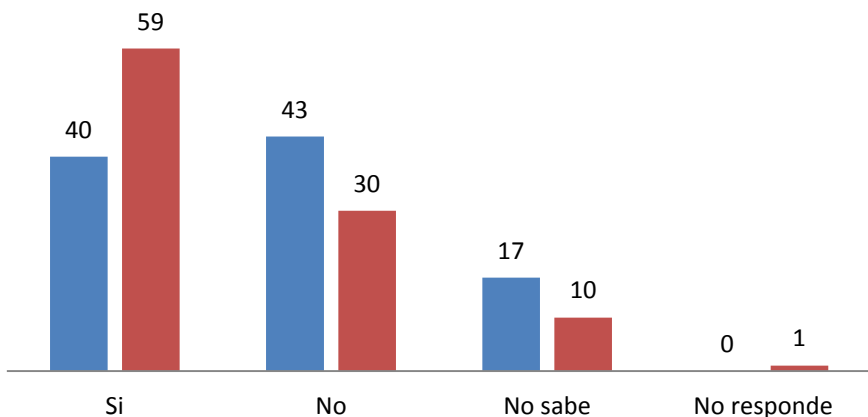
RECLAMO EN ATENCIÓN DE SALUD

P59 - En general, respecto de la última atención recibida, ¿sabe usted si en ese establecimiento de salud en que usted se atendió se encuentra disponible un documento que indique como realizar un reclamo? Base: total muestra (n=747)

P60 - ¿cree usted no haber recibido un trato digno en alguna de sus atenciones de salud? Base: total muestra (n=747)

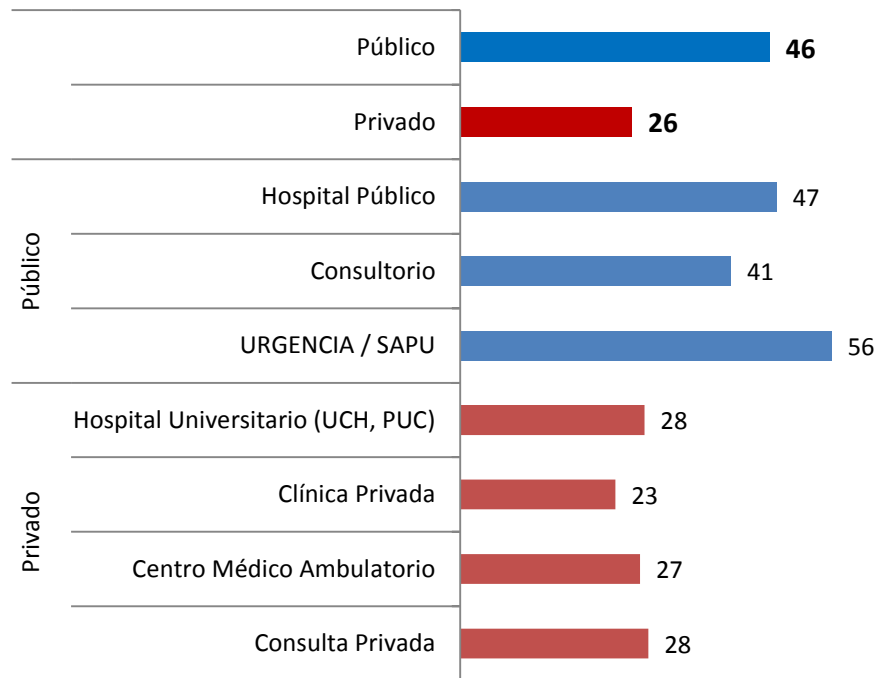
¿Sabe usted si en...?

■ Público ■ Privado



¿Cree usted NO haber recibido un trato digno...?

% Sí



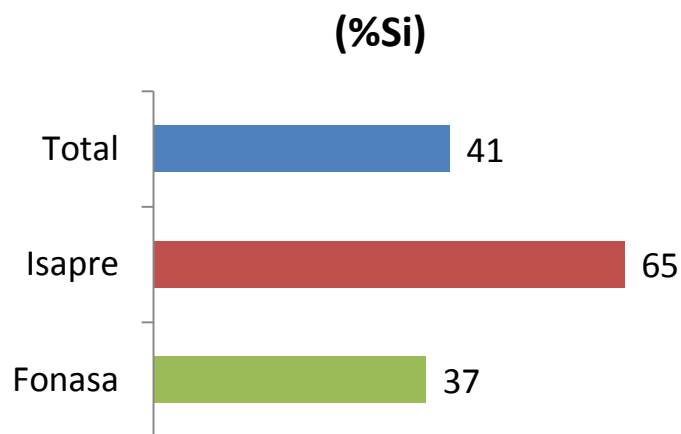
RECLAMO EN ATENCIÓN DE SALUD

P61 - ¿y usted reclamó por ese trato? Base: quienes contestan Sí en P60 (n=276)

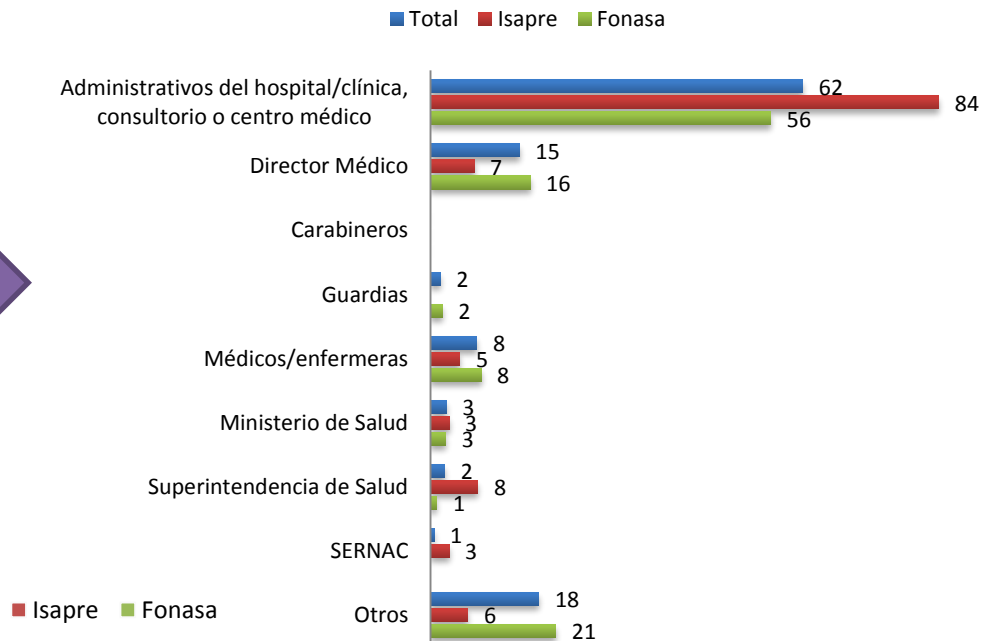
P62 - ¿Ante quién presentó su reclamo? Base: quienes contestan Sí en P61 (n=112)

P63 - ¿resolvieron su problema? Base: quienes contestan Sí en P61 (n=112)

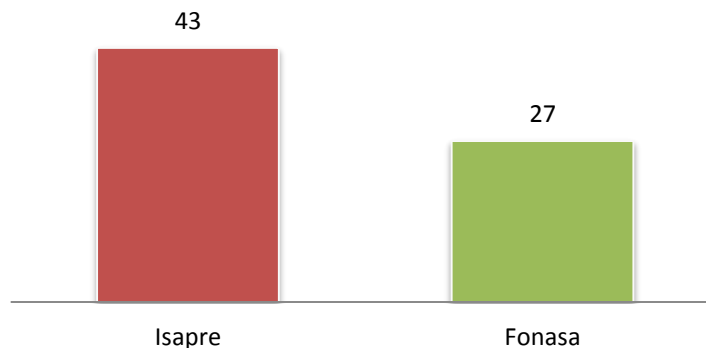
¿Y usted reclamó por ese trato?



¿Ante quién presentó su reclamo?



¿Resolvieron su problema?



Elaborado para:



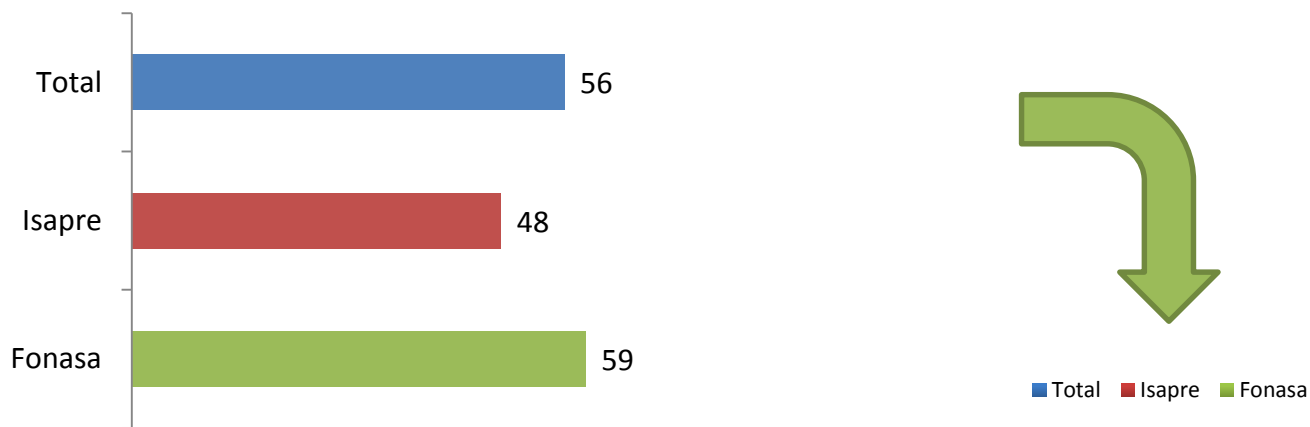
RESPECTO POR DERECHOS DE PACIENTES

P64 - En general, ¿cree usted que se respetan los derechos de los pacientes en hospitales, clínicas, consultorios y/o centros médicos? Base: total muestra (n=747)

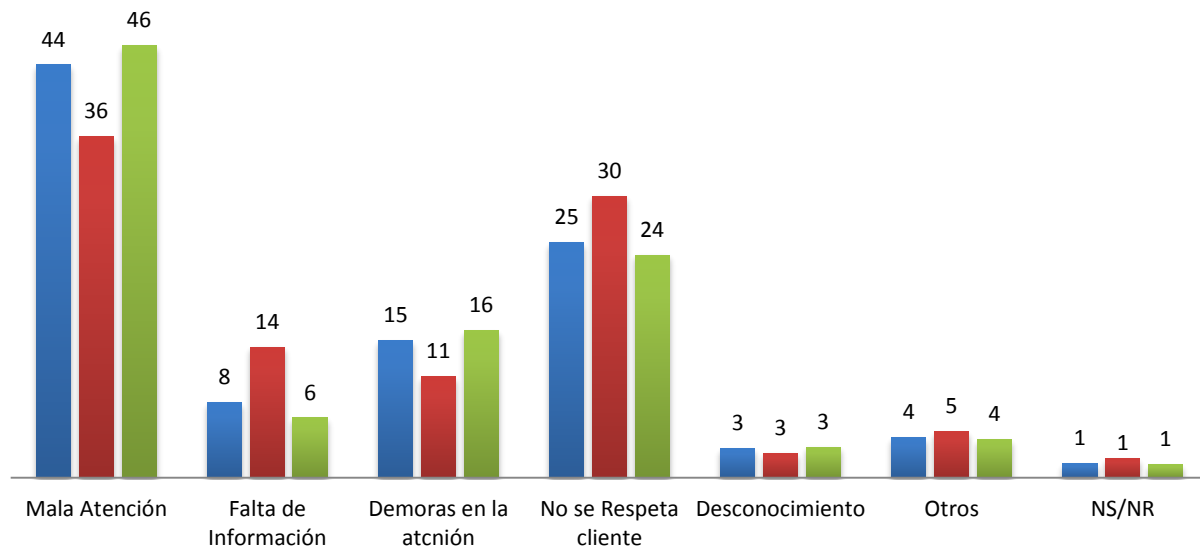
P65 - ¿por qué? Base: quienes contestan No en P64 (n=420)

¿cree que se respetan los derechos del paciente...?

(%No)



¿Por qué?



Elaborado para:

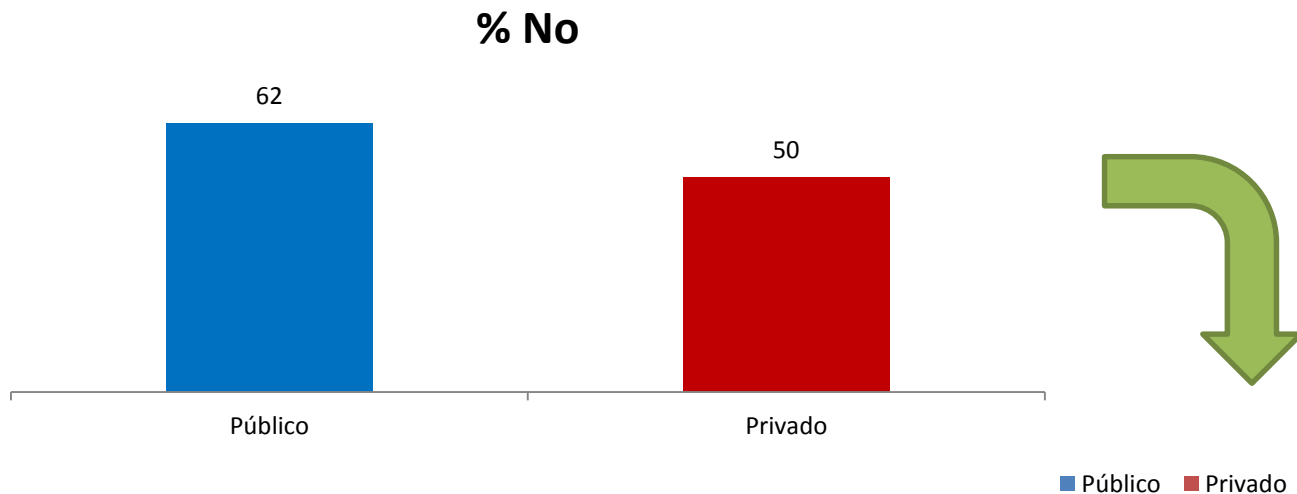


RESPECTO POR DERECHOS DE PACIENTES

P64 - En general, ¿cree usted que se respetan los derechos de los pacientes en hospitales, clínicas, consultorios y/o centros médicos? Base: total muestra (n=747)

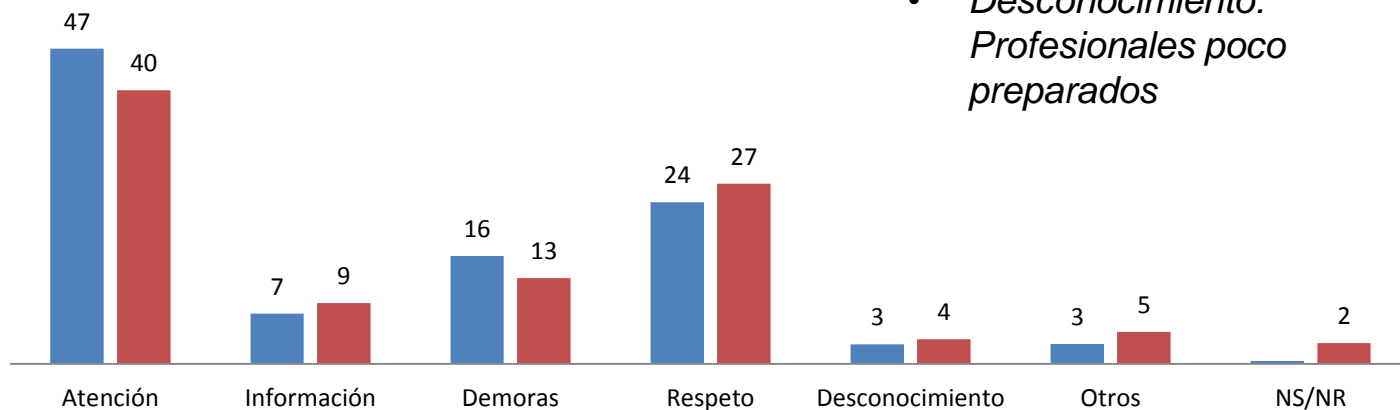
P65 - ¿por qué? Base: quienes contestan No en P64 (n=420)

¿cree que se respetan los derechos del paciente...?



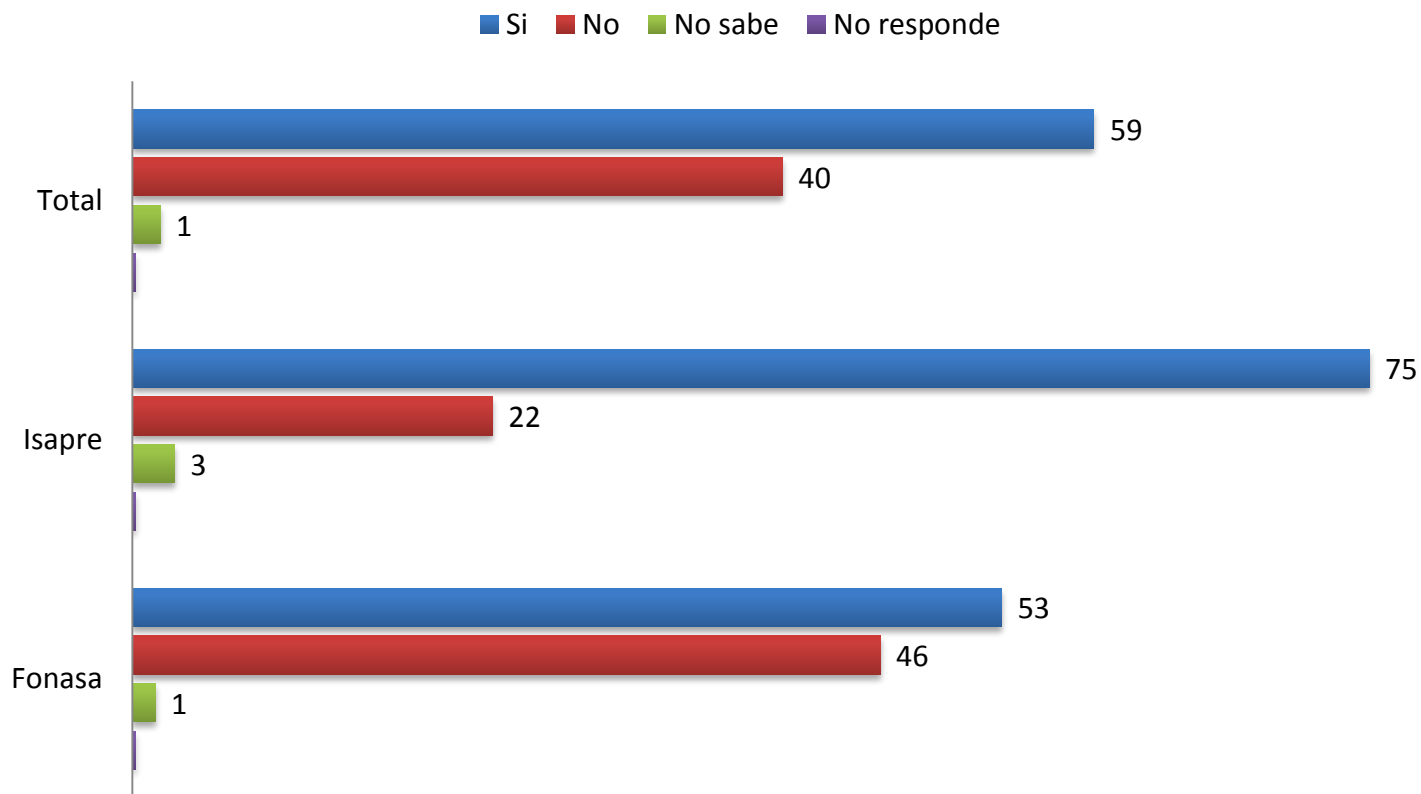
- *Atención: No hay una buena atención, atención oportuna, trato digno*
- *Información: No hay información clara y oportuna de costos y situación de salud.*
- *Demoras: Atención no oportuna, lenta.*
- *Respeto: No se respeta el trato digno de los pacientes*
- *Desconocimiento: Profesionales poco preparados*

¿Por qué?



DONDE RECLAMAR

P66 - ¿Sabe Ud. donde reclamar por sus derechos como paciente? Base: total muestra (n=747)

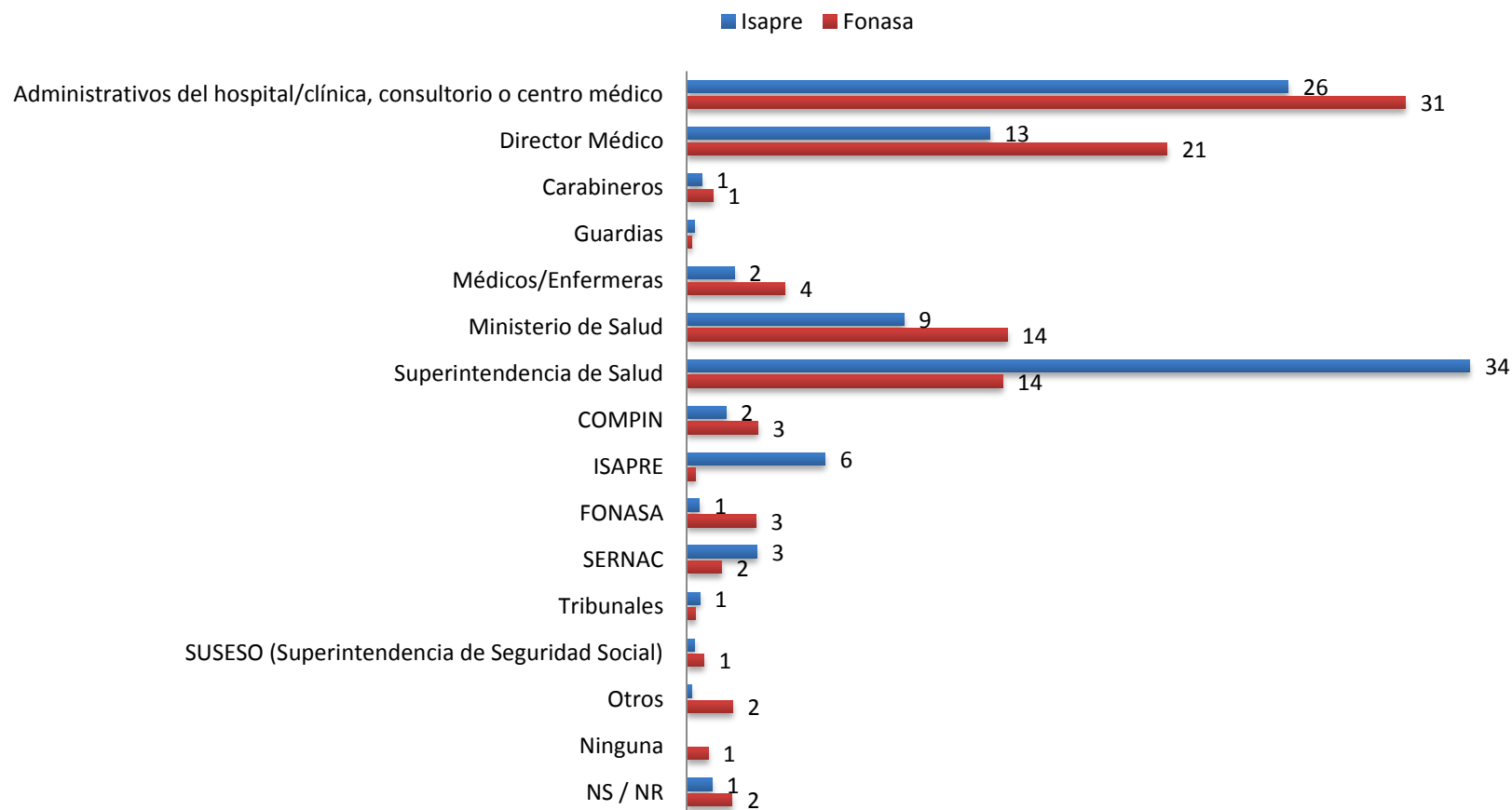


Elaborado para:



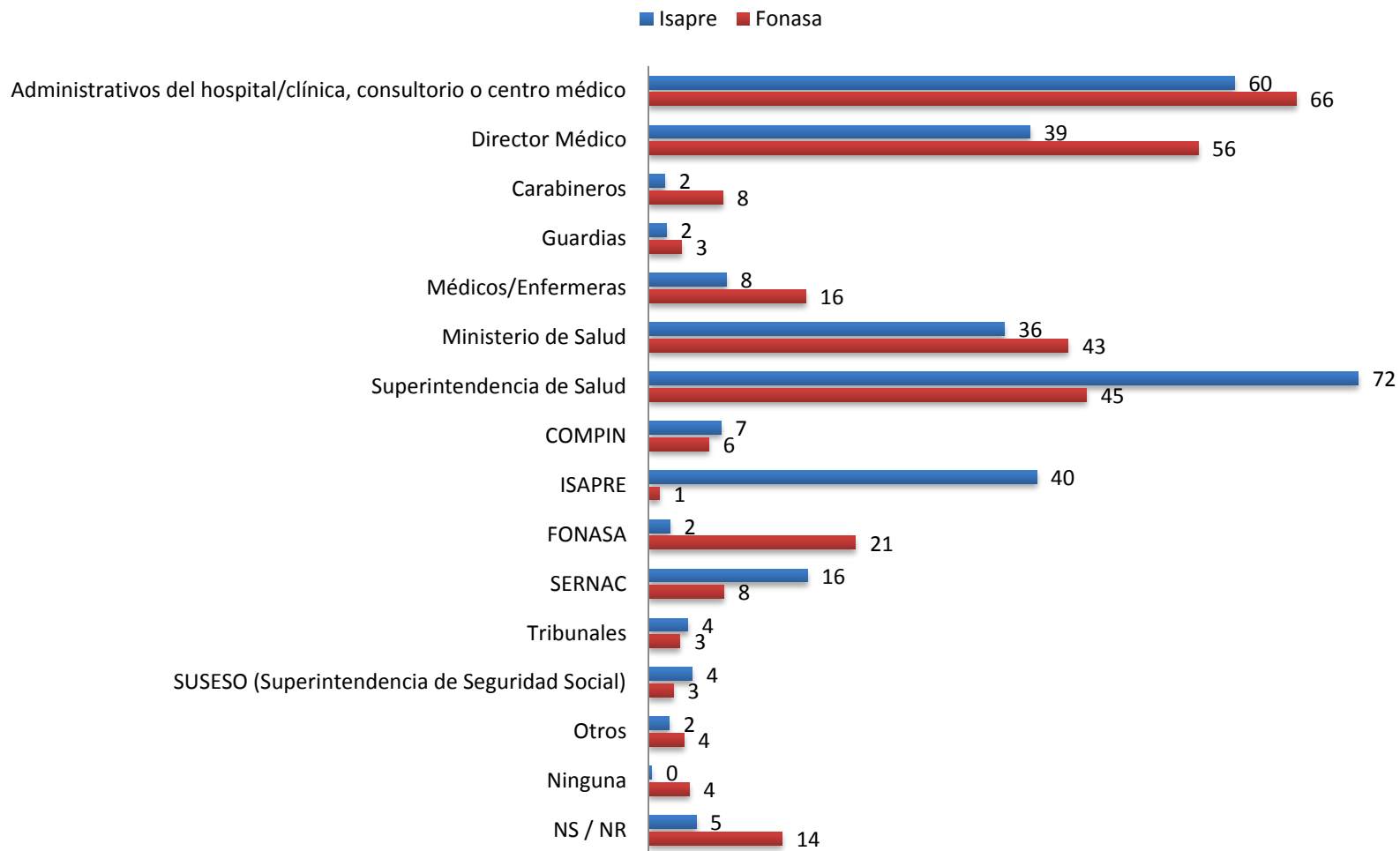
DONDE RECLAMAR

P67 - ¿en cuales entidades cree Ud. que puede reclamar por sus derechos? **Primera mención** Base: total muestra (n=747)



DONDE RECLAMAR

P67 - ¿en cuales entidades cree Ud. que puede reclamar por sus derechos? **Total menciones.** Base: total muestra (n=747)



Elaborado para:



H. OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY

Elaborado para:

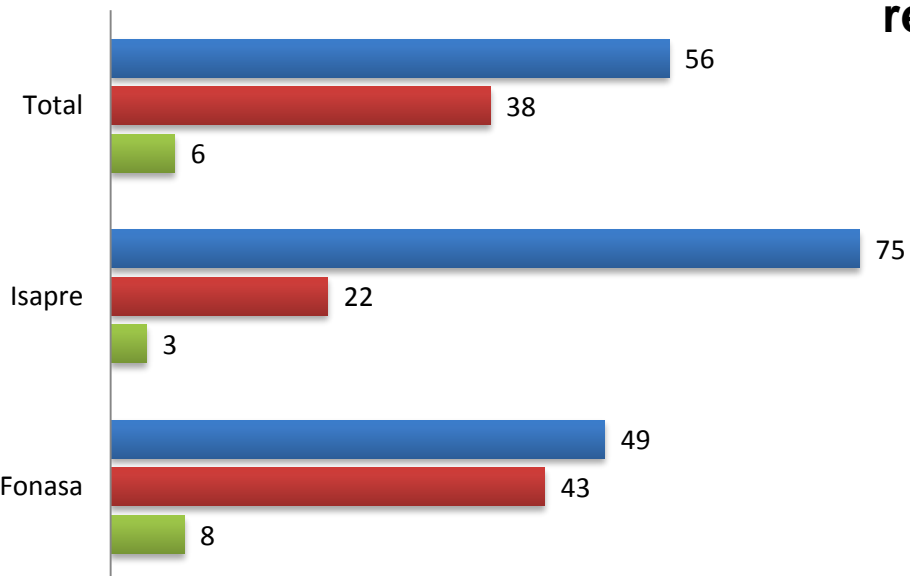


P68 - ¿Sabe Ud. que los Centros de Salud deben contar con un reglamento interno que contiene temas importantes para Ud. (por ejemplo: agendamiento de horas, horarios de visitas, procedimientos de ingreso, etc.)? Base: total muestra (n=747)

P69 - ¿Quién cree que tiene principalmente la responsabilidad de que estos reglamentos sean conocidos? Base: total muestra (n=747)

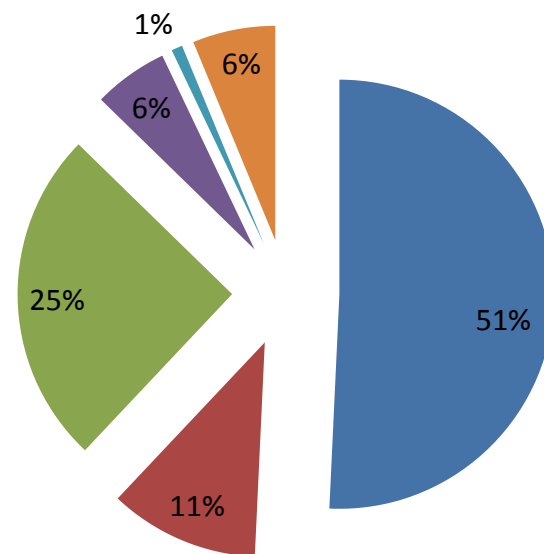
¿Sabe usted que los centros de salud deben contar con un reglamento interno...?

■ Si ■ No ■ No sabe



¿Quién cree que tiene principalmente la responsabilidad de que estos reglamentos sean conocidos?

■ Del establecimiento ■ Del usuario
 ■ Del Ministerio de Salud ■ De la Superintendencia de Salud
 ■ Mas de una respuesta ■ NS / NR



Elaborado para:



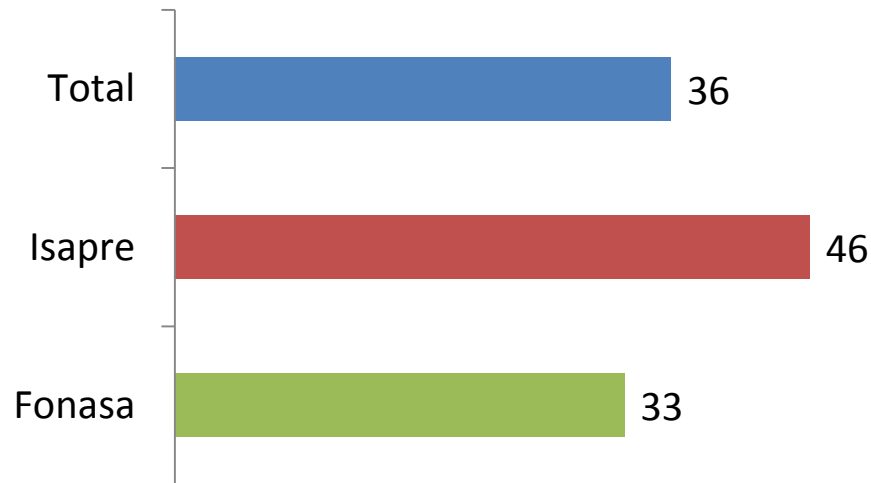
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P70 - ¿Ha visto la “Carta de Derechos y Deberes” de los pacientes en hospitales/clínicas/centros médicos/laboratorios, etc.? Base: total muestra (n=747)

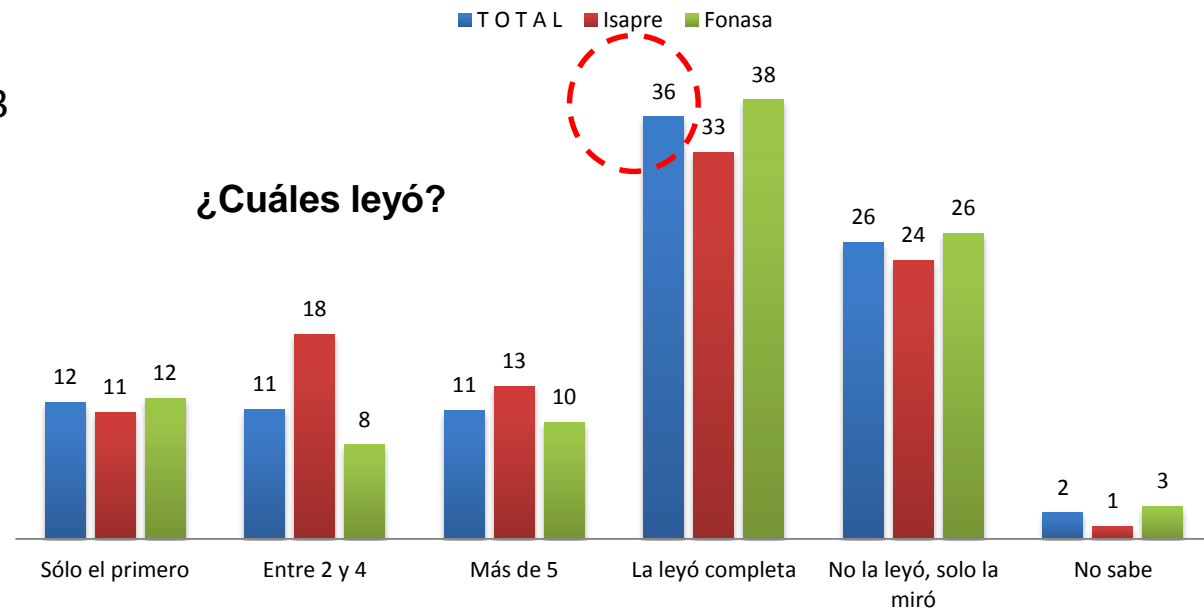
P71 - De los 15 derechos que aparecen en la “Carta de Derechos y Deberes” de los pacientes ¿podría indicarme cuales de ellos leyó? Base: quienes contestan Sí en P70 (n=270)

Ha visto la “Carta de Derechos y Deberes de los pacientes....

(%Si)



¿Cuáles leyó?



Se omiten los No responde

Elaborado para:



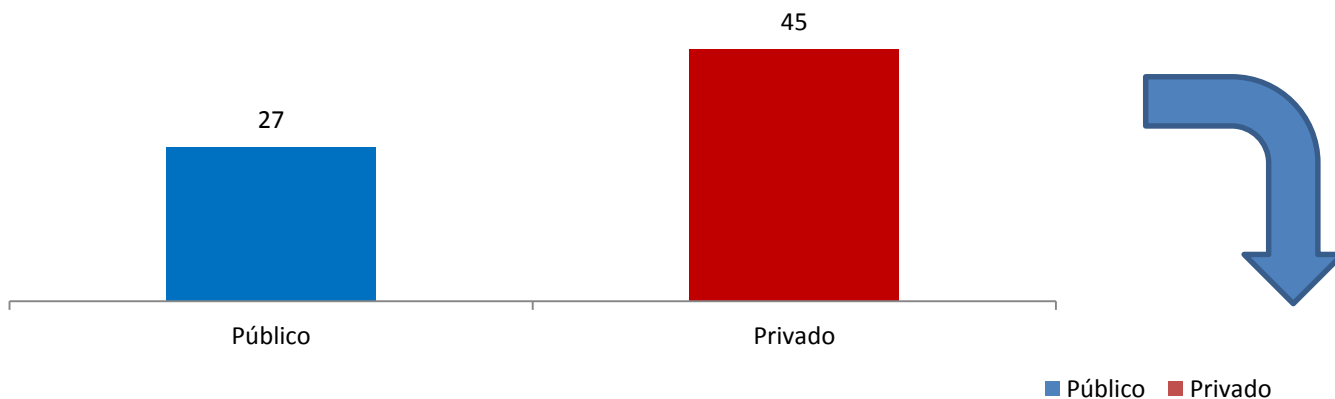
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P70 - ¿Ha visto la “Carta de Derechos y Deberes” de los pacientes en hospitales/clínicas/centros médicos/laboratorios, etc.? Base: total muestra (n=747)

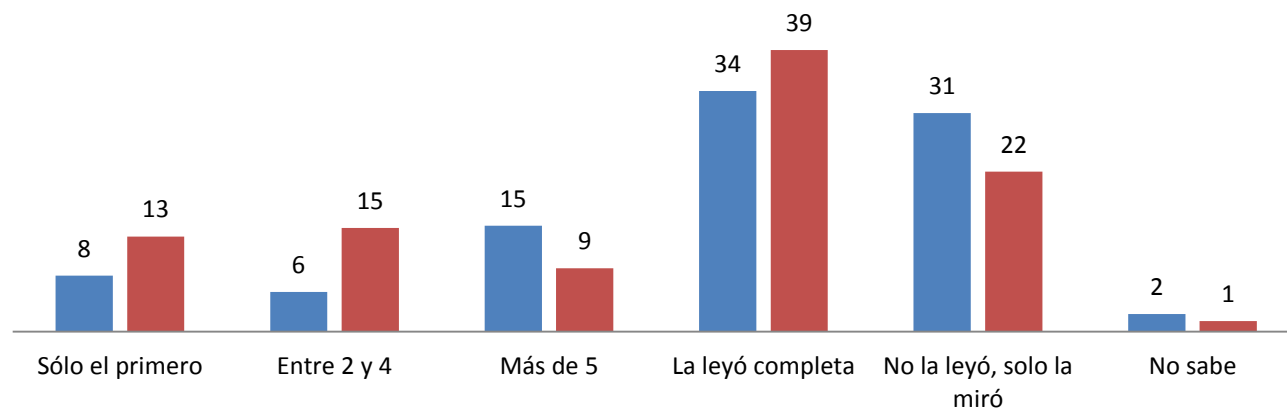
P71 - De los 15 derechos que aparecen en la “Carta de Derechos y Deberes” de los pacientes ¿podría indicarme cuales de ellos leyó? Base: quienes contestan Sí en P70 (n=270)

Ha visto la “Carta de Derechos y Deberes de los pacientes....

% Sí



¿Cuáles leyó?



Elaborado para:



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P72 - ¿Ha visto esta carta anteriormente? Base: total muestra (n=747)

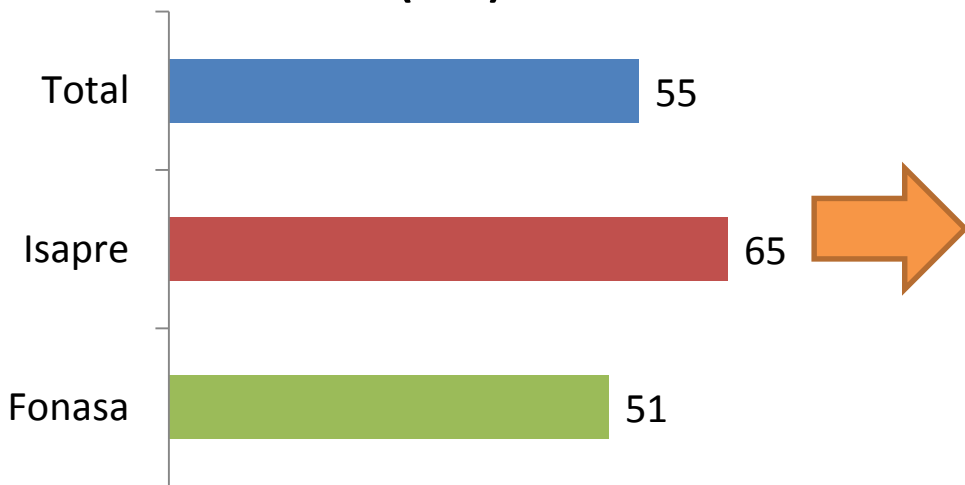
P73 - ¿dónde la ha visto? Base: quienes contestan que Sí en P73 (n=410)

P74 - ¿en qué lugar? Base: quienes contestan que Sí en P73 (n=410)

¿Ha visto esta carta anteriormente?

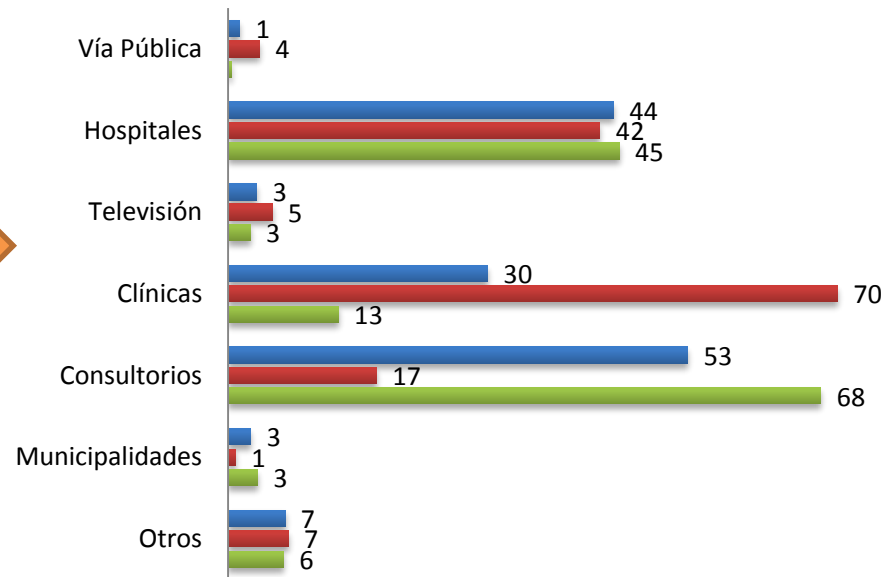
Se presenta carta a entrevistado

(%Si)



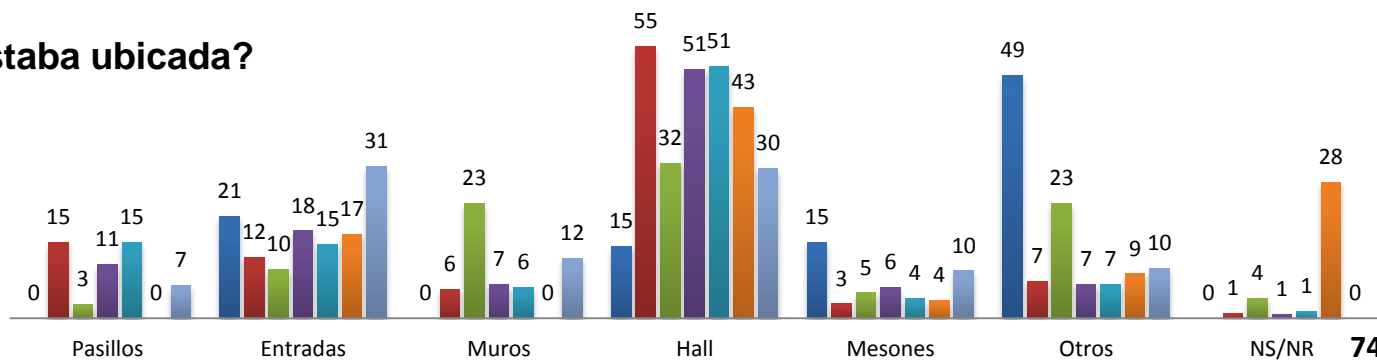
¿Dónde la ha visto?

■ Total ■ Isapre ■ Fonasa



■ Vía Pública ■ Hospitales ■ Televisión ■ Clínicas ■ Consultorios ■ Municipalidades ■ Otros

¿En qué lugar exacto estaba ubicada?



Elaborado para:

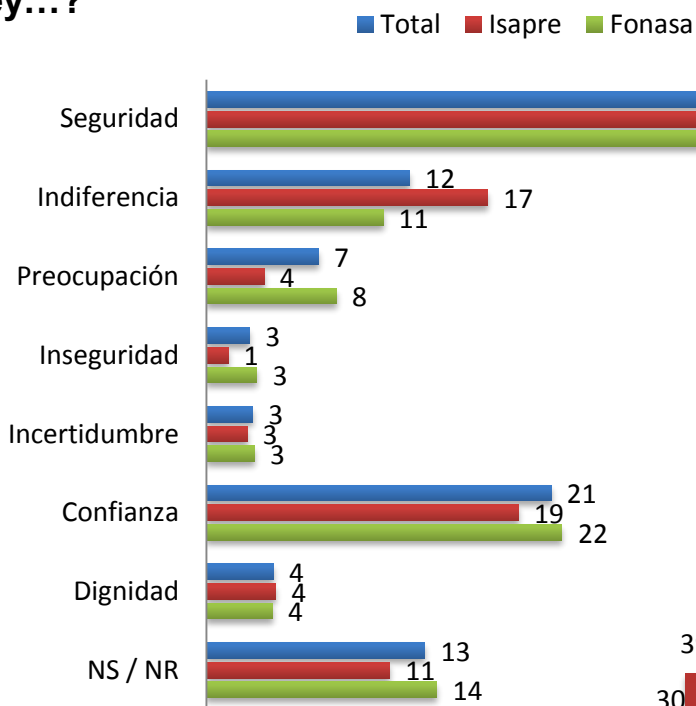


CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

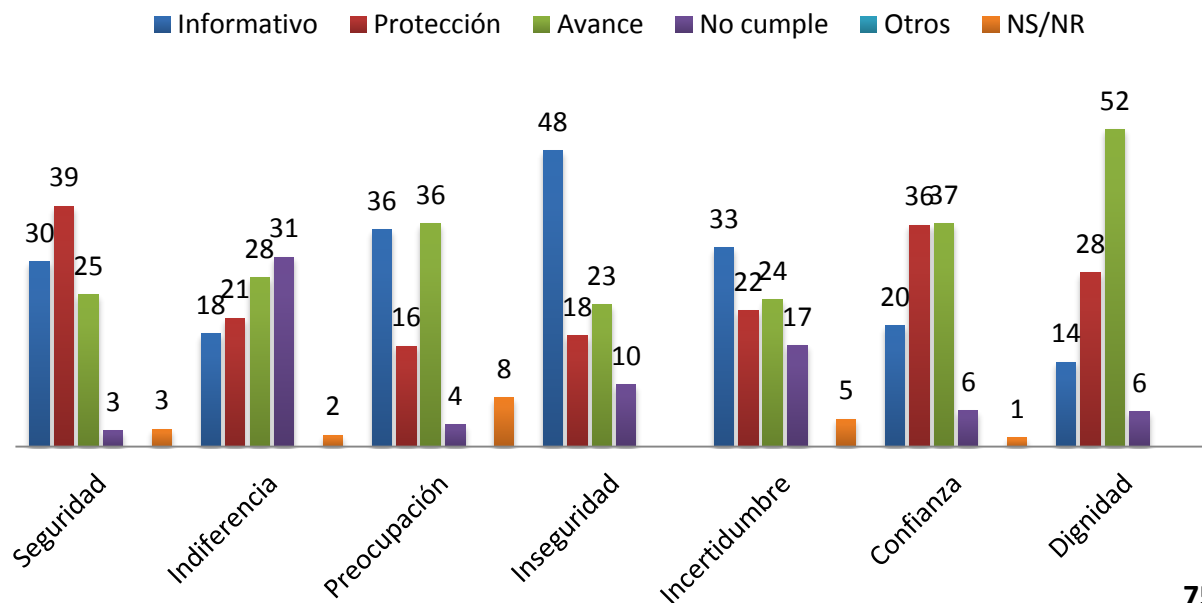
P75 - ¿Cuál sensación se asemeja más a lo que le genera la existencia de esta ley que está representada en esta carta? Base: total muestra (n=747)

P76 - ¿Por qué? Base: se excluyen quienes contestan NS/NR en P75 (n=647)

¿Cuál sensación se asemeja más a lo que genera la existencia de esta ley...?



¿Por qué?

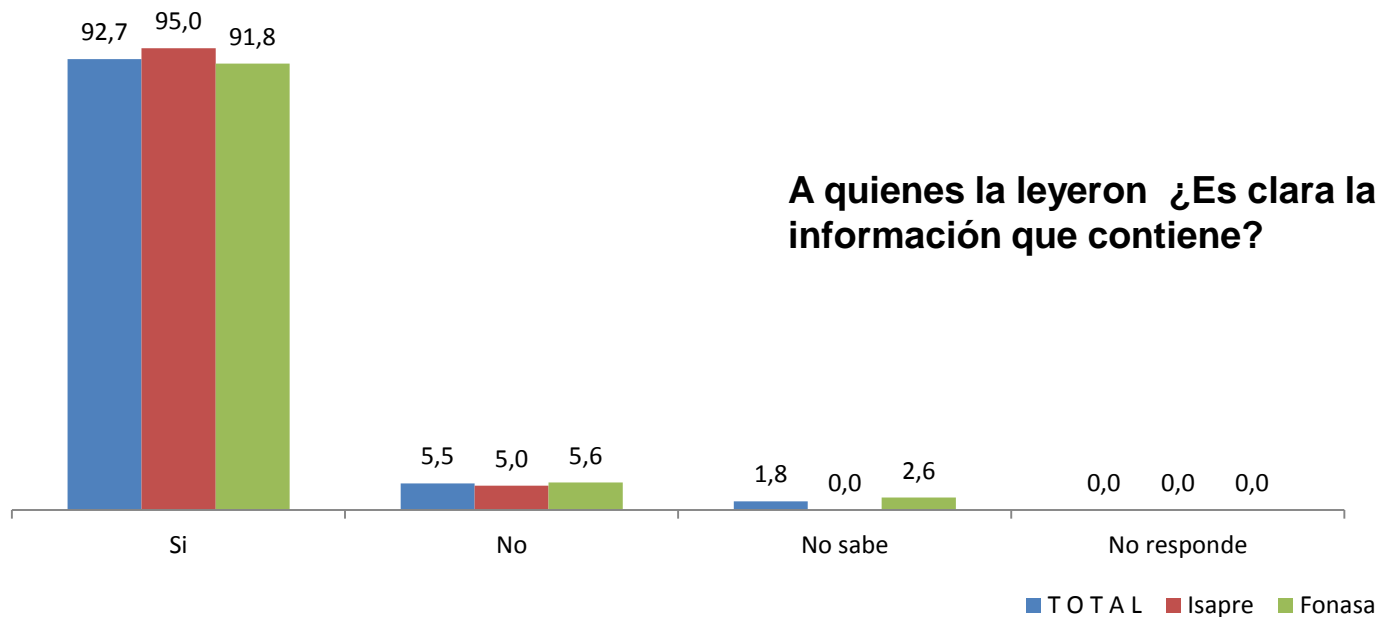


CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

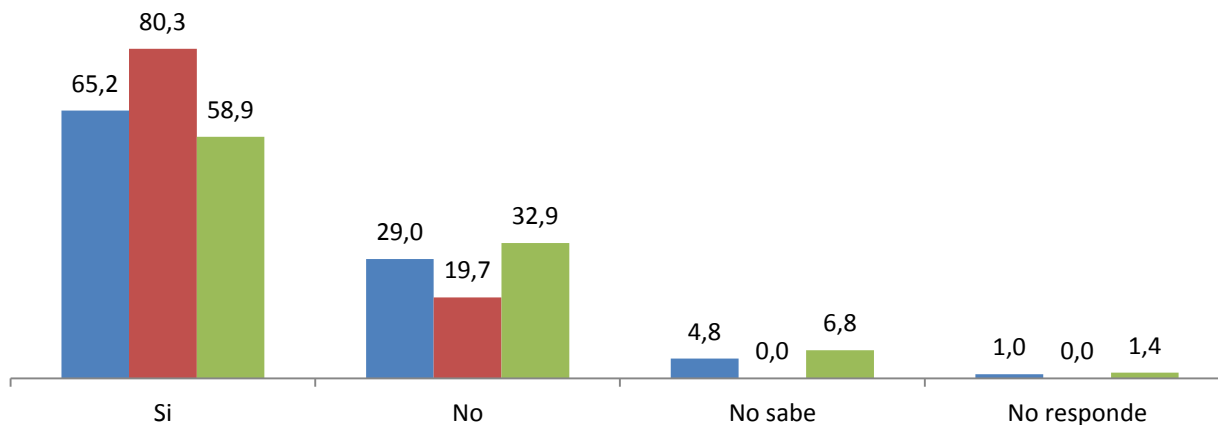
P77 - Según su opinión, ¿Es clara la información que contiene? Base: total muestra (n=106) – Se incluyen sólo quienes leen la carta completa

P78 - ¿es atractiva visualmente? Base: total muestra (n=106) – Se incluyen sólo quienes leen la carta completa

■ TOTAL ■ Isapre ■ Fonasa



¿Es atractiva visualmente?
Los que la leyeron (106)



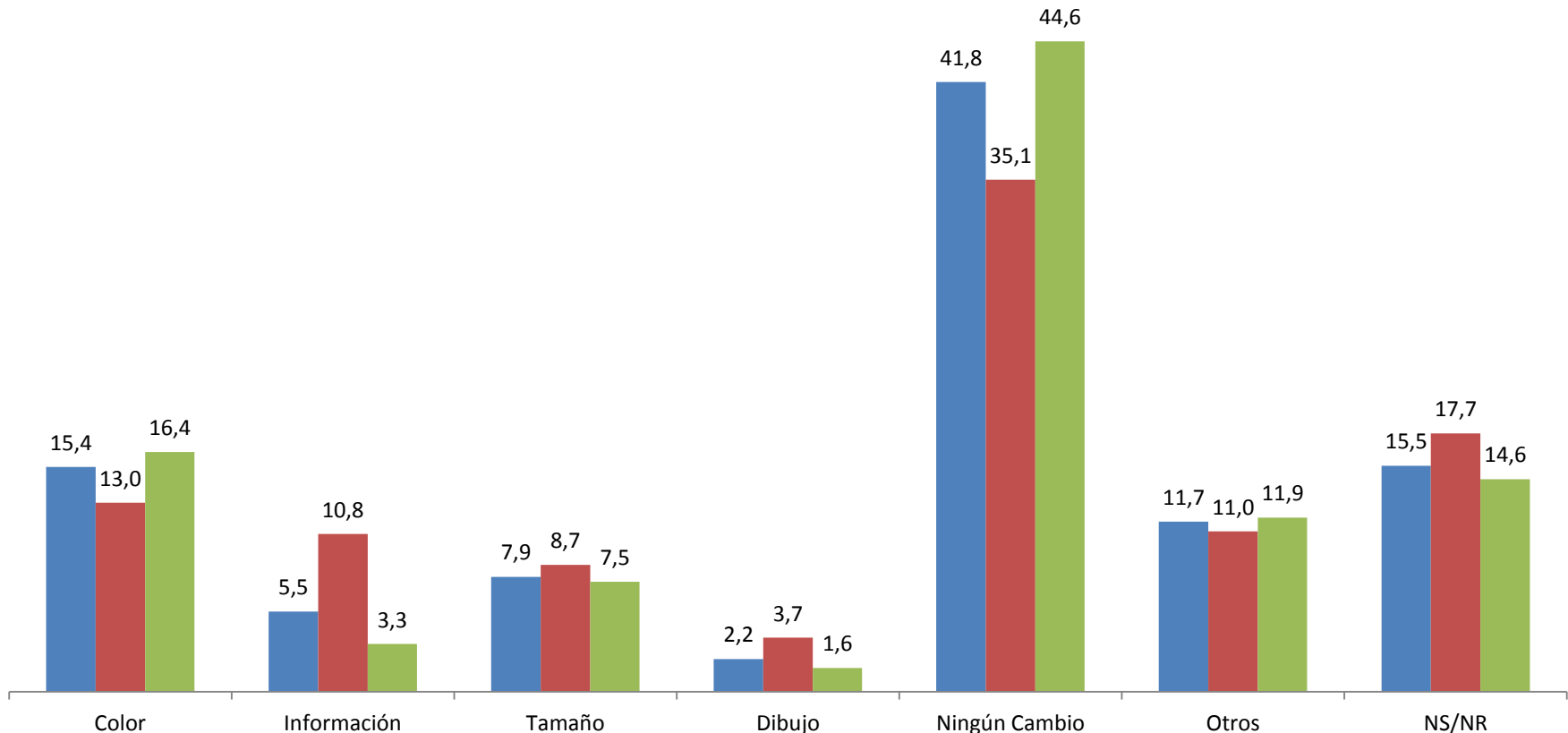
Elaborado para:



P79 - ¿qué le modificaría a este afiche de la carta para que sea más claro y llamativo? Base: total muestra (n=747)

¿Qué le modificaría a este afiche de la carta...?

■ TOTAL ■ Isapre ■ Fonasa

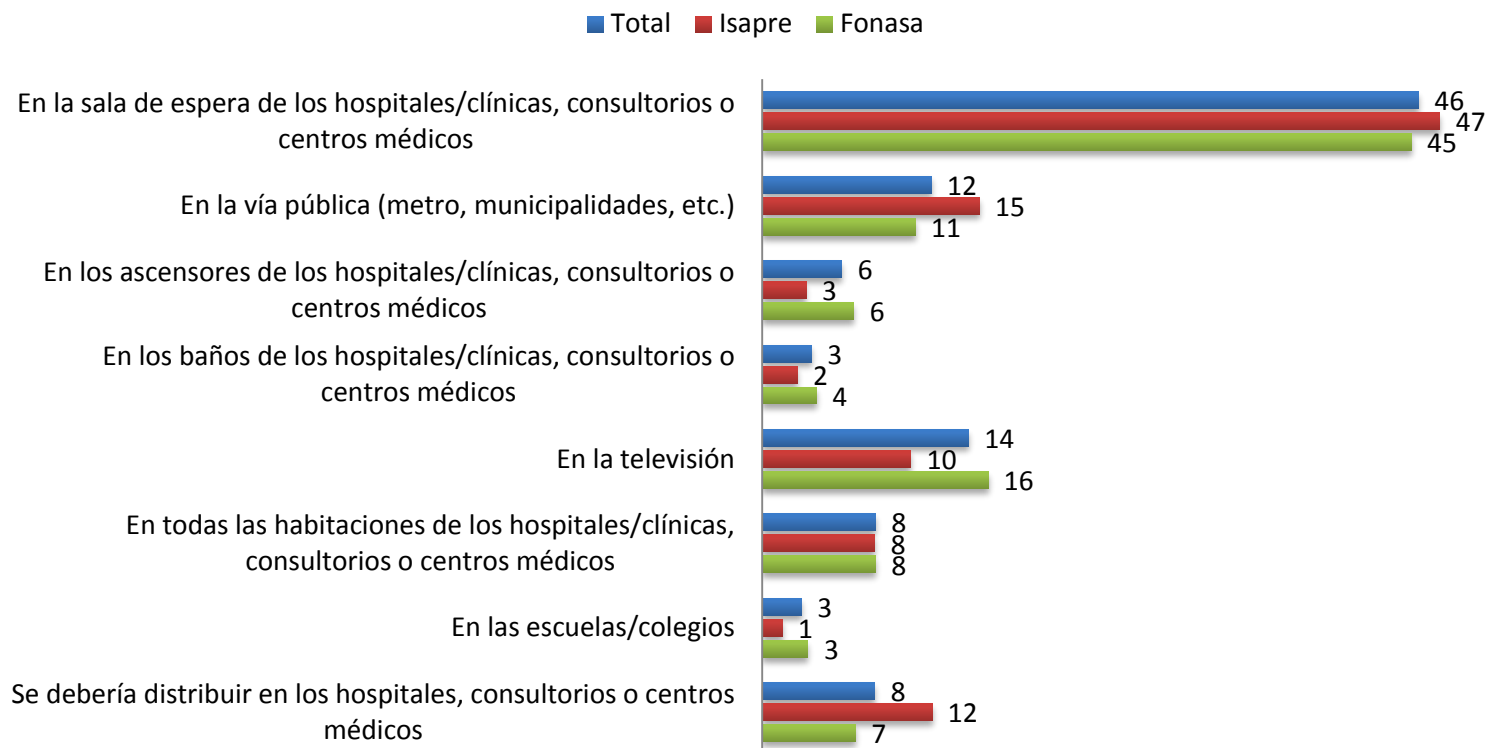


Elaborado para:



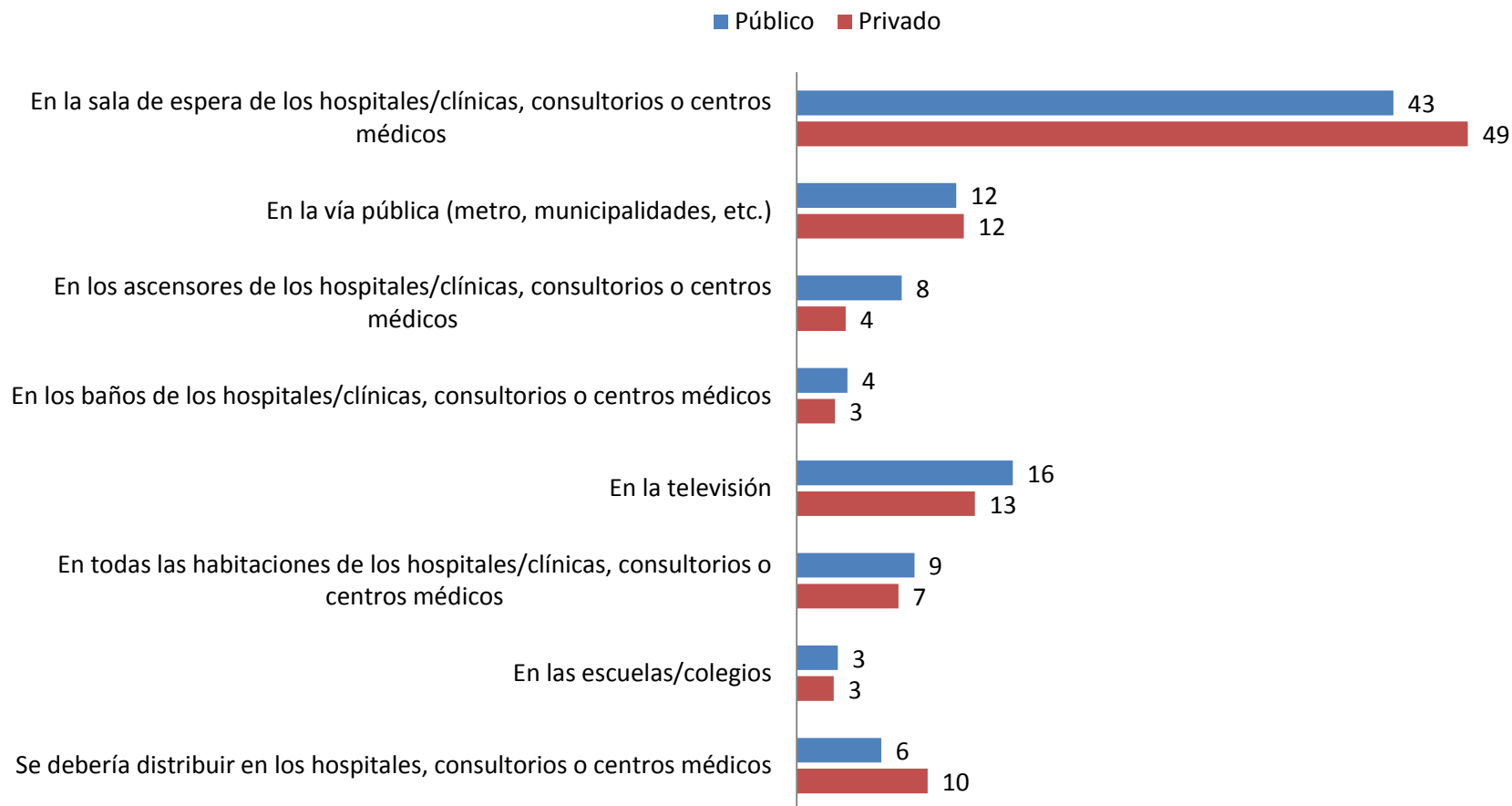
P80 ¿en qué lugares cree usted que esta carta debiera estar publicada? **Primera mención** Base: total muestra (n=747)

¿En qué lugares cree usted que esta carta debiera estar publicada? Primera mención



P80 ¿en qué lugares cree usted que esta carta debiera estar publicada? **Primera mención** Base: total muestra (n=747)

¿En qué lugares cree usted que esta carta debiera estar publicada? Primera mención

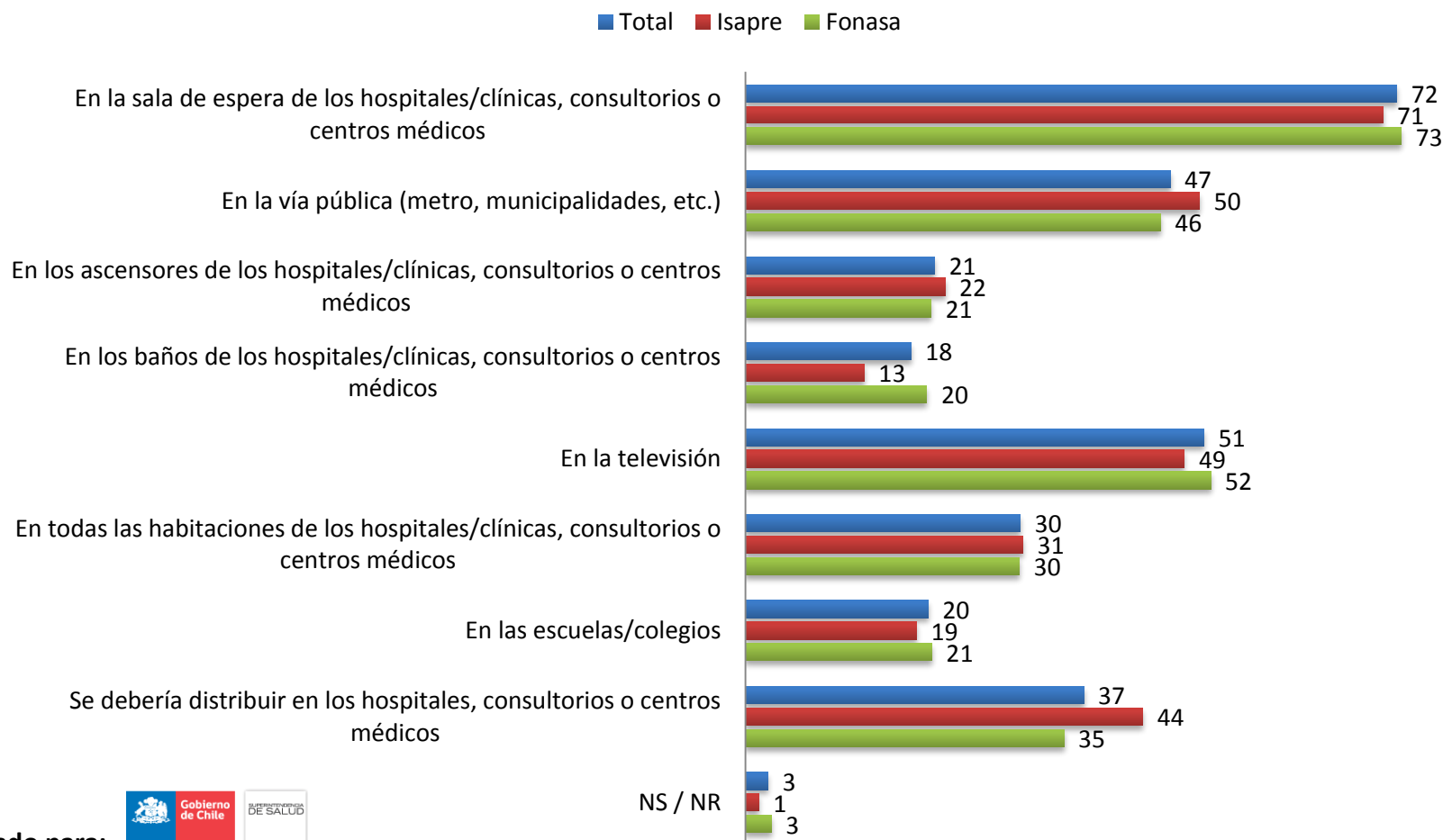


Elaborado para:



P80 ¿en qué lugares cree usted que esta carta debiera estar publicada? **Total menciones** Base: total muestra (n=747)

¿En qué lugares cree usted que esta carta debiera estar publicada? Total menciones



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

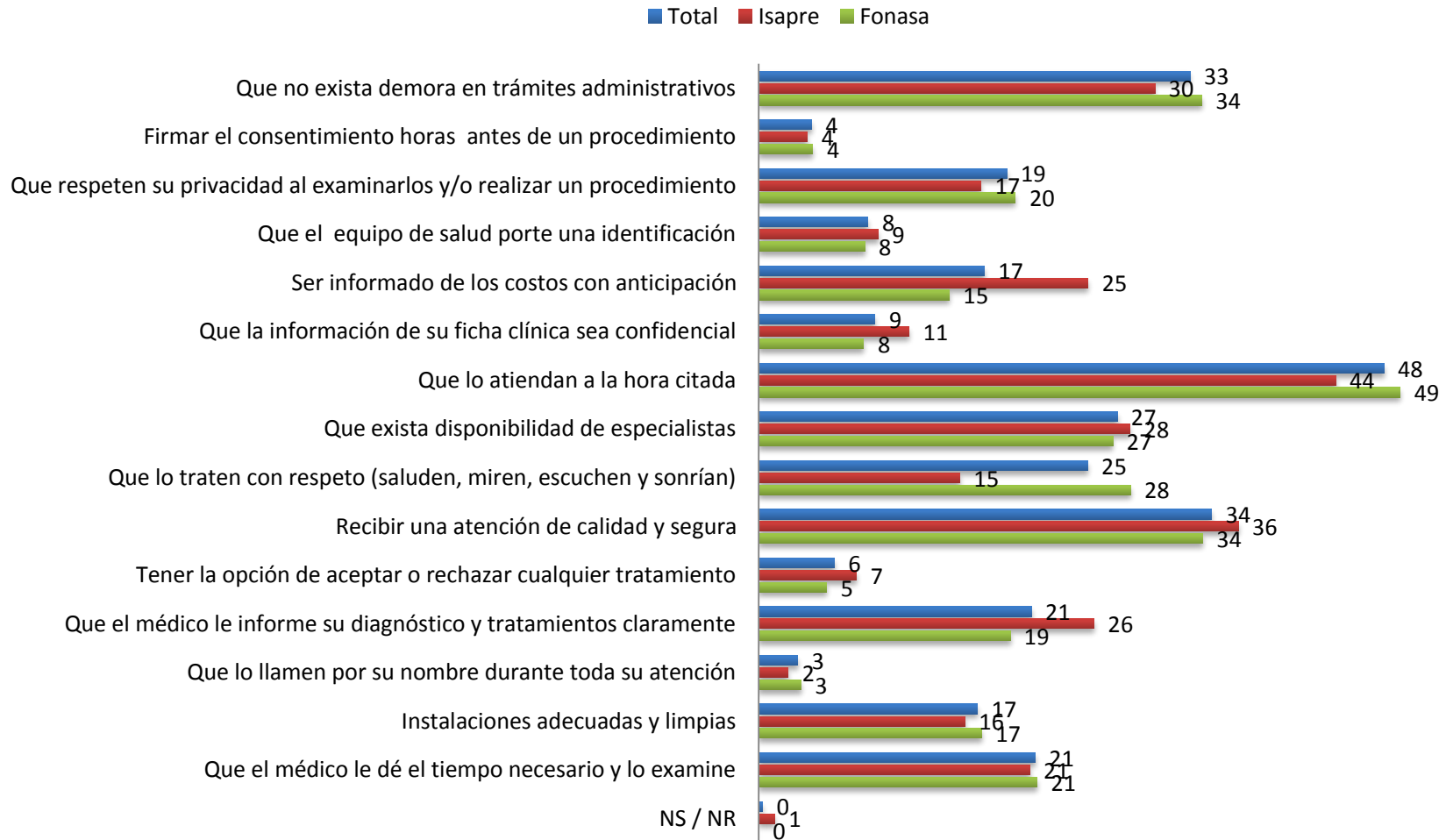
P81 - Imagínesse que usted o un familiar acude a una CONSULTA médica y/o a un procedimiento ambulatorio, ¿Cuál de estos derechos cree que es el más importante en tal atención? **Primera mención** Base: total muestra (n=747)

■ Total ■ Isapre ■ Fonasa



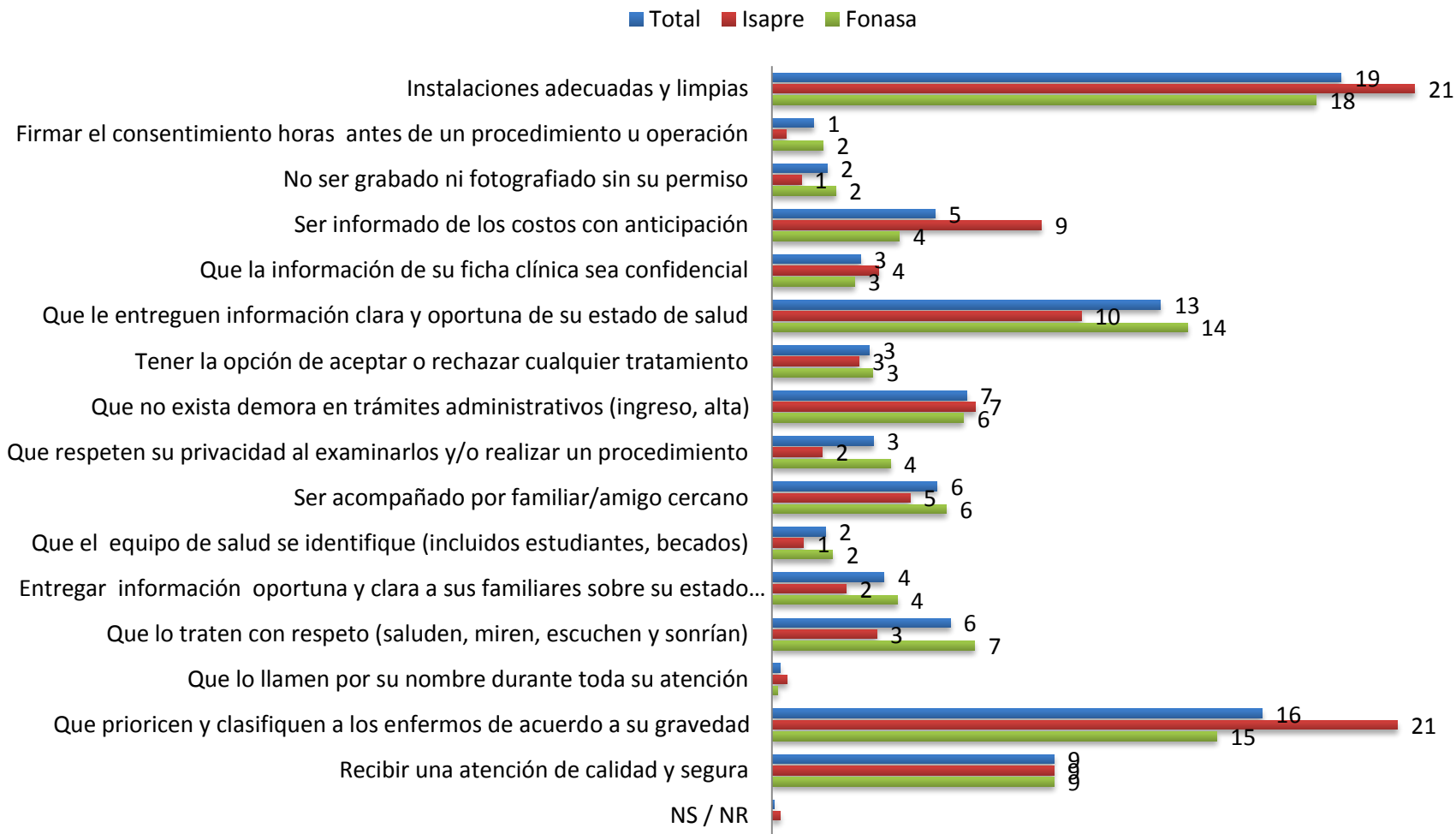
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P81 Imagínesse que usted o un familiar acude a una CONSULTA médica y/o a un procedimiento ambulatorio, ¿Cuál de estos derechos cree que es el más importante en tal atención? **Total menciones** Base: total muestra (n=747)



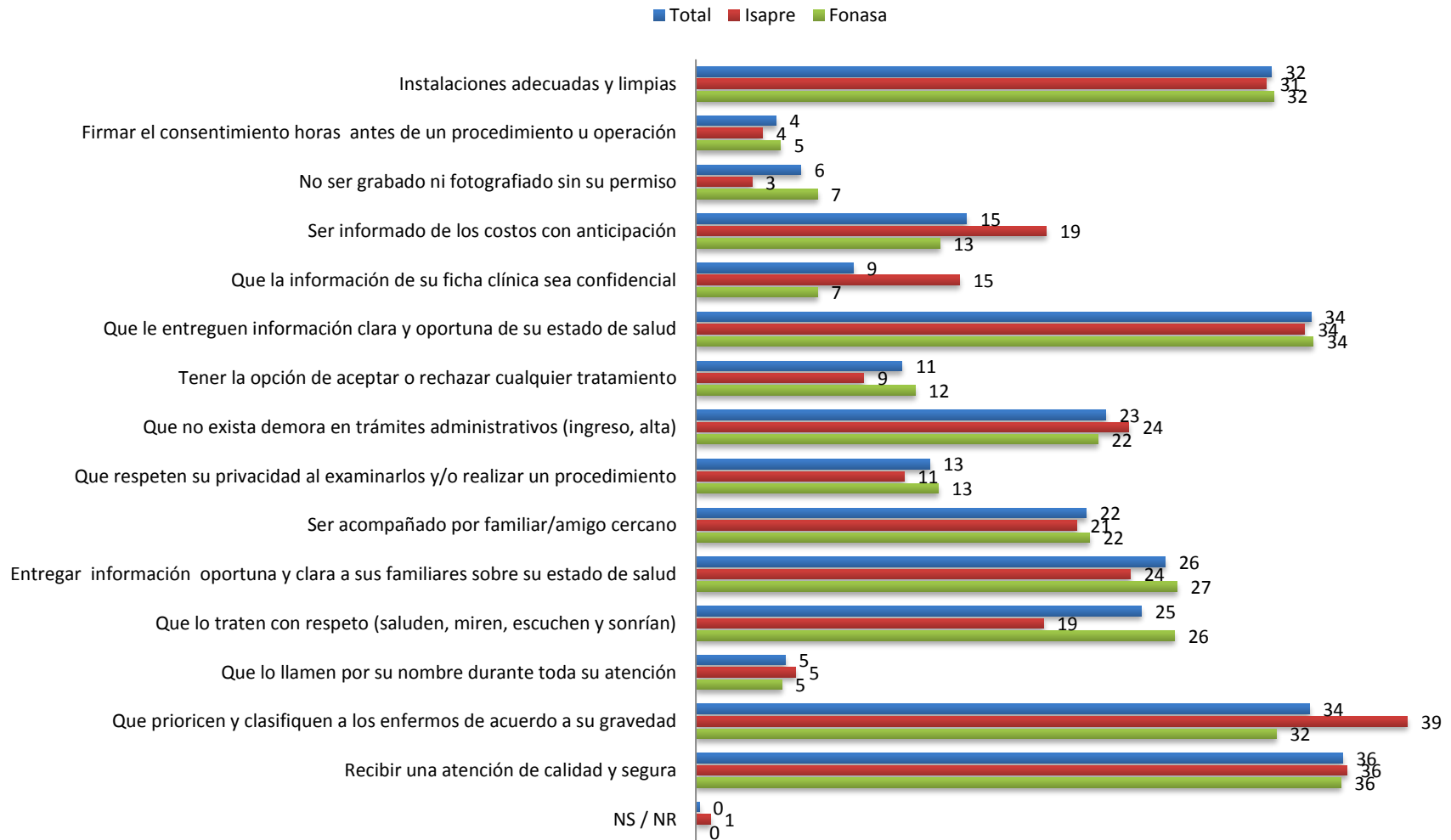
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P82 - Imagínese que usted o un familiar debe recurrir a una atención de salud de URGENCIA, ¿Cuál de estos aspectos cree que es el más importante en tal atención? **Primera mención** Base: total muestra (n=747)



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P82 Imagínesse que usted o un familiar debe recurrir a una atención de salud de URGENCIA, ¿Cuál de estos aspectos cree que es el más importante en tal atención? **Total menciones** Base: total muestra (n=747)



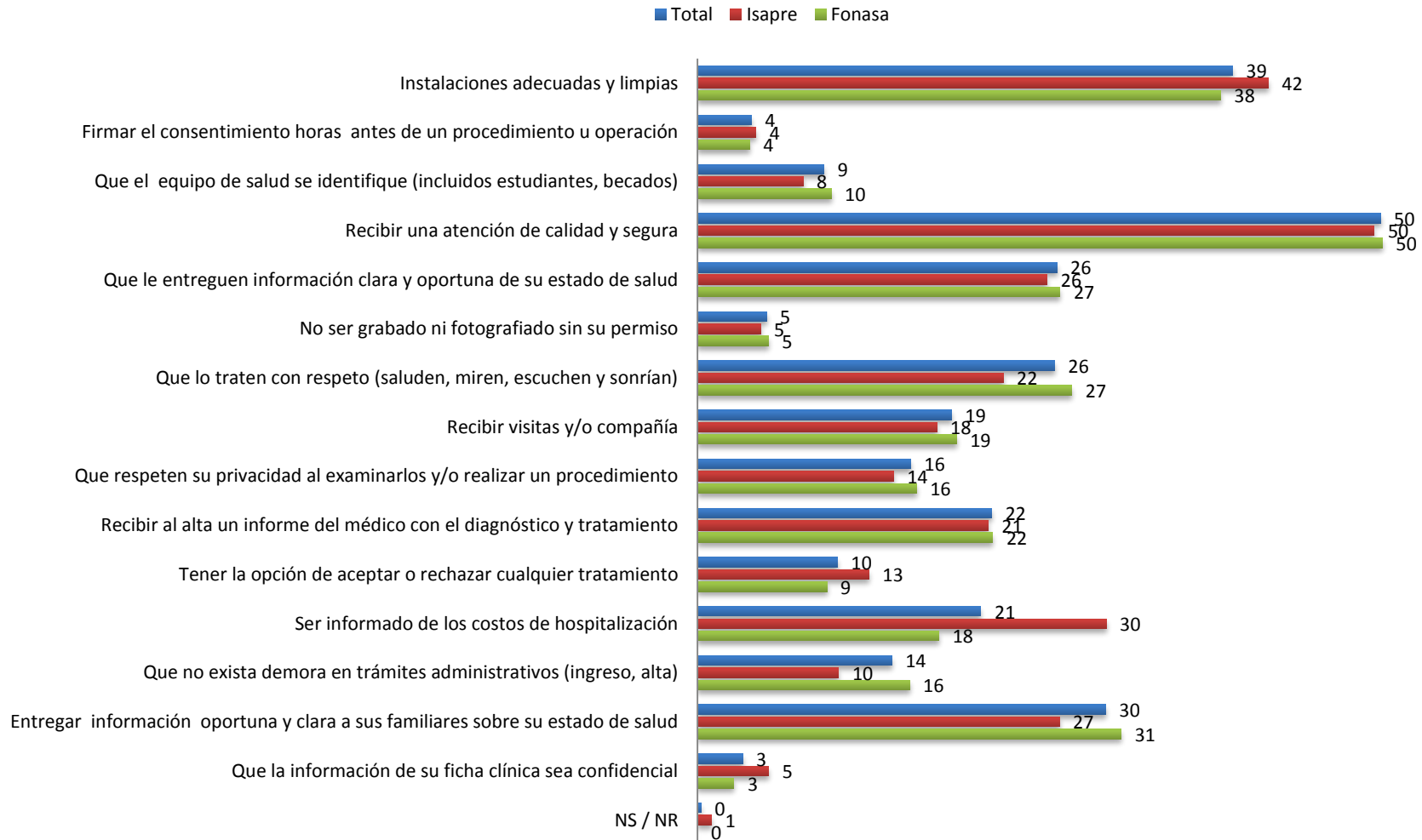
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P83 Imagínese que usted o un familiar está HOSPITALIZADO, ¿Cuál de estos derechos cree que es el más importante en tal situación? **Primera mención**
 Base: total muestra (n=747)



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

P83 Imagínesse que usted o un familiar está HOSPITALIZADO, ¿Cuál de estos derechos cree que es el más importante en tal situación? **Total menciones**
 Base: total muestra (n=747)



I. INDICADORES

Elaborado para:



Dimensiones	Categorías
Consentimiento Informado	Firmar el consentimiento horas antes de un procedimiento
	Tener la opción de aceptar o rechazar cualquier tratamiento
Información	Que el médico le informe su diagnóstico y tratamientos claramente
	Que el equipo de salud porte una identificación
	Ser informado de los costos con anticipación
Oportunidad	Que exista disponibilidad de especialistas
Reserva Ficha Clínica	Que la información de su ficha clínica sea confidencial
Seguridad	Recibir una atención de calidad y segura
Trato Digno	Instalaciones adecuadas y limpias
	Que no exista demora en trámites administrativos
	Que avisen con anticipación cuando el médico no va venir
	Que el médico le dé el tiempo necesario y lo examine
	Que lo atiendan a la hora citada
	Que lo llamen por su nombre durante toda su atención
	Que lo traten con respeto (saluden, miren, escuchen y sonrían)
	Que respeten su privacidad al examinarlos y/o realizar un procedimiento.

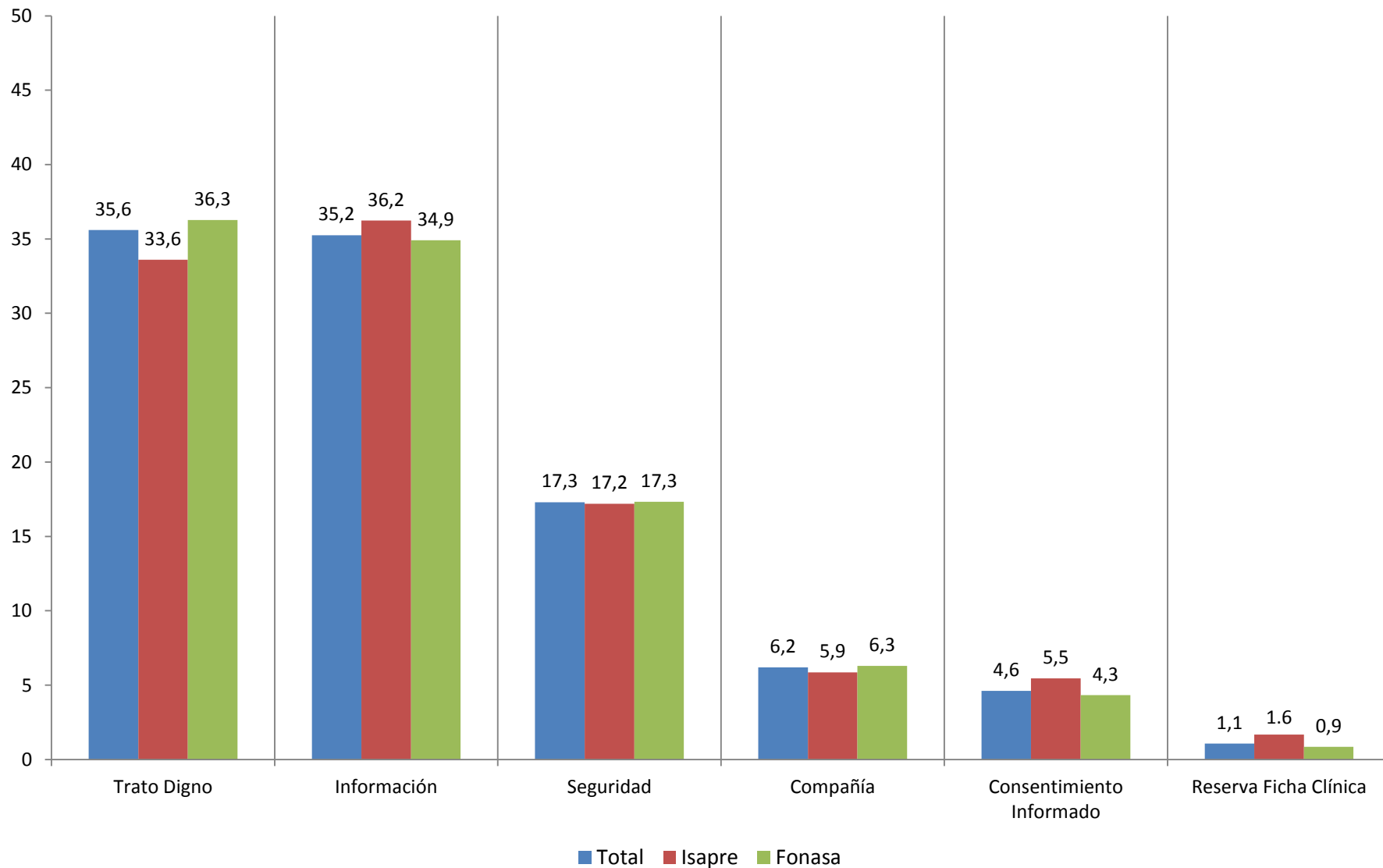
Dimensiones	Categorías
Compañía	Ser acompañado por familiar/amigo cercano
Consentimiento Informado	Firmar el consentimiento horas antes de un procedimiento u operación
	Tener la opción de aceptar o rechazar cualquier tratamiento
Información	Entregar información oportuna y clara a sus familiares sobre su estado de salud
	Que el equipo de salud se identifique (incluidos estudiantes, becados)
	Que le entreguen información clara y oportuna de su estado de salud
	Ser informado de los costos con anticipación
Oportunidad	Que prioricen y clasifiquen a los enfermos de acuerdo a su gravedad
Reserva Ficha Clínica	Que la información de su ficha clínica sea confidencial
Seguridad	Recibir una atención de calidad y segura
Trato Digno	Instalaciones adecuadas y limpias
	No ser grabado ni fotografiado sin su permiso
	Que lo llamen por su nombre durante toda su atención
	Que lo traten con respeto (saluden, miren, escuchen y sonrían)
	Que no exista demora trámites administrativos (ingreso, alta)
	Que respeten su privacidad al examinarlos y/o realizar un procedimiento.

Dimensiones	Categorías
Compañía	Recibir visitas y/o compañía
Consentimiento Informado	Firmar el consentimiento horas antes de un procedimiento u operación
	Tener la opción de aceptar o rechazar cualquier tratamiento
Información	Entregar información oportuna y clara a sus familiares sobre su estado de salud
	Que el equipo de salud se identifique (incluidos estudiantes, becados)
	Que le entreguen información clara y oportuna de su estado de salud
	Recibir al alta un informe del médico con el diagnóstico y tratamiento
Reserva Ficha Clínica	Ser informado de los costos de hospitalización
Seguridad	Que la información de su ficha clínica sea confidencial
Trato Digno	Recibir una atención de calidad y segura
	Instalaciones adecuadas y limpias
	No ser grabado ni fotografiado sin su permiso
	Que lo llamen por su nombre durante toda su atención
	Que lo traten con respeto (saluden, miren, escuchen y sonrían)
	Que no exista demora trámites administrativos (ingreso, alta)
	Que respeten su privacidad al examinarlos y/o realizar un procedimiento

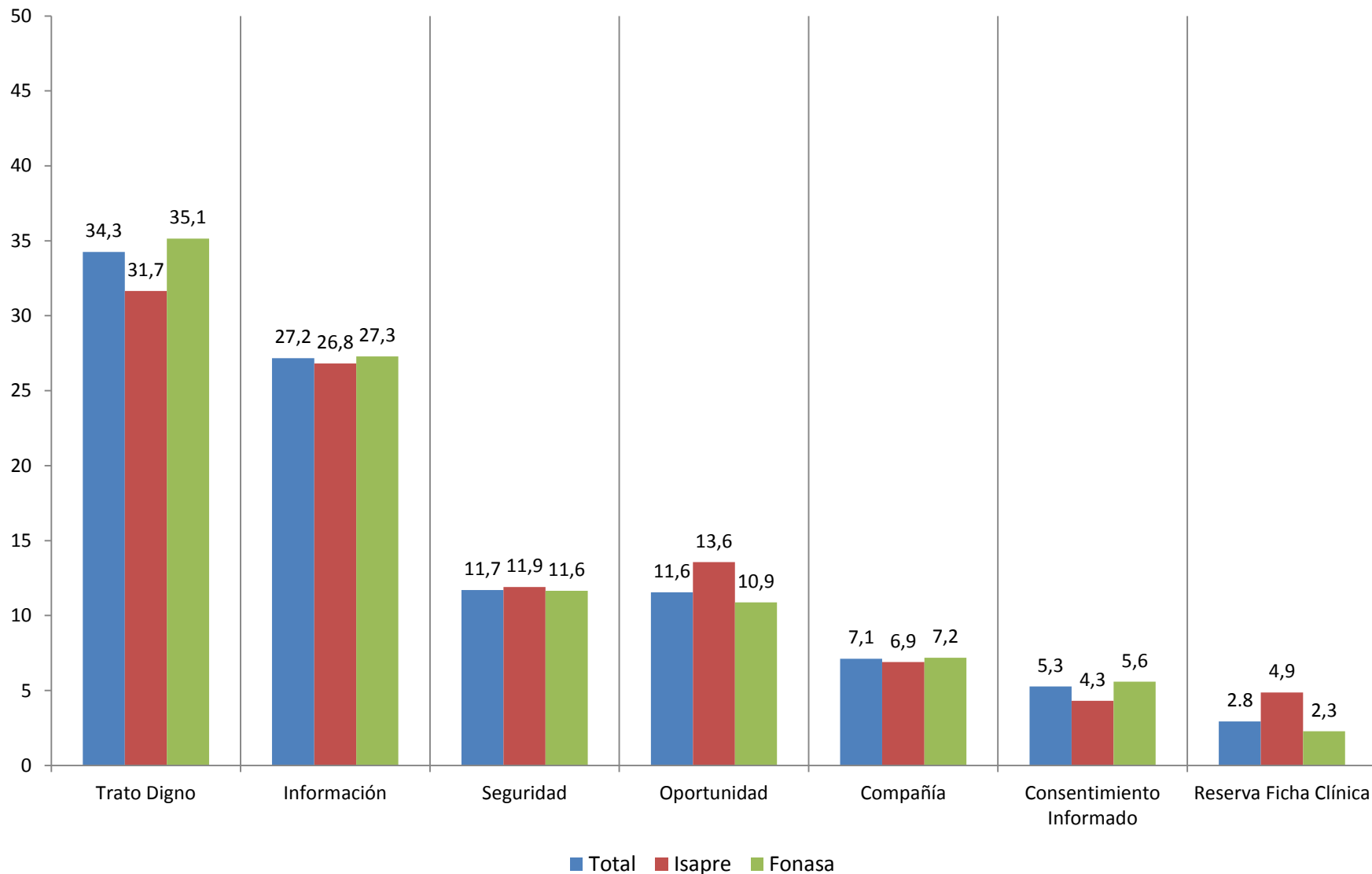
PREGUNTA	PONDERACIÓN MENCIÓN A	PONDERACIÓN MENCIÓN B	PONDERACIÓN MENCIÓN C
<p>A. Imagínese que usted o un familiar acude a una <u>CONSULTA</u> médica y/o a un procedimiento ambulatorio ¿Cuál de estos derechos cree que es el más importante en tal atención?</p> <p>B. ¿Y cuál es el segundo más importante?</p> <p>C. ¿Y cuál es el tercero más importante?</p>	1	0,9	0,8
<p>A. Imagínese que usted o un familiar debe recurrir a una atención de salud de URGENCIA ¿Cuál de estos aspectos cree que es el más importante en tal atención?</p> <p>B. ¿Y cuál es el segundo más importante?</p> <p>C. ¿Y cuál es el tercero más importante?</p>	1	0,9	0,8
<p>A. Imagínese que usted o un familiar está <u>HOSPITALIZADO</u> ¿Cuál de estos derechos cree que es el más importante en tal situación?</p> <p>B. ¿Y cuál es el segundo más importante?</p> <p>C. ¿Y cuál es el tercero más importante?</p>	1	0,9	0,8
<p>PONDERACIÓN FINAL: $((mención1) + (mención2*0,9) + (mención3*0,8)) / 3$</p> <p>NORMALIZACIÓN AL 100%: $(100-90)*(% ponderado)$</p>			

Nota Metodológica: La ponderación final para el modelo esta basado bajo criterios cualitativos otorgando una diferencia de 10% según la importancia que el entrevistado da a cada mención. Así, la primera mención equivale a un 100%, mientras que la segunda a un 90% y la tercera a un 80%. De este modo es posible jerarquizar los niveles de importancia de cada aspecto en una atención de salud.

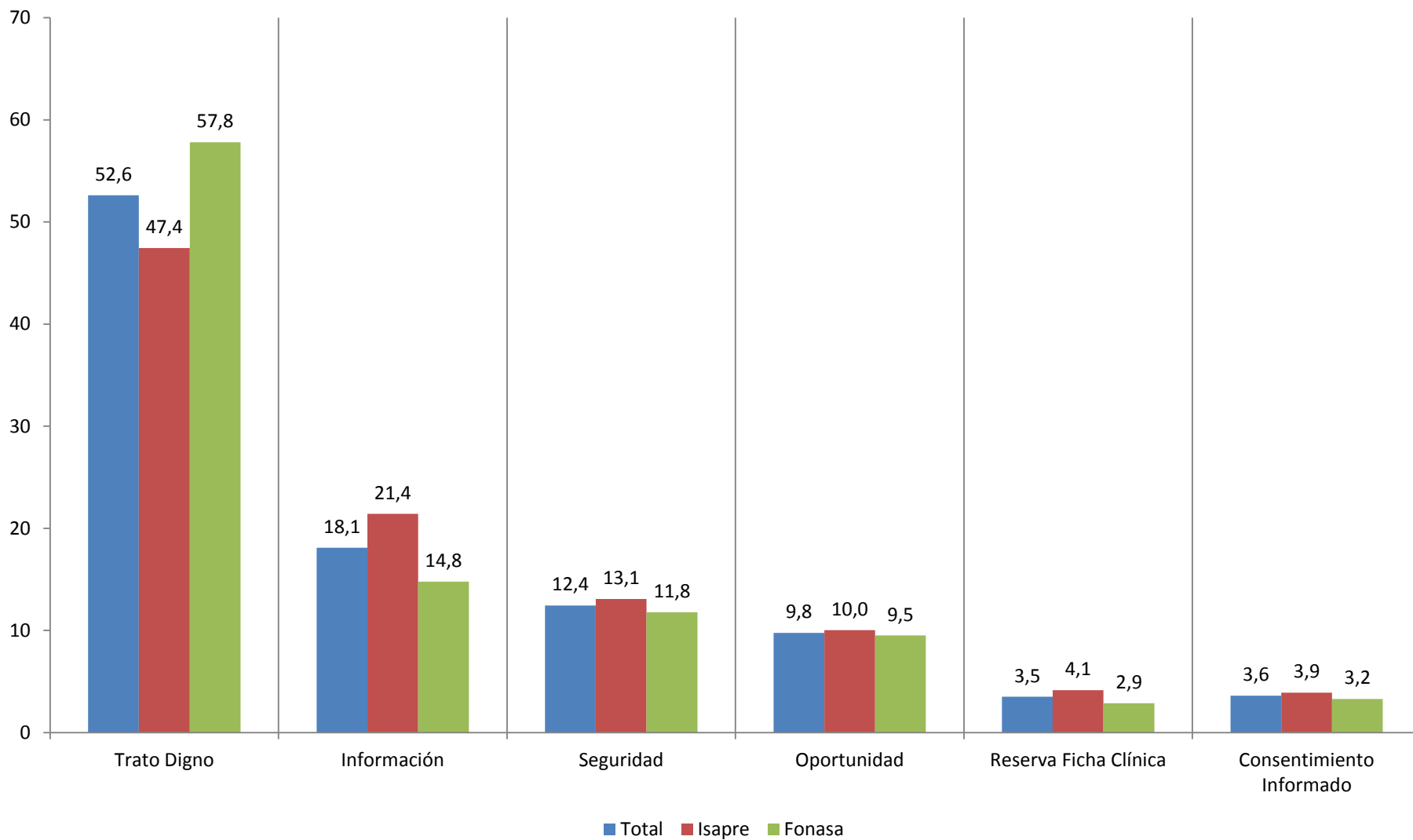
Hospitalización



Urgencia

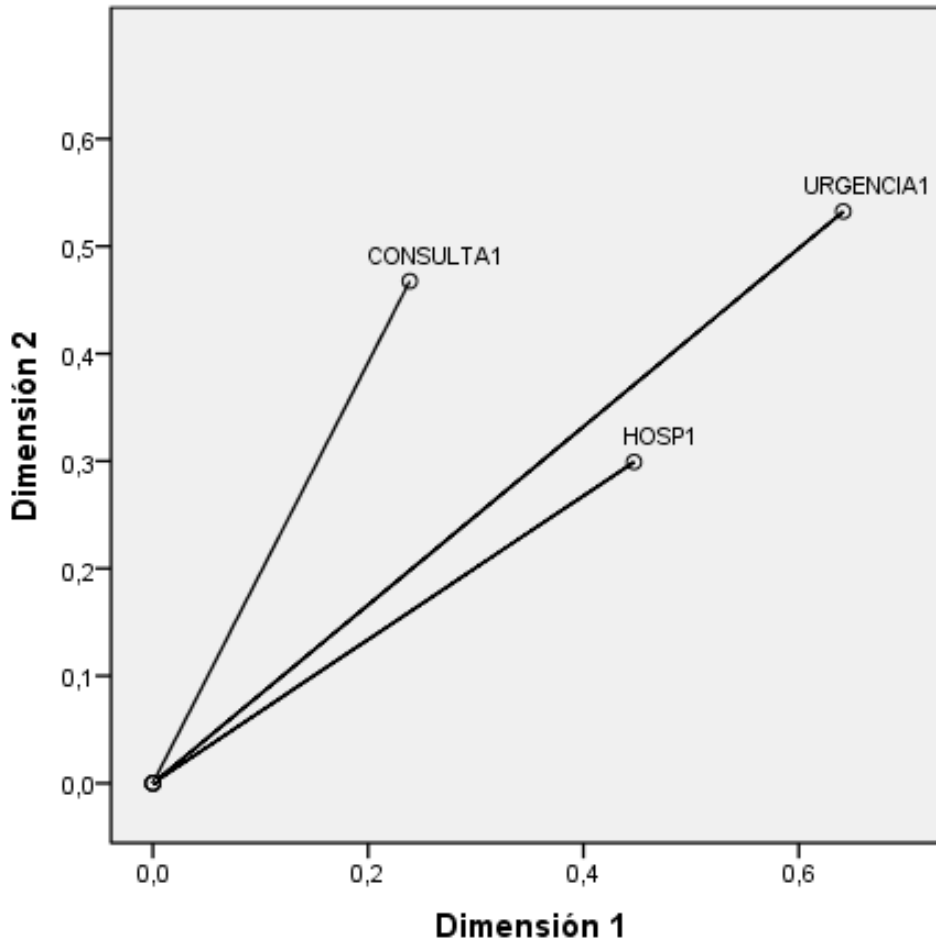


Atención Ambulatoria



Consulta Ambulatoria , Urgencia, Hospitalización

Medidas de discriminación



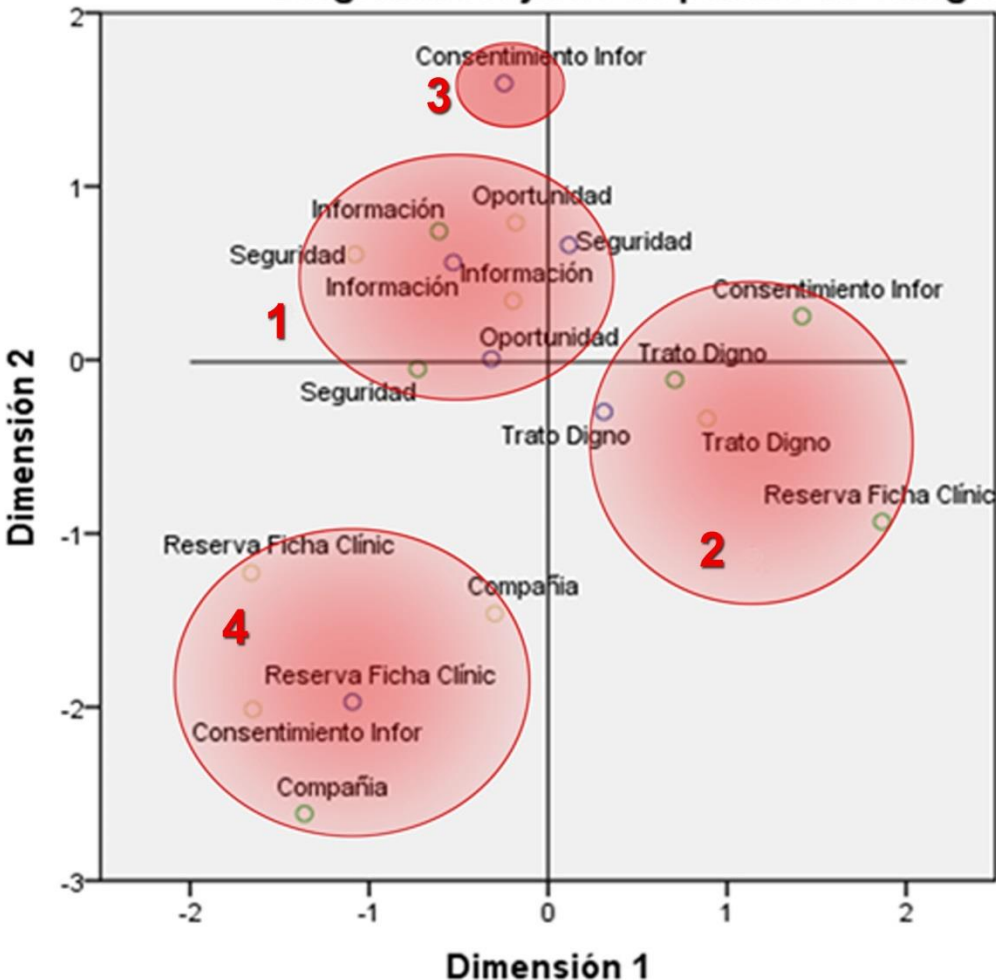
Normalización principal por variable.

Si bien la direccionalidad de los aspectos más importantes en los diferentes tipos de atención coincide; las atenciones de urgencia y de hospitalización tienden a ser más homogéneas entre sí. Lo contrario ocurre para las consultas ambulatorias, siendo éstas más heterogéneas respecto a los otros tipos de atención.

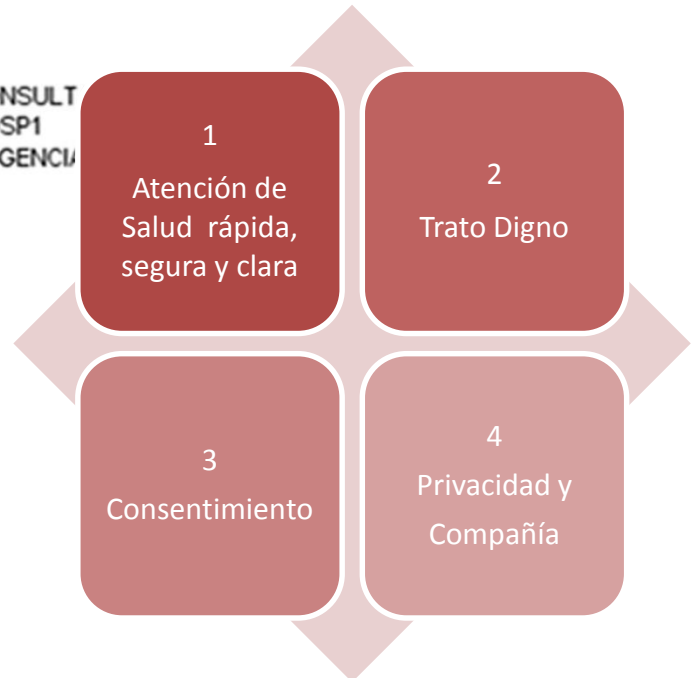
ASPECTOS DE SALUD MÁS DEMANDADOS

Consulta Ambulatoria , Urgencia, Hospitalización – ISAPRE (Modelo de escalamiento óptimo)

Diagrama conjunto de puntos de categorías



○ CONSULTA
○ HOSPITALIZACIÓN
○ URGENCIAS



La dimensión con mayor transversalidad en los distintos tipos de atención para usuarios de ISAPRE es aquella que aglomera aspectos referidos a la atención de salud. Le sigue la dimensión de trato digno, control en su situación de salud (consentimiento) y por último la privacidad y compañía.

Estas agrupaciones reflejan que estos usuarios valoran mayormente los aspectos referidos directamente al estado de salud, y secundariamente aquellos de trato digno.

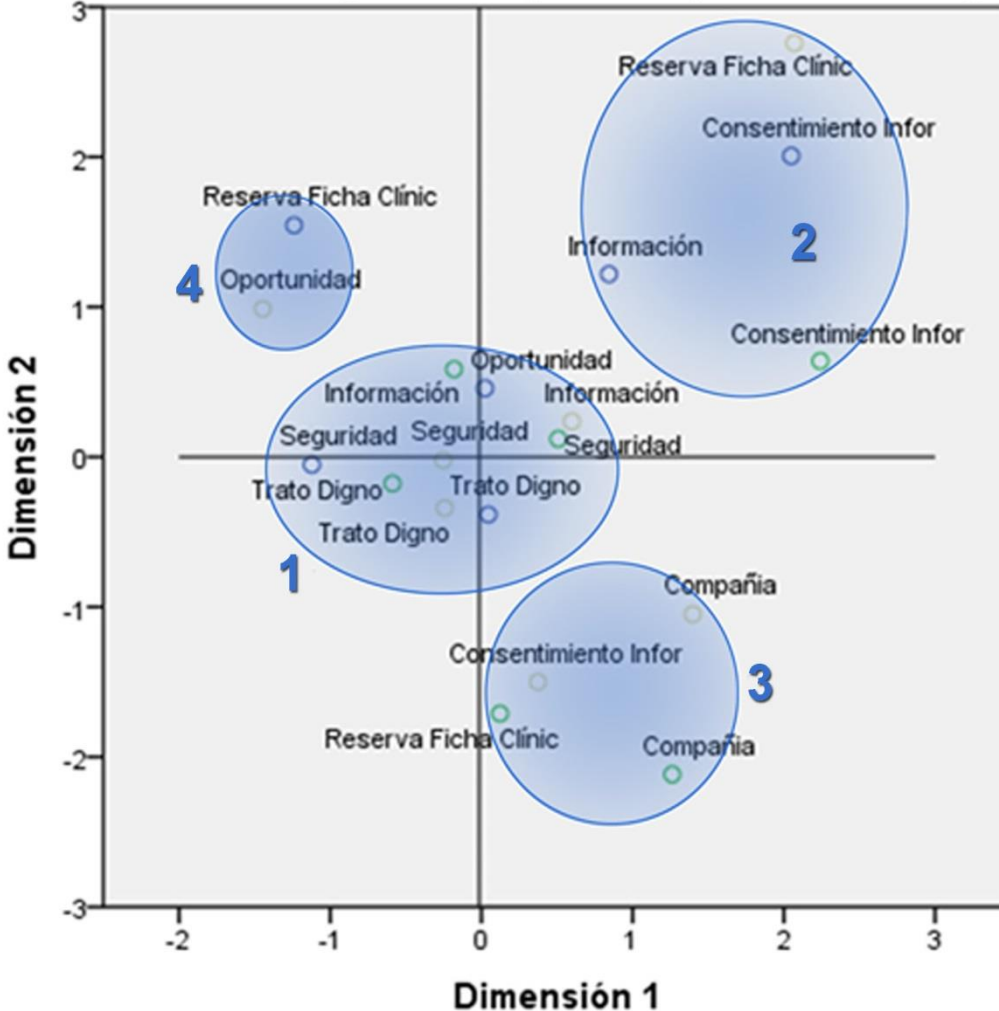
Elaborado para:



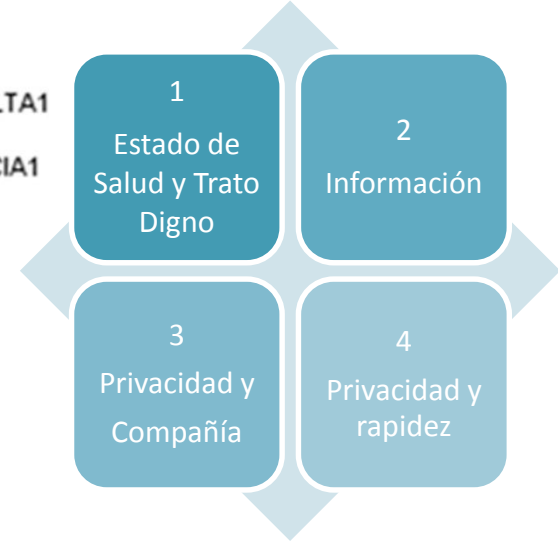
ASPECTOS DE SALUD MÁS DEMANDADOS

Consulta Ambulatoria , Urgencia, Hospitalización – FONASA (Modelo de escalamiento óptimo)

Diagrama conjunto de puntos de categorías



○ CONSULTA1
○ HOSP1
○ URGENCIA1



Para los usuarios de FONASA. Las dimensiones con mayor transversalidad son la información del estado de salud y el trato digno en un mismo nivel. Le sigue la dimensión de información, privacidad y compañía, y privacidad y rapidez. Esto indica que tanto la dimensión de trato digno como de estado de salud requieren especial atención para estos usuarios. Secundariamente surge la información como aspecto diferenciado

J. CONCLUSIONES

Elaborado para:



Conclusiones

- **EVALUACIÓN DE SALUD**

- El diagnóstico, la rapidez en la atención, la calidad de los médicos y el tratamiento adecuado son los aspectos más importantes en una atención de salud. Relevante resulta para FONASA la rapidez en la atención, mientras que ISAPRE valora fuertemente el uso de tecnología de punta.

- **CONOCIMIENTO DE LA LEY**

- En general, los usuarios de ISAPRE tienden a conocer y al mismo tiempo a valorar mayormente la ley.
- Para ambos perfiles, la valoración mayor de la satisfacción es relativa a los deberes por sobre los derechos de la ley.
- Los usuarios creen que los derechos existentes cubren principalmente cuestiones asociadas a la atención de salud, valorando estos aspectos como imprescindibles.
- Respecto a los deberes se considera que las formas de trato para con los profesionales de la salud, son los aspectos que se engloban en los deberes de los pacientes.

- **SEGURIDAD**

- En general los usuarios se consideran seguros frente a una atención de salud – teniendo los de ISAPRE una mayor tendencia a ello - principalmente debido a la buena atención recibida en sus últimas atenciones.

- **EVENTOS ADVERSOS**

- Un bajo porcentaje (13%) general dice conocer los «eventos adversos». De éstos, la mayoría lo asocia con hechos inesperados y errores en los procedimientos. Para la mayoría de los usuarios un evento adverso es sinónimo de negligencia.

- **INFORMACIÓN**

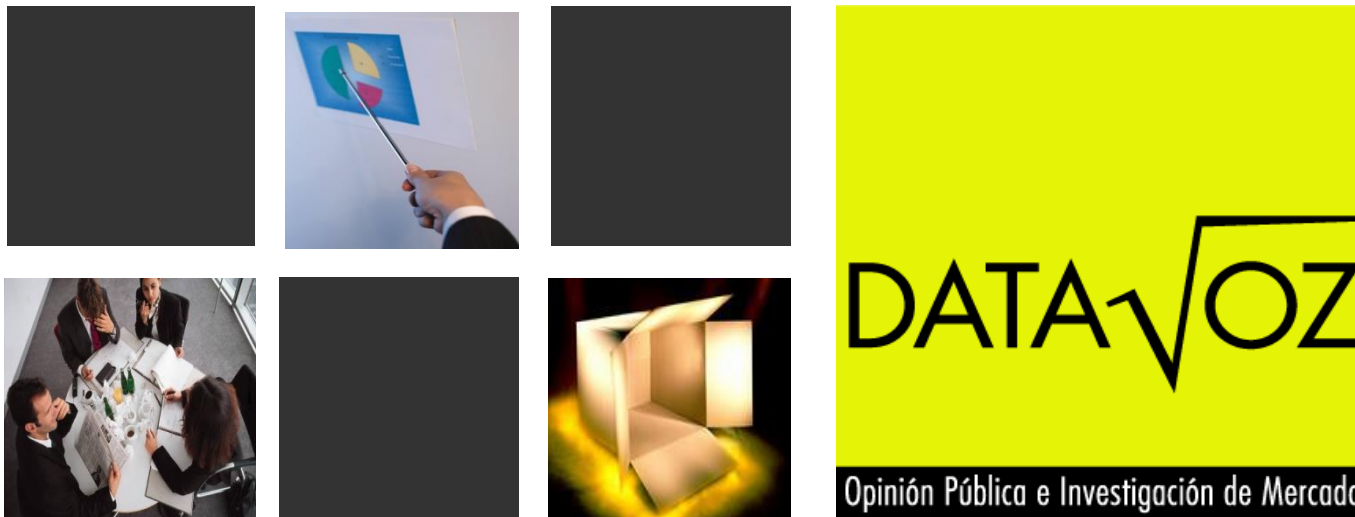
- Casi la totalidad de quienes han estado hospitalizados han recibido información de su estado de salud de parte del médico y en menos de un día.

Conclusiones

- Existe en general una buena impresión de la claridad de la información de procedimientos, siendo esta tendencia mayor en el caso de los usuarios de ISAPRE. Aquellos que indican que la información no es clara, lo asumen principalmente a problemas en el detalle de la información entregada. Esta tendencia disminuye para el caso de la información sobre los costos, siendo en este aspecto los usuarios de ISAPRE más críticos. El principal motivo de esto se debe a que no entregan los costos con anticipación.
 - Los usuarios de ISAPRE valoran más la información recibida de los médicos frente a los demás profesionales. En el caso de FONASA, también son los médicos quienes son más valorados, pero se reduce la diferencia con las demás profesiones.
 - Los usuarios de ISAPRE se preocupan más de los costos, y los de FONASA de los procedimientos.
 - Respecto al consentimiento informado la mayoría dice que se firma sólo horas antes de una intervención; creyendo que el centro médico se libera de responsabilidades evitando multas, lo que indica que no debería existir esta carta.
- **TRATO DIGNO**
 - Los aspectos más importantes para un «trato digno» dicen relación con aspectos referidos a la calidad de la atención y a la preocupación de los profesionales de la salud por los usuarios.
 - Los administrativos en general son aquellos profesionales que deben mejorar más su trato (22%), específicamente respecto a la atención (47,8%).
 - Los usuarios de FONASA tienden a considerar tener un peor trato; reclamando esto generalmente a administrativos. Por su parte los usuarios de ISAPRE tienen mayor conocimiento donde reclamar sus derechos, estando consciente de que es en la Superintendencia de Salud donde se puedan realizar tal reclamos.

Conclusiones

- **CARTA LEY DE DERECHOS Y DEBERES**
 - Existe un bajo conocimiento de la ley (47%), siendo menor para el caso de los usuarios de FONASA (42%). De aquellos que la han visto solo la miran o la leen parcialmente.
 - La existencia de esta ley proporciona seguridad (36%) y confianza (21%) dado que implica una mayor protección.
 - La información de esta carta se considera clara y atractiva, no proponiendo cambios alguno en ella.
- **ASPECTOS MÁS IMPORTANTES EN LAS ATENCIONES DE SALUD**
 - Consulta ambulatoria: En esta atención lo más valorado es el respeto por las horas que los médicos otorgan para las atenciones.
 - Urgencia: Los aspectos más importantes en una urgencia son la calidad de la atención, la seguridad, la rapidez y la información recibida.
 - Hospitalización: En una hospitalización lo más valorado son la calidad de la atención, los procedimientos y la información recibida:
- **CONCLUSIONES GENERALES**
 - Debido a que el sistema privado de salud tiende a ser considerado de mejor calidad que el sistema público, lo cual hace que exista una mayor confianza en los usuarios; es que en usuarios de ISAPRE los aspectos referidos directamente a su estado de salud son los más imprescindibles, siendo ámbitos de trato digno inferior a tal relevancia.
 - De modo contrario, en el sistema público ambos aspectos mencionados se agrupan, siendo ambos igualmente demandados por los usuarios de FONASA.



ESTUDIO DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD Y PRESTADORES RESPECTO DE LA LEY DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

Enero 2014

