



Gobierno de Chile

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

www.gob.cl

supersalud.gob.cl

Unidad de Desarrollo corporativo

## Diálogo Participativo 2013 Resultado Consulta ciudadana

14 de enero de 2014

Este Informe entrega los resultados de la segunda Consulta en línea, realizada a través de una encuesta que tomo como base la información recibida en el diálogo presencial.

### Antecedentes generales

Para ampliar el número de participantes en el proceso de Diálogo Participativo, entre el 16 de diciembre de 2013 y el 06 de enero de 2014 se realizó un proceso de Consulta en Línea a través del Portal Web de la Superintendencia de Salud, en el cual la ciudadanía debía priorizar las materias propuestas en el diálogo presencial.

Se solicitó a los participantes ordenar los siguientes temas con el objeto de priorizar, según el grado de importancia que considere, cuáles son las principales dificultades que se producen en el sistema público o privado de salud al hacer uso de la Ley de Urgencia.

1. Dejar constancia de la urgencia, en la Isapre o Fonasa, en fines de semana.
2. La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico.
3. Colapso de los Servicios de Urgencia.
4. Falta de información de los usuarios sobre la Ley de Urgencia.
5. La información sobre el seguro de Salud (Fonasa o Isapre) sólo la maneja el paciente y no la familia.
6. Desconocimiento por parte de los pacientes de los formularios que hay que firmar (ejemplo decisión de trasladarse).

### Resultados

Durante el proceso de consulta se recibió un total de **73 encuestas**.

#### Perfil del participante

A continuación se entregan algunos datos para definir el perfil de las personas que participaron de esta encuesta en línea.

SEXO	
Sexo	Cantidad
Femenino	44
Masculino	29
<b>Total</b>	<b>73</b>

ASEGURADORA	
Aseguradora	Cantidad
Fonasa	21
<b>Isapre</b>	<b>52</b>
<b>Total</b>	<b>73</b>

Las personas que respondieron la encuesta fueron principalmente de **Isapres 71%**, la mayoría **mujeres con un 60%** y se concentran en el rango de edad entre los **41 a 60 años con un 56%** y un **69% provienen de la Región Metropolitana**.

RANGOS DE EDAD	
Rangos de Edad	Cantidad
11 - 20	0
21 - 30	7
31 - 40	12
<b>41 - 50</b>	<b>22</b>
<b>51 - 60</b>	<b>19</b>
61 - 70	5
71 - 80	7
81 - 90	1
<b>Totales</b>	<b>73</b>

Procedencia	
Región	Cantidad
Región de Arica y Parinacota	0
Región de Tarapacá	0
Región de Antofagasta	1
Región de Atacama	0
Región de Coquimbo	3
Región de Valparaíso	6
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	2
Región del Maule	2
Región del Bio Bio	3
Región de la Araucanía	4
Región de los Ríos	1
Región de Los Lagos	0
Región de Aysén	0
Región de Magallanes y Antártica Chilena	1
<b>Región Metropolitana de Santiago</b>	<b>50</b>
<b>Totales</b>	<b>73</b>

### Priorización de Materias

Se solicitó a los participantes ordenar según el grado de importancia que considera, cuáles son las principales dificultades que se producen en el sistema público o privado de salud al hacer uso de la Ley de Urgencia.

Materias	Resultados					
	1°	2°	3°	4°	5°	6°
Dejar constancia de la urgencia, en la Isapre o Fonasa, en fines de semana.	9	9	13	9	10	23
La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico.	<b>17</b>	12	12	9	12	11
Colapso de los Servicios de Urgencia.	<b>25</b>	16	12	4	6	10
Falta de información de los usuarios sobre la Ley de Urgencia.	<b>16</b>	18	12	7	6	4
La información sobre el seguro de Salud (Fonasa o Isapre) sólo la maneja el paciente y no la familia.	2	7	16	17	21	10
Desconocimiento por parte de los pacientes de los formularios que hay que firmar (ejemplo decisión de trasladarse).	4	11	8	17	18	15

❖ **Las tres materias más votadas son:**

- Primer lugar con un **34%** de las preferencias **“Colapso de los Servicios de Urgencia”**.
- Segundo lugar con un **23%** de las preferencias **“La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico.”**.
- Tercer lugar con un **22%** de las preferencias **“Falta de información de los usuarios sobre la Ley de Urgencia.”**.

❖ **Se dio la oportunidad que ingresaran otras materias que no están en el listado:**

- Que pacientes se acogen a esta ley, condiciones clínicas, estado de salud, educación a los profesionales de la salud.
- Falta de información brindada y oposición de las instituciones de salud a acoger la entrada de un paciente a urgencia.
- Ante la estabilización los médicos no firman los documentos, no informan a la familia, no registran en la ficha clínica.
- Lo mío fue una Urgencia en Clínica Indisa y el médico sólo quería que me fuera por tener Fonasa.
- Trato en la recepción; escasa información y tiempo, y complejo lenguaje del médico para con el paciente o familiares.
- En general la información hacia los usuarios y que urgencia lo respecto se haga valer.
- Los prestadores deben indicar que no es necesario pedir garantías.
- No se atiende la urgencia médica y después la parte administrativa, la urgencia médica queda pospuesta peligrosamente.
- Falta de asesoramiento en términos de costos y beneficios que otorga la ley de urgencias.
- Al paciente se le imputan gastos sin codificación "Fonasa" los cuales quedan sin cobertura por la ISAPRES.
- Los médicos de turno no tienen conocimiento de la ley de urgencia.
- Tengo plan pesos en Consalud, reajuste todo los años supera el 10% ¿es posible su modificación muy oneroso?
- Aplicación del plan de salud al cobrar el servicio.
- La inexistencia muchas veces de especialistas en urgencias puede llegar a ser fatal.
- Incumplimiento por parte de los prestadores a la ley de Urgencias.
- Garantías encubiertas que se solicitan como pago.
- Quiero indicar que las urgencias dentales están fuera de esta consulta y es una necesidad involucrarla.
- En estos momentos tengo problema por el colapso de los servicios de urgencia, están cobrando servicios adicionales.