



OBSERVATORIO
DE SALUD PRIMARIA

AMUCH
ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES DE CHILE

Encuesta regional de percepción ciudadana sobre la atención primaria de salud

La encuesta tiene por objetivo conocer la **percepción ciudadana sobre el funcionamiento de la Atención Primaria de Salud (APS)** en la Región del Maule, evaluando los niveles de **satisfacción, acceso, oportunidad y calidad** de los servicios que entregan los municipios a través de sus consultorios, CESFAM y postas rurales.

De acuerdo con datos del **Sistema Nacional de Información Municipal (SINIM)**, para el año **2024** el **90,5% de los 1.171.982 habitantes del Maule** pertenece al sistema **FONASA**, lo que confirma el rol predominante del sector público en la atención sanitaria regional.

Durante el mismo período, la **red de Atención Primaria del Maule** registró **2.487.228 consultas médicas**, equivalentes a **2,3 prestaciones anuales por cada persona afiliada a FONASA**, reflejando la alta demanda y centralidad de la APS como puerta de entrada al sistema de salud.

¿Cuáles son las percepciones de las personas sobre la Atención Primaria de Salud en la Región del Maule?

Metodología

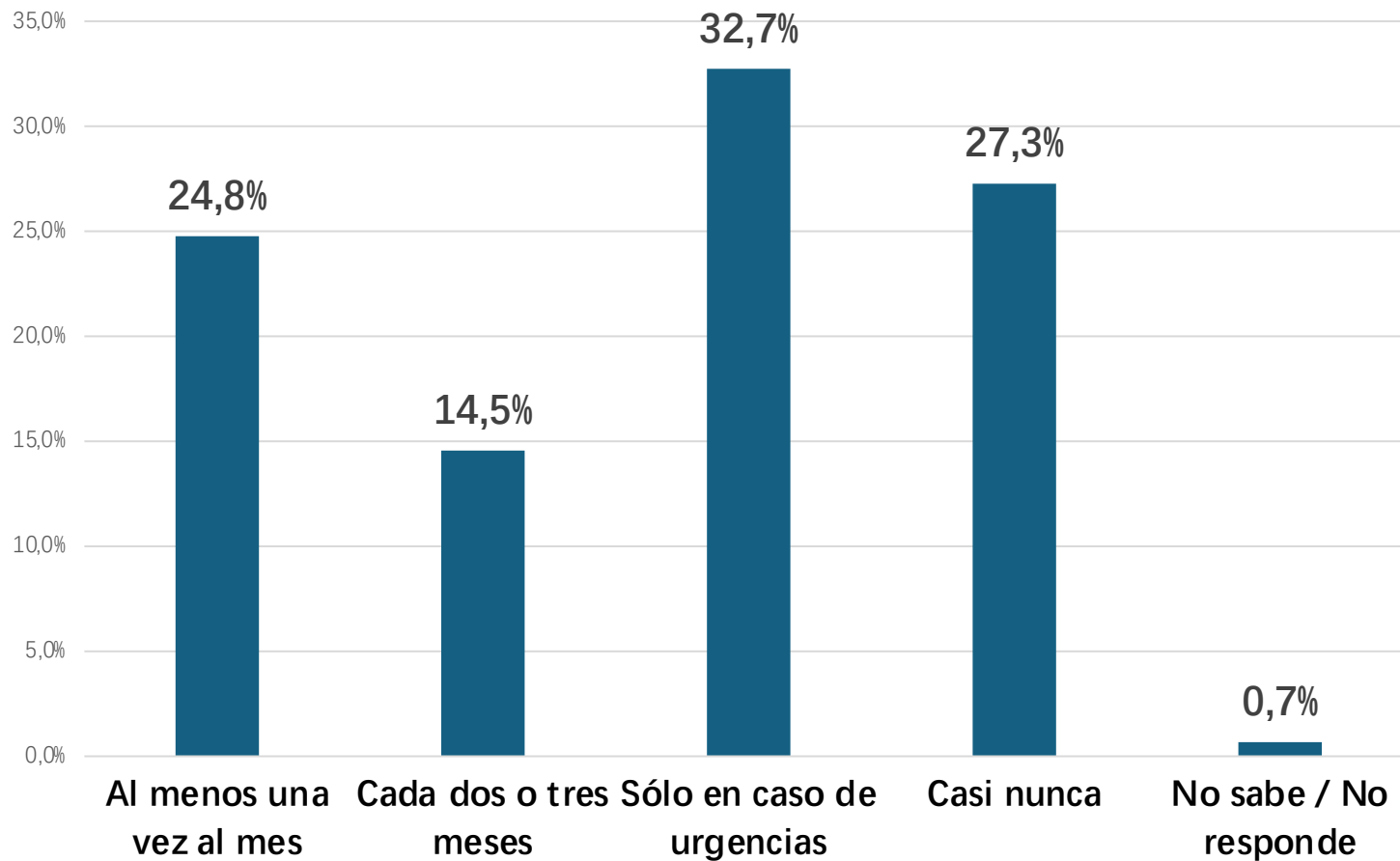
La encuesta se aplicó **telefónicamente a una muestra probabilística de 440 personas residentes en la Región del Maule**, estratificada por las **30 comunas** de la región con el objetivo de asegurar una representación territorial equilibrada. Se realizaron 8.500 llamados telefónicos.

El levantamiento se realizó entre el **lunes 3 y el viernes 7 de noviembre**, mediante un **cuestionario estructurado** que consideró una pregunta filtro para aplicar únicamente a personas **adscritas al sistema público de salud (FONASA)**, es decir, usuarias la **Atención Primaria de Salud (APS)**.

En cuanto a la composición de género, el **59,0% mujeres** y el **41,0% como hombre**.

El **margen de error es de $\pm 4,6\%$** para un nivel de confianza del 95%, considerando la población adulta de la región.

Frecuencia de asistencia de las personas y sus familias a centros de salud municipal



El vínculo con la APS sigue siendo débil:

6 de cada 10 usuarios acuden solo en caso de urgencias o casi nunca.



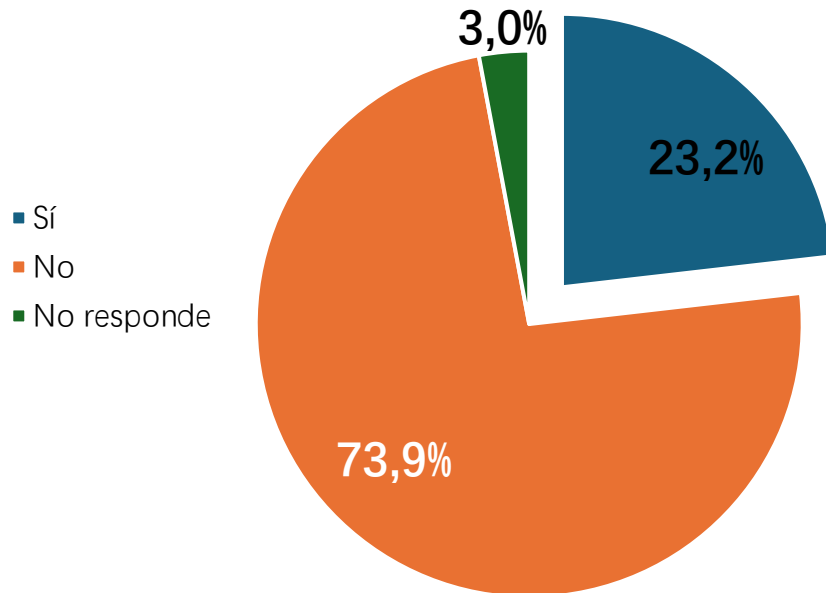
OBSERVATORIO
DE SALUD PRIMARIA

AMUCH
ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES DE CHILE

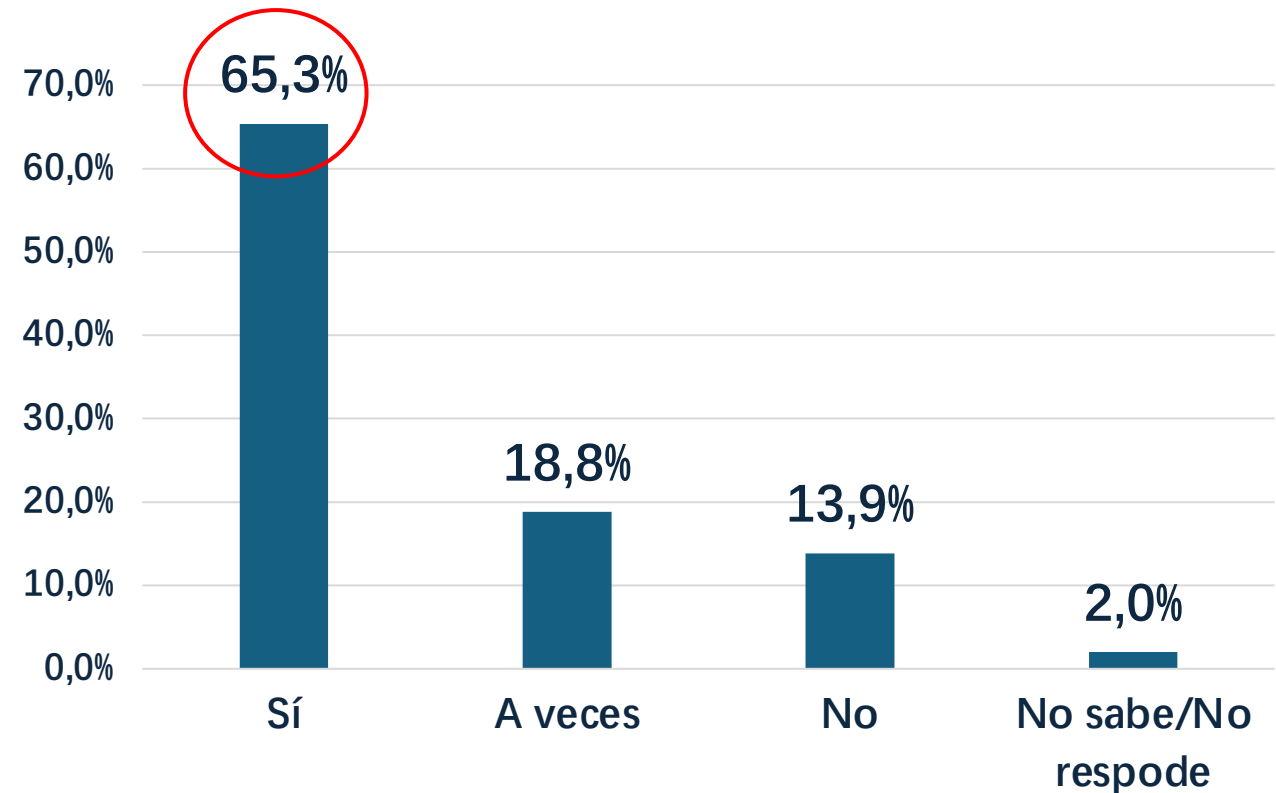
Resultados regionales

Pacientes crónicos y acceso a medicamentos

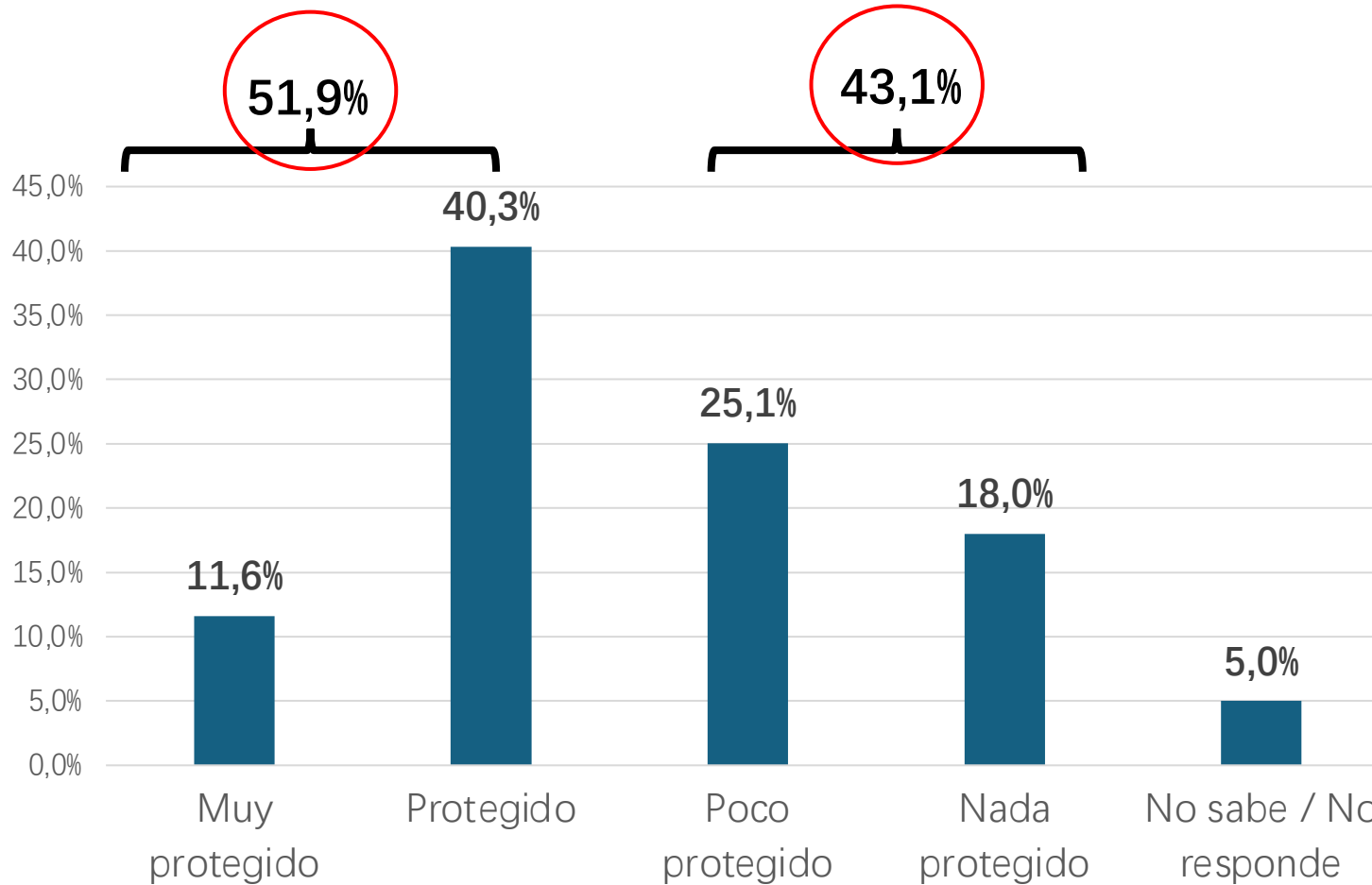
Es actualmente un paciente crónico



Durante los últimos tres meses,
¿ha recibido sus medicamentos de forma completa?



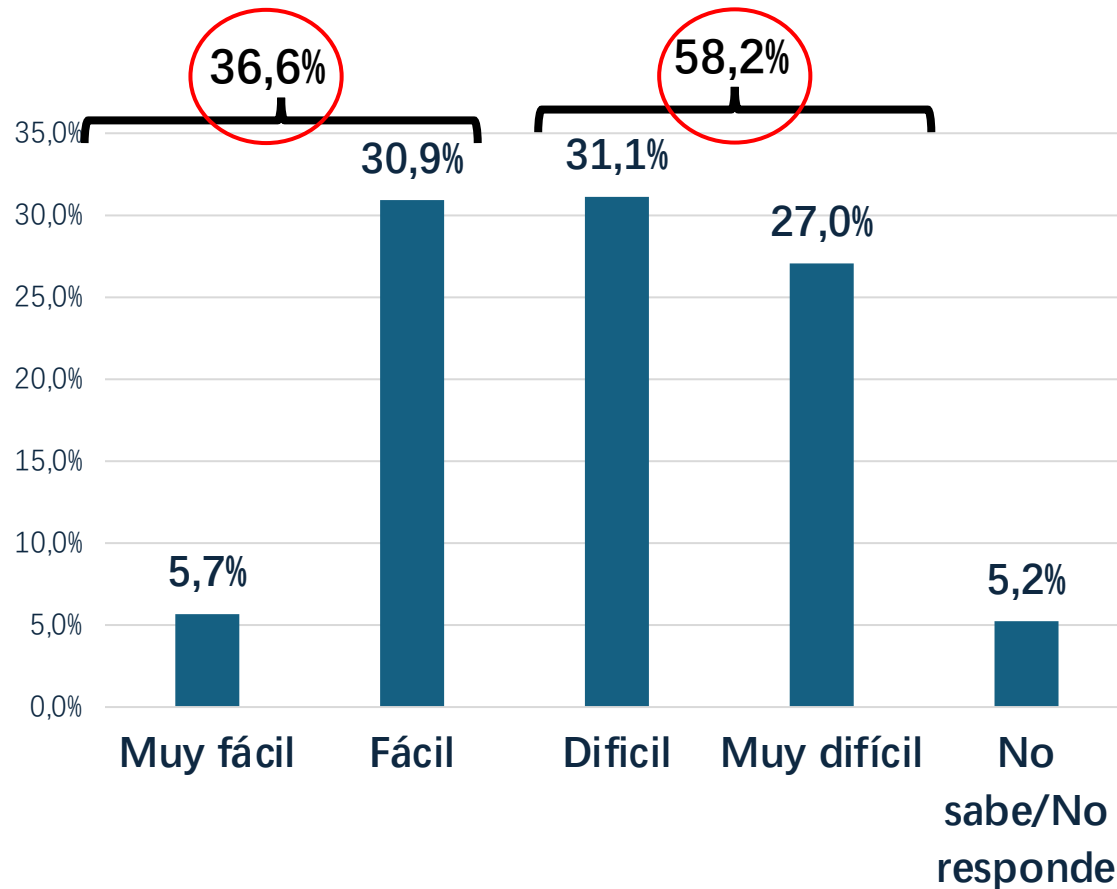
Percepción de protección frente a problemas de salud comunes en los centros de Atención Primaria



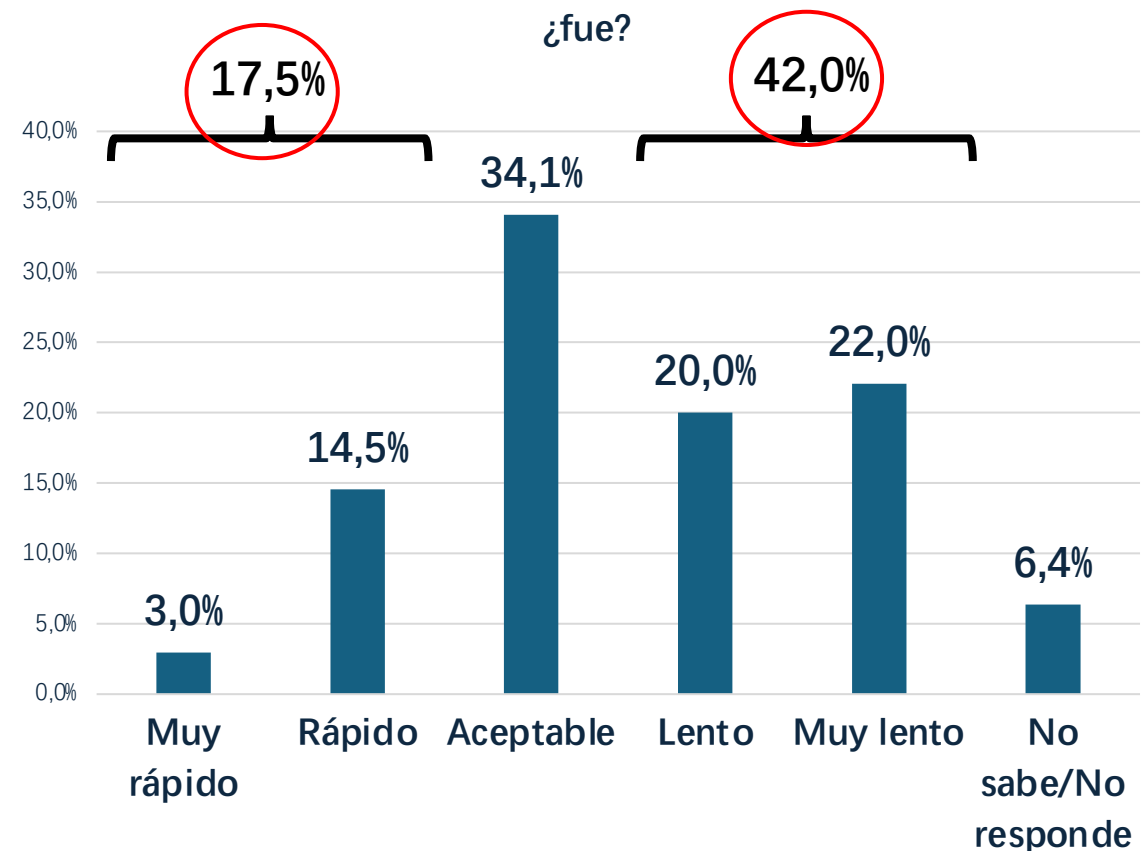
Mientras que 5 de cada 10 usuarios se siente protegida por su centro de salud municipal; 4 de cada 10 no.

Percepción sobre la facilidad para obtener una hora médica y dental en el centro de salud municipal

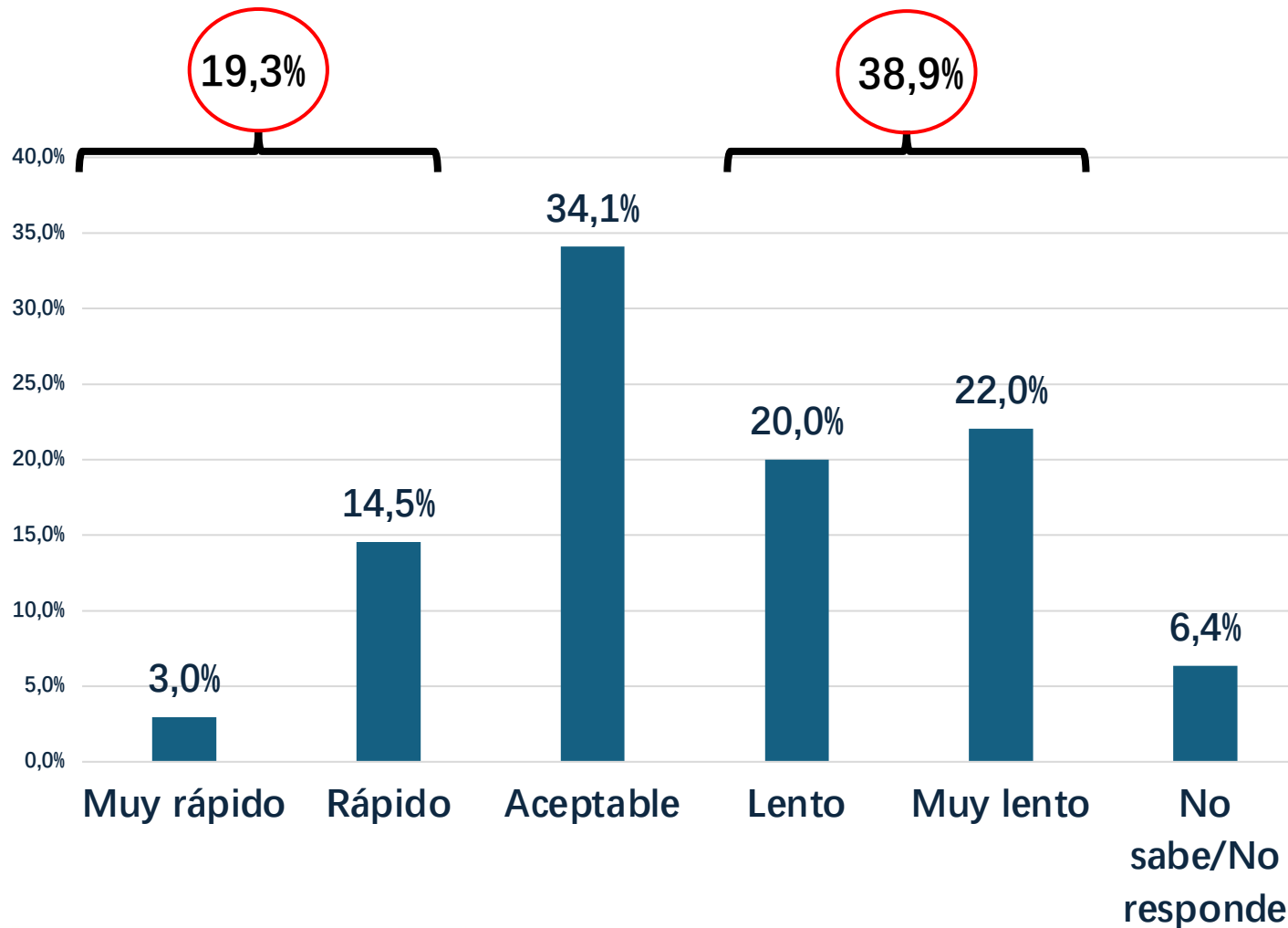
Facilidad para conseguir una hora medica y dental



Tiempo que transcurrió entre la solicitud y la atención
¿fue?



Evaluación de tiempos de espera para exámenes médicos



4 de cada 10 personas considera que el tiempo de espera para ser atendido es lento o muy lento.

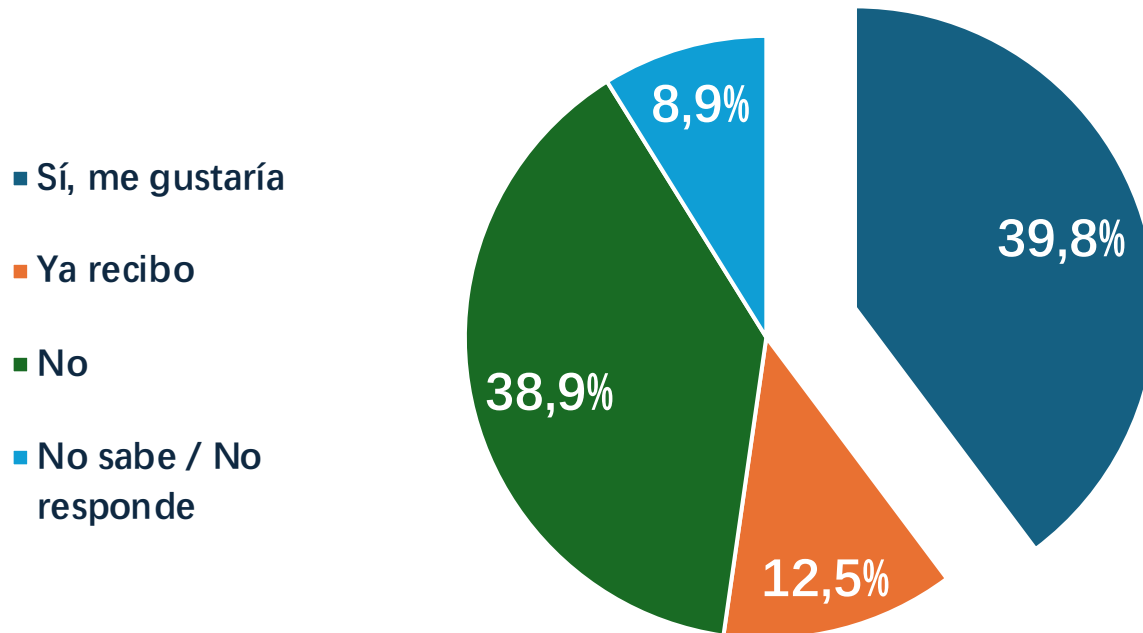
La oportunidad en la toma de exámenes también lenta: solo 2 de cada 10 usuarios la califica como rápida.

Evaluación ciudadana de la calidad y funcionamiento de los centros de salud municipal

Nota	Infraestructura	Atención y trato del personal administrativo	Disponibilidad de médicos	Acceso a medicamentos
Muy malo	1,6%	1,6%	4,1%	2,0%
2	0,9%	3,2%	7,3%	2,0%
3	16,1%	16,1%	24,5%	4,1%
4	19,5%	19,1%	23,2%	12,7%
5	19,8%	17,3%	19,1%	18,2%
6	17,5%	22,7%	11,1%	20,0%
Excelente	22,3%	19,1%	8,0%	22,0%
No sabe/No responde	2,3%	0,9%	2,7%	18,9%

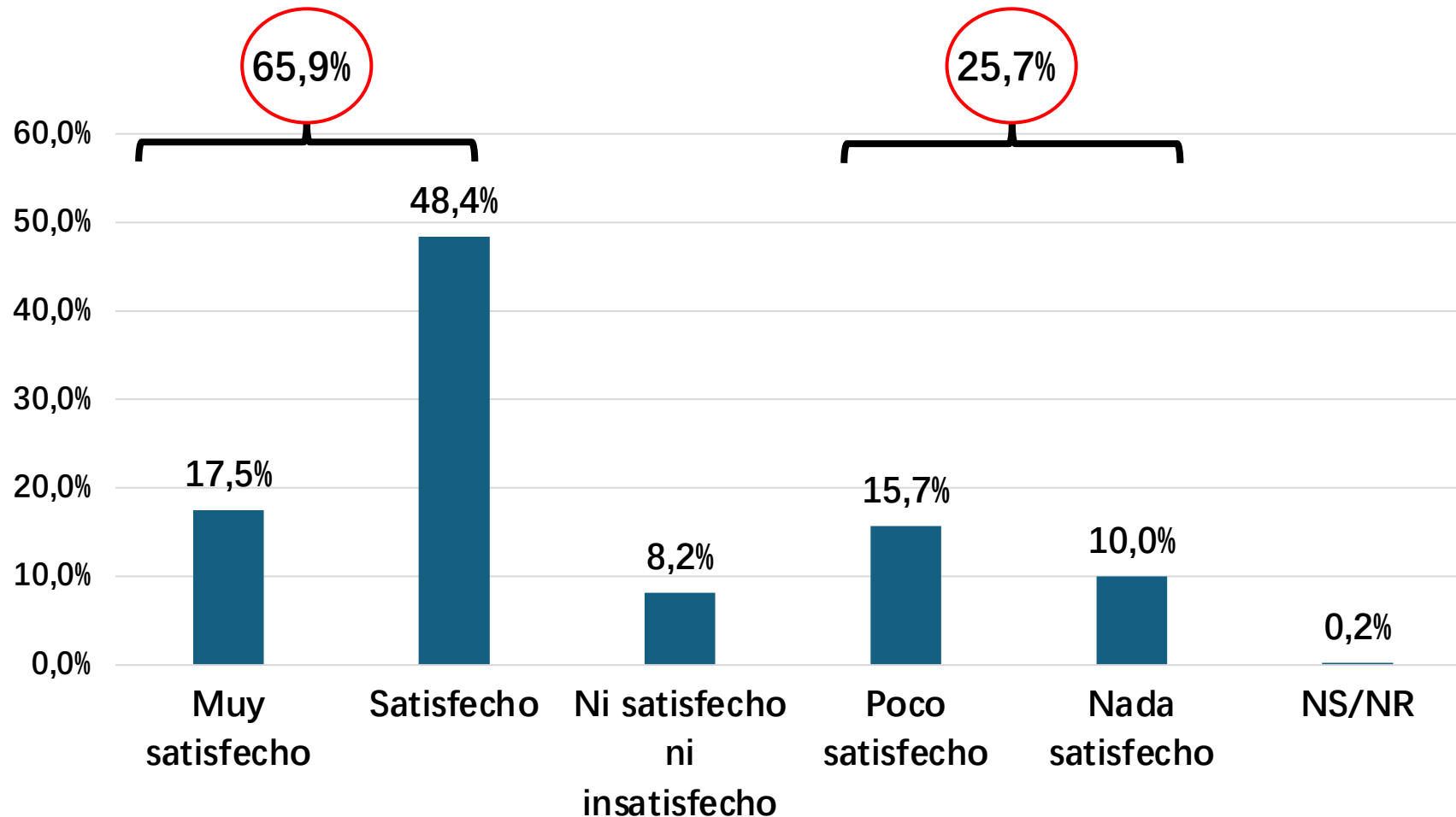
Servicio evaluado	Promedio
Acceso medicamento	5,4
Infraestructura	5,0
Atención y trato del personal	4,9
Disponibilidad medico	4,1

Interés de la ciudadanía en recibir información y recordatorios de su CESFAM mediante celular.



4 de cada 10 usuarios quiere recibir información o recordatorios por su celular: la APS debe avanzar en digitalización

Nivel de satisfacción ciudadana con la atención entregada por los centros de salud municipal



A pesar de las brechas, dos de cada tres usuarios están satisfechos con la atención de su centro de salud municipal.



OBSERVATORIO
DE SALUD PRIMARIA

AMUCH
ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES DE CHILE

Síntesis de resultados

- **La APS mantiene legitimidad ciudadana**, pero enfrenta **tensiones estructurales** entre cobertura, oportunidad y percepción de protección.
- **La experiencia del usuario está fragmentada**: se valora el trato y la cercanía, pero se resiente la falta de médicos y los tiempos de espera.
- **La relación con la red municipal es esporádica**; fortalecer el vínculo comunitario y la prevención es clave para la continuidad del cuidado: potenciar la resolutiveidad.
- **La digitalización aparece como una oportunidad**, con alta disposición a recibir recordatorios y comunicaciones por vía móvil.
- **La satisfacción global sigue siendo alta**, lo que confirma el rol central de la Atención Primaria Municipal como base del sistema público de salud.



OBSERVATORIO
DE SALUD PRIMARIA

AMUCH
ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES DE CHILE