

Resumen Ejecutivo: Diagnóstico Integral del Sistema de Salud en la Región de Los Lagos (2024)

Investigadores

Magíster en Gobierno y Gerencia Pública Pablo Barría

Magíster Fernanda Zúñiga Keim

Contenido

1. Marco Metodológico y Alcance	3
2. Análisis de las Problemáticas Principales	4
3. Institucionalidad, Gobierno y Educación.....	5
4. Conclusiones de la Investigación	6
5. Propuestas Estratégicas	6

1. Marco Metodológico y Alcance

La investigación se realizó mediante un enfoque **cualitativo**, lo que permitió identificar patrones recurrentes en la opinión ciudadana. La muestra consistió en **80 encuestados**, mayoritariamente mujeres (57,5%) y personas en el rango de 31 a 59 años (61,3%). Un dato relevante para el contexto es que el **75% de los participantes está afiliado a Fonasa**.

2. Análisis de las Problemáticas Principales

- **Calidad del Servicio:** Es la categoría con mayor nivel de insatisfacción. Los ciudadanos denuncian una **lentitud crítica en la atención de urgencias y listas de espera**; se documentan esperas de más de 18 horas en sillas de hospital y casos de pacientes que fallecen antes de ser llamados para su atención. Además, se reporta una grave escasez de médicos especialistas, insumos básicos, medicamentos y fallas en el mantenimiento de equipos médicos (escáneres y resonadores). El **alto costo de los medicamentos** es otra barrera que dificulta el acceso efectivo a tratamientos.
- **Optimización de Recursos Sanitarios:** Se identifica una gestión deficiente del capital humano y material. Los usuarios reportan que el personal de salud a menudo no cumple sus horarios o muestra falta de disposición, mencionando funcionarios que "se sacan la vuelta" mientras los pacientes esperan. Existe una crítica severa a la **selección de personal basada en "cuoteos políticos"** en lugar de criterios técnicos y competencias. En cuanto a infraestructura, se mencionan baños sin pestillos ni jabón y falta de camas de emergencia.
- **Accesibilidad a Horas Médicas :** La dificultad es extrema en zonas rurales como la Posta de Ensenada, donde conseguir una cita puede tardar de **dos semanas a tres meses**. El informe destaca el caso de un aborto espontáneo derivado de la imposibilidad de conseguir una ecografía a tiempo en el sistema público.

3. Institucionalidad, Gobierno y Educación

- **Gestión Arcaica:** Se critica el sistema de solicitud de horas por ser tecnológicamente atrasado y poco transparente, sugiriendo que existen **preferencias por parentesco** en la atención.
- **Falta de Coordinación:** Se reporta una desconexión entre organismos; por ejemplo, el servicio de oncología ha llamado a familiares para entregar horas a pacientes ya fallecidos porque no hay un registro integrado con el Registro Civil.
- **Factor Humano:** Se demanda mayor **empatía y trato humanizado**, ya que se percibe al paciente como un "número más".

4. Conclusiones de la Investigación

Se concluye que el sistema de salud en la región presenta una crisis de confianza debido a **diez variables críticas** identificadas en el relato ciudadano:

1. **Insatisfacción general** por la lentitud extrema y negligencias percibidas.
2. **Barreras geográficas** que obligan a traslados de largas distancias para ver especialistas.
3. **Gestión deficiente** tanto de recursos humanos como de insumos materiales.
4. **Deterioro de infraestructura** y equipamiento básico.
5. **Escasez de especialistas**, particularmente en áreas rurales y aisladas.
6. **Políticas públicas ineficientes** y falta de transparencia en procesos administrativos.
7. **Dificultades financieras** por el elevado precio de medicamentos y obstáculos en las devoluciones de Isapres.
8. **Vulnerabilidad de grupos específicos**, con una demanda urgente de atención preferencial para adultos mayores y niños.
9. **Falta de continuidad**, evidenciada en un seguimiento nulo a pacientes con patologías crónicas.
10. **Inexistencia de atención 24/7**, especialmente necesaria en centros de atención primaria y postas rurales.

5. Propuestas Estratégicas

Se propone soluciones estructurales como la **modernización digital** para las citas, la creación de una **ficha única nacional** interconectada con el Registro Civil para depurar listas de espera automáticamente tras una defunción, y la reforma de los concursos públicos para asegurar que el personal sea contratado por **mérito técnico** y no por influencias políticas. También se sugiere implementar un sistema de **rotación de especialistas** hacia zonas rurales para disminuir la brecha de acceso.