

[PROCALIDAD SALUD 2025]

Del heroísmo en la pandemia a la urgencia de reducir brechas y mejorar la experiencia usuaria

La premiación anual de Procalidad es más que un reconocimiento: es un termómetro de cómo los chilenos perciben la atención de salud que reciben. **Por: Claudio Robles, consultor de Banco Mundial, y profesor Ces Universidad Adolfo Ibáñez**

Los datos más recientes muestran un país que, tras la pandemia, experimentó un alza inédita en la valoración de sus prestadores públicos y privados producto de una respuesta sin precedentes: equipos de salud trabajando sin descanso, ampliación de camas críticas en tiempo récord, vacunación masiva y veloz, y una coordinación pública-privada inédita entre hospitales, consultorios, clínicas y mutuales. El sistema, en especial el sector público, no solo cumplió, sino que superó expectativas. Según los datos de Procalidad, el Índice de Calidad de Servicio en los prestadores públicos aumentó más de 12 puntos entre 2020 y 2022, mientras que la satisfacción percibida en servicios de urgencia como SAMU-SAPU creció cerca de 10 puntos. Pero, pasada la crisis, los indicadores de satisfacción y recomendación comenzaron a descender, especialmente en el sector público, que enfrenta la doble carga de atender a la mayor



parte de la población y de hacerlo con recursos limitados. El análisis de los resultados del 1° semestre 2025 revela que la brecha entre prestadores privados y públicos se mantiene, aunque los prestadores públicos muestran una leve recuperación en sus índices de satisfacción respecto a 2024. Esto sugiere que algunas iniciativas recientes para reducir tiempos de espera y mejorar la coordinación asistencial comienzan a tener efecto, aunque todavía están lejos de los niveles alcanzados en la pandemia.

En el sector privado, clínicas y centros médicos han mantenido un alto desempeño, con niveles de satisfacción global por sobre los 80 puntos en varios casos. Han logrado preservar la confianza gracias a la consistencia en la calidad percibida, el trato y la rapidez de respuesta, aunque el desafío de la accesibilidad y el precio sigue siendo una preocupación para muchos usuarios. Las mutuales, por su parte, muestran estabilidad y una mejora sostenida, especialmente en atributos como imagen y cumplimiento. Las Isapres, por su parte, muestran signos de estabilización tras años de cuestionamientos, pero aún deben trabajar en la percepción de valor que tienen sus afiliados (VER INFOGRAFÍA).

Lo que queda claro es que mejorar la experiencia del usuario se ha convertido en un indicador clave para todos los prestadores, públicos y privados. Los pacientes no solo esperan que se les resuelva sus problemas de salud sino que también esperan ser escuchados, comprendidos y guiados en cada paso. La satisfacción ya no se limita al resultado clínico, sino que incluye el trato, la facilidad para acceder a la atención, la claridad de la información y la oportunidad de la respuesta.

El desafío, entonces, es doble. Para el sector público, significa transformar la épica de la pandemia en un estándar cotidiano: más resolutividad, tiempos de espera

acotados y un contacto proactivo con los pacientes. Para el sector privado, el reto está en ampliar el acceso y evitar que el precio sea una barrera, manteniendo la consistencia que hoy lo posiciona como líder en satisfacción.

La Premiación Procalidad 2025 nos recuerda que, aunque hay logros que celebrar, el camino hacia una experiencia usuaria de excelencia aún está en construcción. La pandemia nos mostró que, cuando unimos esfuerzos como los últimos que hemos visto de integración público-privada, somos capaces de lo extraordinario. La salud no se mide solo en camas, procedimientos o vacunas, sino en cómo se siente cada persona al ser atendida y que perciba que su tiempo, su salud y su dignidad son siempre lo primero.



"Queda claro es que mejorar la experiencia del usuario se ha convertido en un indicador clave para todos los prestadores, públicos y privados".

FORTALEZAS Y DESAFÍOS POR TIPO DE PRESTADOR		
Tipo de Prestador	Fortalezas	Desafíos
Clinicas privadas	Alta satisfacción (Satisfacción neta 83%), calidad consistente, rapidez de atención.	Ampliar accesibilidad y contener costos para usuarios
Centros médicos privados	Mejora sostenida (Satisfacción neta 80 %) y facilidad de atención (+4 puntos desde 2019).	Mantener calidad en contexto de mayor demanda (+12% atenciones 2023-2024).
Mutuales	Estabilidad y altos niveles en imagen (Satisfacción neta 72 %) y cumplimiento (94% de casos dentro de plazo).	Innovar en prevención y ampliar cobertura (actualmente 35% de trabajadores afiliados).
Prestadores públicos	Respuesta destacada en pandemia (+12 puntos satisfacción entre 2020-2022), coordinación eficaz con sector privado de salud y cercanía con la comunidad.	Reducir listas de espera y mejorar experiencia usuaria (tiempos y trato).
Isapres	Recuperación en confianza (Satisfacción neta 56%)	Mejorar percepción de valor por el precio y estabilidad financiera (afiliados -8% en 2 años).