



Estudio de Opinión a Usuarios del Sistema de Salud y Posicionamiento de la Superintendencia de Salud



Elaborado por Data Voz para la Superintendencia de Salud

Julio, 2016

Objetivo General	Evaluar el grado de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del FONASA y de las ISAPRE tienen sobre su sistema de salud, del AUGE-GES, prestadores, de la Superintendencia de Salud y de otros temas de alto impacto. A fin de obtener mayor conocimiento de los usuarios de salud, contribuir a las políticas de mejoramiento en el rol que le compete a la Superintendencia de Salud y facilitar el empoderamiento de estas personas.
Tipo de Estudio	Cuantitativo mediante aplicación de encuesta estructurada a una muestra probabilística de beneficiarios de 18 años y más.
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres de 18 años y más, beneficiarios (cargas/afiliados) de FONASA e ISAPRES Abiertas residentes en las zonas urbanas de todas las regiones del país.
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	2000 casos (1000 FONASA 1000 ISAPRE); error muestral máximo de 2,3%
Terreno	Desde el 04 de enero al 31 de Enero 2016

SÍNTESIS

Elaborado para:



Sistema de Salud

- Transversalmente mejora la sensación de protección.
- Entre los usuarios de FONASA e ISAPRE aumenta la confianza en que "recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes" .
- La mayoría de los encuestados consideran que "se necesitan cambios fundamentales" en el Sistema de Salud.
- Se observa un incremento significativo de la satisfacción neta del ISS (índice de satisfacción del sistema) respecto del 2014.
- Los usuarios de FONASA indican que lo positivo del seguro es la gratuidad para personas que no tienen como pagar, y lo negativo es la falta de especialistas. Por el contrario, los usuarios de Isapre indican que lo positivo es la variedad de especialistas y lo negativo es el alza de sus planes.
- Las principal razón de sensación de desprotección en FONASA es la calidad del sistema y entre los de ISAPRE el costo de las atenciones y su cobertura.
- Se observa una baja significativa en la tenencia de seguro de salud privado entre los usuarios de Isapre en comparación con la medición del año pasado.

AUGE GES

- Aumenta el conocimiento y evaluación del AUGE-GES a nivel total.
- Entre los que han tenido una enfermedad AUGE-GES la mayoría se ha atendido en el centro asignado y declara haber recibido los medicamentos. Siendo esto último lo que más valoran.
- La satisfacción es mayor entre usuarios del AUGE respecto de los no usuarios.
- La mayoría declara haber recibido el certificado y haber sido informados de la cobertura del plan.

CENTROS DE SALUD

- Mejora la evaluación de la atención en urgencias.
- Más de la mitad de los entrevistados califica positivamente la atención de los médicos en consultas generales, siendo calificado como apropiado el tiempo y explicaciones dadas por ellos.
- Los aspectos que debieran mejorar del hospital o clínica donde se atendió son “el trato de los funcionarios administrativos” y “el trato de los médicos”. En tercer lugar se señala “la limpieza de los baños de los pacientes”.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

- Se reconoce el rol regulador y fiscalizador de la Superintendencia, conocimiento que aumenta en los usuarios de ISAPRE respecto de la institución donde presentar reclamos.
- En relación a la imagen de las instituciones, FONASA es considerada como la institución más accesible y cercana a las personas. La Superintendencia de Salud continúa percibiéndose como la institución que resuelve efectivamente los problemas y por ser una institución independiente, siendo mayor esta percepción por parte de los usuarios de ISAPRE que los de FONASA.
- En general, se observa un incremento significativo para la Superintendencia en los atributos : “Es accesible y cercana a las personas”; “Contribuye a resolver efectivamente los problemas”; “Protege efectivamente los derechos de las personas” y es “Confiable y transparente”.

A1. PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

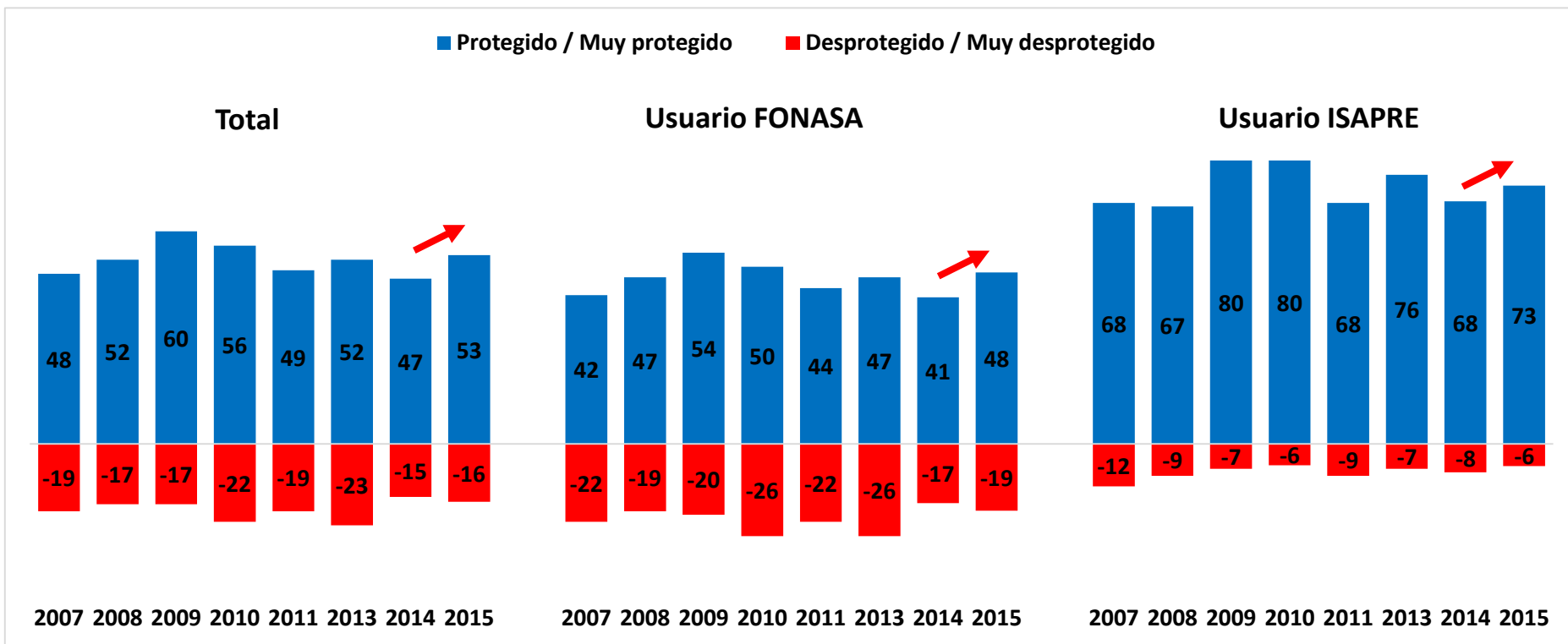


EVOLUCIÓN DE LA SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido(a) se siente usted actualmente?

Base: Total muestra (n=2000)

%



N pond

1447	1728	2286	2327	2286	1800	2004	2000		876	1180	1669	1858	1686	1461	1613	1600		571	548	617	469	600	339	391	400
------	------	------	------	------	------	------	------	--	-----	------	------	------	------	------	------	------	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

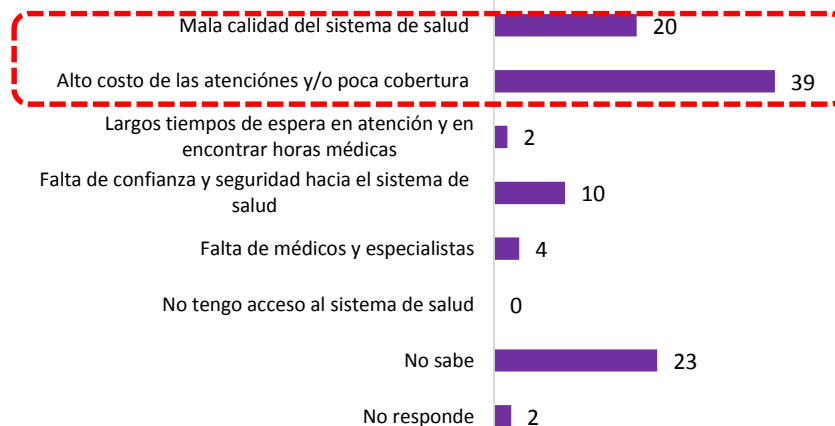
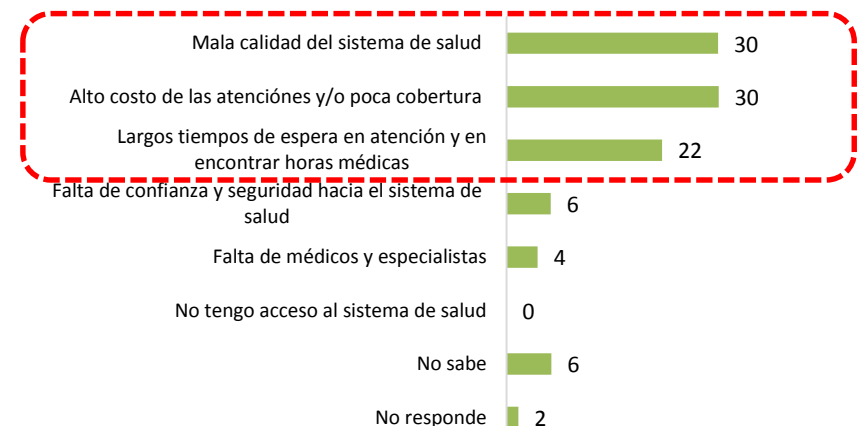
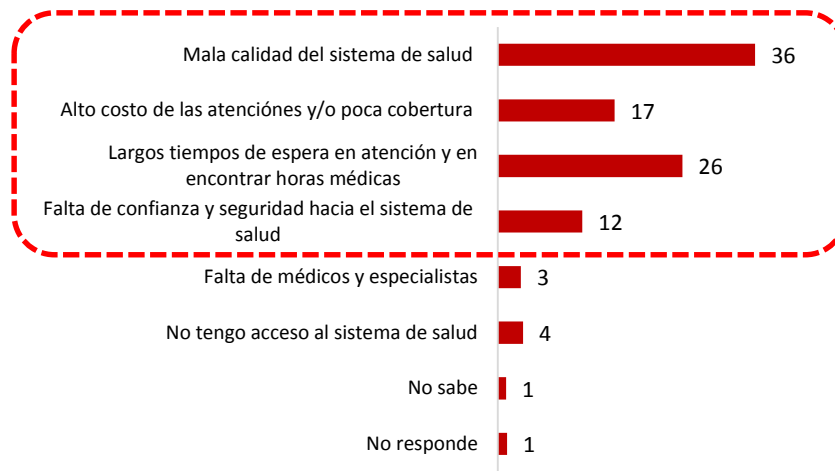
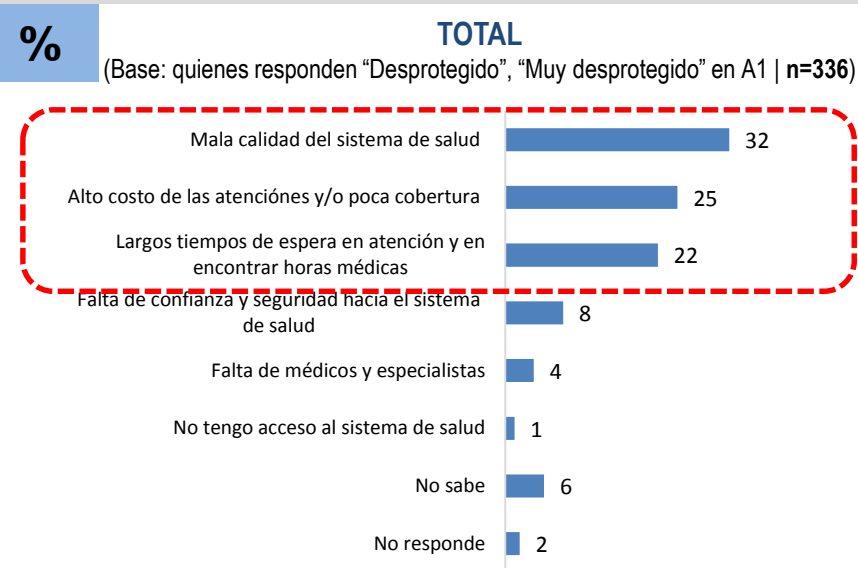
Elaborado para:



RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

A2. ¿Por qué se siente desprotegido? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA

Base: Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=336)



Elaborado para:



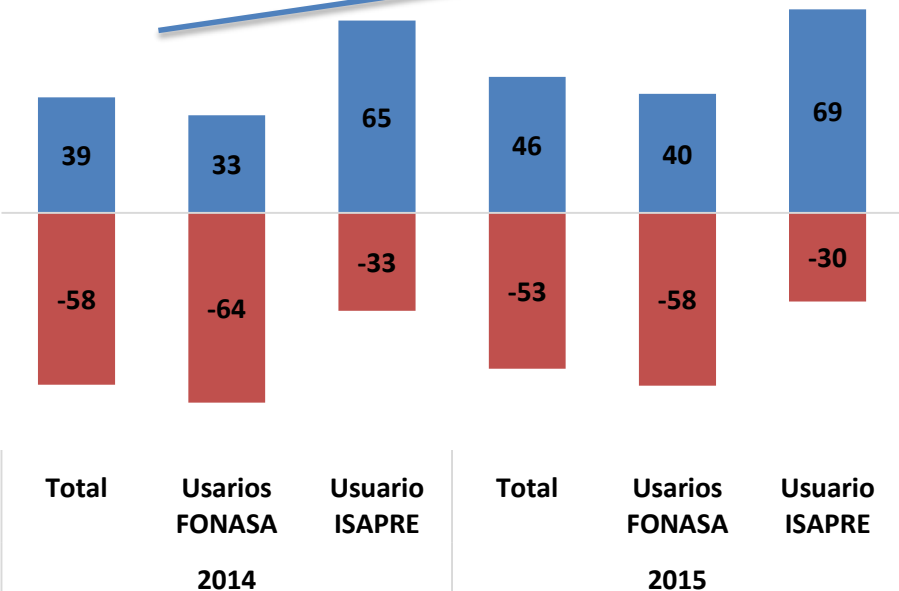
EVOLUTIVO: CONFIANZA SOBRE PROTECCIÓN EN SALUD

A7. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2000) / Base 2014 n=2004.

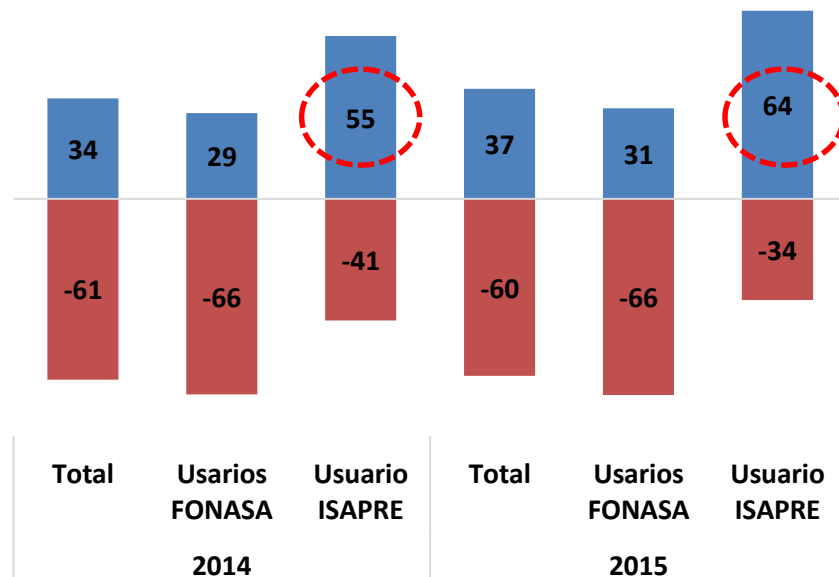
%

■ Muy confiado + confiado ■ No muy confiado + nada confiado

Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes



Podrá pagar por la atención que necesita



Se omite en el gráfico la categoría No sabe/No responde

Elaborado para:



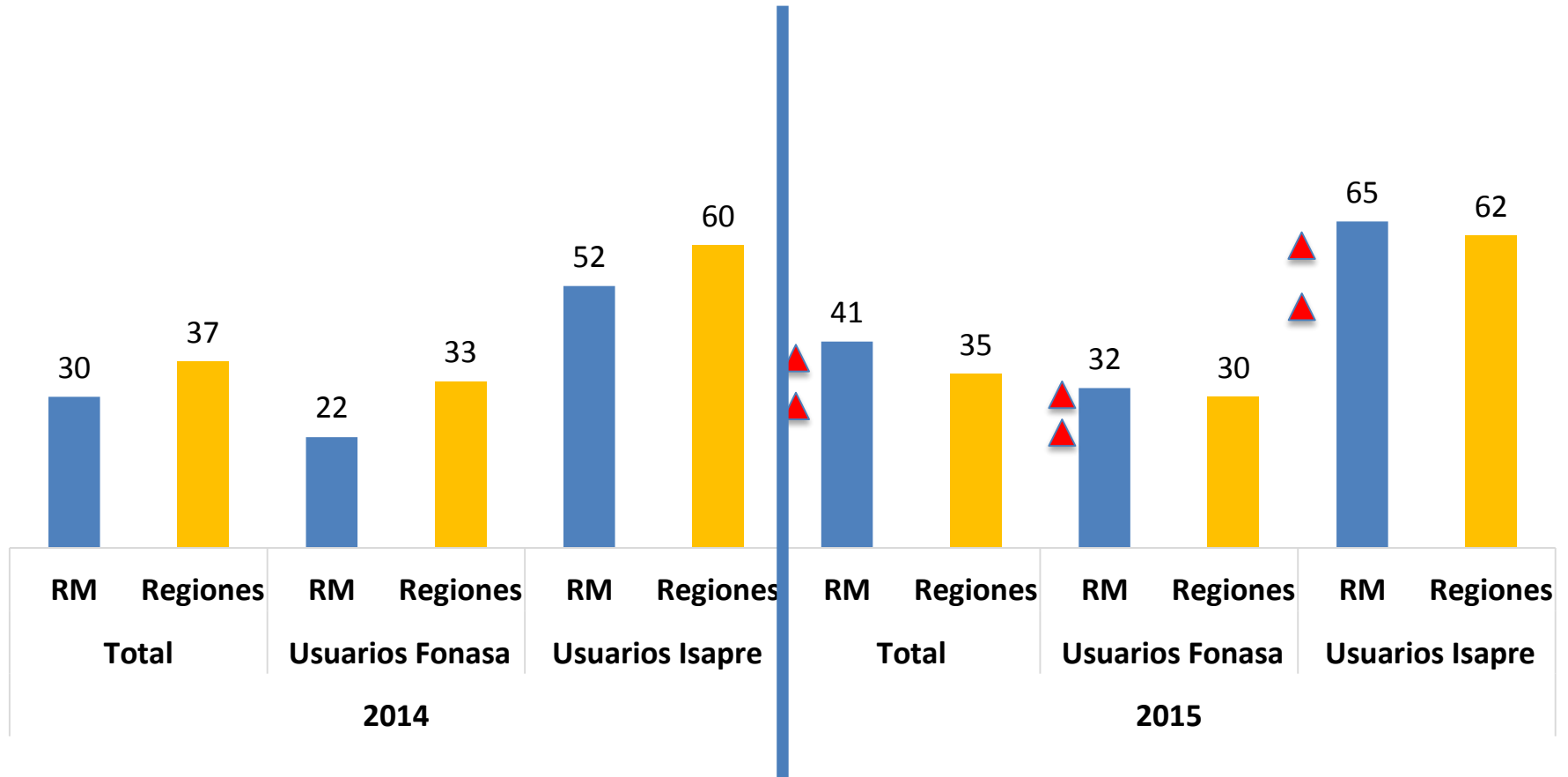
EVOLUTIVO: CONFIANZA SOBRE PROTECCIÓN EN SALUD

A7. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2000).

%

(% Muy confiado + confiado)

Podrá pagar por la atención que necesita



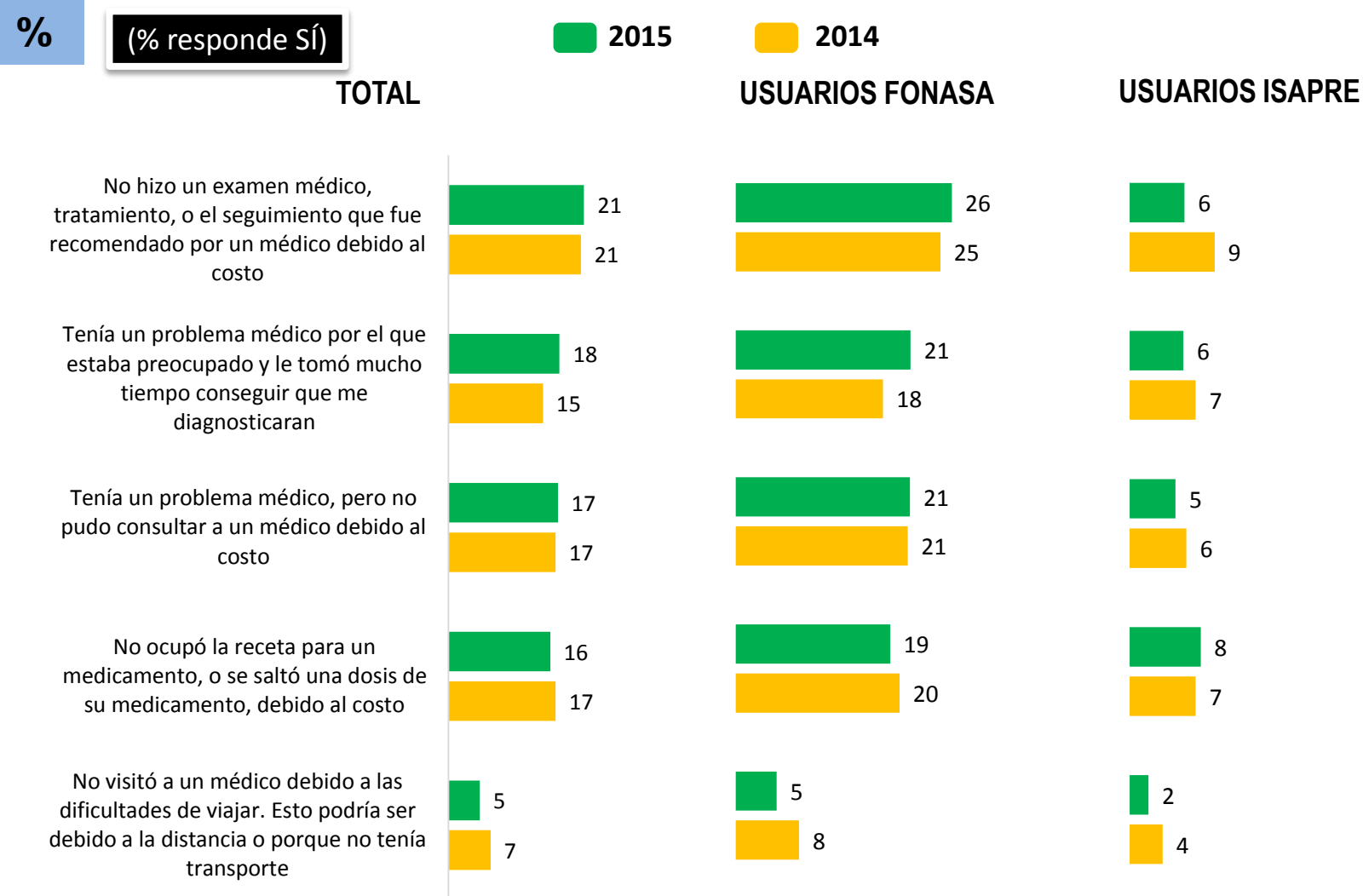
Elaborado para:



EVOLUTIVO: EXPERIENCIA DE DESPROTECCIÓN

A9. Durante los últimos 12 meses, hubo una última vez en que usted...

Base: FONASA B, C y D, ISAPRE que han requerido atención médica en el último año (n= 562).



Elaborado para:



Se omite en el gráfico la categoría NO y los No sabe/No responde

A2. EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



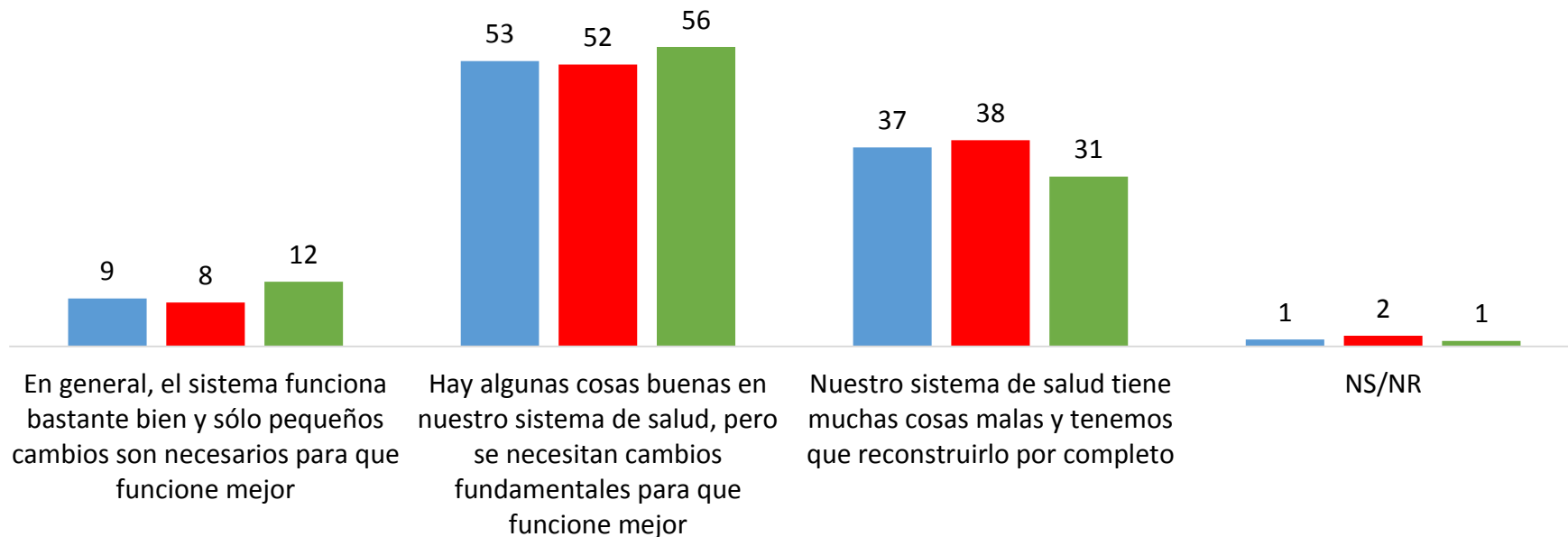
EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A6. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

Base: Total muestra (n=2000)

%

■ Total ■ Usuarios FONASA ■ Usuarios ISAPRE

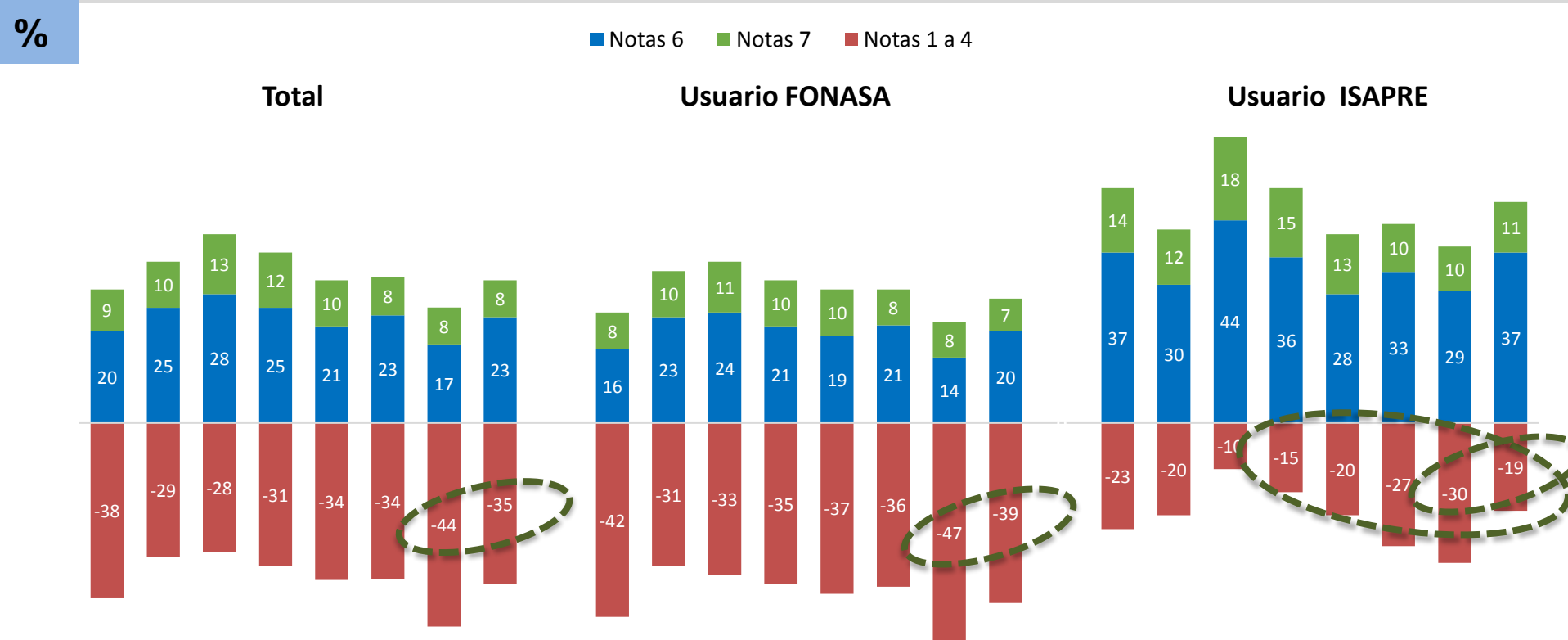


Elaborado para:



EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

A3. En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? | Base: Total muestra (n=2000)



	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2015	.	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2015	.	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2015
N POND	1447	1728	2286	2286	2286	1800	2004	2000	.	876	1180	1669	1296	1686	1200	1613	1600	.	571	548	617	464	600	339	391	400
MEDIA	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8	4,8	4,5	4,8	.	4,5	4,9	4,9	4,8	4,8	4,7	4,4	4,6	.	5,1	5,2	5,6	5,3	5,3	5,1	4,9	5,3

*Datos del 2010 son una interpolación lineal, ya que la pregunta se planteó como un set de atributos

RAZONES EVALUACIÓN SISTEMA

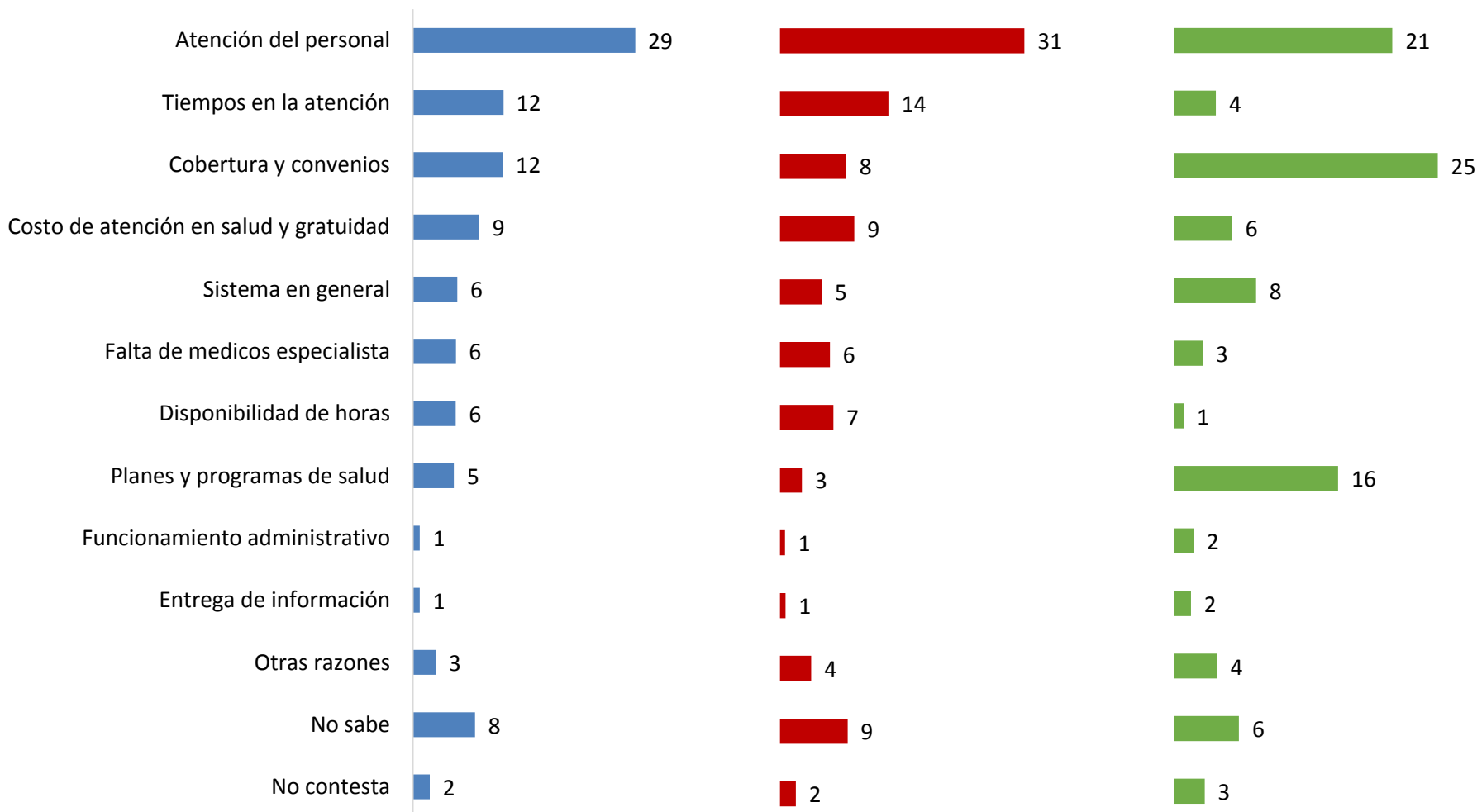
A4. Cuando en la pregunta A3 Ud. le pone nota a su sistema de salud, ¿qué está evaluando? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: TOTAL MUESTRA (n=2000).

TOTAL

Usuario FONASA

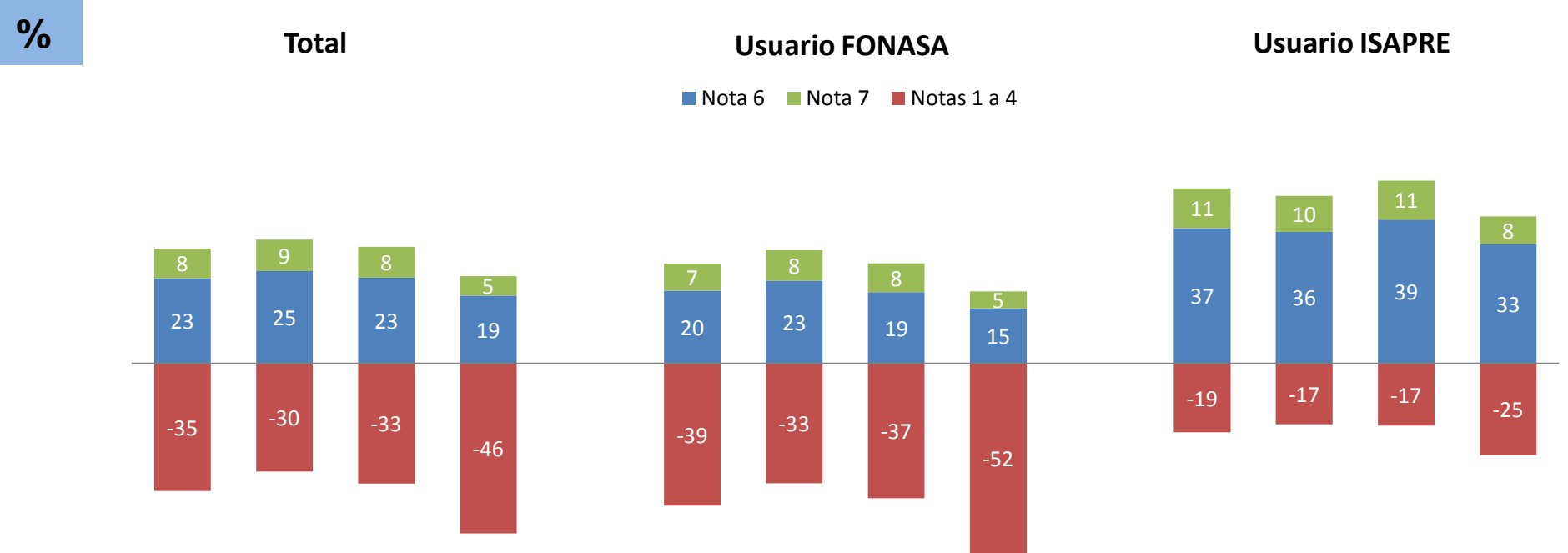
Usuario ISAPRE



SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS

A3 + A10 + A5+ A15. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con...? | Sistema de salud | Seguro de salud (FONASA/ISAPRE) | Centros de salud (hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos) | Información del seguro

Base: Total muestra (n=2000)



Sistema de salud Seguro de salud Centros de salud Información del seguro

	Sistema de salud	Seguro de salud	Centros de salud	Información del seguro
Prom. 2015	4,8	5	4,9	4,4
Prom. 2014	4,5	4,8	4,6	4,4
Prom. 2013	4,8	4,9	4,7	4,3

Sistema de salud Seguro de salud Centros de salud Información del seguro

	Sistema de salud	Seguro de salud	Centros de salud	Información del seguro
Prom. 2015	4,7	4,9	4,8	4,3
Prom. 2014	4,4	4,7	4,5	4,3
Prom. 2013	4,7	4,8	4,5	4,2

Sistema de salud Seguro de salud Centros de salud Información del seguro

	Sistema de salud	Seguro de salud	Centros de salud	Información del seguro
Prom. 2015	5,3	5,3	5,4	5,1
Prom. 2014	4,9	5,1	5,4	4,9
Prom. 2013	5,1	5,2	5,3	4,7

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SEGURO DE SALUD

A10. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con [FONASA / su ISAPRE]?

Base: Total muestra (n=2000)

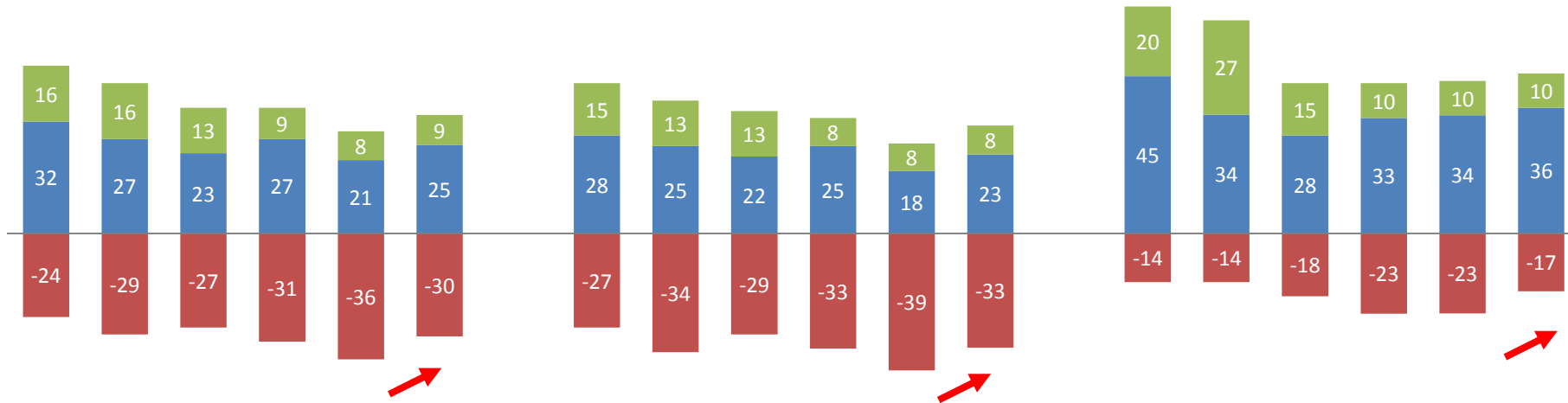
%

Total

Usuario FONASA

Usuario ISAPRE

Nota 6 Nota 7 Notas 1 a 4



	2009	2010	2011	2013	2014	2015	.	2009	2010	2011	2013	2014	2015	.	2009	2010	2011	2013	2014	2015
N POND	2286	1758	2286	1800	2004	2000	.	1669	1295	1686	1461	1613	1600	.	617	463	600	339	391	400
Prom.	5,2	5,1	5	4,9	4,8	5	.	5,1	4,9	5	4,8	4,7	4,9	.	5,6	5,6	5,2	5,2	5,1	5,3

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



VENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

A11. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en FONASA?

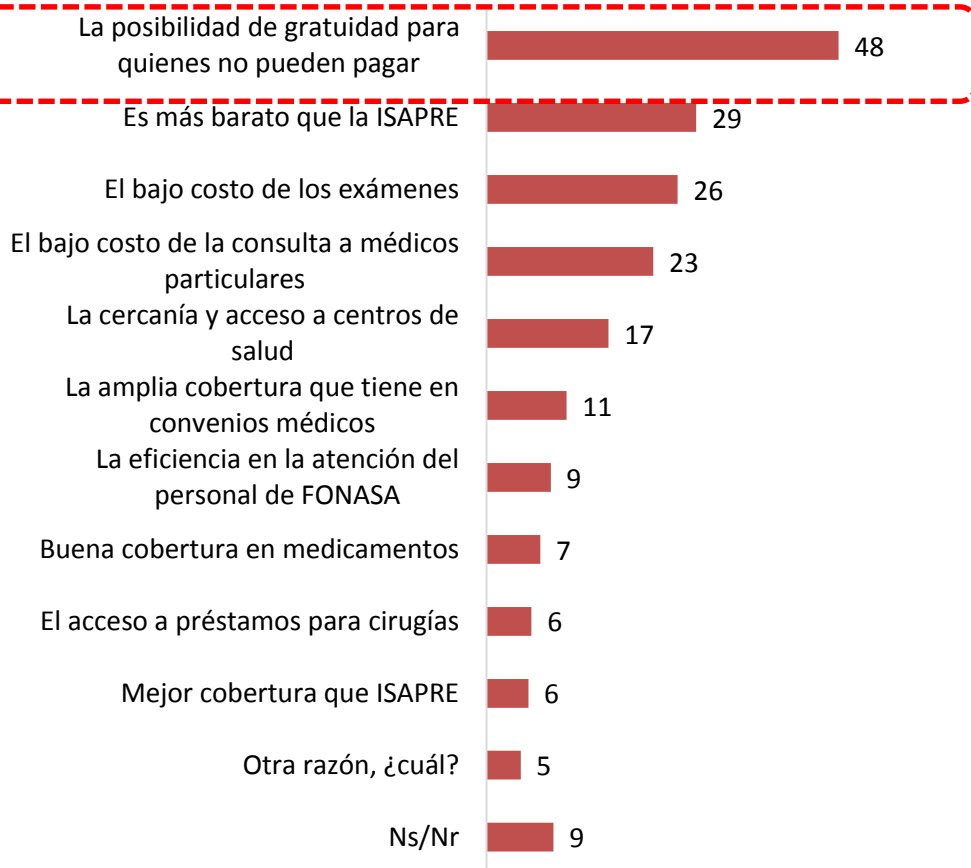
Base: muestra FONASA (n=1600) – (Total Menciones)

A13. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

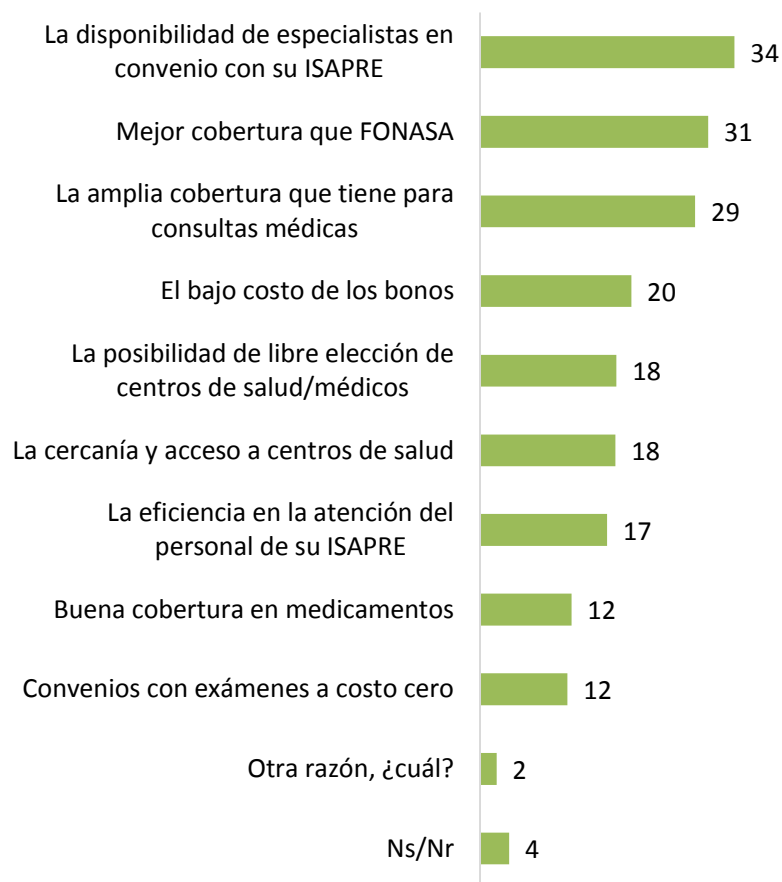
Base: muestra ISAPRE (n=400) – (Total Menciones)

%

Usuario FONASA



Usuario ISAPRE



Tanto en FONASA como en ISAPRE se mantienen las VENTAJAS respecto de medición anterior

Elaborado para:



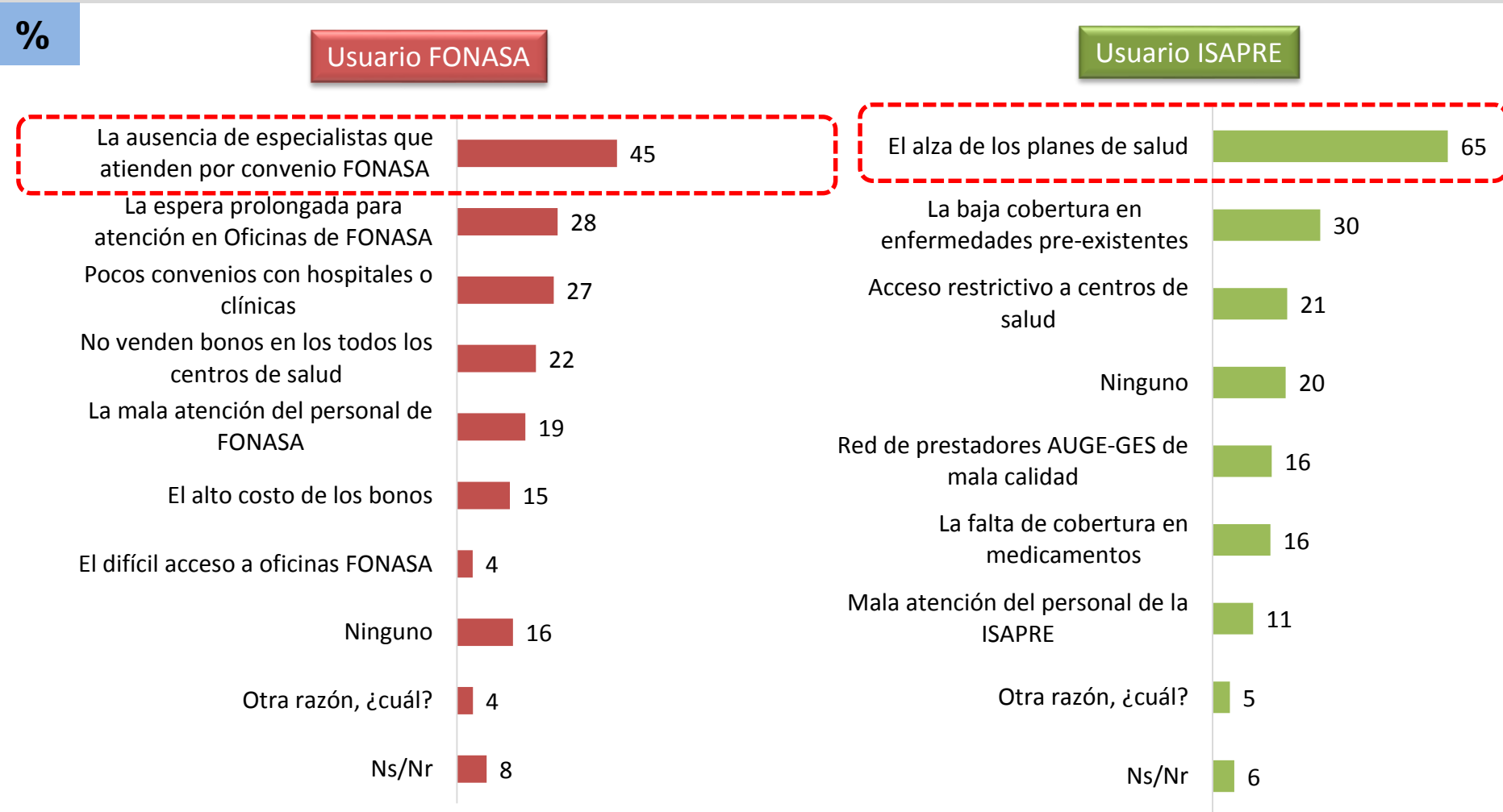
DESVENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

A12. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en FONASA?

Base: Muestra FONASA (n=1600) - (Total Menciones)

A14. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

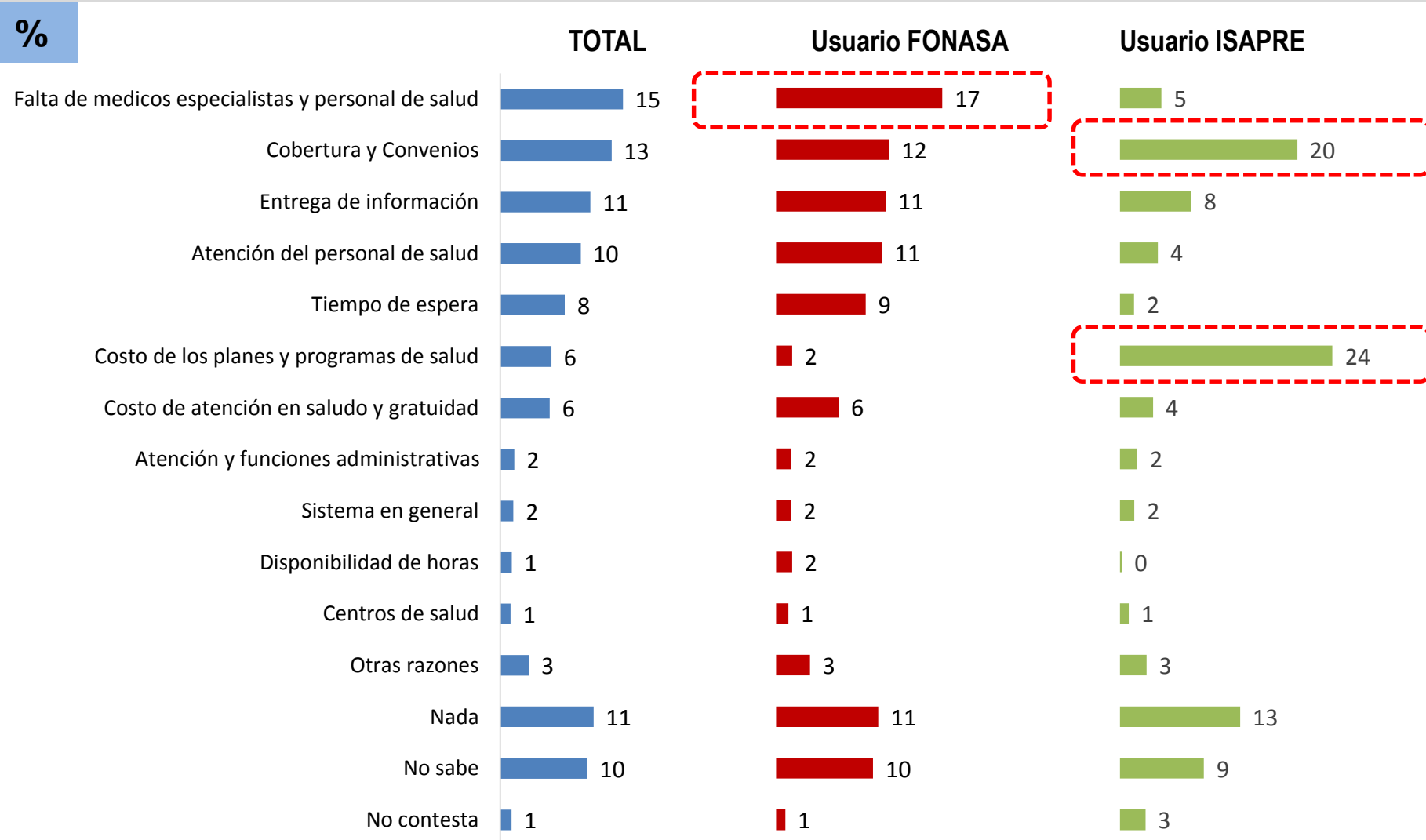
Base: muestra ISAPRE (n=400) - (Total Menciones)



MEJORAMIENTO DEL SEGURO DE SALUD

A16. En términos generales, ¿qué considera usted que tendría que mejorar FONASA/ISAPRE?

Base: Total muestra (n=2000)



Elaborado para:



A4. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

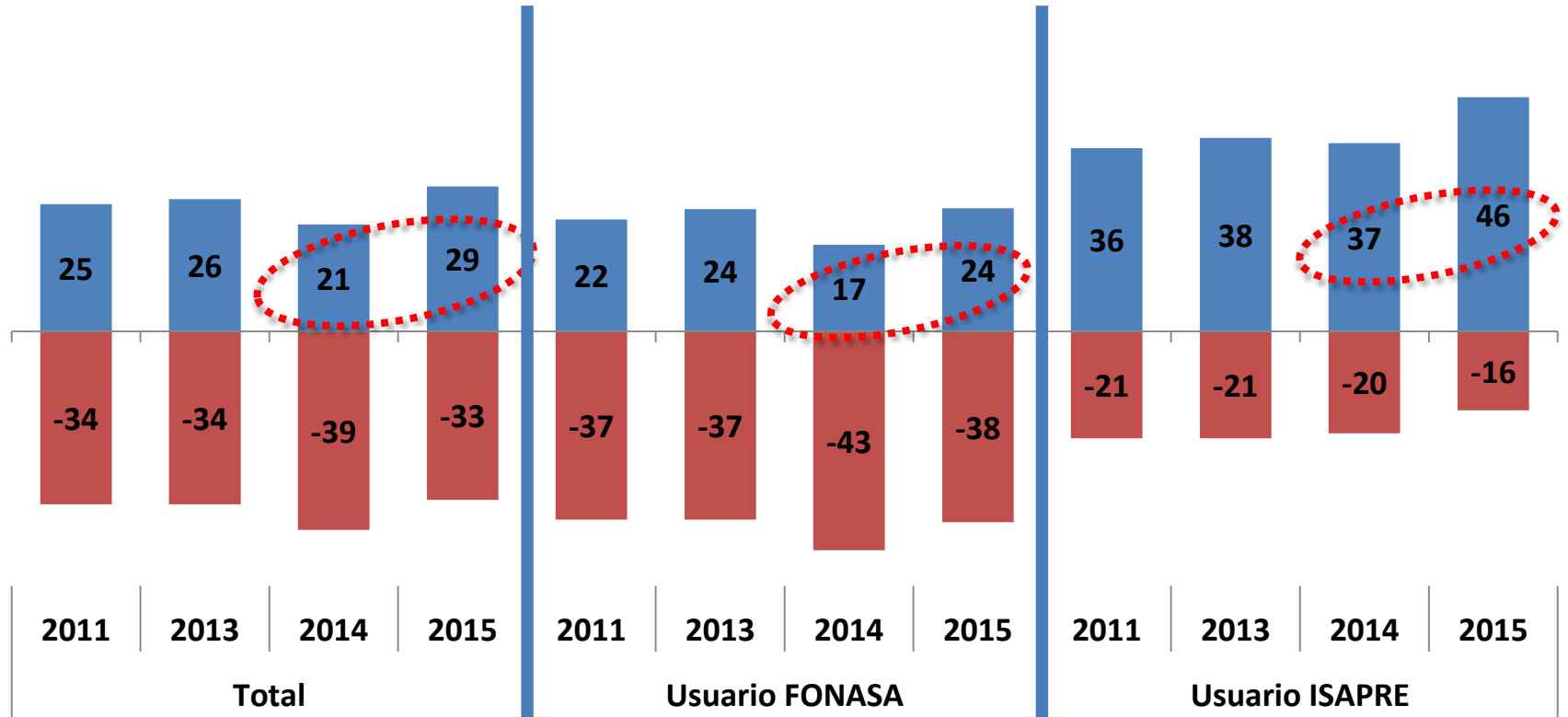


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

BASE: Muestra Total (n=2000)

%

■ 1 a 4 ■ 6 a 7



ISS neto	2011	2013	2014	2015	2011	2013	2014	2015	2011	2013	2014	2015
	-9	-8	-18	-4	-15	-13	-26	-14	15	17	17	30



Elaborado para:

B2. EVALUACIÓN y USO

B. AUGÉ-GES

Elaborado para:

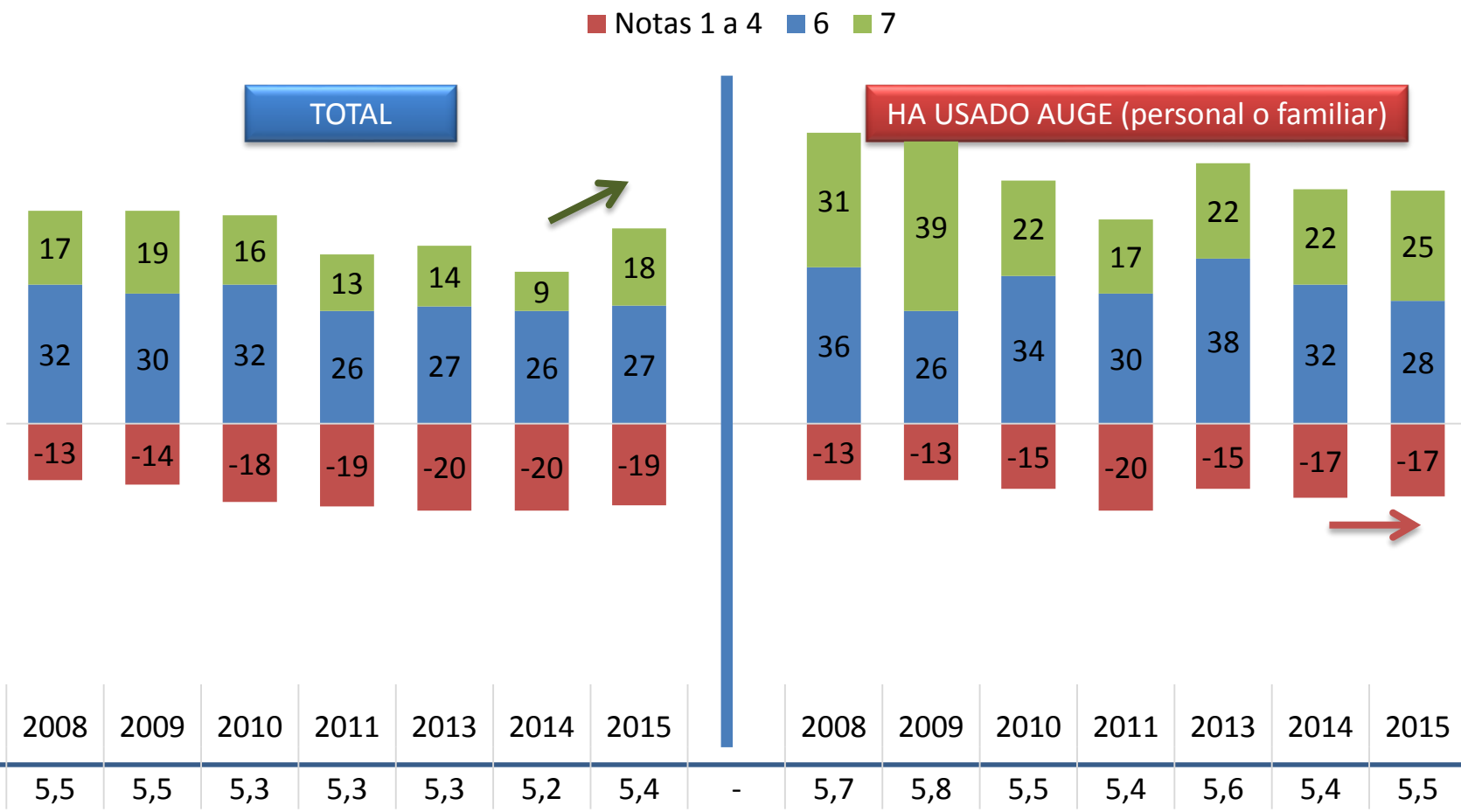


EVALUACIÓN DEL AUGGE-GES

B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGGE-GES?

Base: Total Muestra (n=2000)

%



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

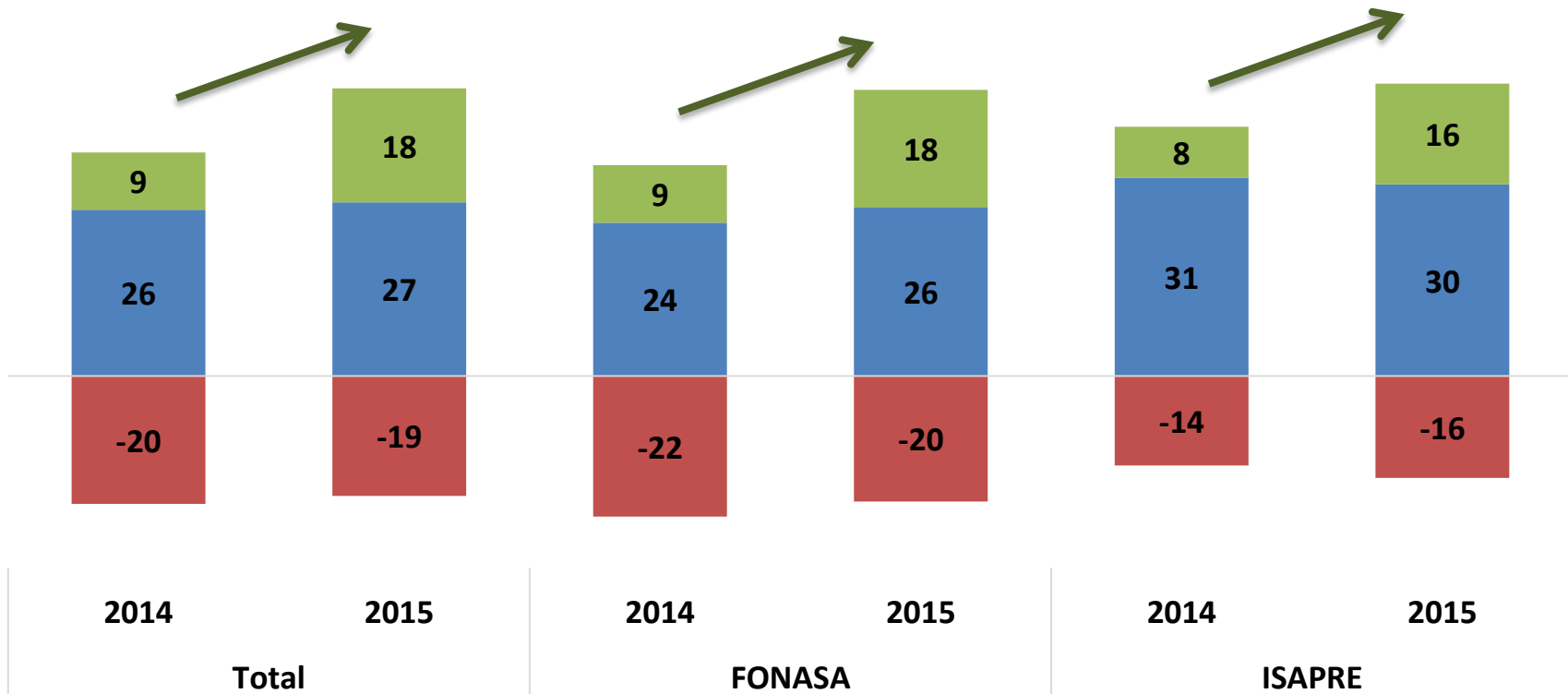
B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2000)

%

Promedio General: 5,4

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B3. ¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=1359)

%

LO PEOR



■ Total
■ FONASA
■ ISAPRE

Respecto del año 2014, cae en 15 puntos las personas que declaran no saber lo peor

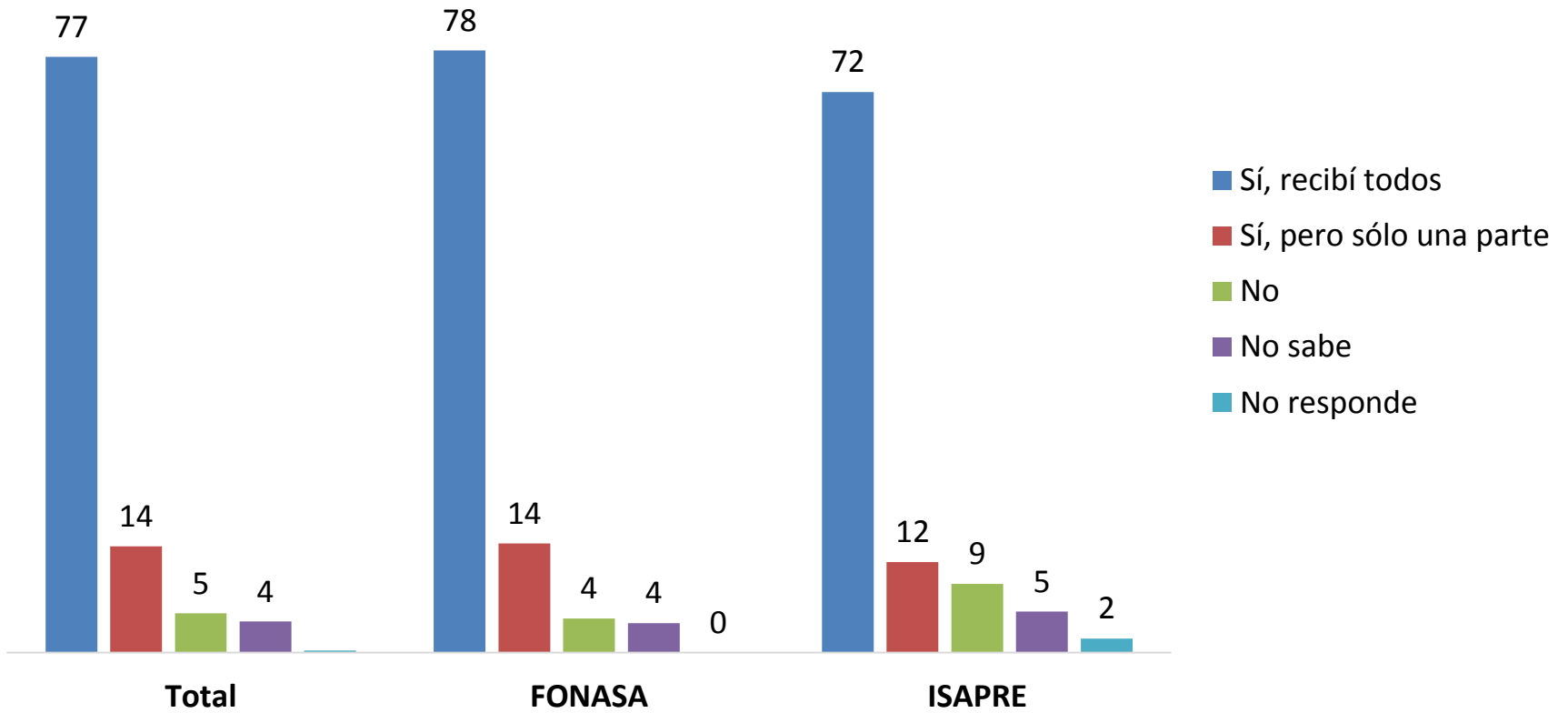
Elaborado para:



ACCESO A MEDICAMENTOS AUGE-GES

B14. ¿Recibió usted o su familiar todos los medicamentos que indicó el médico por el AUGE-GES durante el tratamiento? | Base: Quienes sí han usad AUGE personalmente o familiar (n= 553)

%



EXPERIENCIA DE ATENCIÓN EN AUGE-GES

B12. Desde su experiencia personal, usando una escala de 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al AUGE respecto de...?

Base: Quienes usaron el plan AUGE –GES (n=553)

%

Notas 1 a 4 Nota 6 Nota 7

TOTAL

Usuarios FONASA

Usuarios ISAPRE

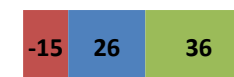
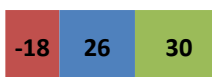
La entrega/compra de medicamentos



Claridad del monto exacto que tiene que pagar



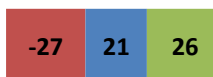
La calidad de la prestación entregada por el centro de salud



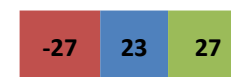
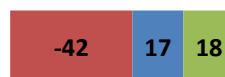
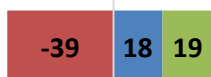
Cumplimiento de los plazos y Garantías Auge



Información entregada por los médicos al detectarle una enfermedad cubierta por el...



Información entregada por Fonasa/Isapre con respecto a sus derechos



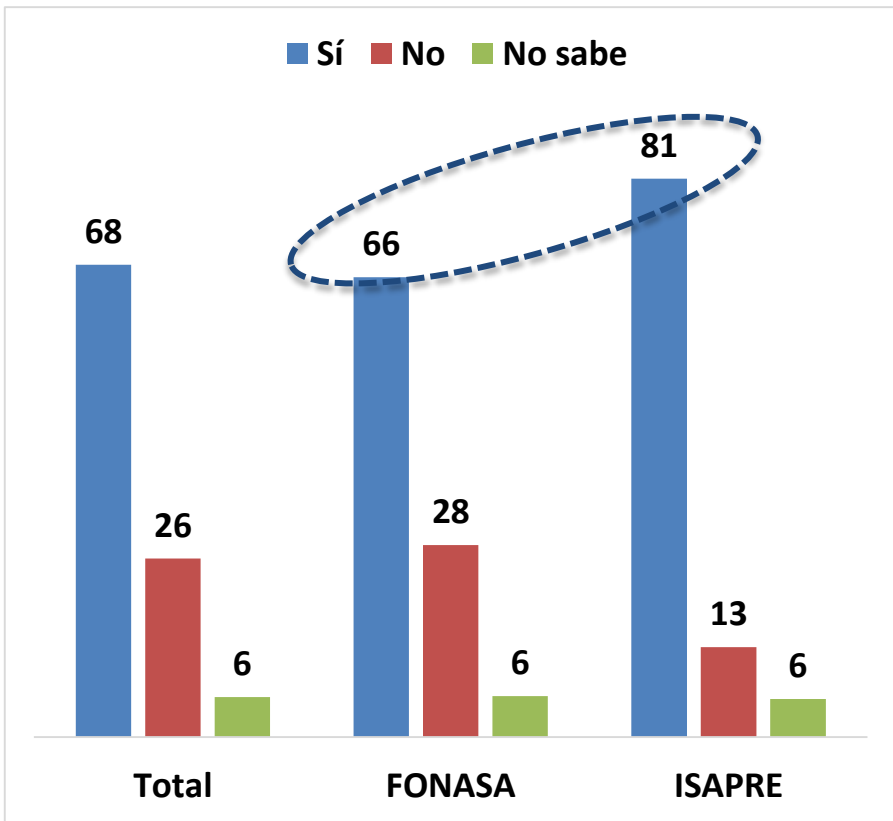
ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE AUGÉ-GES

B11a-B13a. ¿Le entregaron a usted/familiar un certificado en que le notificaban que esta enfermedad estaba cubierta por el AUGÉ-GES?

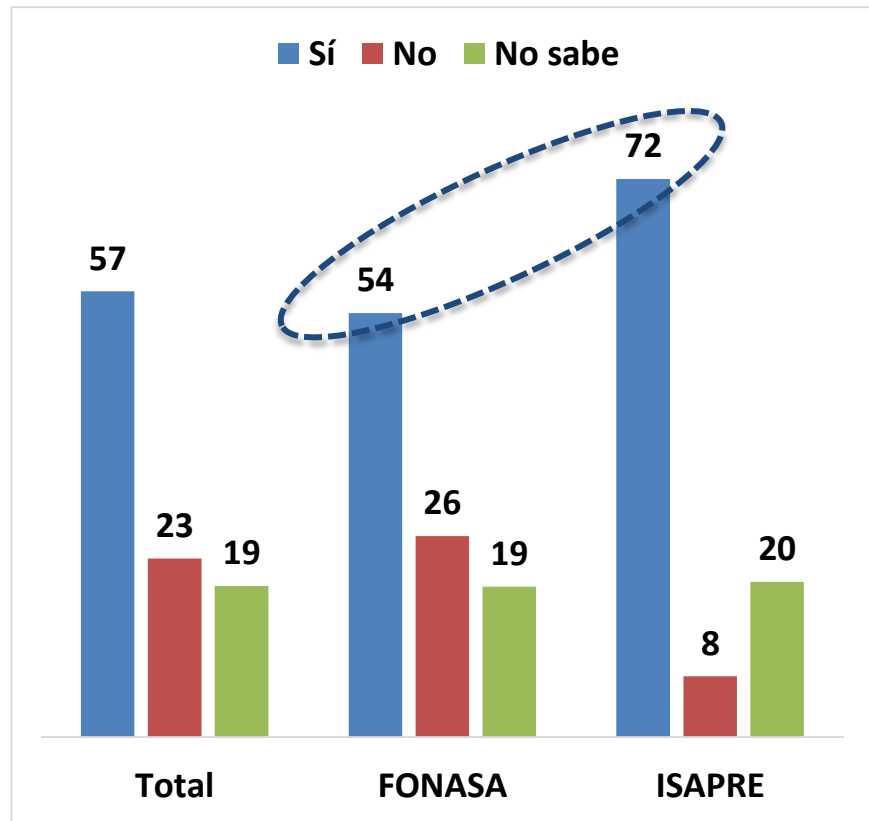
Base: Quienes usaron el plan AUGÉ –GES (Personalmente n=271 | Alguien de su familia n=338)

%

HA USADO AUGÉ PERSONALMENTE



HA USADO AUGÉ FAMILIAR CERCANO



Mejora significativa respecto del 2010 (más de 8 puntos)

Elaborado para:



Se omite en los gráficos la categoría No responde

ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE AUGE-GES

B11b- B13b. ¿Le explicaron cuáles eran los beneficios y sus derechos al estar en el AUGE-GES?

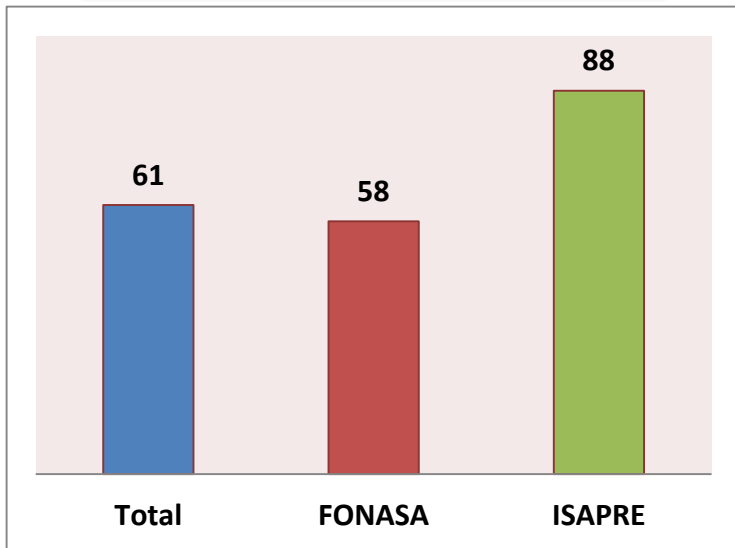
Base: Quienes usaron el plan AUGE –GES (Personalmente n=271 | Alguien de su familia n=338)

B11c-B13c. ¿La explicación fue clara? | Base: A quienes les explicaron los beneficios y derechos (Personal n=166 | Familiar n=208)

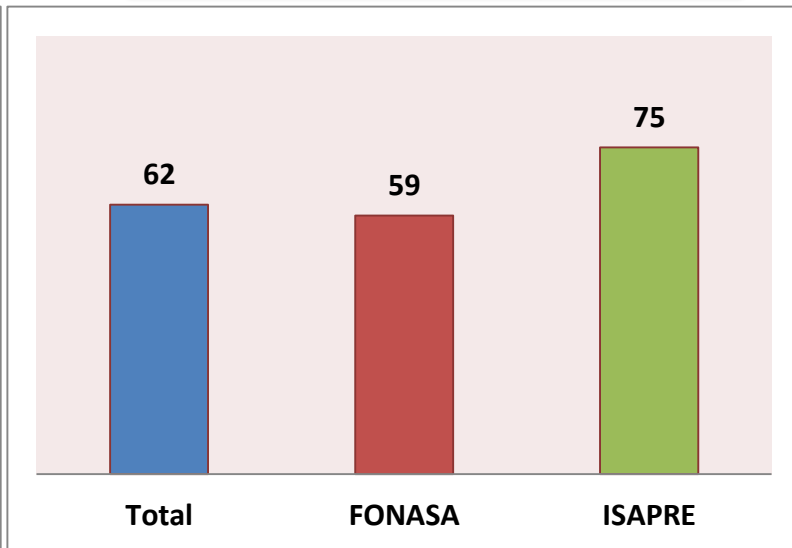
%

Le explicaron (%Si)

HA USADO AUGE PERSONALMENTE



HA USADO AUGE FAMILIAR CERCANO



Explicación clara? (%Si)



C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



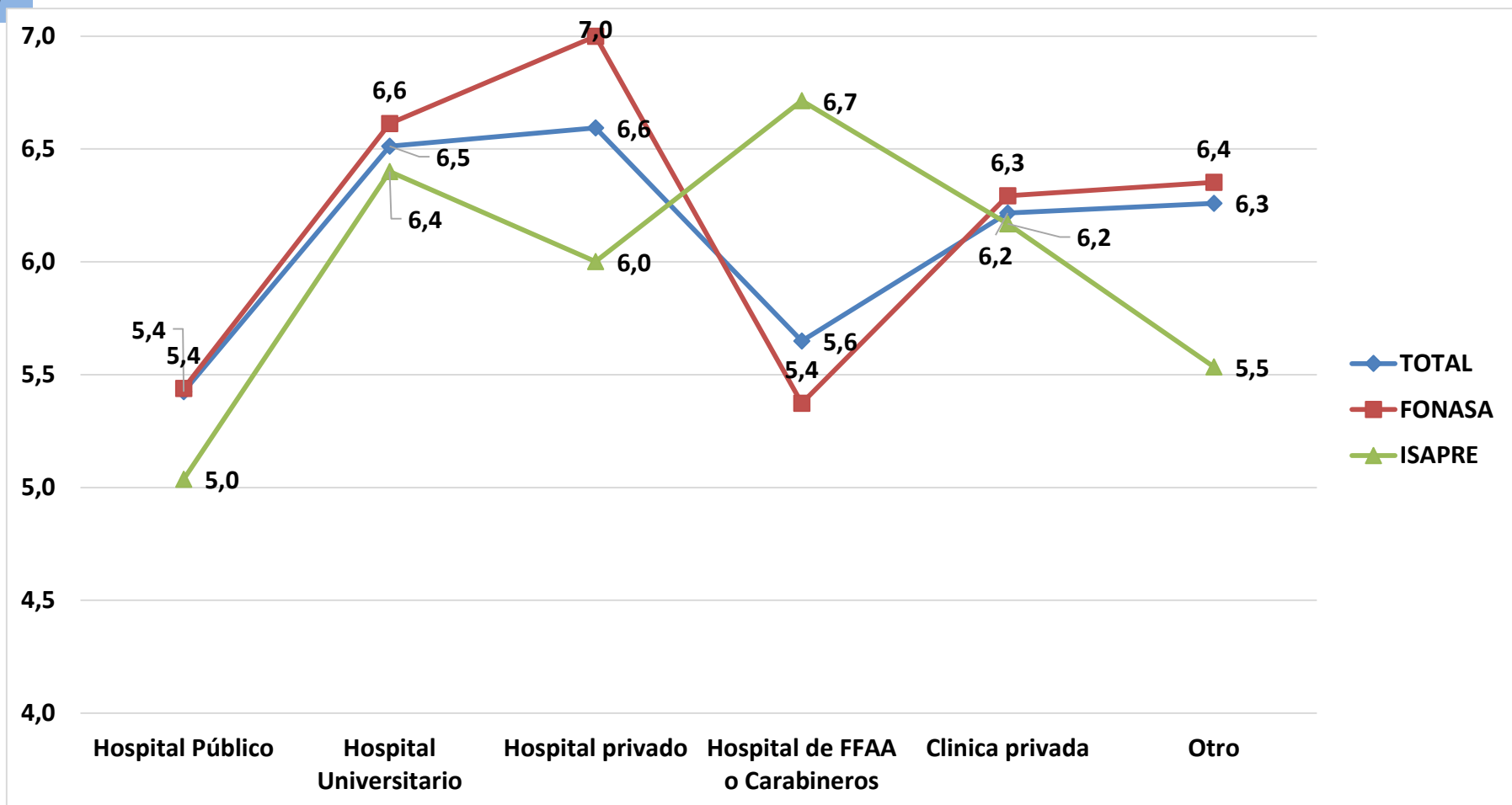
EVALUACIÓN: HOSPITALIZACIÓN

D2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

D5. Pensando en la vez que acudió a [respuesta en D2], usando una escala de 1 a 7, en general, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización, menos tramo A FONASA (n=390)

%

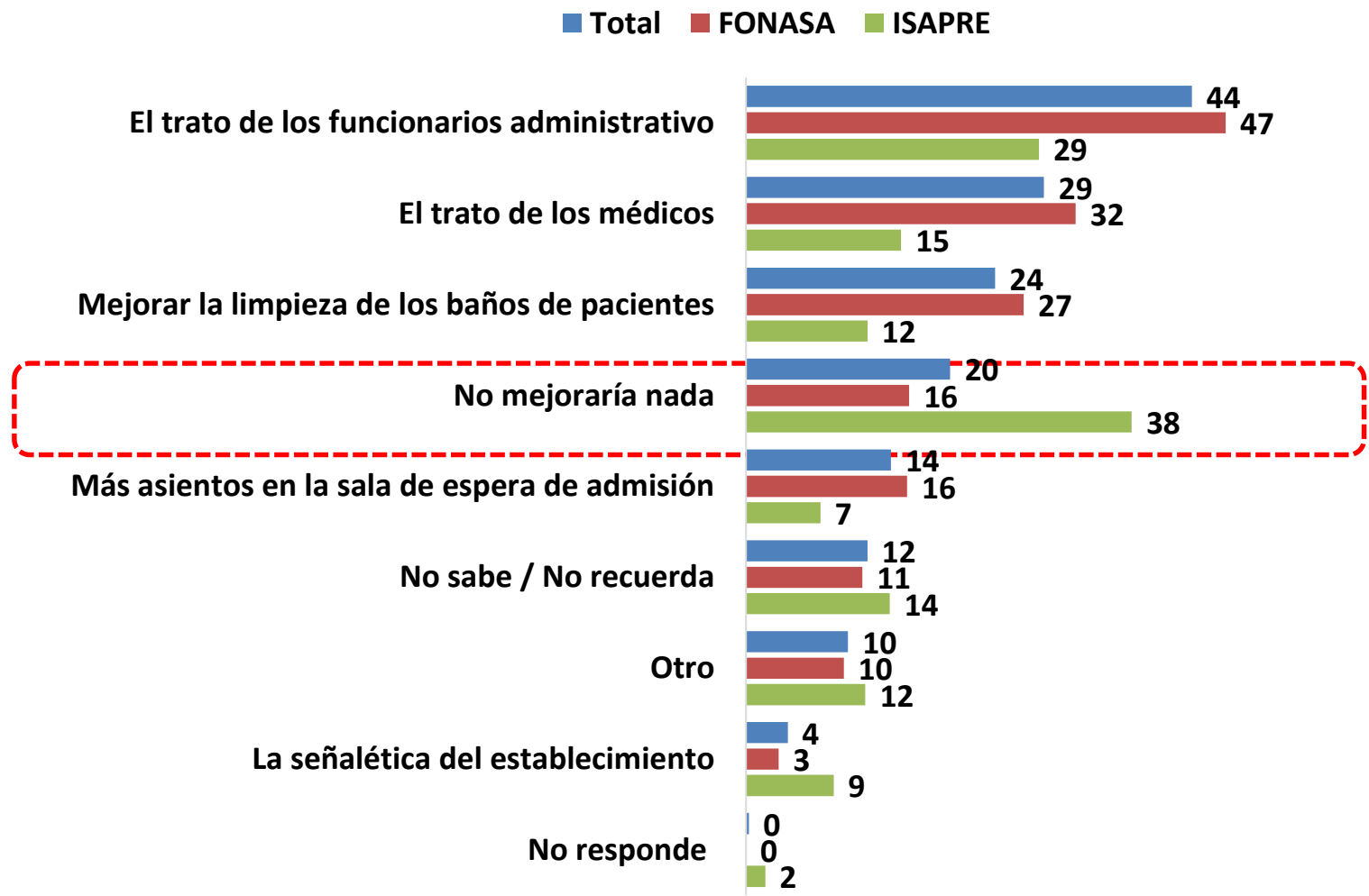


EVALUACIÓN: HOSPITALIZACIÓN

D7. En esta tarjeta hay varios aspectos del hospital o clínica donde se atendió que debiesen mejorar. ¿Qué es lo más importante que Ud. cree que debiera mejorar?, ¿Y lo segundo más importante?. (Total Menciones)

Base: Quienes han requerido hospitalización (n=393)

%



EVALUACIÓN: SERVICIO DE URGENCIA

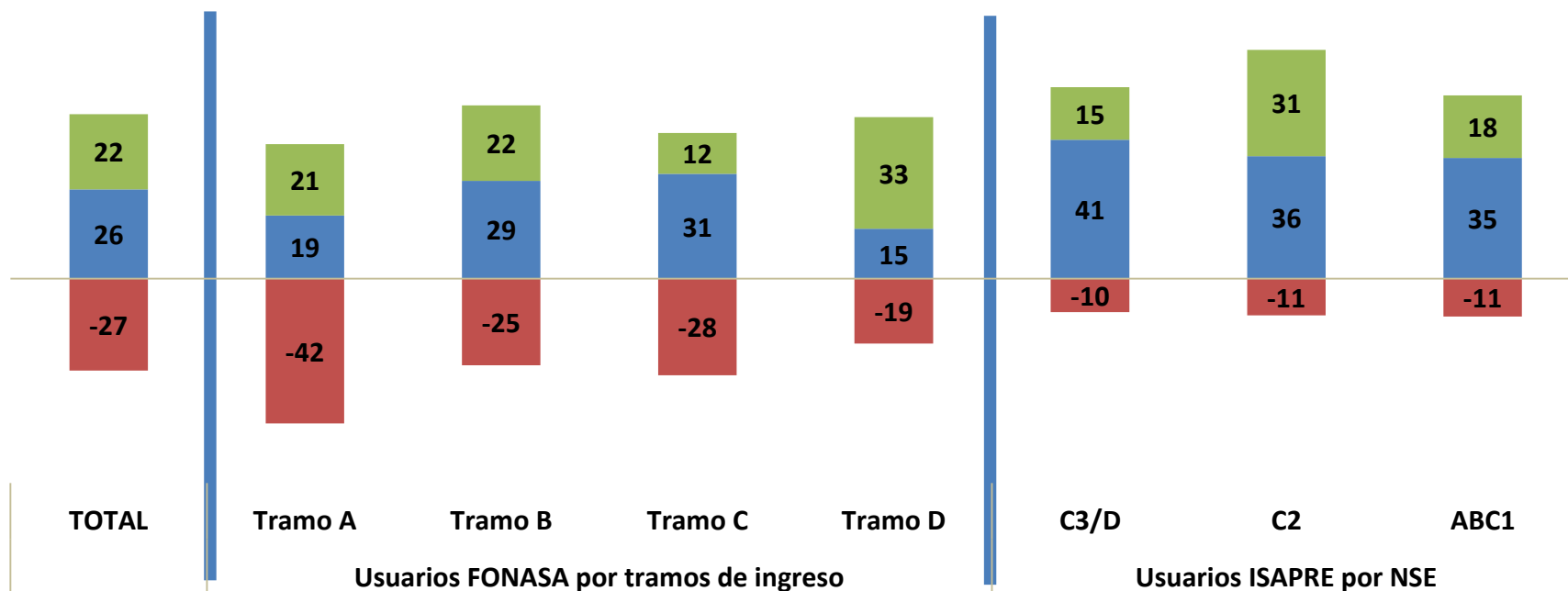
D14. Pensando en la última vez que acudió a al servicio de urgencia, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=722)

%

Prom.	Total	Tramo A	Tramo B	Tramo C	Tramo D	ABC1	C2	C3/D
2013	4,8	4,9	4,8	4,7	4,5	5,5	5,4	5,3
2014	4,7	4,2	4,8	4,6	4,8	5,2	4,5	4,8
2015	5,1	4,5	5,2	4,9	5,4	5,6	5,7	4,9

■ Nota 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



%

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



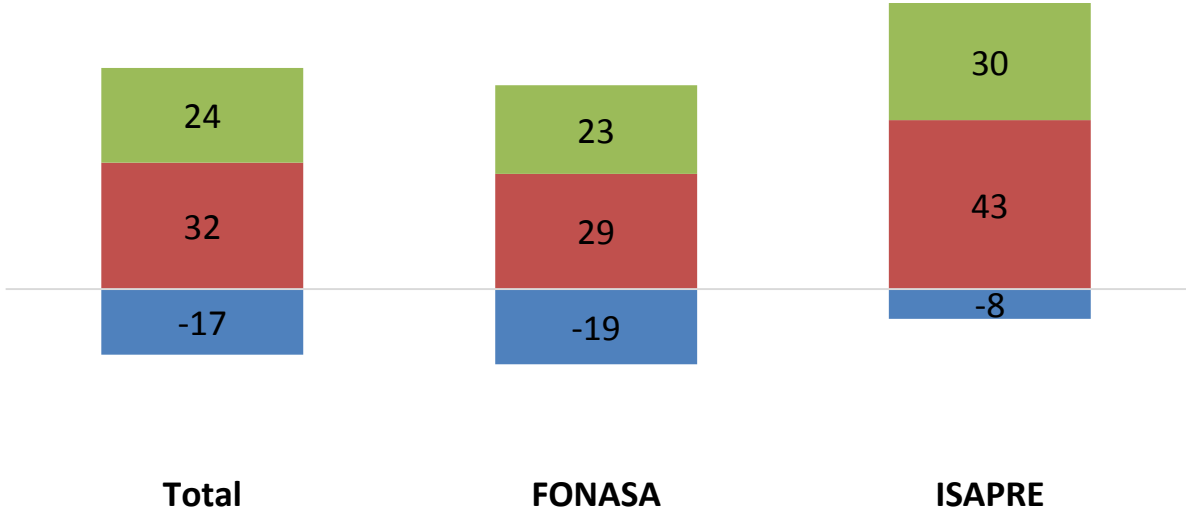
EVALUACIÓN CONSULTA MÉDICA

D16 ¿Qué nota le pondría a la atención de salud? | Base: Quienes acudieron a consulta médica en el último año (n=793)

%

PROMEDIO	
TOTAL	5,5
FONASA	5,4
ISAPRE	5,9

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



Se omite en el gráfico la categoría nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INSTITUCIONES PÚBLICAS

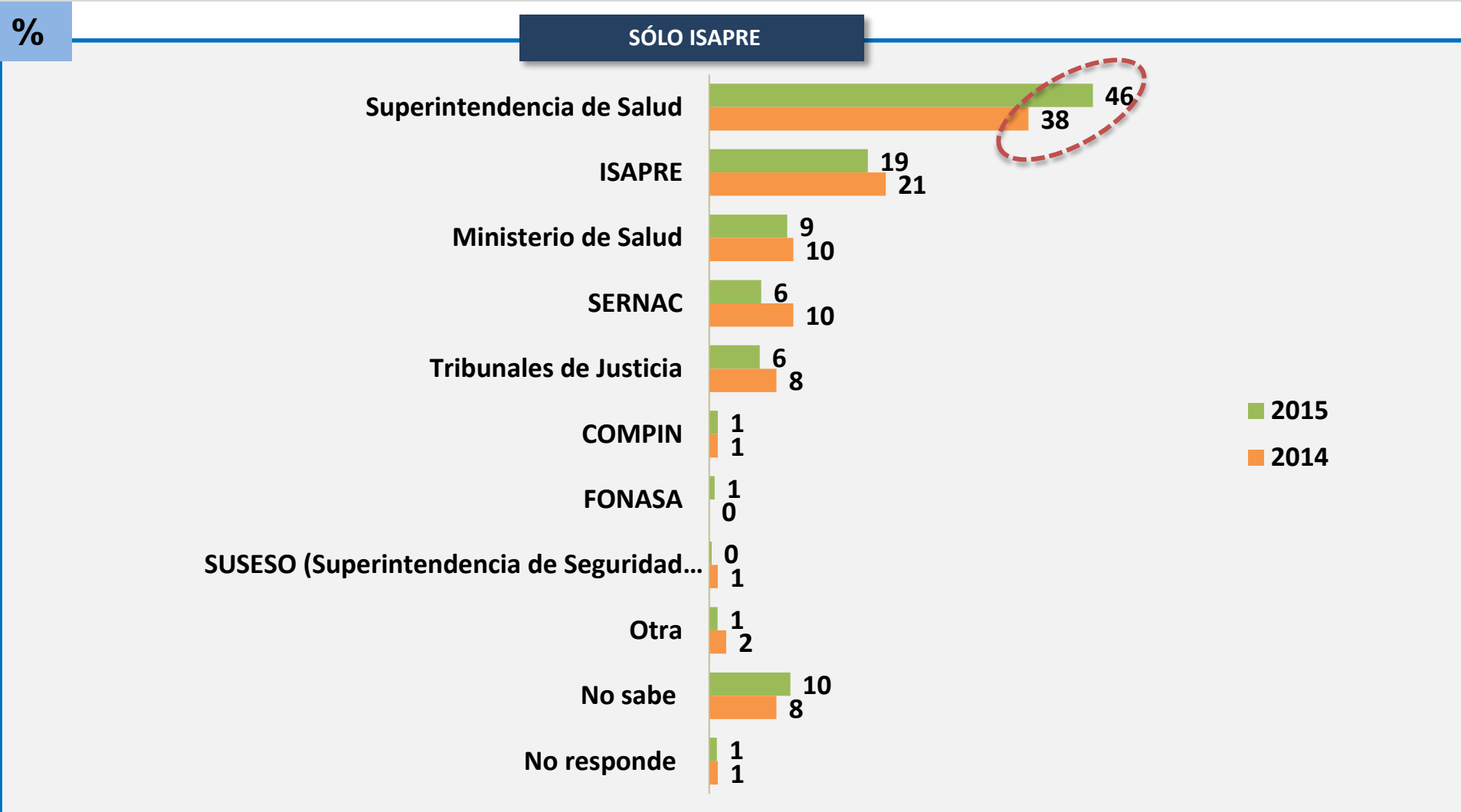
Elaborado para:



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E3. Si alguna vez usted tuviese que realizar un reclamo por el alza de precio de su plan de salud, ¿en cuál de las siguientes instituciones confía más que puede resolver de mejor manera su problema?

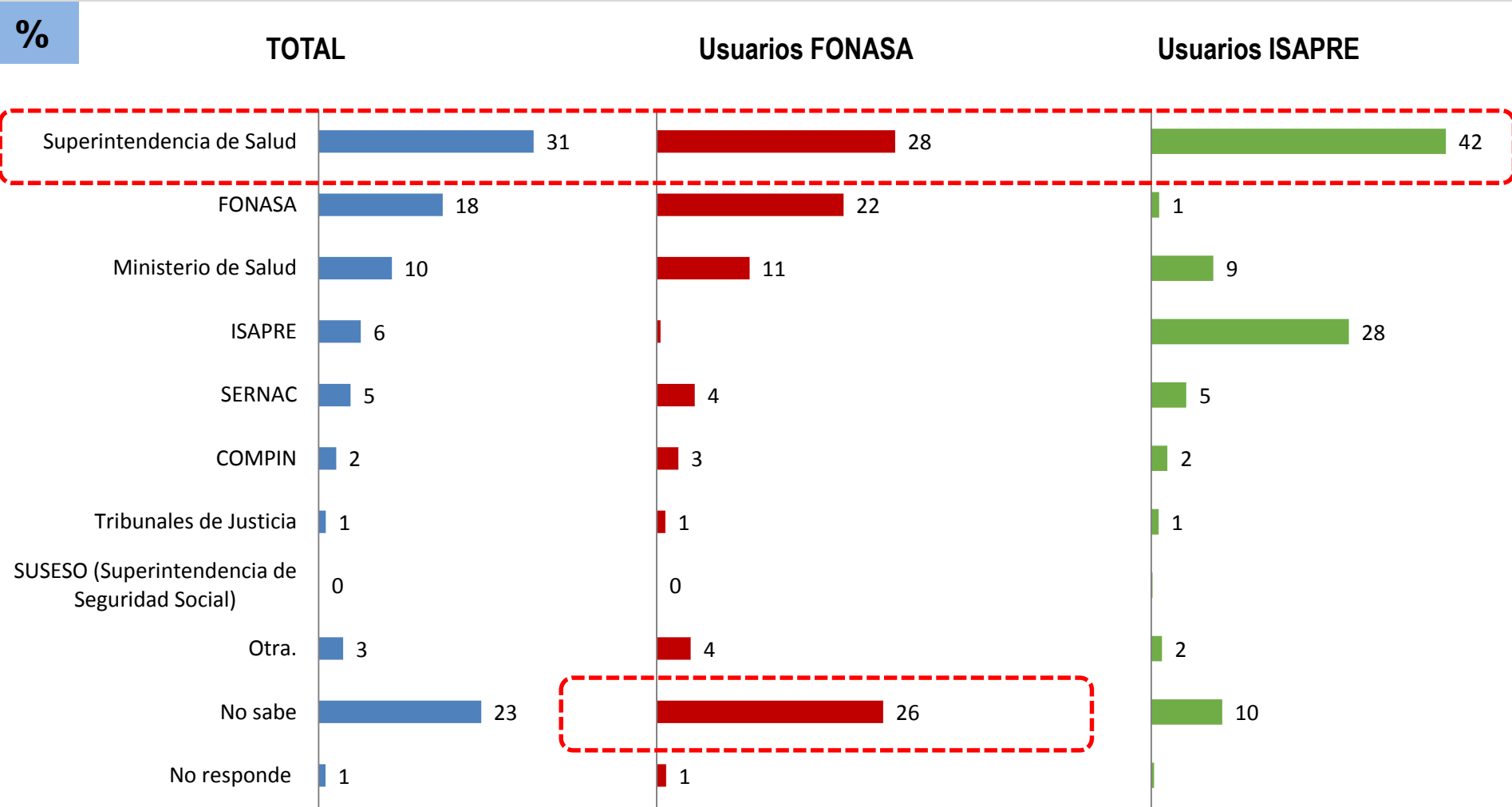
Base: Muestra ISAPRE (n= 400)



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Muestra total (n= 2000)



Se mantiene el porcentaje de menciones para la Superintendencia respecto del 2014 a nivel total y según tipo de seguro

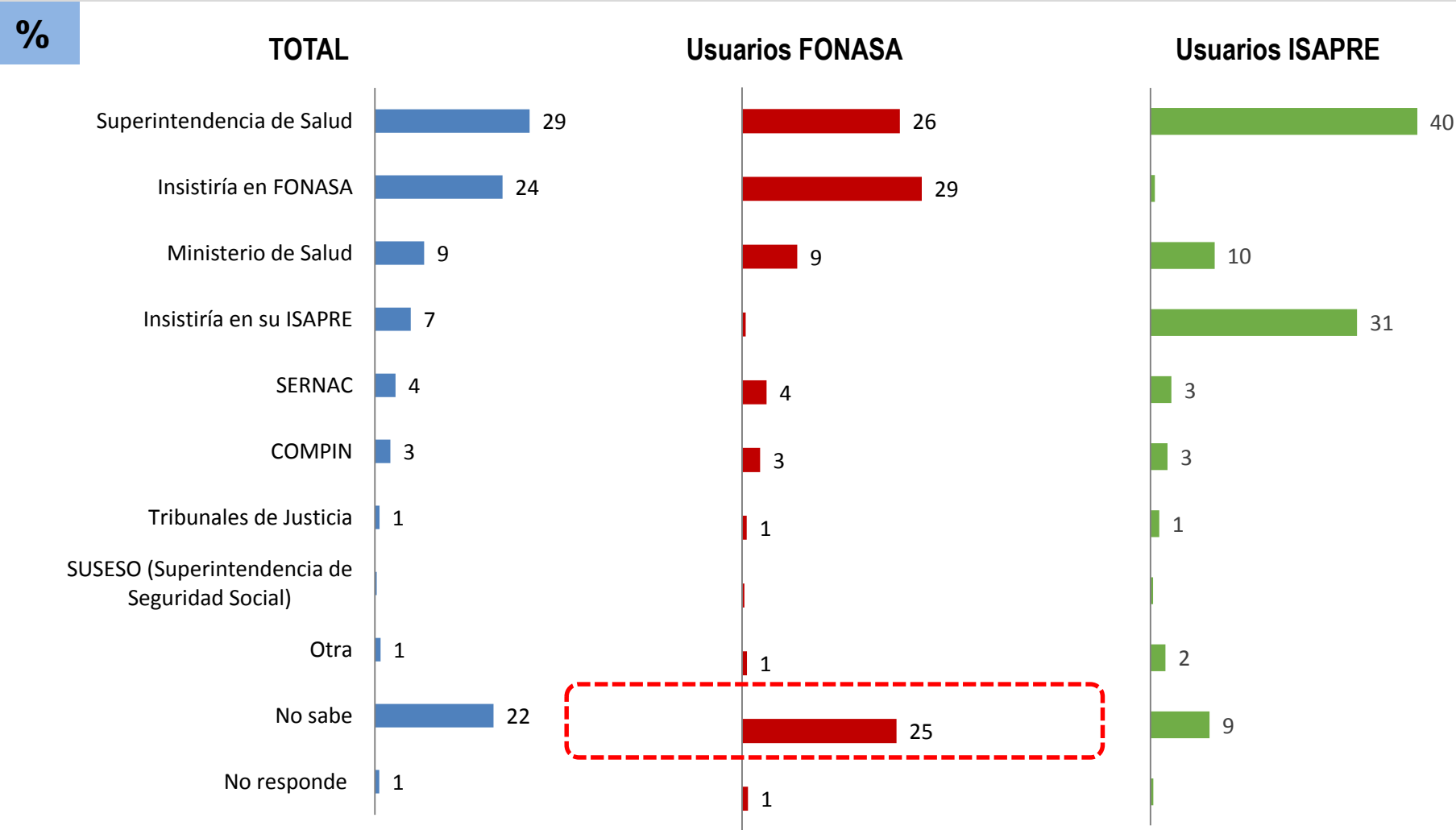
Elaborado para:



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E2. Si usted tuviera un problema con FONASA/su ISAPRE, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2000)



Elaborado para:



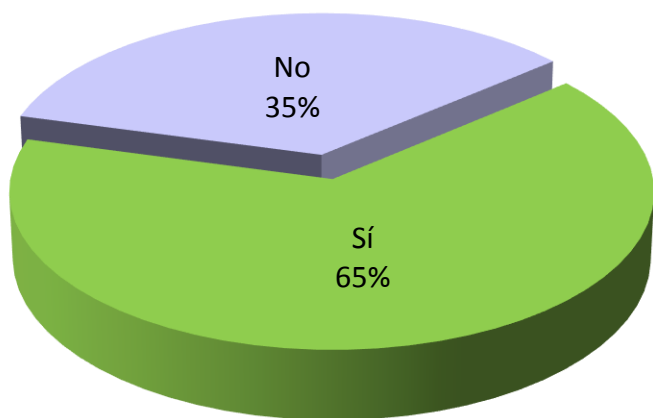
MÉDICOS EXTRANJEROS

D2. ¿Le ha tocado recibir en aquí en Chile atención de médicos extranjeros, de otros países latinoamericanos?

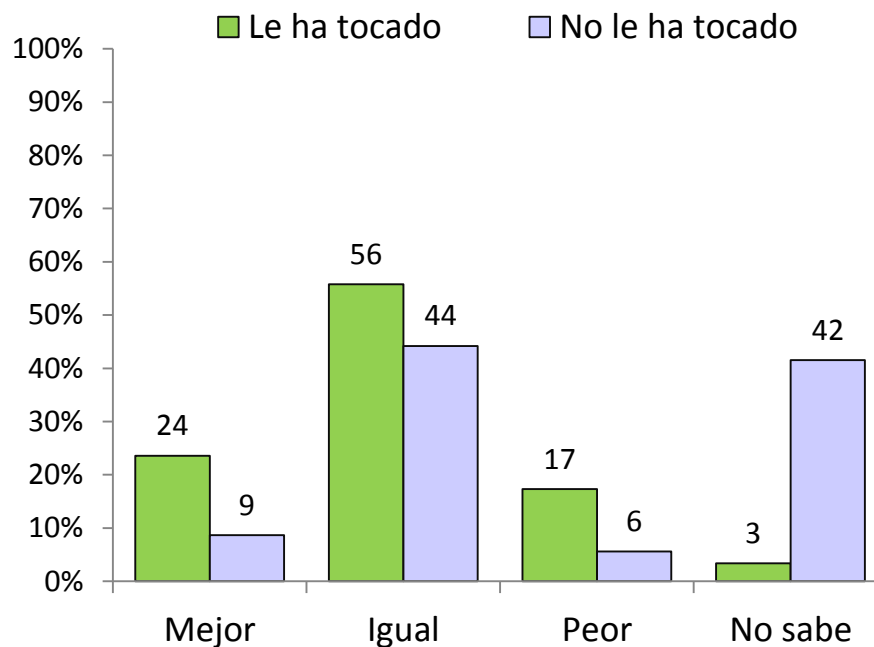
D3. Y en su opinión, ¿estos médicos extranjeros dan una atención mejor, igual o peor que los médicos chilenos?

¿Le ha tocado recibir en Chile atención de médicos extranjeros, de otros países latinoamericanos?

Base total (1180)



Y en su opinión, ¿estos médicos extranjeros dan una atención mejor, igual o peor que los médicos chilenos?



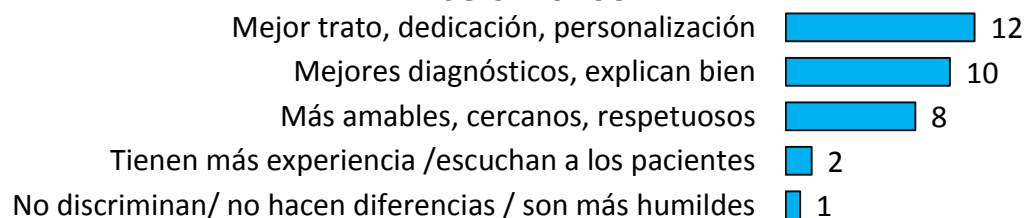
MÉDICOS EXTRANJEROS VS. CHILENOS

D4. ¿En qué aspectos dan una MEJOR ATENCIÓN que los médicos chilenos?

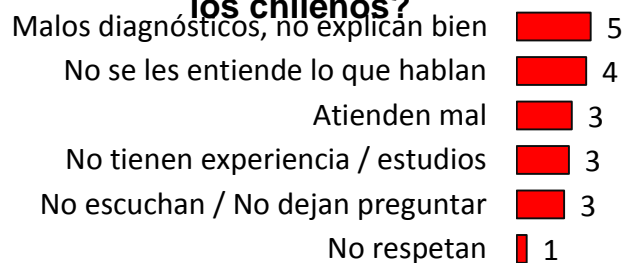
D5. ¿En qué aspectos dan una PEOR ATENCIÓN que los médicos chilenos?

Base total (1180)

¿En qué aspectos los médicos extranjeros dan una MEJOR ATENCIÓN que los chilenos?



¿En qué aspectos los médicos extranjeros dan una PEOR ATENCIÓN que los chilenos?



0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45% 50%



Ministerio de
Salud

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Gobierno de Chile

supersalud.cl



**TODOS
X CHILE!**

