

**PRESENTACIÓN**

**ESTUDIO**

**IMAGEN Y SATISFACCIÓN DE USUARIO**

**SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES**

**7 DE OCTUBRE 1999**

**MORI**

# **Se presentan los resultados principales de tres estudios realizados simultáneamente**

- 1.- Encuesta a 413 usuarios del Sistema Isapre en la población general.
- 2.- Encuesta a 400 usuarios del servicio de atención a público, en Stgo-Valpo-Concepción y Antofagasta.
- 3.- Encuesta a 200 usuarios del Sistema Isapre. Casos escritos o controversias.

.....

**CADA ESTUDIO CON SUS  
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS FUE  
DISEÑADO PARA REPRESENTAR LOS  
OBJETIVOS Y EL UNIVERSO .**

**El estudio a público en general se diseñó  
expresamente idéntico a uno realizado en 1995  
con el objeto de comparar la evolución de los  
fenómenos medidos.**

**MORI**



# **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

- 1.- CONOCIMIENTO DE LA ISAPRES**
- 2.- IMAGEN Y EXPECTATIVA DE LAS ISAPRES**
- 3.- OPINIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ISAPRES**
- 4.- CONOCIMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES.**
- 5.- IMAGEN Y EXPECTATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES.**
- 6.- OPINIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES.**
- 7.- IMAGEN DEL LOGO Y LEMA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES.**

**MORI**

.....

**A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LOS  
ÁMBITOS COMPARABLES ENTRE LOS  
ESTUDIOS.**

**MORI**

**FUNCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA  
DE ISAPRES**

**I**

**COMPARACIÓN DE TRES ESTUDIOS  
1999 - 1995 PÚBLICO EN GENERAL  
1999 USUARIOS DEL SERVICIO**

**MORI**

# ..... Cuáles son las funciones que realiza la

## Superintendencia de Isapres?(espontánea)

Estudio 1995      Estudio 1999      Atención "público

Fiscalizar	70	67	52
Regularizar	17		0
Proteger afiliados	15	7	16
Proteger a las Isapres	2	4	0
Informar al afiliado	2	1	9
Establecer normas	2	2	16

**II**  
**COMPARACIÓN**  
**ESTUDIOS 1995-1999**  
**A**  
**PÚBLICO EN GENERAL**

**MORI**

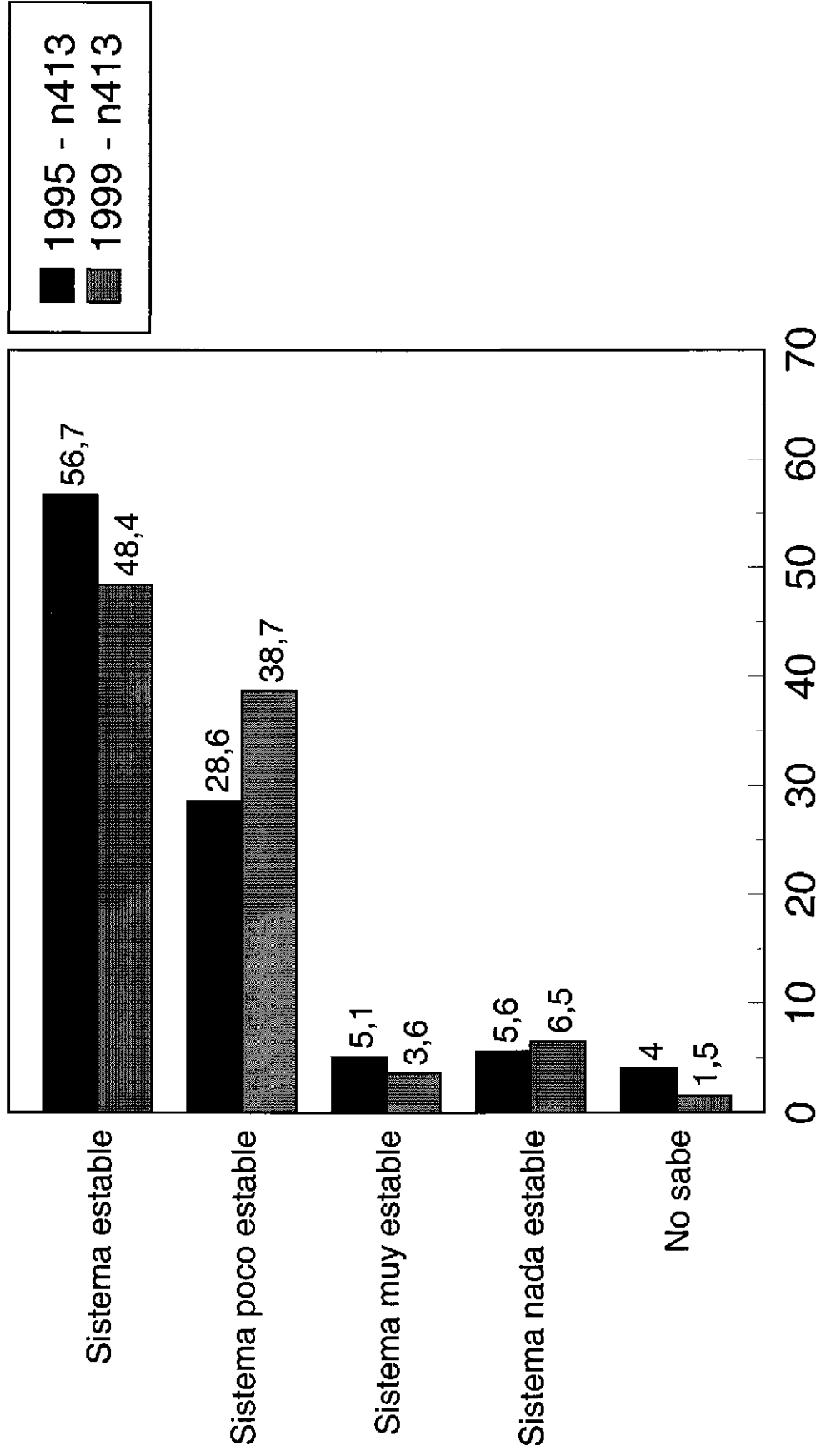




# **EXPECTATIVAS DEL SISTEMA ISAPRES**

**MORI**

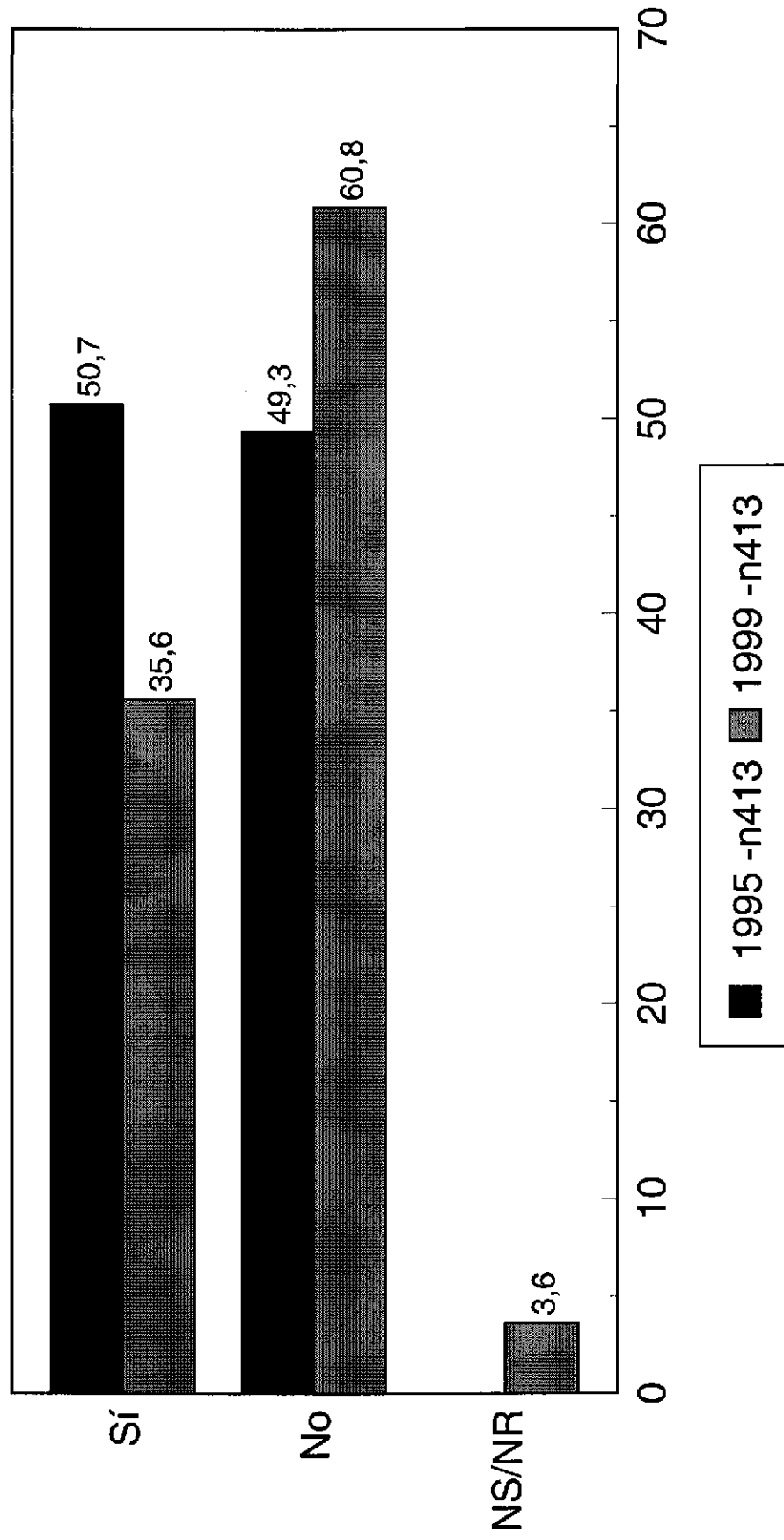
# CUAN ESTABLE ES EN EL LARGO PLAZO EL SISTEMA DE ISAPRE



P.- ¿Usted cree, que a largo plazo, el sistema Isapre es...?  
P 9.- 1995 - P 7.- 1999

**MORI**

# PAGARÍA MAS POR UN PLAN DE COBERTURA PARA ENFERMEDADES DE ALTO COSTO

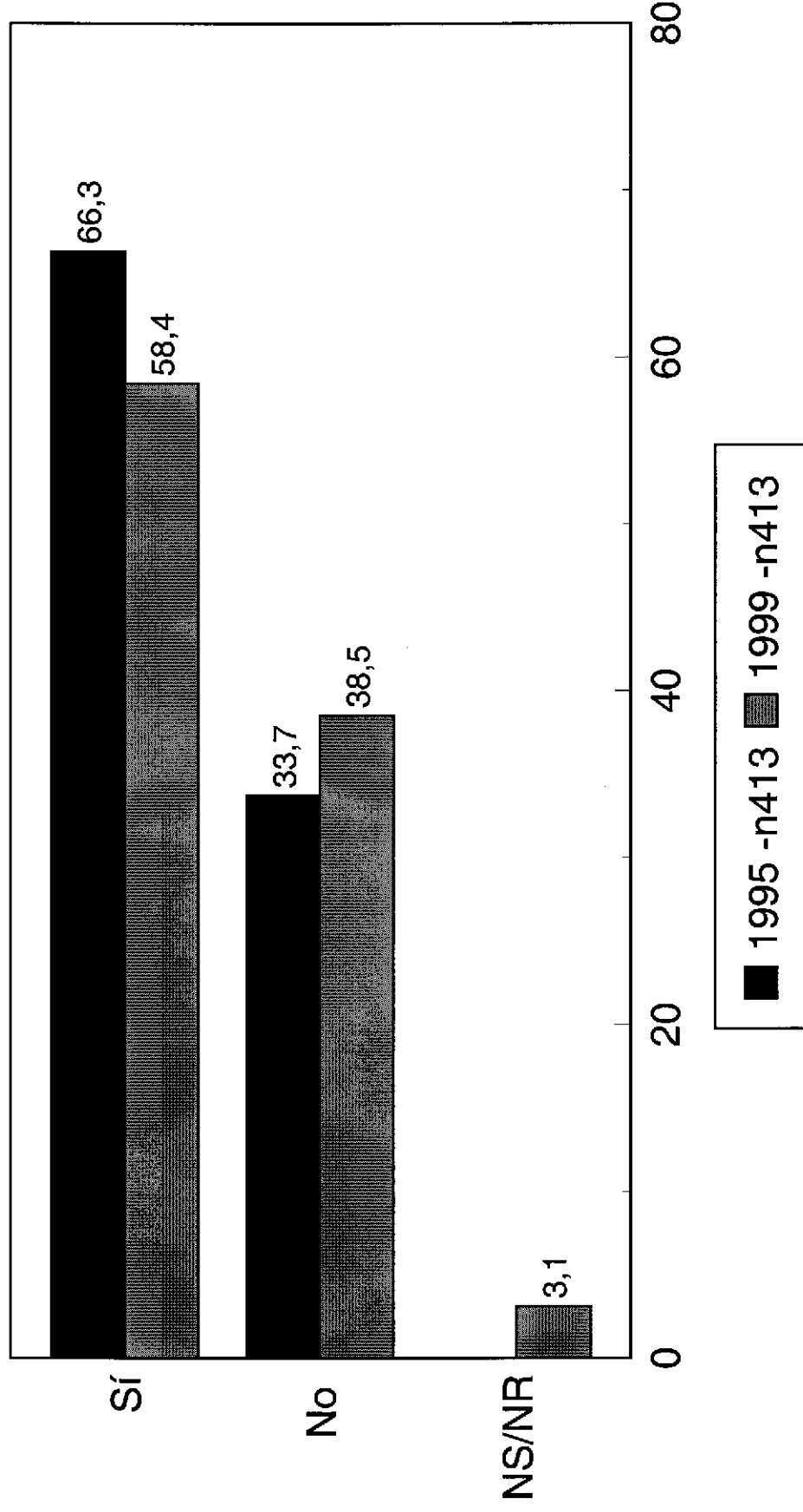


P.- ¿Estaría usted dispuesto a pagar ahora algo más para obtener el siguiente beneficio: Un plan de más cobertura para enfermedades de alto costo?

P 15.a.- 1995 - P 13.a.- 1999

**MORI**

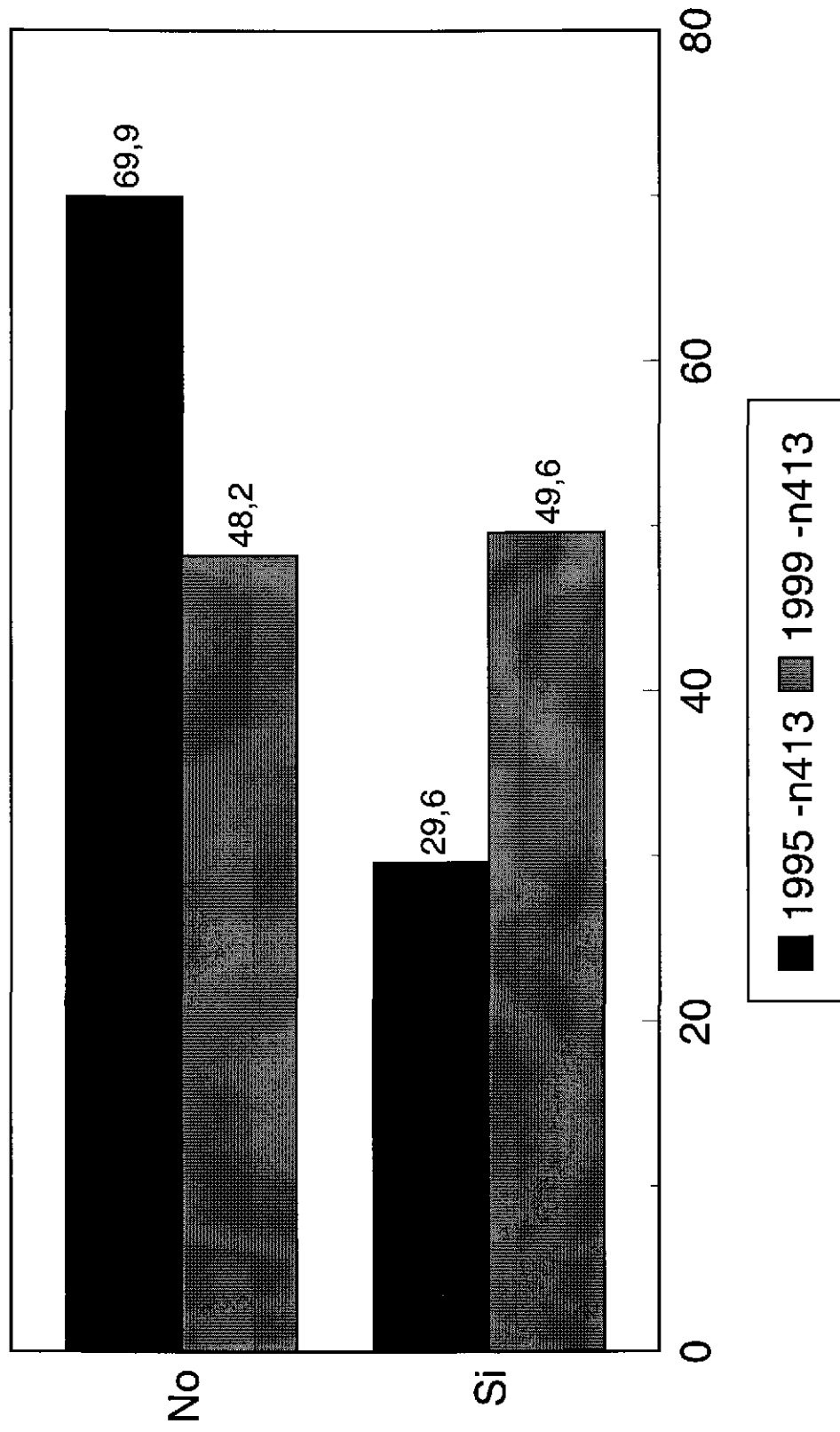
# PAGARÍA MAS POR UN PLAN PARA LA TERCERA EDAD QUE MANTENGA LOS BENEFICIOS SIN AUMENTAR COSTOS



P.-¿Estaría usted dispuesto a pagar ahora algo más para obtener el siguiente beneficio: Un plan para la tercera edad, que mantenga los beneficios que ha tenido sin aumentar los costos?  
P 15.b.- 1995 - P 13.b.- 1999

**MORI**

# RECIBE INFORMACIÓN PERIÓDICA DE SU ISAPRE

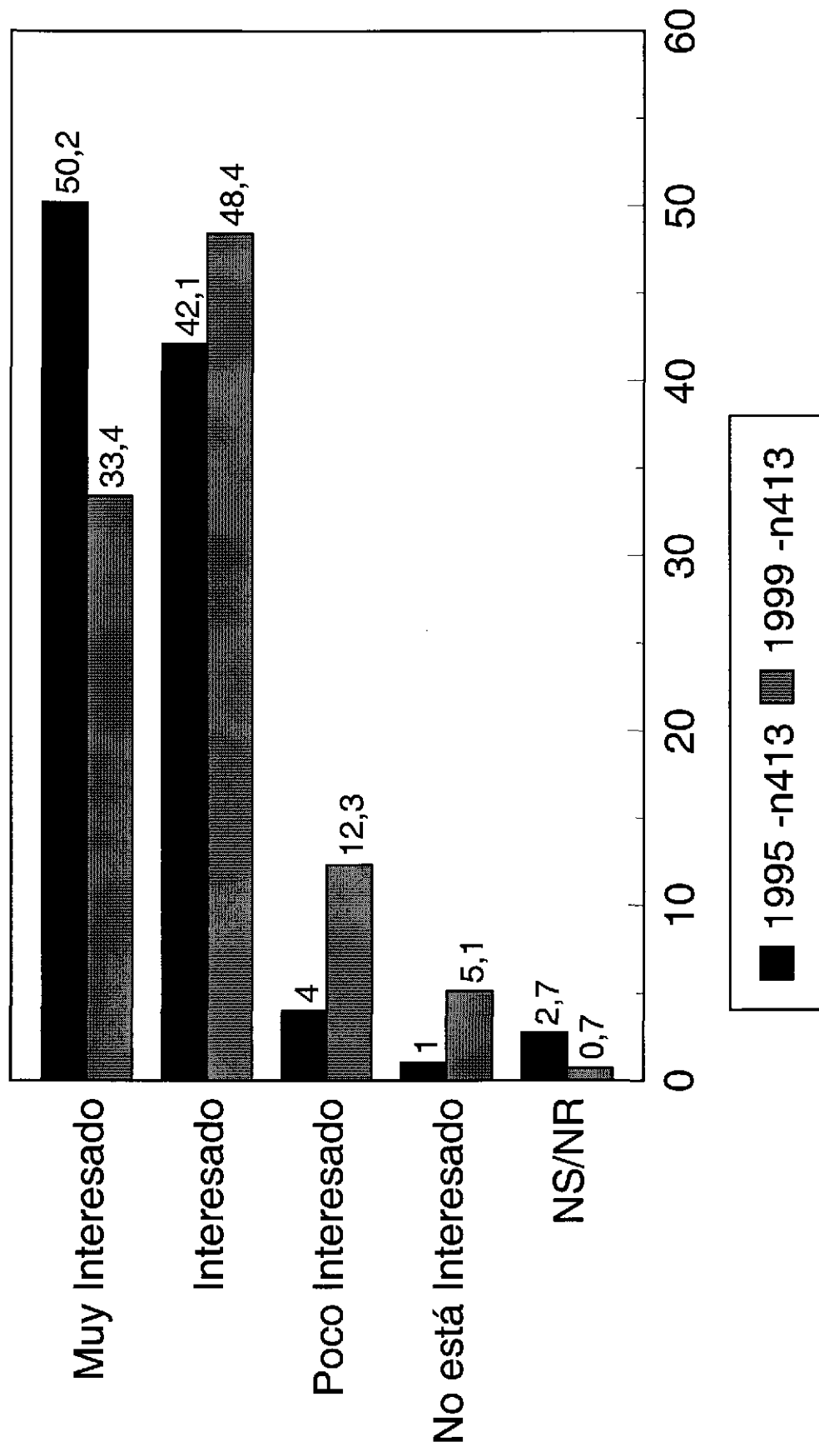


P.- ¿Recibe Ud. información periódica de su isapre?  
P 39.- 1995 - P 31.- 1999

**MORI**

# CUAN INTERESADO ESTA EN RECIBIR MAS INFORMACION SOBRE LAS

## ISAPRES



P.- ¿ Cuán interesado está Ud. en recibir más información sobre las isapres?  
P 21.- 1995 - P43.- 1999

**MORI**

.....

# COMO FUNCIONA EL SISTEMA DE SALUD PREVISIONAL

	1995	1999
Son un seguro igual que seguro de auto	90.5%	92.5%
Acumulación de fondo igual que AFP	6.7%	6.3%
Ns/nr	2.8%	1.2%

P. ¿Cuál de estas alternativas explica mejor como funciona el Sistema Previsional de Salud?  
P8.- 1995/ P6.- 1999



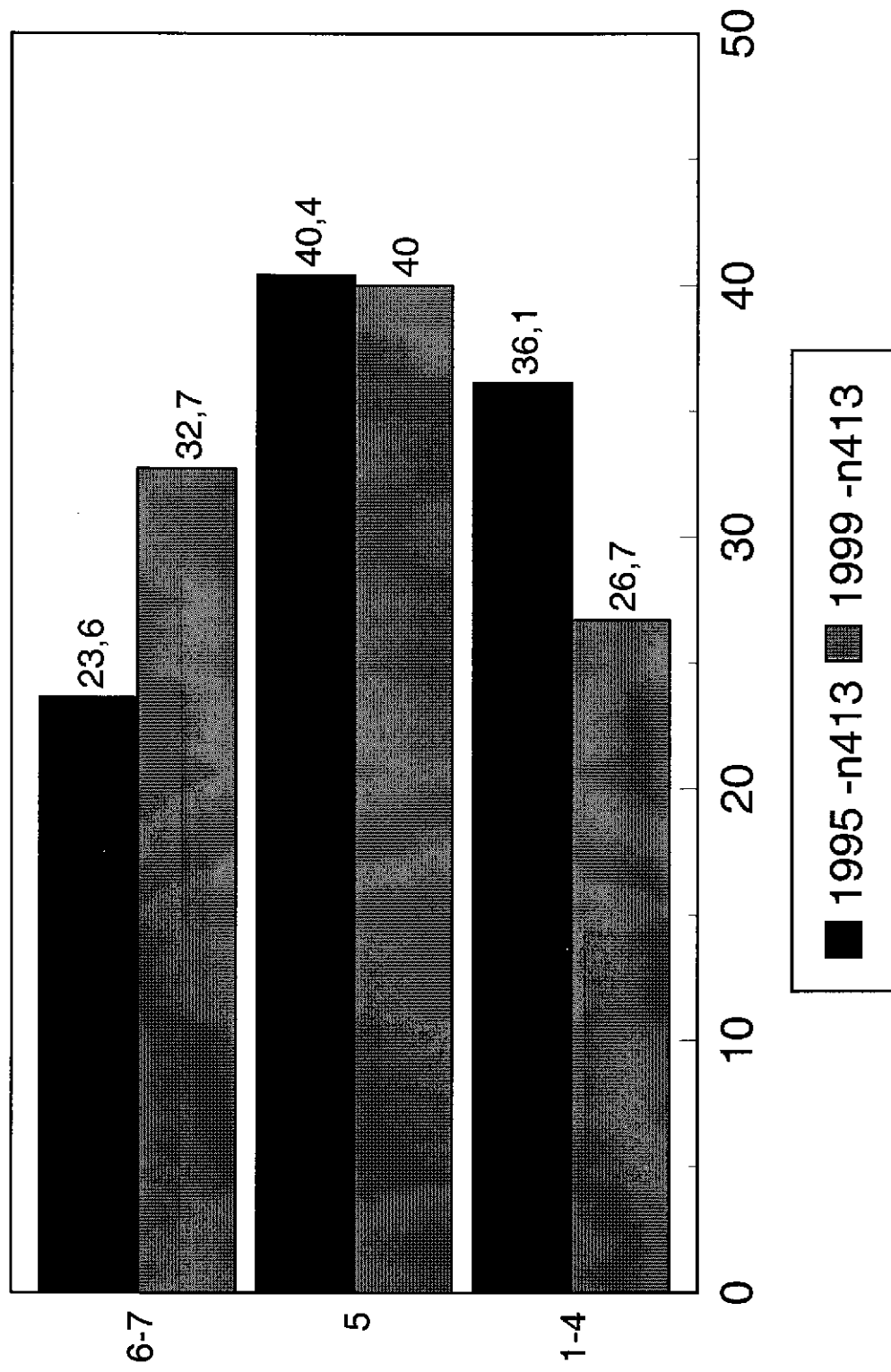
# **SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA ISAPRE**

**MORI**



# ..... NIVEL DE SATISFACCION SISTEMA ISAPRE

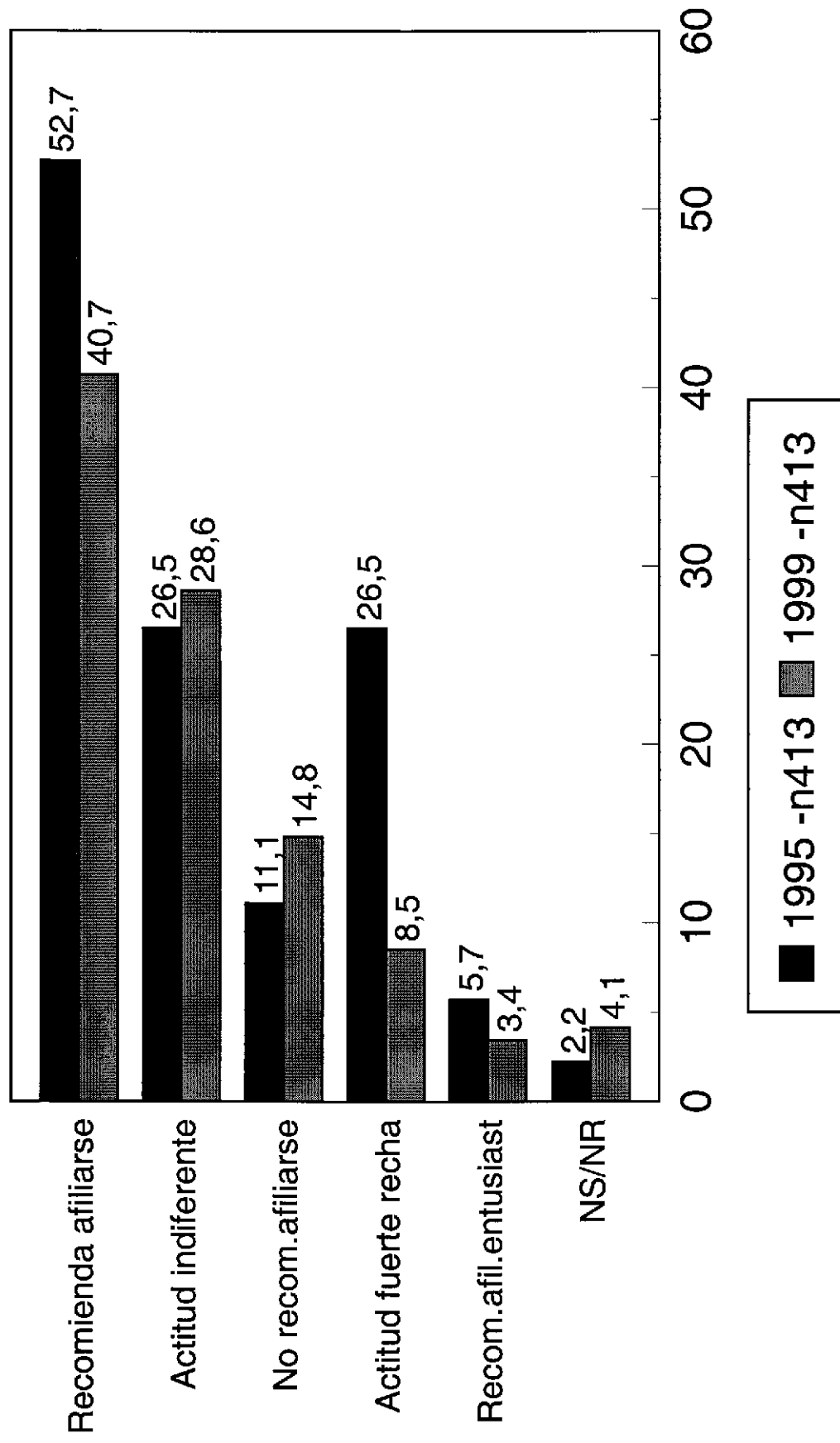
## NOTA A SISTEMA ISAPRE



P. - ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con el sistema de isapre? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho.

P.5.- 1995 - P.4.- 1999

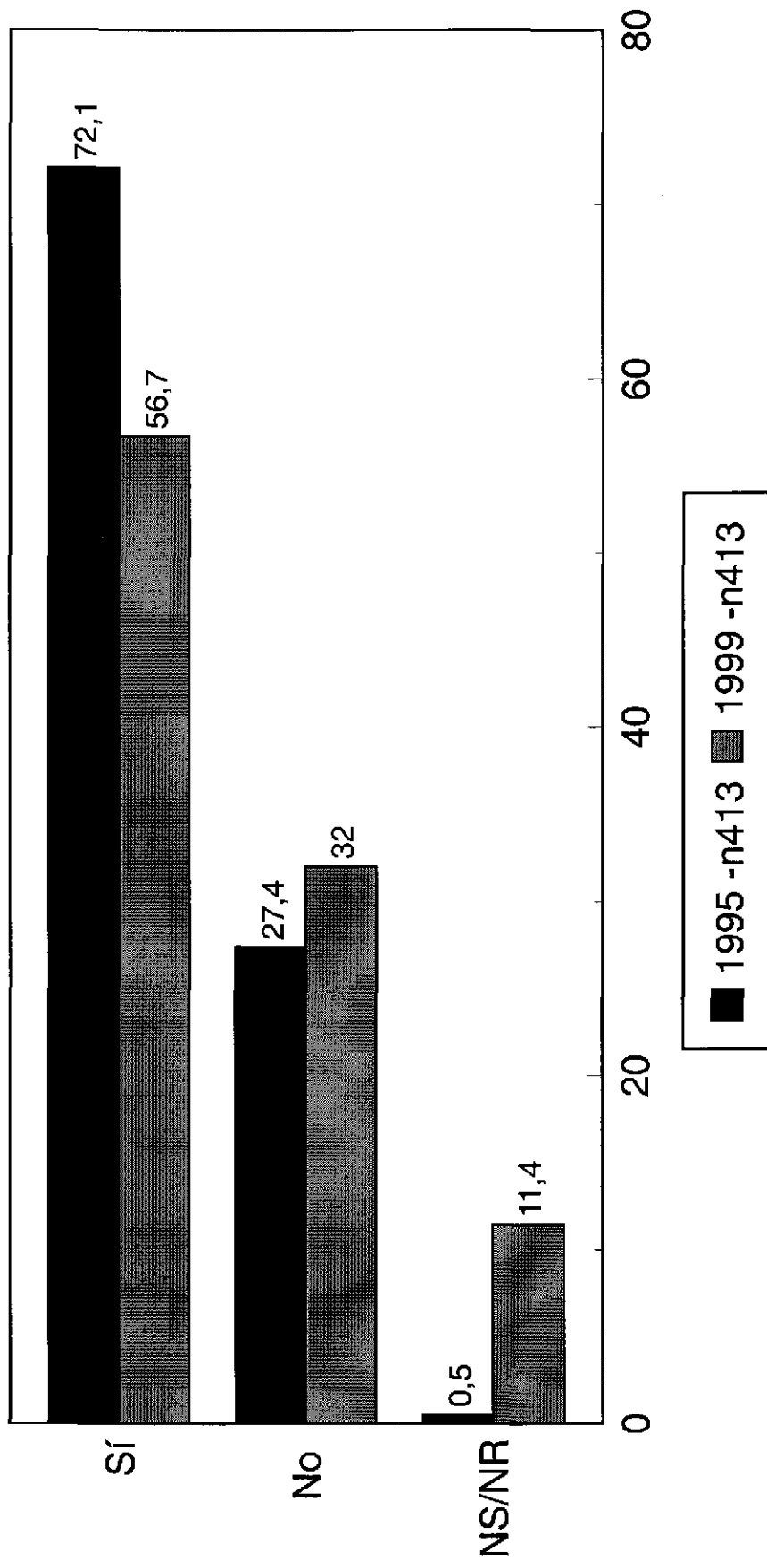
# ACTITUD HACIA LAS ISAPRES



P.-Considerando la siguiente escala ¿Cuál diría Ud., que es su actitud hacia las isapres?  
P 10.- 1995 - P 8.- 1999

**MORI**

# RECOMIENDA A PERSONAS CON SIMILAR INGRESO AL SUYO AFILIARSE A ISAPRE



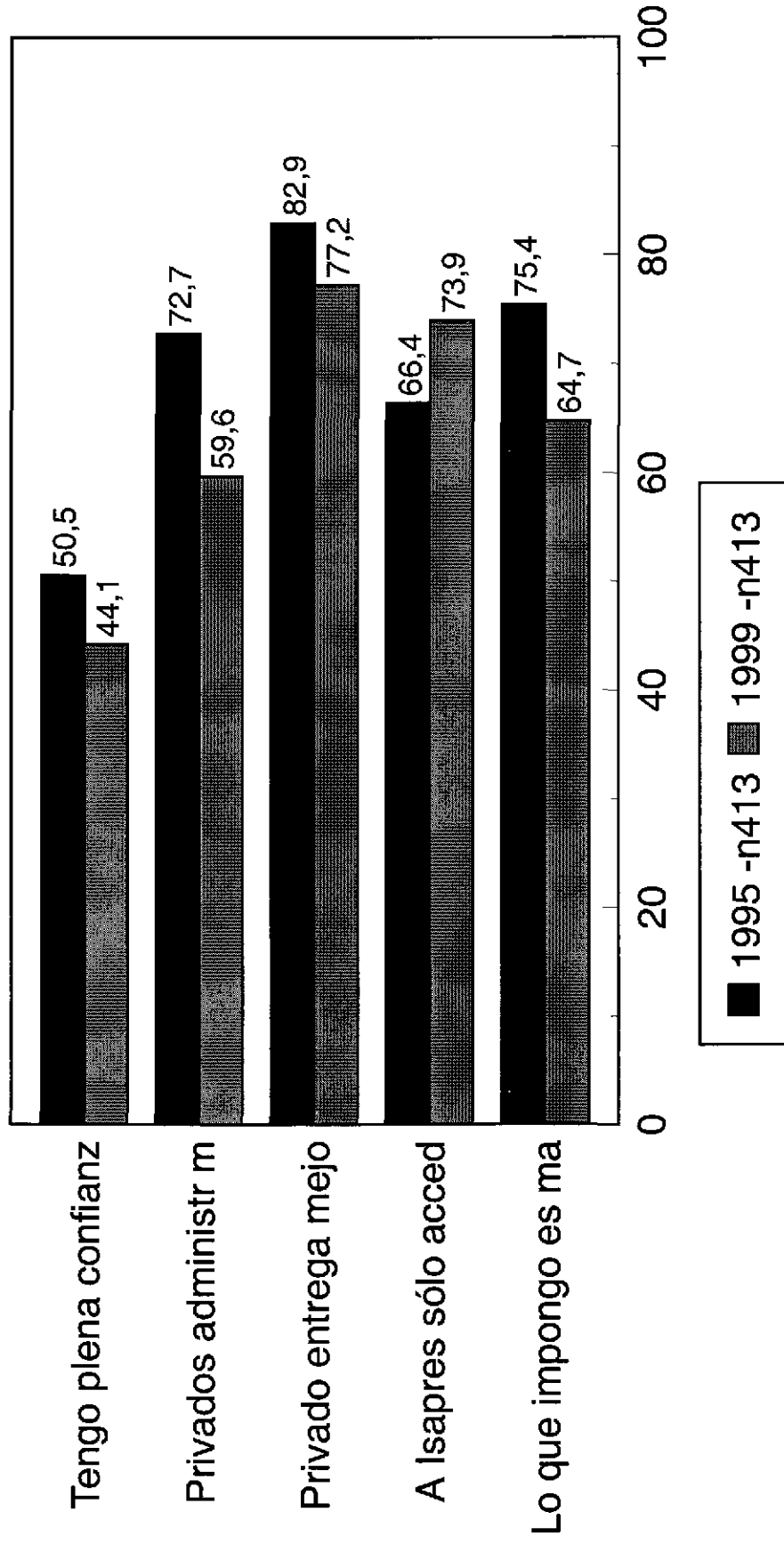
P.- Recomendaría usted a personas similares a su situación de ingreso afiliarse a las isapres?  
P 12.- 1995 - P 10.- 1999

**MORI**

# NIVEL DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES EN RELACIÓN A

## LAS ISAPRES (I)

ALTERNATIVAS: " MUY DE ACUERDO" Y " DE ACUERDO"



P.- ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones en relación a las isapres?

P 37.- 1995 - P 30.- 1999

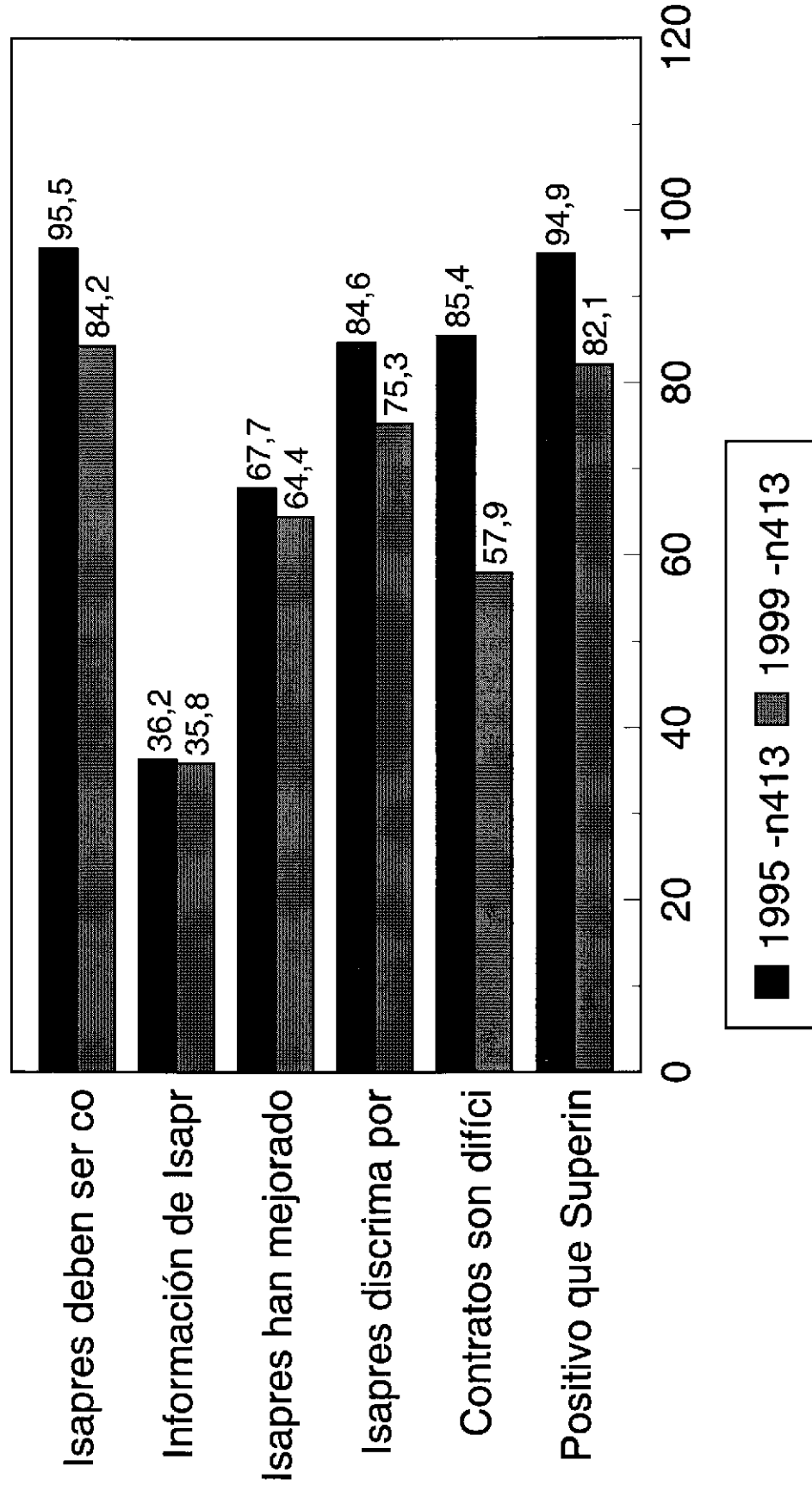
**MORI**

# NIVEL DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES

## AFIRMACIONES EN RELACIÓN

### A LAS ISAPRES (II)

ALTERNATIVAS: MUY DE ACUERDO Y DE ACUERDO



P.- ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones en relación a las isapres?

P 37.- 1995 - P 30.- 1999

MORI

.....

# RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA ISAPRES POSITIVAS

■ 1995		■ 1999	
■ BUENA ATENCIÓN	8	■ BUENA ATENCIÓN	20
■ BUENOS PLANES	9	■ BUENA COBERTURA	7
■ HAN CUMPLIDO	6	■ BONOS BARATOS	4
■ BUEN SISTEMA	5		
■ COSTO ACCESIBLE	3		

**MORI**

# RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA ISAPRES

## NEGATIVAS

■ 1995		■ 1999	
■ POCA COBERTURA	20	■ ALTO COSTO	14
■ ALTO COSTO	9	■ MALA COBERTURA	9
■ POCA TRANSPARENCIA	8	■ MALA ATENCION	7
■ ES NEGOCIO	7	■ SON UNA ESTAFA	7
■ NO SATISFACE NEC.	7	■ NO SATISFACEN NEC.	4
■ FALTA INFORMACION	6	■ PROBLEMAS PLANES	4
■ MUCHA BUROCRACIA	5		

**MORI**

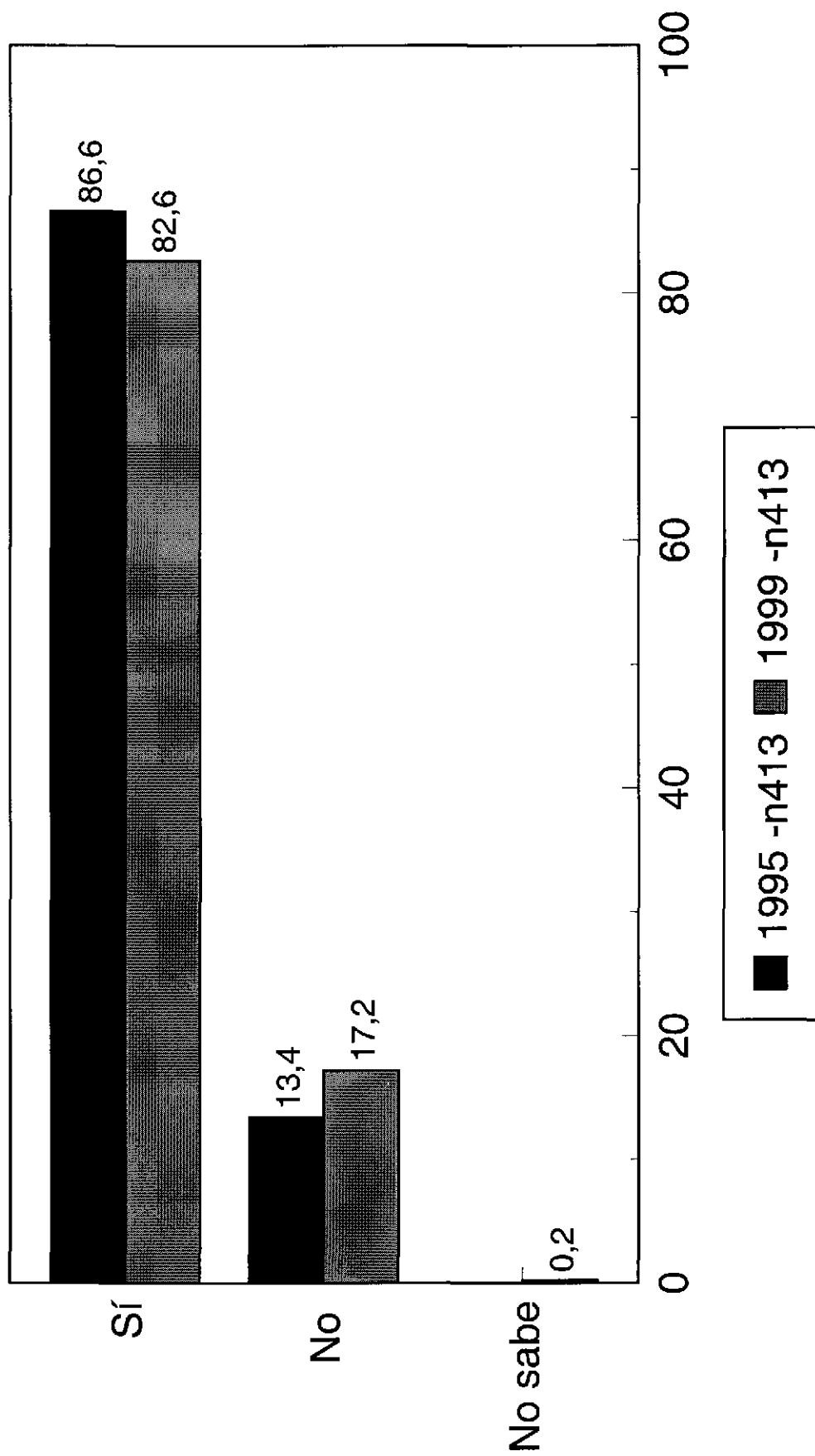


# **NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES**

**MORI**



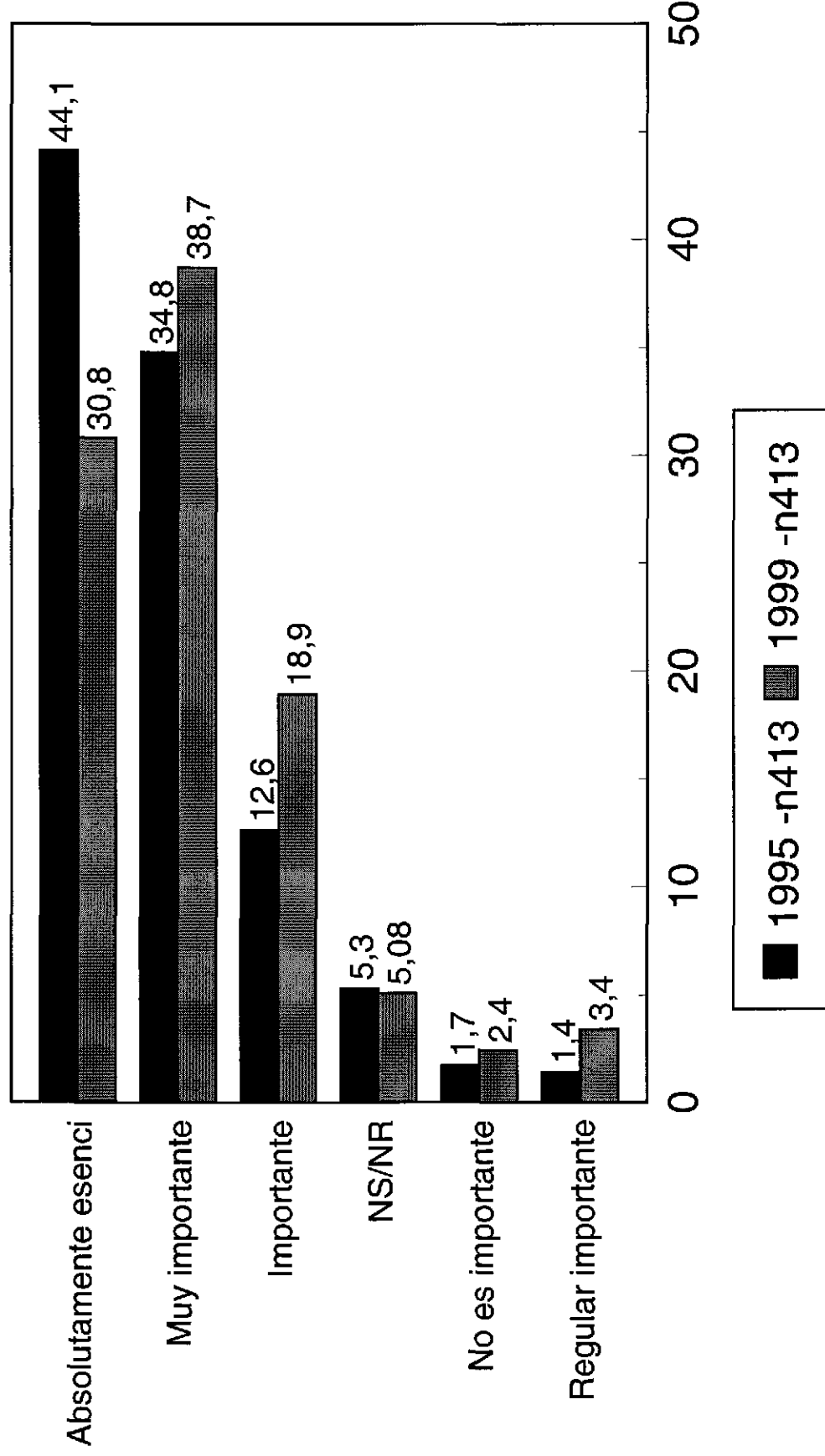
# HA ESCUCHADO HABLAR DE LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES



P.- ¿Usted ha escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres?  
P 18.- 1995 - P 34.- 1999

**MORI**

# CUAN IMPORTANTE ES QUE EXISTA UNA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES



P.-¿Cuán importante es para usted que exista una Superintendencia de Isapres?

P 20.- 1995 - P 42.- 1999

**MORI**

**III**

**COMPARACIÓN DE LOS TRES  
ESTUDIOS REALIZADOS EN 1999**

- 1.- Estudio a Público en General
- 2.- Estudio a Servicio de atención a público
- 3.- Estudio a Casos escritos y controversias.



# **FUNCIONES QUE REALIZA LA SUPERINTENDENCIA**

**MORI**

# Cuales son las funciones que Ud cree que realiza la Superintendencia de

## Isapres?(cerrada)

Pob.Gen n - 413      Aten.Público n - 400      C. escritos n - 200

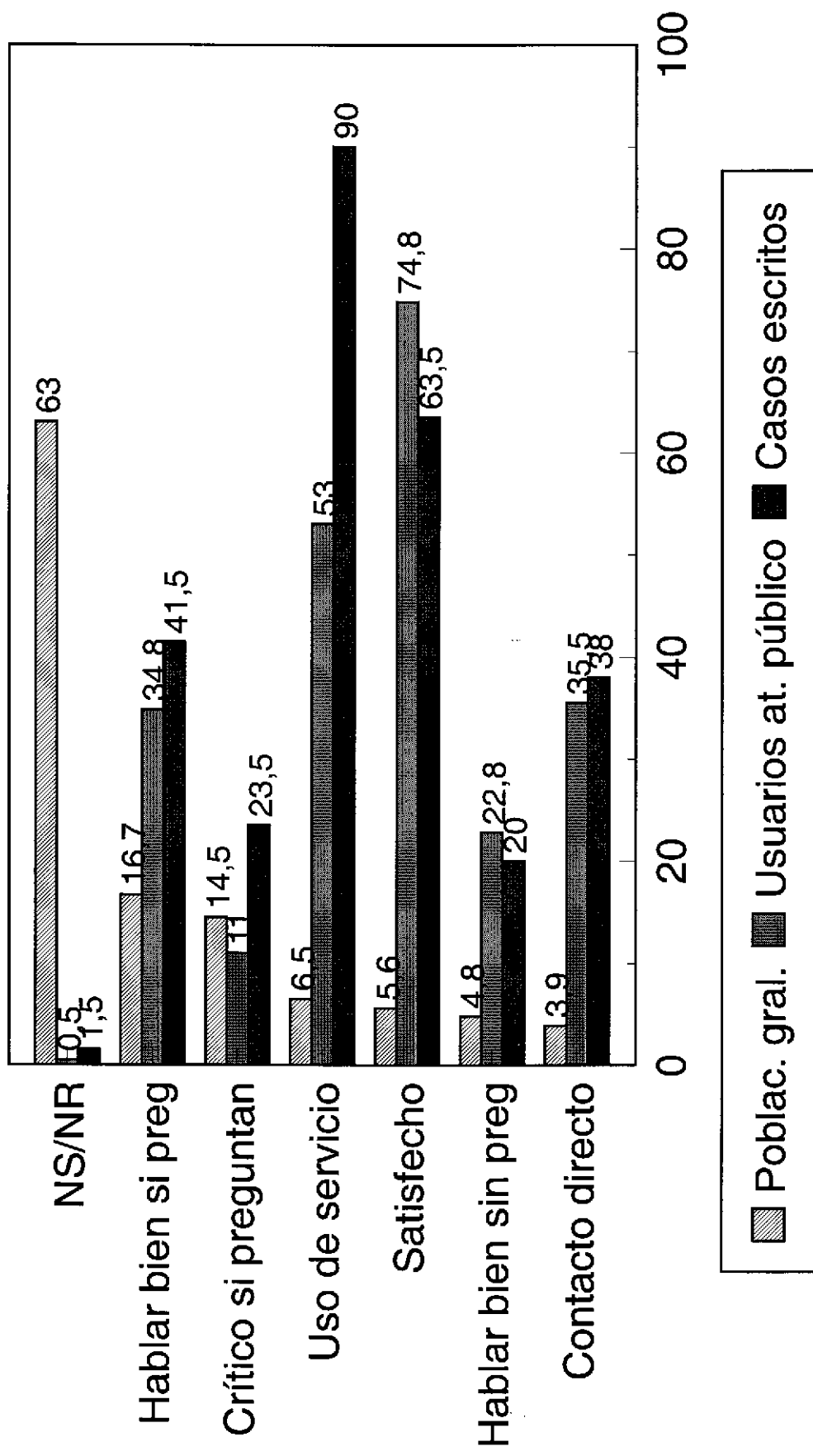
Ente fiscalizador	76	75	61
Vela por la ley	66	73	59
Resuelve consultas	64	80	51
Servicio Público	55	73	65
Mediador de conflictos	42	66	57
Garantía de imparcialidad	33	65	34
			<b>MORI</b>



# EXPERIENCIA

**MORI**

# EXPERIENCIA QUE HA TENIDO CON LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES



P.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones reflejan la experiencia que usted ha tenido con la Superintendencia de Isapres?

P48.- Población gral. / P26.- Usuarios at. público / P21.- Casos escritos y controversias

Respuesta múltiple en base al total de casos



# **IMAGEN CORPORATIVA**

La imagen corporativa se mide con dos variables

1.-Opinión favorable-desfavorable

2.-Nivel de conocimiento

Estas dos variables permiten el posicionamiento de las instituciones medidas como se observa en los gráficos siguientes.

**MORI**



La imagen se compone de índice en el que se dan valores positivos y negativos a las respuestas de las dos preguntas, formando un marco de referencia entregado por las mismas respuestas.

Se trata de un posicionamiento relativo de cada una respecto de la otra, en función de todas las distancias entre todas las respuestas.

La recta que corta los gráficos es la regresión de todos los datos . Esta separa a las imágenes positivas por encima y las negativas por debajo.

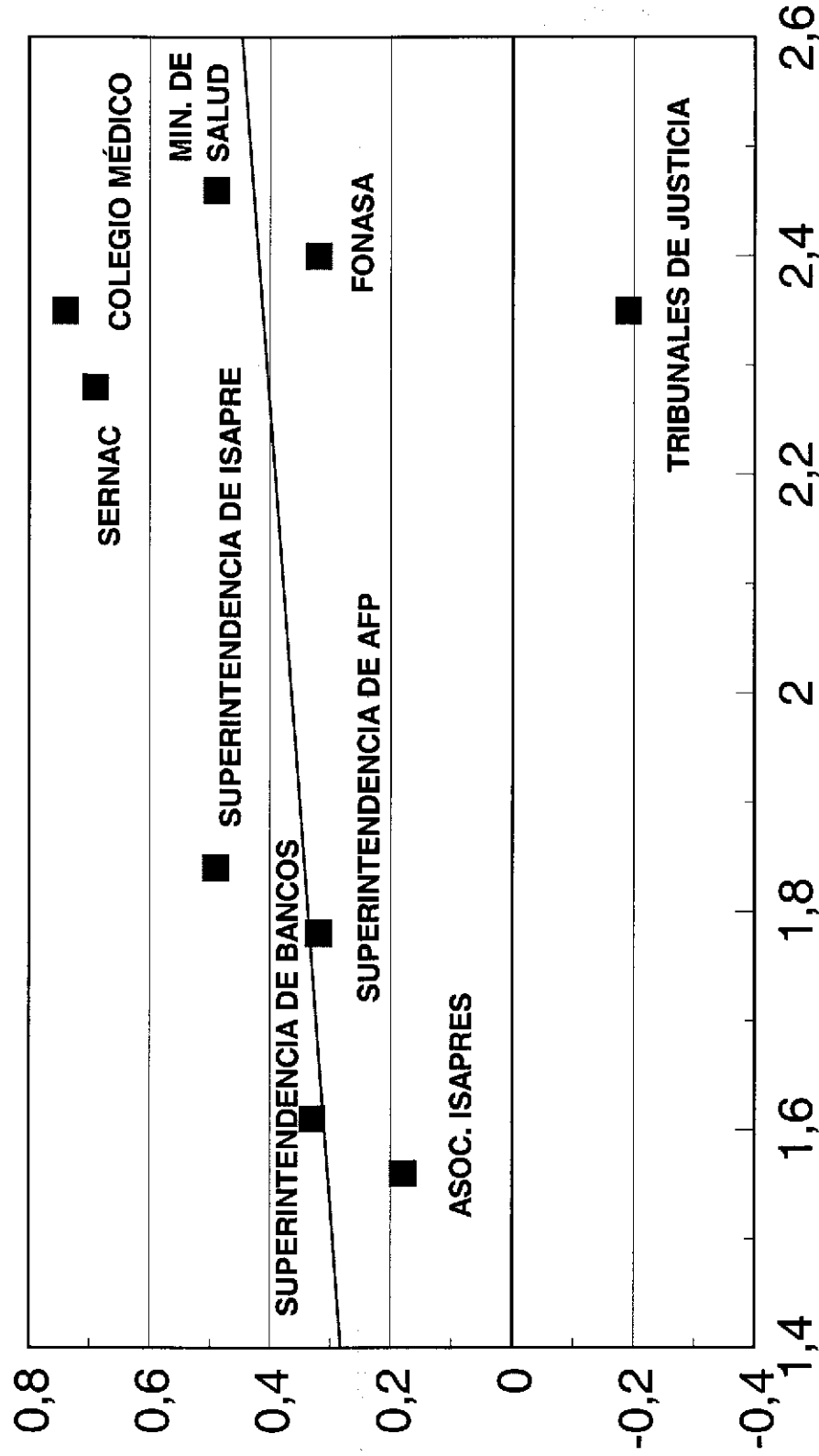
**MORI**

# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General

N=413

OPINION FAVORABLE

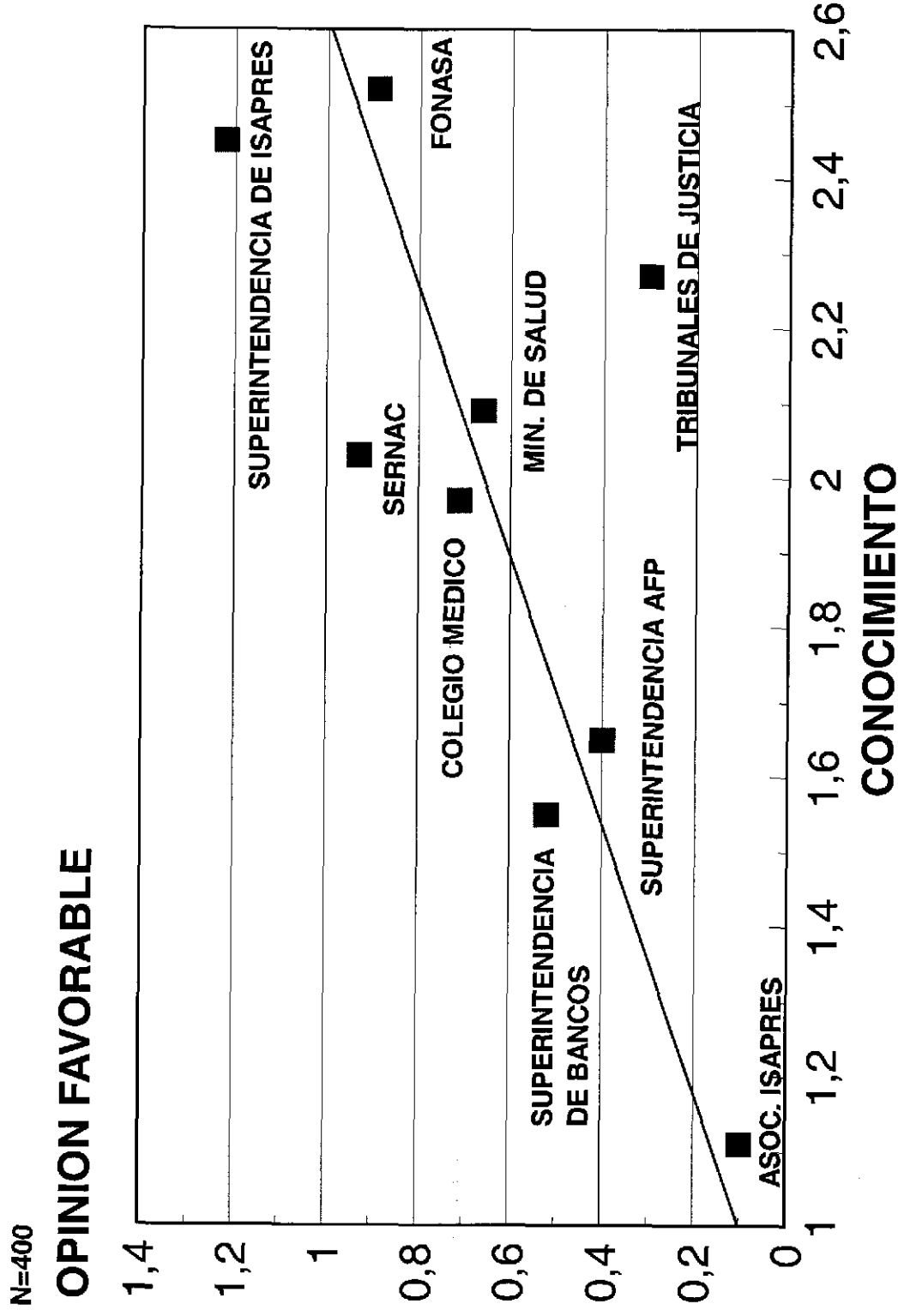


CONOCIMIENTO

MORI

# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio Usuarios Servicio de Atención a Público de la Superintendencia de Isapres

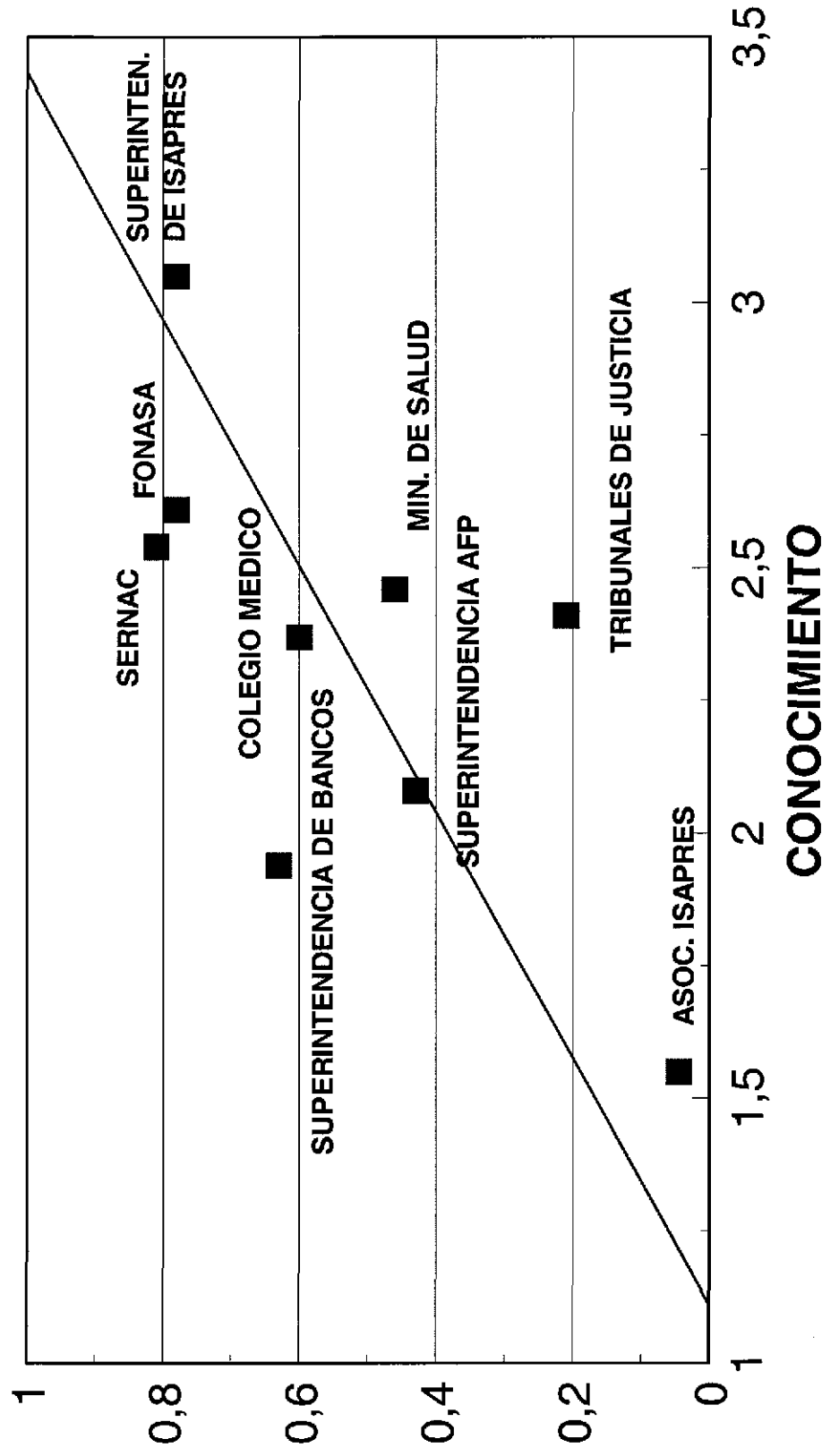


# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio Usuarios que han cursado casos escritos o controversias con la SISP

N=200

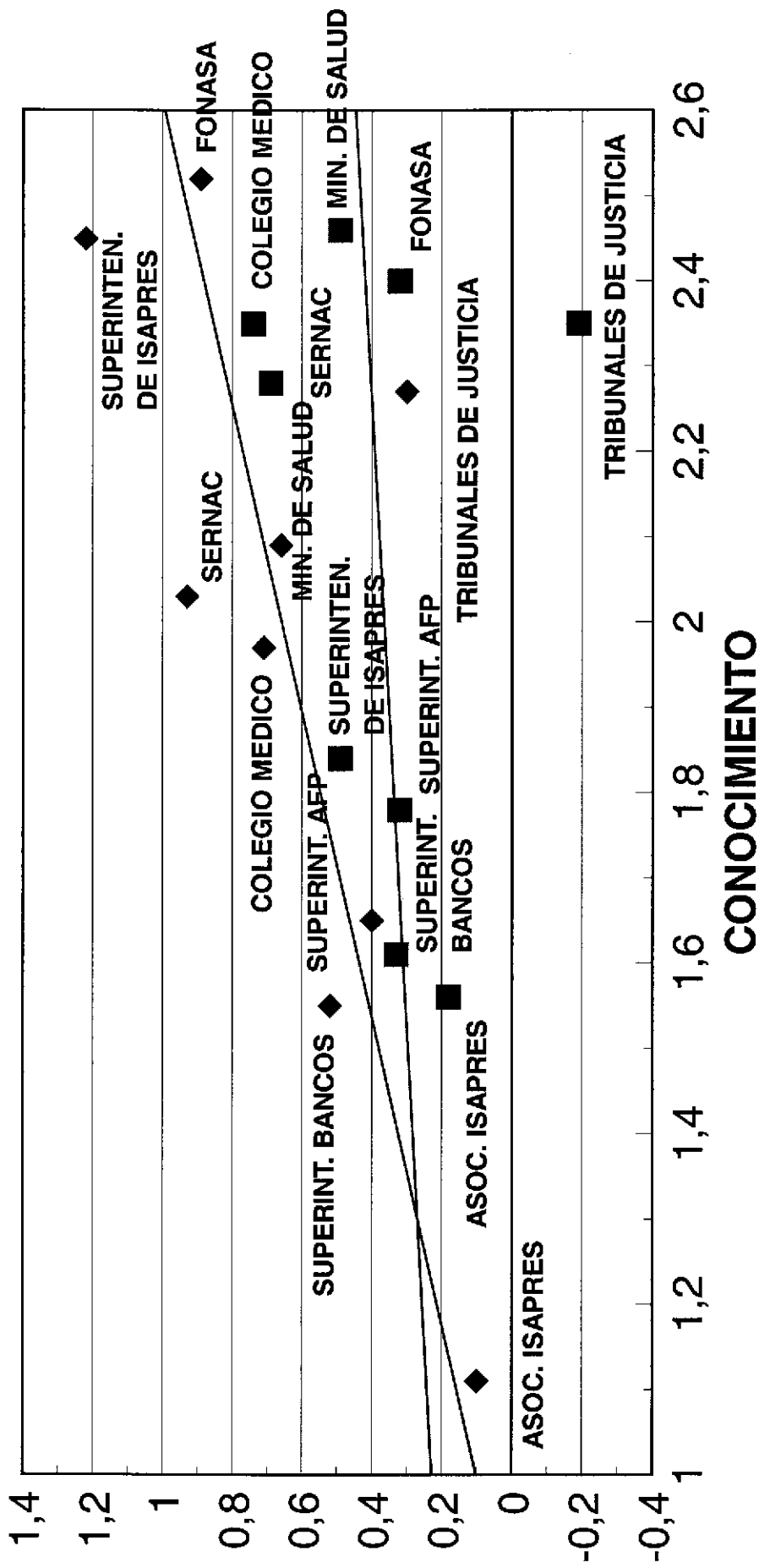
OPINION FAVORABLE



# IMAGEN CORPORATIVA

## ESTUDIO SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES

OPINION FAVORABLE



■ Estudio Población General. N=413

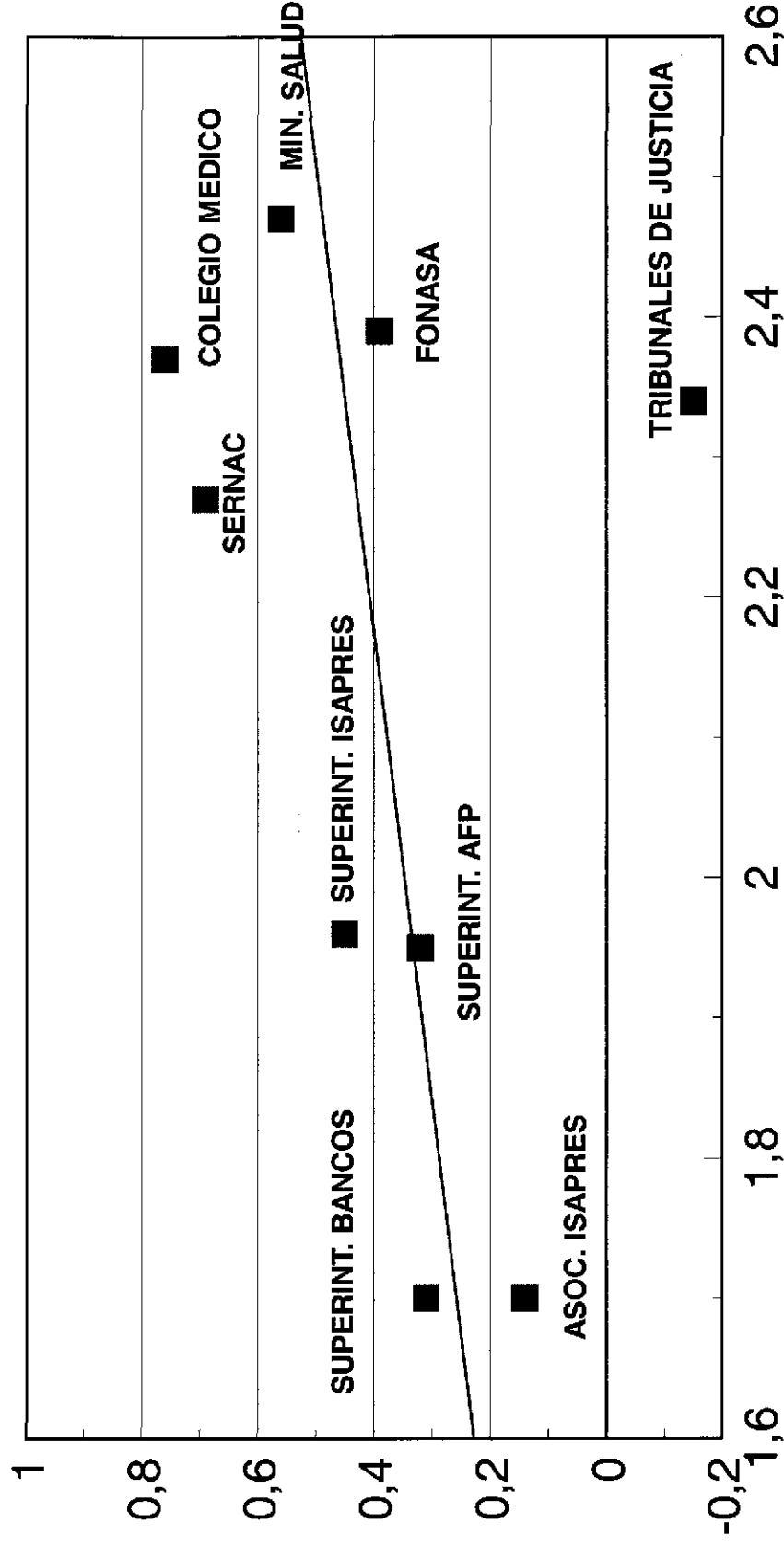
◆ Estudio Usuarios Servicio de Atención a Público de la Superintendencia de Isapres N=400

# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General Hombres

N=185

OPINION FAVORABLE



CONOCIMIENTO

MORI

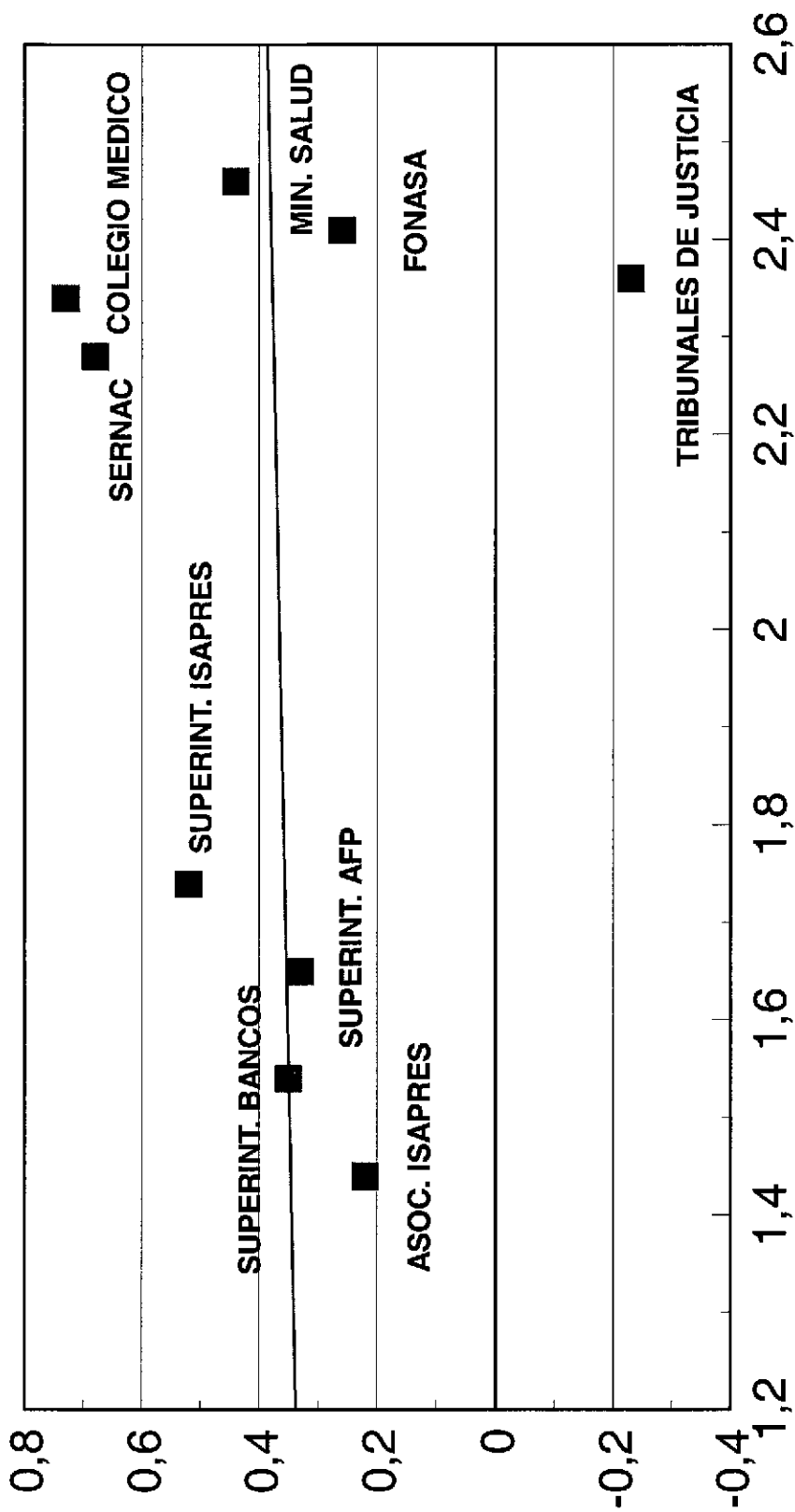
# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General

### Mujeres

N=228

OPINION FAVORABLE

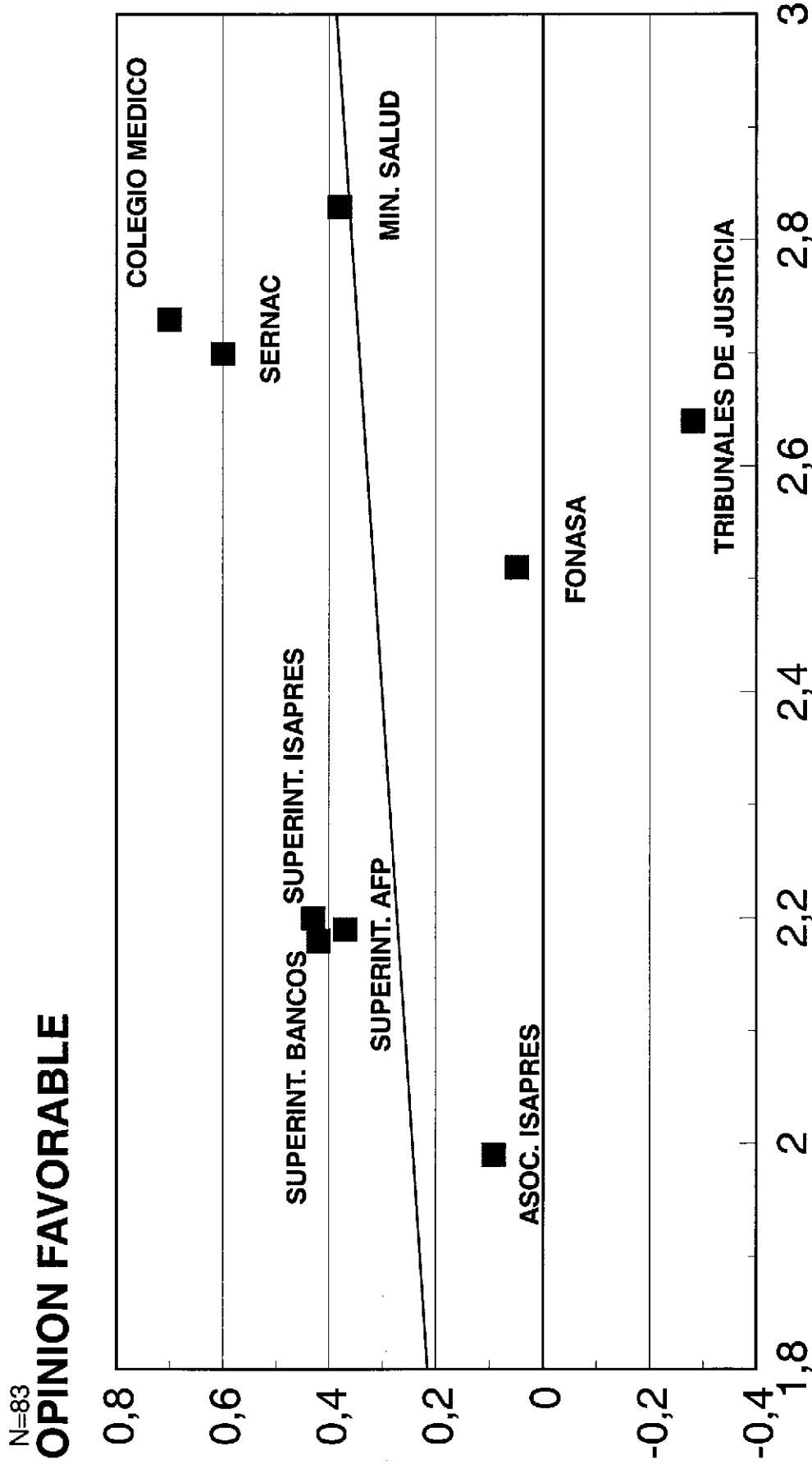


CONOCIMIENTO

# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General

### Estrato ABC1



MORI

MORI

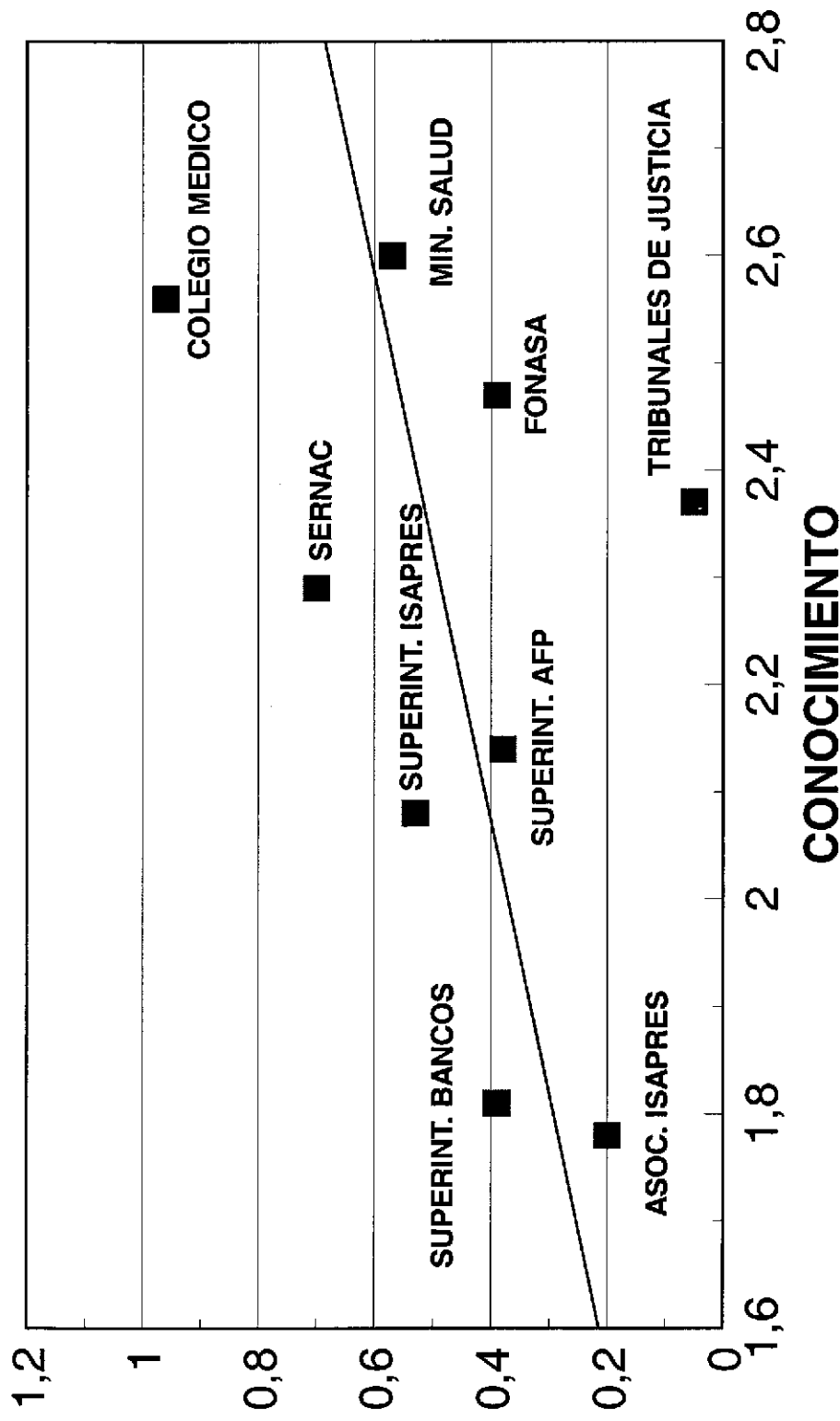


# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General Estrato C2

N=129

OPINION FAVORABLE



CONOCIMIENTO

MORI

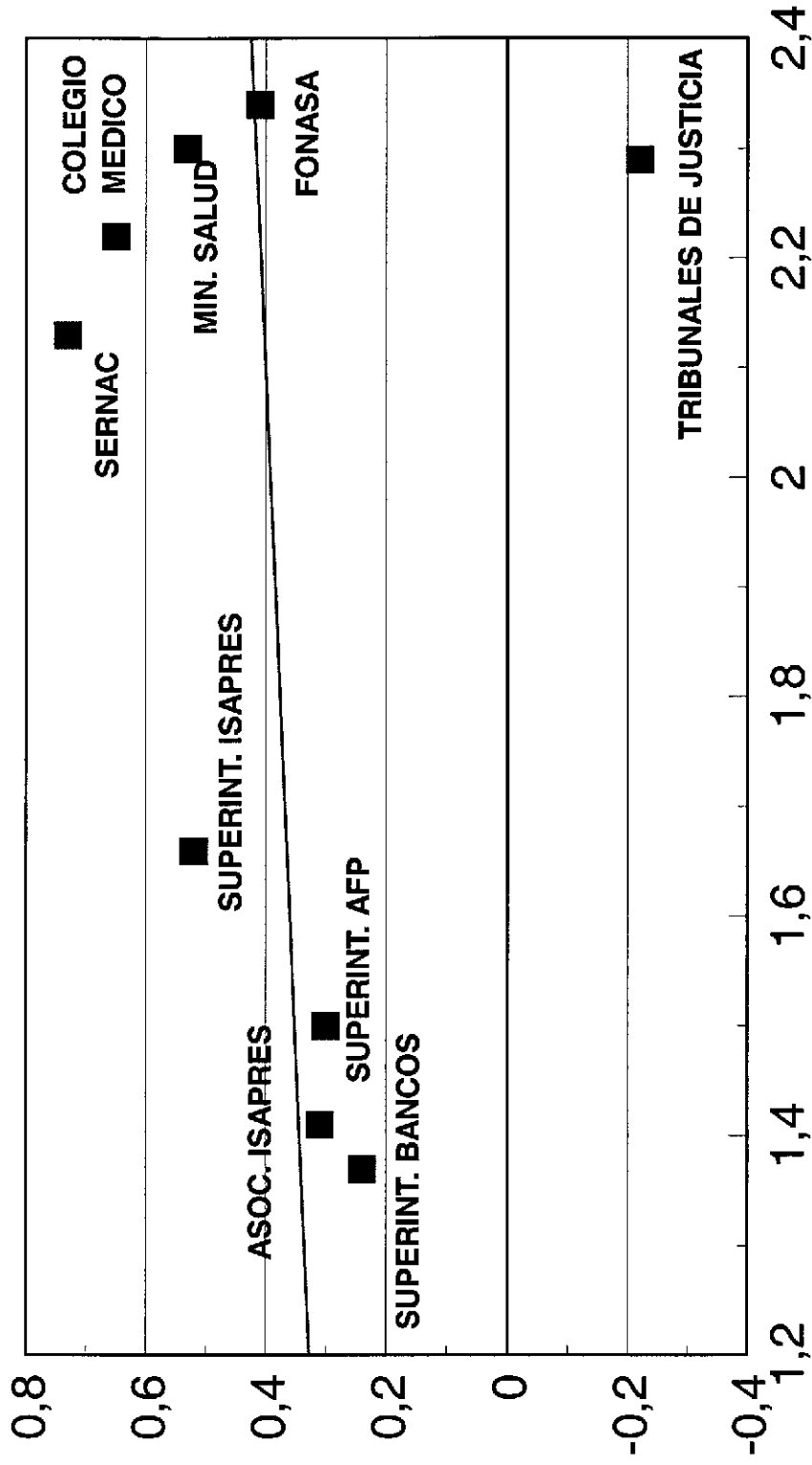
# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General

### Estrato C3

N=148

OPINION FAVORABLE



CONOCIMIENTO

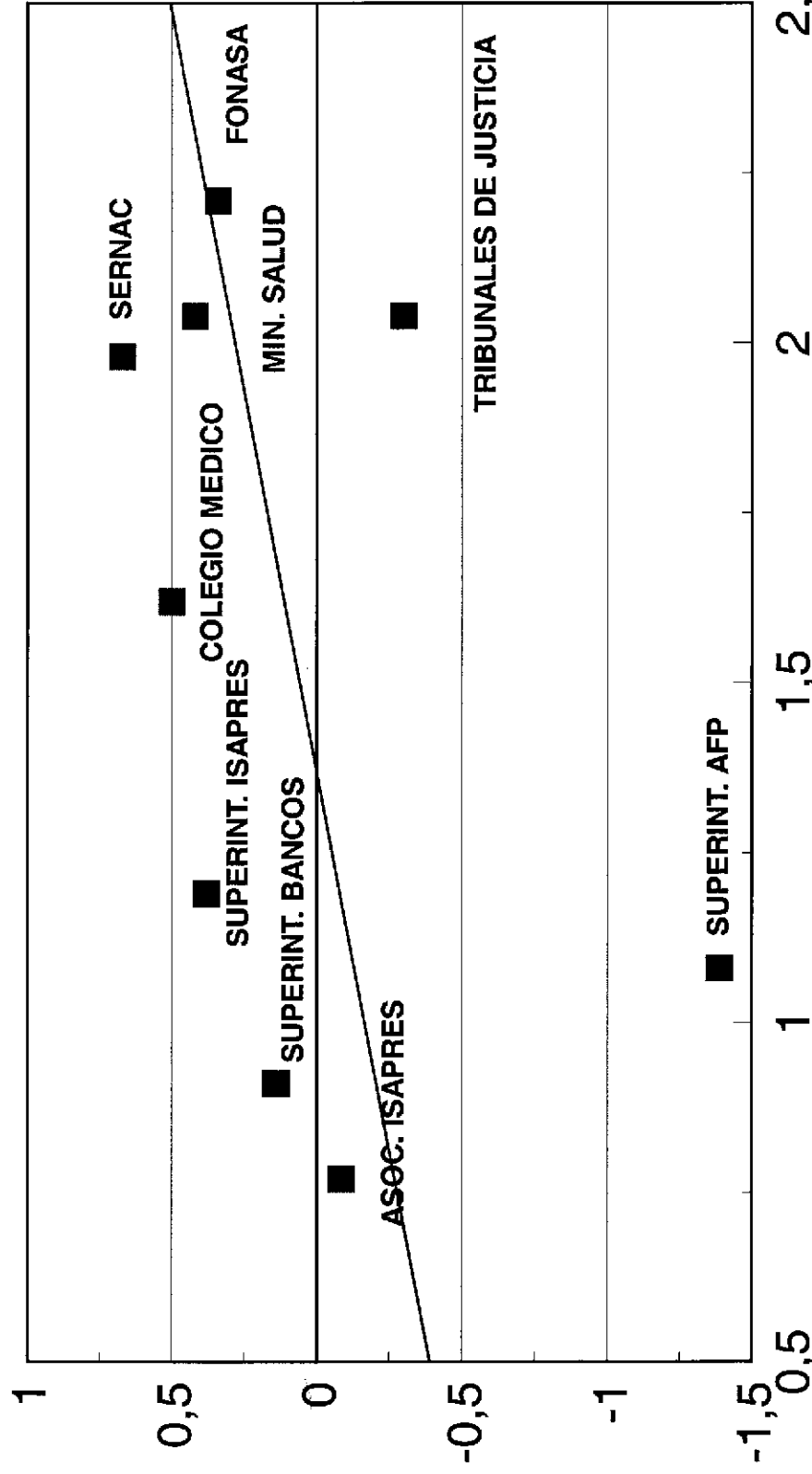
MORI

# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio en Población General Estrato D-E

N=53

OPINION FAVORABLE



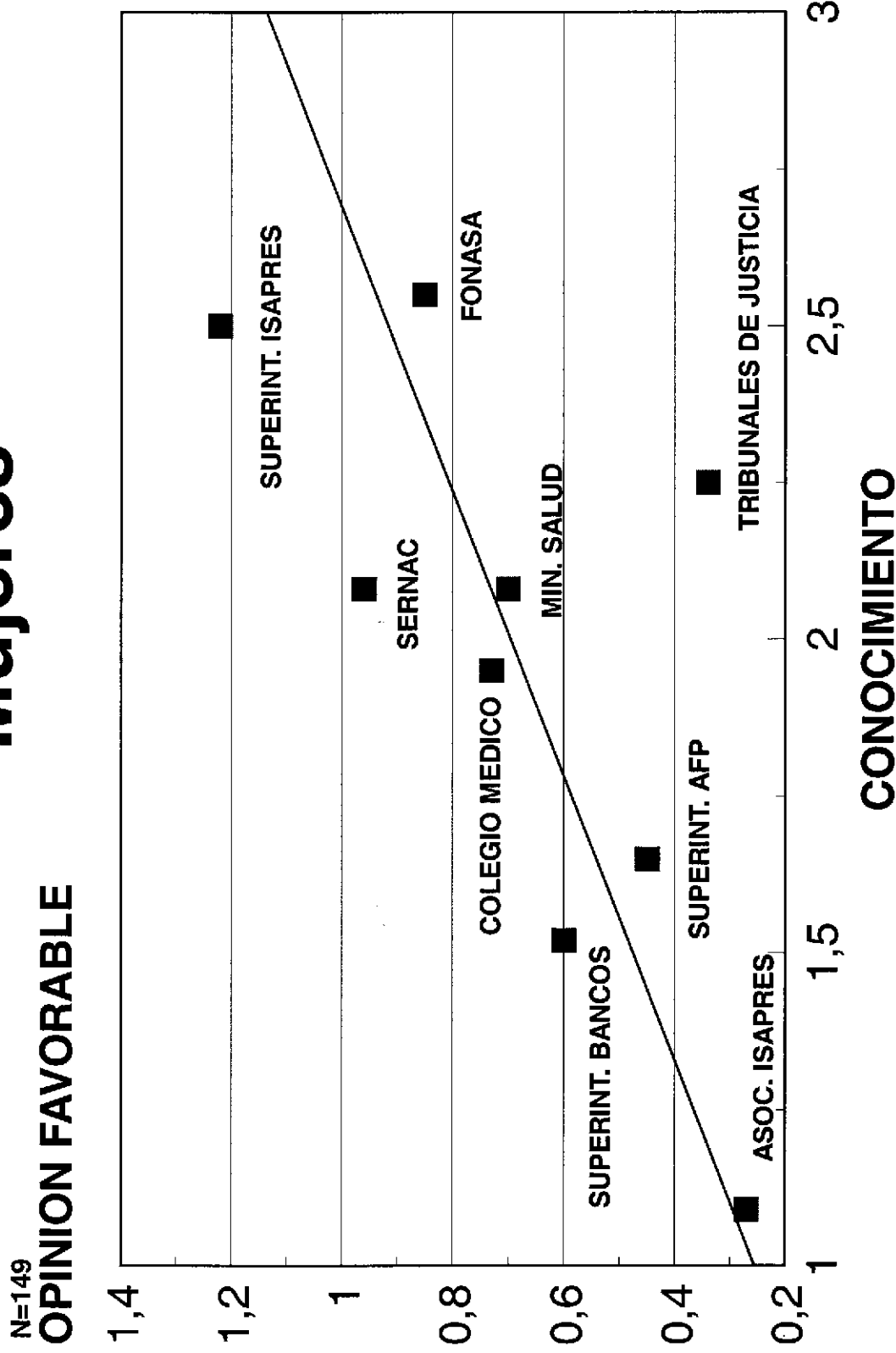
CONOCIMIENTO

MORI

# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio Usuarios Servicio de Atención a Público de la Superintendencia de Isapres

### Mujeres



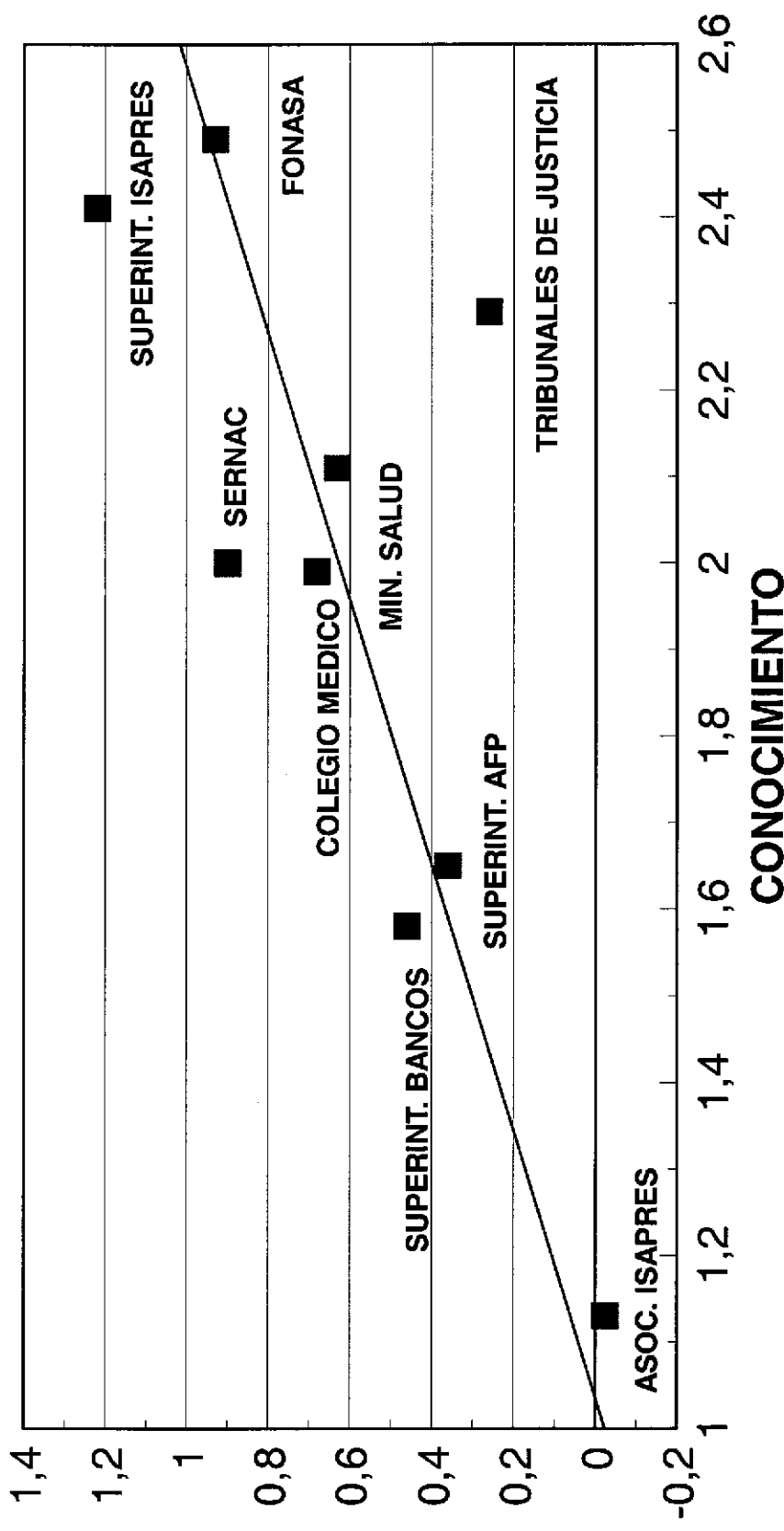
# IMAGEN CORPORATIVA

## Estudio Usuarios Servicio de Atención a Público de la Superintendencia de Isapres

### Hombres

N=151

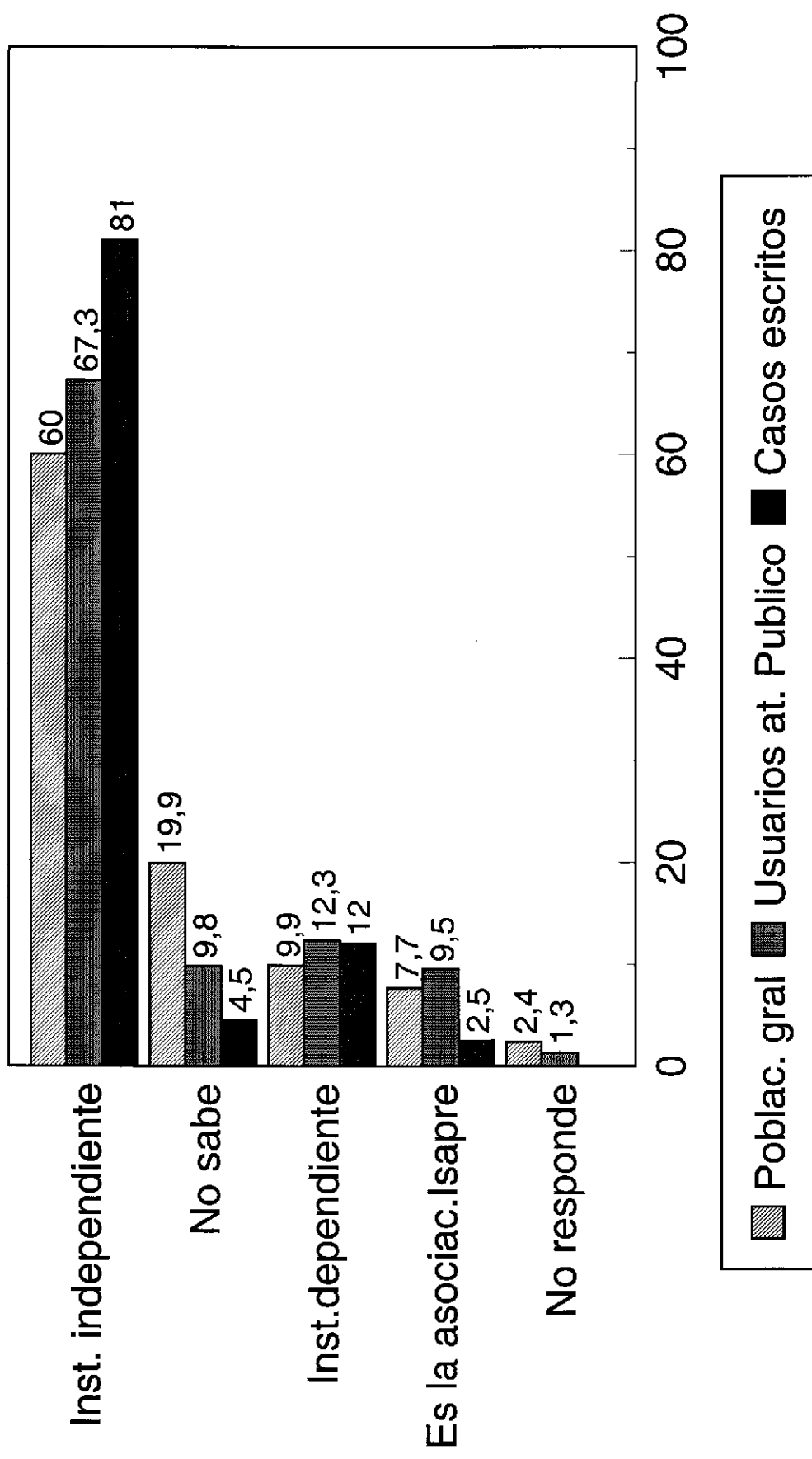
OPINION FAVORABLE



**CONOCIMIENTO SOBRE LA RELACIÓN  
ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE  
ISAPRES Y LA ASOCIACIÓN DE  
ISAPRES.**

**MORI**

# QUE ES LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES RESPECTO A LA ASOCIACION DE ISAPRES



P.- Ahora le leeré varias afirmaciones. Por lo que Ud. sabe o ha oído, la Superintendencia de Isapres...

P37.- Poblac.gral / P.29.- Usuarios at. público / P23.- Casos escritos y controversias

Respuesta múltiple en base al total de casos

**IV**  
**COMPARACIÓN**

- 1.- ESTUDIO DE ATENCIÓN A PÚBLICO**
- 2.- ESTUDIO DE CASOS ESCRITOS Y  
CONTROVERSIAS.**

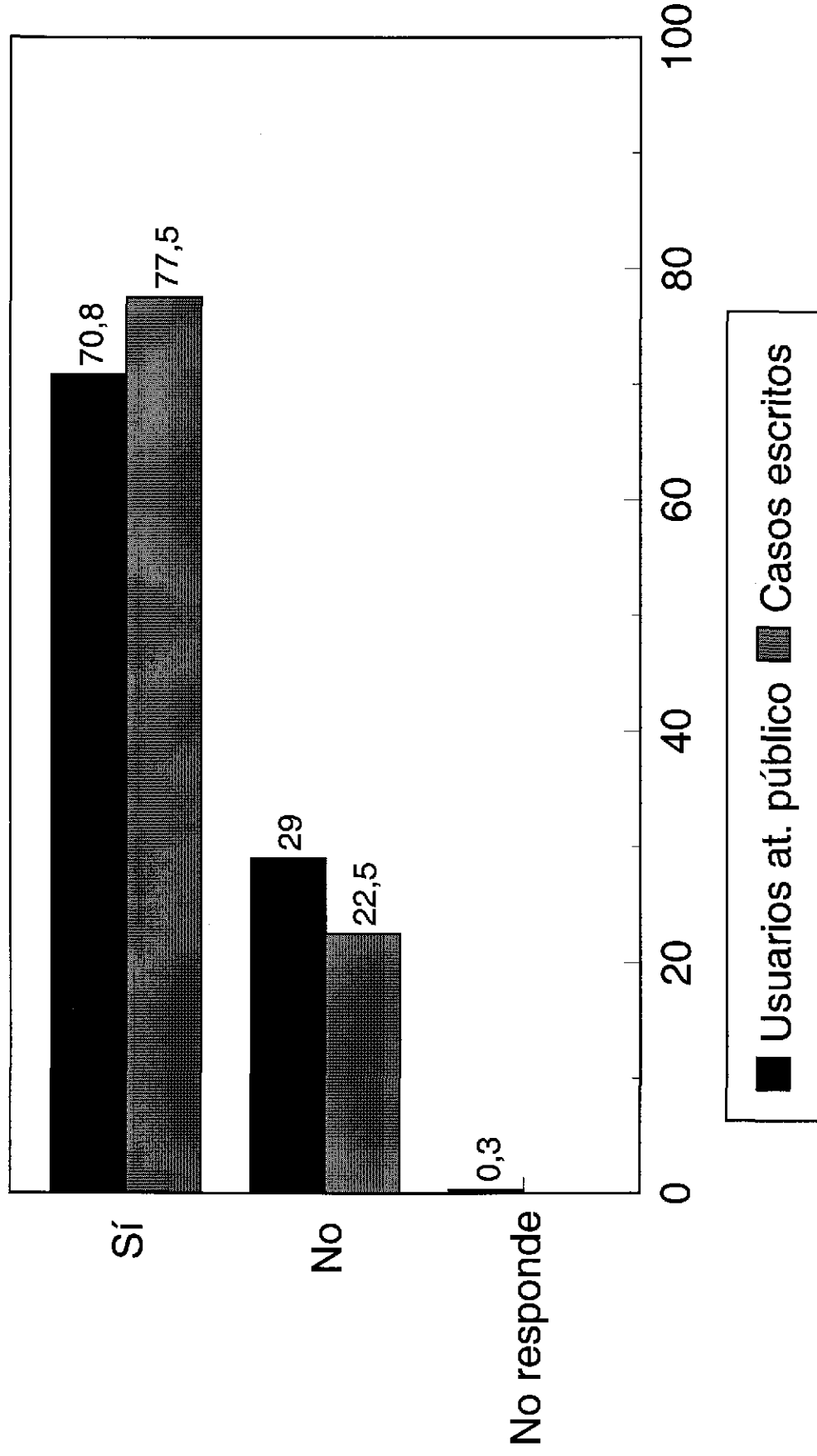
**MORI**



# COMO SE INFORMÓ DE LA SISP?

	At. Público	Casos E y C.
Medios de Comunicación	36%	45%
Consejo de conocido	23%	28%
Consejo de bienestar, sindicato u otro organismo	20%	15%
Por medio de la Isapre	16%	9%
	n- 400	n- 200

# RECURRIÓ PREVIAMENTE A SU ISAPRE?



P.- ¿Recurrió previamente a su isapre?

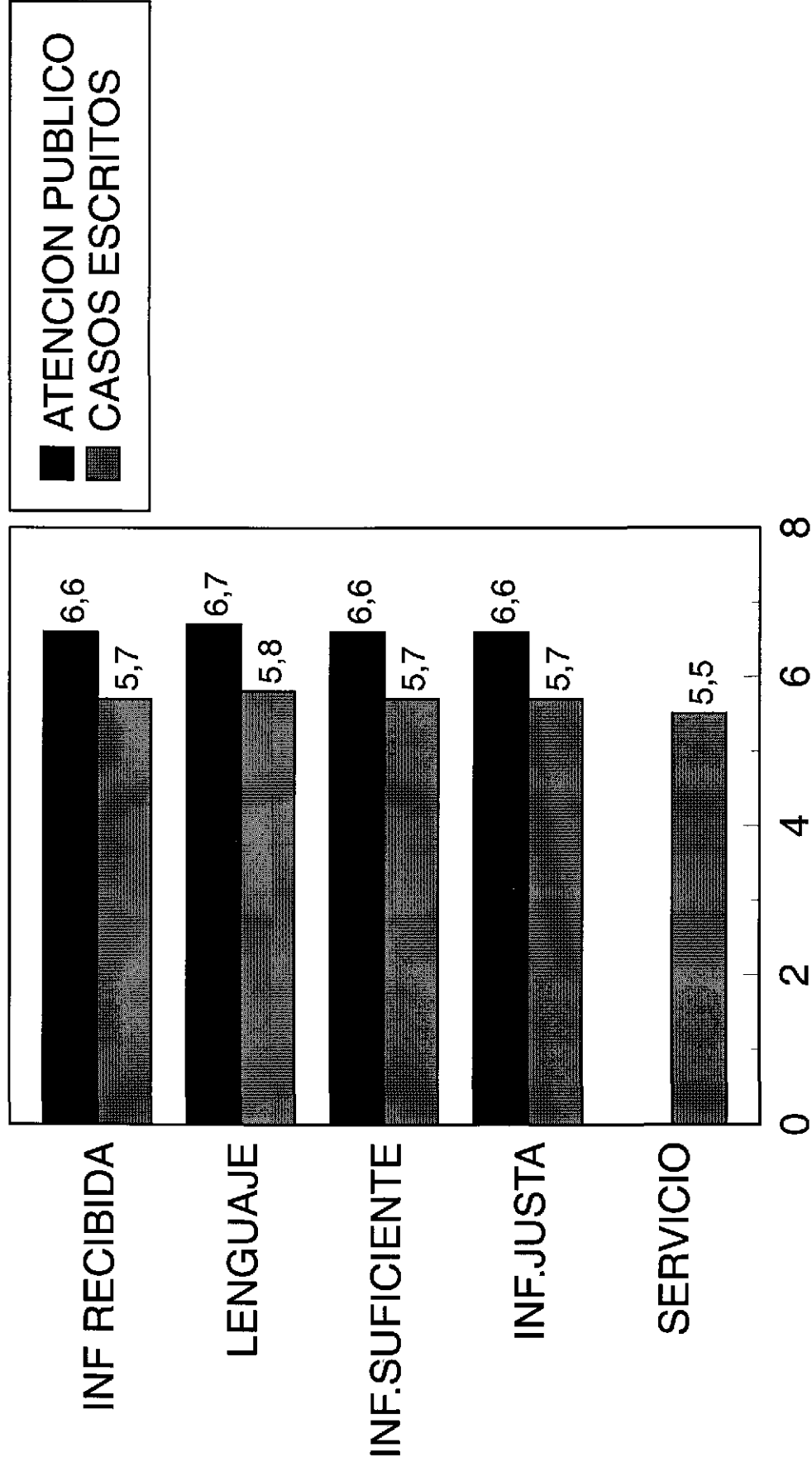
P6.- Usuarios atención público / P4.- Casos escritos y controversias

**MORI**

# RESPUESTA QUE OBTUVO DE LA ISAPRE

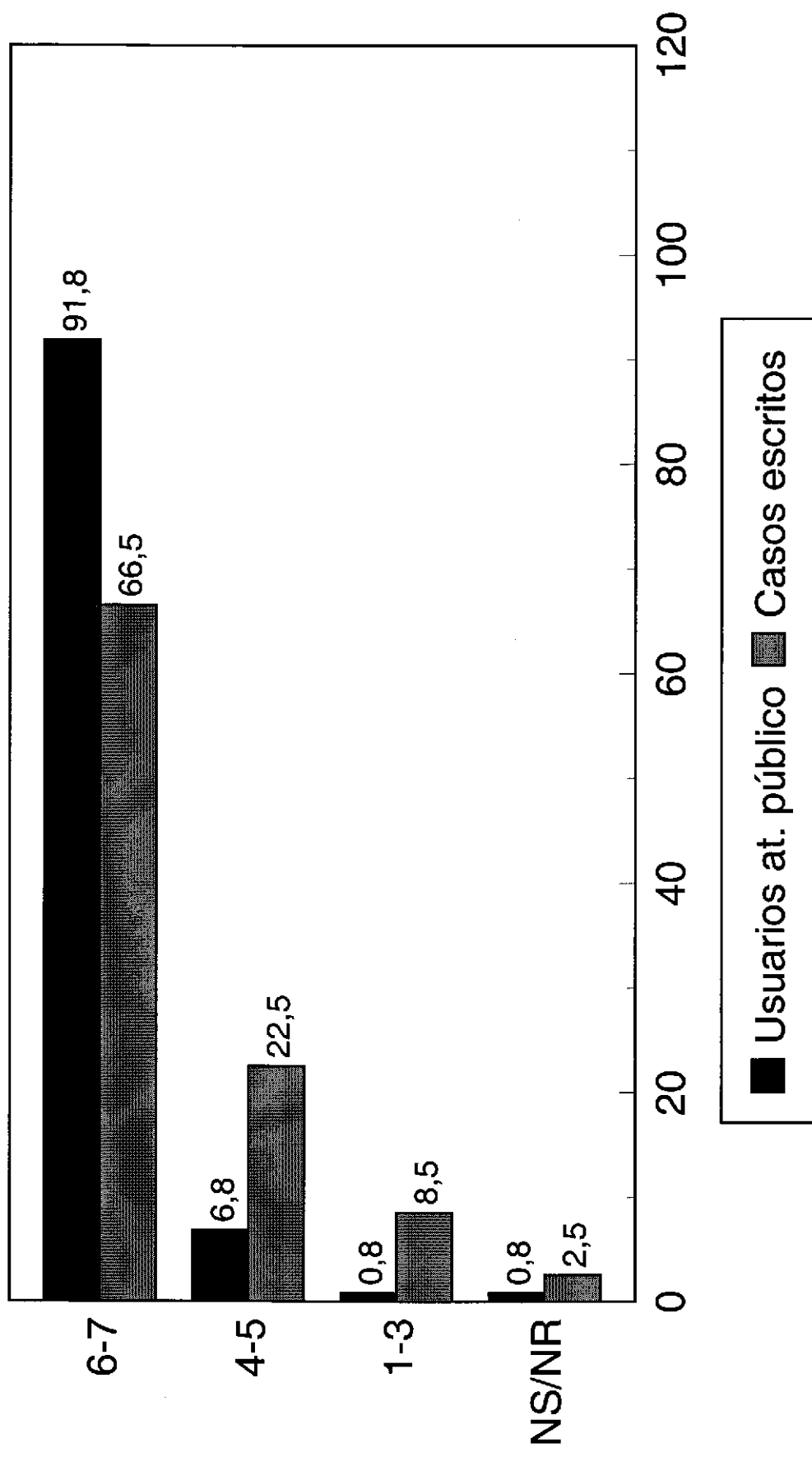
	Atenc.	Casos
	Publ.	Escrit.
No le solucionaron problema	22%	3%
Problemas con licencias	18%	8%
Problemas con planes	8%	3%
Que acuda a la SISP	8%	1%
Problemas con pagos	6%	9%
Me tramitaron	5%	28%
Me engañaron	4%	19%

# NOTA AL LENGUAJE Y A LA INFORMACIÓN



**MORI**

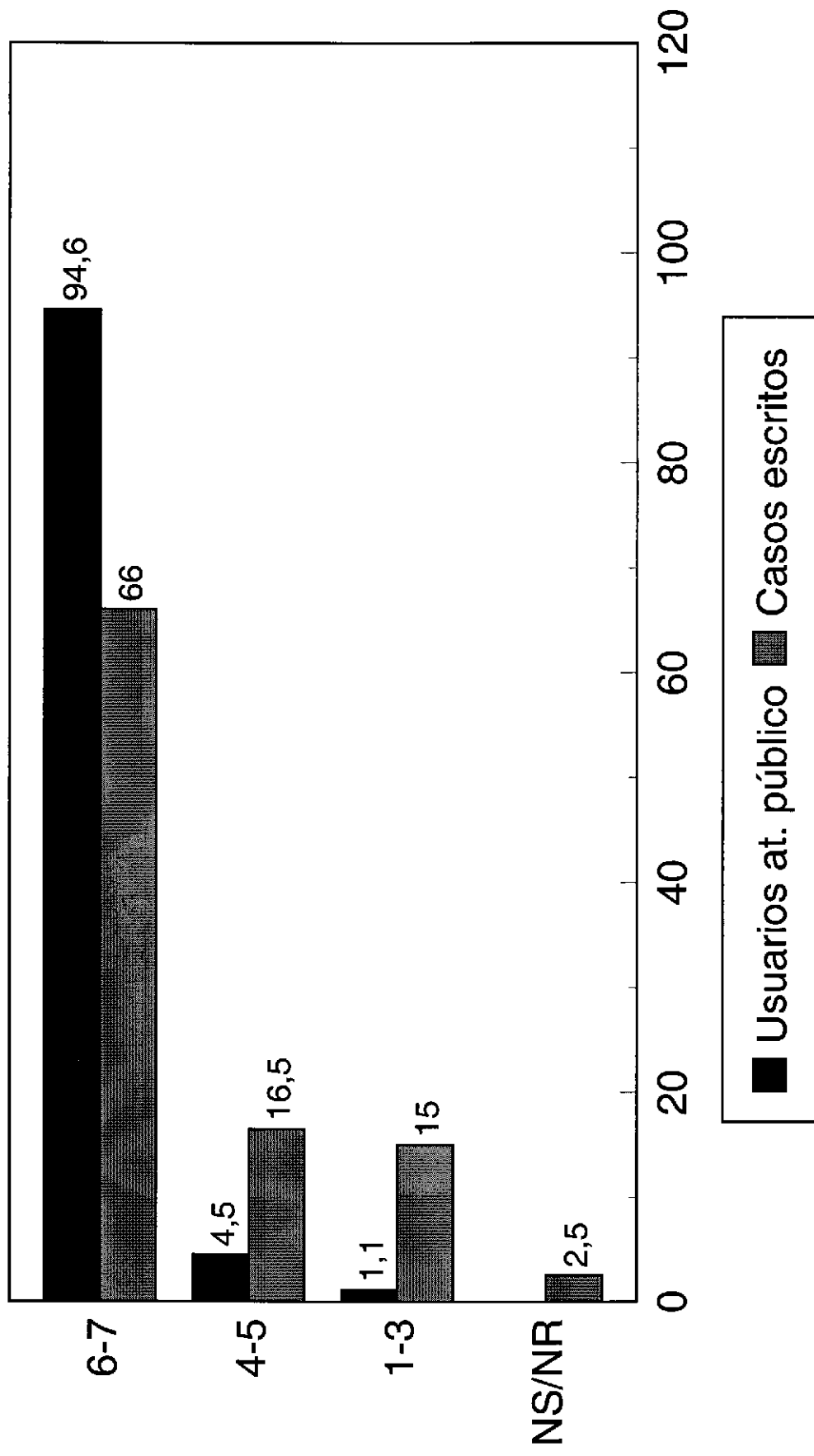
# NOTA A LA INFORMACIÓN RECIBIDA



P.- Tomando todo en cuenta, con la misma escala de 1 a 7, ¿que nota le pone a la "información recibida"?

P18.- Usuarios atención público / P8.- Casos escritos y controversias

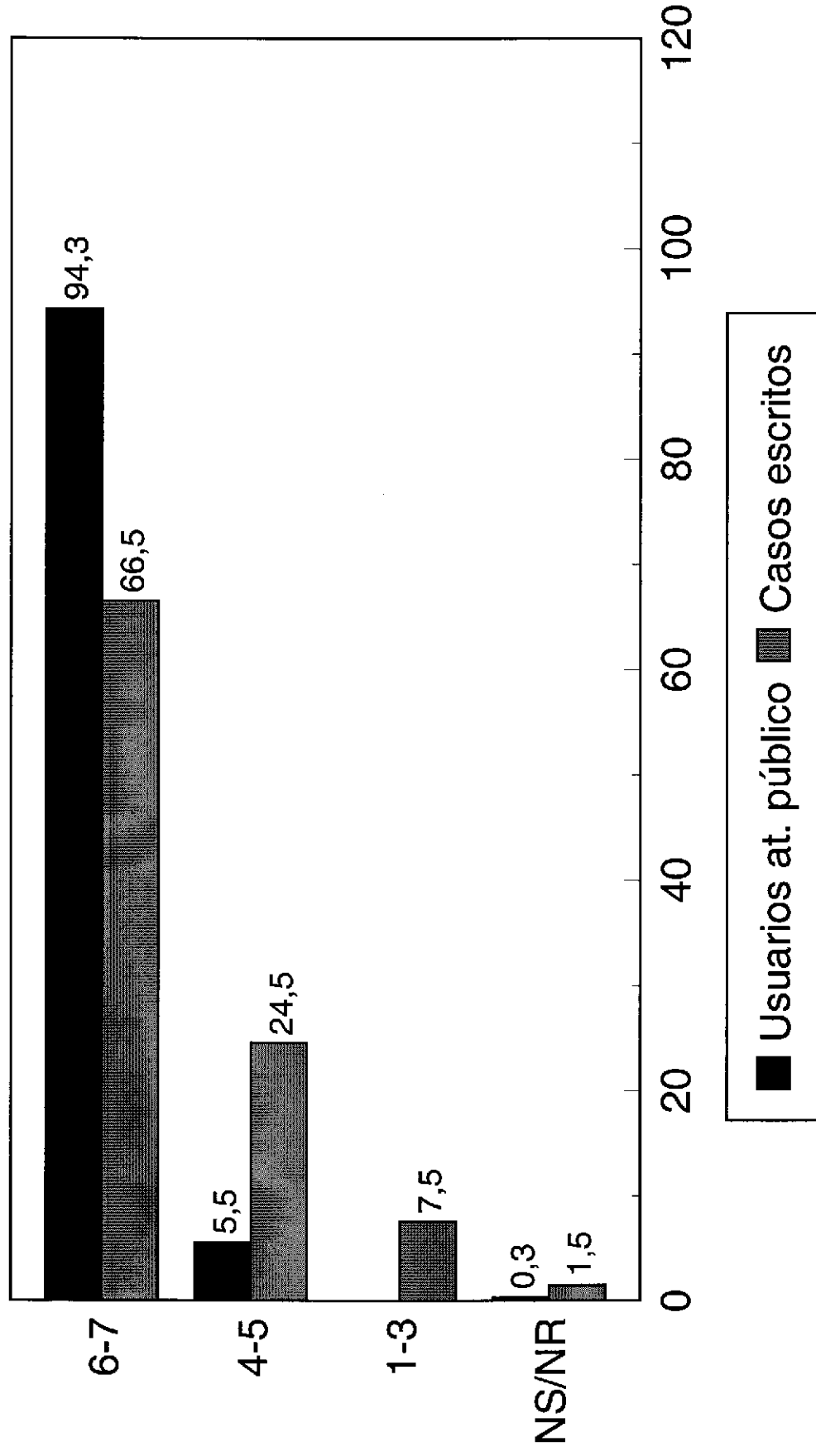
# NOTA AL SERVICIO OTORGADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES



P.- En general, con la misma escala de 1 a 7, ¿qué nota le pone al "servicio otorgado por la Superintendencia de Isapres" para resolver su problema?

P20.- Usuarios atención público/ P11.- Casos escritos y controversias  
 Categoría : Muy buena , buena 6-7; Regular 4-5; Mala, muy mala 1-3.

# NOTA AL LENGUAJE COMPRESIBLE

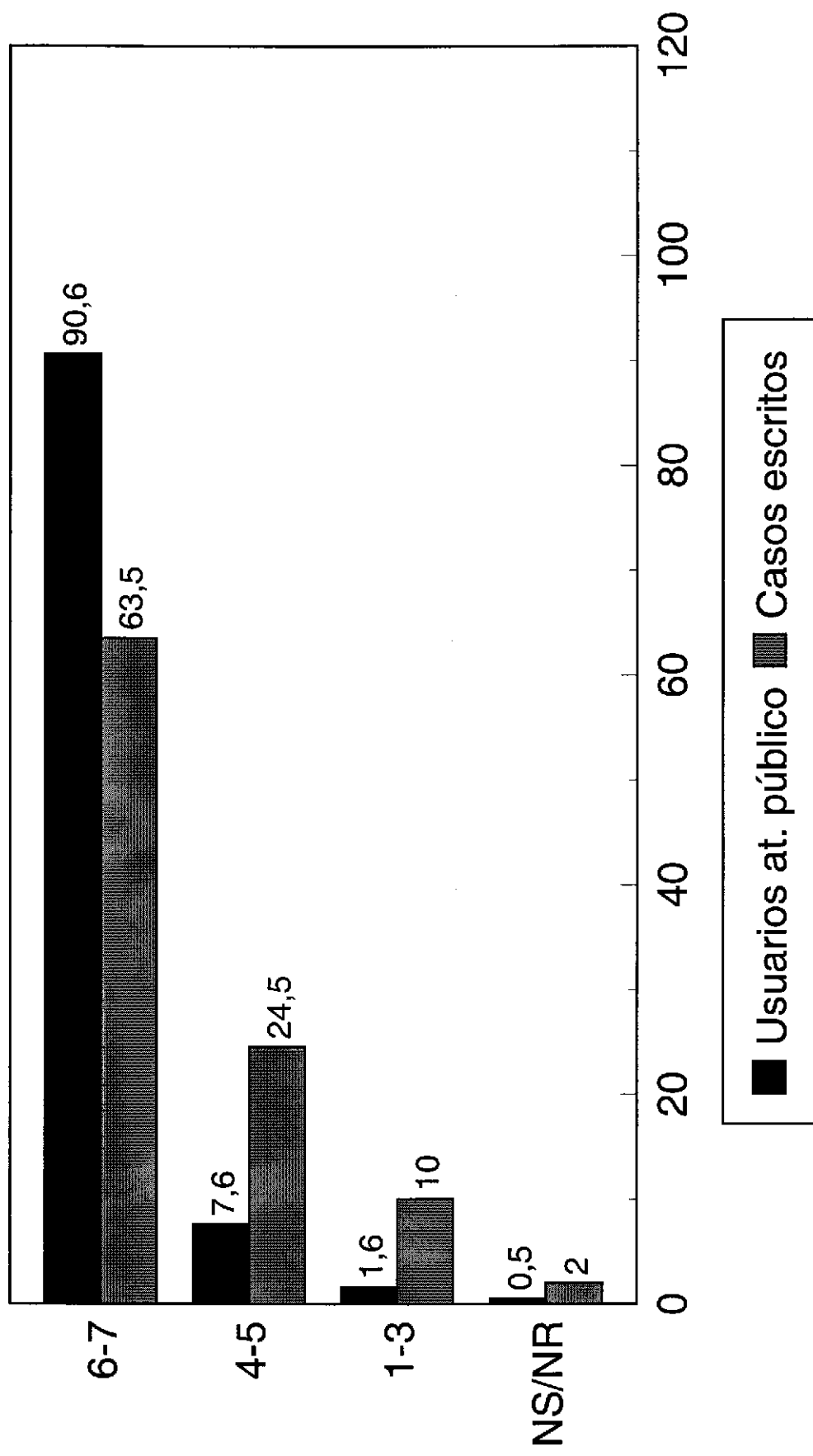


P.-Con la misma escala de 1a7, ¿cómo evalúa "la respuesta escrita o fallo final" en cada uno de los aspectos que le voy a leer?

-Tiene un lenguaje comprensible

P17a.- usuarios atención público/ P7a.-Casos escritos y controversias

# NOTA A LA INFORMACION SUFICIENTE



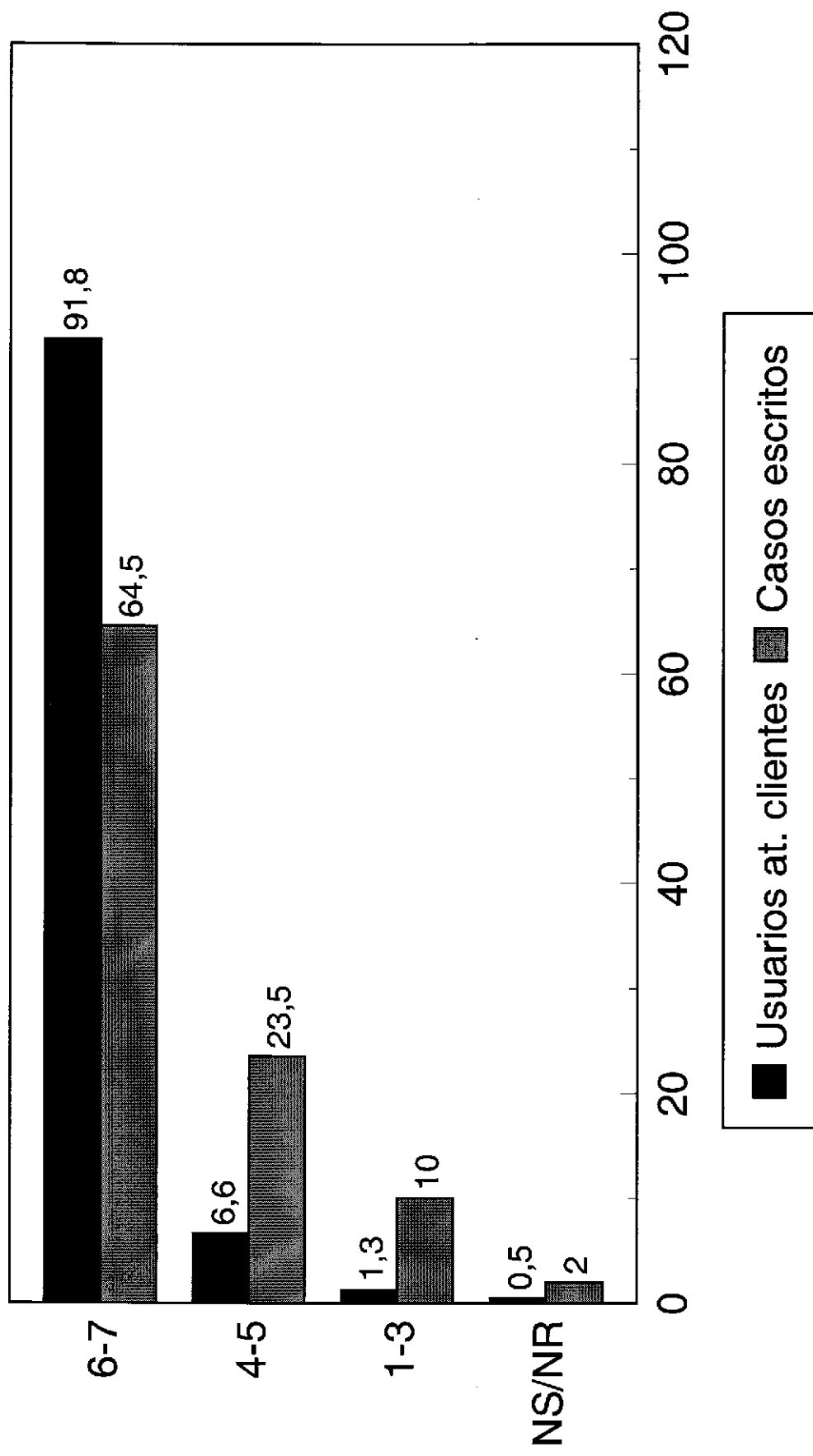
P.- Con la misma escala de 1 a7, ¿cómo evalúa "la respuesta escrita o fallo final" en cada uno de los aspectos que le voy a leer  
Contiene información suficiente

P17b.- Usuarios atención público / P7b.- Casos escritos y controversias

**MORI**



# NOTA A LA DE INFORMACION JUSTA NO EXCESIVA



P.- Con la misma escala de 1a7 ¿cómo evalúa "la respuesta escrita o fallo final", en cada uno de los aspectos que le voy a leer?

Contiene la información justa, no excesiva

P17c.- Usuarios atención público / P7c.- Casos escritos y controversias



# ÁMBITOS ESPECÍFICOS DE CADA ESTUDIO

**MORI**



**ESTUDIO A POBLACIÓN GENERAL  
1999 - N143**

**MORI**

# COMO FUNCIONA EL SISTEMA PREVISIONAL DE SALUD? SOLO 1999

- SON EMPRESAS PRIVADAS 78
- EL PRECIO DEL PLAN DEPENDE DE EDAD Y SEXO 77
- EL PRECIO DEL PLAN DEPENDE DE LA SALUD 69
- EL CHEQUE EN GARANTIA ES UN REQUISITO DE LA CLINICA 68
- PUEDEN CANCELAR EL CONTRATO SI NO SE DECLARA TODAS LAS ENFERMEDADES QUE HA TENIDO 54
- LAS ISAPRES PUEDEN REAJUSTAR LOS PRECIOS ANUALMENTE 42
- SE RIGEN POR CONTRATOS INDIVIDUALES 35
- EL CHEQUE EN GARANTÍA ES UN REQUISITO DE LAS ISAPRES 28
- SON UN SEGURO 26
- LOS CONVENIOS DE LAS ISAPRES ABARATAN EL COSTO DE LA SALUD A LOS USUARIOS. 21

# ASPECTOS QUE HACE QUE CONFÍE EN SU ISAPRE

Calidad de Atención	26%
Ninguno	11%
No confía	10%
Respaldo/seguridad en salud	8%
Rapidez en atención	5%
Buenos planes	4%

P15. ¿Qué aspecto hace que usted confíe en su isapre?

**MORI**

# ASPECTOS QUE HACEN QUE DESCONFÍE DE SU ISAPRE

Ninguno	23%
La isapre es un negocio	13%
La poca transparencia	8%
Ofrecen coberturan	6%
Problemas con los cobros	5%
Todo	5%

P16. ¿Qué aspecto hace que usted desconfíe de su isapre?

**MORI**

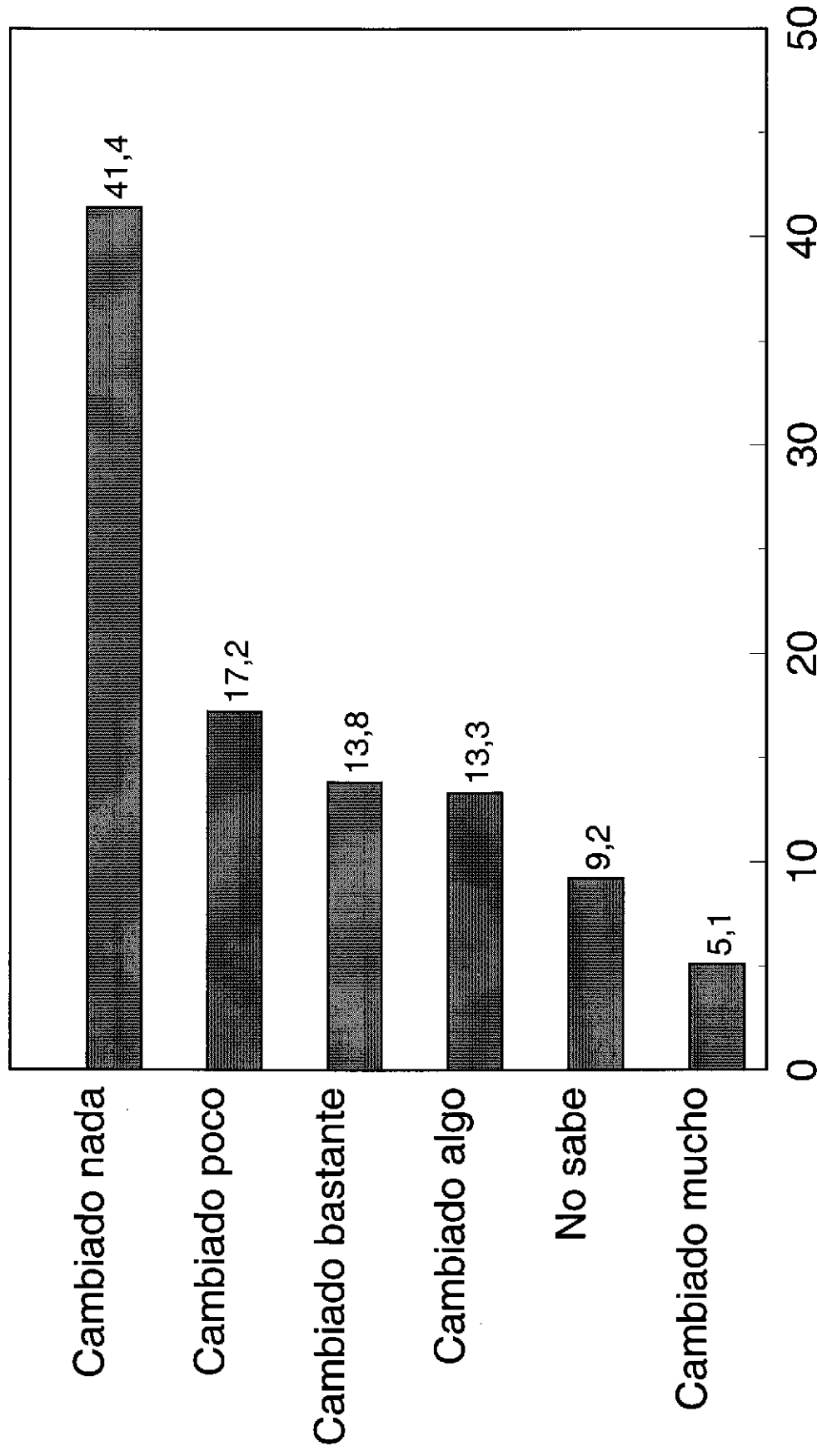
**QUE LE GUSTARÍA QUE SE MANTENGA  
DEL SISTEMA PREVISIONAL DE SALUD**

Calidad de atención profesionales/centros méd.	32%
Nada	13%
Elección de médicos y centros médicos	10%
Rapidez en la atención	5%
Los planes colectivos	4%
La cobertura	4%
Todo	4%

P26. ¿Qué le gustaría que se mantenga del Sistema Isapre?

**MORI**

# CUANTO HA CAMBIADO EL SISTEMA DE ISAPRES EN LOS ULTIMOS 5 AÑOS

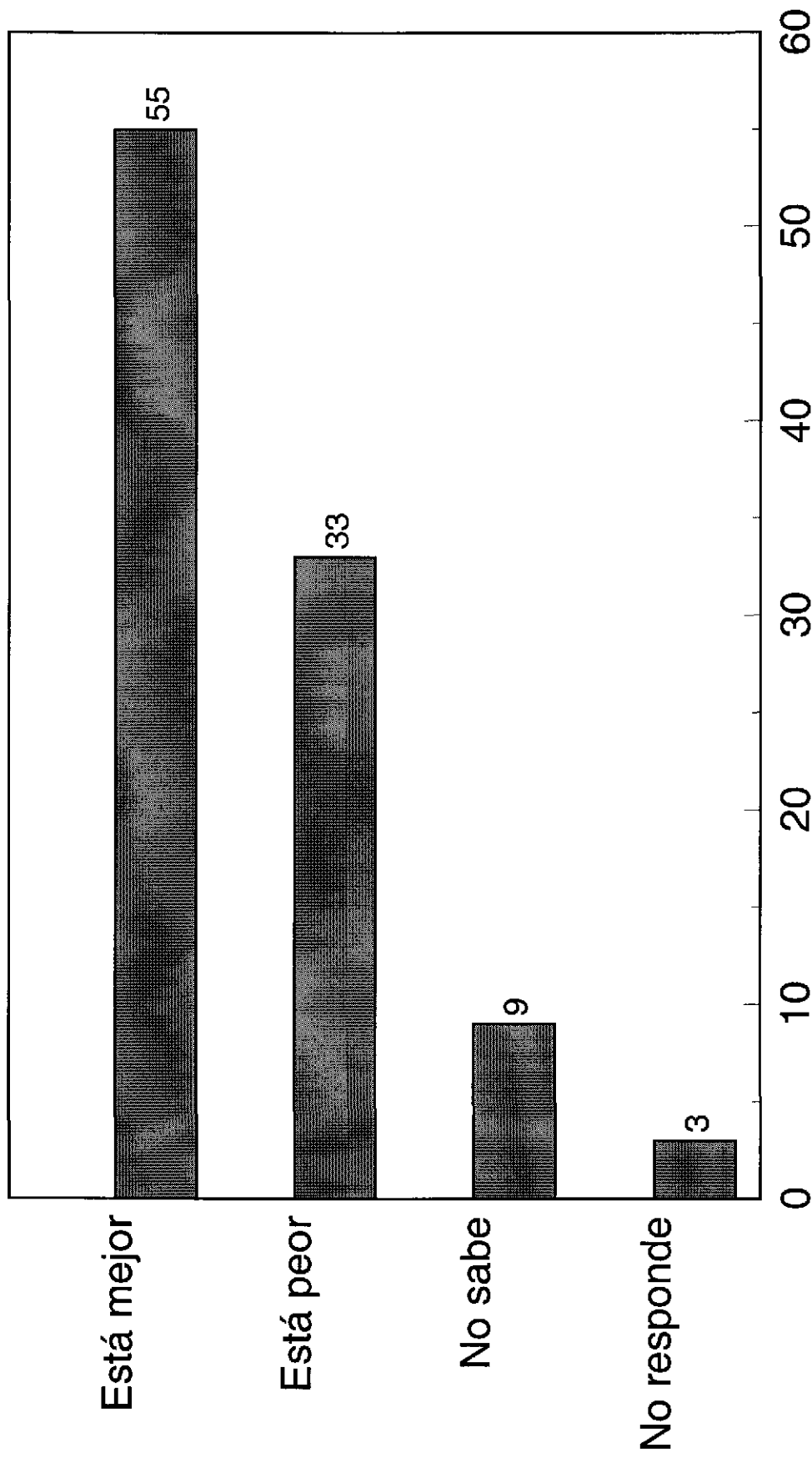


P22.- En su opinión, en los últimos 5 años, ¿el sistema de isapres ha cambiado mucho, bastante, algo, poco, nada?



# EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS EL SISTEMA DE ISAPRE ESTA MEJOR O PEOR

USUARIOS QUE PERCIEN CAMBIO N=



P23.- Pensando en el cambio, en su opinión, en los últimos 5 años, el sistema de isapre está mejor o esta peor?

# CUAL DE ESTAS SITUACIONES LE HAN SUCEDIDO?

- LE HA SUCEDIDO A USTED O FAMILIAR EL NO PAGO POR REEMBOLSO? 17
- LE HA SUCEDIDO REEMBOLSO MENOR AL PORCENTAJE CONTRATADO? 24
- LE HA SUCEDIDO EL RETRASO EN PAGO DE REEMBOLSO? 26
- LE HA SUCEDIDO RECHAZO/REDUCCIÓN EN PAGO DE LICENCIAS 47
- LE HA SUCEDIDO TRAMITACIÓN EXCESIVA EN CASOS DE LICENCIA? 44
- LE HA SUCEDIDO LA NO ENTREGA DE COPIA DE CONTRATO DEL USUARIO 9
- LE HA SUCEDIDO LA SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO POR DEUDA DE COTIZACIONES? 31

.....

# **PRINCIPALES DEBILIDADES DEL SISTEMA ISAPRES PREGUNTA ABIERTA**

- LOS COSTOS 13
- HACEN COMERCIO 12
- COBERTURA 12
- POCA TRANSPARENCIA 6

**MORI**



## DEMANDA DE PLANES

- PAGARÍA MÁS POR UN PLAN DE COBERTURA PARA ENFERMEDADES DE ALTO COSTO? 36%
- PAGARÍA POR UN PLAN PARA LA TERCERA EDAD QUE MANTENGAN LOS BENEFICIOS? 58%

# NOTA DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA ISAPRE.

NOTA 1 A 4 SEGÚN AÑOS DE COTIZACIÓN

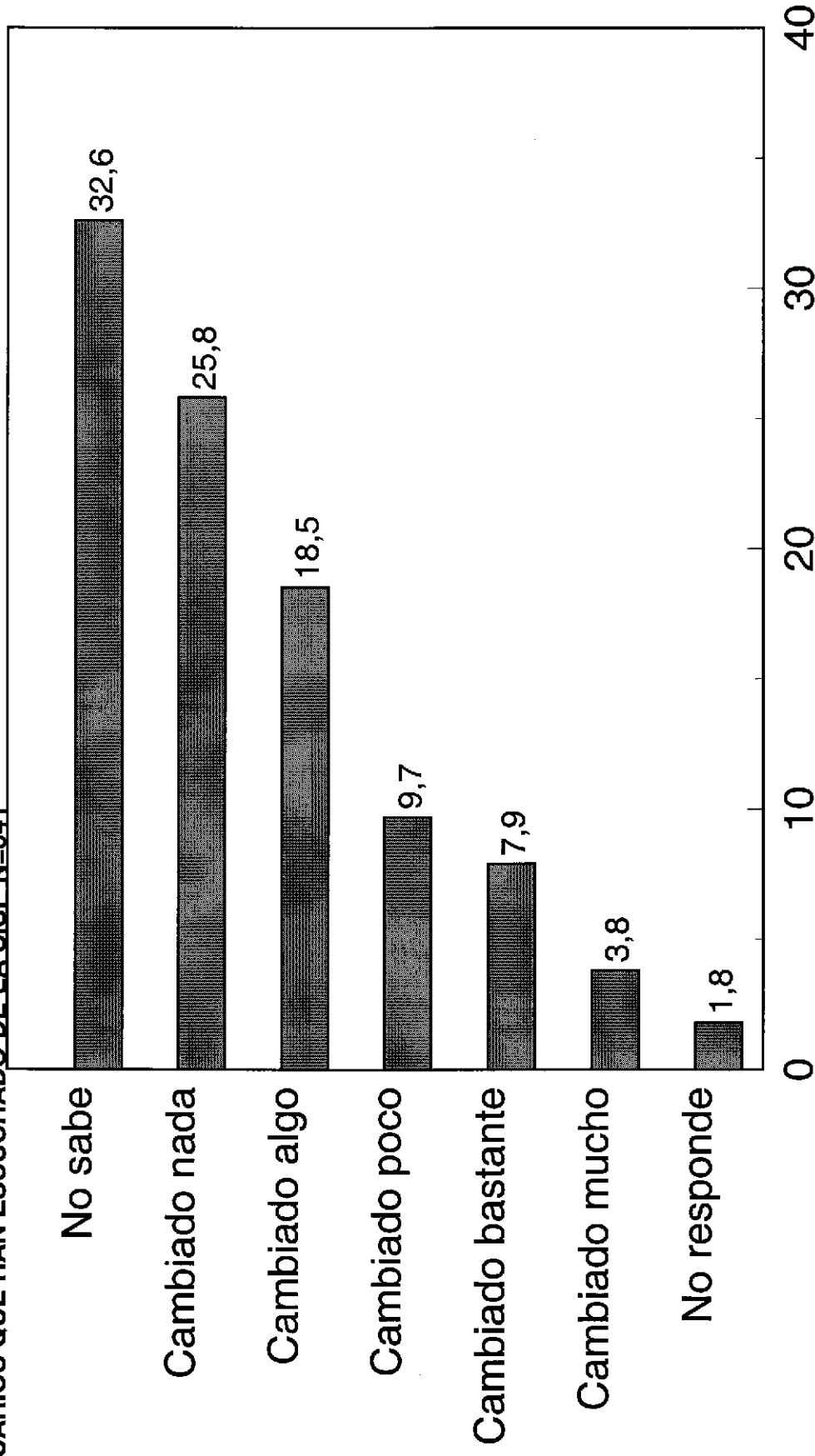
1 AÑO Y MENOS	53%
2 A 5 AÑOS	32%
MÁS DE 5 AÑOS	23%

A mayor tiempo de afiliación mejor nota.

**MORI**

# CUANTO HA CAMBIADO LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

USUARIOS QUE HAN ESCUCHADO DE LA SISP N=341

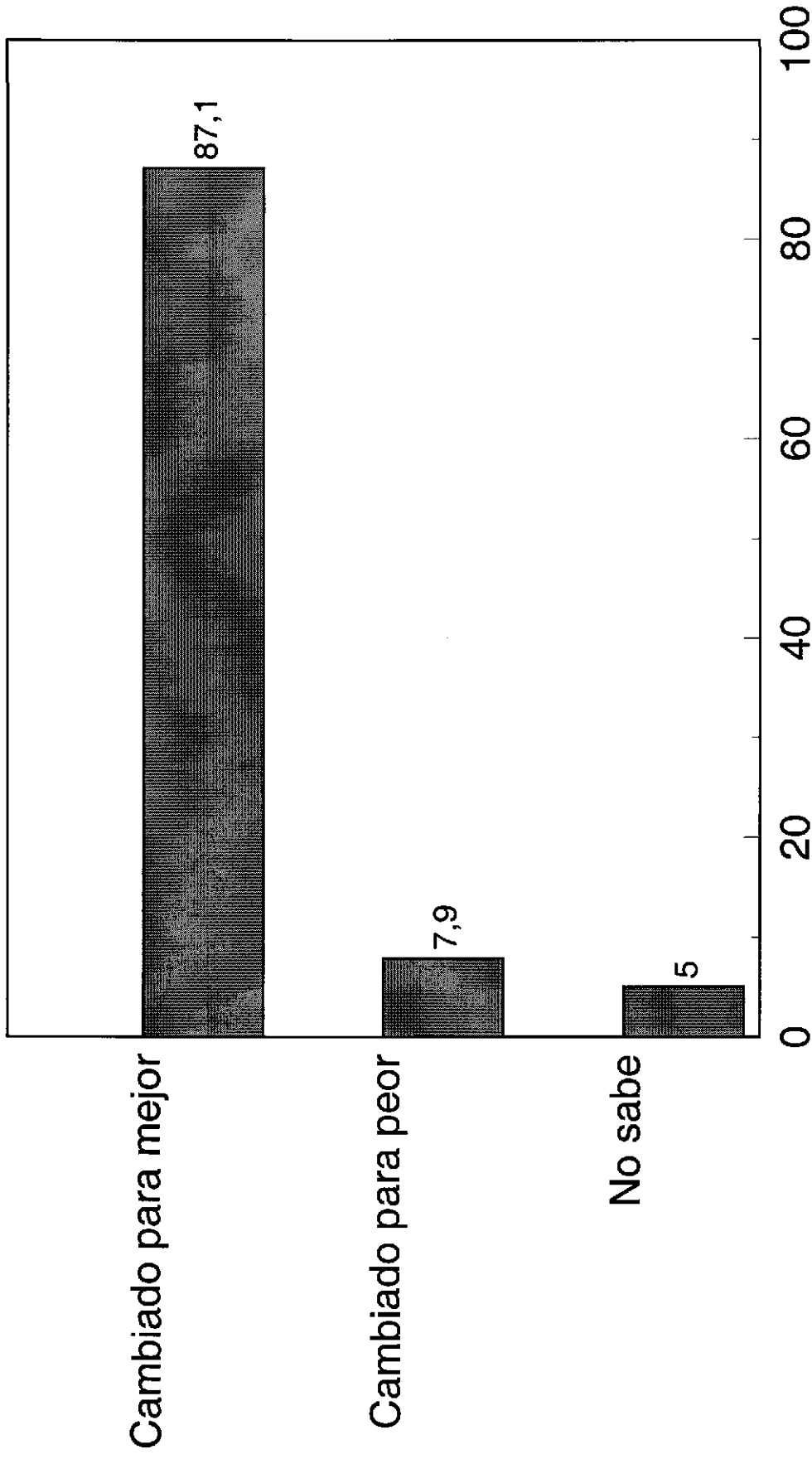


P.39.- En su opinión, en los últimos 5 años ¿la Superintendencia de Isapres ha cambiado , mucho, bastante, algo, poco, nada?

**MORI**

# SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES HA CAMBIADO PARA MEJOR O PEOR

USUARIOS QUE PERCIBEN CAMBIO N=140



P.40.- Pensando en este cambio, en su opinión, en los últimos 5 años, ¿la Superintendencia de Isapres ha cambiado para mejor o peor?

**MORI**



# LOGO Y LEMA

**MORI**



.....

# INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE EL LOGO

1.- NO SABE	61%
2.- CRUZ ROJA	13%
3.- INSTITUCIÓN DE SALUD	9%
4.- CRUZ BLANCA	7%
5.- SUPERINTENDENCIA	3%

**MORI**



# QUE LE SUGIERE EL LEMA?

1.- SEGURIDAD	14
2.- GARANTIZA BUEN SERVICIO	11
3.- NADA	12
4.- RESPALDO	6
5.- SALUD	6

**ESTUDIO ATENCIÓN A PUBLICO  
EN LA SUPERINTENDENCIA**

**N-400**

**MORI**

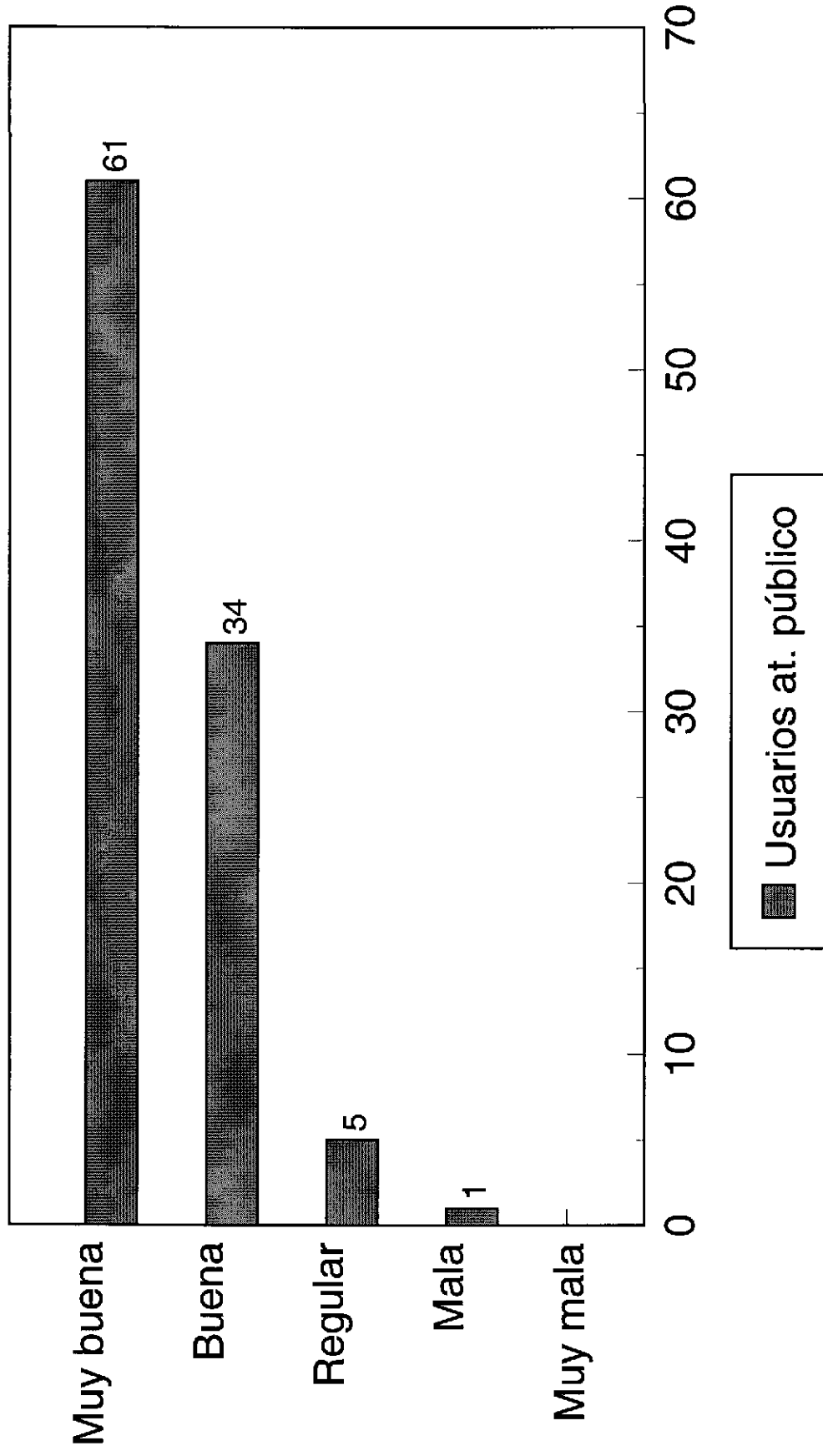


# **EXPERIENCIA CON LA SISP**

ACUDEN PARA HACER RECLAMO	52
ACUDEN PARA HACER CONSULTA	47
ACUDEN POR PRIMERA VEZ	72
TENDRÁN QUE VOLVER	57

**MORI**

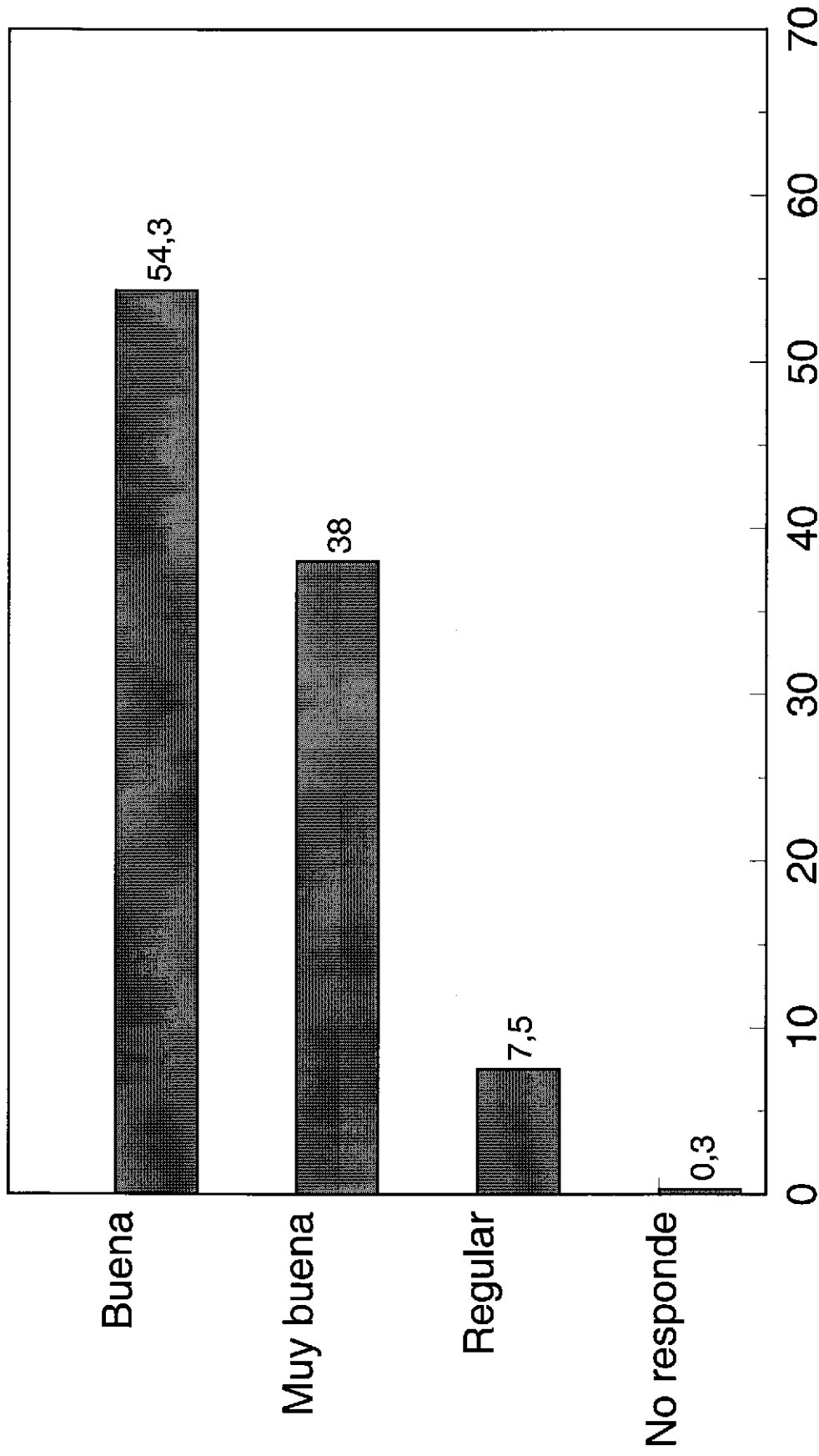
# NOTA AL SERVICIO OTORGADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES



P20.- Usuarios atención público/ P11.- Casos escritos y controversias  
Categoría : Muy buena , buena 6-7; Regular 4-5; Mala, muy mala 1-3.

**MORI**

# COMO ENCUENTRA LA SALA DE ESPERA EN GENERAL



P.10.-Tomando todo en cuenta, a su juicio, ¿cómo encuentra la "sala de espera"?  
¿la encuentra muy buena, buena, regular, mala o muy mala?



# CÓMO EVALÚA EL TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR PARA SER ATENDIDO

Muy bien	50%
Bien	43%
Regular	5%
Mal	1%
Muy mal	0%

P8. ¿Cómo evalúa el tiempo el tiempo que tuvo que espera para ser atendido?

**MORI**



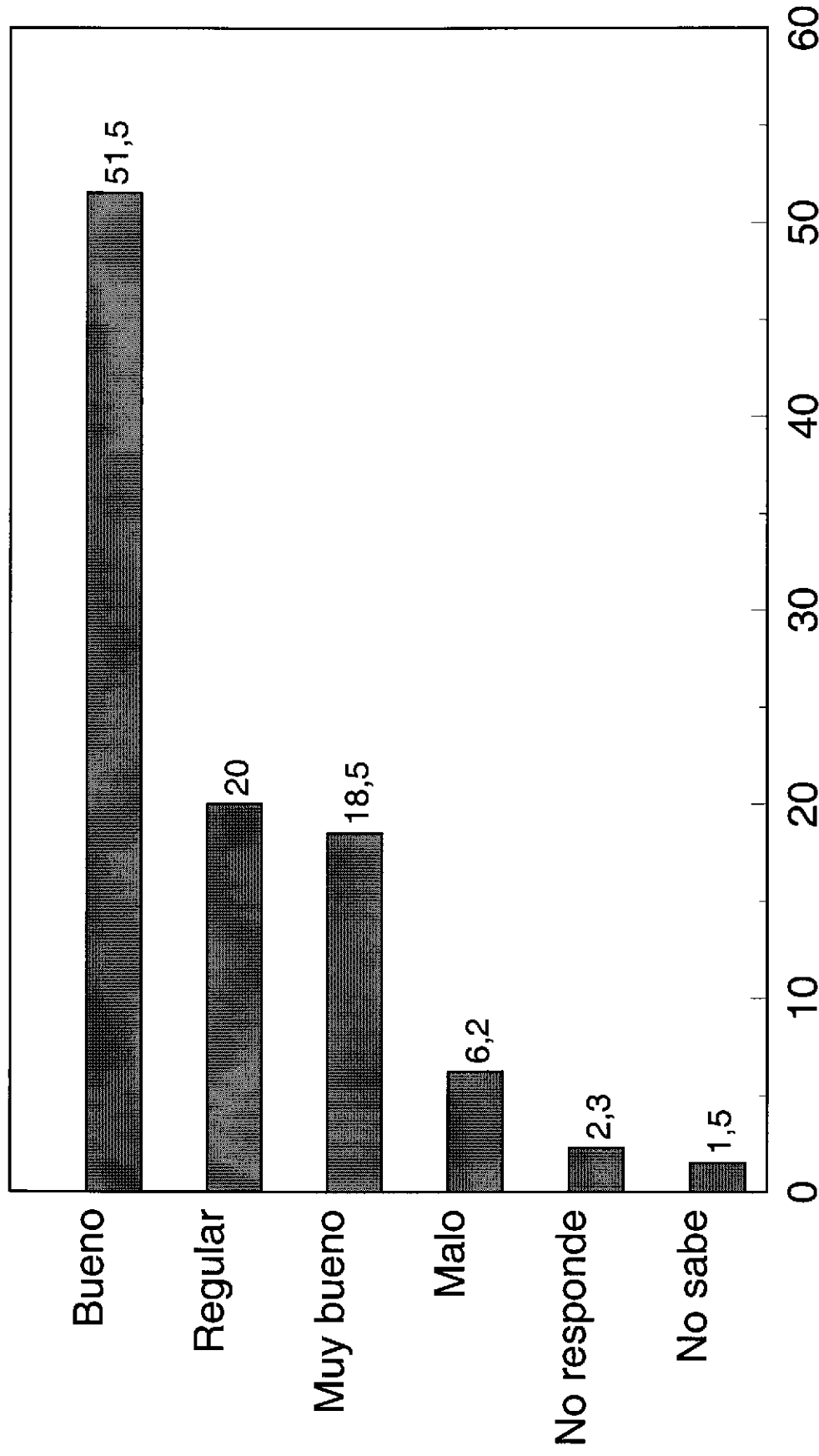
# **QUE DEBE HACER LA SUPERINTENDENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO?**

- DAR A CONOCERSE 22
- SER MAS RÁPIDA/EFICIENTE 11
- FISCALIZAR A LA ISAPRES 7
- CONSULTAR OPINIÓN DE  
USUARIOS 4



# COMO ENCUENTRA EL VIDEO EN GENERAL

USUARIOS QUE VIERON VIDEO N=130



P14.- Tomando todo en cuenta, ¿cómo califica "el video"?, ¿lo encuentra muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?

**MORI**

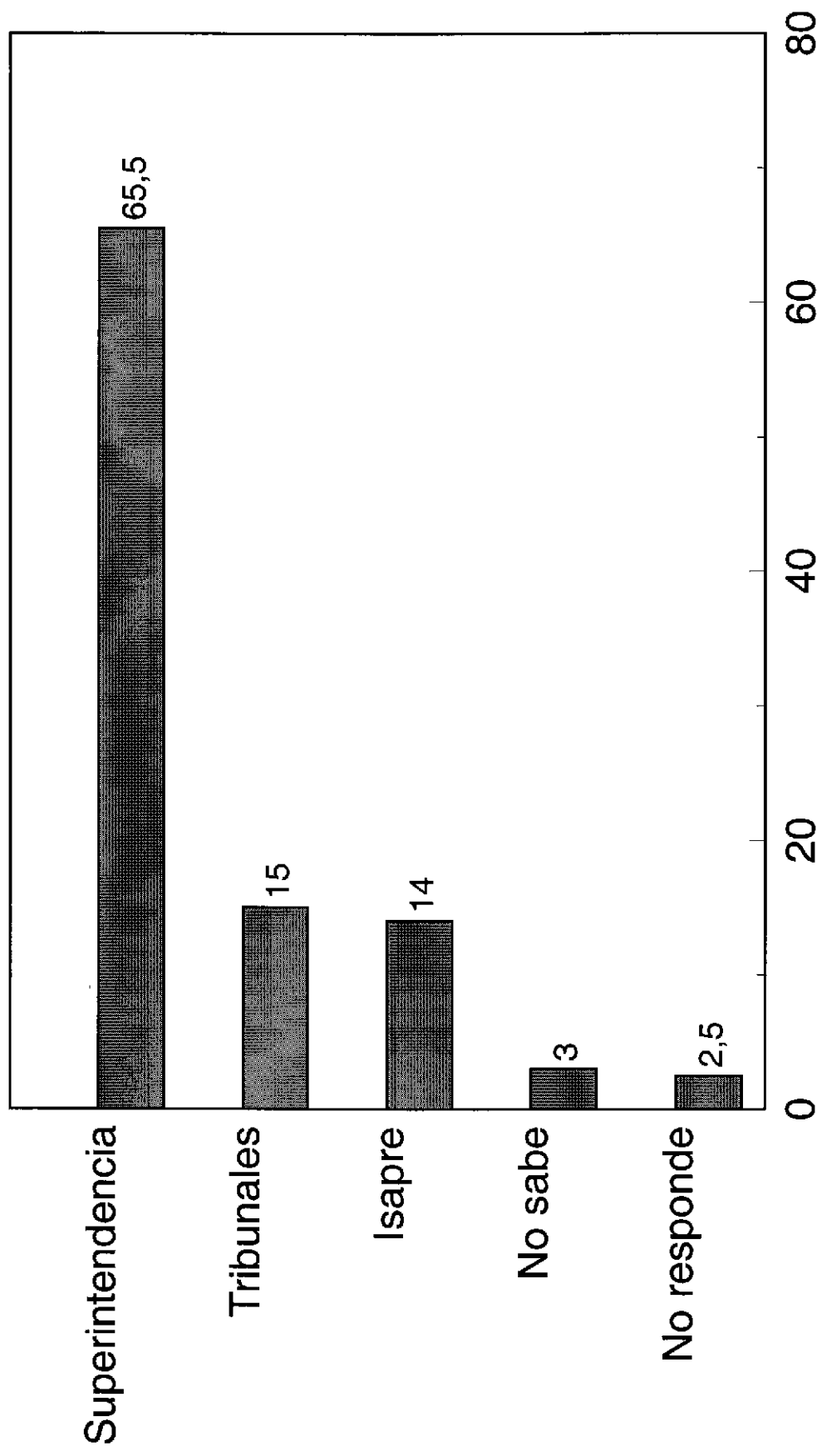


**ESTUDIO CASOS ESCRITOS Y  
CONTROVERSIAS**

**N-200**

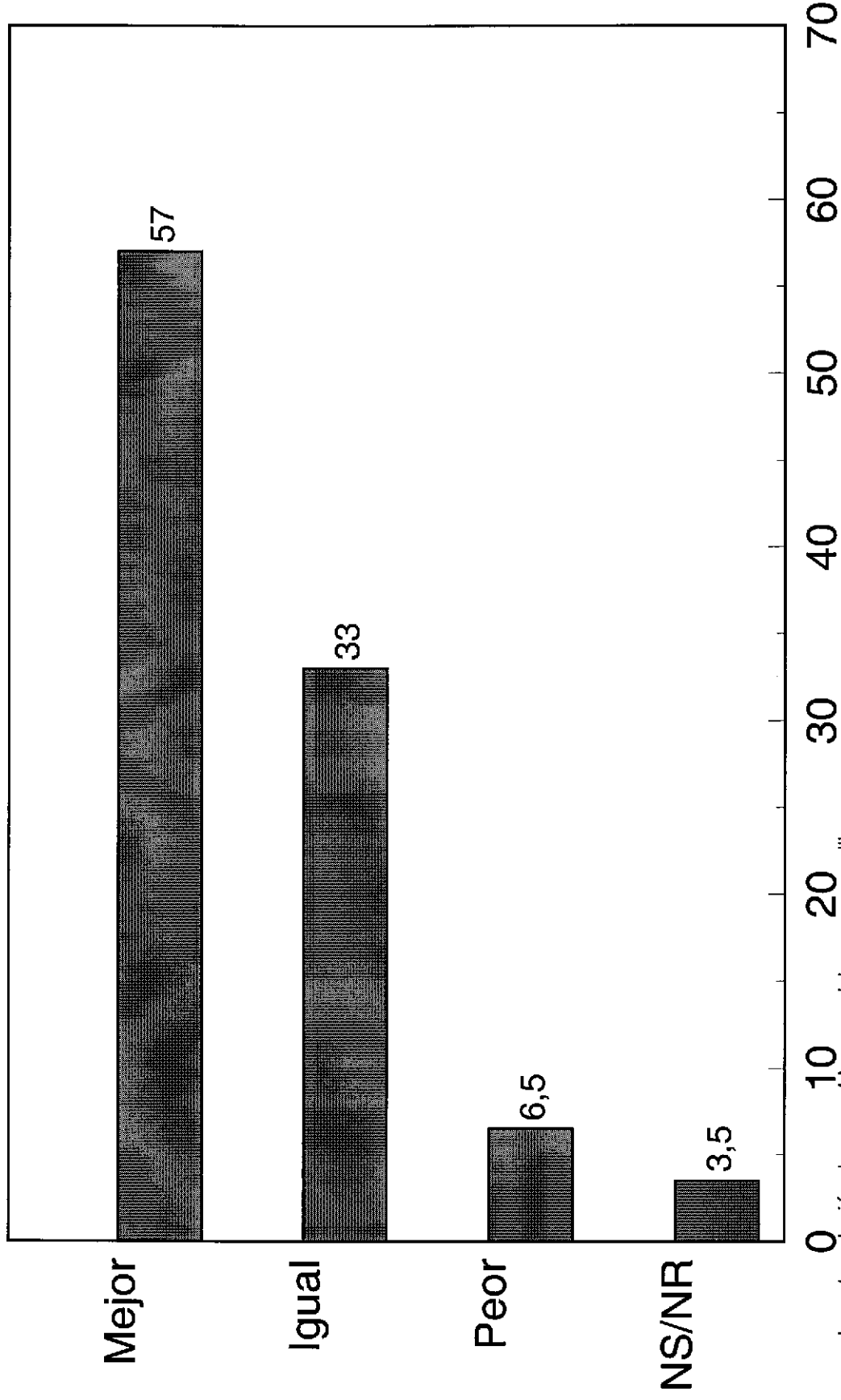
**MORI**

# SI TUVIERA OTRO PROBLEMA CON SU ISAPRE A QUIEN RECURRIRIA



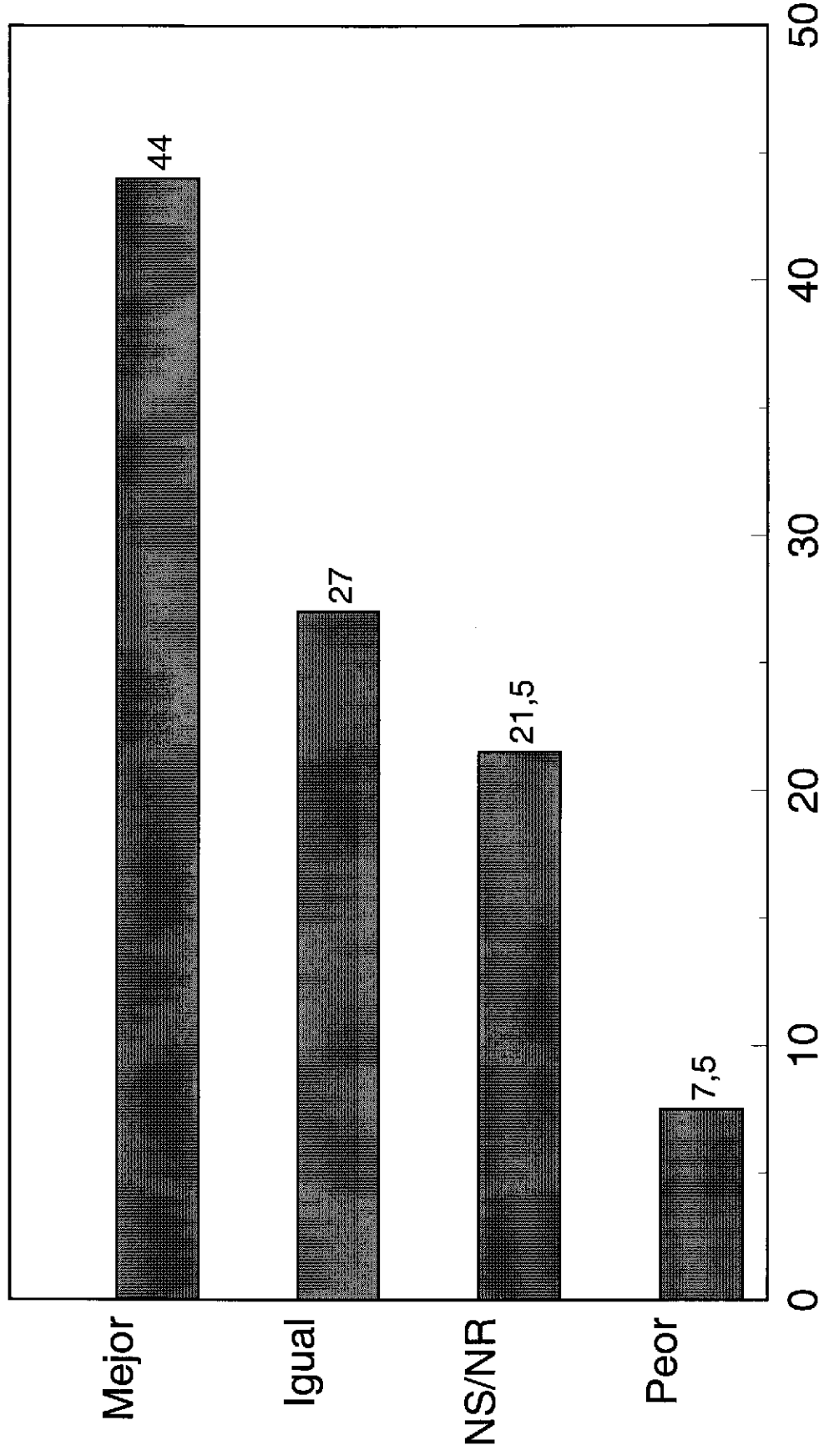
P17.- Si tuviera otro problema con su isapre ¿a quién recurriría?

**LA ATENCION RECIBIDA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO FUE MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA**



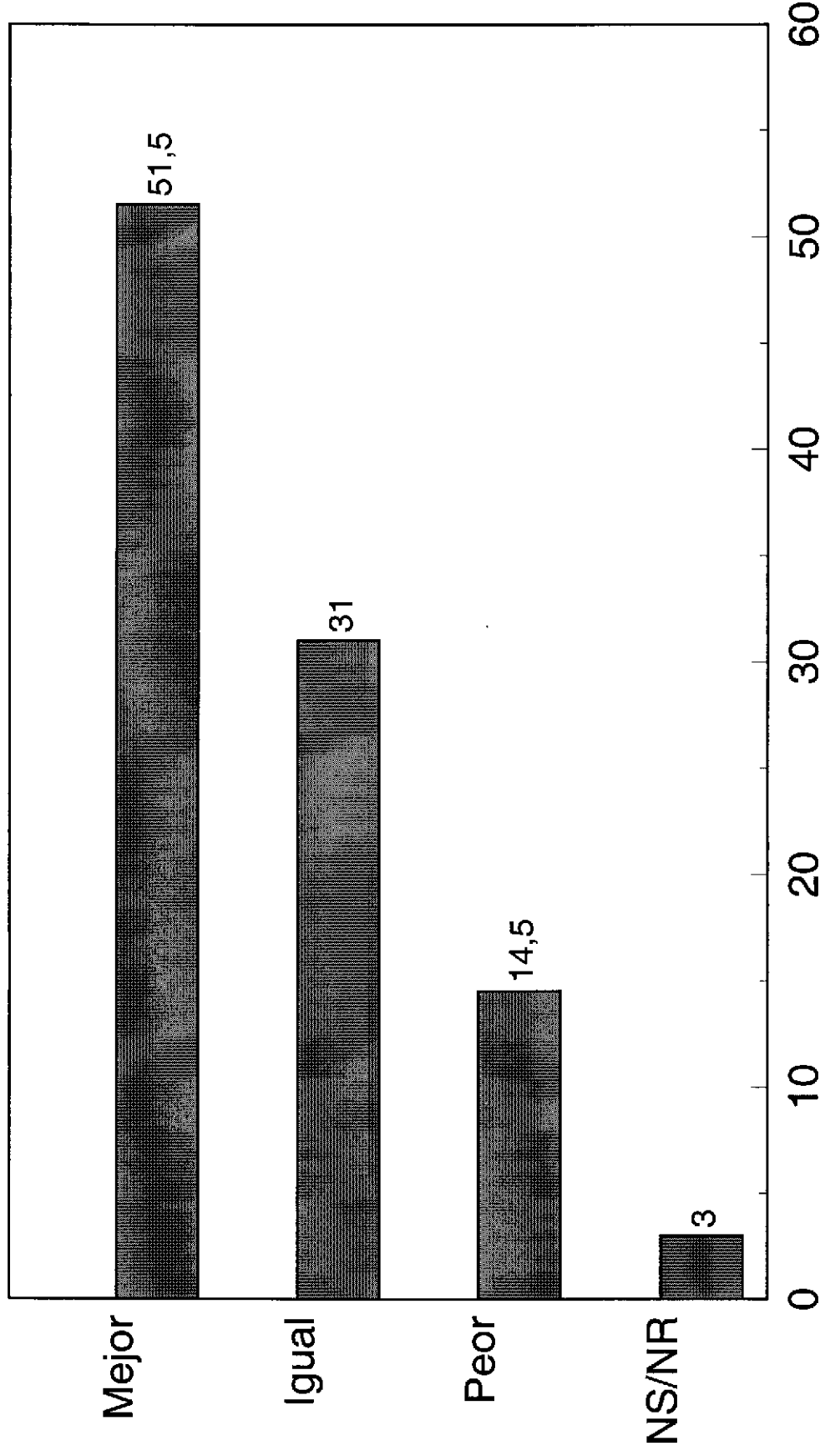
P12a.- Pensando en la solución de su problema, quisiera que me dijera en cada uno de los aspectos que le voy a leer, ¿sí el "servicio otorgado por la Superintendencia" fue mejor igual o peor de lo que esperaba?  
La atención recibida por el personal administrativo

# LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL PROFESIONAL FUE MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA



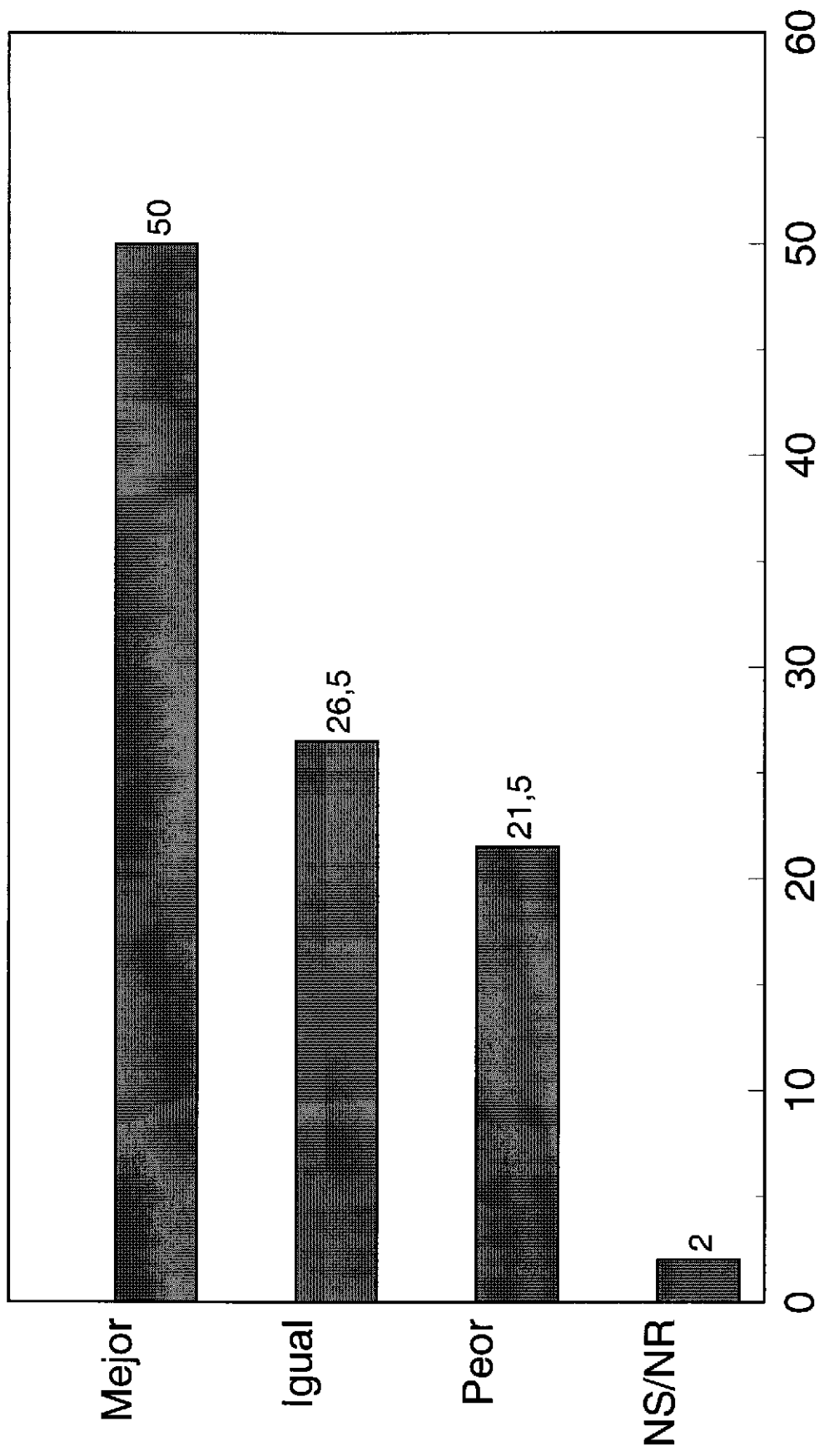
P12b.-Pensando en la solución de su problema, quisiera que me dijera en cada uno de los aspectos que le voy a leer, ¿sí el "servicio otorgado por la Superintendencia" fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?  
-La atención recibida por el personal profesional

# LA INFORMACIÓN ENTREGADA FUE MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA



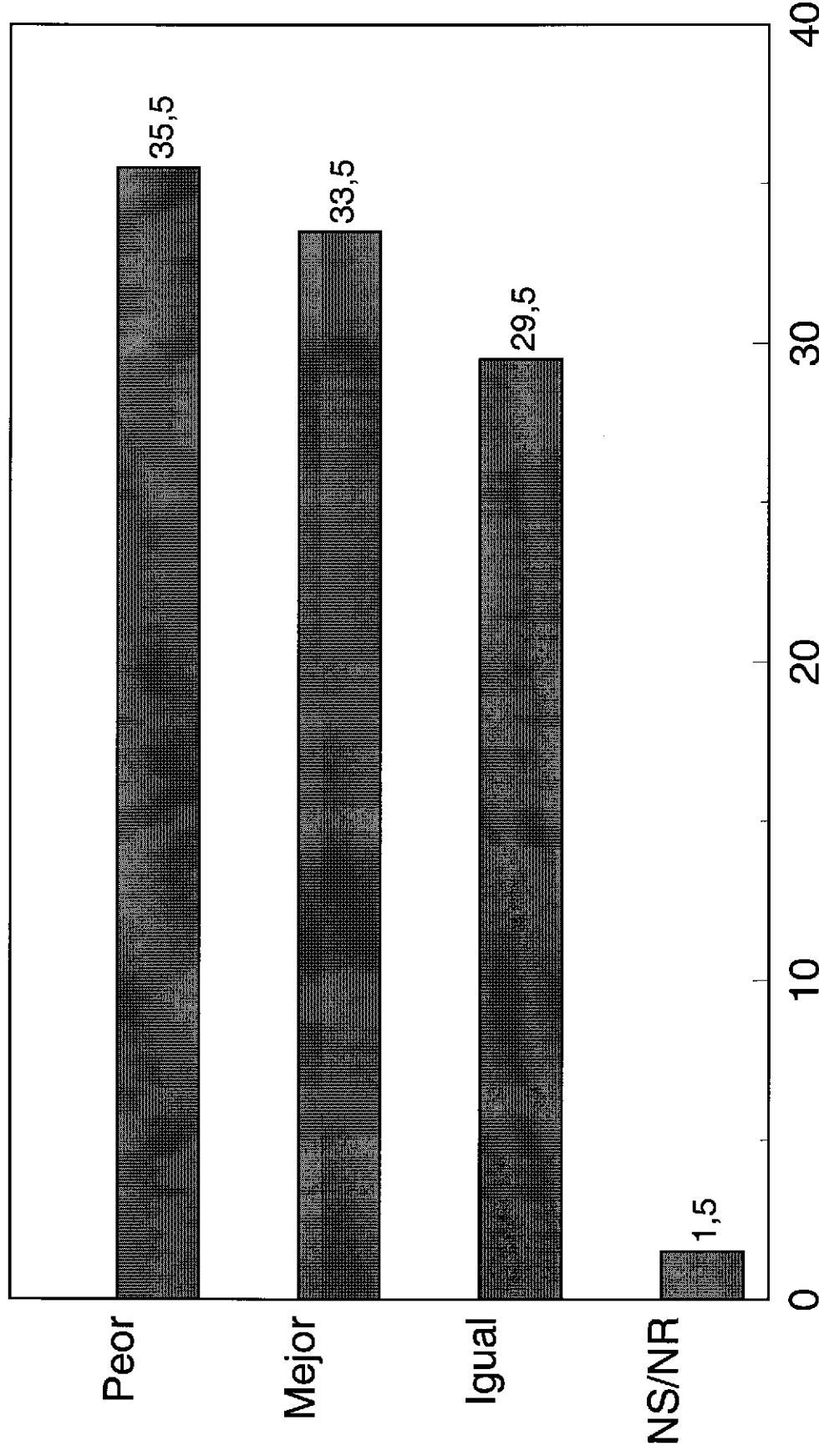
P.12c.- Pensando en la solución de su problema, quisiera que me dijera en cada uno de los aspectos que le voy a leer, ¿si el "servicio otorgado por la Superintendencia" fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?  
La información entregada

LA FACILIDAD PARA RESOLVER SU PROBLEMA ADECUADAMENTE FUE MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA



P12d.-Pensando en la solución de su problema, quisiera que me dijera en cada uno de los aspectos que le voy a leer, ¿si el "servicio otorgado por la Superintendencia" fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?  
La facilidad para solucionar su problema adecuadamente

**EL TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR PARA  
QUE SE RESUELVA EL CASO FUE MEJOR,  
IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA**



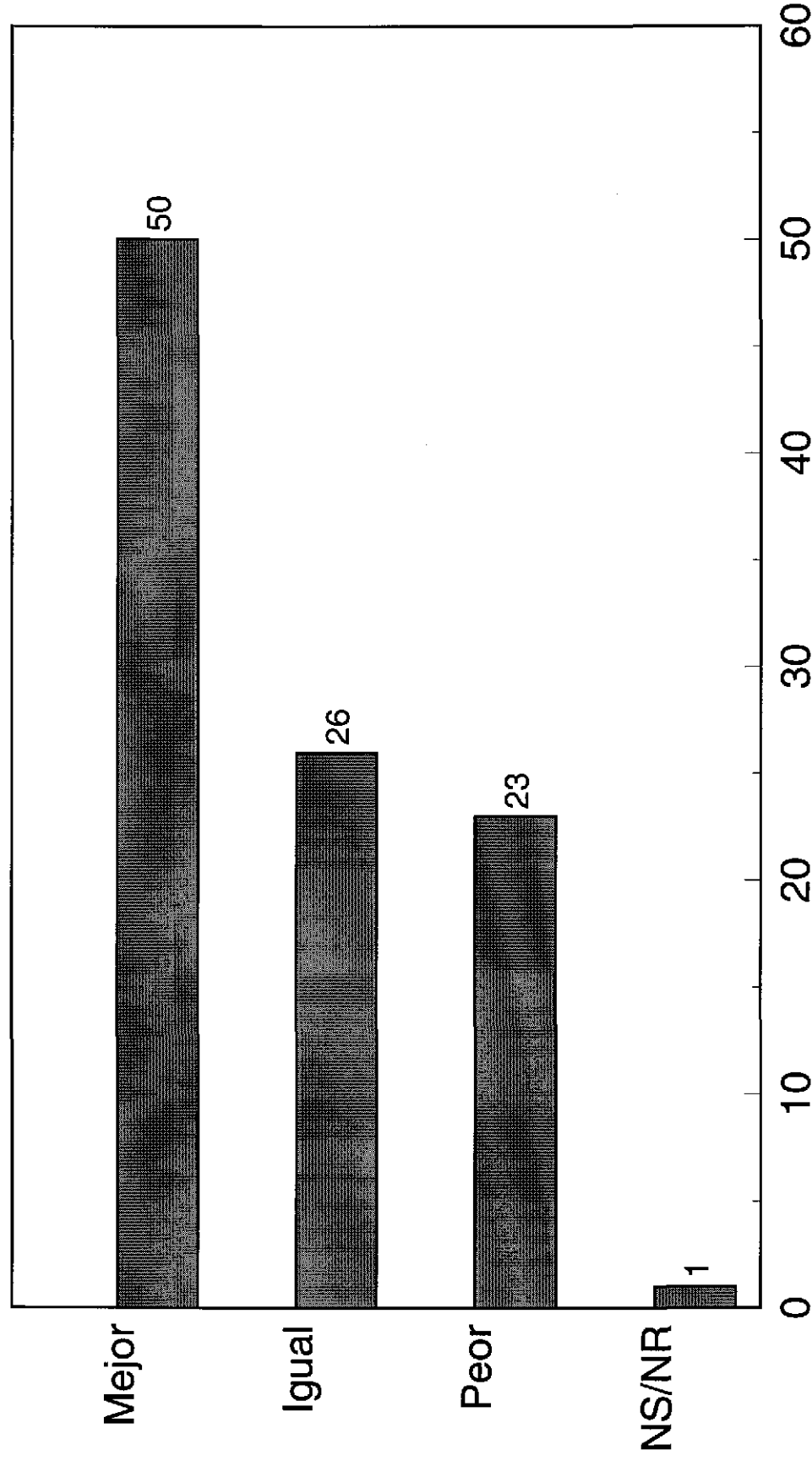
P.12e.- Pensando en la solución de su problema, quisiera que me dijera en cada uno de los aspectos que le voy a leer, ¿si el "servicio otorgado por la Superintendencia" fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?

Tiempo que tuvo que esperar para que se resolviera su caso



.....

# LA PROTECCION OTORGADA POR LA SUPERINTENDENCIA FRENTE A SU ISAPRE FUE MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA



P12f.- Pensando en la solución de su problema, quisiera que me dijera en cada uno de los aspectos que le voy a leer, ¿si el "servicio otorgado por la Superintendencia" fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?

-La protección otorgada por la Superintendencia frente a su isapre

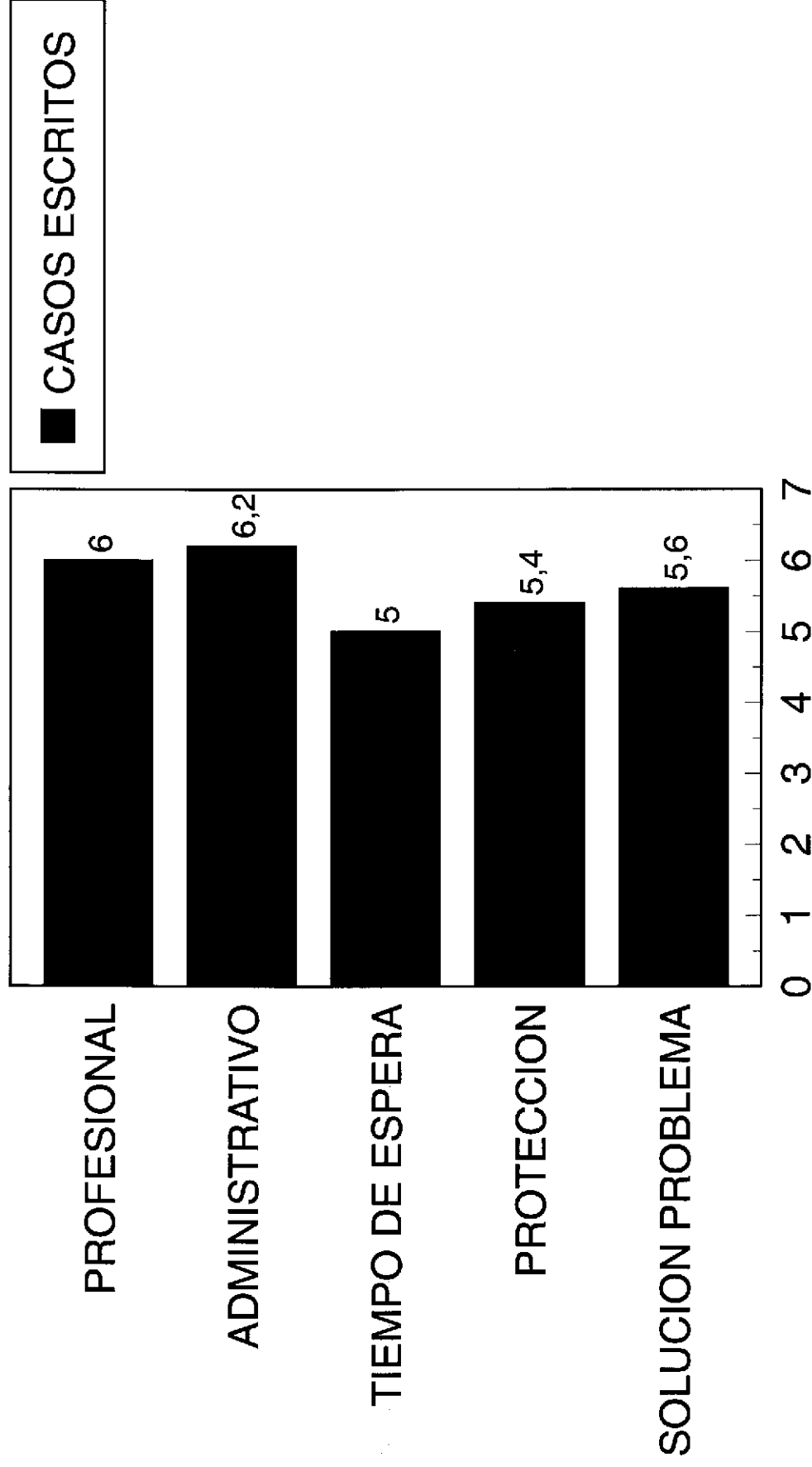
**MORI**



# **NOTAS A LA ATENCIÓN**

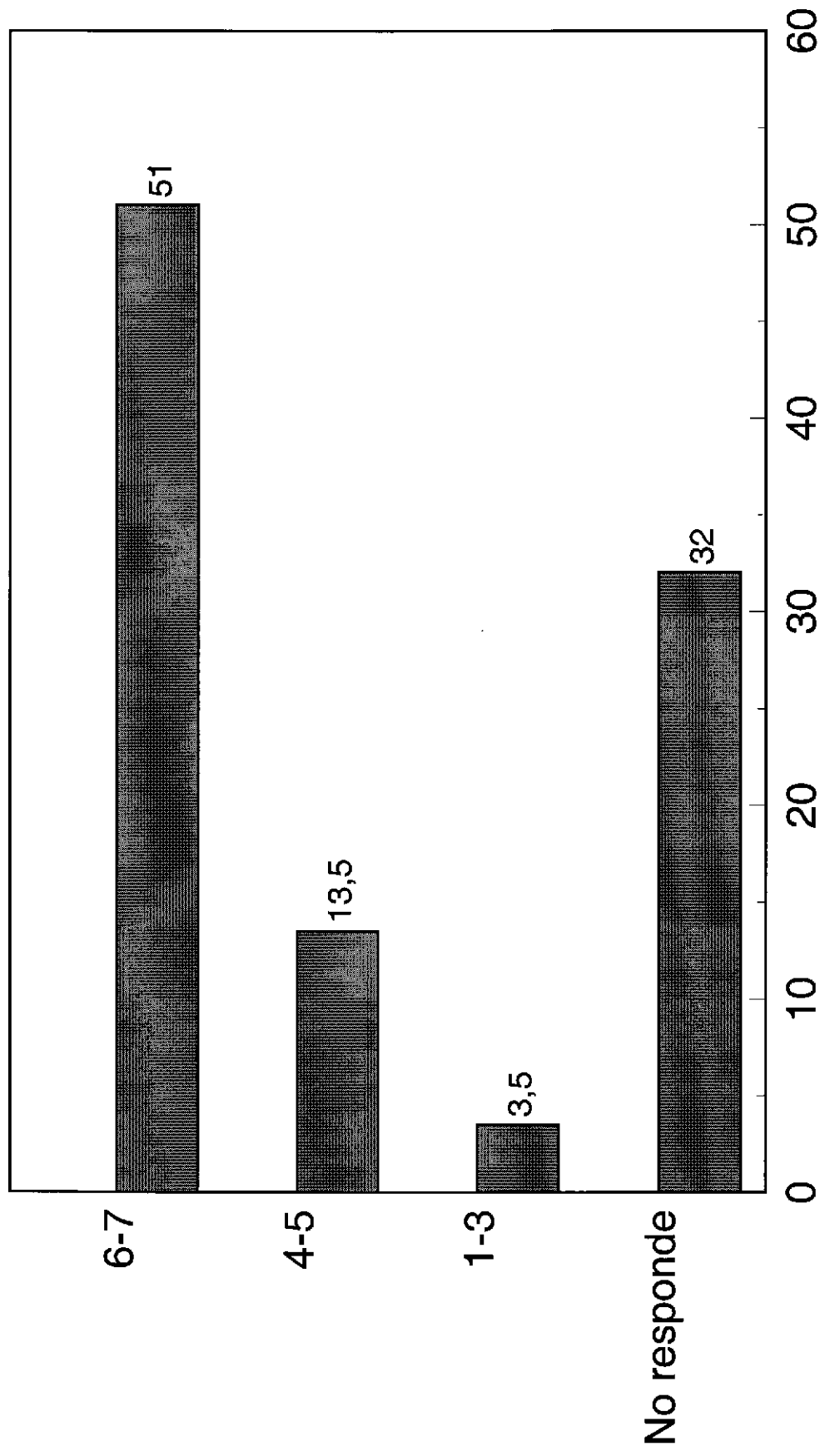
**MORI**

# NOTAS A LA ATENCIÓN



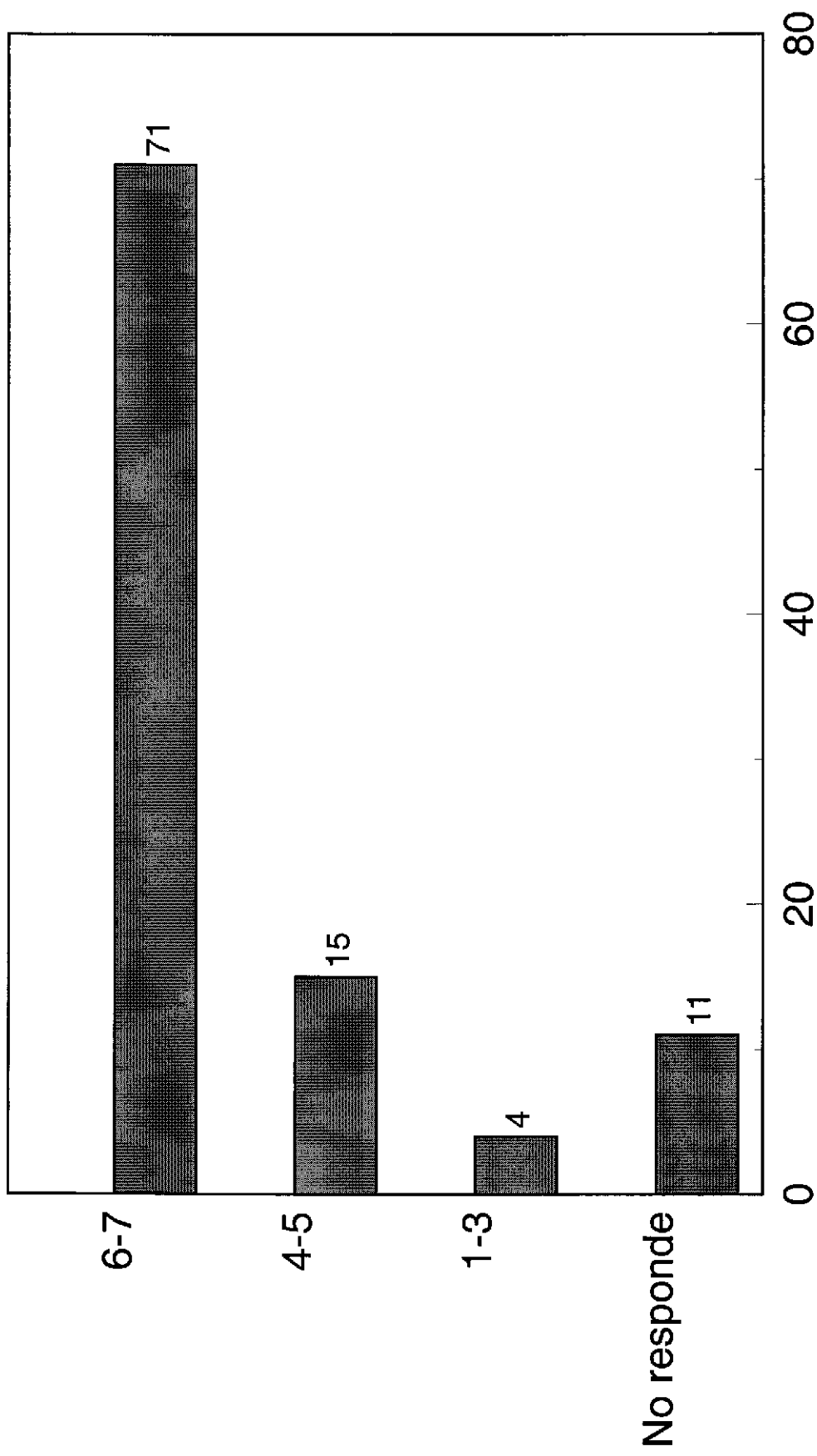
**MORI**

# NOTA AL PERSONAL PROFESIONAL



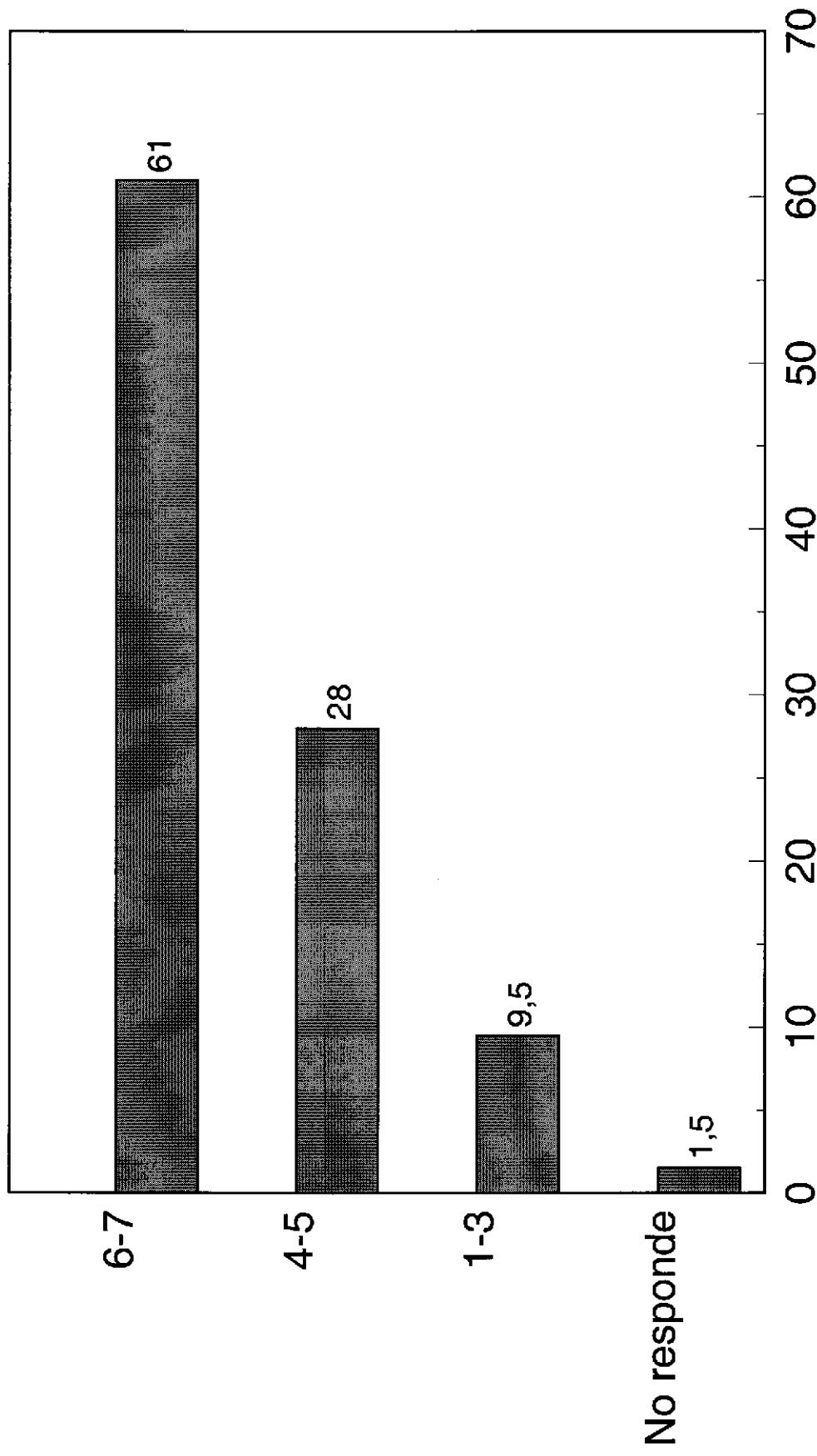
P6a.- Tomando todo en cuenta, con la misma escala de 1 a 7, ¿qué nota le pone a la atención otorgada por el personal profesional?

# NOTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



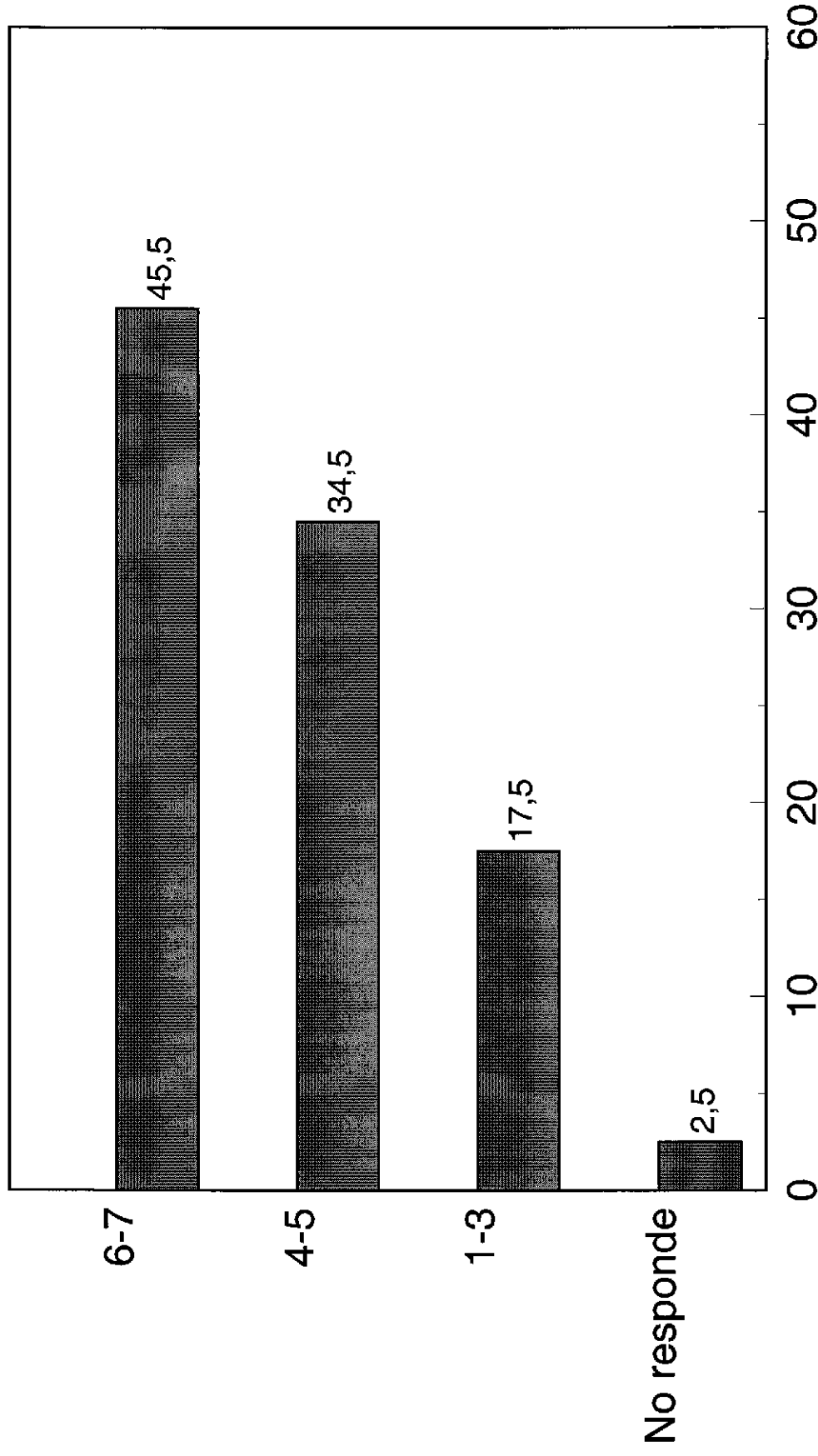
P6b.- Tomando en cuenta, con la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pone a la atención otorgada por el personal profesional administrativo?

# NOTA A LA FACILIDAD PARA SOLUCIONAR SU PROBLEMA ADECUADAMENTE



P.10a.- De acuerdo a su experiencia en la Superintendencia con la misma escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa "el servicio otorgado por la Superintendencia" en "facilidad para solucionar su problema adecuadamente"

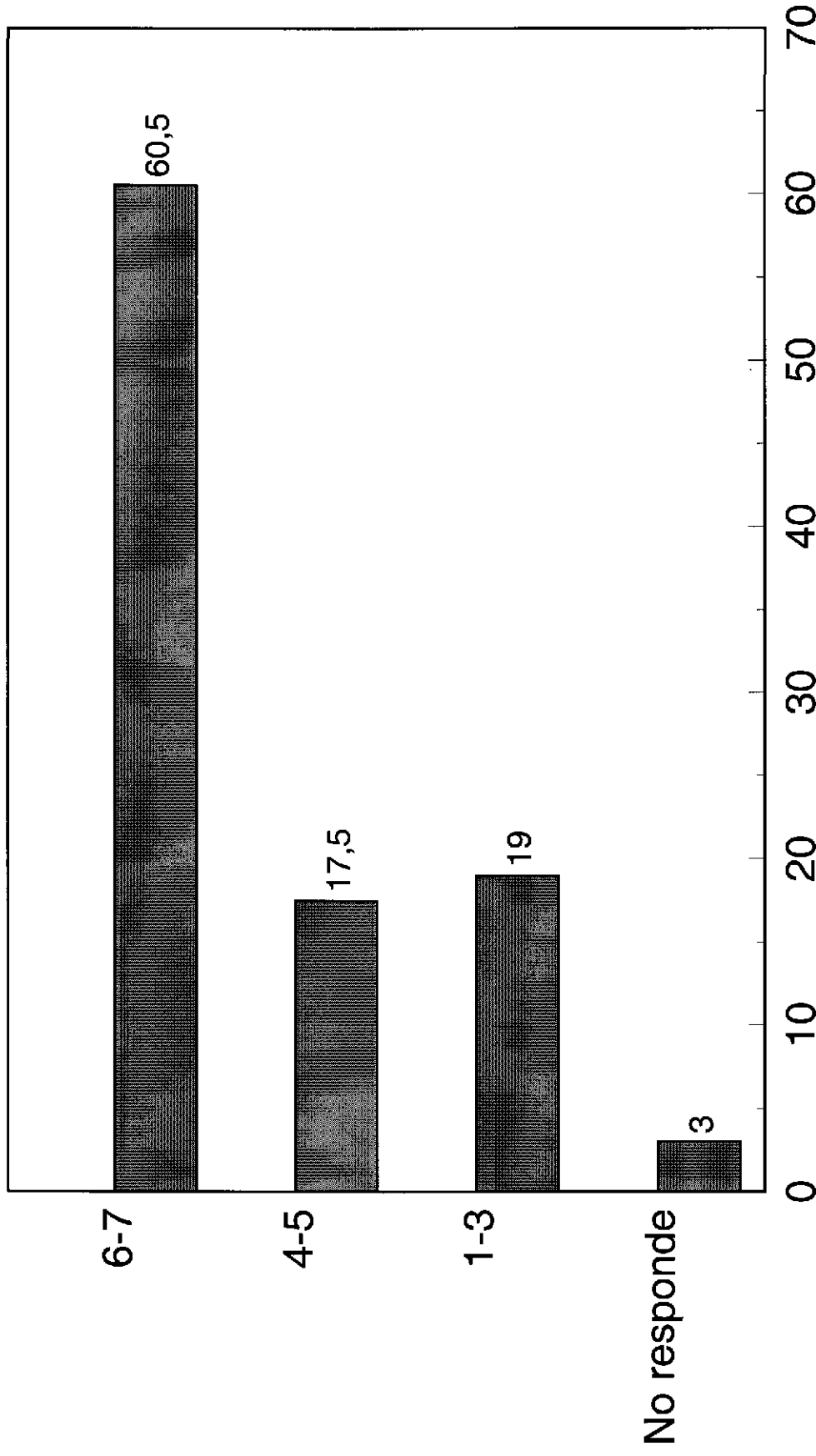
# NOTA AL TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR PARA QUE SE RESUELVA SU CASO



P10b.-De acuerdo a su experiencia en la Superintendencia, con la misma escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa "el servicio otorgado por la Superintendencia" en cada uno de los aspectos que le voy a leer  
Tiempo que tuvo que esperar para que se resuelva su caso

# NOTA A LA PROTECCIÓN OTORGADA

## POR LA SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES



P10c.-De acuerdo a su experiencia en la superintendencia, con la misma escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa "el servicio otorgado por la Superintendencia, en cada uno de los aspectos que le voy a leer? La protección otorgada por la Superintendencia frente a su isapre.

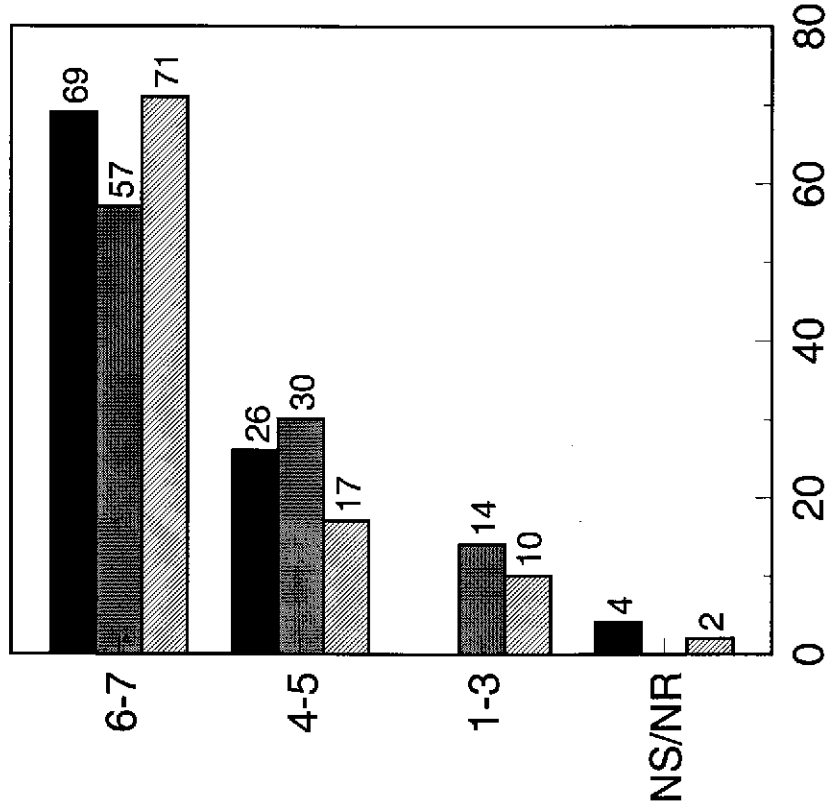


**EVALUACIÓN SEGUN TIPO DE  
CASO**

**MORI**

# ..... EVALUACIÓN GENERAL SISP SEGUN TIPO DE CASO

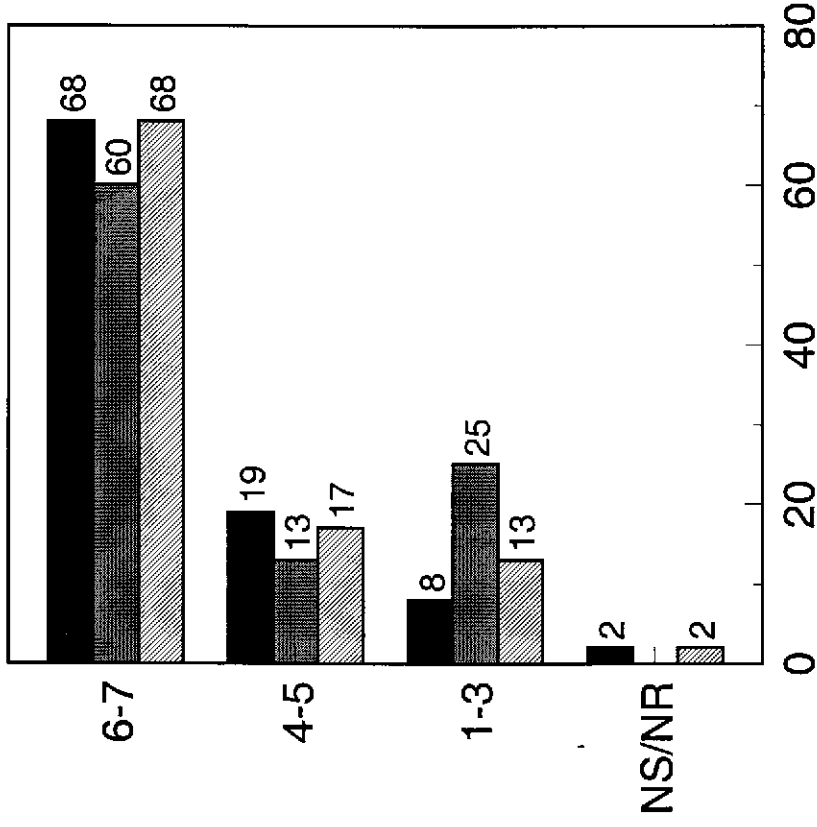
## INFORMACION RECIBIDA



■ Representaciones ■ Casos escritos  
▨ Controversias

P.8.- Tomando todo en cuenta, con la misma escala de 1 a 7, ¿que nota le pone a la información recibida?

## SERVICIO OTORGADO

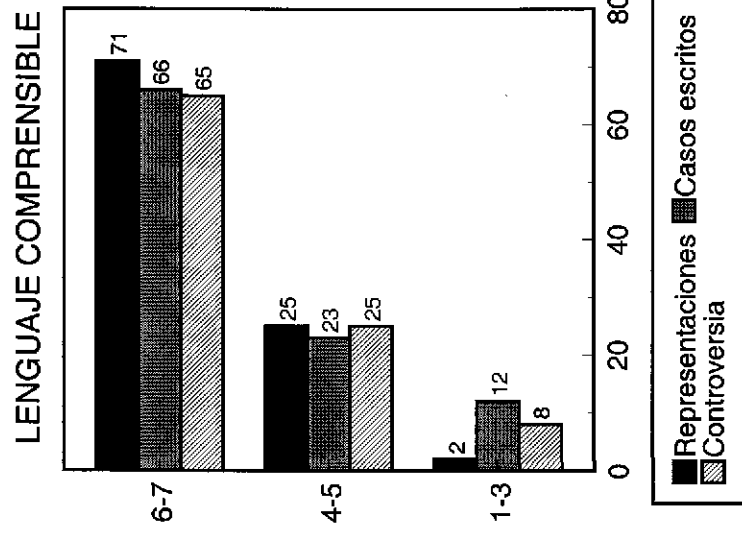


■ Representaciones ■ Casos escritos  
▨ Controversias

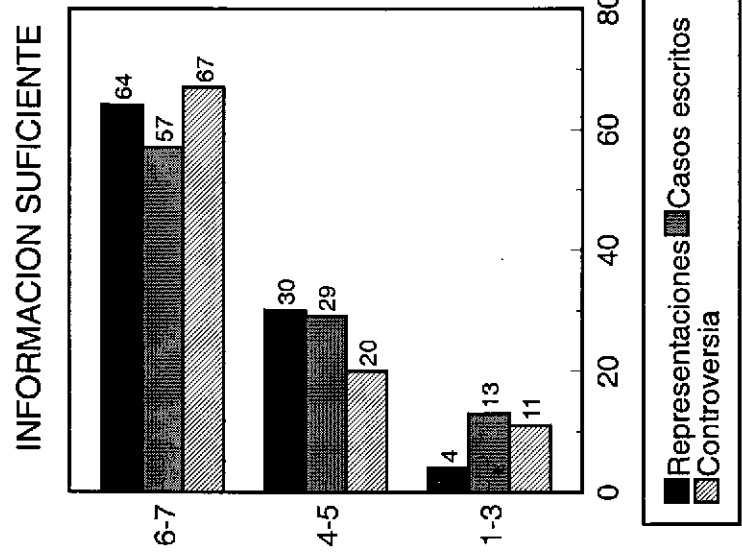
P.11.- En general, con la misma escala de 1 a 7, ¿ qué nota le pone al "servicio otorgado por la Superintendencia de Isapres "para resolver su problema?"

**MORI**

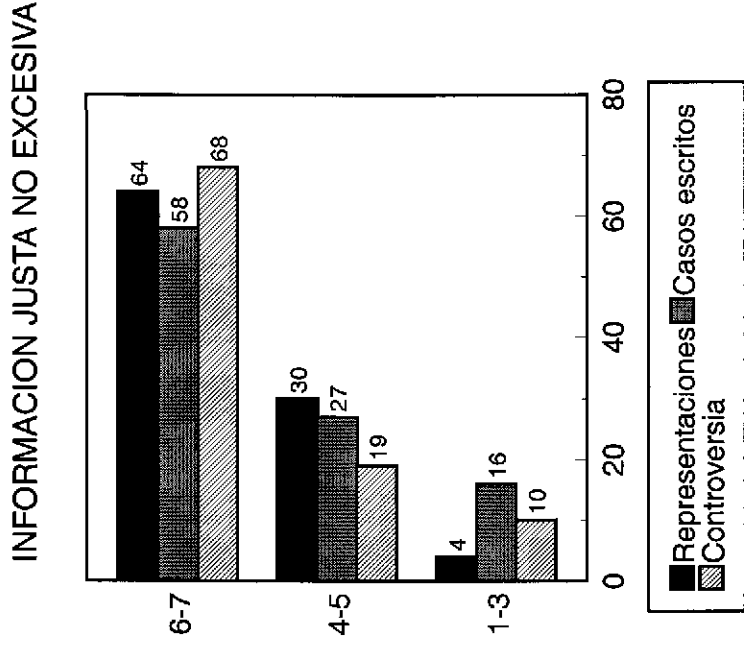
# EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN OTORGADA POR LA SISP SEGUN TIPO DE CASO



P7a.- Con la misma escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa "la respuesta escrita o fallo final" en cada uno de los aspectos que le voy a leer?  
 -Tiene un lenguaje comprensible



P7a.- Con la misma escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa "la respuesta escrita o fallo final" en cada uno de los aspectos que le voy a leer?  
 -Contiene información suficiente

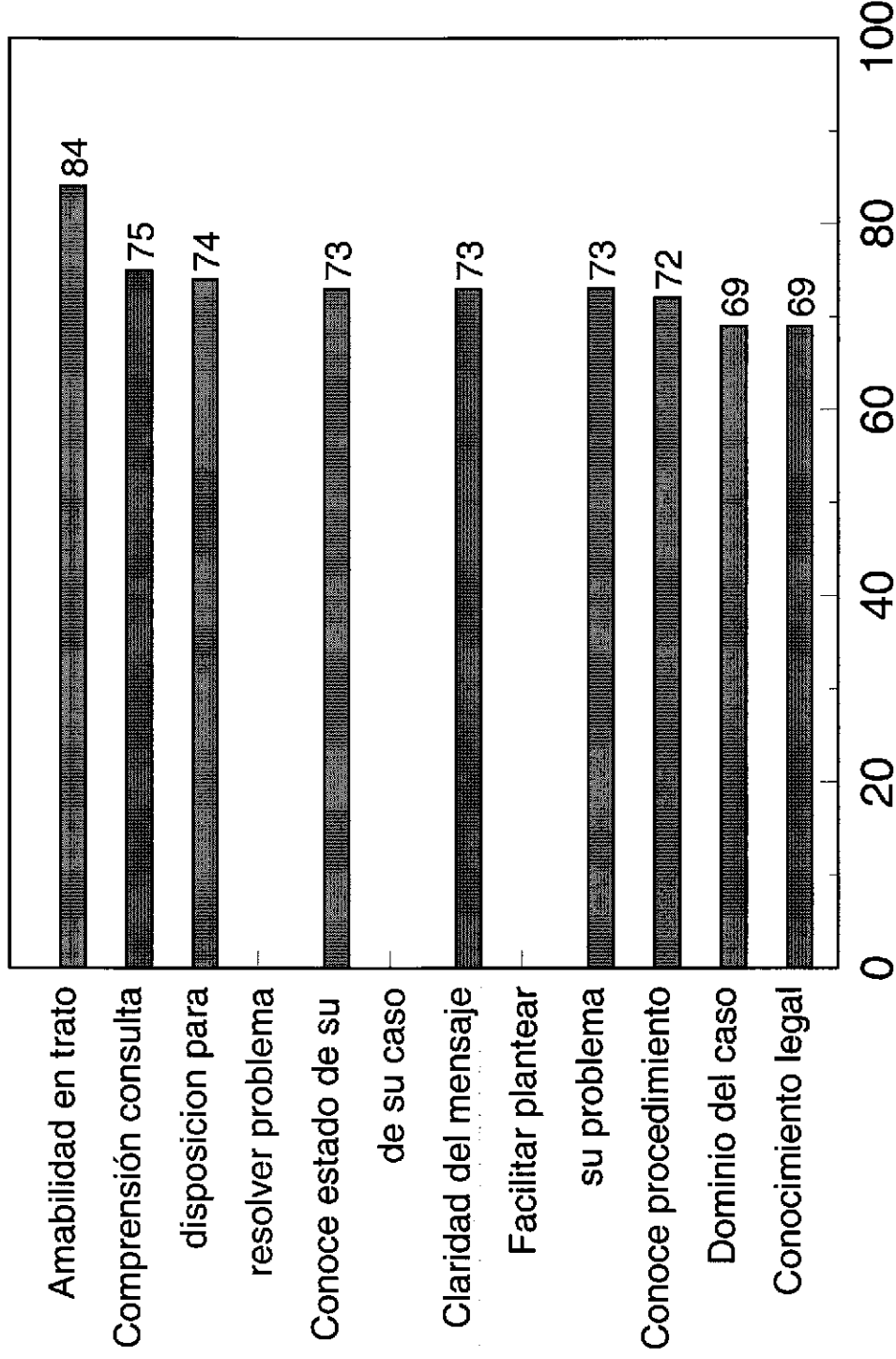


P7a.- Con la misma escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa "la respuesta escrita o fallo final" en cada uno de los aspectos que le voy a leer?  
 -Contiene la información justa., no excesiva

# ..... EVALUACIÓN FUNCIONARIOS QUE PARTICIPARON EN RESOLUCIÓN DE SU CASO

NOTA 6 Y 7

MEDIA

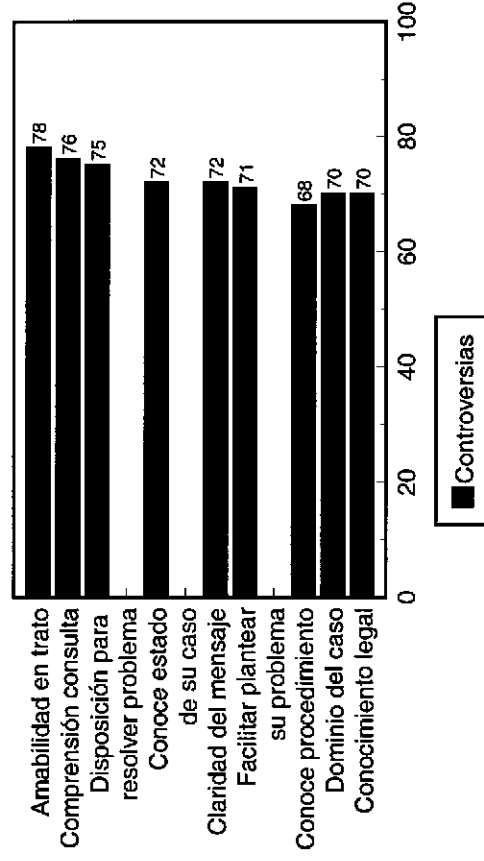
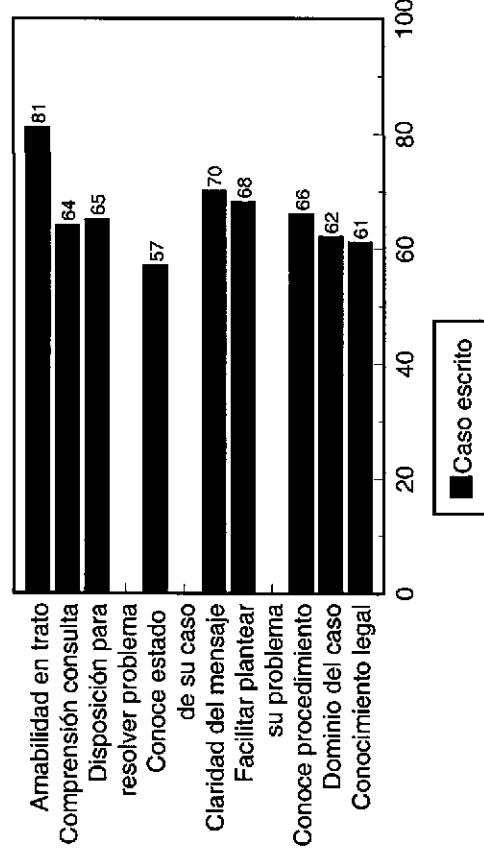
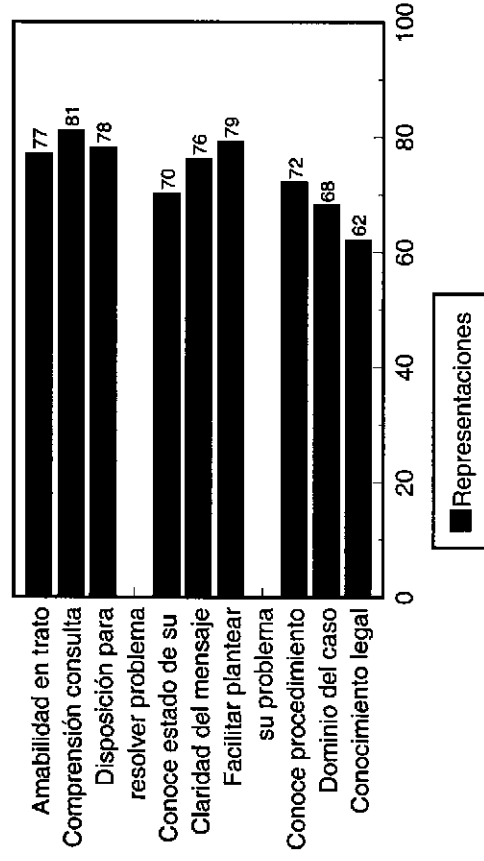


P5.- QUE NOTA LE PONE A LOS FUNCIONARIOS...  
EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS?

MORI

# EVALUACION A FUNCIONARIOS QUE PARTICIPARON EN RESOLUCION DE SU CASO

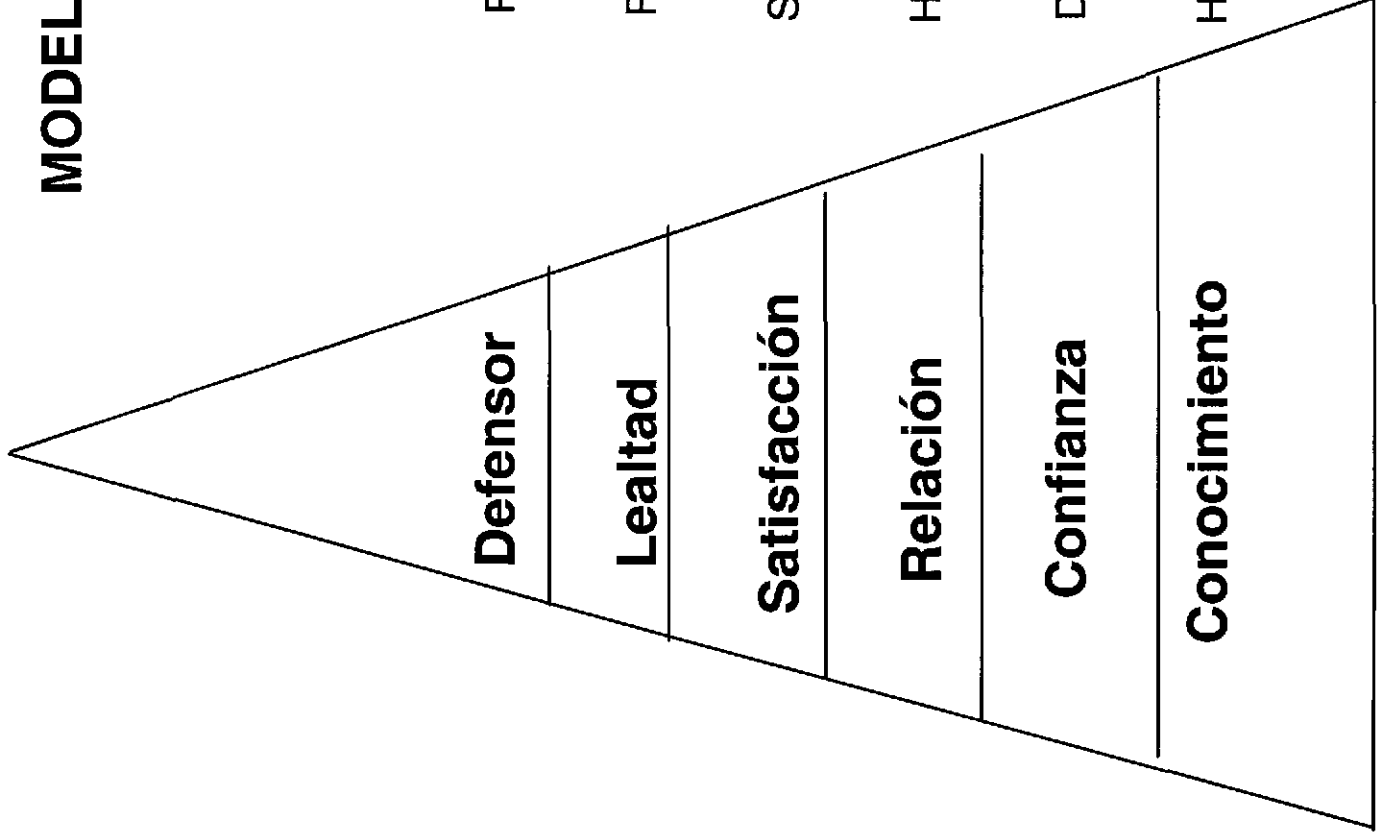
NOTAS 6 Y 7



NOTA: Respuesta múltiple en base al total de casos

MORI

## MODELO DE EXCELENCIA



**Población General**   **Atención Pública**   **Caso Escrito**

Recomienda espontáneamente	4,8%	22,8%	20%
Recomienda ante pregunta	16,7%	34,8%	41,5%
Satisfecho con Pdtos y Ss.	5,6%	74,8%	63,5%
Ha sido consumidor	6,5%	53%	90%
Disposición favorable	46%	83%	68%
Ha oído de la empresa	85%	99%	97%