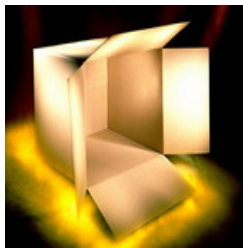
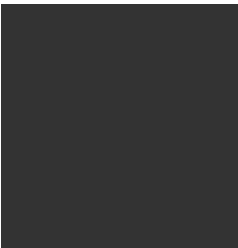
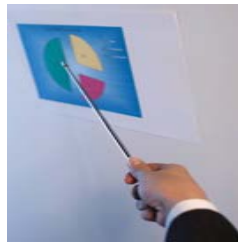


INFORME FINAL

ESTUDIO DE OPINION:

*“Implementación de la Reforma de salud y
Posicionamiento de la Superintendencia
de Salud”*



Enero 2007

Preparado para:



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

CONTENIDO

ANTECEDENTES GENERALES

I ASOCIACIONES y PREOCUPACIONES

II SISTEMA DE SALUD

III PREFERENCIA FONASA/ISAPRE

IV COTIZANTES ISAPRES

V PLAN AUGE/GES

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 IMPORTANCIA OTORGADA A CADA GARANTIA

V.3 IMPLEMENTACION PLAN AUGE

V.4 EFECTOS PLAN AUGE

V.5 EVALUACION ATENCION CON PLAN AUGE

VII SUPERINTENDENCIA

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 EVALUACION SERVICIOS PUBLICOS Y SIS

CONCLUSIONES

ANEXO

- Tabulación general
- Encuesta / Tarjetero

ANTECEDENTES GENERALES

- 1** **Objetivos**
- 2** **Ficha técnica**
- 3** **Composición de la muestra**

- Determinar la percepción que tienen los beneficiarios de ambos sistemas de salud respecto a la introducción, implementación y ampliación del GES/AUGE y al proceso de reforma en su conjunto
- Conocer el posicionamiento de la Superintendencia de Salud, es decir el impacto y valoración que ésta ha generado en los beneficiarios de Isapres y Fonasa

ANTECEDENTES GENERALES

- 1 **Objetivos**
- 2 **Aspectos técnicos**
- 3 **Composición de la muestra**

UNIVERSO

Universo

ISAPRE: Cotizantes y cargas de 18 años y más que habitan en las ciudades de Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Valdivia, Osorno, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas y en el Gran Santiago.

FONASA: Cotizantes, cargas y con tarjeta Fonasa que habitan en las ciudades de Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Valdivia, Osorno, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas y en el Gran Santiago.

UNIVERSO

Región	Edad	Beneficiarios						TOTAL
		Isapres		Fonasa		TOTAL		
		HOM	MUJ	HOM	MUJ	ISAPRE	FONASA	
Regiones	18-24	75.839	58.844	252.786	232.598	134.684	485.384	620.068
	25-34	112.631	93.019	328.344	329.195	205.650	657.539	863.189
	35-54	171.043	167.320	592.657	634.490	338.363	1.227.147	1.565.510
	55 y más	56.491	60.266	453.319	589.741	116.757	1.043.060	1.159.817
RM	18-24	100.980	78.352	145.593	133.965	179.332	279.558	458.890
	25-34	149.969	123.855	189.110	189.600	273.824	378.710	652.534
	35-54	227.744	222.787	341.342	365.436	450.531	706.778	1.157.309
	55 y más	75.218	80.244	261.090	339.662	155.462	600.752	756.214
Total	18-24	176.820	137.196	398.379	366.563	314.016	764.942	1.078.957
	25-34	262.600	216.874	517.454	518.795	479.474	1.036.249	1.515.723
	35-54	398.787	390.107	933.999	999.926	788.894	1.933.925	2.722.819
	55 y más	131.709	140.510	714.409	929.403	272.219	1.643.812	1.916.031
Total		969.916	884.687	2.564.241	2.814.687	1.854.603	5.378.928	7.233.530

Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos

Región	Tamaño de muestra proporcional			Error muestral máximo		
	Isapres	Fonasa	Total	Isapres	Fonasa	Total
I	16	12	28			
II	36	12	48			
III	8	8	16			
IV	12	16	28			
V	44	40	84			
VI	24	24	48			
VII	16	28	44			
VIII	40	52	92			
IX	16	24	40			
X	28	28	56			
XI	4	4	8			
XII	8	4	12			
Regiones	252	252	504	6,8%	6,8%	4,8%
RM	400	400	800	5,4%	5,4%	3,8%
Total	652	652	1.304	4,2%	4,2%	3,0%

Se aplicó una ponderación sobre las variables Región, Tipo de Sistema (Isapre/Fonasa), edad y sexo, de manera que la muestra total preserva la distribución del universo, proporcionado por el cliente, respecto de estas variables.

Ficha técnica

Muestra final	1,304 personas entrevistadas en sus hogares
Método de muestreo	Probabilístico en cada una de sus tres etapas (Manzana-Hogar-Entrevistado).
Nivel de precisión	El nivel de precisión se estima en $\pm 3,0\%$ considerando varianza máxima, un 95% de confianza y un deff estimado de 1,2
Fechas de terreno	Entre el 17 de Noviembre y el 15 de Diciembre del 2006.
Supervisión	21% (efectiva 20,4% y 0,6% telefónica)
Tasa de logro	74% en hogares originales

Período de levantamiento de encuesta según regiones

REGION	Inicio	Término
I	25 de Nov.	13 de Dic.
II	22 de Nov.	13 de Dic.
III	22 de Nov.	13 de Dic.
IV	22 de Nov.	07 de Dic.
V	09 de Dic.	13 de Dic.
VI	20 de Nov.	12 de Dic.
VII	21 de Nov.	12 de Dic.
VIII	21 de Nov.	08 de Dic.
IX	21 de Nov.	13 de Dic.
X	20 de Nov.	13 de Dic.
XI	22 de Nov.	10 de Dic.
XII	23 de Nov.	12 de Dic.
Metropolitana	17 de Nov.	15 de Dic.

ANTECEDENTES GENERALES

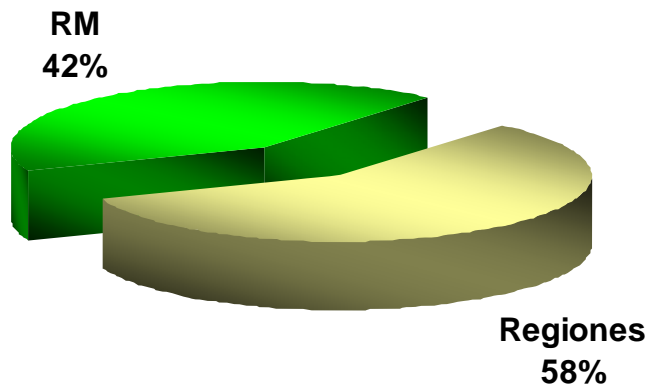
- 1 **Objetivos**
- 2 **Aspectos técnicos**
- 3 **Composición de la muestra**

Composición de la muestra

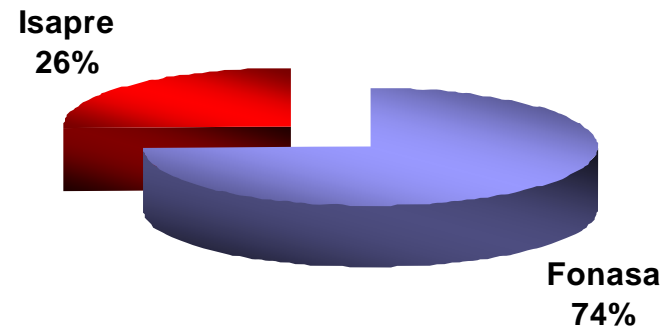
Total muestra n=1,304

%

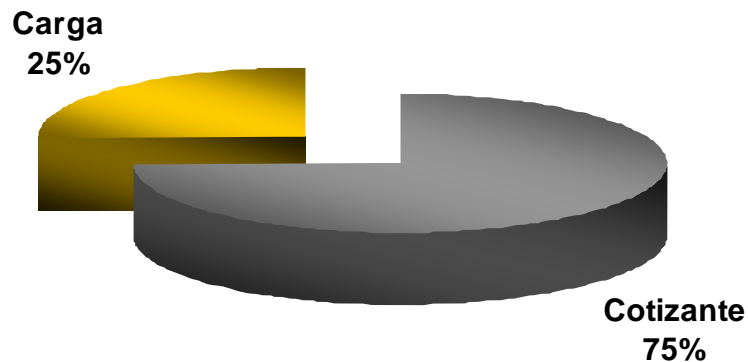
Regiones



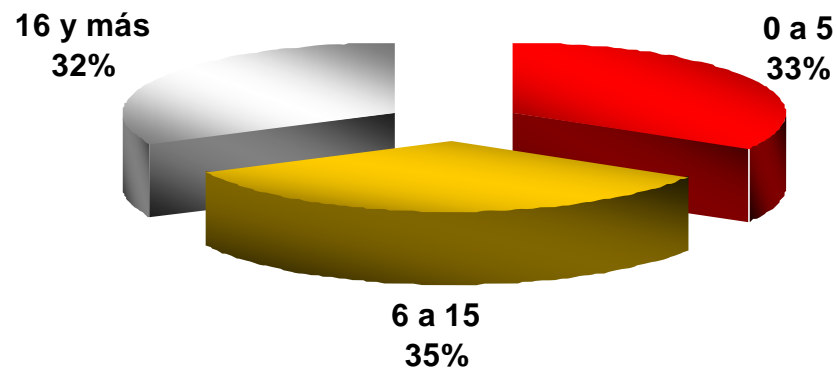
Sistema de Salud



Tipo de beneficiario



Tiempo en su actual sistema de salud

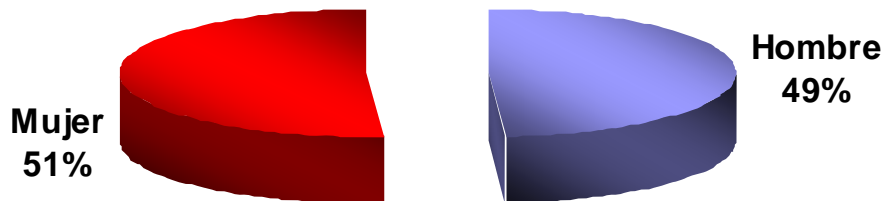


Composición de la muestra

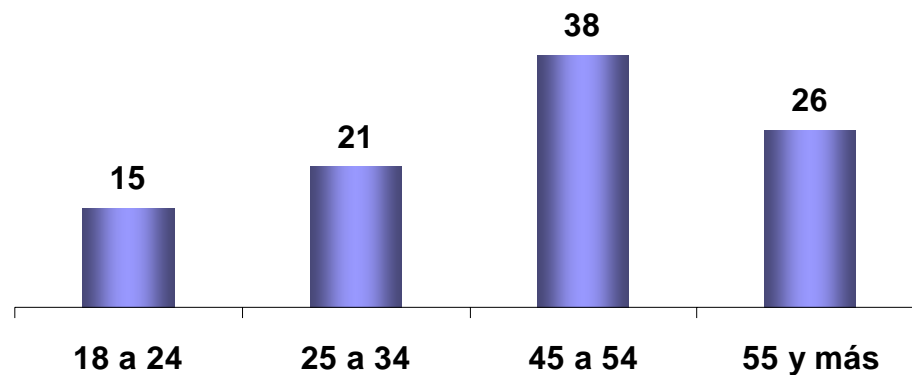
Total muestra n=1,304

%

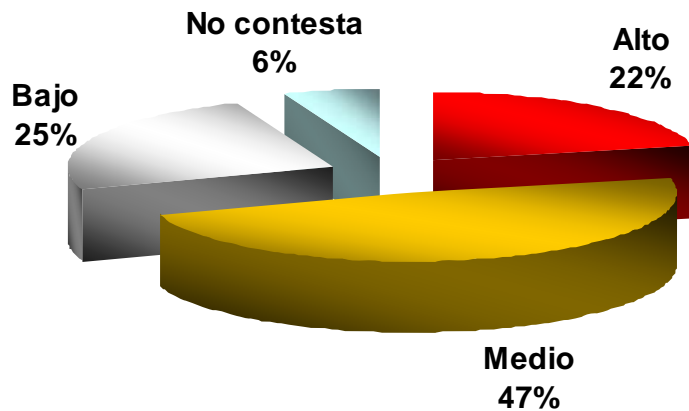
Sexo



Edad



NSE



Sexo, Edad y NSE por tipo de sistema y tipo de beneficiario

Total muestra n=1,304

%

	SEXO	
	Hombre	Mujer
Cotizante	90	60
Carga	10	40
Fonasa	73	76
Isapre	27	24

	NSE		
	Alto	Medio	Bajo
Cotizante	65	78	76
Carga	35	22	24
Fonasa	37	81	98
Isapre	63	19	2

	EDAD			
	18 a 24	25 a 34	45 a 54	55 y más
Cotizante	44	82	77	83
Carga	56	18	23	17
Fonasa	71	68	71	86
Isapre	29	32	29	14

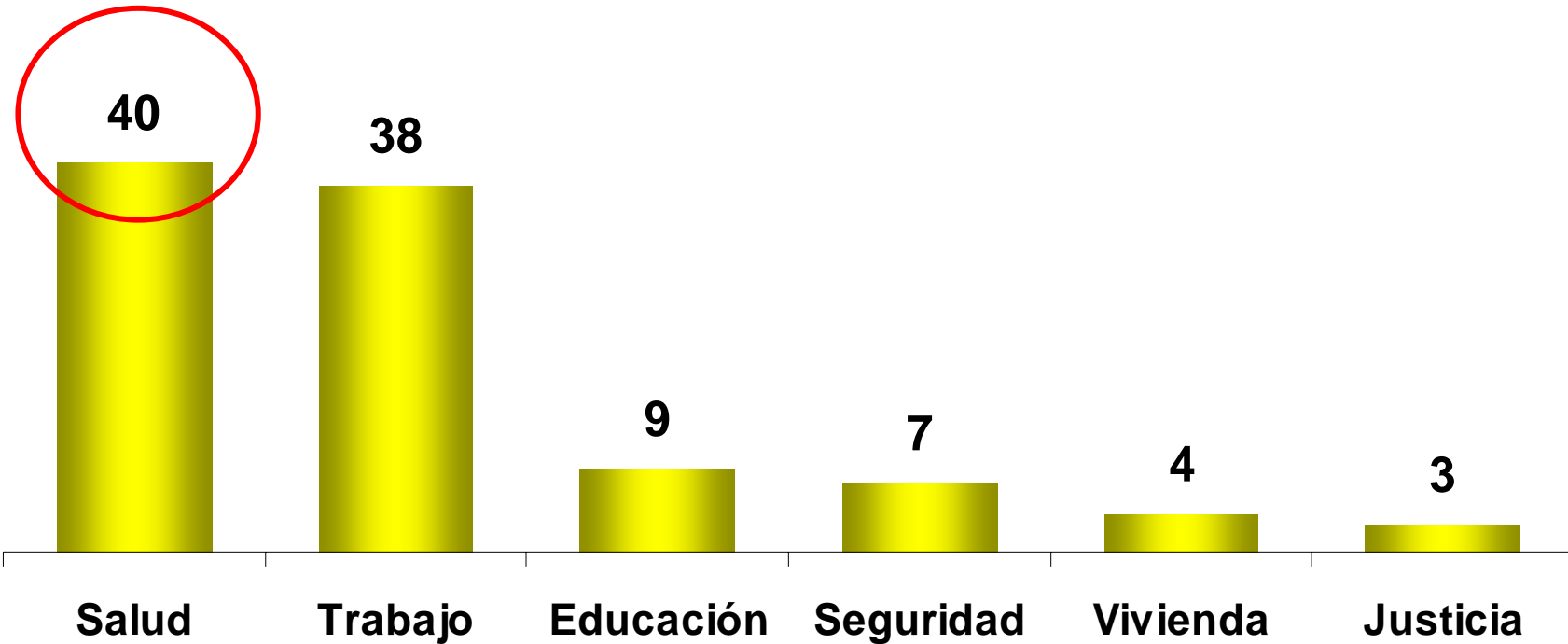
I ASOCIACIONES Y PREOCUPACIONES

P3. Pensando en su situación, su hogar, su familia, ¿cuáles son los temas que más le preocupan?

El más importante

Total muestra n=1.304

%



C

P3. Pensando en su situación, su hogar, su familia, ¿cuáles son los temas que más le preocupan?

Los dos primeros según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

%

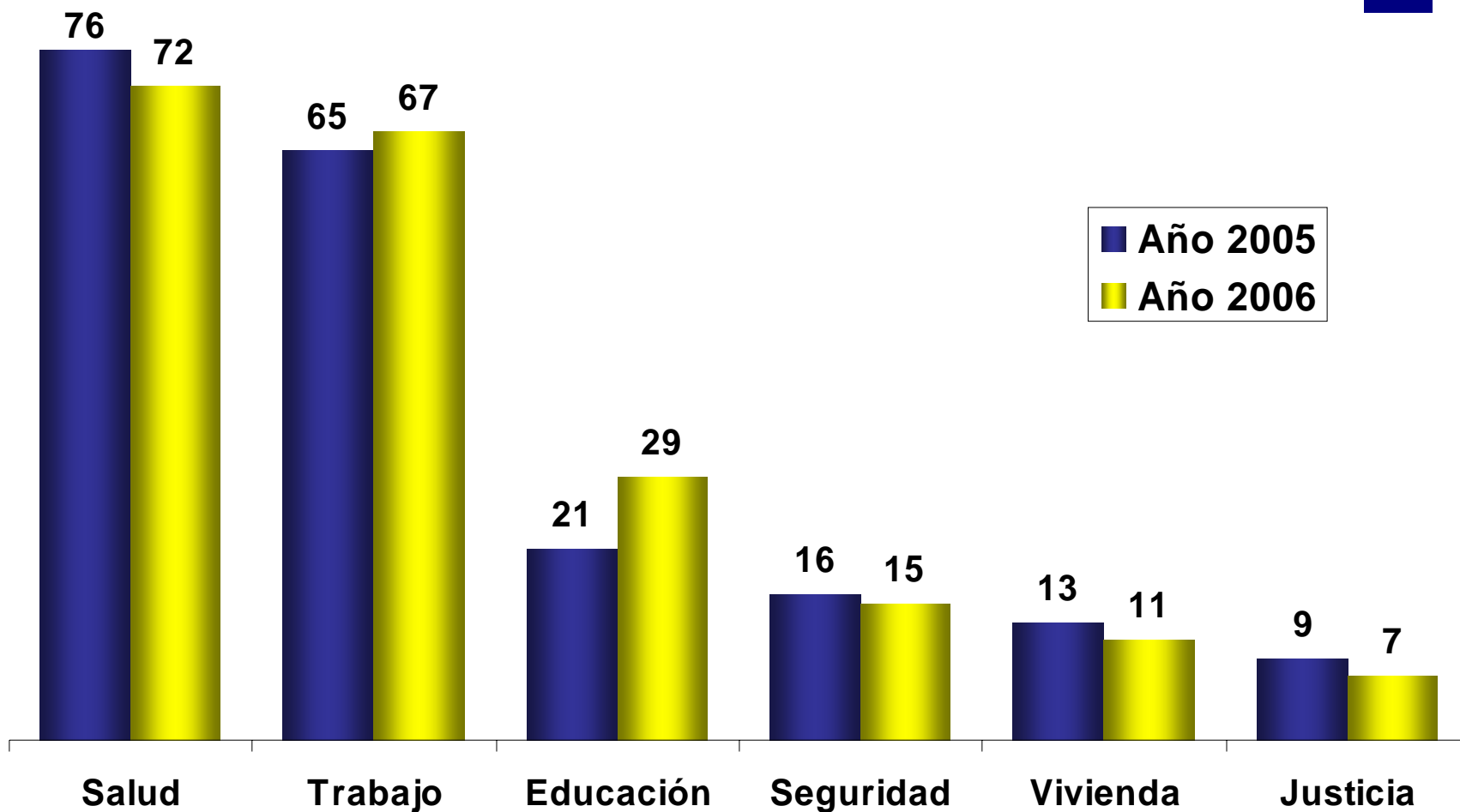
		Salud	Trabajo
Sistema de Salud	Fonasa	40	38
	Isapre	41	37
Sexo	Hombre	37	44
	Mujer	43	32
Edad	18 a 24	39	29
	25 a 34	41	41
	45 a 54	33	48
	55 y más	50	26
NSE	Alto	41	32
	Medio	39	41
	Bajo	42	36
Total muestra		40	38

P3. Pensando en su situación, su hogar, su familia, ¿cuáles son los temas que más le preocupan?

Los dos más importantes

Total muestra n=1.304

%



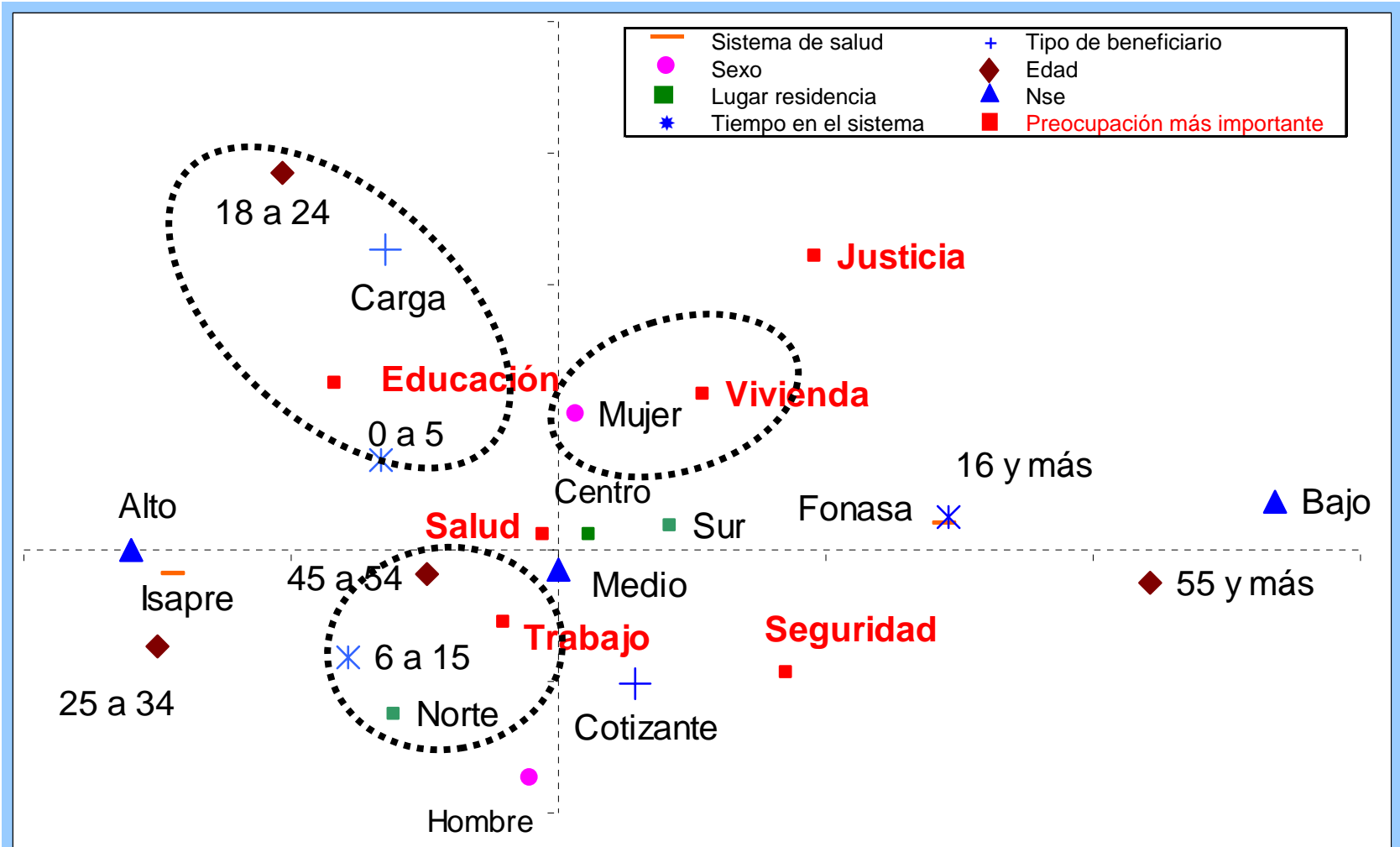
C



P3. Pensando en su situación, su hogar, su familia, ¿cuáles son los temas que más le preocupan?

El más importante

Total muestra n=1.304

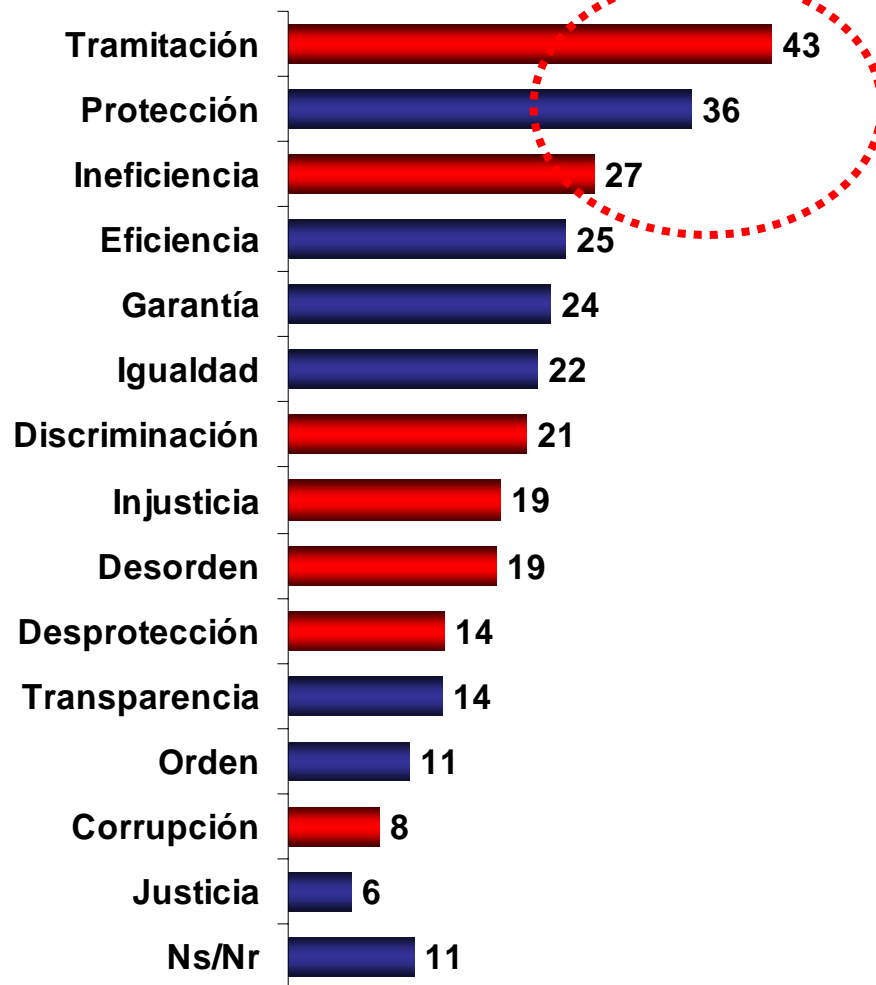


C



P1. Me gustaría que hiciéramos un ejercicio, yo voy a decirle una palabra y usted me dirá de un listado, las tres ideas que usted más asocia con dicha palabra. Veamos, de las ideas que aparecen en esta tarjeta, ¿cuáles son las tres que usted más asocia con la palabra SALUD?

Total muestra (Total menciones : 300%)

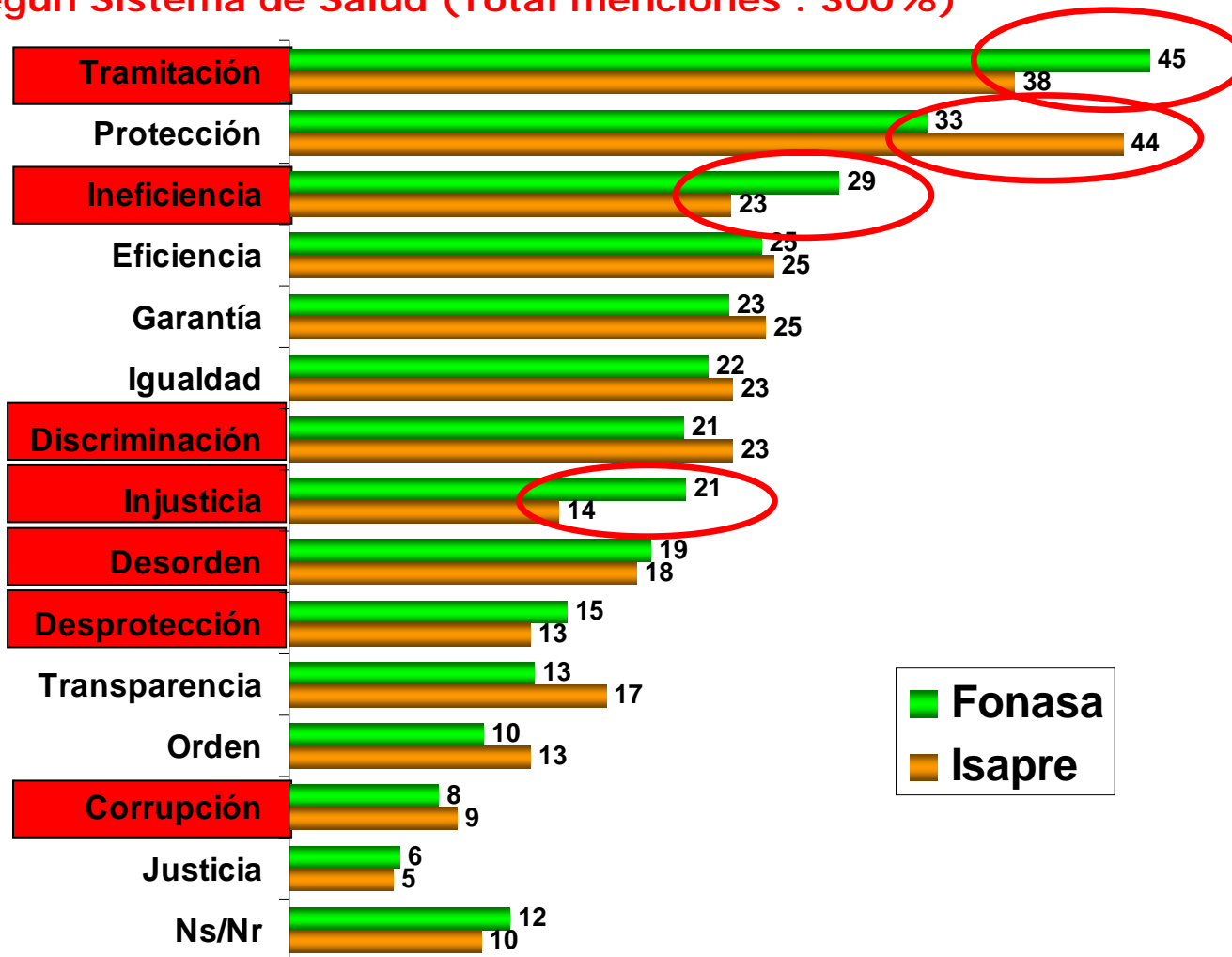


%

P1. Me gustaría que hiciéramos un ejercicio, yo voy a decirle una palabra y usted me dirá de un listado, las tres ideas que usted más asocia con dicha palabra. Veamos, de las ideas que aparecen en esta tarjeta, ¿cuáles son las tres que usted más asocia con la palabra SALUD?

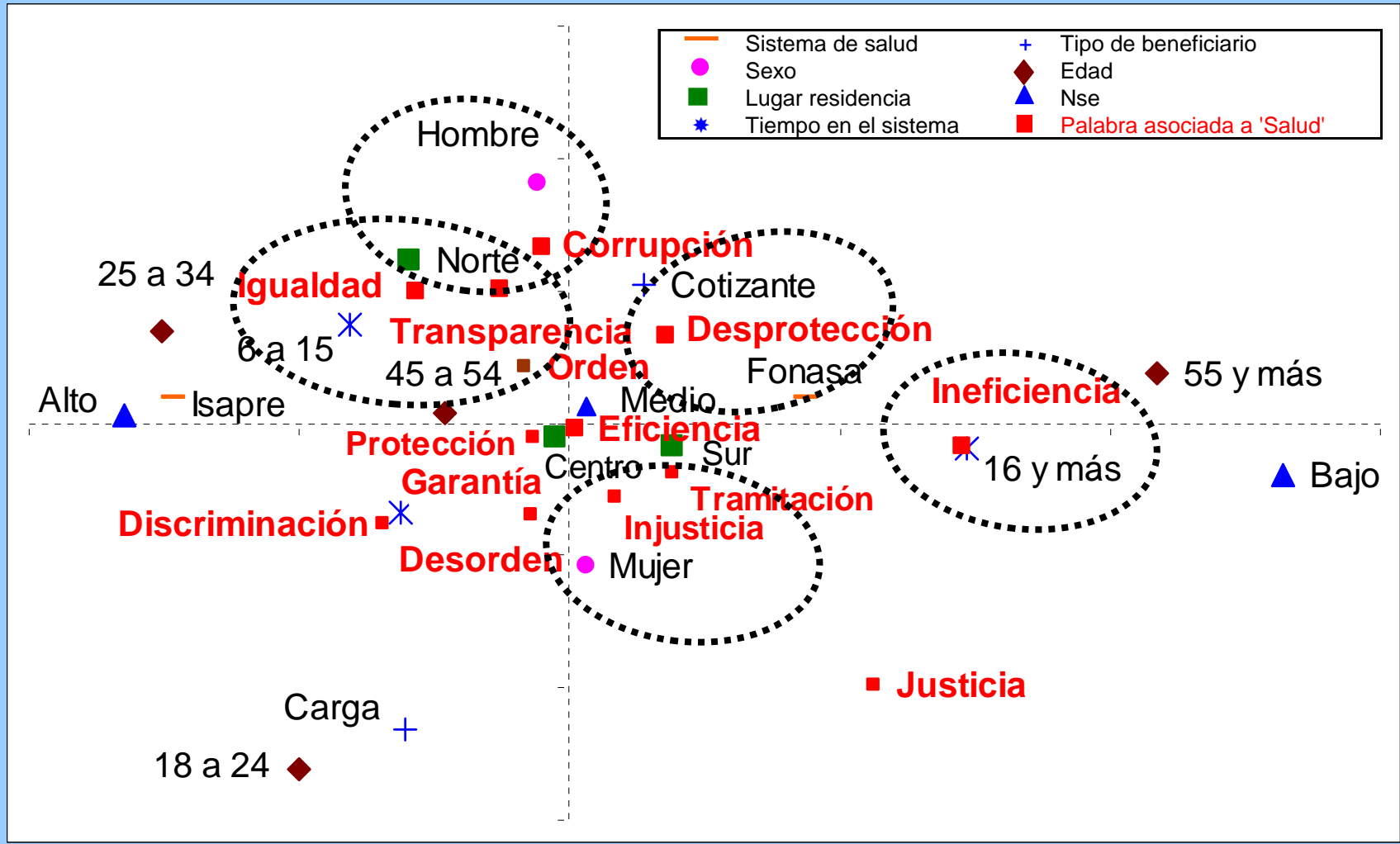
%

Según Sistema de Salud (Total menciones : 300%)



P1. Me gustaría que hiciéramos un ejercicio, yo voy a decirle una palabra y usted me dirá de un listado, las tres ideas que usted más asocia con dicha palabra. Veamos, de las ideas que aparecen en esta tarjeta, ¿cuáles son las tres que usted más asocia con la palabra SALUD?

Total muestra n=1.304 (Primera mención)



P2. Ahora, de los sentimientos que aparecen en esta tarjeta, ¿cuáles son los tres SENTIMIENTOS que Ud. más asocia con la palabra SALUD?

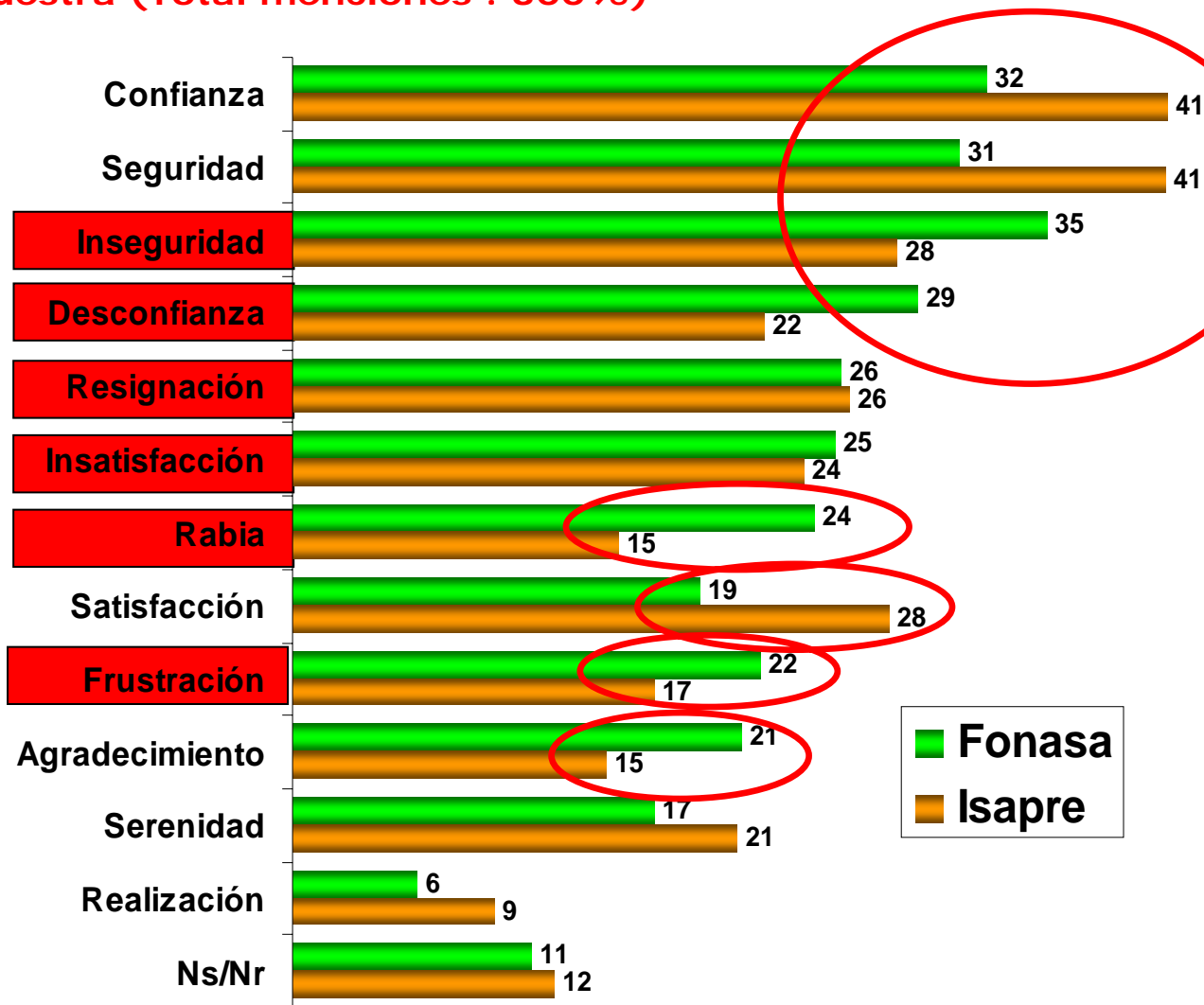
Total muestra (Total menciones : 300%)



%

P2. Ahora, de los sentimientos que aparecen en esta tarjeta, ¿cuáles son los tres SENTIMIENTOS que Ud. más asocia con la palabra SALUD?

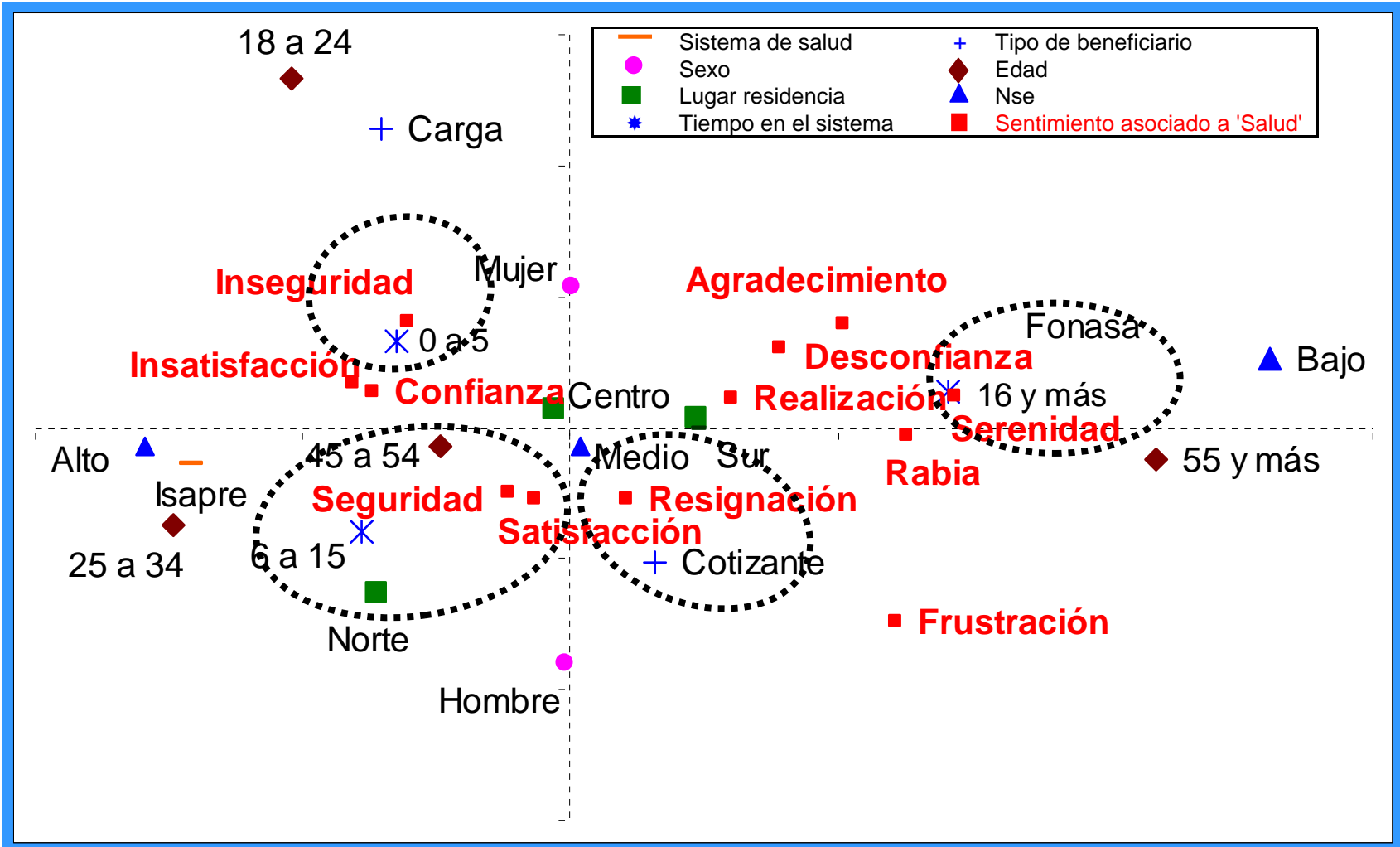
Total muestra (Total menciones : 300%)



%

P2. Ahora, de los sentimientos que aparecen en esta tarjeta, ¿cuáles son los tres SENTIMIENTOS que Ud. más asocia con la palabra SALUD?

Total muestra n=1,304 (Primera mención)

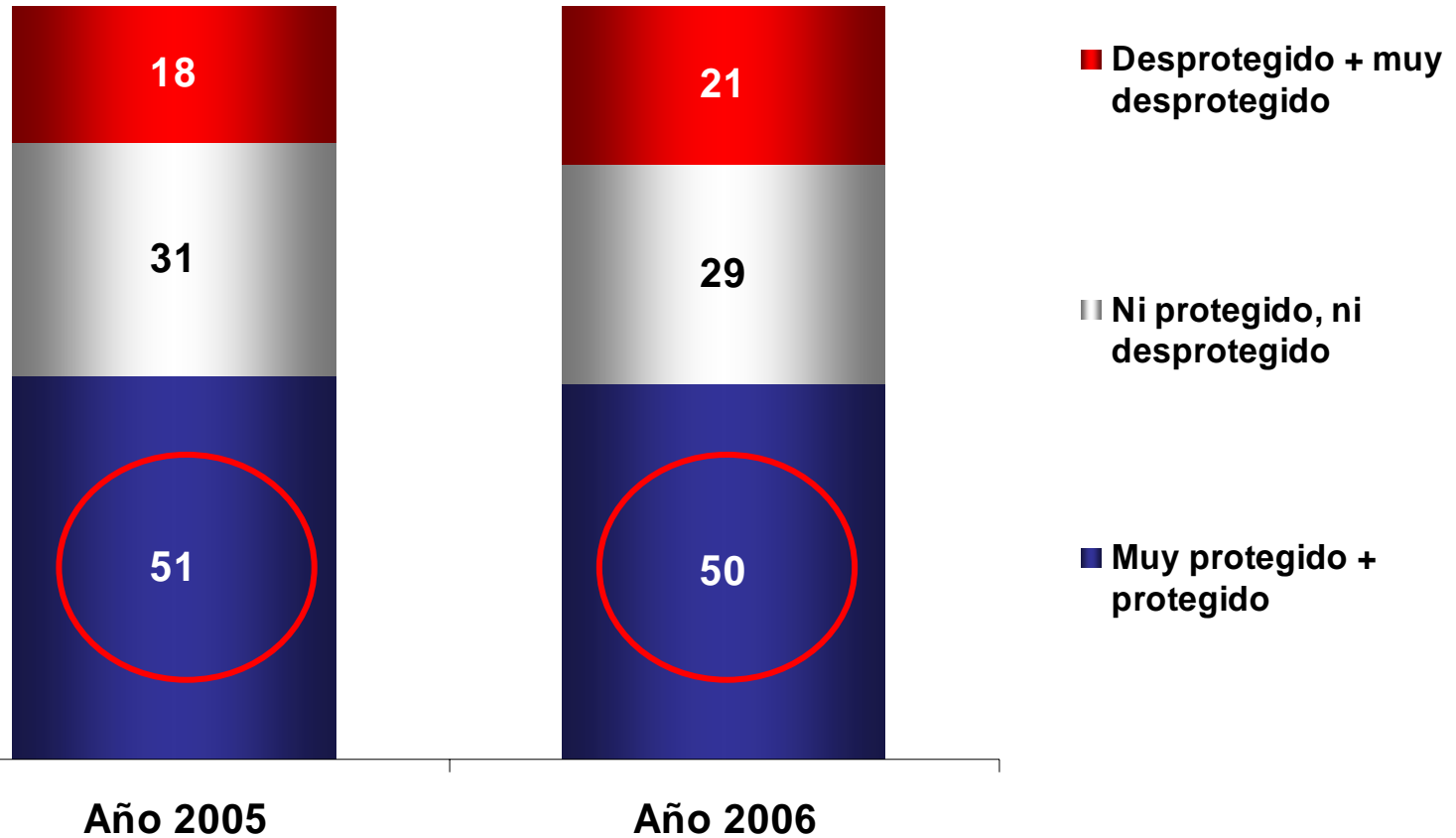


II SISTEMA DE SALUD

P4. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido se siente Ud. actualmente?

Total muestra n=1,304

%

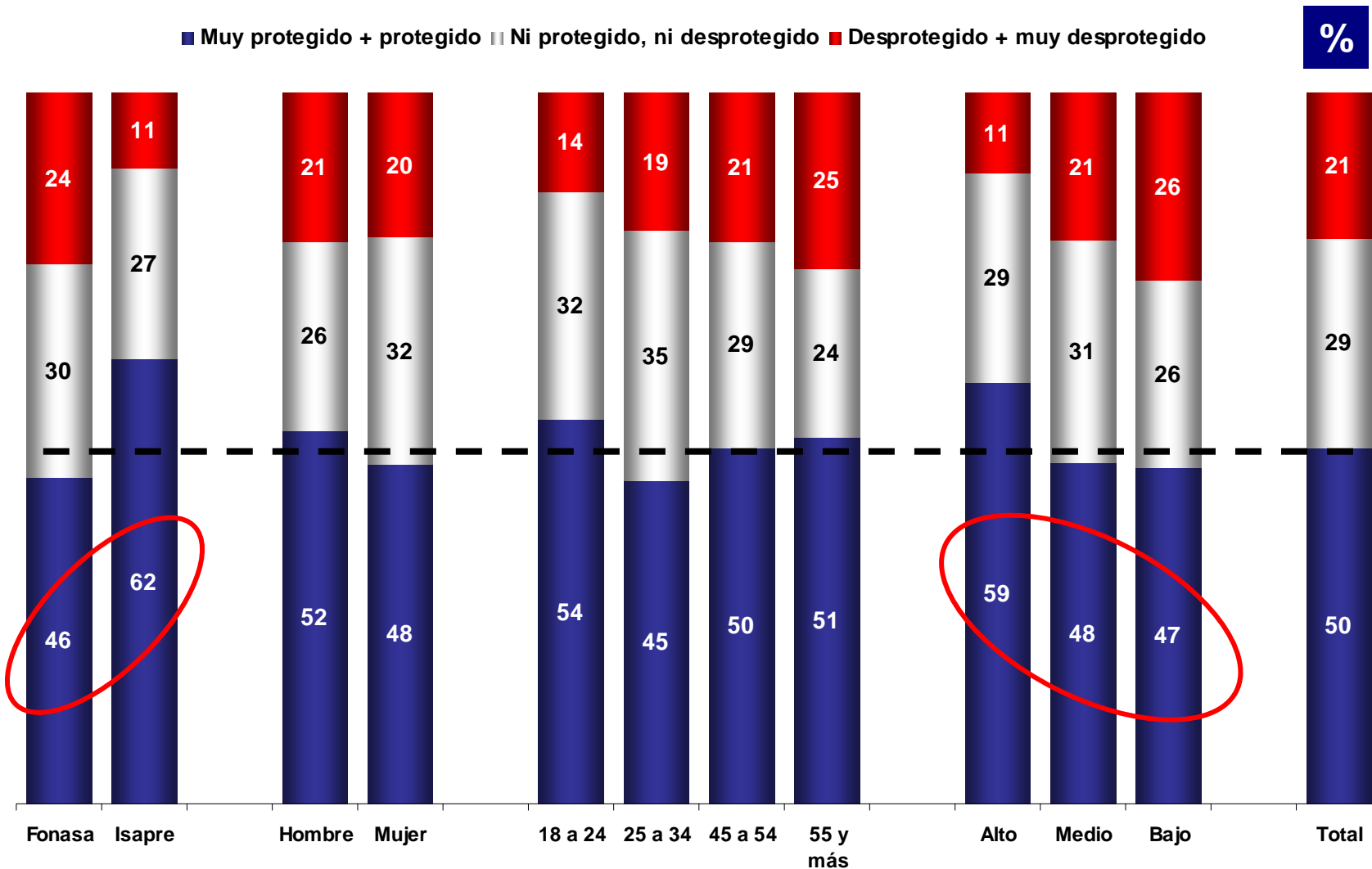


C



P4. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido se siente Ud. actualmente?

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE



%



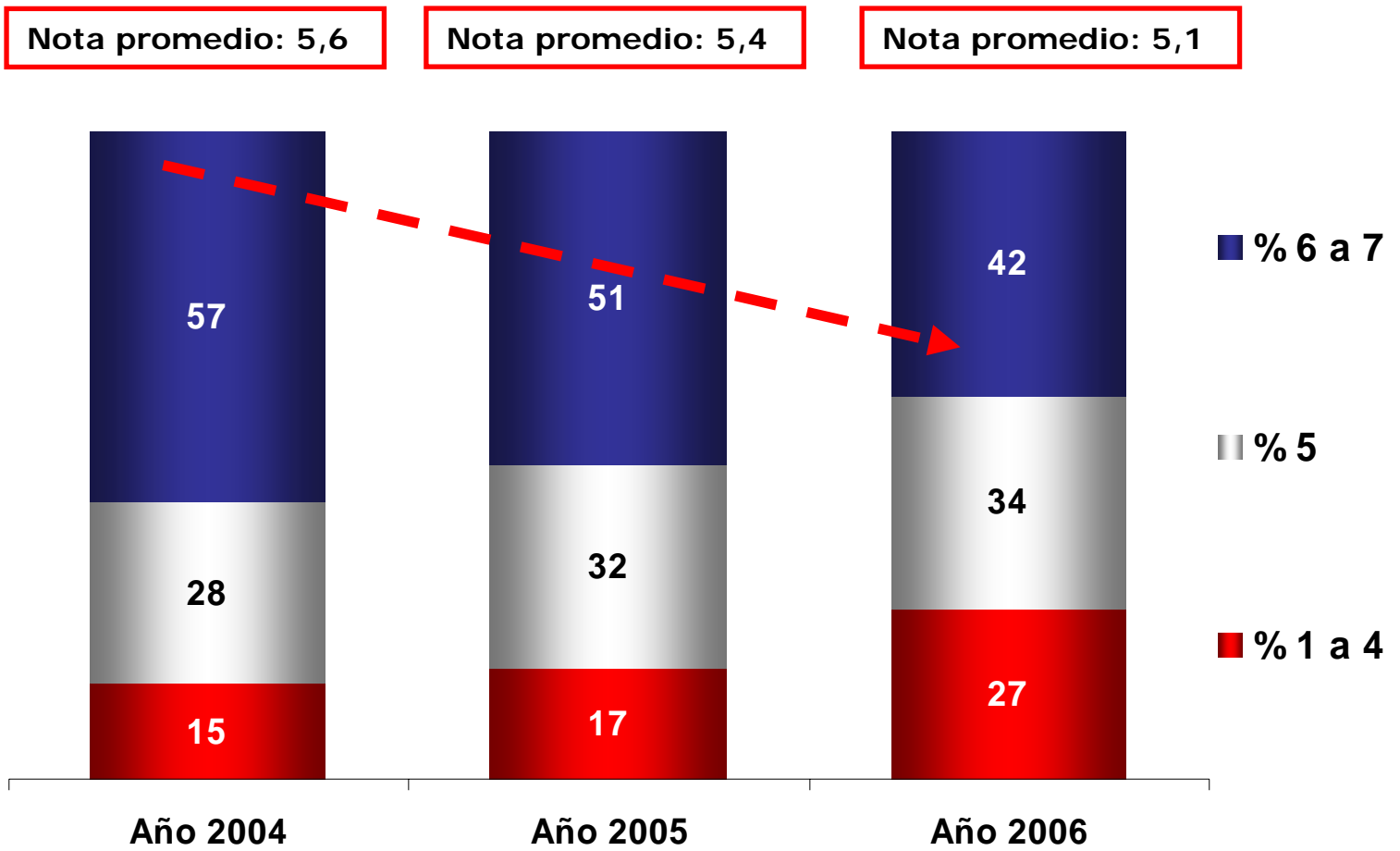
C



P8. En términos generales, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con su actual sistema de salud?. Por favor, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho.

Total muestra n=1,304

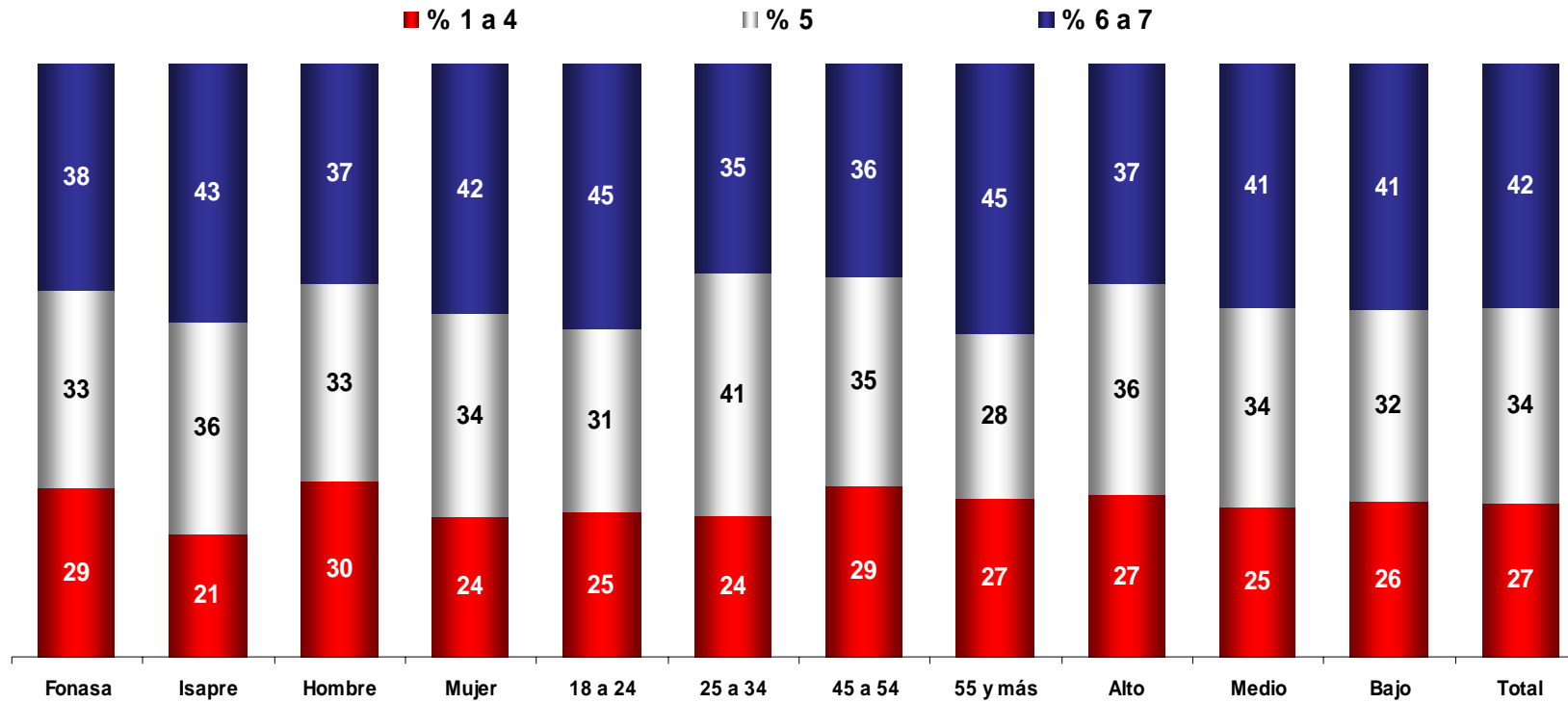
%



P8. En términos generales, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con su actual sistema de salud?. Por favor, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho.

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

%



C

Prom. 2006	5,1	5,3	5,1	5,2	5,2	5,2	5,0	5,1	5,1	5,2	5,1	5,1
Prom. 2005	5,5	5,2	5,3	5,5					5,4	5,4	5,5	5,4

P9. ¿Por qué evalúa Ud. con nota... su satisfacción general con su actual sistema de salud?

Total muestra n=1,304

Razones positivas

(Total menciones : 127%)



Razones negativas

(Total menciones : 149%)

%



P9. ¿Por qué evalúa Ud. con nota... su satisfacción general con su actual sistema de salud?

Sub- muestra: Beneficiarios de ISAPRE n=652

Razones positivas

(Total menciones : 136%)



Razones negativas

(Total menciones : 122%)

%



P9. ¿Por qué evalúa Ud. con nota... su satisfacción general con su actual sistema de salud?

Sub- muestra: Beneficiarios de FONASA n=652

Razones positivas

(Total menciones : 136%)



Razones negativas

(Total menciones : 122%)



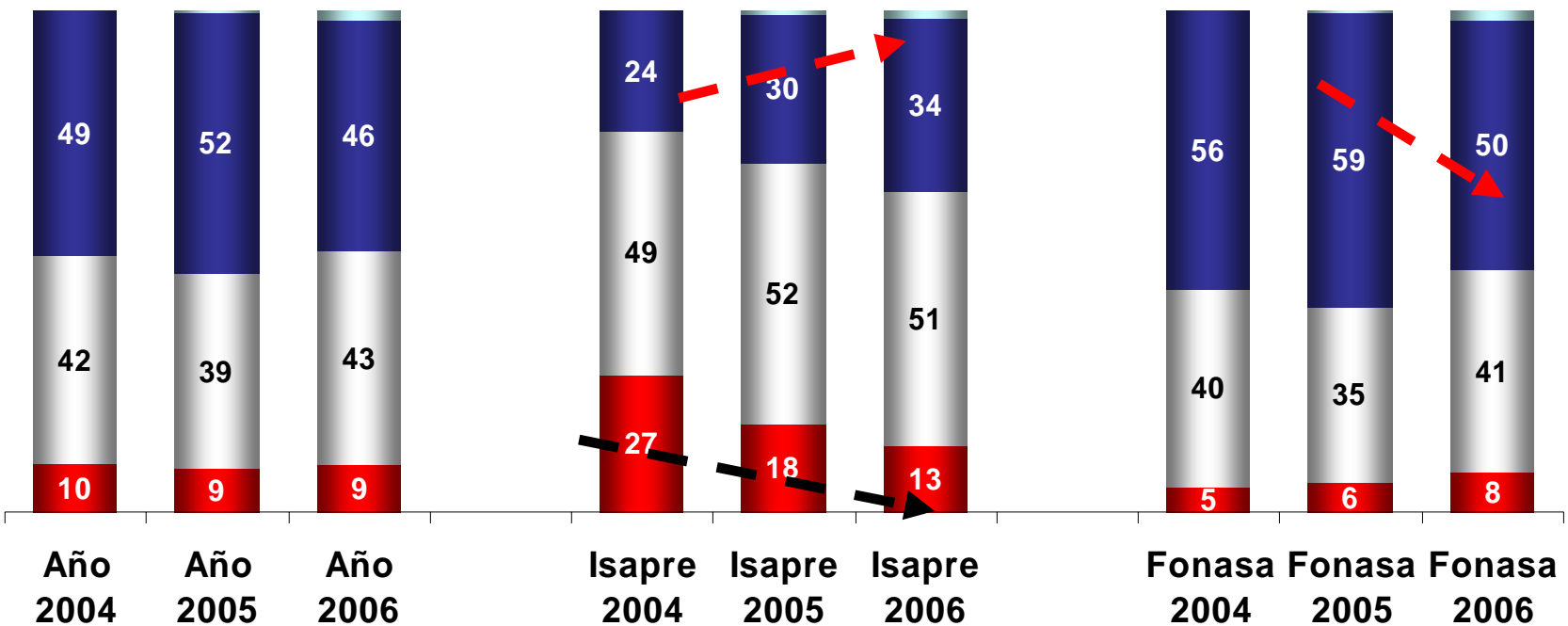
%

P10. En su opinión, en los últimos 3 años, ¿su sistema de salud ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado?

Total muestra n=1,304

%

■ Ha cambiado para peor ■ No ha cambiado ■ Ha cambiado para mejor ■ No responde



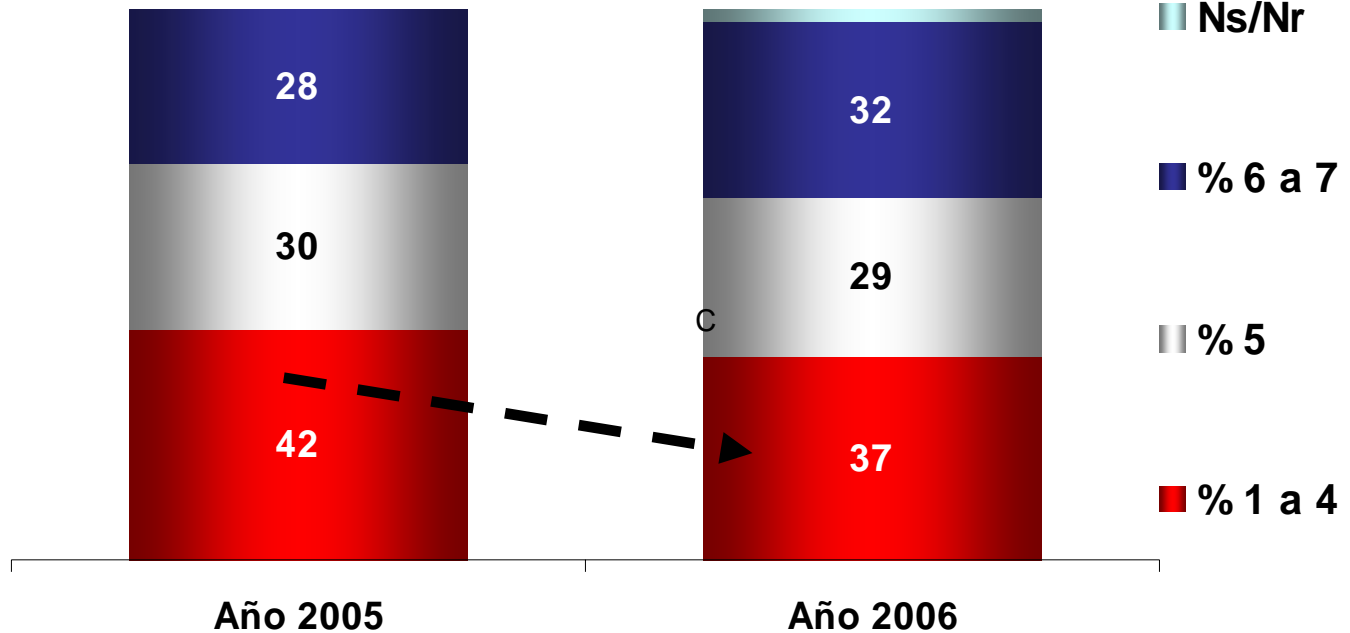
P11. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su sistema de salud?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho.

Total muestra n=1,304

%

Nota promedio: 4,5

Nota promedio: 4,7

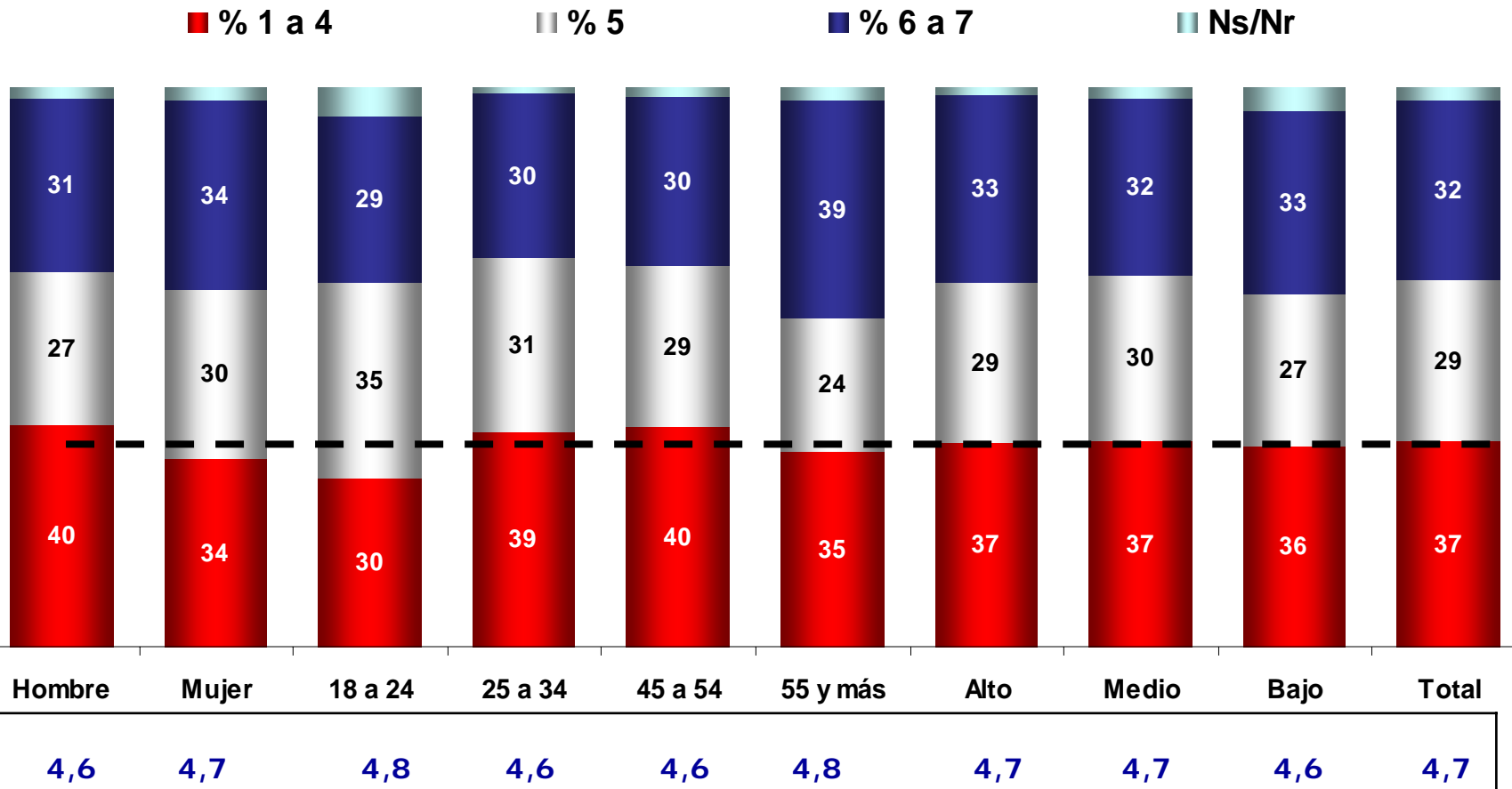


P11. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su sistema de salud?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho.

Según Sexo, Edad y NSE

%

C



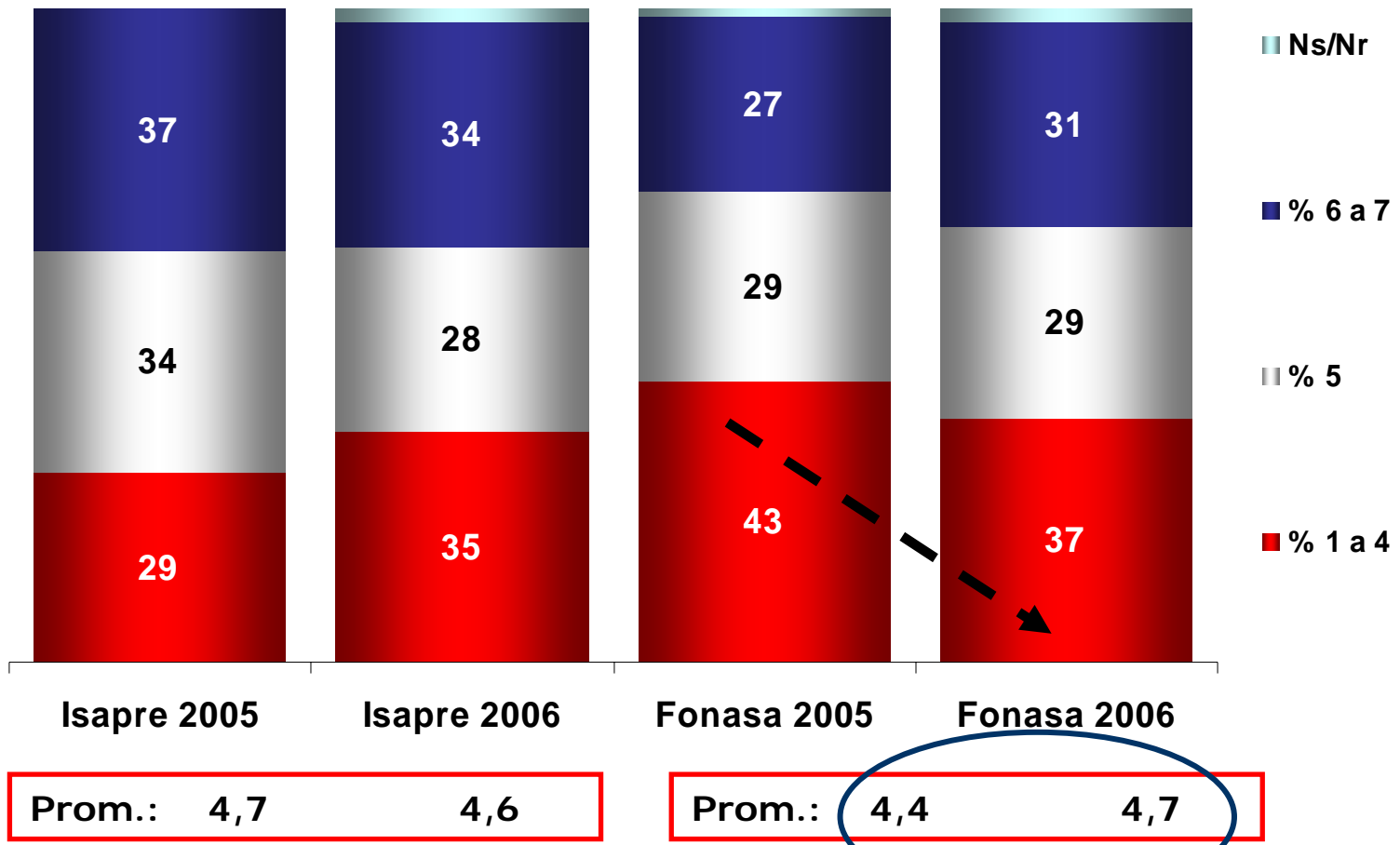
C



P11. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su sistema de salud?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho.

Según Sistema de Salud

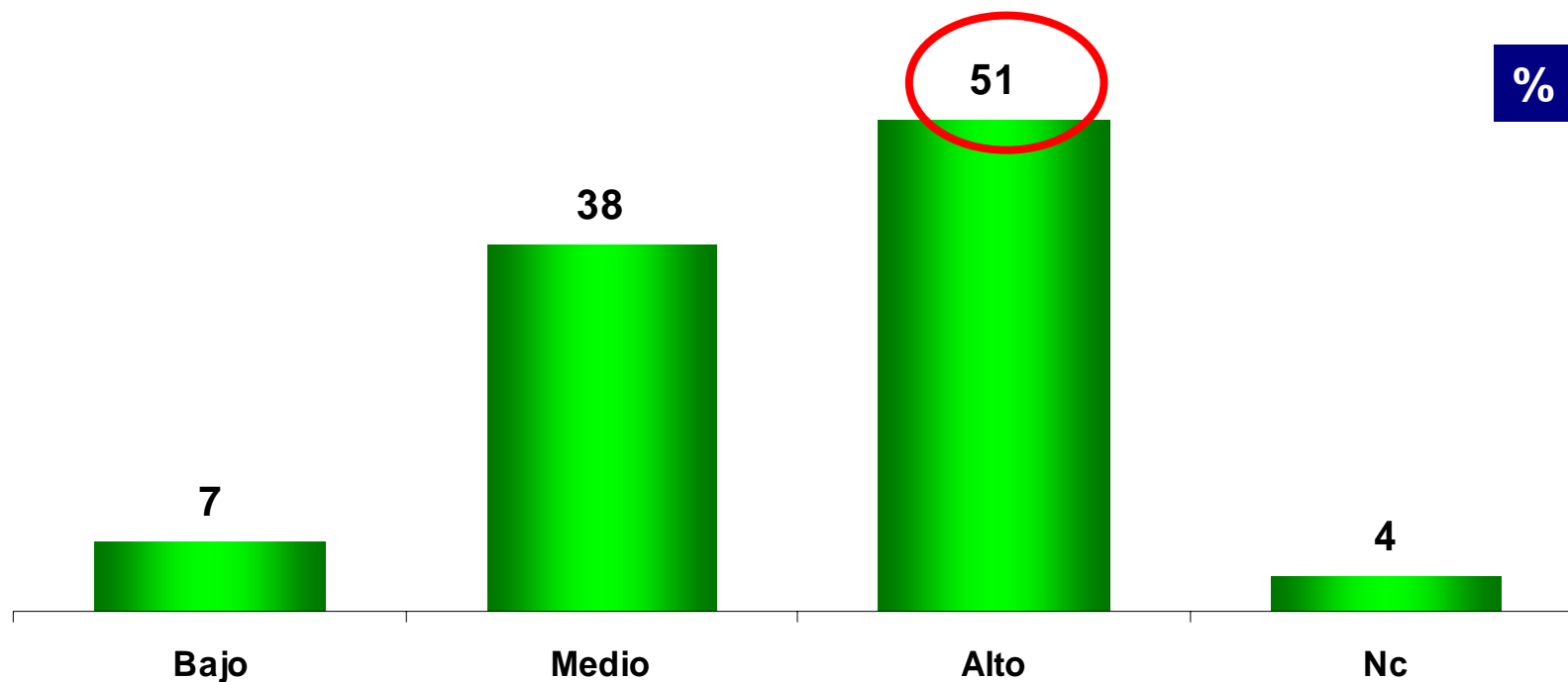
%



INDICE DE PERCEPCION SISTEMA DE SALUD (IPSS)

Total muestra n=1,304

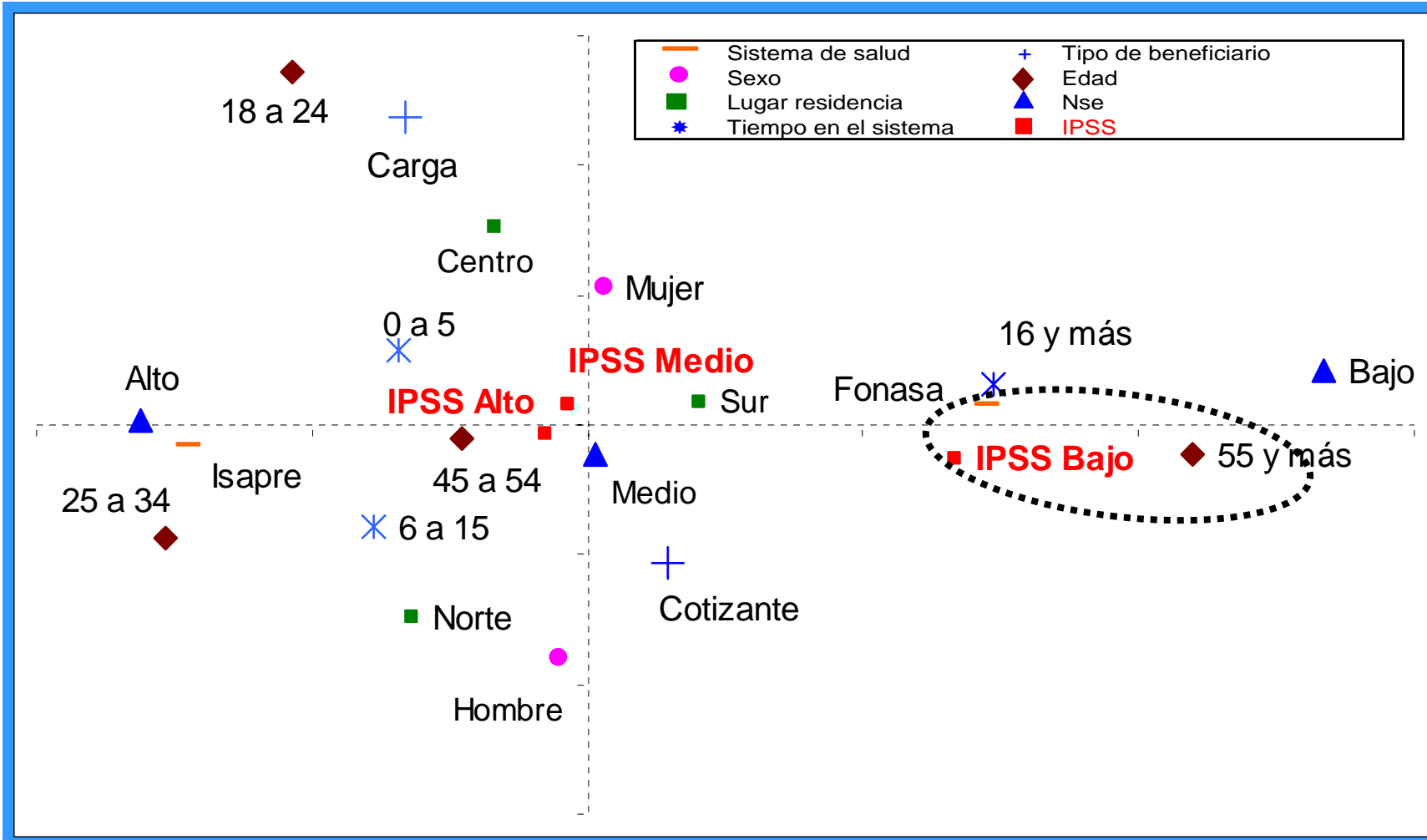
Construido con las preguntas 4, 8, 10 y 11, resume información sobre percepción de los niveles de protección y satisfacción con el propio sistema de salud y nivel de satisfacción con la información que reciben de su sistema de salud. A mayor valor del índice mayor es la satisfacción y sensación de protección. Cada pregunta recibe un puntaje de -3 a 3 puntos. El rango de puntaje del índice va de -11 a 11 puntos, clasificándose en 3 categorías (Bajo : hasta -4 puntos; Medio: de -3 a 3 puntos; Alto : de 4 a 11 puntos)



INDICE DE PERCEPCION SISTEMA DE SALUD (IPSS)

Total muestra n=1,304

%

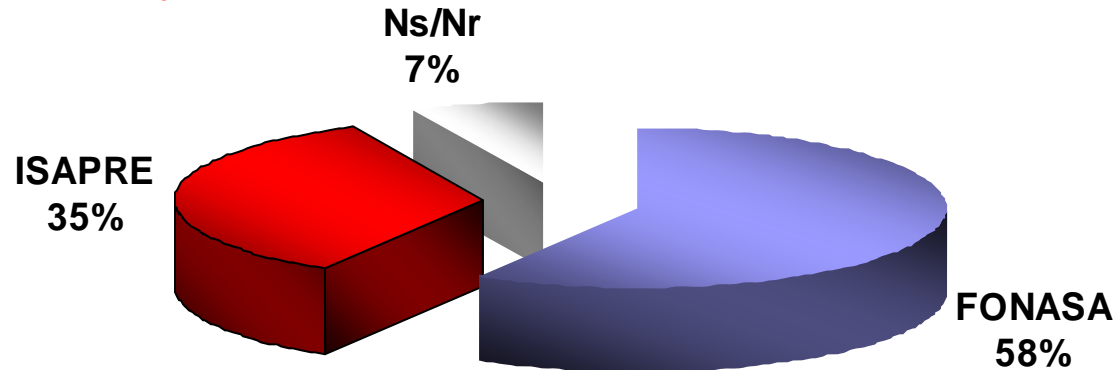


III PREFERENCIA ISAPRE/FONASA

P12. Si a Ud. o la persona de la que Ud. depende le descontaran la misma cantidad de plata por su sistema de salud, ¿Ud. preferiría atenderse por FONASA o por una ISAPRE?

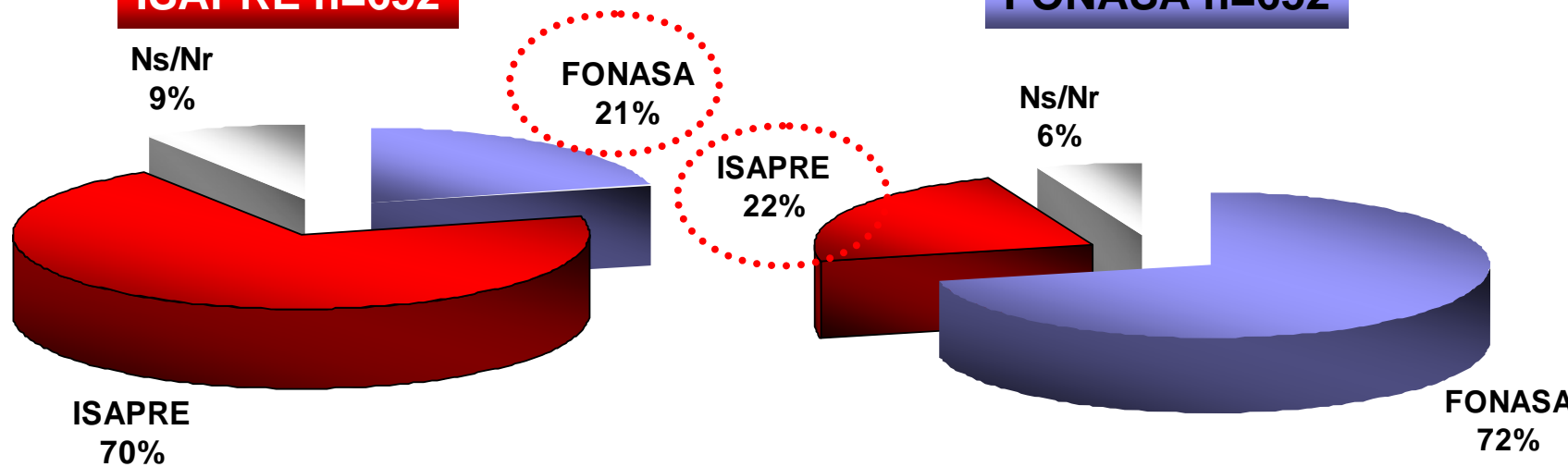
Total muestra n=1,304

%



ISAPRE n=652

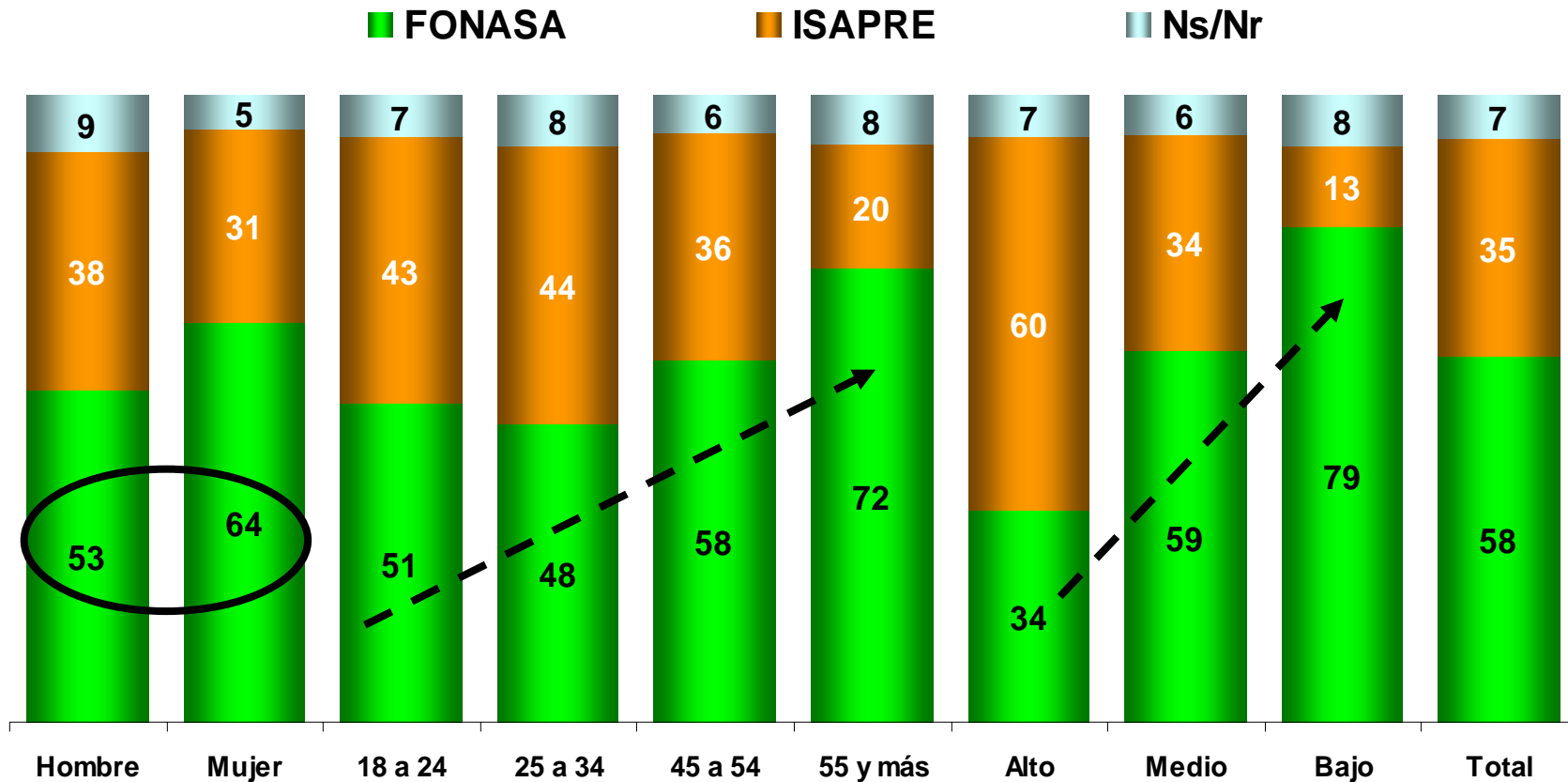
FONASA n=652



P12. Si a Ud. o la persona de la que Ud. depende le descontaran la misma cantidad de plata por su sistema de salud, ¿Ud. preferiría atenderse por FONASA o por una ISAPRE?

Según Sexo, Edad y NSE

%



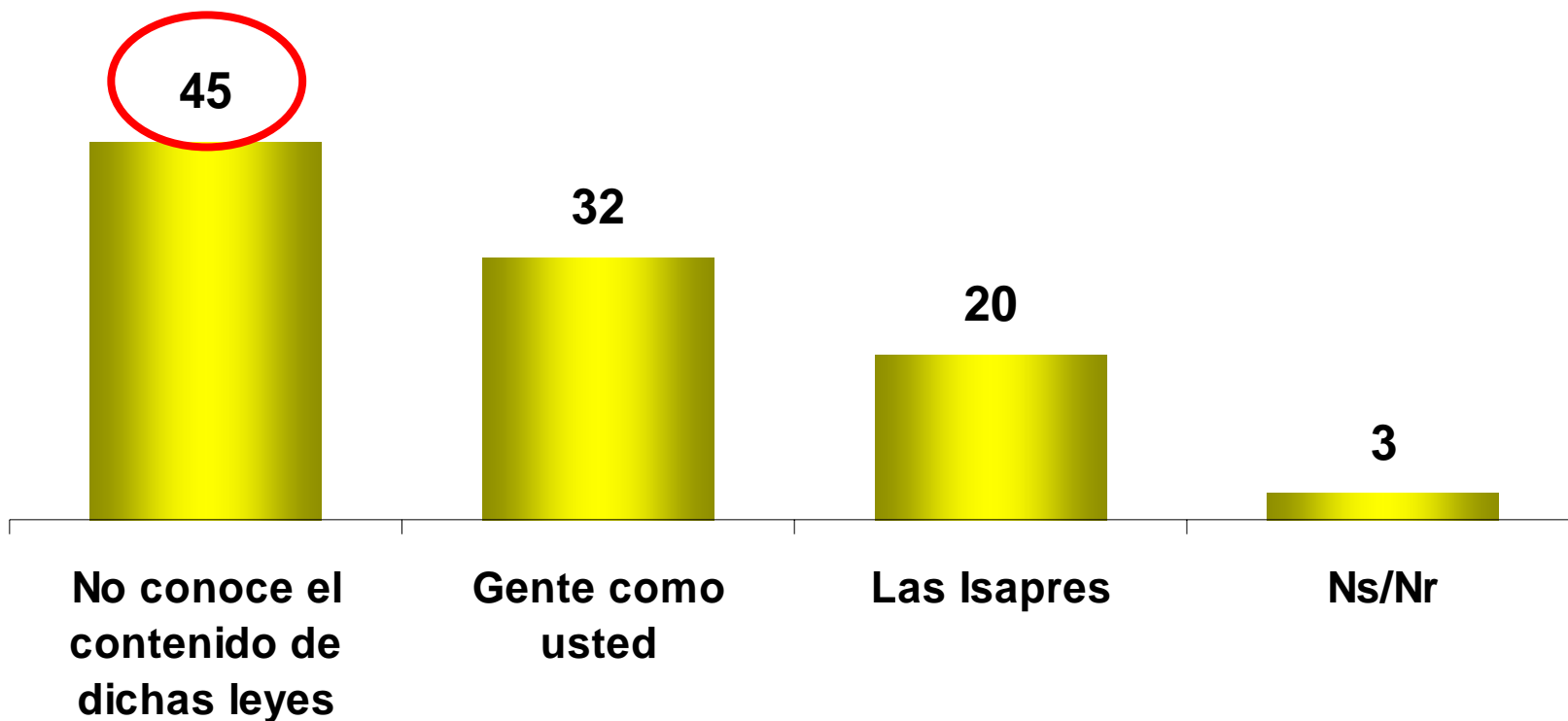
IV COTIZANTES ISAPRES

n=414

P14. En el último tiempo se han despachado algunas leyes para el sector Isapres. De acuerdo a lo que usted sabe, estas leyes benefician principalmente a...

Sub-muestra: Aquellos que están en Isapre y son cotizantes n=414

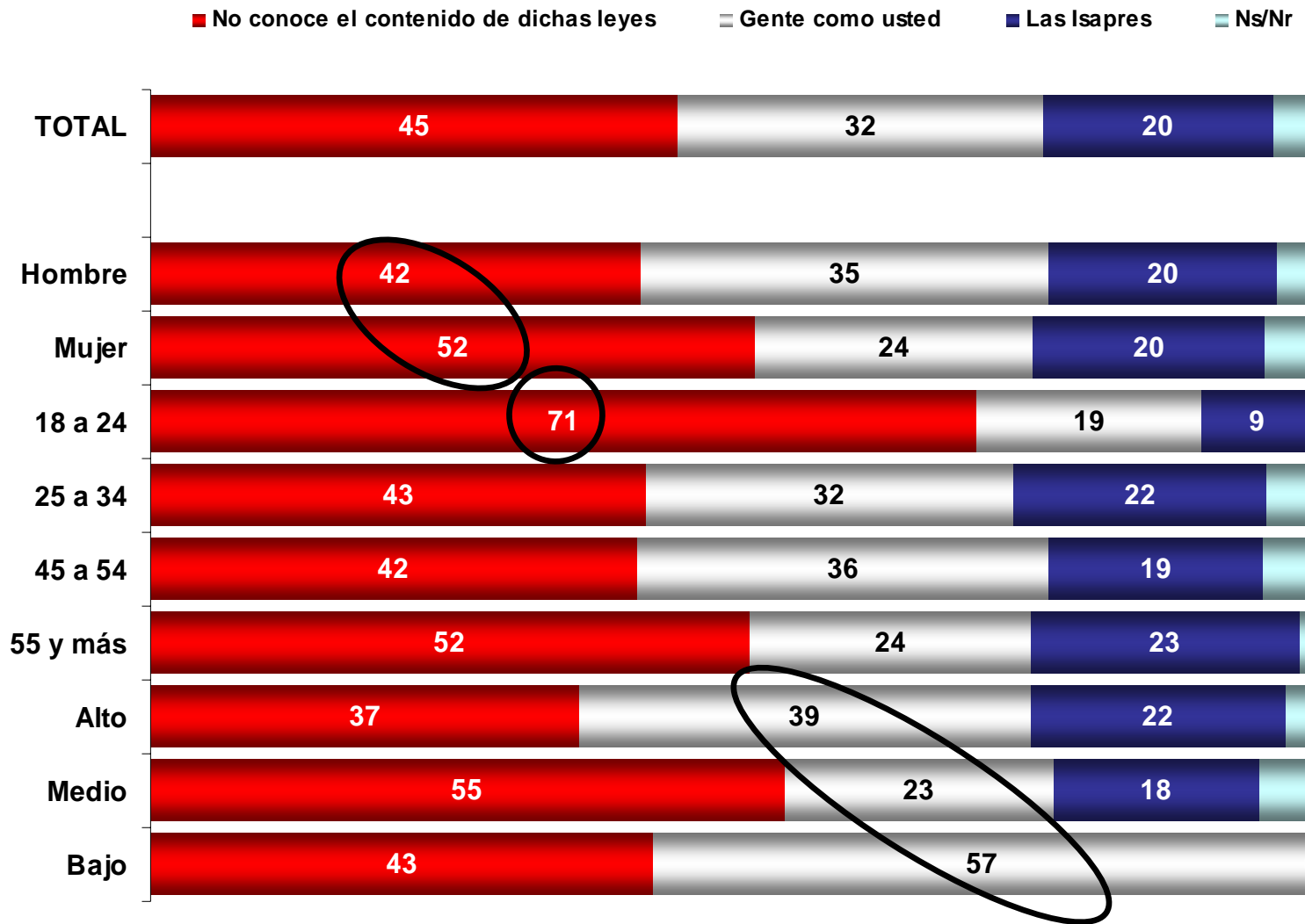
%



P14. En el último tiempo se han despachado algunas leyes para el sector Isapres. De acuerdo a lo que usted sabe, estas leyes benefician principalmente a...

Sub-muestra: Aquellos que están en Isapre y son cotizantes n=414

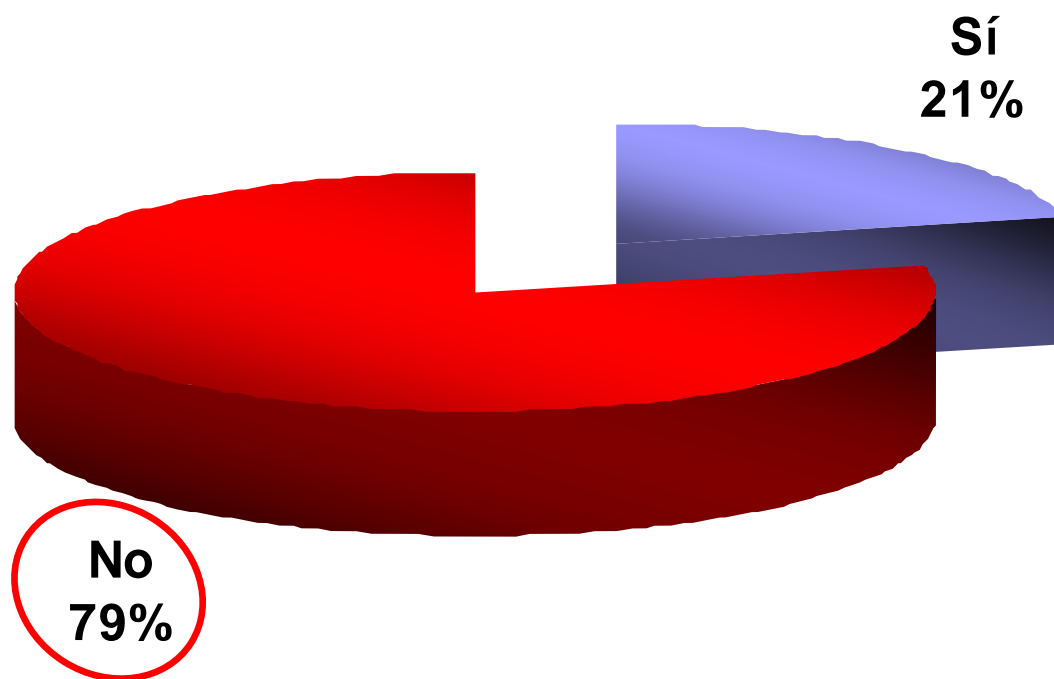
%



P15. Las mejoras a la ley de Isapres tuvieron como objetivo proteger de mejor modo a los usuarios del sistema privado y mejorar la transparencia con que este sistema opera. Durante el año 2006, ¿ha notado Ud. algún cambio en su sistema de salud?

%

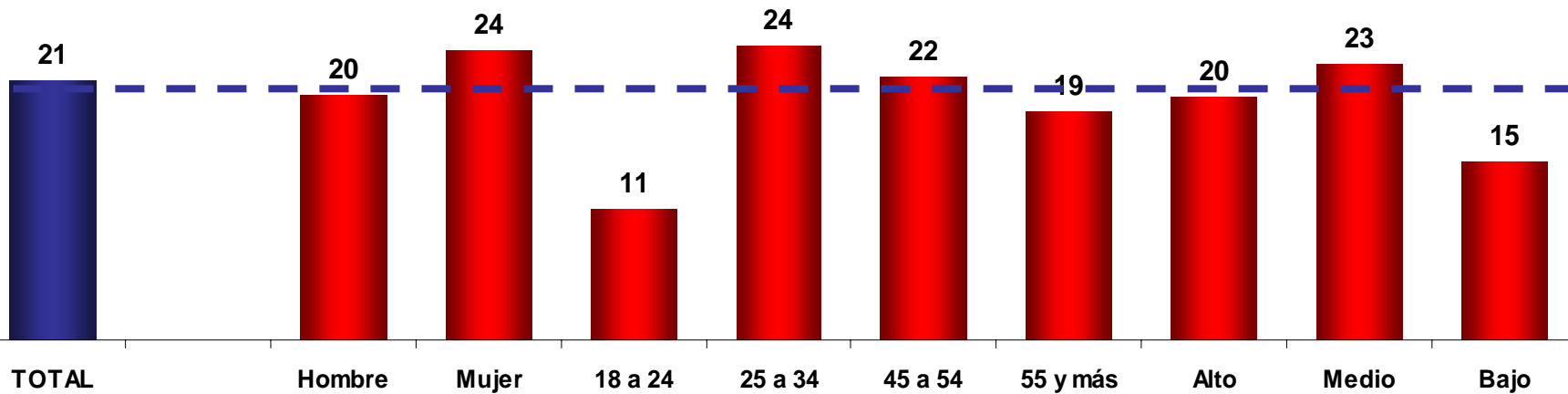
Sub-muestra: Aquellos que están en Isapre y son cotizantes n=414



P15. Las mejoras a la ley de Isapres tuvieron como objetivo proteger de mejor modo a los usuarios del sistema privado y mejorar la transparencia con que este sistema opera. Durante el año 2006, ¿ha notado Ud. algún cambio en su sistema de salud?

%

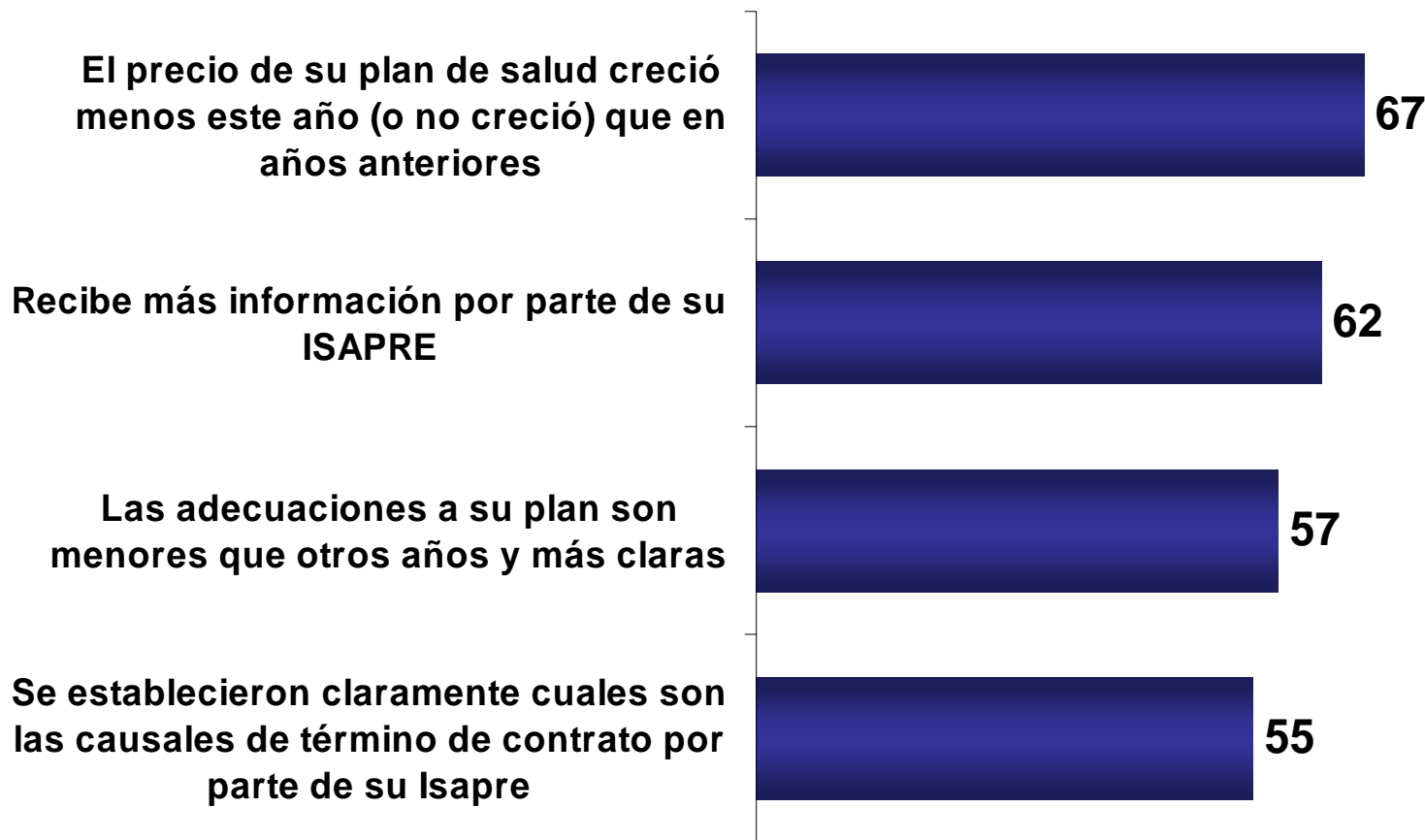
Sub-muestra: Aquellos que están en Isapre y son cotizantes n=414
Según Sexo, Edad, y NSE
 (% que responde que "SI" ha notado un cambio)



P16. De los siguientes cambios, ¿cuáles ha notado?

Sub-muestra: Aquellos que están en Isapre, son cotizantes y han notado cambios n=89

(% que responde "SI")



V PLAN AUGE/GES

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 IMPORTANCIA OTORGADA A CADA GARANTIA

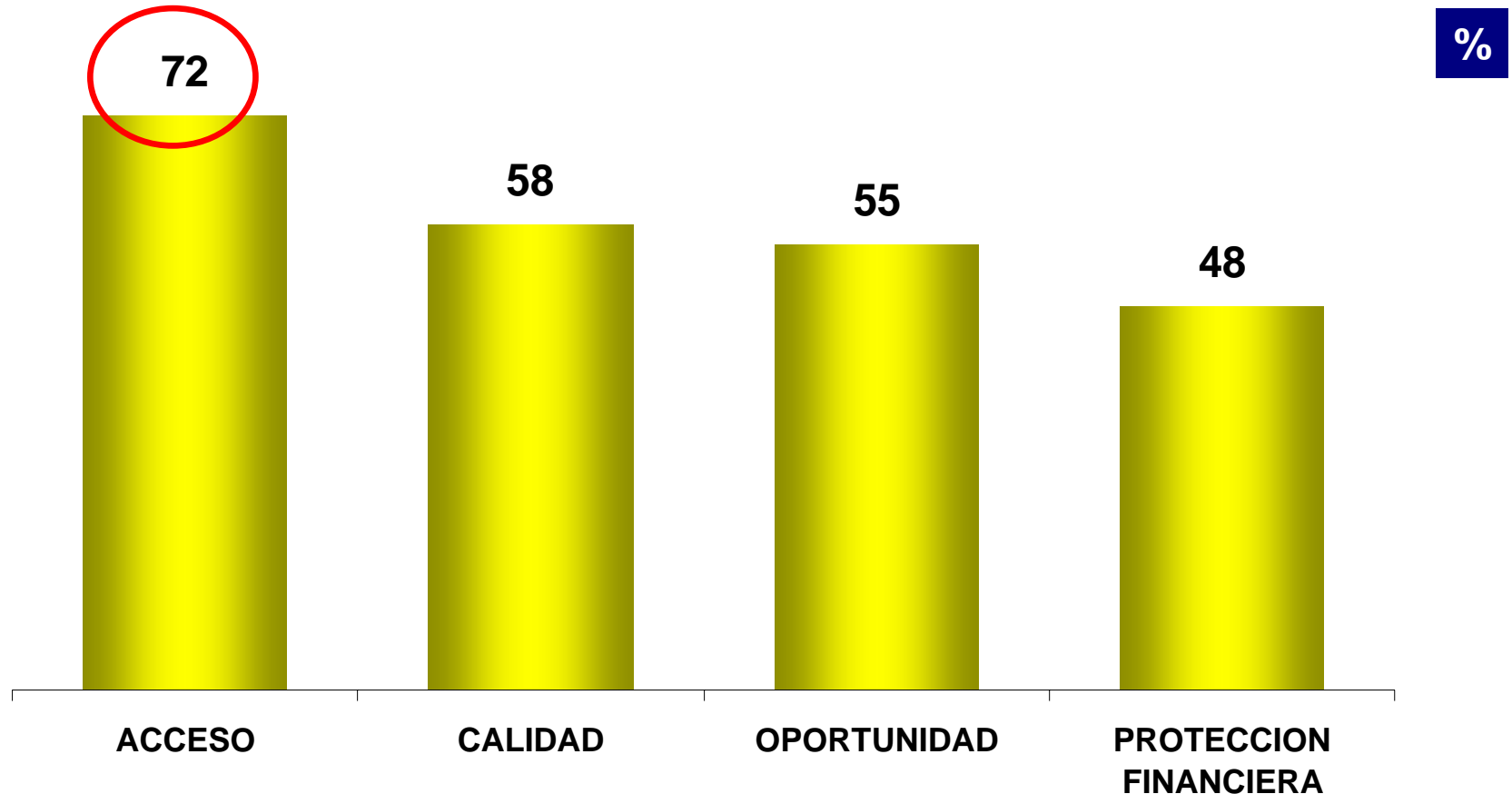
V.3 IMPLEMENTACION PLAN AUGE

V.4 EFECTOS PLAN AUGE

V.5 EVALUACION ATENCION CON PLAN AUGE

P18. De acuerdo a lo que Ud. sabe, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el Plan Auge?

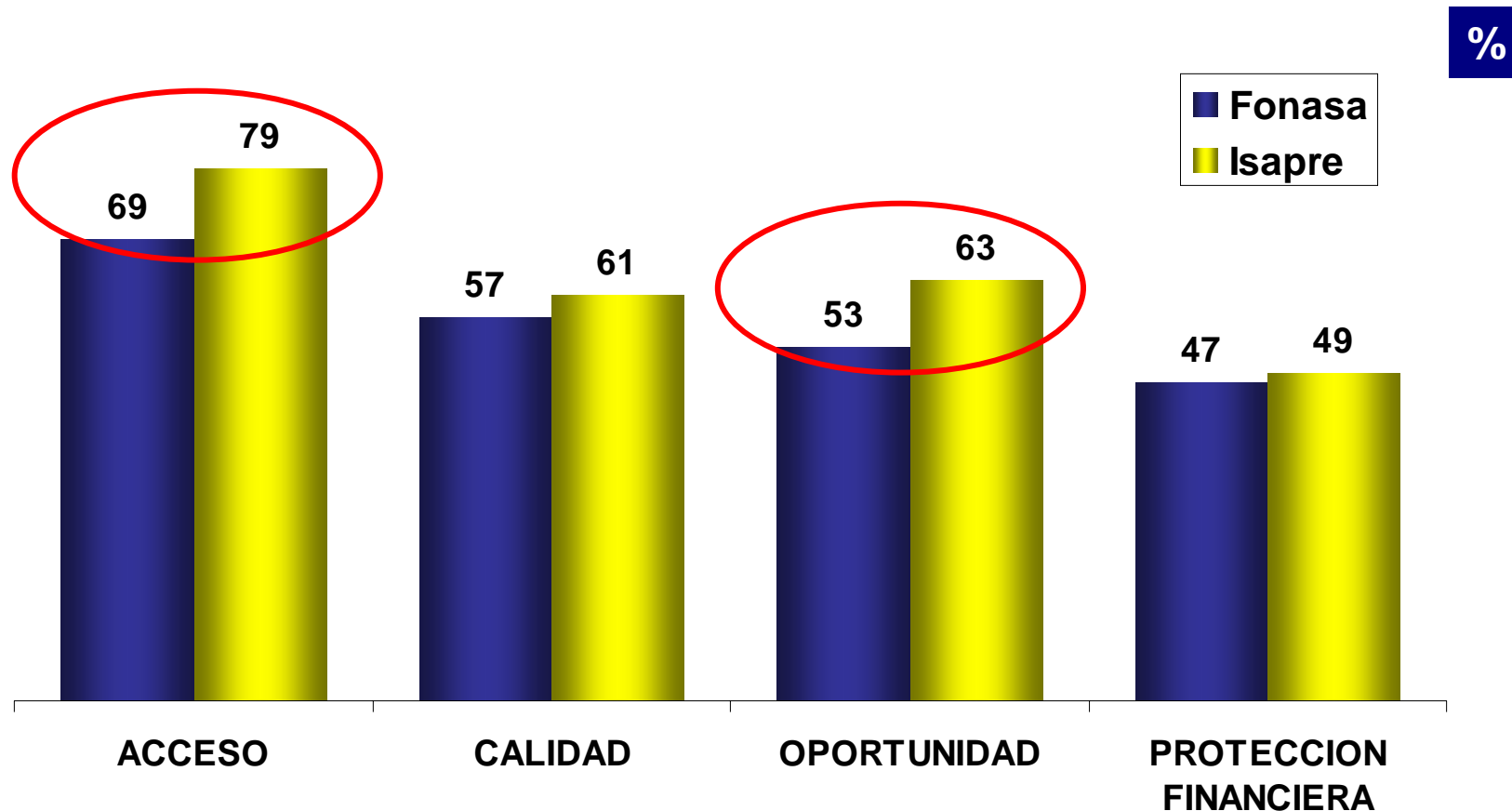
Total muestra n=1,304
(% Si en cada aspecto)



- Un 29% de los entrevistados menciona las 4 garantías

P18. De acuerdo a lo que Ud. sabe, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el Plan AUGE?.

Según Sistema de salud
(% Si en cada aspecto)

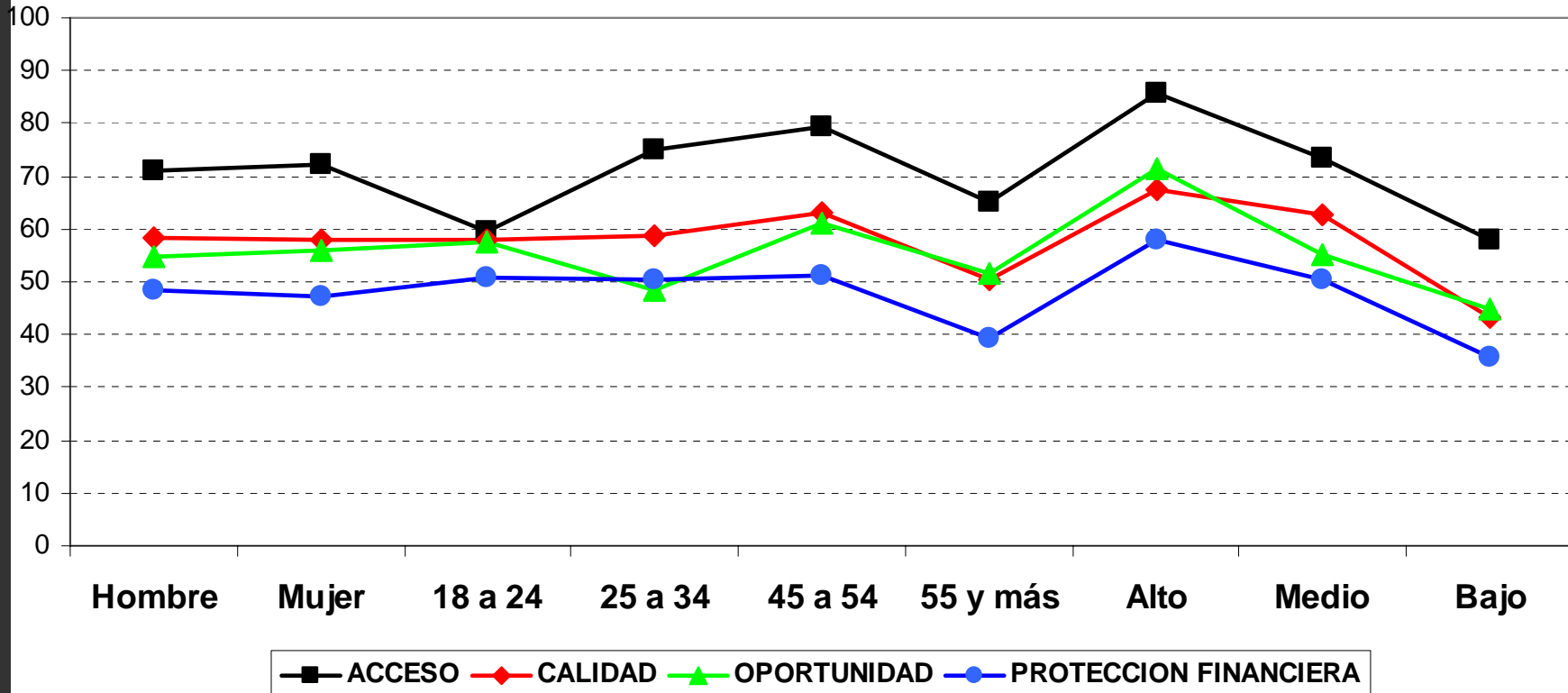


- Un 27% de los entrevistados FONASA menciona las 4 garantías
- Un 33% de los entrevistados ISAPRE menciona las 4 garantías

P18. De acuerdo a lo que Ud. sabe, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el Plan Auge?.

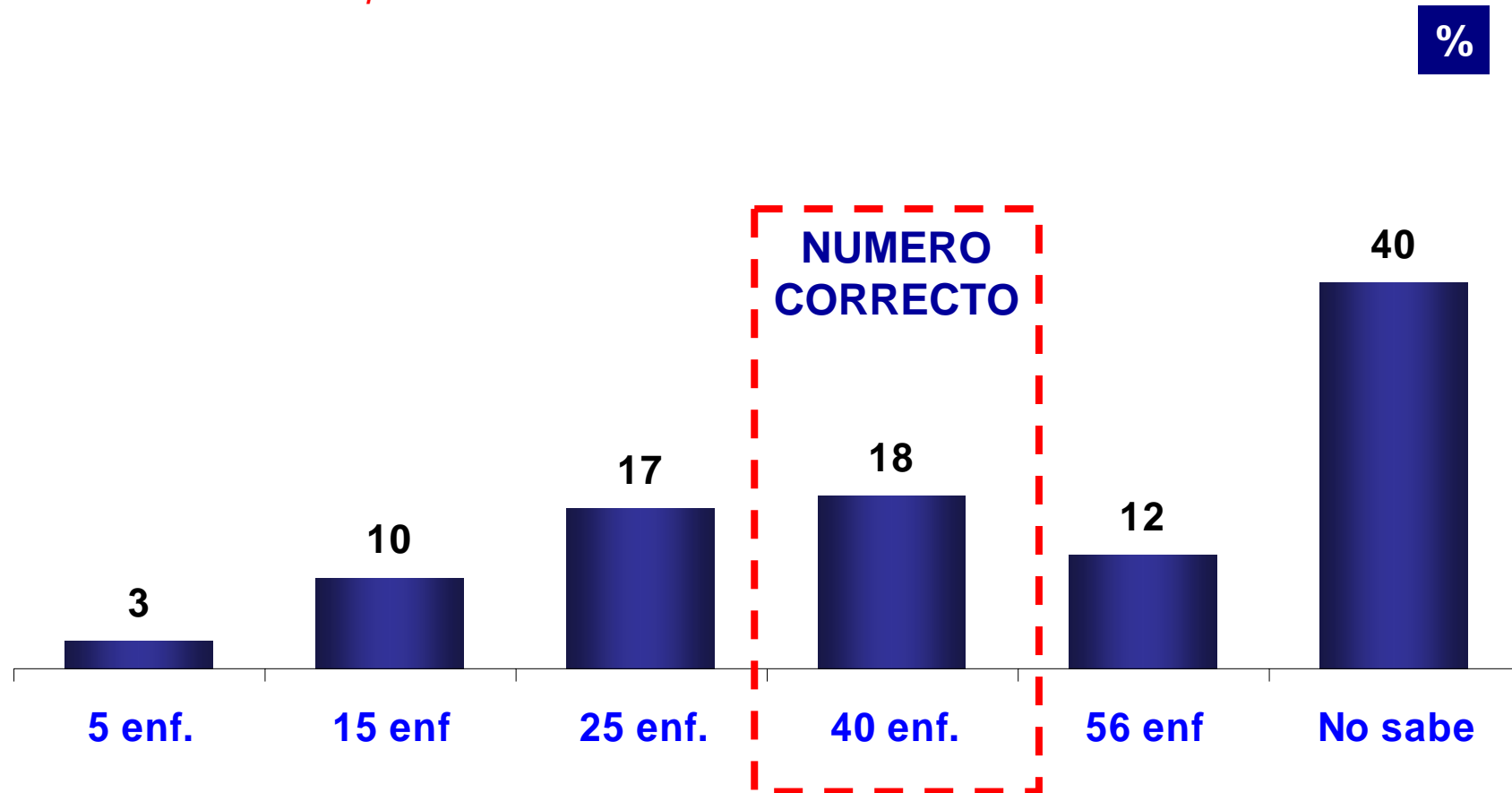
Según Sexo, Edad y NSE
(% Si en cada aspecto)

%



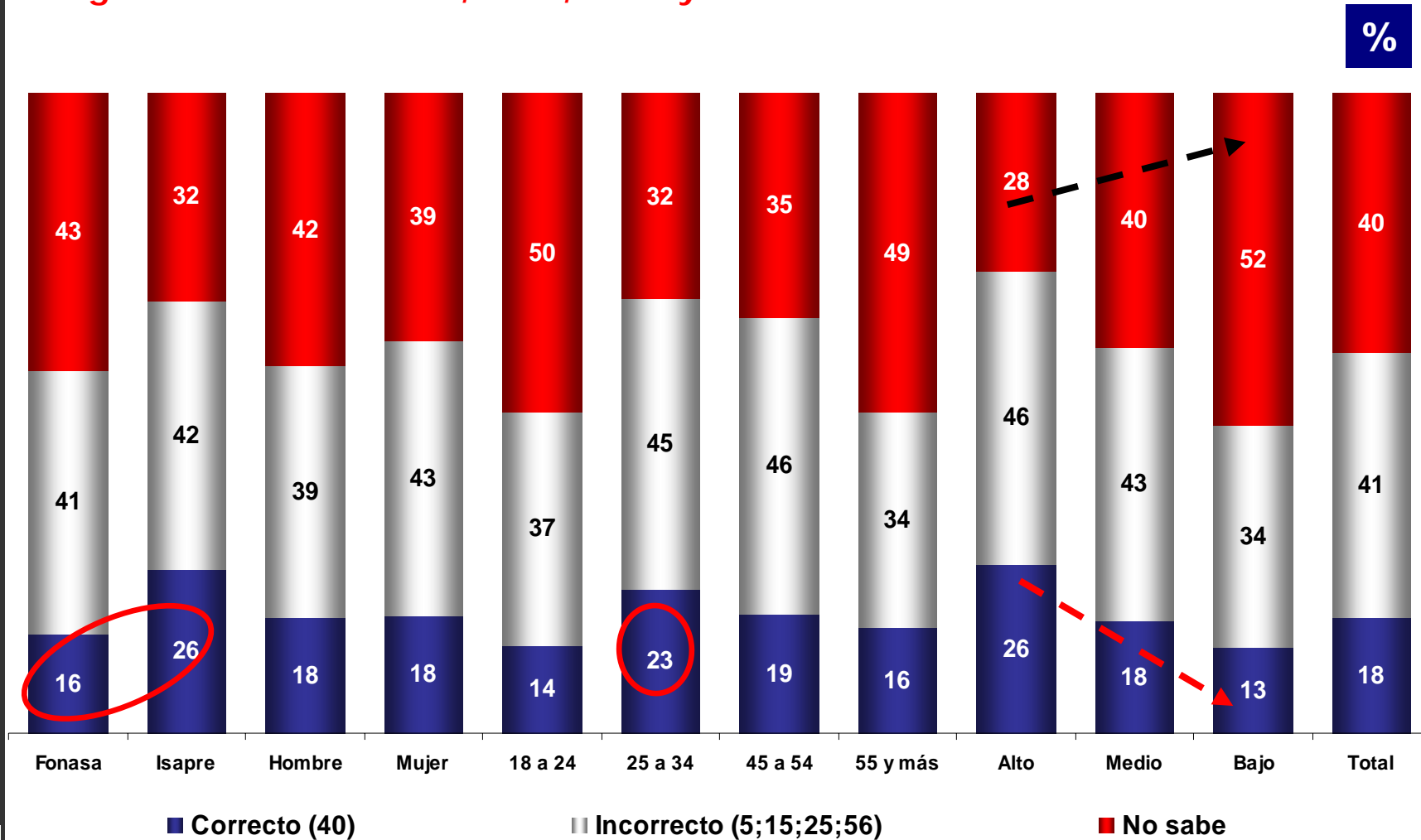
P19. De acuerdo a las alternativas de la tarjeta, ¿cuántas son las enfermedades que actualmente garantiza el Plan AUGE?

Total muestra n=1,304



P19. De acuerdo a las alternativas de la tarjeta, ¿cuántas son las enfermedades que actualmente garantiza el Plan AUGE?

Según Sistema de salud, sexo, edad y NSE



%

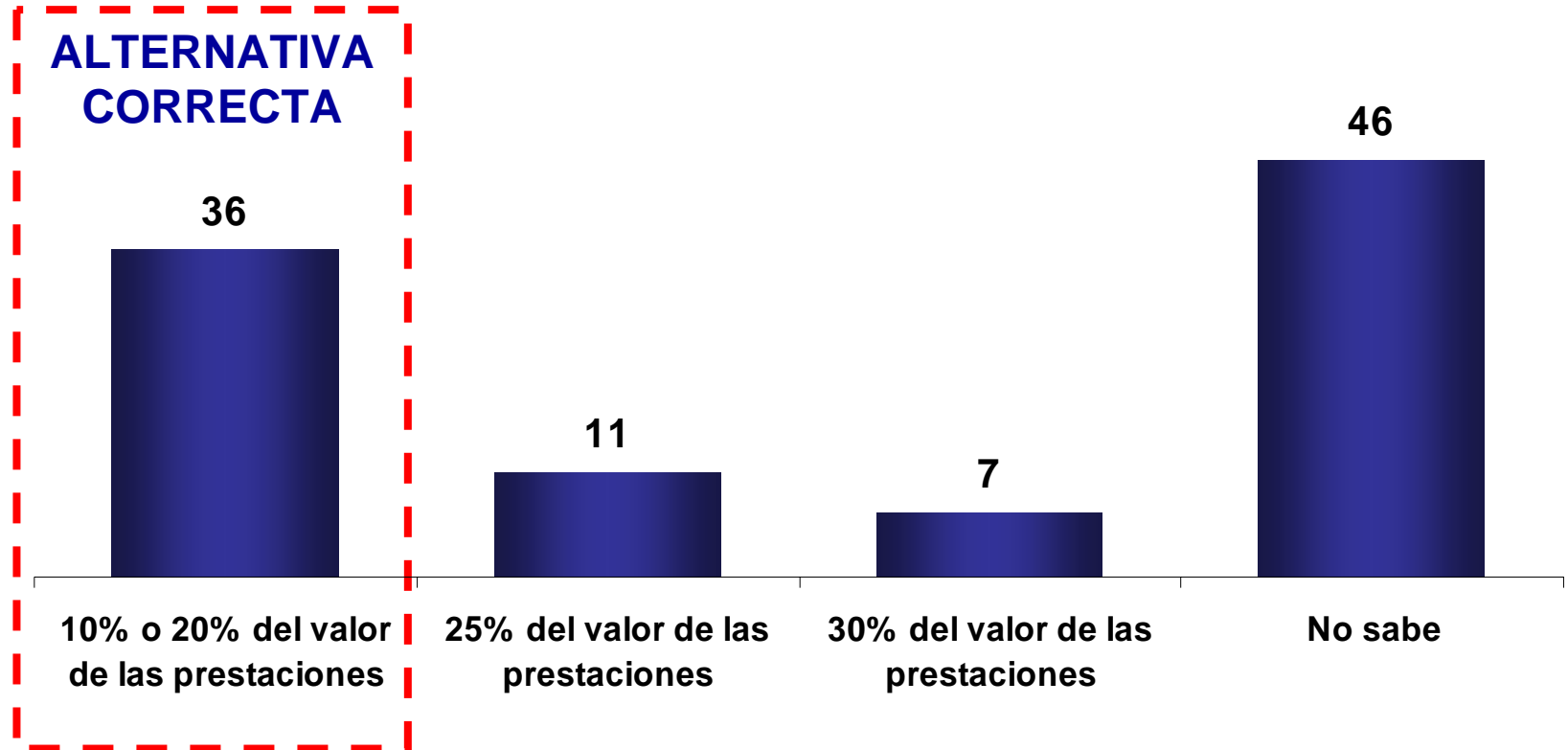


P20. En relación a la protección financiera, ¿qué establece el Plan Auge?

"El usuario pagará como tope una contribución de un ..."

Total muestra n=1,304

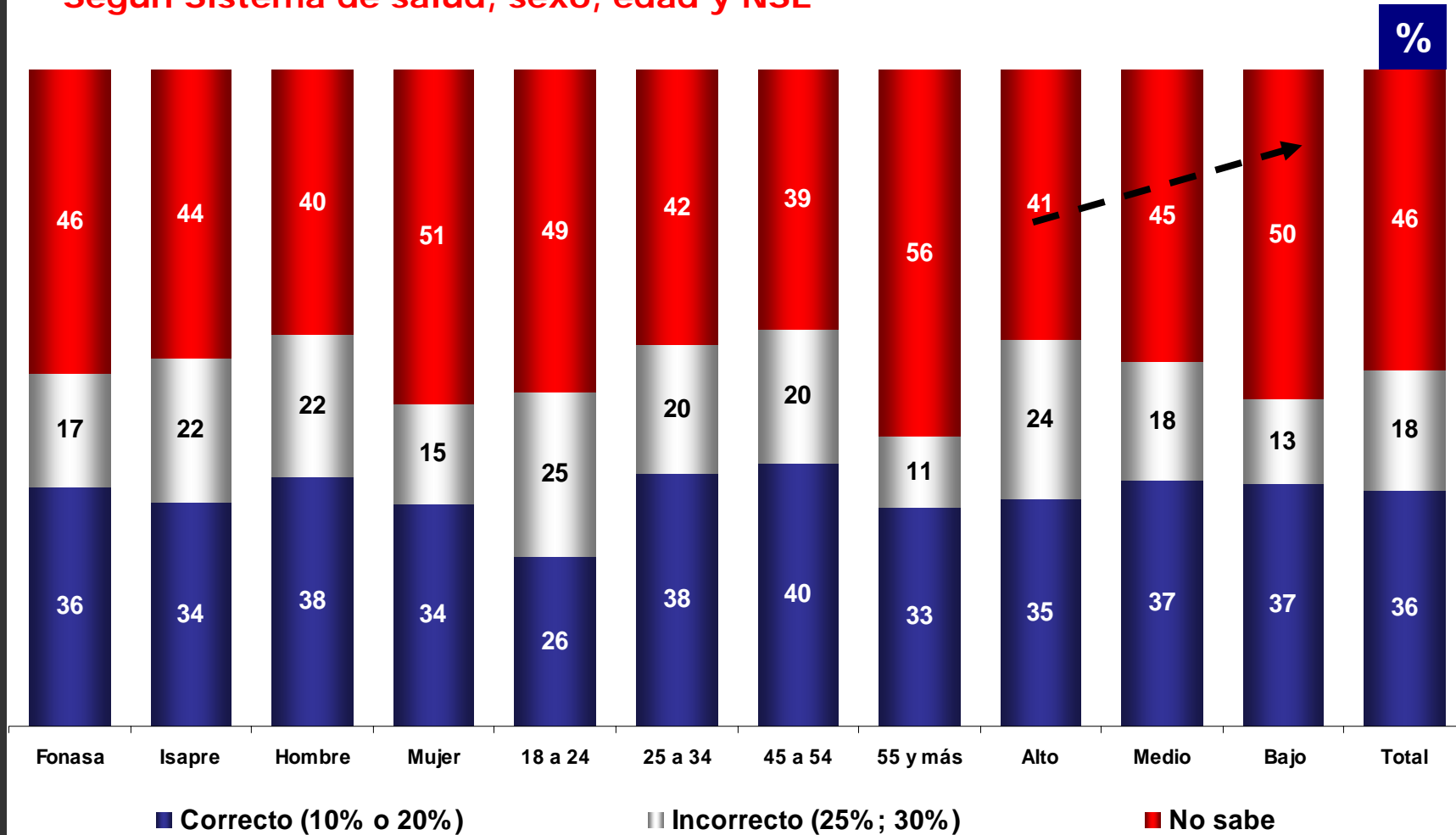
%



P20. En relación a la protección financiera, ¿qué establece el Plan Auge?

“El usuario pagará como tope una contribución de un ...”

Según Sistema de salud, sexo, edad y NSE



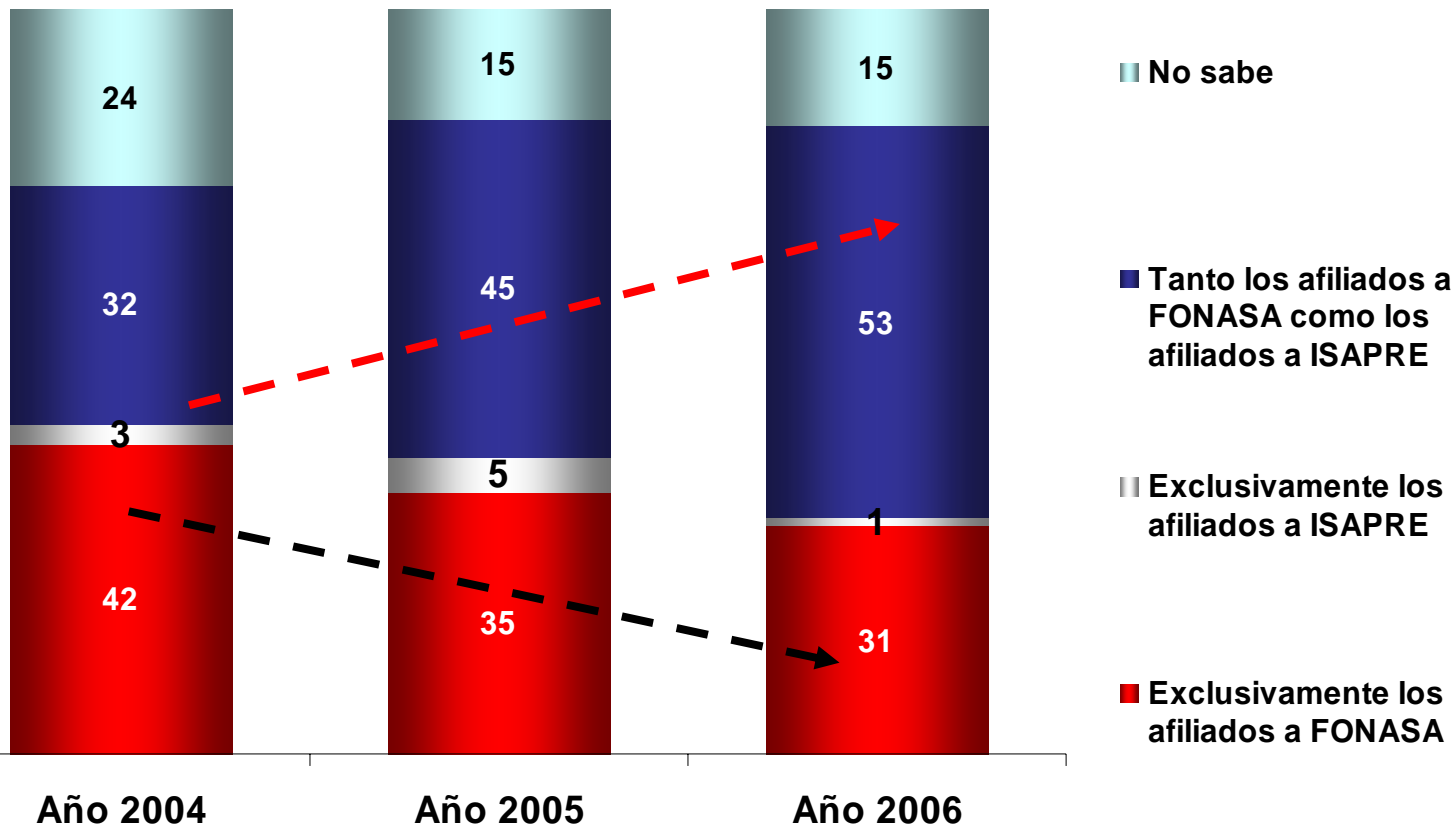
%



P21. De acuerdo a los que Ud. sabe o se imagina, ¿los beneficiarios del Plan AUGE son...?

Total muestra n=1,304

%

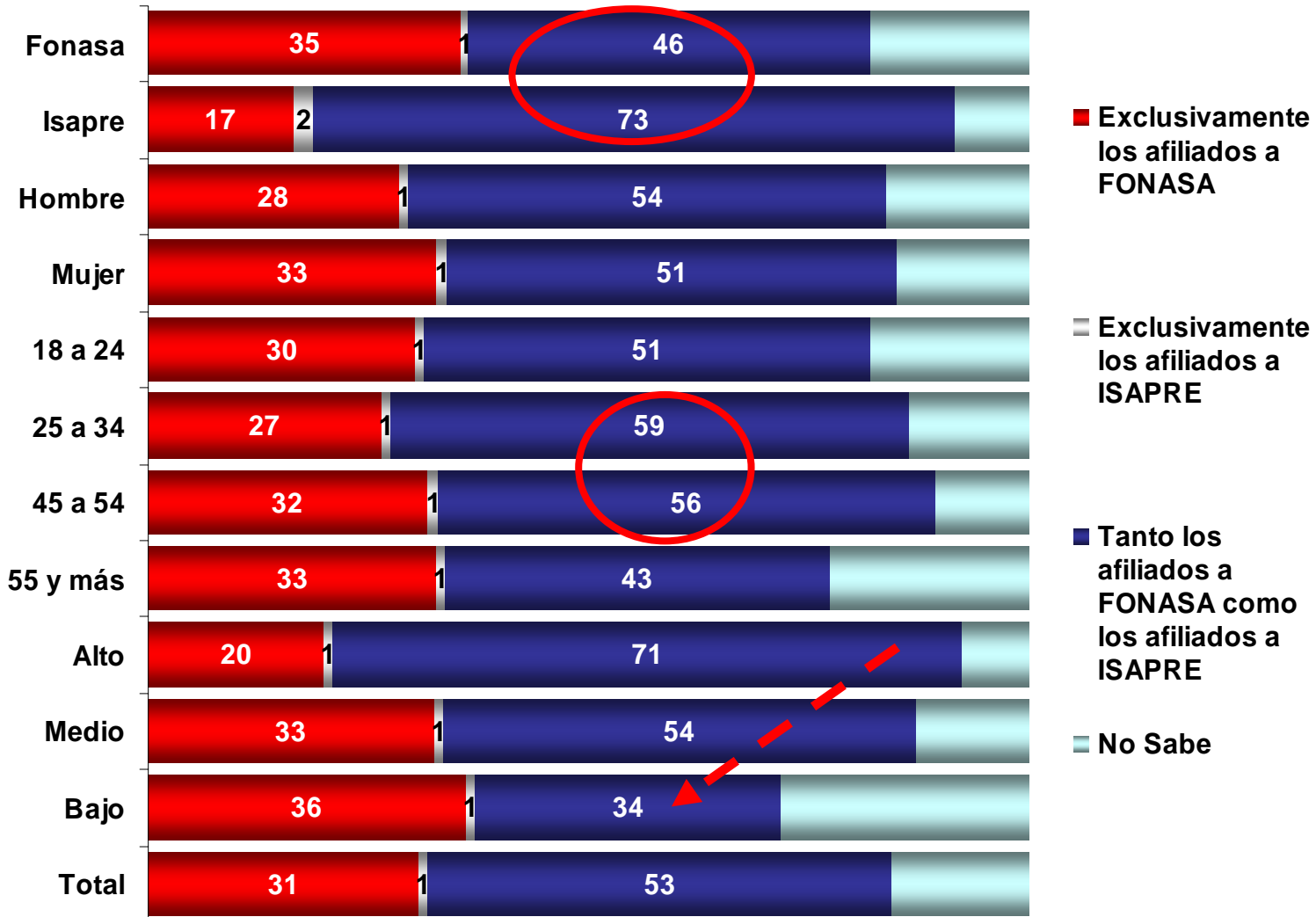


C



P21. De acuerdo a los que Ud. sabe o se imagina, ¿los beneficiarios del Plan Auge son...?

Total muestra y según sistema de salud, sexo, edad y NSE



%

C



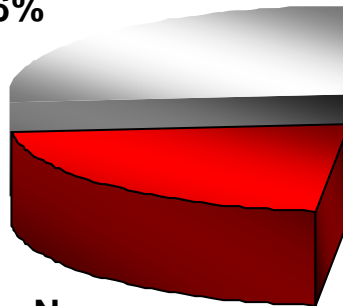
P23. De acuerdo a lo que Ud. sabe, ¿Cuál de estas afirmaciones se acerca más a la realidad?

“El Plan Auge considera el derecho a realizarse ciertos exámenes de medicina preventiva que monitoreen y evalúen la salud a lo largo de la vida”

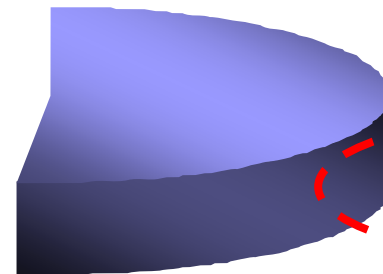
%

Total muestra n=1,304 y según sistema de salud, sexo, edad y NSE

No sabe
26%



No
22%



Si
52%

RESPUESTA CORRECTA

	Fonasa	Isapre
Si	52	51
No	20	25
No sabe	27	24

Hombre	Mujer
51	52
25	19
24	29

18 a 24	25 a 34	45 a 54	55 y más
50	58	51	49
22	18	28	15
27	24	21	35

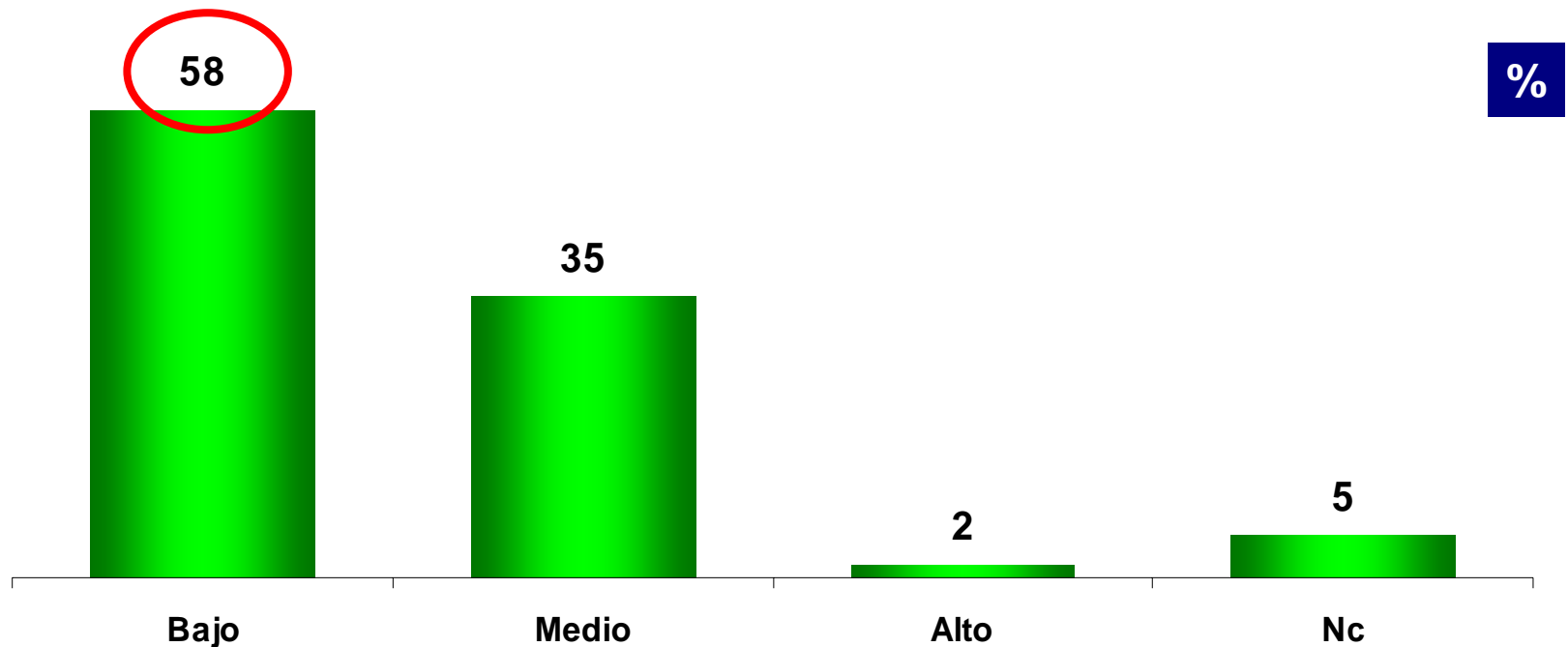
Alto	Medio	Bajo
54	55	46
27	23	15
18	22	39



INDICE DE CONOCIMIENTO PLAN AUGE (ICPA)

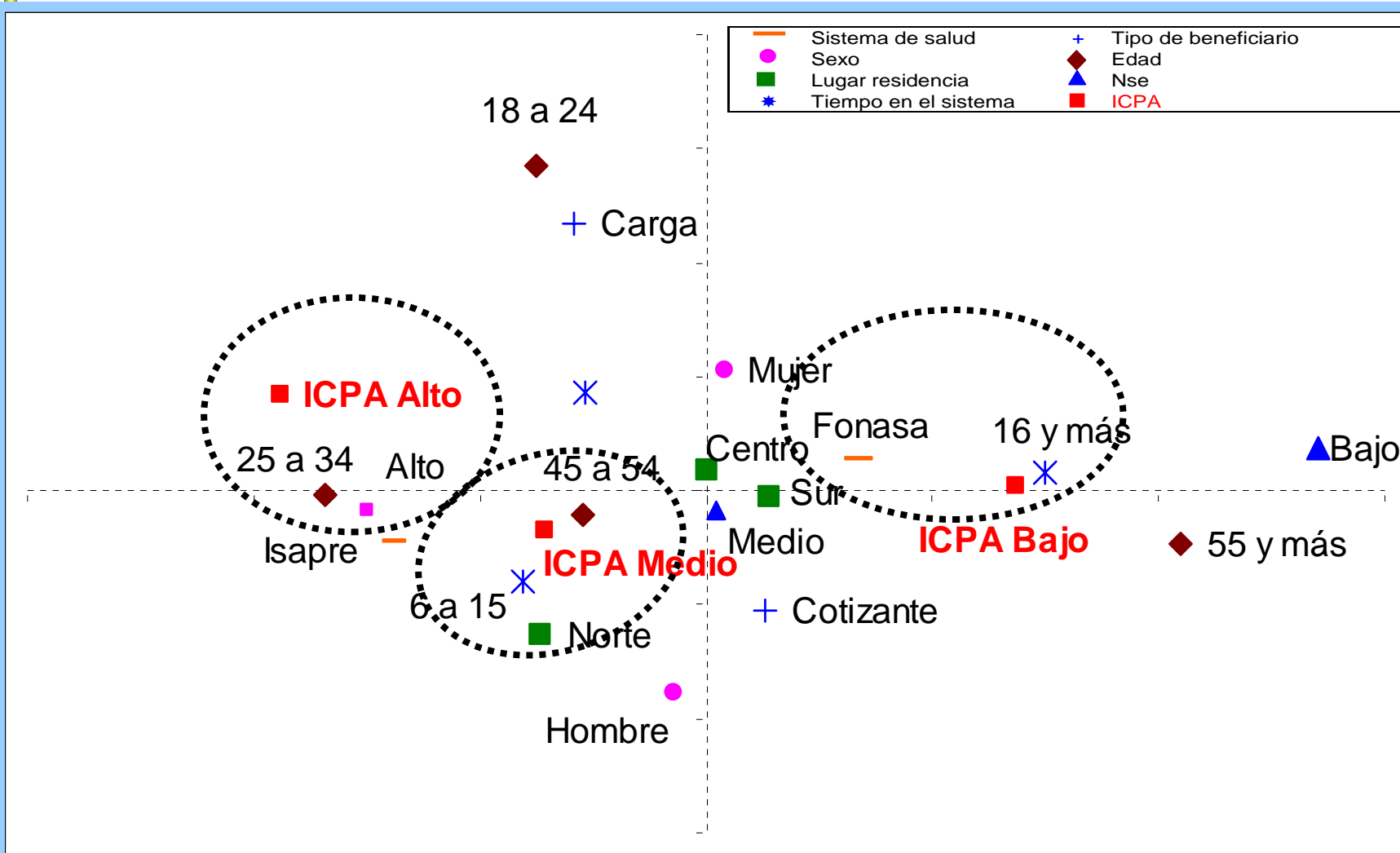
Total muestra n=1,304

Construido con las preguntas 18a, 18b, 18c, 18d, 19, 20, 21 resume información sobre el nivel de conocimiento que tienen los encuestados de las garantías que cubre el plan auge, qué significa la garantía de protección financiera, número de enfermedades cubiertas y a quién beneficia el plan auge. A mayor valor del índice mayor es el nivel de conocimiento del plan auge. El rango de variación del índice varia entre 0 y 5 puntos, clasificándose como Bajo (0 a 1 punto), Medio (2 a 3 puntos) y Alto (de 4 a 5 puntos).



INDICE DE CONOCIMIENTO PLAN AUGE (ICPA)

Total muestra n=1,304



V PLAN AUGE/GES

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 IMPORTANCIA OTORGADA A CADA GARANTIA

V.3 IMPLEMENTACION PLAN AUGE

V.4 EFECTOS PLAN AUGE

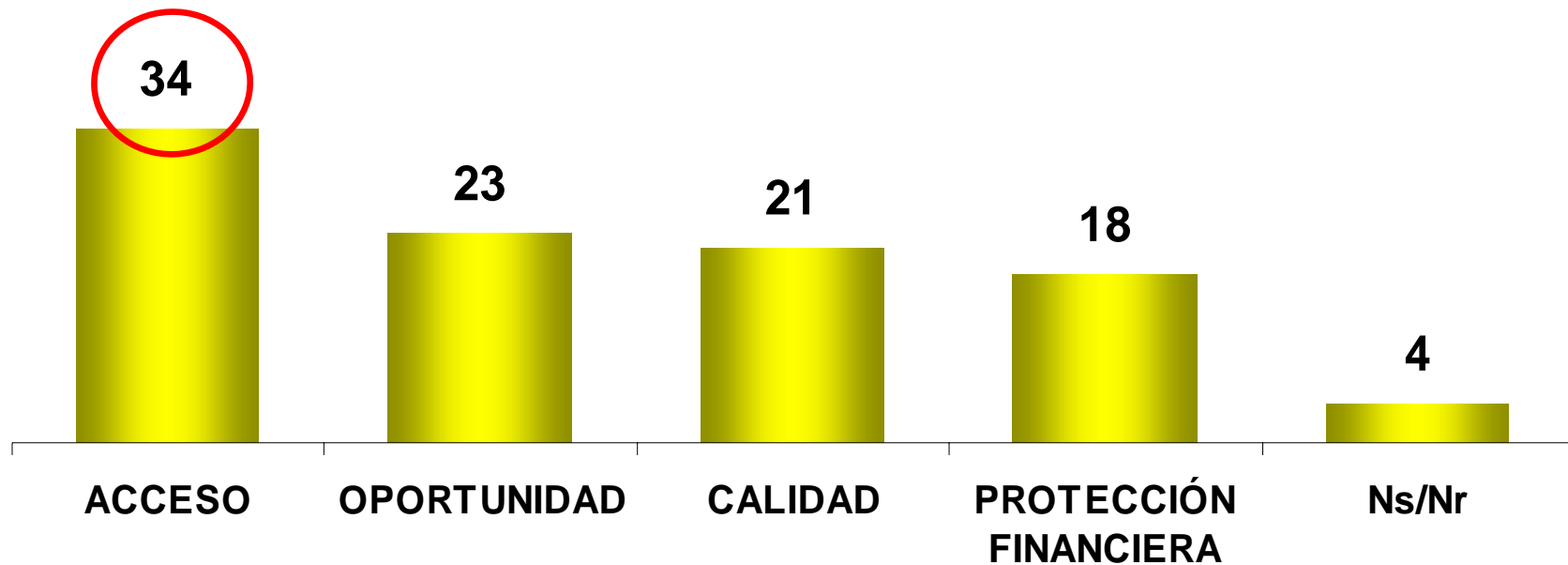
V.5 EVALUACION ATENCION CON PLAN AUGE

P22. El Plan AUGE contempla 4 garantías para la población, ¿cuál de estas garantías es la que Ud. considera más importante?

La más importante

Total muestra n=1,304

%

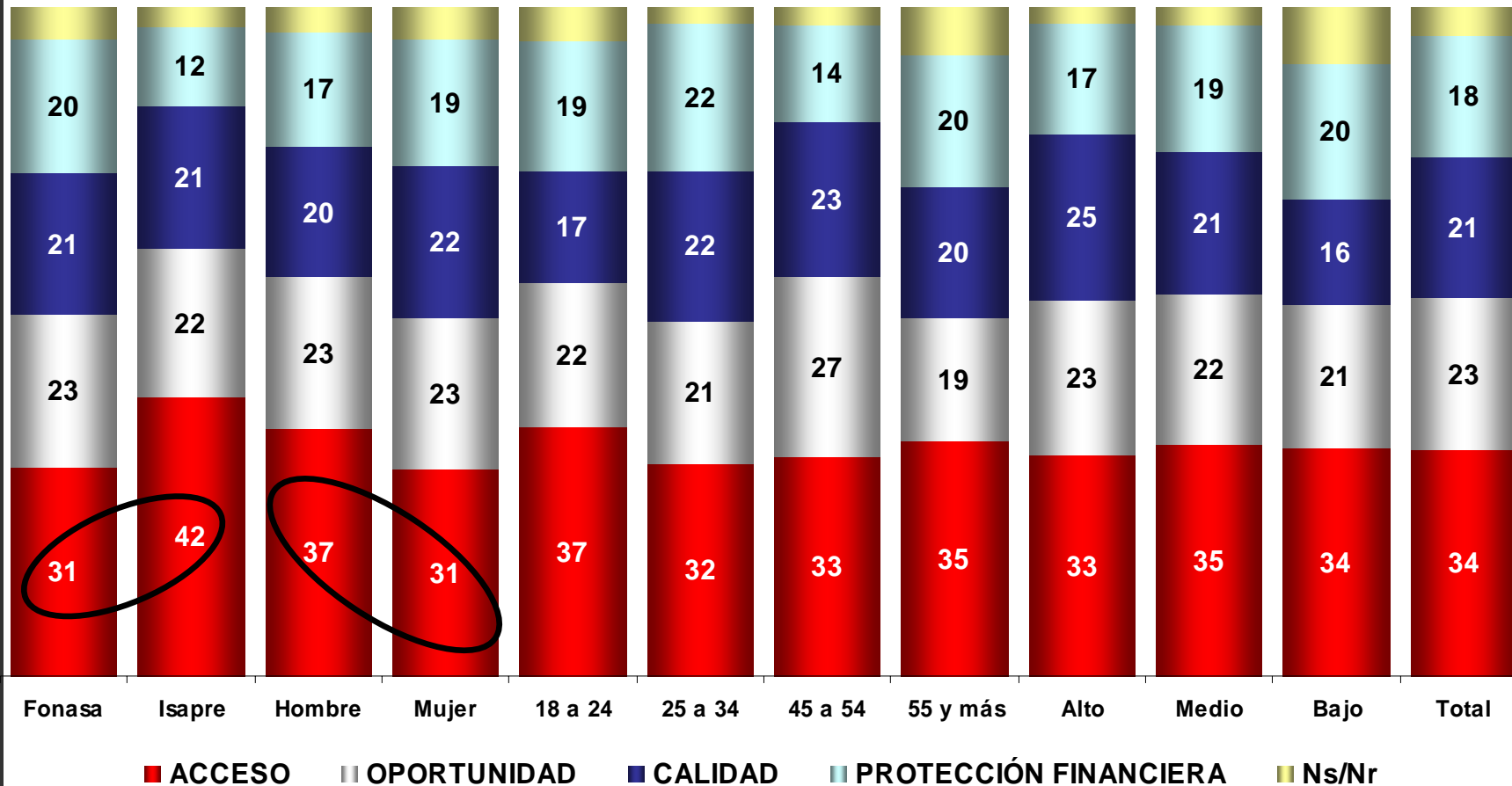


P22. El Plan Auge contempla 4 garantías para la población, ¿cuál de estas garantías es la que Ud. considera más importante?

La más importante

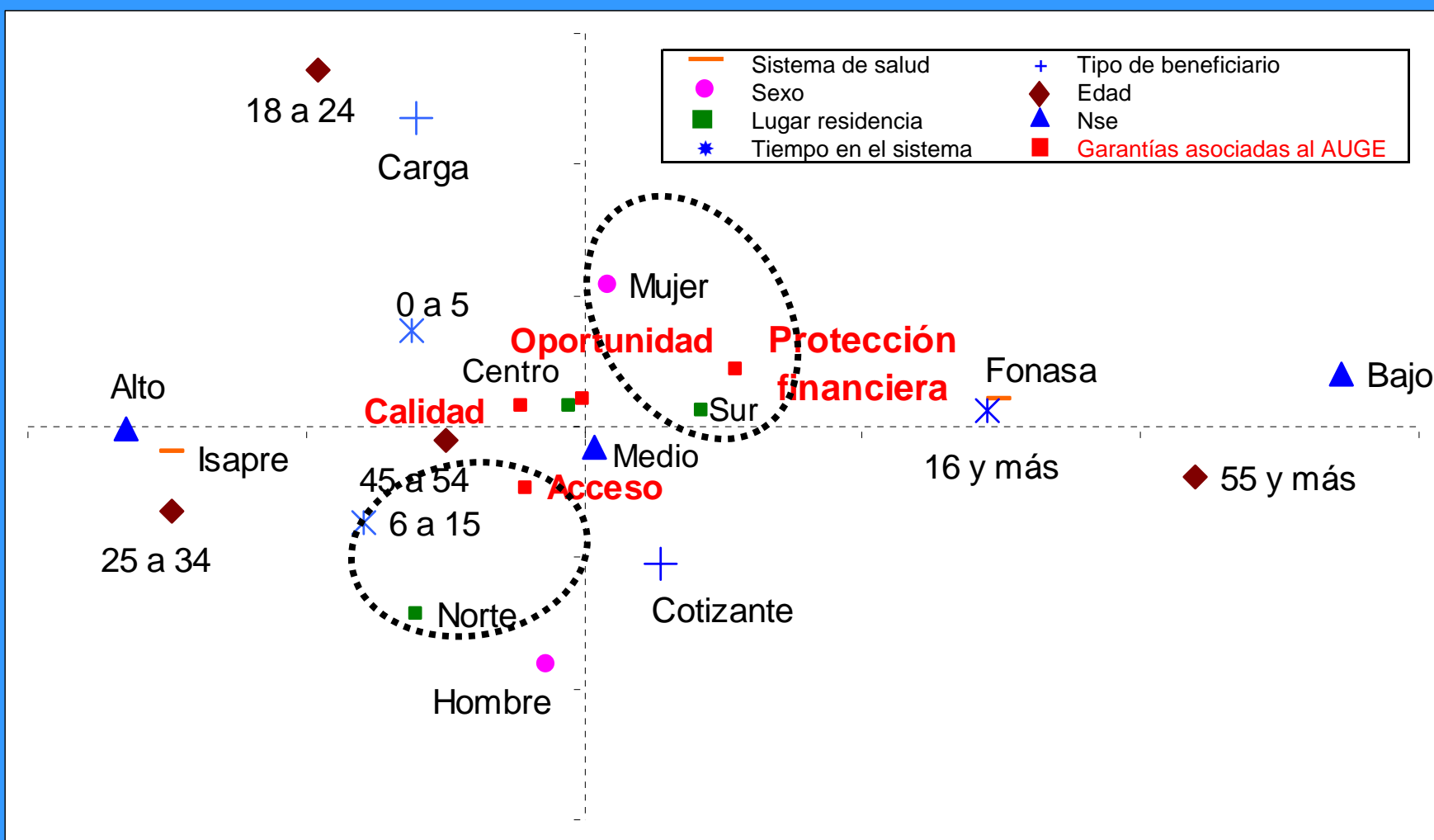
Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

%



P22. El Plan AUGE contempla 4 garantías para la población, ¿cuál de estas garantías es la que Ud. considera más importante? **La más importante**

Total muestra n=1,304



V PLAN AUGE/GES

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 IMPORTANCIA OTORGADA A CADA GARANTIA

V.3 IMPLEMENTACION PLAN AUGE

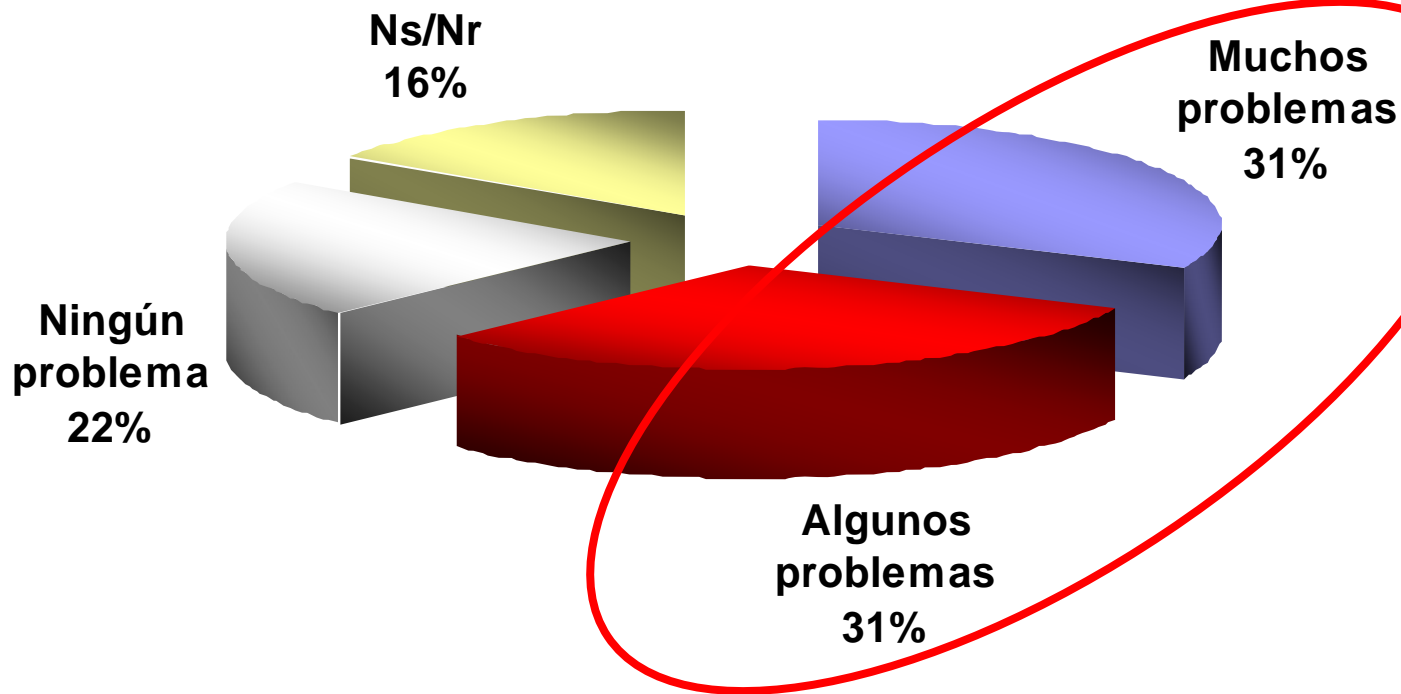
V.4 EFECTOS PLAN AUGE

V.5 EVALUACION ATENCION CON PLAN AUGE

P24. ¿Usted diría que ha habido muchos, algunos o ningún problema en la implementación del Plan Auge?

Total muestra n=1,304

%

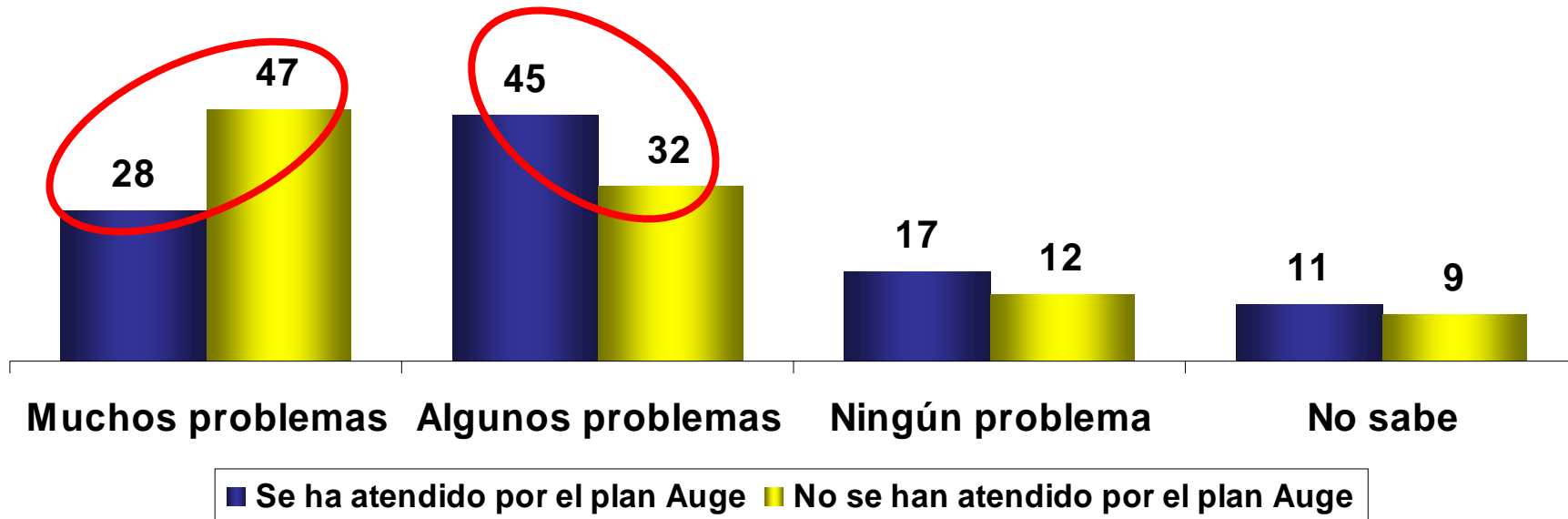


P24. ¿Usted diría que ha habido muchos, algunos o ningún problema en la implementación del Plan Auge?

Sub muestra: Aquellos que han sido diagnosticados por alguna de las 40 enfermedades y que señalan si han sido atendidos o no por el plan auge, n= 338

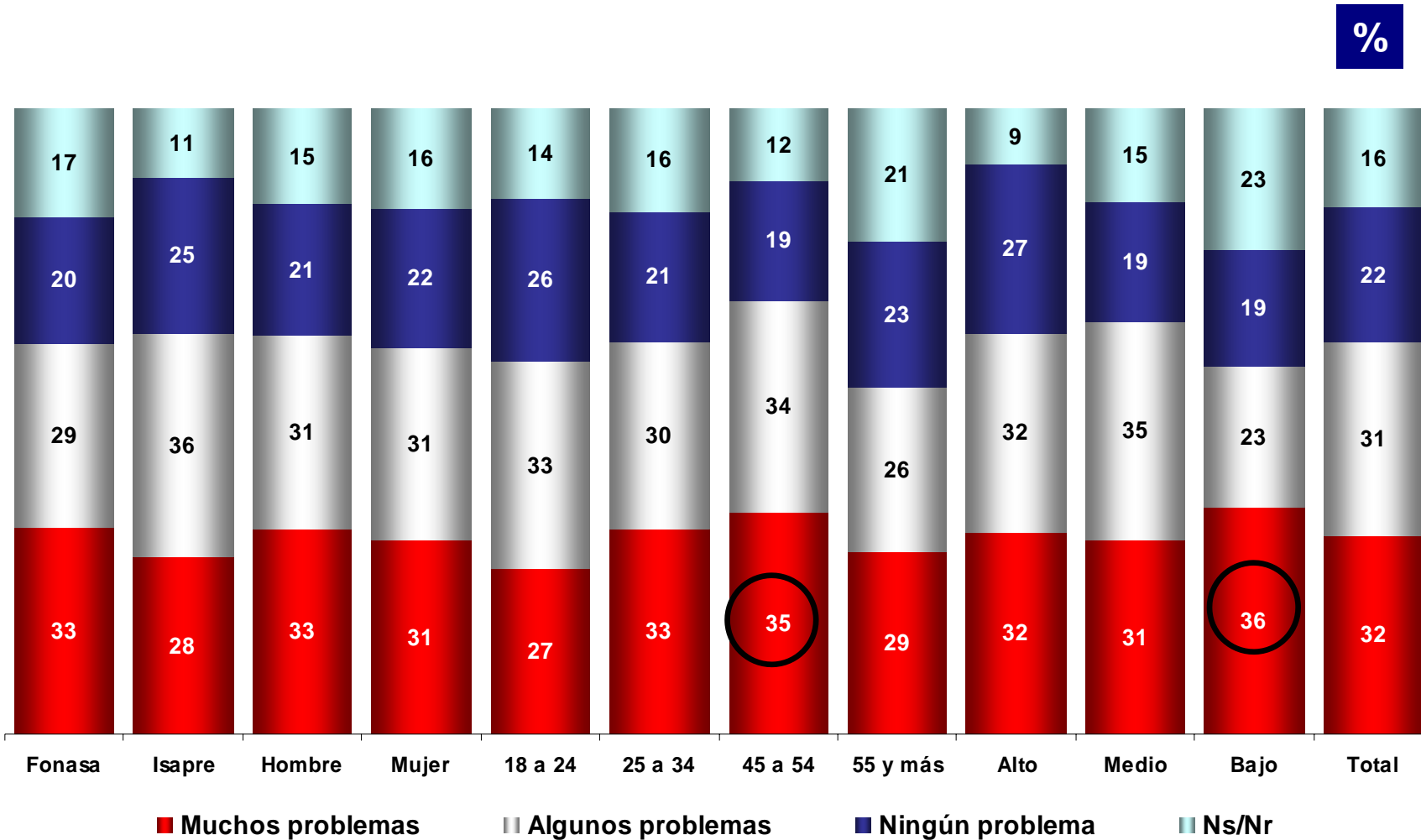
Según si se ha atendido o no por el plan Auge

%



P24. ¿Usted diría que ha habido muchos, algunos o ningún problema en la implementación del Plan Auge?

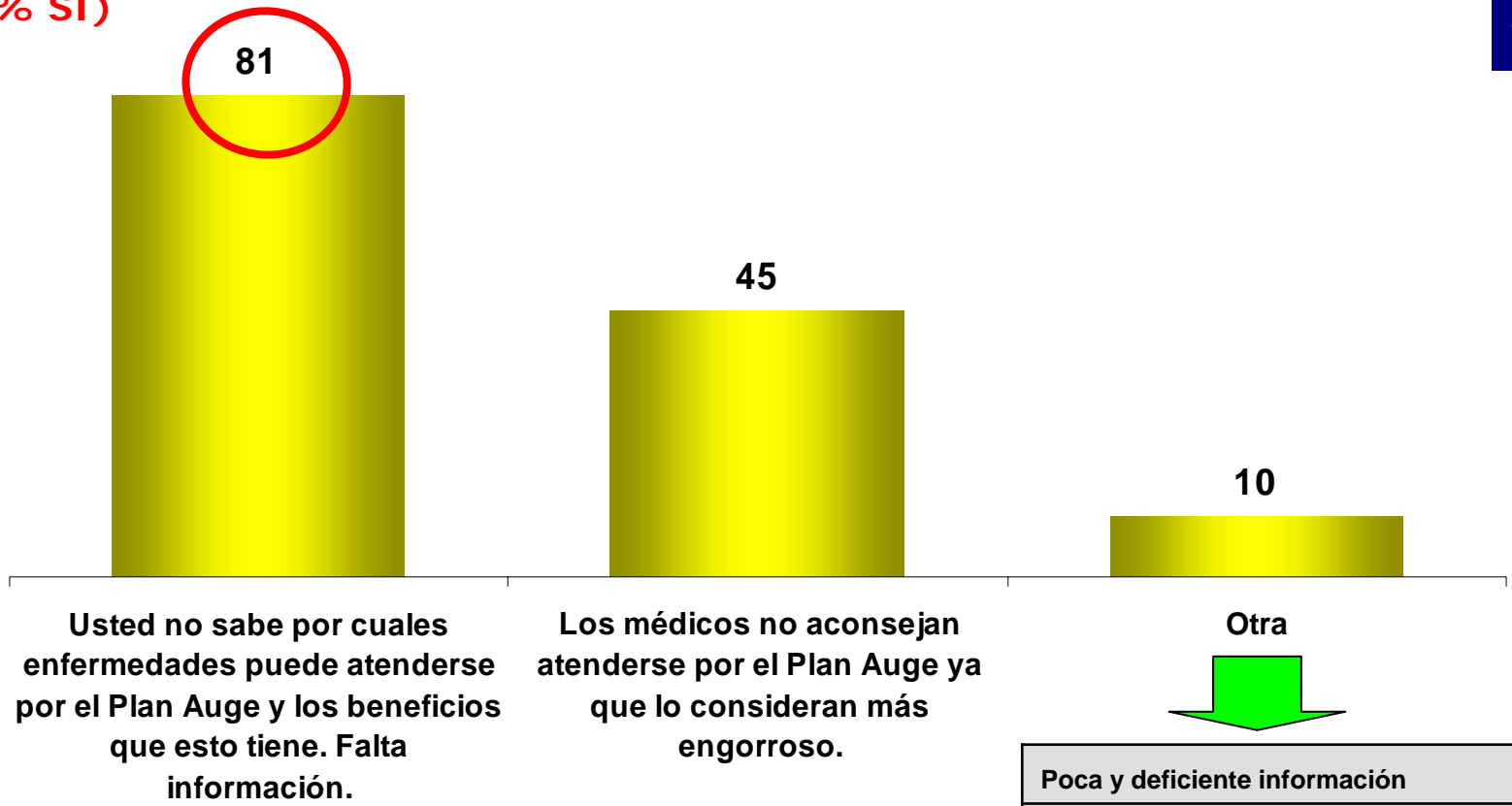
Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE



P25. ¿Cuál de los siguientes problemas considera usted que ha tenido la implementación del Plan Auge?

Sub muestra: Aquellos que responden "Que ha habido muchos o algunos problemas", n=794))
(% SI)

%



- Otra
- ↓
 - Poca y deficiente información
 - Faltan recursos, infraestructura
 - Rechazo que produce en ciertas personas (médicos, políticos)
 - Atención poco expedita, mucho trámite

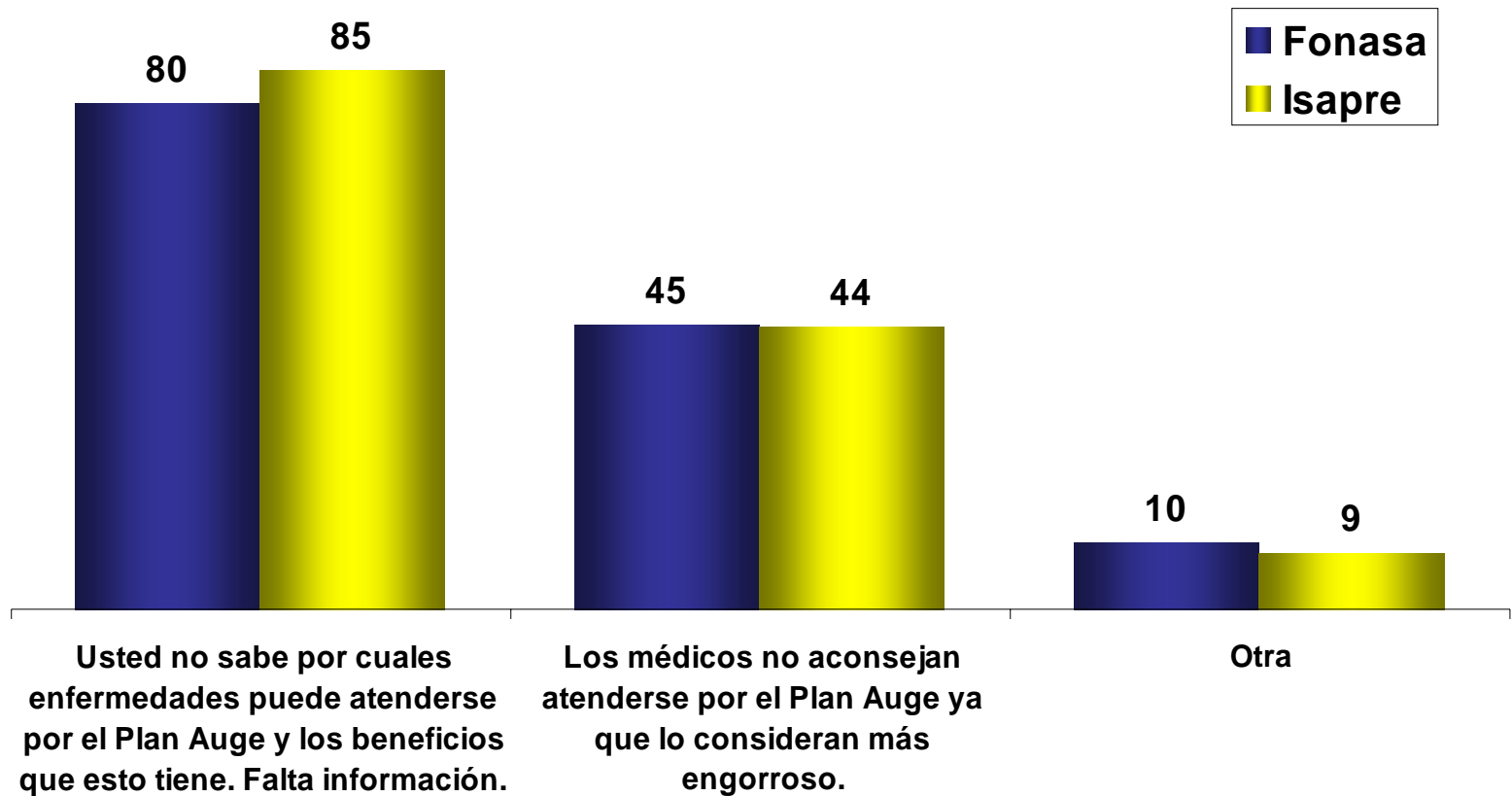


P25. ¿Cuál de los siguientes problemas considera usted que ha tenido la implementación del Plan Auge?.

Sub muestra: Aquellos que responden "Que ha habido muchos o algunos problemas")

(% SI) Según Sistema de Salud

%

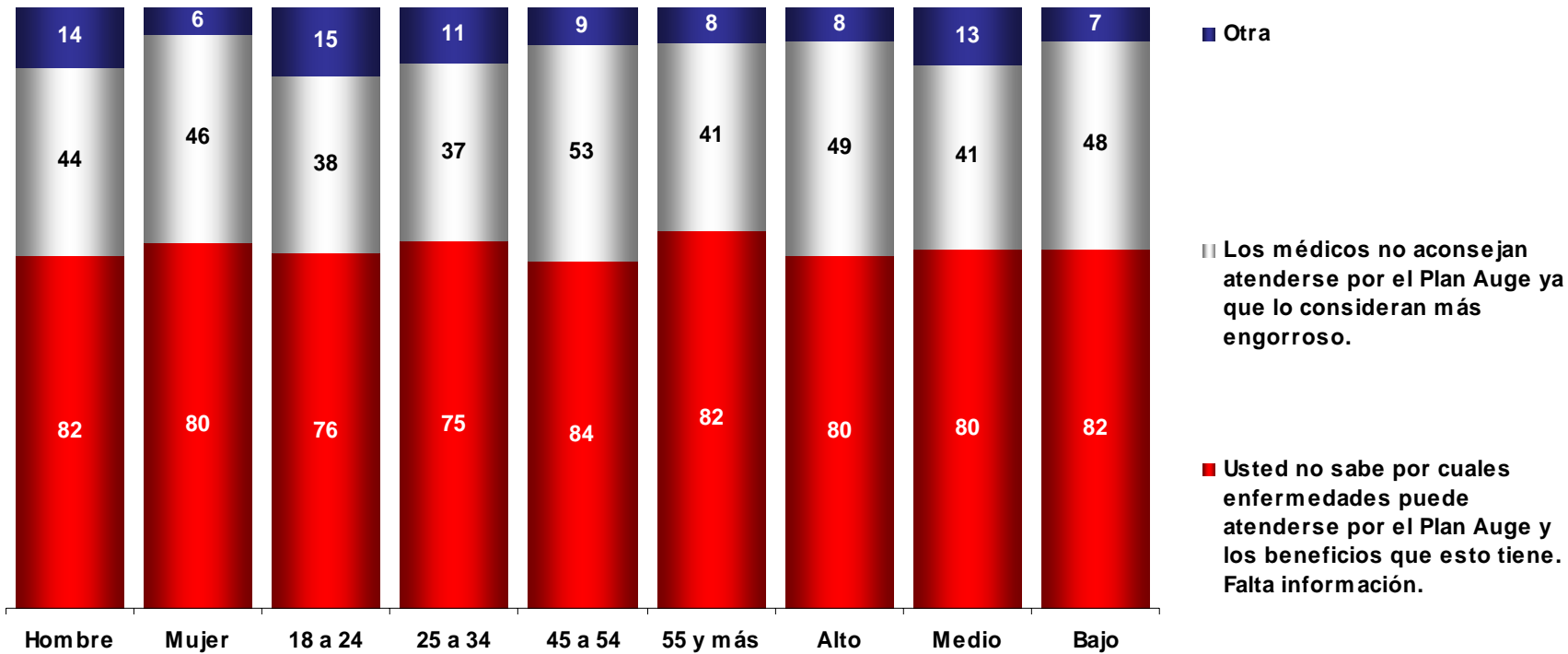


P25. ¿Cuál de los siguientes problemas considera usted que ha tenido la implementación del Plan Auge?

Sub muestra: Aquellos que responden "Que ha habido muchos o algunos problemas") (% SI)

Según Sexo, Edad y NSE

%



V PLAN AUGE/GES

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 IMPORTANCIA OTORGADA A CADA GARANTIA

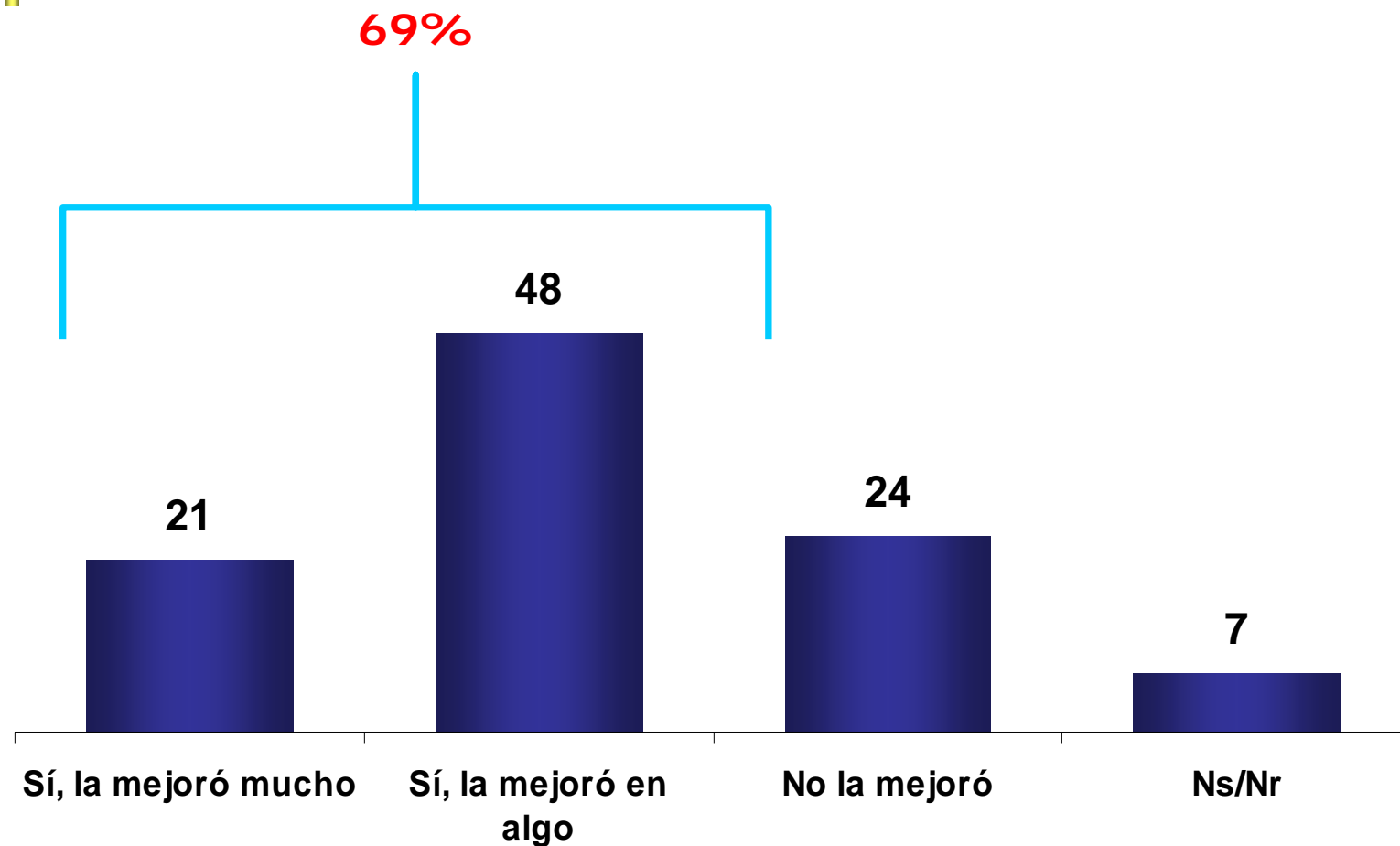
V.3 IMPLEMENTACION PLAN AUGE

V.4 EFECTOS PLAN AUGE

V.5 EVALUACION ATENCION CON PLAN AUGE

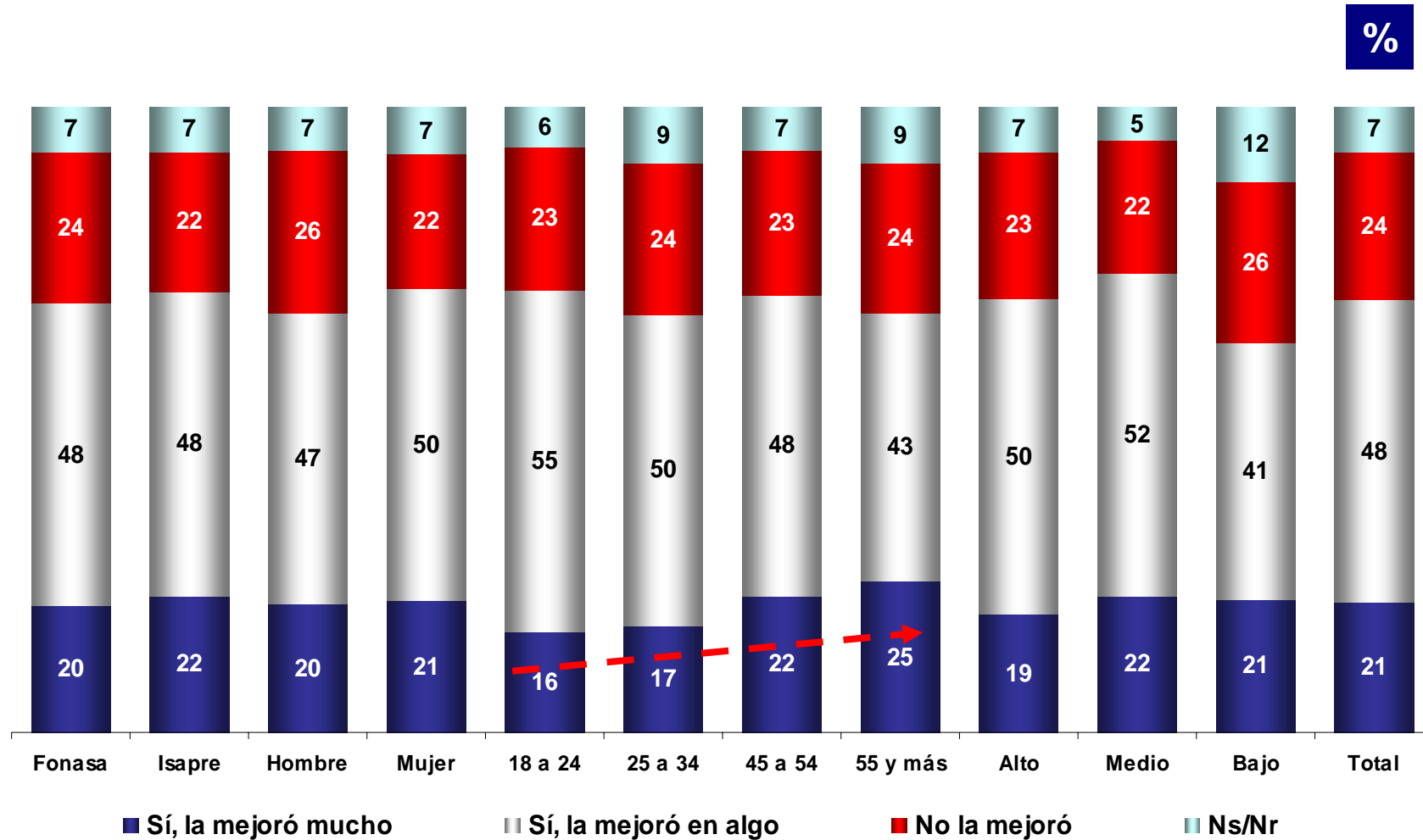
P26. ¿Cree Ud. que con la puesta en marcha del Plan Auge mejoró la atención de salud en Chile?

Total muestra



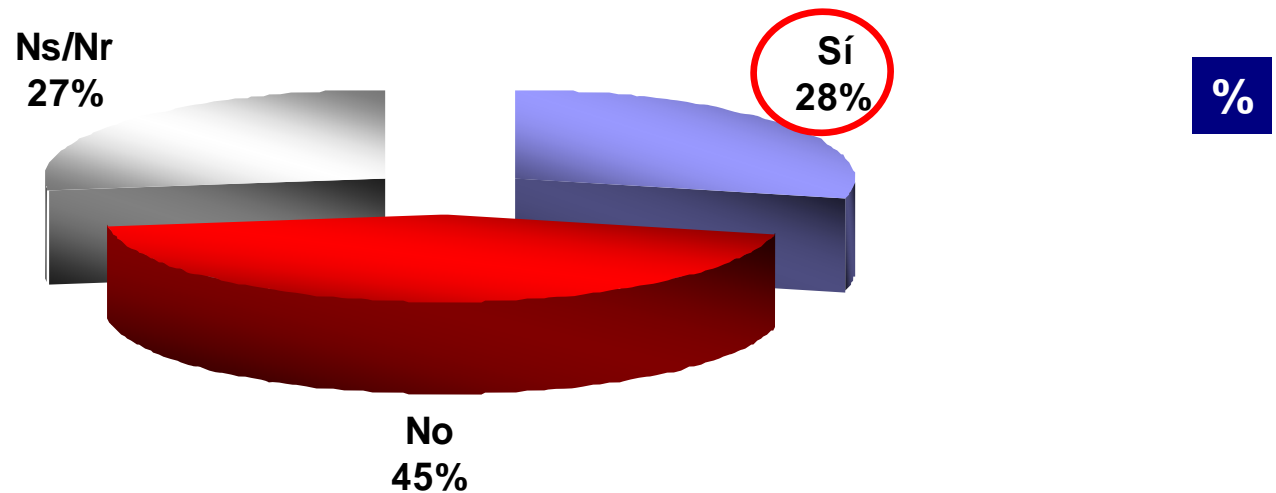
P26. ¿Cree Ud. que con la puesta en marcha del Plan Auge mejoró la atención de salud en Chile?.

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

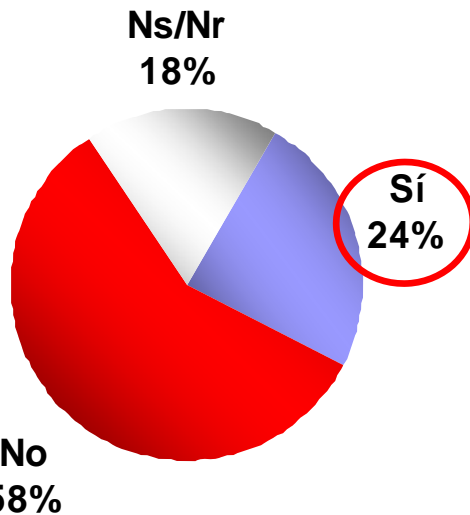


P27. Y en su caso particular, la puesta en marcha del Plan Auge, ¿le permitió acceder a una mejor salud?

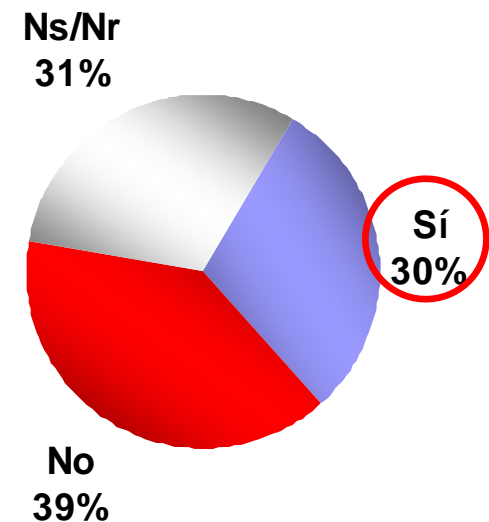
Total muestra n=1,304



ISAPRE n=652



FONASA n=652

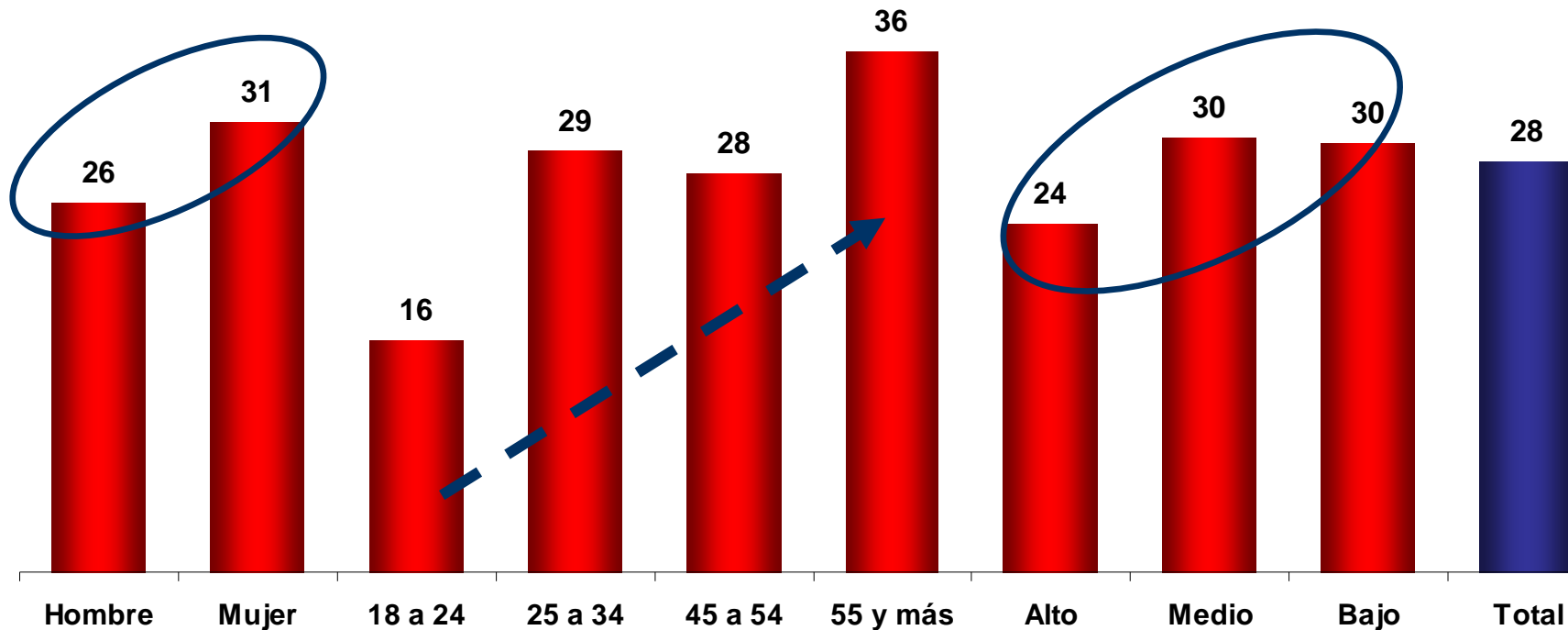


Elaborado para : Superintendencia de Salud



P27. Y en su caso particular, la puesta en marcha del Plan Auge, ¿le permitió acceder a una mejor salud?

Según Sexo, Edad y NSE
(% que responde "SI")

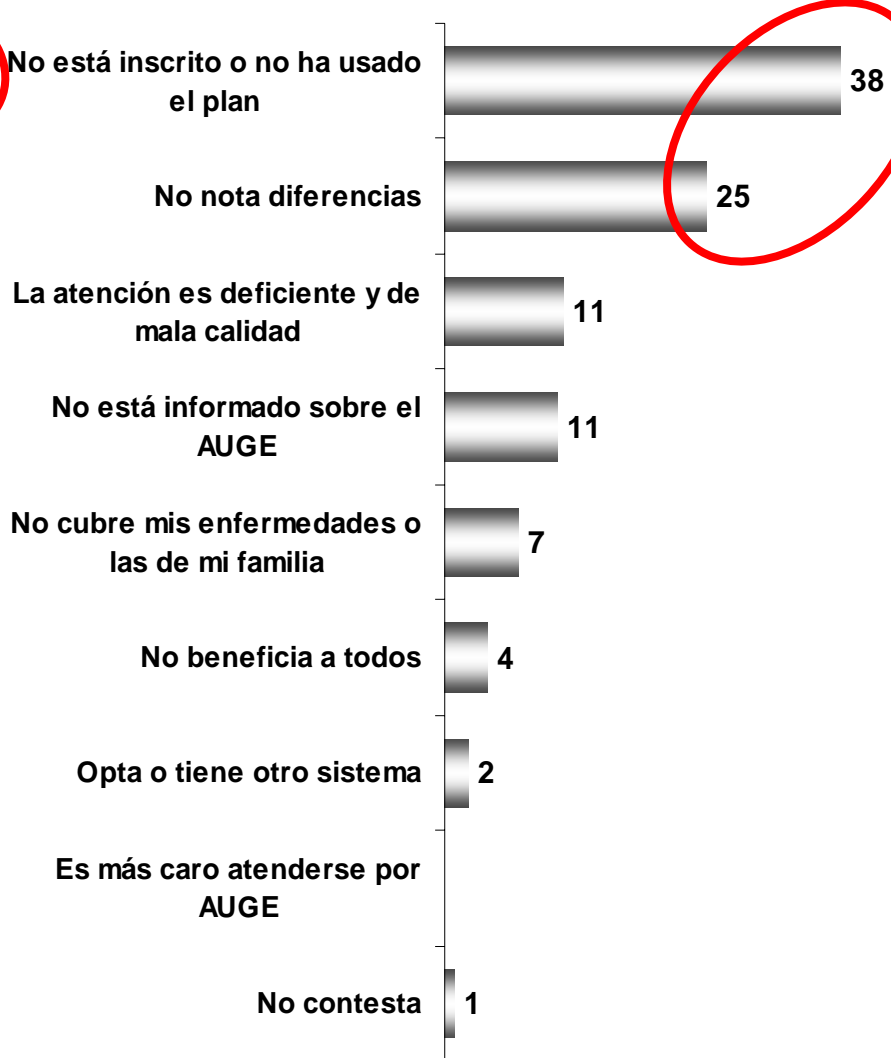


P28. ¿Por qué?

%

**Le permitió acceder a una mejor salud
n=381**

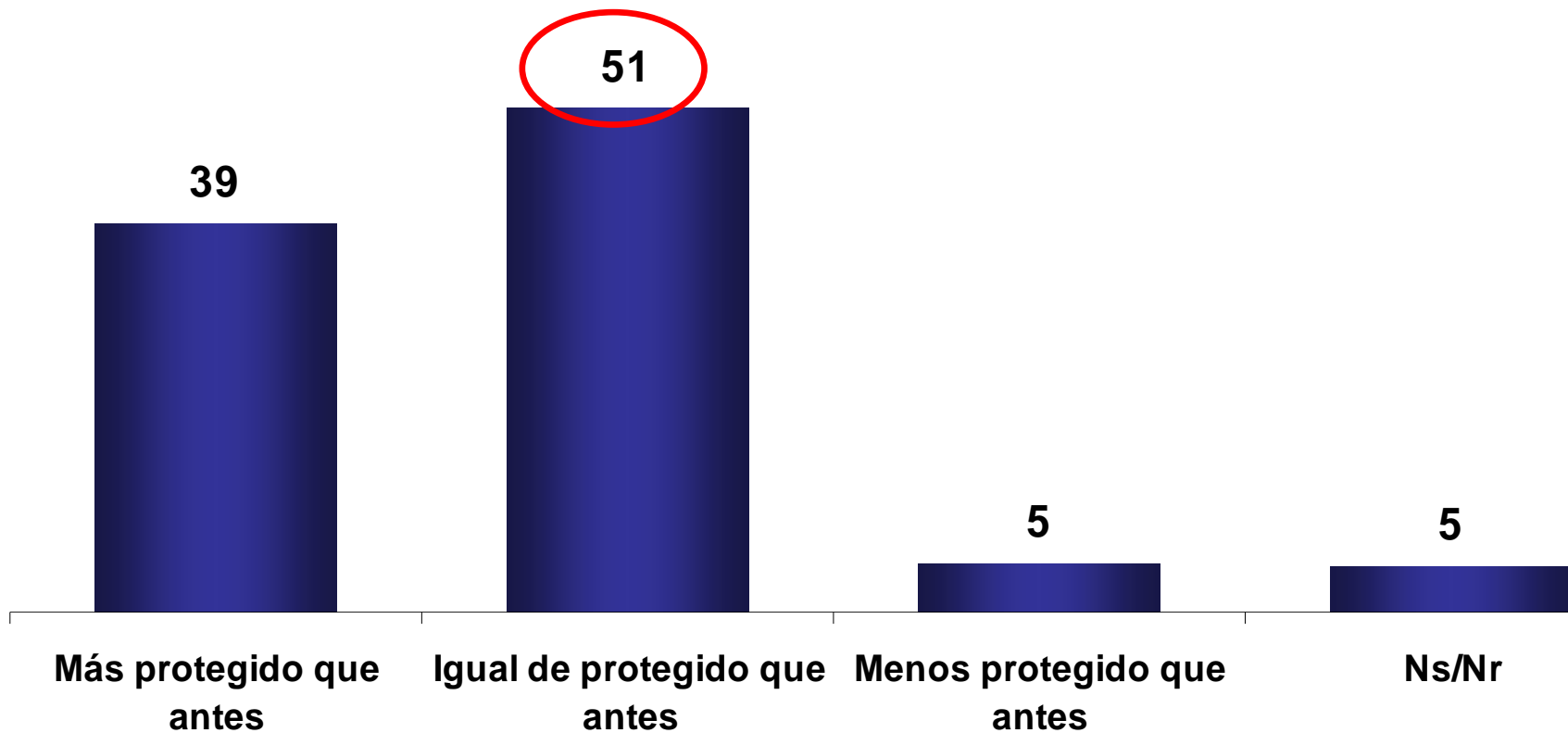
**NO le permitió acceder a una mejor salud
n=617**



P29. Con la entrada en vigencia del Plan AUGE, usted se siente más protegido que antes, igual de protegido que antes o menos protegido que antes?

Total muestra n=1,304

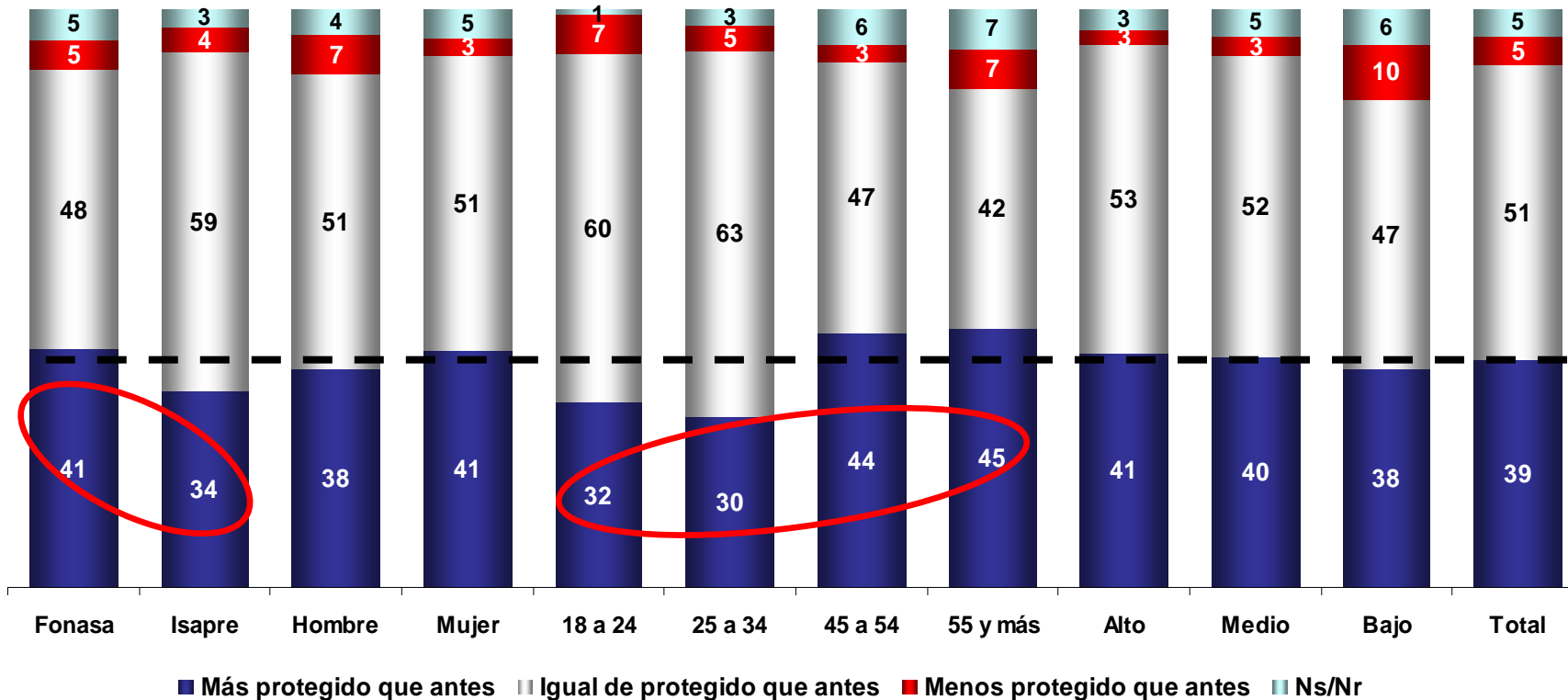
%



P29. Con la entrada en vigencia del Plan AUGE, usted se siente más protegido que antes, igual de protegido que antes o menos protegido que antes?

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

%



V PLAN AUGE/GES

V.1 CONOCIMIENTO

V.2 IMPORTANCIA OTORGADA A CADA GARANTIA

V.3 IMPLEMENTACION PLAN AUGE

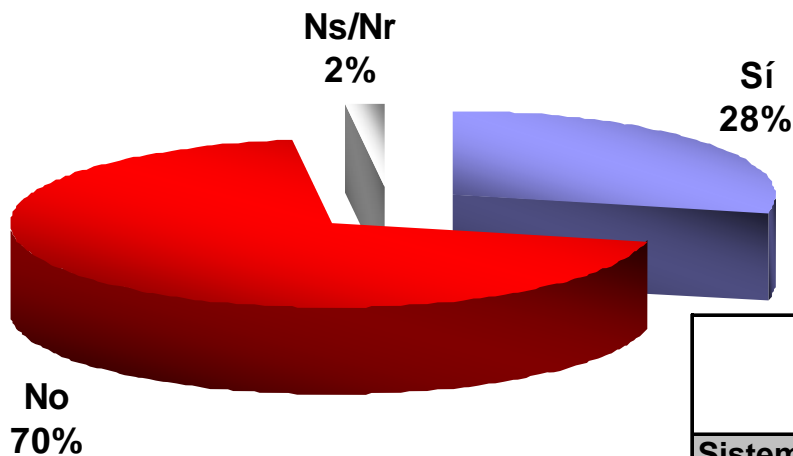
V.4 EFECTOS PLAN AUGE

V.5 EVALUACION ATENCION CON PLAN AUGE

P30. En los últimos tres años, ¿usted o alguien de su familia ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes prestaciones?

%

Total muestra n=1,304



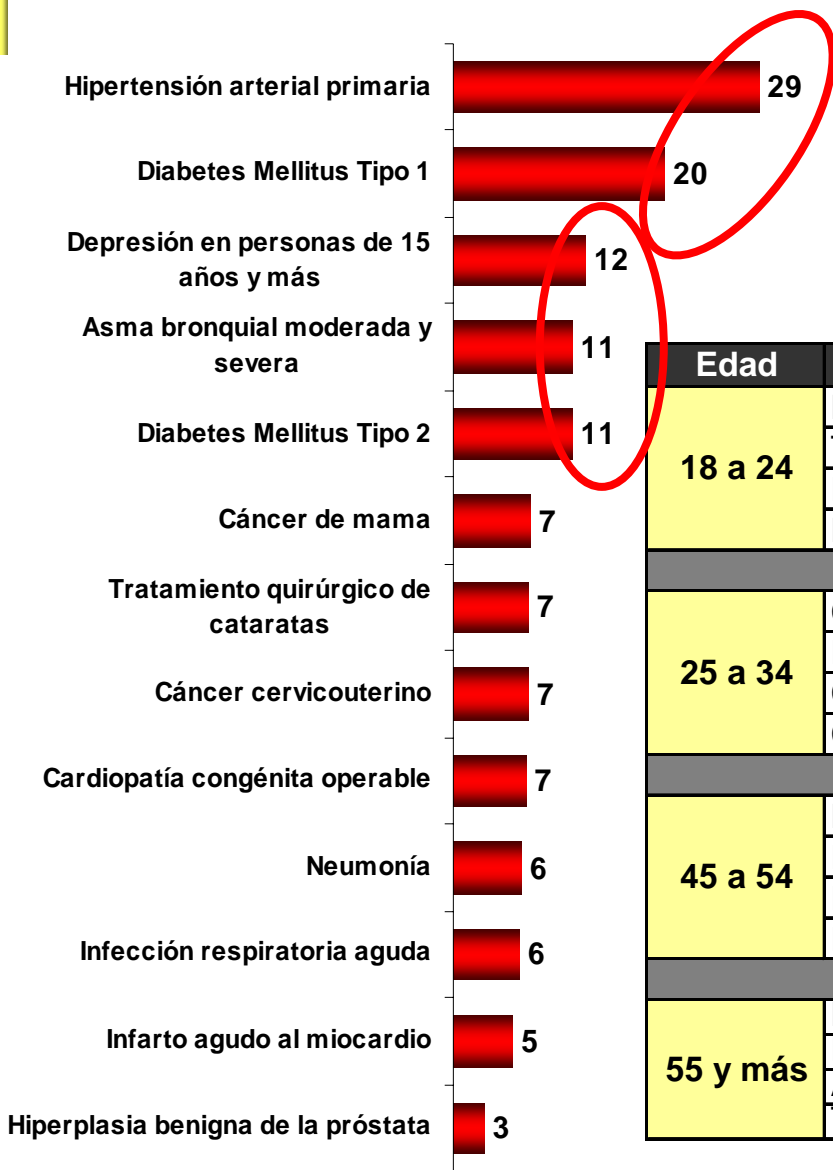
	Sub-muestra: Personas o familiares que han sido diagnosticados	Muestra Total
Sistema Salud		
Fonasa	86	81
Isapre	14	19
Edad		
18 a 24	9	10
25 a 34	10	16
45 a 54	38	38
55 y más	42	36
Lugar		
Norte	7	12
Centro	46	50
Sur	46	38
Tiempo en el sistema		
0 a 5	24	31
6 a 15	36	32
16 y más	40	37



P30a. ¿Por cuál o cuáles? (ENFERMEDADES)

Sub-muestra n=352 (menciones sobre 3%)

%

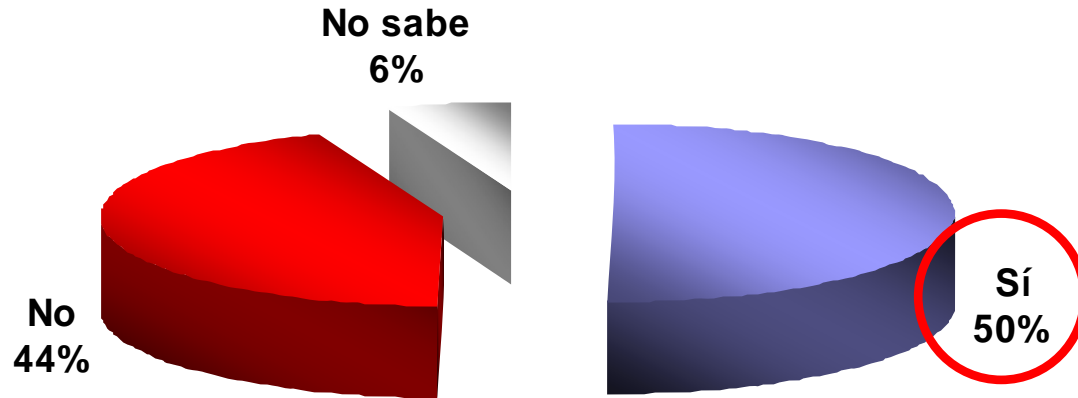


Edad	Enfermedad	%
18 a 24	Neumonía	15
	Tratamiento quirúrgico de cataratas	14
	Diabetes Mellitus Tipo 1	14
	Hipertensión arterial primaria	13
25 a 34	Cáncer de mama	22
	Diabetes Mellitus Tipo 2	18
	Cáncer cervicouterino	16
	Cardiopatía congénita operable	14
45 a 54	Hipertensión arterial primaria	30
	Diabetes Mellitus Tipo 1	22
	Depresión en personas de 15 años y más	20
	Diabetes Mellitus Tipo 2	13
55 y más	Hipertensión arterial primaria	40
	Diabetes Mellitus Tipo 1	27
	Asma bronquial moderada y severa	13
	Tratamiento quirúrgico de cataratas	10

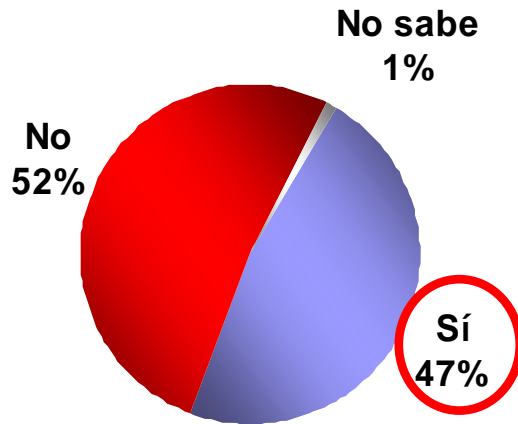
P31. Y usted o la persona de su familia que fue diagnosticado por dicha enfermedad, ¿decidió atenderse por el Plan AUGE?

Submuestra : Aquellos que les diagnosticaron a él mismo o a un familiar una enfermedad cubierta por el Plan AUGE n=352

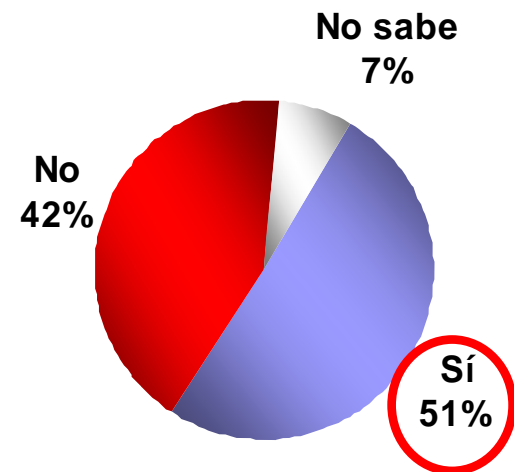
%



ISAPRE n=138



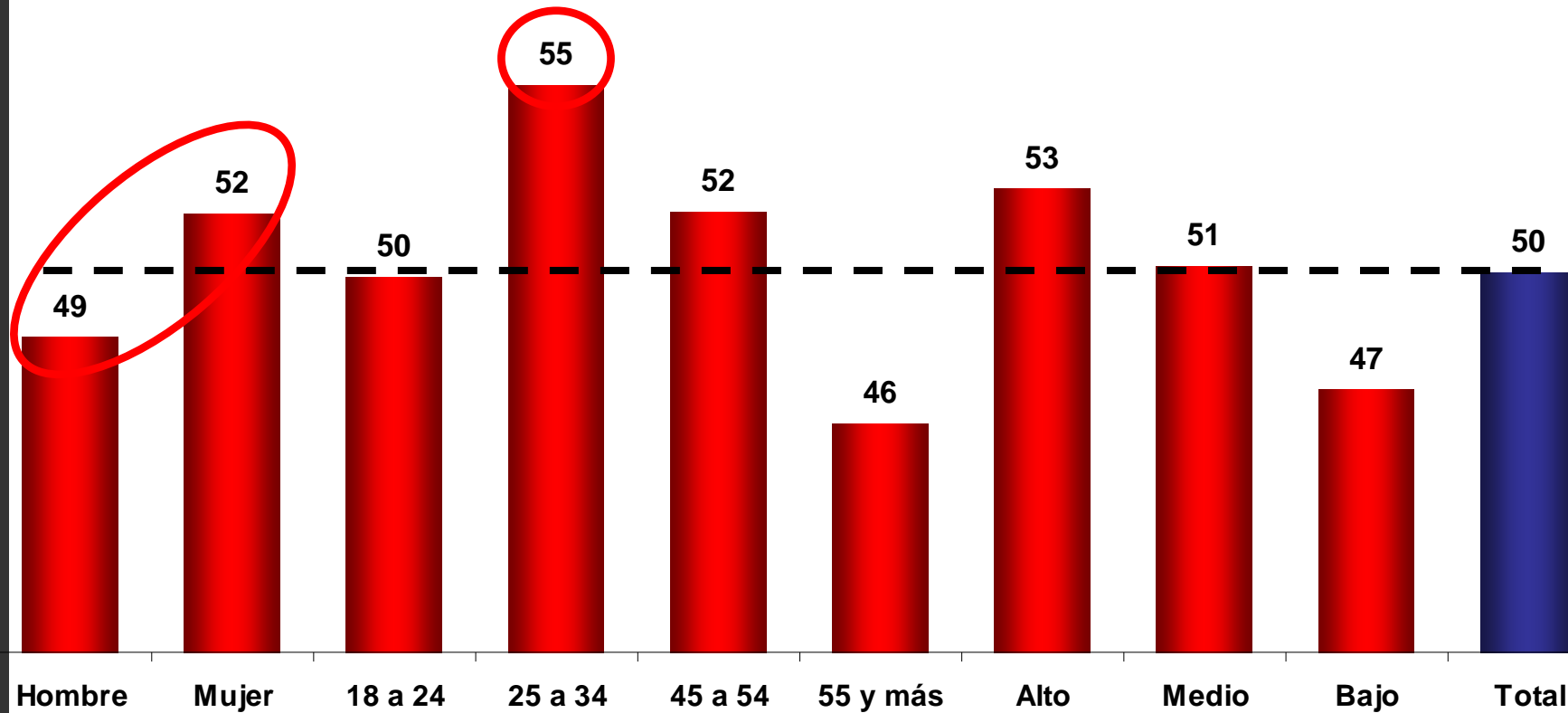
FONASA n=214



P31. Y usted o la persona de su familia que fue diagnosticado por dicha enfermedad, ¿decidió atenderse por el Plan Auge?

Submuestra : Aquellos que les diagnosticaron a él mismo o a un familiar una enfermedad cubierta por el Plan Auge n=352
(% que responde "SI")

%

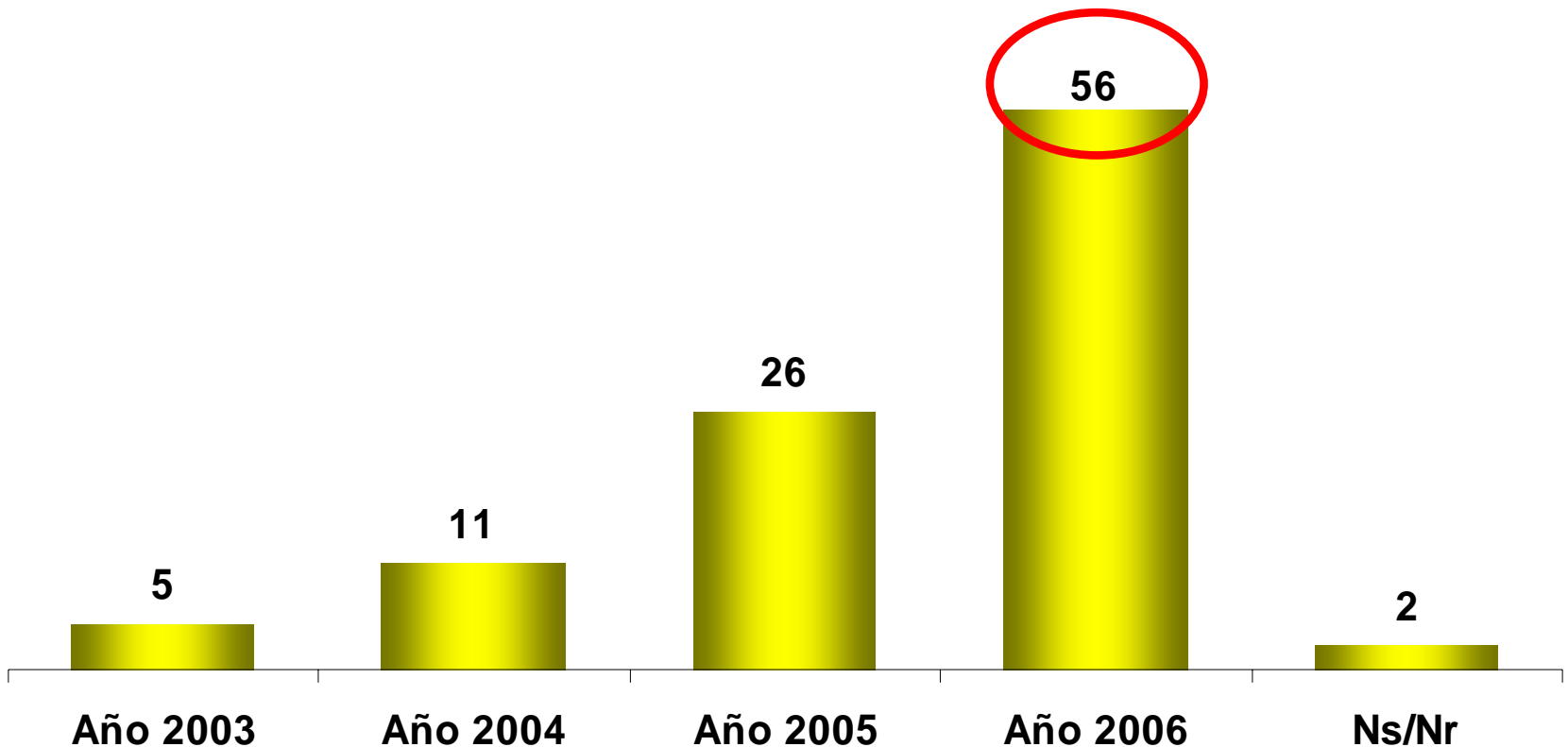


P32. ¿En qué fecha fue atendido?

Si se ha atendido por más de una prestación que nombre la más reciente (año)

Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan AUGE o que tienen un familiar que se atendió por el Plan AUGE n=177

%



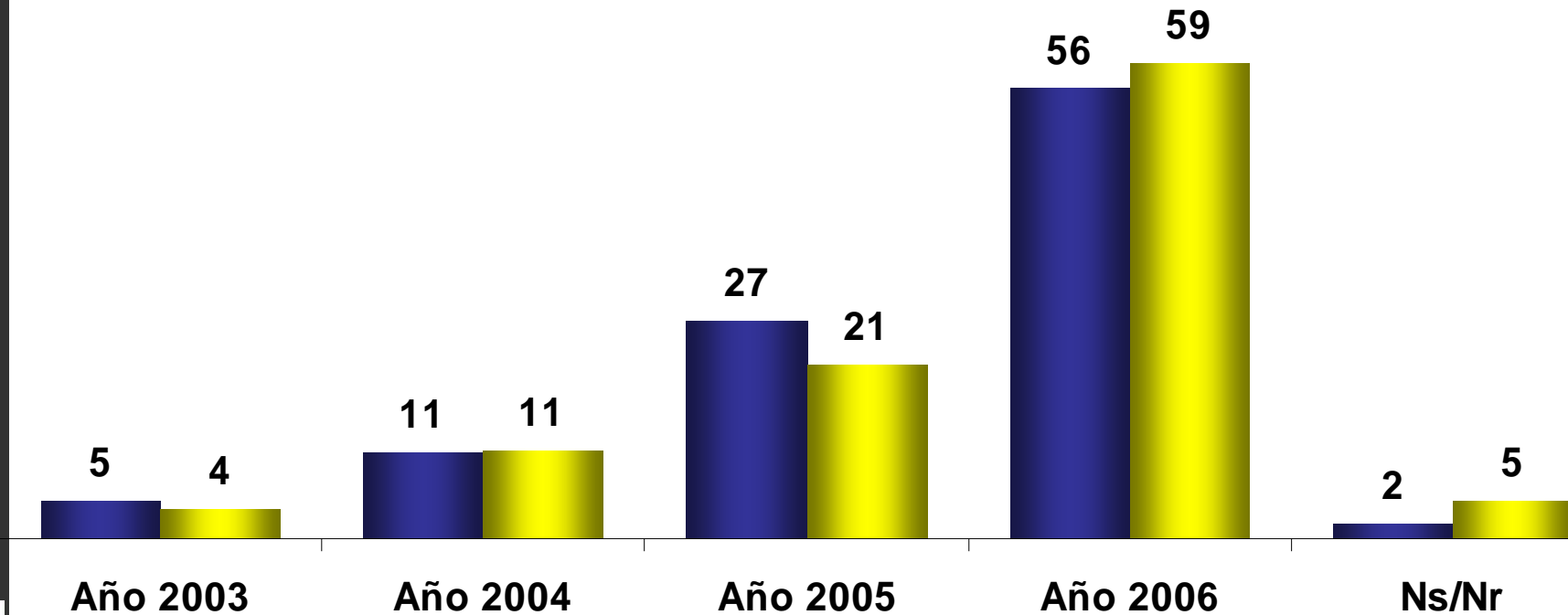
P32. ¿En qué fecha fue atendido?

Si se ha atendido por más de una prestación que nombre la más reciente (año)

Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan AUGE o que tienen un familiar que se atendió por el Plan AUGE n=177

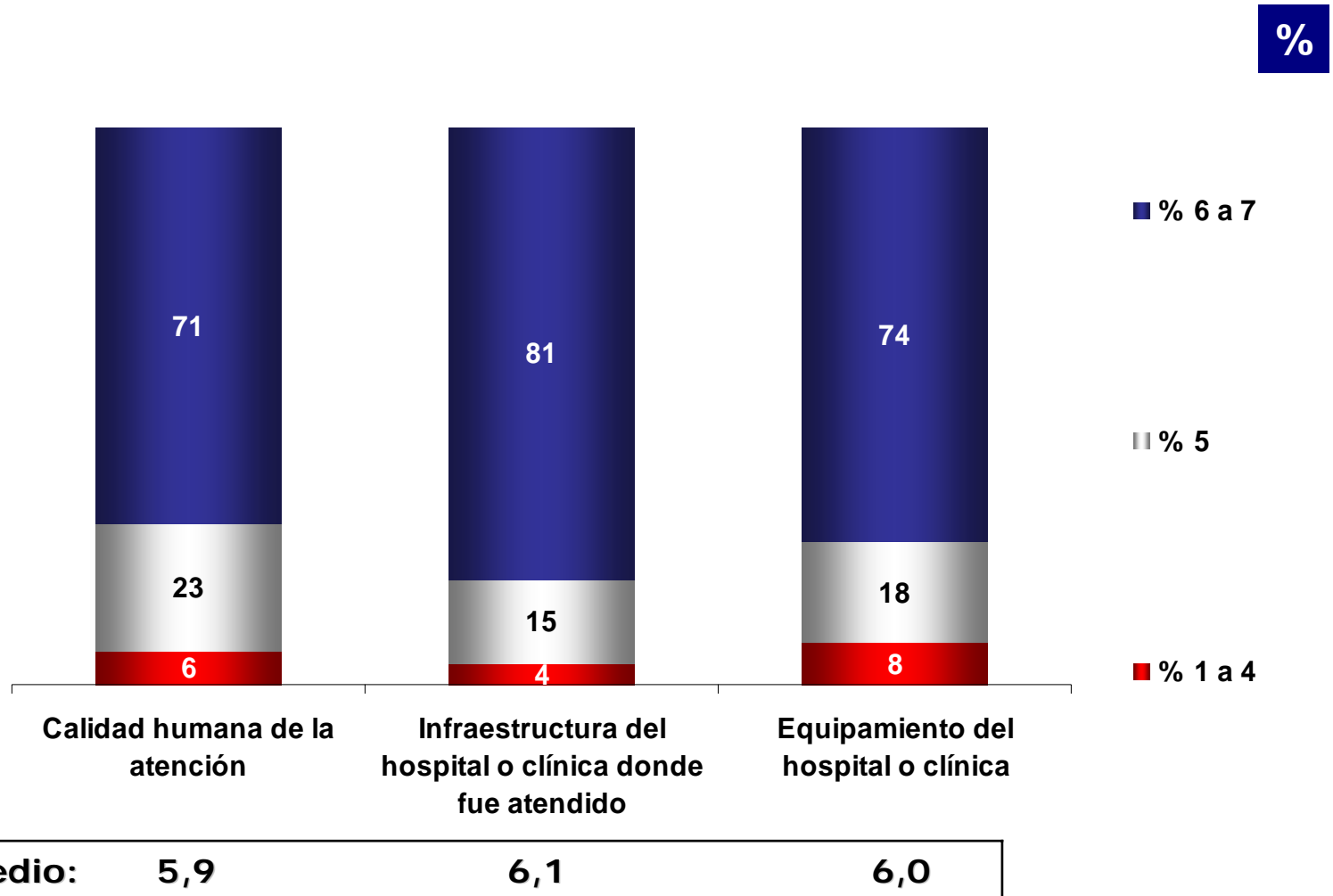
Según Sistema de Salud

%



P33. Le pido que evalúe con nota de 1 a 7 dicha prestación en los siguientes aspectos:

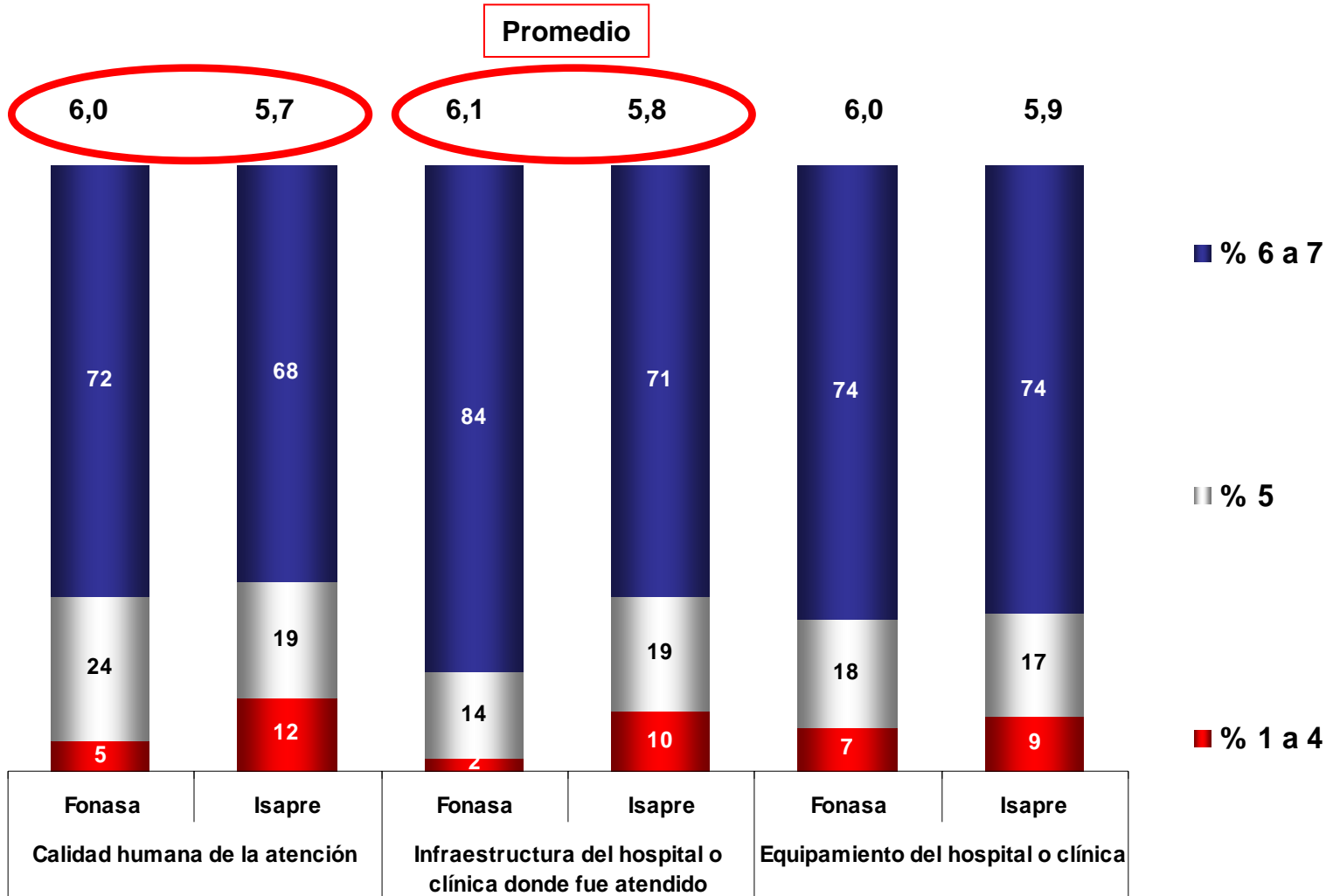
Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan AUGE o que tienen un familiar que se atendió por el Plan AUGE n=177



P33. Le pido que evalúe con nota de 1 a 7 dicha prestación en los siguientes aspectos:

Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan AUGE o que tienen un familiar que se atendió por el Plan AUGE (Fonasa n=111/Isapre n=66)

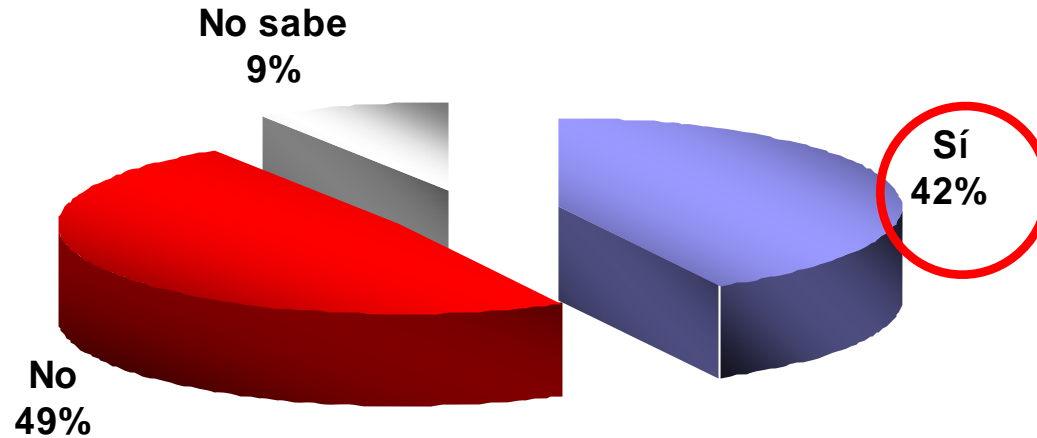
%



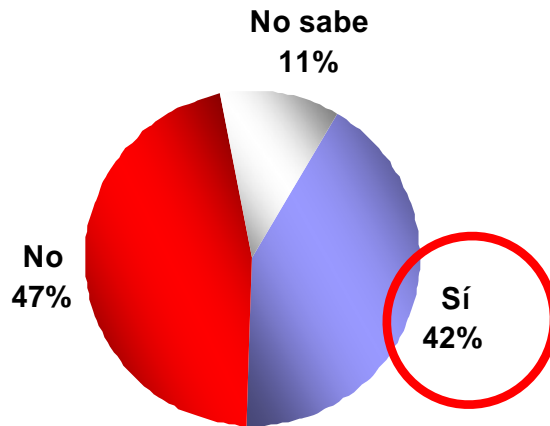
P34. ¿Notó usted alguna diferencia entre esa atención con el Plan Auge y otras atenciones que no están en el Plan Auge?

Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan Auge o que tienen un familiar que se atendió por el Plan Auge n=177

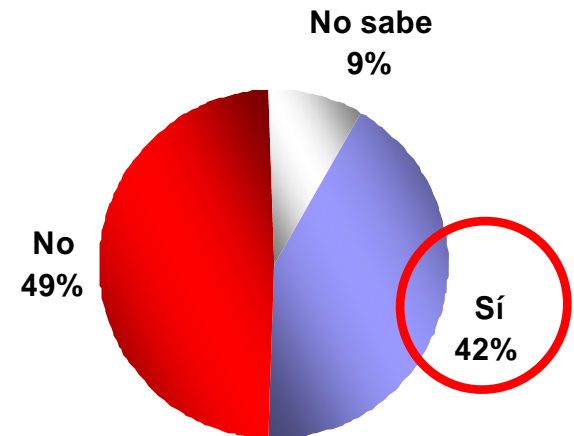
%



ISAPRE n=66



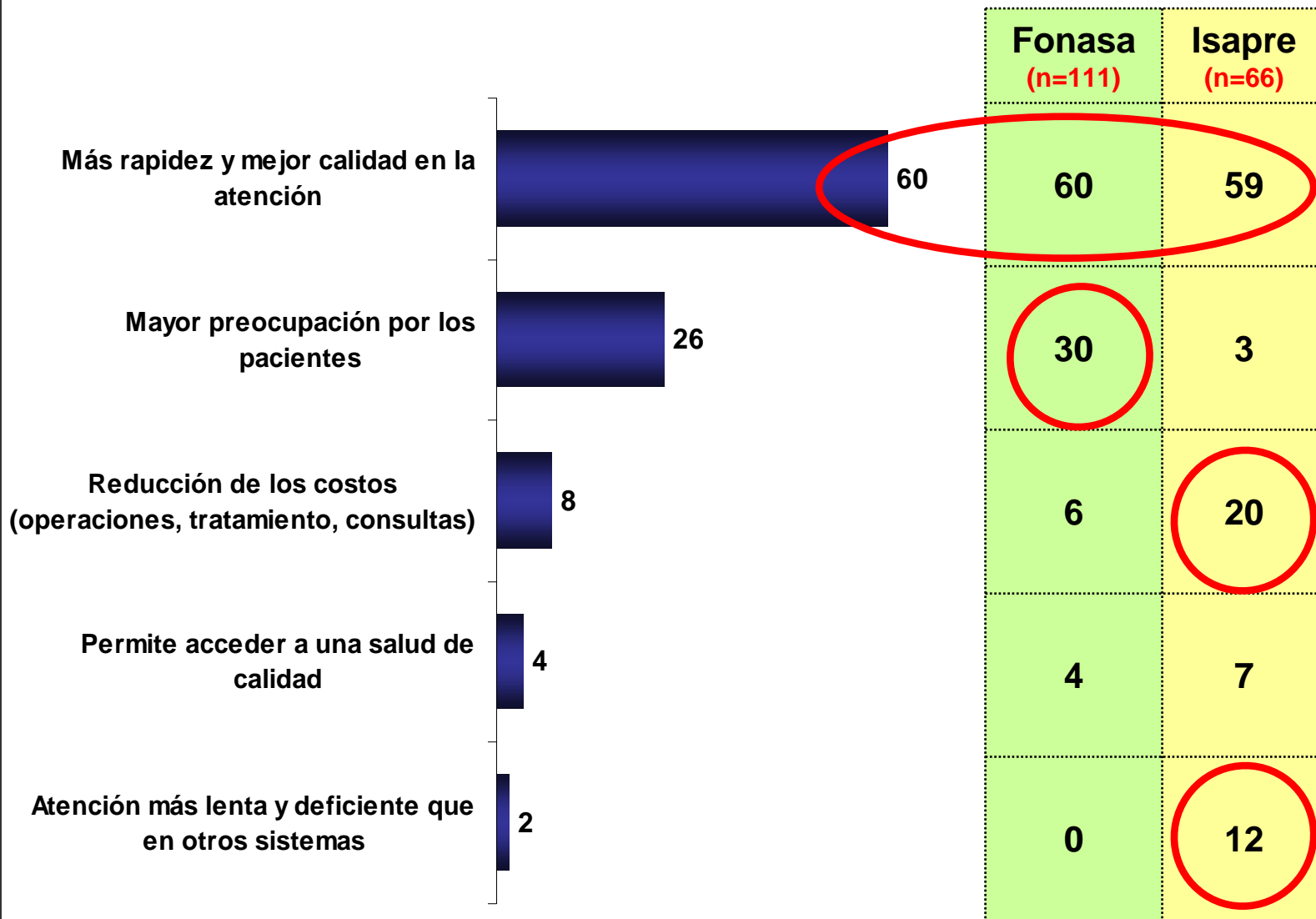
FONASA n=111



P35. ¿En qué se notó la diferencia?

Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan Auge o que tienen un familiar que se atendió por el Plan Auge n=177

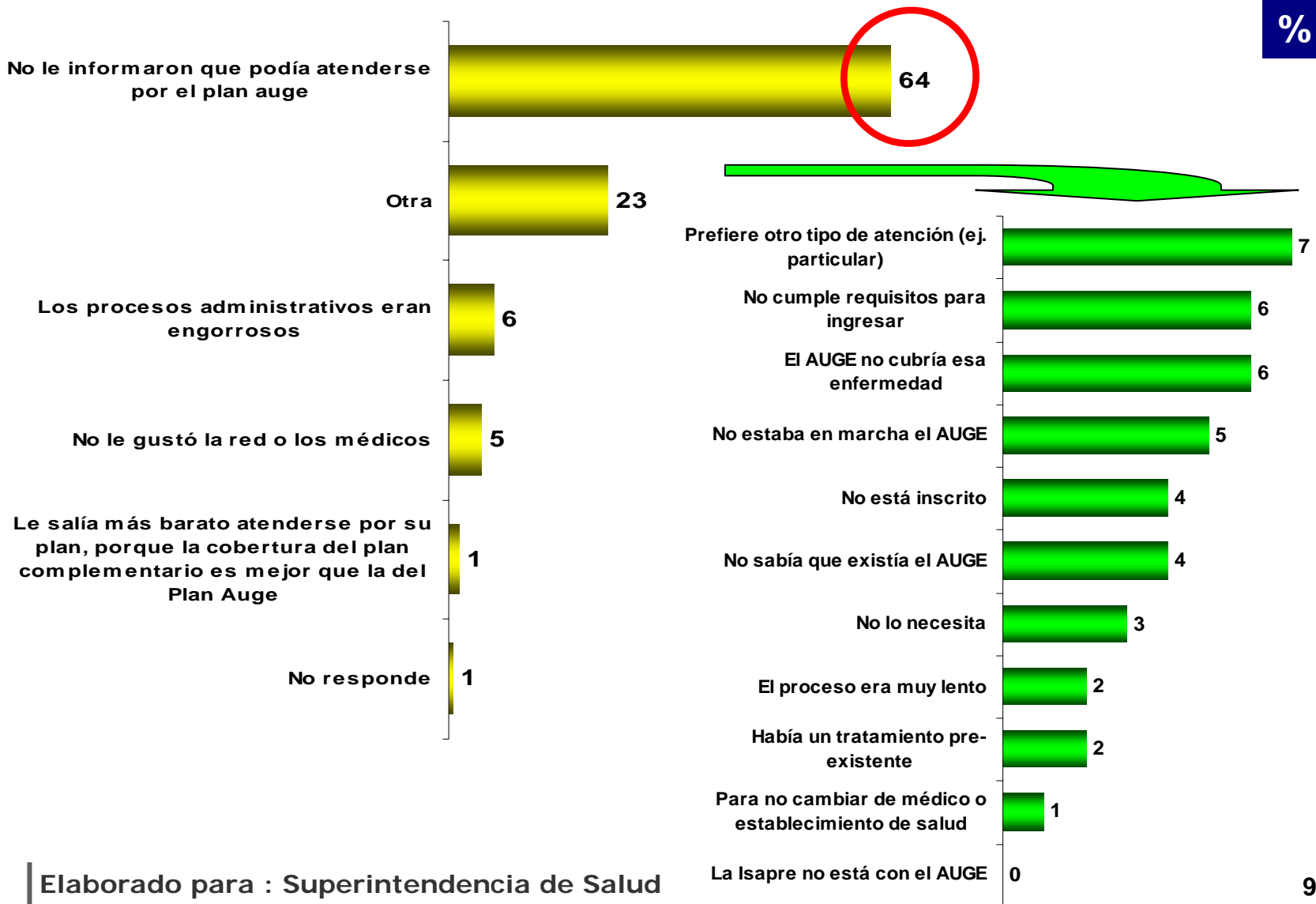
%



P36. ¿Por qué no se atendió por el Plan Auge?

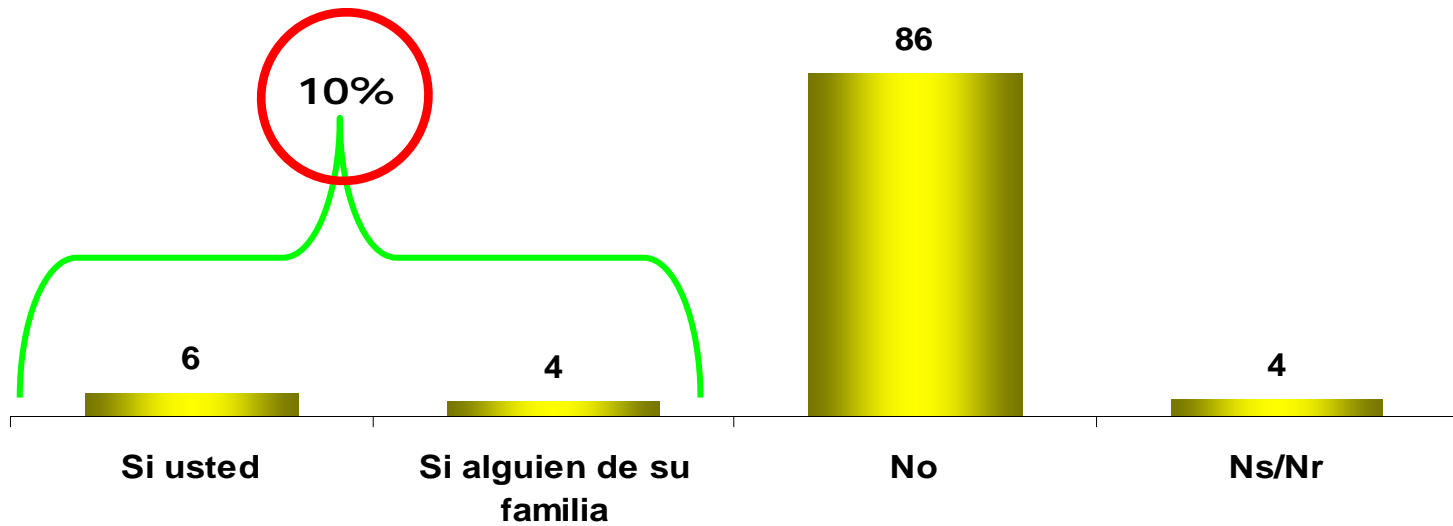
Sub-muestra: Aquellos que declaran haber tenido una enfermedad del listado de las 40 y que no se atendieron por el Plan AUGE n=175

%



P37. ¿Ha hecho usted o alguien de su familia uso del examen de medicina preventivo incluido en el Plan AUGE?

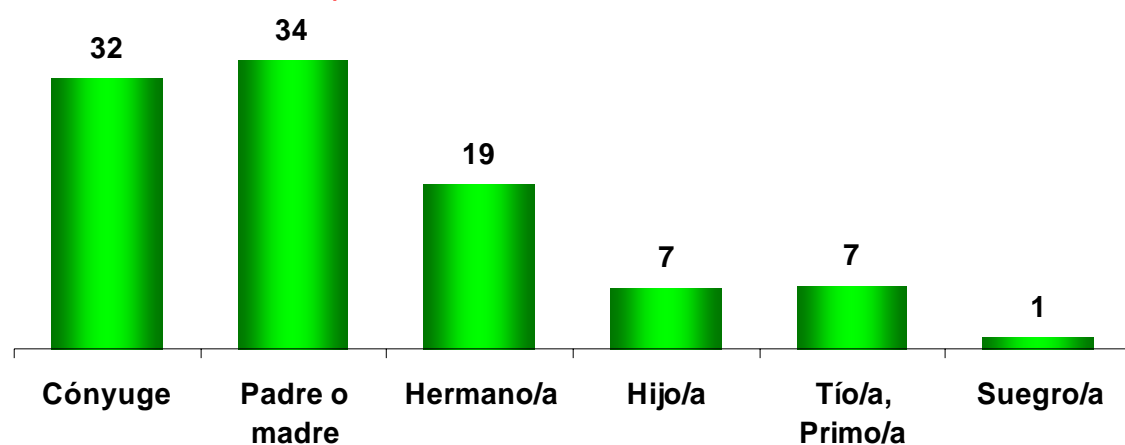
Total muestra n=1,304



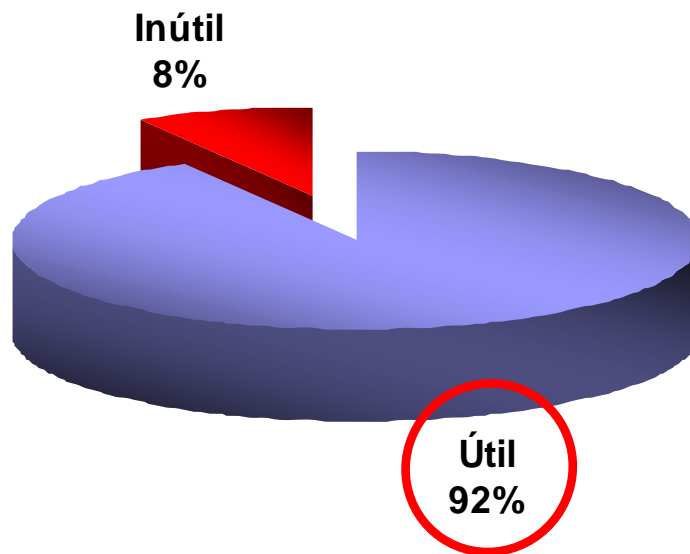
Son de Fonasa y de mayor edad

P37.1 ¿Quién de su familia?

Sub-muestra: Aquellos que declaran que alguien de su familia hizo uso del examen preventivo incluido en el Plan AUGE, n=45

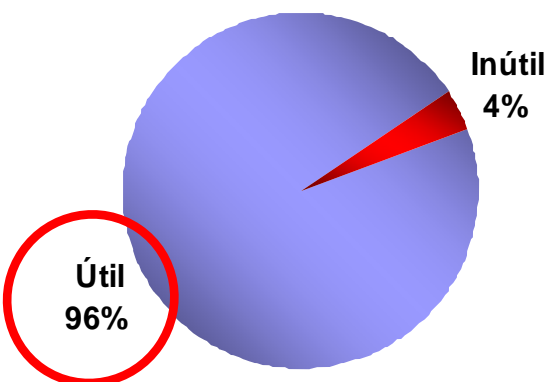


P38. ¿Y usted considera que fue útil o inútil realizarlo?
Sub-muestra: Aquellos que declaran que el mismo o alguien de su familia hizo uso del examen preventivo incluido en el Plan AUGE, n=123

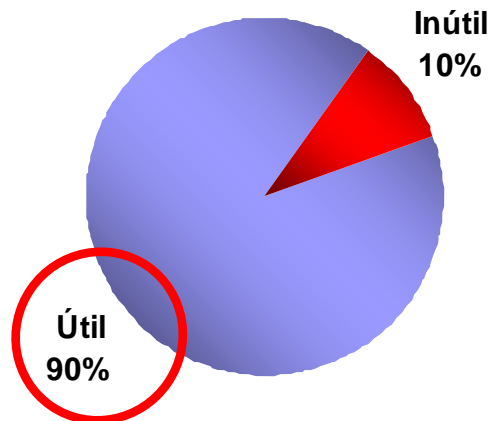


%

ISAPRE n=58

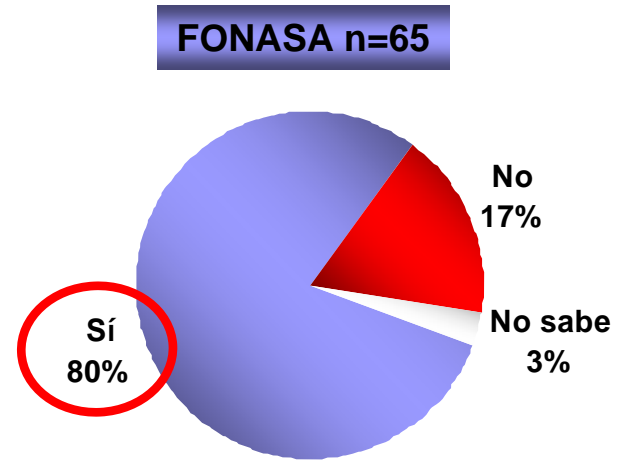
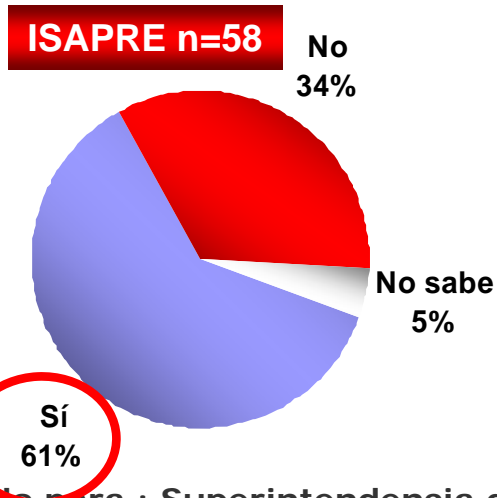
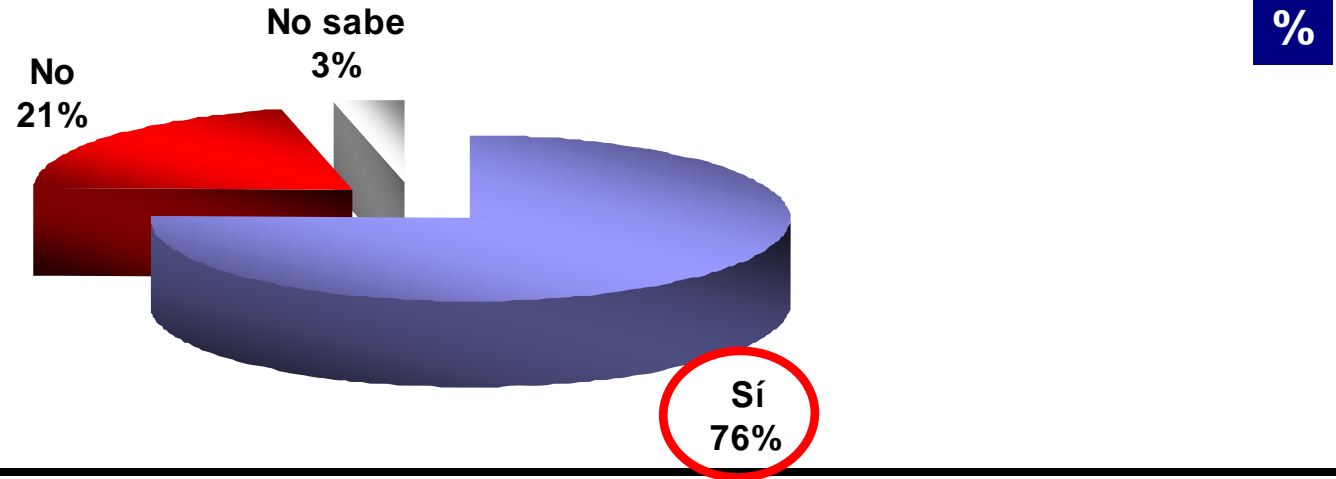


FONASA n=65



P39. Respecto del cuidado de su salud o de la salud de la persona de su familia que se realizó dicho examen, ¿usted considera que ha modificado en algo su conducta después haber realizado el examen preventivo?

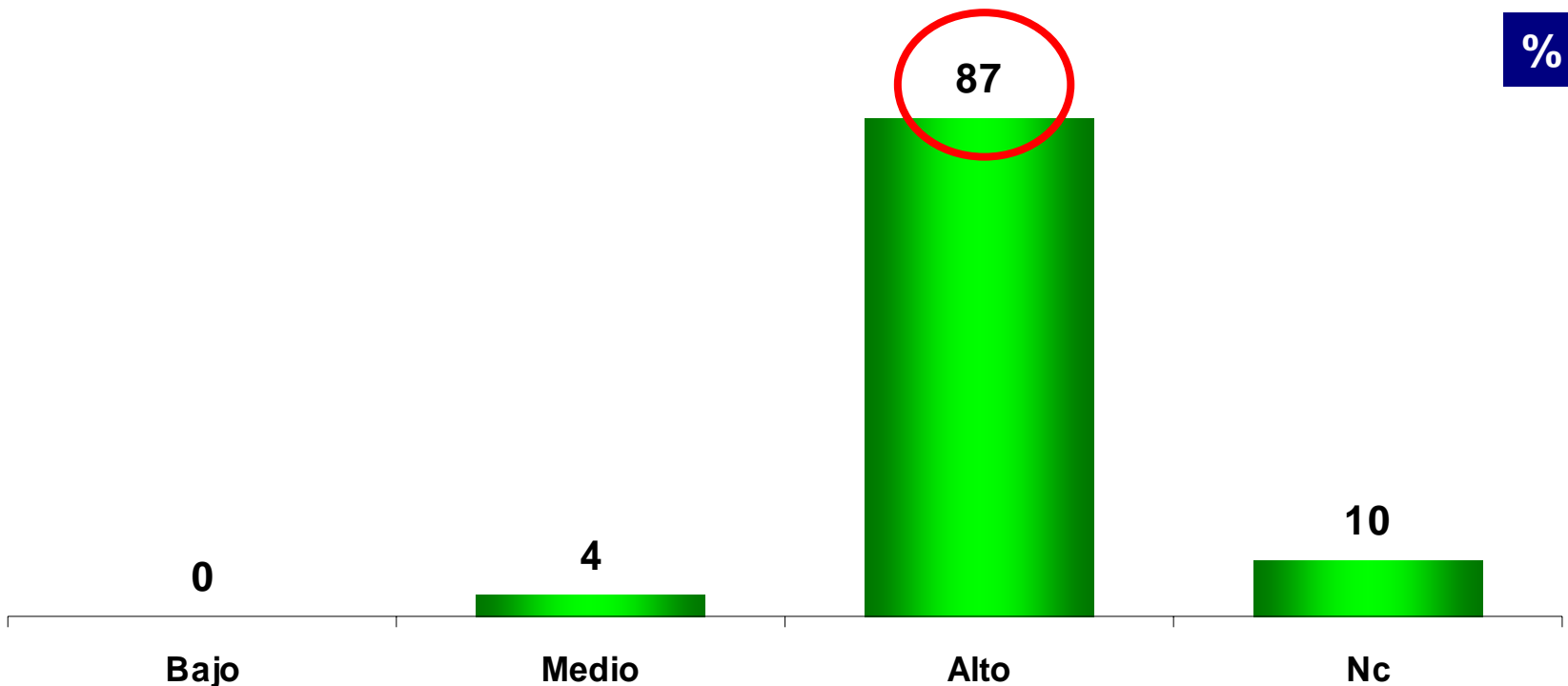
Sub-muestra: Aquellos que declaran que el mismo o alguien de su familia hizo uso del examen preventivo incluido en el Plan AUGE, n=123



INDICE DE SATISFACCION USUARIOS PLAN AUGE (ISUPA)

Submuestra : Aquellos que se atendieron por el Plan Auge o que tienen un familiar que se atendió por el Plan Auge n=177

Construido con las preguntas 33a, 33b, 33c, 34 y 35 resume información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del plan auge en términos de calidad humana de la atención, infraestructura y equipamiento del hospital /clínica y si noto o no diferencias entre dicha atención y otras realizadas fuera del plan auge (positivas o negativas). A mayor valor del índice mayor es el nivel de satisfacción con la prestación. Este índice se obtiene mediante la aplicación de un Análisis Factorial, el que permite determinar el peso relativo de cada una de las variables. Las preguntas 33.a, 33.b, 33.c pesan 21%, 22% y 22% respectivamente, en tanto el indicador resultante de la combinación de la pregunta 34 y 35, tiene un peso relativo de 35% en el indicador final.



VI SUPERINTENDENCIA DE SALUD (SIS)

V.1 CONOCIMIENTO

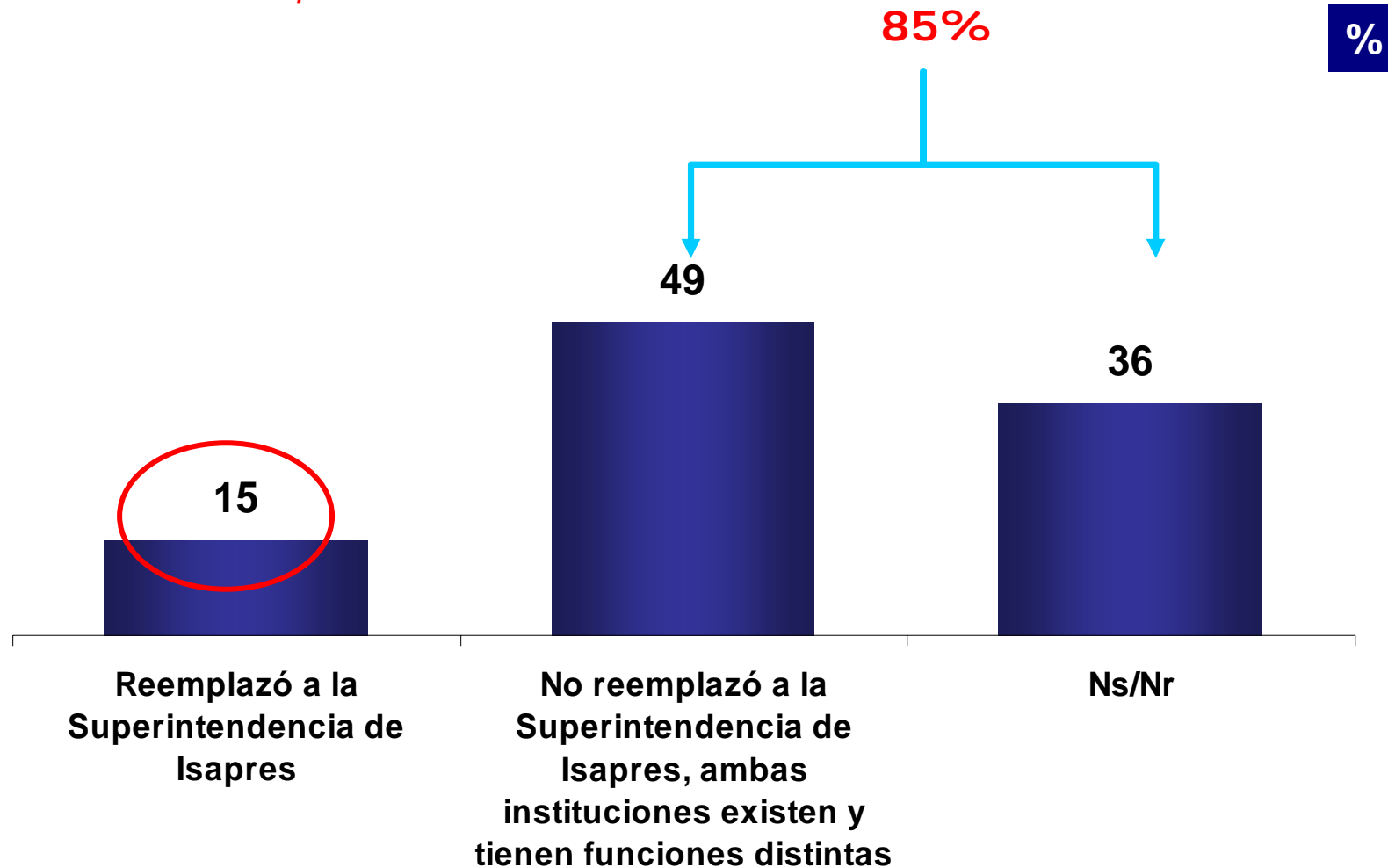
V.2 EVALUACION SIS

V.3 USUARIOS SIS

P40. ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor la realidad?

“La Superintendencia de Salud...”

Total muestra n=1,304

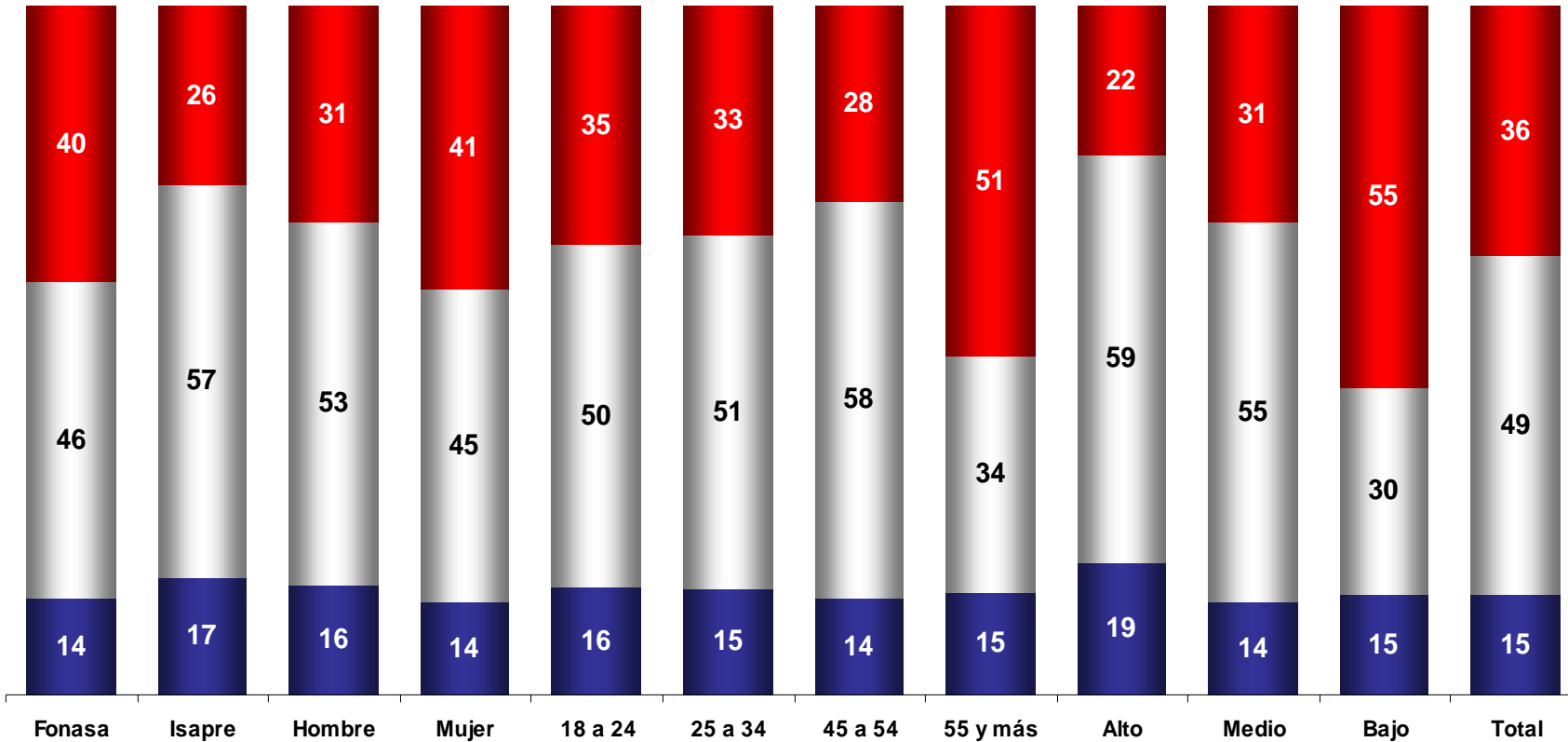


P40. ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor la realidad?

“La Superintendencia de Salud...”

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

%



■ Ns/Nr

▒ No reemplazó a la Superintendencia de Isapres, ambas instituciones existen y tienen funciones distintas

■ Reemplazó a la Superintendencia de Isapres



P41. Quisiera que me dijera cuál o cuáles de las siguientes funciones son propias de la Superintendencia de Salud....

Total muestra n=1,304 (% SI en cada afirmación)

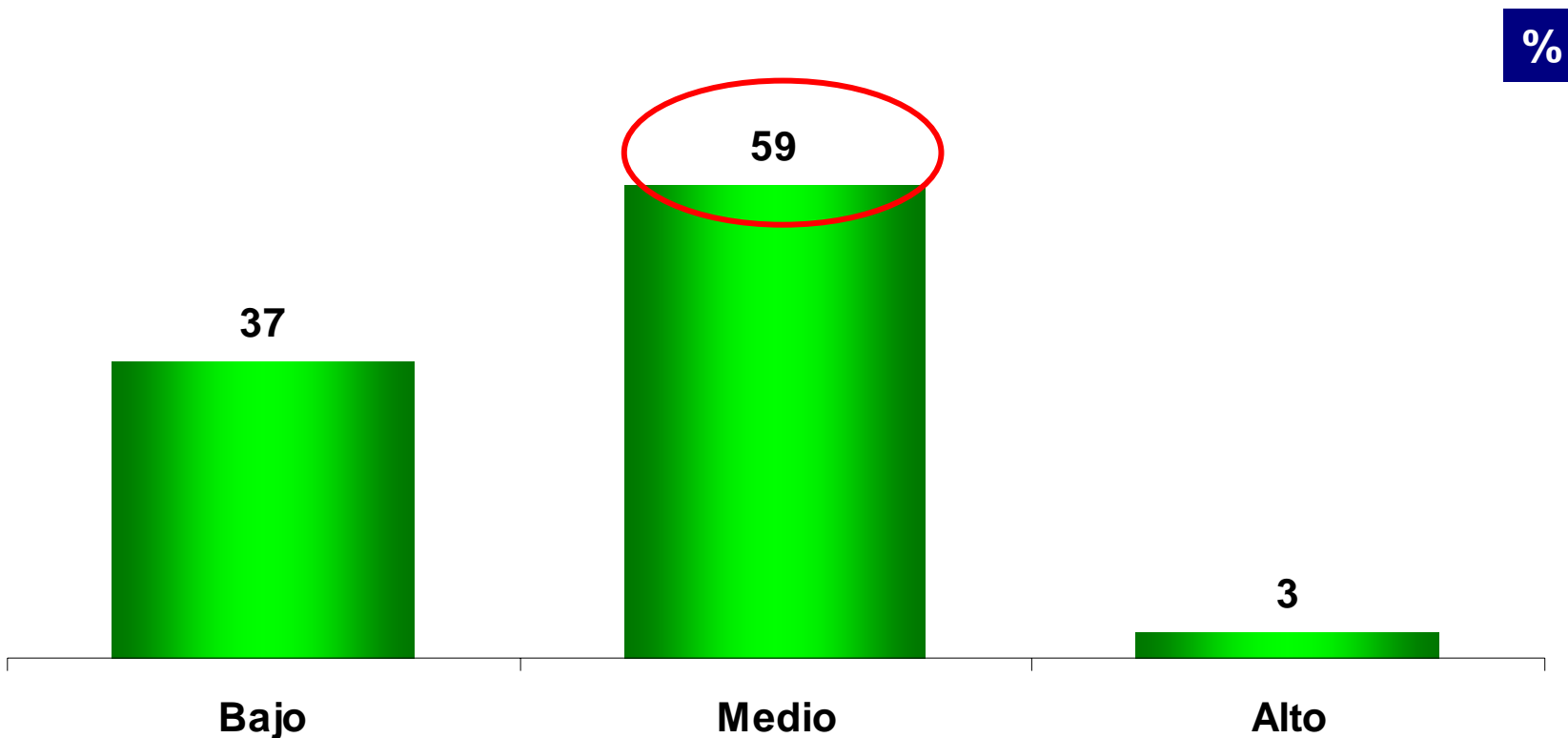
%



INDICE DE CONOCIMIENTO DE FUNCIONES SIS (ICFS)

Total muestra n=1,304

Construido con las preguntas 40, 41.a a 41.l resume información sobre el nivel de conocimiento de los entrevistados acerca de las funciones de la Superintendencia de Salud. A mayor valor del índice mayor es el nivel de conocimiento respecto de las funciones de la SIS. El rango de variación es de 0 a 22 puntos, clasificándose como Bajo de 0 a 7 puntos, Medio de 8 a 14 puntos y Alto de 15 a 22 puntos.



INDICE DE CONOCIMIENTO DE FUNCIONES SIS (ICFS)

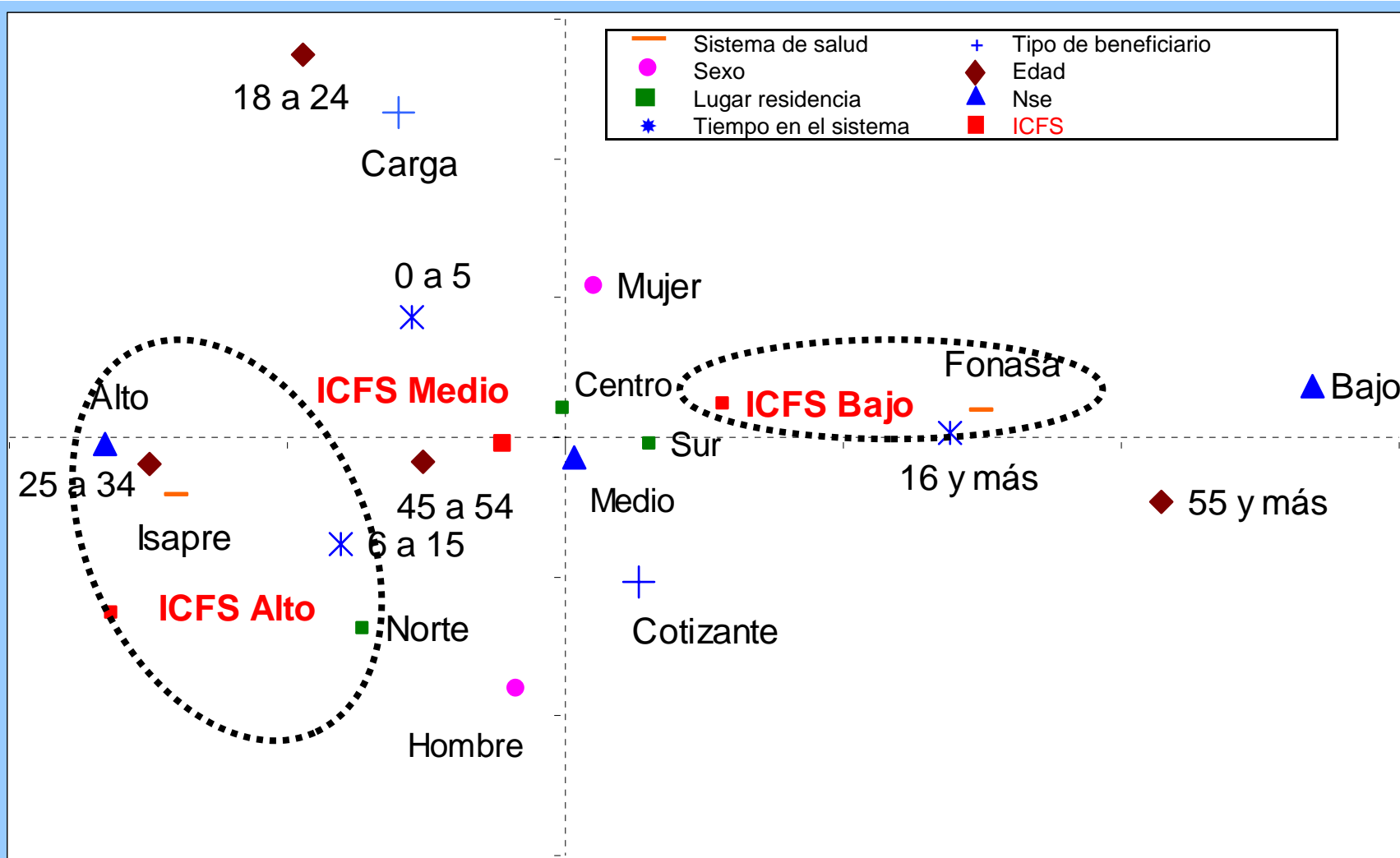
Según tipo de sistema, sexo, edad, zona, NSE, Tipo de beneficiario y tiempo en el sistema

	TIPO SISTEMA		SEXO		EDAD				ZONA		
	Fonasa	Isapre	Hombre	Mujer	18 a 24	25 a 34	45 a 54	55 y más	Norte	Centro	Sur
Bajo	37	30	32	38	35	33	33	40	28	40	31
Medio	59	62	62	58	61	59	63	57	58	57	65
Alto	3	7	5	3	3	8	4	3	13	3	3
Nc	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1

	NSE			TIPO BENEFICIARIO		TIEMPO SISTEMA		
	Alto	Medio	Bajo	Cotizante	Carga	0 a 5	6 a 15	16 y más
Bajo	33	34	38	36	34	42	30	34
Medio	60	61	60	59	63	54	64	62
Alto	6	5	2	5	3	3	6	3
Nc	1	0	0	0	0	0	0	1

INDICE DE CONOCIMIENTO DE FUNCIONES SIS (ICFS)

Total muestra n=1,304



VI SUPERINTENDENCIA

V.1 CONOCIMIENTO

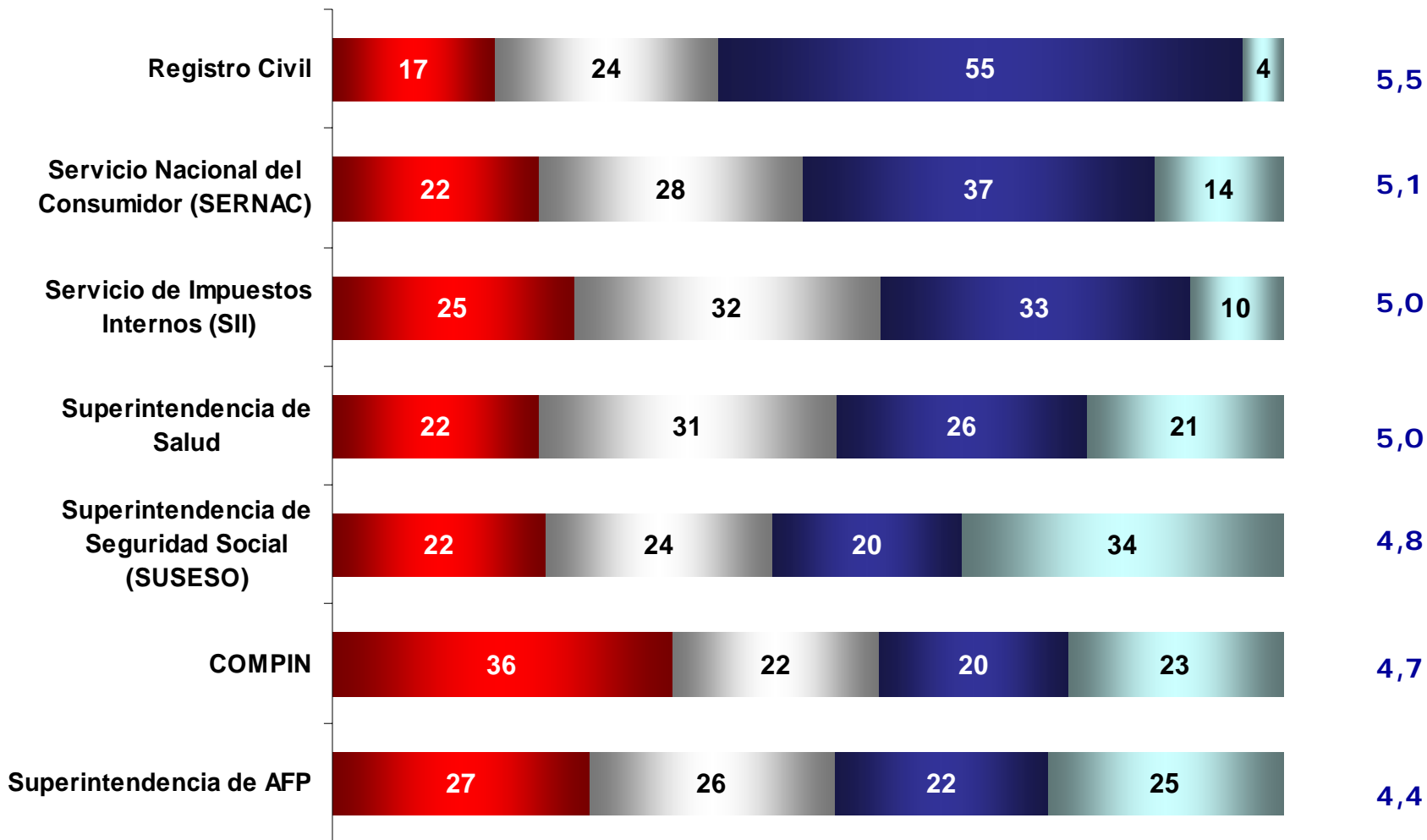
V.2 EVALUACION SERVICIOS PUBLICOS Y SIS

P42. En general, ¿cómo evalúa usted los siguientes servicios públicos con nota de 1 a 7 en que 1 es pésimo y 7 excelente y %

Total muestra n=1,304

■ %1 a 4 ■ 5% ■ %6 a 7 ■ NS/NR

PROM



P42. En general, ¿cómo evalúa usted los siguientes servicios públicos con nota de 1 a 7 en que 1 es pésimo y 7 excelente?

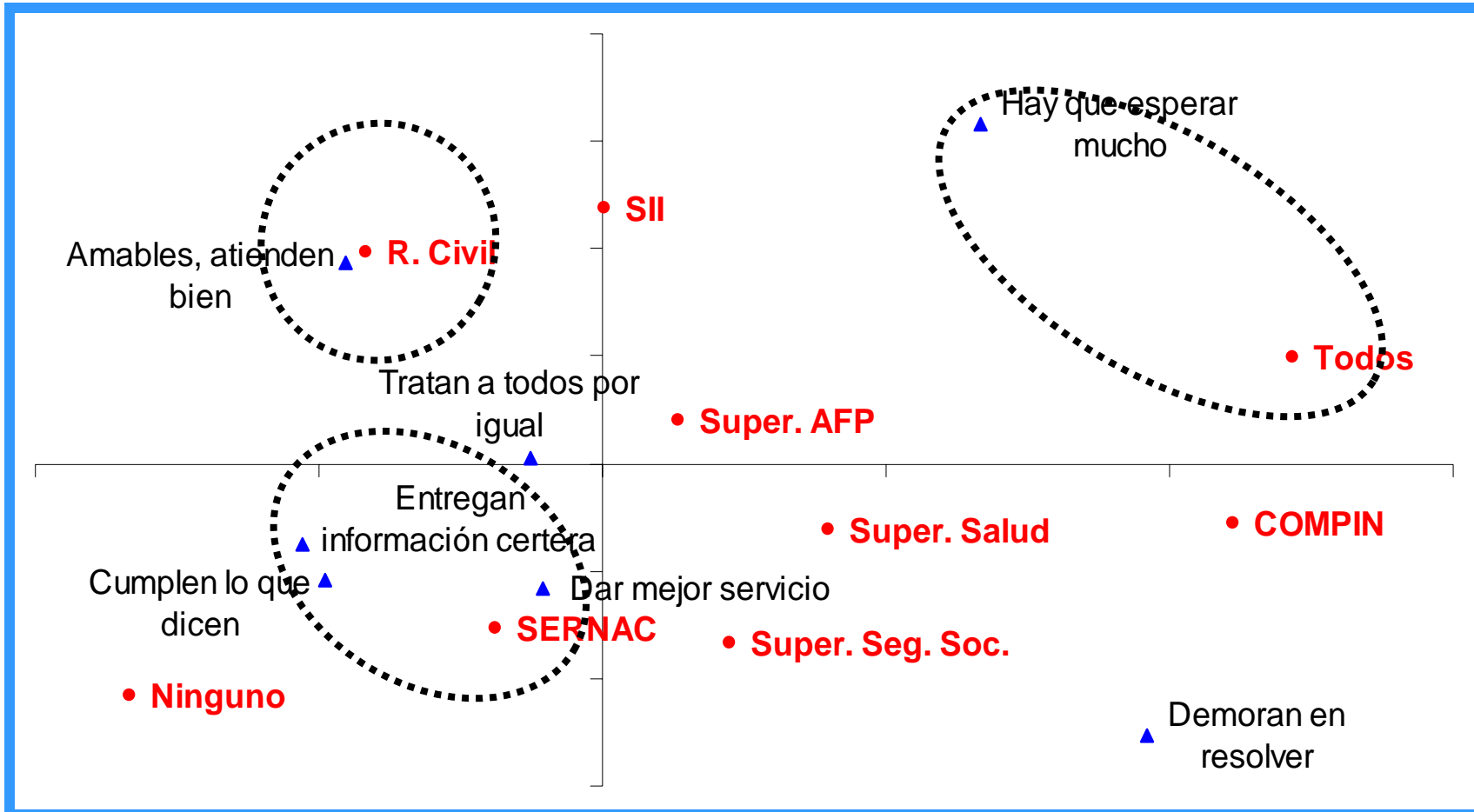
Notas promedio según tipo de sistema

	Fonasa	Isapre		Total
Registro Civil	5,5	5,4		5,5
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	5,1	5,2		5,1
Servicio de Impuestos Internos (SII)	5,0	5,1		5,0
Superintendencia de Salud	5,0	5,0		5,0
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	4,9	4,8		4,8
Superintendencia de AFP	4,7	4,7		4,7
COMPIN	4,4	4,6		4,4

P43. A continuación le mencionaré diferentes características que pueden o no tener algunos servicios públicos. Para cada atributo, responda cuál o cuáles de los servicios públicos cumplen con el atributo, según lo que Ud. cree, sabe o se imagina.

Total muestra n=1,304

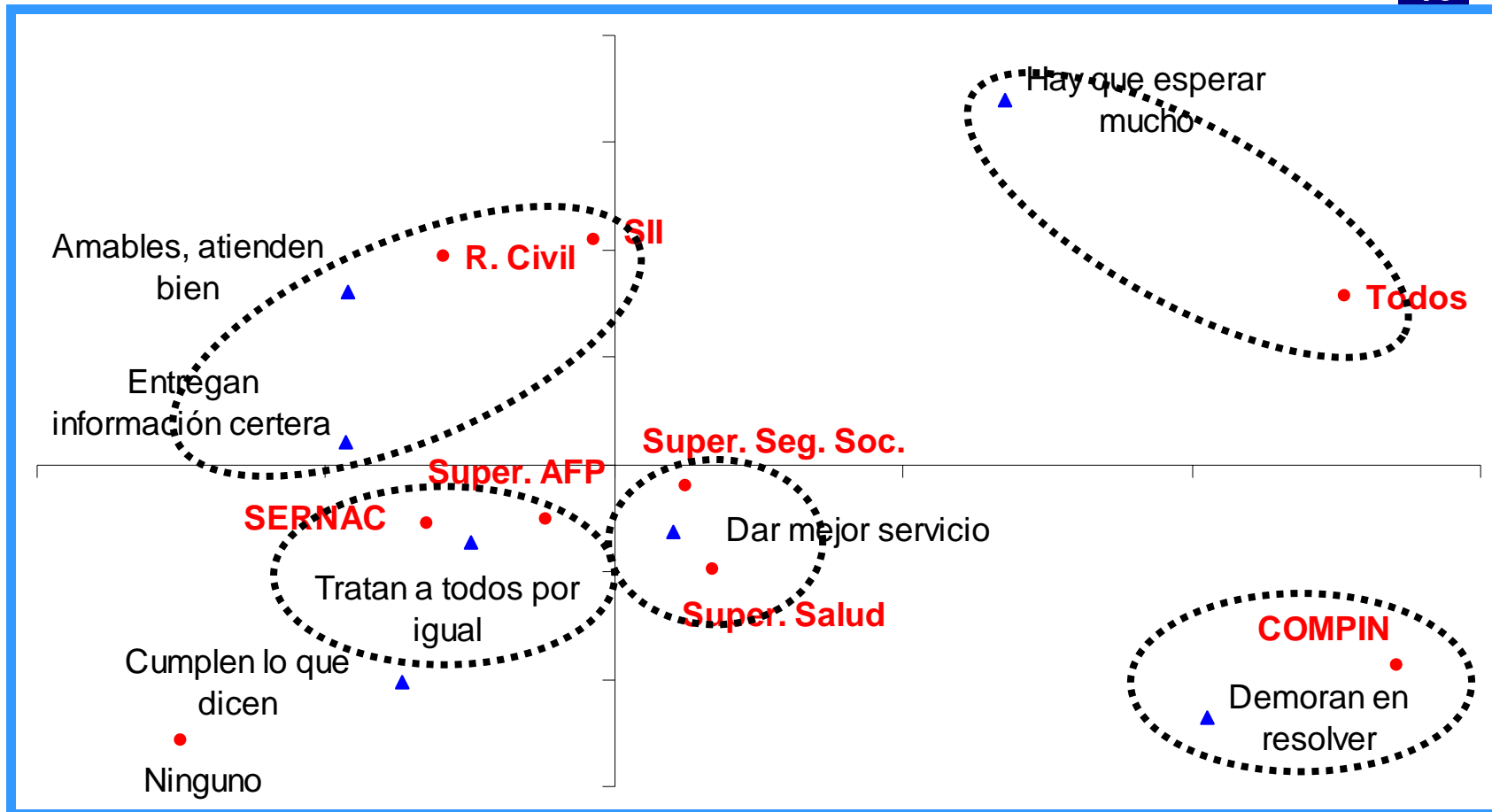
%



P43. A continuación le mencionaré diferentes características que pueden o no tener algunos servicios públicos. Para cada atributo, responda cuál o cuáles de los servicios públicos cumplen con el atributo, según lo que Ud. cree, sabe o se imagina.

Sub-muestra: Beneficiarios Isapre n=652

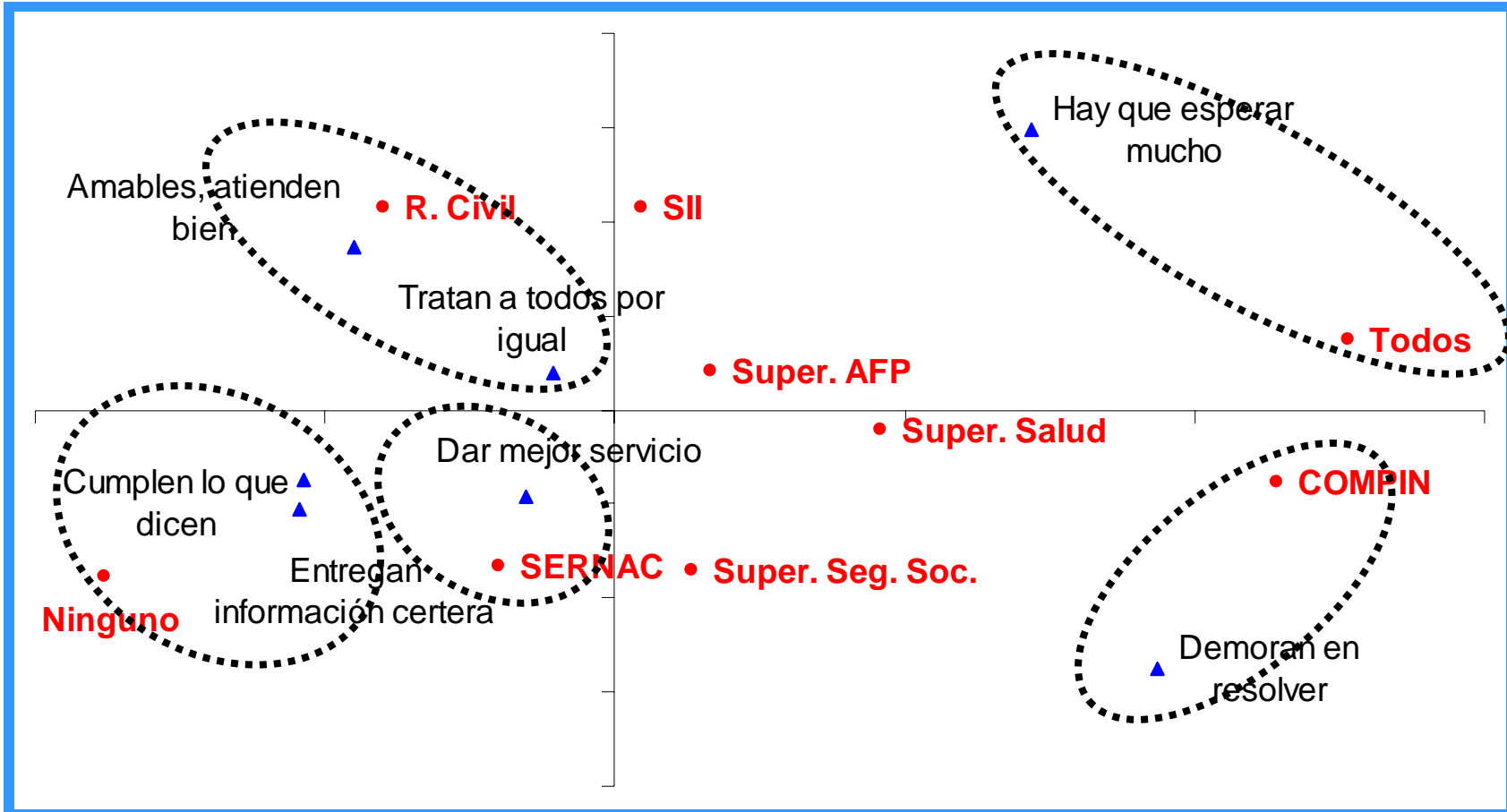
%



P43. A continuación le mencionaré diferentes características que pueden o no tener algunos servicios públicos. Para cada atributo, responda cuál o cuáles de los servicios públicos cumplen con el atributo, según lo que Ud. cree, sabe o se imagina.

Sub-muestra: Beneficiarios FONASA n=652

%

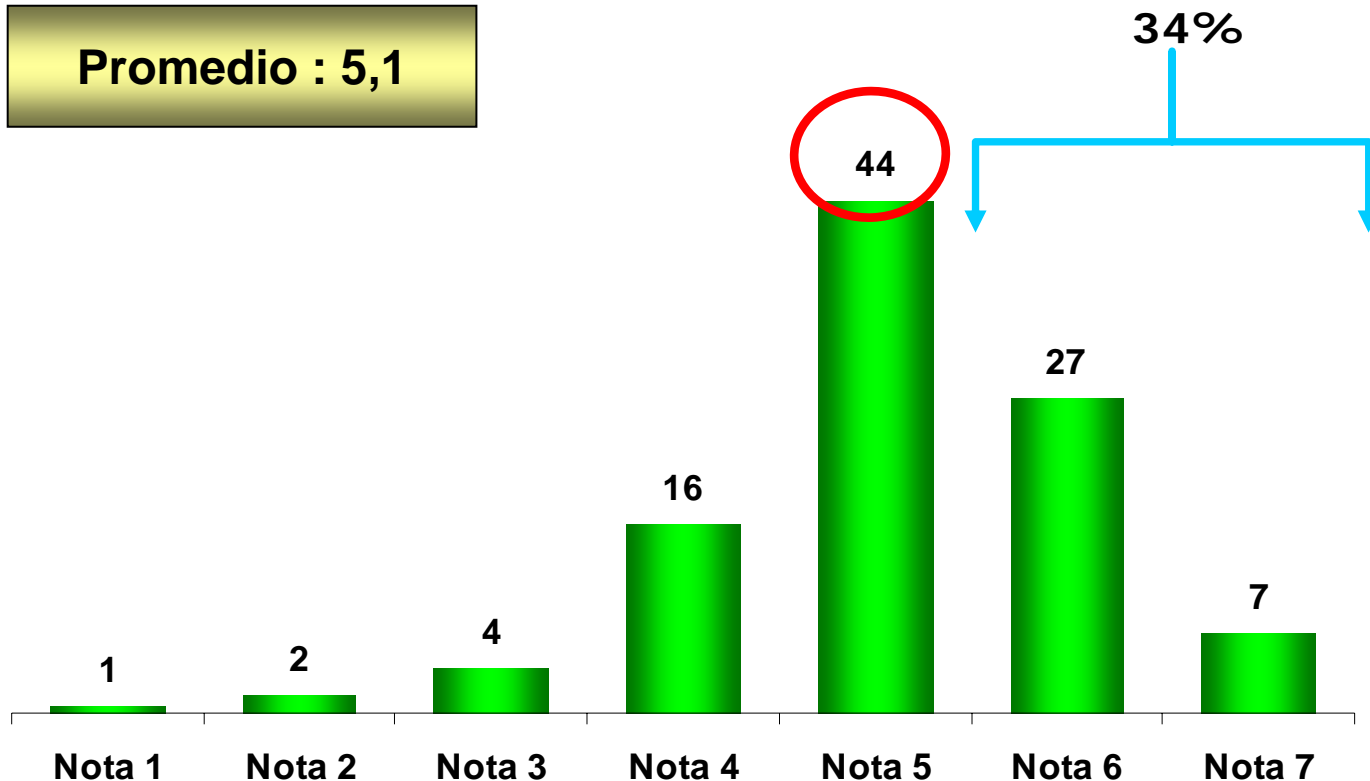


P46. En términos generales, ¿cuál es su opinión de la Superintendencia de Salud?. Por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 = pésima opinión y 7 = excelente opinión

Total muestra n=1,304

%

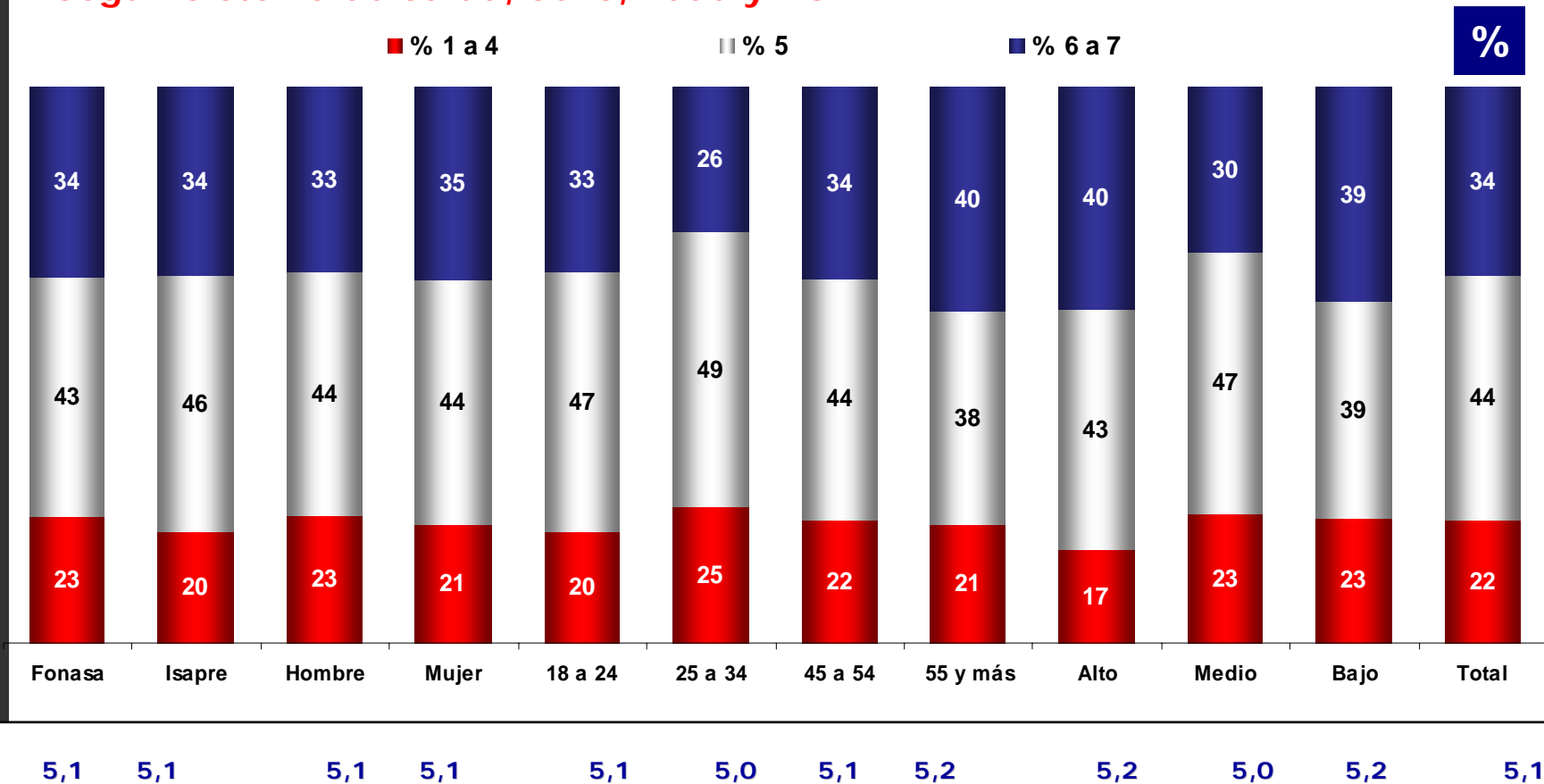
Promedio : 5,1



ESTA PREGUNTA NO ES COMPARABLE CON LA MEDICION ANTERIOR, YA QUE NO SE PREGUNTO POR GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA SIS

P46. En términos generales, ¿cuál es su opinión de la Superintendencia de Salud?. Por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 = pésima opinión y 7 = excelente opinión

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE



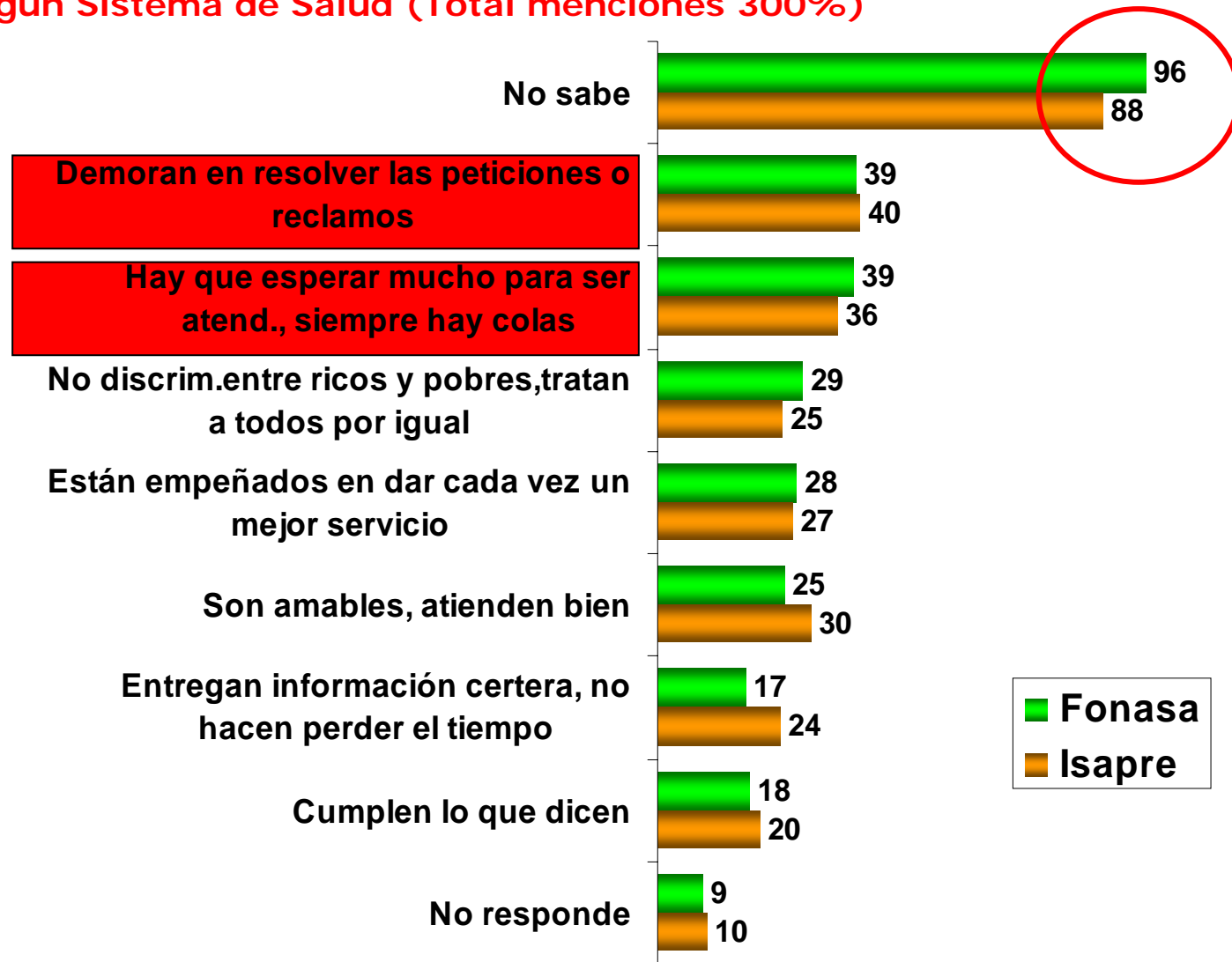
P44. Ahora, de los atributos que aparecen en la tarjeta, ¿cuáles son los tres que más caracterizan a la Superintendencia de Salud?

Total muestra n=1,304 (Total menciones 300%)



P44. Ahora, de los atributos que aparecen en la tarjeta, ¿cuáles son los tres que más caracterizan a la Superintendencia de Salud?

Según Sistema de Salud (Total menciones 300%)



%



P44. Ahora, de los atributos que aparecen en la tarjeta, ¿cuáles son los tres que más caracterizan a la Superintendencia de Salud?

Según Sexo, Edad y NSE (Total menciones 300%)

%

	Hombre	Mujer
No sabe	89	99
Demoran en resolver las peticiones o reclamos	39	40
Hay que esperar mucho para ser atendido, siempre hay colas	35	41
No discriminan entre ricos y pobres, tratan a todos por igual	26	29
Están empeñados en dar cada vez un mejor servicio	29	26
Son amables, atienden bien	28	25
Entregan información certera, no hacen perder el tiempo	21	17
Cumplen lo que dicen	22	15
No responde	12	7

	18 a 24	25 a 34	45 a 54	55 y más
No sabe	88	93	89	107
Demoran en resolver las peticiones o reclamos	49	32	45	31
Hay que esperar mucho para ser atendido, siempre hay colas	40	43	39	31
No discriminan entre ricos y pobres, tratan a todos por igual	35	25	27	26
Están empeñados en dar cada vez un mejor servicio	27	31	27	25
Son amables, atienden bien	26	23	24	33
Entregan información certera, no hacen perder el tiempo	16	16	22	20
Cumplen lo que dicen	15	20	18	20
No responde	4	17	9	6

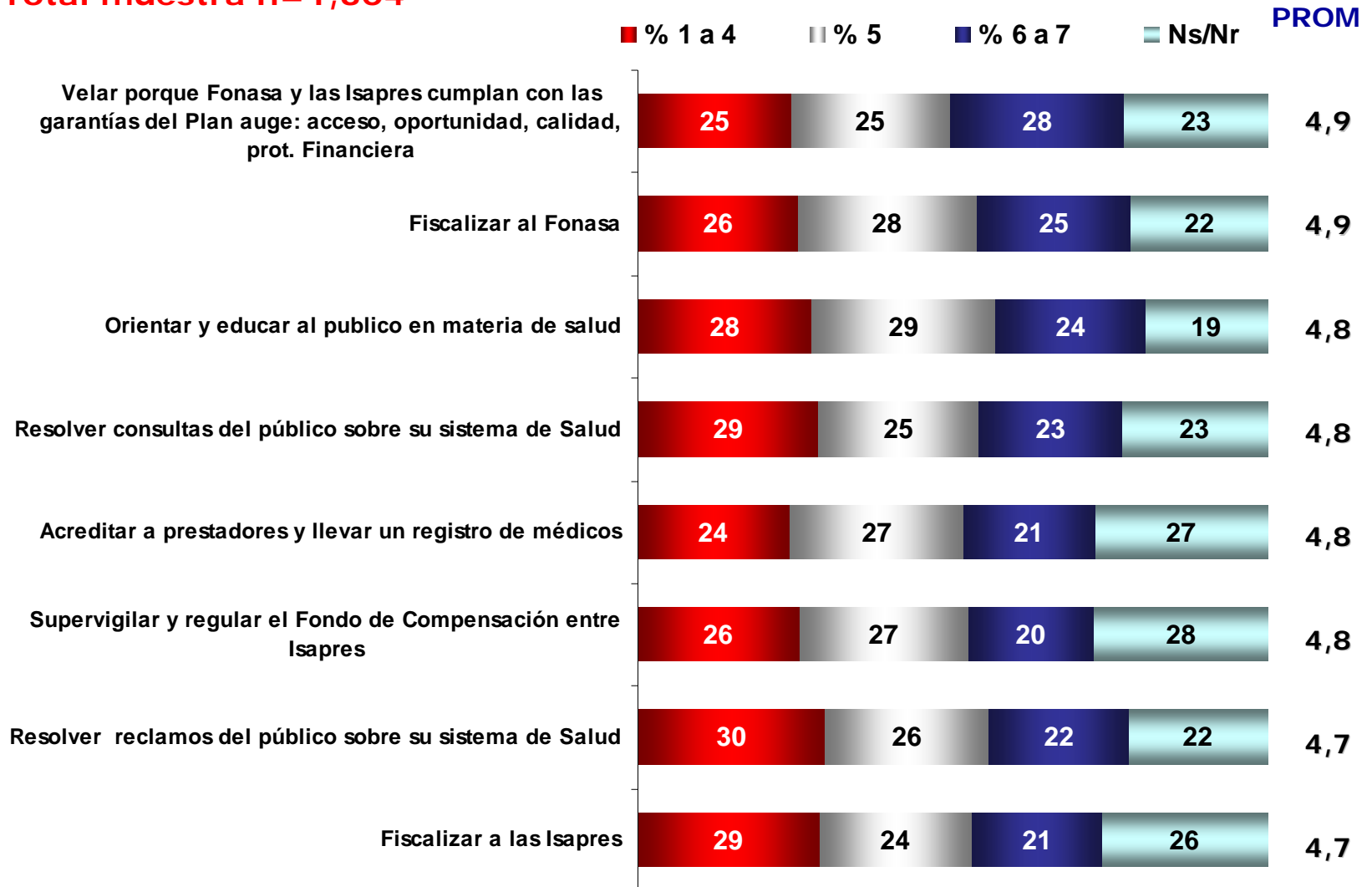
	Alto	Medio	Bajo
No sabe	91	85	109
Demoran en resolver las peticiones o reclamos	43	40	36
Hay que esperar mucho para ser atendido, siempre hay colas	33	41	38
No discriminan entre ricos y pobres, tratan a todos por igual	26	28	30
Están empeñados en dar cada vez un mejor servicio	29	34	17
Son amables, atienden bien	30	25	27
Entregan información certera, no hacen perder el tiempo	23	18	17
Cumplen lo que dicen	18	19	20
No responde	8	10	6



P47. De acuerdo a lo que usted sabe o ha oído, le pido que evalúe con nota de 1 a 7, la labor que está cumpliendo la superintendencia de salud en las siguientes funciones:

%

Total muestra n=1,304



P47. De acuerdo a lo que usted sabe o ha oído, le pido que evalúe con nota de 1 a 7, la labor que está cumpliendo la superintendencia de salud en las siguientes funciones:

%

Según si se ha contactado o no a la SIS

Nota promedio

	Se ha contactado	No se ha contactado
Orientar y educar al público en materia de salud	5,0	4,8
Fiscalizar al Fonasa	5,0	4,9
Fiscalizar a las Isapres	4,9	4,7
Resolver consultas del público sobre su sistema de Salud	5,2	4,7
Velar porque Fonasa y las Isapres cumplan con las garantías del Plan aug	5,2	4,9
Resolver reclamos del público sobre su sistema de Salud	4,8	4,7
Supervigilar y regular el Fondo de Compensación entre Isapres	4,9	4,8
Acreditar a prestadores y llevar un registro de médicos	4,8	4,8

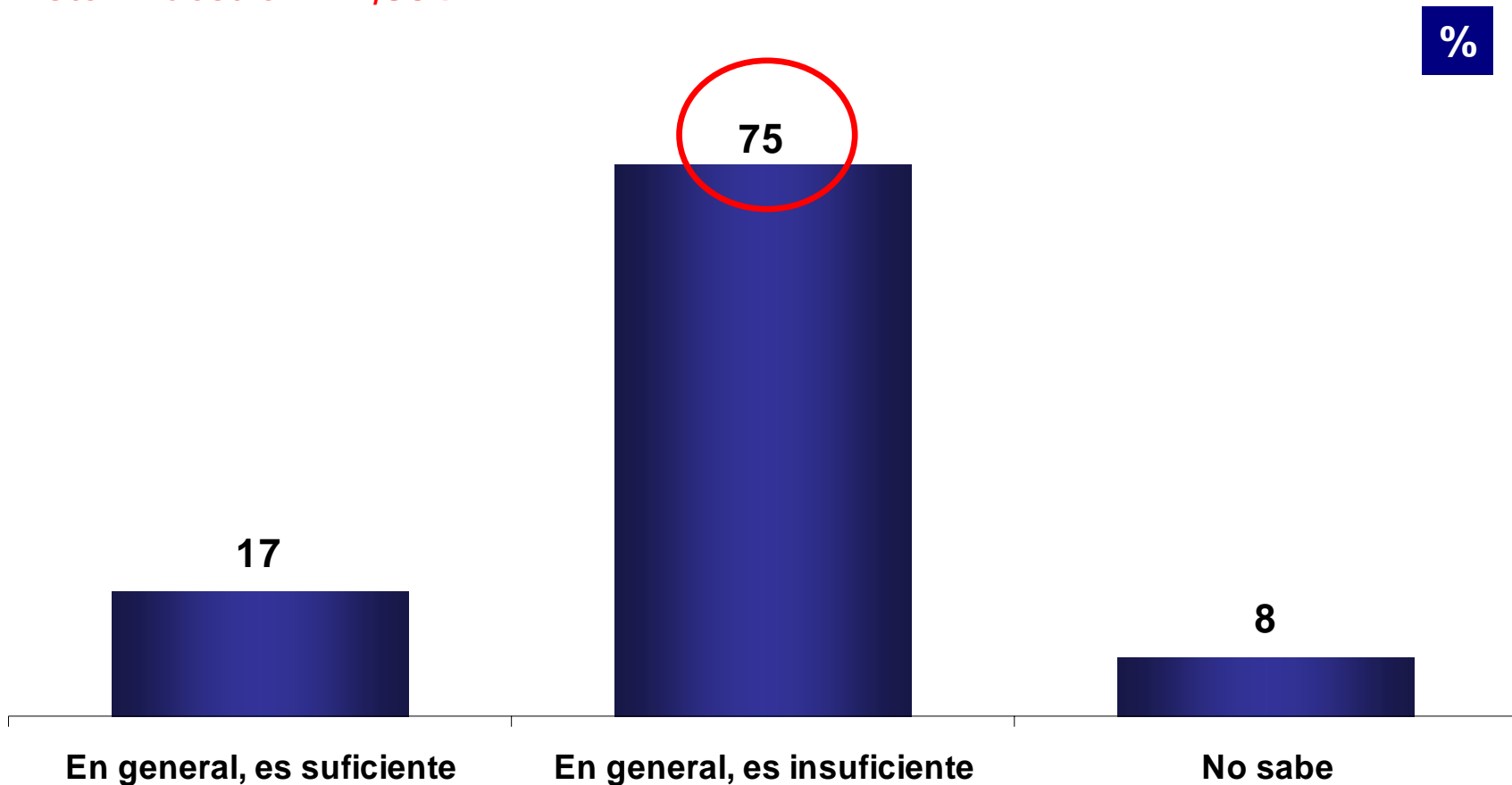
P47. De acuerdo a lo que usted sabe o ha oído, le pido que evalúe con nota de 1 a 7, la labor que está cumpliendo la superintendencia de salud en las siguientes funciones:

Según Sistema de Salud, sexo, edad y NSE
NOTAS PROMEDIO

	Fonasa	Isapre	Hombre	Mujer	18 a 24	25 a 34	45 a 54	55 y más	Alto	Medio	Bajo
Orientar y educar al público en materia de salud	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	5,0	4,7	4,7
Fiscalizar al Fonasa	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	5,1	4,9	4,9
Fiscalizar a las Isapres	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8	4,6	4,9	4,9	4,7	4,7
Resolver consultas del público sobre su sistema de Salud	4,7	4,9	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	5,0	4,7	4,7
Velar porque Fonasa y las Isapres cumplan con las garantías del Plan auge.	4,9	5,0	5	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	5,1	4,9	5,0
Resolver reclamos del público sobre su sistema de Salud	4,7	4,9	4,7	4,7	4,8	4,6	4,7	4,8	5,0	4,7	4,7
Supervigilar y regular el Fondo de Compensación entre Isapres	4,7	4,9	4,7	4,8	4,9	4,8	4,7	4,9	5,0	4,7	4,8
Acreditar a prestadores y llevar un registro de médicos	4,8	4,9	4,7	4,8	5,0	4,9	4,6	4,8	5,0	4,7	4,7

P48. En general, ¿usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Total muestra n=1,304

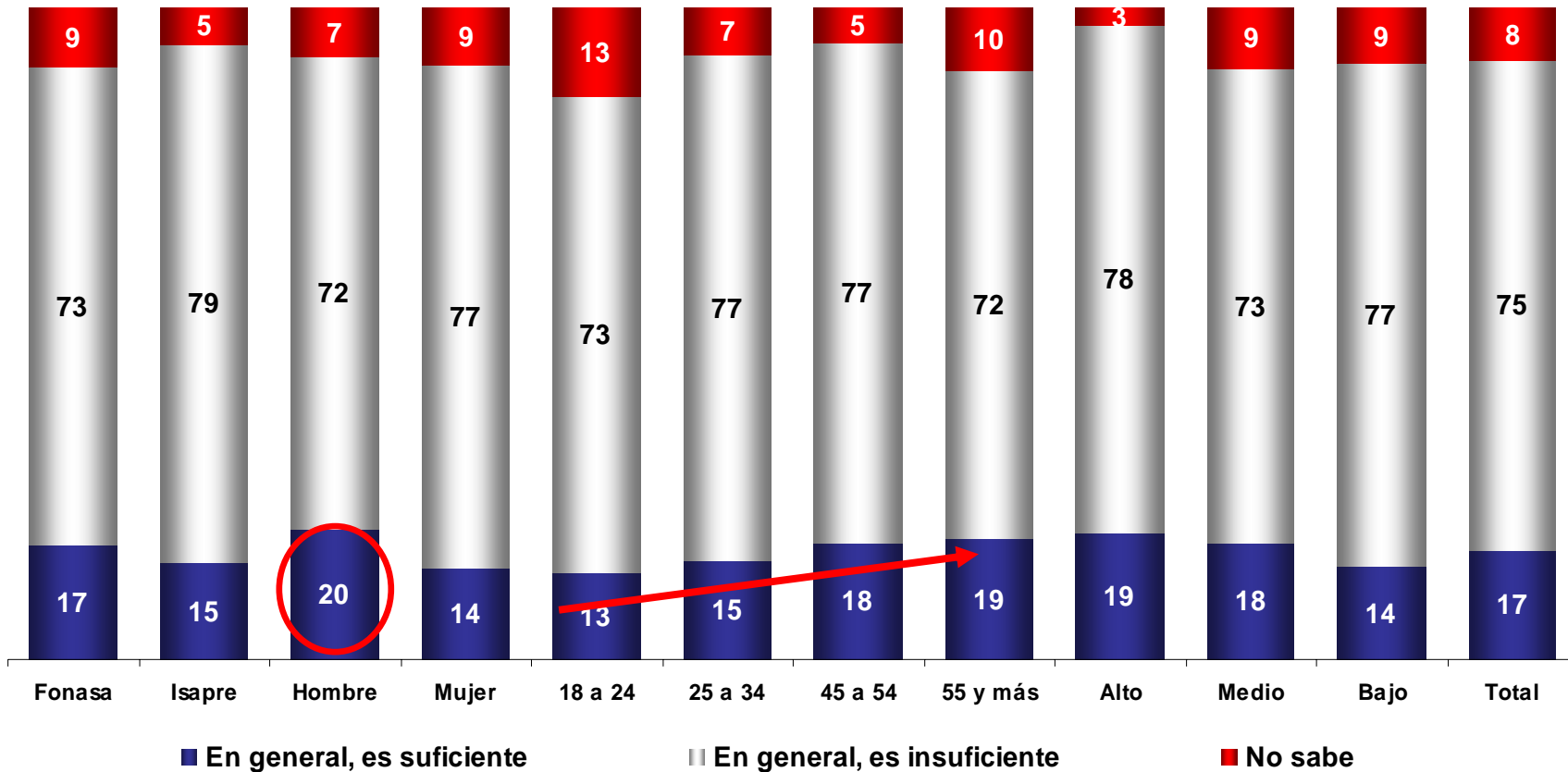


%

P48. En general, ¿usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Según Sistema de Salud, Sexo, Edad y NSE

%



CONCLUSIONES

- El tema que más preocupa a los entrevistados es salud (40%) , luego trabajo (38%) y en tercer lugar y a mucha distancia Educación (9%).
- Las tres ideas más asociadas con la palabra SALUD son tramitación, protección e ineficiencia. En relación a los sentimientos aquellos con mayores menciones son confianza, seguridad e inseguridad.

SISTEMA DE SALUD

- La mitad de los encuestados se siente protegido frente a un problema importante de salud. Sólo 2 de cada 10 se siente desprotegido. Estas cifras son similares a las obtenidas en el estudio 2005. La sensación de protección crece entre los que están en Isapres y al crecer el NSE.
- Por su parte, los encuestados colocan un 5,1 de nota promedio a la satisfacción con su sistema de salud. Esta nota es más baja que en años anteriores (5,6 en el 2004 y 5,4 en el 2005). Esta baja se explica fundamentalmente por las mujeres, el NSE alto y bajo y aquellos que están en Fonasa. Los que están en Isapres están levemente más satisfechos que los otros segmentos (colocan un 5,3 de nota promedio versus un 5,1 los de Fonasa).

- Entre los beneficiarios de Isapre las razones positivas esgrimidas para poner la nota que ponen son, atención rápida, sistema ágil y buena atención médica (21% y 20% respectivamente). Entre las negativas está que el plan es caro y que hay que hacer muchos trámites y papeleos (15% y 14% respectivamente).
- Para los de Fonasa, las razones positivas se centran en atención gratuita, no ha tenido problemas y buena atención médica (18%, 17% y 17% respectivamente) y las negativas en atención lenta, cuesta pedir hora (37%) y muchos trámites y papeleos (26%).
- Un 46% de los encuestados cree que en los últimos tres años su sistema de salud ha cambiado para mejor, un 43% cree que no ha cambiado y sólo un 9% que ha cambiado para peor. Entre los que están en Isapres la percepción - respecto de años anteriores- es levemente mejor y entre los que están en FONASA es levemente peor.

- Los encuestados ponen un 4,7 de nota promedio a la satisfacción con respecto a la información que reciben de su plan de salud. Esta nota es levemente superior a la observada en el 2005 que fue 4,5. Esta alza se explica básicamente por los afiliados a Fonasa que suben su nota promedio de 4,4 a 4,7.

INDICE DE PERCEPCION SISTEMA DE SALUD (IPSS)

- ❖ Construido con las preguntas 4, 8, 10 y 11, resume información sobre percepción de los niveles de protección y satisfacción con el sistema de salud y nivel de satisfacción con la información que reciben de su sistema de salud. A mayor valor del índice mayor es la sensación de satisfacción y protección. Un 51% se encuentra en el nivel alto del índice, un 38% en el medio y un 7% en el bajo.
- 2 de cada 10 encuestados que está en FONASA preferiría atenderse en Isapre si le descontaran la misma cantidad de plata y también 2 de cada 10 encuestados que está actualmente en ISAPRE preferiría estar en FONASA si le descontaran la misma cantidad de plata. La preferencia por FONASA crece con la edad y al bajar el NSE. También es más alta entre mujeres que entre hombres.

COTIZANTES ISAPRES

- Un 32% de los encuestados que están en Isapre y son cotizantes cree que las leyes que se han despachado en el último tiempo para el sector de Isapres benefician principalmente a gente como ellos. Un 45% no conoce el contenido de dichas leyes y un 20% cree que benefician a las Isapres.
- Un 21% ha notado algún cambio con las mejoras introducidas a la ley de Isapres y un 79% no lo ha notado. Entre aquellos que han notado cambios, el más mencionado es que el precio del plan creció menos este año (67%) y que recibe más información por parte de la Isapre (62%).

PLAN AUGE

1 Conocimiento

- Sólo un 29% de los entrevistados conoce las 4 garantías cubiertas por el plan auge. Este porcentaje crece a 33% entre los que están en Isapre y cae a 27% entre los que están Fonasa.
- Por su parte, sólo un 18% de los encuestados sabe que el Plan Auge cubre 40 enfermedades y un 36% sabe que el usuario pagará como tope entre un 10 y 20% del valor de las prestaciones.
- Un 53% sabe que los beneficiarios del plan auge son tanto los afiliados a Isapre como los que están en Fonasa. Este porcentaje ha ido creciendo: era un 32% en el 2004, luego pasó a 45% en el 2005 y ahora representa un 53% de la muestra.
- Un 52% sabe que el Plan Auge considera el derecho a realizarse exámenes de medicina preventiva que monitoreen y evalúen la salud a lo largo de la vida.

INDICE CONOCIMIENTO PLAN AUGE (ICPA)

Construido con las preguntas 18a, 18b, 18c, 18d, 19, 20, 21 resume información sobre el nivel de conocimiento que tienen los encuestados de las garantías que cubre el plan auge, qué significa la garantía de protección financiera, número de enfermedades cubiertas y a quién beneficia el plan auge. A mayor valor del índice mayor es el nivel de conocimiento. Un 58% se encuentra en el nivel bajo del índice, un 35% en el medio y sólo un 2% en el alto.

2 Importancia otorgada a cada garantía

- La garantía más valorada por los encuestados es el acceso con un 34% de menciones. Le sigue en empate oportunidad y calidad (23% y 21% respectivamente) y por último, protección financiera (18%). Acceso es la garantía más valorada por todos los estratos.

3 Implementación

- Un 31% considera que ha habido muchos problemas en la implementación del Plan Auge, un 31% considera que ha habido algunos y sólo un 22% considera que no ha habido ningún problema.
- Entre aquellos que han hecho uso del plan Auge la proporción de “muchos problemas” cae a 28% y crece la de “algunos problemas” a 45%.
- El problema más mencionado – entre aquellos que consideran que ha habido problemas - es de información: no saben cuales son las enfermedades que están cubiertas por el plan Auge (81%). También, un 45% de los encuestados menciona que los médicos no aconsejan atenderse por el plan auge ya que lo consideran más engorroso.

4 Efectos

- 7 de cada 10 encuestados cree que la atención de salud en Chile mejoró mucho (21%) o algo (48%) con la puesta en marcha del Plan Auge.
- Sin embargo, en el caso particular del entrevistado, sólo un 28% dice que le permitió acceder a una mejor salud (30% en el caso de los que están en Fonasa y sólo 24% entre aquellos que están en Isapre).
- Entre aquellos que contestaron que le permitió acceder a una mejor salud, las razones esgrimidas son: la atención es más rápida y de mejor calidad (38%), cubre sus enfermedades o las de su familia (16%) y le reporta beneficios directos en atención y tratamiento (15%). Entre aquellos que contestaron que NO le permitió acceder a una mejor salud, las razones esgrimidas son que No ha usado el plan Auge (38%), que No nota diferencias (25%) y en tercer lugar, que la atención es deficiente y de mala calidad (11%).

- El porcentaje que dice que le permitió acceder a una mejor salud crece a medida que crece la edad (16% entre los más jóvenes y 36% entre los que tienen 55 años y más)
- Por su parte un 39% dice que, con la entrada en vigencia del plan auge, se siente más protegido que antes y un 51% igual de protegido que antes. Sólo un 5% se siente menos protegido que antes.

5 Evaluación atención

- Un 28% de los encuestados dice que el/ella o alguien de su familia fue diagnosticado por alguna de las 40 prestaciones que cubre el plan auge. Este grupo es más viejo, más de la zona sur y más de Fonasa que el total de la muestra.
- Las enfermedades más mencionadas son hipertensión arterial primaria, diabetes Mellitus tipo 1, Depresión en persona de 15 años y más, Asma bronquial moderada y severa y diabetes Mellitus tipo 2 .

- De este 28% sólo un 50% decidió atenderse por el plan auge, esto es, un 14% del total de la muestra. El porcentaje que decide atenderse por el plan auge es muy similar en todos los segmentos siendo levemente superior entre los de 25 a 34 años y el estrato alto (55% y 53% respectivamente)
- En relación a la prestación a través del Auge, un 56% dice haber sido atendido el 2006, un 26% el 2005, un 11% el 2004 y sólo un 5% el 2003.
- La evaluación general a dicha prestación es de 5,9 en calidad humana, de 6,1 en infraestructura del hospital/clínica y de 6,0 en equipamiento del hospital/clínica. Los afiliados a Fonasa evalúan mejor que los afiliados a Isapre en 2 de los 3 atributos. En el tercero, evalúan igual (equipamiento).

- Un 42% de los que se atendieron por el plan auge dice que notó diferencias entre dicha atención y otras que no están en él. En general, tanto los de Fonasa como los de Isapre nombran en primer lugar que esto se notó en una mayor rapidez y mejor calidad de la atención (60% y 59% respectivamente). En segundo lugar, los de Fonasa mencionan la mayor preocupación por los pacientes (30%) y entre los de Isapre una reducción de los costos (20%)
- Las razones que esgrimen aquellos que deciden NO atenderse por el plan auge es principalmente que no le informaron que podía atenderse por éste (64%).
- Sólo un 10% de los encuestados dice haber hecho uso del examen de medicina preventivo. Son fundamentalmente de FONASA y de mayor edad que el total de la muestra. Un 92% de este grupo considera que fue útil hacerlo y un 76% dice que el/ella o la persona que se hizo el examen ha modificado su conducta después de haberlo realizado.

INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS PLAN AUGE (ISUPA)

Construido con las preguntas 33a, 33b, 33c, 34 y 35 resume información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del plan auge en términos de calidad humana de la atención, infraestructura y equipamiento del hospital /clínica y si noto o no diferencias entre dicha atención y otras realizadas fuera del plan auge (positivas o negativas). A mayor valor del índice mayor es el nivel de satisfacción con la prestación. Un 87% se encuentra en el nivel alto del índice, un 4% en el medio y 0% en el bajo.

▪ SUPERINTENDENCIA DE SALUD

1 Conocimiento

INDICE DE CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA SIS (ICFS)

Construido con las preguntas 40, 41.a a 41.l resume información sobre el nivel de conocimiento de los entrevistados acerca de las funciones de la Superintendencia de Salud. A mayor valor del índice mayor es el nivel de conocimiento de las funciones de la SIS. Sólo un 3% se encuentra en el nivel alto del índice, un 59% en el medio y un 37% en el bajo. Los más informados son los entrevistados del Norte, los de 25 a 34 años, los de Isapre y del estrato alto.

2 Evaluación servicios públicos y SIS

- Los servicios públicos mejor evaluados son el registro civil (5,5 de nota promedio), el SERNAC (5,1), el SII y la SIS un 5,0. El peor evaluado es la superintendencia de AFP con un 4,4.
- Cuando se les pregunta a los encuestados directamente por la opinión que tienen de la SIS en una escala de 1 a 7, la nota promedio que obtiene es un 5,1.
- Un 94% de los encuestados señala que no sabe cuando se le pregunta por los tres atributos que más caracterizan a la SIS. Luego, un 39% señala que la SIS “demora en resolver los reclamos y peticiones”. Esta tendencia se mantiene según el sistema de salud de los entrevistados. El atributo positivo que es mayormente escogido por los entrevistados para caracterizar a la SIS, es “no discriminan entre ricos y pobres”, con un 28% de menciones.

- En relación a la evaluación que los entrevistados hacen de cada una de las funciones de la SIS, no se observa una gran dispersión, ya que las notas promedio van desde 4,9 para “velar porque Fonasa y las Isapres cumplan con las garantías del plan Auge” a 4,7 para “resolver reclamos del público sobre su sistema de salud” y “fiscalizar a las isapres”.

3 Información

- Solo un 17% de los entrevistados considera que la información disponible en relación a las funciones de la SIS es suficiente. Un 75% dice que es insuficiente.

Por último, aquellos que declaran haber contactado a la SIS, ya sea para hacer un reclamo o para solicitar información, son un 7% de la muestra. Cualquier análisis que se realice a partir de este grupo tendrá un error muestral máximo de 13%. Se recomienda acudir a los estudios de satisfacción de usuarios realizados en agosto y noviembre 2006 para obtener información precisa sobre evaluación de usuarios de la SIS .

ANEXO

- **Tabulación General**
- Encuesta / Tarjetero

ANEXO

- Tabulación General
- Encuesta / Tarjetero