



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



Estudio de Opinión de Usuarios sobre Redes de Prestadores

Mayo 2008

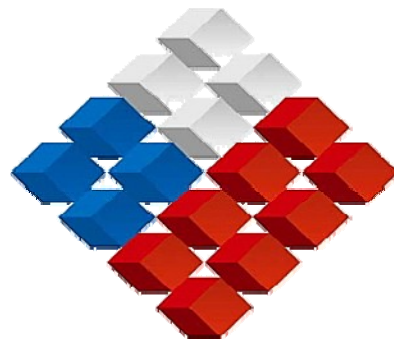
Dr. Manuel Inostroza Palma
Superintendente de Salud

AENOR

ER

Empresa
Registrada

ER-0052/2006



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD





POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



GOBIERNO DE CHILE

Opinión sobre Redes de Prestadores AUGE: Estudios Cuantitativos



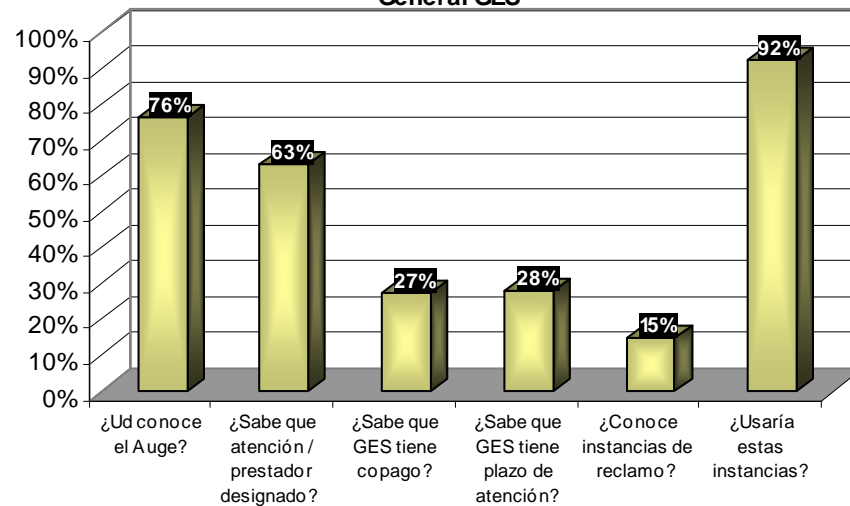
Estudios Cuantitativos

- Los resultados provienen de los procesos de fiscalización efectuados sobre el AUGE (GES) en:
 - Etapa II: Diciembre de 2005
 - Etapa III: Noviembre de 2006
 - Etapa IV: Octubre y Noviembre de 2007
- Los encuestados fueron una muestra representativa de usuarios de las GES del Fonasa y las Isapres
- Para las etapas II y III, se consideró como universo al total de casos acumulados a Octubre de 2005 y Septiembre de 2006, respectivamente
- Para la etapa IV, se consideraron como universo poblacional sólo los casos nuevos del primer semestre de 2007

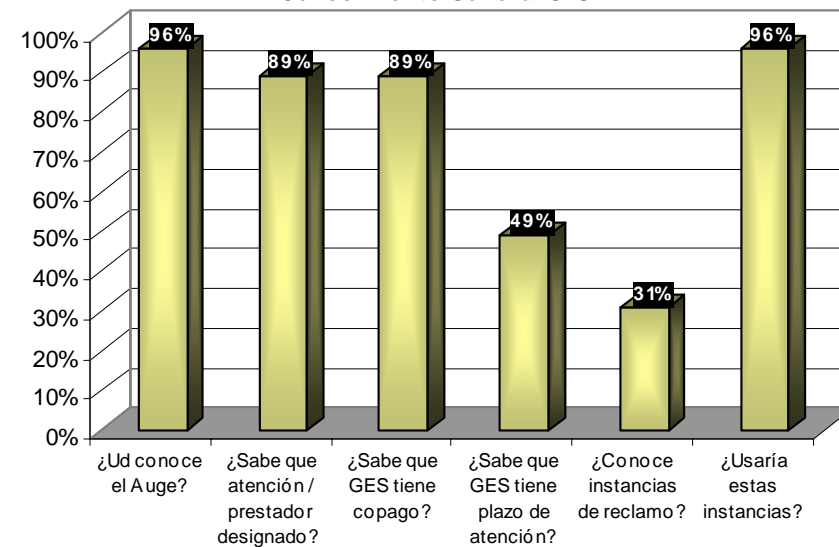


Conocimiento General

Distribución Porcentual de Beneficiarios FONASA según Conocimiento General GES



Distribución Porcentual de Beneficiarios ISAPRE según Conocimiento General GES



Fuente: Superintendencia de Salud.

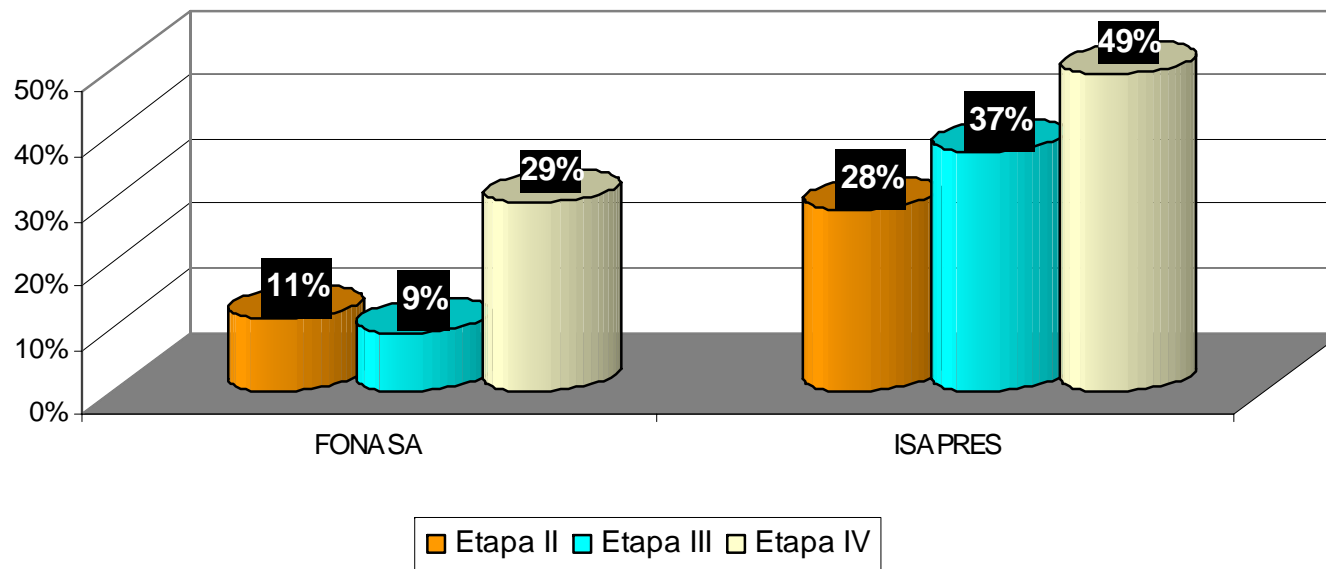
Elaborado por el Departamento de Control.



Conocimiento General

Distribución Porcentual de Beneficiarios que Señalan Conocer Existencia de Plazos de Atención en GES por Sector.

Gráfico Comparativo Etapa II - III - IV



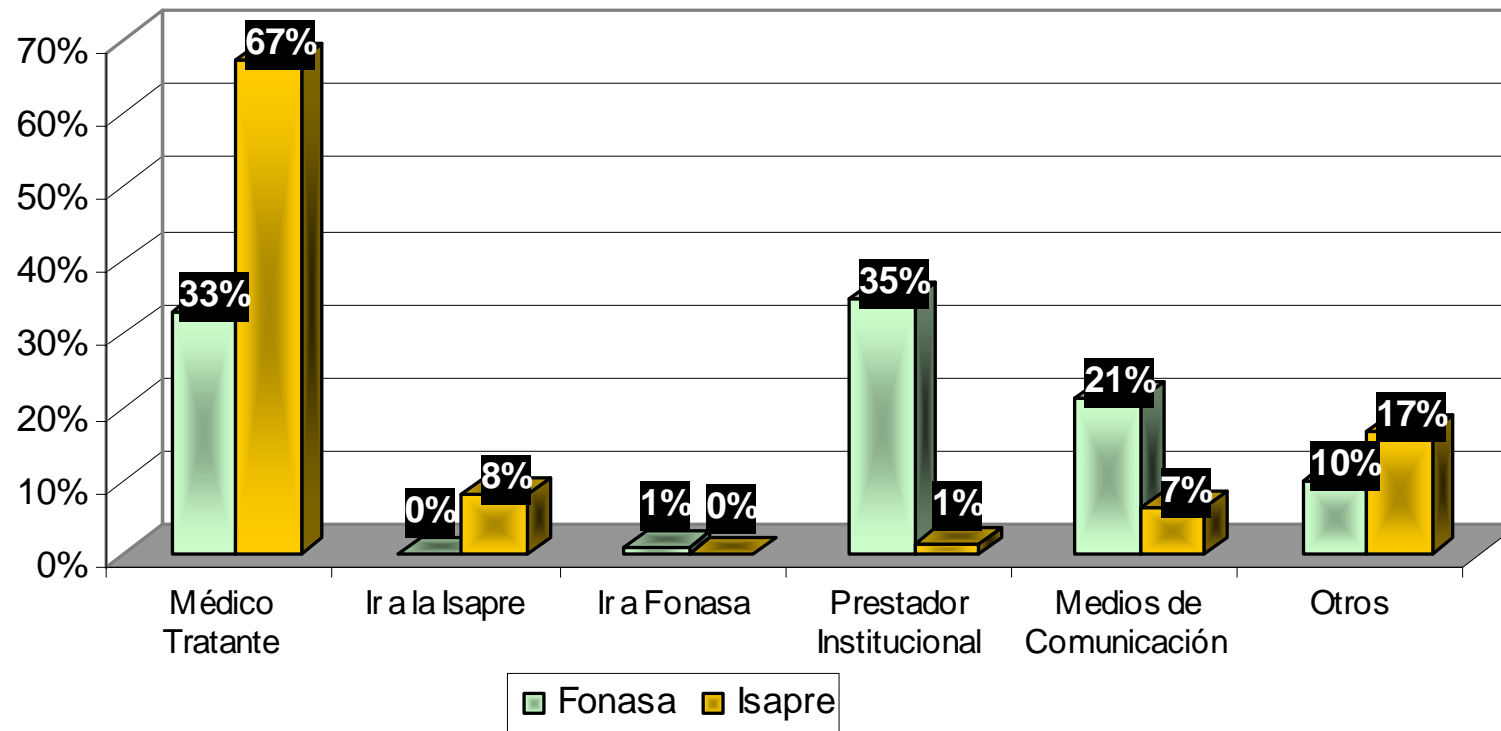
Fuente: Superintendencia de Salud.

Elaborado por el Departamento de Control.



Fuente de Notificación

Distribución Porcentual de Beneficiarios según Primera Fuente de Información GES



Fuente: Superintendencia de Salud.

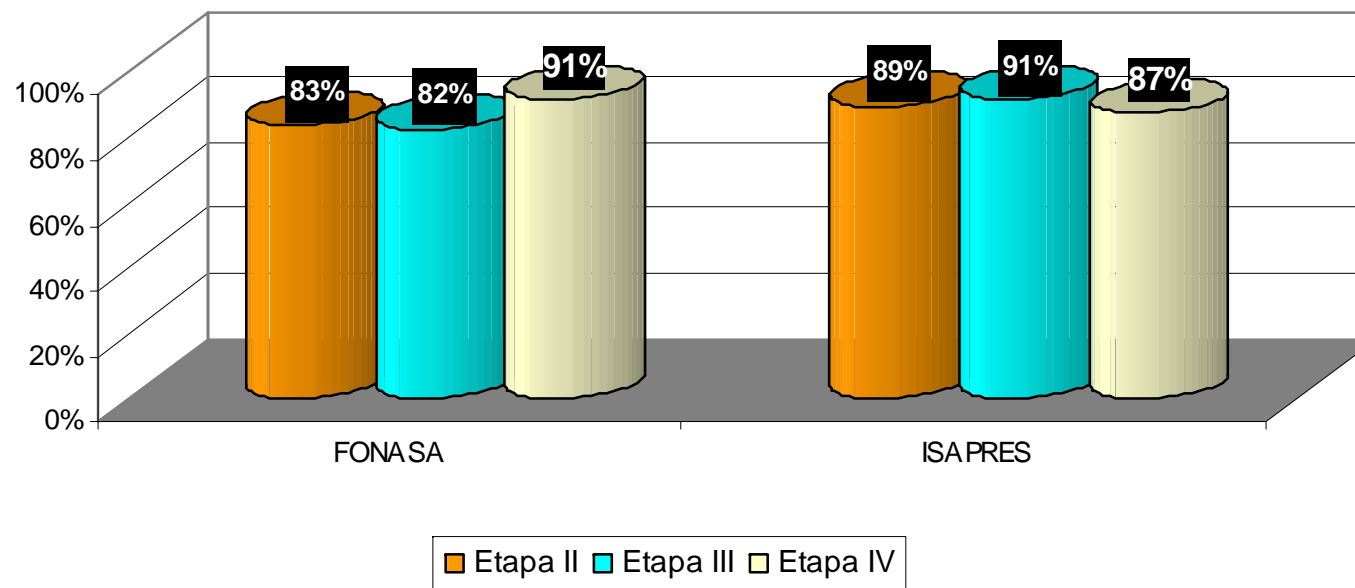
Elaborado por el Departamento de Control.



Satisfacción Usuaría

Distribución Porcentual de Beneficiarios que Señalan Estar Satisfechos con Prestadores por Sector.

Gráfico Comparativo Etapa II - III - IV



Fuente: Superintendencia de Salud.

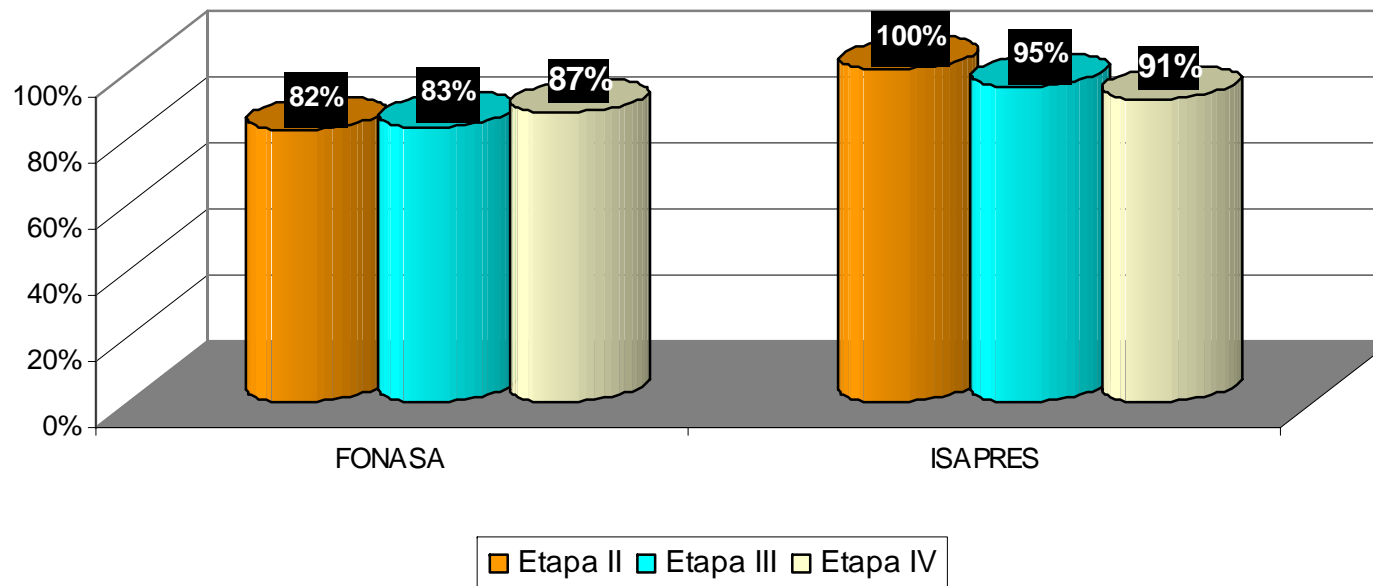
Elaborado por el Departamento de Control.



Satisfacción Usuaría

Distribución Porcentual de Beneficiarios que Señalan Estar Satisfechos con Plazos de Atención por Sector.

Gráfico Comparativo Etapa II - III - IV



Fuente: Superintendencia de Salud.

Elaborado por el Departamento de Control.



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



GOBIERNO DE CHILE

Opinión de los Usuarios sobre Conceptos de Protección y Salud



Estudio Cual-Cuantitativo

- Se utilizaron herramientas de semiometría y técnicas proyectivas (entrevistas en profundidad, análisis metafórico, evocación de contenidos latentes, entre otros) para determinar cual-cuantitativamente el significado de los conceptos de protección y salud, entre otros.
- Las redes semánticas es un método para representar estructuras mentales (como organizaciones de palabras conectadas por afinidad de significado), su principal ventaja es permitir conocer empírica y estadísticamente, los atributos que estructuran la percepción social.
- El estudio se desarrolló entre los meses de Noviembre de 2007 y Enero de 2008.

Fuente: Superintendencia de Salud. Departamento de Estudios y Desarrollo.

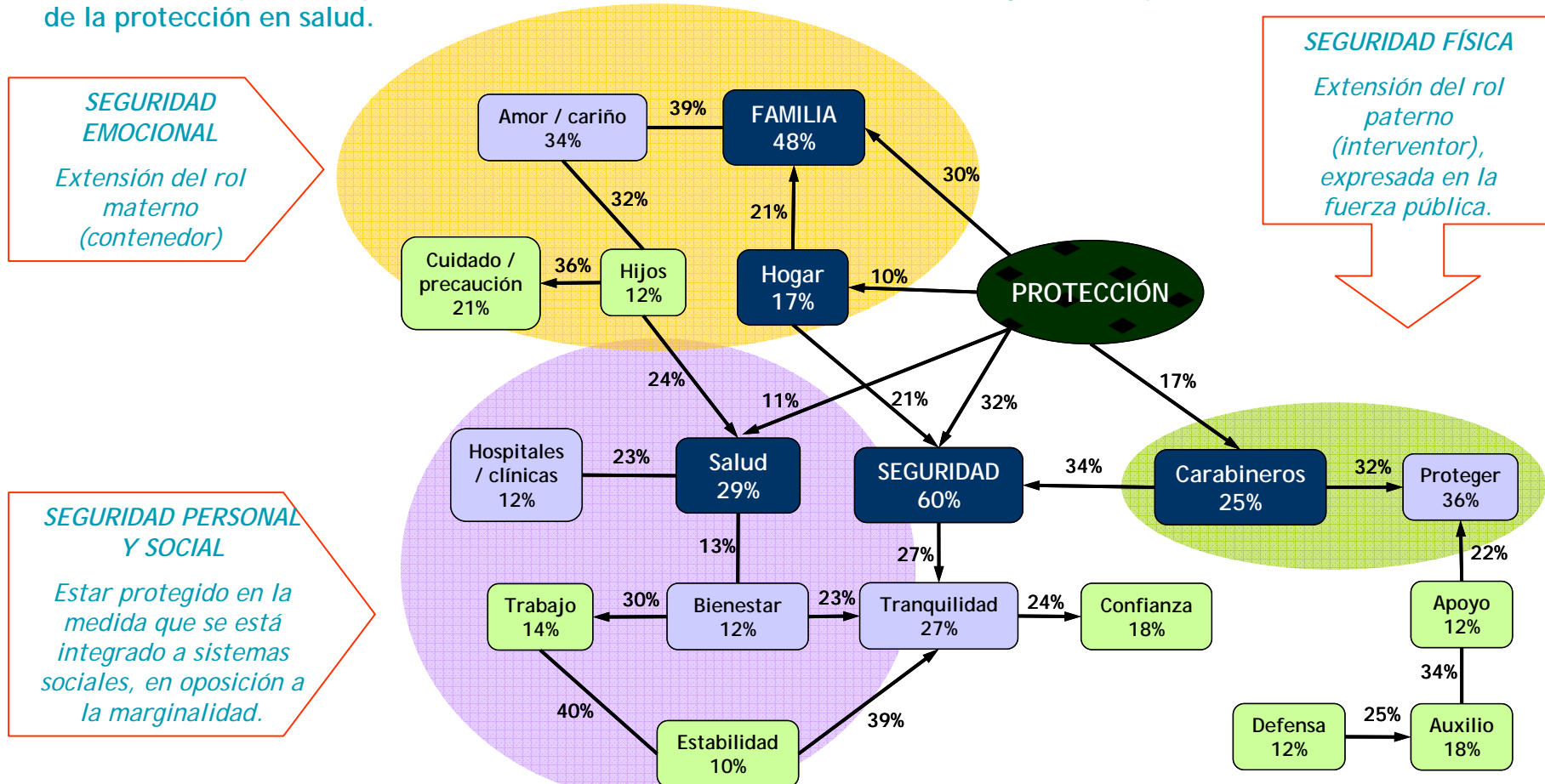
Elaborado por Criteria Research.



Qué significa “protección”: claves interpretativas

Red semántica (muestra total = 1.447)

El concepto de protección es asociado fundamentalmente a seguridad, sobre todo en sentido regresivo (emocional-materno, físico-paterno), pero también en función de la construcción de un yo social, que es donde se sitúa el tema de la protección en salud.



SEGURIDAD EMOCIONAL
Extensión del rol materno (contenedor)

SEGURIDAD FÍSICA
Extensión del rol paterno (interventor), expresada en la fuerza pública.

SEGURIDAD PERSONAL Y SOCIAL
Estar protegido en la medida que se está integrado a sistemas sociales, en oposición a la marginalidad.

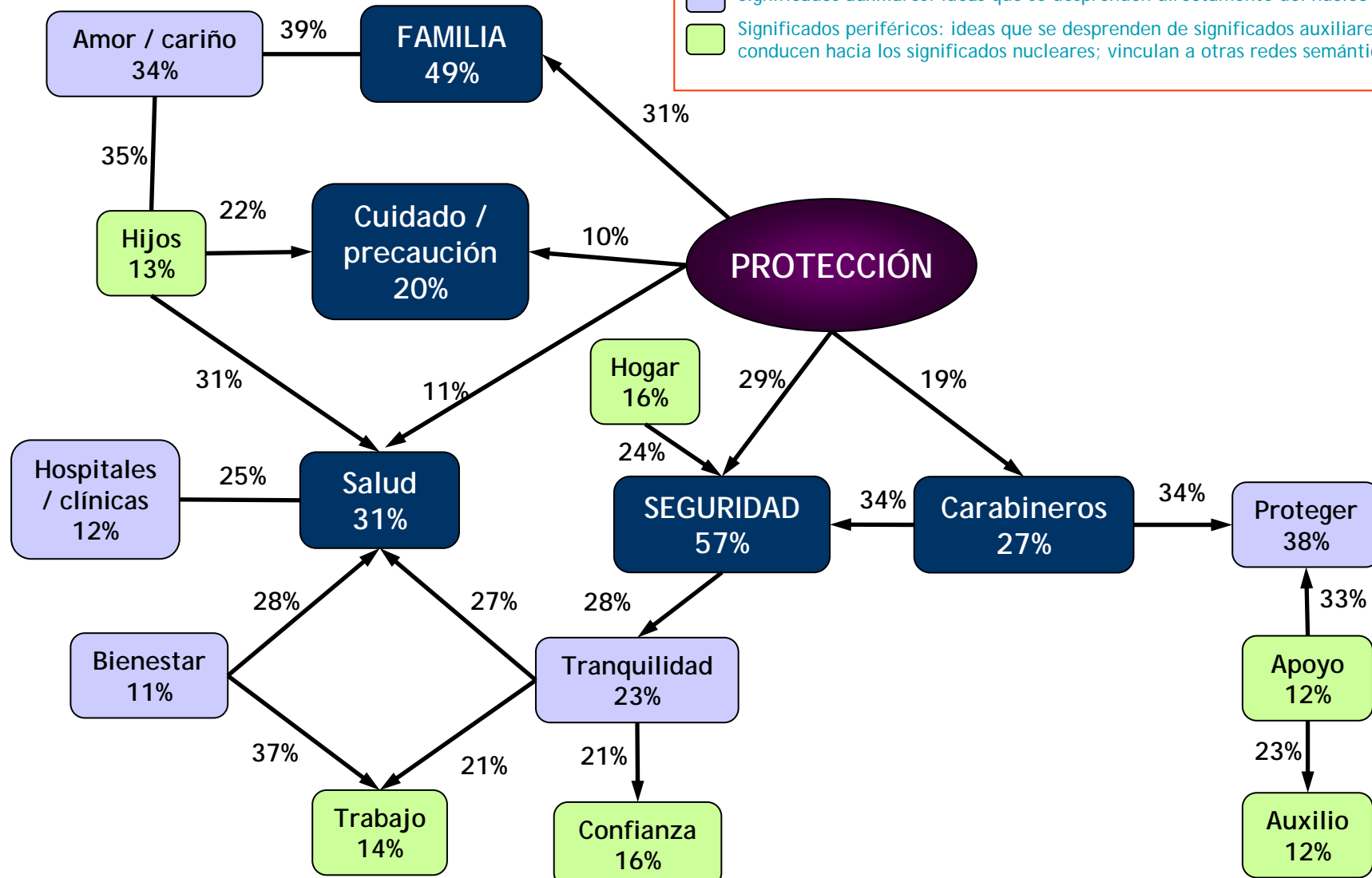
- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



Qué significa “protección”: usuarios de FONASA

Red semántica (Base: 876)

- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas

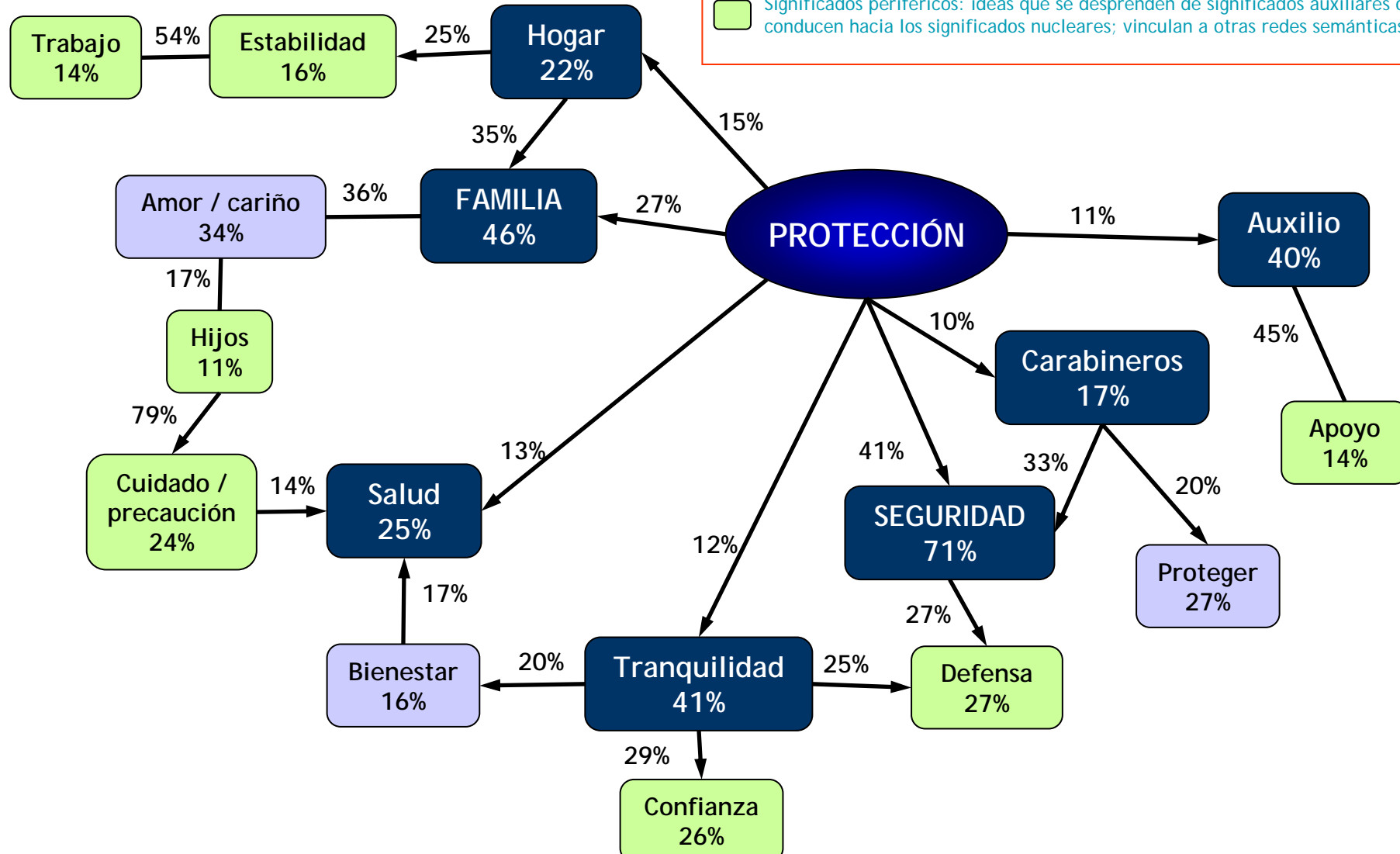




Qué significa “protección”: usuarios de ISAPRE

Red semántica (Base: 571)

- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas





¿Qué significa

“salud”?

Red semántica

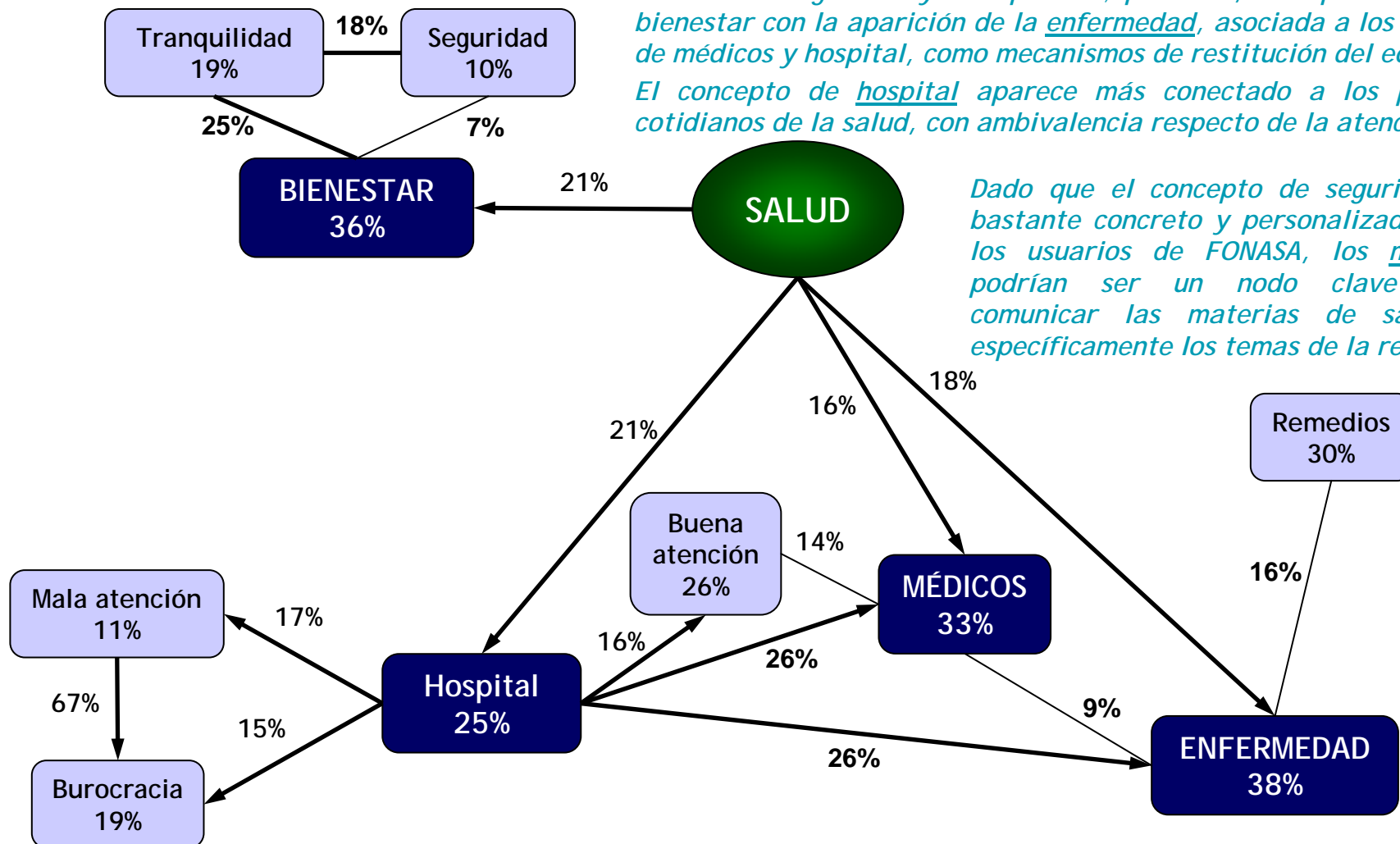


- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas

Bases: Total entrevistados (1447)

La salud remite, por una parte, a un estado general de bienestar asociado a seguridad y tranquilidad; por otra, a la pérdida de este bienestar con la aparición de la enfermedad, asociada a los conceptos de médicos y hospital, como mecanismos de restitución del equilibrio. El concepto de hospital aparece más conectado a los problemas cotidianos de la salud, con ambivalencia respecto de la atención.

Dado que el concepto de seguridad es bastante concreto y personalizado para los usuarios de FONASA, los médicos podrían ser un nodo clave para comunicar las materias de salud y específicamente los temas de la reforma.



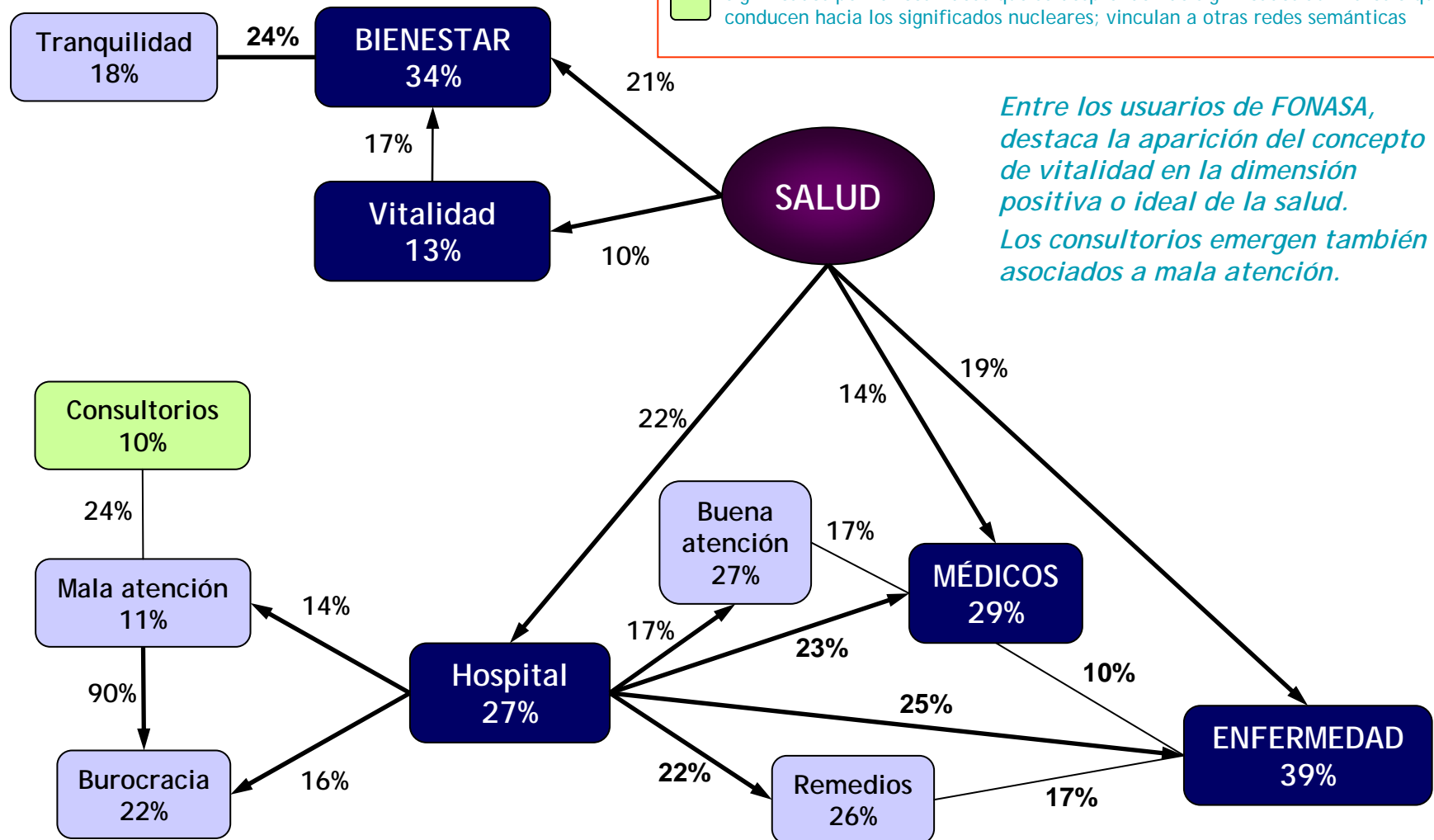


Significado de "salud": usuarios de FONASA

Red semántica

Bases: Total entrevistados (876)

- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



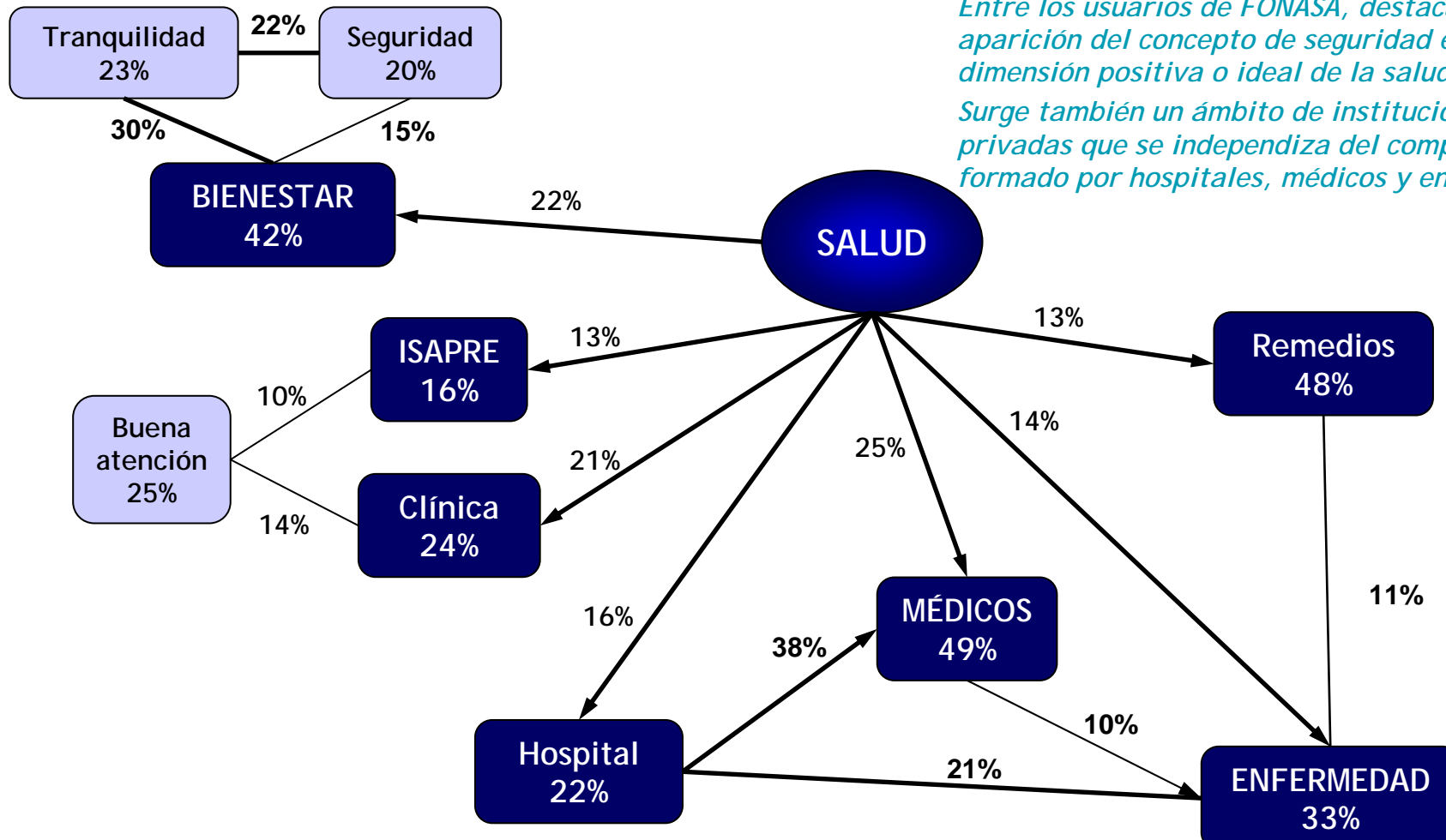
Entre los usuarios de FONASA, destaca la aparición del concepto de vitalidad en la dimensión positiva o ideal de la salud. Los consultorios emergen también asociados a mala atención.



Significado de "salud": usuarios de ISAPRE Red semántica

Bases: Total entrevistados (571)

- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



Entre los usuarios de FONASA, destaca la aparición del concepto de seguridad en la dimensión positiva o ideal de la salud. Surge también un ámbito de instituciones privadas que se independiza del complejo formado por hospitales, médicos y enfermedad.



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



GOBIERNO DE CHILE

Muchas Gracias

www.supersalud.cl
Biblioteca Digital

Departamento de Estudios y Desarrollo