

## INFORME FINAL:

# *“EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD CON EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (4ta Medición)”*



Opinión Pública e Investigación de Mercado

**Enero 2009**

**Preparado para:**



GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

## 2. Ficha Técnica

<b>UNIVERSO</b>	<b>3.661 RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO y SEPTIEMBRE de 2008</b>
<b>FECHA DE TERRENO</b>	<b>DEL 19 DE NOVIEMBRE DEL 2008 AL 5 DE ENERO DEL 2009</b>
<b>MUESTRA FINAL</b>	<b>703 CASOS, 310 EN REGIONES Y 393 EN SANTIAGO</b>
<b>METODO DE MUESTREO</b>	<b>ALEATORIO SOBRE LA BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR LA SIS.</b>
<b>TECNICA DE RECOLECCION</b>	<b>SANTIAGO : CARA A CARA REGIONES : TELEFONICO</b>
<b>TRABAJO DE CAMPO/ SUPERVISIÓN</b>	<b>El desarrollo del trabajo de campo, alcanzo un nivel de rechazo del <b>10%</b> Se supervisó un <b>21%</b> de las encuestas.</b>

### 3. Universo de reclamos 2008

Región / capital		Administrativo				Arbitral				Mediación	total
		AFA	AFR	Otros	Total	AFA	AFR	Otros	Total		
<b>XV Región</b>	Arica	1	1	0	<b>2</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>I Región</b>	Iquique	39	34	11	<b>84</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>89</b>
<b>II Región</b>	Antofagasta	35	58	5	<b>98</b>	9	16	7	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>134</b>
<b>III Región</b>	Copiapo	16	22	5	<b>43</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>45</b>
<b>IV Región</b>	La Serena	24	7	1	<b>32</b>	4	5	0	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>45</b>
<b>V Región</b>	Viña del Mar	66	54	9	<b>129</b>	6	17	2	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>168</b>
<b>VI Región</b>	Rancagua	36	21	1	<b>58</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>60</b>
<b>VII Región</b>	Talca	23	30	29	<b>82</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>86</b>
<b>VIII Región</b>	Concepción	72	65	18	<b>155</b>	3	23	4	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>197</b>
<b>IX Región</b>	Temuco	33	33	1	<b>67</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>76</b>
<b>XIV Región</b>	Valdivia	1	0	0	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>X Región</b>	Puerto Montt	45	21	0	<b>66</b>	9	25	3	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>109</b>
<b>XI Región</b>	Coyhaique	2	5	0	<b>7</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>XII Región</b>	Punta Arenas	15	9	1	<b>25</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>27</b>
<b>Total Regiones</b>		<b>408</b>	<b>360</b>	<b>81</b>	<b>849</b>	<b>31</b>	<b>86</b>	<b>16</b>	<b>133</b>	<b>64</b>	<b>1046</b>
<b>Región Metropolitana</b>		<b>903</b>	<b>852</b>	<b>79</b>	<b>1834</b>	<b>114</b>	<b>442</b>	<b>73</b>	<b>629</b>	<b>152</b>	<b>2615</b>
<b>Total muestra</b>		<b>1311</b>	<b>1212</b>	<b>160</b>	<b>2683</b>	<b>145</b>	<b>528</b>	<b>89</b>	<b>762</b>	<b>216</b>	<b>3661</b>

## 4. Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos

Región / capital		Administrativo				Arbitral				Mediación	total
		AFA	AFR	Otros	Total	AFA	AFR	Otros	Total		
<b>XV Región</b>	Arica	0	0	0	<b>0</b>	1	4	1	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>I Región</b>	Iquique	8	9	1	<b>18</b>	2	5	1	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>30</b>
<b>II Región</b>	Antofagasta	10	12	1	<b>23</b>	3	3	1	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>32</b>
<b>III Región</b>	Copiapo	4	5	1	<b>10</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>IV Región</b>	La Serena	5	2	0	<b>7</b>	2	3	1	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
<b>V Región</b>	Viña del Mar	15	12	1	<b>28</b>	3	12	2	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>54</b>
<b>VI Región</b>	Rancagua	9	5	0	<b>14</b>	0	5	0	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
<b>VII Región</b>	Talca	5	7	4	<b>16</b>	0	8	1	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>28</b>
<b>VIII Región</b>	Concepción	17	14	2	<b>33</b>	1	8	0	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>47</b>
<b>IX Región</b>	Temuco	7	8	0	<b>15</b>	1	6	1	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>25</b>
<b>XIV Región</b>	Valdivia	3	1	0	<b>4</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>X Región</b>	Puerto Montt	8	3	0	<b>11</b>	3	5	0	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
<b>XI Región</b>	Coyhaique	0	0	0	<b>0</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>XII Región</b>	Punta Arenas	3	3	0	<b>6</b>	1	4	0	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
<b>Total Regiones</b>		<b>94</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>185</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>90</b>	<b>36</b>	<b>311</b>
<b>Región Metropolitana</b>		<b>106</b>	<b>75</b>	<b>11</b>	<b>192</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>150</b>	<b>50</b>	<b>392</b>
<b>Total muestra</b>		<b>200</b>	<b>156</b>	<b>21</b>	<b>377</b>	<b>54</b>	<b>165</b>	<b>21</b>	<b>240</b>	<b>86</b>	<b>703</b>

<b>Error muestral máximo</b>	6,1%	6,9%	18,9%	<b>4,4%</b>	10,0%	6,0%	17,7%	<b>5,0%</b>	<b>7,8%</b>	<b>3,2%</b>
------------------------------	------	------	-------	-------------	-------	------	-------	-------------	-------------	-------------

**Se aplicó una ponderación sobre las variables Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución, de manera que la muestra total preserva la distribución del universo (N=3.661) respecto de estas variables.**

## 5. Comparación Composición Universos 2005, 2006, 2007 y 2008

### Reclamos resueltos 2do semestre 2005, 1er semestre 2006, Enero a Septiembre del 2007 y Enero a Septiembre 2008

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

%	Reclamos resueltos 2do sem 2005	Reclamos resueltos 1er sem 2006	Reclamos resueltos 2007 (Ene a Sept)	Reclamos resueltos 2do sem 2008
<b>Gran Santiago</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>71</b>
<b>Regiones</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>Administ.</b>	<b>74</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>73</b>
<b>Arbitral</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>21</b>
<b>Mediación</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>AFA</b>	<b>36</b>	<b>50</b>	<b>46</b>	<b>40 (*)</b>
<b>AFR</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>48</b>
<b>Otro</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>7</b>	<b>13 (*)</b>
<b>Hombre</b>	<b>55</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>52</b>
<b>Mujer</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>48</b>
<b>18 a 40</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>27 (*)</b>
<b>41 a 60</b>	<b>39</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>46</b>
<b>61 y más</b>	<b>27</b>	<b>46</b>	<b>19</b>	<b>17</b>
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10 (*)</b>

(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

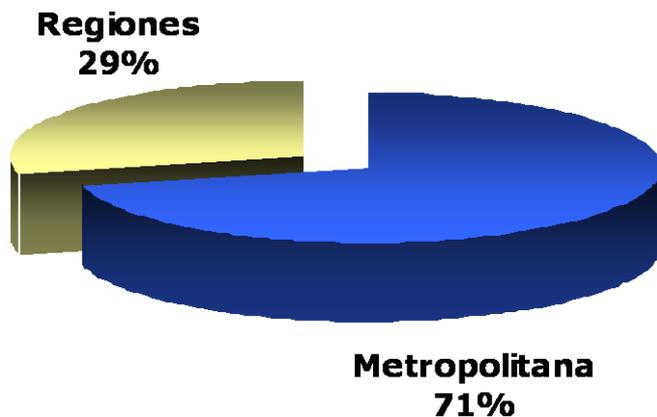
Elaborado para : Superintendencia de Salud

# MUESTRA

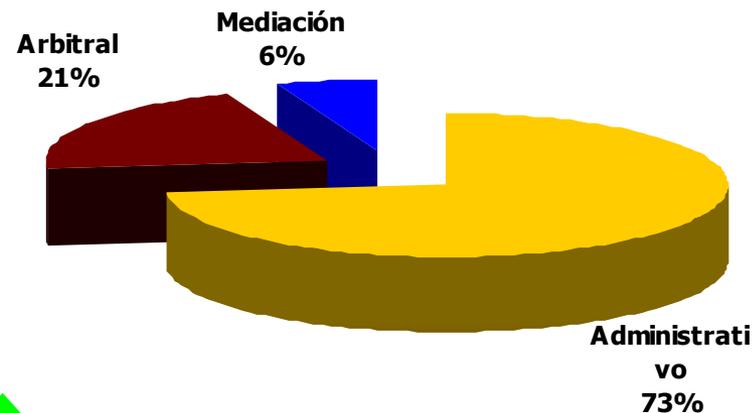
## 6. Composición de la muestra

Total muestra n=703

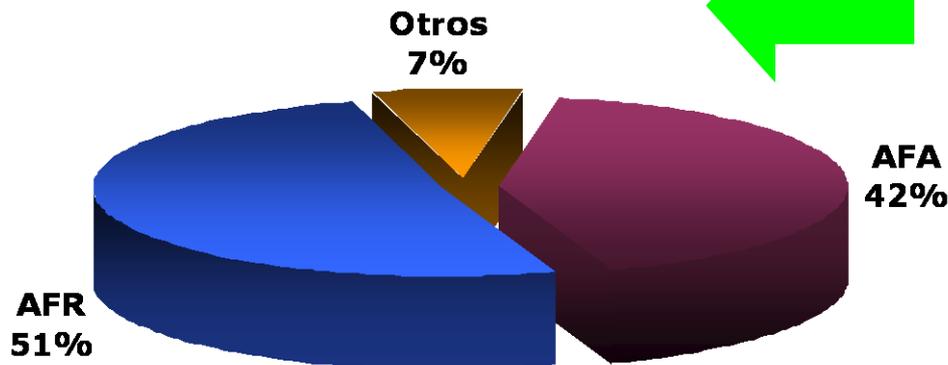
### Agencia



### Tipo de reclamo



### Resolución (no incluye Mediación)



%

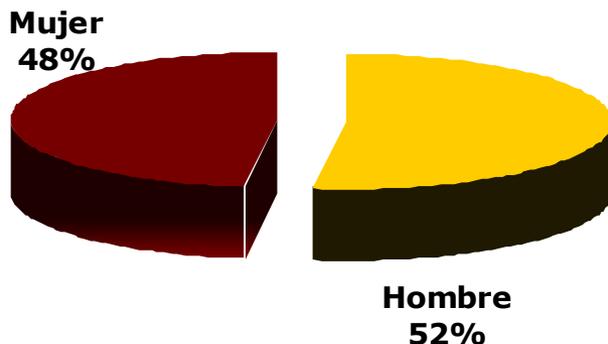
	ADMINIS	ARBITRAL	TOTAL
AFA	49	19	40
AFR	45	69	48
Otros	6	12	13
Total	100	100	100

(no incluye Mediación)

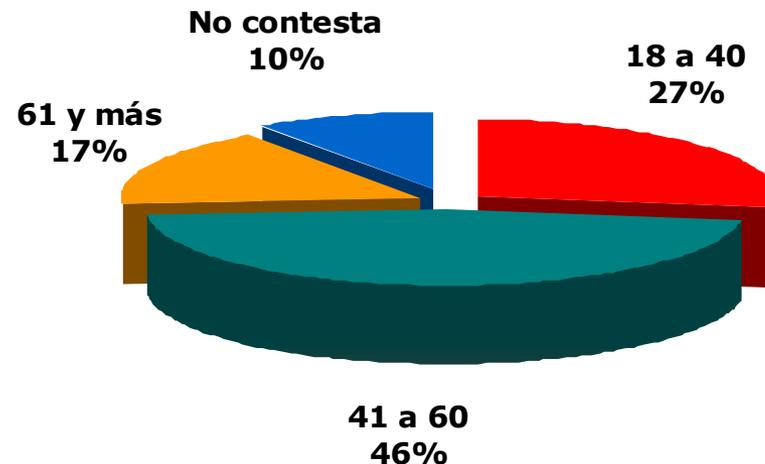
## 7. Composición de la muestra

Total muestra n=703

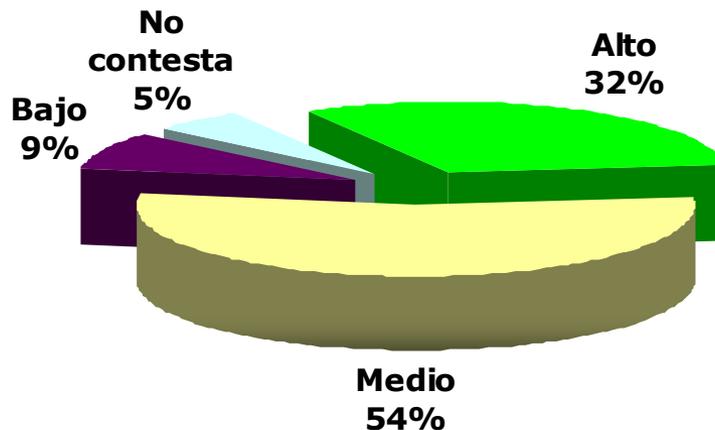
### Sexo



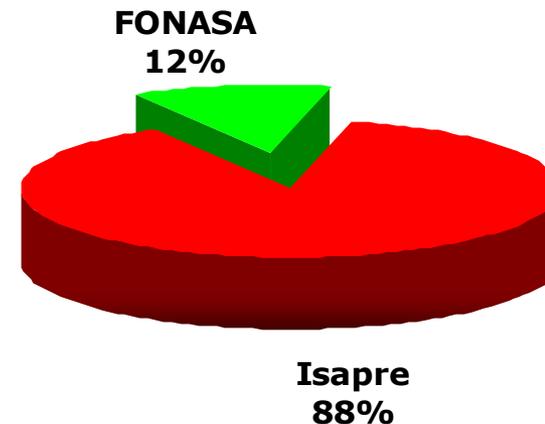
### Edad



### NSE



### Sistema de Salud



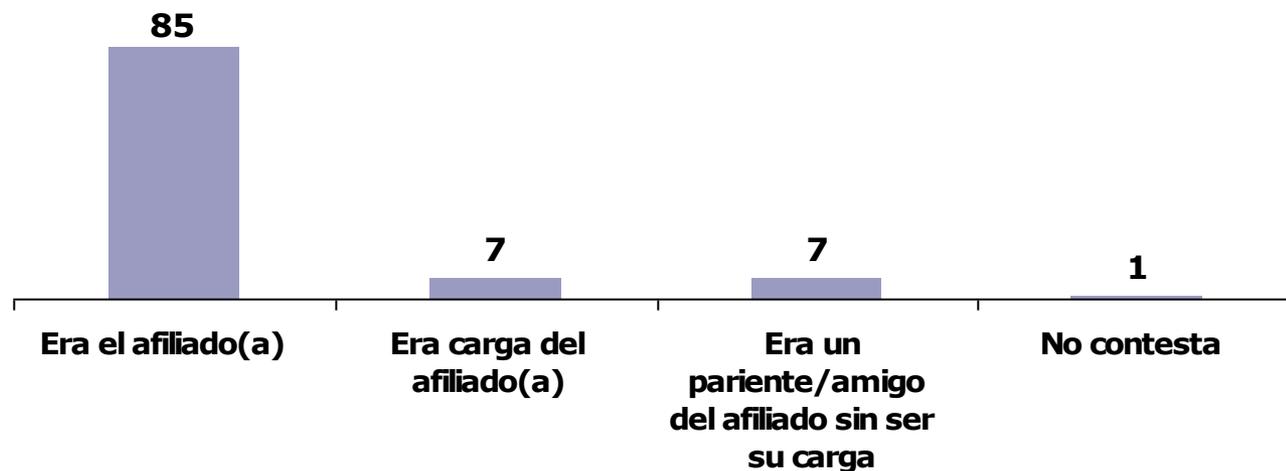
Nota: se observa un cambio importante en la composición del NSE respecto de la medición pasada: Alto (67%), Medio (26%) y Bajo (1%)

## 8. Composición de la muestra

Total muestra n=703

%

Cuando presentó su reclamo, ¿Usted era el afiliado de la ISAPRE o FONASA, era carga del afiliado o pariente/amigo del afiliado sin ser su carga?



Nº de veces que ha presentado un reclamo en la Superintendencia



## II. PRINCIPALES RESULTADOS

## P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia de Salud?

Total muestra, por Agencia y Sistema de Salud entrevistado

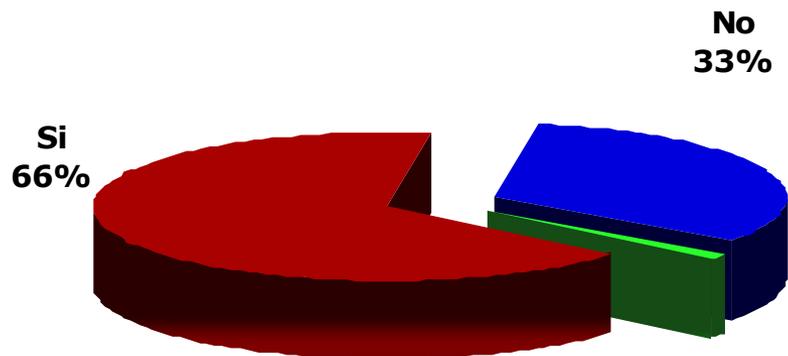
	Total	Gran Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre	%
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	21	21	23	18	22	
Por un amigo/ pariente/ conocido que le recomendó hacer el tramite	22	20	28	27	21	
Por el tipo de trabajo que realiza sabe de la existencia de la Superintendencia	23	24	20	8	25	
Por campañas de información masivas de TV, radios u otras	8	9	8	10	8	
Por charlas informativas	0	0	1	0	0	
Por la persona que lo atendió en la clínica u hospital	8	10	3	20	7	
A través de la comunicación (o respuesta) que le envió la isapre o el FONASA	4	4	2	7	3	
Otra	12	11	15	10	12	
No Responde	1	1	1	0	1	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	
<b>Base ponderada (n)</b>	<b>703</b>	<b>502</b>	<b>201</b>	<b>86</b>	<b>617</b>	
<b>Base real (n)</b>	<b>703</b>	<b>393</b>	<b>310</b>	<b>54</b>	<b>649</b>	

INTERNET	3%
ABOGADO	1%
SERNAC	1%
COMPIN	1%

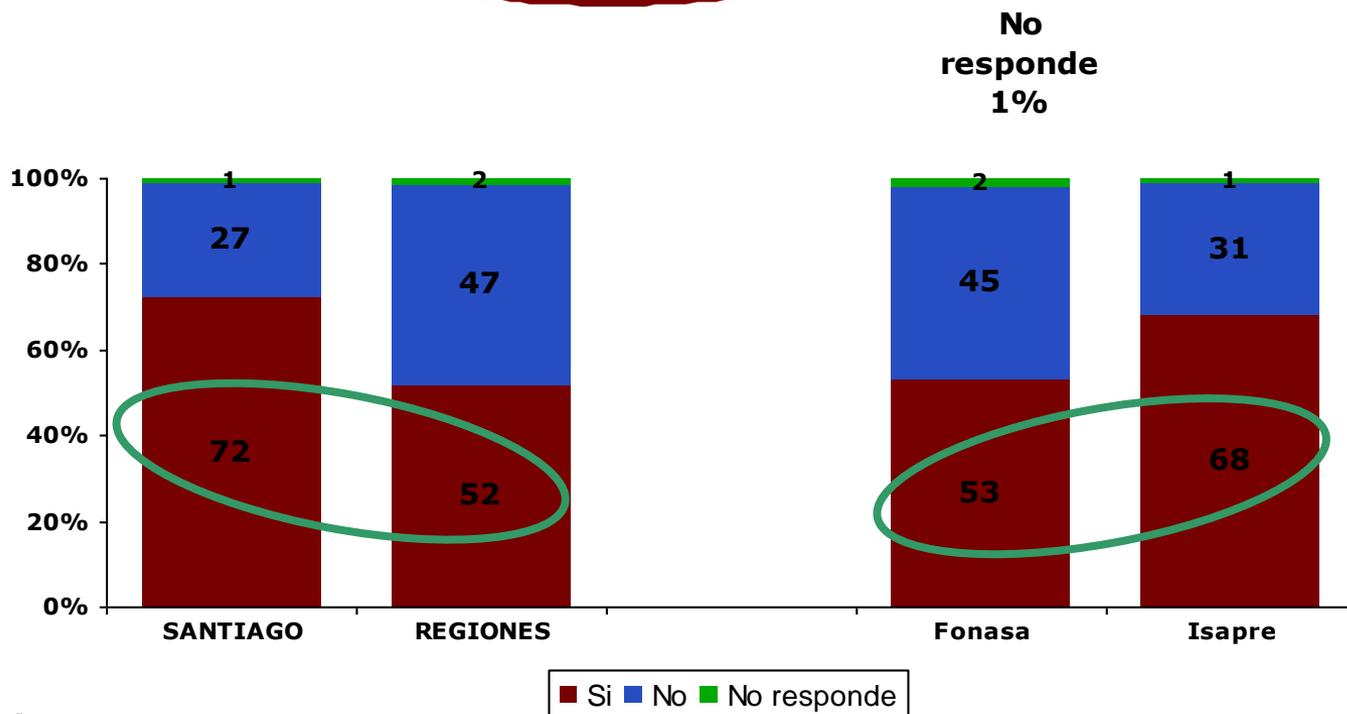
Elaborado para : Superintendencia de Salud

**P3. Antes de presentar el reclamo en la superintendencia, ¿Recuerda haber recibido una carta de respuesta a su reclamo desde su ISAPRE/FONASA? Nos referimos a la primera carta formal de respuesta a su reclamo**

**Total muestra**



%

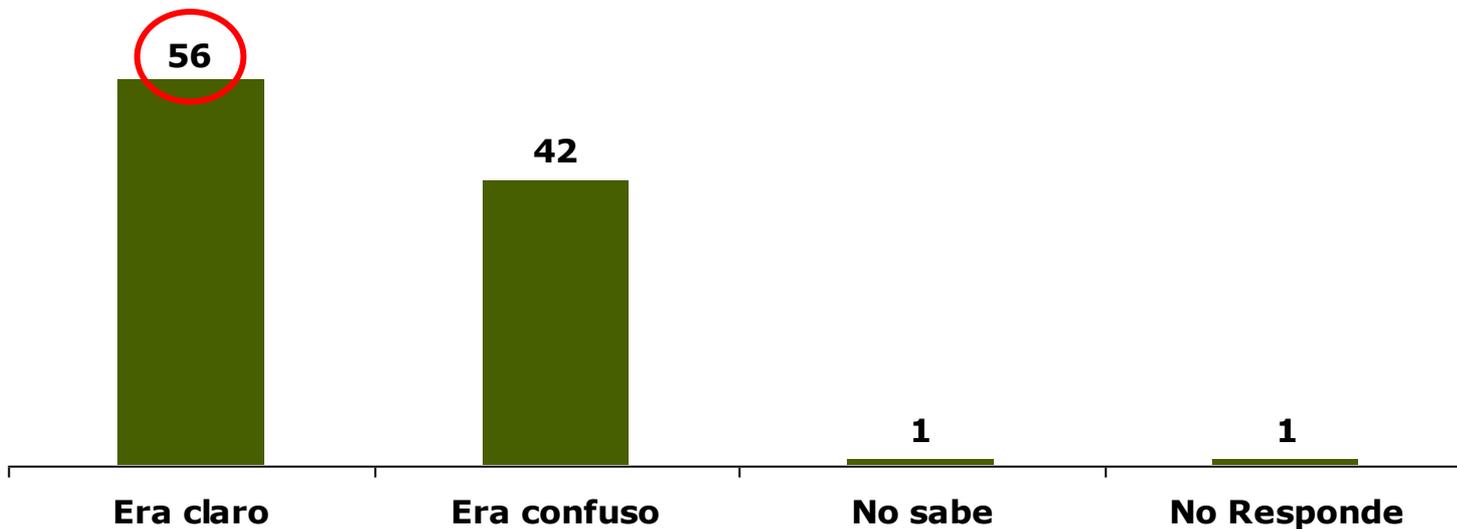


Elaborado para : Superintendencia de Salud

## P4a. Respecto del contenido de la carta que recibió de su Isapre/Fonasa. Usted diría que su contenido..¿Era claro o confuso?

%

**Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (66% de la muestra total)**



## P4a. Respecto del contenido de la carta que recibió de su Isapre/Fonasa. Usted diría que su contenido..¿Era claro o confuso?

%

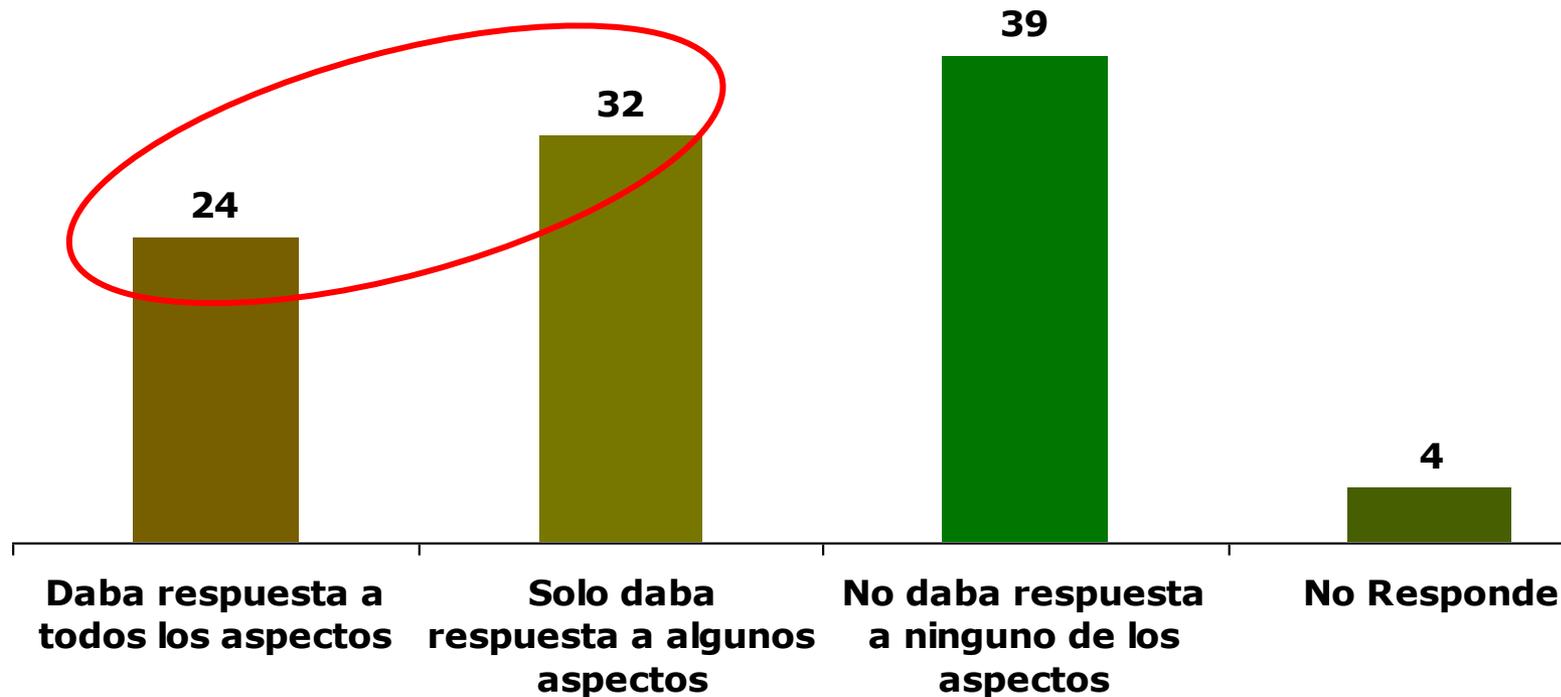
**Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (66% de la muestra total), Agencia y Sistema**

	Total	Gran Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre
Era claro	56	55	60	43	58
Era confuso	42	43	35	52	40
No sabe	1	1	2	0	1
No Responde	1	1	2	5	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Base ponderada (n)</b>	<b>703</b>	<b>502</b>	<b>201</b>	<b>86</b>	<b>617</b>
<b>Base real (n)</b>	<b>703</b>	<b>393</b>	<b>310</b>	<b>54</b>	<b>649</b>

## P4b Y, ¿usted considera que dicha carta daba una respuesta a todos los aspectos de su reclamo o que solo cubría parte de él?

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (66% de la muestra total), Agencia y Sistema

%



## P4b Y, ¿usted considera que dicha carta daba una respuesta a todos los aspectos de su reclamo o que solo cubría parte de él?

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (66% de la muestra total), Agencia y Sistema

Según Agencia y Aseguradora

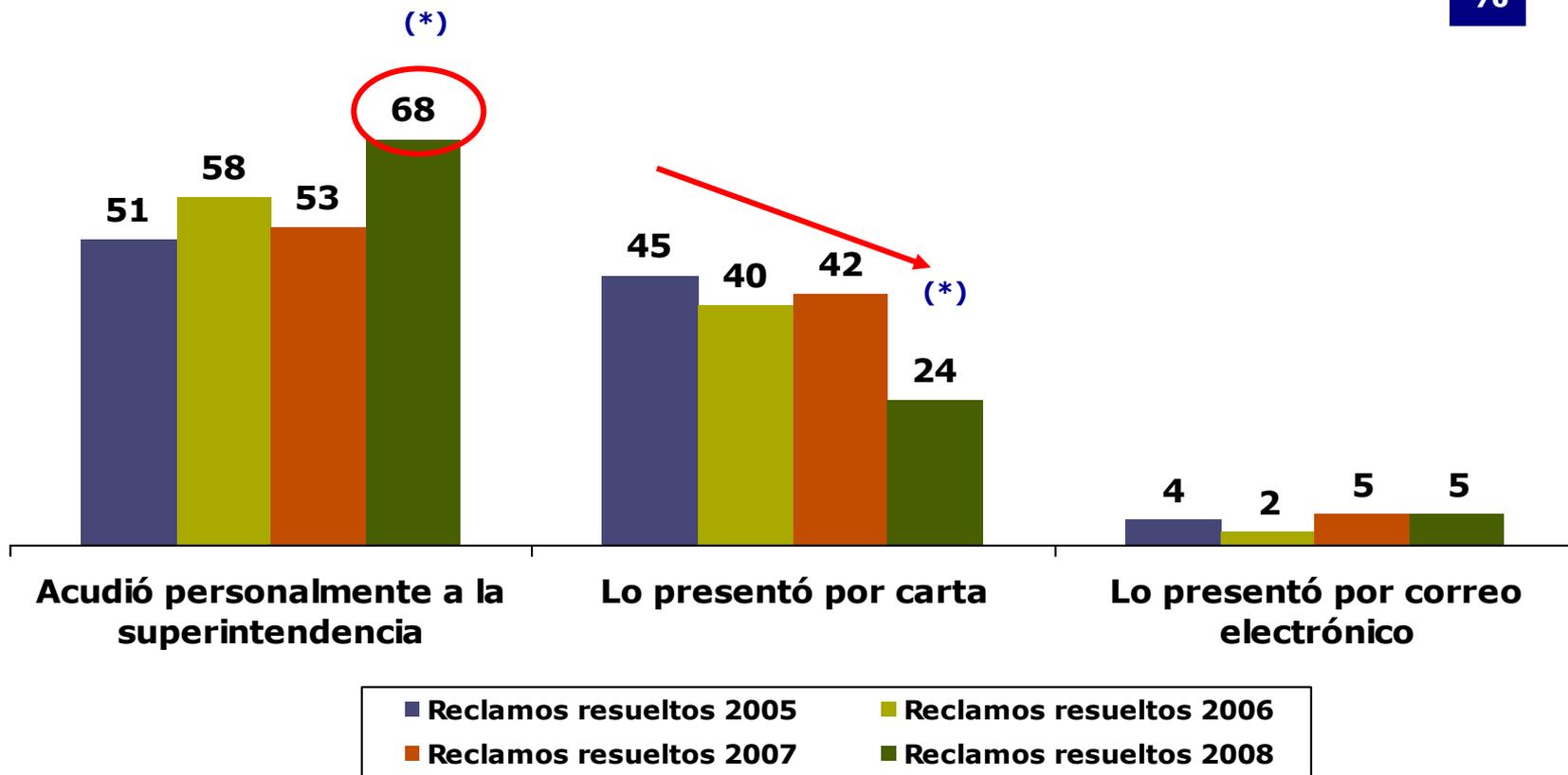
%

	Total	Gran Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre
Daba respuesta a todos los aspectos	24	23	28	10	26
Solo daba respuesta a algunos aspectos	32	31	39	45	31
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	39	42	28	41	39
No Responde	4	4	5	4	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Base ponderada (n)</b>	<b>703</b>	<b>502</b>	<b>201</b>	<b>86</b>	<b>617</b>
<b>Base real (n)</b>	<b>703</b>	<b>393</b>	<b>310</b>	<b>54</b>	<b>649</b>

## P5. ¿Cómo presentó usted su reclamo a la superintendencia?

Total muestra, n=703

%

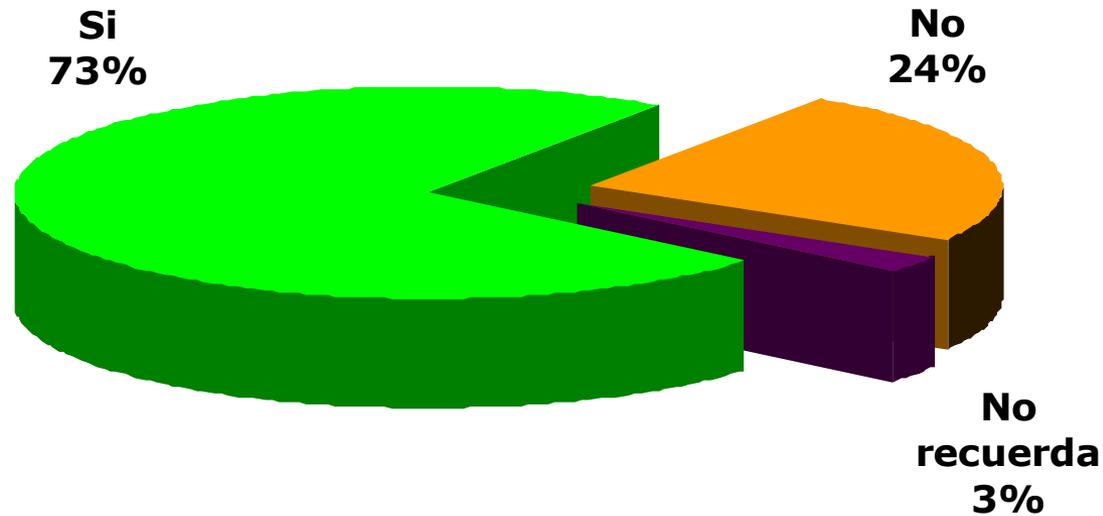


(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).



P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

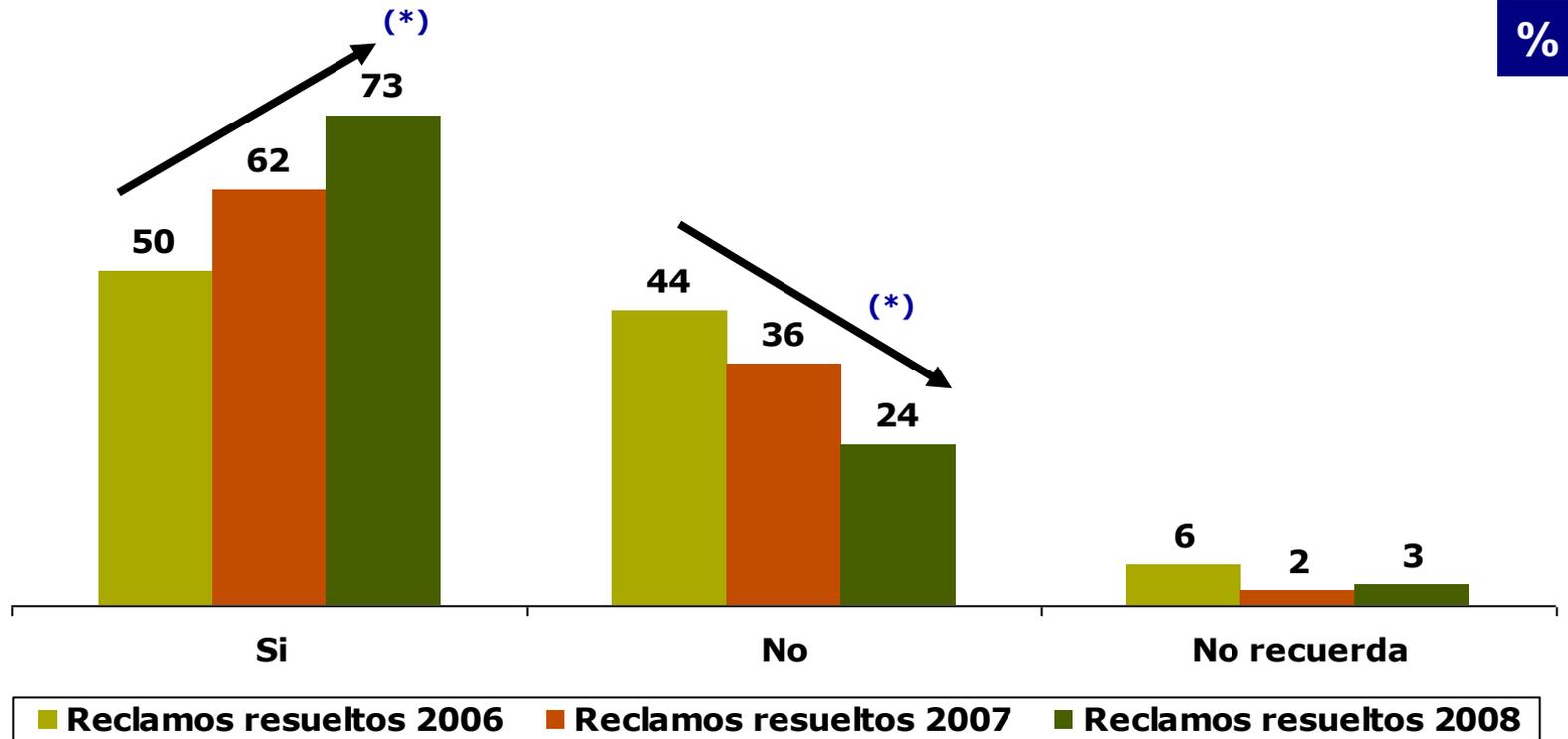
Total Muestra



**P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?**

**Total Muestra**

**Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)**



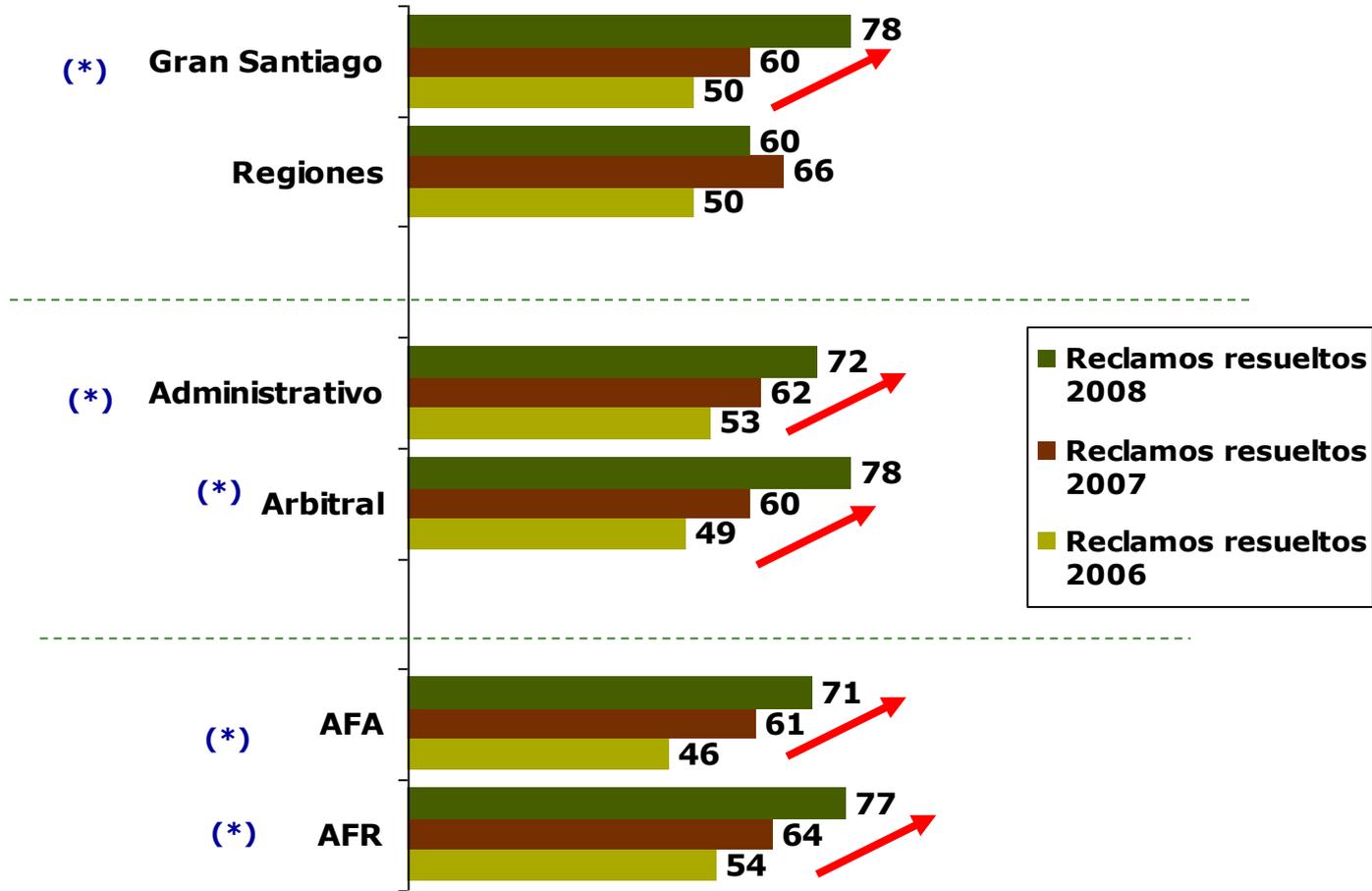
**(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).**

## P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y forma en que presentó el reclamo (% de respuesta SI)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

%



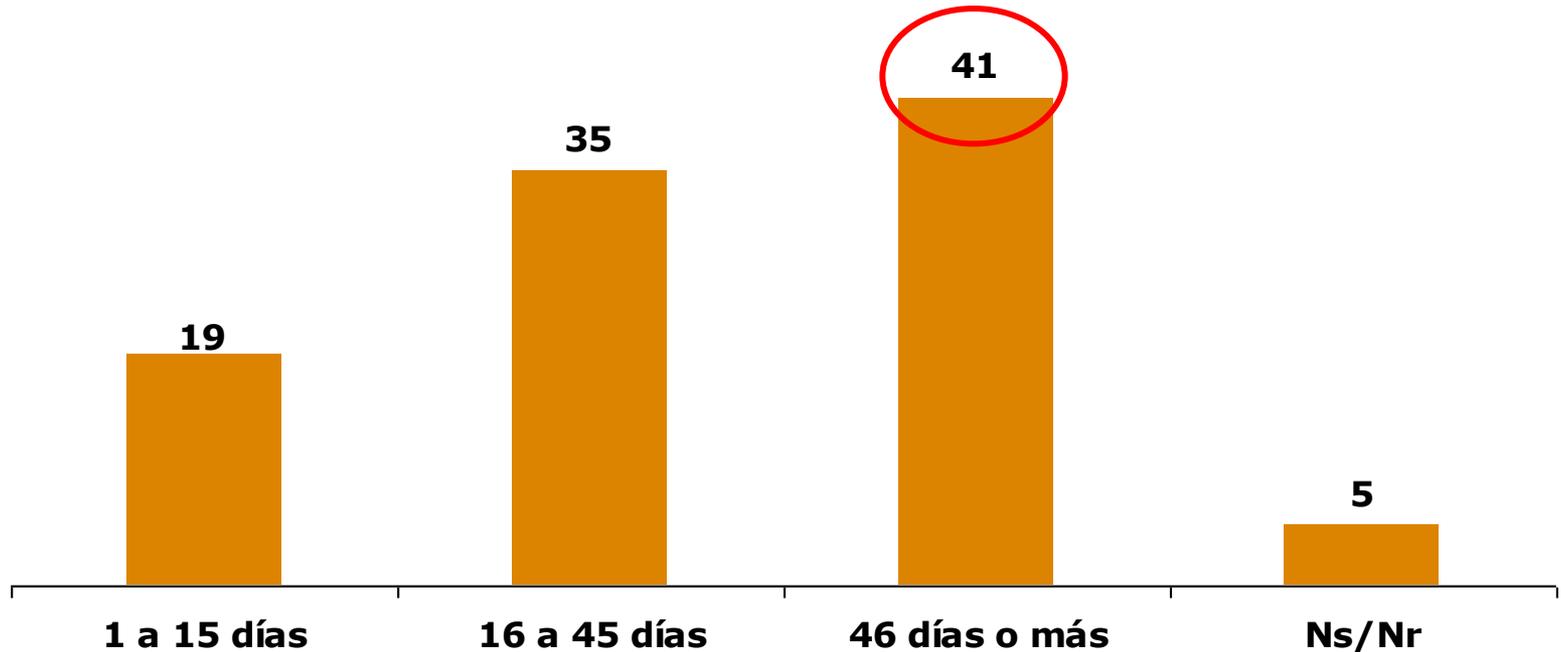
(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).



## P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

**Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (73% de la muestra)**



## P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

**Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (73%)  
Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo**  
**Promedio días**

Gran Santiago	64,2
Regiones	45,3
Administrativo	51,8
Arbitral	89,1
Mediación	45,2
AFA	58,9
AFR	62,8
Otros	51,1
Acudió personalmente a la superintendencia	62,5
Lo presentó por carta	54,8
Lo presentó por correo electrónico	33,7
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>60</b>

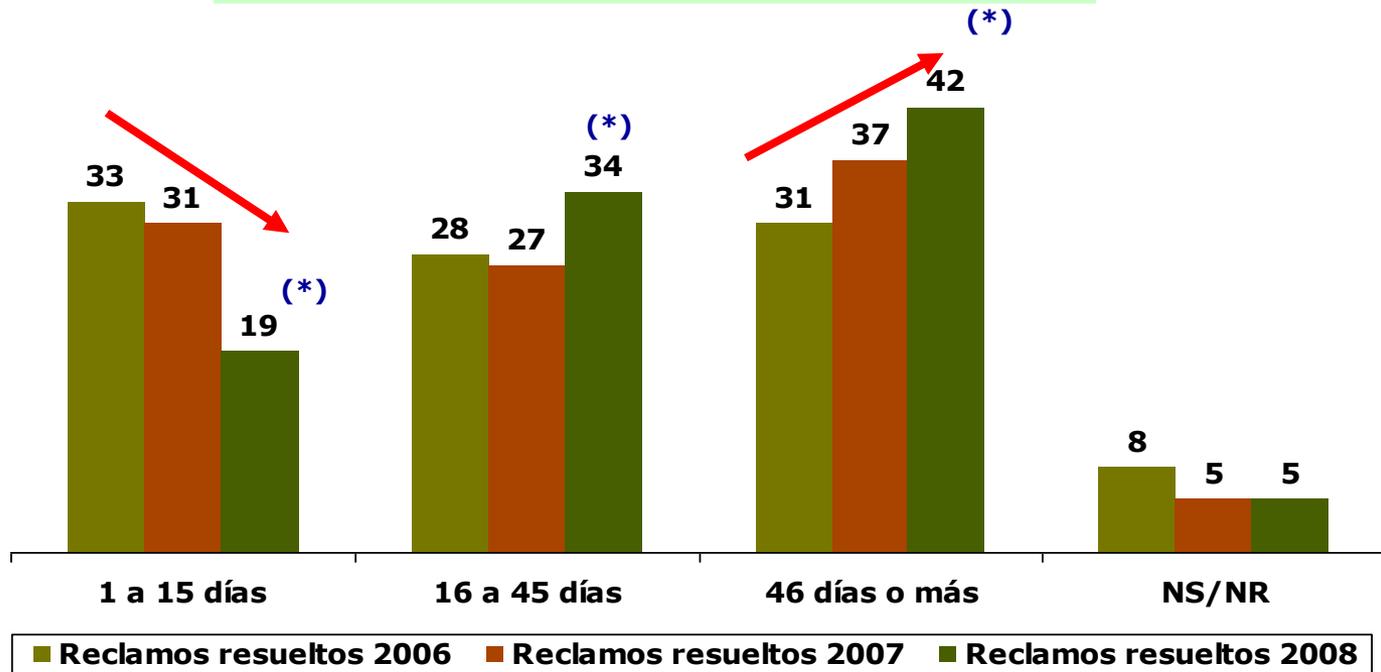
## P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

**Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (73%)**

**Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)**

Promedio de días - 2007 : 59 días

Promedio de días - 2008 : 60 días



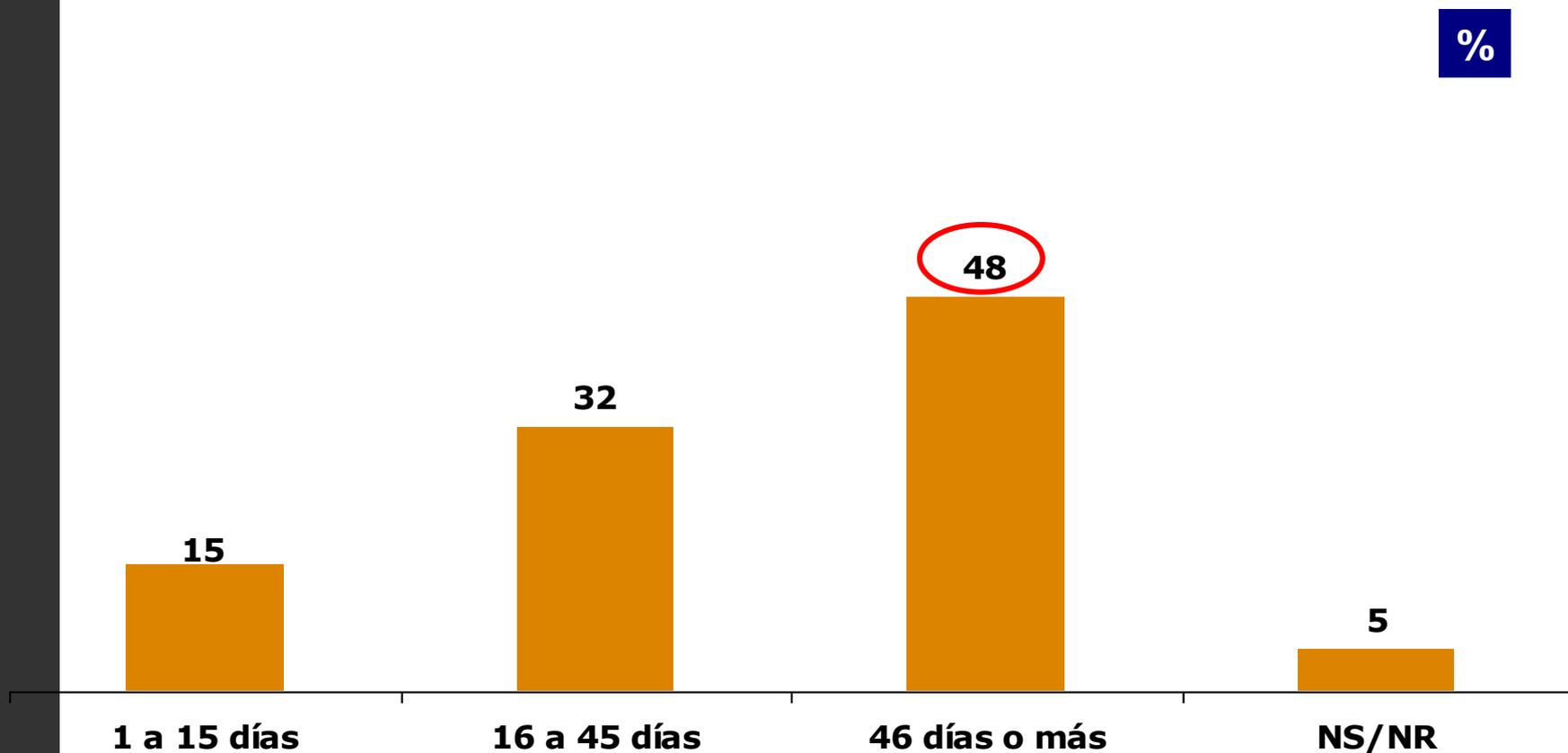
%

(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

## P8. ¿En cuántos días o meses obtuvo la respuesta a su reclamo?

Total Muestra

%



## P8. ¿En cuántos días o meses obtuvo la respuesta a su reclamo?

Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución, Forma en que presentó el reclamo, Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

	Promedio	Mediana
<b>Gran Santiago</b>	75,8	60
<b>Regiones</b>	61,7	30
<b>Administrativo</b>	61,1	40
<b>Arbitral</b>	116,6	90
<b>Mediación</b>	45,9	30
<b>AFA</b>	72,8	60
<b>AFR</b>	75,8	60
<b>Otros</b>	52,4	30
<b>Acudió personalmente a la superintend</b>	71,5	50
<b>Lo presentó por carta</b>	74,1	60
<b>Lo presentó por correo electrónico</b>	57,9	30
<b>Hombre</b>	72,8	60
<b>Mujer</b>	70,6	45
<b>18 a 40</b>	70,3	30
<b>41 a 60</b>	72,9	60
<b>61 o más</b>	75,3	60
<b>Alto</b>	61,6	30
<b>Medio</b>	74,9	60
<b>Bajo</b>	68,3	30
<b>Fonasa</b>	53,4	30
<b>Isapre</b>	74,3	60

Elaborado para : Superintendencia de Salud

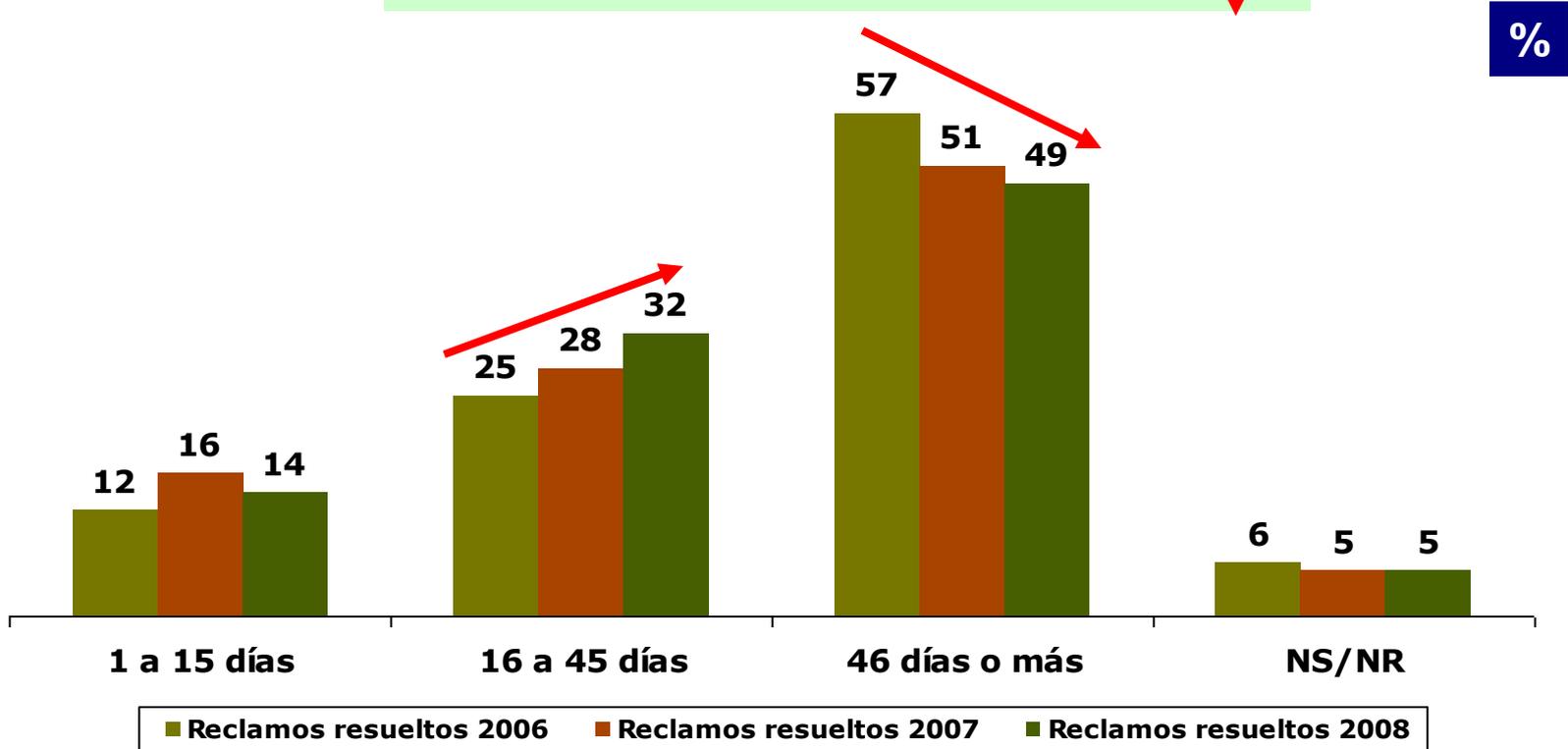
## P8. ¿En cuántos días o meses obtuvo la respuesta a su reclamo?

**Total muestra**

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

Promedio total muestra 2007 : 84 días

Promedio total muestra 2008 : 76 días



No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

## Sub índice brecha tiempo

**Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (73%)**

Para esta medición, el sub índice brecha tiempo fue construido con las preguntas 7 y 8 que miden la brecha entre el tiempo de duración del proceso informado por la SIS y el efectivo o real . Este sub índice toma valores entre 0 y 2 puntos: 0 si el tiempo real fue mayor que el informado, 1 si el tiempo real fue igual al informado y dos si la SIS se demoró menos días en resolver el caso que lo prometido.

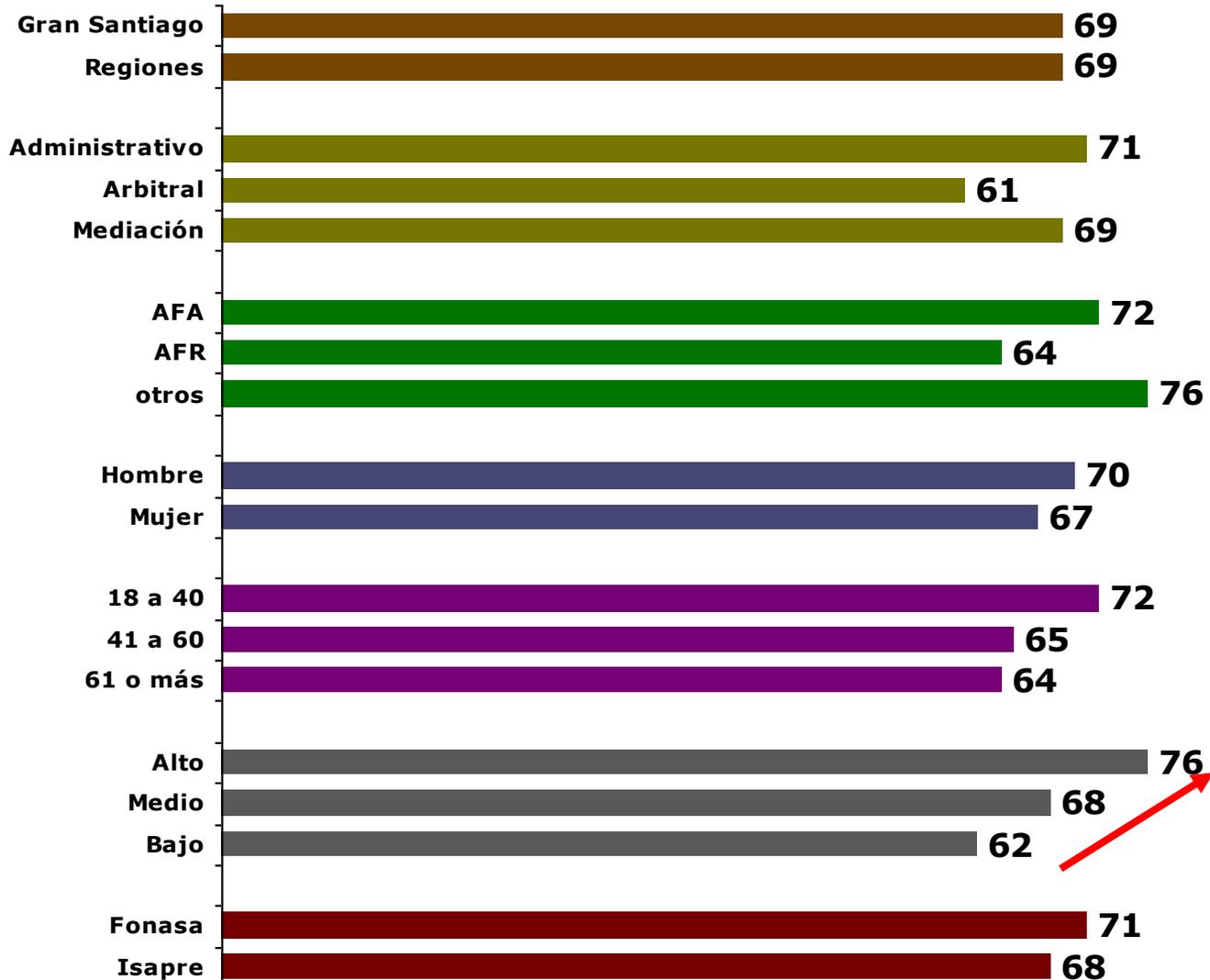


## Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso (73%)

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución, Sexo, Edad y Sistema de Salud del entrevistado

% tiempo real <= tiempo informado



Elaborado para : Superintendencia de Salud

## Sub índice brecha tiempo

**Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (73%)**

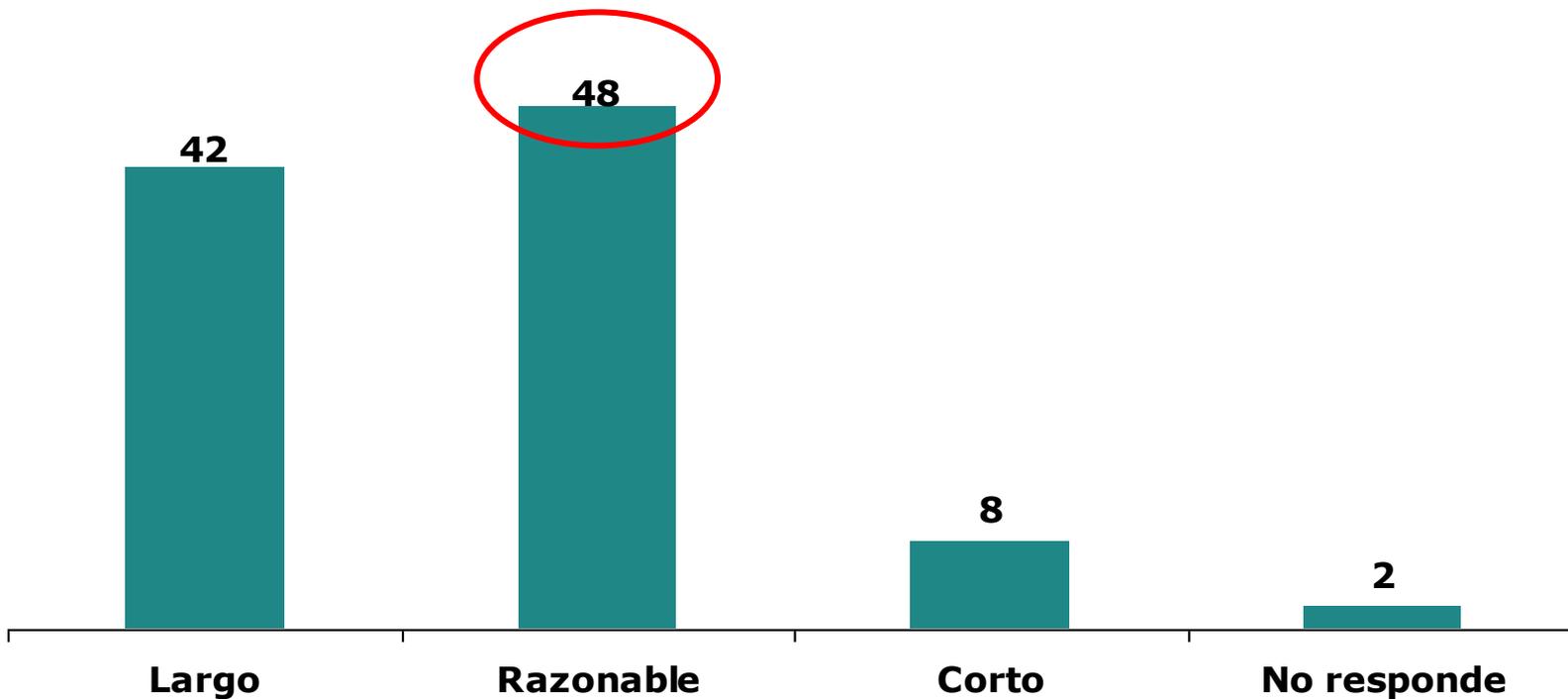
**Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)**

Sub índice Brecha	Reclamos resueltos 2006	Reclamos resueltos 2007	Reclamos resueltos 2008
Valor del Índice	%	%	%
Tiempo real > Tiempo informado (0)	48	34	31
Tiempo real = Tiempo informado (1)	39	40	50
Tiempo real < Tiempo informado (2)	13	26	19
		52%	66%
			69%

## P9. Y, en general, ¿cómo le pareció ese plazo?

Total Muestra

%



## Sub índice percepción tiempo

### Total Muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

Este sub índice fue construido con la pregunta 9 que mide percepción sobre el tiempo real que duro el proceso completo (largo, razonable, corto). Toma valores entre 0 y 2 puntos (0 si es percibido como largo, 1 si es razonable y 2 si es corto).

Sub índice Percepción	Reclamos resueltos 2006	Reclamos resueltos 2007	Reclamos resueltos 2008
Valor del Índice	%	%	%
0 (Largo)	45	44	44
1 (Razonable)	49	46	49
2 (Corto)	6	10	7

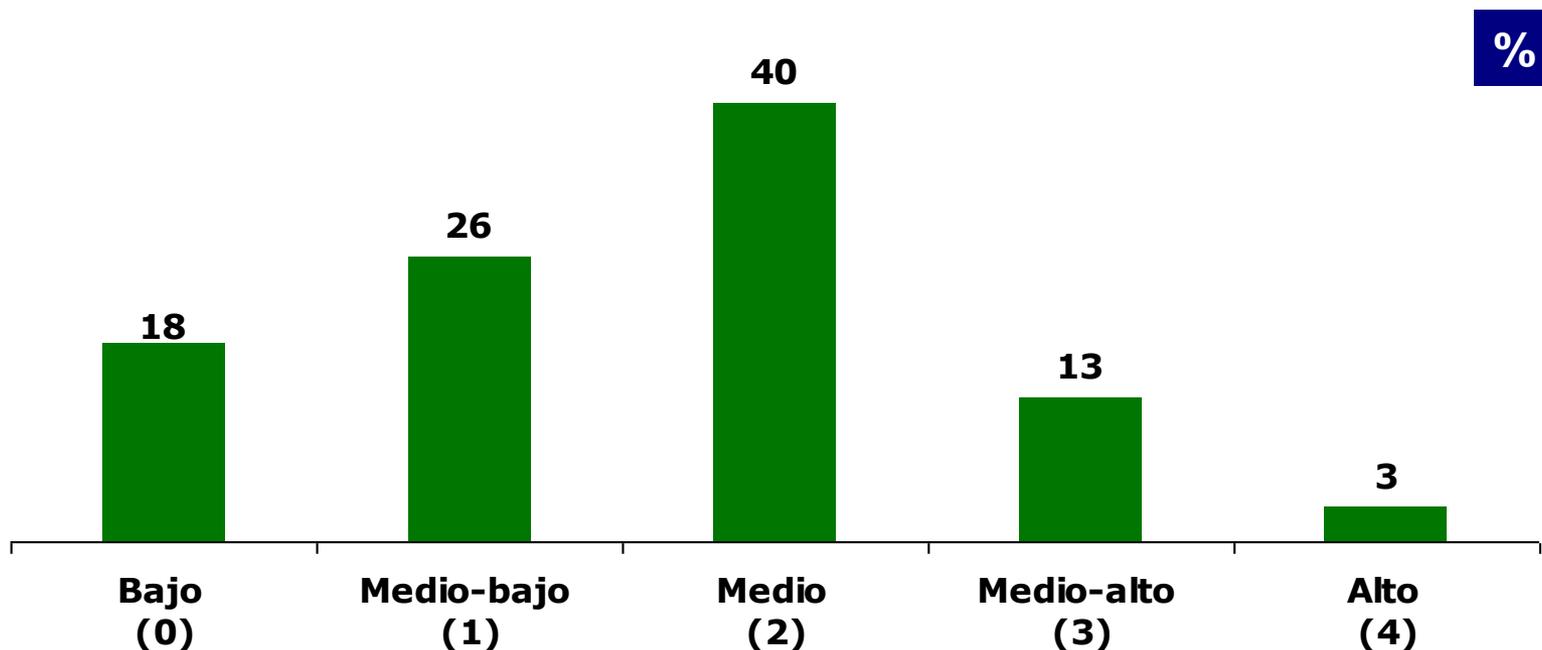
## INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

**Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (73%)**

El índice eficiencia del tiempo es la suma de los sub índices brecha y percepción tiempo.

El índice eficiencia del tiempo toma valores que van desde 0 puntos a 4 y combina información objetiva (brecha) con subjetiva (percepción).

A mayor valor del índice más eficiente es la SIS y mejor la percepción por parte de los usuarios.

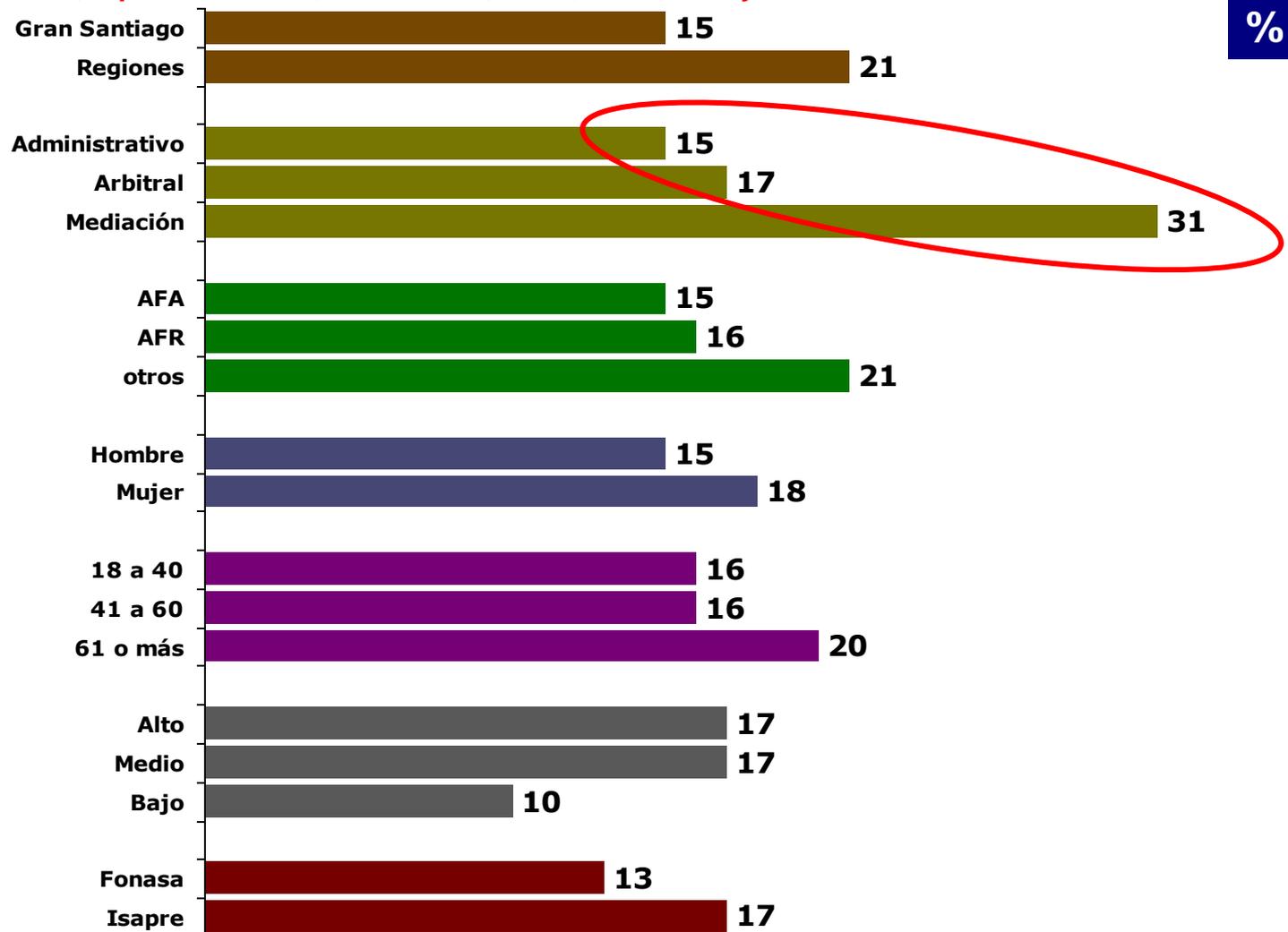


## INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

**Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (73%)**

**(% Alto + Muy Alto)**

Por Agencia, Tipo de reclamo, Resolución, Sexo, Edad, NSE y Sistema

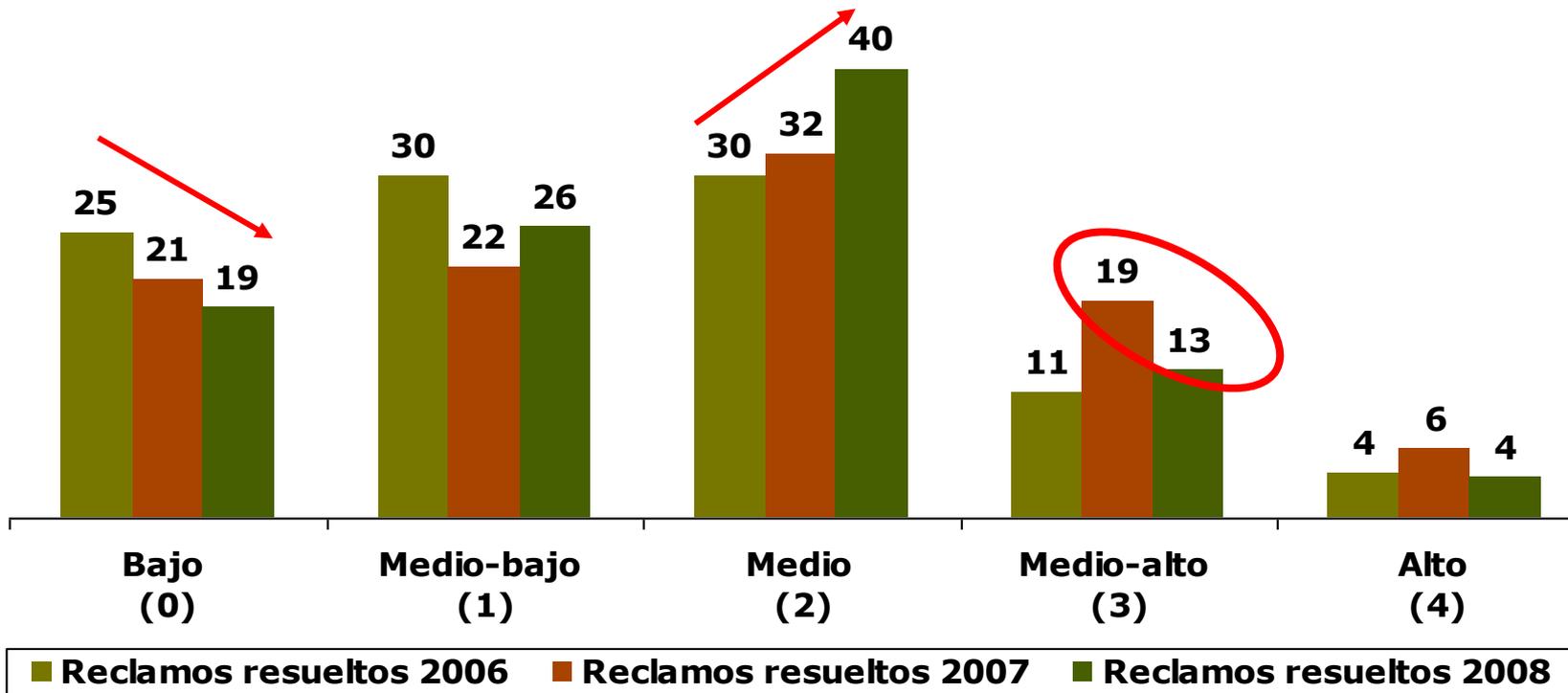


## INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

**Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso**

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

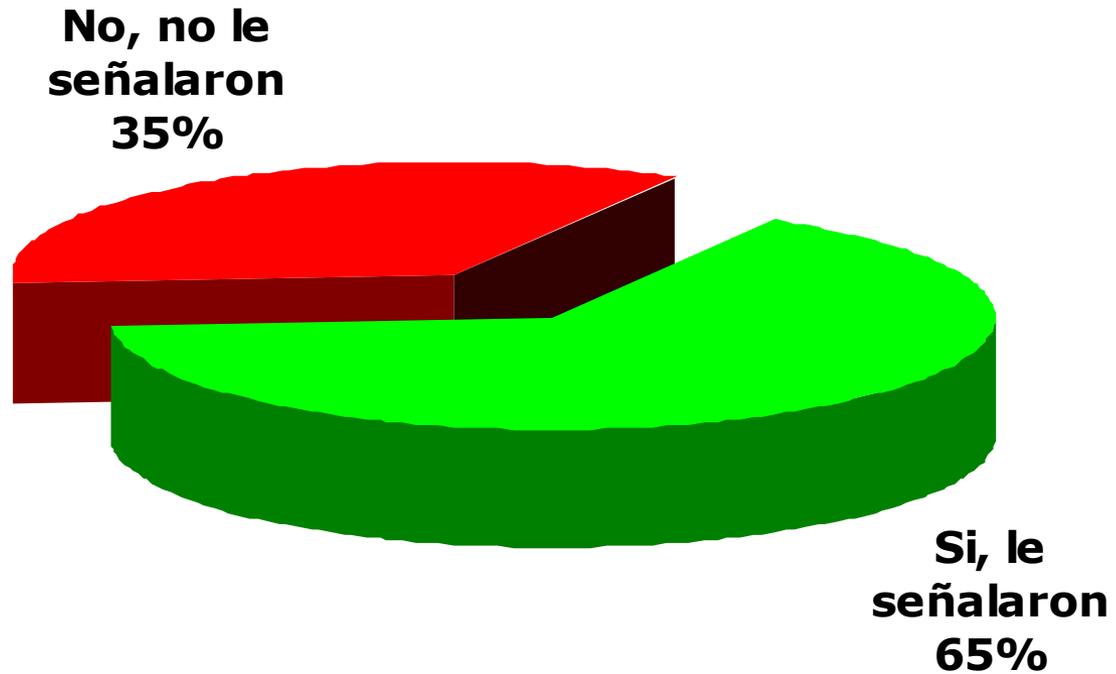
%



**P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?**

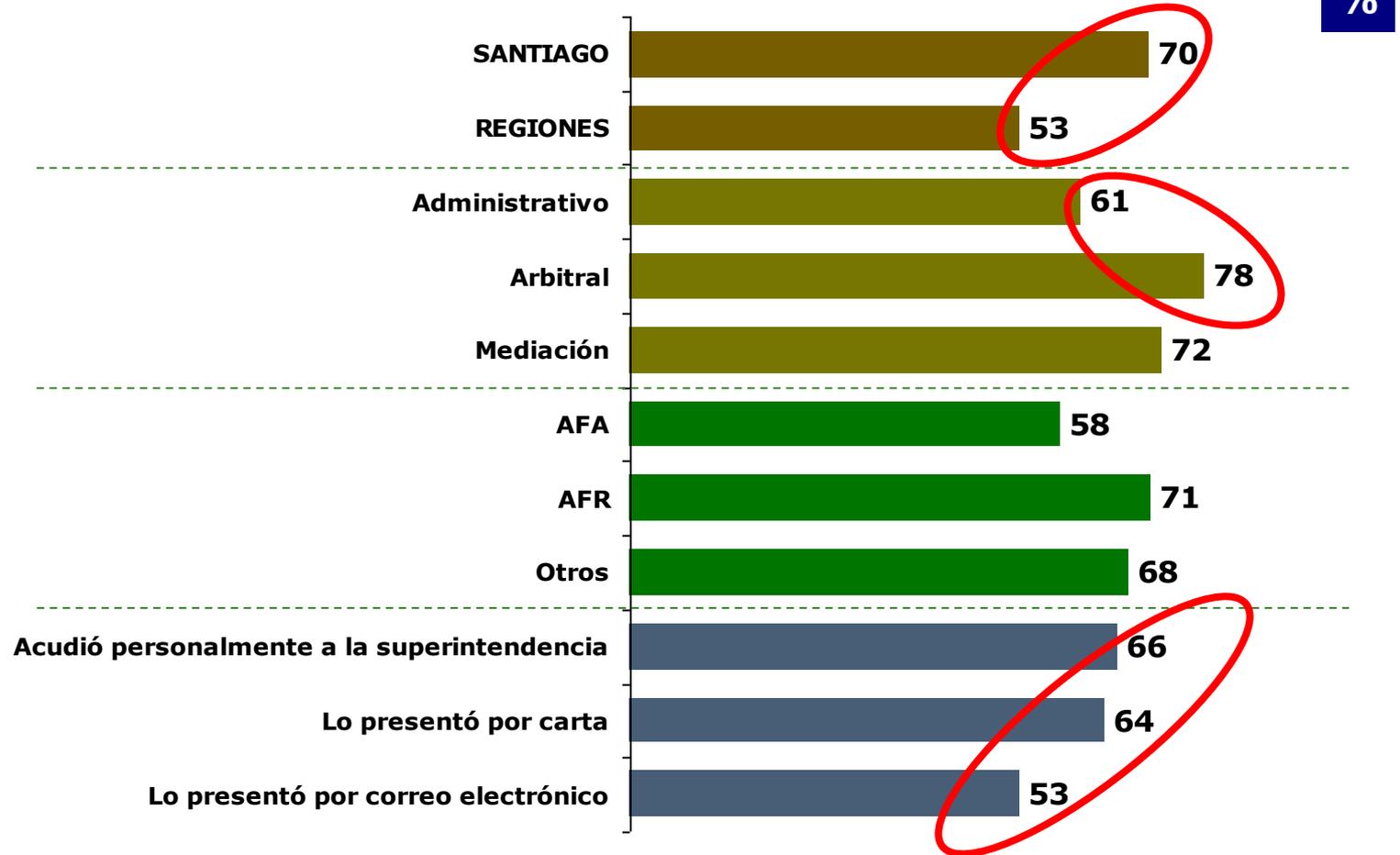
**Total Muestra**

%



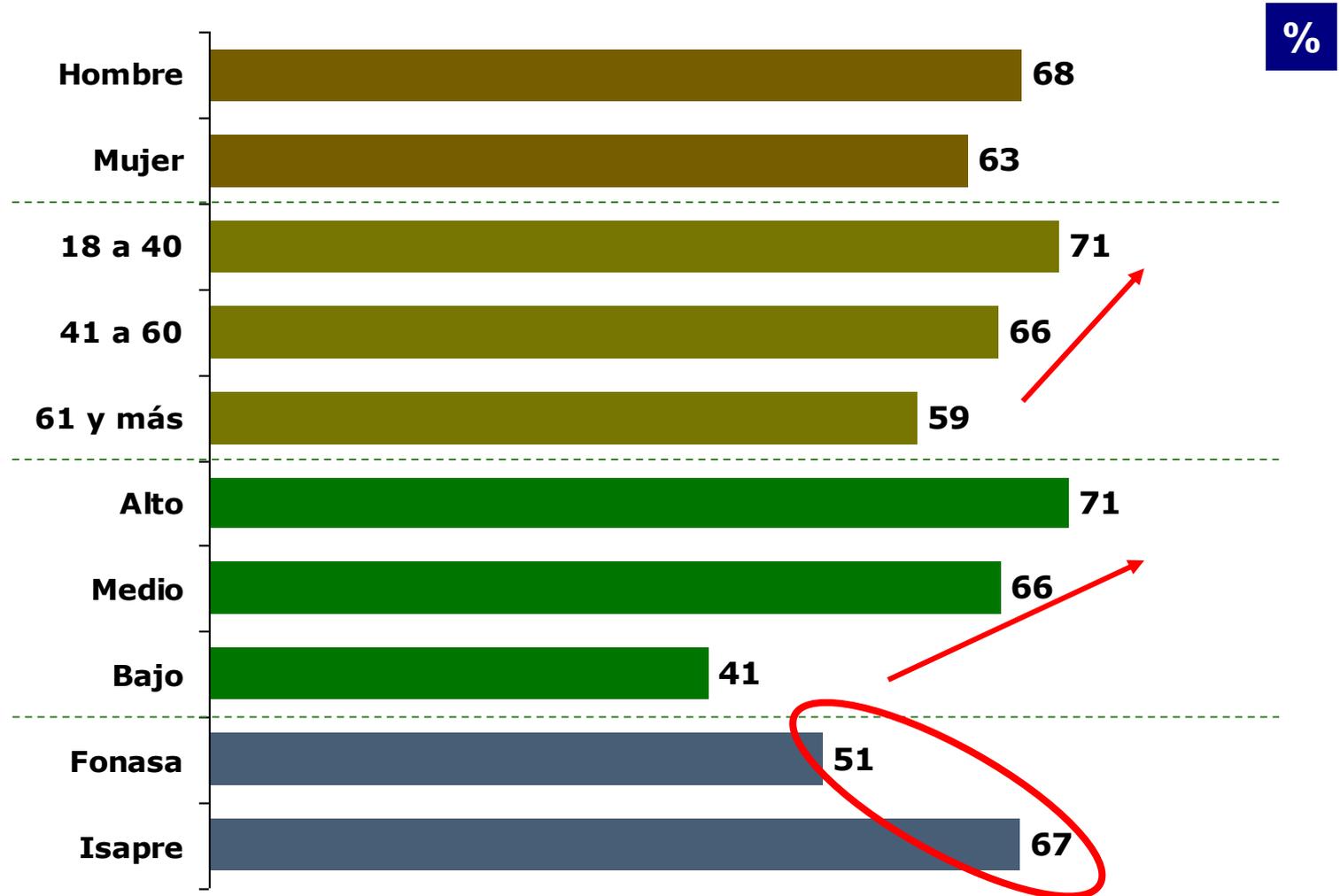
**P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?**

**Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo  
% que responde "Si, le señalaron"**



## P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

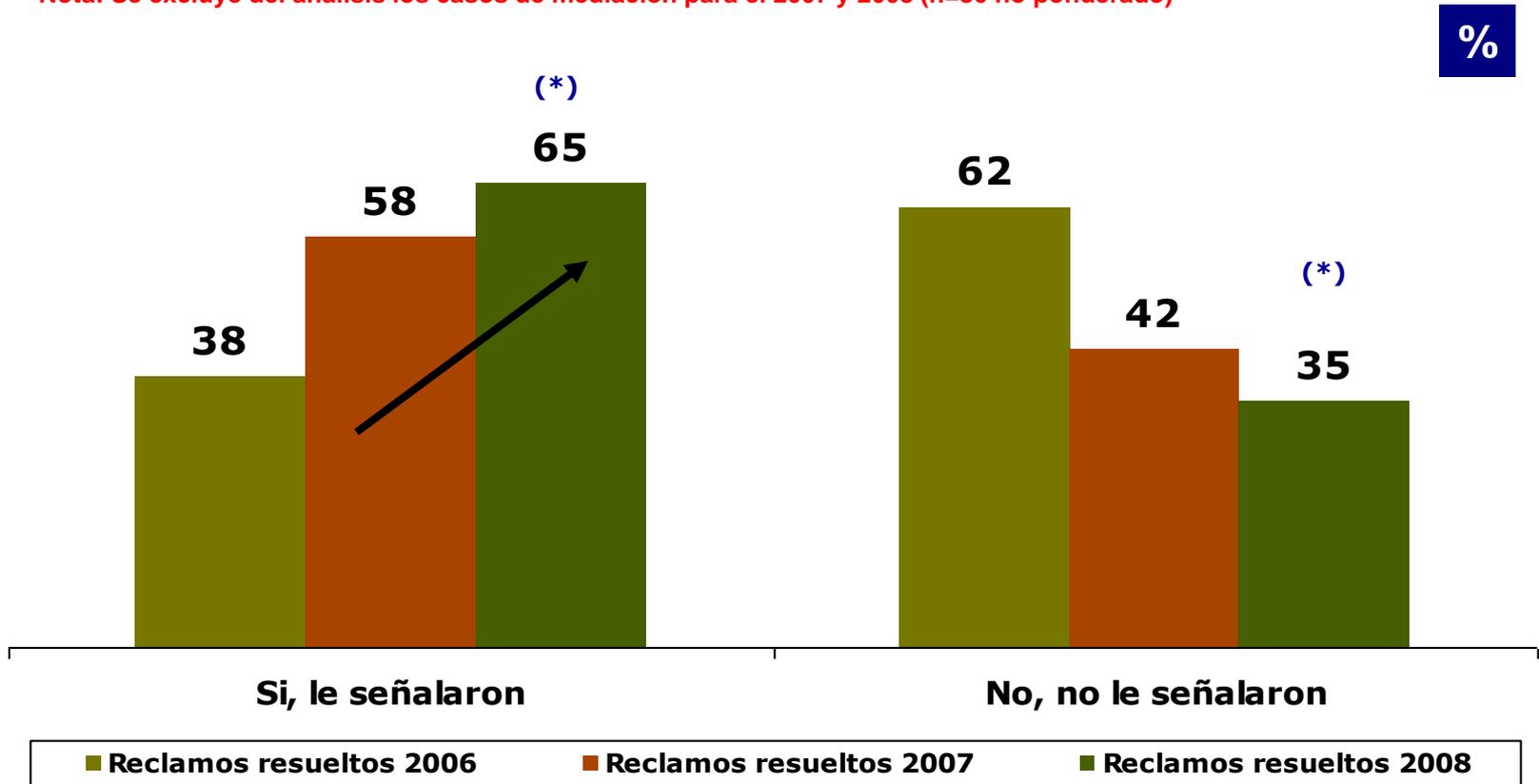
Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado  
% que responde "Si, le señalaron"



## P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

### Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

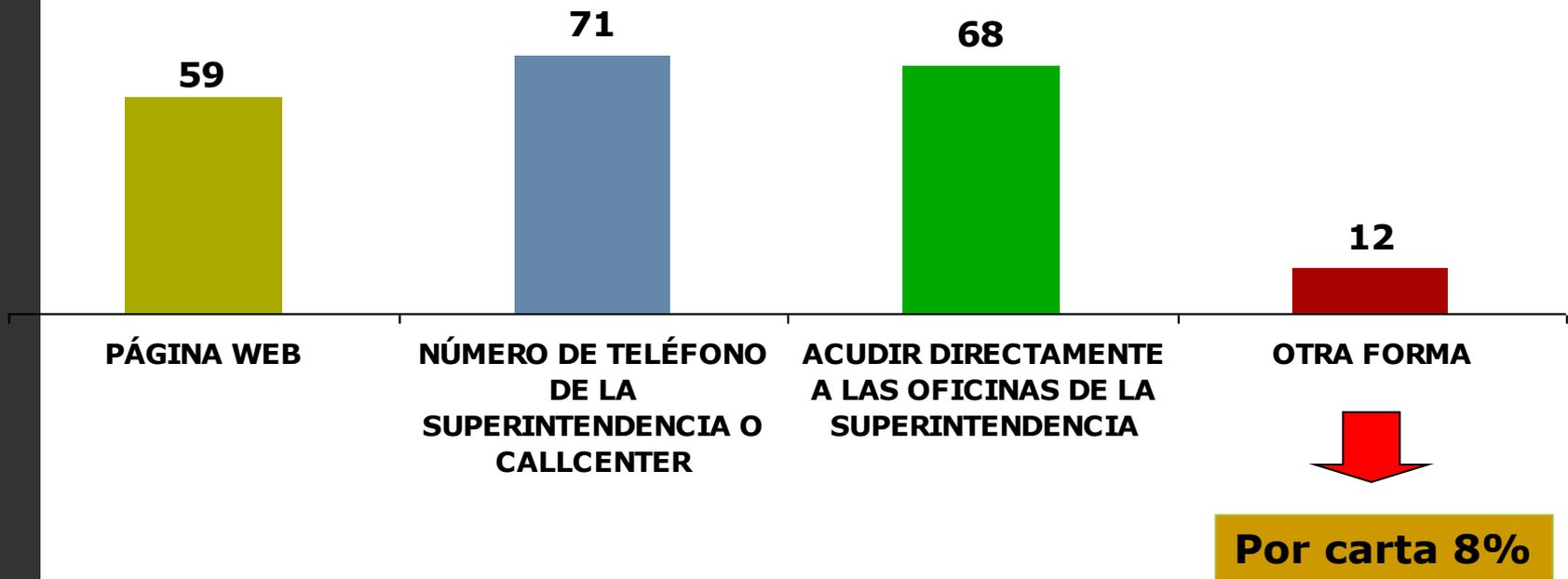


(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

## P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

%

**Sub-muestra: Aquellos que señalan que se les mencionó al menos un mecanismo  
(65% de la muestra total)**

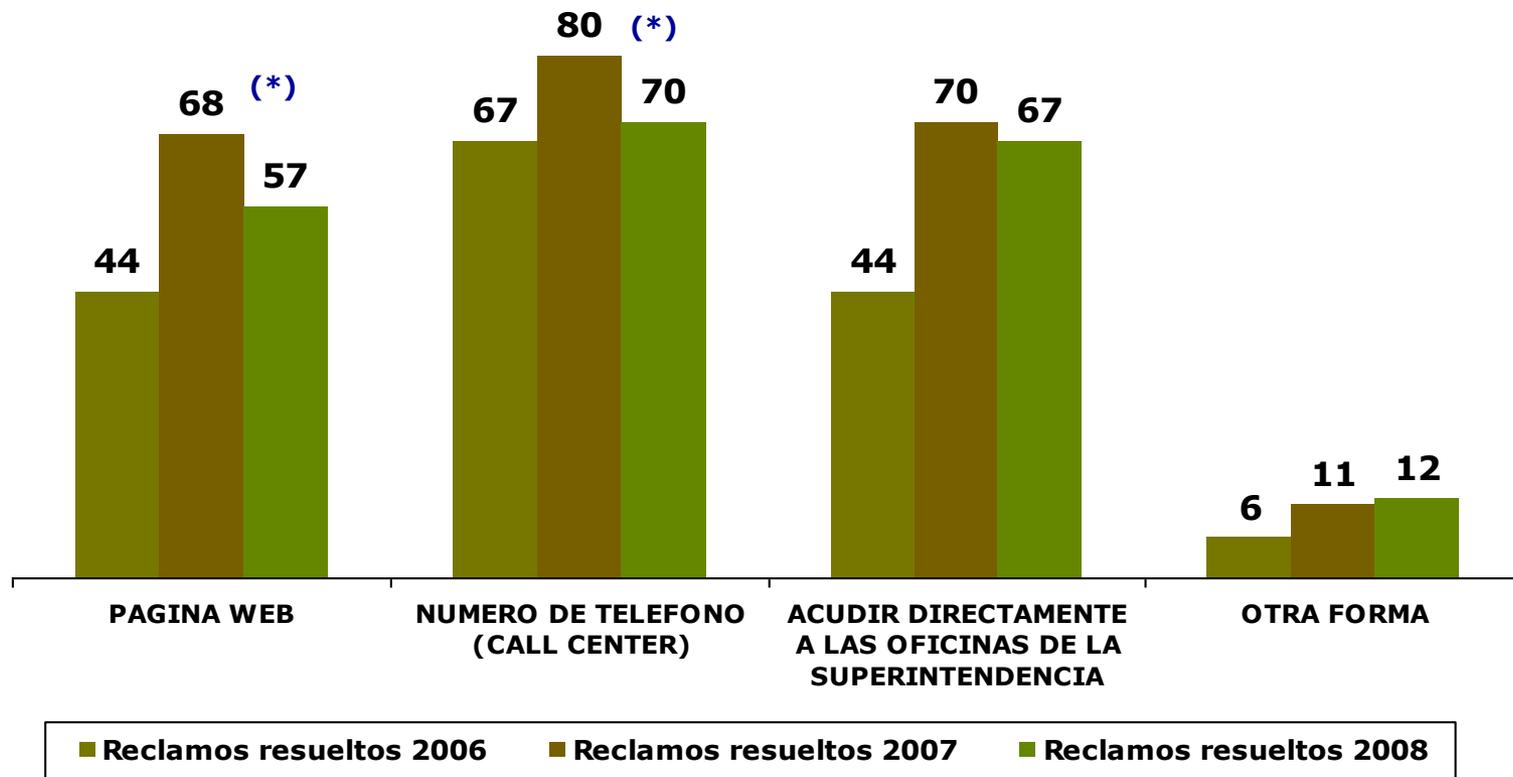


## P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

**Sub-muestra: Aquellos que señalan que se les mencionó al menos un mecanismo**

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

%



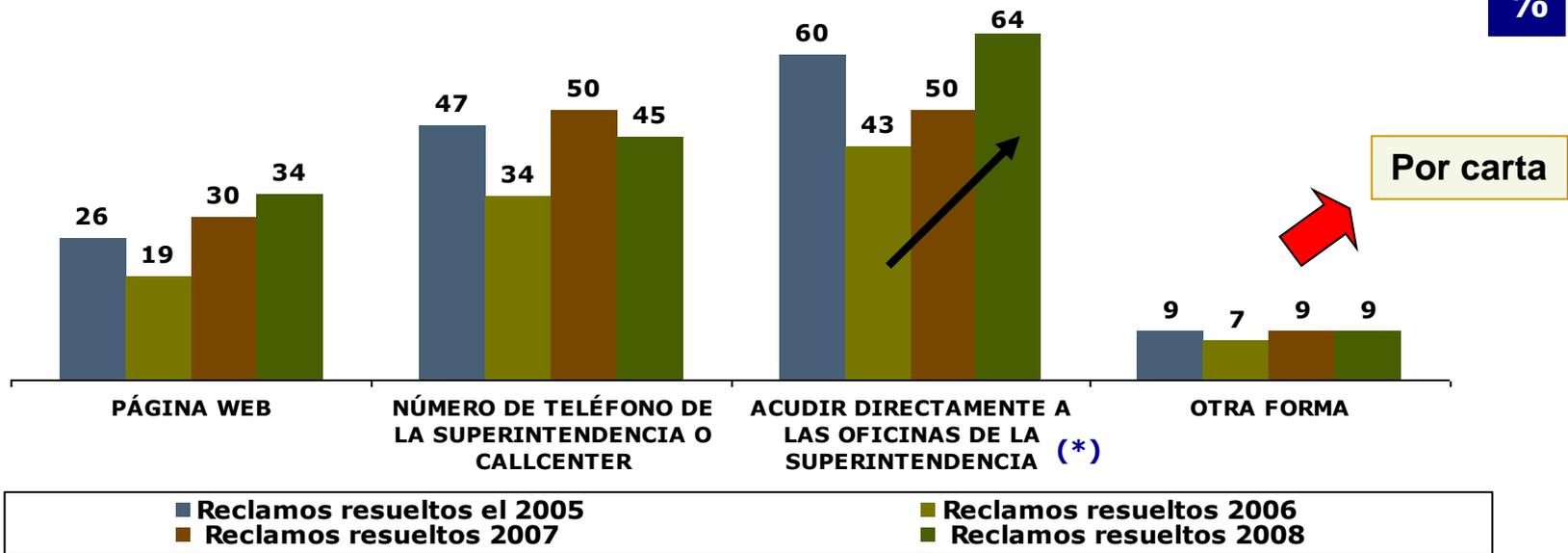
(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

# P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

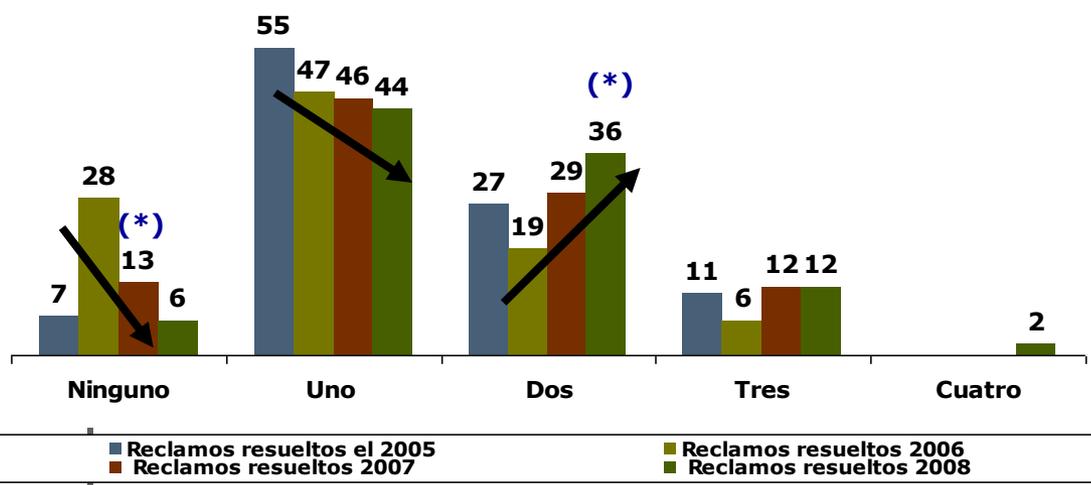
**Total Muestra (% que utilizó el medio)**

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)

%



## Número de medios utilizados \*



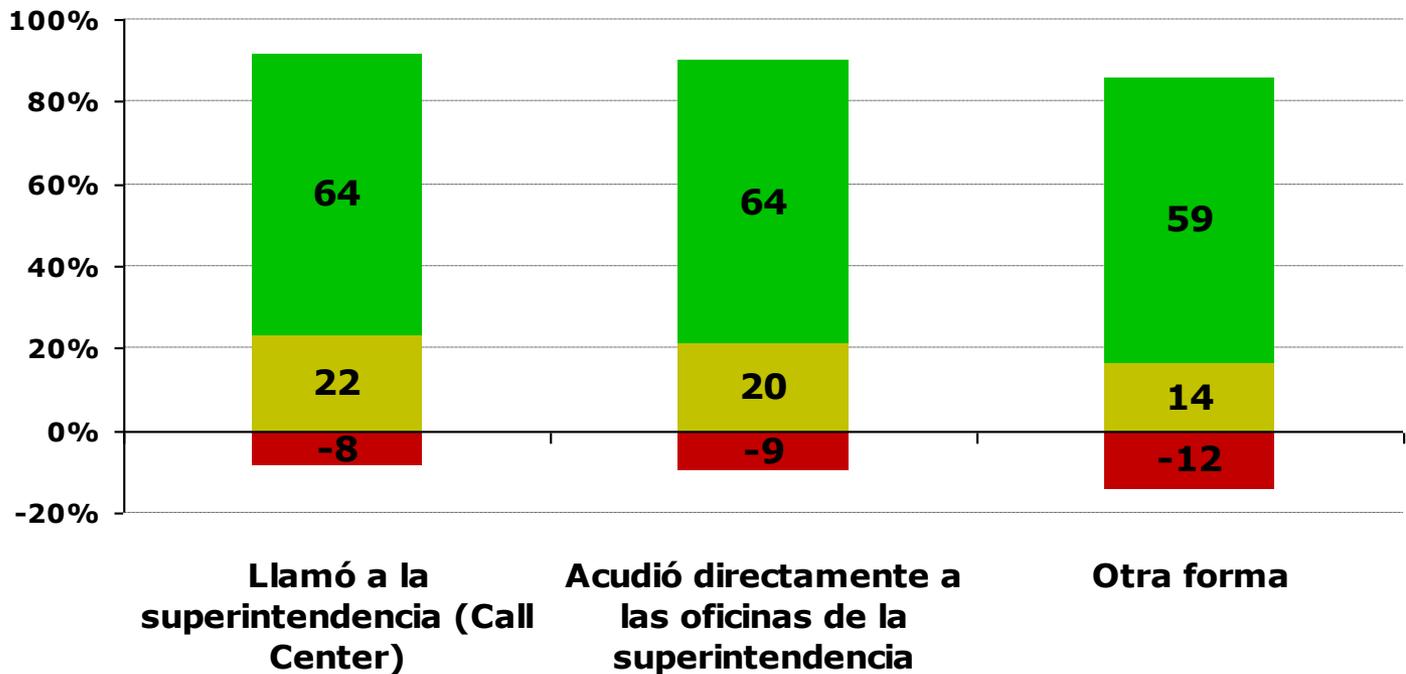
(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

# P12.b. Y, ¿cómo calificaría la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7?

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio

%

Promedio 2006	5,7	5,9	5,5
Promedio 2007	5,9	6,1	6,0
Promedio 2008	5,9	5,9	5,6



■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7

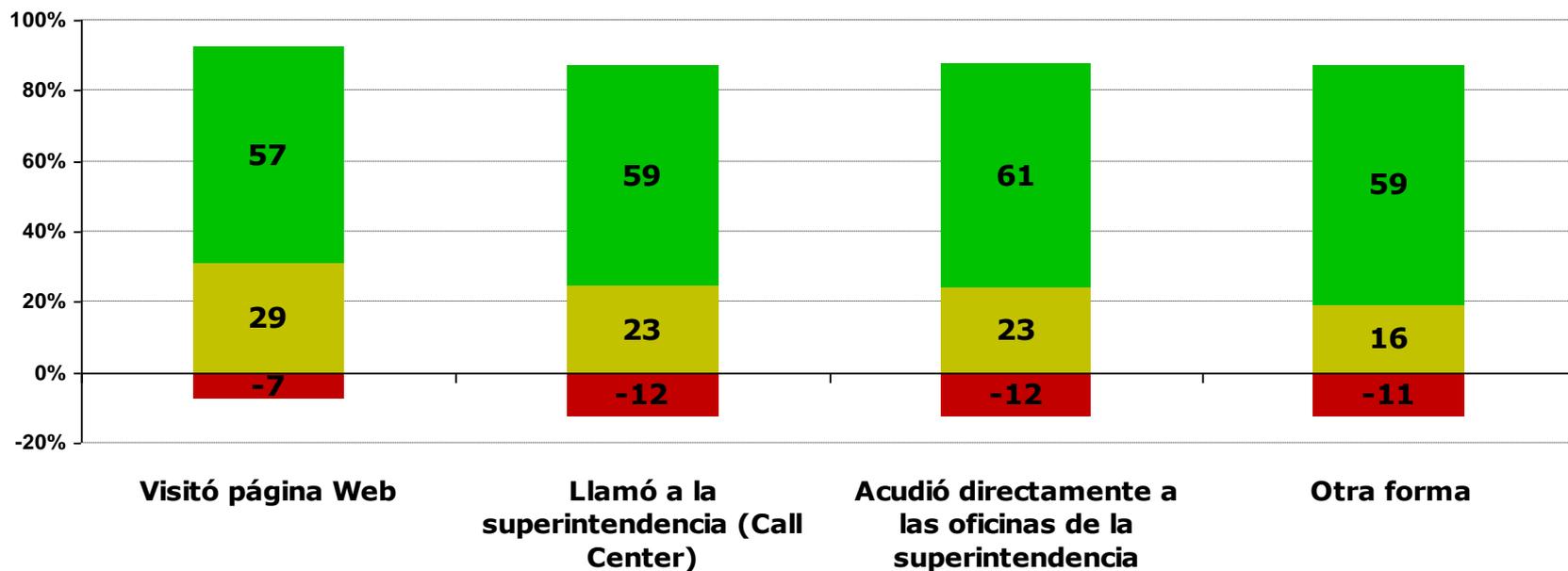
Elaborado para : Superintendencia de Salud

# P12.c. Y, ¿cómo calificaría, con nota de 1 a 7, la utilidad de la información entregada en relación a la situación de su caso?

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio

%

Promedio 2006	5,5	5,6	5,7	5,3
Promedio 2007	5,5	5,7	5,7	6,0
Promedio 2008	5,7	5,5	5,7	5,5



■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7

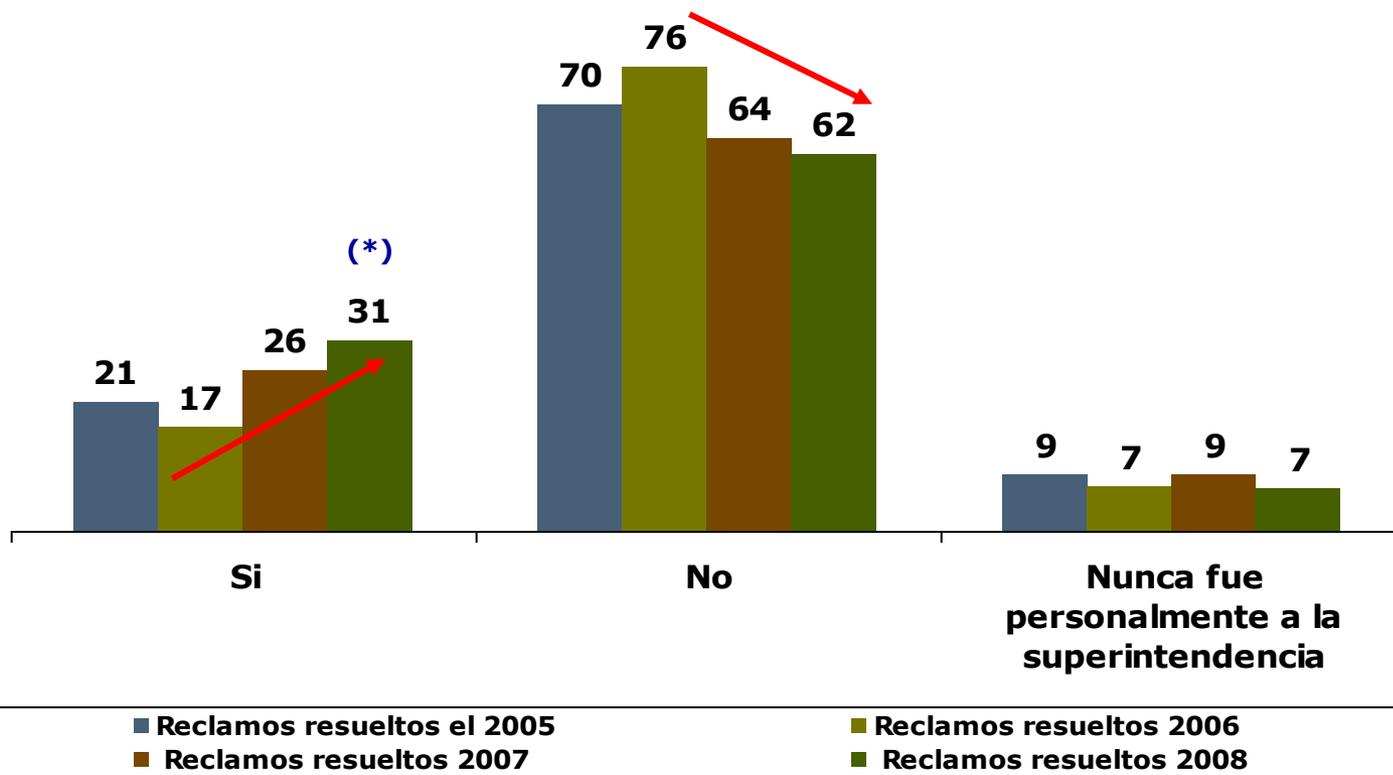


**P13. En alguna de las visitas que realizó a la superintendencia, ¿pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo? No nos referimos al jefe o jefa de las personas que atienden en los mesones sino que al jefe de área a cargo de su reclamo.**

**Total muestra**

**Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 y 2008 (n=86 no ponderado)**

%



**(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).**

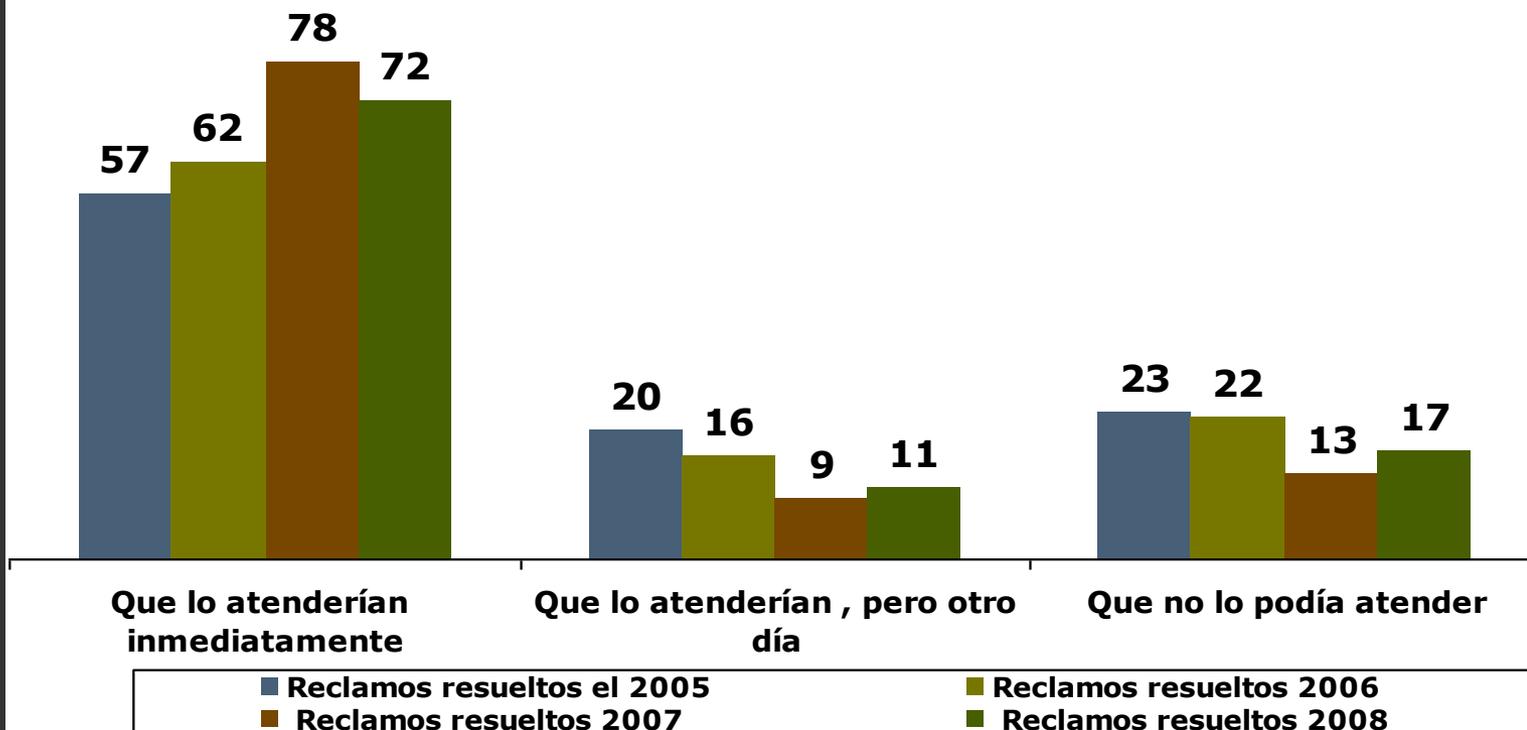


## P14. Y, ¿qué le respondieron?

Sub muestra: % Si en P13

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 y 2008 (n=86 ponderado)

%



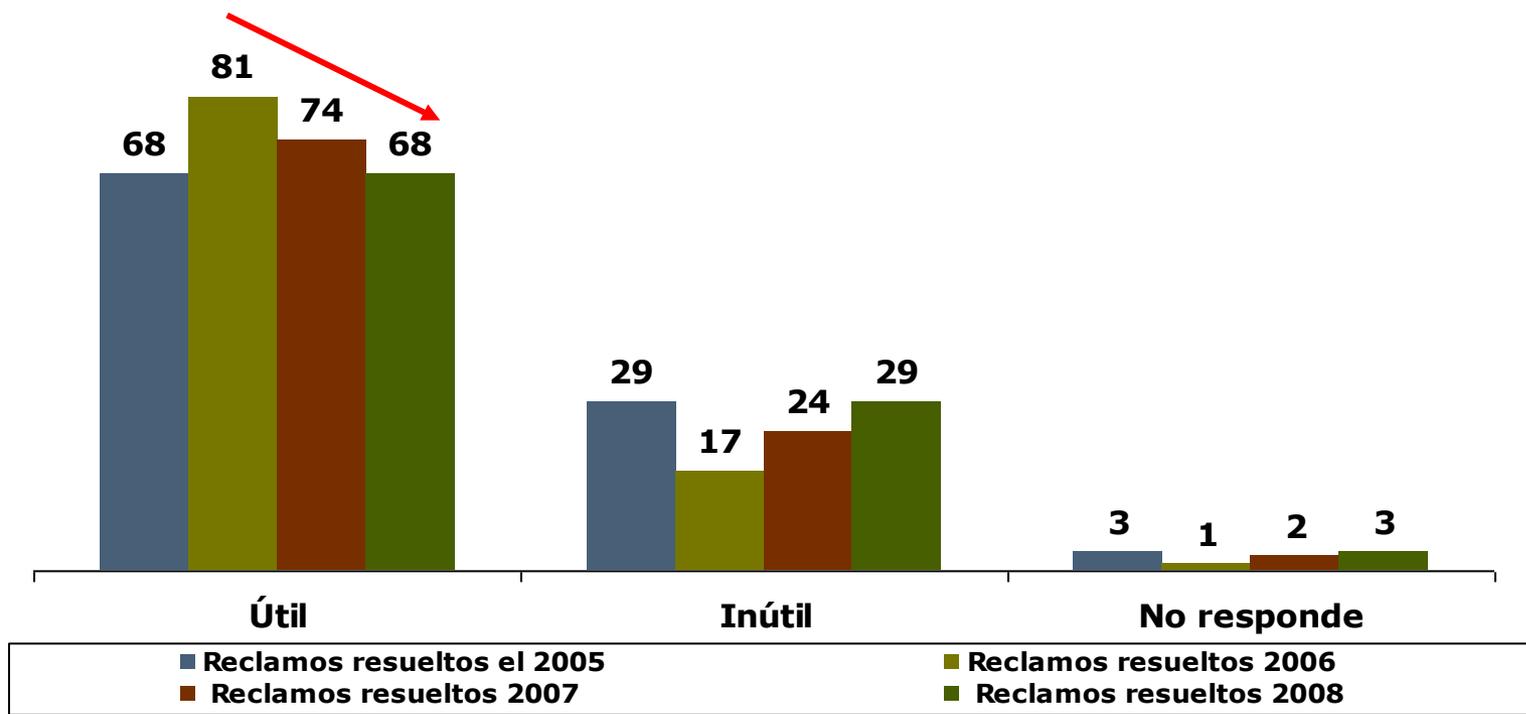
No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

## P15. Usted considera que fue útil o inútil haber hablado con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo?

**Sub-muestra: Aquellos que hablaron con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo (26% de la muestra total)**

**Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 y 2008 (n=86 ponderado)**

%



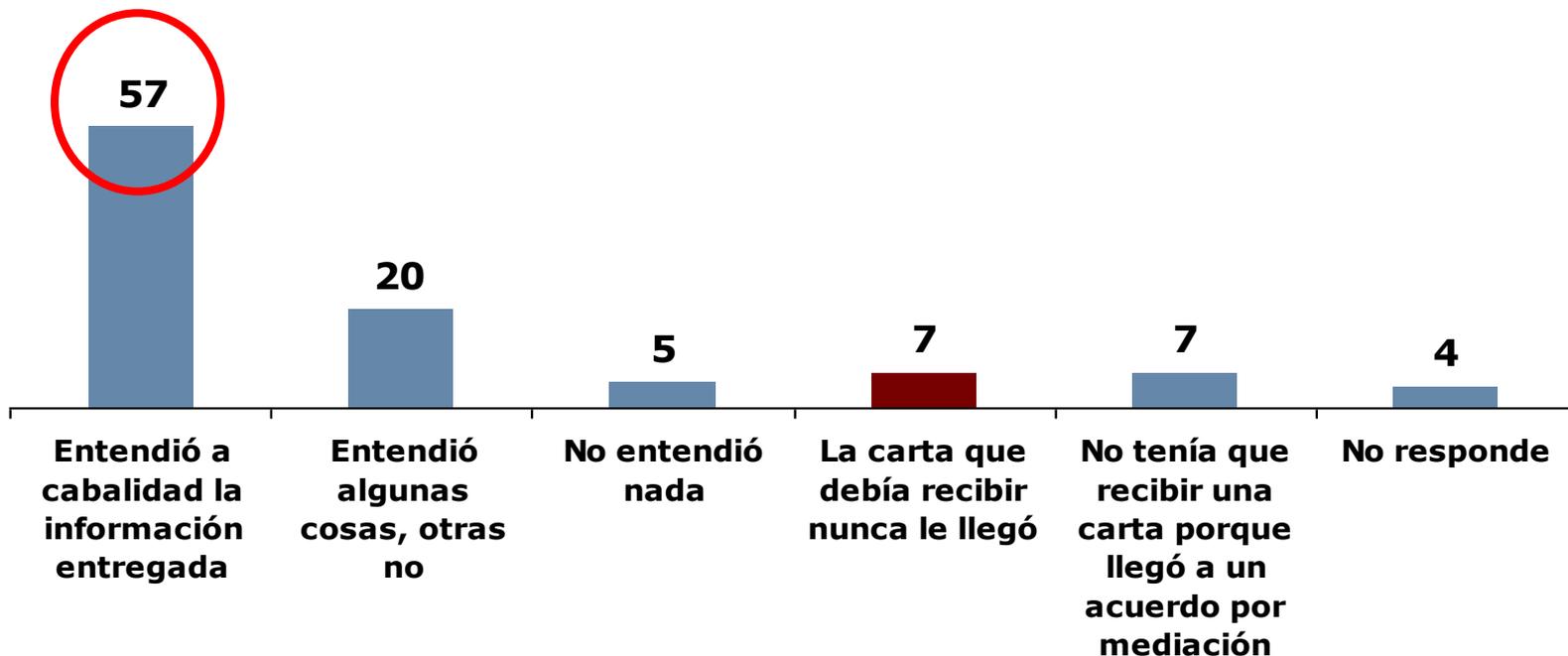
No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).



**P16. Cuando el proceso concluyó, usted recibió una carta certificada con la resolución de su caso, el oficio o sentencia. Respecto del contenido de dicha carta, ¿cuál fue su nivel de comprensión de ella?**

**Total Muestra**

%



**P16. Cuando el proceso concluyó, usted recibió una carta certificada con la resolución de su caso, el oficio o sentencia. Respecto del contenido de dicha carta, ¿cuál fue su nivel de comprensión de ella?**

%

**Total muestra**

**Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución**

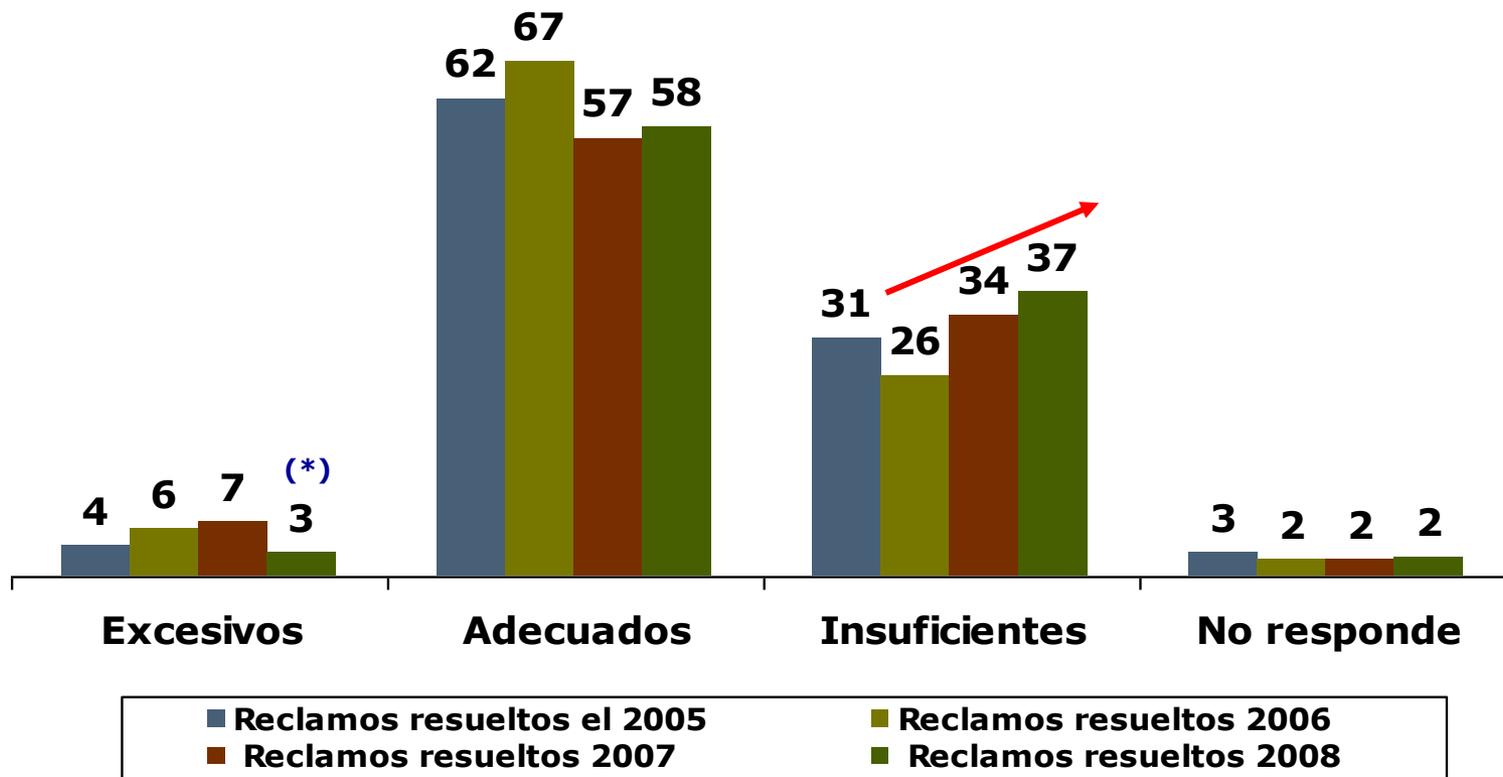
	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	otros
Entendió a cabalidad la información entregada	61	56	61	61		52	69	30
Entendió algunas cosas, otras no	18	21	21	21		26	18	7
No entendió nada	0	7	5	6		7	3	4
La carta que debía recibir nunca le llegó	12	5	9	3		11	5	4
No tenía que recibir una carta porque llegó a un acuerdo por mediación	7	6	1		100	1		48
No responde	2	5	4	8		4	4	6
<b>Base ponderada (n)</b>	<b>201</b>	<b>502</b>	<b>515</b>	<b>146</b>	<b>41</b>	<b>280</b>	<b>334</b>	<b>89</b>
<b>Base real</b>	<b>310</b>	<b>393</b>	<b>377</b>	<b>240</b>	<b>86</b>	<b>254</b>	<b>321</b>	<b>128</b>

**P17. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...**

**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta**

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 y 2008 (n=86 ponderado)

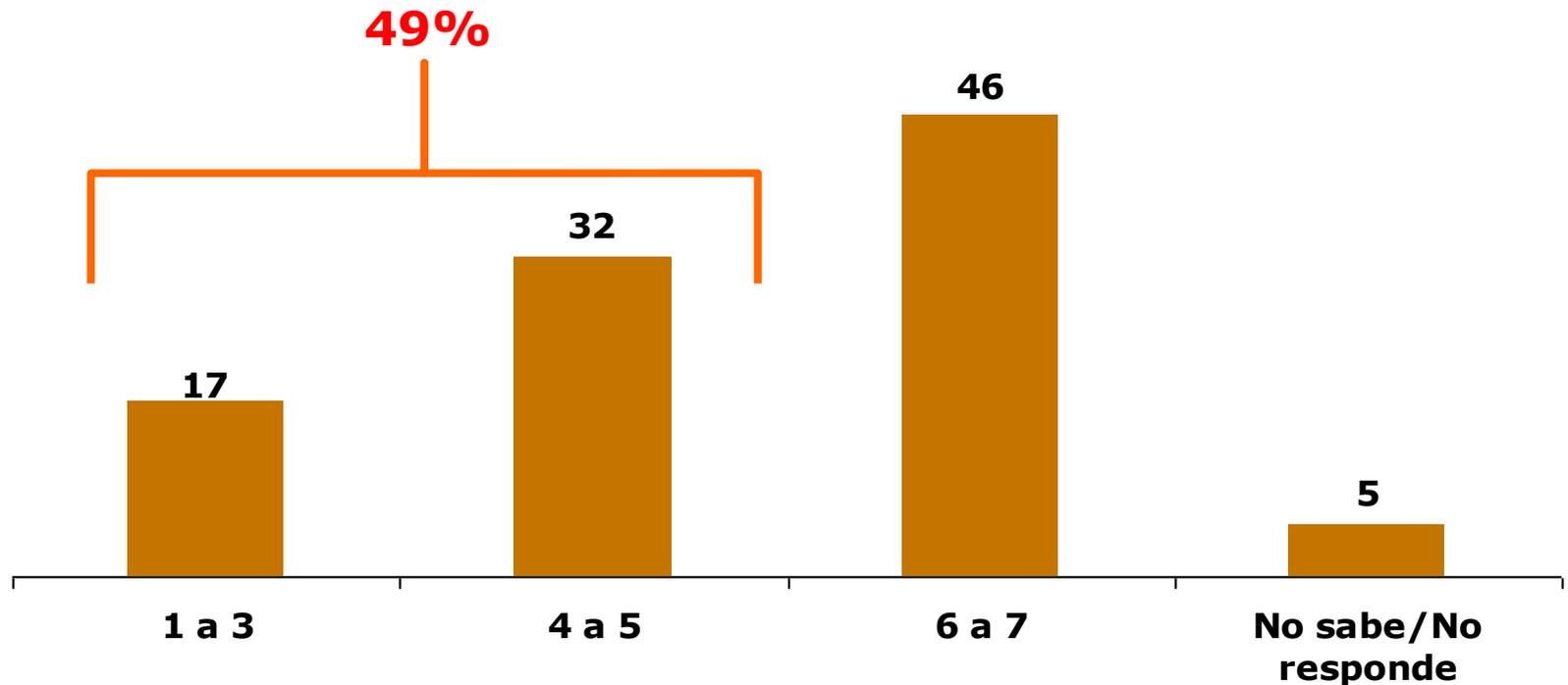
%



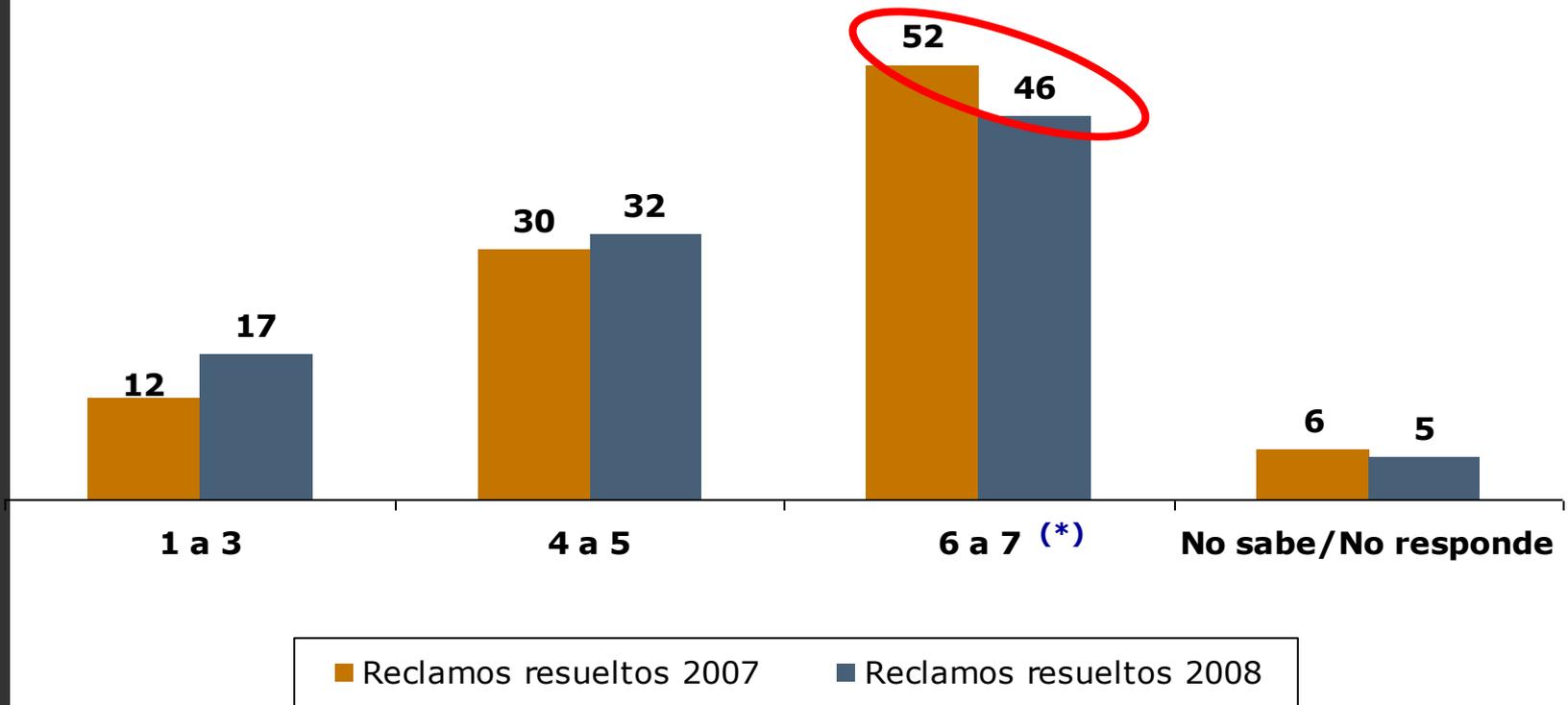
(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

**P18. En relación a la misma carta, ¿Cómo evaluaría con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente la claridad con respecto a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?**

**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta**



**P18. En relación a la misma carta, ¿Cómo evaluaría con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente la claridad con respecto a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso? Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta**

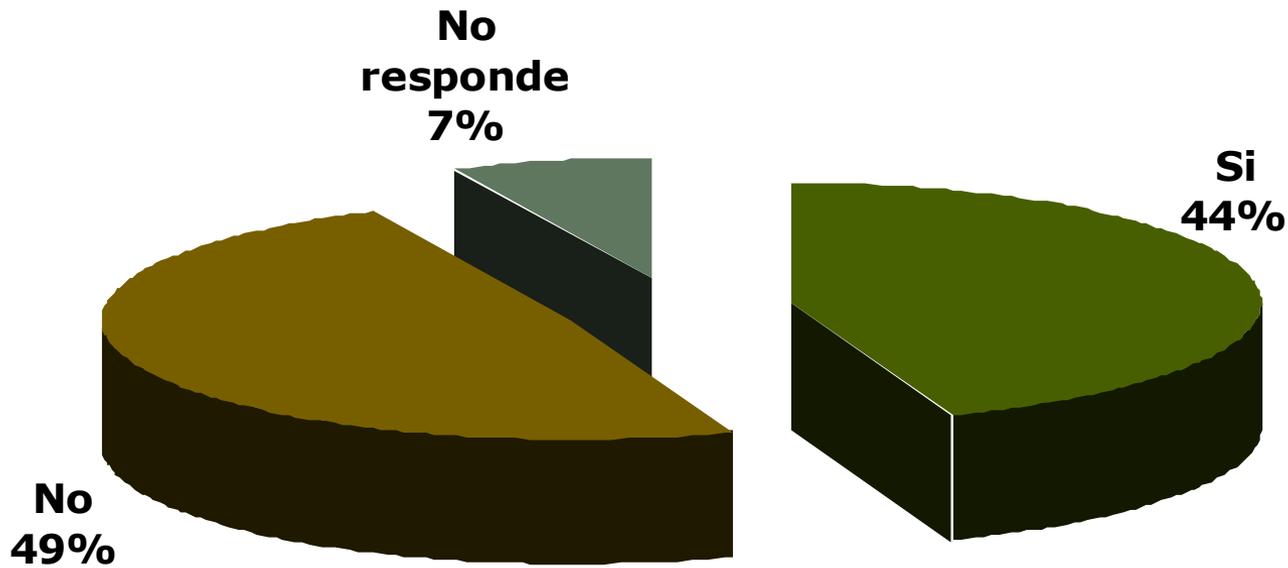


**Nota Promedio 2007 : 5,4**  
**Nota Promedio 2008 : 5,0**

(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

**P19. ¿Se le informó que luego de recibir la resolución de la Superintendencia a su reclamo, usted podía presentar un recurso en contra de dicha resolución ?**

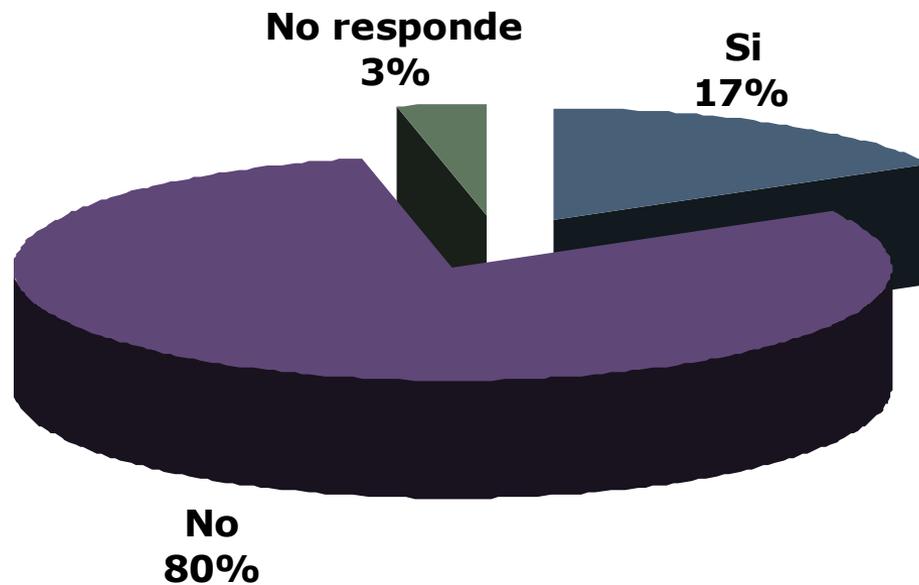
**Total muestra**



**Nota: Esta pregunta no se aplicó en la medición 2007.**

## P20. ¿Interpuso usted un recurso en contra de la resolución final de la Superintendencia?

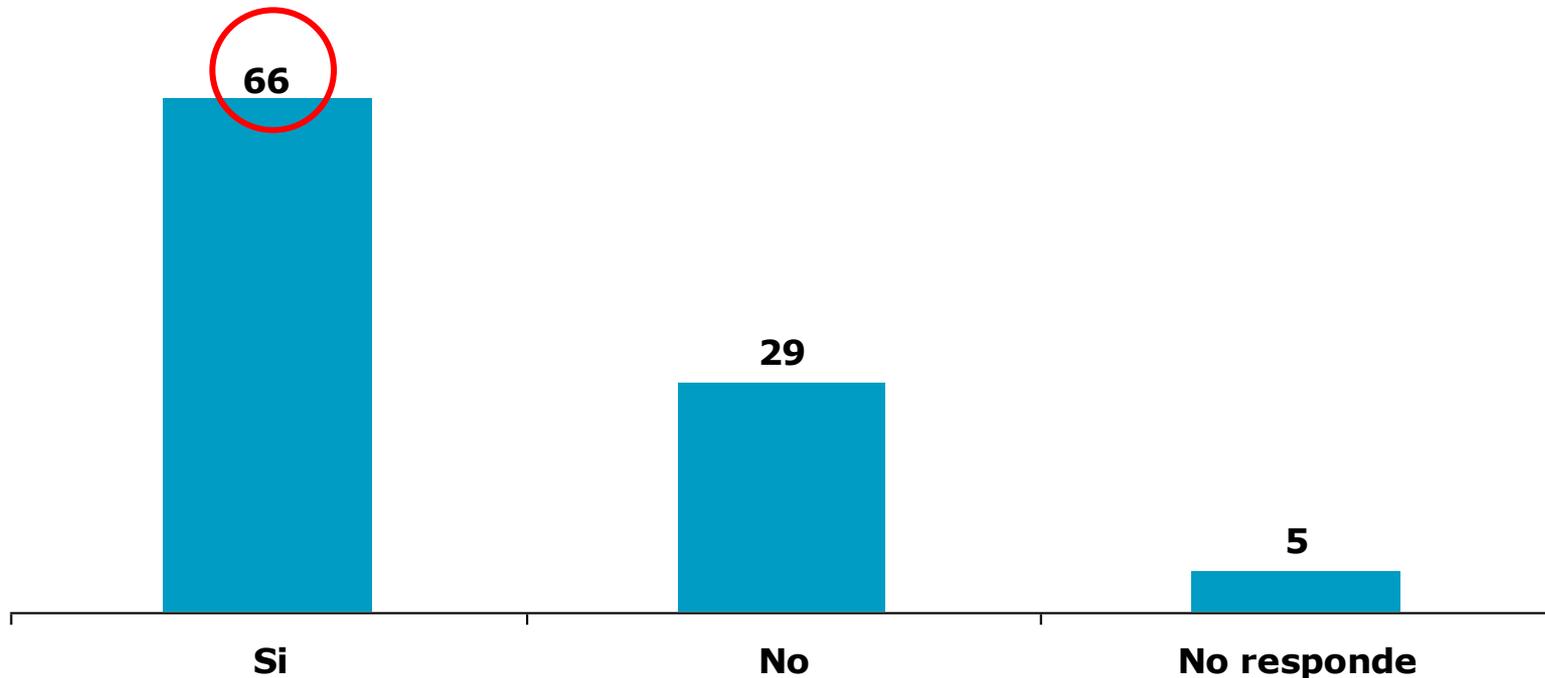
Total muestra



**Nota: Esta pregunta no se aplicó en la medición 2007.**

## P21. Y, ¿recibió respuesta de la Superintendencia a ese recurso presentado?

**Sub-muestra: Aquellos que interpusieron un recurso contra la resolución (17% de la muestra total)**

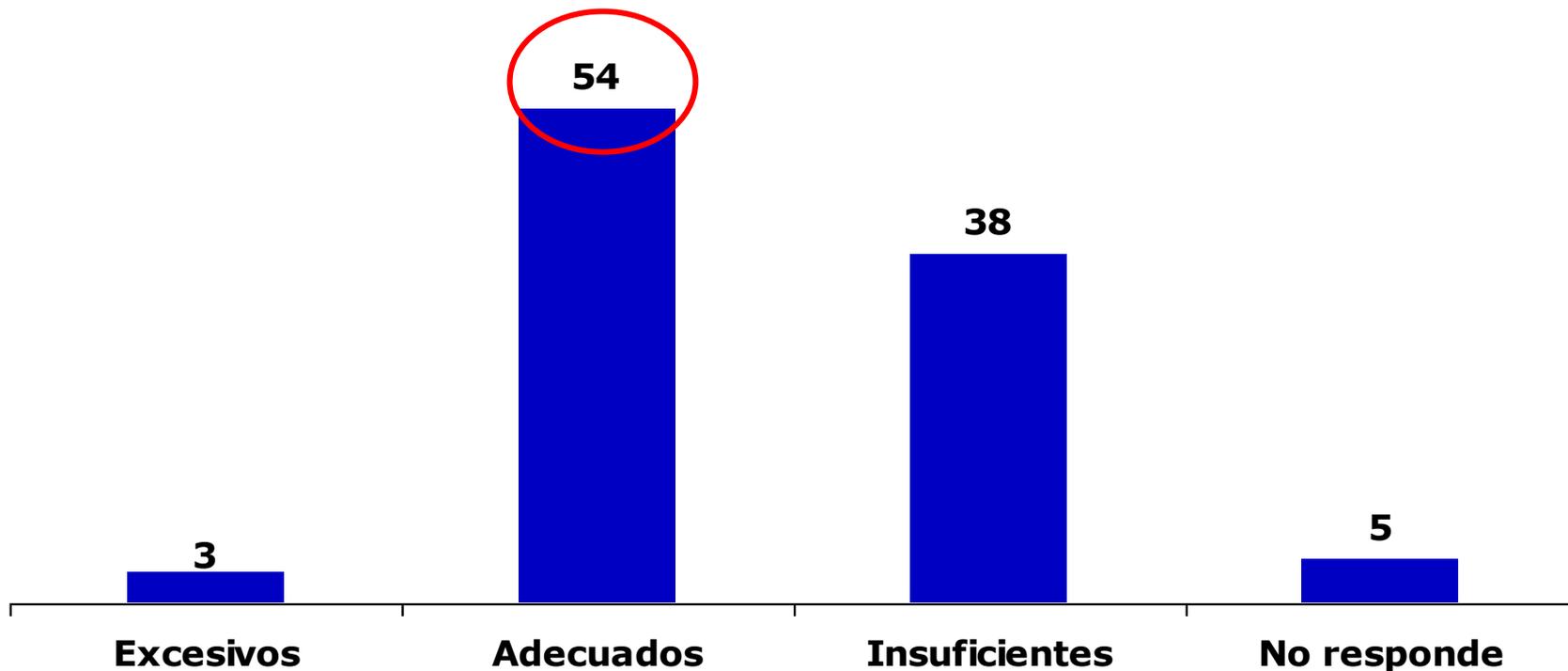


**Nota:**

1. Esta pregunta no se aplicó en la medición 2007.
2. No se realizan cruces por segmentos dado el tamaño de muestra reducido.

**P22. En relación a la respuesta a dicho recurso, usted considera que los fundamentos o argumentos fueron...**

**Sub-muestra: Aquellos que interpusieron un recurso contra la resolución y recibieron respuesta (11% de la muestra total)**

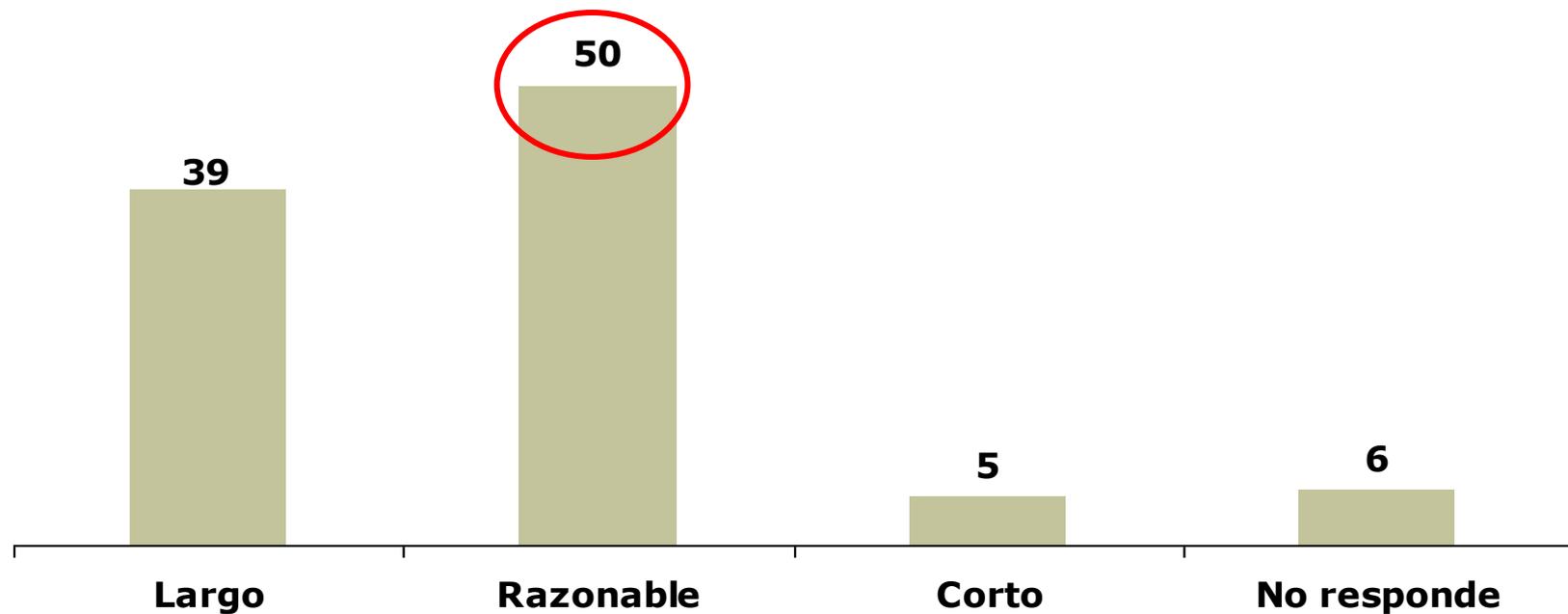


**Nota:**

- 1. Esta pregunta no se aplicó en la medición 2007.**
- 2. No se realizan cruces por segmentos dado el tamaño de muestra reducido.**

**P22a. En relación a los tiempos que demoró la respuesta a dicho recurso, usted considera que el tiempo fue...**

**Sub-muestra: Aquellos que interpusieron un recurso contra la resolución y recibieron respuesta (11% de la muestra total)**

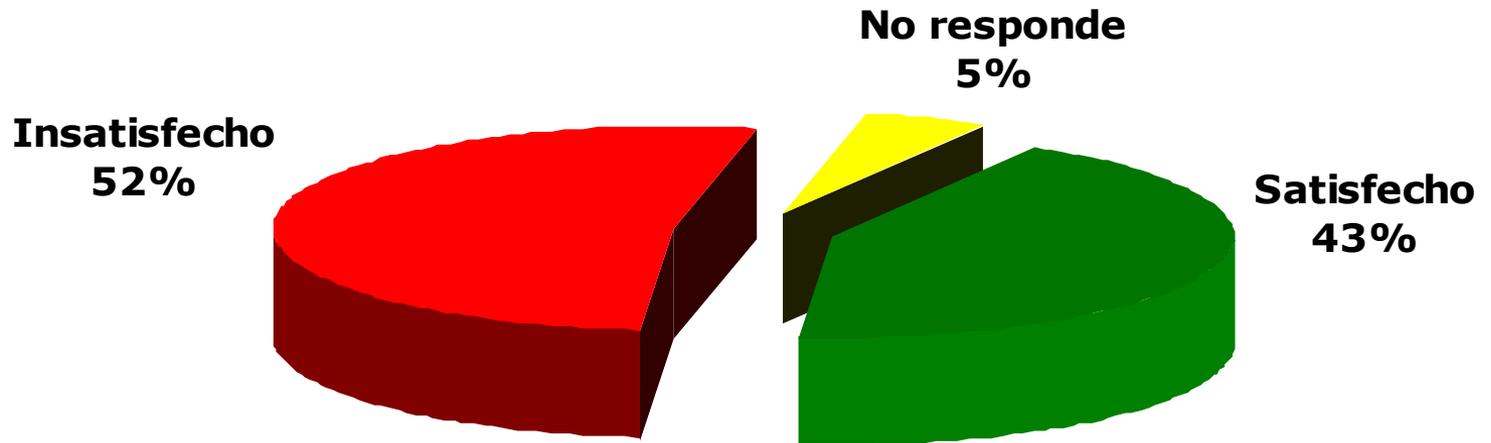


**Nota:**

- 1. Esta pregunta no se aplicó en la medición 2007.**
- 2. No se realizan cruces por segmentos dado el tamaño de muestra reducido.**

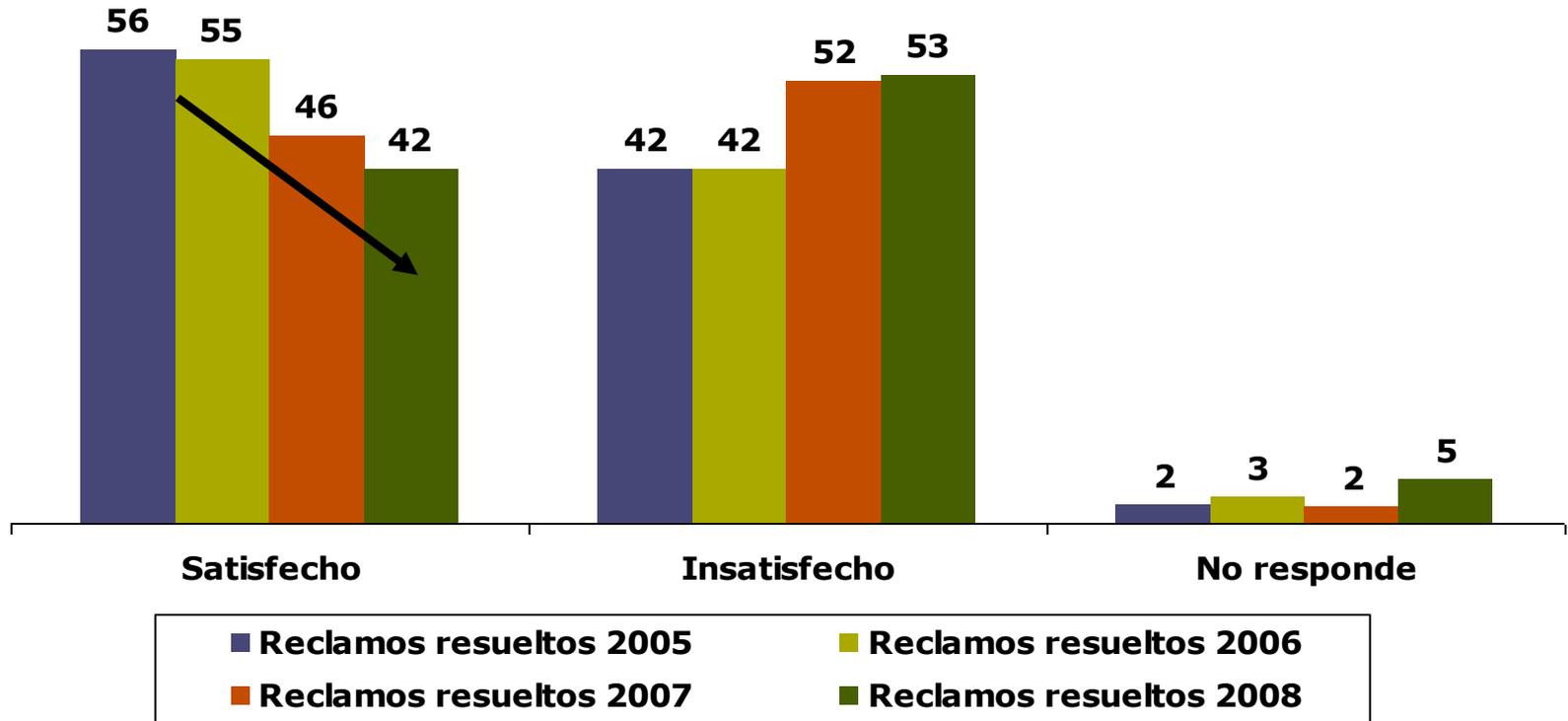
## P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Total muestra



## P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

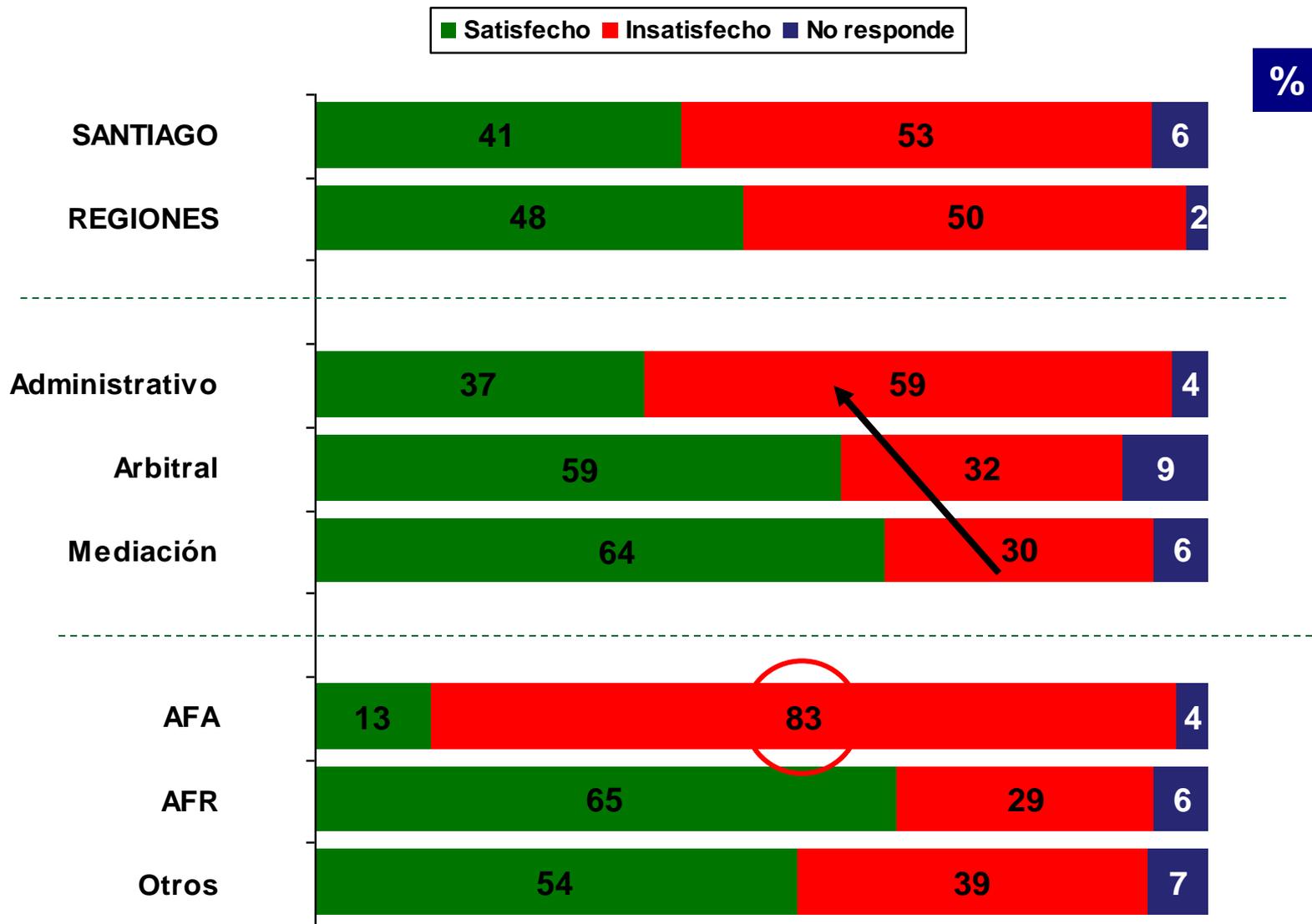
Total muestra



No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

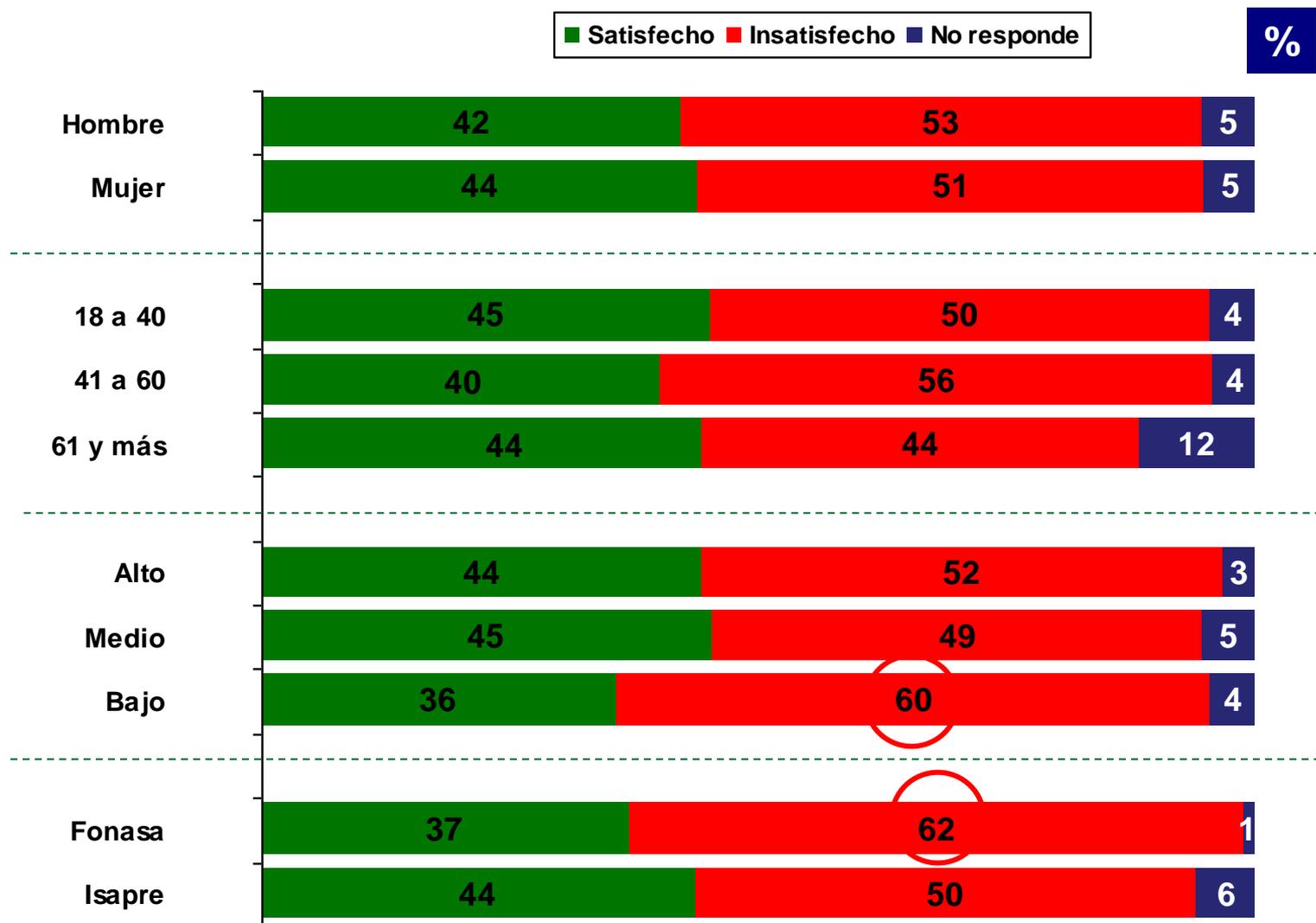
## P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución



## P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado



## P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

### Modelo logístico para la probabilidad de "Estar satisfecho"

- Las variables Tipo de reclamo y Resultado explican la probabilidad de estar satisfecho.
- El sistema de salud no explica la satisfacción

Variables en el modelo

	Coef (b)	S.E.	Valor-p	Exp(B)
Tipo de reclamo			,017	
- Administrativo v/s resto	-1,002	,484	,038	,367
- Arbitral v/s resto	-,398	,497	,423	,672
Resultado			,000	
- AFA v/s resto	-1,657	,362	,000	,191
- AFR v/s resto	1,072	,338	,002	2,920
Agencia : regiones v/s	,489	,218	,025	1,631
NSE			,096	
- Alto v/s resto	,605	,349	,083	1,832
- Medio v/s resto	,721	,333	,030	2,057
Sistema de salud :	-,328	,294	,265	,720
Constant	,007	,457	,987	1,007

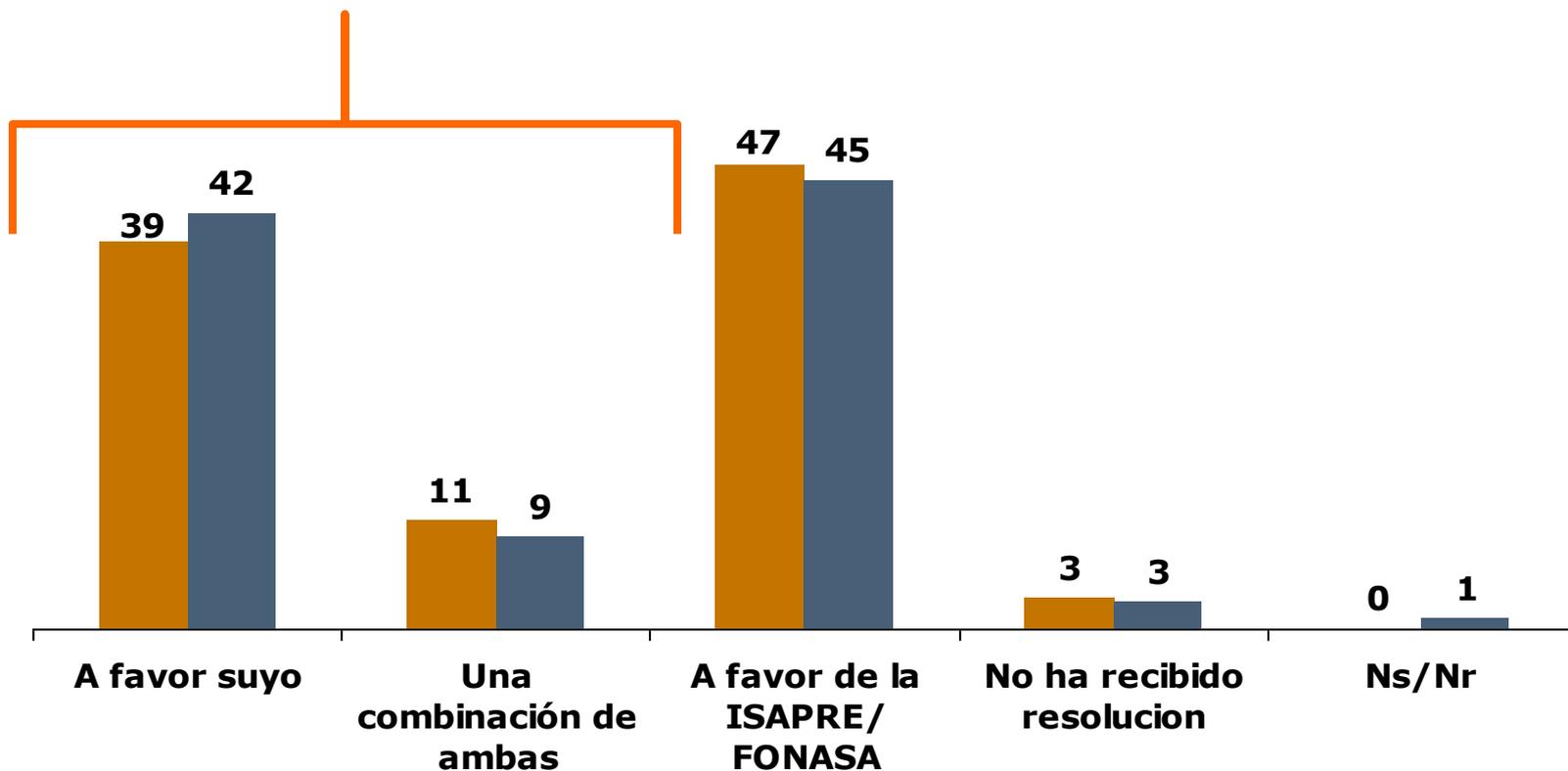
- **Indicador de bondad de ajuste (R-cuadrado Nagelkerke): 39%**
- **% correctamente clasificados : 85% de satisfechos / 71% de insatisfechos**

## P24. La resolución, ¿fue a favor suyo, de la ISAPRE o FONASA o una combinación de ambas?

Total muestra

50% 2007 v/s 51% 2008

%



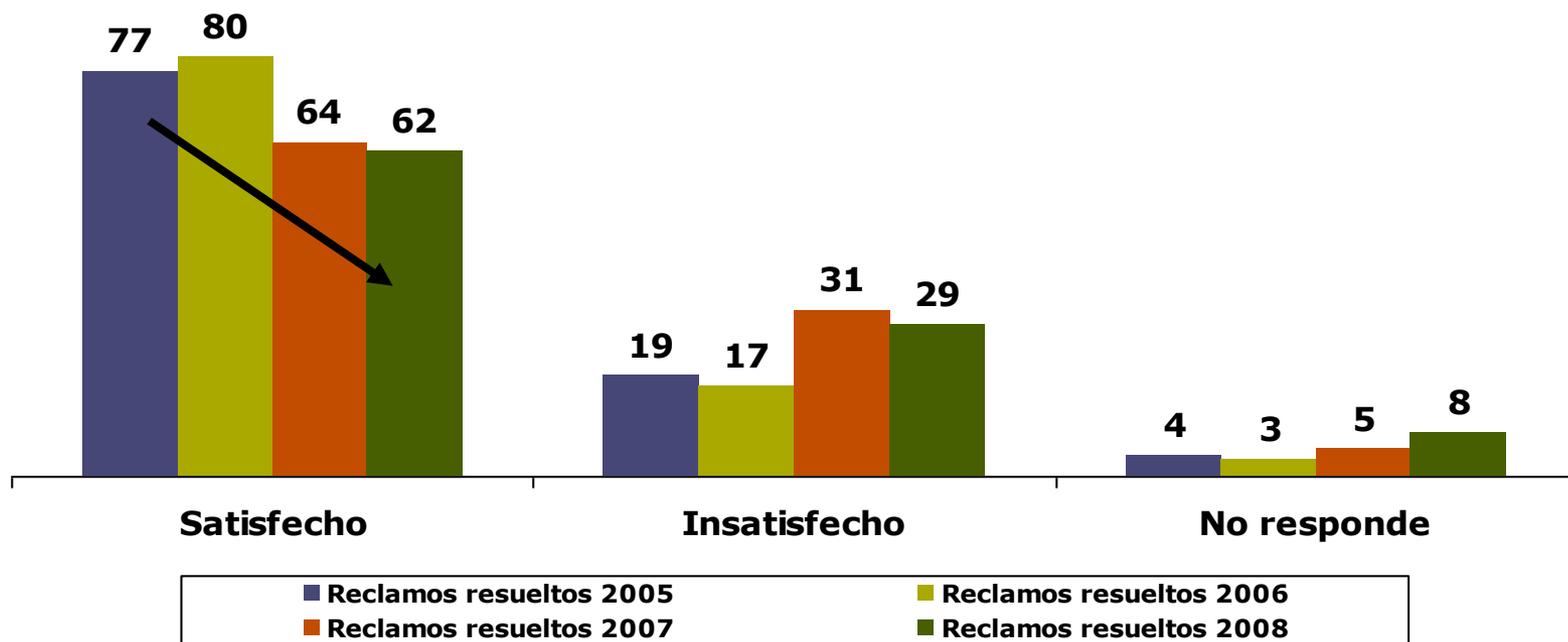
■ Reclamos resueltos 2007 ■ Reclamos resueltos 2008

## P25. Y respecto del cumplimiento por parte de la Isapre o del FONASA, de la sentencia, oficio o acuerdo de mediación, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

**Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas (51%)**

**Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 y 2008 (n=86 ponderado)**

%



No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).

## P26. ¿Por qué quedó usted insatisfecho?

**Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas y que están insatisfechos con la resolución**

%

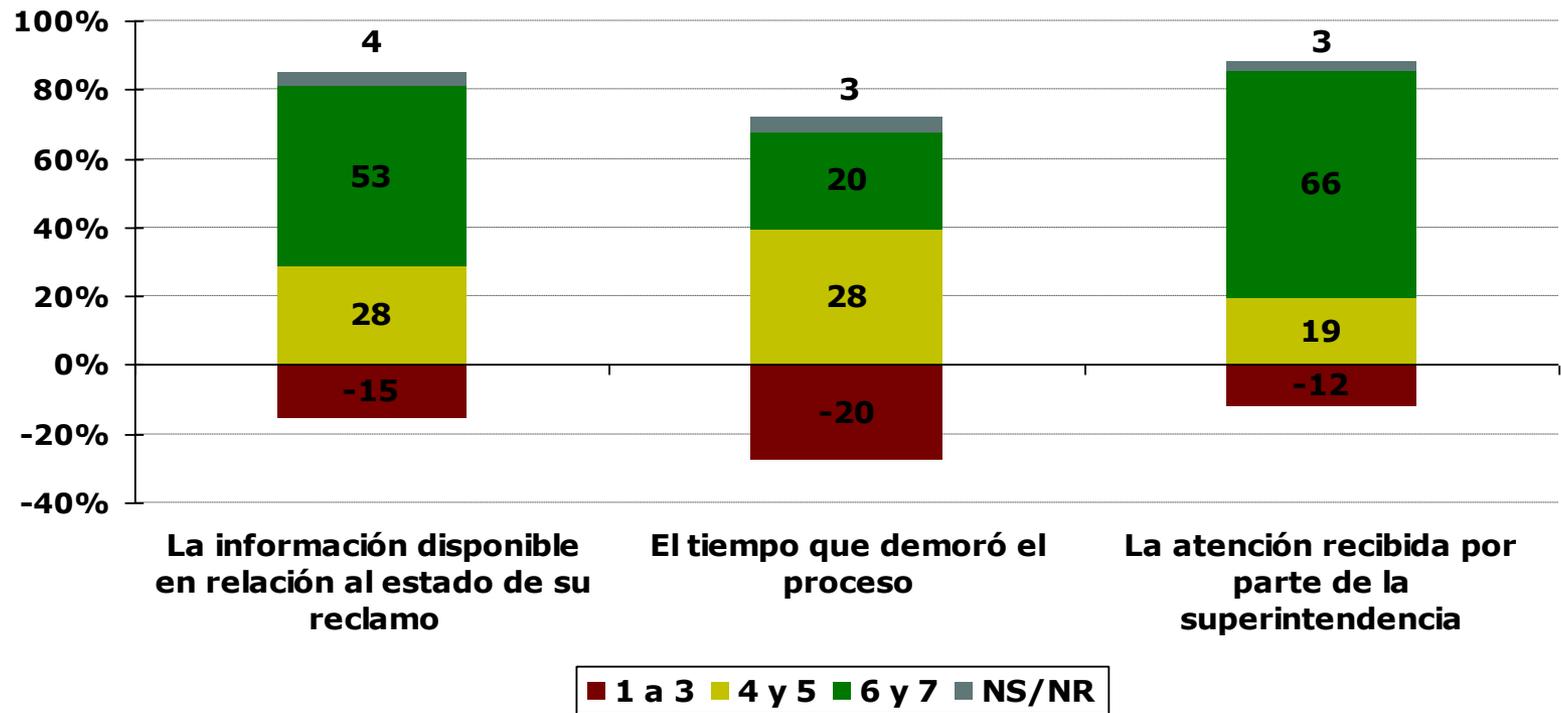


**P27. A continuación le nombraré 3 aspectos relacionados con el proceso de reclamo que usted realizó en la superintendencia y quiero que usted le ponga una nota a cada uno de ellos. Veamos, ¿que nota de 1 a 7 le pone usted a...?**

%

**Total muestra**

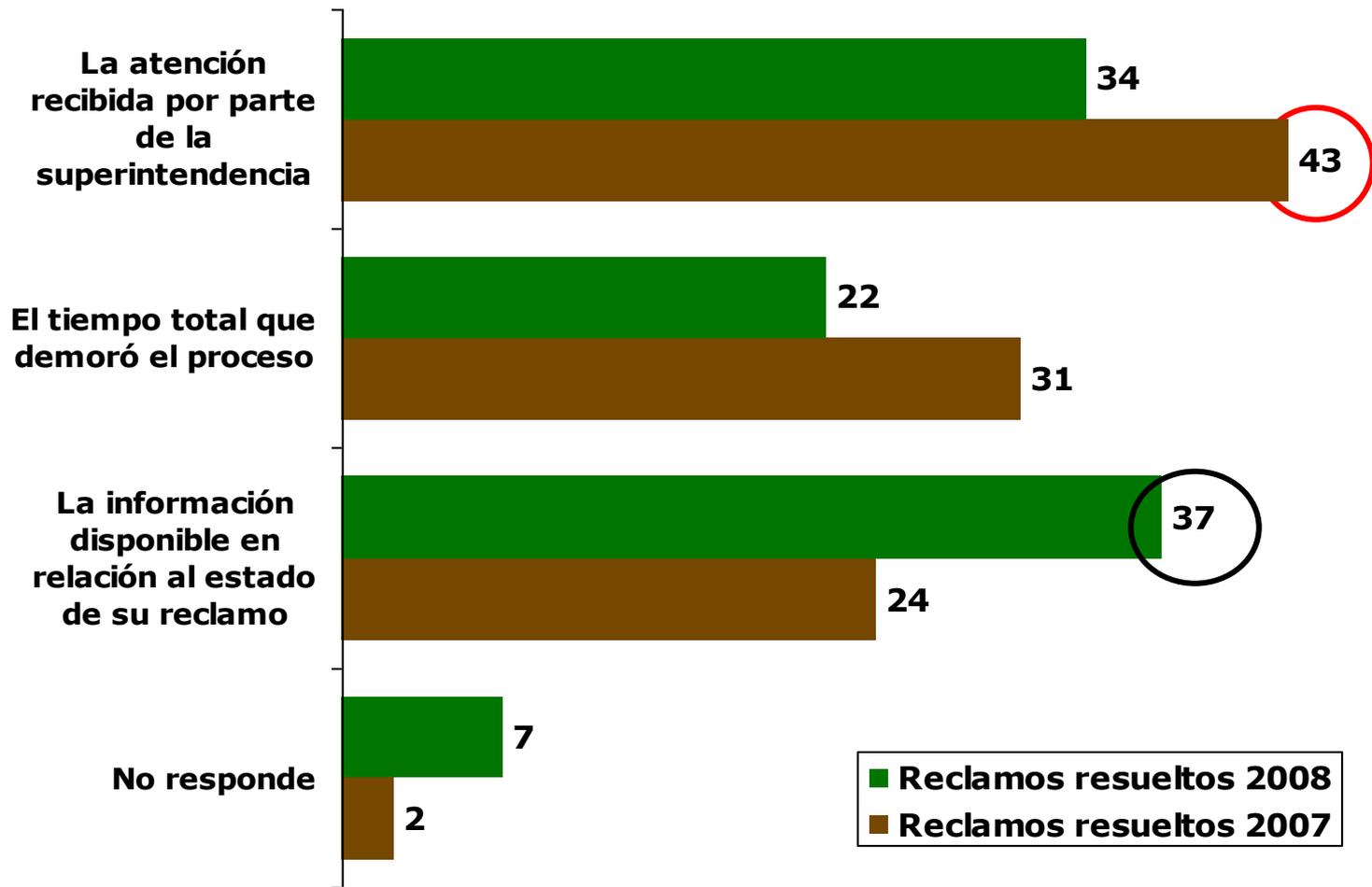
<b>Promedio 2007:</b>	<b>5,3</b>	<b>4,9</b>	<b>5,9</b> ↓
<b>Promedio 2008:</b>	<b>5,1</b>	<b>4,8</b>	<b>5,5</b>



# P28. Y, ¿cuál de estos 3 aspectos es el más importante para usted?

Total muestra

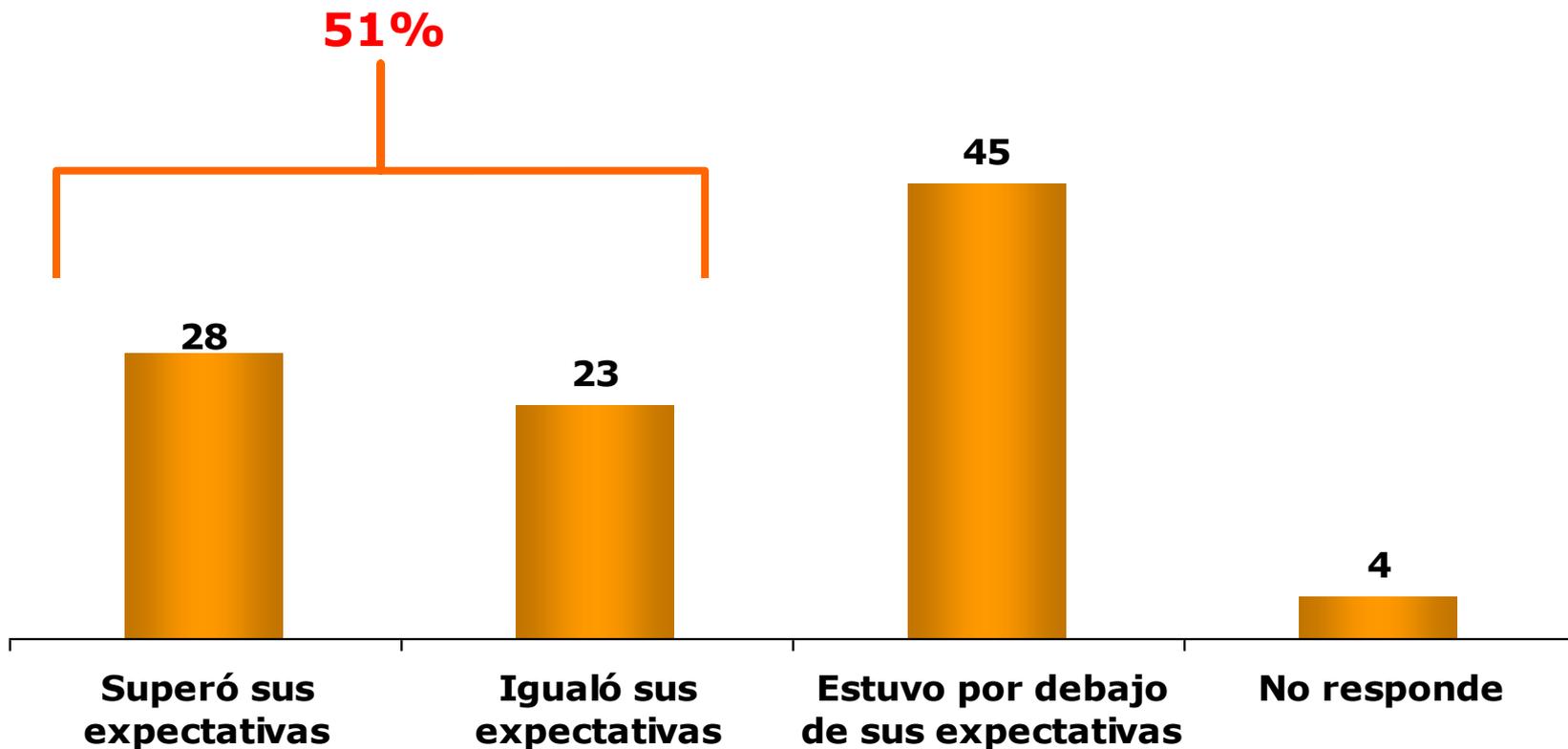
%



P29. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

Total muestra

%

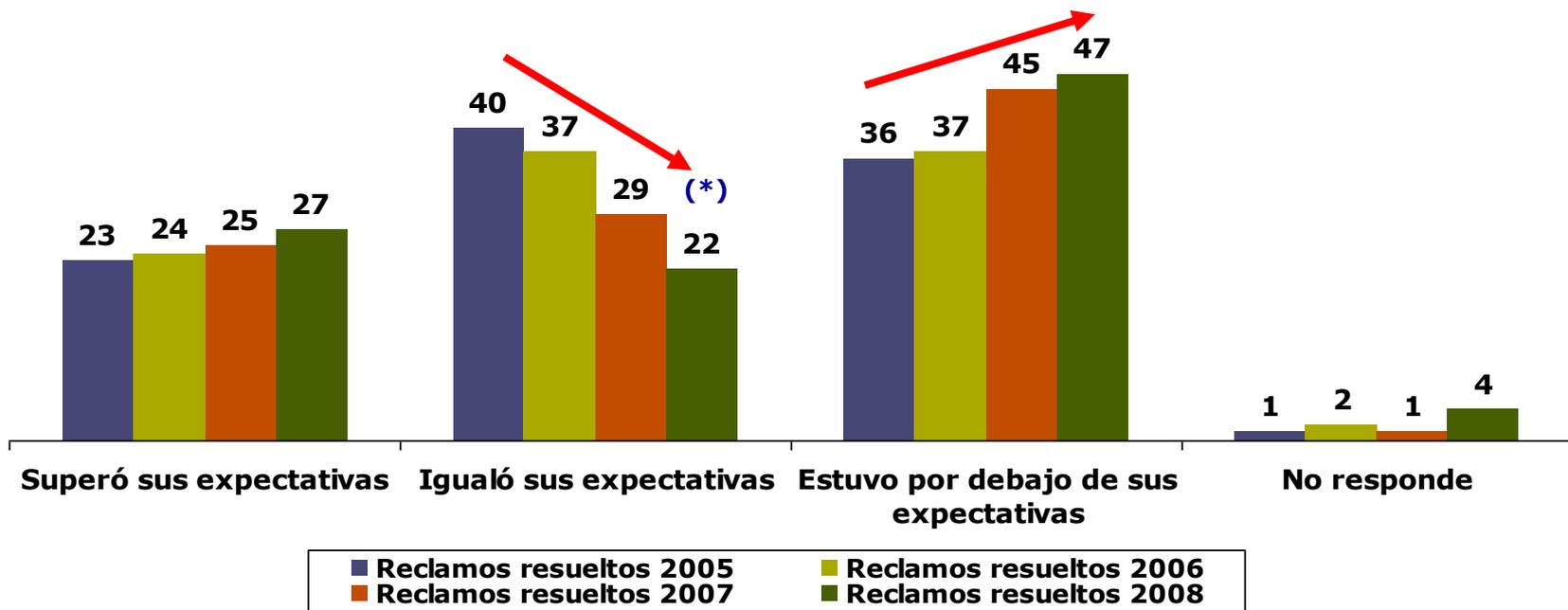


**P29. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?**

**Total muestra**

*Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 y 2008 (n=86 ponderado)*

%



**(\*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2007).**

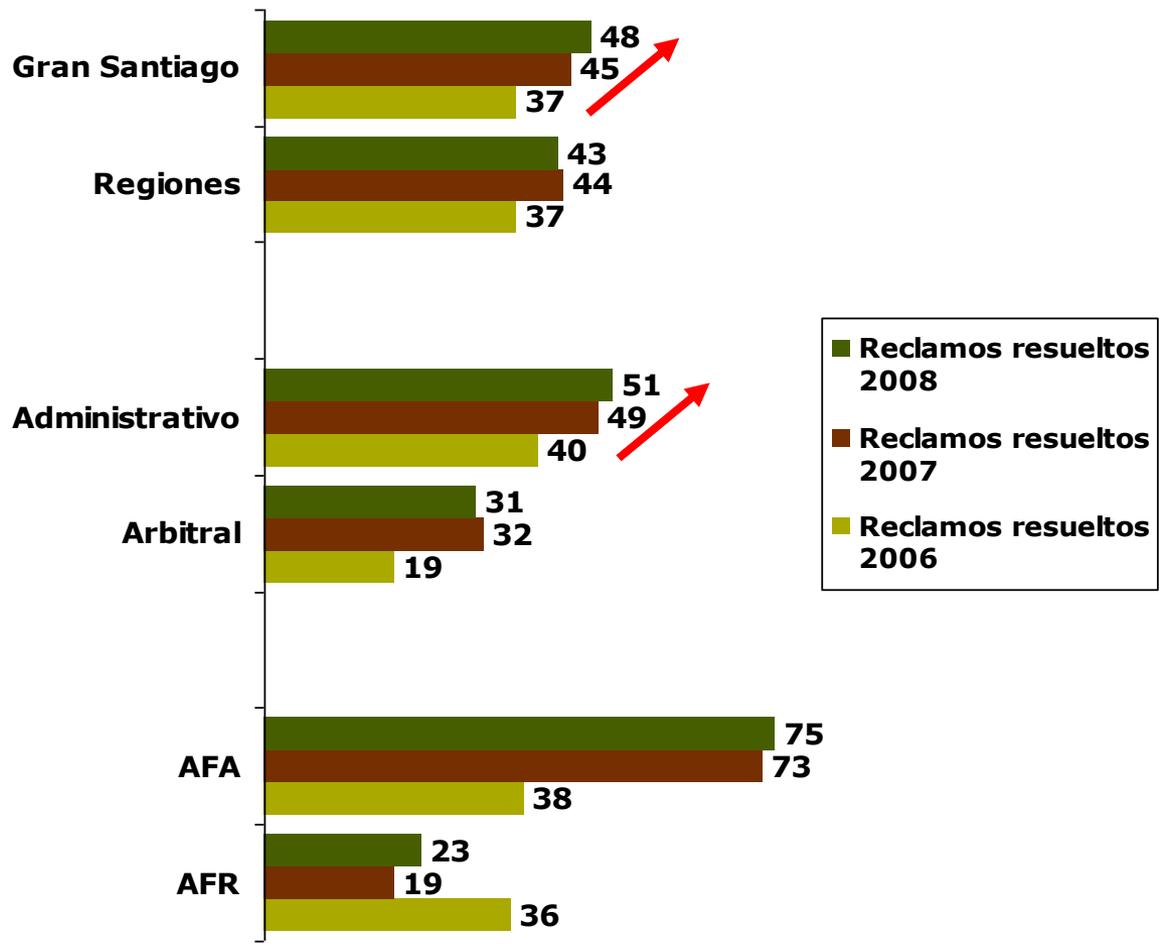


**P29. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?**

%

**Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución**  
**% que responde "Estuvo por debajo de sus expectativas"**

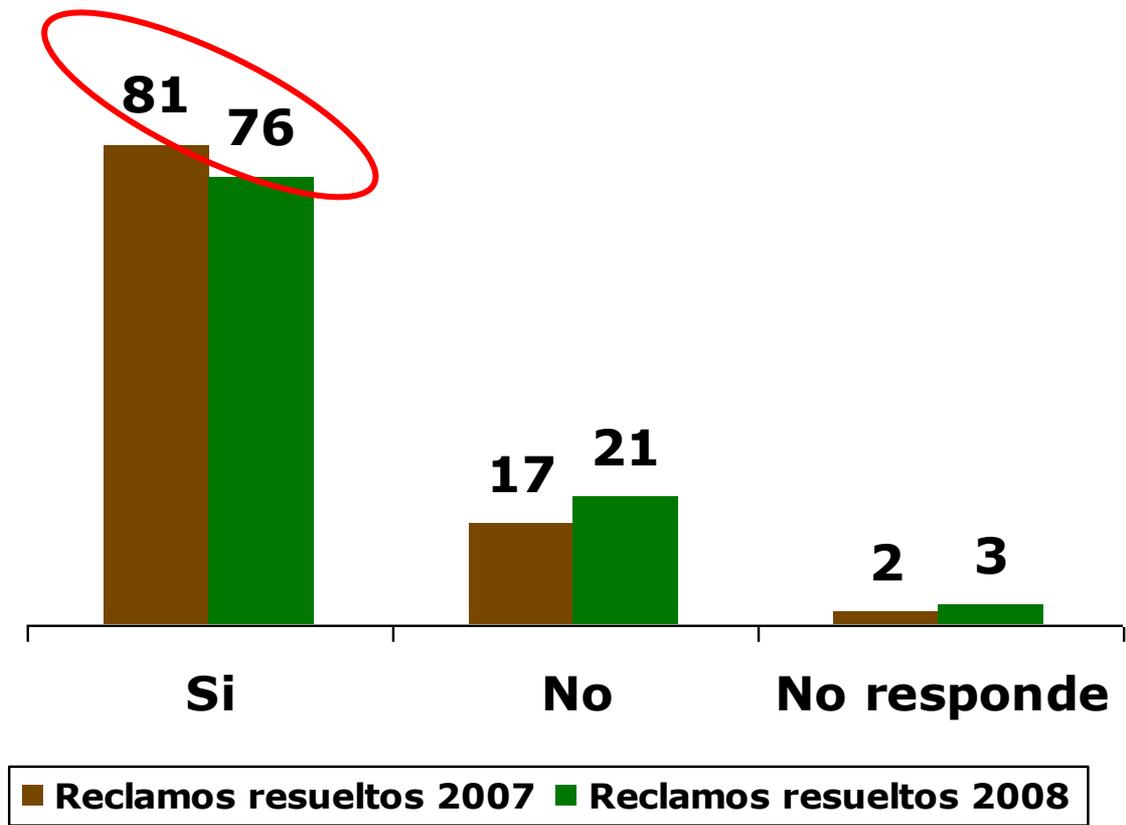
Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 y 2008 (n=86 ponderado)



# P30. ¿Recomendaría usted a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo?

Total muestra

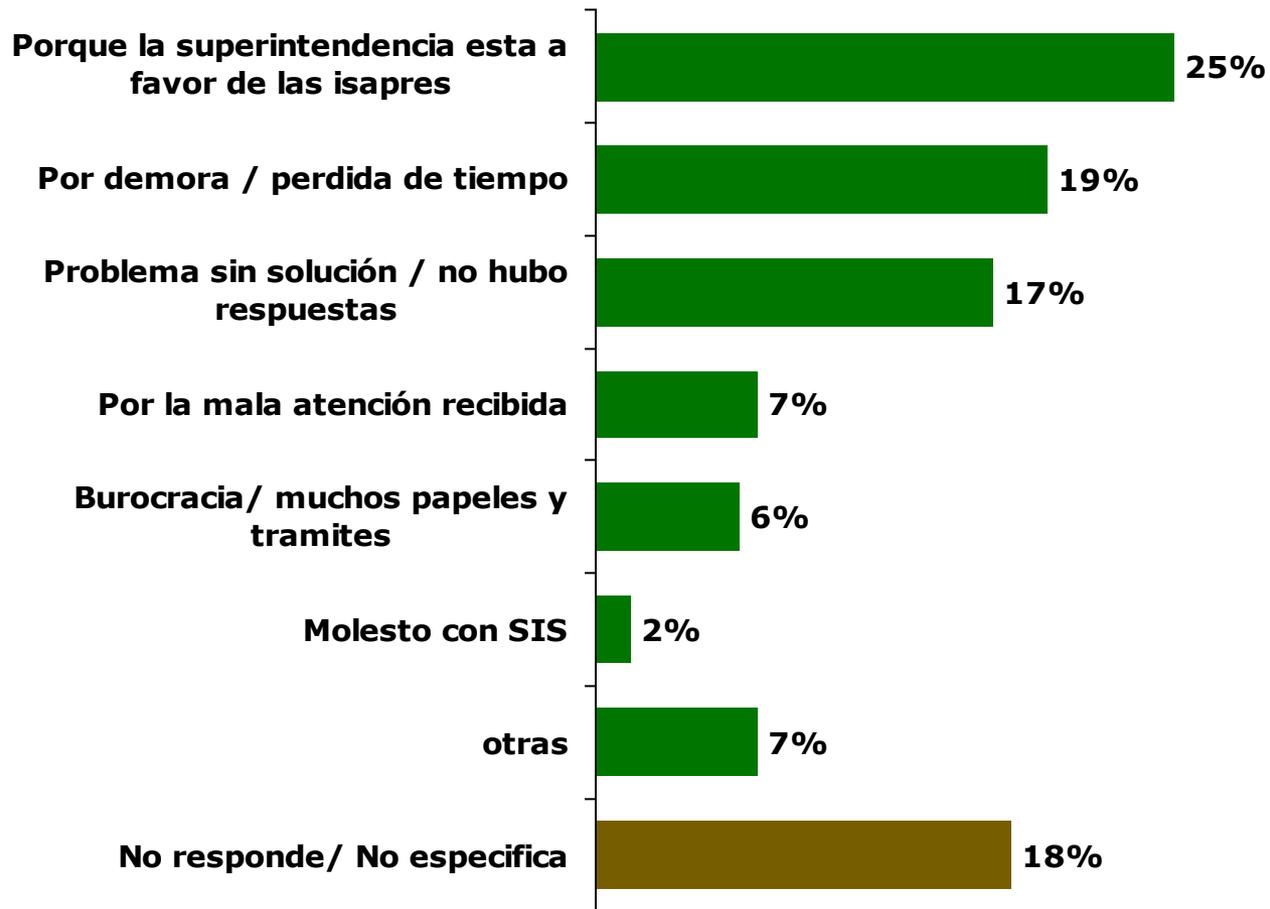
%



## P31. ¿Por qué no lo recomendaría?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que **NO** recomendarían a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo

%



# INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS MODIFICADO (ISR3)

**Construido para la Sub-muestra de aquellos a los que se le informó el tiempo que duraría el proceso (73% de la muestra total)**

# CONSTRUCCION DEL "ISR3"

**El ISR3 se construyó mediante análisis factorial de 4 sub índices:**

- ❖ **Índice de calidad de la atención (Indical\_at)** construido con las preguntas 12bb, 12bc y 12bd (nota a la calidad de la atención recibida en callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ **Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut\_in)** construido con las preguntas 12ca, 12cb, 12cc y 12cd (nota a la utilidad de la información entregada en pagina web, callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ **Índice calidad resolución (sentencia u oficio) (indi\_resol)** construido con las preguntas 16 y 17 que miden la comprensión del contenido de la carta y la calidad de los argumentos expuestos
- ❖ **Índice de Eficiencia del Tiempo (IET)** construido con las preguntas 7, 8 y 9 que miden la brecha entre el tiempo informado por la SIS y el real por un lado y, por otro, la percepción de si el tiempo real era largo, adecuado o corto.

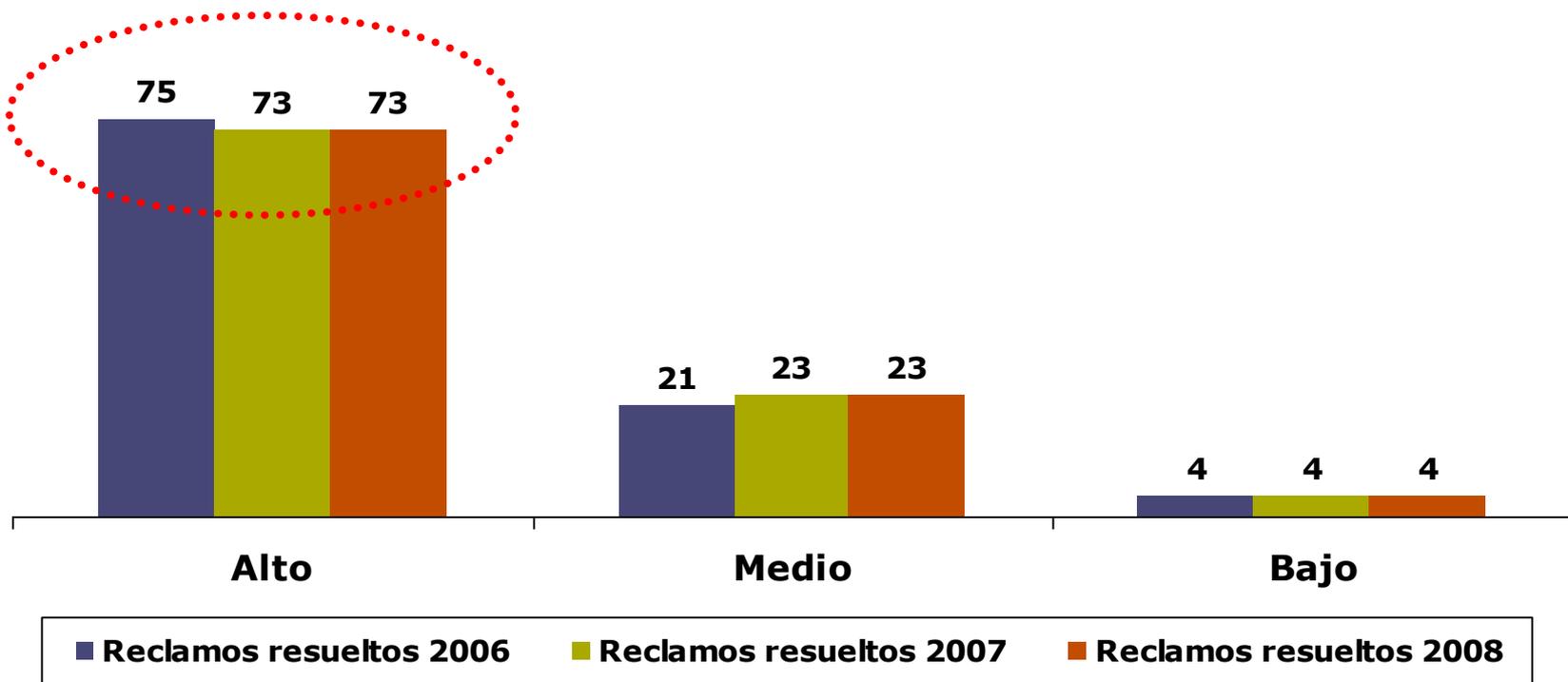
El ISR 3 toma valores que van desde 0 puntos a 54 puntos. De 0 a 18 puntos el nivel de satisfacción es bajo, de 19 a 36 puntos es medio y de 37 a 54 puntos es alto.

	Peso relativo de las variables en el ISR3		
	2da medición 2006	Medición 2007	Medición 2008
Índice de calidad de la atención (Indical_at)	32%	29%	30%
Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut_in)	32%	31%	30%
Índice calidad resolución (sentencia u oficio) (indi_resol)	23%	24%	25%
Índice de Eficiencia del Tiempo (IET)	12%	16%	16%



## Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

Sub-muestra: Aquellos que responden que se les informó el tiempo que duraría el proceso (73% de la muestra total)



## Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

Sub-muestra: Aquellos que responde que se le informó el tiempo que duraría el proceso (73% de la muestra total)

	Gran Santiago	Regiones	Adminis.	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	Otros
ISR3 bajo	4	2	5	2	0	9	1	4
ISR3 medio	26	14	22	25	23	32	15	29
ISR3 alto	69	84	73	73	77	59	85	67
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Base ponderada (n)</b>	<b>245</b>	<b>84</b>	<b>228</b>	<b>84</b>	<b>17</b>	<b>127</b>	<b>165</b>	<b>38</b>
<b>Base real (n)</b>	<b>202</b>	<b>133</b>	<b>167</b>	<b>134</b>	<b>34</b>	<b>115</b>	<b>168</b>	<b>52</b>

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio	Bajo
ISR3 bajo	4	4	3	5	3	3	4	7
ISR3 medio	22	24	21	22	30	16	25	22
ISR3 alto	74	72	76	73	67	80	71	71
<b>Total</b>	<b>100</b>							
<b>Base ponderada (n)</b>	<b>178</b>	<b>151</b>	<b>94</b>	<b>154</b>	<b>54</b>	<b>123</b>	<b>172</b>	<b>24</b>
<b>Base real (n)</b>	<b>177</b>	<b>158</b>	<b>101</b>	<b>155</b>	<b>54</b>	<b>118</b>	<b>187</b>	<b>20</b>

# III. PUNTOS SALIENTES DEL ESTUDIO

- **Muy pocas personas se enteran de que pueden acudir a la SIS a través de las campañas de información masivas (8%).**
- **7 de cada 10 reclamantes señala haber recibido una carta de respuesta a su reclamo por parte de su aseguradora. Entre los que recibieron la carta, 6 de cada 10 dicen que su contenido era claro.**
- **7 de cada 10 entrevistados dice que la SIS le informó cuánto duraría todo el proceso, cifra superior en 11 puntos porcentuales a la de la medición del 2007. El número promedio de días informado fue de 60, similar al de la medición 2007 (59 días).**
- **Respecto de los días que demoraron efectivamente en obtener una respuesta al reclamo por parte de la SIS, el promedio fue de 76 días, cifra inferior a la medición anterior en 8 días promedio.**
- **Los reclamos arbitrales son los únicos que superaron en promedio los 100 días de espera (116 días promedio), a pesar de que dicha brecha disminuye respecto de la medición anterior. Un dato importante es que en el Gran Santiago el promedio fue de 76 días, 14 días más que el promedio de regiones.**

- El **índice de brecha de tiempo** que mide la diferencia entre el tiempo de duración del proceso de reclamo manifestado por la SIS y el real u observado, muestra una mejoría respecto de la medición anterior para el total de la muestra y en todos los estratos observados salvo en las agencias regionales, en los reclamos arbitrales y en las resolución AFR, en que la brecha se mantiene.
- Por su parte, 5 de cada 10 encuestados considera que el plazo real que demoró la SIS en resolver su caso fue razonable y 4 de cada 10 que fue largo. Estos resultados son levemente mejores que los obtenidos en la medición del año 2007.
- El **índice eficiencia del tiempo (IET)** que resume información objetiva y subjetiva respecto de estos aspectos, muestra que un 57% de los encuestados se encuentra en la parte media alta del índice (con 2, 3 o 4 puntos). Estos resultados son similares a los de la medición 2007.
- 7 de cada 10 encuestados expresa que le señalaron cuáles eran los mecanismos mediante los cuales se podía informar sobre el estado de su reclamo (lo que representa una mejoría respecto de la medición anterior, donde esta categoría alcanzó a 6 de cada 10). El mecanismo más mencionado es el call center (71%).

- **La evaluación que hacen los reclamantes a la calidad de la atención recibida y a la utilidad de la información entregada en cada medio utilizado es positiva (notas promedio sobre 5,5). En general, la calidad de la atención recibida es mejor evaluada que la utilidad de la información entregada. Sin embargo, son las notas para la calidad de la atención recibida las que bajan levemente respecto de la medición 2007.**
- **3 de cada 10 encuestados dice que en alguna de las visitas que realizó a la SIS pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo, cifra que aumenta en 5 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. De éstos, 7 de cada 10 dice que lo atendieron inmediatamente. Por su parte, 7 de cada 10 encuestados que fueron atendidos expresan que dicha conversación fue útil.**
- **6 de cada 10 entrevistados señala que la carta enviada por la SIS con la resolución del caso, se entendía a cabalidad, mientras que 2 de cada 10 declara haber entendido algunas cosas y otras no. Es interesante destacar que sólo un 5% dice no haber entendido nada.**

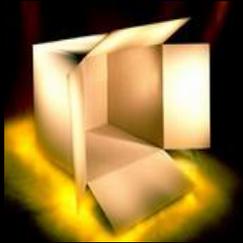
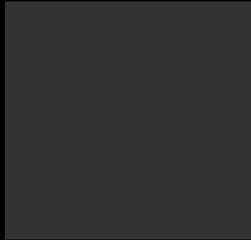
- **Por su parte, 6 de cada 10 encuestados consideró que los argumentos que apoyaban la resolución eran los adecuados y 4 de cada 10 que eran insuficientes. No se observan cambios respecto de la medición anterior.**
- **Asimismo, casi la mitad (46%) califica con nota 6 o 7 la claridad del contenido de la carta respecto de los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución, cifra que cae respecto de la medición anterior (52% el 2007).**
- **4 de cada 10 encuestados quedó satisfecho con la resolución que tomó la SIS y 5 de cada 10, insatisfecho. La satisfacción es mayor en los casos arbitrales y de mediación, en las mujeres y entre los afiliados a Isapre. Las cifras de satisfacción son similares a las obtenidas en la medición 2007.**
- **Un 44% señala que se le informó que podía presentar un recurso en contra de la resolución. Entre los reclamos arbitrales y las mediaciones dicho porcentaje fue significativamente superior a los administrativos (55% y 56% versus 40%).**

- **Por otra parte, sólo un 17% presentó un recurso en contra de la resolución de la SIS, de los cuales un 66% recibió respuesta de la SIS. Entre éstos un 54% consideró que los fundamentos fueron adecuados y una proporción similar que el tiempo de respuesta fue razonable (50%).**
- **6 de cada 10 entrevistados que expresan que la resolución fue a favor de ellos o una combinación de ambas (51% de la muestra), se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la sentencia u oficio por parte de la Isapre o del Fonasa y 3 de cada 10, insatisfecho. La satisfacción se mantiene respecto de la medición anterior.**
- **Entre los que se declaran insatisfechos, las dos razones más mencionadas fueron que le reembolsaron sólo una parte (17%) y la demora en el arreglo o resolución (16%).**
- **Para 4 de cada 10 entrevistados el aspecto más importante del proceso de reclamo es la información disponible respecto del estado de su reclamo, aspecto que es evaluado con una nota promedio de 5,1. Este aspecto - el percibido como más importante- cambia en relación a la medición anterior, donde la calidad de la atención recibida concentraba la mayor cantidad de menciones.**

- **En relación a las expectativas iniciales, un 49% estima que la actuación de la SIS las igualó o superó. Estas cifras son inferiores a la medición anterior en que un 54% pensaba así.**
- **Un 76% de los encuestados recomendaría a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo, mientras un 21% no lo haría. Entre quienes lo harían, destacan los encuestados del segmento arbitrales y mediación, AFR y los del NSE Alto.**
- **Entre quienes NO lo recomendarían, la razones más mencionadas fueron "por demora" (19%), "porque la SIS está a favor de las Isapres" (25%) y por "problemas sin solución o no tuvo respuesta" (17%).**

## **INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR3)**

- **El ISR 3 consolida información de diferentes ámbitos de la satisfacción del proceso de reclamo, entre ellos, la calidad de la atención , el tiempo transcurrido en todo el proceso, la utilidad de la información entregada en el proceso y la calidad de la resolución ( nivel de comprensión).**
- **Un 73% tiene un ISR3 alto, un 23% un ISR3 medio y un 4% bajo. Este índice no presenta cambios respecto del año 2007.**
- **Los entrevistados de regiones presentan un nivel de satisfacción mayor en relación al grupo de Santiago. Lo mismo ocurre con el NSE alto respecto del medio y los de mediación versus los otros dos tipos de reclamos. Por último, son los más jóvenes (18 a 40 años) los que reportan un mayor nivel de satisfacción respecto de los otros grupos de edad.**



Opinión Pública e Investigación de Mercado