

Estudio de opinión a usuarios del sistema de salud  
**Conocimiento de la Reforma GES-AUGE y  
posicionamiento de la Superintendencia de  
Salud**



**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**  
P O R U N A S A L U D F U E R T E



Febrero, 2009

# Ficha técnica del estudio

## OBJETIVOS

- Conocer la percepción, experiencia y valoración que tienen los usuarios de FONASA e ISAPRES sobre sus respectivos sistemas de salud y sobre la Reforma de Salud.
- Conocer el grado de satisfacción y evaluación de los prestadores de salud.
- Determinar el conocimiento y posicionamiento que tiene la Superintendencia de Salud entre usuarios FONASA e ISAPRES.

## TIPO DE ESTUDIO

- Cuantitativo probabilístico, basado en entrevistas en hogares

## GRUPO OBJETIVO

- Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e ISAPRES abiertas, residentes en todas las regiones del país.

## DISEÑO MUESTRAL

- Muestreo estratificado con asignación semiproportional por sexo, tramo etario, nivel socioeconómico, sistema de salud y región.

## TAMAÑO MUESTRAL

- 1728 casos

## FECHA DE MEDICIÓN

- 17 al 31 de enero de 2009

# Diseño muestral

		FONASA BC1/C2	FONASA C3	FONASA D/E	ISAPRE BC1	ISAPRE C2	ISAPRE C3/D/E	TOTAL
GRAN SANTIAGO	Hombre 18-35	15	15	15	7	7	7	66
	Hombre 36-50	14	14	14	7	7	7	63
	Hombre >50	14	14	14	7	7	7	63
	Mujer 18-35	15	15	15	7	7	7	66
	Mujer 36-50	14	14	14	7	7	7	63
	Mujer >50	14	14	14	7	7	7	63
	<b>SUBTOTAL</b>	86	86	86	42	42	42	384
REGIONES (x 14)	Hombre 18-35	4	4	4	2	2	2	18
	Hombre 36-50	4	4	4	2	2	2	18
	Hombre >50	3	3	3	1	1	1	12
	Mujer 18-35	4	4	4	2	2	2	18
	Mujer 36-50	4	4	4	2	2	2	18
	Mujer >50	3	3	3	1	1	1	12
	<b>SUBTOTAL</b>	22	22	22	10	10	10	96
TOTAL PAÍS	Hombre 18-35	71	71	71	35	35	35	318
	Hombre 36-50	70	70	70	35	35	35	315
	Hombre >50	56	56	56	21	21	21	231
	Mujer 18-35	71	71	71	35	35	35	318
	Mujer 36-50	70	70	70	35	35	35	315
	Mujer >50	56	56	56	21	21	21	231
	<b>TOTAL</b>	394	394	394	182	182	182	1728

La muestra se ponderó considerando esta estratificación, ajustando la distribución de los casos al universo proyectado según la encuesta CASEN 2006

# 1. Significado de “Salud”

# Significado de "Salud"

## Red semántica de "Salud"

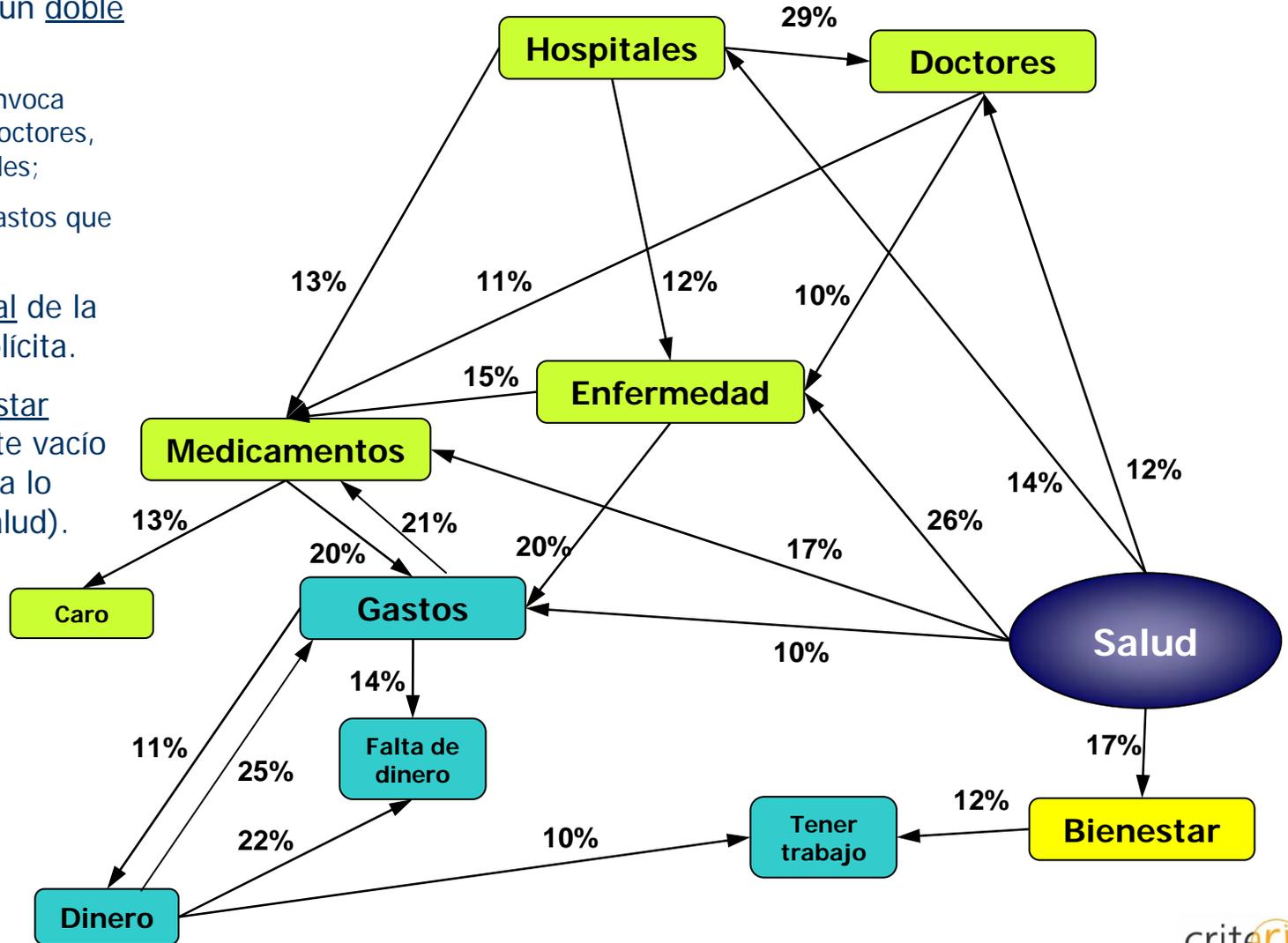
Bases: Total entrevistados (1728)

La salud aparece esencialmente como un doble problema:

- Técnico, por cuanto convoca diversos dispositivos: doctores, medicamentos, hospitales;
- Y económico, por los gastos que genera.

La dimensión personal de la salud no aparece explícita.

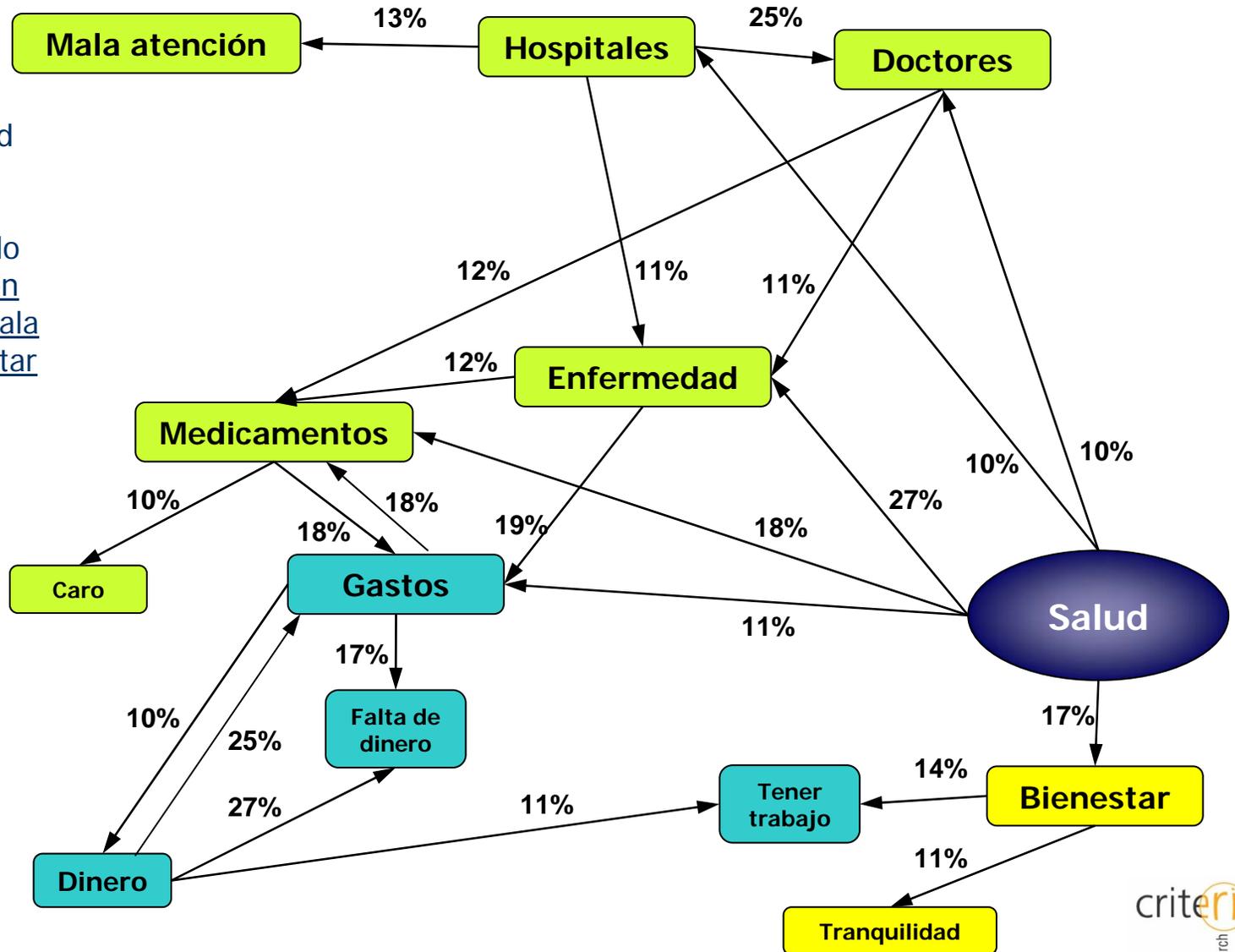
El concepto de bienestar aparece prácticamente vacío de contenido (frente a lo problemático de la salud).



# Significado de "Salud" para los usuarios de FONASA

## Red semántica de "Salud"

Bases: Usuarios de FONASA (1180)



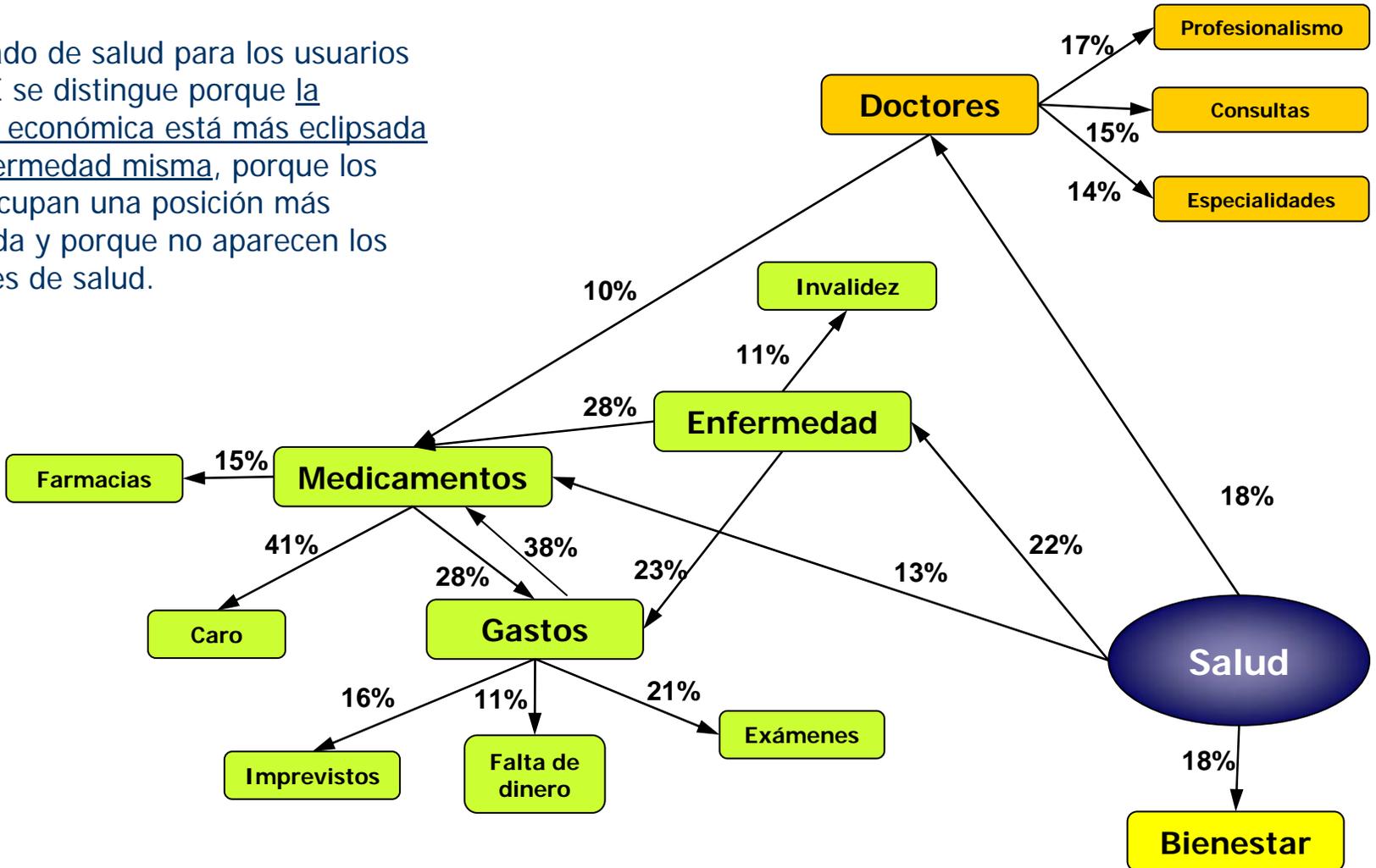
El significado de salud para los usuarios de FONASA sólo se distingue del resultado global en la asociación de los hospitales a mala atención y del bienestar a la tranquilidad.

# Significado de "Salud" para los usuarios de ISAPRE

## Red semántica de "Salud"

Bases: Usuarios de ISAPRE (548)

El significado de salud para los usuarios de ISAPRE se distingue porque la dimensión económica está más eclipsada por la enfermedad misma, porque los médicos ocupan una posición más diferenciada y porque no aparecen los prestadores de salud.

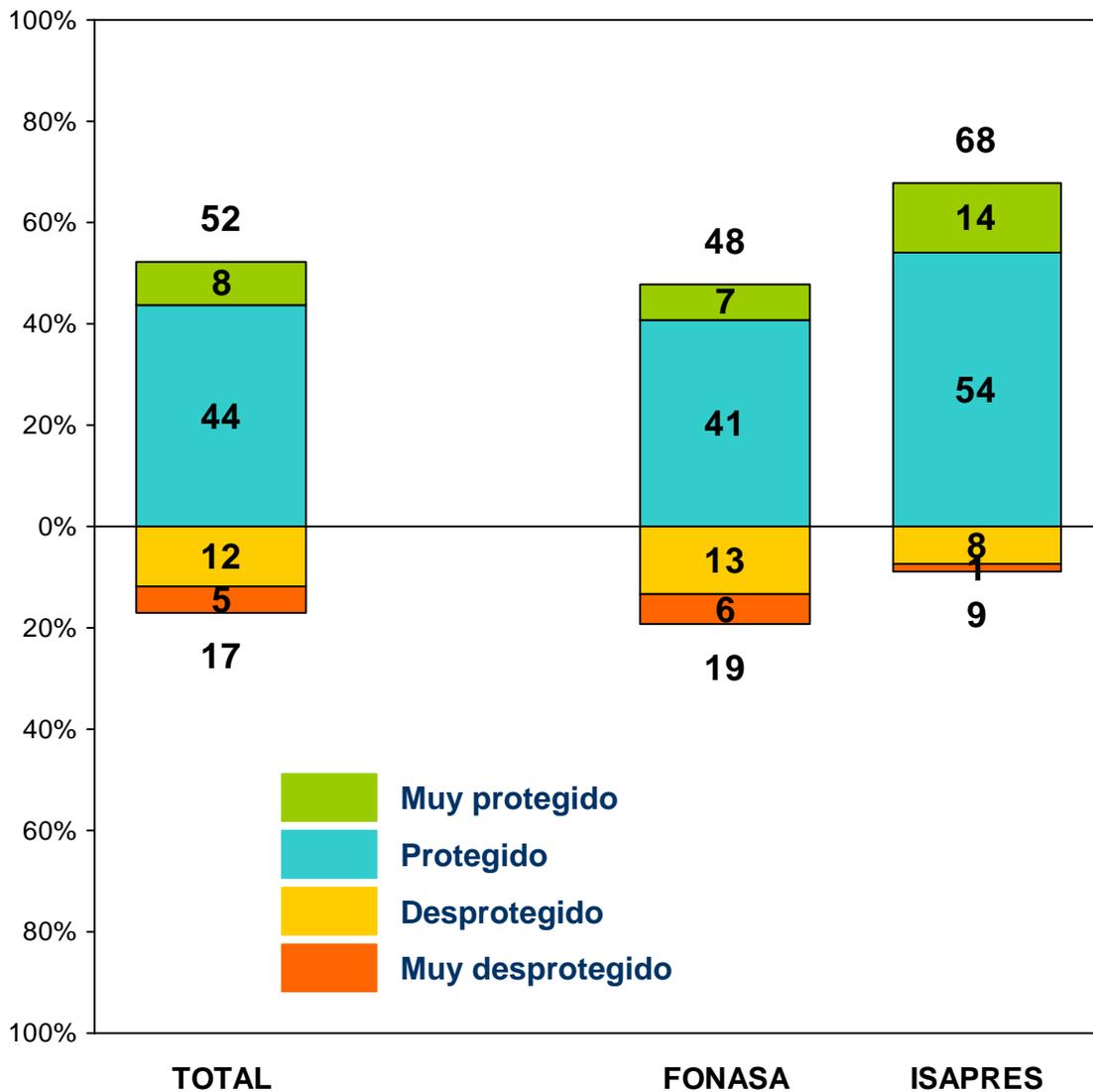


## 2. Sistema de Salud

# Protección otorgada por el Sistema de Salud

B1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido se siente usted actualmente?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)



## Evolución de la PROTECCIÓN OTORGADA con el sistema de salud\*

TOTAL	2004	2005	2006	2007	2008*
% positivo	59	51	50	48	52
% negativo	14	18	21	19	17

FONASA	2004	2005	2006	2007	2008*
% positivo	57	49	46	42	47
% negativo	14	19	24	22	19

ISAPRE	2004	2005	2006	2007	2008*
% positivo	67	58	62	68	67
% negativo	13	13	11	12	9

\* La evolución se calcula con la submuestra comparable con mediciones anteriores

Valores estadísticamente superiores a la medición anterior

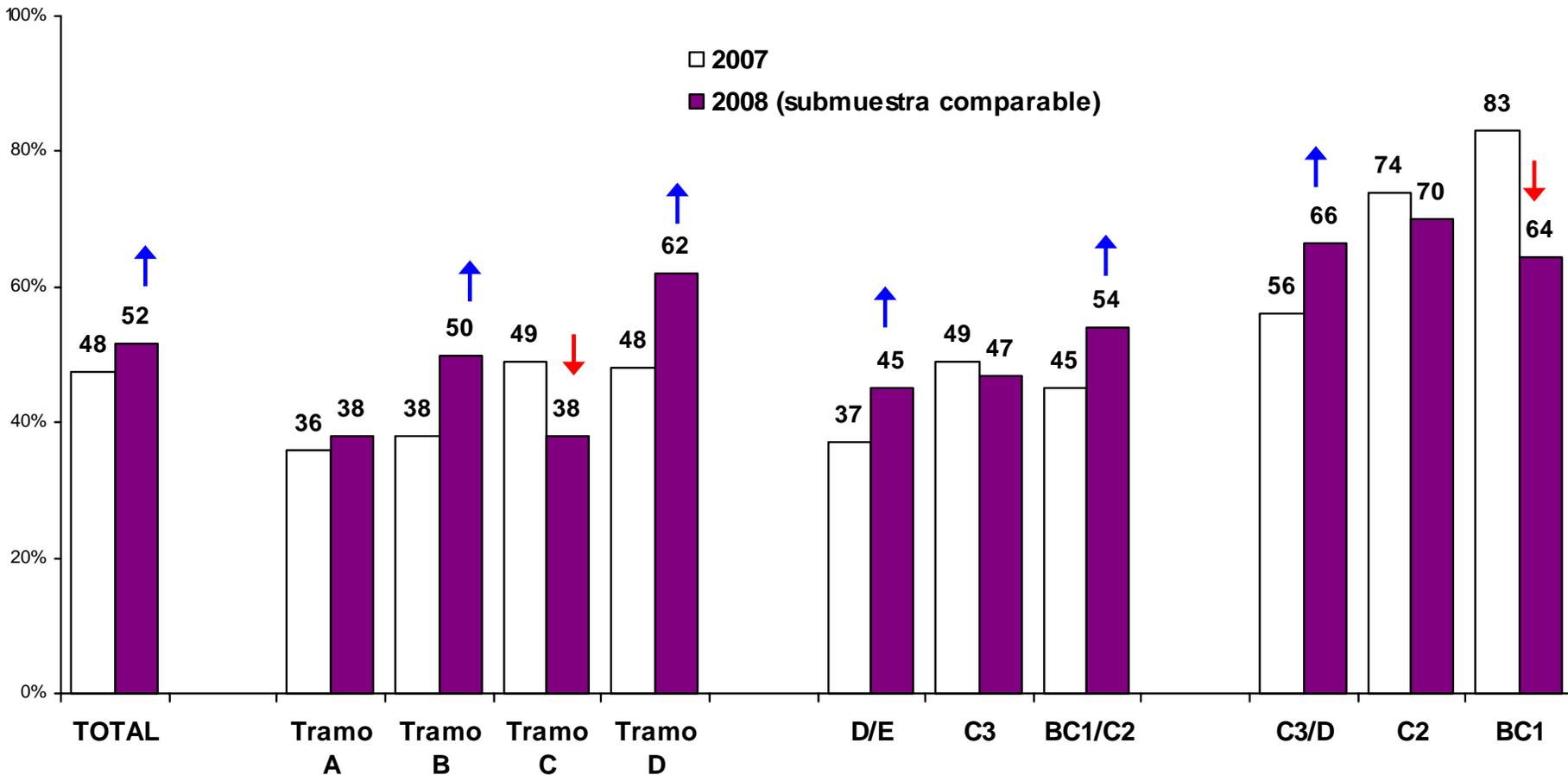
Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Evolución de la Sensación de Protección, según Tramos de Fonasa y GSE

B1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido se siente usted actualmente?

Base: Total entrevistados 2007: 1447 casos / 2008 (submuestra comparable): 1343 casos

% que se siente protegido / muy protegido



Usuarios FONASA  
Tramos de ingreso

Usuarios FONASA por GSE

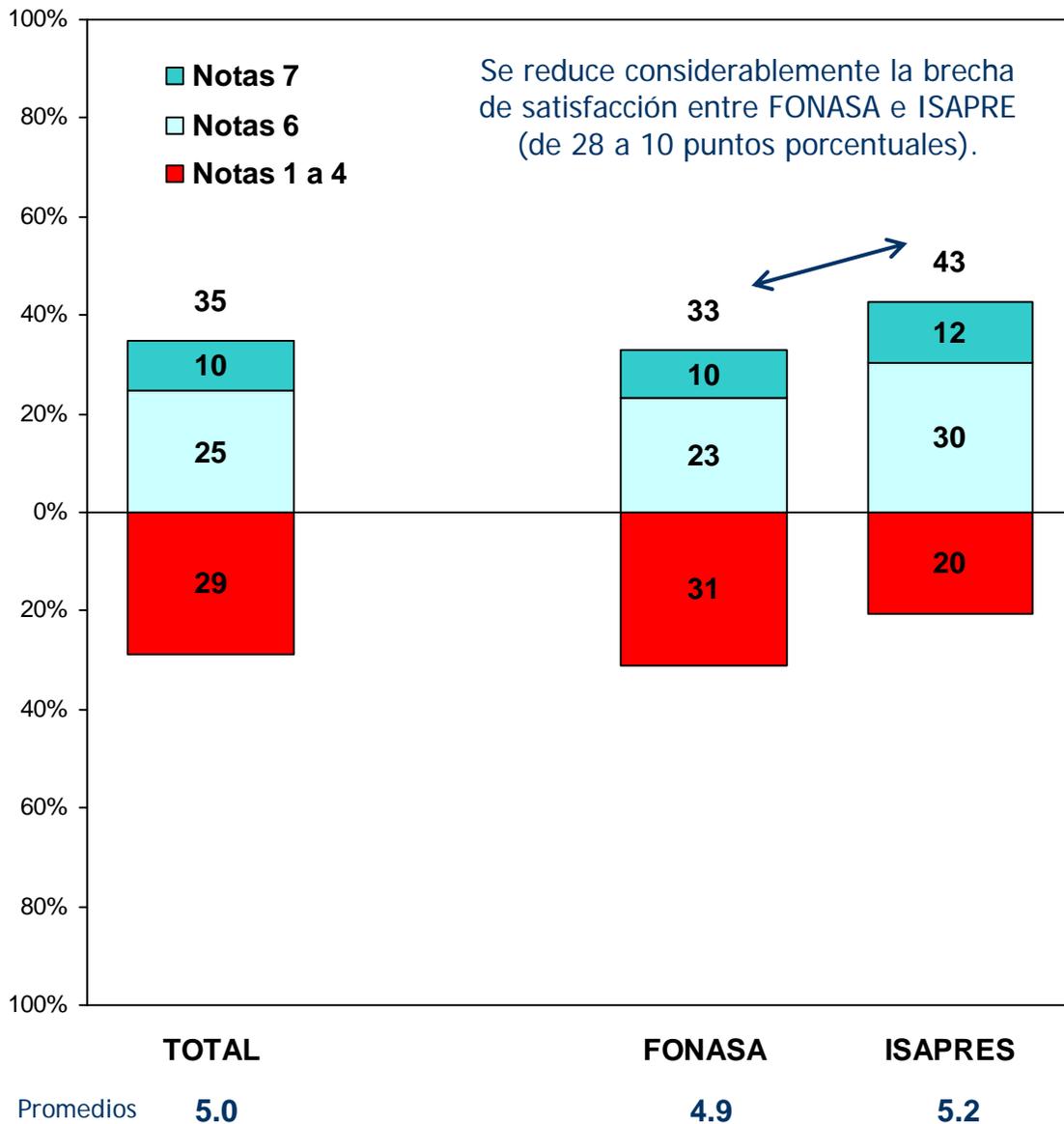
Usuarios Isapre por GSE

# Satisfacción con el Sistema de Salud

B2. En términos generales, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su actual sistema de salud?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD



TOTAL	2004	2005	2006	2007	2008*
% notas 6 y 7	57	51	42	29	35
% notas 1 a 4	15	17	27	38	29

FONASA	2004	2005	2006	2007	2008*
% notas 6 y 7	61	54	38	23	33
% notas 1 a 4	13	15	29	42	31

ISAPRE	2004	2005	2006	2007	2008*
% notas 6 y 7	42	41	43	51	42
% notas 1 a 4	21	22	21	23	20

PROMEDIOS	2006	2007	2008*
TOTAL	5.1	4.7	5.0
FONASA	5.1	4.5	4.9
ISAPRE	5.3	5.1	5.2

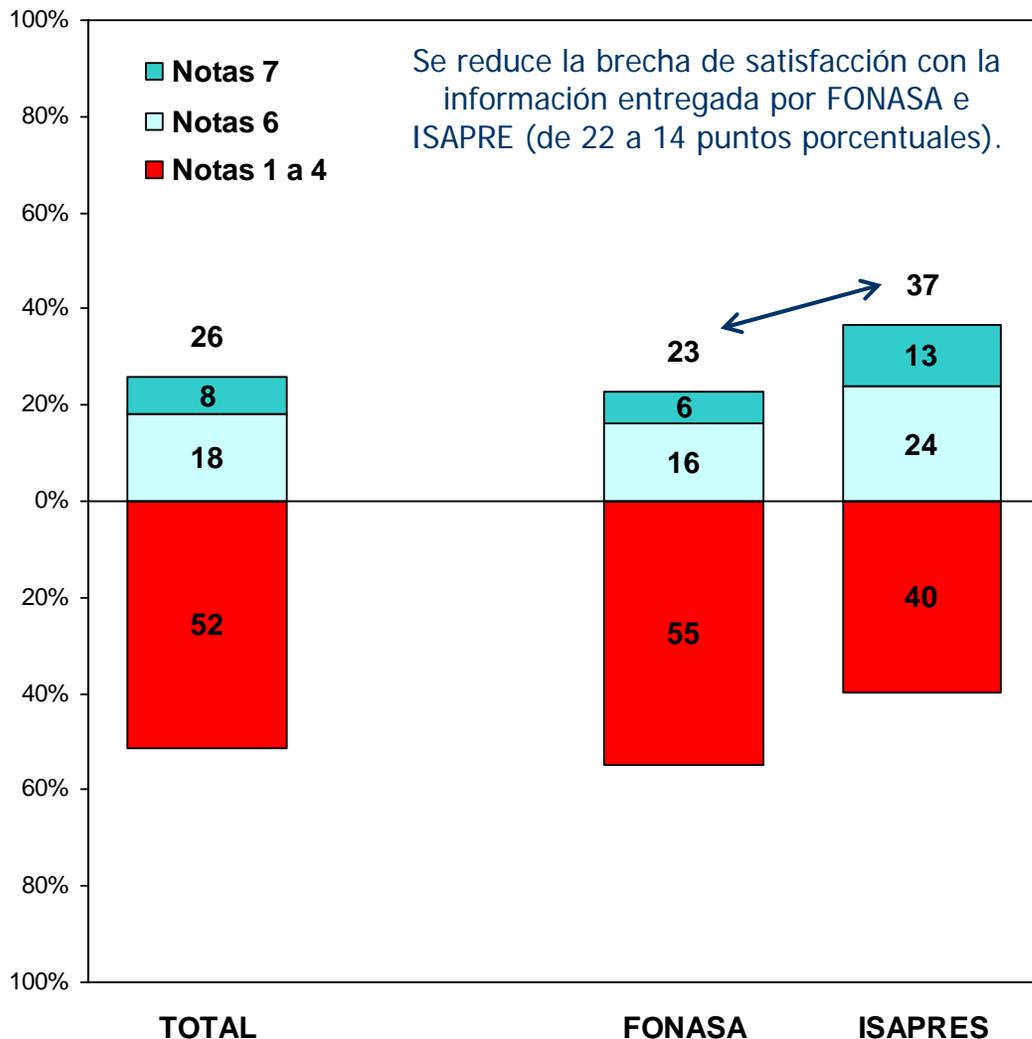
\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
 Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Satisfacción con la información que recibe de su Sistema de Salud

B3. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su sistema de salud?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)



Promedios **4.2**

**4.1**

**4.6**

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL SISTEMA

TOTAL	2004	2005	2006	2007	2008*
% notas 6 y 7	-	28	32	19	26
% notas 1 a 4	-	42	37	54	52

FONASA	2004	2005	2006	2007	2008*
% notas 6 y 7	-	27	31	14	23
% notas 1 a 4	-	43	37	60	55

ISAPRE	2004	2005	2006	2007	2008*
% notas 6 y 7	-	29	34	36	37
% notas 1 a 4	-	37	35	35	40

PROMEDIOS	2006	2007	2008*
TOTAL	4.7	4.0	4.2
FONASA	4.6	3.8	4.1
ISAPRE	4.7	4.6	4.6

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

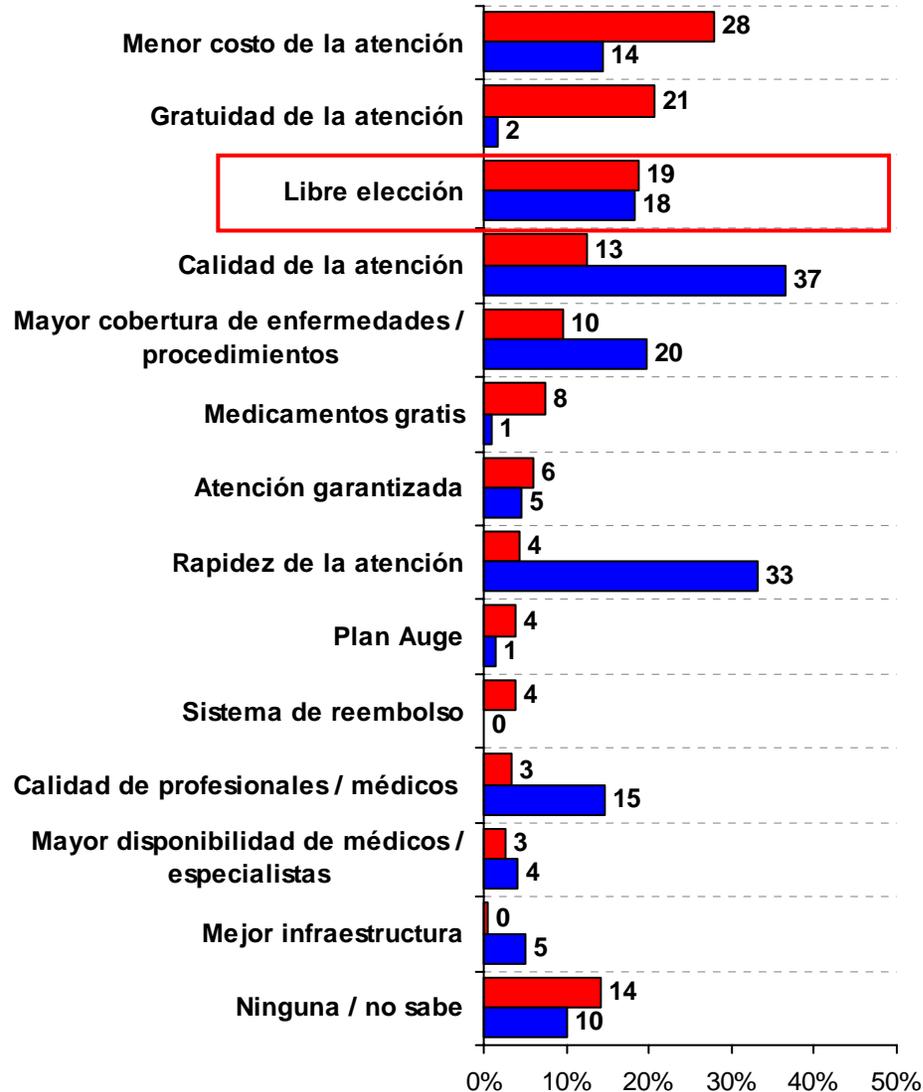
# Ventajas y desventajas del Sistema de Salud

B6. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su ISAPRE/FONASA? RESPUESTA MÚLTIPLE

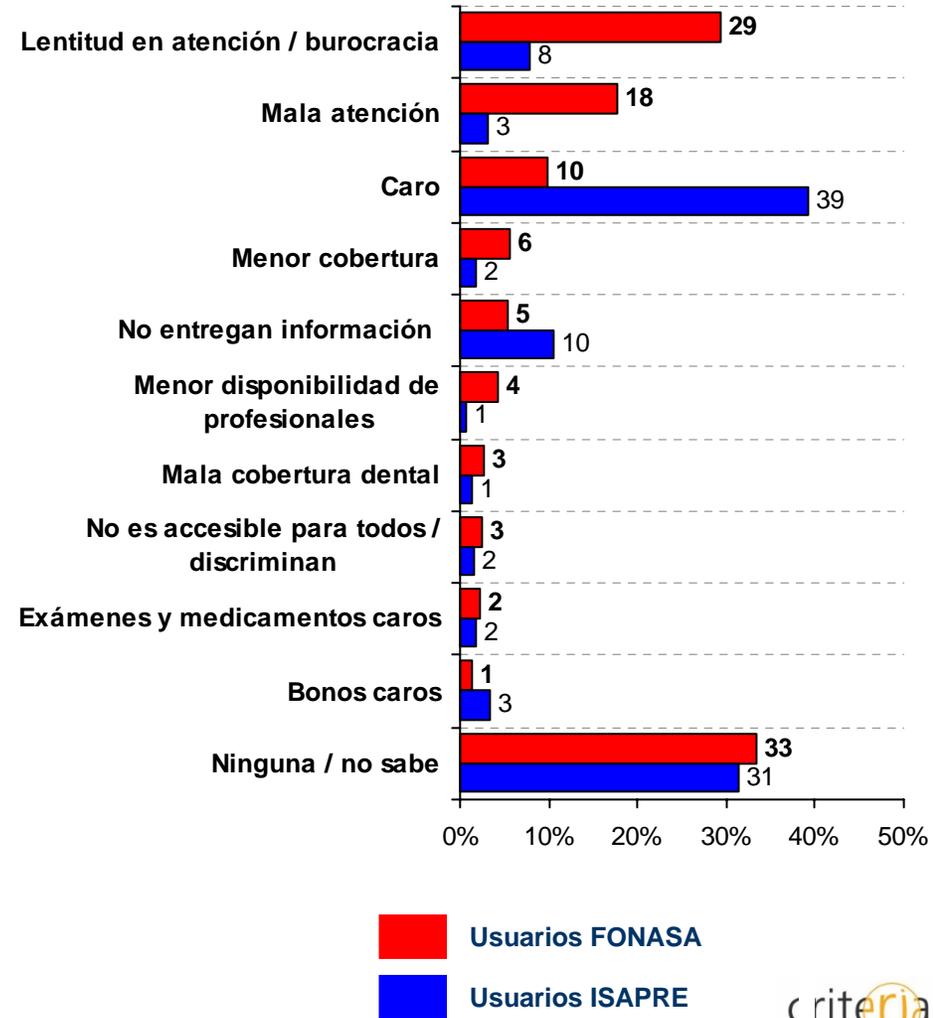
B7. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su ISAPRE/FONASA? RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

## VENTAJAS



## DESVENTAJAS



■ Usuarios FONASA  
■ Usuarios ISAPRE

# Ventajas y desventajas del Sistema de Salud: Evolución 2007-2008

B6. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su ISAPRE/FONASA? RESPUESTA MÚLTIPLE

B7. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su ISAPRE/FONASA? RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

	Usuarios FONASA	
	2007	2008
	%	%
<b>VENTAJAS</b>		
•Menor costo de la atención	22	28
•Gratuidad de la atención	22	21
•Libre elección	10	19
•Calidad de la atención	13	13
•Mayor cobertura	4	10
•Medicamentos gratis	9	8
•Rapidez de la atención	9	4
•Ninguna / no sabe	24	14
<b>DESVENTAJAS</b>		
•Lentitud en atención	39	29
•Mala atención	20	18
•Caro	10	10
•No entregan información	8	5
•Ninguna / no sabe	22	33

	Usuarios ISAPRE	
	2007	2008
	%	%
<b>VENTAJAS</b>		
•Calidad de la atención	27	37
•Rapidez de la atención	28	33
•Mayor cobertura	13	20
•Libre elección	19	18
•Calidad de médicos	9	15
•Menor costo de la atención	15	14
•Ninguna / no sabe	12	10
<b>DESVENTAJAS</b>		
•Caro	40	39
•No entregan información	9	10
•Ninguna / no sabe	27	31

 Valores estadísticamente superiores a la medición anterior

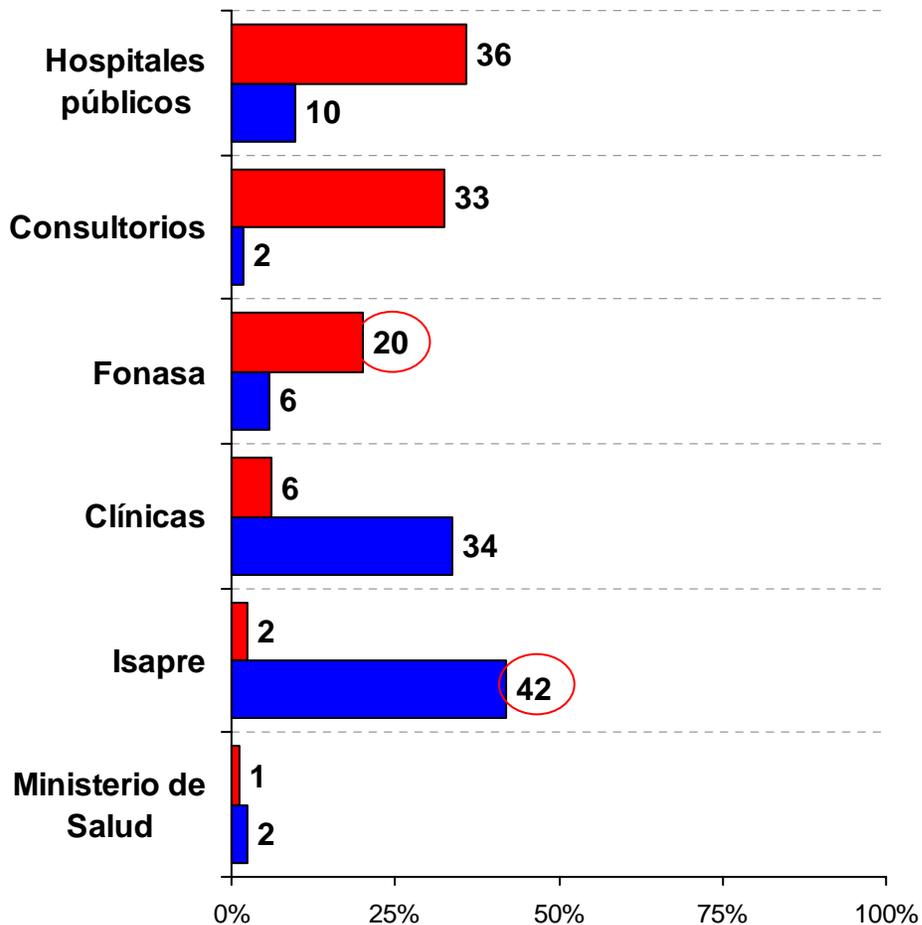
 Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Instituciones asociadas espontáneamente al Sistema de Salud

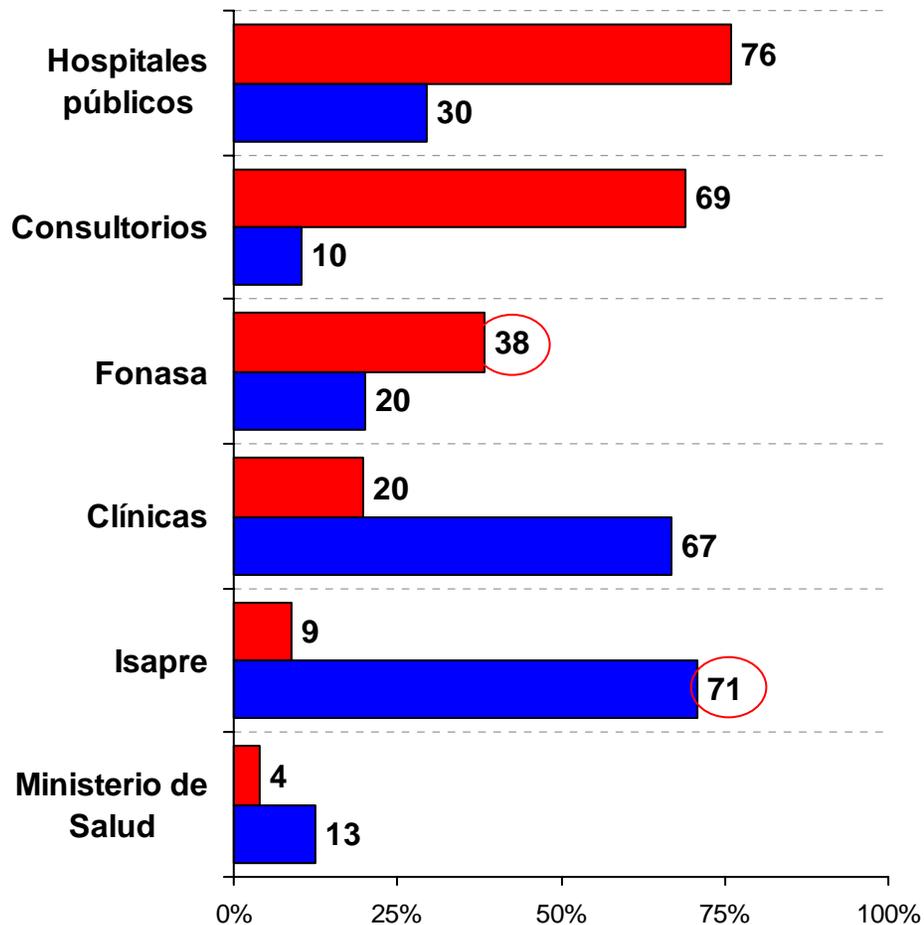
B4. ¿En qué instituciones piensa usted específicamente cuando le digo “sistema de salud”?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

Primera mención



Total menciones



 Usuarios FONASA  
 Usuarios ISAPRE

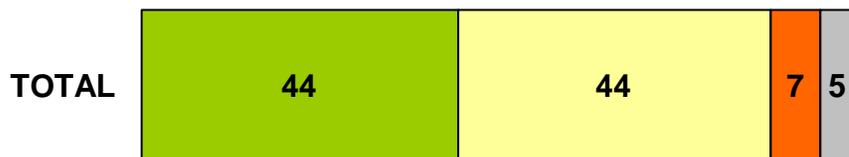
# Percepción de cambios en su sistema de salud en los últimos 3 años

B10. En su opinión, en los últimos 3 años, ¿su sistema de salud ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

■ Ha cambiado para mejor    □ No ha cambiado

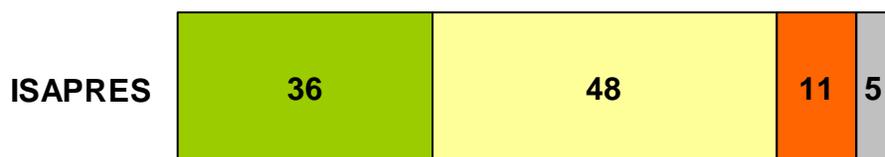
■ Ha cambiado para peor    □ No sabe



TOTAL	2004	2005	2006	2007	2008*
Mejoró	49	52	46	37	45
Empeoró	10	9	9	7	7



Usuarios FONASA	2004	2005	2006	2007	2008*
Mejoró	56	59	50	39	47
Empeoró	5	6	8	6	6



Usuarios ISAPRE	2004	2005	2006	2007	2008*
Mejoró	24	30	34	29	36
Empeoró	27	18	13	9	11

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

■ Valores estadísticamente superiores a la medición anterior

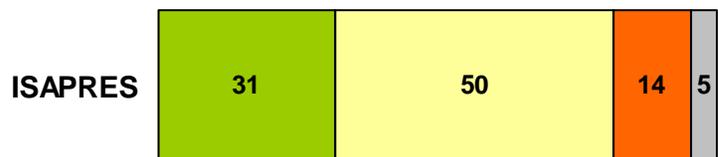
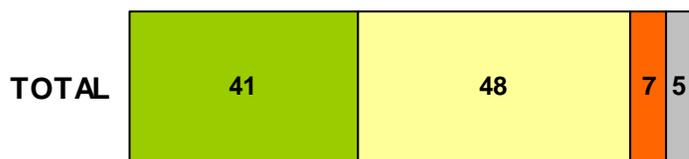
# Percepción de cambios en su sistema de salud en el último año

B11. Y en el último año, ¿usted diría que su sistema de salud ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado?

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

■ Ha cambiado para mejor    ■ No ha cambiado

■ Ha cambiado para peor    ■ No sabe



CAMBIOS POSITIVOS EN EL ÚLTIMO AÑO	TOTAL	Usuarios de Fonasa	Usuarios de Isapre
Bases (declaran que ha cambiado para mejor)	619	461	158
Mayor cobertura de enfermedades / procedimientos	30	30	28
Mejor atención / calidad en atención	27	25	36
Plan Auge	22	25	8
Rapidez en atención	17	17	22
Mayor disponibilidad de médicos / especialistas	8	8	4
Cobertura de enfermedades catastróficas	7	8	4
Mejor infraestructura	5	5	7
Libre elección	4	4	4
Calidad de profesionales	4	3	8
Tiene más beneficios / garantías	3	3	3

CAMBIOS NEGATIVOS EN EL ÚLTIMO AÑO	TOTAL	Usuarios de Fonasa	Usuarios de Isapre
Bases (declara que ha cambiado para peor)	128	53	75
Caro	39	3	84
Mala atención	21	36	2
Demora / lentitud en atención / burocracia	12	14	10
Menor cobertura	11	7	17
Menor disponibilidad de profesionales	11	19	0
Mala calidad de profesionales	10	17	0
No entregan información adecuada	6	8	5
Menor cobertura en enfermedades catastróficas	3	0	7

■ Valores estadísticamente superiores entre segmentos

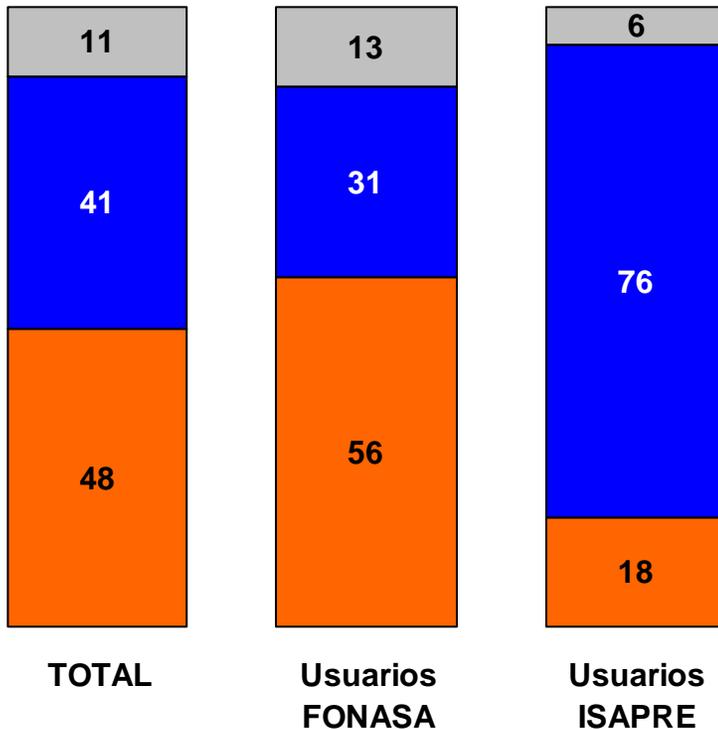
# Preferencia de Sistema de Salud

Pregunta B13

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

**Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?**

- No sabe
- Preferiría ISAPRE
- Preferiría FONASA



## EVOLUCIÓN DE LA PREFERENCIA DE SISTEMA DE SALUD

TOTAL	2006	2007	2008*
Prefiere FONASA	58	42	48
Prefiere ISAPRE	35	43	41

Usuarios FONASA	2006	2007	2008*
Prefiere FONASA	72	48	57
Prefiere ISAPRE	22	36	31

Usuarios ISAPRE	2006	2007	2008*
Prefiere FONASA	21	17	17
Prefiere ISAPRE	70	69	77

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

# Preferencia por Sistema de Salud, por segmentos

B13. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?

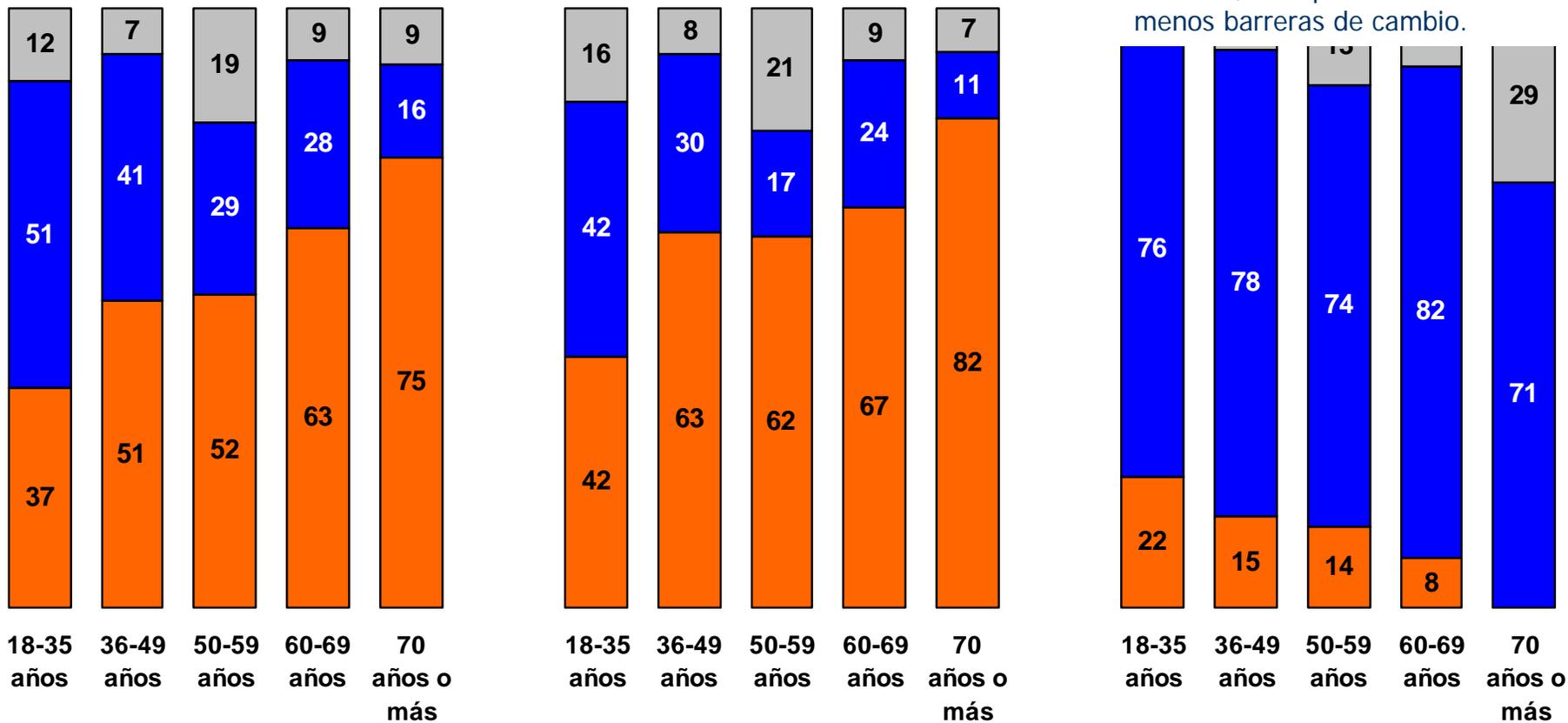
Base: Entrevistados por segmento

■ Preferiría FONASA

■ Preferiría ISAPRE

■ No sabe

Si bien los jóvenes son los más críticos de sus sistemas, son quienes muestran menos barreras de cambio.



Base

637

627

268

134

62

426

417

168

117

52

211

210

100

17

10

Muestra Total  
por edad

Usuarios FONASA  
por edad

Usuarios Isapre  
por edad

# Razones de Preferencia de Sistema de Salud

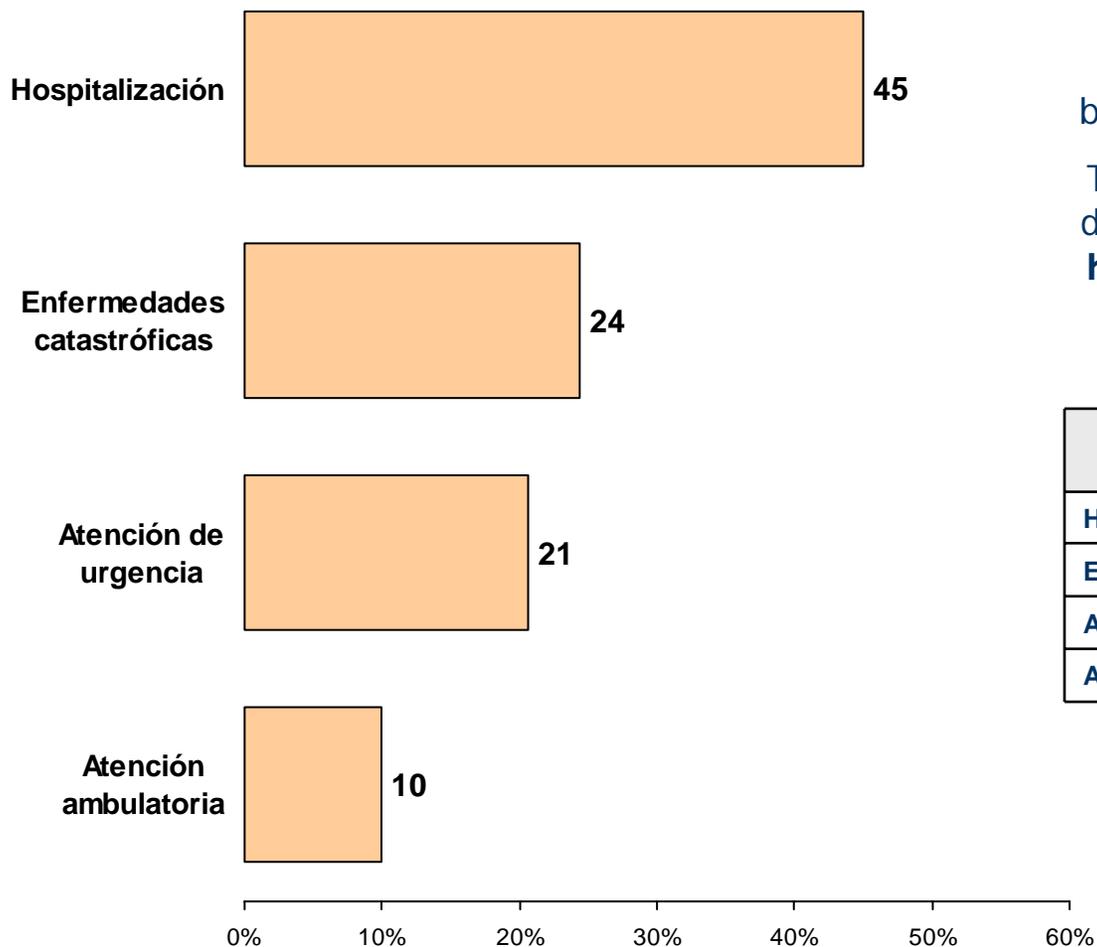
B14. ¿Por qué preferiría estar en... ?

	COMPARACIÓN GLOBAL ENTRE SISTEMAS		RAZONES PARA SER LEAL AL ACTUAL SISTEMA		RAZONES PARA MIGRAR AL OTRO SISTEMA	
	Quienes prefieren ISAPRE (TOTAL)	Quienes prefieren FONASA (TOTAL)	Usuarios FONASA que prefieren FONASA	Usuarios de ISAPRE que prefieren ISAPRE	Usuarios FONASA que preferirían ISAPRE	Usuarios de ISAPRE que preferirían FONASA
Bases	792	714	623	400	392	91
Mejor calidad en atención	57	11	11	45	65	12
Rapidez en atención	28	2	1	26	30	5
Más económico	6	28	28	7	6	30
Mayor cobertura de enfermedades / procedimientos	13	16	15	14	11	28
Me da más seguridad	4	15	15	7	2	9
Libre elección	12	9	8	9	14	25
Calidad de profesionales	9	2	2	10	8	1
Costo cero en atención	0	8	8	0	0	4
Atención garantizada	3	7	7	4	2	1
Mayor disponibilidad de médicos / especialistas	6	2	2	3	7	2
Mejor infraestructura	6	0	0	5	7	0



# Importancia de coberturas por tipo de atención, al elegir un plan

E11. Al momento de elegir un plan, ¿cuál de las siguientes características es más importante? ¿Y la segunda más importante? ¿Y la tercera más importante?  
 Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)



La valoración de las coberturas es bastante transversal al sistema de salud:

Tanto los usuarios de FONASA como los de ISAPRES **ponen en primer lugar la hospitalización y en último lugar lo ambulatorio.**

	%	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Hospitalización		45	46
Enfermedades catastróficas		26	18
Atención de urgencia		20	22
Atención ambulatoria		9	14

■ Valores estadísticamente superiores entre segmentos  
■ Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

# Patrones de elección según tipo de cobertura

E11. Al momento de elegir un plan, ¿cuál de las siguientes características es más importante? ¿Y la segunda más importante? ¿Y la tercera más importante?  
 Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)

## PROTECTORES (64%)

- 42% prioriza coberturas hospitalaria y catastrófica
- 22% prioriza coberturas hospitalaria y de urgencia

## CONCILIADORES de ahorro y protección (7%)

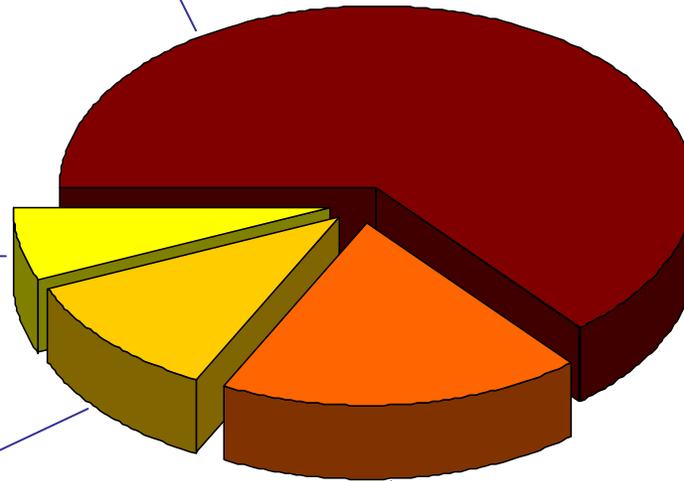
Priorizan coberturas hospitalaria y ambulatoria

## ECONOMIZADORES (11%)

Priorizan coberturas de urgencia y ambulatoria

## TEMEROSOS (19%)

- 14% prioriza coberturas catastrófica y de urgencia
- 4% prioriza coberturas catastrófica y ambulatoria



La segmentación según patrones de elección también es transversal al sistema de salud:

	%	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Protectores	64	64	62
Temerosos	19	19	15
Economizadores	11	11	12
Conciliadores	6	6	10

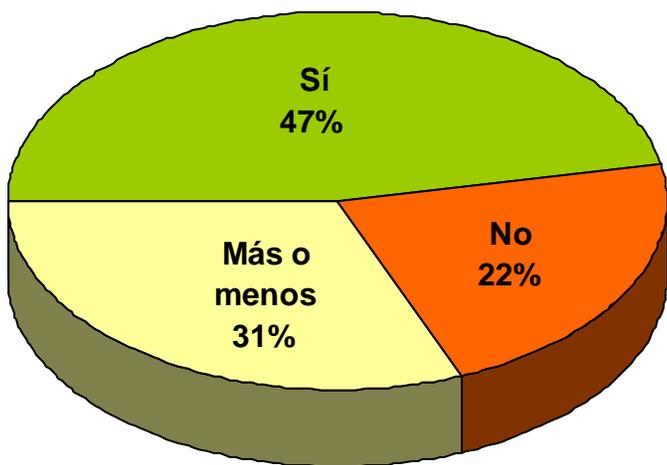
# 3. AUGER / GES

# Conocimiento general del Plan AUGE

Pregunta C1.

Base: Total entrevistados (1728).

En términos generales, ¿sabe usted de qué se trata el plan AUGE?



## EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO GENERAL DEL PLAN AUGE

		%	2007	2008*
TOTAL	Sí		45	47
	Más o menos		28	31
	No		27	22
Usuarios FONASA	Sí		43	46
	Más o menos		29	32
	No		28	22
Usuarios ISAPRE	Sí		53	51
	Más o menos		23	27
	No		23	22

\* Submuestra comparable con medición anterior

Aunque aún no se consolida un conocimiento masivo del AUGE, se observa un menor nivel de desconocimiento que en la medición anterior, específicamente en los usuarios de FONASA.

El que éstos aparezcan menos seguros que los de ISAPRE en cuanto a su conocimiento del plan AUGE, se debe más probablemente a su nivel socioeconómico y educacional más bajo que a diferencias de información entre los sistemas público y privado.

■ Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
■ Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Conocimiento específico del Plan Auge

C2. Si tuviera que explicarle a un amigo o amiga lo que es el plan Auge, según lo que usted sabe o cree, ¿qué le diría?

%	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Bases	1728	1180	548
<b>Cubre enfermedades catastróficas/crónicas</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>32</b>
<b>Sistema que cubre ciertas enfermedades</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>30</b>
<b>Es gratuito</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>24</b>
Programa del gobierno	8	6	12
Es para gente de bajos recursos	6	5	7
Cubre un mayor número de enfermedades	5	5	4
Es mas económico	3	2	7
Entregan los medicamentos	3	3	4
<b>NADA / NO SABE</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

El conocimiento específico de AUGE es mayor en las mujeres y también aumenta con la edad y el nivel socioeconómico.

AUGE se asocia a cobertura, principalmente de enfermedades catastróficas y crónicas, y a gratuidad en la atención.

Se percibe como un sistema que da acceso económico (financiero), pero no aparecen temas intrínsecos de la atención, como la garantía de oportunidad o la calidad.

Usuarios de FONASA e ISAPRE tienen un conocimiento específico similar del AUGE, a diferencia de la medición anterior, cuando los primeros tenían mayor desconocimiento.

# Evolución del conocimiento específico del Plan AUGE

C2. Si tuviera que explicarle a un amigo o amiga lo que es el plan AUGE, según lo que usted sabe o cree, ¿qué le diría?

Base: Total entrevistados

		%	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Cubre enfermedades crónicas/catastróficas	2008*		36	38	32
	2007		25	24	26
Sistema que cubre ciertas enfermedades	2008*		28	27	30
	2007		27	24	35
Es gratuito	2008*		24	24	24
	2007		8	8	8
NADA / NO SABE	2008*		20	20	19
	2007		34	36	26

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

Aumenta la asociación AUGE a cobertura de enfermedades catastróficas/crónicas y a gratuidad de la atención.

A la vez disminuye el desconocimiento, eliminando la brecha que existía entre usuarios de Fonasa e Isapre.

 Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
 Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Saber práctico: pasos que seguiría para recurrir al AUGE

C3. Si usted quisiera recurrir al AUGE debido a una enfermedad o evento de salud importante, ¿qué pasos seguiría y en qué instancias?

Base: Total entrevistados

%	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
	Bases	1728	1180
Solicitar información a su médico	30	30	28
Solicitar información en consultorio	26	32	-
Solicitar información en su seguro de salud (FONASA/ISAPRE)	22	17	39
Solicitar información en el hospital	14	16	7
A través de Internet	4	3	8
No sabe	26	26	26

	TOTAL		FONASA		ISAPRE	
	2007	2008*	2007	2008*	2007	2008*
Informarme con el médico	16	30	16	31	15	28
Informarme en FONASA / ISAPRE	25	21	20	16	43	39
Informarme en el consultorio	20	22	24	28	-	-
Informarme en el hospital	13	13	14	16	9	7
No sabe	25	27	26	27	21	27

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

■ Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
■ Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

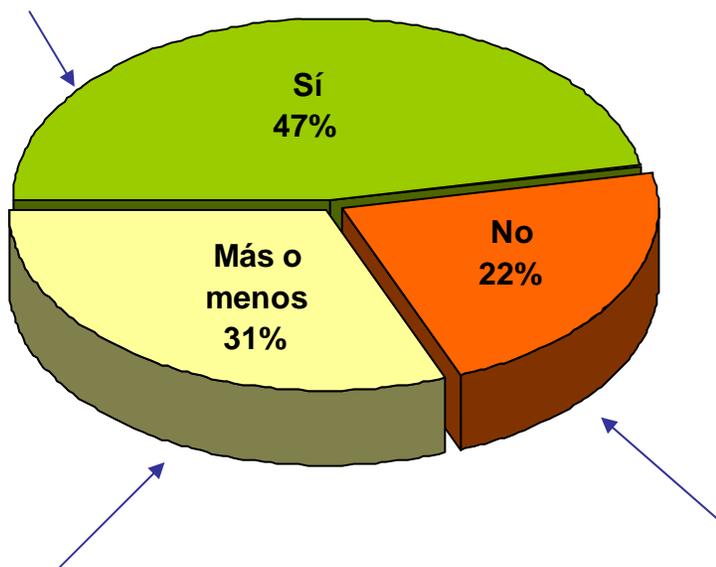
# Resumen: Conocimiento general, específico y práctico del Plan AUGE

Base: Total entrevistados (1728). Pregunta C1.

En términos generales, ¿sabe usted de qué se trata el plan AUGE?

**El 99% de quienes responden "SÍ"** es capaz de especificar algo sobre AUGE. **En 2007, el 95% podía.**

**El 83%** de este segmento tiene claro algún paso a seguir para recurrir al AUGE (similar a 2007)



**El 86% de quienes responden "MÁS O MENOS"** es capaz de especificar algo sobre AUGE. **En 2007, sólo el 75% podía.**

**El 71%** de este segmento tiene claro algún paso a seguir para recurrir al AUGE (similar a 2007)

**El 33% de quienes responden "NO"** es capaz de especificar algo sobre AUGE. **En 2007, sólo el 9% podía.**

**El 58%** de este segmento tiene claro algún paso a seguir para recurrir al AUGE (similar a 2007)

Los temas específicos de conocimiento público del AUGE han ido penetrando en todos los usuarios, ya sea que se definan como conocedores o no del plan.

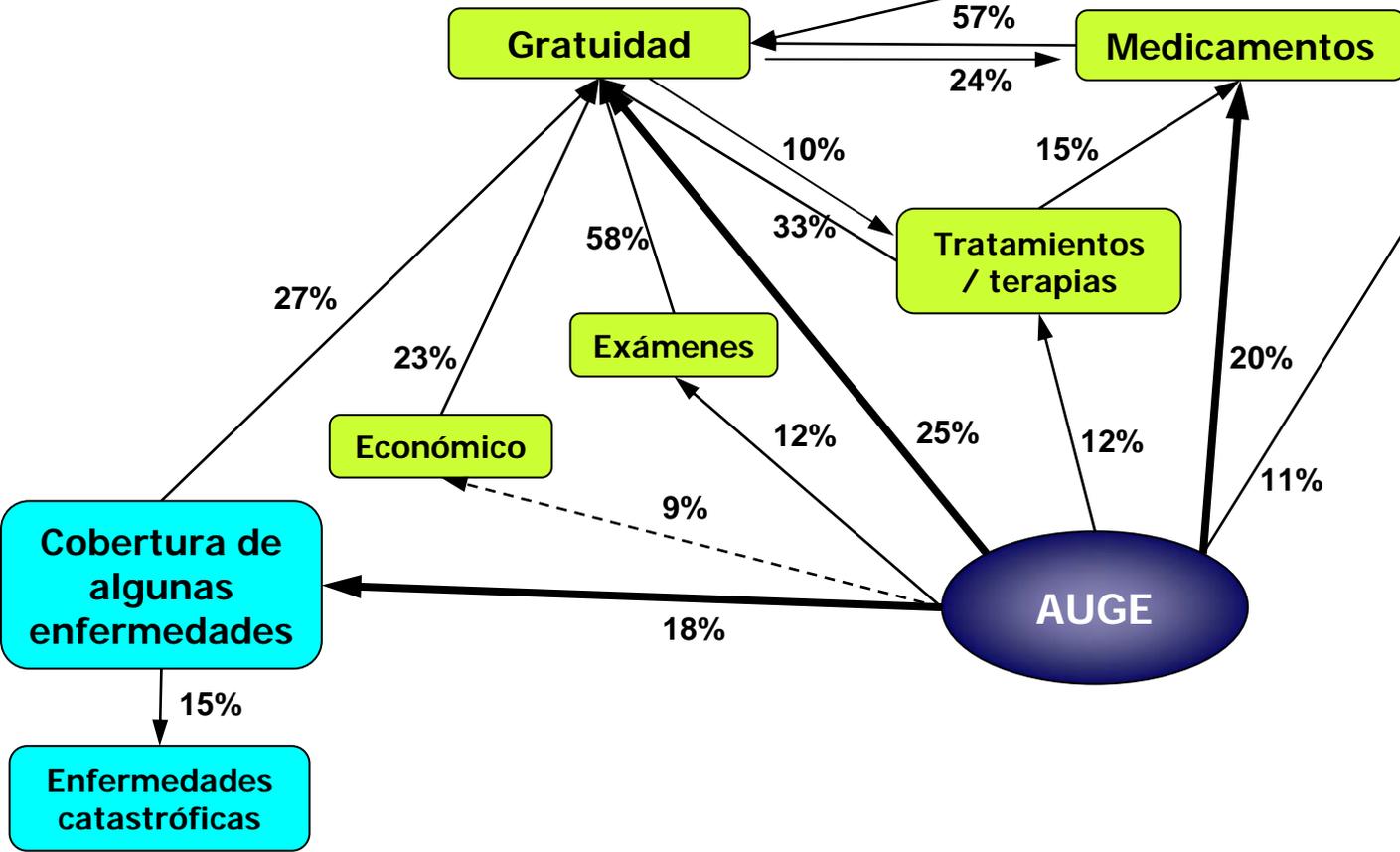
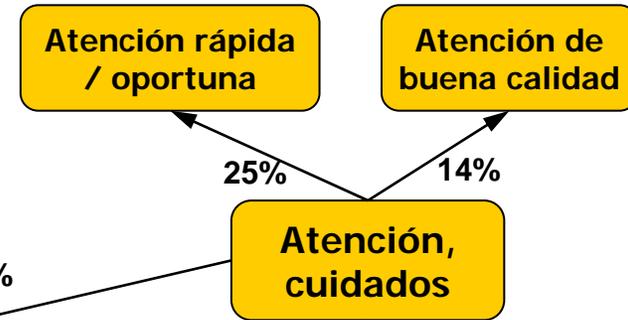
En cambio, el saber práctico que orientaría a los usuarios al momento de tener que recurrir al AUGE es independiente del conocimiento de éste y se mantiene constante. Es simplemente un saber general sobre el sistema de salud.

# Red Semántica de "Beneficios del AUGE"

Bases: Total entrevistados (1728)

EL AUGE es asociado principalmente a "gratuidad" en las diversas prestaciones, así como a coberturas específicas y en menor medida a la atención.

Lo que predomina en el AUGE es el aspecto económico del problema de salud, frente al cual aparece como solución.



La principal diferencia entre usuarios de FONASA e ISAPRES es la menor presencia de la atención en estos últimos, ya que es un tema relativamente resuelto en el sistema privado.

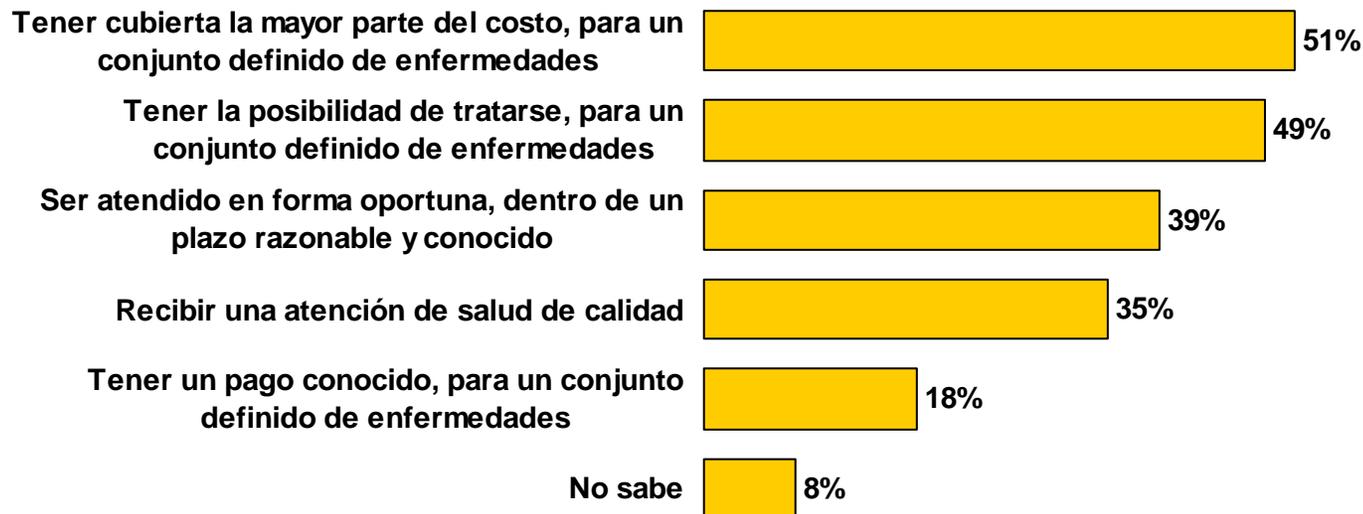
# Conocimiento ayudado de aspectos garantizados por el Plan AUGE

C6. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Total entrevistados (1728)

El conocimiento ayudado de las garantías aumenta principalmente con el nivel socioeconómico.



Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
1180	548
51	53
48	52
40	35
36	31
16	26
8	7

	TOTAL		FONASA		ISAPRE	
	2007	2008*	2007	2008*	2007	2008*
Tener cubierta la mayor parte del costo, para un conjunto definido de enfermedades	48	51	48	51	50	53
Tener la posibilidad de tratarse, para un conjunto definido de enfermedades	54	49	52	48	60	52
Ser atendido en forma oportuna, dentro de un plazo razonable	36	39	36	40	36	35
Recibir una atención de salud de calidad	25	35	24	36	28	31
Tener un pago conocido, para un conjunto definido de enfermedades	15	18	12	16	24	26
No sabe	13	8	13	8	12	7

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

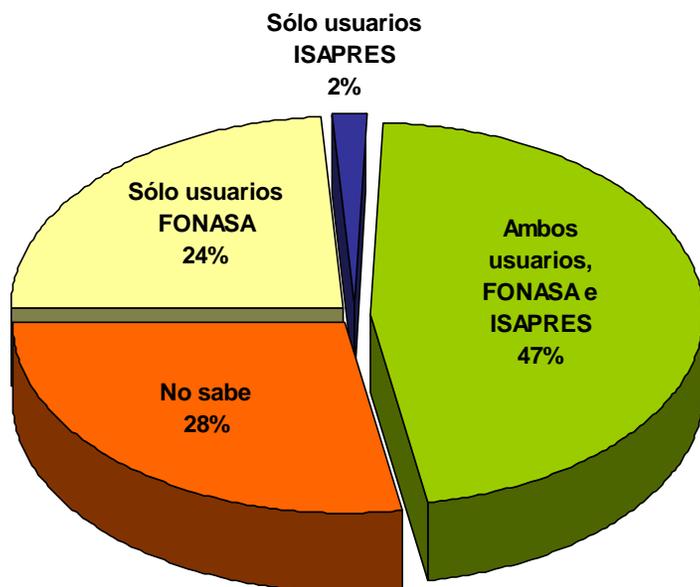
Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
 Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Conocimiento de los beneficiarios del AUGE

Pregunta C7

Base: Total entrevistados (1728)

De acuerdo a lo que sabe o se imagina, los beneficiarios del AUGE son...



## EVOLUCIÓN

%	2005	2006	2007	2008*
<b>TOTAL</b>				
• Ambos usuarios	45	53	53	47
• Sólo usuarios FONASA	35	31	27	24
<b>USUARIOS FONASA</b>				
• Ambos usuarios	43	46	47	42
• Sólo usuarios FONASA	36	35	31	27
<b>USUARIOS ISAPRE</b>				
• Ambos usuarios	53	73	75	64
• Sólo usuarios FONASA	32	17	13	11

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

■ Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
■ Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

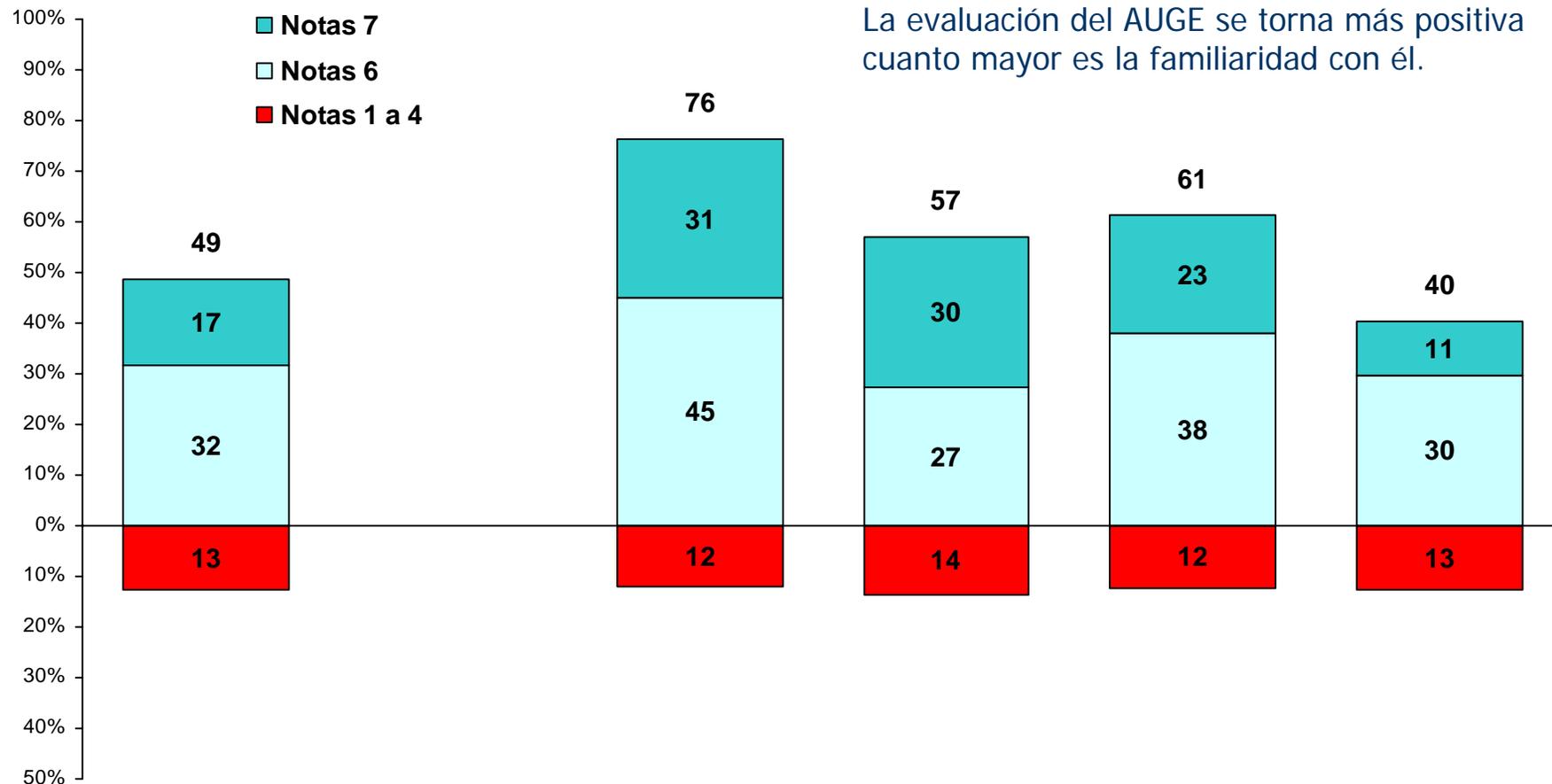
Se produce un aumento de las respuestas "no sabe" en el último año, de 19% a 28%, principalmente a expensas de las respuestas correctas ("ambos usuarios").

Sigue habiendo una mayor proporción de respuestas correctas entre los usuarios de ISAPRE (64% contra 42% de los usuarios de FONASA), atribuible a su mayor nivel socioeconómico y educacional.

# Evaluación general del Plan AUGE, según familiaridad

C11. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE?

Base: Total Entrevistados



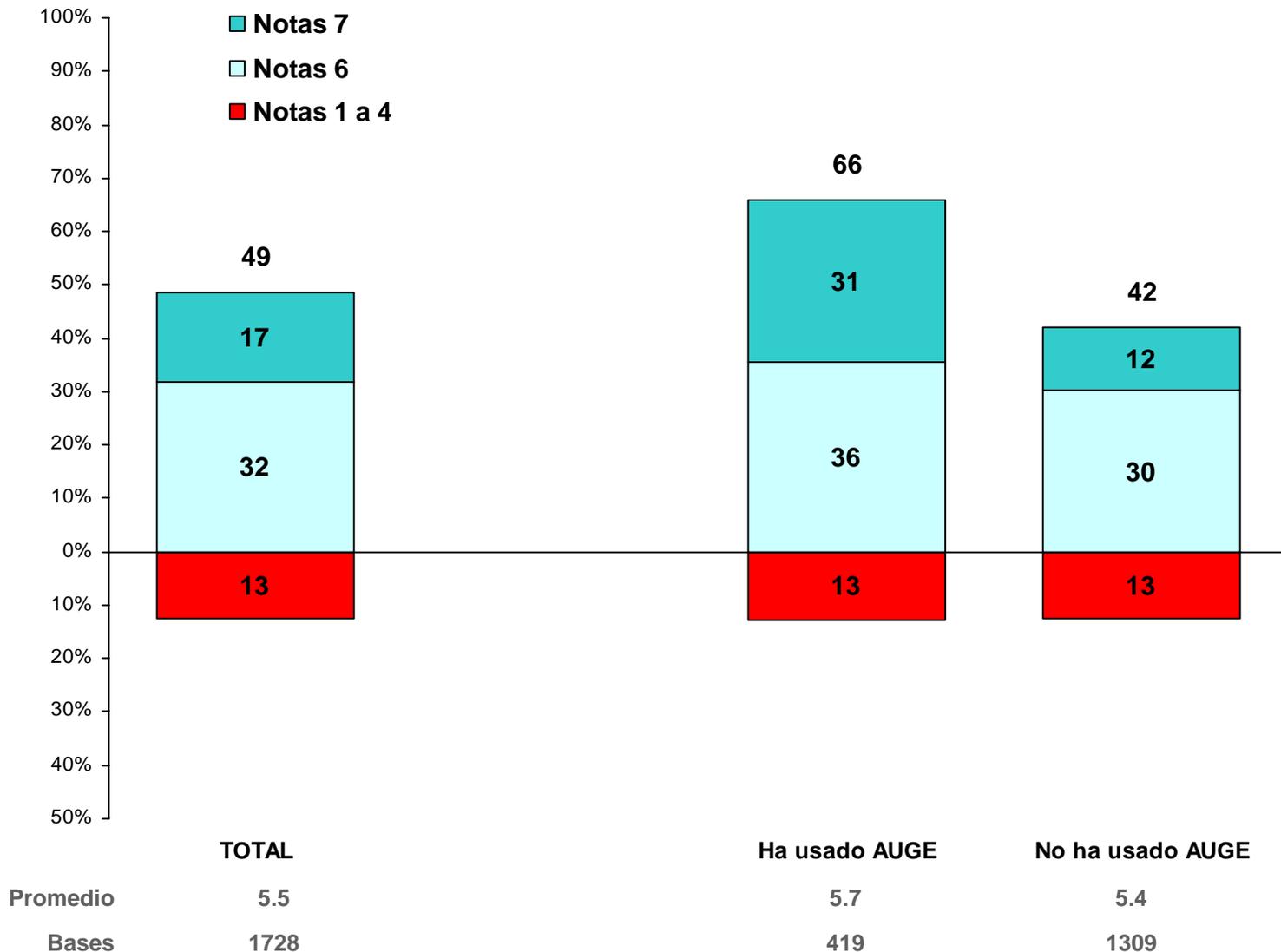
■ **Notas 7**  
 ■ **Notas 6**  
 ■ **Notas 1 a 4**

	TOTAL	Conoce AUGE por experiencia personal	Conoce AUGE por referencia de familiares	Conoce AUGE por referencia de conocidos	No tiene referencias de AUGE
Promedio	5.5	5.8	5.6	5.8	5.4
Bases	1728	164	255	131	1178

# Evaluación general del Plan AUGE, según uso

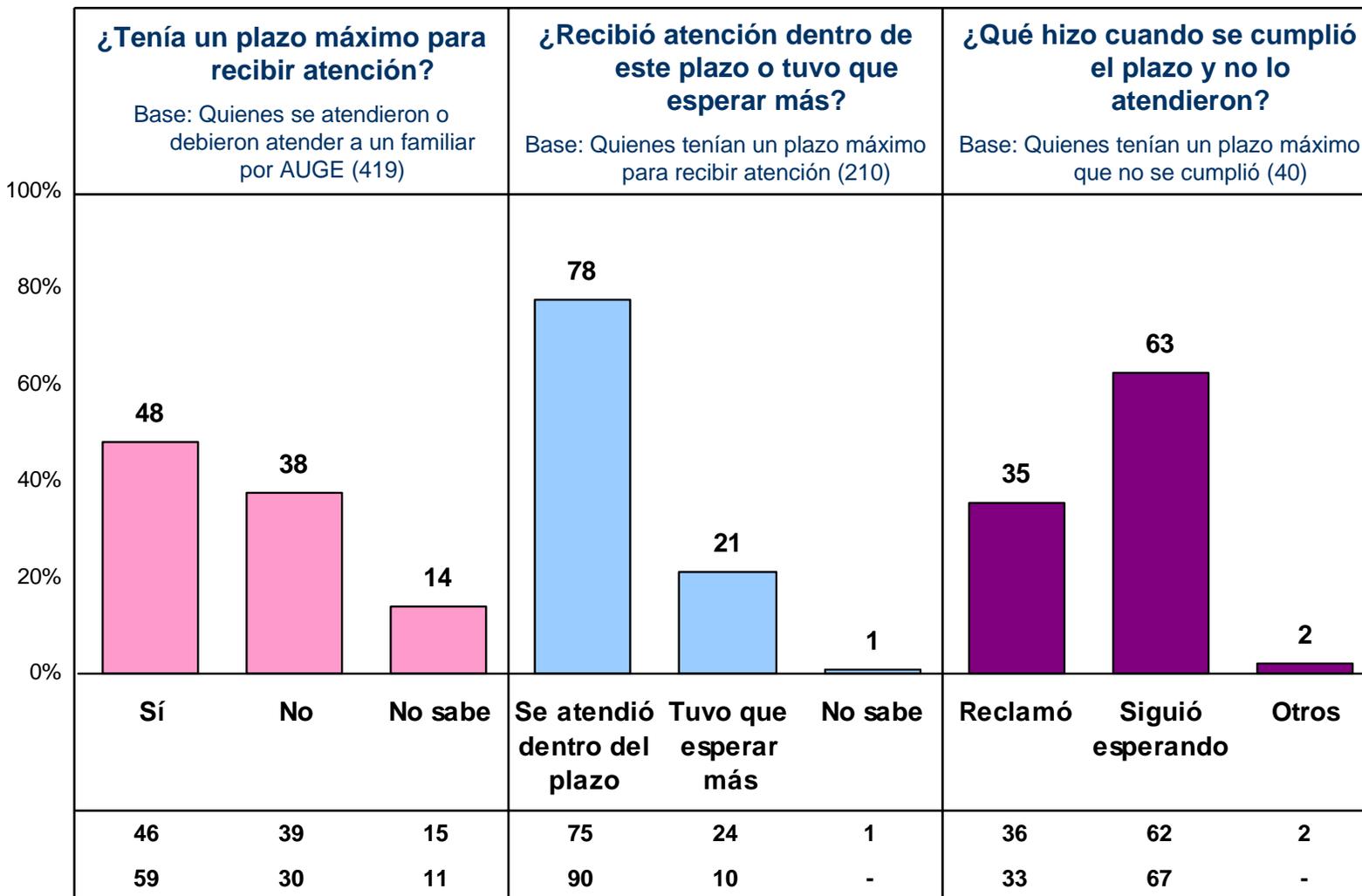
C11. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE?

Base: Total Entrevistados



# Proceso de atención en AUGE

Preguntas C12-C16



Usuarios FONASA

Usuarios ISAPRE

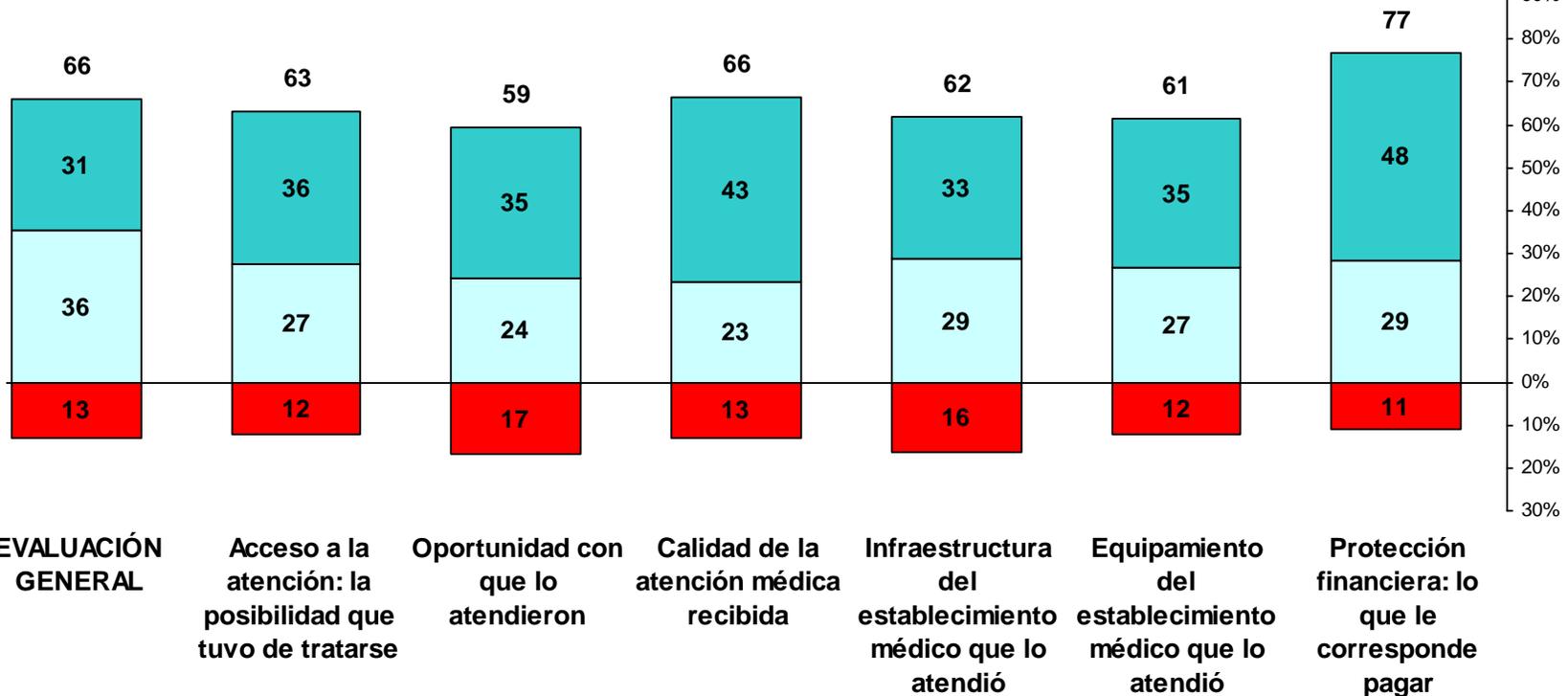
# Evaluación del Plan AUGE

Preguntas C11 y C17A-F

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (419)

IMPORTANCIA (correlación con la evaluación general)					
.51	.54	.43	.45	.46	.43

No hay diferencias estadísticas significativas entre las evaluaciones del AUGE por parte de usuarios de FONASA e ISAPRE



% notas 6 y 7	Año	Evaluación						
		EVALUACIÓN GENERAL	Acceso a la atención: la posibilidad que tuvo de tratarse	Oportunidad con que lo atendieron	Calidad de la atención médica recibida	Infraestructura del establecimiento médico que lo atendió	Equipamiento del establecimiento médico que lo atendió	Protección financiera: lo que le corresponde pagar
2008*	2008*	66	64	60	66	63	62	77
	2007	62	61	57	59	52	54	79
Promedio	2008*	5.7	5.8	5.6	5.8	5.7	5.8	6.1
	2007	5.8	5.7	5.6	5.5	5.5	5.5	6.1

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

Nota: La evaluación general es una pregunta independiente previa a las evaluaciones específicas, y no un promedio de éstas.

Valores estadísticamente superiores a la medición anterior (verde) / Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior (rojo)

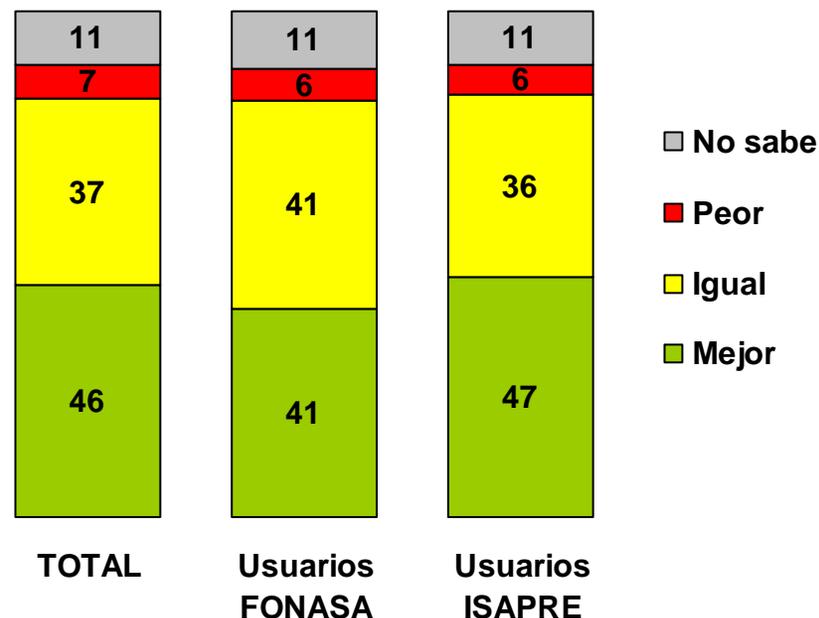
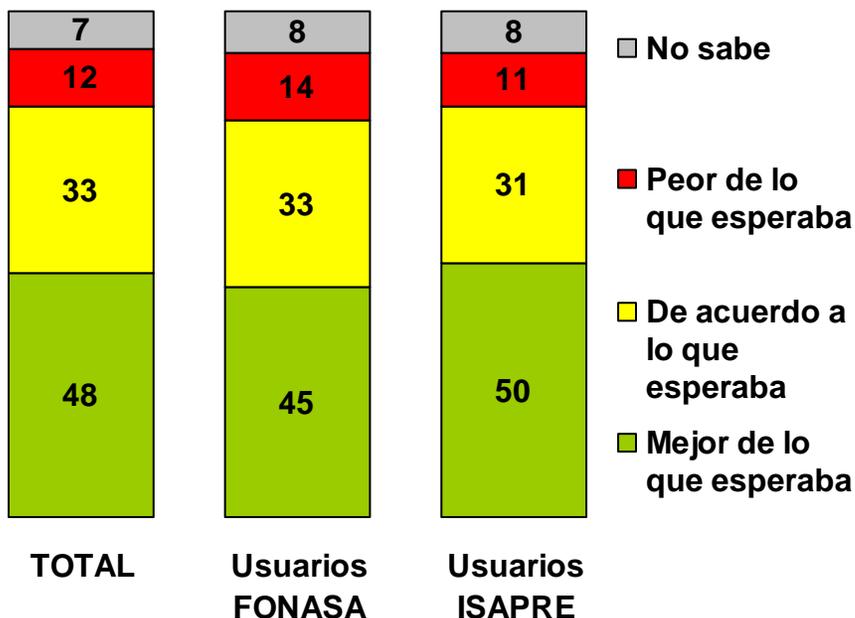
# Evaluación de la atención en AUGE comparada con expectativas y con atenciones médicas fuera del plan

Preguntas C18A-B

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (419) en FONASA (311) y en ISAPRE (108)

**Comparada con otras atenciones médicas**  
del mismo tipo que usted ha recibido fuera del AUGE, usted diría que **la atención recibida a través del AUGE fue...**

La atención recibida fue...



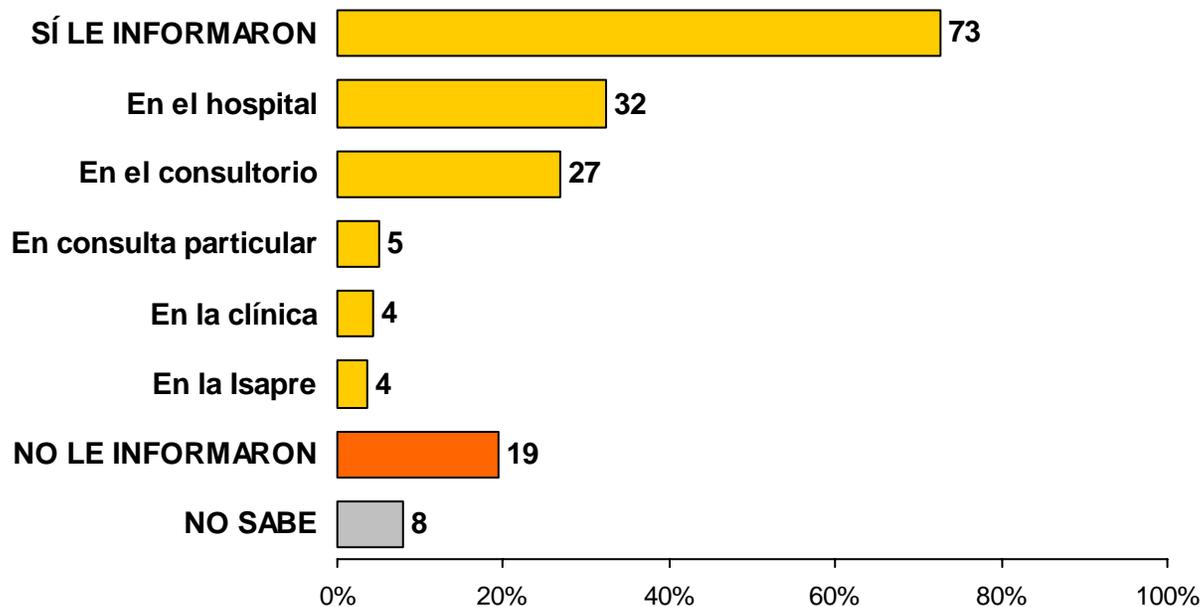
La proporción de usuarios que considera la atención de AUGE igual o mejor que fuera del plan **no muestra diferencias significativas entre 2007 y 2008.**

# Cobertura de AUGE

Pregunta C20

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (419) en FONASA (311) y en ISAPRE (108)

## ¿Le informaron que esta enfermedad estaba cubierta en el AUGE?



%	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
SÍ LE INFORMARON	73	73
En el hospital	37	10
En el consultorio	31	8
En consulta particular	1	24
En la clínica	1	22
En la ISAPRE	3	9
NO LE INFORMARON	19	21
NO SABE	8	6

NO LE INFORMARON, según segmentos (%)

Tramos de ingreso en Fonasa	Tramo A	7
	Tramo B	21
	Tramo C	19
	Tramo D	36
Sistema de salud x GSE	Fonasa BC1C2	9
	Fonasa C3	14
	Fonasa DE	24
	Isapre BC1	28
	Isapre C2	17
	Isapre C3D	21
Macrozona	Metropolitana	23
	Norte	11
	Centro	14
	Sur	16
	Austral	11

La mayoría de los usuarios son informados por el prestador acerca de la cobertura de su enfermedad.

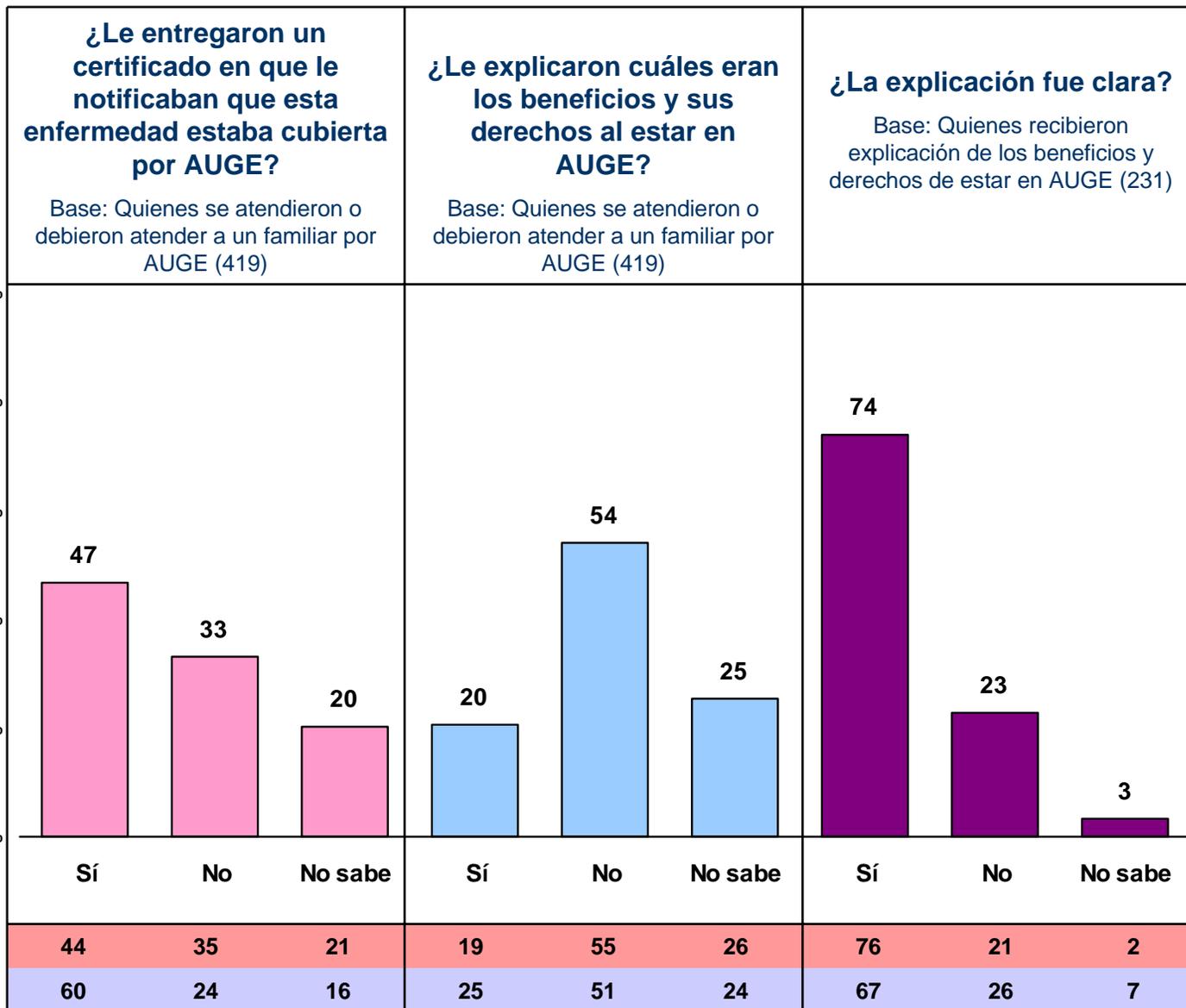
La desinformación es mayor en los grupos de mayores ingresos y en la Región Metropolitana.

Valores estadísticamente superiores entre segmentos

Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

# Proceso de información sobre AUGE

Preguntas C21-C23



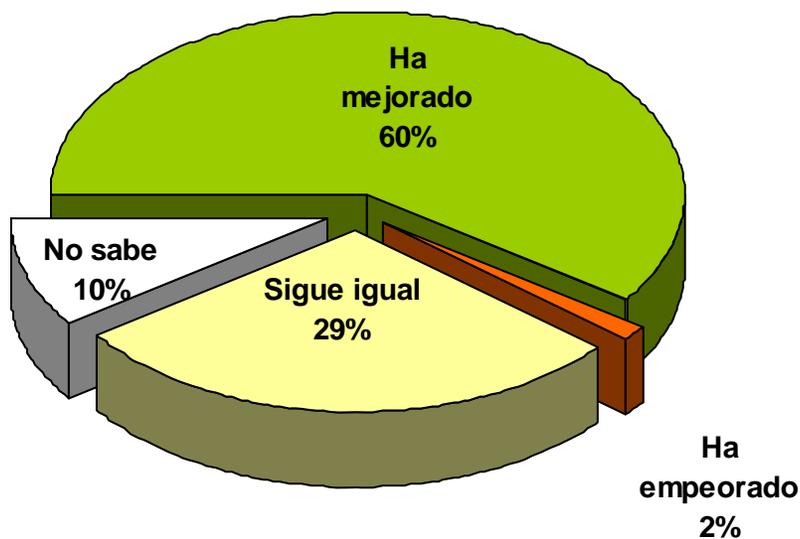
Usuarios FONASA  
Usuarios ISAPRE

# Cambios atribuidos al plan AUGE

Preguntas C24-C26

Base: Todos los entrevistados (1728)

En su opinión, con el plan AUGE, la atención en salud en Chile...



La percepción de que AUGE ha mejorado la atención de salud en Chile se ha incrementado significativamente desde 2007, pasando de 50% a 60%.

- Valores estadísticamente superiores entre segmentos
- Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

## PERCEPCIÓN DE CAMBIOS POR SISTEMA DE SALUD

	%	Usuarios FONASA 1180	Usuarios ISAPRE 548
Ha mejorado		61	55
Sigue igual		27	36
Ha empeorado		2	2
No sabe		10	8

## CAMBIOS POSITIVOS ATRIBUIDOS A AUGE

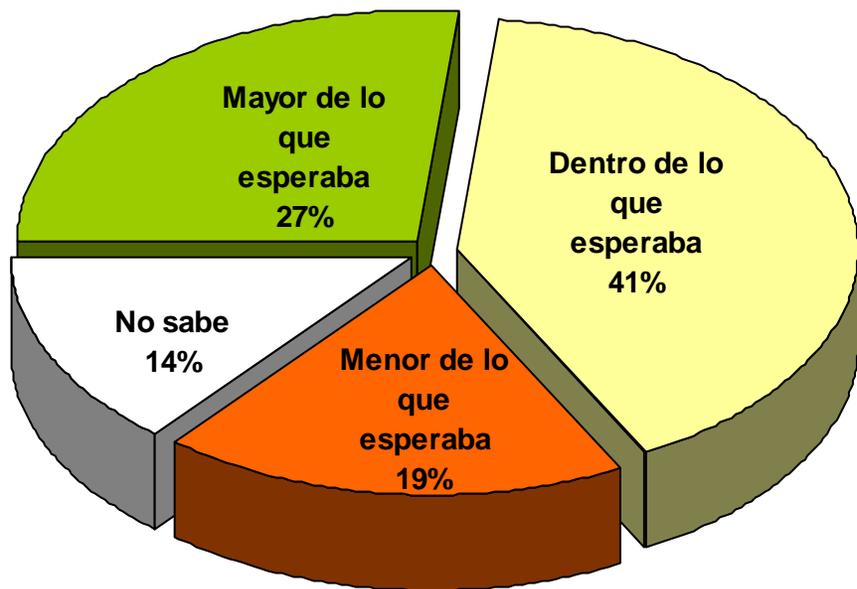
	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Base: entrevistados que declaran que ha mejorado	958	650	308
Mayor cobertura de enfermedades catastróficas	40	39	43
Oportunidad / rapidez en atención	19	21	12
Mejor calidad de atención	17	18	14
Es gratuito	16	15	18
Ayuda a los más necesitados	10	10	13
Es para todas las personas	9	8	12
Es más económico	7	6	10
Más beneficios	5	5	3

# Impacto de AUGE medido según expectativa

Pregunta C27.

Base: Todos los entrevistados (1728)

Usted diría que el impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...



% fila		Mayor de lo que esperaba	Dentro de lo que esperaba	Menor de lo que esperaba	No sabe	Bases
Edad	18-35 años	25	40	19	16	637
	36-49 años	27	39	21	14	627
	50-59 años	21	58	15	6	268
	60-69 años	37	28	21	13	134
	70 años o más	33	28	18	21	62
Sistema de salud	Usuarios FONASA	29	40	17	14	1180
	Usuarios ISAPRE	20	43	25	11	548
Usuarios de FONASA por tramo de ingreso	Tramo A	33	46	12	9	133
	Tramo B	32	39	19	11	342
	Tramo C	24	36	21	20	286
	Tramo D	25	41	19	15	243
Usuarios de FONASA por GSE	FONASA DE	23	47	14	17	392
	FONASA C3	24	42	19	15	397
	FONASA BC1C2	33	36	25	6	391
Usuarios de ISAPRE por GSE	ISAPRE C3D	13	44	26	18	181
	ISAPRE C2	25	50	17	8	187
	ISAPRE BC1	20	36	36	7	180

Valores estadísticamente superiores entre segmentos

Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

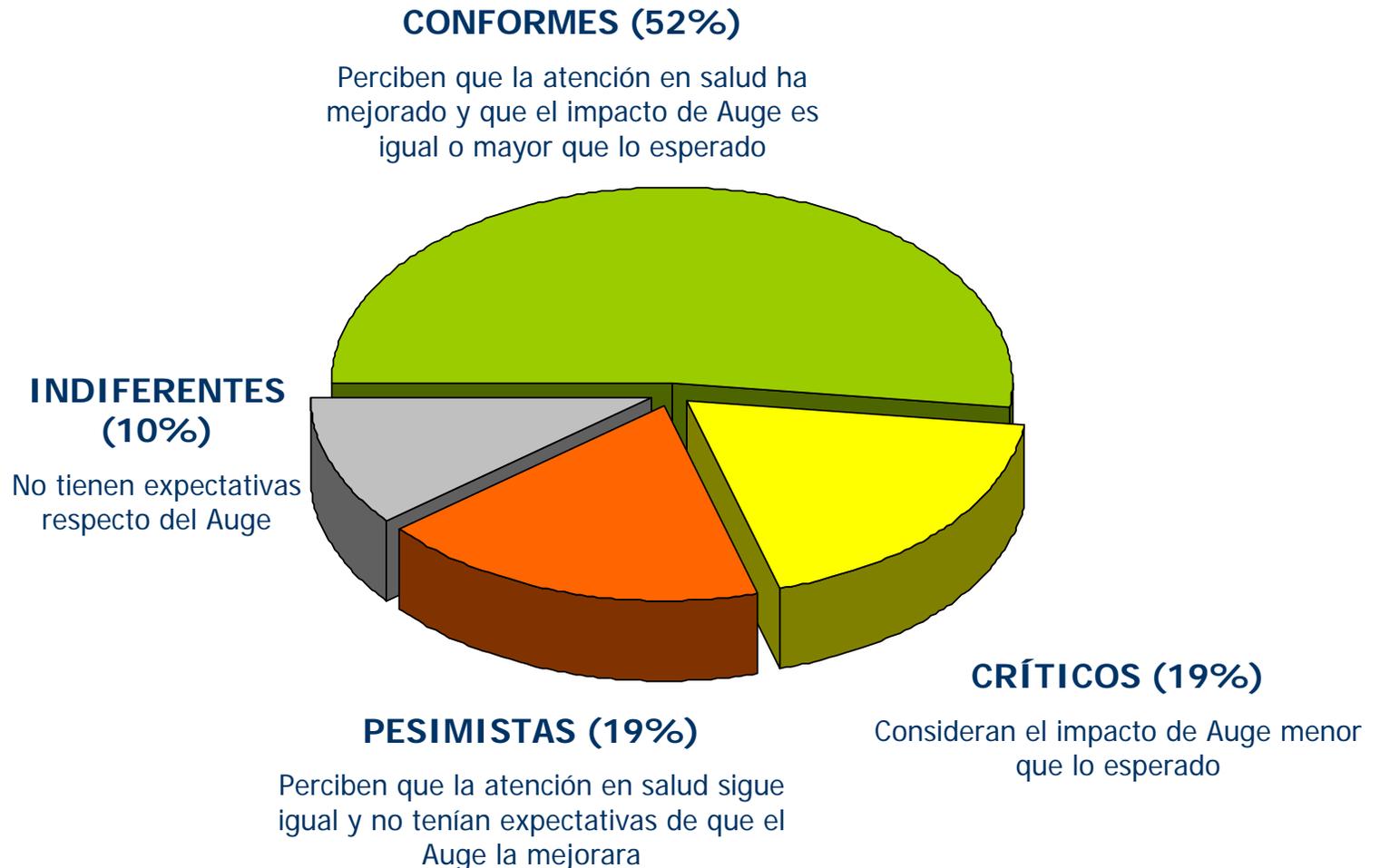
# Actitudes hacia AUGE:

## Relación entre las expectativas y la percepción de cambios en la atención en salud

C24. En su opinión, con el plan AUGE, la atención en salud en Chile...

C27. Usted diría que el impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...

Base: Todos los entrevistados (1728)

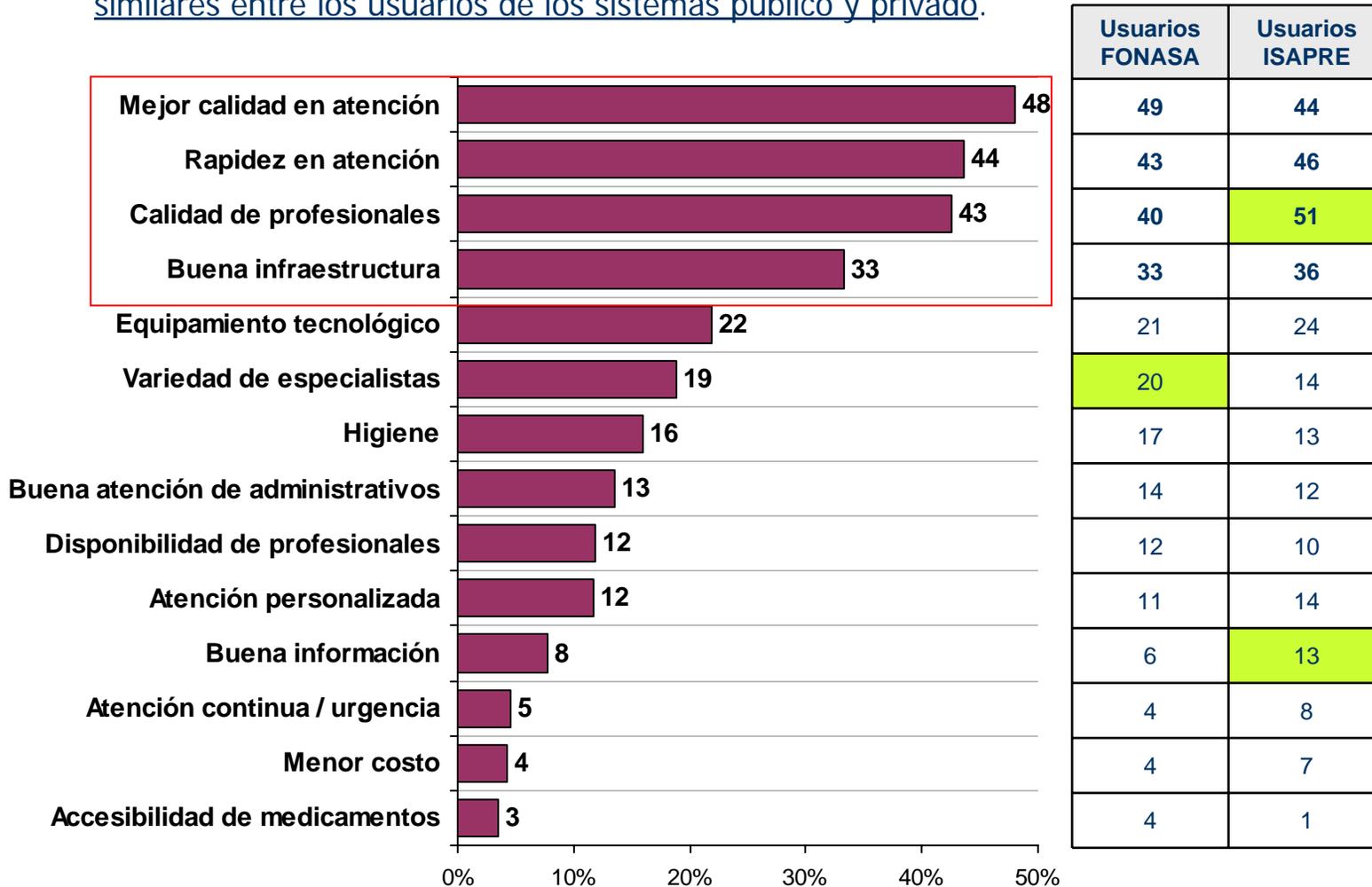


## 4. Prestadores de Salud

# Características esperadas en un prestador de salud

E1. ¿Qué características debería tener un centro médico (hospital, clínica o consultorio) para ser considerado de buena calidad?  
 Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)

Las expectativas respecto de un prestador de salud son similares entre los usuarios de los sistemas público y privado.



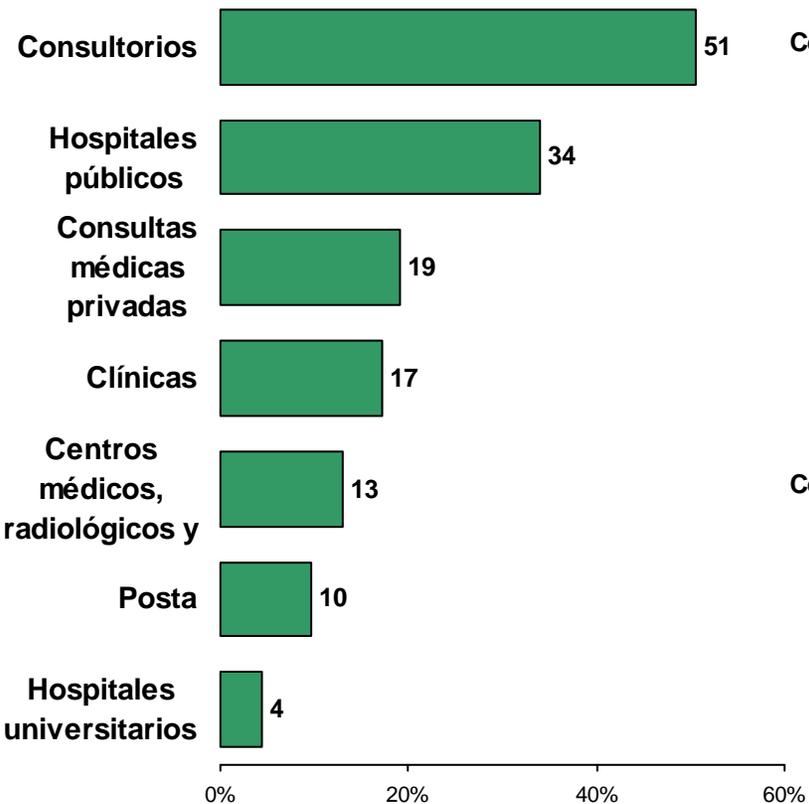
■ Valores estadísticamente superiores entre segmentos
 ■ Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

# Centros de salud usados habitualmente

E2. ¿En cuáles de los siguientes tipos de centros de salud se atienden habitualmente usted y su familia?

Base: Todos los entrevistados (1728) FONASA (1180), ISAPRES (548)

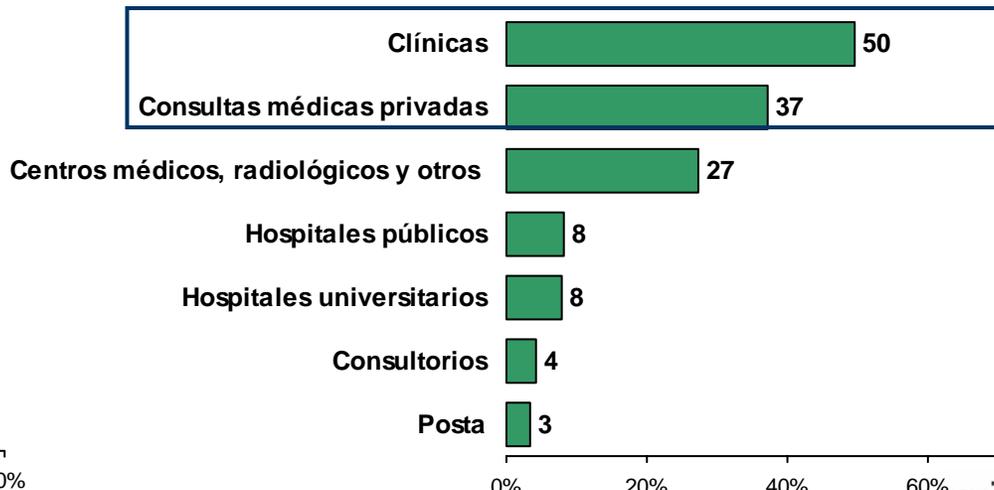
■ Usa habitualmente Ud. y su familia



## Usuarios FONASA



## Usuarios ISAPRE

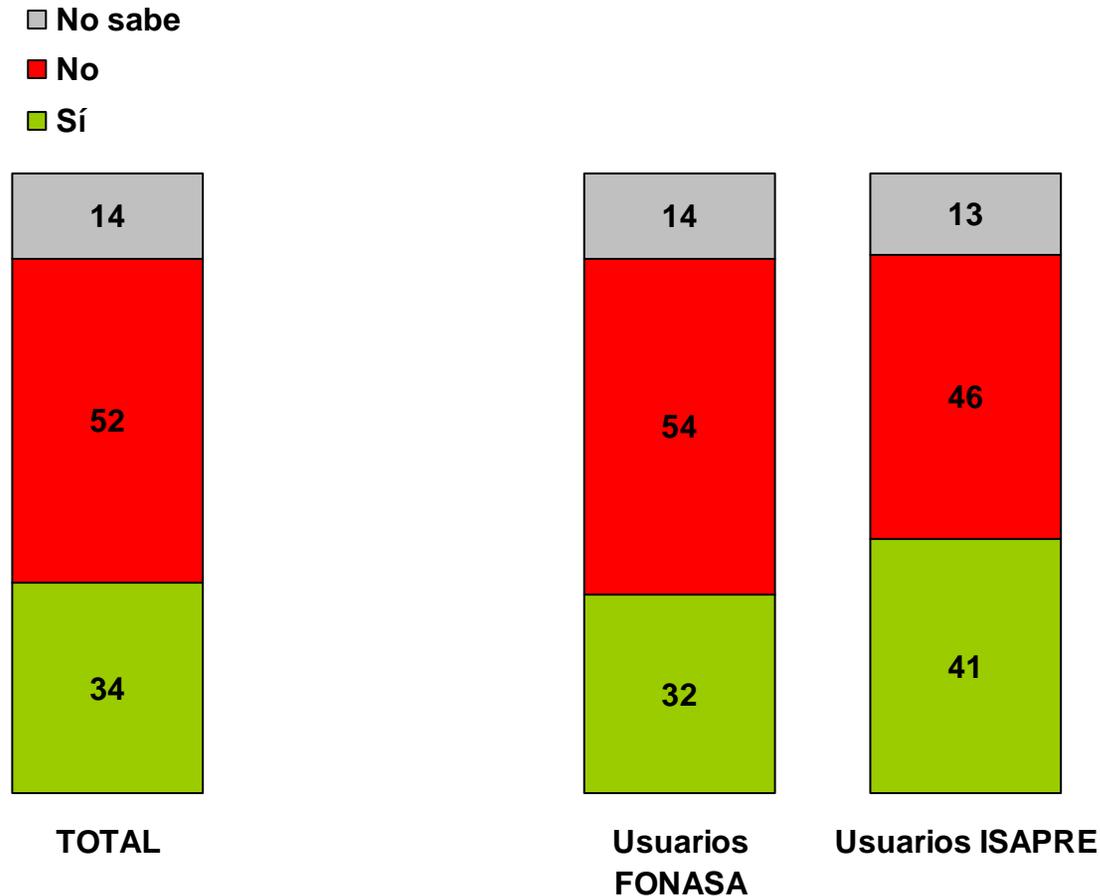


# Disposición a renunciar a la libre elección por mayor cobertura

Preguntas B15-B17

Bases: Total entrevistados (1728), FONASA (1180), ISAPRES (548)

Si le ofrecieran un **plan de salud con mayor cobertura** y pagando lo mismo que cotiza actualmente **a condición de que se atendiera sólo en hospitales o clínicas previamente convenidos** con usted, **¿le interesaría cambiarse a ese plan?**



# Disposición a renunciar a la libre elección por mayor cobertura, por segmentos

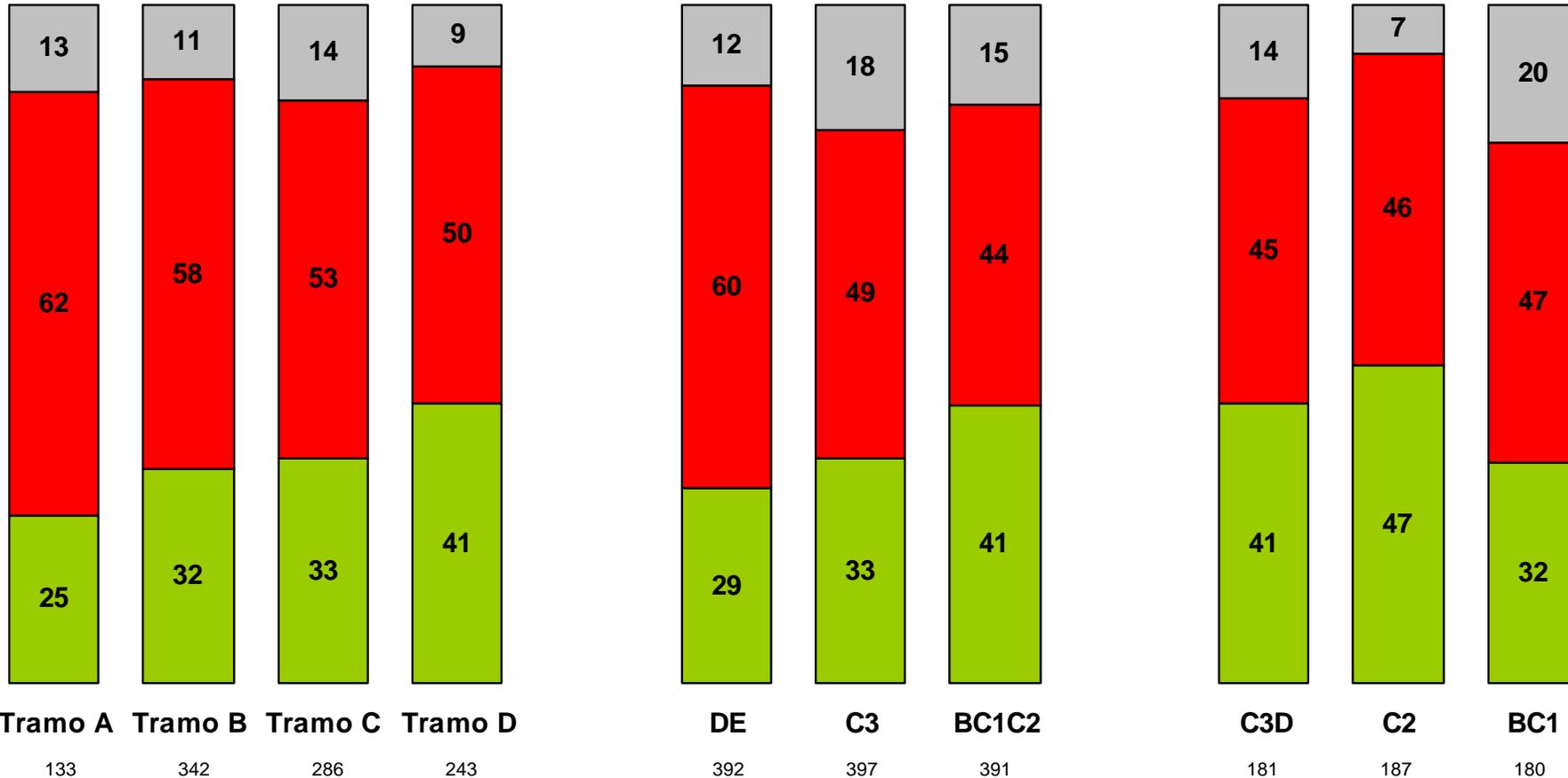
Pregunta B15

Bases: Entrevistados por segmento

■ Sí

■ No

■ No sabe



Tramo A Tramo B Tramo C Tramo D

DE C3 BC1C2

C3D C2 BC1

Bases

133

342

286

243

392

397

391

181

187

180

**Usuarios FONASA  
Tramos de ingreso**

**Usuarios FONASA  
por GSE**

**Usuarios Isapre  
por GSE**

# Disposición a renunciar a la libre elección por mayor cobertura, por segmentos

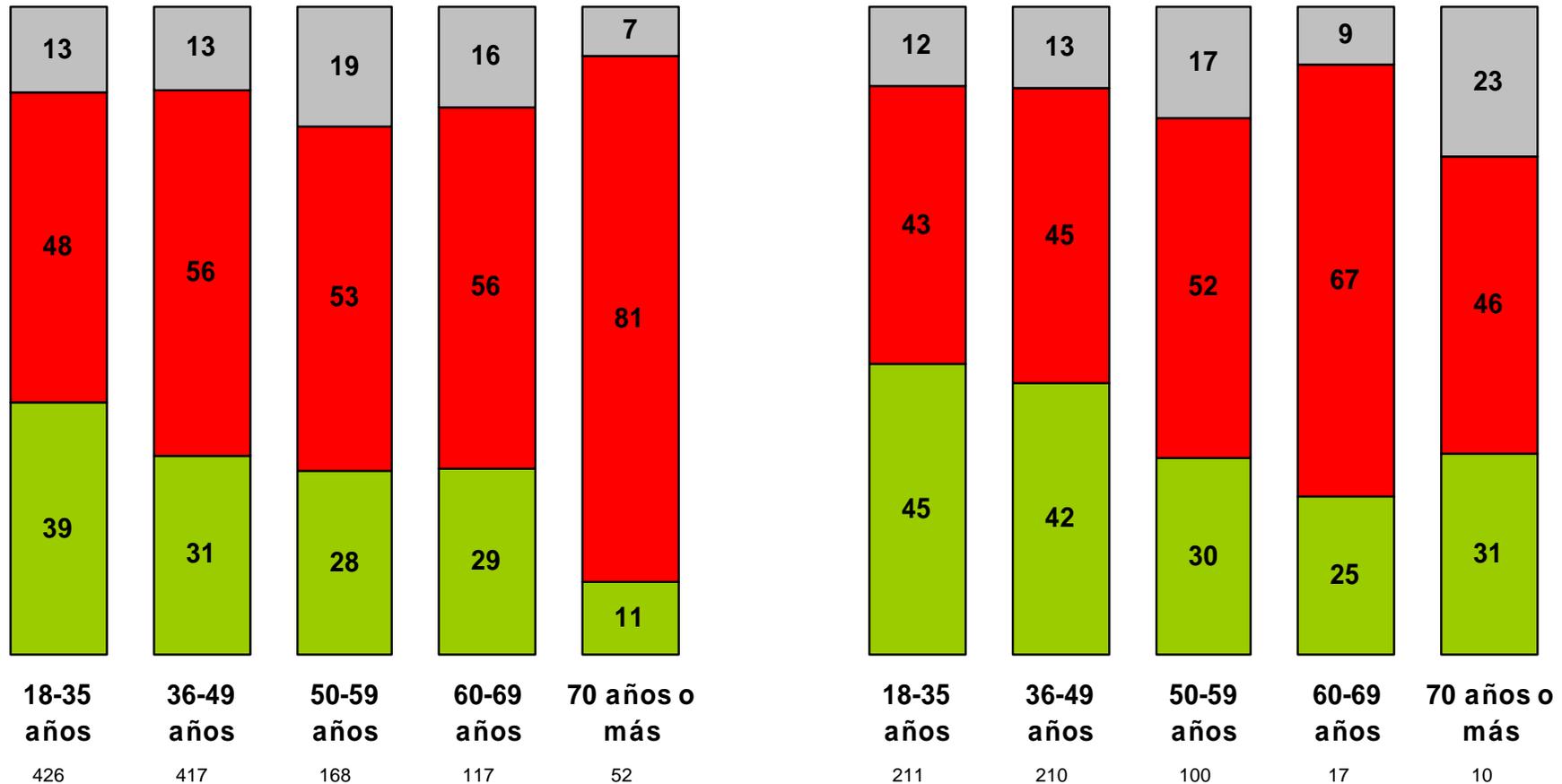
Pregunta B15

Bases: Entrevistados por segmento

■ Sí

■ No

■ No sabe



Usuarios FONASA por edad

Usuarios ISAPRE por edad

## 5. Conocimiento e Imagen de la Superintendencia de Salud

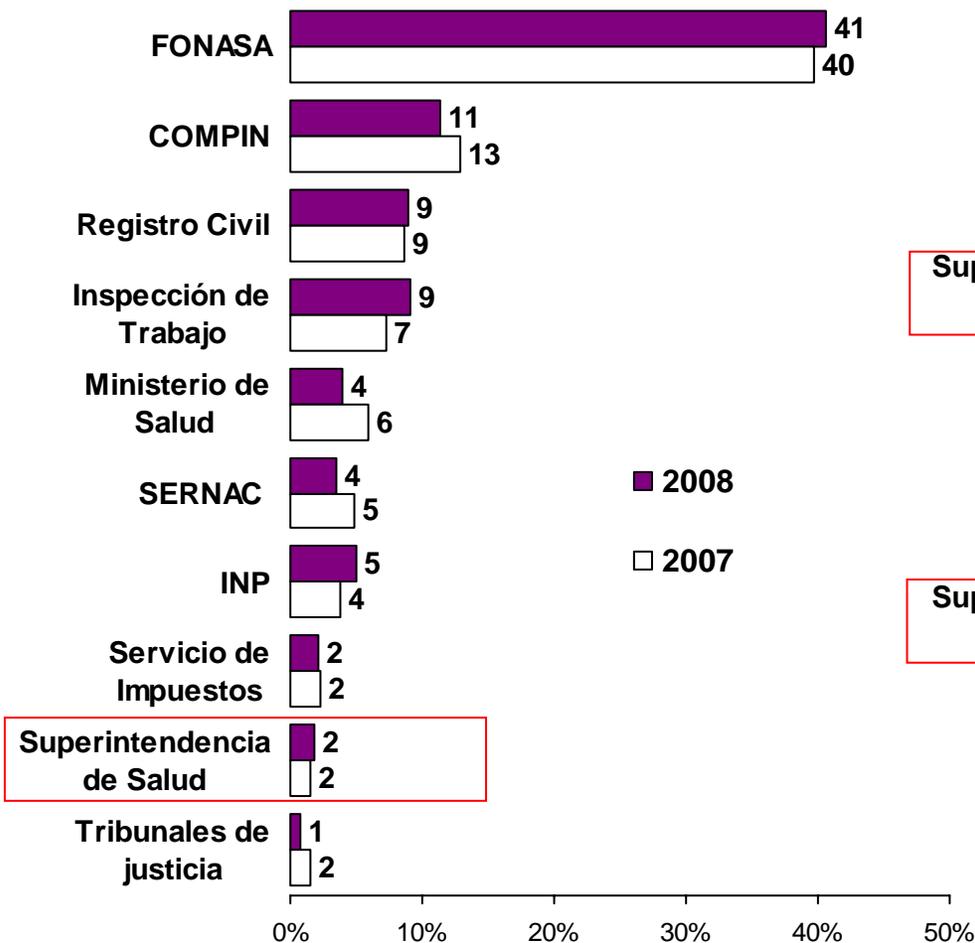
# Top of mind (1ª mención espontánea) de servicios públicos e instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos

D1. ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

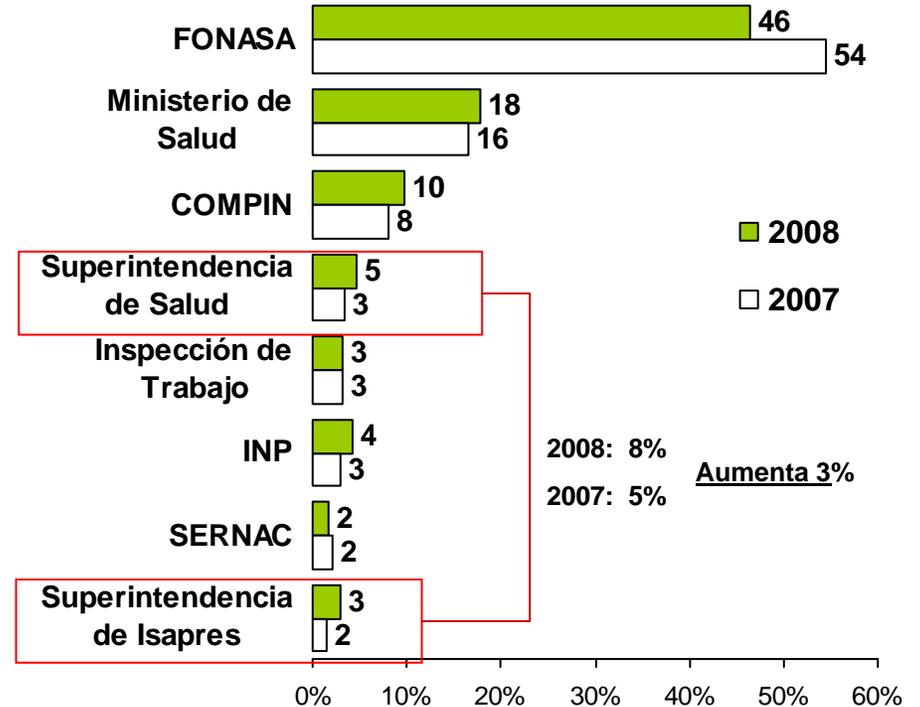
D2. Y específicamente en el área de la salud, ¿qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

Base: Total entrevistados (1728)

## EN GENERAL



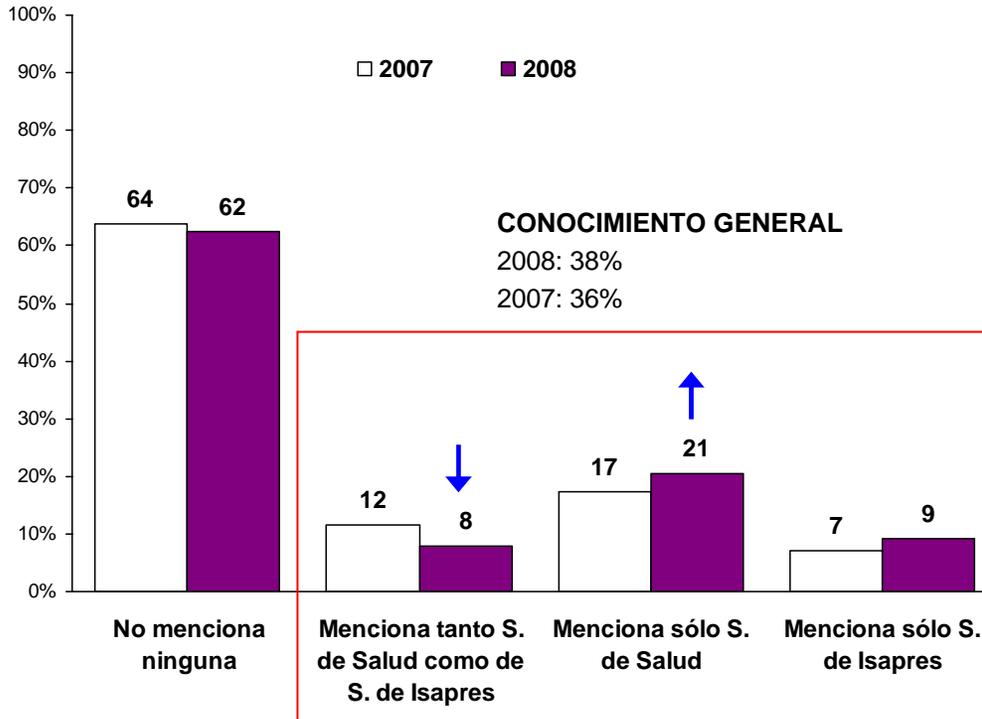
## EN EL ÁREA DE LA SALUD



**El conocimiento de la Superintendencia en el área de salud aumenta respecto de la medición de 2007.**

# Conocimiento general y específico de la Superintendencia de Salud

Base: Total entrevistados (1728). Preguntas D1 y D2.



% fila	No menciona ninguna	Menciona sólo la S. de Isapres	Menciona sólo la S. de Salud	Menciona la S. de Salud y la S. de Isapres
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>8</b>
Fonasa BC1C2	64	8	18	9
Fonasa C3	61	7	27	6
Fonasa DE	67	7	20	6
ISAPRE BC1	60	13	14	13
ISAPRE C2	58	15	14	13
ISAPRE C3D	44	19	27	11

Valores estadísticamente superiores entre segmentos  
Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

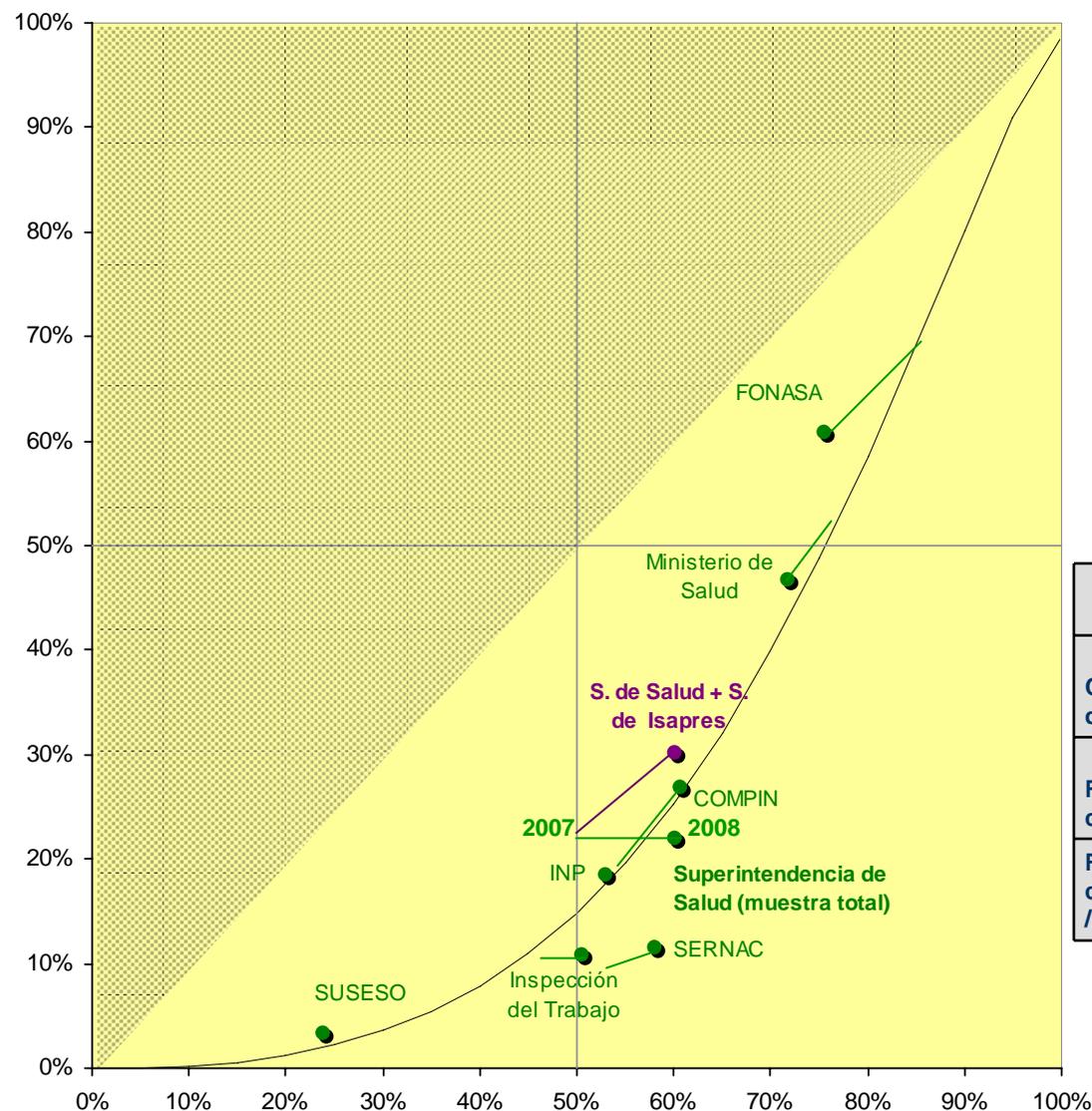
El 38% de la población estudiada tiene un **conocimiento general** de la Superintendencia, es decir, la menciona como S. de Salud y/o de Isapres, proporción **estadísticamente similar a la de 2007**.

De 2007 a 2008, **aumenta el conocimiento específico** (quienes mencionan sólo a la Superintendencia de Salud) a la par que **disminuye el desconocimiento específico** (quienes mencionan tanto a la S. de Salud como a la S. de Isapres como si fueran instituciones distintas)

# Curva de conocimiento de servicios públicos e instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos en el Área de la Salud

Preguntas D2 y D3  
Base: 1728

**RECUERDO ESPONTÁNEO**  
Representa la actualidad de la institución, el grado de activación o vigencia de su conocimiento por el público



## CONOCIMIENTO TOTAL (espontáneo + ayudado)

Representa la sedimentación histórica del conocimiento de una institución por el público: el balance entre lo que se acumula (retiene) y lo que se pierde (olvida)

**FONASA y MINSAL decaen como referentes institucionales** de la salud en relación al año pasado.

**La Superintendencia de Salud ha aumentado un 12% su conocimiento** entre los usuarios de FONASA respecto del año pasado. Entre los usuarios de ISAPRE este aumento es de 5%.

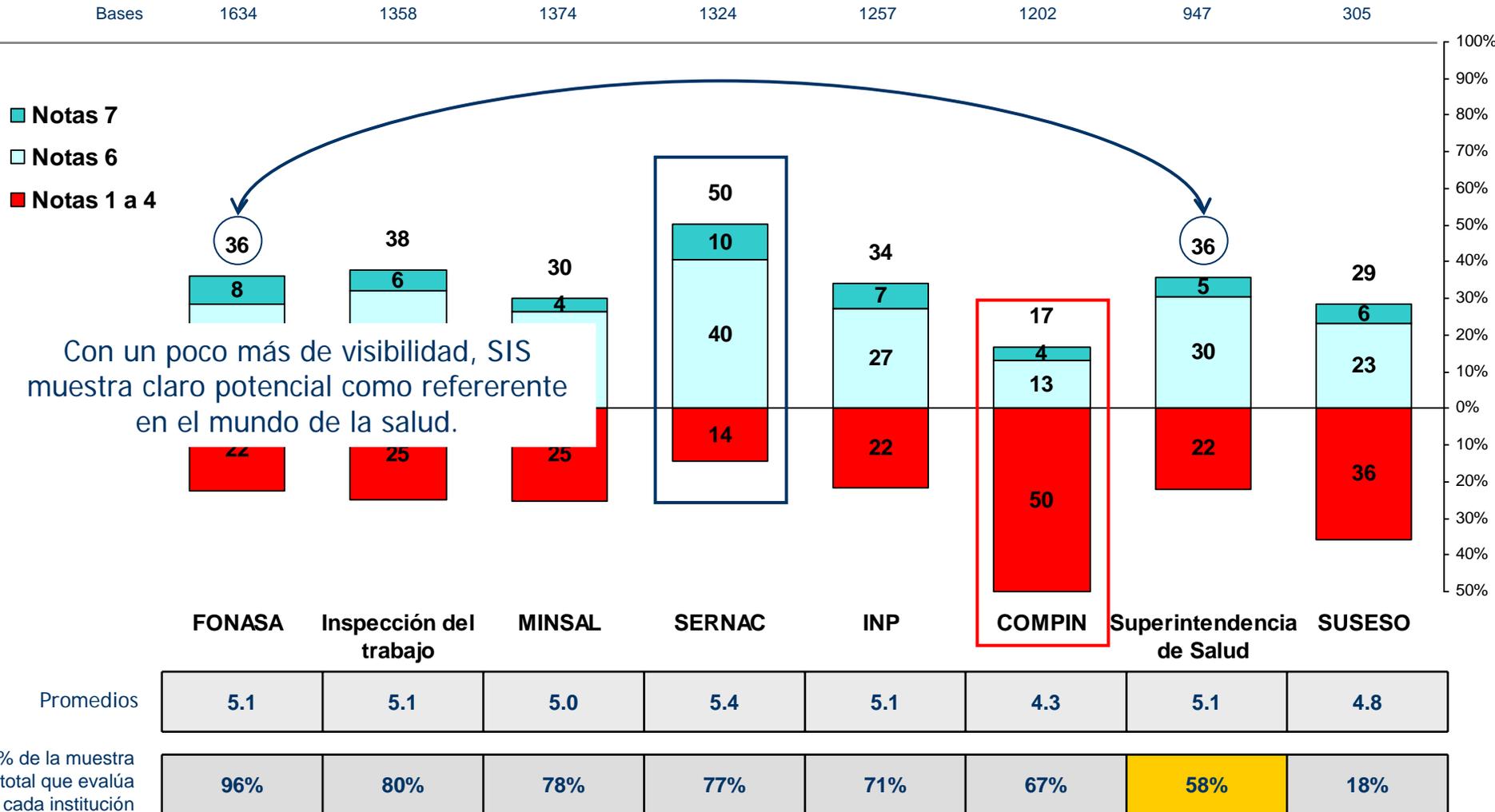
	%	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
C. Total como S. de Salud	2008	60	57	71
	2007	50	45	66
R. Espontáneo como S. de Salud	2008	22	21	23
	2007	22	19	34
R. Espontáneo como S. de Salud / Isapres	2008	30	28	38
	2007	29	24	44

Valores estadísticamente superiores a la medición anterior  
 Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Evaluación de instituciones

D4. Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a... ?  
Base: Entrevistados que evalúan cada una de las instituciones.

NOTA: las respuestas "no sabe" se excluyen del cálculo porcentual.



# Asociación de instituciones con atributos

D6. Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada una de ellas, por favor dígame cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

Base: Total entrevistados (1728)

	FONASA	SERNAC	Inspección de trabajo	MINSAL	INP	S. de Salud	Tribunales de justicia	SII	COMPIN
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	24	-3	1	-2	5	-3	-1	-2	4
Protege efectivamente los derechos de las personas	-12	11	4	-1	-3	1	7	-3	0
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-9	5	4	-1	-1	0	3	-2	0
Es independiente, puede tomar resoluciones	-8	-4	-3	0	-2	3	6	1	-1
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	1	-8	-2	2	3	-2	3	4	0
Atienden en forma amable	8	2	1	1	3	-1	-2	-1	0
Tiene tiempos de espera razonables para ser atendido	8	-1	2	1	4	-1	-2	1	1
Es ágil en tramitar las solicitudes o reclamos que se le hacen	-3	6	3	-1	-1	1	-2	0	0
Es moderno en tecnología y procedimientos	-3	-5	-3	0	-2	1	1	3	-1
Es un servicio que será cada vez más importante en el futuro	3	-6	-2	1	-2	1	2	0	0
Entrega información útil y certera	1	7	2	1	2	-1	-1	0	0
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas de hacer las cosas	-3	-2	-3	0	-1	1	-1	1	-1
Es confiable y transparente	2	2	-1	0	1	0	0	1	-1
<b>DENSIDAD DE IMAGEN</b> (participación en las atribuciones)	<b>27%</b>	<b>22%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>

 Valores estadísticamente superiores a lo esperado

 Valores estadísticamente inferiores a lo esperado

# Asociación de instituciones con atributos: Usuarios de FONASA

D6. Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada una de ellas, por favor dígame cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

Base: Usuarios FONASA (1180)

	FONASA	SERNAC	Inspección de trabajo	MINSAL	INP	S..de Salud	Tribunales de justicia	SII	COMPIN
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	25	-4	1	-2	4	-3	-1	-1	4
Protege efectivamente los derechos de las personas	-13	11	4	-1	-3	0	7	-3	0
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-11	4	3	-1	-2	0	2	-2	0
Es independiente, puede tomar resoluciones	-8	-3	-2	0	-2	3	6	1	-1
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	-1	-8	-3	1	3	-2	2	4	0
Tiene tiempos de espera razonables para ser atendido	9	-1	1	1	5	-1	-2	1	2
Atienden en forma amable	9	1	2	1	3	-1	-2	-2	1
Es ágil en tramitar las solicitudes o reclamos que se le hacen	-4	6	3	-1	-1	1	-2	0	0
Entrega información útil y certera	0	8	2	0	2	-1	-1	-1	0
Es un servicio que será cada vez más importante en el futuro	3	-5	-1	1	-2	1	2	1	0
Es moderno en tecnología y procedimientos	-3	-5	-2	0	-2	1	0	3	-1
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas de hacer las cosas	-3	-2	-3	0	-1	1	-1	1	-1
Es confiable y transparente	2	2	-1	0	2	0	-1	1	0
<b>DENSIDAD DE IMAGEN</b> (participación en las atribuciones)	<b>32%</b>	<b>21%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>

En 2007, la Superintendencia de Salud no tenía ningún atributo que se diferenciara positiva ni negativamente; ahora comienza a perfilarse como institución independiente, lo cual merma también su cercanía.

 Valores estadísticamente superiores a lo esperado

 Valores estadísticamente inferiores a lo esperado

# Asociación de instituciones con atributos: Usuarios de ISAPRE

D6. Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada una de ellas, por favor dígame cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

Base: Usuarios ISAPRE (548)

	SERNAC	Inspección de trabajo	FONASA	MINSAL	SII	Tribunales de justicia	S. de Salud	INP	S. de AFPs
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	-1	0	22	-4	-4	-4	-5	5	-1
Protege efectivamente los derechos de las personas	12	3	-6	-4	-4	6	3	-3	-2
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	-11	0	6	4	2	3	-1	4	-4
Es moderno en tecnología y procedimientos	-10	-7	-1	-1	4	3	1	-2	1
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	8	4	-5	-3	-3	6	0	-1	-2
Es independiente, puede tomar resoluciones	-8	-5	-7	1	-3	4	3	0	1
Es un servicio que será cada vez más importante en el futuro	-9	-3	3	1	-3	1	0	-3	1
Es ágil en tramitar las solicitudes o reclamos que se le hacen	7	2	-2	-2	-1	-1	-1	0	2
Atienden en forma amable	6	2	2	2	3	-1	0	3	0
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas de hacer las cosas	-2	-2	-3	-1	4	0	1	1	2
Es confiable y transparente	5	2	3	1	4	1	0	-1	2
Tiene tiempos de espera razonables para ser atendido	0	4	3	0	0	-3	0	0	0
Entrega información útil y certera	4	1	2	5	3	0	1	1	2
<b>DENSIDAD DE IMAGEN</b> (participación en las atribuciones)	<b>27%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>

En 2007, la Superintendencia de Salud tenía como único atributo destacado la protección de los derechos de las personas; ahora se le agrega la independencia.

 Valores estadísticamente superiores a lo esperado

 Valores estadísticamente inferiores a lo esperado

# Evolución de las asociaciones de la Superintendencia de Salud con atributos de imagen de servicios públicos

D6. Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada una de ellas, por favor dígame cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

Base: Todos los entrevistados (1728)



	Usuarios FONASA		Usuarios ISAPRE	
	2007	2008	2007	2008
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	2	7	9	7
Es ágil en tramitar las solicitudes o reclamos que se le hacen	2	7	14	4
Es confiable y transparente	1	5	11	4
Protege efectivamente los derechos de las personas	3	7	22	10
Es moderno en tecnología y procedimientos	3	7	14	8
Es un servicio que será cada vez más importante en el futuro próximo	4	8	13	7
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	3	7	15	6
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras instituciones	5	8	20	10
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	4	7	20	6
Tiene tiempos de espera razonables para ser atendido	1	4	8	4
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	2	4	13	3
Entrega información útil y certera	3	5	7	6
Atienden en forma amable	2	4	10	3
<b>DENSIDAD DE IMAGEN</b> (participación en las atribuciones)	2	6	13	6

La evolución muestra un aumento de la densidad de imagen de la Superintendencia de Salud entre los usuarios del sistema público, acompañado de una disminución entre los del sistema privado, lo que tiene como resultado la igualación de ambos segmentos.

Estos cambios son consistentes con el aumento del recuerdo espontáneo entre los usuarios de FONASA y su disminución entre los de ISAPRE.

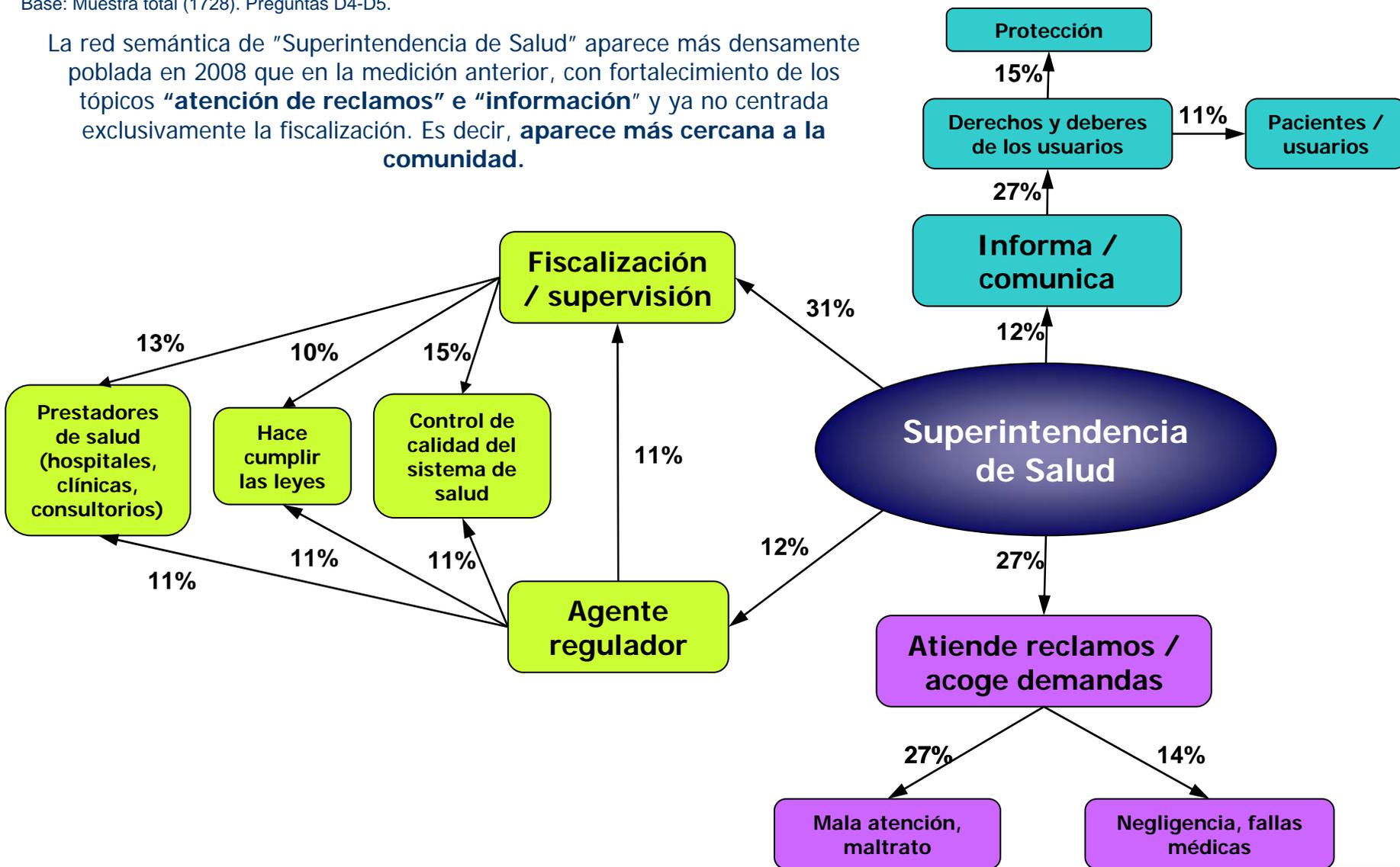
-  Valores estadísticamente superiores a la medición anterior
-  Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# ¿Qué significa "Superintendencia de Salud"?

## Red semántica

Base: Muestra total (1728). Preguntas D4-D5.

La red semántica de "Superintendencia de Salud" aparece más densamente poblada en 2008 que en la medición anterior, con fortalecimiento de los tópicos "atención de reclamos" e "información" y ya no centrada exclusivamente la fiscalización. Es decir, **aparece más cercana a la comunidad.**



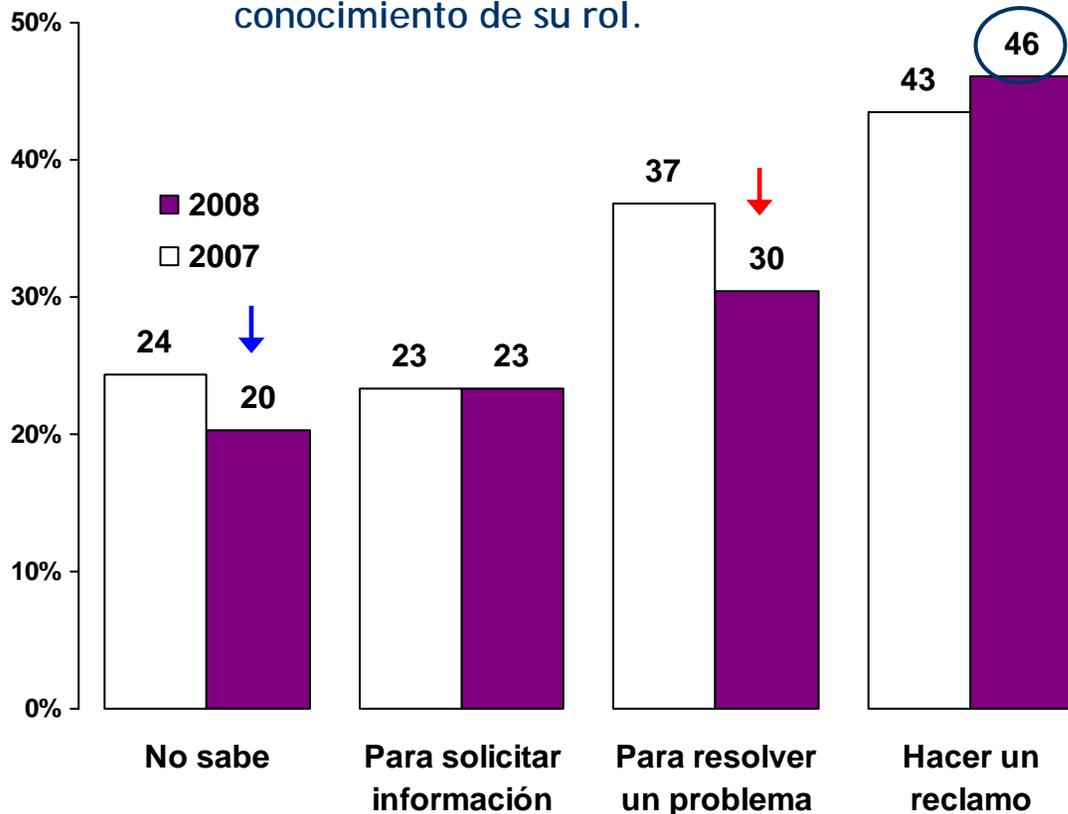
# ¿En qué situaciones recurriría a la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados (1728).

Pregunta D9.

La SIS sigue siendo vista fundamentalmente como instancia de reclamos y soluciones de problemas, relativamente débil en su rol informativo.

Sin embargo, hay cierta mejoría en términos del conocimiento de su rol.



Desconocimiento, según segmentos

		%	No sabe
EDAD	18-35 años		19
	36-49 años		18
	50-59 años		22
	60-69 años		18
	70 años o más		43
SISTEMA DE SALUD	Usuarios FONASA		21
	Usuarios ISAPRE		16
TRAMO DE INGRESO EN FONASA	Tramo A		33
	Tramo B		16
	Tramo C		19
	Tramo D		12
SISTEMA DE SALUD x GSE	Fonasa BC1C2		27
	Fonasa C3		17
	Fonasa DE		22
	ISAPRE BC1		23
	ISAPRE C2		17
	ISAPRE C3D		11

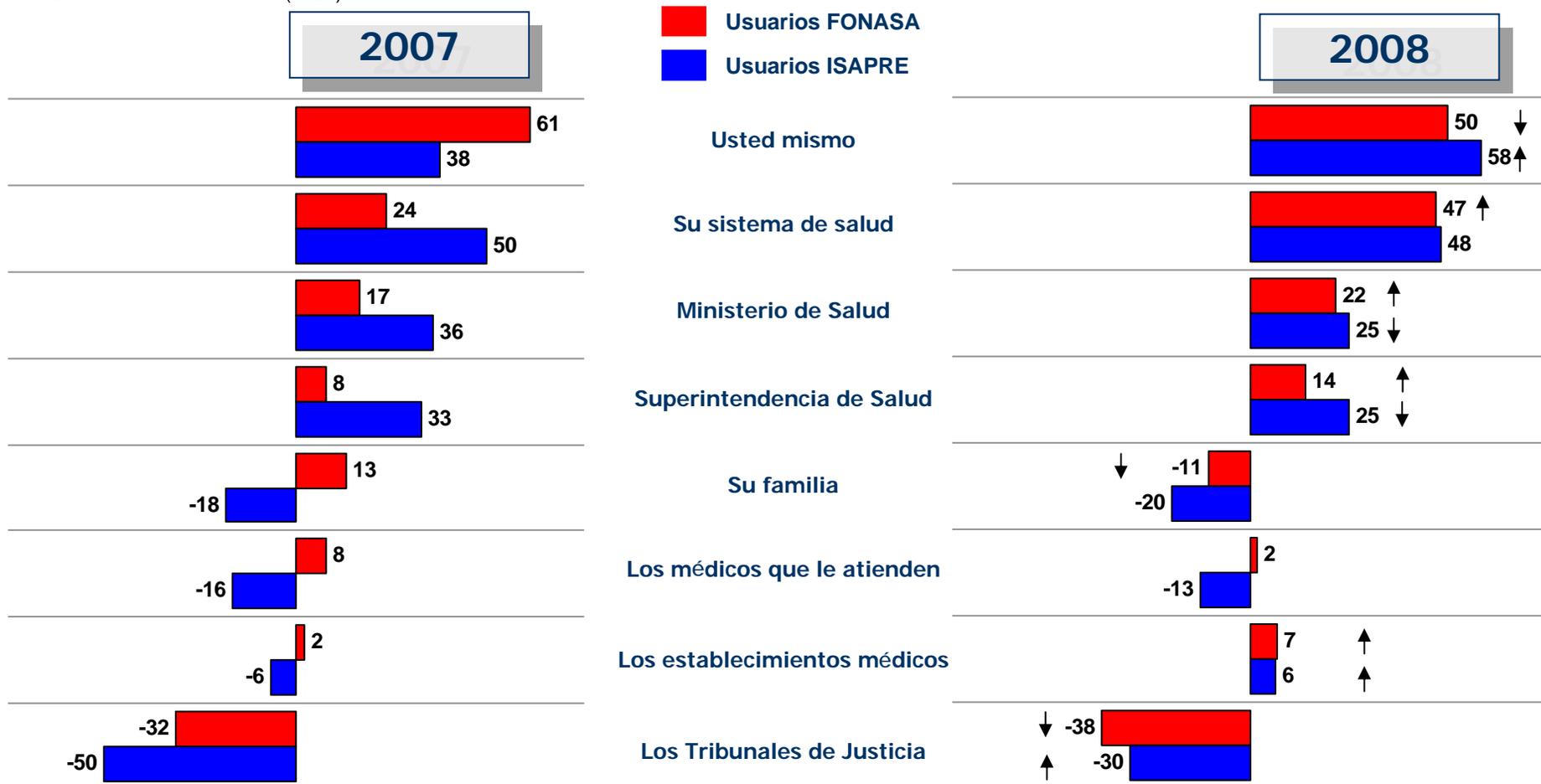
■ Valores estadísticamente superiores entre segmentos  
 ■ Valores estadísticamente inferiores entre segmentos

# Atribución de responsabilidad a personas e instituciones en hacer respetar los propios derechos en salud

D7. De esta lista de personas e instituciones, ¿quiénes cree usted que tienen más responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

D8. ¿Y quiénes cree usted que tienen menos responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

Base: Total entrevistados (1728)



Los usuarios de FONASA aumentan su exigencia hacia el sistema de salud y, secundariamente, hacia el MINSAL, la Superintendencia y los establecimientos médicos, al tiempo que la disminuyen respecto de sí mismos y la familia.

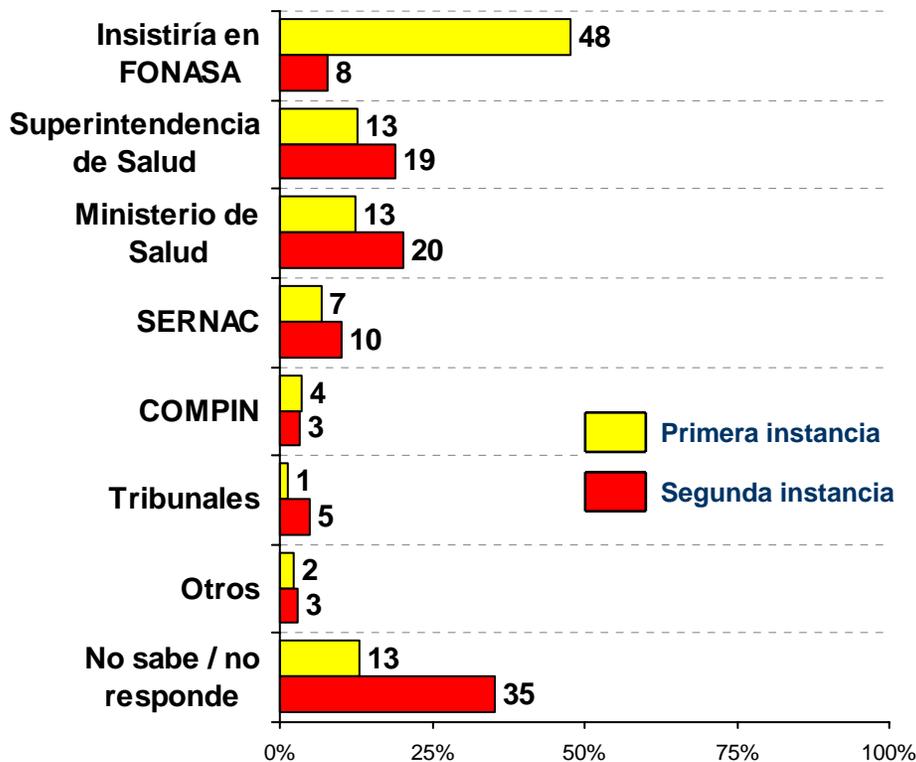
Los usuarios de ISAPRE atribuyen más a sí mismos que el 2007 y menos al MINSAL y la Superintendencia.

# Dónde acudiría frente a un problema con su Seguro de Salud

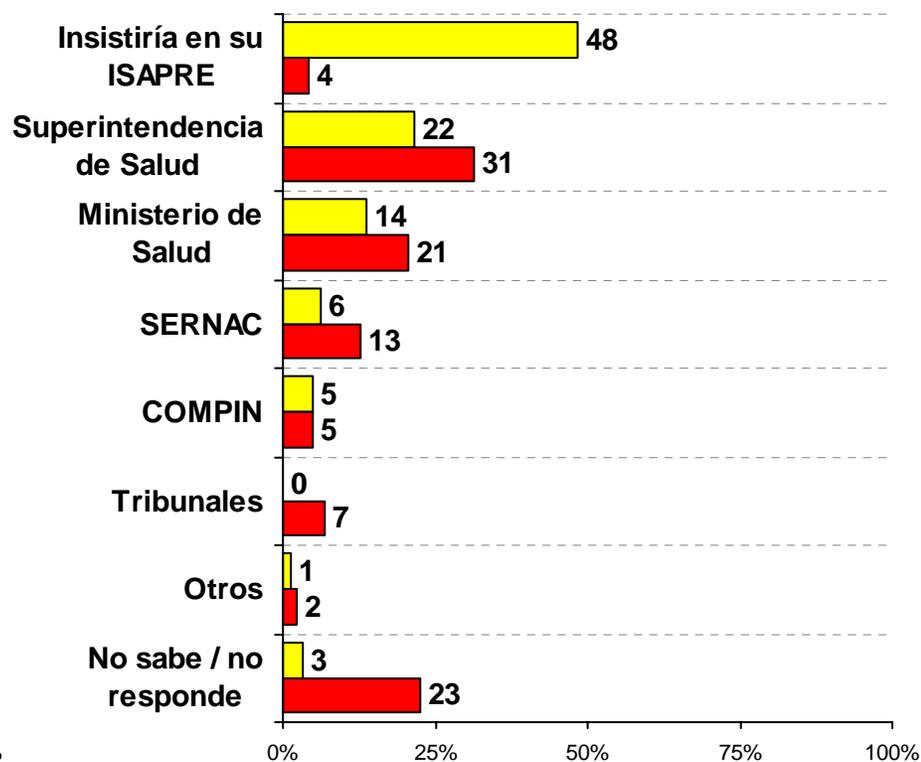
B9a. Si usted tuviera un problema con su ISAPRE/FONASA, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera? RESPUESTA ÚNICA Y ESPONTÁNEA.

B9b. Y si esta instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? RESPUESTA MÚLTIPLE ESPONTÁNEA (Bases: Usuarios FONASA (1180), Usuarios ISAPRES (548))

## Dónde acudirían los Usuarios de FONASA



## Dónde acudirían los Usuarios de ISAPRE



EVOLUCIÓN 2007-2008	USUARIOS DE FONASA				USUARIOS DE ISAPRE			
	Primera instancia		Segunda instancia		Primera instancia		Segunda instancia	
	2007	2008*	2007	2008*	2007	2008*	2007	2008*
Insistiría en FONASA	48	48	4	8	-	-	-	-
Insistiría en su ISAPRE	-	-	-	-	46	48	9	4
COMPIN	6	4	7	3	15	5	12	5
Superintendencia de Salud	12	13	15	19	22	21	24	31
Ministerio de salud	14	13	17	20	3	14	19	21
No sabe	12	13	35	35	4	3	27	23

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

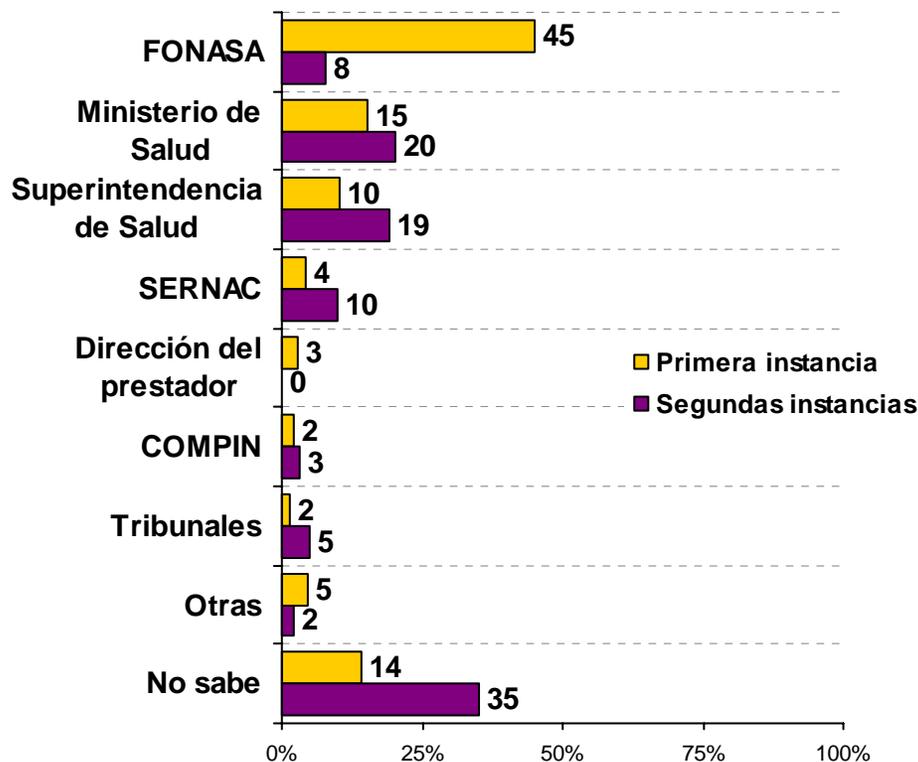
Valores estadísticamente superiores a la medición anterior    Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Dónde acudiría frente a un problema con un prestador de salud

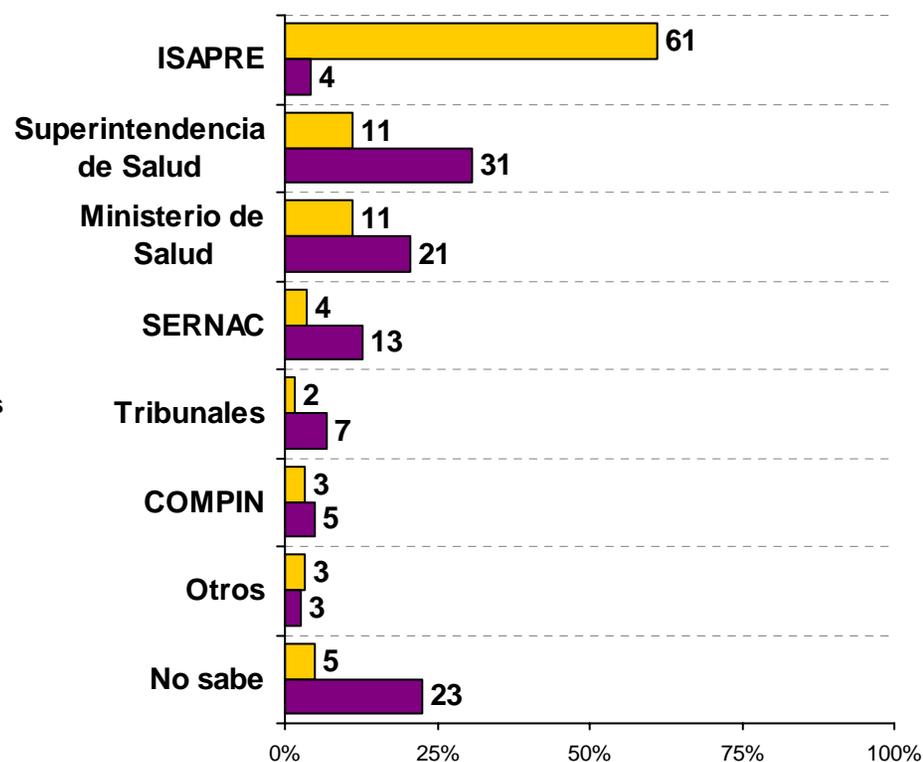
B8a. Si usted tuviera un problema con un prestador de salud (hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera? RESPUESTA ÚNICA Y ESPONTÁNEA.

B8b. Y si esta instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? RESPUESTA MÚLTIPLE ESPONTÁNEA (Bases: Usuarios FONASA (1180), Usuarios ISAPRES (548))

## Dónde acudirían los Usuarios de FONASA



## Dónde acudirían los Usuarios de ISAPRE



EVOLUCIÓN 2007-2008	USUARIOS DE FONASA				USUARIOS DE ISAPRE			
	Primera instancia		Segunda instancia		Primera instancia		Segunda instancia	
	2007	2008*	2007	2008*	2007	2008*	2007	2008*
FONASA	39	45	4	8	-	-	-	-
ISAPRE	-	-	-	-	52	61	9	4
Ministerio de salud	17	15	17	20	10	11	19	21
Superintendencia de Salud	9	10	14	19	14	10	24	31
No sabe	15	14	35	35	13	5	27	23

\* Submuestra comparable con mediciones anteriores

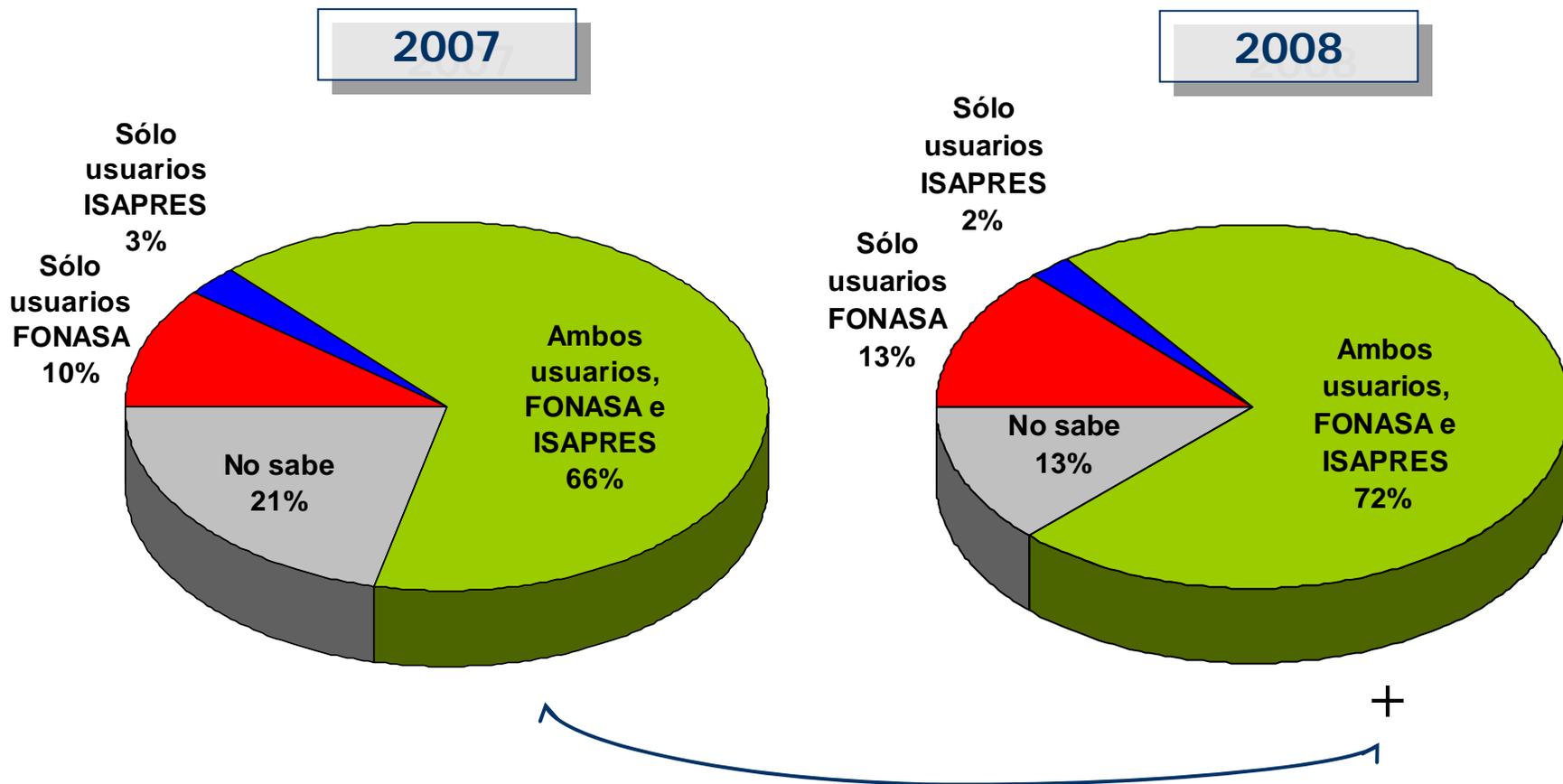
Valores estadísticamente superiores a la medición anterior      Valores estadísticamente inferiores a la medición anterior

# Conocimiento de beneficiarios de la Superintendencia de Salud

Pregunta D10.

Base: Total entrevistados (1728)

Según lo que usted sabe o se imagina, ¿A quiénes beneficia la SIS?



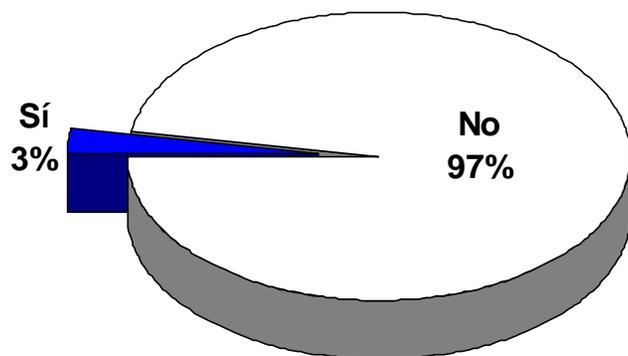
# Contacto con la Superintendencia de Salud

D11. ¿Ha recurrido alguna vez a la Superintendencia de Salud?

D14. ¿A través de qué medio o medios se ha comunicado con la SIS?

## ¿Ha recurrido alguna vez a la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados (1728)

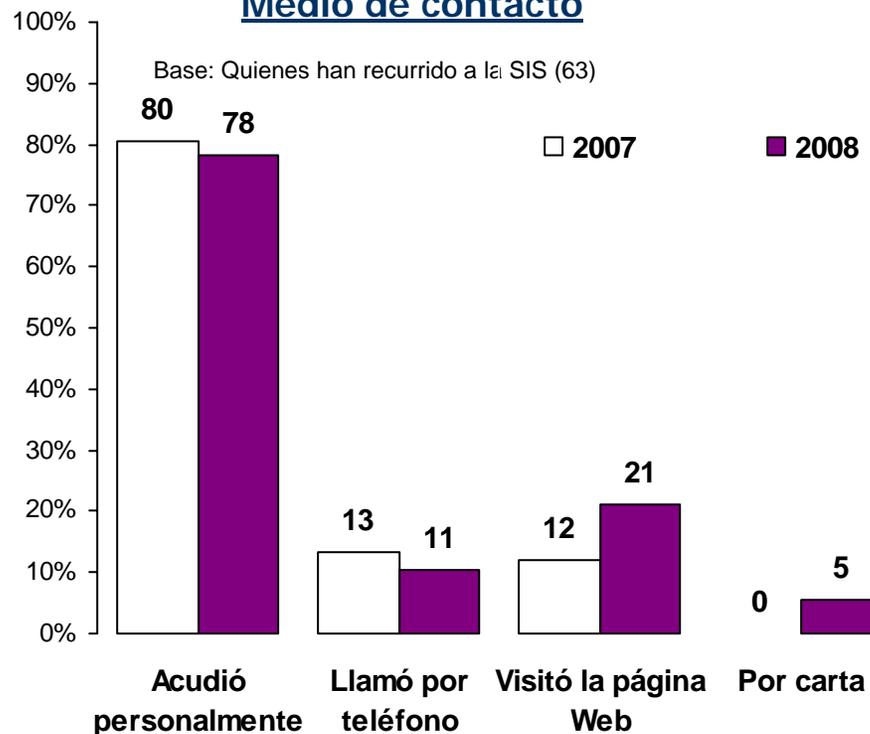


La escasa incidencia de contacto con la Superintendencia de Salud en la población general es estadísticamente similar a la de 2007 (4%).

La evaluación de la Superintendencia de Salud no difiere estadísticamente entre quienes han recurrido a ella (nota promedio 5.0) y quienes no lo han hecho (nota promedio 5.1).

## Medio de contacto

Base: Quienes han recurrido a la SIS (63)



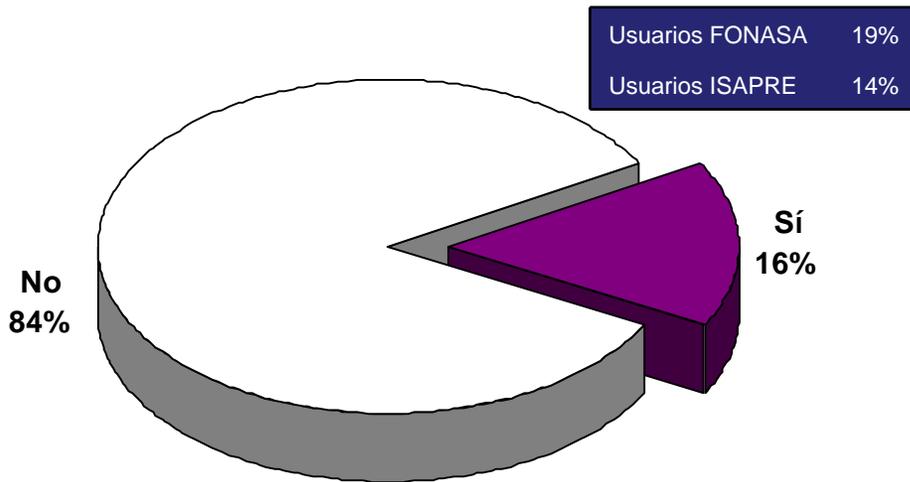
Han recurrido a la SIS	Nota (promedio)
SI	5,0
NO	5,1

# Exposición a publicidad / información

Preguntas D21 y D23

## ¿Ha oído publicidad o recibido algún tipo de información sobre la SIS?

Base: Total entrevistados (1728)

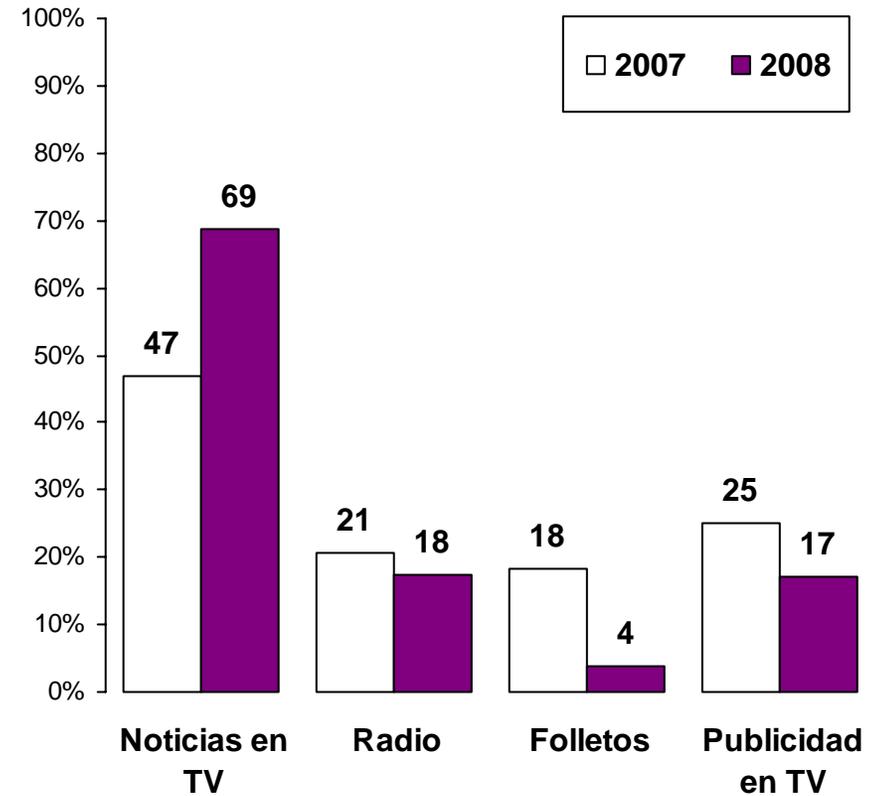


El recuerdo de publicidad o información sobre la Superintendencia de Salud es estadísticamente similar al de 2007 (17%), pero **aumenta considerablemente su asociación a las noticias en televisión.**

La evaluación de la Superintendencia de Salud es estadísticamente más positiva entre quienes han oído publicidad o información (nota promedio 5.4) que en el resto (nota promedio 5.0).

## Medios donde oyó publicidad o recibió información

Base: Quienes oyeron publicidad o recibieron información (291)



Publicidad / Información SIS	Nota (promedio)
Han oído / han recibido	5,4
NO	5,0

## 6. Conclusiones

# Evolución de la Percepción del Sistema de Salud

En el contexto de un significado problemático de la salud, donde predomina la enfermedad y los gastos que genera antes que el bienestar como concepto positivo, la percepción del sistema de salud ha evolucionado positivamente:

- **Se reduce la brecha entre los usuarios de FONASA e ISAPRE en cuanto a la sensación de estar protegidos**, la satisfacción con sus sistemas respectivos, la valoración de la libre elección, el conocimiento del plan AUGE e incluso el conocimiento de la Superintendencia de Salud.
- **Esta tendencia a la igualación se explica en importante medida por el mayor nivel de conocimiento y mejor evaluación de AUGE y su impacto en el sistema de salud, por parte de los usuarios de FONASA.** A mayor familiaridad con AUGE, los usuarios le otorgan una mejor evaluación.
- **Por su parte, los usuarios de ISAPRE, especialmente los de nivel socioeconómico más alto, tienden a ser más críticos respecto de su sistema de salud que el año anterior.** Esto se explica por las alzas de precio de los planes, considerando que el costo es señalado sistemáticamente como la principal debilidad del sistema privado.
- Las prestaciones y los prestadores del AUGE obtienen una evaluación positiva, ya sea similar o mejor que las del mercado en general.

# Qué se evalúa como “Sistema de Salud”

Los usuarios de **FONASA** tienen como referente del sistema de salud el **mundo de los prestadores** (hospitales y consultorios) **antes que el seguro de salud (FONASA)**. Por el contrario, para los usuarios del **sistema privado**, el primer referente es la **ISAPRE** y sólo **secundariamente los prestadores**.

**Lo que los usuarios de FONASA valoran positivamente en el AUGE** son los mismos atributos que se esperan en general de la atención en salud. En las atenciones fuera de AUGE, las principales desventajas **son la oportunidad de la atención, el buen trato, que se cumplan plazos, etc.**

Al momento de identificar los **puntos más importantes respecto de la cobertura y atención de salud**, tanto los usuarios de FONASA e ISAPRE dan mayor importancia la **cobertura hospitalaria, y luego a la catastrófica o urgencia**, por sobre la ambulatoria.

# Las instituciones públicas en el área de la salud

Dentro del conocimiento de instituciones o servicios públicos que atienden a ciudadanos en el área de la salud, se observa cierta declinación de los grandes referentes institucionales (FONASA y MINSAL), al tiempo que **crece el conocimiento de instituciones más específicas y de menor tamaño: Superintendencia de Salud, COMPIN, SERNAC.**

Adicionalmente, **los usuarios de FONASA e ISAPRE convergen en asumirse como los principales responsables de ejercer sus derechos en salud**, pero con una fuerte contraparte en sus respectivos sistemas de salud, al que atribuyen casi la misma responsabilidad. **De 2007 a 2008 se dan los siguientes cambios:**

- **Los usuarios de FONASA** ahora descargan en el sistema de salud parte de lo que asumían como responsabilidad individual y que antes configuraba una situación de desamparo (que se reduce en 11 puntos), de estar solos frente a los problemas de salud; también **exigen más de las instituciones públicas y los centros médicos.**
- **Los usuarios de ISAPRE**, perturbados por las alzas de precio, ahora asumen parte de la responsabilidad de ejercer sus derechos y que antes descargaban en el sistema; también **exigen menos de las instituciones públicas.**

Otro hecho importante es que **los usuarios de FONASA e ISAPRES valoran por igual la hospitalización y la idea subyacente de un “seguro de salud”.**

# Imagen de la Superintendencia de Salud

Los usuarios de FONASA e ISAPRE tienden a igualarse en varios indicadores:

- **Aumenta el conocimiento de que la Superintendencia de Salud es para ambos sistemas, público y privado.**
- **El mayor conocimiento de la institución entre los usuarios de FONASA, que la reconocen como instancia resolutoria independiente.**
- Los usuarios de FONASA e ISAPRE le asocian a la **Superintendencia** nuevos atributos: **protección de derechos e independencia.**

Estos cambios se entienden como la transformación de una institución anterior, restringida al sistema privado, en **un referente más amplio para el tema de la salud**. En 2007, había mucho de Superintendencia de ISAPRES en su imagen; hoy, en cambio, se destaca más como Superintendencia de Salud.

Este desarrollo de **la institución** se manifiesta sobre todo en que **significa más que antes**: fiscalización y regulación, pero también atención de reclamos e información a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

El cambio de imagen también afecta al saber práctico de los usuarios de salud de ambos sistemas, que ahora mencionan más que el año pasado a la **Superintendencia de Salud** como **segunda instancia frente a problemas con el prestador o el seguro**.

# criteria

research

*Buscamos el vínculo entre las compañías, sus marcas y los consumidores*