

Informe Estudio Cuantitativo

Satisfacción de Usuarios del Sistema de Reclamos SIS



Fecha: Febrero 2011

Elaborado para: Superintendencia
de Salud



CONTENIDOS

I. ASPECTOS TÉCNICOS

II. COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

III. PRINCIPALES RESULTADOS

Resultados por pregunta

Índice de Satisfacción de Reclamos

IV. RESUMEN EJECUTIVO

<p>UNIVERSO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios del Sistema de Reclamos de SIS cuyos reclamos fueron resueltos entre enero y octubre de 2010 (N=4722) ⁽¹⁾
<p>MUESTRA FINAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1010 encuestas: 575 telefónicas a regiones 435 presenciales en Santiago
<p>MÉTODO DE MUESTREO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aleatorio sobre la base de reclamos SIS ⁽²⁾ ▪ Tasa rechazo presenciales: 8% ▪ Tasa rechazo telefónico: 15%
<p>FECHA DE TERRENO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El levantamiento de información se realizó entre el 7 de diciembre y el 20 de enero
<p>SUPERVISIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se supervisó un 20% de las encuestas realizadas, alcanzando un total de 200 casos.

(1): Se recibió una base con 4722 casos entregada por la Superintendencia de Salud – SIS.

(2): Durante el trabajo de campo se informó a la SIS acerca algunos casos en que la información de la dirección de los afiliados estaba incompleta y la SIS proporcionó la información necesaria para continuar adecuadamente con la ejecución de las encuestas.

AGENCIA	Administrativo			Arbitral			TOTAL
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total	Total
ARICA	36	36	72	–	–	–	72
IQUIQUE	18	39	57	–	–	–	57
ANTOFAGASTA	58	80	138	32	27	59	197
COIAPÓ	32	29	61	–	–	–	61
LA SERENA	29	27	56	2	1	3	59
VIÑA DEL MAR	73	92	165	30	60	90	255
RANCAGUA	48	41	89	–	–	–	89
TALCA	29	57	86	–	–	–	86
CONCEPCIÓN	51	72	123	36	46	82	205
TEMUCO	36	48	84	–	–	–	84
PUERTO MONTT	57	46	103	20	39	59	162
VALDIVIA	32	16	48	–	–	–	48
COYHAIQUE	5	6	11	–	–	–	11
PUNTA ARENAS	25	34	59	–	–	–	59
REGIONES	529	623	1152	120	173	293	1445
SANTIAGO	1113	1380	2493	308	476	784	3277
TOTAL	1642	2003	3645	428	649	1077	4722

Composición muestra

AGENCIA	Administrativo			Arbitral			Muestra Total
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total	
SANTIAGO	157	218	375	64	136	200	575
REGIONES	156	189	345	34	56	90	435
Total	313	407	720	98	192	290	1010

Errores muestrales máximos

AGENCIA	Administrativo			Arbitral			Muestra total
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total	
SANTIAGO	6,9%	5,8%	4,4%	10,3%	6,7%	5,7%	3,5%
REGIONES	6,3%	5,6%	4,2%	13,5%	10,2%	8,2%	3,7%
Total	4,7%	4,1%	3,1%	8,2%	5,6%	4,7%	2,6%

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=4722) respecto de estas variables.



Composición muestra: comparación años anteriores (%)

	Reclamos resueltos 2do sem 2005	Reclamos resueltos 1er sem 2006	Reclamos resueltos 2007 (Ene a Sept)	Reclamos resueltos 2do sem 2008	Reclamos resueltos 2009 (Ene a Sept)	Reclamos resueltos 2010 (Ene a Oct)
Gran Santiago	68	63	71	71	68	69
Regiones	32	37	29	29	32	31
Administ.	74	87	73	73	64	77 (*)
Arbitral	26	13	23	21	33	23 (*)
Mediación	*	*	4	6	3	*
AFA	36	50	46	40	33	44 (*)
AFR	64	50	47	48	62	56 (*)
Otro	*	*	7	13	5	*
Hombre	55	62	55	52	55	49 (*)
Mujer	45	38	45	48	45	51
18 a 40	30	3	32	27	29	28
41 a 60	39	49	45	46	39	47 (*)
61 y más	27	46	19	17	30	25
No contesta	4	2	4	10	2	0

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

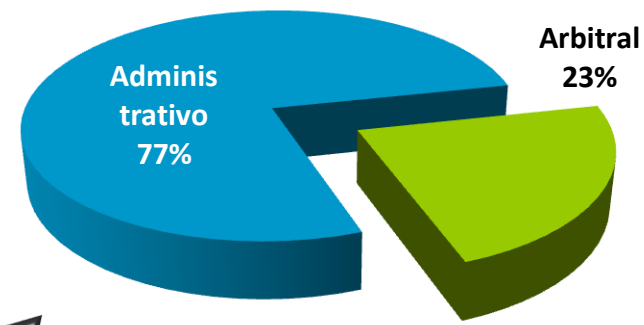
Composición de la Muestra

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

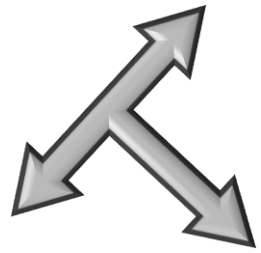
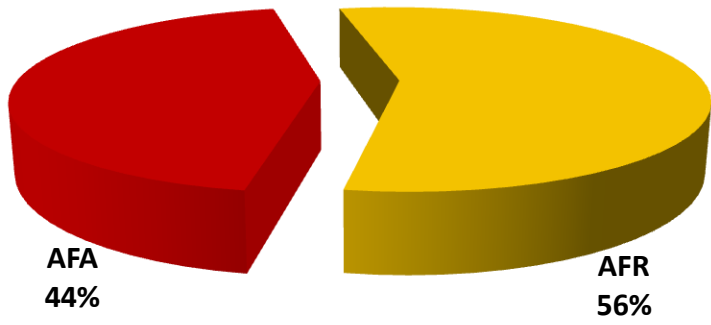
AGENCIA



TIPO DE RECLAMO



RESOLUCIÓN



	Administrativo	Arbitral
AFA	45%	40%
AFR	55%	60%
Total	100%	100%

Se observa un cambio importante en la composición de la muestra en relación al tipo de reclamo y la resolución en comparación con el año anterior: aumenta considerablemente la proporción de reclamos administrativos, así como también el porcentaje de resoluciones a favor de la aseguradora.

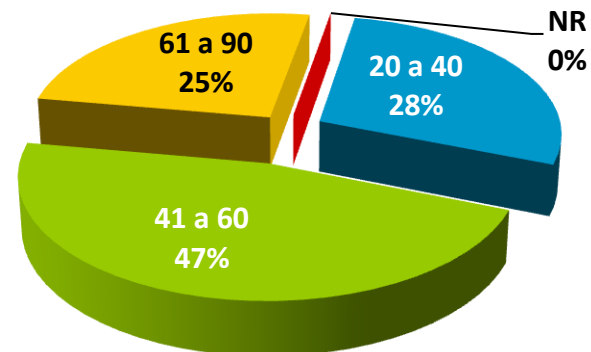


COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

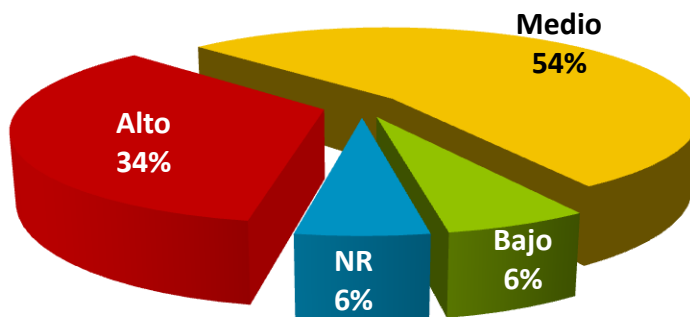
SEXO



EDAD



NSE



SISTEMA DE SALUD

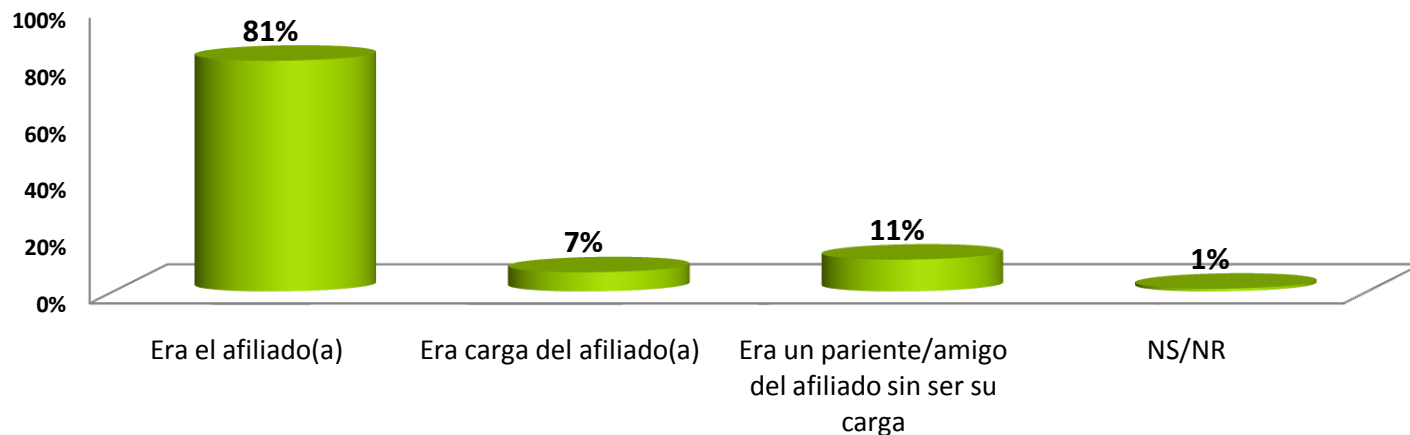


Se observa un cambio importante en la composición de la muestra en relación a la **edad** respecto a la medición pasada: aumentando el segmento de 41 a 60 años y disminuyendo el de 61 y más.

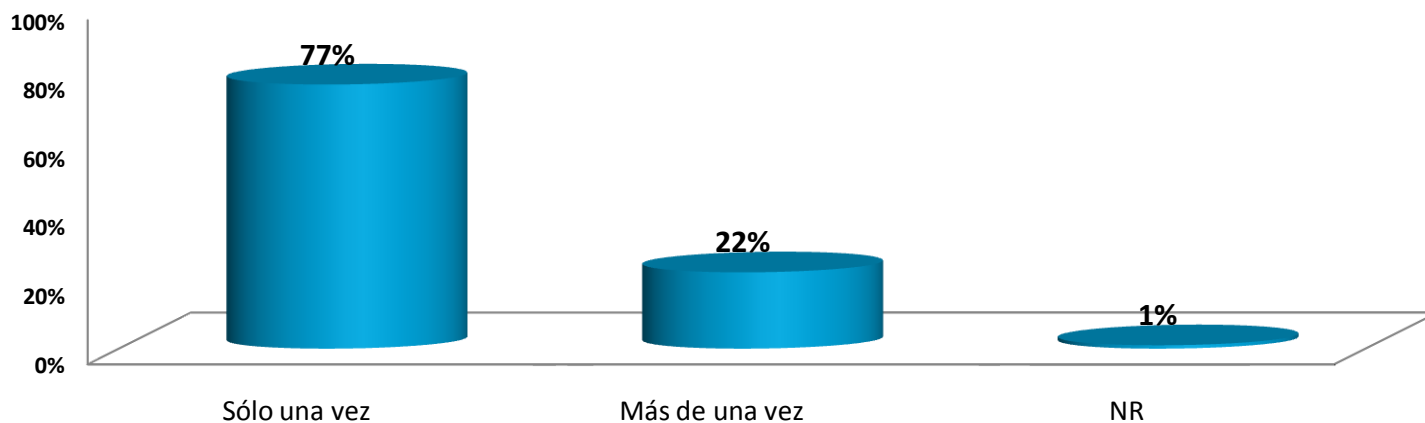
Asimismo, se invierte la relación entre la proporción de hombres y de mujeres en relación a 2009 y se equipara la muestra.

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

D1. Cuando presentó su reclamo, ¿Usted era el afiliado de la ISAPRE/FONASA, era carga del afiliado o pariente/amigo del afiliado sin ser su carga?



D4. ¿Cuántas veces ha presentado un reclamo en la Superintendencia de Salud?



Disminuyó el porcentaje de personas que ha presentado reclamos más de una vez en relación a 2009 (33%)

PRINCIPALES RESULTADOS

RESULTADOS

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

Muestra total

%	2007	2008	2009	2010
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	23	21	14	25 (*)
Por un amigo/ pariente/ conocido que le recomendó hacer el tramite	26	22	22	20
Por el tipo de trabajo que realiza sabe de la existencia de la Superintendencia	17	23	11	7
Por campañas de información masivas de TV, radios u otras	18	8	20	13 (*)
Por charlas informativas	2	0	1	0
Por la persona que lo atendió en la clínica u hospital (médico, enfermera u otra)	6	8	5	7
A través de la comunicación (o respuesta) que le envió la isapre o el FONASA	0	4	8	5
Otra	8	12	19	23
No Responde	0	1	0	0
TOTAL	100	100	100	100
Base Ponderada	961	703	702	1010
Base Real	961	703	702	1010

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

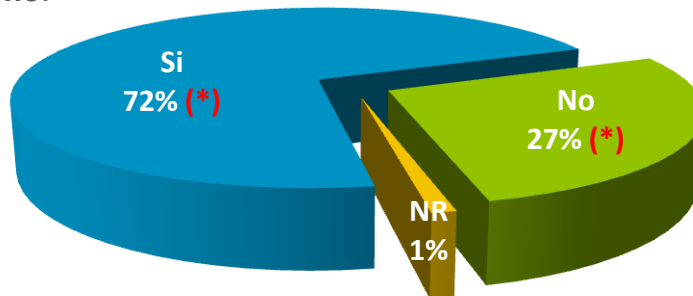
OTRA	INICIATIVA PROPIA	17%
	LO SABÍA	14%
	INTERNET	13%
	CULTURA GENERAL	9%
	WEB SIS	8%



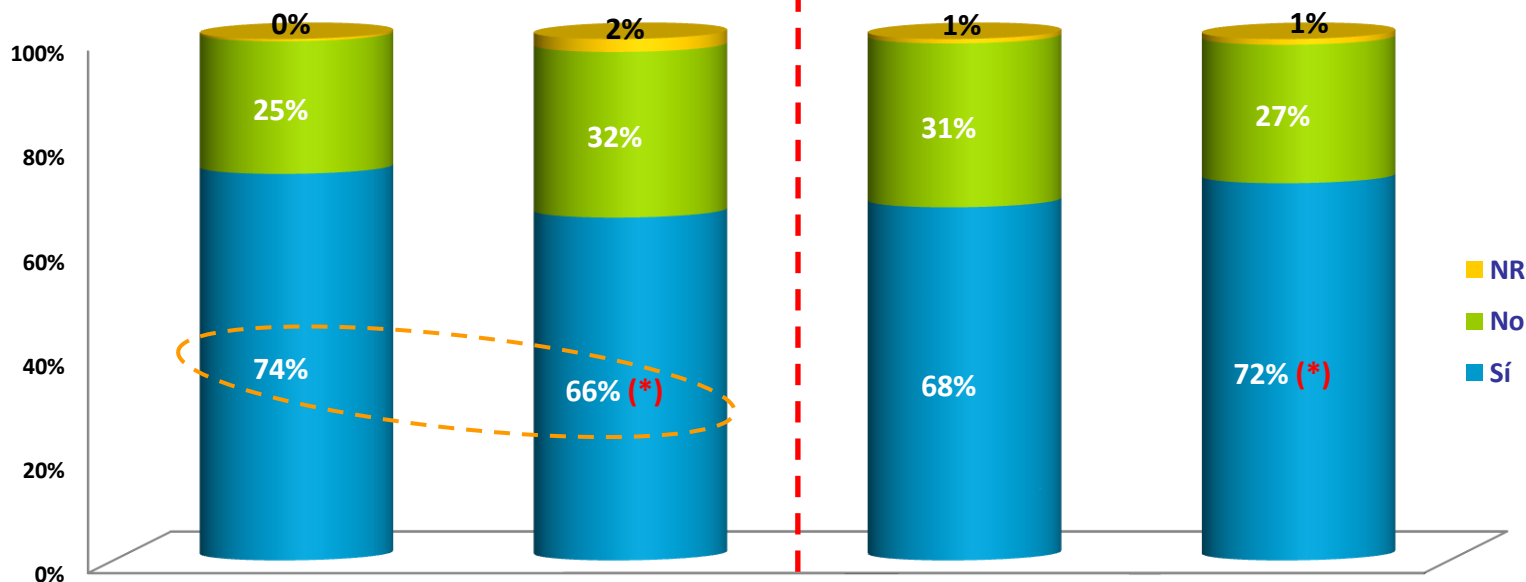
RESULTADOS

Muestra total

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.



Base: n=1010



	SANTIAGO
Base Ponderada	701
Base Real	575

	REGIONES
Base Ponderada	309
Base Real	435

	FONASA
Base Ponderada	167
Base Real	138

	ISAPRE
Base Ponderada	843
Base Real	872



Elaborado para: Superintendencia de Salud

RESULTADOS

P4a. Respecto del contenido de la carta que recibió de su ISAPRE/FONASA, usted diría que su contenido era ¿claro o confuso?

Submuestra: Quienes recibieron la carta de su aseguradora

%	2008	2009	2010
% Recuerda haber recibido la carta	66%	65%	72% (*)
Era claro	56	67	76 (*)
Era confuso	42	32	23 (*)
No sabe	1	0	1
No Responde	1	1	0
TOTAL	100	100	100
Base Ponderada	464	456	723
Base Real	-	-	714

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

P4a. Respecto del contenido de la carta que recibió de su ISAPRE/FONASA, usted diría que su contenido era ¿claro o confuso?

Submuestra: Quienes recibieron la carta de su aseguradora → 72% muestra total Agencia y Sistema de Salud

%	Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre
Era claro	79 (*)	69 (*)	79 (*)	75 (*)
Era confuso	20 (*)	28 (*)	18 (*)	23 (*)
No sabe	1	1	2	1
No Responde	0	2	1	1
TOTAL	100	100	100	100
Base Ponderada	520	203	113	610
Base Real	428	286	91	623

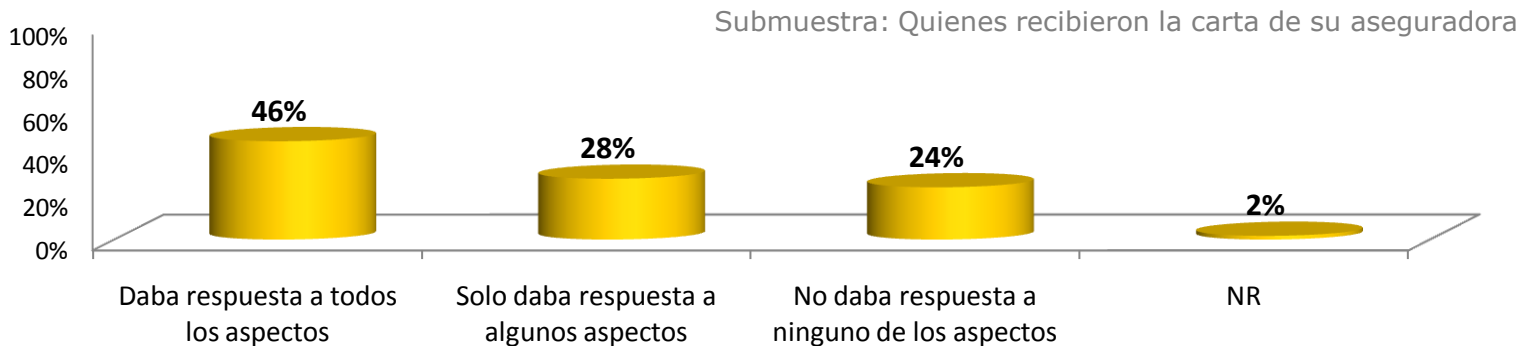
Tipo de Reclamo y Resolución

%	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Era claro	73 (*)	85 (*)	75 (*)	77
Era confuso	25 (*)	15 (*)	24 (*)	22
No sabe	1	0	1	0
No Responde	1	0	0	1
TOTAL	100	100	100	100
Base Ponderada	555	167	330	393
Base Real	504	210	299	415

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

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



%	2008	2009	2010
% Recuerda haber recibido la carta	66%	65%	72% (*)
Daba respuesta a todos los aspectos	24	32	46 (*)
Sólo daba respuesta a algunos aspectos	32	35	28
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	39	30	24
No Responde	4	3	2
TOTAL	100	100	100
Base Ponderada	464	456	723
Base Real	–	–	714

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

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

Submuestra: Quienes recibieron la carta de su aseguradora → 72% muestra total Agencia y Sistema de Salud

%	Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre
Daba respuesta a todos los aspectos	55 (*)	22	44 (*)	46 (*)
Sólo daba respuesta a algunos aspectos	27 (*)	32	36	27 (*)
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	16 (*)	44	17 (*)	26
No Responde	2	2	3	1
TOTAL	100	100	100	100
Base Ponderada	520	203	113	610
Base Real	428	286	91	623

Tipo de Reclamo y Resolución

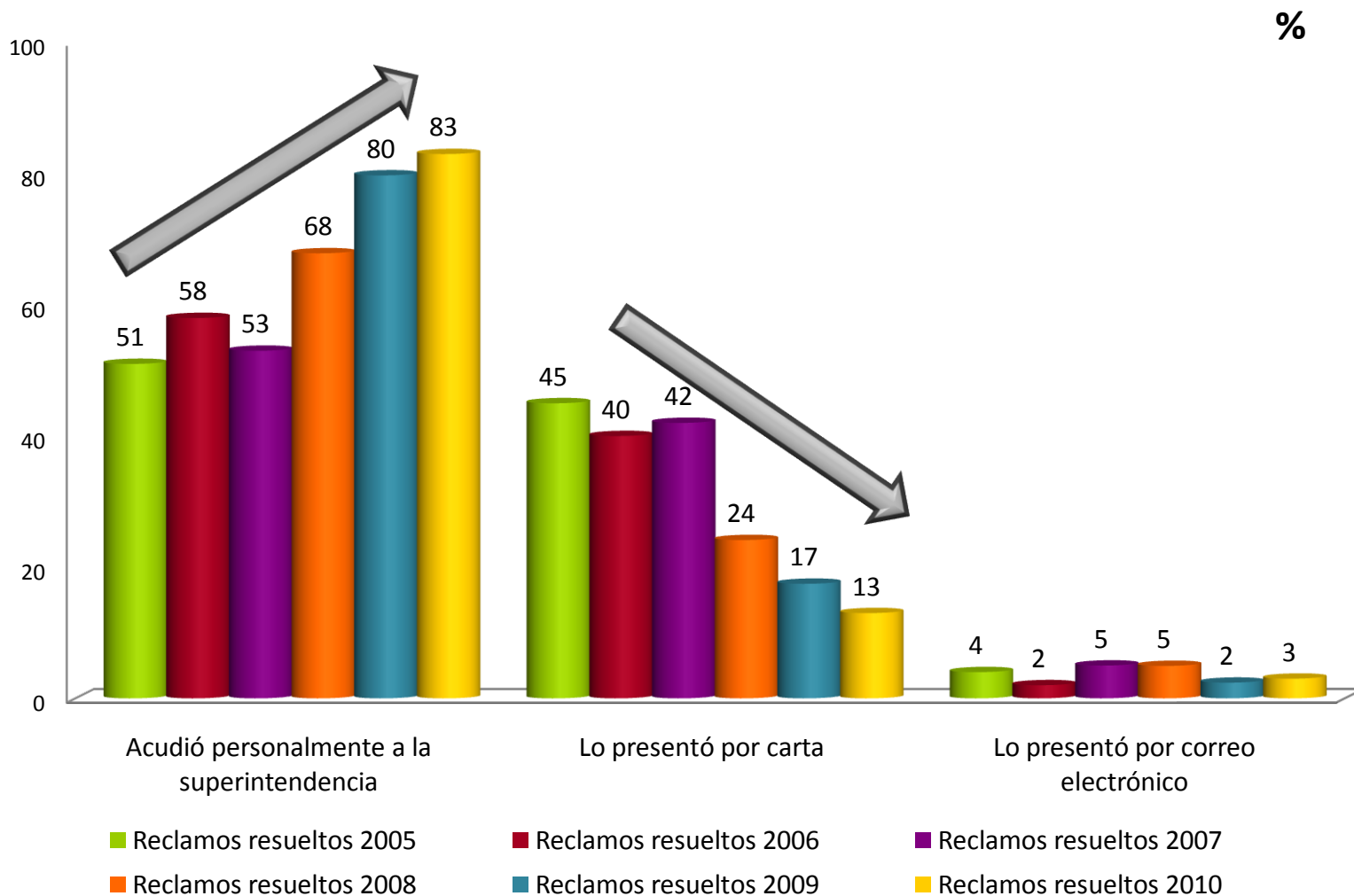
%	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Daba respuesta a todos los aspectos	42 (*)	57 (*)	43 (*)	48 (*)
Sólo daba respuesta a algunos aspectos	31	19 (*)	33	24 (*)
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	25	22 (*)	22 (*)	26
No Responde	2	2	2	2
TOTAL	100	100	100	100
Base Ponderada	555	167	330	393
Base Real	504	210	299	415

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

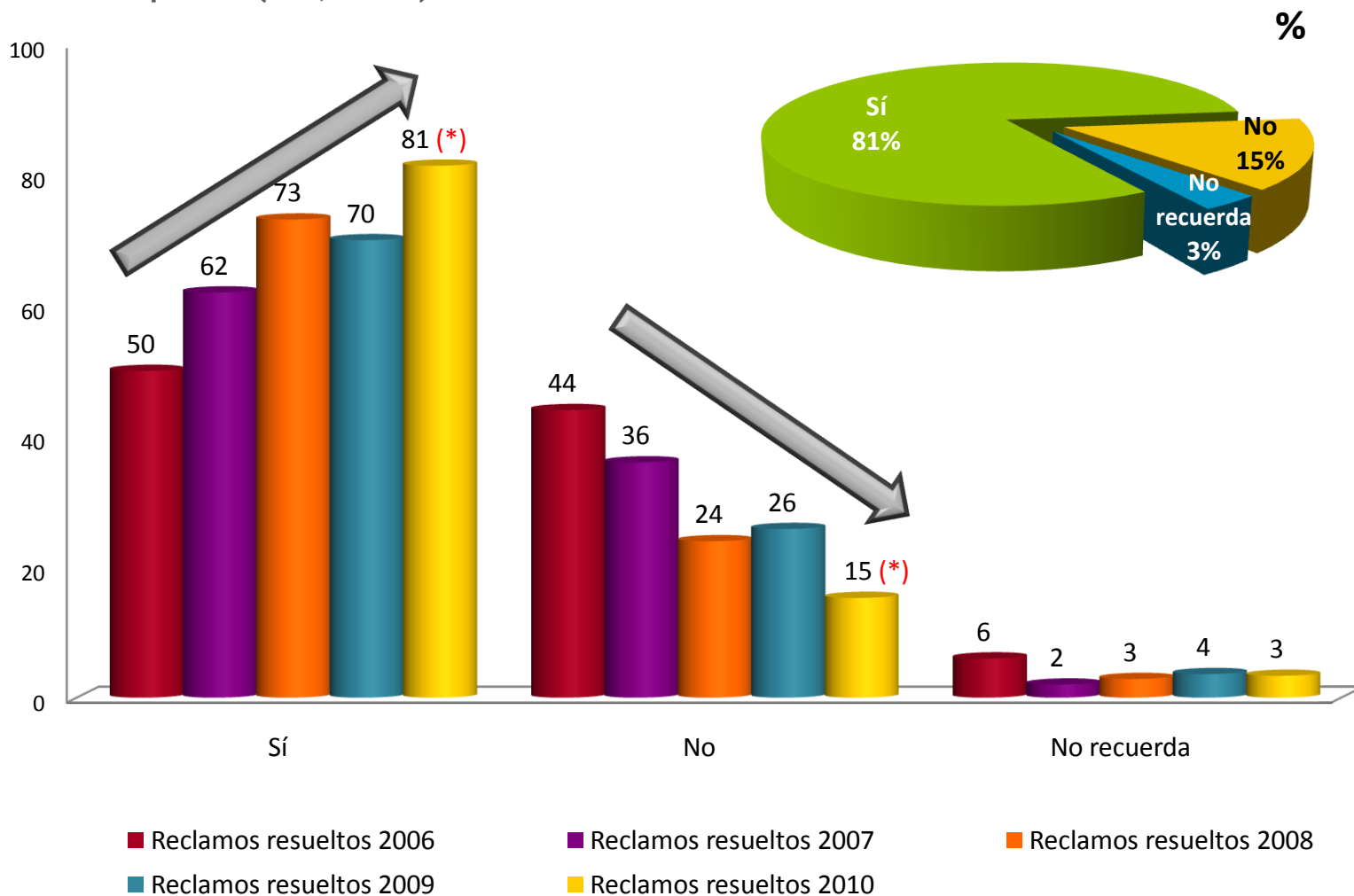
P5. ¿Cómo presentó usted su reclamo a la Superintendencia?



RESULTADOS

Muestra total

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

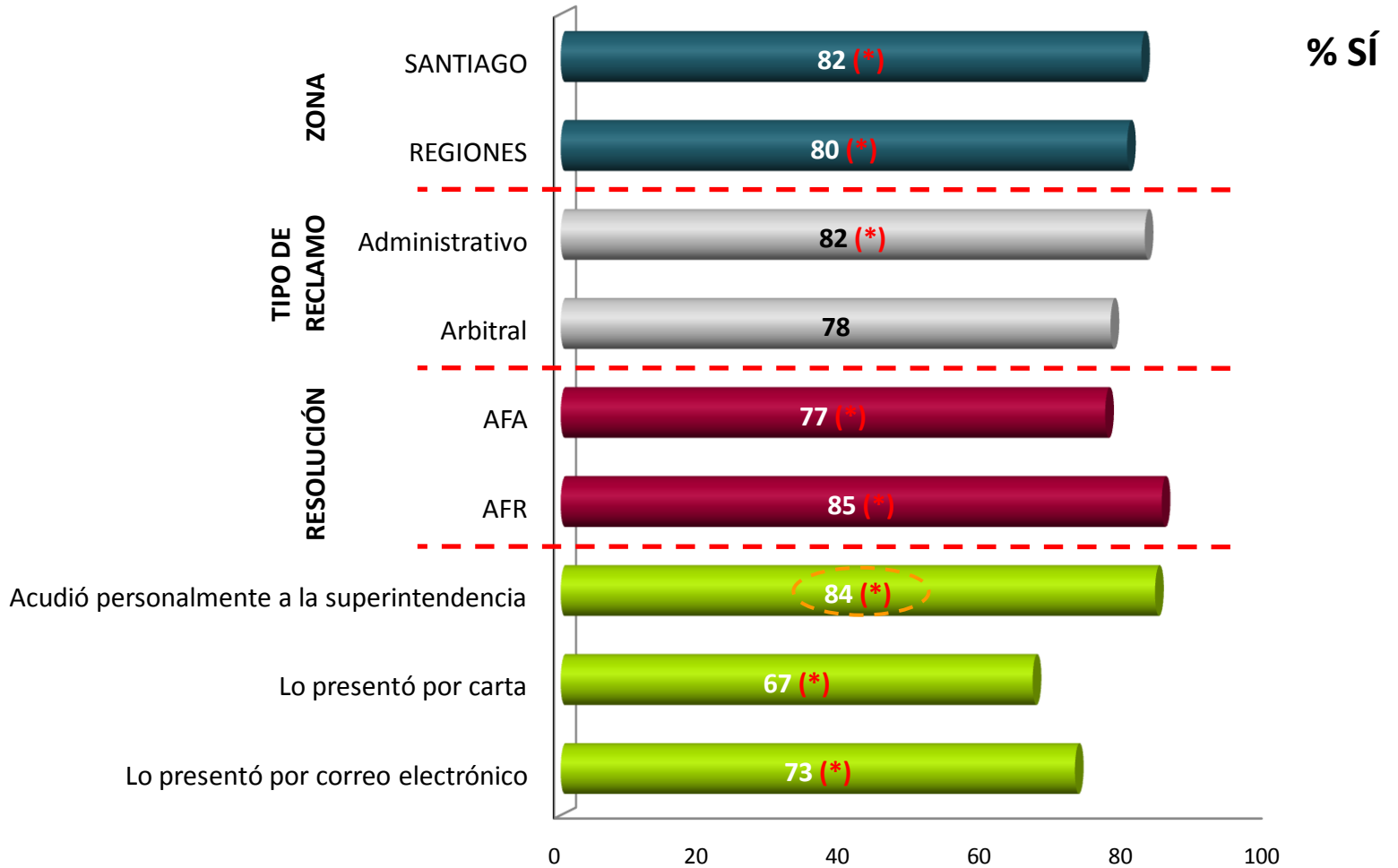


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

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

Muestra total: Agencia, Tipo de reclamo, Resolución, Forma en que presentó el reclamo

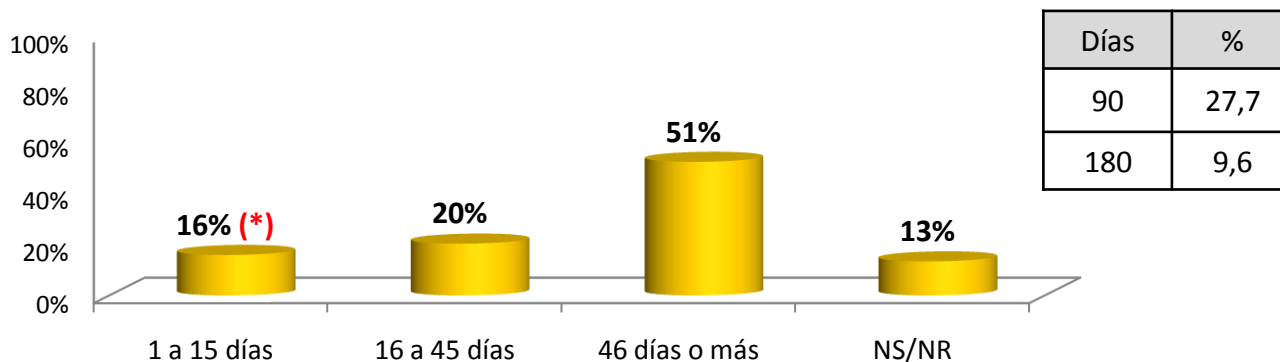


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Submuestra: Quienes fueron informados acerca de cuánto duraría el proceso
→ 81% muestra total

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



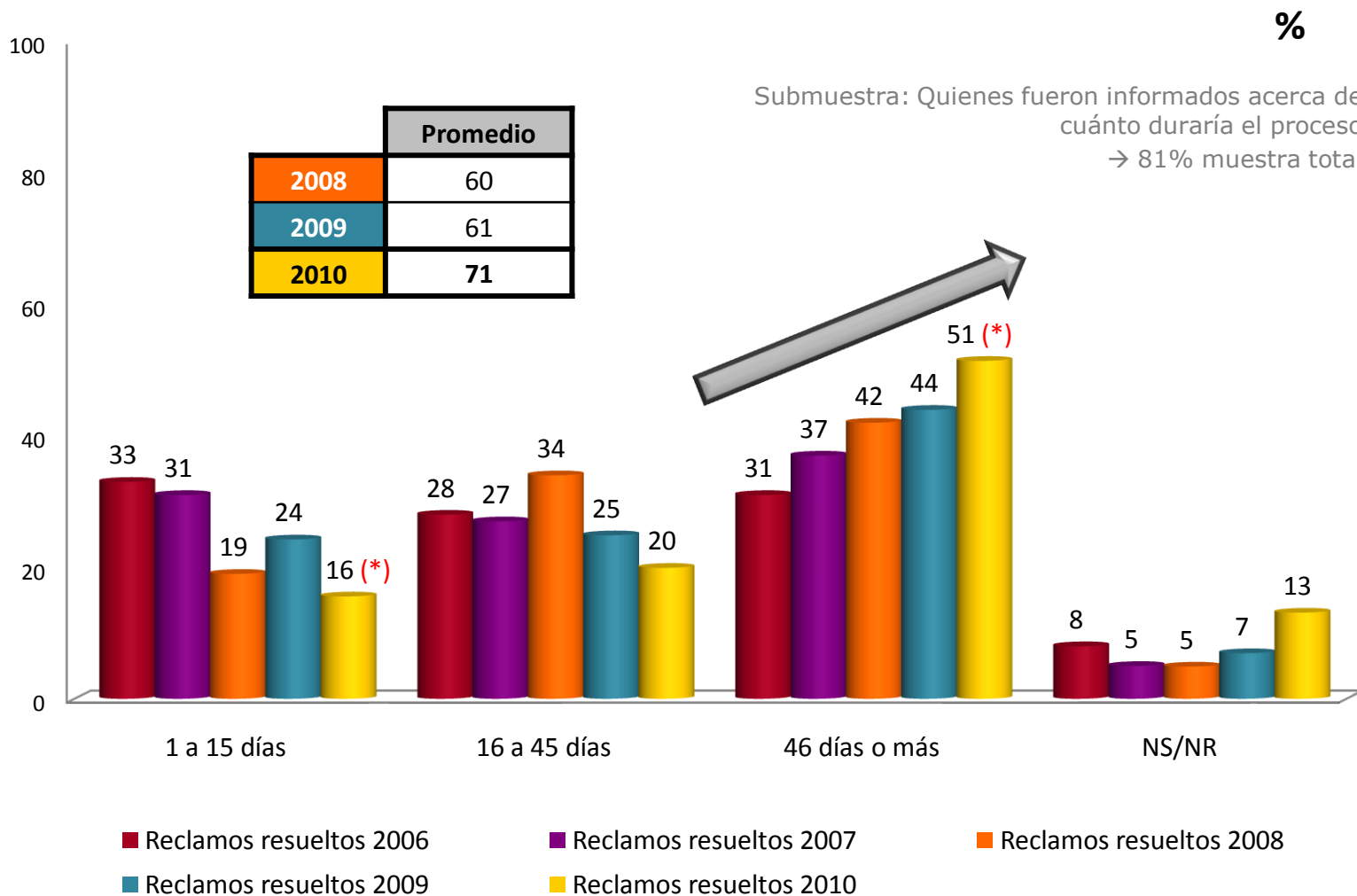
Promedio (días)

	2008	2009	2010
SANTIAGO	64,2	65,8	73,8 (*)
REGIONES	45,3	48,3	62,9 (*)
Administrativo	51,8	50,7	59,5 (*)
Arbitral	89,1	81,9	114 (*)
AFA	58,9	59,2	61,7
AFR	62,8	62,3	76,9 (*)
Acudió personalmente a la superintendencia	62,5	62,5	71,6 (*)
Lo presentó por carta	54,8	52,6	63,5 (*)
Lo presentó por correo electrónico	33,7	50,9	52,7
TOTAL	60	61	70,7 (*)

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

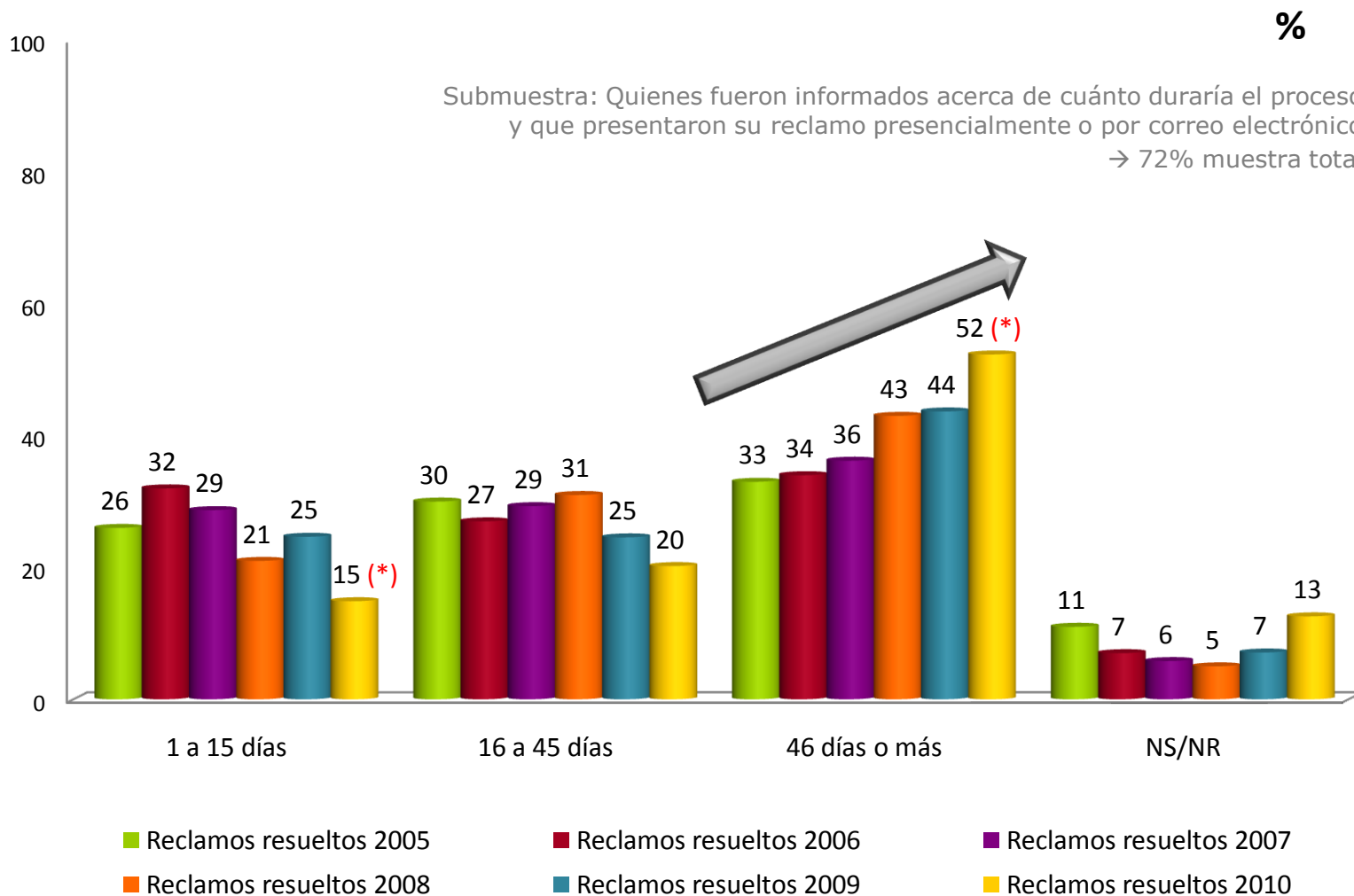
P7. Y ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?



(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

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



(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

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

Muestra total: Sistema de Salud, Edad, NSE,
Forma en que presentó el reclamo

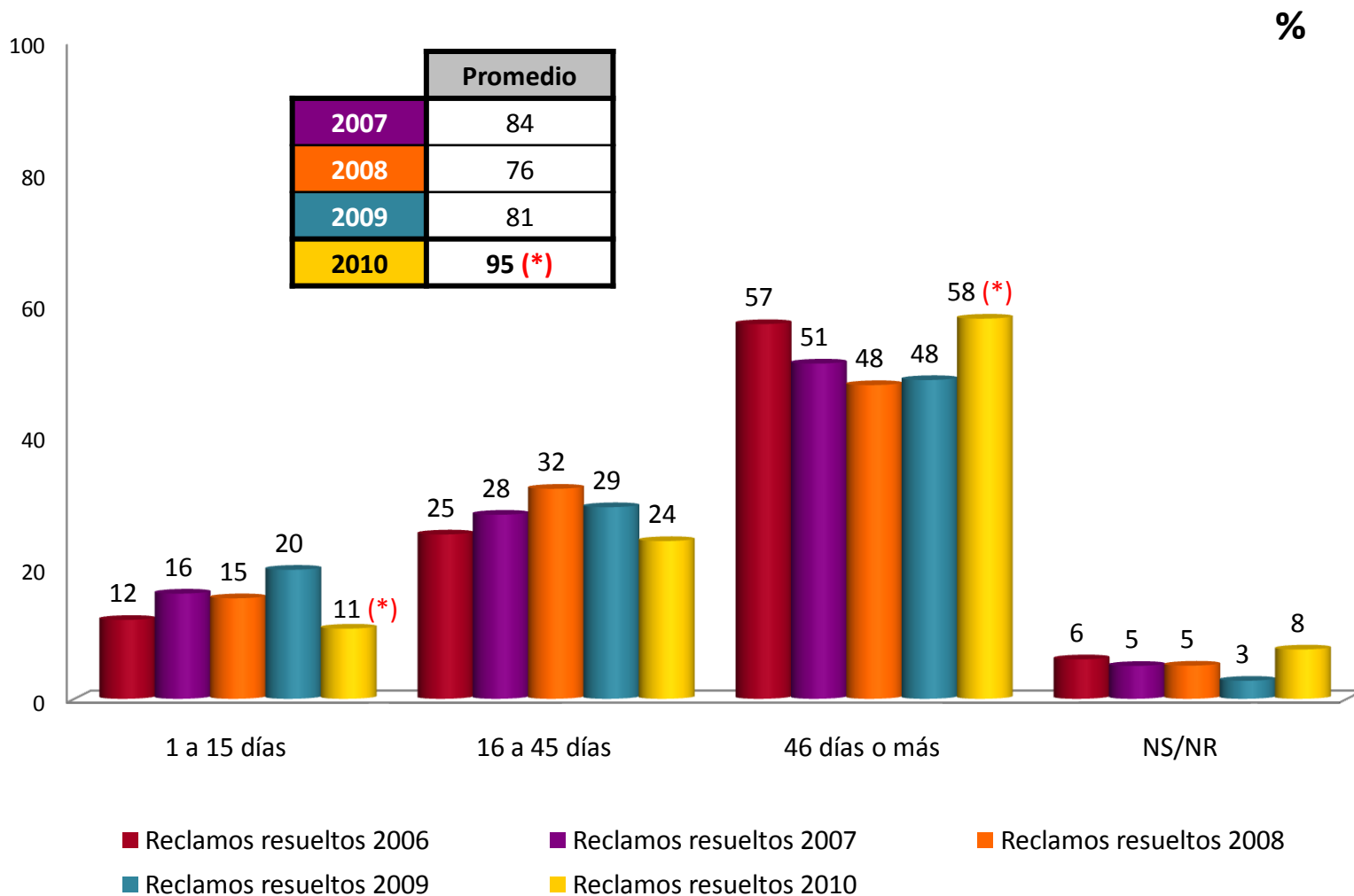
Promedio (días)	2008	2009	2010
FONASA	53,4	62,1	92,4 (*)
ISAPRE	74,3	84,4	95,2 (*)
20 a 40 años	70,3	70,8	88 (*)
41 a 60 años	72,9	85,8	97,3 (*)
61 a 90 años	75,3	84,3	97,9 (*)
ALTO	61,6	83,1	98,4 (*)
MEDIO	74,9	80,8	93,4 (*)
BAJO	68,3	76,6	77,2
Acudió personalmente a la superintendencia	71,5	82,8	93,7 (*)
Lo presentó por carta	74,1	75,4	95,3 (*)
Lo presentó por correo electrónico	57,9	62,1	86,2 (*)

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

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



(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

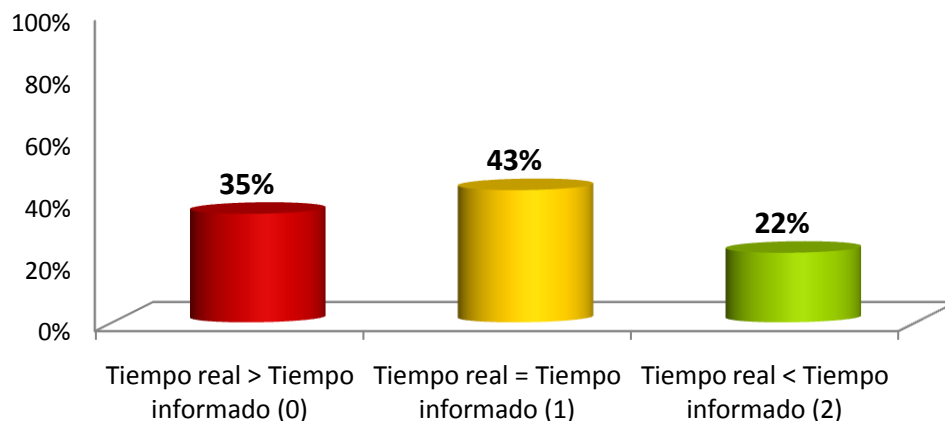
RESULTADOS

Sub-Índice BRECHA TIEMPO

Submuestra: Quienes fueron informados acerca de cuánto duraría el proceso y respondieron p7 y p8
→ 70% muestra total

Mide la brecha entre el tiempo de duración informado al usuario por la SIS y el tiempo efectivo -declarado por el usuario- que tomó el proceso. Es construido a partir de p7 y p8 y tiene valores entre 0 y 2 puntos:

- 0 → el tiempo efectivo mayor que el informado
- 1 → el tiempo efectivo igual al informado
- 2 → tiempo efectivo menor que el informado



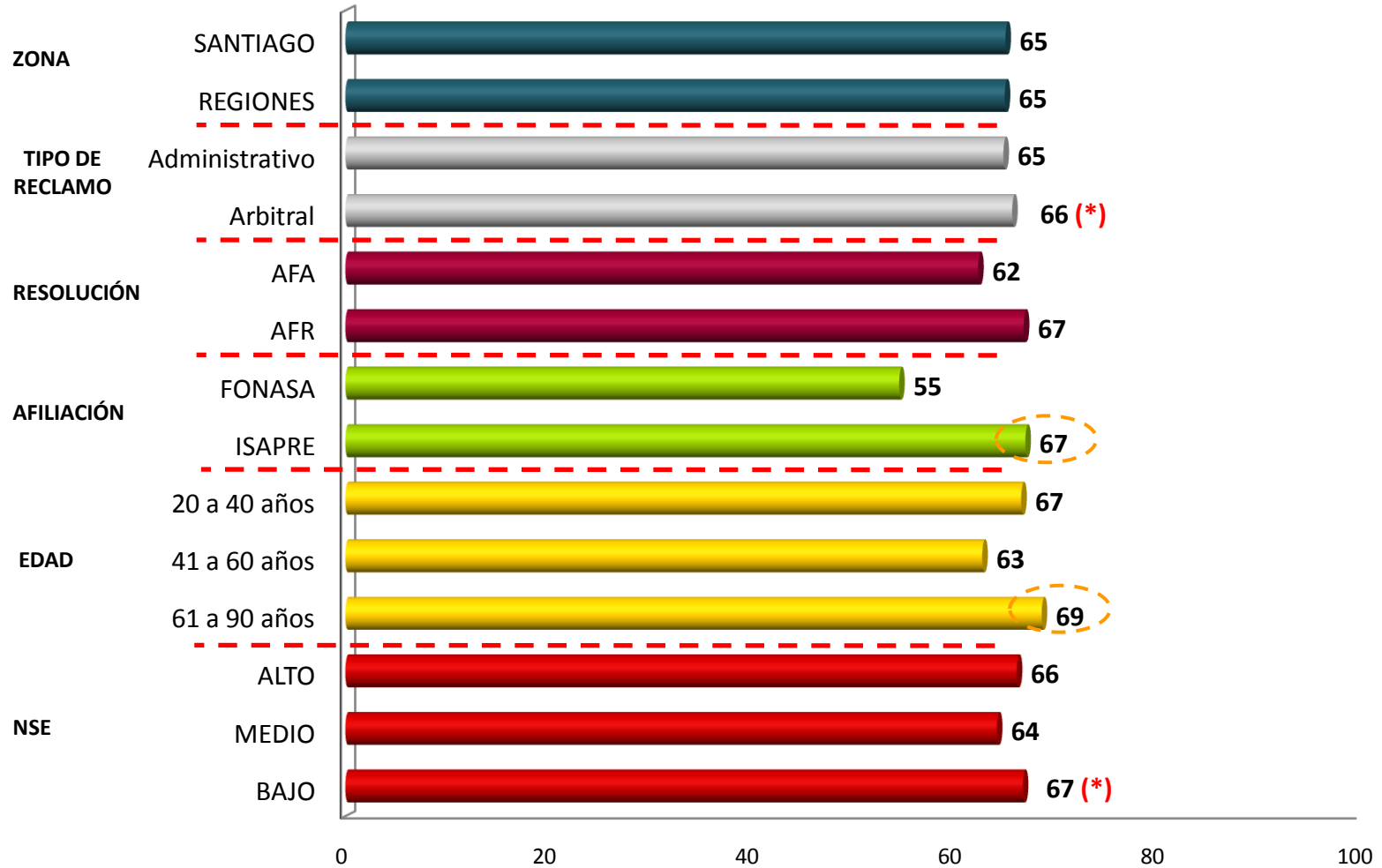
%	2006	2007	2008	2009	2010
Tiempo real > Tiempo informado (0)	48	34	31	38	35
Tiempo real = Tiempo informado (1)	39	40	50	37	43
Tiempo real < Tiempo informado (2)	13	26	19	25	22

RESULTADOS

Sub-Índice BRECHA TIEMPO

Submuestra: Quienes fueron informados acerca de cuánto duraría el proceso y respondieron p7 y p8
→ 70% muestra total

% tiempo efectivo \leq tiempo informado

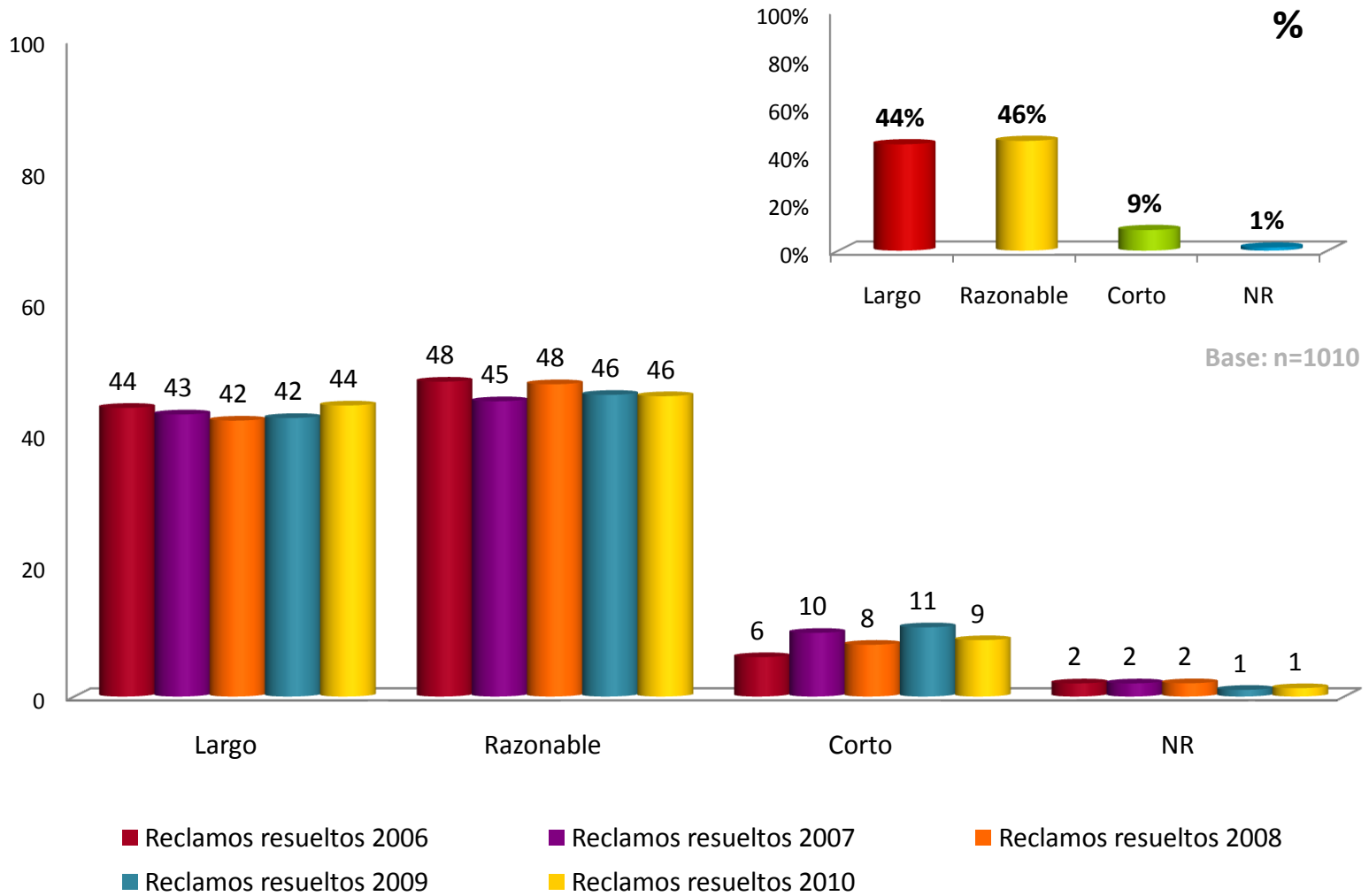


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

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



No se presentan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Sub-Índice PERCEPCIÓN TIEMPO

Mide la percepción acerca del tiempo efectivo de duración del proceso completo -declarado por el usuario-.

Se construye a partir de pg y tiene valores entre 0 y 2 puntos: – 0 → percibido como largo

– 1 → percibido como razonable

– 2 → percibido como corto

Muestra total

Base: n=1010

%	2006	2007	2008	2009	2010
LARGO (0)	45	44	44	43	45
RAZONABLE (1)	49	46	49	47	46
CORTO (2)	6	10	7	10	9

No se observan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

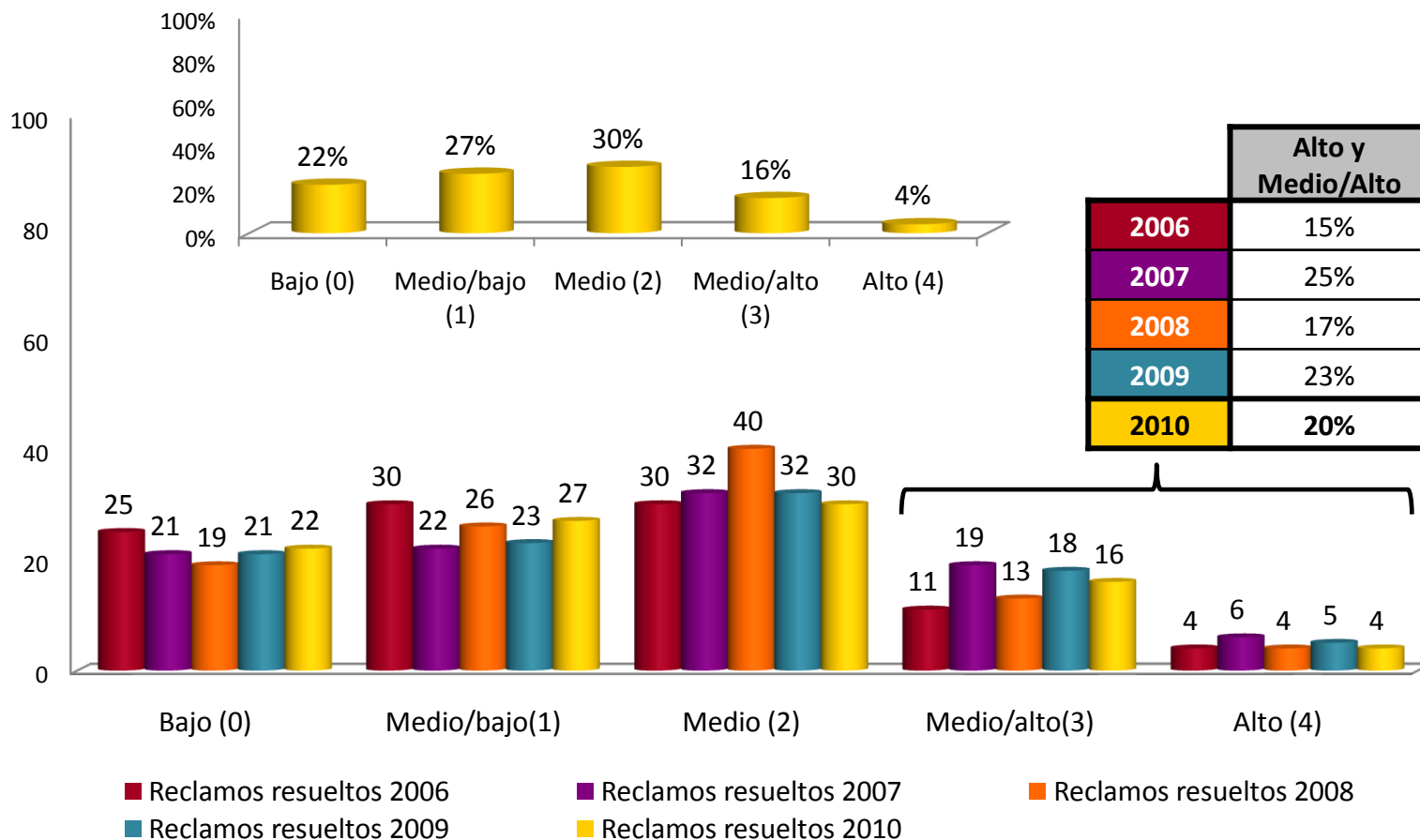
RESULTADOS

Submuestra: Quienes fueron informados acerca de la duración del proceso
→ 69% muestra total

ÍNDICE de EFICIENCIA del TIEMPO – IET

Mide la eficiencia de los procesos en función de la eficiencia de la SIS y de la percepción de los usuarios respecto de la duración de sus procesos. Se construye a partir de los subíndices *brecha* (objetivo) y *percepción de tiempo* (subjetivo). Toma valores entre 0 y 4, siendo 4 la situación más deseable.

%

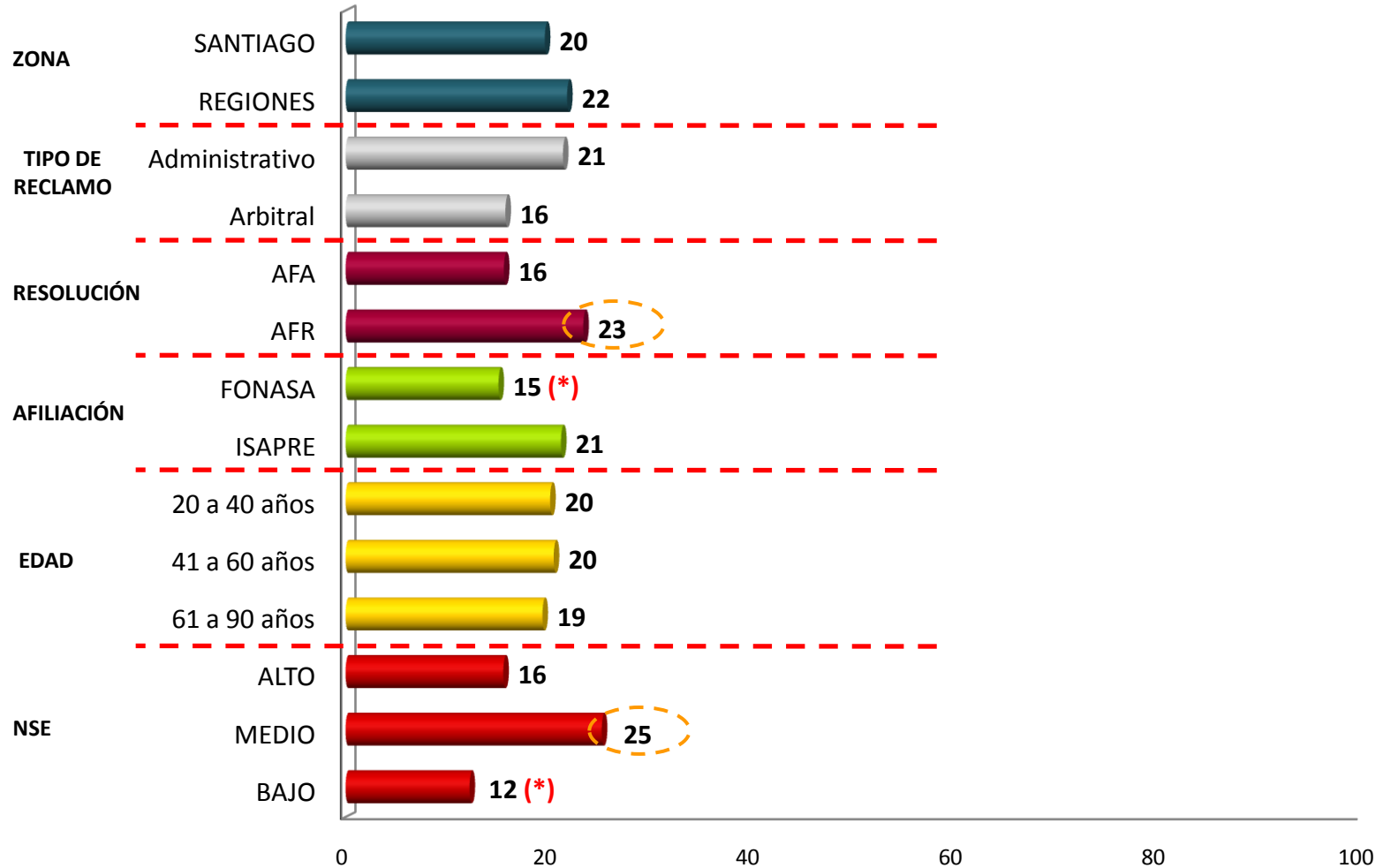


RESULTADOS

Submuestra: Quienes fueron informados acerca de la duración del proceso
→ 69% muestra total

ÍNDICE de EFICIENCIA del TIEMPO – IET

% medio-alto y alto

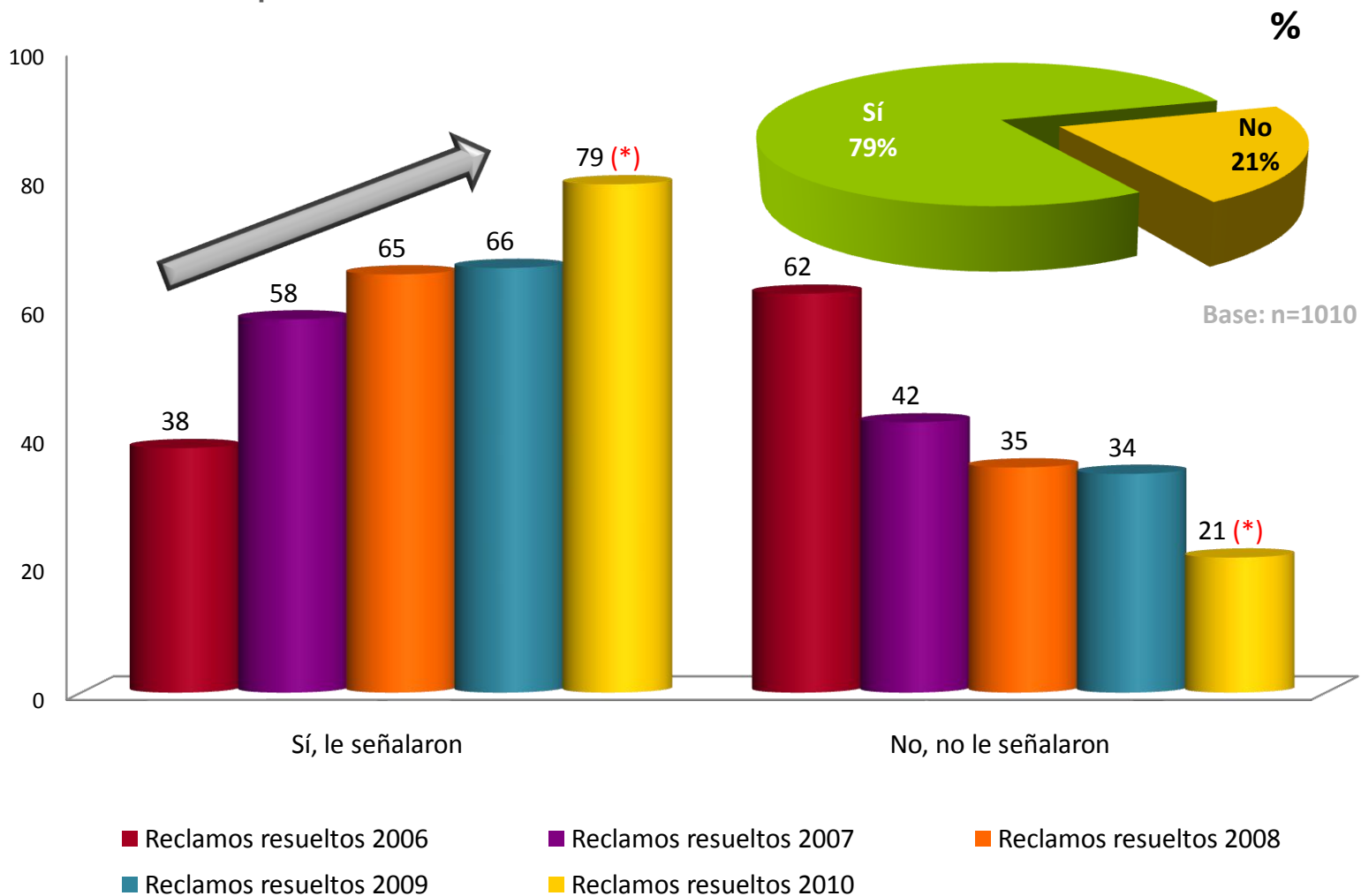


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

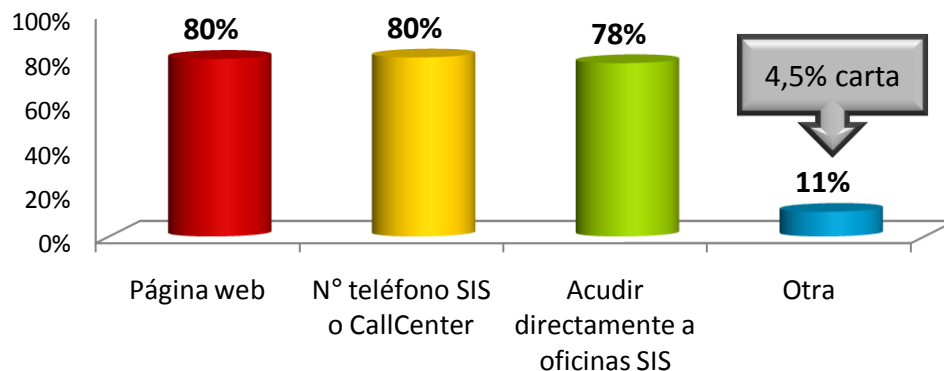
Muestra total

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?



RESULTADOS

P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron?



Submuestra: Quienes señalaron que se les mencionó mecanismos
→ 79% muestra total

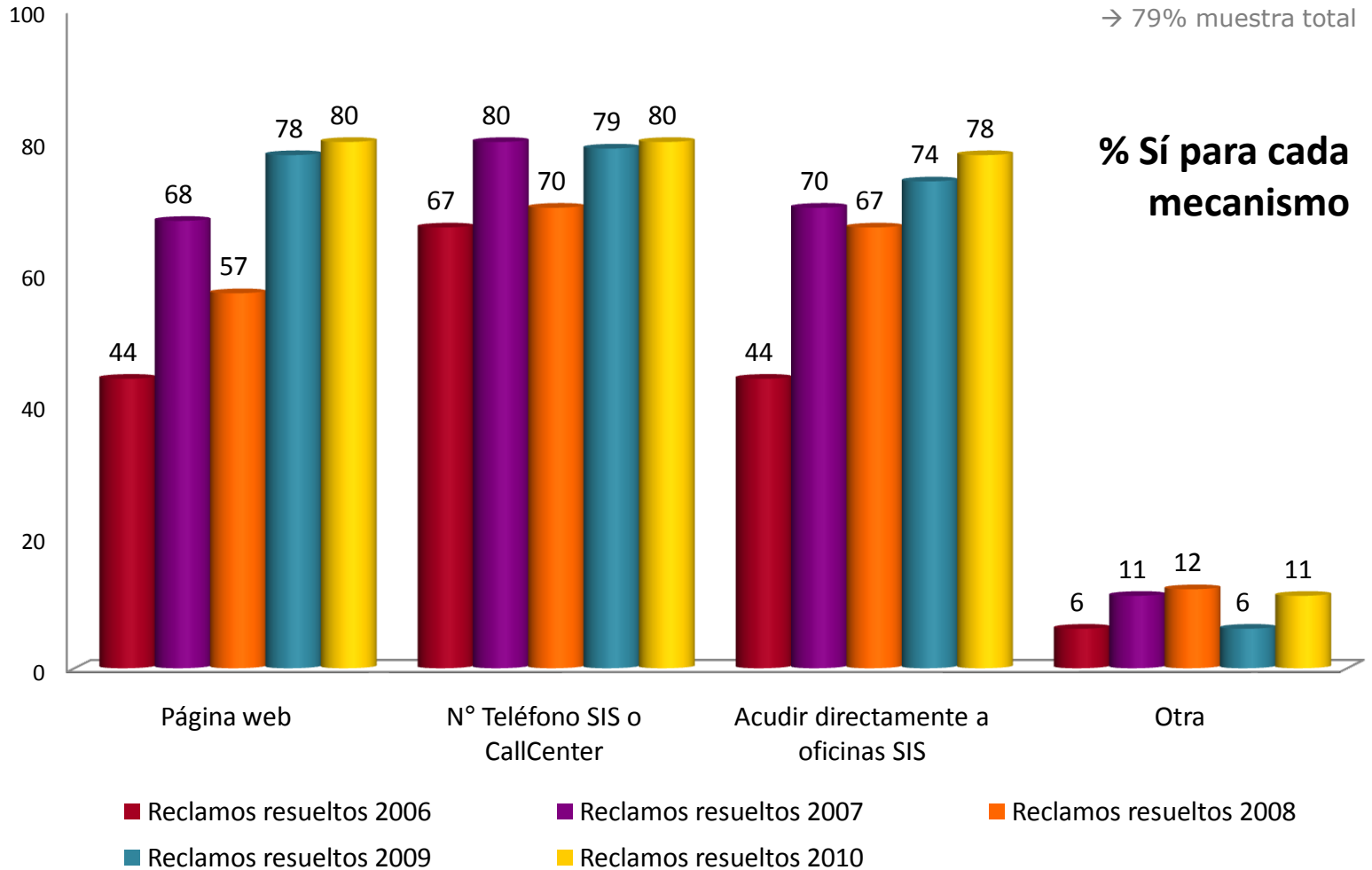
% Sí para cada mecanismo

	Página Web	N° Teléfono SIS o CallCenter	Acudir directamente a oficinas SIS	Otra
SANTIAGO	82	85	81	7
REGIONES	73	69	70	21
Administrativo	80	82	79	11
Arbitral	78	73	73	12
AFA	78	79	74	7
AFR	81	81	80	14
Acudió personalmente a la superintendencia	79	80	80	11
Lo presentó por carta	80	82	68	14
Lo presentó por correo electrónico	92	74	60	11
TOTAL	80	80	78	11

RESULTADOS

P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron?

Submuestra: Quienes señalaron que se les mencionó mecanismos
→ 79% muestra total

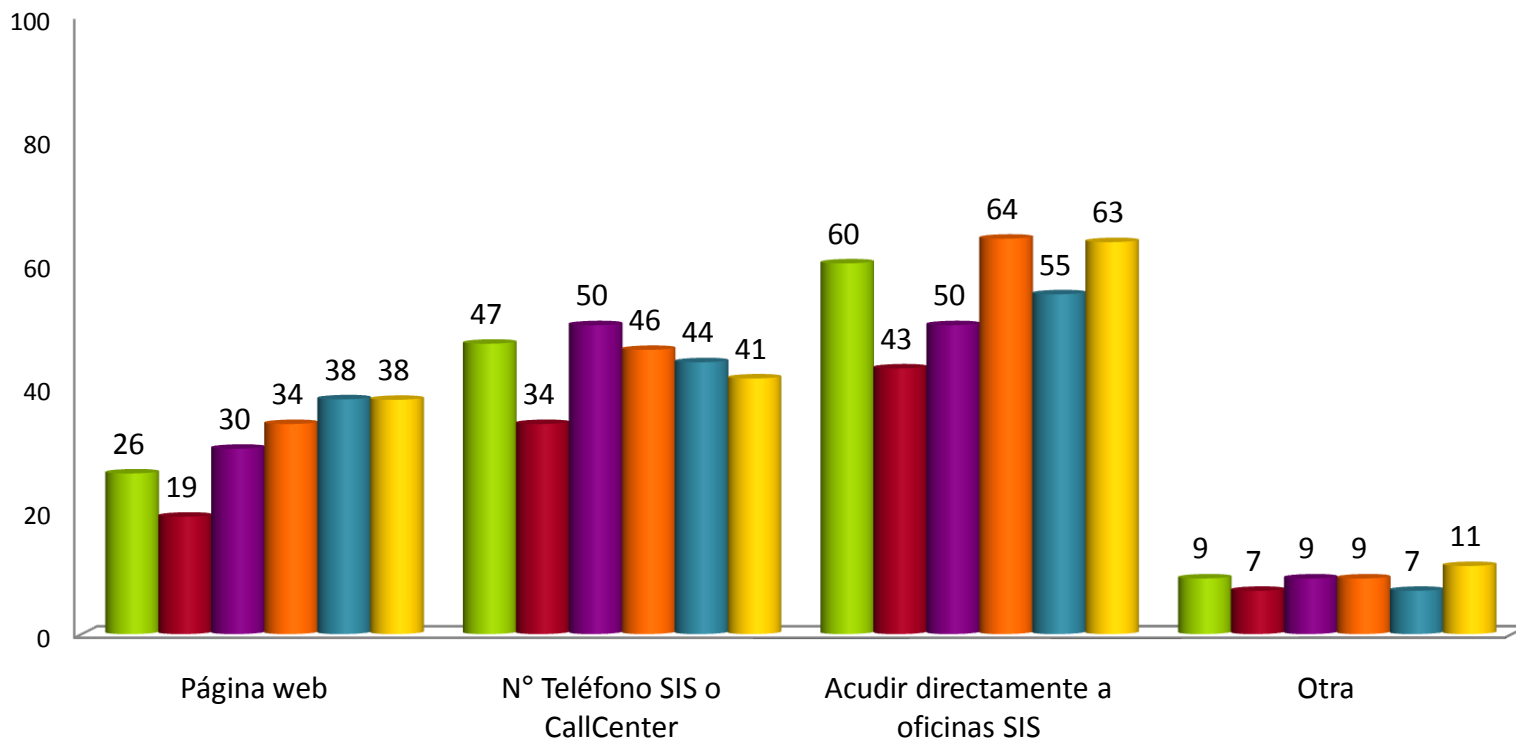


RESULTADOS

Muestra total

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

% utilizó medio



■ Reclamos resueltos 2005

■ Reclamos resueltos 2006

■ Reclamos resueltos 2007

■ Reclamos resueltos 2008

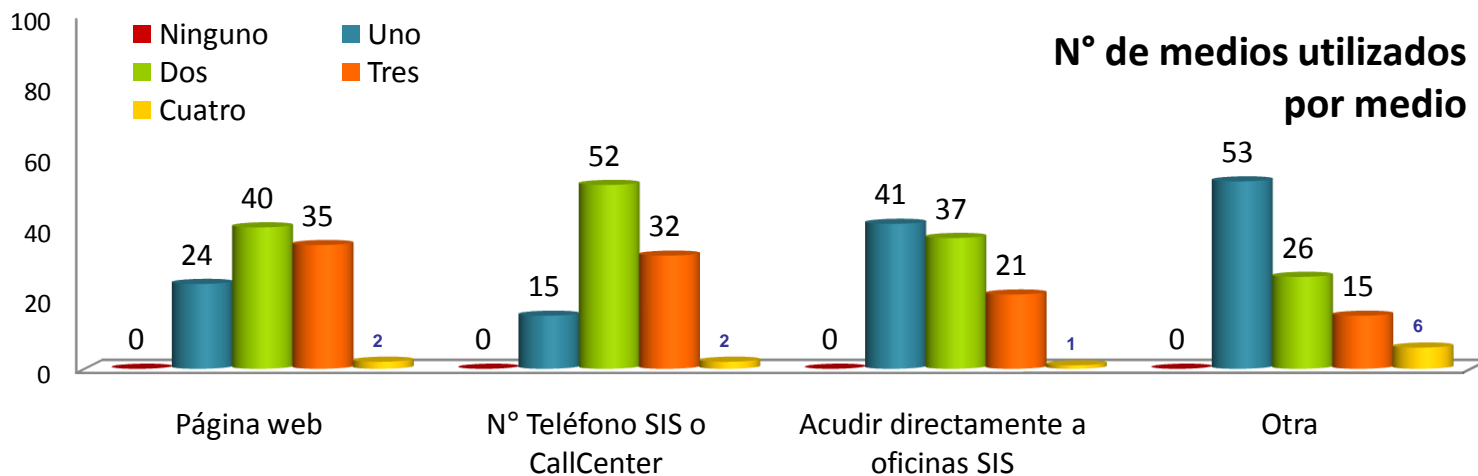
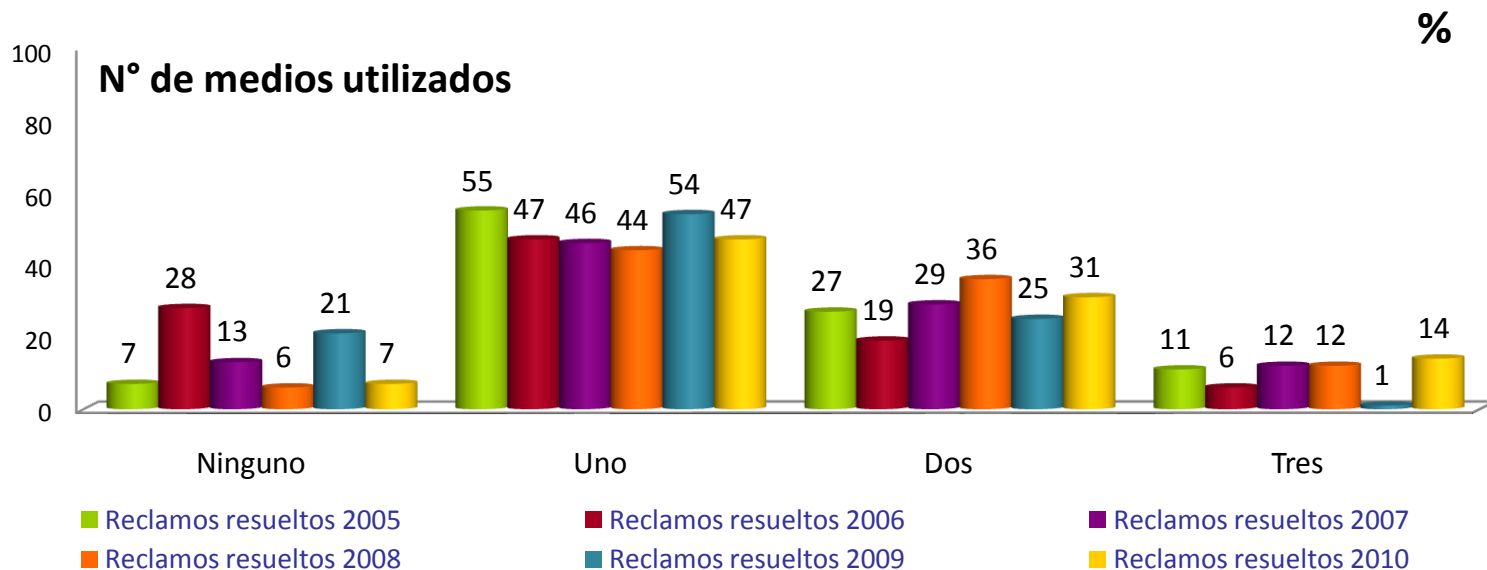
■ Reclamos resueltos 2009

■ Reclamos resueltos 2010

RESULTADOS

Muestra total

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



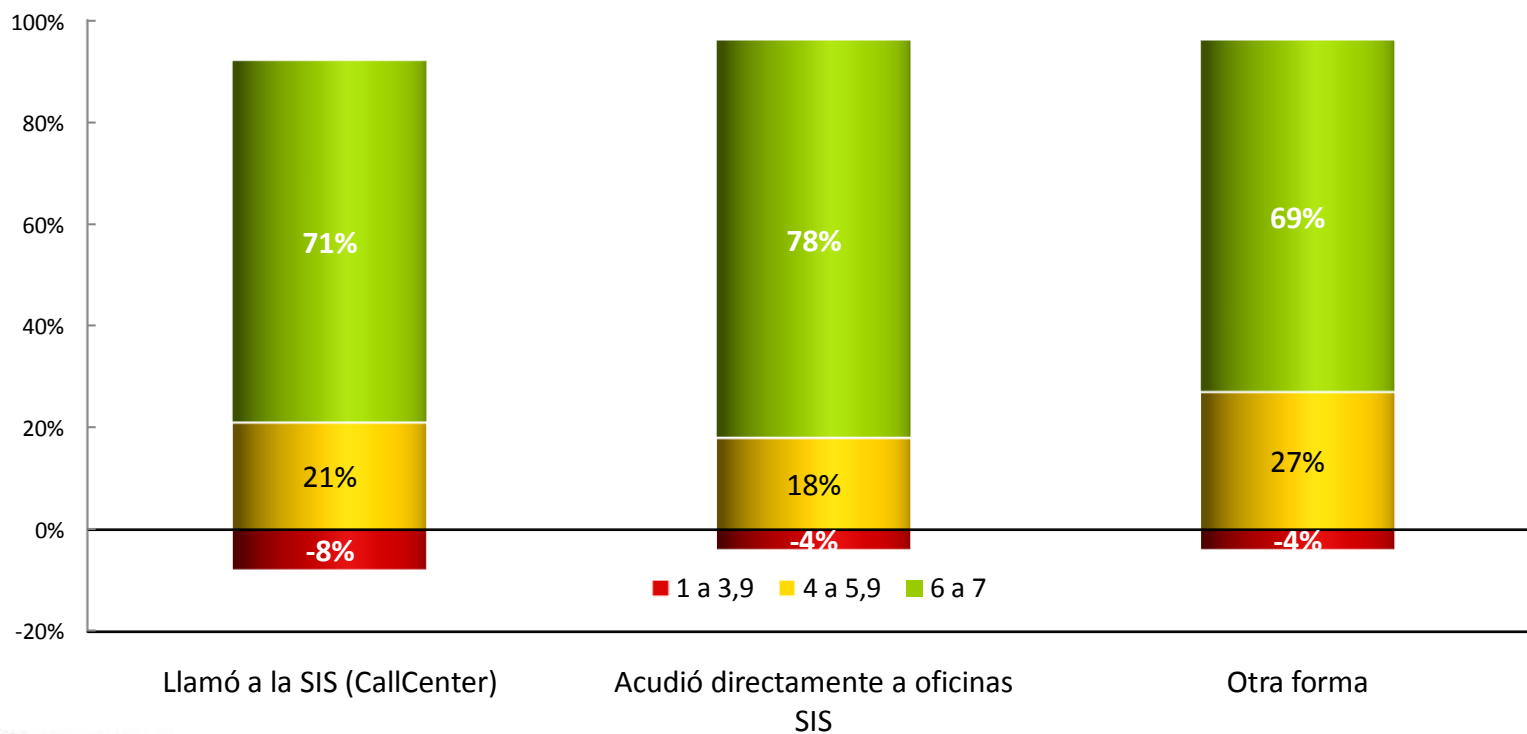
RESULTADOS

Submuestra: Quienes utilizaron cada medio

P12.b. Y ¿cómo calificaría la CALIDAD de la ATENCIÓN recibida con nota de 1 a 7?

2006	5,7		5,9		5,5
2007	5,9		6,1		6,0
2008	5,9		5,9		5,6
2009	5,9		6,1		6,0
2010	5,9		6,2		6,0

Promedio



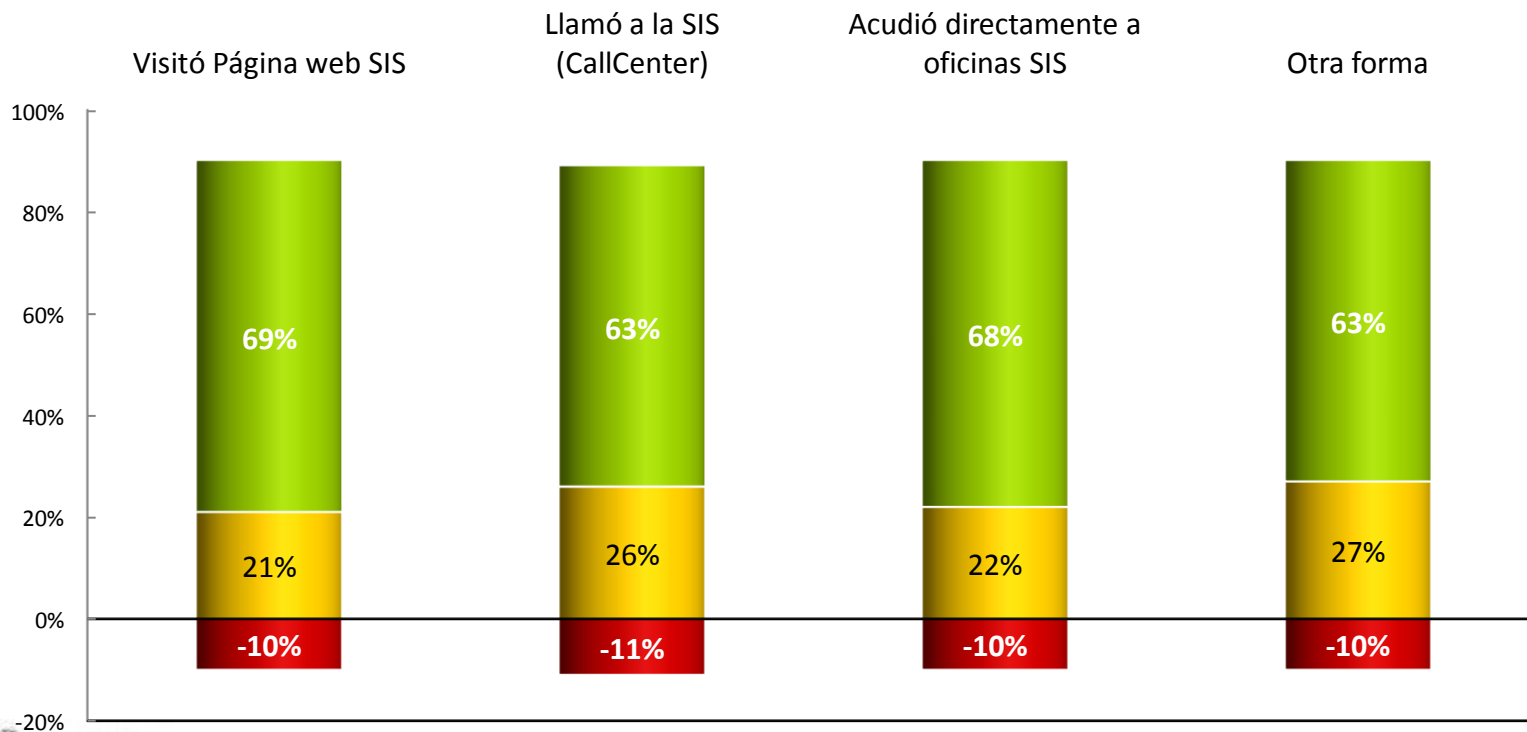
RESULTADOS

Submuestra: Quienes utilizaron cada medio

P12.c. Y ¿cómo calificaría la UTILIDAD de la INFORMACIÓN entregada en relación a la situación de su caso?

2006	5,5		5,6		5,7		5,3
2007	5,5		5,7		5,7		6,0
2008	5,7		5,5		5,7		5,5
2009	5,9		5,7		5,9		5,9
2010	5,8		5,7		5,8		5,7

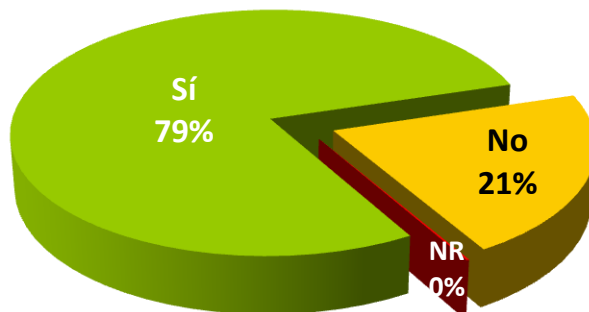
Promedio



RESULTADOS

Muestra total

P13. Las dudas específicas que usted tenía respecto de su reclamo ¿fueron siempre respondidas por el Ejecutivo(a)?



Base: n=1010

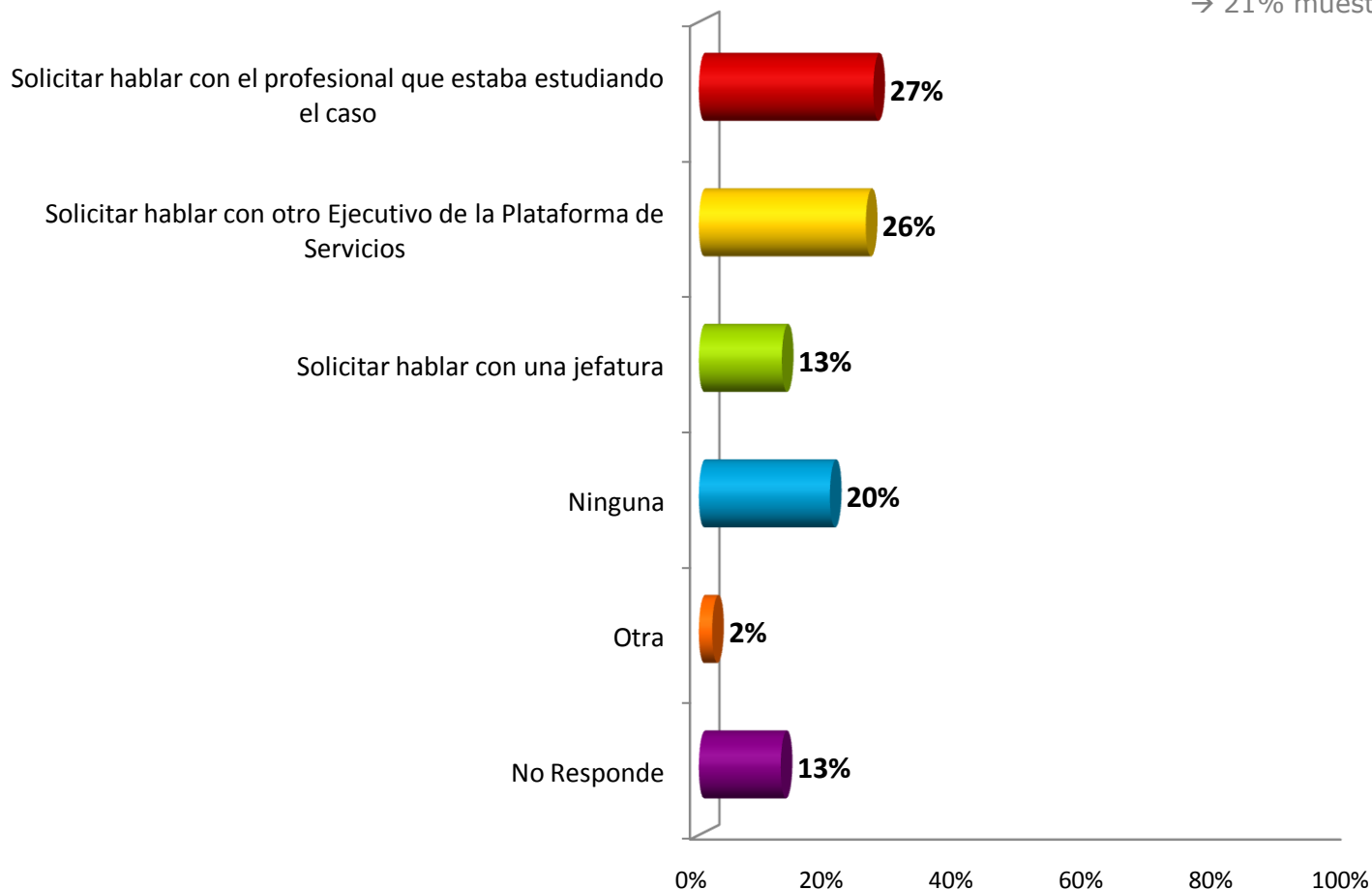
%	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Sí	78	80	71	85
No	22	20	29	15
No Responde	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100
Base Ponderada	780	230	443	567
Base Real	720	290	411	599

%	Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre	20 a 40	41 a 60	61 a 90	Alto	Medio	Bajo
Sí	77	82	83	78	84	76	79	74	81	82
No	23	18	17	22	16	24	20	26	19	18
No Responde	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	701	309	167	843	278	461	247	346	546	61
Base Real	575	435	138	872	284	454	250	339	545	54

RESULTADOS

P14. Y para poder aclarar sus dudas o recibir orientación, ¿usted debió?

Submuestra: Aquellos cuyas dudas no siempre fueron respondidas por el Ejecutivo
→ 21% muestra total



RESULTADOS

P14. Y para poder aclarar sus dudas o recibir orientación, ¿usted debió?

Submuestra: Aquellos cuyas dudas no siempre fueron respondidas por el Ejecutivo
→ 21% muestra total

%	Total	Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Solicitar hablar con otro Ejecutivo de la Plataforma de Servicios	26	22	36	26	25	22	31
Solicitar hablar con una jefatura	13	10	21	13	11	14	11
Solicitar hablar con el profesional que estaba estudiando el caso	27	31	15	28	22	27	27
Ninguna	20	27	0	19	24	21	20
Otra	2	3	0	3	0	2	1
No Responde	12	7	28	11	18	14	10
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	214	159	56	169	46	128	86
Base Real	204	126	78	151	53	111	93

RESULTADOS

P14. Y para poder aclarar sus dudas o recibir orientación, ¿usted debió?

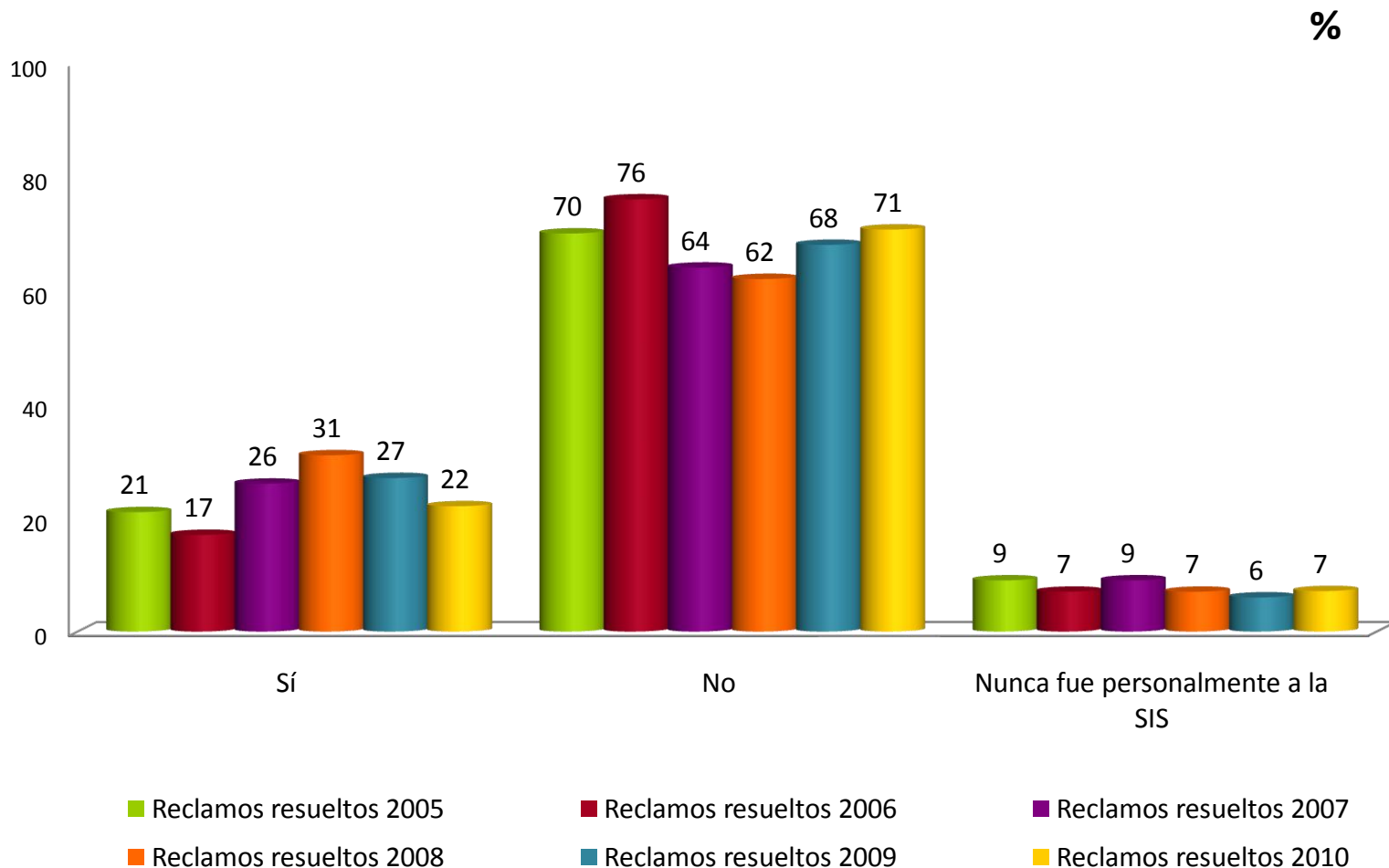
Submuestra: Aquellos cuyas dudas no siempre fueron respondidas por el Ejecutivo
→ 21% muestra total

%	Total	Fonasa	Isapre	20 a 40	41 a 60	61 a 90	Alto	Medio	Bajo
Solicitar hablar con otro Ejecutivo de la Plataforma de Servicios	26	15	27	28	26	23	28	22	7
Solicitar hablar con una jefatura	13	25	11	11	14	13	12	13	12
Solicitar hablar con el profesional que estaba estudiando el caso	27	43	24	29	21	34	25	29	40
Ninguna	20	10	22	22	23	13	27	17	16
Otra	2	0	2	0	3	3	0	3	12
No Responde	12	7	14	10	13	14	8	16	13
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	214	29	186	44	110	50	91	101	11
Base Real	204	23	181	43	104	49	82	97	10

RESULTADOS

Muestra total

P15. 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 al jefe del área a cargo de su reclamo.



RESULTADOS

Muestra total

P15. 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 al jefe del área a cargo de su reclamo.

%	TOTAL	Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Sí	22	20	26 (*)	20	30	21	23
No	71	71	70 (*)	74	59 (*)	70	71
Nunca fue personalmente a la SIS	7	9	4	6	11	8	6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	1010	701	309	780	230	443	567
Base Real	1010	575	435	720	290	411	599

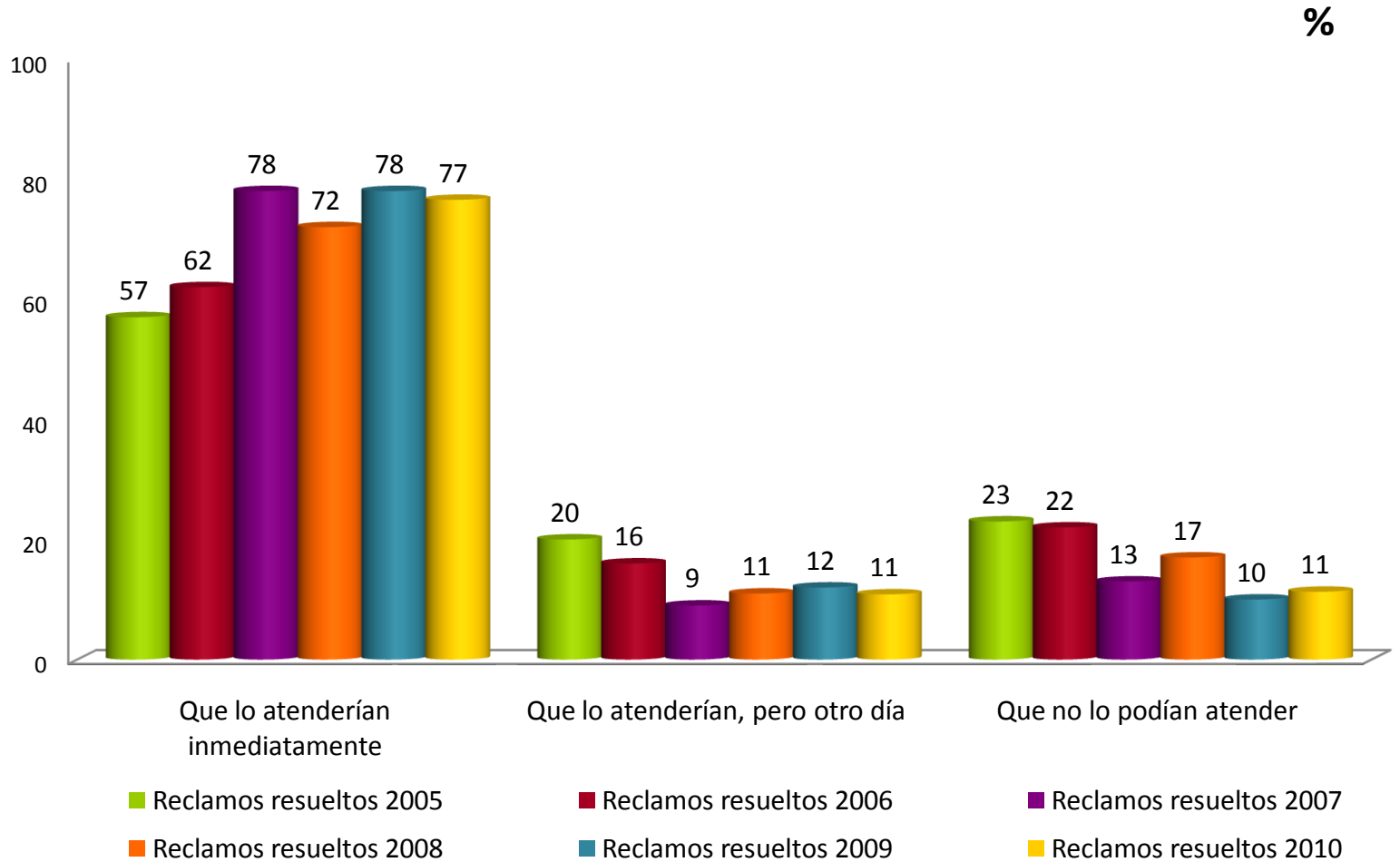
%	Fonasa	Isapre	20 a 40	41 a 60	61 a 90	Alto	Medio	Bajo
Sí	24	22	20	21 (*)	25	25	20	24
No	71	71	73	70	69	67	73	70
Nunca fue personalmente a la SIS	5	7	7	9	6	8	7	6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	167	843	278	461	247	346	546	61
Base Real	138	872	284	454	250	339	545	54

(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Submuestra: Quienes pidieron hablar con el jefe del área
→ 22% muestra total

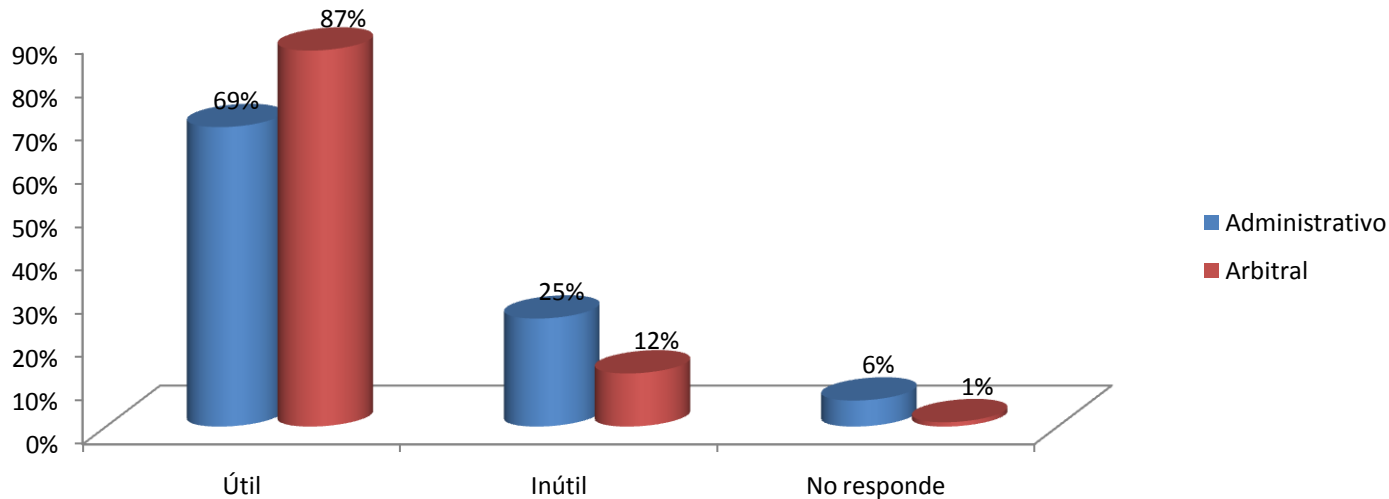
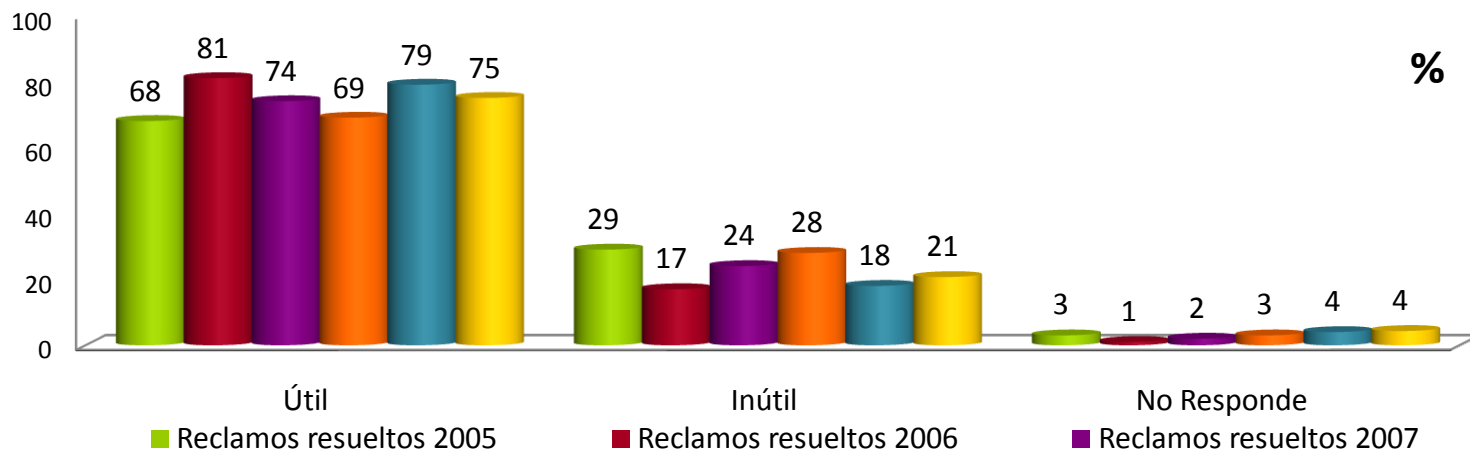
P16. Y ¿qué le respondieron?



RESULTADOS

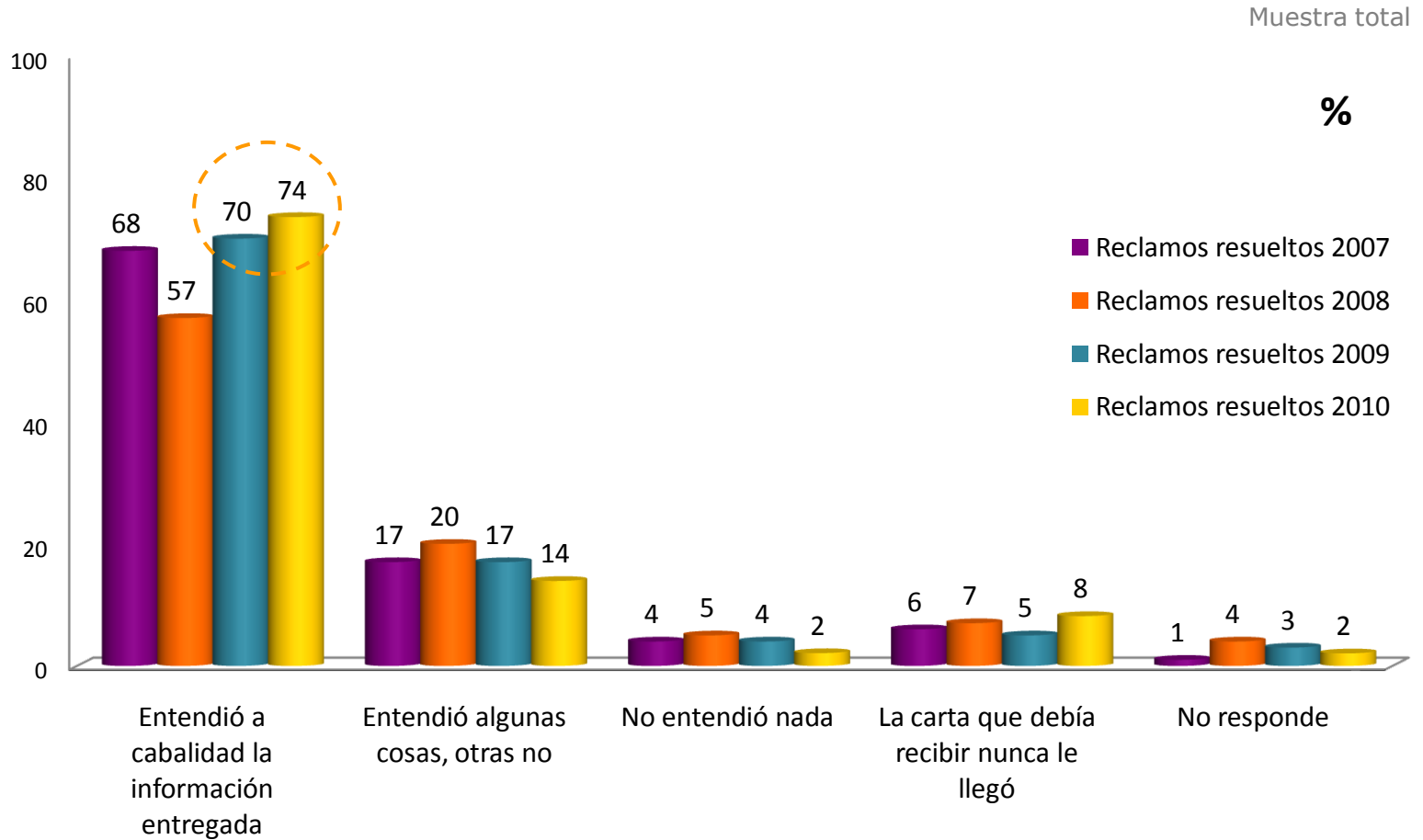
P17. ¿Usted considera que fue útil o inútil haber hablado con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo?

Submuestra: Quienes hablaron con el jefe del área
→ 20% muestra total



RESULTADOS

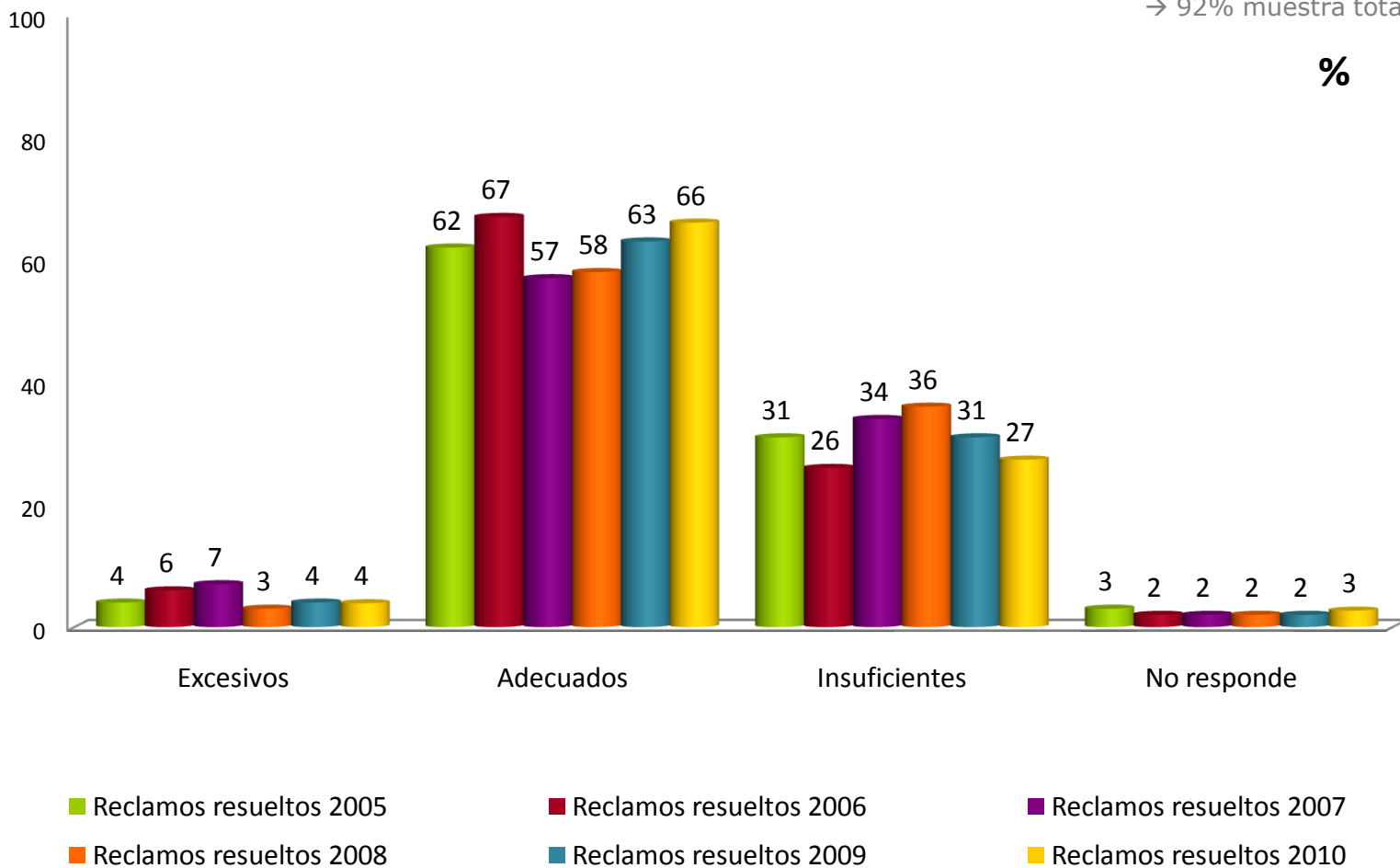
P18. Cuando el proceso concluyó usted recibió una carta certificada con la resolución de su caso, el oficio o sentencia. Respecto del contenido de dicha carta ¿cuál fue su nivel de comprensión de ella?



RESULTADOS

P19. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

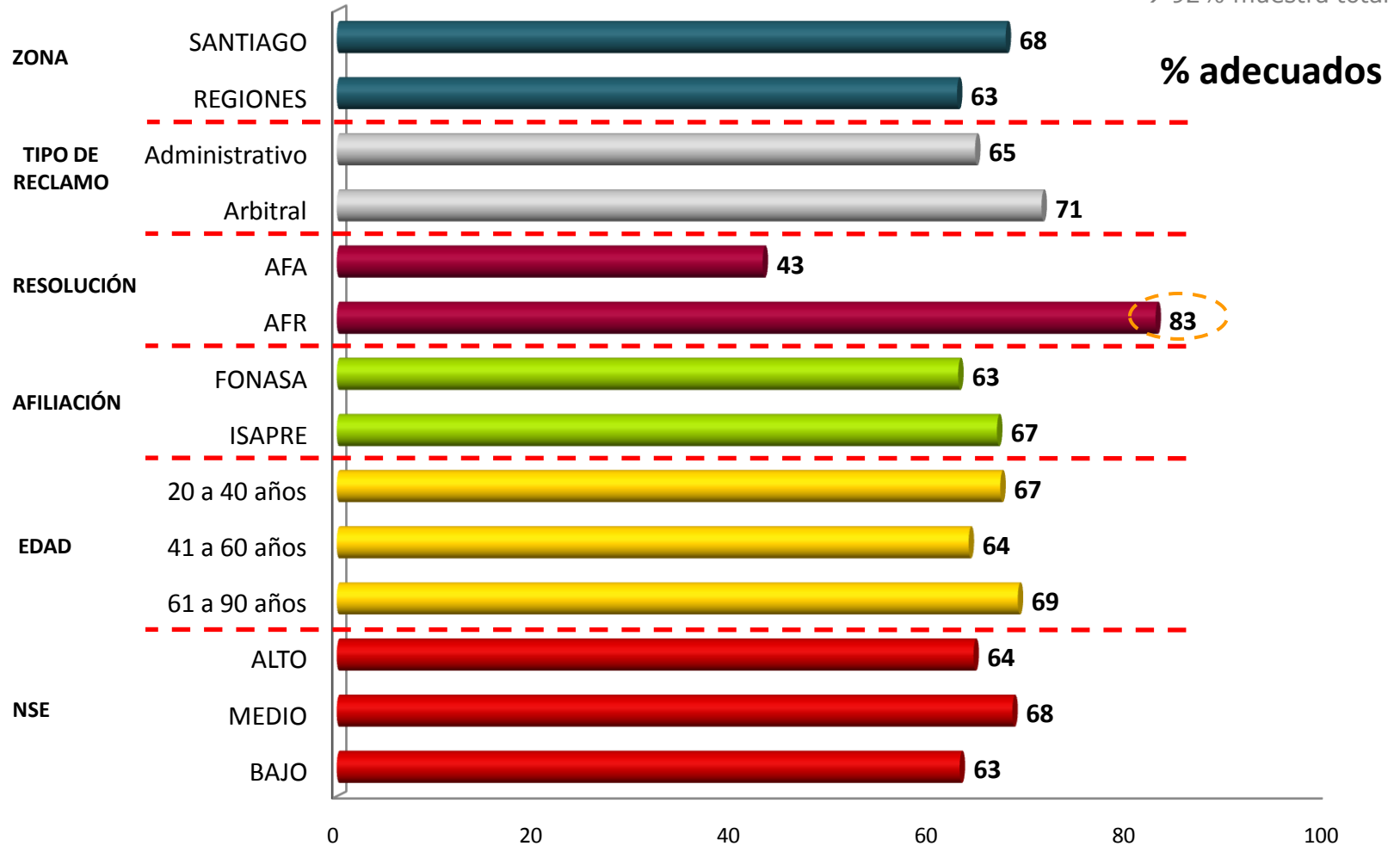
Submuestra: Quienes señalaron haber recibido la carta
→ 92% muestra total



RESULTADOS

P19. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

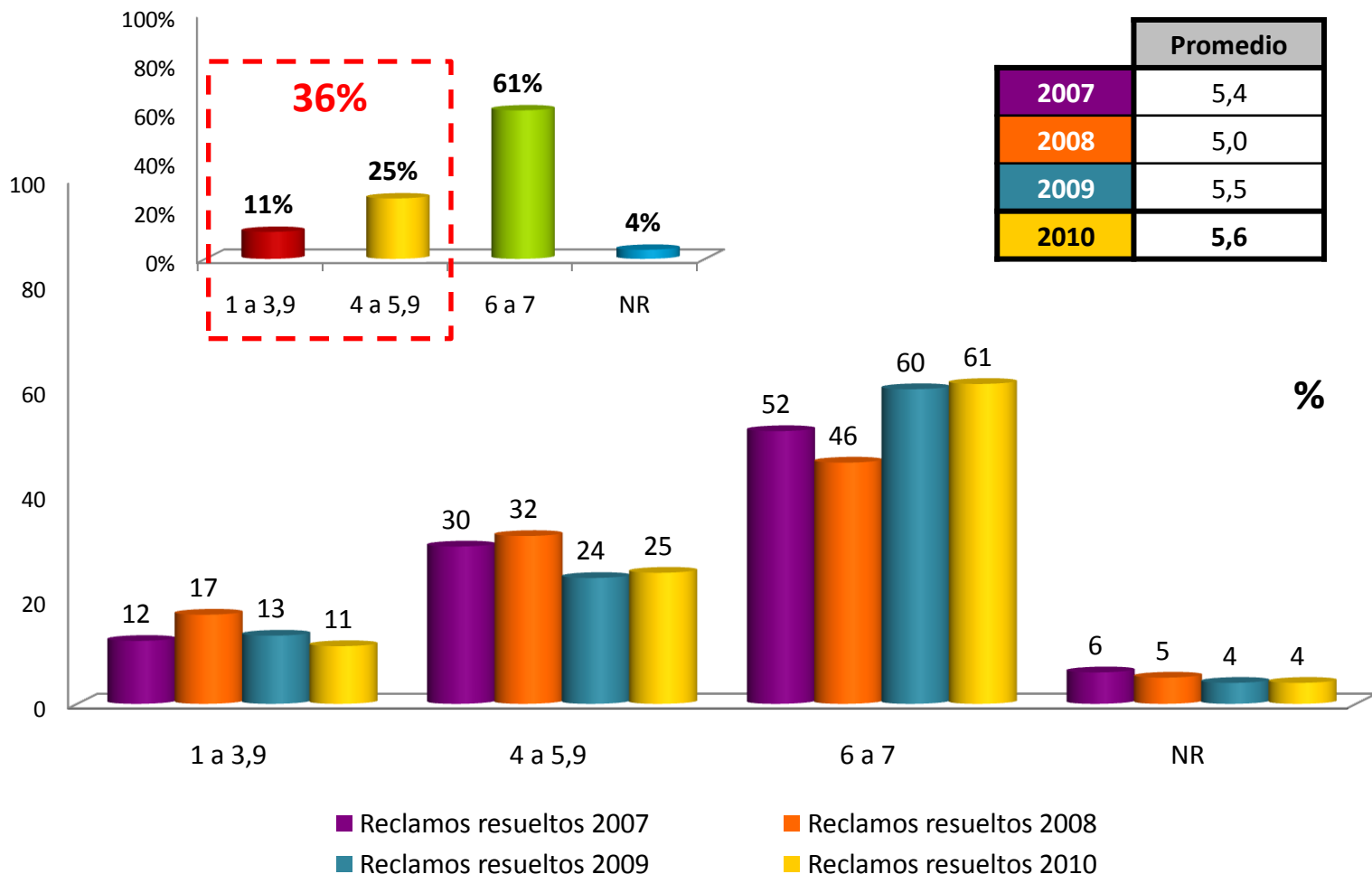
Submuestra: Quienes señalaron haber recibido la carta
→ 92% muestra total



RESULTADOS

Submuestra: Quienes señalaron haber recibido la carta
→ 92% muestra total

P20. En relación a la misma carta, ¿cómo evaluaría, con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 es excelente, la CLARIDAD respecto de los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?



No se presentan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

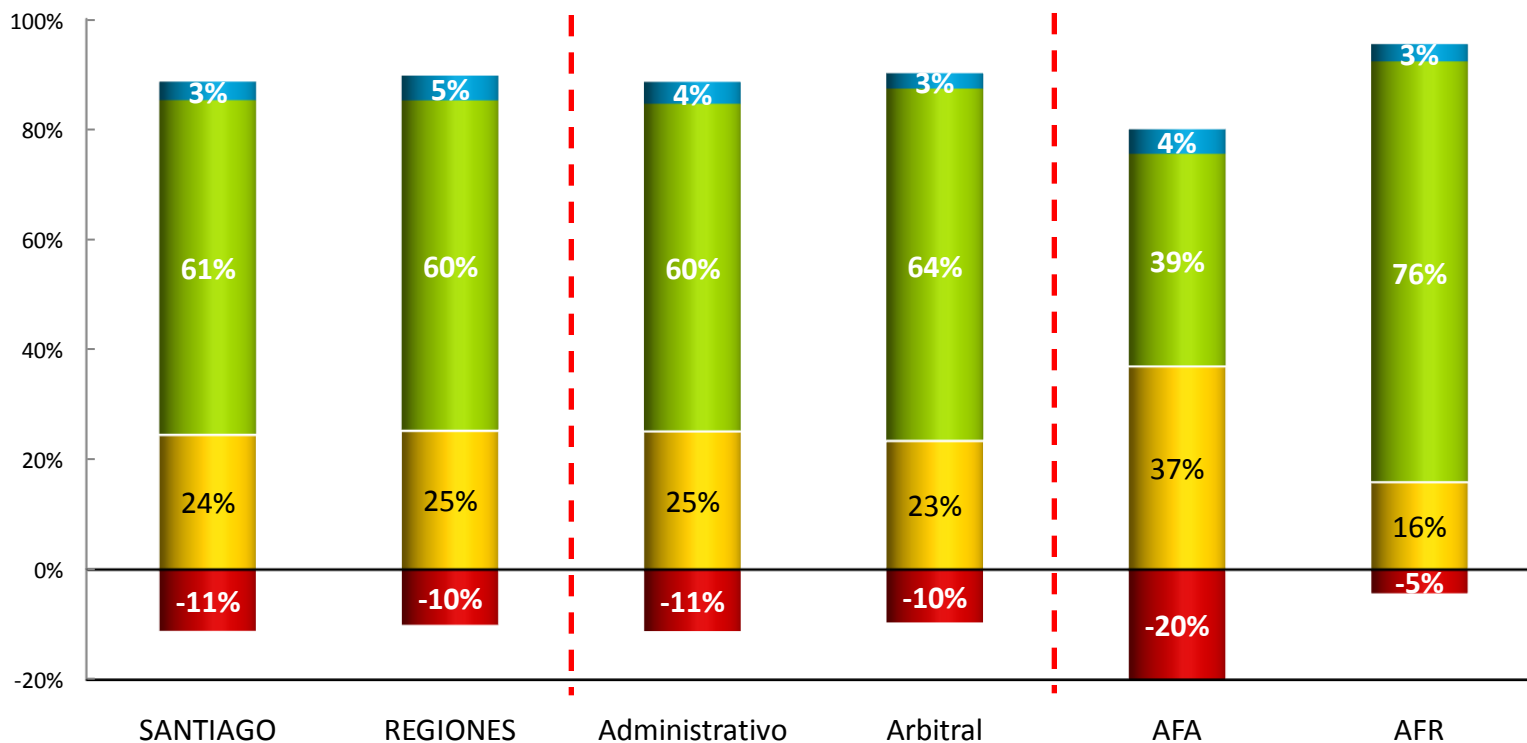
RESULTADOS

Submuestra: Quienes señalaron haber recibido la carta
→ 92% muestra total

P20. En relación a la misma carta, ¿cómo evaluaría, con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 es excelente, la CLARIDAD respecto de los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?

2007	5,4		5,5		5,4		5,5		4,8		6,0
2008	5,1		5,6		5,1		5,6		4,4		5,9
2009	5,6		5,8		5,6		5,7		4,9		6,0
2010	5,6		5,6		5,6		5,7		4,8		6,1

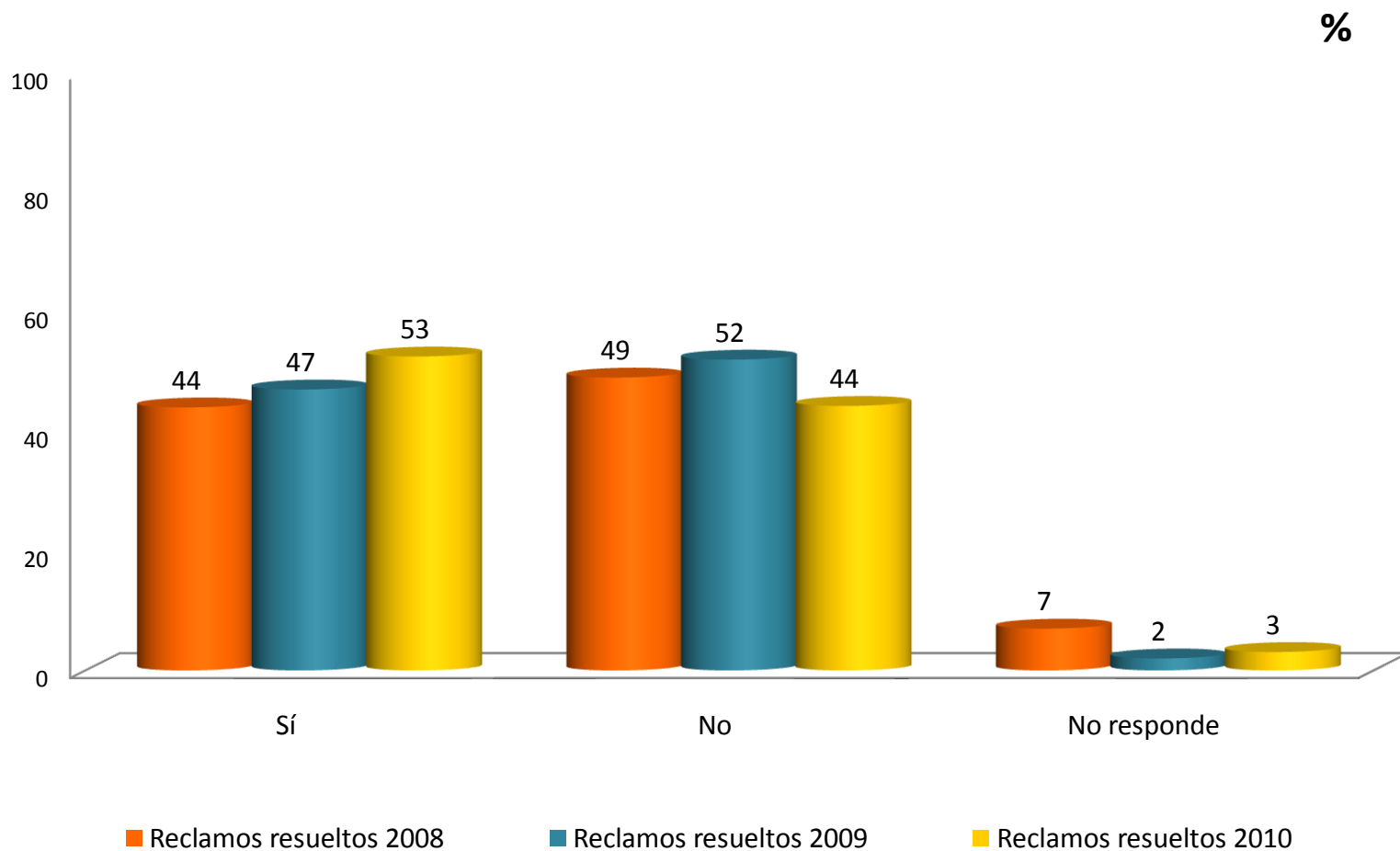
Promedio



RESULTADOS

Muestra total

P21. ¿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?

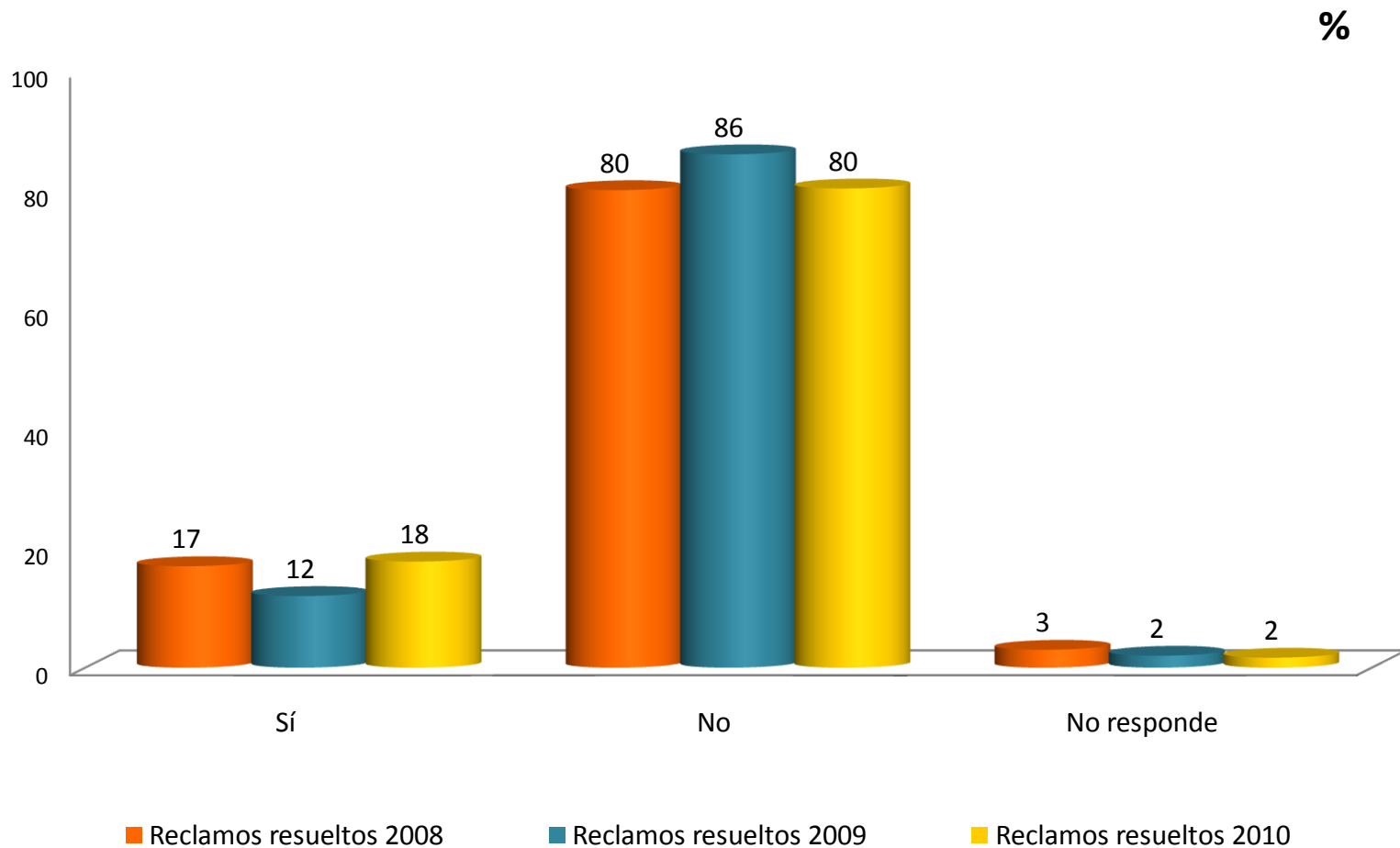


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

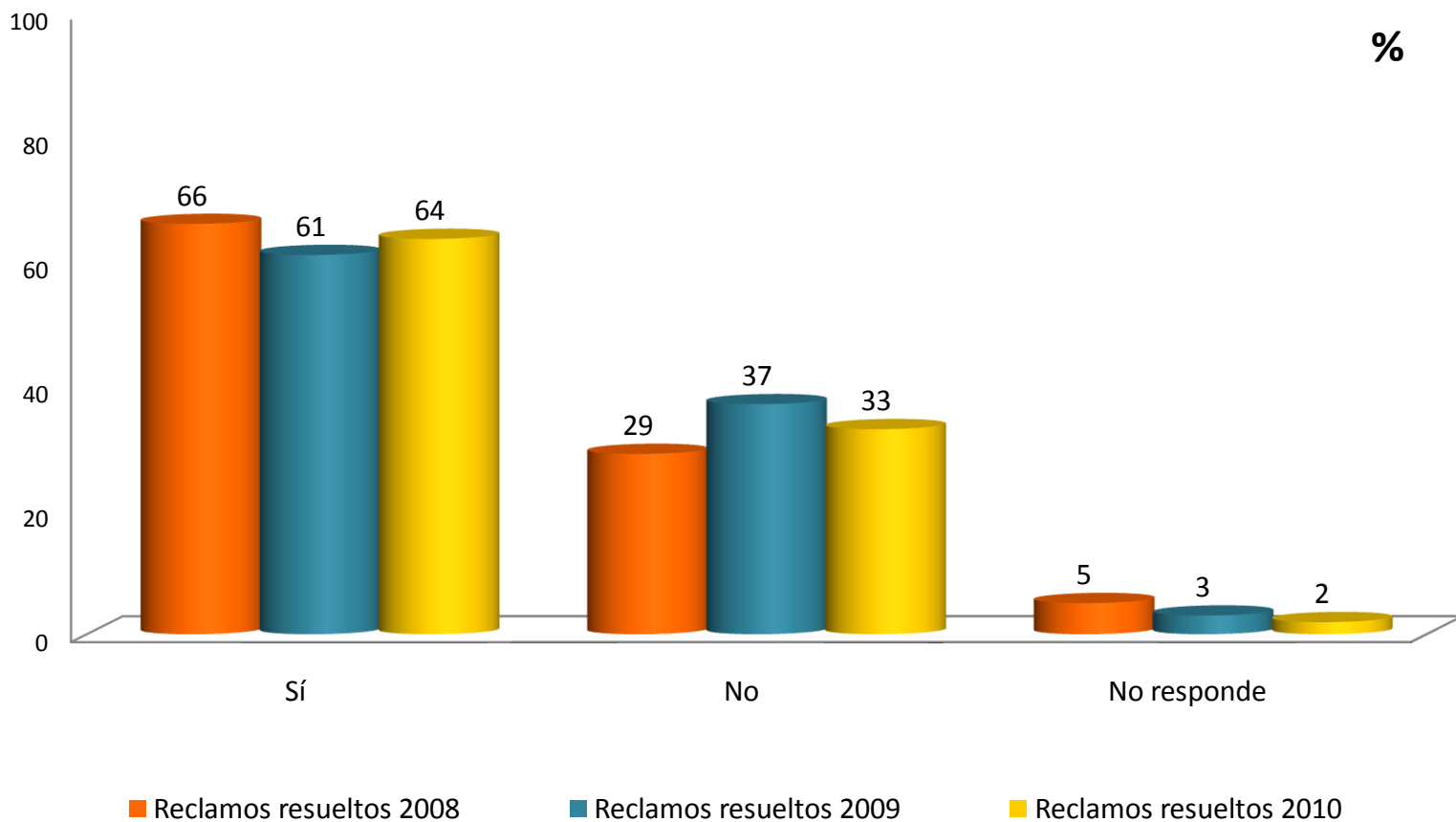
P22. ¿Interpuso usted un recurso en contra de la resolución final de la Superintendencia?



RESULTADOS

P23. Y, ¿recibió respuesta de la Superintendencia a ese recurso presentado?

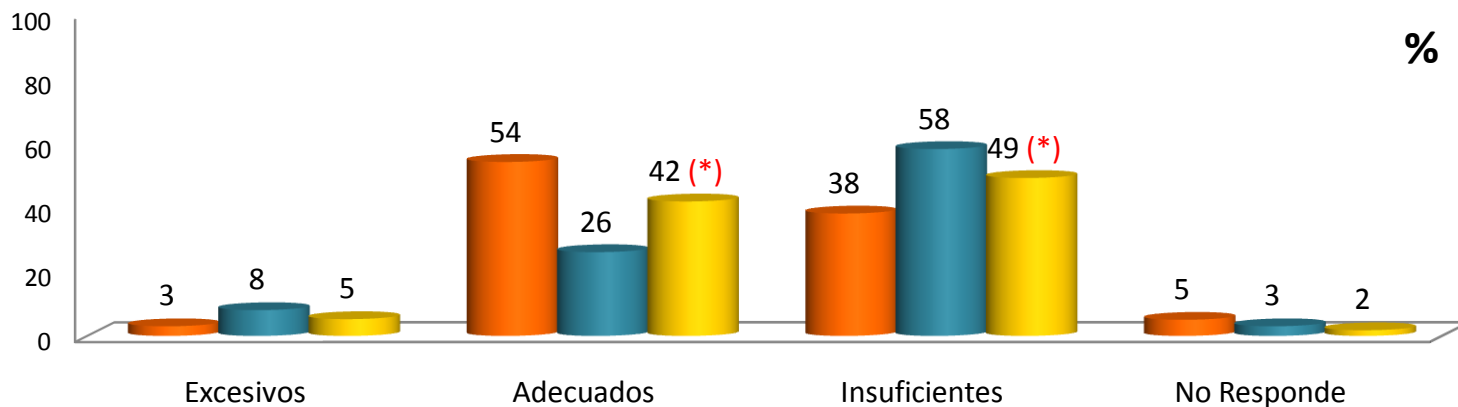
Submuestra: Quienes interpusieron un recurso contra la resolución
→ 18% muestra total



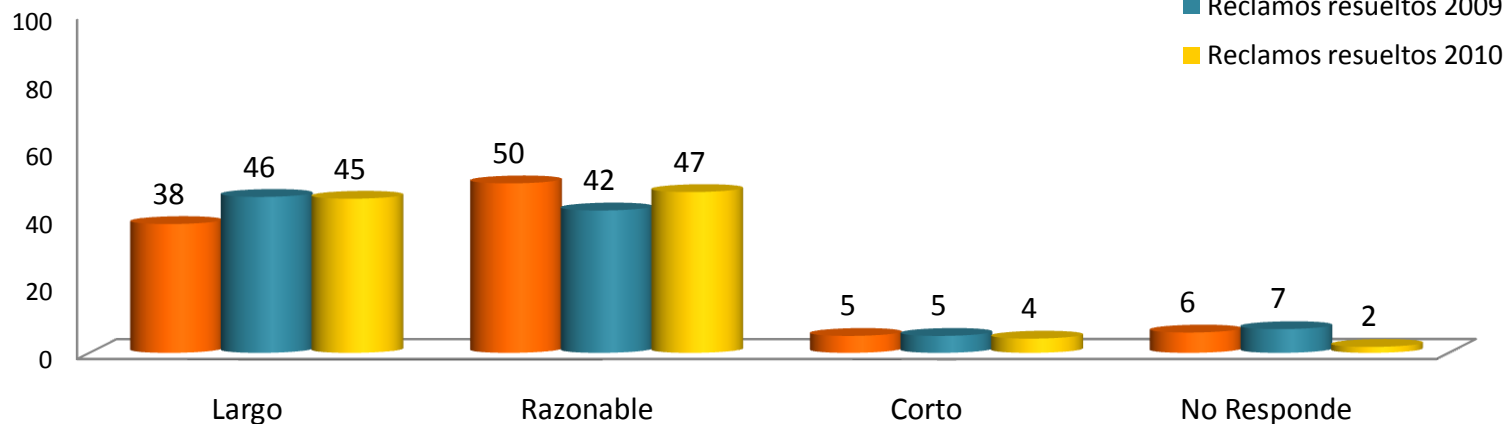
RESULTADOS

Submuestra: Quienes interpusieron un recurso contra la resolución y recibieron respuesta
→ 12% muestra total

P24. En relación a la respuesta a dicho recurso, usted considera que los fundamentos o argumentos fueron...



P24.a. En relación a los tiempos que demoró la respuesta a dicho recurso, usted considera que el tiempo fue...

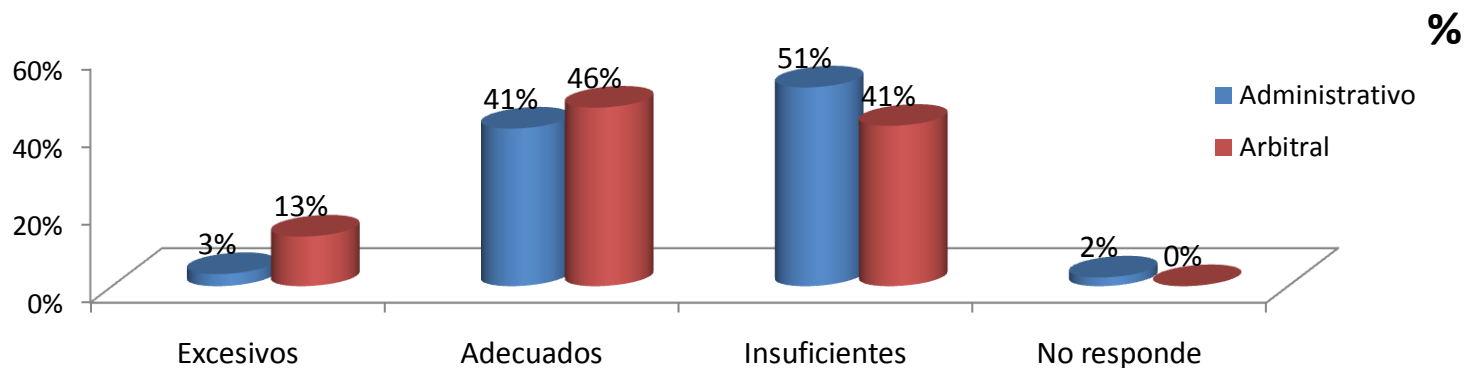


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

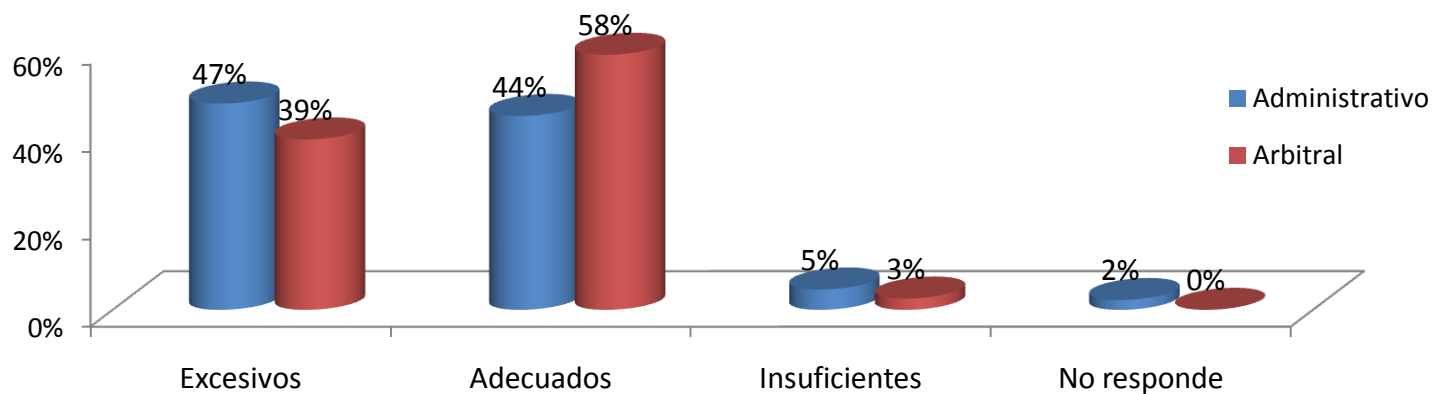
RESULTADOS

Submuestra: Quienes interpusieron un recurso contra la resolución y recibieron respuesta
→ 12% muestra total

P24. En relación a la respuesta a dicho recurso, usted considera que los fundamentos o argumentos fueron...



P24.a. En relación a los tiempos que demoró la respuesta a dicho recurso, usted considera que el tiempo fue...

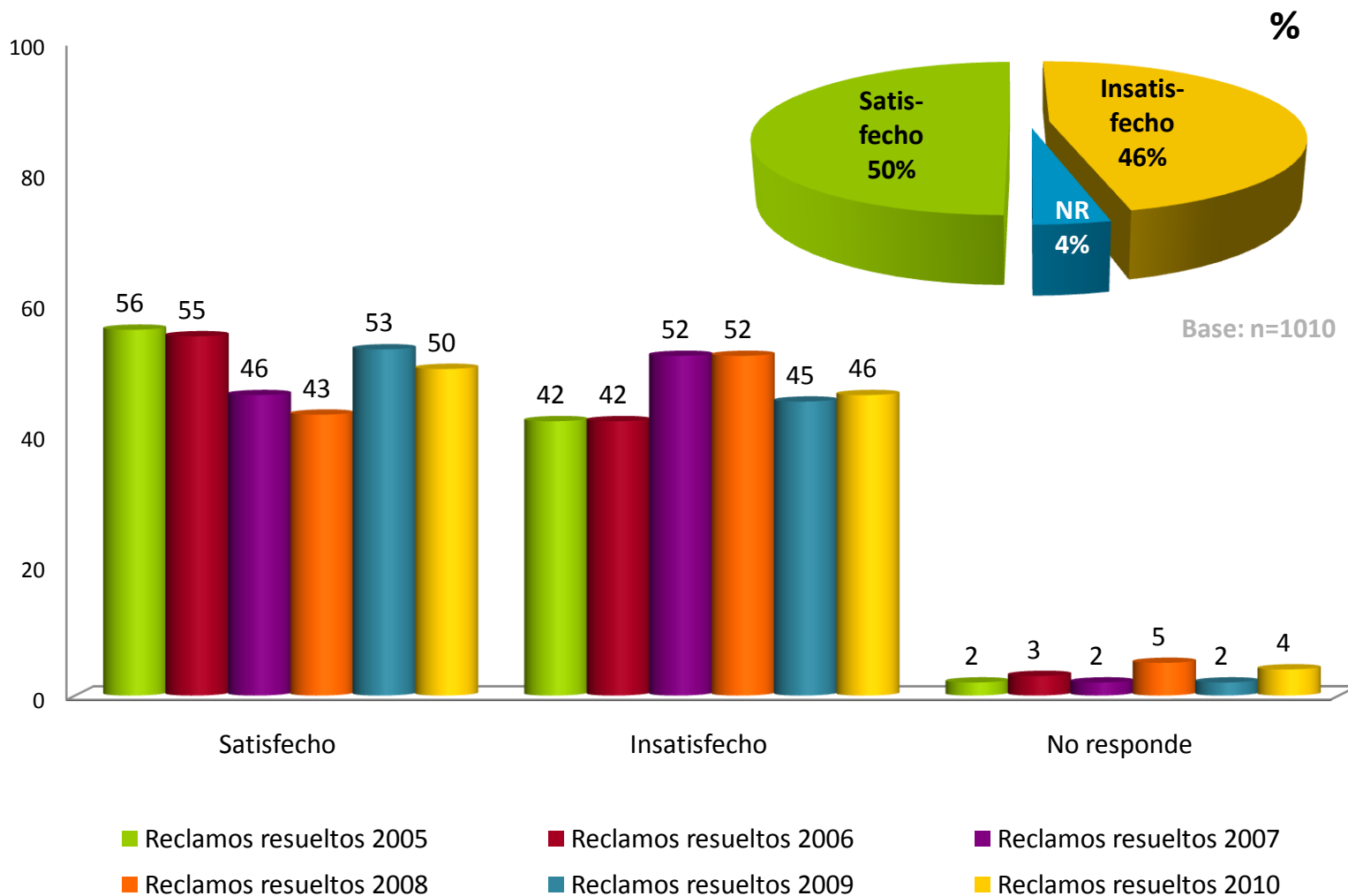


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

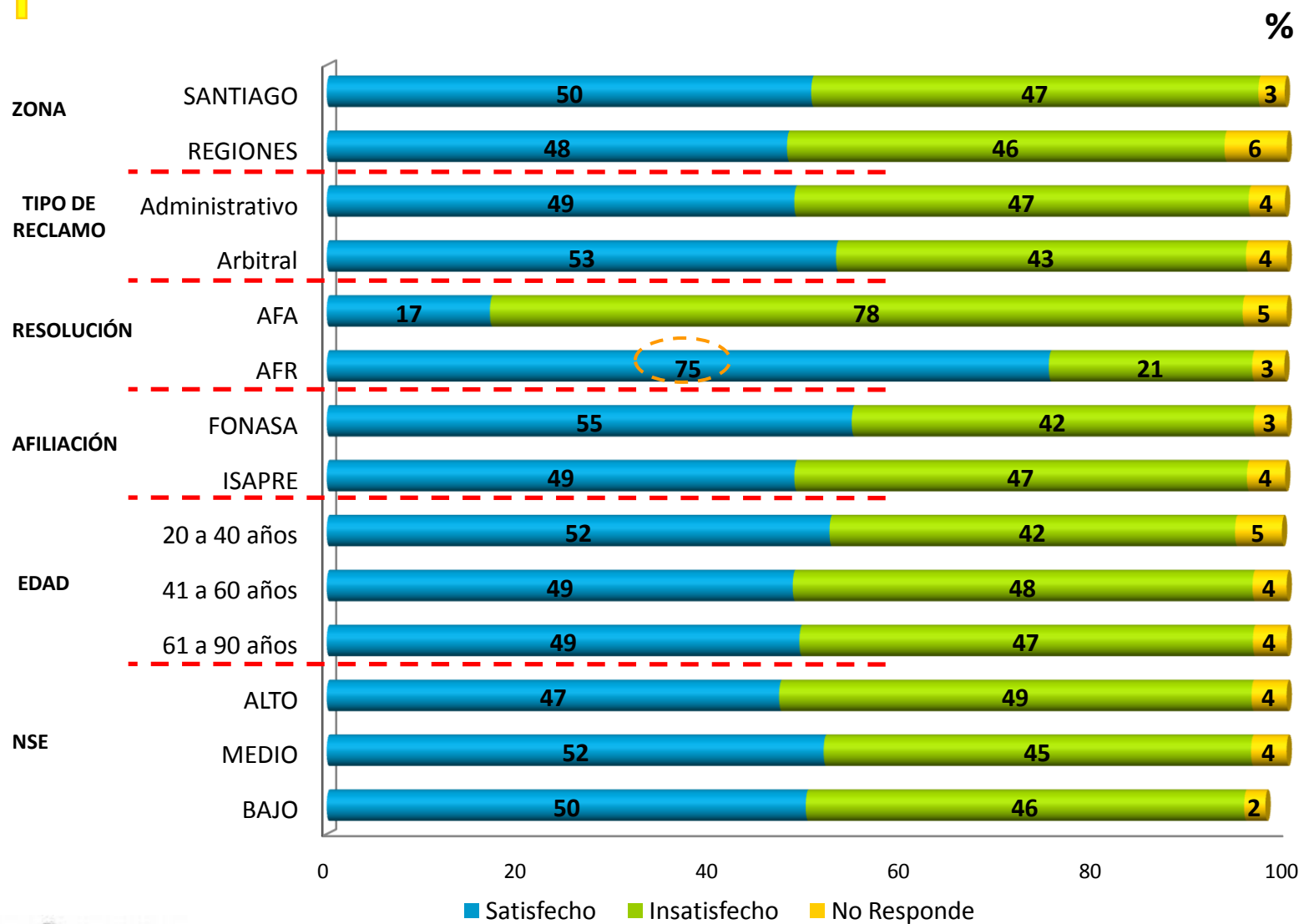
P25. En general ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?



RESULTADOS

Muestra total

P25. En general ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

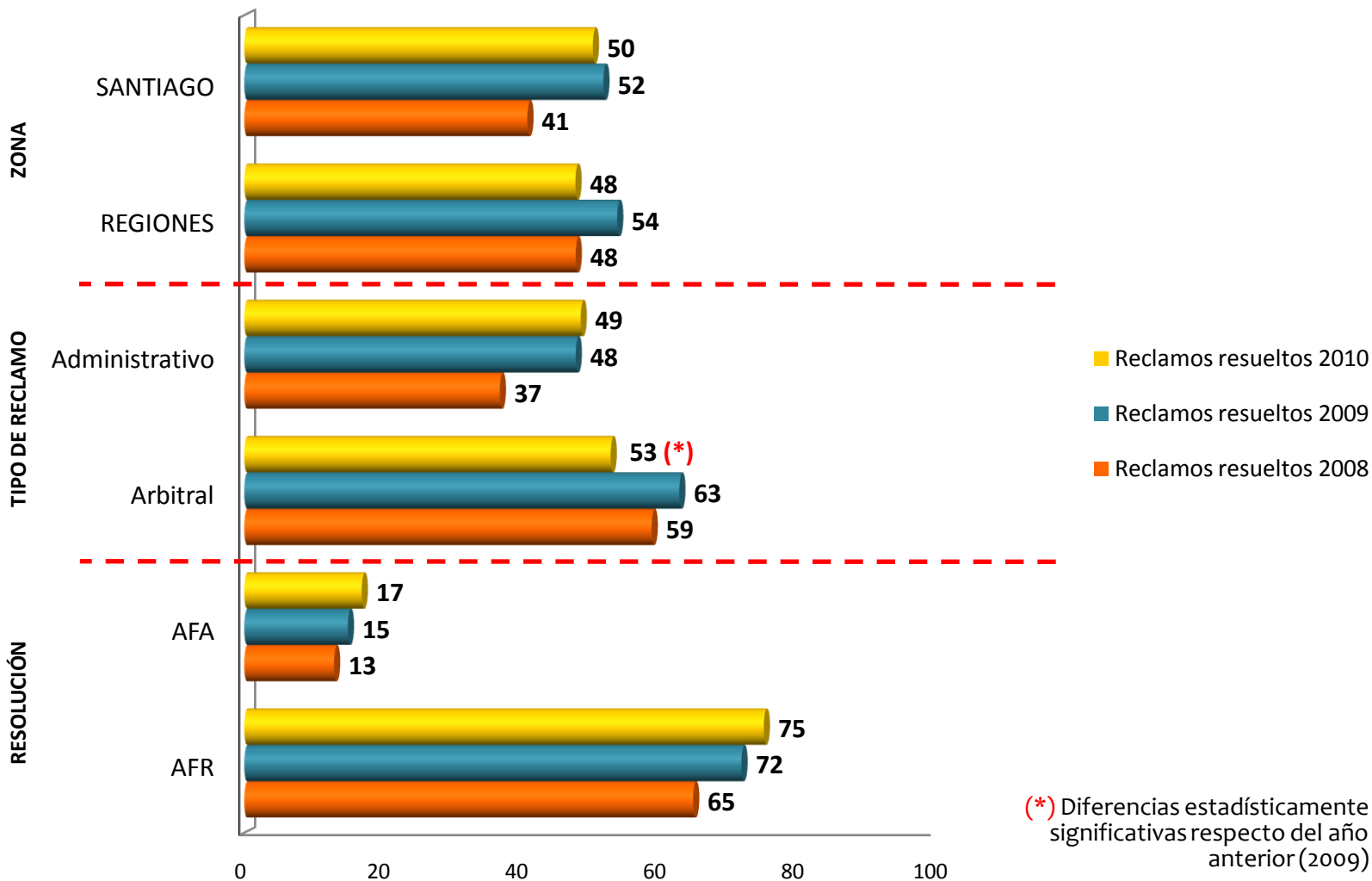


RESULTADOS

Muestra total

P25. En general ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

% Satisfecho

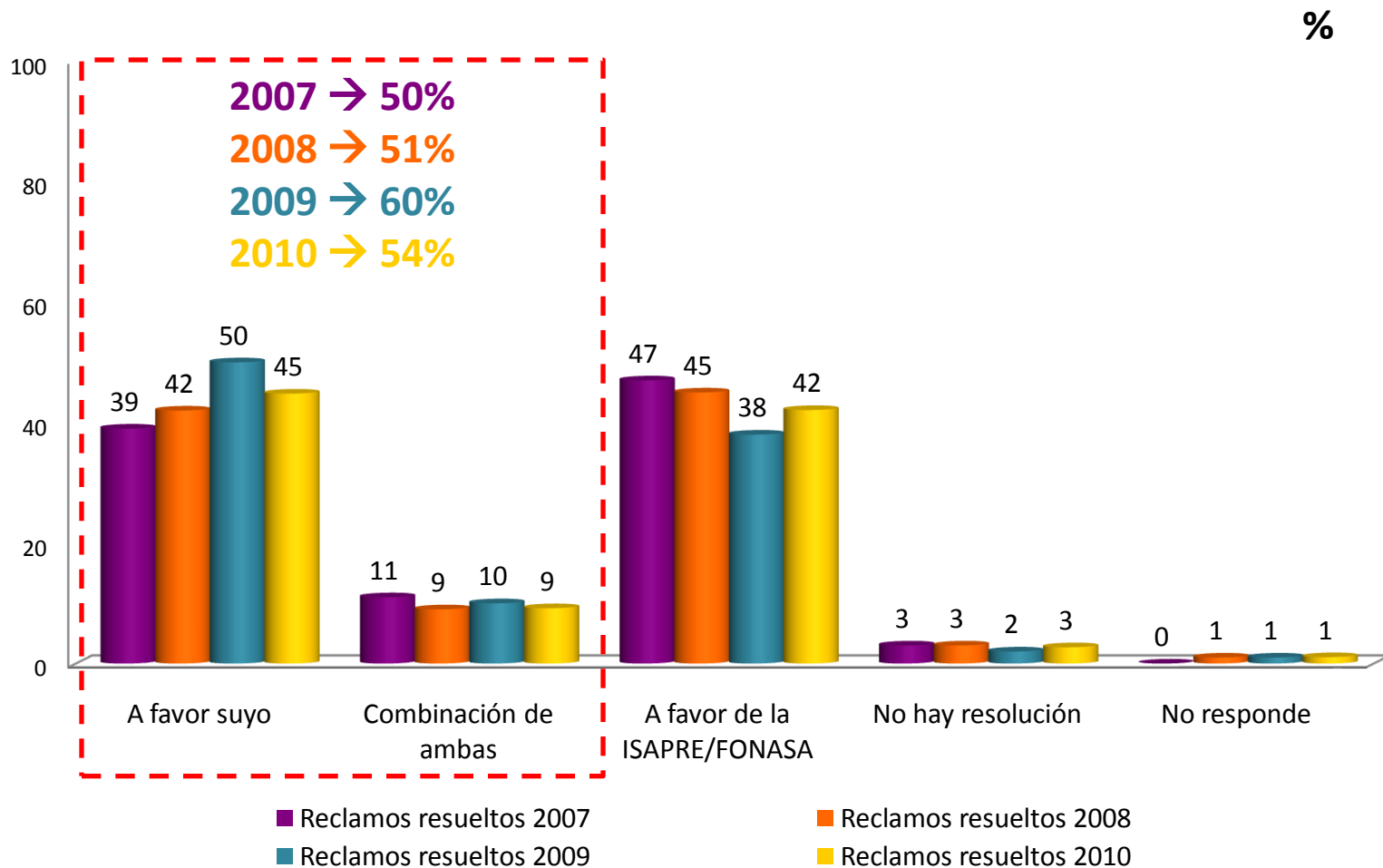


(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

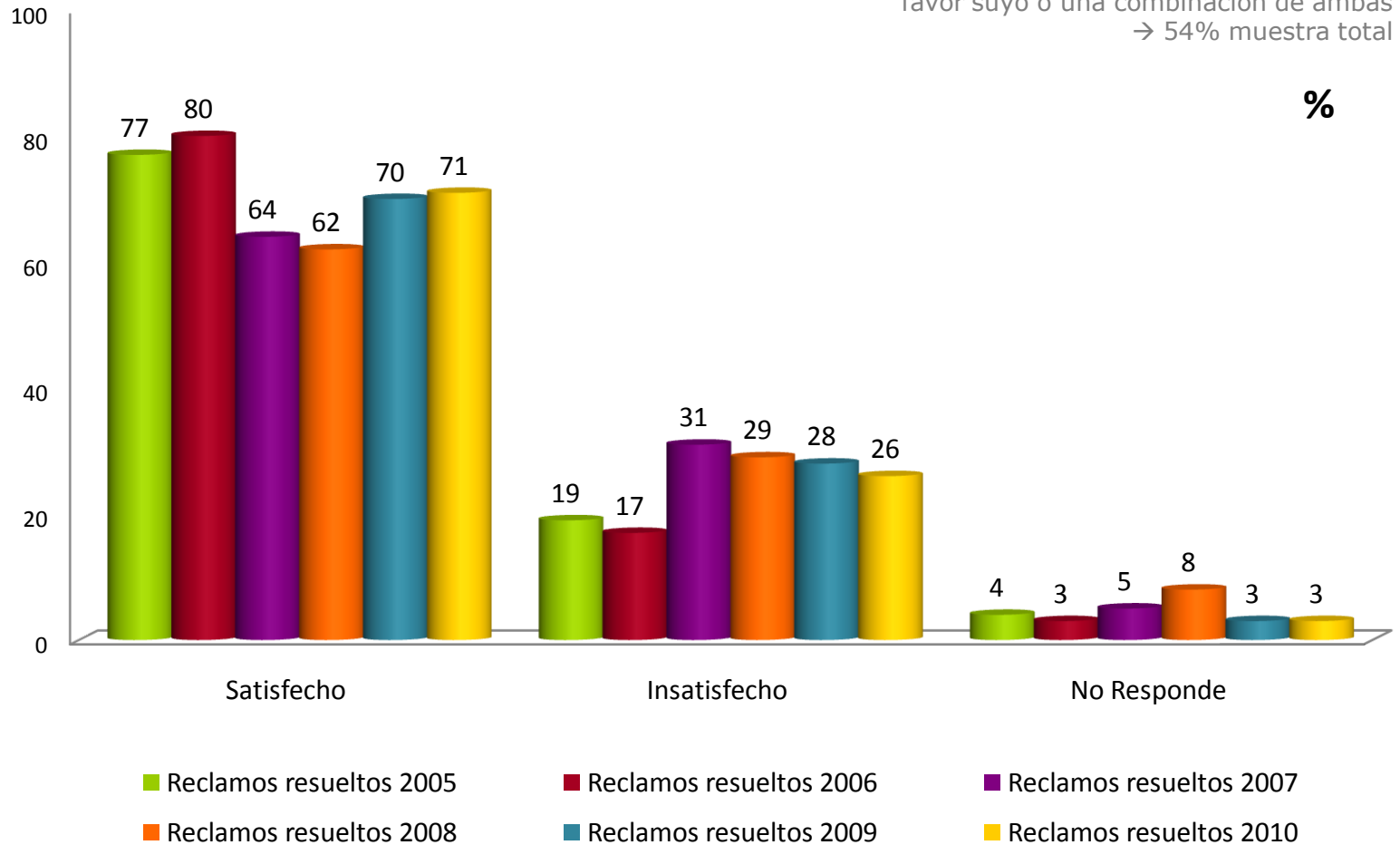
P26. La resolución ¿fue a favor suyo, de la ISAPRE/FONASA o una combinación de ambas?



RESULTADOS

P27. Y respecto del cumplimiento, por parte de la ISAPRE/FONASA, de la sentencia, oficio o acuerdo de mediación, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

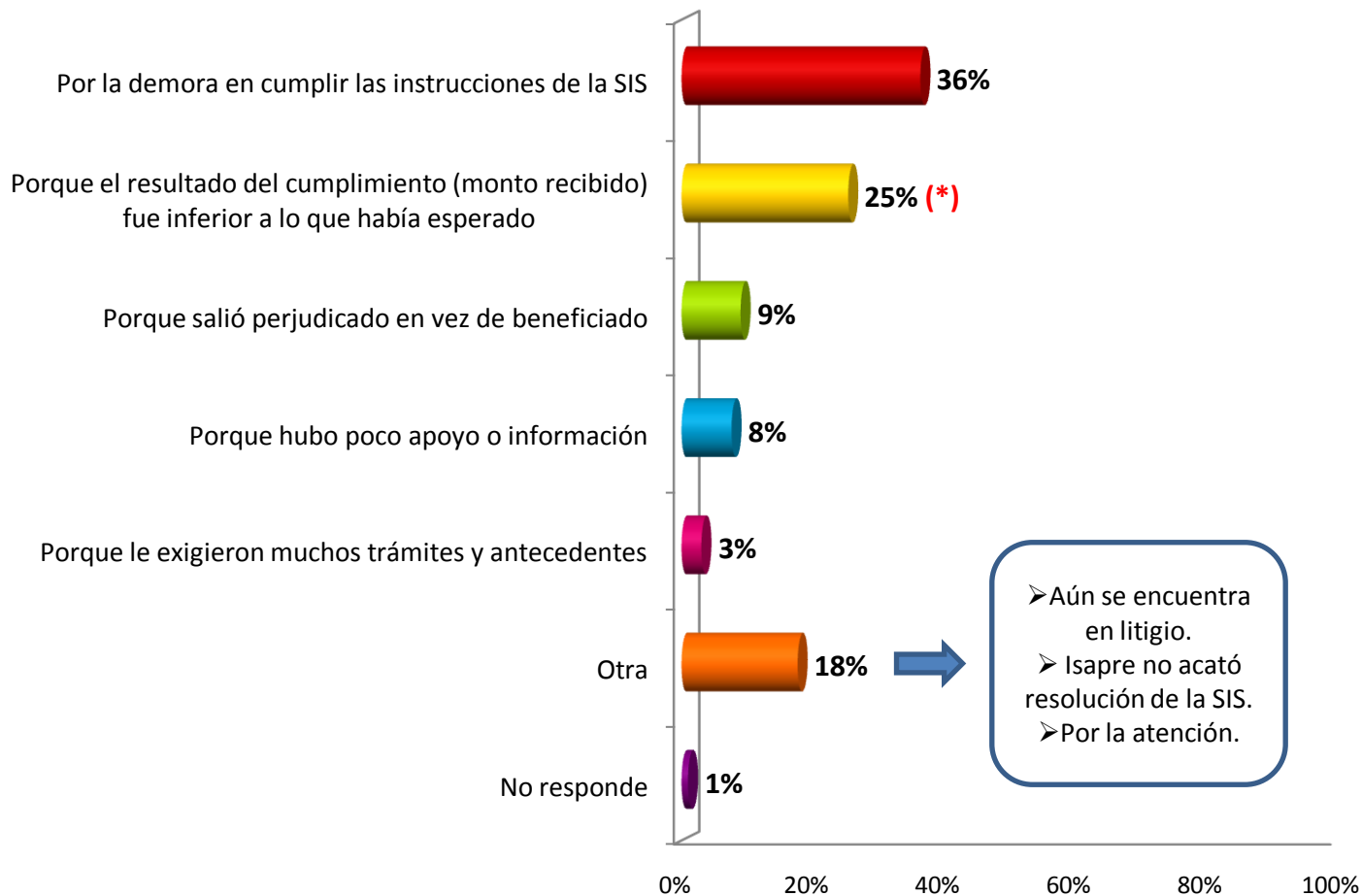
Submuestra: Quienes señalaron que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas
→ 54% muestra total



RESULTADOS

P28. ¿Por qué quedó usted insatisfecho?

Submuestra: Quienes señalaron que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas y quedaron insatisfechos con el cumplimiento de la sentencia u oficio
→ 14% muestra total



(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

RESULTADOS

Muestra total

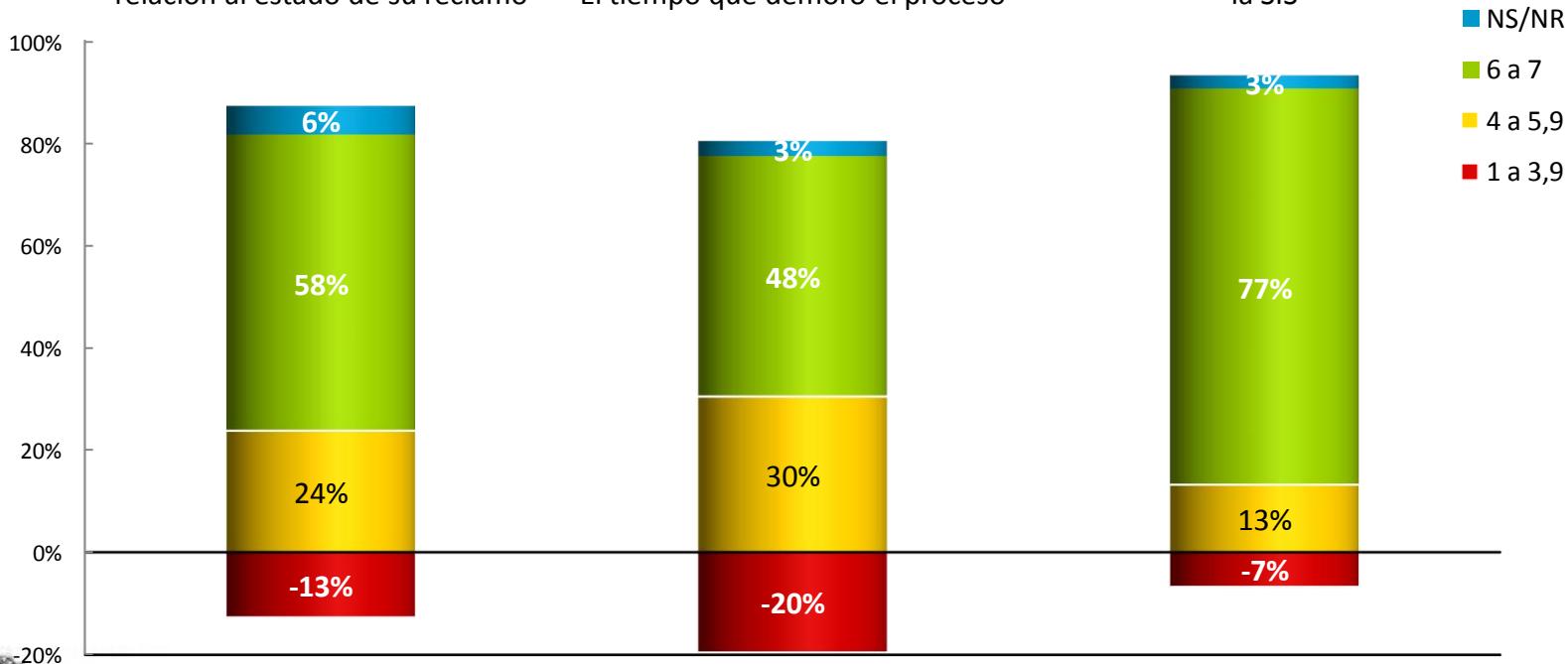
P29. A continuación le nombraré 3 aspectos relacionados con el proceso de reclamo que usted realizó en la superintendencia y quiero que usted le ponga una nota a cada uno de ellos. Veamos, ¿que nota de 1 a 7 le pone usted a...?

2007	5,3		4,9		5,9	Promedio
2008	5,1		4,8		5,5	
2009	5,6		5,1		5,9	
2010	5,5		5,1		6,1	

La información disponible en relación al estado de su reclamo

El tiempo que demoró el proceso

La atención recibida de parte de la SIS

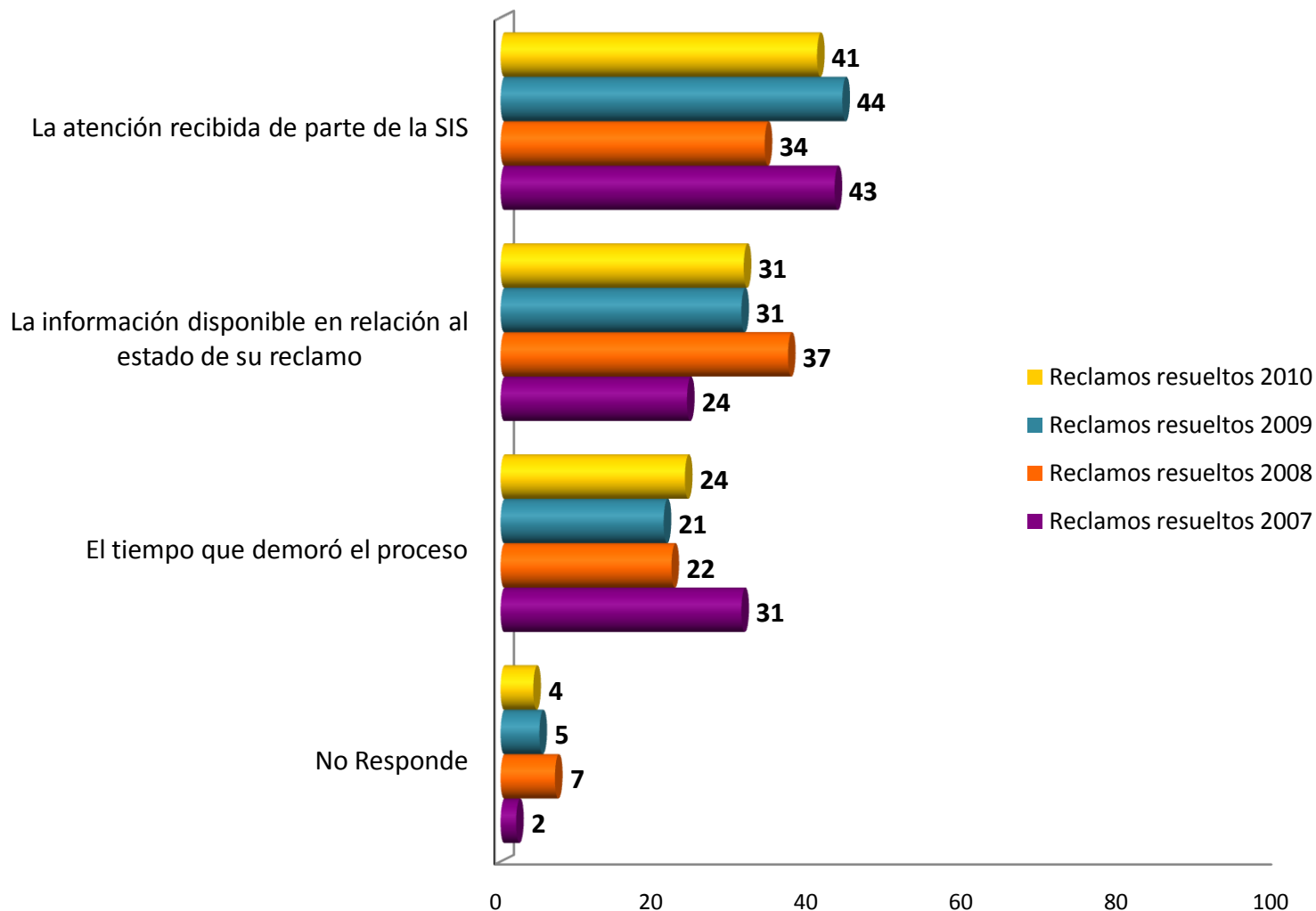


RESULTADOS

Muestra total

P30. Y ¿cuál de esos 3 aspectos es el más importante para usted?

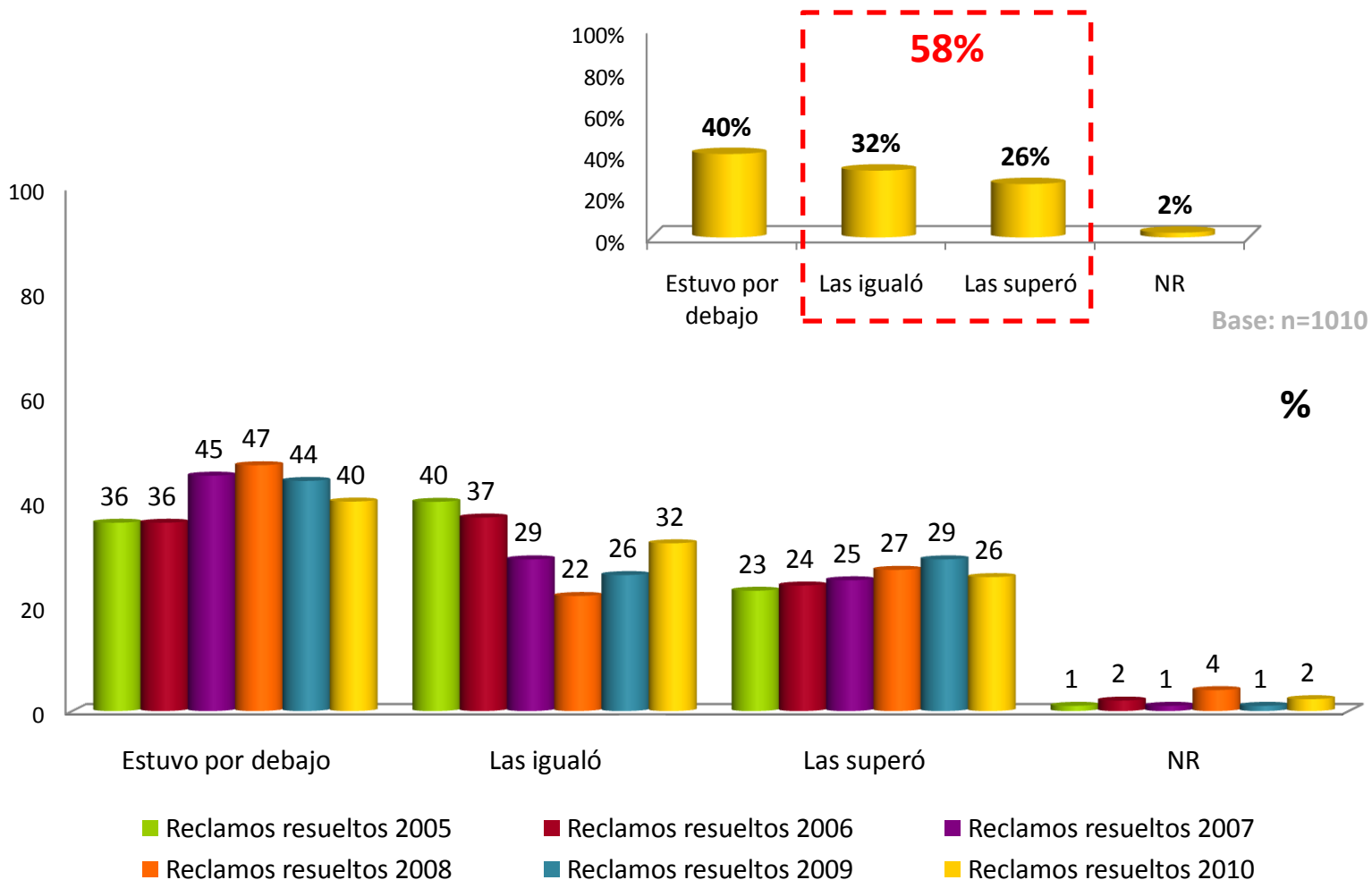
%



RESULTADOS

Muestra total

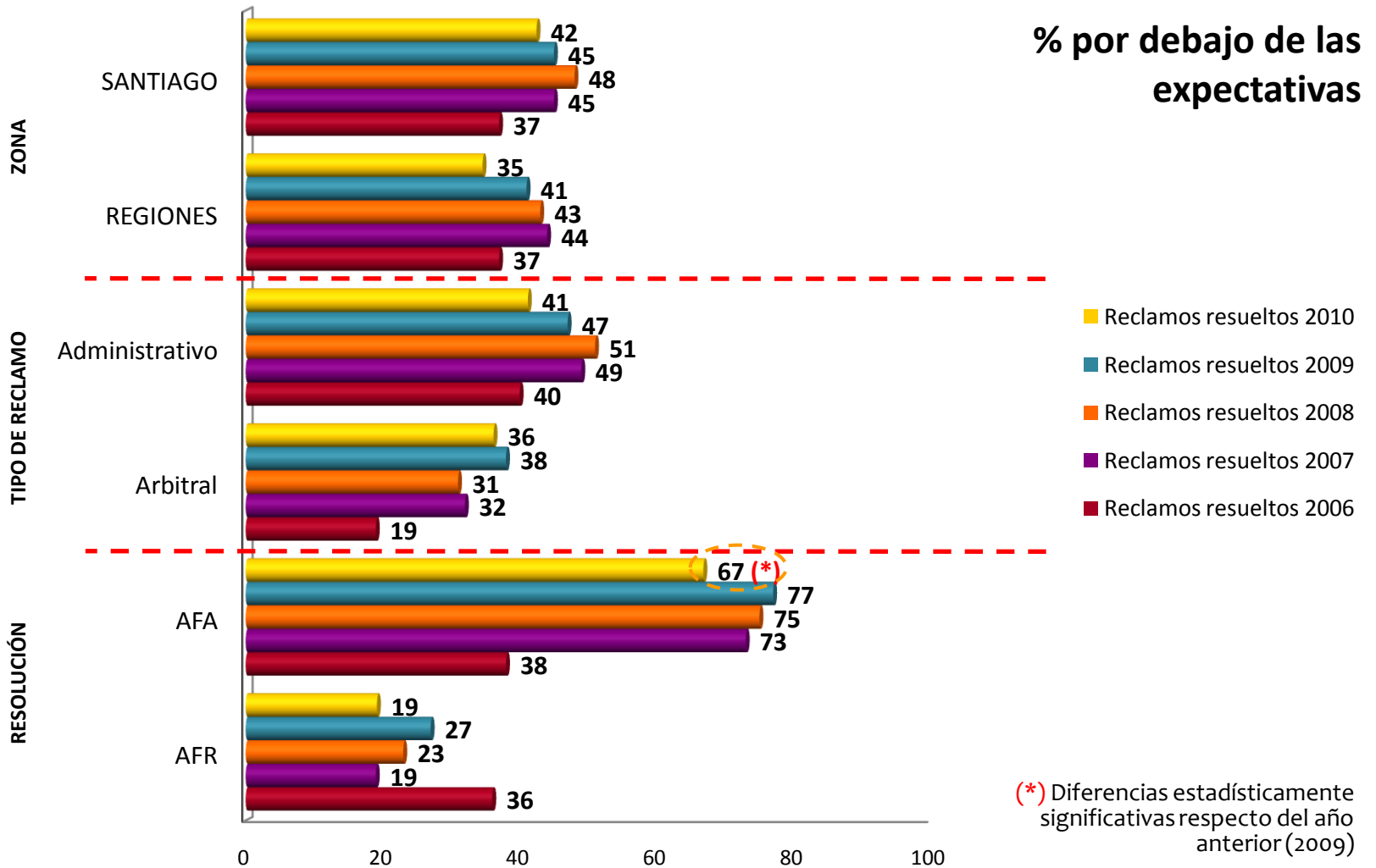
P31. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?



RESULTADOS

Muestra total

P31. 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?

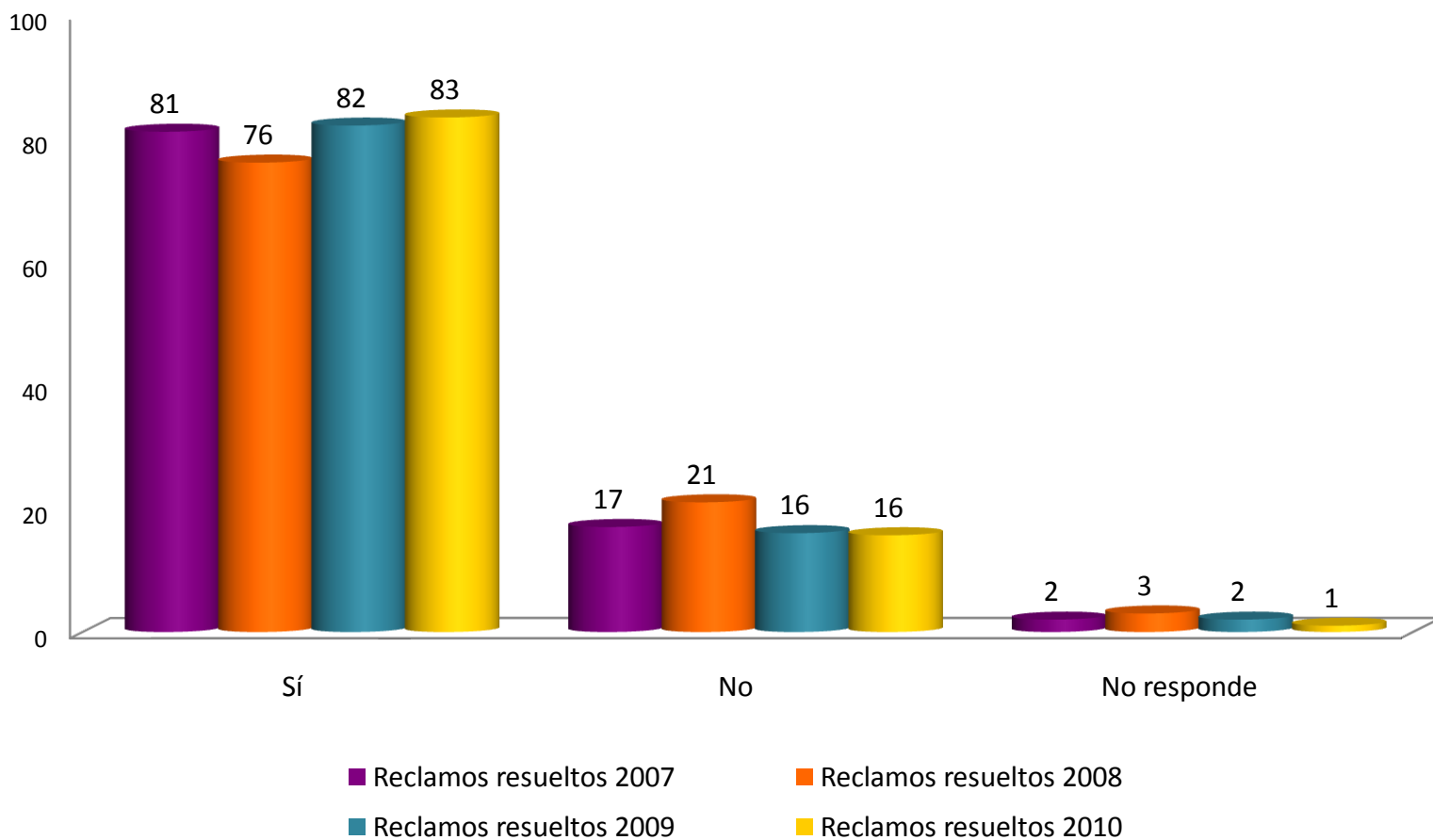


RESULTADOS

P32. ¿Recomendaría usted a un amigo o familiar acudir a la Superintendencia de Salud a realizar un reclamo?

Muestra total

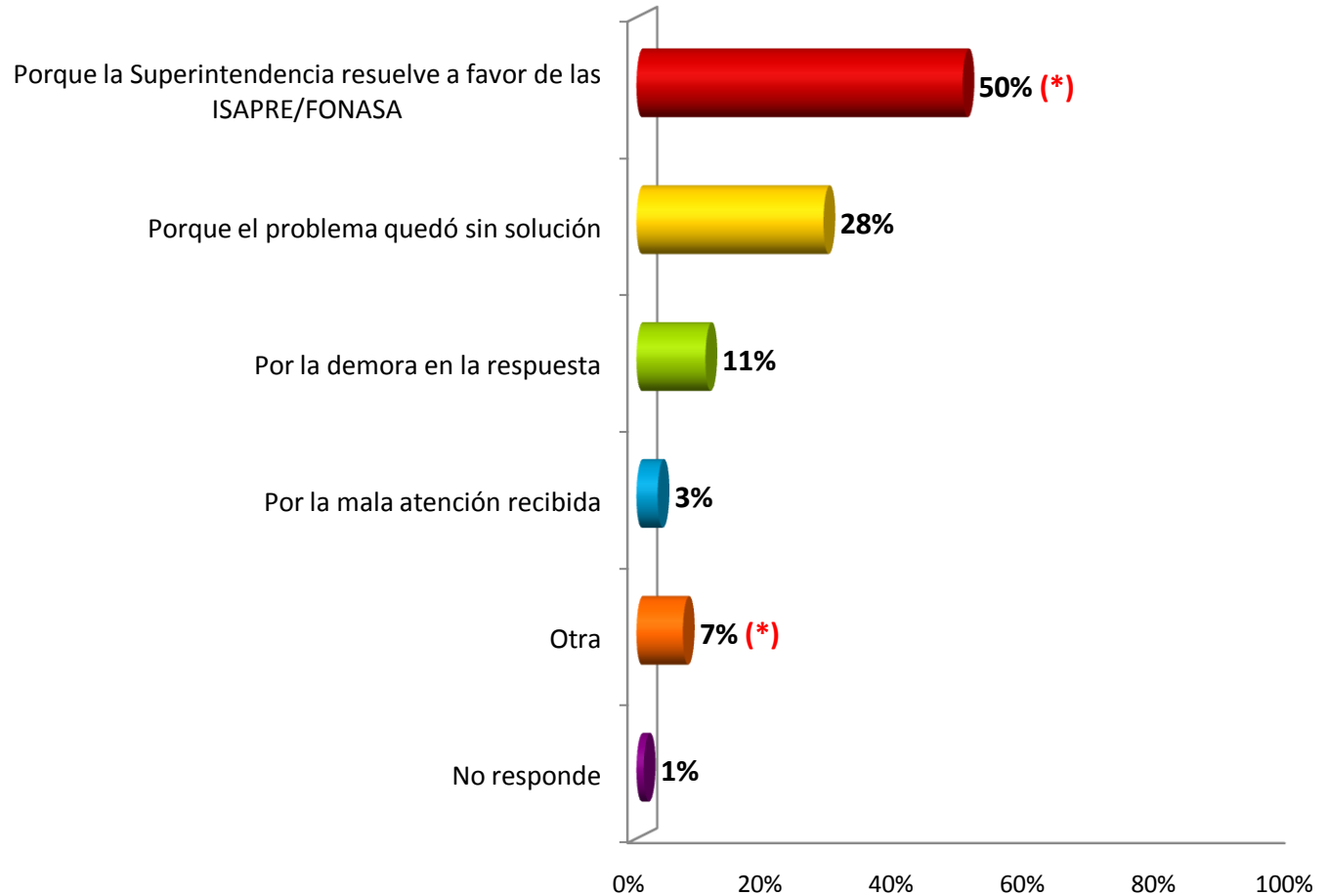
%



RESULTADOS

P33. ¿Por qué no lo recomendaría?

Submuestra: Quienes señalaron que no recomendarían a un amigo o familiar acudir a la SIS a realizar un reclamo
→ 16% muestra total



(*) Diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior (2009)

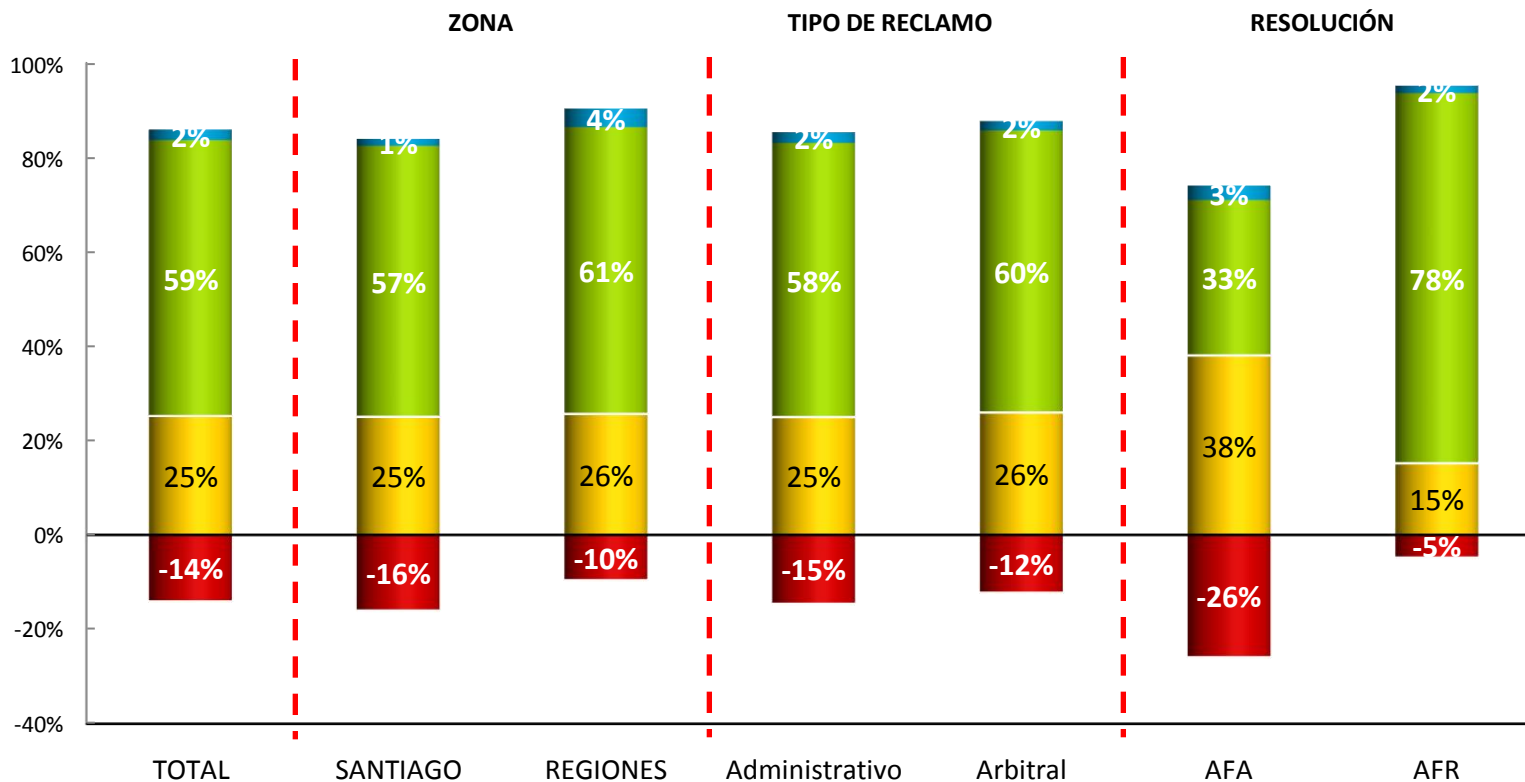
RESULTADOS

Muestra total

P34. En general, ¿con qué nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente, evaluaría usted la actuación que tuvo la Superintendencia de Salud en todo el proceso de su reclamo?

Promedio

2010	5,4		5,3		5,6		5,4		5,5		4,5		6,1
-------------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----



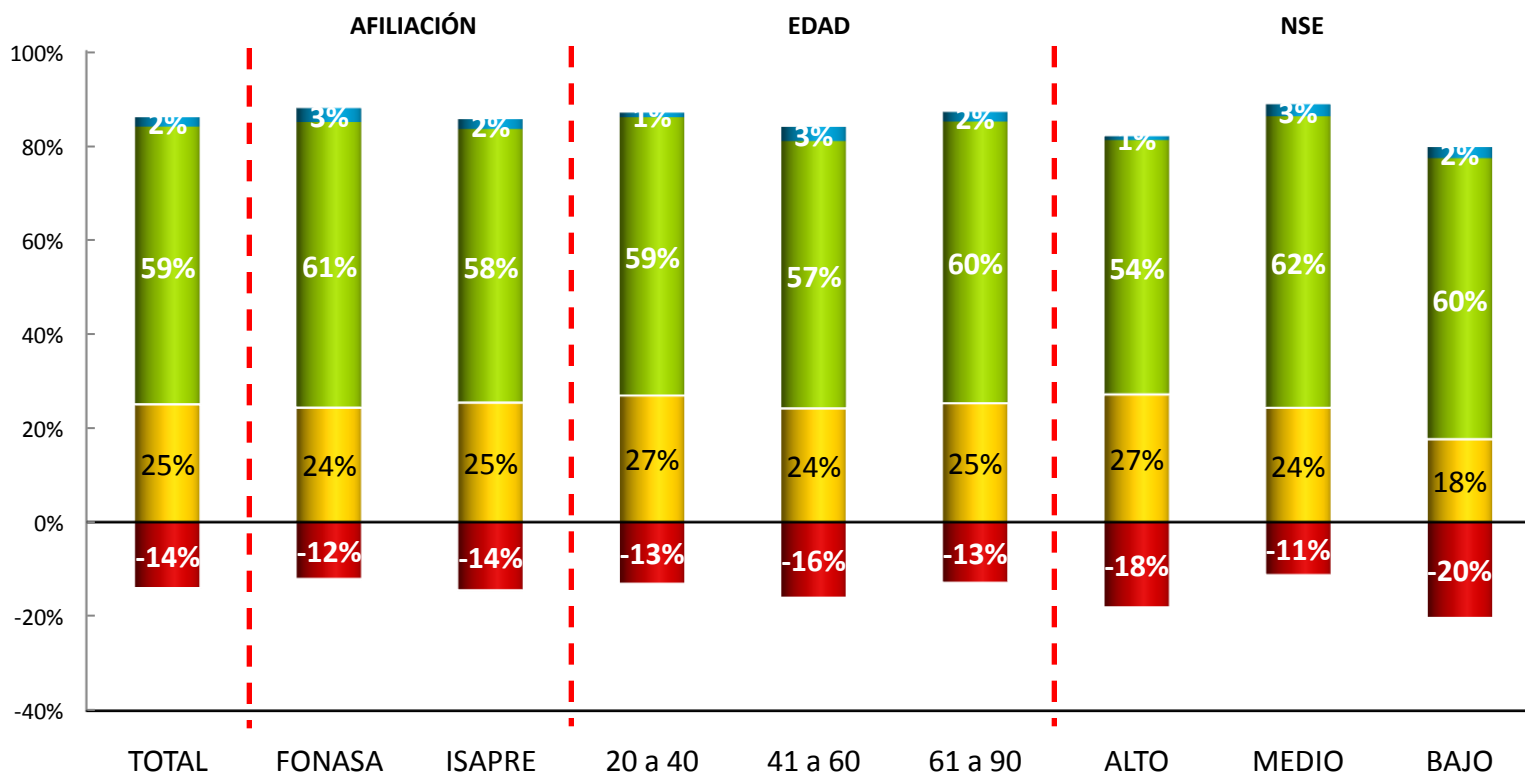
RESULTADOS

Muestra total

P34. En general, ¿con qué nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente, evaluaría usted la actuación que tuvo la Superintendencia de Salud en todo el proceso de su reclamo?

Promedio

2010	5,4		5,5		5,4		5,5		5,3		5,5		5,2		5,6		5,4
-------------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----



Índice de Satisfacción de Reclamos – ISR

RESULTADOS

ÍNDICE de SATISFACCIÓN de RECLAMOS – ISR

Se construye a través de Análisis Factorial de 4 sub índices:

- **ICA – Índice de Calidad de la Atención:** construido con las preguntas **P12b.b, P12b.c y P12b.d**, que consisten en la nota asignada a la calidad de la atención recibida en callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma, respectivamente.
- **IUI – Índice de Utilidad de la Información entregada:** construido con las preguntas **P12c.a, P12c.b, P12c.c y P12c.d**, que consisten en la nota asignada a la utilidad de la información entregada en pagina web, callcenter, oficinas de la SIS y otra forma, respectivamente.
- **ICR – Índice de Calidad de la Resolución:** construido con las preguntas **P18 y P19**, que miden la comprensión del contenido de la carta y la calidad de los argumentos expuestos.
- **IET – Índice de Eficiencia del Tiempo:** construido con las preguntas **P7, P8 y P9**; mide la brecha entre el tiempo de duración del proceso informado por la SIS y el tiempo efectivo de duración, por un lado, y por otro, la percepción de si el tiempo real era largo, adecuado o corto.

El ISR Puede tomar valores desde 0 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.

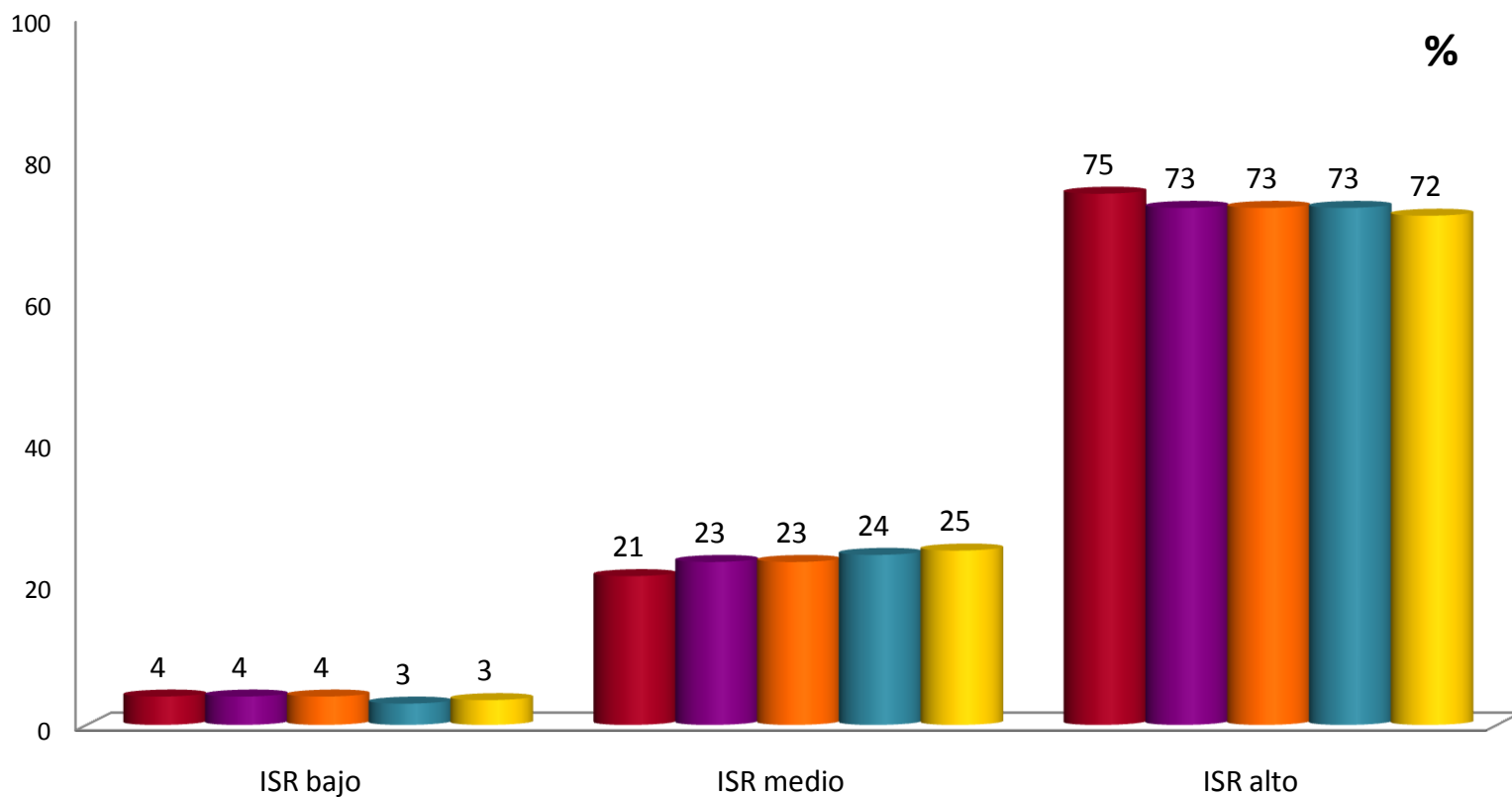
El ISR se construye para la submuestra de quienes declaran haber sido informados acerca de cuánto duraría el proceso, sin embargo, los casos perdidos por no respuesta en las preguntas utilizadas para su construcción disminuyen la muestra final para este indicador.

Peso relativo de las variables en ISR %	2006	2007	2008	2009	2010
	ICA – Índice de Calidad de Atención	32%	29%	30%	29%
IUI – Índice de Utilidad de la Información	32%	31%	30%	30%	23%
ICR – Índice de Calidad de Resolución	23%	24%	25%	24%	18%
IET – Índice de Eficiencia del Tiempo	12%	16%	16%	17%	7%

RESULTADOS

ÍNDICE de SATISFACCIÓN de RECLAMOS – ISR

Submuestra → 49% muestra total



■ Reclamos resueltos 2006

■ Reclamos resueltos 2007

■ Reclamos resueltos 2008

■ Reclamos resueltos 2009

■ Reclamos resueltos 2010

RESULTADOS

ÍNDICE de SATISFACCIÓN de RECLAMOS – ISR

Submuestra → 49% muestra total

%	TOTAL	Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
ISR bajo	3	4	1	4	1	8	1
ISR medio	25	28	17	26	21	42	14
ISR alto	72	68	82	70	78	50	85
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	492	351	141	382	110	190	302
Base Real	490	291	199	349	141	174	316

%	Fonasa	Isapre	20 a 40	41 a 60	61 a 90	Alto	Medio	Bajo
ISR bajo	0	4	2	5	3	5	2	2 (*)
ISR medio	30	24	26	24	26	29	24	18
ISR alto	70	72	72	71	71	66 (*)	74	80 (*)
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	82	410	153	221	111	160	275	38
Base Real	66	424	160	211	111	160	274	33

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO

- Respecto de las formas en que los afiliados se enteran de que pueden ir a la SIS, las personas que atienden en FONASA y las ISAPRE son el medio más mencionado (25%), aumentando considerablemente respecto de 2009. Le siguen recomendadores cercanos, como amigos, familiares o conocidos (20%). Las campañas masivas redijeron su impacto en comparación con 2009.
- 7 de cada 10 reclamantes señala haber recibido una carta de respuesta a su reclamo por parte de su aseguradora, proporción similar al año anterior. Entre quienes recibieron la carta, 76% señala que su contenido era claro, mejorando respecto al año 2009. Por otro lado, 46% señala que la carta respondía a todos los aspectos de su reclamo, aumentando considerablemente respecto de 2009 y llegando casi al doble de lo reportado en 2008.
- 8 de cada 10 encuestados presenta su reclamo de forma presencial, sin encontrarse diferencias entre los segmentos analizados y manteniendo la tendencia presente en 2009.

RESUMEN EJECUTIVO

- 8 de cada 10 entrevistados señala haber sido informado por la SIS acerca de cuánto duraría todo el proceso. Lo que indica un aumento de 11 puntos porcentuales respecto de la medición de 2009, por su parte, esto aumenta de manera especial entre quienes presentaron su reclamo por carta y quienes lo hicieron por correo electrónico, así como también en el NSE bajo. El número promedio de días informado fue de 71, aumentando 10 días en relación a 2009.
- Respecto de los días que demoraron efectivamente en obtener una respuesta al reclamo por parte de la SIS, el promedio fue de 95 días, aumentando casi 15 días en relación a 2009. Este promedio se ve afectado por los plazos asociados a arbitrajes, que además aumentó considerablemente respecto de 2009.
- Los mayores aumentos (de 30 días o más) se produjeron para los afiliados de FONASA y para quienes tuvieron un arbitraje. En general, se ve que el promedio de días de respuesta es menor en los casos de AFA (88), que en AFR (100). Por otra parte, en NSE bajo se mantuvo el promedio de días en 77, plazo que adicionalmente, es menor en relación a lo reportado en los NSE medio (93) y alto (98).

RESUMEN EJECUTIVO

- El índice de brecha de tiempo que mide la diferencia entre el tiempo de duración del proceso de reclamo informado por la SIS y la duración efectiva del proceso, se mantuvo semejante a 2009.
- Por su parte, 5 de cada 10 encuestados considera que el tiempo que demoró la SIS en resolver su caso fue razonable, y 4 de cada 10 señala que fue largo, manteniéndose la relación observada en 2009.
- El índice de eficiencia del tiempo (IET) que resume información objetiva y subjetiva respecto de estos aspectos, muestra que un 50% de los encuestados obtiene una puntuación en las categorías media – alta (con 2, 3 o 4 puntos). Estos resultados son similares a los de la medición 2009.

RESUMEN EJECUTIVO

- 8 de cada 10 encuestados indica que le señalaron cuáles eran los mecanismos mediante los cuales se podía informar sobre el estado de su reclamo, aumentando esta proporción en relación a la medición 2009. Los mecanismos más mencionados son la página web y el call center. Mientras que el más utilizado sigue siendo el presencial (acudir directamente a las oficinas de la SIS), 63% de los afiliados lo utilizó.
- La evaluación que hacen los reclamantes sobre la calidad de la atención recibida y la utilidad de la información entregada en cada medio utilizado es positiva, al menos 7 de cada 10 usuarios evalúan la calidad de la atención con notas 6 a 7, proporción mayor a la reportada en 2009. En general, la calidad de la atención recibida es mejor evaluada que la utilidad de la información entregada.
- 8 de cada 10 encuestados señala que las dudas específicas que tenía sobre su reclamo las respondió siempre el ejecutivo.
- Entre quienes dijeron que no siempre las había respondido el ejecutivo, 3 de cada 10 solicitó hablar con el profesional que estudiaba el caso, y otros 3 de cada 10 pidieron hablar con otro ejecutivo de la plataforma de servicios.
- 2 de cada 10 encuestados dicen que en alguna de las visitas realizadas a la SIS pidieron hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo, disminuyendo en 5 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. De éstos, 8 de cada 10 señala que le dijeron que lo atenderían inmediatamente. Por otra parte, 8 de cada 10 encuestados atendidos expresan que dicha conversación fue útil, reduciéndose en 4 puntos porcentuales este indicador en relación a 2009.

RESUMEN EJECUTIVO

- 7 de cada 10 entrevistados señala que la carta que recibieron con la resolución del caso por parte de la SIS se entendía a cabalidad, mientras que 1 de cada 10 declara haber entendido algunas cosas y otras no. Sólo 2% dice no haber entendido nada.
- Por su parte, 7 de cada 10 encuestados consideró que los argumentos que apoyaban la resolución eran los adecuados y 3 de cada 10 que eran insuficientes. No se observan cambios respecto de la medición anterior, sin embargo, en relación a medición 2008 ha habido una mejora considerable.
- Asimismo, más de la mitad (61%) califica con nota 6 o 7 la claridad de la carta en relación a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución, manteniéndose la tendencia presentada en 2009 (60%).
- 5 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 en que la resolución fue a favor del reclamante (AFR). Las cifras de satisfacción se redujeron levemente en relación a 2009 (50% vs 53%).

RESUMEN EJECUTIVO

- Un 53% de los afiliados encuestados señala que se le informó que podía presentar un recurso en contra de la resolución. No se ven grandes diferencias entre los segmentos analizados, salvo para los segmentos de resolución, donde AFA reporta 43%, mientras que el 60% de AFR señalan haber sido informados al respecto.
- Entre quienes declaran haber sido informados al respecto, sólo 18% presentó un recurso en contra de la resolución de la SIS, porcentaje mayor al año 2009 (12%) y más cercano al de 2008 (17%). De éstos, 6 de cada 10 señala haber recibido respuesta por parte de la SIS, quienes en un 49% consideran que los fundamentos presentados por la SIS fueron insuficientes y 42% adecuados, mejorando la percepción en relación a lo observado en 2009.
- 54% de los encuestados indica que la resolución del caso fue a favor suyo o una combinación a favor de ambas partes. De ellos, 7 de cada 10 se mostraron satisfechos con el cumplimiento de la sentencia por parte de FONASA o la ISAPRE involucrada y 3 de cada 10, insatisfechos. Con esto se mantiene el nivel de satisfacción asociado a la resolución en relación a 2009.
- Entre quienes se declaran insatisfechos, las dos razones más mencionadas fueron –al igual que en 2009- la demora en cumplir las instrucciones de la SIS (36%) y el resultado del cumplimiento –desde el punto de vista de los montos que recibió- fue inferior a lo que había esperado (25%). En ambos casos, el aumento respecto de la medición anterior fue considerable.
- Al igual que en 2009, para 4 de cada 10 entrevistados el aspecto más importante del proceso de reclamo es la atención recibida por parte de la SIS, aspecto que es evaluado con una nota promedio de 6.

RESUMEN EJECUTIVO

- En relación a las expectativas iniciales, un 58% estima que la actuación de la SIS las igualó o superó. Si bien hay un aumento en relación a 2009, este es muy bajo (55%).
- Respecto de la disposición a recomendar, 82% de los encuestados recomendaría a un amigo o familiar acudir a la SIS a realizar un reclamo, mientras un 16% no lo haría, lo que muestra igual situación que la observada el año anterior. Entre quienes lo harían, destacan los encuestados del segmento AFR, donde encontramos que el 95% está dispuesto a recomendar.
- Entre quienes NO lo recomendarían, la razón más mencionada fue “porque la superintendencia resuelve a favor de las ISAPRE/FONASA”, con 50% de las menciones, porcentaje significativamente mayor al reportado en 2009 para la misma respuesta, que fue también la más mencionada. La segunda razón más mencionada fue “porque el problema quedó sin solución”, con 28%, manteniéndose la tendencia de 2009.
- Finalmente, 6 de cada 10 usuarios del sistema de reclamos de la SIS consideran que la actuación que tuvo la superintendencia en el proceso fue excelente o muy buena (notas 6 a 7), obteniendo promedio 5,4, lo que se muestra como tendencia en todos los segmentos, salvo al analizar la segmentación por tipo de resolución, donde sólo 33% de quienes tuvieron una resolución AFA lo evalúan positivamente (promedio 4,5) , en contraste con 78% de quienes tuvieron resolución AFR (promedio 6,1).

RESUMEN EJECUTIVO

INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR₃)

- El ISR₃ 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 (en términos del nivel de comprensión alcanzado).
- Al respecto, un 72% de los encuestados tiene un ISR₃ alto, 25% un ISR₃ medio y sólo 3% bajo. Este índice mantiene la tendencia reportada en el año 2009, y no presenta cambios considerables en relación a las mediciones anteriores.
- Destaca el porcentaje de ISR alto en los segmentos de afiliados cuyo caso tuvo resolución AFR, entre quienes tienen NSE bajo y de manera especial en encuestados de agencias en regiones, donde se observa un aumento de 12 puntos porcentuales.

Informe Estudio Cuantitativo

Satisfacción de Usuarios del Sistema de Reclamos SIS



Fecha: Febrero 2011

Elaborado para: Superintendencia
de Salud

