

# ESTUDIO DE OPINIÓN A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD, REFORMA Y POSICIONAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Jefa de Proyecto: Paulina Valenzuela A.  
Contraparte Técnica: Marcela Pezoa G.

Confidencial y exclusivo para

Enero 2014



- Cronología de hechos
- Aspectos metodológicos
  - Ficha Técnica del estudio
  - Diseño muestral
  - Selección
  - Distribución de la muestra
- Caracterización de la muestra

## A. SISTEMA DE SALUD

A1. Percepción de protección

A2. Evaluación, satisfacción y expectativas con el Sistema de Salud

A3. Información del Sistema de Salud

A4. Seguro complementario

## B. AUGÉ-GES

B1. Conocimiento

B2. Evaluación y Uso

## C. CENTROS DE SALUD

C1. Uso de centros de salud

C2. Hospitalización

C3. Urgencias

## D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INST. PÚBLICAS

## E. EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

# CRONOLOGÍA DE HECHOS

Registro de noticias Noviembre-Diciembre 2013

25-nov	INICIO TERRENO
25-nov	Joven que sobrevivió al contagio de rabia fue dado de alta en Viña del Mar
27-nov	Presidente destaca logros en Salud al promulgar ley que aumenta dotación de médicos especialistas
27-nov	Denuncian que paciente murió tras recibir inyección letal por error en Ovalle
29-nov	Nuevo hospital de La Florida absorberá 30% de la demanda del Sótero del Río y será ampliable
29-nov	Utilidades de las Isapres bordean los \$35mil millones entre enero y septiembre de este año
30-nov	Desempleo llega a 5,8% y suma su cuarto mes consecutivo bajo 6%
01-dic	Ministra Pérez destaca promulgación de ley que aumenta número de médicos especialistas
02-dic	MINSAL pone fin a alerta sanitaria por basura en Valparaíso
02-dic	Gasto total en salud aumentó un 9,1% real entre 2012 y 2013
03-dic	Fonasa inaugura primera sucursal con sistema de ayuda para discapacitados visuales
03-dic	Experto explica el adictivo efecto de los cigarrillos mentolados que quiere prohibir el MINSAL
03-dic	FAO: Chile se ubica entre los países de Latinoamérica y el Caribe con más obesidad
04-dic	Alto respaldo a la nueva Ley del Tabaco: 83,1% considera "agradable" estar en lugares sin humo
05-dic	Dos adolescentes mueren en La Araucanía por contagio con Hantavirus
05-dic	Ministro Mañalich y polémica por hospital de Maipú: "Se inaugura igual este sábado con el Presidente"
05-dic	Gobierno y oposición endurecen críticas por inauguración del Hospital de Maipú
05-dic	Salud enviará a Fiscalía antecedentes de contaminación de agua en Providencia

Elaborado para:



## Registro de noticias Diciembre 2013

06-dic	Gobierno y alcalde Vittori logran acuerdo para inaugurar Hospital de Maipú
06-dic	Reajuste al sector público incluye más de 10 bonos y alza salarial de 2,9% real
07-dic	Presidente Piñera deja atrás la polémica y resalta inauguración de hospital de Maipú
09-dic	Cerca de 19 mil chilenos no saben que son portadores del VIH SIDA
10-dic	Seremi de Salud descarta contagiados por hepatitis A en torre de Providencia
11-dic	Confirman nuevo caso mortal de hanta en La Araucanía
13-dic	Profesionales universitarios de los Servicios de Salud se querellan contra el ministro Mañalich
13-dic	Superintendencia de Salud le entrega al Hospital Barros Luco la Acreditación en Calidad
14-dic	Ministro Mañalich visita a ex siamesas que se recuperan en el Hospital Luis Calvo Mackenna
15-dic	Bachelet (62,16%) es reelegida Presidenta con amplia ventaja sobre Matthei (37,83%)
16-dic	ISP descarta tras primer examen que chileno contrajo dengue en República Dominicana
17-dic	Comisión Mixta de Salud despacha Nueva Ley de Fármacos y Ejecutivo espera que se promulgue en enero
17-dic	Estudio: Sólo un 5,9% de los consultorios no entregaría la píldora de emergencia
17-dic	Suprema rechaza recursos contra las Isapres y establece que alzas por GES son legales
17-dic	Gobierno publica Decreto Supremo que restringirá venta y publicidad de alimentos altos en grasas
18-dic	Potencial ley de fármacos regularía precios y aseguraría venta de genéricos en farmacias

## Registro de noticias Diciembre 2013

20-dic	203 medicamentos certificaron su bioequivalencia este año
20-dic	Seremi ordena seis sumarios sanitarios a productores de pan de Pascua
22-dic	Salud destina US\$ 80 millones para que hospitales públicos acrediten su calidad
22-dic	Confusam asegura que salud "no es prioridad" para Bachelet y rechaza AFP estatal
23-dic	ISP confirma nueva víctima de meningitis W-135 en el país
23-dic	Fonasa dará cobertura a tratamientos de fertilidad asistida a más de 350 mil parejas
26-dic	Ministerio de Salud confirma caso de rabia en Talca
29-dic	MOP llama a licitación para concesión de hospitales Quillota-Petorca y Marga Marga
30-dic	Uno de cada mil afiliados a Isapres usa Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas
31-dic	Desempleo baja de nuevo a mínimo de 5,7% y se han creado 905 mil puestos de trabajo en este Gobierno
03-ene	MINSAL exigirá "examen de competencia" a auxiliares y técnicos de salud sin título profesional
04-ene	MINSAL lanza campaña informativa sobre los peligros de la radiación solar
<b>06-ene</b>	<b>FIN TERRENO</b>

## Ficha técnica del estudio

<b>Objetivo General</b>	Evaluar el grado de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del FONASA y de las ISAPRE tienen sobre su sistema de salud, del AUGE/GES, de los prestadores de salud a los que acuden, de la Superintendencia de Salud, de los Exámenes de Medicina Preventiva y de otros temas de alto impacto en el aseguramiento, a fin de obtener mayor conocimiento de los usuarios de salud, contribuir a las políticas de mejoramiento en el rol que le compete a la Superintendencia de Salud y facilitar el empoderamiento de estas personas
<b>Tipo de Estudio</b>	Cuantitativo mediante aplicación de encuesta estructurada a una muestra probabilística de beneficiarios de 18 años y más
<b>Grupo Objetivo</b>	Hombres y mujeres de 18 años y más, beneficiarios (cargas/afiliados) de FONASA e ISAPRES abiertas residentes en las zonas urbanas de todas las regiones del país.
<b>Diseño Muestral</b>	Dos muestras independientes: una para el universo de beneficiarios de FONASA y otra para el universo de beneficiarios de ISAPRE. Muestreo estratificado por conglomerados en tres etapas (polietápico) para cada una de las muestras
<b>Tamaño Muestral</b>	1.800 casos (917 FONASA   883 ISAPRE); error muestral máximo de 2,5%
<b>Terreno</b>	28 de noviembre al 06 de enero

## Diseño muestral

- Debido a la necesidad de que la muestra sea estrictamente probabilística, se escogieron dos muestras independientes, una para el universo de beneficiarios de FONASA y otra para el universo de usuarios de ISAPRE.
- Para cada una de estas muestras, el diseño muestral corresponde a uno estratificado por conglomerados en tres etapas (polietápico), cada una de ellas definidas de la siguiente forma:
  - Unidad de Muestreo Primaria (UMP) : Manzana
  - Unidad de Muestreo Secundaria (UMS) : Hogar
  - Unidad de Muestreo Terciaria (UMT) : Personas
- La estratificación de cada muestra estuvo dada por la variable región.



## Selección

- El marco muestral utilizado para la selección de las UMP corresponde a la base de datos del Censo 2002 actualizado, a la que se le han incorporado sectores nuevos. El material cartográfico básico para la identificación de las UMP, corresponde a Mapas INE digitales.
- Las UMP fueron escogidas en cada uno de los estratos, proporcionalmente a su tamaño, en términos de población (ppt). Esto garantiza que las UMP de mayor tamaño (las que concentran más población) tengan mayor probabilidad de ser escogidas. La selección de éstas se llevó a cabo mediante un sistema computacional diseñado especialmente para estos efectos, garantizando la aleatoriedad del proceso.
- En cada UMP se escogieron **4 hogares**, número que se ha comprobado proporciona buenos resultados operacionales y estadísticos. La selección de los hogares se hará en terreno por medio de una tabla de números aleatorios, la que permite al encuestador realizar la selección in-situ.
- En cada hogar se escogió una persona, dentro de las que cumplen el filtro de sistema (Isapre o Fonasa) y que sean beneficiarios (ya sea afiliado o carga), mediante la aplicación de una Tabla Kish modificada. En ambos casos, se garantiza que el procedimiento es estrictamente aleatorio.

## Distribución de la muestra no ponderada según región y sistema de salud y error muestral máximo (incluye deff)

REGIÓN	ISAPRES	FONASA	TOTAL
Arica y Parinacota	8	8	16
Tarapacá	24	12	36
Antofagasta	64	20	84
Atacama	16	12	28
Coquimbo	24	32	56
Valparaíso	28	76	104
O'Higgins	79	41	120
Maule	44	48	92
Bío Bío	28	92	120
Araucanía	72	44	116
Los Ríos	12	16	28
Los Lagos	36	36	72
Aysén	4	4	8
Magallanes	8	8	16
<b>Subtotal Regiones</b>	<b>447</b>	<b>449</b>	<b>896</b>
Región Metropolitana	436	468	904
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>917</b>	<b>1800</b>

Error Muestral Máx.	ISAPRES	FONASA	TOTAL
Regiones	5,0%	5,0%	3,5%
Región Metropolitana	4,9%	4,9%	3,5%
<b>Total</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,5%</b>	<b>2,5%</b>

Se aplicó una ponderación sobre la muestra final de modo de garantizar que en los análisis a nivel global la muestra mantuviese los pesos relativos poblacionales.

Se utilizó la encuesta CASEN 2011, información estadística de FONASA y en el caso de ISAPRES, de datos proporcionados por propia la Superintendencia.

En base a estas tres fuentes se creó el factor de ponderación según:

- Tipo de usuario
- Macrozona (RM y Otras regiones)
- Sexo
- Edad en tramos

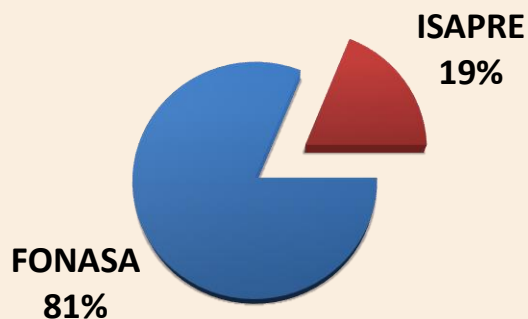
# CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Elaborado para:

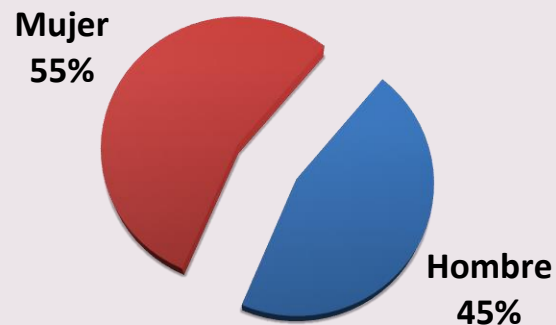


Según Tipo de Usuario, Sexo, Edad y Nivel educacional del entrevistado (n=1800)

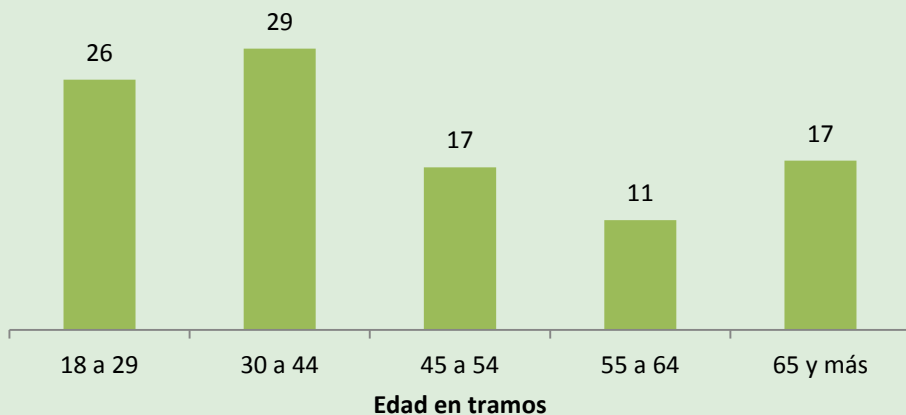
## Tipo de Usuario



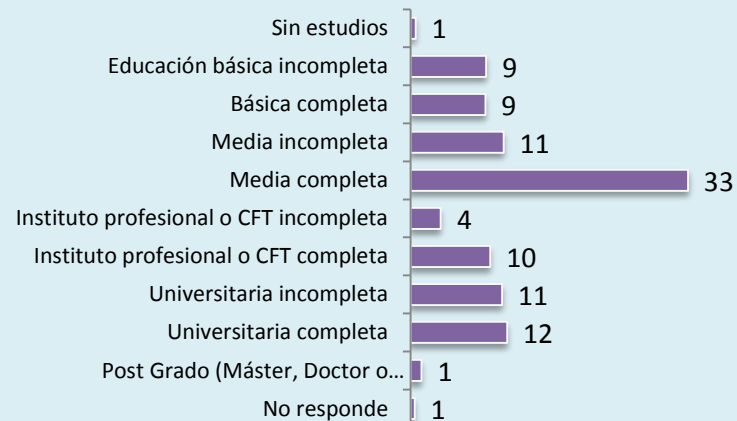
## Sexo



## Edad (%)



## Nivel Educativo (%)

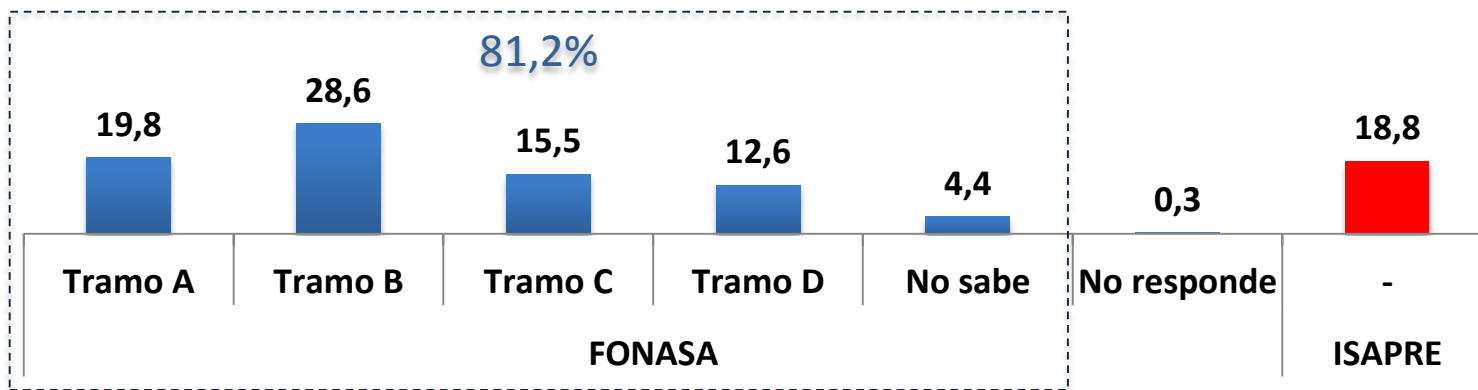


## DEFINICIÓN TRAMOS FONASA

Tramo	Beneficiarios	Porcentaje Copago
Tramo A	Personas indigentes o carentes de recursos	0%
	Beneficiarios de pensiones básicas solidarias. Causantes de subsidio familiar (Ley 18.020).	
Tramo B	Personas que perciben un ingreso imponible mensual menor o igual a 210.001 pesos.	0%
Tramo C	Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a 210.001 pesos y menor a 306.000 pesos.	10%
	Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a grupo B.	
Tramo D	Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a 306.601 pesos.	20%
	Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a grupo C.	

# CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Tipo de Usuario según tramo de ingreso/NSE y Macrozona



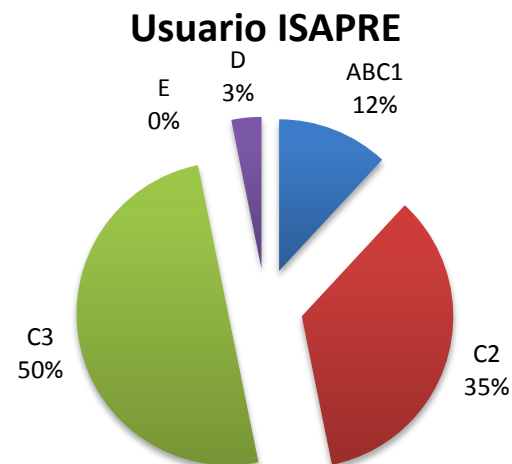
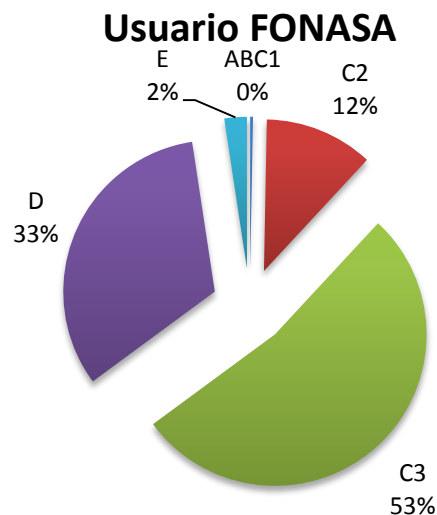
Tramo	Beneficiarios	Porcentaje Copago
Tramo A	Personas indigentes o carentes de recursos	0%
	Beneficiarios de pensiones básicas solidarias.	
	Causantes de subsidio familiar (Ley 18.020).	
Tramo B	Personas que perciben un ingreso imponible mensual menor o igual a 210.001 pesos.	0%
Tramo C	Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a 210.001 pesos y menor a 306.000 pesos.	10%
	Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a grupo B.	
Tramo D	Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a 306.601 pesos.	20%
	Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a grupo C.	

	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa s/d	Isapre
<b>Macrozona</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
RM	52,9	40,7	17,5	61,3
Otras regiones	47,1	59,3	82,5	38,7
Total	100	100	100	100
<b>Base ponderada</b>	<b>356</b>	<b>1021</b>	<b>84</b>	<b>339</b>
<b>Base real</b>	<b>243</b>	<b>632</b>	<b>42</b>	<b>883</b>

Elaborado para:



Según Tipo de Usuario y NSE (GSE Visual)

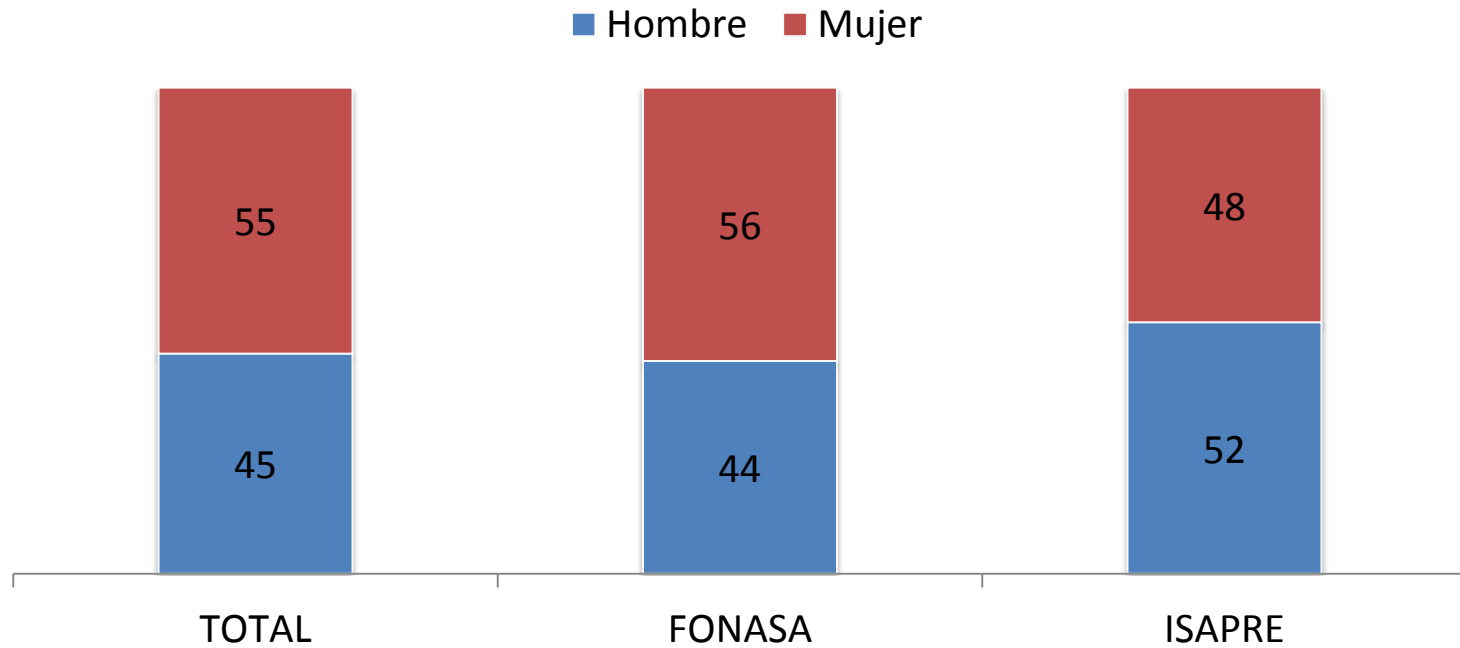


	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa no sabe tramo	Isapre
<b>NSE (GSE Visual)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
ABC1	0,2	0,4	0,0	11,9
C2	4,2	13,7	17,0	34,9
C3	45,5	56,1	47,7	50,0
D	46,7	28,2	27,8	3,2
E	3,4	1,6	7,5	0,0
Total	100	100	100	100

<b>Base ponderada</b>	<b>356</b>	<b>1021</b>	<b>84</b>	<b>339</b>
<b>Base real</b>	<b>243</b>	<b>632</b>	<b>42</b>	<b>883</b>

# CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y Sexo



	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa s/d	Isapre
<b>Sexo</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Hombre	26,7	47,7	69,6	51,5
Mujer	73,3	52,3	30,4	48,5
Total	100	100	100	100
<b>Base ponderada</b>	<b>356</b>	<b>1021</b>	<b>84</b>	<b>339</b>
<b>Base real</b>	<b>243</b>	<b>632</b>	<b>42</b>	<b>883</b>

Elaborado para:

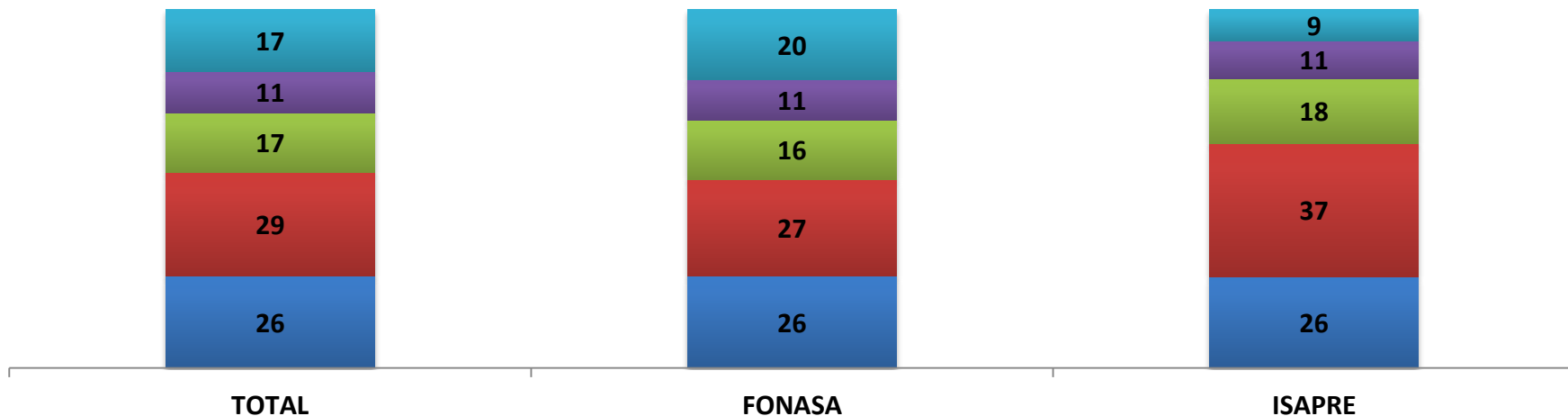




# CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y Edad

■ 18 a 29 ■ 30 a 44 ■ 45 a 54 ■ 55 a 64 ■ 65 y más



	Fonasa A	Fonasa B, C, D	Fonasa s/d	Isapre
<b>Edad</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
18 a 29	21,3	26,1	38,7	25,5
30 a 44	35,2	24,9	17,9	37,1
45 a 54	14,7	16,8	19,3	18,0
55 a 64	12,5	11,1	11,1	10,6
65 y más	16,3	21,1	13,0	8,7
Total	100	100	100	100

<b>Base ponderada</b>	<b>356</b>	<b>1021</b>	<b>84</b>	<b>339</b>
<b>Base real</b>	<b>243</b>	<b>632</b>	<b>42</b>	<b>883</b>

# A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



## A1. PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN

# A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

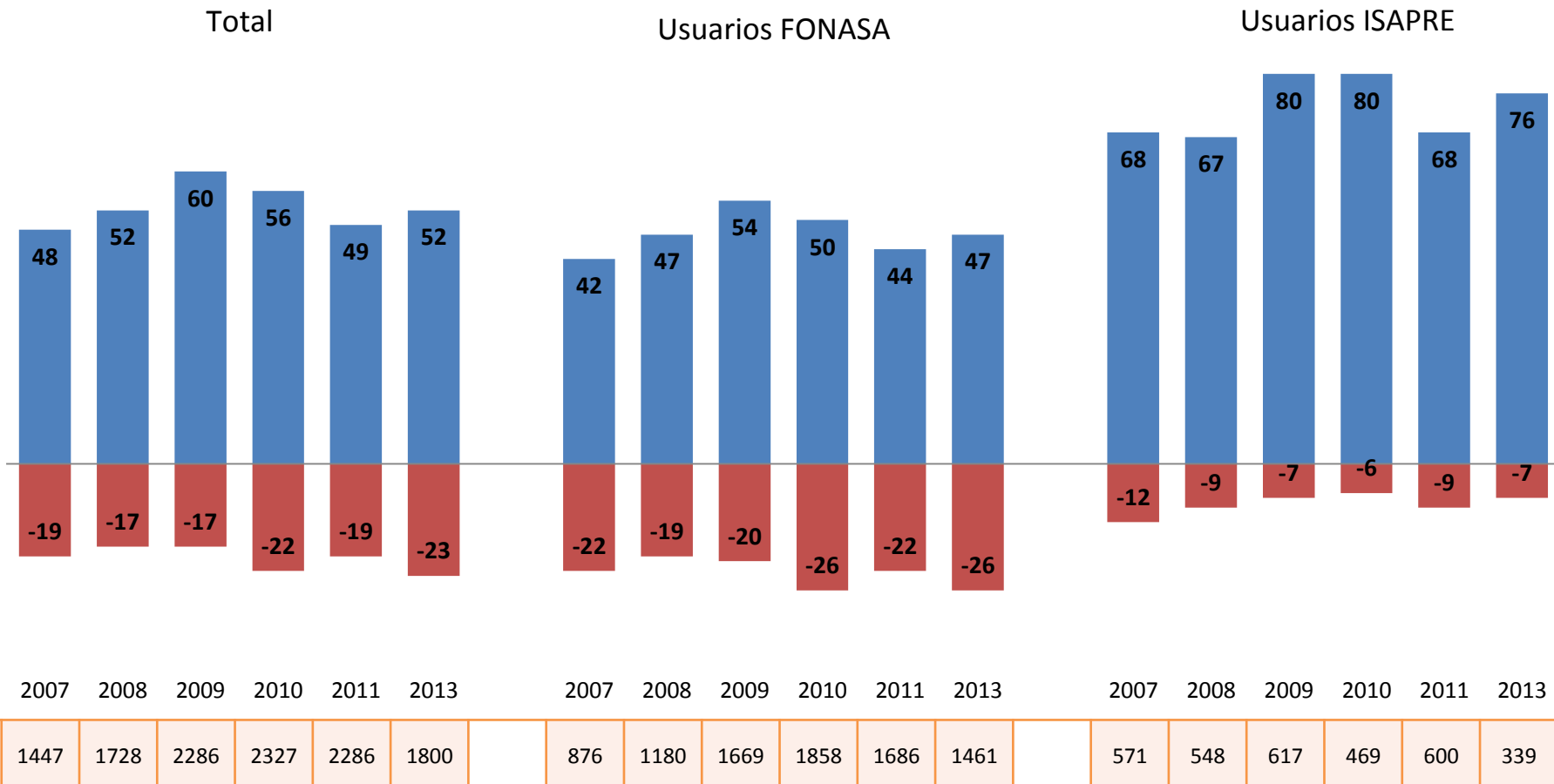


# EVOLUCIÓN DE LA SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

A1 – En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido(a) se siente usted actualmente?

BASE : Total muestra (n=1800)

■ Protegido / Muy protegido    ■ Desprotegido / Muy desprotegido



Base Pond	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2007	2008	2009	2010	2011	2013
	1447	1728	2286	2327	2286	1800	876	1180	1669	1858	1686	1461	571	548	617	469	600	339

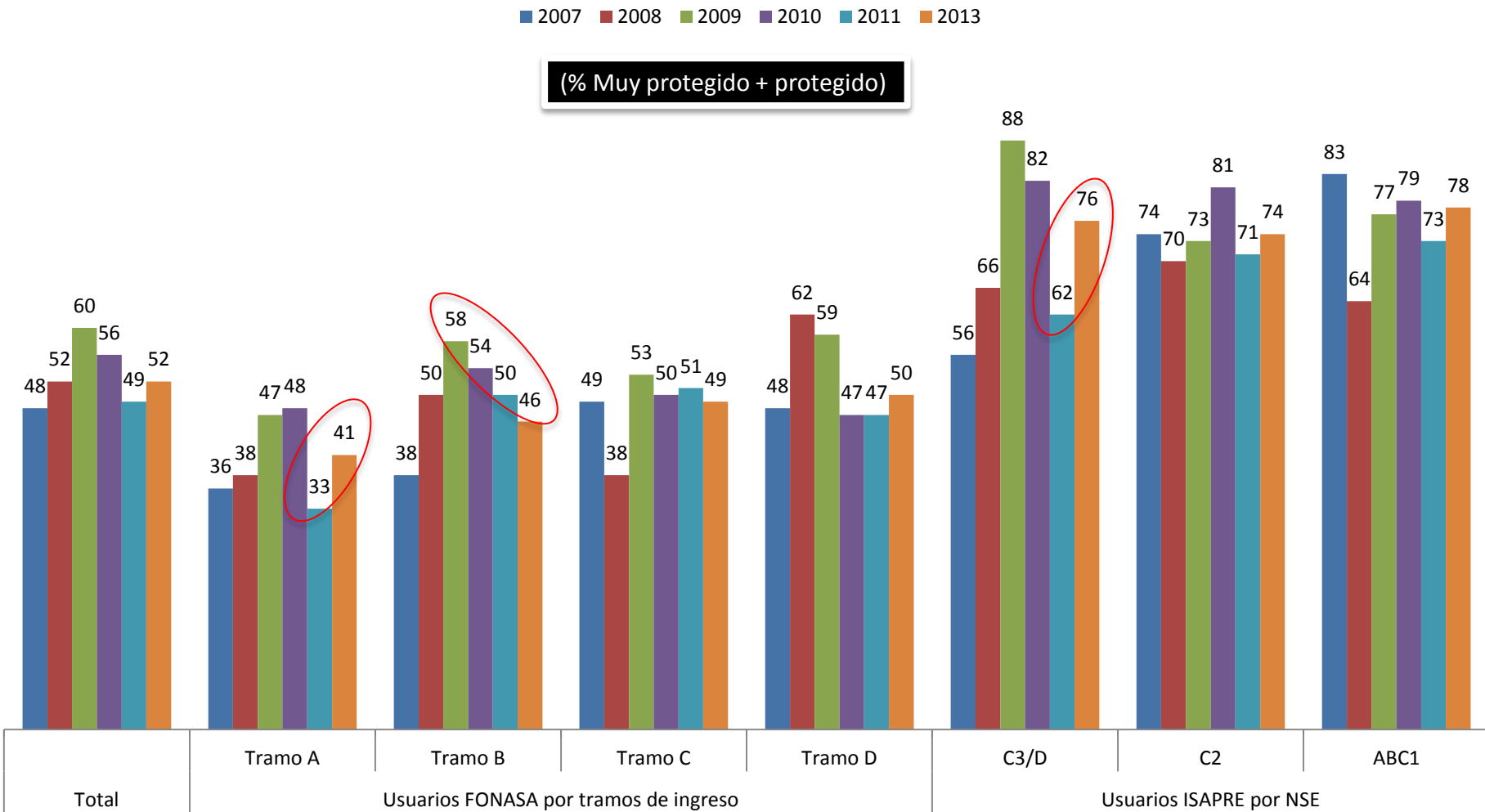
Elaborado para:



# SENSACIÓN DE PROTECCIÓN POR SEGMENTOS

A1 – En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido(a) se siente usted actualmente?

BASE : Total muestra (n=1800)



# RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

A2 - ¿Por qué se siente desprotegido? | Primera mención

BASE : Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=407)

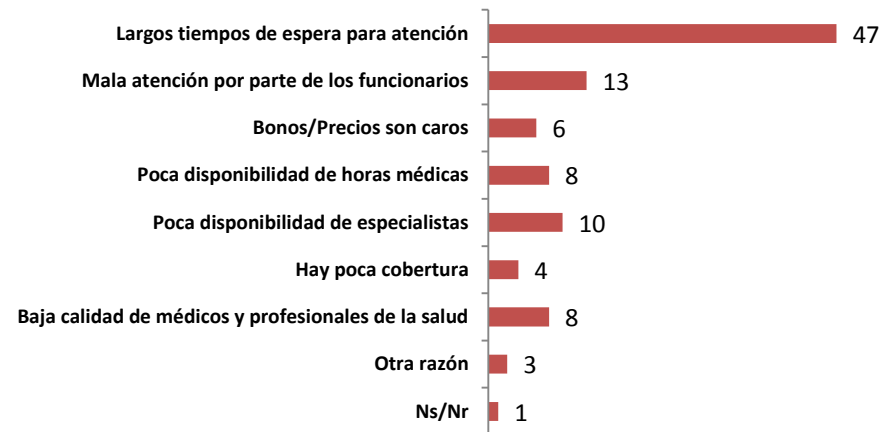
## TOTAL

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 23%)



## FONASA A

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 34%)



## FONASA BCD

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 25%)



## ISAPRE

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 7%)



Elaborado para:



# RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

A2 - ¿Por qué se siente desprotegido? | Total Menciones

BASE : Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=407)

## TOTAL

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 23%)



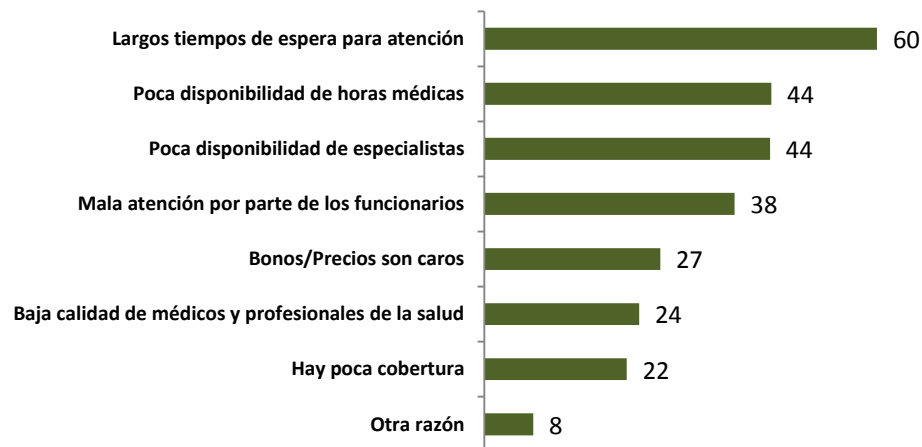
## FONASA A

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 34%)



## FONASA BCD

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 25%)



## ISAPRE

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | 7%)



Elaborado para:



## A2. EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN y EXPECTATIVAS CON EL SISTEMA DE SALUD

# A. SISTEMA DE SALUD

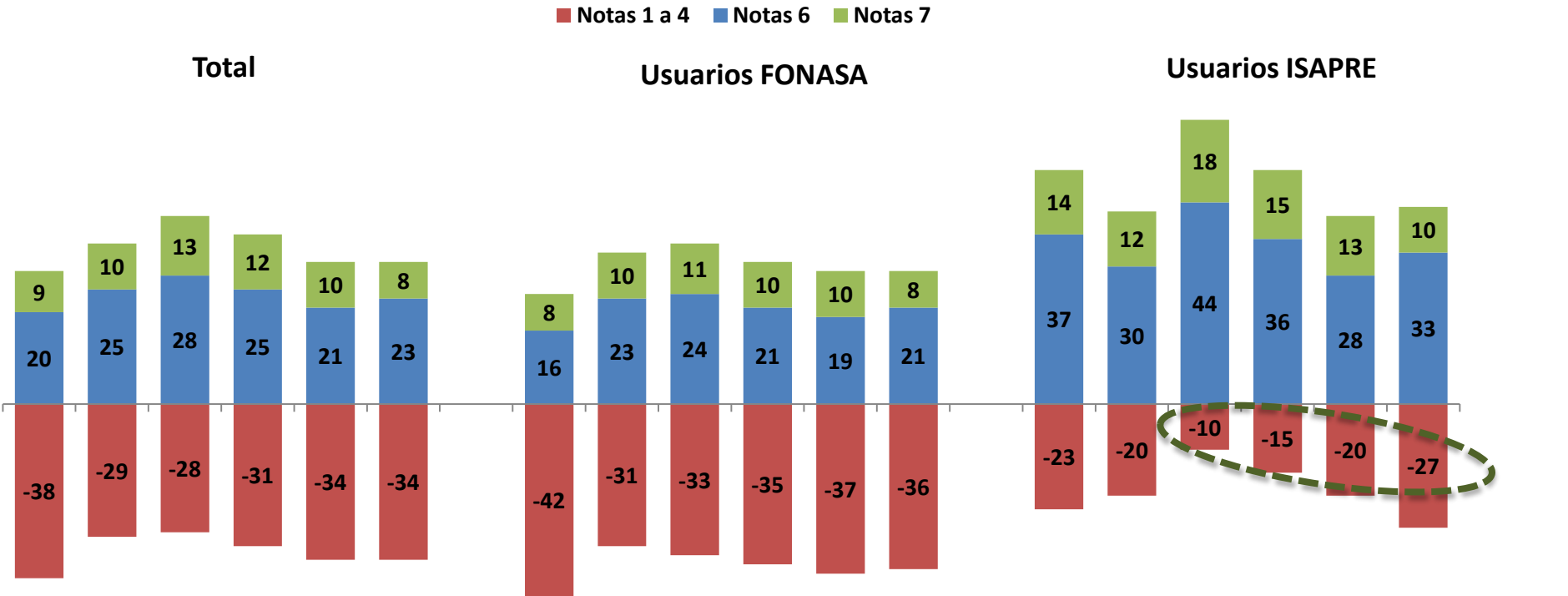
Elaborado para:





# EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

A3 – En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?



2007	2008	2009	2010*	2011	2013
1447	1728	2286	1760	2286	1800
4,7	5	5	4,9	4,8	4,8

2007	2008	2009	2010*	2011	2013
876	1180	1669	1296	1686	1461
4,5	4,9	4,9	4,8	4,7	4,7

2007	2008	2009	2010*	2011	2013	
571	548	617	464	600	339	Base pond
5,1	5,2	5,6	5,3	5,1	5,1	Promedio

\*Datos del 2010 son una interpolación lineal, ya que la pregunta se planteó como un set de atributos

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



# COMPARATIVO: SATISFACCIÓN

A3 + A4 + A5 + A8 - ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con...? | Sistema de salud | Seguro de salud (FONASA/ISAPRE) | Centros de salud (hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos) | Información del seguro

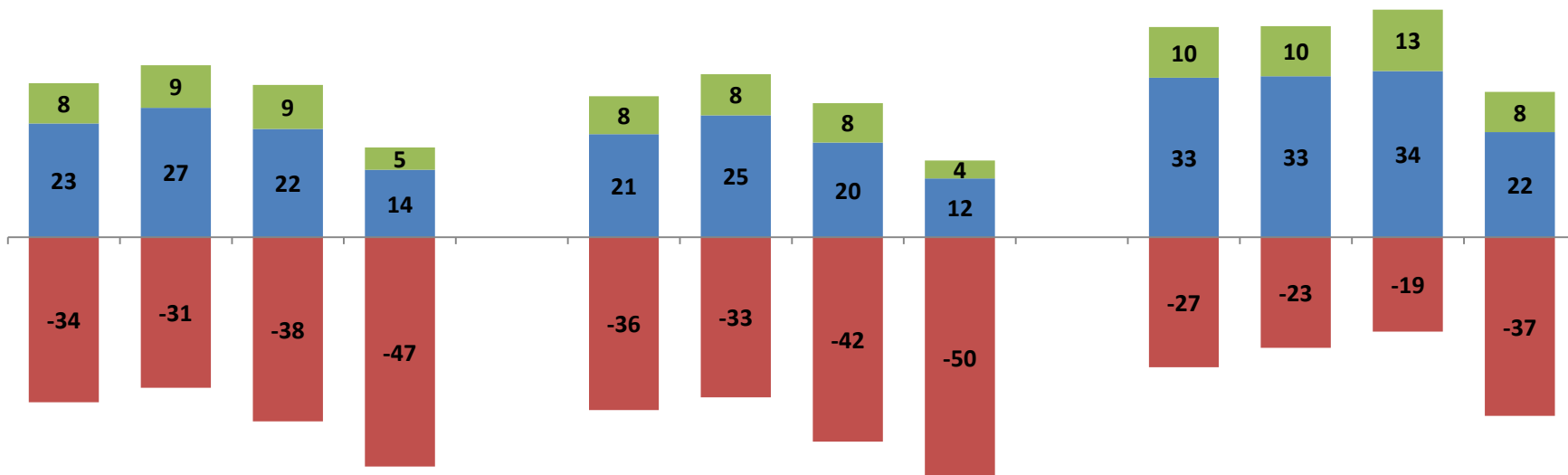
BASE : Total muestra (n=1800)

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7

## Total

## Usuarios FONASA

## Usuarios ISAPRE



Sistema de salud | Seguro de salud | Centros de salud | Información del seguro

Sistema de salud | Seguro de salud | Centros de salud | Información del seguro

Sistema de salud | Seguro de salud | Centros de salud | Información del seguro

Promedio	4,8	4,9	4,7	4,3
----------	-----	-----	-----	-----

Promedio	4,7	4,8	4,5	4,2
----------	-----	-----	-----	-----

Promedio	5,1	5,2	5,3	4,7
----------	-----	-----	-----	-----

Existe diferencia estadísticamente significativa entre las notas de usuarios FONASA e ISAPRE en todos los ámbitos

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



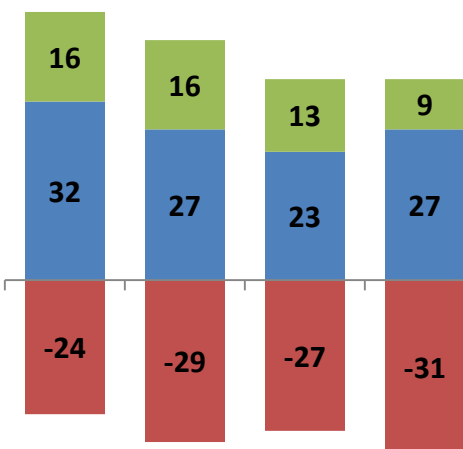
# EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SEGURO DE SALUD

A4 – ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con [FONASA / su ISAPRE]?

BASE : Total muestra (n=1800)

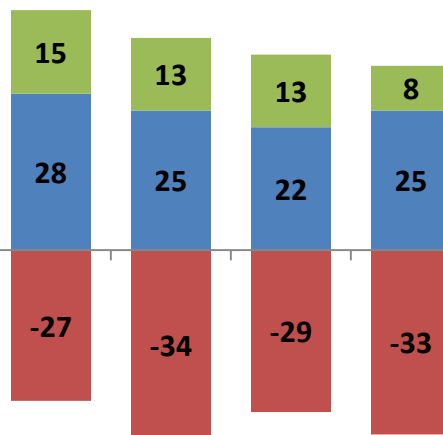
■ Notas 1 a 4 ■ Notas 6 ■ Notas 7

Total



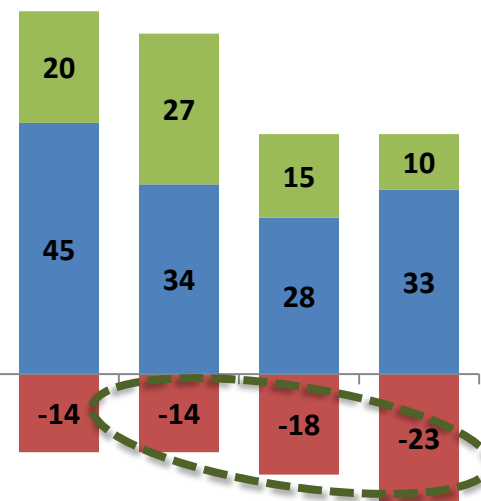
2009	2010	2011	2013
2286	1758	2286	1800
5,2	5,1	5,0	4,9

Usuarios FONASA



2009	2010	2011	2013
1669	1295	1686	1461
5,1	4,9	5,0	4,8

Usuarios ISAPRE



2009	2010	2011	2013	
617	463	600	339	Base pond
5,6	5,6	5,2	5,2	Promedio

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:

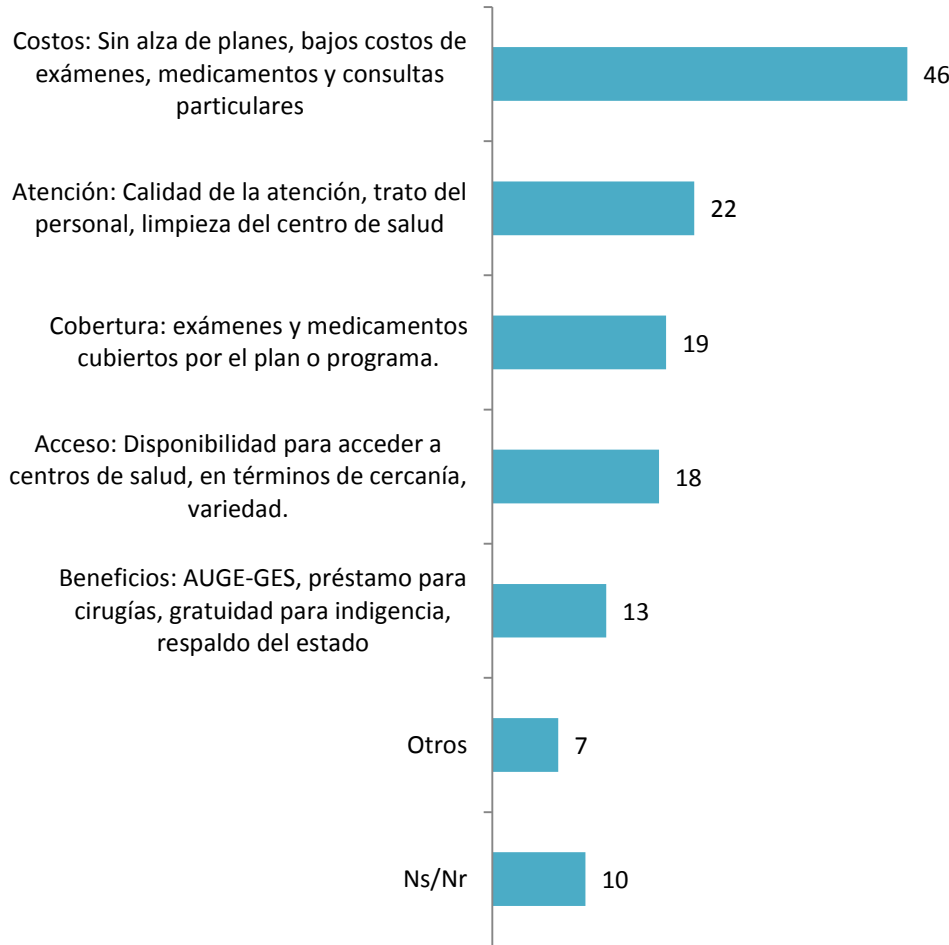


# VENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

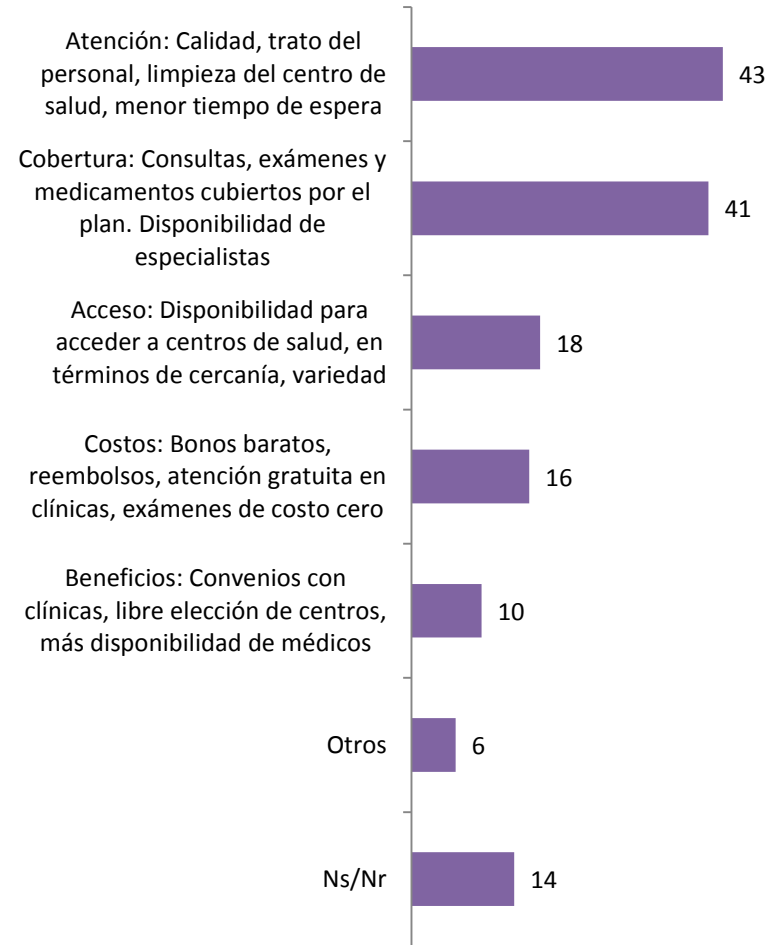
A6 - ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a [FONASA / su ISAPRE]? | Pregunta abierta | Hasta 3 menciones

BASE : Total muestra (n=1800)

## Usuario FONASA



## Usuario ISAPRE

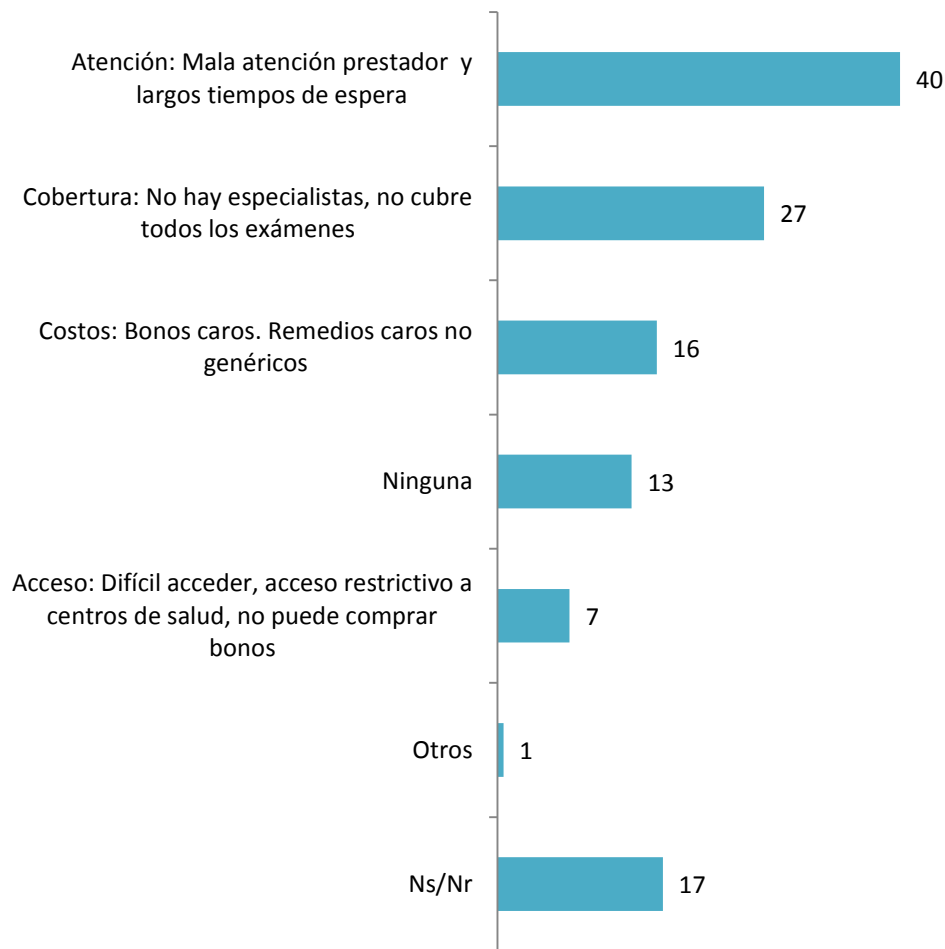


# DESVENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

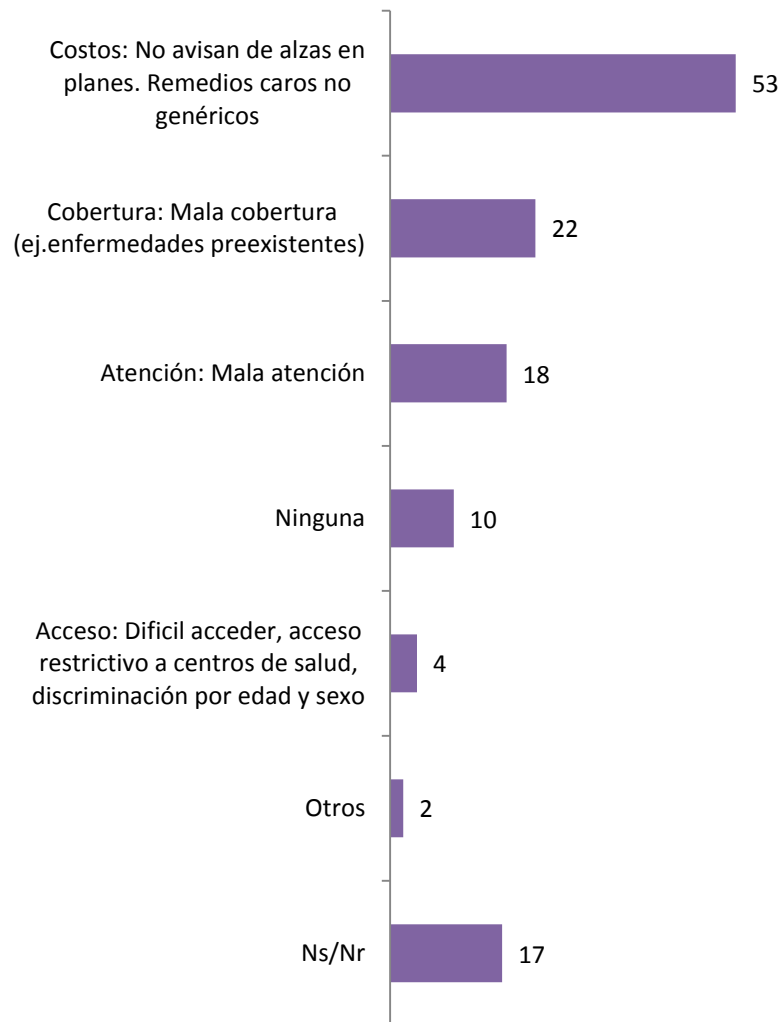
A7 - ¿Y qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a [FONASA / su ISAPRE]? | Pregunta abierta | Hasta 3 menciones

BASE : Total muestra (n=1800)

## Usuario FONASA



## Usuario ISAPRE



Elaborado para:

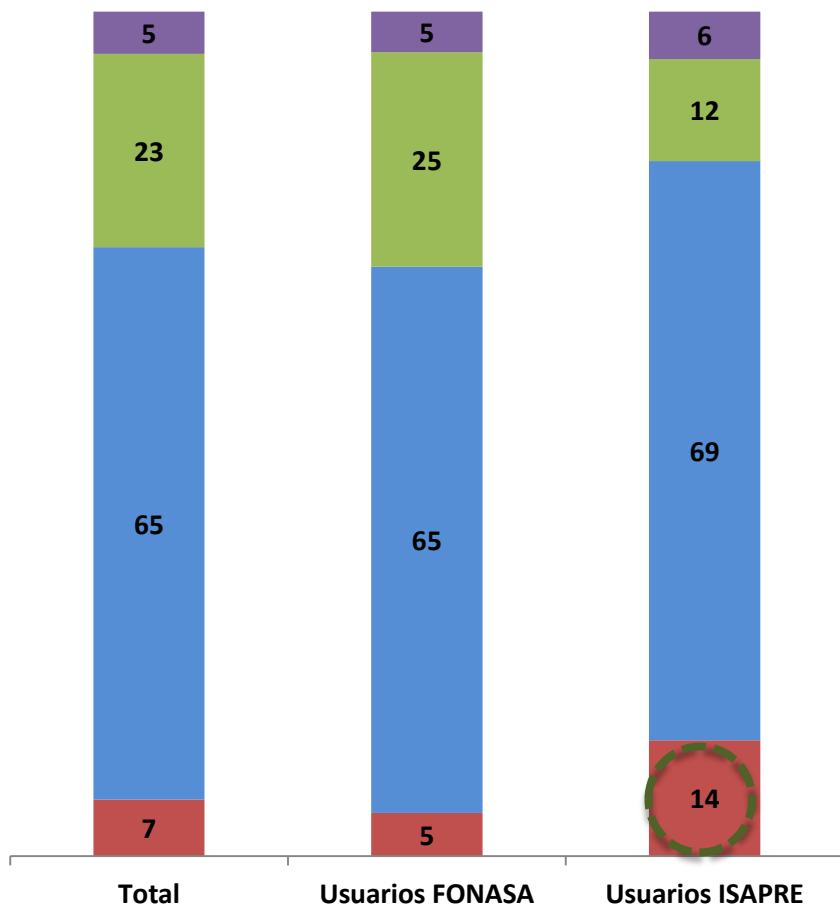
# EXPECTATIVAS RESPECTO AL SISTEMA DE SALUD

A14 – Usted diría que su sistema de salud en general: ¿mejorará, se mantendrá igual o empeorará en el futuro?

BASE : Total muestra (n=1800)

A15 – ¿Y en qué [mejorará/empeorará]? | Pregunta abierta | BASE : Mejorará (n=412) – Empeorará (n=121)

■ Empeorará ■ Se mantendrá igual ■ Mejorará ■ Ns/Nr



¿En qué mejorará? (%)	TOTAL	FONASA	ISAPRE
Atención	47	49	30
Cobertura	45	44	45
Costos	10	9	22
Sistema en general	10	10	10
Acceso	1	1	4
Otros	4	4	5
Ns/Nr	7	7	5

¿En qué empeorará? (%)	TOTAL	FONASA	ISAPRE
Atención	35	50	10
Costos	34	15	65
Cobertura	27	28	27
Sistema en general	6	4	10
Acceso	0	0	1
Otros	8	8	8
Ns/Nr	5	6	3

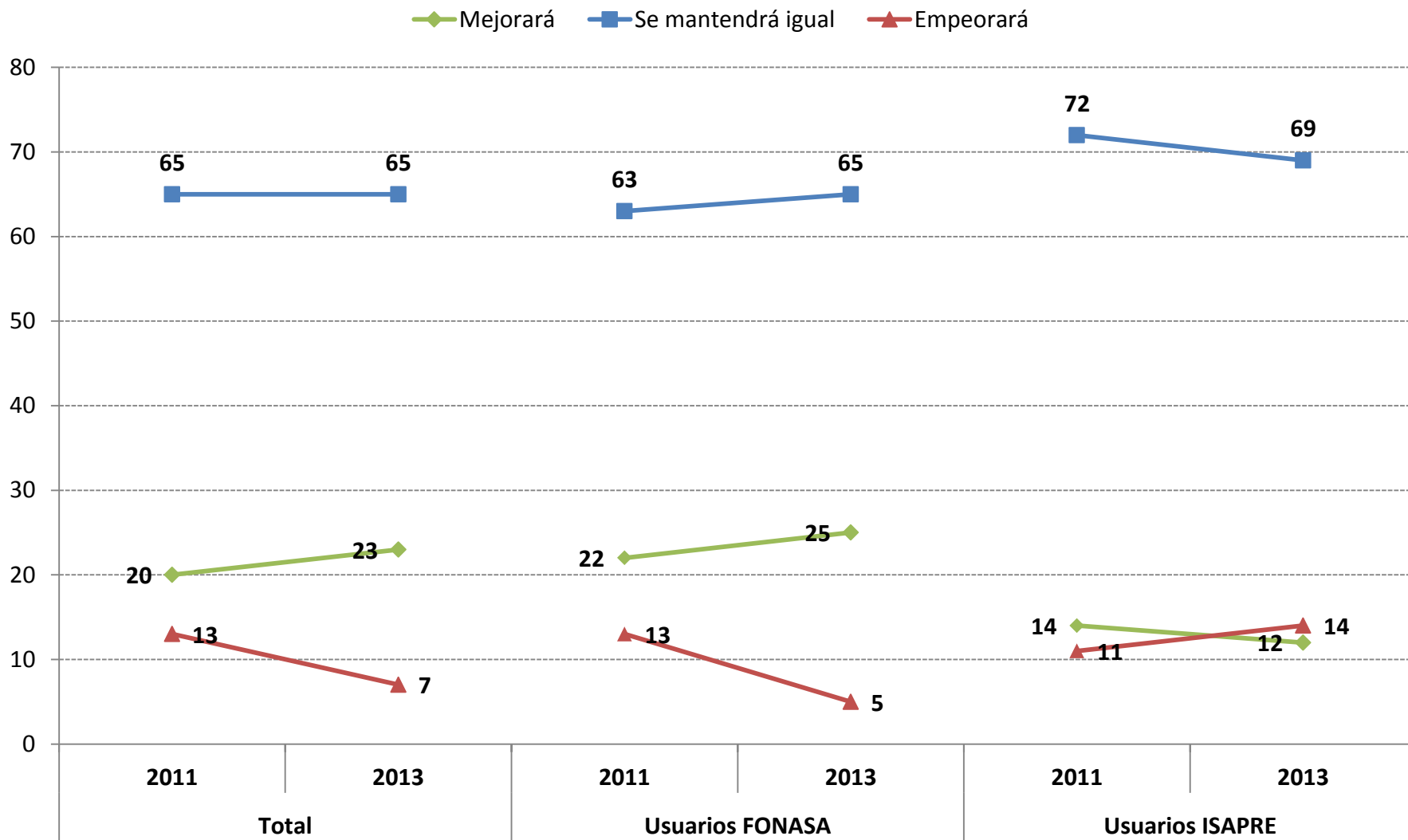
Elaborado para:



# EVOLUCIÓN: EXPECTATIVAS RESPECTO AL SISTEMA DE SALUD

A14 – Usted diría que su sistema de salud en general: ¿mejorará, se mantendrá igual o empeorará en el futuro?

BASE 2011 : Total muestra (n=2286) BASE 2013 : Total muestra (n=1800)



Se omite en el gráfico la categoría No sabe/No responde

Elaborado para:

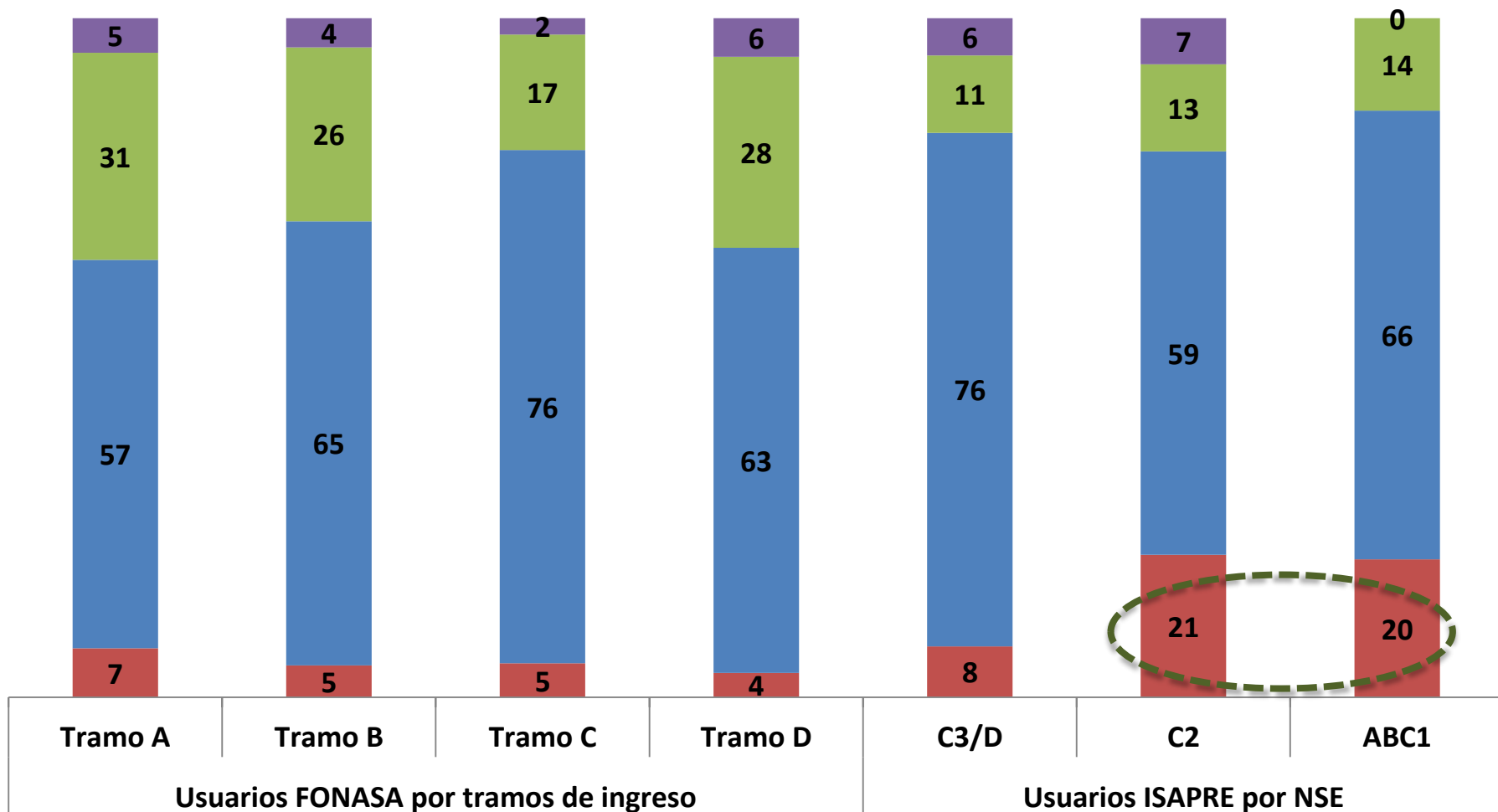


# EXPECTATIVAS RESPECTO AL SISTEMA DE SALUD

A14 – Usted diría que su sistema de salud en general: ¿mejorará, se mantendrá igual o empeorará en el futuro?

BASE : Total muestra (n=1800)

■ Empeorará ■ Se mantendrá igual ■ Mejorará ■ Ns/Nr



Usuarios FONASA por tramos de ingreso

Usuarios ISAPRE por NSE



Elaborado para:

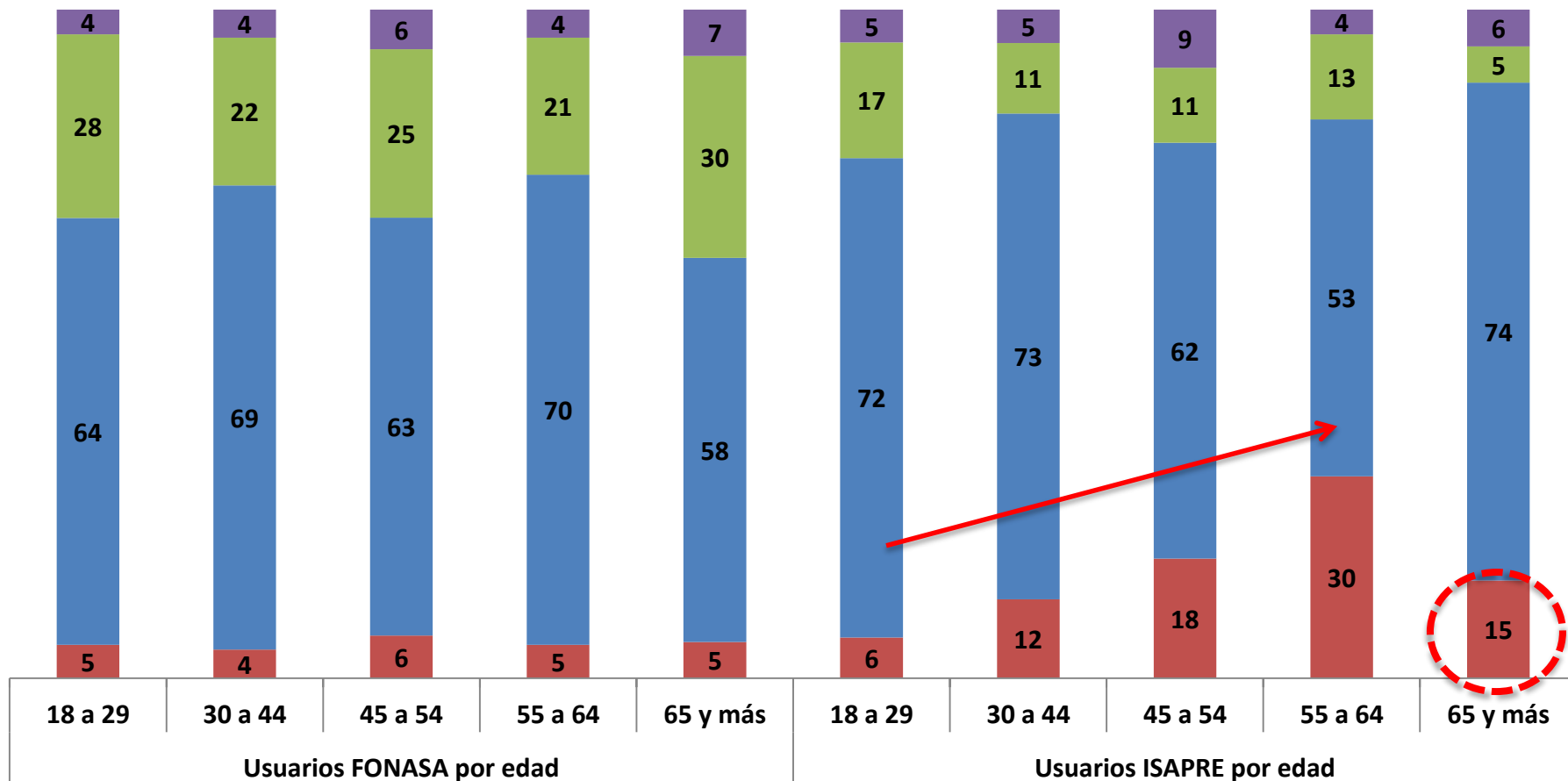


# EXPECTATIVAS RESPECTO AL SISTEMA DE SALUD

A14 – Usted diría que su sistema de salud en general: ¿mejorará, se mantendrá igual o empeorará en el futuro?

BASE : Total muestra (n=1800)

■ Empeorará ■ Se mantendrá igual ■ Mejorará ■ Ns/Nr



No se observan diferencias estadísticamente significativas según Sexo y Macrozona

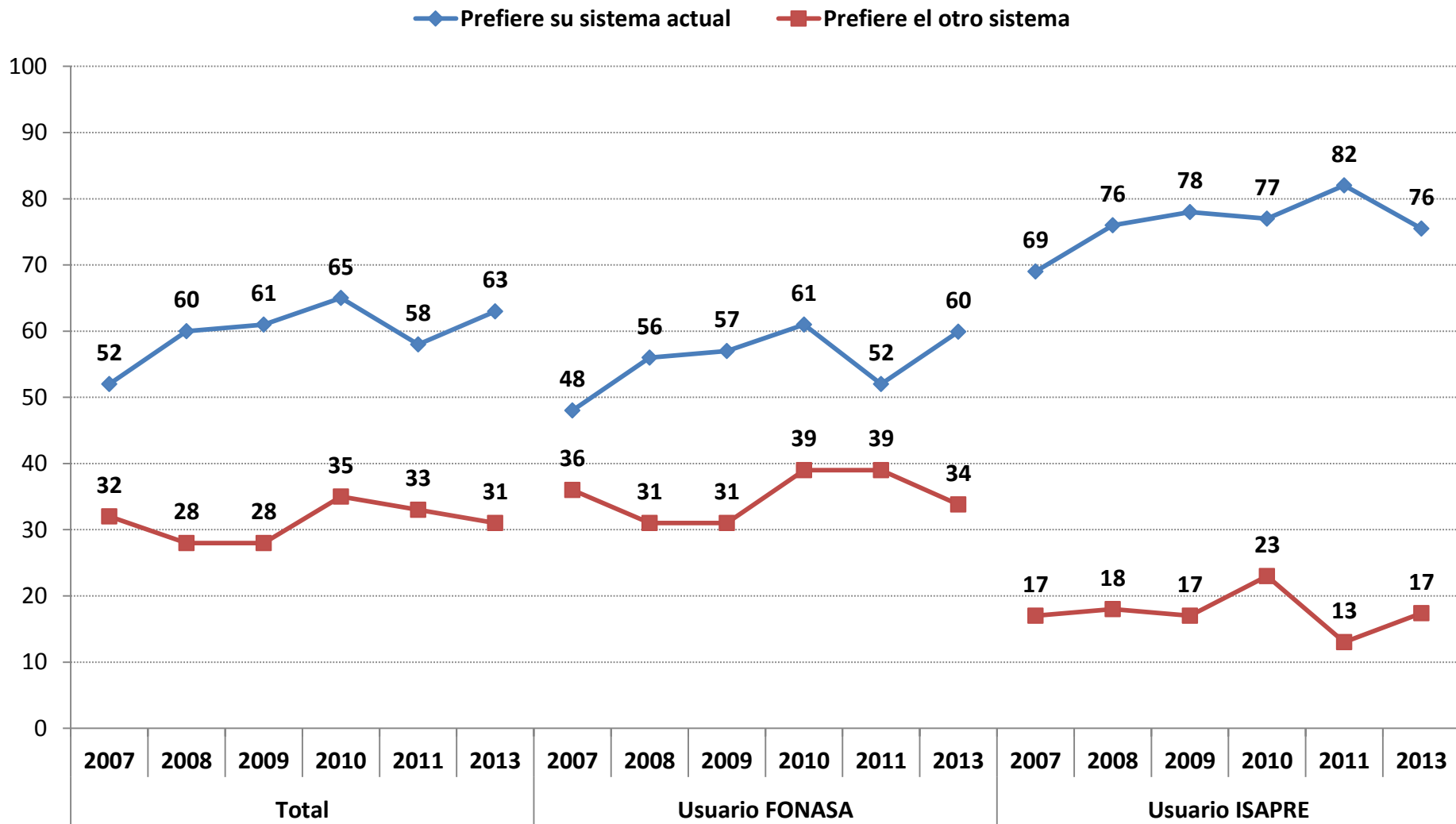
Elaborado para:



# EVOLUCIÓN: PREFERENCIA DE SEGURO DE SALUD

A16 - Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?

BASE : Total muestra (n=1800)



# PREFERENCIA DE SISTEMA DE SALUD

A17 - ¿Por qué preferiría estar en [FONASA/ISAPRE]? (Primera mención y otras menciones)

BASE : Aquellos que en A16 indican FONASA o ISAPRE (n=1684)

## Quienes prefieren FONASA

■ Primera mención ■ Otras menciones



## Quienes prefieren ISAPRE

■ Primera mención ■ Otras menciones



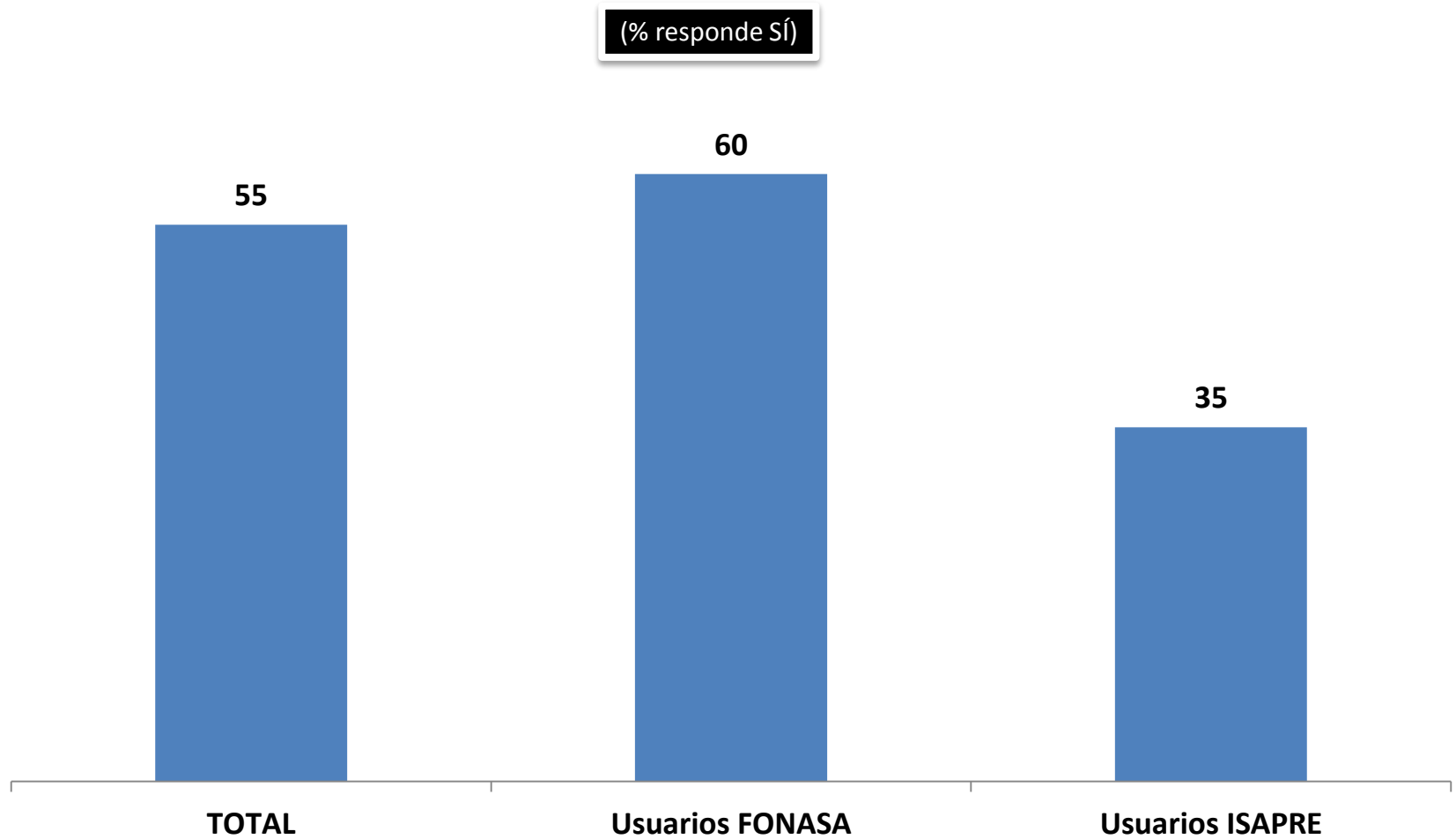
Elaborado para:



# SISTEMA ÚNICO DE SALUD EN CHILE

A18 – Dado que FONASA tiene un sistema con cobertura de libre elección y el pago es sólo el 7% de la cotización legal, ¿estaría de acuerdo que existiera sólo FONASA como único sistema de salud en Chile?

BASE : Total muestra (n=1800)

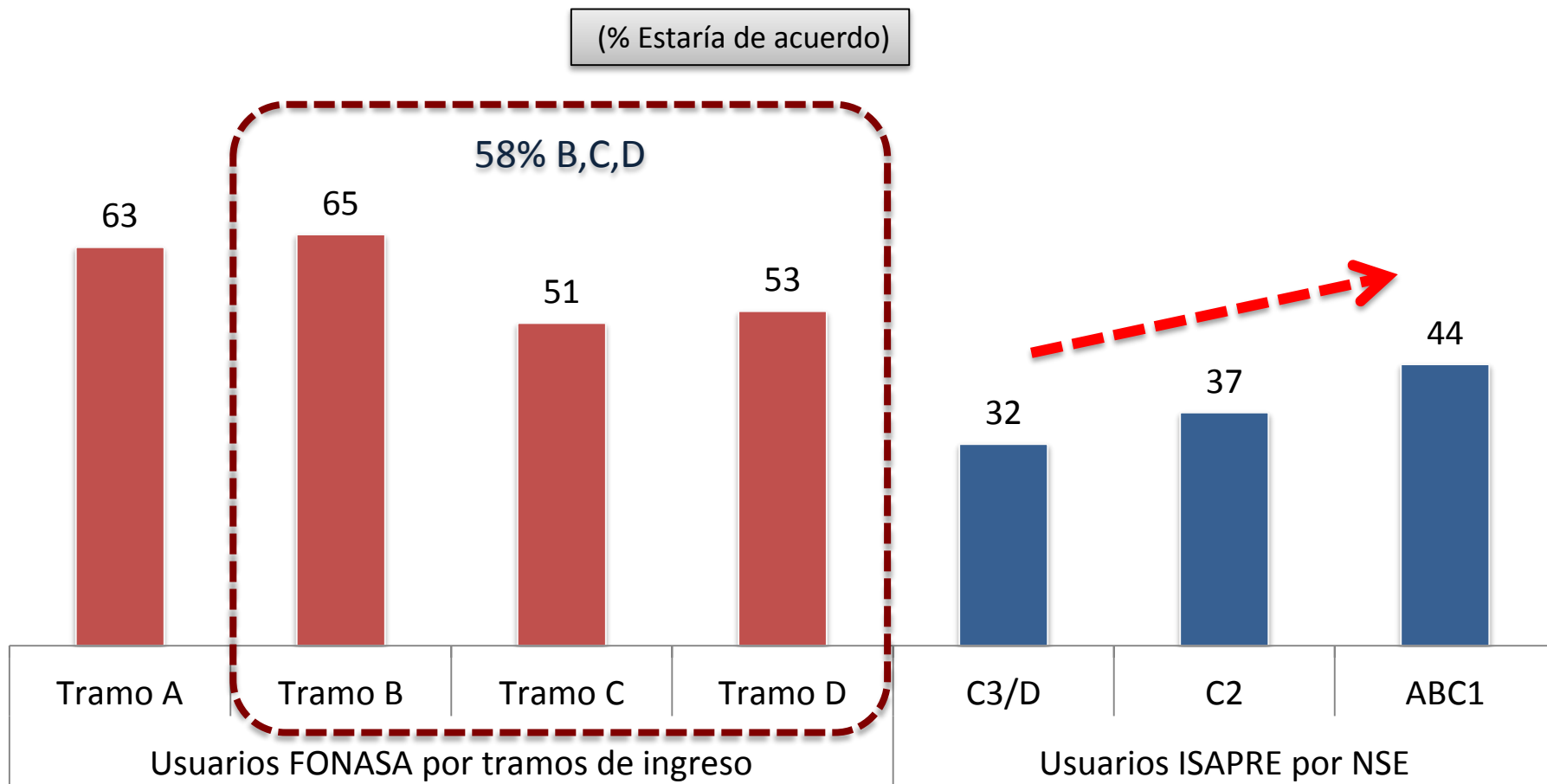


# ÚNICO SISTEMA DE SALUD

A18 – Dado que FONASA tiene un sistema con cobertura de libre elección y el pago es sólo el 7% de la cotización legal, ¿estaría de acuerdo que existiera sólo FONASA como único sistema de salud en Chile? Según Ingreso

BASE : Total muestra (n=1800)

(% Estaría de acuerdo)

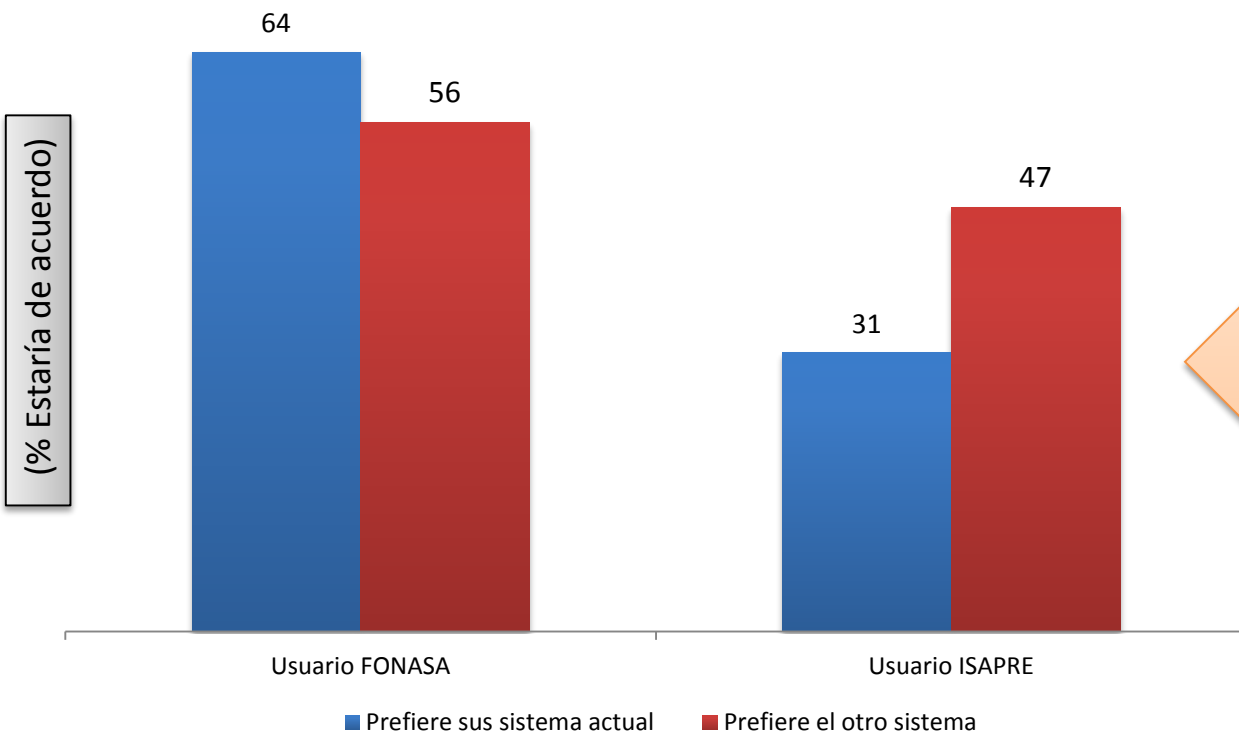


A18 – Dado que FONASA tiene un sistema con cobertura de libre elección y el pago es sólo el 7% de la cotización legal, ¿estaría de acuerdo que existiera sólo FONASA como único sistema de salud en Chile?

Según Lealtad y Tipo de Usuario

BASE : Total muestra (n=1800)

## Fonasa, como único sistema de salud (% está de acuerdo)



El segmento ISAPRE que prefiere otro sistema, es más proclive a que FONASA sea un sistema único en Chile respecto de los que prefieren su sistema actual.

## A3. INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

# A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

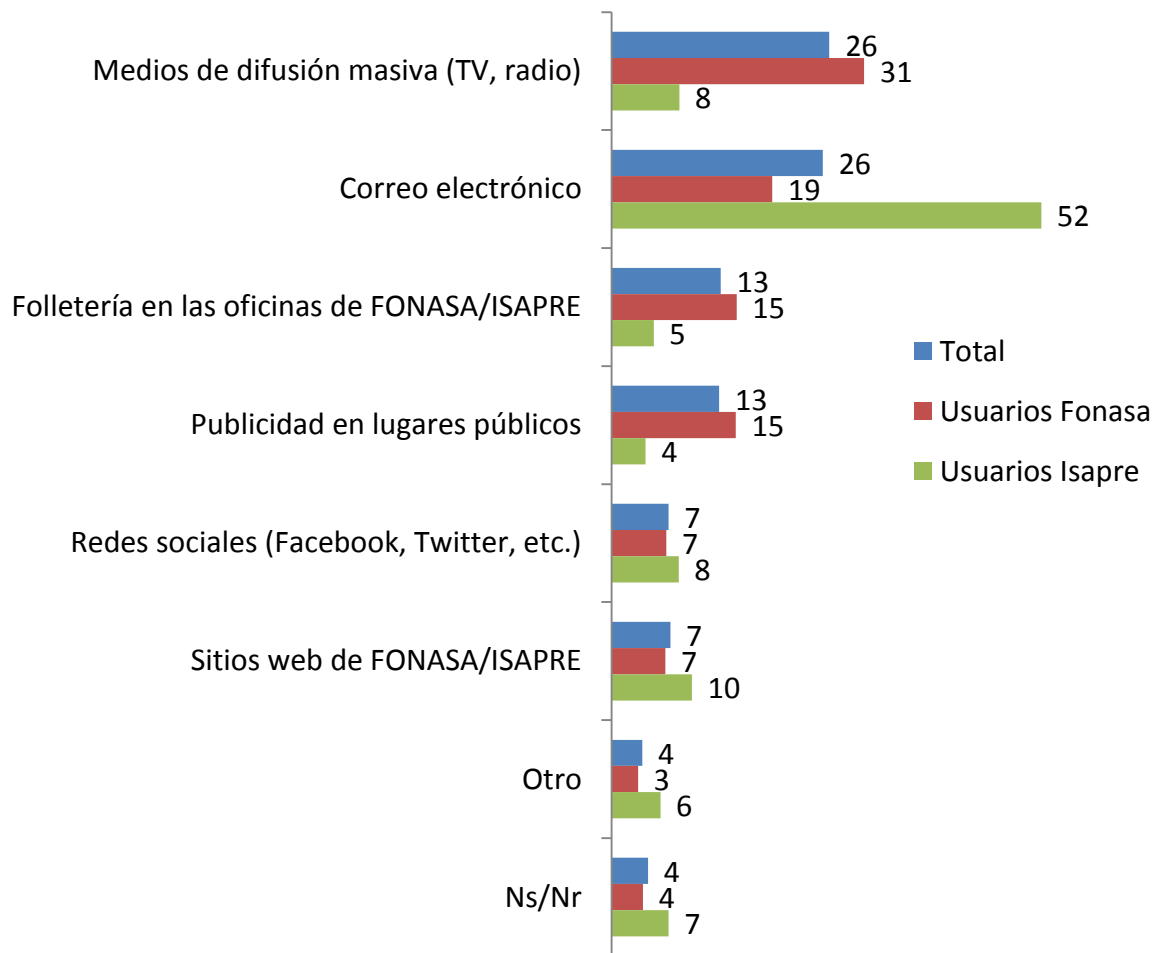


# MEDIOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO

A13 - ¿A través de qué medio le gustaría obtener información de [FONASA / su ISAPRE]? | Respuesta única

BASE : Total muestra (n=1800)

## Medios por los que se informa



Entre los que están insatisfechos con su seguro (notas 1 a 4 en A4)

	Total	Usuario FONASA	Usuario ISAPRE
Medios de difusión masiva (TV, radio)	29	33	10
Correo electrónico	24	20	46
Publicidad en lugares públicos	12	14	3
Folletería en las oficinas de FONASA/ISAPRE	12	13	4
Sitios web de FONASA/ISAPRE	8	7	13
Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	7	7	8

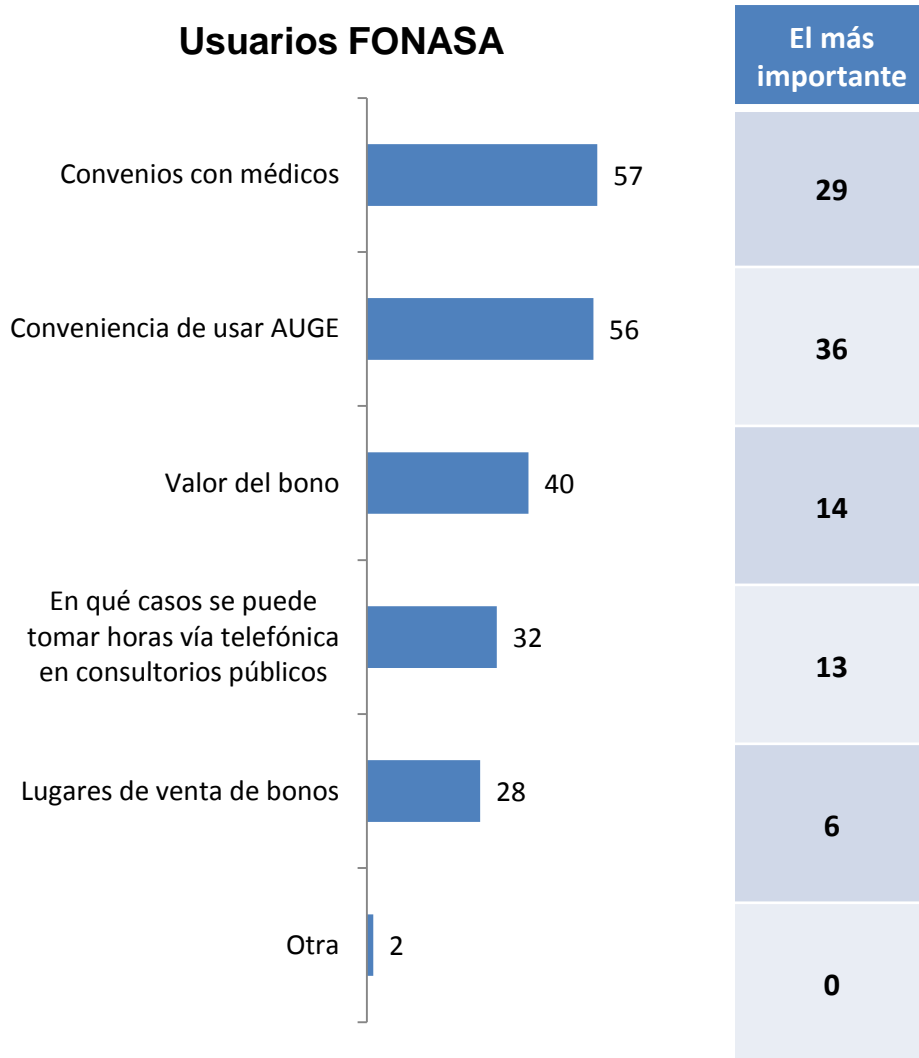


# TEMAS EN QUE SE SOLICITA MAYOR INFORMACIÓN

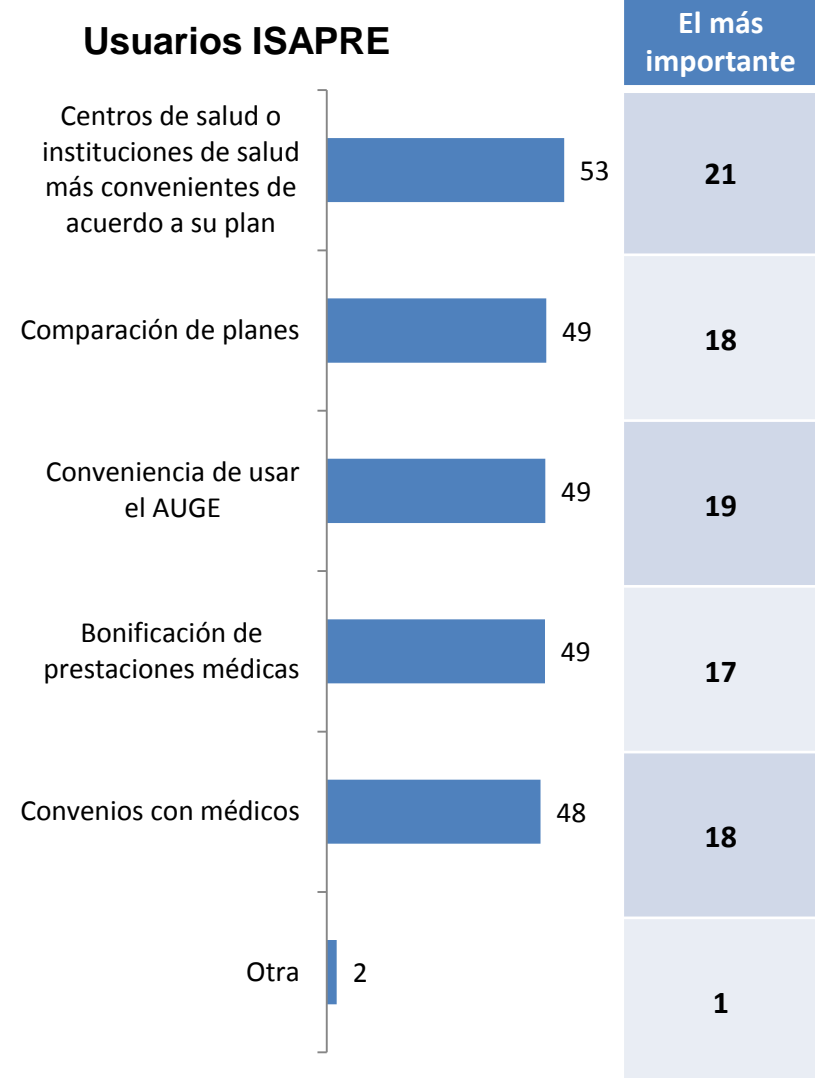
A9 + A10 | A11 + A12 | Aspectos sobre los que solicita mayor información (Total menciones y la más importante)

BASE : Total muestra (n=1800)

## Usuarios FONASA



## Usuarios ISAPRE



Elaborado para:



Se omiten en los gráficos la categoría No sabe/No responde

## A4. SEGURO COMPLEMENTARIO

# A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

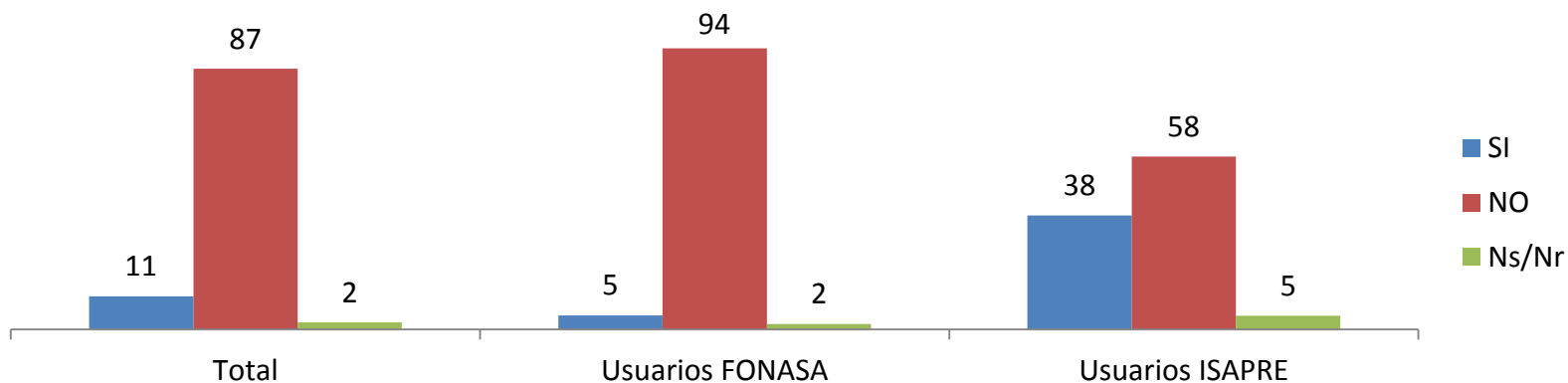


# SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

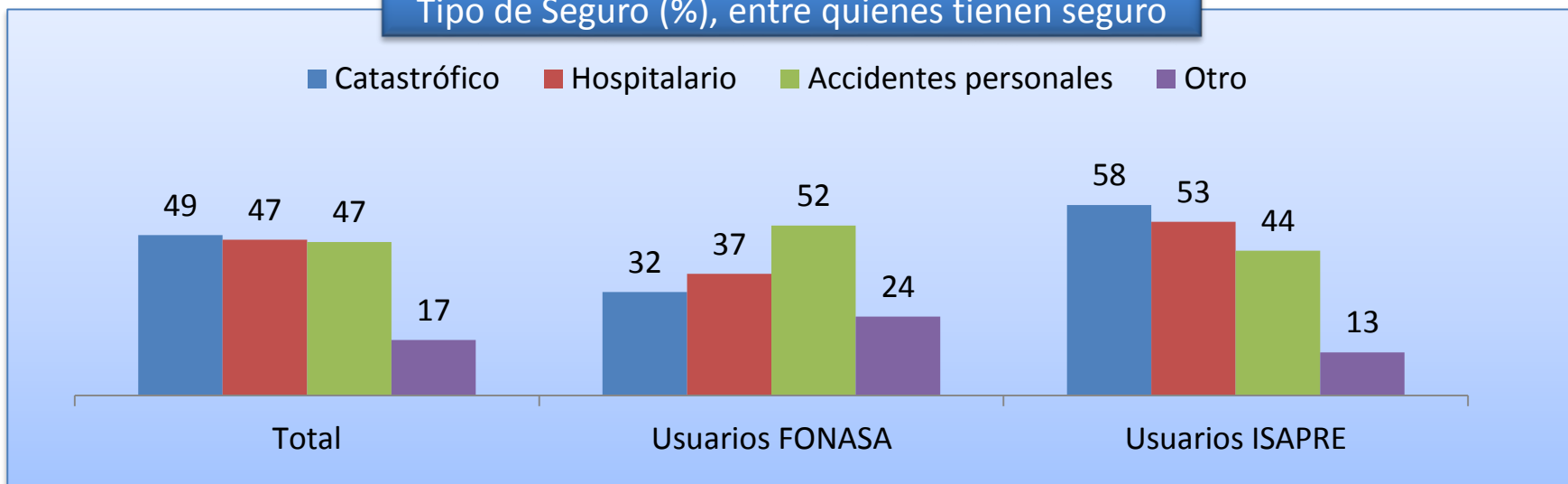
B24 | ¿Tiene usted un seguro complementario de salud? BASE : Total muestra (n=1800)

B25 | ¿Qué tipo de seguro es? [Respuesta múltiple] / BASE : Quienes poseen algún seguro de salud (n=197)

## ¿Tiene usted un seguro complementario de salud?

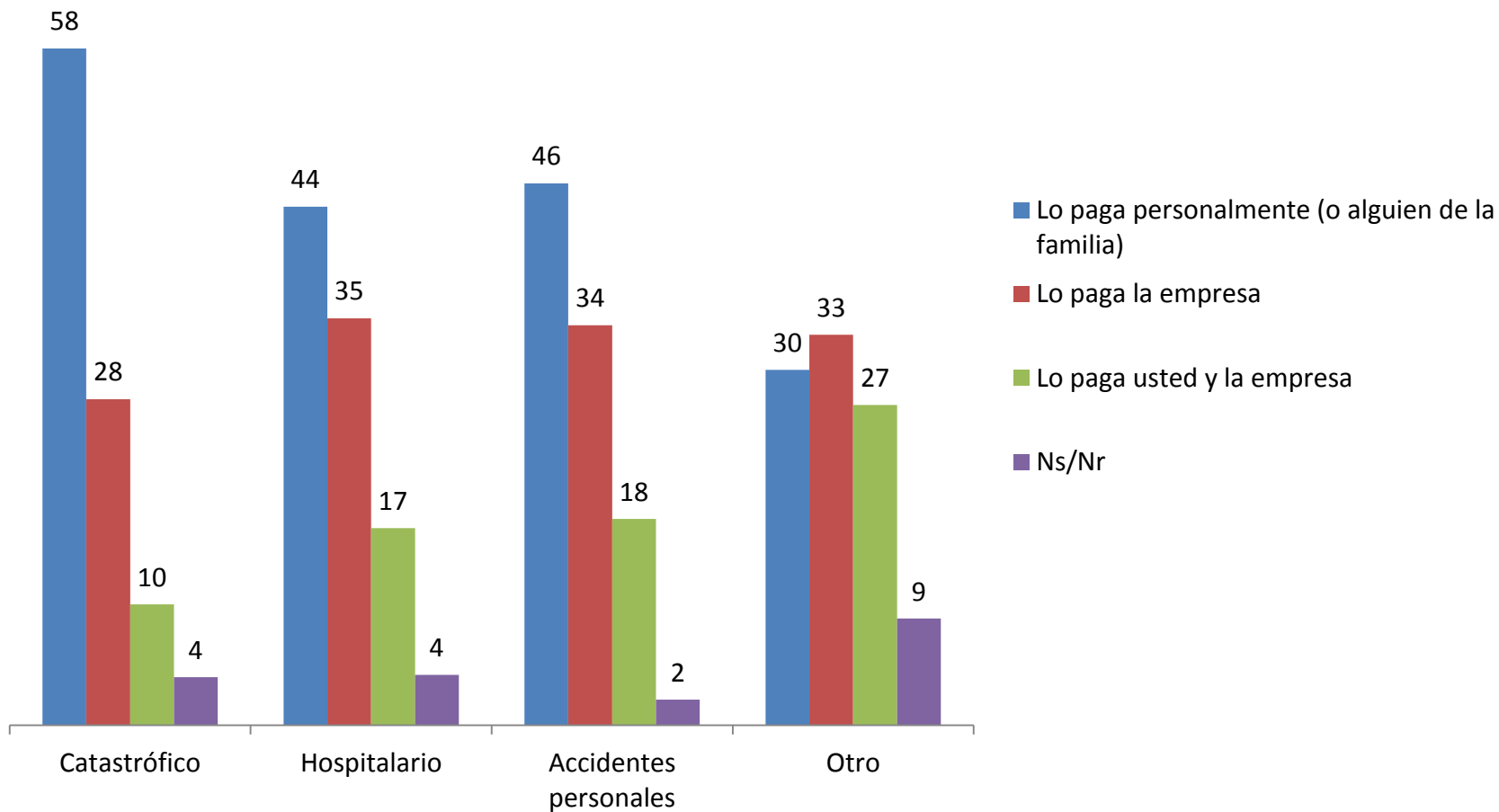


## Tipo de Seguro (%), entre quienes tienen seguro



B26 | ¿Y quién paga por ese seguro?

Base: Quienes tienen seguro complementario de salud (n=197)



## B. AUGE-GES

Elaborado para:



## B1. CONOCIMIENTO

# B. AUGE-GES

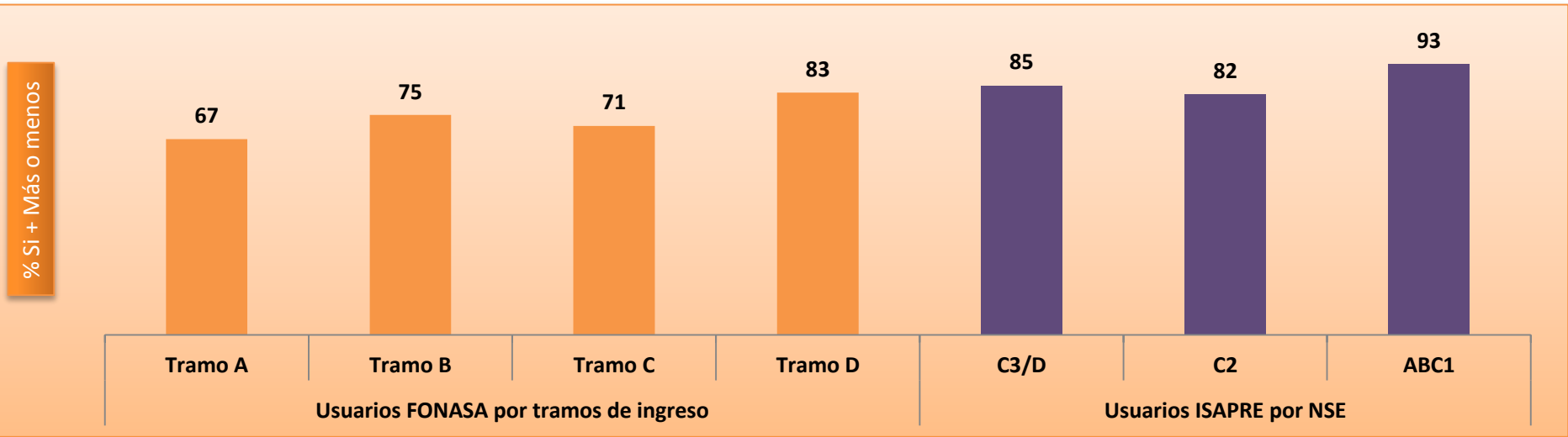
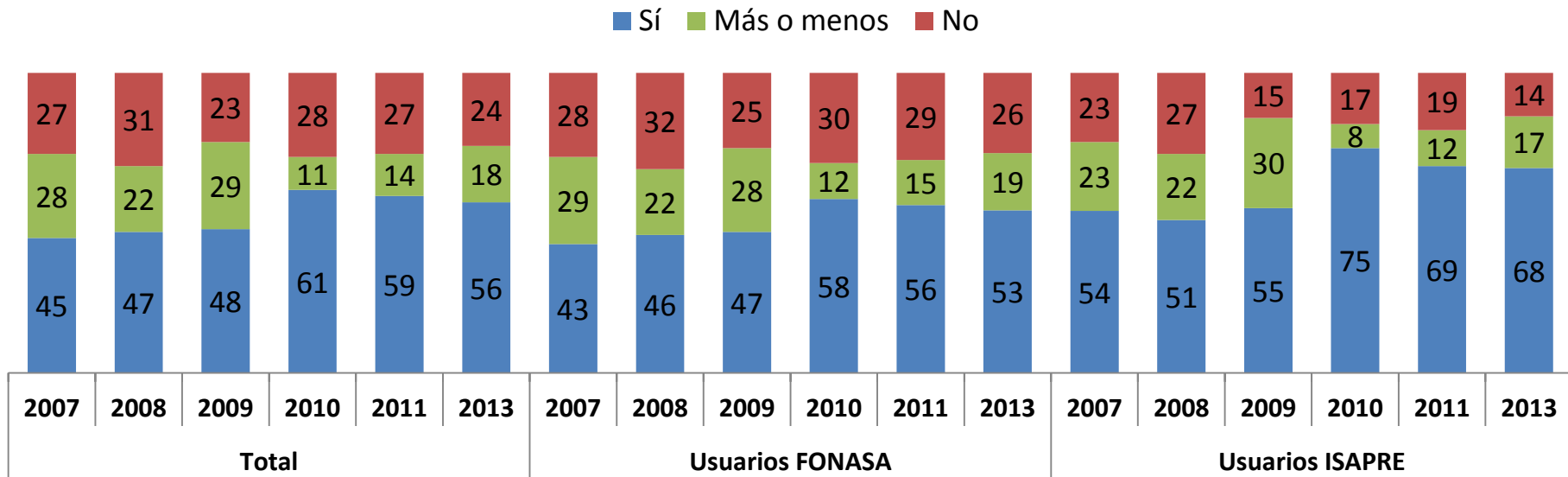
Elaborado para:



# EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B1 – En términos generales, ¿sabe usted de qué se trata el plan AUGE-GES?

Base: Total Muestra (n=1800)



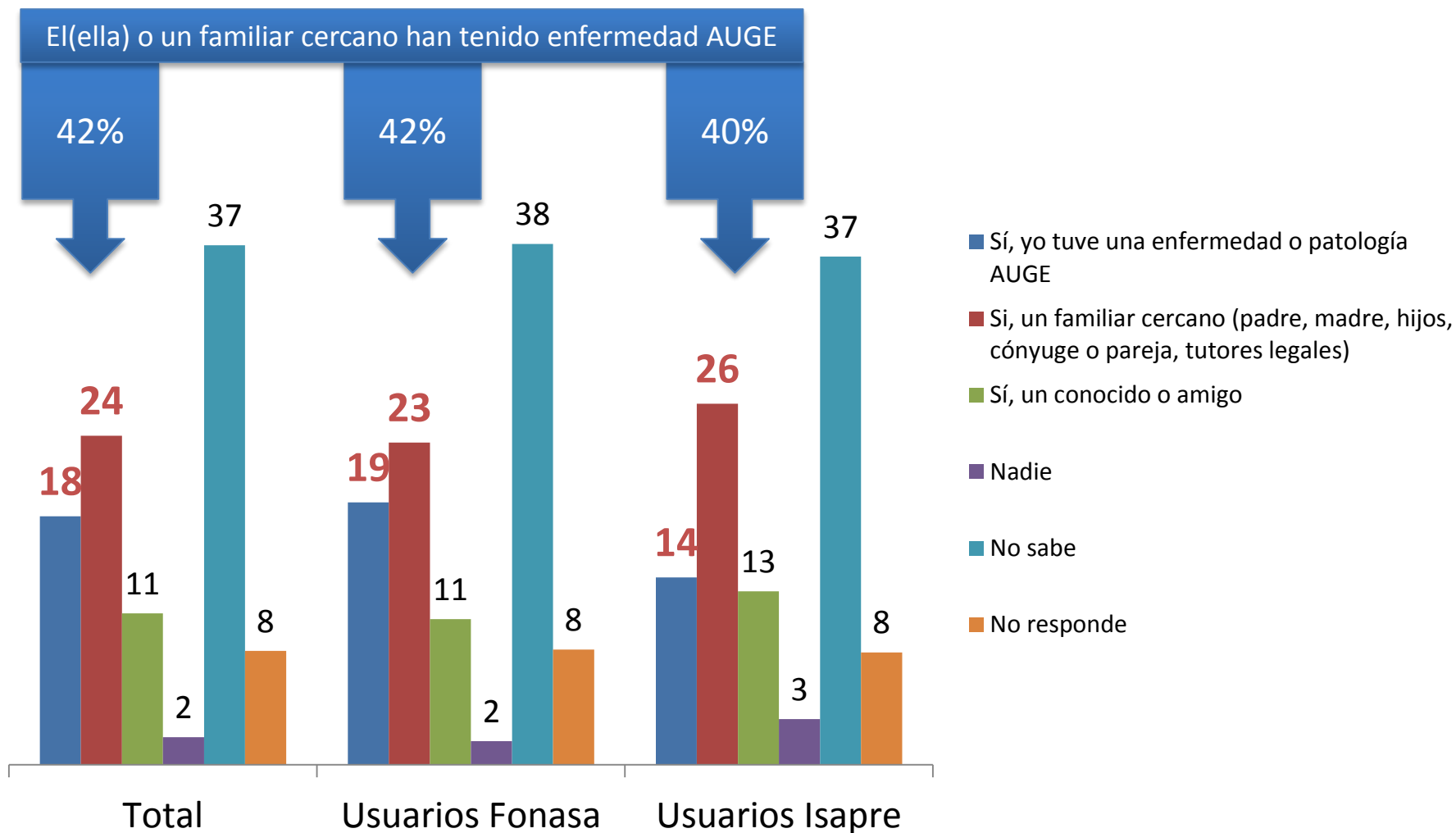
Elaborado para:



# CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B2- ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?

Base: Total Muestra (n=1800)



Elaborado para:



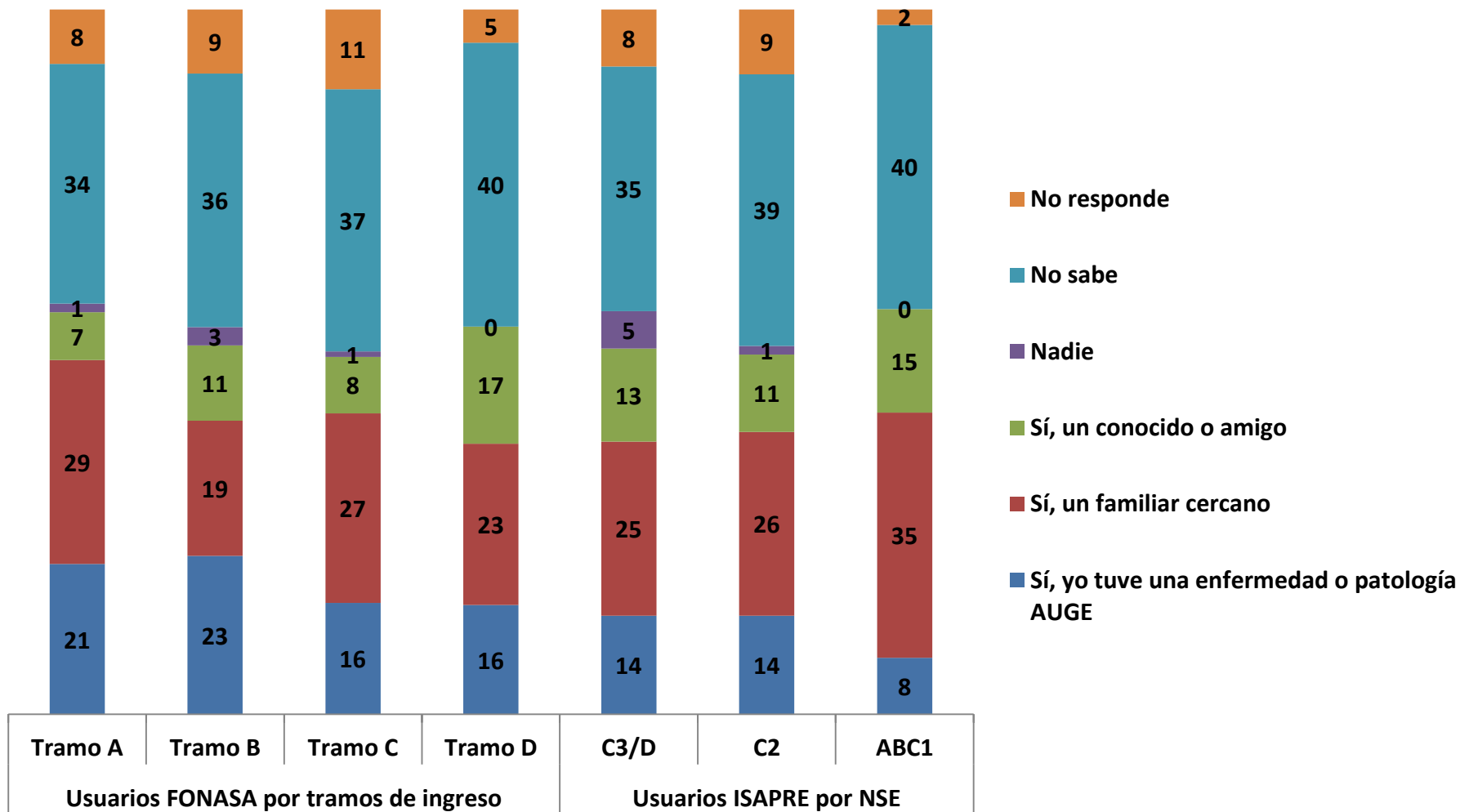
No se agrupa la categoría NS y NR, pues el nivel de respuesta de la primera es relevante en el análisis



# CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B2- ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?

Base: Total Muestra (n=1800)



Elaborado para:

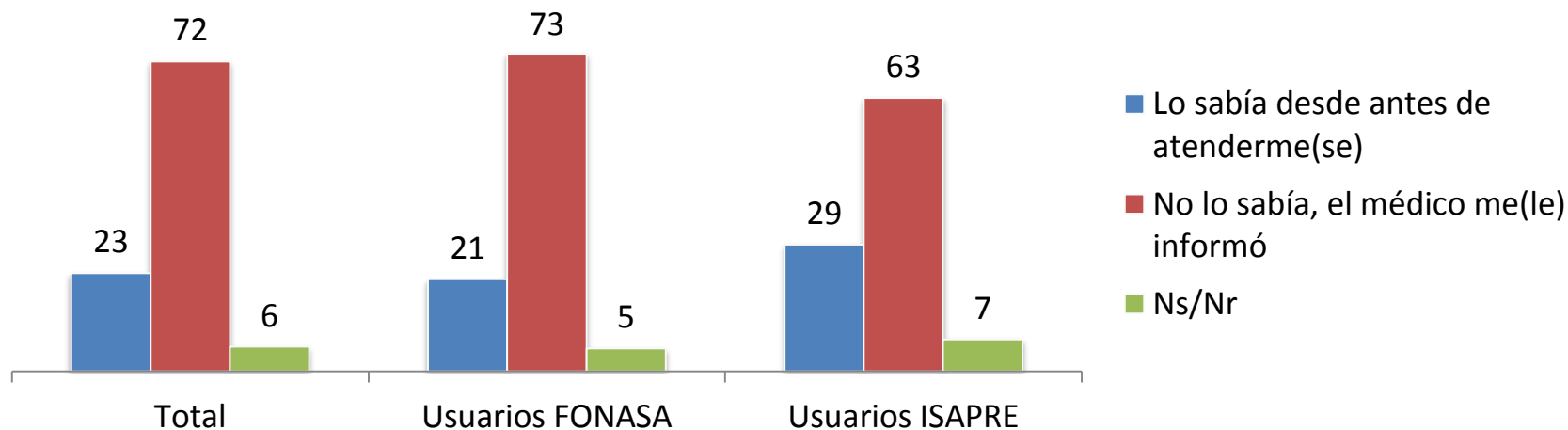


No se agrupa la categoría NS y NR, pues el nivel de respuesta de la primera es relevante en el análisis

# CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

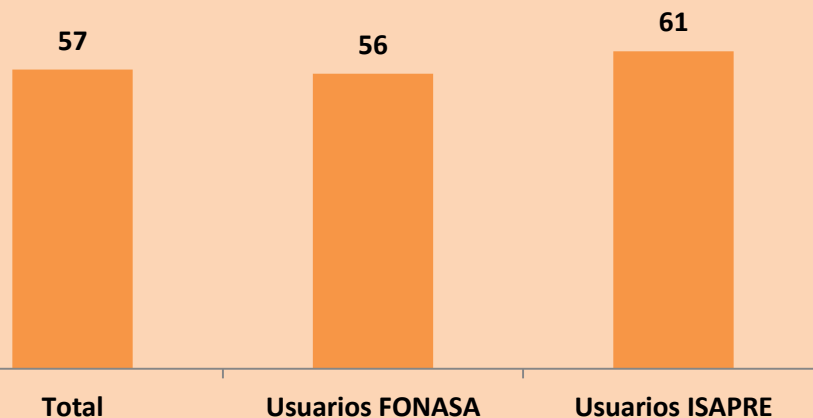
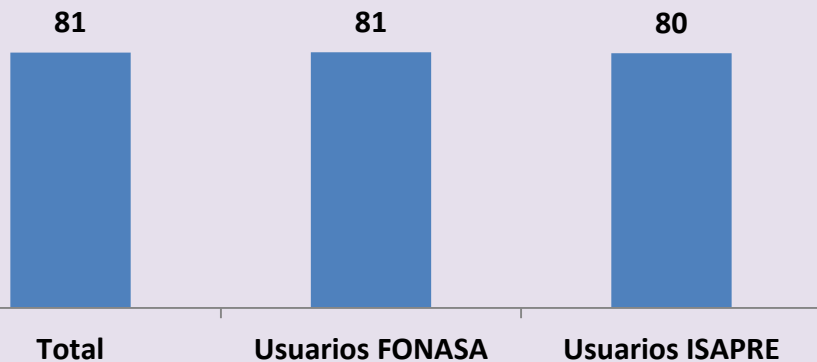
B3 - ¿En qué momento se enteró de que esa enfermedad, suya o la de su familiar, era AUGE?

BASE: Quienes han tenido personalmente una enfermedad AUGE + Quienes un familiar cercano ha tenido enfermedad AUGE (n=945)



B4 - ¿Le notificaron que su problema de salud o el de su familiar era AUGE? (%SI le notificaron)

B5 - ¿Tuvo que firmar algún documento? (%SI), entre los que fueron notificados



# PROMOCIÓN DEL USO DEL AUGE

B6 | ¿Le han sugerido usar el AUGE? ¿Quién?

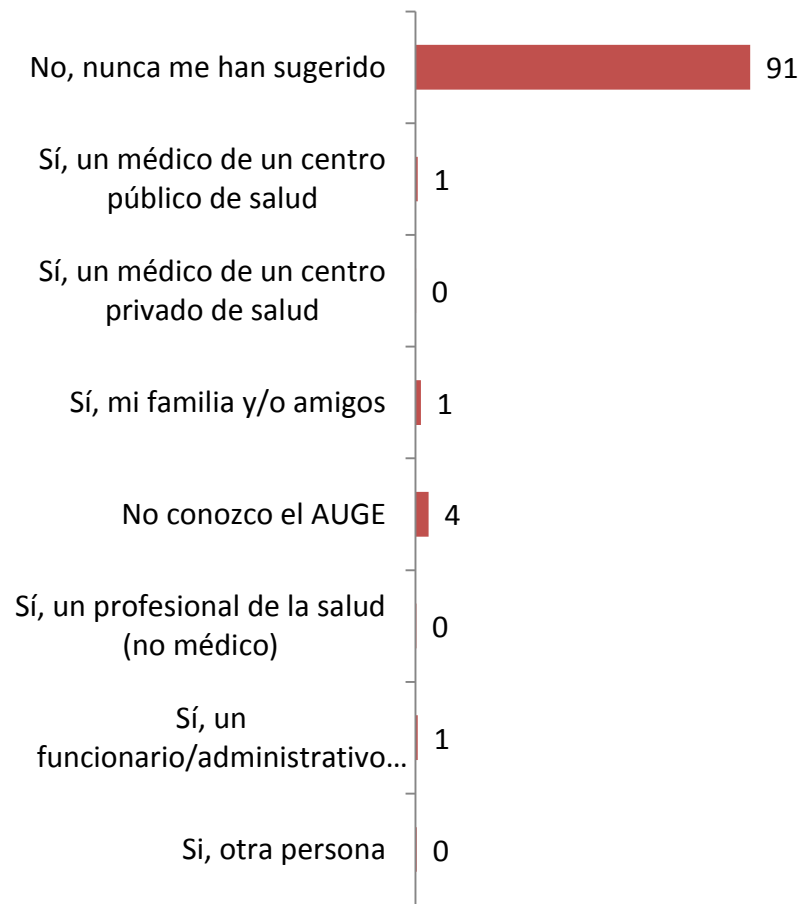
B7 | ¿Le han sugerido NO usar el AUGE? ¿Quién?

BASE: Total Muestra (n=1800)

¿Le han sugerido usar... ?



¿Le han sugerido NO usar... ?



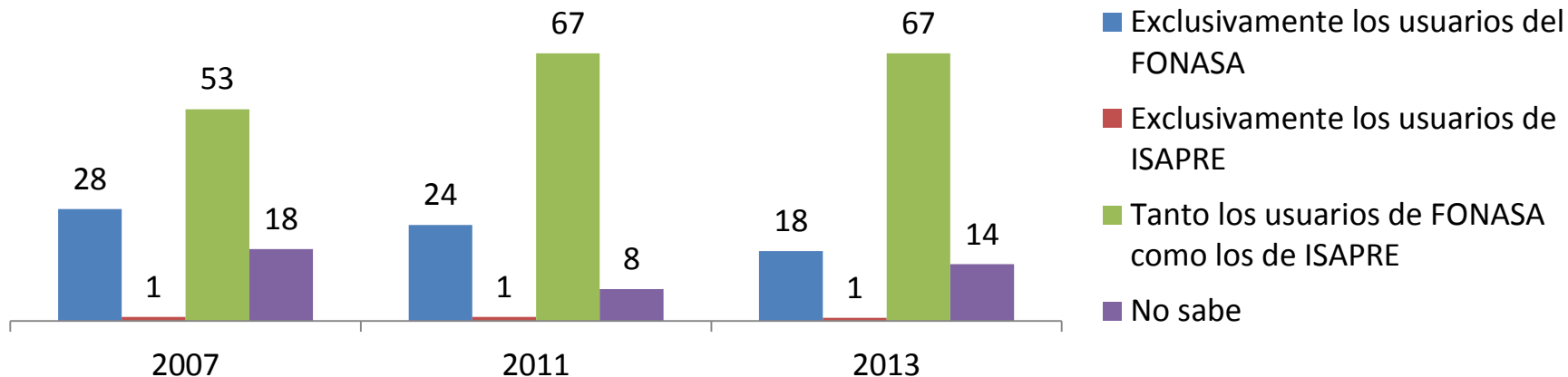
Elaborado para:



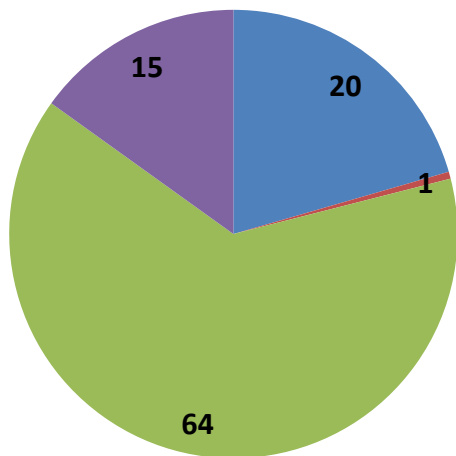
# CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DEL AUGE

B8 – De acuerdo a lo que usted sabe o se imagina, los beneficiarios del AUGE-GES son:

BASE: Total Muestra (n=1800)

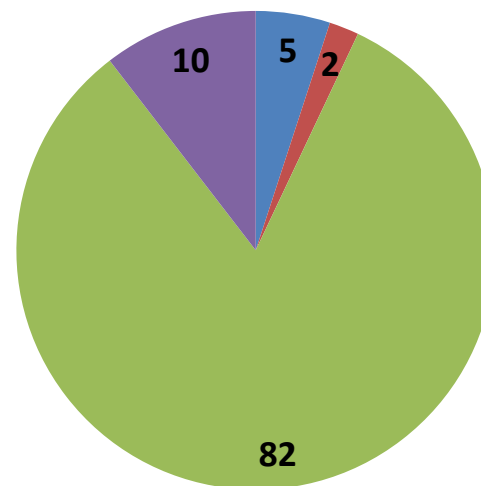


## FONASA



- Exclusivamente los usuarios del FONASA
- Exclusivamente los usuarios de ISAPRE
- Tanto los usuarios de FONASA como los de ISAPRE
- No sabe

## ISAPRE



- Exclusivamente los usuarios del FONASA
- Exclusivamente los usuarios de ISAPRE
- Tanto los usuarios de FONASA como los de ISAPRE
- No sabe

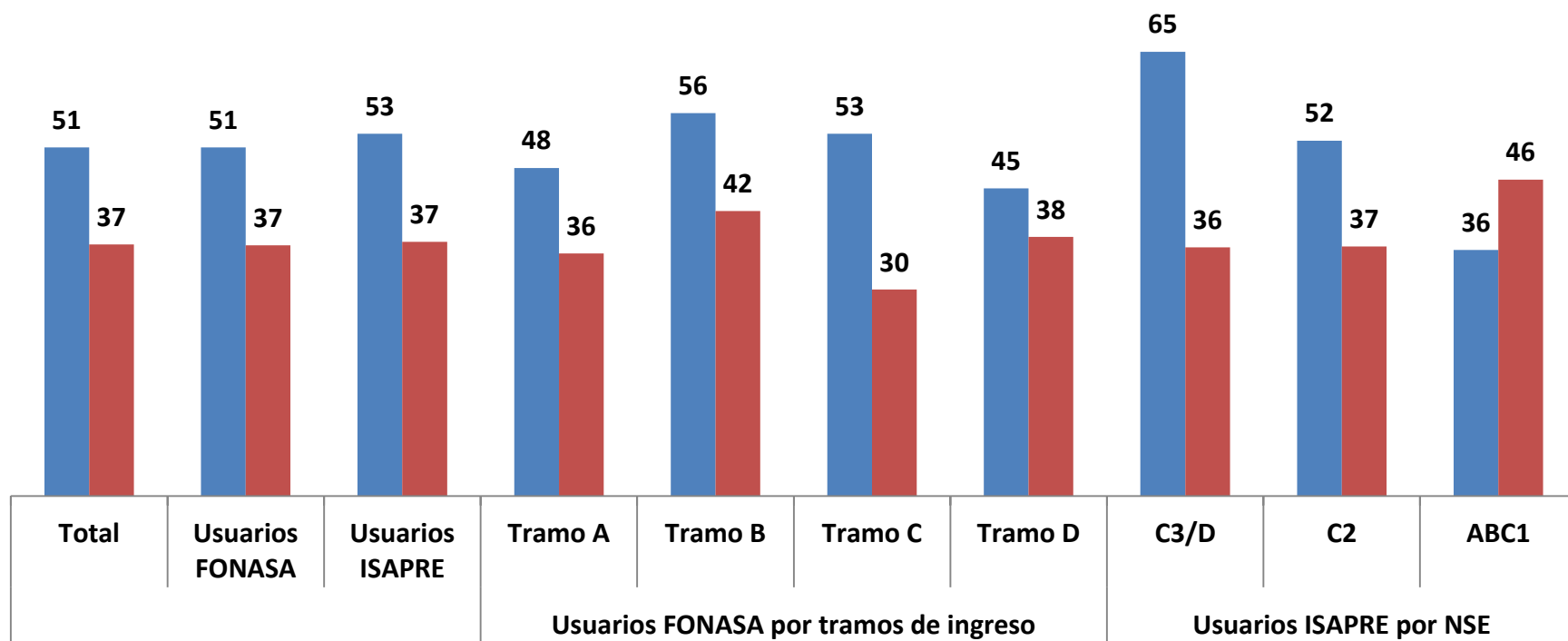
# EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGÉ-GES

B9 - ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGÉ-GES?

BASE: Total Muestra (n=1800)

■ 2011 ■ 2013

% que sabe en que centros...



Elaborado para:



## B2. EVALUACIÓN y USO

# B. AUGE-GES

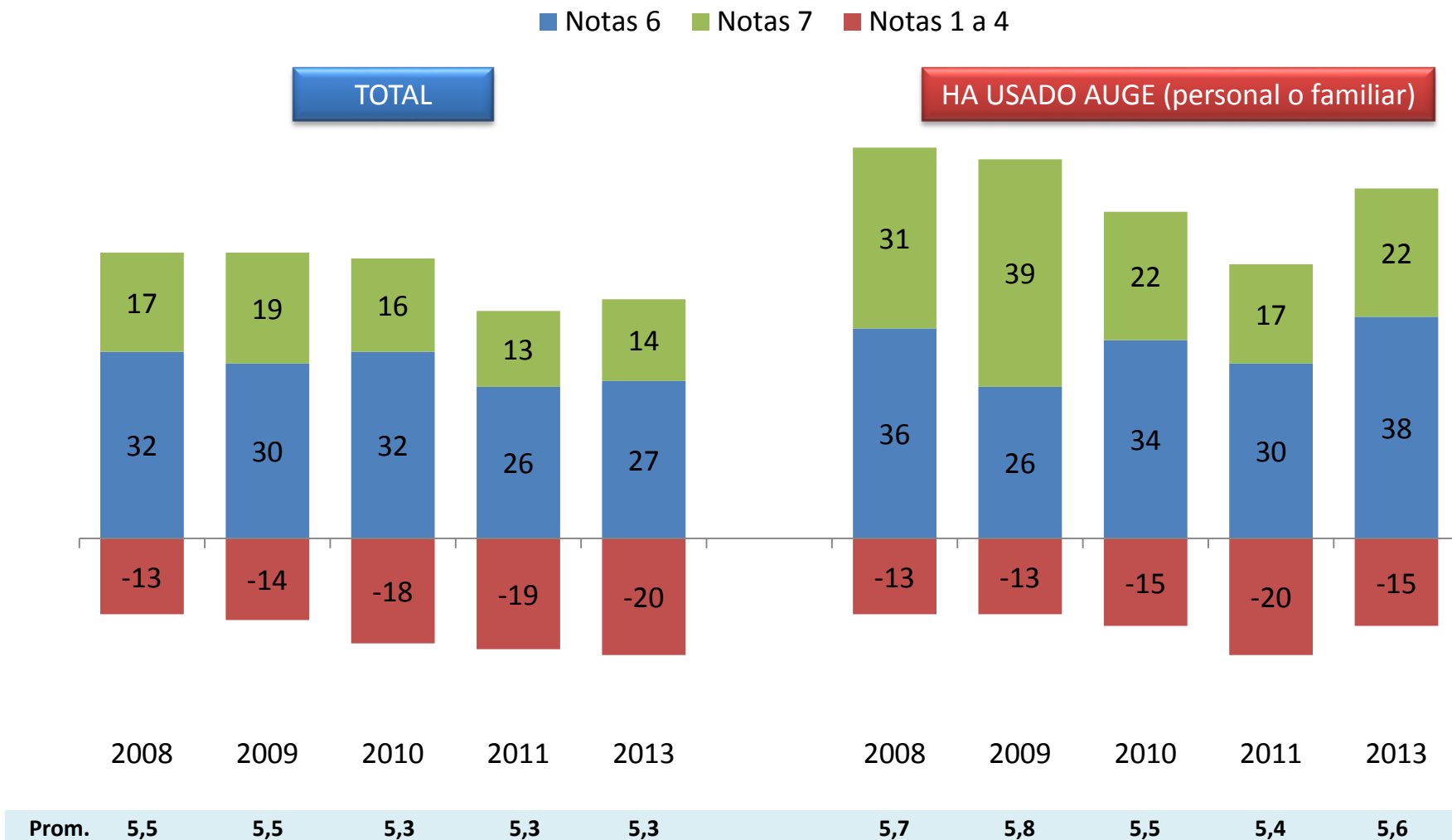
Elaborado para:



# EVALUACIÓN DEL AUGGE-GES

B10– Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGGE-GES?

BASE: Total Muestra (n=1800)



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

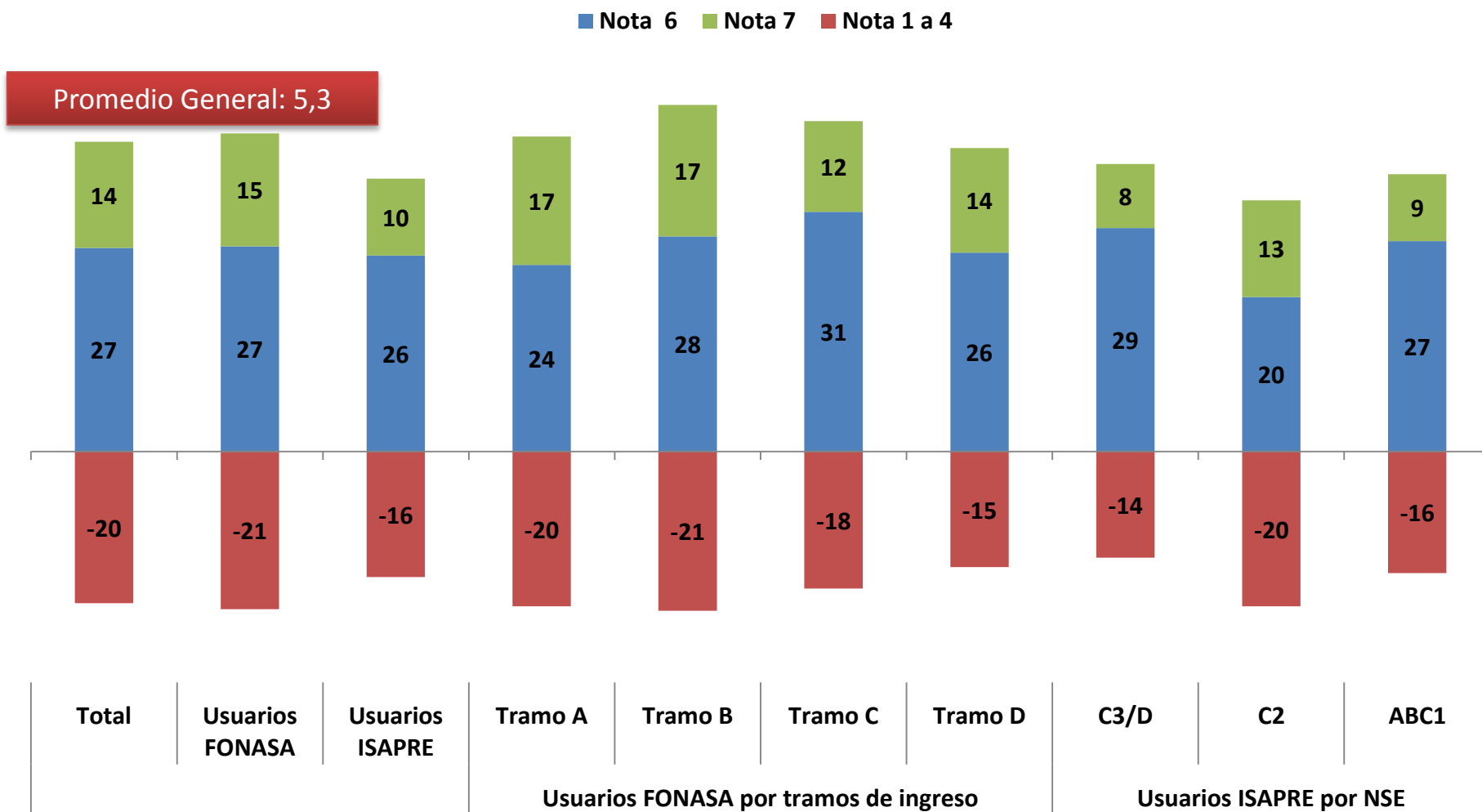
Elaborado para:



# EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B10– Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

BASE: Total Muestra (n=1800)



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:

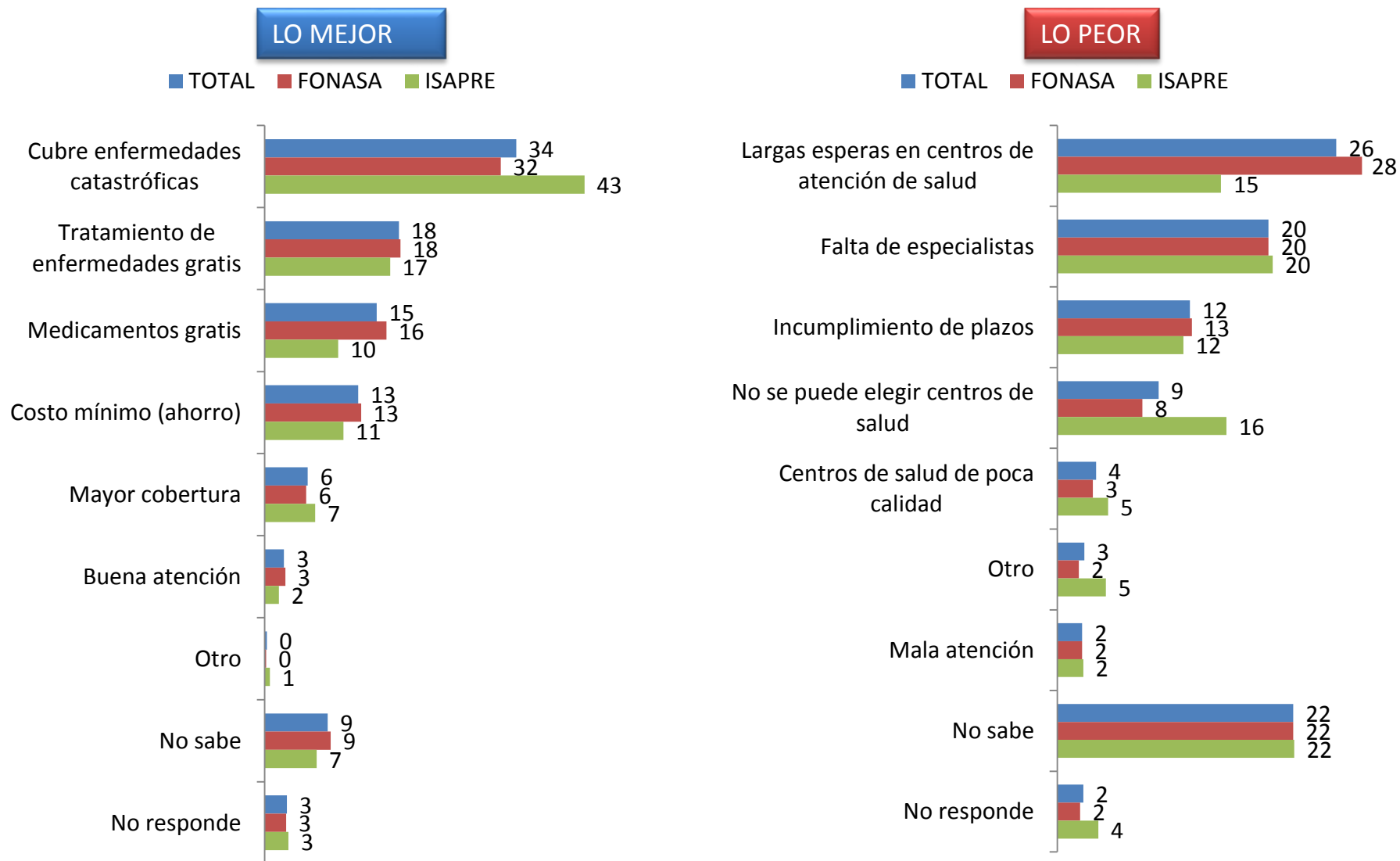




# PERCEPCIÓN ACERCA DE LO MEJOR/LO PEOR DEL AUGE-GES

B11 – Y según lo que usted sabe o se imagina, ¿qué es lo mejor del AUGE-GES?

BASE: Total Muestra (n=1800)



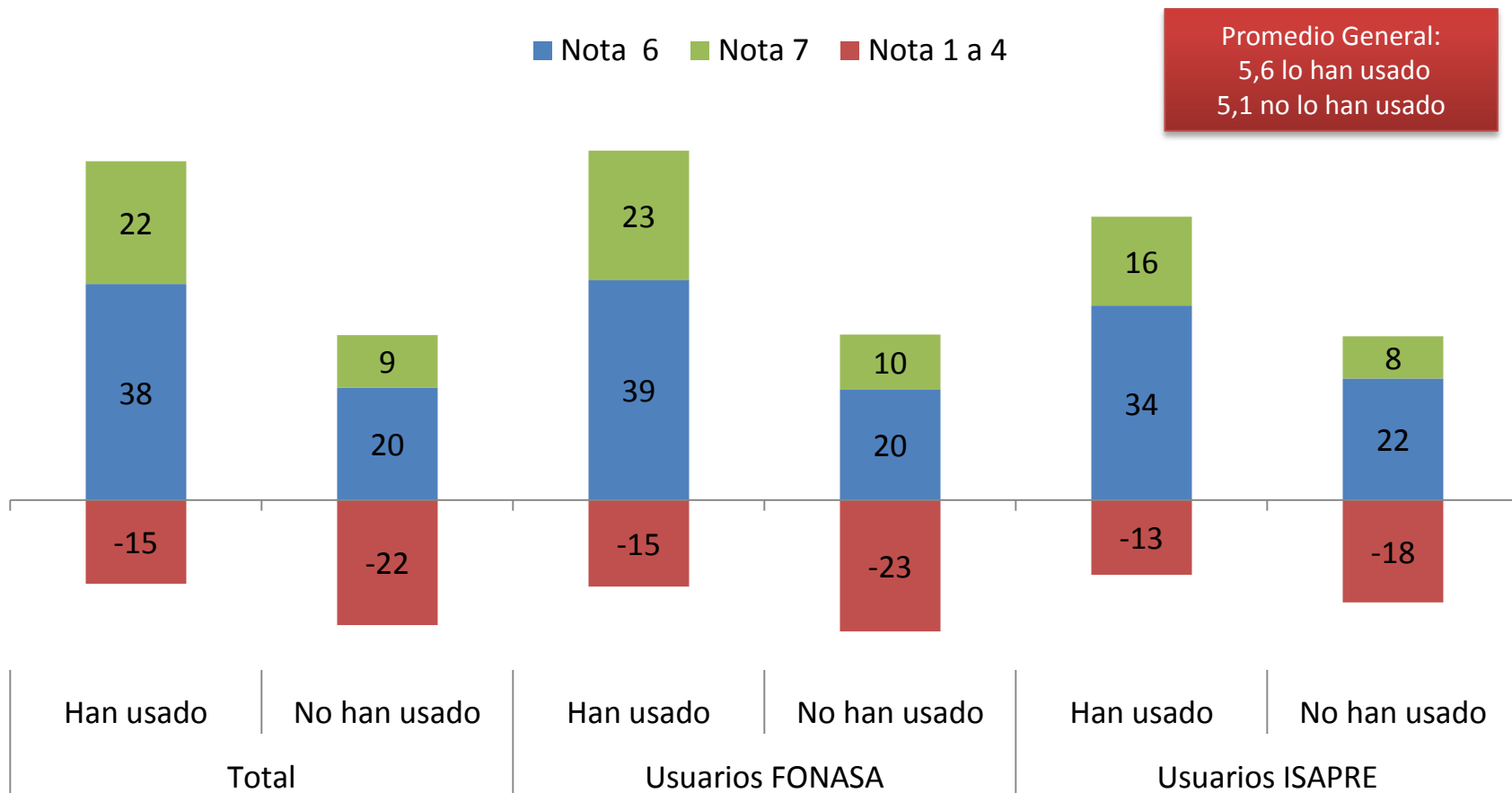
Elaborado para:



# EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B10– Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

BASE: Aquellos que se han atendido (personalmente o familiar cercano, B15 responde “Sí”) (n=659)



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



# PERCEPCIÓN ACERCA DE LO MEJOR/LO PEOR DEL AUGE-GES

B11 – Y según lo que usted sabe o se imagina, ¿qué es lo mejor del AUGE-GES?

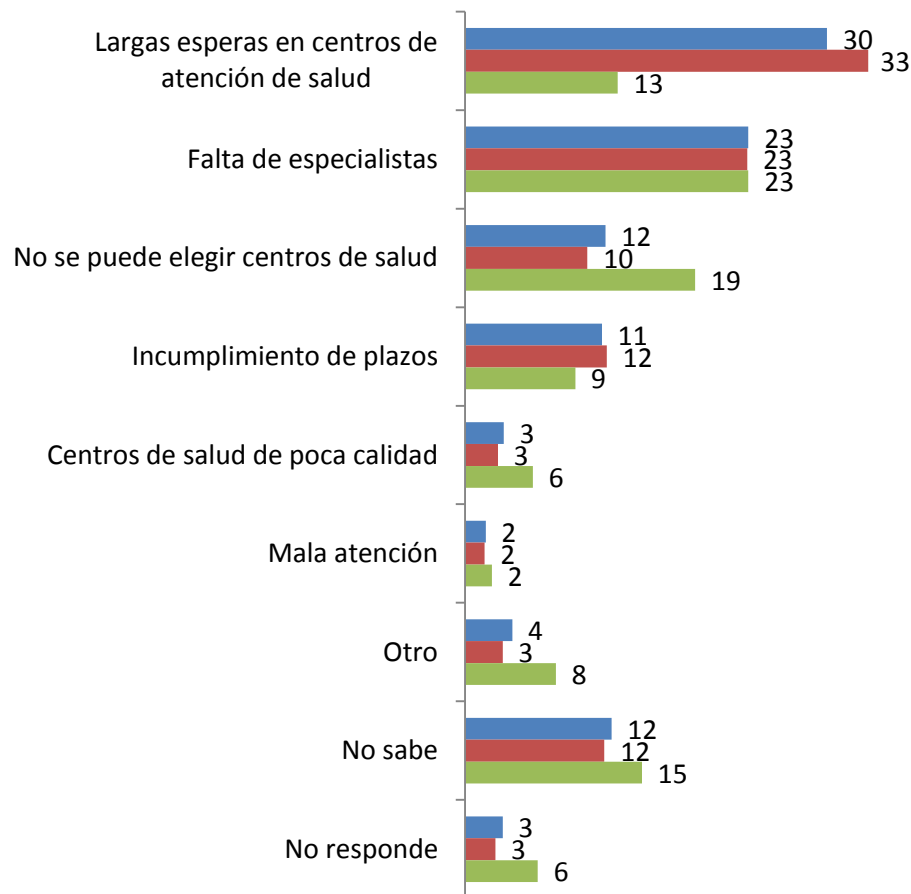
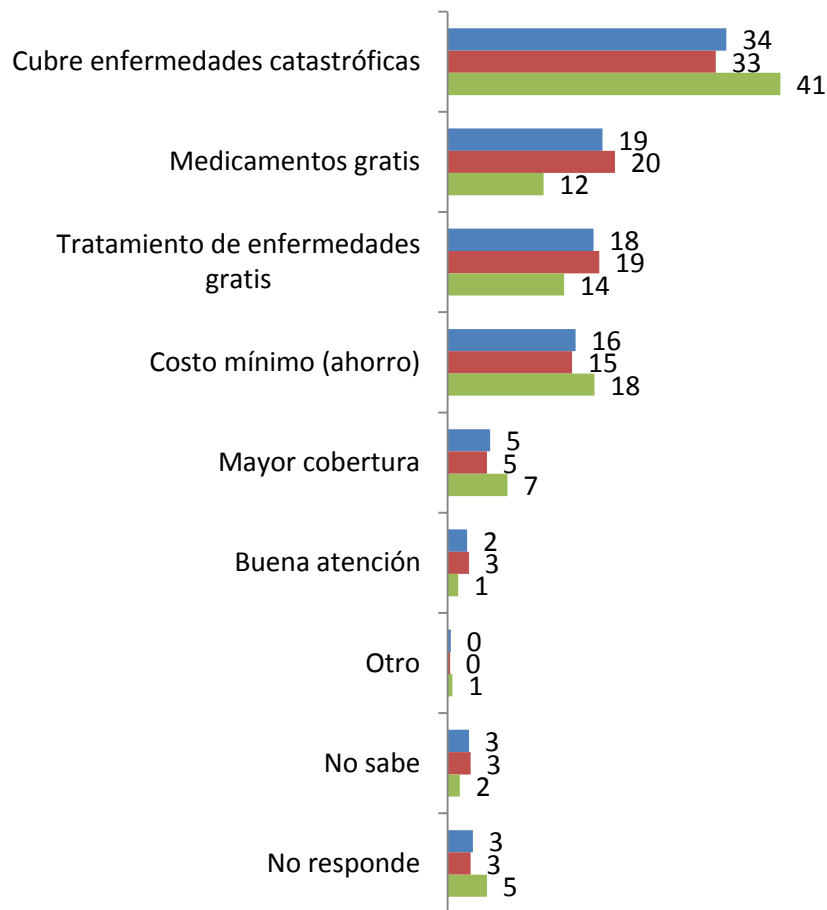
BASE: Aquellos que se han atendido (personalmente o familiar cercano, B15 responde “Sí”) (n=659)

LO MEJOR

LO PEOR

■ TOTAL ■ FONASA ■ ISAPRE

■ TOTAL ■ FONASA ■ ISAPRE



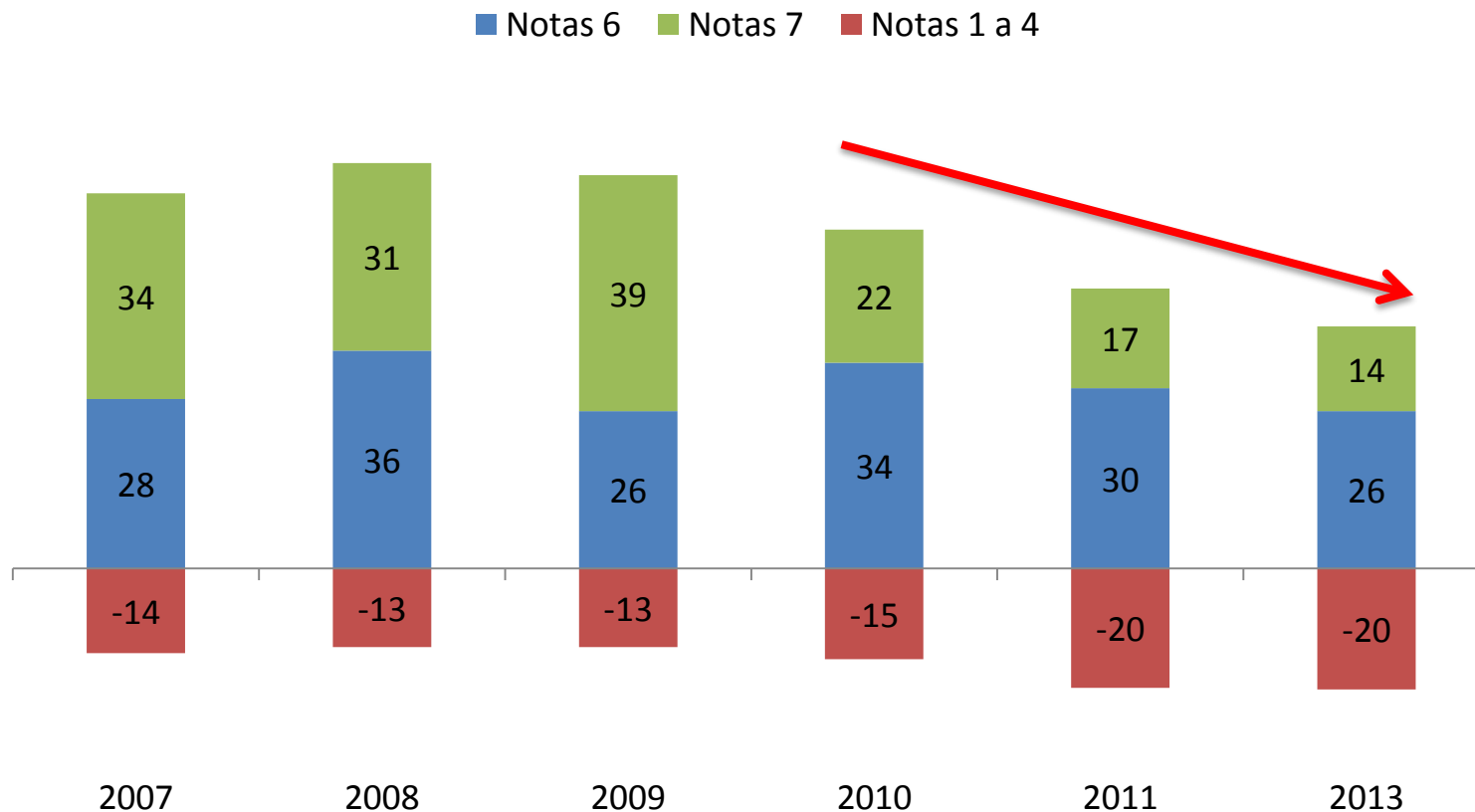
Elaborado para:



# EVOLUTIVO: EVALUACIÓN DEL AUGE-GES

B10– Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?

BASE: Aquellos que declaran saber de que se trata el plan AUGE-GES (SI/Más o menos/algo/no está seguro)



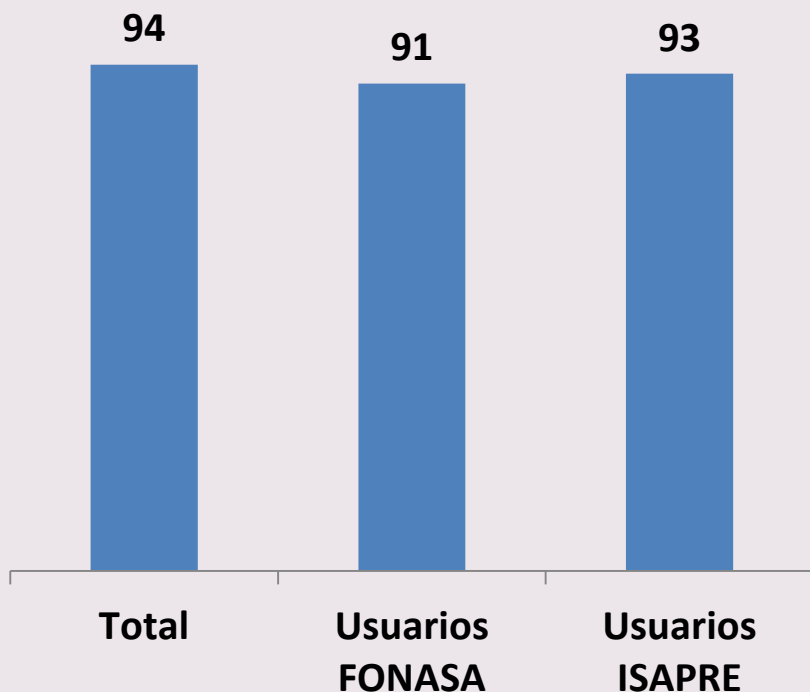
Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

# DISPOSICIÓN A USAR EL AUGE

B13 | ¿Usted o su familia usarían alguna vez el plan AUGE-GES? BASE: Total Muestra (n=1800)

B14 | ¿Por qué NO lo usarían? | Pregunta abierta | BASE: Quienes NO lo usarían (n=68)

## Lo usarían (%Sí)

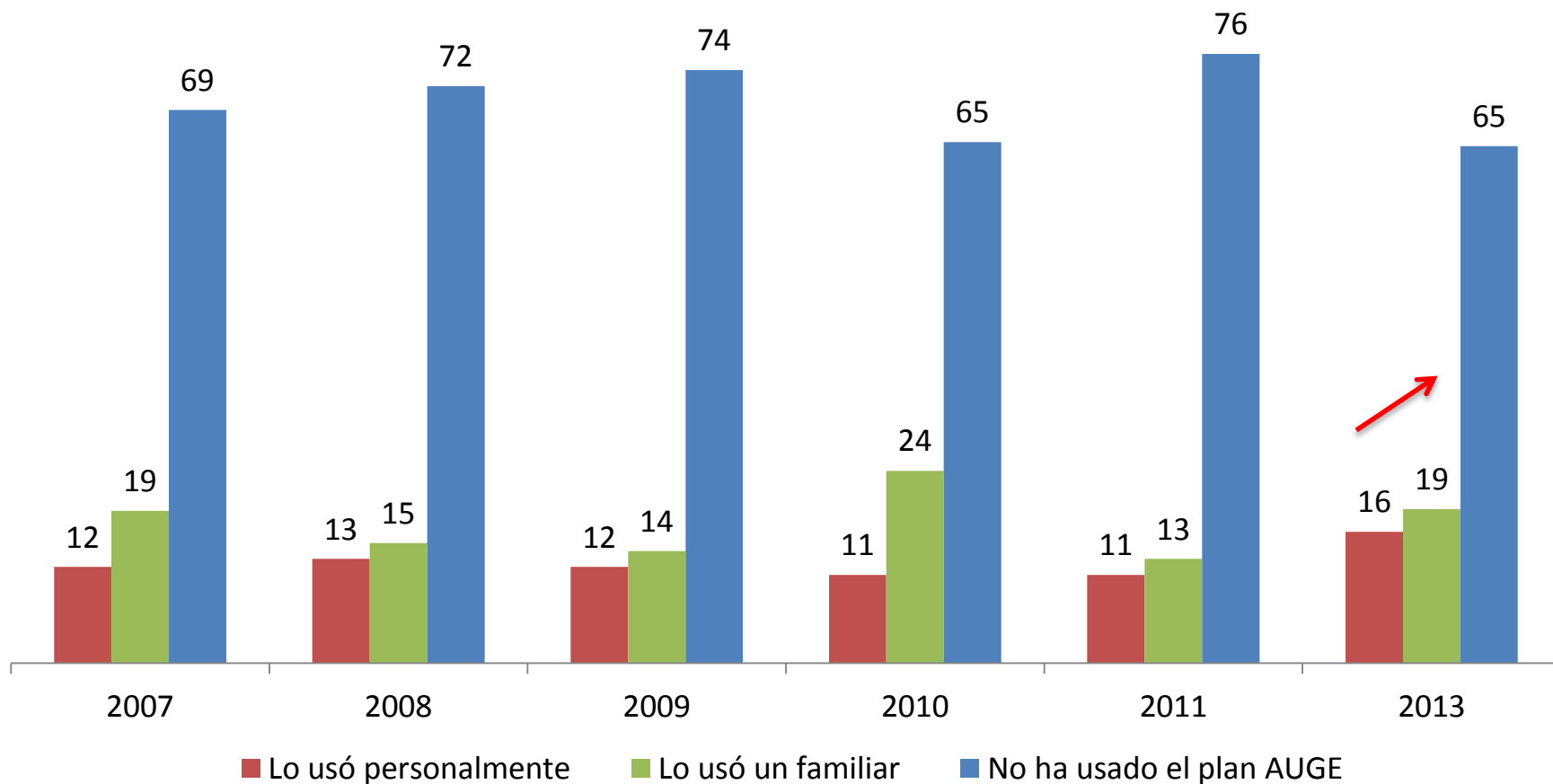


¿Por qué no lo usarían?	TOTAL
Atención lenta y largas esperas	29
No puede elegir donde atenderse	23
Desconoce/desconfía	12
No lo ha necesitado	2
Otros	4
NS/NR	31

# EVOLUCIÓN FAMILIARIDAD CON EL PLAN AUGE-GES

B15 - ¿Usted o su familia han usado alguna vez el plan AUGE-GES? | Base: Total entrevistados (n=1800)

B16 – El plan AUGE-GES... ¿Lo usó usted personalmente? ¿Lo usó alguien de su familia? | Base: Quienes usaron el plan AUGE (n=659)

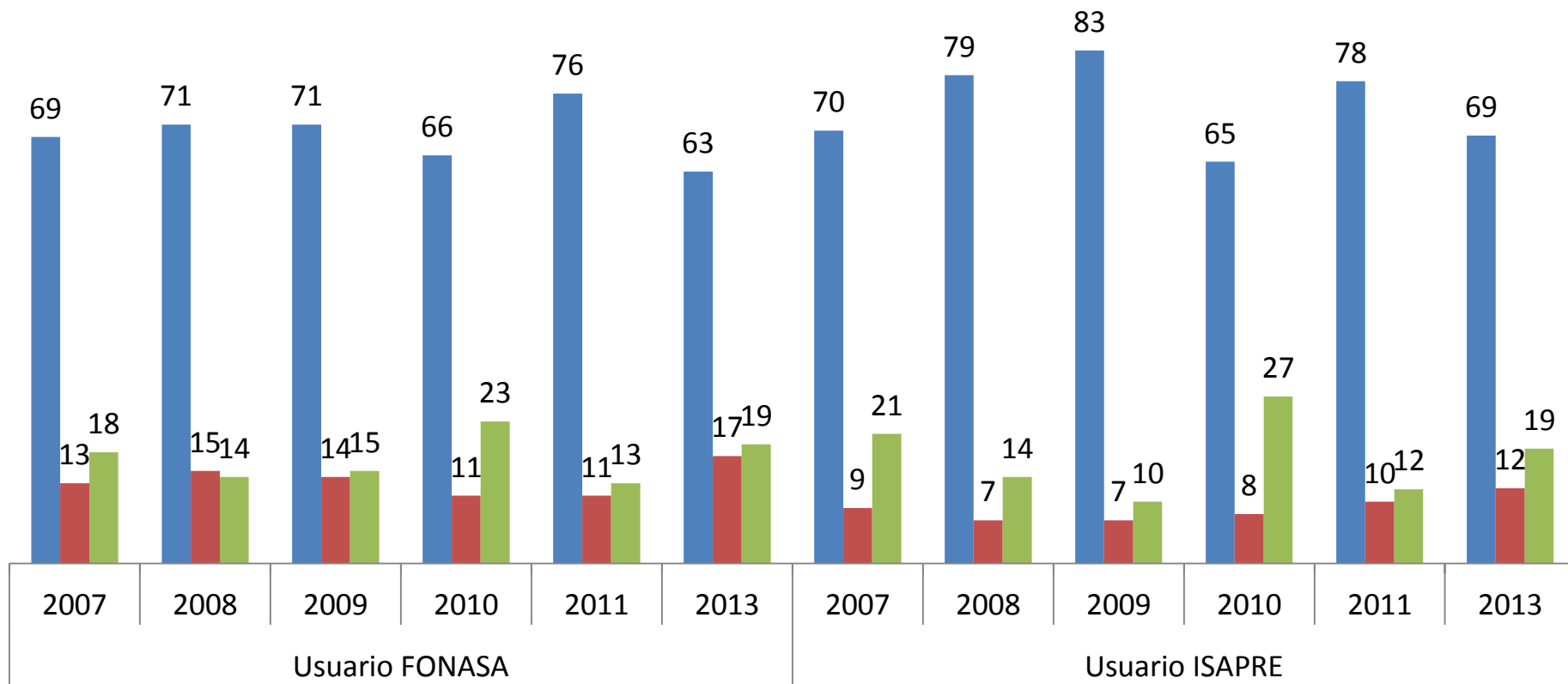


# EVOLUCIÓN FAMILIARIDAD CON EL PLAN AUGE-GES

B15 - ¿Usted o su familia han usado alguna vez el plan AUGE-GES? | Base: Total entrevistados (n=1800)

B16 – El plan AUGE-GES... ¿Lo usó usted personalmente? ¿Lo usó alguien de su familia? | Base: Quienes usaron el plan AUGE (659)

■ No ha usado el plan AUGE    ■ Lo usó personalmente    ■ Lo usó un familiar

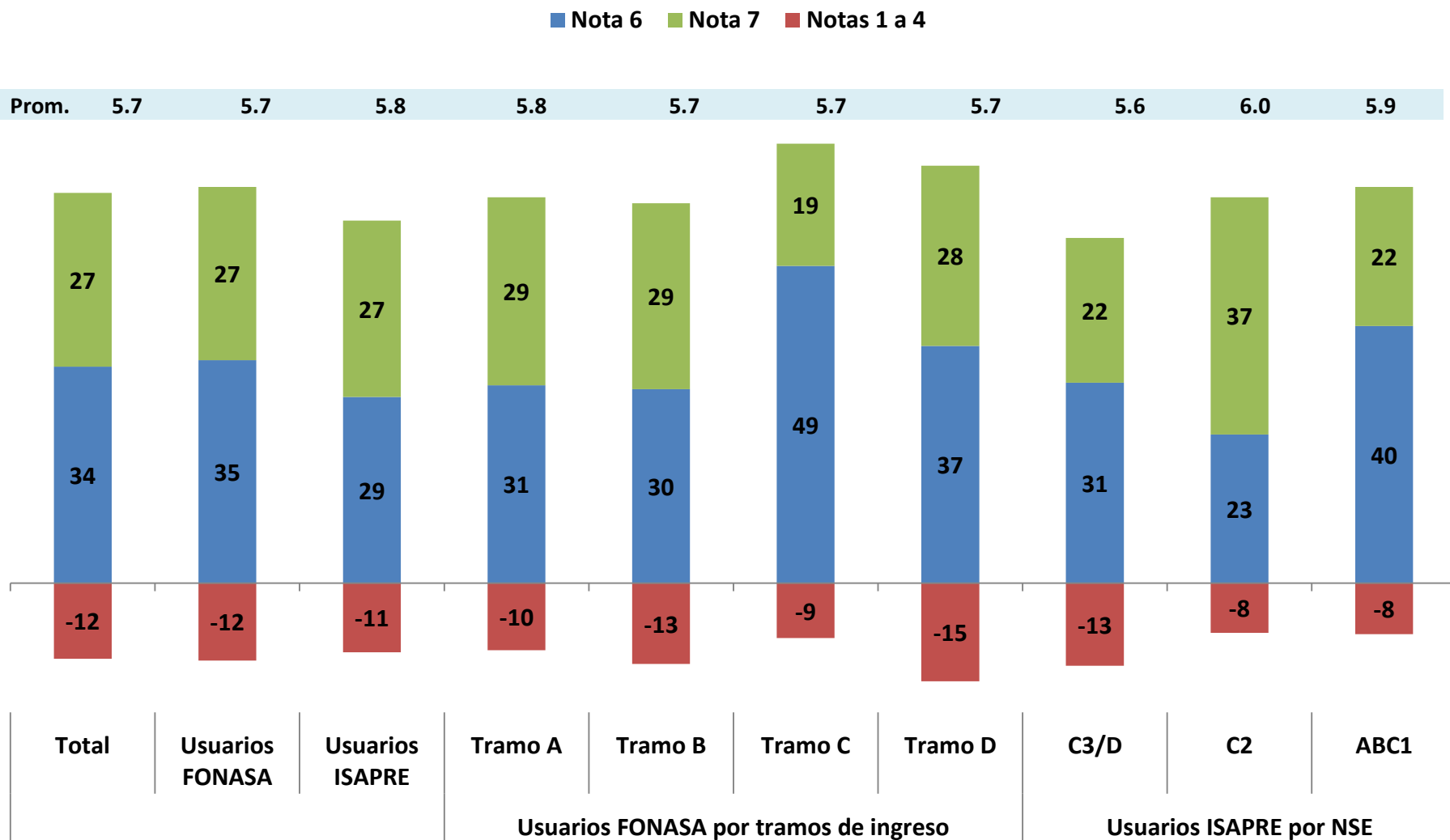


Elaborado para:



# EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA

B18 | ¿Qué nota le pondría a quien les informó del plan AUGE-GES? | Base: Quienes usaron el plan AUGE (n=659)



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:





# PLAZOS DE ATENCIÓN POR AUGE-GES

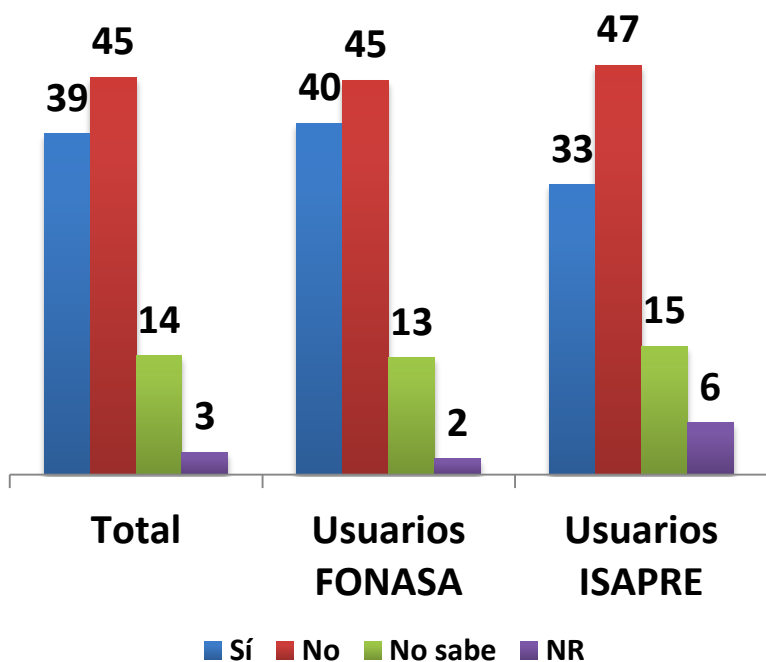
B19 | La última vez que usted o alguien de su familia se atendió por el AUGE-GES, ¿tenía un plazo máximo de atención?

Base: quienes usaron el plan AUGE (n=659)

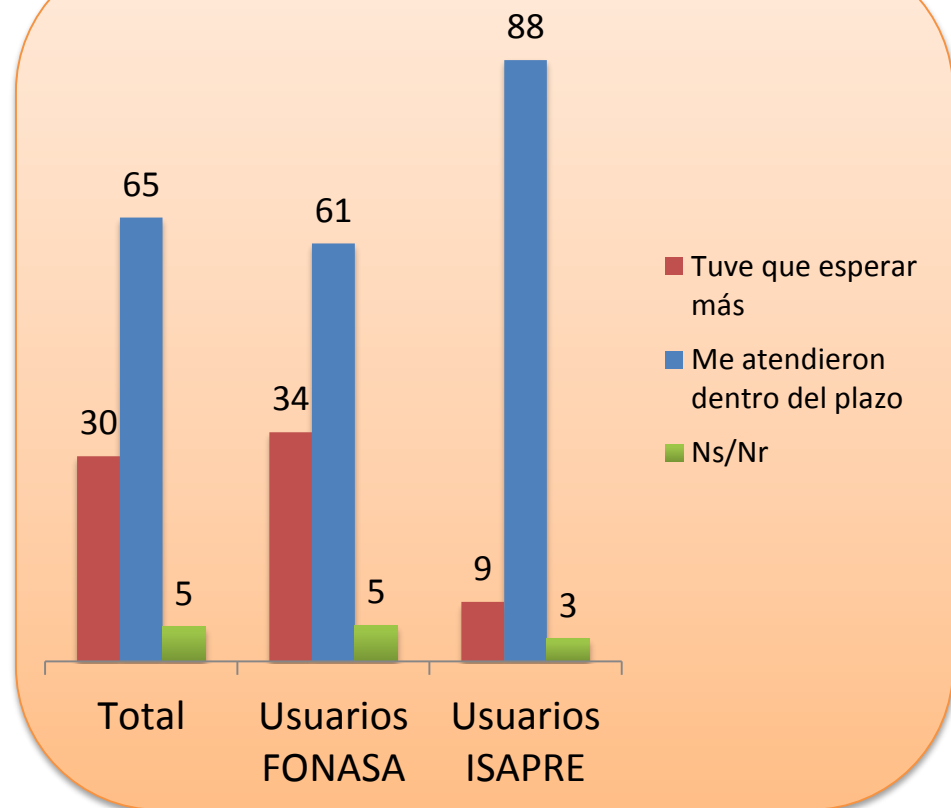
B20 | ¿Y recibió atención dentro de este plazo o tuvo que esperar más?

BASE: Quienes responden SI en B19 (n=256)

Tenía plazo máximo?



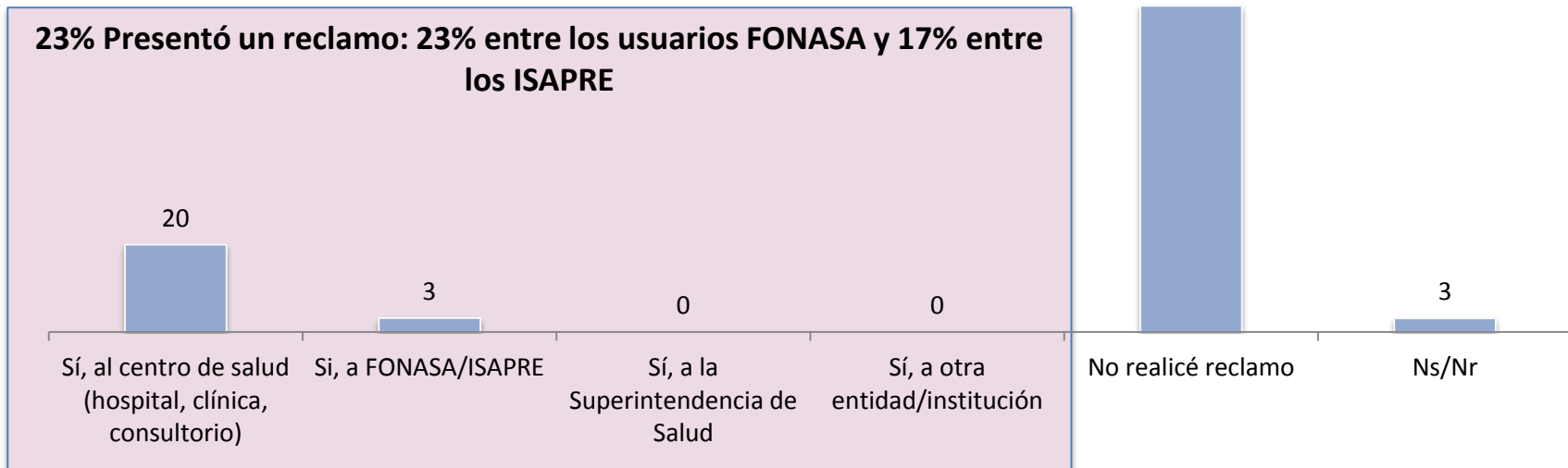
Y recibió atención en este plazo....



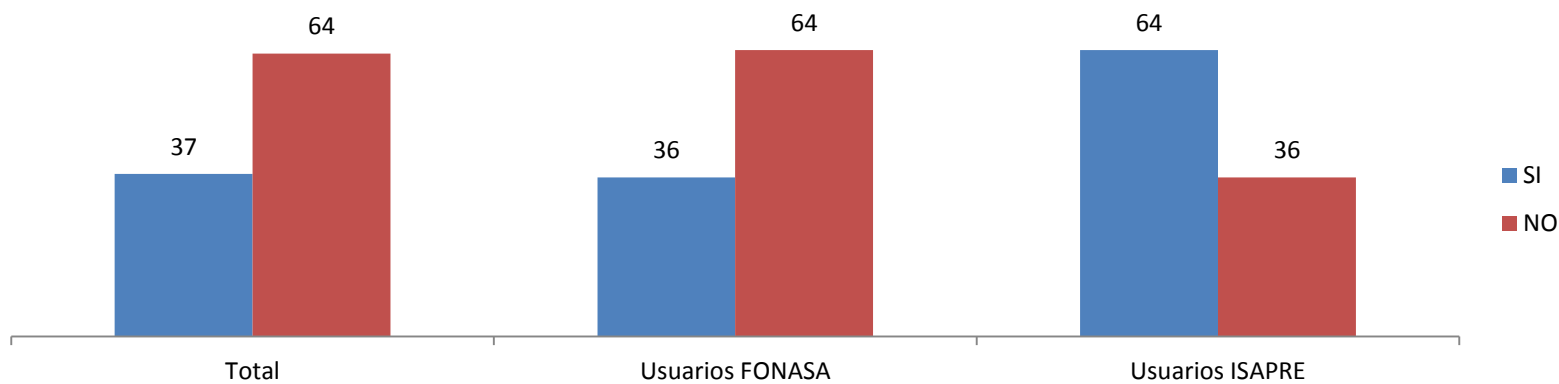
# PROBLEMAS POR INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS

B20b | ¿Realizó un reclamo cuando el plazo se cumplió y no lo atendieron? ¿a quién?

BASE: Quienes tuvieron que esperar más del plazo máximo para recibir atención (n=77)



B21 | Y finalmente, ¿le resolvieron su problema? / Base: Quienes realizaron un reclamo (n=18)



Elaborado para:



# ATENCIONES FUERA DEL AUGE-GES

B22 | ¿Alguna vez usted ha tenido un problema de salud que estaba cubierto por AUGE-GES y sin embargo se atendió fuera del AUGE-GES?

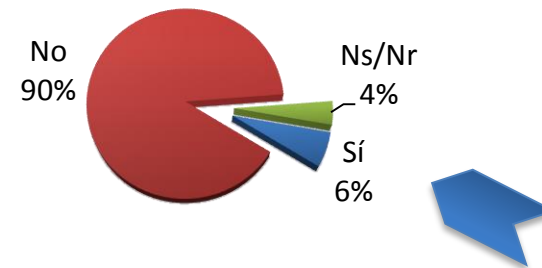
Base: Total Muestra (n=1800)

B23 | ¿Y por qué NO se atendió por AUGE-GES? | Pregunta abierta | Base: Quienes se atendieron fuera del AUGE-GES (n=1692)

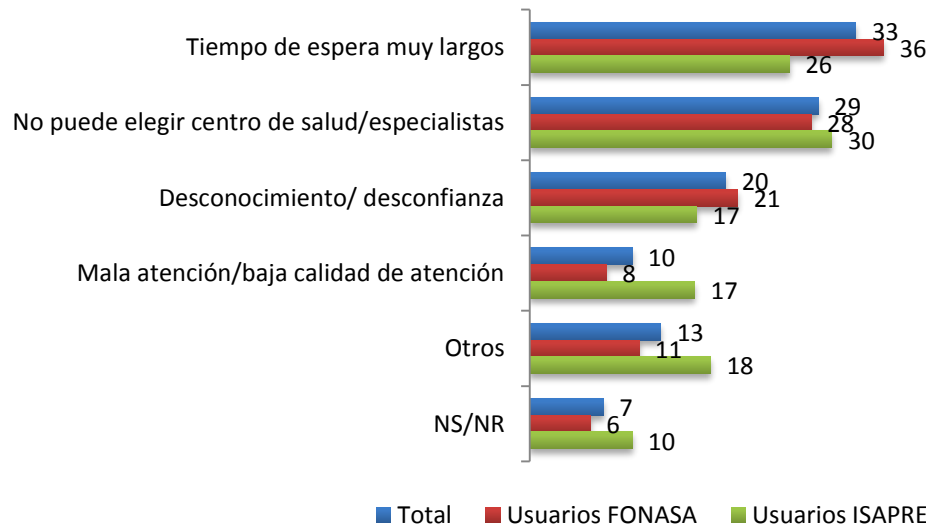
2011



2013



## Razones porque no se atendió por AUGE-GES



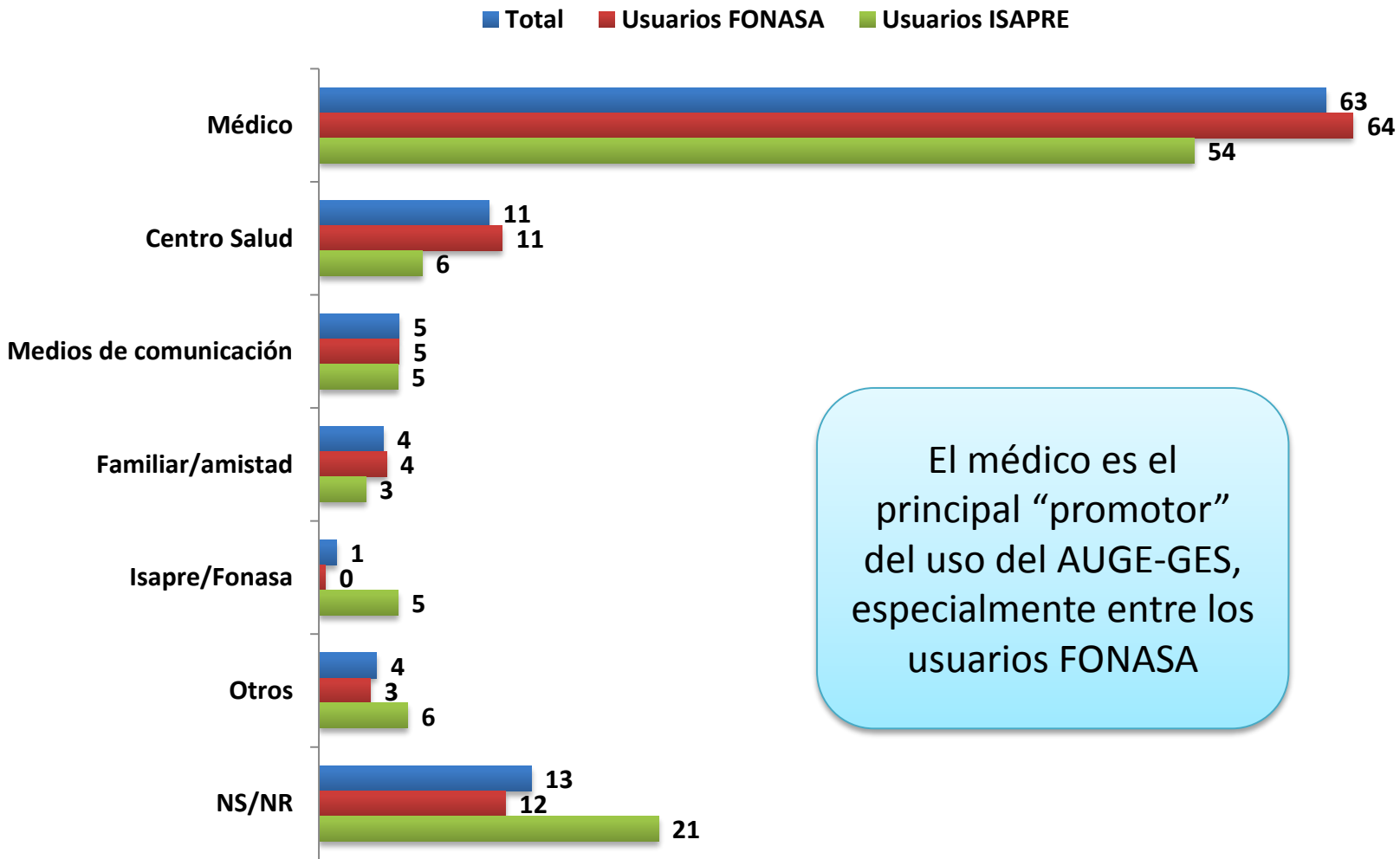
5% FONASA  
10% ISAPRE

En categoría otros se incluye quienes no han necesitado usar el AUGE-GES

# INFORMACIÓN PARA EL USO DEL PLAN AUGE-GES

B17 | ¿Cómo se informaron del Plan AUGE-GES cuando decidieron usarlo? | Pregunta abierta

BASE: Los que han usado el el plan AUGE-GES, personalmente o a través de un familiar (n=659)



El médico es el principal “promotor” del uso del AUGE-GES, especialmente entre los usuarios FONASA

## C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



## C1. USO DE CENTROS DE SALUD

# C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



# TIPOS DE PRESTADORES USADOS HABITUALMENTE

C1 | ¿Cuándo usted o alguien de su familia requiere atención médica, ¿dónde se atiende? ¿Qué tipo de centro de salud es? [RESPUESTA MÚLTIPLE]

C2 | ¿Cuál es el centro de salud que usted o su familia ocupan habitualmente? [RESPUESTA ÚNICA] | Pregunta abierta | Base: Total Muestra (n=1800)

C3 | [SOLO USUARIOS ISAPRE] De los lugares de atención mencionados, ¿son centros de salud en convenio con su plan?

Base: Usuarios ISAPRE (n=339)



USO MÁS HABITUAL

	Total	Usuario FONASA				Usuarios ISAPRE por NSE		
		Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE	Tramo A	Tramo B,C,D	C3/D	C2	BC1
Consultorio	33	40	1	52	37	2	0	0
Hospital público	15	17	7	16	15	7	5	7
Clínica privada	14	7	48	1	8	42	51	79
Centro médico ambulatorio	11	8	25	1	10	31	20	4
Centro de salud (CESFAM, SAPU)	7	8	4	7	9	4	5	0
Hospital universitario	2	1	6	0	1	6	7	2
Consulta privada	1	1	5	1	1	5	7	1
Otro	3	3	3	1	4	3	2	6
NS/NR	14	17	1	23	15	1	2	1
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100	100

USO TOTAL

	Total	Usuario FONASA				Usuarios ISAPRE por NSE		
		Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE	Tramo A	Tramo B,C,D	C3/D	C2	BC1
Consultorio	57	70	4	87	65	4	3	4
Hospital público	40	47	8	53	44	10	6	7
Clínica privada	26	15	73	3	19	67	77	93
Consulta privada	13	12	17	2	16	22	13	7
Centro médico ambulatorio	10	7	21	0	10	22	23	9
Urgencia	9	10	2	8	11	2	2	0
Hospital universitario	3	2	7	0	3	8	8	0
Otro	1	1	2	1	1	1	3	5
NS/NR	0	0	1	0	0	1	1	0
Total (%)	160	165	135	154	169	136	135	125

86% de los centros que usan los usuarios de ISAPRE tienen convenio con su plan

Elaborado para:



# TIPOS DE PRESTADORES USADOS HABITUALMENTE

C2 | ¿Cuál es el centro de salud que usted o su familia ocupan habitualmente? [RESPUESTA ÚNICA] | Pregunta abierta |

Base: Total Muestra (n=1800)



	Usuario FONASA		Usuarios ISAPRE por NSE	
	RM	REGIONES	RM	REGIONES
Hospital público	13	20	5	9
Hospital universitario	2	0	8	2
Clínica privada	4	9	40	60
Centro médico ambulatorio	7	8	32	14
Consultorio	38	41	2	1
Centro de salud (CESFAM, SAPU)	4	11	1	8
Consulta privada	1	0	8	0
Otro	2	4	2	4
NS/NR	30	7	1	2
Total (%)	100	100	100	100



## C2. HOSPITALIZACIÓN

# C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:

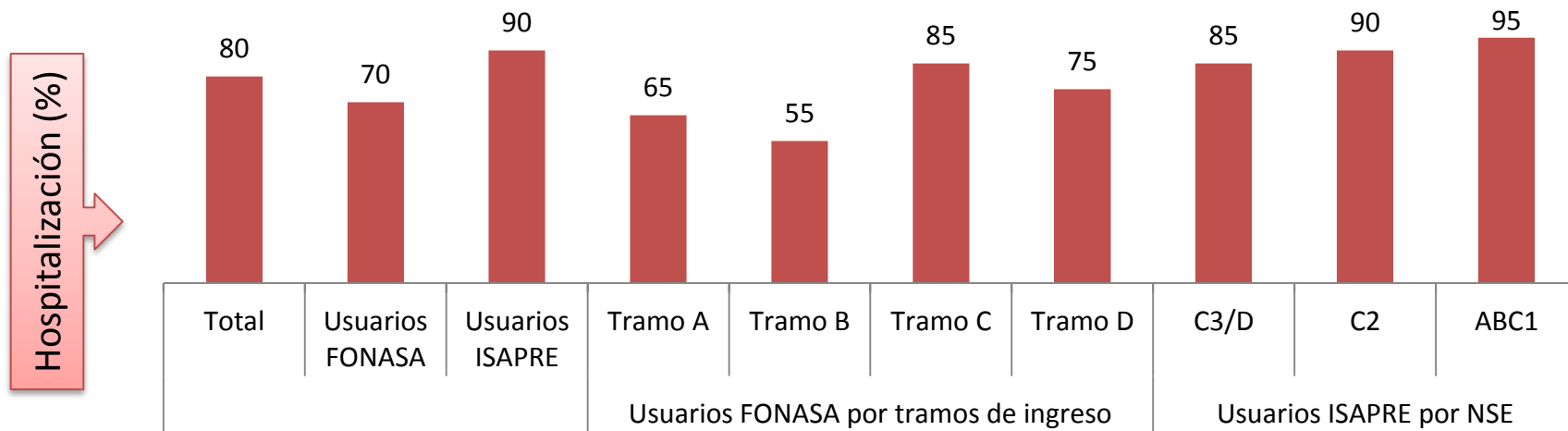


# ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

C4 | En los últimos 2 años, ¿ha requerido atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

C5 | ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

Base: Total Muestra (n=1800)



## Institución a la que acudió (%)

	Total	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Hospital público	64	80	9
Hospital Universitario	1	1	6
Hospital privado	4	3	6
Hospital de FFAA o Carabineros	1	1	1
Clínica privada	29	14	78
Ns/Nr	2	2	1

# EVALUACIÓN POR NIVEL DE USO Y CUMPLIMIENTO

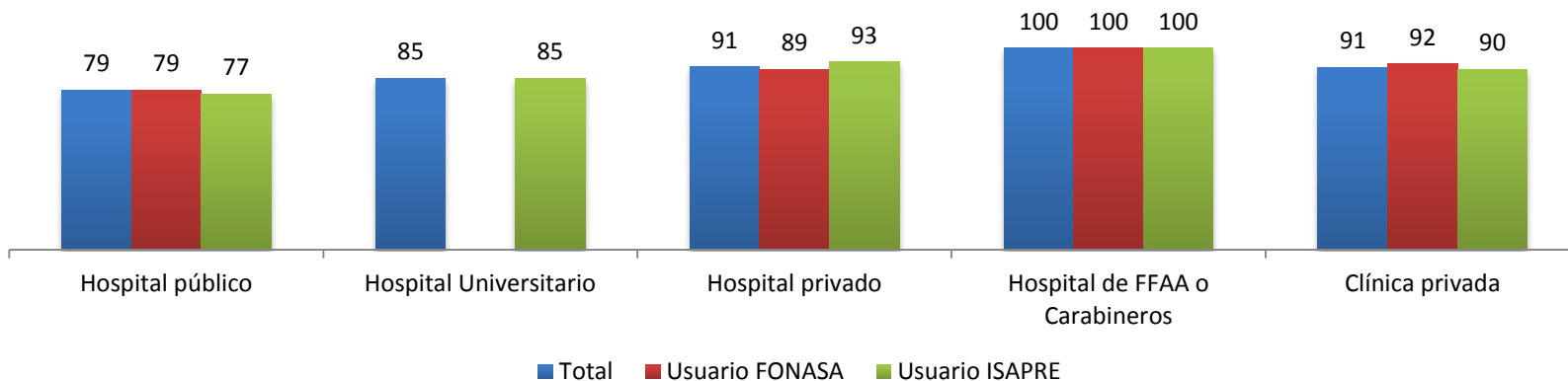
C5 | ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

C12 | ¿Cumplió o no cumplió sus expectativas de atención en salud?

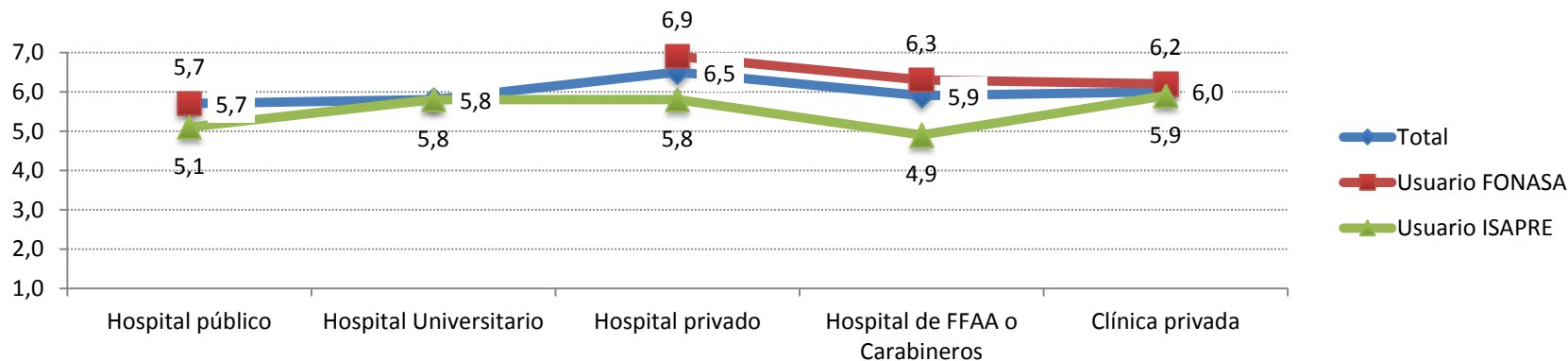
C11 | ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización (n=459)

## Cumplimiento según institución (% SI)



## Evaluación de atención (promedio)



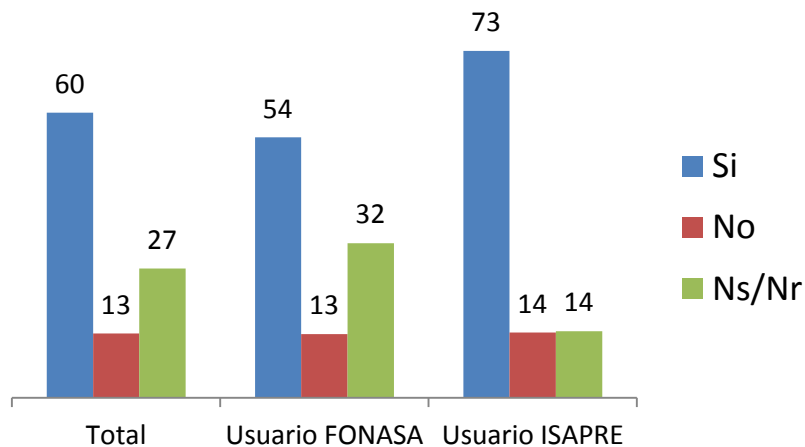
# PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA EN LOS PRECIOS

C6 | ¿Se comprendía la manera de presentar los precios de las prestaciones y atenciones de salud?

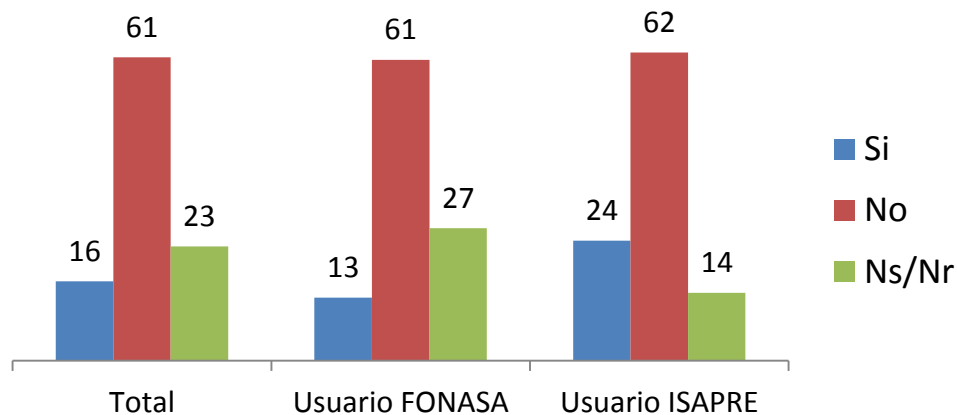
C7 | ¿Cotizó en distintos hospitales o clínicas el valor de esta hospitalización?

Base: Quienes han requerido atención en hospitalización en los últimos 2 años, según C4 y no son FONASA "A" (n=370)

## Comprensión de los precios



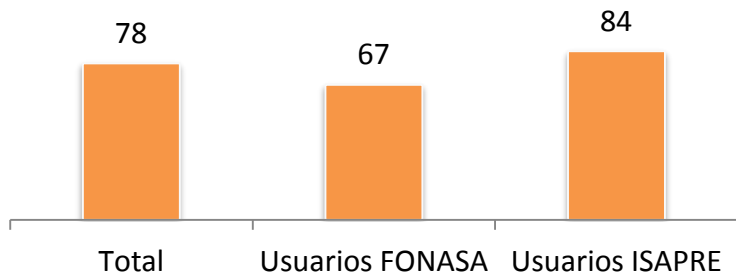
## ¿Cotizó en distintos hospitales o clínicas el valor de esta hospitalización?



Base: quienes han requerido atención en hospitalización en los últimos 2 años, según C4 y no son FONASA "A" (n=370)

C8 | ¿Tuvo oportunidad de revisar su cuenta? / C9 | ¿por qué NO tuvo oportunidad de revisar la cuenta? | Pregunta abierta

## Revisó cuenta (%)



Porque NO revisaron...  
(3 primeras menciones)

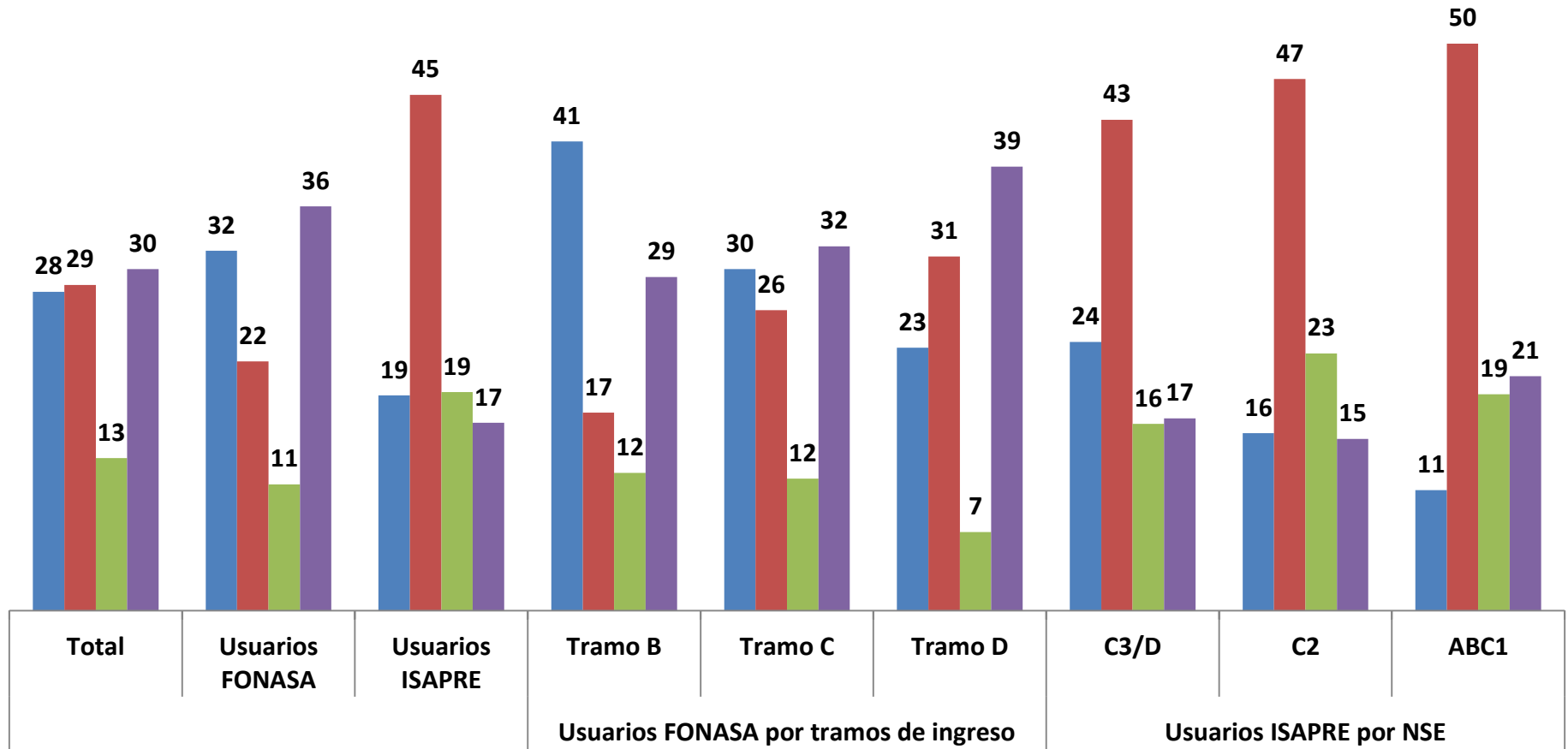
Total muestra	
Fue gratuito	31
No la pidió/No se la mostraron/No termina aún	19
Urgencia	12
Conoce valor	12

# EXPECTATIVA EN TORNO AL COSTO DE LA HOSPITALIZACIÓN

C10 | Y el precio final que tuvo que pagar por esa hospitalización le pareció...

Base: quienes han requerido atención en hospitalización en los últimos 2 años, según C4 y no son FONASA "A" (n=370)

■ Menor a lo esperado ■ Igual a lo esperado ■ Mayor a lo esperado ■ Ns/Nr



Elaborado para:



## C3. URGENCIAS

# C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



# ATENCIÓN DE URGENCIA

C13 | En el último año, ¿ha acudido a algún servicio de urgencia por algún problema de salud suyo o de algún familiar?/Base: Total Muestra

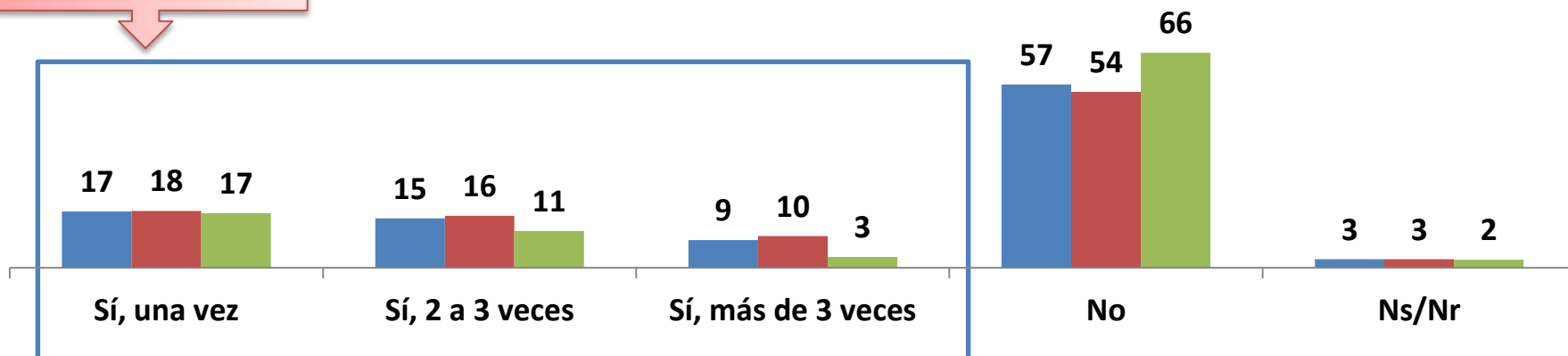
C14 | ¿Cuántas veces tuvo que acudir al servicio de urgencia? (BASE: Quienes acudieron a un servicio de urgencia (n=780))

C15 | ¿En qué mes acudió la última vez? (BASE: Quienes acudieron a un servicio de urgencia (n=780))

C16 | Pensando en la última vez que acudió a al servicio de urgencia, ¿cuánto esperó para obtener la atención que necesitaba? (BASE: Quienes acudieron a un servicio de urgencia (n=780))

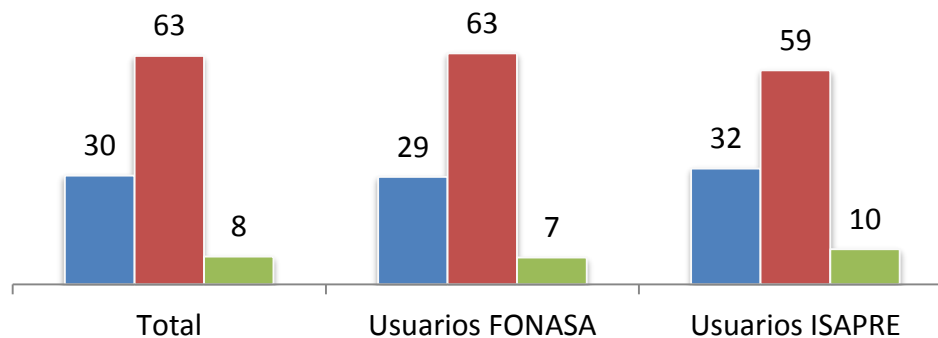
Ha acudido?

■ Total ■ Usuarios FONASA ■ Usuarios ISAPRE



## MES ÚLTIMA ATENCIÓN

■ Alta demanda (Mayo a Agosto) ■ Baja demanda ■ Ns/Nr

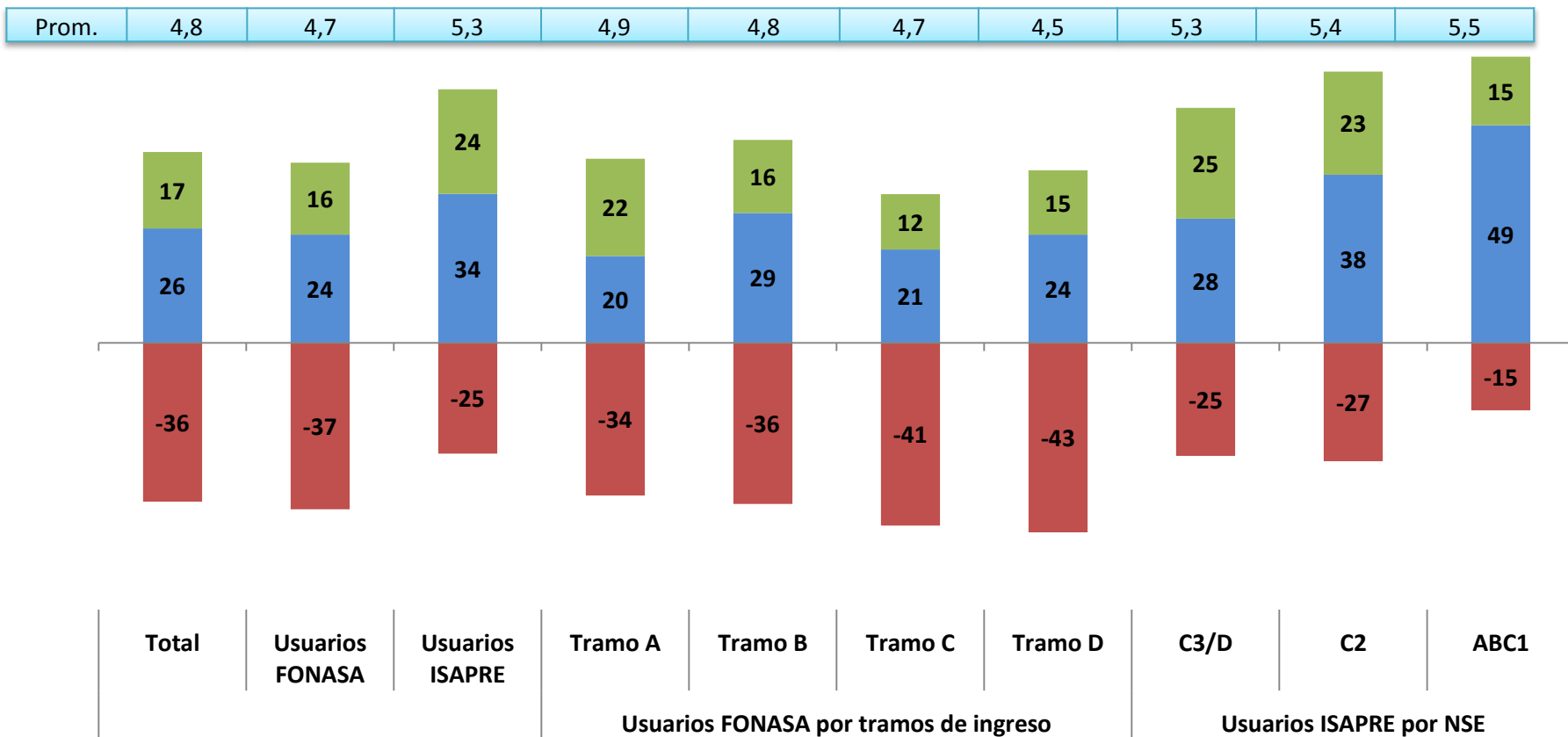


# EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA

C17 | Pensando en la última vez que acudió a al servicio de urgencia, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=780)

■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Nota 1 a 4



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:





# USO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA

C17 | ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

C15 | ¿En qué mes acudió la última vez?

C16 | ¿Cuánto tiempo esperó para obtener la atención médica que necesitaba?

Base: quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año, según C13 (n=780)

## Mes y Tiempo de espera de la última atención según evaluación de la última atención

TOTAL	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo, Junio, Julio, Agosto) (%)	Baja demanda (%)	Tiempo promedio de atención (horas) (Promedio)
1 a 4	36	25	65	3,3
6 a 7	43	32	64	0,7

FONASA	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo, Junio, Julio, Agosto) (%)	Baja demanda (%)	Tiempo promedio de atención (horas) (Promedio)
1 a 4	37	25	65	3,4
6 a 7	41	32	65	0,7

ISAPRE	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo, Junio, Julio, Agosto) (%)	Baja demanda (%)	Tiempo promedio de atención (horas) (Promedio)
1 a 4	25	30	58	2,0
6 a 7	57	33	60	0,5

## D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Elaborado para:



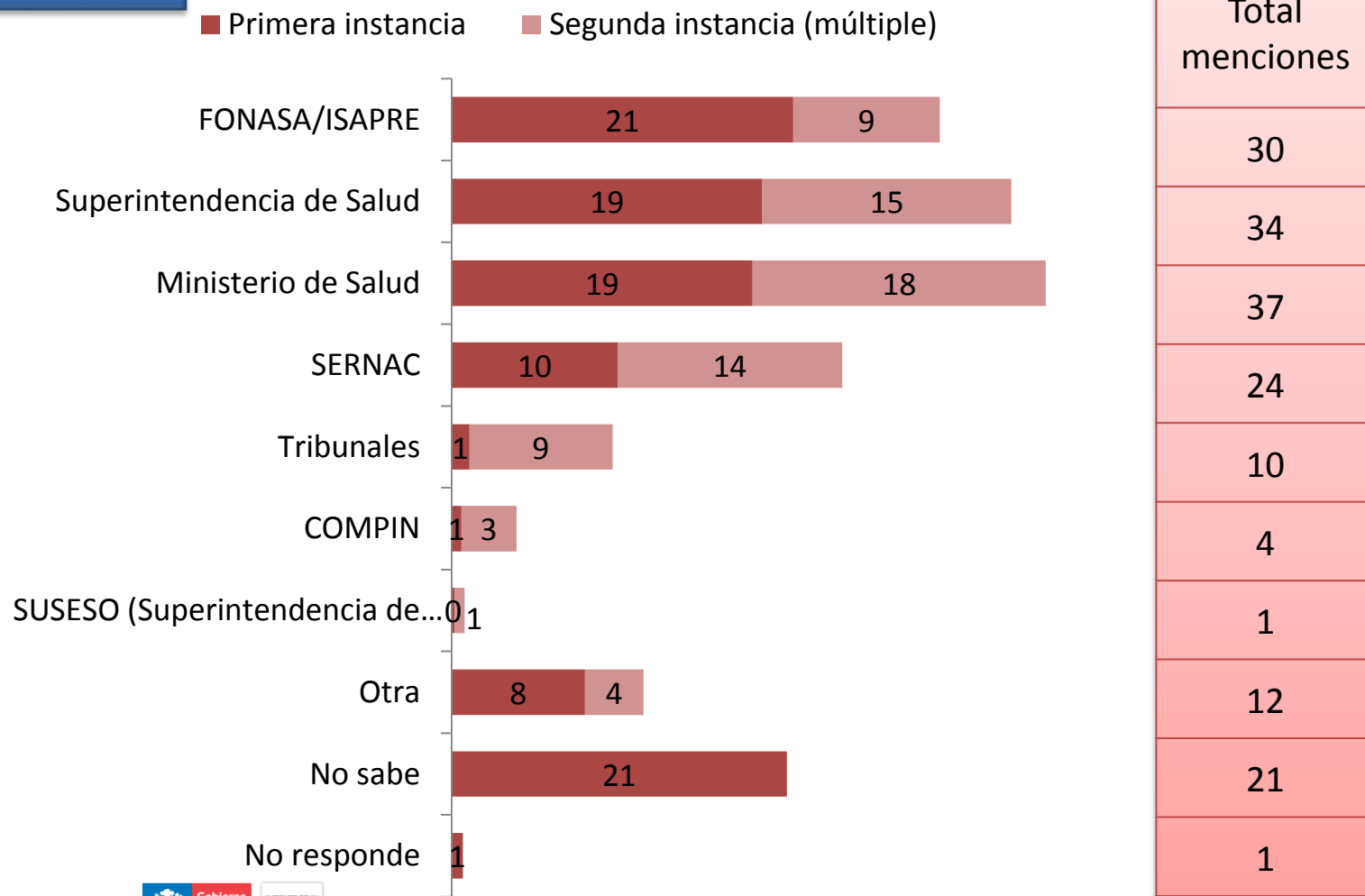
# INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D1 | Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

D2 | Y si esa instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? (MÚLTIPLE)

Base : Total Muestra (n=1800)

## TOTAL MUESTRA

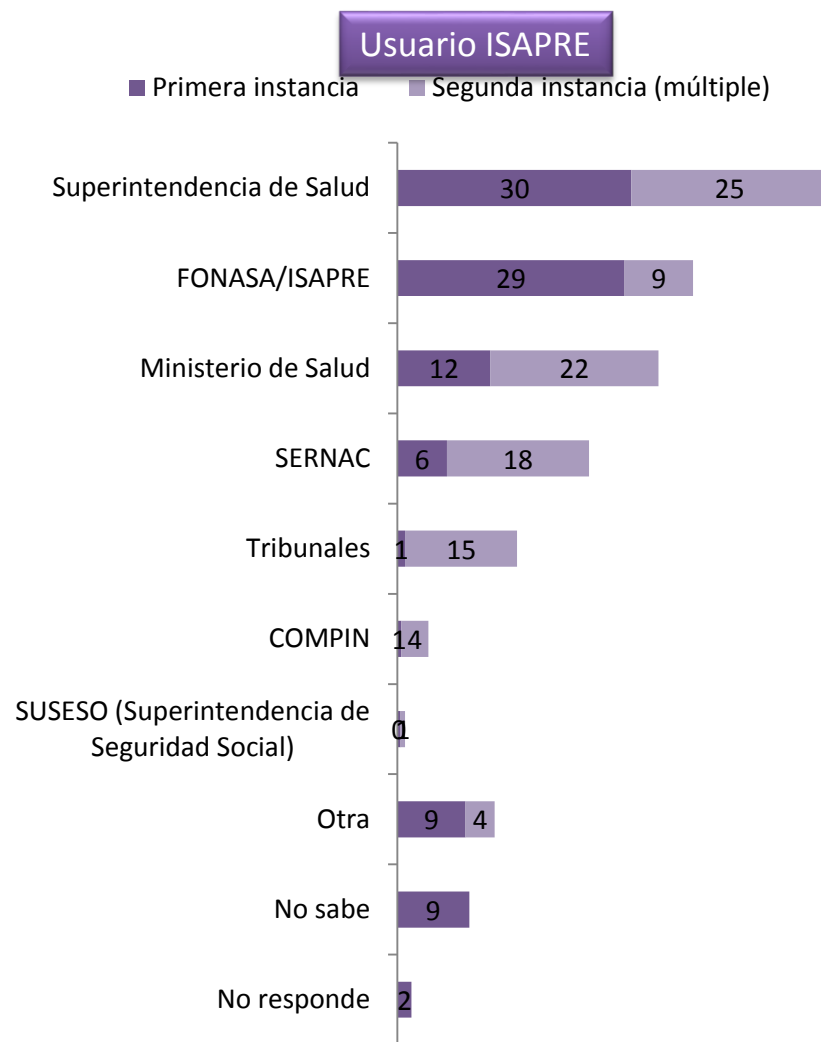
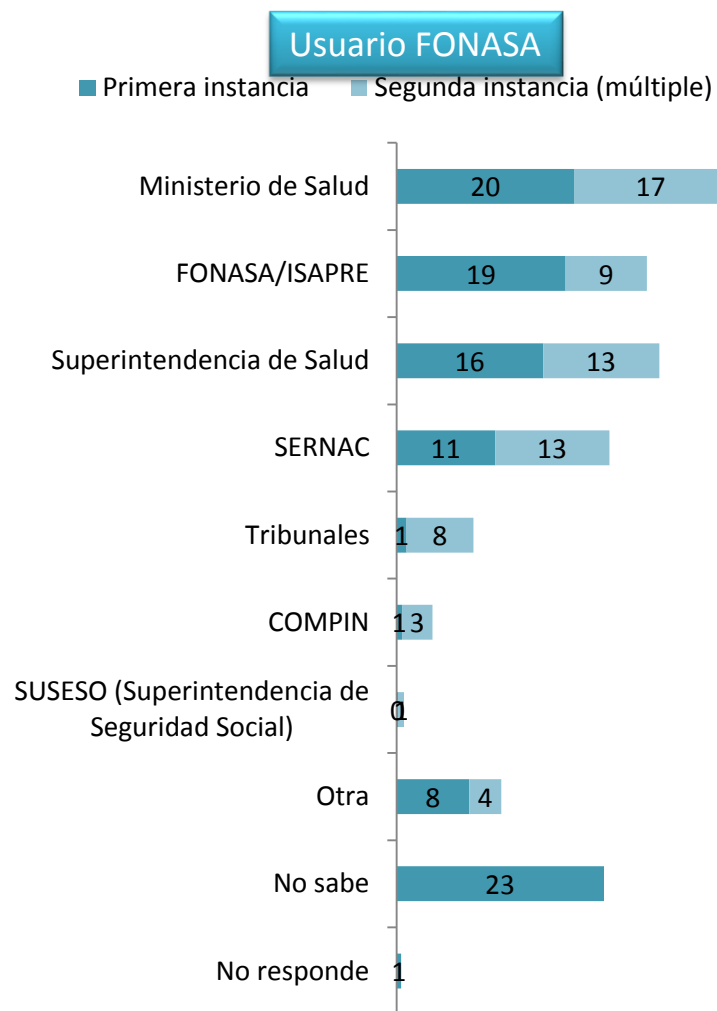


# INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D1 | Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

D2 | Y si esa instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? (MÚLTIPLE)

Base : Total Muestra (n=1800)



Elaborado para:



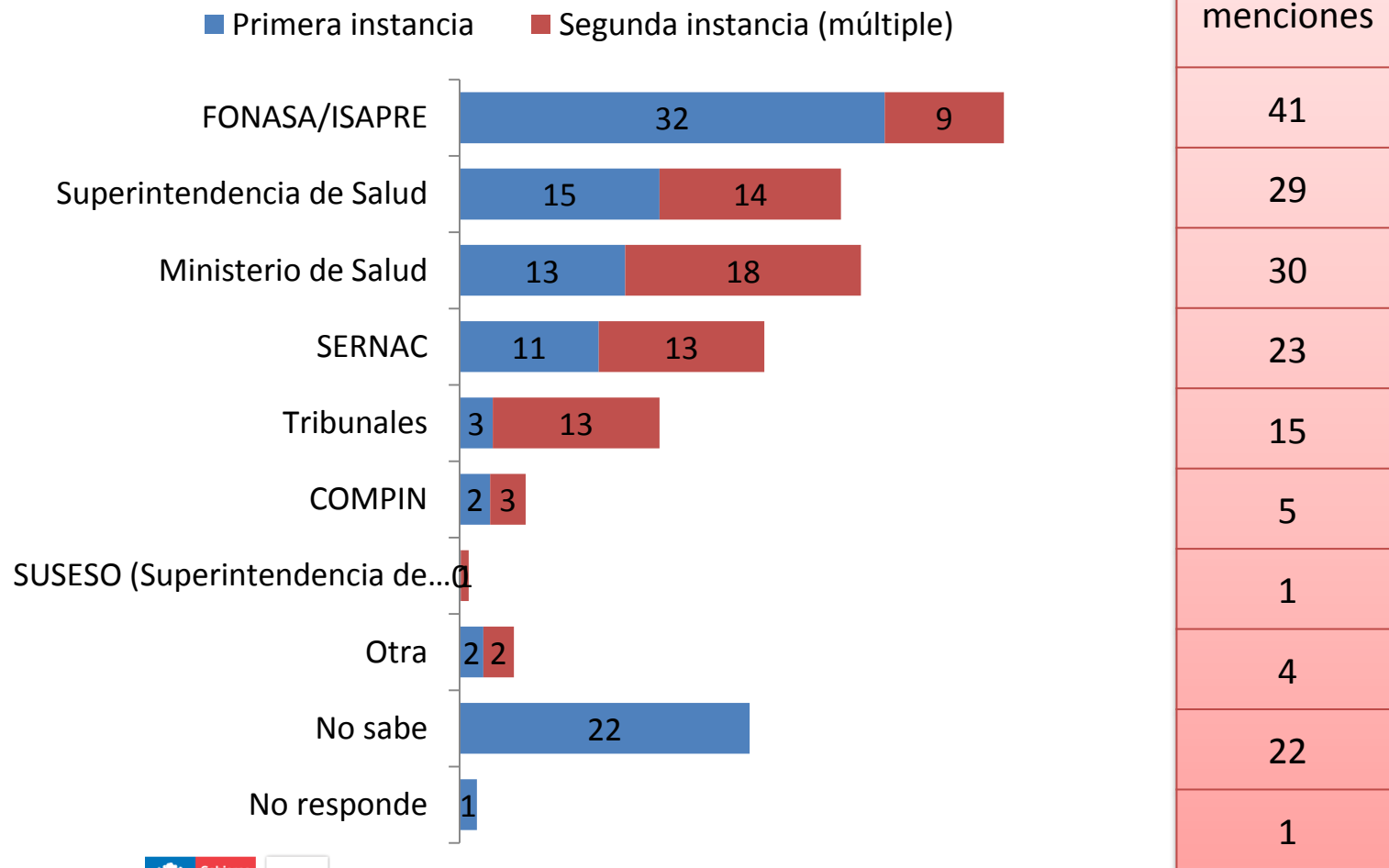
# INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D3 | Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

D4 | Y si esa instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? (MÚLTIPLE)

Base : Total Muestra (n=1800)

## TOTAL MUESTRA



# INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

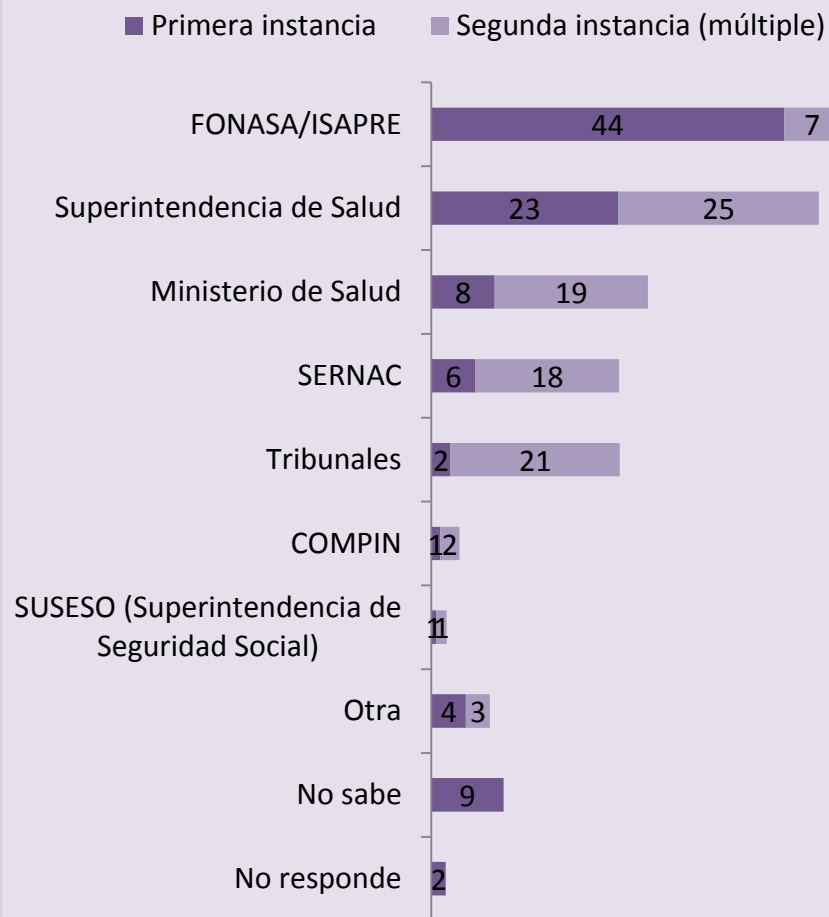
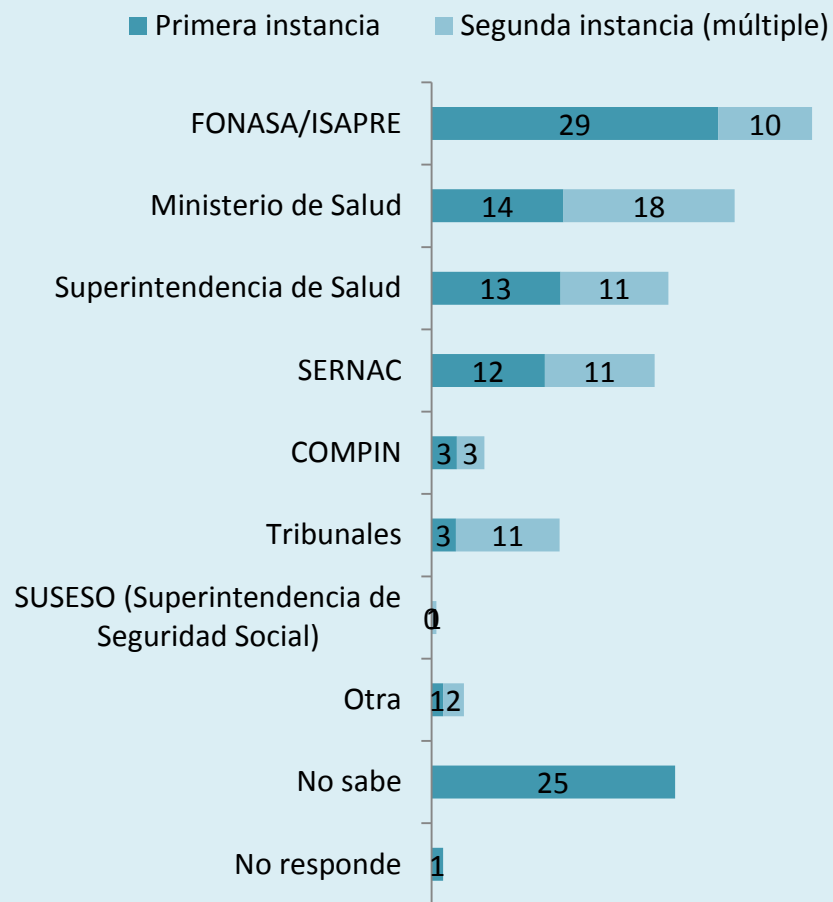
D3 | Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

D4 | Y si esa instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? (MÚLTIPLE)

Base : Total Muestra (n=1800)

## Usuario FONASA

## Usuario ISAPRE



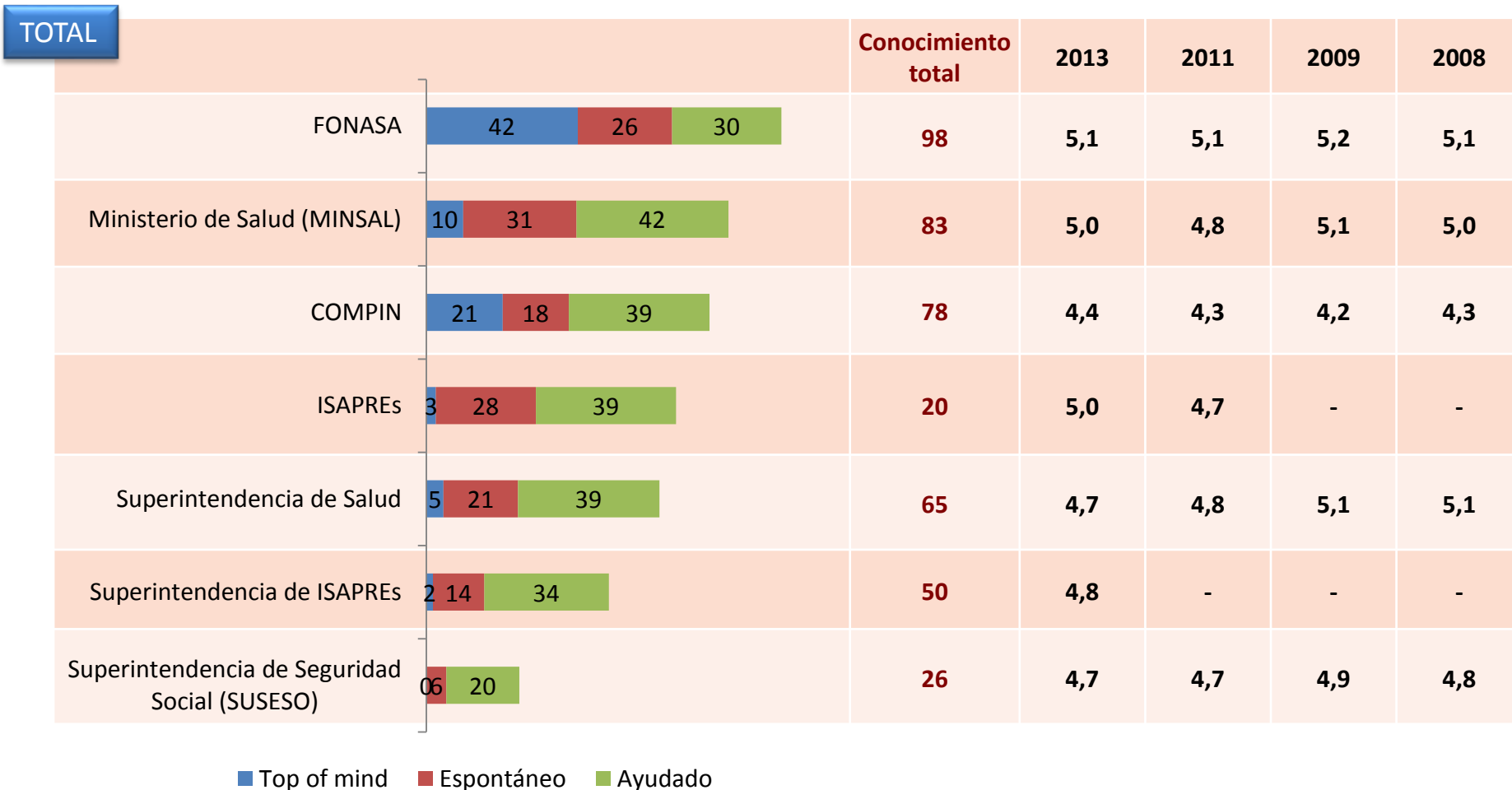
# CONOCIMIENTO Y EVALUACION DE INSTITUCIONES DE SALUD

D5 | Pensando en el área de la salud, ¿qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

D7 | Según la imagen que usted se ha formado en el área de la salud, ¿qué nota de 1 a 7 les pondría a [CADA UNO DE LOS SERVICIOS/INSTITUCIONES]?

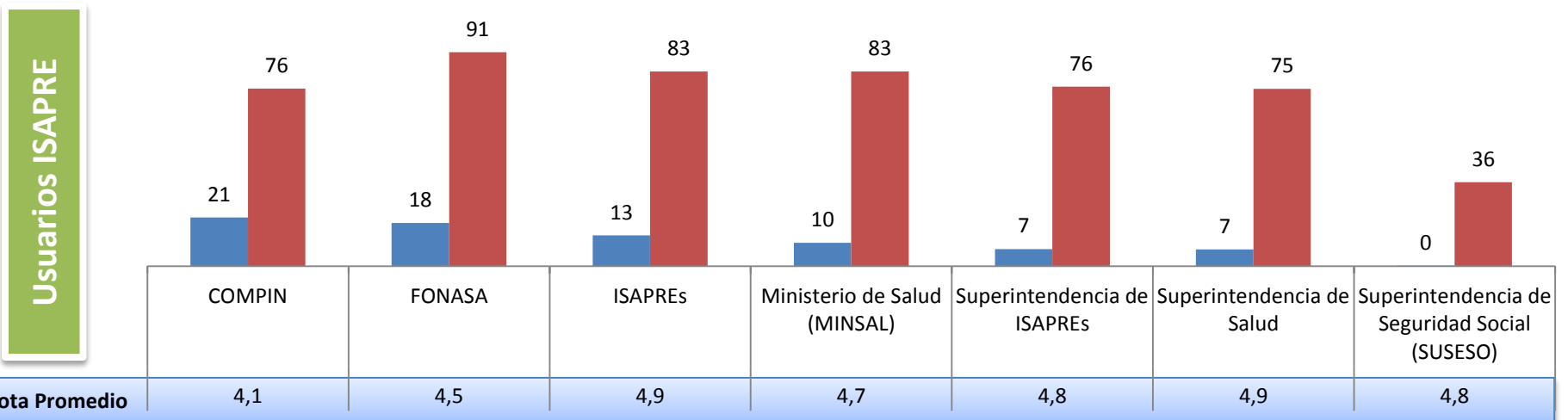
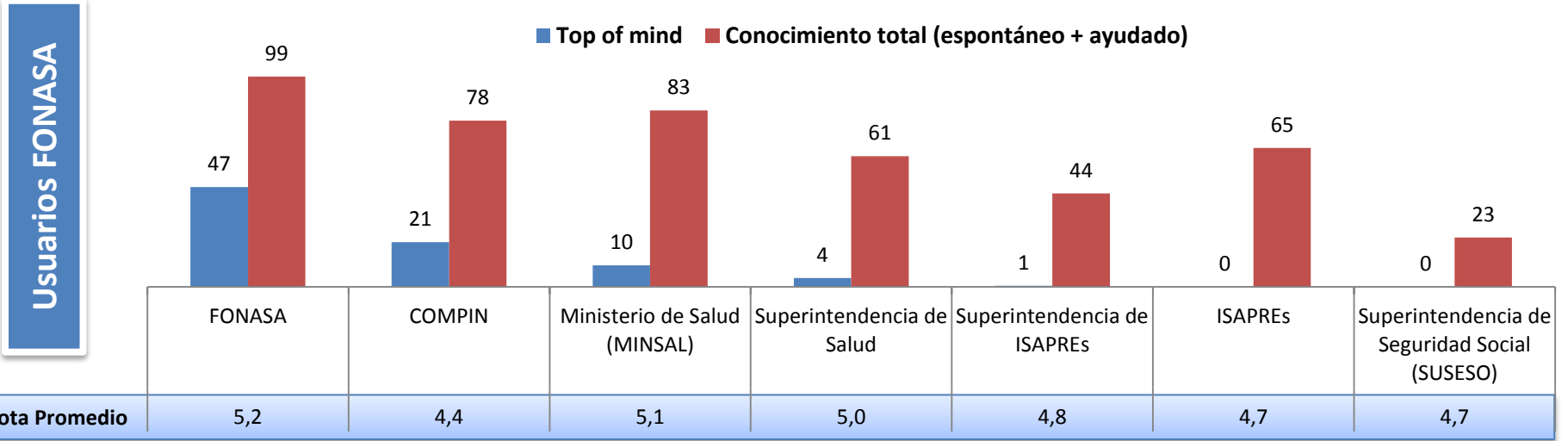
Base : Total Muestra (n=1800)

## Nota Promedio



# CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN INSTITUCIONES DE SALUD

D5 | Pensando en el área de la salud, ¿qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?  
 D7 | Según la imagen que usted se ha formado en el área de la salud, ¿qué nota de 1 a 7 les pondría a [CADA UNO DE LOS SERVICIOS/INSTITUCIONES]?  
 Base : Usuario FONASA (n=1461) / Usuario ISAPRE (n=339)



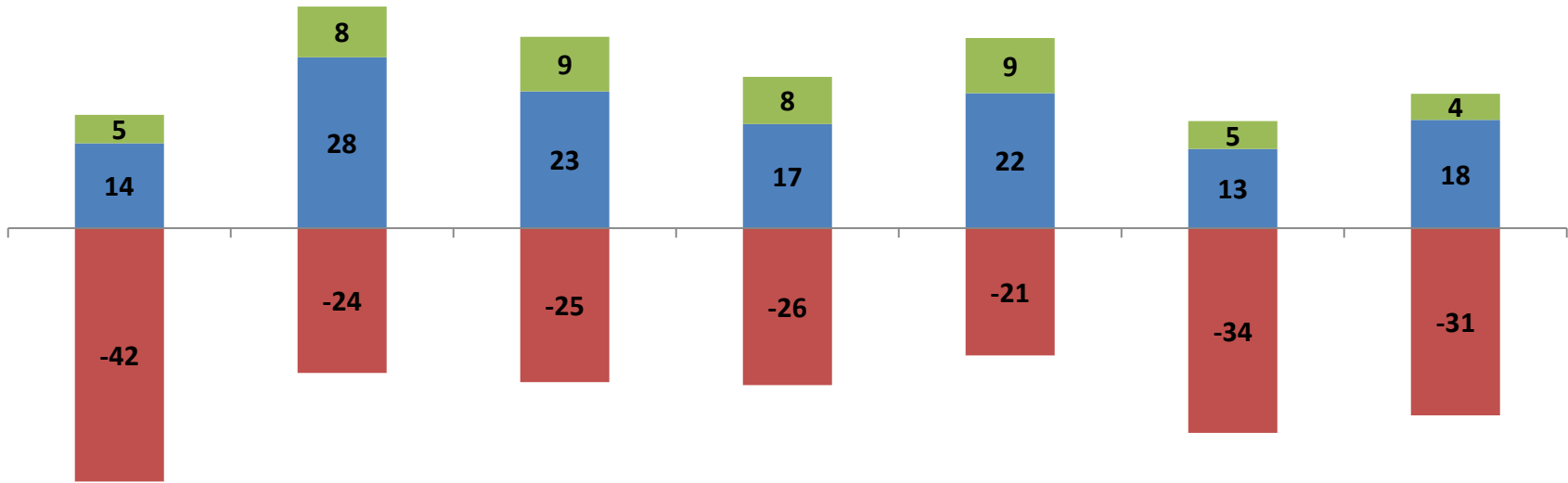


# EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES DE SALUD

D7 | Según la imagen que usted se ha formado en el área de la salud, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...?

BASE: Entre quienes conocen cada institución (D5+D6)

■ Nota 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



	COMPIN	FONASA	Ministerio de Salud (MINSAL)	Superintendencia de ISAPREs	Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	ISAPREs
Prom.	4,4	5,1	5,0	4,8	5,0	4,7	4,7

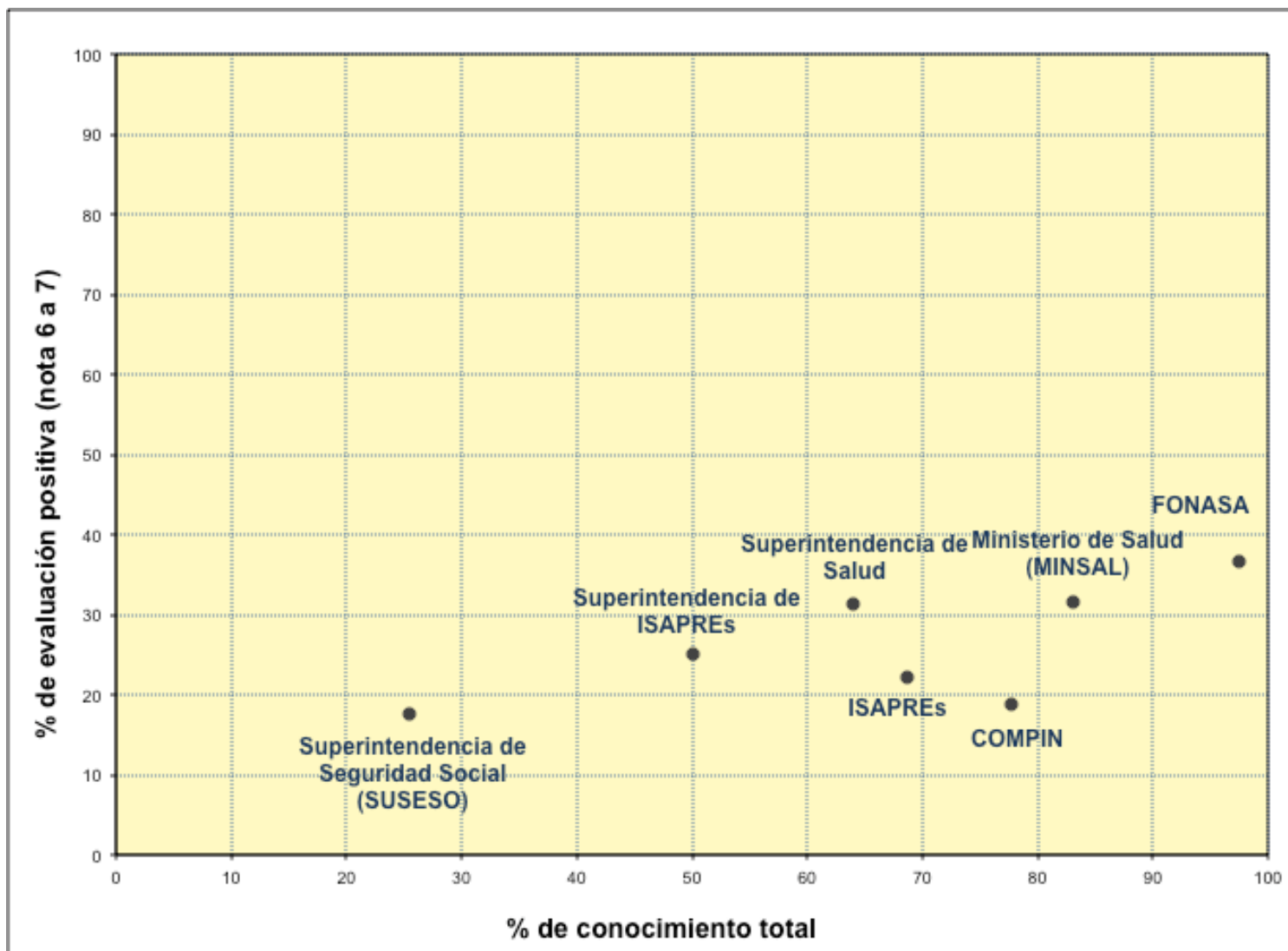
Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



# MAPA DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION INSTITUCIONES DE SALUD

% CONOCIMIENTO TOTAL (ESPONTANEO + AYUDADO) v/s EVALUACION INSTITUCIONES (% NOTA 6 y 7)

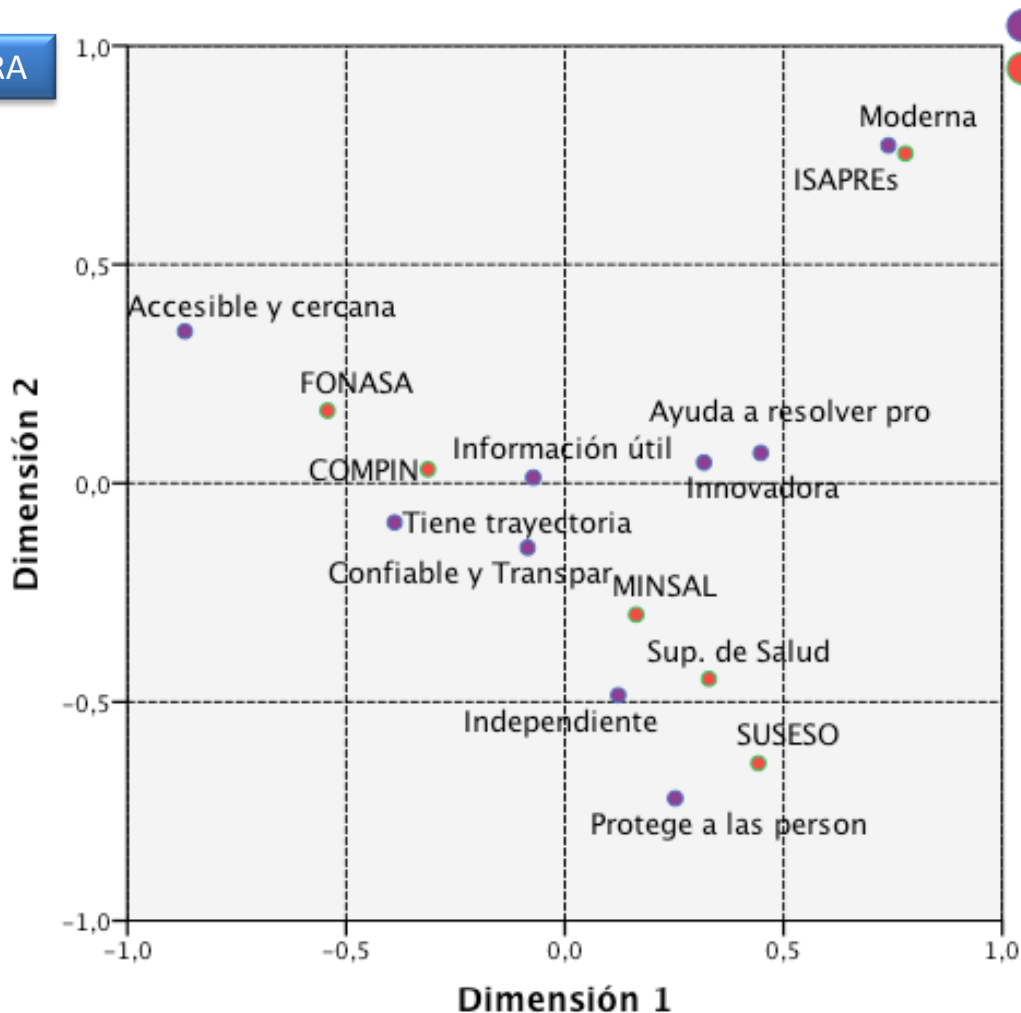


# MAPA DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN INSTITUCIONES DE SALUD

D11. Voy a leerle una serie de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del área de salud que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de estos servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

BASE : Total muestra (n=1800)

TOTAL MUESTRA



● Atributo  
● Institución

Atributo ISAPRE:  
Moderna

Atributo FONASA:  
Accesible y cercana

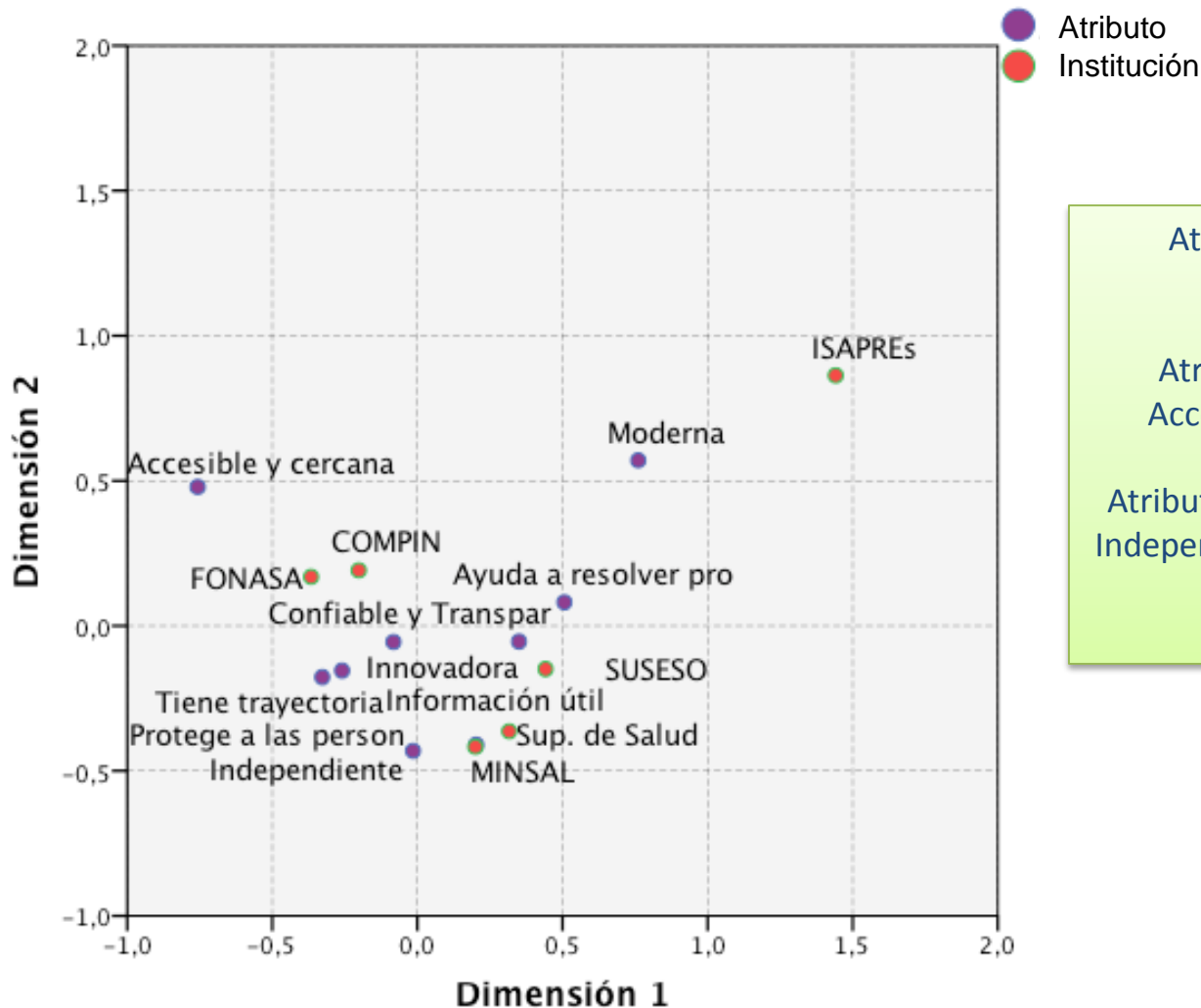
Atributo Super. de Salud:  
Independiente y Protege a las personas

# MAPA DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN INSTITUCIONES DESALUD

D11. Voy a leerle una serie de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del área de salud que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de estos servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

BASE : Usuarios FONASA (n=1461)

FONASA



Atributo ISAPRE:  
Moderna

Atributo FONASA:  
Accesible y cercana

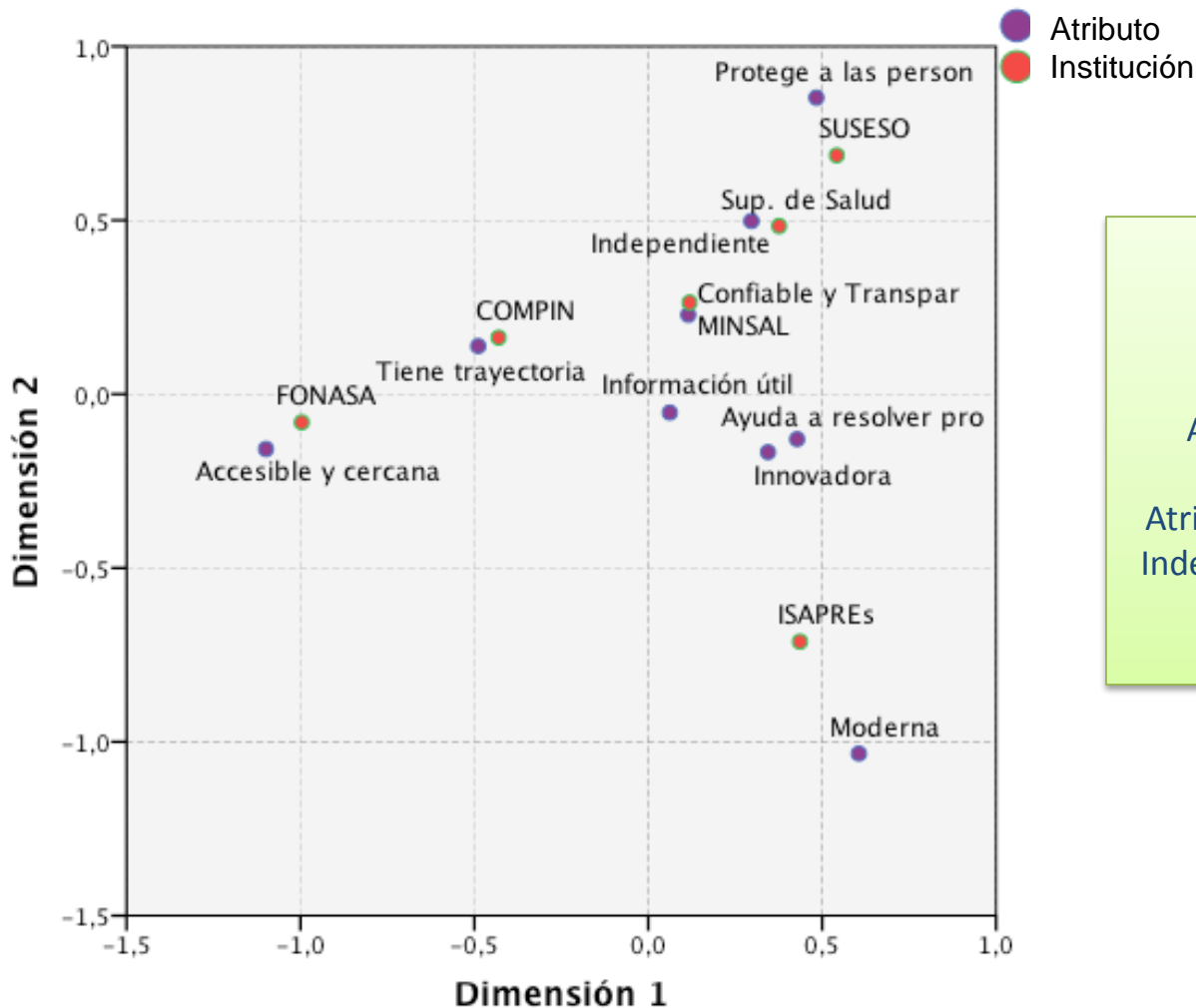
Atributo Super. de Salud:  
Independiente y Protege a las personas

# MAPA DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN INSTITUCIONES DESALUD

D11. Voy a leerle una serie de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del área de salud que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de estos servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

BASE : Usuarios ISAPRE (n=339)

ISAPRE



Atributo ISAPRE:  
Moderna

Atributo FONASA:  
Accesible y cercana

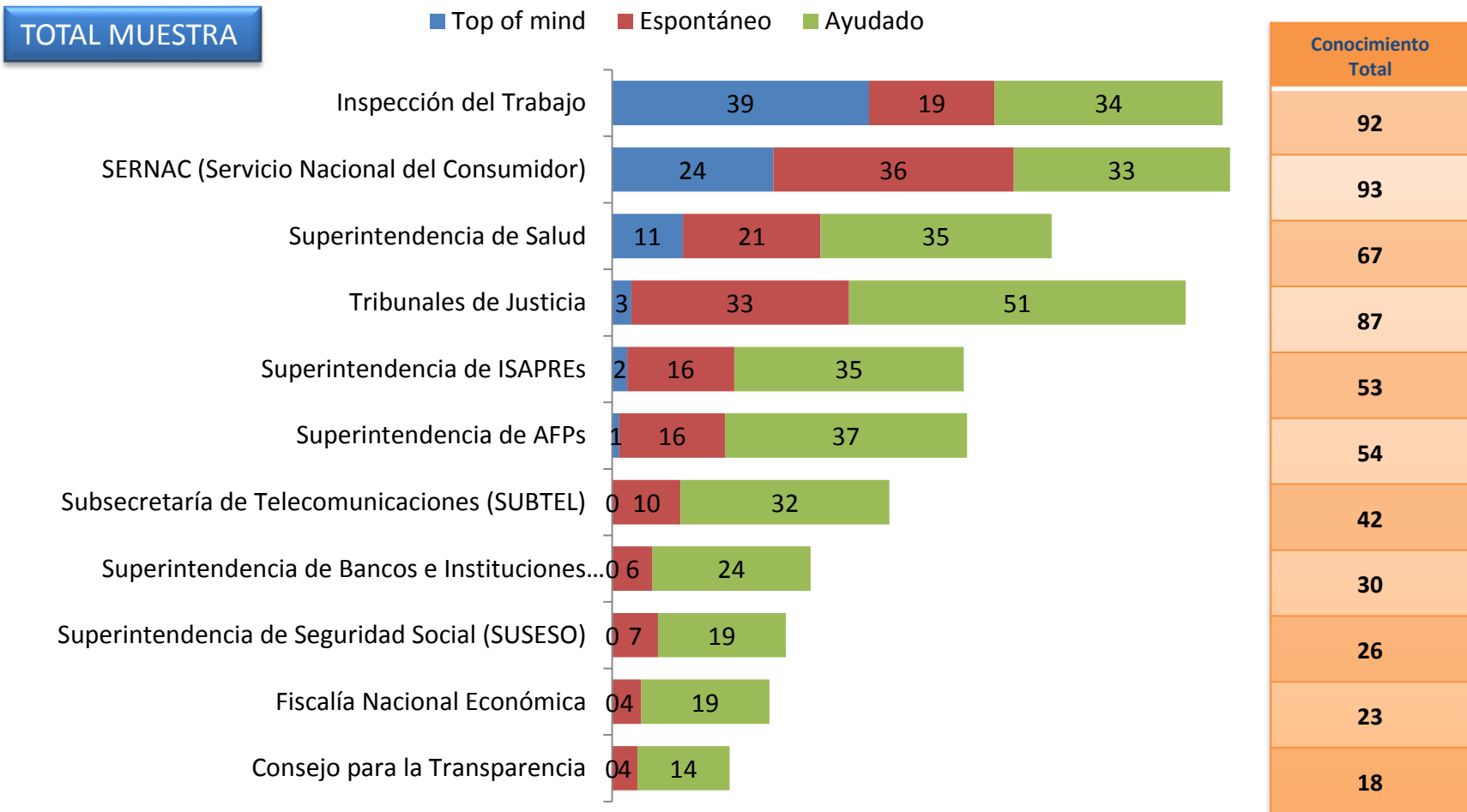
Atributo Super. de Salud:  
Independiente, Protege a las personas

# CONOCIMIENTO INSTITUCIONES DEL ESTADO

D8 | ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que fiscalicen y regule conoce o ha oído mencionar?

D10 | Según la imagen que usted se ha formado en tanto a fiscalización y regulación, ¿qué nota de 1 a 7 les pondría a...?

Base: Total entrevistados (N=1800)



El conocimiento espontáneo de la Superintendencia de Salud más el de la Superintendencia de Isapres es de : 34%

Elaborado para:

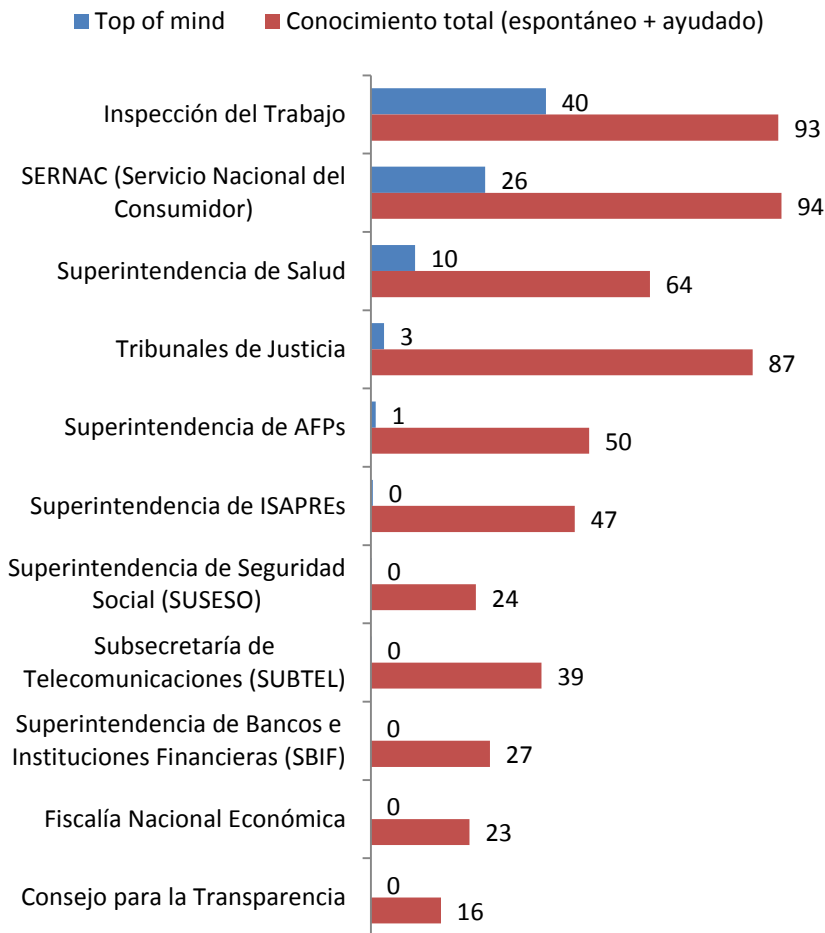


# CONOCIMIENTO INSTITUCIONES DEL ESTADO

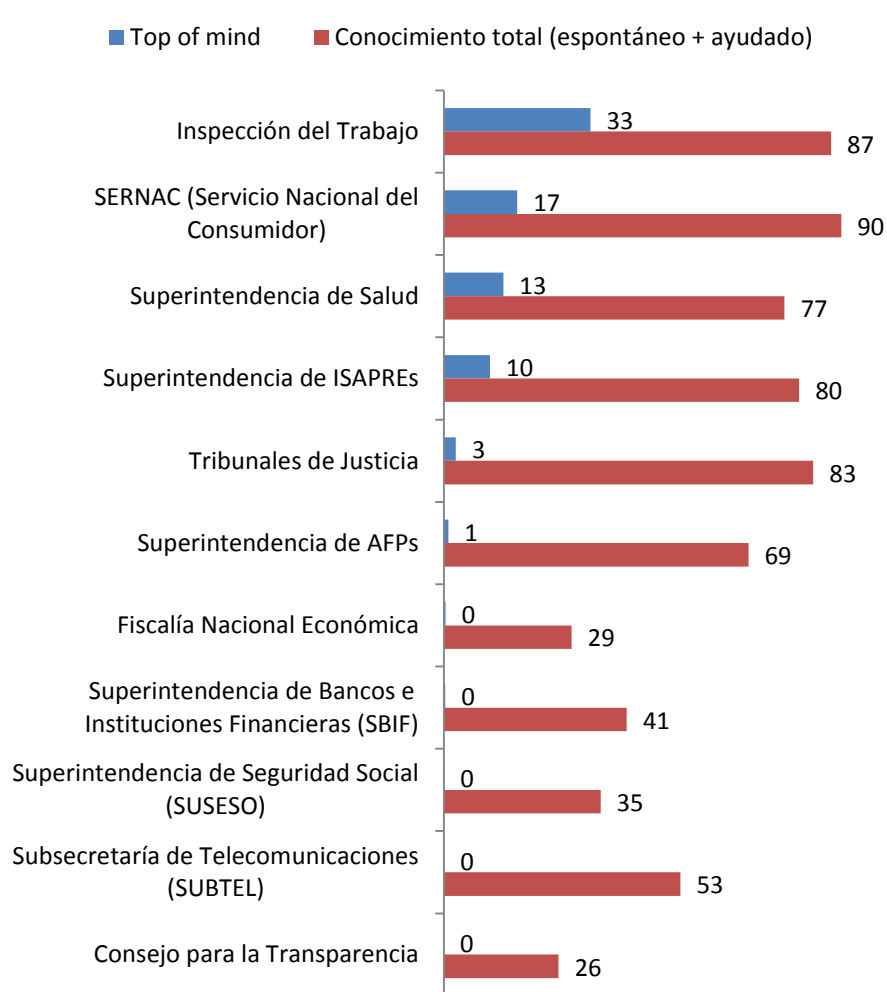
D8 | ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que fiscalicen y regule conoce o ha oído mencionar?

Base: Usuarios FONASA (n=1461) / Usuarios ISAPRE (n=339)

## Usuario FONASA



## Usuario ISAPRE



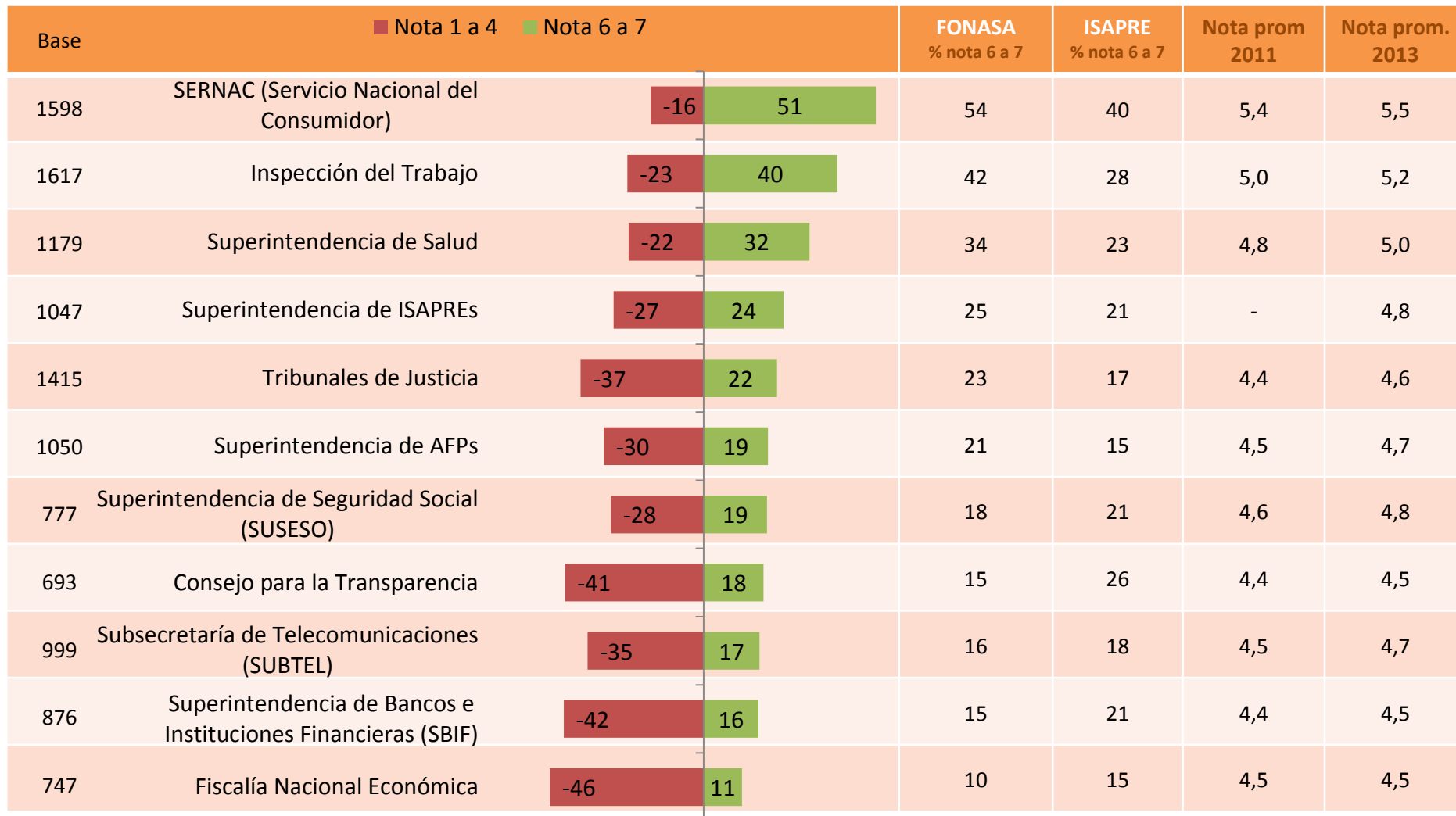
Elaborado para:



# EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES DEL ESTADO

D10 | Según la imagen que usted se ha formado en tanto a fiscalización y regulación, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...?

BASE : Quienes conocen las instituciones (D8+D9)



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

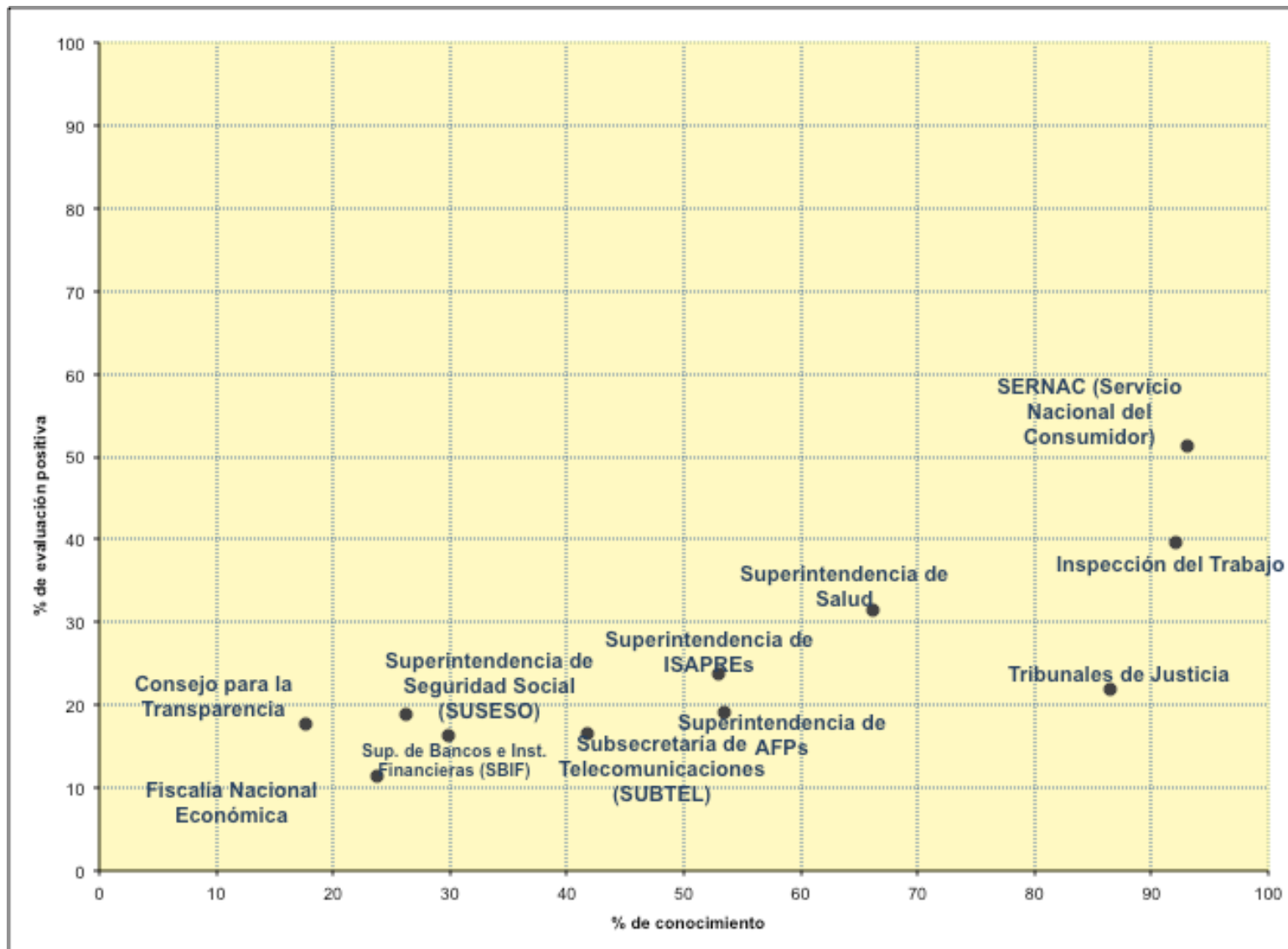
Elaborado para:





# MAPA DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION INSTITUCIONES DEL ESTADO

% CONOCIMIENTO TOTAL (ESPONTANEO + AYUDADO) v/s EVALUACION INSTITUCIONES (% NOTA 6 y 7)

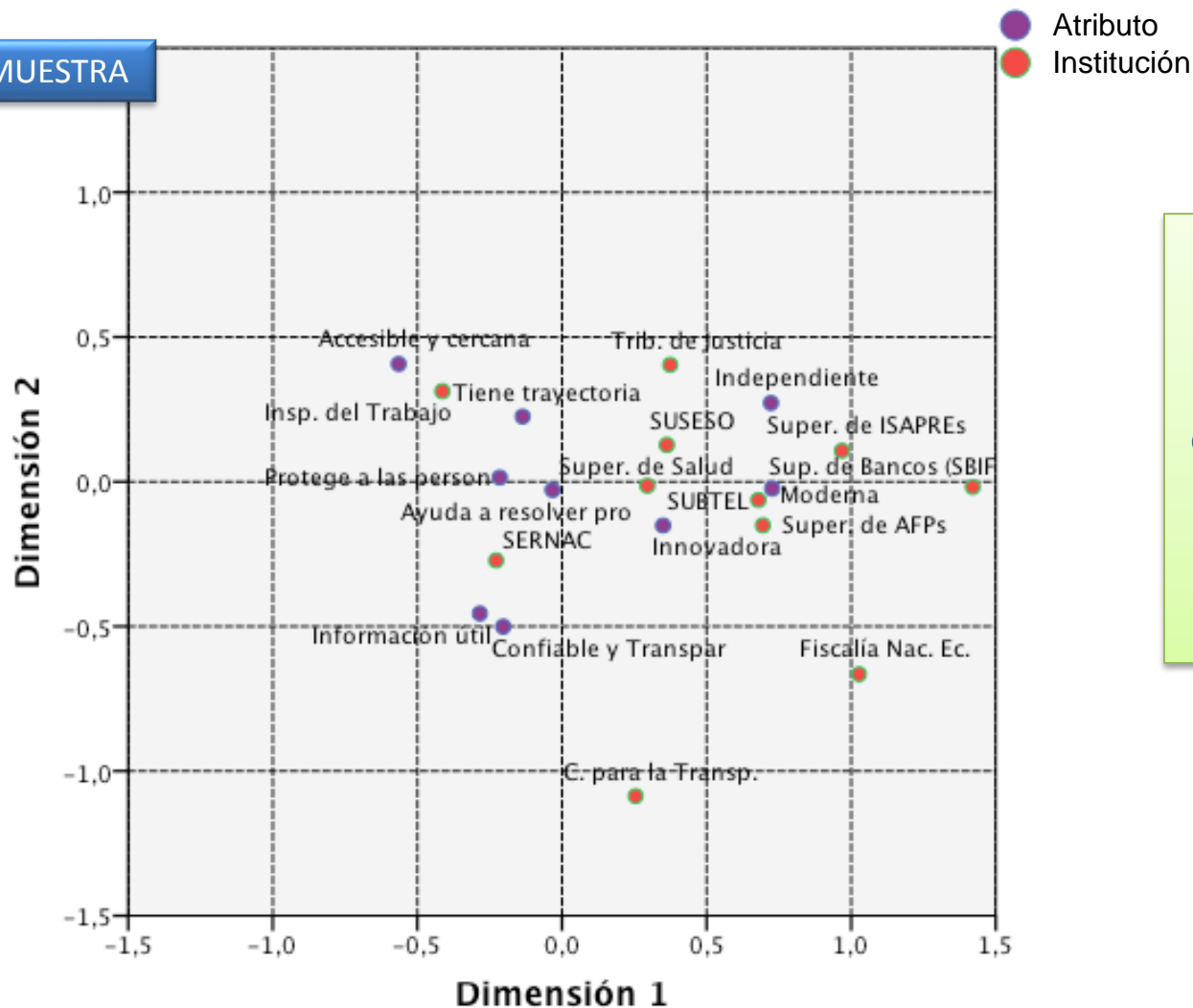


# MAPA POSICIONAMIENTO E IMAGEN INSTITUCIONES DEL ESTADO

D12. Voy a leerle una serie de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de esto servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

BASE : Total muestra (n=1800)

TOTAL MUESTRA



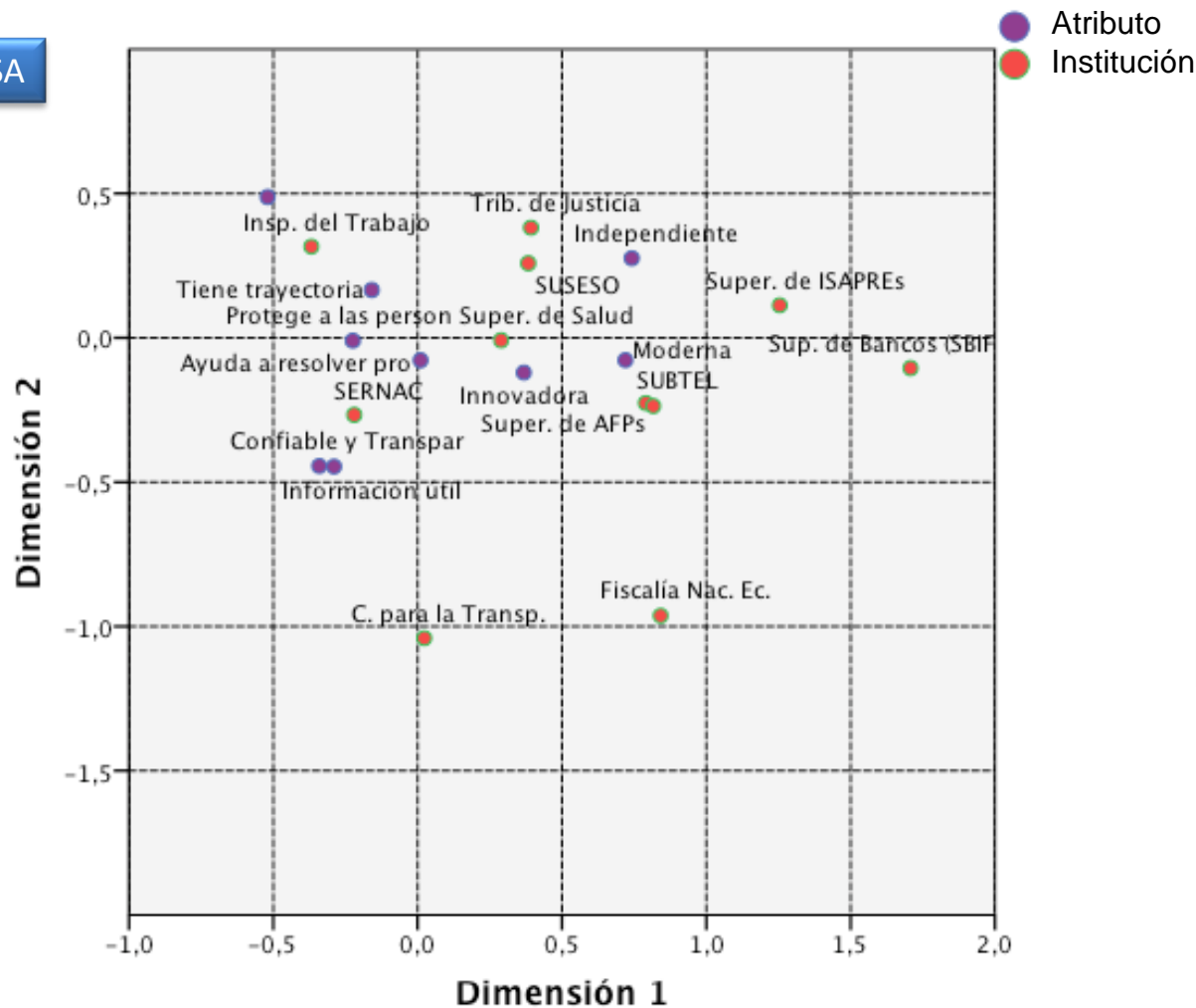
No se observa atributos que constituyan fortalezas de las instituciones.

# MAPA POSICIONAMIENTO E IMAGEN INSTITUCIONES DEL ESTADO

D12. Voy a leerle una serie de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de esto servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

BASE : Usuarios FONASA (n=1461)

FONASA



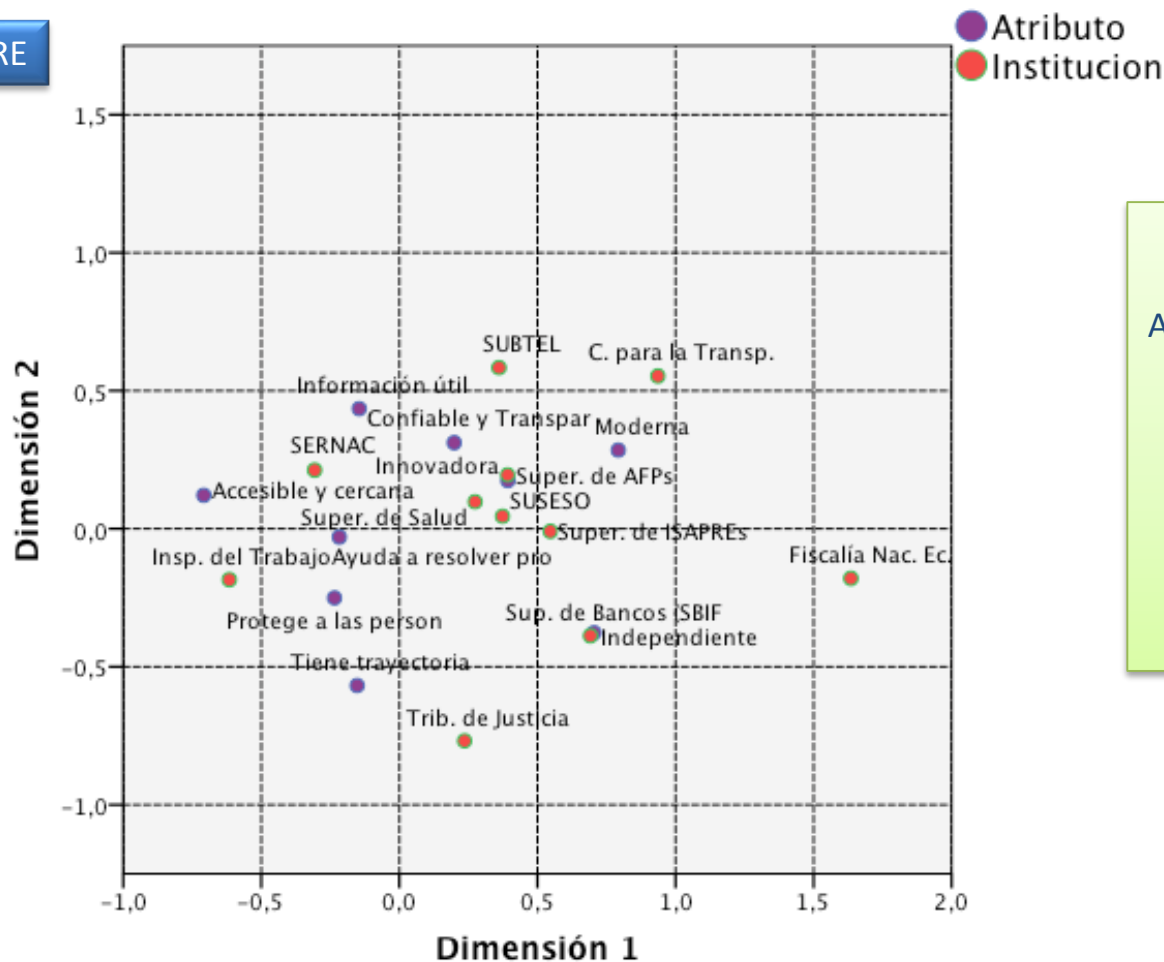
No se observa atributos que constituyan fortalezas de las instituciones.

# MAPA POSICIONAMIENTO E IMAGEN INSTITUCIONES DEL ESTADO

D12. Voy a leerle una serie de cualidades que podrían aplicarse a los servicios del públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada uno de esto servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

BASE : Usuarios ISAPRE (n=339)

ISAPRE



Aquella con un perfil más definido es la inspección del Trabajo :

*Ayuda a las personas a resolver problemas*

*Protege a las personas*

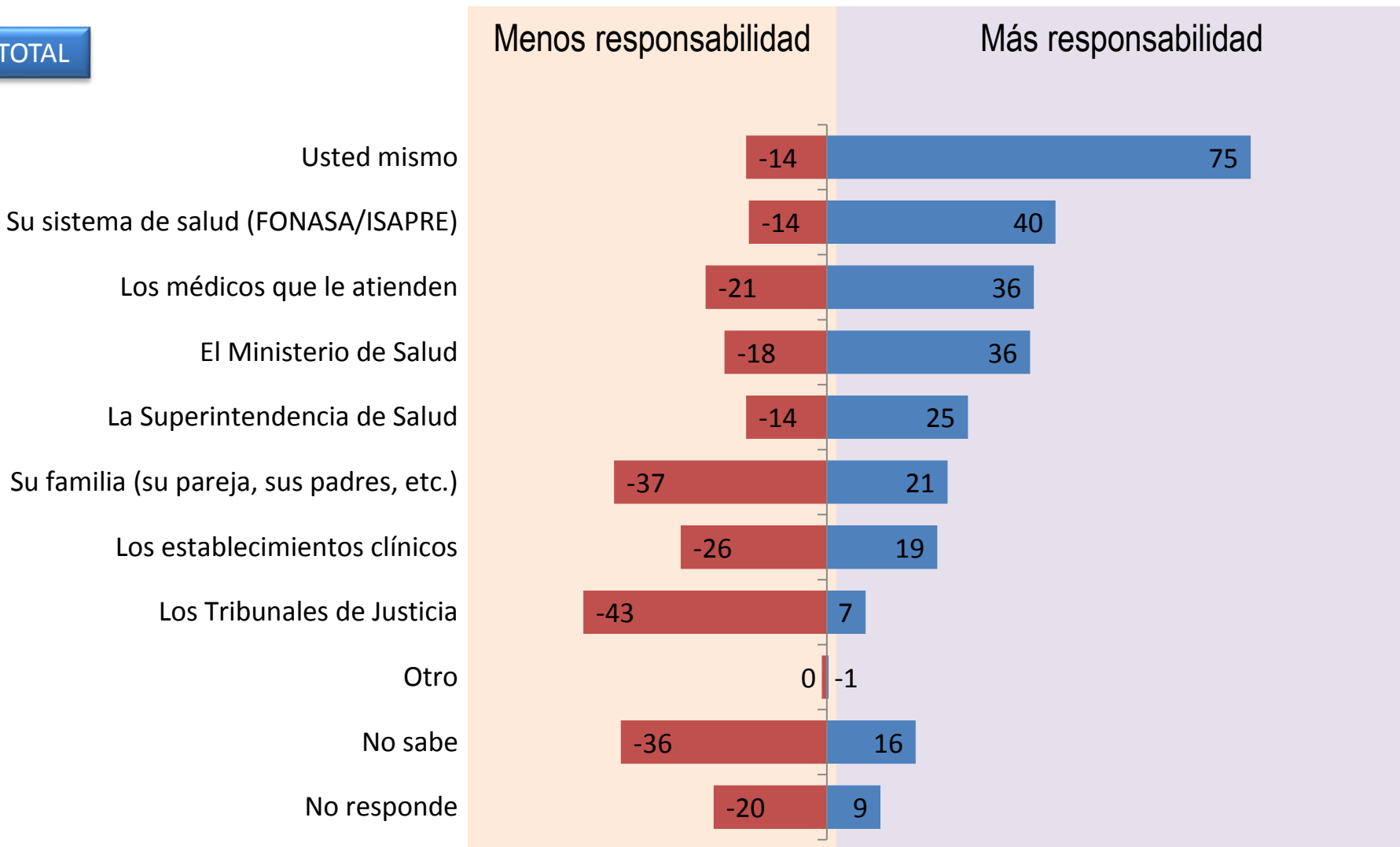
# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE SALUD

D13 | De esta lista de instituciones, ¿quiénes tienen más responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

D14 | ¿Y quiénes cree que tienen menos responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

Base: Total entrevistados (N=1800) (HASTA 3 MENCIONES)

TOTAL



Elaborado para:



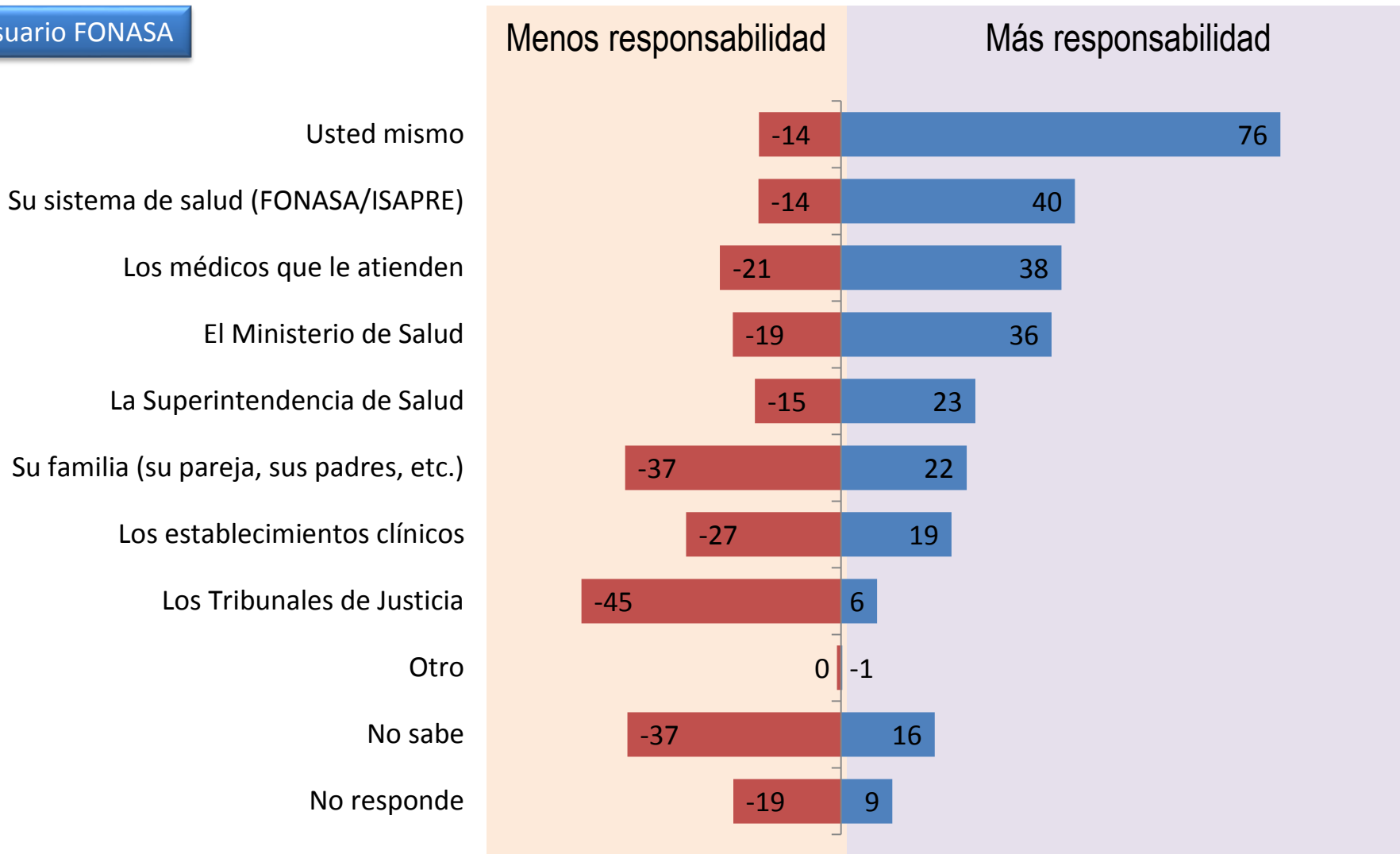
# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE SALUD

D13 | De esta lista de instituciones, ¿quiénes tienen más responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

D14 | ¿Y quiénes cree que tienen menos responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

Base: Usuarios FONASA (n=1461) (HASTA 3 MENCIONES)

Usuario FONASA



Elaborado para:



# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE SALUD

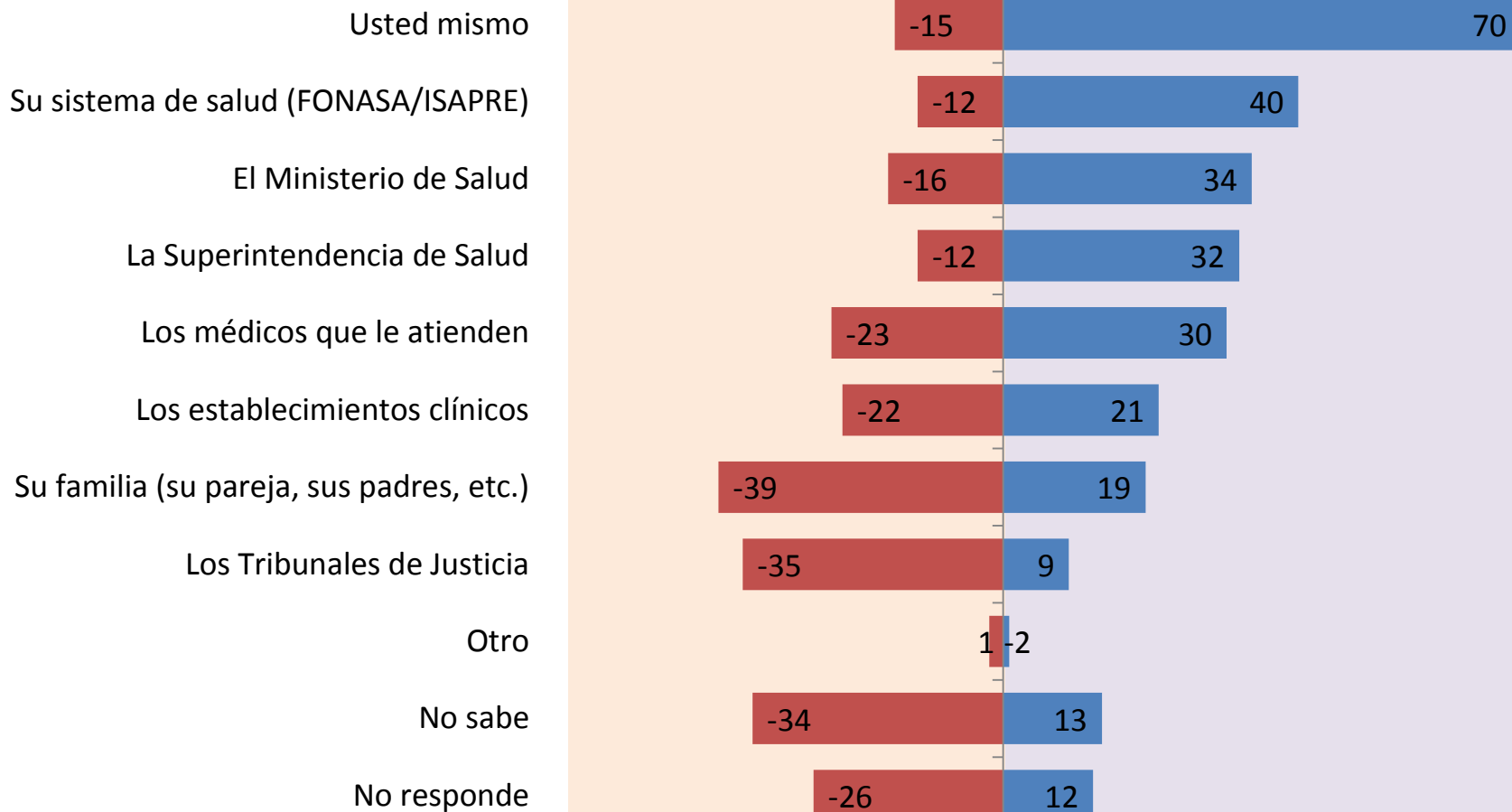
D13 | De esta lista de instituciones, ¿quiénes tienen más responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

D14 | ¿Y quiénes cree que tienen menos responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

Base: Usuarios ISAPRE (n=339) (HASTA 3 MENCIONES)

Usuario ISAPRE

Menos responsabilidad      Más responsabilidad



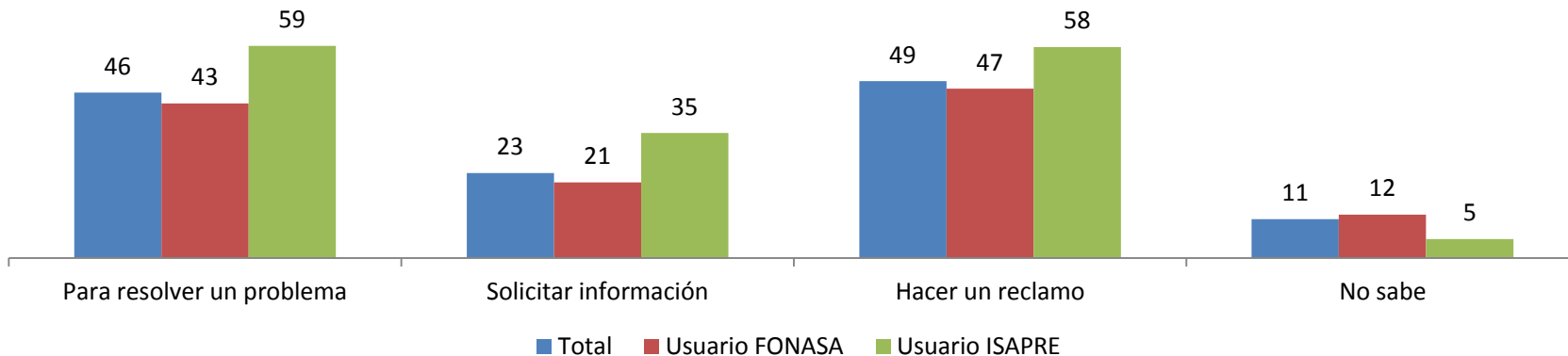
# PERCEPCIÓN DE LA LABOR Y ALCANCE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

D15 | Según lo que usted sabe o cree, ¿en qué situaciones recurriría a la Superintendencia de Salud? (MÚLTIPLE)

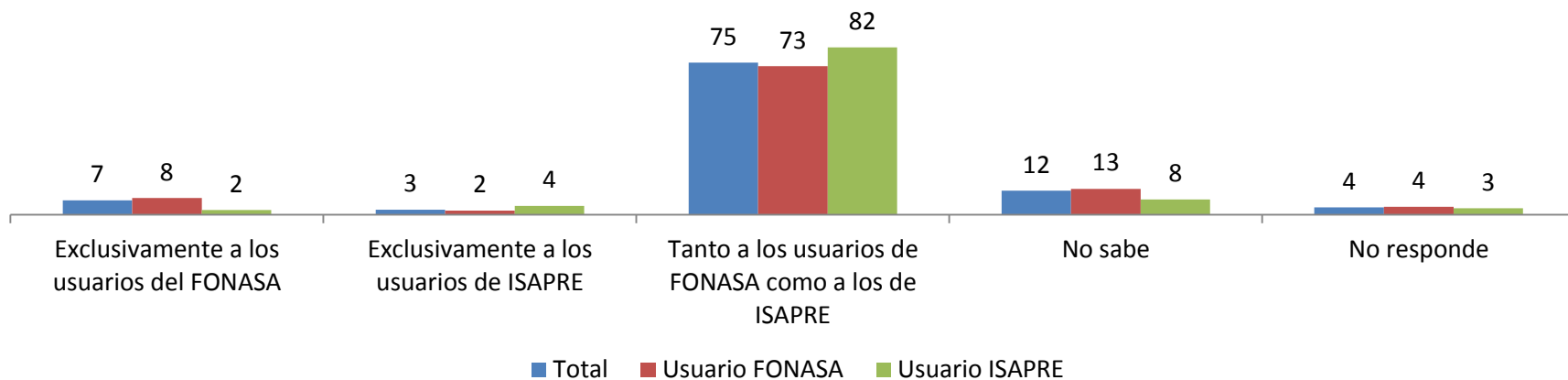
D16 | Según lo que usted sabe o se imagina, ¿a quiénes beneficia la Superintendencia de Salud?

Base : Total Muestra (n=1800)

## Situaciones en las que recurriría a la Superintendencia de Salud



## A quién beneficia la Superintendencia



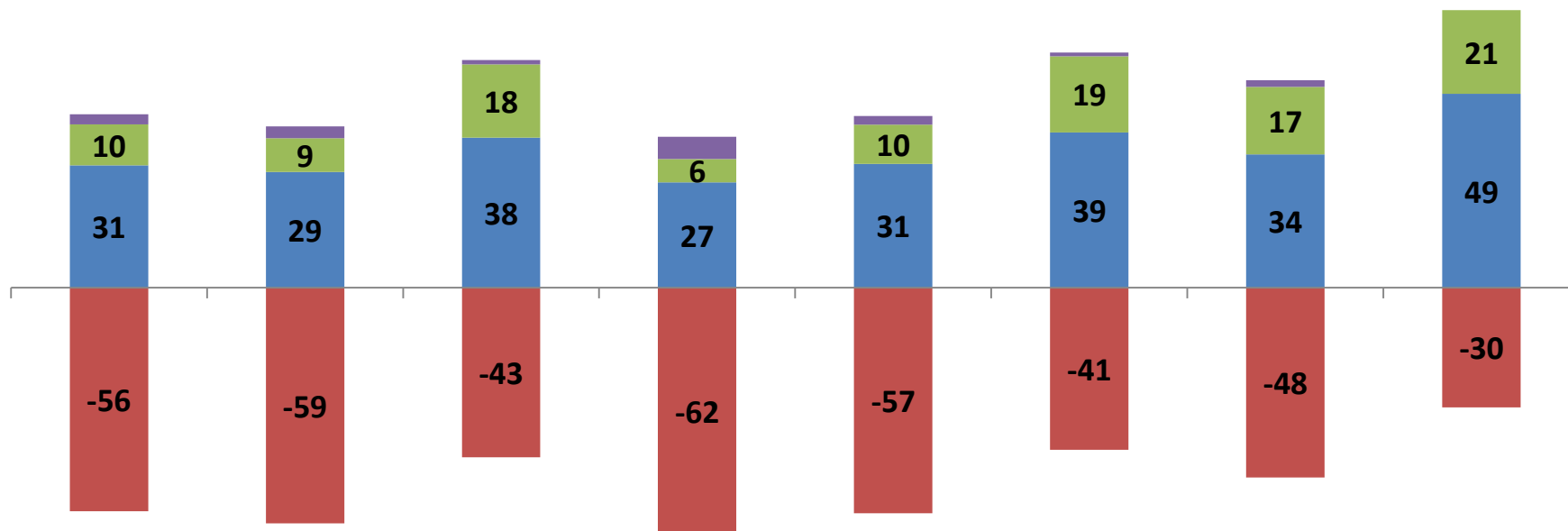


# CLARIDAD SOBRE ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

D17 | En una escala de 1 a 5, ¿qué tanta claridad tiene usted sobre el rol que cumple la Superintendencia de Salud?

Base : Total Muestra (n=1800)

■ Ninguna + poca claridad ■ Mediana claridad ■ Mucha+bastante claridad ■ Ns/Nr



Total

Usuarios  
FONASA

Usuarios  
ISAPRE

Tramo A

Tramo B, C, D

C3/D

C2

ABC1

Usuario FONASA por tramo  
de ingreso

Usuarios ISAPRE por NSE

Elaborado para:

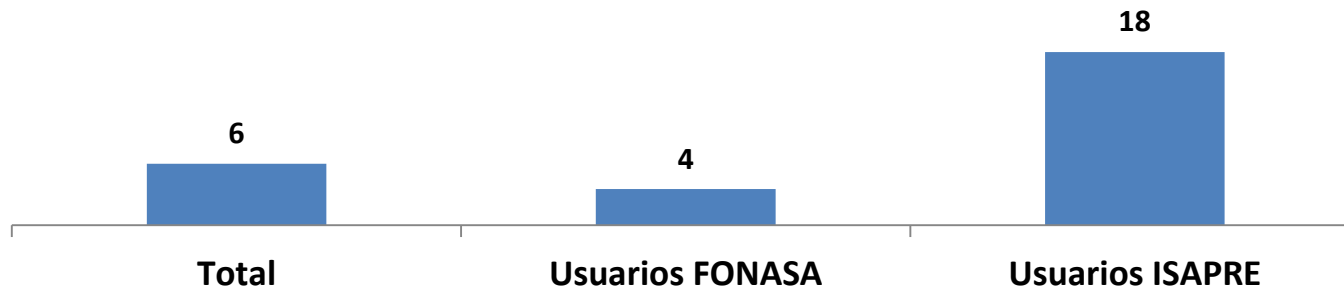


D18 | Ha visitado alguna vez la página web de la Superintendencia de Salud? Base : Total Muestra (n=1800)

D19 | ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría a la página web de la Superintendencia de Salud en relación a la facilidad para navegar en ella?

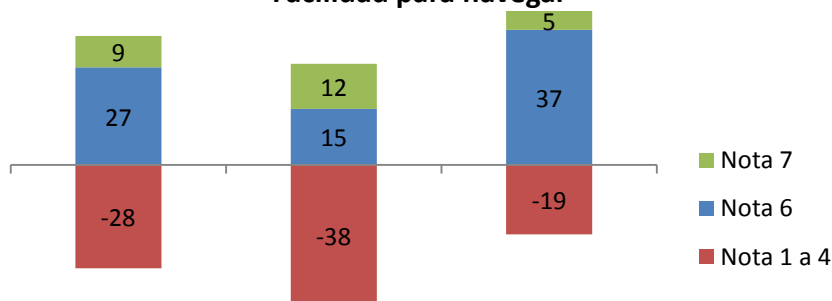
D20 | ¿Y qué nota de 1 a 7 le pondría a la página web de la Superintendencia de Salud en relación a la calidad y la relevancia de la información que contiene?  
(Base: Quienes han visitado la web de la Superintendencia de Salud (n=114))

## ¿Ha visitado la página web? (% si)

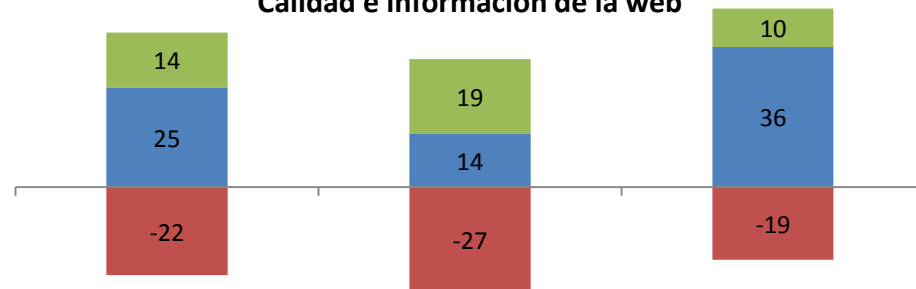


### Y entre quienes la han visitado...

#### Facilidad para navegar



#### Calidad e información de la web



TOTAL

FONASA

ISAPRE

TOTAL

FONASA

ISAPRE

PROM:

5,0

4,9

5,2

5,3

5,2

5,3

# CONOCIMIENTO DE TEMAS AFINES A LA ATENCIÓN

C18 | ¿Ha oído que la Superintendencia de Salud cuenta con un registro nacional de médicos, odontólogos y otros profesionales de la salud, donde usted puede comprobar sus títulos y otros datos de interés de estos profesionales?

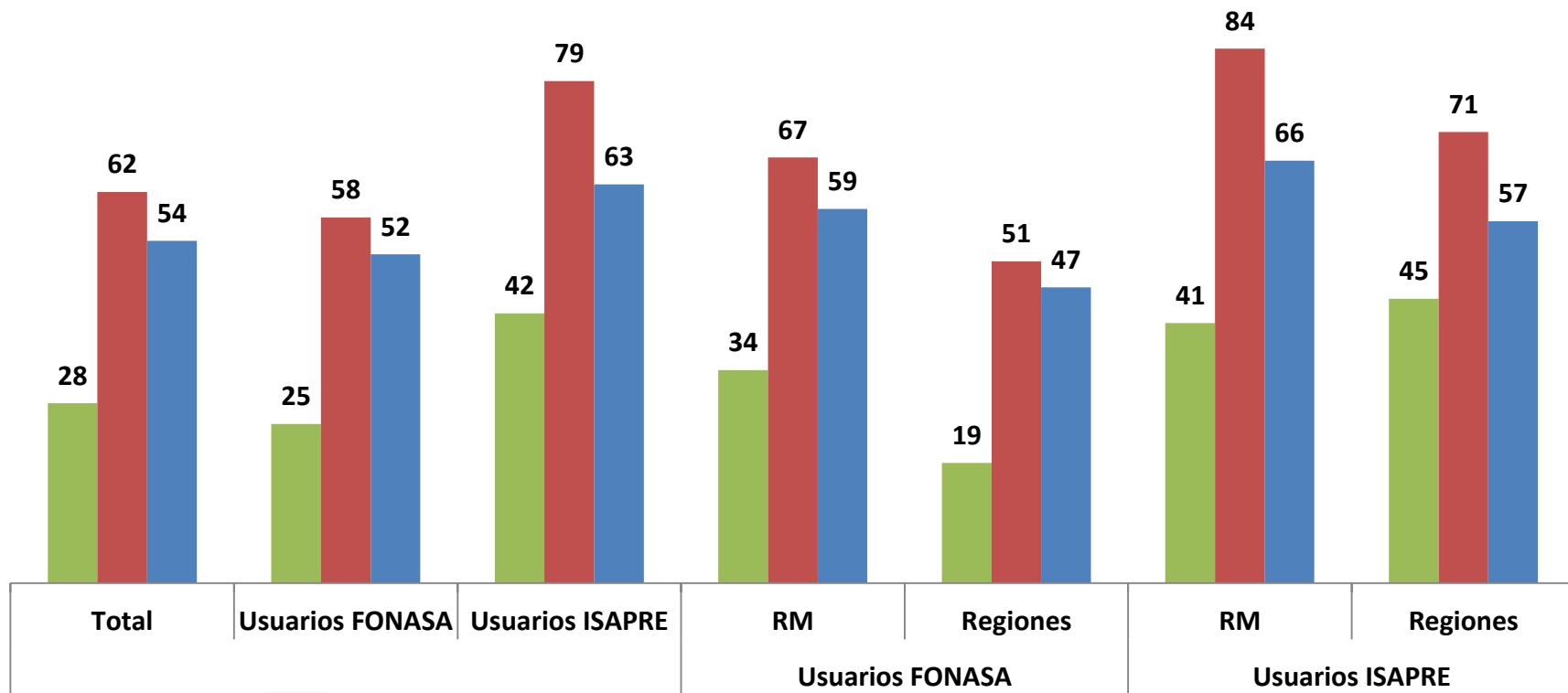
C19 | Sabía que existe una ley que prohíbe pedir toda clase de garantías (cheque o dinero en efectivo) o condicionamientos para dar atención de salud en caso de urgencia con riesgo vital?

C20 | ¿Ha escuchado hablar de la Ley de Derechos y Deberes?

BASE : Total muestra (n=1800)

- Conocimiento que SDS posee registro nacional de profesionales de la salud
- Prohibición de pedir garantía para dar atención de urgencia con riesgo vital
- Conocimiento de Ley de Derechos y Deberes

% Responde SI



Elaborado para:

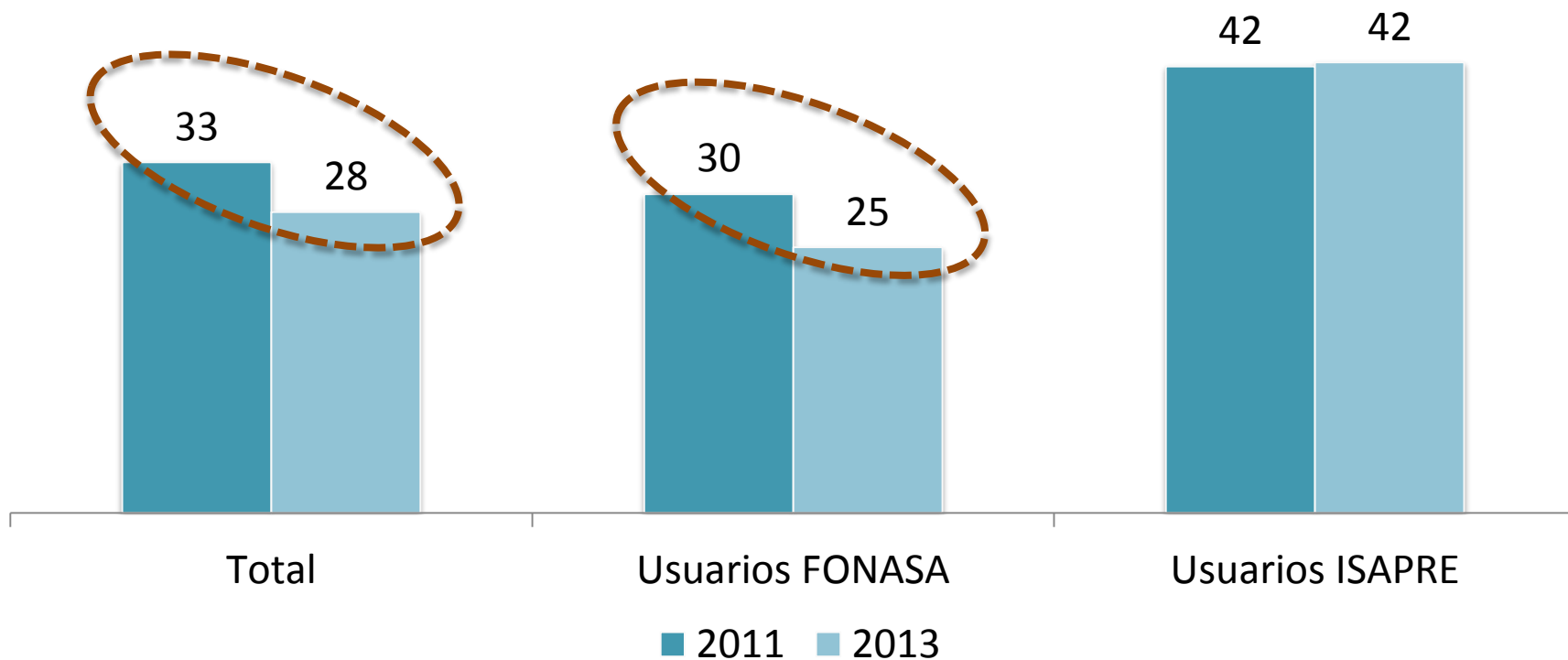


# EVOLUTIVO CONOCIMIENTO REGISTRO DE PROFESIONALES

C18 | ¿Ha oído que la Superintendencia de Salud cuenta con un registro nacional de médicos, odontólogos y otros profesionales de la salud, donde usted puede comprobar sus títulos y otros datos de interés de estos profesionales? (% SI HA OIDO)

BASE : Total muestra (n=1800)

Baja el conocimiento de la existencia de este registro entre los usuarios FONASA



# E. EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

Elaborado para:

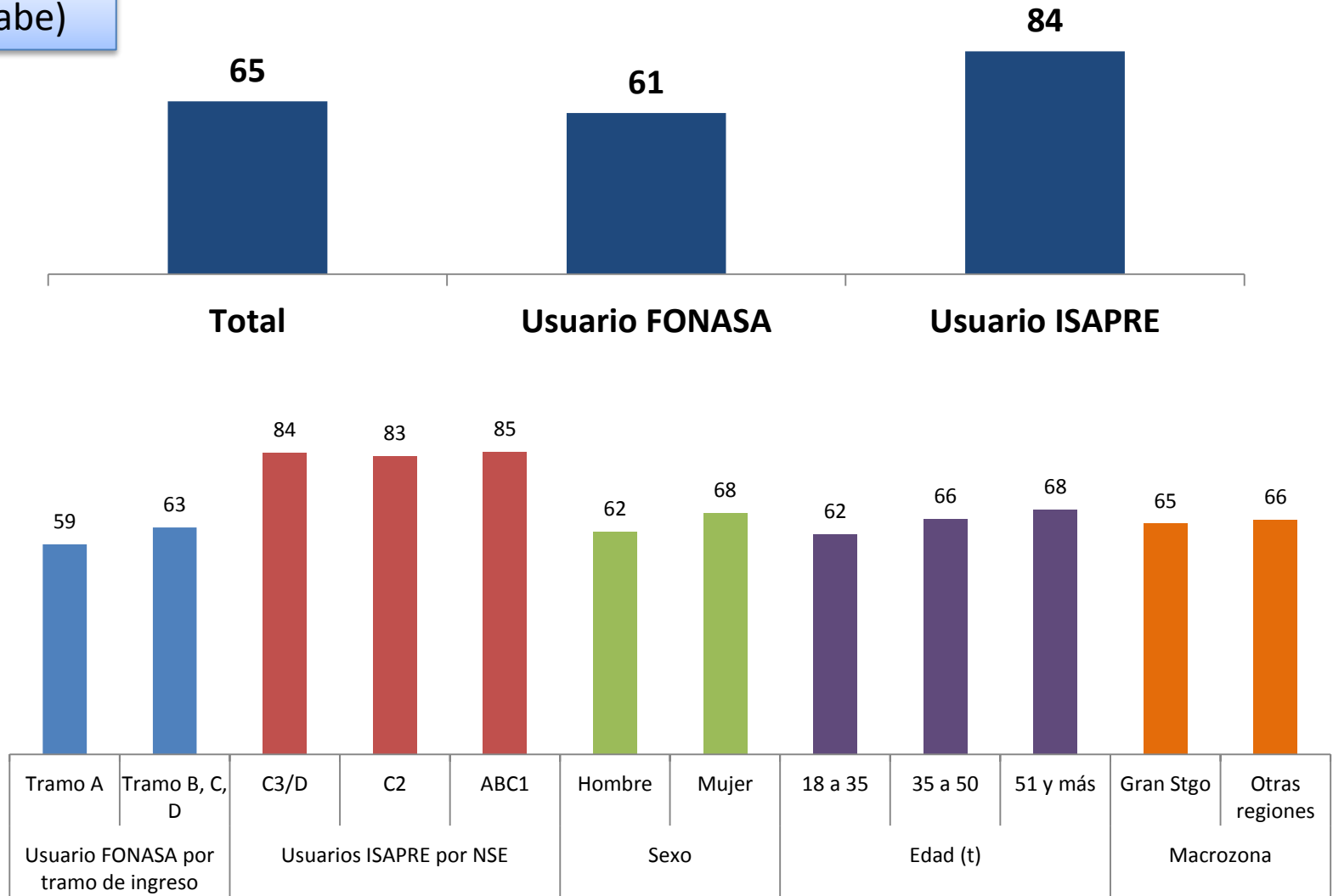


# CONOCIMIENTO DEL EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

E1 | ¿Sabía usted que existe un Examen de Medicina Preventiva?

Base : Total Muestra (n=1800)

(%Si sabe)



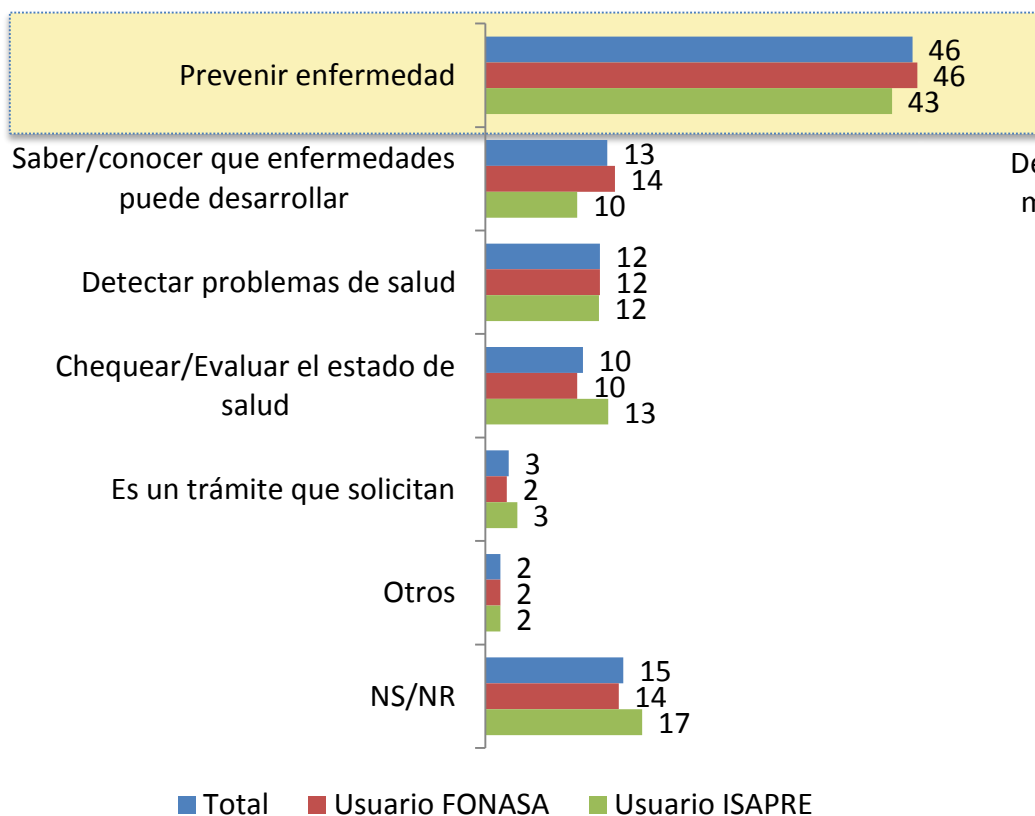
# CONOCIMIENTO DEL EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

E2 | ¿Para qué cree usted que sirve el Examen de Medicina Preventiva? | Pregunta abierta

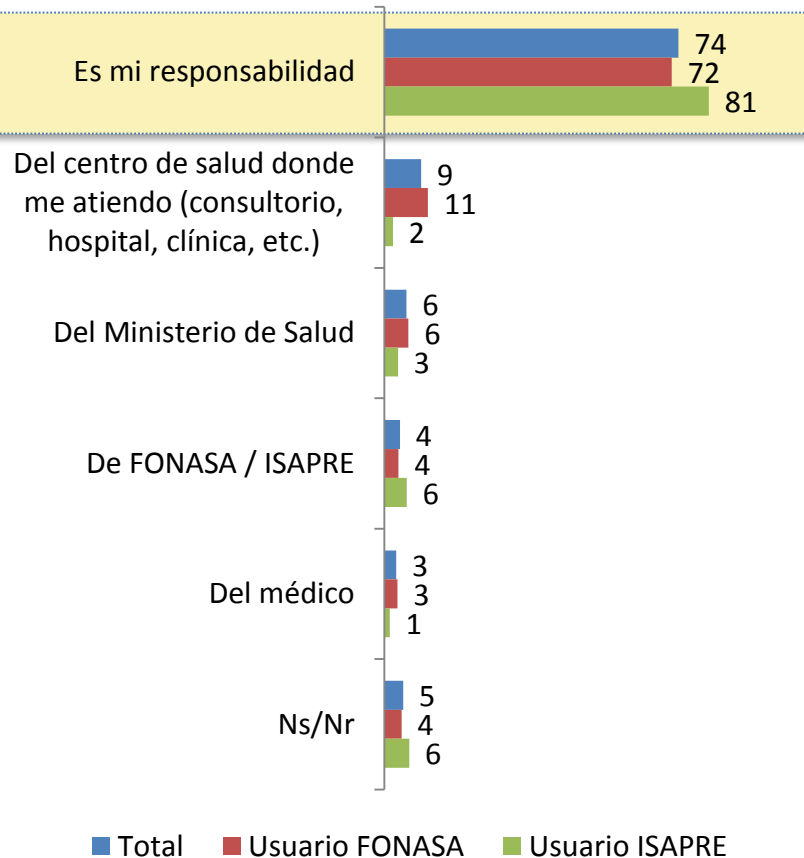
E8 | Según lo que usted cree o piensa, ¿de quién es la responsabilidad de la realización del Examen de Medicina Preventiva?

Base : Total Muestra (n=1800)

## ¿Para qué sirve el Examen de Medicina Preventiva



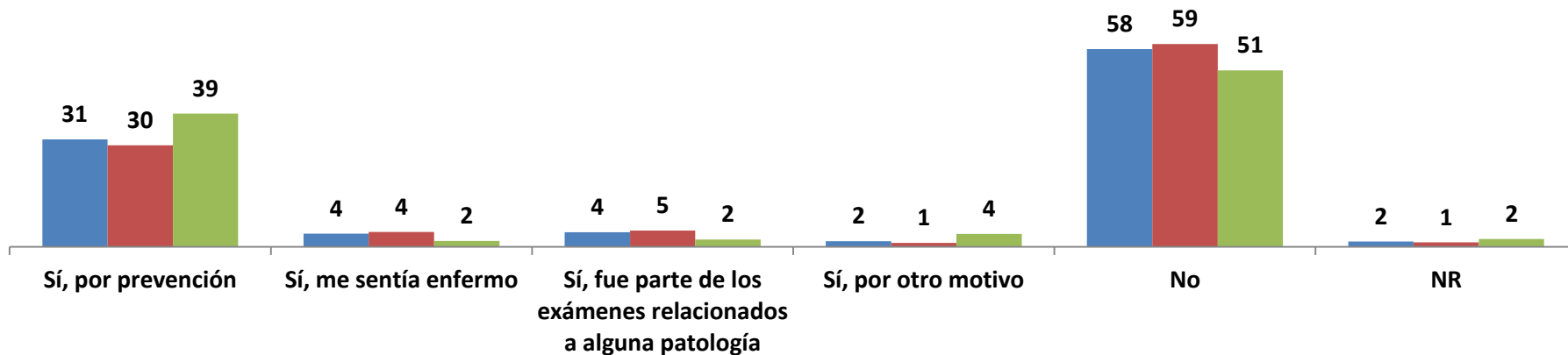
## ¿De quién es la responsabilidad?



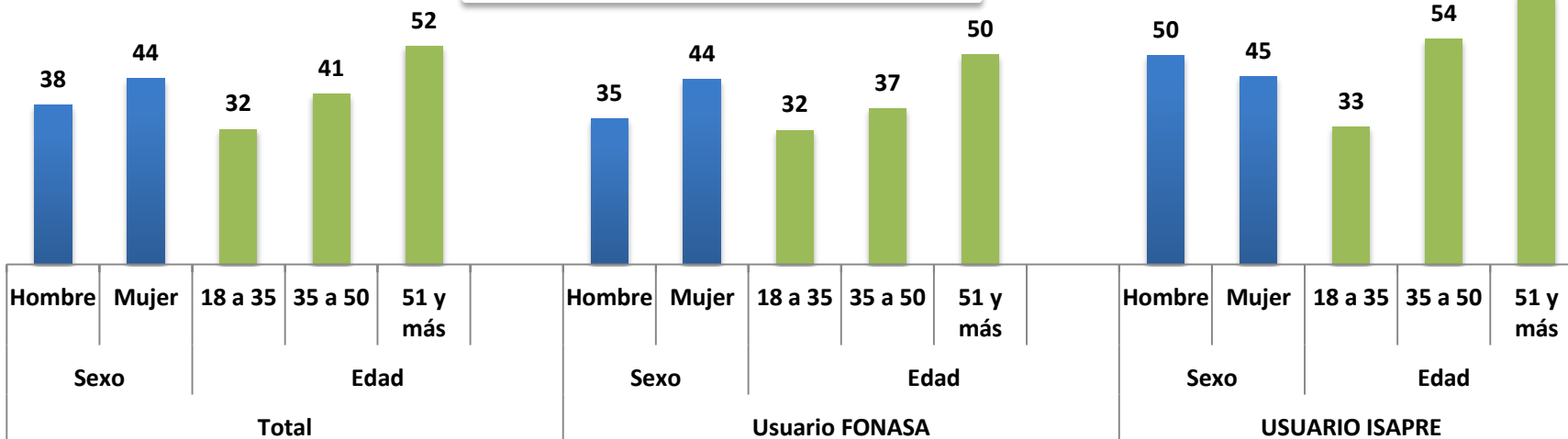
# REALIZACIÓN DEL EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

E3 | ¿Se ha realizado alguna vez un Examen de Medicina Preventiva? | Base: Total entrevistados (N=1800)

■ Total ■ Usuario FONASA ■ Usuario ISAPRE



% que se ha realizado examen



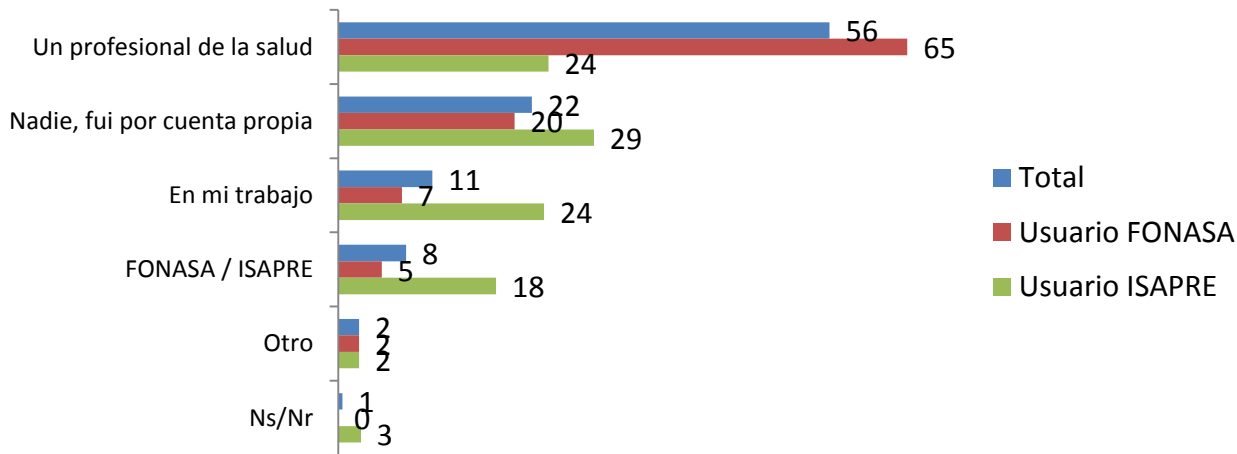


# EVALUACIÓN DEL EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

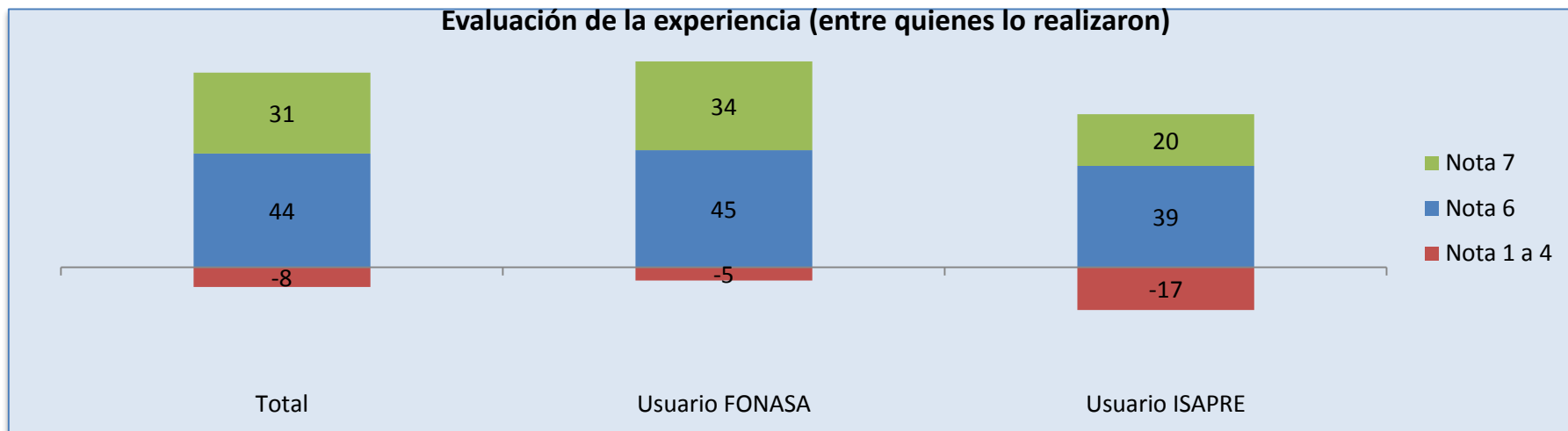
E5 | ¿Quién le ofreció realizarse este examen? | Base: Quienes SI se realizaron un Examen de Medicina Preventiva (N=744)

E6 | ¿Y qué nota le pondría a su experiencia con el Examen de Medicina Preventiva? | Base: Quienes SI se realizaron un Examen de Medicina Preventiva (n=744)

## ¿Quién le ofreció...?



## Evaluación de la experiencia (entre quienes lo realizaron)

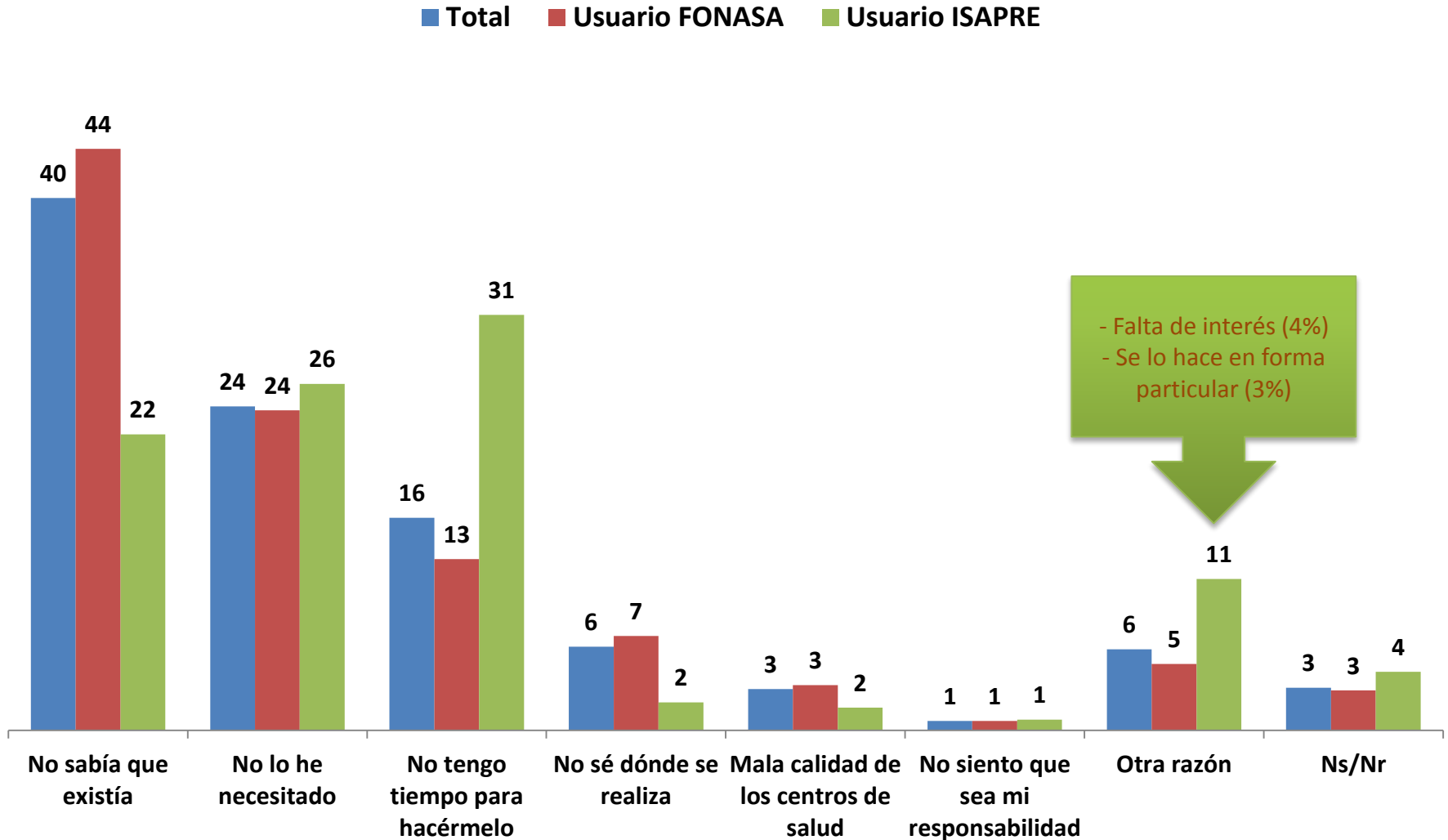


PROM.	6.0	6.1	5.5
-------	-----	-----	-----

# RAZONES PARA NO REALIZAR EL EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA

E7 | ¿Por qué no se ha realizado un Examen de Medicina Preventiva?

Base: Quienes NO se han realizado el Examen, de acuerdo a E3 (n=1056)



## F. CONCLUSIONES

Elaborado para:



## CONCLUSIONES

### • PROTECCIÓN

- La percepción de protección en salud es mayor entre los beneficiarios de ISAPRE respecto de Fonasa. Siendo especialmente los usuarios de FONASA de la RM quienes se sienten menos protegidos (44% vs 81% en ISAPRE).
- Esta percepción, la de protección, aumentó en 3 puntos porcentuales respecto de la medición anterior 2011 y cae en 4 puntos respecto de la medición del año 2010. El incremento es especialmente alta en el tramo A FONASA (8 puntos). Lo mismo ocurre en los NSE C3/D de ISAPRE (14 puntos).
- Entre los que se sienten desprotegidos (23%), la principal razón se relaciona con los tiempos de espera de atención (38%), le sigue lejos la atención de los funcionarios de prestadores (14%). Esta opinión es compartida por los usuarios FONASA, en tanto entre los de ISAPRE aparecen como razones los costos (28%), precios de prestadores/prestaciones, y la falta de cobertura (18%).

## CONCLUSIONES

### • EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN y EXPECTATIVAS

- La satisfacción con el sistema de salud, a nivel general, se mantiene respecto del año 2011. En efecto, el 31% de los entrevistados le asigna nota 6 a 7, cifra idéntica a la observada hace 2 años atrás. Sin embargo, entre los usuarios ISAPRE se observa un incremento en la calificación negativa, aumentando en 7 puntos porcentuales el porcentaje de notas 1 a 4 (20% 2011 a 27% 2013).
- Es interesante señalar que los 4 ámbitos evaluados, a saber, sistema, seguro, centros de salud e información no superan la nota promedio de 4,9. A pesar de ello, son mejor evaluados por los usuarios ISAPRE respecto de los usuarios FONASA.
- Respecto de las ventajas de los seguros percibidas por los usuarios, destaca fuertemente en FONASA los costos de las prestaciones (46%) en tanto entre los de ISAPRE la atención (43%) y la cobertura (41%). Por su parte las desventajas son exactamente las mismas pero en el seguro contrario, esto es, en los de FONASA es la mala atención, que se asocia a los prestadores (40%) y en los de ISAPRE los costos (53%)
- Solo 2 de cada 10 entrevistados cree que el sistema de salud mejorará en el futuro, siendo esta percepción negativa más fuerte entre los usuarios de ISAPRE (14%), especialmente en los NSE C2 y ABC1 (20% y 21%, respectivamente) y a medida que aumente la edad del usuario ISAPRE.

## CONCLUSIONES

### • EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN y EXPECTATIVAS

- Entre los que creen que mejorará, se menciona la atención y la cobertura como elementos posibles de mejorar, en tanto, entre los que creen que empeorará los costos surgen como un tema transversal.
- La lealtad con el seguro en el cual se encuentran actualmente alcanza 63%, cifra que crece a 76% en los usuarios de ISAPRE. Esta fidelidad, a nivel general se ha mantenido estable en el tiempo, sin embargo, al mirar cada segmento se destaca que la lealtad crece en 8 puntos en los usuarios FONASA (60%) y cae en 6 puntos en los usuarios ISAPRE (76%) respecto del año 2011. A pesar de ello, al segmentar la lealtad nos encontramos que los menos leales son los usuarios de FONASA del grupo “A” de 18 a 35 años y los más leales los de ISAPRE.
- En general, quienes prefieren FONASA lo hacen por costos (77%), en tanto los que prefieren ISAPRE lo hacen por acceso (53%), libre elección (55%) y cobertura (51%).
- Si bien, cerca de 4 de cada 10 entrevistados de ISAPRE estarían de acuerdo con que FONASA fuera el único de salud en Chile, lejos del 60% que opina lo mismo entre los usuarios de FONASA, la aprobación aumenta con el NSE, siendo los segmentos más altos quienes manifiestan mayor apoyo. Lo mismo ocurre entre los usuarios ISAPRE que preferirían tener FONASA (47%).

## CONCLUSIONES

### • INFORMACIÓN DEL SISTEMA

- Casi un tercio de los usuarios declaran que les gustaría informarse acerca de su seguro, a través de los medios masivos (26%) y por correo electrónico (26%), esto último con especial fuerza entre los usuarios de ISAPRE.
- Los tipos de información requerida son
  - en el caso de FONASA: convenios con médicos (57%) y conveniencia de usar AUGE (56%)
  - en el caso de ISAPRE : prestadores más convenientes de acuerdo a su plan (53%)

### • SEGURO COMPLEMENTARIO

- 1 de cada 10 entrevistados declaran tener un seguro de salud complementario, cifra que se cuadruplica en el segmento de los usuarios de ISAPRE (38% posee).
- Entre los que poseen un seguro complementario, el tipo que predomina entre los usuarios de FONASA es el de accidentes (52%) en tanto en los usuarios de ISAPRE es el catastrófico (58%) y hospitalario (53%) .

## CONCLUSIONES

### • CONOCIMIENTO

- El conocimiento del plan AUGE-GES aumenta en 3 puntos porcentuales respecto de la medición anterior (76%), incremento que es mayor entre los usuarios de ISAPRE (sube 5 puntos porcentuales).
- El conocimiento está fundado también en el que los usuarios reconozcan enfermedades cubiertas por el AUGE-GES. 4 de cada 10 señala que ellos o alguien cercano ha tenido una de estas enfermedades, cifra similar entre usuarios FONASA e ISAPRE (42% y 40%, respectivamente). La mayor parte se enteró de esto una vez que el médico les informó (72%), lo que es consistente con el hecho que ante la consulta de quienes le sugieren usar AUGE, la primera mención la tienen los médicos de centros de salud públicos y privados (22% en FONASA y 21% en ISAPRE).
- Entre los que declaran haber tenido una enfermedad (él/ella o alguien de su familia) un 81% fue notificado de que era AUGE y un 57% firmó un documento.
- Se mantiene la percepción de que los beneficiarios de AUGE-GES son tanto de ISAPRE como de FONASA (67%), respecto del año 2011, conocimiento que es mayor entre los usuarios ISAPRE (82%) que de los FONASA (64%)
- Un 37% de los entrevistados sabe en que centros de salud puede atenderse por AUGE, conocimiento que baja significativamente respecto de la medición anterior en casi 14 puntos porcentuales. Solo en el grupo socioeconómico BC1 de los usuarios ISAPRE, se observa un incremento de 10 puntos.



## CONCLUSIONES

- **EVALUACIÓN y USO**

- En general, el AUGE-GES recibe una buena calificación por los entrevistados, ya que un 40% le asigna nota 6 a 7 y solo un 20% nota 1 a 4. En términos de evaluación promedio (5,3), no se observan diferencias estadísticamente significativas entre los distintos segmentos. No se observa un cambio significativo en la evaluación, por cuanto la nota promedio se mantiene en 5,3.
- Entre quienes usaron el AUGE-GES, la evaluación es significativamente mejor desde un punto de vista estadístico. La nota promedio entre quienes usaron es de 5,6 en tanto entre quienes no lo han usado es de 5,1. Bajando en 5 puntos porcentuales la evaluación negativa (nota 1 a 4) respecto de la medición anterior.
- Respecto de la medición anterior se observa una baja en la calificación del AUGE de casi 7 puntos porcentuales (nota 6 y 7), manteniéndose la proporción que lo califica con nota 1 a 4 (20%).
- Más de un tercio de estos, señala que lo mejor del AUGE es la cobertura de enfermedades catastróficas. En tanto lo peor, serían las largas esperas en la atención (26%) y la falta de especialistas (20%). En el segmento de ISAPRE aparece señalado en tercer lugar el no poder elegir donde atenderse (16%).
- Un 35% de los entrevistados han hecho uso del plan AUGE-GES, 16% personalmente y 19% otra persona cercana a ellos. El uso ha aumentado en casi 11 puntos respecto del año anterior.
- Entre quienes usaron el AUGE-GES, un 39% señala que tenía un plazo máximo de atención. De estos solo un tercio tuvo que esperar más por la atención. Entre los usuarios de ISAPRE que tenían un plazo máximo el nivel de cumplimiento alcanza a 88%. En el caso de los que dicen que el plazo no se cumplió solo un 23% presentó un reclamo y de estos, un 37% señala que finalmente le resolvieron el problema.

## CONCLUSIONES

### • USO

- Los centros de salud de uso más habitual por los entrevistados son los consultorios (33%), le siguen los hospitales (15%) y la clínicas privadas. Los usuarios FONASA recurren a consultorios (40%) y en segundo lugar a hospitales públicos (17%) En el caso de los usuarios ISAPRE, la primera mención la tienen las clínicas privadas (48%). Estos últimos prefieren usar establecimientos en convenio con su plan (86%).

### • HOSPITALIZACION

- 8 de cada 10 entrevistados han requerido hospitalización (él/ella o alguien de su familia), cifra que sube a 90% entre los usuarios ISAPRE. Esta atención se llevó a cabo en hospitales públicos (80%) en el caso de FONASA y en clínica privada en el caso de ISAPRE (78%).
- Entre quienes requirieron hospitalización el cumplimiento de expectativas es 77%, especialmente en hospitales públicos y clínicas privadas, para ambos segmentos.
- Cabe hacer notar que la mayoría de los entrevistados que se atendieron, comprendió los precios (60%), en particular los usuarios ISAPRE (73%). Así también, 8 de cada 10 reviso la cuenta final. Llama la atención que solo 2 de cada 10 cotizó en otros centros de salud.
- Frente a la consulta sobre el precio pagado, en general, la percepción de que es mayor de lo esperado es baja (13%). Sin embargo, se debe notar que no siempre son ellos quienes pagan, lo que se refleja en el alto desconocimiento reportado (30%).

## CONCLUSIONES

- **URGENCIAS**

- 4 de cada 10 entrevistados han acudido a servicios de urgencias (él/ella o alguien de su familia).
- En relación a como evalúan la atención, un 43% le asigna nota 6 a 7, siendo los usuarios de ISAPRE quienes la califican mejor (57% nota 6 a 7). Naturalmente, la evaluación está correlacionada a los tiempos de espera: a mayor tiempo de espera peor es la calificación promedio.

## CONCLUSIONES

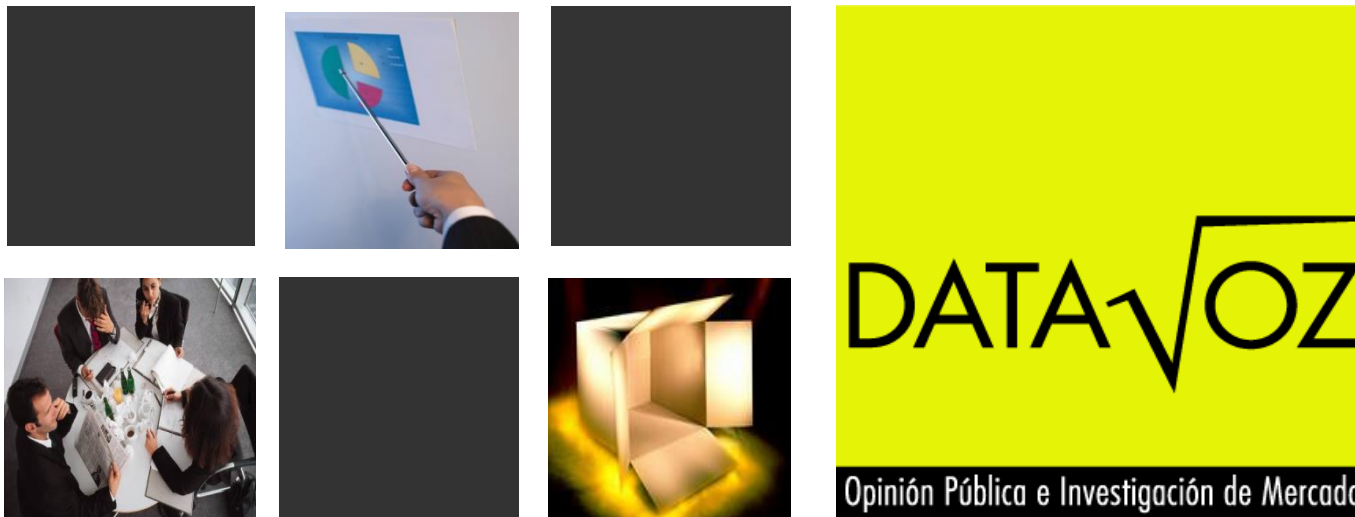
- Si los entrevistados tuvieran problemas con un centro de salud o con su seguro de salud, recurrirían en primer lugar a tres instancias : el propio seguro, a la Superintendencia de Salud y al Ministerio de Salud. Esto es transversal en todos los segmentos.
- En cuanto al conocimiento y evaluación de instituciones del estado, la institución mejor evaluada es FONASA (98% conocimiento y 5,1 nota promedio). Le sigue el Ministerio de Salud y la Superintendencia en cuanto a evaluación (5,0 nota promedio, respectivamente).
- El nivel de conocimiento espontáneo de Superintendencia de Salud es de 26%. Crece a 65% al sumar menciones espontáneas y ayudadas, cifra superior en 10 puntos porcentuales en el segmento de los usuarios ISAPRE.
- En cuanto a la imagen de las instituciones, claramente FONASA se percibe como un institución más bien accesible y cercana, la Isapres como modernas. En el caso de la Superintendencia de Salud, comparte el atributo de independiente y que protege a las personas con la SUSESO. Esta imagen es similar en los segmentos de usuarios de ISAPRE y FONASA.
- En el comparativo con otras instituciones del estado, que fiscalizan y regulan, las Superintendencia de Salud alcanza en conocimiento espontáneo a 32%, siendo las más conocidas y mejor evaluadas son el SERNAC, la Inspección del Trabajo. Entre las tres mejor evaluadas figura la Superintendencia de Salud (32%; nota 6 a 7), especialmente en el segmento de FONASA.

## CONCLUSIONES

- Es generalizada la percepción que la responsabilidad de velar, porque los derechos en salud sean respetados, es el propio usuario (75%). La Superintendencia de Salud aparece en 5to lugar con un porcentaje de menciones de 23% entre los usuarios de FONASA y 30% en los de ISAPRE.
- La mayor parte de los entrevistados considera que la Superintendencia de Salud beneficia a usuarios de ISAPRE y de FONASA, a pesar de que más de la mitad tiene muy poca claridad respecto de las funciones de la Superintendencia de Salud (56%), declaración que es más alta entre los usuarios de FONASA. Ahora bien, dado que la perciben como protectora de las personas, un 46% de acudiría a la Superintendencia para resolver un problema y un 49% para hacer un reclamo. Ambas acciones son mas mencionadas entre los usuarios de ISAPRE (59% y 58%, respectivamente).
- Solo un 6% ha visitado la web de la Superintendencia, entre los cuales un 35% le asigna nota 6 a 7 a la facilidad de navegar y un 39% a la calidad e información.
- Respecto del conocimiento de aspectos que podrían ser de utilidad en incrementar sensación de protección (aún cuando estadísticamente no hay diferencias entre quienes se sienten más o menos protegidos respecto del conocimiento) lidera la ley que prohíbe pedir garantía para dar atención de urgencia (62%), le sigue la ley de Derechos y Deberes (54%) y atrás el registro de profesionales (28%). En este último se observa una baja en el conocimiento respecto de la medición del año 2011, explicada fundamentalmente por el segmento FONASA (baja de 5 puntos porcentuales).

## CONCLUSIONES

- 7 de cada 10 personas sabe de la existencia de un Examen de Medicina Preventiva, conocimiento que es significativamente mayor en los usuarios de ISAPRE (84%).
- Un 46% sabe señala que el dicho examen sirve para prevenir enfermedades y un 74% considera que es su responsabilidad realizarlo.
- Un 41% se lo han realizado, mayormente mujeres y mayores de 50 años. Entre esto existe una buena evaluación de la experiencia, ya que un 75% le asigna nota 6 a 7.
- Entre quienes no se lo han realizado, la principal razón esgrimida es que no sabía de su existencia (40%) y que no lo ha necesitado (24). En el caso de los usuarios de ISAPRE la principal razón es que no tienen tiempo (31%).



# ESTUDIO DE OPINIÓN A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD, REFORMA Y POSICIONAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Confidencial y exclusivo para

Enero 2014

