

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.

Marzo 2015



- 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
 - A5. Índice de Satisfacción con el Sistema de Salud (ISS)
- B. AUGÉ-GES
 - B1. Conocimiento
 - B2. Evaluación y Uso
- C. CENTROS DE SALUD
 - C1. Hospitalización
 - C2. Urgencias
- D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INST. PÚBLICAS
- E. REFORMA AL SISTEMA DE ISAPRES

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

CRONOLOGÍA DE HECHOS

Registro de noticias Diciembre 2014 – Enero 2015

FECHA	INICIO TERRENO
29-dic	Senador Girardi anticipa que proyecto de aborto terapéutico tendrá prioridad en 2015
30-dic	Ministra de Salud: “En clínicas cuicas, familias conservadoras han hecho abortar a sus hijas”
30-dic	MINSAL desautoriza dichos de Helia Molina “No representan el pensamiento del Gobierno”
30-dic	Clínicas: acusaciones de aborto ministra son “graves” y debe denunciarlas en tribunales
30-dic	Presidenta Bachelet aceptó la renuncia de ministra Helia Molina tras polémicos dichos sobre el aborto
31-dic	Sociedad Chilena de Obstetricia y Ginecología asegura que no practican abortos ilegales
1 -enero	Ministro de Salud (s) Jaime Burrows: Próximo titular de la cartera continuará el debate sobre el aborto
4 - enero	Vacuna contra influenza comprada por el Minsal tiene menos efecto del esperado
6 - enero	Ministro (s) de Salud Jaime Burrows asegura que no aspira a quedarse el puesto tras salida de Molina
6 -enero	Gobierno asegura que renuncia de Molina no afectará compromiso de legislar sobre aborto
7 -enero	Bachelet se reúne con ministro (s) de Salud en medio de expectativa por reemplazo de Molina
8 -enero	Gobierno presenta este viernes la “Ley Ricarte Soto” para financiar tratamientos de alto costo
19- enero	Ministros se ausentan de primer seminario sobre aborto terapéutico
22 -enero	Seremi de Salud entrega medidas para evitar el contagio del virus hanta
23 -enero	Presidenta Bachelet nombra a Carmen Castillo como nueva Ministra de Salud
26 -enero	Ministra de Salud y proyecto sobre aborto: “Estamos trabajando para cumplir los plazos”
31 -enero	Agrupación InformAborto y proyecto de ley: el genocidio desde el Estado vuelve a Chile
1- febrero	Rector UC sobre despenalización del aborto: “Aunque se convierta en ley no los vamos a aplicar”
FIN DE TERRENO	

Elaborado para:



CRONOLOGÍA DE HECHOS

Registro de noticias de opinión pública de alto impacto 2014

Mayo 2014	Presidenta firma proyectos de Ley: Fin al lucro, selección y financiamiento compartido en educación escolar
Marzo 2014	Presidenta firmó el Proyecto de Ley de Reforma Tributaria
Junio 2014	Comisión de reforma la salud afina tres propuestas: todas limitan rol de las Isapres
Julio 2014	Superintendencia detiene alzas de planes en Isapres
Septiembre 2014	Secretario ejecutivo comisión reforma respondió a críticas frente a su gestión y explicó parte de la propuesta. Última sesión terminó con la renuncia de dos integrantes y críticas por fin al lucro.
Agosto-a la fecha	SII presenta denuncia por delito tributario contra fundadores del Grupo Penta

Elaborado para:



ASPECTOS METODOLÓGICOS

Ficha técnica del estudio

Objetivo General	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, prestadores, de la Superintendencia de Salud y de otros temas de alto impacto. 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.
Tipo de Estudio	Cuantitativo mediante aplicación de encuesta estructurada a una muestra probabilística de beneficiarios de 18 años y más. Basado en entrevistas presenciales en hogares.
Grupo Objetivo	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.
Diseño Muestral	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
Tamaño Muestral	2004 casos (1024 FONASA 980 ISAPRE); error muestral máximo de 2,3%
Terreno	29 de Diciembre de 2014 al 31 de Enero 2015

Elaborado para:



ASPECTOS METODOLÓGICOS

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.

Elaborado para:



ASPECTOS METODOLÓGICOS

Selección

- El marco muestral utilizado para la selección de las UMP corresponde a la base del Pre-Censo 2011. 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 **5 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.

Elaborado para:



ASPECTOS METODOLÓGICOS

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

REGIÓN	FONASA	ISAPRE	TOTAL
Arica y Parinacota	10	10	20
Tarapacá	15	25	40
Antofagasta	20	75	95
Atacama	15	20	35
Coquimbo	37	28	65
Valparaíso	86	29	115
O'Higgins	45	85	130
Maule	55	45	100
Bío Bío	100	30	130
Araucanía	54	76	130
Los Ríos	20	15	35
Los Lagos	40	40	80
Aysén	5	5	10
Magallanes	5	10	15
Subtotal Regiones	507	493	1000
Región Metropolitana	517	487	1004
Total	1024	980	2004
Error Muestral Máx.	FONASA	ISAPRE	TOTAL
Regiones	4,7%	4,7%	3,3%
Región Metropolitana	4,7%	4,7%	3,3%
Total	3,3%	3,3%	2,3%

Elaborado para:



ASPECTOS METODOLÓGICOS

Distribución de la muestra ponderada y no ponderada

- 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 2013, información estadística de FONASA y en el caso de ISAPRES, de datos proporcionados por la propia 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 tramo

		TOTAL	FONASA	ISAPRE
RM	n real	1004	517	487
	n pond	832	605	227
REGIONES	n real	1000	507	493
	n pond	1172	1008	164
TOTAL	n real	2004	1024	980
	n pond	2004	1613	391

- En el reporte de los resultados que se incluyen en el presente informe, siempre se hará referencia al tamaño de muestra ponderado.

Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

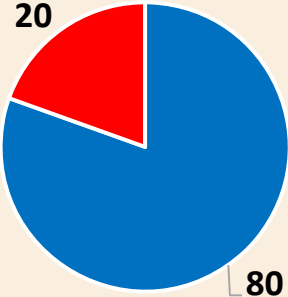
Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

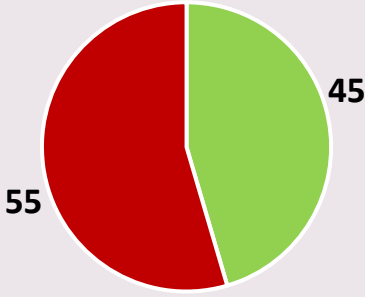
Según Tipo de Usuario, Sexo, Edad y Nivel educacional del entrevistado (n=2004)

Tipo de usuario (%)



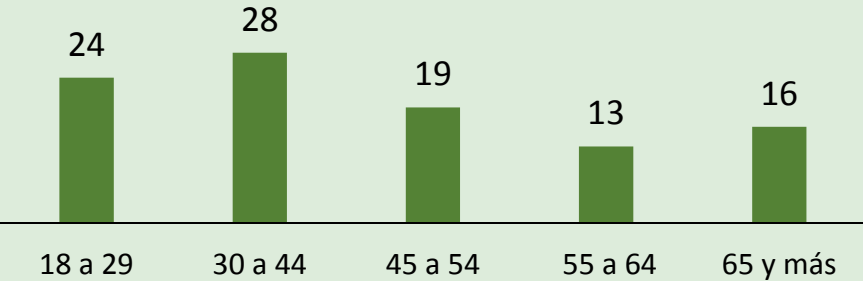
FONASA ISAPRE

Sexo (%)



Hombre Mujer

Edad en tramos (%)



Nivel Educativo (%)



Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

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. Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a grupo B.	10%
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.	

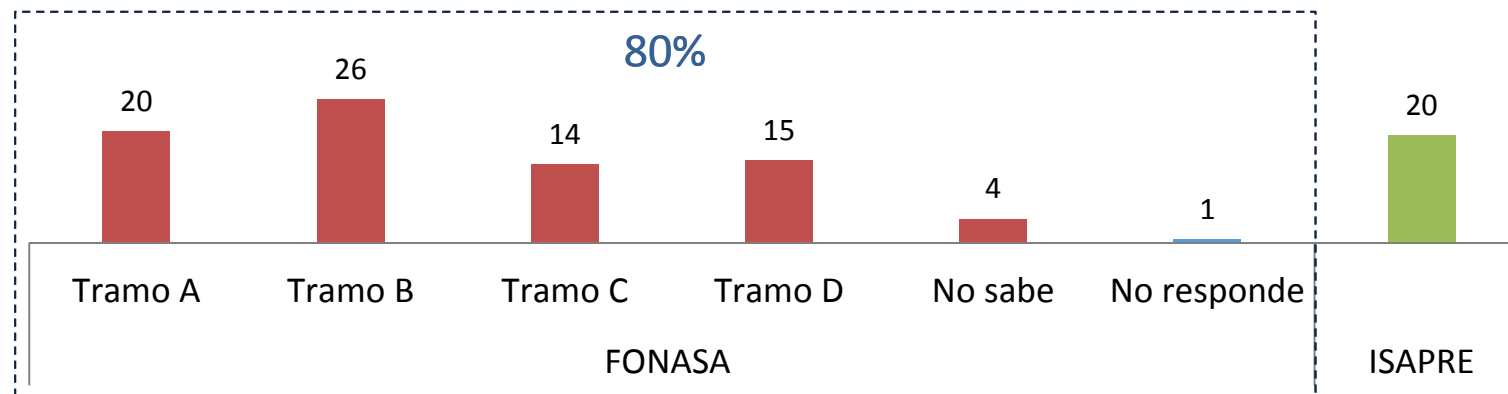
Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Tipo de Usuario según tramo de ingreso/NSE y Macrozona

%



	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	ISAPRE
Macrozona	%	%	%	%
RM	48,2	31,7	59,8	58,1
Otras regiones	51,8	68,3	40,2	41,9
Total	100	100	100	100
N ponderado	407	1109	96	391
N total	288	679	57	980

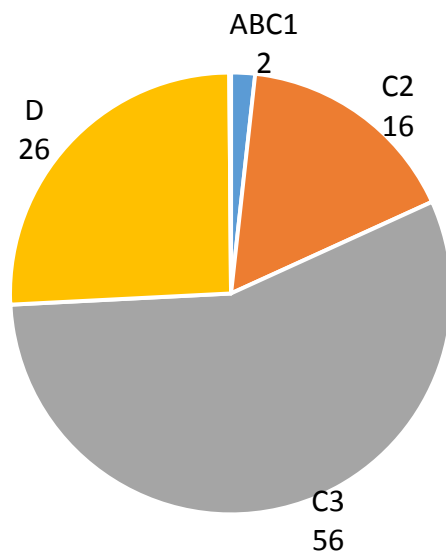
Elaborado para:



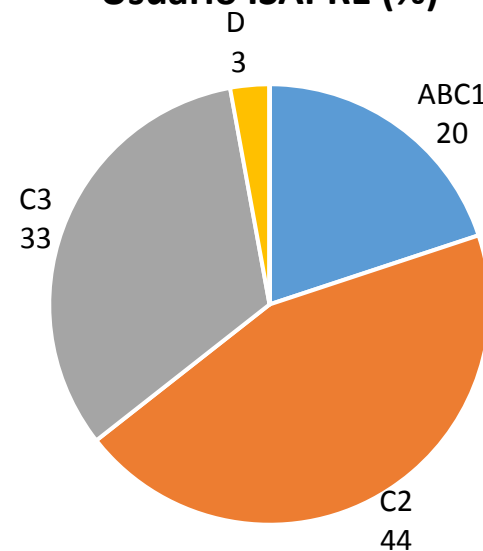
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y NSE (GSE Visual)

Usuario FONASA (%)



Usuario ISAPRE (%)



	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	Isapre
NSE (GSE visual)	%	%	%	%
ABC1	0,0	2,5	0,0	19,9
C2	6,7	19,5	22,5	44,5
C3	48,8	58,1	62,6	32,7
D	44,5	19,7	14,8	2,9
E	0,0	0,2	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
N Ponderado	407	1109	96	391
N Total	288	679	57	980

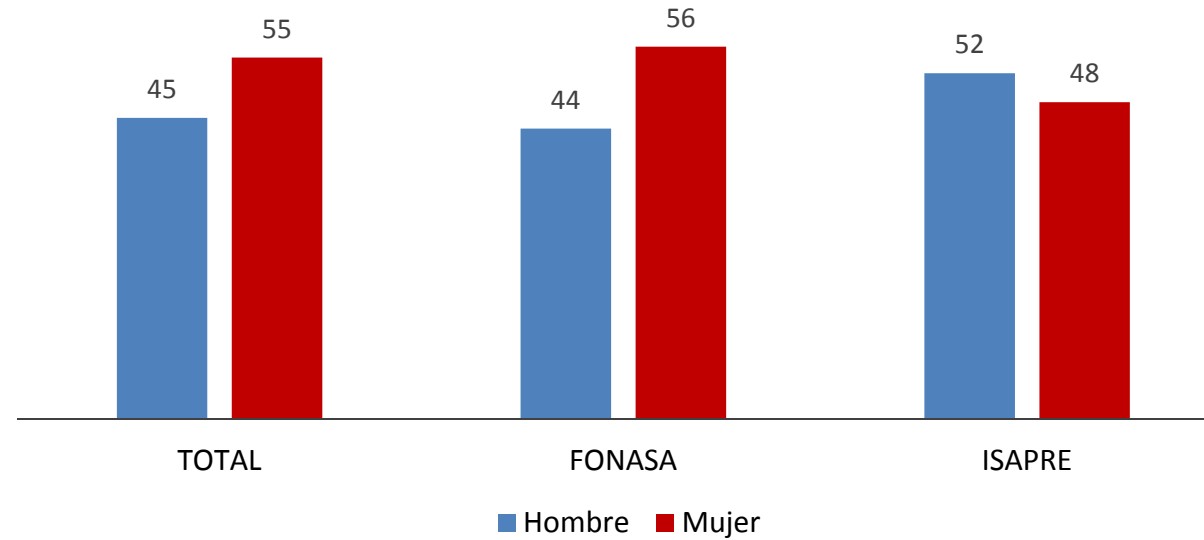
Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y Sexo

%



	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	Usuarios Isapre
Sexo	%	%	%	%
Hombre	30,7	46,7	65,8	52,2
Mujer	69,3	53,3	34,2	47,8
Total	100	100	100	100

N Ponderado	407	1109	96	391
N Total	288	679	57	980

Elaborado para:

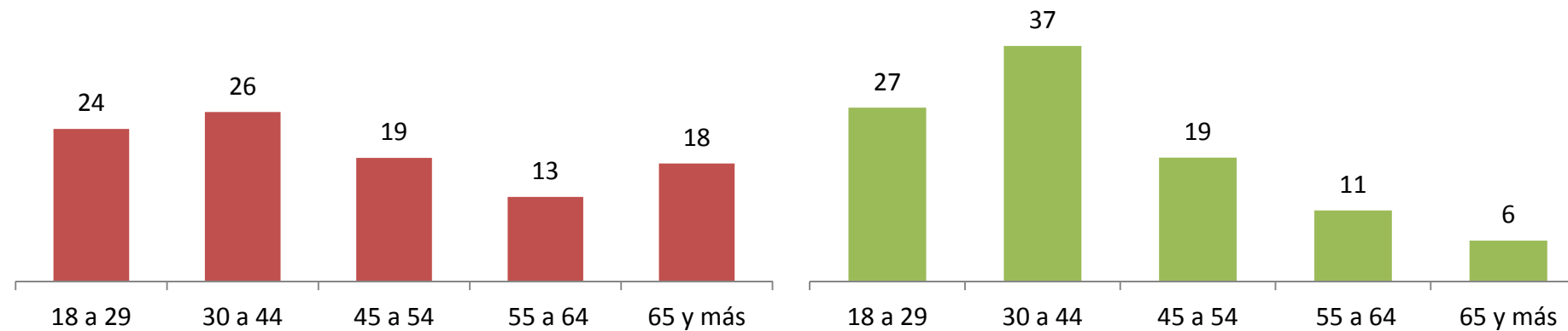


CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y Edad

Usuario FONASA (%)

Usuario ISAPRE (%)



	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	Usuarios Isapre
Edad	%	%	%	%
18 a 29	24,0	21,9	37,5	27,0
30 a 44	23,7	26,9	28,9	36,4
45 a 54	16,3	20,8	12,0	19,2
55 a 64	15,8	12,5	8,1	11,0
65 y más	20,2	18,0	13,4	6,3
Total	100	100	100	100

N Ponderado	407	1109	96	391
N Total	288	679	57	980

Elaborado para:



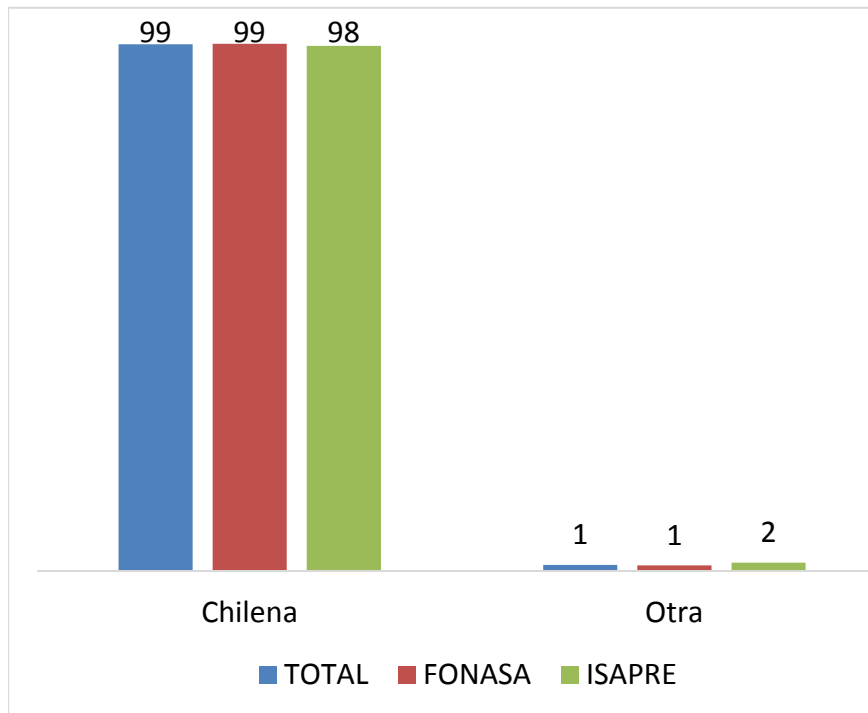
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

P11. ¿Cuál es su nacionalidad? | Base: Total muestra (n=2004)

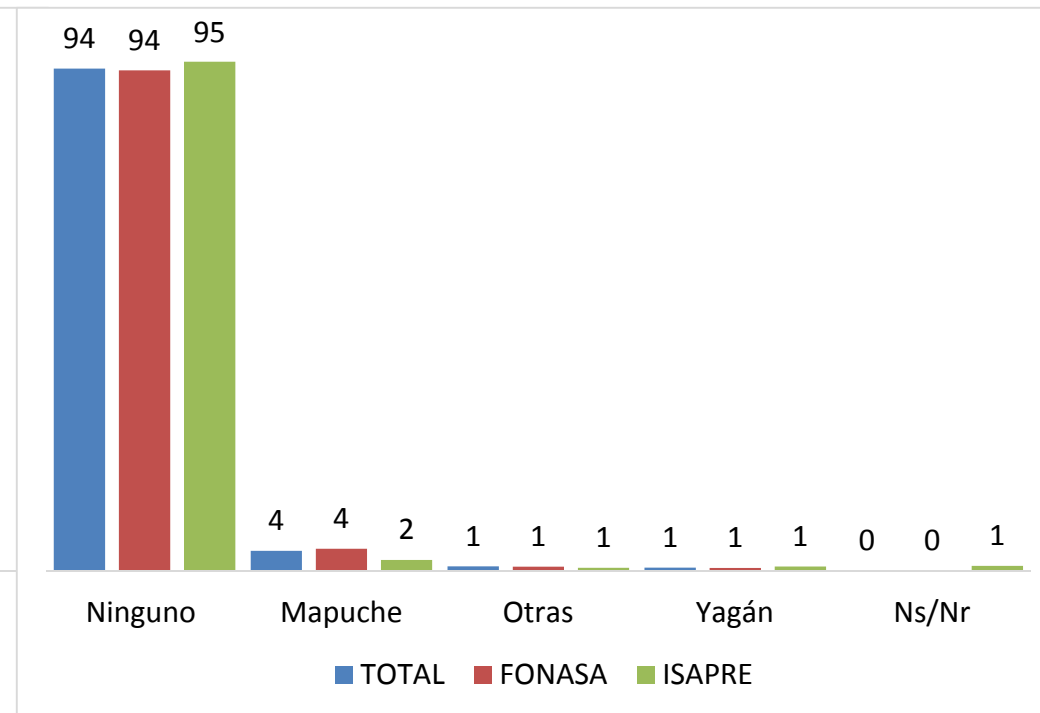
P12. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes pueblos originarios? | Base: Total muestra (n=2004)

%

Nacionalidad



Pertenencia a pueblos originarios



Elaborado para:



A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



A1. PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

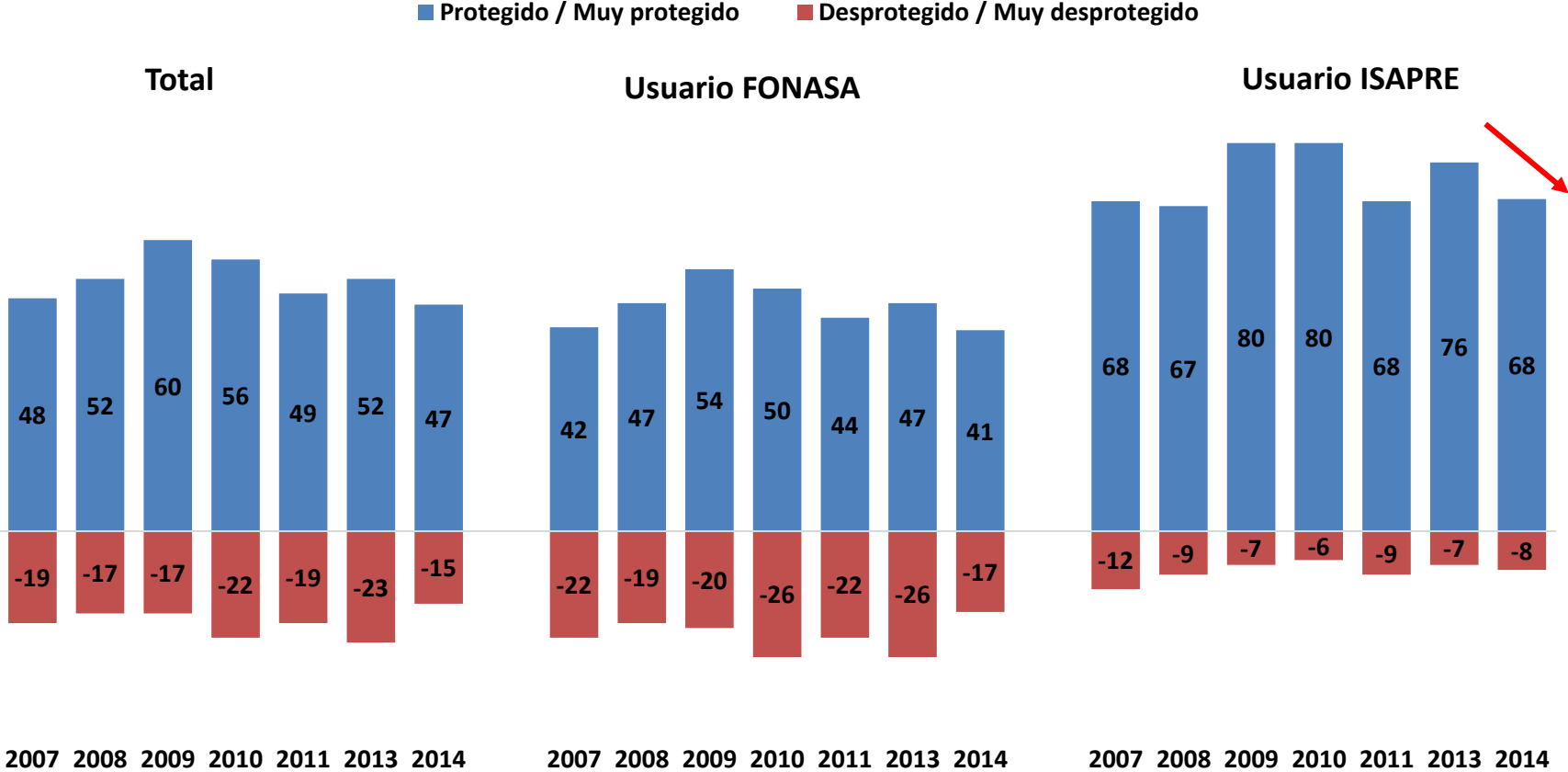


EVOLUCIÓN DE LA SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

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

Base: Total muestra (n=2004)

%



N pond	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014
	1447	1728	2286	2327	2286	1800	2004	876	1180	1669	1858	1686	1461	1613	571	548	617	469	600	339	391

Elaborado para:



SENSACIÓN DE PROTECCIÓN POR SEGMENTOS



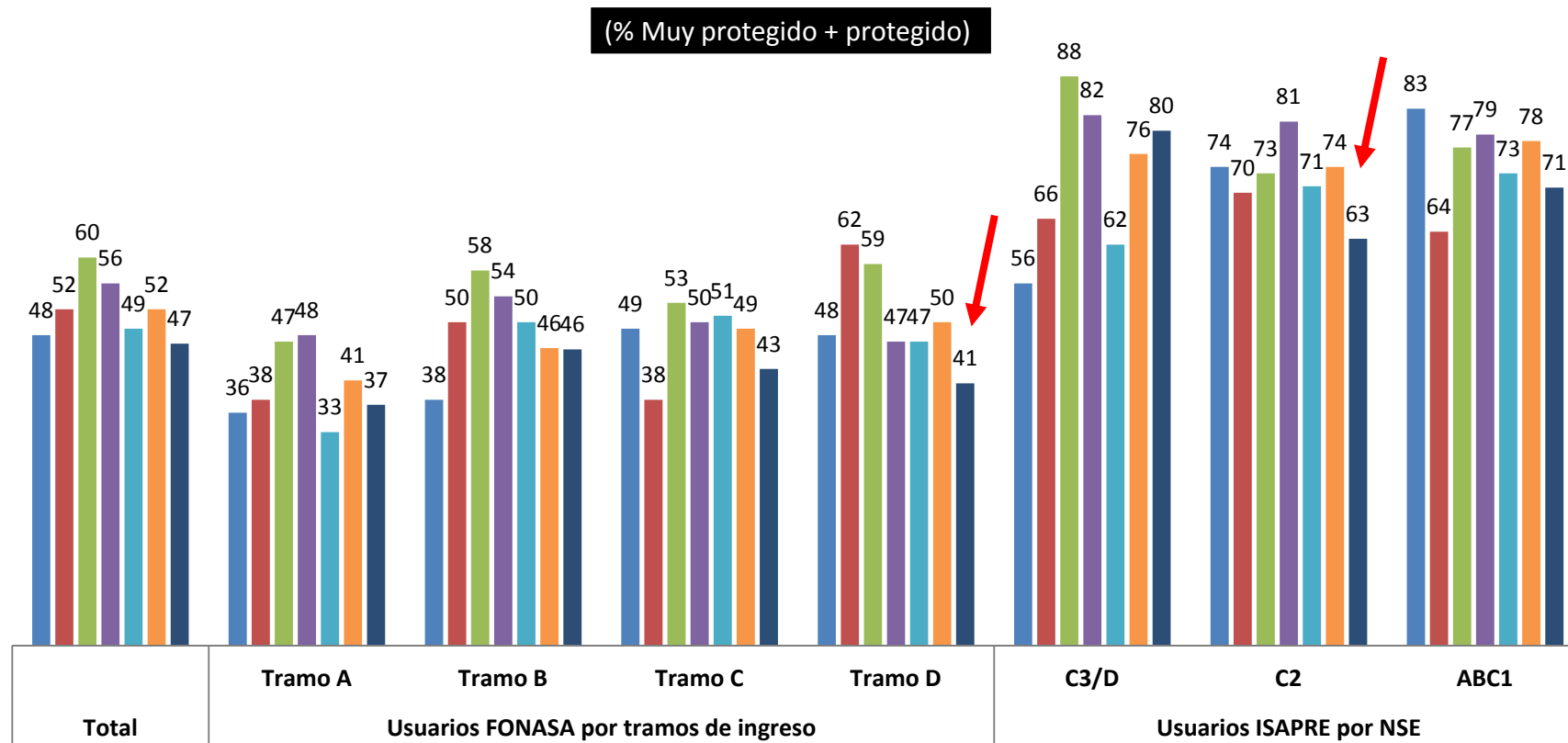
A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido(a) se siente usted actualmente?

Base: Total muestra (n=2004)

%

■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2013 ■ 2014

(% Muy protegido + protegido)



Elaborado para:



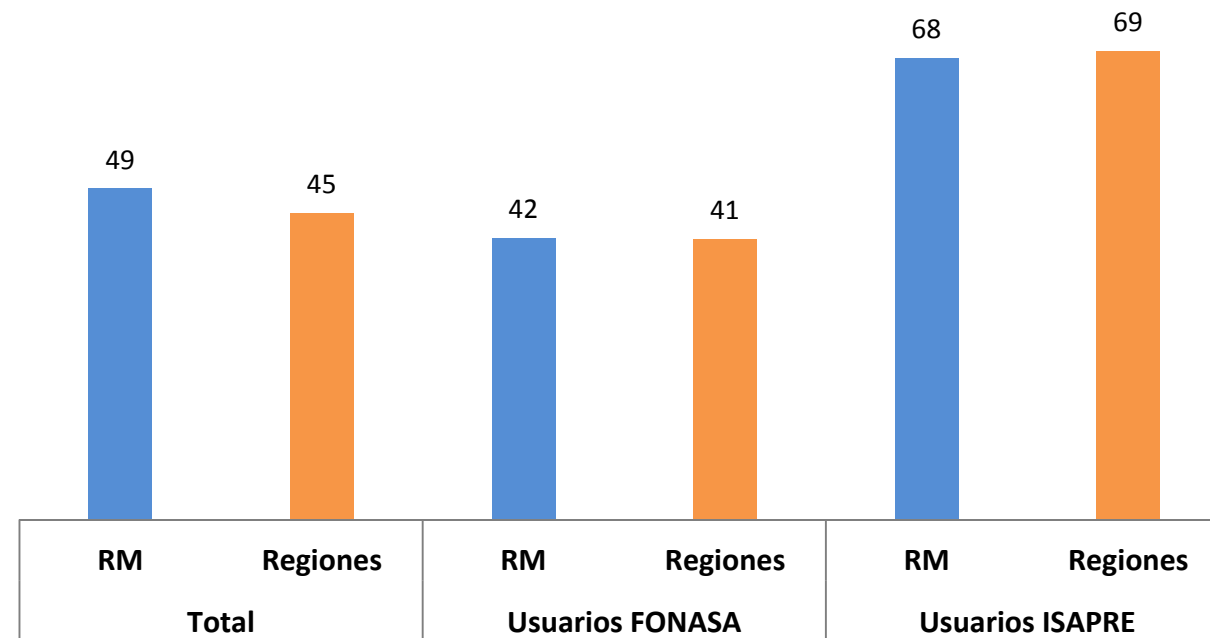
SENSACIÓN DE PROTECCIÓN POR MACROZONA

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

Base: Total muestra (n=2004)

%

(% Muy protegido + protegido)



Elaborado para:



¿QUIÉNES SE SIENTEN MÁS PROTEGIDOS?

Análisis de segmentación de la SENSACION DE PROTECCION

Base:: Quienes declaran un nivel de protección en A1, se omiten en el análisis los NS/NR (n=1995)

Mediante un análisis de segmentación (CHAID) sobre las variables : Sexo, Edad, Tipo de Usuario (FONASA O ISAPRE) y Macrozona, se concluye que solo estas dos últimas permiten segmentar la percepción de protección en tres segmentos:

2013		
Perfil del Segmento	% Muy protegido+Protegido	Peso del segmento
Usuario ISAPRE **	81	12
Usuario de FONASA de Regiones	50	49
Usuario de FONASA de Región Metropolitana	44	39

2014		
Perfil del Segmento	% Muy protegido+Protegido	Peso del segmento
Usuario ISAPRE **	70	12
Usuario de FONASA Mujeres	45	50
Usuario de FONASA Hombres de 50 o más años	44	14
Usuario de FONASA Hombres de 49 o menos años	33	24

Elaborado para:

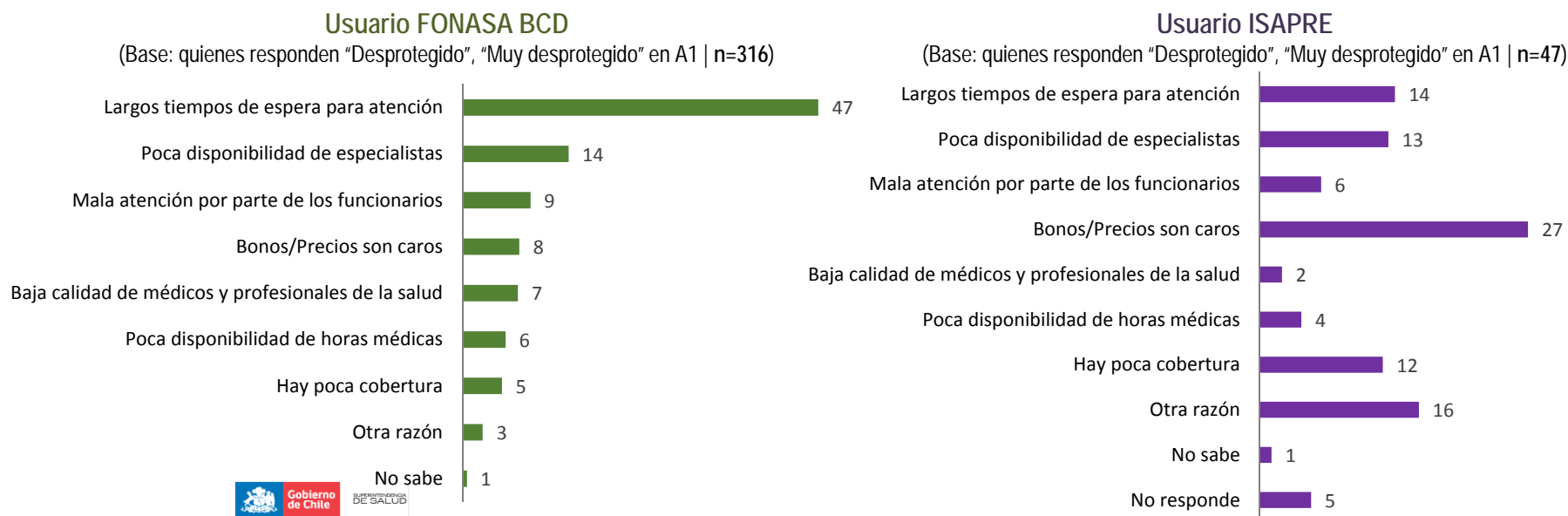
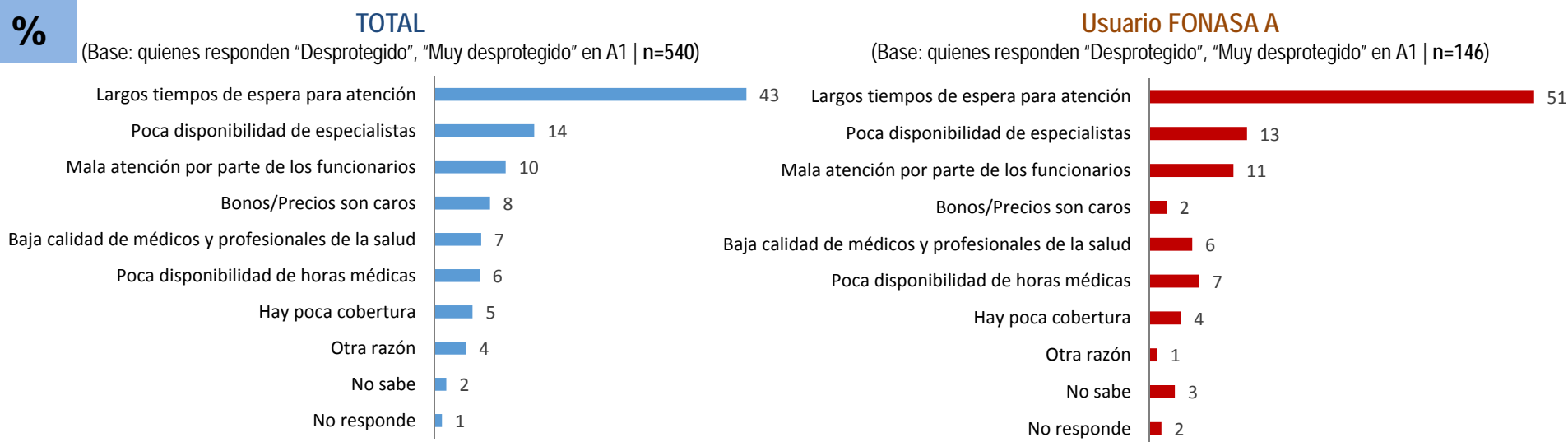


** la diferencia respecto del valor reportado en la lámina 24, obedece a que los porcentajes se calculan sobre los que responden la pregunta, dado que la técnica solo se aplica sobre repuestas efectivas.

RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

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

Base: Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=540)



Elaborado para:



RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

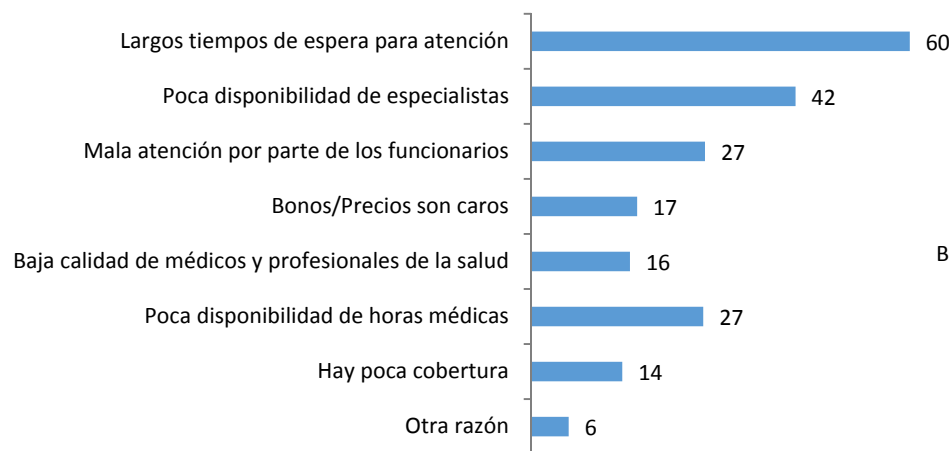
A2. ¿Por qué se siente desprotegido? | Total menciones

Base: Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=540)

%

TOTAL

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | n=540)



Usuario FONASA A

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | n=146)



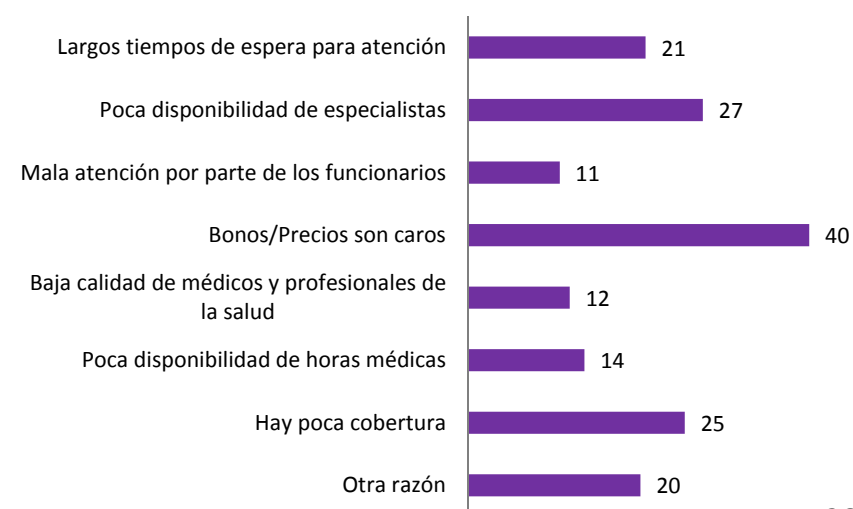
Usuario FONASA BCD

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | n=316)



Usuario ISAPRE

(Base: quienes responden "Desprotegido", "Muy desprotegido" en A1 | n=47)



Elaborado para:



SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

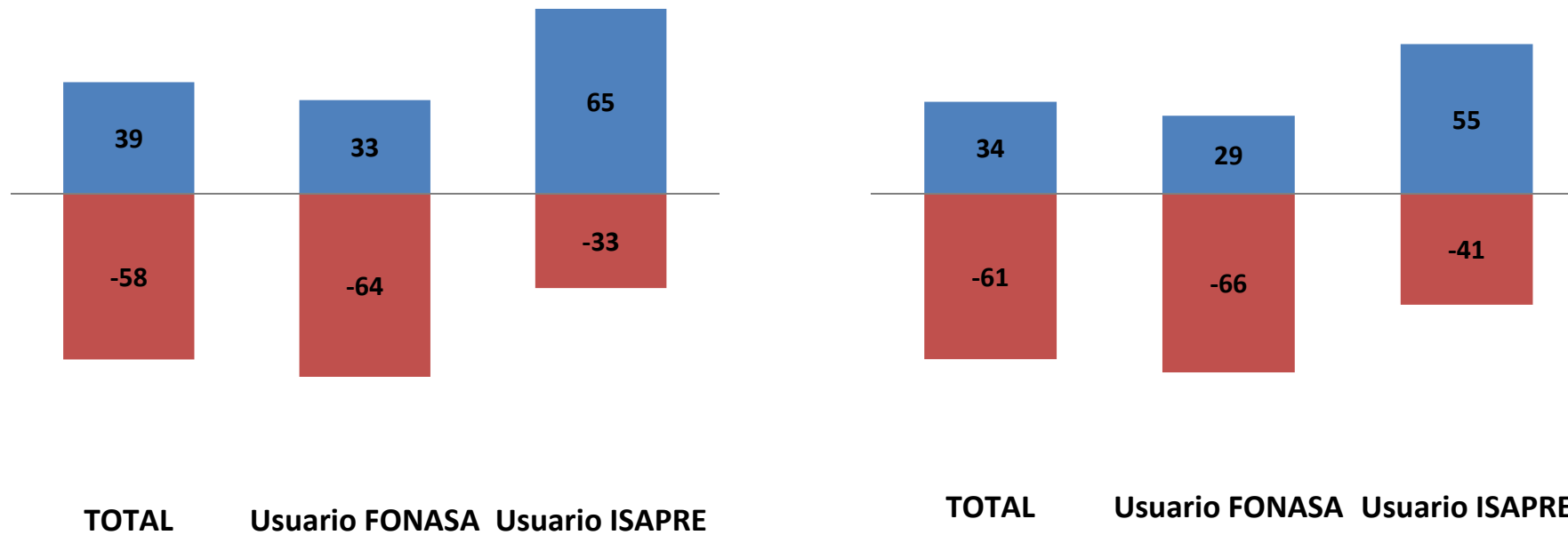
A8. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2004).

%

Muy confiado + confiado No muy confiado + nada confiado

Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes

Podrá pagar por la atención que necesita



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

Elaborado para:



SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

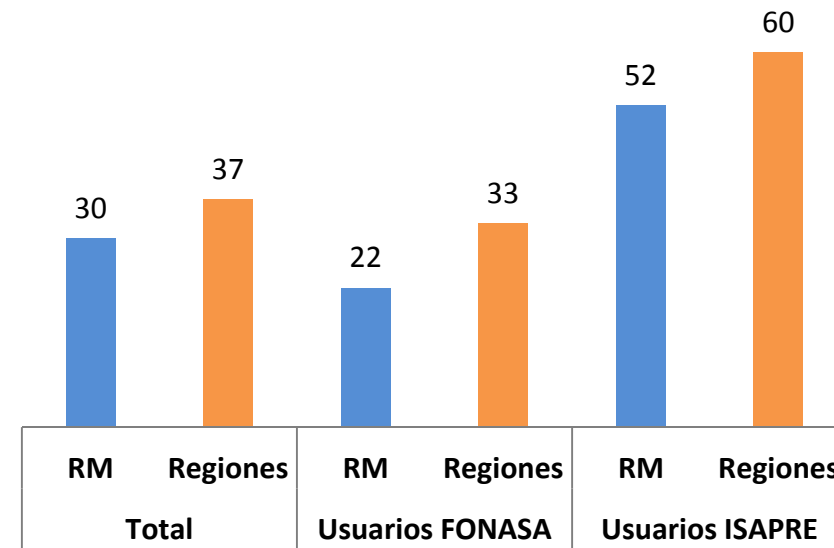
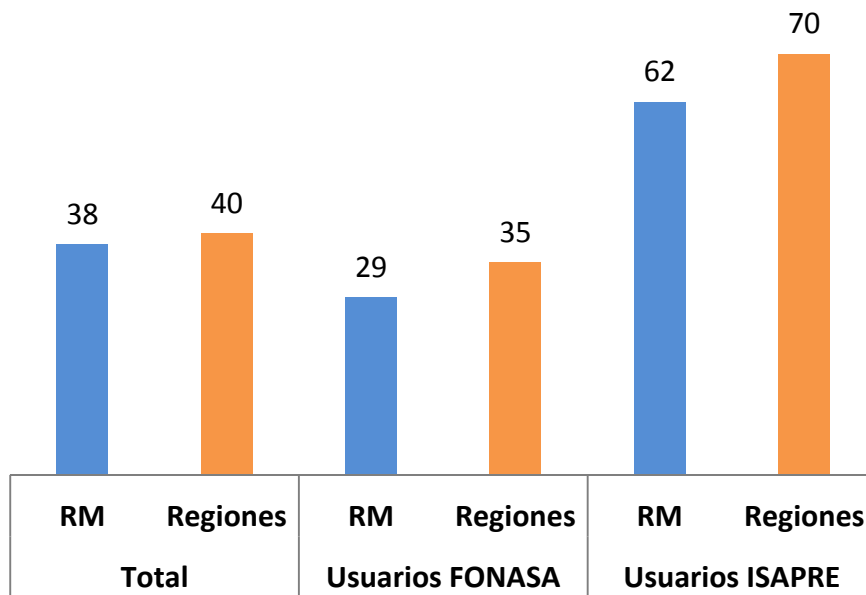


A8. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2004).

% (% Muy confiado + confiado)

Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes

Podrá pagar por la atención que necesita



Elaborado para:



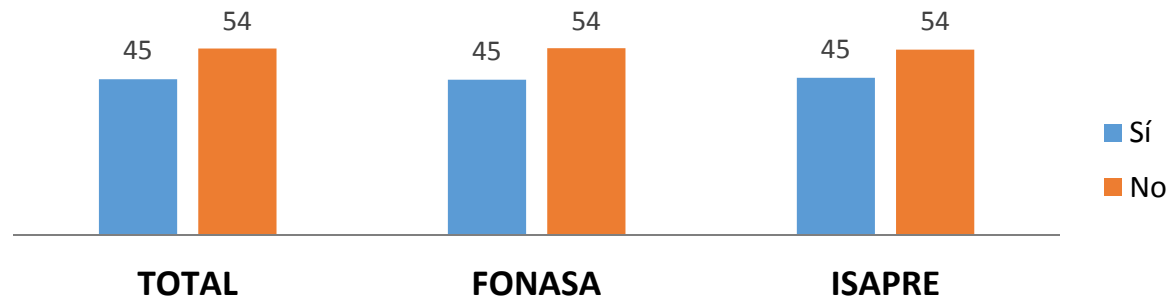
COSTOS DE LA ATENCIÓN EN SALUD

A9. Durante los últimos 12 meses, ¿ha estado usted enfermo o ha requerido alguna atención médica? | Base: Total Muestra (n= 2004)

A10. En los últimos 12 meses, ¿Cuánto ha gastado usted y su familia de su propio bolsillo para los tratamientos médicos o servicios que no eran cubiertos por su seguro público (FONASA) o privado (ISAPRE)?

Base: FONASA B, C y D, ISAPRE que han requerido atención médica en el último año (n= 790).

%



A10. En los últimos 12 meses, ¿cuánto ha gastado usted y su familia de su propio bolsillo para los tratamientos médicos o servicios que no eran cubiertos por el seguro público (FONASA) o privado (ISAPRE)?

	Mínimo	Máximo	Mediana*	Media	Desv. Típica	N Pond
TOTAL	\$ 0	\$ 18.000.000	\$100.000	\$492.934	\$1.520.138	720
FONASA	\$ 0	\$ 18.000.000	\$100.000	\$495.465	\$1.647.369	542
ISAPRE	\$ 0	\$ 10.000.000	\$120.000	\$485.496	\$1.066.253	178

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

*A pesar de que la media es \$492.934, el 50% de los entrevistados ha gastado un monto de \$100.000.

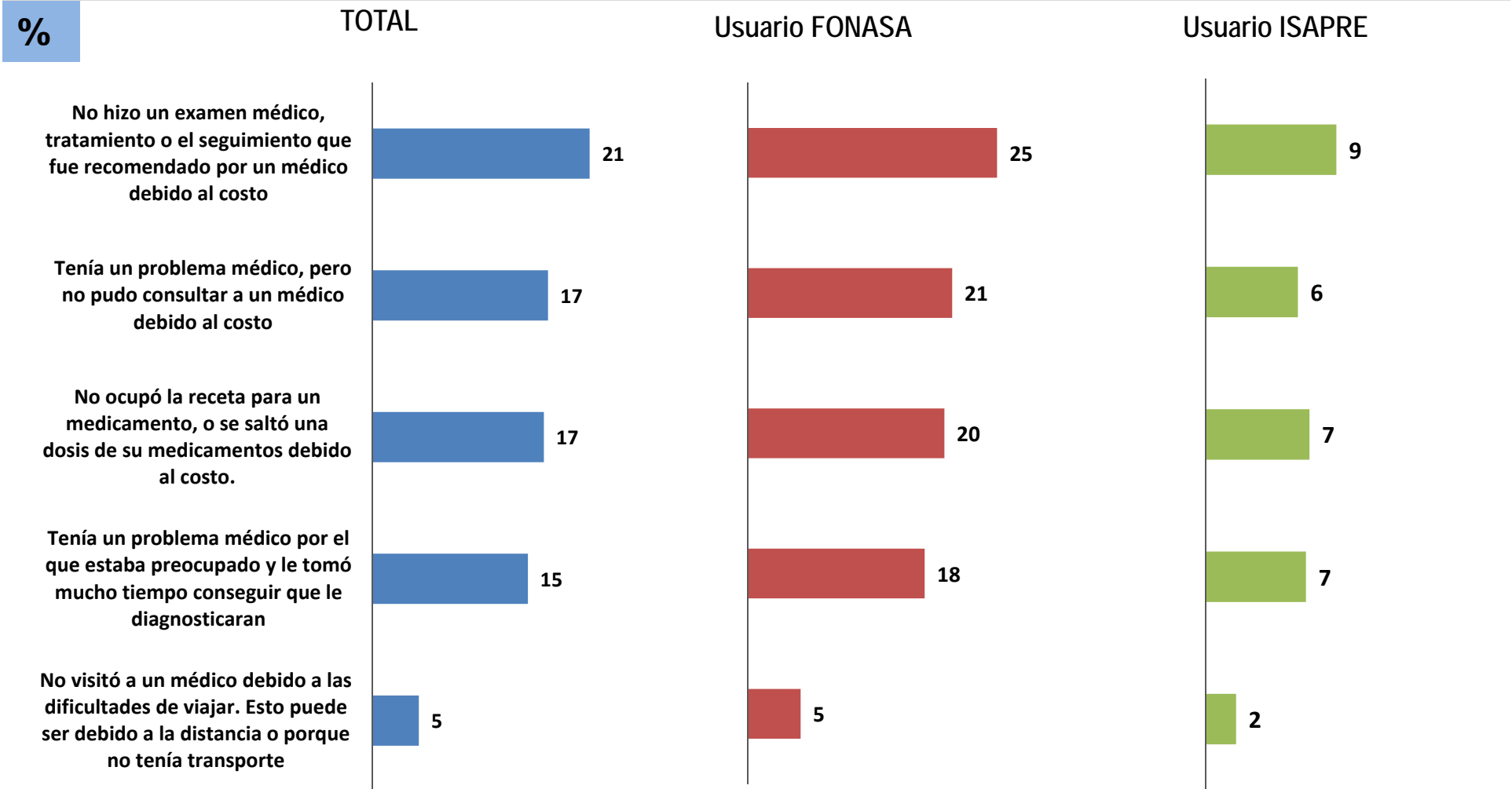
Elaborado para:



EXPERIENCIA DE DESPROTECCIÓN



A9a. Durante los últimos 12 meses, hubo una última vez en que usted...
 Base: FONASA B, C y D, ISAPRE que han requerido atención médica en el último año (n= 790).



(% responde Sí)

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

Elaborado para:



EXPERIENCIA DE DESPROTECCIÓN

A9a. Durante los últimos 12 meses, hubo una última vez en que usted... Tenía un problema médico, pero no pudo consultar a un médico debido al costo | Base: (n= 122).

De la submuestra de entrevistados que en los últimos 12 meses tuvo un problema de salud, pero no pudo realizar examen médico, tratamiento o seguimiento que fue recomendado por el médico debido al costo, cabe destacar:

- Un 56% de ellos son mujeres.
- Un 46% tiene entre 30 a 54 años.
- En cuanto al GSE, un 50% pertenece al segmento C2.
- Para el caso de los usuarios FONASA, un 40% pertenece al Tramo B.

A2. EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

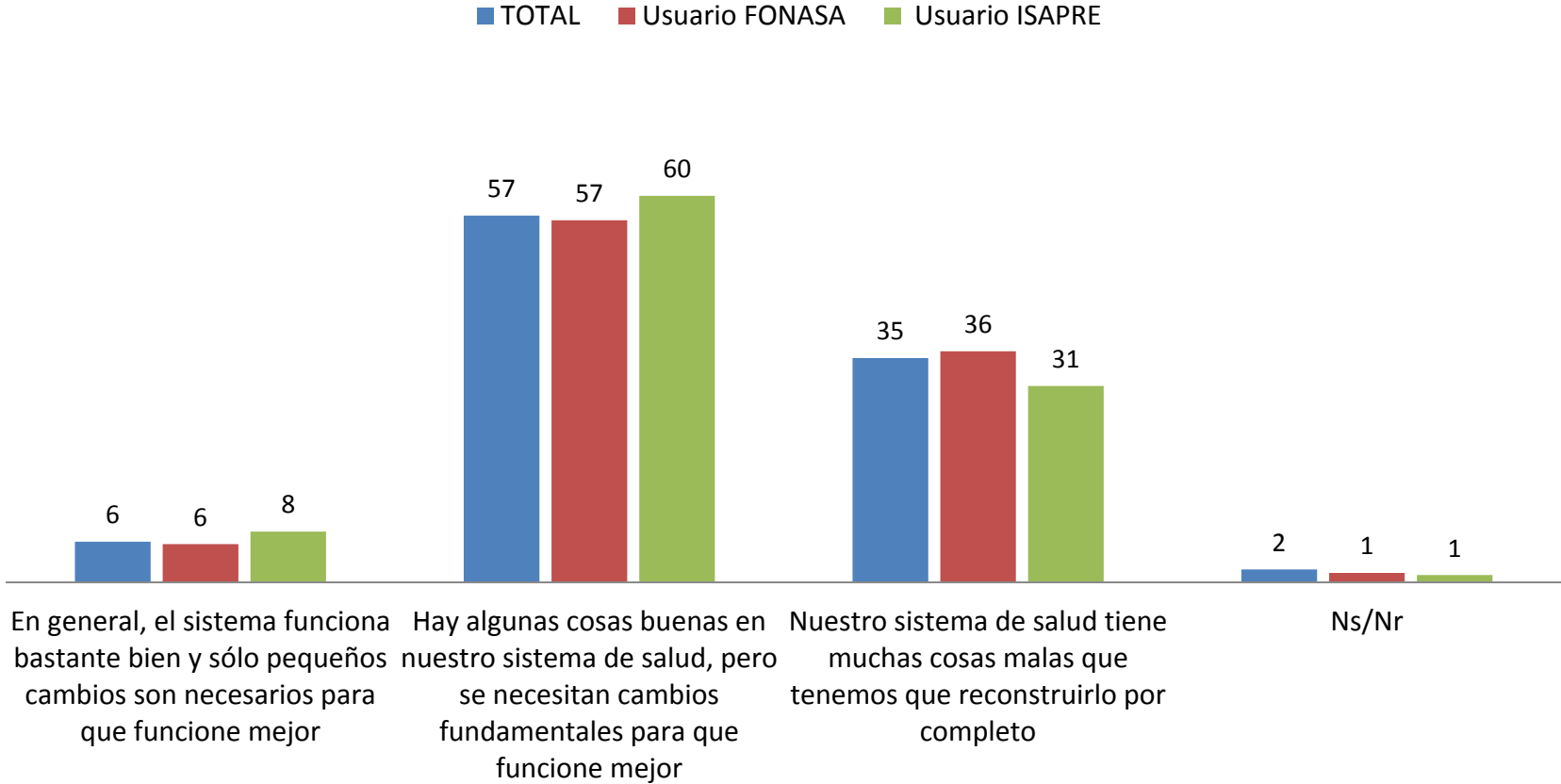


EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

Base: Total muestra (n=2004)

%



Elaborado para:



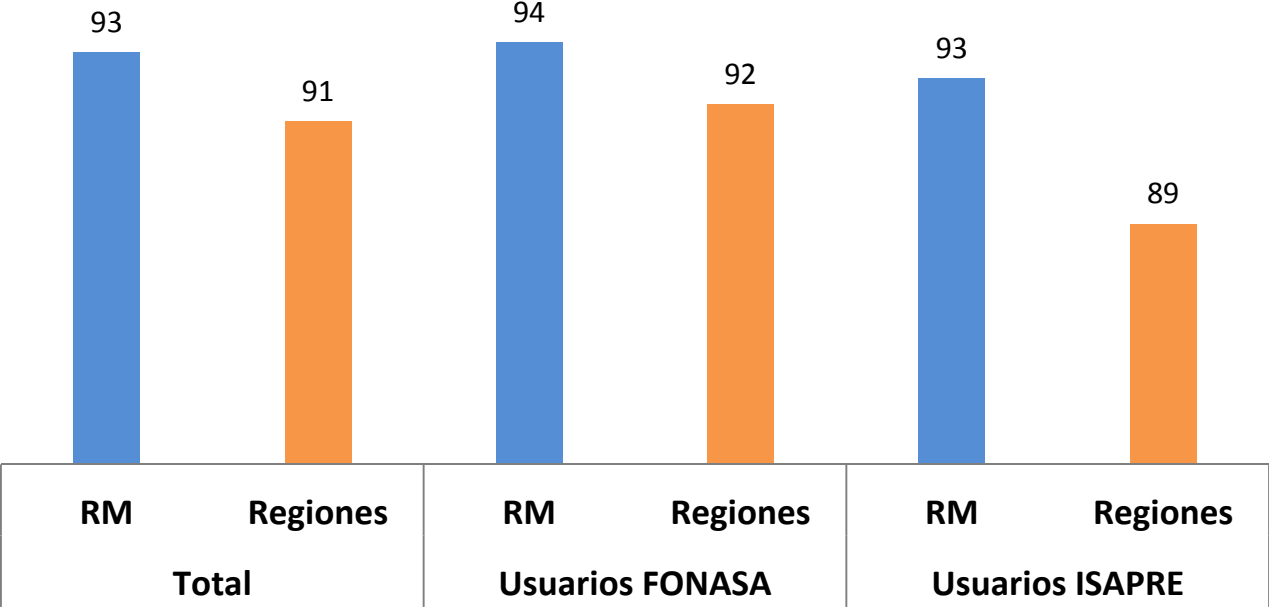
EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

Base: Total muestra (n=2004)

%

(% "Se necesitan cambios fundamentales"
+ "Tenemos que reconstruirlo por completo")



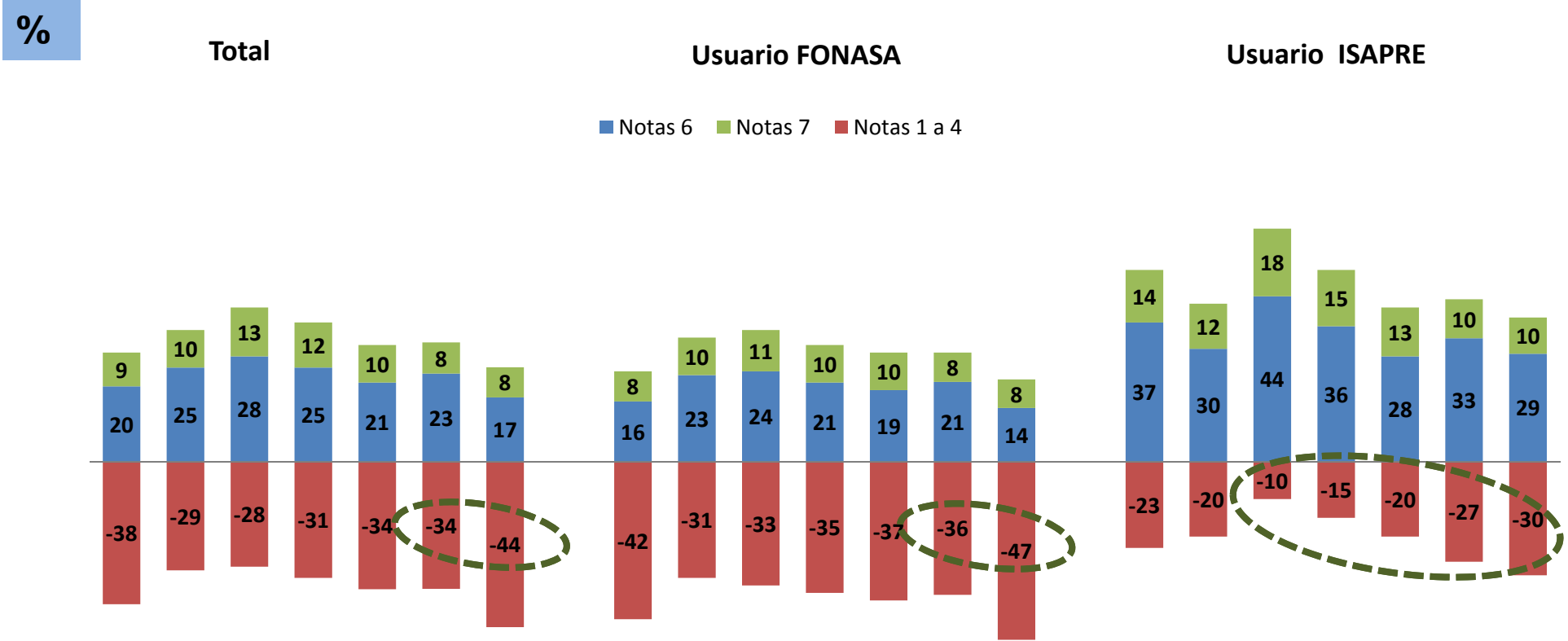
Elaborado para:



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	2014		2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014		2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014
N POND	1447	1728	2286	2286	2286	1800	2004		876	1180	1669	1296	1686	1200	1613		571	548	617	464	600	339	391
MEDIA	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8	4,8	4,5		4,5	4,9	4,9	4,8	4,8	4,7	4,4		5,1	5,2	5,6	5,3	5,3	5,1	4,9

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

Elaborado para:



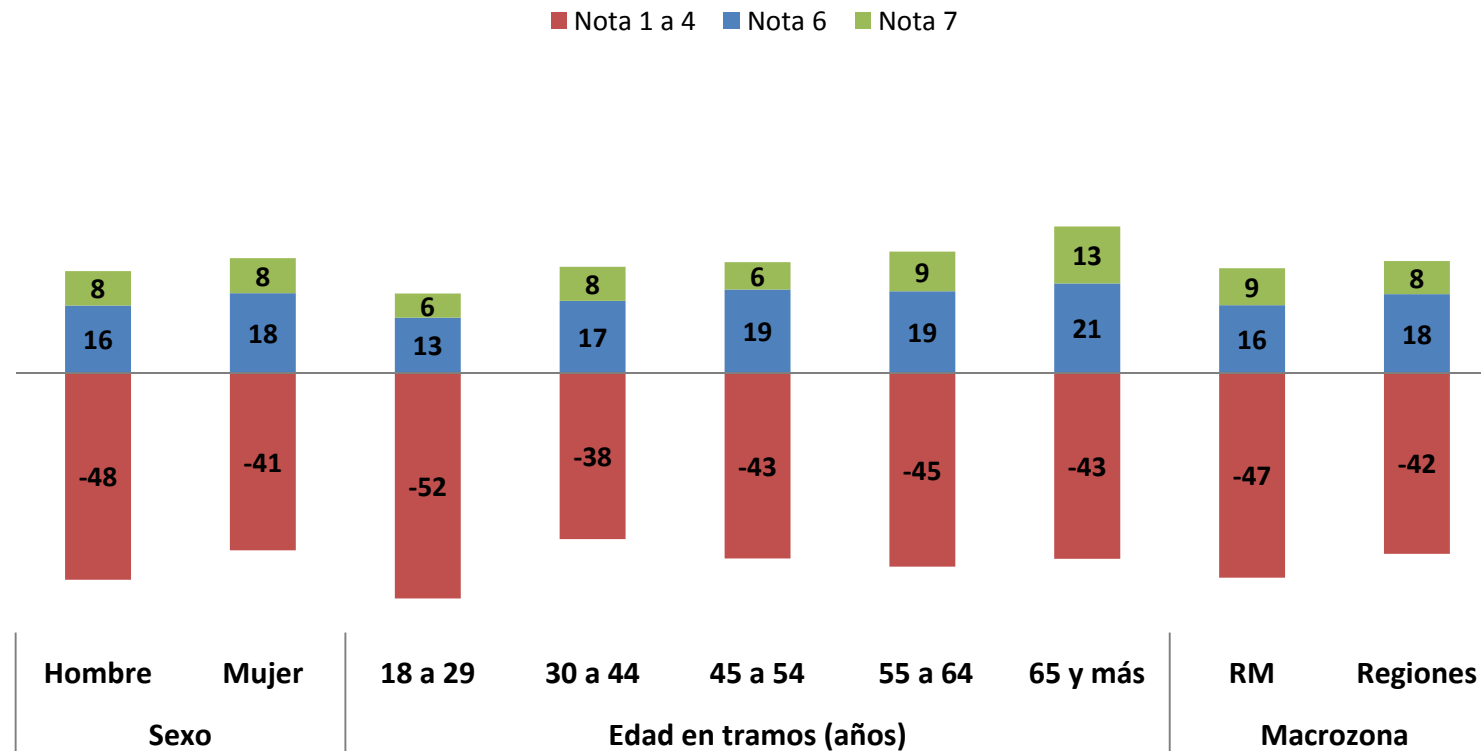
Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

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

Base: Total muestra (n=2004)

%



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

Elaborado para:



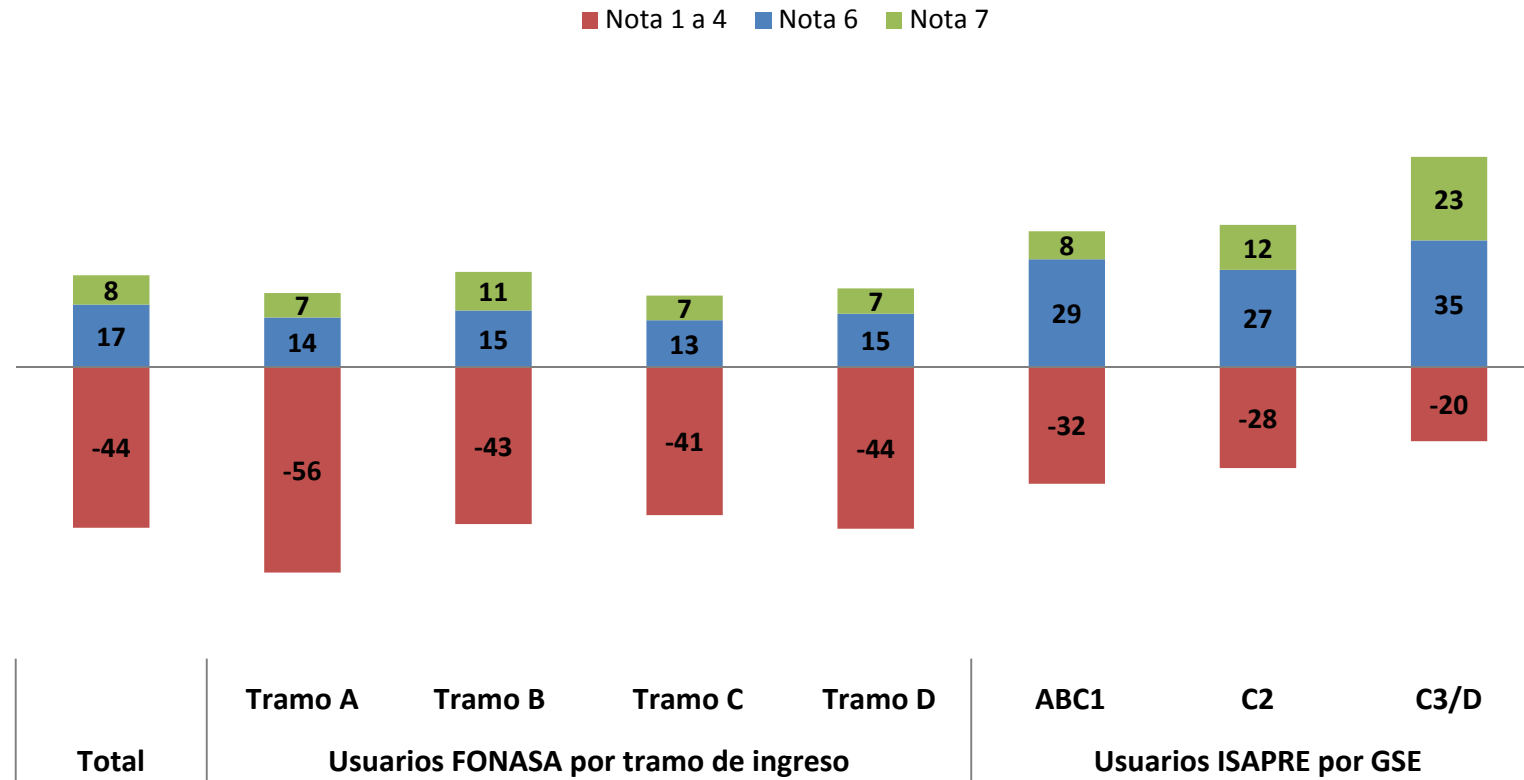
SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD



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

Base: Total muestra (n=2004)

%



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

Elaborado para:

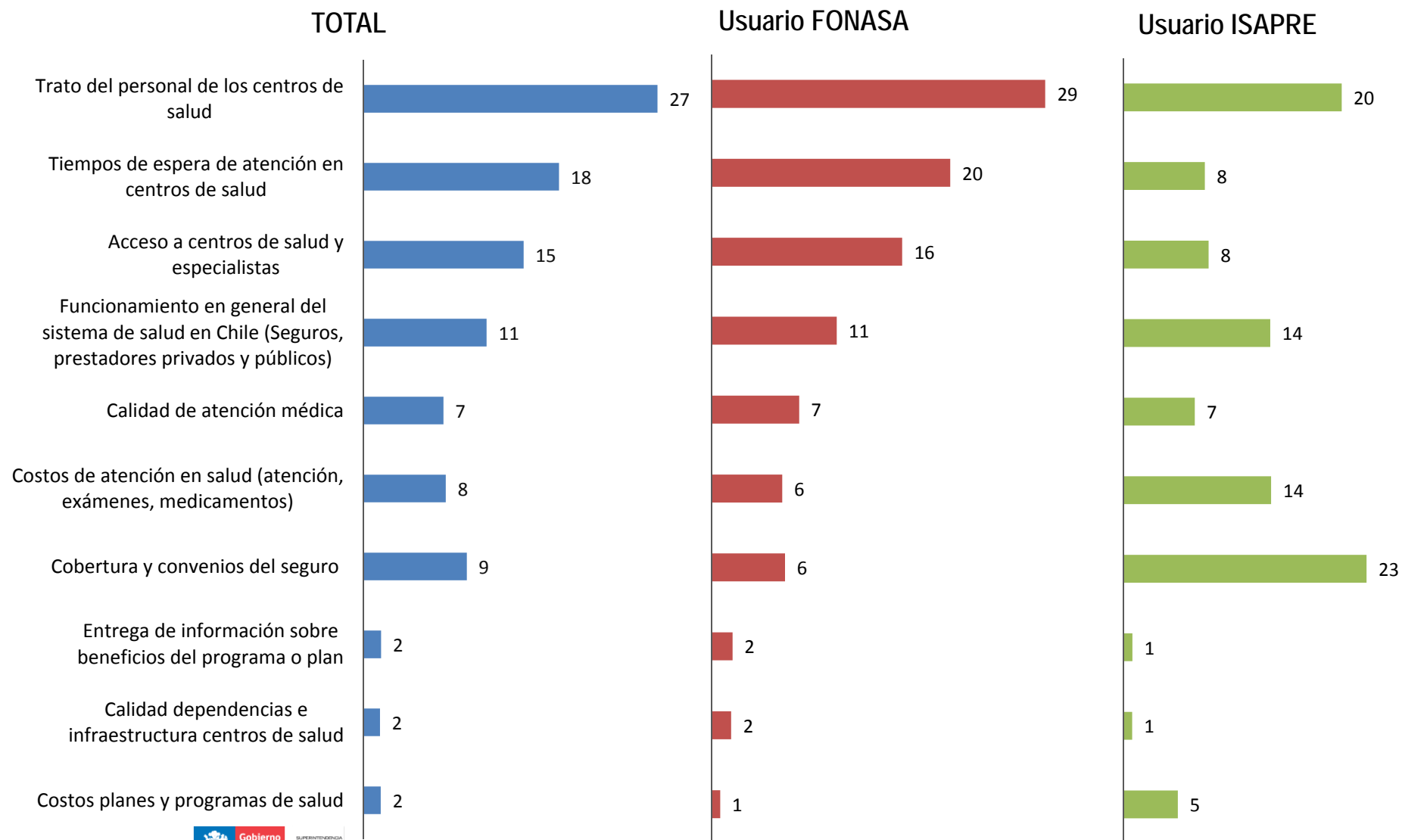


RAZONES EVALUACIÓN SISTEMA



A4. Cuando en la pregunta A3 Ud. le pone nota a su sistema de salud, ¿qué está evaluando? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: TOTAL MUESTRA (n=2004).



Elaborado para:

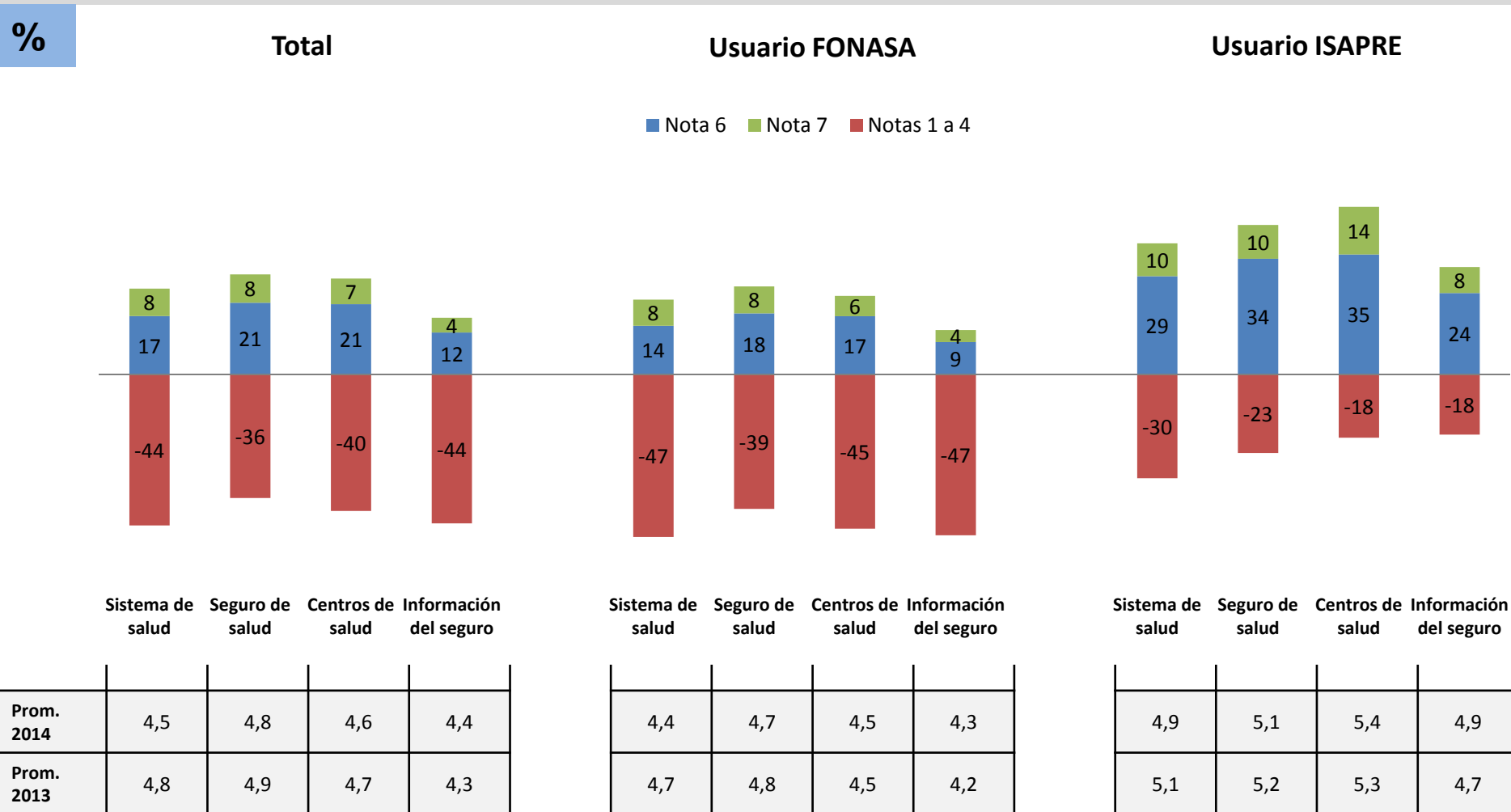


Se omite en el gráfico la categoría NO y los No sabe/No responde

COMPARATIVO: SATISFACCIÓN

A3 + A5 + A6 + A15. ¿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=2004)



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

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

Elaborado para:

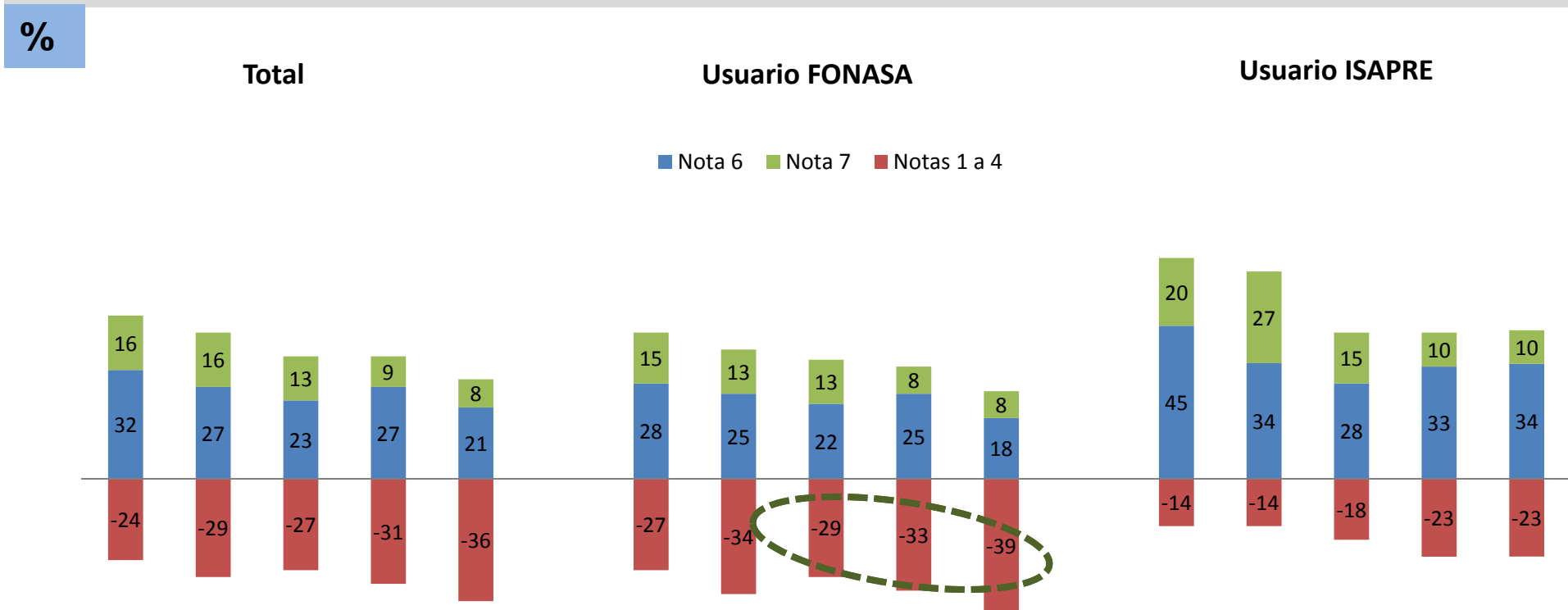


EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SEGURO DE SALUD



A5. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con [FONASA / su ISAPRE]?

Base: Total muestra (n=2004)



	2009	2010	2011	2013	2014		2009	2010	2011	2013	2014		2009	2010	2011	2013	2014
N POND	2286	1758	2286	1800	2004		1669	1295	1686	1461	1613		617	463	600	339	391
Prom.	5,2	5,1	5	4,9	4,8		5,1	4,9	5	4,8	4,7		5,6	5,6	5,2	5,2	5,1

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

Elaborado para:



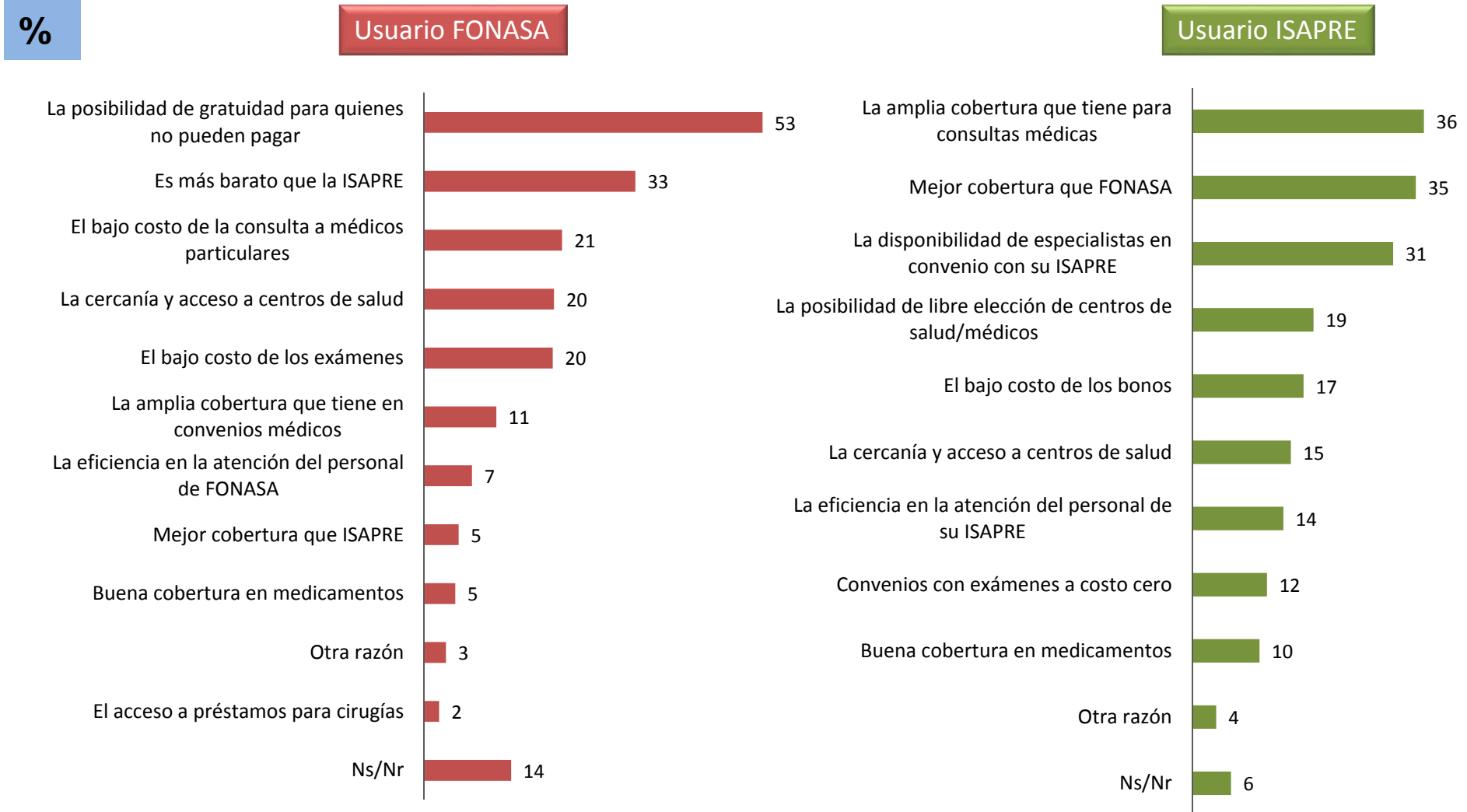
VENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

A11. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en FONASA?

Base: muestra FONASA (n=1613) – (Total 2 Menciones)

A13. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

Base: muestra ISAPRE (n=391) – (Total 2 Menciones)



Elaborado para:



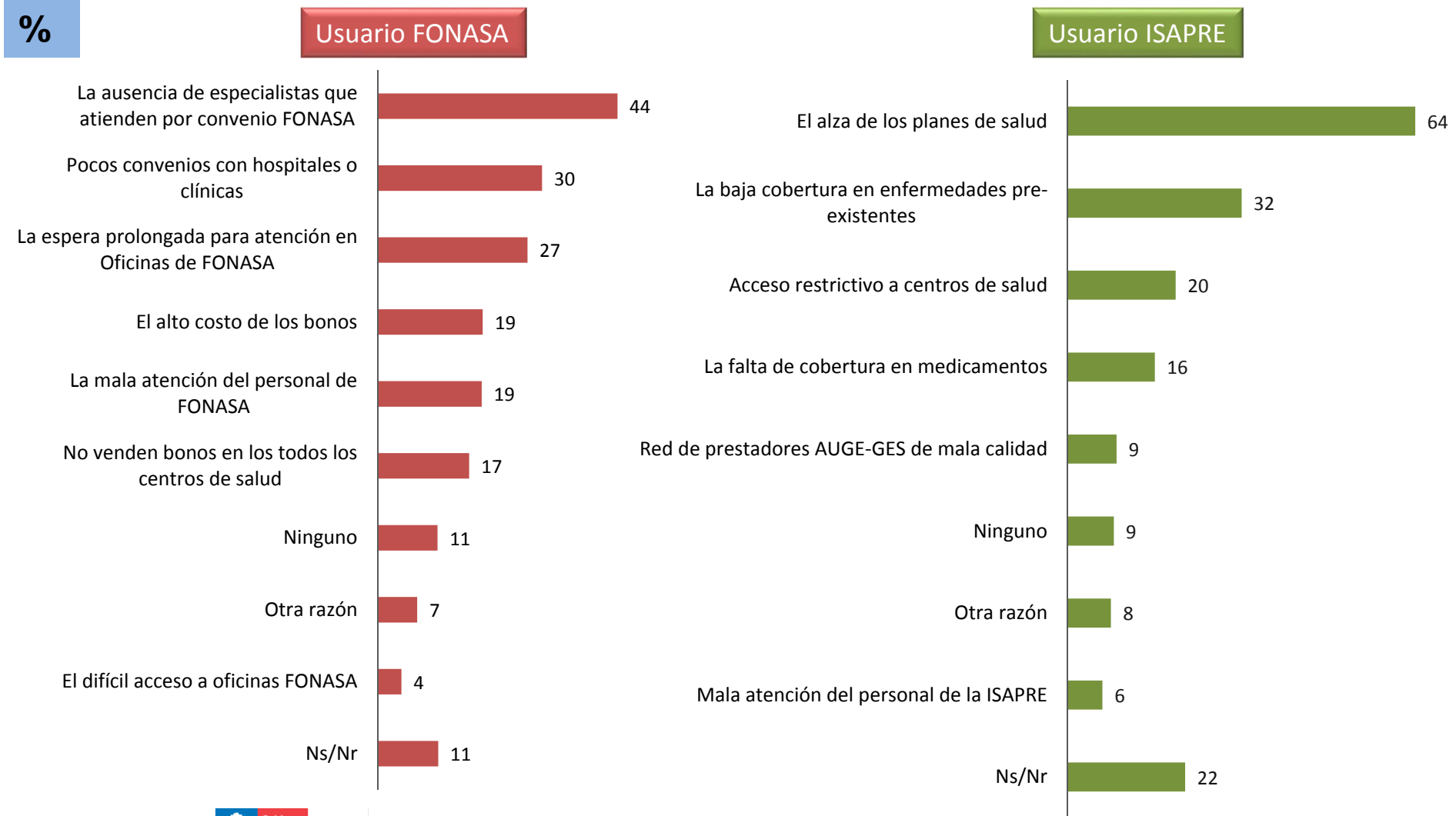
DESVENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

A12. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en FONASA?

Base: Muestra FONASA (n=1613) - (Total 2 Menciones)

A14. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

Base: muestra ISAPRE (n=391) - (Total 2 Menciones)



Elaborado para:

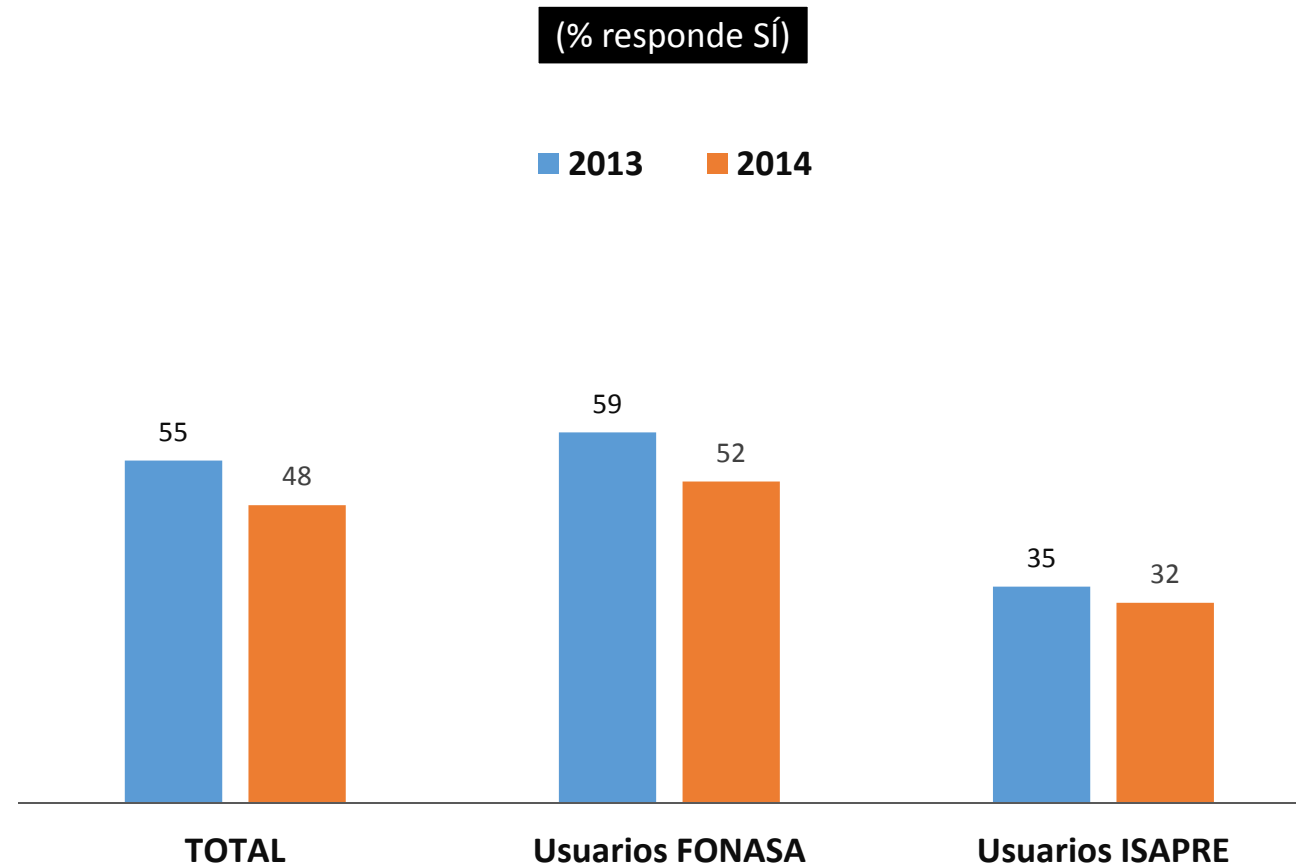


COMPARATIVO: SISTEMA ÚNICO DE SALUD EN CHILE

A22. 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=2004)

%



Elaborado para:



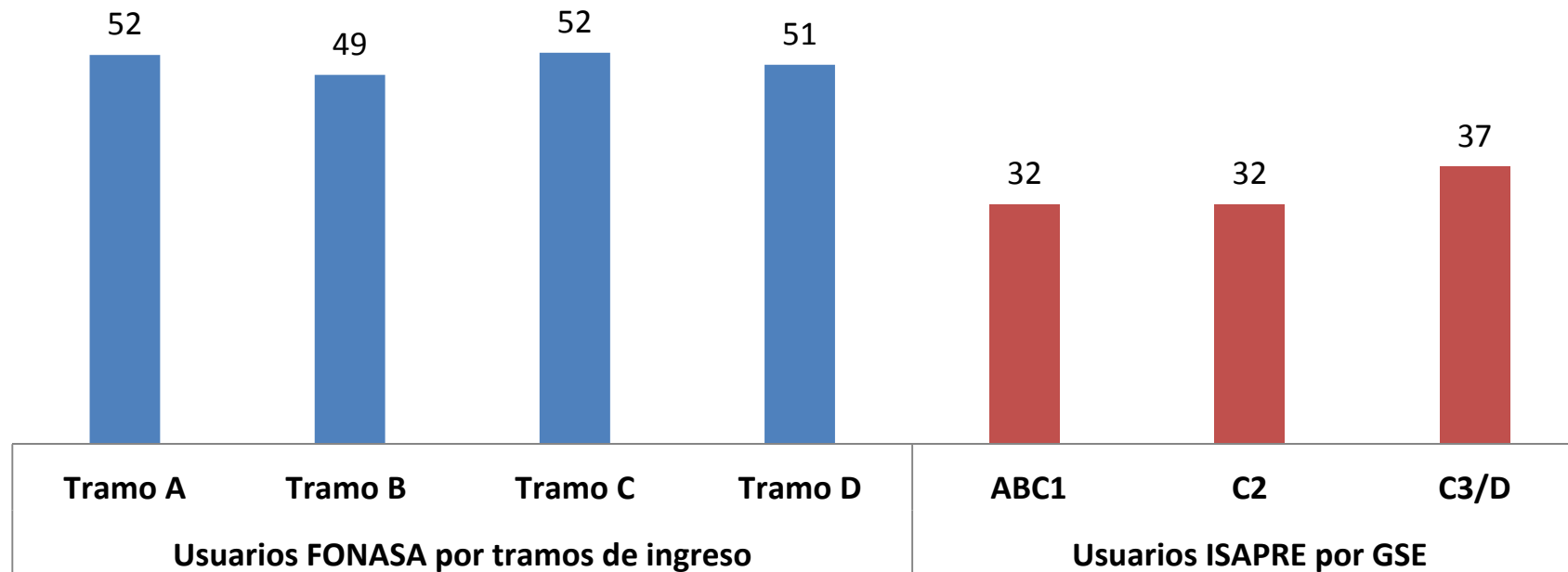
SISTEMA ÚNICO DE SALUD EN CHILE

A22. 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=2004)

%

(% Estaría de acuerdo)



Elaborado para:



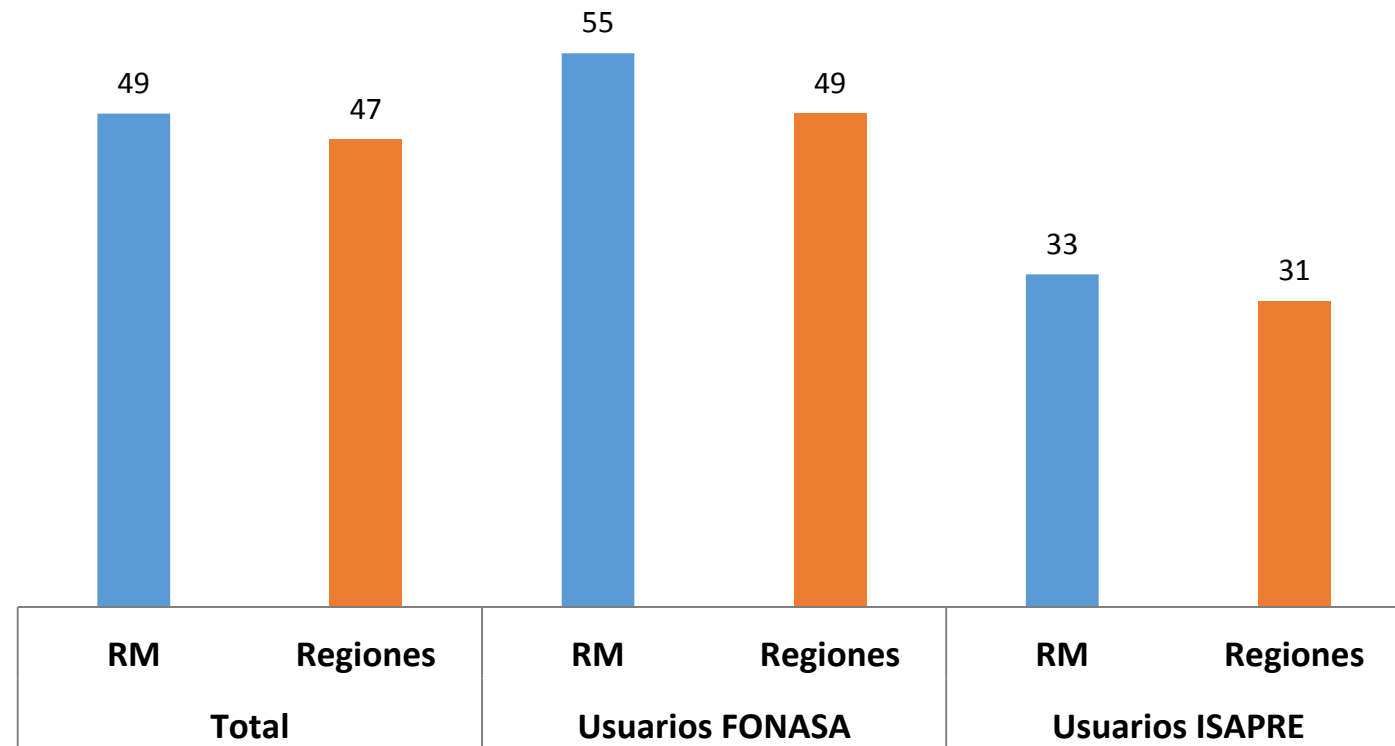
SISTEMA ÚNICO DE SALUD EN CHILE

A22. 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=2004)

%

(% Estaría de acuerdo)



Elaborado para:



A3. INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



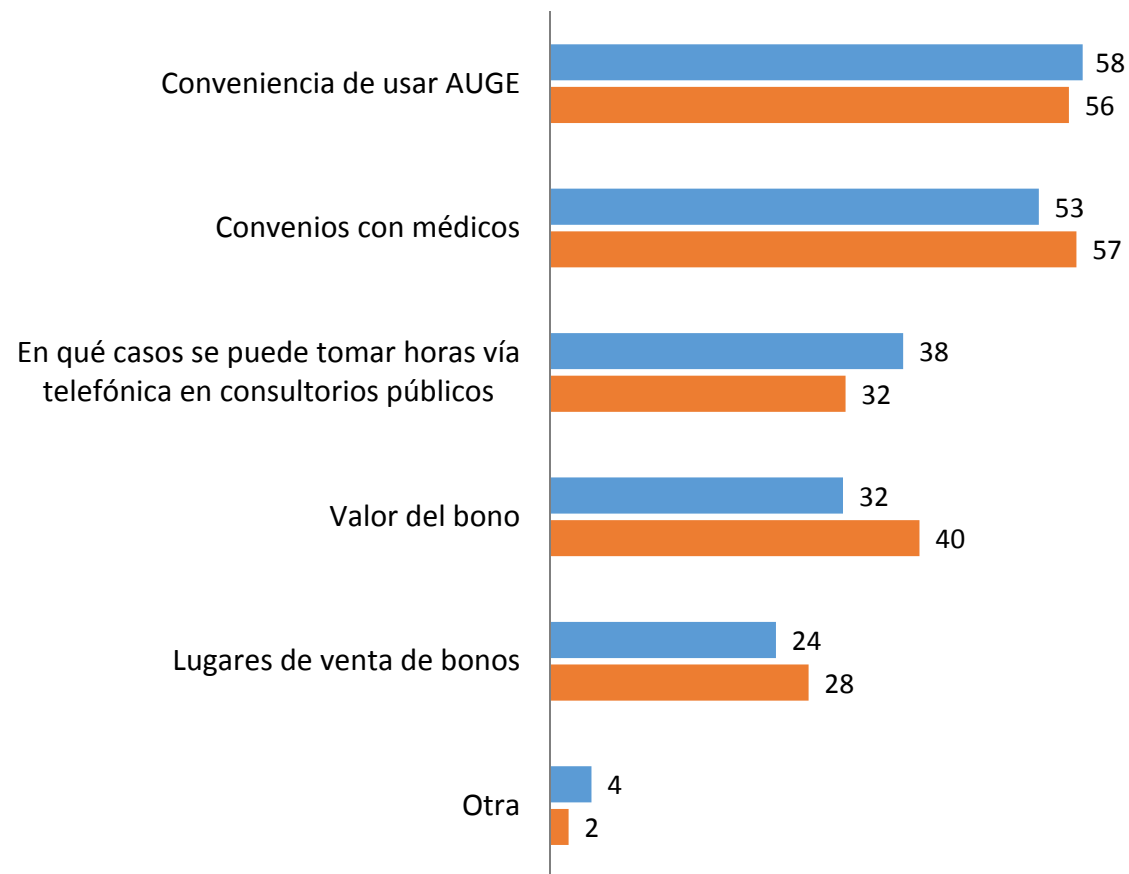
TEMAS EN QUE SE SOLICITA MAYOR INFORMACIÓN

A16 + A17. Del siguientes listado, ¿cuáles son los aspectos sobre los que usted quisiera tener más información? (TOTAL MENCIONES) | Base: Muestra FONASA (n= 1613)

%

Usuarios FONASA

■ 2014 ■ 2013



El más importante

	2014	2013
Conveniencia de usar AUGE	34	36
Convenios con médicos	25	29
En qué casos se puede tomar horas vía telefónica en consultorios públicos	17	13
Valor del bono	10	14
Lugares de venta de bonos	7	6
Otra	3	0

Elaborado para:

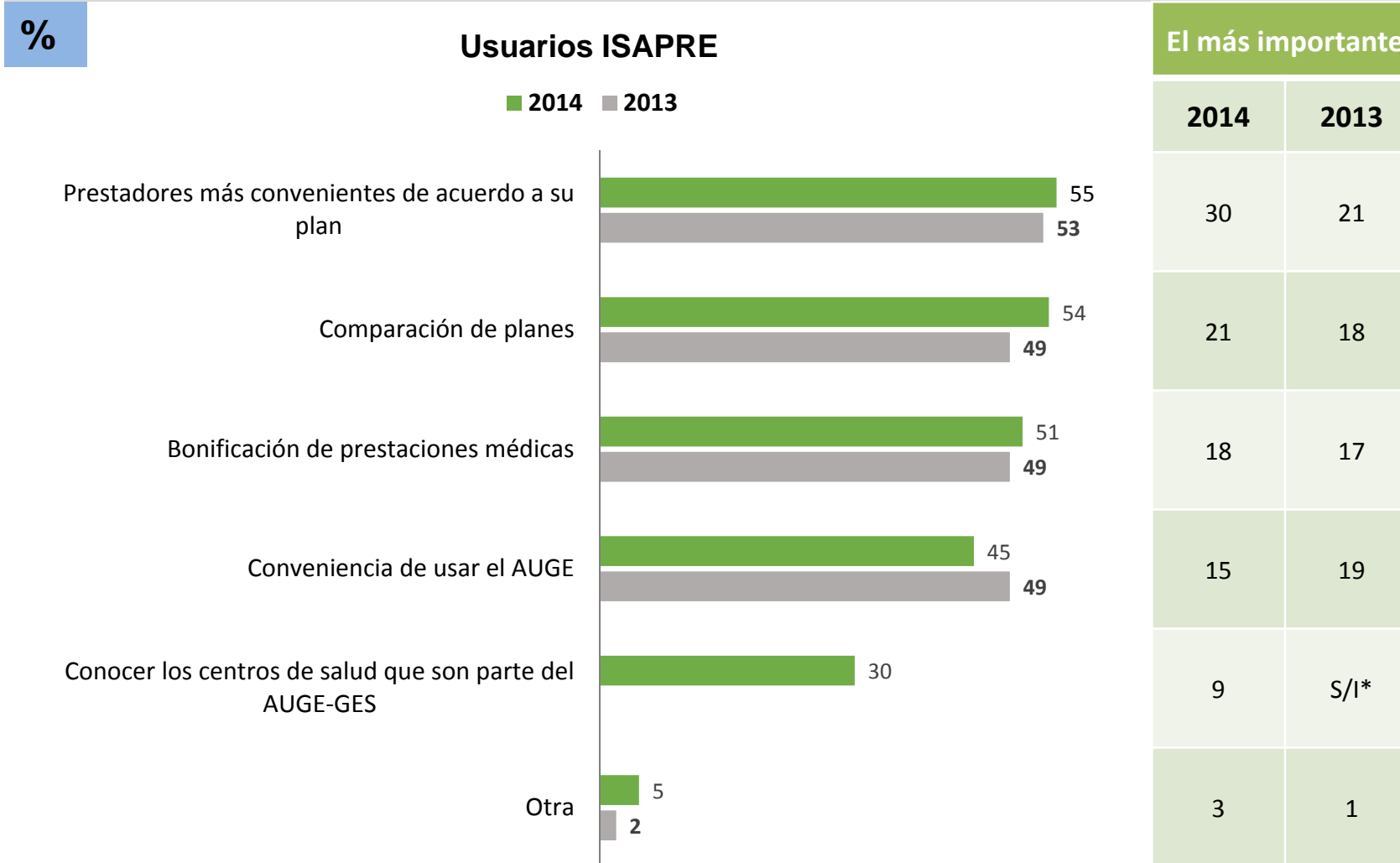


Se omiten en los gráficos la categoría No sabe/No responde

TEMAS EN QUE SE SOLICITA MAYOR INFORMACIÓN

A18 + A19. Del siguientes listado, ¿cuáles son los aspectos sobre los que usted quisiera tener más información? (TOTAL MENCIONES)

Base: Muestra ISAPRE (n= 391)



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

*La categoría "Conocer los centros de salud que son parte del AUGE-GES" no se incluyó el 2013

Elaborado para:



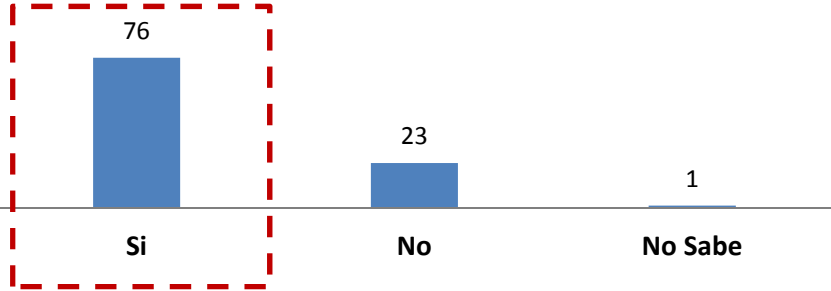
CONOCIMIENTOS ISAPRE

A23. ¿Ha escuchado hablar de los excedentes? Base: Muestra ISAPRE (n= 391)

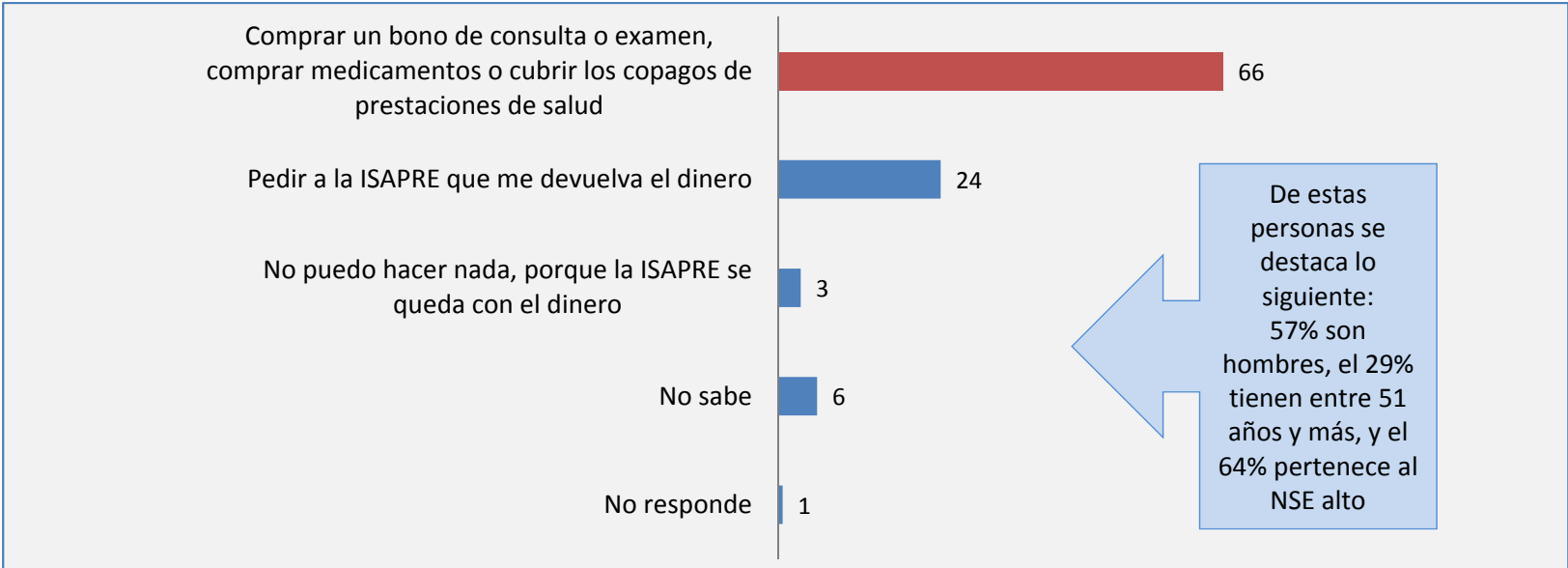
A24. ¿Qué cree que se puede hacer con los excedentes? Base: Quienes sí han escuchado hablar de excedentes (n= 194)

%

¿Ha escuchado hablar sobre los excedentes?



¿Qué cree que se puede hacer con los excedentes?



Elaborado para:



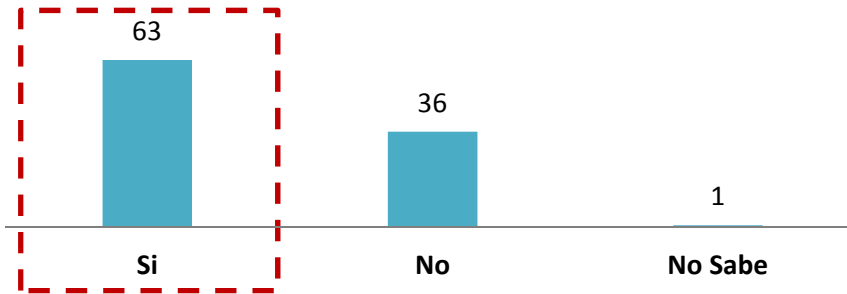
CONOCIMIENTOS ISAPRE

A25. ¿Ha escuchado hablar de los excesos? Base: Muestra ISAPRE (n= 391)

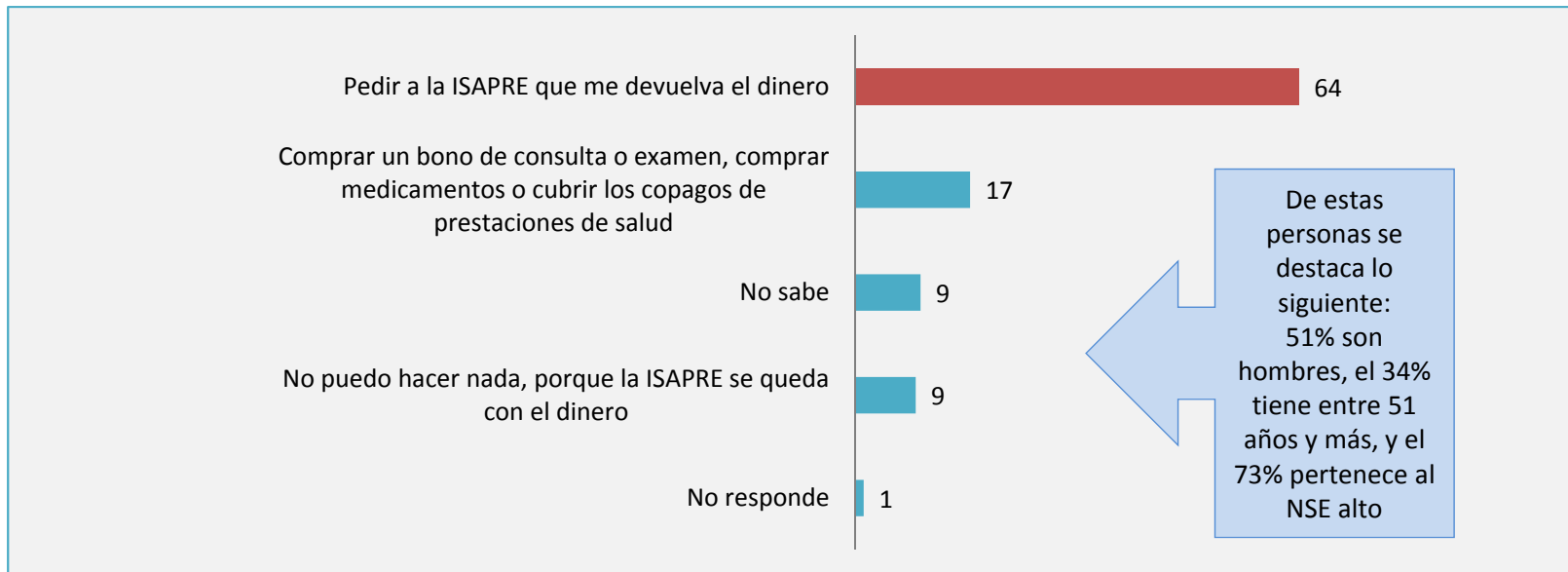
A26. ¿Qué cree que se puede hacer con los excesos? Base: Quienes sí han escuchado hablar de los excesos (n= 297)

%

¿Ha escuchado hablar sobre los excesos?



¿Qué cree que se puede hacer con los excesos?



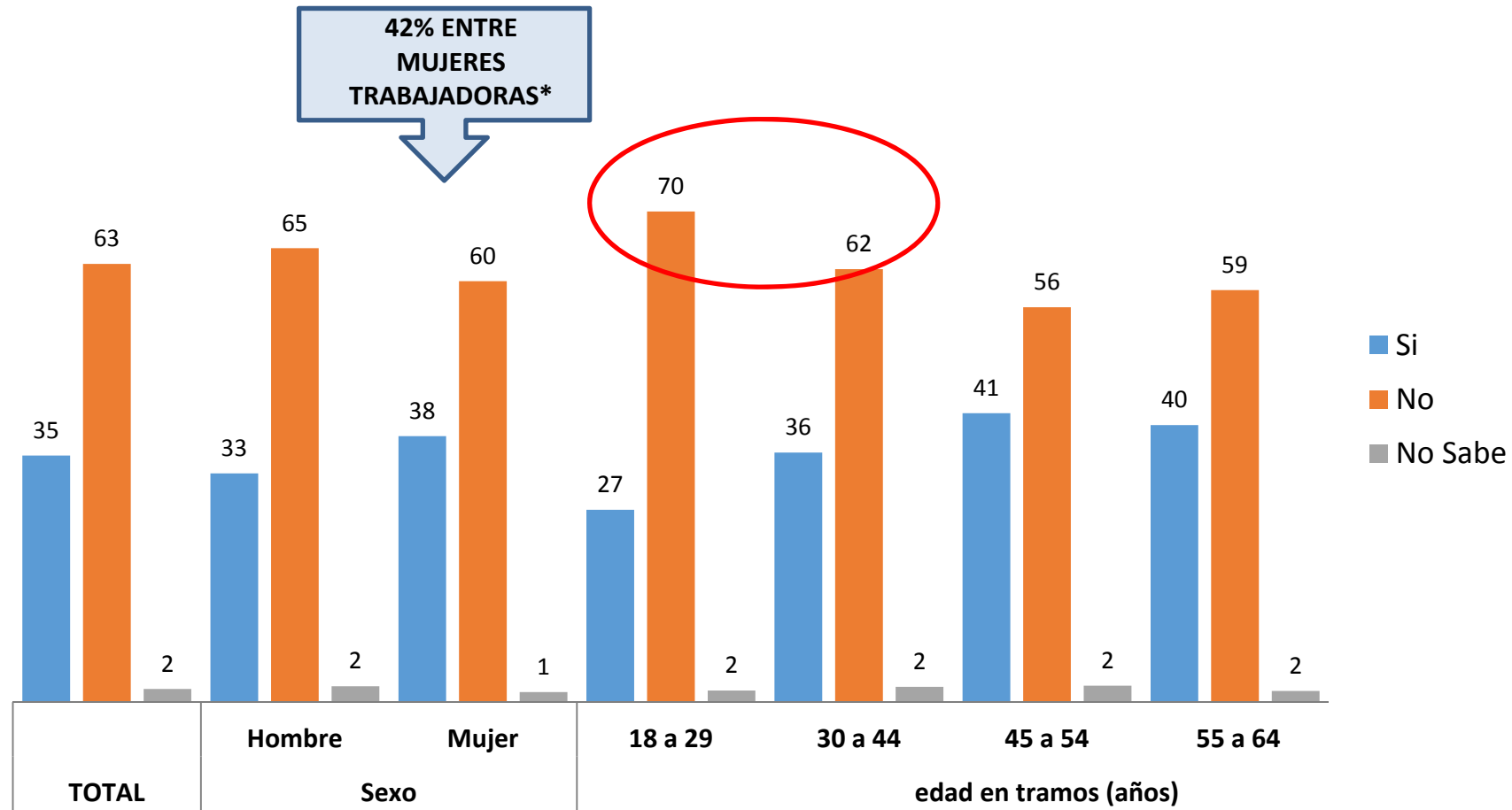
Elaborado para:



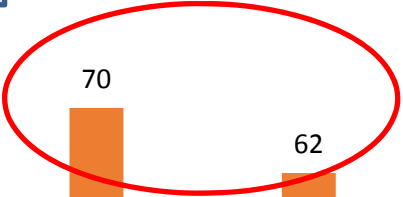
CONOCIMIENTOS ISAPRE

A27. ¿Ha escuchado en el último tiempo acerca de la eliminación del embarazo como pre-existencia para afiliarse a la ISAPRE?
 Base: Muestra ISAPRE (n= 391)

%



42% ENTRE MUJERES TRABAJADORAS*



Se omiten en los gráficos la categoría No responde

*Construido a partir de las categorías empleado/a + trabajador/a por cuenta propia

Elaborado para:

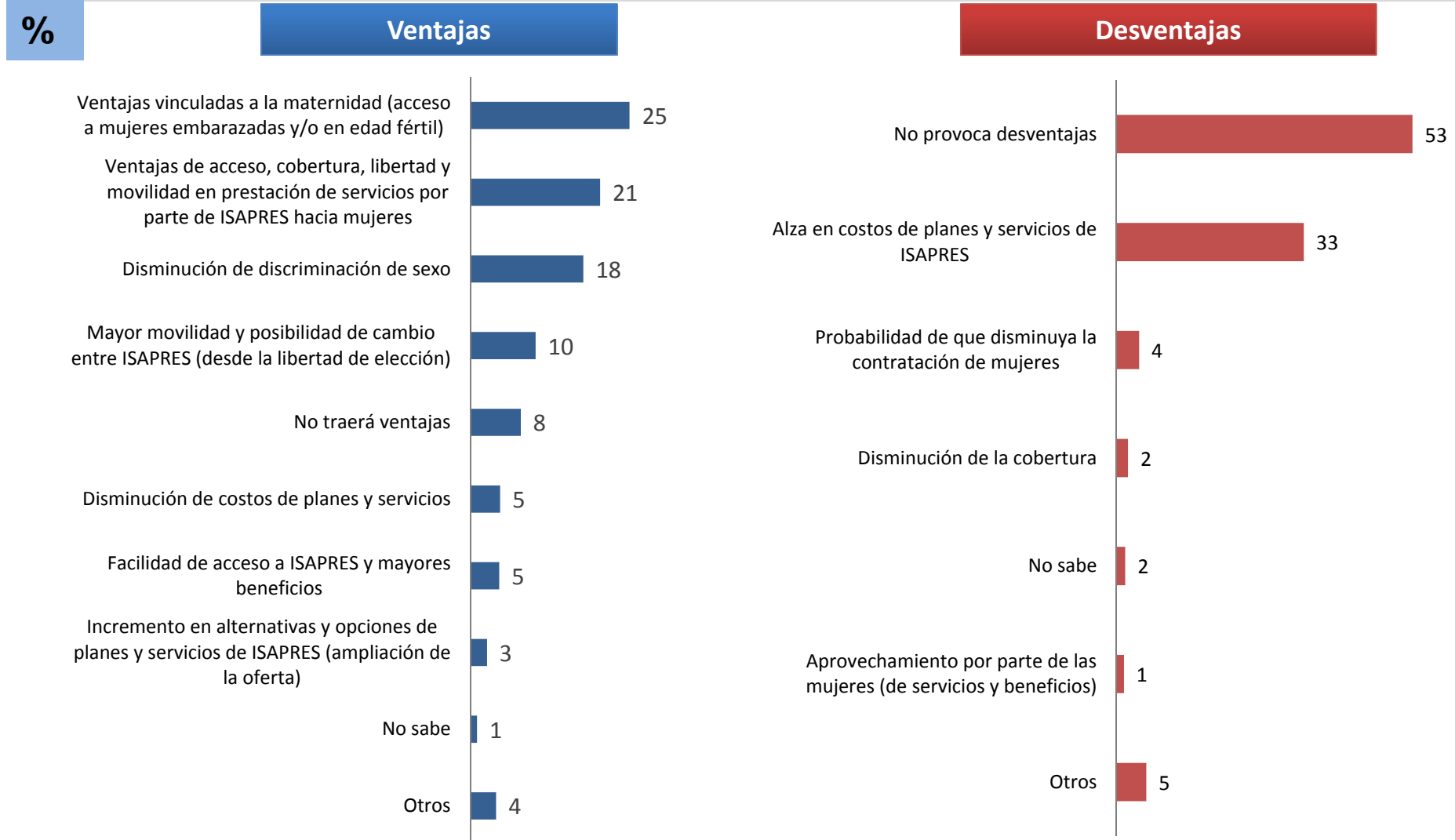


CONOCIMIENTOS ISAPRE

A28. ¿Qué **VENTAJAS** cree usted que trae este cambio? | ABIERTA Y ESPOTÁNEA.

A29. ¿Qué **DESVENTAJAS** cree usted que trae este cambio? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: Quienes sí han escuchado hablar de eliminación embarazo como preexistencia (n= 138)



Elaborado para:



Se omiten en los gráficos la categoría No responde

A4. SEGURO COMPLEMENTARIO

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

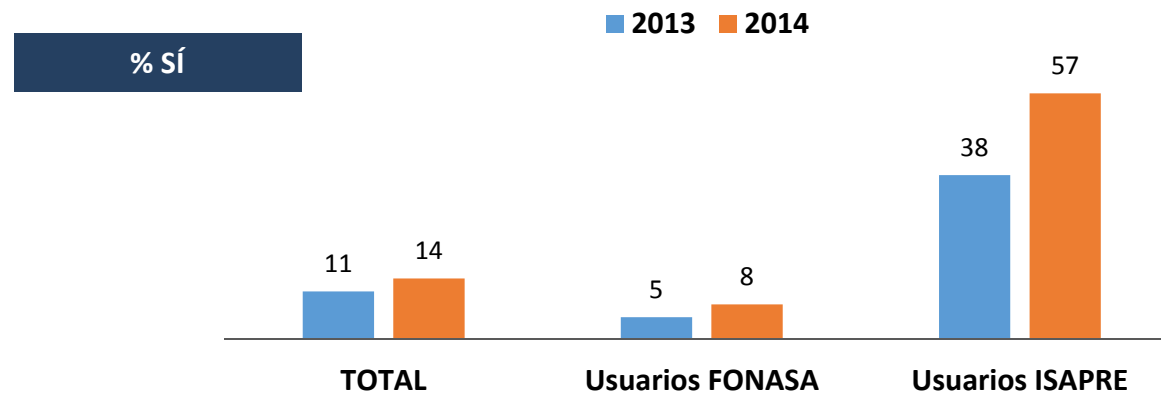


B17. ¿Tiene usted un seguro complementario de salud? | Base: Total muestra (n=2004)

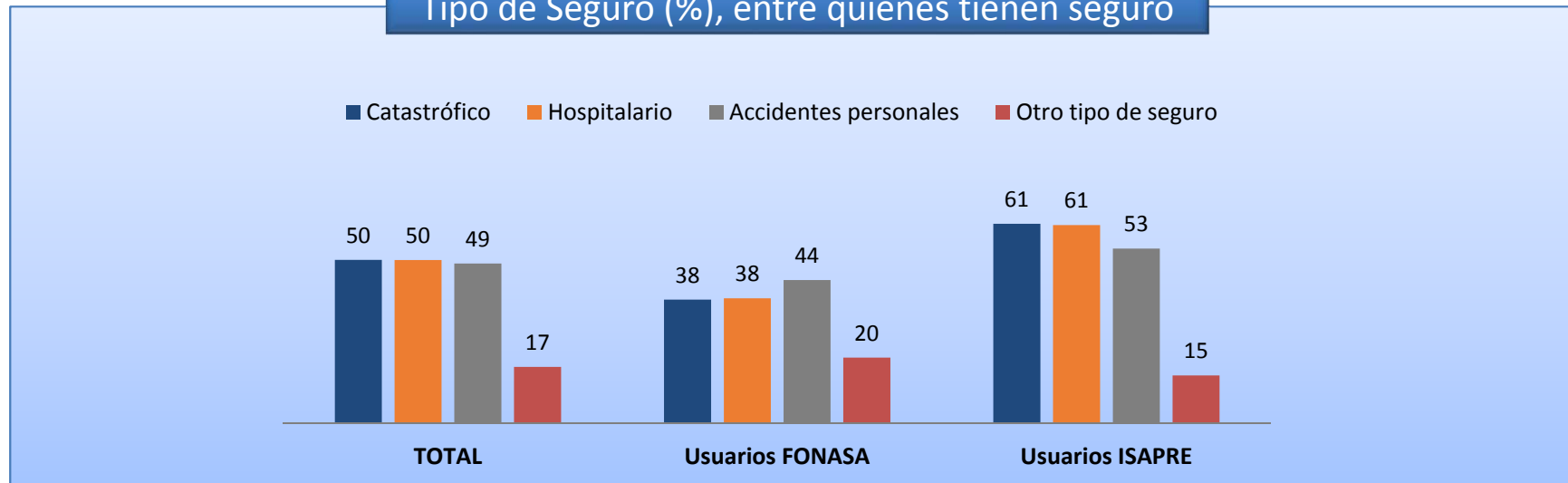
B18. ¿Qué tipo de seguro es? [Respuesta múltiple] | Base: Quienes poseen algún seguro de salud (n=275)

%

¿Tiene usted un seguro complementario de salud?



Tipo de Seguro (%), entre quienes tienen seguro



Elaborado para:



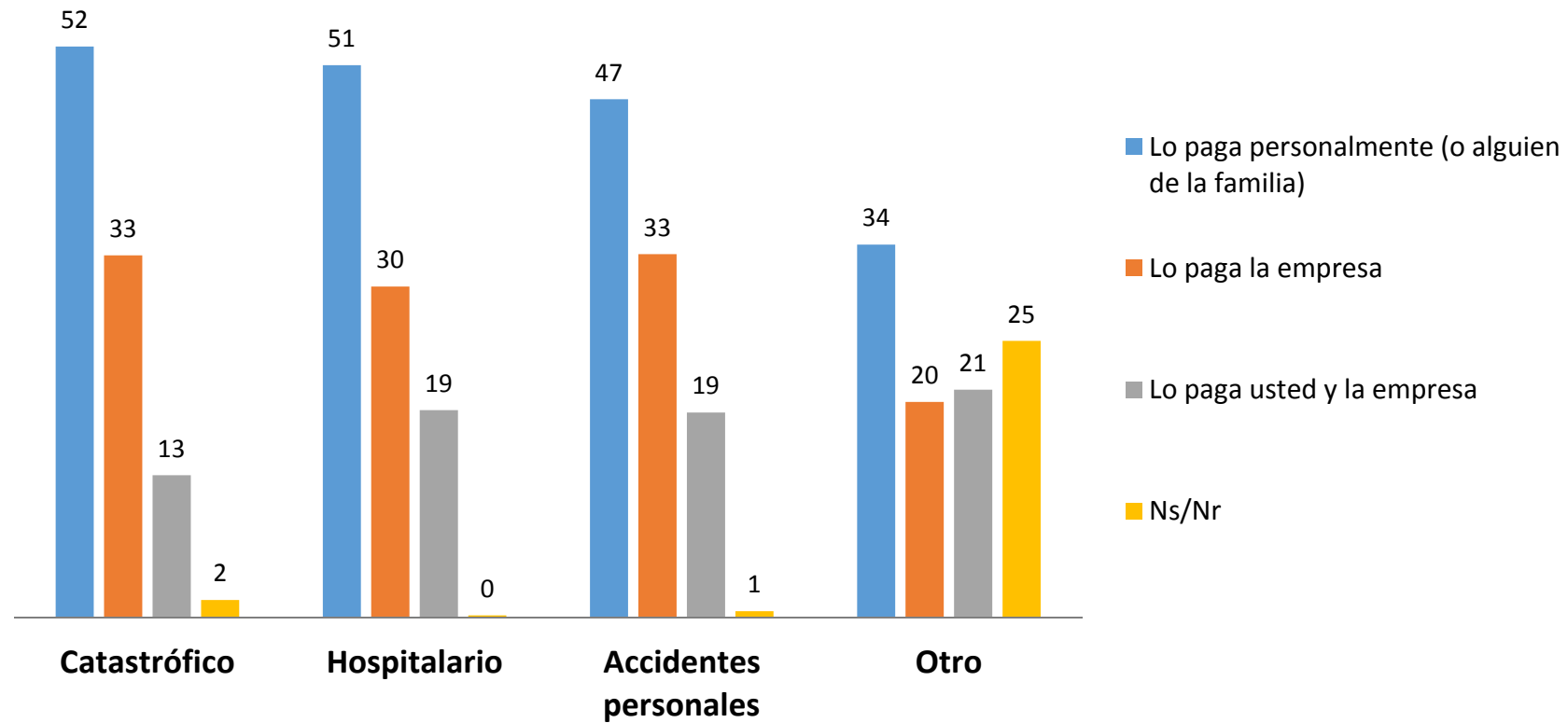
Se omiten en los gráficos la categoría NO, y No sabe/No responde

SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

B19. ¿Y quién paga por ese seguro?

Base: Quienes tienen seguro complementario de salud (n=275)

%



Elaborado para:



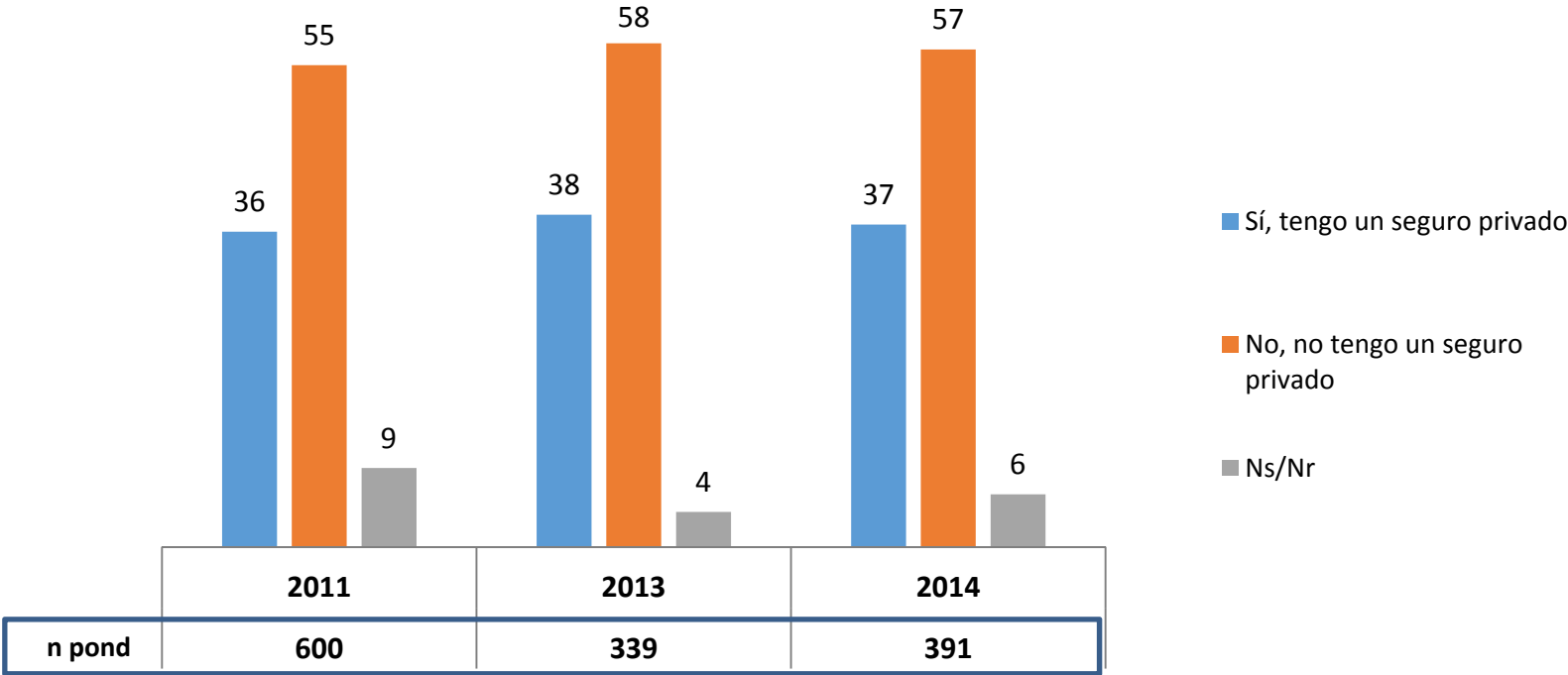
COMPARATIVO: SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

B17. ¿Tiene usted un seguro complementario de salud? | Base: Muestra ISAPRE

%

¿Tiene usted un seguro complementario de salud?

SÓLO ISAPRE



Elaborado para:



A5. INDICE DE SATISFACCION DEL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



INDICE DE SATISFACCION CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

Base: Muestra Total (n=2004)

% •

Con el objeto de sintetizar en un solo indicador la evaluación que los usuarios hacen del sistema de salud se propone la construcción de un Indicador de Satisfacción del Sistema de Salud, llamado ISS, que resume las respuestas a 4 preguntas, todas ellas con escala de respuesta de 1 a 7, en que 1 es “Muy insatisfecho” y 7 “Muy satisfecho”:

- A3: Satisfacción con el sistema de salud
- A5: Satisfacción con seguro de salud (Isapre/Fonasa)
- A6: Satisfacción con centros de salud(hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos)
- A15: Satisfacción con la información que recibe de su seguro de salud (Isapre/Fonasa)

La creación del indicador se llevó a cabo mediante un análisis factorial exploratorio en cada sub-muestra, según tipo de seguro. Los pesos relativos de cada variable en el indicador ISS son:

Variables	Fonasa	Isapre
A3: Satisfacción con el sistema de salud	27%	26%
A5: Satisfacción con seguro de salud (Isapre/Fonasa)	27%	28%
A6: Satisfacción con centros de salud(hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos)	26%	23%
A15: Satisfacción con la información que recibe de su seguro de salud (Isapre/Fonasa)	20%	23%

El indicador final se construye como:

- **ISS FONASA** = $0.27 \cdot A3 + 0.27 \cdot A5 + 0.26 \cdot A6 + 0.20 \cdot A15$
- **ISSF (ISAPRE)** = $0.26 \cdot A3 + 0.28 \cdot A5 + 0.23 \cdot A6 + 0.23 \cdot A15$

Elaborado para:

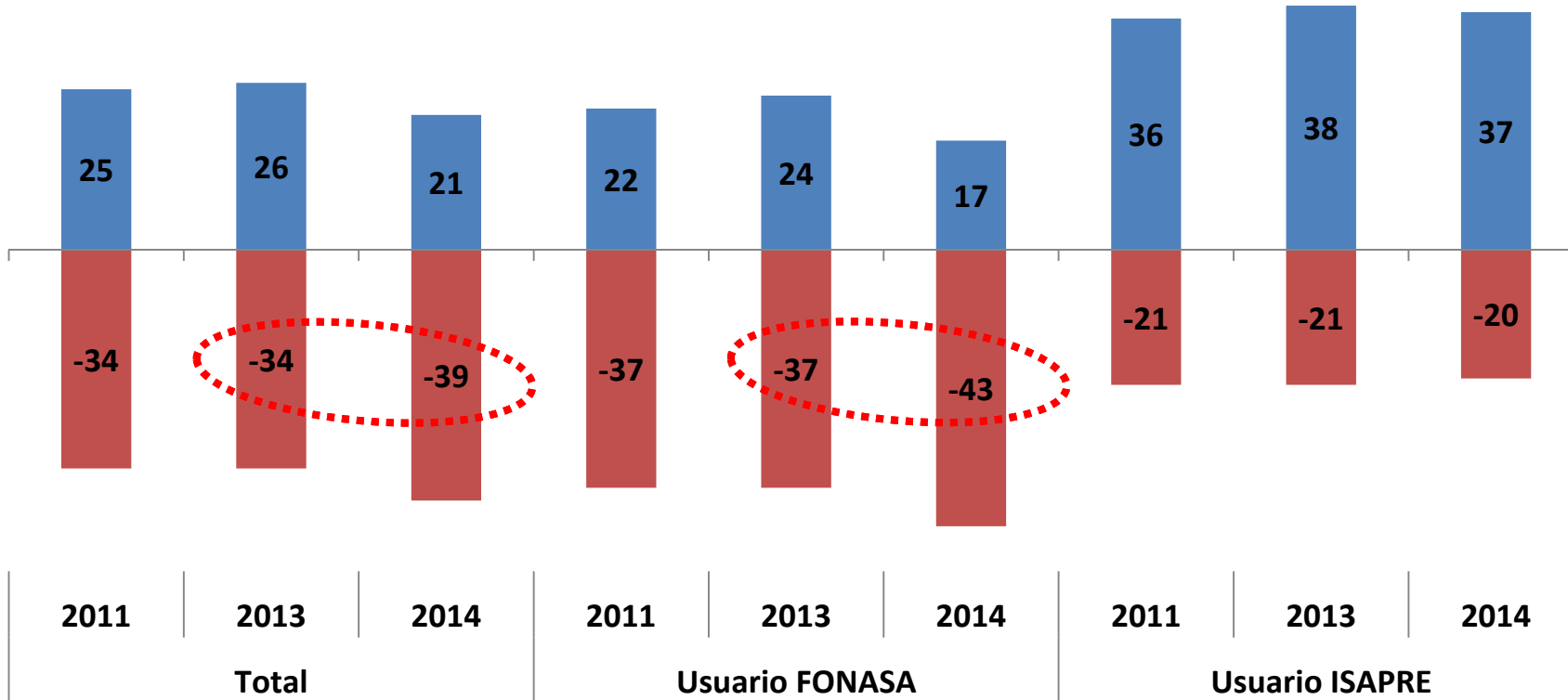


INDICE DE SATISFACCION CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

Base: Muestra Total (n=2004)

%

■ 1 a 4 ■ 6 a 7



ISS neto	2011	2013	2014	2011	2013	2014	2011	2013	2014
	-9	-8	-18 ▼	-15	-13	-26 ▼	15	17	17

Elaborado para:



¿QUIÉNES SON LOS MAS INSATISFECHOS?

Análisis de segmentación de la SATISFACCION CON EL SISTEMA DE SALUD SEGÚN EL ISS.

Base: Quienes declaran un nivel de protección en A1, se omiten en el análisis los NS/NR (n=2004)

Mediante un análisis de segmentación (CHAID) sobre las variables : Sexo, Edad, Tipo de Usuario y Macrozona, se concluye que solo las tres últimas permiten segmentar la satisfacción en tres segmentos:

2013		
Perfil del Segmento	ISS % nota 1 a 4	Peso del segmento
Usuario FONASA 18 a 35 años de RM	58%	10%
Usuario FONASA 18 a 35 años de Regiones	45%	18%
Usuario FONASA 36 a 50 años	39%	23%
Usuario FONASA 51 y más	39%	37%
Usuario ISAPRE	20%	12%

Elaborado para:

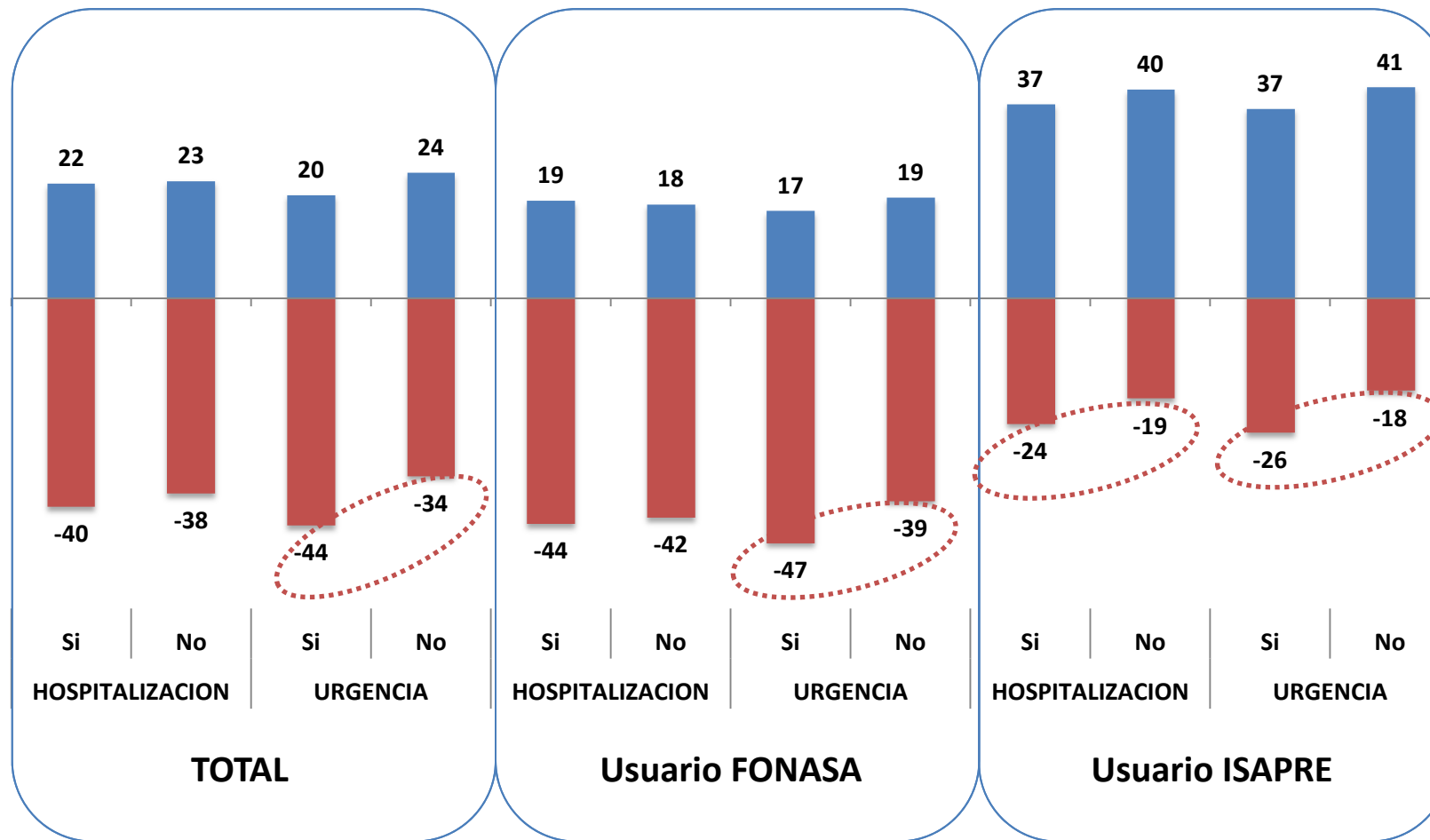


INDICE DE SATISFACCION CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

Base: Muestra Total (n=2004)

%

■ 1 a 4 ■ 6 a 7



Elaborado para:



B. AUGE-GES

Elaborado para:



B1. CONOCIMIENTO

B. AUGE-GES

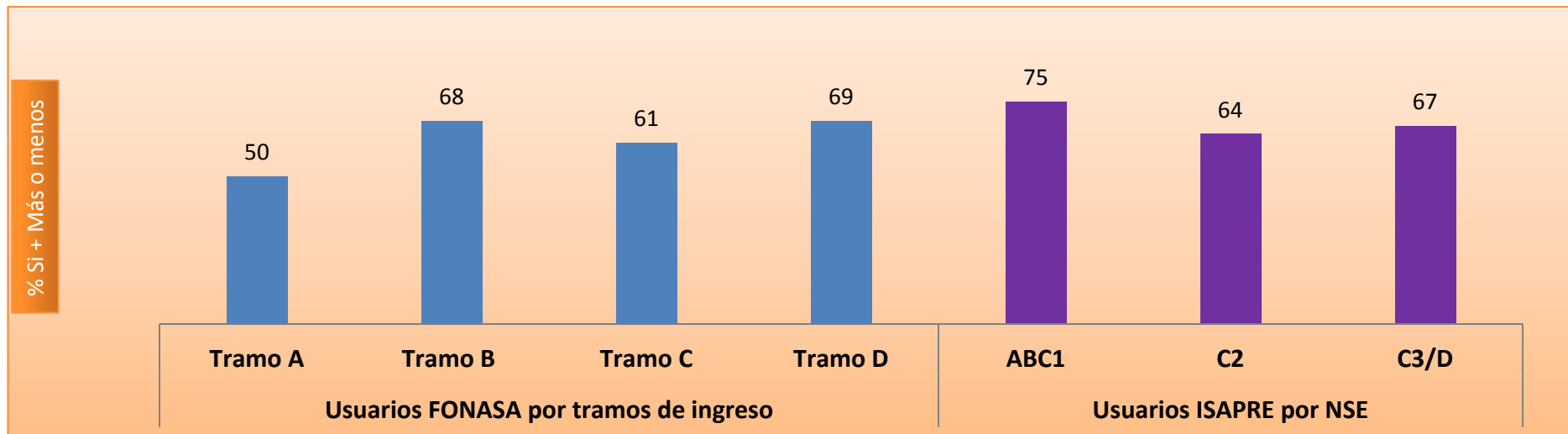
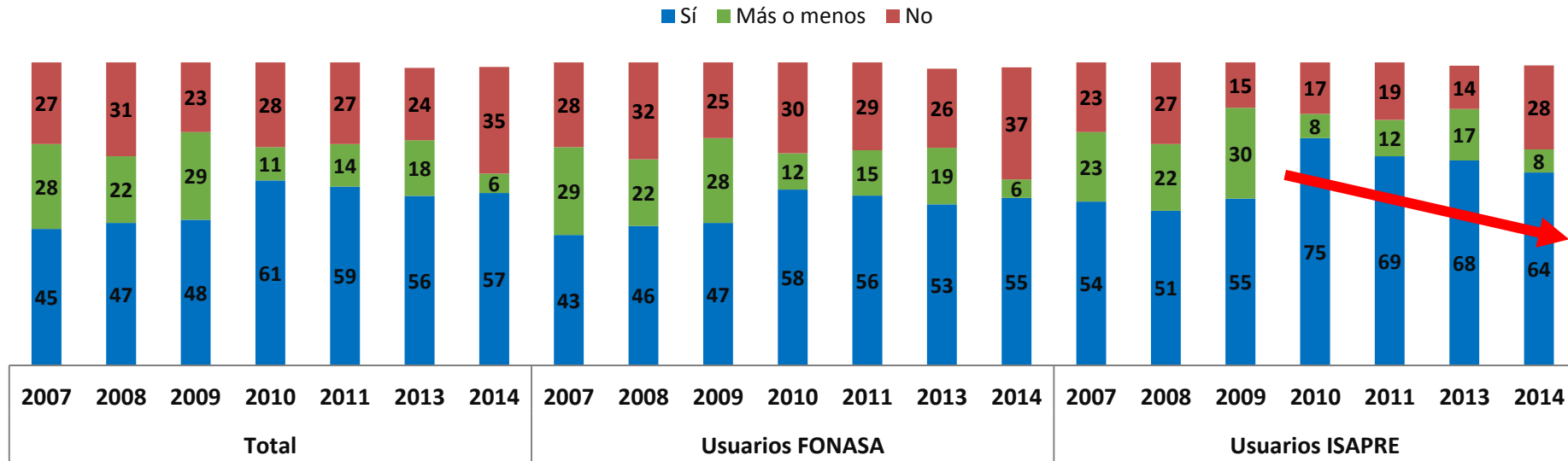
Elaborado para:



EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

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

Base: Total Muestra (n=2004)

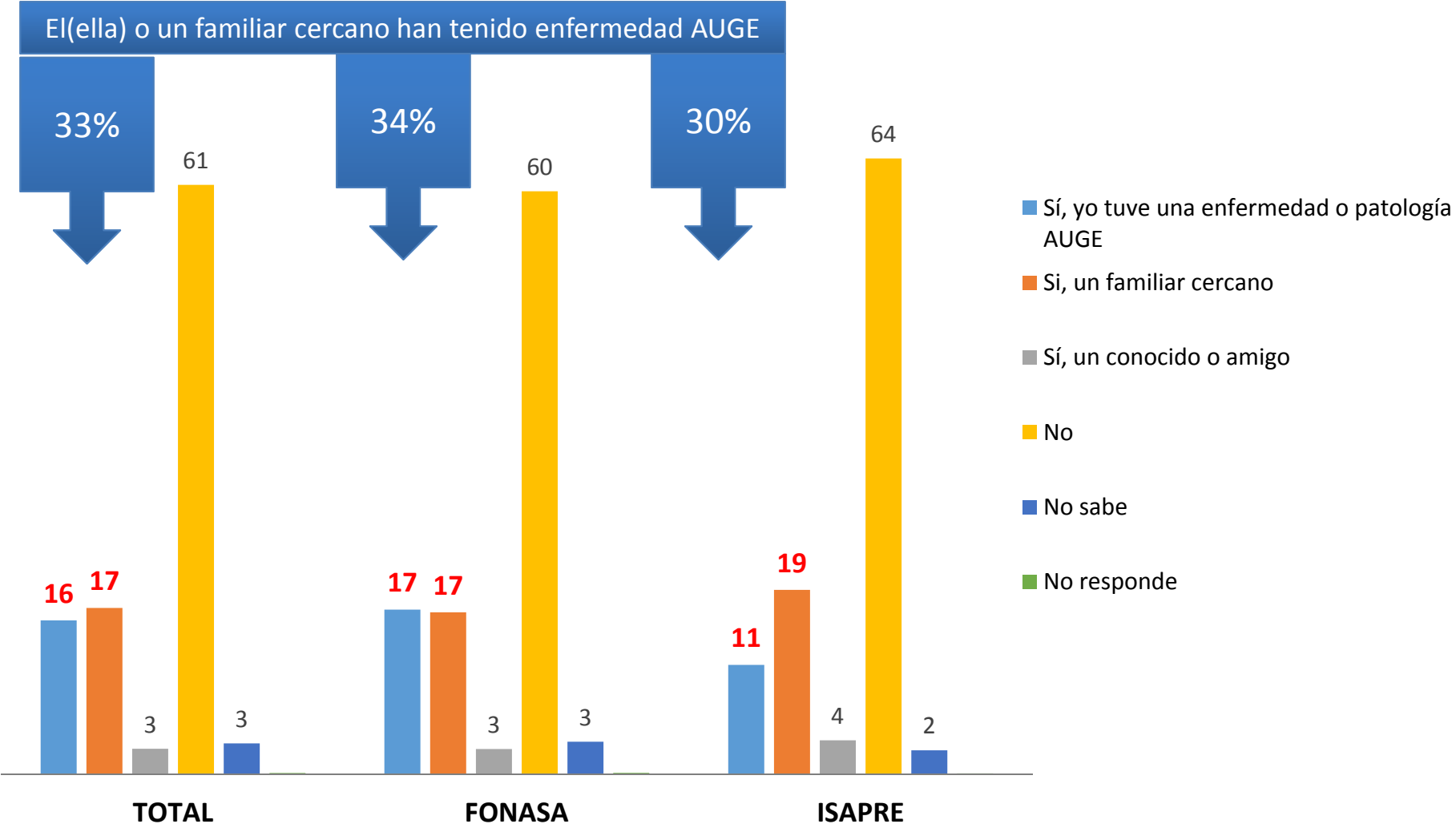


Elaborado para:



CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B7. ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?
 Base: Total Muestra (n=2004)



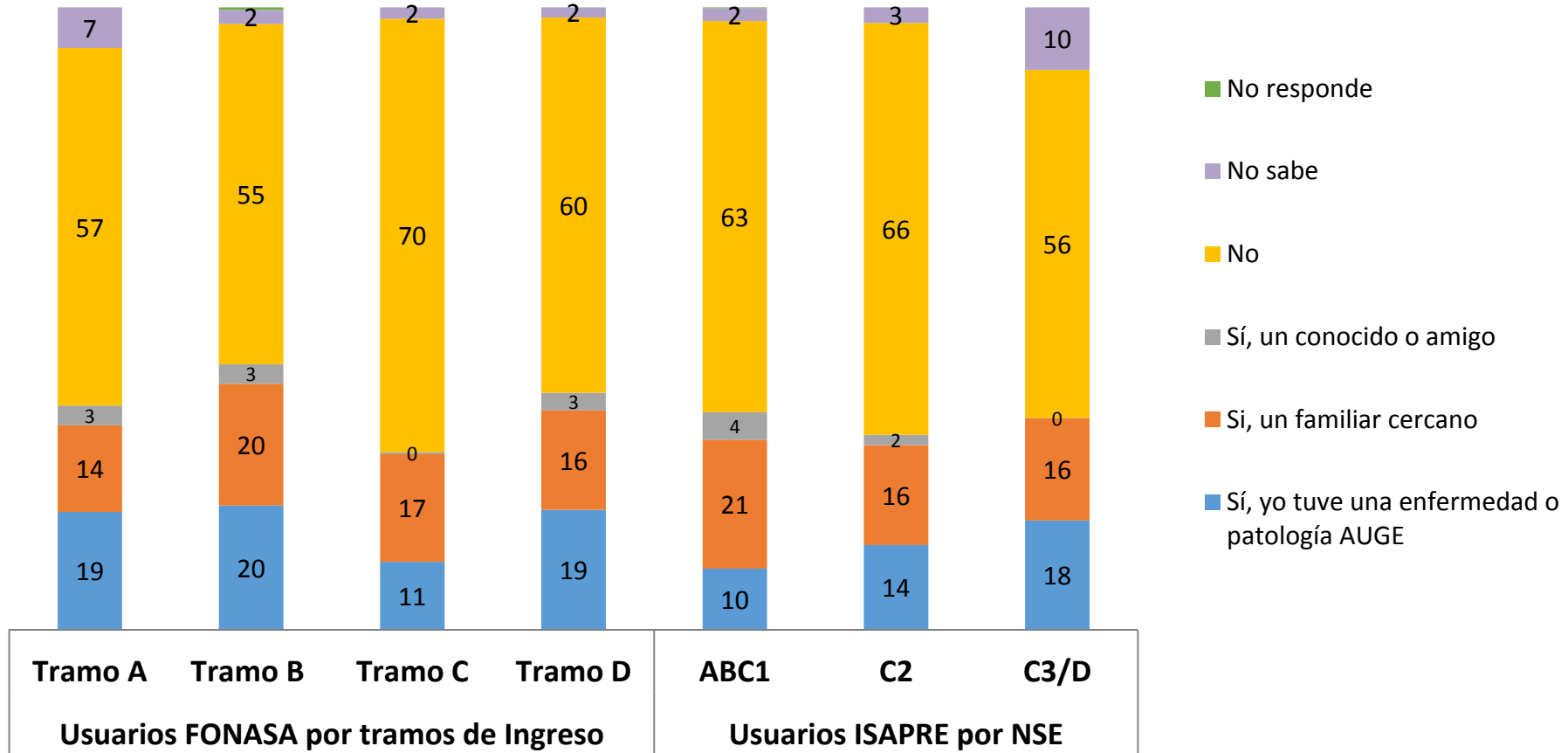
Elaborado para:



CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B7. ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?
 Base: Total Muestra (n=2004)

%



Elaborado para:

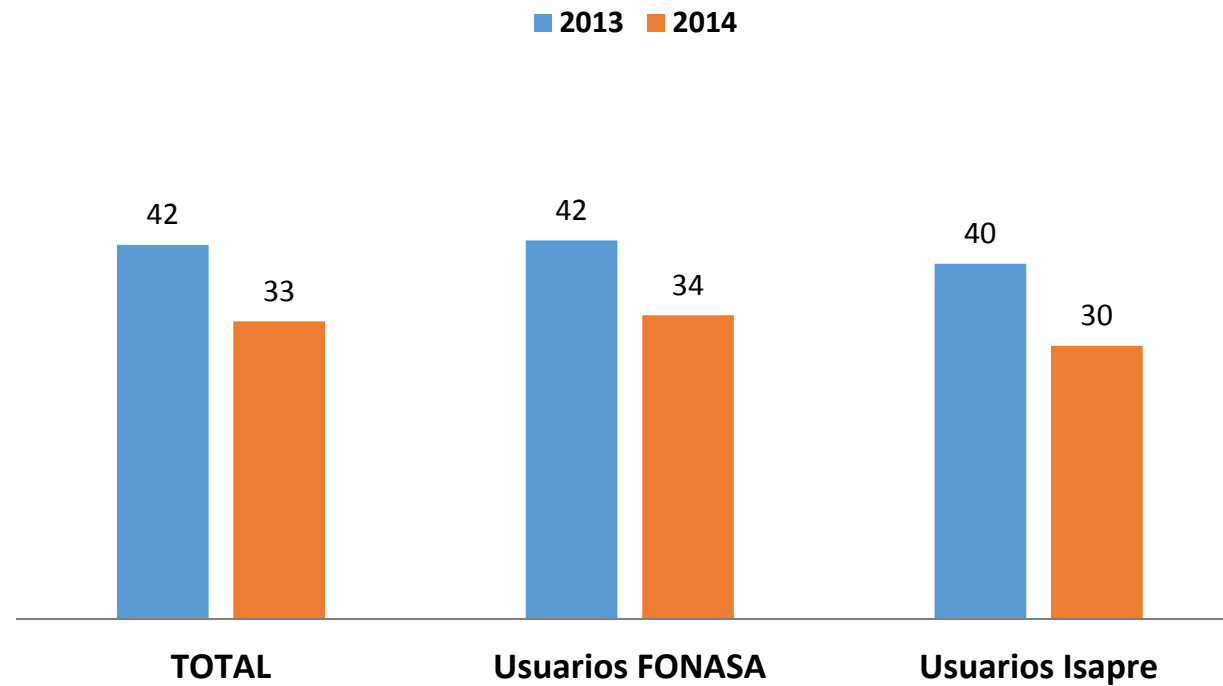


CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B7. ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?
Base: Total Muestra (n=2004)

%

(% El(ella) o un familiar cercano han tenido enfermedad AUGE)



Elaborado para:

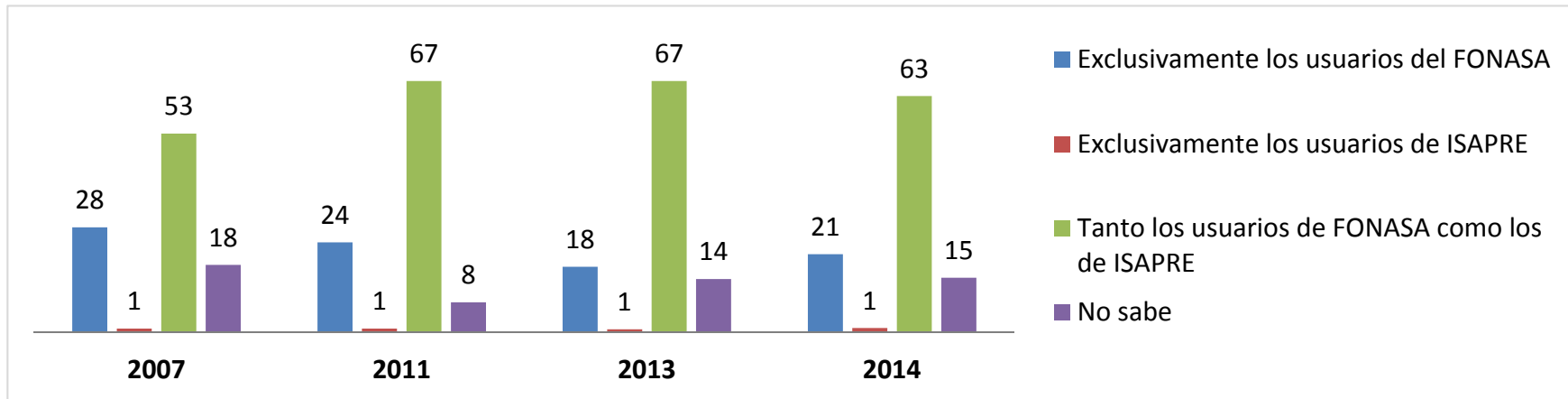


CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DEL AUGE

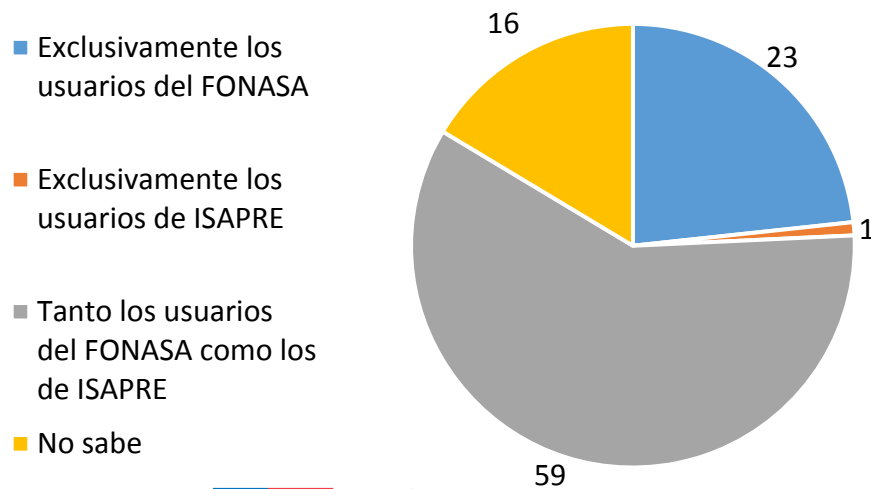
B3. De acuerdo a lo que usted sabe o se imagina, los beneficiarios del AUGE-GES son:

Base: Total Muestra (n=2004)

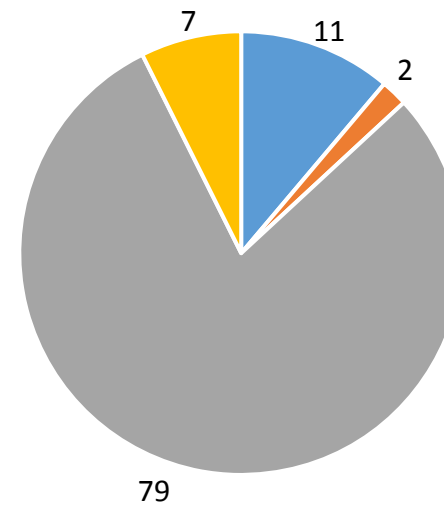
%



Usuarios FONASA



Usuarios ISAPRE



Elaborado para:



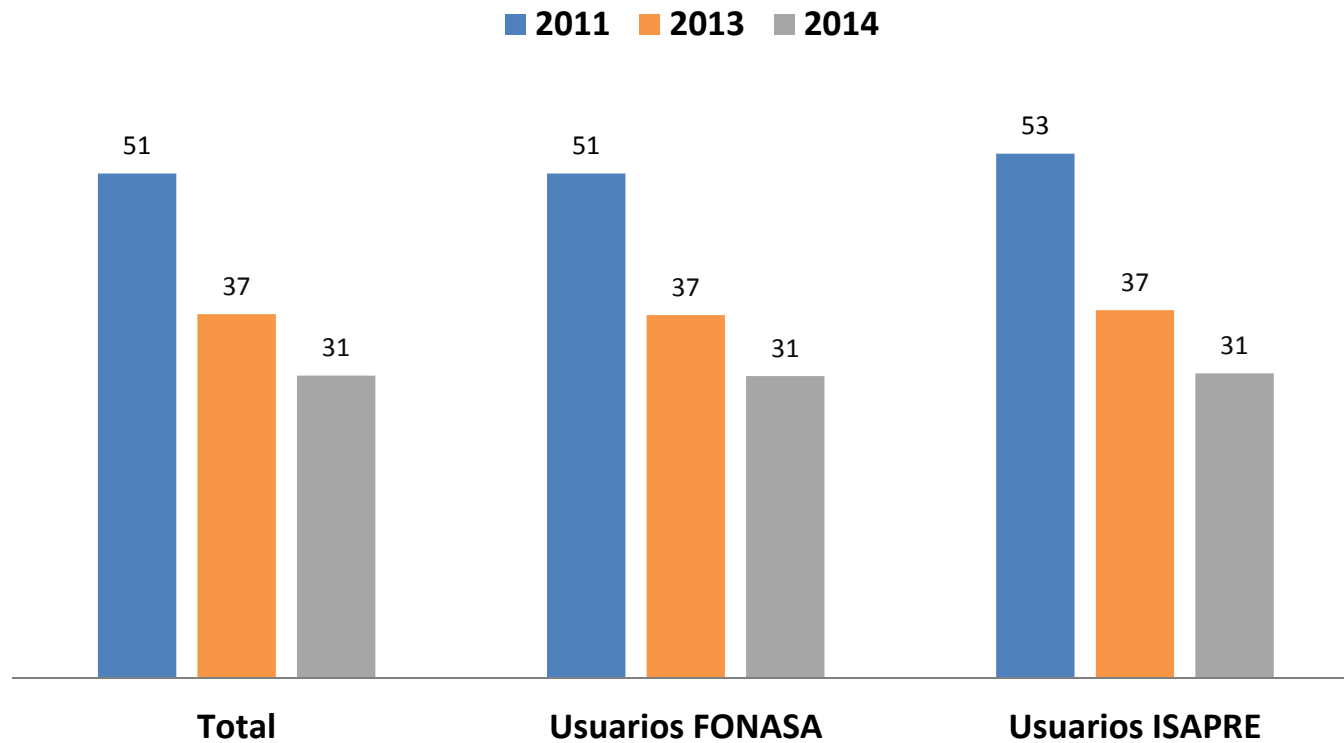
COMPARATIVO: CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGE-GES

B4. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGE-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

% que sabe en que centros...



Elaborado para:



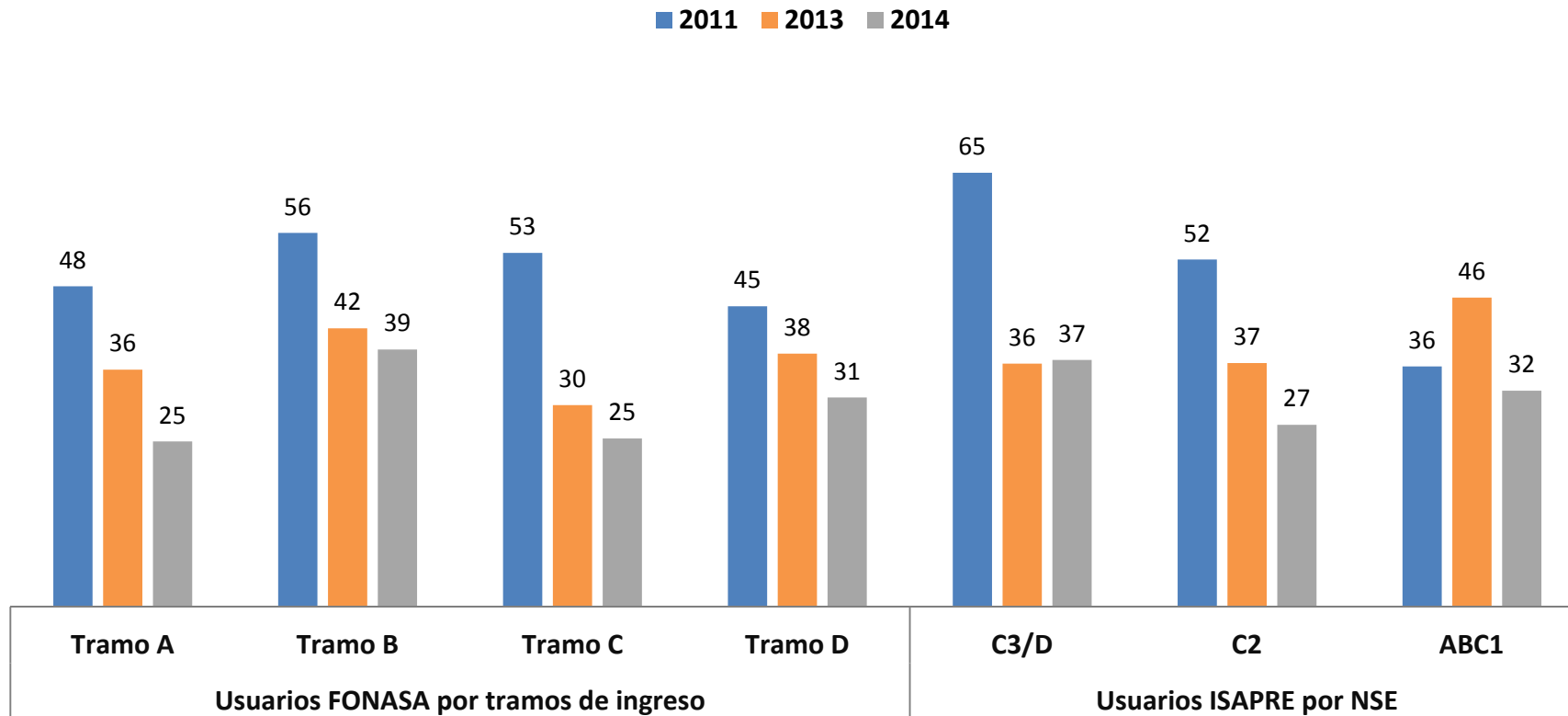
COMPARATIVO: CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGE-GES

B4. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGE-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

% que sabe en que centros...



Elaborado para:



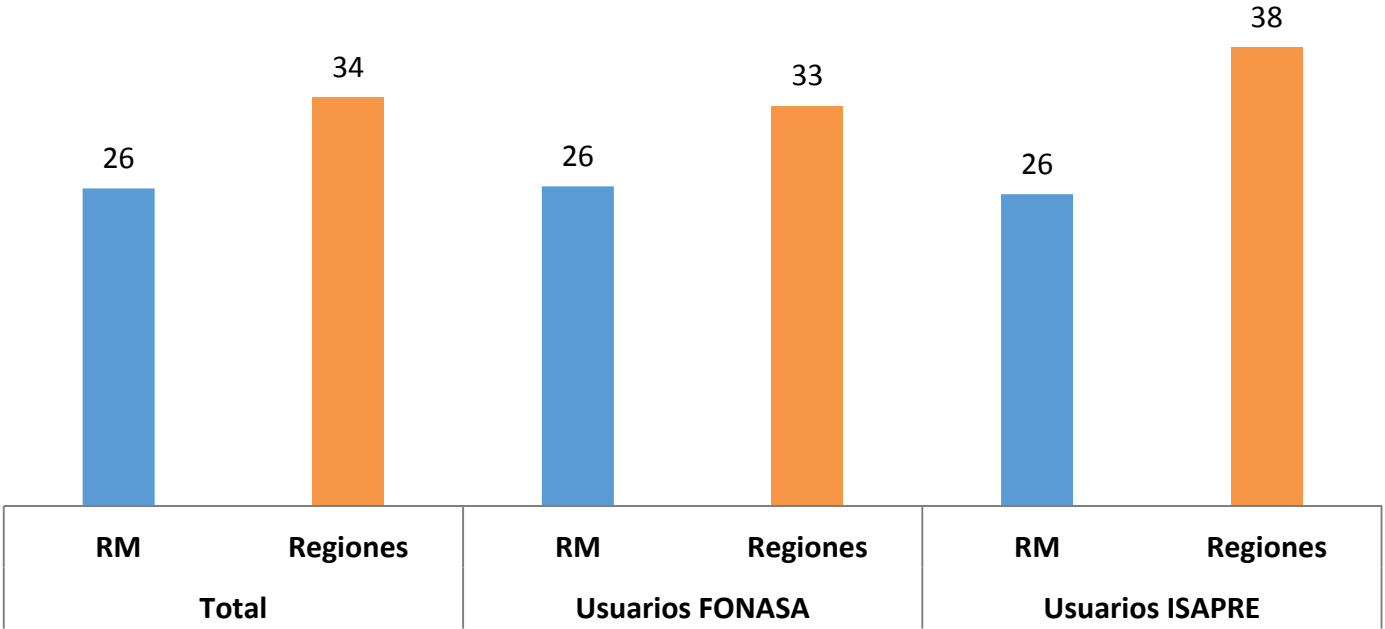
CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGÉ-GES



B4. ¿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=2004)

%

% que sabe en que centros...



Elaborado para:



CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGÉ-GES

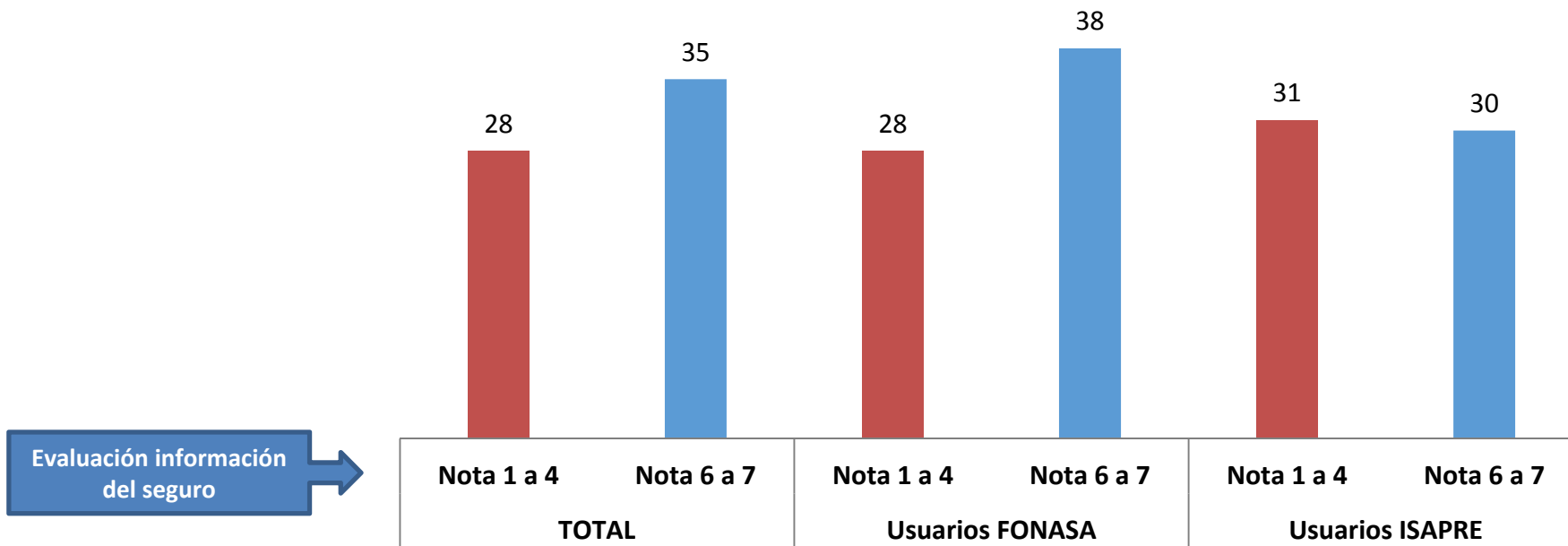
B4. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGÉ-GES?

A15. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de [FONASA/ISAPRE]?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

% que sabe en que centros...



Evaluación información del seguro

Quienes evalúan mejor la información del seguro, declaran un mayor conocimiento sobre centros de salud por lo que se puede atender por AUGÉ-GES

Elaborado para:



B2. EVALUACIÓN y USO

B. AUGE-GES

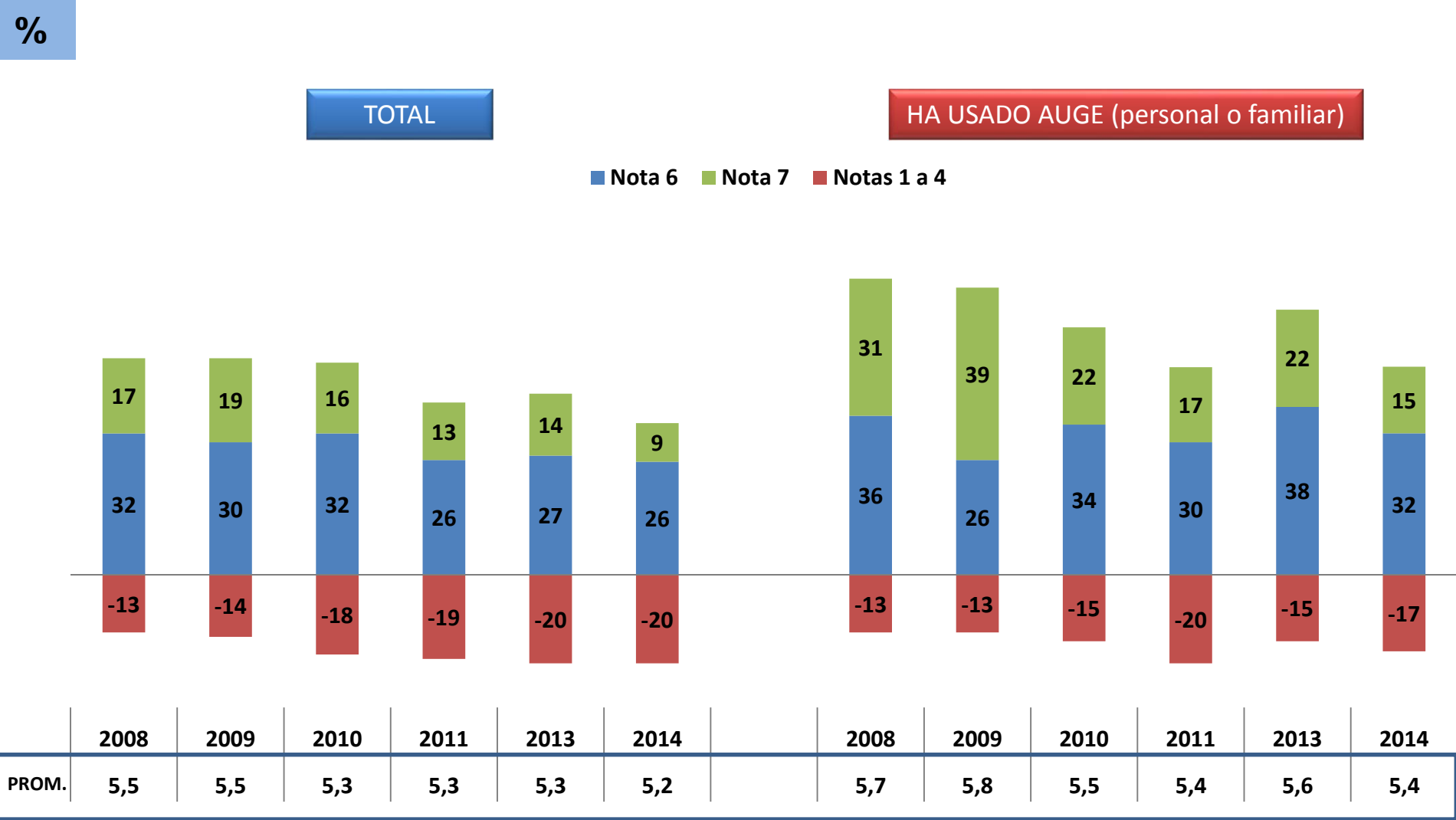
Elaborado para:



EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B5. 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=2004)



Elaborado para:



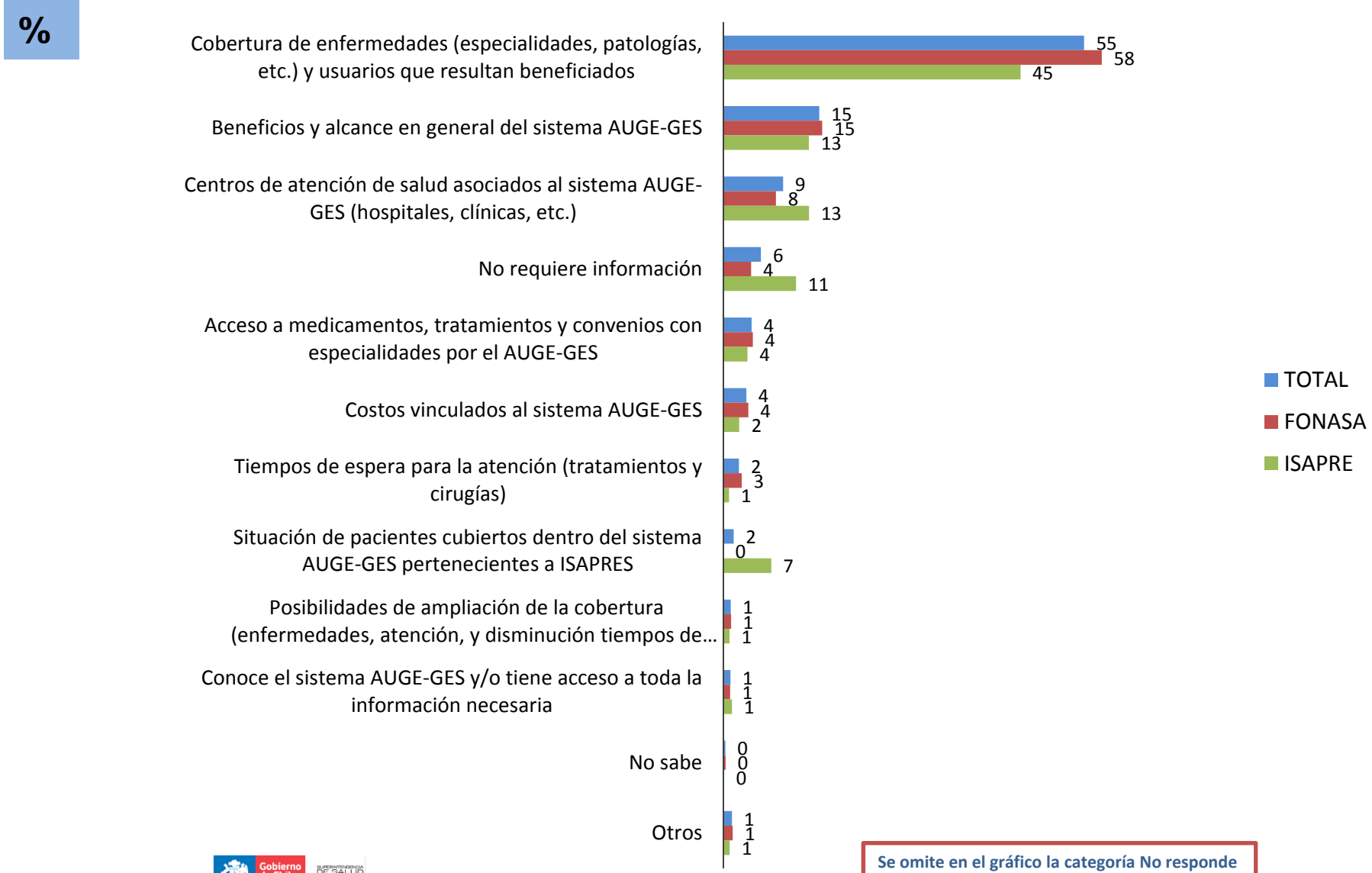
Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

INFORMACIÓN DEL AUGE-GES



B2. ¿De qué aspectos del AUGE le gustaría tener más información? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: Aquellos que declaran saber de que se trata el plan AUGE-GES (SI/Más o menos/algo/no está seguro) (n= 1268)



Se omite en el gráfico la categoría No responde

Elaborado para:



EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

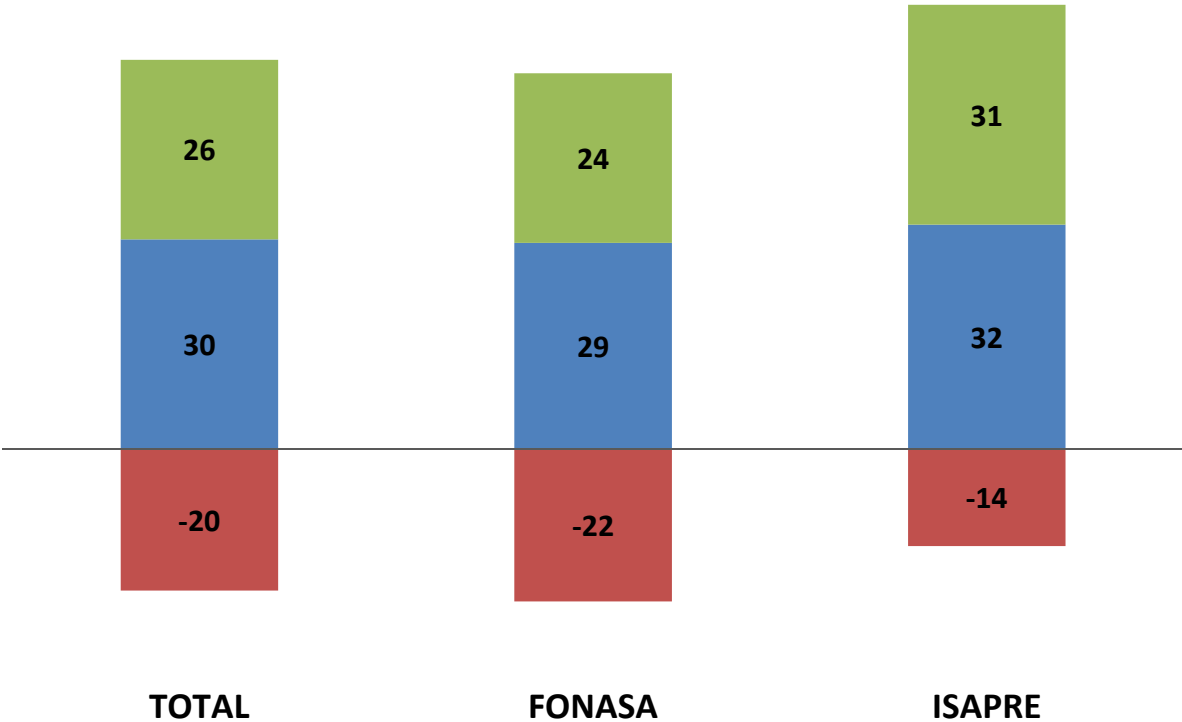
B5. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

Promedio General: 5,2

Notas 1 a 4 Nota 6 Nota 7



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

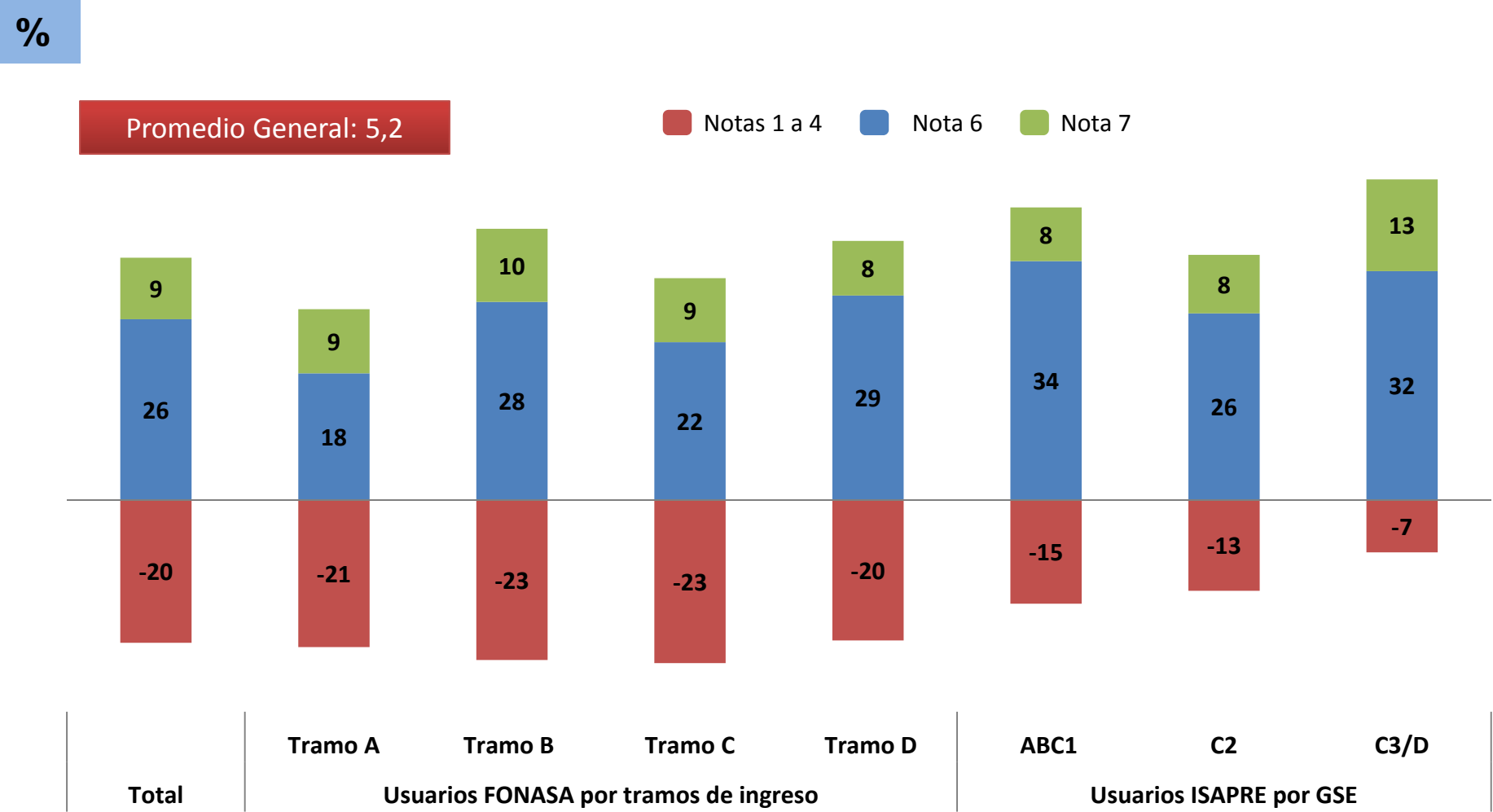
Elaborado para:



EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B5. 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=2004)



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

Elaborado para:



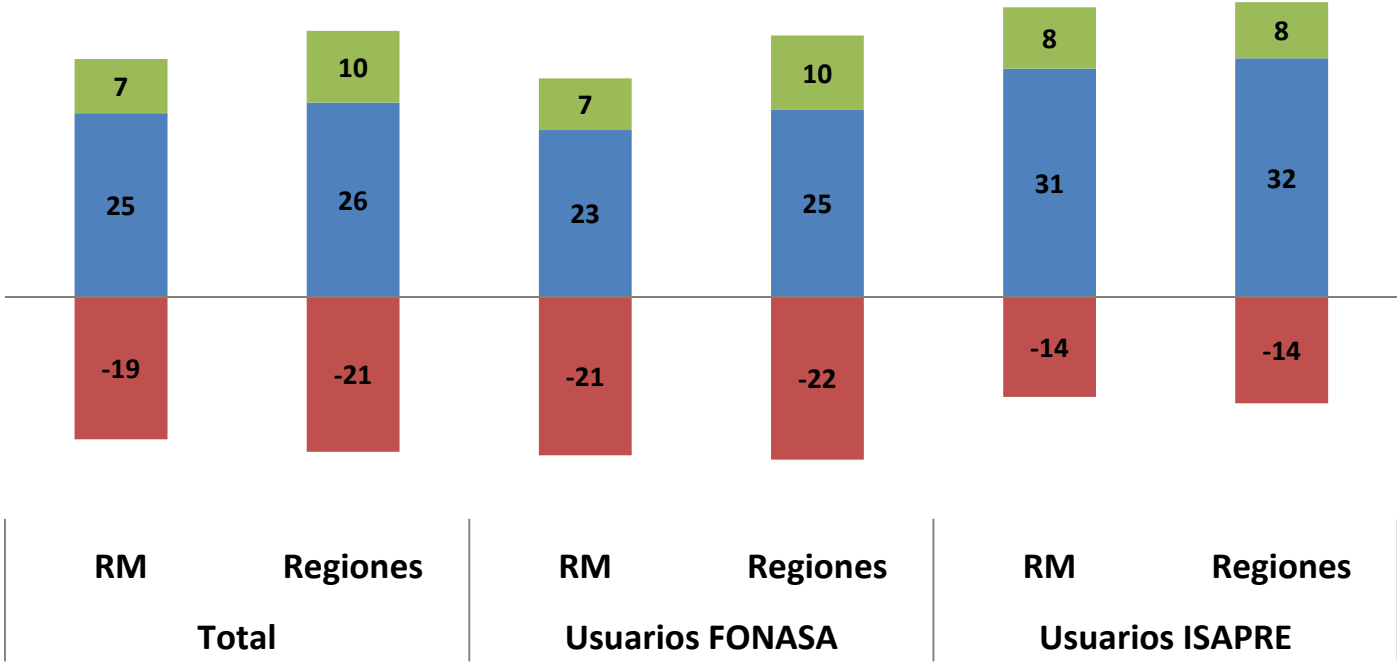
EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B5. 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=2004)

%

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



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

Elaborado para:



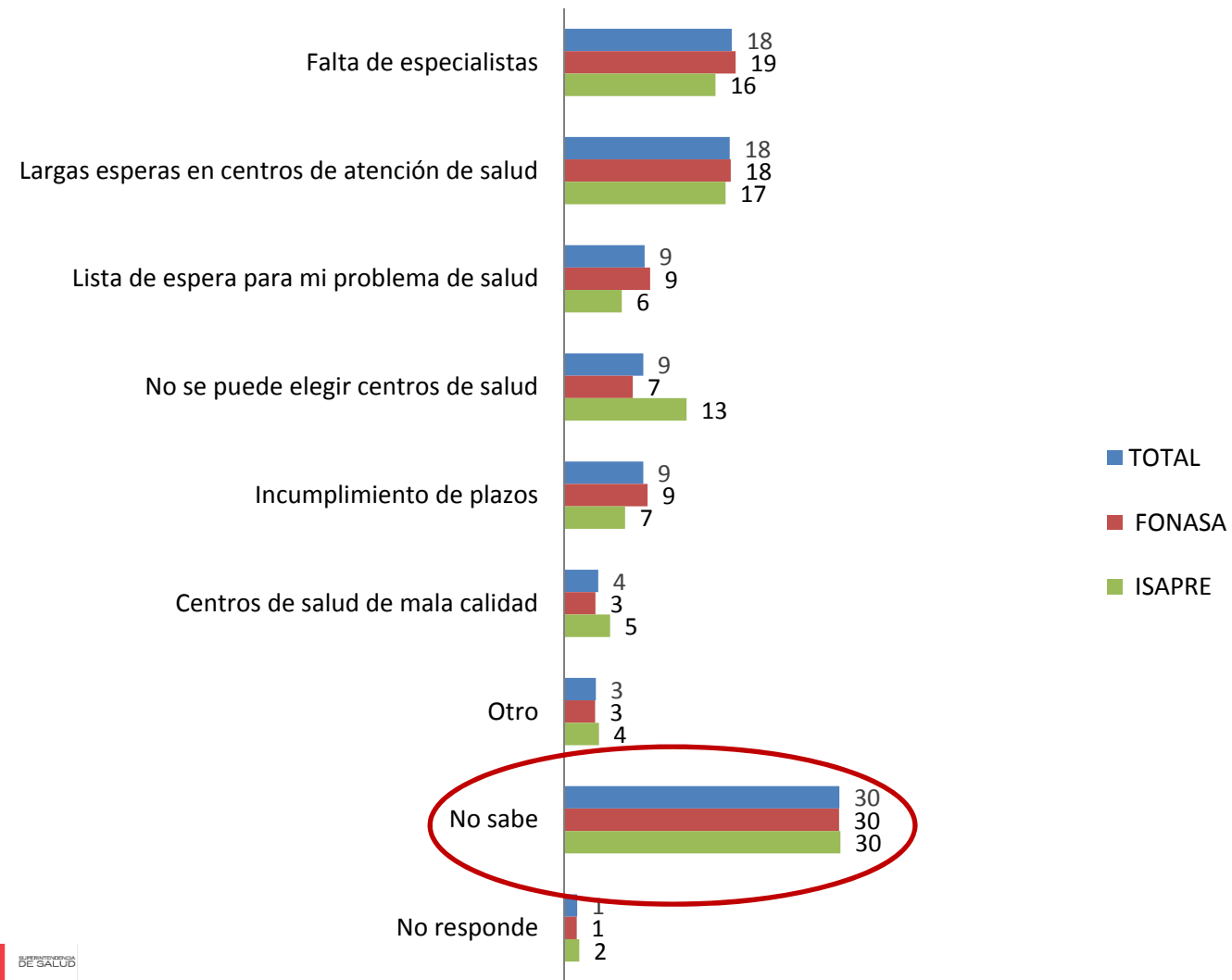
PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B6. ¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

LO PEOR



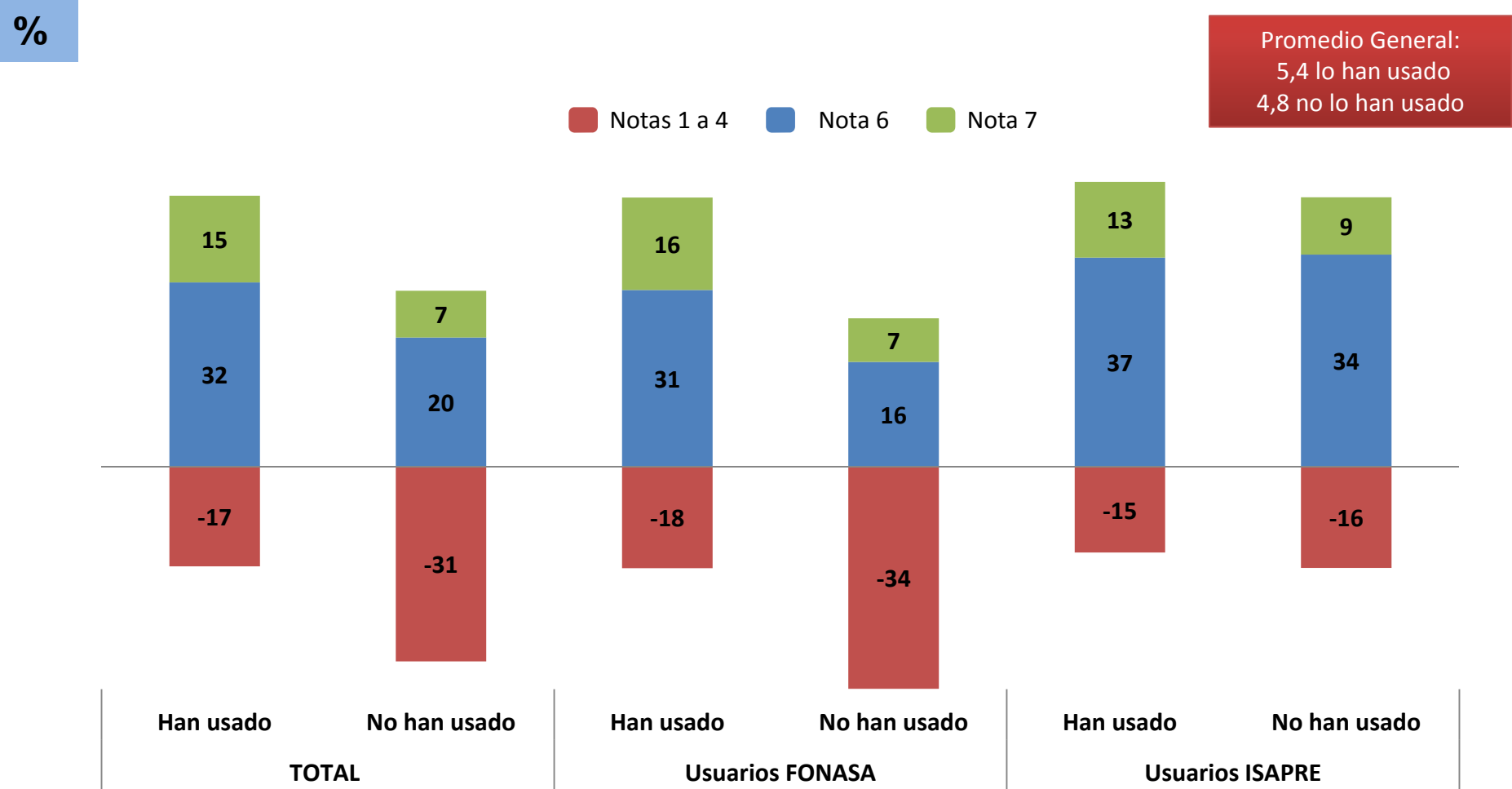
Elaborado para:



EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B5. 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, B12 responde "Sí") (n=599)



Elaborado para:



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

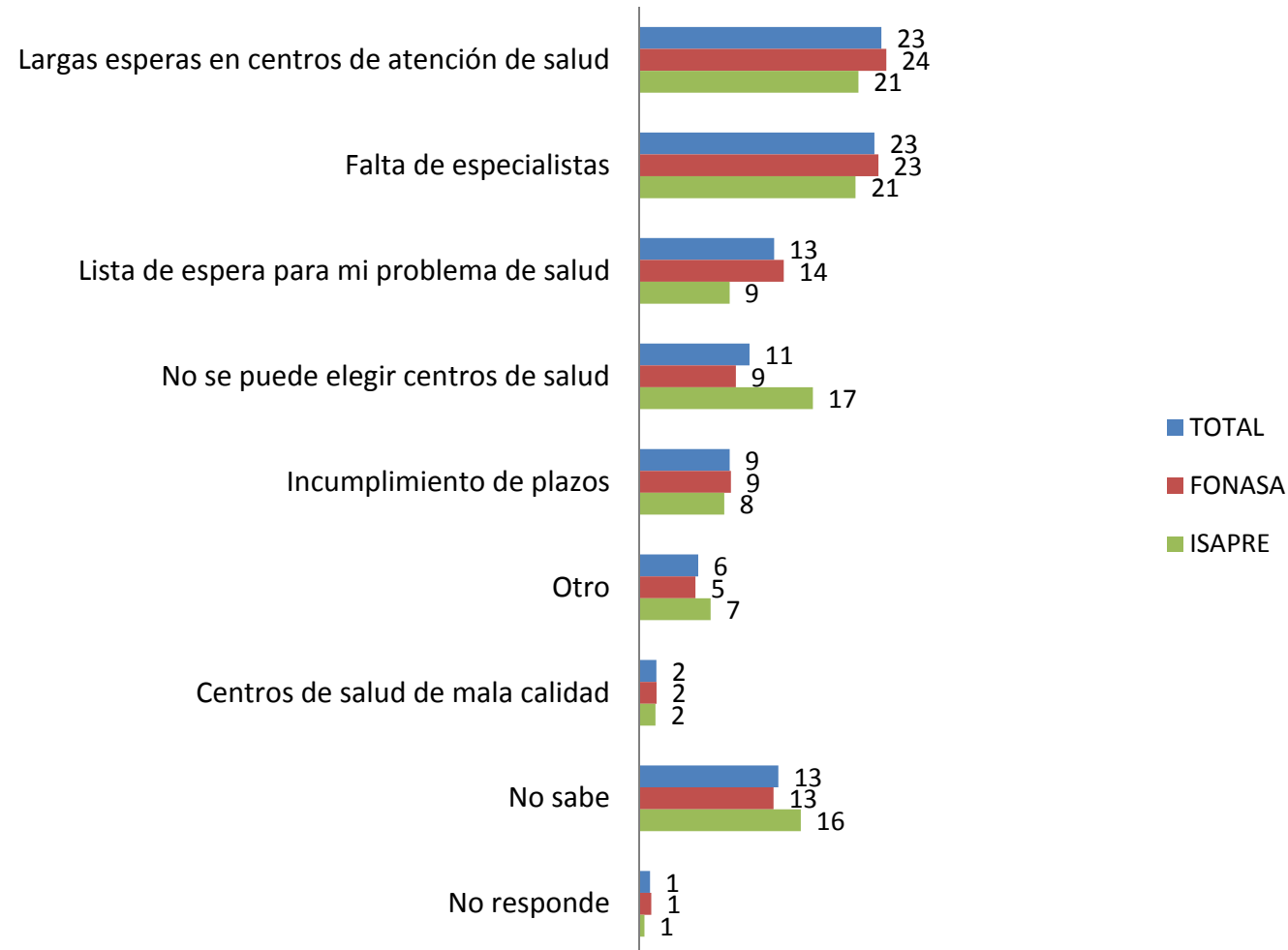
PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B6 .¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Aquellos que se han atendido personalmente o familiar cercano (n=599)

%

LO PEOR



Elaborado para:



EVOLUTIVO: EVALUACIÓN DEL AUGE-GES

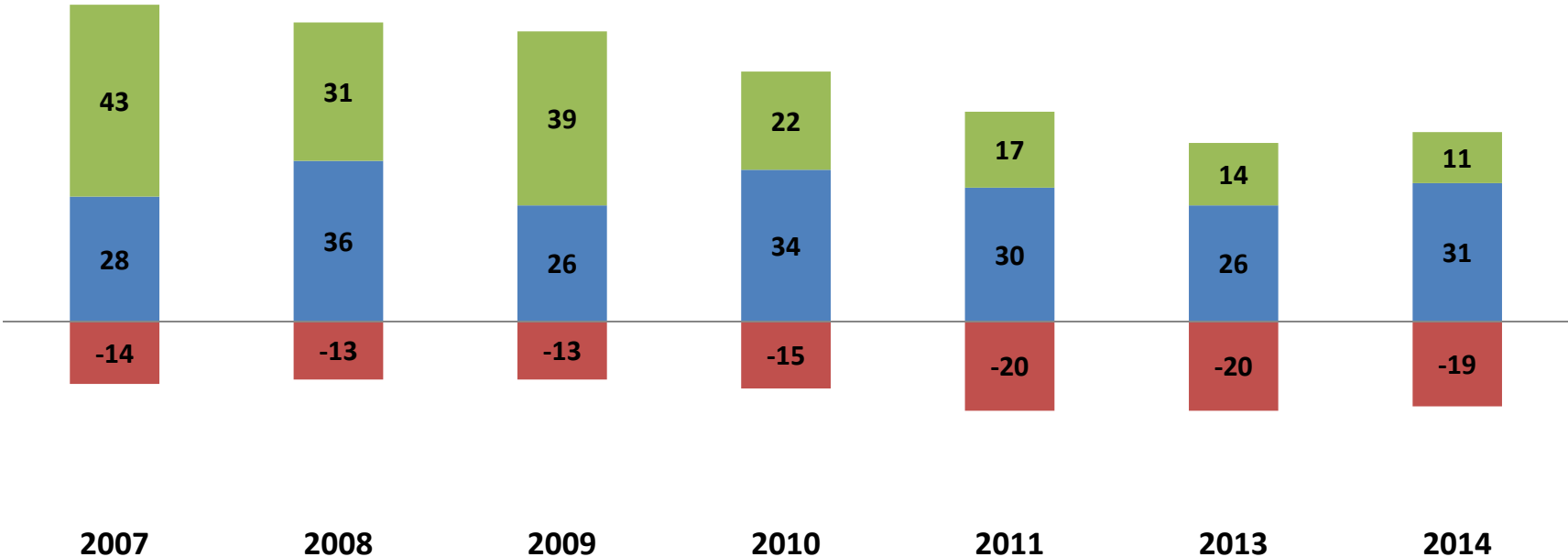


B5. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?
 Base: Aquellos que declaran saber de que se trata el plan AUGE-GES (Sí/Más o menos/algo/no está seguro)

%

Promedio General:
 5,3 2013
 5,2 2014

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



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

Elaborado para:

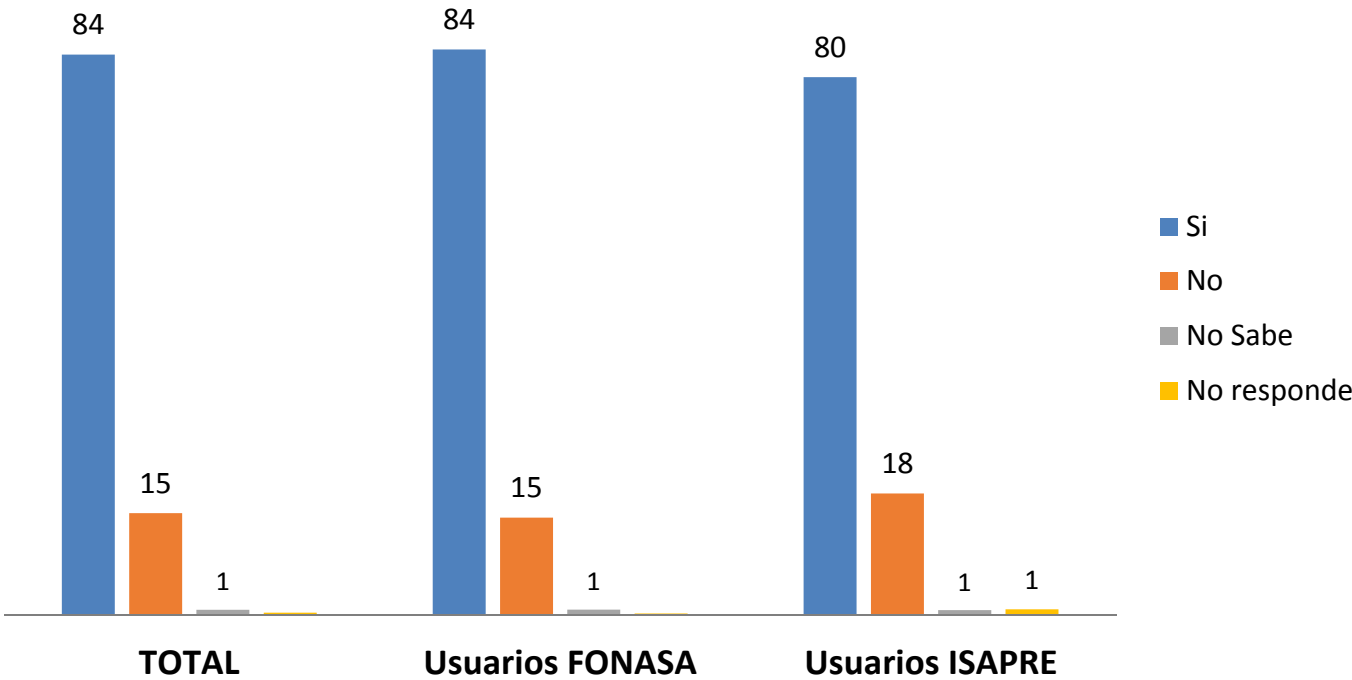


FAMILIARIDAD CON EL PLAN AUGE-GES

B12 - ¿Usted o su familia han usado alguna vez el plan AUGE-GES?

Base: Quienes han tenido enfermedad AUGE (personalmente o familiar cercano) (n=717)

%



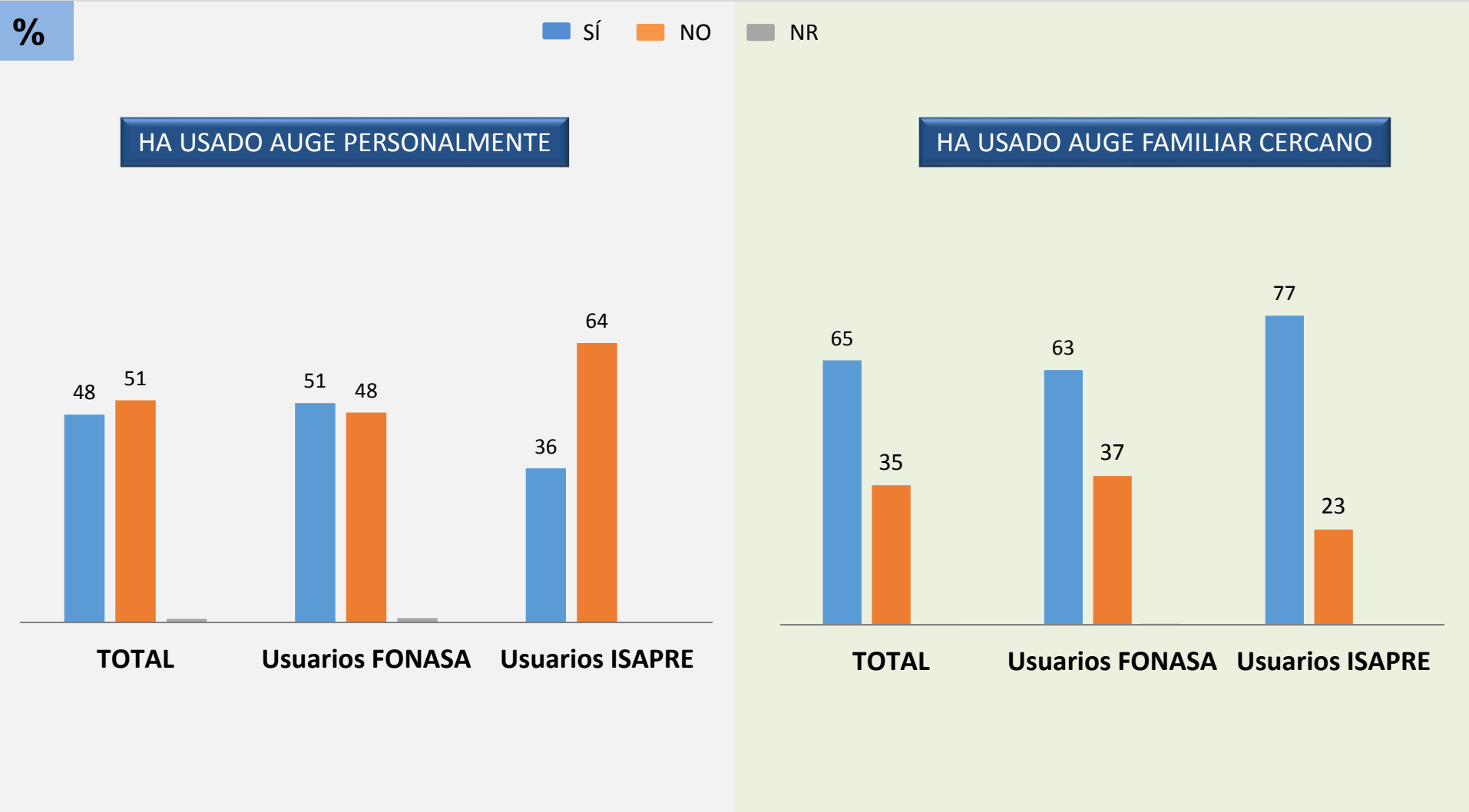
Elaborado para:



FAMILIARIDAD CON EL PLAN AUGE-GES

B13 – El plan AUGE-GES... ¿Lo usó usted personalmente? ¿Lo usó alguien de su familia?

Base: Quienes usaron el plan AUGE (n=599)



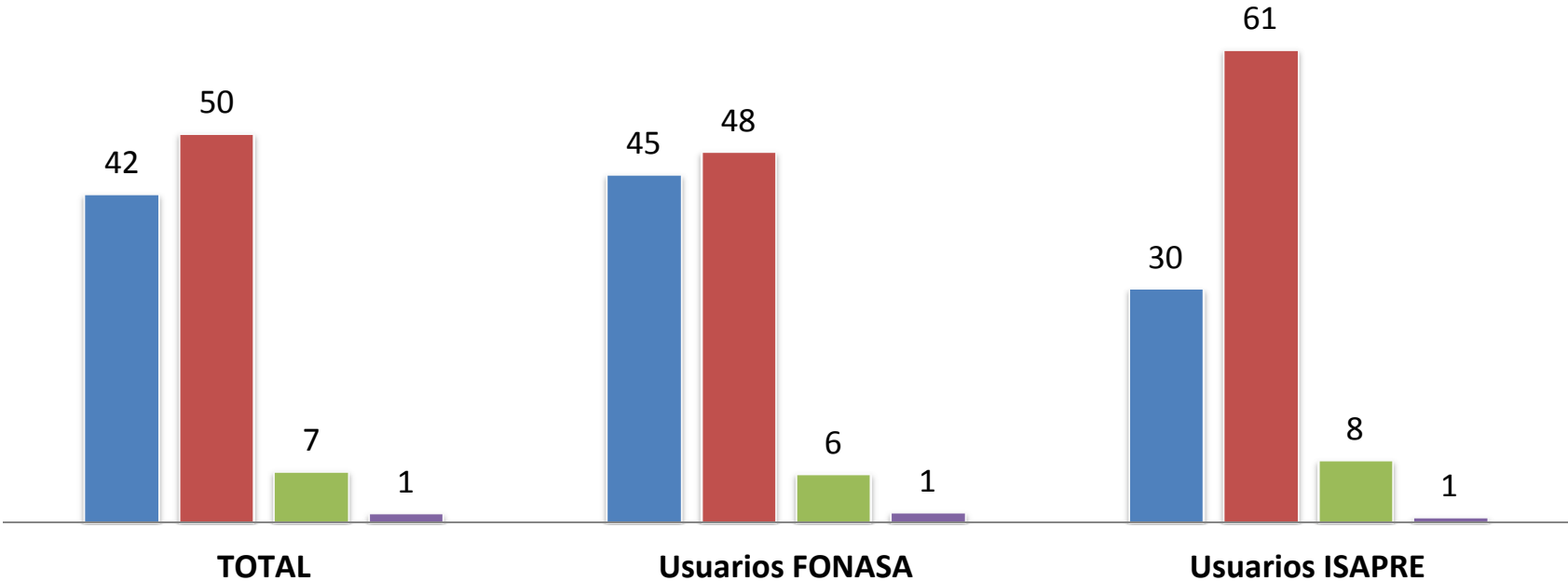
PLAZOS DE ATENCIÓN POR AUGE-GES

B16. La última vez que usted o alguien de su familia se atendió por el AUGE-GES, ¿tuvo que esperar más allá del plazo garantizado?

Base: Quienes han usado el plan AUGE (n=599)

%

■ Si ■ No ■ No Sabe ■ No responde



Elaborado para:



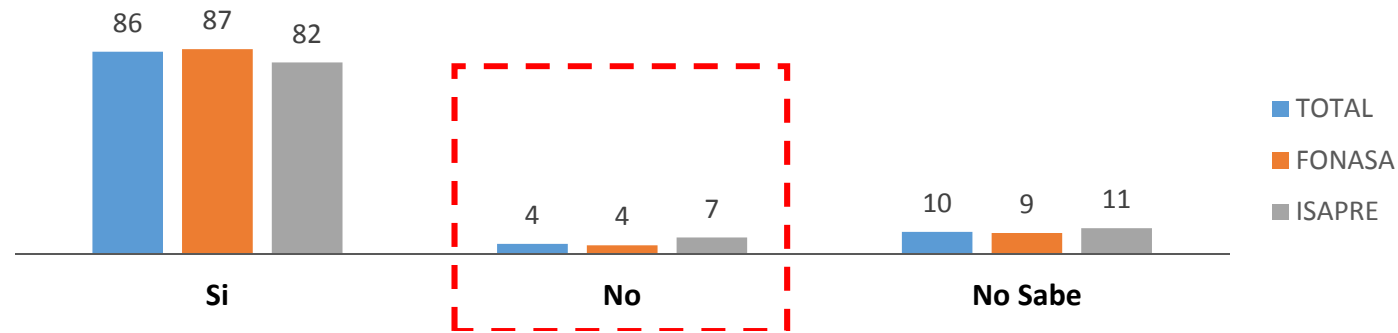
ACCESO A RED DE PRESTADORES AUGE-GES



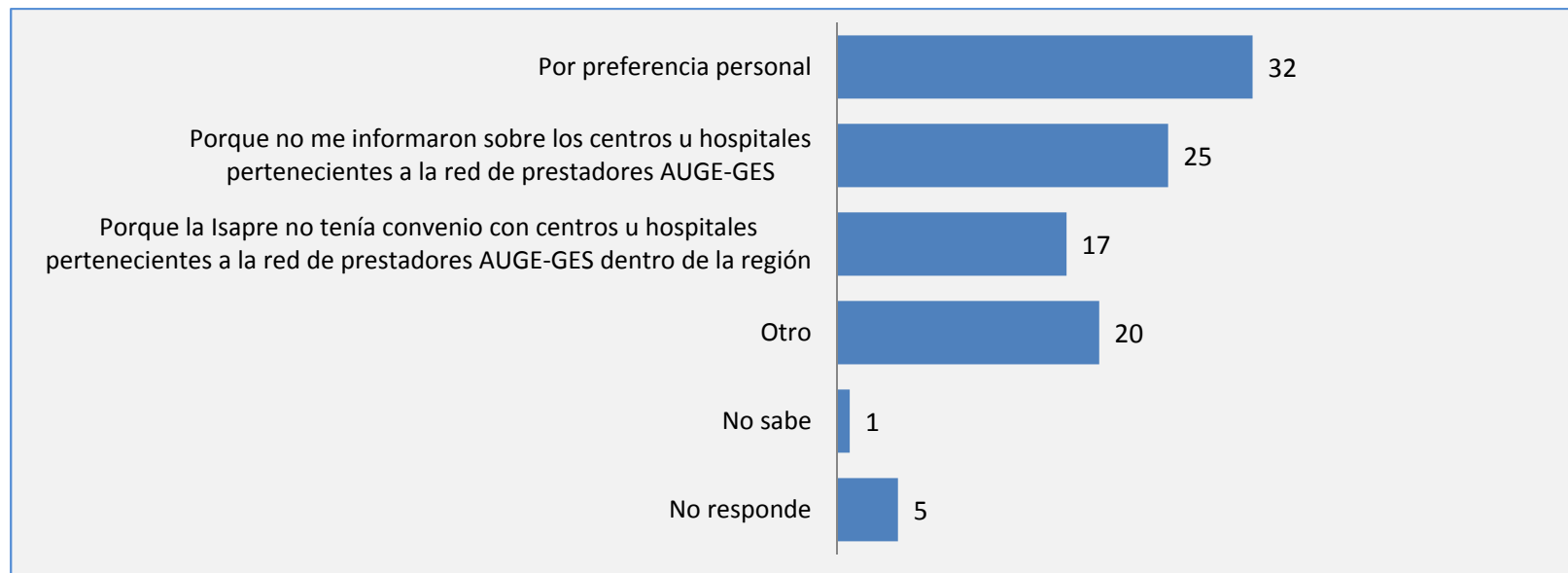
B.8 Y el hospital/clínica en el que se atendió usted o su familiar o amigo, ¿era de la red de prestadores AUGE-GES? | Base: Quienes responden han tenido enfermedad AUGE (personalmente o familiar cercano) (n=716)

B9. ¿Por qué acudió a un centro u hospital que no pertenecía a la red de prestadores AUGE-GES? Base: quienes NO ACUDIERON a un centro de la red de prestadores AUGE (n= 32)

%



¿Por qué acudió a un centro que NO pertenecía a la red de prestadores AUGE-GES?



Elaborado para:

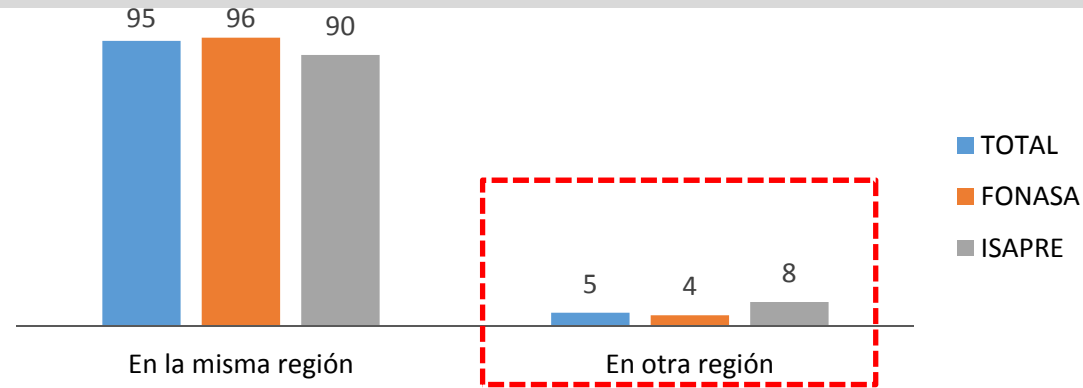


ACCESO A RED DE PRESTADORES AUGE-GES

B10. El hospital/ clínica o centro de salud en el que se atendió el problema AUGE-GES, ¿estaba en la región en la que usted vive o fuera de ella? | Base: Quienes responden sí haberse atendido en centro de salud de la red (n=710)

B11. ¿Por qué acudió a un centro u hospital fuera de su región? Base: quienes responden se atendieron en centro de salud fuera de su región(n= 38)

%



¿Por qué acudió a un centro u hospital fuera de su región?



En las principales razones se encuentran: derivación y mejores equipamientos

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

Elaborado para:



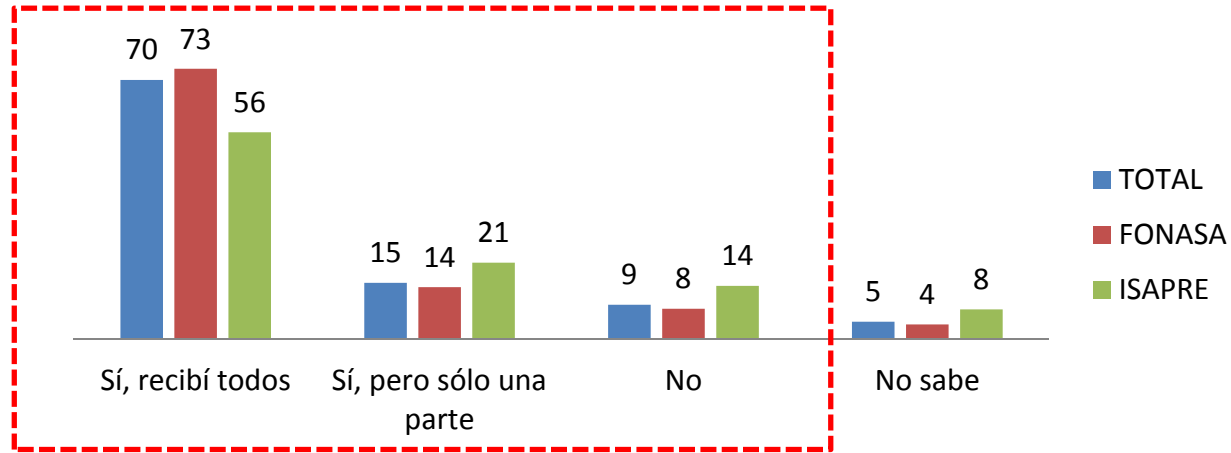
ACCESO A MEDICAMENTOS AUGÉ-GES



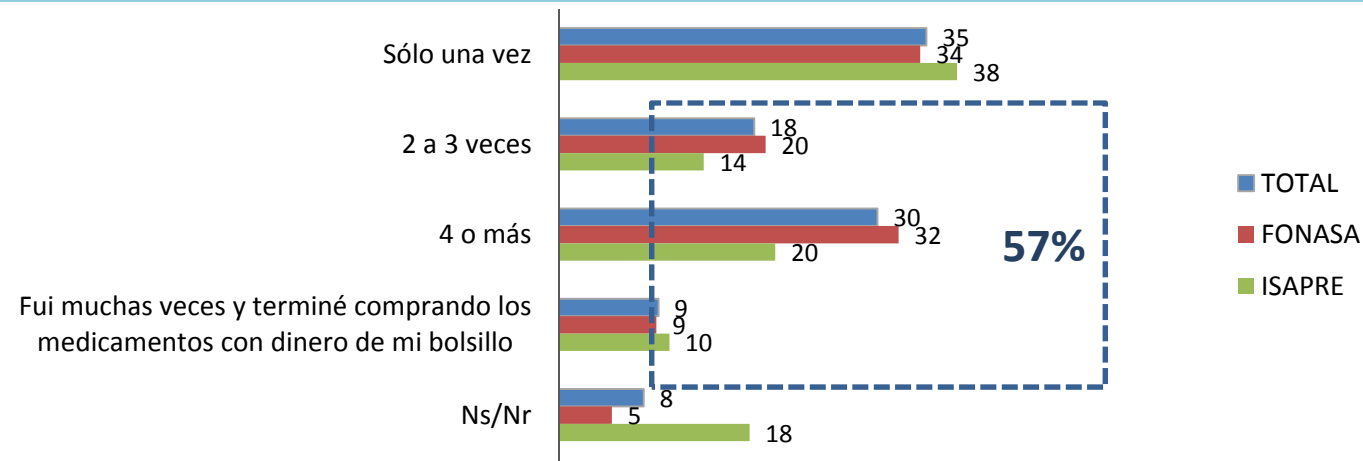
B14. ¿Recibió usted o su familiar todos los medicamentos que indicó el médico por el AUGÉ-GES durante el tratamiento? | Base: Quienes sí han usado AUGÉ personalmente o familiar (n= 599)

B15. ¿Cuántas veces tuvo que acudir al hospital, consultorio o farmacia a retirar los medicamentos indicados por el médico del AUGÉ-GES durante su tratamiento? | Base: Los que han usado Plan Auge y que señalan sí recibieron o no todos los medicamentos (n= 568)

%



¿Cuántas veces tuvo que acudir al hospital, consultorio o farmacia a retirar los medicamentos indicados por el médico del AUGÉ-GES?



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

Elaborado para:



C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



C1. HOSPITALIZACIÓN

C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

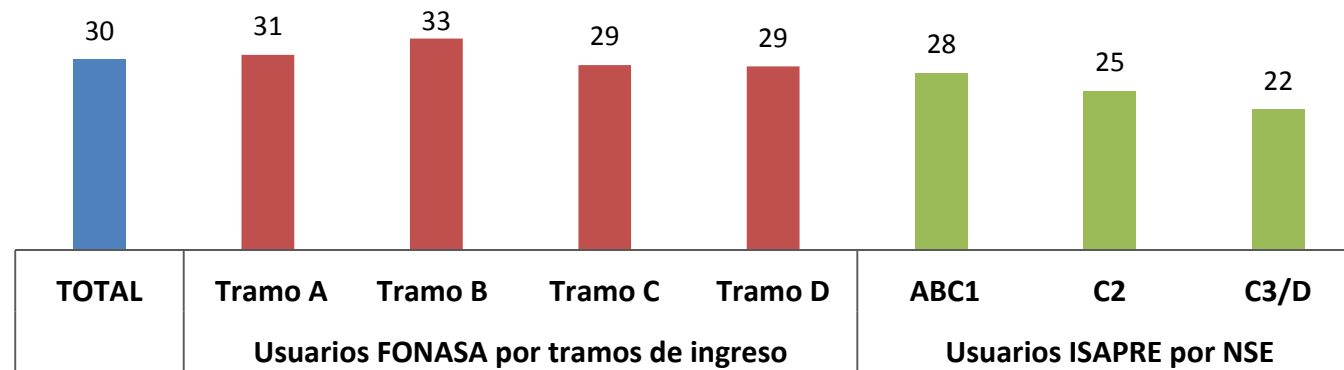
C1. En los últimos 2 años, ¿ha requerido atención en hospitalización para usted o alguien de su familia? | Base: Muestra total (n= 2004)

C2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

Base: Quienes han requerido hospitalización (n=600)

%

Hospitalización (%)



Institución a la que acudió (%)			
	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Hospital público	67	78	15
Hospital Universitario	4	3	8
Hospital privado (ejemplo: Hospital del Profesor)	4	3	8
Hospital de FFAA o Carabineros	1	1	2
Clínica privada	22	13	65
Otro	1	1	2
Ns/Nr	1	1	1

Elaborado para:



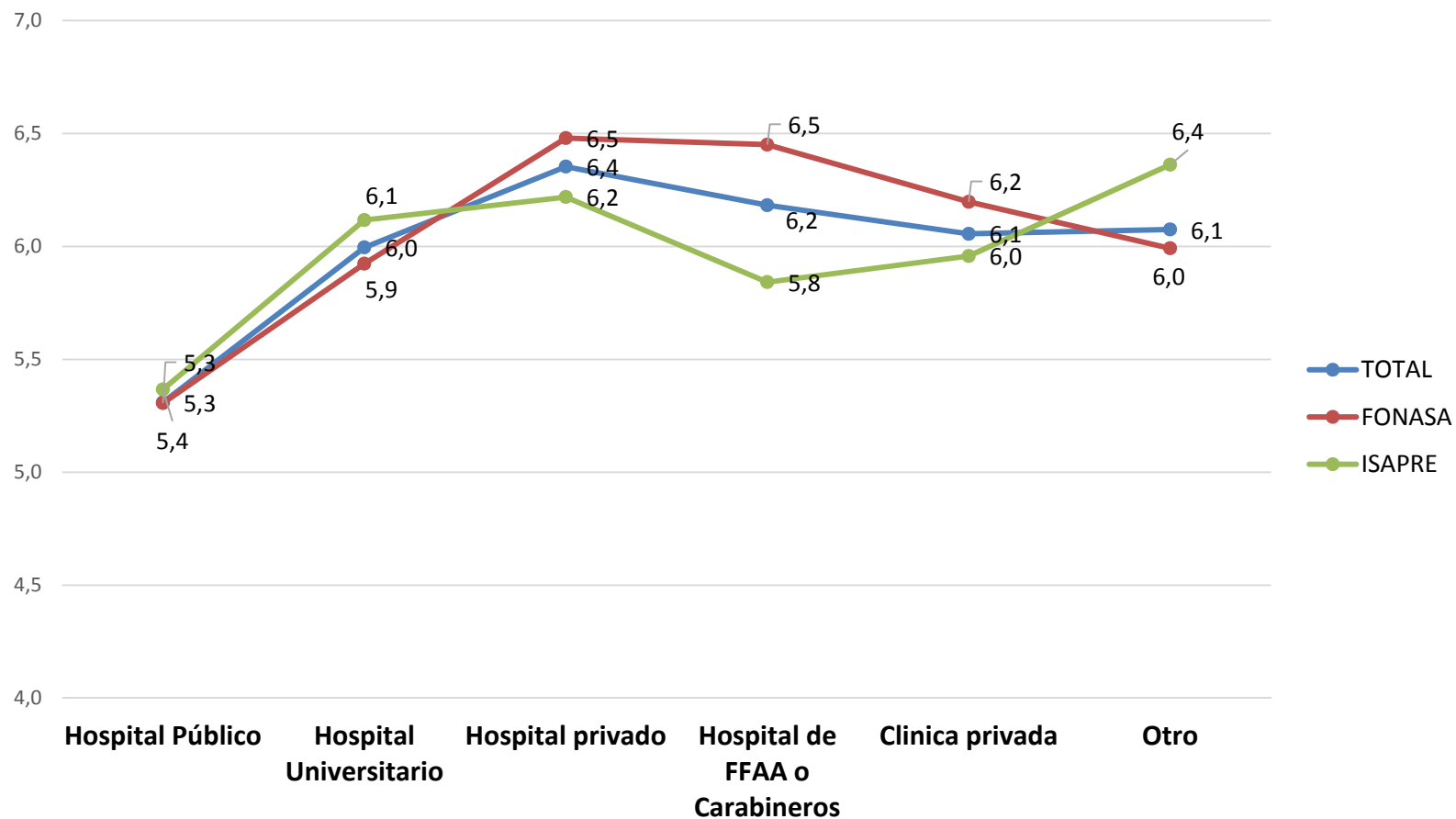
EVALUACIÓN POR NIVEL DE USO Y CUMPLIMIENTO

C2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

C6. ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización, menos tramo A FONASA (n=475)

%



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

Elaborado para:



COMPARATIVO: EVALUACIÓN POR NIVEL DE USO Y CUMPLIMIENTO

C2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

C6. ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización, menos tramo A FONASA (n=475)

Promedio evaluación

	2013	2014
Hospital público	5,7	5,3
Hospital Universitario	5,8	6,0
Hospital privado (ejemplo: Hospital del Profesor)	6,5	6,4
Hospital de FFAA o Carabineros	5,9	6,2
Clínica privada	6,0	6,1

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

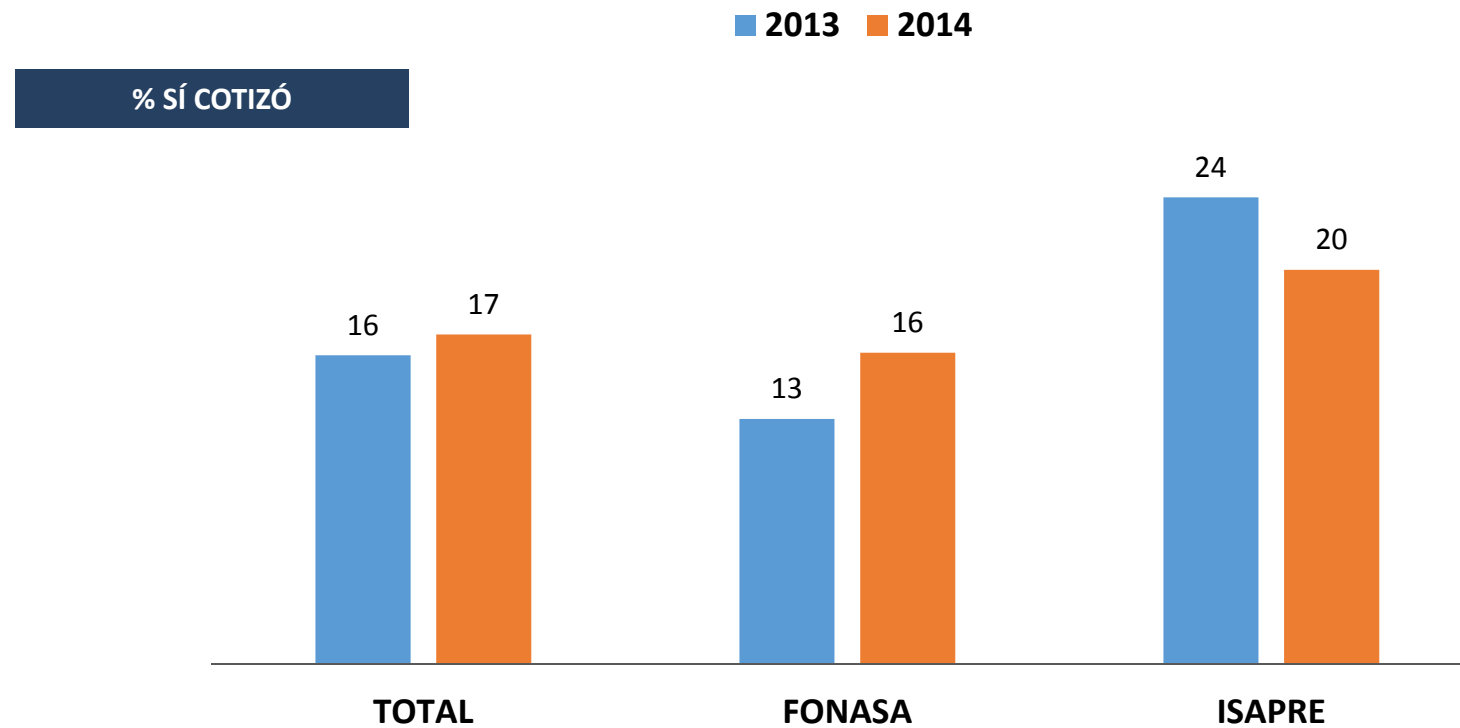
Elaborado para:

COMPARATIVO: COTIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN

C5. ¿Cotizó en distintos hospitales o clínicas el valor de esta hospitalización?

Base: Quienes han requerido hospitalización – Se excluye tramo A FONASA (n=475)

%



Elaborado para:



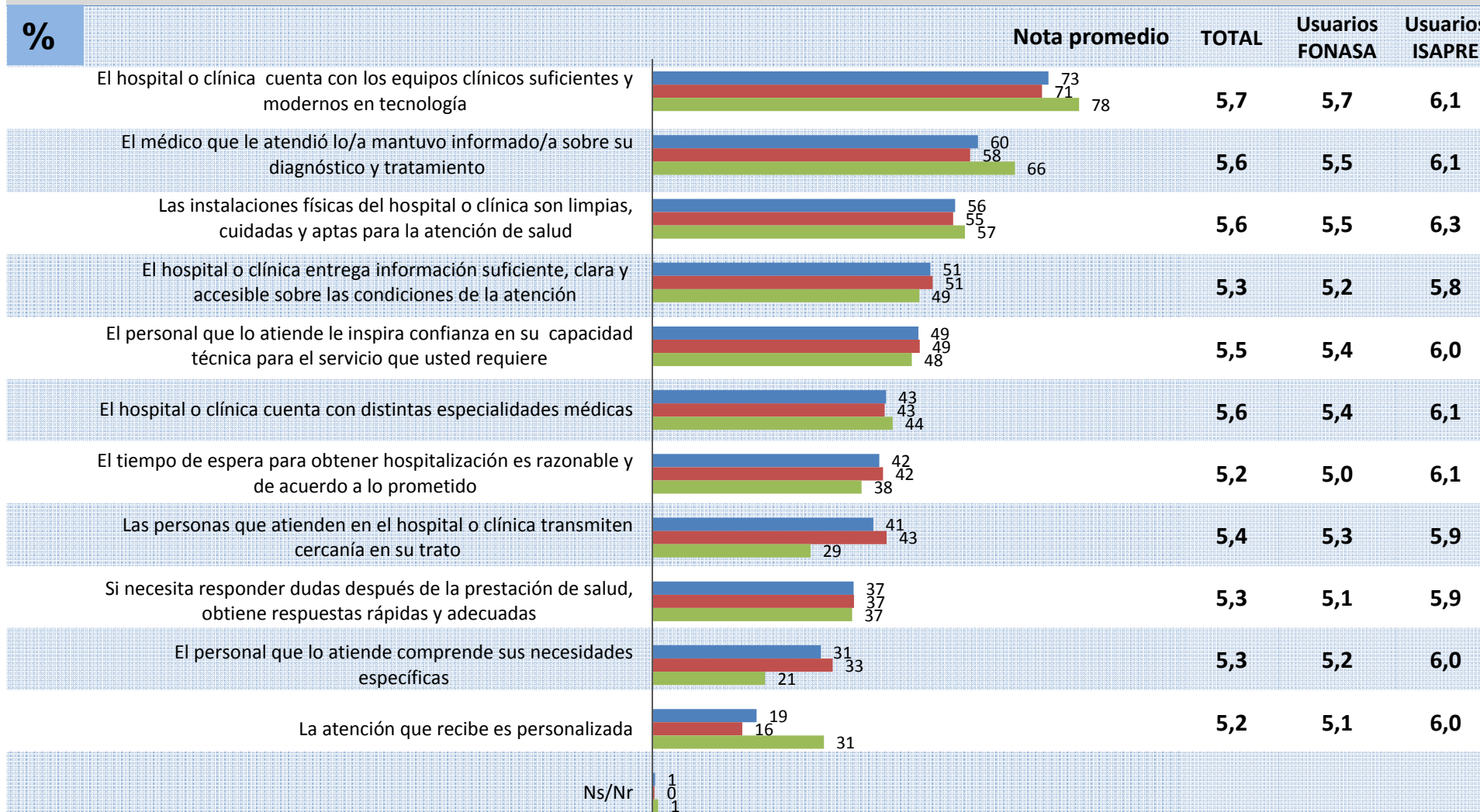
EVALUACIÓN PRESTADORES POR USO



C3. Por favor dígame cuáles de estas características son **las cinco más importantes** para usted al momento de elegir dónde acudir por una hospitalización. (Total Menciones)

C4. Pensando en la vez que acudió a [TIPO DE PRESTADOR EN C2], qué nota de 1 a 7 le pondría en cuanto a...

Base: Quienes han requerido hospitalización (n=600)



Elaborado para:



■ TOTAL ■ Usuario FONASA ■ Usuario ISAPRE

C2. URGENCIAS

C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



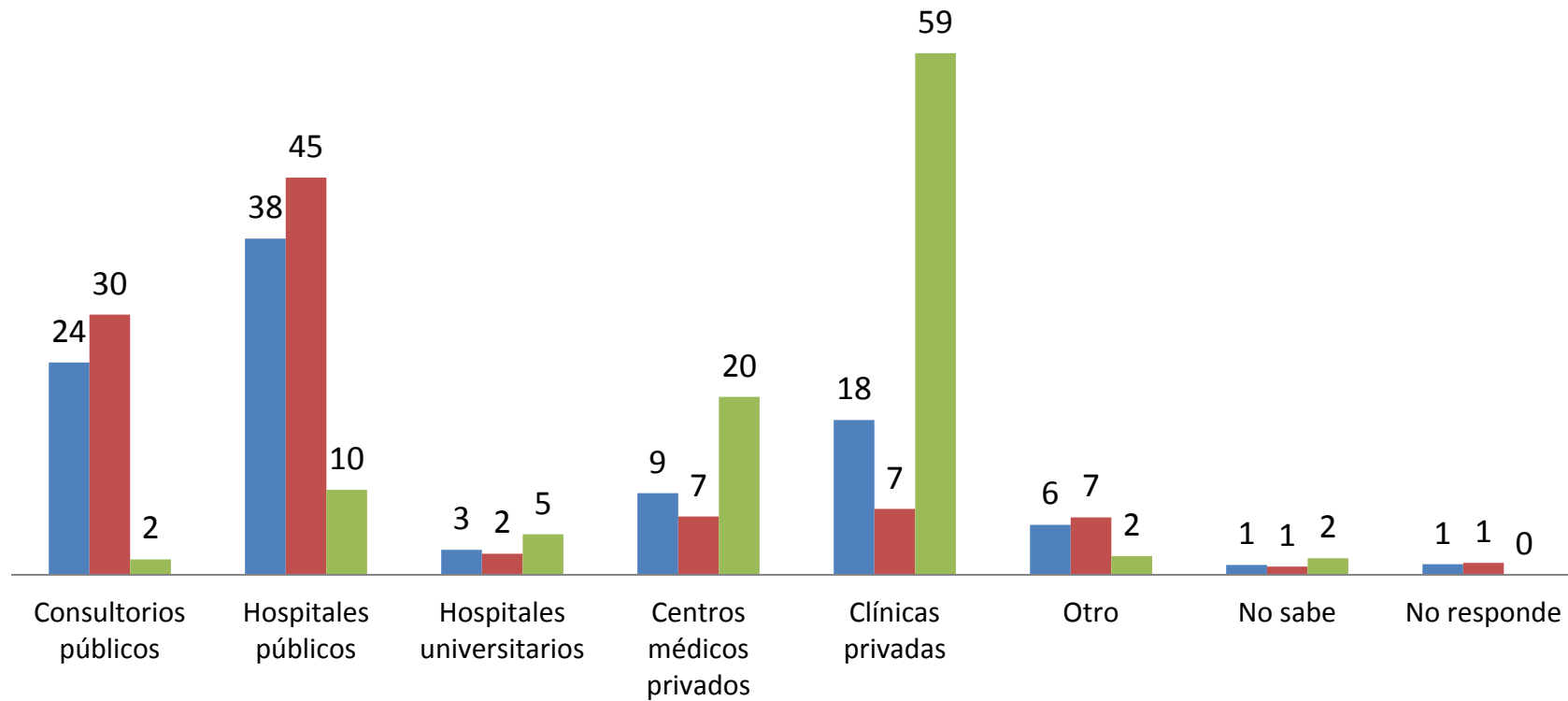
ATENCIÓN URGENCIA

C7. Si se le presenta un problema de salud de urgencia a usted o alguien de su familia, ¿a cuál de los siguientes centros acude en primera instancia?

Base: Muestra total (n= 2004)

%

■ TOTAL ■ FONASA ■ ISAPRE



Elaborado para:

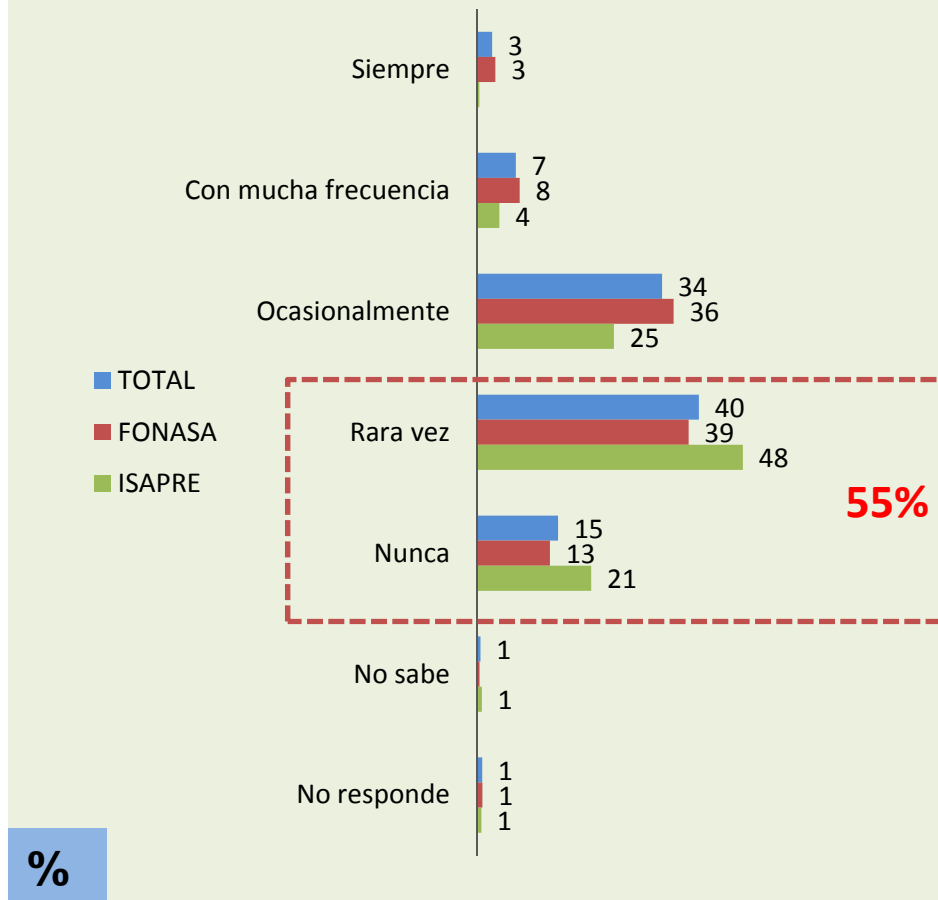


ATENCIÓN URGENCIA

C8. En los últimos años usted o un familiar, ¿con qué frecuencia han acudido a urgencias del hospital o clínica cuando no disponen de una hora de atención médica para su problema de salud? | Base: Muestra total (n= 2004)

C9. ¿Cuán fácil o difícil es obtener atención médica en las noches (hasta las 00 horas), los fines de semana o feriados sin ir a los servicio de urgencia de los hospitales? | Base: Muestra total FONASA (n= 1613)

Frecuencia con que han acudido a urgencias del hospital cuando no disponen de hora médica



Facilidad/ dificultad acceder a atención médica los fines de semana o feriados



SÓLO FONASA

Elaborado para:



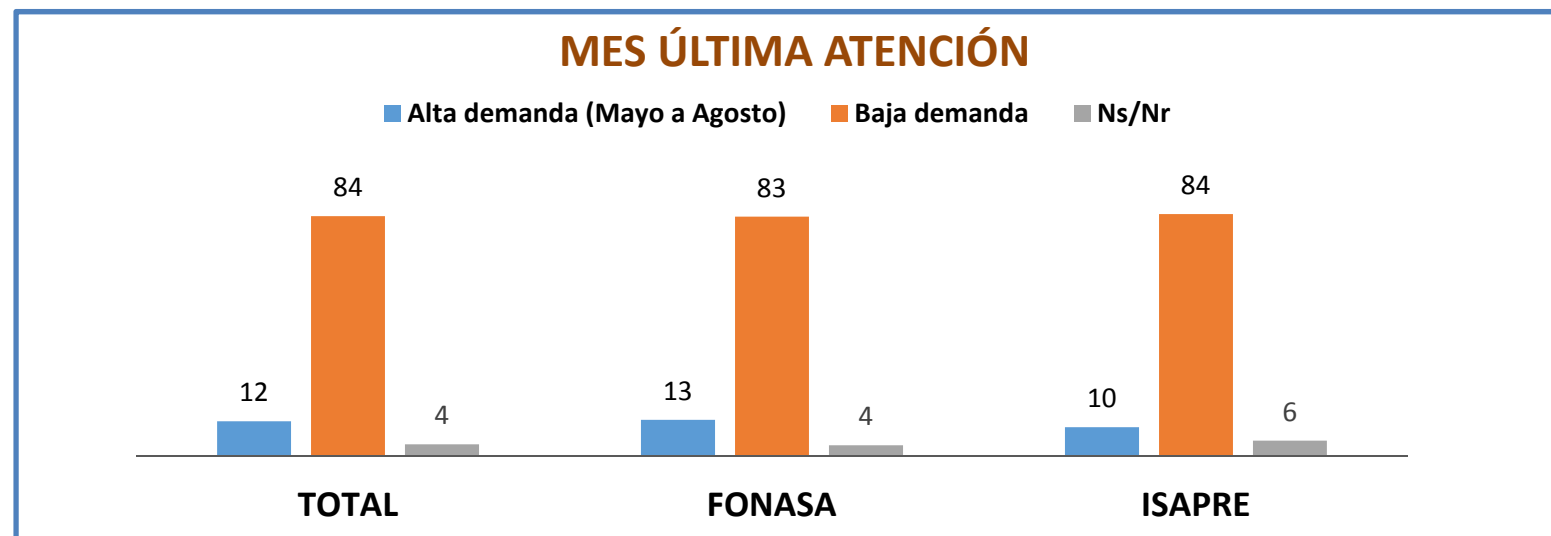
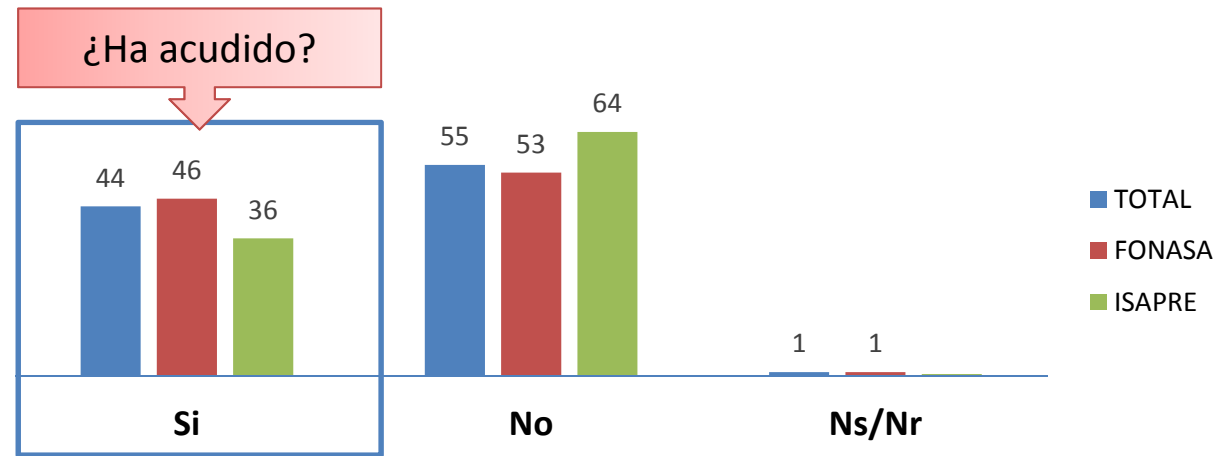
ATENCIÓN DE URGENCIA

C10. En el último año, ¿ha acudido a algún servicio de urgencia por algún problema de salud suyo o de algún familiar?

Base: Total Muestra (n= 2004)

C11. ¿En qué mes acudió la última vez? | Base: Quienes acudieron a un servicio de urgencia en el último año (n=884)

%



Elaborado para:

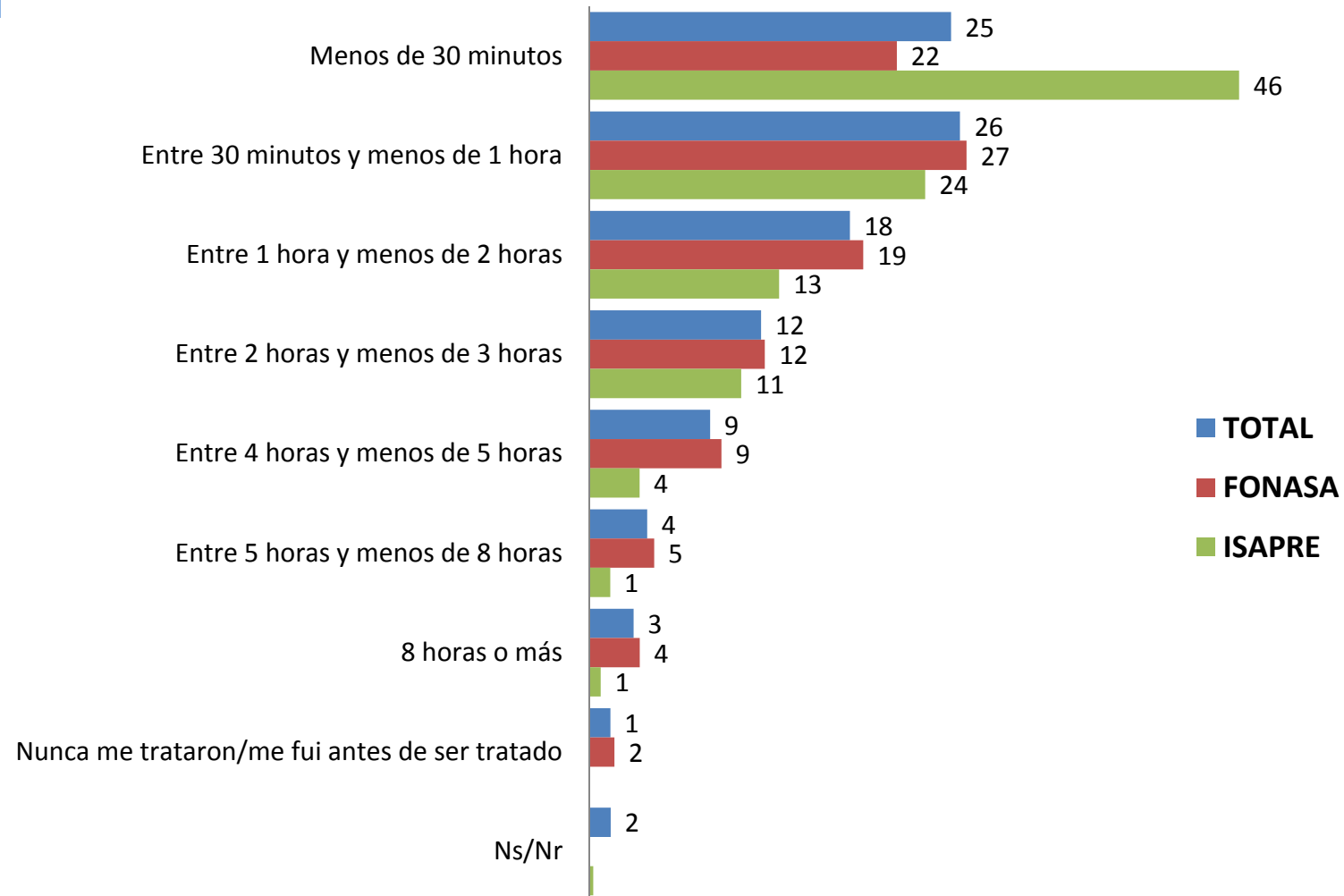


ATENCIÓN DE URGENCIA

C12. La última vez que fue al servicio de urgencia del hospital o clínica, ¿cuánto tiempo esperó antes de ser tratado?

Base: Quienes han acudido a servicio de Urgencias en el último año (n= 884)

%



Elaborado para:



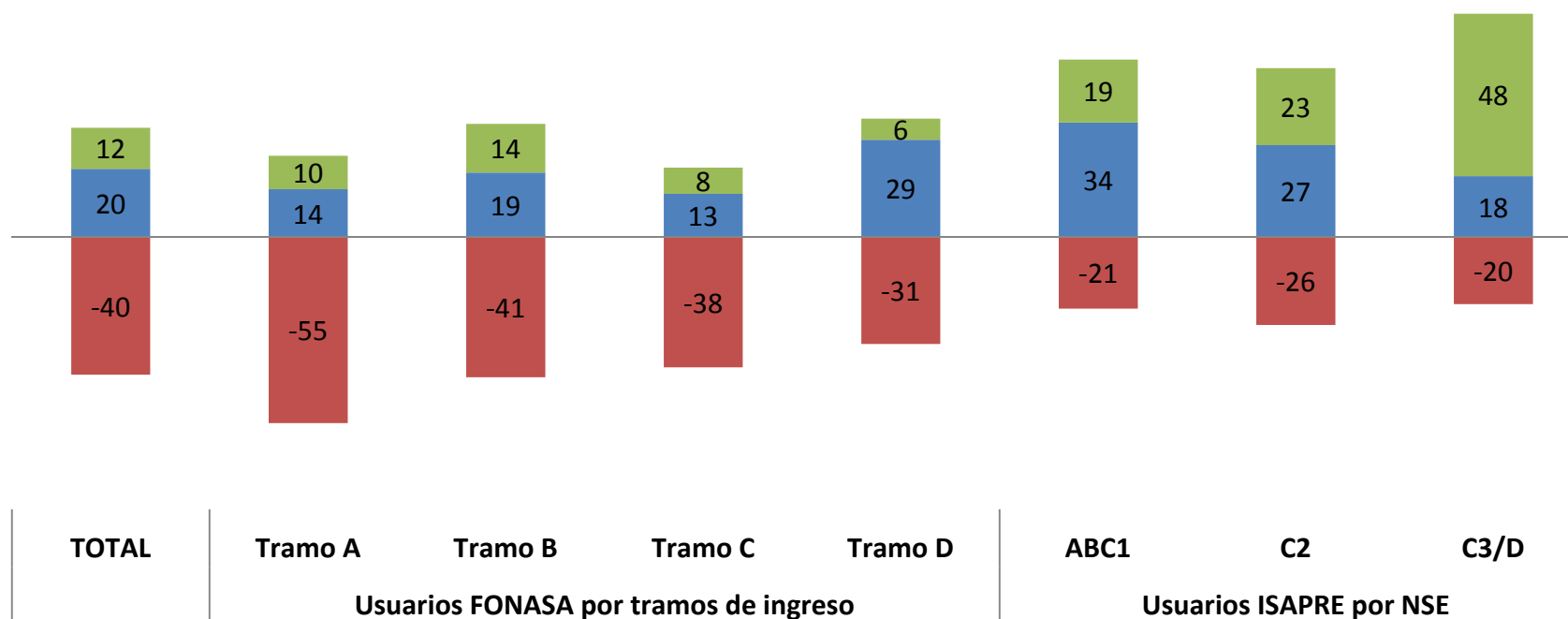
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA



C13. 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=884)

Prom.	Total	Tramo A	Tramo B	Tramo C	Tramo D	ABC1	C2	C3/D
2013	4,8	4,9	4,8	4,7	4,5	5,5	5,4	5,3
2014	4,7	4,2	4,8	4,6	4,8	5,2	4,5	4,8

■ Nota 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



%

Elaborado para:



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

USO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA

C13. ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

C11. ¿En qué mes acudió la última vez?

Base: quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=884)

Evaluación de la atención según tipo de mes de la última atención

TOTAL	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo a Agosto) %	Baja demanda %
1 a 4	40	44	37
6 a 7	32	33	32

FONASA	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo a Agosto) %	Baja demanda %
1 a 4	44	48	40
6 a 7	28	29	29

ISAPRE	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo a Agosto) %	Baja demanda %
1 a 4	23	24	20
6 a 7	52	54	52



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

Elaborado para:



D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INSTITUCIONES PÚBLICAS

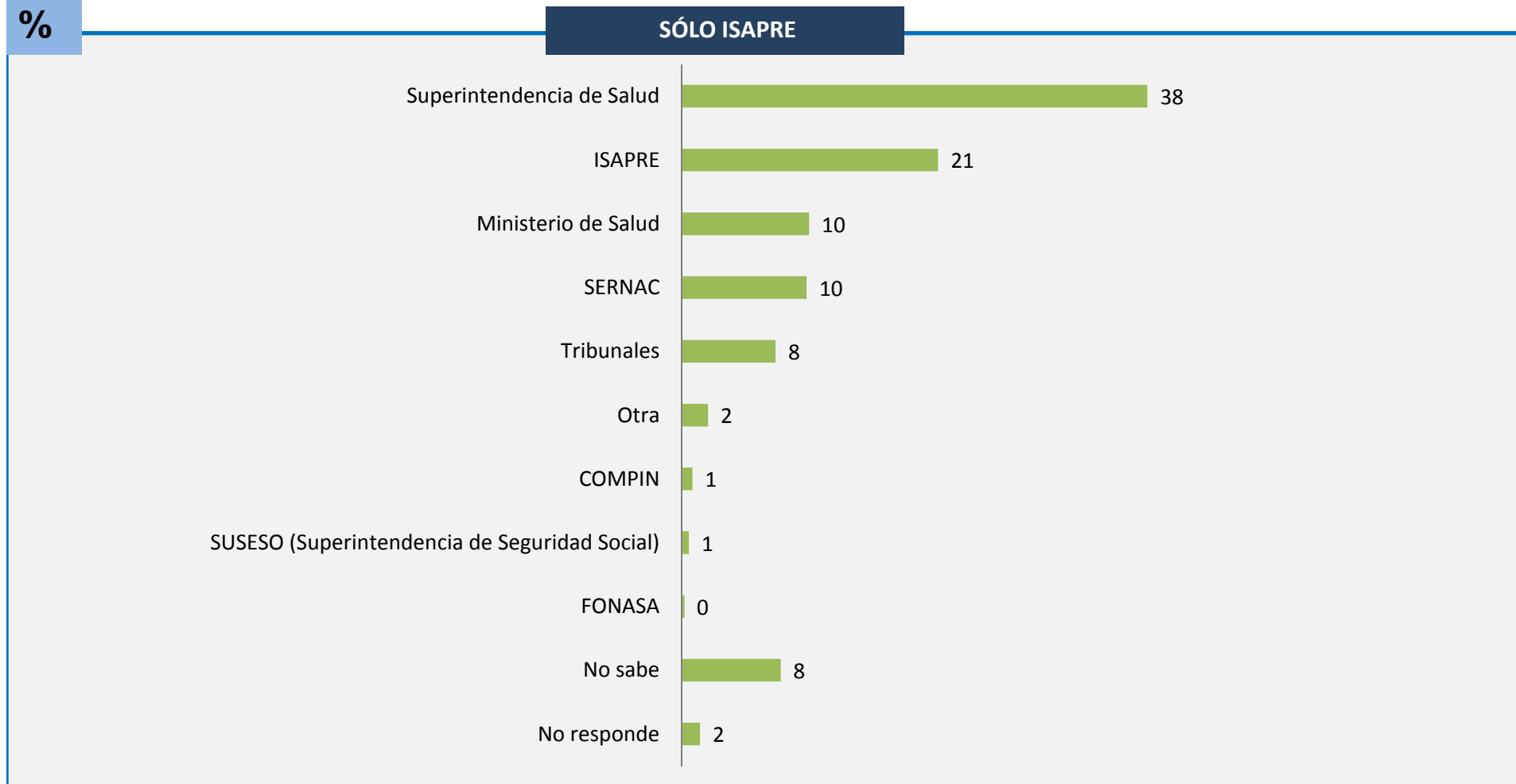
Elaborado para:



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D3. Si alguna vez Ud. Tuviese que realizar un reclamo por el alza de precio de su plan de salud, ¿en cuál de las siguientes instituciones confía más que puede resolver de mejor manera su problema?

Base: Muestra ISAPRE (n= 391)



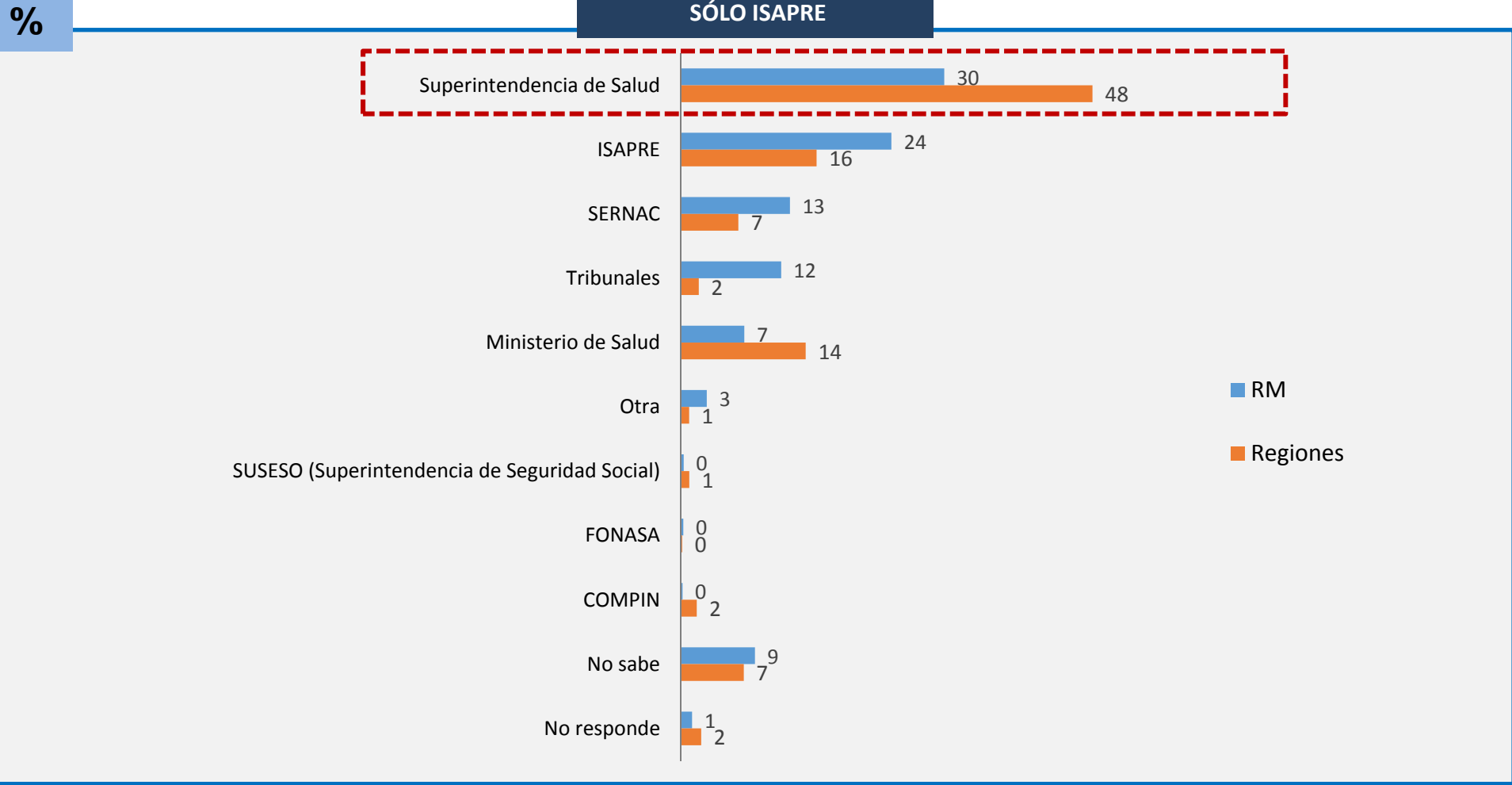
Elaborado para:



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D3. Si alguna vez Ud. Tuviese que realizar un reclamo por el alza de precio de su plan de salud, ¿en cuál de las siguientes instituciones confía más que puede resolver de mejor manera su problema?

Base: Muestra ISAPRE (n= 391)



Elaborado para:



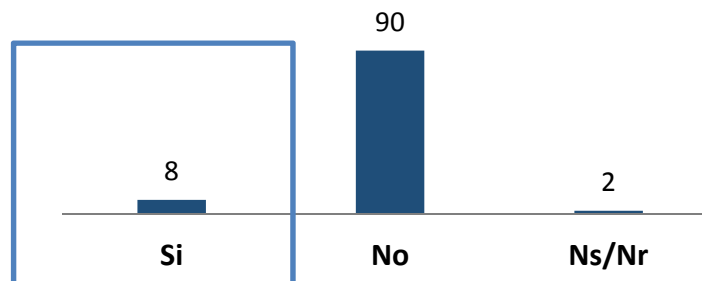
INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D4. ¿Ha presentado usted alguna vez un reclamo por el alza del precio de su plan de salud? | Base: Muestra ISAPRE (n= 391)

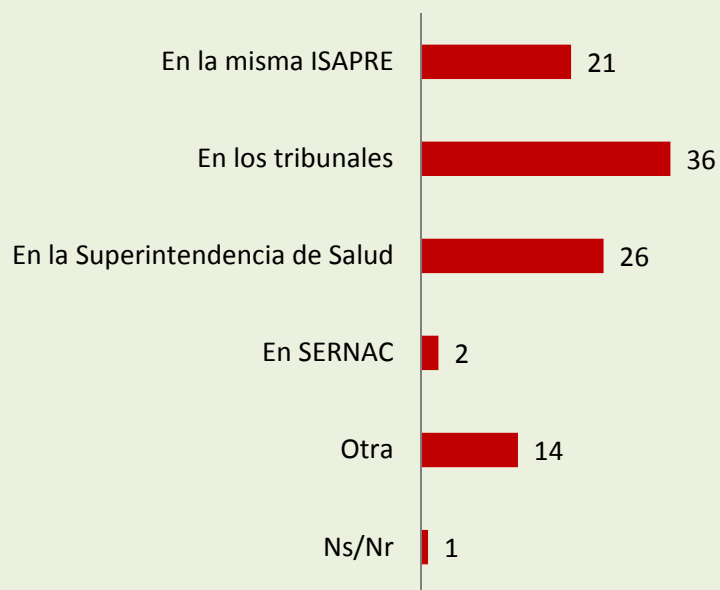
D5. ¿En qué institución o lugar? D6 | ¿Y cuán satisfecho quedó con el resultado? | Base: Quienes sí han presentado un reclamo (n=31)

%

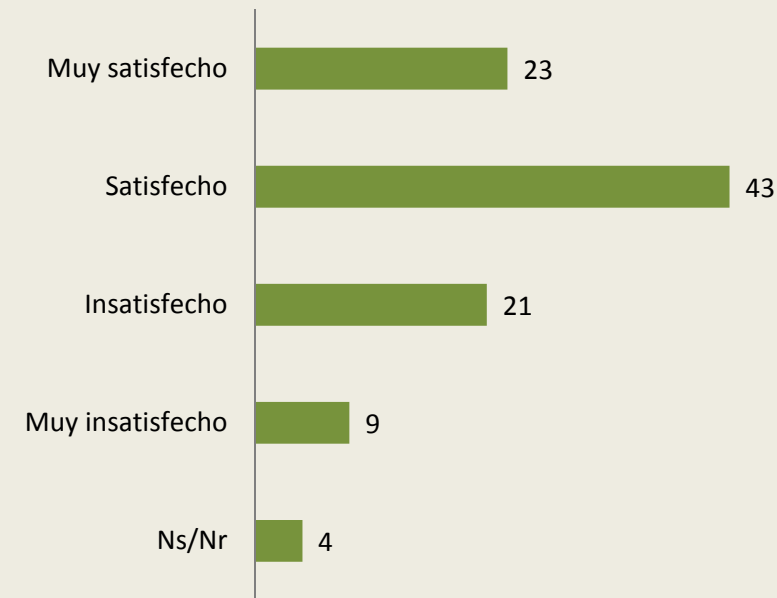
D4. ¿Ha presentado usted alguna vez un reclamo por el alza del precio de su plan de salud?



D5. ¿En qué lugar o institución?



D6. ¿Y cuán satisfecho quedó con el resultado?



SÓLO ISAPRE

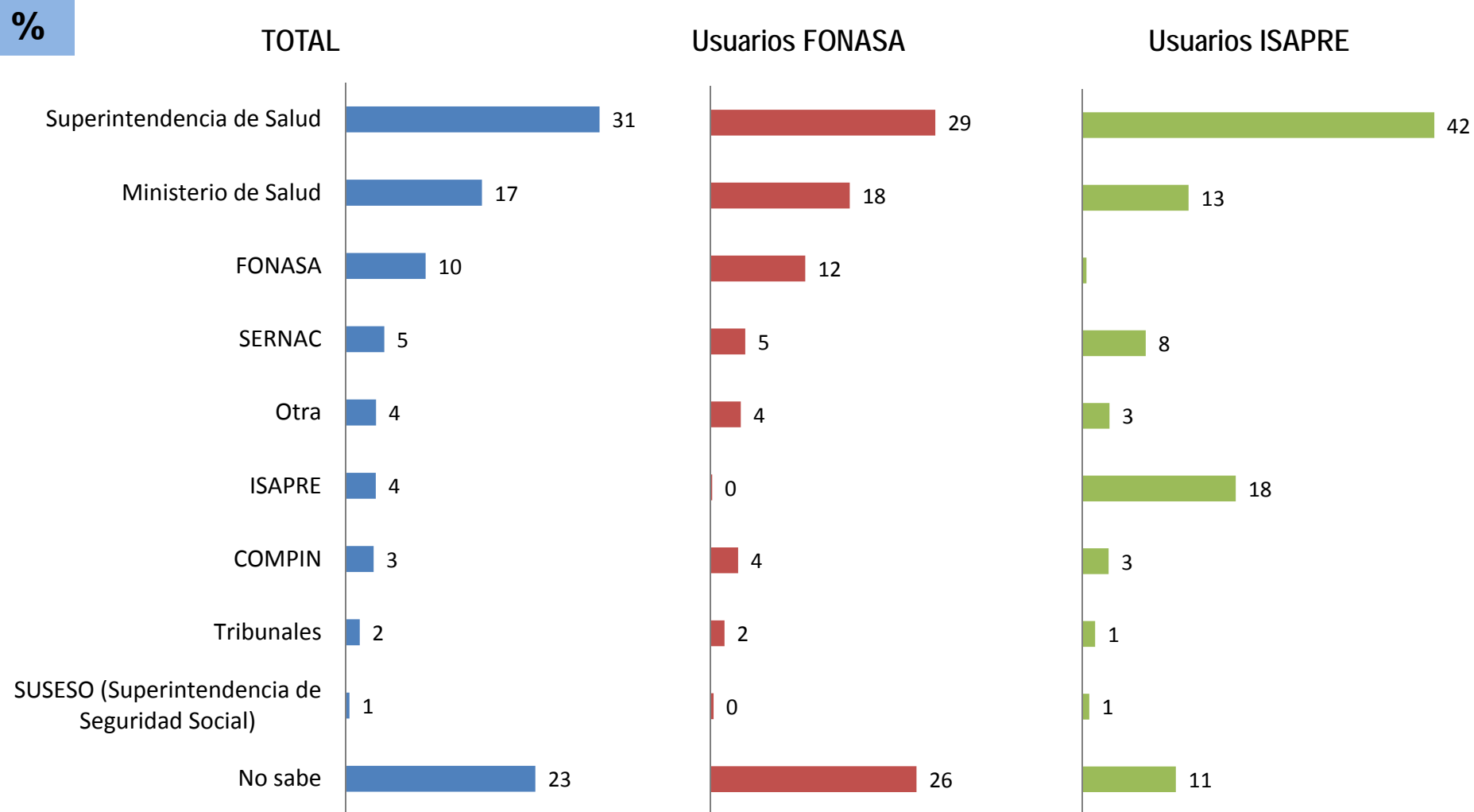
Elaborado para:



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?

Base: Muestra total (n= 2004)



Elaborado para:



COMPARATIVO: SUPERINTENDENCIA DE SALUD

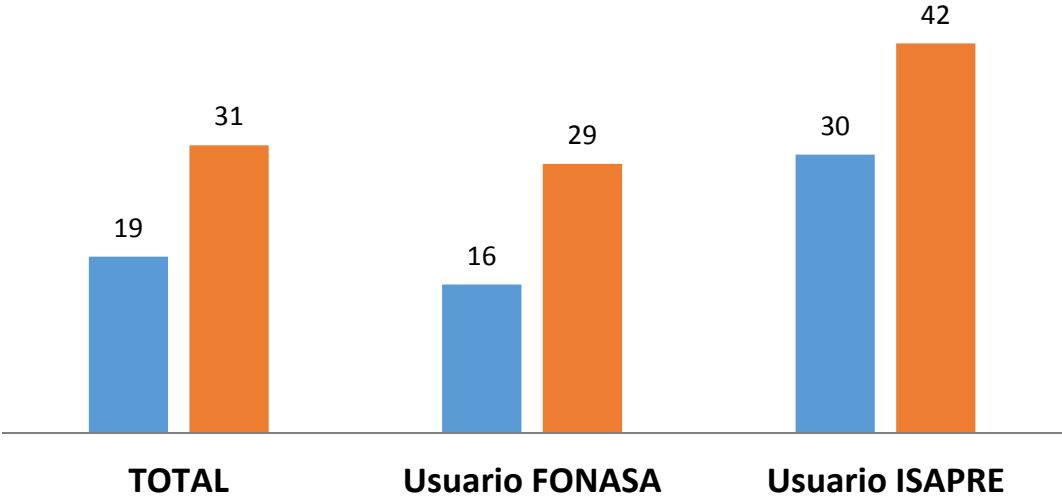
D1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Muestra total (n= 2004)

%

% SUPERINTENDENCIA DE SALUD

■ 2013 ■ 2014



Elaborado para:

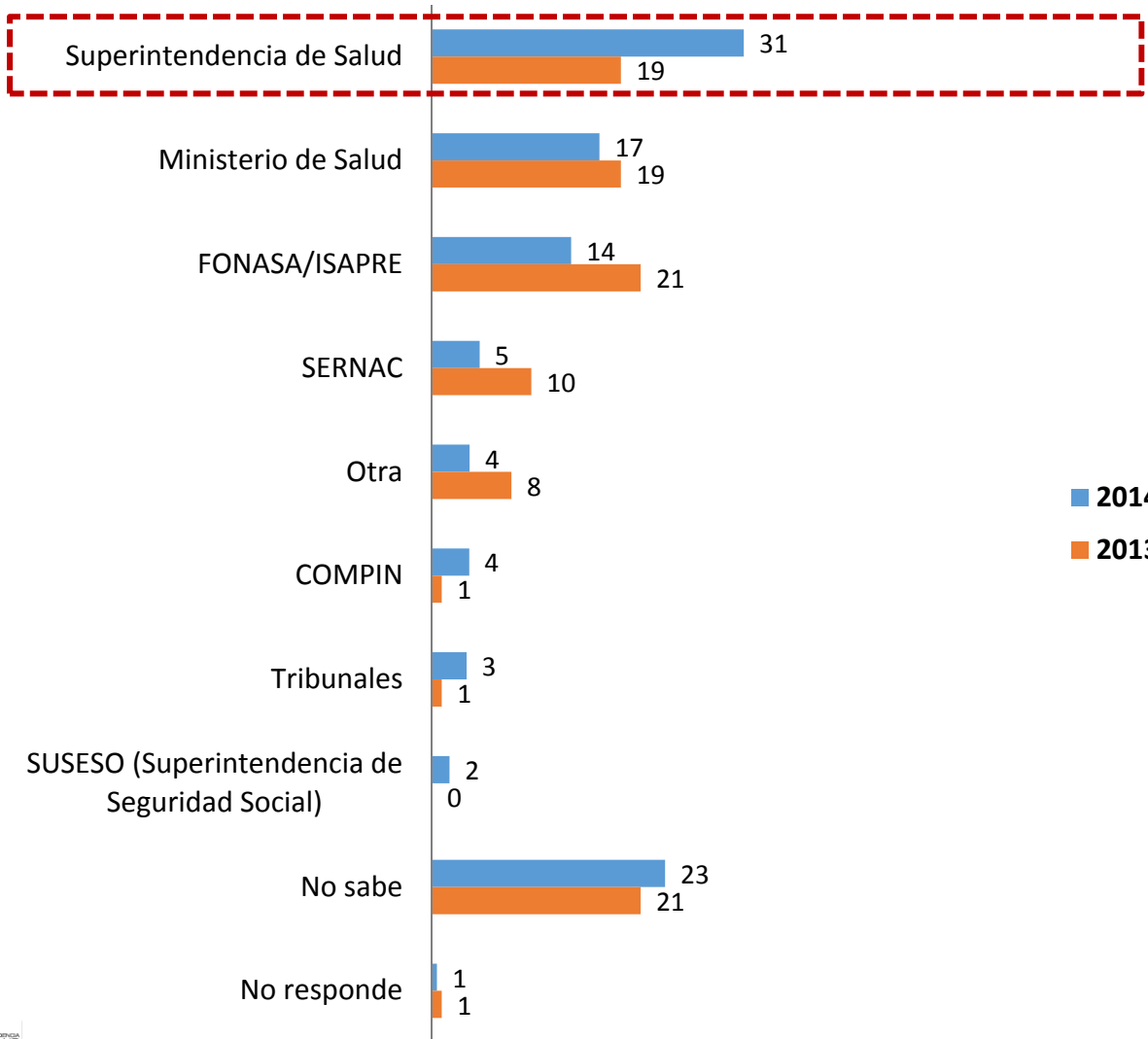


COMPARATIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

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

Base: Muestra total (n= 2004)

%



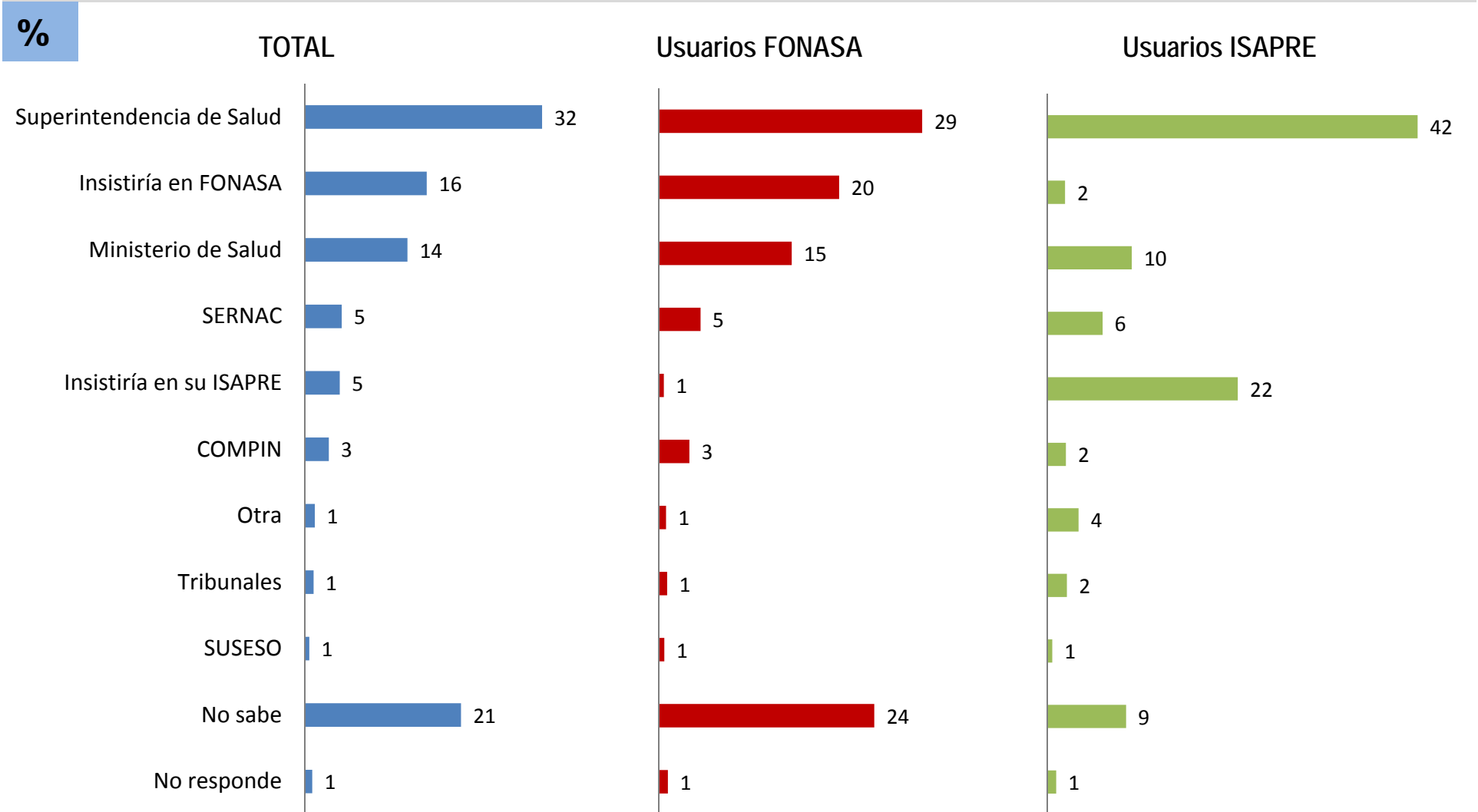
Elaborado para:



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



D2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?
 Base: Total Muestra (n=2004)



COMPARATIVO: SUPERINTENDENCIA DE SALUD

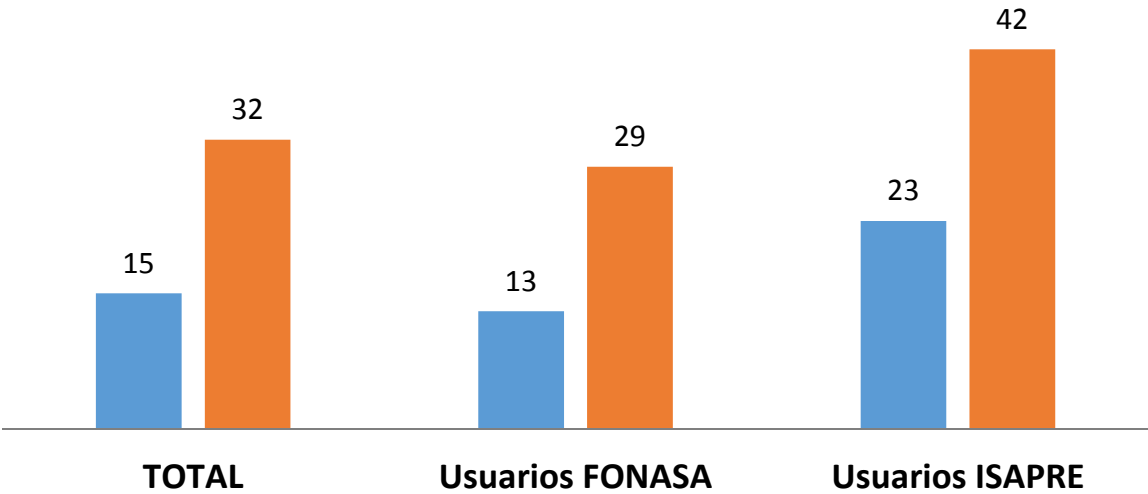


D2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?
Base: Total Muestra (n=2004)

%

% SUPERINTENDENCIA DE SALUD

■ 2013 ■ 2014



Elaborado para:

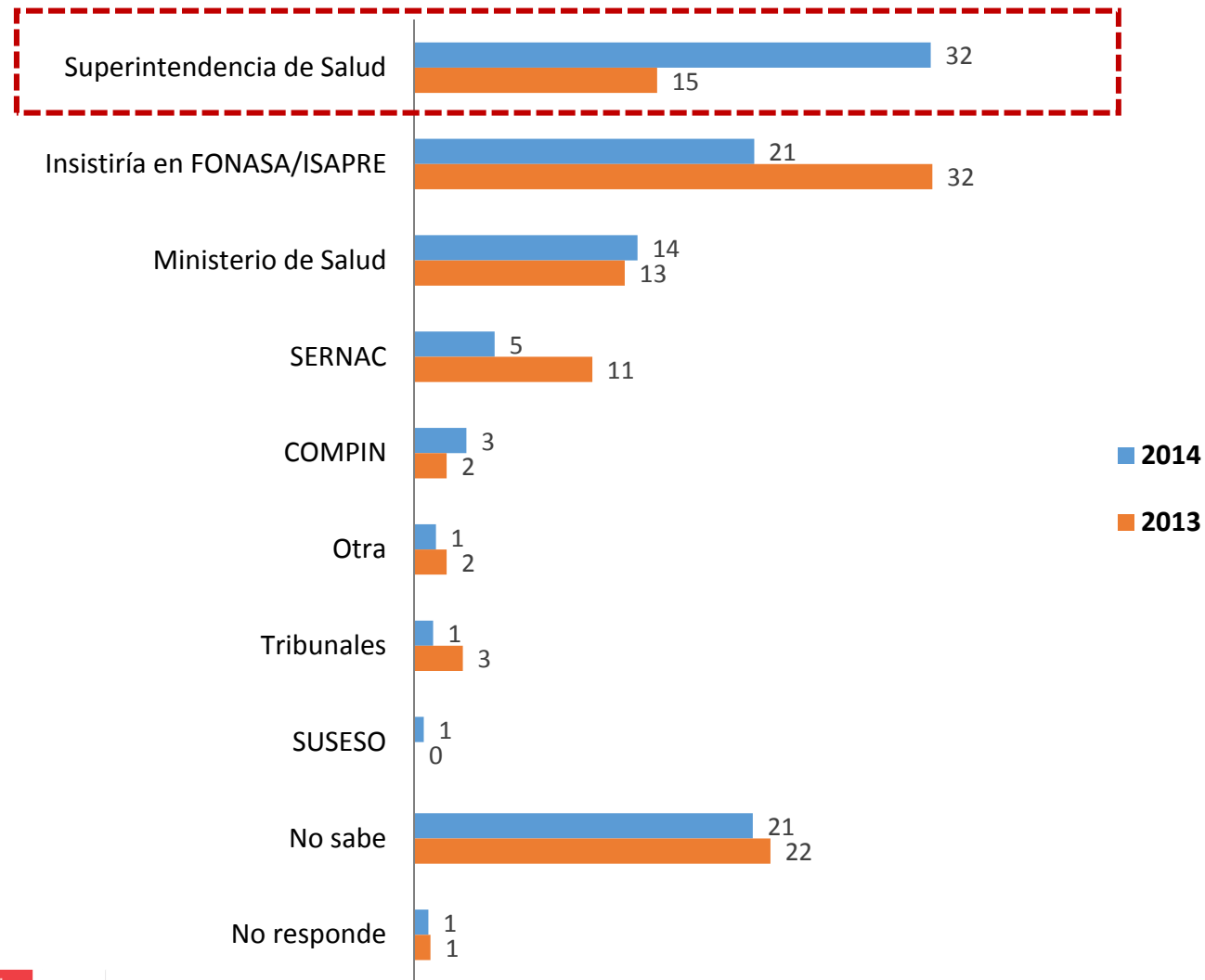


COMPARATIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2004)

%



Elaborado para:



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

%

	Usuarios FONASA						Usuarios ISAPRE					
	Problemas con Centros de Salud			Problemas con FONASA/ISAPRE			Problemas con Centros de Salud			Problemas con FONASA/ISAPRE		
	2011	2013	2014	2011	2013	2014	2011	2013	2014	2011	2013	2014
Superintendencia de Salud	27	16	29	25	13	29	38	30	42	37	23	43
Ministerio de Salud	18	20	18	14	14	15	9	12	13	9	8	10
FONASA	28	19	12	36	29	20	0	1	0	0	1	2
SERNAC	5	11	4	6	0	5	6	6	7	7	6	6
Otra	2	8	4	-	1	1	1	10	3	-	4	4
ISAPRE	0	0	0	0	0	1	38	29	18	31	43	22
COMPIN	4	1	4	4	3	3	3	1	3	6	1	2
Tribunales*	-	1	2	-	2	1	-	1	1	-	2	2
SUSESO* (Superintendencia de Seguridad Social)	-	0	0	-	0	1	-	0	1	-	1	1
No sabe/No responde	11	23	26	11	25	25	3	10	11	2	10	10

Elaborado para:

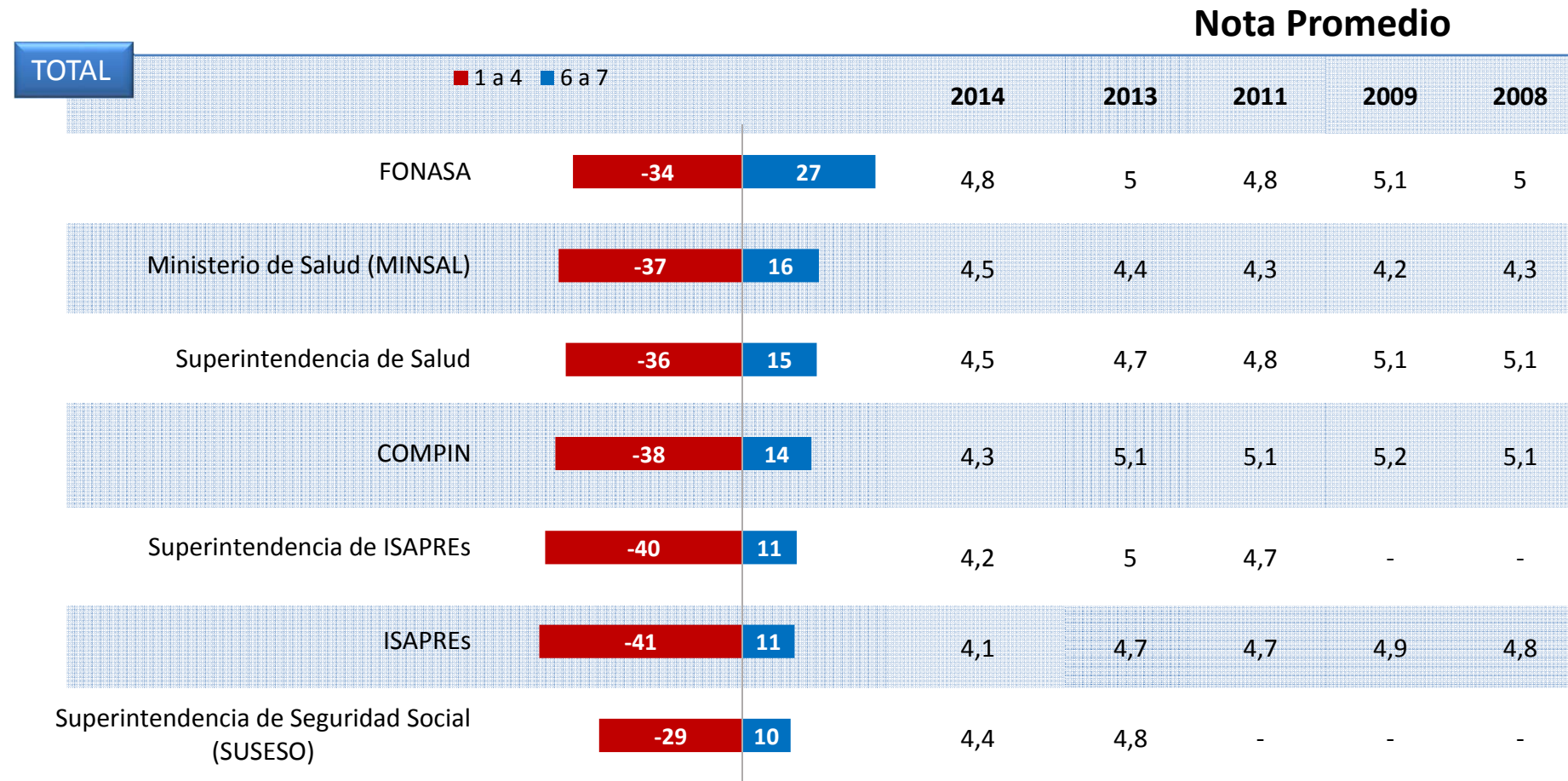


* Categorías que no fueron incluidas el año 2011

CONOCIMIENTO Y EVALUACION DE INSTITUCIONES DE SALUD

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=2004)



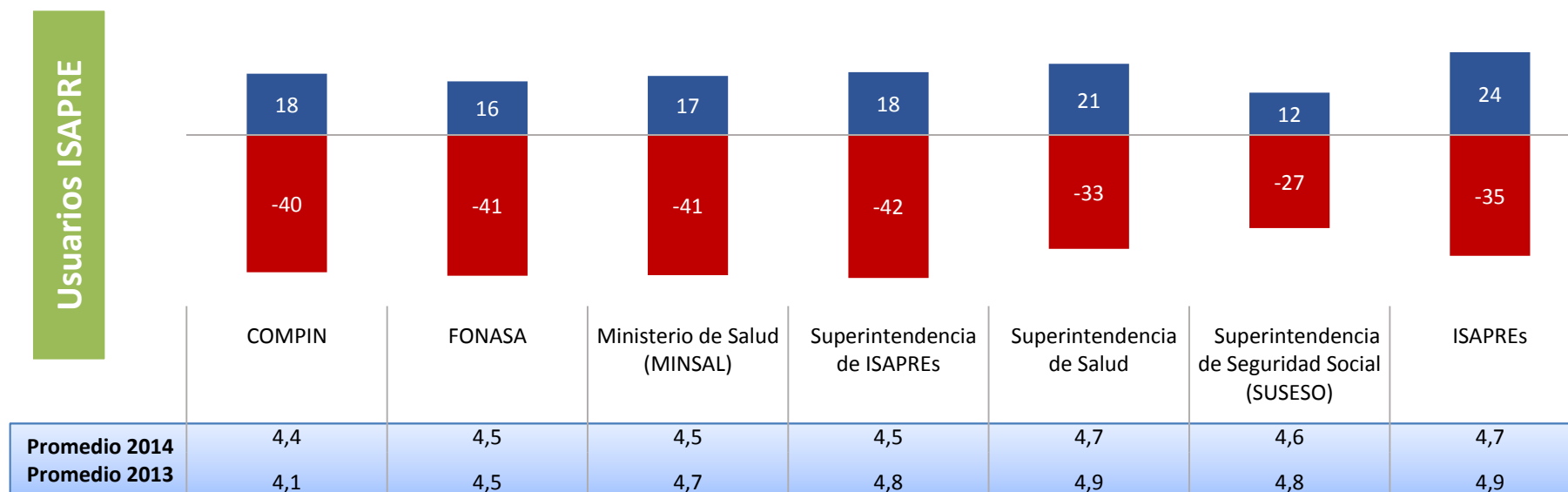
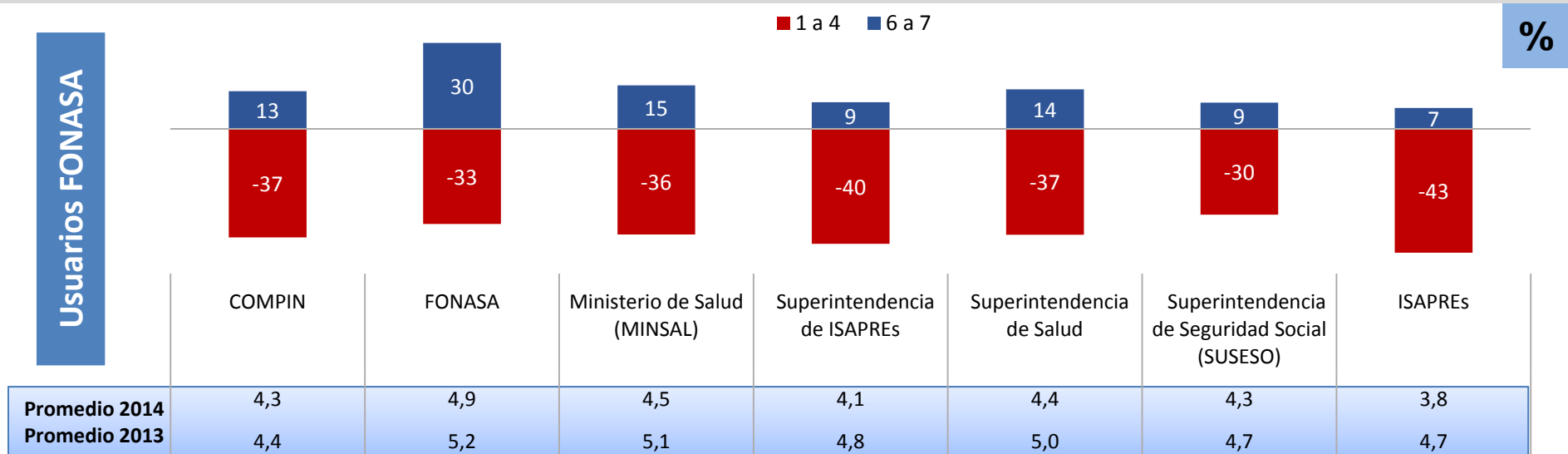
Elaborado para:



CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN INSTITUCIONES DE SALUD

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=1613) / Usuario ISAPRE (n=391)



Elaborado para:



IMAGEN INSTITUCIONES DE SALUD

D9. 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=2004)

TOTAL MUESTRA

%

CUALIDADES	COMPIN	FONASA	MINSAL	Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social	ISAPRES
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	6	59	6	8	4	5
Entrega información útil y certera	5	29	8	14	4	6
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	4	20	7	18	5	5
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	4	16	10	18	4	9
Es moderno en tecnología y procedimientos	2	18	6	12	4	20
Protege efectivamente los derechos de las personas	3	16	6	16	7	4
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	2	17	4	12	4	9
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	3	43	9	11	3	4
Es confiable y transparente	2	20	3	8	2	3

Valores igual o superior al 20%

Elaborado para:



Se omite la categoría No sabe/No responde

IMAGEN INSTITUCIONES DESALUD

D9. 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 esto servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.
 Base: Muestra FONASA (n=1613)

Usuario FONASA

%

Cualidades	COMPIN	FONASA	MINSAL	Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social	ISAPRES
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	6	63	5	7	4	3
Entrega información útil y certera	5	33	7	12	4	3
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	4	24	7	14	5	3
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	4	19	10	16	4	8
Es moderno en tecnología y procedimientos	2	22	6	10	4	16
Protege efectivamente los derechos de las personas	2	19	6	13	7	3
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	2	21	5	10	4	6
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	3	46	8	9	4	2
Es confiable y transparente	2	23	4	6	2	2

Valores igual o superior al 20%

Se omite la categoría No sabe/No responde

Elaborado para:



IMAGEN INSTITUCIONES DESALUD

D9. 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 esto servicios, por favor dígame cuál o cuáles, en su opinión tienen esa cualidad.

Base: Usuarios ISAPRE (n=339)

USUARIO ISAPRE

%

Cualidades	COMPIN	FONASA	MINSAL	Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social	ISAPRES
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	9	43	8	13	4	16
Entrega información útil y certera	6	11	10	24	5	20
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	4	6	6	34	7	13
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	4	4	12	27	6	15
Es moderno en tecnología y procedimientos	2	4	5	20	4	35
Protege efectivamente los derechos de las personas	3	3	6	28	8	9
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	2	3	4	23	7	21
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	3	32	14	18	2	11
Es confiable y transparente	4	6	3	18	2	8

Valores igual o superior al 20%

Se omite la categoría No sabe/No responde

Elaborado para:



ANÁLISIS DE MATRIZ DE ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS

Base: Muestra Total (n=2004)

%

- El análisis de la matriz de atributos permite conocer que atributos caracterizan a un conjunto de instituciones desde la perspectiva de los usuarios.
- Corresponde a una pregunta cerrada en la que cada entrevistado señala si cada una de las instituciones por las cuales se consulta posee o no un conjunto de atributos, puede no señalar ninguna institución como mencionarlas todas. Es un ejercicio de asociación comparada.
- Esto arroja una matriz de porcentaje de asociaciones (cuyo calculo corresponde a un diferencial entre el valor observado y el esperado, obtenido de una transformación logística) de cada atributo para cada institución, cuyo promedio ponderado entre todos los atributos (promedio ponderado por columna) corresponde al Índice de Imagen. La ponderación se construye en base a la importancia del atributo, y esta importancia se define según un modelo explicativo que evalúa el aporte que los atributos hacen a la evaluación general que hace el entrevistado de la institución en particular.

Elaborado para:



ASOCIACION DE IMAGEN

Asociación Neta e Índice de Imagen (%)

Base : Muestral Total (n=2004)

%

TOTAL

Asociación neta	FONASA	Super. de Salud	MINSAL	ISAPREs	COMPIN	SUSESO
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	34	-7	-2	-2	3	-1
Entrega información útil y certera	5	0	1	-1	2	-1
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-5	2	-1	-3	1	0
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	-7	4	4	3	1	0
Es moderno en tecnología y procedimientos	-3	-1	-1	14	-1	0
Protege efectivamente los derechos de las personas	-3	4	0	-1	0	4
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	-6	-2	-2	2	-1	0
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	28	2	5	0	1	1
Es confiable y transparente	-2	-5	-3	-3	0	-2
INDICE DE IMAGEN (asociación ppromedio) 2014	26	13	7	7	3	4
INDICE DE IMAGEN (asociación ppromedio) 2011	41	13	10	11	8	4

Elaborado para:



ASOCIACION DE IMAGEN

Asociación Neta e Índice de Imagen (%)

Base: Muestra FONASA (n=1613)

%

FONASA

Asociación neta	FONASA	Super. de Salud	MINSAL	ISAPREs	COMPIN	SUSESO
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	35	-5	-2	-2	3	-1
Entrega información útil y certera	6	0	0	-2	2	-1
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-6	1	-1	-2	1	0
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	-9	4	3	4	1	-1
Es moderno en tecnología y procedimientos	-3	-1	0	12	-1	0
Protege efectivamente los derechos de las personas	-4	3	0	-1	0	4
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	-5	-1	-2	2	-1	0
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	29	2	4	0	1	1
Es confiable y transparente	-2	-5	-3	-2	-1	-2
INDICE DE IMAGEN (asociación ppromedio) 2014	30	11	6	5	3	4
INDICE DE IMAGEN (asociación ppromedio) 2011	46	12	10	6	8	4

Elaborado para:



ASOCIACION DE IMAGEN

Asociación Neta e Índice de Imagen (%)

Base: Muestra ISAPRE (n=391)

%

ISAPRE

Asociación neta	FONASA	Super. de Salud	MINSAL	ISAPREs	COMPIN	SUSESO
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	35	-18	-2	-5	5	-2
Entrega información útil y certera	4	-2	3	3	2	0
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-1	7	-2	-4	0	2
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	-2	6	6	1	1	1
Es moderno en tecnología y procedimientos	-2	-3	-1	21	-1	0
Protege efectivamente los derechos de las personas	-2	8	1	-4	1	5
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	-5	-5	-4	3	-2	1
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	28	2	10	1	1	-1
Es confiable y transparente	-1	-6	-4	-7	0	-3
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2014	12	23	7	16	4	5
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2011	22	15	11	26	7	4

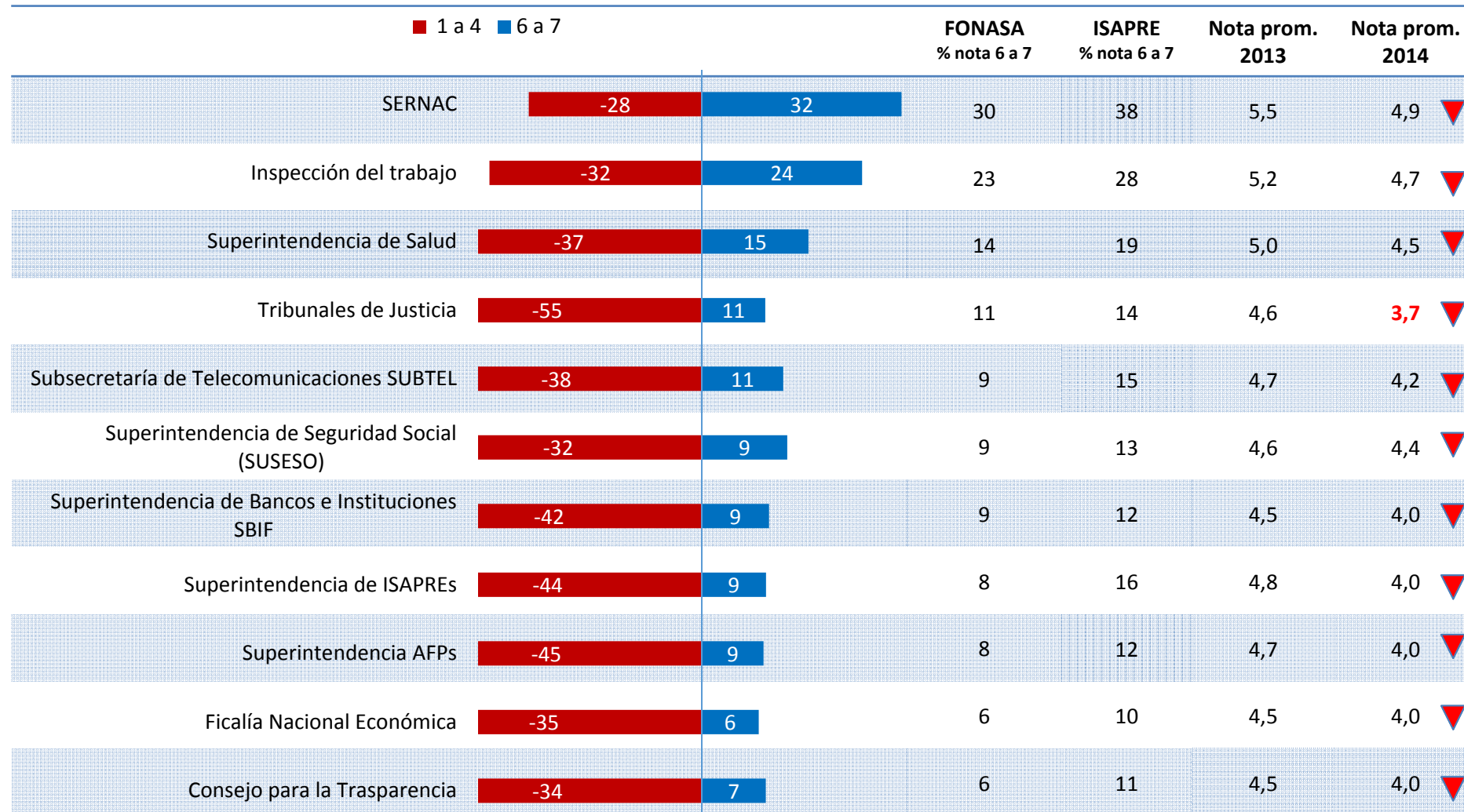
Elaborado para:



EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES DEL ESTADO

D8. Según la imagen que usted se ha formado en tanto a fiscalización y regulación, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...?

Base: total muestra (n= 2004)



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

Elaborado para:

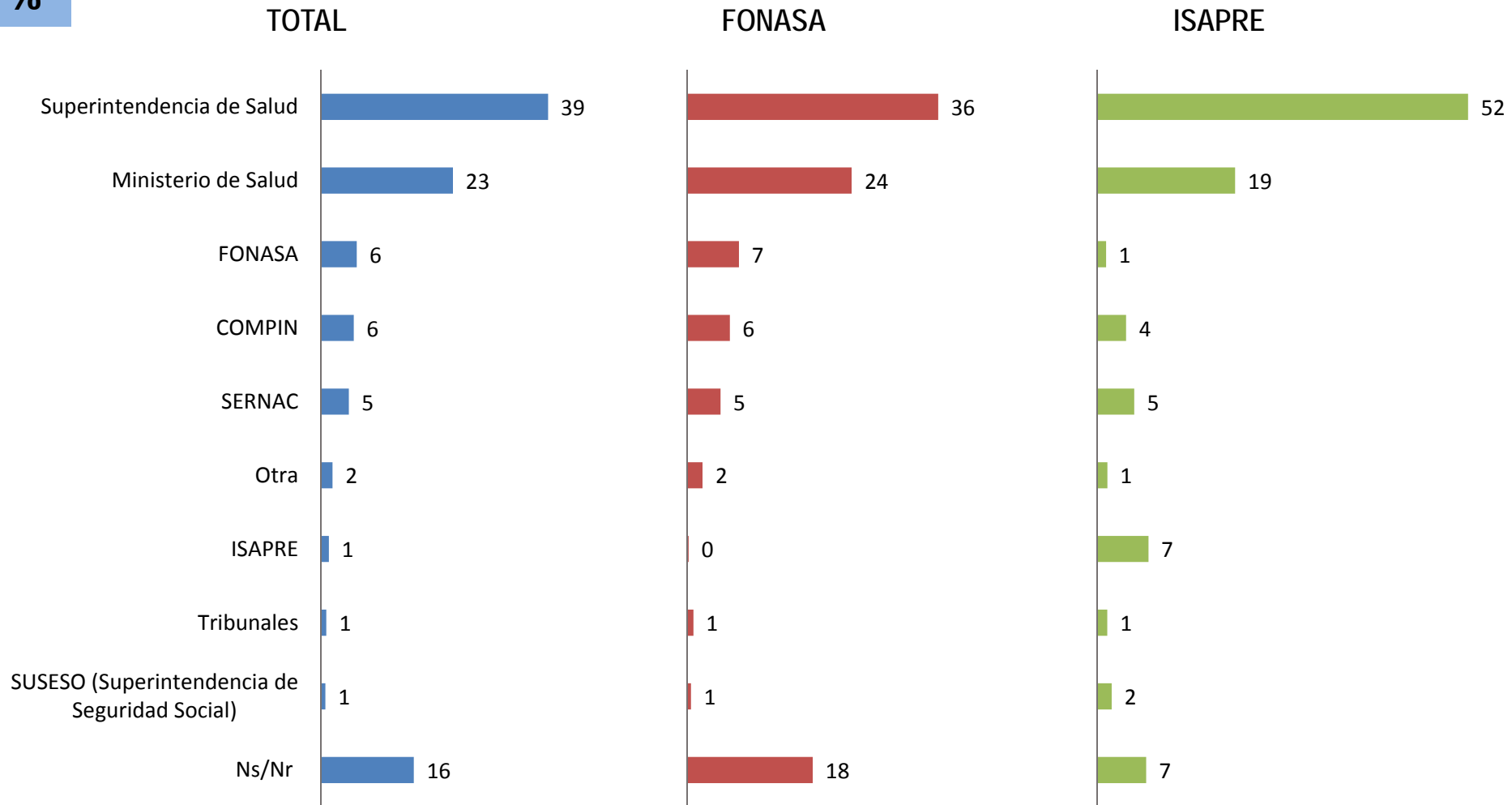


DERECHOS EN MATERIA DE SALUD

D10. ¿Cuál de las siguientes instituciones cree usted que fiscaliza el cumplimiento de los derechos de los pacientes?

Base: Muestra total (n=2004)

%



Elaborado para:

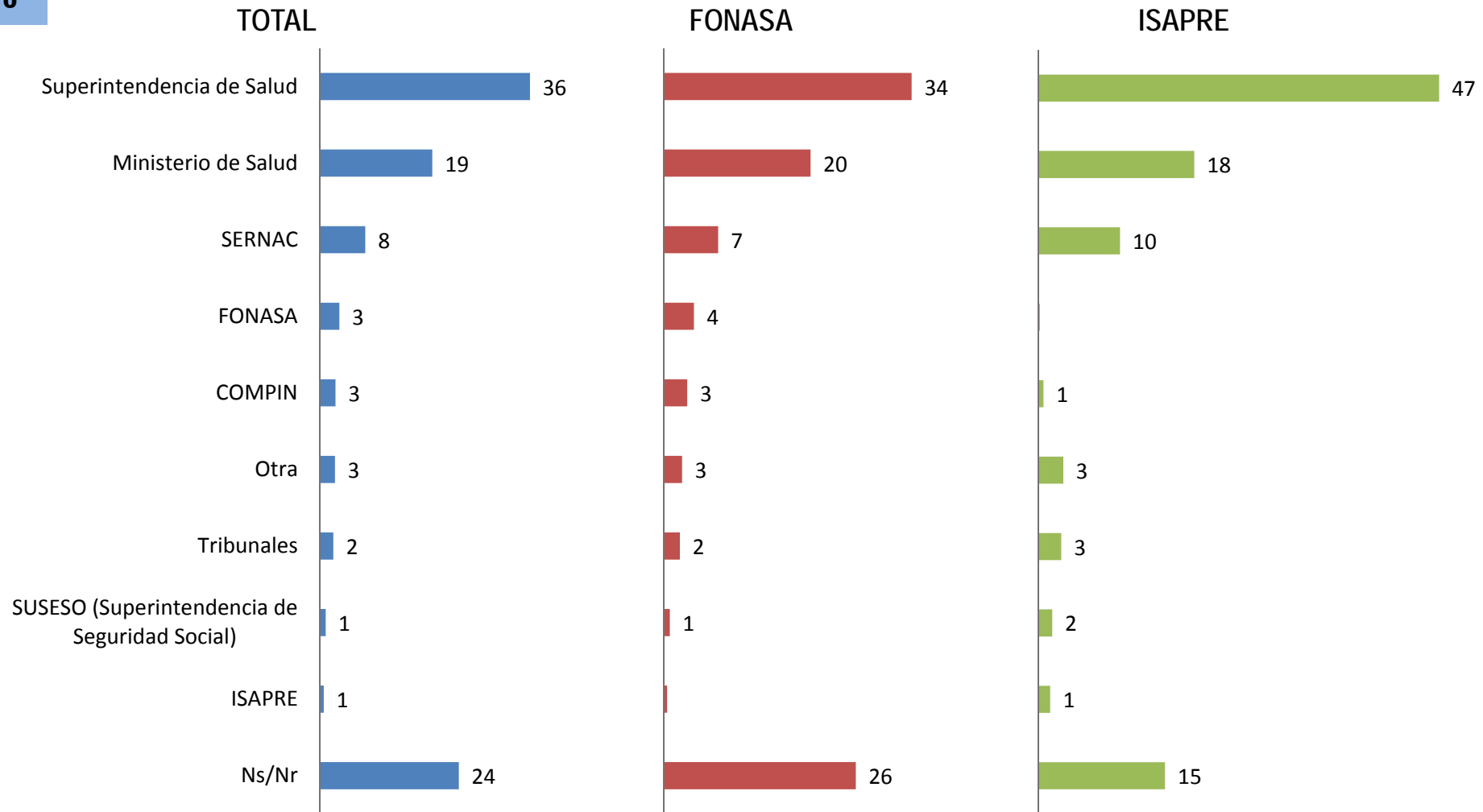


DERECHOS EN MATERIA DE SALUD

D11. ¿Cuáles de las siguientes instituciones cree usted que fiscaliza el cumplimiento de la ley que prohíbe la solicitud del cheque en garantía?

Base: Muestra total (n=2004)

%



Elaborado para:

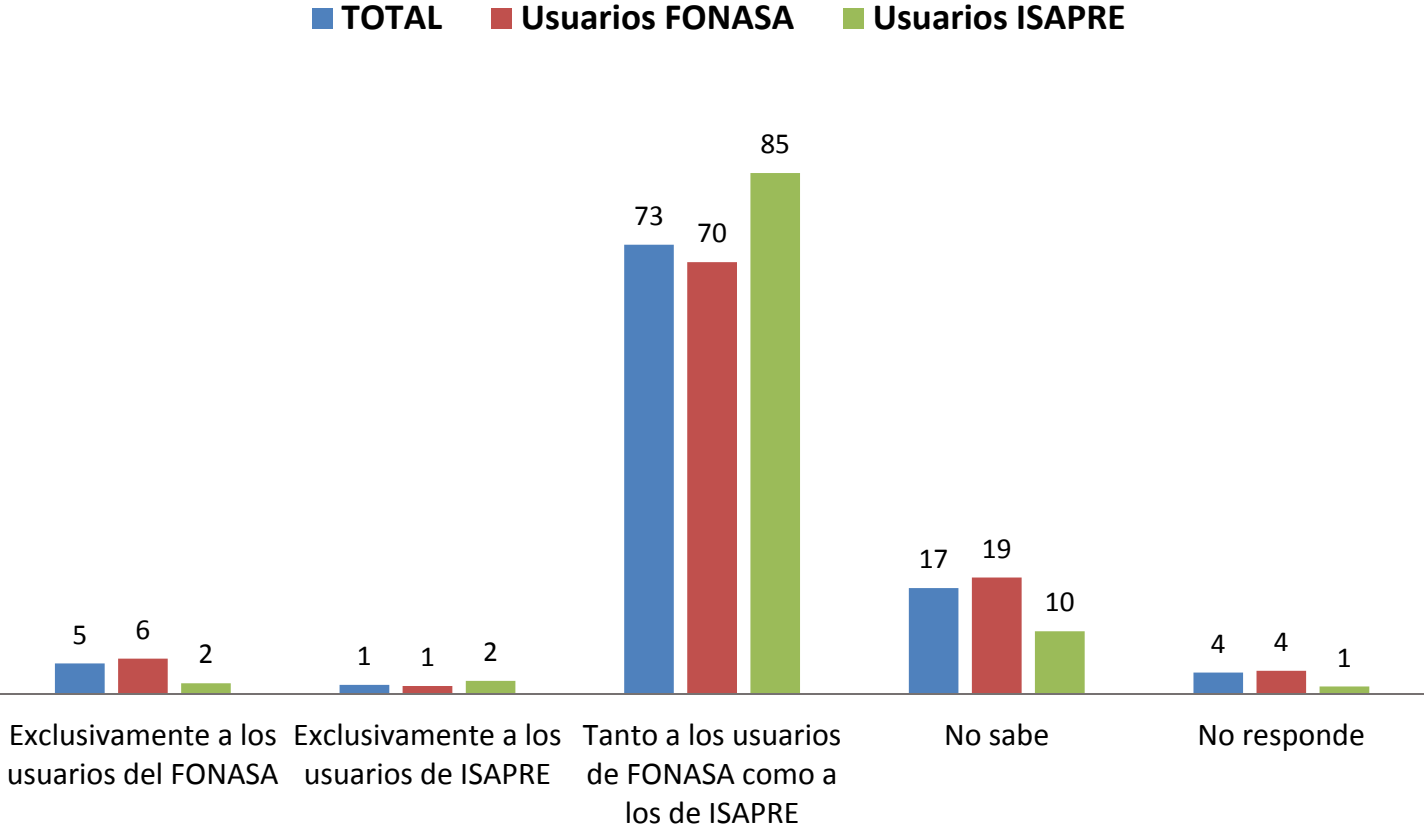


PERCEPCIÓN DE LA LABOR Y ALCANCE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

D12. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿a quiénes beneficia la Superintendencia de Salud?

Base: Total Muestra (n=2004)

%



Elaborado para:



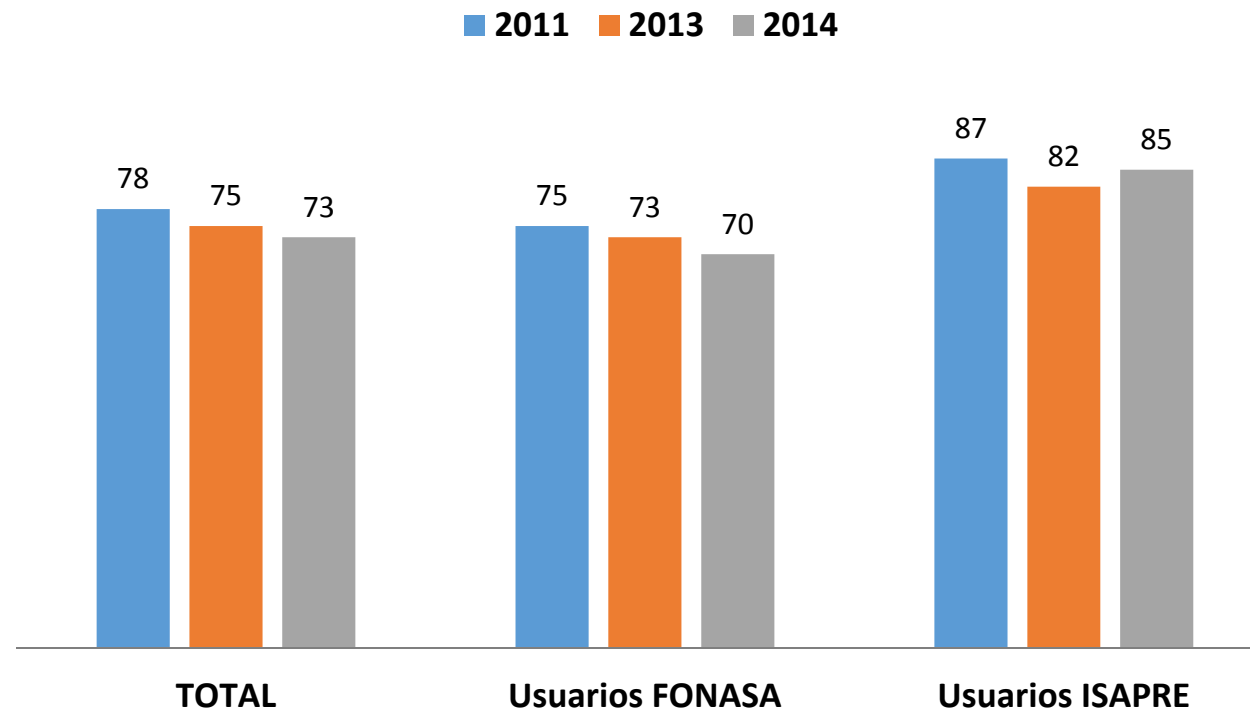
COMPARATIVO: PERCEPCIÓN DE LA LABOR Y ALCANCE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD



D12. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿a quiénes beneficia la Superintendencia de Salud?
Base: Total Muestra (n=2004)

%

% Tanto a los usuarios de FONASA como a los de ISAPRE



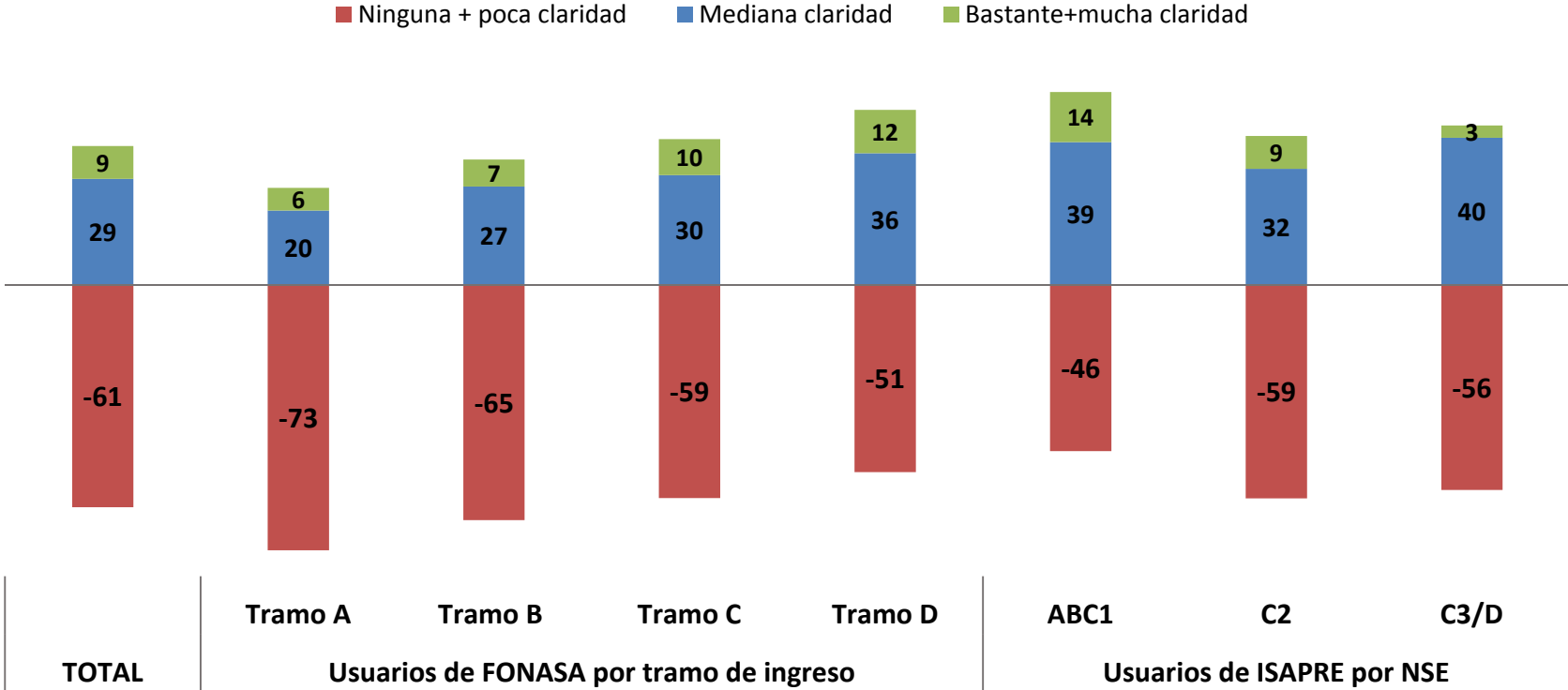
Elaborado para:



CONOCIMIENTO ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

D13. 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= 2004)

%



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

Elaborado para:

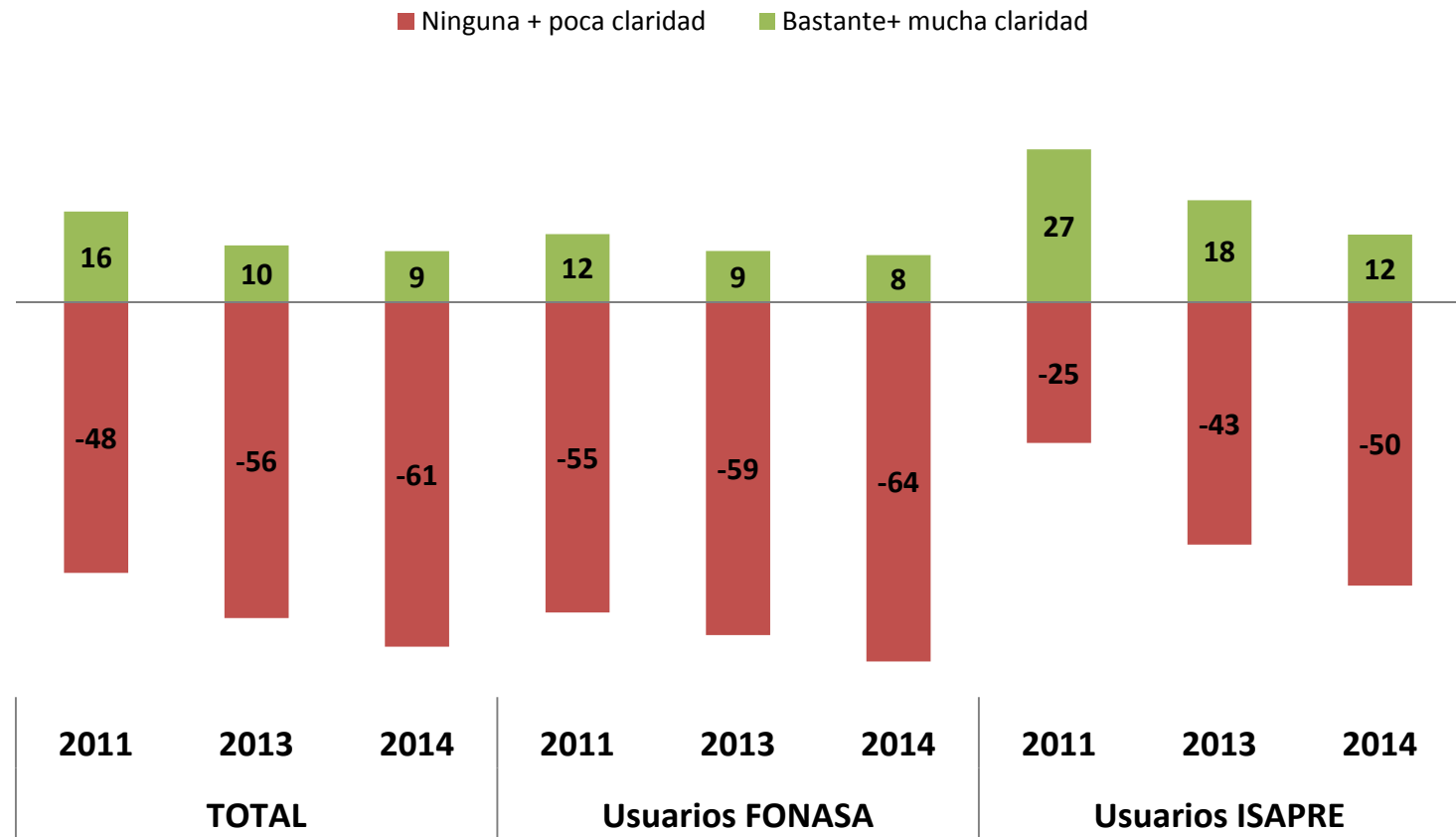


COMPARATIVO: CONOCIMIENTO ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD



D13. 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=2004)

%



Se omite en el gráfico la categoría "Mediana claridad" y No sabe/No responde

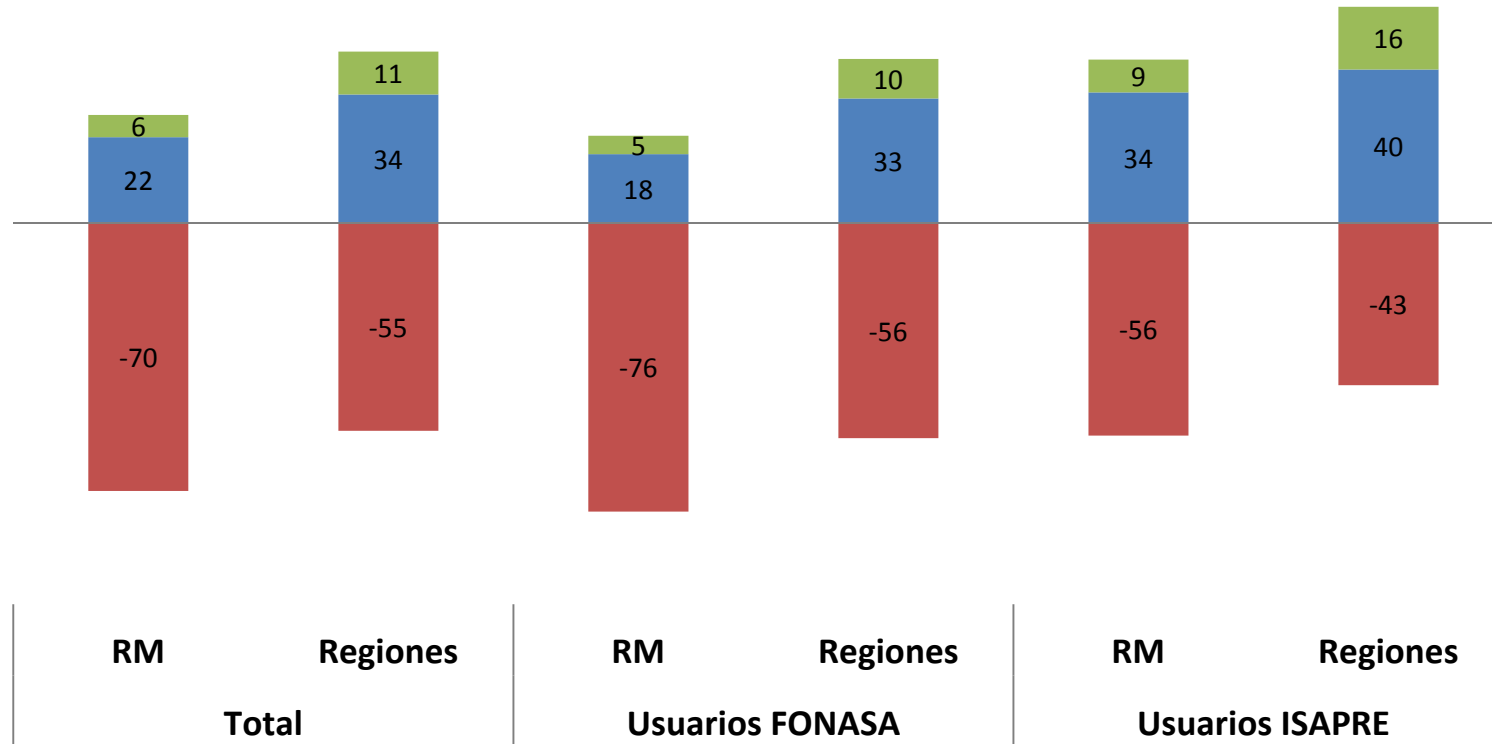
COMPARATIVO: CONOCIMIENTO ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD



D13. 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=2004)

%

■ Ninguna + poca claridad ■ Mediana claridad ■ Bastante + mucha claridad



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

Elaborado para:

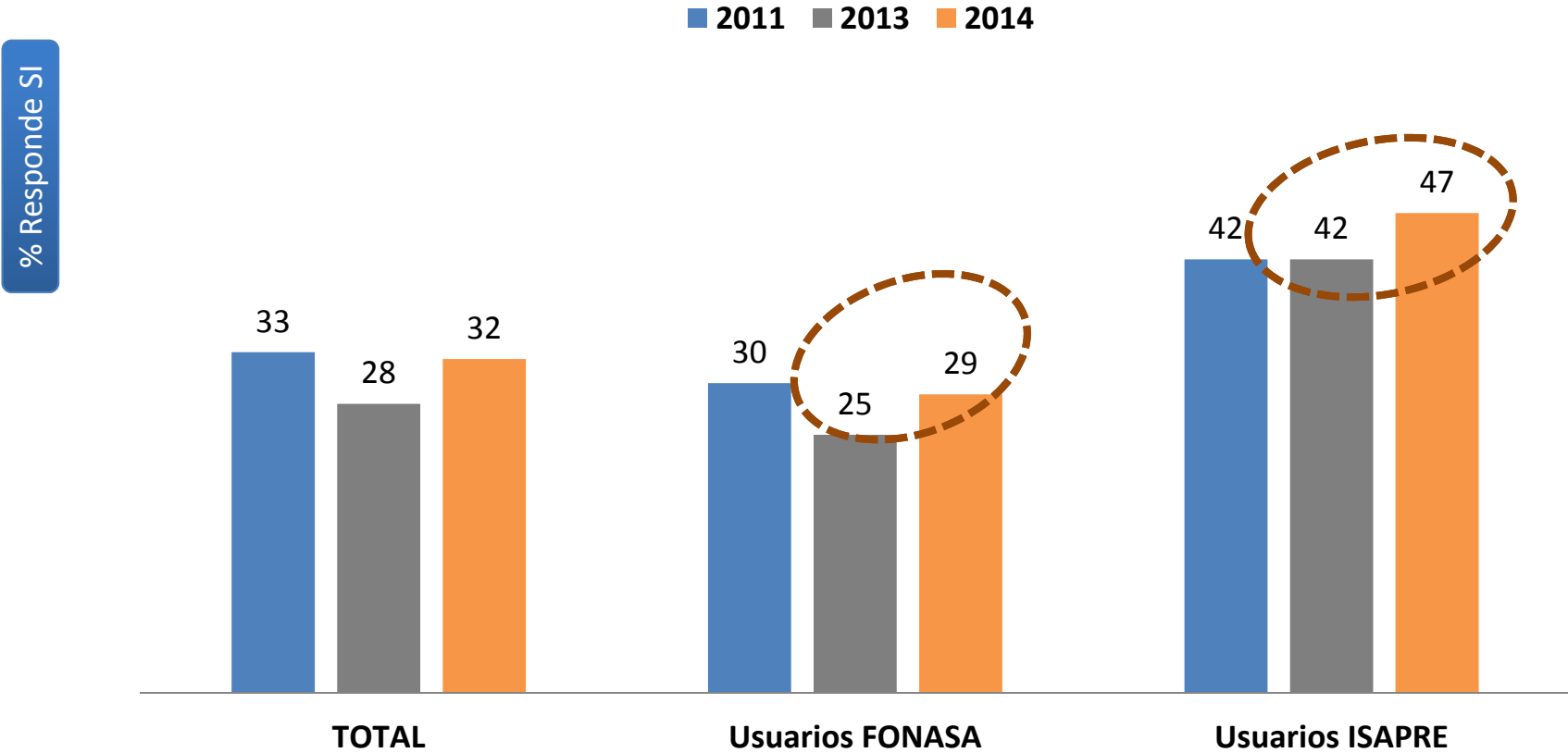


COMPARATIVO: CONOCIMIENTO REGISTRO DE PROFESIONALES

D14 | ¿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 OÍDO)

Base: Total muestra (n=2004)

Sube el conocimiento de la existencia de este registro entre los usuarios FONASA e ISAPRE



Elaborado para:



CONOCIMIENTO DE TEMAS AFINES A LA ATENCIÓN

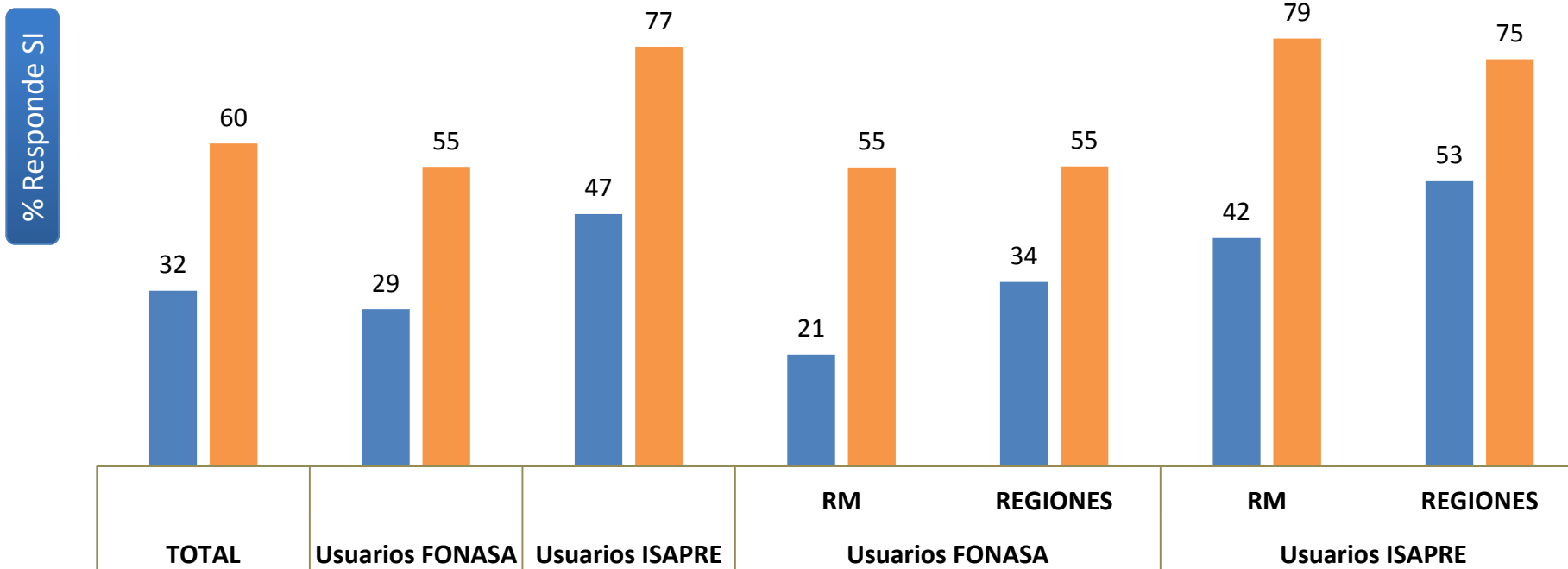
D14 . ¿Ha oído que la Superintendencia de Salud cuenta con un registro nacional de médicos, odontólogos y otros profesionales de la salud, donde usted puede comprobar sus títulos y otros datos de interés de estos profesionales?

D15. 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?

Base: Total muestra (n=2004)

%

- Conocimiento que SDS posee registro nacional de profesionales de la salud (% Sí)
- Prohibición de pedir garantía para dar atención de urgencia con riesgo vital ((% Sí)



Elaborado para:



E. REFORMA AL SISTEMA DE ISAPRES

Elaborado para:



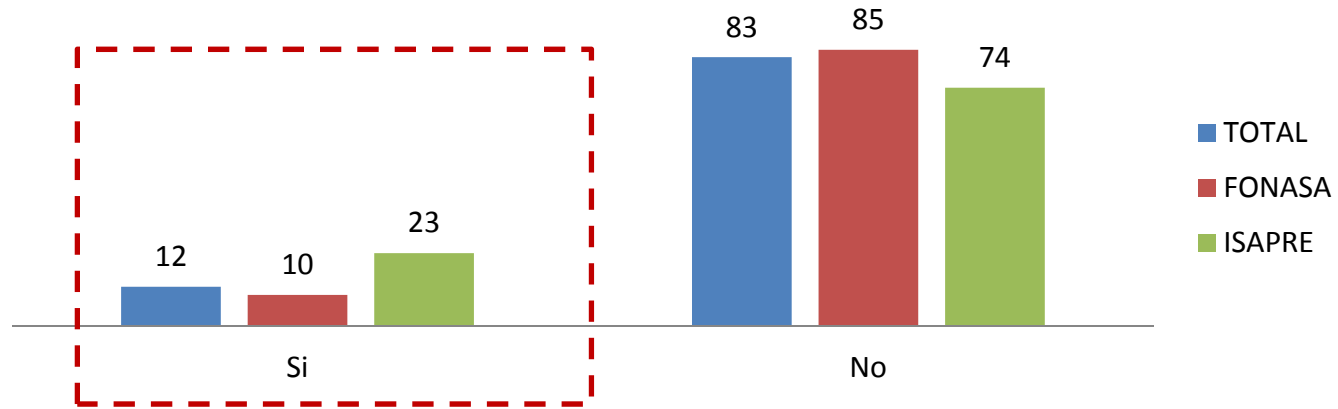
CONOCIMIENTO REFORMA AL SISTEMA DE ISAPRES

A21. ¿Usted ha escuchado hablar acerca de la reforma al sistema de ISAPRES? Base: Muestra total (N=2004)

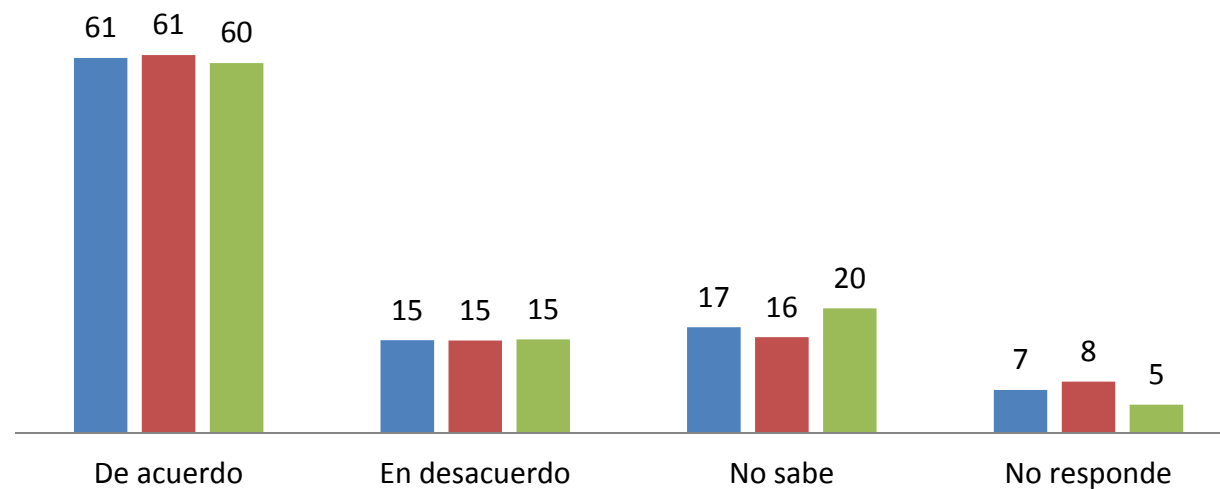
A21a . ¿Y usted está de acuerdo o en desacuerdo con esta reforma al sistema de ISAPRES? | Base: Quienes SI han escuchado sobre Reforma (n=245)

%

¿Usted ha escuchado hablar acerca de la reforma al sistema de ISAPRES?



¿Y usted está de acuerdo o en desacuerdo con esta reforma al sistema de ISAPRES?



Elaborado para:

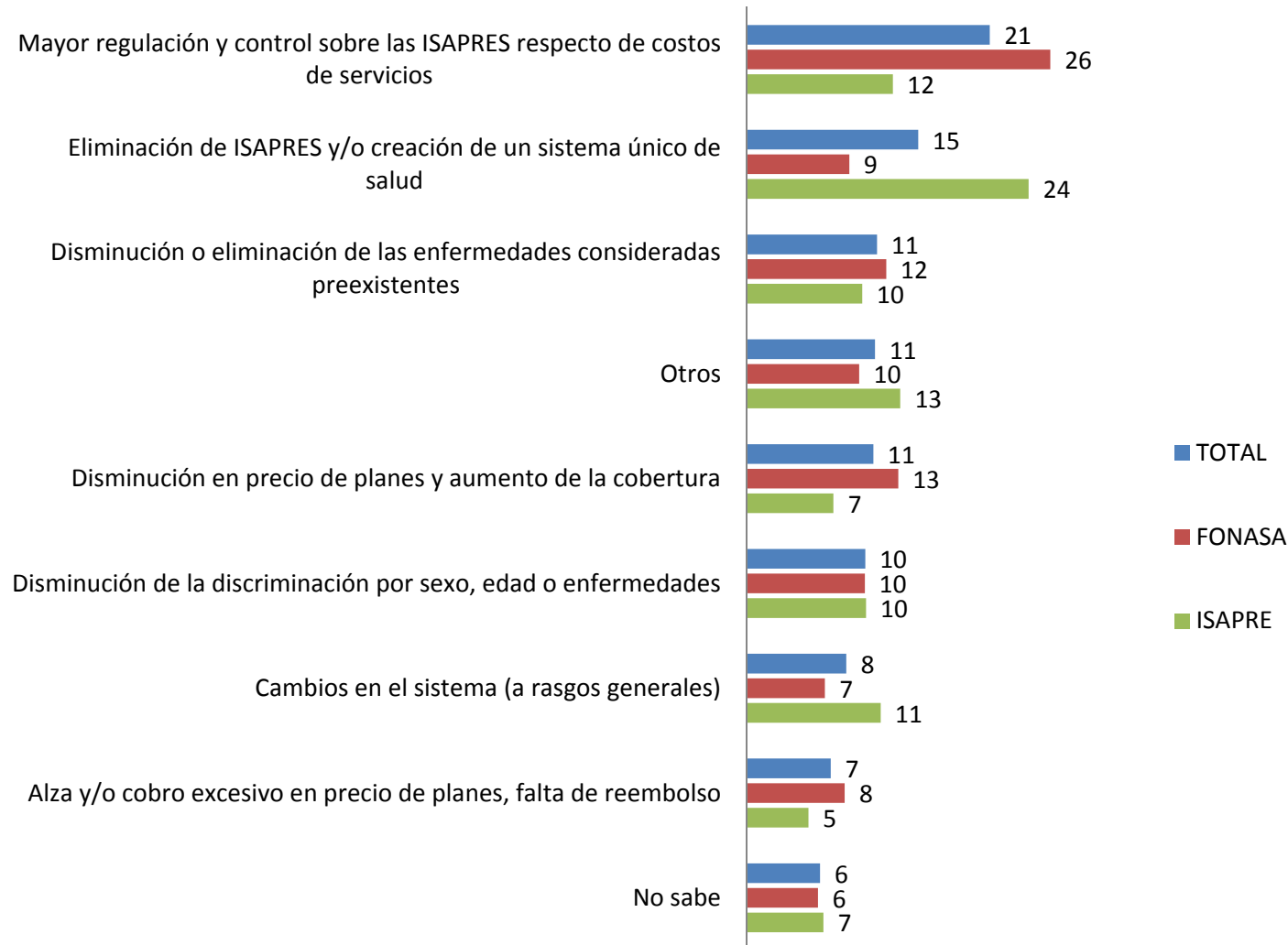


CONOCIMIENTO REFORMA AL SISTEMA DE ISAPRES

A21b. ¿Qué ha escuchado al respecto? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA

Base: Quienes SI han escuchado sobre Reforma (n=245)

%



Elaborado para:



F. CONCLUSIONES

Elaborado para:



CONCLUSIONES

- **PROTECCIÓN**

- La percepción de protección en salud es mayor entre los beneficiarios de ISAPRE (68%) respecto de FONASA (41%)
- Esta percepción, la de protección, disminuyó en 5 puntos porcentuales respecto de la medición anterior 2013. Dicha baja se destaca sobre todo para el tramo D FONASA (9 puntos porcentuales).
- Entre los que se sienten desprotegidos (15%), la principal razón se relaciona con los tiempos de espera de atención (43%), le sigue poca disponibilidad de especialistas (14%). Esta opinión es compartida por los usuarios FONASA, en tanto entre los de ISAPRE aparece como razón principal el precio de los bonos (27%).
- En relación con lo anterior, la confianza que manifiestan los usuarios respecto a si podrán recibir el tratamiento más efectivo en caso de enfermedad, es superior en aquellos usuarios de ISAPRE que los de FONASA (65% vs. 33%, respectivamente). Lo mismo ocurre en relación al pago por dicha atención, donde la confianza entre los usuarios de ISAPRE alcanza un 55%, cifra significativamente superior que los usuarios de FONASA (29%).
- Cabe mencionar que el promedio del gasto familiar en tratamientos médicos en aquellas personas que han requerido atención médica el último año (45%), que no son cubiertos por FONASA/ISAPRE es de \$492.934. No obstante lo anterior, un 50% de dichas personas sólo ha gastado alrededor de \$100.000 en gastos médicos.
- Además, se registran problemas de acceso a la salud debido al costo entre aquellas personas que el último año requirieron atención médica: un 17% no pudo consultar a un médico y un 21% no realizó examen o tratamiento. Estas cifras se observan de manera superior en usuarios de FONASA respecto a los de ISAPRE.

CONCLUSIONES

• **EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN**

- Un 92% de la población usuaria del sistema de salud, considera que en nuestro sistema de salud requiere cambios fundamentales. Percepción que es compartida tanto por los usuarios de FONASA como los de ISAPRE.
- La satisfacción con el sistema de salud, a nivel general, disminuye respecto del año 2013. En efecto, el 25% de los entrevistados le asigna nota 6 a 7, menor al 31% del año anterior. La evaluación negativa aumentó en 10 puntos porcentuales respecto al año pasado. Para el caso de FONASA este aumento de la evaluación negativa se registra en 11 puntos porcentuales, mientras que para los usuarios de ISAPRE es menor alcanzando sólo 3 puntos. Se destaca además que son aquellas personas entre 18 y 29 años quienes evalúan de peor manera el sistema; un 52% le pone nota entre 1 y 4, superior al porcentaje total (48%).
- Cabe mencionar que las razones que explican la evaluación que los usuarios hacen del sistema son: los usuarios de FONASA mencionan en primer lugar el trato de personal en los centros de salud (27%), los tiempos de espera de atención en los centros de salud (18%) y acceso a centros de salud y especialistas (15%); los usuarios de ISAPRE señalan la cobertura y convenios del seguro (23%) y trato del personal de los centros de salud (20%), principalmente. En virtud de lo anterior, claramente la evaluación de los usuarios de FONASA está más bien relacionada con La atención recibida de los prestadores de salud y no con el seguro en sí mismo.
- Es interesante señalar que los 4 ámbitos evaluados, a saber, sistema, seguro, centros de salud e información no superan la nota promedio de 4,8. A pesar de ello, todos son mejor evaluados por los usuarios ISAPRE respecto del los usuarios FONASA.
- Respecto de las ventajas de los seguros percibidas por los usuarios, destaca fuertemente entre los de FONASA la gratuidad para quienes no pueden pagar (53%), en tanto entre los de ISAPRE la amplia cobertura para consultas médicas (36%) y mejor cobertura que FONASA (35%). Por su parte, las desventajas señaladas por los usuarios de FONASA son principalmente la ausencia de especialistas con convenio FONASA (44%), mientras que para los de ISAPRE es el alza en los planes de salud (64%).

CONCLUSIONES

- **EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN**
- Un 48% de los entrevistados señala estar de acuerdo con que exista FONASA como sistema único de salud en Chile, cifra menor en comparación al año anterior (55%). De los usuarios de FONASA, un 52% señala estar de acuerdo, mientras que de los de ISAPRE sólo un 32%. Cabe mencionar que estos porcentajes para el caso de los usuarios de ISAPRE aumentan en la medida en que disminuye el NSE.

CONCLUSIONES

• INFORMACIÓN DEL SISTEMA

- Los tipos de información requerida por los distintos tipos de usuario son:
 - en el caso de FONASA: conveniencia de usar AUGÉ (58%) y convenios con médicos (53%).
 - en el caso de ISAPRE : prestadores más convenientes de acuerdo a su plan (55%) y comparación de planes (54%).
- De los usuarios de ISAPRE en particular, un 76% ha oído hablar de los excedentes de su seguro de salud. Entre estos, un 66% comprende qué se puede hacer con ellos, es decir, compra de bonos de consulta examen, medicamentos o cubrir copagos de prestaciones de salud. Para el caso de los excesos, un 63% de los usuarios de ISAPRE ha oído hablar de ellos, de los cuales un 64% entiende su uso correcto (pedir a la ISAPRE que devuelva el dinero).
- Sólo un 35% de los usuarios de ISAPRE ha oído hablar de la eliminación del embarazo como pre-existencia para afiliarse a la ISAPRE. Cabe mencionar que en la medida que aumenta la edad, aumenta el porcentaje de conocimiento de dicho cambio. Para el caso de las mujeres, el conocimiento es de un 38%, superior al de los hombres (33%). El conocimiento asciende a un 42% entre las mujeres trabajadoras.

SEGURO COMPLEMENTARIO

- El 14% de los entrevistados declara tener un seguro de salud complementario, cifra superior en relación al año anterior (11%). Este porcentaje se cuadruplica en el segmento de los usuarios de ISAPRE (57% posee).
- Entre los que poseen un seguro complementario, el tipo que predomina entre los usuarios de FONASA es el de accidentes (44%), en tanto en los usuarios de ISAPRE es el catastrófico (61%) y hospitalario (61%) .

CONCLUSIONES

- **INDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA (ISS)**
 - Un hallazgo interesante en relación a la estructura del índice ISS, es que en el caso de los usuarios FONASA, la evaluación de la satisfacción con centros de salud es mayor en 3 puntos porcentuales respecto a los usuarios de ISAPRE. Situación inversa en relación a la satisfacción que se declara sobre el seguro de salud, ya que los usuarios de ISAPRE le otorgan mayor ponderación a dicha evaluación.
 - Al analizar la evolución del ISS desde 2011 a la fecha, observamos que se produce una caída significativa de la satisfacción neta de 13 puntos porcentuales entre los usuarios de FONASA. En tanto en los usuarios de ISAPRE, dicho indicador se mantiene estable. El resultado negativo del 2014 para este indicador es particularmente alto entre los usuarios de FONASA e ISAPRE que utilizaron los servicios de Urgencia en el último año.

CONCLUSIONES

• CONOCIMIENTO

- El conocimiento del plan AUGE-GES presenta una baja respecto de la medición anterior (74% para el 2013 y 63% para el 2014). Esta situación presenta una baja significativa en especial en las Isapres, donde el conocimiento disminuye en 13 puntos porcentuales (85% en 2013 a 72% en 2014).
- El conocimiento está fundado también en el que los usuarios reconozcan enfermedades cubiertas por el AUGE-GES. Aproximadamente 3 de cada 10 señala que ellos o alguien cercano ha tenido una de estas enfermedades, cifra similar entre usuarios FONASA e ISAPRE (34% y 30%, respectivamente).
- El conocimiento sobre quienes son los beneficiarios AUGE-GES –tanto FONASA como ISAPRE– disminuye 4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior (67%). Por otro lado, dicho conocimiento es superior en los usuarios de ISAPRE respecto a los de FONASA (79% vs. 59%, respectivamente).
- Un 31% de los entrevistados sabe en que centros de salud puede atenderse por AUGE-GES, conocimiento que baja significativamente respecto de la medición anterior en 6 puntos porcentuales, y 20 puntos porcentuales respecto a su medición en 2011. Este nivel de conocimiento es similar entre usuarios de FONASA como los de ISAPRE. Sin embargo, es significativamente superior en regiones respecto a la Metropolitana (34% vs. 26%, respectivamente).
- En vinculación con lo anterior, se destaca que son quienes evalúan de mejor manera su seguro de salud quienes poseen un conocimiento mayor de los centros de salud donde se pueden atender por AUGE-GES. Así, entre quienes evalúan con notas 1 y 4 su seguro de salud, el conocimiento alcanza un 28%, mientras que entre quienes evalúan con notas 6 y 7 el conocimiento asciende a un 35%.

CONCLUSIONES

• EVALUACIÓN y USO

- En general, el AUGE-GES recibe una buena calificación por los entrevistados, ya que un 35% le asigna nota 6 a 7 y solo un 20% nota 1 a 4. Cabe mencionar que la nota evaluación promedio alcanza un 5,2 para el total de los entrevistados, cifra que se mantiene respecto a la anterior y que cae en 3 décimas desde su medición en 2008.
- 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 5,4 para este año.
- Cabe mencionar además que la evaluación del Plan AUGE-GES es mejor para el caso de los usuarios de ISAPRE respecto a los de FONASA, el porcentaje de notas entre 6 y 7 alcanza un 63% para los primeros y un 53% para los segundos. Además, la evaluación promedio es significativamente más alta entre quien han hecho uso del Plan respecto a quienes no (5,4 vs. 4,8 nota promedio respectivamente). Dicha brecha se agranda para el caso de los usuarios de FONASA, donde los porcentajes de nota de 1 a 4 alcanzan un 18% para quienes lo han usado y un 34% para aquellos que no.
- Alrededor de un tercio de los entrevistados señala no saber qué es lo peor del plan AUGE-GES, seguido de la falta de especialistas (18%) y largas esperas en centros de atención de salud (18%). Panorama que varía para el caso de aquellos entrevistados que sí han hecho uso de Plan AUGE-GES, ya que las dos principales menciones respecto a qué es lo peor del plan son largas esperas en centros de atención de salud (23%) y falta de especialistas (23%).
- De aquellas personas que declaran haber tenido una enfermedad AUGE-GES, un 84% señala haber hecho uso del Plan. De estos, un 48% hizo uso personal del AUGE-GES, mientras que un 65% lo usó un familiar cercano.
- Entre quienes usaron el AUGE-GES, un 42% señala haber esperado más allá del plazo garantizado de atención, cifra que baja al 30% entre los usuarios de ISAPRE. Cabe mencionar además que un 86% de quienes hicieron uso del plan acudieron a un centro de salud perteneciente a la red de prestadores AUGE-GES, y alrededor de un 95% en la misma región. A su vez, entre quienes declaran no haber acudido a uno de estos centros, la principal razón mencionada respecto de su elección es “preferencias personales”.

CONCLUSIONES

- **EVALUACIÓN y USO**

- El 70% de los entrevistados que declara haber usado el plan AUGE-GES ya sea de manera personal o un familiar cercano, recibió todos los medicamentos indicados por el médico del Plan para su tratamiento. Sin embargo, llama la atención que alrededor de un 57% tuvo que acudir entre 2 o más veces al hospital, consultorio o farmacia para su retiro, incluyendo a quienes fueron muchas veces y terminaron comprando los medicamentos con dinero de su propio bolsillo.

CONCLUSIONES

HOSPITALIZACION

- 3 de cada 10 entrevistados han requerido hospitalización (él/ella o alguien de su familia) en los últimos 2 años. Esta atención se llevó a cabo en hospitales públicos (78%) en el caso de FONASA y en clínica privada en el caso de ISAPRE (65%).
- En directa relación con lo anterior, la nota promedio a la atención recibida en la última hospitalización es de 5,3 para hospitales públicos, nota inferior en 4 décimas respecto a la medición anterior. Mientras que la evaluación promedio de las Clínicas privadas es de 6,1, manteniéndose respecto al 2013.
- Llama la atención que solo un 16% cotizó en otros centros de salud, cifra que asciende a un 24% para el caso de los usuarios de ISAPRE.
- Entre las 3 características más importantes que los entrevistados mencionan a la hora de elegir dónde acudir por una hospitalización, se destaca en primer lugar el hecho de que el hospital o clínica cuente con los equipos clínicos suficientes y modernos en tecnología (73%), que el médico que atendió lo/a mantuvo informado/a en todo momento sobre su diagnóstico y tratamiento (60%) y que las instalaciones del hospital o clínica sean limpias, cuidadas y aptas para la atención de salud (56%).

CONCLUSIONES

- **URGENCIA**
 - Un 59% de los usuarios de ISAPRE señala que acude a una Clínica privada en primera instancia si es que se le presenta un problema de salud de urgencia, mientras que un 45% de los usuarios de FONASA acude a los hospitales públicos.
 - Llama la atención además que un 44% de los entrevistados declara acudir entre ocasionalmente hasta incluso con mucha frecuencia a los servicios de urgencia del hospital cuando no dispone de una hora de atención médica para su problema de salud. Este porcentaje se acentúa para aquellos usuarios de FONASA en 3 puntos porcentuales, y cae a un 29% en el caso de los usuarios de ISAPRE. A su vez, un 60% de los usuarios de FONASA señala que es difícil conseguir atención médica en noches (hasta 00 hrs.) sin acudir a la urgencia del hospital.
 - La nota promedio de evaluación a la atención en salud recibida en el Servicio de Urgencia es de 4,7. Valor que se mantiene respecto de la medición anterior. Es interesante mencionar que dicha evaluación mejora en la medida que aumenta el NSE en el caso de ISAPRE.

CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INSTITUCIONES PÚBLICAS

CONCLUSIONES

- Para el caso de los usuarios ISAPRE, un 38% señala que en caso de realizar un reclamo por el alza del precio de su plan acudiría en primer lugar a la Superintendencia de Salud. Cabe destacar que este porcentaje es significativamente mayor en regiones respecto a la región metropolitana (48% vs. 30%, respectivamente). Ahora bien, sólo un 8% ha presentado reclamos por este motivo, de los cuales un 21% lo hizo en la misma ISAPRE, un 36% en tribunales y un 26% en la Superintendencia de salud.
- Si los entrevistados tuvieran problemas con un centro de salud o con su seguro de salud, recurrirían: en primer lugar, a la Superintendencia de Salud y segundo lugar, al Ministerio de Salud. Esto es similar para el caso de FONASA, sin embargo, para el caso de ISAPRES las dos principales menciones son Superintendencia de Salud y en segundo lugar, la misma ISAPRE.
- Cabe mencionar el aumento significativo del conocimiento por parte de los usuarios del Sistema de Salud de la Superintendencia como institución para acudir en caso de reclamo con el Centro de Salud o Seguro. Para el primer caso el aumento es de 12 puntos porcentuales respecto a la medición anterior, es decir, 31% para este año. Para el segundo caso, la mención de la Superintendencia asciende en 17 puntos porcentuales por sobre la medición anterior (32% para este año). Es decir, en cuanto al 2013, se posiciona desde un 3° lugar al 1° lugar para este año.
- En cuanto a la evaluación de instituciones del área de salud, la institución mejor evaluada es FONASA (4,8 nota promedio), le sigue el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud, ambas con 4,5 nota promedio, respectivamente. Las ISAPRES son las que presentan mayor baja en la evaluación promedio respecto al 2013 (4,7 a 4,1).
- 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, se destaca por contribuir a resolver efectivamente los problemas de las personas y por ser independiente. Esta imagen de la Superintendencia asciende de manera notoria para el caso de los usuarios de ISAPRE, quienes en general destacan a la Superintendencia en la mayoría de los atributos mencionados por sobre las otras instituciones.

CONCLUSIONES

- En el comparativo con otras instituciones del Estado, que fiscalizan y regulan, la Superintendencia de Salud alcanza una nota de 4,5 para este año. Se hace necesario mencionar la baja generalizada en la evaluación de las instituciones que regulan y fiscalizan, donde destaca la caída significativa de la nota promedio para los Tribunales de justicia, con 9 décimas respecto a la medición anterior (3,7 para este año).
- El conocimiento que tienen los entrevistados de la Superintendencia en su labor de fiscalizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes, se expresa en el alto porcentaje que alcanza por sobre las otras instituciones, con un 39%. Esta tendencia aumenta en particular para el caso de los usuarios de ISAPRE, quienes reconocen a la Superintendencia en un 52% como la entidad que vela por dichos derechos. Similar a lo que sucede con la fiscalización de la prohibición de la solicitud del cheque en garantía.
- 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 (61%), declaración que es más alta entre los usuarios de FONASA. Se destaca además que la claridad del rol de la Superintendencia es superior en regiones que en la región metropolitana (45% vs. 28%, respectivamente).
- Respecto del conocimiento sobre el registro de profesionales de la Superintendencia de Salud, se presenta un aumento respecto a la última medición de 4 puntos porcentuales (32% para este año).

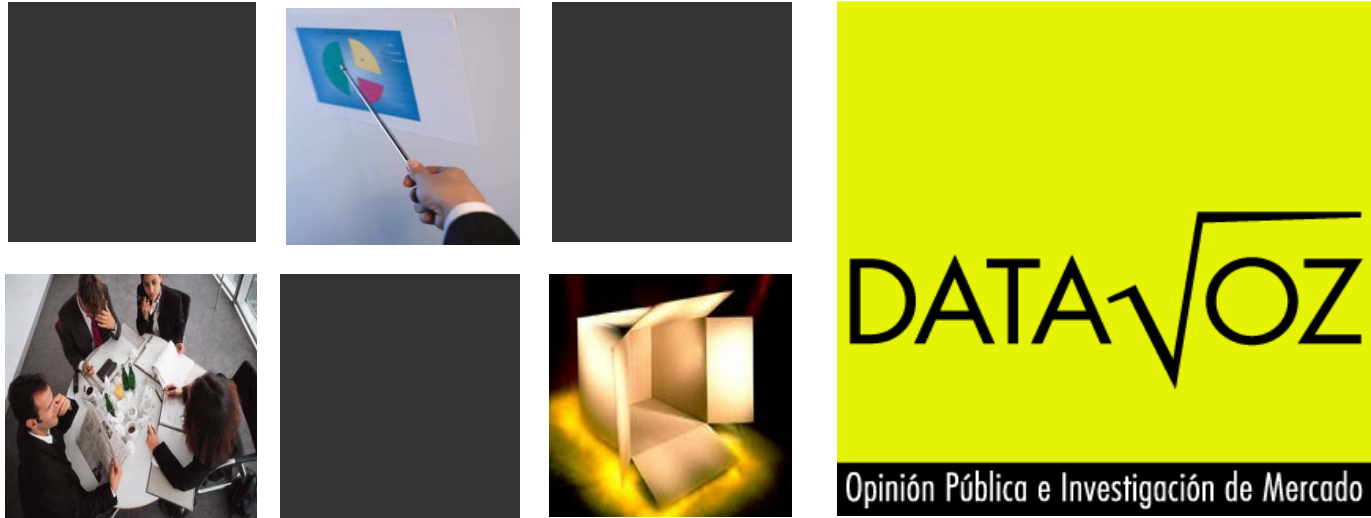
REFORMA SISTEMA DE ISAPRES

CONCLUSIONES

- Sólo un 12% de los entrevistados ha oído hablar acerca de la reforma al sistema de ISAPRES, cifra que es mayor para el caso de los usuarios de ISAPRE (23%). De estos, un 61% se manifiesta de acuerdo con dicha Reforma, tendencia que se mantiene para ambos tipos de usuarios.

Elaborado para:





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

Marzo 2015

