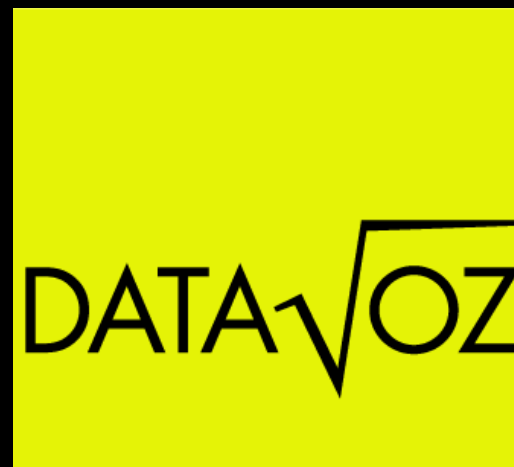


INFORME FINAL:

“EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD CON EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (5ta Medición)”



Opinión Pública e Investigación de Mercado

Febrero 2010

Preparado para:



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

2. Ficha Técnica

UNIVERSO	5.024 RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO y SEPTIEMBRE de 2009
FECHA DE TERRENO	DEL 04 ENERO DEL 2010 AL 26 DE ENERO DEL 2010
MUESTRA FINAL	702 CASOS, 321 EN REGIONES Y 381 EN SANTIAGO
METODO DE MUESTREO	ALEATORIO SOBRE LA BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR LA SIS.
TECNICA DE RECOLECCION	SANTIAGO : CARA A CARA REGIONES : TELEFONICO
TRABAJO DE CAMPO/ SUPERVISIÓN	El desarrollo del trabajo de campo, alcanzo un nivel de rechazo del 16% (n=50) para la muestra Presencial y un 1% (n=4) para la muestra telefónica. Se supervisó un 21% de las encuestas.

3. Universo de reclamos 2009

Agencia	ADMINISTRATIVO			ARBITRAL			MEDIACION	Total general
	AFA	AFR	OTRA	AFA	AFR	OTRA	OTRA	
Arica	13	20	4				6	43
Iquique	23	39	3				1	66
Antofagasta	51	59	6	15	60	6	4	201
Copiapó	19	15	6				2	42
La Serena	36	32	1	12	46	3	5	135
Viña del Mar	61	92	8	19	94	7	11	292
Rancagua	55	50	6				8	119
Talca	25	37	19				5	86
Concepción	85	67	16	17	86	4	16	291
Temuco	28	30					6	64
Puerto Montt	72	40	3	13	57	9	2	196
Valdivia	16	14					4	34
Coyhaique	2	1						3
Punta Arenas	10	19	2				1	32
Total Regiones	496	515	74	76	343	29	71	1604
Santiago	908	1140	79	111	1030	55	97	3420
Total	1404	1655	153	187	1373	84	168	5024

5. Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos

AGENCIA	Arbitral				Administrativo				Mediación	Muestra total
	AFR	AFA	Otra	Total	AFR	AFA	Otra	Total		
Regiones	67	26	16	109	62	105	13	180	32	321
Santiago	93	25	10	128	92	101	10	203	50	381
Total	160	51	26	237	154	206	23	383	82	702

AGENCIA	Error muestral máximo según resultado			Error muestral máximo según tipo de reclamo		E.M.M Mediación	E.M.M Total
	AFR	AFA	Otra	ARBIT.	ADMINIS.		
Regiones	7,5%	7,1%	-	8,4%	5,4%	12,2%	4,6%
Santiago	6,5%	7,8%	-	8,0%	5,9%	9,2%	4,5%
Total	5,0%	5,3%	-	5,8%	4,2%	7,3%	3,3%
n muestral	314	257	-	237	383	82	702

Se aplicó una ponderación sobre las variables Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución, de manera que la muestra total preserve la distribución del universo (N=5.024) respecto de estas variables.

6. Comparación Composición Universos 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009

Reclamos resueltos 2do semestre 2005, 1er semestre 2006, Enero a Septiembre del 2007, Enero a Septiembre 2008 y Enero a Septiembre 2009

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

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

%

(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

MUESTRA

7. Composición de la muestra

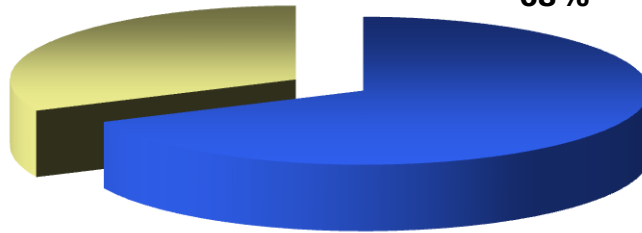
Total muestra n=702

%

Agencia

Región
32%

Gran
Santiago
68%

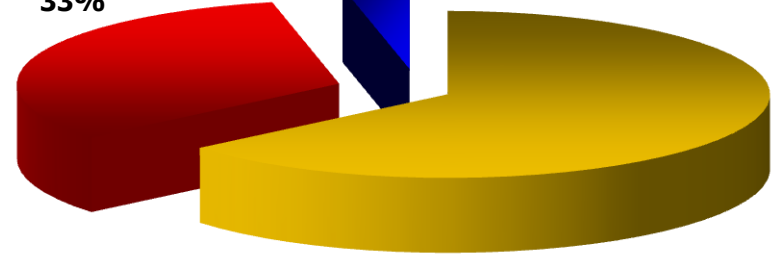


Tipo de reclamo

Arbitral
33%

Mediación
3%

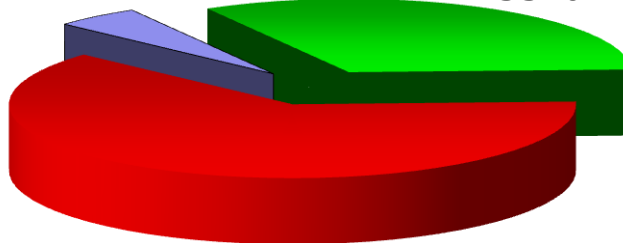
Administrati
vo
64%



Resolución (no incluye Mediación)

Otro
5%

AFA
33%



AFR
62%

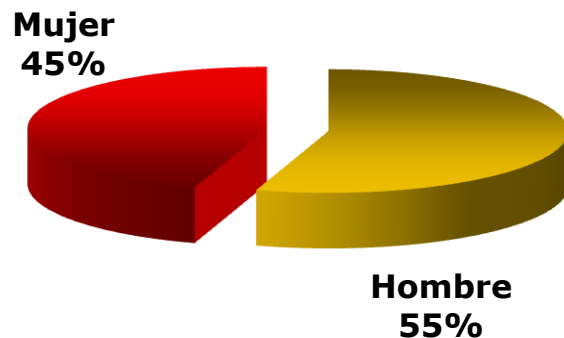
(%)	ADMINIS	ARBITRAL
AFA	44	11
AFR	51	84
Otros	5	5
Total	100	100

(no incluye Mediación)

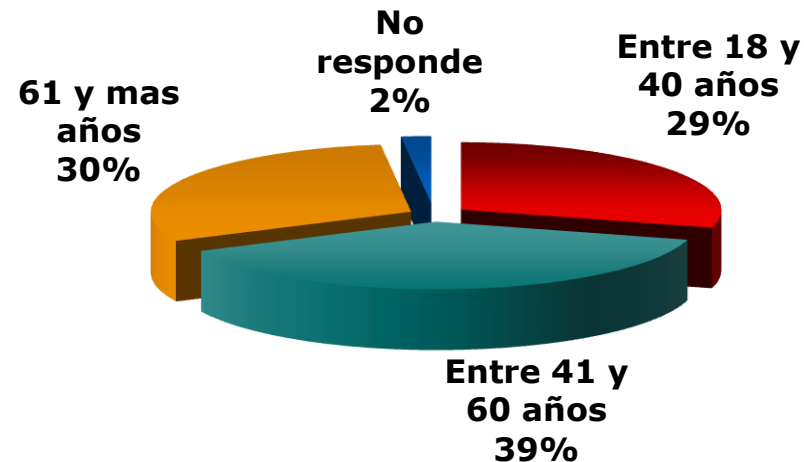
7. Composición de la muestra

Total muestra n=702

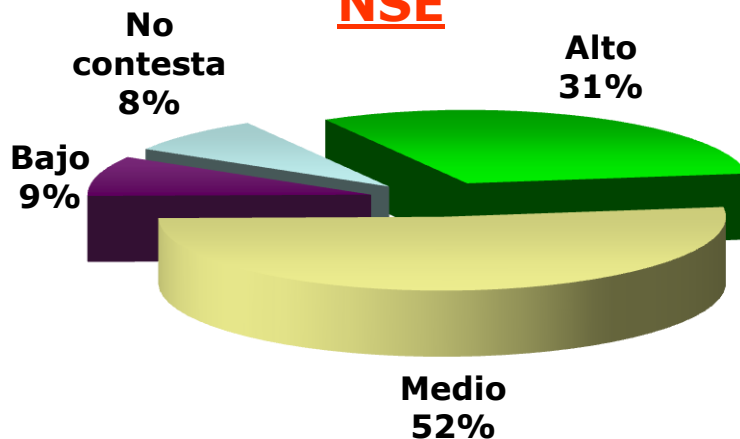
Sexo



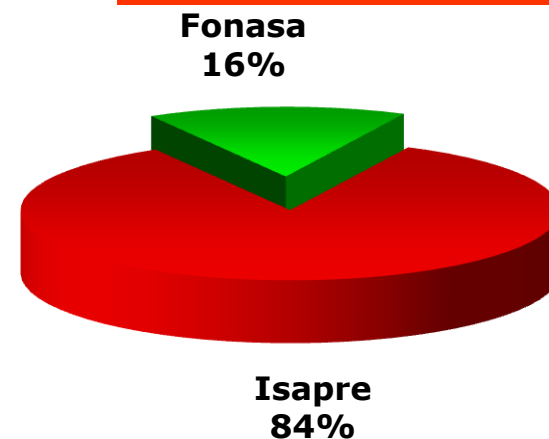
Edad



NSE



Sistema de Salud



Nota: se observa un cambio importante en la composición del Edad respecto de la medición pasada: Diminuyendo el segmento de 41 a 60 años (med 08 46%) y aumentando el de 61 y más (medo 08 17%)

7. Composición de la muestra

Total muestra n=702

%

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



Nº de veces que ha presentado un reclamo en la Superintendencia



Elaborado para : Superintendencia de Salud

II. PRINCIPALES RESULTADOS

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

Total muestra (702)

%

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

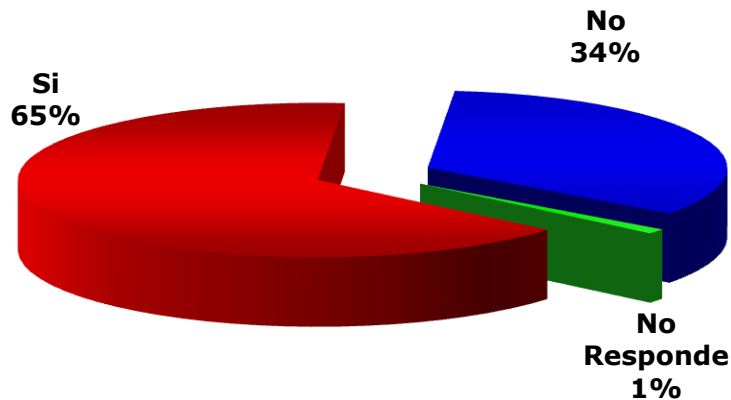
(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

Internet	17%
Iniciativa propia	14%
Compin	6%
Otro motivo	8%

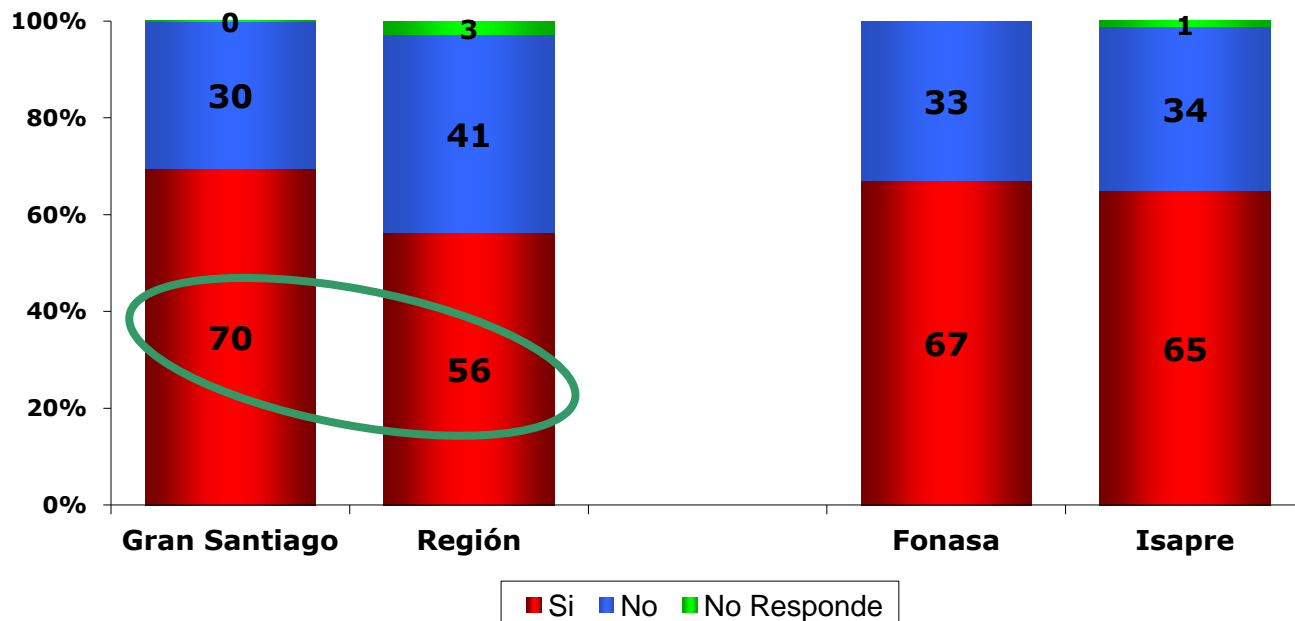
Elaborado para : Superintendencia de Salud

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

Total muestra (n=702)



%



Nota: No existe diferencia respecto de la medición anterior.

Elaborado para : Superintendencia de Salud

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

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora, comparativo 2008-2009

%

	2008	2009
% Recuerda recibir la carta	66%	65%
Era claro	56	67 (*)
Era confuso	42	32 (*)
No sabe	1	0
No Responde	1	1
Total	100	100

(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).



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

%

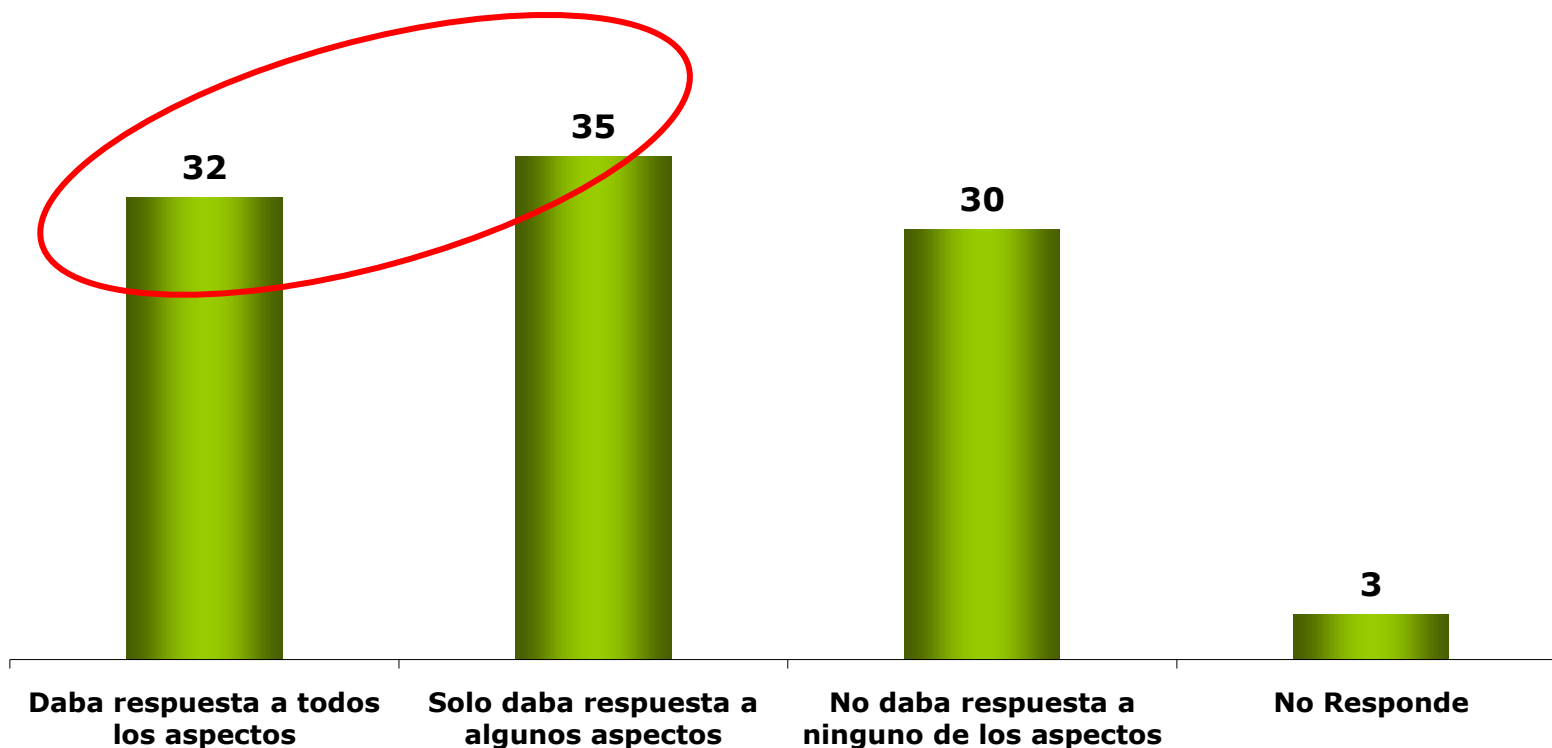
Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (65% de la muestra total), Agencia y Sistema

	Total	Gran Santiago	Región	Fonasa	Isapre
Era claro	67	71	58	68	67
Era confuso	32	29	40	32	32
No sabe	0	0	1	0	0
No Responde	1	1	1	0	1
Total	100	100	100	100	100
Base Ponderada	459	332	126	73	385
Base Real	446	262	184	53	393

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

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (65% de la muestra total)

%



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

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora, comparativo

%

	2008	2009
% Recuerda recibir la carta	66%	65%
Daba respuesta a todos los aspectos	24	32 (*)
Solo daba respuesta a algunos aspectos	32	35
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	39	30 (*)
No Responde	4	3
Total	100	100

(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (65% de la muestra total), Agencia y Aseguradora

%

	Total	Gran Santiago	Región	Fonasa	Isapre
Daba respuesta a todos los aspectos	32	35	25	34	32
Solo daba respuesta a algunos aspectos	35	37	29	35	35
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	30	24	45	28	30
No Responde	3	3	2	3	3
Total	100	100	100	100	100
Base Ponderada	459	332	126	73	385
Base Real	446	262	184	53	393

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

Sub-muestra : Aquellos que recibieron carta de su aseguradora (65% de la muestra total), Según Tipo de reclamo y Resolución

%

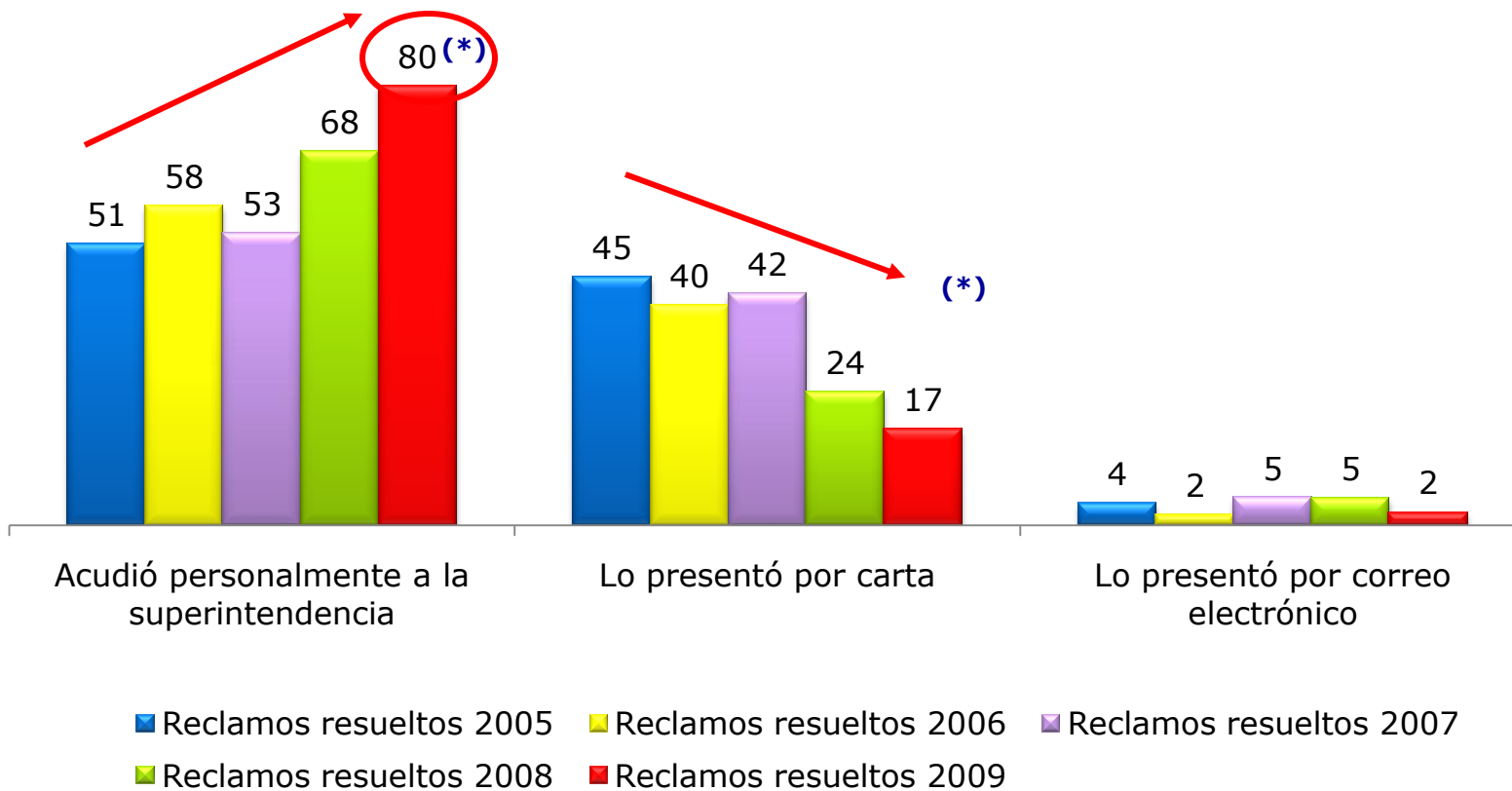
	Adminis.	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	Otros
Daba respuesta a todos los aspectos	32	33	37	26	36	29
Solo daba respuesta a algunos aspectos	36	33	29	34	35	37
No daba respuesta a ninguno de los aspectos	30	30	31	40	25	26
No Responde	2	4	4	0	4	8
Total	100	100	100	100	100	100
Base Ponderada	293	151	15	157	275	27
Base Real	249	145	52	180	195	71



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

Total muestra, n=702

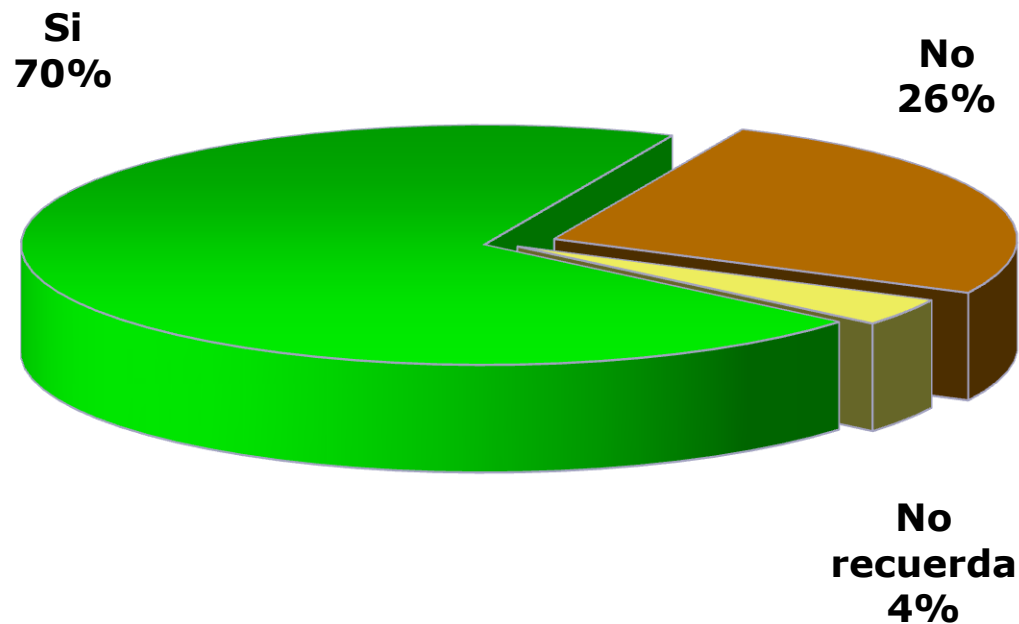
%



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

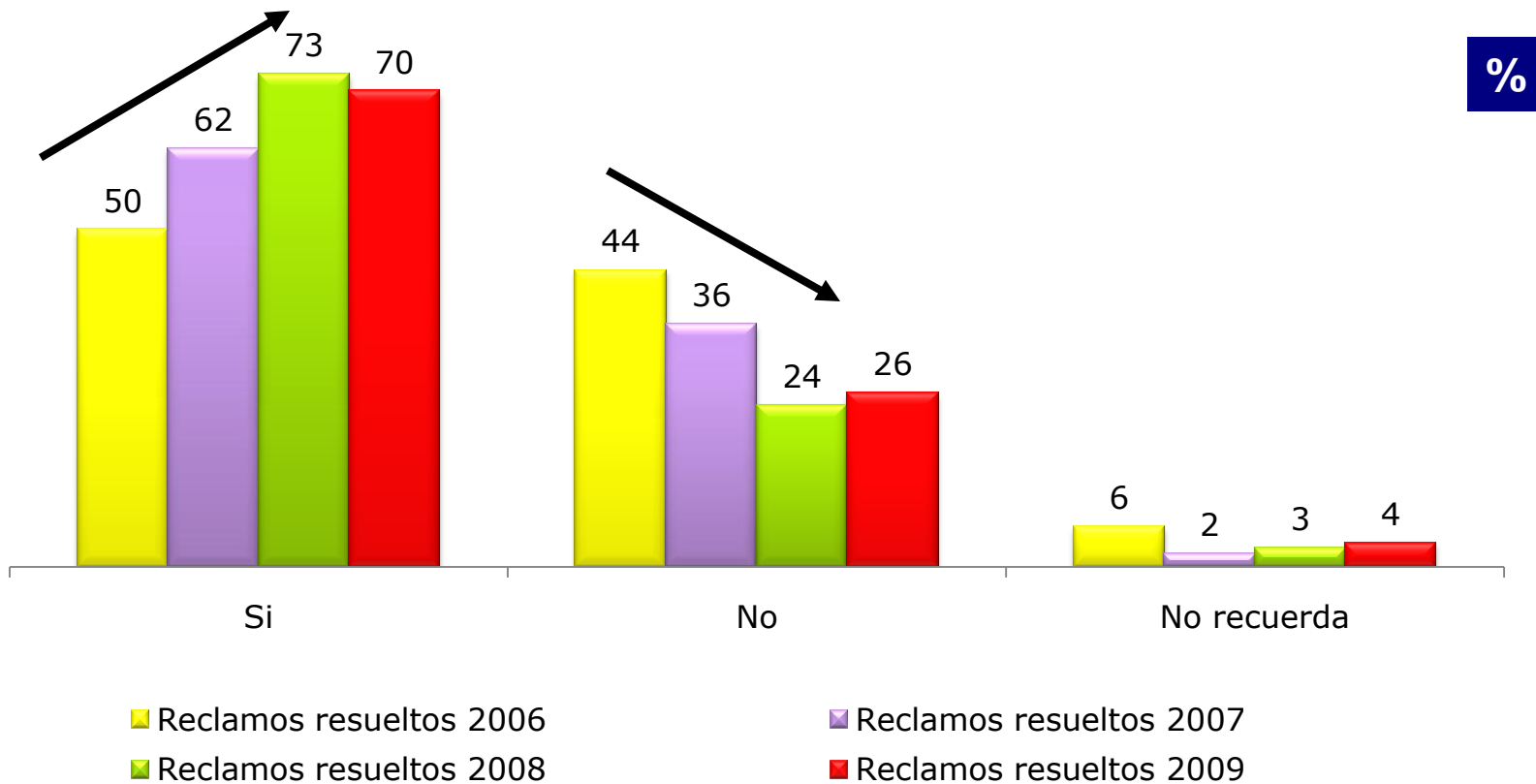
Total Muestra



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

Total Muestra

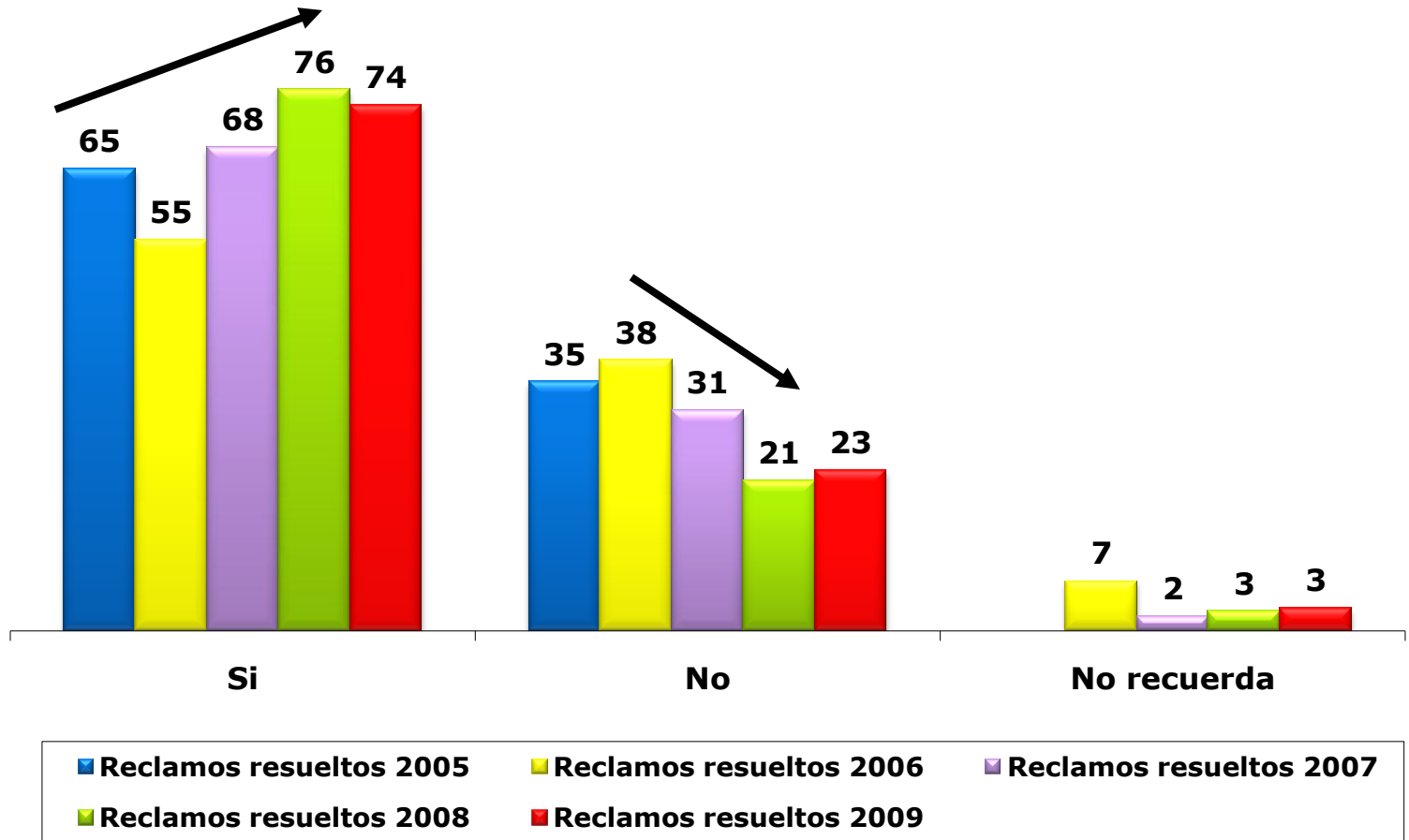
Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)



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

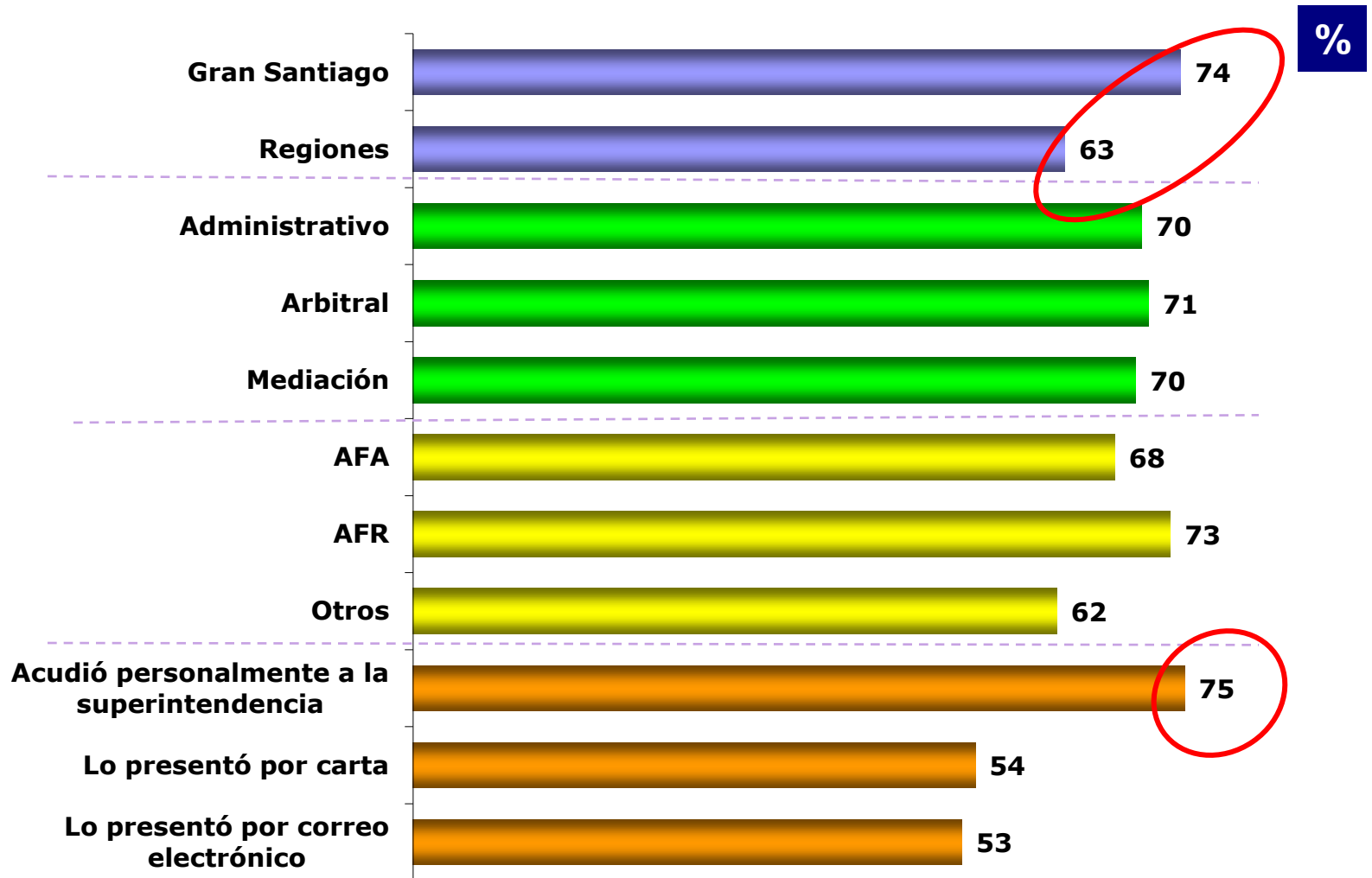
Sub-muestra : Aquellos que presentaron el reclamo personalmente o por correo electrónico (82%)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009



%

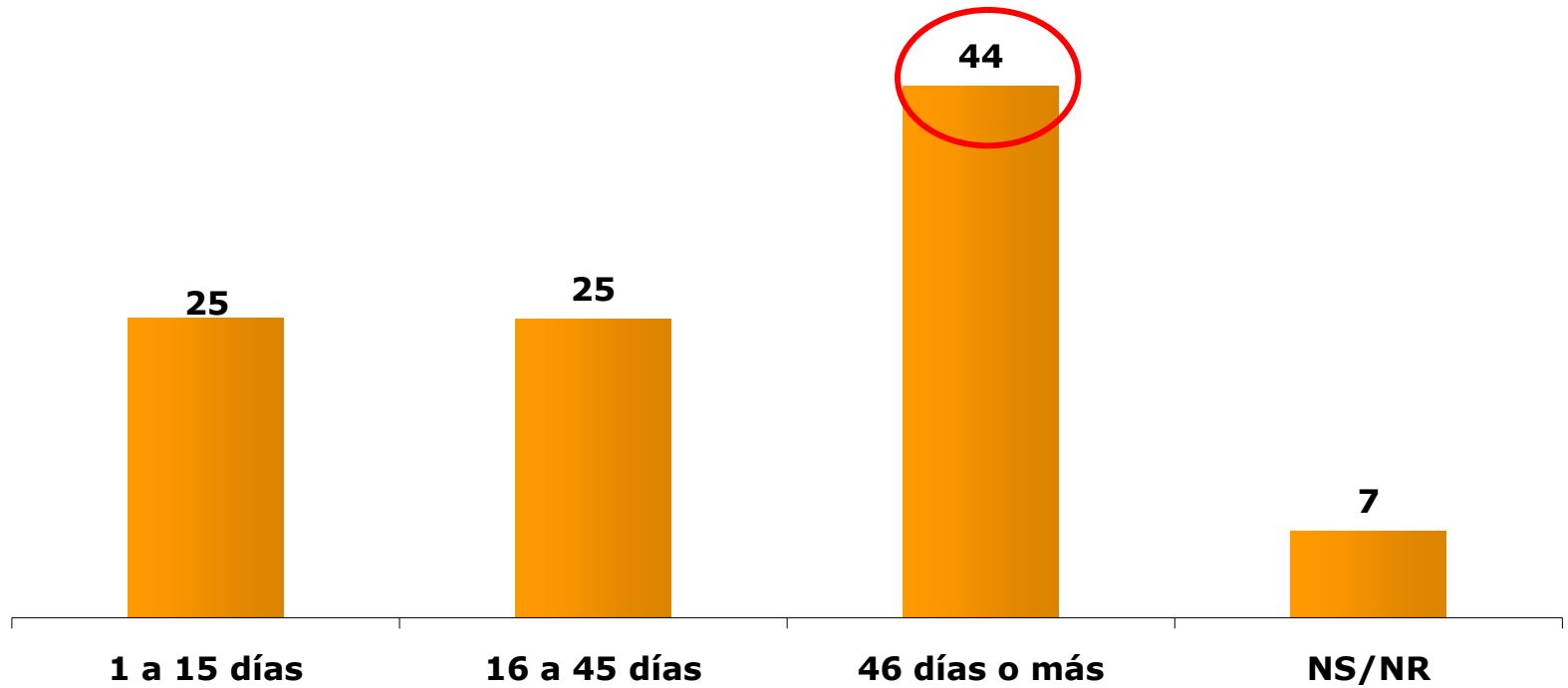
P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?
Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y forma en que presentó el reclamo
(% de respuesta SI)



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

%

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (70% de la muestra)



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

Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (70%)

Promedio días	2008	2009
Gran Santiago	64,2	65,8
Regiones	45,3	48,3
Administrativo	51,8	50,7
Arbitral	89,1	81,9
Mediación	45,2	55,3
AFA	58,9	59,2
AFR	62,8	62,3
Otros	51,1	55,3
Acudió personalmente a la superintendencia	62,5	62,5
Lo presentó por carta	54,8	52,6
Lo presentó por correo electrónico	33,7	50,9
TOTAL MUESTRA	60	61

(*)

(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

Elaborado para : Superintendencia de Salud

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

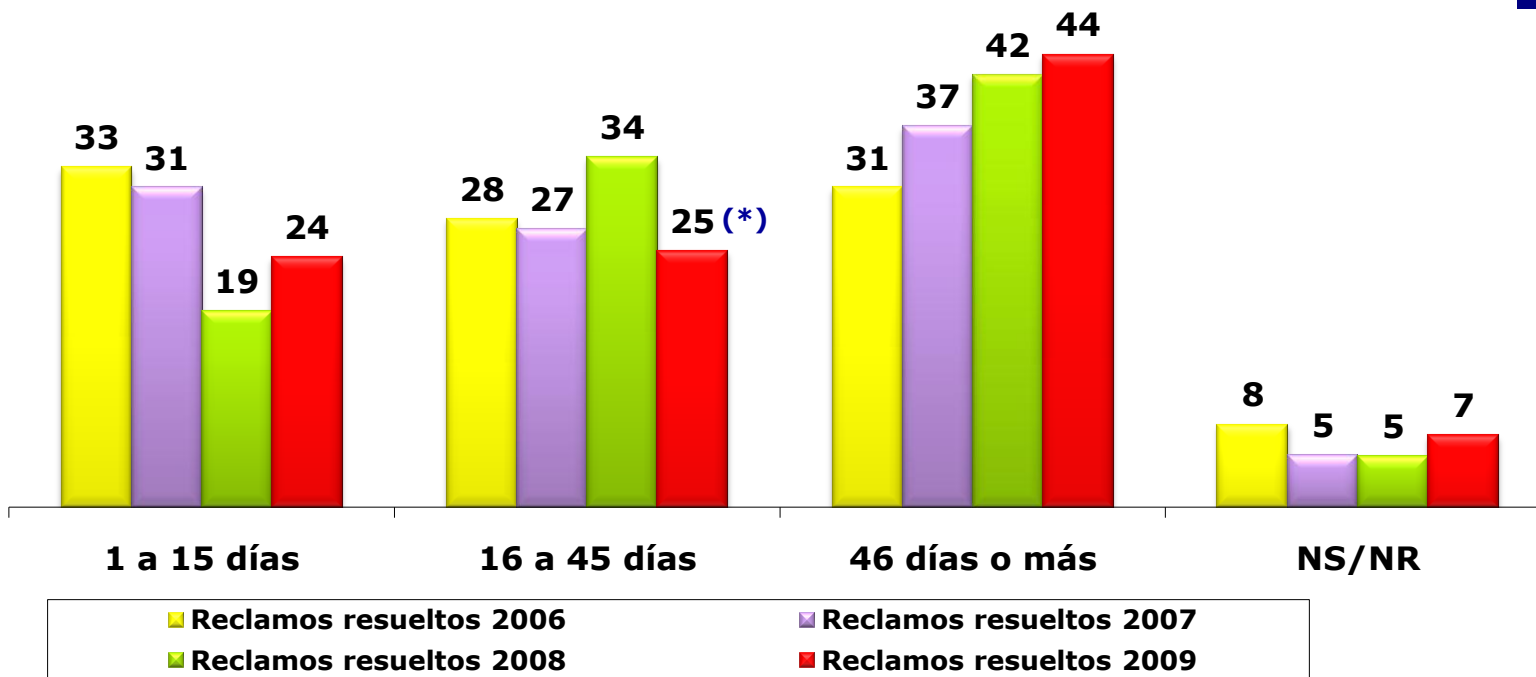
Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (70%)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

Promedio de días – 2007: 59 días

Promedio de días – 2008 : 60 días

Promedio de días – 2009: 61 días



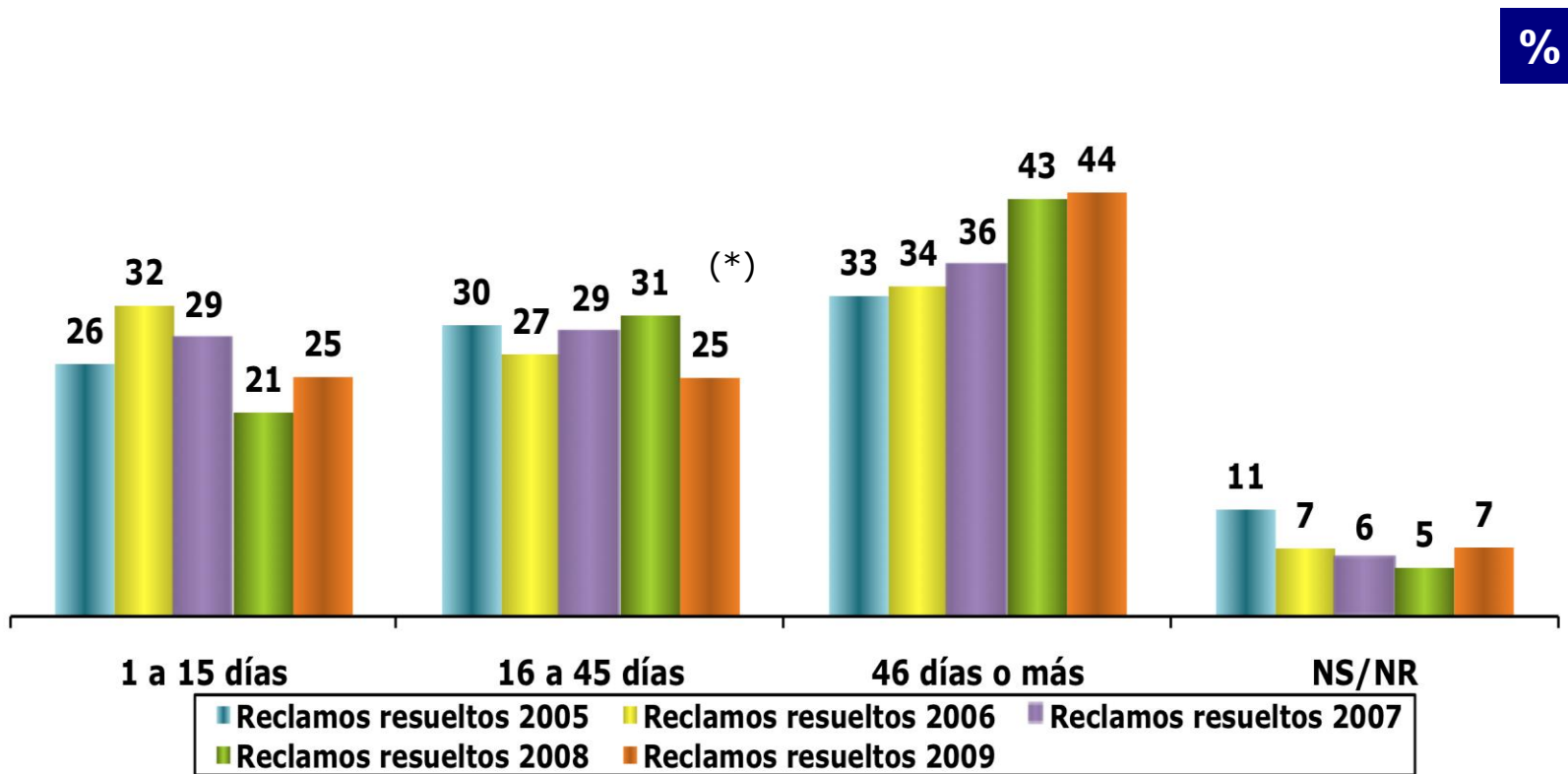
%

(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso y que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico

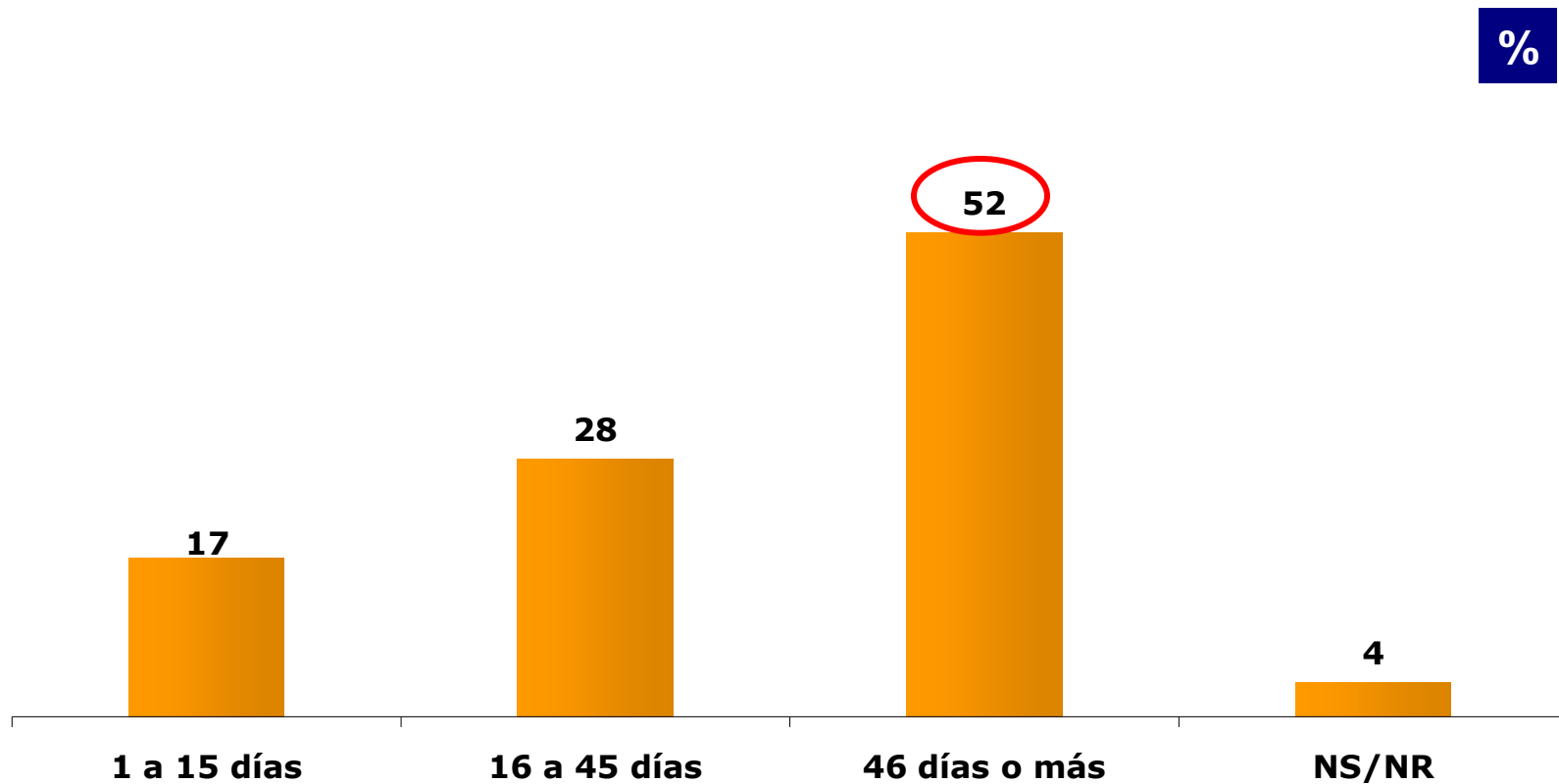
Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

Total Muestra



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

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

Número de días	2008		2009	
	Promedio	Mediana	Promedio	Mediana
Gran Santiago	75,8	60	82,7	60
Regiones	61,7	30	76,8	45
Administrativo	61,1	40	66,3	45
Arbitral	116,6	90	111,9	90
Mediación	45,9	30	63,6	30
AFA	72,8	60	72,9	60
AFR	75,8	60	82,9	60
Otros	52,4	30	97,1	60
Acudió personalmente a la superintendencia	71,5	50	82,8	60
Lo presentó por carta	74,1	60	75,4	60
Lo presentó por correo electrónico	57,9	30	62,1	30
Hombre	72,8	60	77,3	60
Mujer	70,6	45	85,0	60
18 a 40	70,3	30	70,8	60
41 a 60	72,9	60	85,8	60
61 o más	75,3	60	84,3	60
Alto	61,6	30	83,1	60
Medio	74,9	60	80,8	60
Bajo	68,3	30	76,6	45
Fonasa	53,4	30	62,1	30
Isapre	74,3	60	84,4	60

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

Total muestra

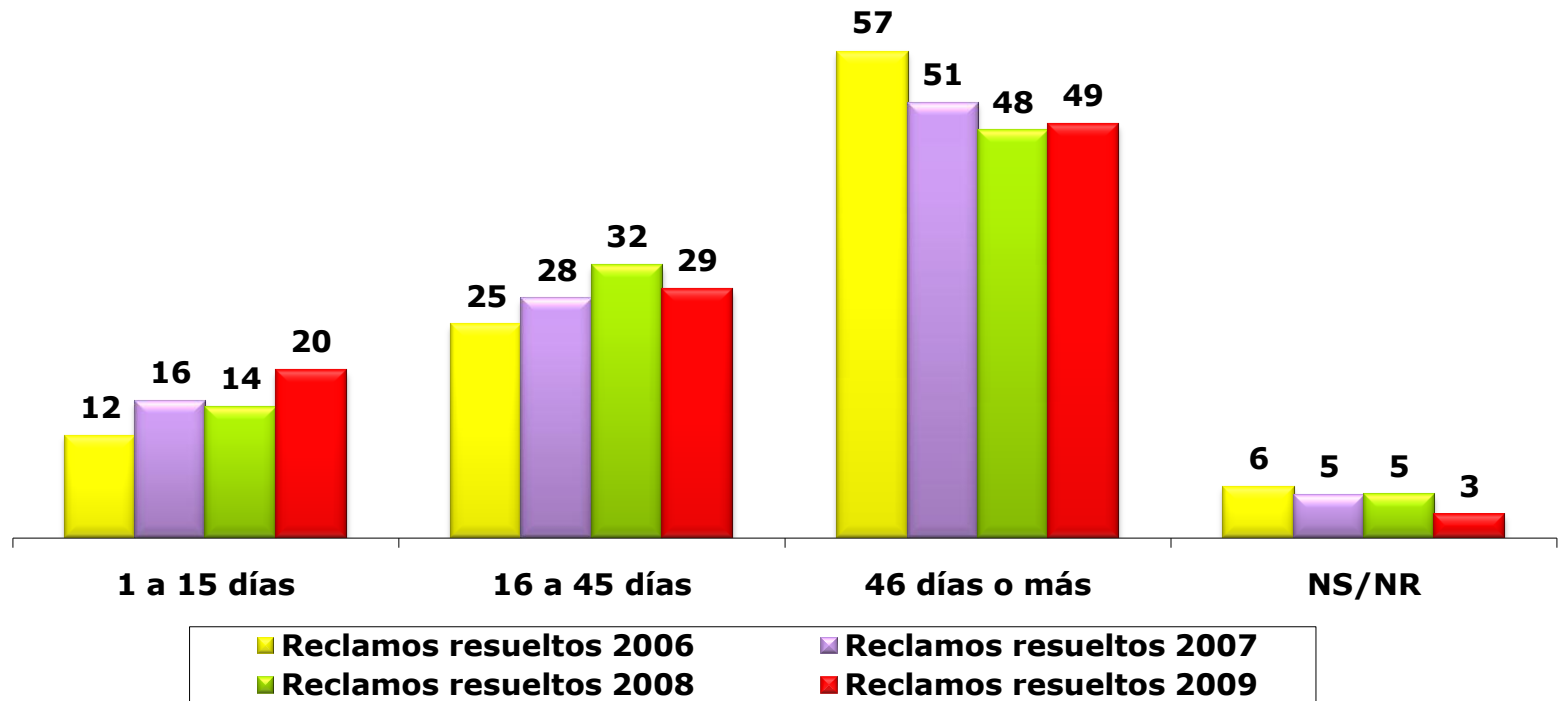
Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

Promedio total muestra 2007 : 84 días

Promedio total muestra 2008 : 76 días

Promedio total muestra 2009 : 81 días

%



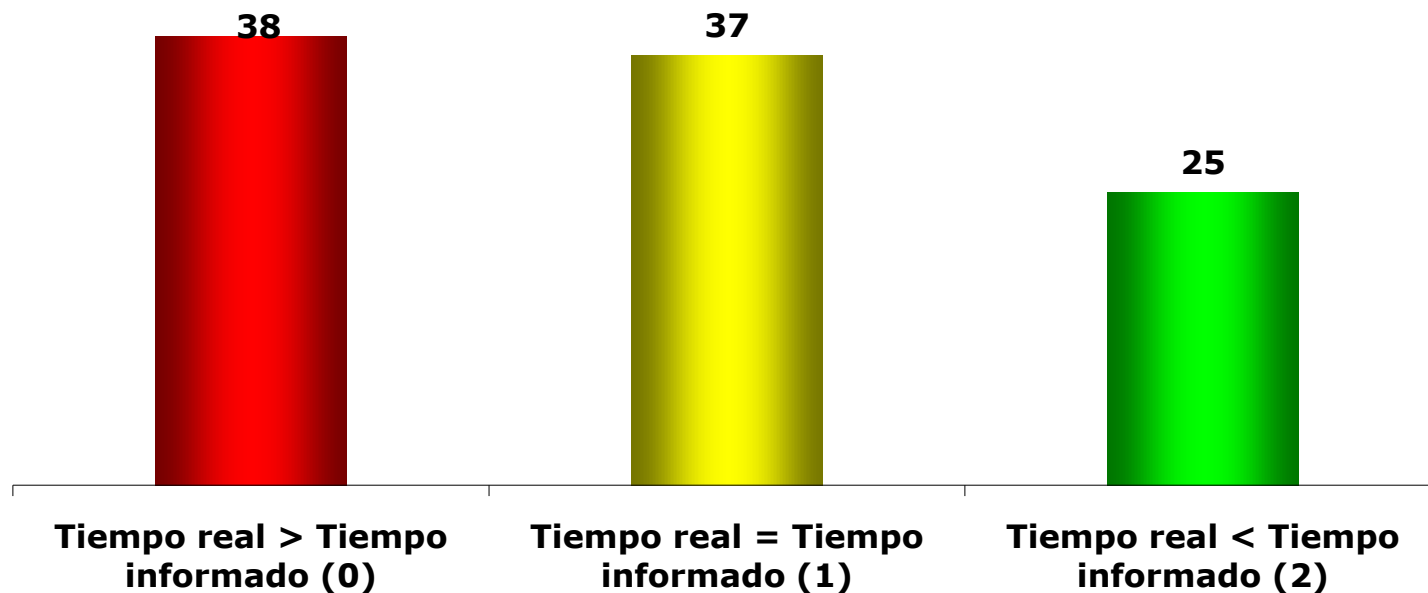
No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (70%)

Para esta medición, el sub índice brecha tiempo fue construido con las preguntas 7 y 8 que miden la brecha entre el tiempo de duración del proceso informado por la SIS y el efectivo o real . Este sub índice toma valores entre 0 y 2 puntos:

- ✓ 0 si el tiempo real fue mayor que el informado,
- ✓ 1 si el tiempo real fue igual al informado y
- ✓ 2 si la SIS se demoró menos días en resolver el caso que lo prometido.

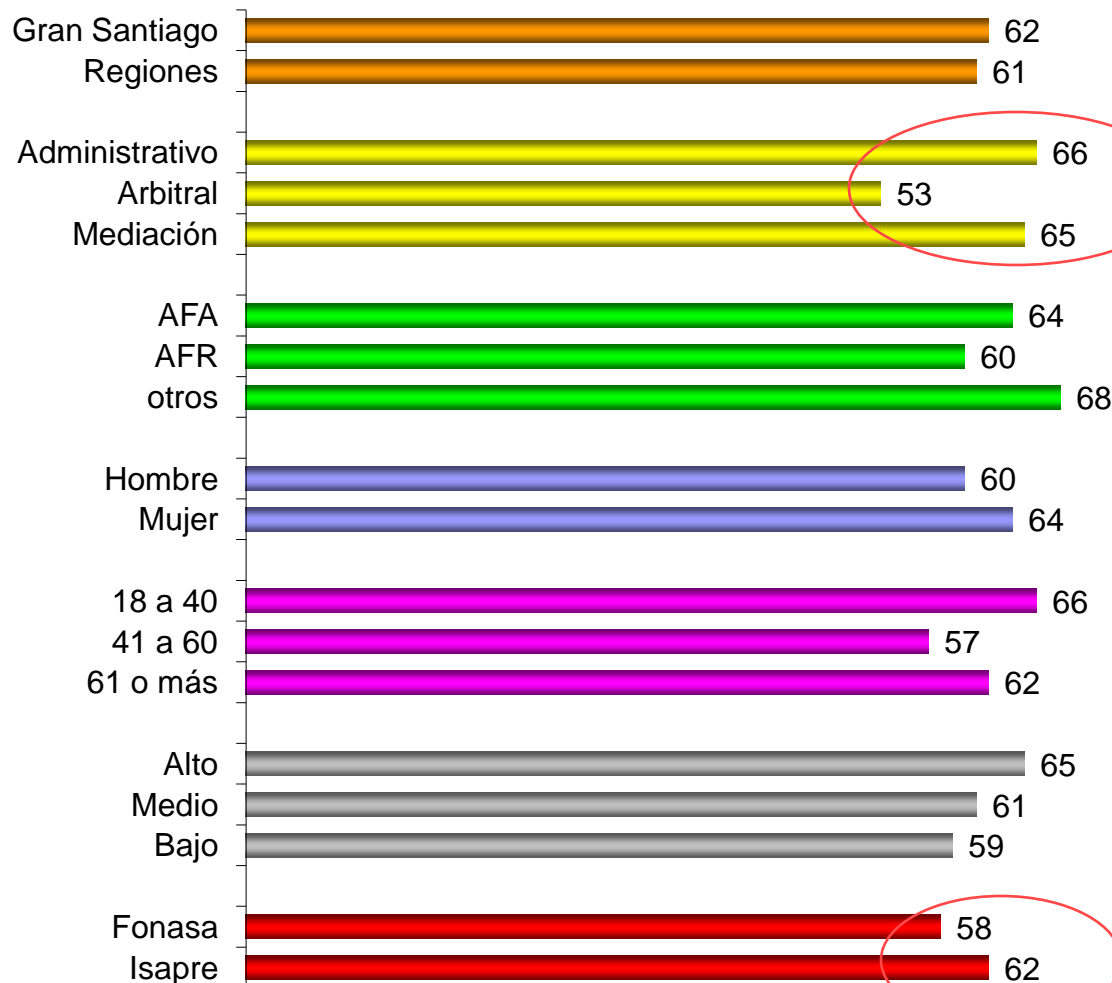


Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso (70%)

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

% tiempo real <= tiempo informado



Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (70%)

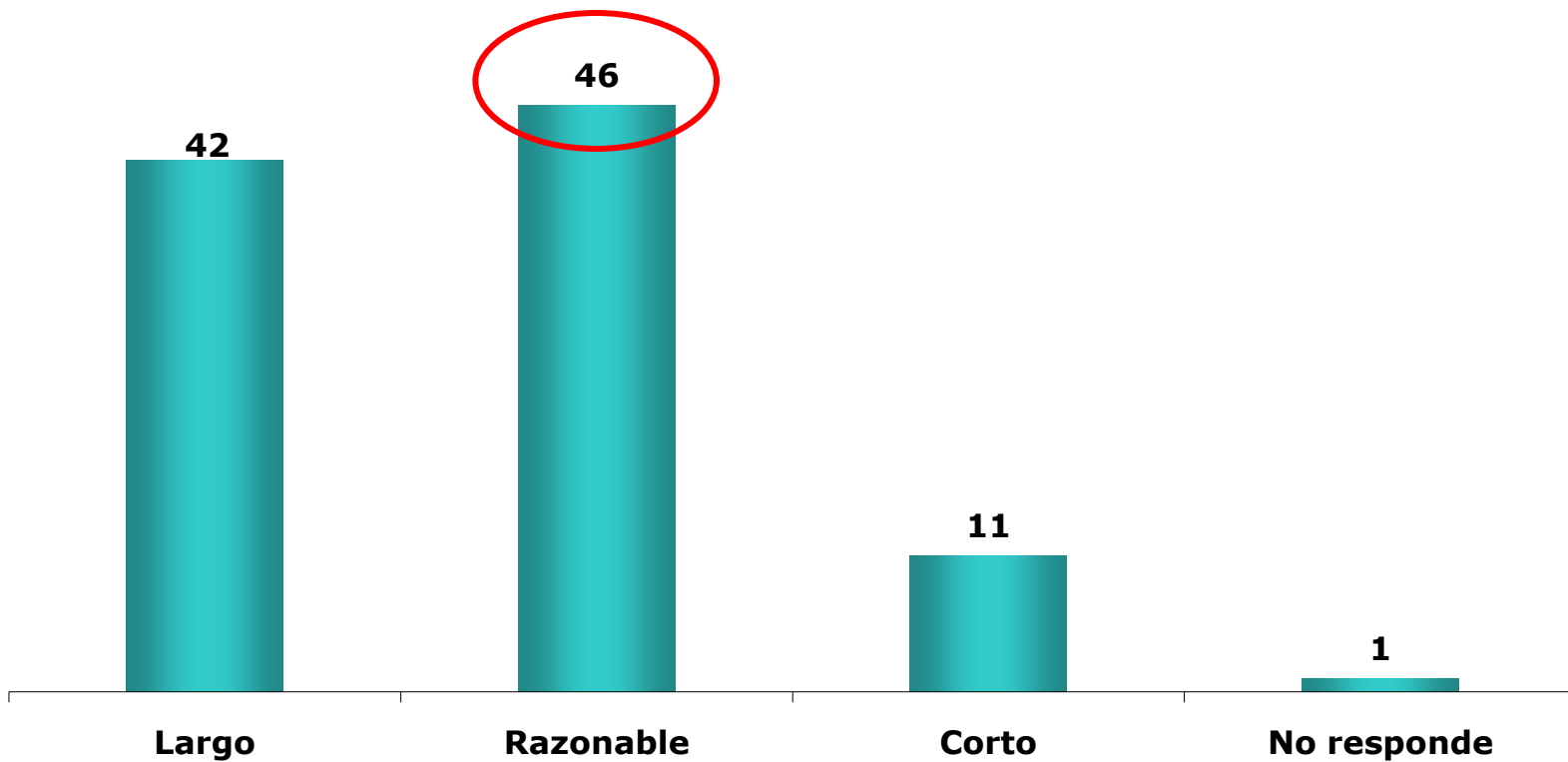
Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

Sub índice Brecha	Reclamos resueltos 2006	Reclamos resueltos 2007	Reclamos resueltos 2008	Reclamos resueltos 2009
Valor del Índice	%	%	%	%
Tiempo real > Tiempo informado (0)	48	34	31	38
Tiempo real = Tiempo informado (1)	39 } 52%	40 } 66%	50 } 69%	37 } 62%
Tiempo real < Tiempo informado (2)	13 }	26 }	19 }	25 }

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

Total Muestra

%



Sub índice percepción tiempo

Total Muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

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

- ✓ 0 si es percibido como largo,
- ✓ 1 si es razonable y
- ✓ 2 si es corto.

Sub índice Percepción	Reclamos resueltos 2006	Reclamos resueltos 2007	Reclamos resueltos 2008	Reclamos resueltos 2009
Valor del Índice	%	%	%	%
0 (LARGO)	45	44	44	43
1 (RAZONABLE)	49	46	49	47
2 (CORTO)	6	10	7	10

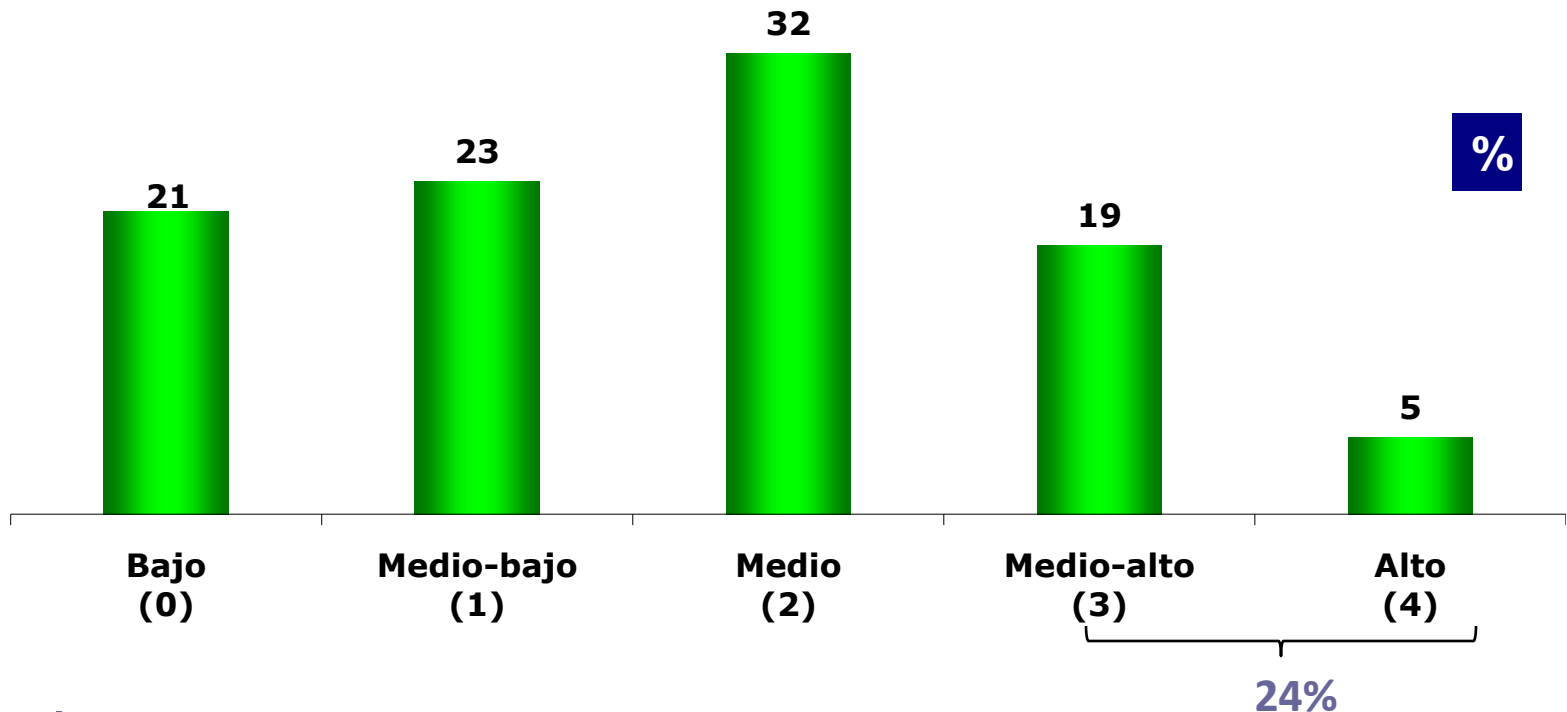
INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (70%)

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

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

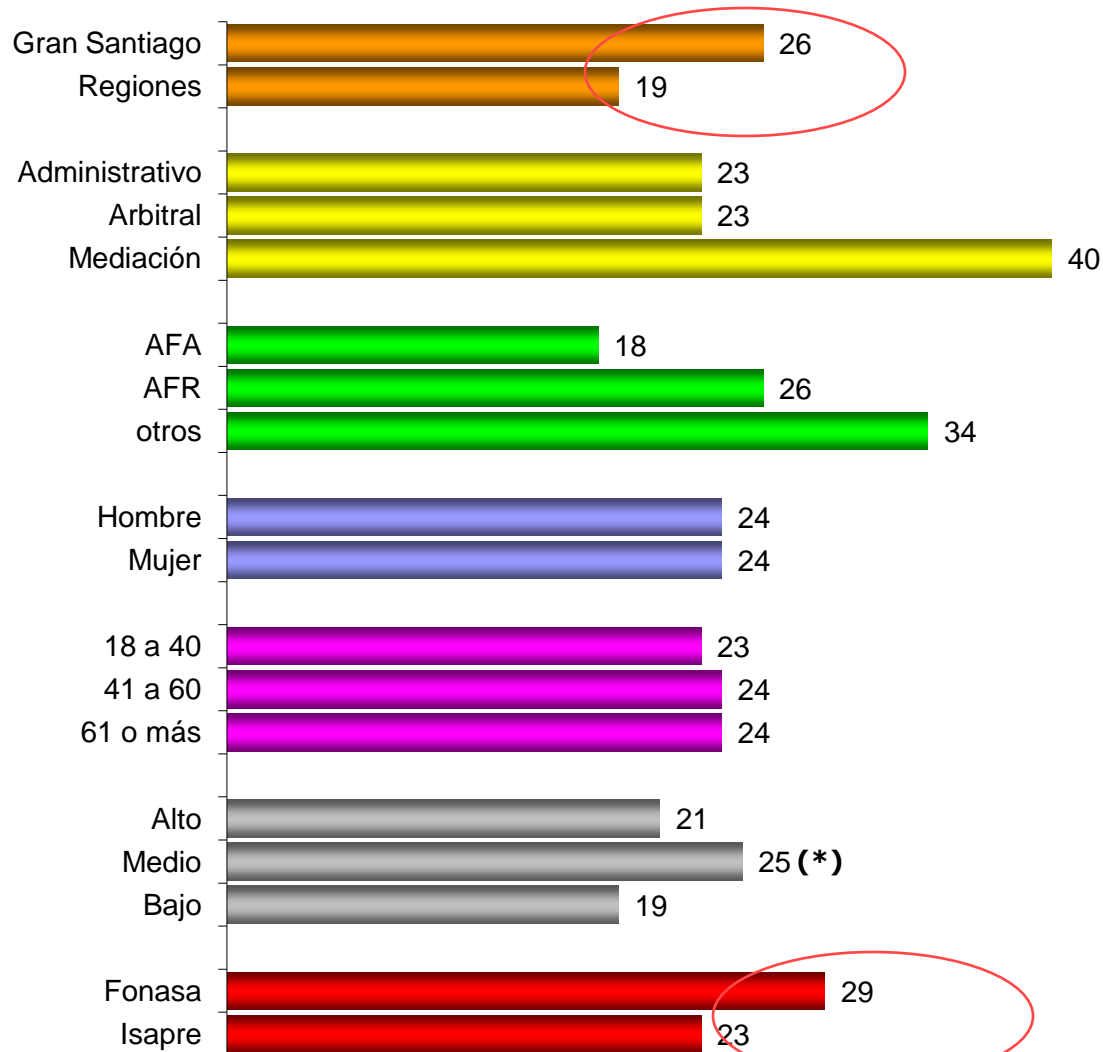
A mayor valor del índice más eficiente es la SIS y mejor la percepción por parte de los usuarios.



INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

**Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (70%)
(% Alto + Muy Alto)**

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



(*) Diferencias estadísticamente significativa entre segmentos.

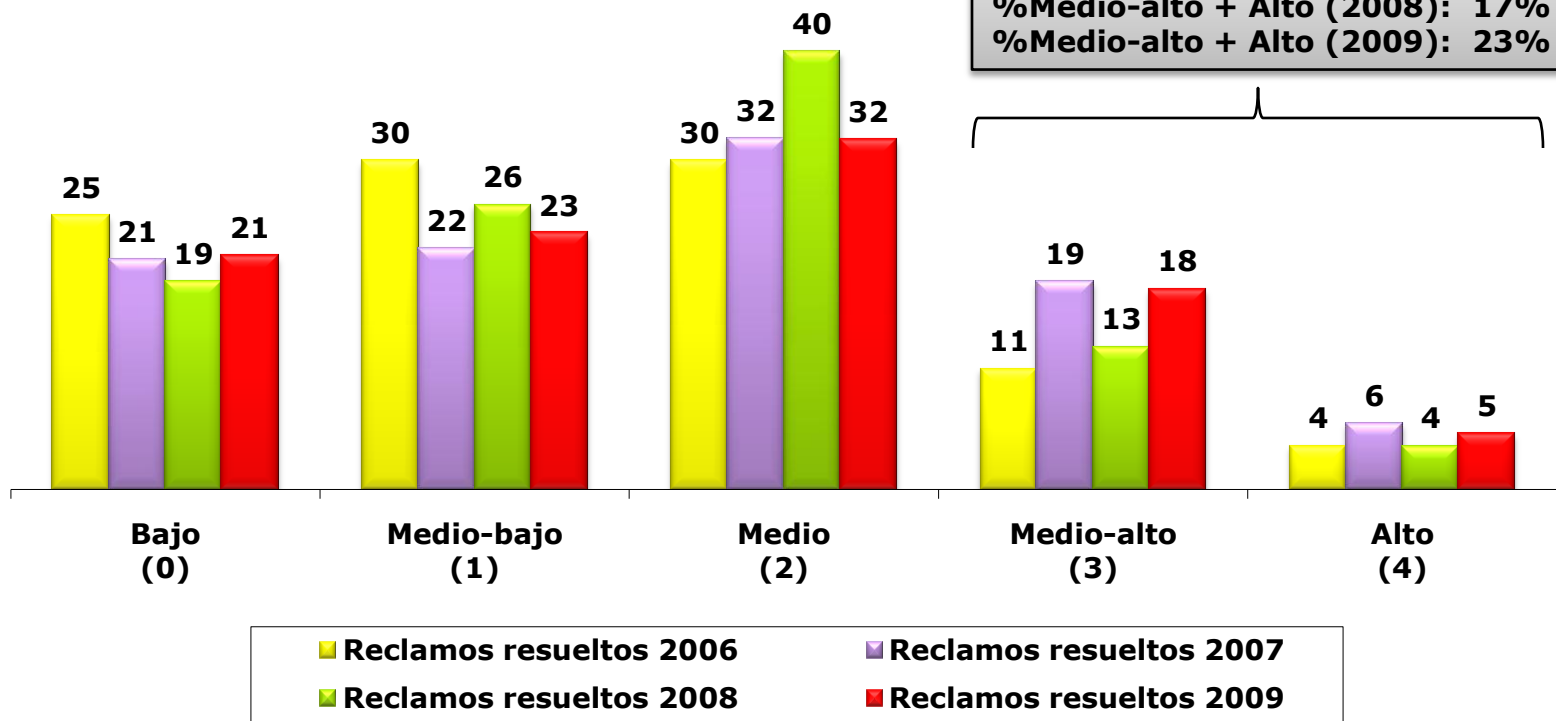
INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

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

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 Y 2009 (n=82 no ponderado)

%

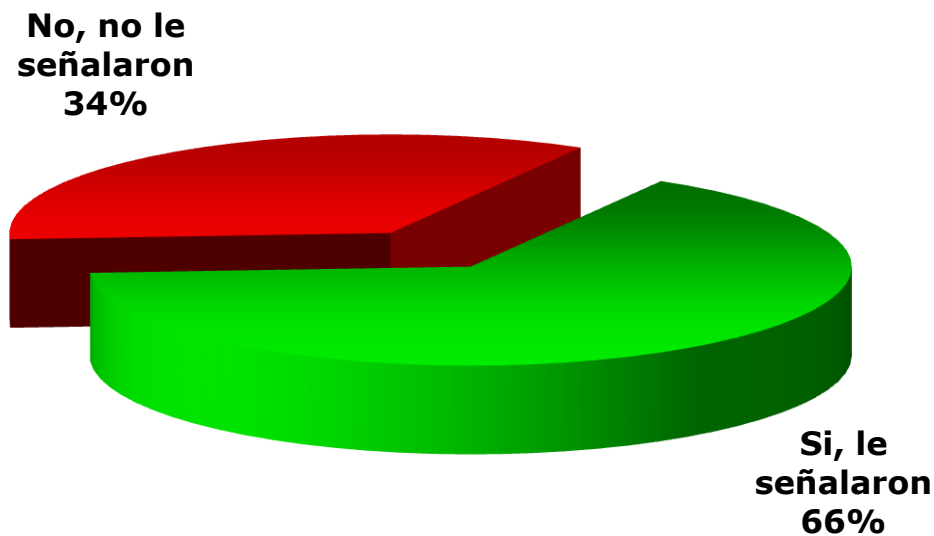
%Medio-alto + Alto (2006): 15%
 %Medio-alto + Alto (2007): 25%
 %Medio-alto + Alto (2008): 17%
 %Medio-alto + Alto (2009): 23%



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

Total Muestra

%

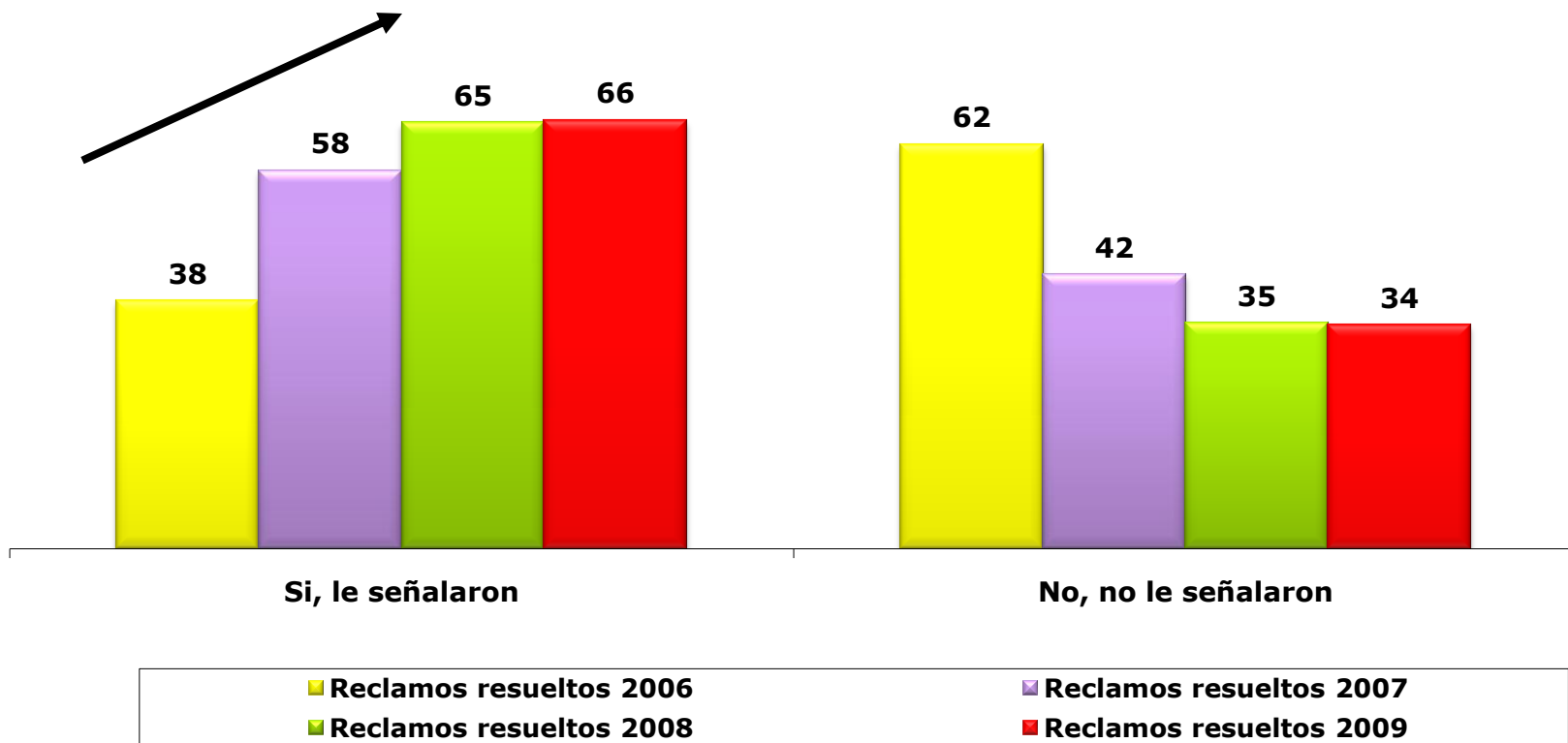


P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 ,2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

%



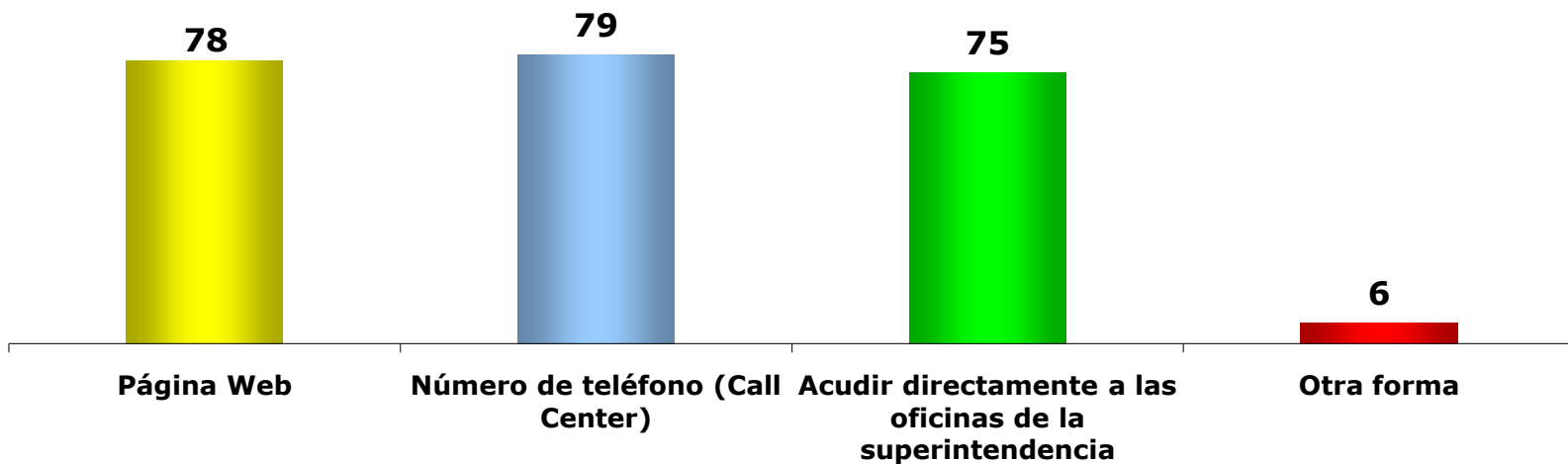
No se presentan diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron?

(% SI para cada tipo)

%

Sub-muestra: Aquellos que señalan que se les mencionó al menos un mecanismo (66% de la muestra total)



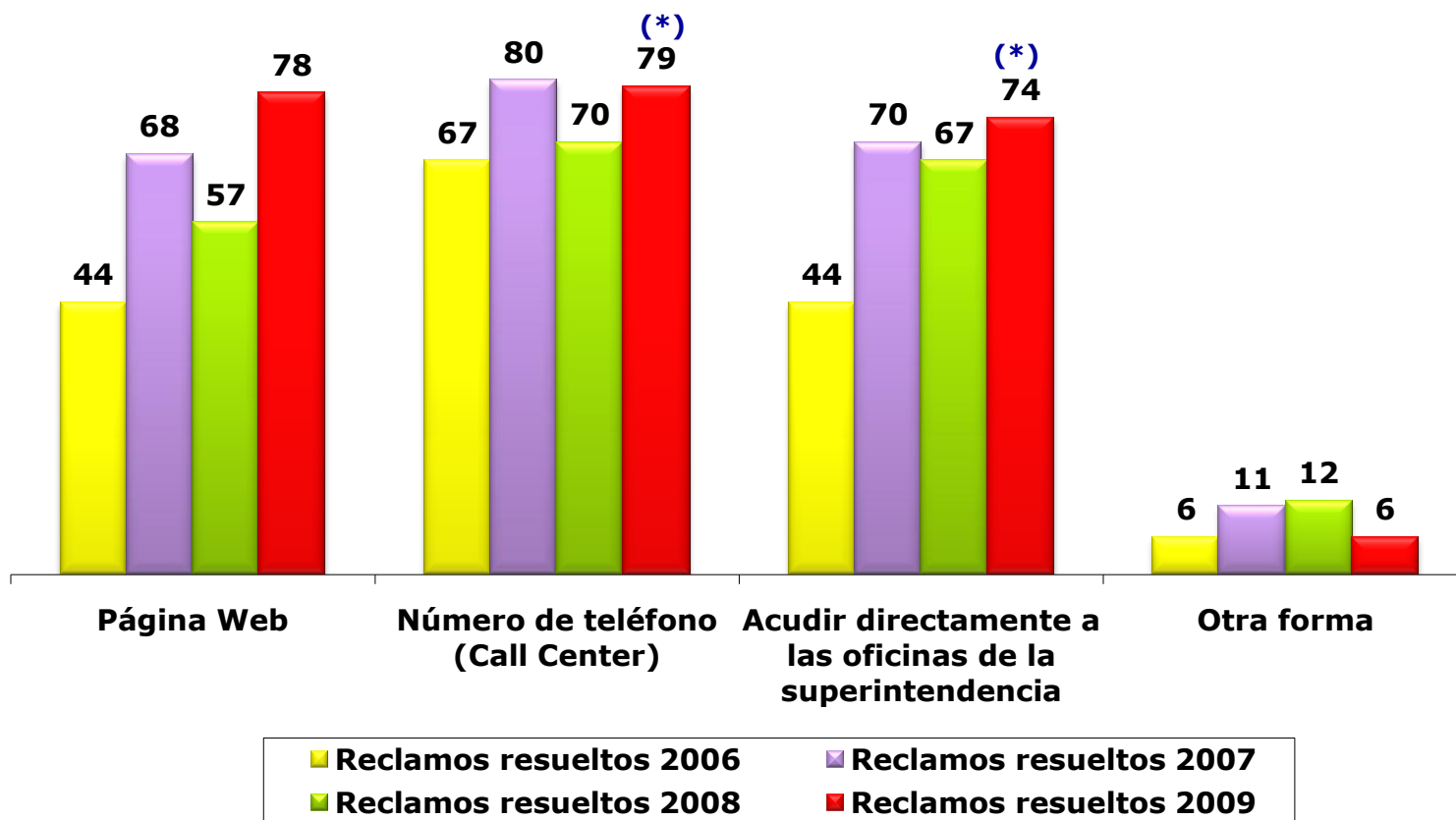
Por carta 3%

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

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

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

%

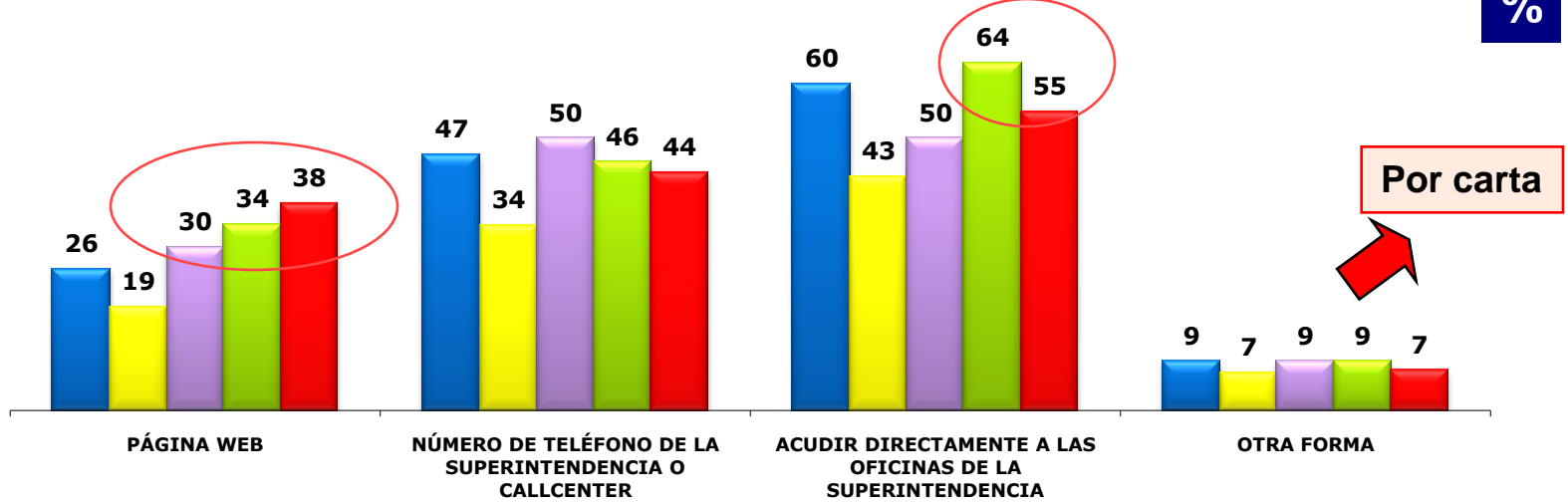


(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

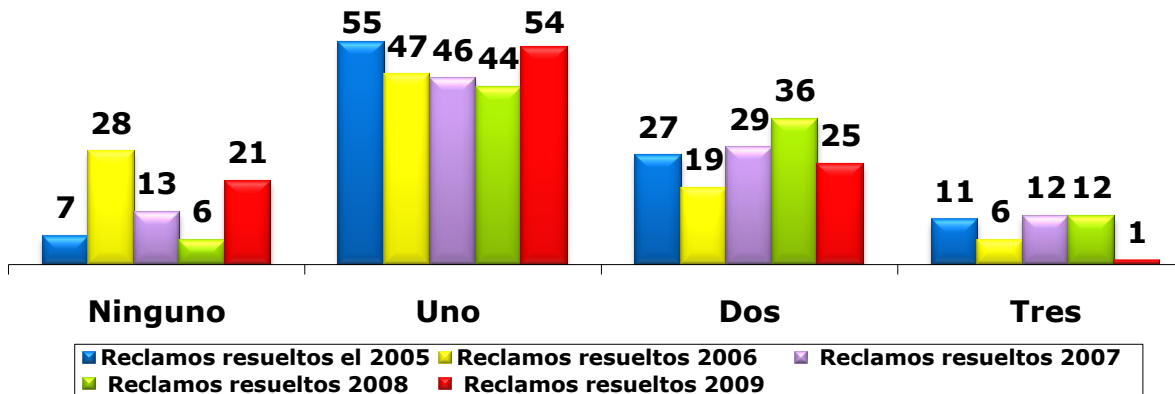
P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Total Muestra (% que utilizó el medio)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)



Número de medios utilizados *



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

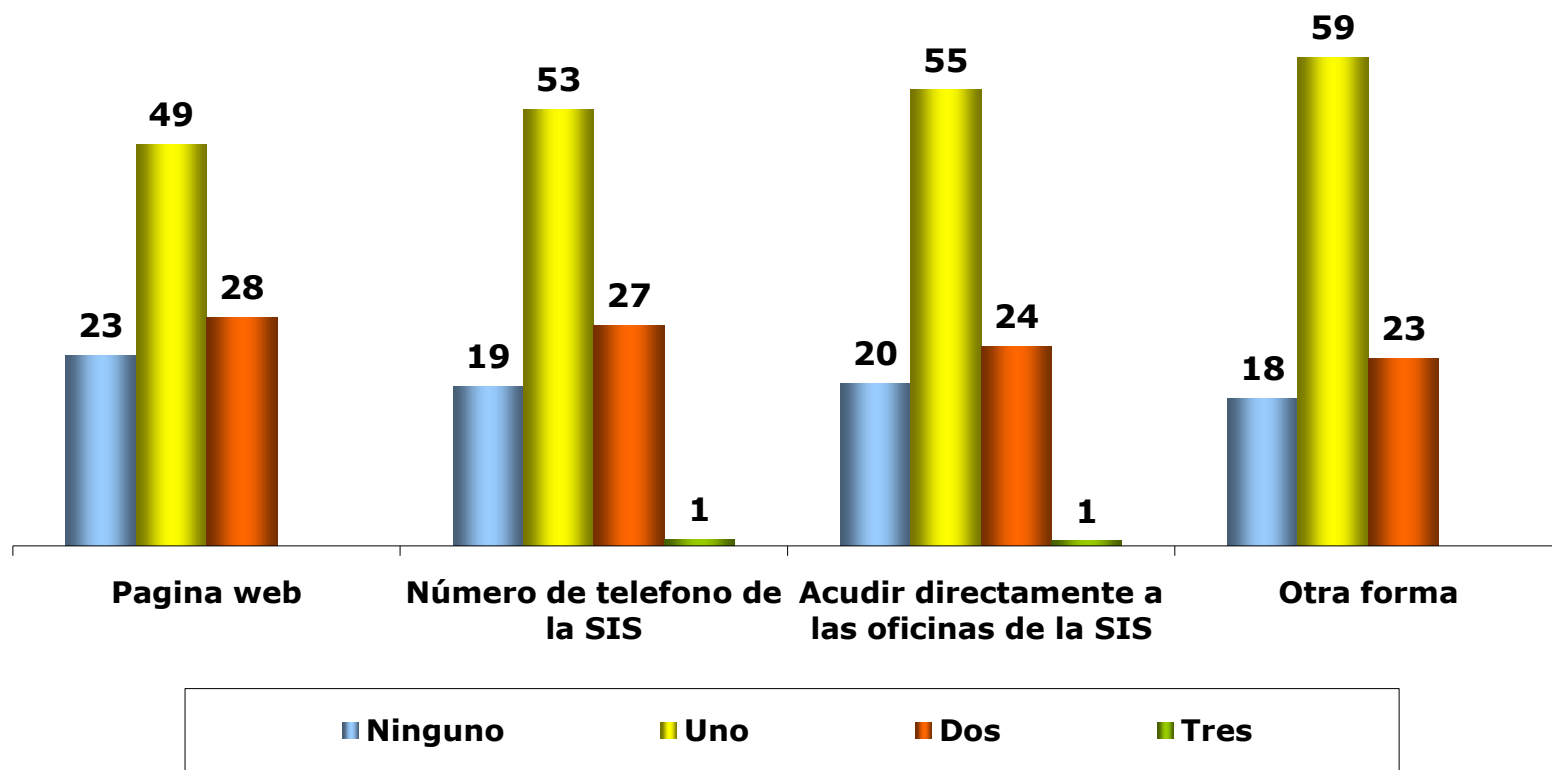
P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Total Muestra (% que utilizó el medio)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)

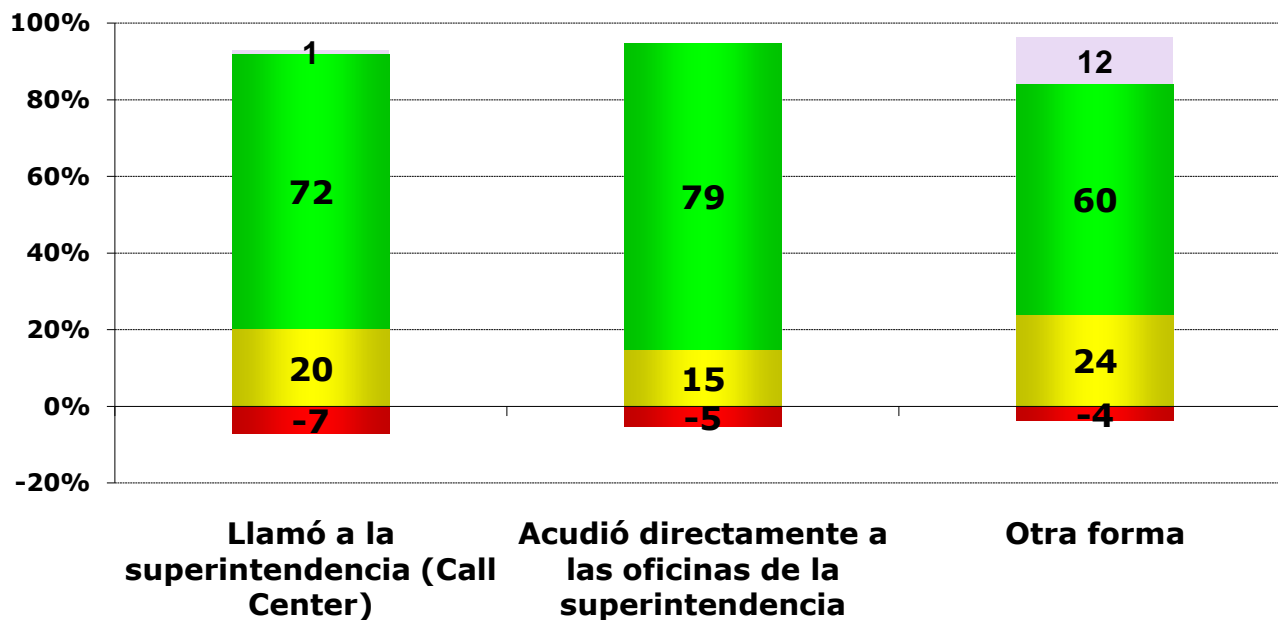
%

% que utilizó el medio



**P12.b. Y, ¿Cómo calificaría la Calidad de la atención recibida con nota 1 a 7?
Sub muestra los que utilizaron cada medio**

Promedio 2006	5,7	5,9	5,5	%
Promedio 2007	5,9	6,1	6,0	
Promedio 2008	5,9	5,9	5,6	
Promedio 2009	5,9	6,1	6,0	



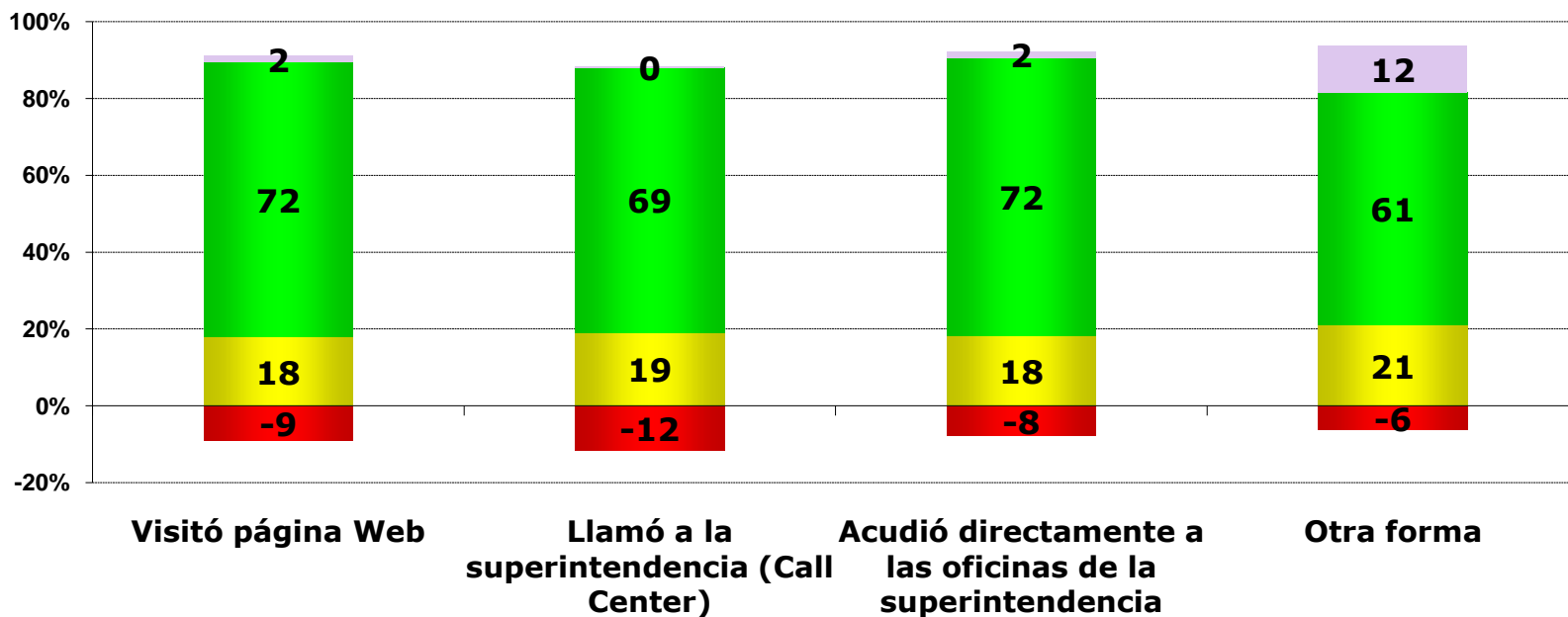
■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7 ■ NS/NR



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

Sub muestra los que utilizaron cada medio

Promedio 2006	5,5	5,6	5,7	5,3
Promedio 2007	5,5	5,7	5,7	6,0
Promedio 2008	5,7	5,5	5,7	5,5
Promedio 2009	5,9	5,7	5,9	5,9

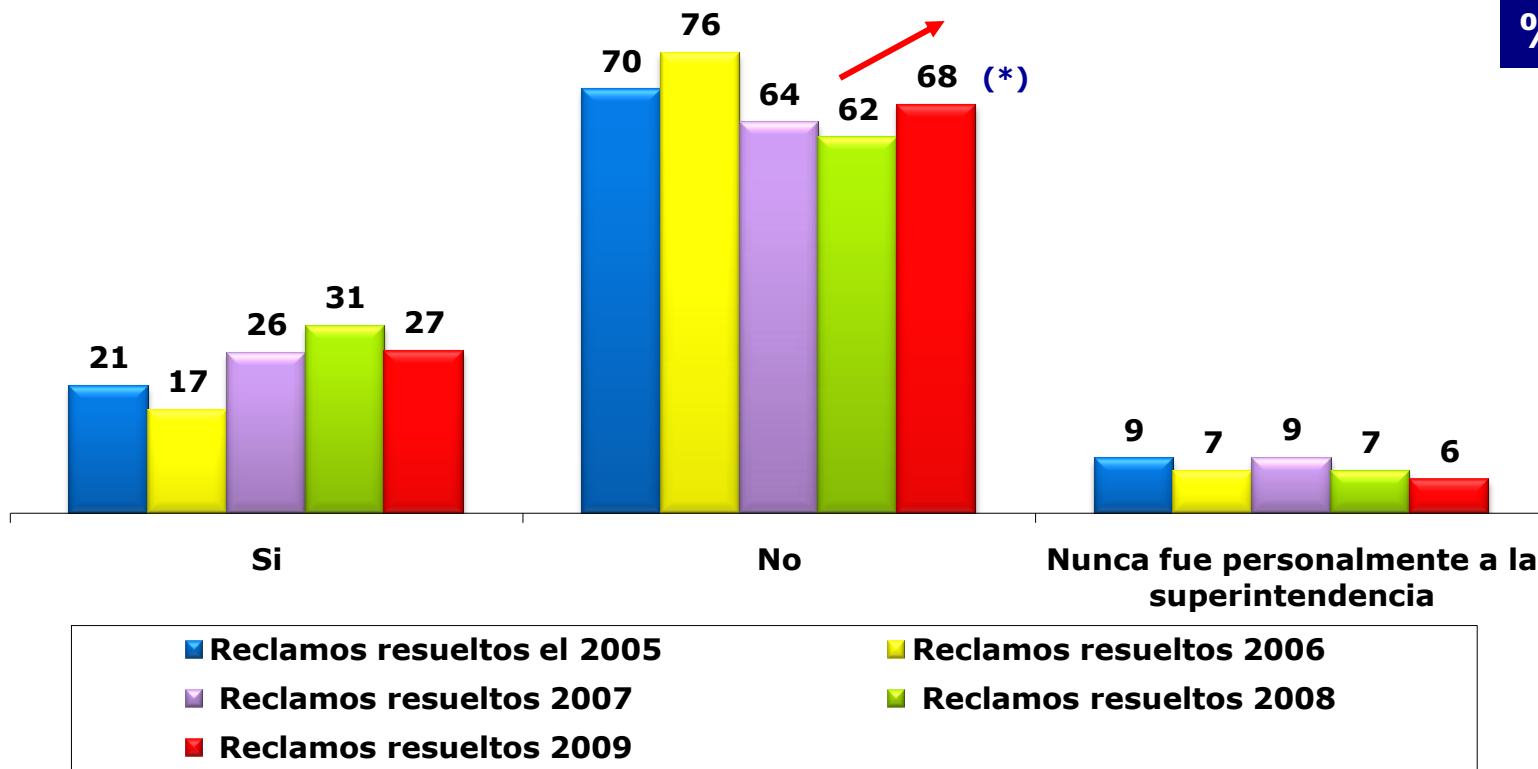


■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7 ■ NS/NR

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

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007, 2008 y 2009 (n=82 no ponderado)



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

%

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	otros
Sí	20	42	29	23	36	26	27	35
No	76	48	66	71	62	66	69	61
Nunca fue personalmente a la superintendencia	3	10	6	5	3	8	4	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	478	224	449	230	23	222	423	57
Base real	381	321	383	237	82	257	314	131

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud

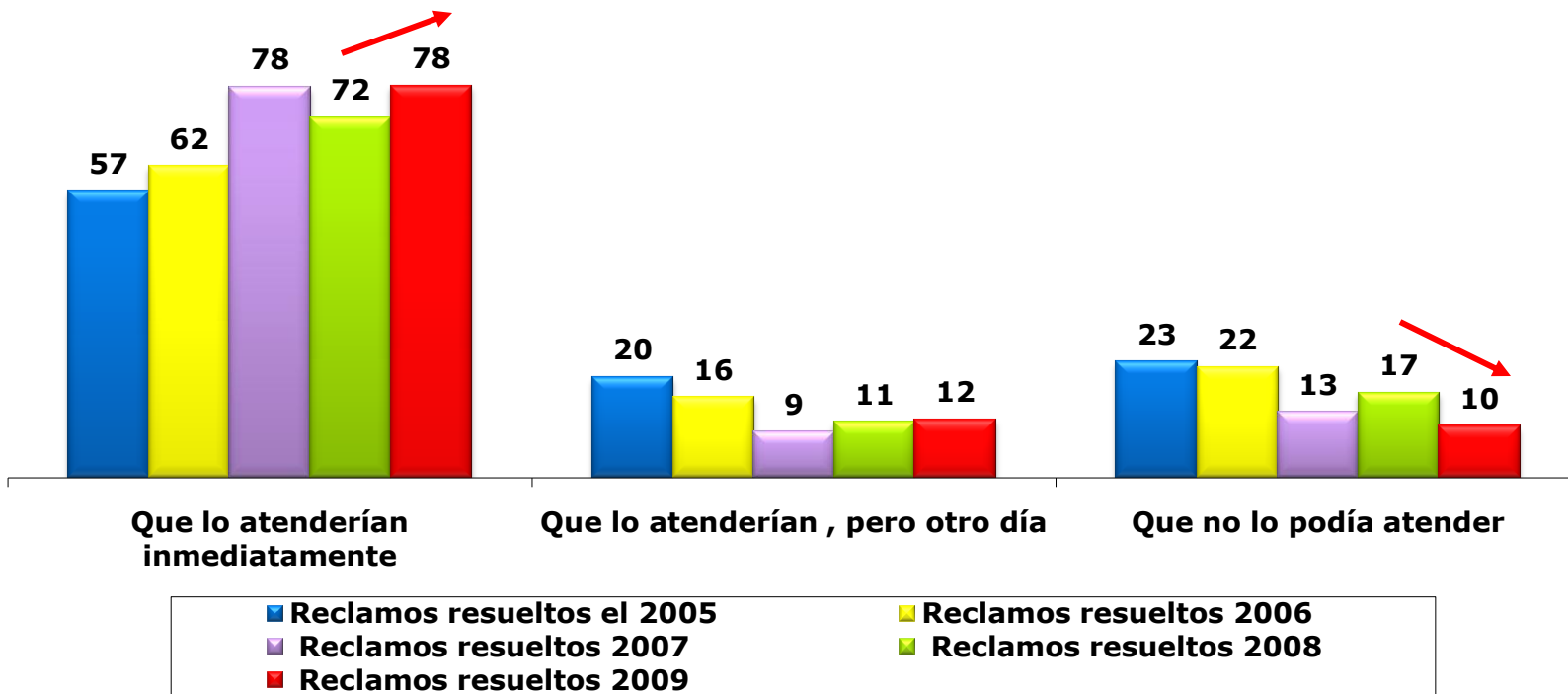
	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio	Bajo	Fonasa	Isapre
Sí	30	24	28	31	21	27	27	29	30	27
No	65	70	67	65	72	68	69	65	66	67
Nunca fue personalmente a la superintendencia	5	6	6	4	6	5	4	6	4	6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	385	317	206	271	212	219	364	62	109	593
Base real	389	313	217	277	193	226	361	53	82	620

P14. Y, ¿qué le respondieron?

Sub muestra: % Si en P13

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007, 2008 y 2009 (n=82 ponderado)

%



No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

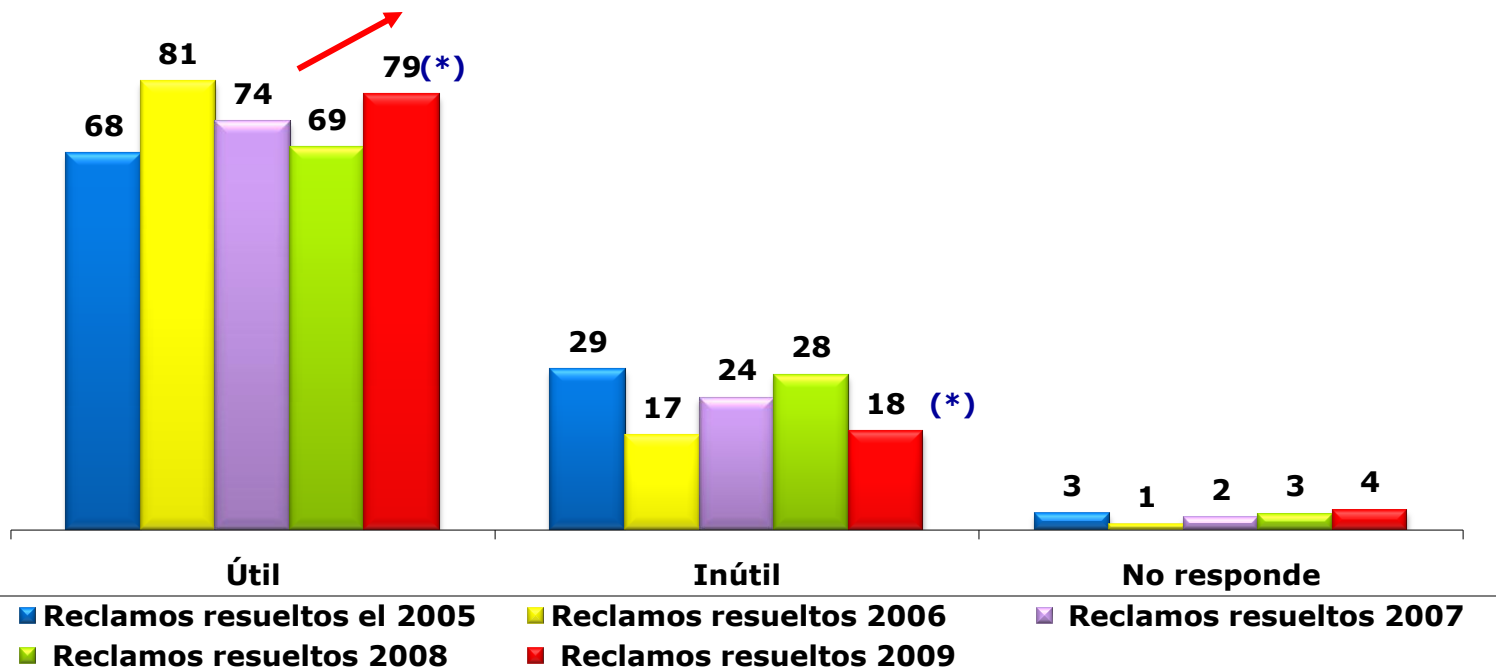


P15. Usted considera que fue útil o inútil haber hablado con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo?

Sub-muestra: Aquellos que hablaron con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo (27% de la muestra total)

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007, 2008 y 2009 (n=82 ponderado)

%

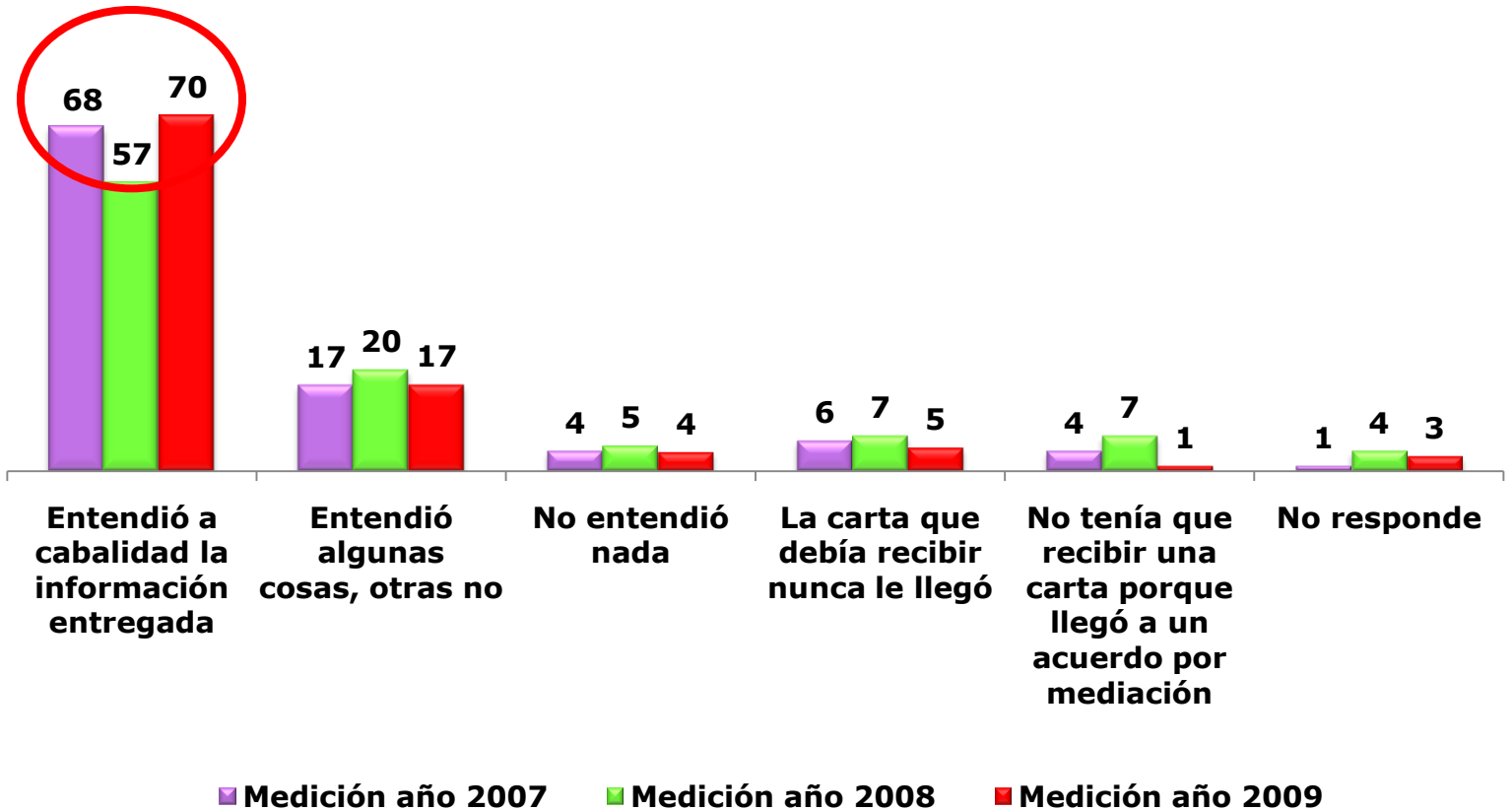


Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

Total Muestra

%

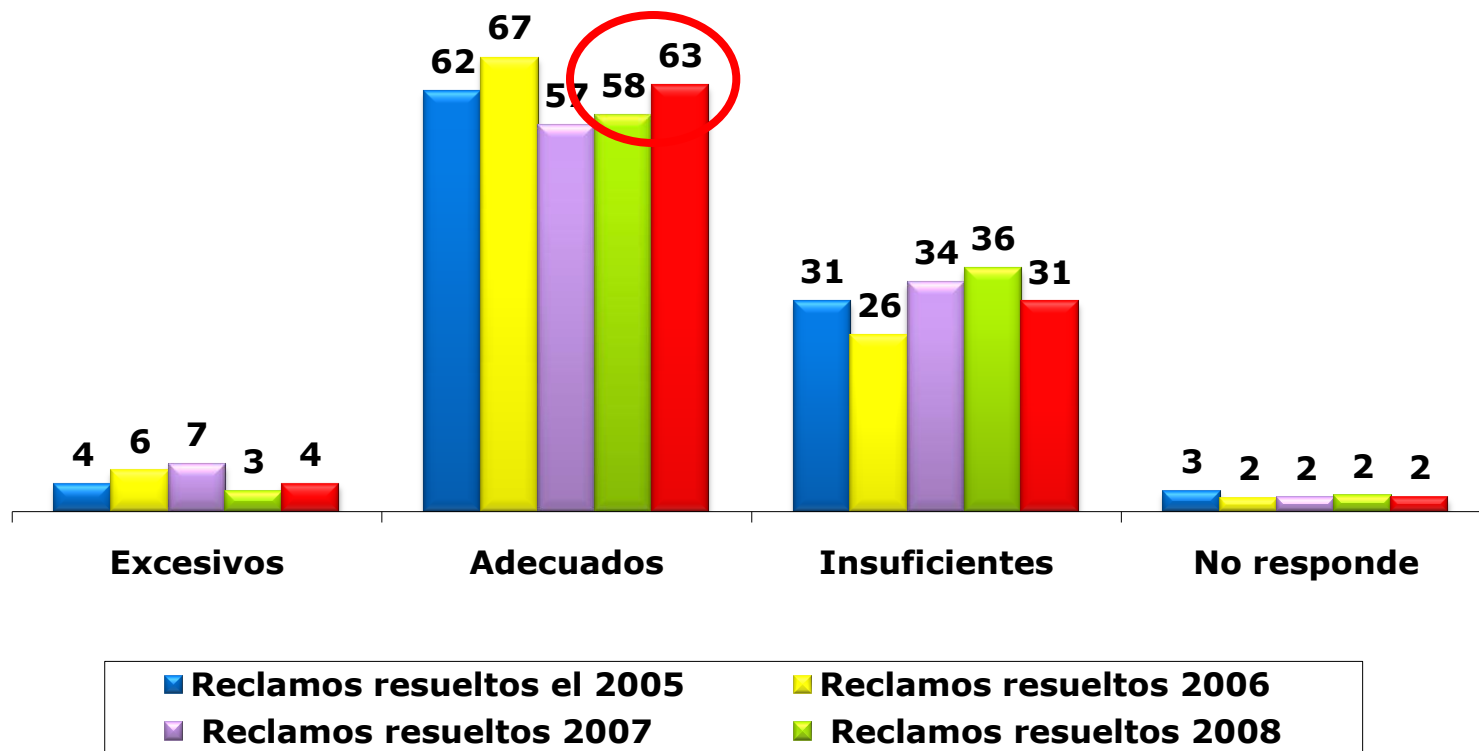


P17. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007, 2008 y 2009 (n=82 ponderado)

%



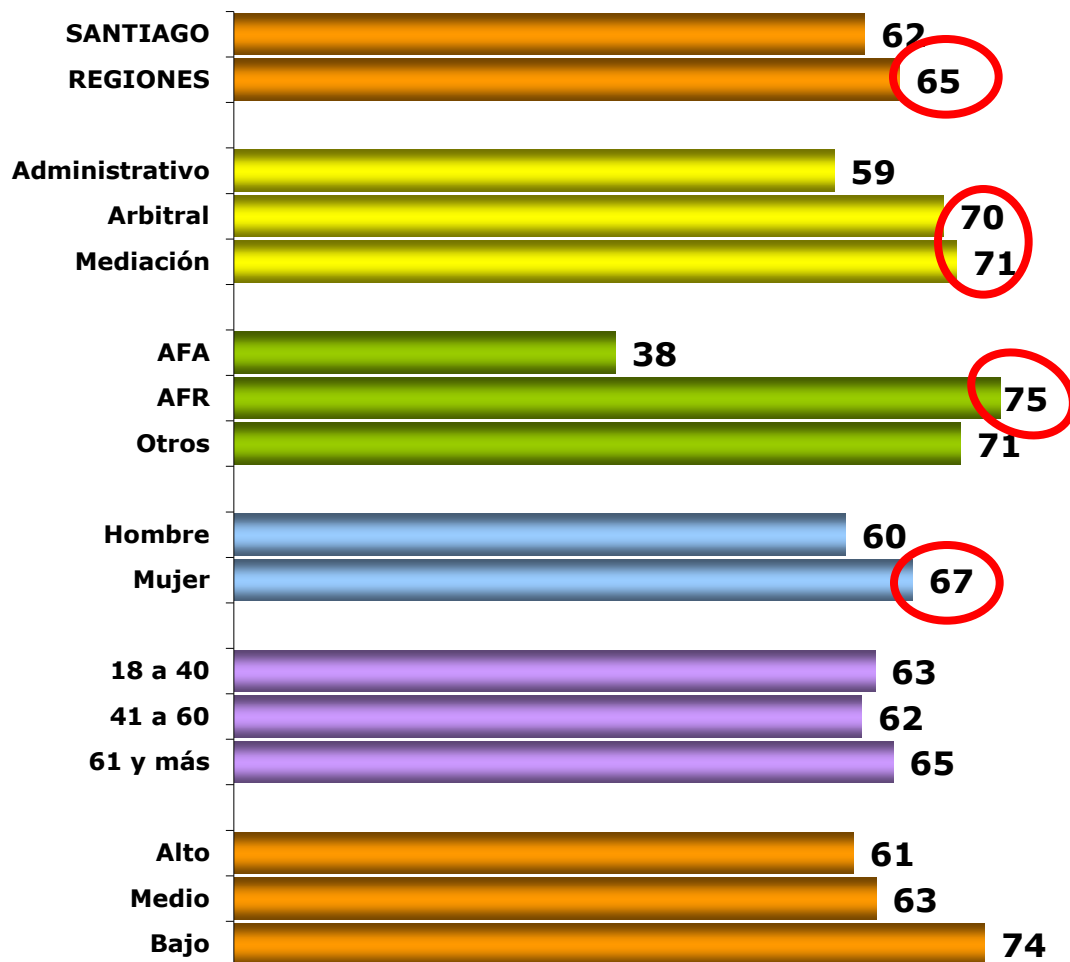
No se presentan diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta
(% que responde "Adecuados")**

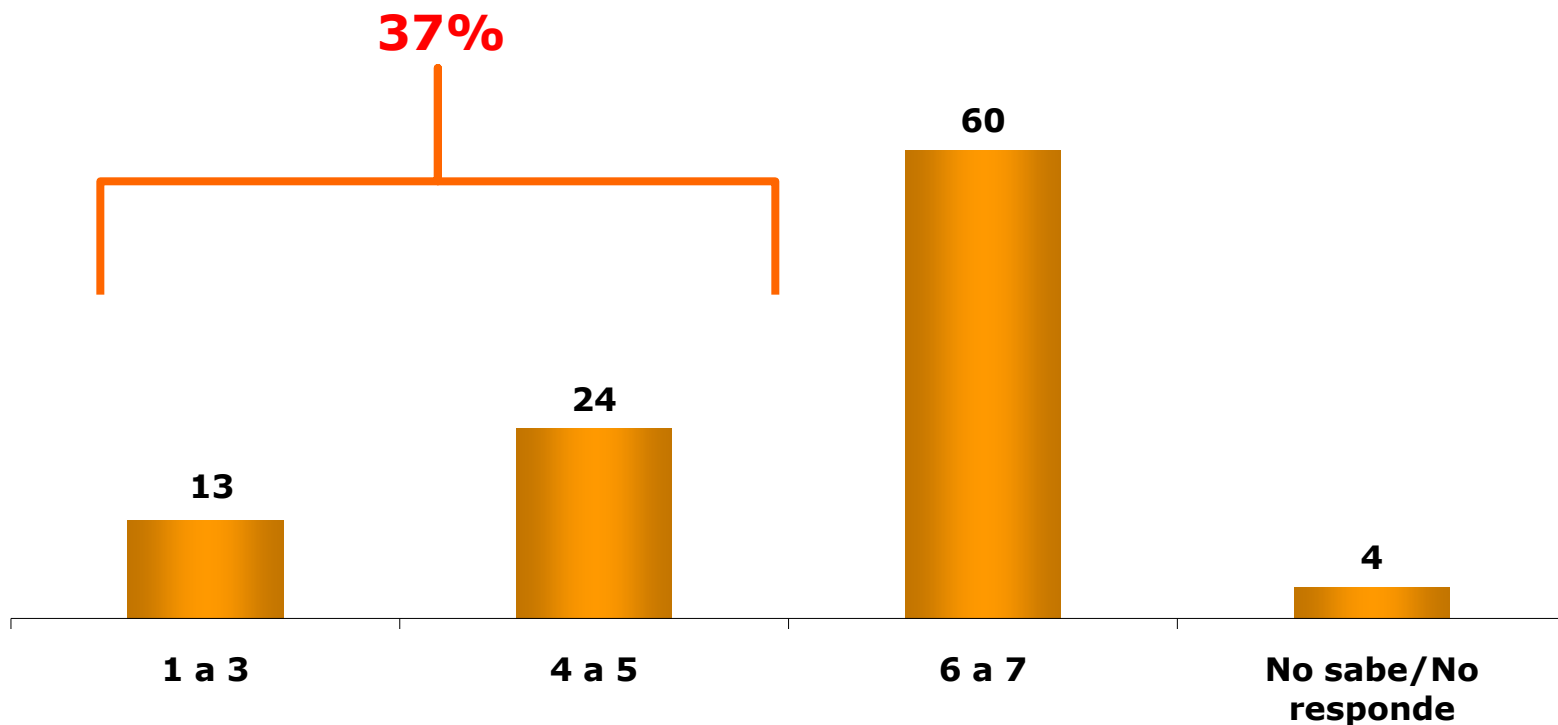
Según Agencia, Tipo de reclamo y Resolución

%



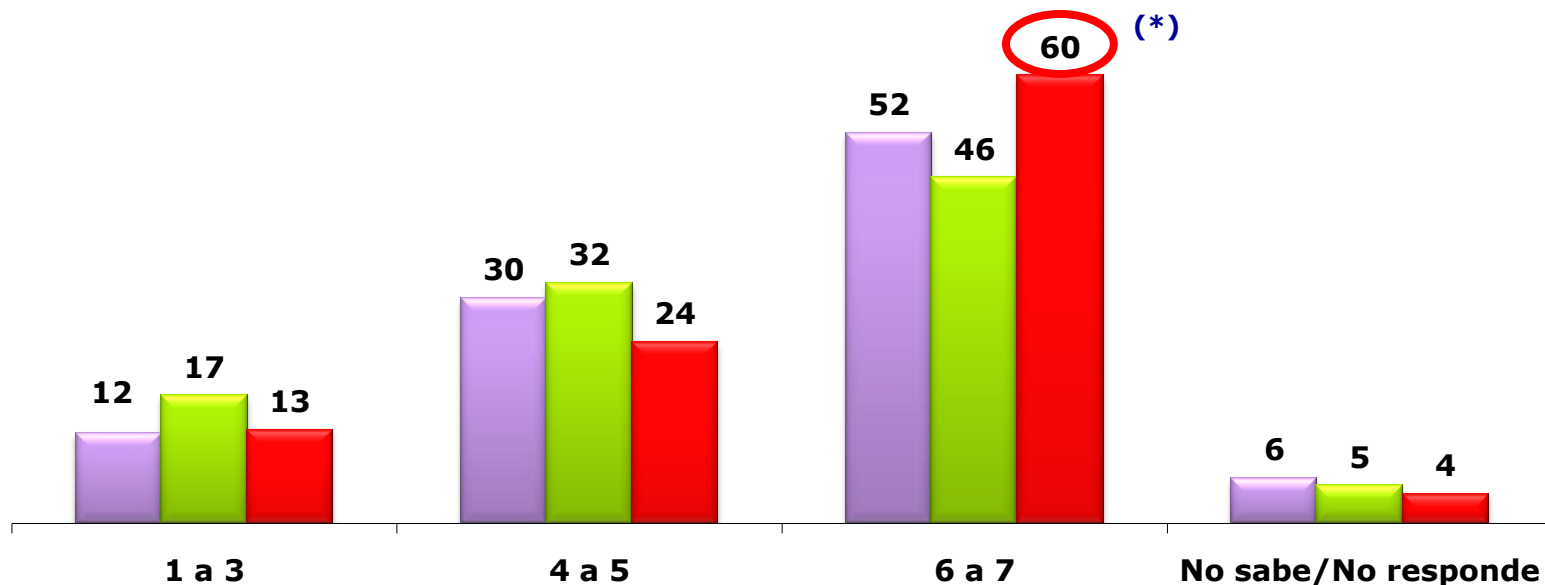
P18. En relación a la misma carta, ¿Cómo evaluaría con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente la claridad con respecto a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta



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

■ Reclamos resueltos 2007 ■ Reclamos resueltos 2008 ■ Reclamos resueltos 2009



Nota Promedio 2007 : 5,4

Nota Promedio 2008 : 5,0

Nota Promedio 2009 : 5,5 (*)

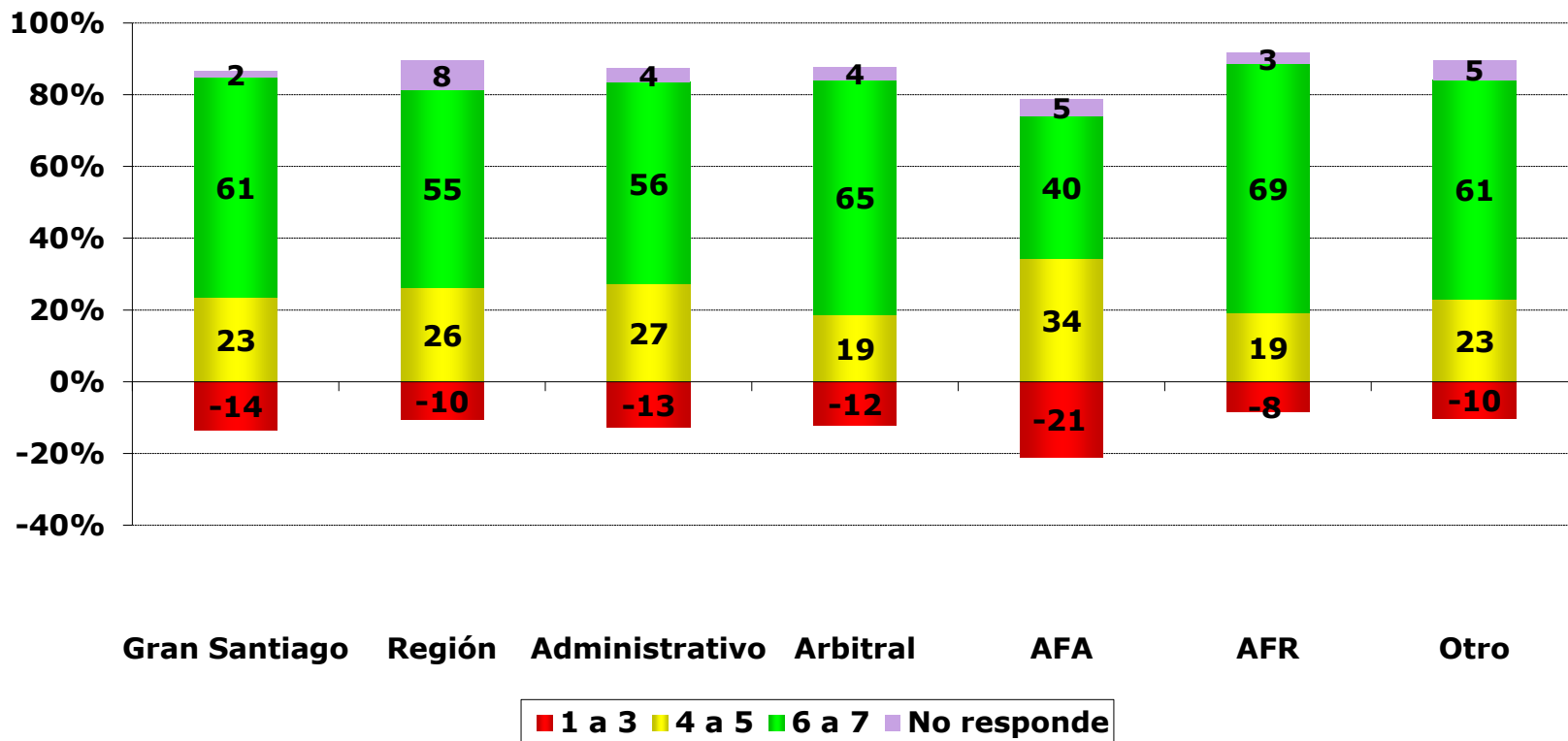
(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta
Según Agencia, Tipo de reclamo y Resolución**

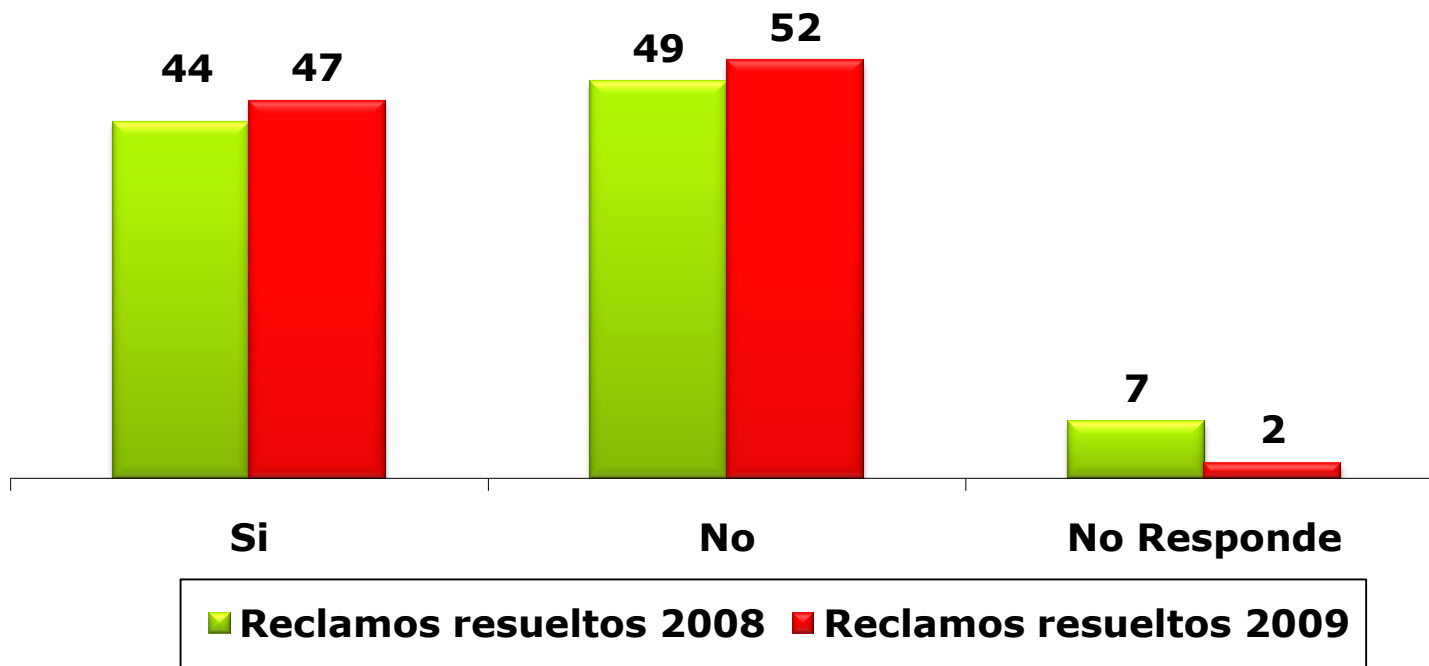
Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007, 2008 y 2009 (n=82 ponderado)

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



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

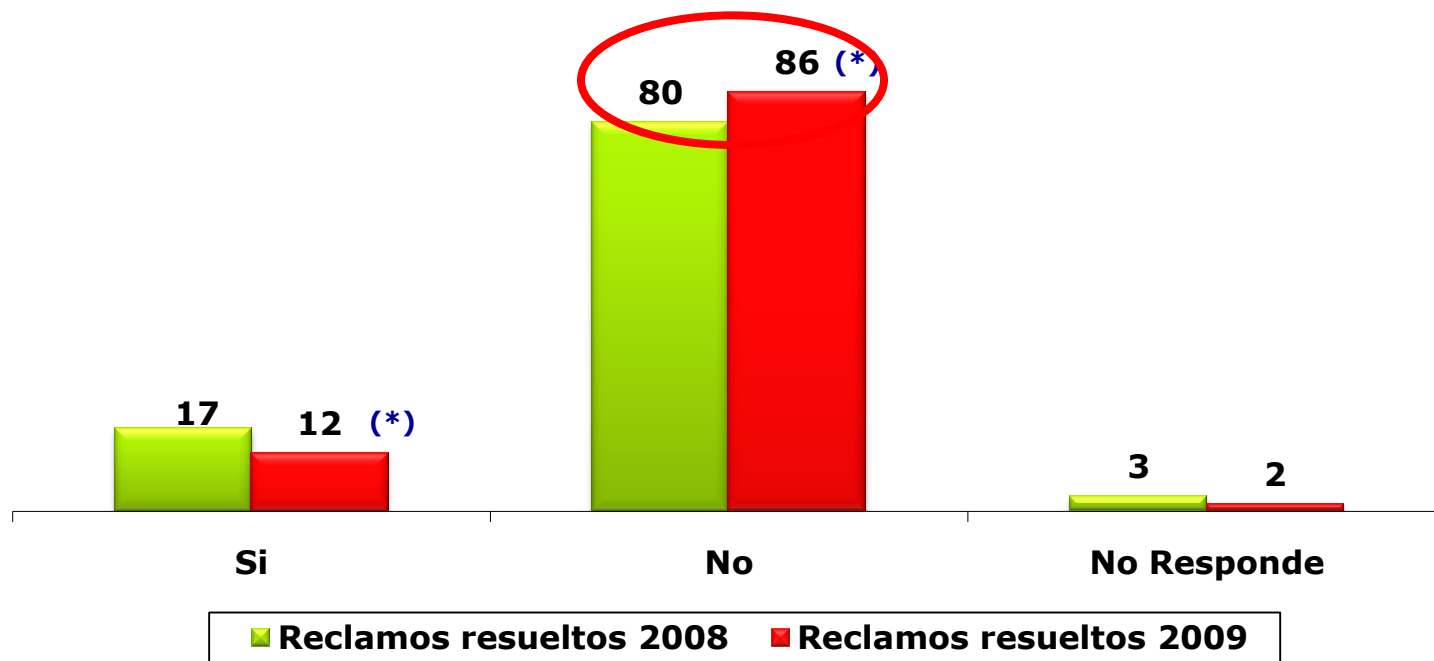
Total muestra



No se presentan Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

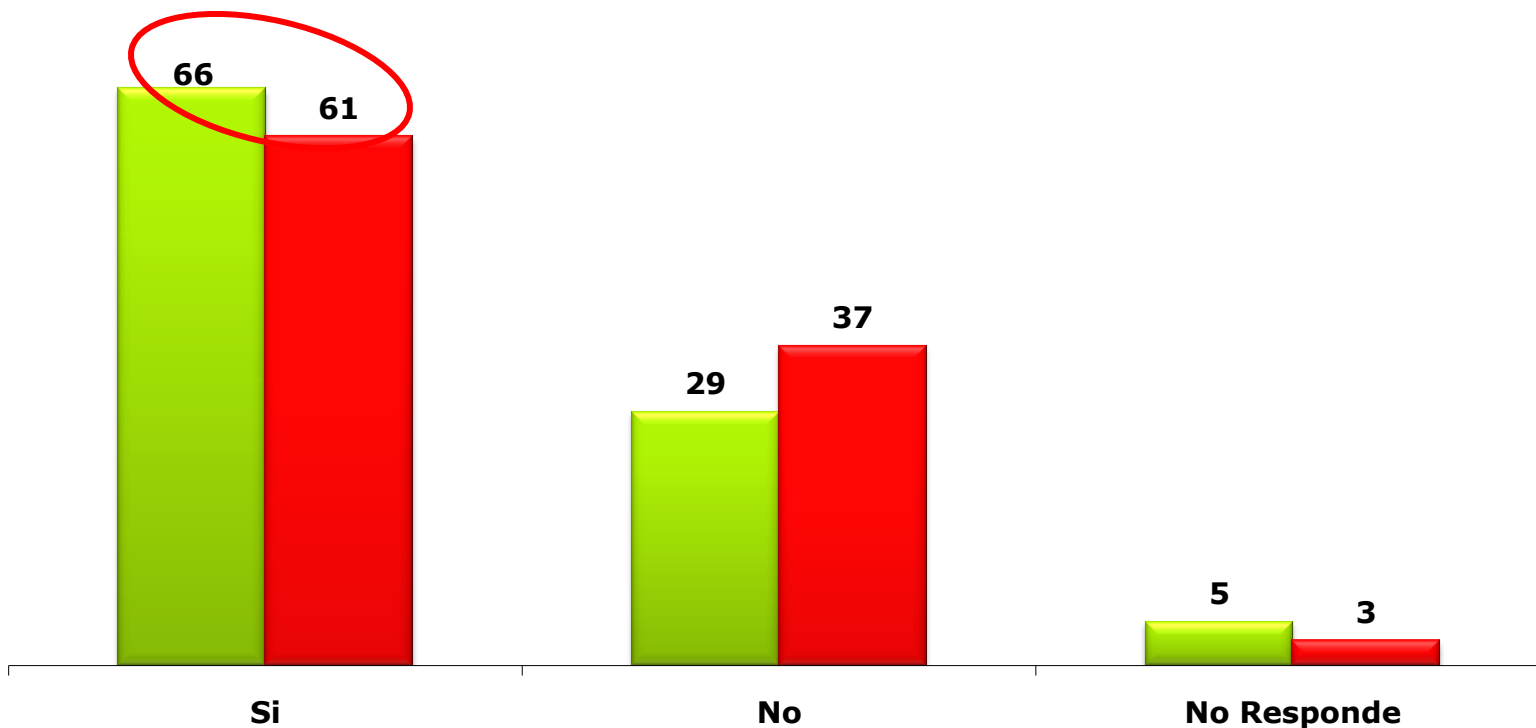
Total muestra



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

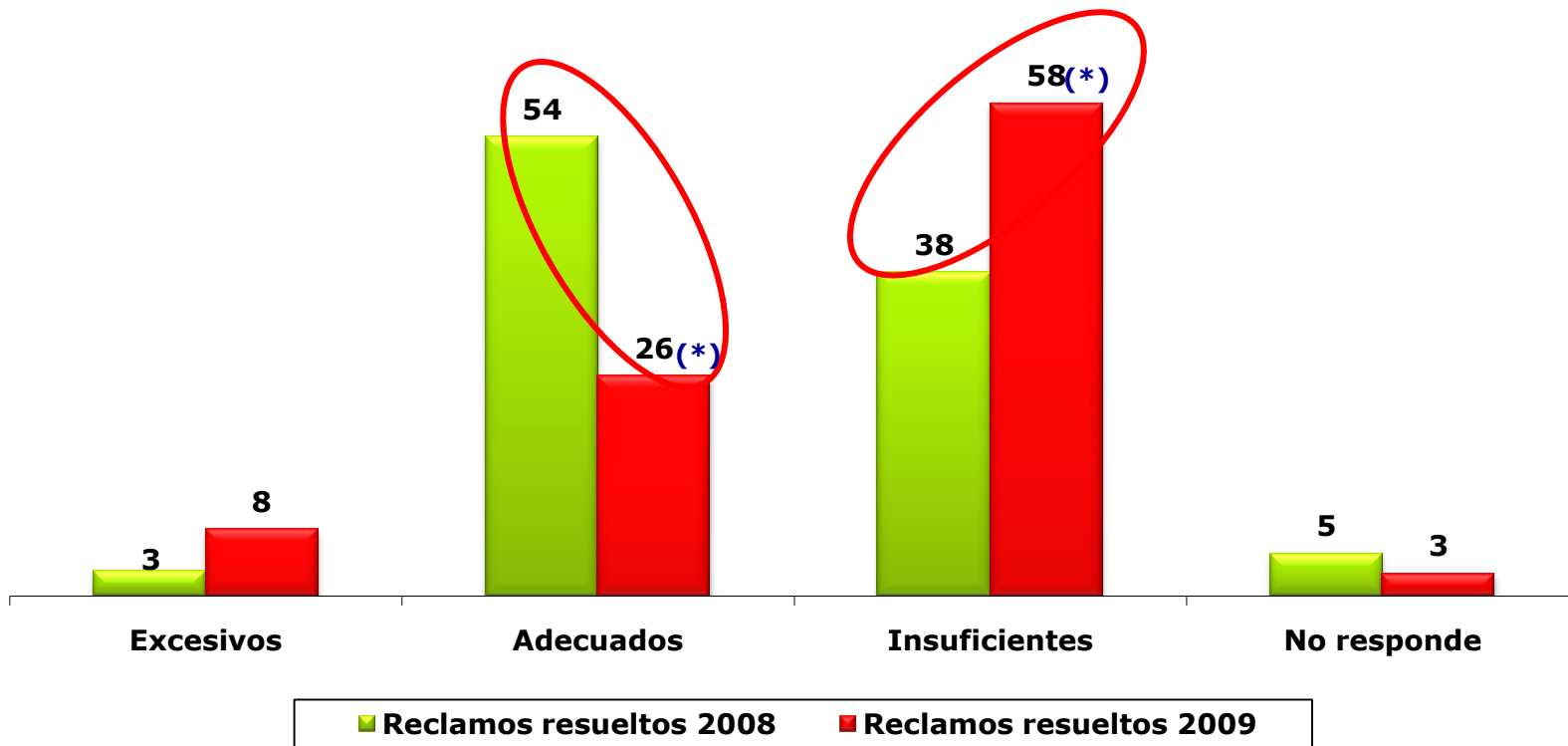
Sub-muestra: Aquellos que interpusieron un recurso contra la resolución (12%)



Nota: No se realizan cruces por segmentos dado el tamaño de muestra reducido.

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

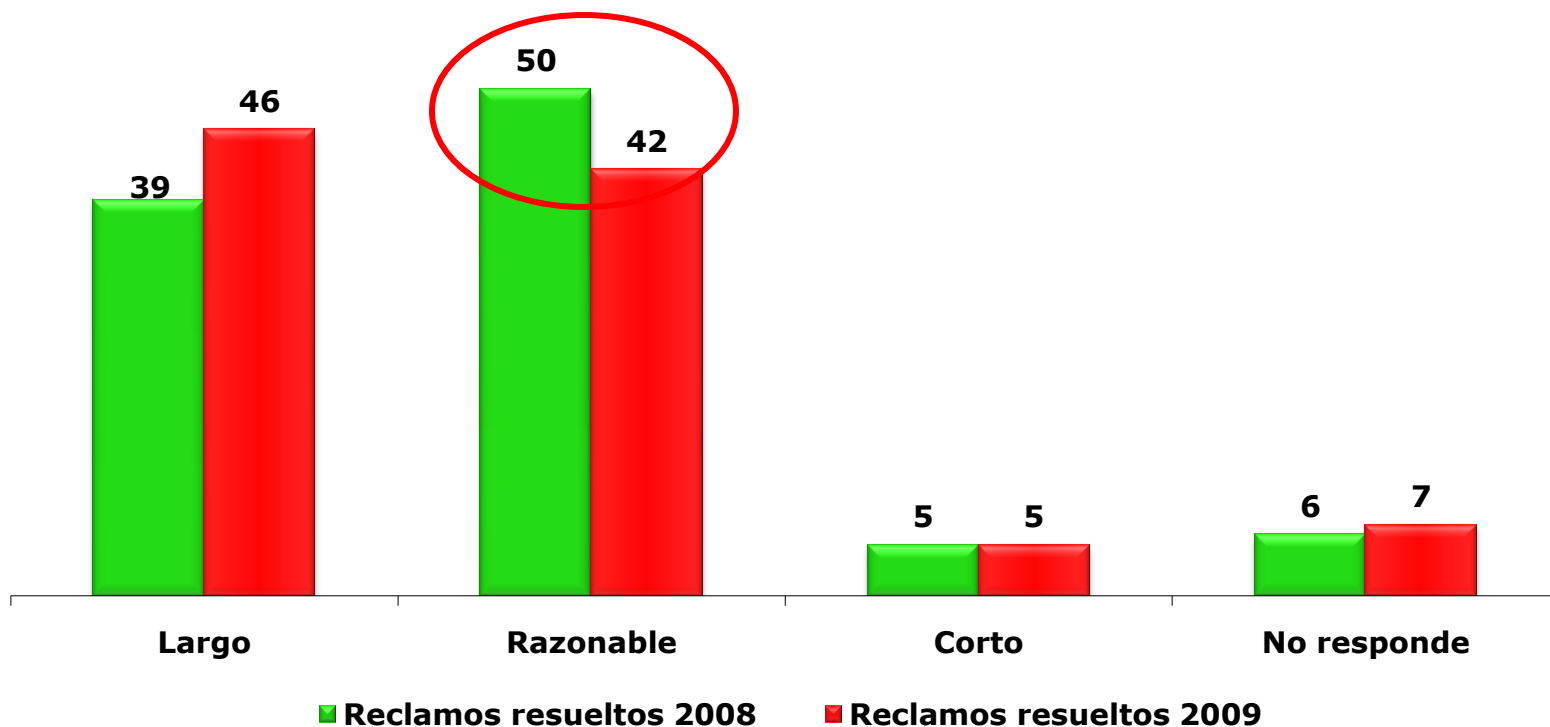
Sub-muestra: Aquellos que interpusieron un recurso contra la resolución y recibieron respuesta (7% de la muestra total)



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

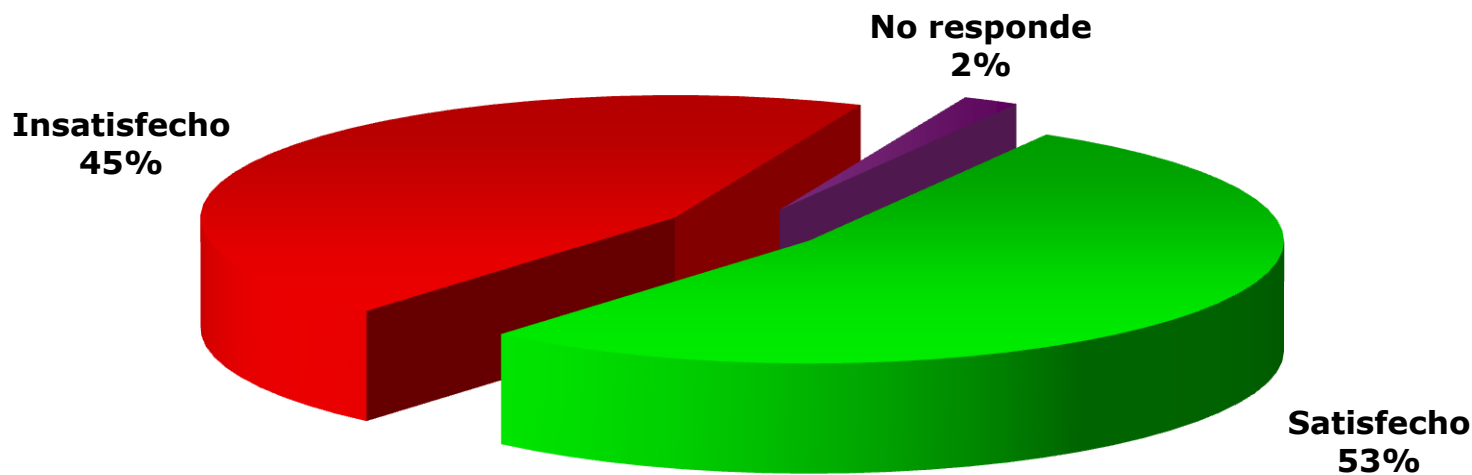
Sub-muestra: Aquellos que interpusieron un recurso contra la resolución y recibieron respuesta (12% de la muestra total)



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

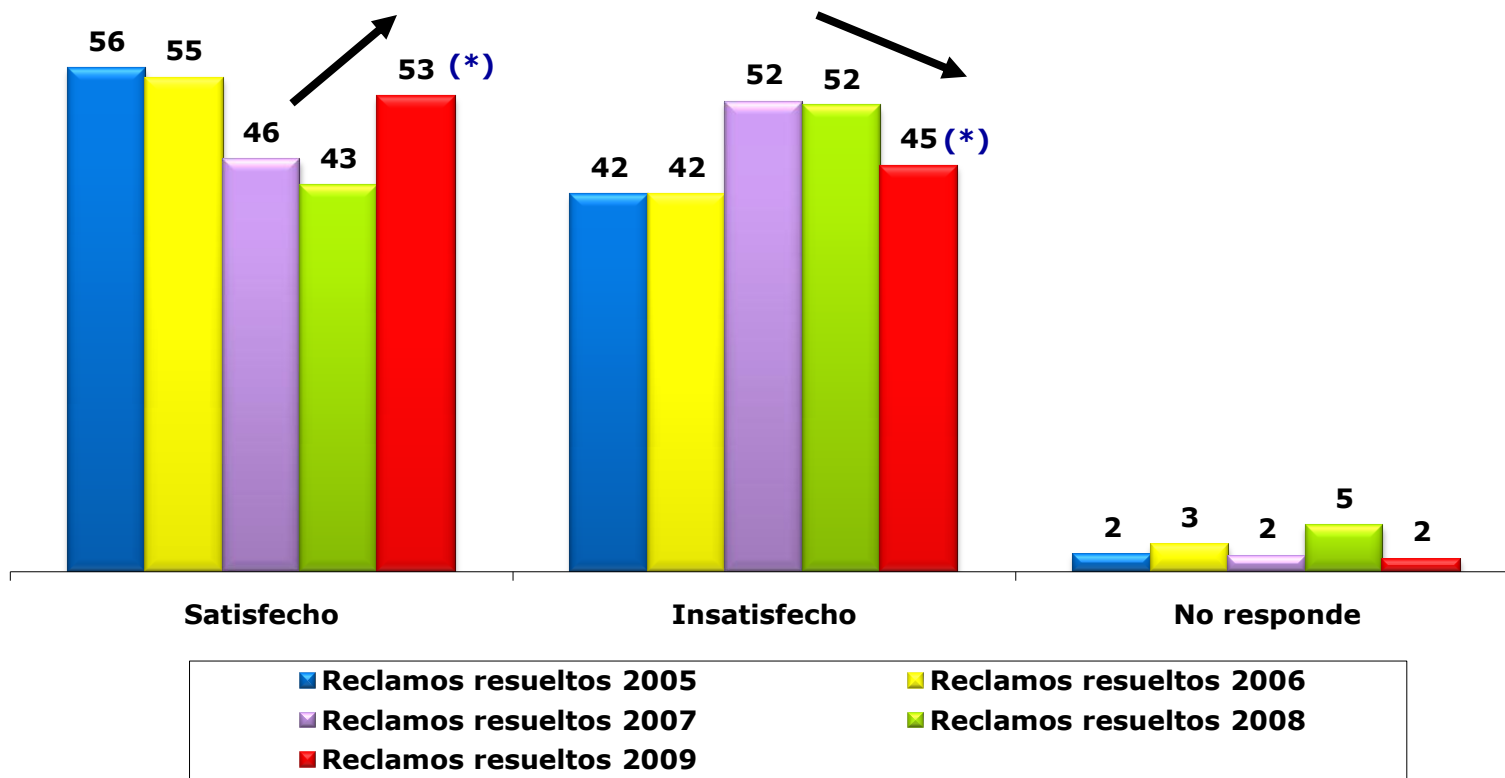
P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Total muestra



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

Total muestra

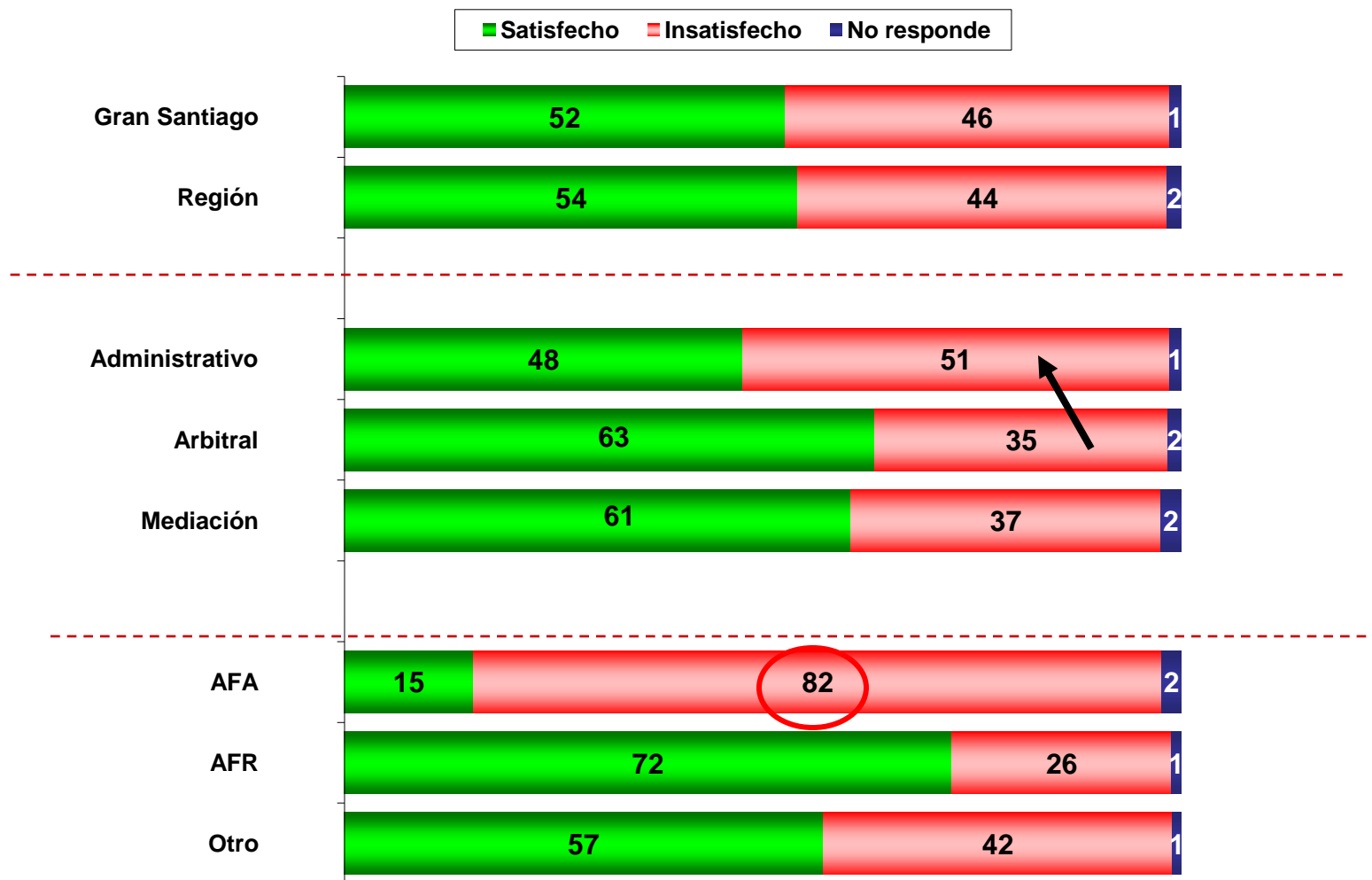


(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%



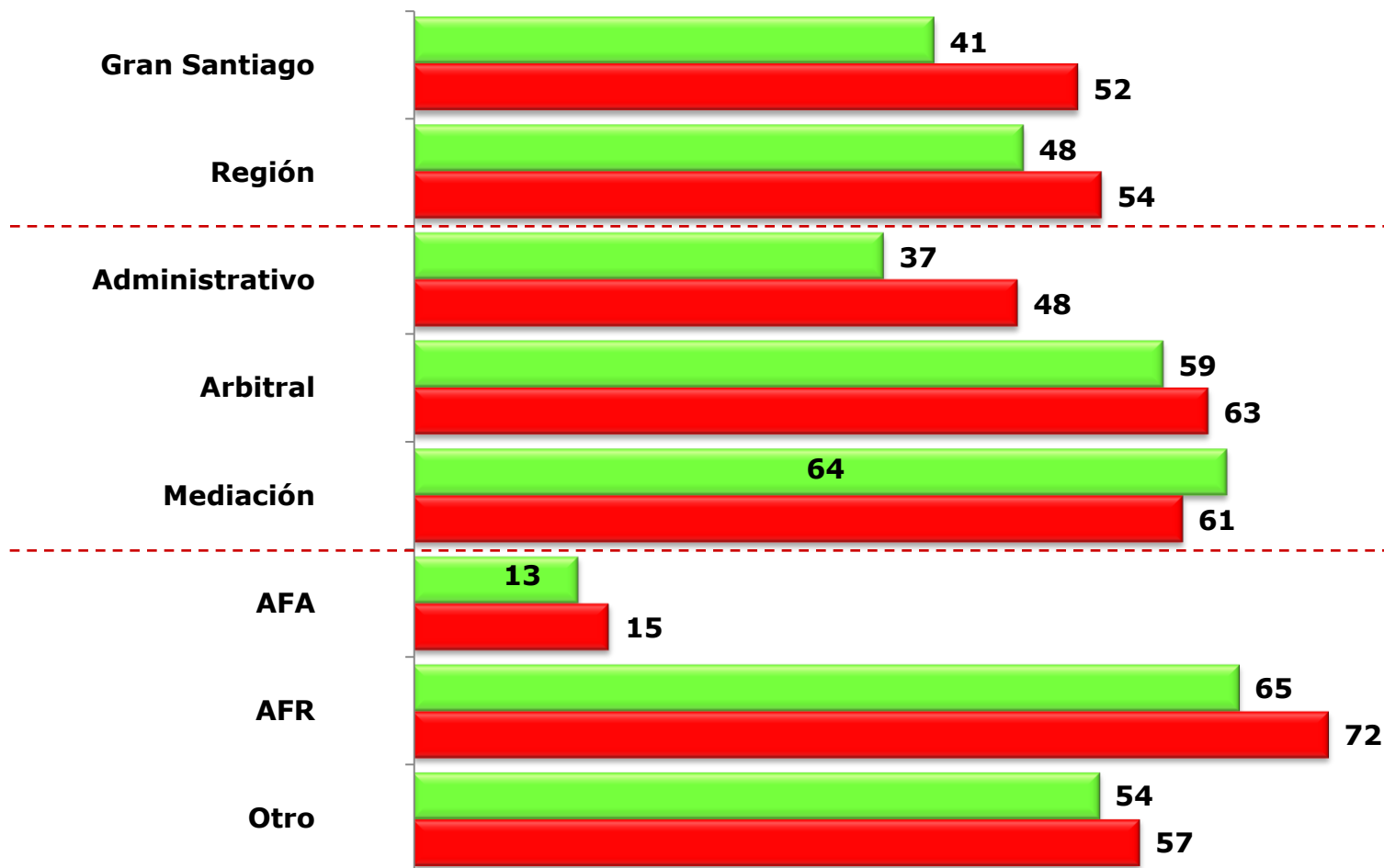
P23. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%

% que responde "Satisfecho"

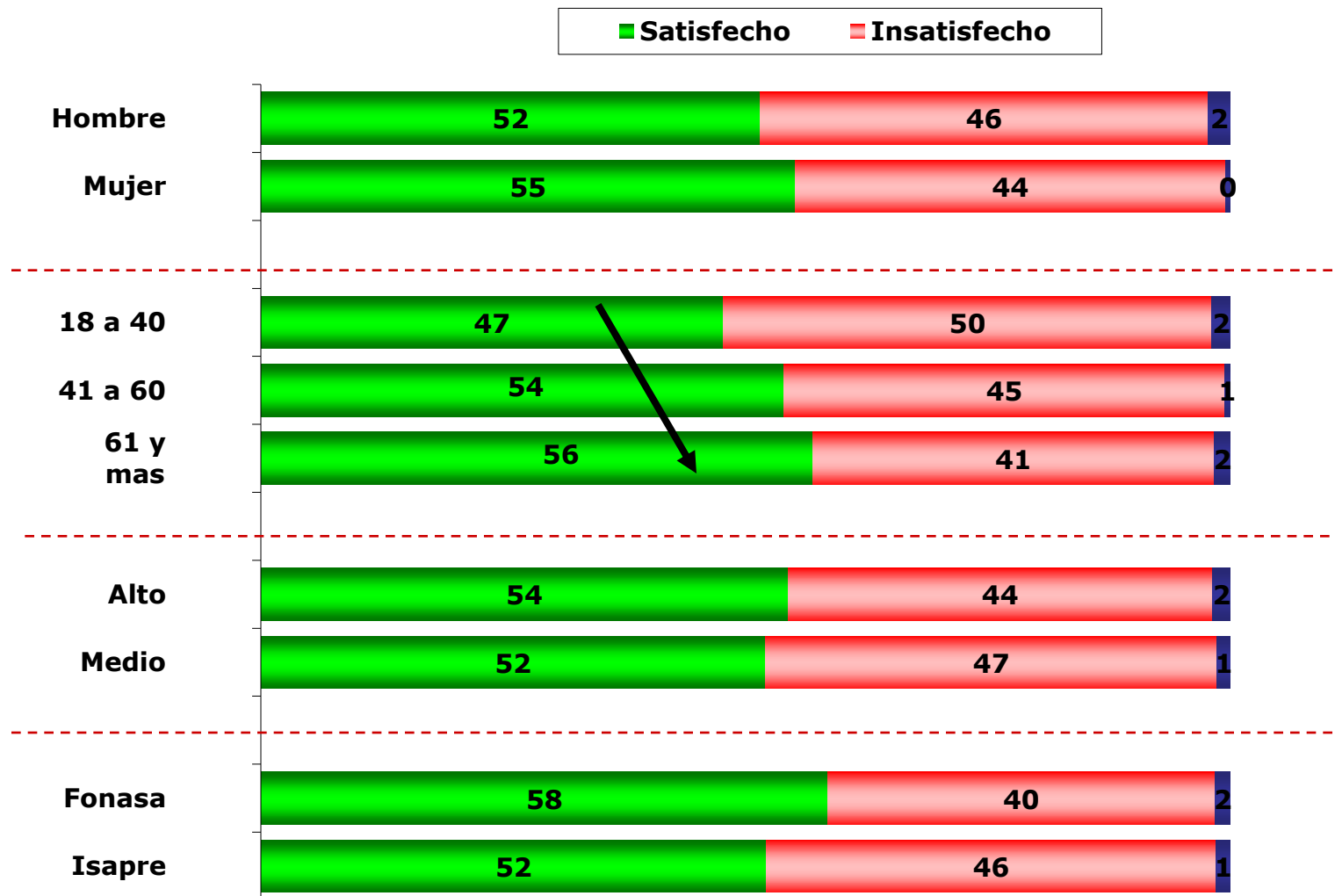
■ Reclamos resueltos 2008 ■ Reclamos resueltos 2009



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

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

%



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

Total muestra

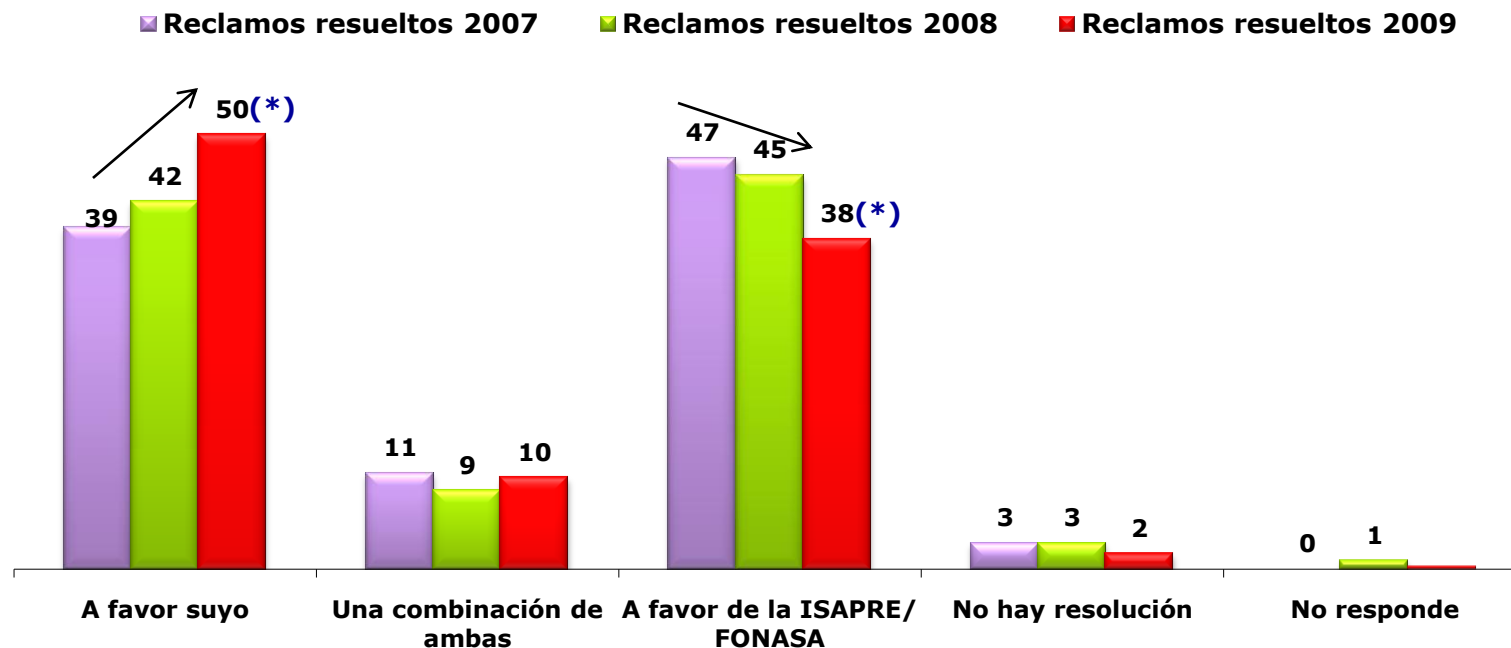
A favor + Combinación de ambas

50% - 2007

51% - 2008

60% - 2009

%



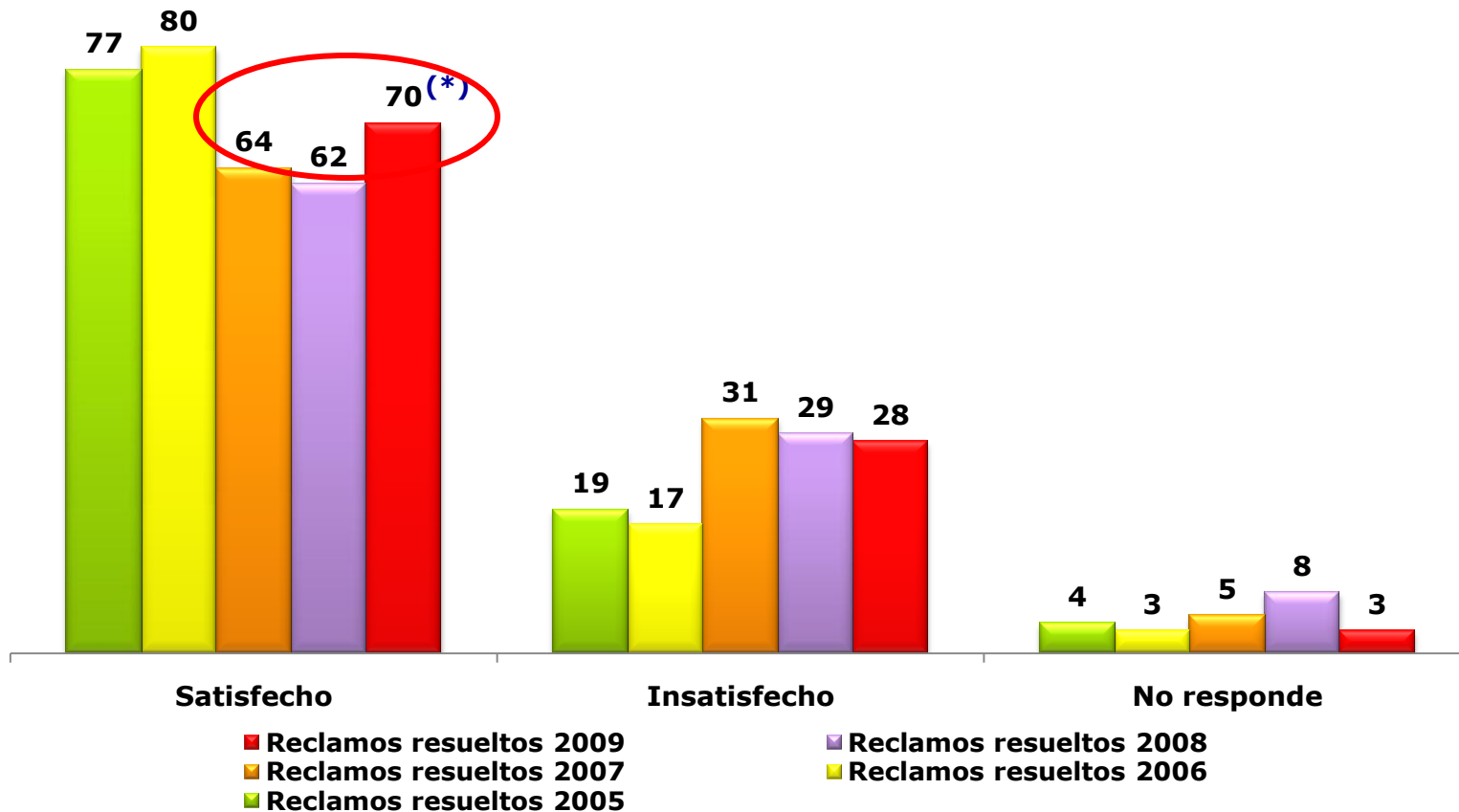
(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas (60%)

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007, 2008 y 2009 (n=82 ponderado)

%

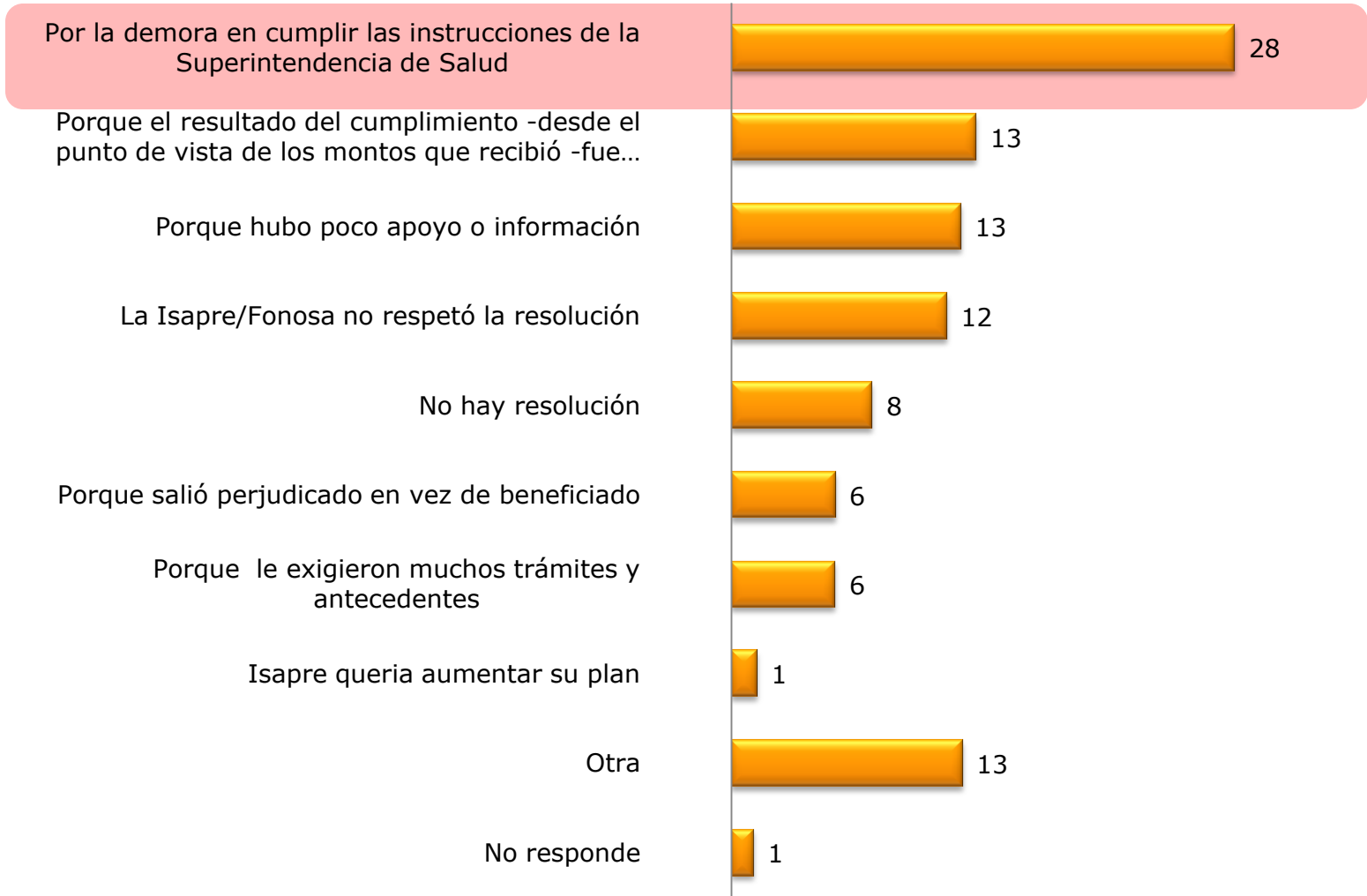


(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

P26. ¿Por qué quedó usted insatisfecho?

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

%

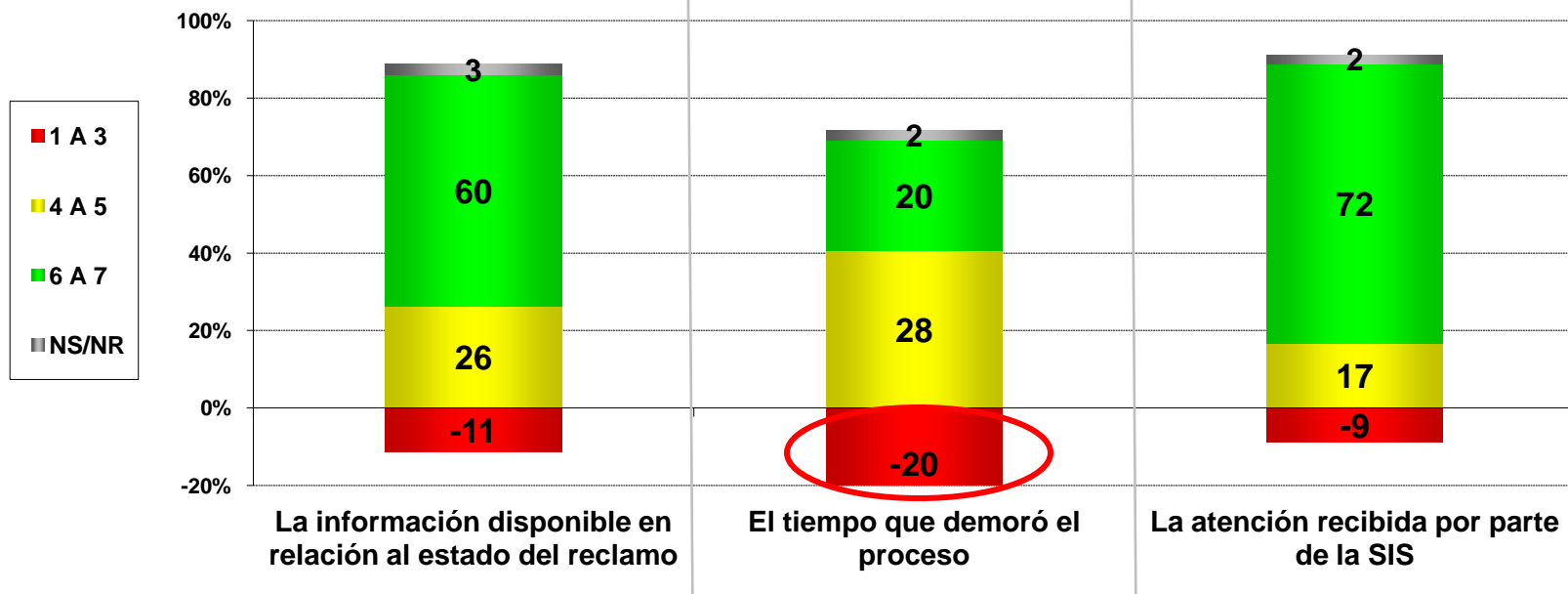


P27. A continuación le nombraré 3 aspectos relacionados con el proceso de reclamo que usted realizó en la superintendencia y quiero que usted le ponga una nota a cada uno de ellos. Veamos, ¿que nota de 1 a 7 le pone usted a...?

Total muestra

%

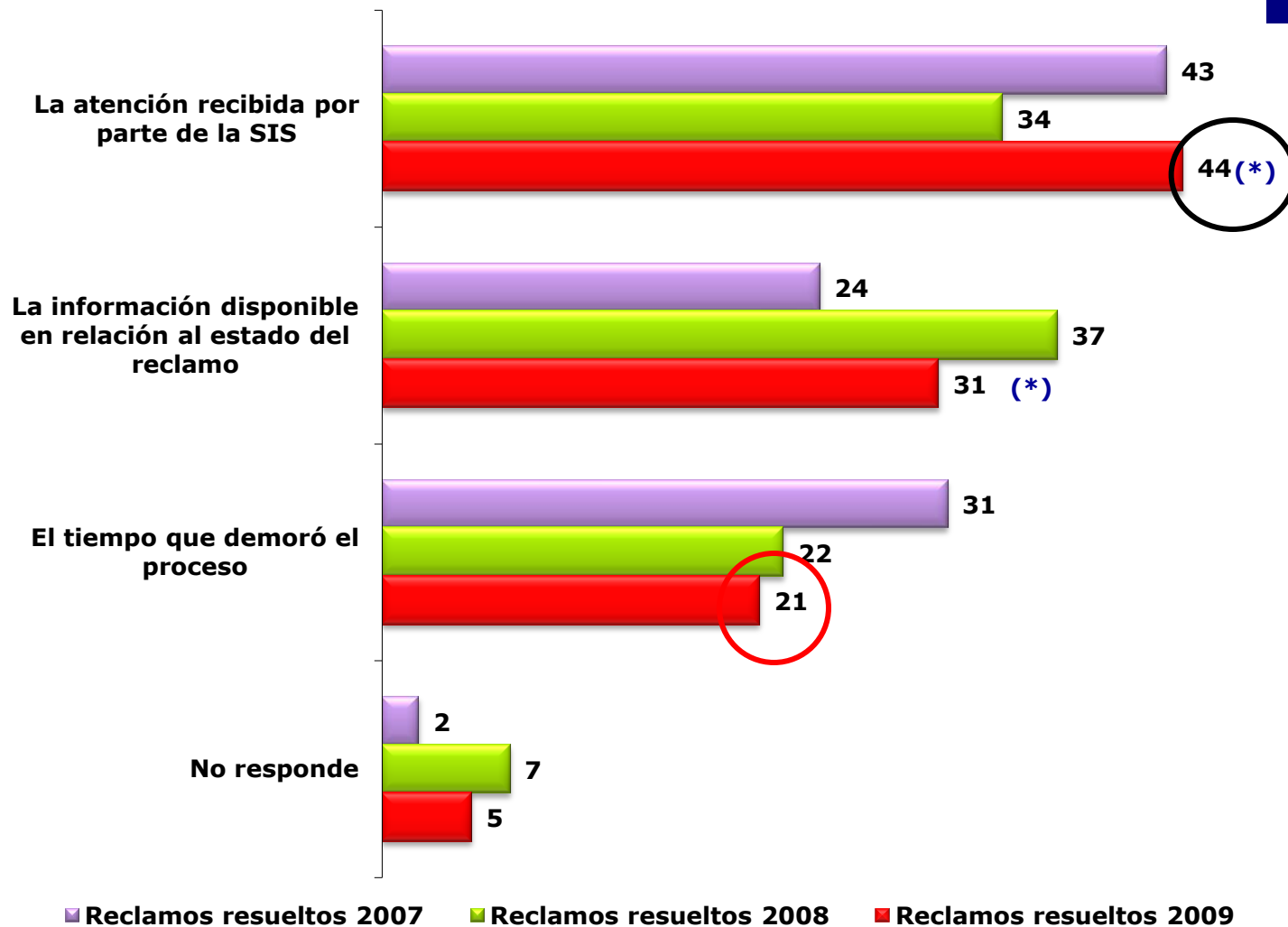
<u>Promedio</u>			
2007:	5,3	4,9	5,9
2008:	5,1	4,8	5,5 ↑
2009:	5,6	5,1	5,9



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

Total muestra

%



(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

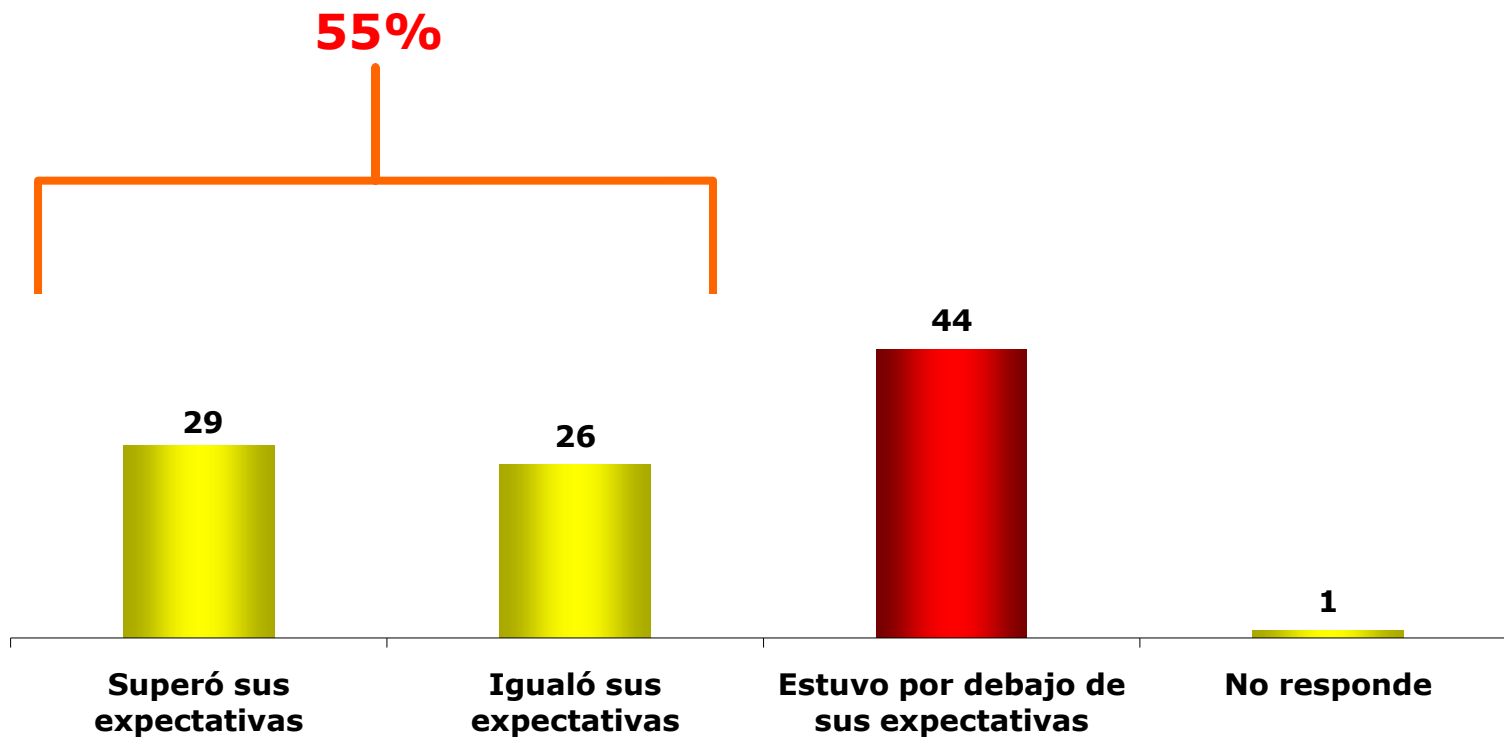
Elaborado para : Superintendencia de Salud



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

Total muestra

%

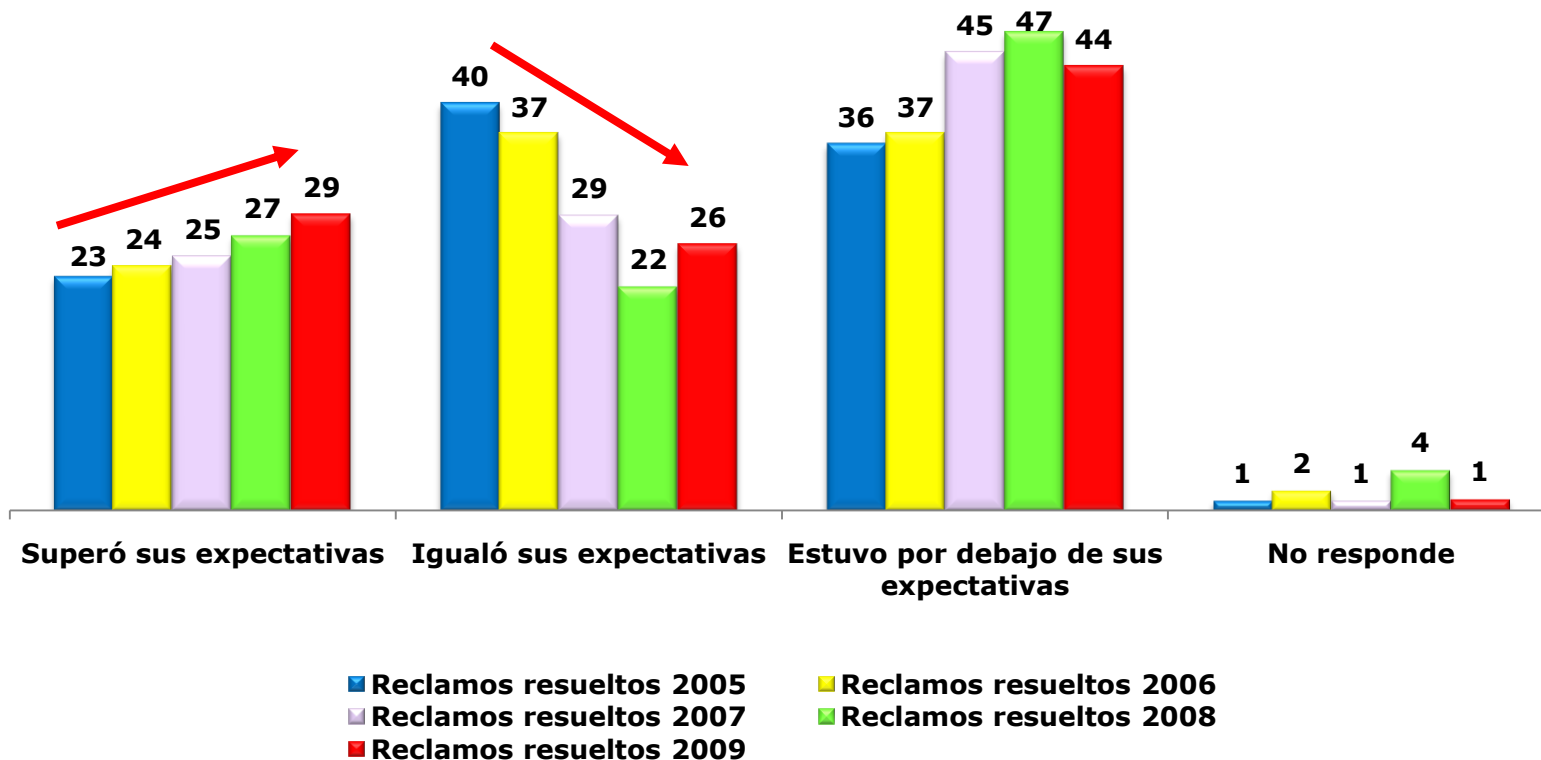


P29. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007, 2008 y 2009 (n=82 ponderado)

%



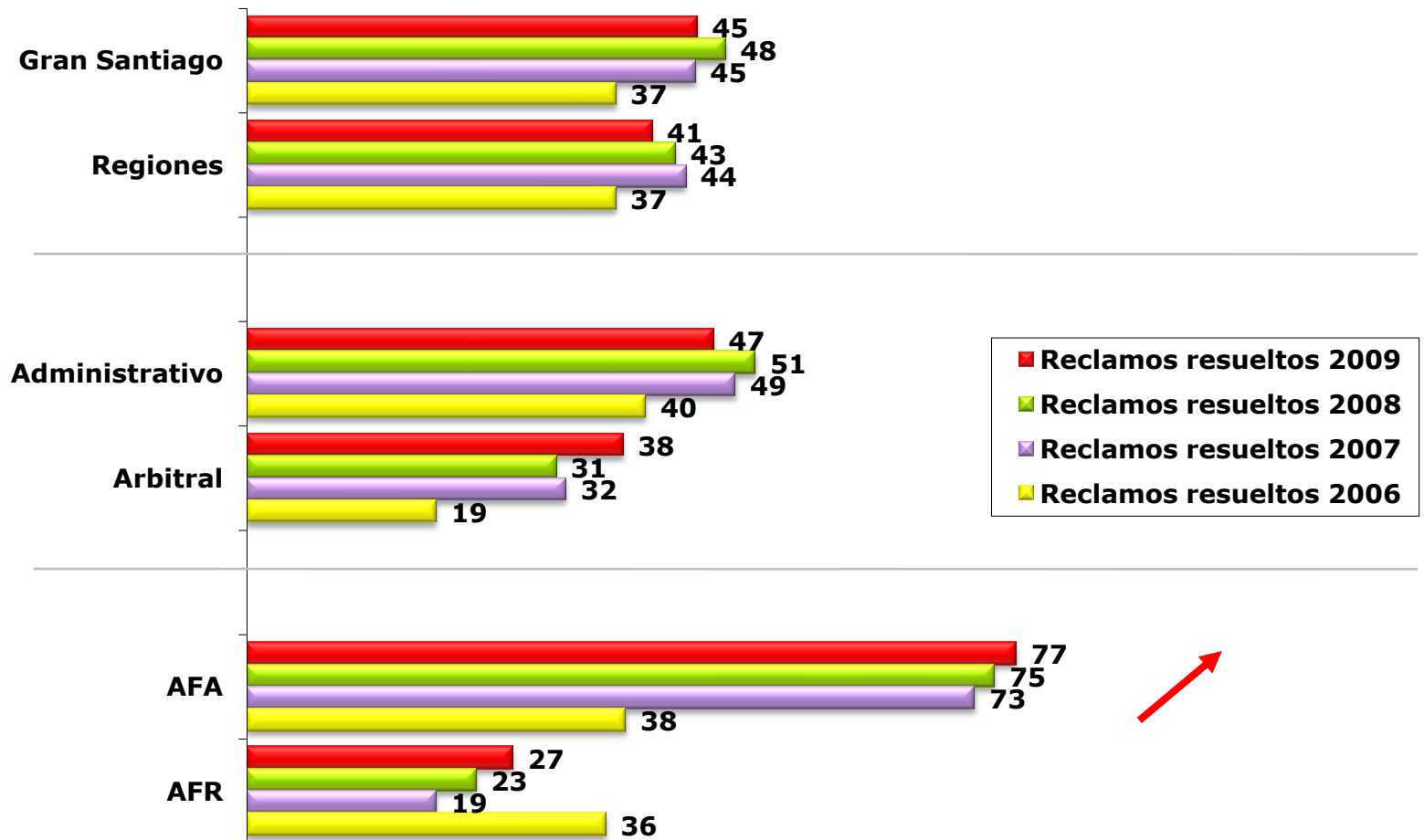
No se presentan diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

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

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

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007 ,2008 y 2009 (n=82 ponderado)

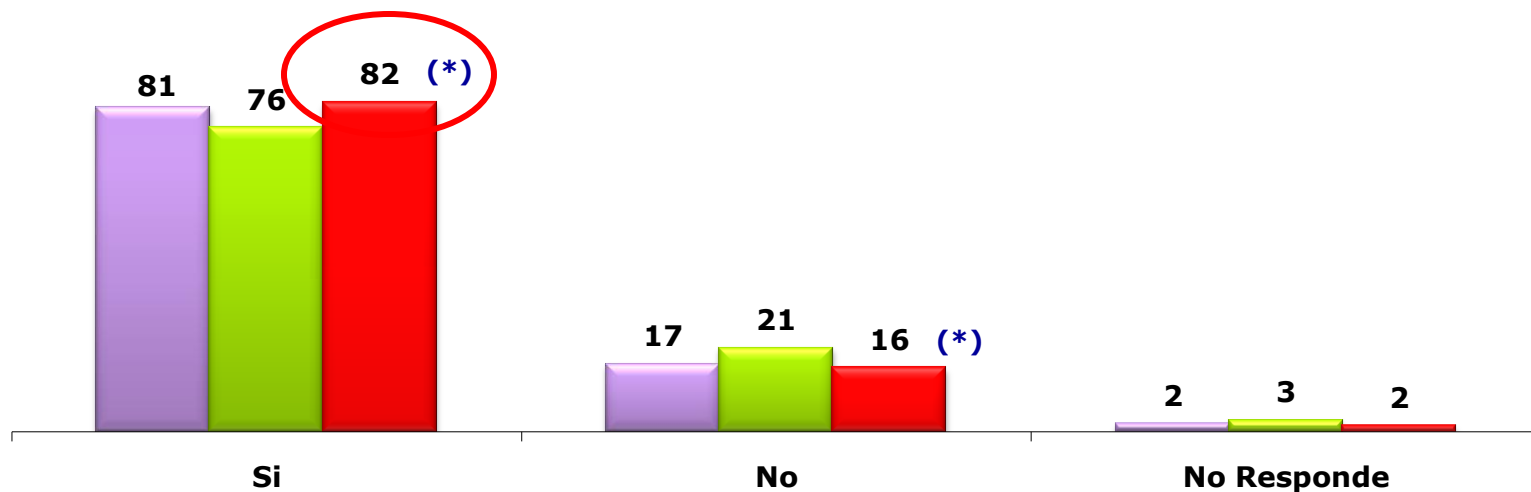
%



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

Total muestra

%



■ Reclamos resueltos 2007
 ■ Reclamos resueltos 2008
 ■ Reclamos resueltos 2009

(*): Diferencias estadísticamente significativa respecto del año anterior (2008).

P31. ¿Por qué no lo recomendaría?

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

%



INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS MODIFICADO (ISR3)

Construido para la Sub-muestra de aquellos a los que se le informó el tiempo que duraría el proceso (70% de la muestra total)

CONSTRUCCION DEL "ISR3"

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

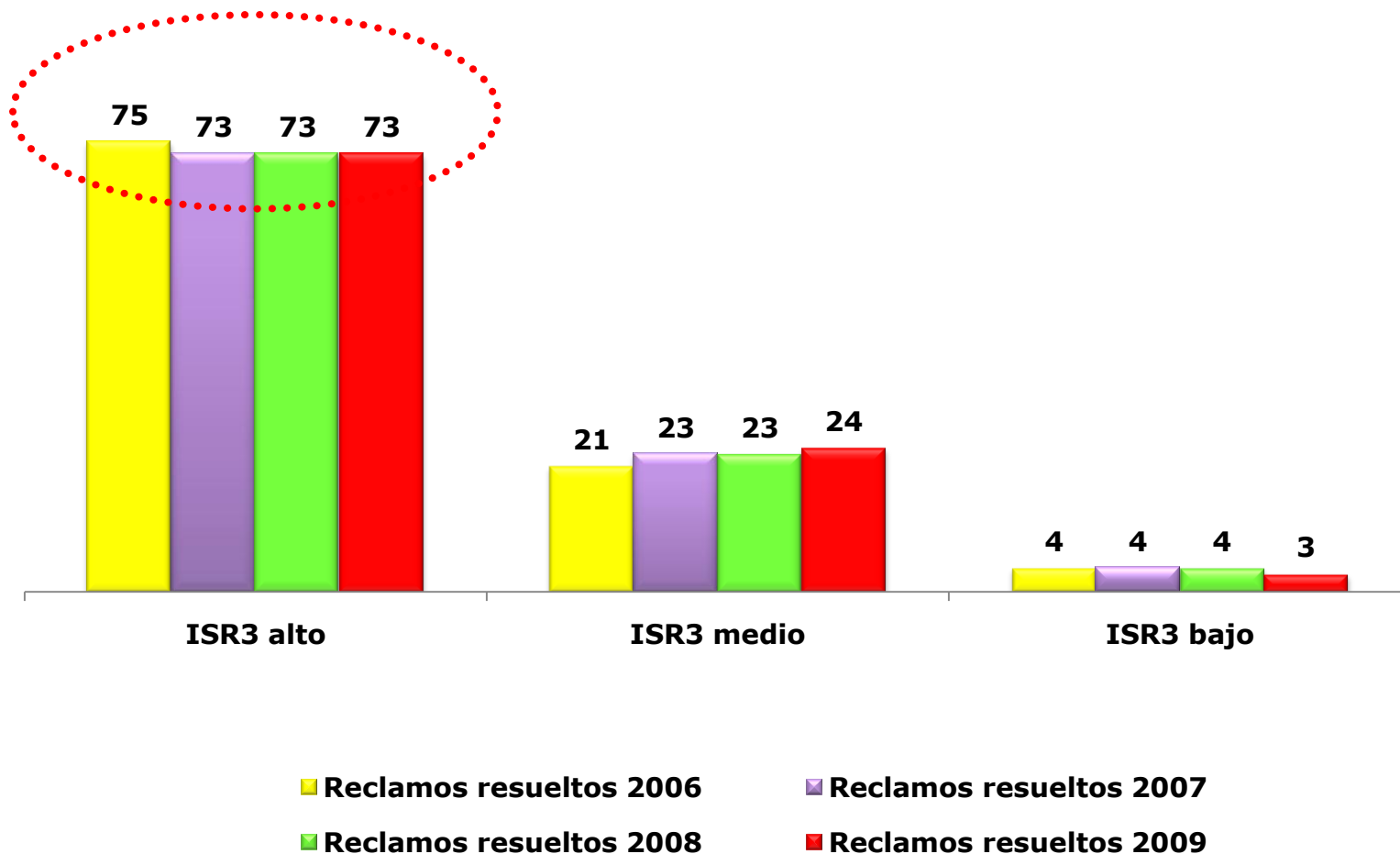
- ❖ Índice de calidad de la atención (Indical_at) construido con las preguntas 12bb, 12bc y 12bd (nota a la calidad de la atención recibida en callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut_in) construido con las preguntas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

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

	Peso relativo de las variables en el ISR3			
	2da medición 2006	3ra medición 2007	4ta medición 2008	5ta medición 2009
Indice de calidad de la atención (Indical_at)	32%	29%	30%	29%
Indice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut_in)	32%	31%	30%	30%
Indice de calidad resolución (sentencia u oficio)	23%	24%	25%	24%
Indice de Eficiencia del Tiempo (IET)	12%	16%	16%	17%

Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

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



Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

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

	Gran Santiago	Regiones	Adminis.	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	Otros
ISR3 bajo	4	2	5	0	0	6	3	0
ISR3 medio	23	24	24	23	11	38	17	20
ISR3 alto	72	74	70	76	89	56	80	80
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	277	89	231	125	10	115	234	18
Base real (n)	213	126	188	115	36	123	166	50

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio	Bajo
ISR3 bajo	3	4	2	5	5	1	3	18
ISR3 medio	23	24	26	22	22	21	24	20
ISR3 alto	73	72	72	73	73	78	73	62
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	213	153	113	145	103	114	207	20
Base real (n)	193	146	114	136	84	109	187	19

III. PUNTOS SALIENTES DEL ESTUDIO

- **Las campañas masivas como medio de las personas para informarse de que pueden acudir a la SIS, aumentó respecto al año anterior alcanzando los niveles del año 2007 (20%).**
- **7 de cada 10 reclamantes señala haber recibido una carta de respuesta a su reclamo por parte de su aseguradora, porcentaje similar al año anterior. Entre los que recibieron la carta, 7 de cada 10 dicen que su contenido era claro, mejorando respecto al año 2008.**
- **7 de cada 10 entrevistados dice que la SIS le informó cuánto duraría todo el proceso, similar a la de la medición del 2008. El número promedio de días informado fue de 61, similar al de la medición 2008 (60 días).**
- **Respecto de los días que demoraron efectivamente en obtener una respuesta al reclamo por parte de la SIS, el promedio fue de 81 días, cifra similar a la medición anterior.**
- **Los reclamos arbitrales son los únicos que alcanzaron el mayor valor en promedio, los 100 días de espera, a pesar de que dicha brecha disminuye respecto de la medición anterior. Un dato importante es que en el Gran Santiago el promedio fue de 83 días, 6 días menos que el promedio de regiones, situación inversa a la medición anterior, donde RM superó a regiones.**

- El **índice de brecha de tiempo** que mide la diferencia entre el tiempo de duración del proceso de reclamo manifestado por la SIS y el real u observado, muestra una caída respecto de la medición anterior para el total de la muestra volviendo a los niveles de la medición del 2007.
- Por su parte, 5 de cada 10 encuestados considera que el plazo real que demoró la SIS en resolver su caso fue razonable y 4 de cada 10 que fue largo.
- El **índice eficiencia del tiempo (IET)** que resume información objetiva y subjetiva respecto de estos aspectos, muestra que un 56% de los encuestados se encuentra en la parte media alta del índice (con 2, 3 o 4 puntos). Estos resultados son similares a los de la medición 2008.
- 7 de cada 10 encuestados expresa que le señalaron cuáles eran los mecanismos mediante los cuales se podía informar sobre el estado de su reclamo, resultado similar al alcanzado en la medición anterior. El mecanismo más mencionado es el call center.

- **La evaluación que hacen los reclamantes a la calidad de la atención recibida y a la utilidad de la información entregada en cada medio utilizado es positiva (notas promedio sobre 5,7). En general, la calidad de la atención recibida es mejor evaluada que la utilidad de la información entregada. En forma coincidente, son las notas para la calidad de la atención recibida las que mejoran levemente respecto de la medición 2008.**
- **3 de cada 10 encuestados dice que en alguna de las visitas que realizó a la SIS pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo, cifra que disminuye en 4 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. De éstos, 8 de cada 10 dice que lo atendieron inmediatamente. Por su parte, 8 de cada 10 encuestados que fueron atendidos expresan que dicha conversación fue útil, mejorando respecto al año anterior.**
- **7 de cada 10 entrevistados señala que la carta enviada por la SIS con la resolución del caso, se entendía a cabalidad, mientras que 2 de cada 10 declara haber entendido algunas cosas y otras no. Es interesante destacar que sólo un 4% dice no haber entendido nada.**

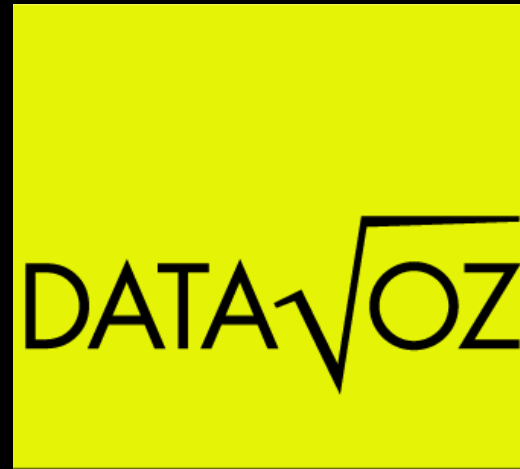
- **Por su parte, 6 de cada 10 encuestados consideró que los argumentos que apoyaban la resolución eran los adecuados y 3 de cada 10 que eran insuficientes. No se observan cambios respecto de la medición anterior.**
- **Asimismo, más de la mitad (60%) califica con nota 6 o 7 la claridad del contenido de la carta respecto de los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución, cifra que mejora respecto de la medición anterior (46% el 2008).**
- **5 de cada 10 encuestados quedó satisfecho con la resolución que tomó la SIS y 5 de cada 10, insatisfecho. La satisfacción es mayor en los casos arbitrales y de mediación, en las mujeres y entre los afiliados a Fonasa. Las cifras de satisfacción son mejores a las obtenidas en la medición 2008 (53% satisfecho 2009 vs 43% el 2008).**
- **Un 47% señala que se le informó que podía presentar un recurso en contra de la resolución. Entre los reclamos arbitrales y las mediaciones dicho porcentaje fue significativamente superior a los administrativos (51% versus 44%).**

- **Por otra parte, sólo un 12% presentó un recurso en contra de la resolución de la SIS, porcentaje menor al año 2008 (17%) de los cuales un 61% recibió respuesta de la SIS. Entre éstos un 26% consideró que los fundamentos fueron adecuados, comportamiento menor al año 2008.**
- **6 de cada 10 entrevistados que expresan que la resolución fue a favor de ellos o una combinación de ambas (60% de la muestra), de ellos un 70% se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la sentencia u oficio por parte de la Isapre o del Fonasa y 3 de cada 10, insatisfecho. La satisfacción sube respecto de la medición anterior (62%).**
- **Entre los que se declaran insatisfechos, las dos razones más mencionadas fueron por la demora en cumplir las instrucciones de la SIS (29%) y por que el resultado del cumplimiento desde el punto de vista de los montos que recibió fue inferior a lo que hubiera esperado (15%)**
- **Para 4 de cada 10 entrevistados el aspecto más importante del proceso de reclamo es la atención recibida por parte de la SIS, aspecto que es evaluado con una nota promedio de 5,9. Este aspecto - el percibido como más importante- cambia en relación a la medición anterior, donde la información disponible en relación al estado del reclamo concentraba la mayor cantidad de menciones.**

- **En relación a las expectativas iniciales, un 55% estima que la actuación de la SIS las igualó o superó. Estas cifras son superiores a la medición anterior (49% med 2008).**
- **Un 82% de los encuestados recomendaría a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo, mientras un 16% no lo haría. Resultado mejor al del año 2008 donde un 76% declaró su disposición a la recomendación. Entre quienes lo harían, destacan los encuestados del segmento arbitrales y mediación, AFR y los del NSE Alto.**
- **Entre quienes NO lo recomendarían, la razones más mencionadas fueron "porque la SIS está a favor de las Isapres/ Fonasa" (39%) y por "problemas sin solución o no tuvo respuesta" (27%).**

INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR3)

- **El ISR 3 consolida información de diferentes ámbitos de la satisfacción del proceso de reclamo, entre ellos, la calidad de la atención , el tiempo transcurrido en todo el proceso, la utilidad de la información entregada en el proceso y la calidad de la resolución (nivel de comprensión).**
- **Un 73% tiene un ISR3 alto, un 24% un ISR3 medio y un 3% bajo. Este índice no presenta cambios respecto del año 2008.**
- **Los entrevistados cuyo reclamo fue arbitral, mediación y del NSE alto son lo que presentan un mayor nivel de satisfacción respecto de los otros segmentos.**



Opinión Pública e Investigación de Mercado