



Estudio de Opinión a Usuarios del Sistema de Salud y Posicionamiento de la Superintendencia de Salud



Elaborado por Data Voz para la Superintendencia de Salud

Junio, 2016

Cronología de hechos

Ficha técnica del estudio

SINTESIS DE RESULTADOS

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 y Ley Ricarte Soto

A5. Índice de Satisfacción con el Sistema de Salud (ISS)

B. AUGE-GES

B1. Conocimiento

B2. Evaluación y Uso

C. CENTROS DE SALUD

C1. Hospitalización

C2. Urgencias

C3. Consultas Médicas

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

E. CONCLUSIONES

- ANEXO 1 : Aspectos metodológicos
 - Diseño muestral
 - Selección
 - Distribución de la muestra
- ANEXO 2: Caracterización de la muestra

Registro de noticias Enero - Febrero 2016

FECHA	INICIO TERRENO
02-Ene	Farmacias populares: el desafío autoimpuesto de los alcaldes para su último año de gestión.
04-Ene	Científicos chilenos crearan la primera vacuna del país.
04-Ene	Controversia entre médicos y Ministerio de Salud: tema becas escala hasta la Corte Suprema.
05-Ene	Comunas endeudadas con la CENABAST no podrán abrir farmacias populares.
07-Ene	Aborto: gobierno cede a exigencia de la DC y apuesta al respaldo del partido
08-Ene	Autoridades del Ministerio de Salud y Girardi cierran filas tras denuncia de cohecho.
09-Ene	Uso del Auge en Isapres por casos de cáncer aumentó en un 41% en los últimos cinco años
11-Ene	Clínicas: cuatro de cada diez cirugías fueron efectuadas a usuarios de FONASA.
13-Ene	FONASA propone mejorar coberturas de libre elección para competir con Isapres.
16-Ene	Uso de \$10 mil millones para mejorar el AUGE provoca diferencias entre autoridades de Salud.
17-Ene	Problemas de personal y aumento de vacunaciones obligan a reevaluar el Programa Nacional de Inmunización
19-Ene	El 78% de los médicos extranjeros reprueban su examen en Chile.
19-Ene	Virus Zika llega a EE.UU. y OMS lanza alerta por expansión de la enfermedad.
22-Ene	El Ministerio de Salud ejecutó el 51.6% del presupuesto 2015 en un mes.
26-Ene	OMS estima que el virus Zika se extenderá por toda América, salvo Canadá y Chile.
02-Feb	A ocho meses del brote en Brasil, OMS declara emergencia global por el virus Zika.
02-Feb	Ministra de Salud asiste a cumbre para coordinar acciones contra el virus Zika.
03-Feb	MINSAL confirma tres primeros casos de Zika en Chile, pero descarta que el virus se propague.
FIN DE TERRENO	

Registro de noticias de opinión pública de alto impacto 2015

Ene-15	Caso Penta: Denuncia del SII apunta a familia Délano e incorpora "boletas políticas".
Feb-15	Caso Caval: La Moneda se desmarca de Dávalos y lo insta a aclarar negocio.
Mar-15	SQM: SII presenta querrela contra siete personas ligadas a arista política.
Oct-15	Colusión de papel higiénico: Fiscalía Nacional Económica presenta requerimiento por colusión contra CMPC y SCA.
Nov-15	Jadue repartió millonarios préstamos irregulares a una quincena de clubes bajo su mandato en la ANFP.
Ene-16	Fiscalía Económica acusa de colusión a CENCOSUD, SMU Y Walmart (dueños de las cadenas de supermercados Jumbo, Unimarc y Líder) en el mercado de pollo fresco.

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.
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	2000 casos (1000 FONASA 1000 ISAPRE); error muestral máximo de 2,3%
Terreno	Desde el 04 de enero al 31 de Enero 2016

SÍNTESIS

Elaborado para:



Sistema de Salud

- Transversalmente mejora la sensación de protección.
- Entre los usuarios de FONASA e ISAPRE aumenta la confianza en que "recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes" .
- La mayoría de los encuestados consideran que "se necesitan cambios fundamentales" en el Sistema de Salud.
- Se observa un incremento significativo de la satisfacción neta del ISS (índice de satisfacción del sistema) respecto del 2014.
- Los usuarios de FONASA indican que lo positivo del seguro es la gratuidad para personas que no tienen como pagar, y lo negativo es la falta de especialistas. Por el contrario, los usuarios de Isapre indican que lo positivo es la variedad de especialistas y lo negativo es el alza de sus planes.
- Las principal razón de sensación de desprotección en FONASA es la calidad del sistema y entre los de ISAPRE el costo de las atenciones y su cobertura.
- Se observa una baja significativa en la tenencia de seguro de salud privado entre los usuarios de Isapre en comparación con la medición del año pasado.

AUGE GES

- Aumenta el conocimiento y evaluación del AUGE-GES a nivel total.
- Entre los que han tenido una enfermedad AUGE-GES la mayoría se ha atendido en el centro asignado y declara haber recibido los medicamentos. Siendo esto último lo que más valoran.
- La satisfacción es mayor entre usuarios del AUGE respecto de los no usuarios.
- La mayoría declara haber recibido el certificado y haber sido informados de la cobertura del plan.

CENTROS DE SALUD

- Mejora la evaluación de la atención en urgencias.
- Más de la mitad de los entrevistados califica positivamente la atención de los médicos en consultas generales, siendo calificado como apropiado el tiempo y explicaciones dadas por ellos.
- Los aspectos que debieran mejorar del hospital o clínica donde se atendió son “el trato de los funcionarios administrativos” y “el trato de los médicos”. En tercer lugar se señala “la limpieza de los baños de los pacientes”.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

- Se reconoce el rol regulador y fiscalizador de la Superintendencia, conocimiento que aumenta en los usuarios de ISAPRE respecto de la institución donde presentar reclamos.
- En relación a la imagen de las instituciones, FONASA es considerada como la institución más accesible y cercana a las personas. La Superintendencia de Salud continúa percibiéndose como la institución que resuelve efectivamente los problemas y por ser una institución independiente, siendo mayor esta percepción por parte de los usuarios de ISAPRE que los de FONASA.
- En general, se observa un incremento significativo para la Superintendencia en los atributos : “Es accesible y cercana a las personas”; “Contribuye a resolver efectivamente los problemas”; “Protege efectivamente los derechos de las personas” y es “Confiable y transparente”.

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



A1. PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

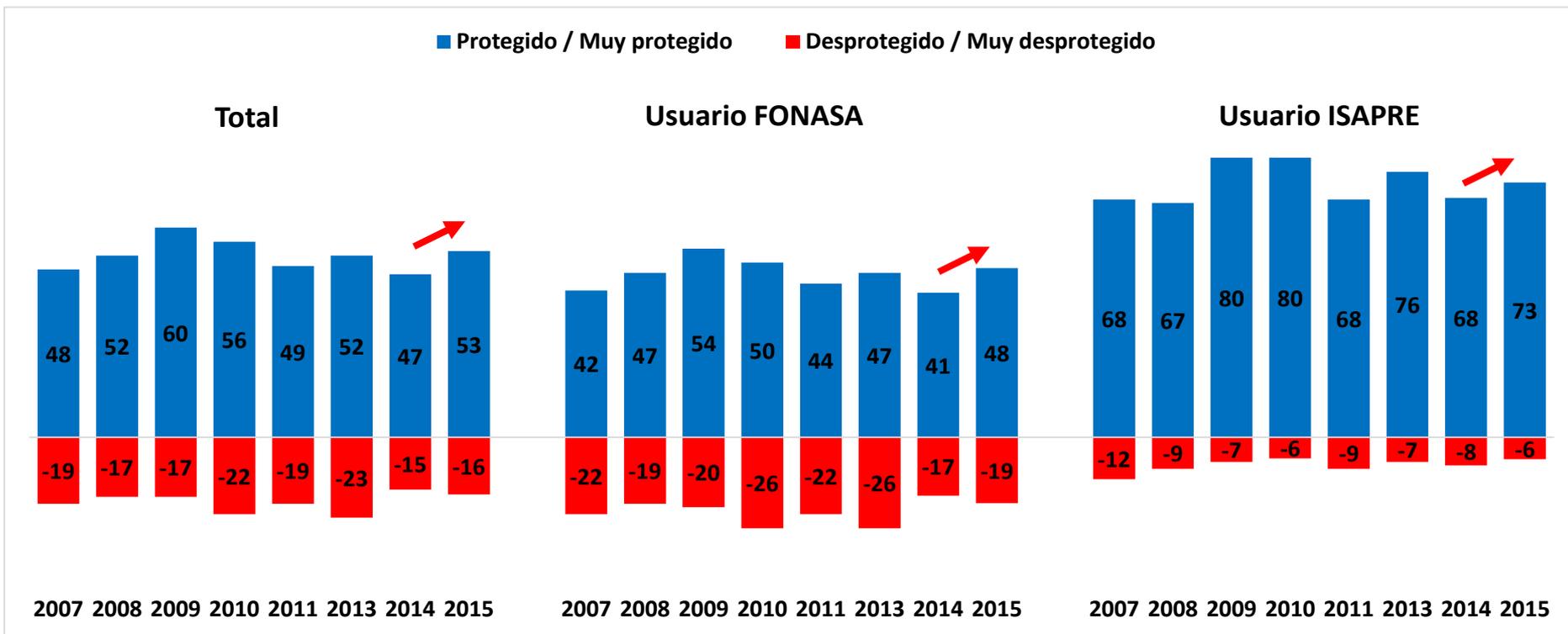


EVOLUCIÓN DE LA SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

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

Base: Total muestra (n=2000)

%



N pond

1447	1728	2286	2327	2286	1800	2004	2000		876	1180	1669	1858	1686	1461	1613	1600		571	548	617	469	600	339	391	400
------	------	------	------	------	------	------	------	--	-----	------	------	------	------	------	------	------	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Elaborado para:



SENSACIÓN DE PROTECCIÓN POR SEGMENTOS

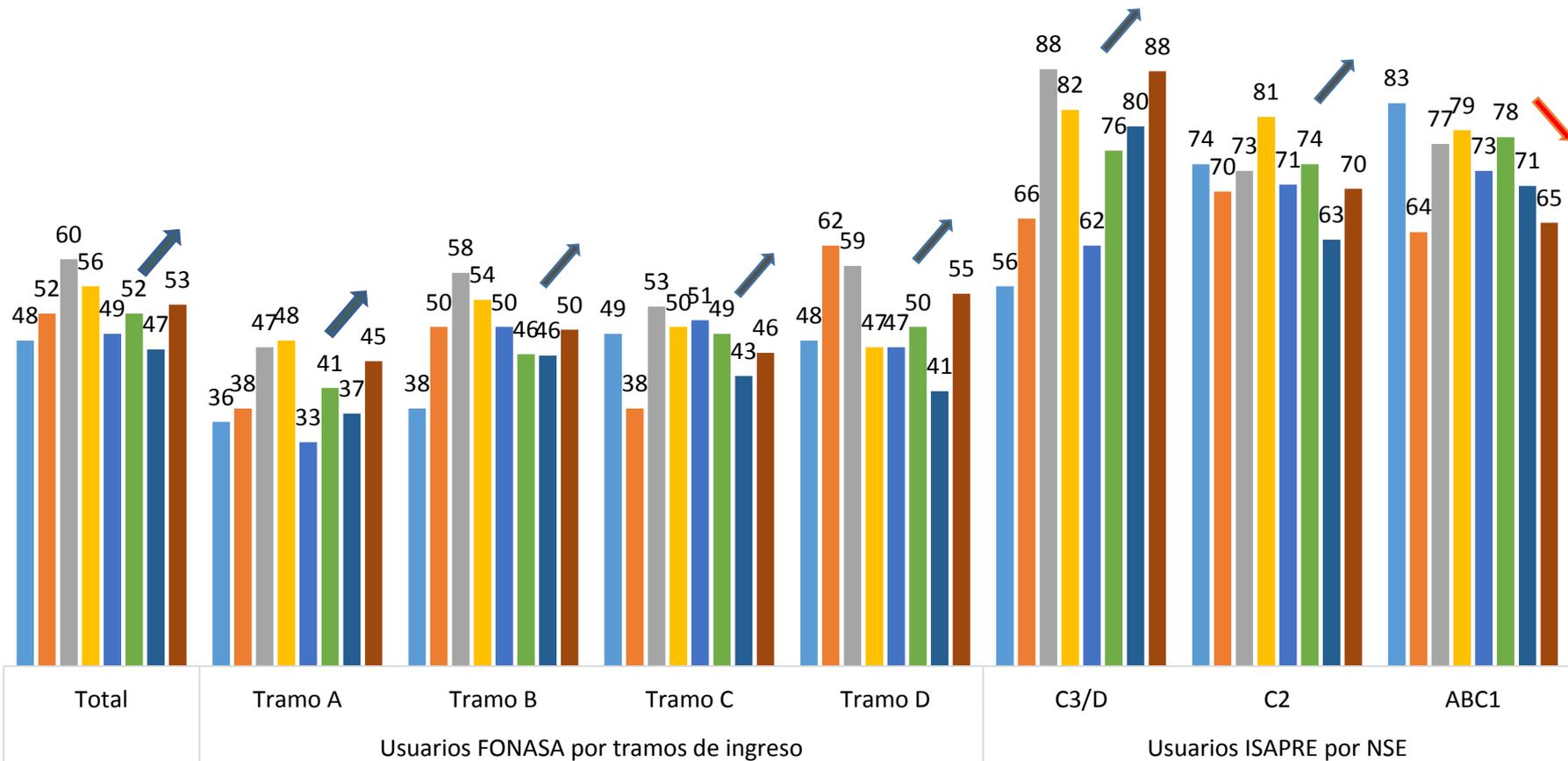
A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido(a) se siente usted actualmente?

Base: Total muestra (n=2000)

%

(% Muy protegido + protegido)

■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015



Elaborado para:



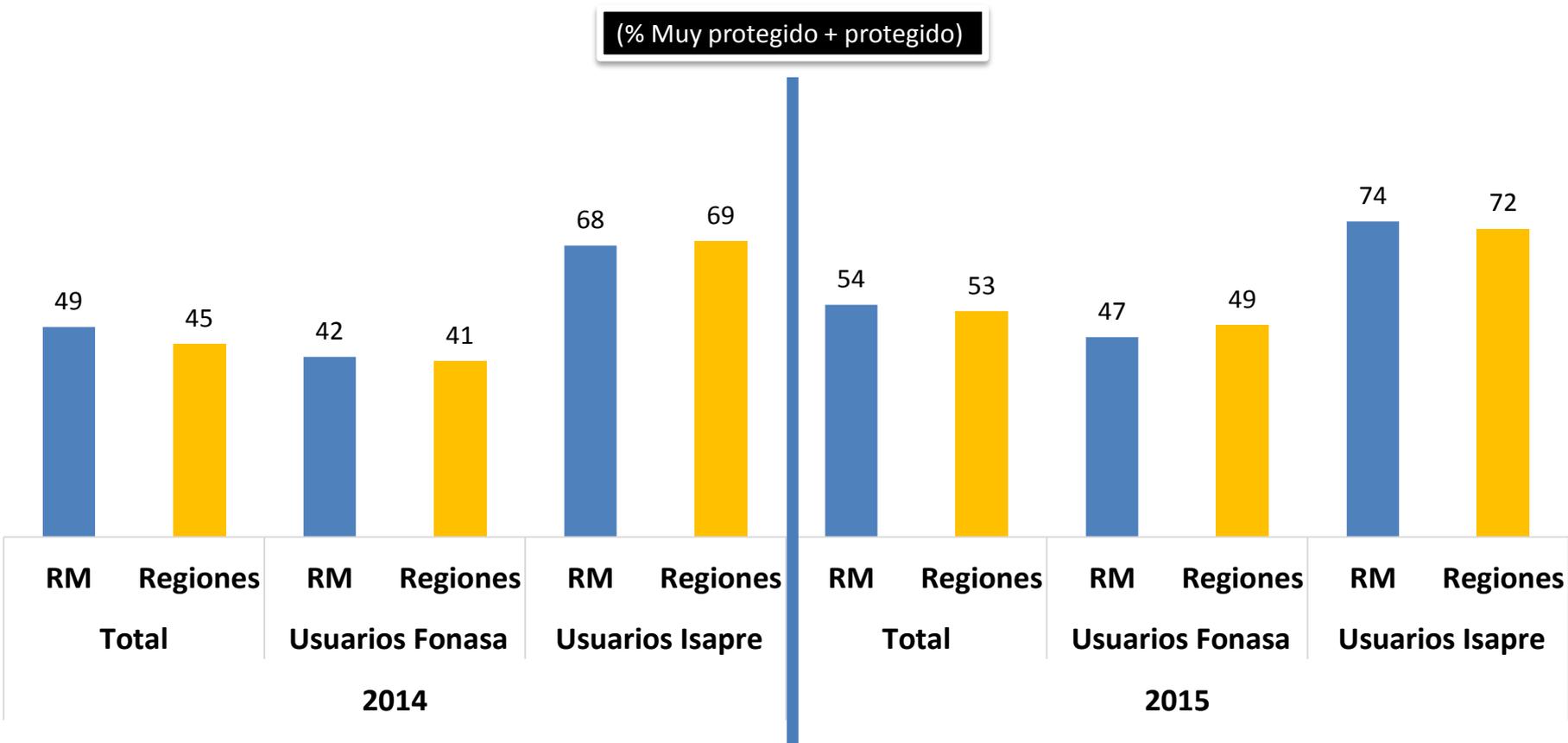
Se omite del gráfico el % No sabe/No responde

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=2000)

%



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=1990)

Mediante un análisis de segmentación (CHAID) sobre las variables : Sexo, Edad, Tipo de Usuario (FONASA O ISAPRE) y Macrozona, se concluye que las tres primeras variables permiten identificar cuatro segmentos entre los que la percepción de protección es diferente. En el año 2015, el segmento con mayor percepción de protección son los Usuarios de ISAPRE Hombres (81%) en tanto los que poseen menor sensación de protección son las Usuarios de FONASA de 18 a 50 años (45%).

2015

Perfil del Segmento	% Muy protegido+Protegido	Peso del segmento
Usuario ISAPRE Hombres	81	4
Usuario ISAPRE Mujeres	62	4
Usuario de FONASA de 51 o más años	54	31
Usuario de FONASA de 18 a 50 años	45	61

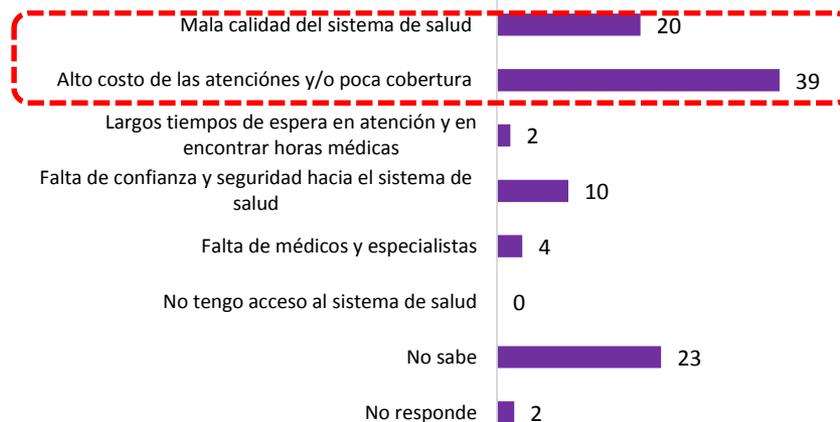
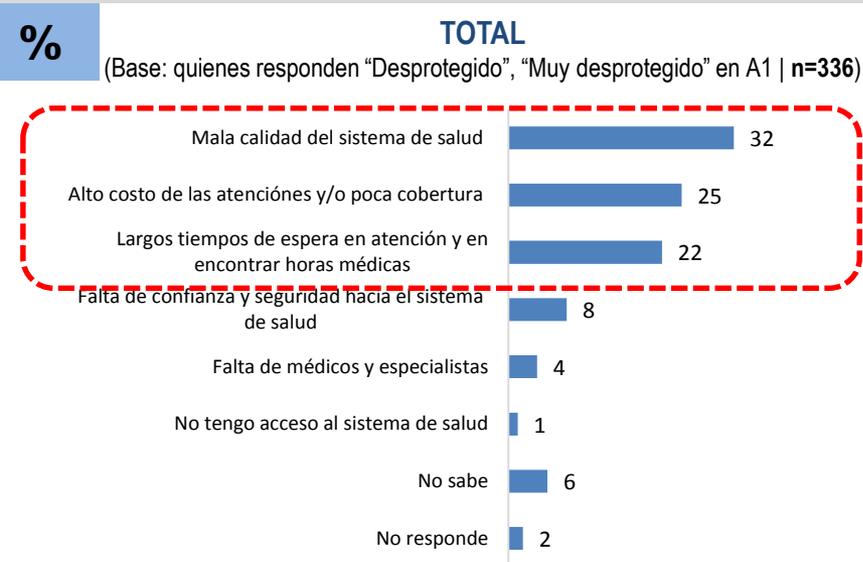
2014

Perfil del Segmento	% Muy protegido+Protegido	Peso del segmento
Usuario ISAPRE	70	12
Usuario de FONASA Mujeres	45	50
Usuario de FONASA Hombres de 51 o más años	44	14
Usuario de FONASA Hombres de 50 o menos años	33	24

RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

A2. ¿Por qué se siente desprotegido? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA

Base: Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=336)



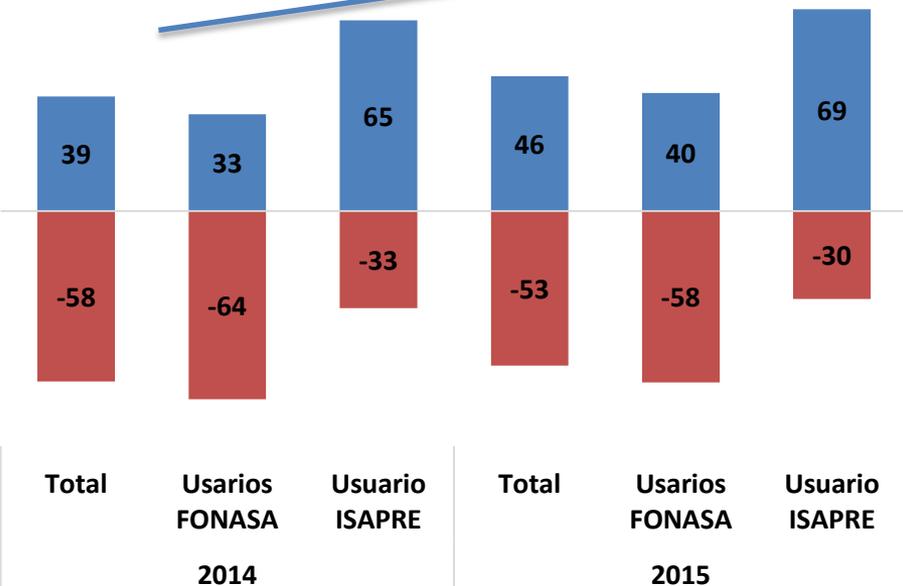
EVOLUTIVO: CONFIANZA SOBRE PROTECCIÓN EN SALUD

A7. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2000) / Base 2014 n=2004.

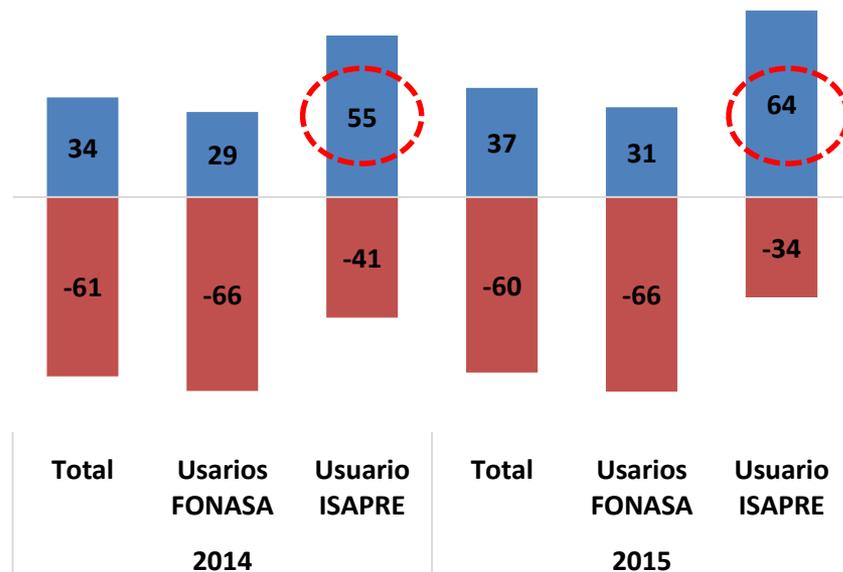
%

■ 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:



CONFIANZA SOBRE PROTECCIÓN EN SALUD

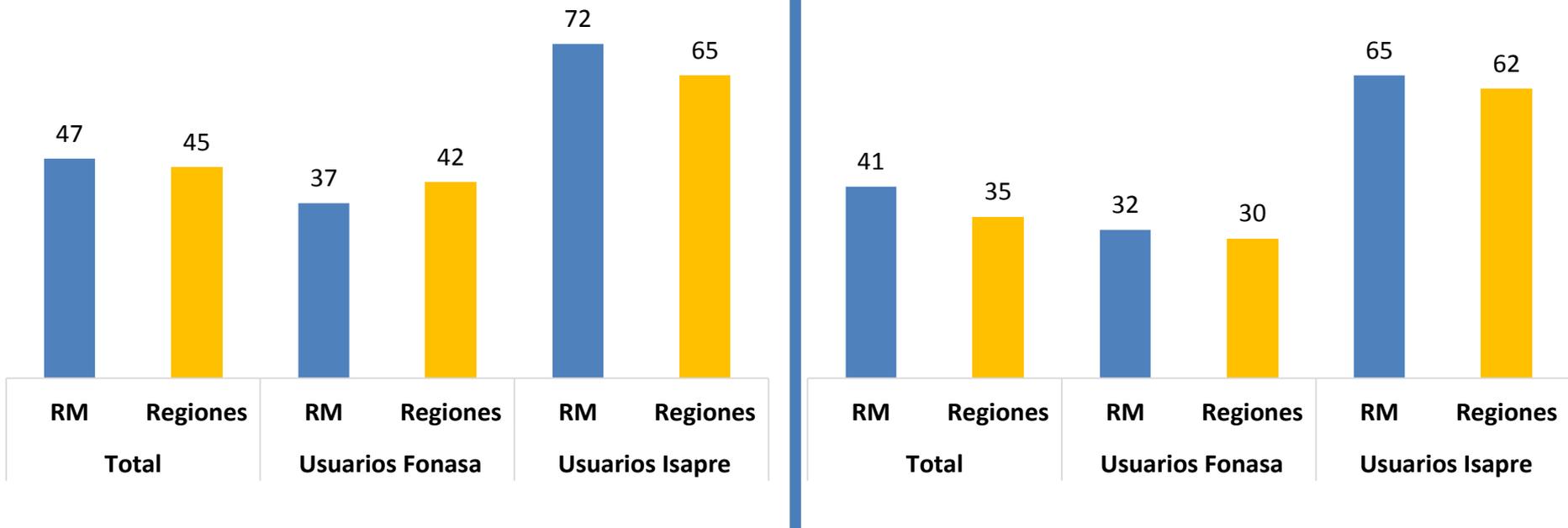
A7. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2000).

%

(% Muy confiado + confiado)

Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes

Podrá pagar por la atención que necesita



Mayor confianza en efectividad del tratamiento que en posibilidad de pago

Elaborado para:



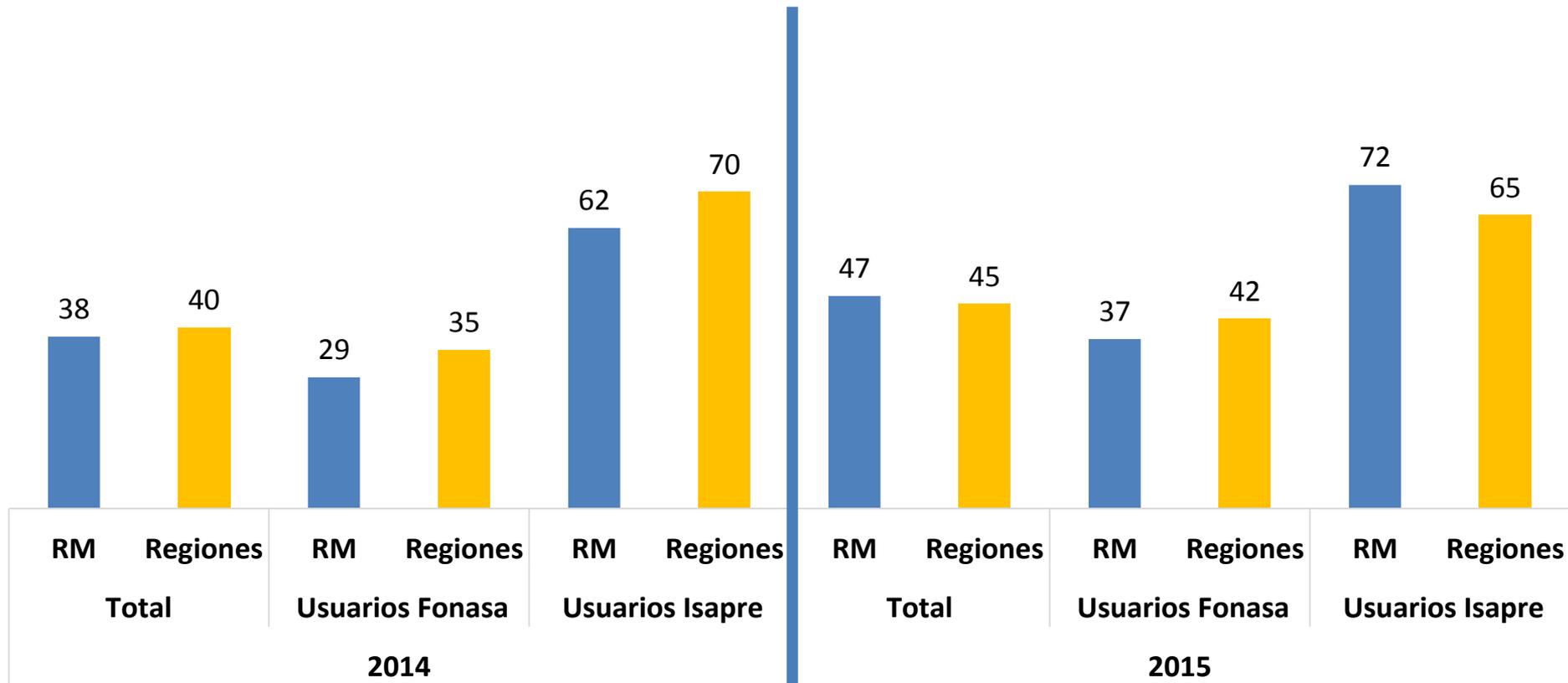
EVOLUTIVO: CONFIANZA SOBRE PROTECCIÓN EN SALUD

A7. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2000).

%

(% Muy confiado + confiado)

Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes



Elaborado para:



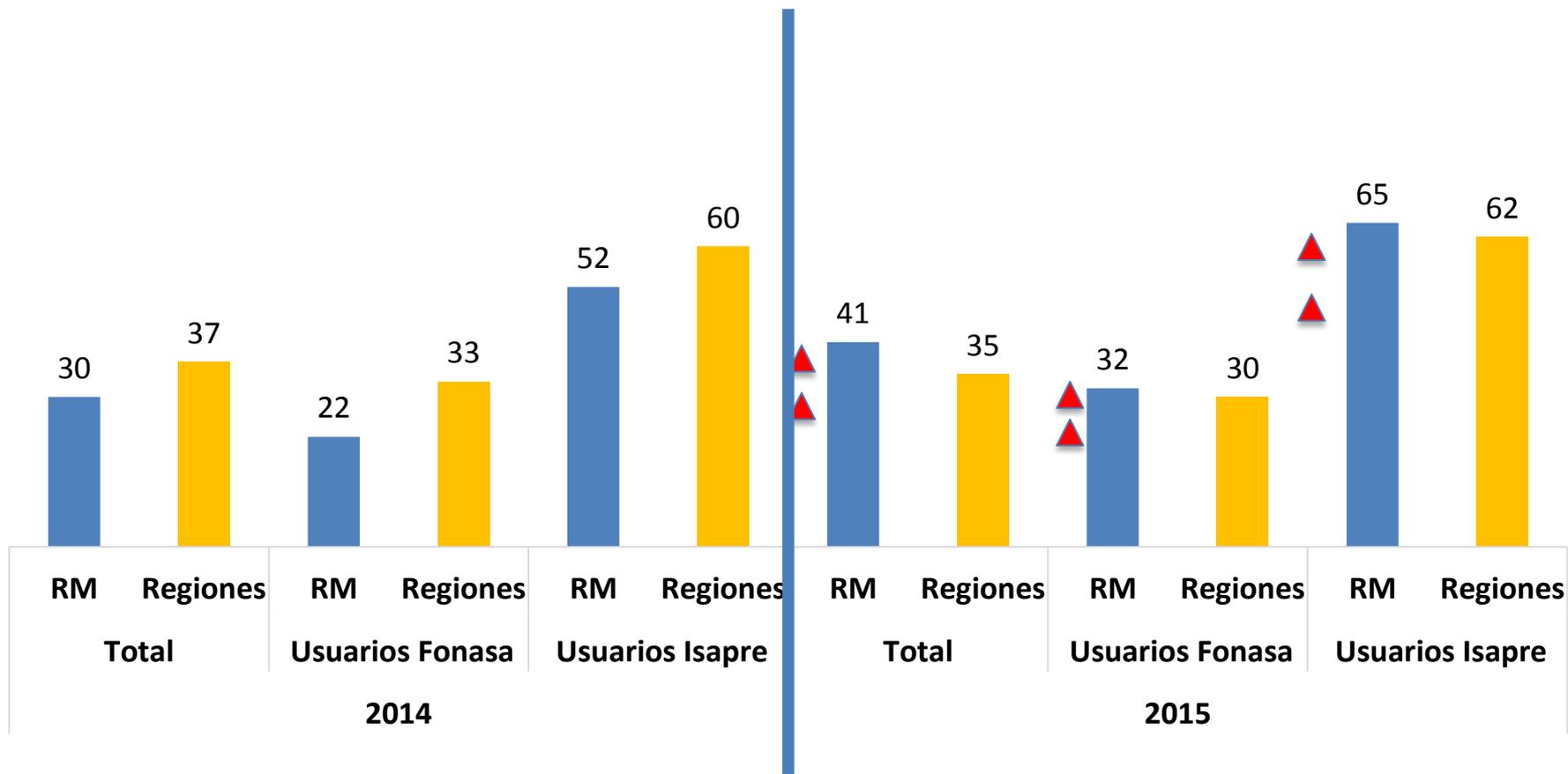
EVOLUTIVO: CONFIANZA SOBRE PROTECCIÓN EN SALUD

A7. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2000).

%

(% Muy confiado + confiado)

Podrá pagar por la atención que necesita



Elaborado para:

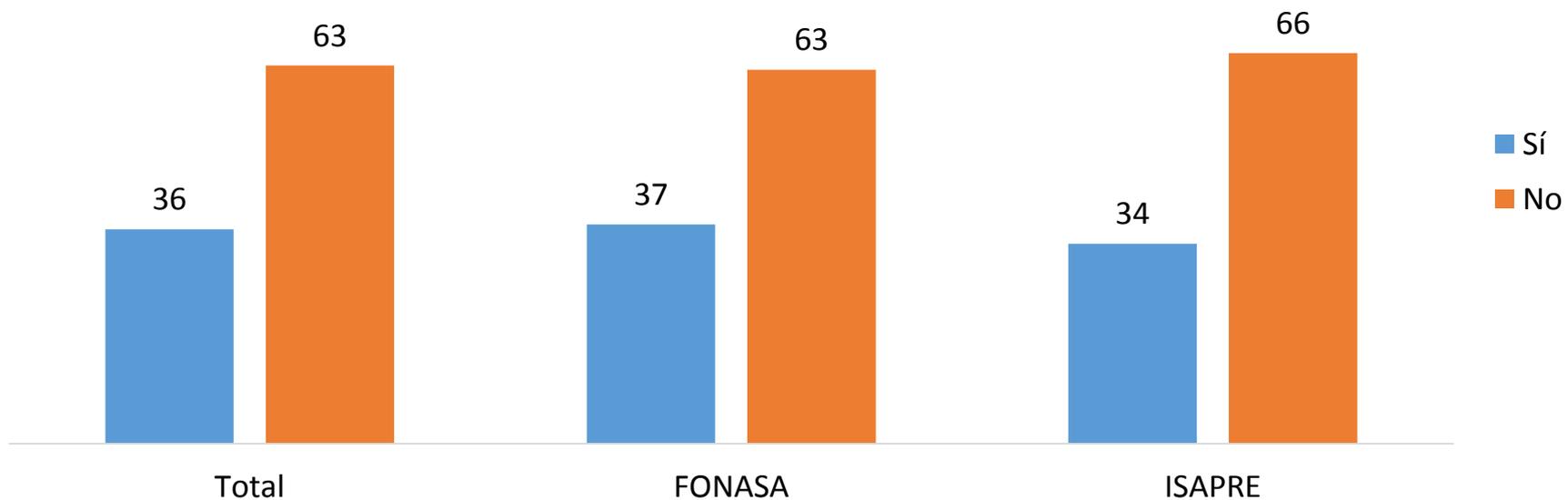


PREVALENCIA DE ENFERMEDAD O ATENCIÓN EN SALUD

A8. Durante los últimos 12 meses, ¿ha estado usted enfermo o ha requerido alguna atención médica?

Base: Usuarios FONASA B, C y D, ISAPRE (n= 1563).

%



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

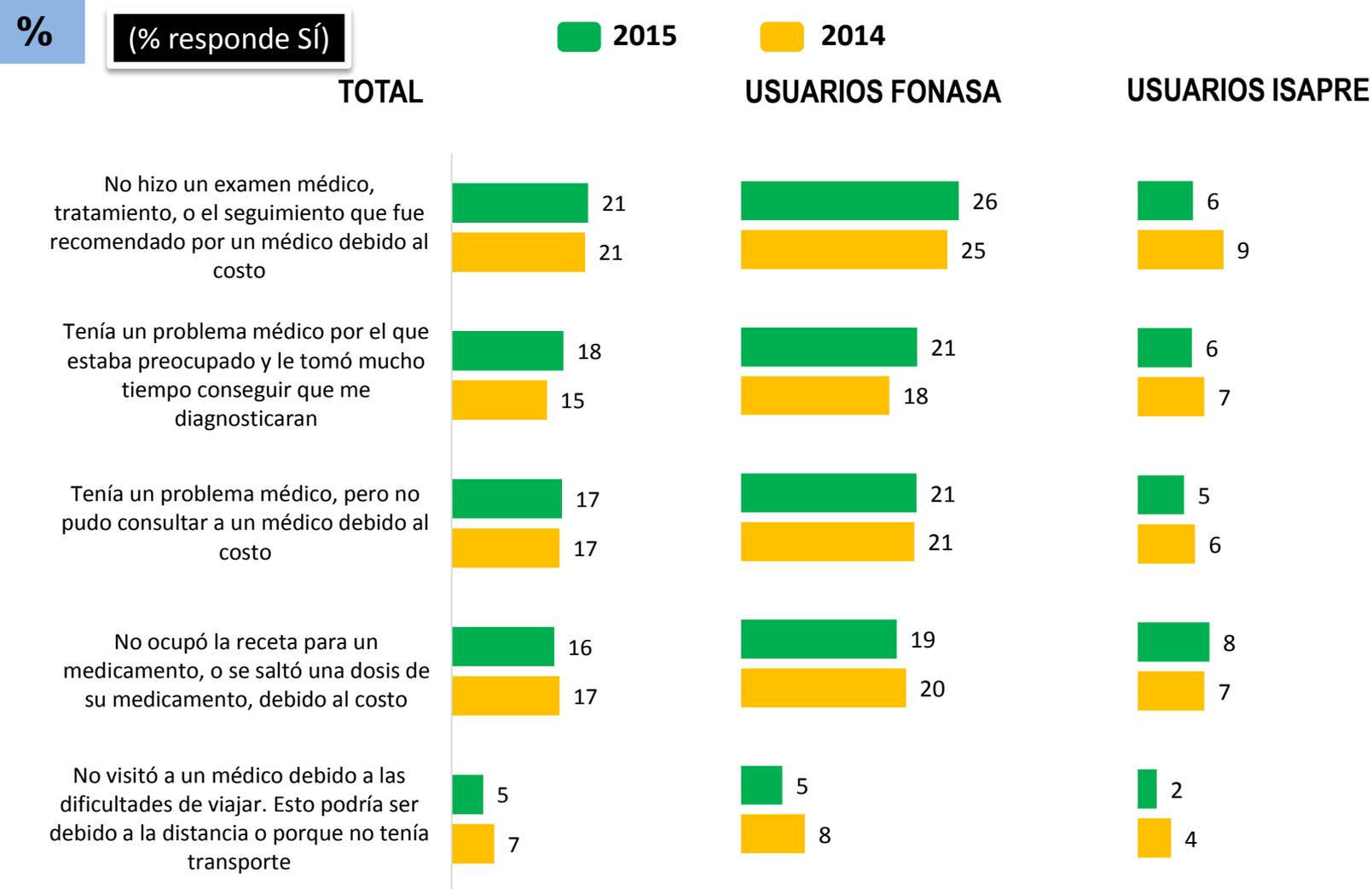
Elaborado para:



EVOLUTIVO: EXPERIENCIA DE DESPROTECCIÓN

A9. 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= 562).



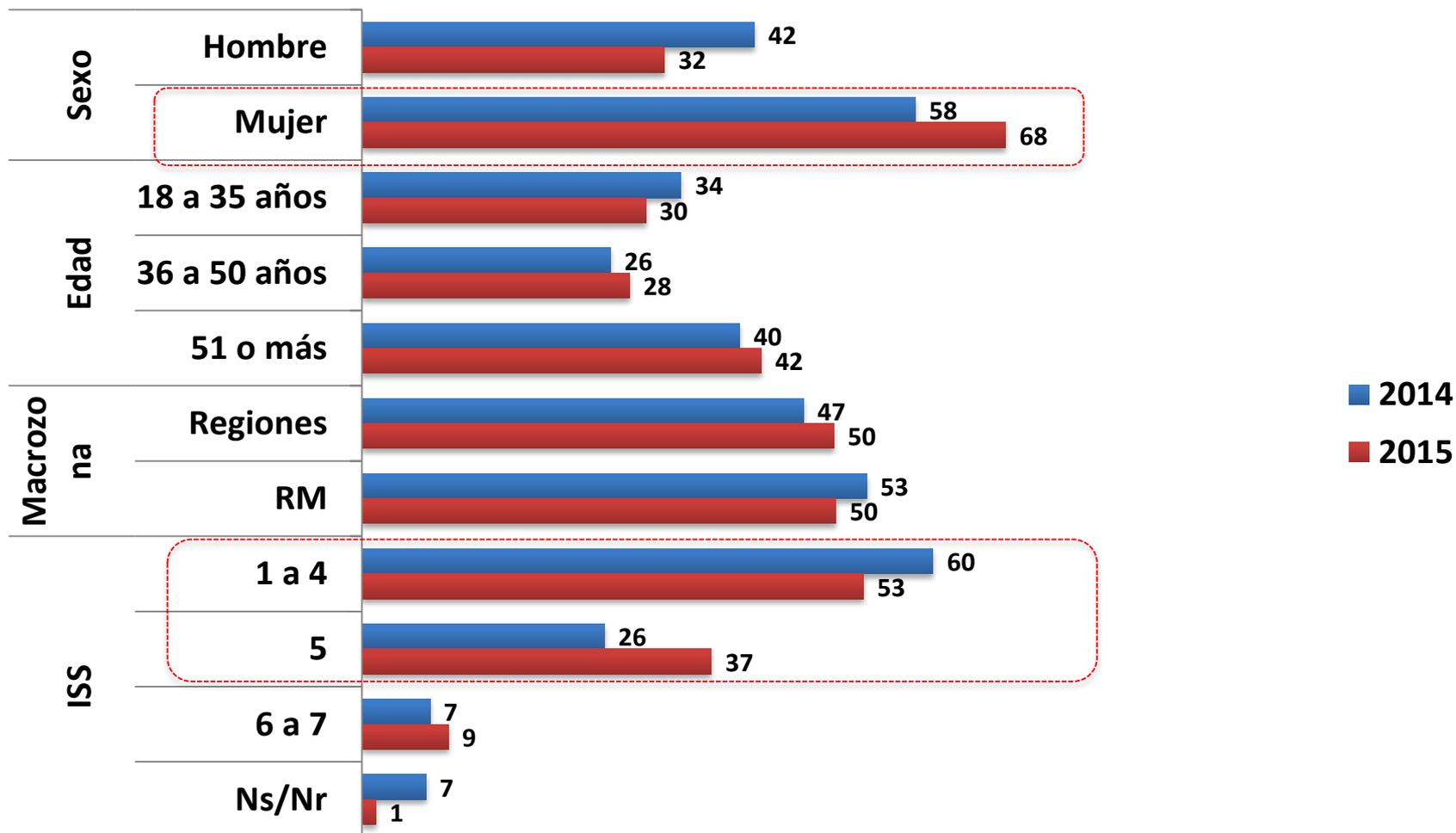
Elaborado para:



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

PERFIL DE USUARIOS CON PERCEPCIÓN DE DESPROTECCIÓN

A9. Durante los últimos 12 meses, hubo una última vez en que usted.... | Base: Quienes tenían un problema médico, pero no pudo consultar a un médico o no puedo realizar examen o tratamiento o adquirir medicamentos por los costos 2015 (n=154) – 2014 (n=206)



A2. EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



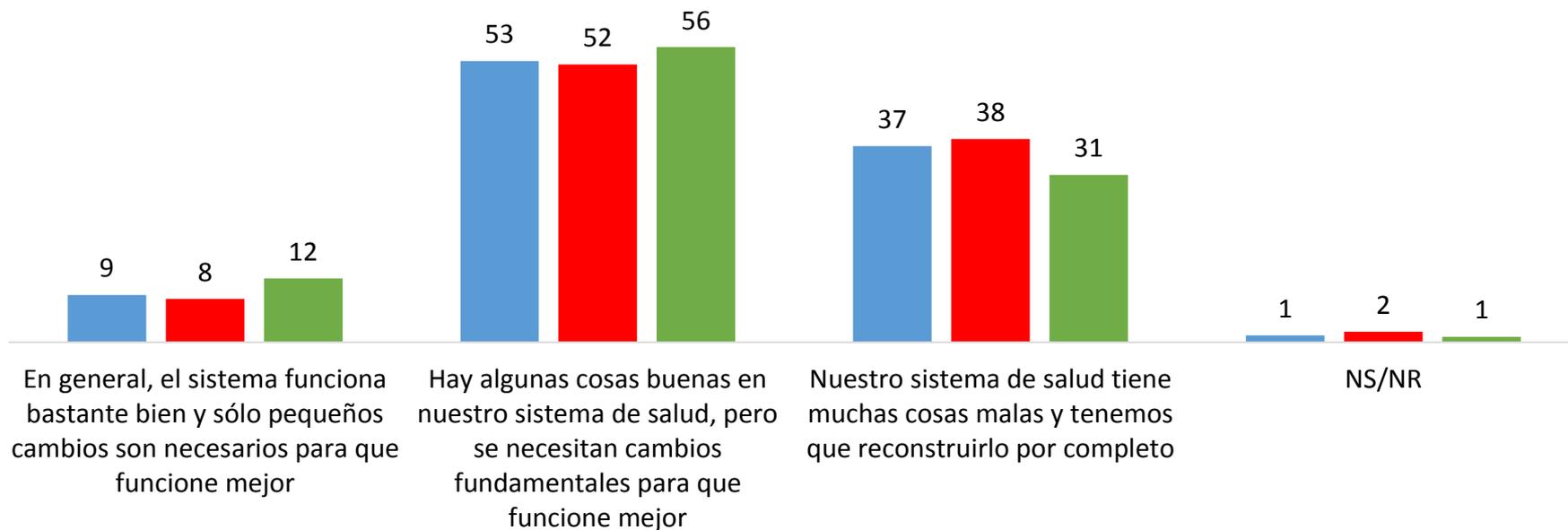
EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A6. ¿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=2000)

%

■ Total ■ Usuarios FONASA ■ Usuarios ISAPRE



Elaborado para:



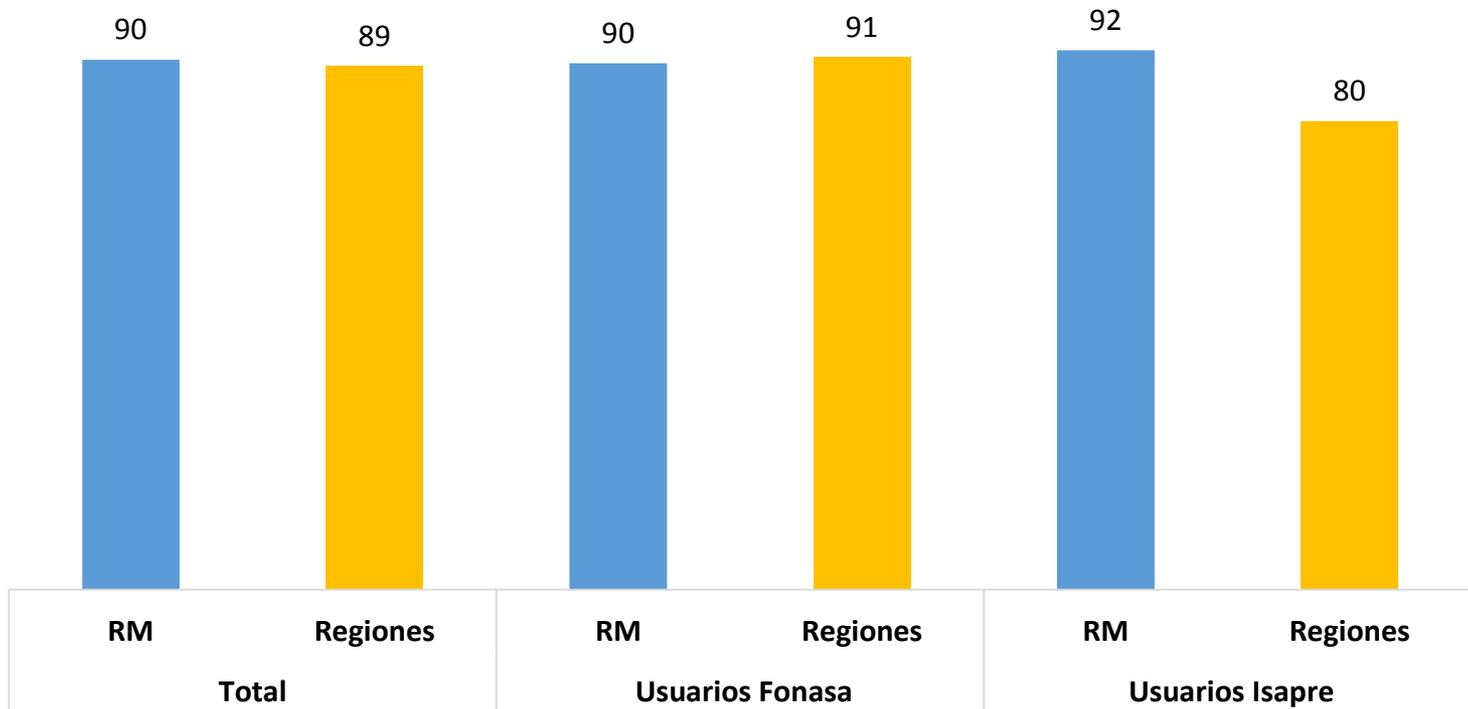
EVALUACIÓN DEL SISTEMA SEGÚN MACROZONA

A6. ¿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=2000)

%

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



Elaborado para:



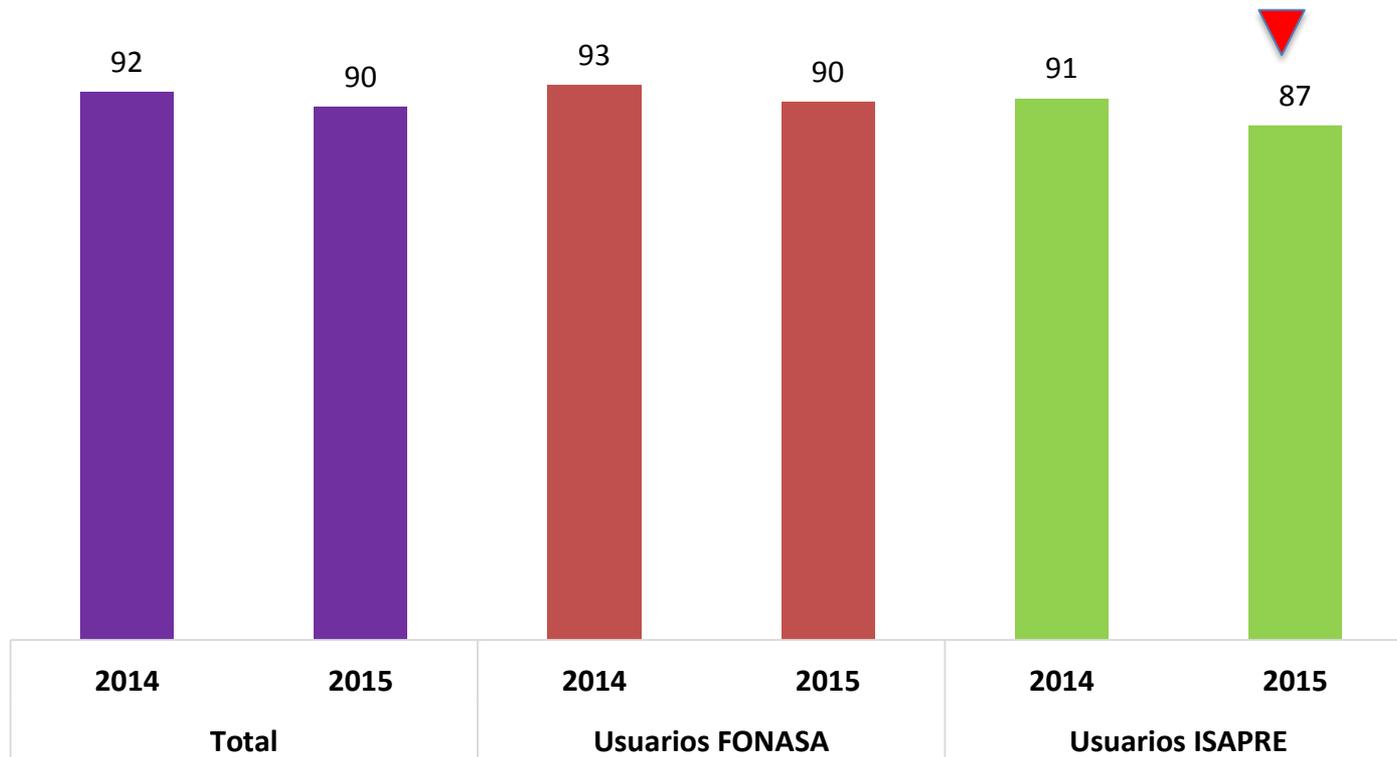
EVOLUTIVO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A6. ¿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=2000)

%

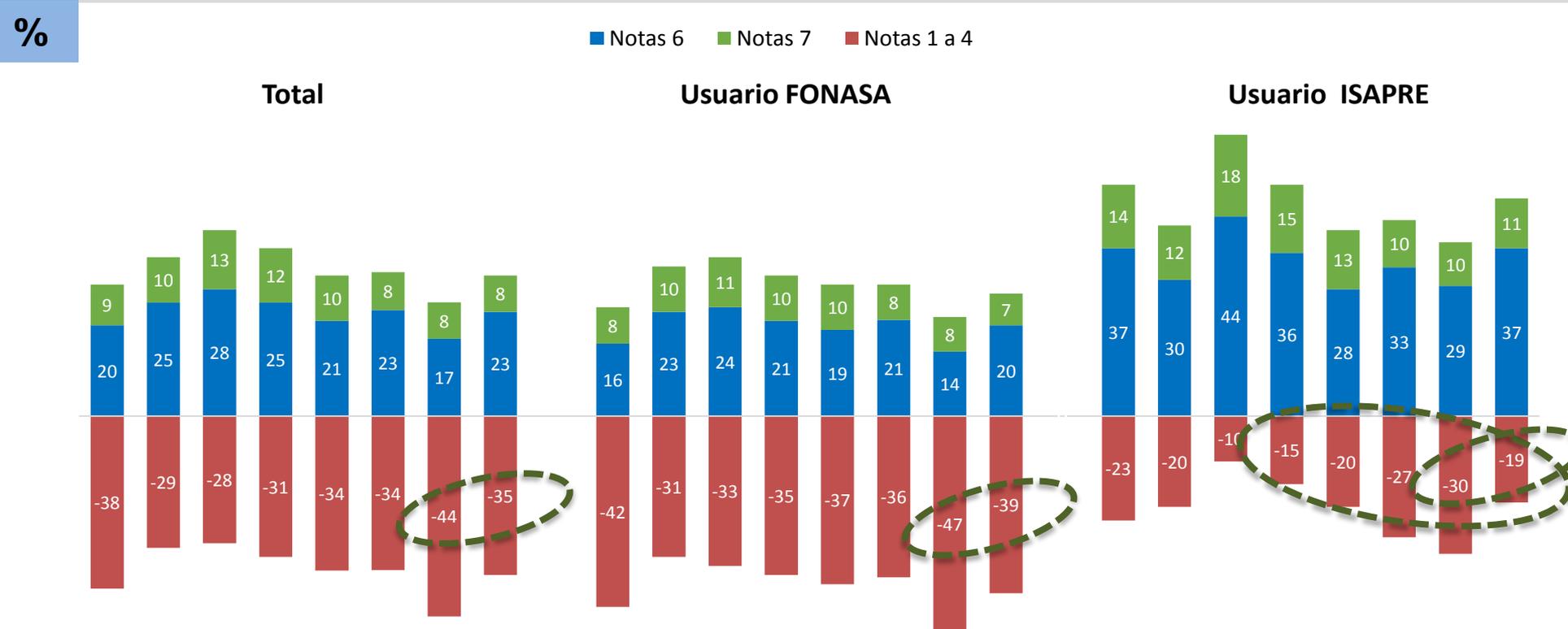
(% "Se necesitan cambios fundamentales"
+ "Tenemos que reconstruirlo por completo")



▼ Caída significativa respecto del año 2014

EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

A3. En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? | Base: Total muestra (n=2000)



	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2015	.	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2015	.	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2015
N POND	1447	1728	2286	2286	2286	1800	2004	2000	.	876	1180	1669	1296	1686	1200	1613	1600	.	571	548	617	464	600	339	391	400
MEDIA	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8	4,8	4,5	4,8	.	4,5	4,9	4,9	4,8	4,8	4,7	4,4	4,6	.	5,1	5,2	5,6	5,3	5,3	5,1	4,9	5,3

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

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

Elaborado para:

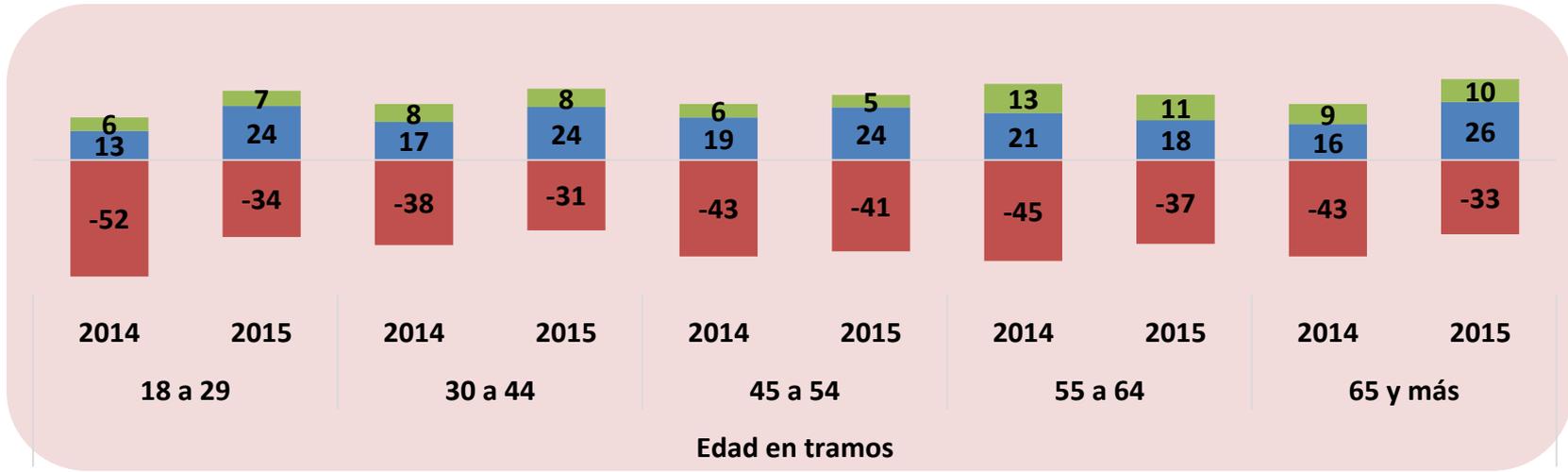
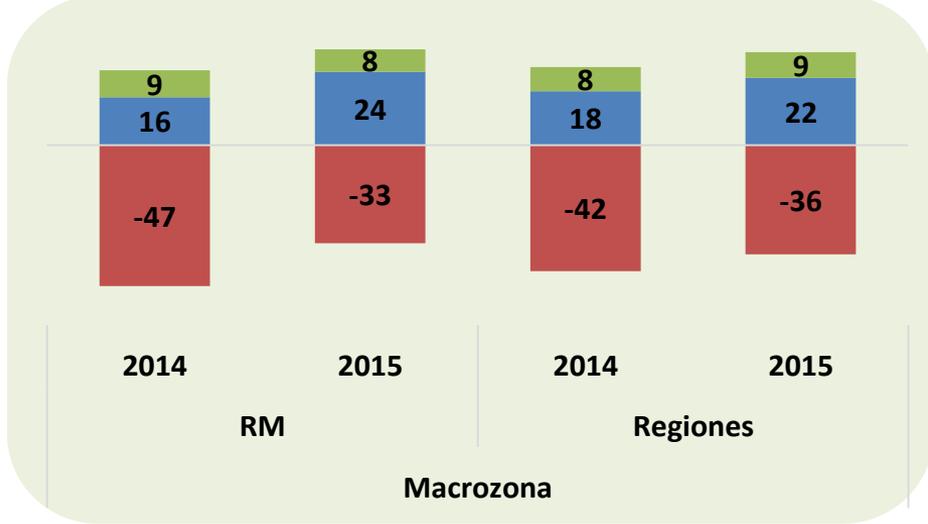
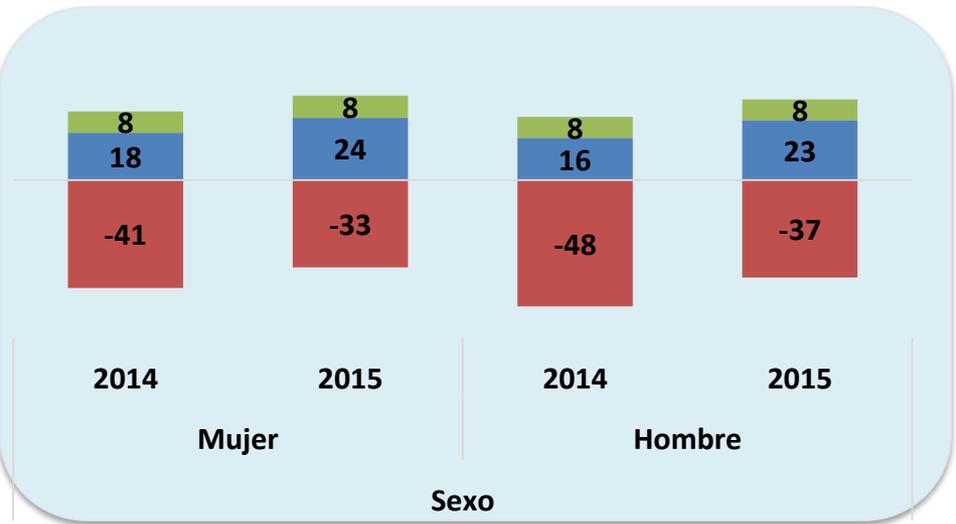


EVOLUTIVO: SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

A3. En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? | Base: Total muestra (n=2000)

%

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



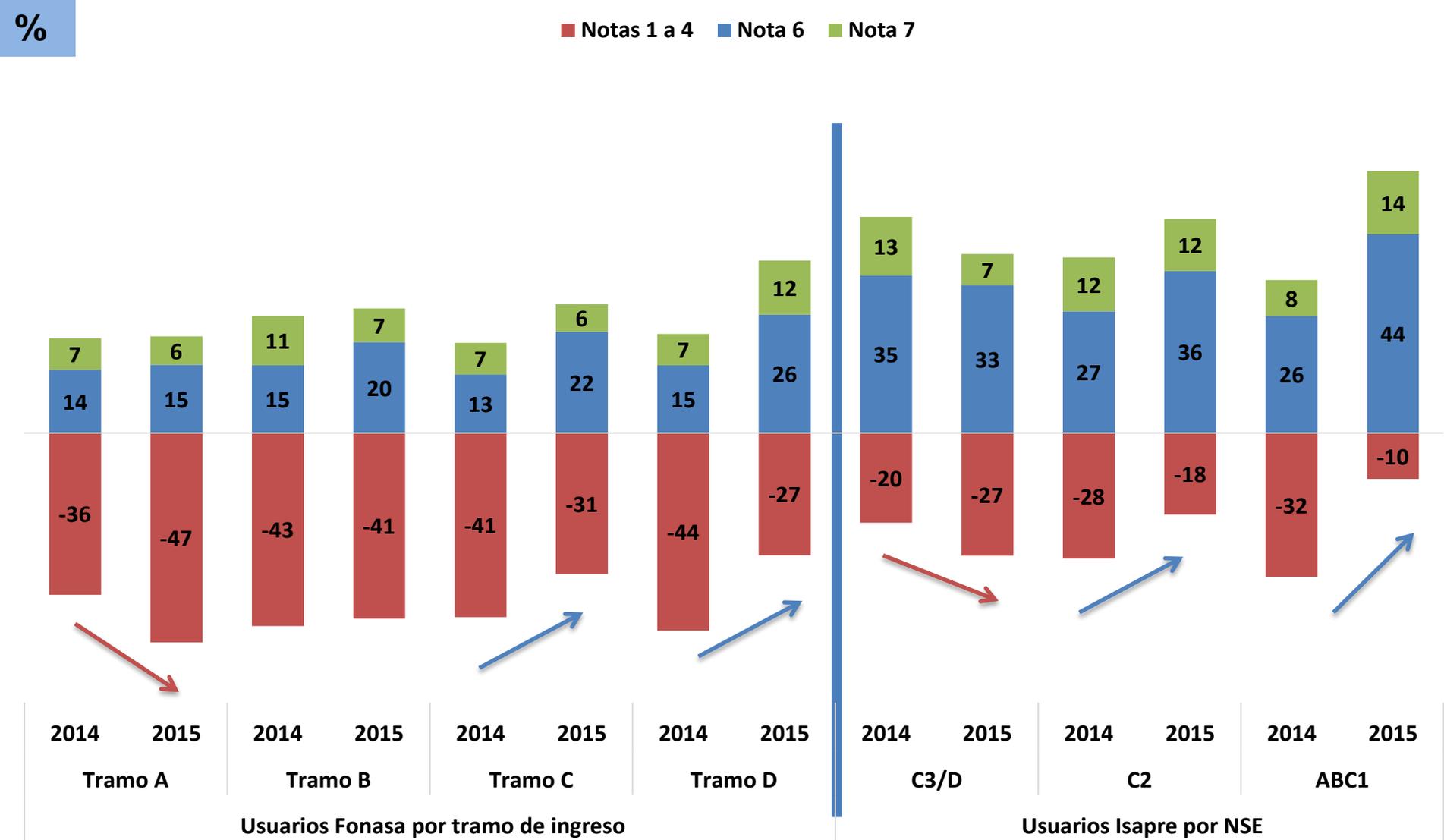
Elaborado para:



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

SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

A3. En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud? | Base: Total muestra (n=2000)



Usuarios Fonasa por tramo de ingreso

Usuarios Isapre por NSE

Elaborado para:



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

RAZONES EVALUACIÓN SISTEMA

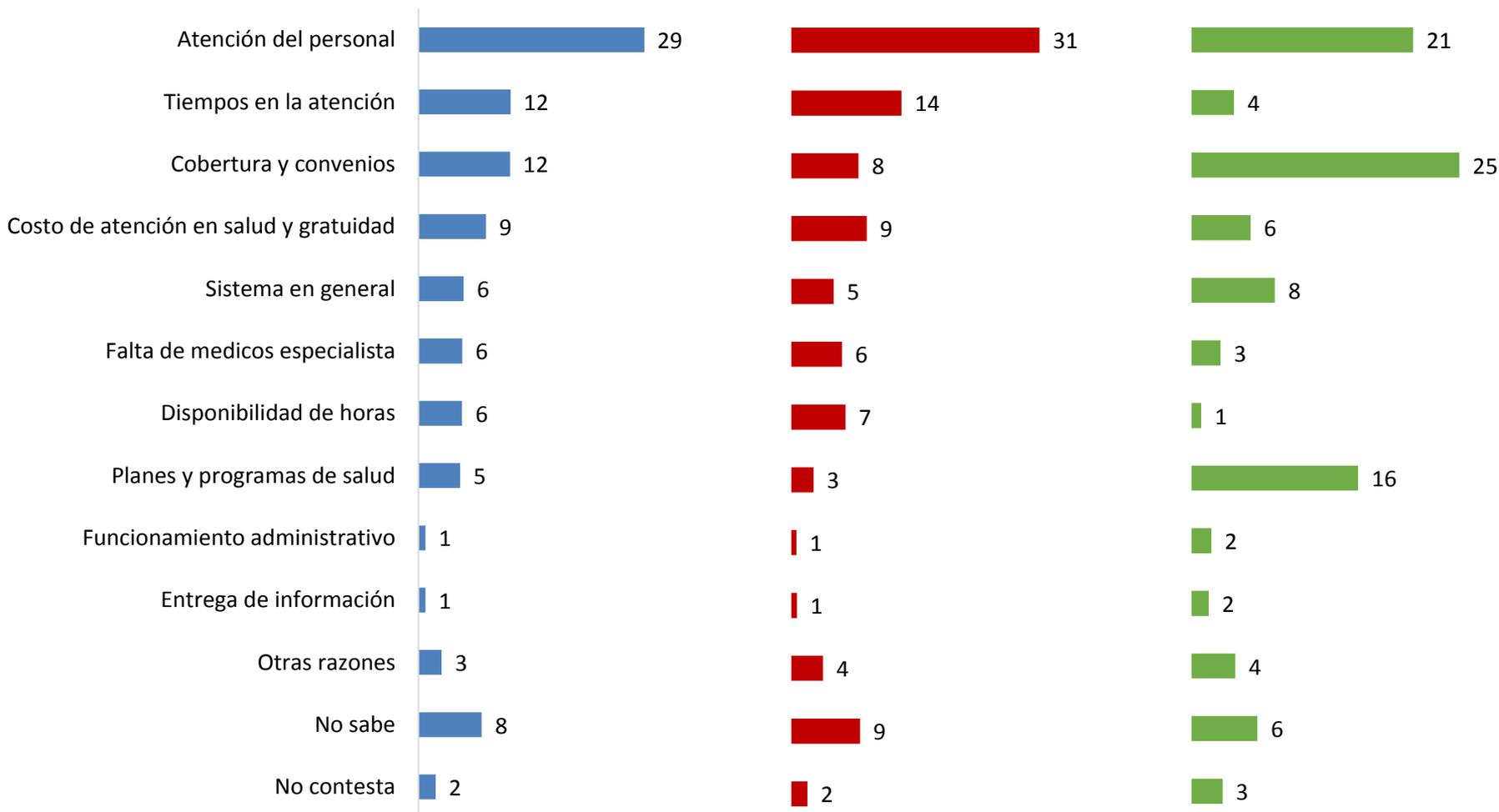
A4. Cuando en la pregunta A3 Ud. le pone nota a su sistema de salud, ¿qué está evaluando? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: TOTAL MUESTRA (n=2000).

TOTAL

Usuario FONASA

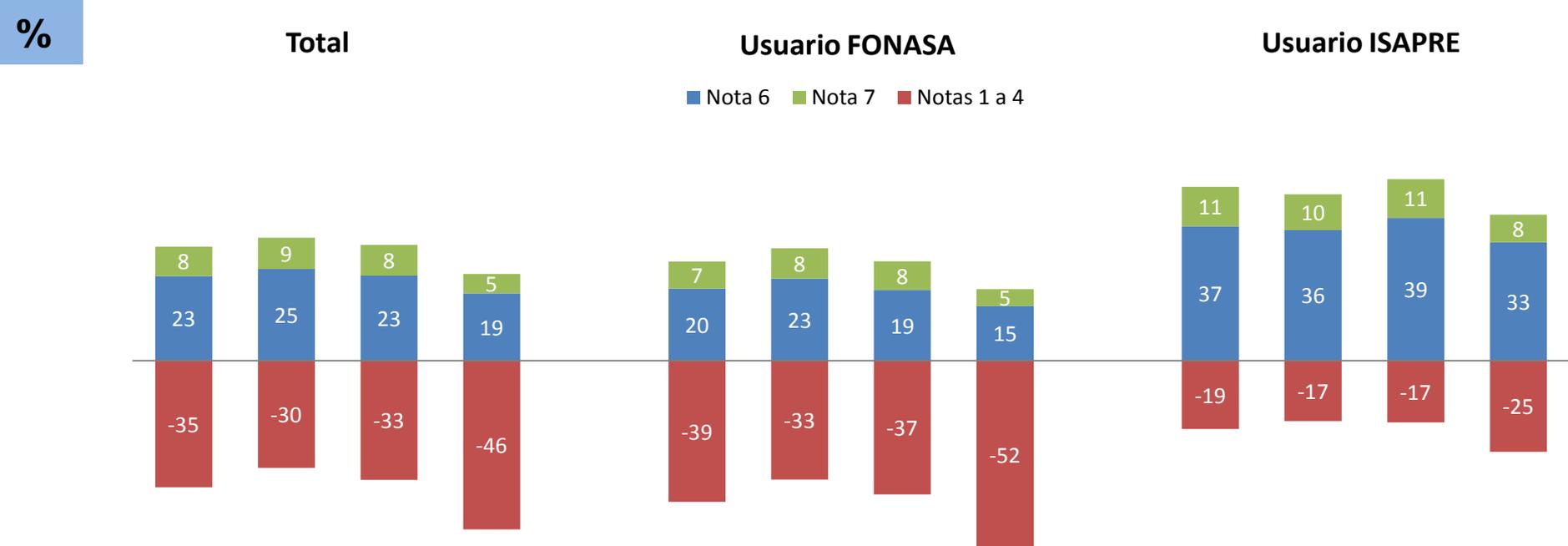
Usuario ISAPRE



SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS

A3 + A10 + A5+ 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=2000)



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

	Sistema de salud	Seguro de salud	Centros de salud	Información del seguro
Prom. 2015	4,8	5	4,9	4,4
Prom. 2014	4,5	4,8	4,6	4,4
Prom. 2013	4,8	4,9	4,7	4,3

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

	Sistema de salud	Seguro de salud	Centros de salud	Información del seguro
Prom. 2015	4,7	4,9	4,8	4,3
Prom. 2014	4,4	4,7	4,5	4,3
Prom. 2013	4,7	4,8	4,5	4,2

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

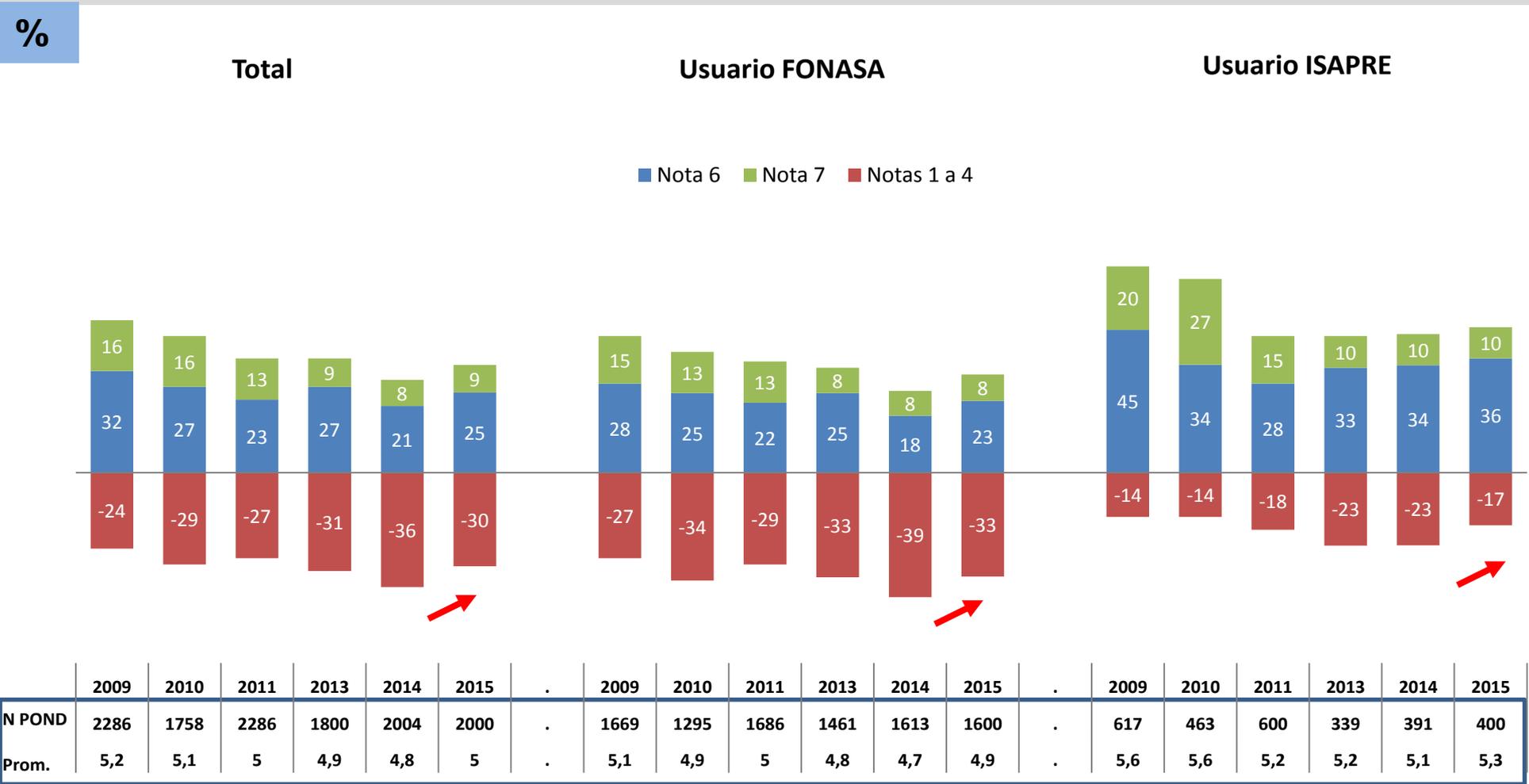
	Sistema de salud	Seguro de salud	Centros de salud	Información del seguro
Prom. 2015	5,3	5,3	5,4	5,1
Prom. 2014	4,9	5,1	5,4	4,9
Prom. 2013	5,1	5,2	5,3	4,7

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

EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SEGURO DE SALUD

A10. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con [FONASA / su ISAPRE]?

Base: Total muestra (n=2000)



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=1600) – (Total 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=400) – (Total Menciones)

%

Usuario FONASA



Usuario ISAPRE



Tanto en FONASA como en ISAPRE se mantienen las VENTAJAS respecto de medición anterior

Elaborado para:



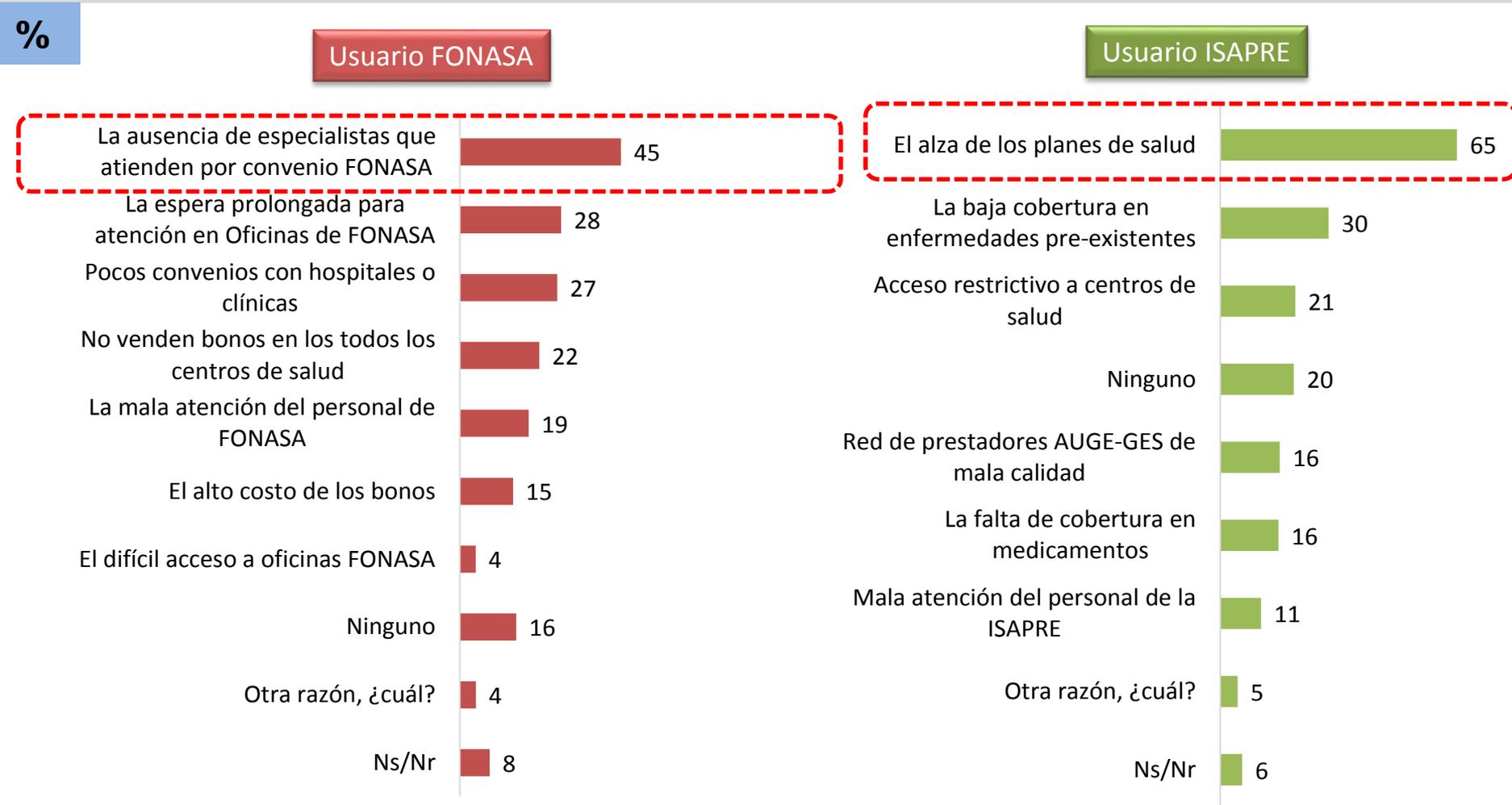
DESVENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

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=1600) - (Total Menciones)

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

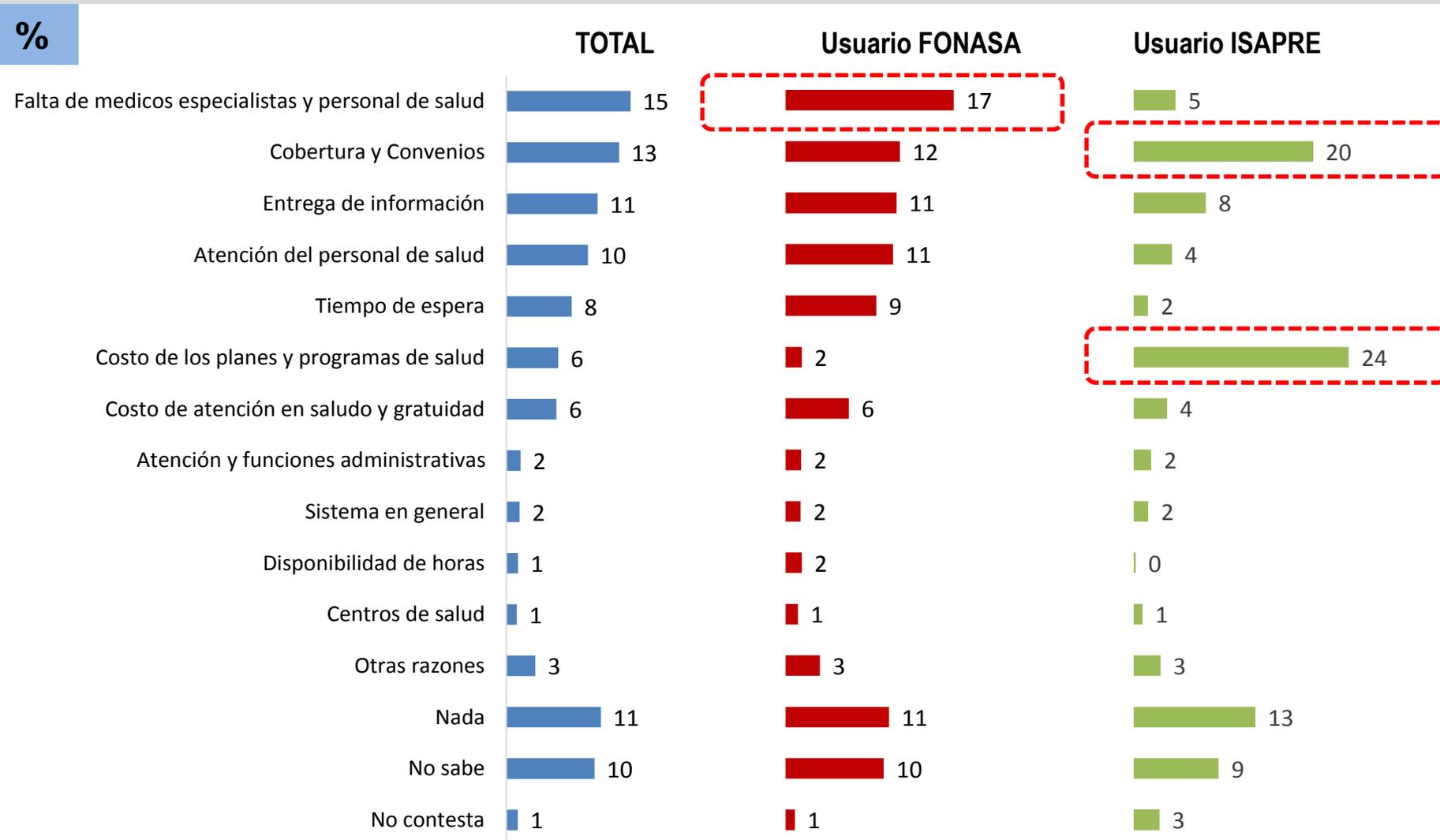
Base: muestra ISAPRE (n=400) - (Total Menciones)



MEJORAMIENTO DEL SEGURO DE SALUD

A16. En términos generales, ¿qué considera usted que tendría que mejorar FONASA/ISAPRE?

Base: Total muestra (n=2000)



Elaborado para:



A3. SEGURO COMPLEMENTARIO Y LEY RICARTE SOTO

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



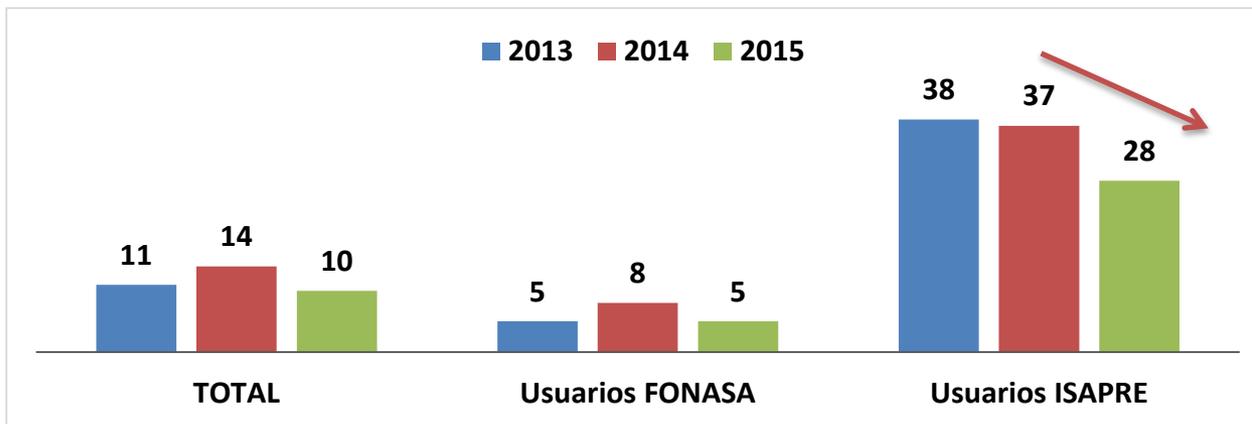
SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

C1. Además de los servicios de salud financiados por FONASA /ISAPRE, ¿está actualmente cubierto por algún seguro de salud privado por el cual usted o su familia paga, o que un empleador o asociación proporciona? | Base: Total muestra (n=2000) *

C2. ¿Qué tipo de seguro es? [Respuesta múltiple] | Base: Quienes poseen algún seguro de salud (n=193)

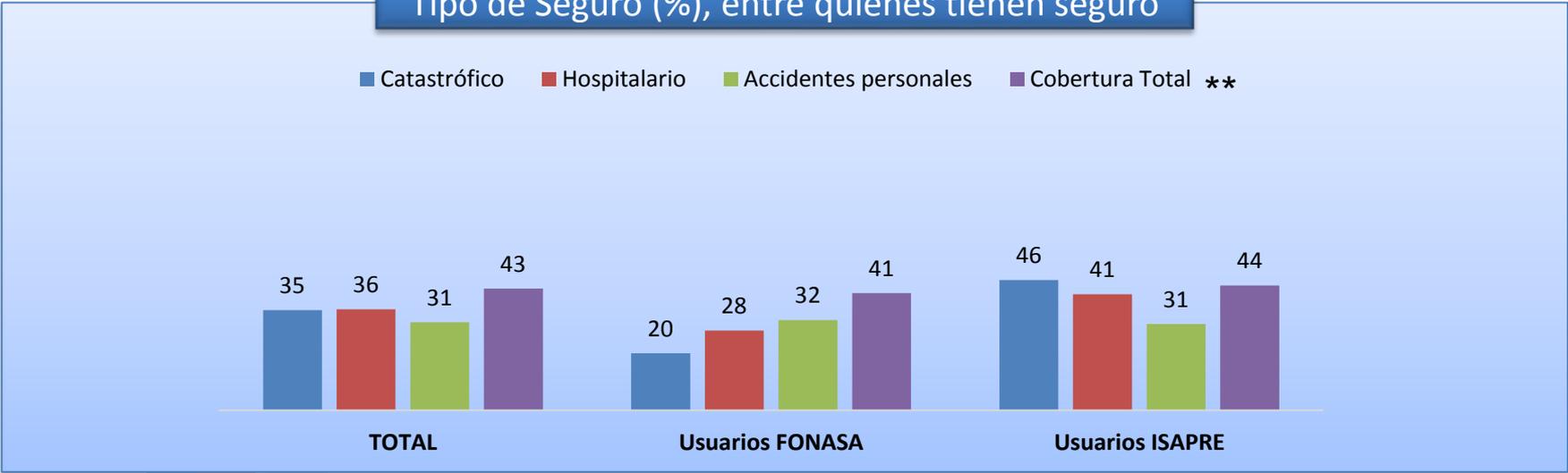
%

% Sí, tengo un seguro privado



* El Año 2013 y 2014 el fraseo de la pregunta era levemente diferente “ ¿ Tiene usted algún seguro complementario de salud?”

Tipo de Seguro (%), entre quienes tienen seguro



** Solo se consultó este año

Se omiten en los gráficos las categorías NO, Otro tipo, y No sabe/No responde

Elaborado para:

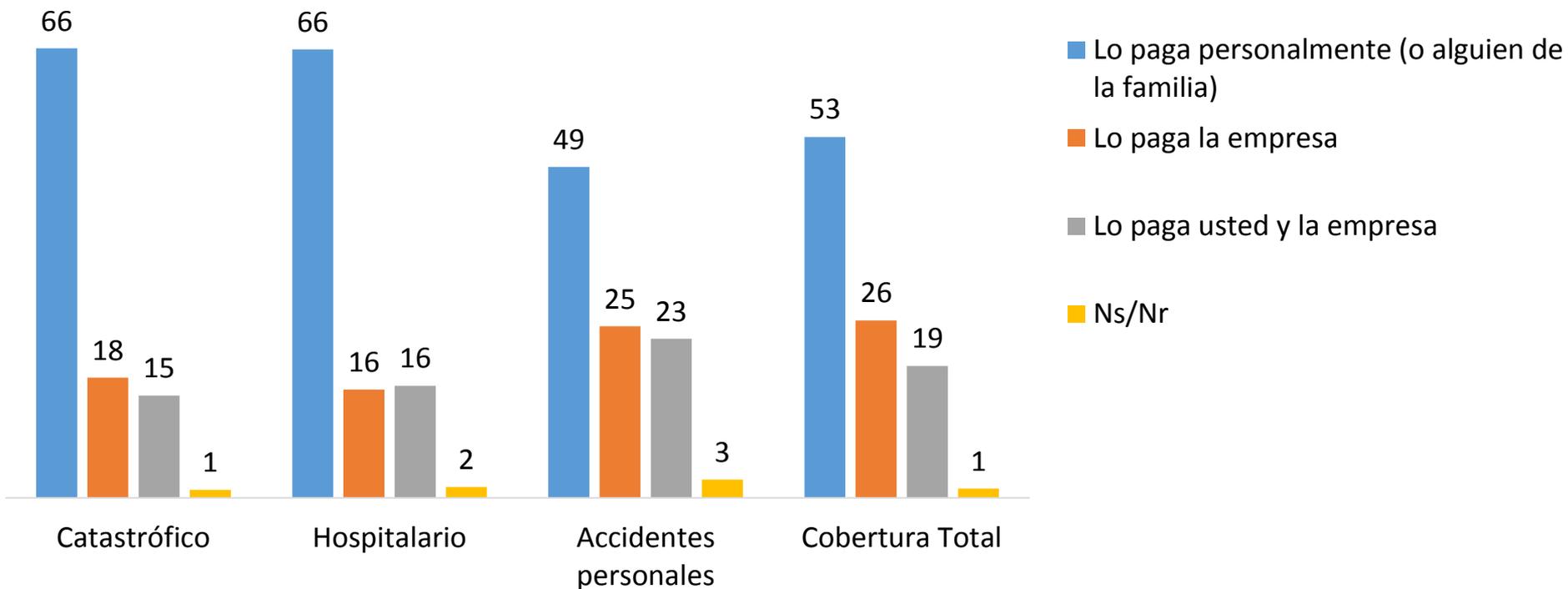


SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

C3. ¿Y quién paga por ese seguro?

Base: Quienes tienen seguro complementario de salud (n=193)

%



Se omiten en los gráficos las categorías No sabe/No responde

Elaborado para:



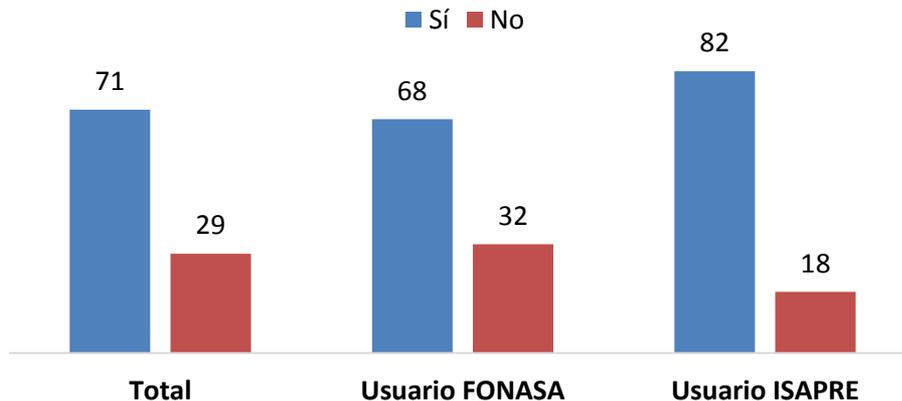
CONOCIMIENTO LEY RICARTE SOTO

C4. ¿Ha escuchado hablar o ha leído acerca de la ley Ricarte Soto? | Base: Muestra (N=2000)

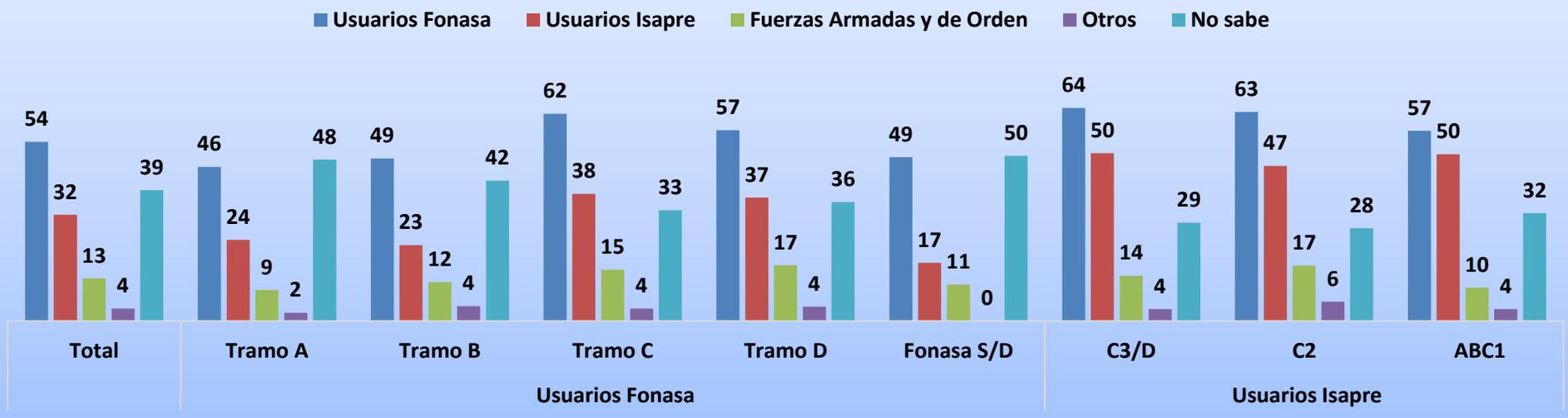
C5. De acuerdo a lo que Ud. sabe o imagina ¿a quiénes cree Ud. que beneficia esta ley? | Base: Muestra (N=2000) RESPUESTA MÚLTIPLE

%

¿Ha escuchado hablar o ha leído acerca de la ley Ricarte Soto?



A quiénes beneficia esta ley (%)



Se omite en el gráfico la categoría la No responde

Elaborado para:



A4. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

BASE: Muestra Total (n=2000)

% .

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%
A10: Satisfacción con seguro de salud (Isapre/Fonasa)	27%	28%
A5: 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:

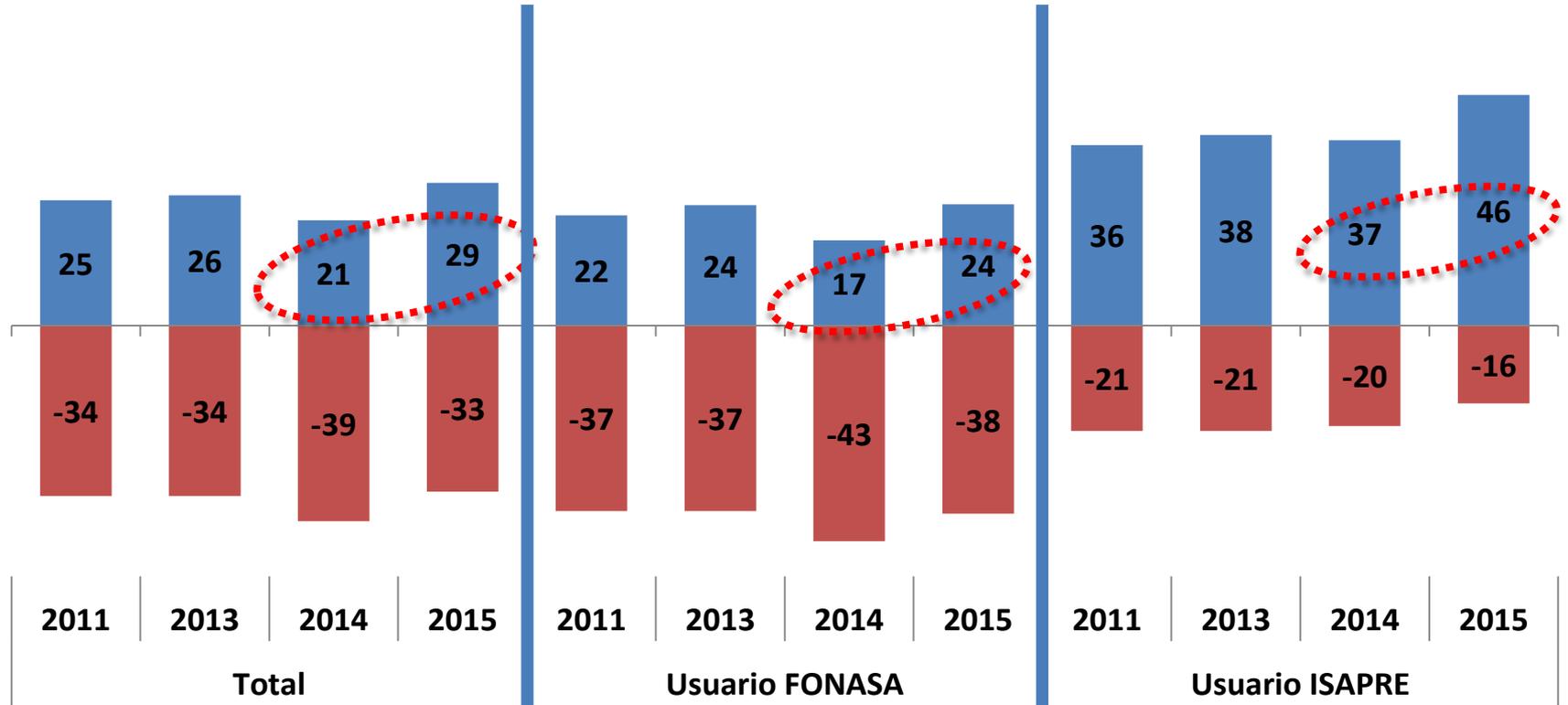
- **ISS FONASA** = $0.27 \cdot A3 + 0.27 \cdot A10 + 0.26 \cdot A5 + 0.20 \cdot A15$
- **ISSF (ISAPRE)** = $0.26 \cdot A3 + 0.28 \cdot A10 + 0.23 \cdot A5 + 0.23 \cdot A15$

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

BASE: Muestra Total (n=2000)

%

■ 1 a 4 ■ 6 a 7



ISS neto	2011	2013	2014	2015	2011	2013	2014	2015	2011	2013	2014	2015
	-9	-8	-18	-4	-15	-13	-26	-14	15	17	17	30

QUIÉNES SON LOS MAS INSATISFECHOS?

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

BASE: Muestra total (n=2000)

Mediante un análisis de segmentación (CHAID) sobre las variables : Sexo, Edad, Tipo de Usuario y Macrozona, se concluye que solo el TIPO DE USUARIO la satisfacción en dos segmentos:

2015

Perfil del Segmento	ISS % Nota 1 a 4	Peso del segmento
Usuario FONASA	38%	80%
Usuario ISAPRE	16%	20%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

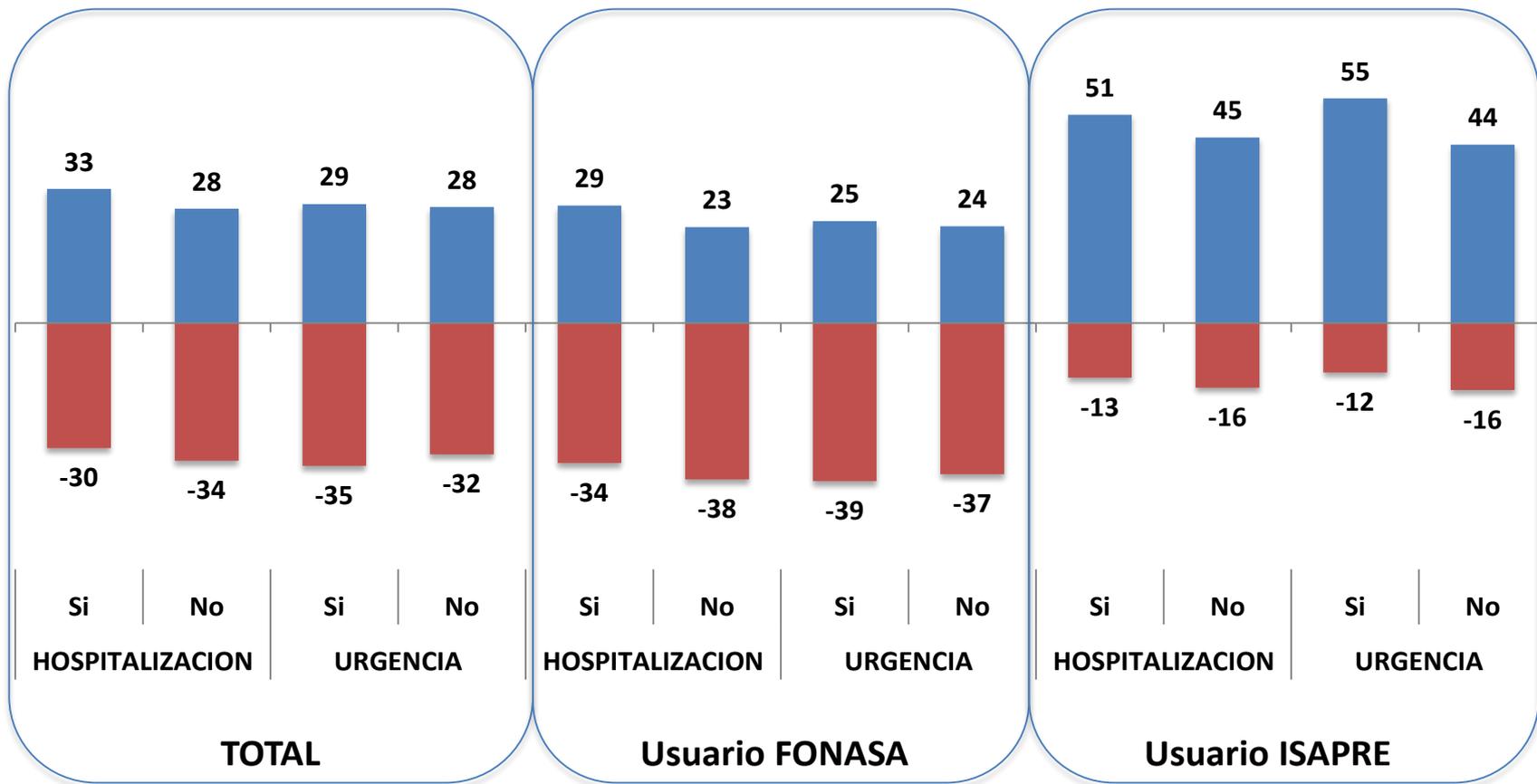
BASE: Muestra Total (n=2000)

%

Satis. Neta

■ 1 a 4 ■ 6 a 7

2014	-18	-15	-24	-10	-25	-24	-30	-20	13	21	11	23
2015	3	-6	-6	-4	-5	-15	-14	-13	38	29	43	28



Elaborado para:



B. AUGE-GES

Elaborado para:



B1. CONOCIMIENTO

B. AUGE-GES

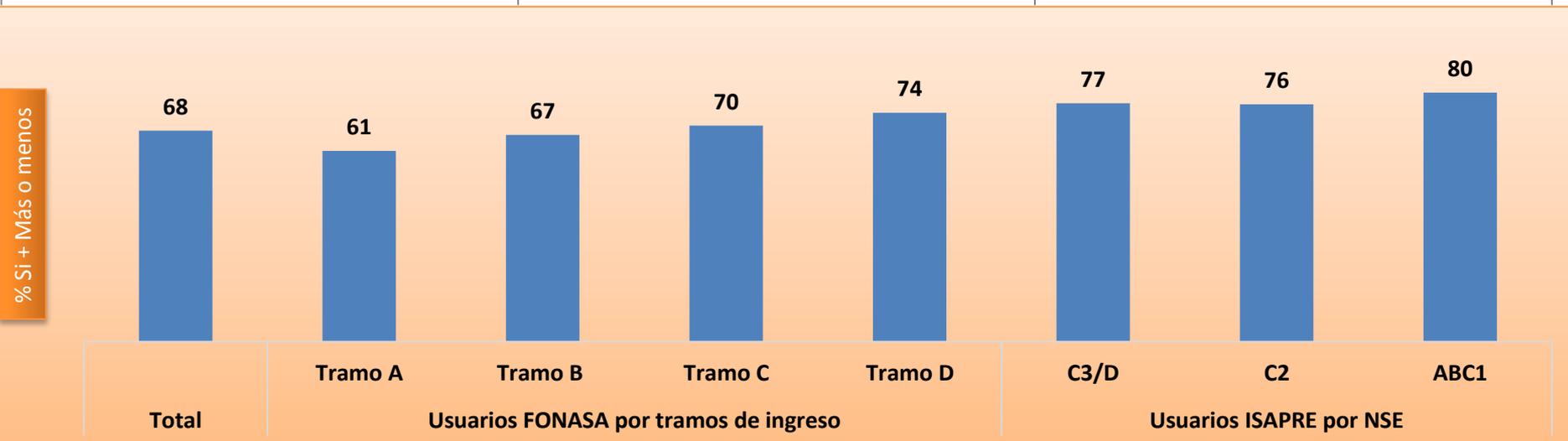
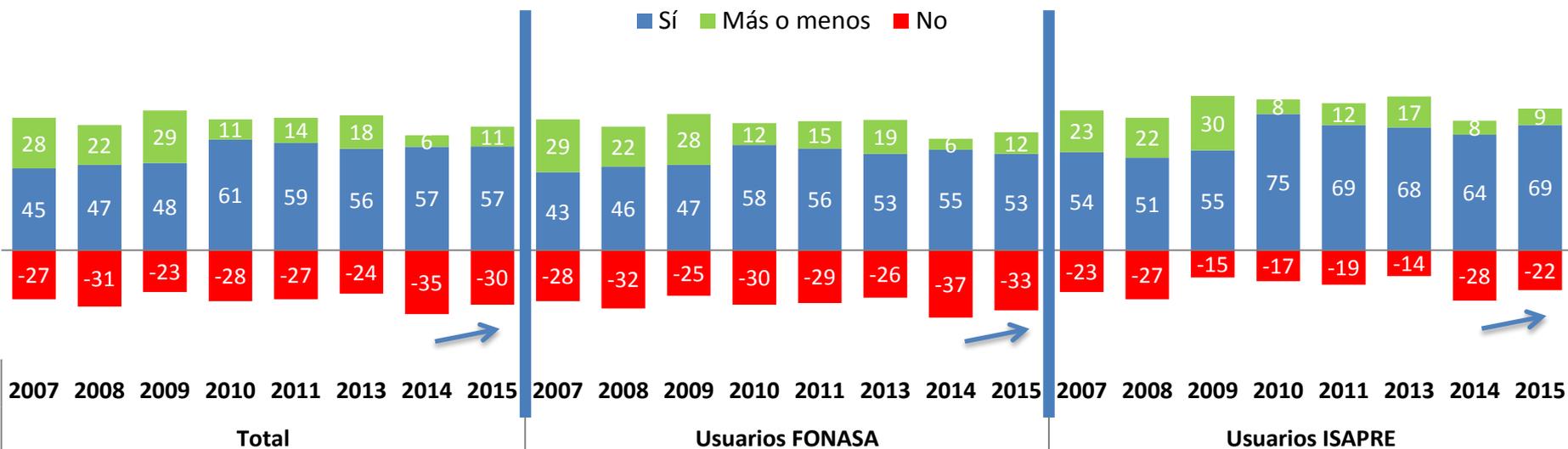
Elaborado para:



EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

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

Base: Total Muestra (n=2000)



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

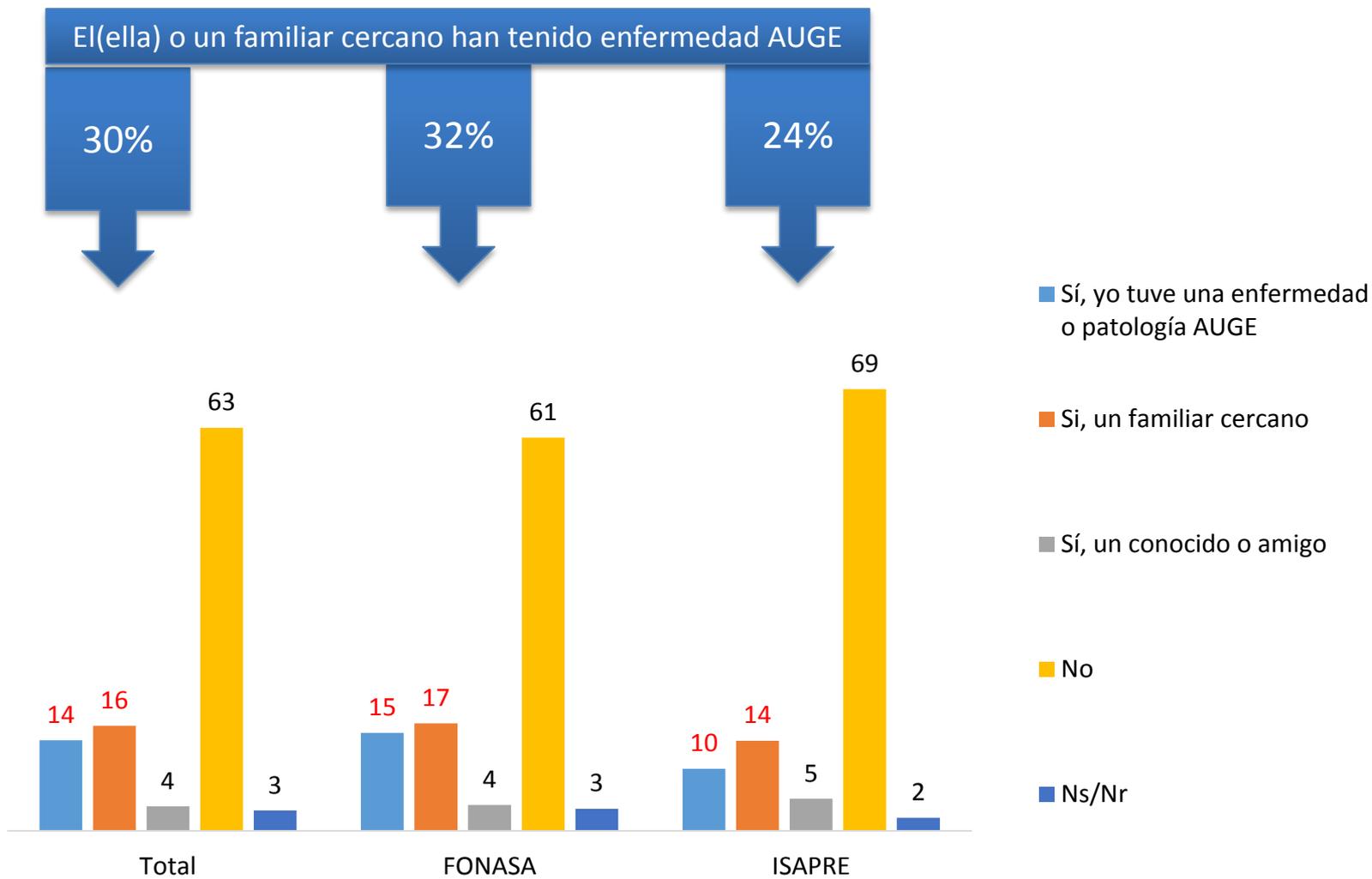
Elaborado para:



CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B4. ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?

Base: Total Muestra (n=2000)



Elaborado para:

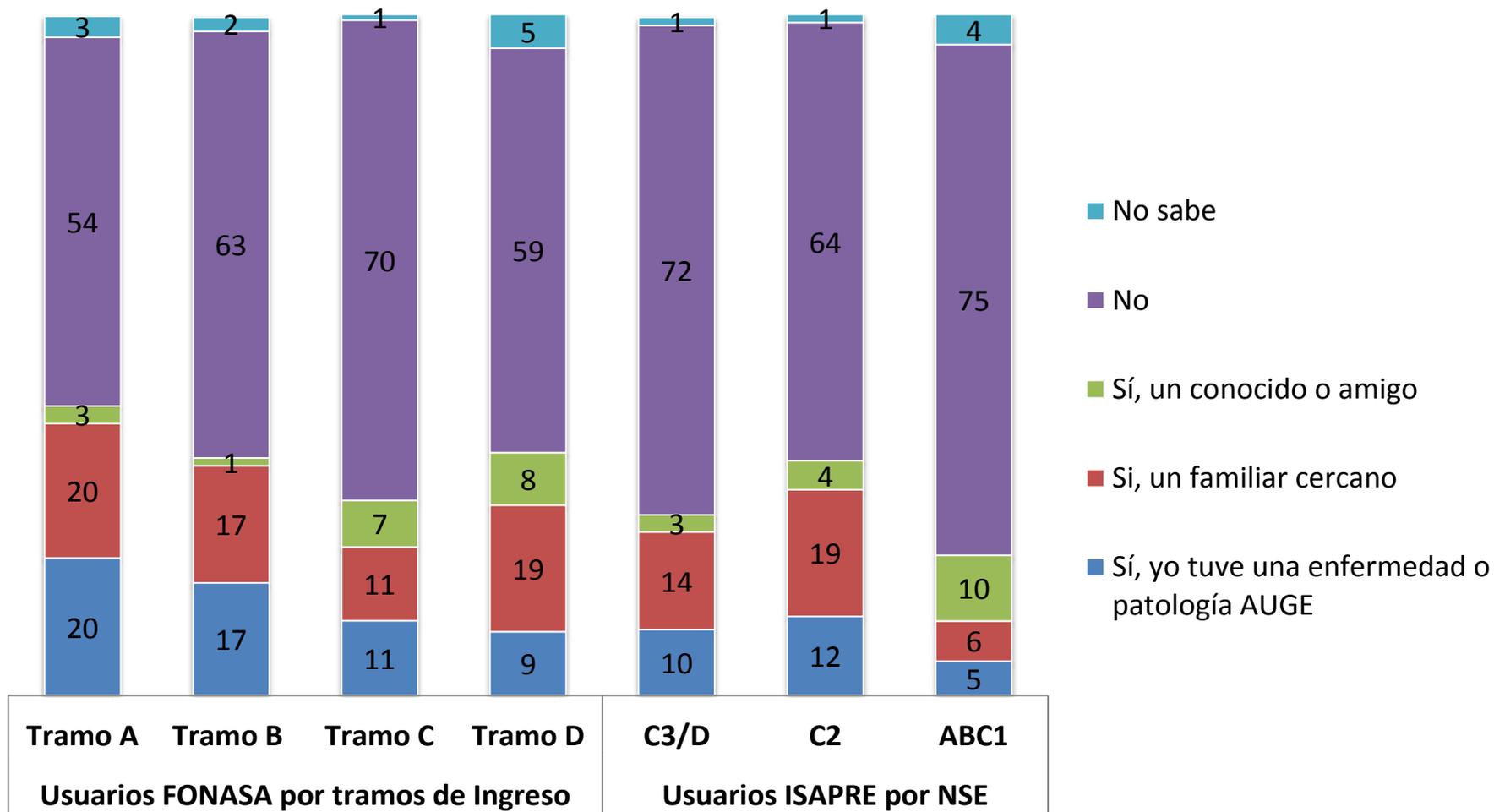


CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

B4. ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?

Base: Total Muestra (n=2000)

%



CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

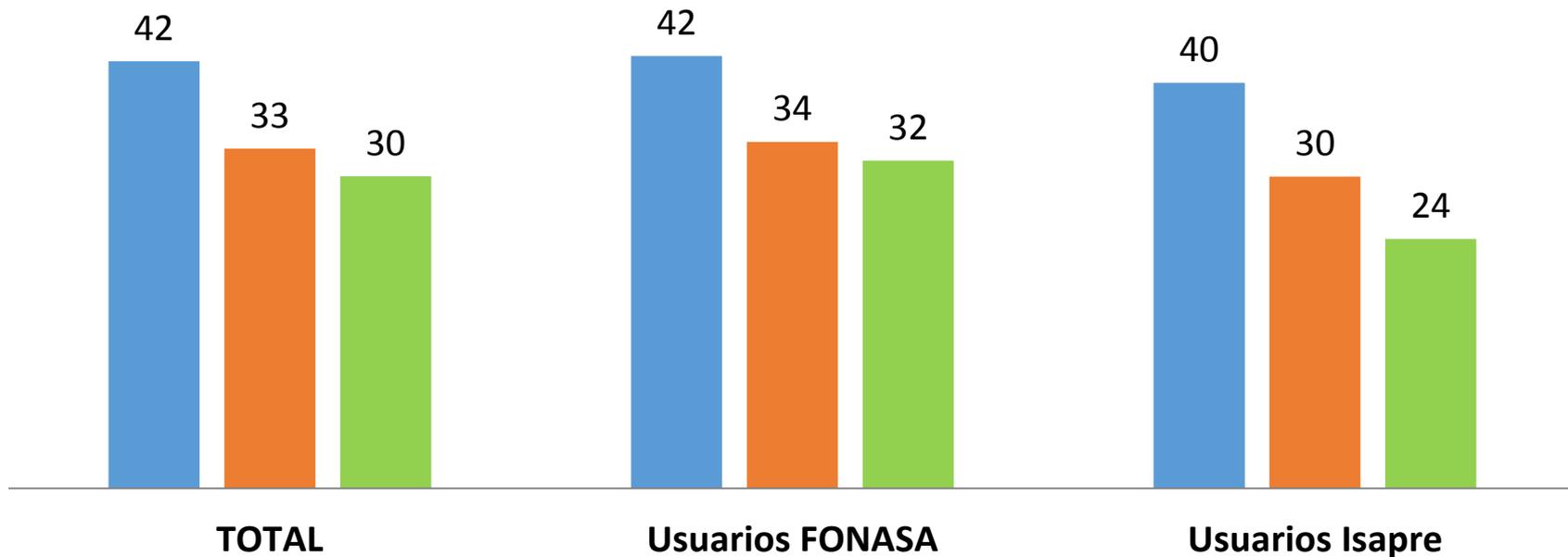
B4. ¿Usted o alguna persona cercana a usted ha tenido alguna enfermedad AUGE?

Base: Total Muestra (n=2000)

%

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

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015



B2. EVALUACIÓN y USO

B. AUGE-GES

Elaborado para:

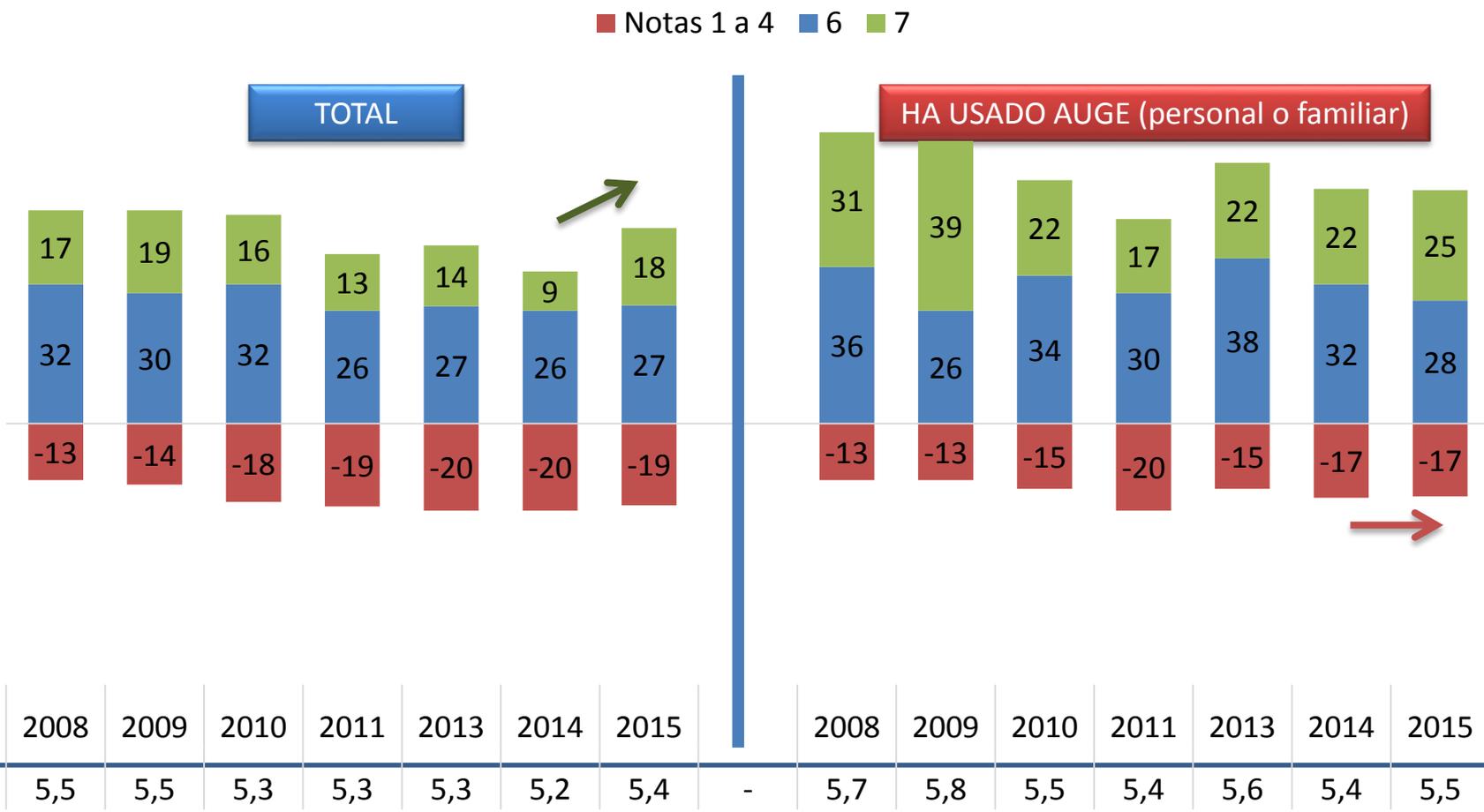


EVALUACIÓN DEL AUGGE-GES

B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGGE-GES?

Base: Total Muestra (n=2000)

%



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

Elaborado para:



EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

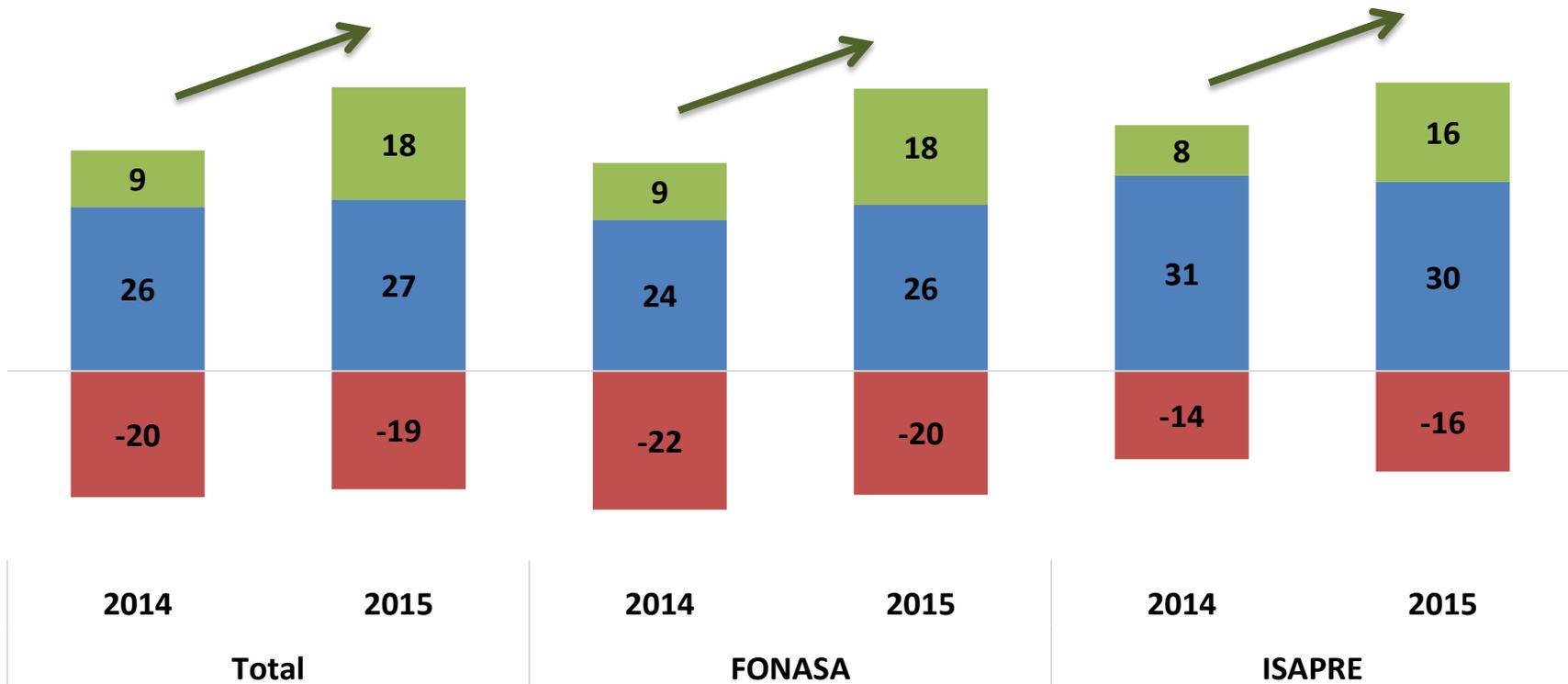
B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2000)

%

Promedio General: 5,4

■ 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 AUGE-GES

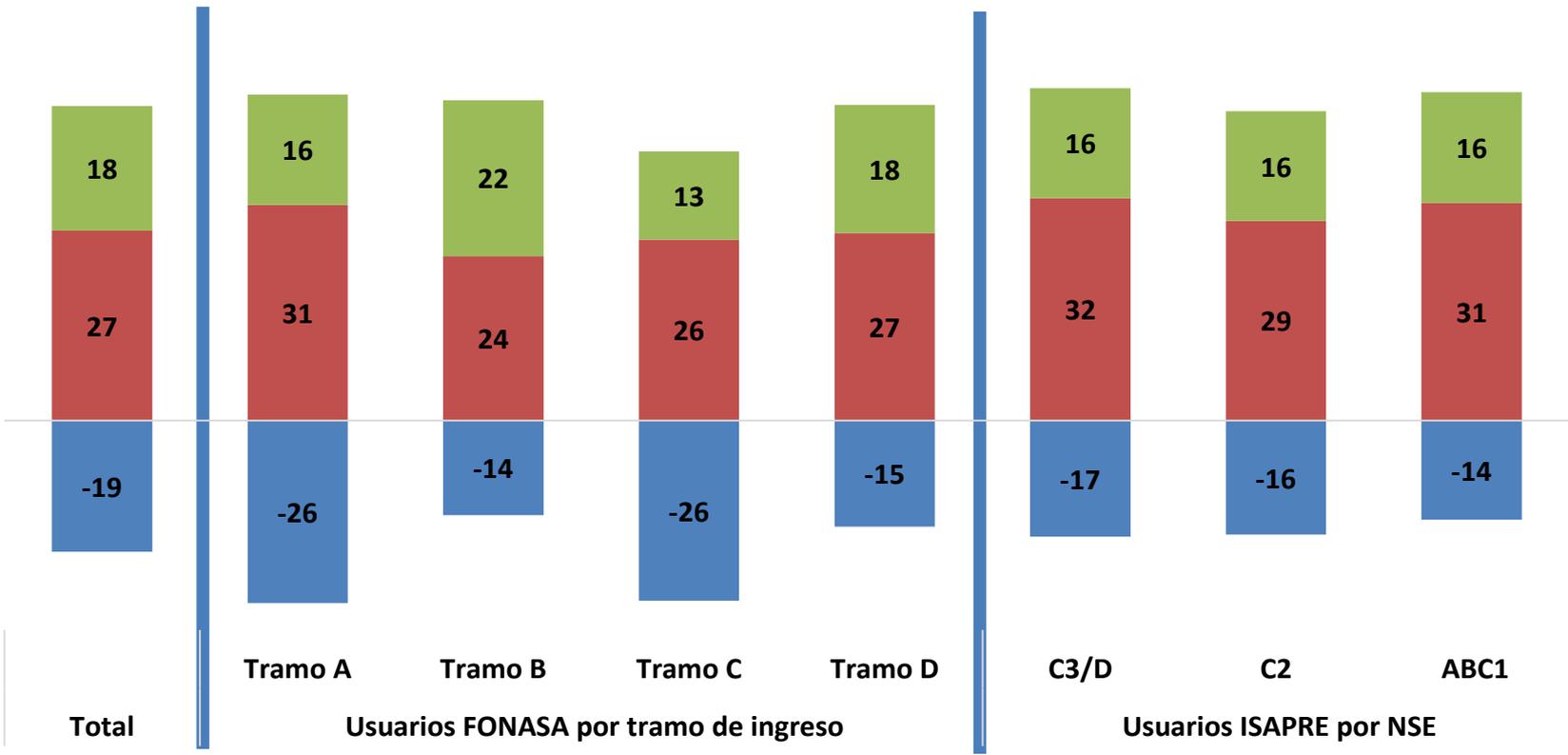
B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?

Base: Total Muestra (n=2000)

%

Promedio General: 5,4

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:



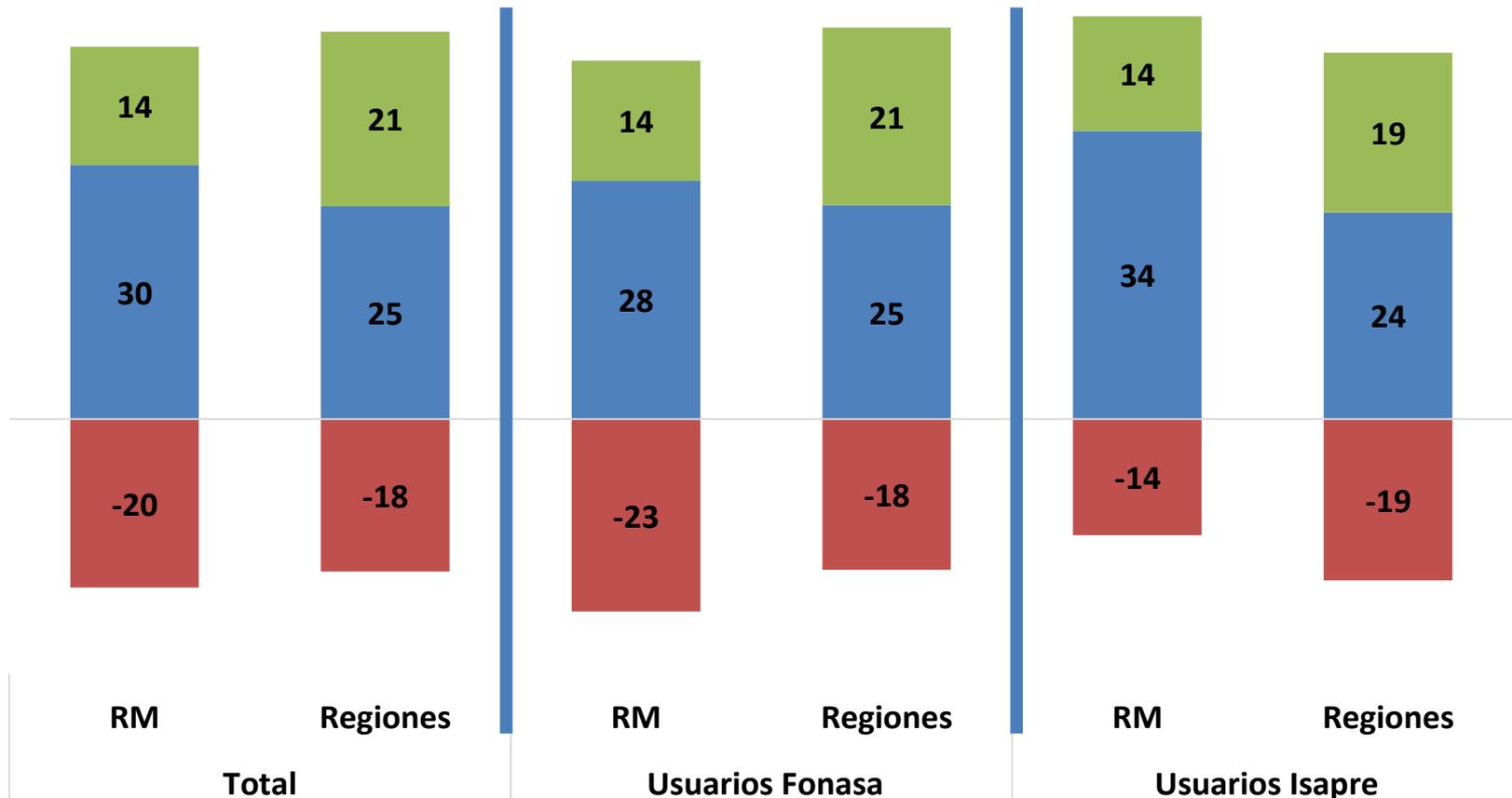
EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B2. 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=2000)

%

■ 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 AUGGE-GES

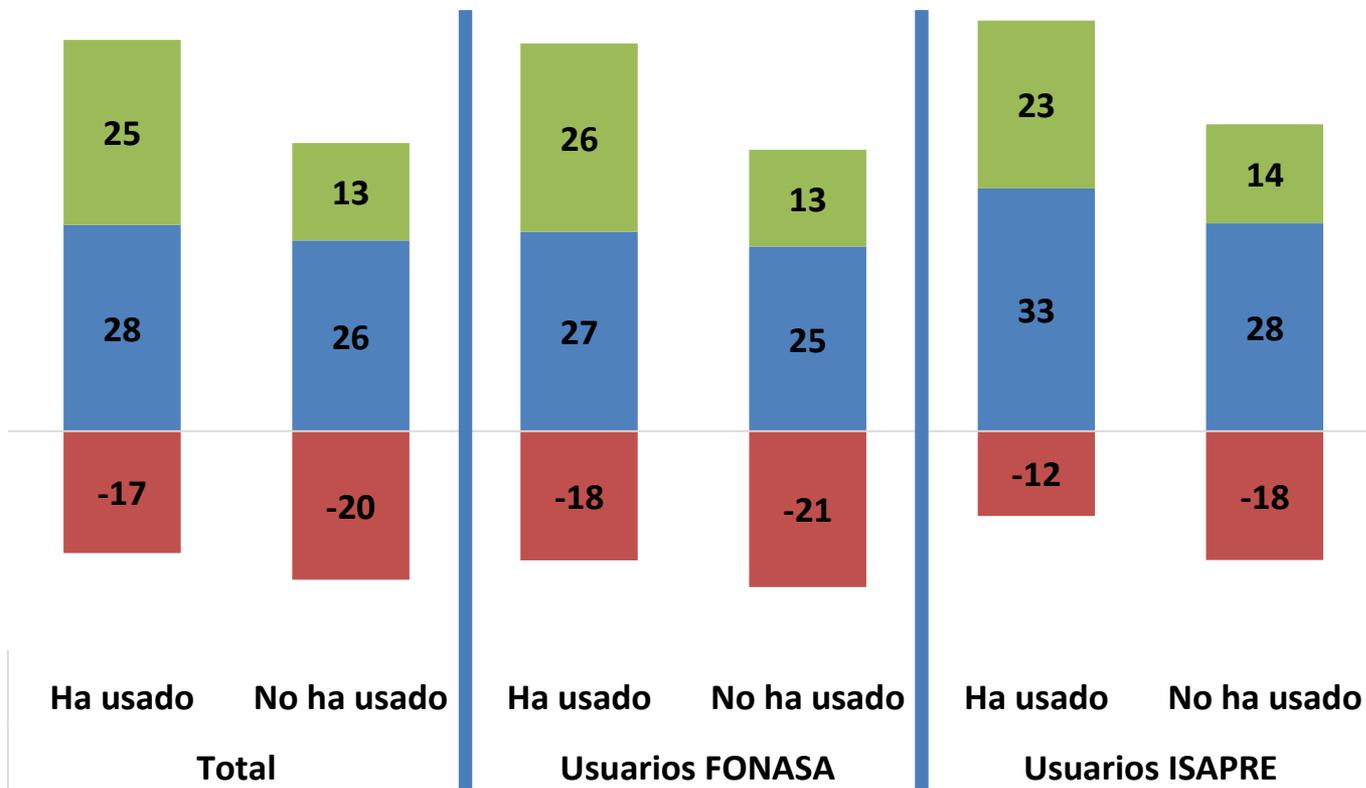
B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGGE-GES?

Base: Aquellos que se han atendido (personalmente o familiar cercano, B8 responde "Sí") (n=497)

%

Promedio General:
6,0 quienes lo han usado
5,2 quienes no lo han usado

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



Elaborado para:



Se omiten en el gráfico las categorías nota 5 y los No sabe/No responde

PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B3. ¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=1359)

%

LO PEOR



■ Total
■ FONASA
■ ISAPRE

Respecto del año 2014, cae en 15 puntos las personas que declaran no saber lo peor

Elaborado para:

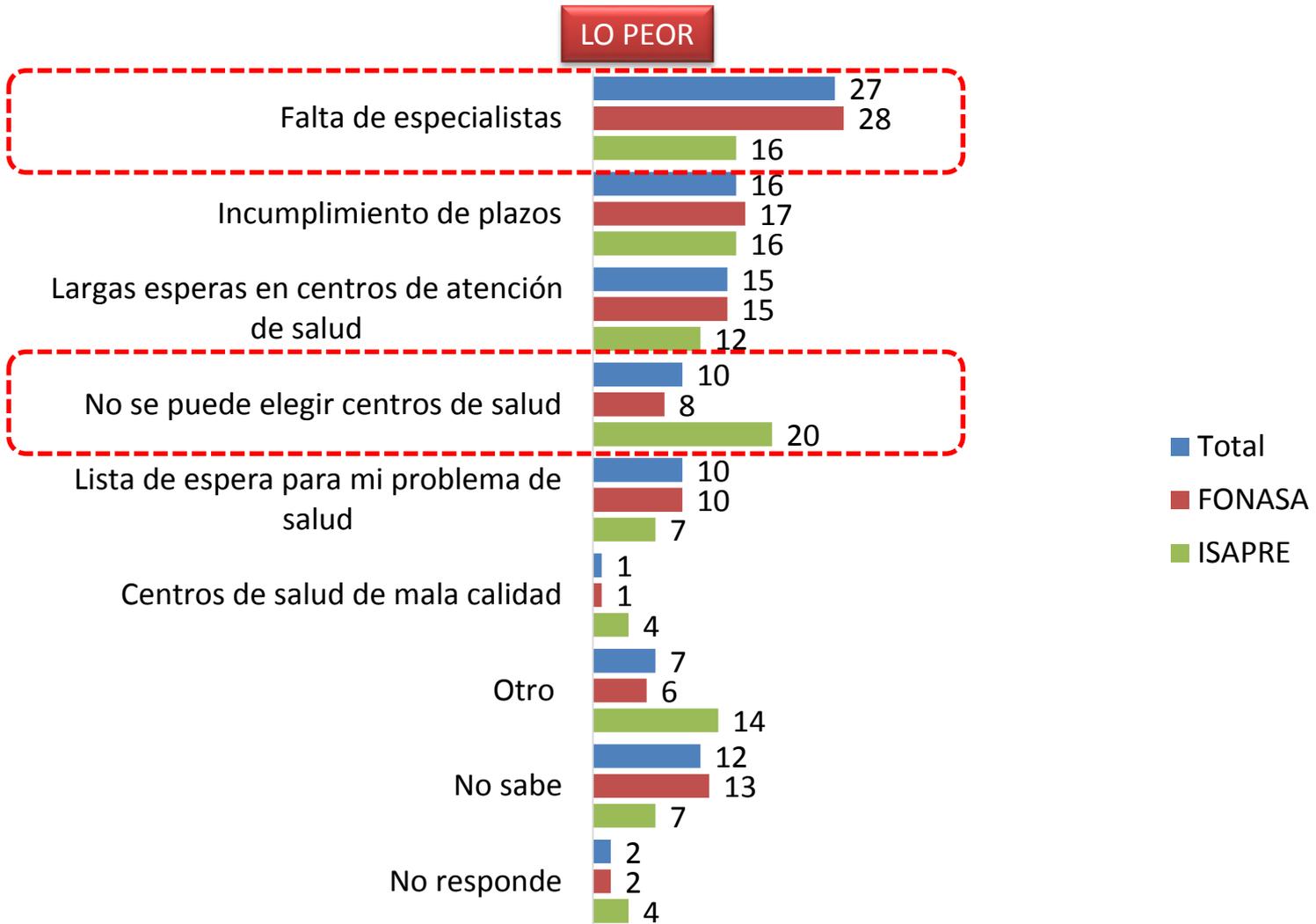


PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B3 ¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Aquellos que se han atendido personalmente o familiar cercano (n=497)

%



Elaborado para:



EVOLUTIVO: EVALUACIÓN DEL AUGE-GES

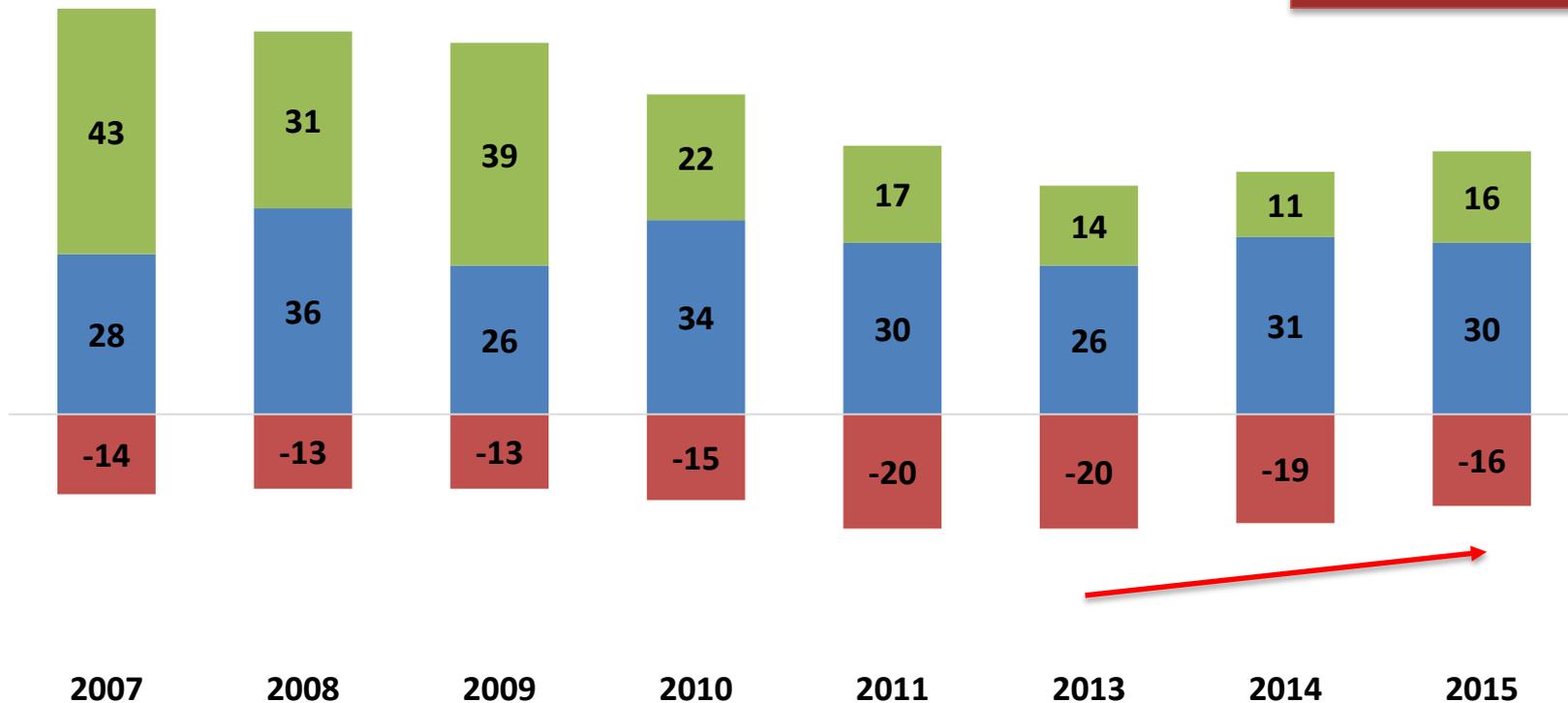
B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE-GES?

Base: Aquellos que declaran saber de que se trata el plan AUGE-GES (Sí/Más o menos/algo/no está seguro) (n=1359)

%

Promedio General:
5,3 2013
5,2 2014
5,4 2015

■ 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:

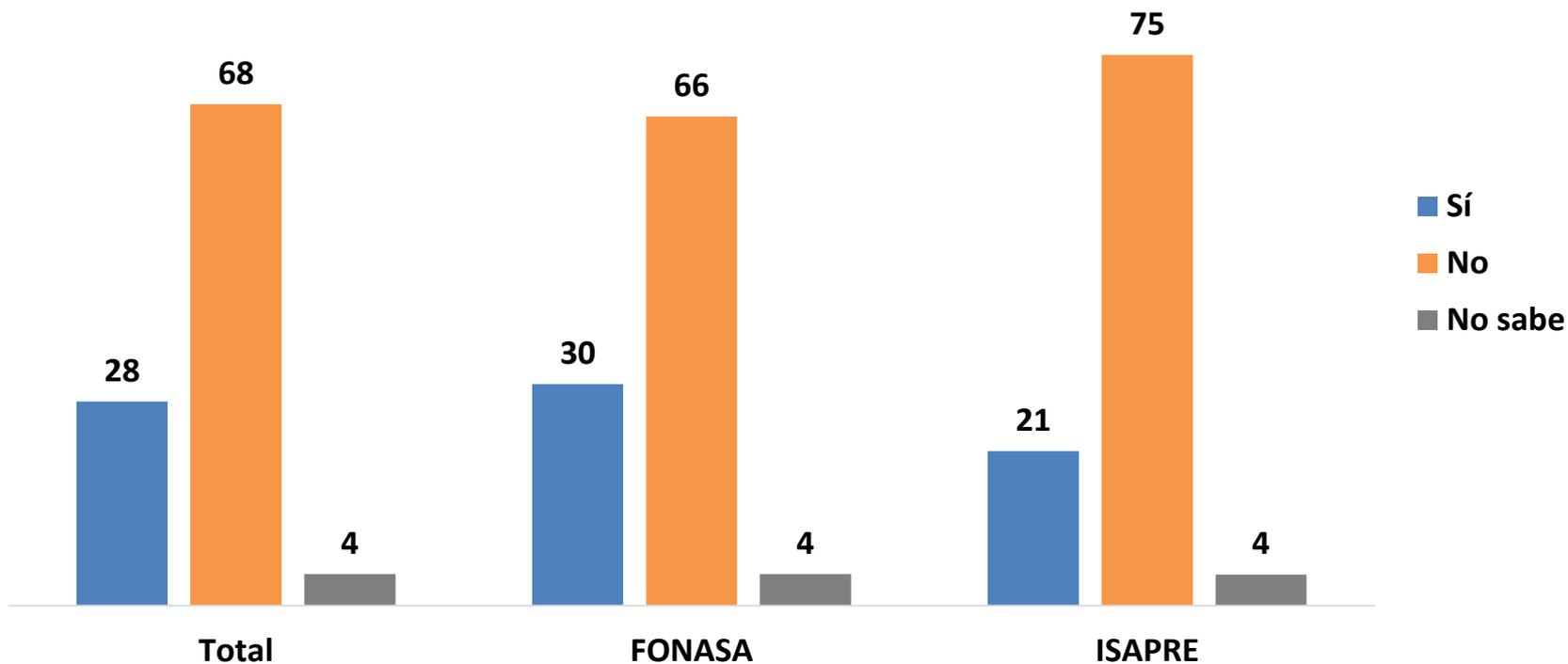


FAMILIARIDAD CON EL PLAN AUGE-GES

B8 - ¿Usted o su familia han usado alguna vez el plan AUGE-GES?

Base: Quienes han tenido enfermedad AUGE (personalmente o familiar cercano) (n=553)

%



Elaborado para:



FAMILIARIDAD CON EL PLAN AUGE-GES

B9 – El plan AUGE-GES... ¿Lo usó usted personalmente? ¿Lo usó alguien de su familia?

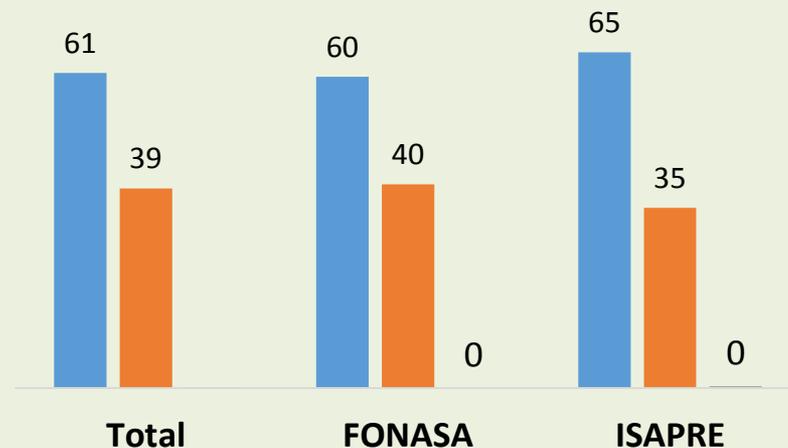
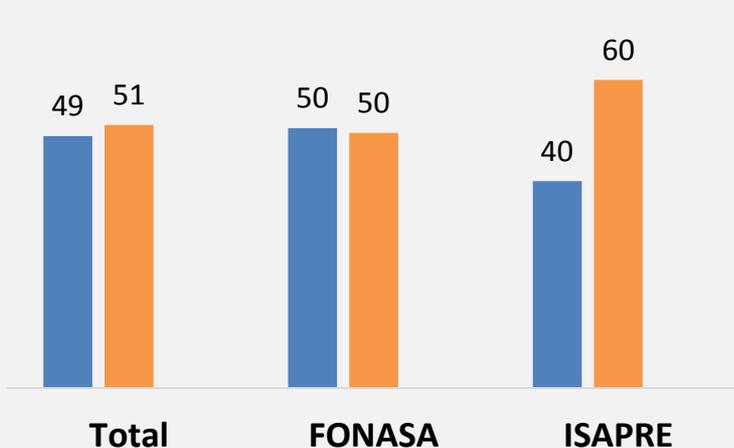
Base: Quienes usaron el plan AUGE (n=553)

%

■ SÍ ■ NO ■ NR

HA USADO AUGE PERSONALMENTE

HA USADO AUGE FAMILIAR CERCANO

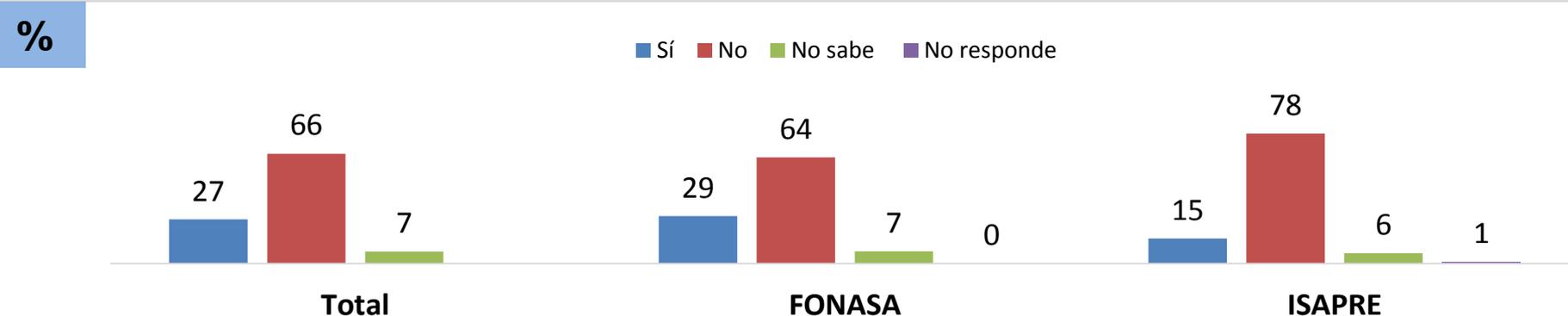


PLAZOS DE ATENCIÓN POR AUGE-GES

B15. 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=553)

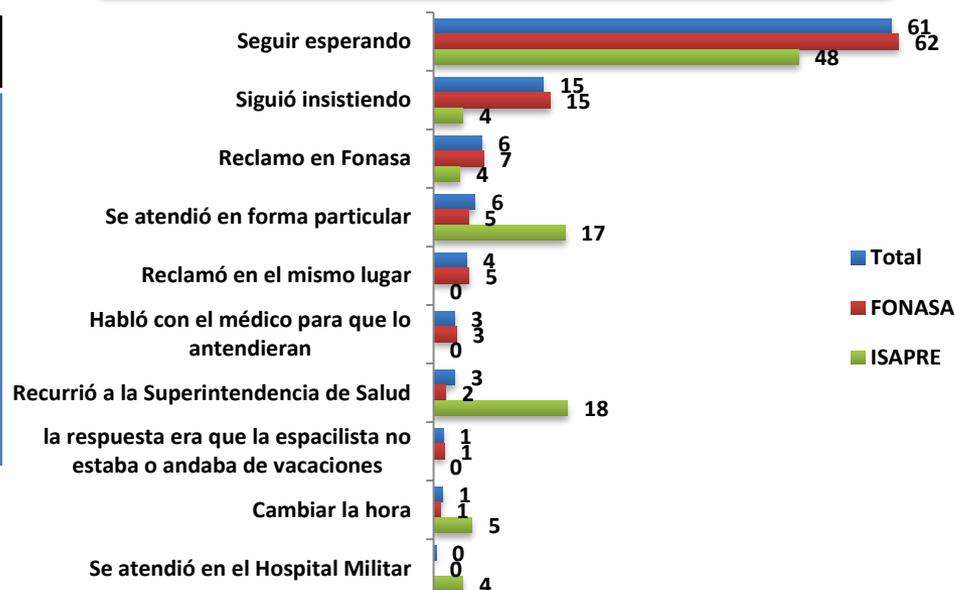
B16. ¿Cuánto es el tiempo que transcurrió desde que se cumplió el plazo hasta que lo atendieron?. | B17. ¿Qué hizo usted frente al incumplimiento de este plazo? Base: Quienes tuvieron que esperar más del tiempo garantizado (n=147)



Tiempo que transcurrió (meses)

	Total	FONASA	ISAPRE
Promedio	5,5	5,7	2,8
Mínimo	0,03	0,03	0,03
Máximo	36	36	19
Desviación típica	8,3	8,6	4,4
Mediana	3	3	1

Acción frente al incumplimiento



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

Elaborado para:

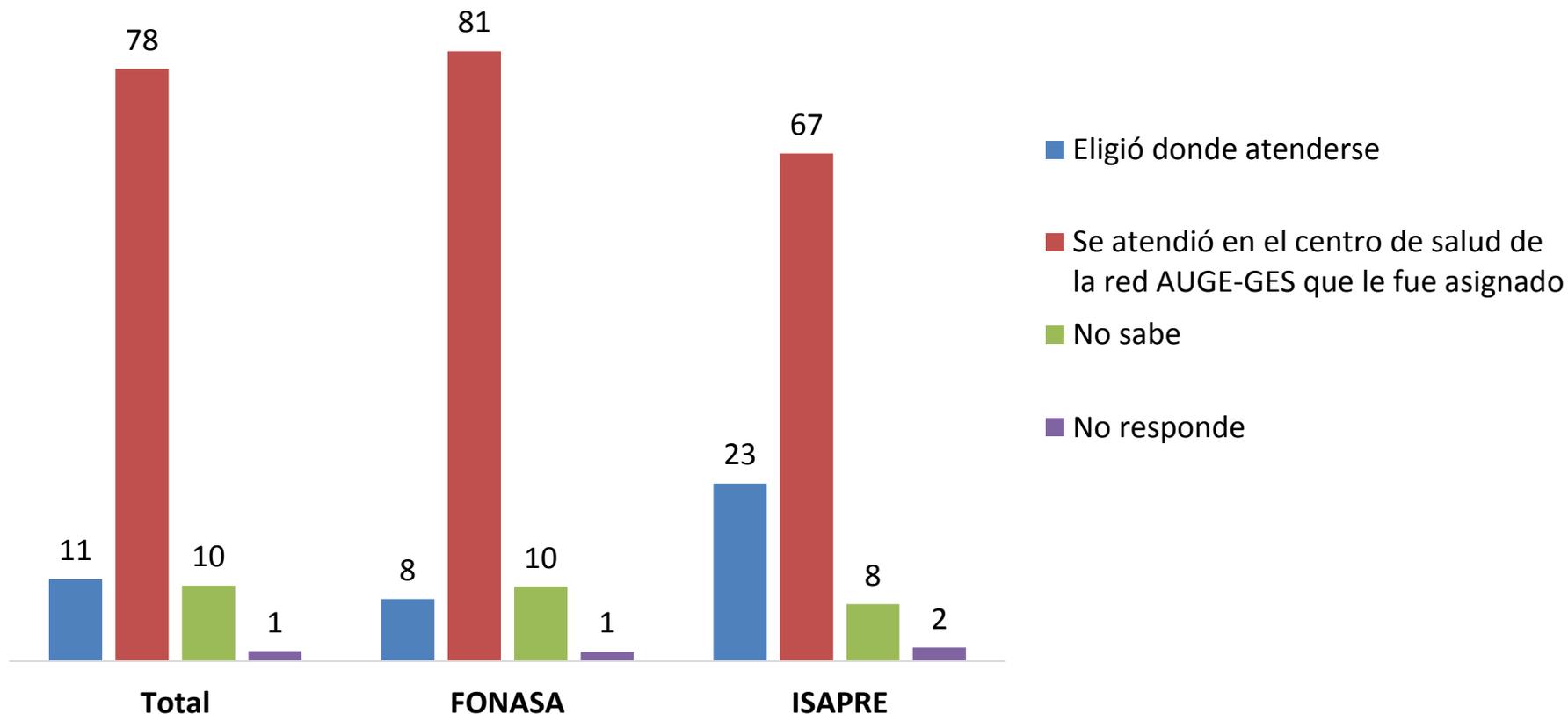


ACCESO A RED DE PRESTADORES AUGE-GES

B5. Cuando a Ud. o la persona cercana diagnosticada con enfermedad AUGE-GES, le notificaron que su enfermedad era un problema de salud AUGE-GES, ¿Usted o esa persona eligió donde atenderse o se atendió en el centro de salud de la red AUGE-GES que le fue asignado?

Base: Quienes responden han tenido enfermedad AUGE (personalmente o familiar cercano) (n=684)

%



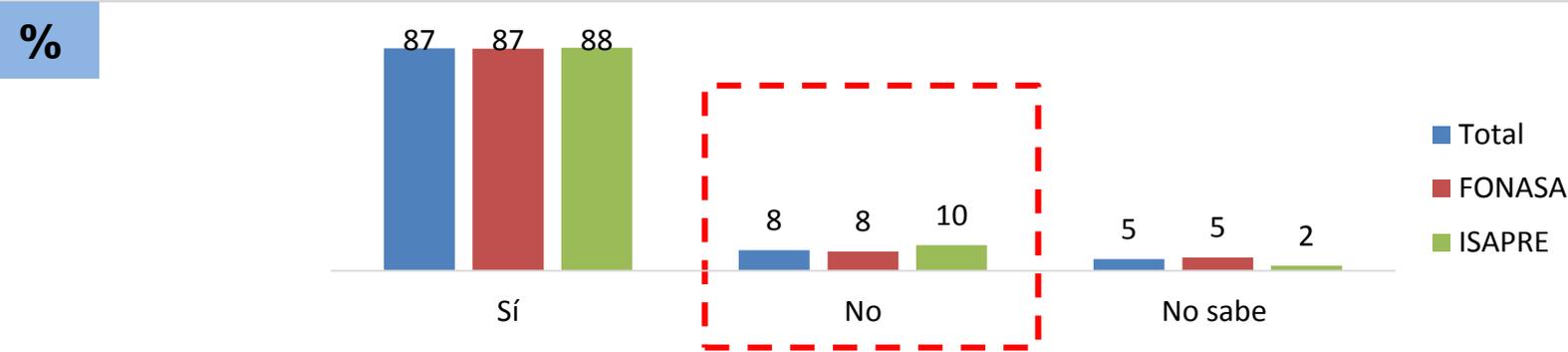
ACCESO A RED DE PRESTADORES AUGE-GES

B6. ¿Usted o la persona cercana diagnosticada con enfermedad AUGE –GES, aceptó atenderse por AUGE – GES?

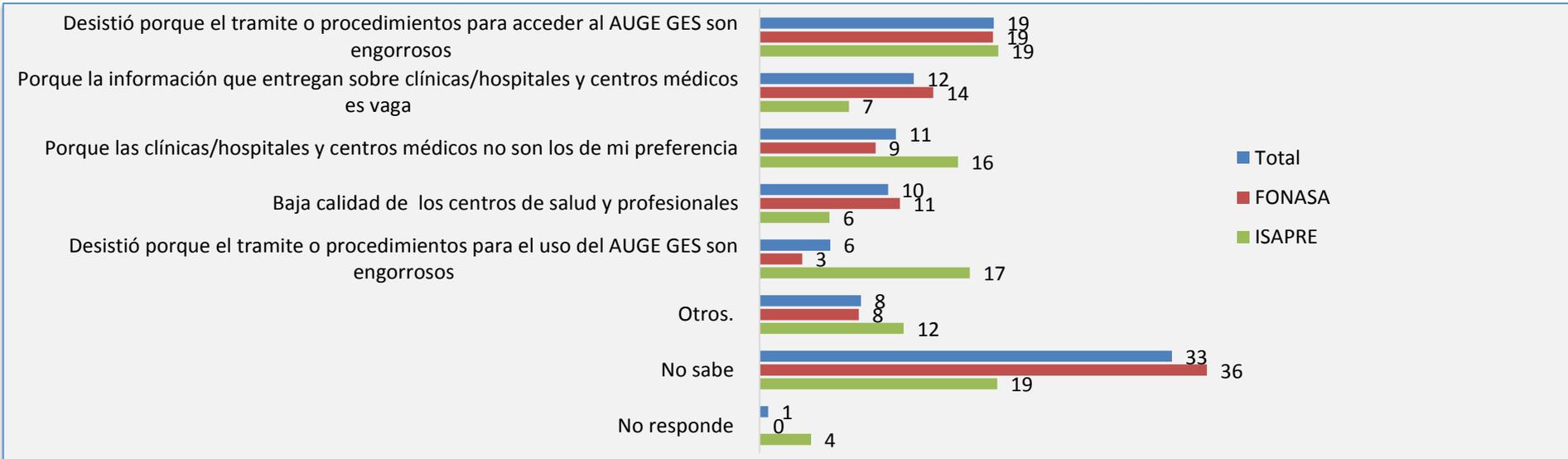
Base: Quienes responden han tenido enfermedad AUGE (personalmente o familiar cercano) (n=684)

B7. ¿Cuáles fueron las razones por las que usted o esta persona no aceptó atenderse por AUGE-GES?

Base: Quienes NO ACUDIERON a un centro de la red de prestadores AUGE (n= 87)



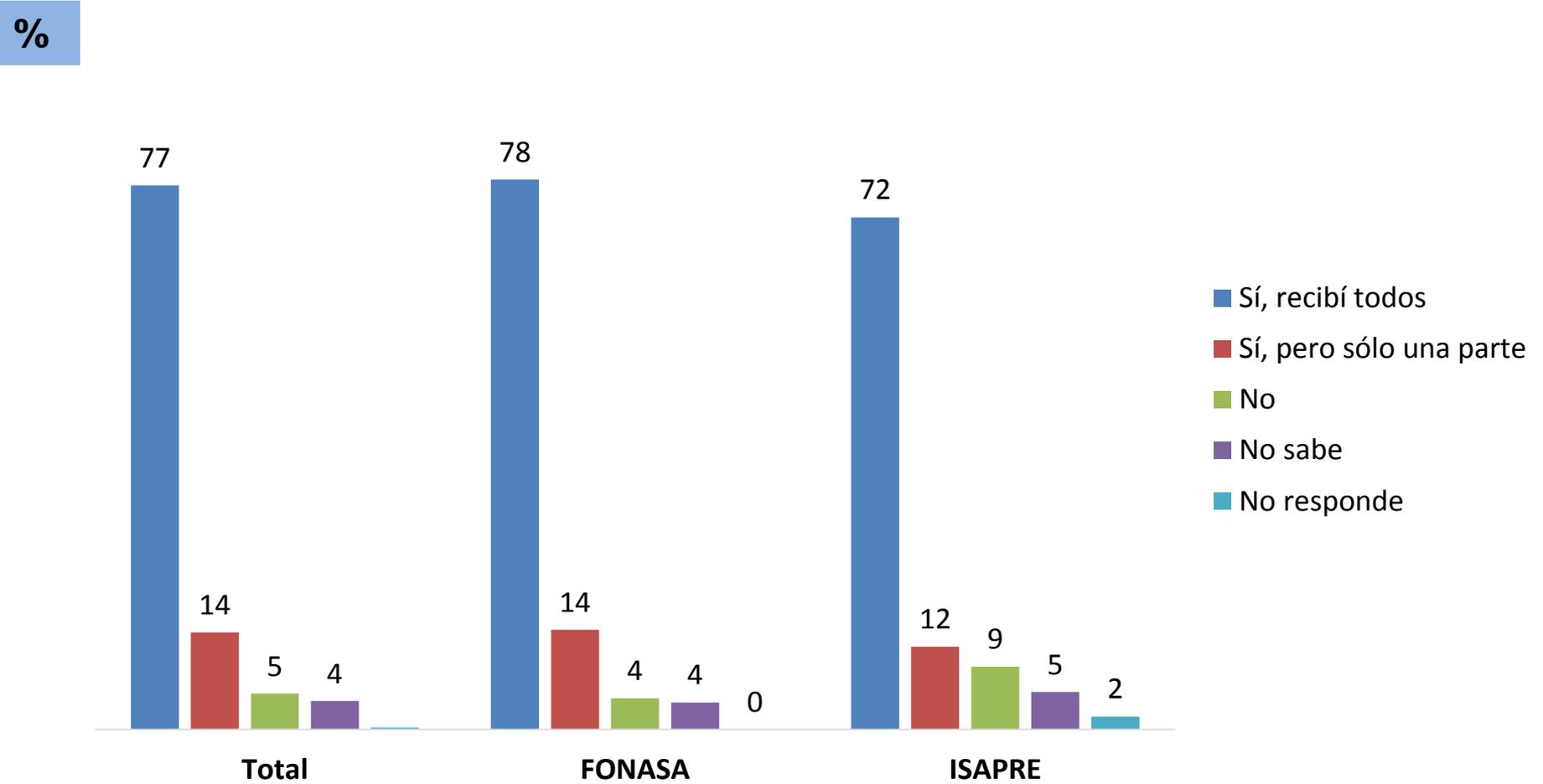
¿Cuáles fueron las razones por las que usted o esta persona no aceptó atenderse por AUGE -GES?



Un 40% de los usuarios de ISAPRE que rechazaron dicen NO haber firmado un documento y un 14% dice que lo hizo. El resto de los entrevistados no recuerda o no sabe si lo hizo (Base NO ponderada n=35, que es un tamaño muy pequeño para inferir estadísticamente).

ACCESO A MEDICAMENTOS AUGE-GES

B14. ¿Recibió usted o su familiar todos los medicamentos que indicó el médico por el AUGE-GES durante el tratamiento? | Base: Quienes sí han usad AUGE personalmente o familiar (n= 553)



EXPERIENCIA DE ATENCIÓN EN AUGE-GES

B12. Desde su experiencia personal, usando una escala de 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al AUGE respecto de...?

Base: Quienes usaron el plan AUGE –GES (n=553)

%

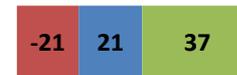
Notas 1 a 4 Nota 6 Nota 7

TOTAL

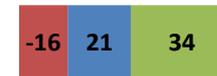
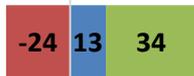
Usuarios FONASA

Usuarios ISAPRE

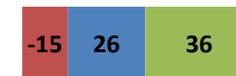
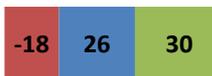
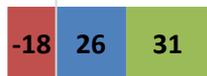
La entrega/compra de medicamentos



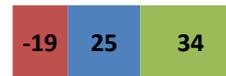
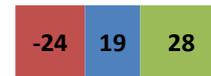
Claridad del monto exacto que tiene que pagar



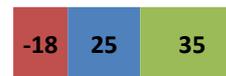
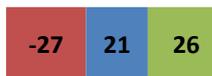
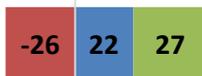
La calidad de la prestación entregada por el centro de salud



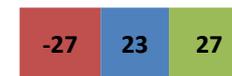
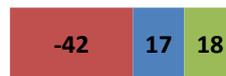
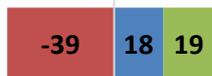
Cumplimiento de los plazos y Garantías Auge



Información entregada por los médicos al detectarle una enfermedad cubierta por el...



Información entregada por Fonasa/Isapre con respecto a sus derechos



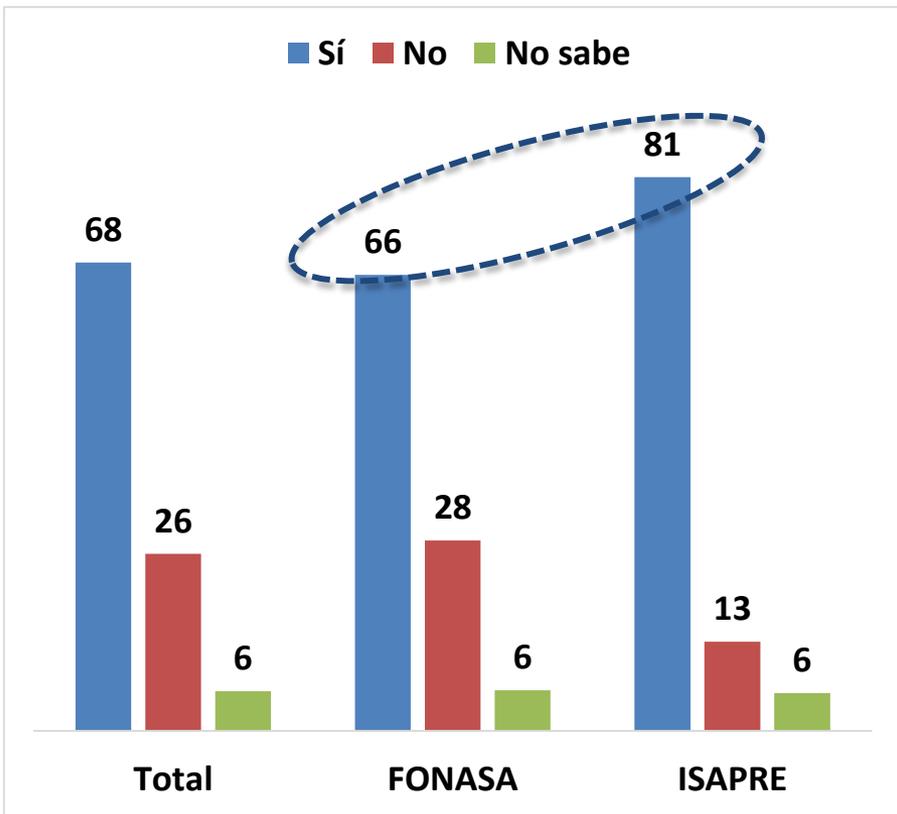
ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE AUGÉ-GES

B11a-B13a. ¿Le entregaron a usted/familiar un certificado en que le notificaban que esta enfermedad estaba cubierta por el AUGÉ-GES?

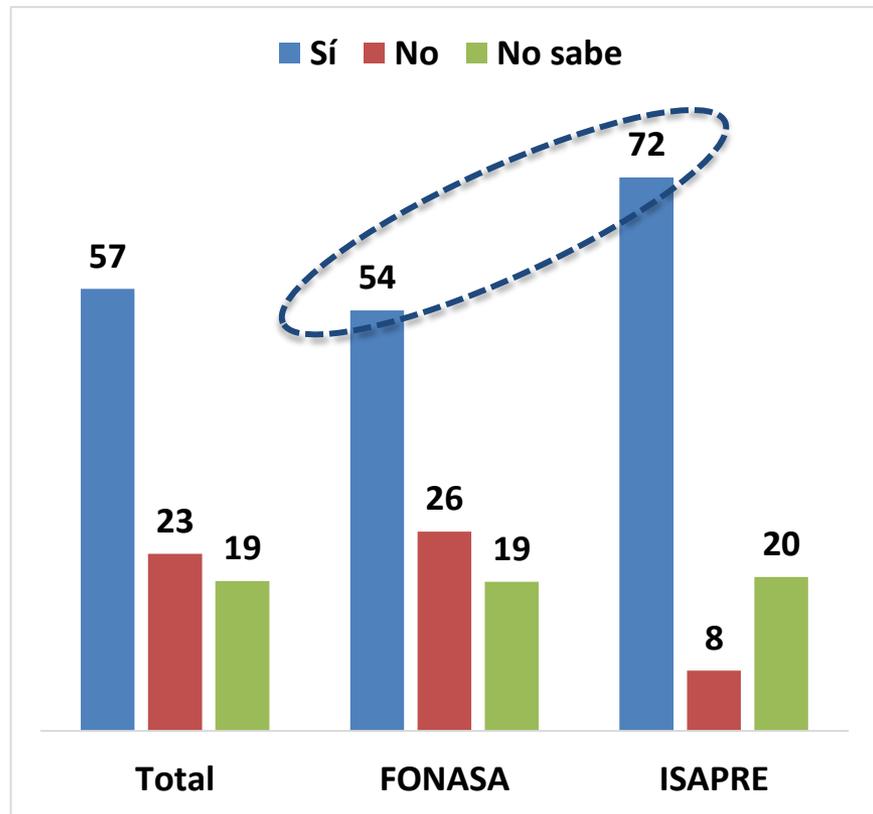
Base: Quienes usaron el plan AUGÉ –GES (Personalmente n=271 | Alguien de su familia n=338)

%

HA USADO AUGÉ PERSONALMENTE



HA USADO AUGÉ FAMILIAR CERCANO



Mejora significativa respecto del 2010 (más de 8 puntos)

Se omite en los gráficos la categoría No responde

ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE AUGE-GES

B11b- B13b. ¿Le explicaron cuáles eran los beneficios y sus derechos al estar en el AUGE-GES?

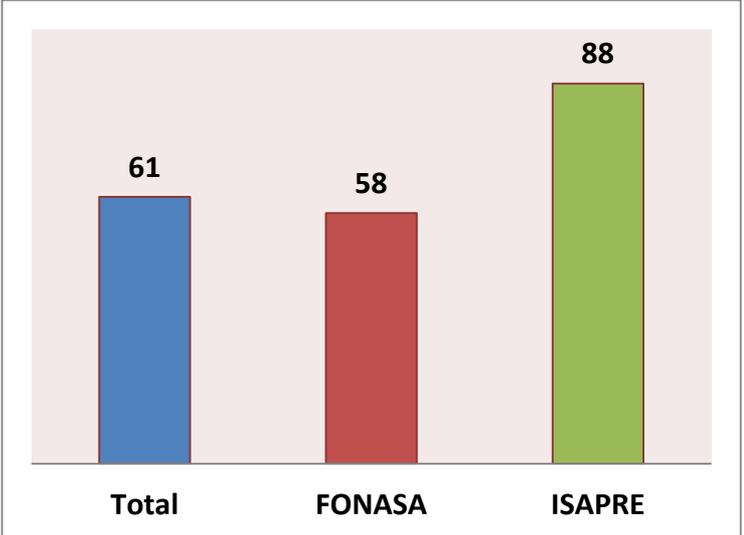
Base: Quienes usaron el plan AUGE –GES (Personalmente n=271 | Alguien de su familia n=338)

B11c-B13c. ¿La explicación fue clara? | Base: A quienes les explicaron los beneficios y derechos (Personal n=166 | Familiar n=208)

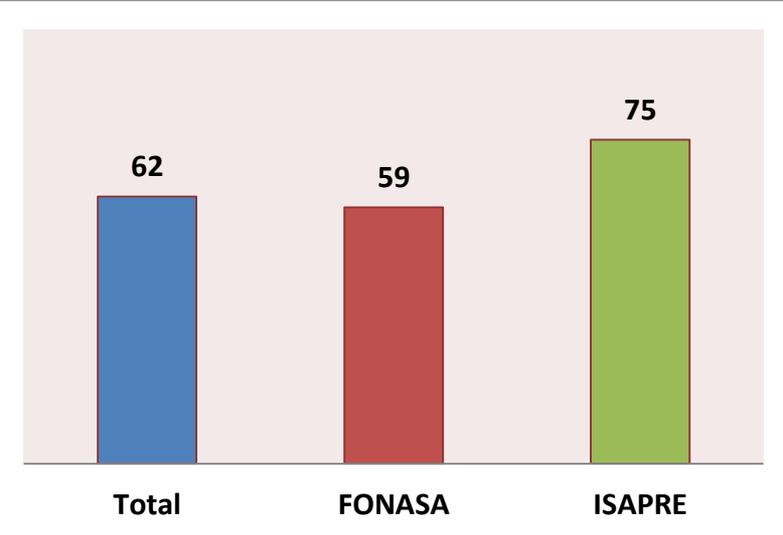
%

Le explicaron (%Si)

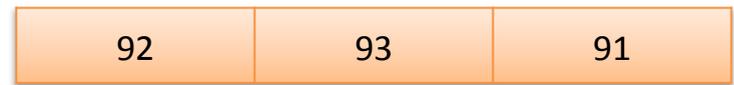
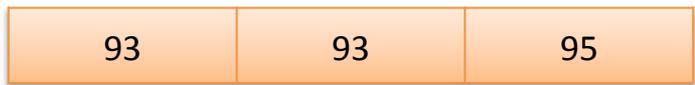
HA USADO AUGE PERSONALMENTE



HA USADO AUGE FAMILIAR CERCANO



Explicación clara? (%Si)



C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



C1. HOSPITALIZACIÓN

C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

D1. En los últimos 2 años, ¿ha requerido atención en hospitalización para usted o alguien de su familia? | Base: Muestra total (n= 2000)

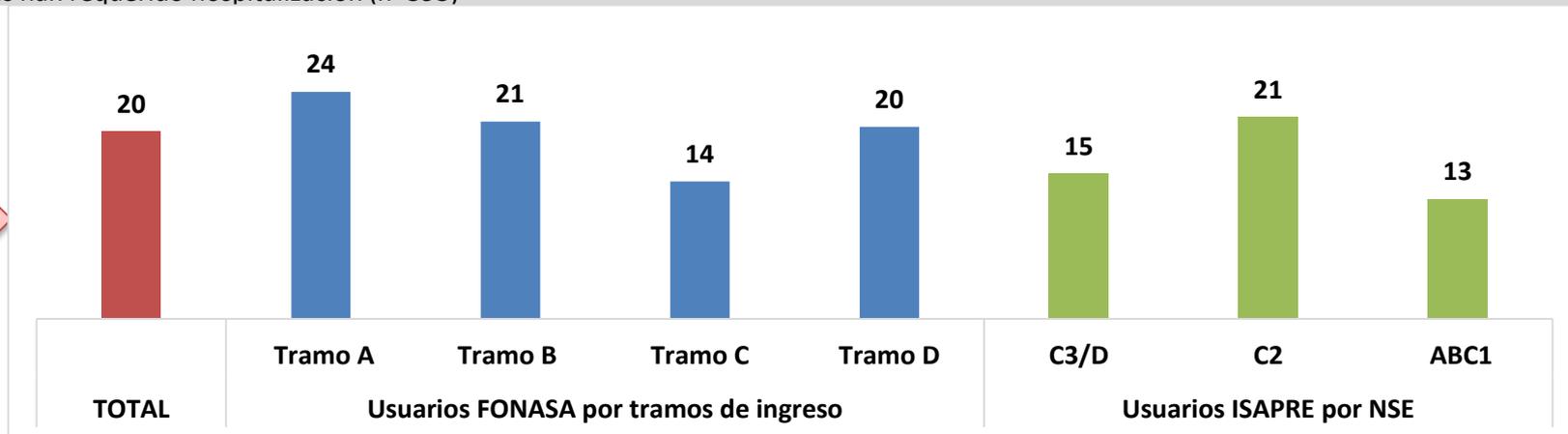
D2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

D3. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la fecha en que Ud. o su familiar solicitó la hospitalización hasta que efectivamente fue hospitalizado?

Base: Quienes han requerido hospitalización (n=393)

%

Hospitalización (%)



Institución a la que acudió (%)

	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Hospital público	69	81	14
Hospital Universitario	4	2	9
Hospital privado (ejemplo: Hospital del Profesor)	4	3	10
Hospital de FFAA o Carabineros	1	1	1
Clínica privada	19	9	64
Otro	2	3	1
Ns/Nr	1	1	1

Tiempo de espera (días)

	Total	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Promedio	144	168	30
Mínimo	0	0	0
Máximo	5475	5475	730
Desviación típica	544	596	86
Mediana	4	4	1

Elaborado para:



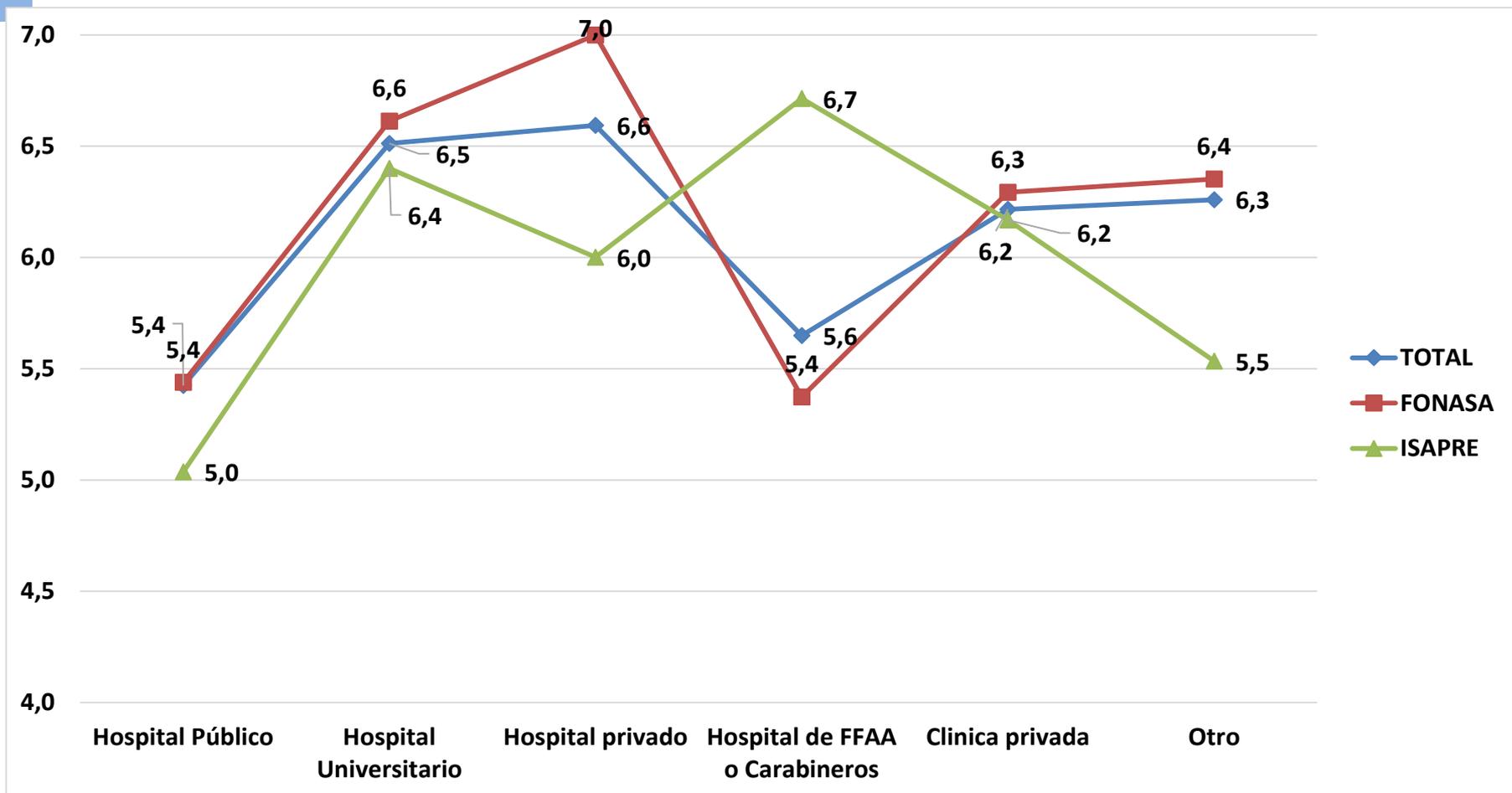
EVALUACIÓN POR NIVEL DE USO Y CUMPLIMIENTO

D2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

D5. Pensando en la vez que acudió a [respuesta en D2], usando una escala de 1 a 7, en general, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización, menos tramo A FONASA (n=390)

%



D2. ¿A qué hospital o clínica acudió la última vez que necesitó atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?

D5. Pensando en la vez que acudió a [respuesta en D2], usando una escala de 1 a 7, en general, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han requerido hospitalización, menos tramo A FONASA (n=390)

Promedio evaluación

	2013	2014	2015
Hospital público	5,7	5,3	5,4
Hospital Universitario	5,8	6,0	6,5
Hospital privado (ejemplo: Hospital del Profesor)	6,5	6,4	6,6
Hospital de FFAA o Carabineros	5,9	6,2	5,6
Clínica privada	6	6,1	6,2

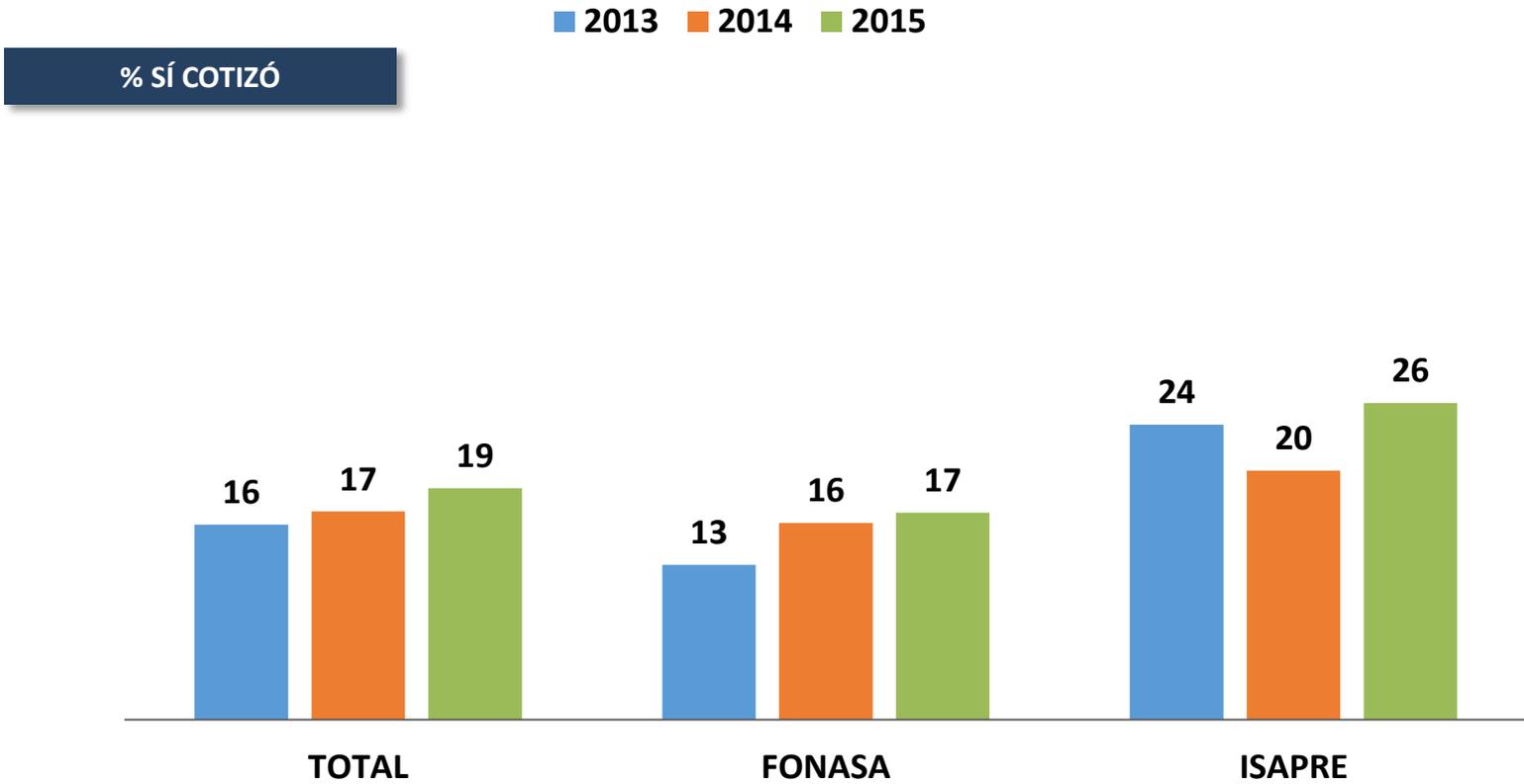
Se omite en el gráfico la categoría Otra y No sabe/No responde

EVOLUTIVO: COTIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN

D4. ¿Cotizó en distintos hospitales o clínicas el valor de esta hospitalización?

Base: Quienes han requerido hospitalización – Se excluye tramo A FONASA (n=289)

%



Elaborado para:

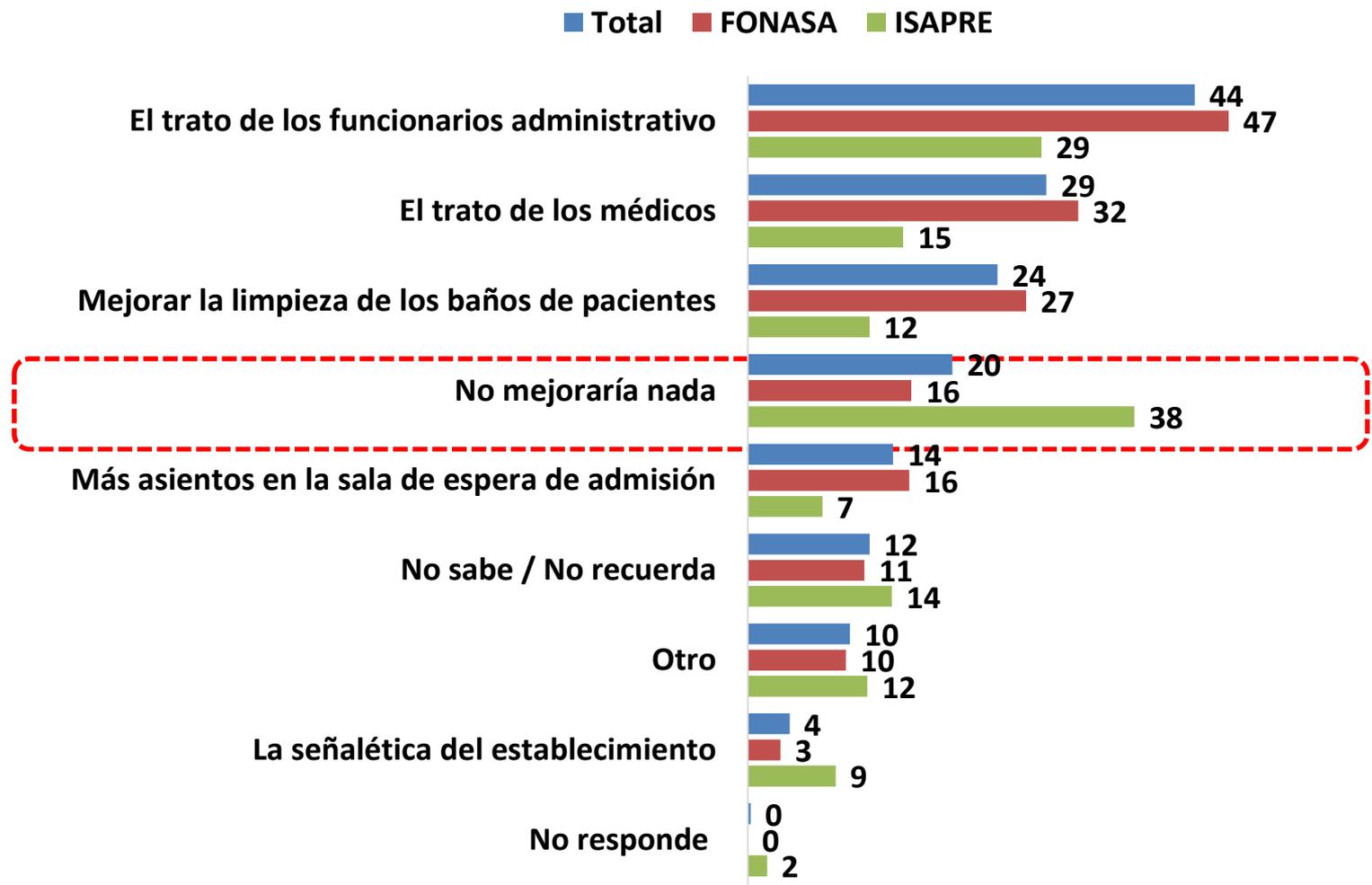


EVALUACIÓN PRESTADORES POR USO

D7. En esta tarjeta hay varios aspectos del hospital o clínica donde se atendió que debiesen mejorar. ¿Qué es lo más importante que Ud. cree que debiera mejorar?, ¿Y lo segundo más importante? . (Total Menciones)

Base: Quienes han requerido hospitalización (n=393)

%



Elaborado para:



C2. URGENCIAS

C. CENTROS DE SALUD

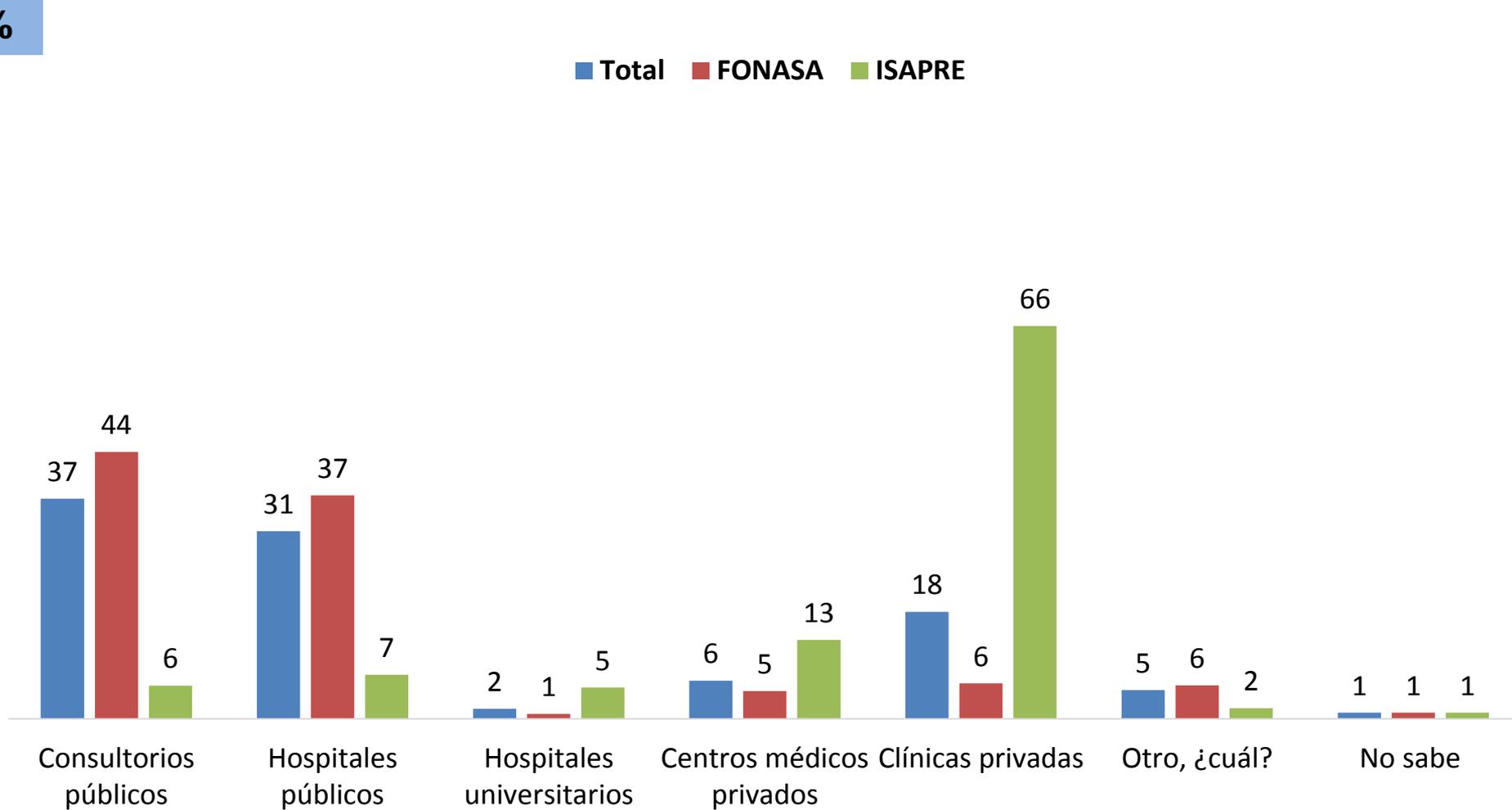
Elaborado para:



ATENCIÓN URGENCIA

D8. 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= 2000)



Se omite en el gráfico la categoría No responde

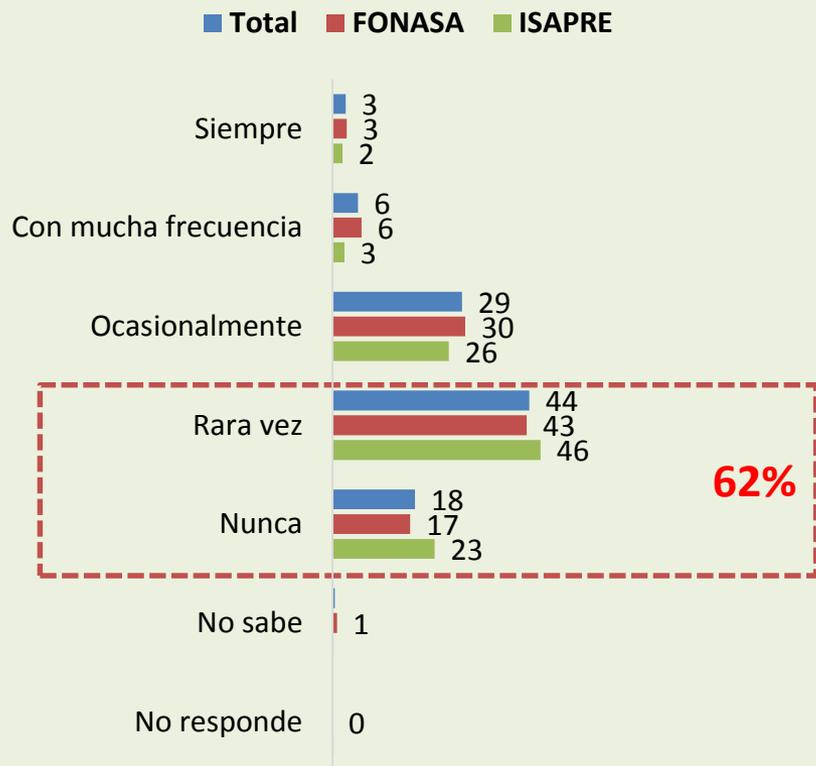
Elaborado para:



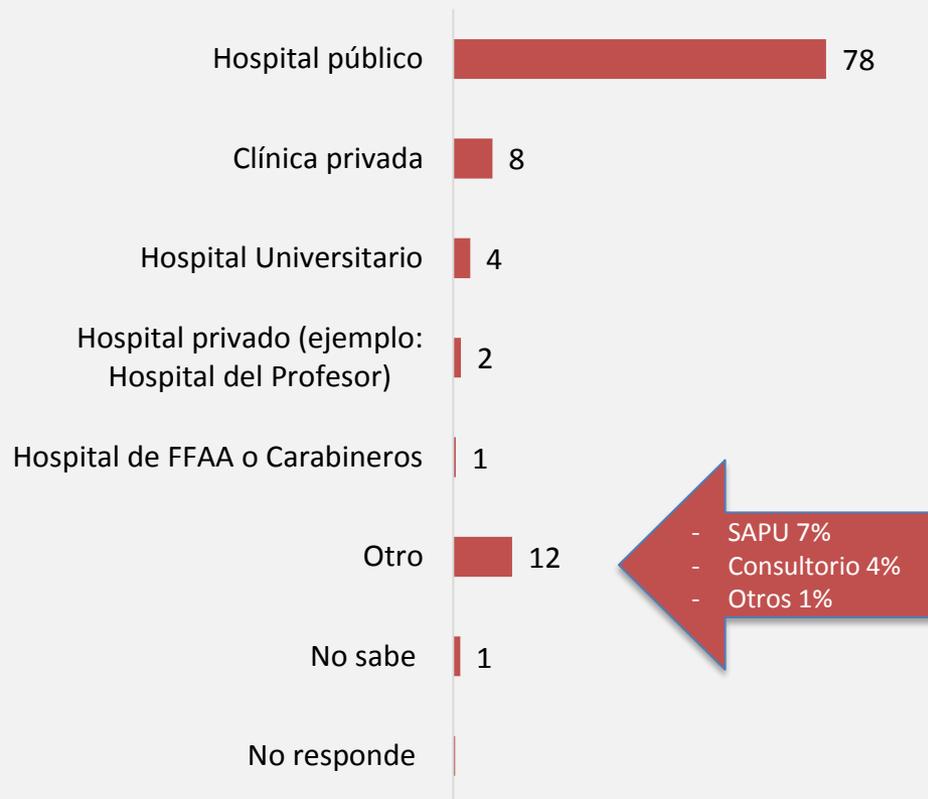
D.9. En los últimos años usted o un familiar, ¿con qué frecuencia han acudido a urgencias del hospital o clínica cuando no disponen de una hora de atención médica para su problema de salud? | Base: Muestra total (n= 2000)

D.10. Si Ud. o un familiar cercano tiene una urgencia de salud por la noche o un fin de semana ¿dónde acude? RESPUESTA MÚLTIPLE | Base: Muestra total FONASA (n= 1600)

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



Lugar donde acudiría a Urgencias el fin de semana o por la noche



SÓLO FONASA

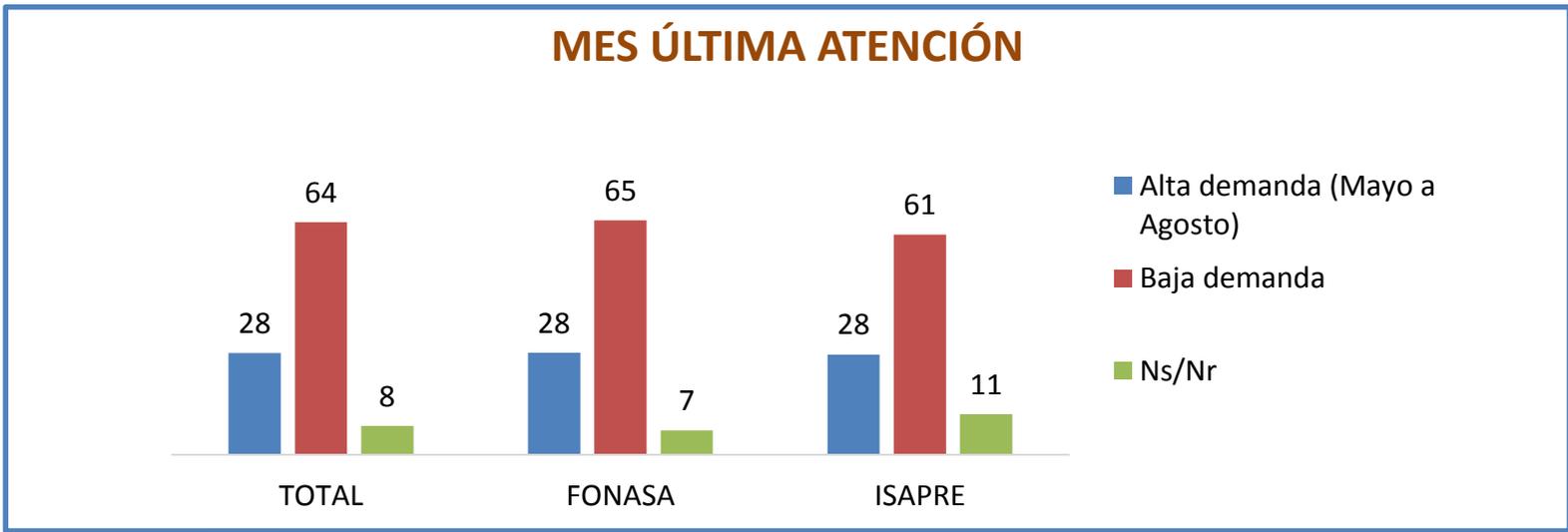
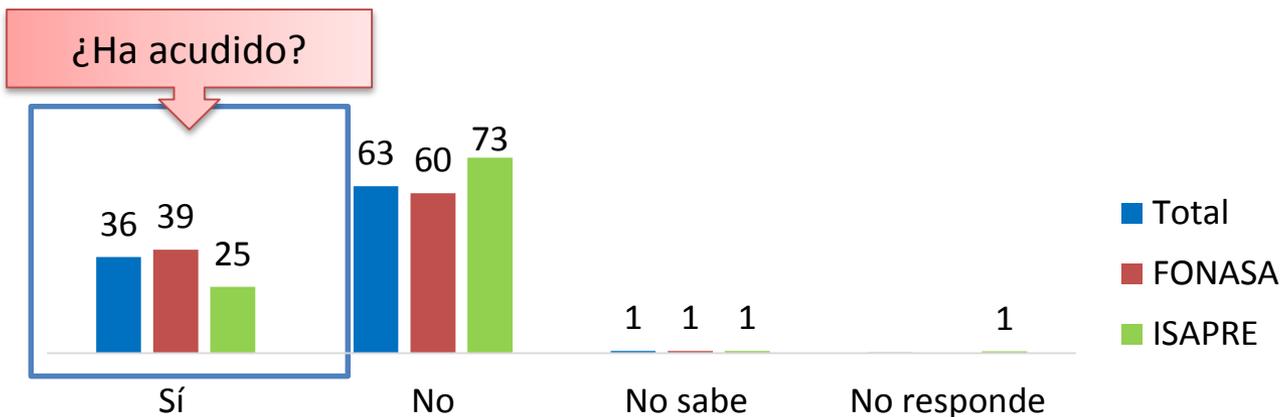
ATENCIÓN DE URGENCIA

D11. 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= 2000)

D13. ¿En qué mes acudió la última vez? | Base: Quienes acudieron a un servicio de urgencia en el último año (n=722)

%



Elaborado para:



ATENCIÓN DE URGENCIA

D12. ¿Cuánto tiempo transcurrió, desde que Ud. ingresó hasta que salió del servicio de Urgencia? (en horas)

Base: Quienes han acudido a servicio de Urgencias en el último año (n= 722)

%

	TOTAL	FONASA	ISAPRE
PROMEDIO	3,2	3,4	2,5
STD	2,0	2,0	2,0
MIN	0,0	0,0	0,0
MAX	23,0	23,0	23,0
MEDIANA	3,7	3,7	3,4

	Usuarios FONASA			Usuarios Isapre		
	Fonasa A	Fonasa B,C,D	Fonasa S/D	C3/D	C2	ABC1
PROMEDIO	3,6	3,3	3,1	2,3	2,8	1,5
STD	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0
MIN	0,1	0,0	0,2	0,3	0,0	0,3
MAX	23,0	23,0	8,0	7,0	23,0	10,0
MEDIANA	3,5	3,8	2,7	1,9	4,2	1,6

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA

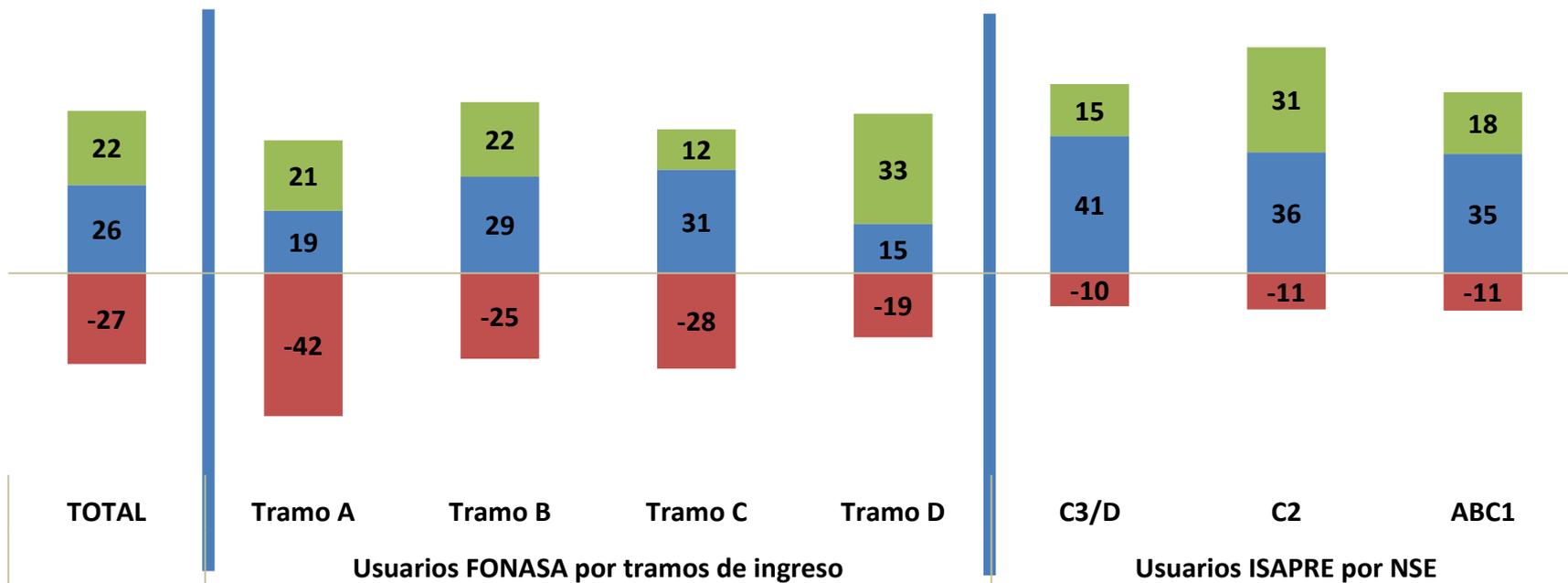
D14. Pensando en la última vez que acudió a al servicio de urgencia, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=722)

%

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
2015	5,1	4,5	5,2	4,9	5,4	5,6	5,7	4,9

■ Nota 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:



USO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA

D14. ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

D13. ¿En qué mes acudió la última vez?

Base: quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=722)

%

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

TOTAL	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo a Agosto) %	Baja demanda %
1 a 4	27	24	27
6 a 7	48	51	48

FONASA	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo a Agosto) %	Baja demanda %
1 a 4	30	27	30
6 a 7	46	48	47

ISAPRE	Evaluación (%)	Alta demanda (Mayo a Agosto) %	Baja demanda %
1 a 4	11	8	11
6 a 7	62	75	58

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

Elaborado para:



C3. CONSULTA MÉDICAS

C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:

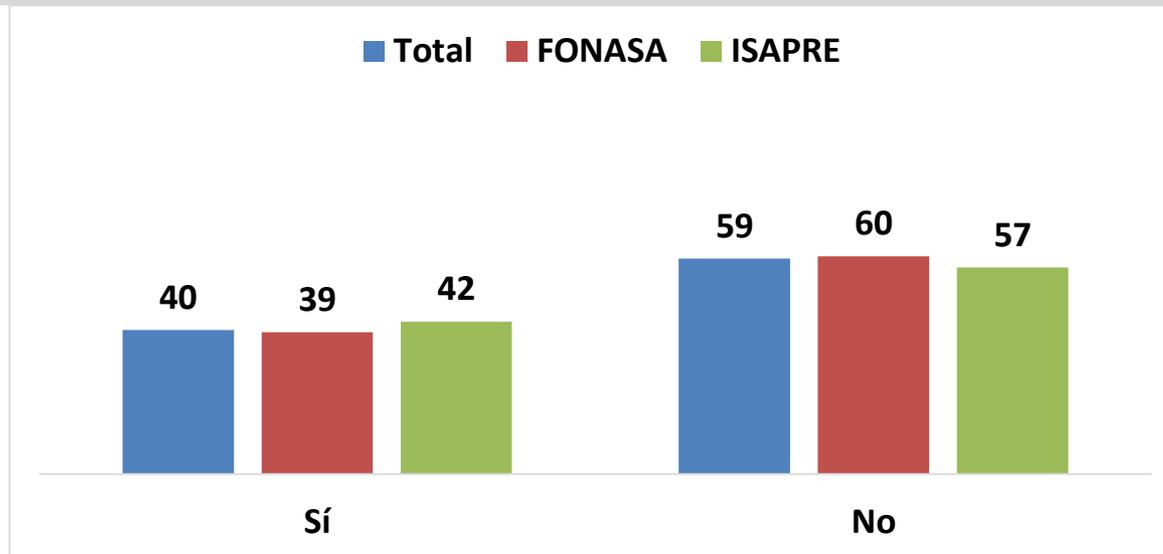


SERVICIO CONSULTA MÉDICA

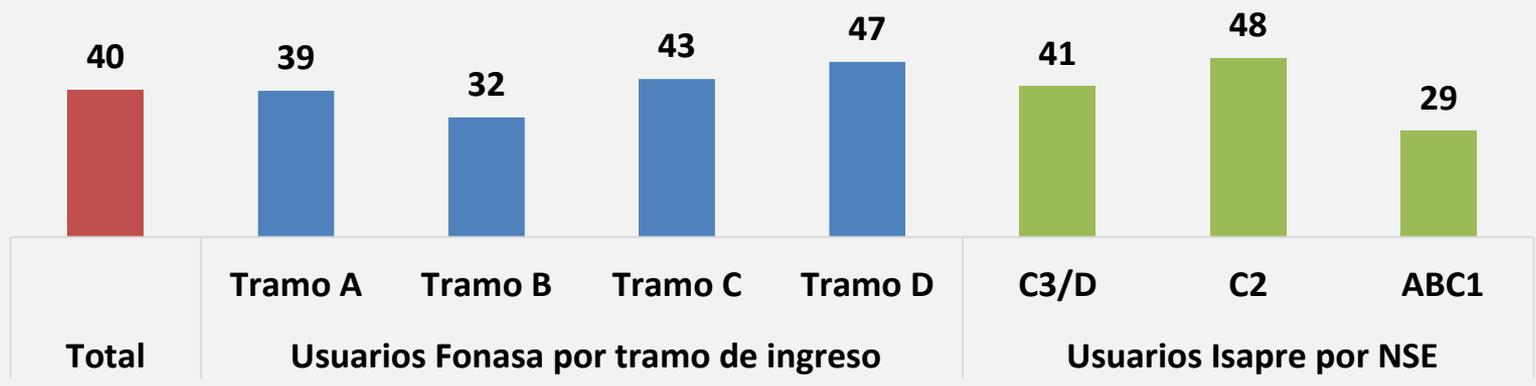
D15. En el último año, ¿ha acudido a alguna consulta médica por algún problema de salud suyo o de alguien de su familia?

| Base: Muestra total (n=2000)

%



Sí han acudido (%)



Se omiten en los gráficos los No sabe/No responde

Elaborado para:



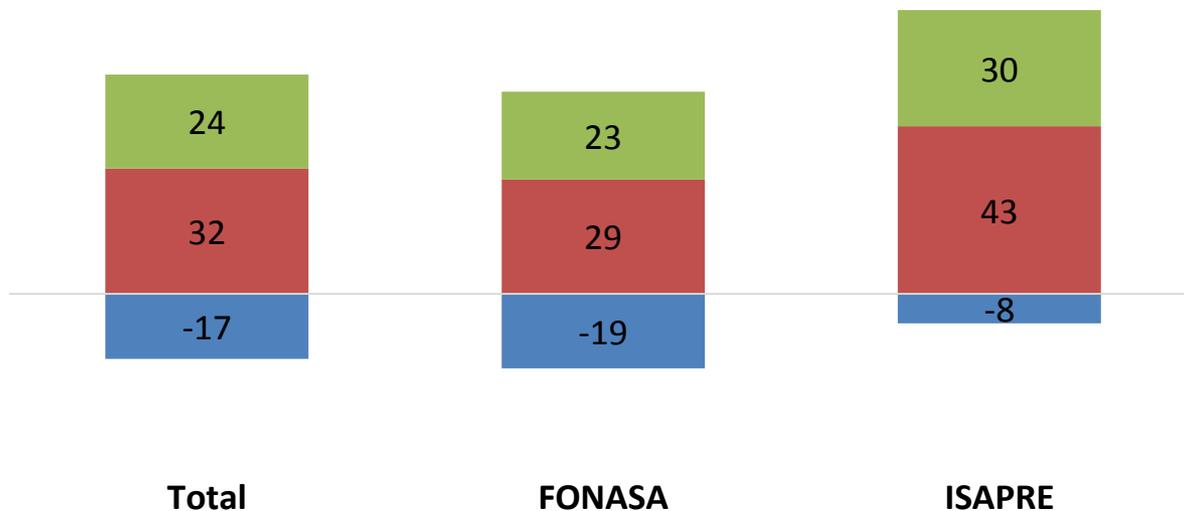
EVALUACIÓN CONSULTA MÉDICA

D16 ¿Qué nota le pondría a la atención de salud? | Base: Quienes acudieron a consulta médica en el último año (n=793)

%

PROMEDIO	
TOTAL	5,5
FONASA	5,4
ISAPRE	5,9

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



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

Elaborado para:



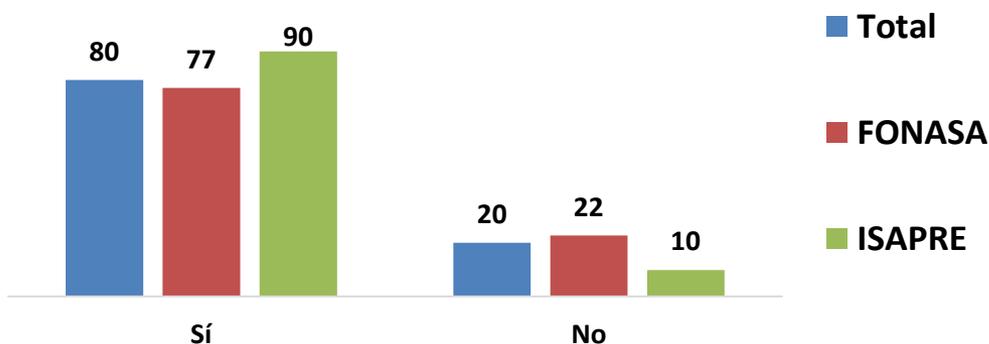
EVALUACIÓN CONSULTA MÉDICA

D17. Respecto de la última vez que fue atendido(a) por un médico en la consulta, ¿el tiempo que duró la atención del médico le pareció adecuado?

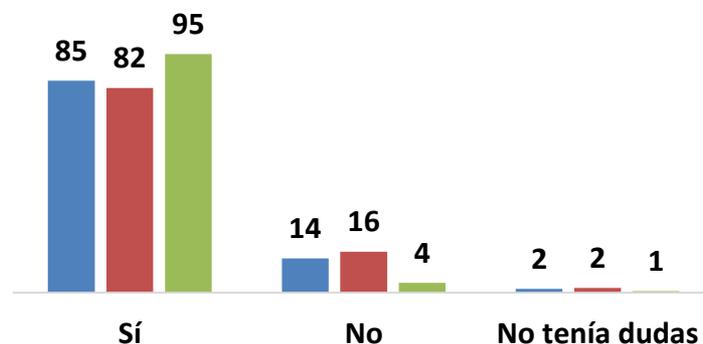
D18. Y durante la atención, ¿pudo preguntar sus dudas al médico? | Base: Aquellos que sí acudieron a consulta (n=793)

D19. ¿Y por qué no le pudo preguntar sus dudas? | Base: Aquellos que no pudieron realizar preguntas al médico (n=109)

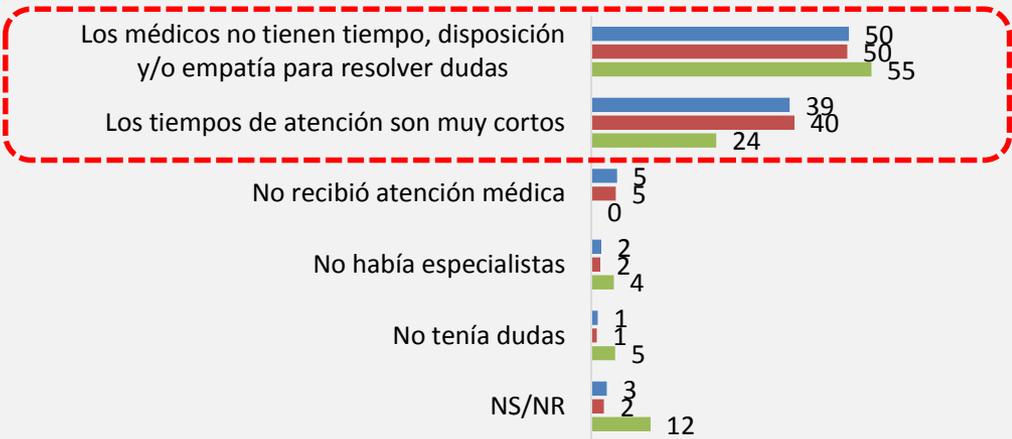
¿El tiempo que duró la atención del médico le pareció adecuado?



Durante la atención ¿Pudo preguntar sus dudas al médico?



Quienes no pudieron preguntar (%)



Se omite en los gráficos los No sabe/No responde

D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Elaborado para:



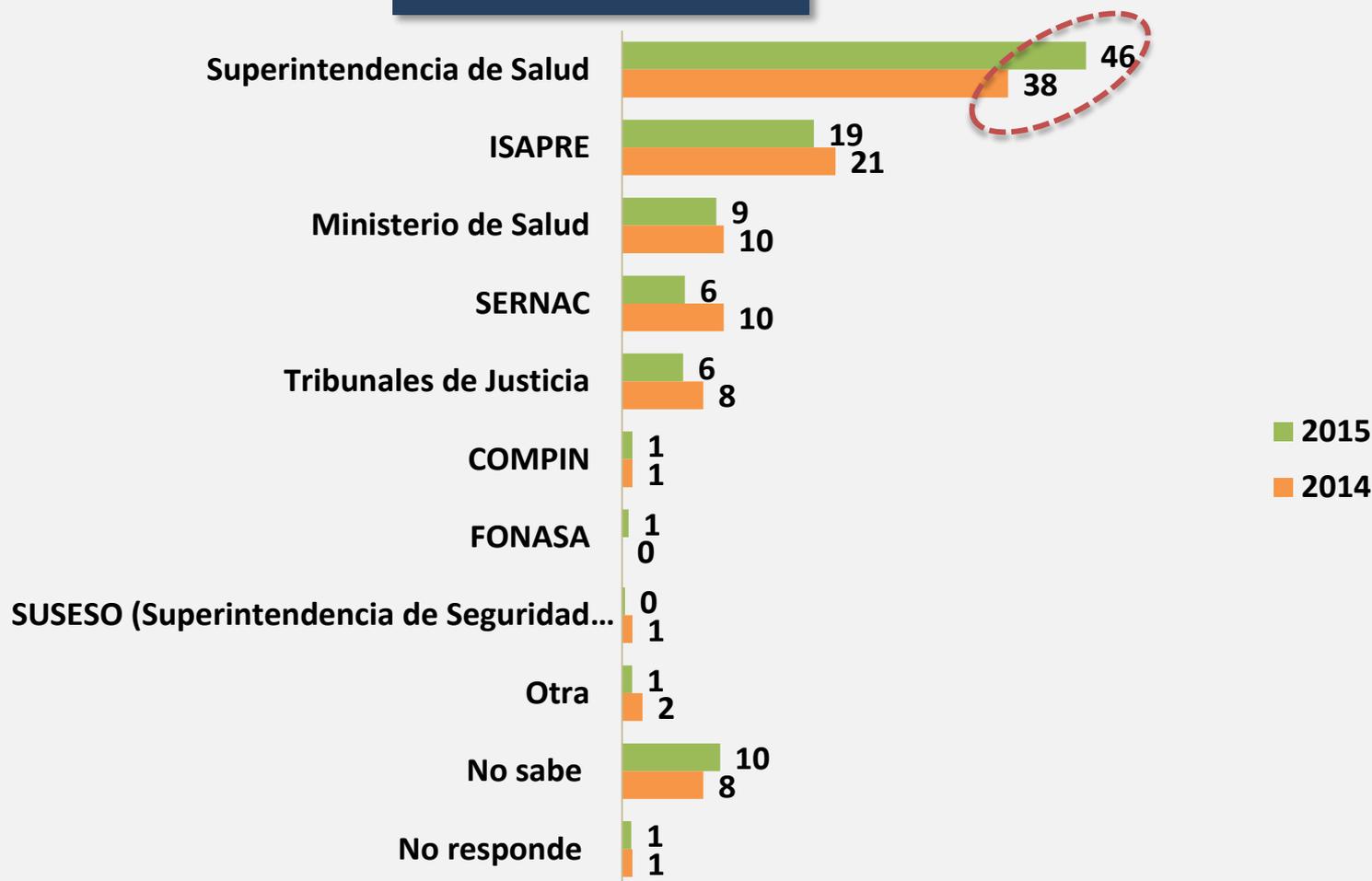
INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E3. Si alguna vez usted 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= 400)

%

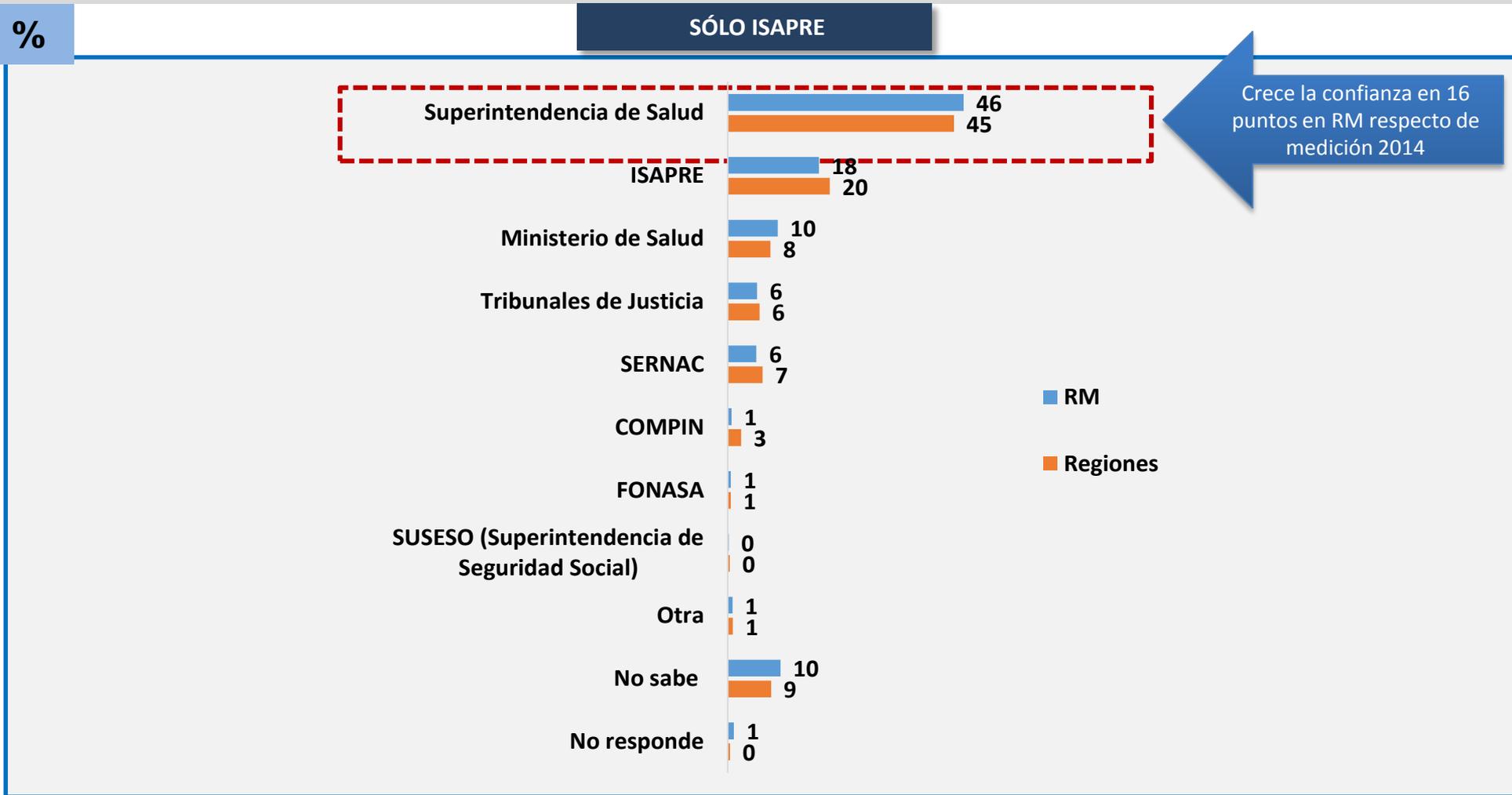
SÓLO ISAPRE



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E3. Si alguna vez usted 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= 400)

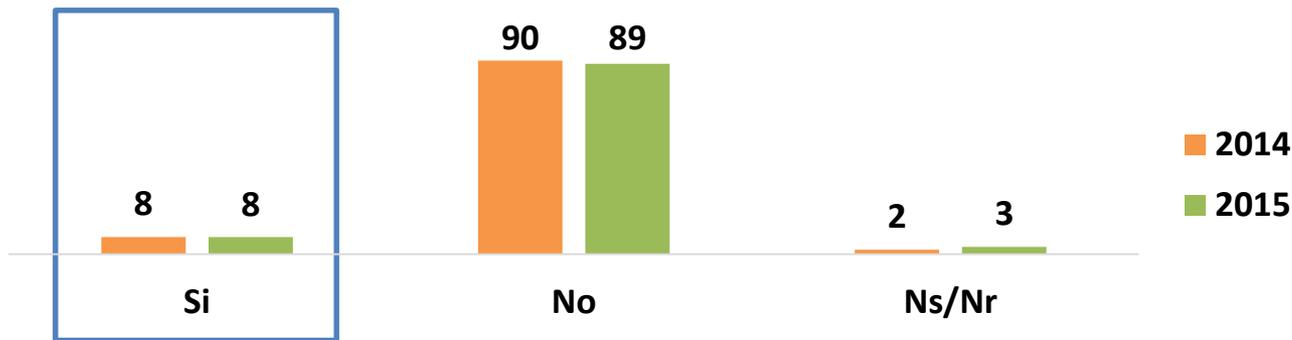


E4. ¿Ha presentado usted alguna vez un reclamo por el alza del precio de su plan de salud? | Base: Muestra ISAPRE (n= 400)

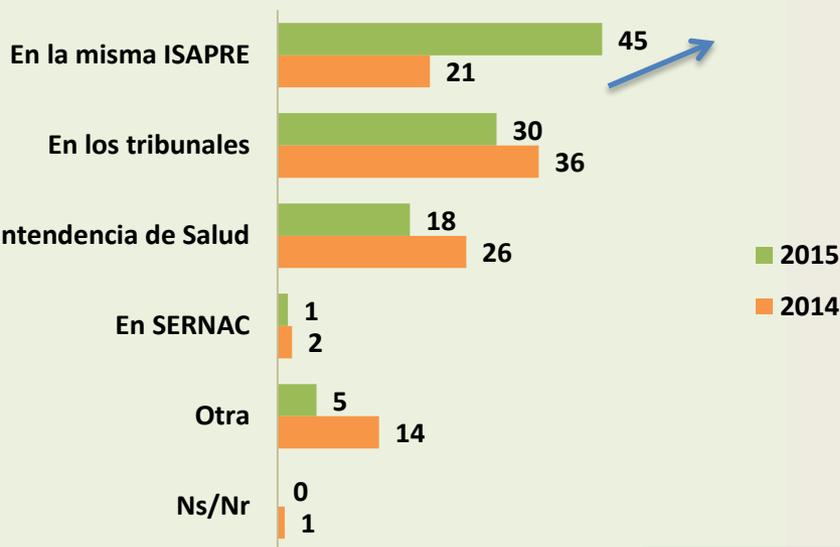
E5. ¿En qué institución o lugar? | E6. ¿Y cuán satisfecho quedó con el resultado? | Base: Quienes sí han presentado un reclamo (n=32)

%

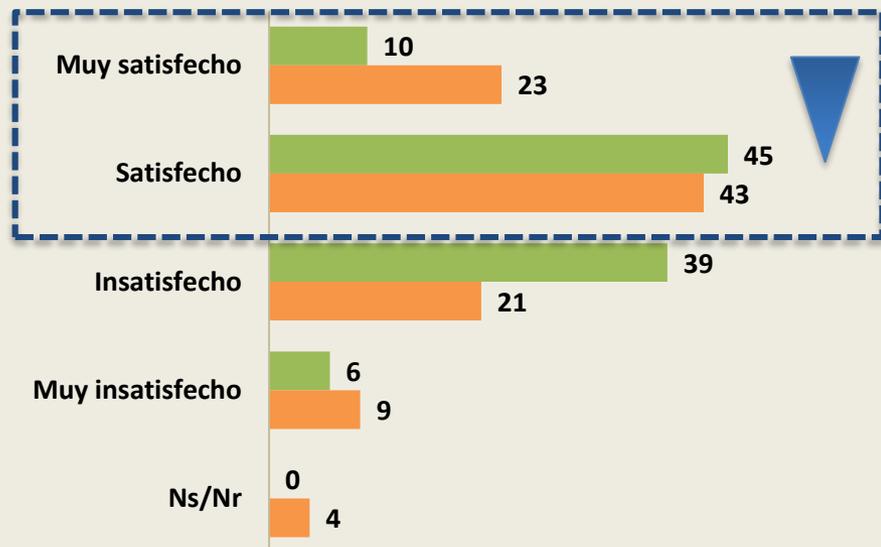
E4. ¿Ha presentado usted alguna vez un reclamo por el alza del precio de su plan de salud?



E5. ¿En qué lugar o institución?



E6. ¿Y cuán satisfecho quedó con el resultado?

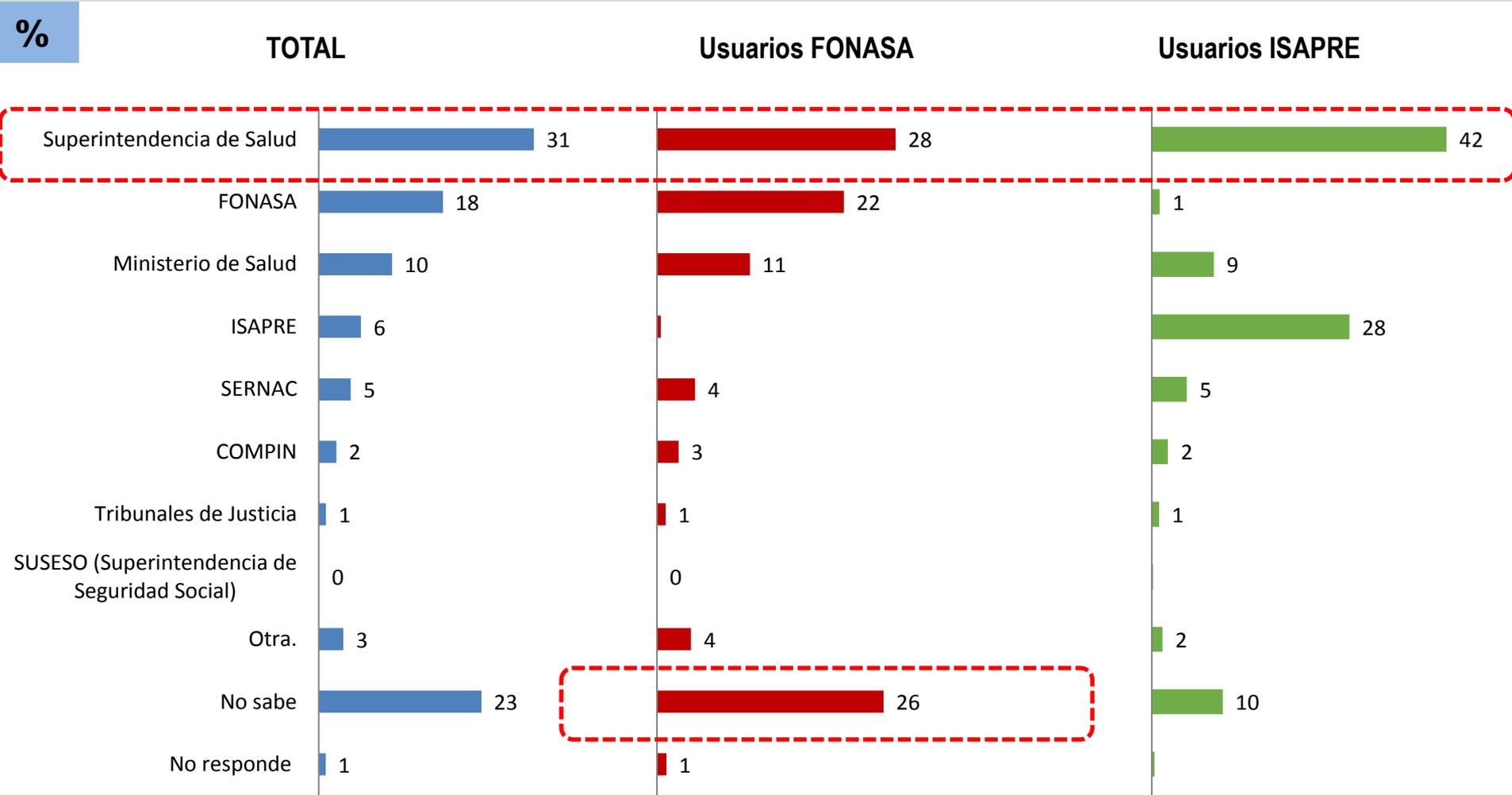


SÓLO ISAPRE

INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E1. 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= 2000)



Se mantiene el porcentaje de menciones para la Superintendencia respecto del 2014 a nivel total y según tipo de seguro

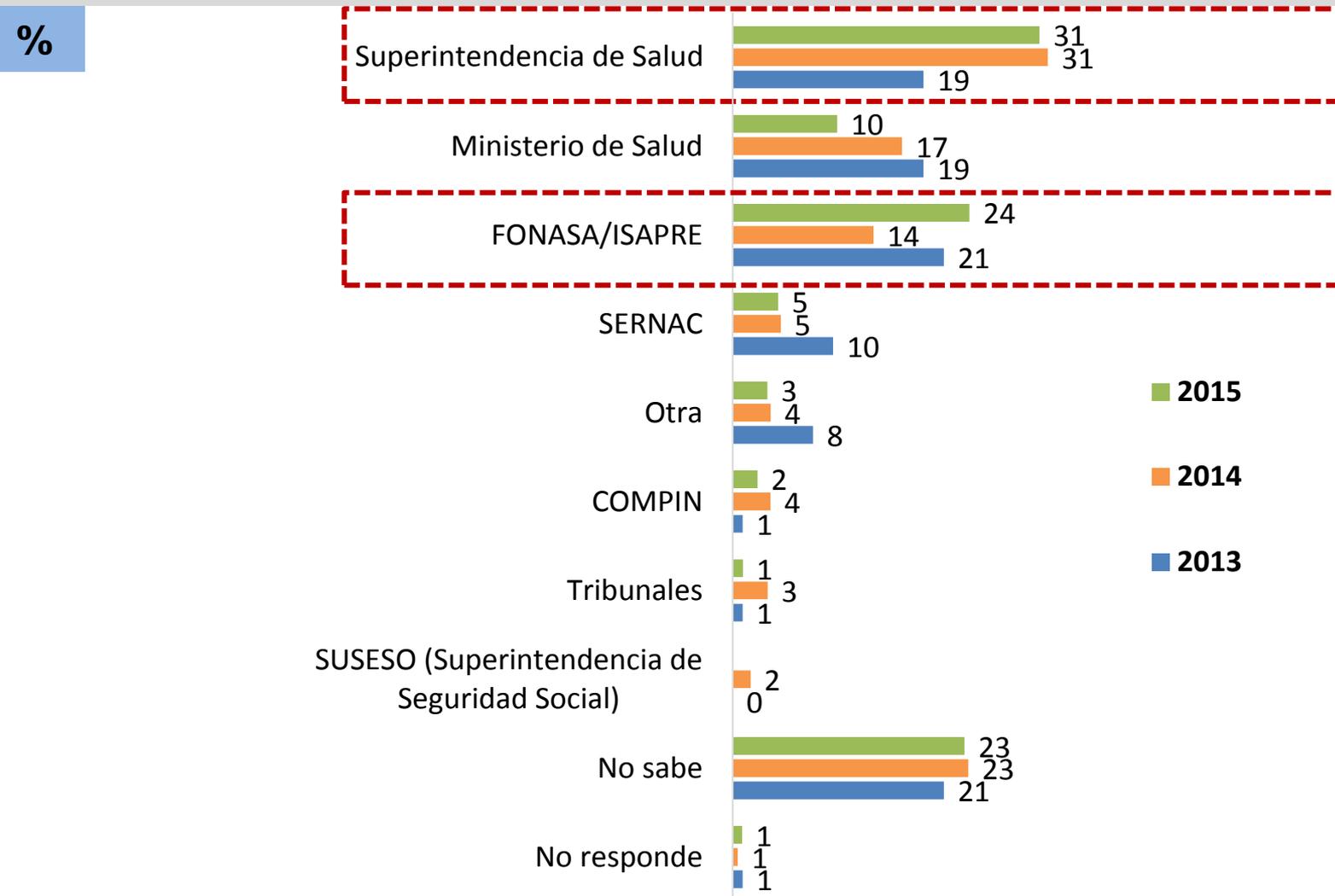
Elaborado para:



EVOLUTIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E1. 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= 2000)



EVOLUTIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

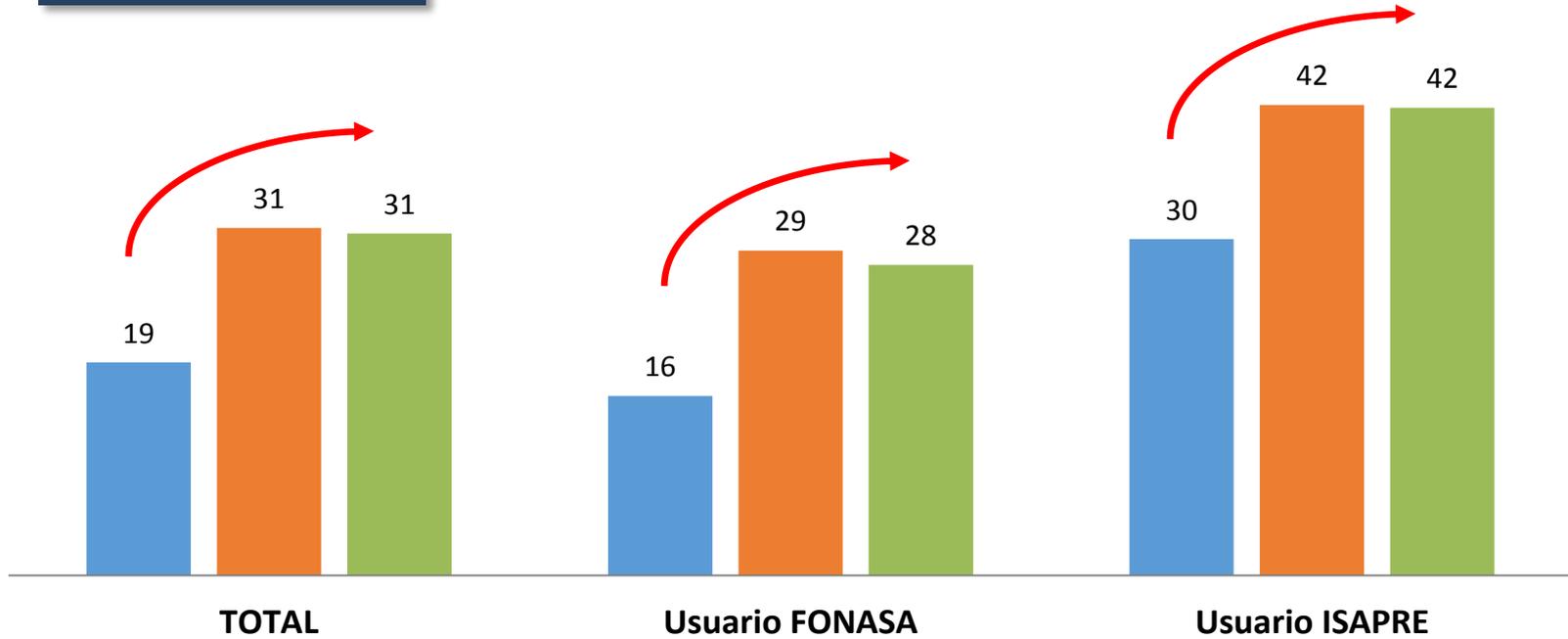
E1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Muestra total (n= 2000)

%

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

% SUPERINTENDENCIA DE SALUD



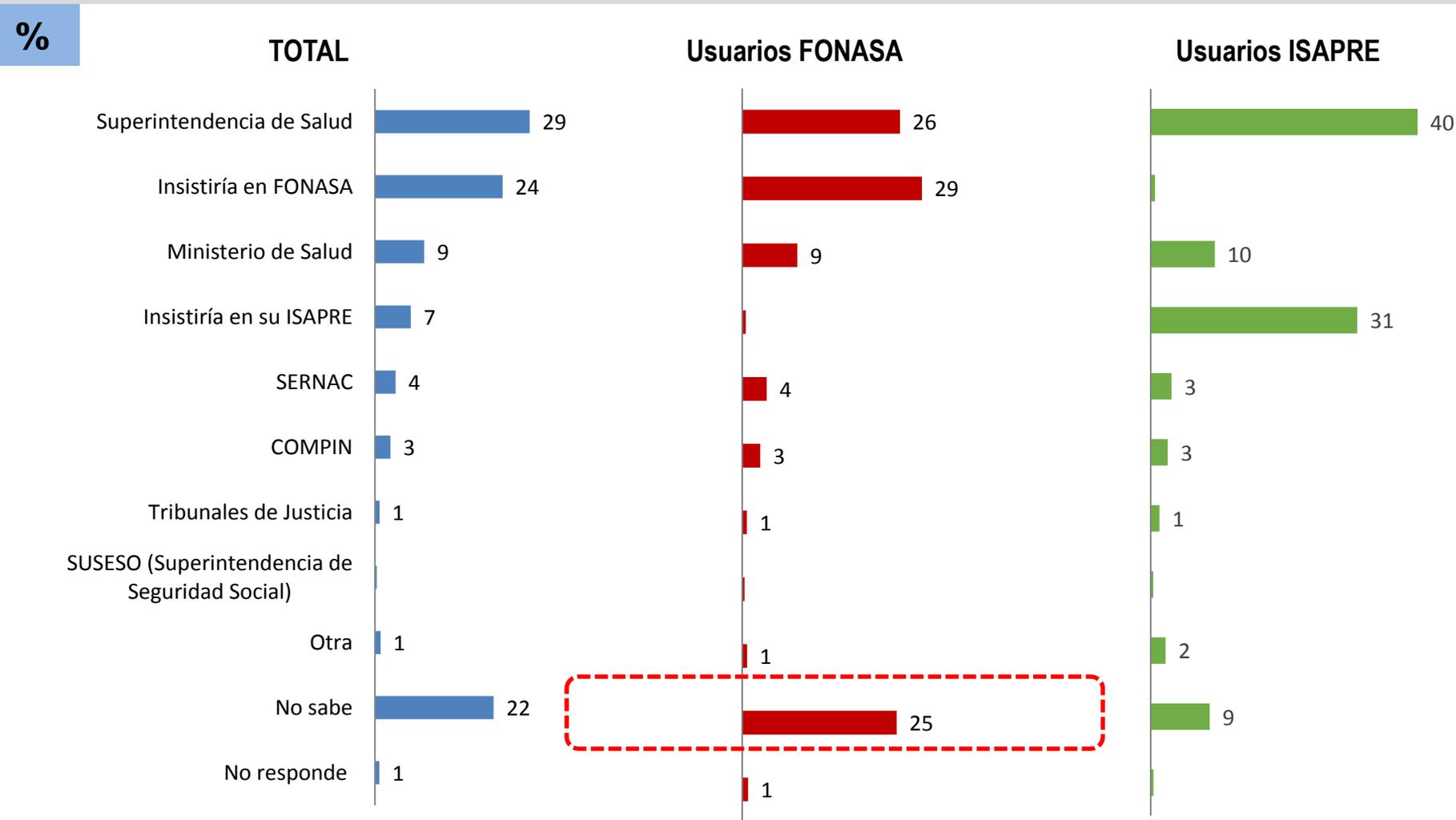
Elaborado para:



INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E2. Si usted tuviera un problema con FONASA/su ISAPRE, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2000)



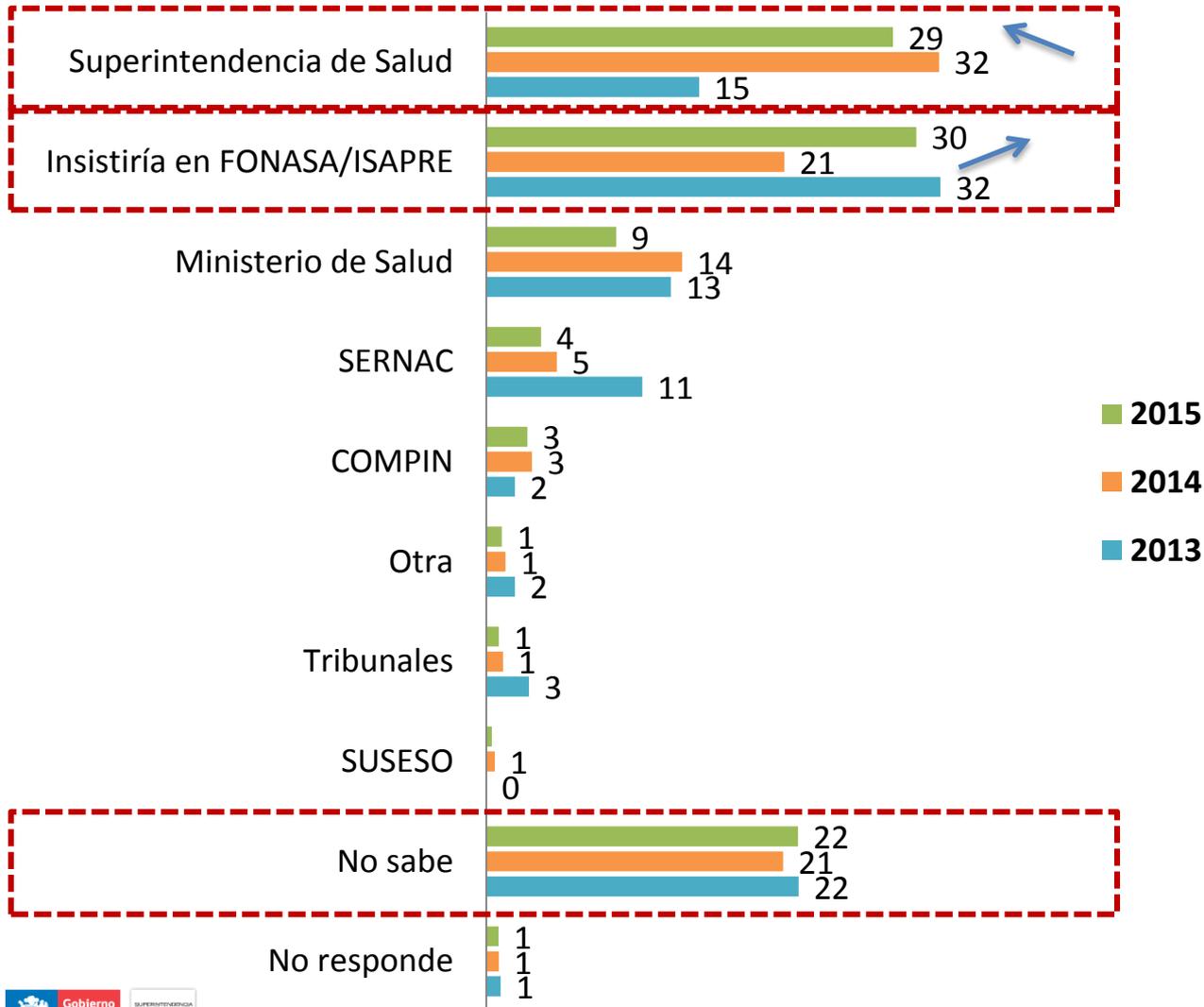
Elaborado para:



E2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2000)

%



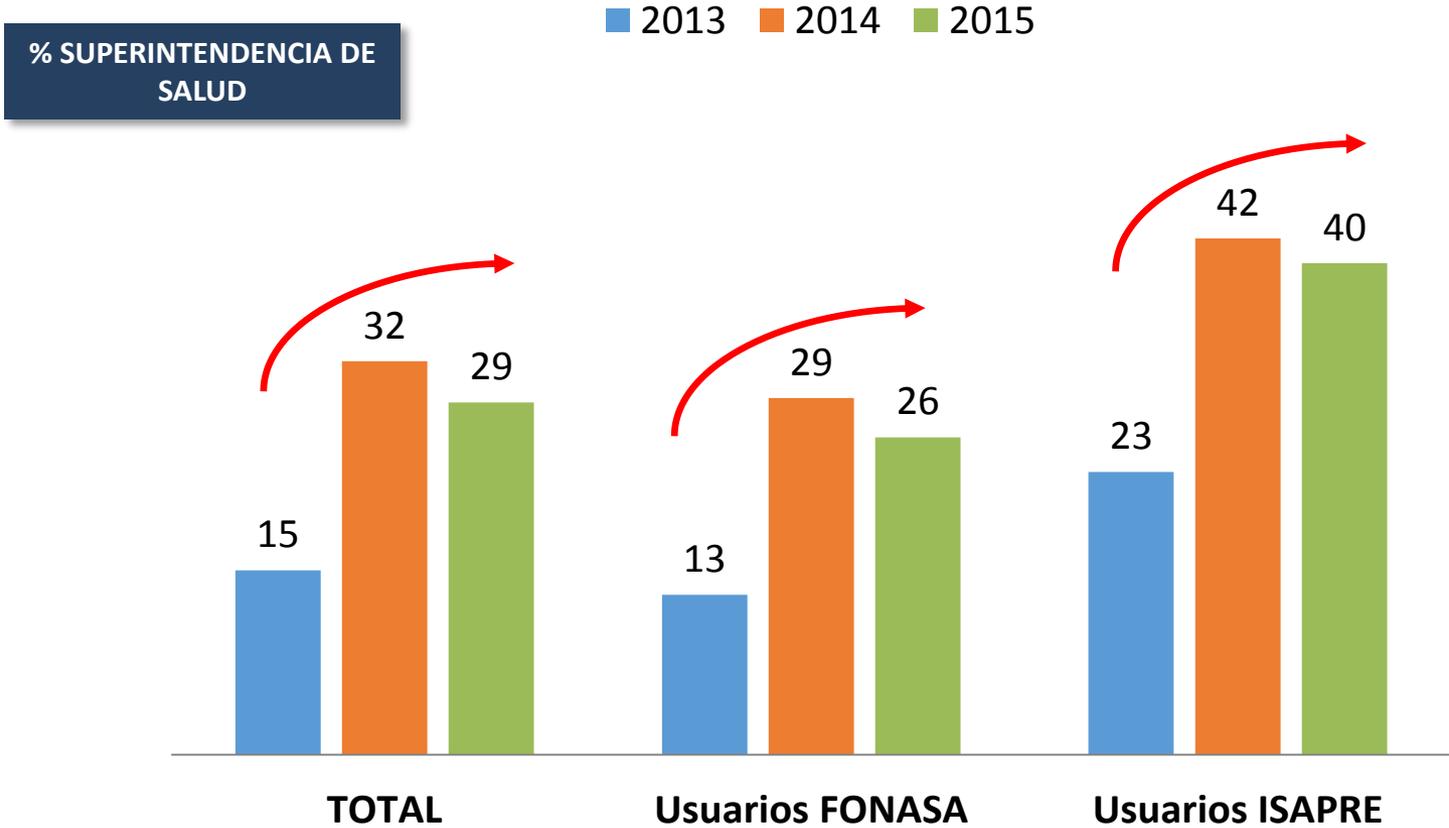
Elaborado para:



E2. Si usted tuviera un problema con FONASA/su ISAPRE, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2000)

%



Elaborado para:



EVOLUTIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

E1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

E2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

| Base: Muestra total (n=2000)

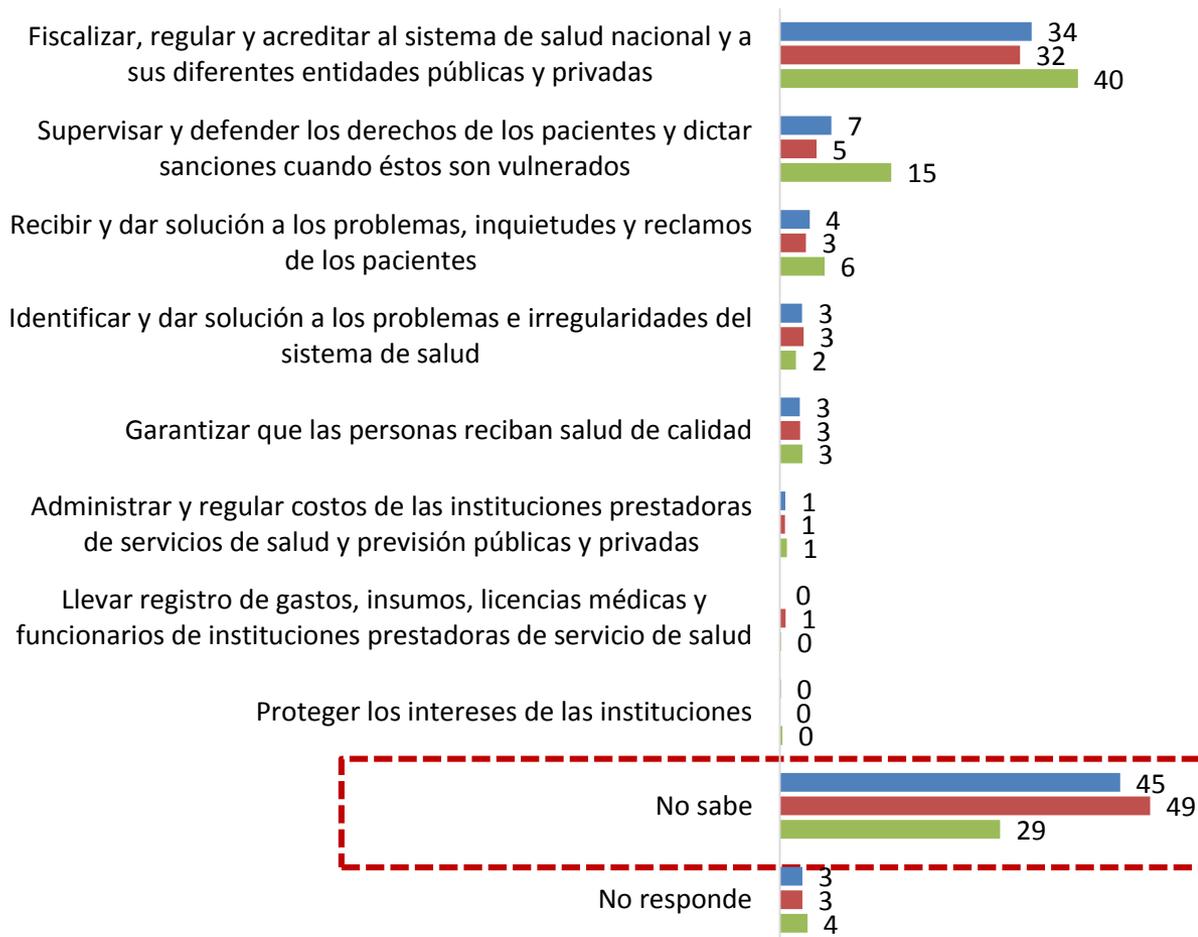
%

	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	2015	2011	2013	2014	2015	2011	2013	2014	2015	2011	2013	2014	2015
Superintendencia de Salud	27	16	29	28	25	13	29	26	38	30	42	42	37	23	43	40
Ministerio de Salud	18	20	18	11	14	14	15	9	9	12	13	9	9	8	10	10
FONASA	28	19	12	22	36	29	20	29	0	1	0	1	0	1	2	1
SERNAC	5	11	4	5	6	0	5	4	6	6	7	5	7	6	6	3
Otra	2	8	4	4	-	1	1	1	1	10	3	2	-	4	4	2
ISAPRE	0	0	0	0	0	0	1	1	38	29	18	28	31	43	22	31
COMPIN	4	1	4	3	4	3	3	3	3	1	3	2	6	1	2	3
Tribunales*	-	1	2	1	-	2	1	1	-	1	1	1	-	2	2	1
SUSESO* (Superintendencia de Seguridad Social)	-	0	0	0	-	0	1	0	-	0	1	0	-	1	1	0
No sabe/No responde	11	23	26	26	11	25	22	25	3	10	11	10	2	10	10	9

CONOCIMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

E9. De acuerdo a lo que Ud. sabe o se imagina ¿qué funciones tiene la Superintendencia de Salud? | Base: Muestra Total (n=2000) / Respuesta ABIERTA

■ Total ■ FONASA ■ ISAPRE



Más del 40% de los usuarios declara no estar en conocimiento de las funciones de la Superintendencia, especialmente los usuarios de FONASA

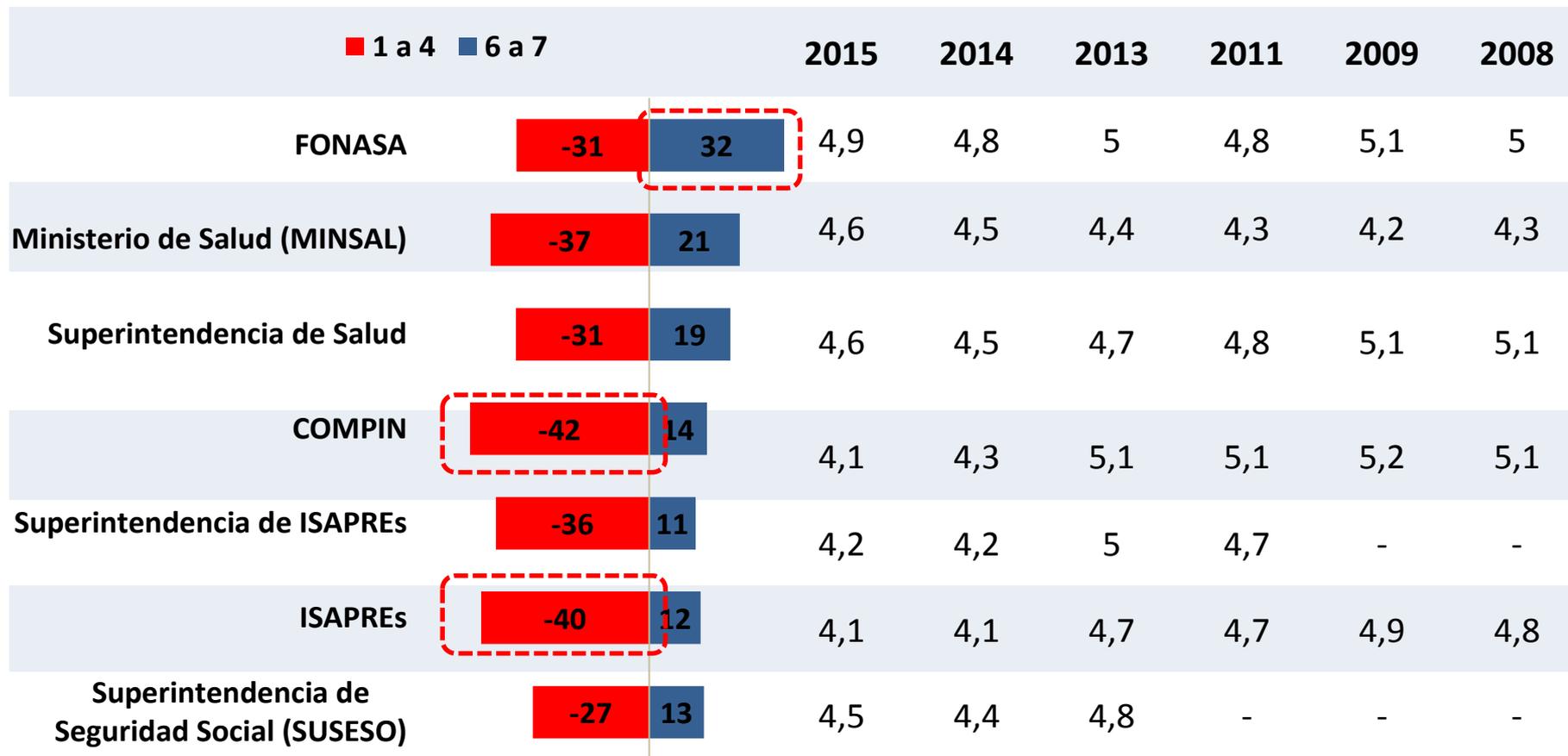
CONOCIMIENTO Y EVALUACION DE INSTITUCIONES DE SALUD

E7. 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=2000)

TOTAL

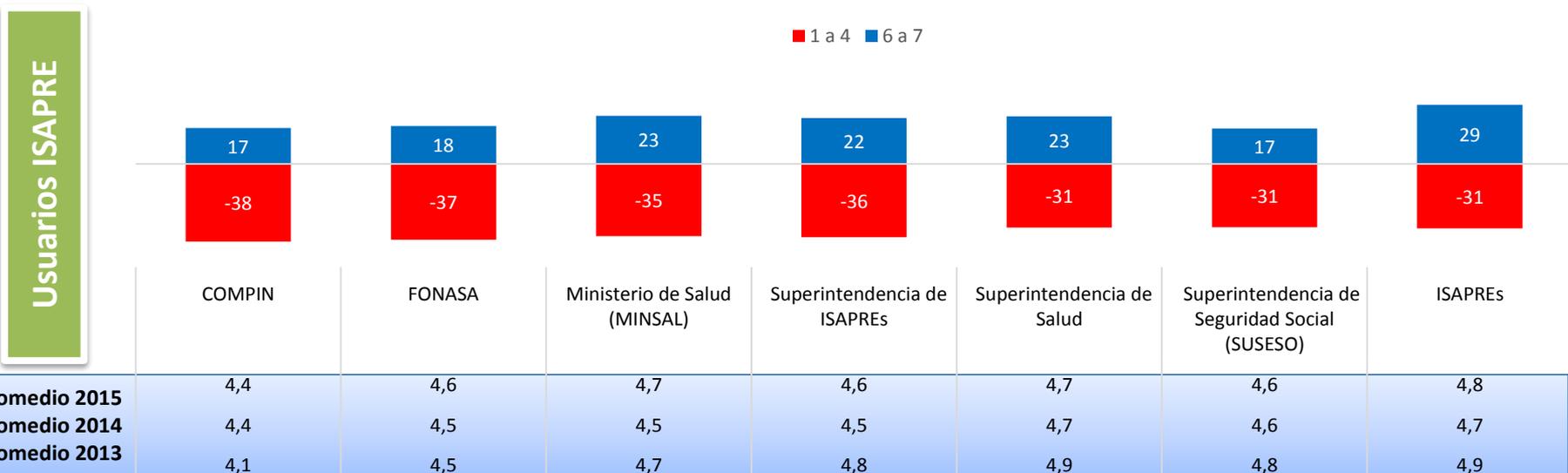
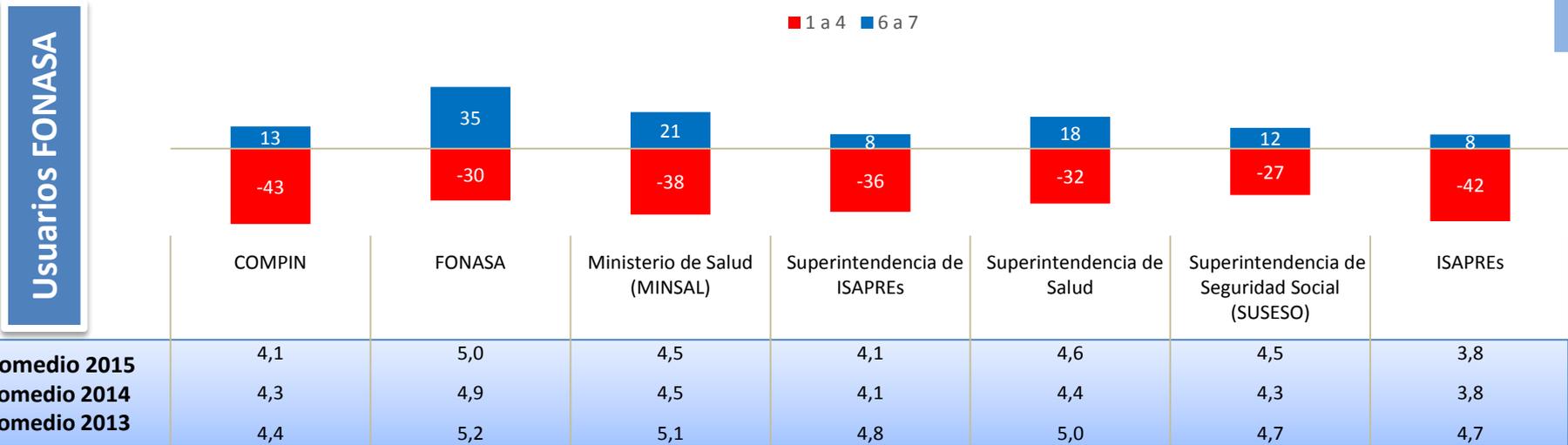
Nota Promedio



CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN INSTITUCIONES DE SALUD

E7. 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=1600) / Usuario ISAPRE (n=400)



E10. 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=2000)

%

TOTAL MUESTRA

CUALIDADES	COMPIN	FONASA	MINSAL	Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social	ISAPREs
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	10	53	7	15 ▲	6	5
Entrega información útil y certera	6	29	9	15	5	6
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	6	22	6	23 ▲	7	3
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	4	15	11	18	5	11
Es moderno en tecnología y procedimientos	3	19	6	13	5	15
Protege efectivamente los derechos de las personas	4	17	7	23 ▲	11	3
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	3	17	7	14	5	8
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	8	47	13	13	5	4
Es confiable y transparente	4	23	6	11 ▲	5	4

■ Valores igual o superior al 20%

▲ Crecimiento significativo respecto del año 2014

IMAGEN INSTITUCIONES DE SALUD

E10. 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: Muestra FONASA (n=1600)

%

Usuario FONASA

CUALIDADES	COMPIN	FONASA	MINSAL	Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social	ISAPREs
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	10	56	6	12 ▲	5	2
Entrega información útil y certera	7	34	8	12	4	2
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	5	25	6	20 ▲	6	1
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	4	18	10	17	4	8
Es moderno en tecnología y procedimientos	3	23	6	12	4	11
Protege efectivamente los derechos de las personas	4	21	7	20 ▲	9	2
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	3	21	7	12	3	4
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	7	50	11	11	4	2
Es confiable y transparente	3	27	5	10 ▲	4	2

■ Valores igual o superior al 20%

▲ Crecimiento significativo respecto del año 2014

E10. 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	12	38	11	26 ▲	10	16
Entrega información útil y certera	6	10	15	25	10	22
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	7	6	7	34	10	14
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	4	5	16	26	9	19
Es moderno en tecnología y procedimientos	4	5	7	19	9	32
Protege efectivamente los derechos de las personas	5	5	10	35 ▲	16	10
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	2	4	9	20 ▲	10	22
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	10	38	17	19	9	11
Es confiable y transparente	5	7	8	18	9	12

■ Valores igual o superior al 20%

▲ Crecimiento significativo respecto del año 2014

Base: Muestra Total (n=2000)

%

- 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.

ASOCIACIÓN DE IMAGEN

Asociación Neta e Índice de Imagen (%)

Base : Muestral Total (n=2000)

%

TOTAL

Asociación neta	FONASA	Super. de Salud	MINSAL	ISAPREs	COMPIN	SUSESO
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	27	-3	-2	-2	5	-1
Entrega información útil y certera	7	-1	1	0	2	-1
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-3	6	-2	-3	1	1
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	-7	3	3	5	0	-1
Es moderno en tecnología y procedimientos	-4	-3	-2	9	-1	-1
Protege efectivamente los derechos de las personas	-2	10	1	-2	0	6
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	-10	-6	-3	1	-3	-2
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	29	0	6	-1	4	0
Es confiable y transparente	0	-5	-2	-2	-1	-1
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2015	27	16	8	6	5	6
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2014	26	13	7	7	3	4
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2011	41	13	10	11	8	4

ASOCIACIÓN DE IMAGEN

Asociación Neta e Índice de Imagen (%)

Base: Muestra FONASA (n=1600)

%

FONASA

Asociación neta	FONASA	Super. de Salud	MINSAL	ISAPREs	COMPIN	SUSESO
Es accesible, cercano a las personas comunes y corrientes	28	-3	-1	-1	5	0
Entrega información útil y certera	10	0	1	0	3	0
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-4	4	-2	-2	0	1
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	-9	2	2	5	-1	-1
Es moderno en tecnología y procedimientos	-4	-2	-2	8	-1	-1
Protege efectivamente los derechos de las personas	-3	8	1	-1	0	5
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	-11	-5	-3	1	-3	-2
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	28	0	6	0	4	0
Es confiable y transparente	0	-4	-2	-1	-1	0
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2015	31	14	7	4	5	5
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2014	30	11	6	5	3	4
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2011	46	12	10	6	8	4

ASOCIACIÓN 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	29	-3	-1	-4	6	-3
Entrega información útil y certera	2	1	4	6	1	0
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-2	10	-3	-3	2	0
Es independiente, puede tomar resoluciones sin consultar con otras constituciones	-1	4	7	5	0	0
Es moderno en tecnología y procedimientos	-3	-5	-4	16	-1	-1
Protege efectivamente los derechos de las personas	-1	15	1	-4	1	8
Es un servicio innovador, que busca formas nuevas y mejores de hacer las cosas	-7	-12	-6	-1	-5	-4
Es un servicio público con gran trayectoria y experiencia	32	-1	9	-3	6	1
Es confiable y transparente	-1	-6	-3	-5	0	-1
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2015	13	25	11	17	6	10
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2014	12	23	7	16	4	5
INDICE DE IMAGEN (asociación promedio) 2011	22	15	11	26	7	4

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES DEL ESTADO

E8. 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= 2000)

	■ 1 a 4 ■ 6 a 7		FONASA	ISAPRE	Nota prom. 2013	Nota prom. 2014	Nota prom. 2015
			% nota 6 a 7	% nota 6 a 7			
SERNAC	-33	28	28	27	5,5	4,9	4,8
Inspección del Trabajo	-34	22	21	26	5,2	4,7	4,6
Superintendencia de Salud	-35	16	15	21	5	4,5	4,5
Tribunales de Justicia	-57	12	11	14	4,6	3,7	3,6
Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	-35	11	10	14	4,7	4,2	4,3
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	-30	11	10	15	4,6	4,4	4,4
Superintendencia de Bancos e Instituciones (SBIF)	-37	9	8	14	4,5	4	4,1
Superintendencia de ISAPRES	-39	9	6	21	4,8	4	4,0
Superintendencia de AFPs	-44	9	8	14	4,7	4	3,9
Fiscalía Nacional Económica	-33	9	8	13	4,5	4	4,1
Consejo para la Transparencia	-35	9	8	12	4,5	4	3,9

Elaborado para:

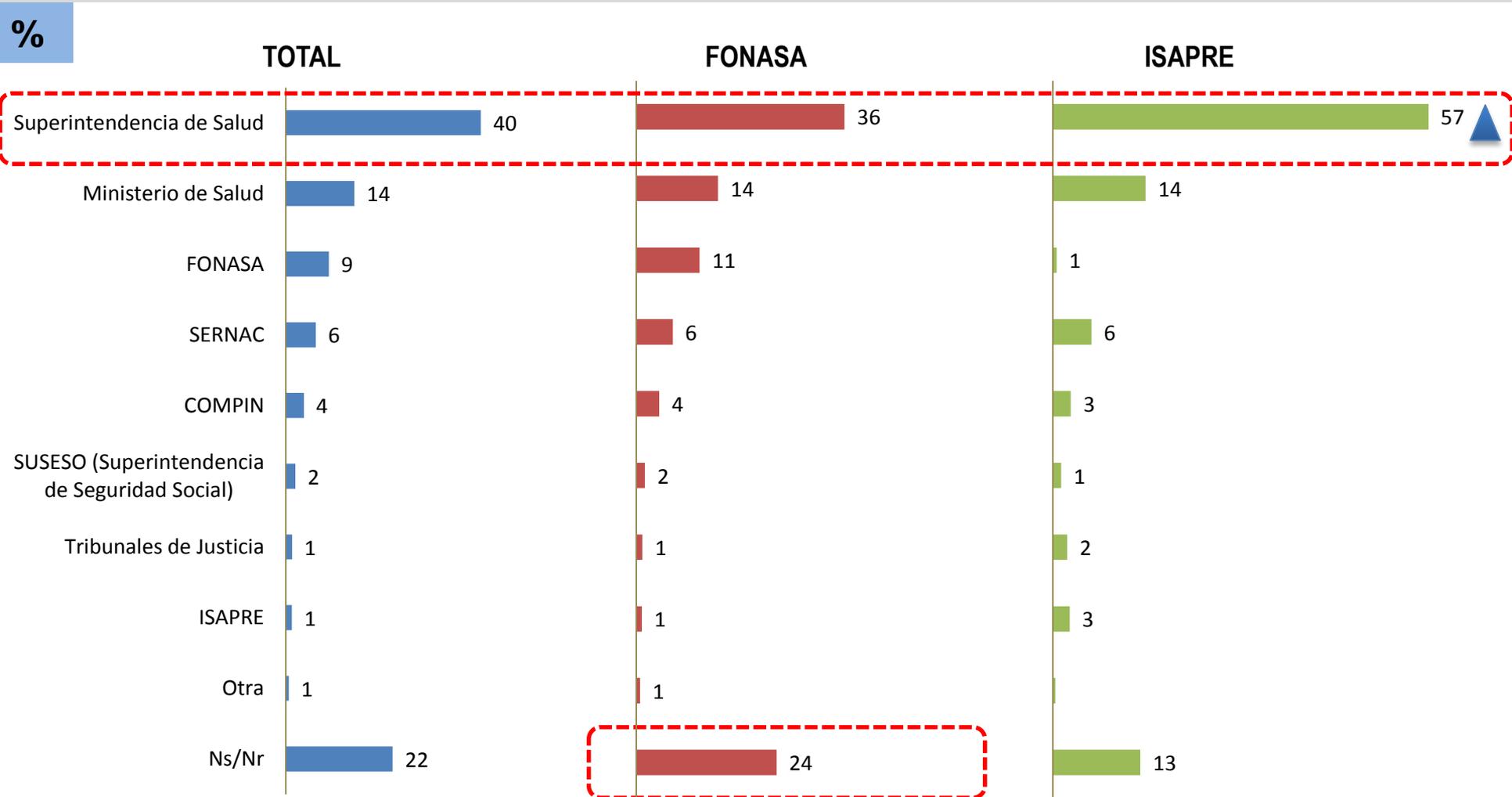


Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

DERECHOS EN MATERIA DE SALUD

E11. ¿Cuál de las siguientes instituciones cree usted que fiscaliza el cumplimiento de los derechos de los pacientes?

Base: Muestra total (n=2000)

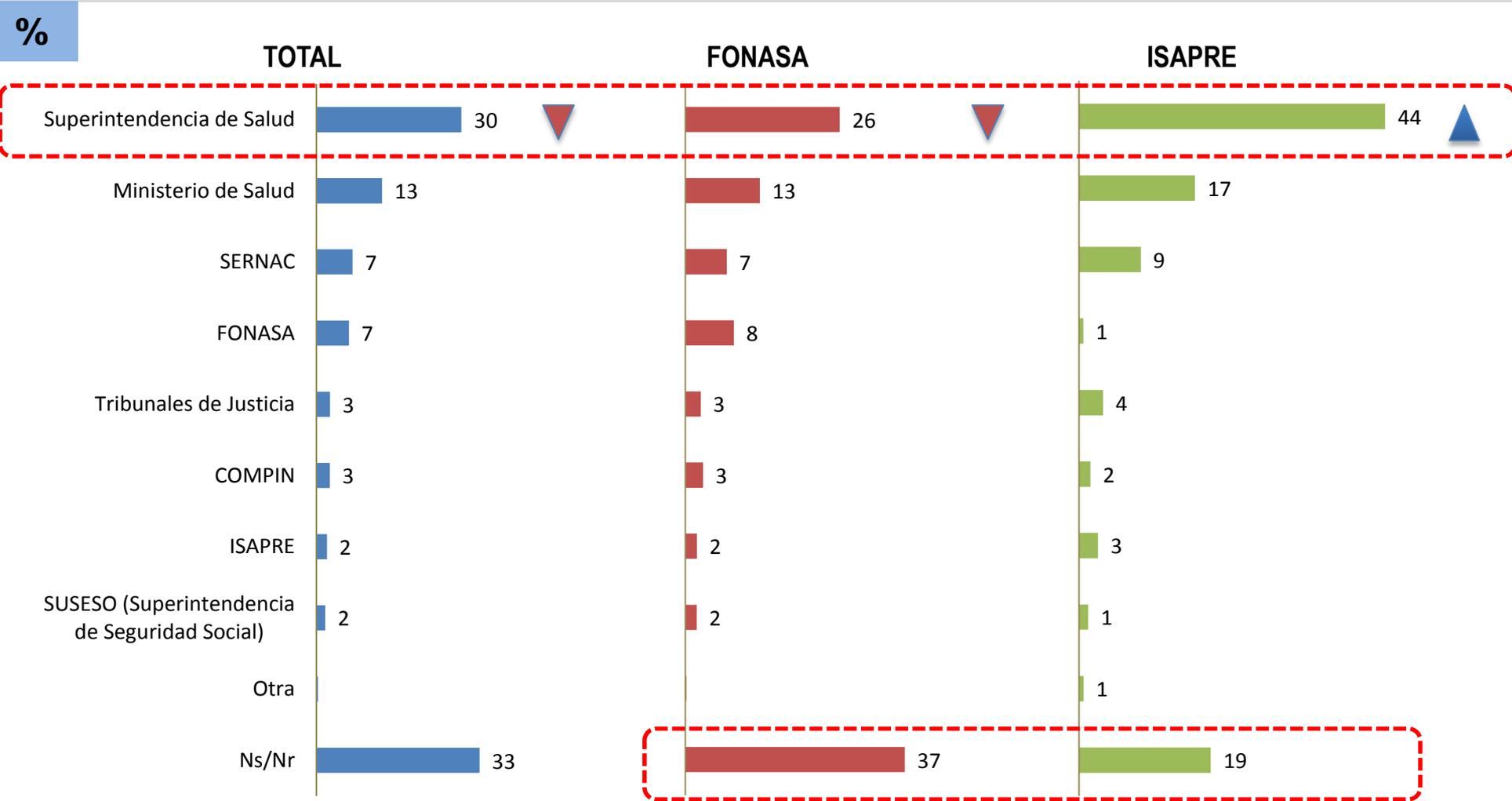


Se mantiene el porcentaje de menciones para la Superintendencia respecto del 2014 a nivel total y en FONASA. Sube 5 puntos en ISAPRE.

DERECHOS EN MATERIA DE SALUD

E12. ¿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=2000)



Cae el porcentaje de menciones para la Superintendencia respecto del 2014 a nivel total (6) y en FONASA (8). Solo sube 3 puntos en ISAPRE.

Elaborado para:

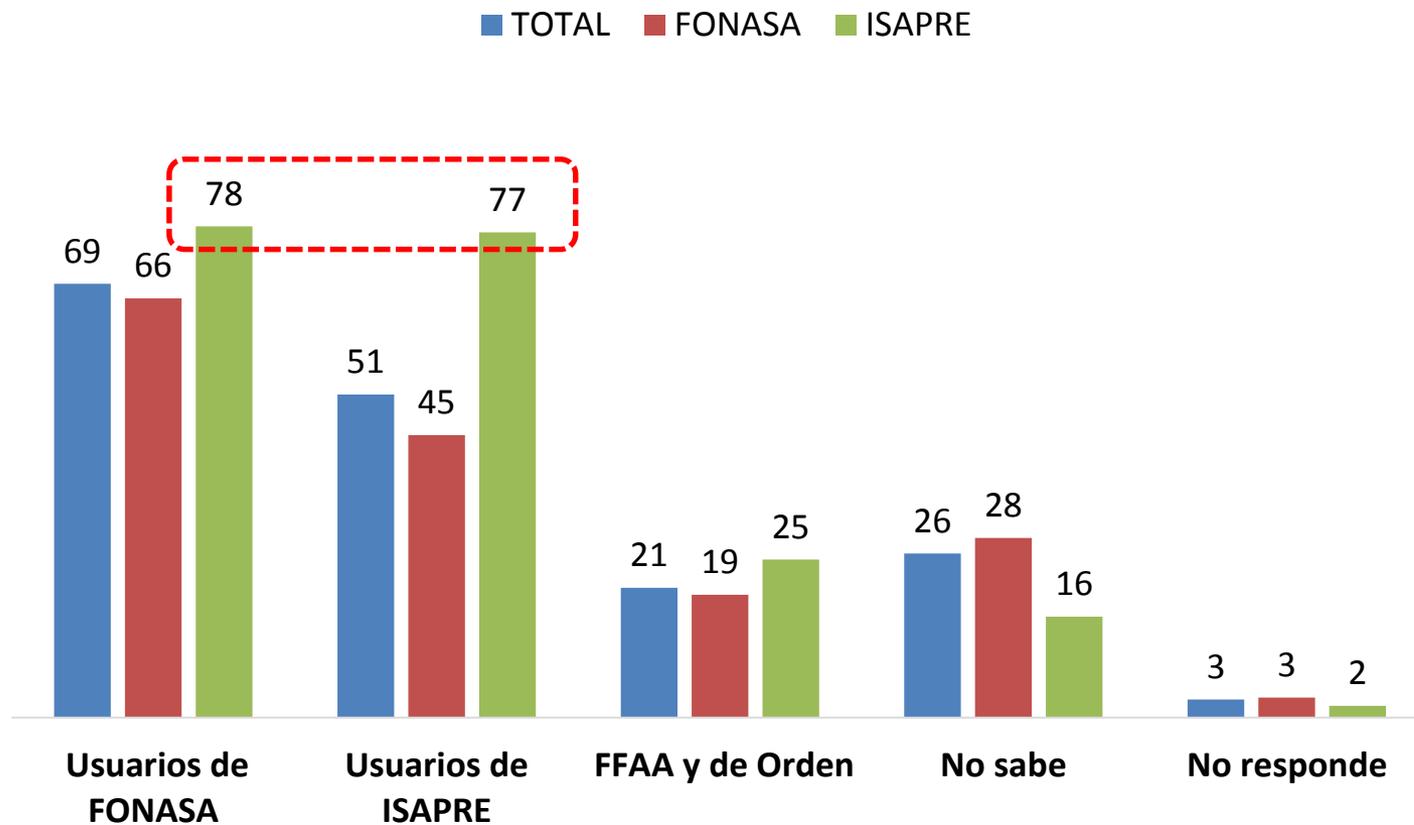


PERCEPCIÓN DE LA LABOR Y ALCANCE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

E13. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿la Superintendencia de Salud resguarda los derechos de...? (Total de menciones)

Base: Total Muestra (n=2000)

%



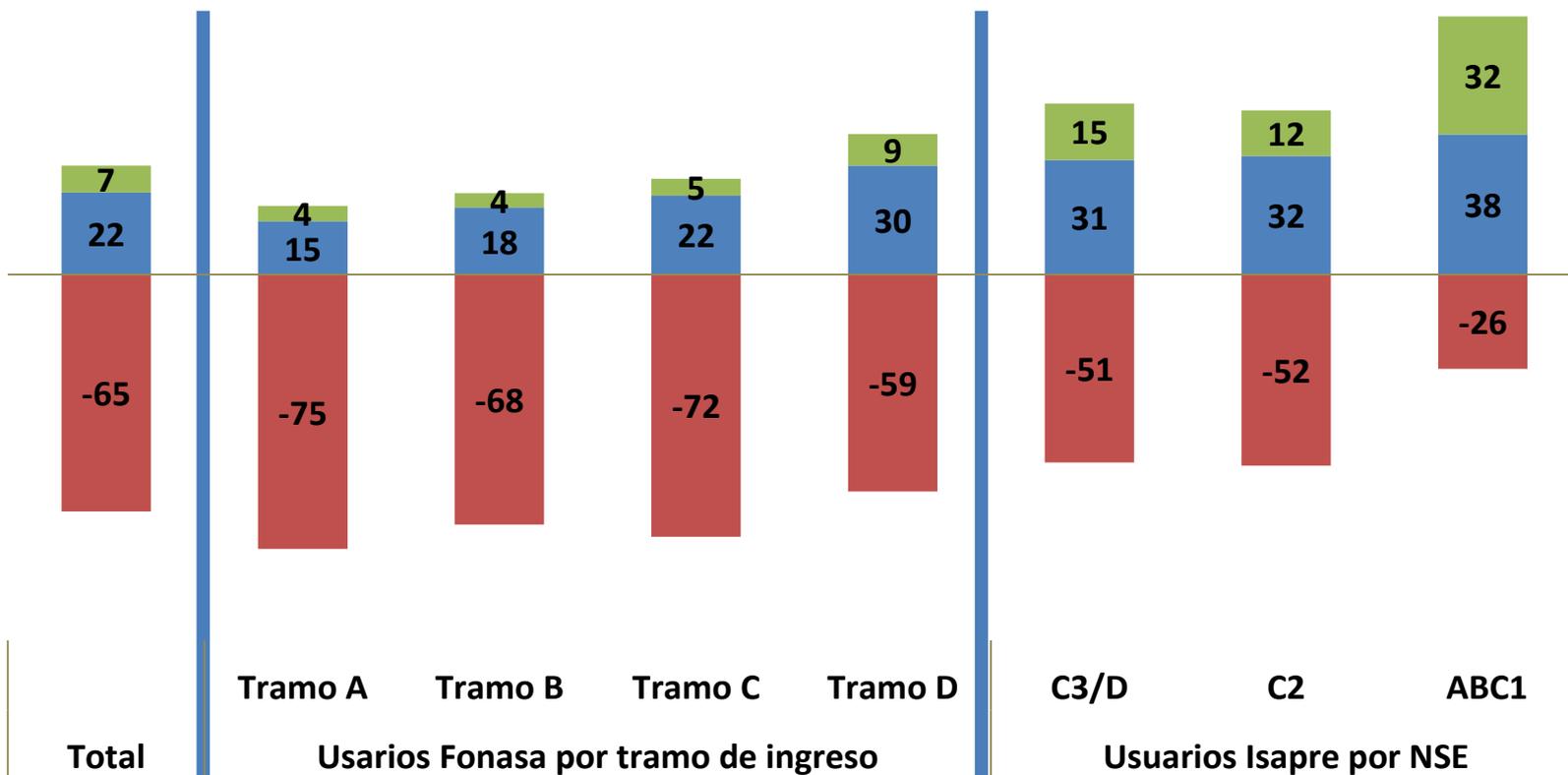
CONOCIMIENTO ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

E14. 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= 2000)

%

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



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

Elaborado para:

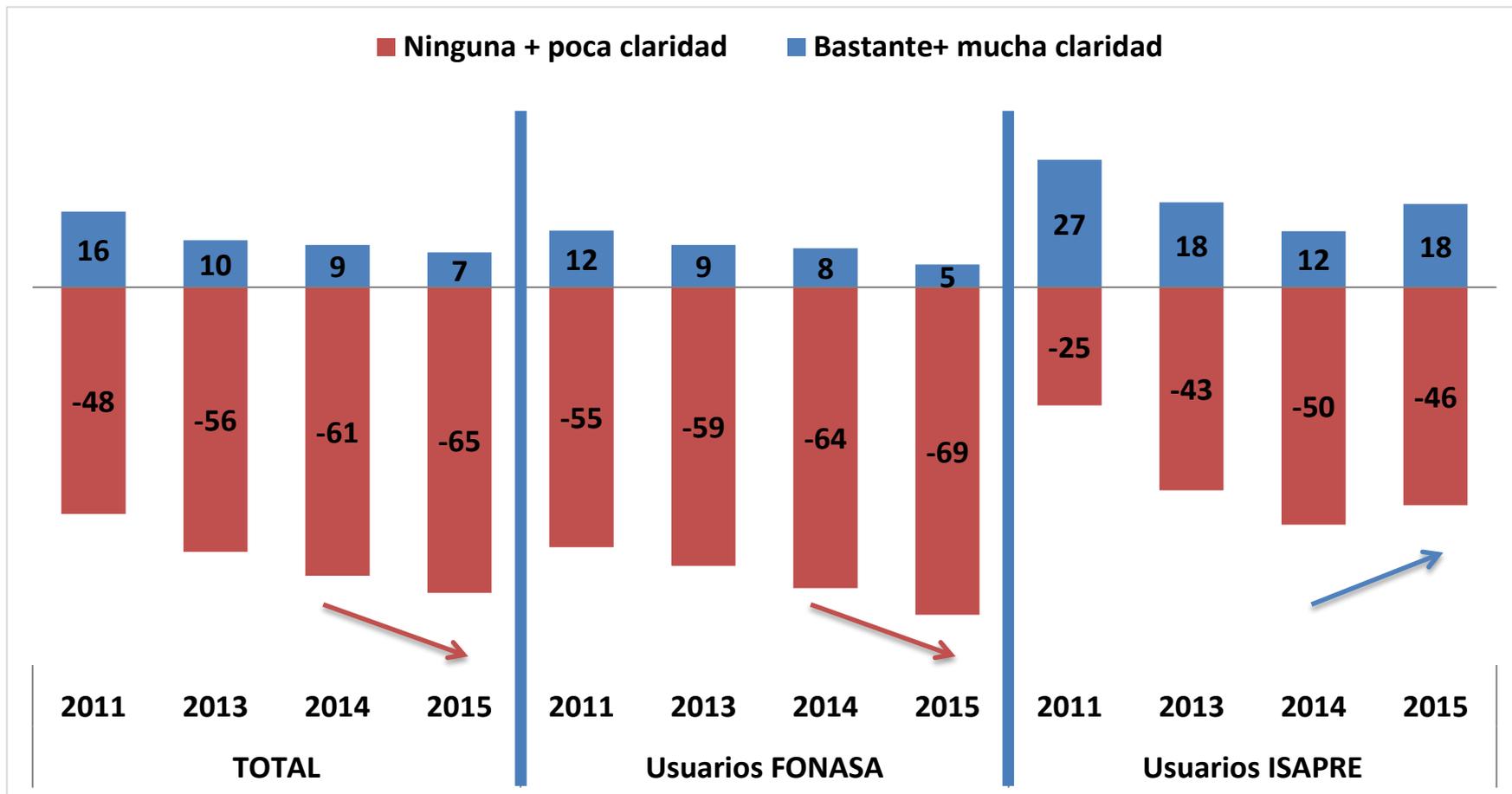


EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

E14. 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=2000)

%



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

Elaborado para:

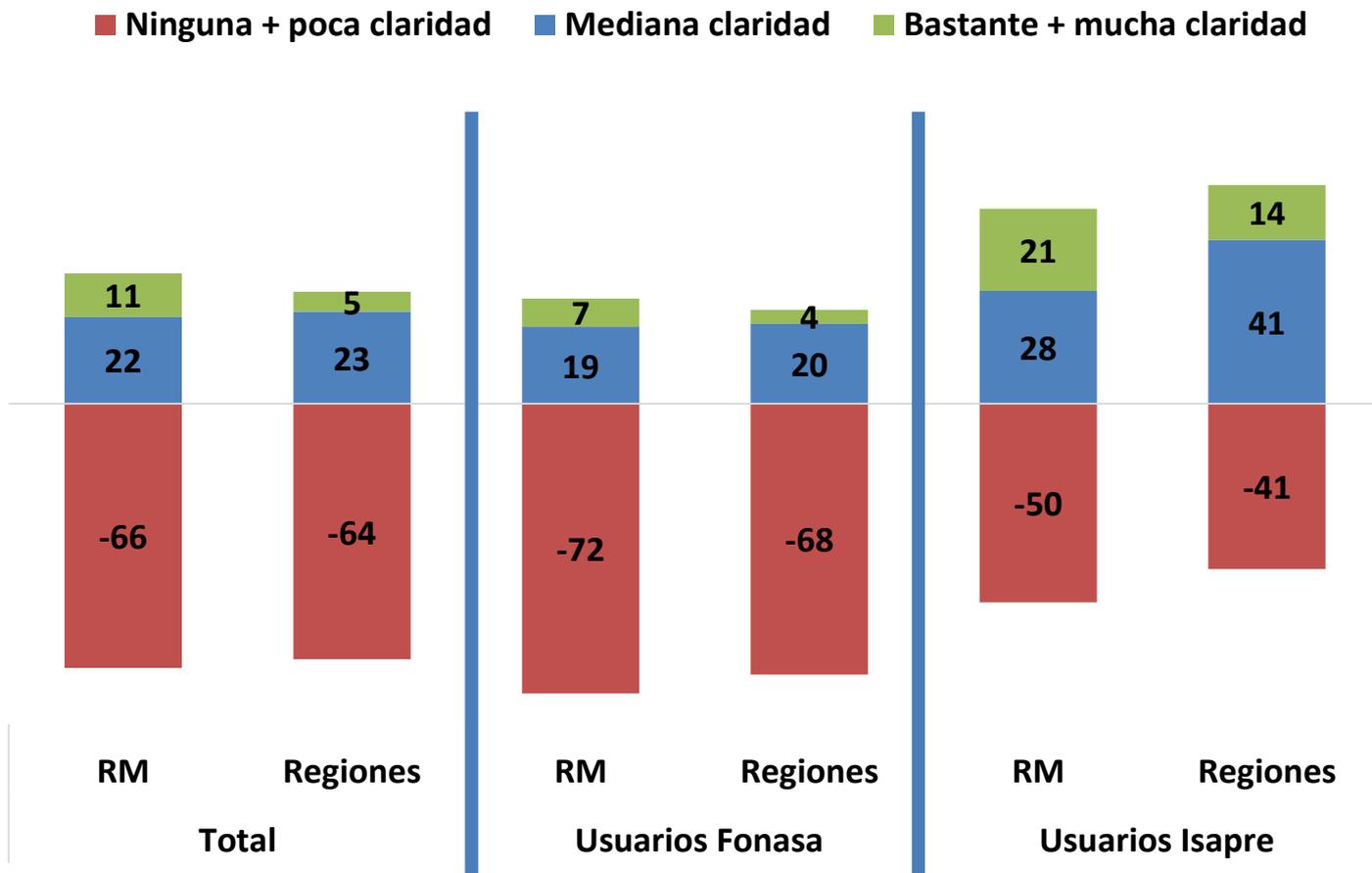


EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

E14. 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=2000)

%



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

Elaborado para:





Estudio de Opinión a Usuarios del Sistema de Salud y Posicionamiento de la Superintendencia de Salud



Elaborado por Data Voz para la Superintendencia de Salud

Junio, 2016

ANEXO 1: ASPECTOS METODOLÓGICOS

Elaborado para:



Diseño muestral

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

Selección

- El marco muestral utilizado para la selección de las UMP corresponde a la base 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 (probabilidad proporcional al tamaño). 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.

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	35	30	65
Valparaíso	85	30	115
O'Higgins	45	85	130
Maule	55	45	100
Bío Bío	100	30	130
Araucanía	50	80	130
Los Ríos	20	15	80
Los Lagos	40	40	35
Aysén	5	5	10
Magallanes	5	10	15
Subtotal Regiones	500	500	1.000
Región Metropolitana	500	500	1.000
Total	1000	1000	2000
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:



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	1000	500	500
	n pond	832	600	232
REGIONES	n real	1000	500	500
	n pond	1168	1000	168
TOTAL	n real	2000	1000	1000
	n pond	2000	1600	400

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

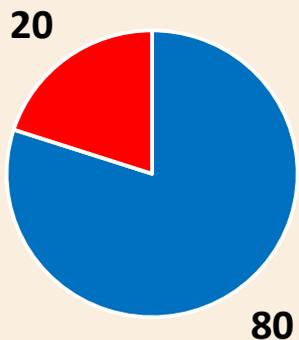
ANEXO 2: CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Elaborado para:



Según Tipo de Usuario, Sexo, Edad y Nivel educacional del entrevistado (n=2000)

Tipo de usuario (%)



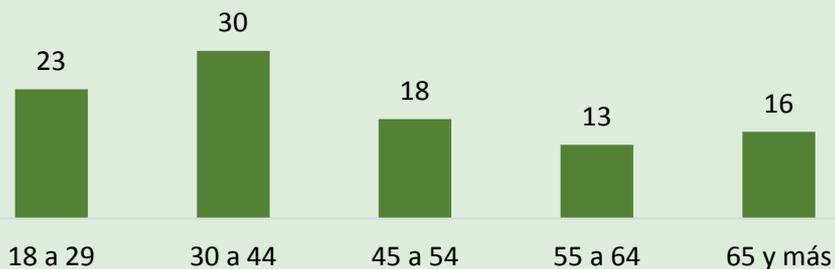
■ FONASA ■ ISAPRE

Sexo (%)



■ Mujer ■ Hombre

Edad en tramos (%)



Nivel Educativo (%)



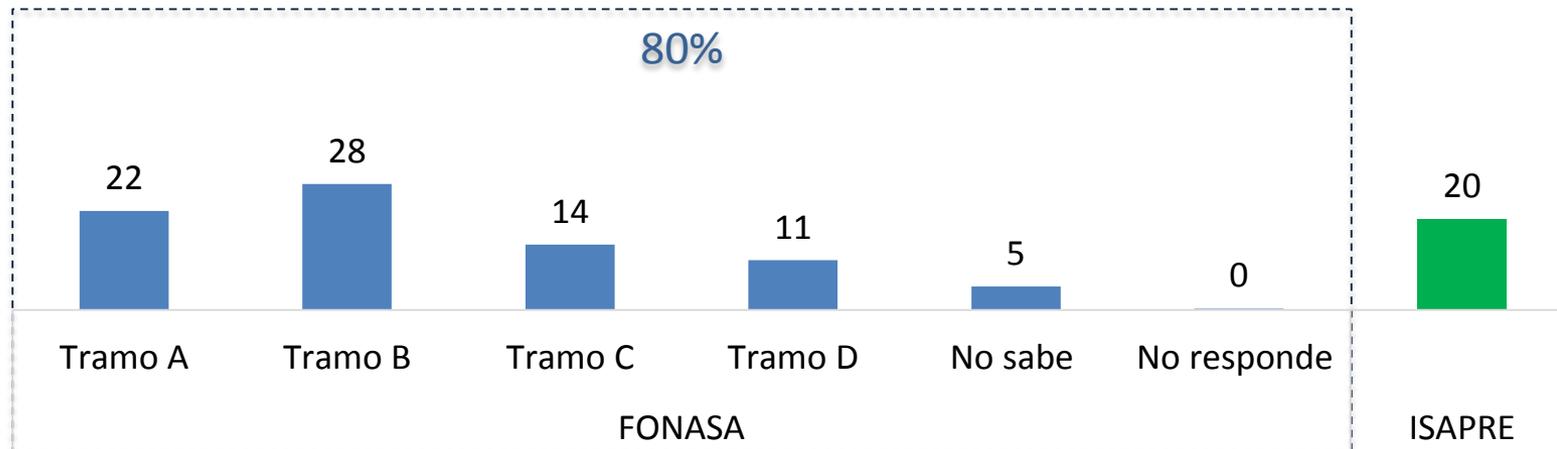
DEFINICIÓN TRAMOS FONASA

Tramo	Beneficiarios	Porcentaje Copago
Tramo A	Personas indigentes o carentes de recursos	0%
	Causantes de subsidio familiar (Ley 18.020).	
Tramo B	Personas que perciben un ingreso imponible mensual menor o igual a 241.000 pesos.	0%
	Beneficiarios de pensiones básicas solidarias.	
Tramo C	Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a 241.000 pesos y menor a 351.860 pesos, con dos cargas máximo	10%
Tramo D	Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a 351.860 pesos.	20%

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Tipo de Usuario según tramo de ingreso/NSE y Macrozona (n=2000)

%

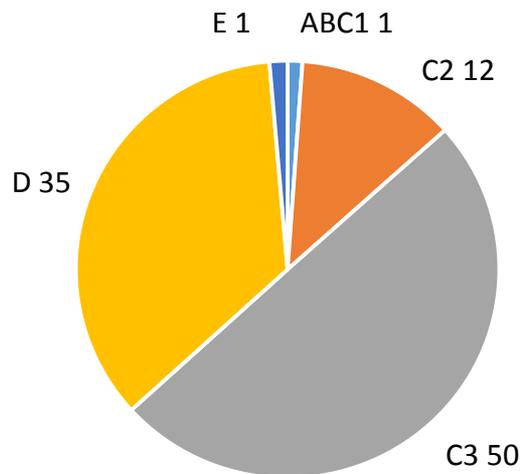


	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	ISAPRE
Macrozona	%	%	%	%
RM	45,9	33,4	46,4	58,0
Otras Regiones	54,1	66,6	53,6	42,0
Total	100	100	100	100

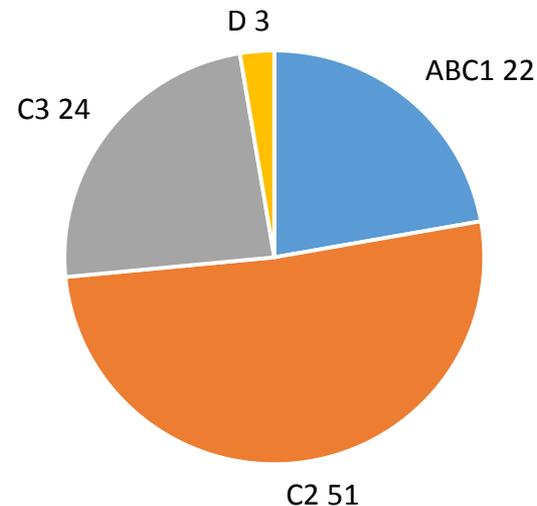
N Ponderado	437	1078	85	400
N Total	298	649	53	1000

Según Tipo de Usuario y NSE (GSE Visual)

Usuario FONASA (%)



Usuario ISAPRE (%)



NSE (GSE Visual)	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	ISAPRE
ABC1	0,0	1,7	0,0	22,2
C2	6,0	14,0	21,8	51,3
C3	35,0	55,2	58,5	23,9
D	55,1	28,6	19,6	2,6
E	3,8	0,5	0,0	0,0

Total Ponderado	437	1078	84	400
N Total	298	649	53	1000

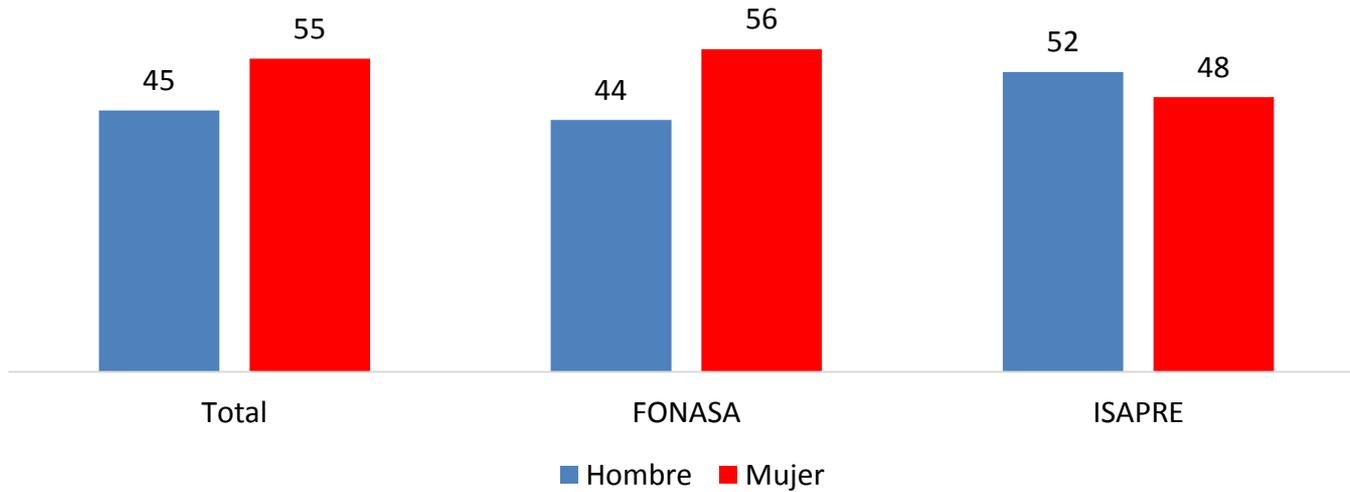
Elaborado para:



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y Sexo

%



	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	ISAPRE
Sexo	%	%	%	%
Hombre	33,8	46,9	55,8	52,2
Mujer	66,2	53,1	44,2	47,8
Total	100	100	100	100

N Ponderado	437	1078	84	400
N Total	298	649	53	1000

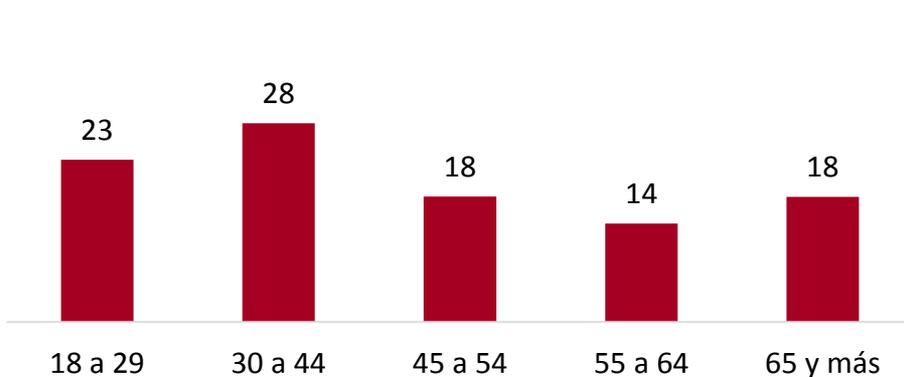


Elaborado para:

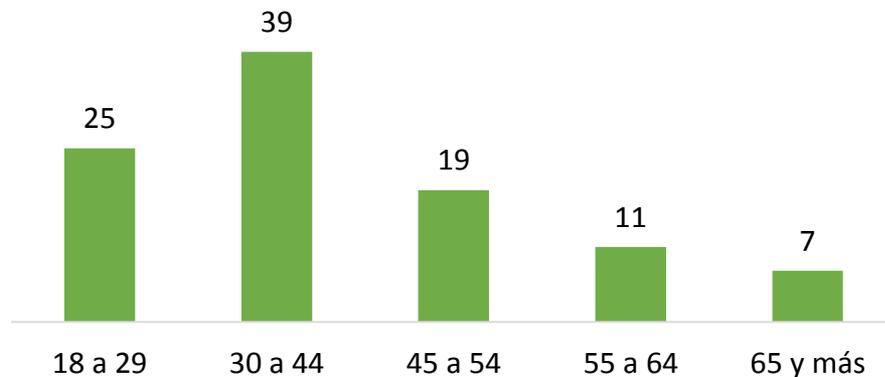
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según Tipo de Usuario y Edad

Usuario FONASA (%)



Usuarios ISAPRE (%)



	FONASA A	FONASA B,C,D	FONASA S/D	ISAPRE
Sexo	%	%	%	%
18 a 29	24,4	22,1	23,7	24,7
30 a 44	23,9	30,3	20,1	38,5
45 a 54	17,3	18,0	15,9	18,8
55 a 64	15,3	13,5	11,2	10,7
65 y más	19,1	16,1	29,2	7,3
Total	100	100	100	100

N Ponderado	437	1078	84	400
N Total	298	649	53	1000

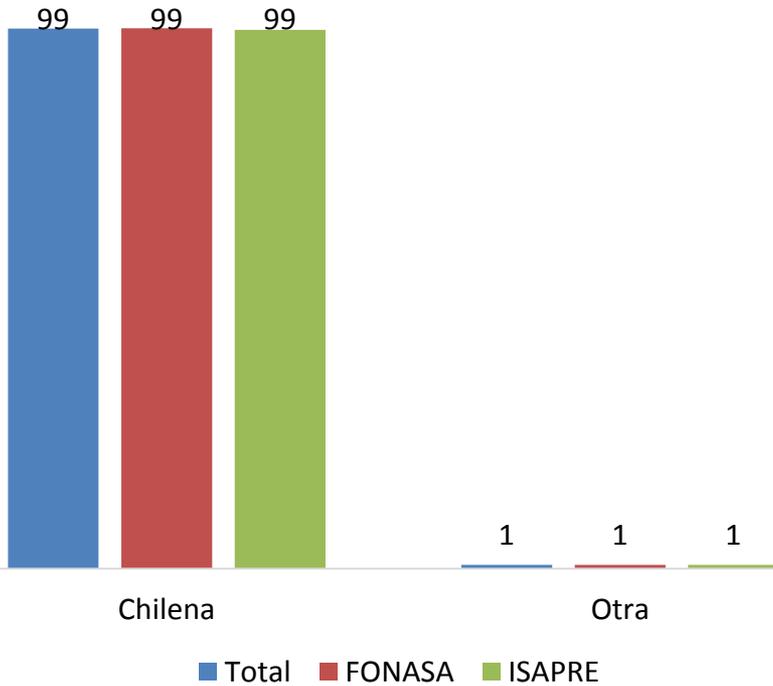
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

P11. ¿Cuál es su nacionalidad? | Base: Total muestra (n=2000)

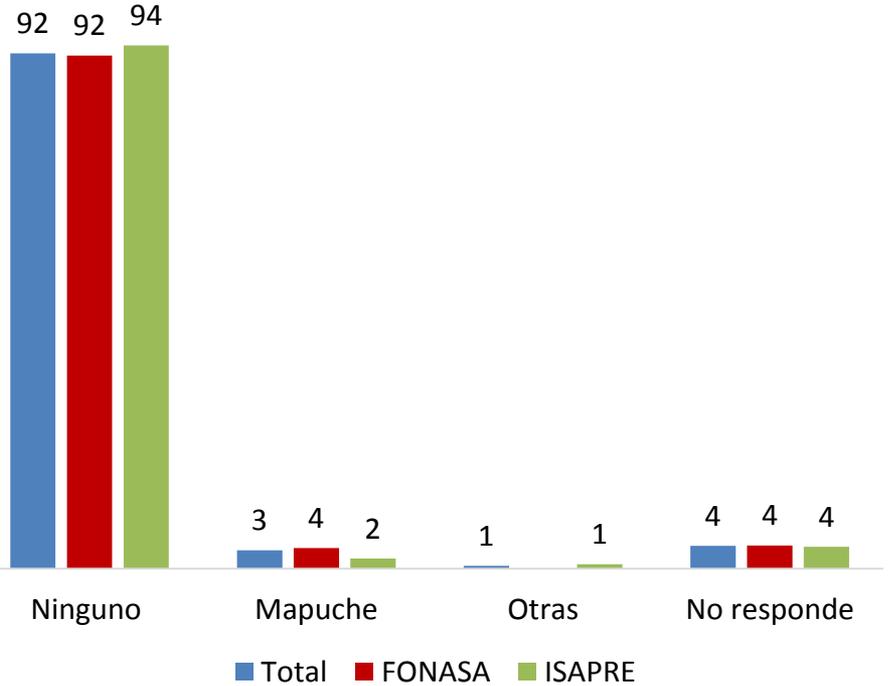
P12. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes pueblos originarios? | Base: Total muestra (n=2000)

%

Nacionalidad



Pertenencia a pueblos originarios



Elaborado para:

