

Resultados Fase Cualitativa:

"Estudio de opinión a usuarios de Isapre: sobre conocimiento y uso del AUGE-GES"

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Jefe de Proyecto: Claudio Mundi.

Contraparte Técnica: Marcela Pezoa

Febrero 2010

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



Objetivos y Metodología

Objetivos PRINCIPALES del Estudio

3

Conocer la percepción, experiencia y motivos que tuvieron los usuarios de Isapre para usar, usar parcialmente o no usar el AUGÉ-GES.

Metodología

4

Diseño

Entrevistas en Profundidad y Metodología Complementaria:

- **Técnica Proyectiva TEI:** Utilizada para levantar significados emocionales y simbólicos de AUGE-GES.
- **Story Stelling:** Técnica utilizada para Levantar significados desde la experiencia del consumidor.
- **Mind Mapping:** Técnica basada en la asociación libre se utiliza para hacer una exploración general del tema de estudio.

Grupo Objetivo

- **Hombres y Mujeres**
- **Edad:** Entre 32 y 75 años
- **Grupo socioeconómico medio:** afiliados a Isapre
 - Comunas: La Florida, Santiago, Ñuñoa, Macul, La Reina; San Miguel, Independencia, Maipú, Puente Alto, San Bernardo, Peñalolen, Recoleta, San Joaquín, La Cisterna
 - Ingreso familiar: \$300.000 a \$1.500.000
 - Actividad: Profesionales jóvenes, ejecutivos de nivel medio, técnicos, Ingenieros de ejecución, auditores, comerciantes de nivel medio, vendedores, Empleados administrativos, comerciantes, vendedores, profesores colegio.
- **Alta y baja protección:** tipo de cobertura de su plan de salud.
- **Que hayan y no hayan requerido AUGE-GES:** Ambulatorios y hospitalarios.
- **USUARIOS:** Tienen una patología AUGE-GES y utilizan el sistema.
- **USUARIOS PARCIALES:** Tienen una patología AUGE-GES y utilizan parcialmente el sistema.
- **NO USUARIOS:** A pesar de tener una patología AUGE-GES no usan el sistema
- **Residentes del Gran Santiago más Puente Alto y San Bernardo**

Segmentación

SEGMENTO	TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA				TOTAL
	AMBULATORIA		HOSPITALARIA		
	USÓ ALGO	NO USÓ	USÓ ALGO	NO USÓ	
BAJA PROTECCIÓN	3	3	3	3	12
ALTA PROTECCIÓN	3	3	3	3	12
TOTAL	12		12		24

Terreno

Las entrevistas se realizaron entre el **20 de Enero y 2 de Febrero, 2010.**

Metodología

5

Entrevistas Realizadas

- 12 Hombres
- 12 Mujeres

Divididas de la siguiente manera:

NO USUARIOS AUGE-GES	
Hombre	Hipertensión Arterial
Hombre	Cáncer de Próstata
Hombre	Leucemia
Hombre	Insuficiencia Renal Crónica
Mujer	Cáncer de Mamas
Hombre	Hipertensión Arterial
Mujer	Cáncer Cérvico-Uterino
Hombre	Artritis Reumatoide
Mujer	Accidente Cerebro Vascular
Hombre	Insuficiencia Renal Crónica
Hombre	Trauma Ocular Grave
Mujer	Cáncer Cérvico-Uterino

USUARIOS AUGE-GES	
Mujer	Depresión
Mujer	Depresión
Hombre	Diabetes Mellitus Tipo II
Hombre	Diabetes Mellitus Tipo II
Mujer	Cáncer de Mamas
Mujer	Hipertensión Arterial
Hombre	Tratamiento Quirúrgico de Hernia Núcleo Pulposos Lumbar
Mujer	Cáncer Cérvico-Uterino
Hombre	Insuficiencia Renal Crónica
Mujer	Colecistectomía Preventiva del Cáncer de Vesícula
Mujer	Cáncer Cérvico-Uterino
Mujer	Cáncer de Mamas

Resultados

Relación Actual con Isapres y Primer Acercamiento a AUGE- GES

Razones de Elección de Isapre y Nivel de Protección

Están conformes con plan de Isapre actual pero manejan poca información de éste.
Al elegir plan no ha existido una búsqueda o evaluación.
Principales razones de elección de la Isapre se asocian a:

Principalmente:

Plan colectivo o
empresa

"Porque nosotros tenemos un plan compartido entre todos los que trabajamos aquí en la empresa y uno entra directamente" (No usuario)

"Trabajaba en Banco Central y el banco hizo un acuerdo y ahí me metí" (No usuario)

Muchos años afiliados
a una misma Isapre

"Estaba en ING hace años, después fue Cruz Blanca, me fui quedando" (No usuario)

"Hace muchos años, cuando comenzaron las Isapres me metí donde se metieron todos y era Promepart" (Usuario)

Recomendación de
terceros

"Por un amigo que trabajaba ahí y me metió" (No usuario)

"Por amistades, desde que empezaron las Isapres le he estado regalando plata" (Usuario)

"Consulté a un médico con el que estaba en tratamiento y me recomendó ING y Banmédica y yo elegí" (No usuario)

"La Isapre anterior murió y me transfirieron automáticamente a Consalud" (No Usuario)

Razones de Elección de Isapre y Nivel de Protección

En menor medida:

Búsqueda de mejores coberturas (quienes han tenido problemas con el plan)

"Me estaba saliendo muy caro, me cobraban adicional porque tenía cargas y aparte por ser mujer, es muy cara la mujer en este país, por plata en verdad" (No usuario)

"Me cambié ahora de Isapre por las coberturas, sobre todo en prestadores, en porcentajes de tope, eso" (No usuario)

"Mira, yo me cambié de Isapre porque necesitaba cobertura en todo el país y un plan abierto para atenderme donde quiera" (Usuario)

Aisladamente:

Accesibilidad a prestadores

"Hoy tengo familia y de Banmédica volví a Consalud porque los consultorios quedan cerca de mi casa" (No Usuario)

"Me la fueron a ofrecer y me quedaba cerca del trabajo, por eso la tomé" (Usuario)

En general perciben una buena protección por parte de sus Isapres en área de consultas, exámenes y hospitalización, pero no en medicamentos, por el contrario, aluden a no tener ningún beneficio en este ítem.

"Medicamentos no los cubre la Isapre y es en lo que más gasto plata" (No usuario)

"En todo me siento muy protegido, especialmente en consultas, menos en medicamentos" (Usuario)

Satisfacción con La Cobertura Recibida

10

Todos los entrevistados se han visto afectados por alguna enfermedad y han tenido que relacionarse con las Isapres para elegir la mejor alternativa en cuanto a precio/calidad de prestador.

En cuanto a cobertura recibida

Usuarios y No usuarios AUGE-GES se muestran conformes con la cobertura recibida ya sea por:

- Plan complementario (No Usuarios)
- AUGE-GES (Usuarios)

Todos aluden a haber sido cubiertos con casi la totalidad de los costos de las prestaciones.

"Buen beneficio, me cubrió casi la totalidad, quedé conforme" (Usuario)

Aisladamente algunos No Usuarios consideran que la cobertura recibida con su Plan Complementario es deficiente; han debido pagar mucho dinero sin recibir el tratamiento esperado o han sido menos cubiertos de lo esperado.

"No me cubrió totalmente, igual tuve que pagar un monto considerable"

"Consalud no me cubrió prácticamente nada, lo único son los bonos pero nada más"

Conocimiento de NO USUARIOS sobre el AUGE-GES: Enfermedades y Cobertura

11

En general saben que su enfermedad es patología AUGE-GES, pero la información que manejan es vaga: no saben de coberturas, costos y algunos ni si quiera saben bien de qué se trata el sistema, **asociándolo principalmente a SALUD PÚBLICA.**

Las **expectativas** que No Usuarios tienen de la información:

CONOCER COBERTURAS

Esperan conocimiento sobre la cobertura del sistema en cada etapa, y orientada a cada enfermedad.

"Saber si cubre los remedios"

"Todo lo que tiene que ver con mi enfermedad"

"Que me hubieran llamado y me dijeran estas son tus posibilidades o no tienes, estas frito"

CONOCER QUÉ ES EL AUGE-GES

Tienen interés en saber del sistema en **general**; conocer cómo funciona realmente

"Quizás sería bueno saber como funciona"

"Las cosas como realmente son"

"Los tipos de enfermedades que cubre, cuánto tiempo cubre, si estás sin trabajo"

Expectativas se basan especialmente en una **PERSONALIZACIÓN** en cuanto a **CADA ENFERMEDAD EN ESPECÍFICO.**

Conocimiento de USUARIOS sobre el AUGE-GES: Enfermedades y Cobertura

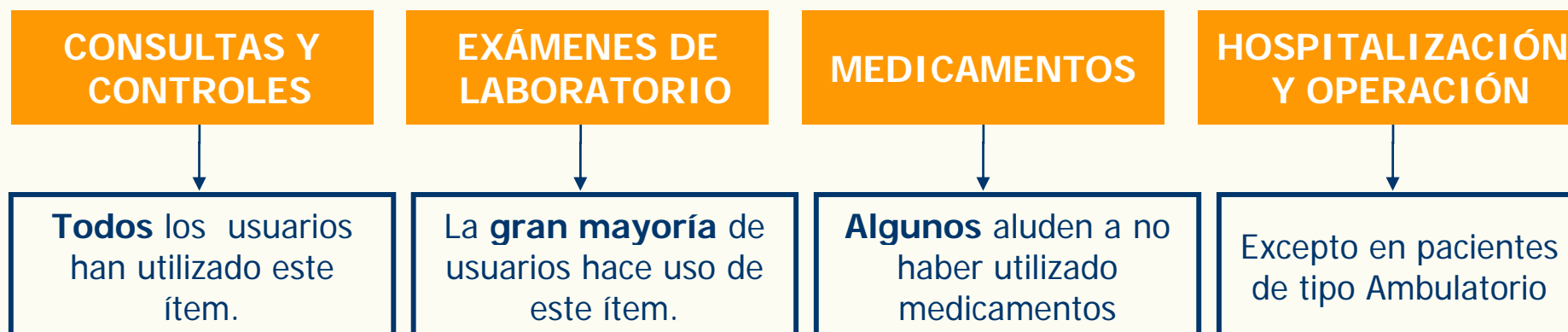
12

Saben que tienen una **patología AUGE-GES**, información que obtuvieron a partir de sus médicos tratantes, Isapre o propia búsqueda. En principio no entendían mucho y a partir del proceso han logrado familiarizarse más.

Para acogerse al AUGE-GES, llenaron formularios que entregaron en la Isapre y cancelaron un 'copago' el que reconocen como **"ÚNICO PAGO"**.

UTILIZAN PARCIALMENTE EL AUGE-GES PORQUE NO CONOCEN TODAS LAS PRESTACIONES QUE CUBRE DE CADA ENFERMEDAD: UTILIZAN LO QUE SABEN QUE ESTÁ CUBIERTO

Las **Prestaciones Utilizadas** en los diferentes casos van desde las consultas hasta la entrega de medicamentos:



Información de Beneficios/Cobertura del AUGE-GES

13

Usuarios y No Usuarios AUGE-GES no han recibido información o ésta no ha sido entregada de manera clara; algunos (no usuarios) están totalmente desinformados. A pesar de la desinformación inicial, usuarios del AUGE-GES se muestran conformes con las prestaciones recibidas.

El acceso a información/conocimiento sobre AUGE-GES ha ocurrido principalmente:

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN PARTICULAR: en general los pacientes se dan el tiempo para buscar información y aclarar sus dudas; principalmente lo hacen a través de **Internet** o acercándose a sus **Isapres**.

Aluden a que la **INFORMACIÓN RECIBIDA EN ISAPRES ES EN GENERAL DE MALA CALIDAD**; entregan información a leer en **lenguaje poco amigable, no son amables y no se dan el tiempo** con el paciente.

"Me informaron en la Isapre pero a grandes rasgos, me dieron unos papeles pero son largos y está hecho para personas que entienden medicina" (Usuario)

"Fui a la Isapre y un señor me pasó un folleto y me dijo léalo; le hice algunas preguntas y no me respondió porque estaba ocupado"

"Yo me informé por Internet y después fui a la Isapre y ahí la chica me dijo donde me tenía que atender" (Usuario)

"Primero fui a la Isapre y no entendí nada, uno trata de tomar atención pero no te explican bien" (No usuario)

LOS ENTREVISTADOS CRITICAN LA FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE PRESTADORES E ISAPRES.

LA RESPONSABILIDAD DE INFORMARSE RECAE EN EL PACIENTE, QUIEN DEBE COMPLEMENTAR LOS CONTENIDOS RECOPIADOS A TRAVÉS DE LAS DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN.

Información de Beneficios/Cobertura del AUGE-GES

14

PRESTADORES: algunos entrevistados han sido informados por propios prestadores (**médicos principalmente y hospitales**); **algunos de manera clara** y sin influenciar en paciente y **otros ejerciendo influencia** en pacientes entregando **malos comentarios** del AUGE-GES.

"Yo supe del AUGE-GES cuando mi médico me dijo que mi enfermedad la cubría el AUGE-GES" (Usuario)

"Cuando tu entras al hospital a mano izquierda hay como un cartel grande que explica del AUGE-GES, después pregunté detalles" (No usuario)

"Tuve la ventaja que la persona que me atendió en el módulo de la clínica Indisa sabía perfectamente como operaba el AUGE-GES y que tenía que hacer; me dio por escrito todos los pasos que debía seguir" (Usuario)

Secundariamente aluden a:

INFORMACIÓN DE TERCEROS: algunos entrevistados han recibido información sobre las coberturas del AUGE-GES a partir de terceros; por **conocidos/amigos o experiencia con familiares y cercanos** que lo han utilizado.

"Mi papá se operó por el AUGE-GES por eso yo sabía de que se trataba" (Usuario)

INFORMACIÓN A DESTIEMPO (aislado): algunos entrevistados aluden a haber sido informados por sus médicos/hospitales/posta pero cuando el tratamiento de la enfermedad ya ha comenzado; como por ejemplo "informan del AUGE-GES cuando el paciente ya se encuentra en el post operatorio".

"A la semana siguiente me dijeron que lo cubría el AUGE-GES; ya estaba por salir de alta cuando me dijeron y me empezaron a hacer los papeles y me dieron una carta y ahí me inscribieron" (No usuario)

"Me enteré que podía acogerme al AUGE-GES cuando ya estaba operado en cuidados" (No usuario)

Decisión de Acceso a Beneficios del AUGE-GES

15

Usuarios AUGE-GES

Pese a la poca/incompleta información recibida, pacientes se han acogido al AUGE-GES en las prestaciones que saben que están cubiertas, por las siguientes razones:

Principalmente:

FACTOR ECONÓMICO: una gran mayoría alude a que la **decisión de acogerse al AUGE-GES nace a partir de la cobertura económica que ofrece**, permitiendo **una mejor calidad de vida personal y familiar**.

En general, **existen aprehensiones frente al sistema previas a utilizarlo; demoras, peor calidad** (asociado a **salud Pública**), y es el **factor dinero** (ahorro/gratuidad) el que principalmente **lleva a tomar la decisión (principalmente en GSE bajos)**.

*“Lo tomé por economía; las enfermedades psiquiátricas son demasiado caras”
“El médico me dijo que por ley tenía que decirme que mi enfermedad la cubría el AUGE-GES pero que no me aseguraba que iba a quedar bien, que los médicos no eran tan buenos... ahí yo pensé mejor me atiendo particular... me fui a mi casa, pensé y vi que no podía costearlo, entonces me fui al AUGE-GES nomás y la verdad es que fue fantástico”*

Decisión de Acceso a Beneficios del AUGE-GES

En menor medida toman la decisión por:

16

EXPERIENCIA DE TERCEROS: algunos se han mantenido **informados y confiados** a partir de la experiencia de cercanos con el AUGE-GES.

*“Cuando supe que mi amiga se había atendido en Las Condes con el AUGE-GES empecé a averiguar y me tincó”
“Me había tocado con mi mamá vivir todo el proceso del AUGE-GES, ya sé lo que era todo eso, no lo pensé dos veces”*

CONSEJO MÉDICO: en menor medida ha sido el mismo **médico de confianza** o quien da el primer diagnóstico el que informa al paciente sobre el AUGE-GES y lo invita a acogerse y a tomar la decisión.

Aisladamente encargados de la Isapre aconsejan a pacientes sobre el AUGE-GES.

*“La chica de la Isapre me dijo que estaba cubierta, que el AUGE-GES cubría por canastas, me explicó todo”
“Mi decisión de tomar el AUGE-GES fue porque mi médico me lo dijo y yo sin saber hice todo el trámite”
“El médico me dice que es una patología AUGE-GES y me llenó él mismo el formulario dentro de la consulta”*

Satisfacción de Usuarios con AUGE-GES

USUARIOS parciales se muestran altamente satisfechos con las prestaciones recibidas por AUGE-GES.

Cobertura de Medicamentos

La **cobertura de medicamentos es parte importante de la satisfacción de los usuarios**. Importante es destacar que la cobertura de medicamentos es factor de disconformidad de la cobertura de Isapres.

"Me cubre remedios, me salen más baratos; una cajita vale \$5000 y con el AUGE-GES me salen \$600"
"Tengo que tomar medicamentos de por vida y eso el AUGE-GES me los cubre todos"

Amplia Cobertura y Bajo Desembolso

Aluden a **haber tenido que desembolsar poco dinero en largos tratamientos** y haber **recibido cobertura en casi todo el proceso**. Algunos dicen pagar menos de lo que hubiesen pagado en Isapre (en alguno casos costo 0)

"Me operé, entré al AUGE-GES y de ahí para adelante ya no pagué más, incluso me cubrió las sesiones de kinesiología"

"Consulta, la primera canasta traía los exámenes, las consultas, la hospitalización y operación, todo..."

"Llegué a pagar \$40.000 y de ahí no pague más, me daban bonos y remedios costo cero siempre"

"Me dieron hasta un Holter de presión"

"Al final pagué unos \$50.000 en comparación con la Isapre que me hubiera salido mucho más"

Centros de Salud

Si bien en menor medida aluden a la calidad de los prestadores, quienes se refieren a este ítem, se muestran en general **altamente conformes con la calidad de los médicos, tiempos de espera y tratamientos recibidos**.

"Me operé en el Hospital del Trabajador y excelente, el AUGE-GES a mi me resolvió un problema"

"Yo siempre pensé que la atención podía ser mala y pensé en hacerlo particular; pero la verdad no tengo mala impresión ahora, fue excelente"

Percepciones emocionales y racionales frente al AUGE-GES

TEI: Técnica de Evocación de Imágenes

19

- Para encontrar los significados más inconscientes se les pidió a los entrevistados que elijan una imagen del book que mejor reflejara lo que ellos sienten frente al **AUGE-GES**
- Una vez escogidas las imágenes, se indaga para conocer en profundidad las conexiones, los significados y las relaciones entre los diferentes conceptos e ideas.
- Se presentan a continuación las dimensiones encontradas.

Con mayor énfasis en Usuarios AUGE-GES

RESGUARDO



AYUDA



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



APOYO

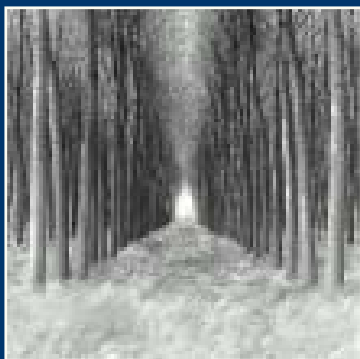
Especialmente Usuarios AUGE-GES valoran el sistema: han tenido buenos resultados y se han sentido protegidos y en manos especializadas.

No usuarios, si bien aluden a buenos profesionales, una ayuda, seguridad y apoyo lo visualizan principalmente ante una imposibilidad de cubrir con los gastos (Ayuda económica)

Significado Implícito: "Estar en buenas manos"

Con mayor énfasis en Usuarios AUGE-GES

TRANQUILIDAD



BENEFICIOS



TRANQUILIDAD



“VER LA LUZ”



Usuarios AUGE-GES consideran que el sistema AUGE-GES es un beneficio en salud que entrega tranquilidad a los enfermos y les permite dar un respiro de saber que se encuentran bajo prestadores de calidad.

No usuarios aluden también a un beneficio y al estar tranquilos pero nuevamente orientado al recurso económico.

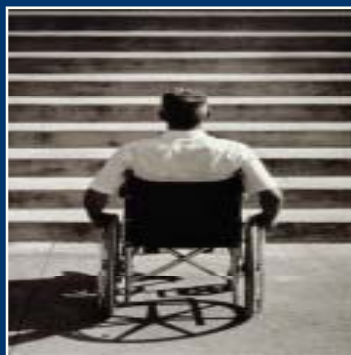
Significado Implícito: *“Paz mental”*

No Usuarios AUGE-GES

BUROCRÁTICO



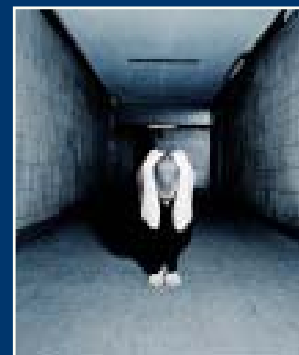
MUCHA GENTE



COMPLICADO



LENTO



ENGORROSO

No Usuarios perciben el AUGE-GES como un sistema complicado, difícil de entender asociado a largos tiempos de espera en ámbito ambulatorio y hospitalario, lo que hace de una enfermedad un proceso tortuoso que podría terminar en resultados no esperados.

Percepción especialmente asociada a "Salud Pública"

Significado Implícito: "Una preocupación adicional a la enfermedad"
"Riesgo vital"

Fortalezas del AUGE-GES

Las principales Fortalezas percibidas por todos los entrevistados aluden principalmente a:

23

UN GRAN BENEFICIO: salud de calidad y una alternativa principalmente para aquellos que tienen menos ingresos.

"Para gente de Fonasa es lo mejor porque con el AUGE-GES tienen mejores coberturas" (No usuarios)

"Una gran alternativa para los más necesitados" (Usuario)

"Ayuda a gente que no tiene recursos que no tienen un buen plan de salud" (No usuario)

"Hay personas que no tienen un buen plan y para ellos es beneficioso" (No usuario)

No Usuarios si bien lo perciben como un gran beneficio, lo proyectan para personas de menos recursos.

CANTIDAD DE ENFERMEDADES INCLUIDAS: un sistema que incluye bastantes enfermedades y que cada día son más las prestaciones.

"Comenzaron siendo 30 y hoy vamos en 70 u 80 prestaciones, vamos a llegar a las 120" (No Usuario)

"Tiene una alta cobertura, cubre un gran porcentaje de las enfermedades" (No Usuario)

"Constante incorporación de enfermedades, muchas patologías" (Usuario)

NO DISCRIMINA/DEMOCRÁTICO: secundariamente aluden a un sistema que ayuda/protege a todas las personas sin importar condición social.

"Un sistema de ayuda para todos los chilenos" (Usuario)

"Sirve para todas las personas" (No usuario)

"Un plan para todos, no piden condición económica" (Usuario)

De manera aislada se refieren a la gratuidad como parte de las Fortalezas del sistema.

Fortalezas del AUGE-GES

Usuarios AUGE-GES agregan a las Fortalezas percibidas:

MEJORA CALIDAD DE VIDA: el sistema AUGE-GES ha **permitido mejorar la calidad de vida** de las personas.

"Antes si uno no tenía plata para operarse se murió nomás" (Usuario)

BUENA COBERTURA: se valora que el sistema tenga una amplia cobertura; se valora especialmente **la entrega de medicamentos** (principal falencia en cobertura de Isapres).

"Cubre todo, entrega hasta los medicamentos" (Usuario)

ATENCIÓN INMEDIATA: secundariamente usuarios valoran la **atención rápida recibida**; no relacionan el sistema a largas esperas.

"La atención que presta el AUGE-GES es inmediata" (Usuario)

Debilidades del AUGE-GES

25

Las **principal Debilidad percibida por todos los entrevistados** alude principalmente a la **falta de información** sobre el sistema:

FALTA DE INFORMACIÓN: principal falla del sistema AUGE-GES es la alta percepción de falta de información. Usuarios y no usuarios del sistema consideran que **la información que se entrega es vaga** en especial para la gente que tiene Plan Complementario.

"Falta información para la gente que está en Isapre" (Usuario)

"El sistema privado no informa sobre los beneficios del AUGE-GES a las personas" (Usuario)

"Hay un desconocimiento de cómo utilizarlo, donde acudir, como pedirlo" (No usuario)

"Falta promoción de este sistema, nadie sabe como funciona" (Usuario)

USUARIOS secundariamente se refieren a:

BENEFICIA A QUIENES MÁS TIENEN: beneficio que al poder ser utilizado por todas las personas sin discriminación, **limita el uso de aquellos que tienen menos recursos** y quienes tienen dinero se aprovechan (GSE más bajo).

"Le quita espacio a las personas sin dinero"

"Está mal "pelado el chancho", los con más dinero se aprovechan del beneficio del Gobierno que debiese ser para los más pobres"

POCOS CONVENIOS: aisladamente hacen referencia a que el **sistema tiene pocos convenios/opciones con prestadores** lo que lleva a que las alternativas de atención sean reducidas.

"Lo malo es que hay muy pocos convenios"

"Hay casi puros hospitales públicos, pocas opciones"

Debilidades del AUGE-GES

En cuanto a las debilidades del sistema AUGE-GES, **NO USUARIOS** se refieren **principalmente** a partir de sus percepciones a:

IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR PRESTADOR:

Especialmente asociado al médico por el rol que este ocupa.

"Uno no puede elegir a su médico tratante"

"Las personas tienen que acogerse a lo que ellos dicen nomás"

"Eso de no poder elegir donde atenderte no me gusta"

DEMORA: perciben un **sistema demoroso**; muchas **esperas y colas asociadas**.

"Mucho tiempo de espera con el AUGE"

"Hacer colas eternamente y horas para no se cuantos meses después"

"Esperar para que a uno lo atiendan cuando uno está enfermo, eso es tremendo"

MALA CALIDAD: perciben que **prestaciones del AUGE-GES son de peor calidad** principalmente en infraestructura y tratamientos. No se refieren a la calidad de médicos.

"Te mandan a esos hospitales públicos famosos que no son buenos"

"No tienen los mismos tratamientos de calidad que en Isapres"

"La cantidad de gente que se atiende por el AUGE es mayor que por sistema privado, por lo que lo público es más malo y tramitado"

Usuarios quienes están **satisfechos con las prestaciones recibidas, no perciben como una debilidad la imposibilidad de elegir prestador**

Debilidades del AUGE-GES

NO USUARIOS en menor medida se refieren a:

TRÁMITE ENGORROSO: no usuarios perciben que el trámite para acogerse al AUGE-GES es **complicado y enredado**.

"Hay que hacer mucho tramiteo para pedir una hora, ir para allá y para acá, mucho desorden"

DIRIGIDO SOLAMENTE A UN GSE BAJO: perciben que el sistema AUGE-GES **discrimina a quienes tienen más dinero** y no es fácil para ellos acceder a las prestaciones del AUGE-GES.

"Como uno puede optar a otras opciones como atenderse en una clínica privada es más difícil acceder al AUGE"

"Es más lejano para aquellos que tienen Isapre; como ellos son clase media te ponen entrapamientos para atenderte"

FALTA COBERTURA: **secundariamente no usuarios ambulatorio** aluden como parte de las debilidades que el AUGE-GES **está incompleto; aún no ofrece todas las prestaciones** necesarias.

"Falta cobertura, no cubre todas las enfermedades"

"Aún hay enfermedades que el AUGE no cubre"

Motivos de Utilización/ No utilización de Sistema AUGE-GES

Quienes Usaron AUGE-GES, se muestran satisfechos por la seguridad y alivio económico, afirman que **volverían a utilizar el AUGE-GES**.

No Usuarios, por el contrario, se muestran resistentes por la incertidumbre e inseguridad que genera el sistema asociándolo a **SALUD PÚBLICA**.

NO PODER OPTAR A PRESTADORES

Principalmente el médico, quien cumple un rol fundamental : confianza

UN SISTEMA DEMOROSO

Muchas esperas asociadas.
"No me voy a ir a atender a un hospital y hacer una cola enorme"
"Si uso el AUGE me demoro 3-4 meses"

SER ATENDIDOS EN HOSPITAL PÚBLICO

Se asocia especialmente a salud pública.

PERCIBEN NO NECESITAR DEL AUGE-GES

Sus planes de Isapre tienen cobertura y no sería necesario acudir al "Sistema público"

Frente a la posibilidad de utilizar el Sistema AUGE-GES, las razones se asocian a:

NECESIDAD ECONÓMICA

Ante la **necesidad de ahorrar** o si se estuviera en **Fonasa**.

"La usaría si tuviera Fonasa, buena opción para los que no pueden pagar"

CONOCIMIENTO REAL DE LA CALIDAD DEL SISTEMA.

Seguridad de un sistema que **no se diferencia de la atención privada** en cuanto a calidad, esperas, prestadores e infraestructura.

Profundización Motivos de NO USO de Sistema AUGE-GES

29

No Usuarios AUGE-GES

No usuarios en general **manejan muy poca información** sobre el AUGE-GES; aluden en general a **no haber tomado la opción AUGE-GES** en principio de la enfermedad por:

NO PODER ELEGIR PRESTADORES: ciertas personas tienen clara la posibilidad de acceso a prestaciones AUGE-GES pero **la libre elección de sus prestadores** (principalmente médico) **se presenta como fundamental e intransable.**

"Estaba informado pero significaba ir a un prestador condicionado"

"No quise, prefiero mi médico de por vida"

"Significaba desvincularme del área donde estoy hoy día, salir de la Clínica Santa María"

"No tenían el tratamiento que me iba a hacer mi médico, hacían otro, no me convenía"

PERCEPCIÓN DE EXCESO DE ESPERAS: idea de **un sistema no inmediato** llegando a esperar hasta meses lo que **complicaría la situación de salud e incluso implicaría riesgo vital.**

Esto es en algunos casos **expuesta por sus médicos, experiencia de terceros o bien al asociar con Salud Pública.**

"Si hubiera esperado el AUGE me hubiera demorado un año, era tan grave que pagué y no me compliqué"

Profundización Motivos de NO USO de Sistema AUGE-GES

30

DESINFORMACIÓN: pacientes **no han recibido la información** que su enfermedad está cubierta por AUGE-GES, o bien **no son informados a tiempo.**

*"No me dijeron que podía acogerme a este beneficio, no me dijeron nada nunca"
"No sé bien qué es el AUGE... Es como un programa o algo así, no sé..."*

CONSEJO DE MÉDICO TRATANTE O ISAPRE: algunos pacientes no han accedido al AUGE-GES ya que **al preguntar a su médico o Isapre, las opiniones y referencias del AUGE-GES han sido malas y no reales.**

"Yo una vez cuando estaba frente al gastroenterólogo le comenté porque tu sabes que la Isapre te manda folletos y el me dijo: no, para qué, te van a dar hora para el otro año y te van a mandar a los médicos que ellos quieran, así es que mejor hazlo particular por tu Isapre."

PROCEDIMIENTOS NO IDONEOS FRENTE A UNA ENFERMEDAD:

algunos pacientes prefirieron no atenderse por el AUGE-GES porque el procedimiento no eran los más adecuados.

"Me iba a atender por el AUGE pero mi médico era experto porque hace un tratamiento menos fuerte y yo me dializo todos los días y lo hago en la casa, voy a control nomás"

Profundización Motivos de NO USO de Sistema AUGE-GES

DESINTERÉS: algunos, en su **mayoría hombres (alta protección)** se muestran indiferentes frente a la posibilidad haber utilizado el sistema AUGE-GES. Aluden a no haber percibido una necesidad o grandes problemas (económicos) para tener que recurrir al sistema AUGE-GES.

Asocian AUGE-GES especialmente a una ayuda/necesidad económica y no como una solución de calidad a una enfermedad grave.

"No se me ha hecho impagable la enfermedad como para ponerme a averiguar del AUGE, con lo que me cubre la Isapre estoy bien"

"No he tenido grandes problemas con mi enfermedad y no me he gastado tanto dinero en médicos"

"No tengo idea si es que estoy ingresado en el AUGE, no me es necesario"

"No se si podría estar en algo; en general estoy bien, no he necesitado"

"He dejado estar el asunto, nunca me he informado"

EXPERIENCIA DE TERCEROS: aisladamente algunos no han optado al AUGE-GES por conocimiento de **experiencias cercanas** que no han tenido buenos resultados.

"No quise, mi mamá también tuvo un cáncer y por el AUGE se demoraron como dos meses en avisarle que se podía ir a hacer el examen... Por suerte no esperó y cuando la llamaron ya estaba operada particular"

"Mi papá se operó recién por el AUGE de la cadera, lo hicieron esperar un año para recién tener cama"

MIND MAPPING: Asociaciones Libres Prestadores AUGE-GES (Usuarios AUGE-GES)

Se denominan a médicos, hospitales, clínicas y laboratorios por los que se pueden atender por AUGE-GES, PRESTADORES AUGE-GES.

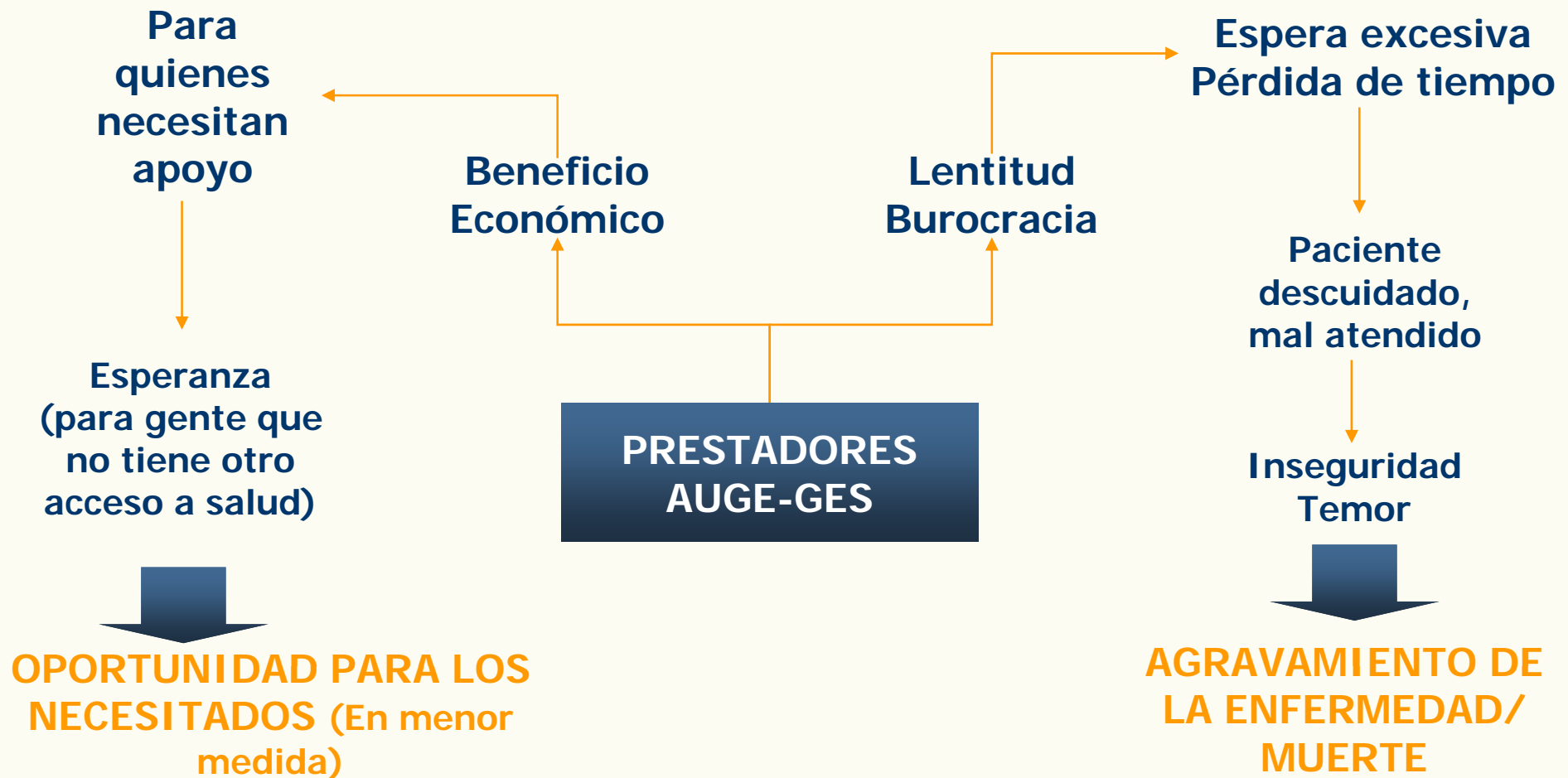
32



MIND MAPPING: Asociaciones Libres Prestadores AUGE-GES (No Usuarios AUGE-GES)

33

Se denominan a médicos, hospitales, clínicas y laboratorios por los que se pueden atender por AUGE-GES, PRESTADORES AUGE-GES.



Evaluación específica del AUGE-GES- GES

34

Usuarios AUGE-GES

Prestadores

Se muestran **altamente satisfechos con prestaciones recibidas**; lugares de atención y médicos tratantes son valorados.

"La atención es excelente, el AUGE es un beneficio que deja satisfecho"
"El médico era bastante serio... Mi experiencia fue buena, nada que decir, excelente"
"Donde me mandaron, muy bueno, especializado en cáncer y el médico fue excelente"
"Te reciben muy bien, yo antes discriminaba el AUGE por desinformación"
"Los laboratorios han sido excelentes"
"Era todo de lo mejor, en las quimio usaban todas las drogas originales, yo llegaba a un sofá mejor que en mi casa, no podría decir que me atendieron mal, todo lo mejor"

Tiempos

La atención recibida ha sido **rápida y eficiente**; sin largas esperas asociadas.

"Me atendieron rápido, fijamos día y hora y lo más que se demoraron fue un día"
"Los tiempos fueron cortos, rápidos; hubo un tiempo rápido de aceptación"
"Todo bien, rápido, hay un call center donde te avisan todo"
"El 26 de Febrero me detectaron la enfermedad y el 27 de Marzo estaba operada"
"Es exactamente lo mismo que si uno se atendiera particular por la Isapre"

Beneficio en medicamentos

Quienes han requerido no han tenido problemas. Algunos han sido trasladados de farmacia (en busca de medicamentos) pero no se visualiza como un problema o mala disposición de la farmacia/farmaceuta.

"No tuve ningún problema con los medicamentos"
"Me trasladaron de una farmacia a otra pero porque el medicamento no estaba, pero no de mala gana, hubo disposición e información de donde ir a buscarlo"

Evaluación específica del AUGE-GES- GES

No Usuarios AUGE-GES

35

(Evalúan a nivel de Percepción)

Prestadores

Perciben prestaciones del AUGE-GES de peor calidad especialmente en **infraestructura y acceso** ya que se asocia totalmente al sistema público. Si bien los **médicos no se perciben malos profesionales** (los mismos que en el privado), creen que la diferencia está en la **dedicación y preocupación**.

"No se si tan buenos como los privados porque atienden a más gente, pero buenos"

"Más difícil el acceso, me da la idea que hay que hacer muchos más trámites"

"Menos personalizado, se dan menos tiempo para cada paciente"

"No creo que sean muy buenos, no es lo mismo un médico atendiendo en un hospital público lleno de gente que atendiendo en una consulta privada"

Tiempos

Perciben un sistema con mayores tiempos de espera y tramitación, asociado a la **cantidad de gente que atiende el "Sistema Público"**.

"Más lentos por la cantidad de gente, es lo que se ve en Televisión"

"Mucha espera; en el sistema público hay mucha más gente que tiene que atenderse"

"Muchos más trámites"

"Mucho más lento que en particular, en el sistema público es imposible... Uno ve en la TV a la señora esperando con la guagua colgando..."

"Más demora; tienes que hacer esto, lo otro, llenar papeles, pedir certificado, después volver..."

"Leeento, como hospital público poh, no como clínica"

Beneficio en medicamentos

No tienen mucho conocimiento de la posibilidad de acceder a medicamentos; algunos aluden a que **debe ser más difícil que "ir a la farmacia"** y otros **ponen en duda la calidad** de los medicamentos.

"No se, pero quizás debe ser más difícil que ir a la farmacia a comprarlos"

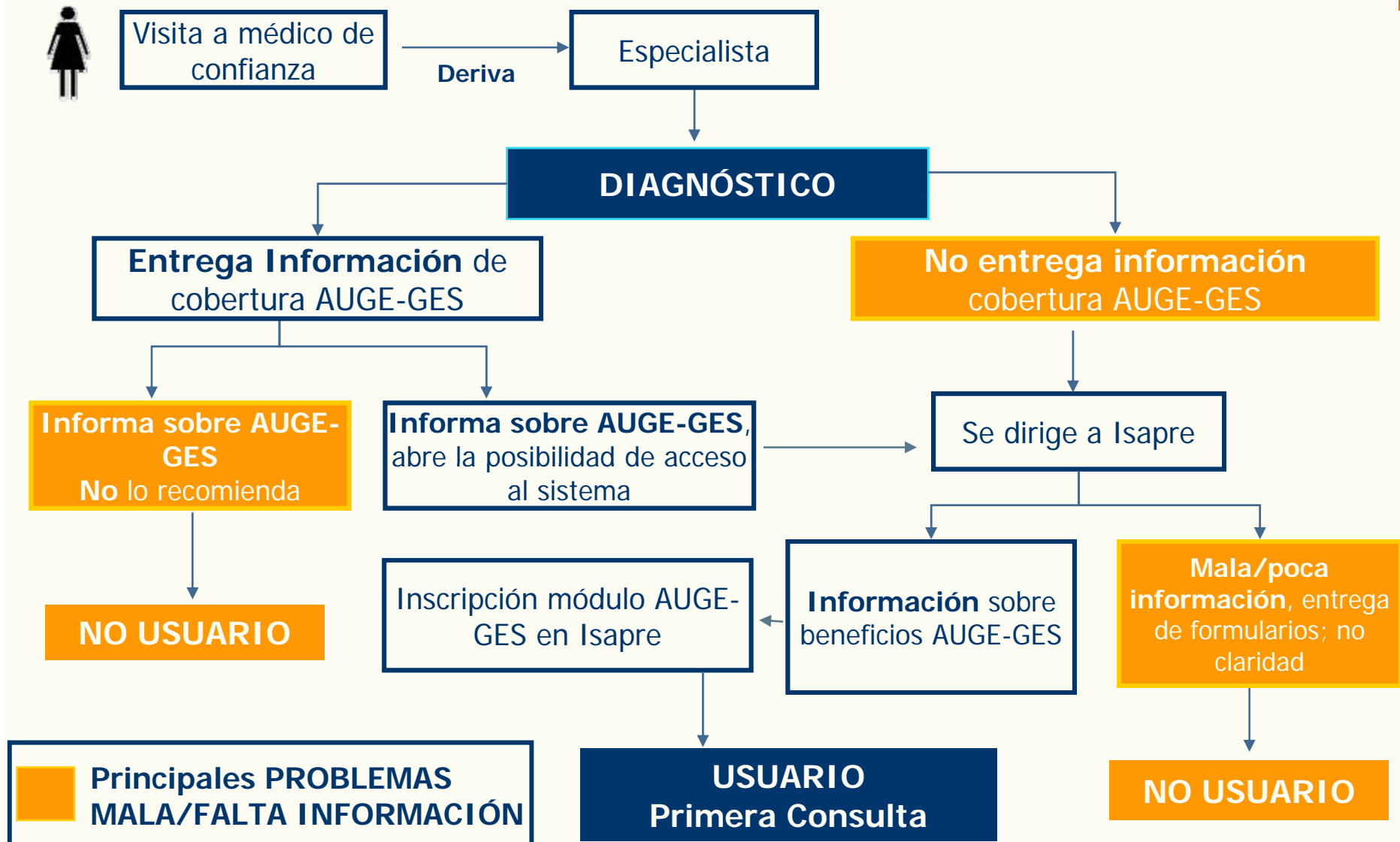
"Más que acceder a los medicamentos es que sean de calidad, que no te den el genérico"

Dimensiones/VARIABLES para atenderse por AUGÉ-GEs y Satisfacción con el Sistema

Story Telling: Etapas de la enfermedad

Mapa conceptual responde a principal recorrido realizado por entrevistados.

37



Story Telling: Desglose de Etapas de la Enfermedad

INFORMACIÓN SOBRE COBERTURA AUGE-GES

INFORMACIÓN COMPLETA, CLARA Y OPORTUNA

VÍA WEB

CERCANOS

MÉDICOS

ASPECTOS DE SATISFACCIÓN

- ✓ Comunique cobertura AUGE-GES
- ✓ Primeros pasos a seguir: 'diríjase a la Isapre'

ASPECTOS INSATISFACCIÓN

- No se mencionan

Expectativas

- Invite a informarse
- Canales de información

ISAPRES

ASPECTOS DE SATISFACCIÓN

- ✓ Entrega información escrita:
 - × ¿Qué es el AUGE-GES?
 - × ¿Qué/ cómo y cuánto me cubre de mi enfermedad?

ASPECTOS INSATISFACCIÓN

- × Poco tiempo para explicar.
- × Información impresa: poco clara, técnica, muy extensa: no invita a la lectura
- × No responden preguntas
- × Poca claridad en explicación verbal.
- × No informan de los beneficios y todas las prestaciones que cubre el AUGE-GES
- × No informan pasos a seguir

Expectativas

- Enviar cartas y correos electrónicos con la información personalizada según cada enfermedad.
- Comunicar sitios web donde informarse (aislado)

Story Telling: Desglose de Etapas de la Enfermedad

39

ACCESO AL AUGGE-GES

FACILIDAD PARA PODER COMPARAR- DECIDIR

ISAPRE

ASPECTOS DE SATISFACCIÓN

- ✓ Formularios de Inscripción
- ✓ Facilitar el acceso con los Prestadores

ASPECTOS INSATISFACCIÓN

- ✗ Tramitación es compleja
- ✗ Tramitación lenta
- ✗ Formularios no se comprenden
- ✗ Pasos a seguir
- ✗ Explicación detallada sobre 'canastas'
- ✗ Prestaciones que cubre/no cubre el AUGGE-GES para la enfermedad del paciente

Expectativas

- Entregar parámetros de comparación entre atenderse por AUGGE-GES v/S Plan Complementario para la enfermedad que presenta el cliente

Story Telling: Desglose de Etapas de la Enfermedad

40

PRESTADOR AUGE-GES

CALIDAD Y OPORTUNIDAD

Satisfacción de prestadores AUGE-GES responde solo en Usuarios, quienes no aluden a motivos de insatisfacción con las prestaciones recibidas

Expectativas

Todos:

- **Elección del Prestador** (Principalmente médico y hospital)

No usuarios AUGE-GES:

- **Tratamiento de calidad** (Que no se perciban diferencias entre Isapres y AUGE-GES)
- **Bajos tiempos de espera:** aludiendo a esperas que perciben del sistema público.
- **Cobertura amplia:** en todas las etapas del proceso; bajo desembolso
- **Médicos:** con igual disposición para atender en sistema privado que en AUGE-GES
- **Medicamentos:** Acceso a todo tipo de medicamentos y no sucedáneos

Conclusiones

Motivos no uso AUGE-GES – No Usuarios

42

FUERTE ASOCIACIÓN A SALUD PÚBLICA

En **No Usuarios** del sistema AUGE-GES, decisión de no acogerse se debe especialmente a la **fuerte asociación a Salud Pública**

PARA OTROS

Si bien se **percibe como una oportunidad en salud y un beneficio**, lo ven orientado a **personas de bajos recursos** que necesitan de un apoyo económico para acceder a cobertura en salud (principalmente como un sistema para personas Fonasa)

TIEMPOS DE ESPERA=MUERTE INMINENTE

En **términos negativos**, esta **asociación a Salud Pública genera desconfianza**, se proyectan **altos tiempos de espera** (filas de gente) que podrían repercutir gravemente en el desarrollo de la enfermedad.

MENOR CALIDAD

Centros de atención de peor calidad que en sistema privado (hospitales/consultorios públicos) **en cuanto a infraestructura, tecnología, tratamientos e insumos no idóneos** que **podrían desencadenar en riesgo vital**.

MENOS DEDICACIÓN

Relación con los médicos es fundamental; **pacientes generan un lazo de confianza** con éstos **y consideran que la diferencia estaría en la disposición y preocupación** con pacientes **y no que los médicos sean de peor calidad** (perciben que son los mismos).

Motivos para usar AUGE-GES – Usuarios parciales

43

CALIDAD EN PRESTACIONES RECIBIDAS

Usuarios parciales del sistema AUGE-GES, si bien deciden principalmente acogerse al AUGE-GES por un factor económico se muestran conformes y satisfechos al obtener **Salud de Calidad**. El no uso de todas las prestaciones responde a **desinformación**.

CALIDAD DE VIDA

Las atención a través del AUGE-GES **entrega inicialmente sensación de tranquilidad** a los pacientes **por el tema económico** que les permite mantener estándares de vida (calidad) **y al utilizarlo, una seguridad de estar en buenas manos**.

RAPIDEZ/EFICIENCIA

Las prestaciones recibidas se valoran a partir de la **inmediatez de la atención recibida y no grandes esperas asociadas** (supera expectativas iniciales).

CALIDAD DE PRESTADORES

Centros de atención, médicos, tecnología, infraestructura y medicamentos de calidad que no se diferencian mayormente del sistema privado. Aluden especialmente a la limpieza, orden visualizada en cada uno de los prestadores concurridos.

DESINFORMACIÓN

En lo **negativo**, se destaca la **falta de información en el proceso**. **Uso Parcial del AUGE-GES no se debe a insatisfacción** con el sistema si no que a una **falta de información durante el proceso** que los lleva a dejar de utilizar ciertas prestaciones por desconocimiento.

OPORTUNIDADES PARA FOMENTAR MAYOR USO SISTEMA AUGE-GES: TRANSMITIR EL CONCEPTO DE TRANQUILIDAD A TRAVÉS DE:

44

INFORMACIÓN

**Entrega de Información obligatoria a través de Isapres y Médicos:
Buena práctica sería Información Vía Web de manera de asegurar una información homogénea.**

DIFUNDIR AÚN MÁS:

- **Información básica y amigable** sobre:
 - ¿Qué es el AUGE-GES?
 - Un beneficios para TODOS. ¿Por qué incluye a los afiliados a Planes Complementarios?
Concepto de Tranquilidad económica asociada a la desaparición del riesgo de "ruina personal/familiar" frente a una eventual enfermedad.
- **Pasos a Seguir:**
 - Describir cada una de las etapas que debe seguir un paciente
 - Explicitar preguntas a formular por los pacientes en cada una de las etapas

ADEMÁS:

- Prestaciones cubiertas/ no cubiertas para cada enfermedad.
- Listado de prestadores para cada una de las prestaciones: pacientes puedan conocer nombres de instituciones y médicos de manera que les permita realizar un previo análisis.

**Manejar ansiedad frente al desconocimiento
Empoderar al enfermo: de paciente pase a ser cliente**

OPORTUNIDADES PARA FOMENTAR MAYOR USO SISTEMA AUGE-GES: TRANSMITIR EL CONCEPTO DE TRANQUILIDAD A TRAVÉS DE:

45

Combatir brecha percibida entre Salud Pública y Salud Privada

TRANSMITIR BENEFICIOS

Beneficios Económicos

- Comparación cobertura Isapre v/s cobertura AUGE-GES para cada una de las enfermedades.

Salud de Calidad

- Comunicar prestadores AUGE-GES detallando las cualidades de los mismos: avances tecnológicos y especialidades.

TIEMPOS DE ESPERA

Principalmente a través de Isapre

- Informar aquellas prestaciones que pueden ser más ágiles y aquellas que no lo son.



Gracias por su atención.