



Estudio de Opinión Superintendencia de Isapres

Preparado por Adimark para:
Superintendencia de Isapres
Diciembre 2001

Objetivos y Metodología

- **Objetivos Principales:**

1. Evaluar el sistema de ISAPRE
2. Determinar el conocimiento e imagen de la Superintendencia de Isapres
3. Ver la evolución de los indicadores respecto a las mediciones realizadas en 1995 y 2000

- **Tipo de estudio:** cuantitativo con entrevistas personales en hogares.

- **Población Objetivo:** cotizantes del sistema de ISAPRE (o carga conyúge), mayores de 25, residentes en las regiones Metropolitana, II, V, VIII y X. Sólo se excluye de la muestra el NSE E (extrema pobreza).

- **Selección Muestral:** la selección de la muestra fue aleatoria de manzana y hogar.

- **Muestra:** Se realizaron un total de 814 encuestas, distribuidas de la siguiente forma:

	TOTAL
R. Metropolitana	405
II región	105
V región	100
VIII región	104
X región	100
TOTAL	814

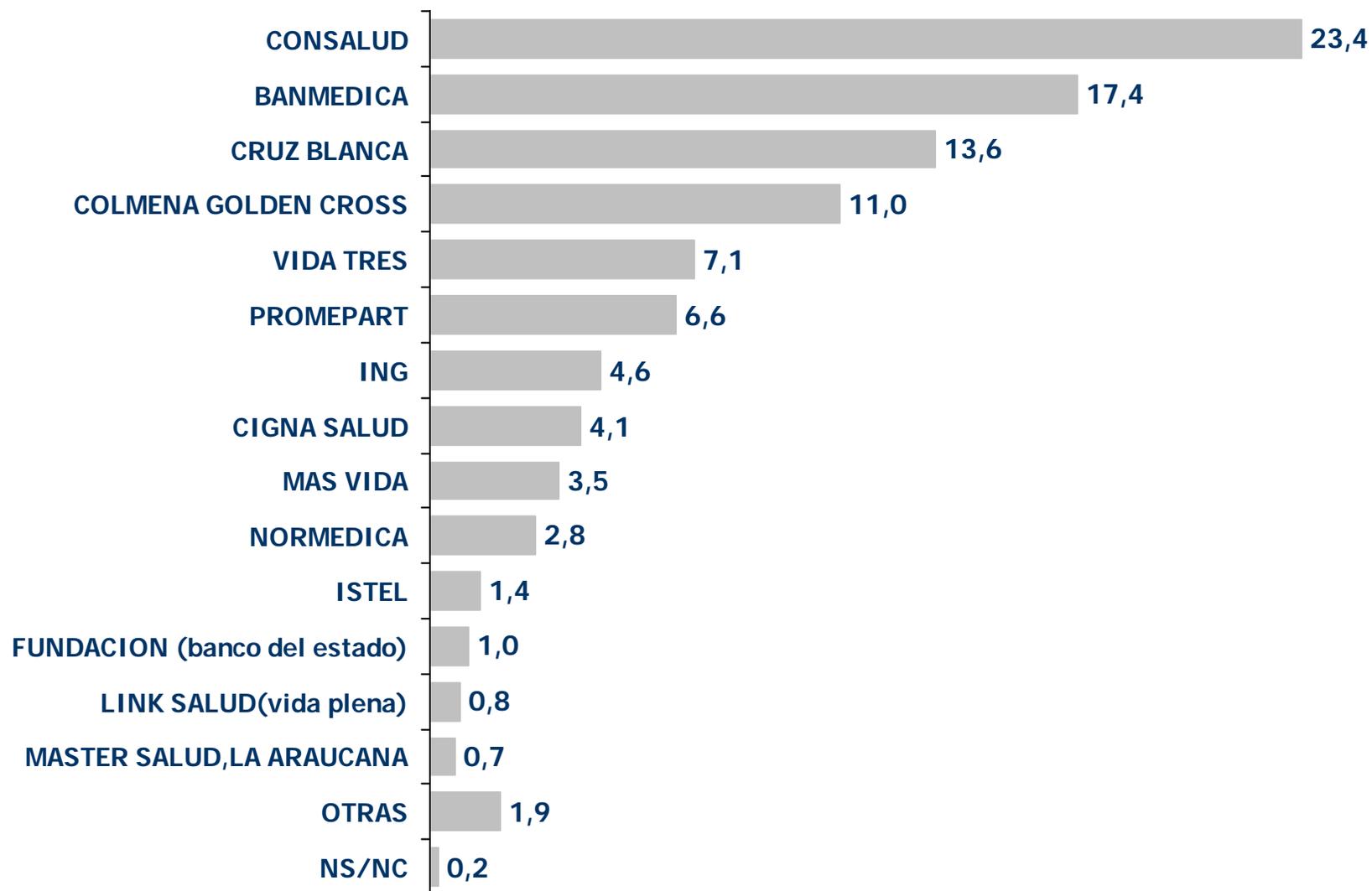
	TOTAL
Hombre	355
Mujer	459
TOTAL	814

R.Metropolitana	TOTAL
Estrato 1	107
Estrato 2	98
Estrato 3	100
Estrato 4	100
TOTAL	405

- **Terreno:** Entre el 19 de Noviembre y el 8 de Diciembre de 2001

Isapre Actual

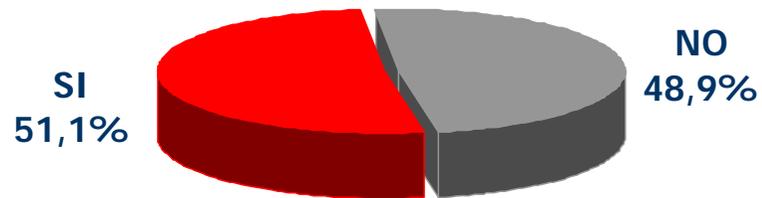
Muestra Total, N= 814 casos



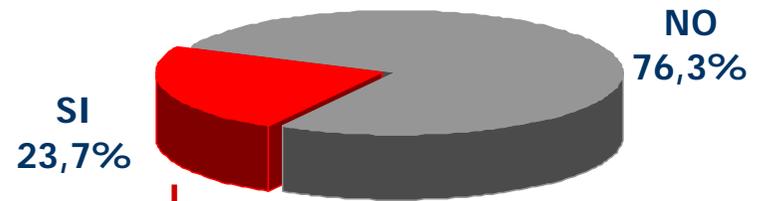
Atención Médica / Hospitalización

Muestra Total, N= 814 casos

¿Ha recibido atención médica en los últimos dos meses?



¿Ud. o algún familiar ha sido hospitalizado en el último año?



Año 2000= 30.2%

Resultados

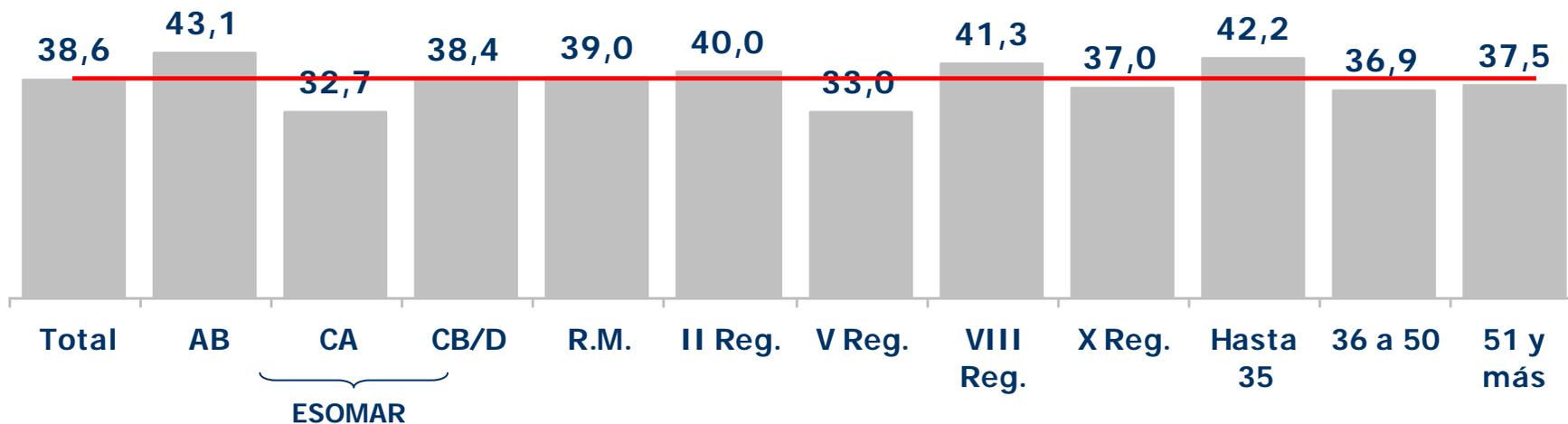
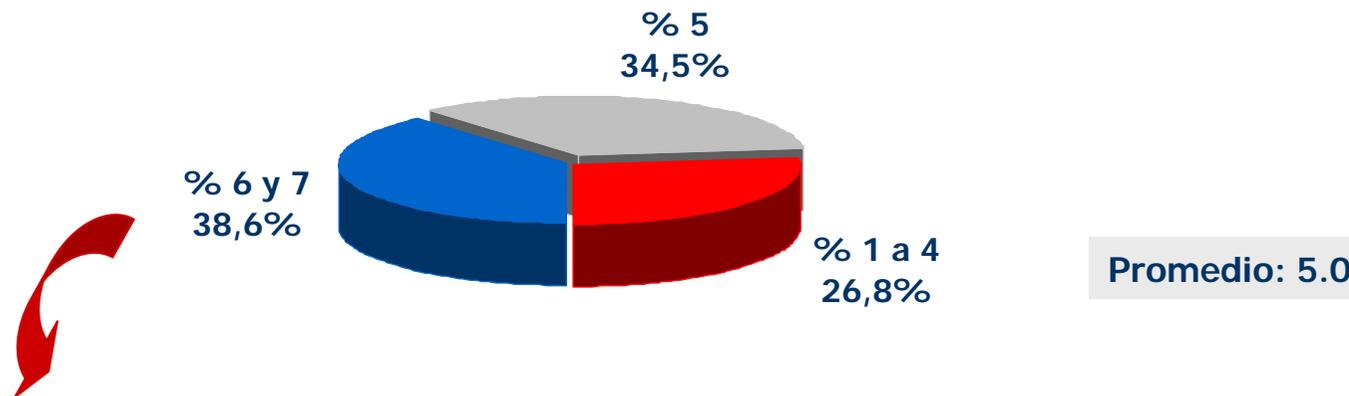
Sistema de Isapres

Satisfacción general con el sistema de Isapres

“En términos generales, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con el Sistema Isapre?”

Escala utilizada de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho)

Muestra Total, N= 814 casos

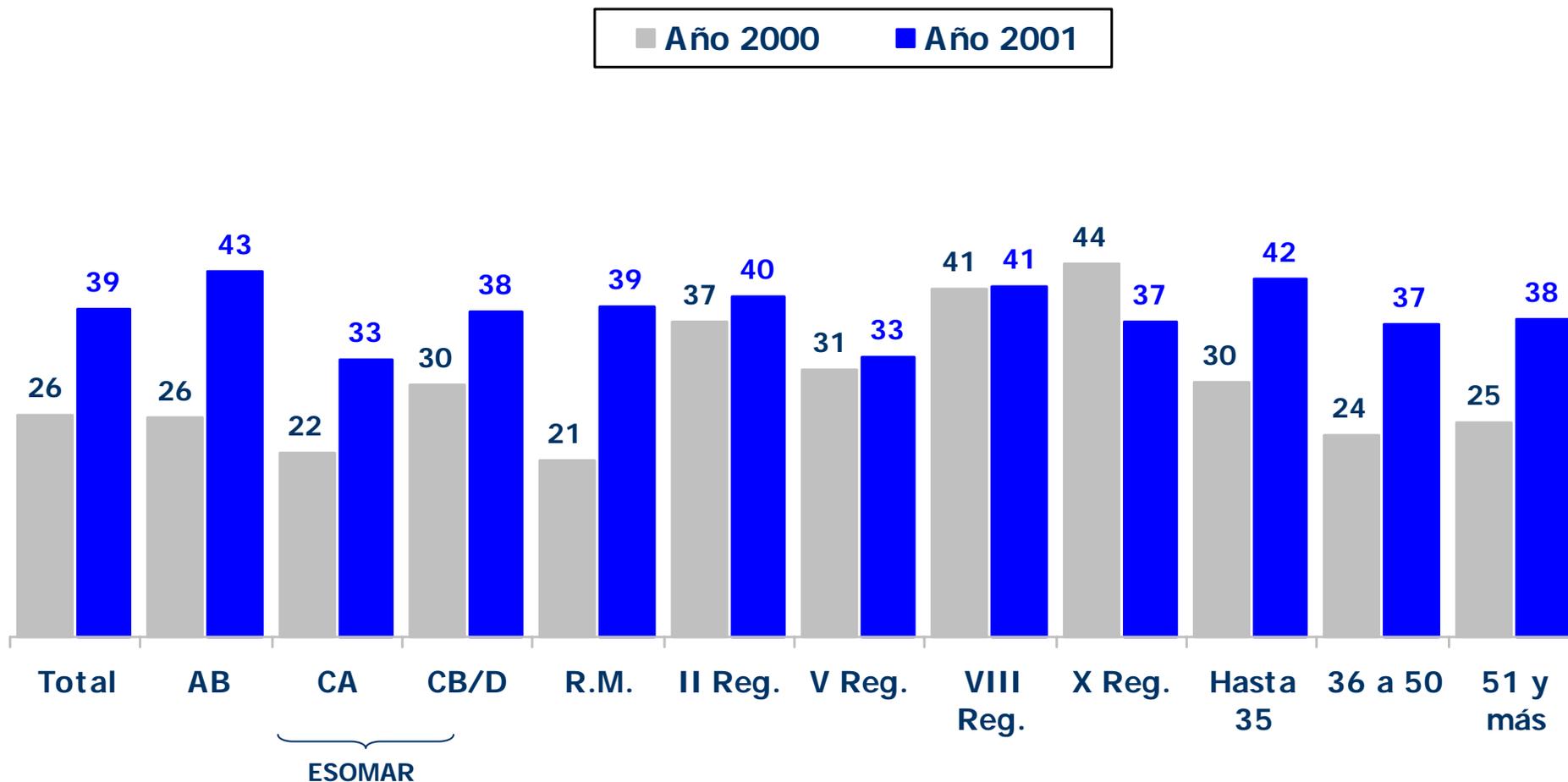


Satisfacción general con el sistema de Isapres

Escala utilizada de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho)

Comparativo por segmentos

Muestra Total, N= 814 casos

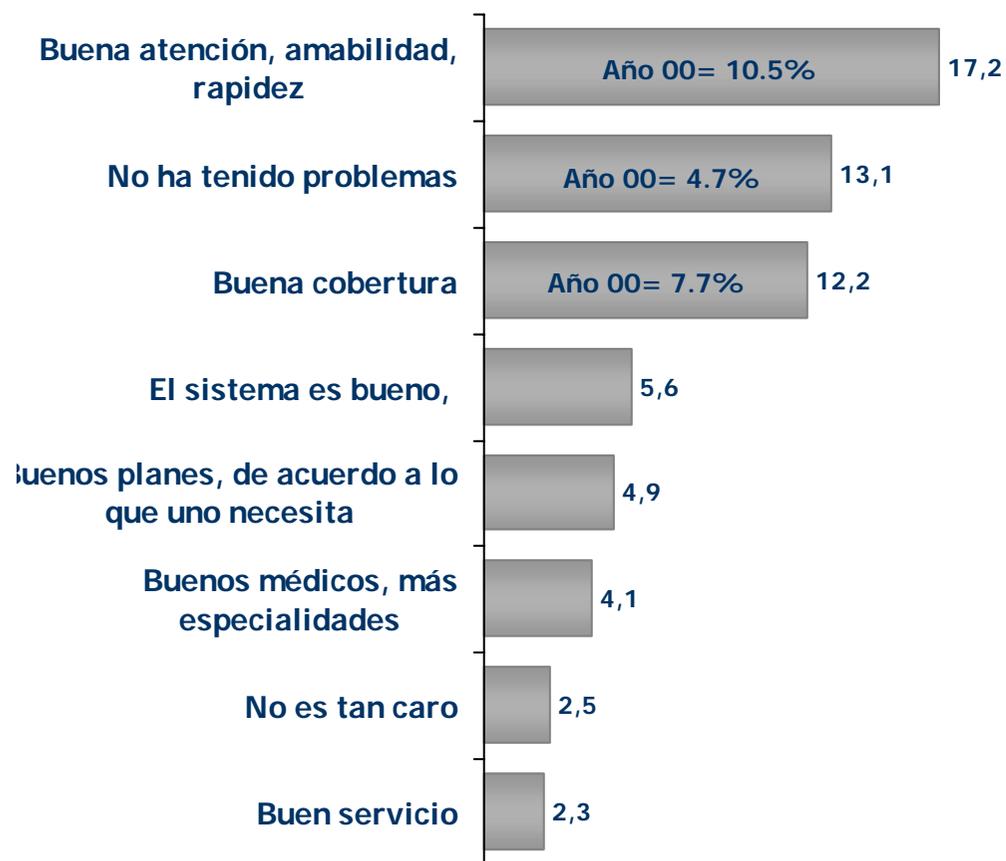


Razones de la evaluación

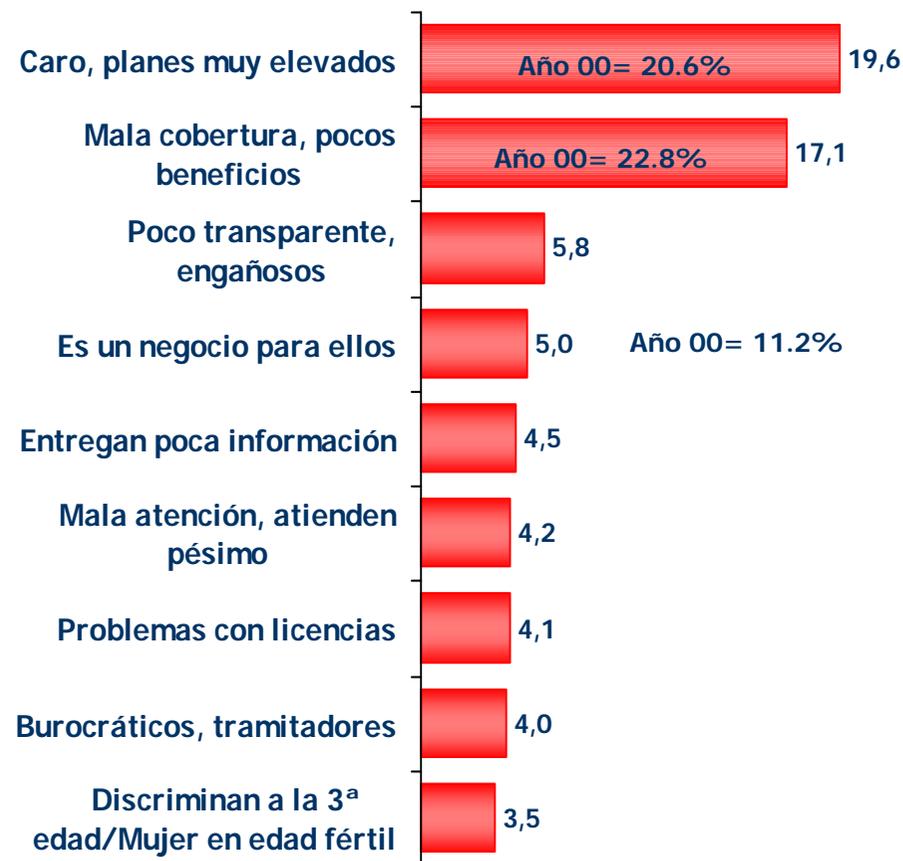
Respuesta Espontánea y Múltiple

Muestra Total, N= 814 casos

Positivas (40.5%)



Negativas (61.2%)



Cuadro comparativo de la satisfacción general con el sistema de Isapre

Escala utilizada de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho)

Muestras Totales

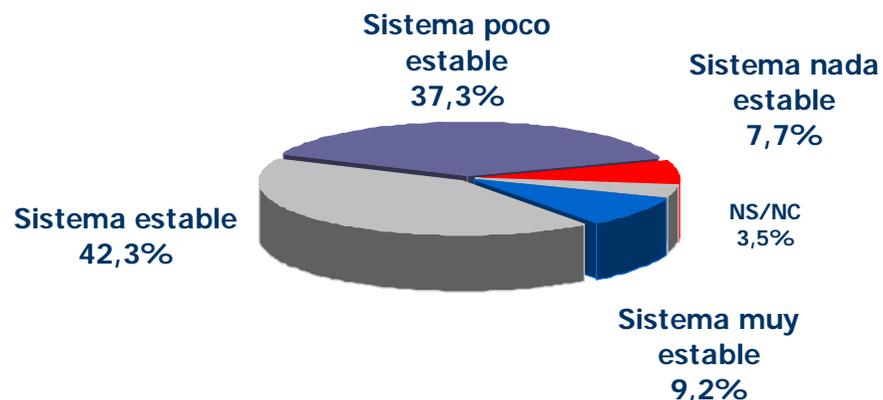
	Comparativo Región Metropolitana			Comparat. Total	
	1995	2000	2001	2000	2001
Base	413	422	405	834	814
% notas 6 y 7	23,6	20,9	39,0	26,0	38,6
% notas 5	40,4	36,3	33,1	36,9	34,5
% notas 1 a 4	36,1	42,8	25,7 /	37,1	26,8 /
Promedio	4,6	4,5	5,0	4,7	5,0

Estabilidad del sistema de Isapre

¿Ud. cree que a largo plazo, el sistema de Isapre será...?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 814 casos



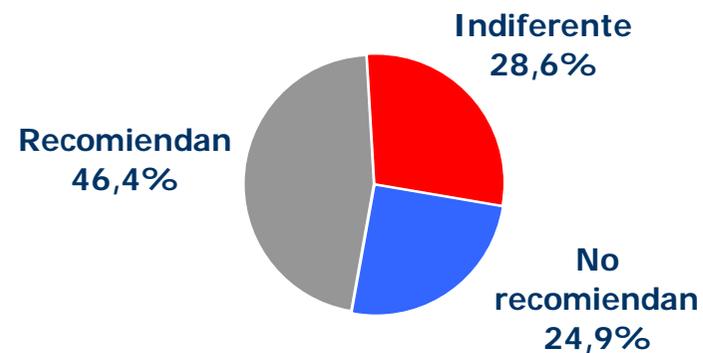
	Comparat. Región Metropolitana			Comparat. Total	
	1995	2000	2001	2001	2001
Sistema muy estable	5,1	4,6	11,7	4,0	9,2
Sistema estable	56,7	46,2	43,1	48,1	42,3
Muy estable+estable	61,8	50,8	54,8	52,1	51,5
Sistema poco estable	28,6	38,0	33,2	37,3	37,3
Sistema nada estable	5,6	9,6	7,7	9,3	7,7
NS/NC	4,0	1,5	4,3	1,3	3,5

Sin diferencias significativas respecto año 2000

¿Cuál es su actitud hacia las Isapres?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 814 casos



	Región Metropolitana			Total	
	1995	2000	2001	2000	2001
Recomienda afiliarse entusiastamente	5,7	3,5	5,6	4,3	5,0
Recomienda afiliarse	52,7	37,8	43,6	36,9	41,4
TOTAL RECOMIENDAN	58,4	41,3	49,2	41,2	46,4
Tiene una actitud indiferente	26,5	25,0	26,9	25,9	28,6
No recomienda afiliarse	11,1	27,2	20,0	27,0	21,5
Tiene una actitud de fuerte rechazo	26,5	6,5	3,8	5,9	3,4
TOTAL NO RECOMIENDAN	37,6	33,7	23,8/	32,9	24,9/

Razones de la Actitud hacia el Sistema de Isapres

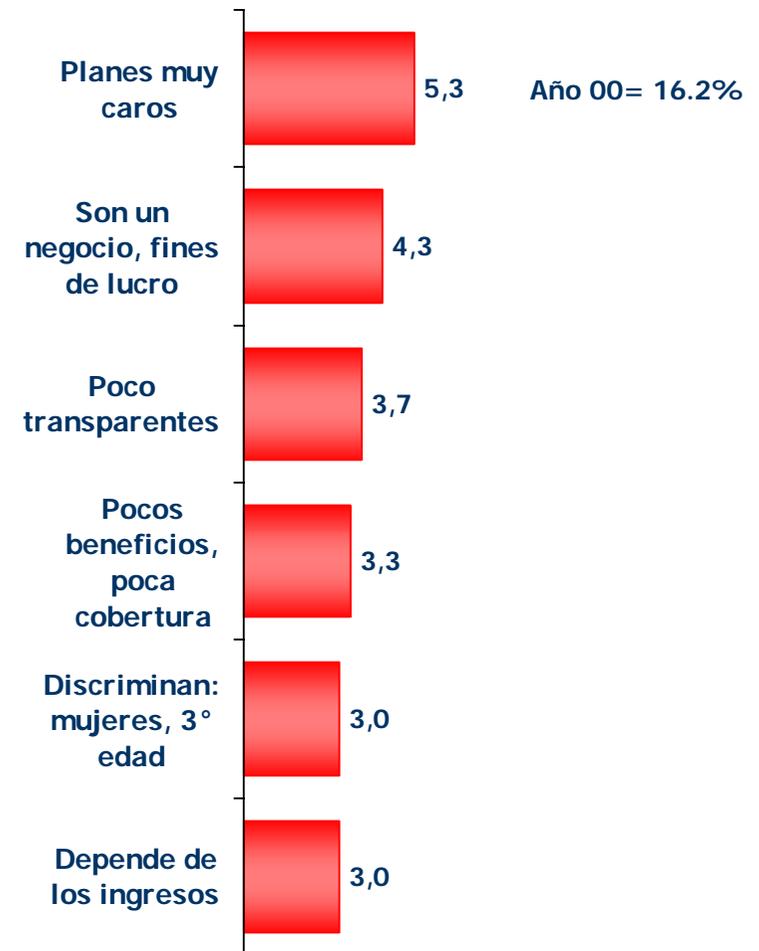
Respuesta Espontánea y Múltiple

Muestra Total, N= 814 casos

Recomienda Afiliarse (46.4%)



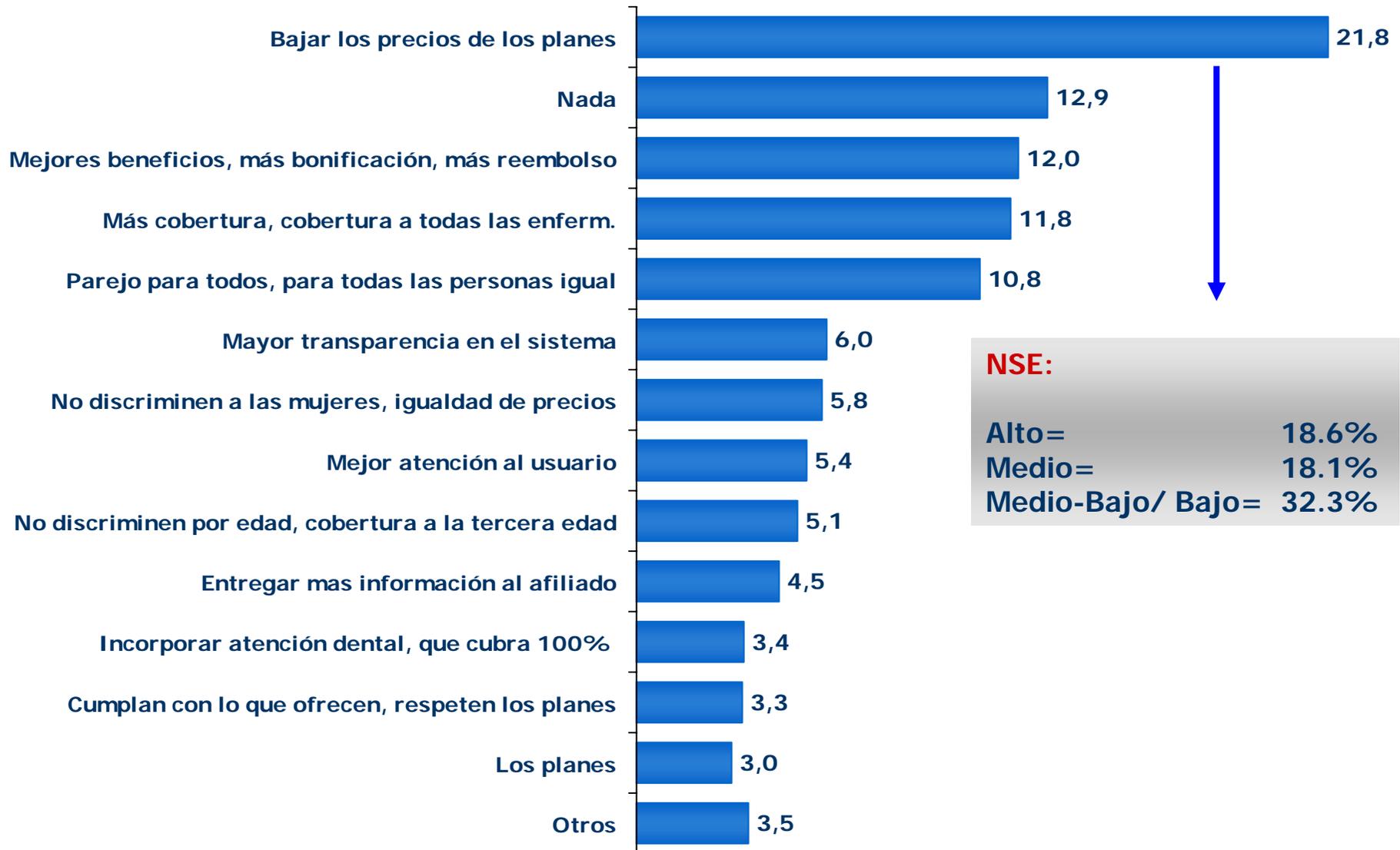
No Recomendación Afiliarse (24.9%)



Aspectos que modificaría para que el sistema de Isapre funcione mejor

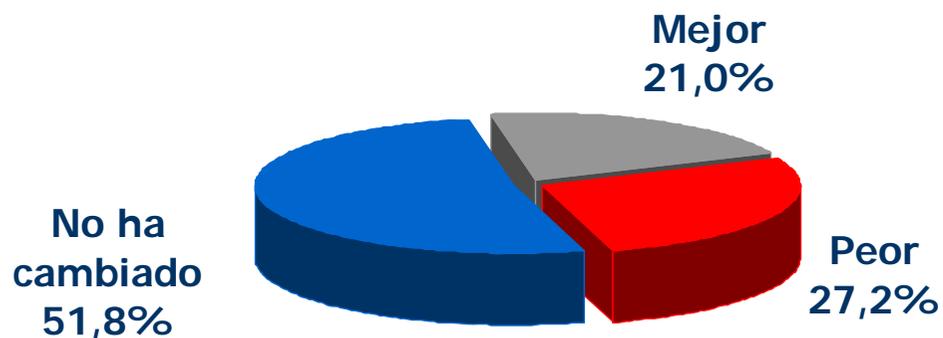
Respuesta Espontánea y Múltiple

Total Muestra, N= 814



En los últimos 5 años, el sistema de Isapre ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado

Muestra Total, N= 814 casos

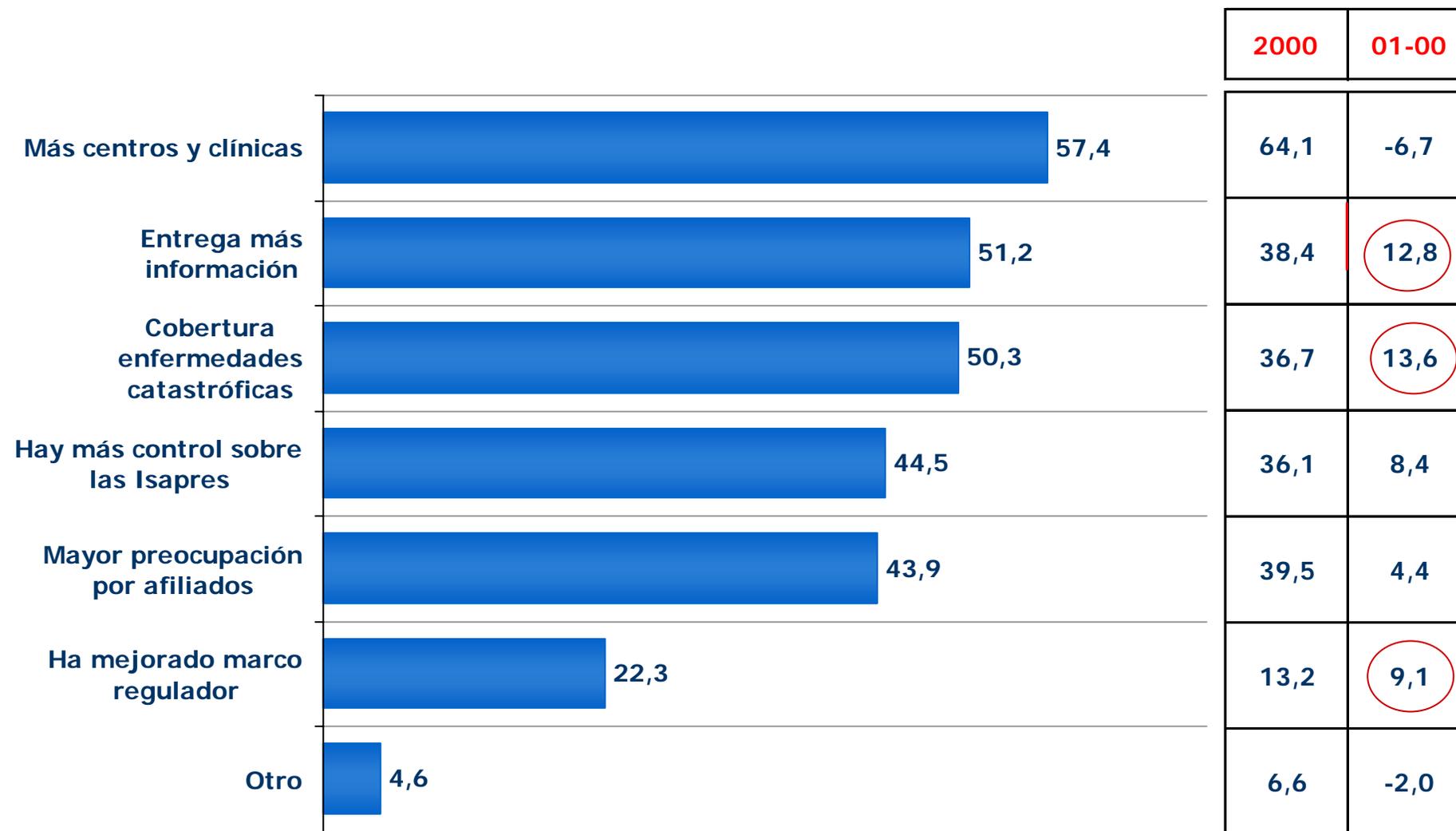


	Comparat. Total	
	2000	2001
No ha cambiado	52,8	51,8
Peor	26,9	27,2
Mejor	20,3	21,0

Aspectos en los que considera que el sistema ha cambiado para MEJOR

Alternativas Dadas; respuesta múltiple

Base: quienes consideran que el sistema ha mejorado (21.0%)

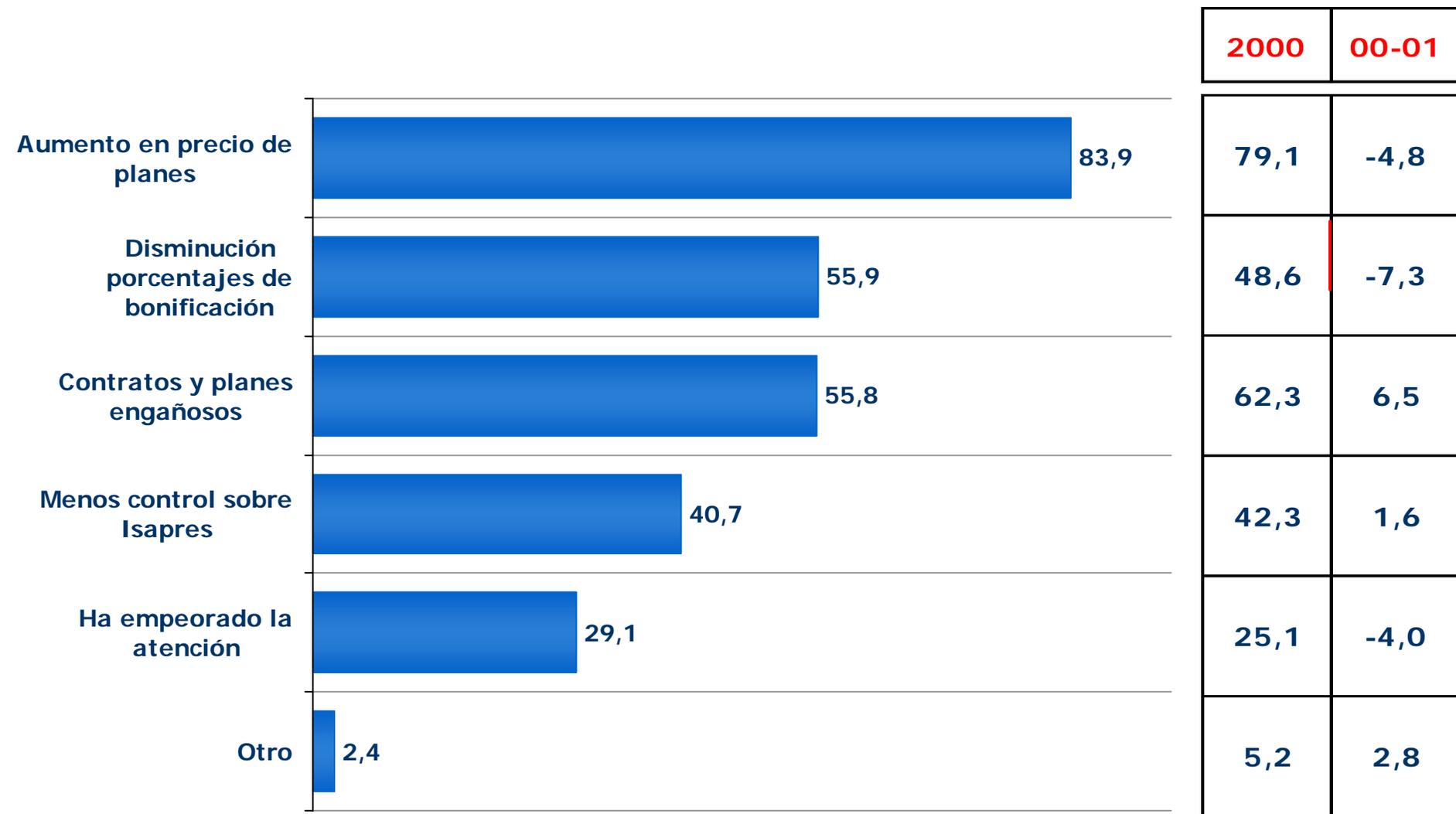


 Diferencias significativas

Aspectos en los que considera que el sistema ha cambiado para PEOR

Alternativas Dadas

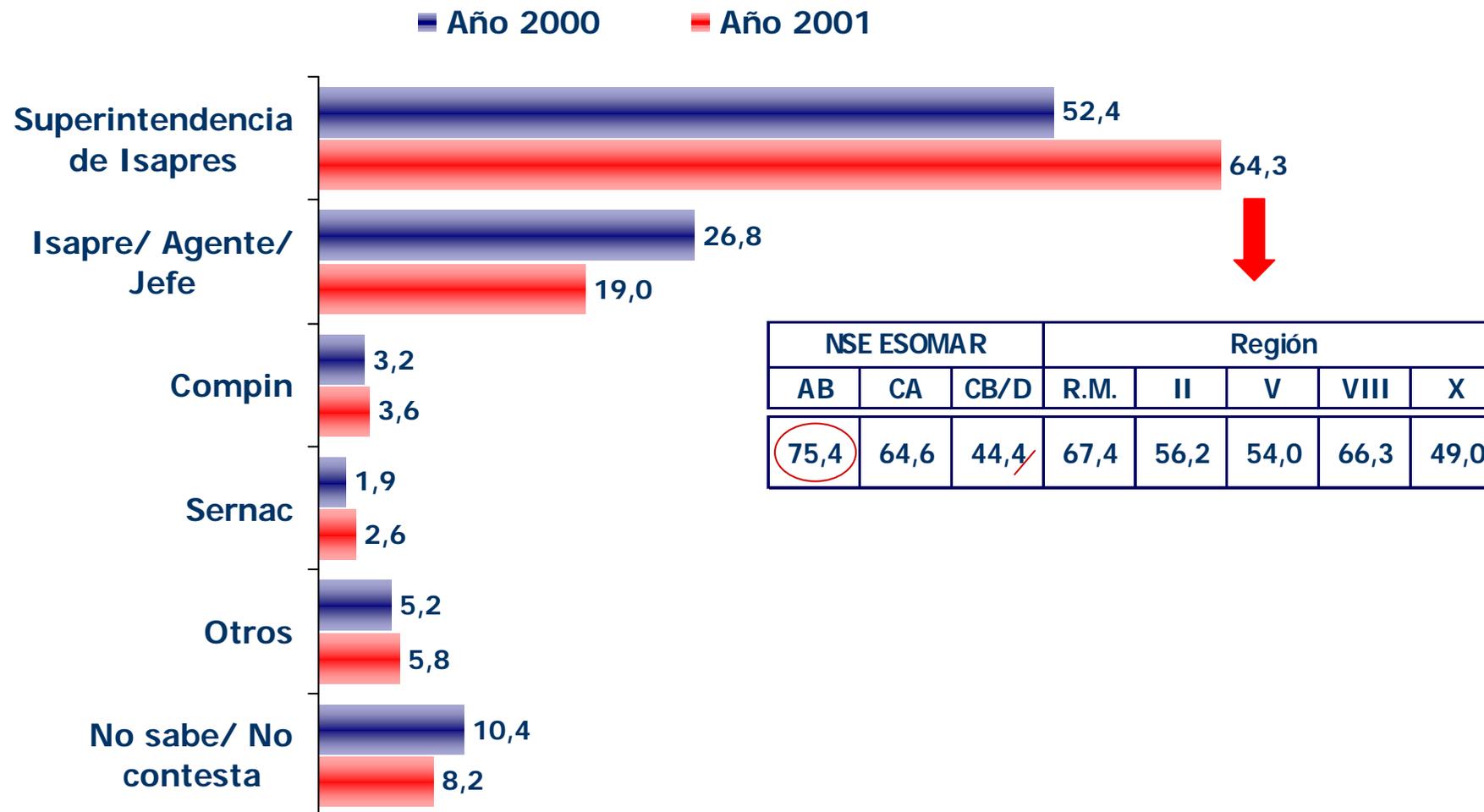
Base: quienes consideran que el sistema ha empeorado (27.2%)



No hay diferencias significativas

Si tuviera que hacer un reclamo sobre la Isapre o tuviera un conflicto con ella, ¿a quién recurriría?

Respuesta Espontánea
Muestra Total, N= 814 casos

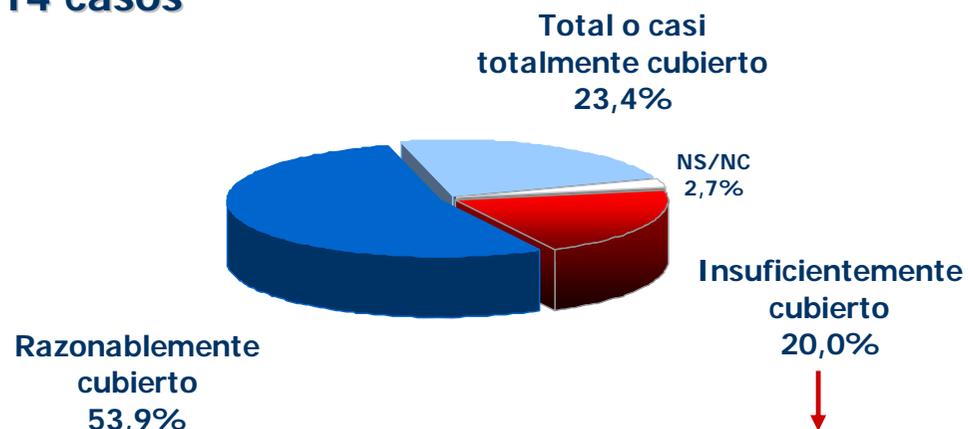


Plan de Salud Isapre Actual

Frente a su actual plan de salud, ¿Ud. se siente ...?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 814 casos



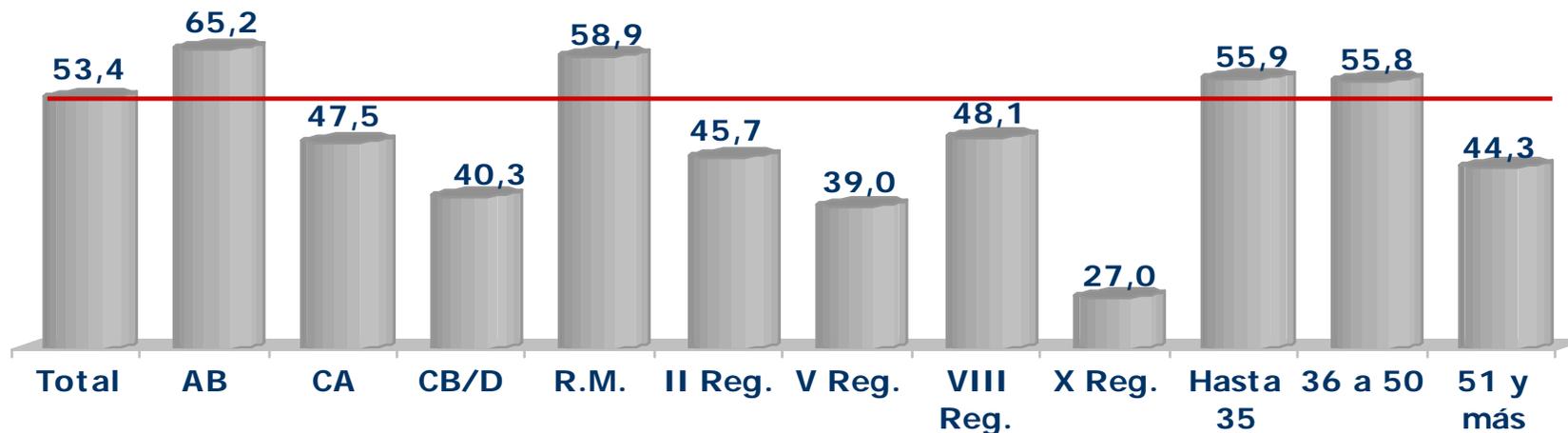
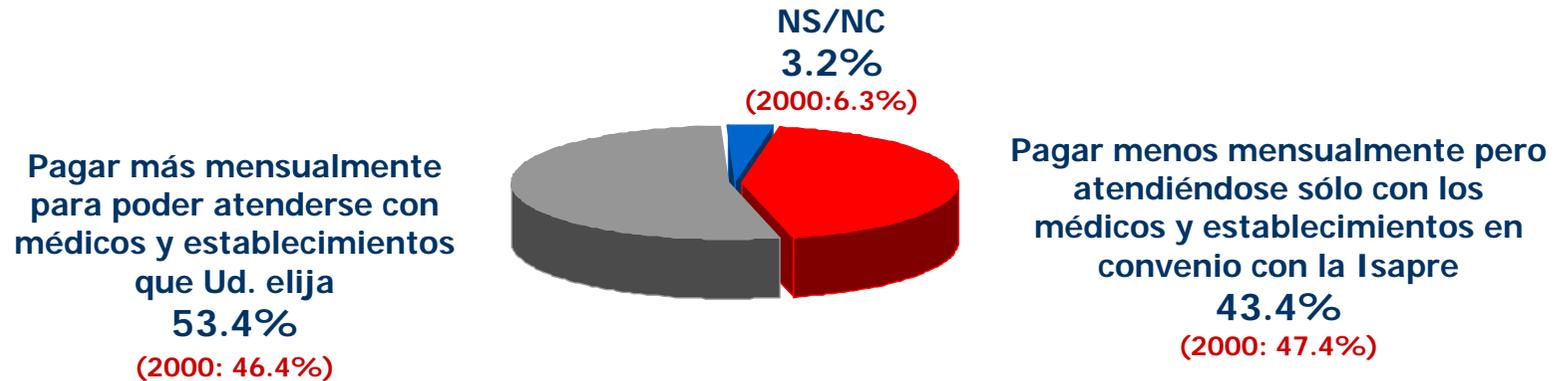
NSE ESOMAR			Edad		
AB	CA	CB/D	35 y -	36 a 50	51 y +
14,1	26,6	22,1	16,0	20,8	23,9

	Región Metropolitana			Total Muestra	
	1995	2000	2001	2000	2001
Total o casi totalmente cubierto	17,6	15,2	24,1	17,0	23,4
Razonablemente cubierto	58,8	53,8	51,9	54,8	53,9
Insuficientemente cubierto	23,3	30,3	20,7/	27,3	20,0/
NS/NC	0,3	0,7	3,3	0,9	2,7

Si de Ud. dependiera ¿cuál de las siguientes alternativas elegiría respecto de su actual plan de salud?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 814 casos

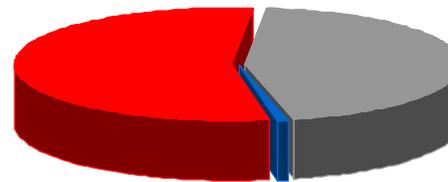


Si tuviera que elegir entre dos planes con el mismo precio, ¿cuál elegiría usted?

Alternativas Dadas

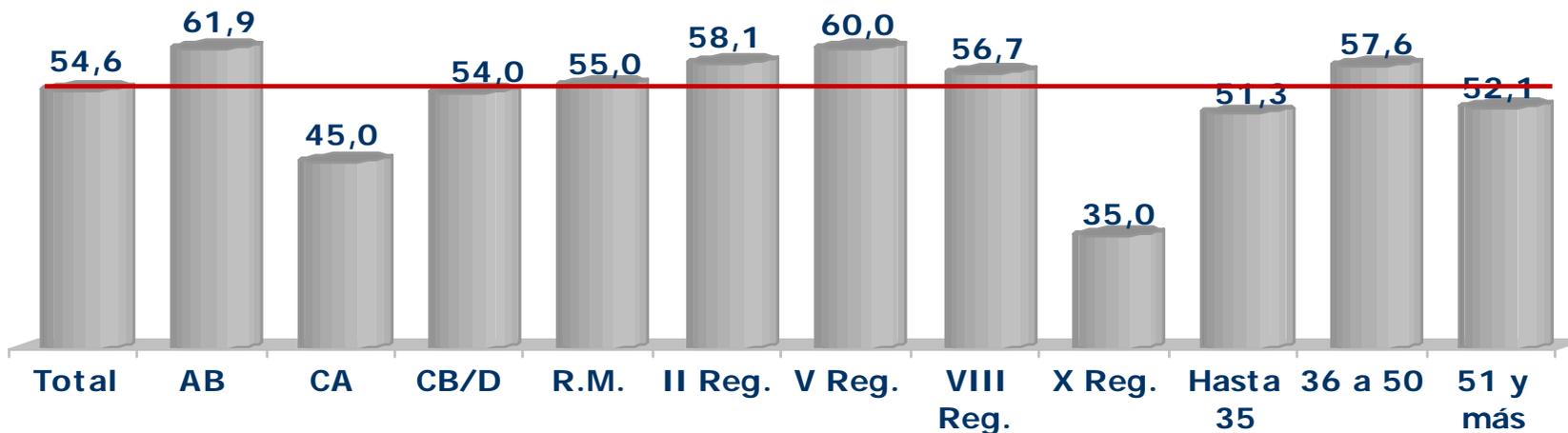
Muestra Total, N= 814 casos

Elegir libremente
médicos/establecim. con menor
reembolso
54.6%
(2000: 54.9%)



Tener médicos/establecim.
asignados por la Isapre, con
mayor reembolso
44.8%
(2000: 41.0%)

Ninguna
0.7%
(Ns/NC 2000:4.1%)

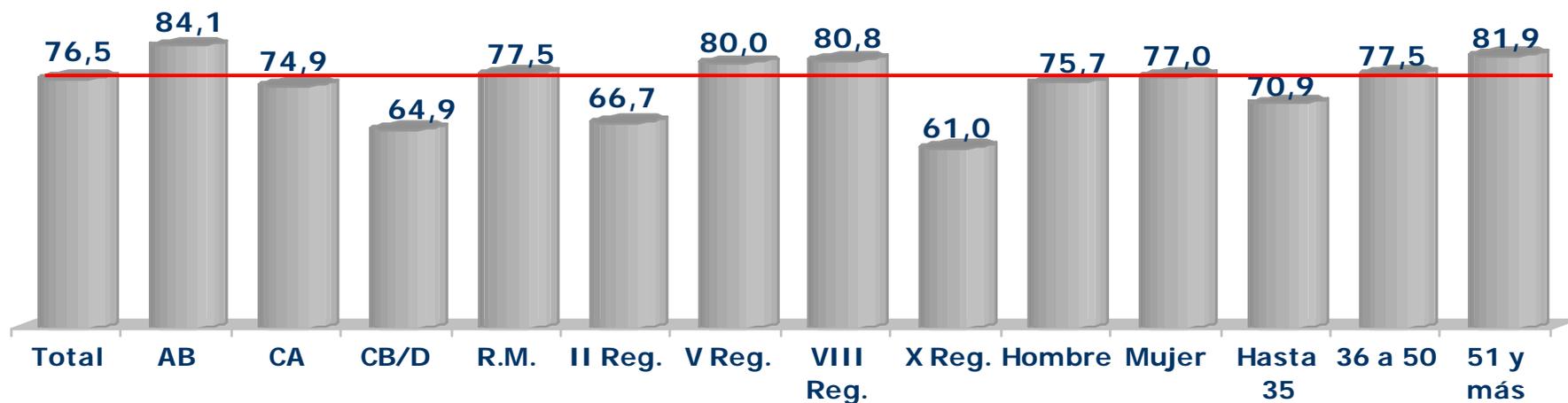
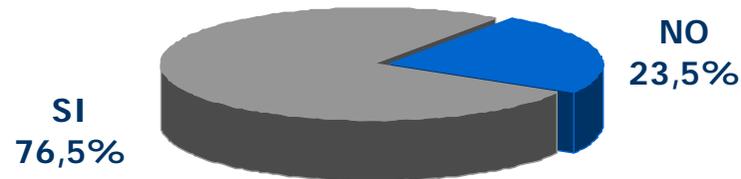


Cobertura adicional enfermedades catastróficas

¿Ha oído hablar de la cobertura adicional de enfermedades catastróficas de las Isapres?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 814 casos



¿Qué opina Ud. de esta cobertura adicional de enfermedades catastróficas?

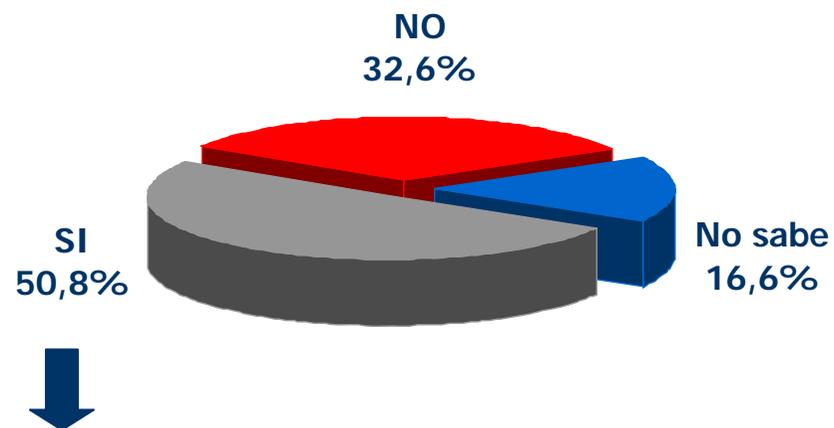
Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes han oído hablar de la cobertura adicional enf. catastroficas (76.5%)

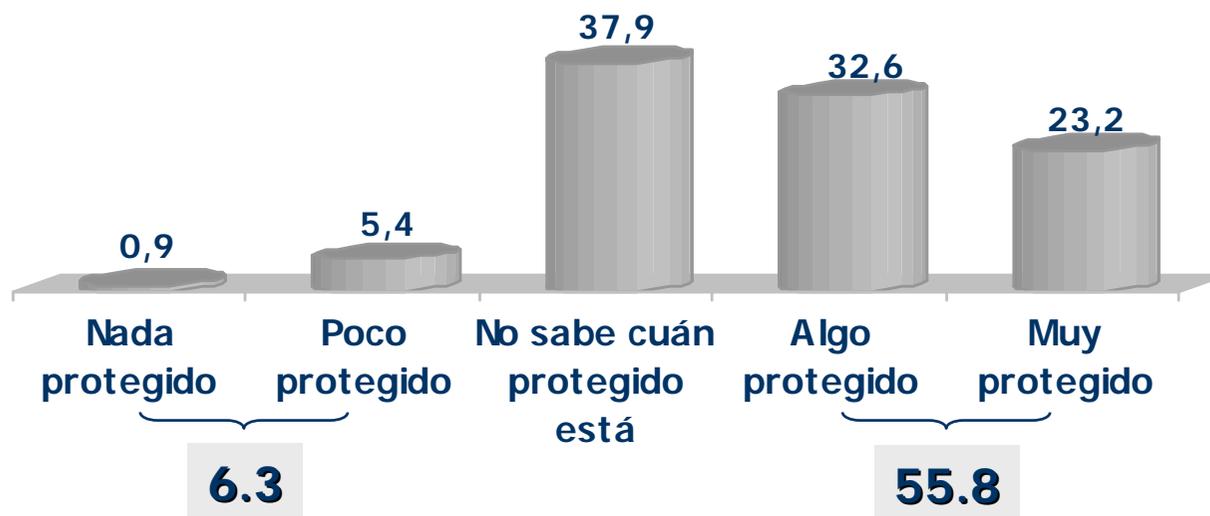


¿Ud. tiene la cobertura adicional de enfermedades catastróficas incorporada en su contrato de salud?

Base: quienes han oído hablar de la cobertura adicional enf. catastróficas (76.5%)



¿Cuán protegido se siente Ud. con este seguro? (B= 38.9%) (Alternativas dadas)



Importancia y Evaluación de Atributos

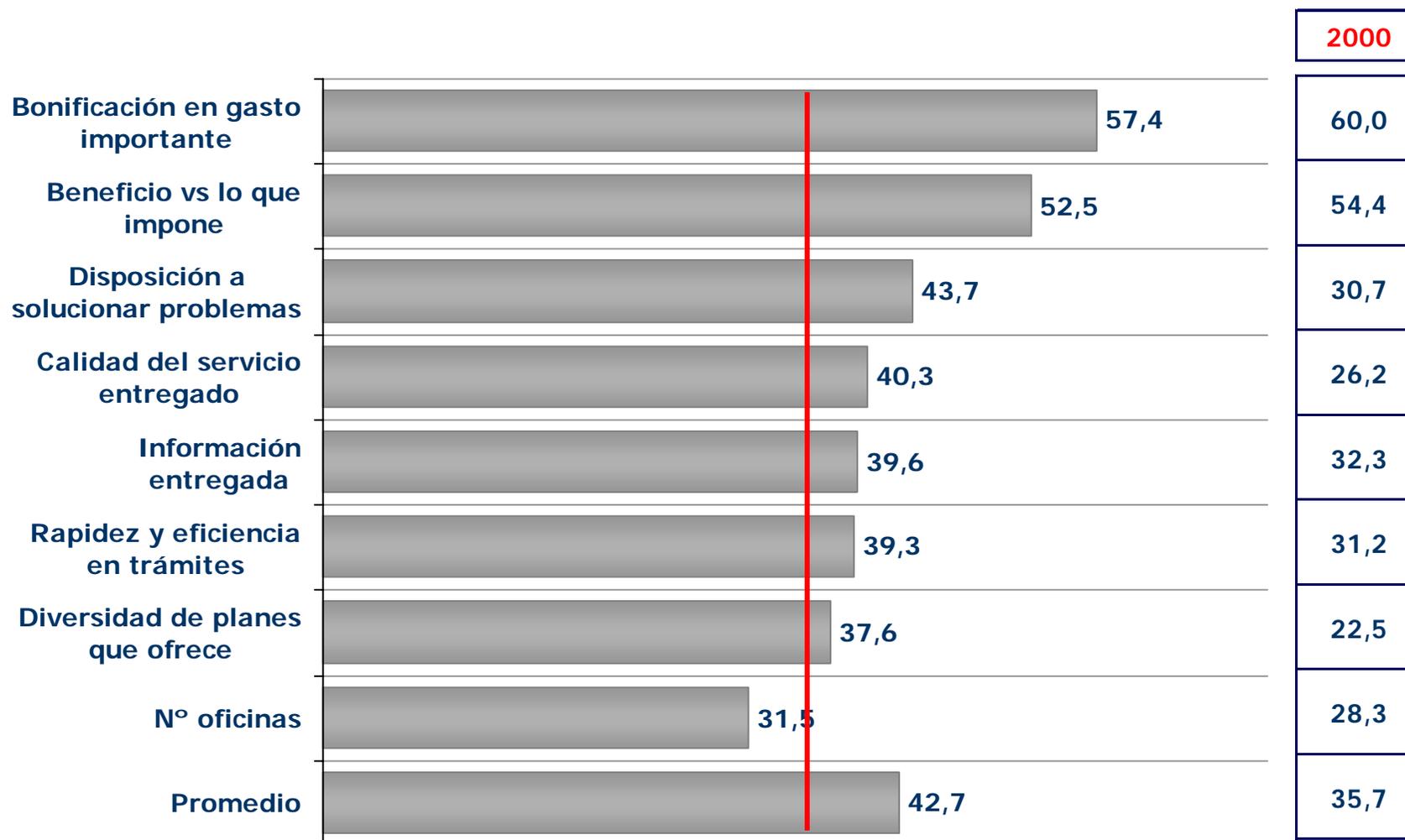
Importancia asignada a cada característica de las Isapres

Alternativas Dadas

Escala de importancia utilizada de 1 (no es importante) a 5 (absolutamente esencial)

% que lo considera ABSOLUTAMENTE ESENCIAL

Total Muestra



Importancia asignada a cada característica de las Isapres

Alternativas Dadas

Escala de importancia utilizada de 1(no es importante) a 5(absolutamente esencial)

% que lo considera ABSOLUTAMENTE ESENCIAL

CUADRO COMPARATIVO REGION METROPOLITANA

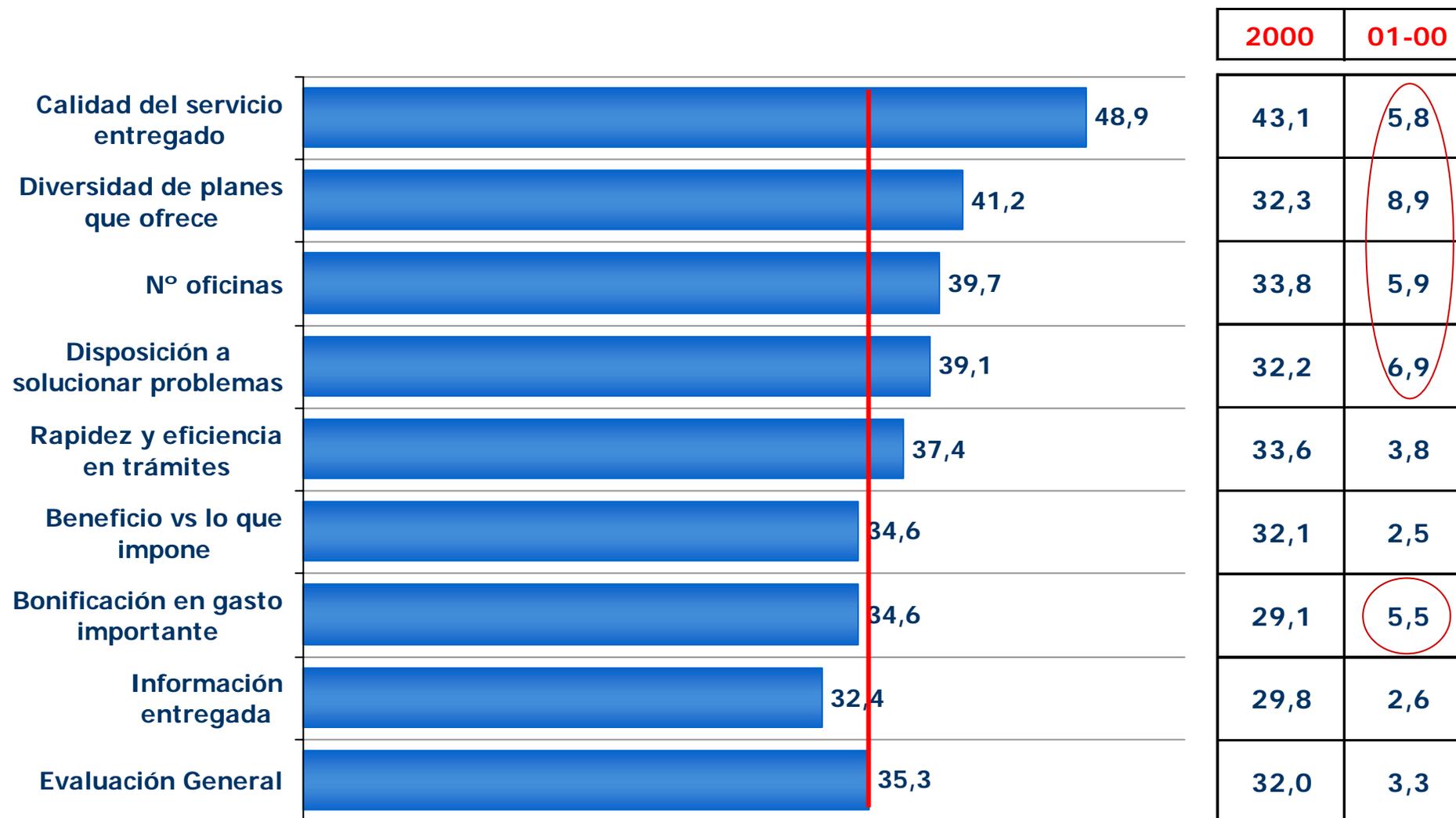
	R. Metropolitana		
	1999	2000	2001
Bonificación en gasto importante	59,0	60,6	54,0
Beneficio vs lo que impone	49,0	57,2	51,4
Información entregada	29,0	30,6	38,6
Rapidez y eficiencia en trámites	34,0	25,3	36,2
Disposición a solucionar problemas	34,0	28,1	41,0
Nº oficinas	23,0	28,4	31,5
Calidad del servicio entregado	34,0	21,9	38,9
Diversidad de planes que ofrece	26,0	21,6	38,2
Promedio	36,0	34,2	41,2

Evaluación de su actual Isapre en las siguientes características

Alternativas Dadas

Escala utilizada de 1 (pésimo) a 7 (excelente)

% que evalúa con notas 6 y 7



 Diferencias significativas

Evaluación de su actual Isapre en las siguientes características

Alternativas Dadas

Escala utilizada de 1 (pésimo) a 7 (excelente)

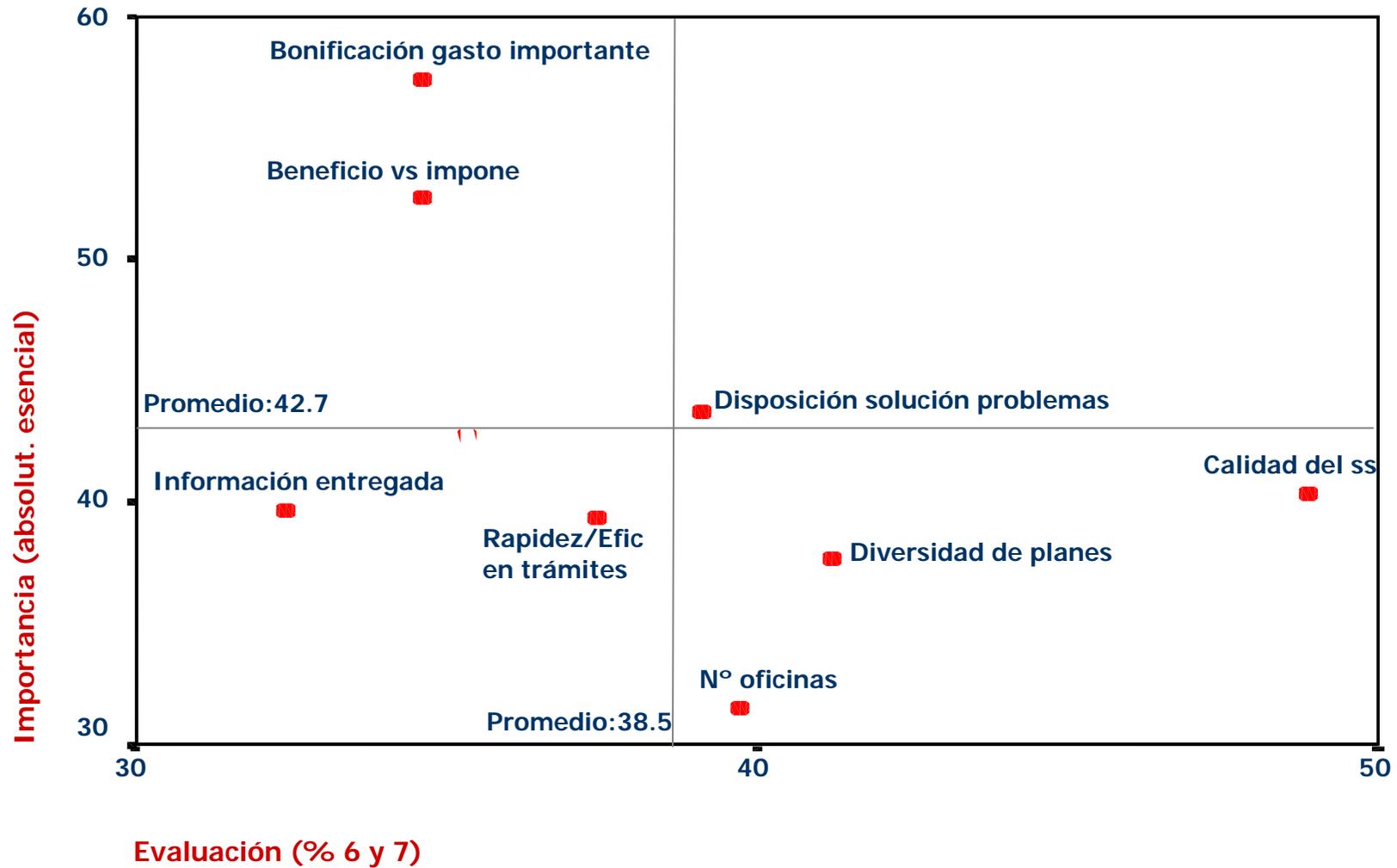
% que evalúa con notas 6 y 7

CUADRO COMPARATIVO REGION METROPOLITANA

	R. Metropolitana		
	1999	2000	2001
Calidad del servicio entregado	52,0	39,8	45,0
Nº oficinas	34,0	31,6	39,9
Rapidez y eficiencia en trámites	37,0	30,1	37,0
Diversidad de planes que ofrece	37,0	29,5	39,6
Disposición a solucionar problemas	30,0	28,6	37,1
Beneficio vs lo que impone	30,0	29,4	33,0
Información entregada	38,0	25,6	32,0
Bonificación en gasto importante	29,0	25,7	32,2
Evaluación General	34,0	29,9	33,2

Mapa de Importancia de atributos de una Isapre vs Evaluación de su actual Isapre

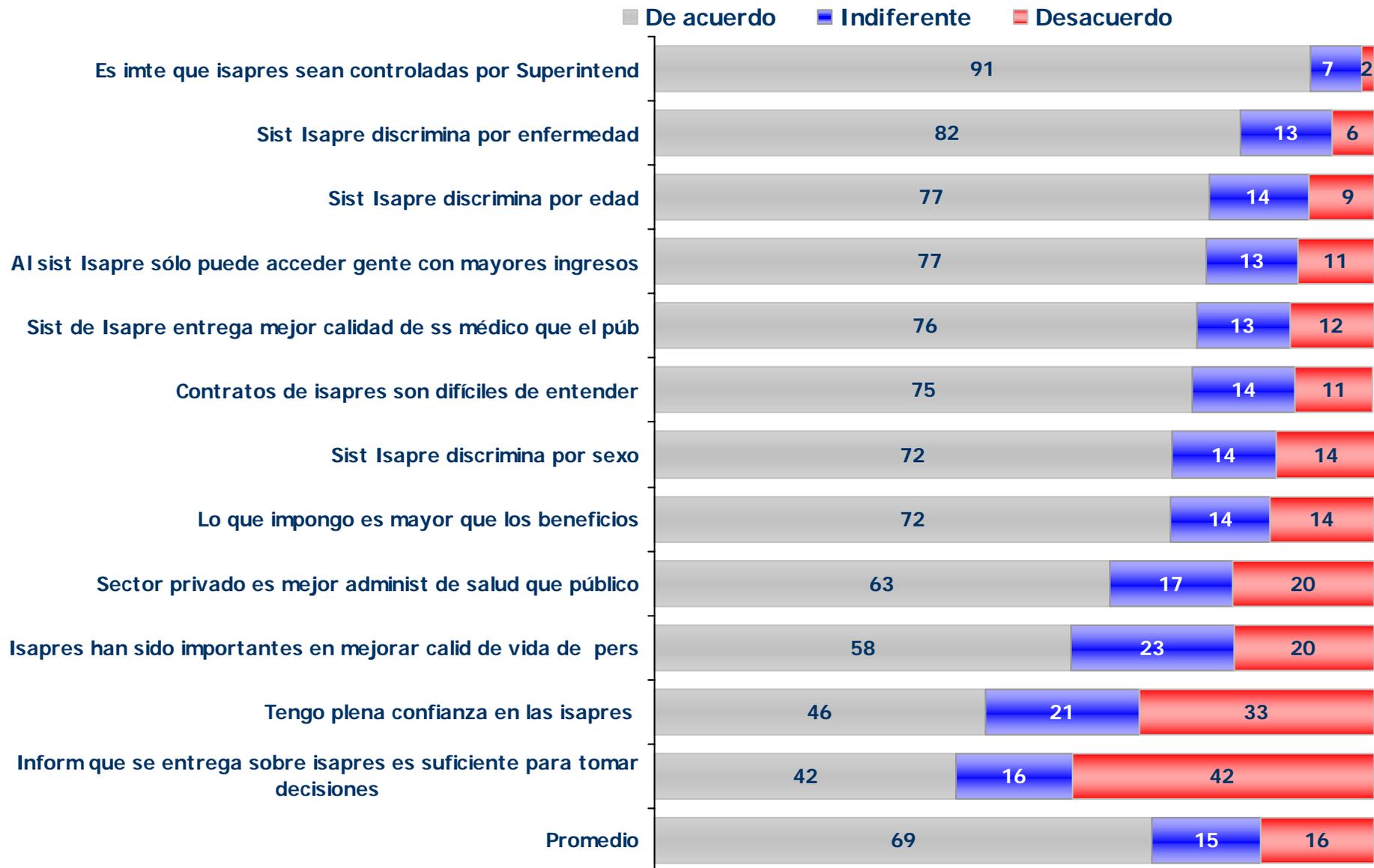
Muestra Total



Grado de acuerdo con cada afirmación acerca de las Isapres

Alternativas Dadas

Escala utilizada de 1(muy en desacuerdo) a 5(muy de acuerdo)



Cuadro Comparativo

Grado de acuerdo con cada afirmación acerca de las Isapres

Alternativas Dadas

Escala de importancia utilizada de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo)

% que está DE ACUERDO (Muy de acuerdo + de acuerdo)

	Total Muestra		Región Metropolitana	
	2000	2001	2000	2001
Base	834	814	422	405
Es importante que las Isapres sean controladas por la Superintendencia	94,0	91,2	94,4	91,5
*Sistema Isapre discrimina por enfermedad	90,5	81,5	92,5	78,6
*Sistema Isapre discrimina por edad	90,5	77,2	92,5	74,1
A las Isapres sólo pueden acceder personas con mayores ingresos	83,9	76,7	85,3	75,8
Sistema Isapre entrega mejor calidad de servicio que el público	73,2	75,5	70,5	75,0
Los contratos de las Isapres son difíciles de entender	82,4	74,7	84,6	73,6
*Sistema Isapre discrimina por sexo	90,5	72,6	92,5	69,8
Siento que lo que impongo es mayor que los beneficios que obtengo	73,5	71,7	73,9	71,5
Sector privado es mejor administrador que el público	59,2	63,3	57,0	63,7
Isapres han sido importantes en mejorar calidad de vida de personas	49,0	58,0	45,2	59,4
Tengo plena confianza en las Isapres	38,4	46,0	35,5	46,8
Información entregada es suficiente para tomar decisiones	26,4	41,9	21,9	42,7
Promedio	67,1	69,2	70,5	68,5

* Año 2000 era una pregunta: Isapres discriminan por edad, sexo o enfermedad

Cuadro Comparativo

Grado de acuerdo con cada afirmación acerca de las Isapres

Alternativas Dadas

Escala de importancia utilizada de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo)

% que está DE ACUERDO (Muy de acuerdo + de acuerdo)

	Total Muestra		Región Met.	
	2000	2001	2000	2001
Base	834	814	422	405
Sistema Isapre entrega mejor calidad de servicio que el público	73,2	75,5	70,5	75,0
Sector privado es mejor administrador que el público	59,2	63,3	57,0	63,7
Isapres han sido importantes en mejorar calidad de vida de personas	49,0	58,0	45,2	59,4
Tengo plena confianza en las Isapres	38,4	46,0	35,5	46,8
Información entregada es suficiente para tomar decisiones	26,4	41,9	21,9	42,7
<i>Promedio Frases Positivas</i>	<i>49,2</i>	<i>56,9</i>	<i>46,0</i>	<i>57,5</i>
*Sistema Isapre discrimina por enfermedad	90,5	81,5	92,5	78,6
*Sistema Isapre discrimina por edad	90,5	77,2	92,5	74,1
A las Isapres sólo pueden acceder personas con mayores ingresos	83,9	76,7	85,3	75,8
Los contratos de las Isapres son difíciles de entender	82,4	74,7	84,6	73,6
*Sistema Isapre discrimina por sexo	90,5	72,6	92,5	69,8
Siento que lo que impongo es mayor que los beneficios que obtengo	73,5	71,7	73,9	71,5
<i>Promedio Frases Negativas</i>	<i>85,2</i>	<i>75,7</i>	<i>86,9</i>	<i>73,9</i>
Es importante que las Isapres sean controladas por la Superintendencia	94,0	91,2	94,4	91,5

* Año 2000 era una pregunta: Isapres discriminan por edad, sexo o enfermedad

Superintendencia de Isapres

¿Ha escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres?

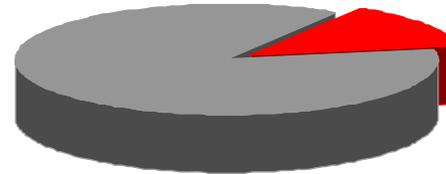
Muestra Total, N= 814 casos

% SI por NSE:

Alto=	94.6%
Medio=	88.0%
Medio-Bajo/ Bajo=	69.6%

SI
86,4%

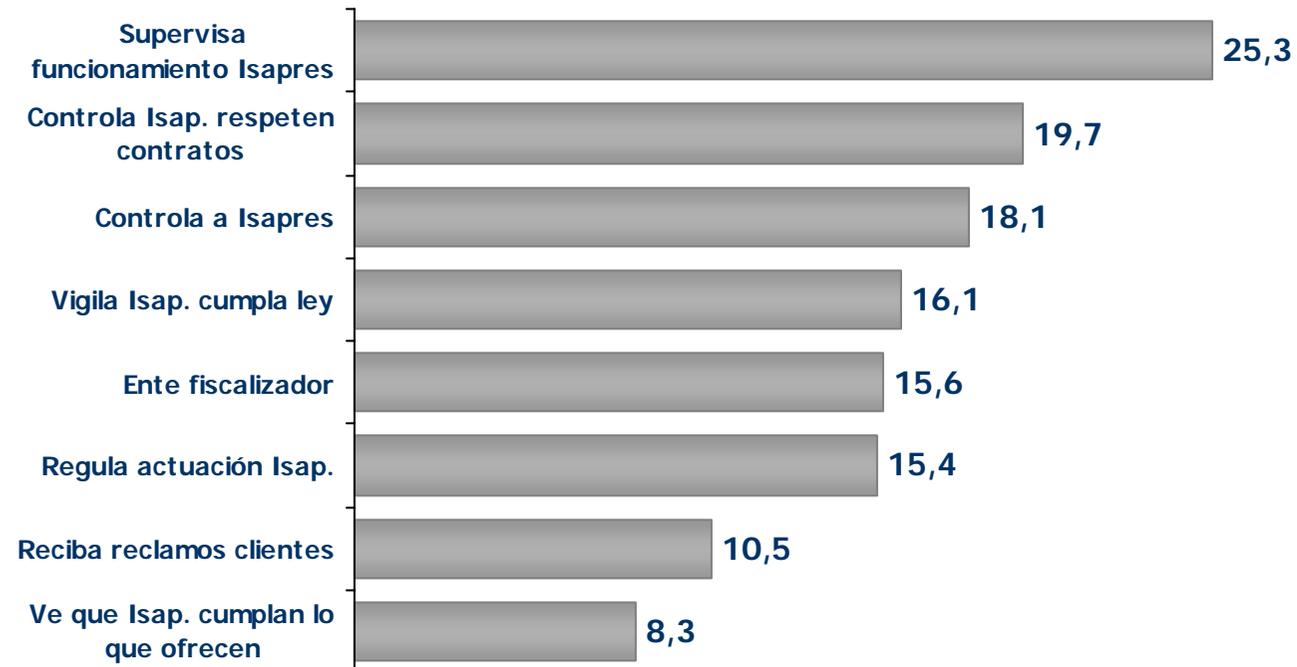
2000: 86.3%



NO
13,6%
2000: 13.7%

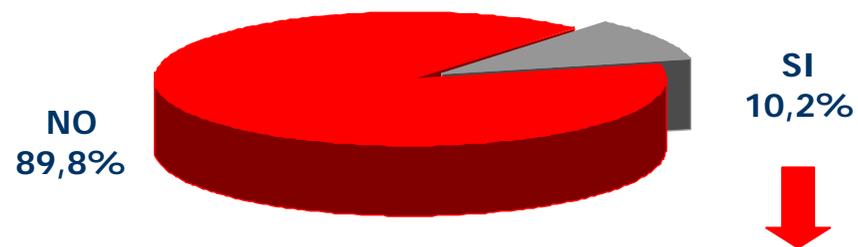


¿Cuál es la función de la Superintendencia? (Respuesta Espontánea)

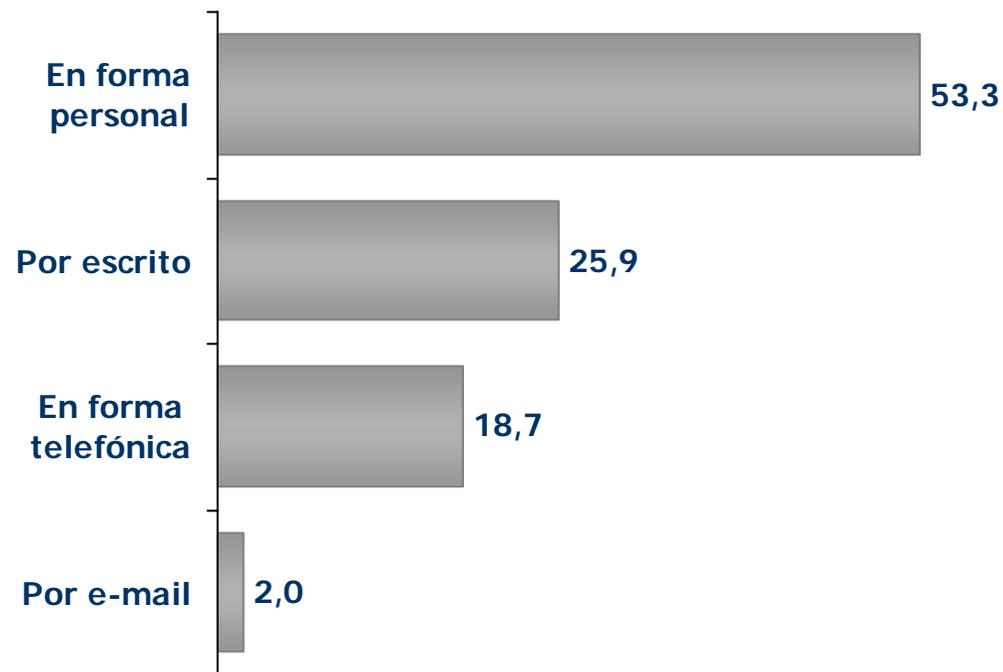


¿Se ha contactado con la Superintendencia de Isapres?

Base: quienes han escuchado hablar de ella (86.4%)



¿Cómo se contactó? (Respuesta Espontánea, B= 8.8%)



¿Cuáles son las funciones que Ud. cree realiza la Superintendencia de Isapres?

ALTERNATIVAS DADAS - Respuesta Múltiple - % menciona SI

Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, 86.4%



Grado de acuerdo con que la Superintendencia de Isapres es una institución ...

Escala utilizada de 1(muy en desacuerdo) a 5(muy de acuerdo)

Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, 86.4%

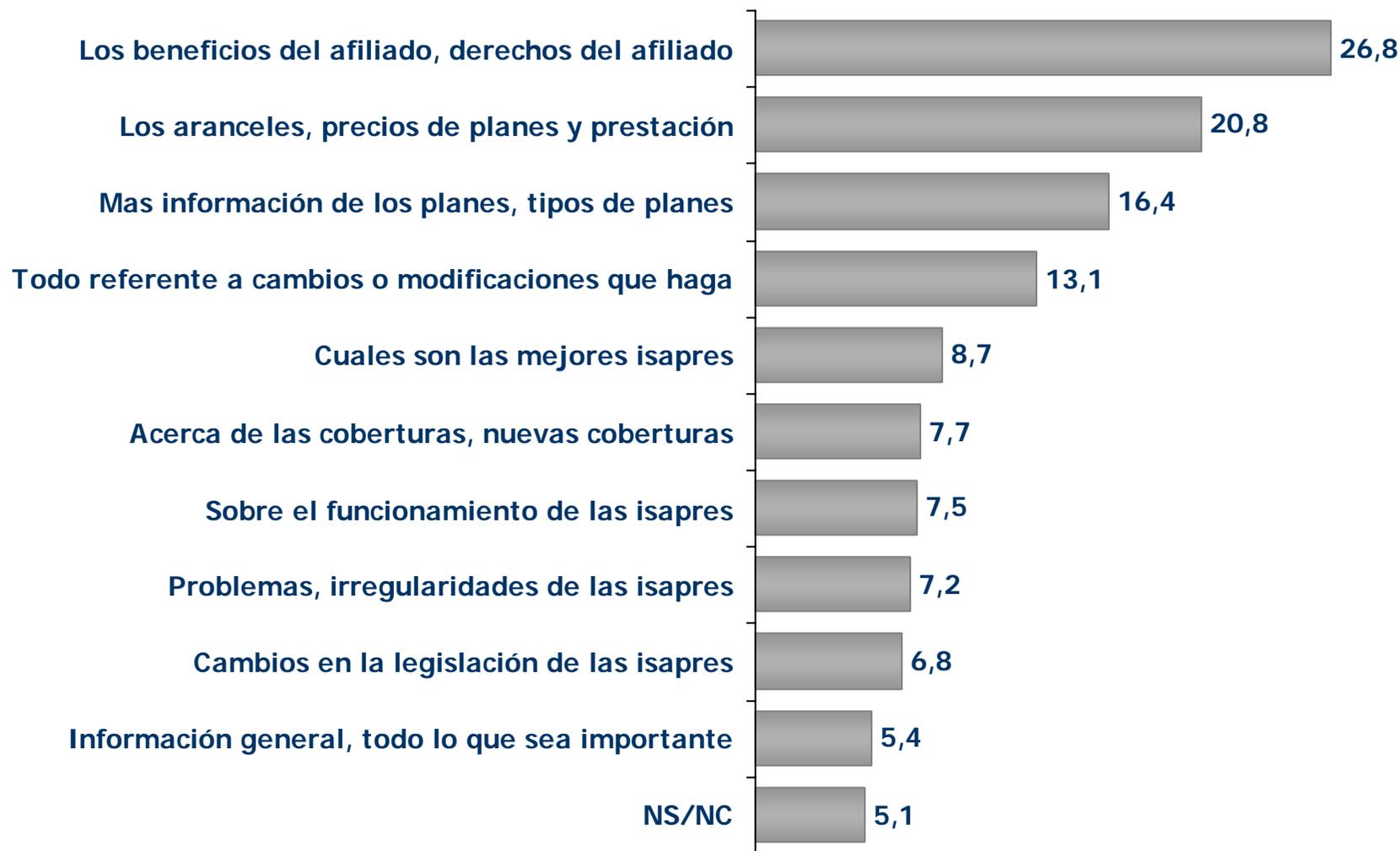
	Grado de acuerdo			2000
	Desacuerdo (% 1 y 2)	No sabe (% 3)	Acuerdo (% 4 y 5)	Acuerdo (% 4 y 5)
Institución creíble	17,7	26,5	55,8	---
Es una institución autónoma	16,8	30,9	52,4	---
Institución objetiva	17,7	30,3	52,0	---
Institución que se ha modernizado	19,8	33,3	46,9	---
Da buen servicio a usuarios	19,3	35,4	45,2	32,8
Se comunica con el público	38,1	22,8	39,0	24,6
Institución innovadora	24,9	37,3	37,8	27,6
Promedio	22,0	30,9	47,0	38,7*

*Promedio obtenido por todos los atributos evaluados en el año 2000

Aspectos que debería INFORMAR en forma permanente la Superintendencia de Isapres a la comunidad

Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, 86.4%



Aspectos que debería **REGULAR** la Superintendencia de Isapres

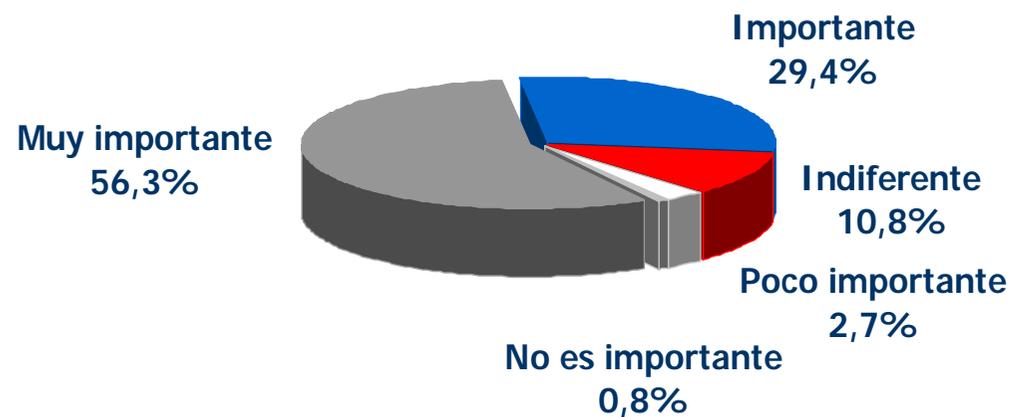
Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, 86.4%



Importancia asignada a la existencia de la Superintendencia de Isapres

Muestra Total, N= 814 casos



FIN