



# Estudio Opinión Usuarios del Sistema de Salud Conocimiento y Posicionamiento de la Superintendencia de Salud, GES-AUGE y otros aspectos de la Reforma

Contraparte Técnica: Marcela Pezoa

GfK. Growth from Knowledge  
Santiago, Marzo 2011



# Índice

**1** Antecedentes metodológicos

**2** Principales Resultados

2.1 Sistema de salud

2.2 Plan AUGE

2.3 Prestadores

2.4 Superintendencia de Salud

2.5 Problemas

**3** Conclusiones

# 1. Antecedentes Metodológicos

# Ficha Metodológica

4

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Objetivos</b></li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el nivel de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del Fonasa y de las Isapres tienen sobre su sistema de salud, del AUGE/GES, de la Superintendencia de Salud, de otras materias vinculadas a la Reforma y de otros temas de alto impacto en el aseguramiento.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tipo de Estudio</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio cuantitativo Probabilístico, en base a entrevistas presenciales en hogares.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Grupo Objetivo</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e ISAPRE Abiertas, residentes en todas las regiones del país.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Diseño Muestral</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestreo estratificado con asignación proporcional Seguro (Isapre- Fonasa) y Región.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tamaño Muestral</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron un total de <b>2327</b> entrevistas distribuidas en todo el territorio Nacional.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Terreno</b></li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Terreno se realizó del 4 de Enero al 20 de Febrero de 2011.</li> </ul>   |

# Ficha Metodológica: Muestreo

El estudio se basa en una muestra probabilística, definida en 3 etapas para cada región.

Los pasos metodológicos para la selección de la muestra fueron los siguientes:

1. Las unidades de la primera etapa la constituyen los conglomerados geográficos o secciones (agrupaciones de manzanas),
2. La unidad de segunda etapa corresponde a las viviendas particulares que se encuentran en cada conglomerado geográfico seleccionado.
3. Las unidades de la tercera etapa son las personas mayores de 18 años, residentes habituales de las viviendas seleccionadas.

## **Selección de manzanas**

La primera etapa de selección muestral consiste en la selección de manzanas al interior de cada comuna definida en la muestra. El procedimiento consistió en la aplicación de un muestreo aleatorio simple, donde se incluirá a la totalidad de agrupaciones de vivienda del área Urbana de cada comuna.

Con el objetivo de no concentrar la muestra en una pequeña cantidad de manzanas, obteniendo con ello una mayor dispersión geográfica en la muestra y mayor representatividad, se seleccionará un máximo de 4 viviendas en cada una de ellas.

## **Selección de viviendas**

Luego de seleccionar las manzanas donde se aplicarán las encuestas, correspondió realizar la selección de viviendas al interior de cada una de ellas. Para tal efecto se utilizará un procedimiento que consiste en la aplicación de un salto sistemático, que resultará de la división del total de viviendas de la manzana por el total de entrevistas que se debe realizar (4).

El proceso implica que el encuestador debió empadronar la manzana para enumerar las viviendas, de manera de determinar cuáles serán aquellas que por el salto sistemático aplicado, fueron seleccionadas para la encuesta. La enumeración se realizó mediante un procedimiento estándar, en el cual se realiza siempre el mismo recorrido independiente de la manzana que se esté empadronando.

# Ficha Metodológica: Muestreo

6

Por definición, el recorrido se inicia en la esquina nor-poniente de cada manzana, de izquierda a derecha (en el mismo sentido de los punteros del reloj).

Una vez que se realiza el empadronamiento, se calcula el salto sistemático para determinar cuáles viviendas serán seleccionadas. Por ejemplo, si la manzana tiene 16 viviendas, el salto sistemático será de 4 ( $16 / 4$ ). Así, se aplica el salto contando cuatro casas desde la número 1, por lo que las casas seleccionadas serán la 4, 8, 12 y 16.

Esta serie de pasos estructurados permiten que el proceso pueda ser replicado por los supervisores para validar la metodología de selección.

## **Selección muestral al Interior de la Vivienda**

Para resguardar el carácter probabilístico del estudio, la selección de la persona a entrevistar en la vivienda seleccionada la hará el encuestador utilizando una tabla Kish, que combina una columna coincidente con el último dígito de la numeración de la vivienda, con el número de personas de 18 o más años de edad (ordenadas de menor a mayor) que están en ese momento en la vivienda.

# Distribución Muestral

7

| Zona           | Muestra |                    |        |        |       |
|----------------|---------|--------------------|--------|--------|-------|
|                | Región  |                    | Fonasa | Isapre | TOTAL |
| Norte          | XV      | Arica y Parinacota | 21     | 6      | 27    |
|                | I       | Tarapacá           | 31     | 9      | 40    |
|                | II      | Antofagasta        | 54     | 33     | 87    |
|                | II      | Atacama            | 33     | 6      | 39    |
|                | IV      | Coquimbo           | 89     | 9      | 98    |
| Centro         | V       | Valparaíso         | 210    | 37     | 247   |
|                | XII     | Metropolitana      | 698    | 263    | 961   |
|                | VI      | O' Higgins         | 101    | 18     | 119   |
| Centro Sur     | VII     | Maule              | 116    | 16     | 132   |
|                | VII     | Bío Bío            | 227    | 28     | 255   |
|                | IX      | Araucanía          | 107    | 13     | 120   |
| Sur            | XIV     | De los ríos        | 48     | 8      | 56    |
|                | X       | Los Lagos          | 95     | 17     | 112   |
|                | XI      | Aysen              | 11     | 1      | 12    |
|                | XII     | Magallanes         | 17     | 5      | 22    |
| Total Nacional |         |                    | 1858   | 469    | 2327  |

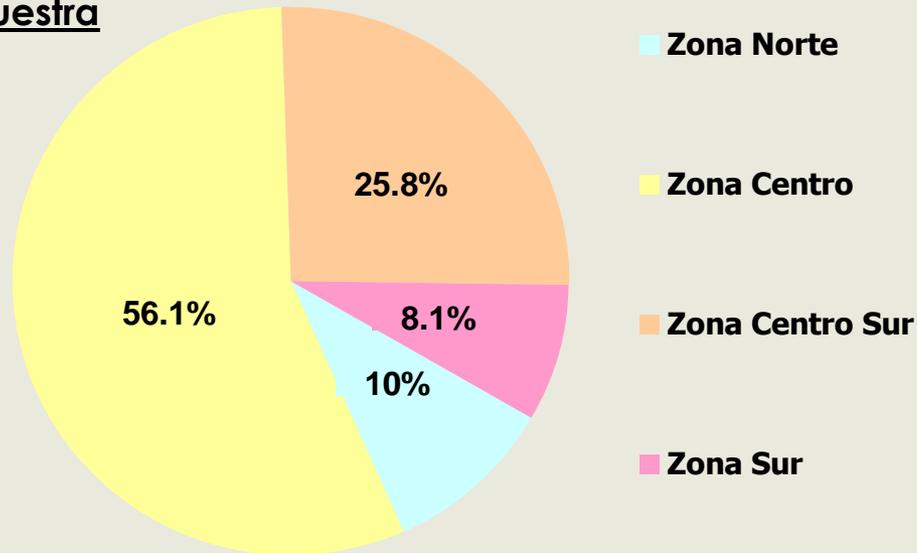
# Perfil del Entrevistado

# Caracterización de la Muestra

## Según Previsión-Zona

9

### Total muestra

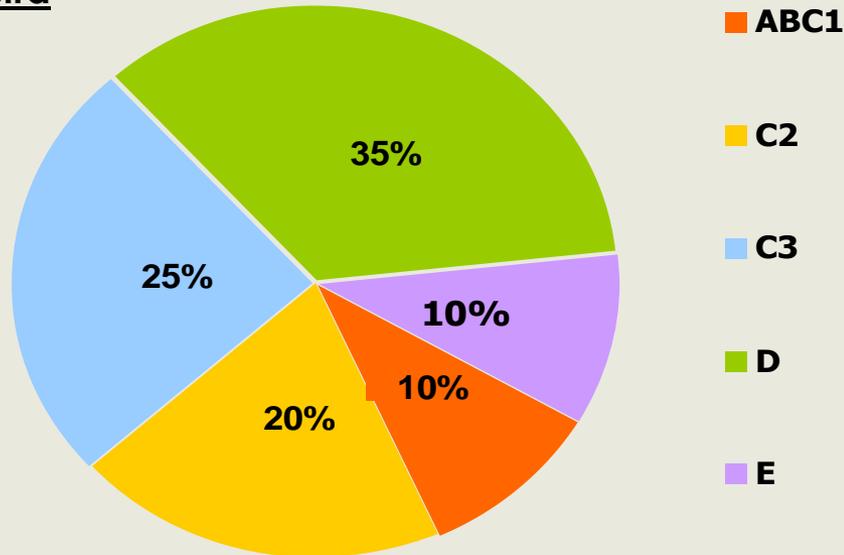


|              | Fonasa Grupo A |            | Fonasa Grupo B,C,D |             | Isapre     |            |
|--------------|----------------|------------|--------------------|-------------|------------|------------|
|              | %              | N          | %                  | N           | %          | N          |
| Norte        | 10             | 55         | 12.5               | 173         | 13.1       | 63         |
| Centro       | 56.1           | 313        | 54.5               | 696         | 68.3       | 318        |
| Centro Sur   | 25.8           | 141        | 23.3               | 309         | 11.9       | 57         |
| Sur          | 8.1            | 42         | 9.6                | 129         | 6.7        | 31         |
| <b>Total</b> | <b>100</b>     | <b>551</b> | <b>100</b>         | <b>1307</b> | <b>100</b> | <b>469</b> |

# Caracterización de la Muestra

Según Previsión-GSE\*

## Total muestra



|              | Fonasa Grupo A |            | Fonasa Grupo B,C,D |             | Isapre     |            |
|--------------|----------------|------------|--------------------|-------------|------------|------------|
|              | %              | N          | %                  | N           | %          | N          |
| ABC1         | 0.4            | 3          | 6.4                | 93          | 33.2       | 165        |
| C2           | 2.8            | 17         | 21.1               | 280         | 39.3       | 171        |
| C3           | 15.7           | 125        | 30.8               | 503         | 20         | 108        |
| D            | 54.9           | 277        | 35.5               | 361         | 7.5        | 25         |
| E            | 26.2           | 129        | 6.2                | 70          | 0          | 0          |
| <b>Total</b> | <b>100</b>     | <b>551</b> | <b>100</b>         | <b>1307</b> | <b>100</b> | <b>469</b> |

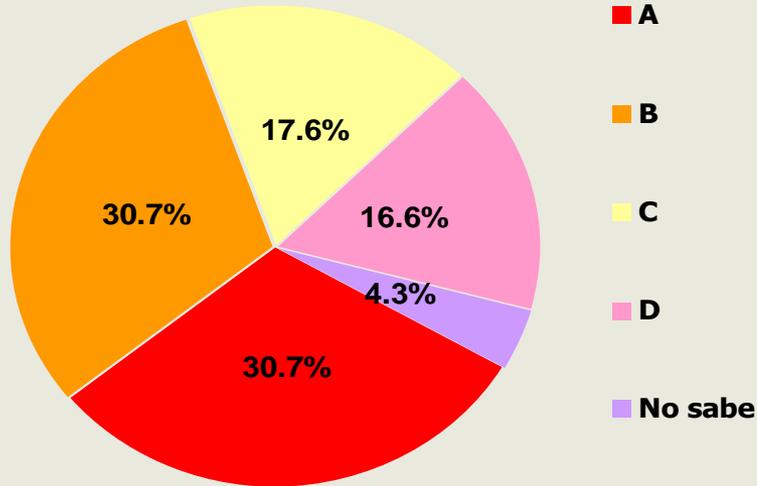
\*GSE definido a partir de Nivel de Educación y Nivel de Estudios.  
Adaptación de Adimark para definición de Nivel Socioeconómico ESOMAR

# Caracterización de la Muestra

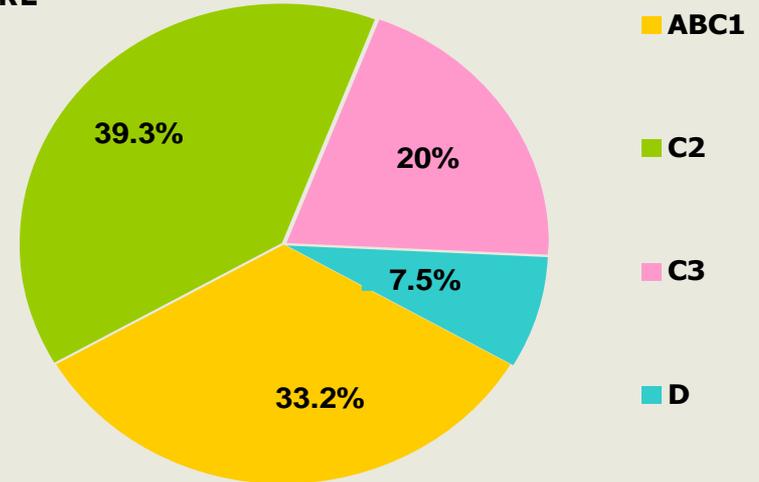
## Según Previsión- GSE\* y Grupo

11

FONASA



ISAPRE



|              | Grupo Fonasa |             |
|--------------|--------------|-------------|
|              | %            | N           |
| A            | 30.7         | 551         |
| B            | 30.7         | 573         |
| C            | 17.6         | 339         |
| D            | 16.6         | 314         |
| No sabe      | 4.3          | 81          |
| <b>Total</b> | <b>100</b>   | <b>1858</b> |

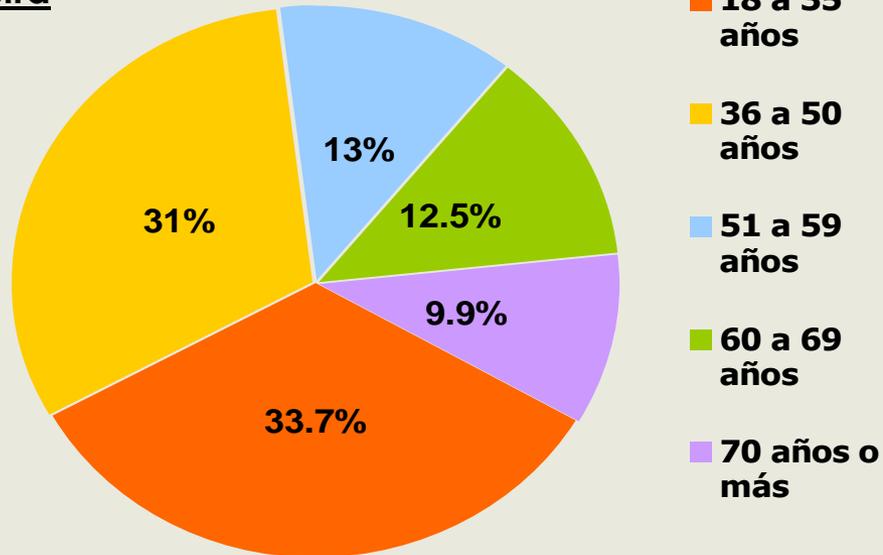
|              | Isapre/GSE |            |
|--------------|------------|------------|
|              | %          | N          |
| ABC1         | 33.2       | 165        |
| C2           | 39.3       | 171        |
| C3           | 20         | 108        |
| D            | 7.5        | 25         |
| <b>Total</b> | <b>100</b> | <b>469</b> |

\*GSE definido a partir de Nivel de Educación y Nivel de Estudios.  
Adaptación de Adimark para definición de Nivel Socioeconómico ESOMAR

# Caracterización de la Muestra

## Según Previsión-Edad

### Total muestra



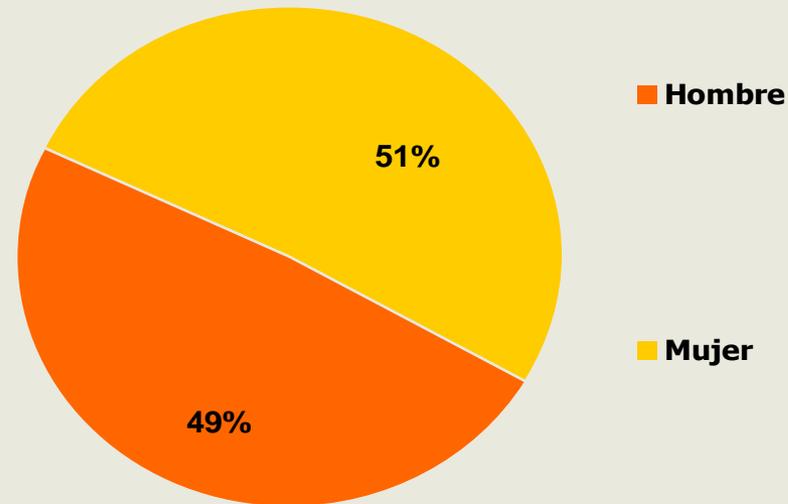
|               | Fonasa Grupo A |            | Fonasa Grupo B,C,D |             | Isapre     |            |
|---------------|----------------|------------|--------------------|-------------|------------|------------|
|               | %              | N          | %                  | N           | %          | N          |
| 18 a 35 años  | 33.5           | 190        | 32                 | 417         | 38.6       | 174        |
| 36 a 50 años  | 28.3           | 159        | 28.8               | 382         | 41         | 196        |
| 51 a 59 años  | 12.6           | 70         | 13.5               | 183         | 11.8       | 58         |
| 60 a 69 años  | 12.9           | 70         | 14.5               | 180         | 6          | 29         |
| 70 años o más | 12.6           | 62         | 11.1               | 145         | 2.7        | 12         |
| <b>Total</b>  | <b>100</b>     | <b>551</b> | <b>100</b>         | <b>1307</b> | <b>100</b> | <b>469</b> |

# Caracterización de la Muestra

## Según Previsión-Sexo

13

### Total muestra



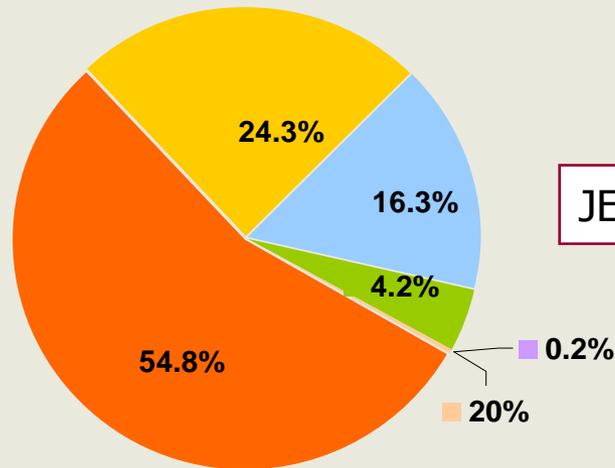
|              | Fonasa Grupo A |            | Fonasa Grupo B,C,D |             | Isapre     |            |
|--------------|----------------|------------|--------------------|-------------|------------|------------|
|              | %              | N          | %                  | N           | %          | N          |
| Hombre       | 39.8           | 135        | 51.4               | 505         | 54.1       | 219        |
| Mujer        | 60.2           | 416        | 48.6               | 802         | 45.9       | 250        |
| <b>Total</b> | <b>100</b>     | <b>551</b> | <b>100</b>         | <b>1307</b> | <b>100</b> | <b>469</b> |

# Caracterización de la Muestra

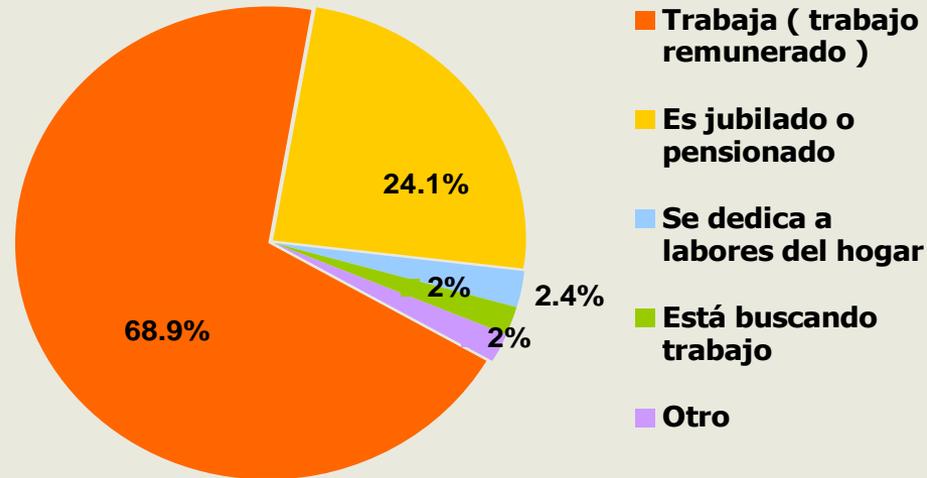
## Según Ocupación Jefe de Hogar

14

### Total muestra



JEFE DE HOGAR



- El / ella es el jefe de hogar
- Es el cónyuge o pareja
- Es hijo / hija
- Otro pariente
- Otro, no pariente
- No sabe, no contesta

|                               | %          | N           |
|-------------------------------|------------|-------------|
| El / ella es el jefe de hogar | 54.8       | 1274        |
| Es el cónyuge o pareja        | 24.3       | 565         |
| Es hijo / hija                | 16.3       | 379         |
| Otro pariente                 | 4.2        | 99          |
| Otro, no pariente             | 0.2        | 5           |
| No sabe, no contesta          | 0.2        | 5           |
| <b>Total</b>                  | <b>100</b> | <b>2327</b> |

|                               | %          | N           |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Trabaja (trabajo remunerado)  | 68.9       | 878         |
| Es jubilado o pensionado      | 24.1       | 308         |
| Estudia                       | 0.1        | 2           |
| Se dedica a labores del hogar | 2.4        | 30          |
| Está buscando trabajo         | 2          | 25          |
| Otro                          | 2          | 26          |
| No sabe, no contesta          | 0.4        | 5           |
| <b>Total</b>                  | <b>100</b> | <b>1274</b> |

## 2. Principales Resultados

## 2.1 Sistema de Salud

### a. Percepción de Protección y Lealtad

# Evolución de la sensación de protección en salud

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

17

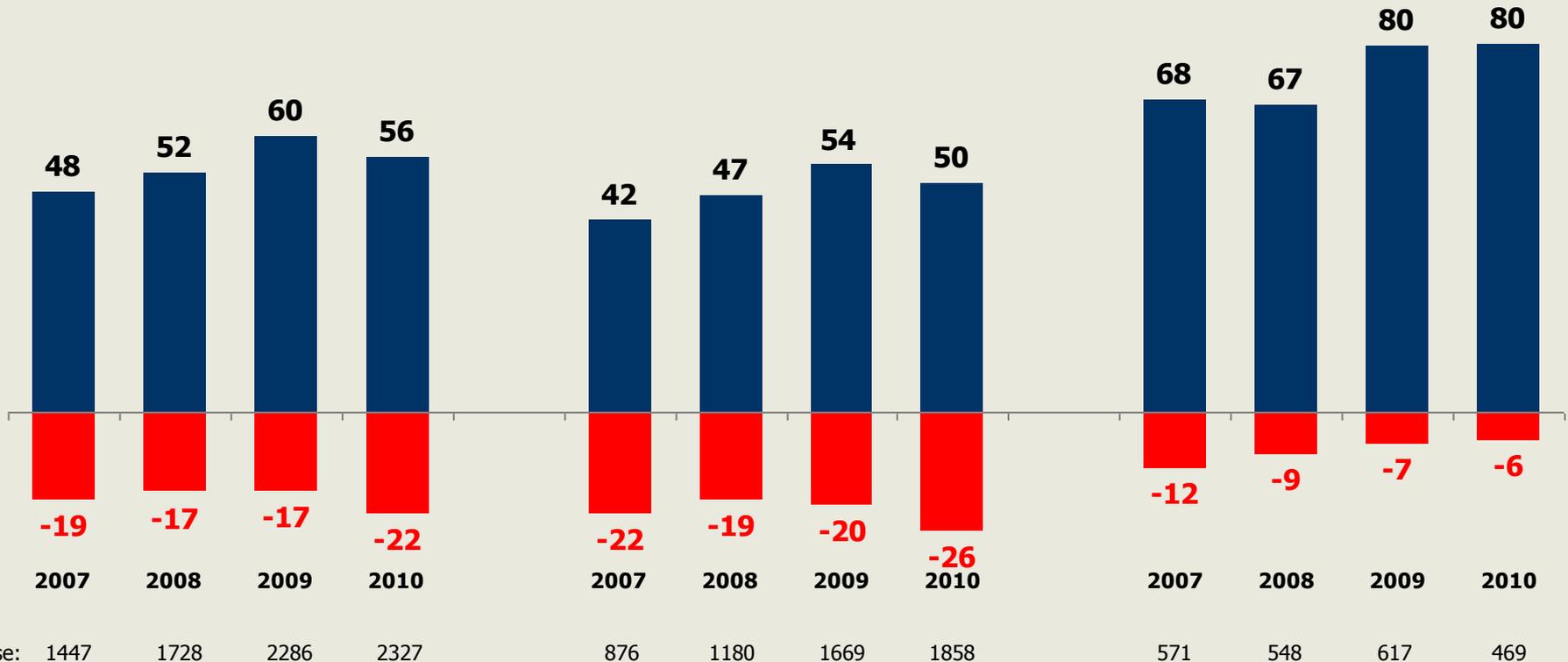
■ Protegido / Muy protegido

■ Desprotegido / Muy desprotegido

Total

Usuarios FONASA

Usuarios ISAPRE



Base: 1447

1728

2286

2327

876

1180

1669

1858

571

548

617

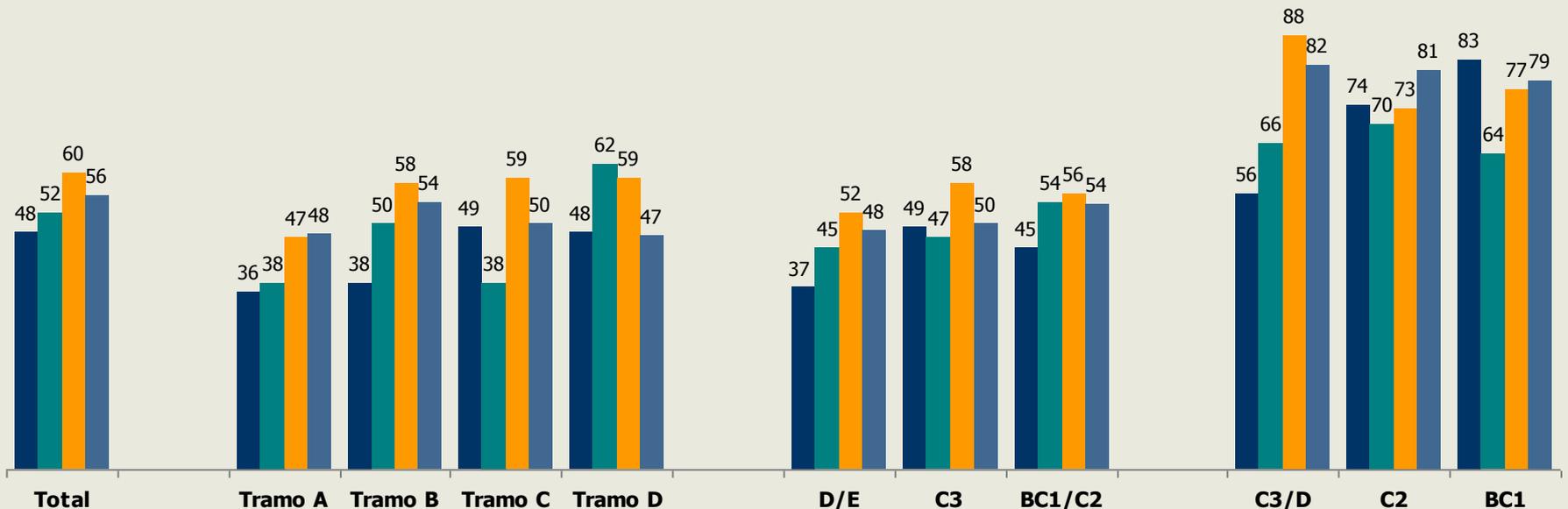
469

# Sensación de protección por segmentos

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

18

■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2011



Usuarios FONASA por  
tramos de ingreso

Usuarios FONASA por GSE

Usuarios ISAPRE por GSE

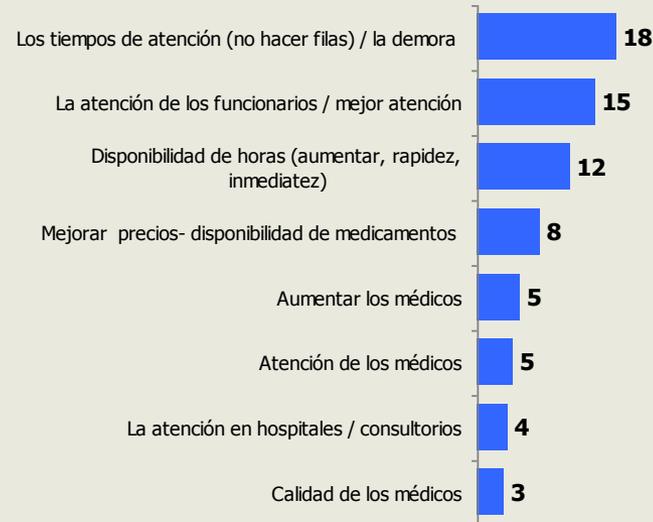
# Aspectos a mejorar para sentirse muy protegido

## ¿Qué tendría que mejorar el sistema de salud para que usted se sintiera muy protegido? - Sólo los que mencionaron no sentirse muy protegido n=1810

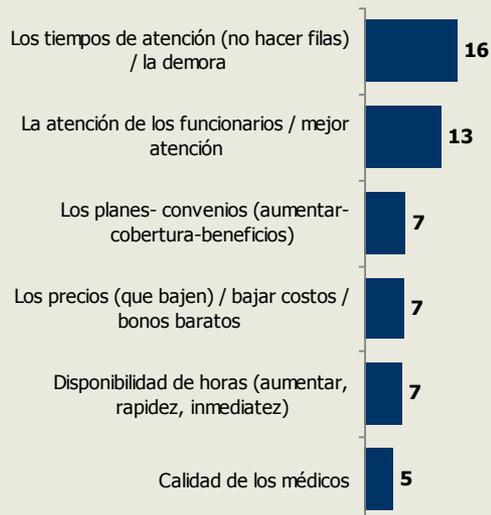
Total (Base: 1810)



Usuarios de FONASA GRUPO A (Base: 428)



Usuarios de FONASA GRUPO BCD (Base: 1082)



Usuarios de ISAPRE (Base: 300)



# Sistema de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo,  
Según su opinión...

- Muestra Total

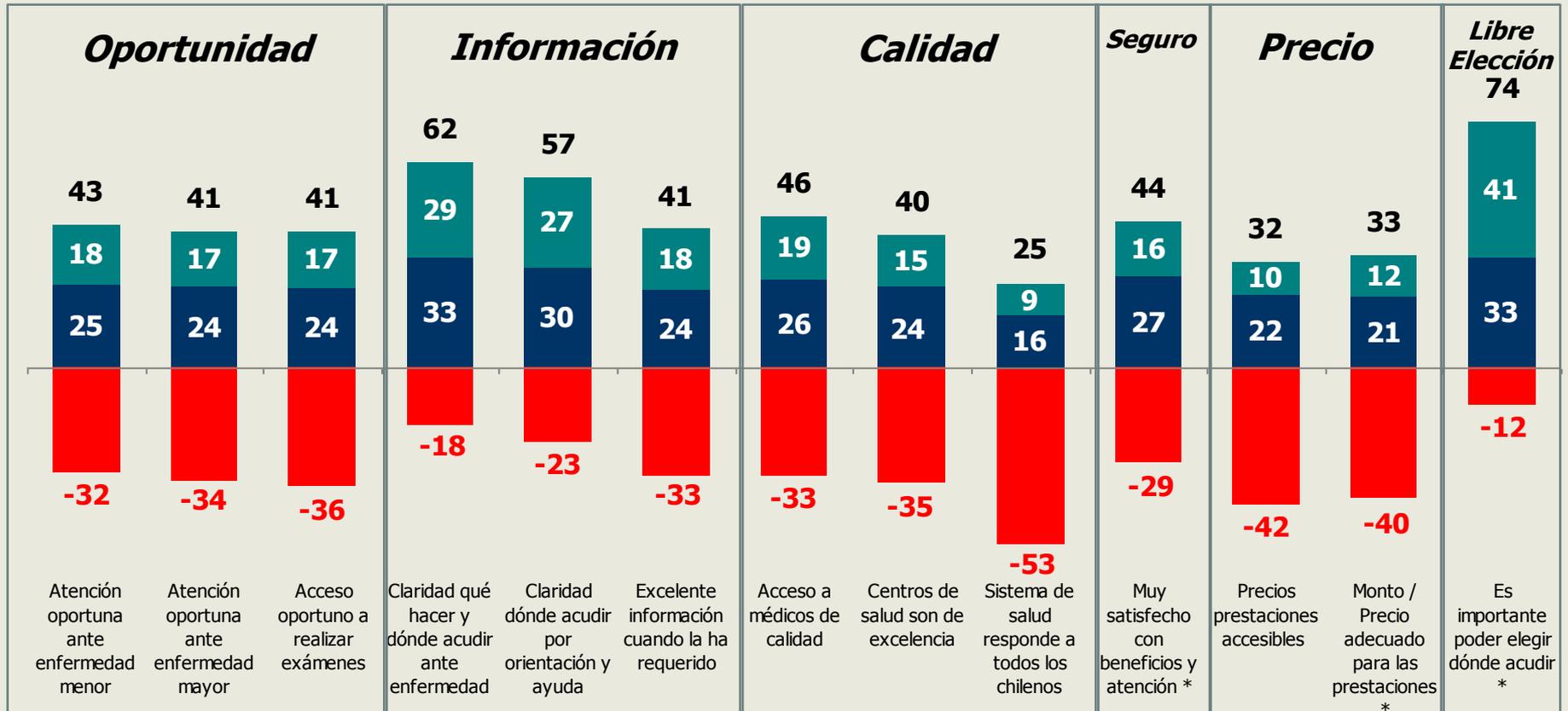
20

\*Exceptuando Grupo A

■ De acuerdo

■ Muy de acuerdo

■ En desacuerdo



Base: 2322

2320

2323

2324

2323

2324

2322

2324

2310

1758

1760

1758

1759

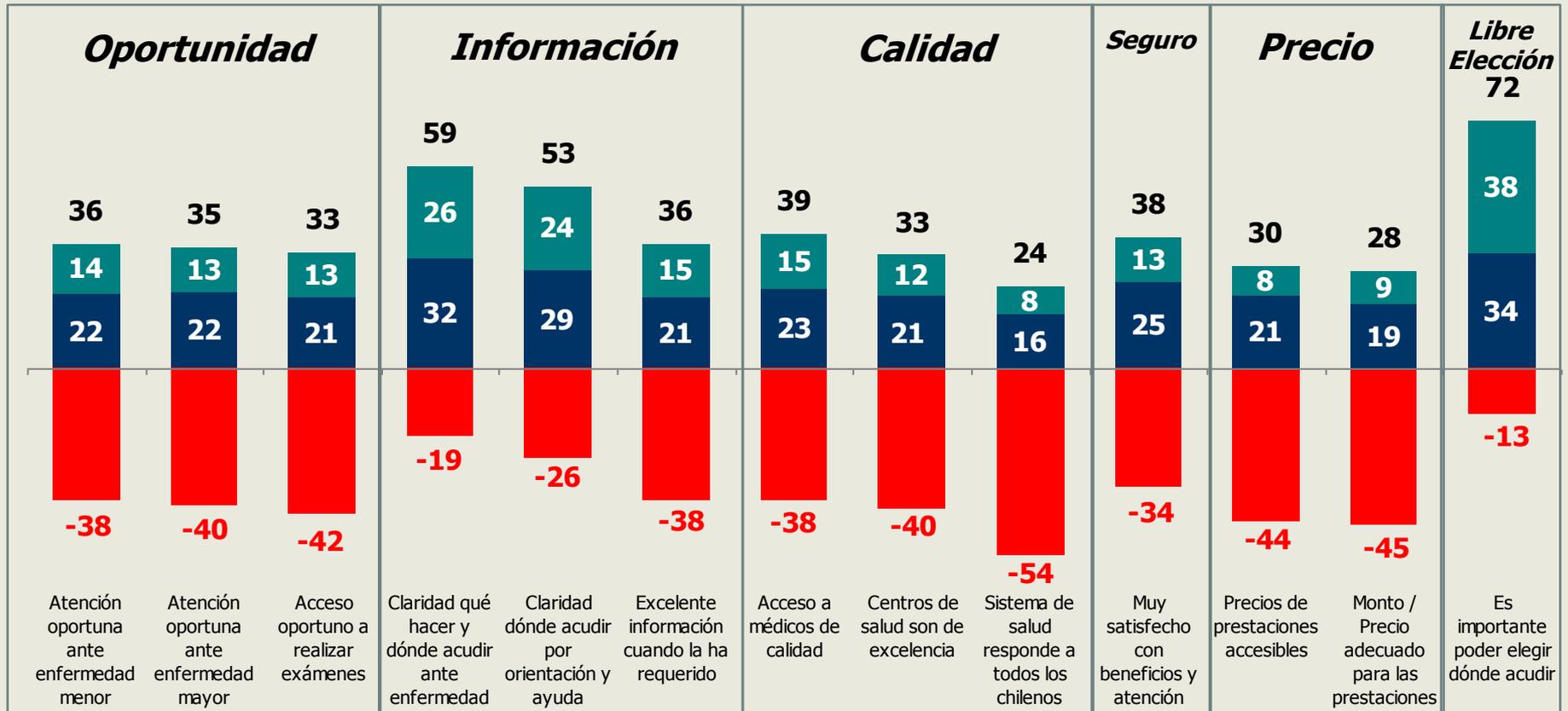
# Características del sistema de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, Según su opinión...

- FONASA GRUPO B,C,D

21

■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy de acuerdo/ de acuerdo



Base: 1854

1853

1855

1857

1855

1856

1854

1856

1846

1295

1296

1294

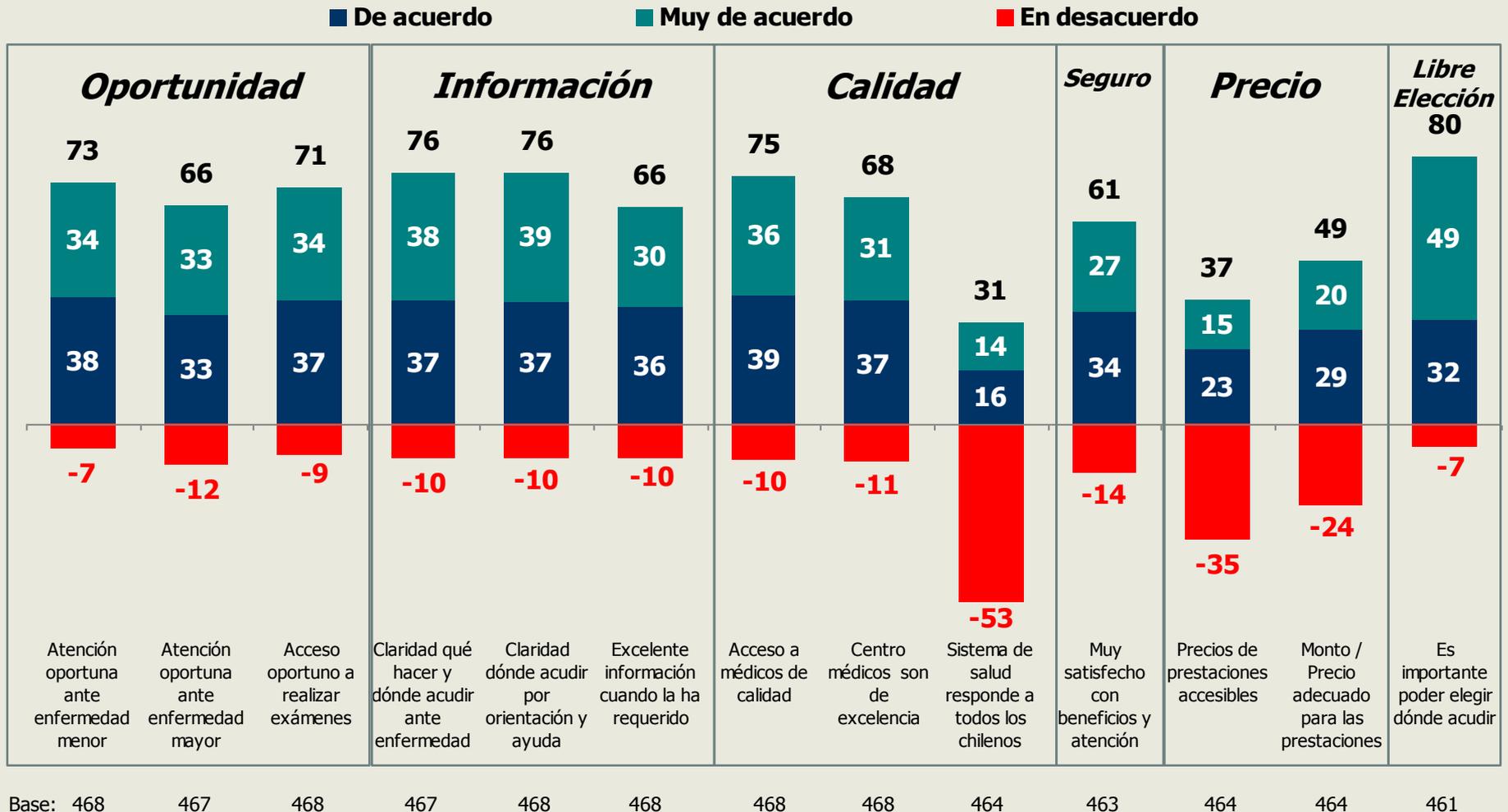
1298

# Características del sistema de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo,  
Según su opinión...

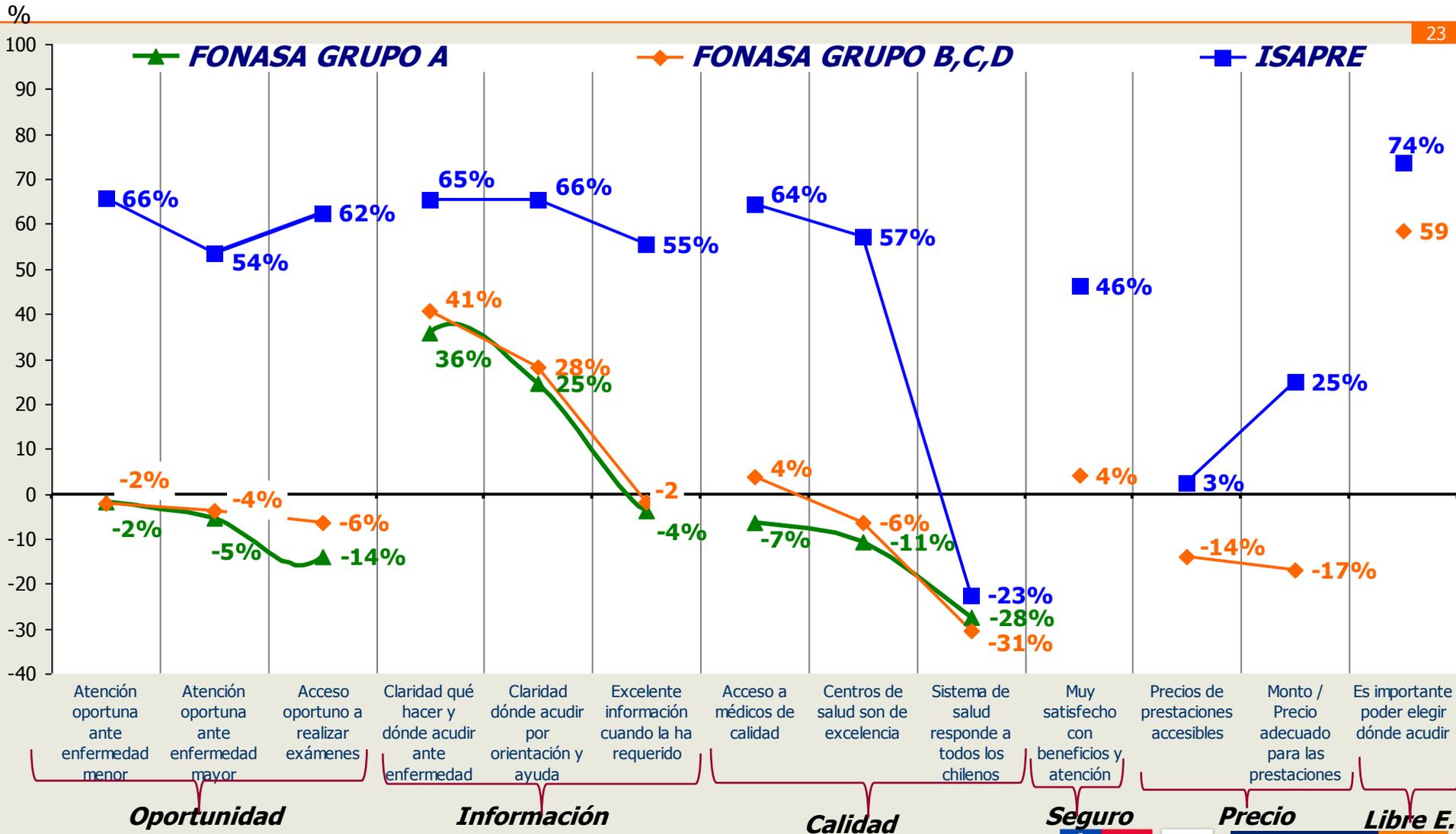
- ISAPRE

22



# Características del sistema de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, Según su opinión... - Comparativo % Neto



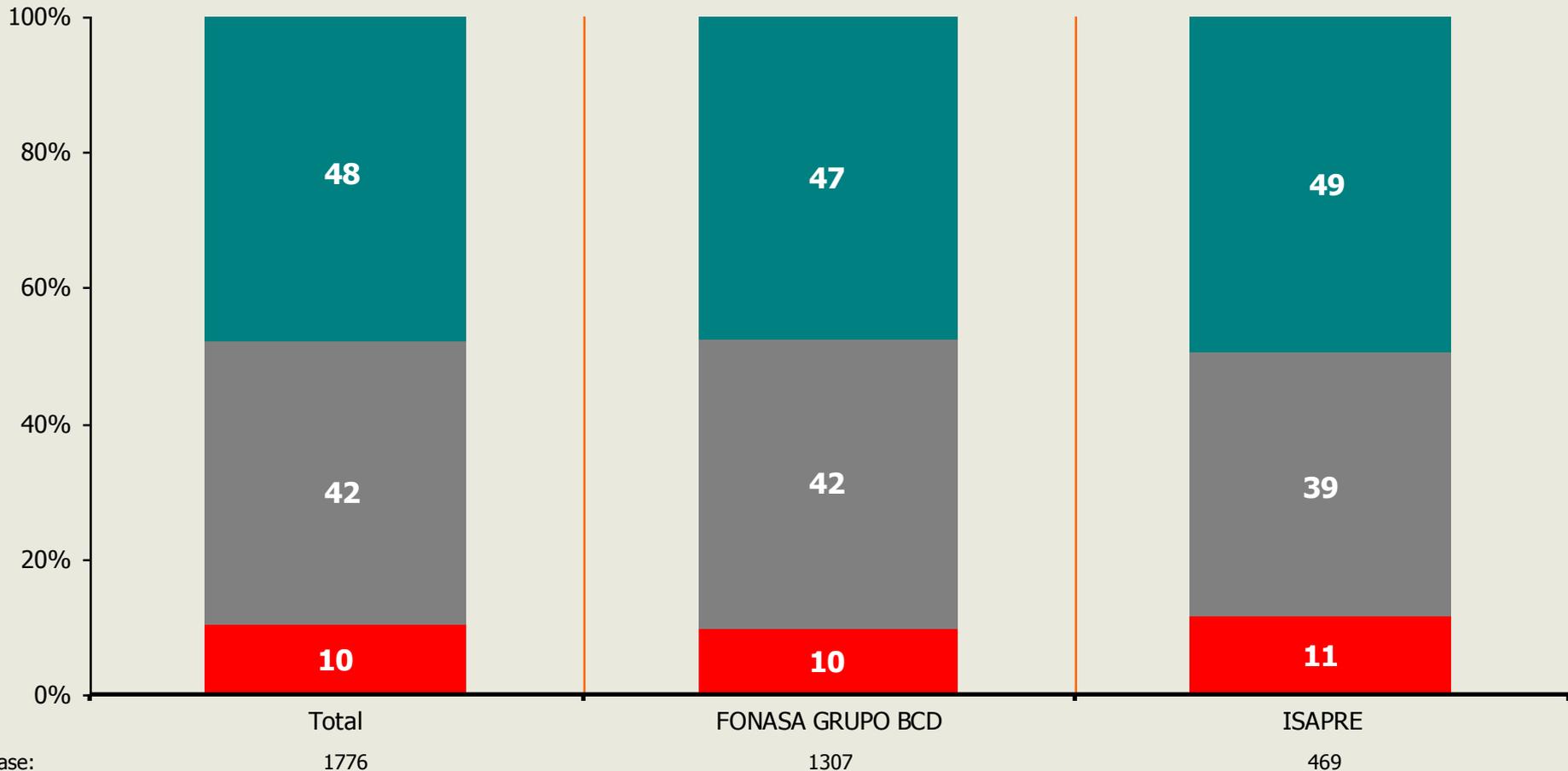
# Recomendación

¿Cuál de estas frases describe mejor su disposición a recomendar FONASA / su actual ISAPRE a un pariente o amigo?

– Exceptuando FONASA GRUPO A

24

■ Con seguridad la recomendaría negativamente ■ No estoy seguro ■ Con seguridad la recomendaría Positivamente



Base:

1776

1307

469

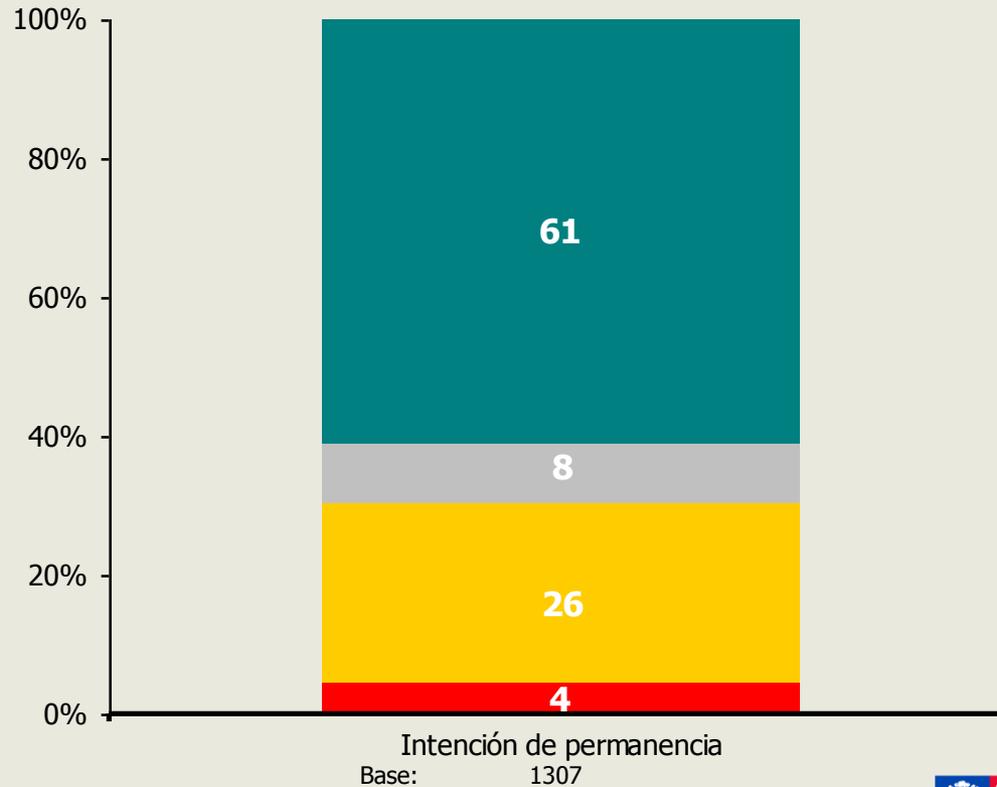
# Lealtad

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su intención de permanecer como beneficiario de FONASA en el próximo año?

- FONASA GRUPO B,C,D

25

- Con seguridad no me cambiaría a una ISAPRE
- No tengo claro si me quiero cambiar a una ISAPRE
- No puedo pagar ISAPRE, pero si mejorara mi situación lo haría
- Con seguridad estoy considerando cambiarme a una ISAPRE



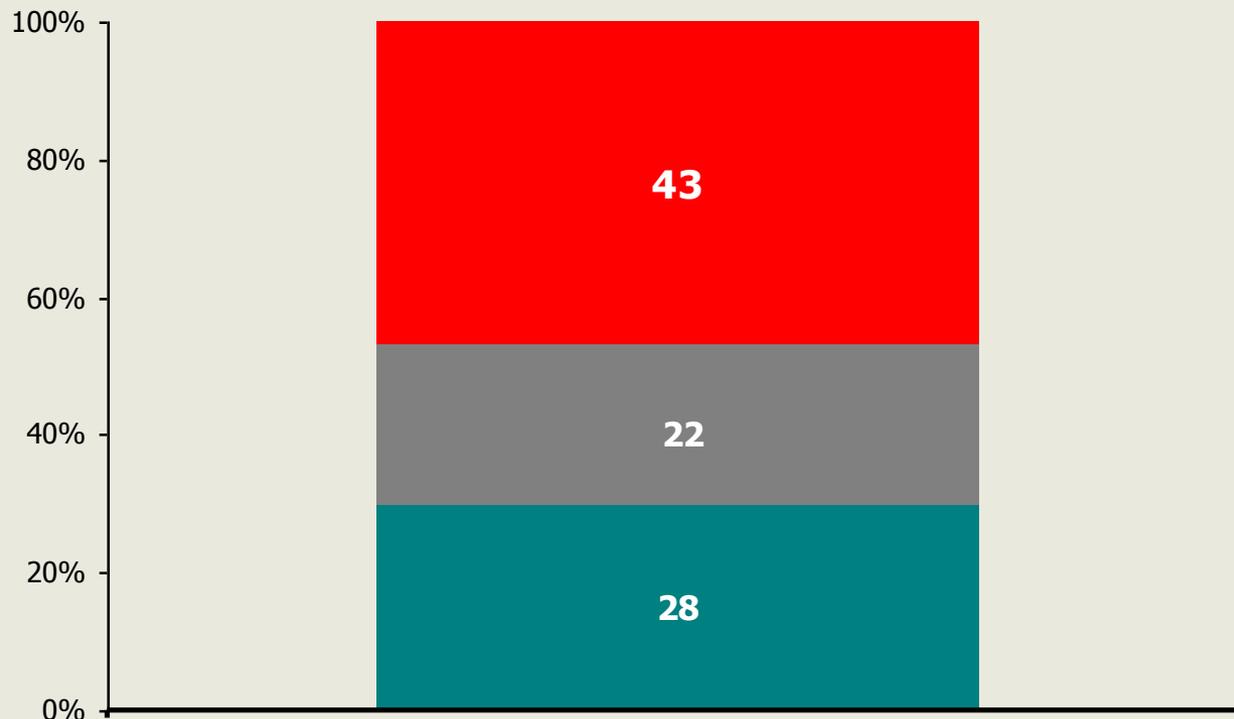
# Lealtad

Si se le diera acceso a un sistema en el cual usted pudiera elegir el consultorio (municipal o privado) u hospital donde atenderse, ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor la probabilidad de optar por este sistema?

- FONASA GRUPO A

26

- De todas maneras me cambiaría a ese sistema
- No lo tengo claro
- No me cambiaría, estoy contento con el consultorio u hospital donde me atiendo



Intención de permanencia ante posibilidad de elegir otros centros de salud

Base: 551

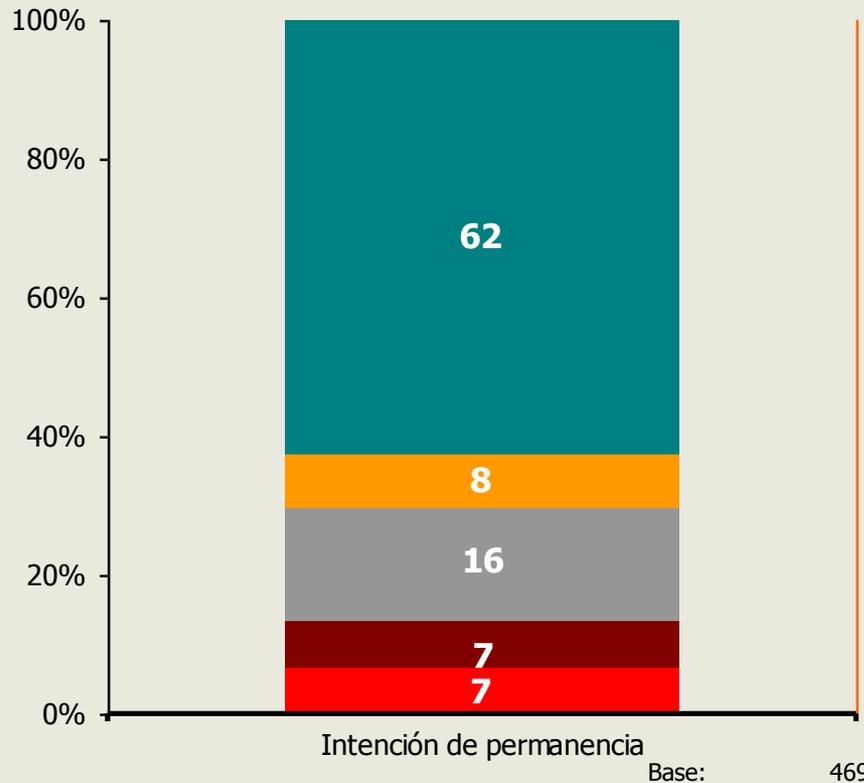
# Lealtad

-¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su intención de permanecer afiliado a su ISAPRE en el próximo año?

- ISAPRE

27

- Con seguridad no tengo considerado cambiarme
- No puedo cambiarme ya que tengo preexistencias
- No tengo claro si me quiero cambiar a otra ISAPRE o FONASA
- Con seguridad estoy considerando cambiarme a FONASA
- Con seguridad estoy considerando cambiarme a otra ISAPRE



*Aún cuando los beneficiarios de Isapres sienten que existen deficiencias en el sistema de salud, para ellos prima la percepción de protección en la lealtad hacia la Isapre*

# 2.1 Sistema de Salud

## b. Aspectos de la Reforma

# Cambios en el sistema de salud en el último año

¿Y usted considera que en el último año el sistema de salud ha...?

29

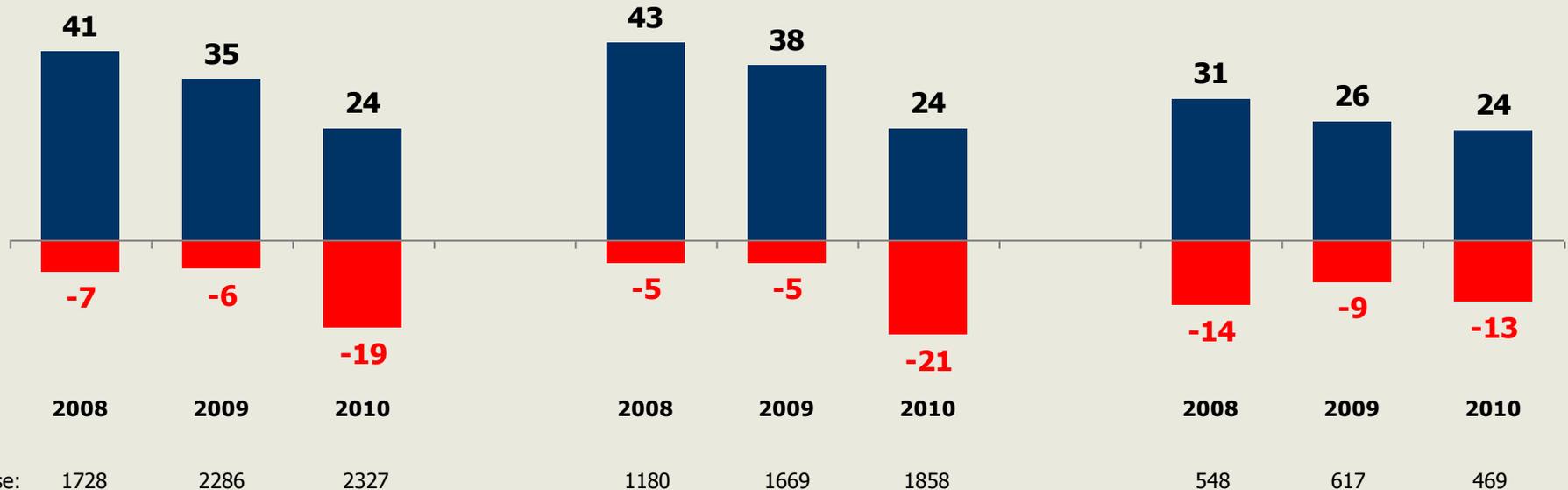
■ Ha mejorado

■ Ha empeorado

Total

Usuarios FONASA

Usuarios ISAPRE



Base: 1728

2286

2327

1180

1669

1858

548

617

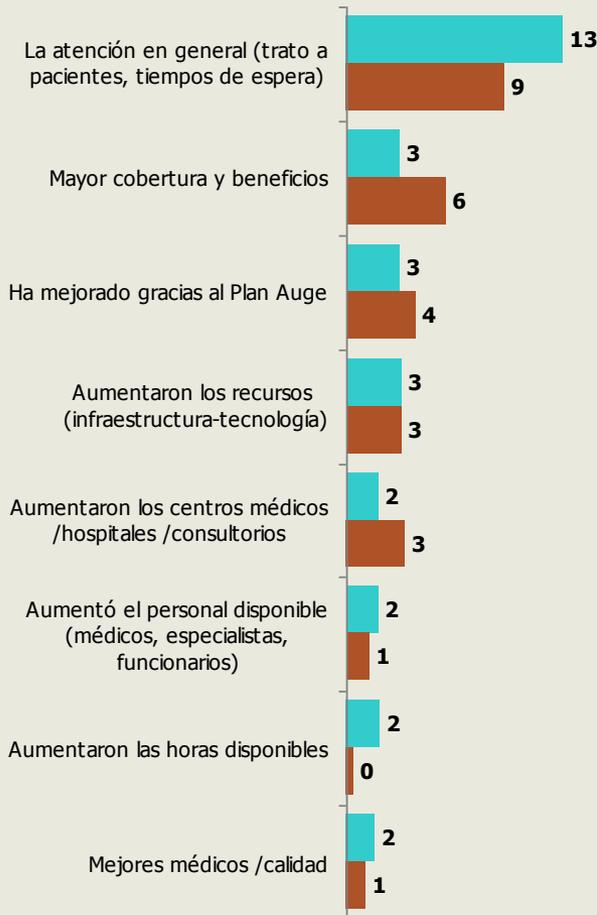
469

# Cambios en el sistema de salud en el último año

## ¿En qué se nota que ha (mejorado / se ha mantenido igual / empeorado)?

30

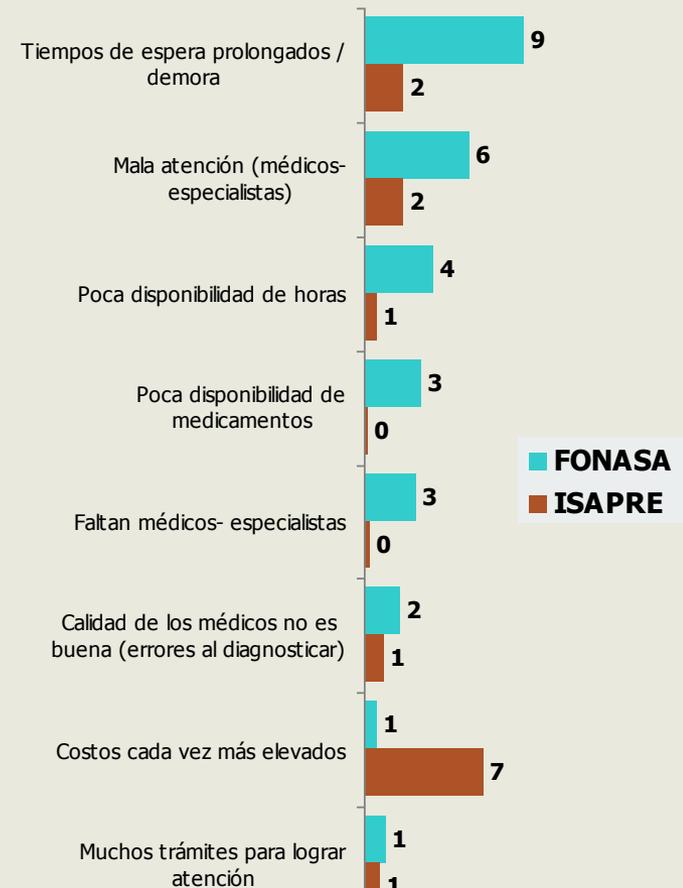
**Ha mejorado (Bases: Total: 565,  
FONASA: 449. ISAPRE: 116)**



**Se ha mantenido igual (Bases: Total: 1322,  
FONASA: 1033. ISAPRE: 289)**



**Ha empeorado (Bases: Total: 440,  
FONASA: 376. ISAPRE: 64)**



**FONASA**  
**ISAPRE**

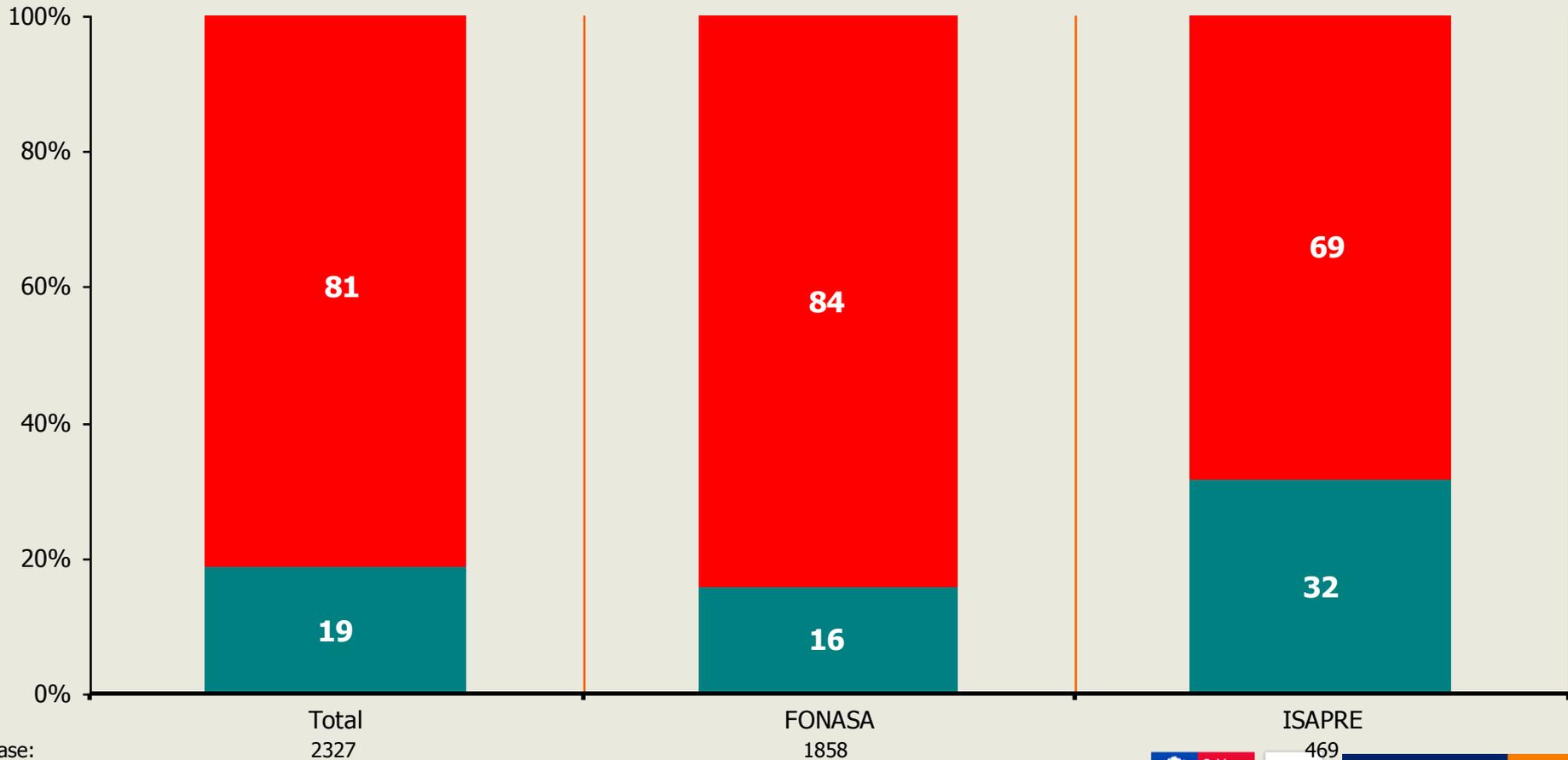
# Cambios en el sistema de salud

En el último año, ¿ha escuchado hablar acerca de cambios importantes en los Planes de salud de las ISAPRES?

31

■ Sí

■ No



Base:

Total  
2327FONASA  
1858ISAPRE  
469

# Cambios en el sistema de salud

## ¿De qué tipo de Cambios ha escuchado hablar?

-Quienes han escuchado hablar acerca de cambios de cambios

32

(Respuesta Espontánea) Base: Total: 447, FONASA: 300, ISAPRE: 147

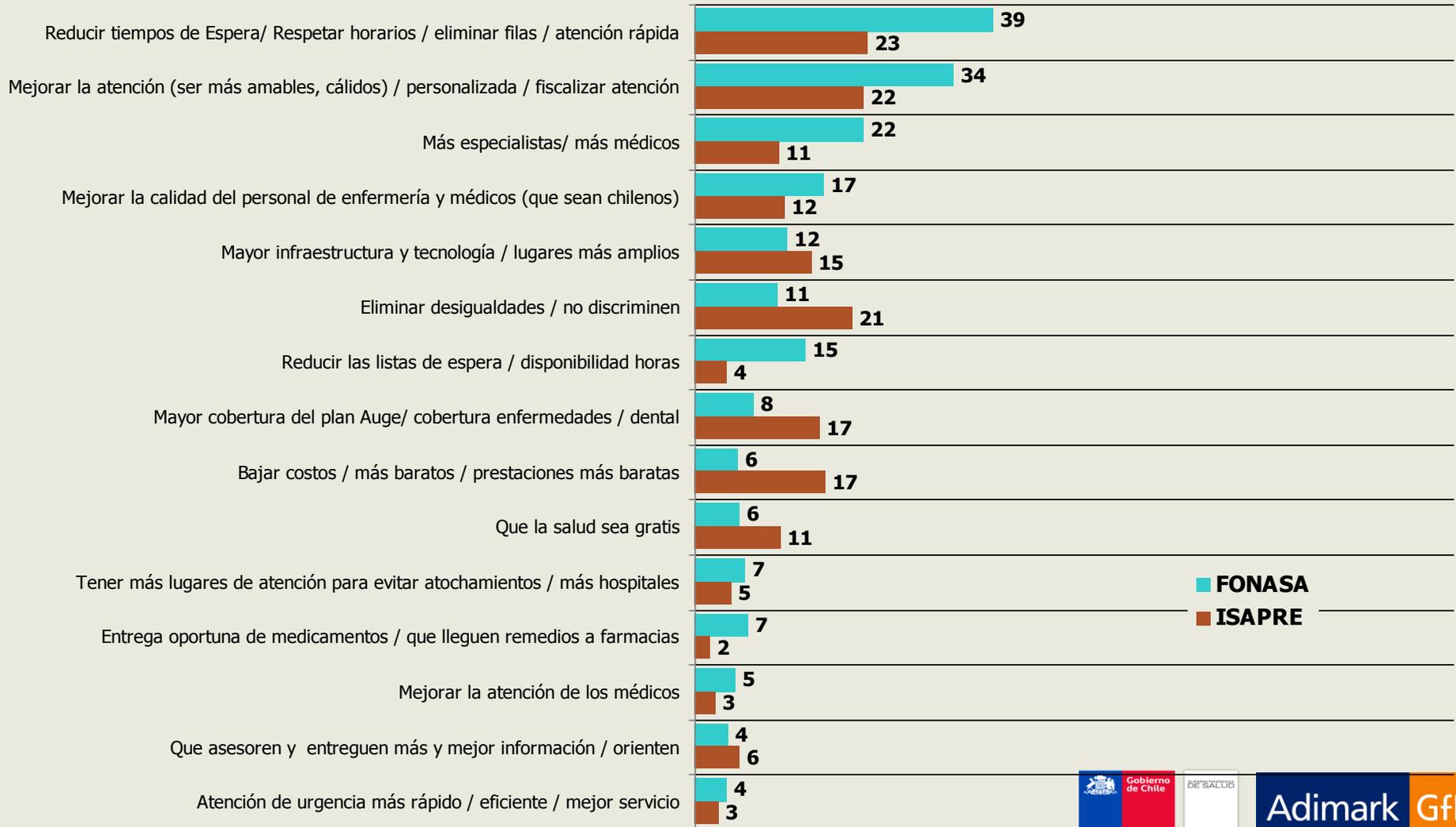


# Sugerencias al sistema de salud en Chile

¿Si pudiera realizar tres cambios al sistema de salud en Chile cuáles haría?

**Respuesta Espontánea, Primera Mención**  
(Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)

33



# Plan Único de Salud

– Excepto FONASA GRUPO A

*Para poner a los entrevistados en el escenario de un posible Plan Único de Salud, se les realizó la siguiente pregunta, con diferentes enunciados según Isapre o Fonasa:*

34

En el último tiempo ha habido propuestas de cambios para los Seguros de Salud (FONASA/ISAPRE)

## ISAPRES:

Actualmente las personas que tienen más posibilidades de enfermarse o usar el seguro de salud pagan más por su seguro. Por ejemplo: adultos mayores, mujeres en edad fértil, etc.

## ISAPRE Y FONASA:

Dentro de estas nuevas propuestas existe una que contempla que:

- ✓ Un **Plan Único** que elimina la diferencia entre las personas, lo que implica que las personas menos riesgosas (jóvenes) deberán aportar solidariamente a las cotizaciones de los grupos más riesgosos (adultos mayores y mujeres en edad fértil). Y las personas de mayores recursos a las de menos recursos.
- ✓ Este **Plan Único** incluye un conjunto limitado de coberturas y prestaciones.
- ✓ Para optar a las prestaciones adicionales Ud. Deberá pagar por un seguro complementario en forma particular/individual.

**¿Para financiar este Plan, cuál de las alternativas prefiere...?**

# Plan Único de Salud

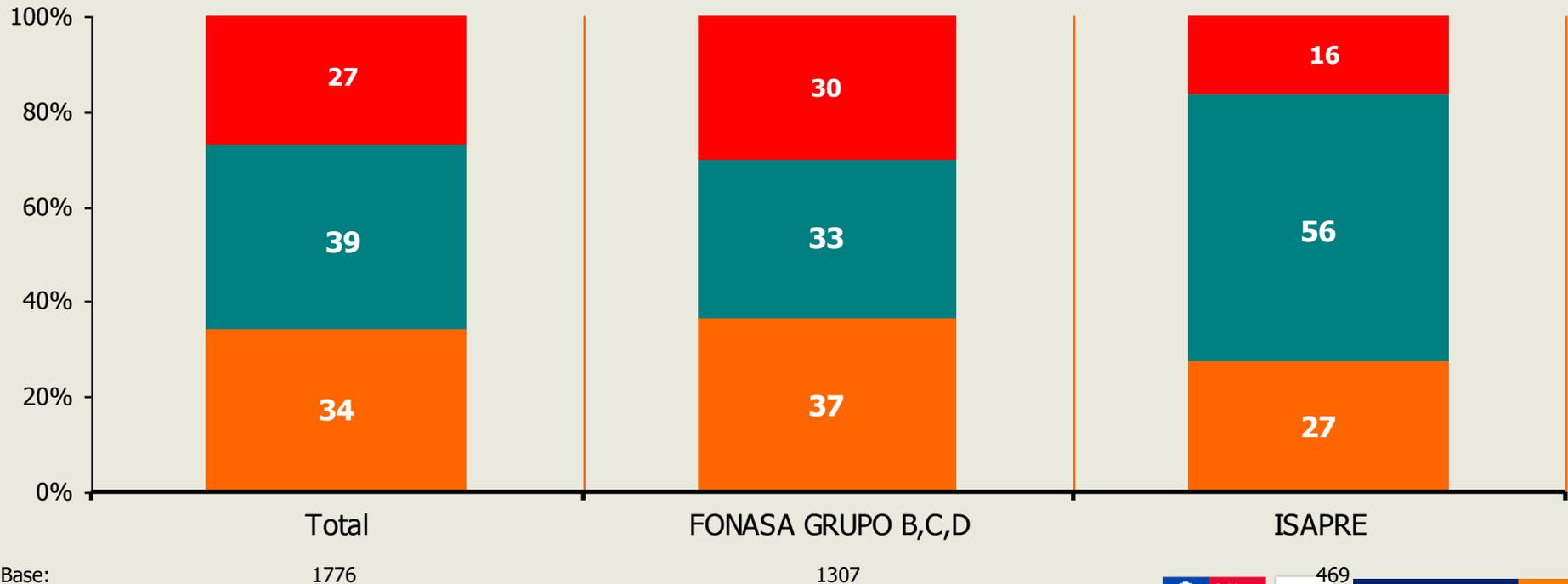
Para financiar este Plan, ¿cuál de las alternativas prefiere?

– Excepto FONASA GRUPO A

35

■ Ninguno / no sabe

- Usted paga sólo el 6% de su renta imponible a la ISAPRE y, si no le alcanza para cubrir el costo del Plan Único recibe una ayuda o subsidio del Estado. Por el contrario, si le sobra dinero lo puede ahorrar en una cuenta de salud.
- Un fondo solidario con su cotización del 6% de su renta imponible más aportes del Estado con el fin de compensar el mayor riesgo de mujeres en edad fértil, adultos mayores y personas de menores recursos.



# Plan Único de Salud

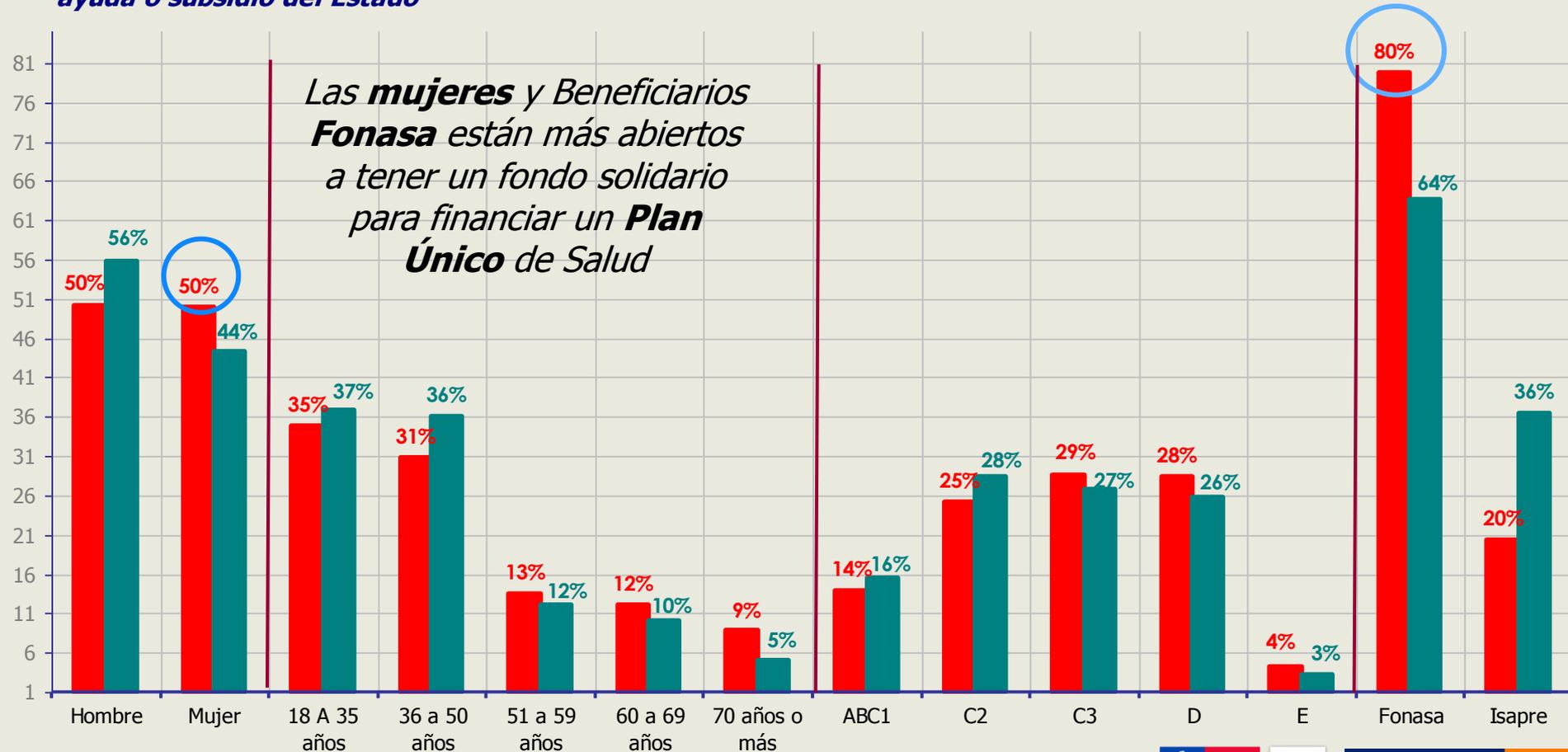
Para financiar este Plan, ¿cuál de las alternativas prefiere?

– Excepto FONASA GRUPO A

■ *Un fondo solidario con su cotización del 6% de su renta imponible más aportes del Estado.*

■ *Usted paga sólo el 6% de su renta imponible a la Isapre y, si no le alcanza, para cubrir el Plan Único, recibe una ayuda o subsidio del Estado*

36



# Plan Único de Salud

Para financiar este Plan, ¿cuál de las alternativas prefiere?

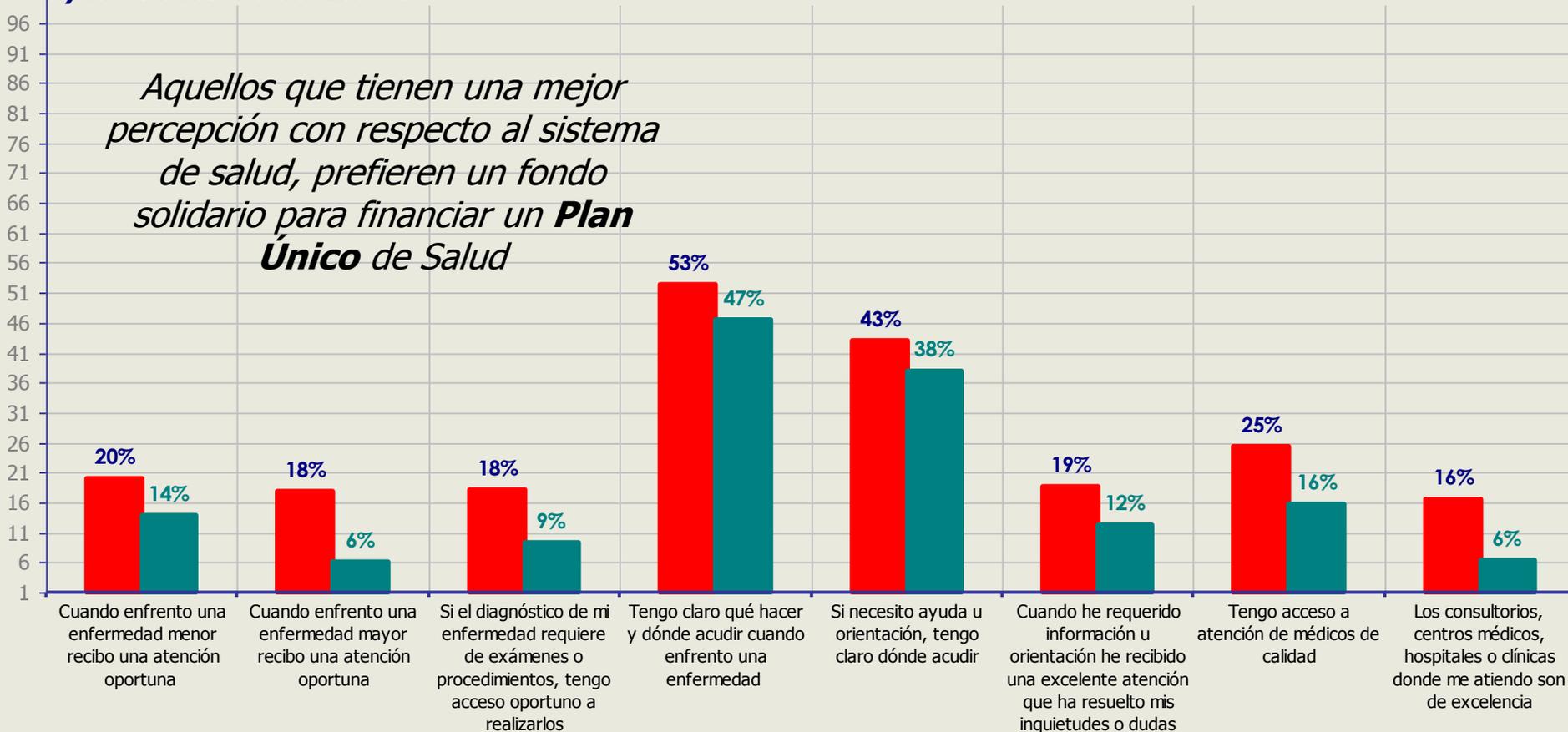
– Excepto FONASA GRUPO A

37

■ **Un fondo solidario con su cotización del 6% de su renta imponible más aportes del Estado.**

■ **Usted paga sólo el 6% de su renta imponible a la Isapre y, si no le alcanza, para cubrir el Plan Único, recibe una ayuda o subsidio del Estado**

*Aquellos que tienen una mejor percepción con respecto al sistema de salud, prefieren un fondo solidario para financiar un **Plan Único** de Salud*

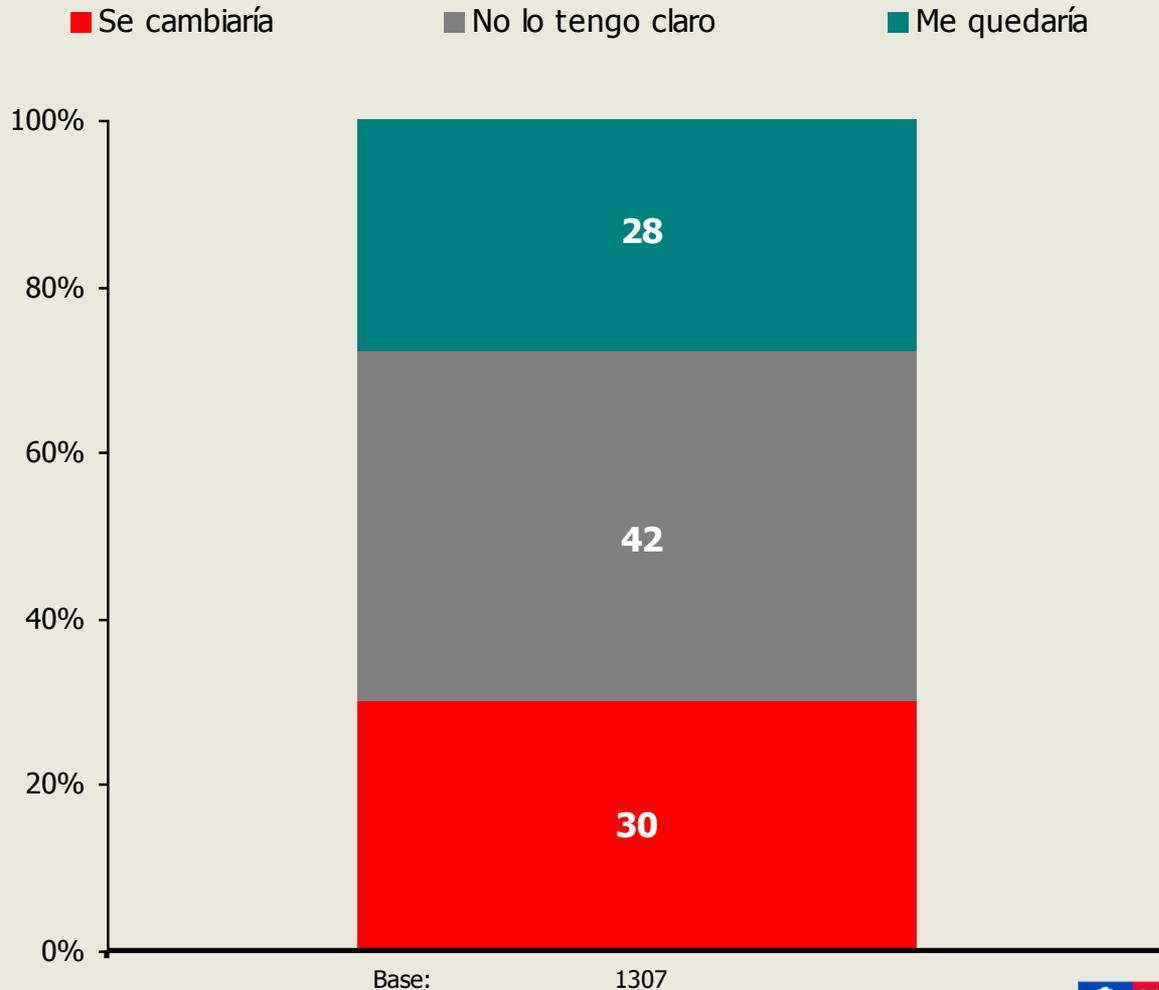


# Plan Único de Salud

Si el Estado le ofreciera una ayuda económica o subsidio que le permitiera comprar un Plan Único de Salud en el sector privado usted...:

- Sólo FONASA GRUPO B,C,D

38



# Plan Único de Salud- Neto

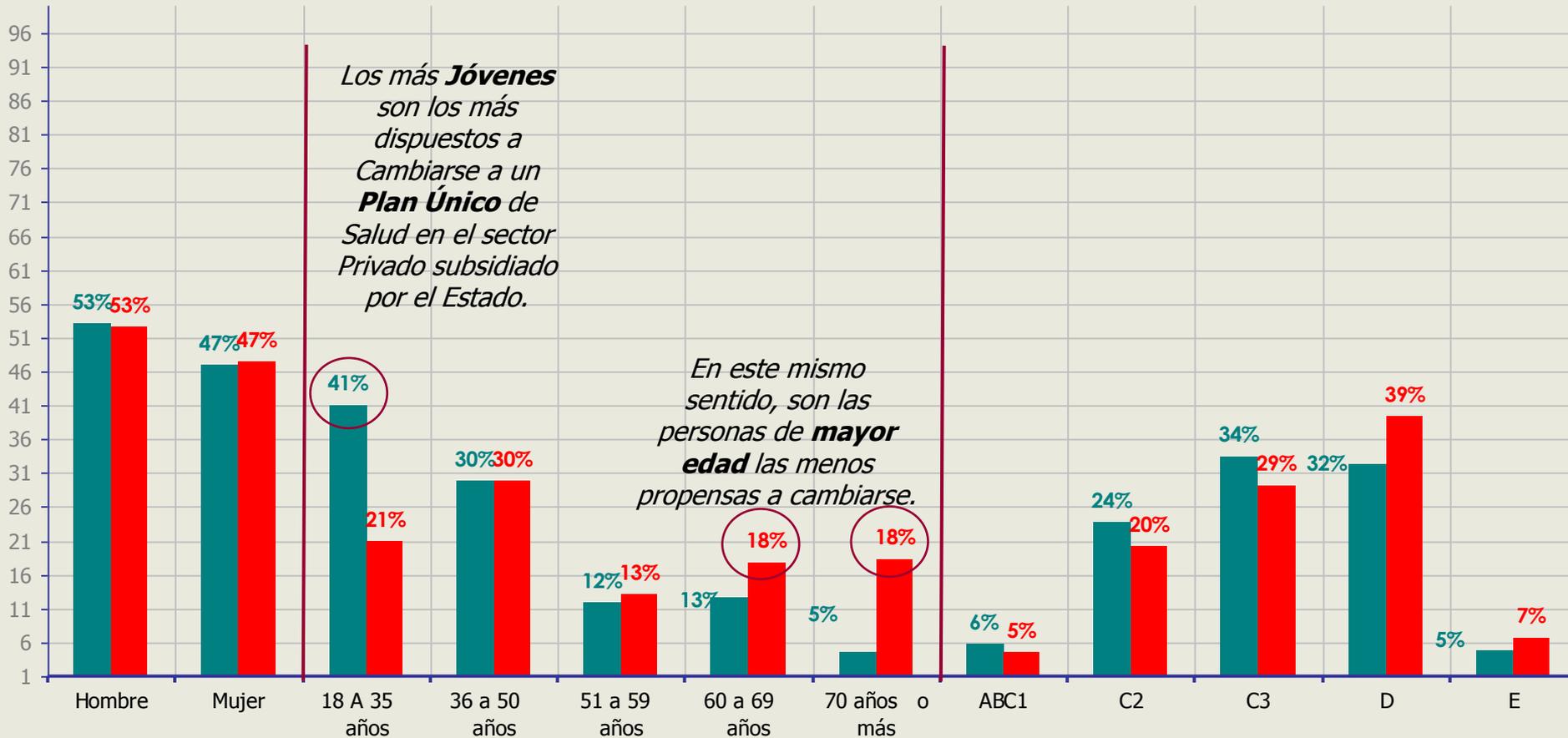
Si el Estado le ofreciera una ayuda económica o subsidio que le permitiera comprar un Plan Único de Salud en el sector privado usted...:

- Sólo FONASA GRUPO B,C,D

39

■ *Se cambiaría*

■ *Me quedaría*



# Plan Único de Salud- Neto

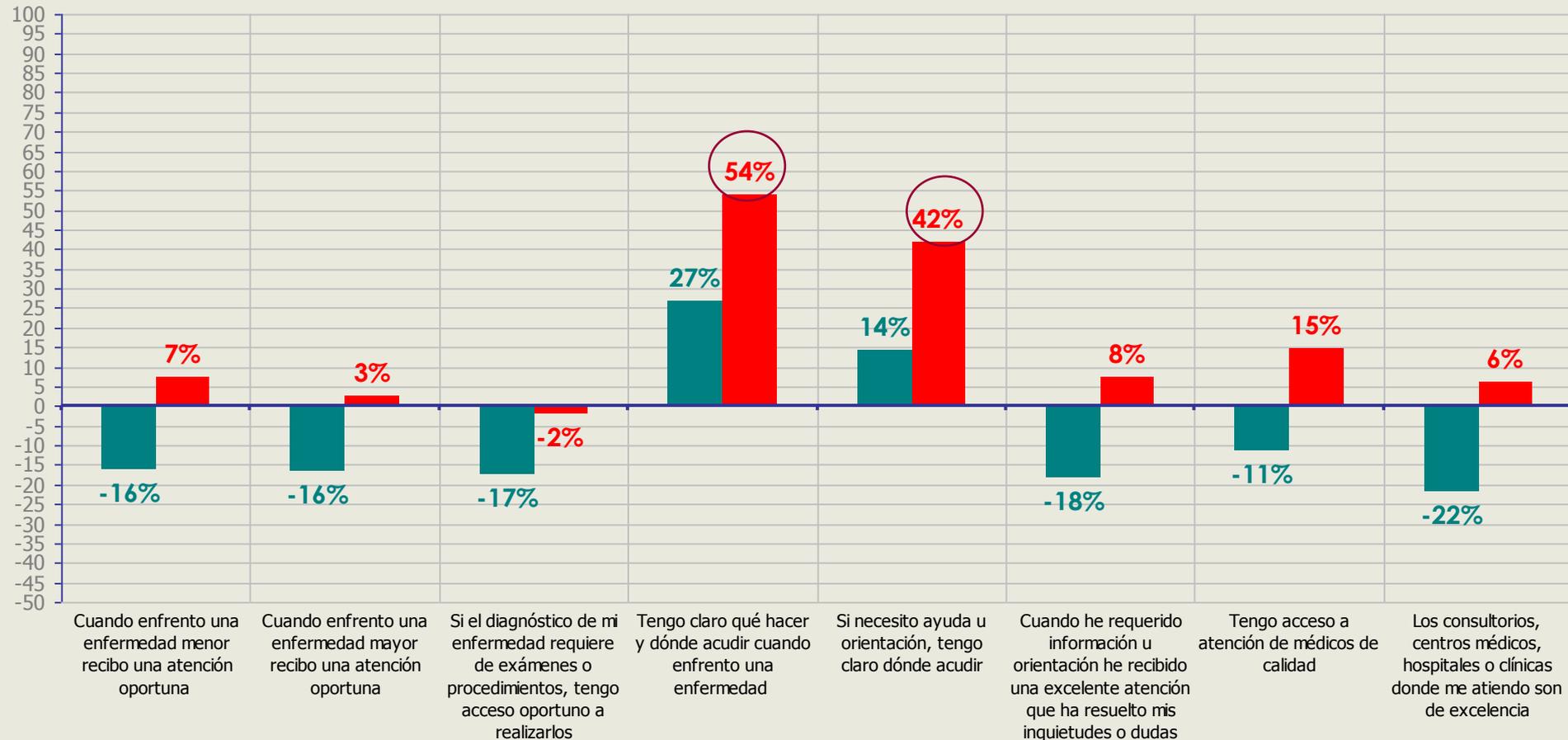
Si el Estado le ofreciera una ayuda económica o subsidio que le permitiera comprar un Plan Único de Salud en el sector privado usted...:

- Sólo FONASA GRUPO B,C,D

40

■ *Se cambiaría*

■ *Me quedaría*



# 2.1 Sistema de Salud

## c. Problemas

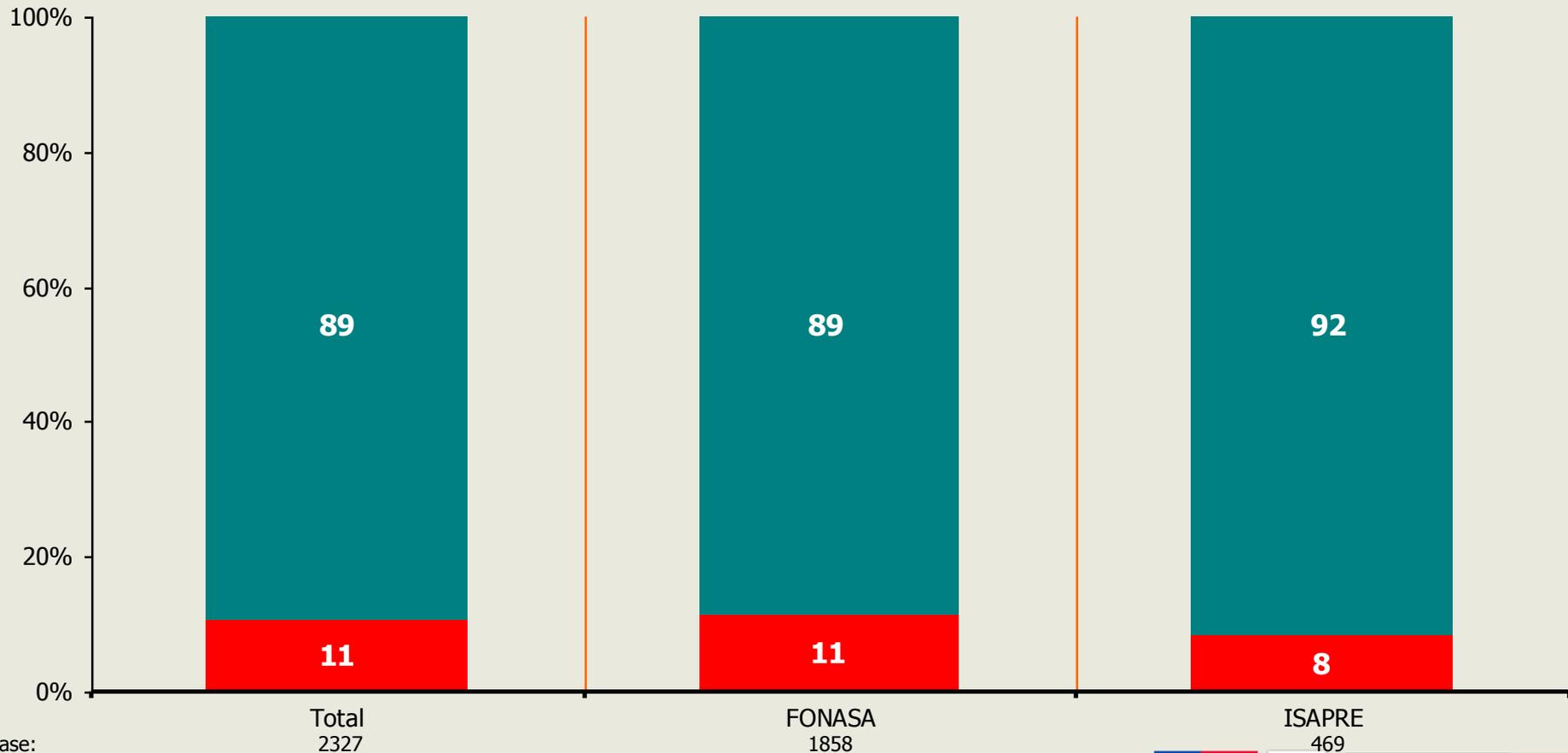
# Problemas

Durante el último año, ¿Ha tenido algún problema con relación al sistema de salud?

42

■ Sí

■ No



Base:

# Tipo de Problema

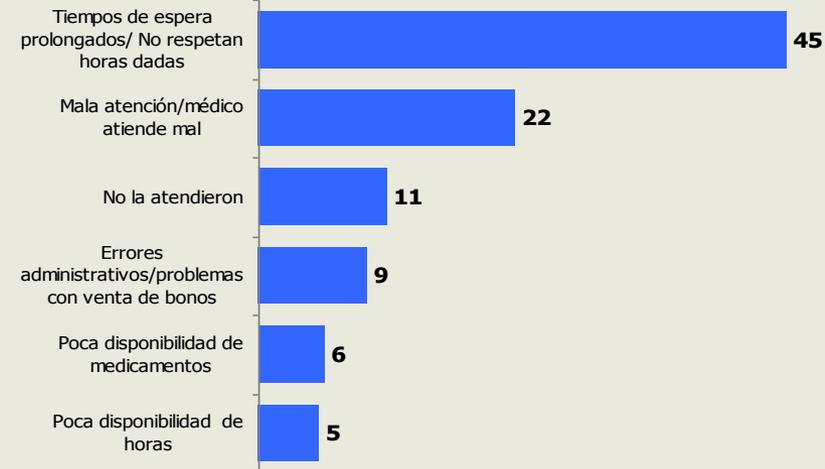
¿Me podría decir qué problema (s) tuvo?, ¿Algún otro?

- Sólo quienes han tenido un problema durante el último año

Total (Base: 256)



Usuarios de FONASA GRUPO A (Base: 74)



Usuarios de FONASA GRUPO B,C,D (Base: 142)



Usuarios de ISAPRE (Base: 40)



# Resolución de problema

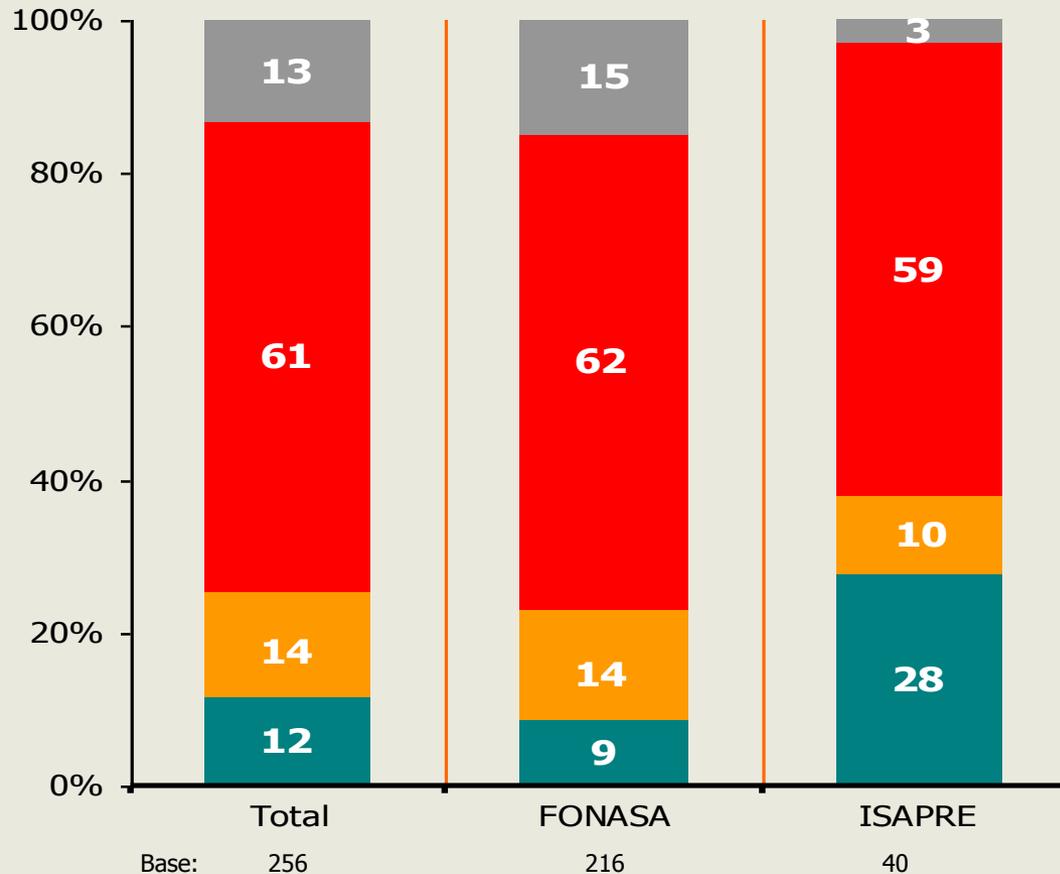
¿En general usted diría que estos problemas fueron solucionados

Sólo quienes han tenido un problema durante el último año

44

## ¿Fueron solucionados?

- Sí, satisfactoriamente
- Sí, pero insatisfactoriamente
- No se solucionan
- No lo comunicó

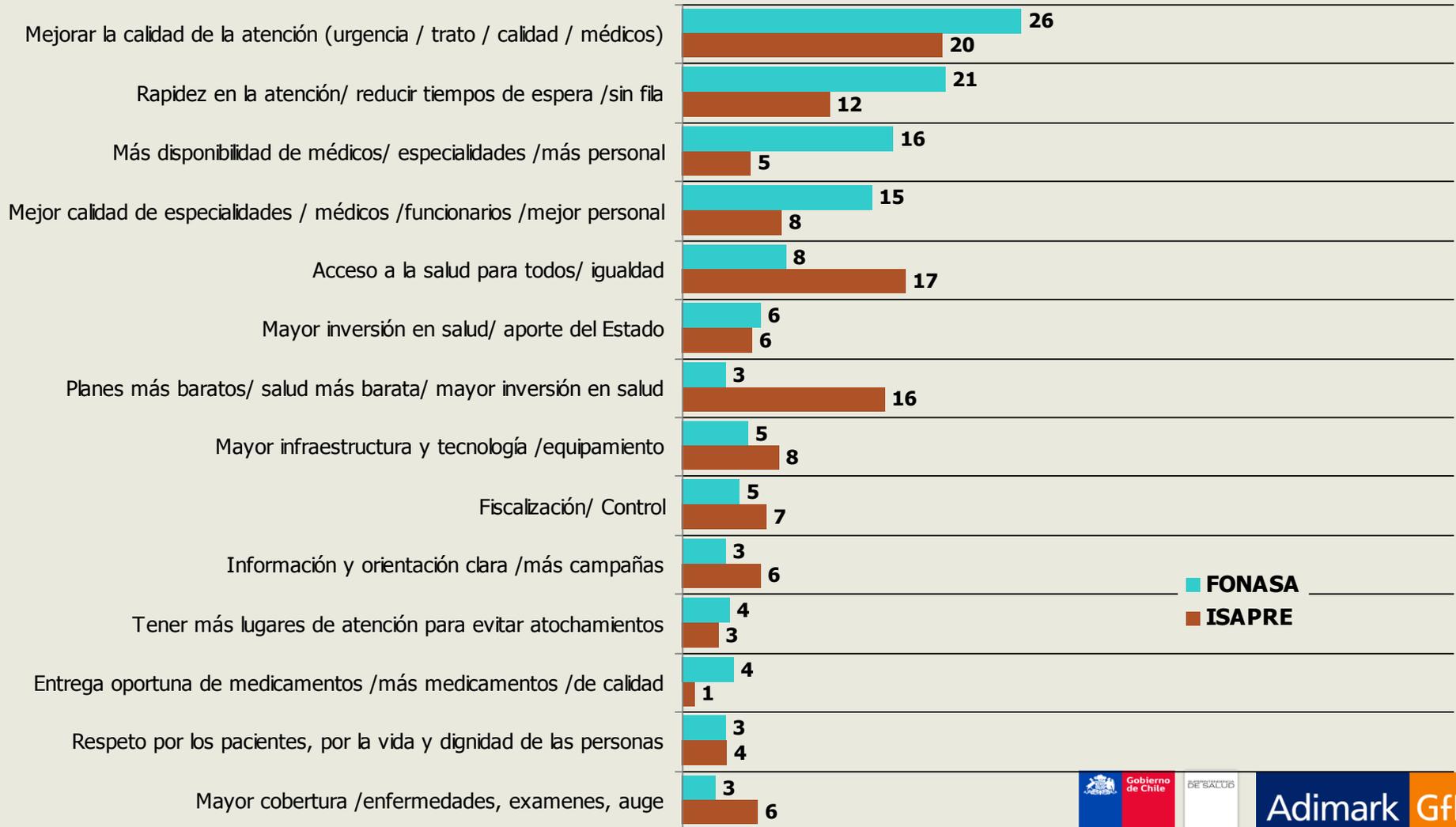


# Sugerencias

## Finalmente, ¿qué sugerencias haría Ud. Para mejorar el sistema de salud?

Respuesta Espontánea (Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)

45



## 2.1 Sistema de Salud

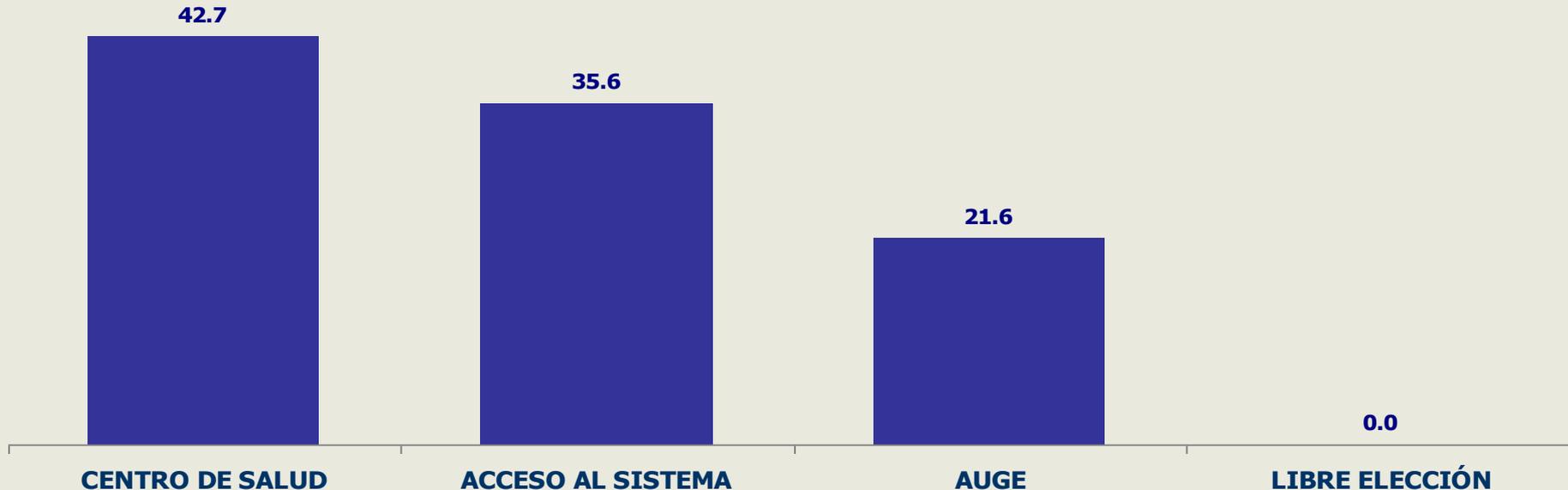
D. Dimensiones que explican la percepción de Protección

# IMPACTO DE FACTORES SOBRE LA PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN\*

## USUARIOS FONASA GRUPO A

47

*Para Fonasa Grupo A, los atributos respecto del sistema de salud se ordenan en 4 grandes dimensiones o factores, es aquí donde el factor que más pesa en la percepción de protección son los centros de salud a los que acceden.*



**\*Nota metodológica:**

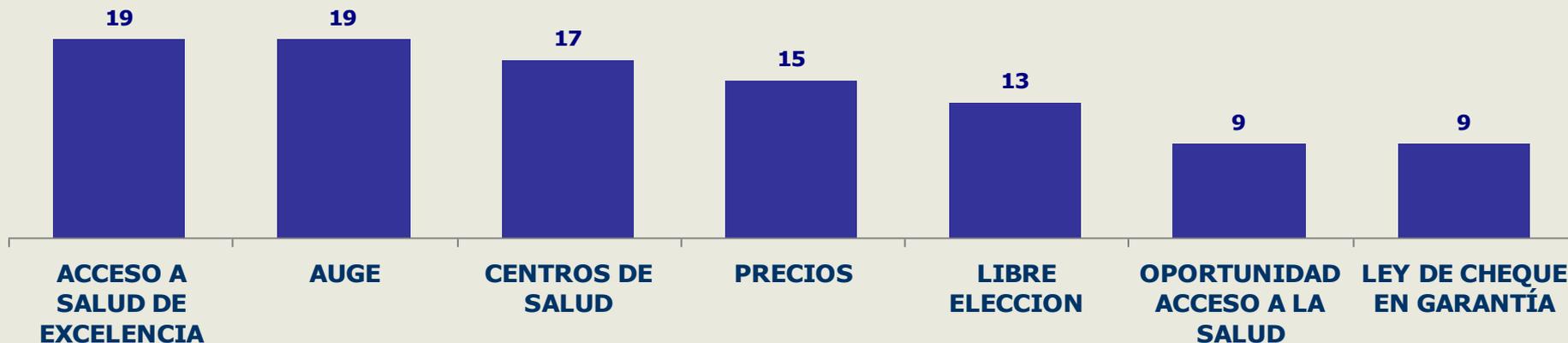
1. Dimensiones o factores extraídos a partir de análisis factorial (componentes principales). Para conocer atributos que componen cada factor, revisar anexos
2. Análisis de Regresión lineal
  - Variable dependiente: percepción de Protección
  - Variables Independientes: Puntajes factoriales de cada dimensión o Factor

# IMPACTO DE FACTORES SOBRE LA PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN\*

USUARIOS FONASA GRUPO B,C,D

48

*Para Fonasa Grupo BCD, los temas más importantes en la percepción de protección, es la excelencia y calidad en la atención y la imagen del Plan AUGE*



•Nota metodológica:

1. Dimensiones o factores extraídos a partir de análisis factorial (componentes principales). Para conocer atributos que componen cada factor, revisar anexos
2. Análisis de Regresión lineal
  - Variable dependiente: percepción de Protección
  - Variables Independientes: Puntajes factoriales de cada dimensión o Factor

# IMPACTO DE VARIABLES SOBRE LA PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN\*

## USUARIOS ISAPRE

49



*Las variables se encuentran muy relacionadas entre sí. El predominio de una de ellas, no es tan marcado como en los usuarios de Fonasa.*

*La protección responde más bien a una relación contractual entre la persona y su seguro, el usuario paga y exige.*

**\*Nota metodológica:**

1. Análisis de Regresión lineal

- Variable dependiente: percepción de Protección
- Variables Independientes: Puntajes factoriales de cada dimensión o Factor

En usuarios de Isapres todos los atributos se correlacionan entre sí en una sola gran dimensión que no es capaz de distinguir en grandes temas. Para este segmento, el análisis no es concluyente, existiendo otros elementos que impactan en la percepción de protección que no han sido medidos.

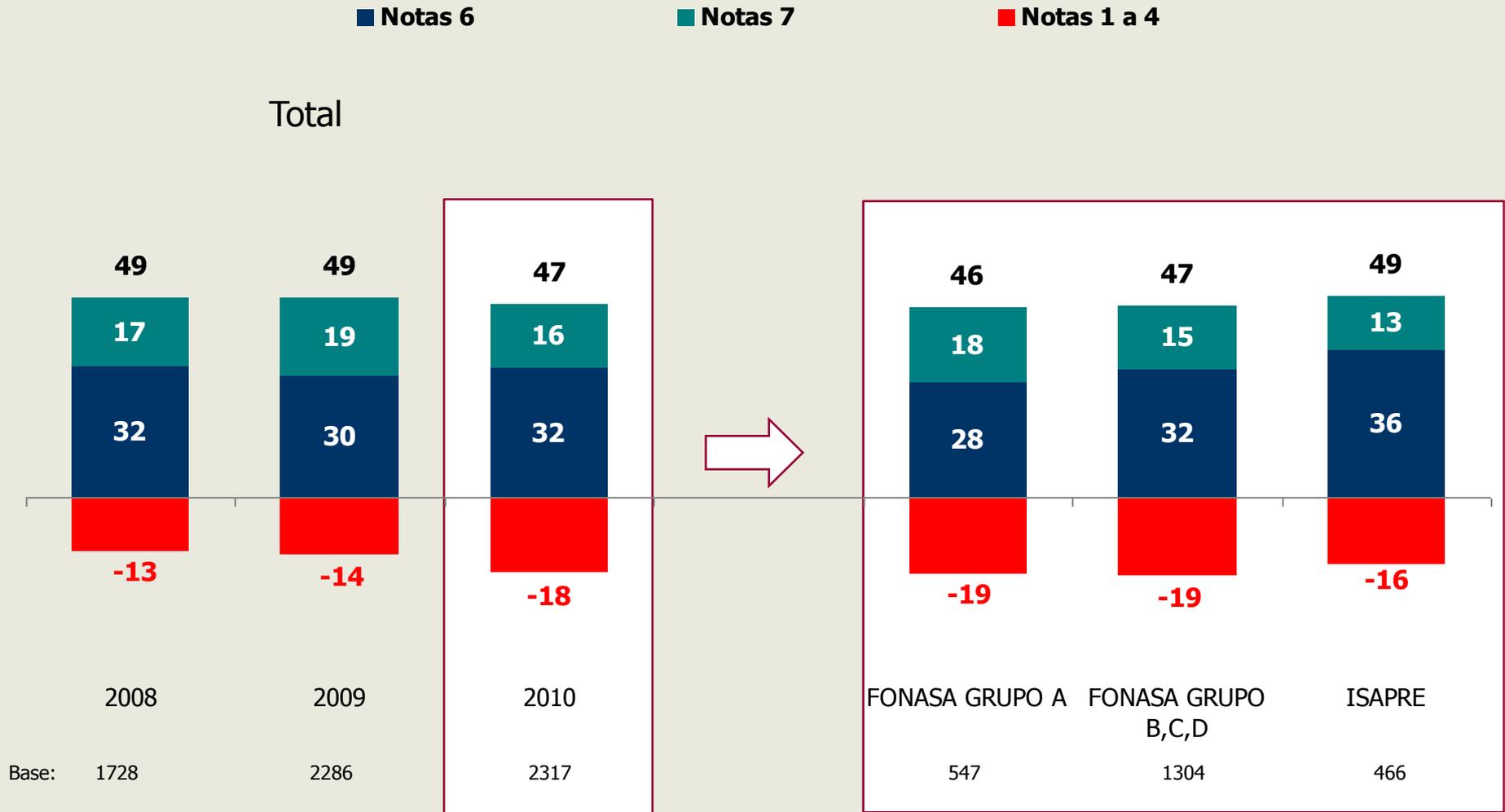
## 2.2 Plan AUGE

### a. Evaluación Global

# Evaluación Plan AUGE– Evolutivo del Total

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?

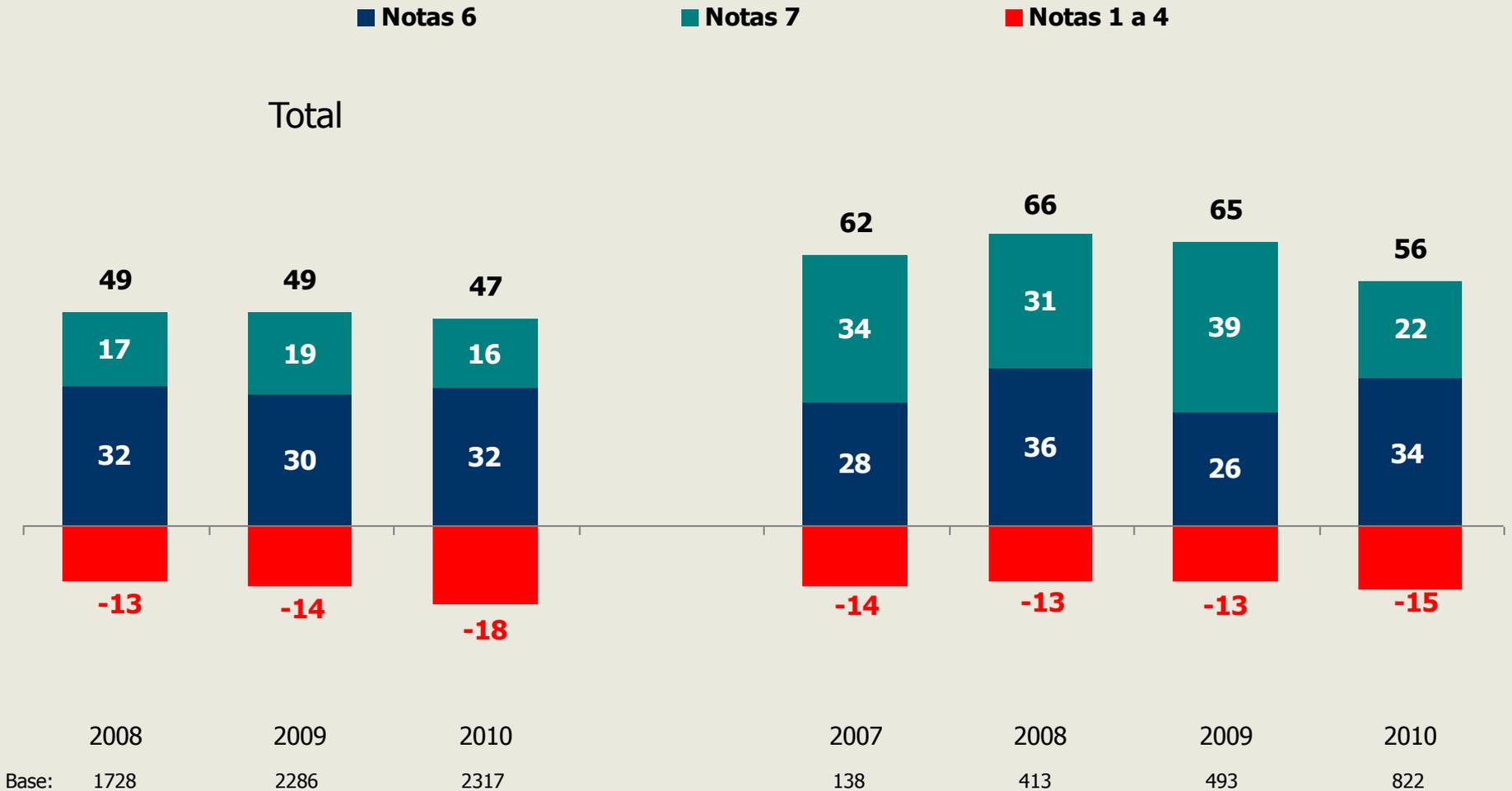
51



# Evaluación Plan AUGE – Evolutivo del Total

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al Plan AUGE? - Quienes declaran haberlo utilizado personalmente o algún familiar

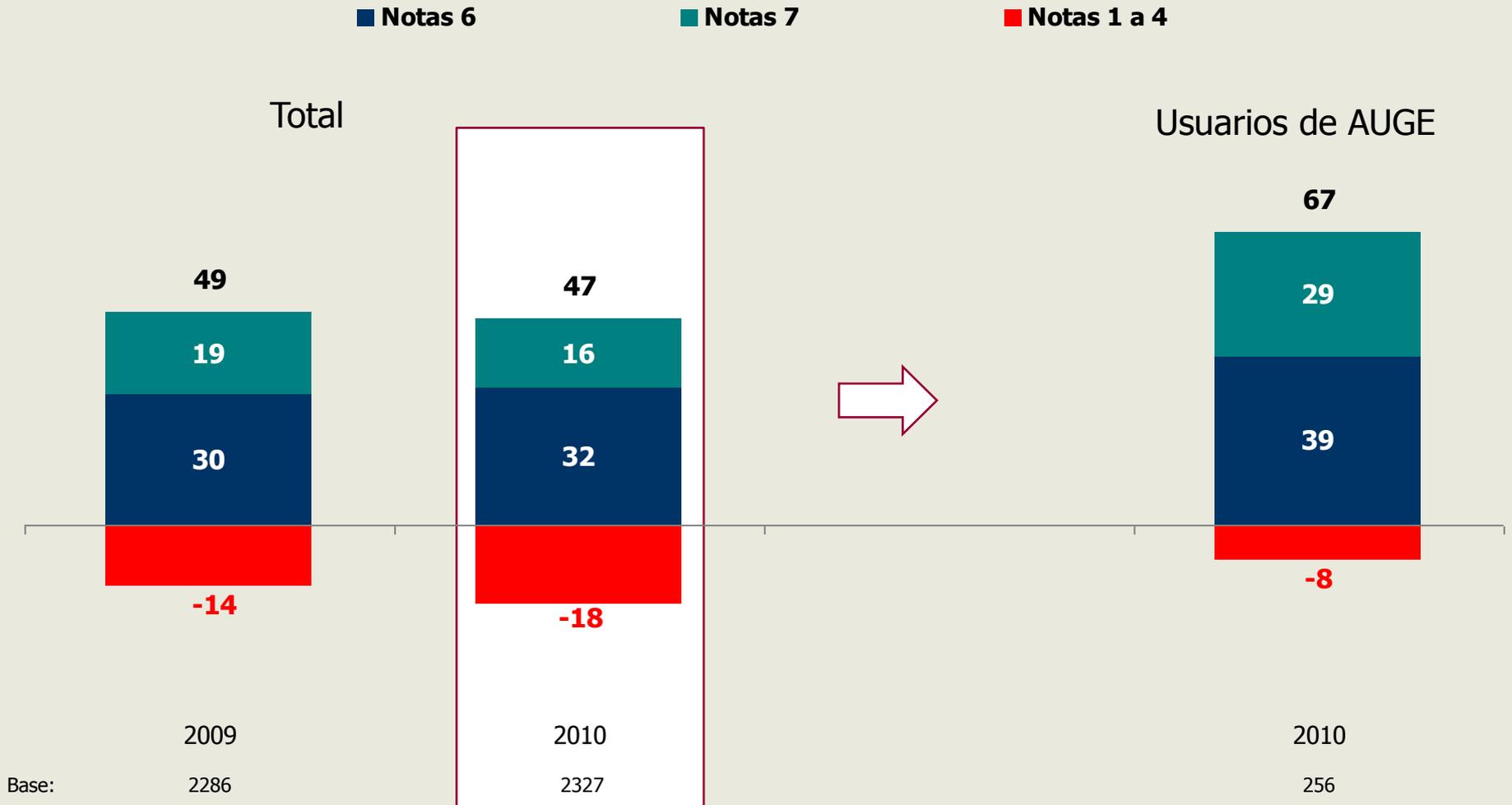
52



# Evaluación Plan AUGE- Evolutivo del Total Usuarios AUGE

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?- Sólo quienes declaran haberlo utilizado personalmente

53



# Evaluación Plan AUGE- Imagen

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?

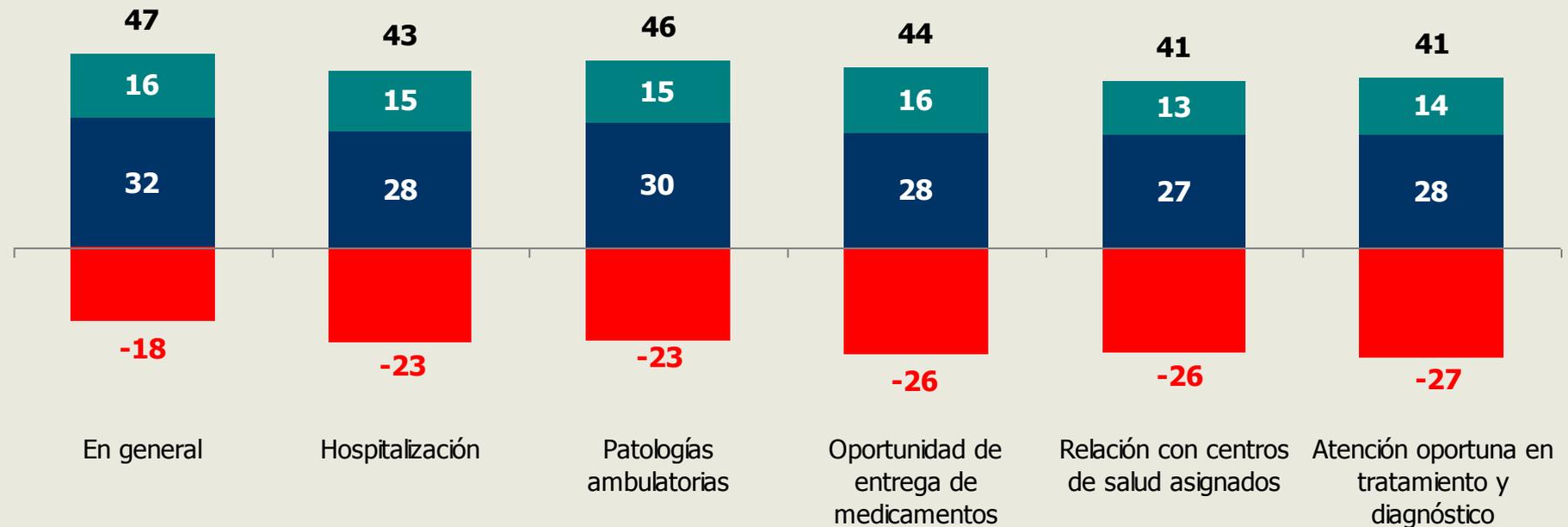
- Muestra Total

54

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4



Base: 2317

2307

2318

2315

2306

2317

# Evaluación Plan AUGE- Imagen

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?

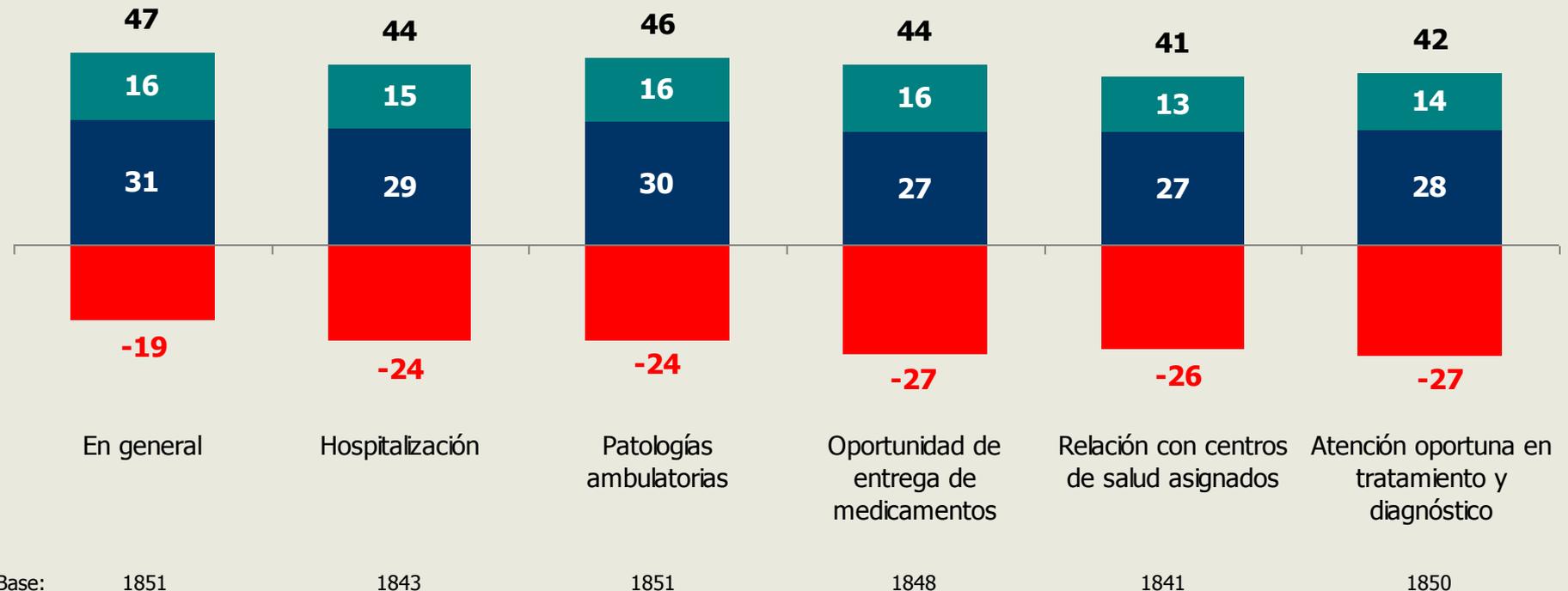
- FONASA

55

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4



Base: 1851

1843

1851

1848

1841

1850

# Evaluación Plan AUGE- Imagen

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?

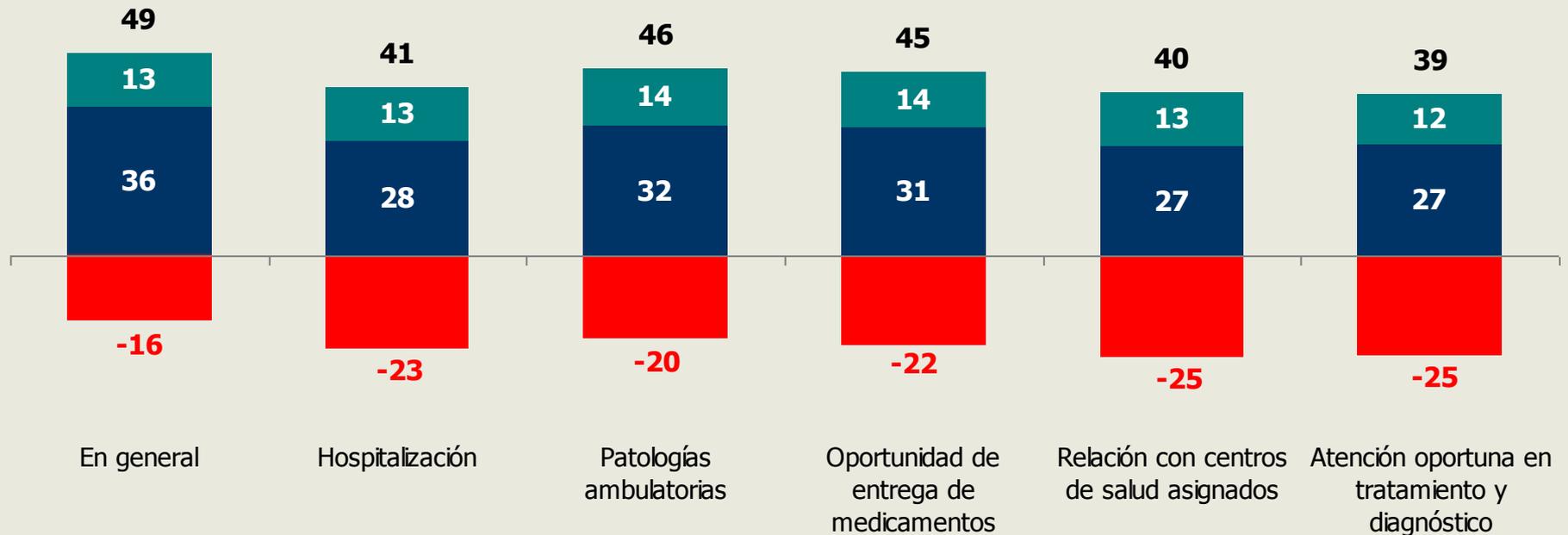
- ISAPRE

56

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4



Base: 466

464

467

467

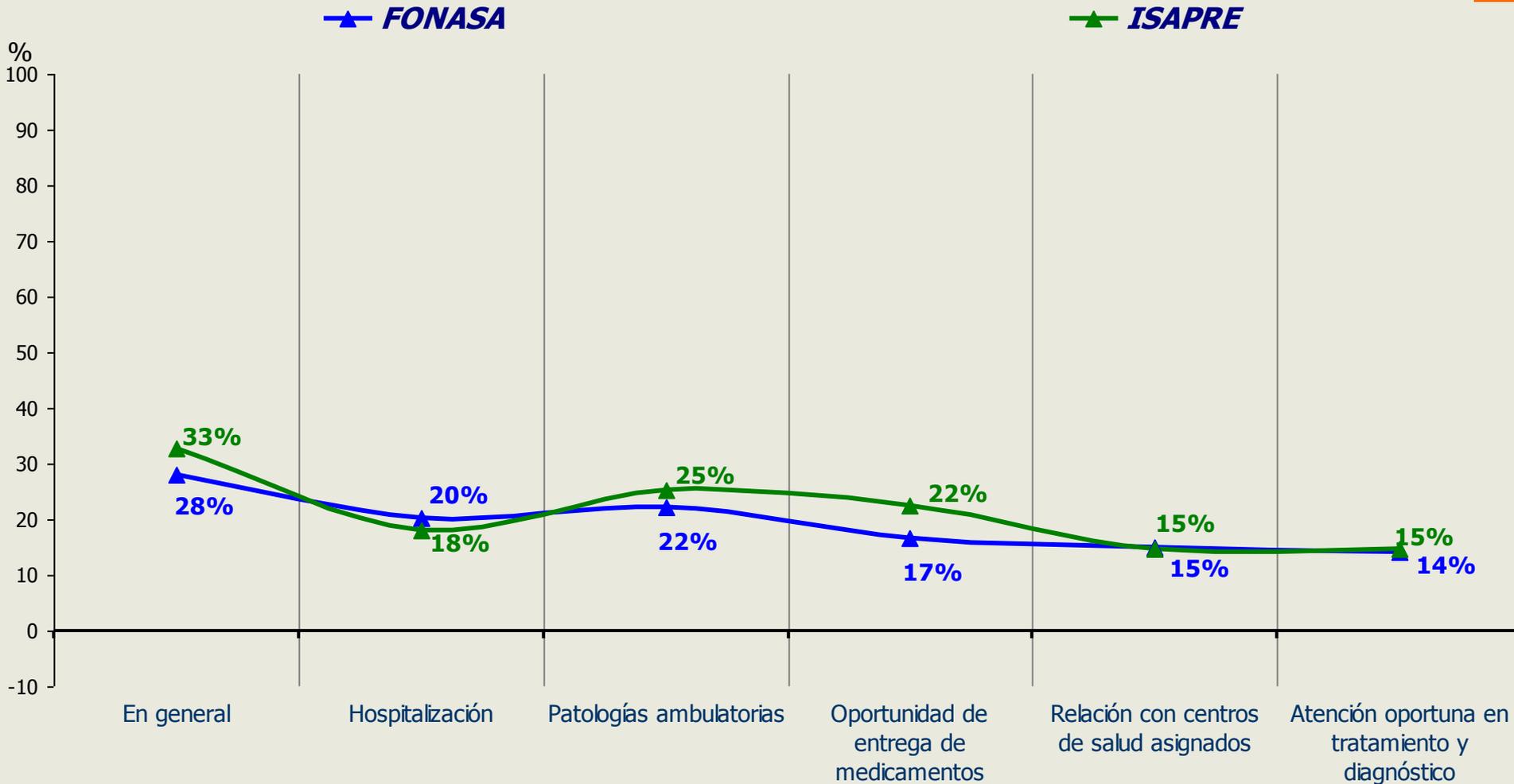
465

467

# Evaluación Plan AUGE – Comparativo % neto

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?

57



# Características del Plan AUGE

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto al Plan AUGE.

El AUGE...?

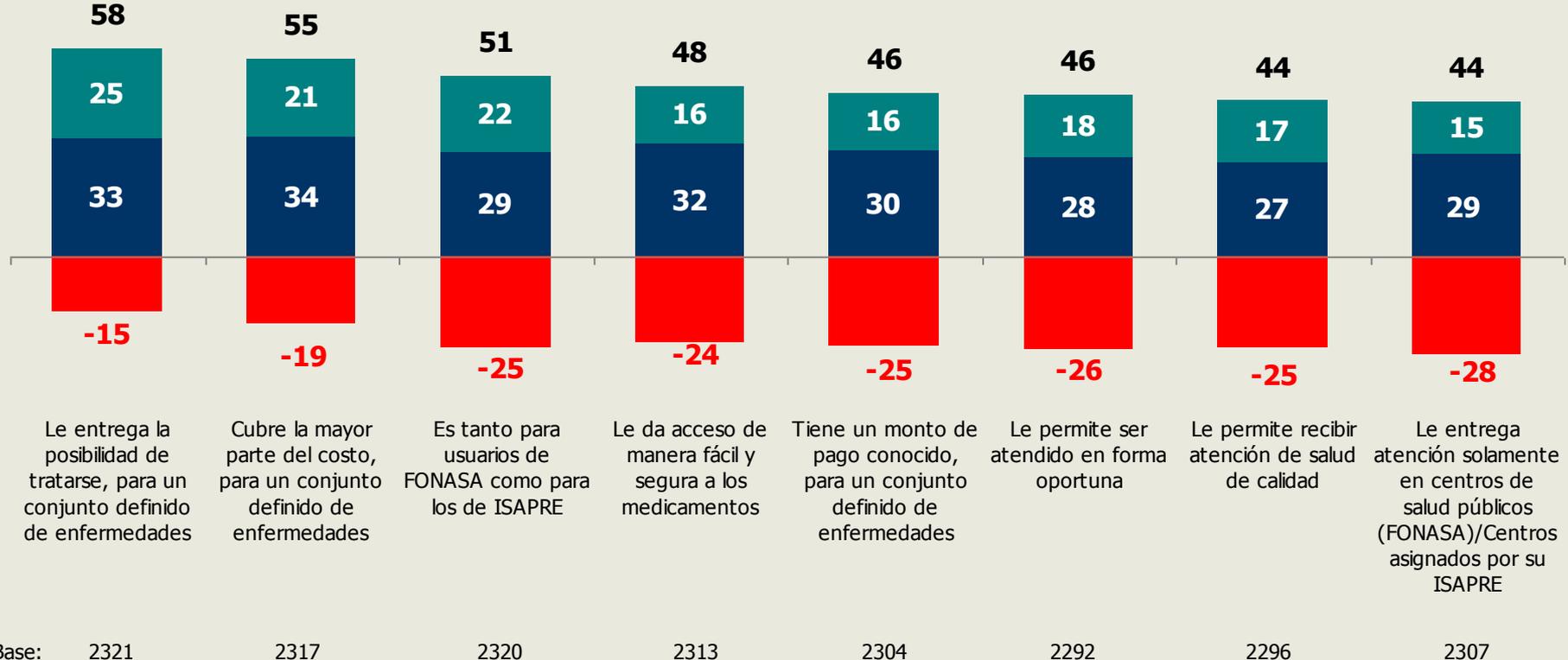
- Muestra Total

58

■ De acuerdo

■ Muy de acuerdo

■ En desacuerdo



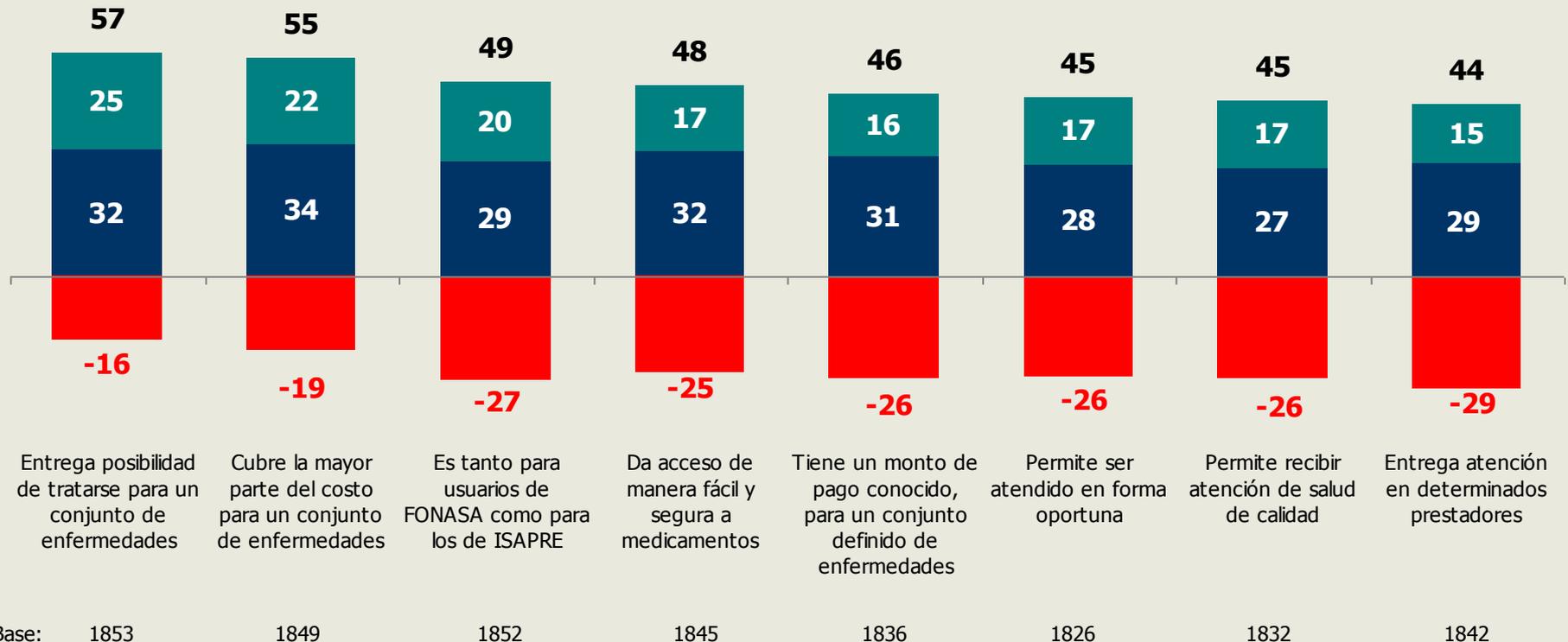
# Características del Plan AUGE

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto al Plan AUGE. El AUGE...?

- FONASA

59

■ De acuerdo      ■ Muy de acuerdo      ■ En desacuerdo



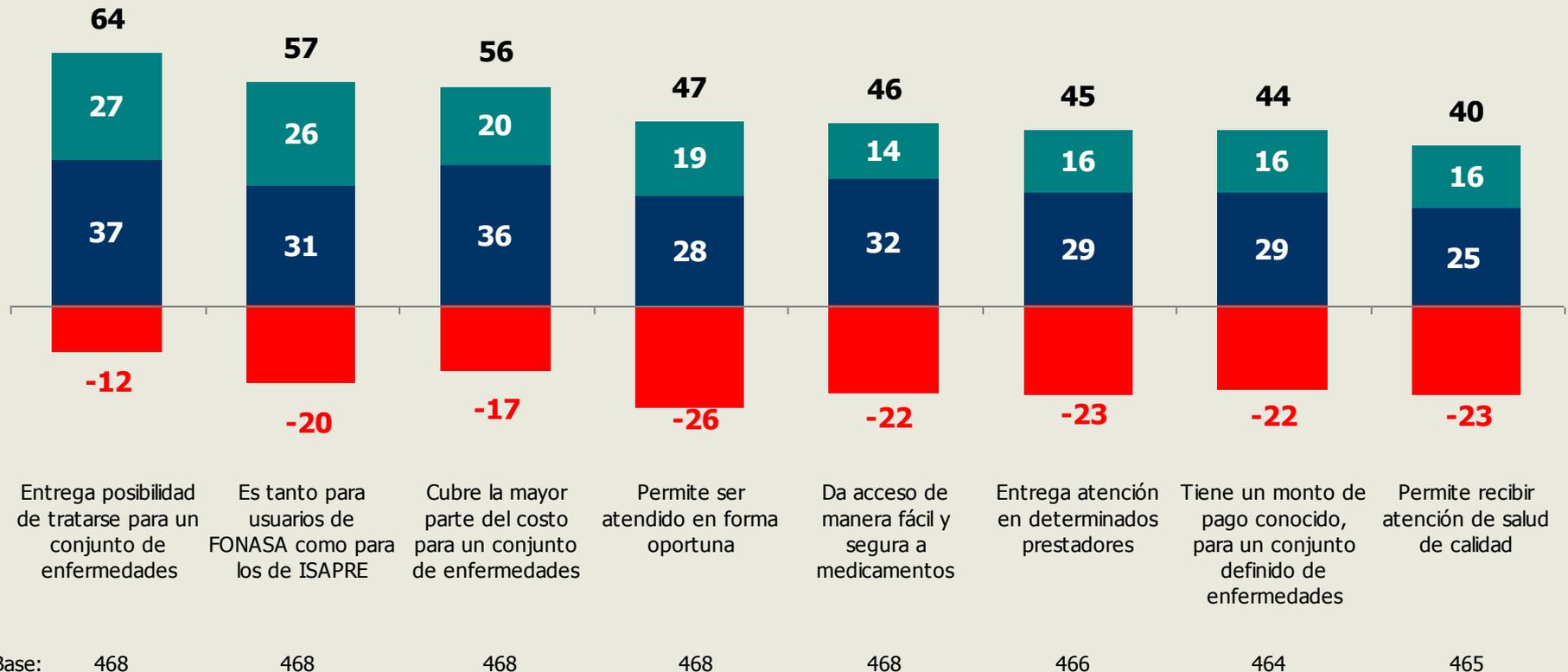
# Características del Plan AUGE

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto al Plan AUGE. El AUGE...?

- ISAPRE

60

■ De acuerdo    ■ Muy de acuerdo    ■ En desacuerdo



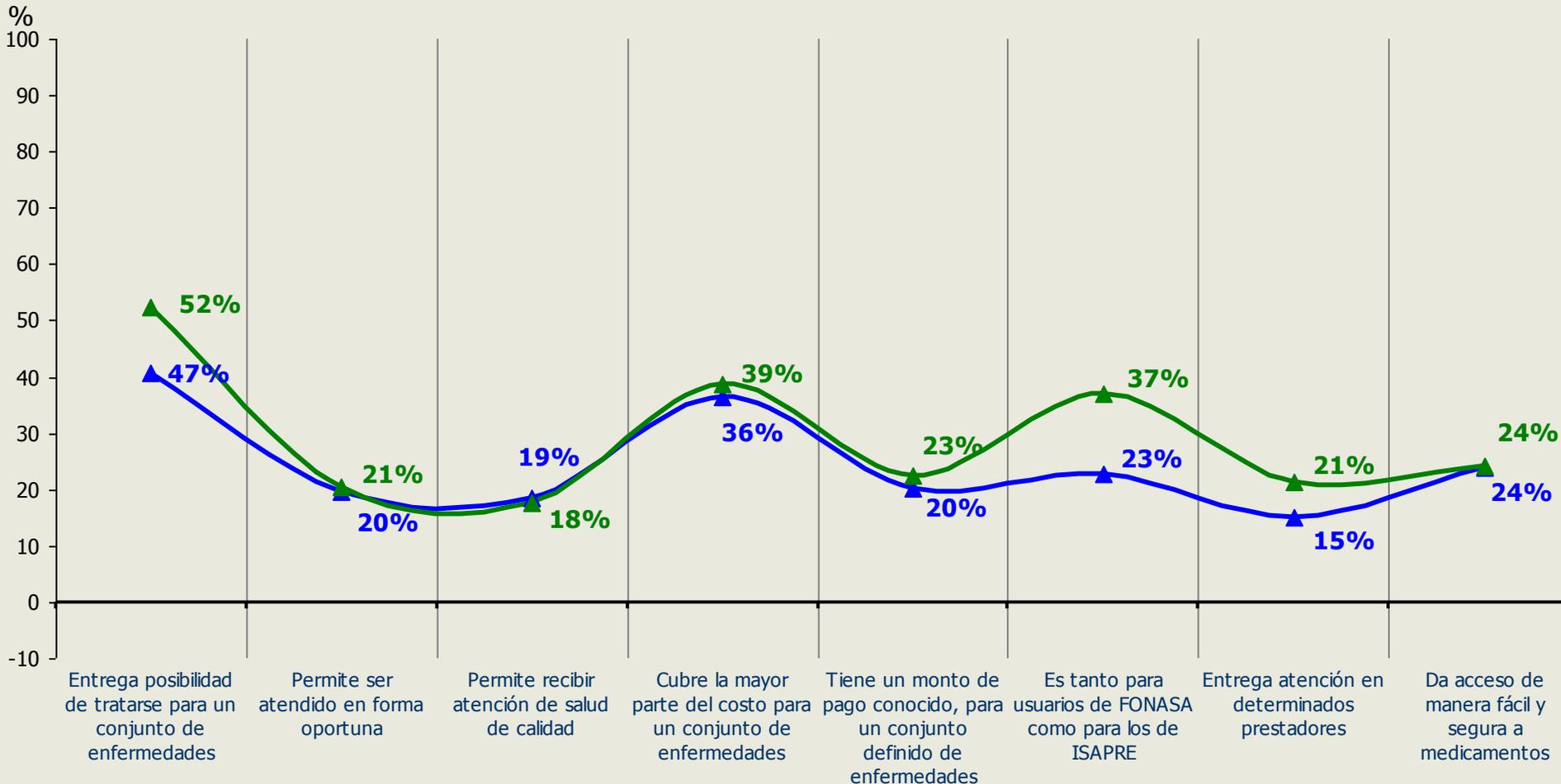
# Características del Plan AUGE – Comparativo % Neto

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto al Plan AUGE. El AUGE...?

61

▲ **FONASA**

▲ **ISAPRE**



# Impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud

Usted diría que el impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...

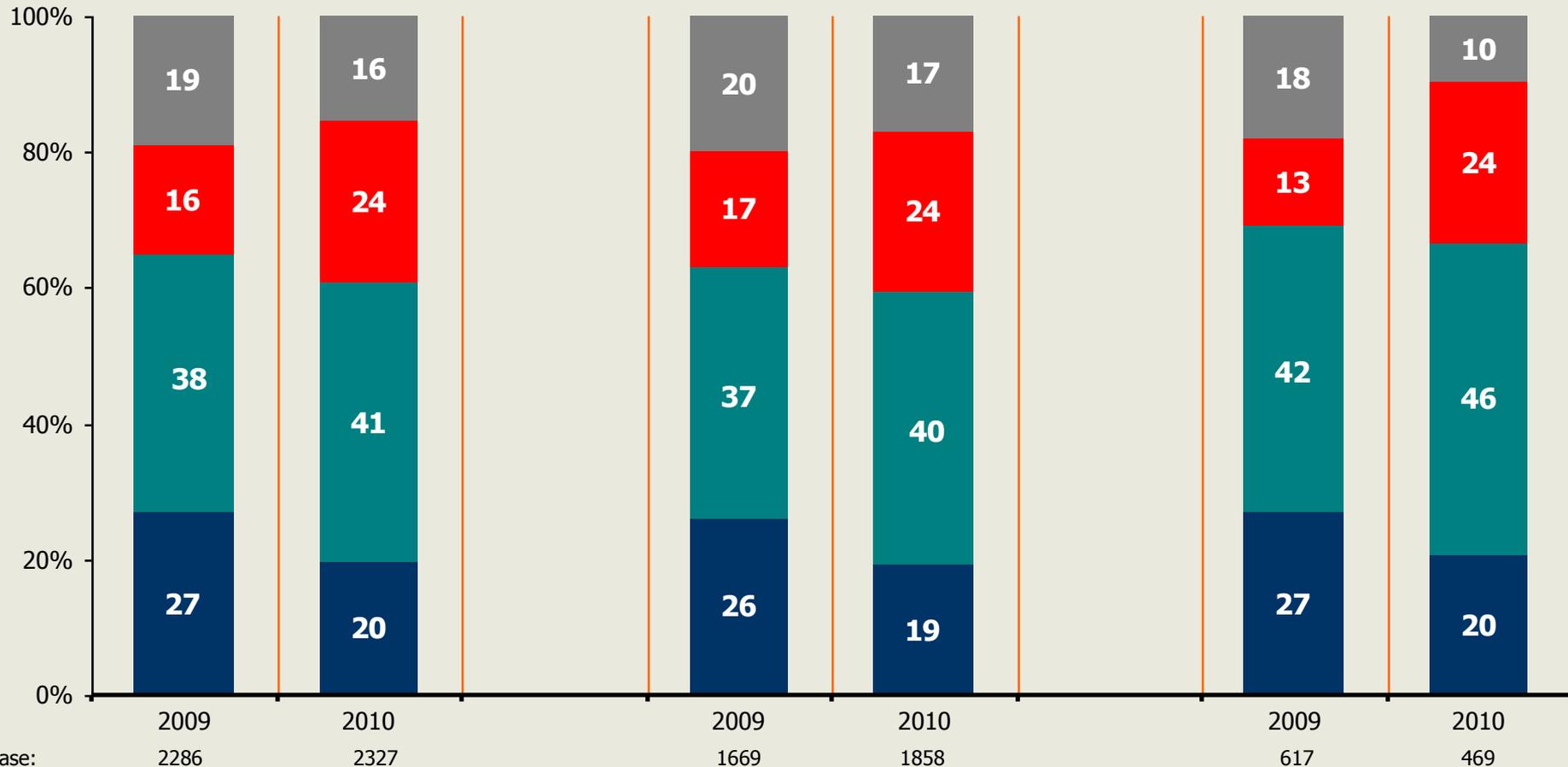
62

■ Mayor de lo que esperaba    ■ Dentro de lo que esperaba    ■ Menor de lo que esperaba    ■ NS/NR

Total

FONASA

ISAPRE

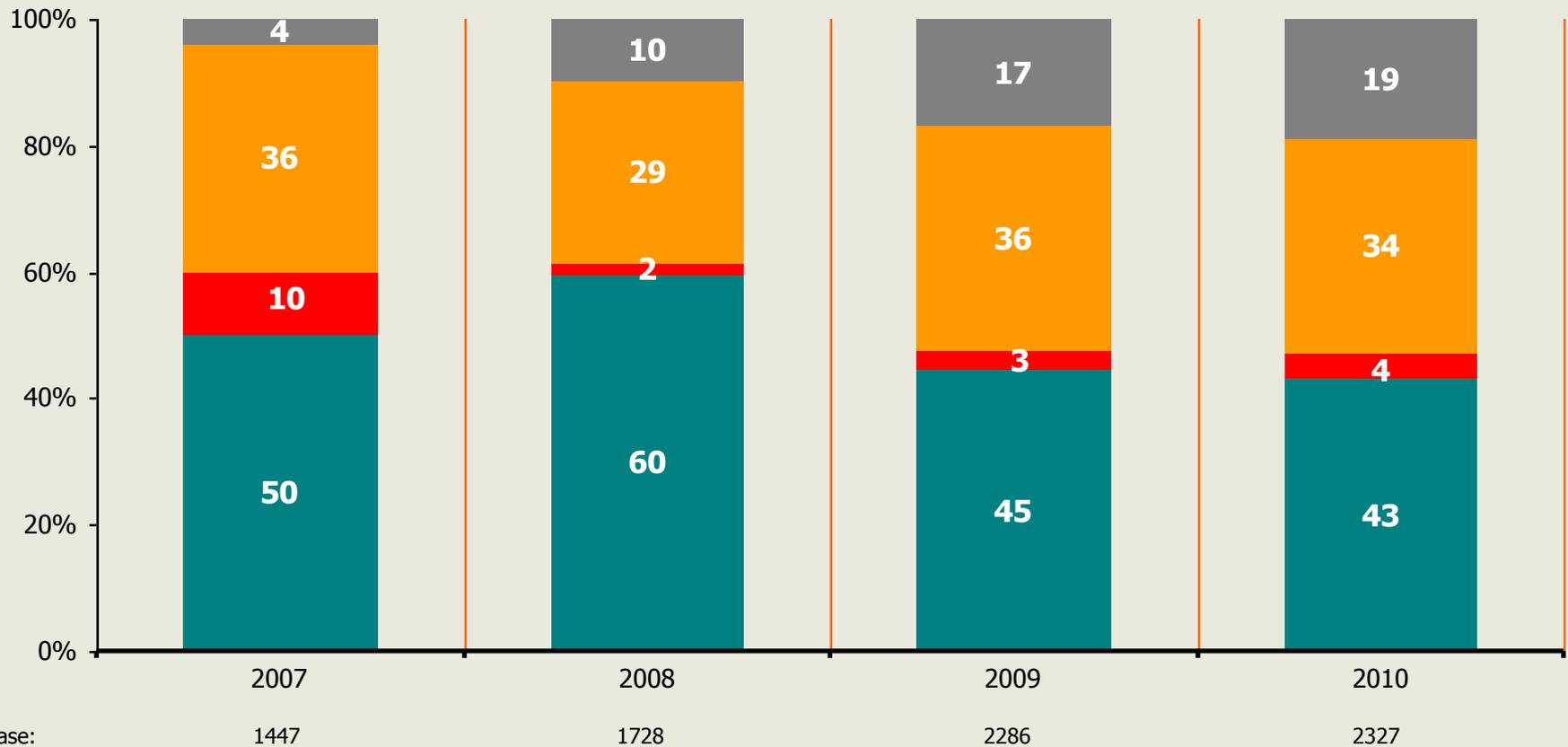


# Cambios atribuidos al Plan AUGE – Evolutivo del Total

## En su opinión, con el Plan AUGE, la atención de salud es Chile...

63

■ Ha mejorado    ■ Ha empeorado    ■ Sigue Igual    ■ NS/NR



Base:

1447

1728

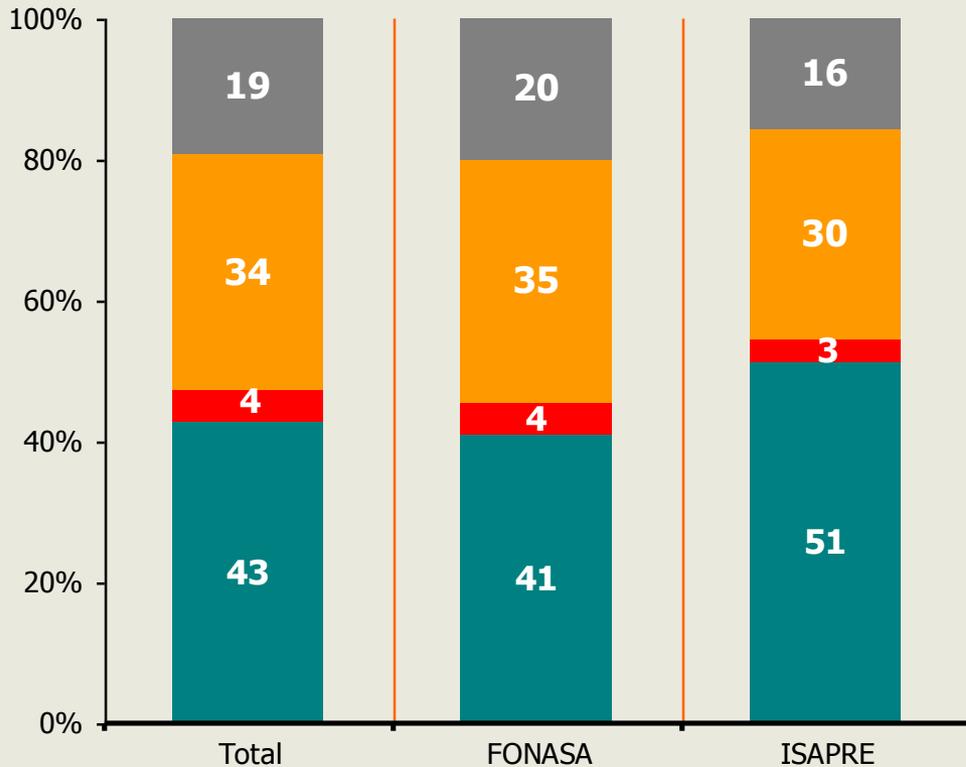
2286

2327

# Cambios atribuidos al Plan AUGE

En su opinión, con el Plan AUGE, la atención de salud en Chile...

■ Ha mejorado ■ Ha empeorado ■ Sigue Igual ■ NS/NR



Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469

Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469

¿Por qué?

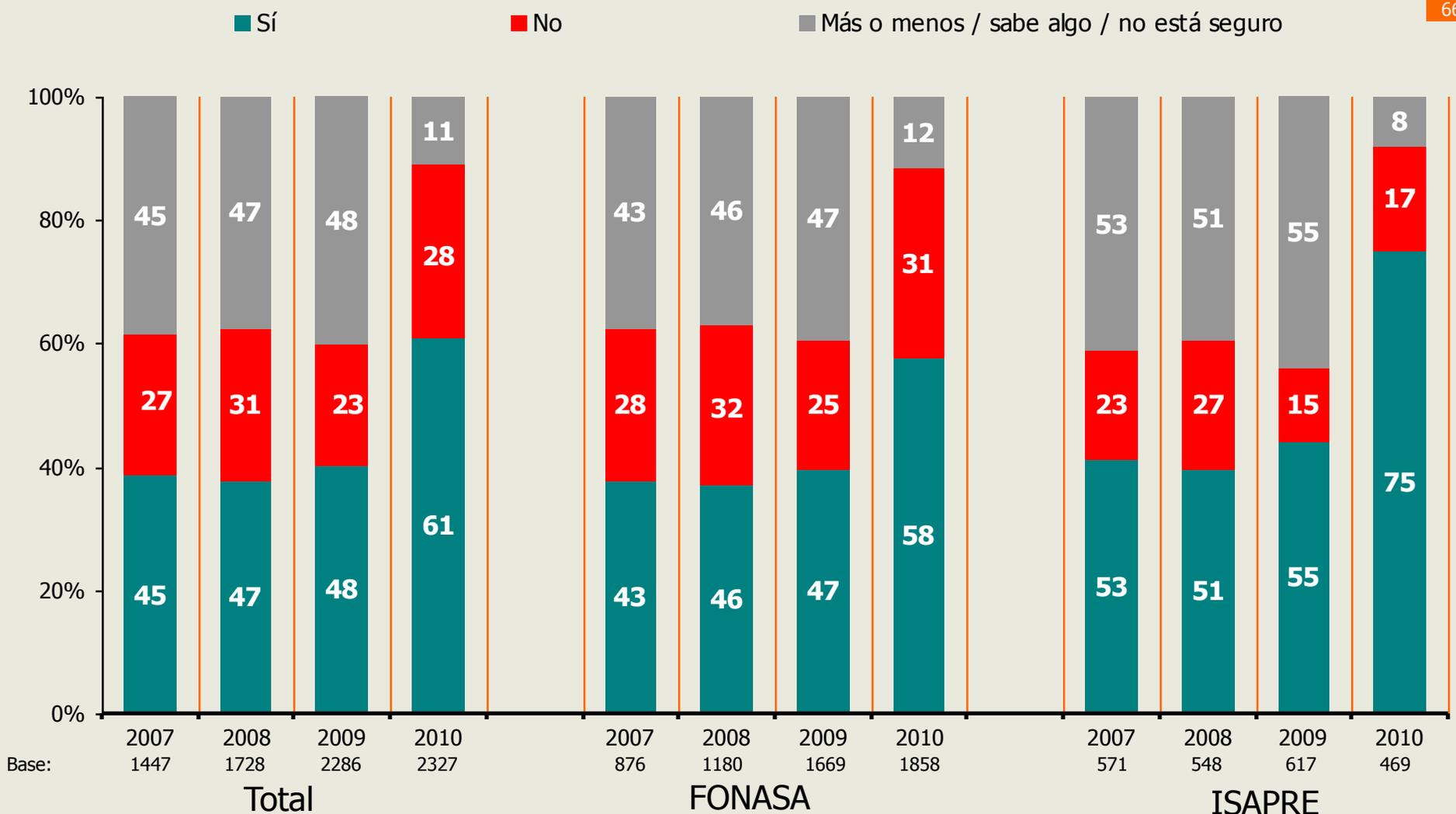


## 2.2 Plan AUGE

### b. Conocimiento e Información

# Conocimiento sobre Plan AUGE - Evolutivo

En términos generales, ¿sabe usted de qué se trata el Plan AUGE?



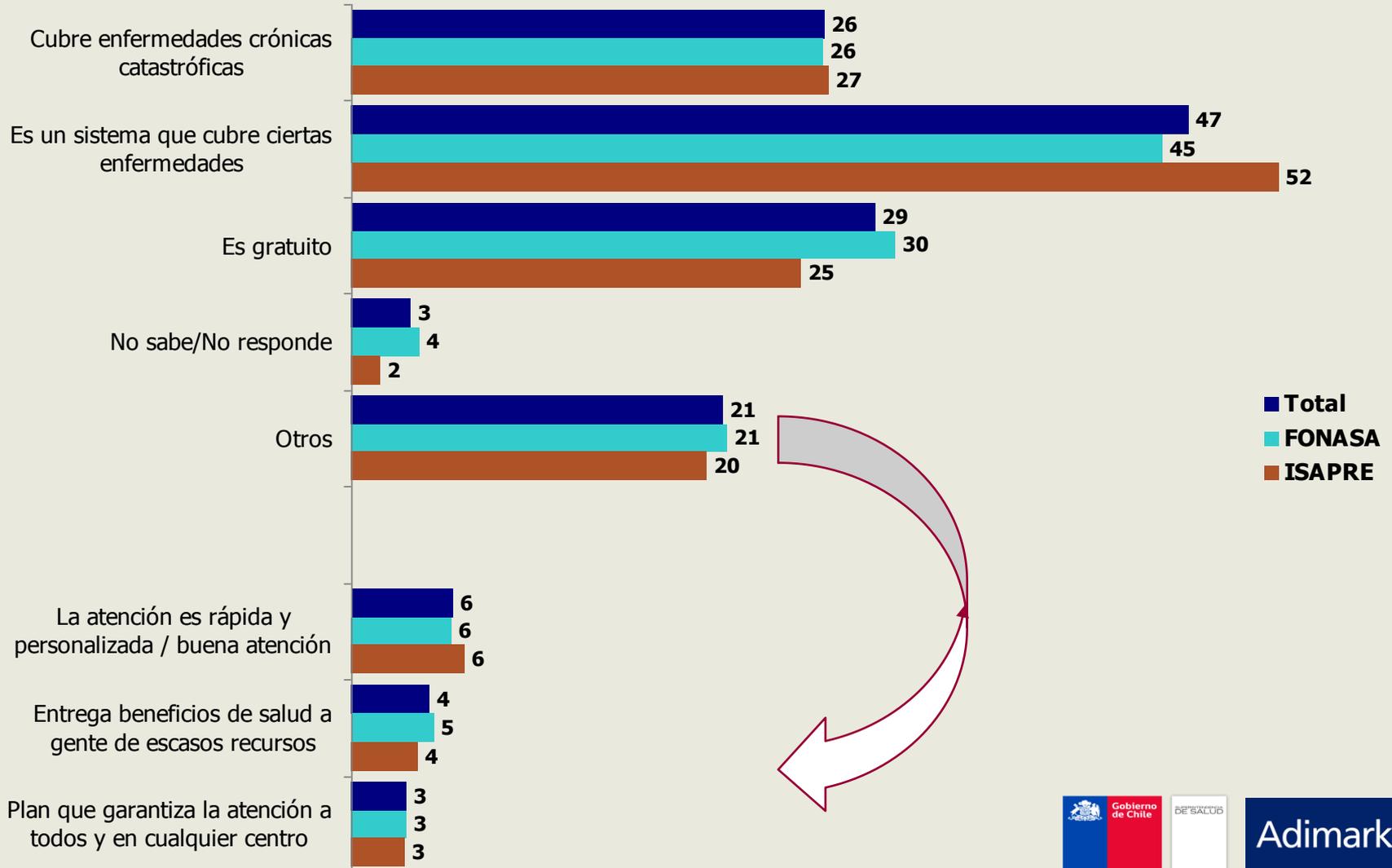
# Definición Plan AUGE

Si tuviera que explicarle a un amigo o amiga lo que es el Plan AUGE, según lo que usted sabe o cree, ¿qué le diría?

- Sólo quienes lo conocen o lo conocen más o menos

67

Base: Total: 1698, FONASA: 1306, ISAPRE: 392



# Definición Plan AUGE

Si tuviera que explicarle a un amigo o amiga lo que es el Plan AUGE, según lo que usted sabe o cree, ¿qué le diría?

- Sólo quienes lo conocen o lo conocen más o menos

68

|  | 2009  |        |        | 2010  |        |        |
|--|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
|  | Total | Isapre | Fonasa | Total | Isapre | Fonasa |
| Cubre enfermedades crónicas catastróficas    | 29    | 34     | 27     | 26    | 27     | 26     |
| Es un sistema que cubre ciertas enfermedades | 36    | 43     | 34     | 47    | 52     | 45     |
| Es gratuito                                  | 13    | 11     | 13     | 29    | 25     | 30     |
| No sabe/No responde                          | 24    | 18     | 26     | 3     | 2      | 4      |

En comparación al año 2009, se puede observar que el mayor aumento lo experimentó la mención "*es gratuito*", siendo el segmento de FONASA quien más lo menciona.

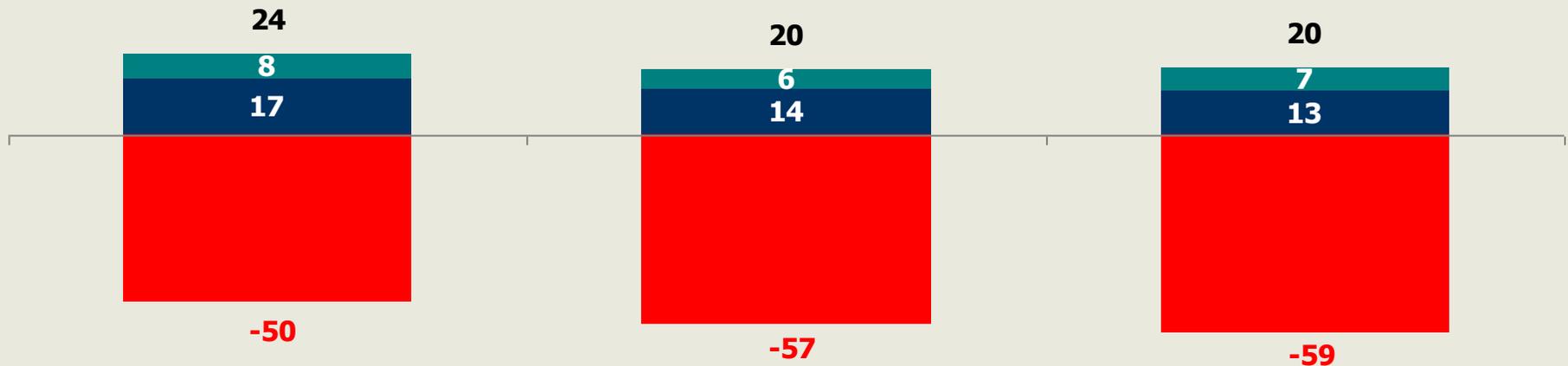
# Información Plan AUGE

Respecto de la información que usted tiene acerca del Plan AUGE, ¿Qué tan informado se encuentra usted con respecto de...?

– Muestra Total

69

■ Informado    ■ Muy informado    ■ Poco/nada informado



Las enfermedades garantizadas por el Plan AUGE

Los centros de salud en Convenio para tratarse de patologías por el Plan AUGE

Los trámites para acceder al beneficio

Base:

2327

2326

2327

# Información Plan AUGE

Respecto de la información que usted tiene acerca del Plan AUGE, ¿Qué tan informado se encuentra usted con respecto de...?

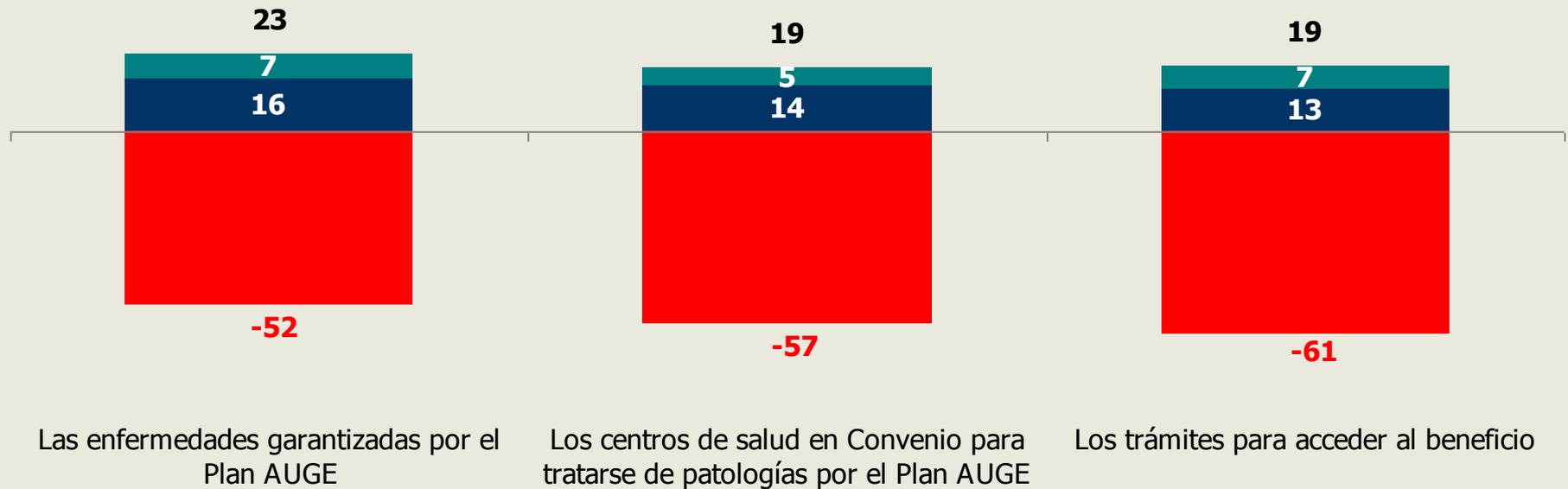
- FONASA

70

■ Informado

■ Muy informado

■ Poco/nada informado



Base: 1858

1857

1858

# Información Plan AUGE

Respecto de la información que usted tiene acerca del Plan AUGE, ¿Qué tan informado se encuentra usted con respecto de...?

- ISAPRE

71

■ Informado

■ Muy informado

■ Poco/nada informado

Es necesario hacer la salvedad que la evaluación que realiza este segmento a la variable información es bueno, mientras no se puede decir lo mismo a los temas de información relacionados con el AUGE.



Base: 469

469

469

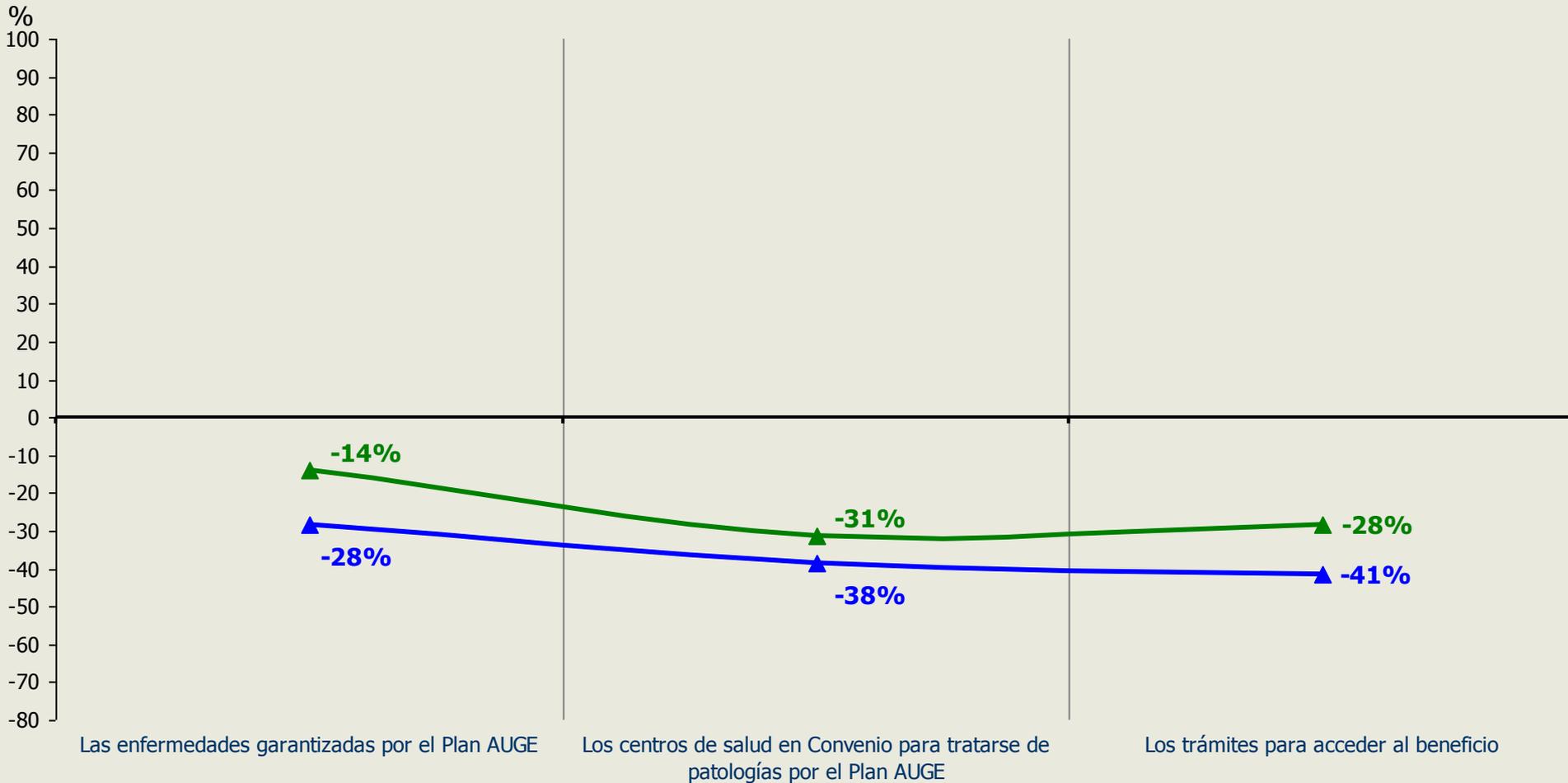
# Información Plan AUGE – Comparativo % Neto

Respecto de la información que usted tiene acerca del Plan AUGE, ¿Qué tan informado se encuentra usted con respecto de...?

72

▲ **FONASA**

▲ **ISAPRE**



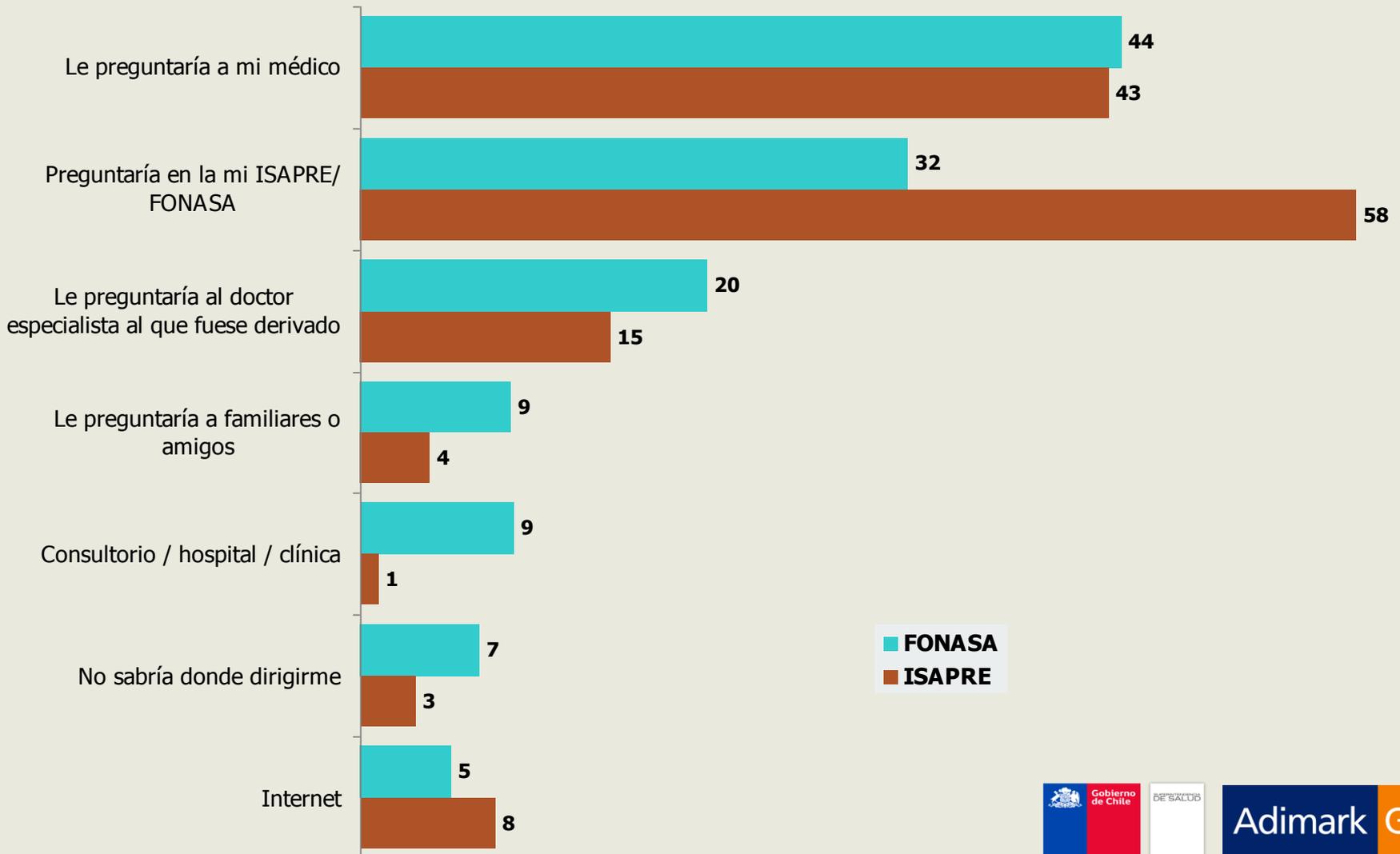
# Medio de información cobertura del AUGE

Si usted o un familiar tuviera una enfermedad o evento de salud importante, ¿cómo se informaría respecto si la patología tiene o no cobertura AUGE?

– Muestra Total

73

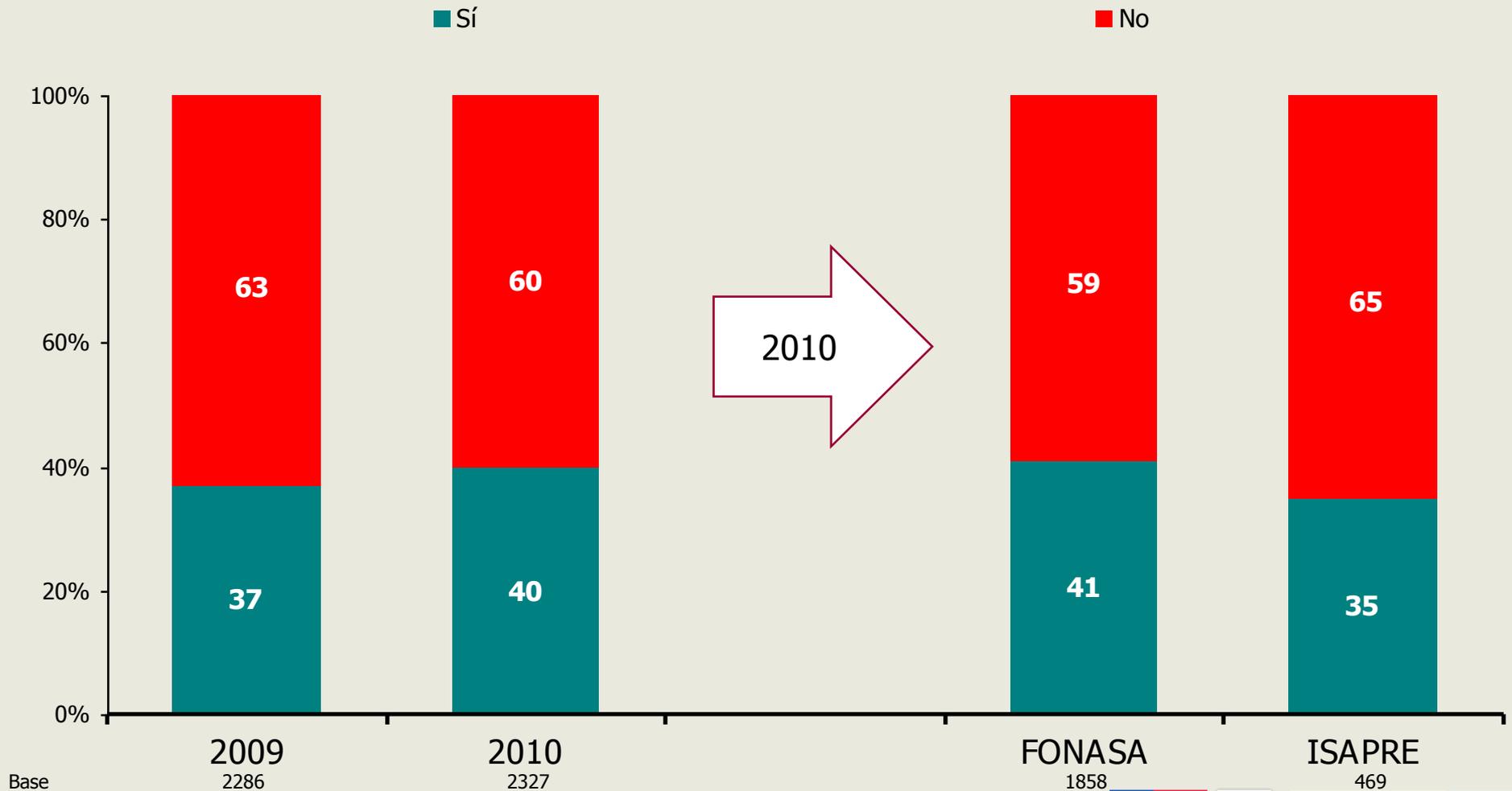
Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469



# Centros de salud que atienden enfermedades AUGE – Evolutivo del Total

¿Sabe usted en qué hospitales, clínicas o centros médicos podría atenderse usted en caso de tener una enfermedad cubierta por el Plan AUGE?

74



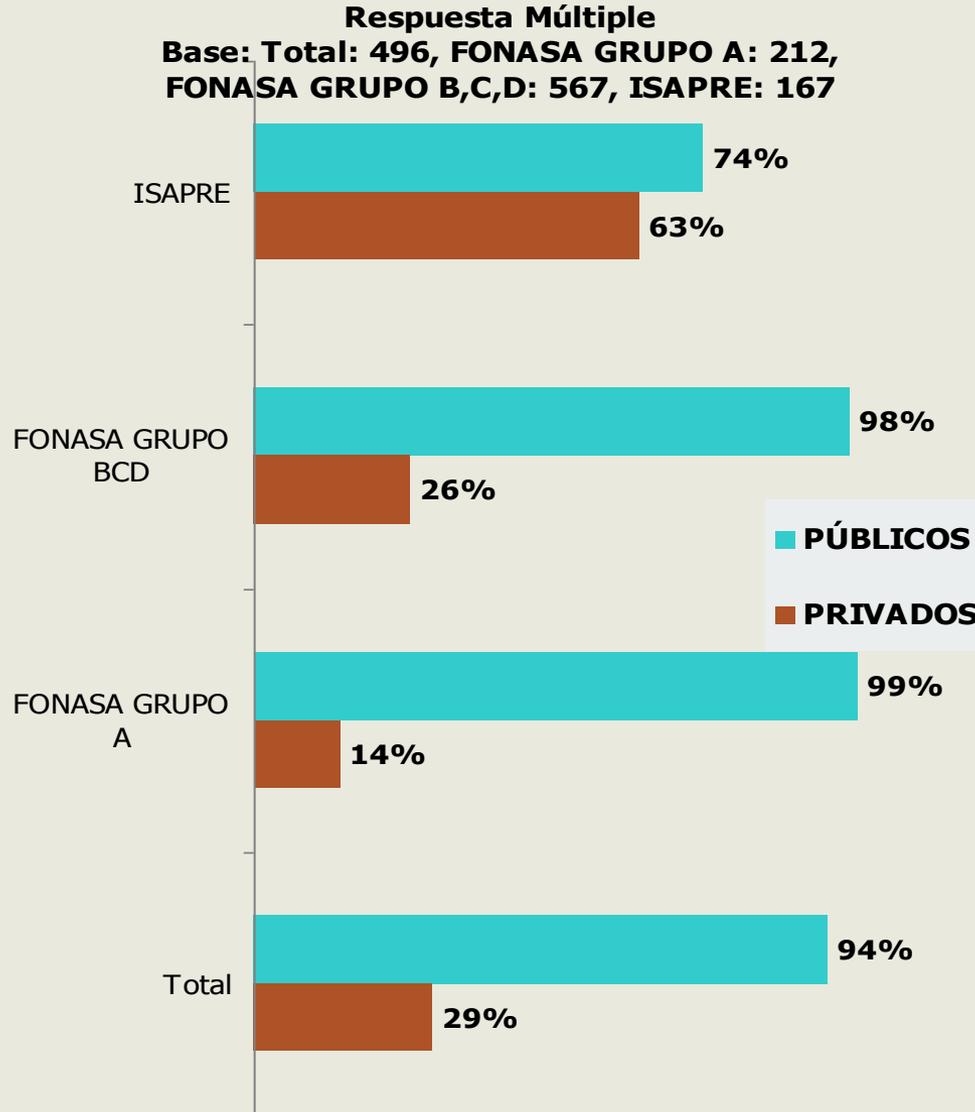
Base

# Centros de salud que atienden enfermedades AUGE

## ¿En cuáles?

- Sólo quienes saben en qué centros de salud podrían atenderse

75



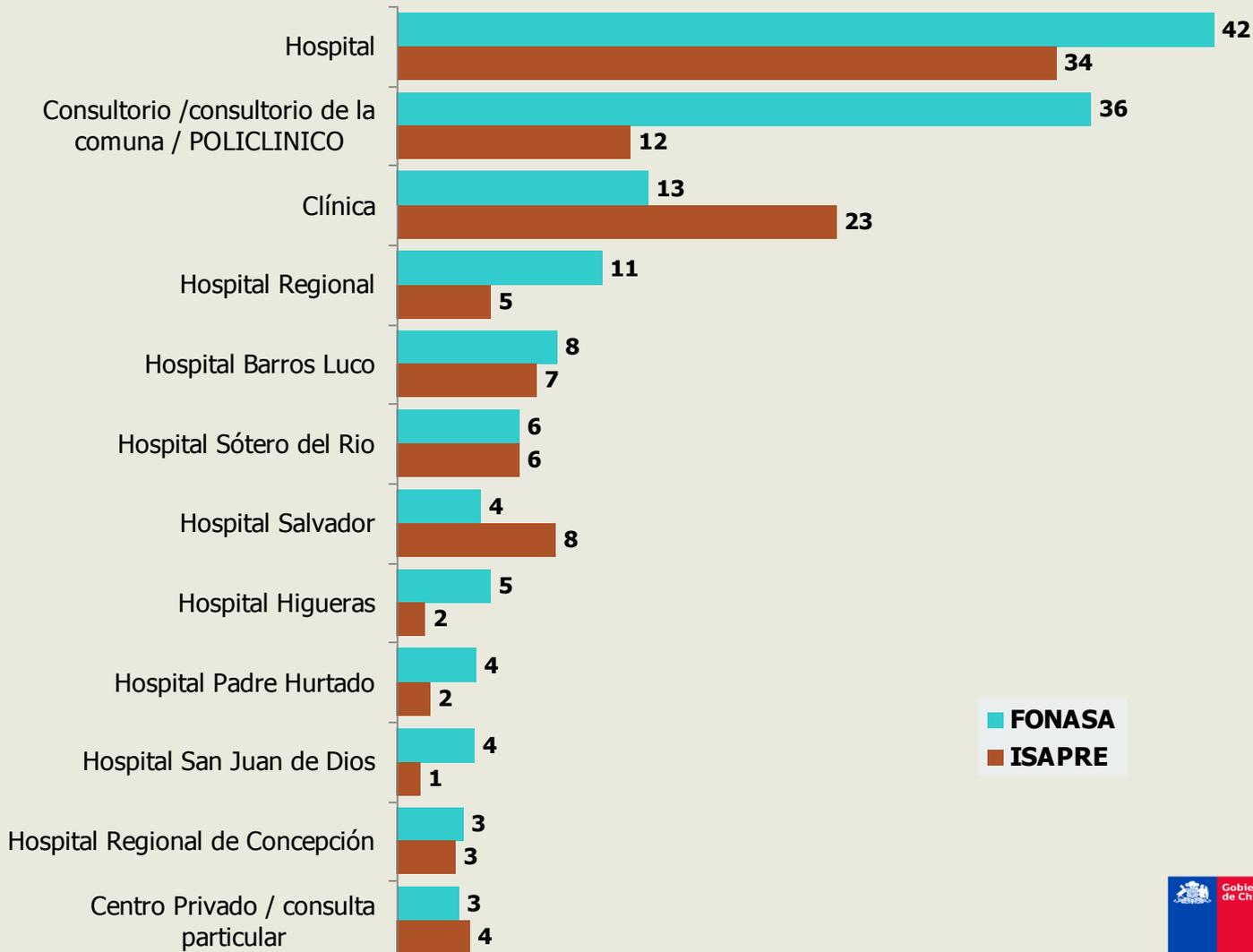
# Centros de salud que atienden en caso de enfermedades AUGE

## ¿En cuáles?

– Sólo quienes saben en qué centros de salud podrían atenderse

76

Base: Total: 946, FONASA: 779, ISAPRE: 167 (RESPUESTA ESPONTÁNEA)



## 2.2 Plan AUGE

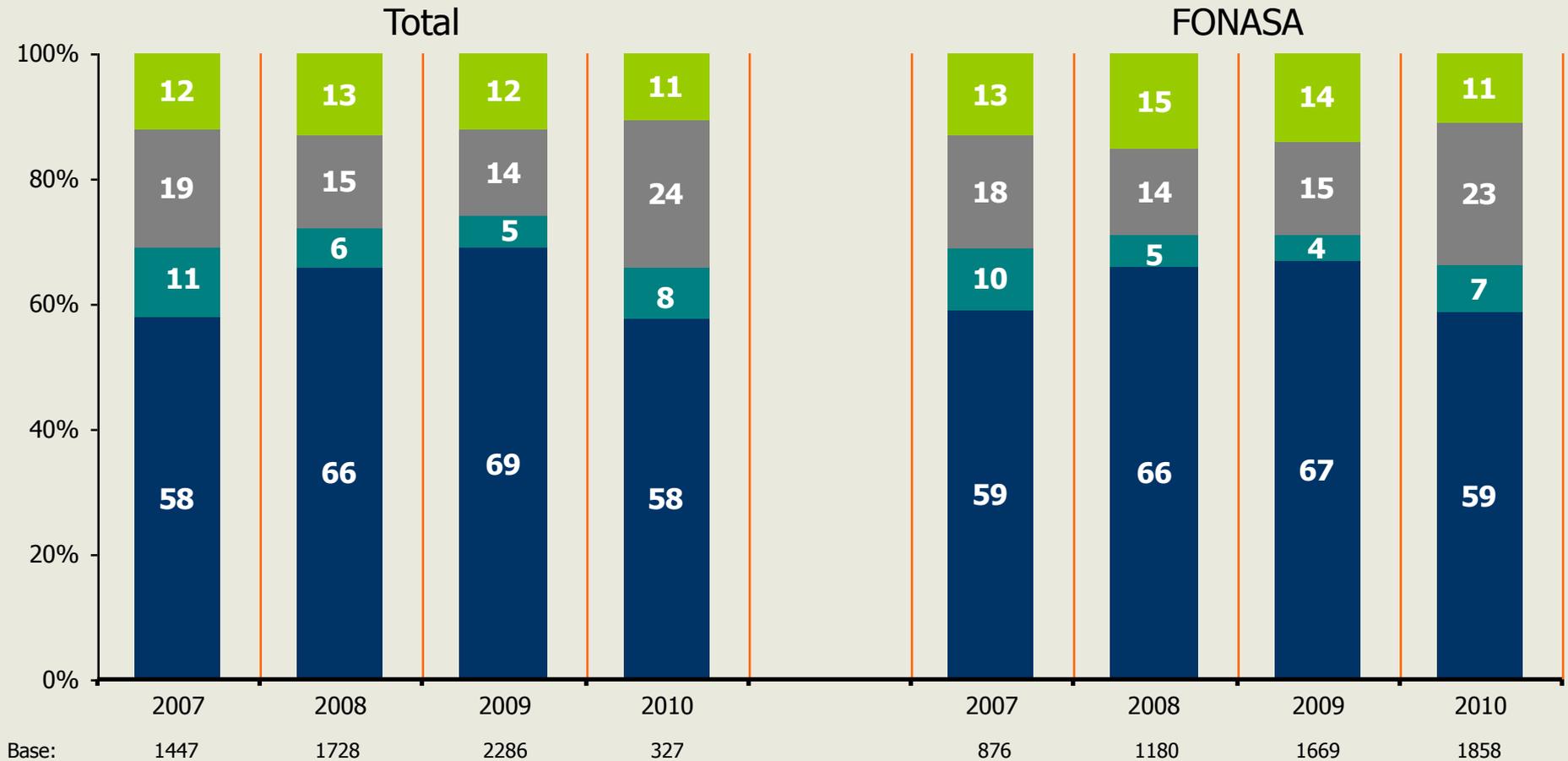
### c. Uso de Garantías

# Familiaridad del Plan AUGE – Recodificado evolutivo

¿Ha usado alguna vez el Plan AUGE personalmente?, ¿Algún familiar suyo ha usado el Plan AUGE?, ¿Conoce a alguien más que haya usado el Plan AUGE?

- No tiene referencias de AUGE
- Conoce AUGE por referencia de conocidos
- Conoce AUGE por referencia de familiares
- Conoce AUGE por experiencia personal

78

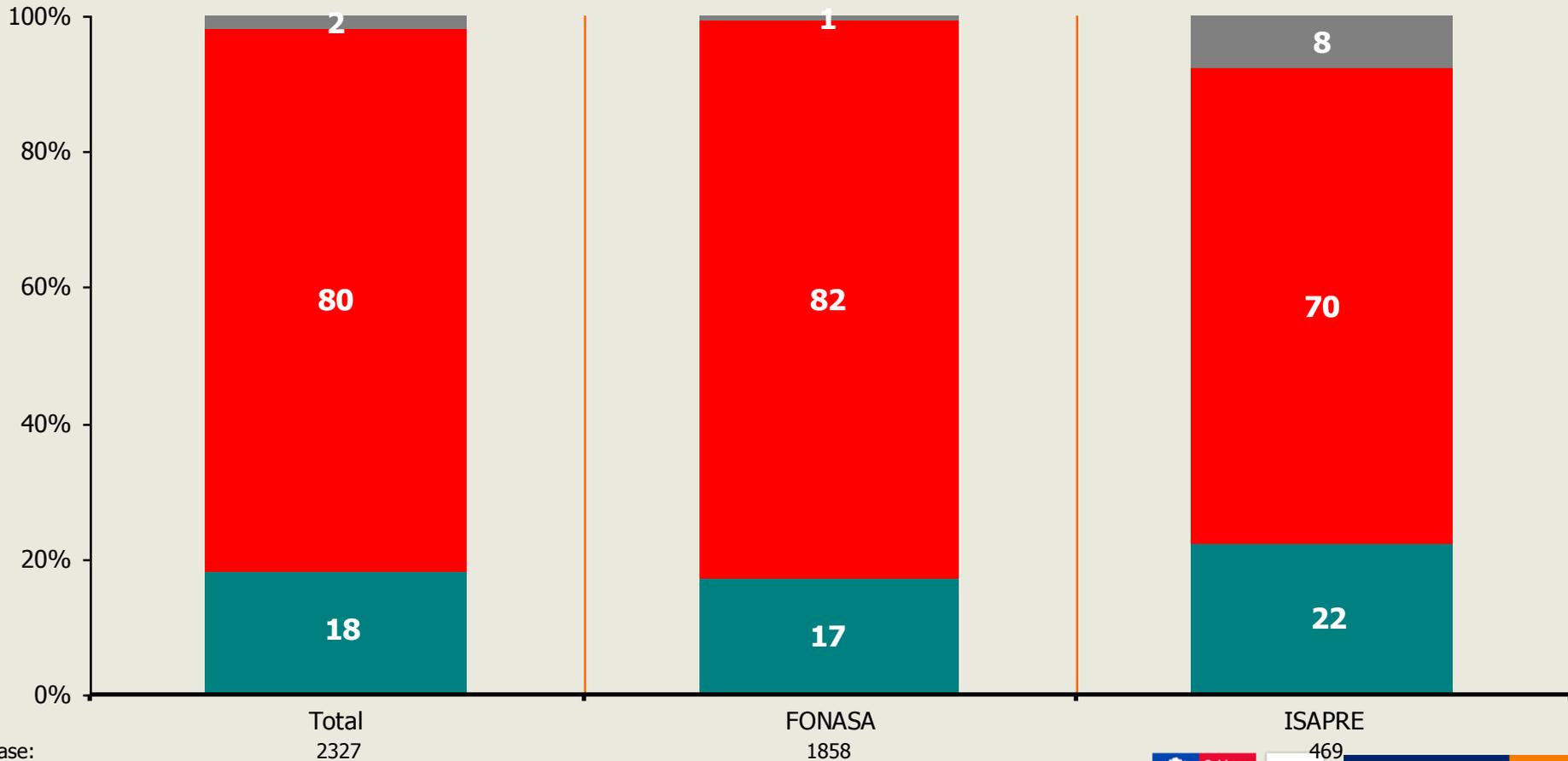


# Derivación de pacientes AUGE a otros centros de Salud

¿Alguna vez usted o alguien de su familia ha tenido alguna patología AUGE y se ha atendido en centros de salud diferentes a los cubiertos por el AUGE por no existir disposición en ese momento en los centros dispuestos por FONASA/ ISAPRE?

79

■ Sí                      ■ No                      ■ NS/NR



Base:

Total  
2327FONASA  
1858ISAPRE  
469

# Evaluación de los centros donde fue derivado

Y usando una escala de notas de 1 a 7, ¿Cómo evalúa esa atención?

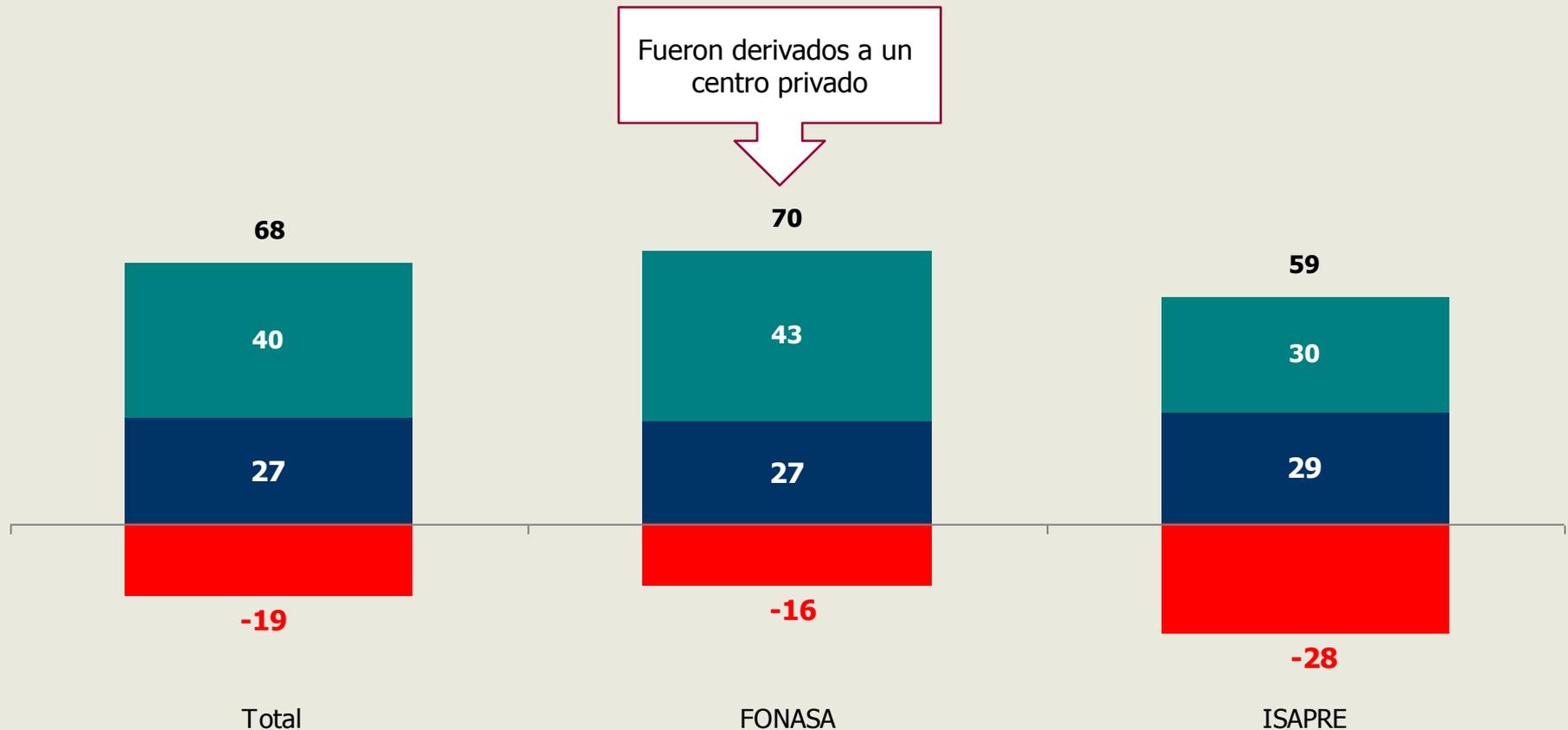
- Sólo quienes fueron derivados personalmente o alguien de su familia

80

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4



Base:

445

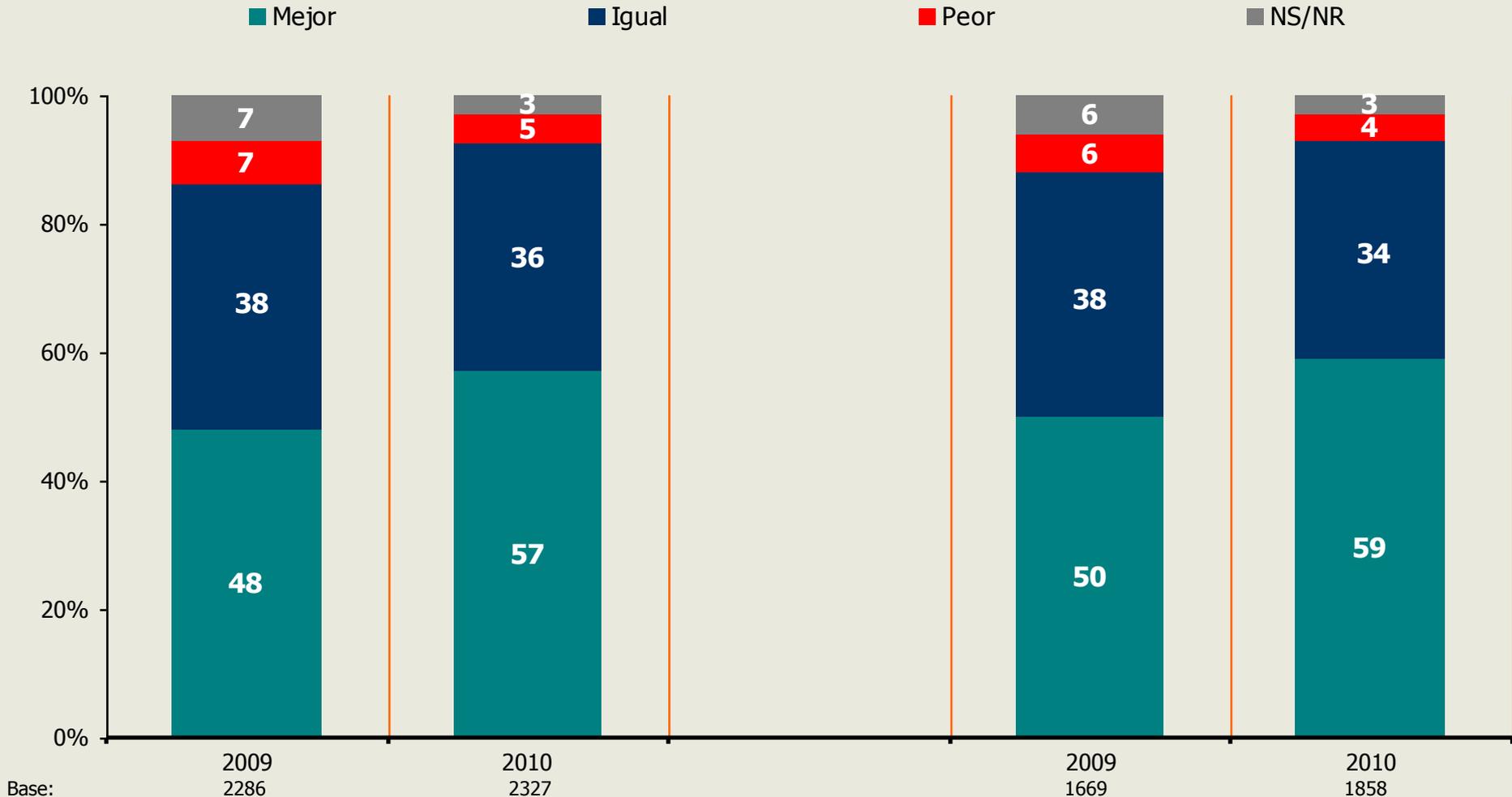
336

109

# Comparación con otras atenciones- Evolutivo

Comparada con otras atenciones médicas del mismo tipo que usted ha recibido fuera del Plan AUGE, ¿usted diría que la atención es mejor, igual o peor?- Sólo quienes usaron beneficios AUGE

81



Total

# Aspectos del Plan AUGE

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

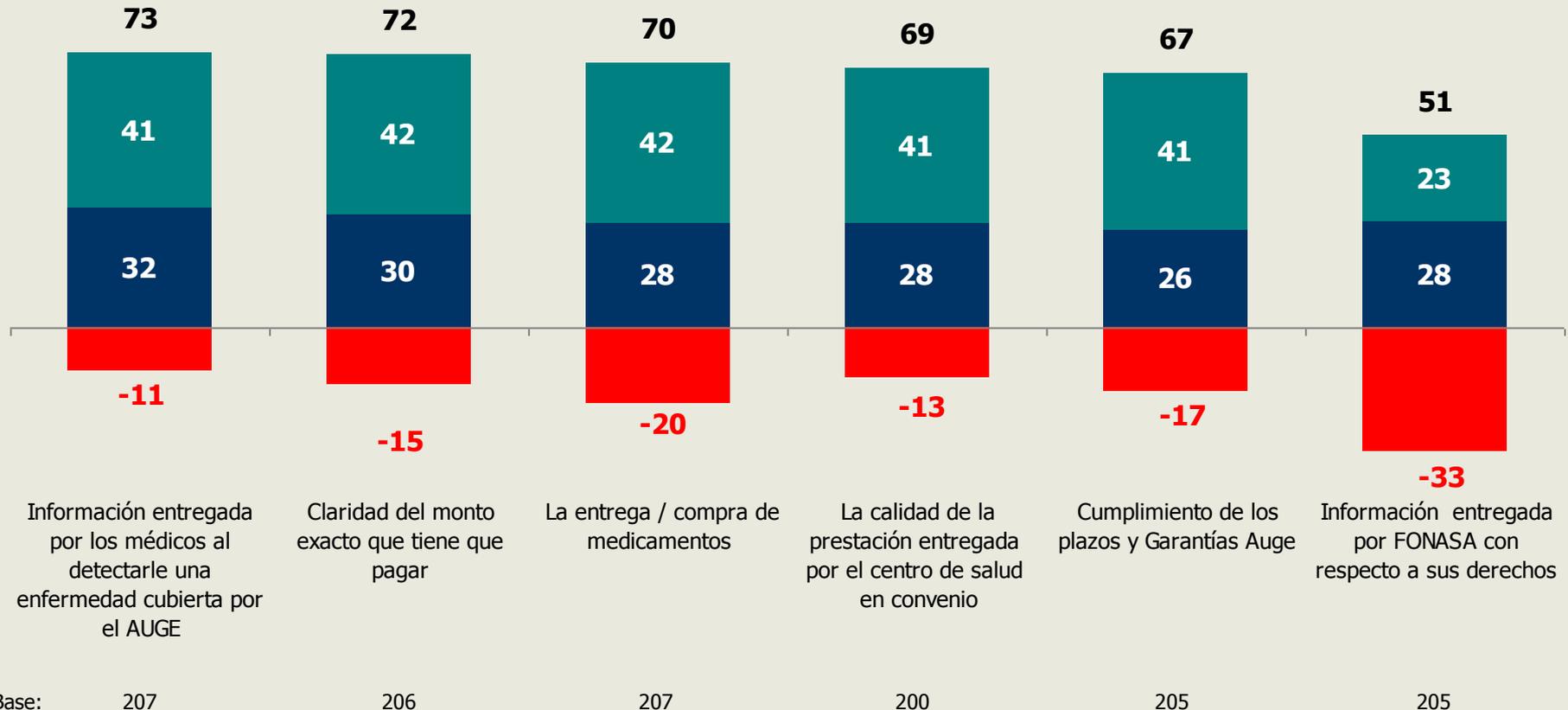
- Sólo quienes usaron beneficios AUGE y están en FONASA

82

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4

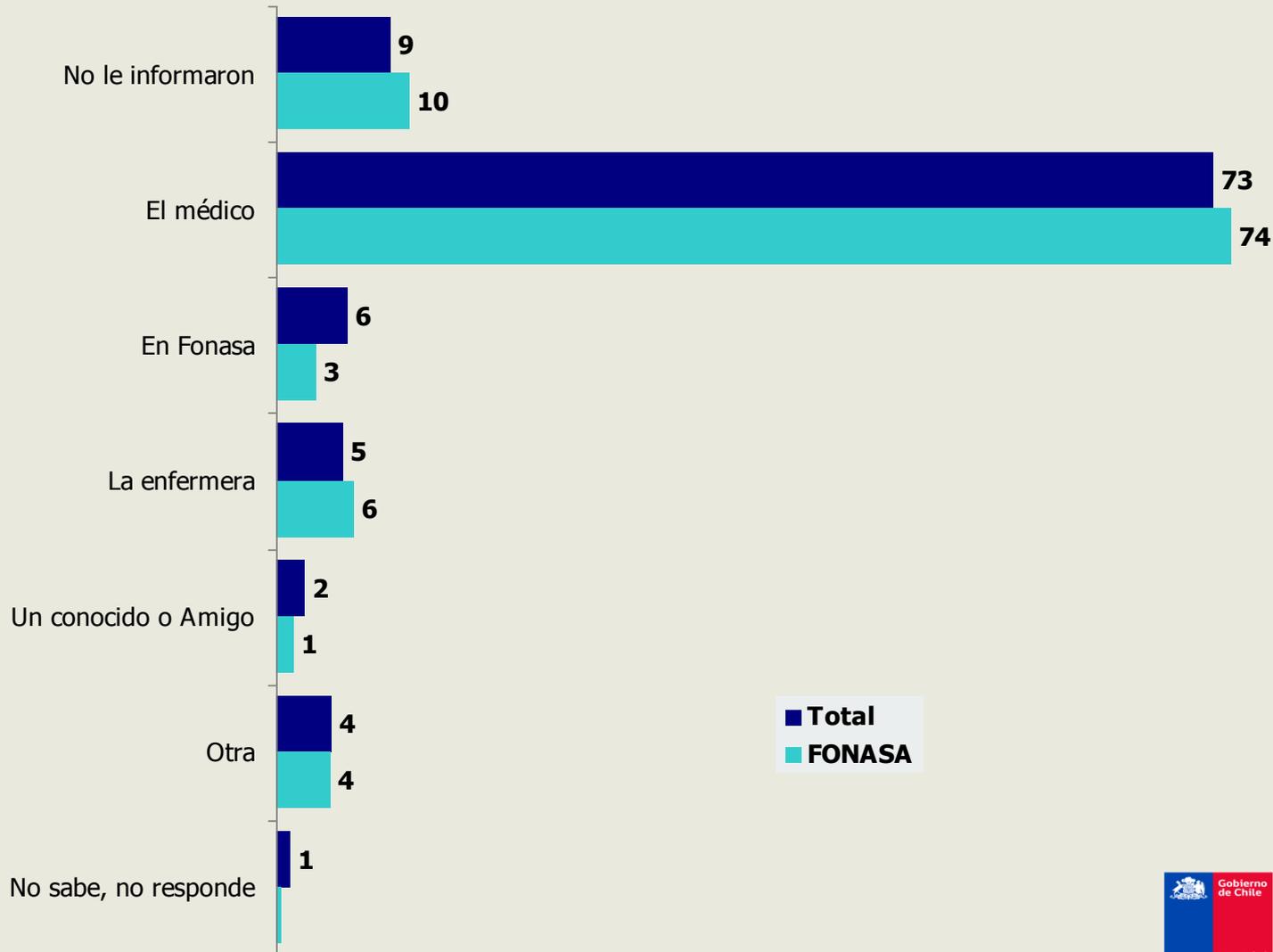


# Información de cobertura de enfermedad

¿Le informaron que esta enfermedad estaba cubierta en el AUGE? ¿Quién le informó?  
- Sólo quienes usaron beneficios AUGE

83

Base: Total: 245, FONASA: 207

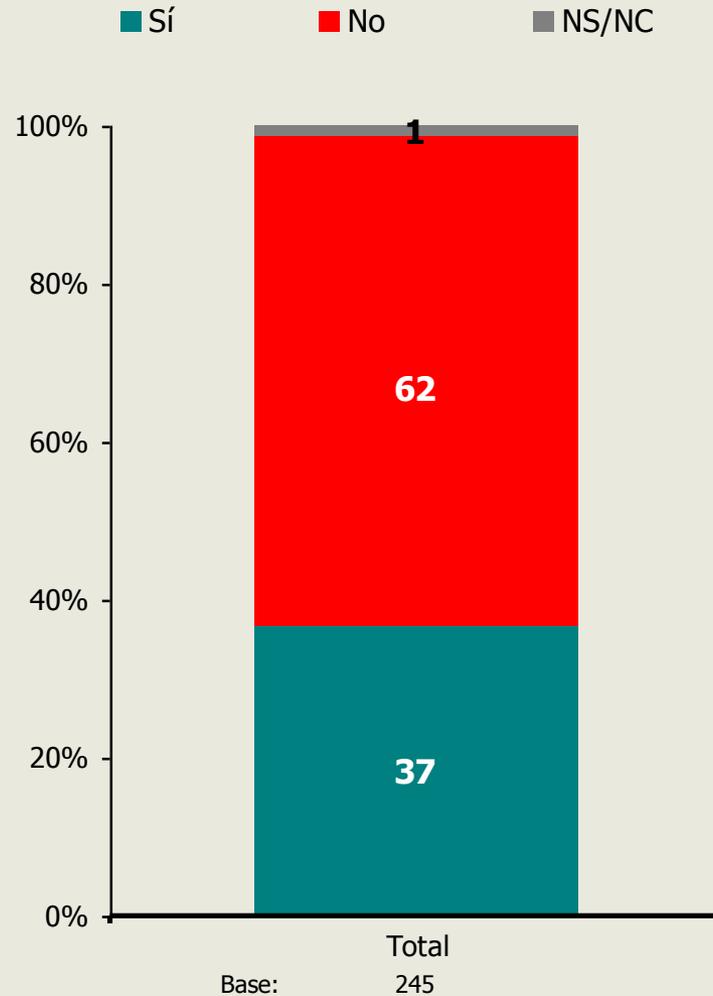


# Plazo máximo legal para recibir atención

La última vez que usted se atendió por el AUGE, ¿sabía usted el plazo máximo legal para recibir atención?

Sólo quienes usaron beneficios del AUGE

84



# Uso de medicamentos

-¿Le indicaron el uso de medicamentos?

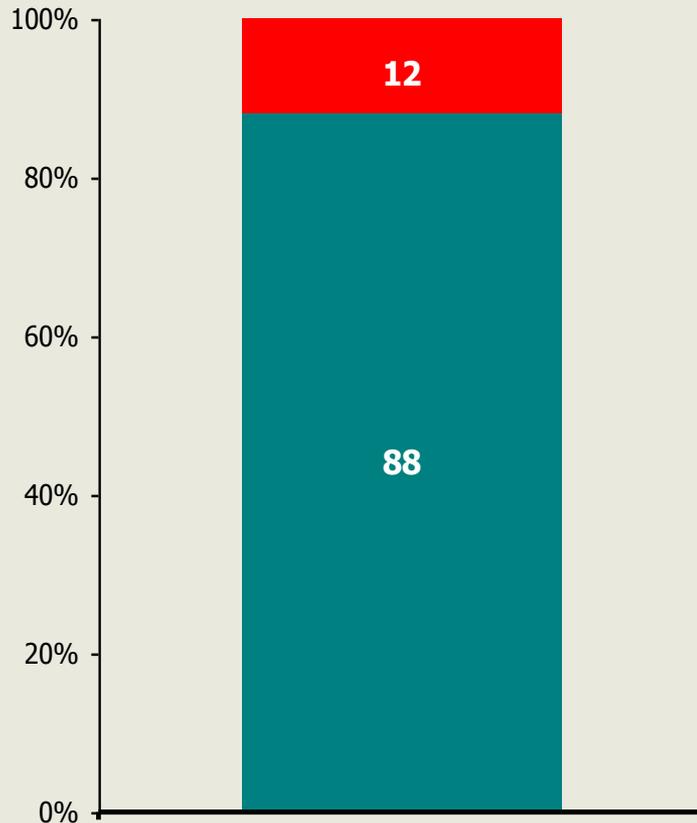
-¿Dónde tuvo que dirigirse para que le hicieran entrega de los medicamentos?

Sólo quienes usaron beneficios del AUGE

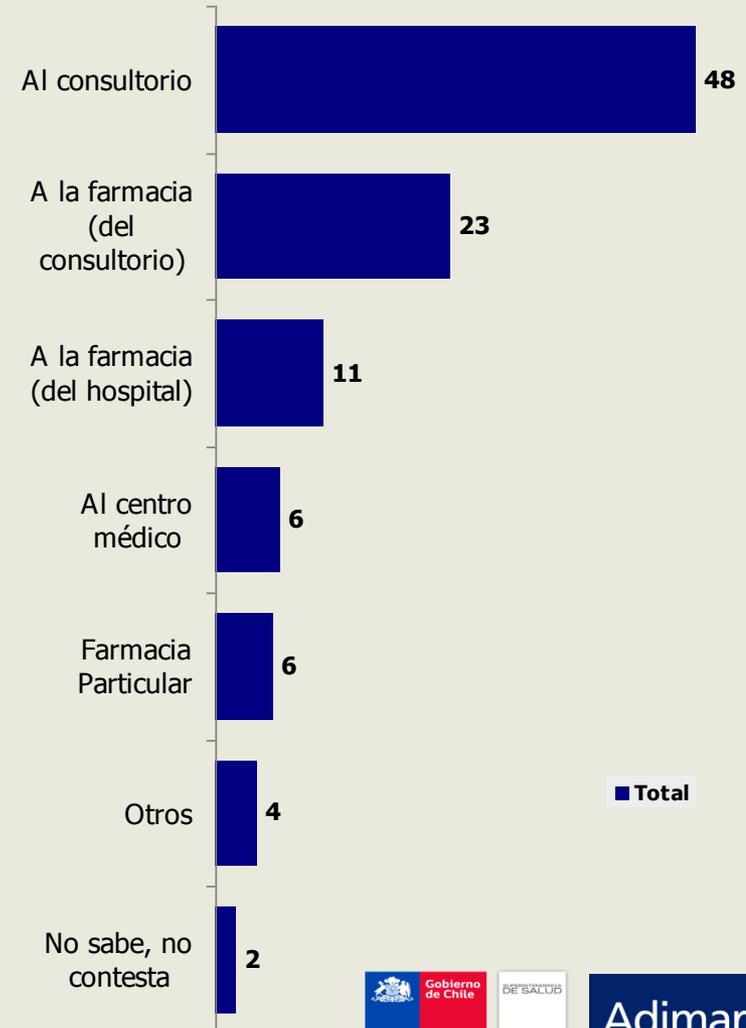
85

## Indicaron uso de medicamentos

■ Sí ■ No



¿Dónde?



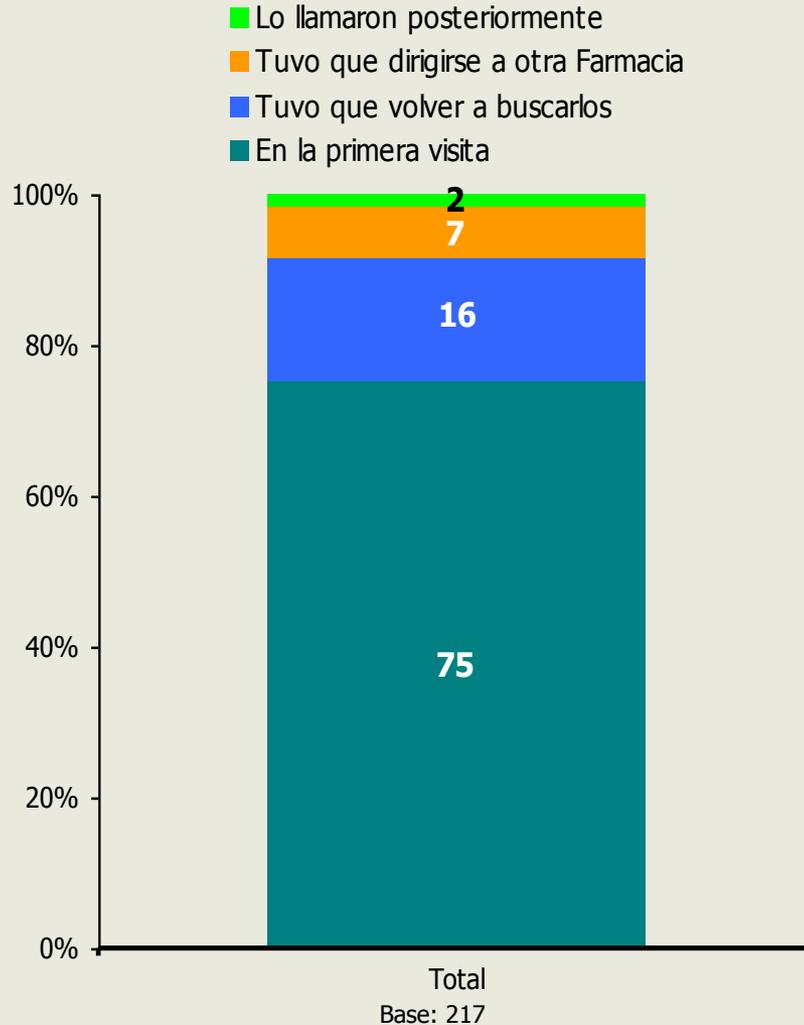
Base:

Total  
245

# Instancias de entrega de medicamentos

¿En cuál de las siguientes instancias le hicieron entrega de los medicamentos indicados? - Sólo quienes usaron beneficios del AUGE y se les indicó el uso de medicamentos

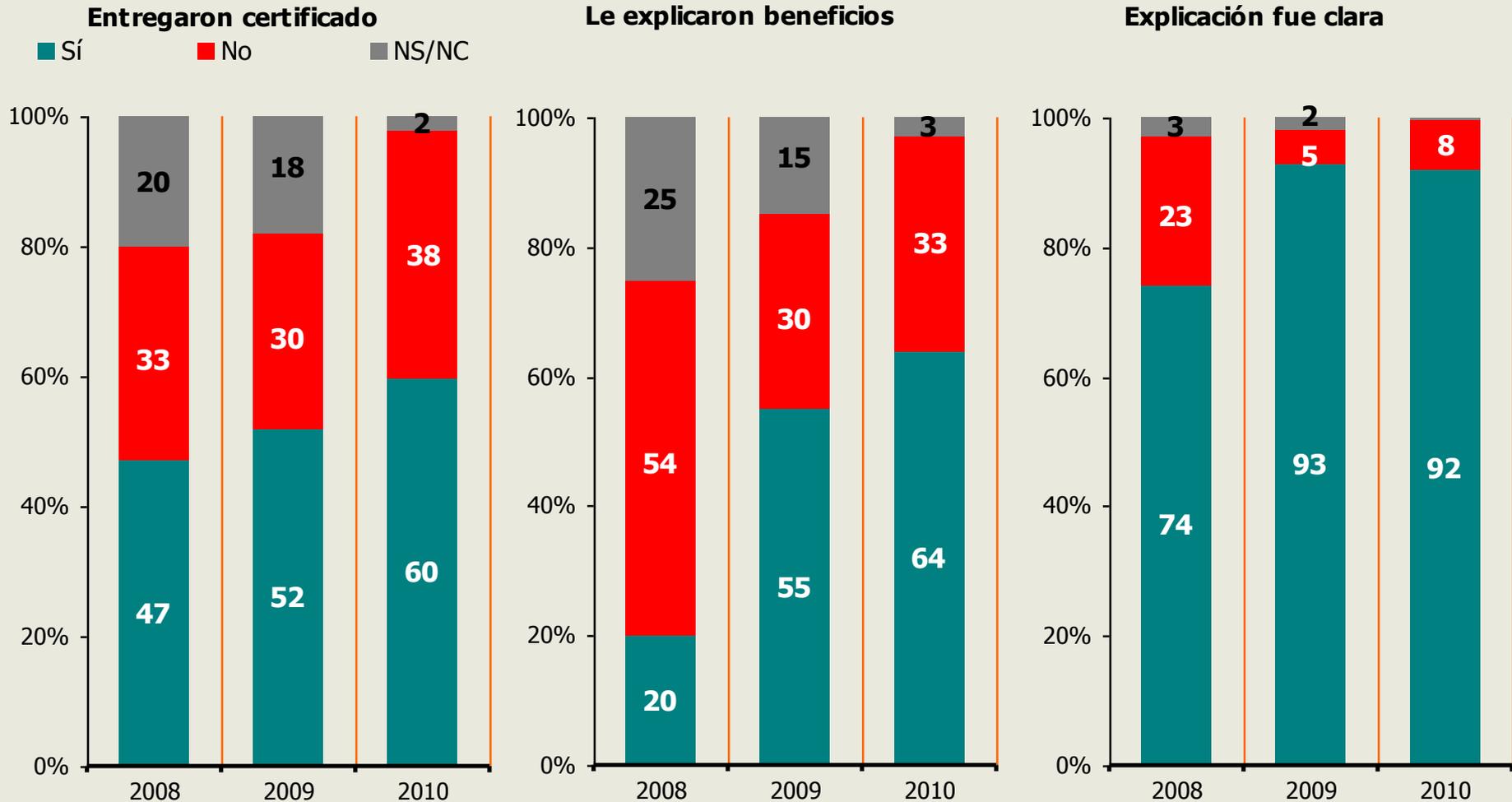
86



# Entrega de certificado- ¿Le entregaron un certificado en que le notificaban que esta enfermedad estaba cubierta por el AUGE?, ¿Le explicaron cuáles eran los beneficios y sus derechos al estar en el AUGE?, ¿La explicación fue clara?

- Sólo quienes usaron beneficios del AUGE

87



# Explicación de derechos y beneficios

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

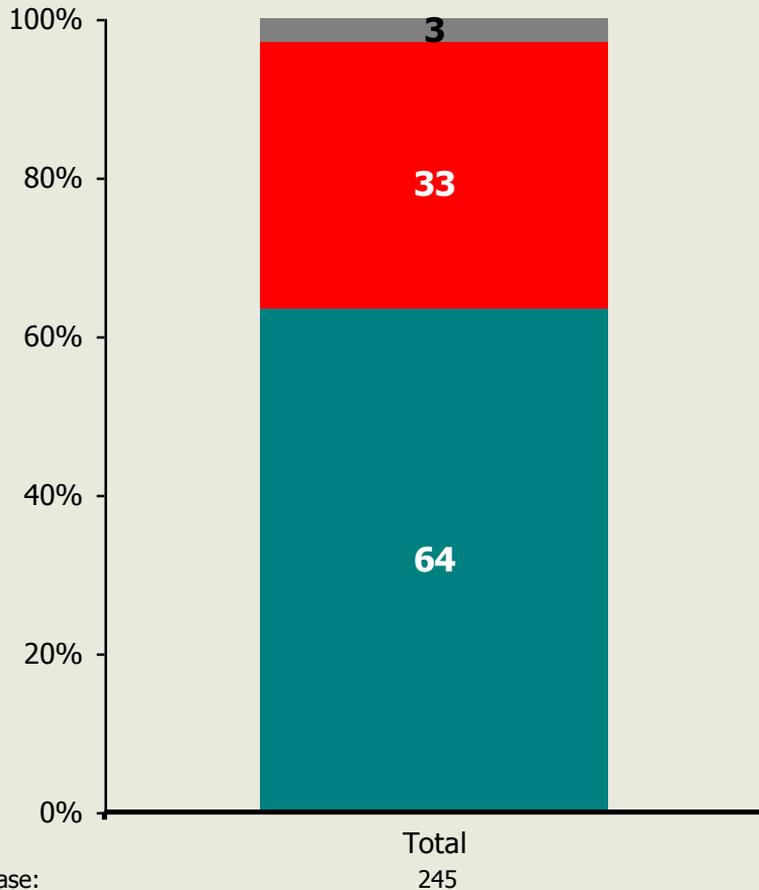
-¿La explicación fue clara?

Sólo quienes usaron beneficios del AUGE

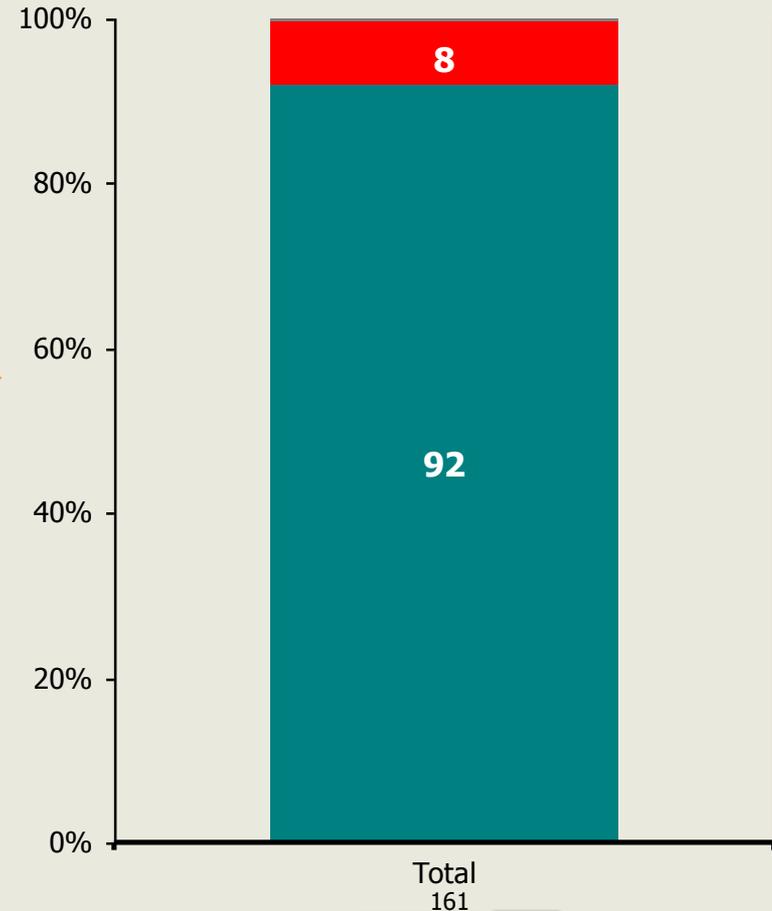
88

## Explicación beneficios

■ Sí      ■ No      ■ NS/NC



## Claridad de la explicación (Sólo a quienes se le explicaron sus beneficios)



Base:

## 2.3 Prestadores

### a. Evaluación Global

# Evaluación centro de salud de última atención

En general, usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. con...? (se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

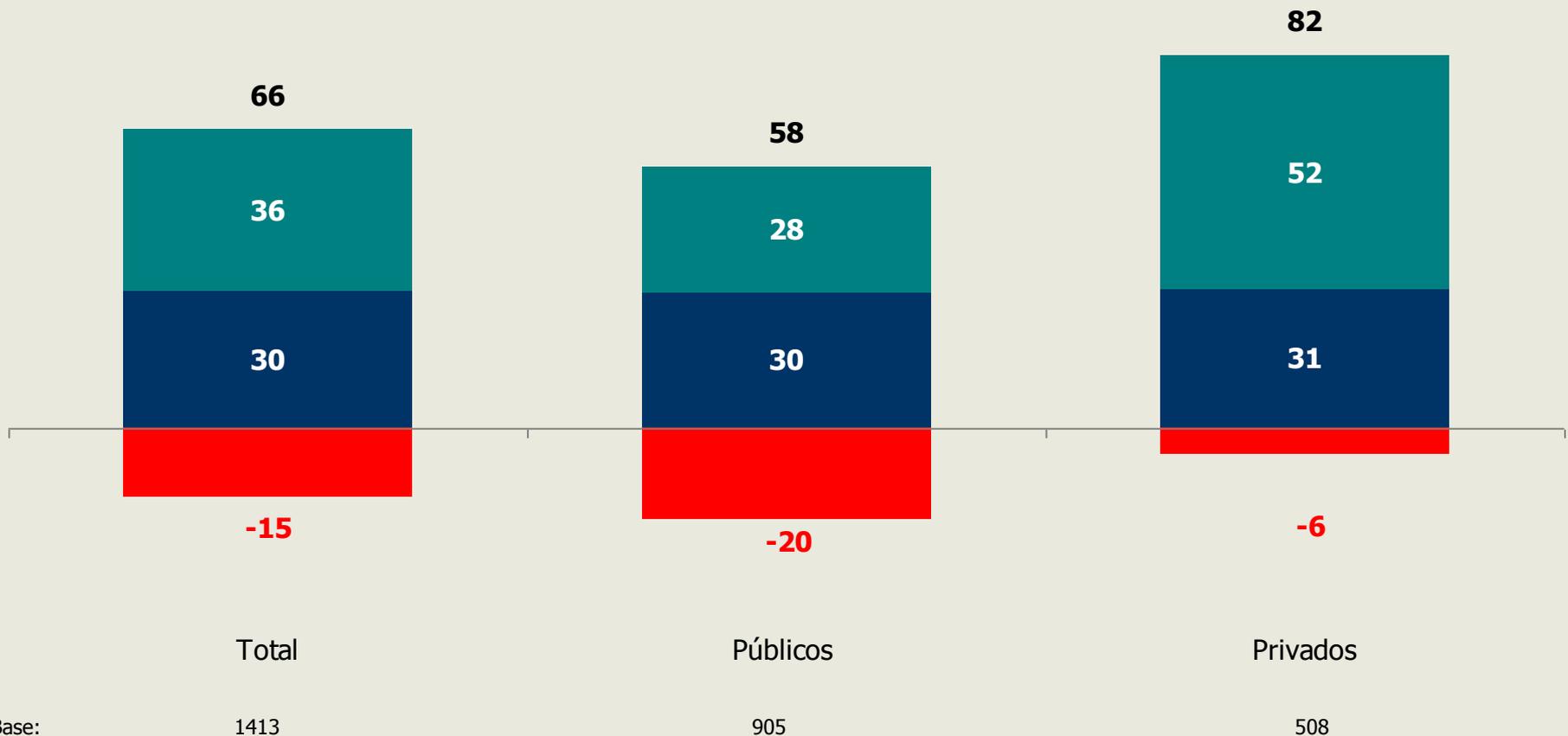
- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año

90

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4



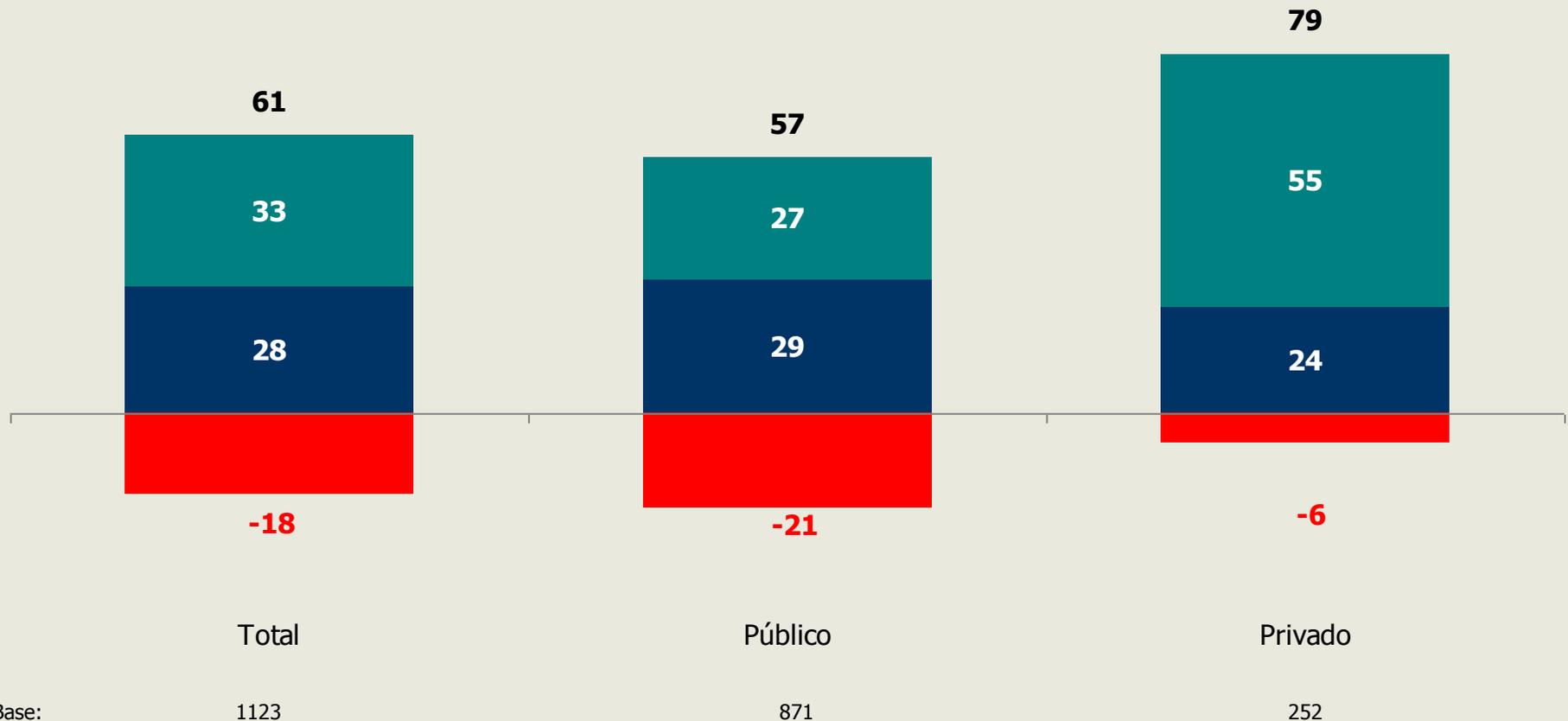
# Evaluación centro de salud de última atención –

En general, usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. con...? (se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año y tienen FONASA

91

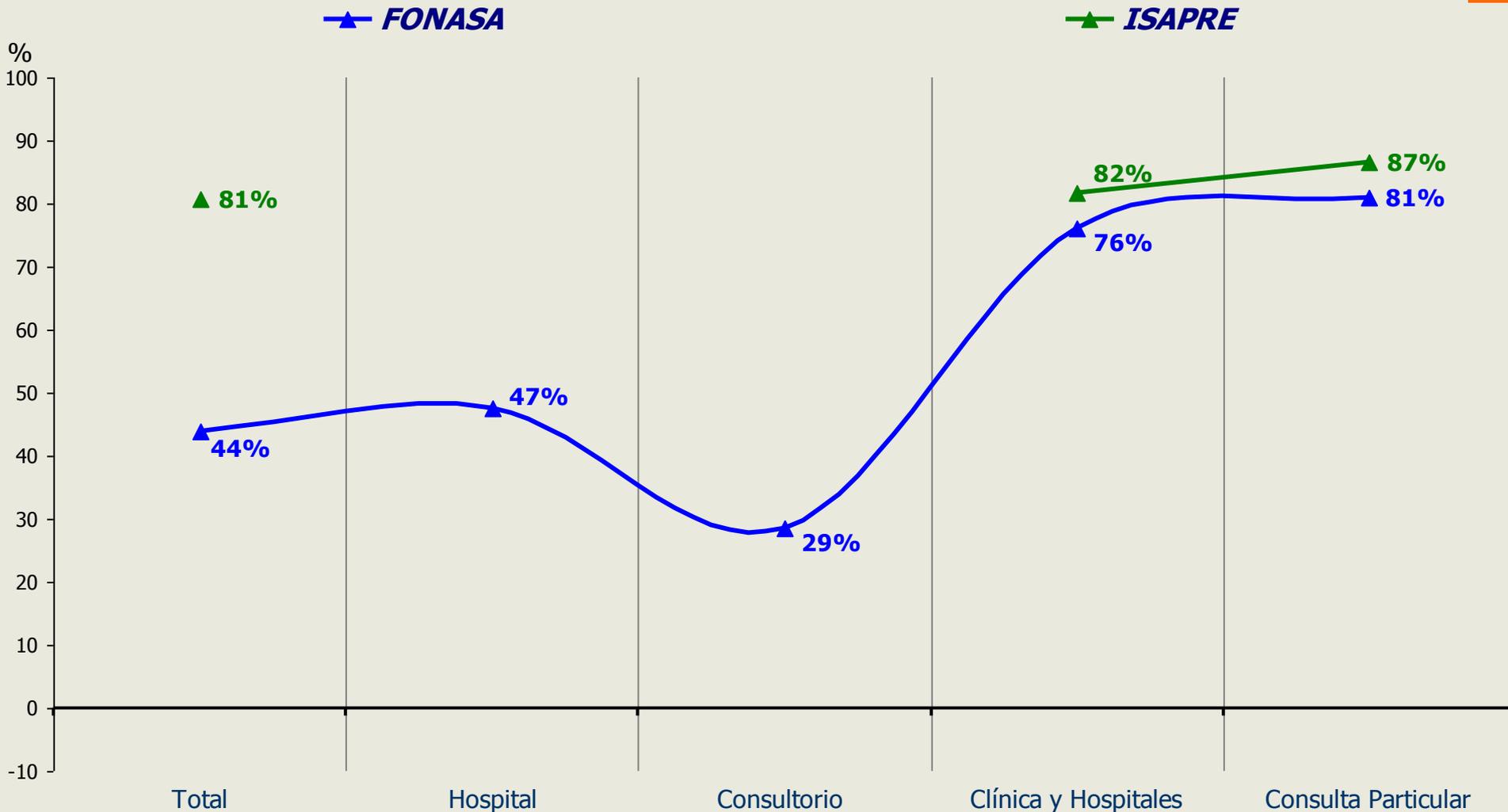
■ Notas 6      ■ Notas 7      ■ Notas 1 a 4



# Evaluación centro de salud de última atención – Comparativo % Neto. En general usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. Con...? (Se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

- Sólo quienes acudieron al doctor o atención médica en el último año (n=1413)

92



Clínica y Hospitales Privados



Adimark GfK

# Satisfacción con aspectos de última atención

Respecto de esta última experiencia y, Utilizando una escala de 1 a 7 (...) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año

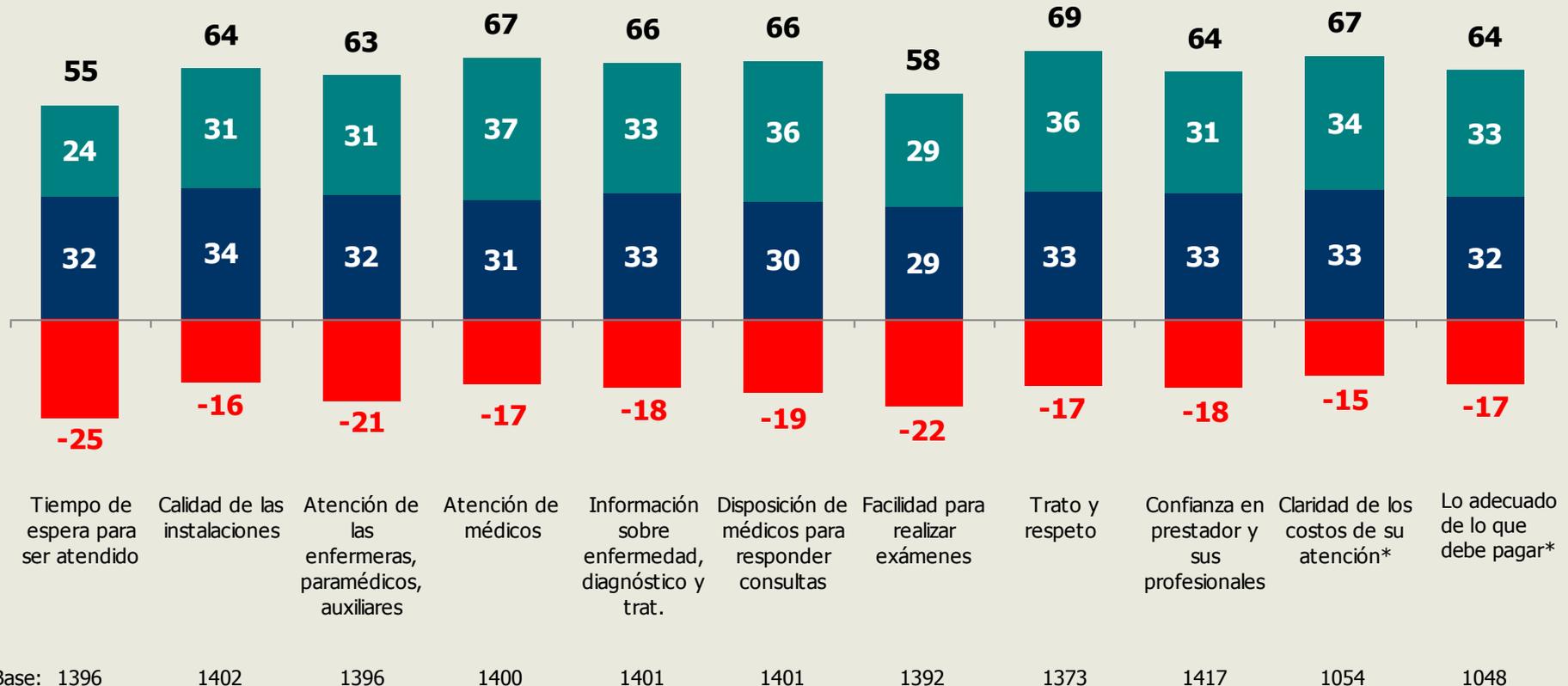
93

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4

\*Exceptuando FONASA GRUPO A



Base: 1396

1402

1396

1400

1401

1401

1392

1373

1417

1054

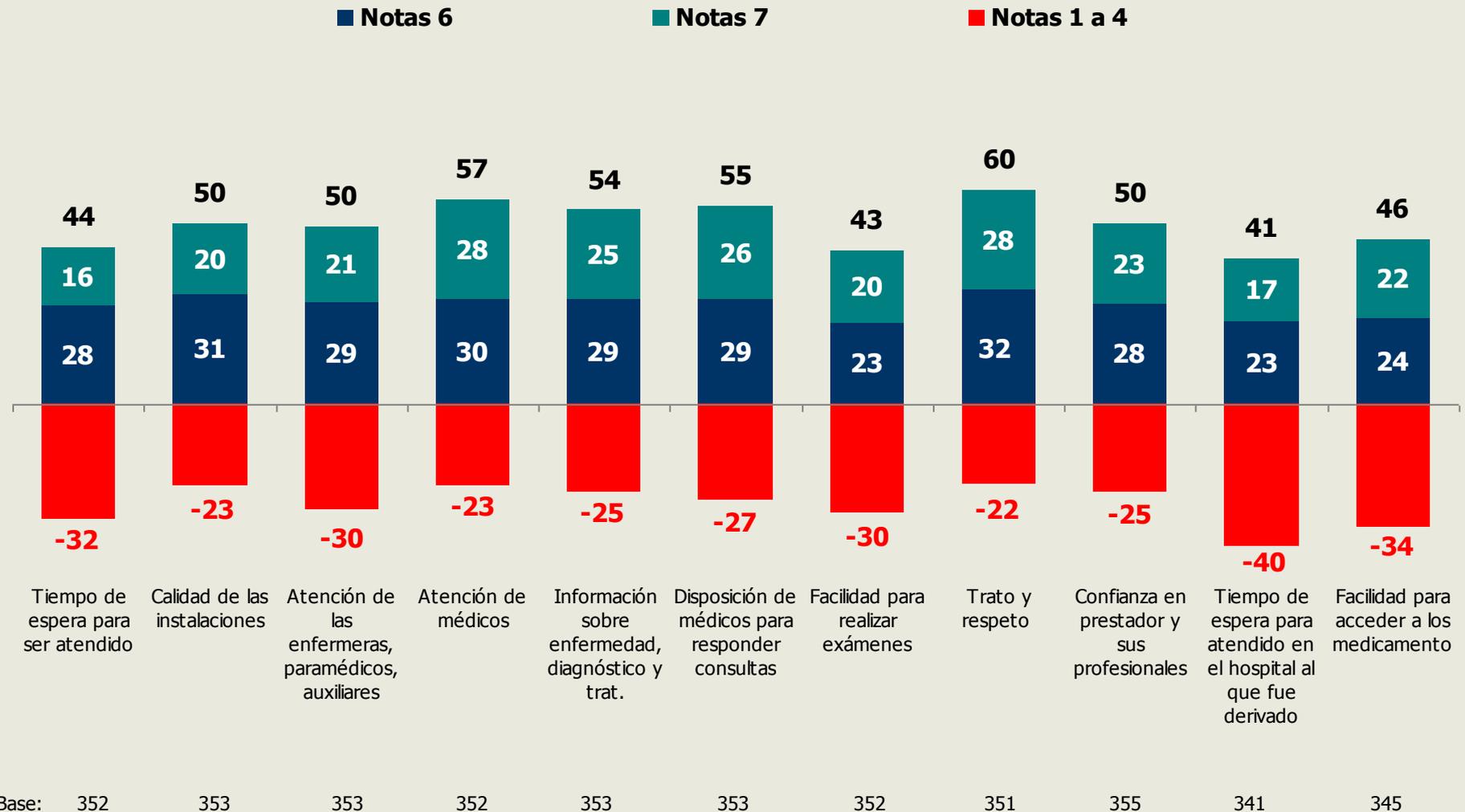
1048

# Satisfacción con aspectos de última atención

Respecto de esta última experiencia y, Utilizando una escala de 1 a 7 (...) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año y están en FONASA GRUPO A

94



# Satisfacción con aspectos de última atención

Respecto de esta última experiencia y, Utilizando una escala de 1 a 7 (...) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

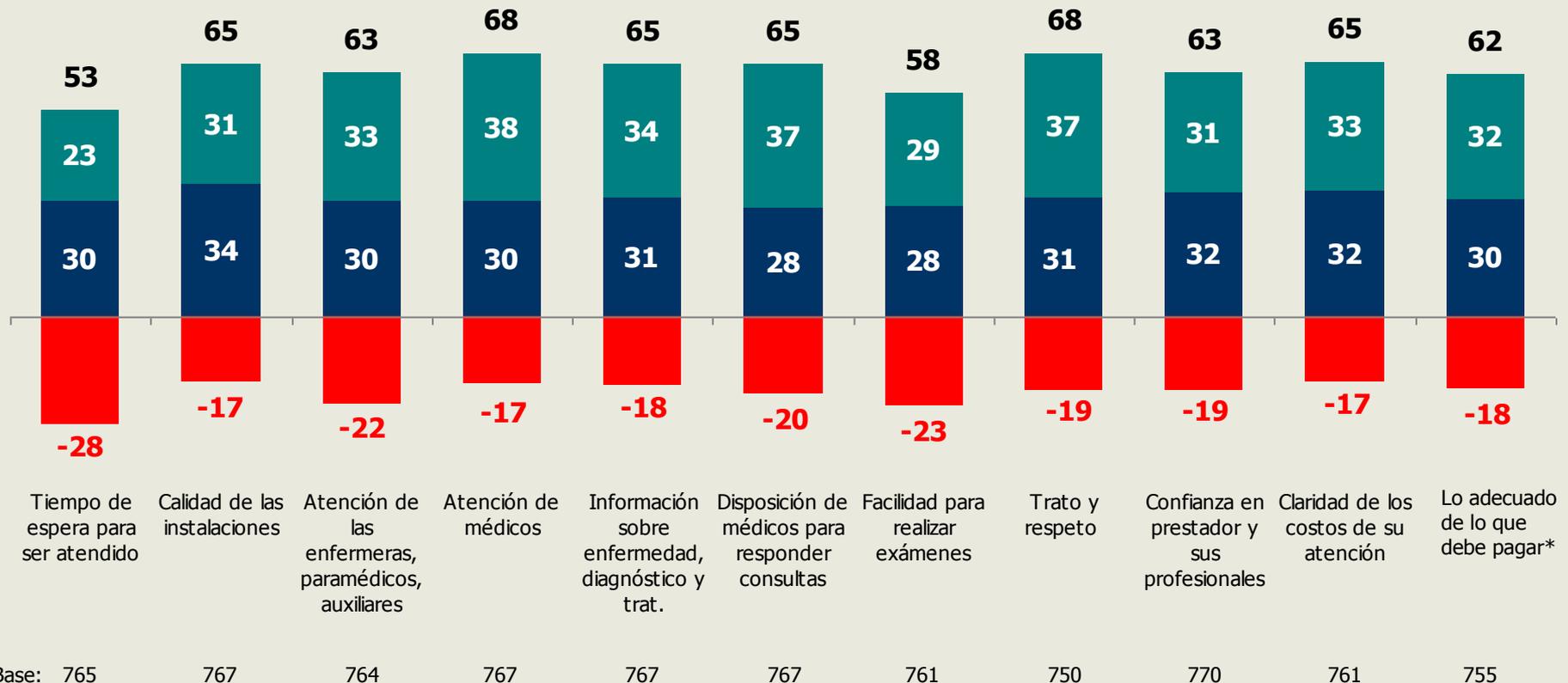
- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año y están en FONASA GRUPO B,C,D

95

■ Notas 6

■ Notas 7

■ Notas 1 a 4



Base: 765

767

764

767

767

767

761

750

770

761

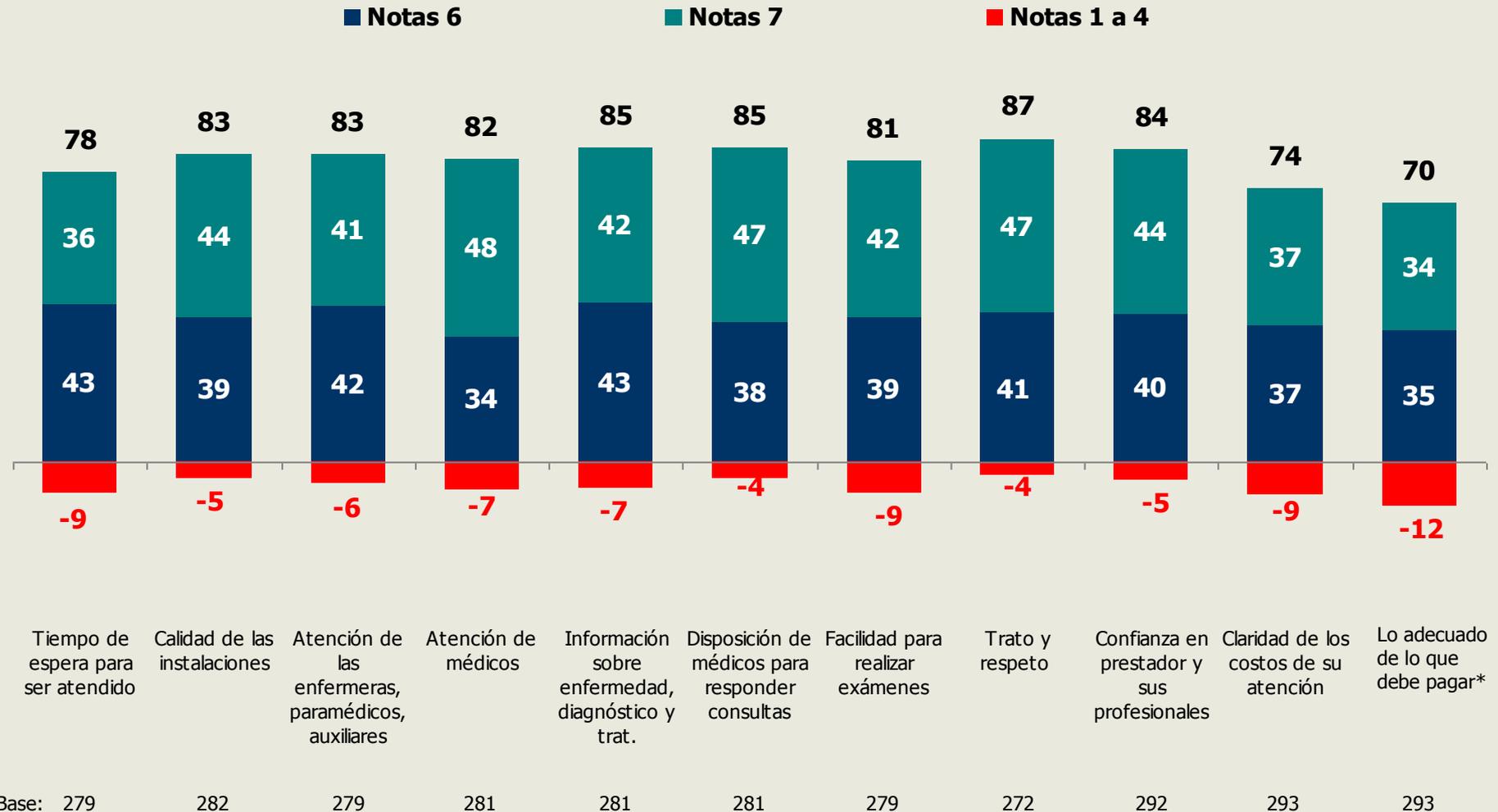
755

# Satisfacción con aspectos de última atención

Respecto de esta última experiencia y, Utilizando una escala de 1 a 7 (...) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año y están en ISAPRE

96



Base: 279

282

279

281

281

281

279

272

292

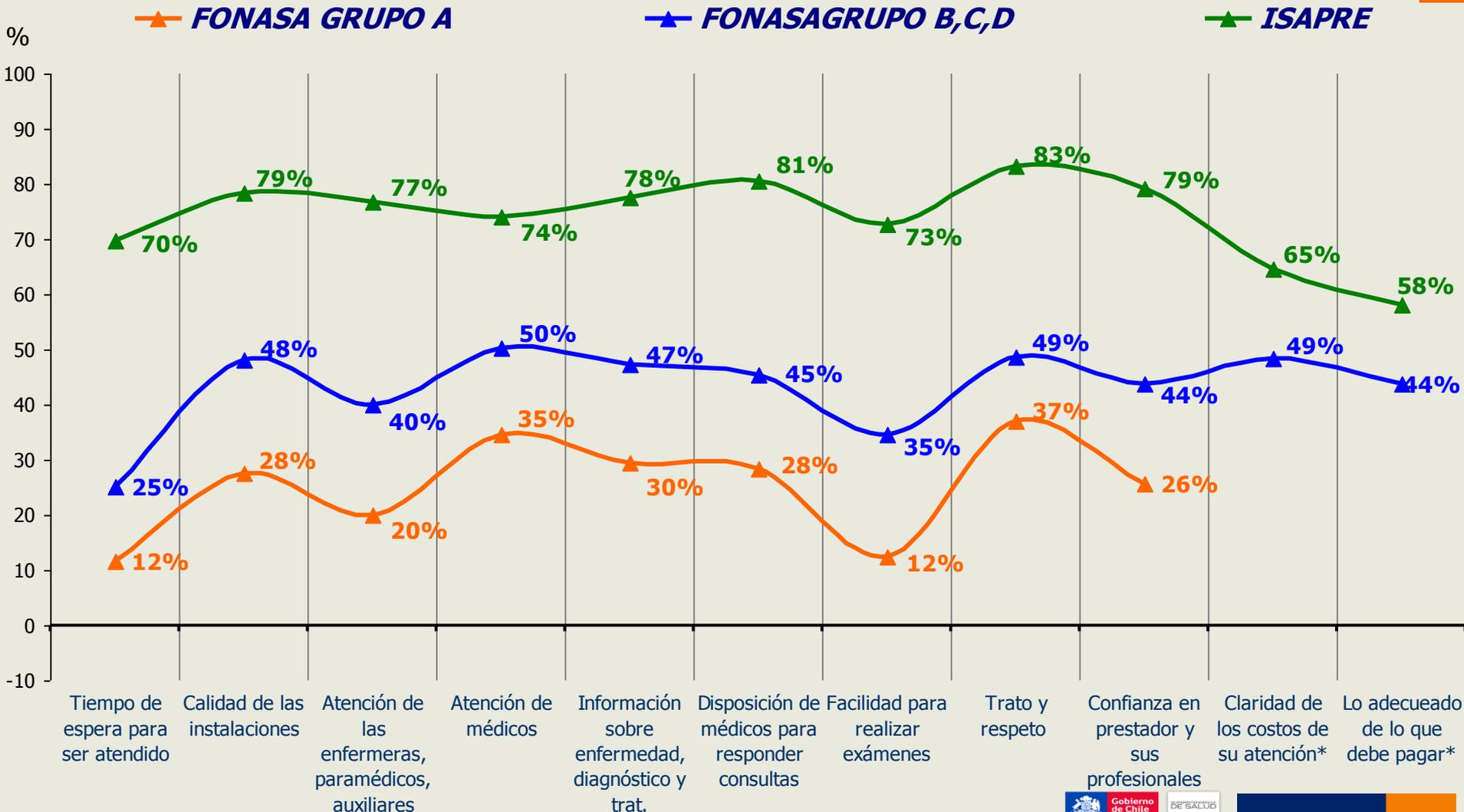
293

293

# Evaluación centro de salud de última atención – Comparativo % Neto. En general usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. Con...? (Se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

- Sólo quienes acudieron al doctor o atención médica en el último año

97

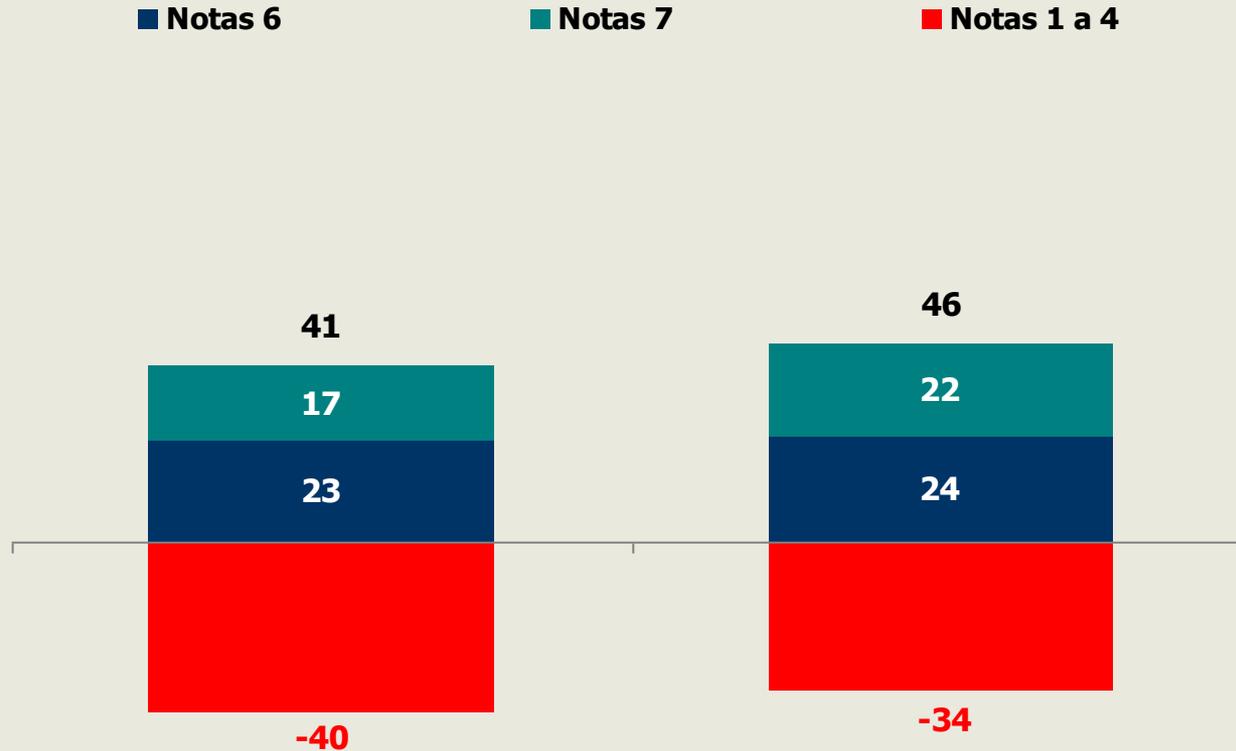


# Satisfacción con aspectos de última atención

Respecto de esta última experiencia y, Utilizando una escala de 1 a 7 (...) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año. Sólo FONASA GRUPO A

98



Tiempo de espera para ser atendido en el hospital donde fue derivado      Facilidad para acceder a los medicamentos para el tratamiento

Base: 341

345

## 2.3 Prestadores

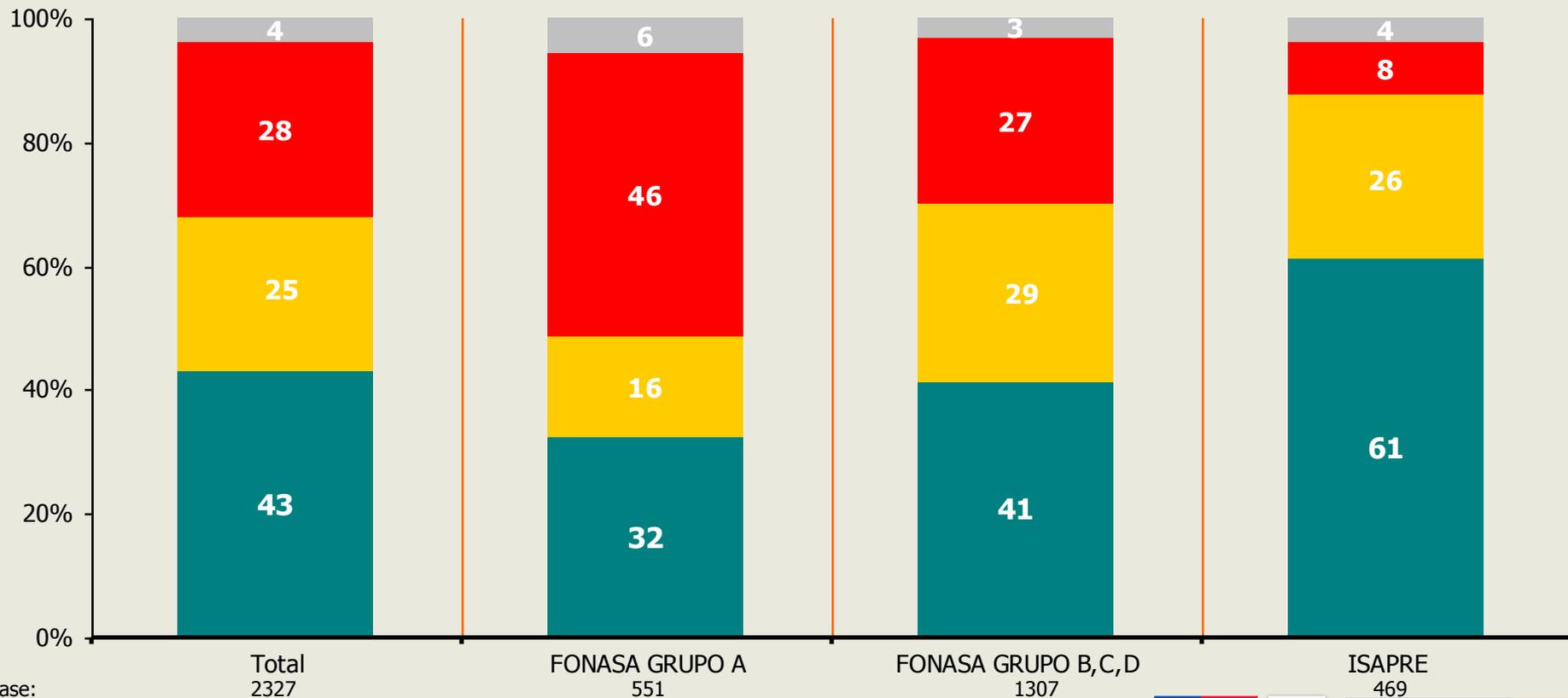
### b. Aspectos de la Reforma

# Posibilidad de elección de centro de salud ante enfermedad

Si usted pudiera elegir dónde atenderse en una próxima enfermedad ¿Cuál de las siguientes frases describe su intención de elegir el mismo centro de salud?

100

- NS/NC
- De todas maneras buscaría otro si pudiera elegir donde atenderme
- No lo tengo claro
- No me cambiaría, estoy contento con el consultorio/ centro médico



Base:

Total  
2327FONASA GRUPO A  
551FONASA GRUPO B,C,D  
1307ISAPRE  
469

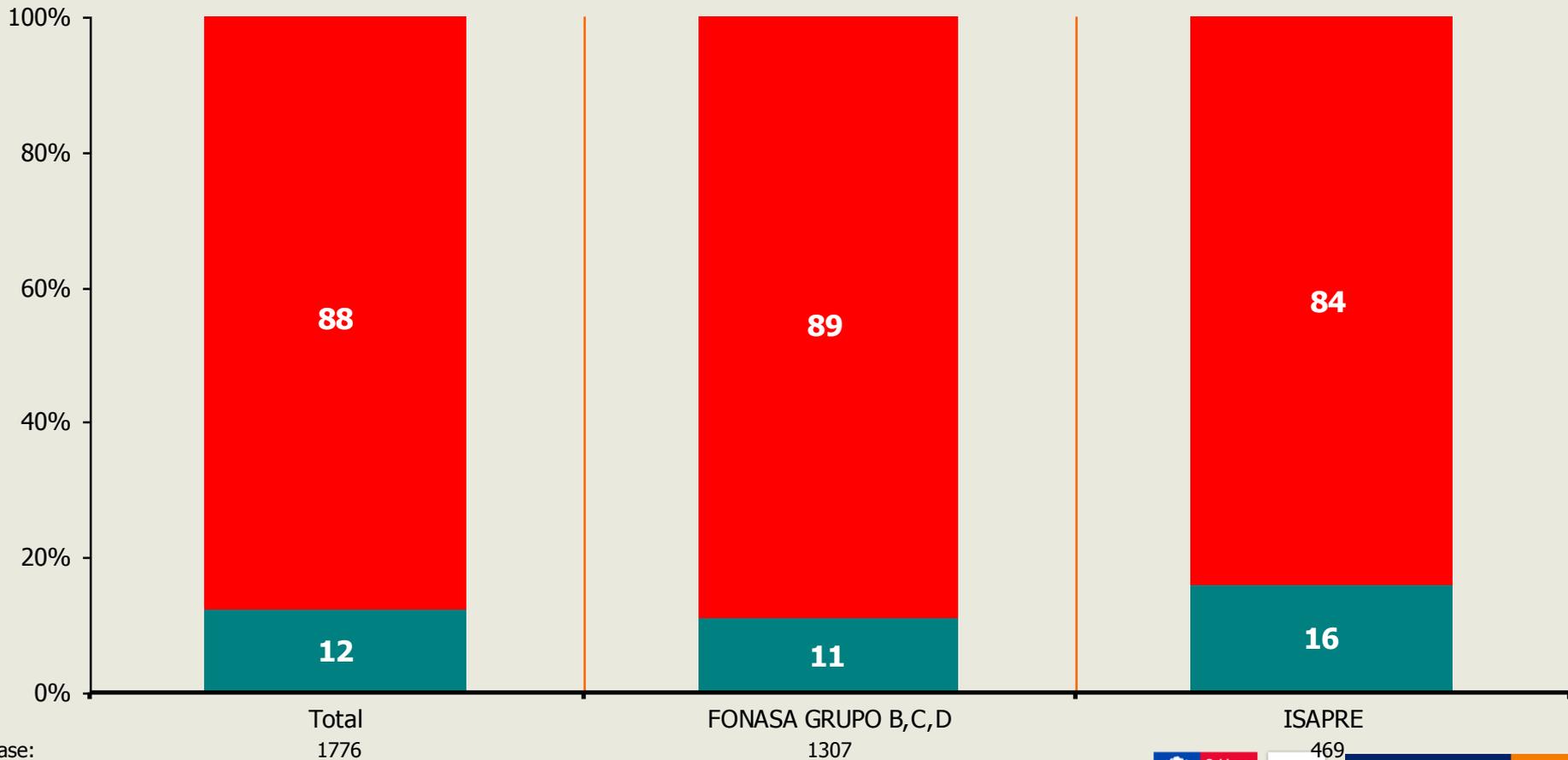
# Conocimiento sobre acreditación

-¿En el último año, ha escuchado hablar acerca de la Acreditación de los centros de salud?

101

■ Sí

■ No



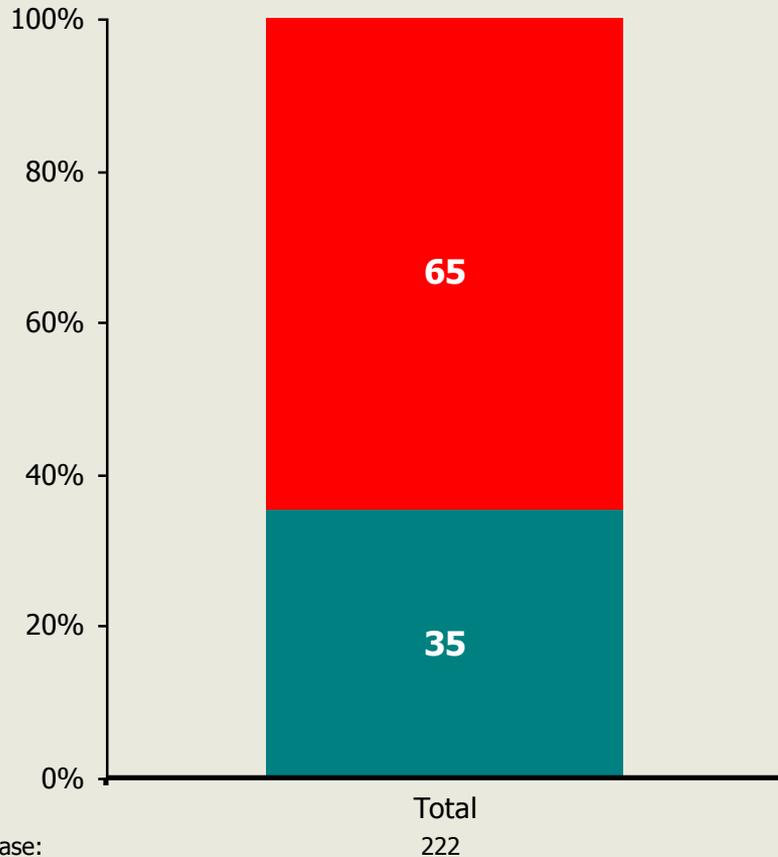
Base:

# Conocimiento sobre acreditación-

¿Sabe usted en qué consiste la acreditación?, ¿Qué beneficios piensa usted que le entregará el hecho de que los centros de salud, tengan la obligación de estar acreditados?- Sólo quienes han escuchado hablar acerca de la Acreditación

## ¿Sabe en qué consiste la acreditación?

■ Sí ■ No



Quienes saben en qué consiste

## Beneficios de acreditación Base: 80

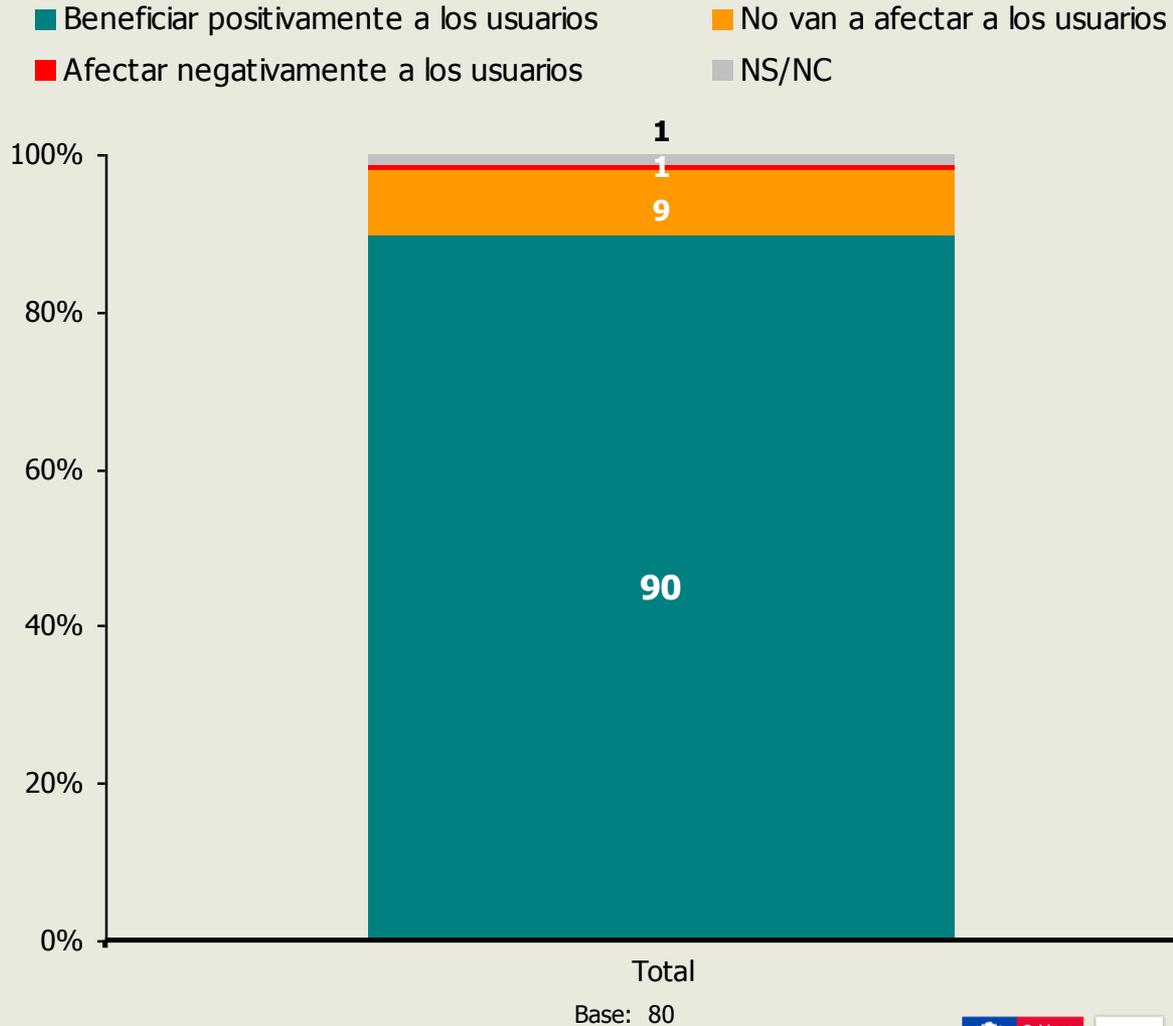


# Valoración de cambios

## ¿Y usted cree que estos cambios van a...?

- Sólo quienes han escuchado hablar acerca de la Acreditación y saben en qué consiste

103



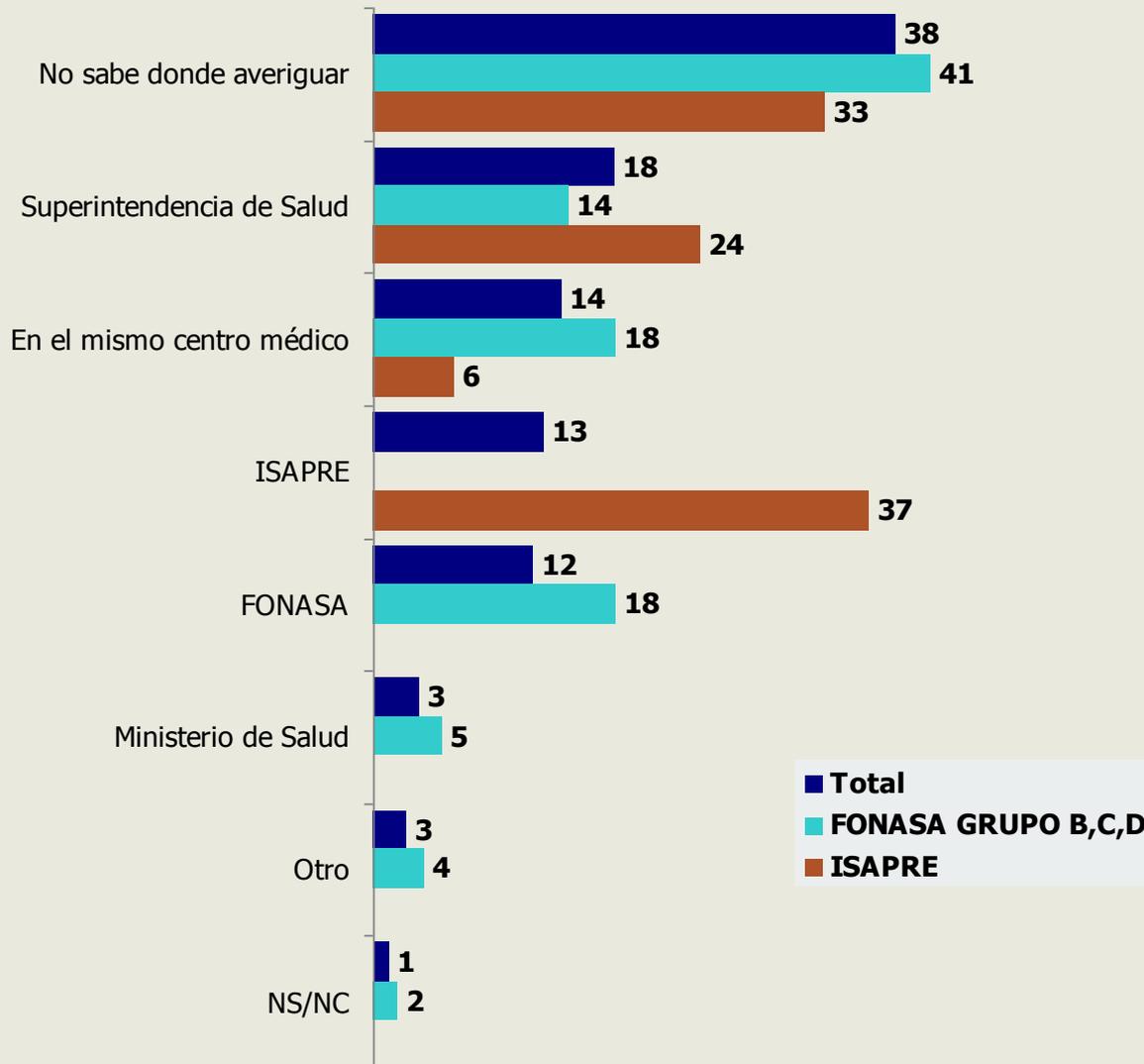
# Información sobre centros de salud acreditados

¿Sabe usted dónde puede averiguar si su centro de salud está acreditado?

- Sólo quienes han escuchado hablar acerca de la Acreditación y saben en qué consiste.

104

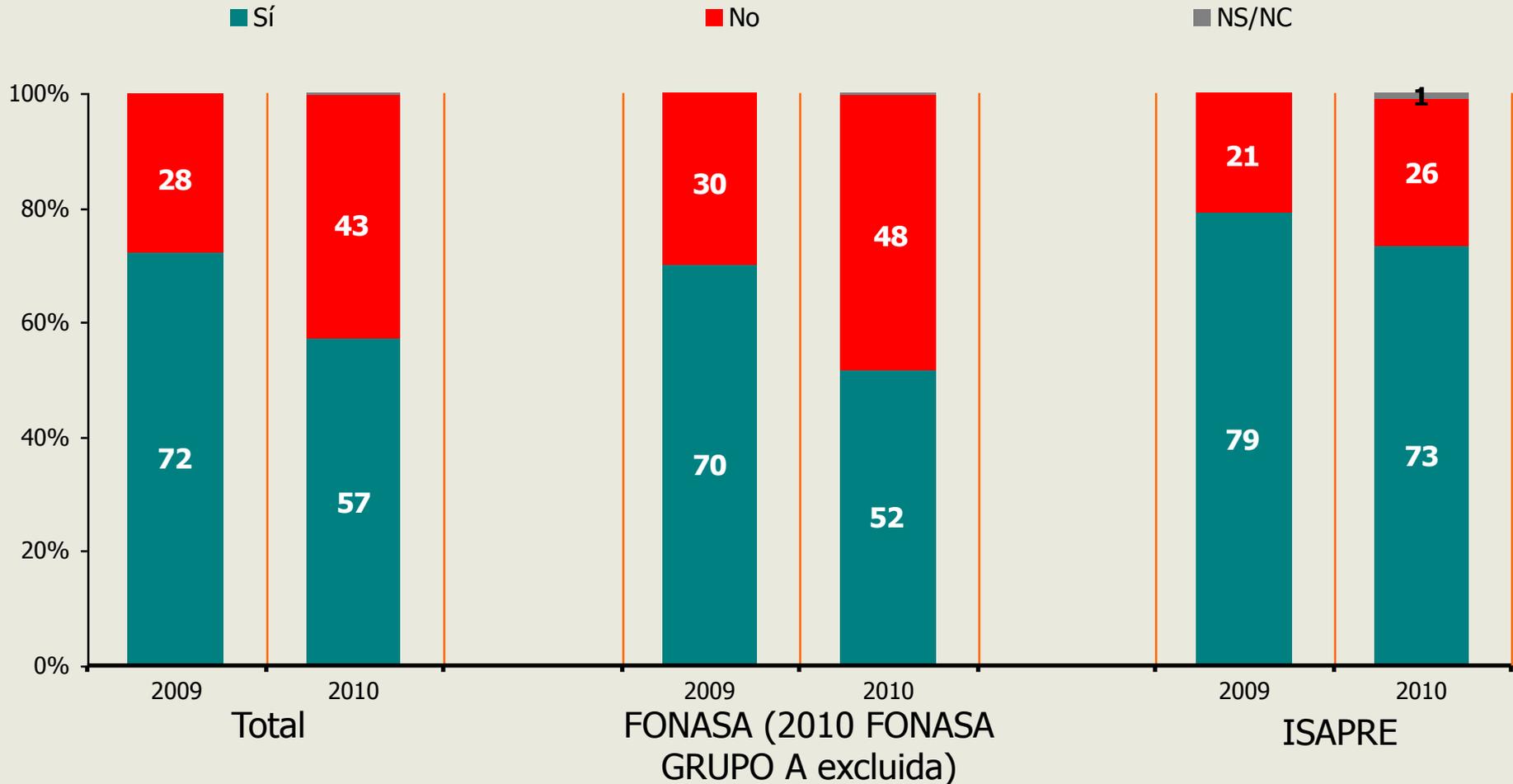
Base: Total: 80



# Conocimiento de ley - Evolutivo

¿Sabía usted que existe una ley que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo?

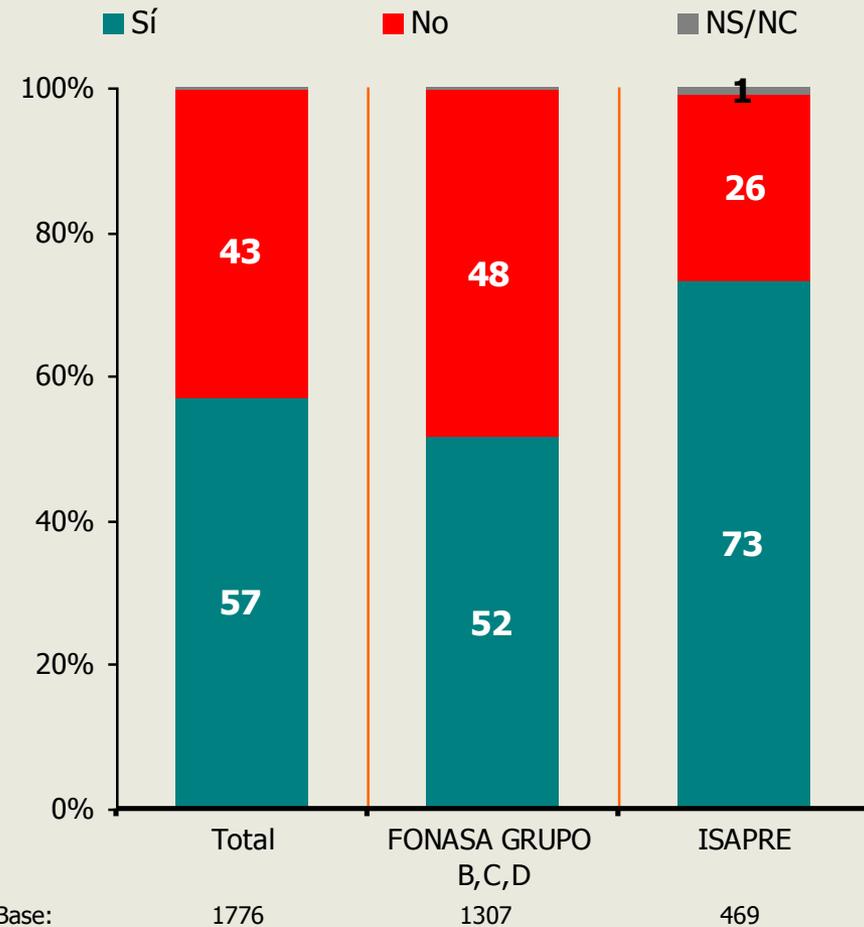
105



# Uso de ley

¿Ha usado usted o alguien cercano la garantía legal en la que NO le piden cheque o dinero para prestar la atención de salud?, ¿Cuánto cree usted que esta ley lo benefició?

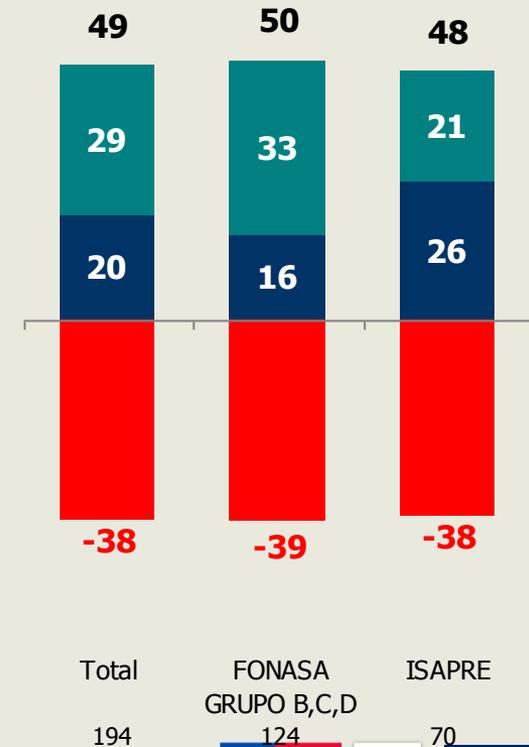
106



Quienes SI la conocen

¿Cuánto lo benefició esta ley?

Me ha beneficiado poco o nada  
Me ha beneficiado mucho  
Me ha beneficiado



## 2.3 Prestadores

### c. Características de la Atención

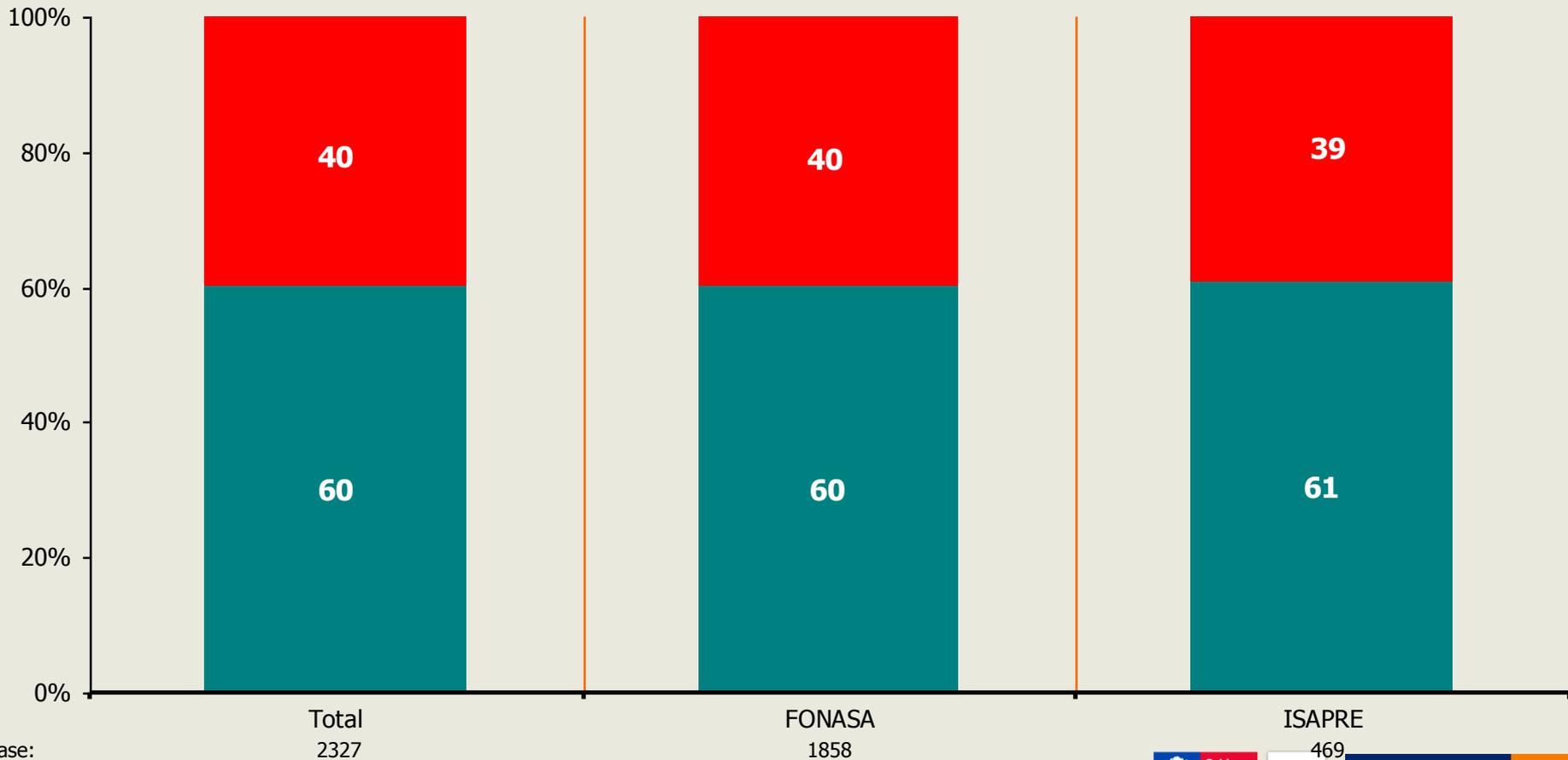
# Atención médica

Usted, ¿ha tenido que acudir al doctor o a atención médica en el último año?

108

■ Sí

■ No



Base:

# Tipo de atención médica

## ¿Qué tipo de atención recibió?

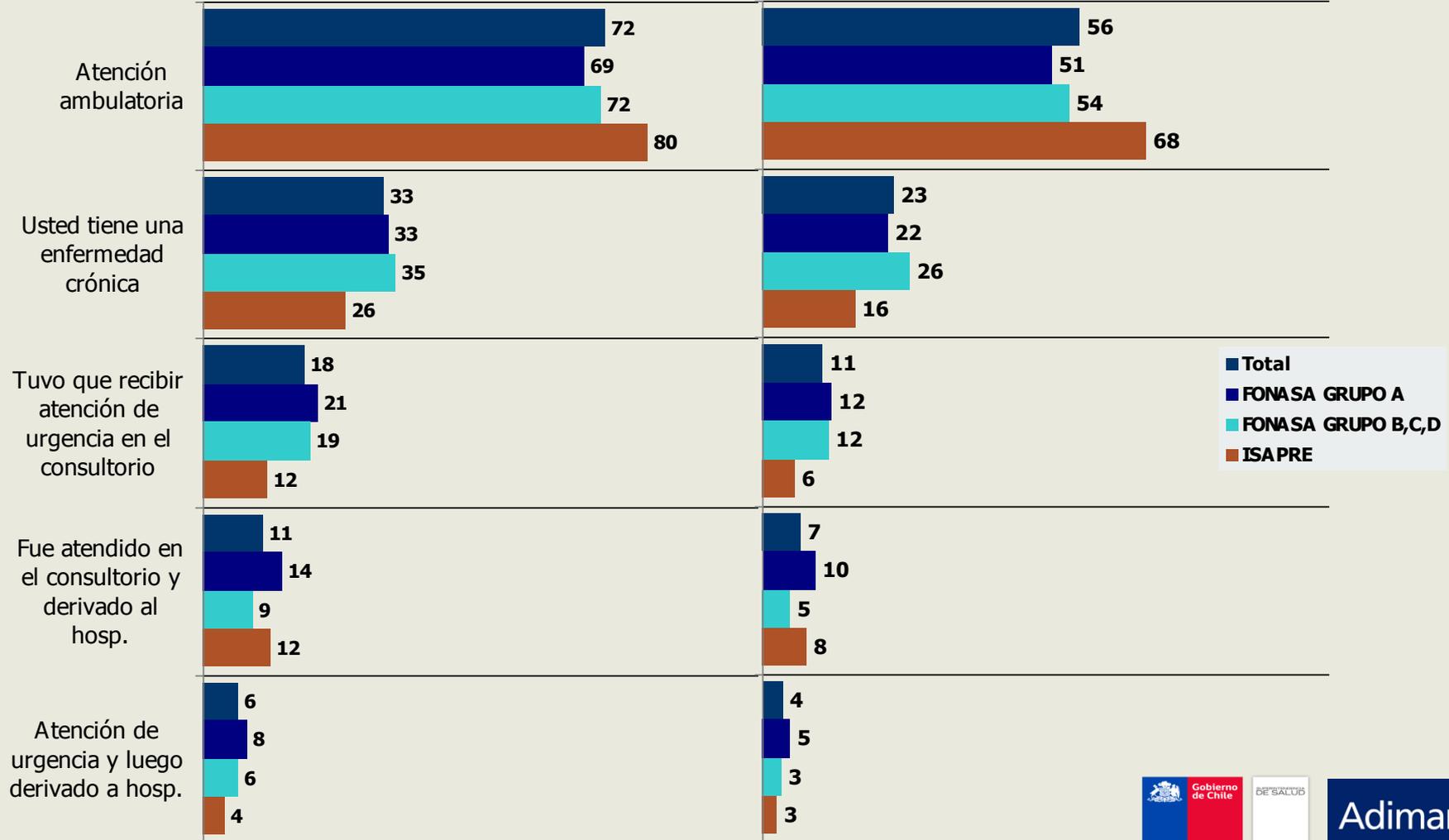
Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año

109

### Tipo de atención (Respuesta Múltiple)

Base: Total: 1420, FONASA GRUPO A: 356, FONASA GRUPO B,C,D: 771, ISAPRE: 293

### Última atención recibida (Respuesta Única)



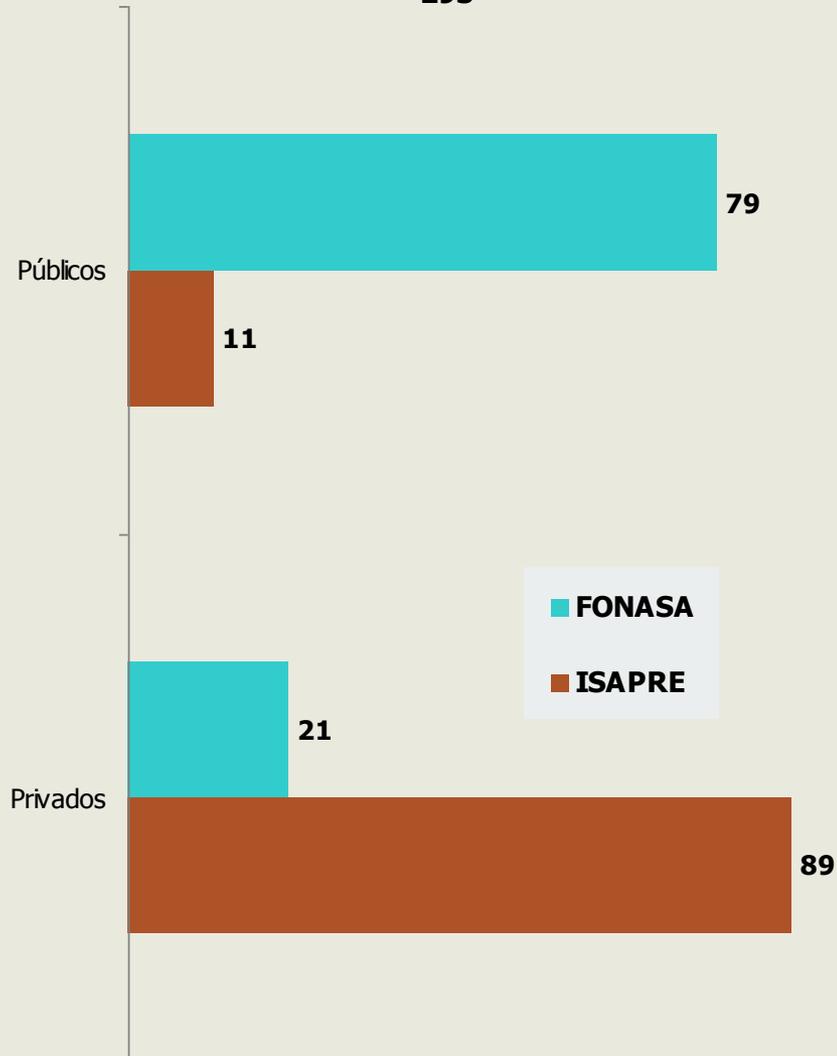
# Lugar donde se atendió

¿Me podría señalar dónde se atendió en esa oportunidad? (última prestación)

Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año

110

Base: Total: 1420, FONASA: 1127, ISAPRE: 293

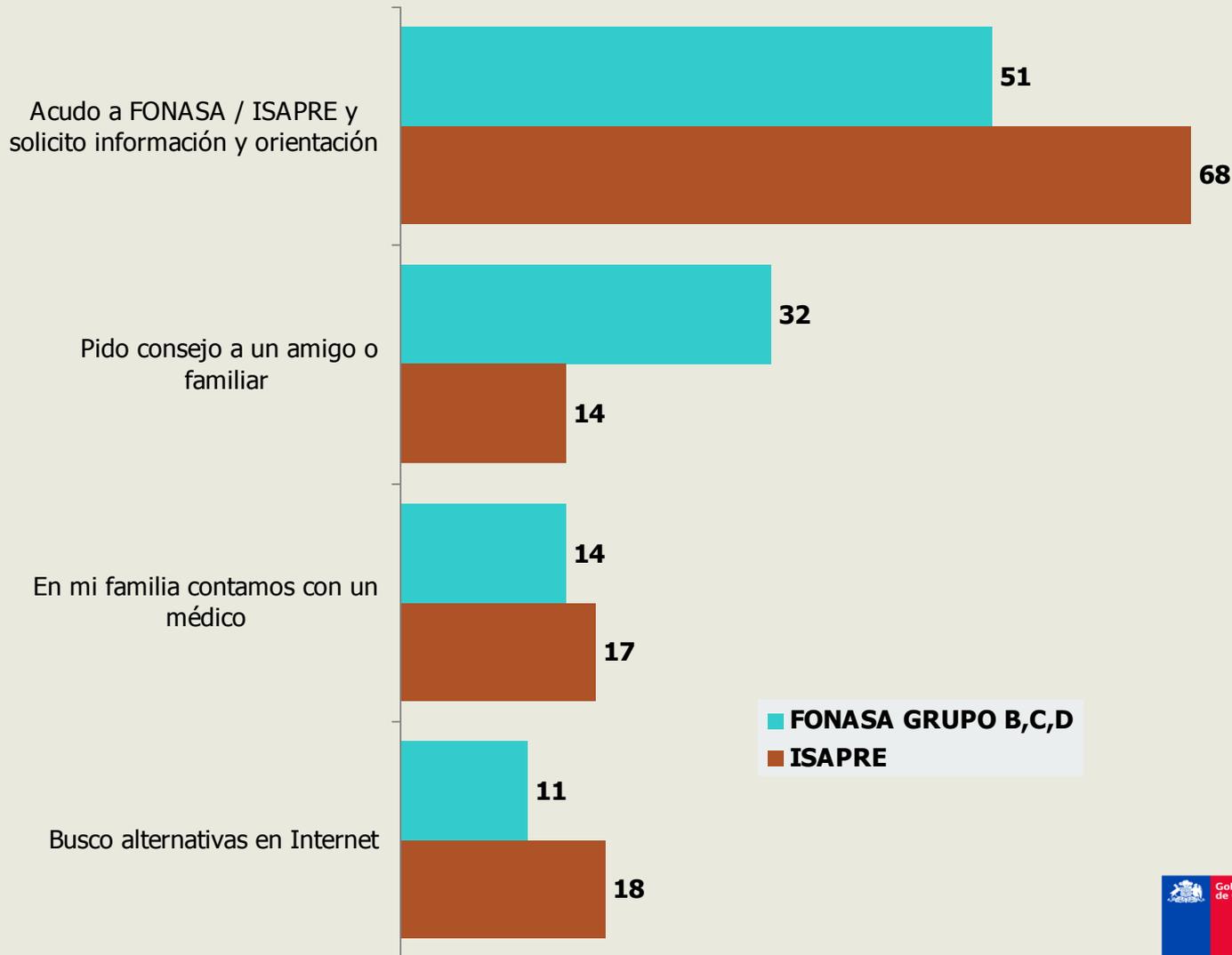


# Forma en la que elige un centro de salud

Cuando tiene que elegir un centro médico, clínica u hospital para resolver un problema de salud, ¿Cuáles de las siguientes frases explica mejor la forma en que lo elige?

111

Base: Total: 1776, FONASA BCD: 1307, ISAPRE: 469

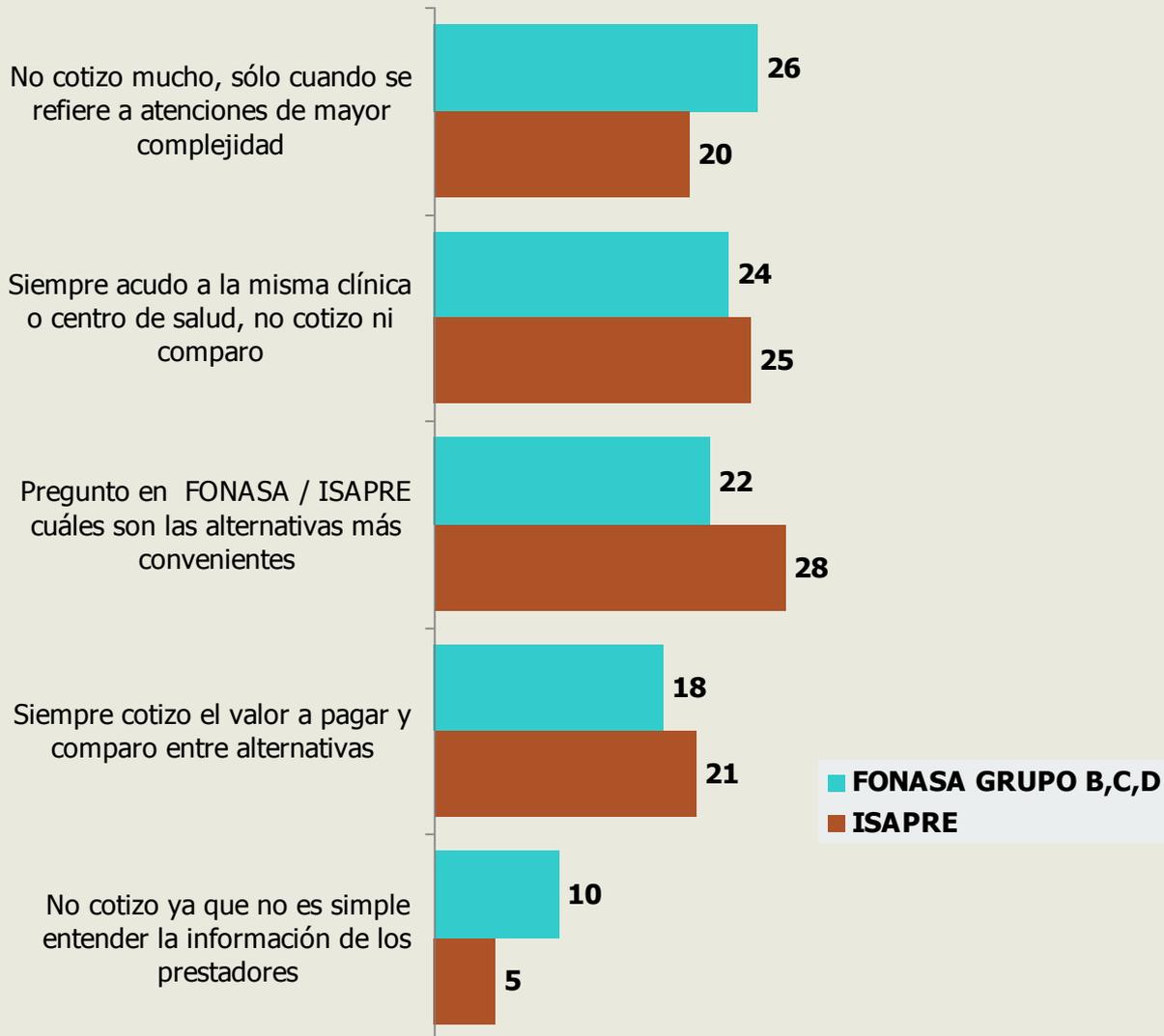


# Información de valores de prestaciones/atención

Nos interesa saber si se informa de los valores de las prestaciones antes de atenderse, para ello le pediremos que elija las frases que mejor describe su conducta respecto de este punto

112

Base: Total: 1776, FONASA BCD: 1307, ISAPRE: 469



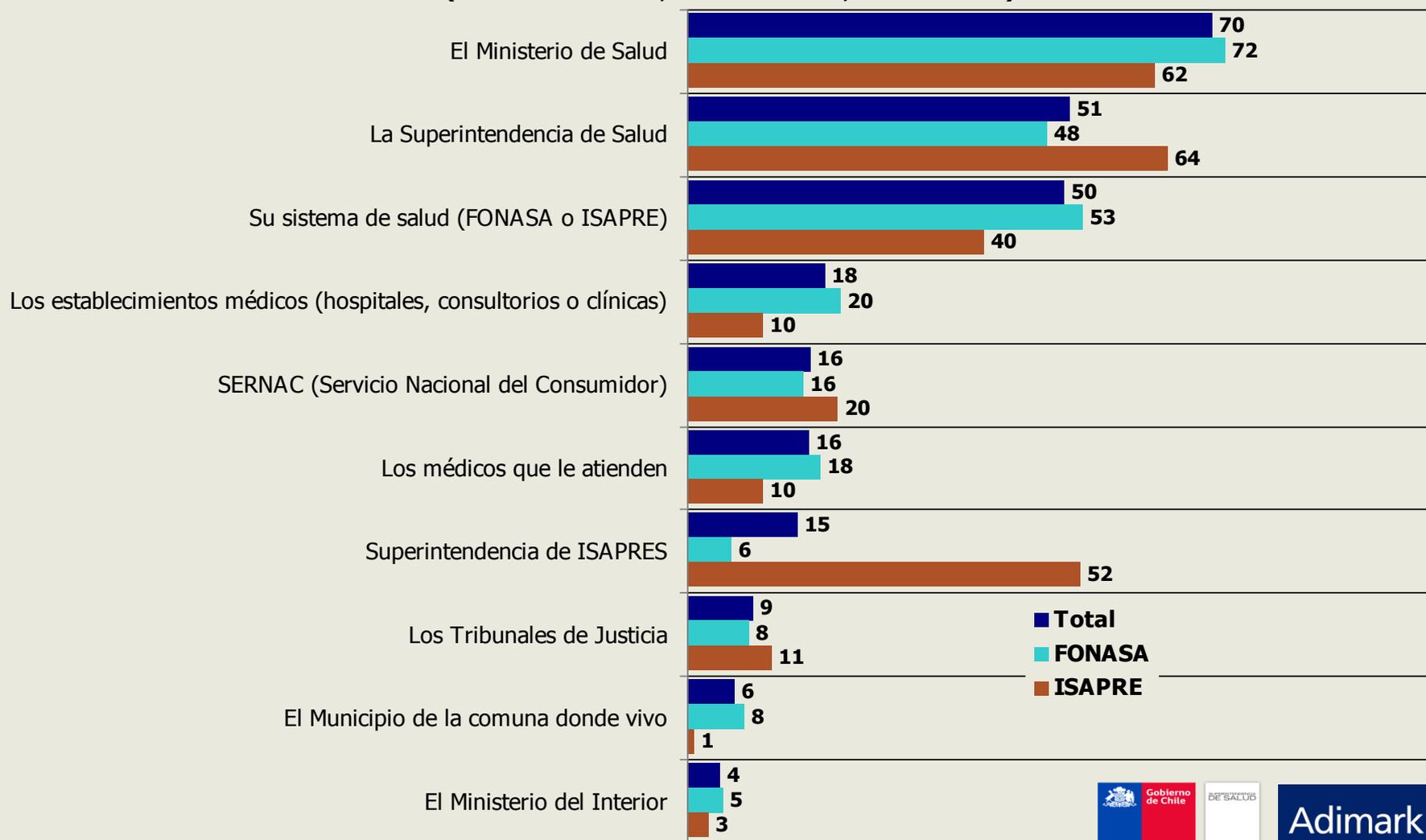
## 2.4 Superintendencia de Salud

# Principales Instituciones u organismos del Estado en acceso a la salud

## Ahora pensando en sus derechos en materia de acceso a la salud, ¿Cuáles instituciones u organismos del Estado son las tres principales para usted?

114

**Respuesta Espontánea, Primera Mención**  
(Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)

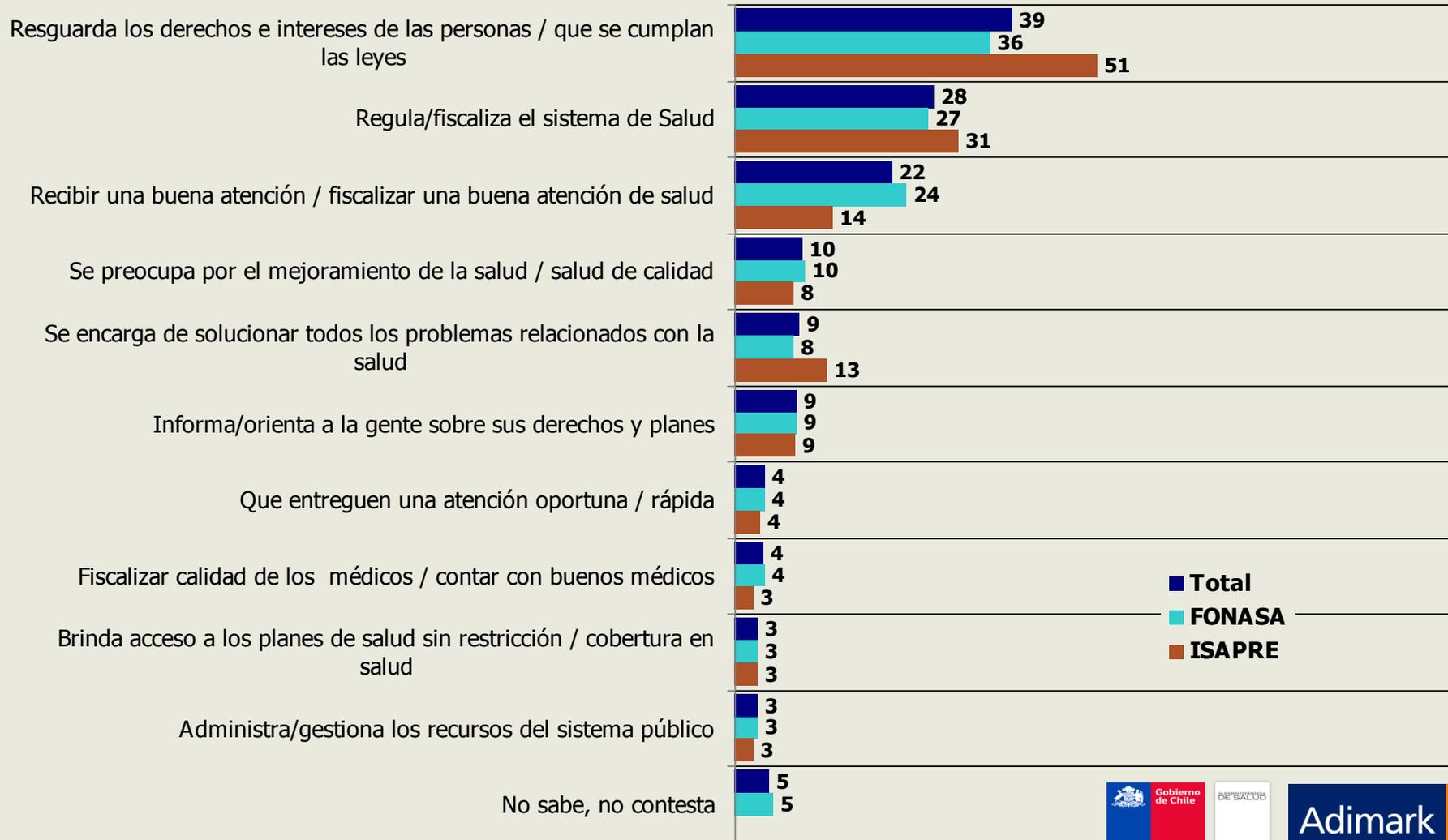


# Principales funciones o tareas de esta institución

Me podría señalar, ¿Cuáles son las funciones o tareas principales de esta institución?

115

**Respuesta Espontánea, Primera Mención**  
**(Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)**



# Características Superintendencia de Salud

Y utilizando una escala de 1 a 7, (...) ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases? La superintendencia de salud...

- Muestra Total

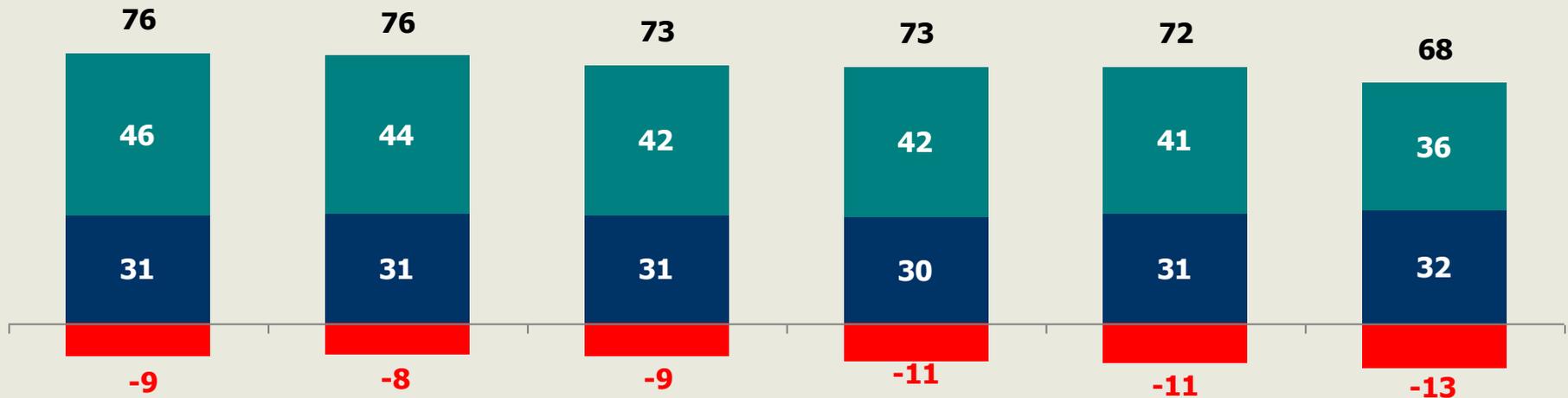
116

■ De acuerdo

■ Muy de acuerdo

■ En desacuerdo

\*Exceptuando FONASA GRUPO A



Lugar donde acudir si tengo problemas con FONASA / ISAPRE\*

Debe promover que las personas conozcan sus derechos de salud

Debe velar por la existencia de una salud de calidad

Lugar donde acudir ante problemas con un consultorio/centro médico

Deben promover reformas que mejoren el sistema

Responsable por el mejoramiento de la salud en Chile

Base: 2285

2285

2286

2284

2278

1724

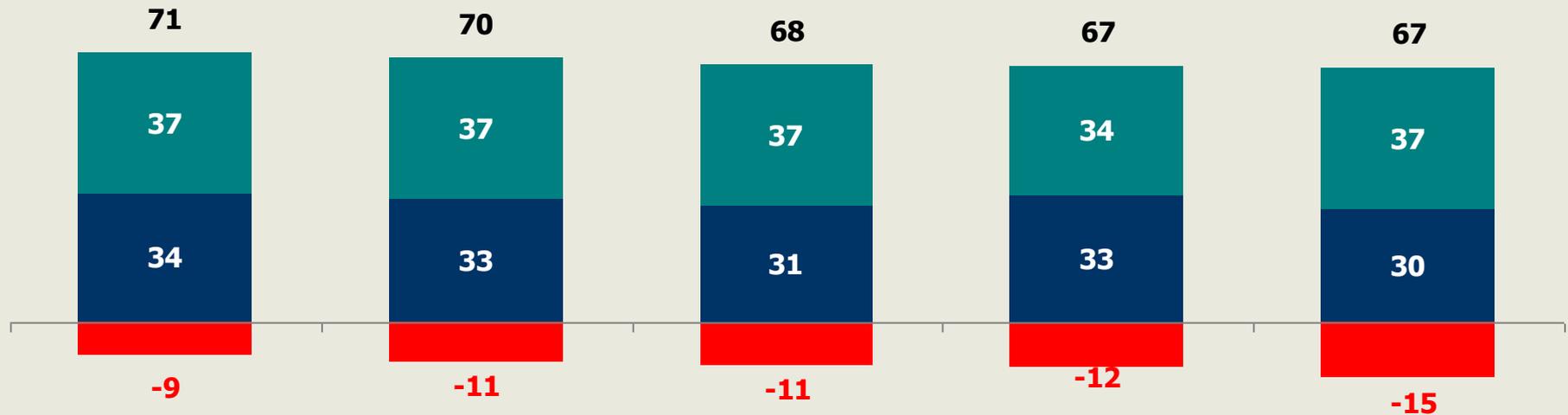
# Características Superintendencia de Salud

Y utilizando una escala de 1 a 7, (...) ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases? La superintendencia de salud...

- FONASA GRUPO A

117

■ De acuerdo      ■ Muy de acuerdo      ■ En desacuerdo



Debe promover que las personas conozcan sus derechos de salud

Debe velar por la existencia de una salud de calidad

Deben promover reformas que mejoren el sistema

Responsable por el mejoramiento de la salud en Chile

Lugar donde acudir ante problemas con un consultorio/centro médico

Base: 542

542

542

542

542

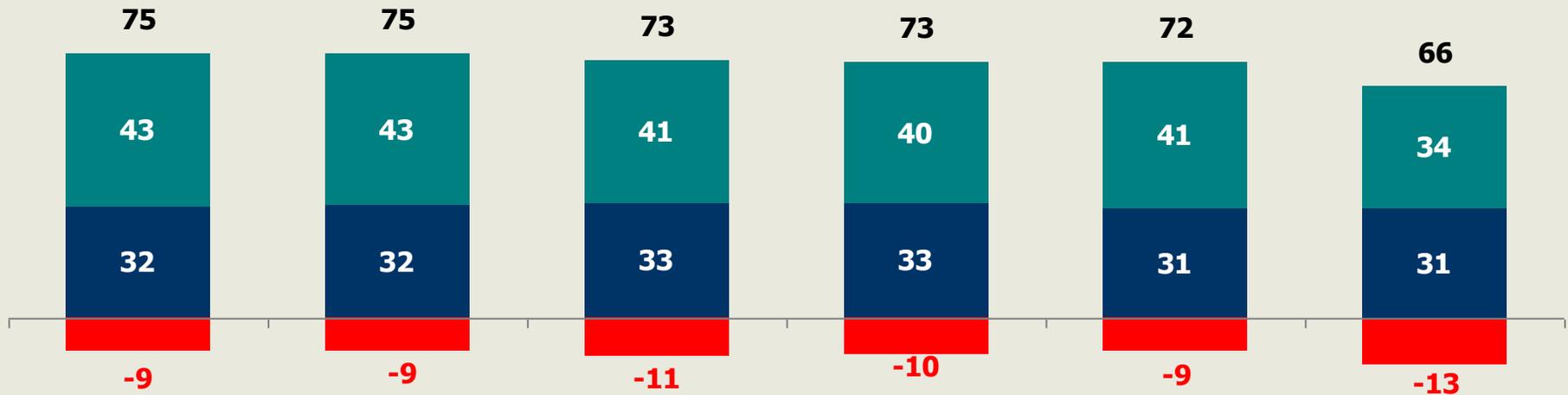
# Características Superintendencia de Salud

Y utilizando una escala de 1 a 7, (...) ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases? La superintendencia de salud...

- FONASA GRUPO B,C,D

118

■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ En desacuerdo



Debe promover que las personas conozcan sus derechos de salud

Lugar donde acudir si tengo problemas con FONASA / ISAPRE

Deben promover reformas que mejoren el sistema

Lugar donde acudir ante problemas con un consultorio/centro médico

Debe velar por la existencia de una salud de calidad

Responsable por el mejoramiento de la salud en Chile

Base: 1299

1299

1300

1298

1285

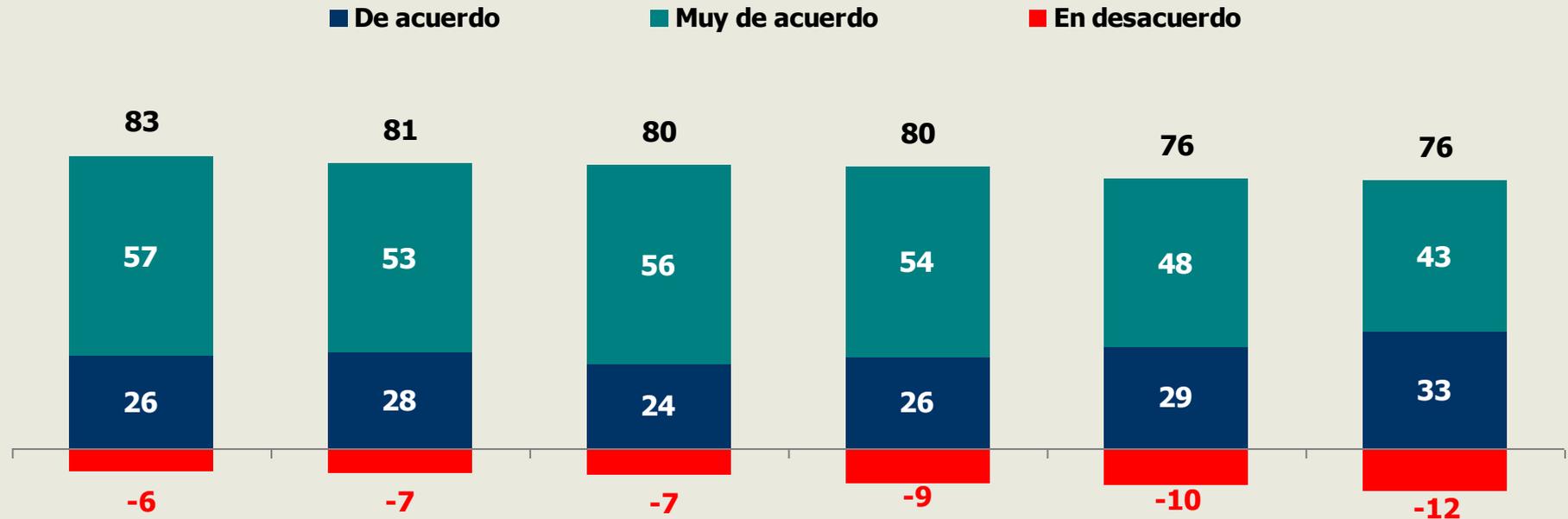
1273

# Características Superintendencia de Salud

Y utilizando una escala de 1 a 7, (...) ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases? La superintendencia de salud...

- ISAPRE

119



Debe promover que las personas conozcan sus derechos de salud

Debe velar por la existencia de una salud de calidad

Lugar donde acudir ante problemas con un consultorio/centro médico

Lugar donde acudir si tengo problemas con FONASA / ISAPRE

Deben promover reformas que mejoren el sistema

Responsable por el mejoramiento de la salud en Chile

Base: 444

444

444

444

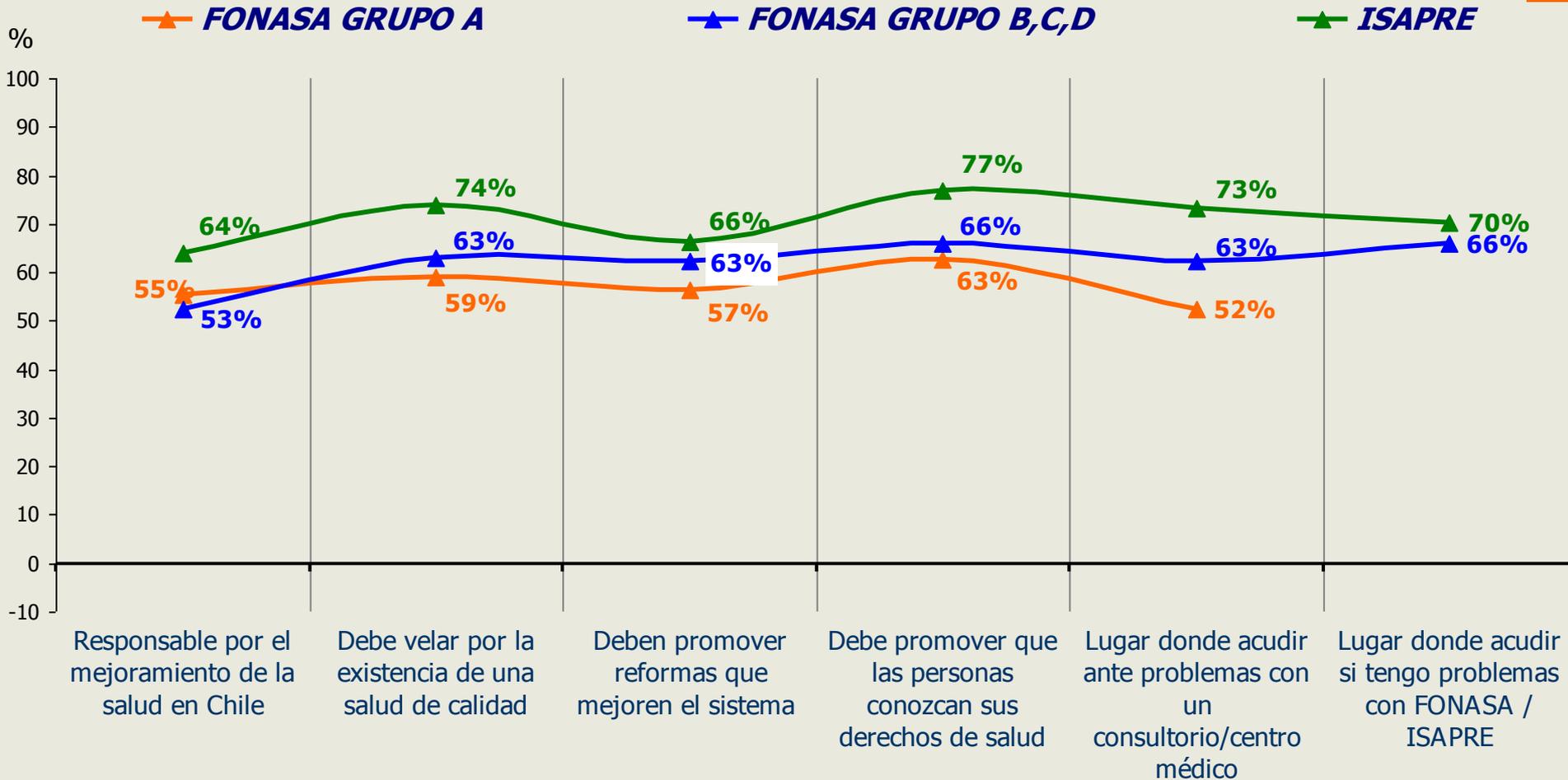
451

451

# Características Superintendencia de Salud – Comparativo % Neto

Y utilizando una escala de 1 a 7, (...) ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases? La superintendencia de salud...

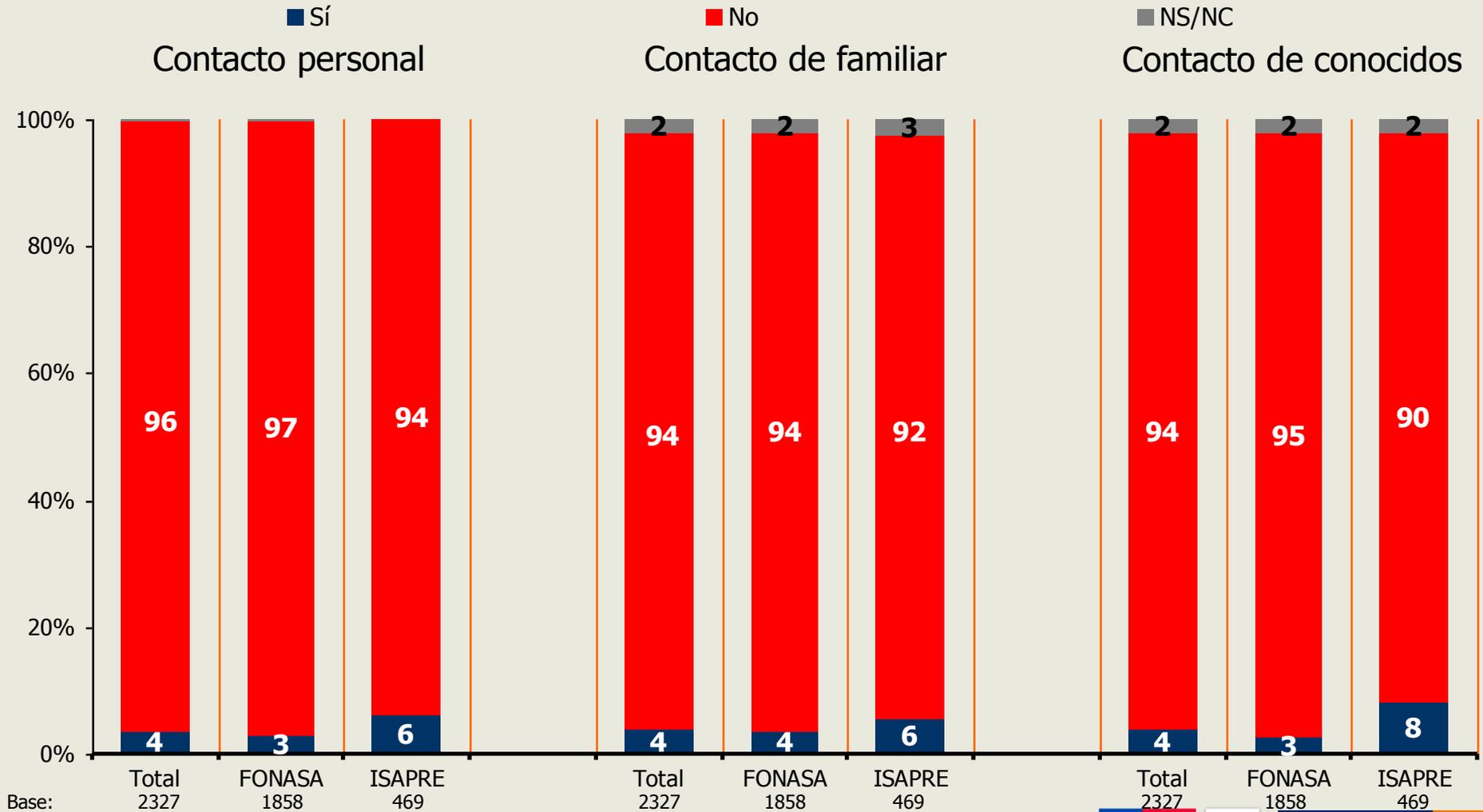
120



# Contacto con Superintendencia de Salud

¿Ha recurrido alguna vez a la Superintendencia de Salud?, ¿Algún familiar suyo ha recurrido a la Superintendencia de Salud?, ¿Conoce a alguien más que haya recurrido a la Superintendencia de Salud?

121



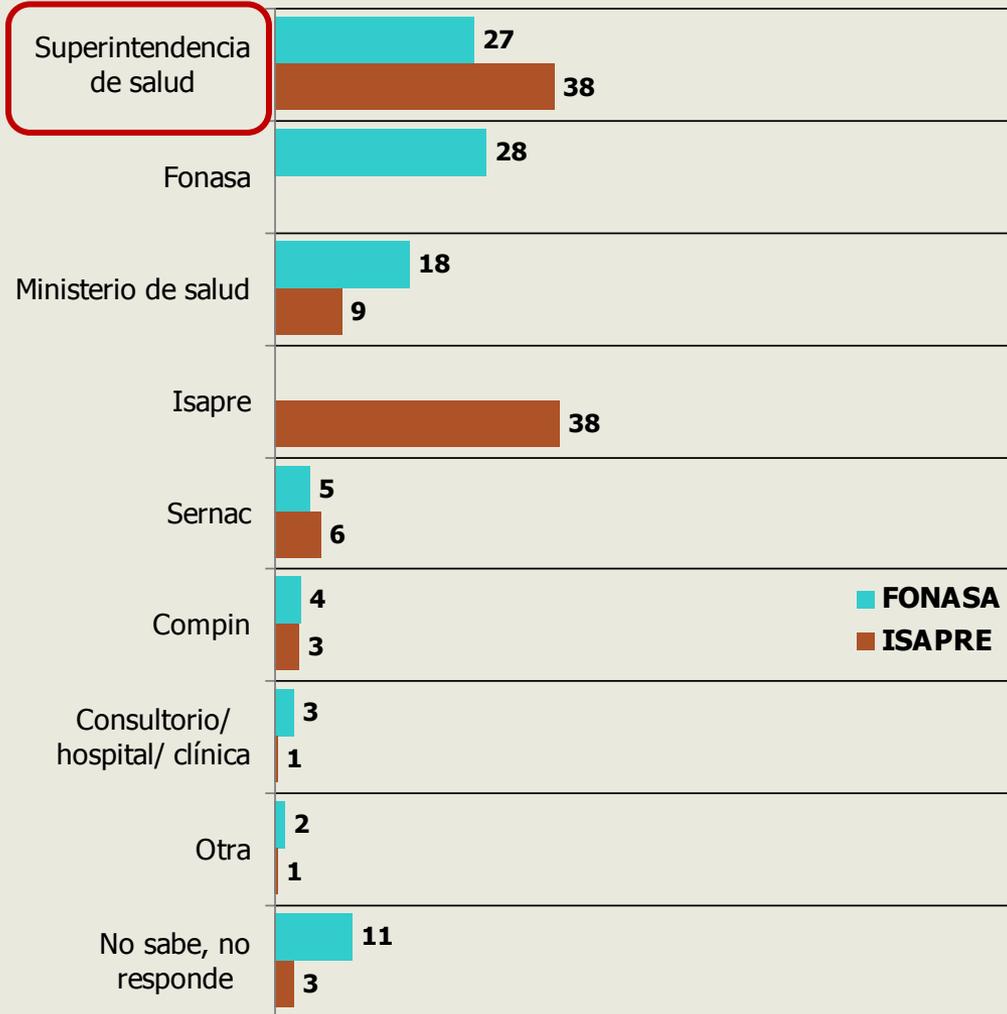
# Institución donde acudir ante problema con centro de salud

Si usted tuviera un problema con un centro médico (...) ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

122

## Respuesta Espontánea

(Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)



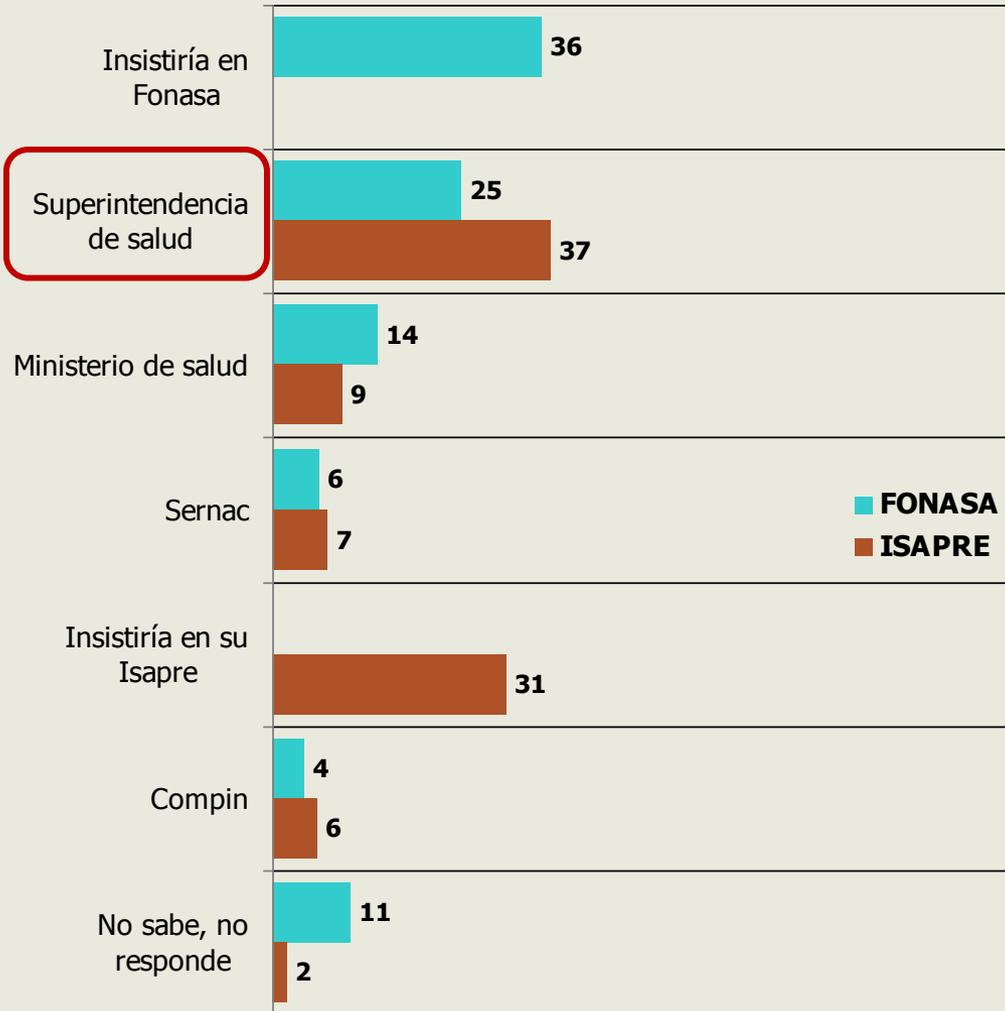
# Institución donde acudir ante problema con ISAPRE/ FONASA

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

123

## Respuesta Espontánea

(Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)



# ANEXOS

**En Chile, ¿A quiénes les entrega  
Protección el sistema de Salud? -  
Variables que discriminan en la percepción  
de Protección**

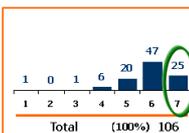
# Análisis CHAID o Answer Tree

125

- Esta es una técnica estadística basada en una prueba de “chi cuadrado” para diferencia de proporciones entre muestras independientes.
- Esta técnica permite determinar la variable que más discriminan frente a una determinada actitud O Variable Dependiente (Ej. Satisfacción Canal)
- De esta forma es posible determinar cuáles son las variables relacionadas con el contexto que afectan las evaluaciones. (Ver Gráfico Ilustrativo)

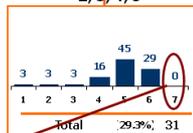
## Análisis Chaid

### EVALUACIÓN DEL CANAL

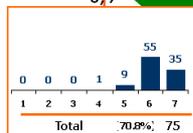


Accesibilidad al punto de contacto

2; 3; 4; 5



6; 7

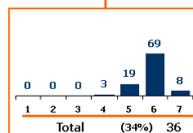


34 puntos de ganancia en excelencia global (nota 7)

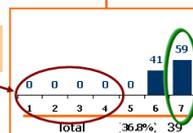
El no tener una MUY BUENA accesibilidad se asocia a una pérdida total de evaluaciones globales excelentes

Efectividad

3; 4; 5; 6

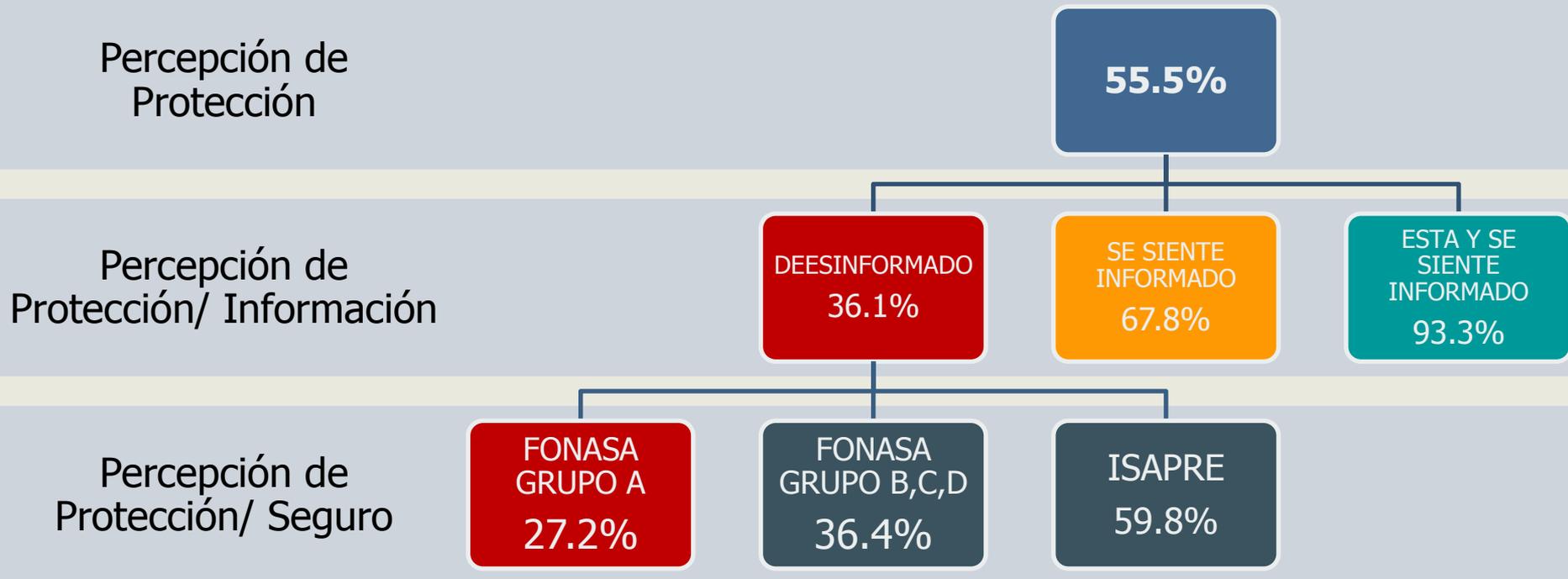
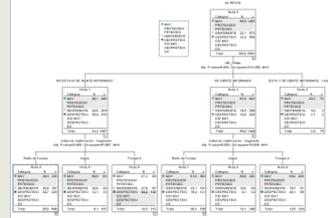


Insuficiencia "cero"



# Variables que discriminan en la percepción de protección

TOTAL ENTREVISTAS

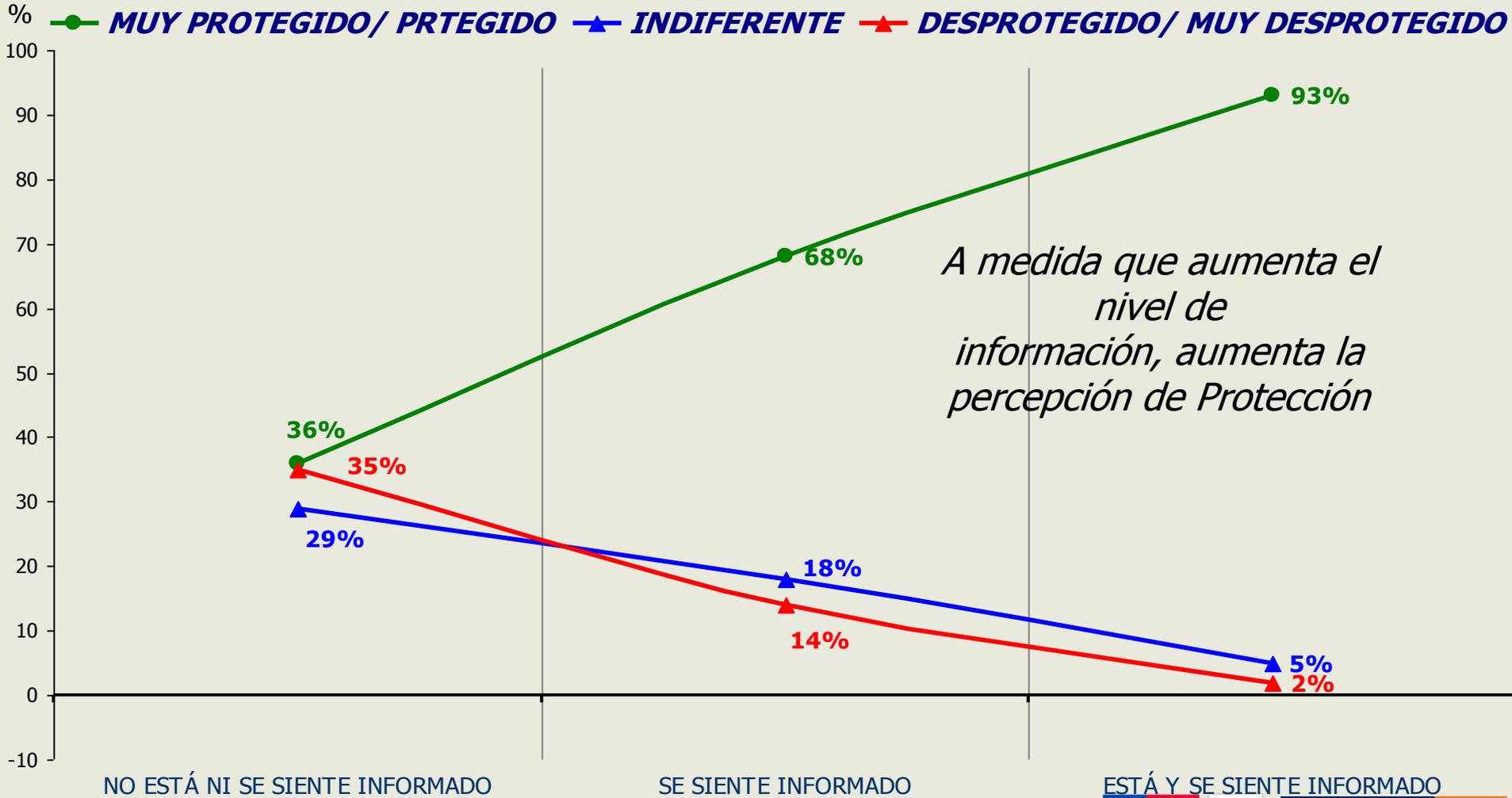


**Variable Dependiente:** Percepción de Protección

**Variables Independientes:** Zona, Edad, GSE, Género, Seguro, Tramo de Fonasa, Nivel de información, tenencia de Patología AUGE, Uso de Centros Médicos, Tenencia de Problemas

# Percepción de Protección \* Protección (% Neto)

127



NO ESTÁ NI SE SIENTE INFORMADO

SE SIENTE INFORMADO

ESTÁ Y SE SIENTE INFORMADO



Gobierno  
de Chile  
www.gob.cl



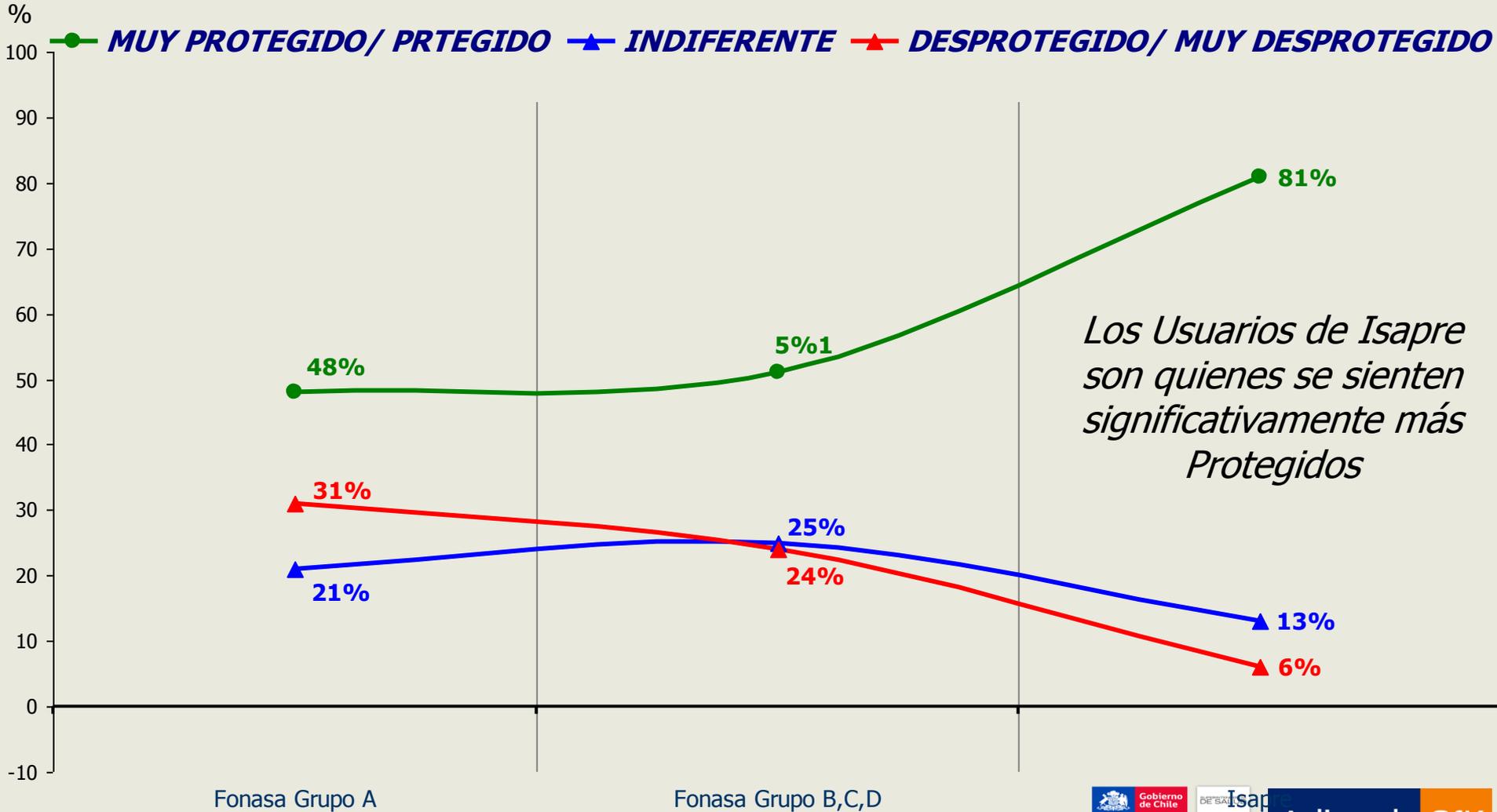
SuperSalud

Adimark

GfK

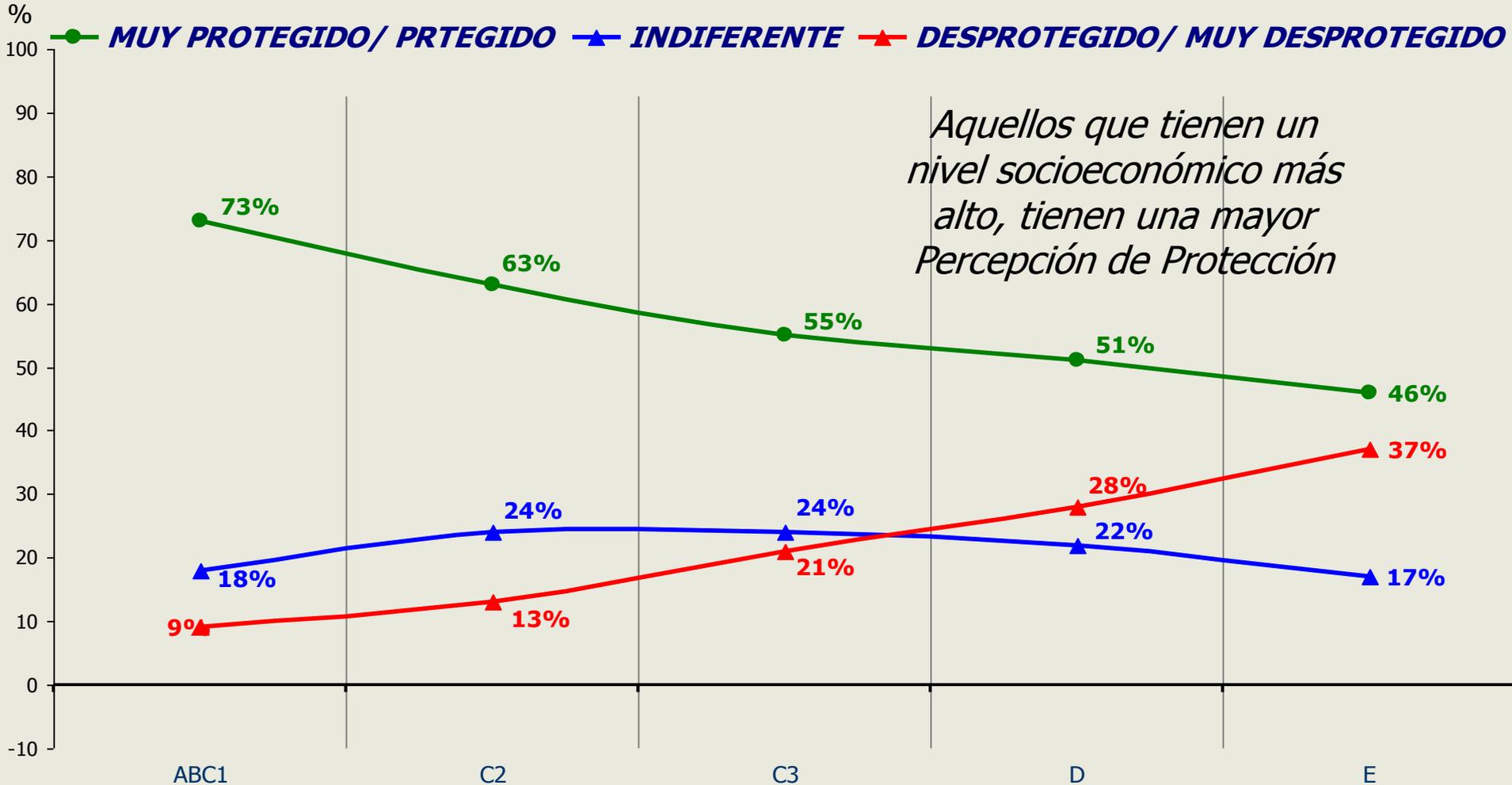
# Percepción de Protección \* Estrato (% Neto)

128



# Percepción de Protección \* GSE (% Neto)

129



**Si la información es importante,  
¿Qué variables de contexto hacen  
una persona esté o se sienta más o  
menos informada? –  
Variables que discriminan en la percepción  
de Información**

# INDICE DE INFORMACIÓN

TOTAL ENTREVISTAS

131

**No está ni se  
siente  
Informado**

- No tiene claro donde acudir cuando tiene una enfermedad
- Si necesita ayuda o información, no tiene claro donde acudir
- Cuando ha requerido información no ha recibido una atención que ha resuelto sus dudas
- No ha escuchado hablar acerca de cambios importantes en los Planes de salud
- No sabe de qué se trata el Plan AUGE

**Se Siente  
informado**

- Tiene claro donde acudir cuando tiene una enfermedad
- Si necesita ayuda o información, tiene claro donde acudir
- Cuando ha requerido información ha recibido una atención que ha resuelto sus dudas
- No ha escuchado hablar acerca de cambios importantes en los Planes de salud
- No sabe de qué se trata el Plan AUGE

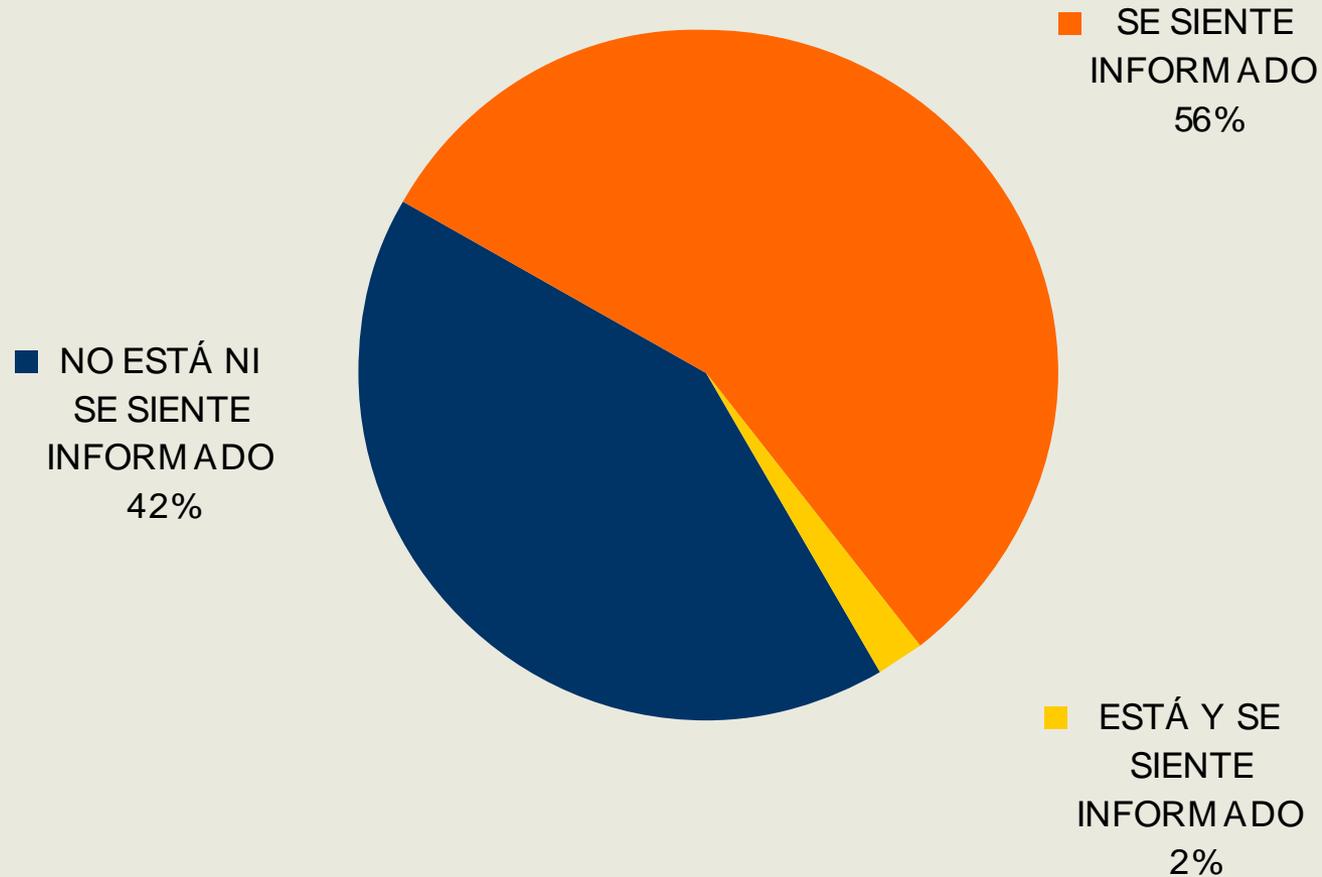
**Está y se siente  
informado**

- Tiene claro donde acudir cuando tiene una enfermedad
- Si necesita ayuda o información, tiene claro donde acudir
- Cuando ha requerido información ha recibido una atención que ha resuelto sus dudas
- Ha escuchado hablar acerca de cambios importantes en los Planes de salud
- Sabe de qué se trata el Plan AUGE

# Nivel de Información de las Personas

TOTAL ENTREVISTAS

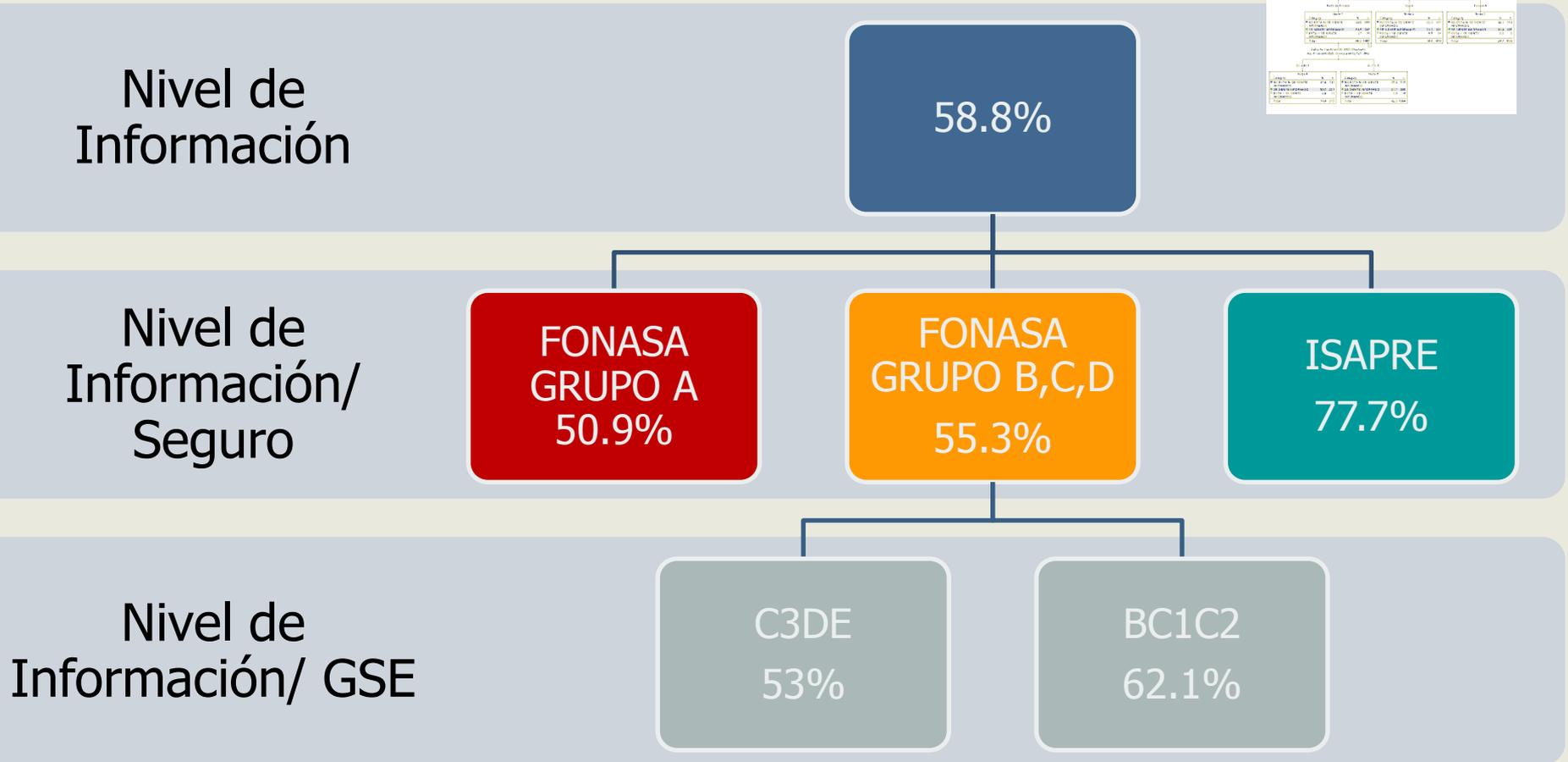
132



# ¿Cuáles son las variables que discriminan en el nivel de información?

TOTAL ENTREVISTAS

133

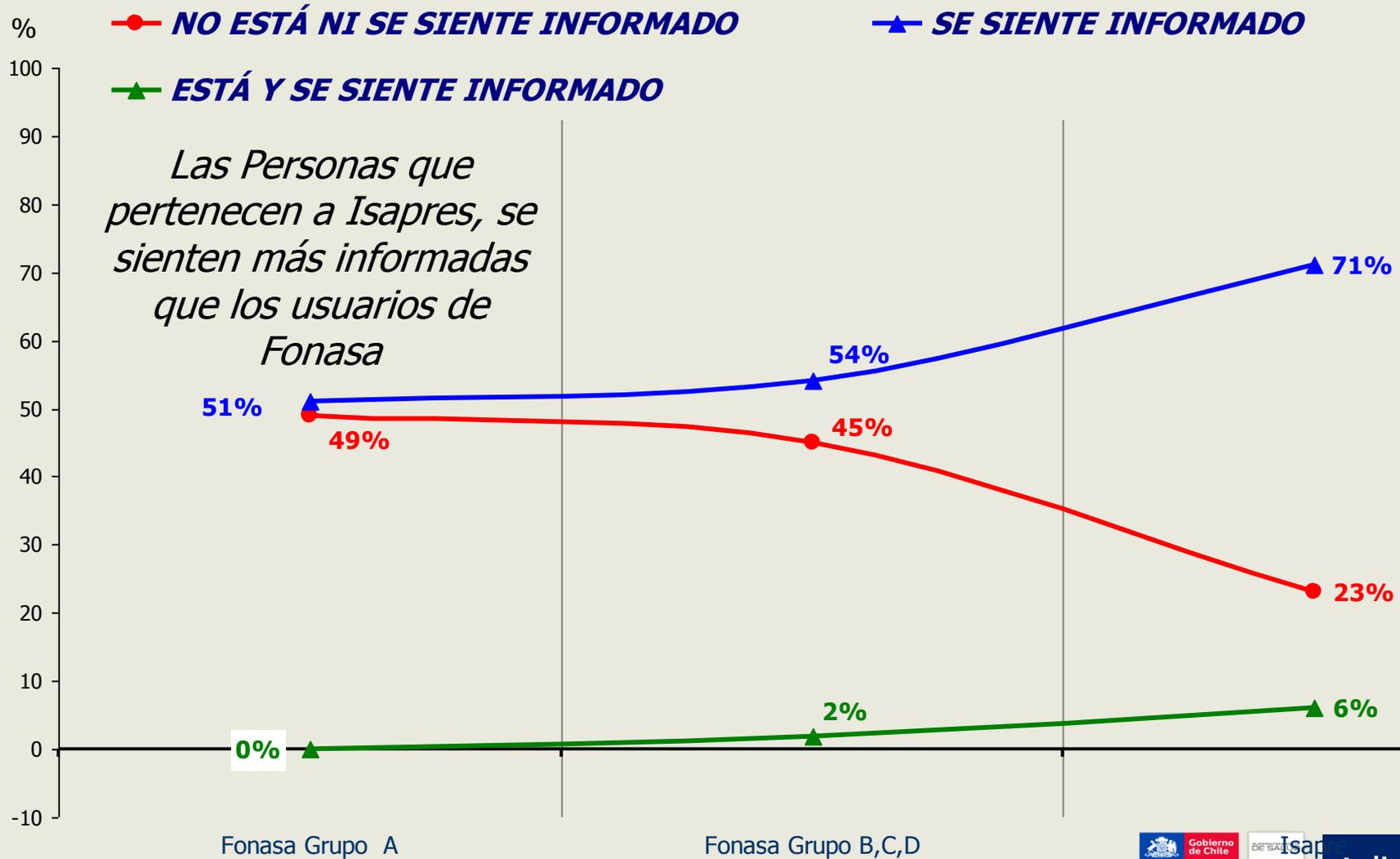


**Variable Dependiente:** Nivel de Información

**Variables Independientes:** Zona, Edad, GSE, Género, Seguro, Tramo de Fonasa, Nivel de información, tenencia de Patología AUGE, Uso de Centros Médicos, Tenencia de Problemas

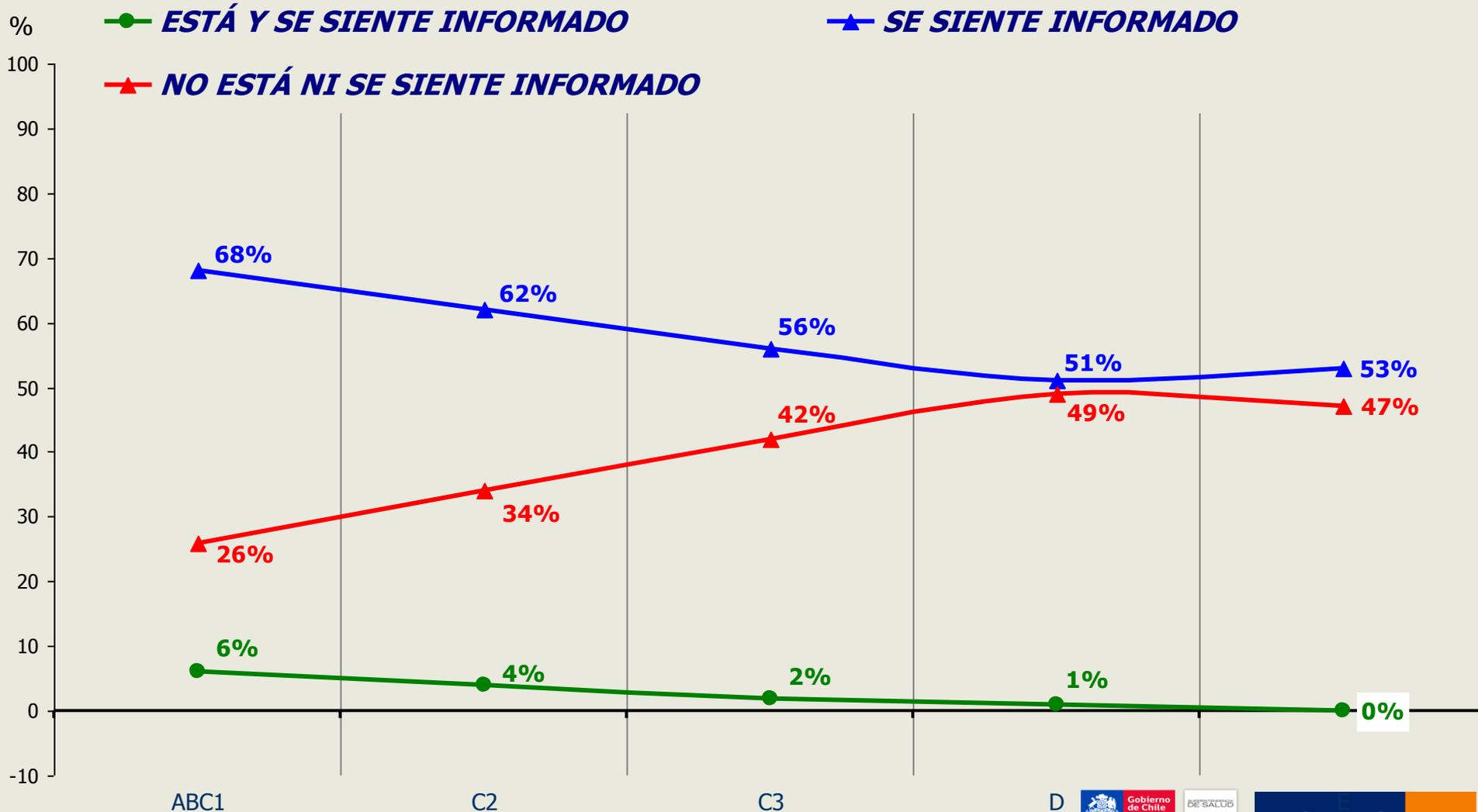
# Nivel de Información de las Personas \* Seguro (% Neto)

134



# Nivel de Información de las Personas \* GSE (% Neto)

135



# ¿Variables que más impactan la percepción de Protección?

# METODOLOGÍA APLICADA PARA IDENTIFICAR LOS TEMAS RELEVANTES

137

- **Análisis Factorial**

- Es un método estadístico que permite la reducción de datos.
- Al realizar un análisis factorial, lo que se quiere es reducir un conjunto de variables interdependientes (todas las evaluaciones) a un menor número de dimensiones, que llamamos factores, para facilitar su manejo e interpretación.
- Los Factores, son la combinación lineal de las variables que representan las dimensiones subyacentes, donde cada variable tiene una correlación dentro de cada factor y donde cada factor explica un porcentaje de la varianza total.
- Luego de realizar este análisis, se le denomina con un “nombre” a cada factor, el cual se determina en relación a las variables que lo componen.

- **Regresión**

- Luego de realizar el análisis factorial, se realiza con dichos factores una regresión utilizando los puntajes factoriales de cada uno de los factores. Esto nos dará como resultado el peso o nivel de explicación de cada uno de estos factores en una variable dependiente, en este caso promoción un óptimo funcionamiento del sistema

# FACTORES

## USUARIOS FONASA GRUPO A

|   |  |
|---|--|
| <b>ACCESO Y OPORTUNIDAD</b>   | <i>Cuando enfrento una enfermedad mayor (requiere hospitalización) recibo una atención oportuna (espero un tiempo razonable)</i> |
|   | <i>Si el diagnóstico de mi enfermedad requiere de exámenes o procedimientos, tengo acceso oportuno a realizarlos</i>             |
|   | <i>Tengo claro qué hacer y dónde acudir cuando enfrento una enfermedad para acceder a atención médica</i>                        |
|   | <i>Si necesito ayuda u orientación para saber dónde y cómo acceder a atención de salud, tengo claro dónde acudir</i>             |
|   | <i>Cuando he requerido información u orientación he recibido una excelente atención que ha resuelto mis inquietudes o dudas</i>  |
|   | <i>El sistema de salud es capaz de dar respuesta adecuadas a las necesidades de todos los chilenos independiente de su edad</i>  |
|   | <i>Cuando enfrento una enfermedad menor (no requiere hospitalización) recibo una atención oportuna (espero un tiempo)</i>        |
|   | <i>Los consultorios, centros médicos, hospitales o clínicas donde me atiendo son de excelencia</i>                               |
| <b>IMAGEN AUGE</b>  | <i>Tengo acceso a atención de médicos de calidad</i>   |
|   | <i>Evaluación centros de salud asignados para la atención de patologías AUGE</i>   |
|   | <i>En general Plan AUGE en general</i>   |
|   | <i>Evaluación en oportunidad de entrega de medicamentos</i>  |
|   | <i>Evaluación en Atención oportuna en el tratamiento y diagnóstico de mi enfermedad</i>  |
|   | <i>Evaluación en hospitalización</i>   |
|   | <i>Evaluación en patologías ambulatorias</i>   |
|   | <i>Le de acceso de manera fácil y segura a los medicamentos</i>  |
| <i>Le entrega atención solamente en: centros de salud públicos (FONASA)/centros asignados por su ISAPRE</i> |  |
| <b>CENROS MÉDICOS</b>   | <i>La disposición de los médicos para responder a sus consultas</i>  |
|   | <i>La información recibida respecto de su enfermedad, diagnóstico y posterior tratamiento</i>                                    |
|   | <i>El trato y respeto demostrado hacia usted o sus familiares</i>  |
|   | <i>La atención de los médicos</i>  |
|   | <i>La confianza y tranquilidad que me da el consultorio o el hospital y sus profesionales</i>                                    |
|   | <i>La facilidad para realizar exámenes o procedimientos (rayos, exámenes de laboratorio, etc.)</i>                               |
|   | <i>El tiempo de espera para ser atendido en el hospital al cual fue derivado</i>   |
|   | <i>La atención de los enfermeras y paramédicos o auxiliares</i>  |
|   | <i>El tiempo de espera para ser atendido cuando acudió al centro asistencial</i>   |
|   | <i>La calidad de las instalaciones</i>   |
| <i>Nivel de satisfacción que se encuentra usted con el prestador en donde se atendió</i>                    |  |
| <b>LIBRE ELECCIÓN</b>   | <i>La facilidad para acceder a los medicamentos para el tratamiento de mi enfermedad</i>   |
|   | <i>Me encantaría poder elegir el lugar dónde atenderme cuando estoy enfermo</i>  |

# FACTORES

## USUARIOS FONASA GRUPO B,C,D

|  |   |
|--|---|
| CENTROS MÉDICOS  | La confianza y tranquilidad que me da el centro asistencial y sus profesionales   |
|  | La confianza y tranquilidad que me da el centro asistencial y sus profesionales   |
|  | El tiempo de espera para ser atendido cuando acudí al centro asistencial  |
|  | La calidad de las instalaciones   |
|  | El trato y respeto demostrado hacia usted o sus familiares  |
|  | La claridad de los costos de su atención  |
|  | La claridad de los costos de su atención  |
|  | La atención de los médicos  |
|  | La atención de los enfermeras y paramédicos o auxiliares  |
|  | La disposición de los médicos para responder a sus consultas  |
|  | La información recibida respecto de su enfermedad, diagnóstico y posterior tratamiento  |
|  | Nivel de satisfacción que se encuentra usted con el prestador en donde se atendió   |
|  | La facilidad para realizar exámenes o procedimientos (rayos, exámenes de laboratorio, etc.)                                   |
| Lo adecuado de lo que usted debió pagar o debe pagar     |   |
| IMAGEN AUGE  | En general  |
|  | En hospitalización  |
|  | En patologías ambulatorias  |
|  | En oportunidad de entrega de medicamentos   |
|  | En relación con los centros de salud asignados para la atención de patologías AUGE  |
|  | Atención oportuna en el tratamiento y diagnóstico de mi enfermedad  |
|  | Le entrega atención solamente en: centros de salud públicos (FONASA)/ centros asignados por su ISAPRE                         |
| Le de acceso de manera fácil y segura a los medicamentos |   |
| PRECIOS  | Es acertado que en FONASA no se discrimine por edad, número de cargas o género para determinar lo que se debe pagar           |
|  | Lo que debo pagar por las prestaciones de salud son adecuados para mí   |
|  | El monto de dinero que me descuentan todos los meses para salud es adecuado a las prestaciones que recibo a cambio            |
|  | Los costos de las prestaciones son transparentes y claros   |
|  | Los precios de las prestaciones médicas son accesibles para todos   |
| ACCESO A SALUD DE EXCELENCIA                             | Los consultorios, centros médicos, hospitales o clínicas donde me atiendo son de excelencia                                   |
|  | El sistema de salud es capaz de dar respuesta adecuadas a las necesidades de todos los chilenos independientemente de su edad |
|  | Tengo claro qué hacer y dónde acudir cuando enfrente una enfermedad para acceder a atención médica                            |
|  | Si el diagnóstico de mi enfermedad requiere de exámenes o procedimientos, tengo acceso oportuno a realizarlos                 |
|  | Tengo acceso a atención de médicos de calidad   |
| OPORTUNIDAD DE ACCESO A LA SALUD                         | Si necesito ayuda u orientación para saber dónde y cómo acceder a atención de salud, tengo claro dónde acudir                 |
|  | Cuando enfrente una enfermedad menor (no requiere hospitalización) recibo una atención oportuna (espero un tiempo)            |
|  | Cuando enfrente una enfermedad mayor (requiere hospitalización) recibo una atención oportuna (espero un tiempo razonable)     |
|  | Estaría dispuesto a pagar más por mi seguro de salud, para dar mejor acceso a las personas de menores ingresos y de I         |
| LEY DE CHEQUE EN GARANTÍA                                | Cuando he requerido información u orientación he recibido una excelente atención que ha resuelto mis inquietudes o dudas      |
|  | En general estoy muy satisfecho con los beneficios y atención que recibo de FONASA  |
| LIBRE ELECCIÓN   | Evaluación a lo que cree usted que esta ley beneficia   |
|  | Es importante que uno pueda elegir dónde acudir por atención cuando está enfermo  |

## 2.5 Conclusiones

# SISTEMA DE SALUD

141

- *A partir de las percepciones recogidas en el estudio, la población reconoce que, el sistema de salud no se percibe como capaz de responder a las necesidades de salud de todos los chilenos de la misma manera (Un 53% de los entrevistados está en desacuerdo con la afirmación “El sistema de salud responde a todos los chilenos”). **El sistema de salud se vuelve cada vez más regresivo:** existe una percepción de protección más alta en beneficiarios de ISAPRE (un 80% de los entrevistados se siente protegido o muy protegido) que en los beneficiarios de Fonasa (50% se siente protegido o muy protegido y un 26% desprotegido o muy desprotegido) y Fonasa Grupo A (llega a 48% la percepción de protección o muy protegido). Estas diferencias en las percepciones de protección que brinda el sistema de salud van a dar forma a la existencia de grupos muy distintos de personas que se vinculan con el sistema de salud. Es así como el hablar de EL Sistema de Salud en Chile, es un ejercicio académico, ya que las diferencias de los sistemas que experimentan los usuarios de FONASA y los de ISAPRE son muy grandes.*
- *Estas diferencias se van acrecentando con el tiempo, ya que para los usuarios de **FONASA** sus percepciones de protección ante un problema de salud o una enfermedad han ido bajando, teniendo en esta última medición, **los indicadores negativos más altos de los últimos 4 años (26%)**. Por el contrario, en el mundo de usuarios de **ISAPRE**, el panorama es diametralmente diferente, **ellos a pesar de reconocer que existen severas falencias en el sistema de salud en su conjunto y que existe desigualdad en el acceso a la salud, cada año se sienten más protegidos** (un 80% de los entrevistados se siente protegido o muy protegido y sólo un 6% se siente % desprotegido o muy desprotegido), siendo este resultado el mejor de los últimas 4 mediciones.*
- *Dentro de los elementos que construyen la percepción de protección en estos grupos presentan semejanza en el impacto de la información respecto de qué hacer y dónde acudir ante una enfermedad, pero nuevamente surgen diferencias ya que los usuarios de ISAPRES están mucho más informados que los de FONASA. Aquellos entrevistados desinformados llegan a un 49% en los usuarios de FONASA y a un 23% entre los usuarios de ISAPRES.*

# SISTEMA DE SALUD

142

- *En segundo lugar, los elementos que construyen la percepción de protección del sistema de salud son distintos para estos grupos:*
  - *Para los usuarios de **FONASA A** los factores que tienen mayor impacto se refieren a la **calidad de los centros médicos** donde acuden por atención y a un acceso oportuno a atención, estos elementos se repiten en los análisis estadísticos y en las menciones espontáneas respecto de los elementos a mejorar en el sistema.*
  - *Para los usuarios de **FONASA B, C y D**, los factores que tienen mayor impacto se refieren más bien a temas relacionados con los centros médicos en tanto **acceso a salud de excelencia**, Imagen del Plan AUGE y centros médicos en general.*
  - *Para los usuarios de **ISAPRES** no hay elementos que aparezcan con un alto impacto dentro de las variables estudiadas. La protección responde a una relación transaccional entre la persona y su seguro, donde los usuarios pagan y exigen (una atención de calidad). Por lo tanto, las variables se encuentran muy relacionadas entre sí y no se diferencian en distintos factores. Es en este grupo donde los elementos de mayor impacto se relacionan con la atención oportuna, la atención brindada por su seguro y por la existencia de diferencias en la determinación de los costos de los Planes, en el marco de un sistema que les permite elegir los lugares en los cuales atenderse, lo cuál es un derecho que no están dispuestos a transar (42% no está dispuesto a transar en ninguna circunstancia su derecho a la libre elección)*
- *Para refrendar el perfil de expectativas y necesidades de los usuarios de FONASA, cabe señalar que el 11% de este grupo reconoce haber enfrentado un problema con el sistema de salud, concentrando los temas relacionados con tiempos de espera para atención (acceso) un 45% de menciones en el grupo A y un 30% en el resto de los grupos. Por su parte el 8% de los usuarios de ISAPRES reconocen haber enfrentado un problema y de ellos el 30% se relaciona con licencias médicas, no existiendo menciones referidas a tiempos de espera u otros temas relacionados con acceso.*

# SISTEMA DE SALUD

143

- *Los usuarios de FONASA perciben que en el último año, la salud ha empeorado en Chile (21% de los entrevistados versus un 13% de los usuarios de ISAPRES), ya que no tienen acceso a información y desean una atención en salud oportuna y de calidad, lo que se traduce básicamente en expectativas de menos tiempos de espera, mejor atención y mejor calidad de los profesionales de la salud de los cuales reciben atención. Cabe señalar que este grupo de la población accede casi exclusivamente a la red de atención primaria e institucional, para recibir atenciones de salud (79% de los usuarios de FONASA, mientras que un 89% de los usuarios ISAPRES acceden a prestadores privados).*

# SISTEMA DE SALUD

144

- *En términos comunicacionales, el efecto que ha tenido la discusión respecto de los cambios en las tablas de factores y determinación de los costos de los Planes del sistema de ISAPRES, lo que se traduce en que sólo el 16% de los usuarios de FONASA reconoce haber escuchado respecto de cambios en el sistema de salud, mientras que esta cifra sube a un 32% en los usuarios de ISAPRE. La discusión pública está lejos de alinearse con las expectativas de mejoramiento de los tiempos de espera (acceso) y atención de calidad de los usuarios de FONASA, por lo tanto no es extraño que la percepción de mejora del sistema en este grupo haya caído de un 43% a un 24% de los entrevistados. Por otra parte, cuando se le pregunta respecto de cuáles cambios ha oído hablar, el 24% de las menciones (las dos de mayor frecuencia) se relacionan con temas de costos y coberturas de Planes y en tercer lugar aparecen menciones asociadas al AUGE.*
- *Ante este escenario de desigualdad, llama la atención la baja disposición de los usuarios de Fonasa a cambiarse a un **Plan Único** de Salud en el sector privado (con subsidio del Estado) (Tan solo se cambiaría el 30%), y la baja intención por financiar este **Plan Único** de manera solidaria (sólo el 37% está de acuerdo con el financiamiento solidario).*
- *Existe un vínculo muy fuerte del grupo de usuarios de FONASA con esta modalidad de seguro estatal y con la marca FONASA, lo que se observa en los altos niveles de lealtad hacia ella. Del mismo modo los resultados del estudio muestran una baja disposición a considerar la modalidad de seguro privado como una opción válida (baja intención de migrar al sistema privado de salud. 47% con seguridad recomendaría a FONASA positivamente y 61% no tiene intención alguna de cambiarse a un sistema privado). Este vínculo con FONASA no impide que presenten como un anhelo de que este sistema mejore, principalmente en los temas referidos a acceso y calidad de prestaciones.*

# SISTEMA DE SALUD

145

- *Al igual que con los usuarios de FONASA, en el mundo de las ISAPRES el seguro público no es una opción en términos de alternativas de cambio futuro, ello a pesar de los problemas de costos de prestaciones y la tabla de factores vigentes que afecta el costo de los Planes*
  - *49% recomendaría positivamente a su ISAPRE y sólo un 11% lo haría en términos negativos*
  - *62% con seguridad quiere continuar en su ISAPRE, 7% manifiesta intención de cambiarse a otra ISAPRE y sólo un 7% señala su intención de cambiarse a FONASA*
- *Los usuarios de ISAPRE están en un sistema de salud que calcula sus precios a partir de una tabla de factores y si bien, se espera que bajen los precios de los Planes y que aumenten sus coberturas, 86% de las menciones respecto de los aspectos en que debería cambiar/mejorar el sistema se refieren a precios y coberturas de los Planes, los usuarios de ISAPRE tienen una alta lealtad hacia este sistema, no están dispuestos a migrar a Fonasa.*
- *Por otra parte, es interesante considerar que ante la pregunta respecto de las alternativas del **Plan Único** en discusión, el 56% se inclina por un sistema en que los costos de los Planes se compensan con subsidios estatales y sólo un 27% por un sistema que opera con aportes solidarios.*

# SISTEMA DE SALUD

146

- *Tal como señalamos con anterioridad la agenda pública de discusión, se percibe por lo menos comunicacionalmente, tratando principalmente los cambios al sistema de ISAPRES, lo cual puede ser un elemento que refuerza la percepción de deterioro de la opinión de los usuarios de FONASA respecto del sistema y de la capacidad de este para protegerlos ante un problema de salud.*
- *La mayoría de los usuarios 84% de usuarios de FONASA y un 69% de ISAPRES no han escuchado hablar de cambios al sistema de salud, para aquellos que sí han oído los temas que recuerdan están relacionados con cambios en los Planes y sus costos (24% usuarios de FONASA y 45% usuarios de ISAPRES) y ajustes en el AUGE (20% usuarios de FONASA y 16% usuarios de ISAPRES) .*
- *Como era de esperarse el tema de la acreditación de prestadores es un tema muy incipiente en la población, sólo un 12% declara haber escuchado sobre el tema. De este 12% sólo un 35% declara saber de qué se trata, con menciones espontáneas asociadas a mejoría en la calidad de los prestadores.*
- *Las mujeres y usuarios de FONASA son los que más se inclinan por alternativas de sistemas de Planes con aportes estatales y/o aportes solidarios de los cotizantes del sistema*
- *En línea con los señalado anteriormente respecto del vínculo de los usuarios de FONASA con su sistema de seguro, es interesante destacar que ante el escenario de poder optar por un **Plan Único** por medio de un seguro privado un 28% opta por quedarse en FONASA, mientras que un 30% se cambiaría, con un 42% que se ubica en una posición indecisa.*

# SISTEMA DE SALUD

147

- **Fonasa Grupo A:**

- Tiene una relación de dependencia con el sistema, donde su relación habitual está dada por la atención primaria, donde no cuenta con acceso oportuno, ni prestadores de calidad. Para este segmento, lo que más impacta en la percepción de protección es el acceso a consultorios y hospitales. Los principales problemas con que se encuentran diariamente, tienen relación con largas esperas, poca disponibilidad de médicos y trato poco amable.

- **Fonasa Grupo BCD:**

- A diferencia de los usuarios de ISAPRE, este segmento tiene una relación vincular con el sistema de salud. Tiene claridad de sus deficiencias, pero está dispuesto a solucionar sus problemas de salud de manera comunitaria. Sin embargo, se sienten insatisfecho por falta de una atención de salud más accesible y por la libre elección de prestadores de Salud. El aspecto que más impacta la percepción de protección es el acceso a una salud de excelencia o de calidad.

- **ISAPRE:**

- Para los usuarios de ISAPRE, no existe una relación con el sistema de Salud en general, sino que la relación que crean es una relación individual con su seguro de salud (ISAPRE) y con los centros médicos o clínicas. Para ellos su sistema de salud funciona en tanto, se pueda elegir “lo mejor” en términos simbólicos
- Esta forma individual de relacionarse con el sistema de salud, lo hace más reacio al financiamiento de un **Plan Único** de salud de manera solidaria o a un Plan cerrado de salud que le entregue cobertura solamente en algunos centros asignados por la ISAPRE. Toda vez que la libre elección, le da la posibilidad de elegir centros de salud que le den una atención cuando la necesita y de muy buena calidad.

# PRESTADORES DE SALUD

148

- *Tal como señalamos al inicio de este capítulo de conclusiones, existen mundo muy distintos según sea el tipo de seguro al que accede la población, es nuestra opinión a partir de los datos del estudio que la experiencia que viven las personas con los prestadores de salud cuando enfrentan un problema de salud es determinante.*
- *Un 60% de los entrevistados ha debido acudir a un doctor o a atención médica en el último año, de ellos el 56% recibió atención en modalidad ambulatoria, un 79% de los usuarios de FONASA recibió esta atención en establecimientos de la red pública y un 89% de los usuarios de ISAPRES lo hizo en recintos privados.*
- *Por lo tanto cuando se habla de prestadores las experiencias de ambos grupos son muy distintas, sobre todo si se consideran las opiniones de cada grupo respecto de cómo fue su experiencia*
  - *Para los usuarios de FONASA las evaluaciones son de un 58% de notas 6 y 7 y 20% de notas 1 a 4, mientras que para los de ISAPRE sus evaluaciones son de 80% de notas 6 y 7 y sólo 6% de notas 1 a 4*

# PRESTADORES DE SALUD

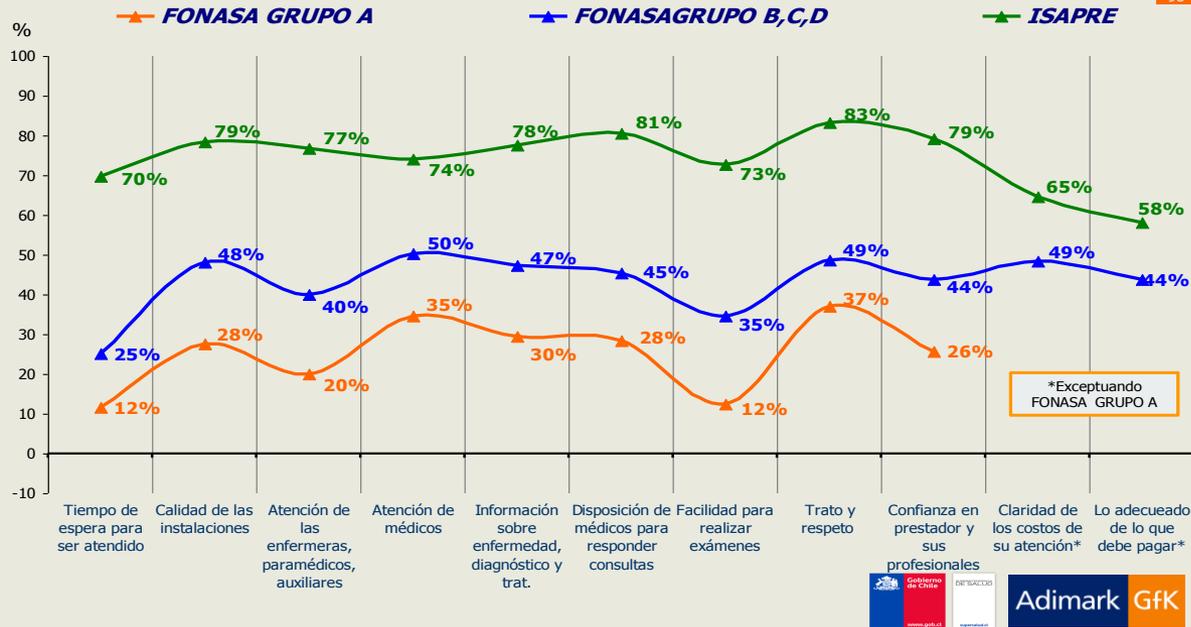
ADIMARK GfK

ESTUDIO OPINIÓN USUARIOS ISAPRE - FONASA

MARZO 2011

149

**Evaluación centro de salud de última atención – Comparativo %**  
 Neto. En general usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. Con...? (Se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)  
 - Sólo quienes acudieron al doctor o atención médica en el último año



- En el gráfico superior se muestran los perfiles de evaluaciones netas (% de notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4) de los prestadores para los grupos de usuarios de ISAPRES y FONASA. A simple vista se observa que las diferencias son muy pronunciadas, sobre todo en aspectos ya mencionados: Tiempos de espera (70% versus 25% y 12%), atención de los médicos (74% versus 50% y 25%), facilidad para realizarse exámenes (72% versus 25% y 12%) confianza en el prestador y sus profesionales (79% versus 44% y 26%)

# PRESTADORES DE SALUD

150

- *Cuando se consideran los datos del gráfico anterior se puede sostener la opinión de que es muy distinto experimentar una situación de enfermedad para un usuario de ISAPRES y aquellos de FONASA.*
- *Sin temor a equivocarse se puede señalar que enfrentar una enfermedad se transforma en un doble problema para aquellos usuarios del sistema de seguro público y de la red pública de atención:*
  - *Primero enfrentan la incertidumbre de una situación en la cual están sometidos a una tremenda asimetría, respecto de lo que les sucede (enfermedad) y qué hacer frente a ella (bajos niveles de información respecto de qué hacer y dificultad de acceder a ella)*
  - *En seguida, se refuerza su situación de incertidumbre y desequilibrio, cuando no acceden a atención oportuna y a prestadores que no le generan la confianza necesaria para la solución de su problema*
- *Ante la pregunta si en una próxima enfermedad y si pudiera elegir el prestador se observan cifras muy claras que refuerzan lo anterior*
  - *32% de los usuarios de FONASA A se atendería en el mismo prestador, un 41% de los FONASA B,C y D y un 61% de los ISAPRES*
  - *46% de los usuarios de FONASA A se cambiaría de prestador, un 27% de los FONASA B,C y D y un 8% de los ISAPRES*
- *Estos datos dan coherencia a la respuesta de los usuarios de FONASA A respecto de si existiera un sistema en el cual pudiese elegir el consultorio u hospital donde atenderse el 43% declara su intención de **cambiarse de todas maneras.***
- *Por otra parte, esto explica que un 42% de los usuarios de ISAPRES rechace de Plano optar por un sistema que les ofrezca mayores coberturas a cambio de limitar su derecho a la libre elección.*

# Plan AUGE

151

- *Respecto del Plan AUGE se presenta una situación interesante con resultados muy dispares entre aquella parte de la población que hecho uso efectivo de sus beneficios y la población en general.*
- *Mientras en la población general baja la evaluación del AUGE , baja un 2% el porcentaje de notas 6 y 7 y sube un 4% de las notas 1 a 4 (en el mundo FONASA las notas 6 y 7 son un 2% más bajas y las 1 a 4 3% más altas que los de ISAPRE).*
- *Los usuarios efectivos del AUGE tienen buenas evaluaciones 67% de notas 6 y 7 y un 8% de notas 1 a 4.*
- *En la población general se aprecia una baja percepción respecto de uno de los atributos centrales del AUGE , Atención Oportuna: 41% de notas 6 y 7 y 27% de notas 1 a 4*
- *En la población en general aumenta el % de personas que señala que el efecto del Plan AUGE es menor a lo que esperaba, de un 13% a un 24%, mientras que se mantiene estable las menciones respecto de que el AUGE ha mejorado la atención de salud en Chile (45% en 2009 y 43% en 2010).*
- *El porcentaje de la población que declara estar informada del AUGE aumenta del 55% al 75%, pero sus explicaciones espontáneas respecto de lo que significa e implica no son completas con cerca de un 70% que señala sólo la cobertura de enfermedades por sobre los temas de garantías de atención y oportunidad.*

# Plan AUGE

152

- *Respecto de los niveles de información respecto de las enfermedades cubiertas, los centros de salud donde atenderse y los trámites a realizar, se llega a un 59% de persona que se sienten muy poco informadas.*
- *Es interesante considerar que para la población una fuente de certeza importante es el prestador donde recibirá la atención (sea para una buena o una no tan buena experiencia, dependiendo del tipo de usuario), el 60% de los entrevistados no sabe cuáles son los prestadores a los cuales acceder en el caso de una patología AUGE.*
- *Por su parte entre quienes saben, se produce un efecto interesante ya que para:*
  - *Los usuarios de FONASA señalan que deberán atenderse en prestadores de la red pública, en los cuales no tienen una buena experiencia*
  - *Los usuarios de ISAPRES UN 74% asocia la atención AUGE a prestadores de la red pública, lo que claramente es una opción no satisfactoria para ellos*
- *En resumen se puede señalar que para la población en general, el AUGE se ha debilitado como un elemento simbólico de protección ante problemas de salud.*

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

153

- *Los beneficiarios al tener algún problema con sus aseguradoras o con los centros de salud, intentan solucionar los problemas directamente con su ISAPRE/ Fonasa, lo cual va en línea con el diseño institucional del sistema, luego un porcentaje señala a la Superintendencia de Salud o de ISAPRES.*
- *Un 52% de los usuarios de ISAPRES siguen confundiendo a la Superintendencia de Salud con La Superintendencia de ISAPRES, esto acompañado de la percepción de cambios en el sistema de salud enfocada en la discusión en solucionar temas derivados de precios en la ISAPRES, genera un refuerzo en este sentido.*
- *La Superintendencia de Salud no ha logrado posicionarse de manera firme como una institución que regula y fiscaliza al seguro público y privado, más bien se sigue asociando sólo a las ISAPRES*



# Estudio Opinión Usuarios del Sistema de Salud Conocimiento y Posicionamiento de la Superintendencia de Salud, GES-AUGE y otros aspectos de la Reforma

Contraparte Técnica: Marcela Pezoa

GfK. Growth from Knowledge  
Santiago, Marzo 2011

