



Estudio de Opinión Superintendencia de Isapres

Preparado por Adimark para:
Superintendencia de Isapres
Mayo 2003

Objetivos y Metodología

- **Objetivos Principales:**

Evaluar el sistema de ISAPRE

Determinar conocimiento y actitud frente a la Reforma de la Salud

Determinar el conocimiento e imagen de la Superintendencia de Isapres

Comparar los resultados con estudios similares realizados en años anteriores.

- **Tipo de estudio:** cuantitativo con entrevistas personales en hogares.
- **Población Objetivo:** cotizantes del sistema de ISAPRE (o carga conyúge), mayores de 25, residentes en las regiones Metropolitana, II, V, VIII y X. Sólo se excluye de la muestra el NSE E (extrema pobreza).
- **Selección Muestral:** la selección de la muestra fue aleatoria de manzana y hogar.
- **Muestra:** Se realizaron un total de 826 encuestas, distribuidas de la siguiente forma:

	TOTAL
R. Metropolitana	413
II región	104
V región	108
VIII región	99
X región	102
TOTAL	826

	TOTAL
Hombre	405
Mujer	421
TOTAL	826

R.Metropolitana	TOTAL
Estrato 1	103
Estrato 2	101
Estrato 3	115
Estrato 4	94
TOTAL	413

Sistema de Isapres

Razones para estar afiliado al Sistema de Isapre

Respuesta Espontánea y Múltiple

Total Muestra, N= 826



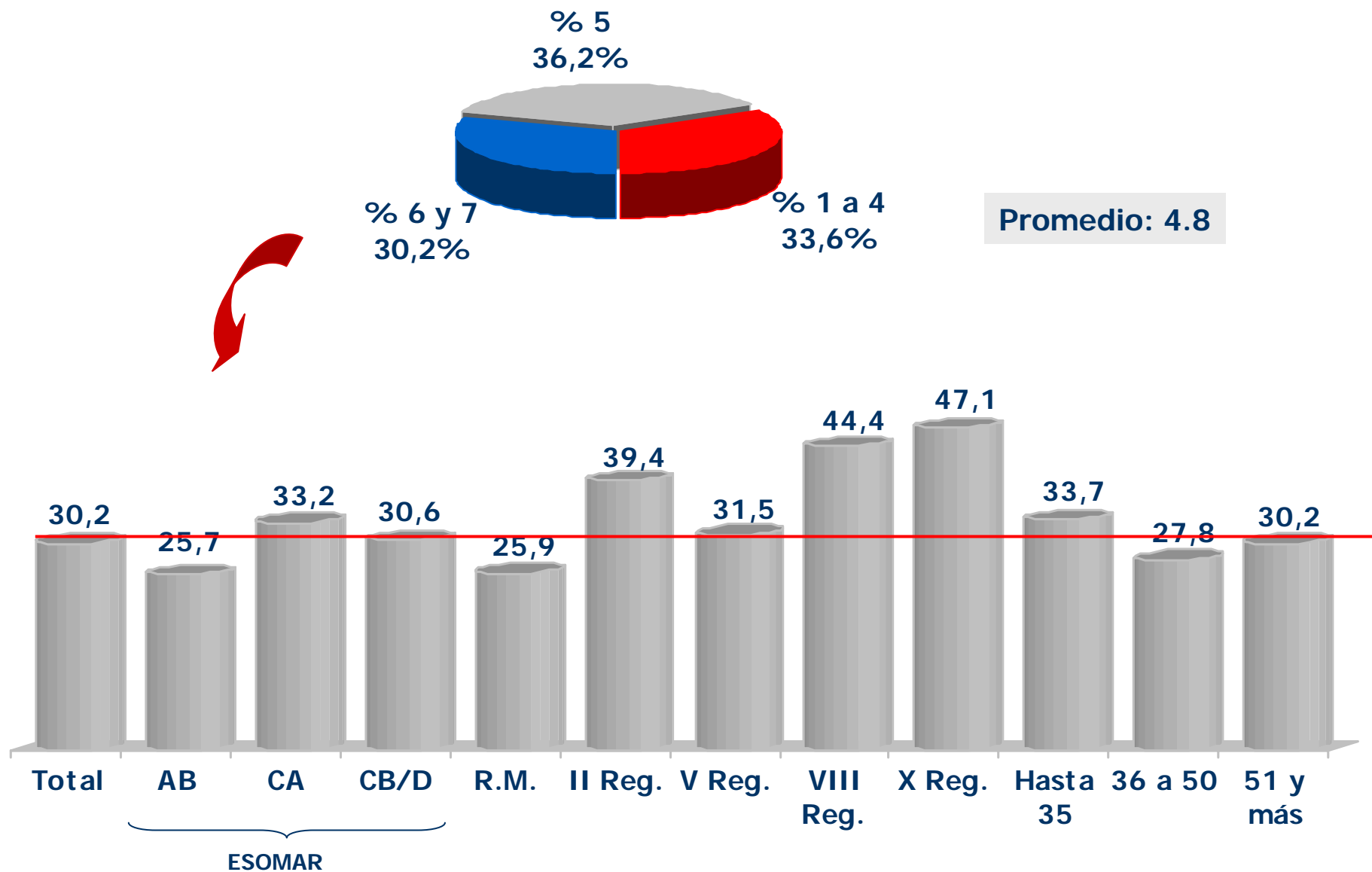
Principales Razones
 Por plan colectivo: 36.4%
 Mejor sistema que otro (Público): 51.1%
 Económico, conveniente: 19.8%

Nueva
 Año 2003

Satisfacción general con el sistema de Isapres

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

Muestra Total, N= 826 casos



Razones de la evaluación

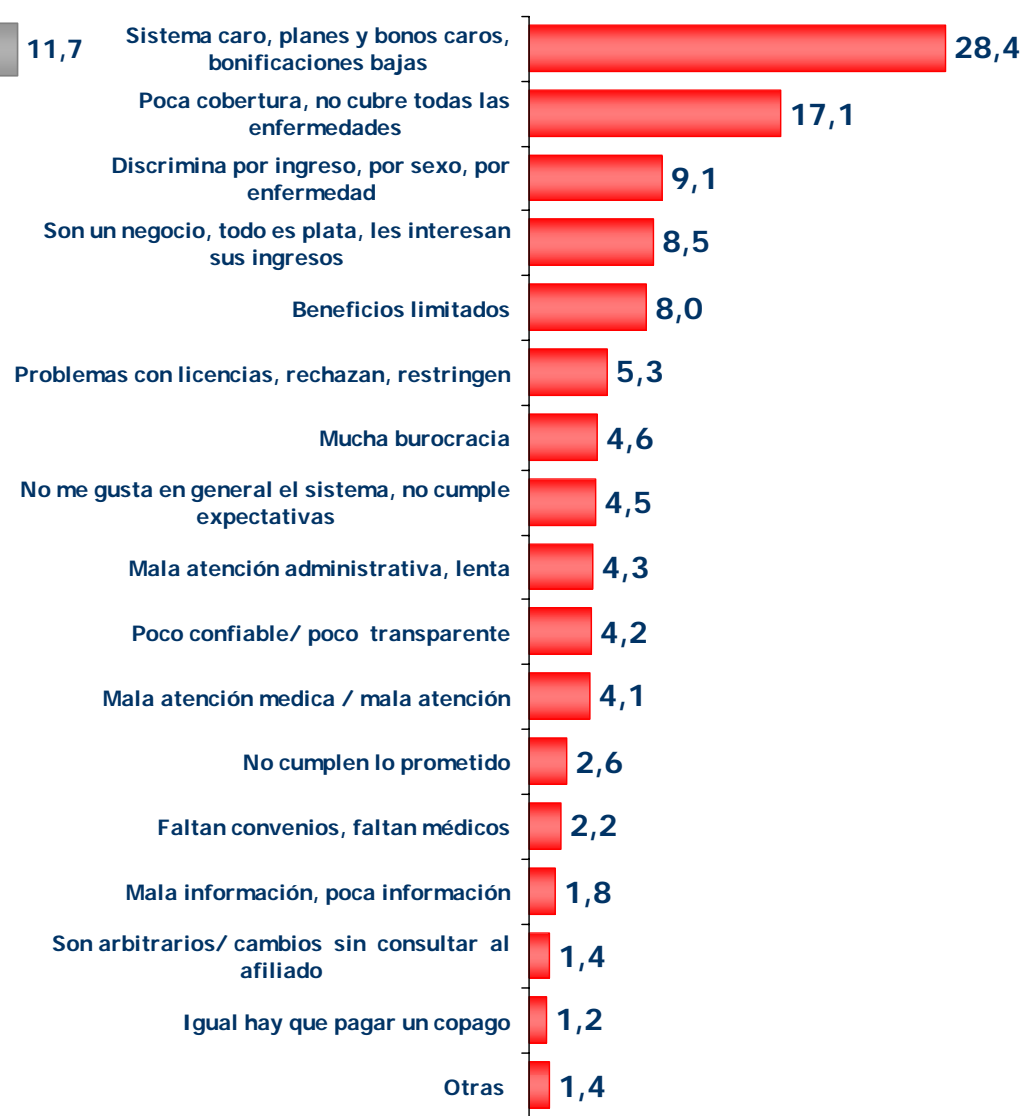
Respuesta Espontánea y Múltiple

Muestra Total, N= 826 casos

Positivas (30.5%)



Negativas (71.8%)



Comparación razones de la evaluación

Respuesta Espontánea y Múltiple

Muestra Total, N= 826 casos

	Razones Positivas		
	2000	2001	2003
Base	--	40,5%	30,5%
Buena atención	10,5	17,2	17,2
No ha tenido problemas	4,7	13,1	8,6
Buena cobertura	7,7	12,2	5,7

	Razones Negativas		
	2000	2001	2003
Base	--	61,2%	71,8%
Caro	20,6	19,6	28,4
Poca Cobertura	22,8	17,1	25,1
Discriminación	--	3,5	9,1
Es un negocio para ellos	11,2	5,0	8,5

Cuadro comparativo de la satisfacción general con el sistema de Isapre

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

Muestras Totales

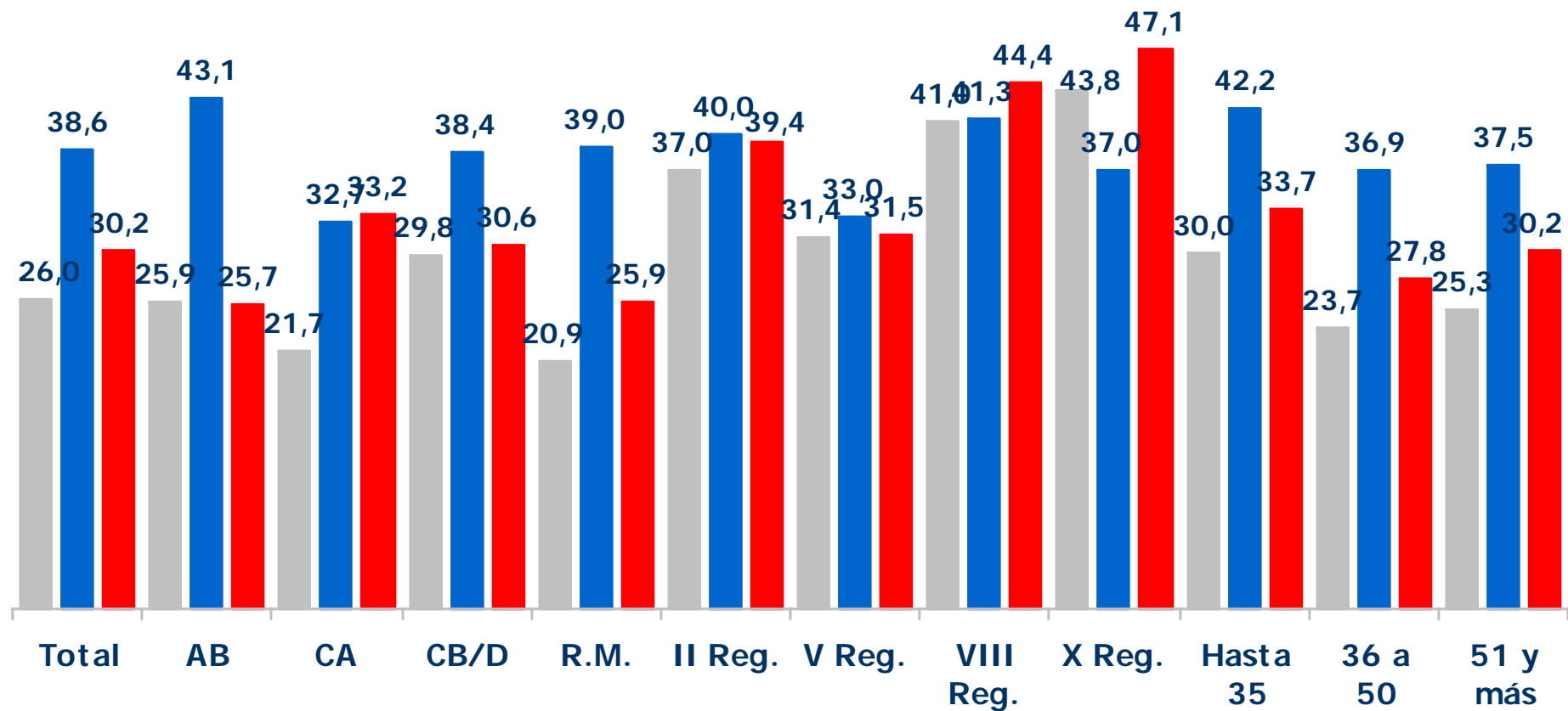
	1995*	2000	2001	2003
Base	413	834	814	826
% notas 6 y 7	23,6	26,0	38,6	30,2
% notas 5	40,4	36,9	34,5	36,2
% notas 1 a 4	36,1	37,1	26,8	33,6
Promedio	4,6	4,7	5,0	4,8

* Nota: año 1995 sólo Región Metropolitana

Cuadro comparativo de la satisfacción general con el sistema de Isapre

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

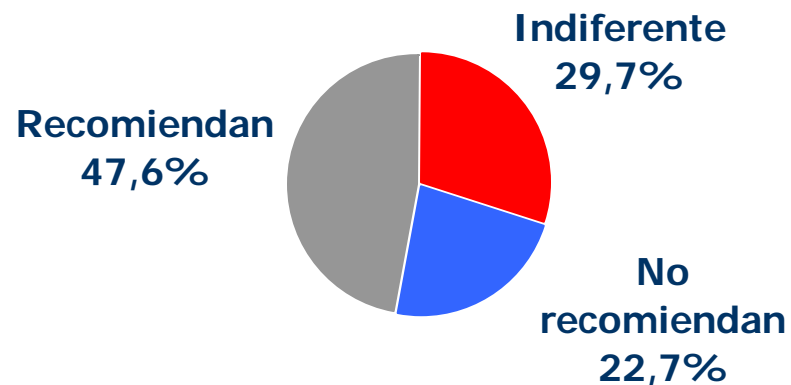
Muestras Totales



Actitud hacia las Isapres

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 826 casos



	1995*	2000	2001	2003
Recomienda afiliarse entusiastamente	5,7	4,3	5,0	5,7
Recomienda afiliarse	52,7	36,9	41,4	41,9
TOTAL RECOMIENDAN	58,4	41,2	46,4	47,6
Tiene una actitud indiferente	26,5	25,9	28,6	29,7
No recomienda afiliarse	11,1	27,0	21,5	19,2
Tiene una actitud de fuerte rechazo	26,5	5,9	3,4	3,5
TOTAL NO RECOMIENDAN	37,6	32,9	24,9	22,7

* Nota: año 1995 sólo Región Metropolitana

Razones de actitud hacia las Isapres

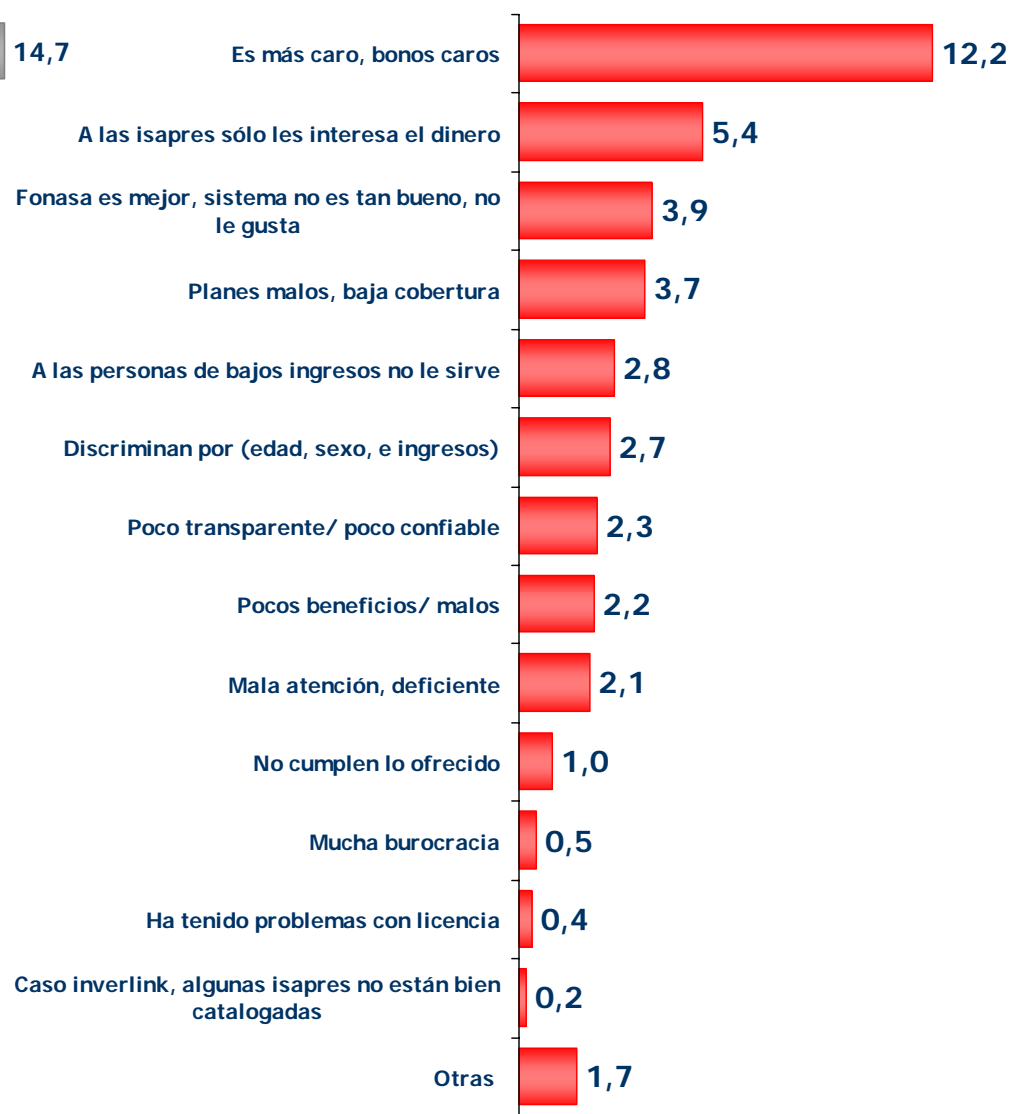
Respuesta Espontánea y Múltiple

Muestra Total, N= 826 casos

Positivas (44.1%)



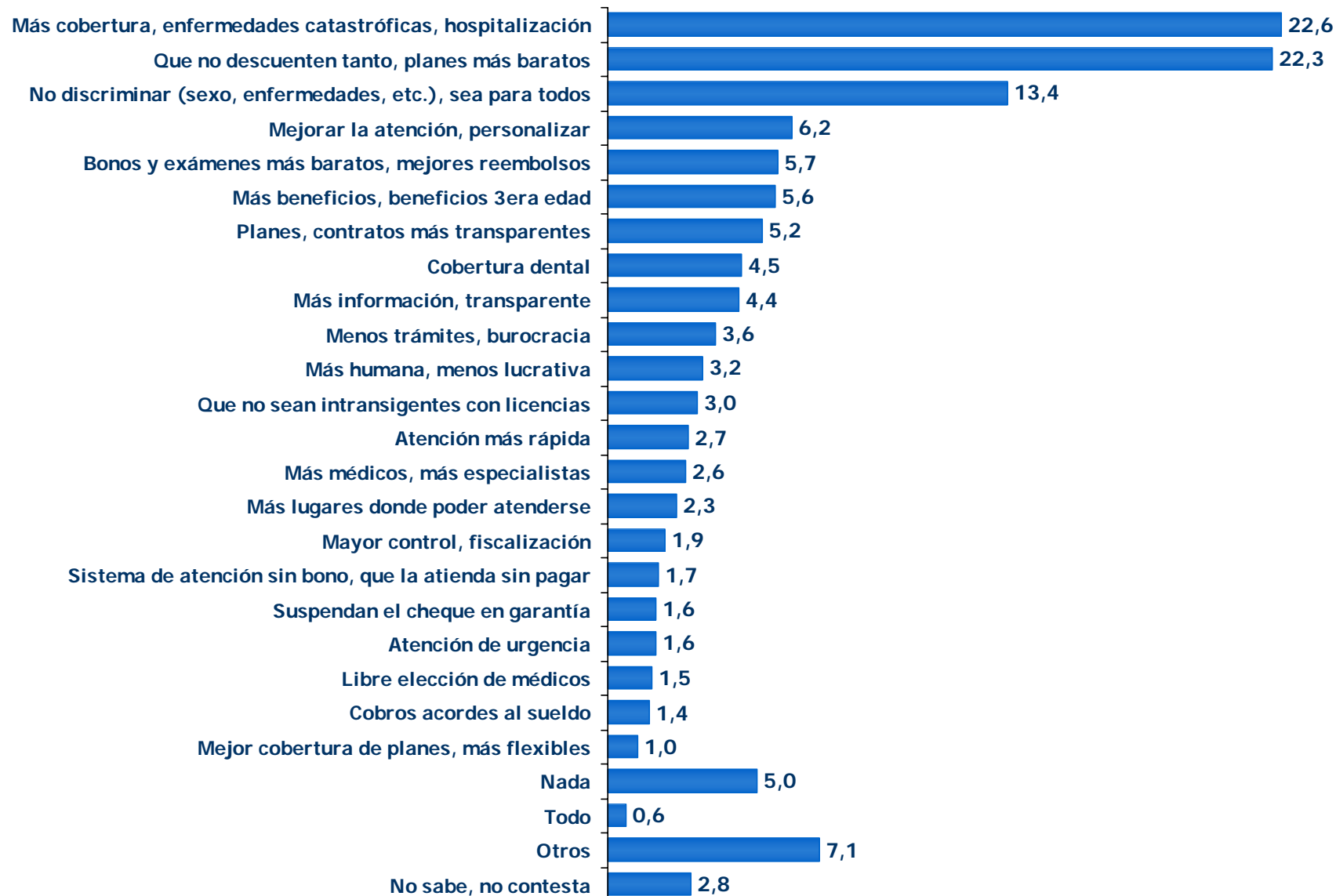
Negativas (29.4%)



Aspectos que modificaría para que el sistema de Isapre funcione mejor

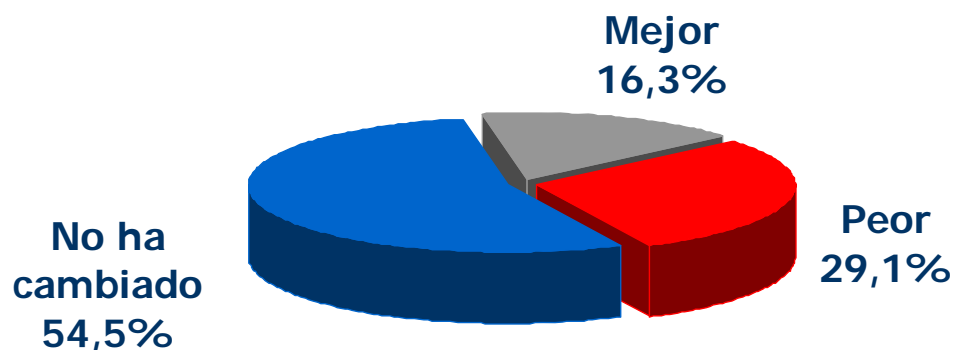
Respuesta Espontánea y Múltiple

Total Muestra, N= 826 casos



En los últimos 3 años, el sistema de Isapre ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado

Muestra Total, N= 826 casos

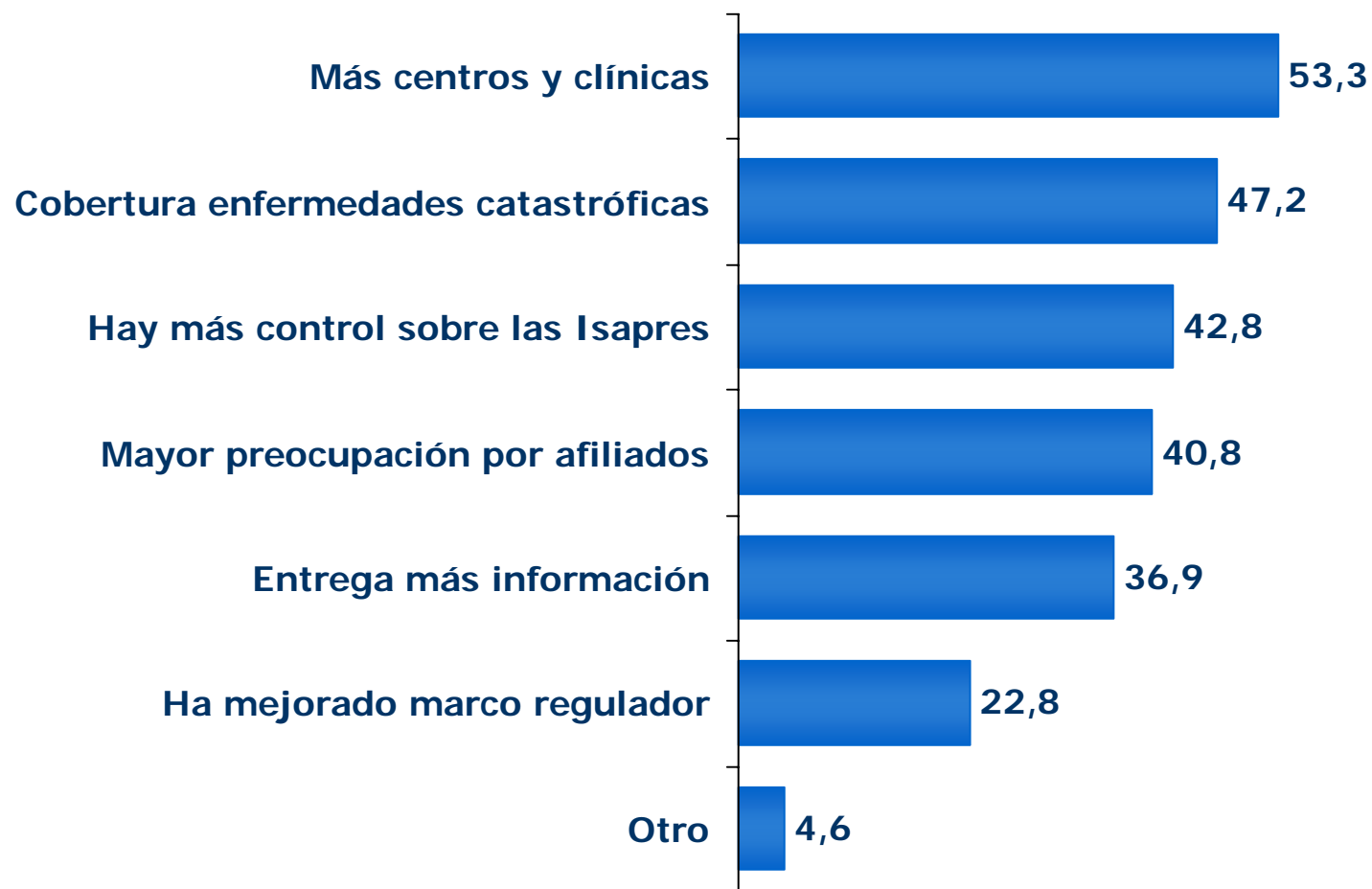


	Comparat. Total Últ. 5 años		Últ. 3 años
	2000	2001	
No ha cambiado	52,8	51,8	54,5
Peor	26,9	27,2	29,1
Mejor	20,3	21,0	16,3

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

Alternativas Dadas

Base: quienes consideran que el sistema ha mejorado (16.3%)



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

Alternativas Dadas

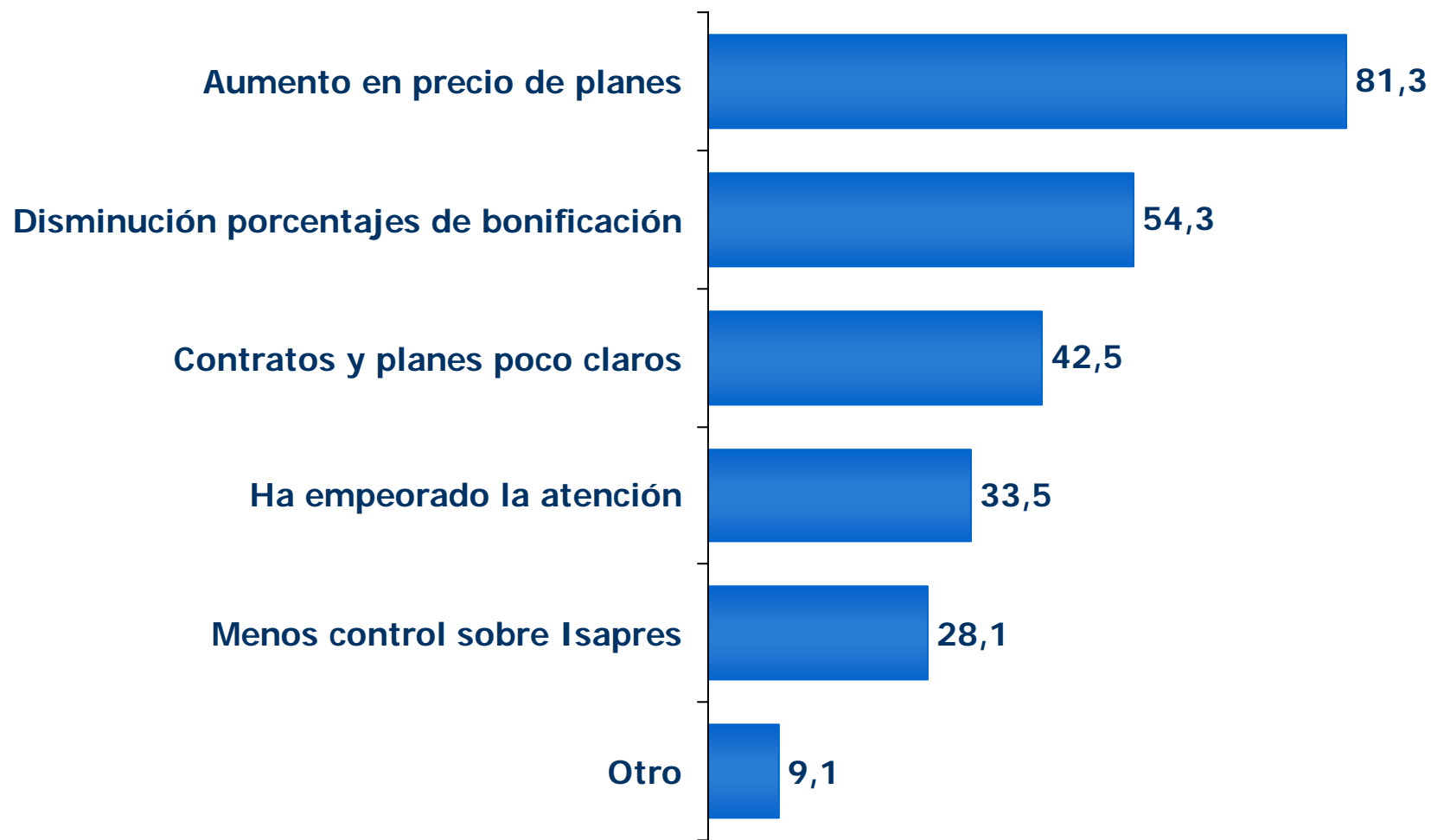
Base: quienes consideran que el sistema ha mejorado (16.3%)

	Últimos 5 años		Últimos 3 años
	2000	2001	2003
Más centros y clínicas	64,1	57,4	53,3
Cobertura enfermedades catastróficas	36,7	50,3	47,2
Hay más control sobre las Isapres	36,1	44,5	42,8
Mayor preocupación por afiliados	39,5	43,9	40,8
Entrega más información	38,4	51,2	36,9
Ha mejorado marco regulador	13,2	22,3	22,8

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

Alternativas Dadas

Base: quienes consideran que el sistema ha empeorado (29.1%)



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

Alternativas Dadas

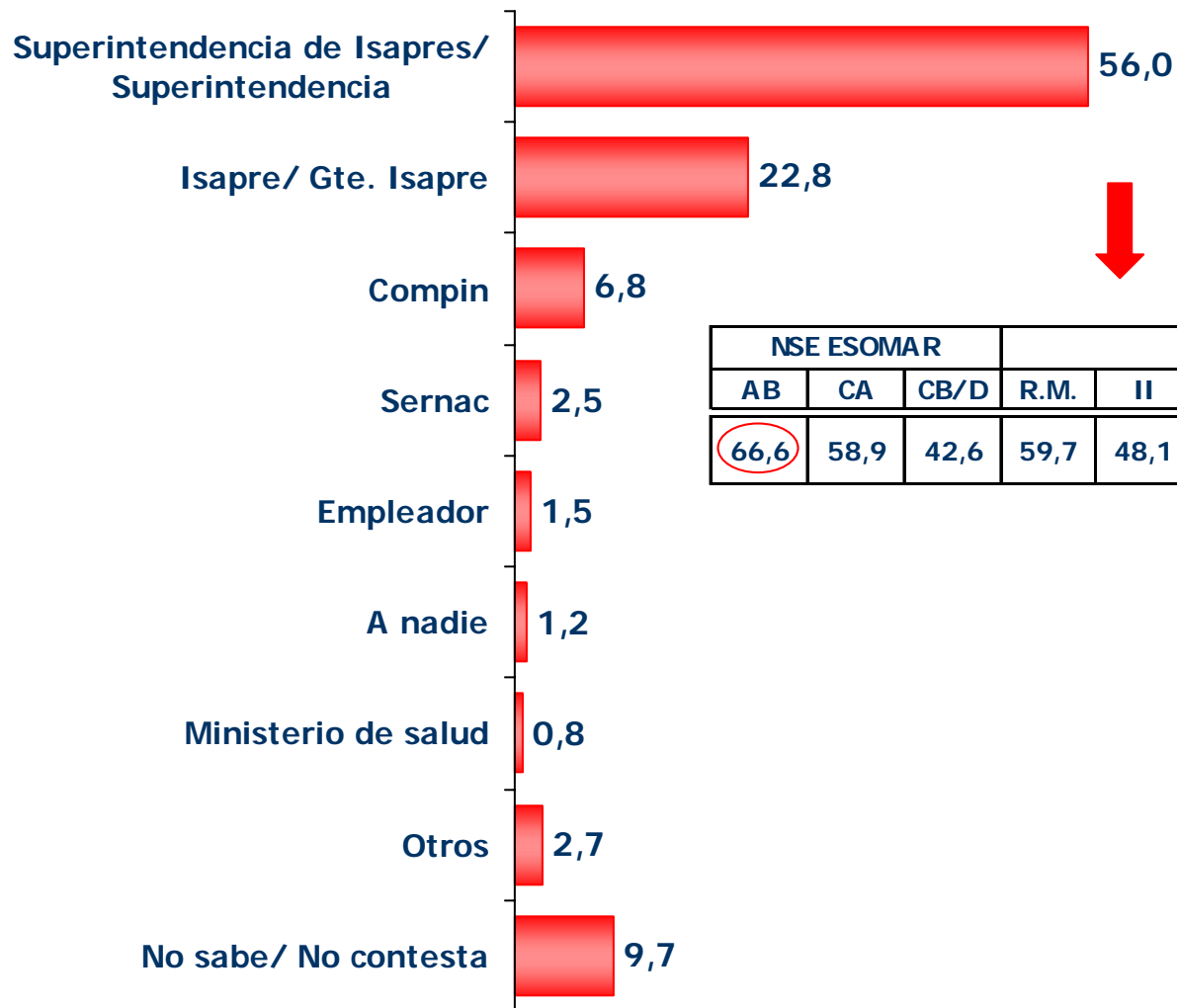
Base: quienes consideran que el sistema ha empeorado (29.1%)

	Últimos 5 años		Últimos 3 años
	2000	2001	2003
Aumento en precio de planes	79,1	83,9	81,3
Disminución porcentajes de bonificación	48,6	55,9	54,3
Contratos y planes poco claros	62,3	55,8	42,5
Ha empeorado la atención	25,1	29,1	33,5
Menos control sobre Isapres	42,3	40,7	28,1
Otro	5,2	2,4	9,1

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

Respuesta Espontánea
Muestra Total, N= 826 casos

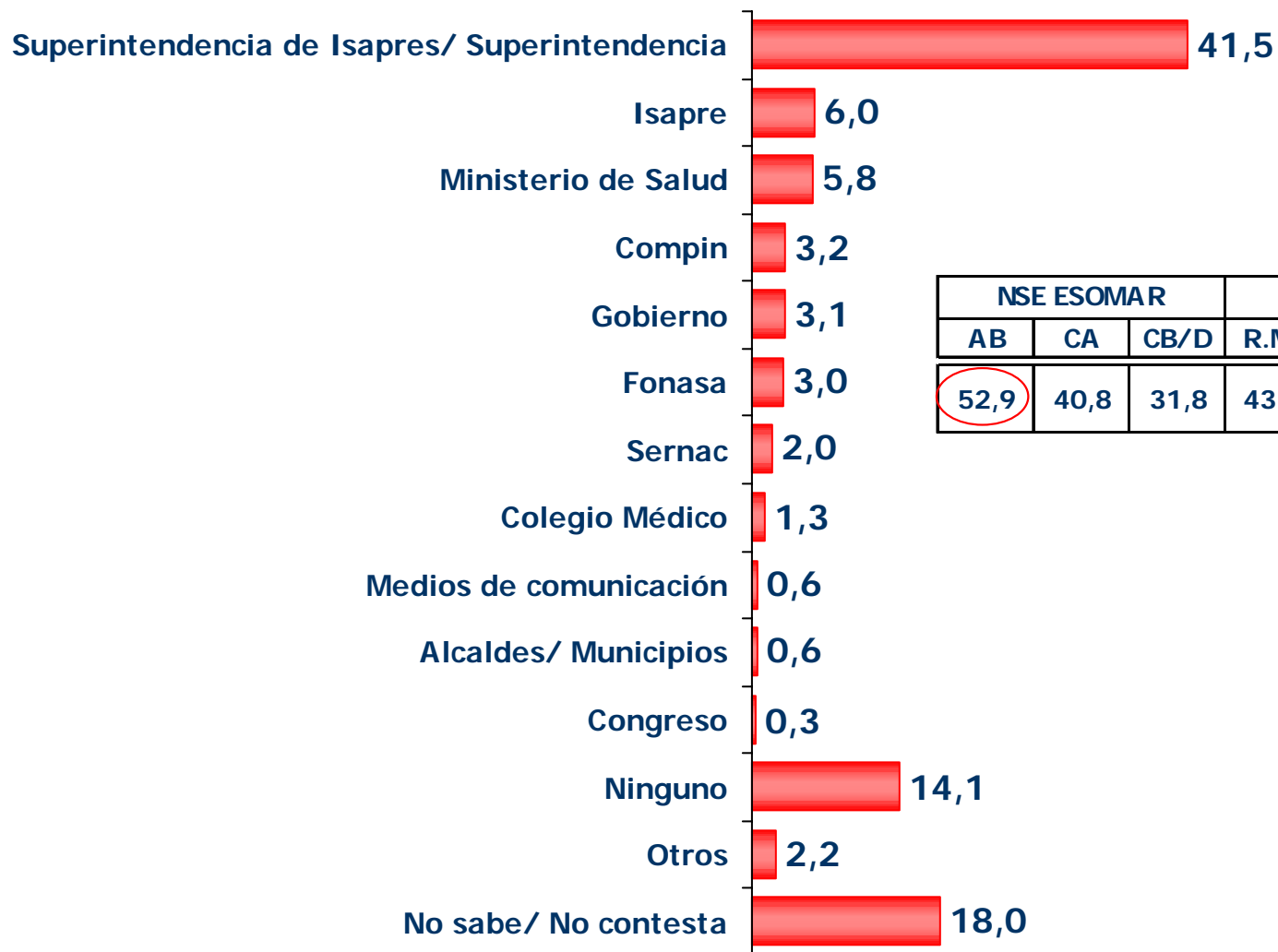
2000	2001
52,4	64,3
26,8	19,0
3,2	3,6
1,9	2,6
--	1,0
--	1,5
--	0,8
5,2	2,5
10,4	8,2



NSE ESOMAR			Región				
AB	CA	CB/D	R.M.	II	V	VIII	X
66,6	58,9	42,6	59,7	48,1	40,7	52,5	48,0

¿Qué institución cree Ud. que protege más sus intereses en el sistema Isapre?

Respuesta Espontánea
Muestra Total, N= 826 casos



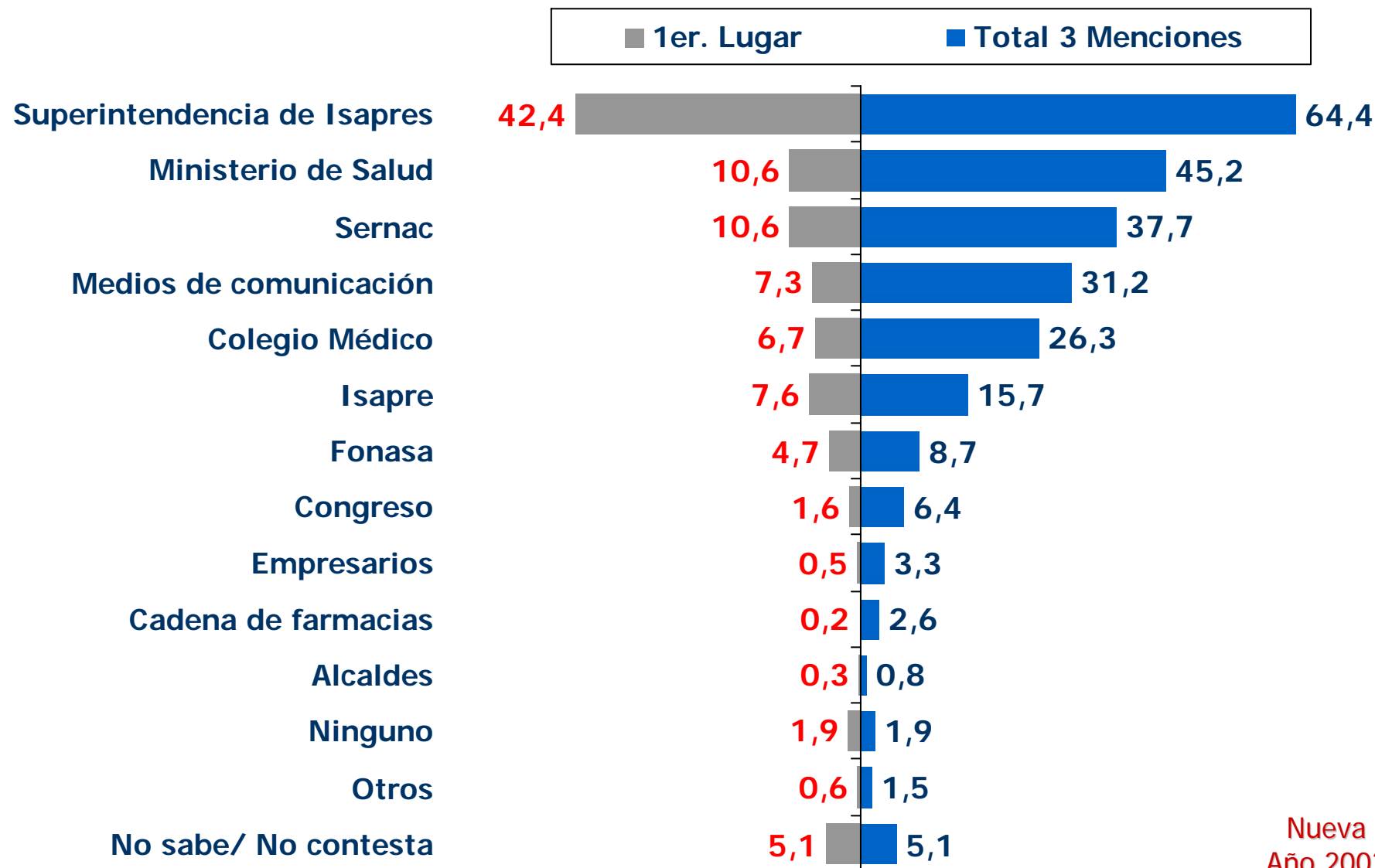
↓

NSE ESOMAR			Región				
AB	CA	CB/D	R.M.	II	V	VIII	X
52,9	40,8	31,8	43,2	44,2	31,5	38,4	39,2

¿Qué institución cree Ud. Que protege más sus intereses en el sistema Isapre?

Respuesta Ayudada, Listado Instituciones

Muestra Total, N= 826 casos

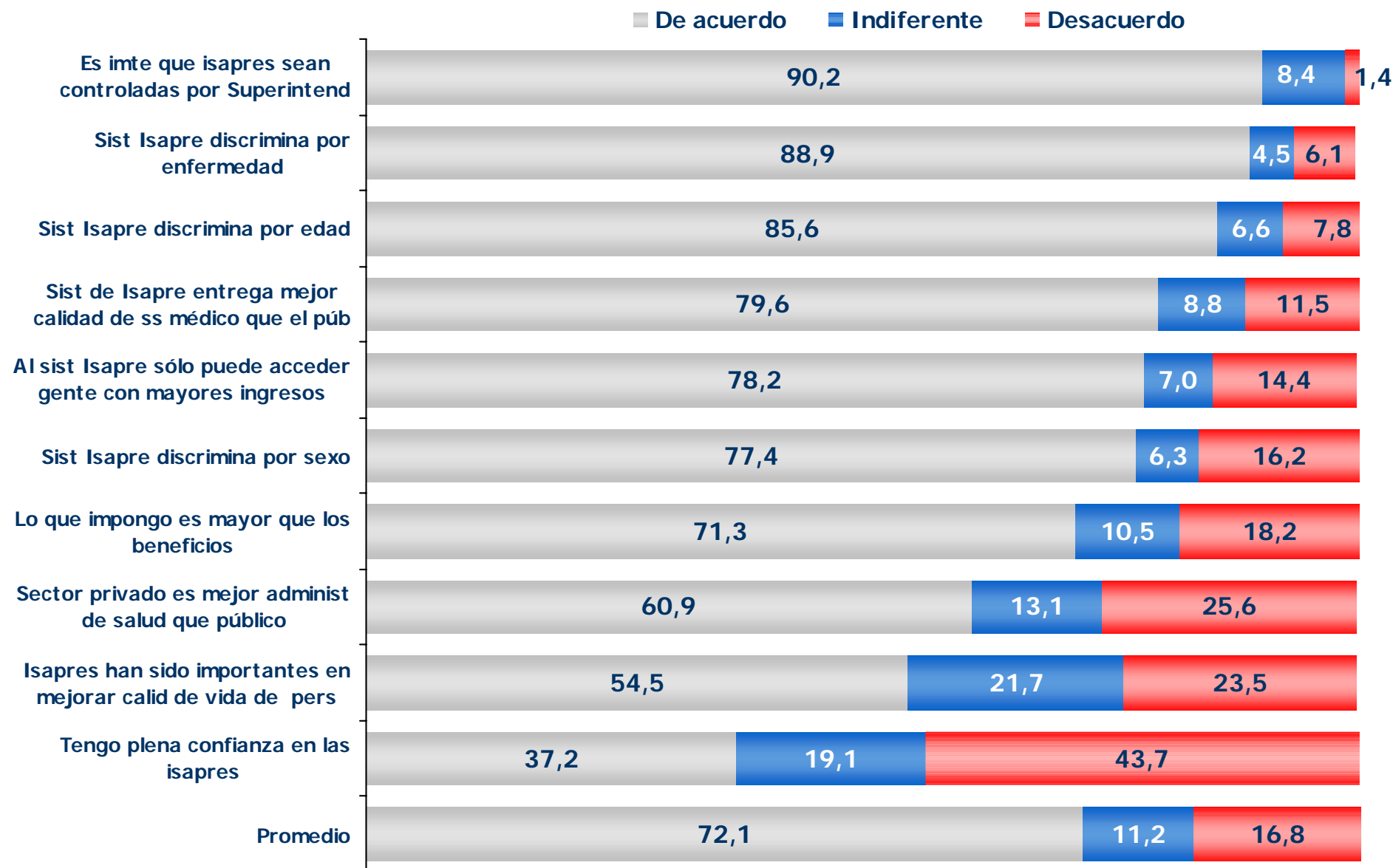


Nueva
Año 2003

Grado de acuerdo con cada afirmación acerca de las Isapres

Alternativas Dadas

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



Cuadro Comparativo

Grado de acuerdo con cada afirmación acerca de las Isapres

Alternativas Dadas

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

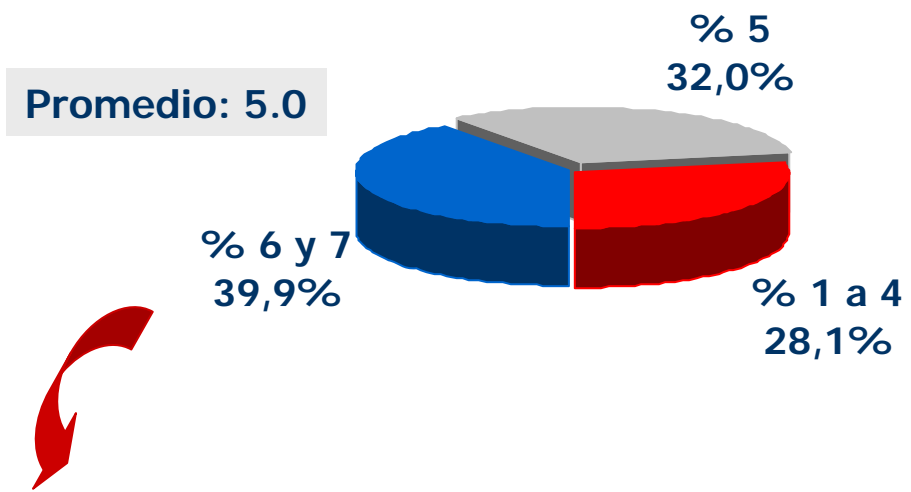
% que está DE ACUERDO (Muy de acuerdo + de acuerdo)

	Total Muestra		
	2000	2001	2003
Base	834	814	826
Es importante que las Isapres sean controladas por la Superintendencia	94,0	91,2	90,2
Sistema Isapre discrimina por enfermedad	90,5	81,5	88,9
Sistema Isapre discrimina por edad	90,5	77,2	85,6
A las Isapres sólo pueden acceder personas con mayores ingresos	83,9	76,7	78,2
Sistema Isapre entrega mejor calidad de servicio que el público	73,2	75,5	79,6
Sistema Isapre discrimina por sexo	90,5	72,6	77,4
Siento que lo que impongo es mayor que los beneficios que obtengo	73,5	71,7	71,3
Sector privado es mejor administrador que el público	59,2	63,3	60,9
Isapres han sido importantes en mejorar calidad de vida de personas	49,0	58,0	54,5
Tengo plena confianza en las Isapres	38,4	46,0	37,2
Promedio	67,1	71,4	72,4

Evaluación general de la Isapre a la que está afiliado

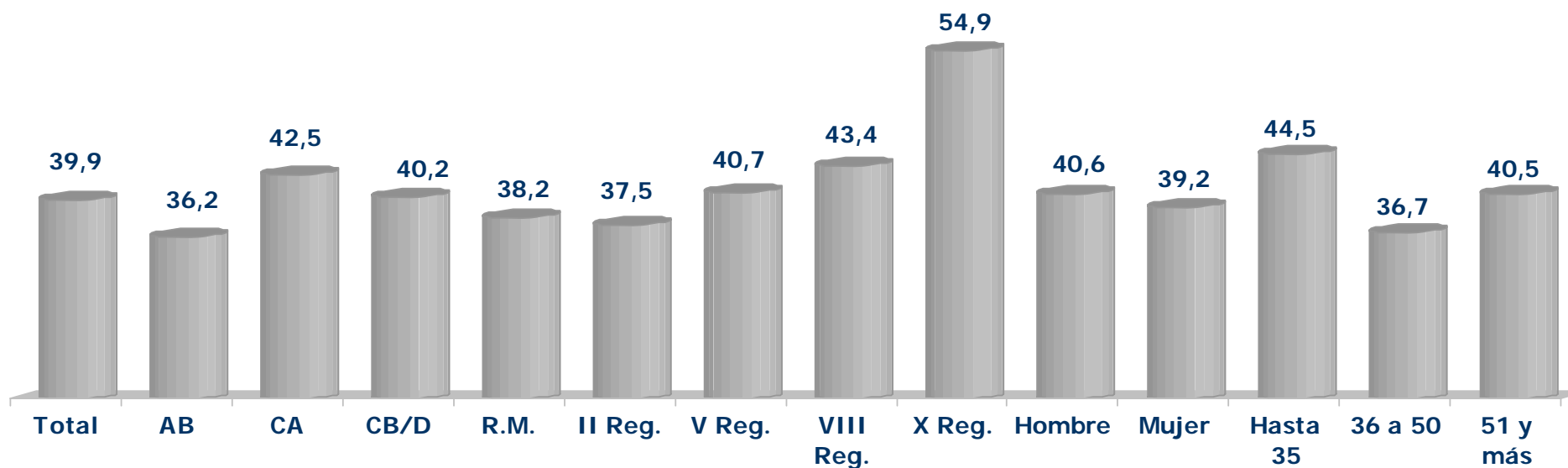
Escala utilizada de 1 (pésimo) a 7 (excelente)

Muestra Total, N= 826 casos



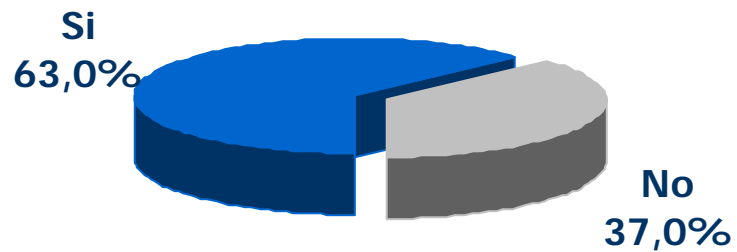
	% 6 y 7
2000	32,0
2001	35,3
2003	39,9

Nota: 2000 y 2001 la evaluación se preguntó después de un listado de evaluación para la isapre



¿Se ha contactado o utilizado los servicios de su Isapre en los últimos dos meses?

Muestra Total, N= 826 casos



¿Y en el último año?



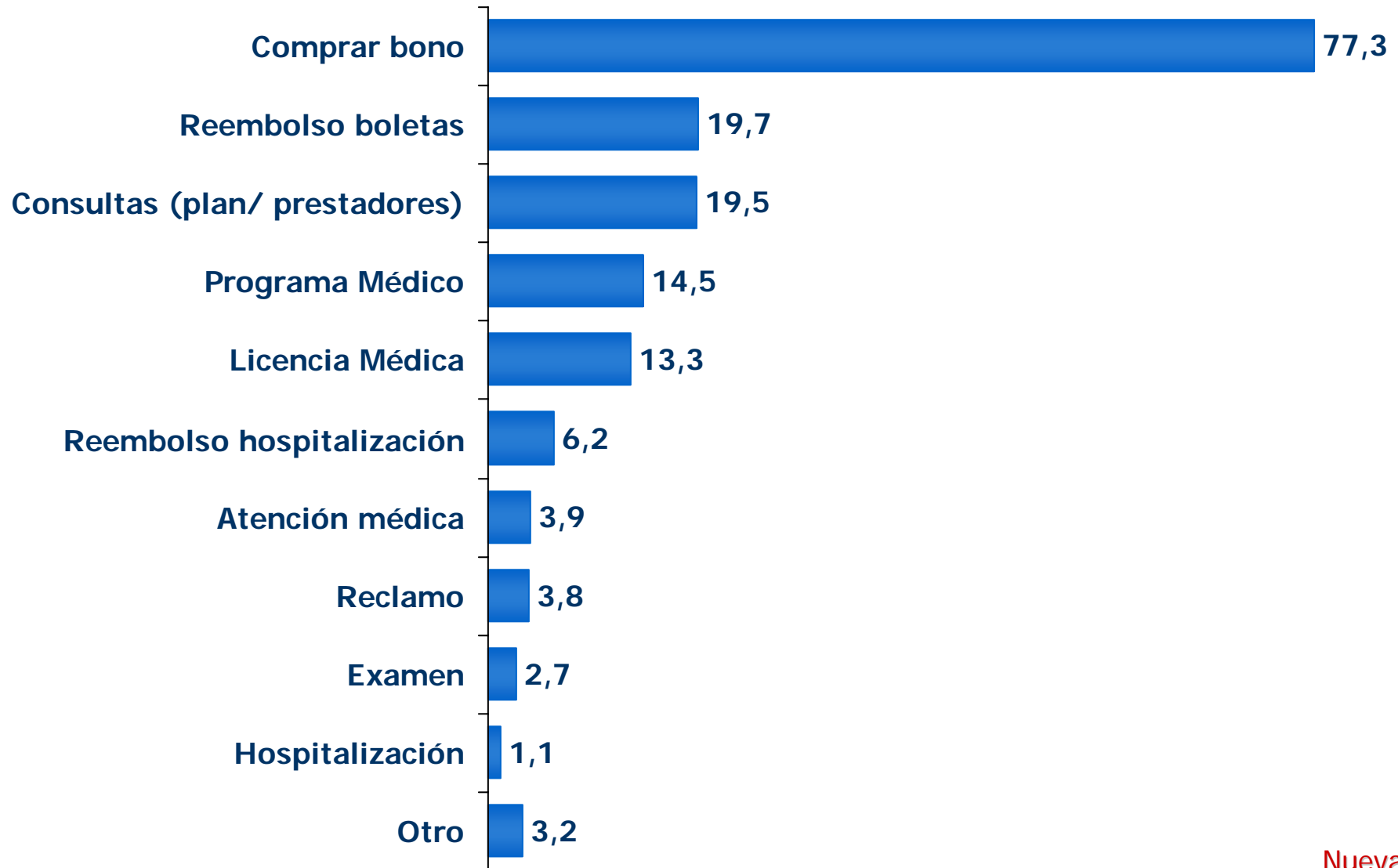
No se ha contactado
Total Muestra: 17.8%

Nueva
Año 2003

¿Para qué se contactó o qué servicio utilizó?

Respuesta Espontánea y Múltiple

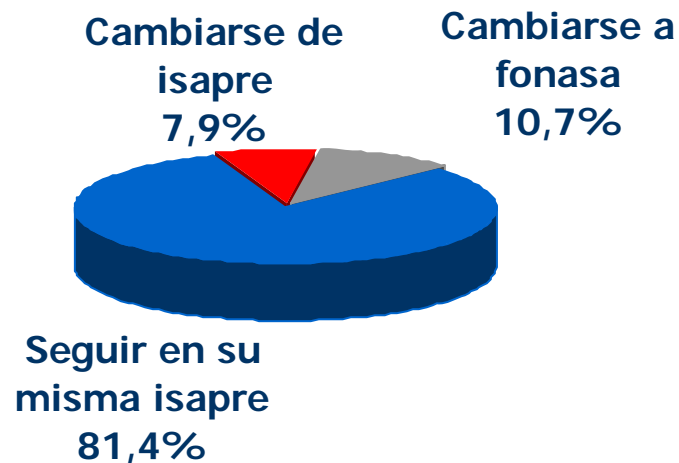
Base: quienes se han contactado con la isapre (82.2%)



En los próximos 6 meses, ¿Piensa Ud... ?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 826 casos

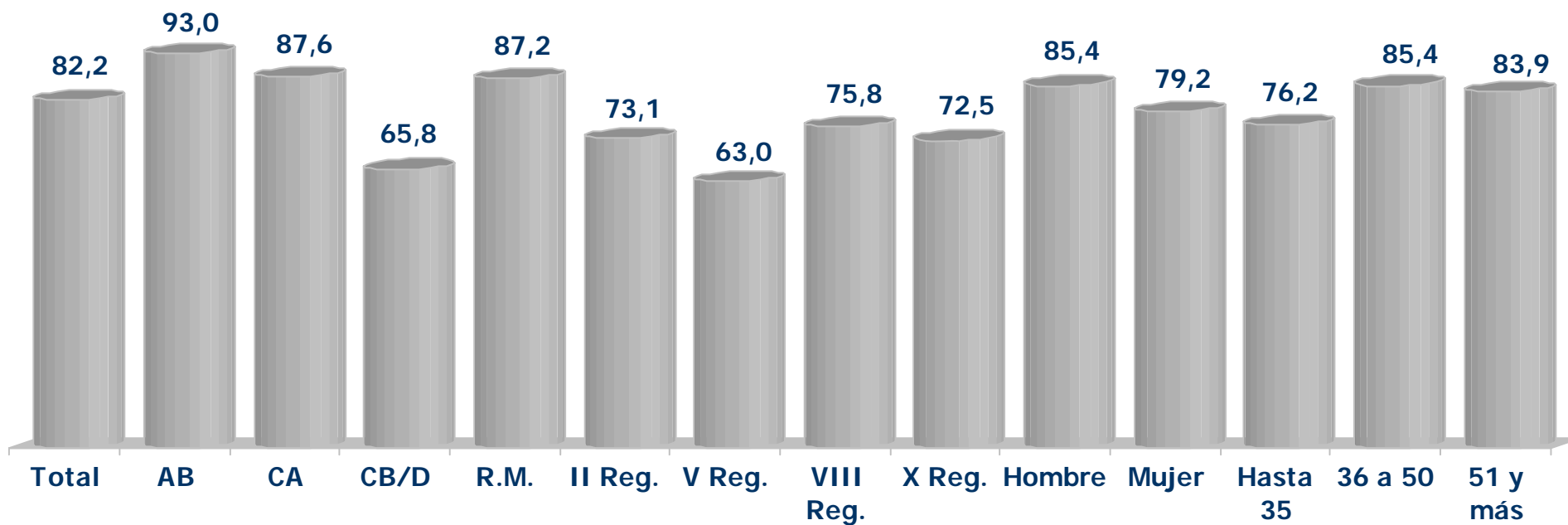
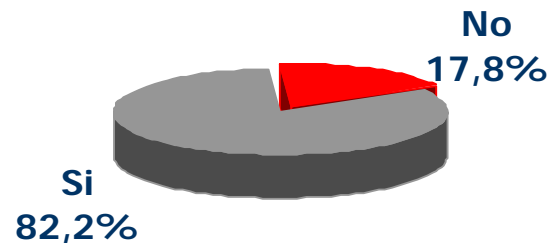


	N.S.E.			Región					Sexo		Edad			
	Total	AB	CA	CB/D	RM	II	V	VIII	X	H	M	Hasta 35	35 a 50	51 y más
Cambiarse de Isapre	7,9	8,3	9,0	6,1	8,1	8,7	7,4	6,1	7,8	8,8	7,0	10,7	6,3	7,3
Cambiarse a Fonasa	10,7	4,8	7,7	19,8	10,0	4,8	23,1	10,1	6,9	12,8	8,6	12,1	8,7	12,9
Seguir en su misma Isapre	81,4	86,9	83,3	74,1	81,9	86,5	69,4	83,8	85,3	78,4	84,4	77,2	85,0	79,8

Superintendencia de Isapres

¿Sabe Ud. qué es una Superintendencia?

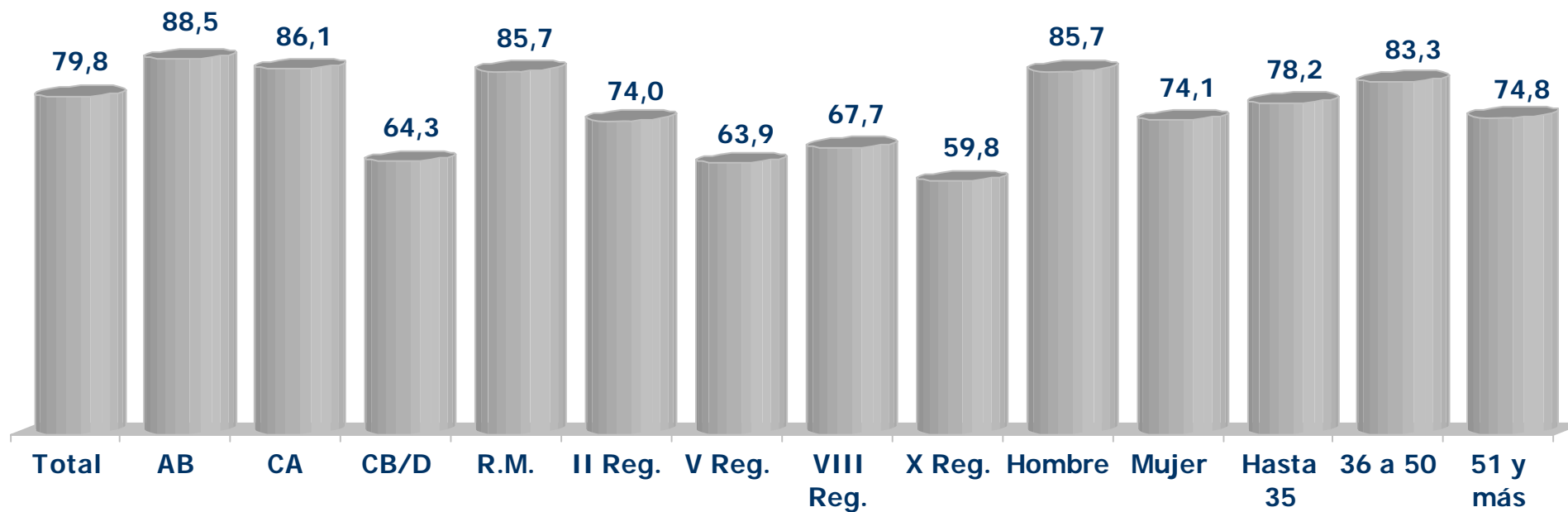
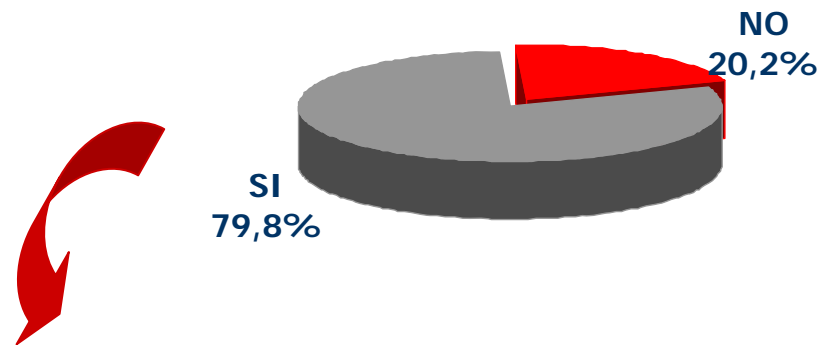
Muestra Total, N= 826 casos



Nueva
Año 2003

¿Conoce usted alguna Superintendencia?

Muestra Total, N= 826 casos

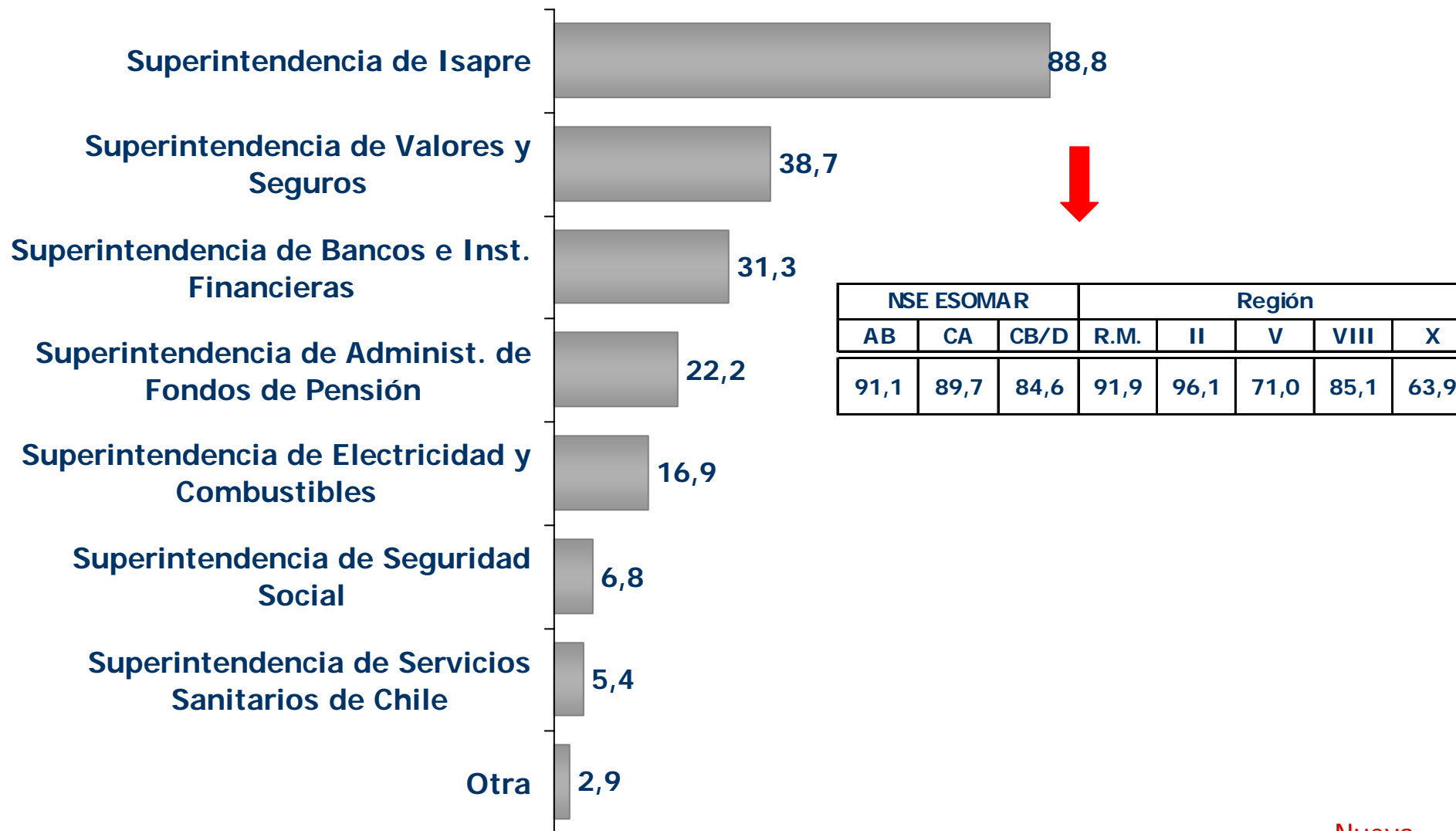


Nueva
Año 2003

Superintendencias que conoce

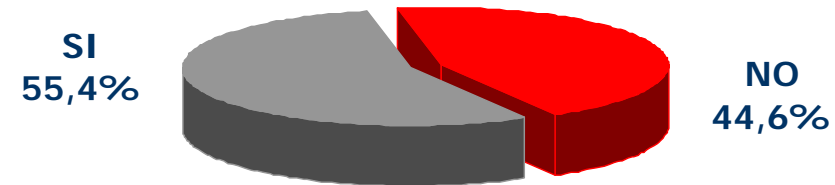
Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes conocen alguna superintendencia (79.8%)



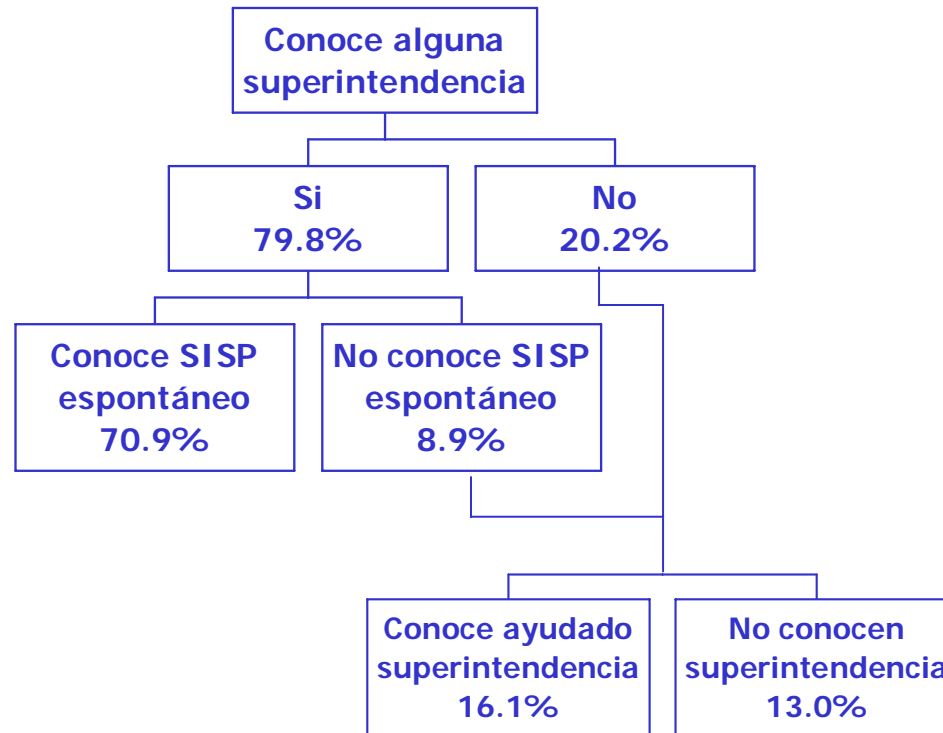
¿Ha escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres?

Base: quienes no conocen la superintendencia de isapres (29.1%)



Conocimiento Superintendencia de Isapres

Muestra Total, N= 826 casos



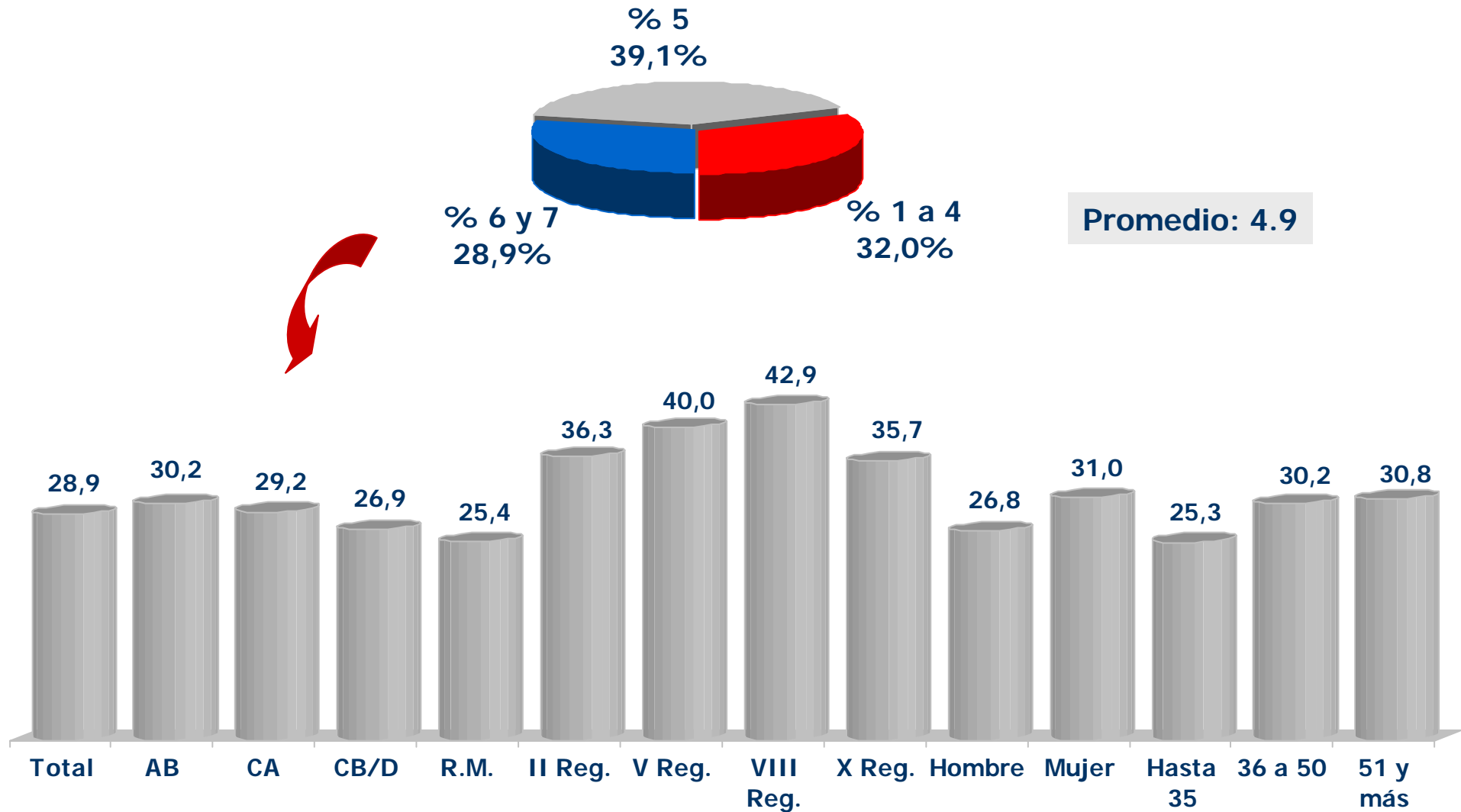
Σ conocimiento espontáneo y ayudado SISP = 87.0%

	2000	2001	2003
Si	86,3	86,4	87,0
No	13,7	13,6	13,0

Opinión sobre la Superintendencia de Isapres

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

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)

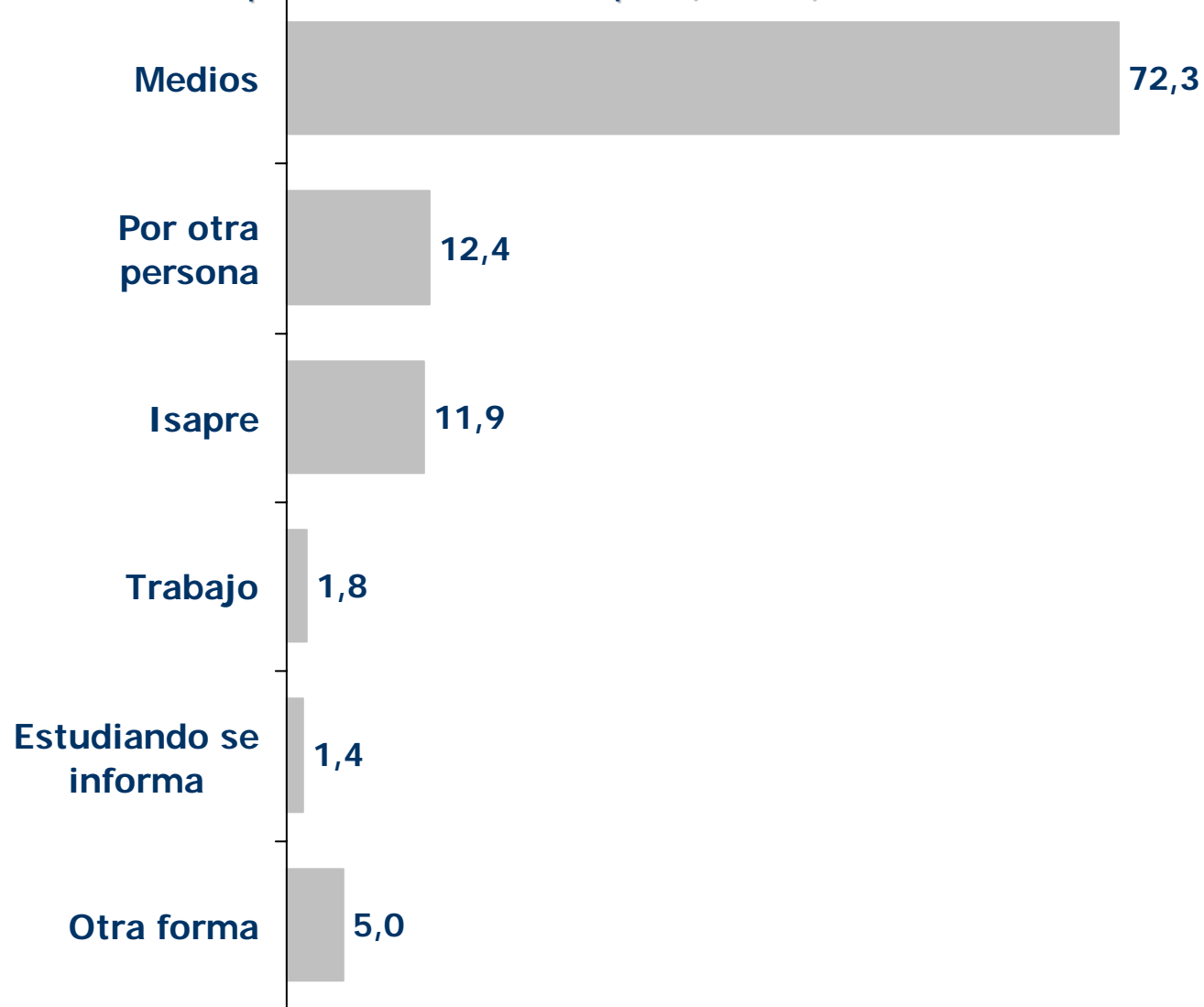


Nueva
Año 2003

¿Cómo se informó de la existencia de la Superintendencia de Isapres?

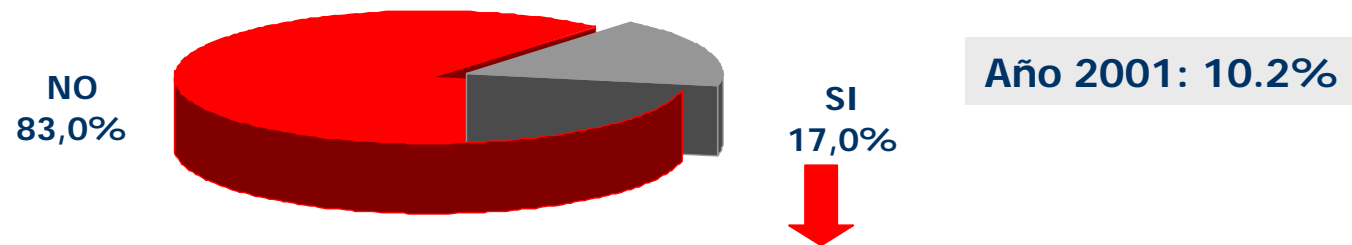
Respuesta Espontánea

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)



¿Se ha contactado con la Superintendencia de Isapres?

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)



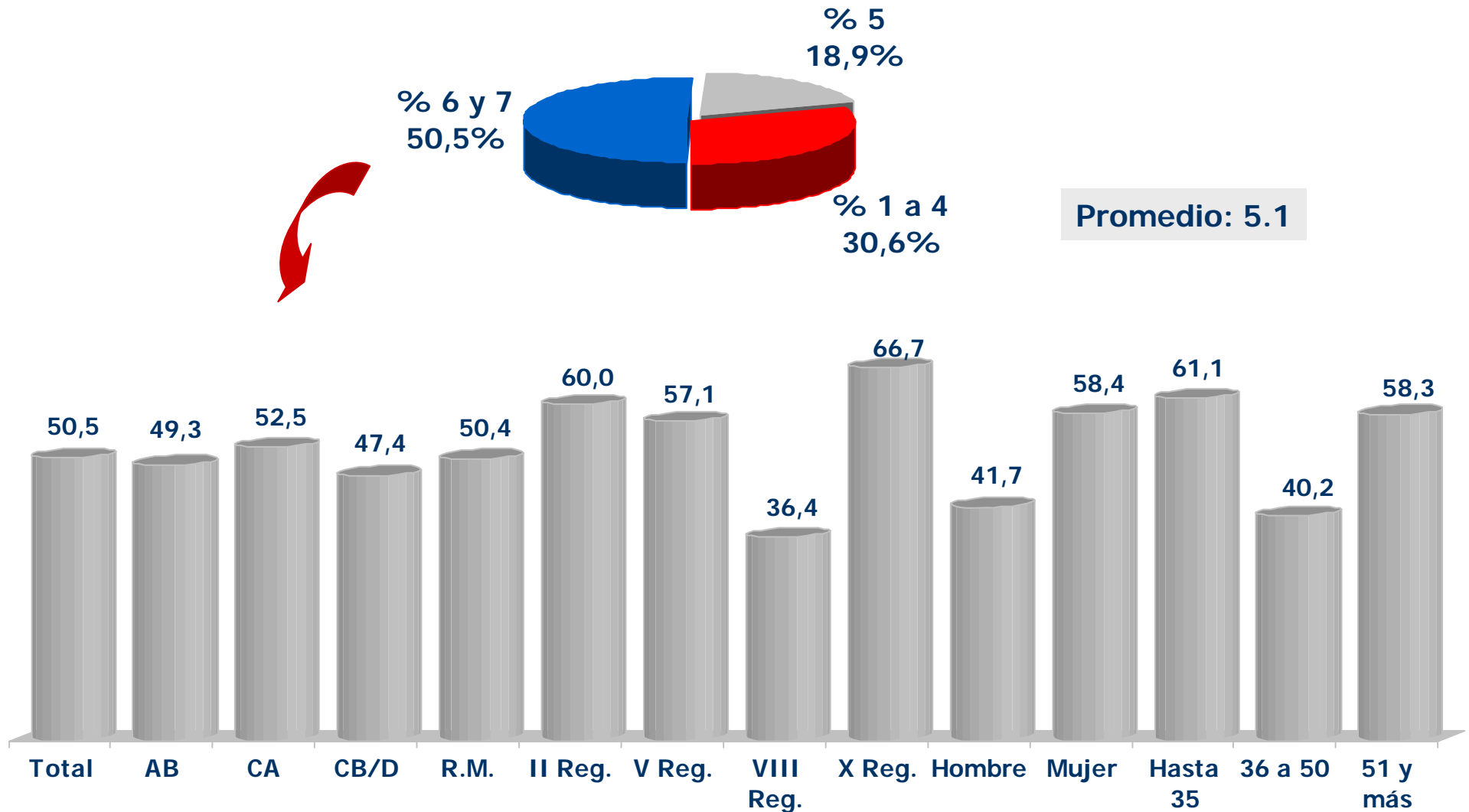
¿De qué forma se contactó? (Respuesta Espontánea)

		2001
En forma personal	52,7	53,3
Por escrito	28,8	25,9
En forma telefónica	25,5	18,7
Por e-mail	7,3	2,0
Otra forma	1,4	--

Evaluación del servicio entregado por la Superintendencia de Isapres

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

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre y se han contactado con ella (14.8%)

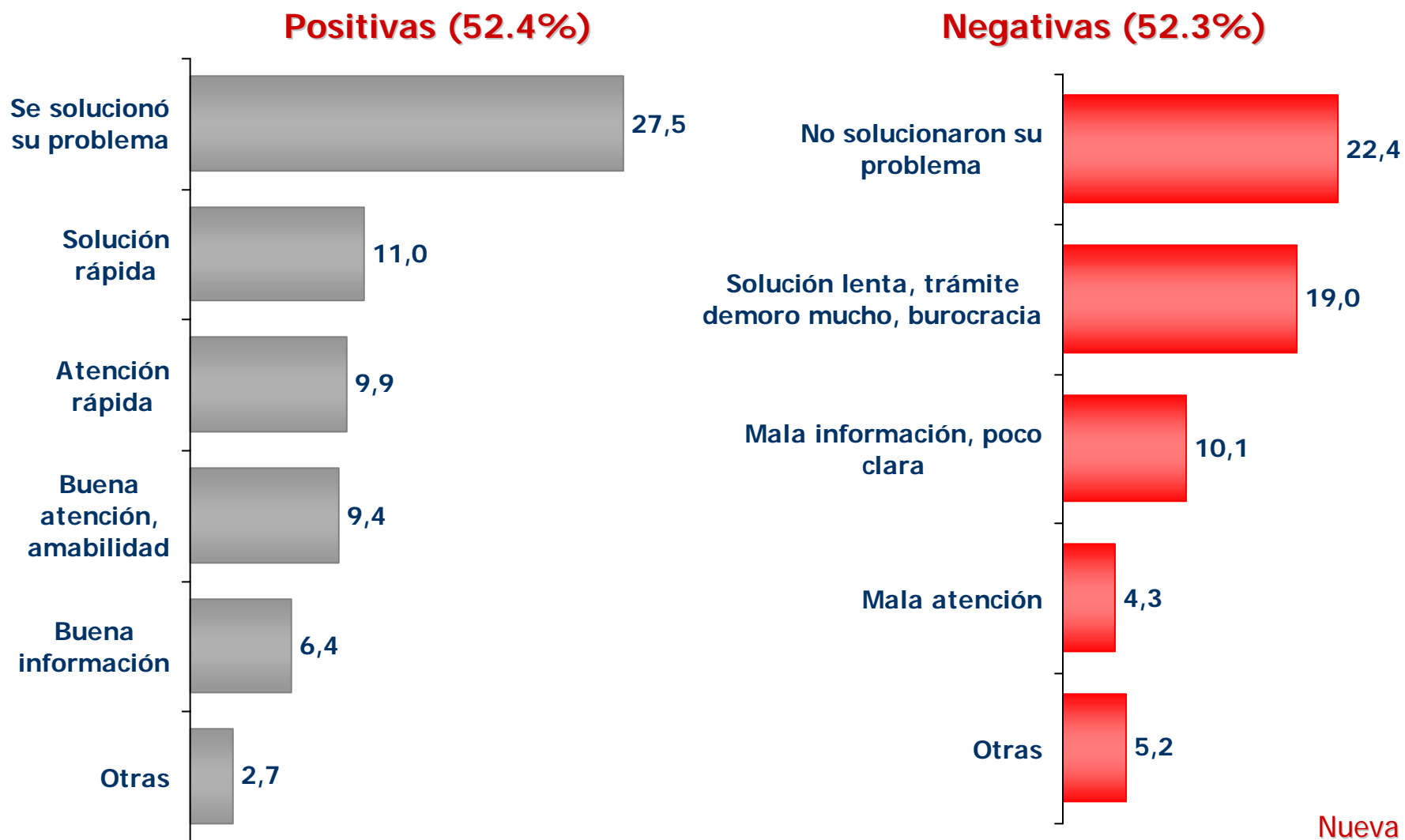


Nueva
Año 2003

Razones de la evaluación

Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre y se han contactado con ella (14.8%)



Nueva
Año 2003

¿Qué hace o cuál es la función de la Superintendencia de Isapres?

Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)



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

ALTERNATIVAS DADAS - Respuesta Múltiple

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)



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

ALTERNATIVAS DADAS - Respuesta Múltiple

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)

	2000	2001	2003
Es un ente fiscalizador de las Isapres	83,9	87,0	85,3
Vela porque las Isapre cumplan la ley	66,1	77,3	79,1
Resuelve consultas y reclamos del público sobre Isapres	57,4	74,2	72,1
Mediador de conflictos entre afiliados e Isapres	53,8	65,8	65,2
Es un servicio público	43,9	52,5	48,6
Es una autoridad técnica para interpretar la ley	36,5	54,7	47,5
Garantía de imparcialidad para afiliado	26,2	39,9	38,8
Orienta y educa al público	19,6	42,5	32,5
No conoce suficiente el tema para opinar	0,4	2,2	1,1

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

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

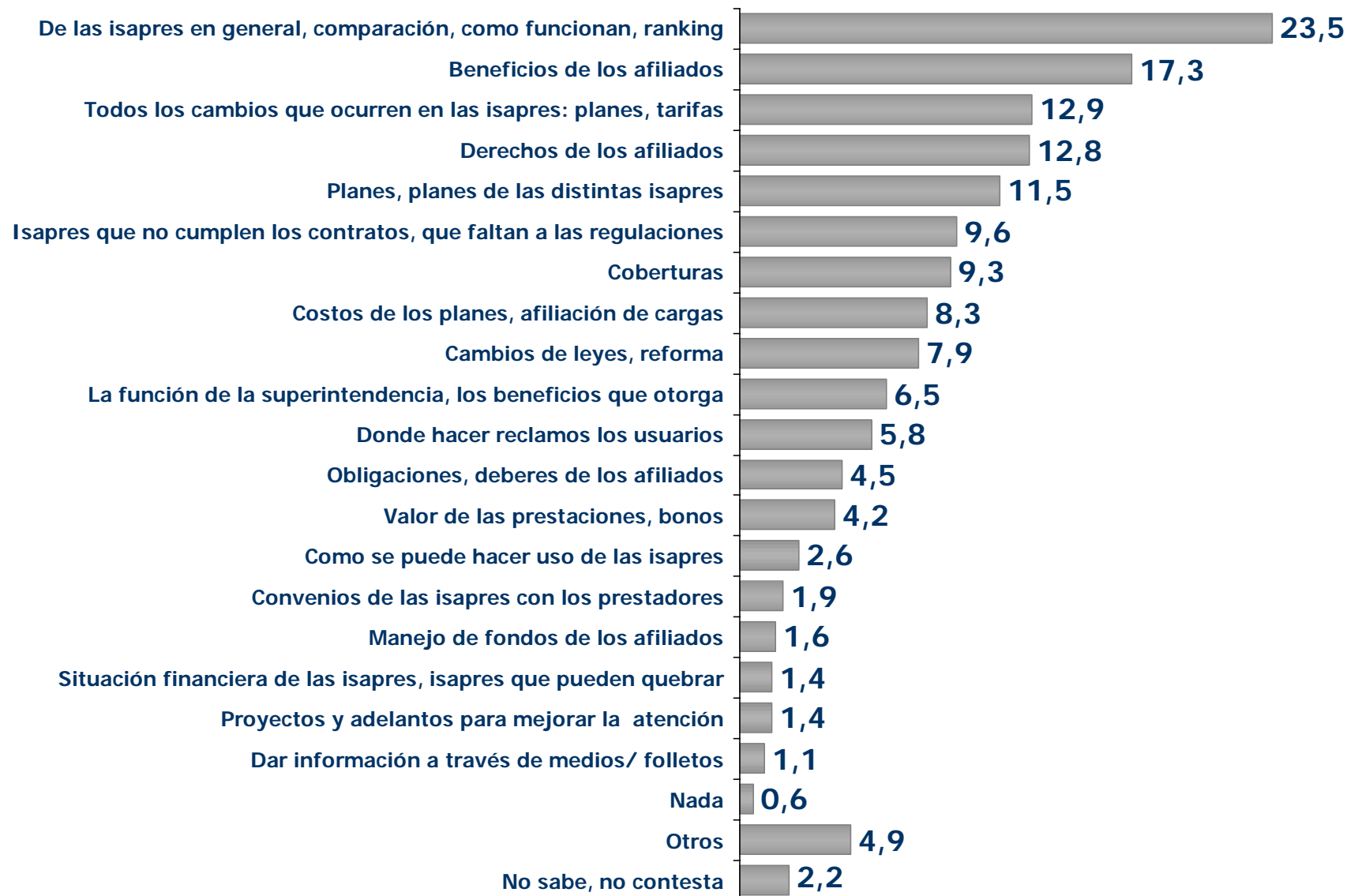
Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)

	Año 2001	Grado de acuerdo Año 2003		
	Acuerdo (% 4 y 5)	Acuerdo (% 4 y 5)	Indiferente (% 3)	Desacuerdo (% 1 y 2)
Institución confiable	--	65,5	14,7	19,7
Protege a los afiliados a Isapre	--	61,1	18,0	20,2
Institución creíble	55,8	58,6	19,2	22,1
Es una institución autónoma	52,4	52,2	24,1	23,2
Da buen servicio a usuarios	45,2	42,9	33,0	23,7
Institución que se ha modernizado	46,9	41,5	37,6	20,3
Se comunica con el público	39,0	30,8	15,3	53,9
Promedio	47,9	50,4	23,1	26,2

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

Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)



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

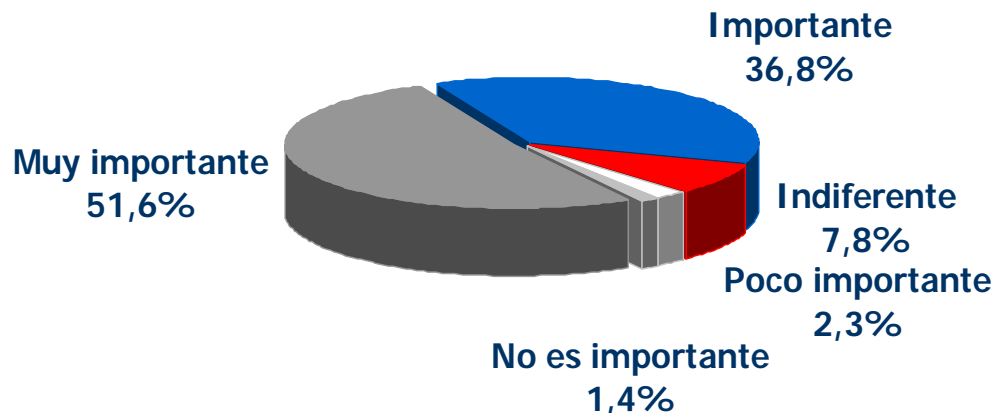
Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes conocen la superintendencia de isapre (87.0%)



Importancia asignada a la existencia de la Superintendencia de Isapres

Muestra Total, N= 826 casos

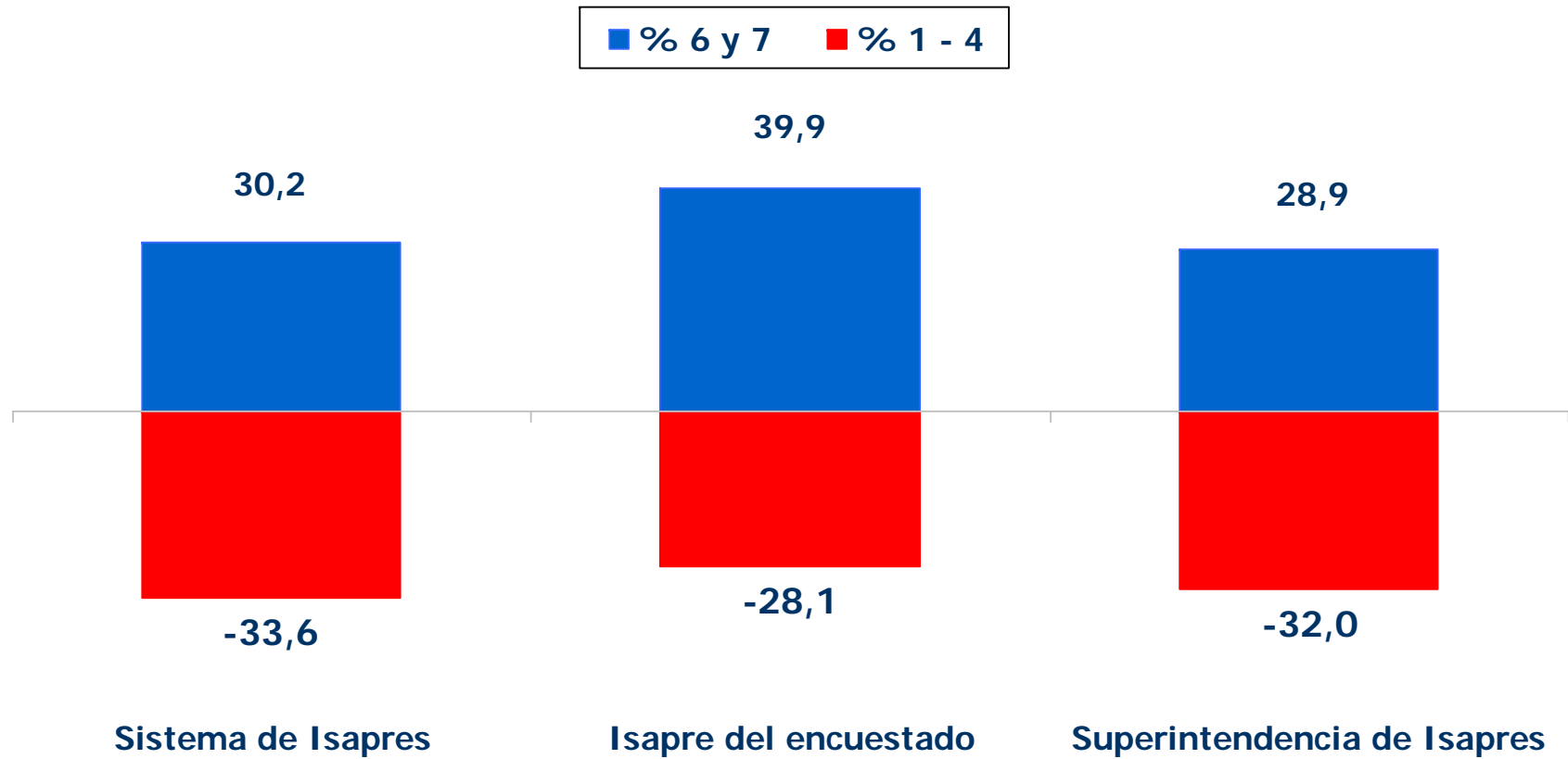


	2001	2003
Muy importante	56,3	51,6
Importante	29,4	36,8
Indiferente	10,8	7,8
Poco importante	2,7	2,3
No es importante	0,8	1,4

	N.S.E.			Región					Sexo		Edad			
	Total	AB	CA	CB/D	RM	II	V	VIII	X	H	M	Hasta 35	35 a 50	51 y más
Muy importante	51,6	61,6	53,6	40,0	54,4	41,3	44,4	44,4	51,0	54,3	49,0	46,4	55,2	51,4
Importante	36,8	33,2	37,8	38,9	37,3	36,5	33,3	42,4	27,5	34,7	38,9	38,0	36,3	36,2
Indiferente	7,8	2,1	5,8	15,5	4,6	17,3	18,5	10,1	16,7	7,6	8,0	9,9	5,5	9,8
Poco importante	2,3	2,1	1,9	3,0	2,3	3,8	2,8	1,0	2,0	2,9	1,7	4,3	1,4	1,5
No es importante	1,4	1,1	0,9	2,4	1,3	1,0	0,9	2,0	2,9	0,5	2,3	1,4	1,6	1,1

Resumen evaluaciones

Muestra Total, N= 826 casos



Análisis Chaid: Evaluación Sistema Isapres

Muestra Total, N= 826 casos

Ev Sistema Isapres

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	67.31	556
% Ev 6 y 7	32.69	270
Total	(100.00)	826

Evaluación Propia Isapre

P-value=0.0000; Chi-square=293.2765; df=1

% Ev 1 a 5

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	90.57	442
% Ev 6 y 7	9.43	46
Total	(59.08)	488

% Ev 6 y 7

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	33.73	114
% Ev 6 y 7	66.27	224
Total	(40.92)	338

Opinion SISP

P-value=0.0002; Chi-square=16.2503; df=1

% Ev 1 a 5

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	45.33	68
% Ev 6 y 7	54.67	82
Total	(18.16)	150

% Ev 6 y 7; <missing>

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	24.47	46
% Ev 6 y 7	75.53	142
Total	(22.76)	188

Análisis Chaid: Evaluación Sistema Isapres

Muestra Total, N= 826 casos

Ev Sistema Isapres

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	67.31	556
% Ev 6 y 7	32.69	270
Total	(100.00)	826

confianza en las isapres

P-value=0.0000; Chi-square=122.4139; df=1

En desacuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	81.75	412
% Ev 6 y 7	18.25	92
Total	(61.02)	504

Muy de acuerdo/de acuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	44.72	144
% Ev 6 y 7	55.28	178
Total	(38.98)	322

Lo que impongo en salud es mayor que lo que obtengo

P-value=0.0000; Chi-square=27.1196; df=1

En desacuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	64.49	69
% Ev 6 y 7	35.51	38
Total	(12.95)	107

Muy de acuerdo/de acuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	86.40	343
% Ev 6 y 7	13.60	54
Total	(48.06)	397

El sistema Isapre discrimina por sexo

P-value=0.0050; Chi-square=9.8668; df=1

En desacuerdo;<missing>

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	33.04	38
% Ev 6 y 7	66.96	77
Total	(13.92)	115

Muy de acuerdo/de acuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	51.21	106
% Ev 6 y 7	48.79	101
Total	(25.06)	207

Análisis Chaid: Opinión Superintendencia Isapres

Base: quienes conocen la SISP

Opinion SISP

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	69.26	471
% Ev 6 y 7	30.74	209
Total	(100.00)	680

Es una institución confiable

P-value=0.0000; Chi-square=108.9833; df=1

En desacuerdo;<missing>

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	93.88	230
% Ev 6 y 7	6.12	15
Total	(36.03)	245

Muy de acuerdo/de acuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	55.40	241
% Ev 6 y 7	44.60	194
Total	(63.97)	435

Protege a los afiliados a Isapre

P-value=0.0276; Chi-square=6.7826; df=1

En desacuerdo;<missing>

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	95.90	187
% Ev 6 y 7	4.10	8
Total	(28.68)	195

Muy de acuerdo/de acuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	86.00	43
% Ev 6 y 7	14.00	7
Total	(7.35)	50

Da buen servicio a usuarios

P-value=0.0000; Chi-square=18.8060; df=1

En desacuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	68.00	119
% Ev 6 y 7	32.00	56
Total	(25.74)	175

Muy de acuerdo/de acuerdo

Cat.	%	n
% Ev 1 a 5	46.92	122
% Ev 6 y 7	53.08	138
Total	(38.24)	260

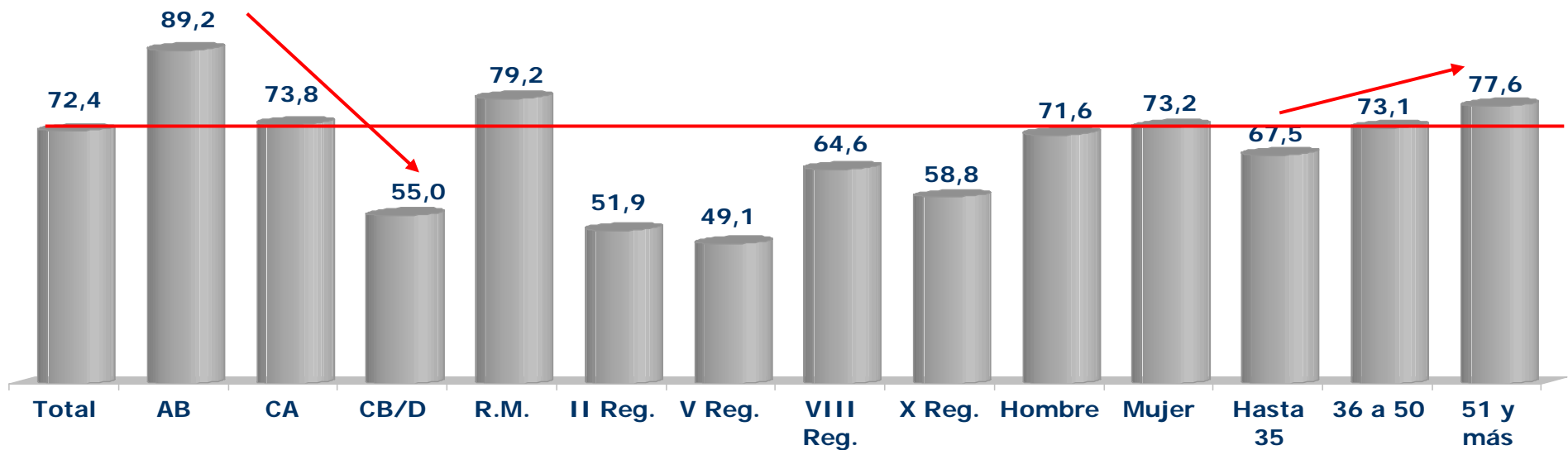
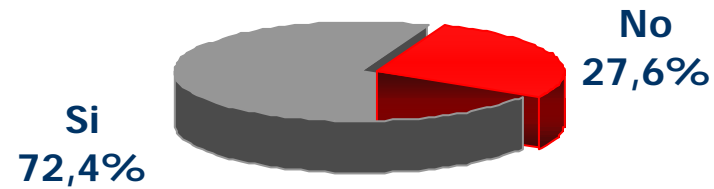
Reforma de la Salud

Sección nueva año 2003

¿Ha oído hablar de la Reforma de la Salud?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 826 casos



¿Qué sabe sobre la Reforma de la Salud?

Respuesta Espontánea y Múltiple

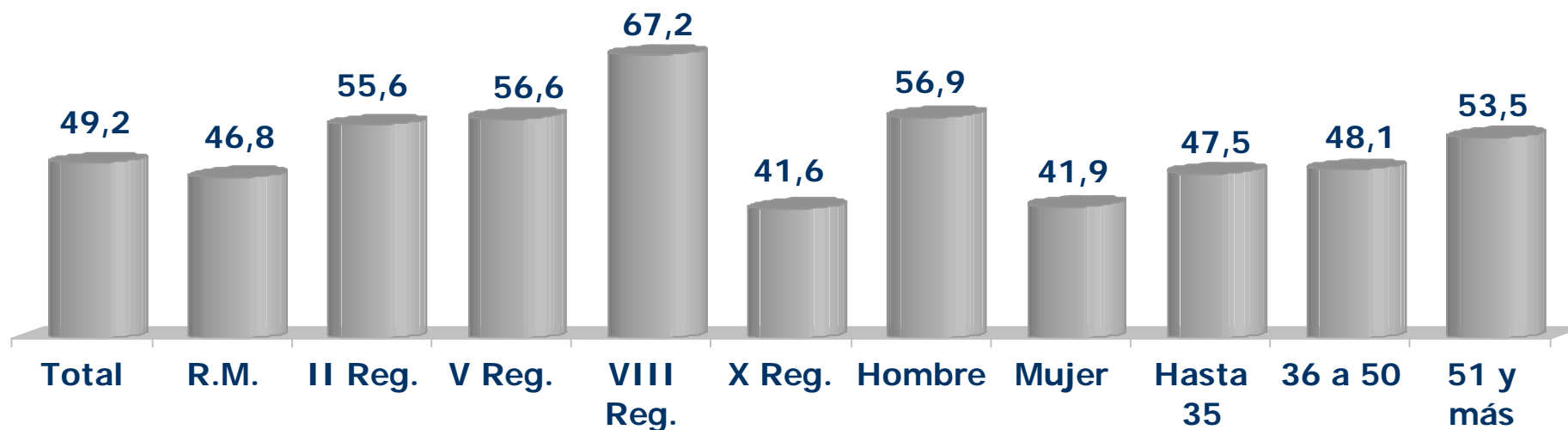
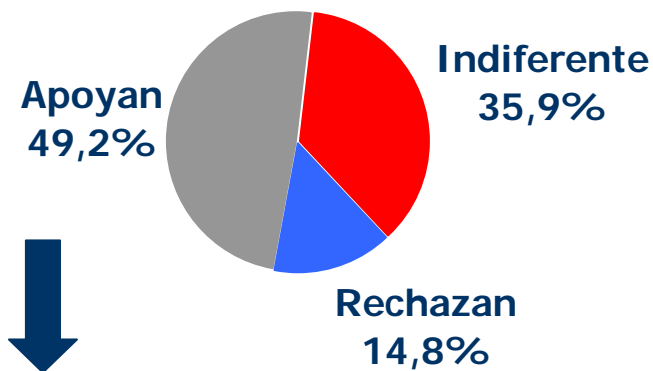
Base: quienes han oído hablar de la reforma de la salud (72.4%)



¿Cuál es su actitud hacia esta reforma?

Alternativas Dadas

Base: quienes han oído hablar de la reforma de la salud (72.4%)



¿Cuál es su actitud hacia esta reforma?

Alternativas Dadas

Base: quienes han oído hablar de la reforma de la salud (72.4%)

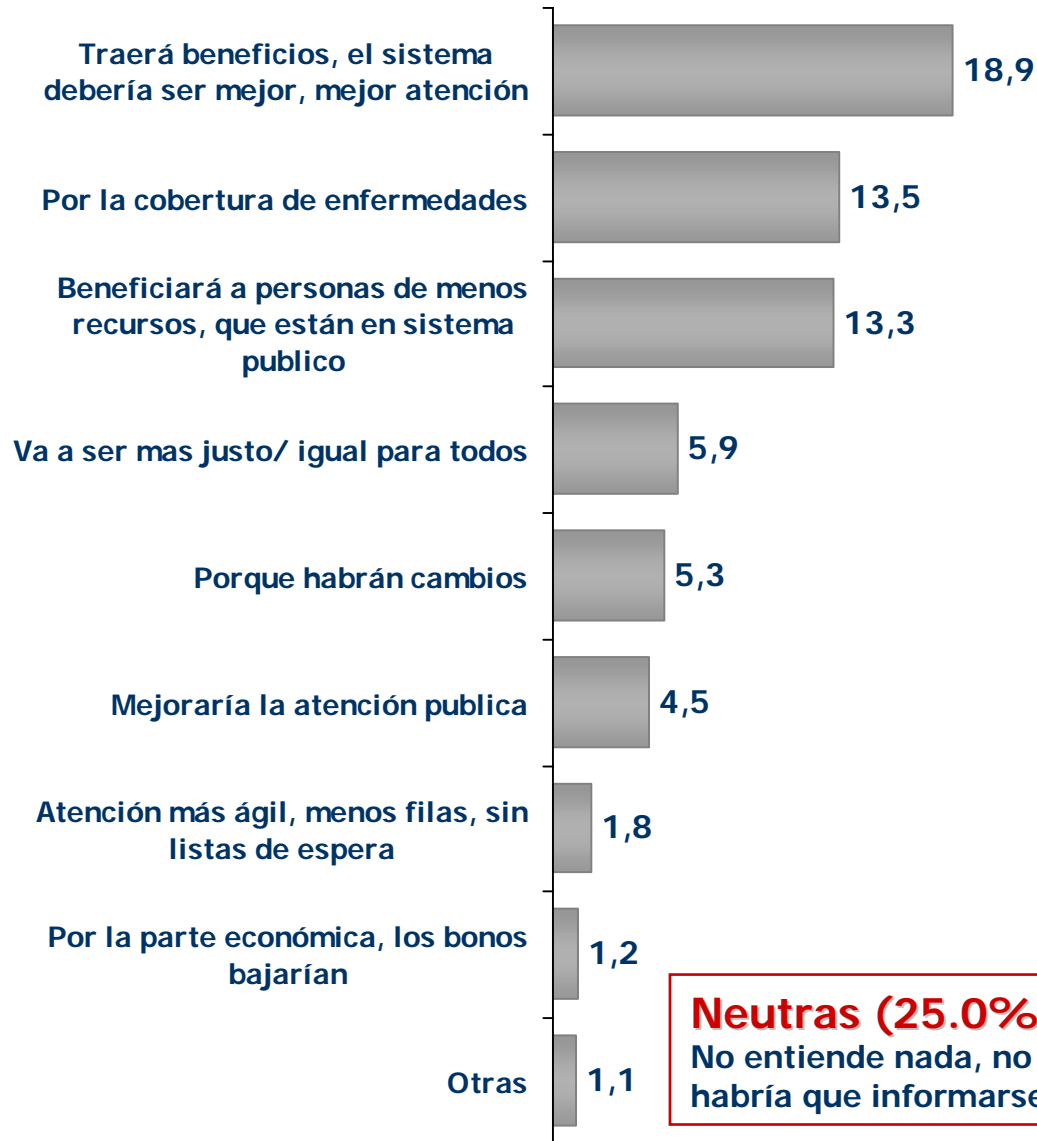
	Región					Sexo		Edad			
	Total	RM	II	V	VIII	X	H	M	Hasta 35	35 a 50	51 y más
Apoya en forma entusiasta la reforma	8,0	6,8	9,3	11,3	12,5	13,3	9,3	6,7	5,4	10,1	6,9
Apoya la reforma	41,2	40,0	46,3	45,3	54,7	28,3	47,6	35,2	42,1	38,0	46,6
TOTAL APOYAN	49,2	46,8	55,6	56,6	67,2	41,6	56,9	41,9	47,5	48,1	53,5
Tiene una actitud indiferente	35,9	37,3	33,3	24,5	29,7	40,0	33,3	38,3	41,0	35,1	31,4
No apoya la reforma	12,2	13,1	9,3	17,0	1,6	13,3	8,5	15,8	8,7	14,9	11,2
Tiene una actitud de fuerte rechazo hacia	2,6	2,7	1,9	1,9	1,6	5,0	1,2	3,9	2,8	1,9	3,9
TOTAL RECHAZAN	14,8	15,8	11,2	18,9	3,2	18,3	9,7	19,7	11,5	16,8	15,1

Razones de la actitud hacia la reforma

Respuesta Espontánea

Base: quienes han oído hablar de la reforma de la salud (72.4%)

Positivas (48.6%)



Negativas (27.9%)



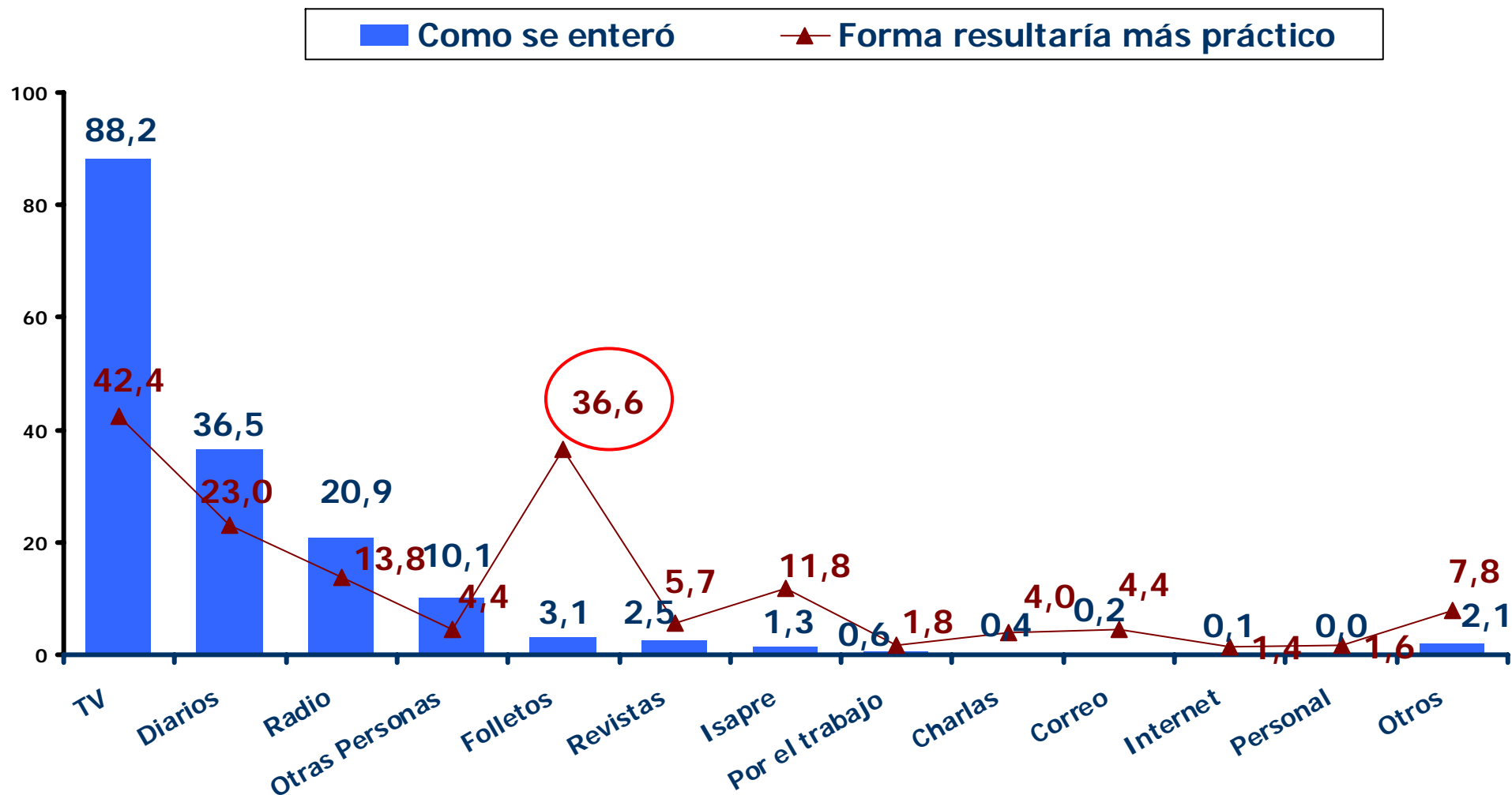
Neutras (25.0%)

No entiende nada, no se mucho, habría que informarse 20.0%

¿Cómo se enteró y de qué forma le resultaría más práctico ser informado sobre la reforma?

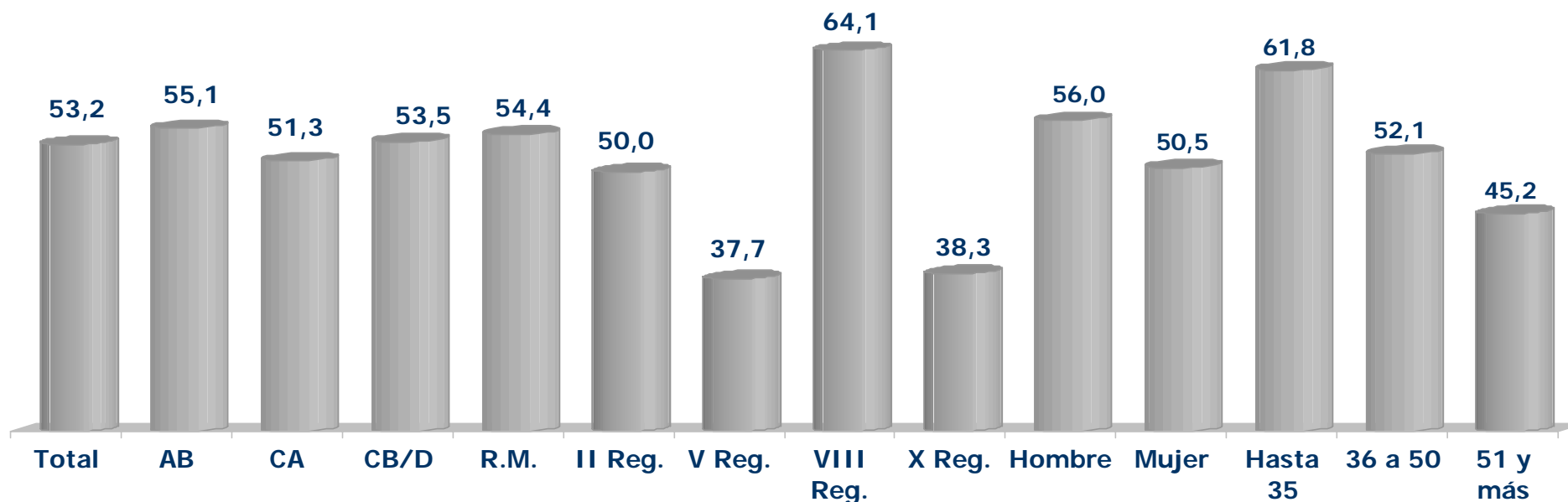
Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes han oído hablar de la reforma de la salud (72.4%)



En los próximos años, ¿cambiará el sistema isapre con la reforma de la salud?

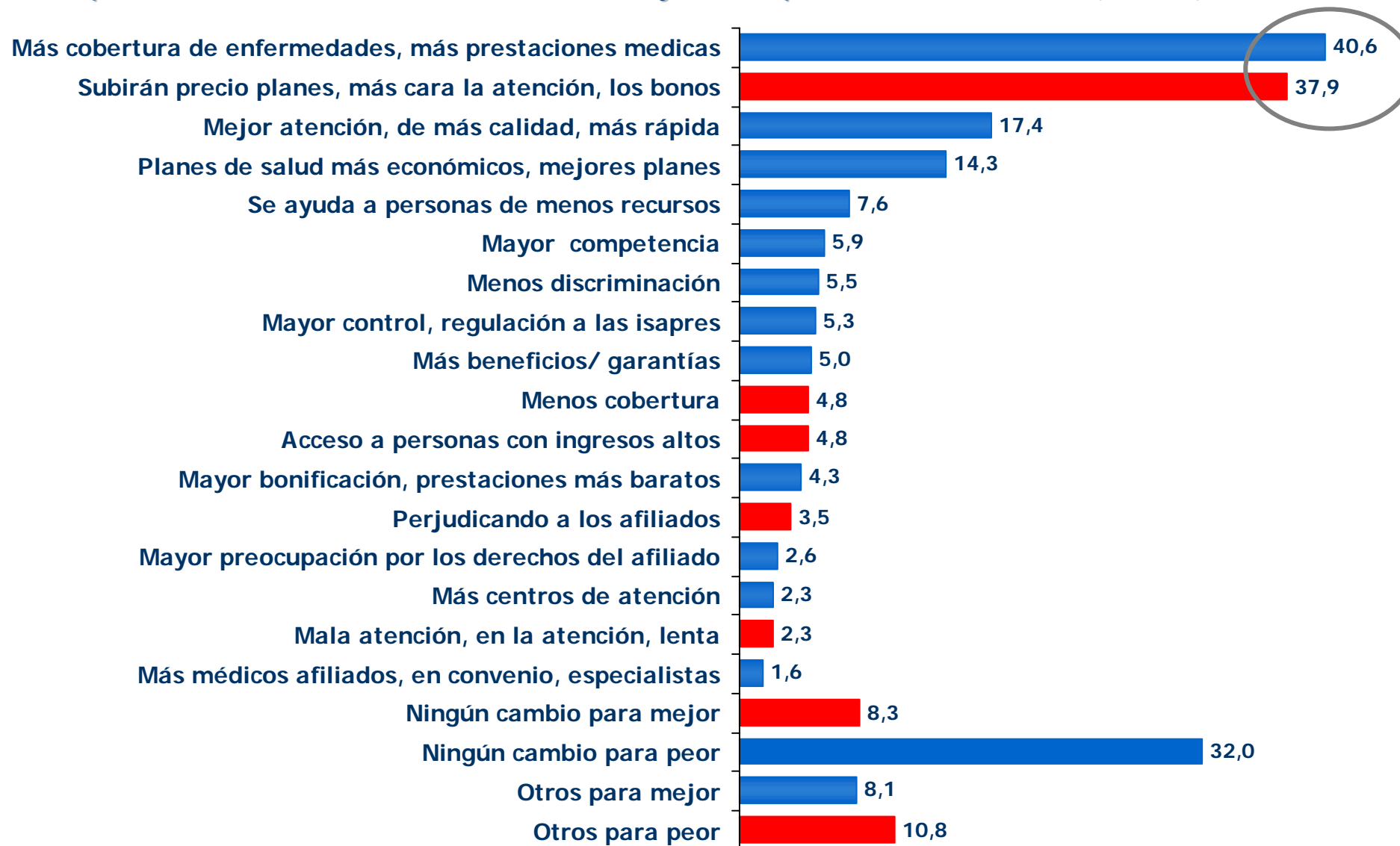
Base: quienes han oído hablar de la reforma de la salud (72.4%)



Aspectos en los que considera que el sistema cambiaría para MEJOR/ PEOR

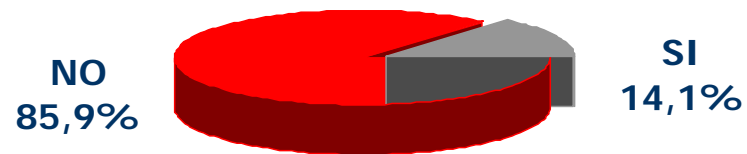
Alternativas Dadas

Base: quienes han escuchado sobre la reforma y creen que sistema cambiará (38.5%)



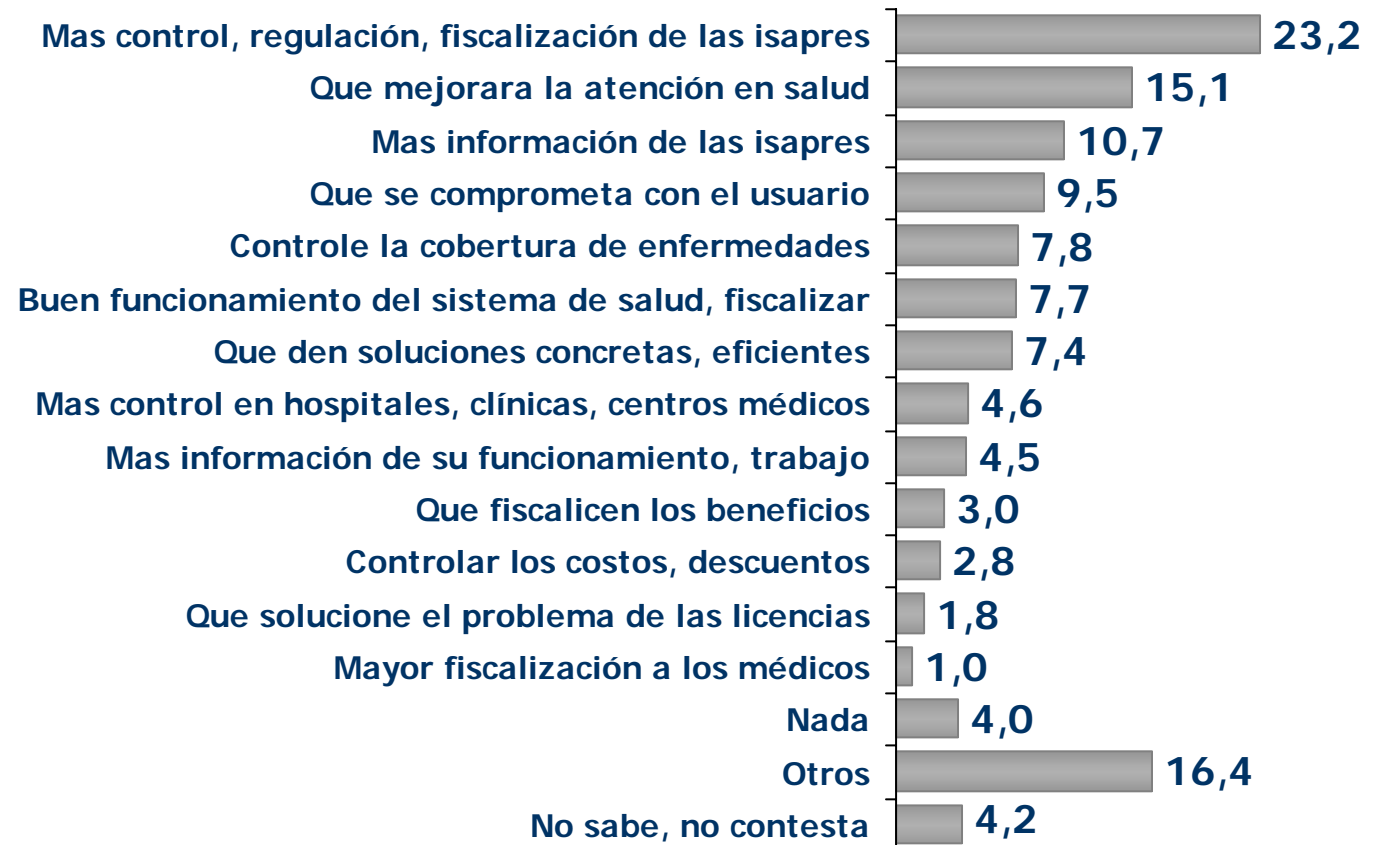
¿Ha escuchado hablar de la Superintendencia de Salud?

Muestra Total, N= 826 casos



Sin diferencia por segmento socioeconómico

¿Qué esperaría de ella? (Respuesta Espontánea)



FIN