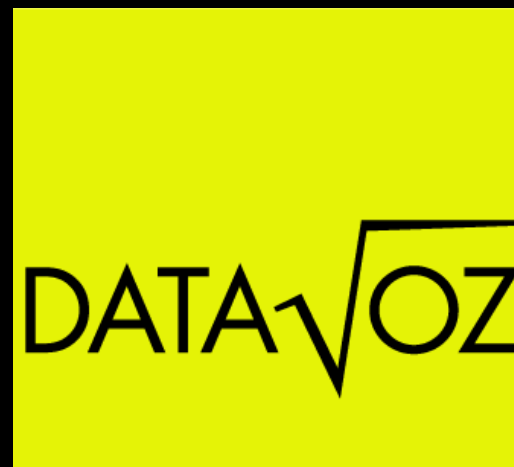


INFORME FINAL:

“EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD CON EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (3ra Medición)”



Opinión Pública e Investigación de Mercado

Diciembre 2007

Preparado para:



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Índice

I. Aspectos Técnicos

- 1 Objetivo general
- 2 Ficha técnica
- 3 Universo de reclamos resueltos el 2007
- 4 Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos
- 5 Composición de la muestra
- 6 Comparación universos mediciones 2005, 2006 y 2007

II. Principales Resultados

III. Conclusiones

I. ASPECTOS TÉCNICOS

- 1 Objetivo general
- 2 Ficha técnica
- 3 Universo de reclamos resueltos el 2007
- 4 Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos
- 5 Composición de la muestra
- 6 Comparación muestras mediciones 2005, 2006 y 2007

1. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de resolución de reclamos aplicado por la Superintendencia de Salud, que se materializa a través de tres procedimientos distintos, a saber, reclamos administrativos, arbitrajes y mediaciones.

2. Ficha Técnica

UNIVERSO	2.830 RECLAMOS RESUELTOS DURANTE EL 2007
FECHA DE TERRENO	DEL 10 DE NOVIEMBRE AL 3 DE DICIEMBRE
MUESTRA FINAL	961 CASOS, 379 EN REGIONES Y 582 EN SANTIAGO
METODO DE MUESTREO	ALEATORIO SOBRE LA BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR LA SIS.
TECNICA DE RECOLECCION	SANTIAGO : CARA A CARA REGIONES : TELEFONICO

3. Universo de reclamos resueltos el 2007

	Administrativo					Arbitral					Mediación	Total
	AFA	AFRP	AFR	Otros	Total	AFA	AFRP	AFR	Otros	Total		
Iquique	20	5	22	9	56	0	0	0	0	0	0	56
Antofagasta	25	9	29	7	70	8	4	11	1	24	0	94
Copiapo	15	1	7	3	26	0	0	0	0	0	0	26
La Serena	20	2	12	4	38	3	0	2	1	6	0	44
Viña del mar	69	12	40	7	128	3	2	7	3	15	0	143
Rancagua	16	1	16	1	34	0	0	0	0	0	0	34
Talca	32	4	16	5	57	0	0	0	0	0	0	57
Concepción	59	4	53	9	125	16	10	15	6	47	0	172
Temuco	21	8	32	5	66	0	0	0	0	0	0	66
Puerto Montt	40	3	21	1	65	6	6	13	1	26	0	91
Coyhaique	1	1	6	0	8	0	0	0	0	0	0	8
Punta Arenas	13	1	14	0	28	0	0	0	0	0	0	28
Regiones	331	51	268	51	701	36	22	48	12	118	0	819
Santiago	786	109	437	54	1386	119	193	146	65	523	102	2011
Total	1117	160	705	105	2087	155	215	194	77	641	102	2830

4. Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos

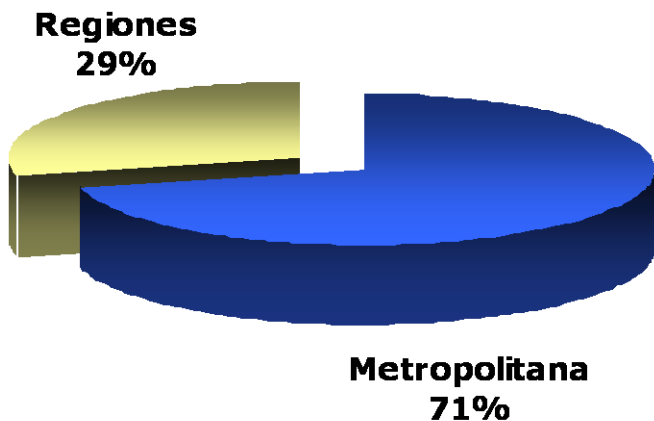
	Administrativo					Arbitral					Mediación	Total
	AFA	AFRP	AFR	Otros	Total	AFA	AFRP	AFR	Otros	Total		
Iquique	9	3	6	4	22	0	0	0	0	0	0	22
Antofagasta	9	4	8	3	24	5	3	8	1	17	0	41
Copiapo	6	1	0	2	9	0	0	0	0	0	0	9
La Serena	7	2	7	2	18	2	0	2	1	5	0	23
Viña del mar	33	9	15	3	60	1	1	6	3	11	0	71
Rancagua	5	0	3	0	8	0	0	0	0	0	0	8
Talca	13	3	3	2	21	0	0	0	0	0	0	21
Concepción	27	2	22	4	55	11	7	10	6	34	0	89
Temuco	6	3	14	0	23	0	0	0	0	0	0	23
Puerto Montt	17	1	11	0	29	6	5	10	1	22	0	51
Coyhaique	1	1	2	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Punta Arenas	7	1	9	0	17	0	0	0	0	0	0	17
Regiones	140	30	100	20	290	25	16	36	12	89	0	379
Santiago	140	31	100	21	292	60	78	80	12	230	60	582
Total	280	61	200	41	582	85	94	116	24	319	60	961
Error muestral máximo	4,8%	9,4%	5,6%	11,3%	3,3%	6,8%	7,2%	5,5%	15,7%	3,7%	7,7%	2,4%

Se aplicó una ponderación sobre las variables Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución, de manera que la muestra total preserva la distribución del universo (N=2.830) respecto de estas variables.

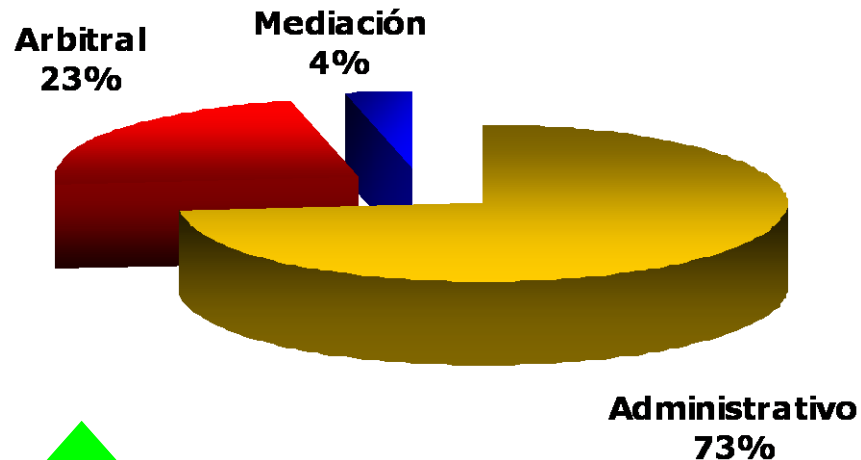
5. Composición de la muestra

Total muestra n=961

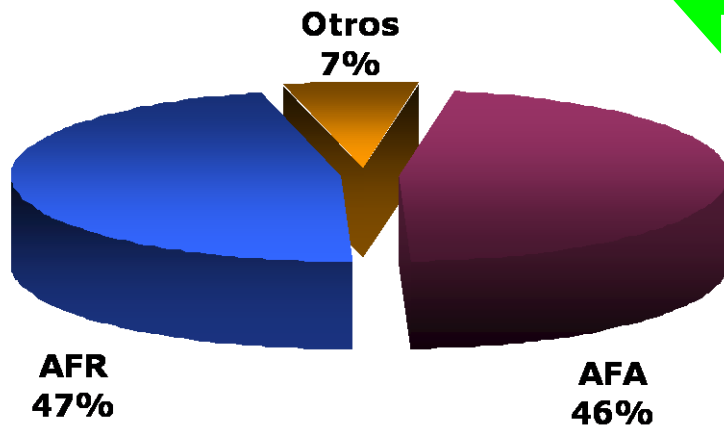
Agencia



Tipo de reclamo



Resolución (no incluye Mediación)



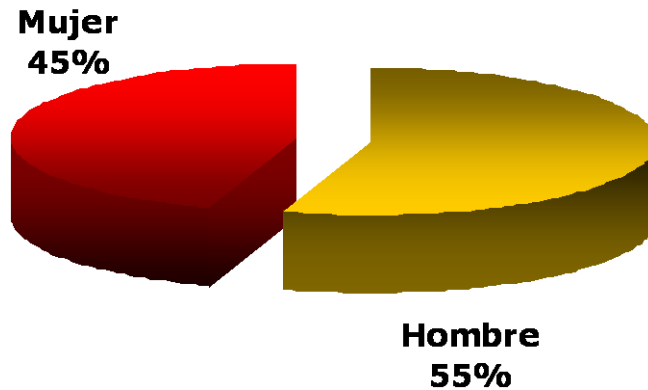
	ADMINIS	ARBITRAL	TOTAL
AFA	54	24	46
AFR	41	64	47
Otros	5	12	7
Total	100	100	100

(no incluye Mediación)

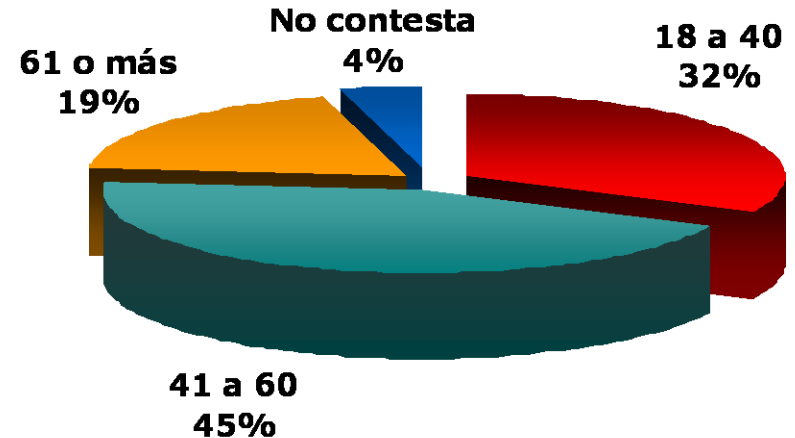
5. Composición de la muestra

Total muestra n=961

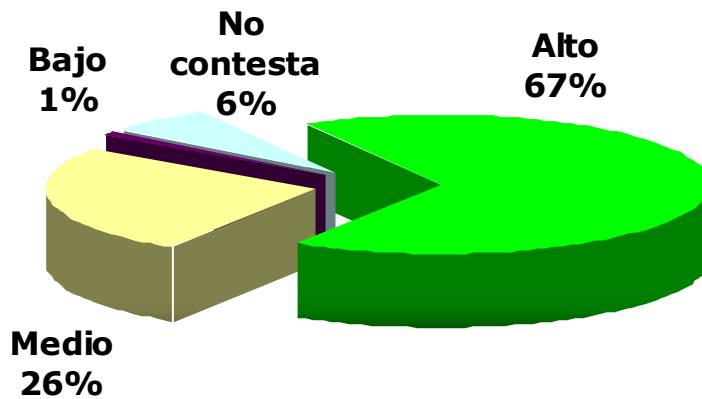
Sexo



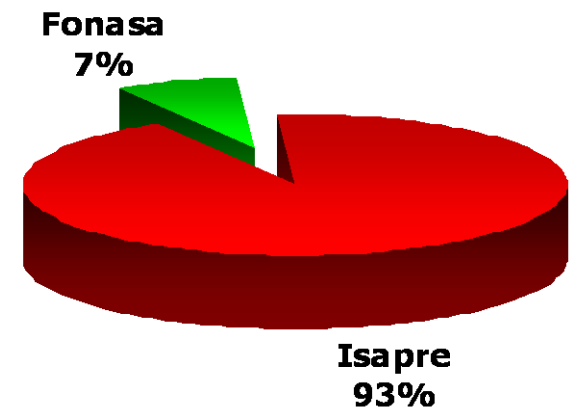
Edad



NSE



Sistema de Salud



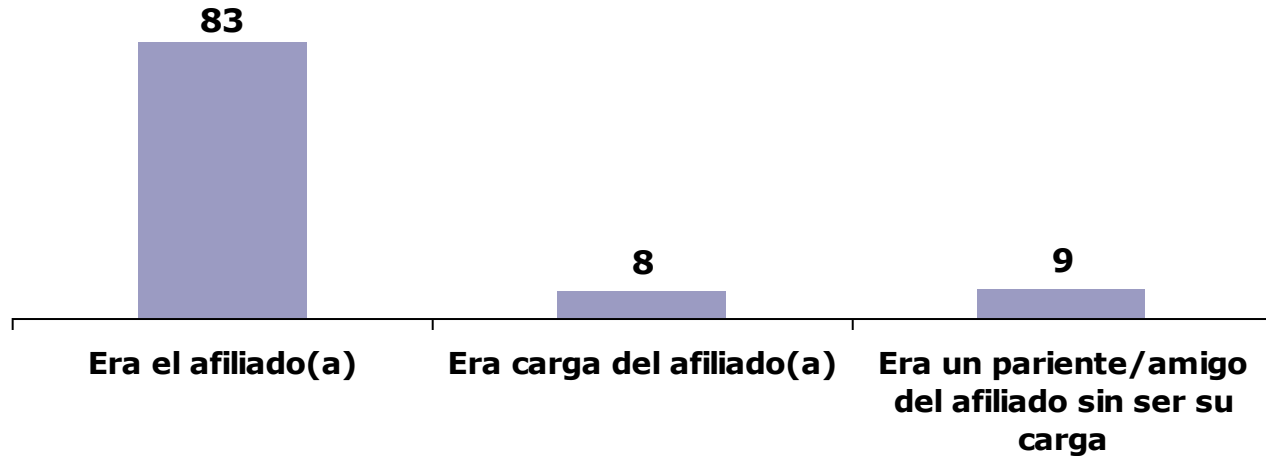
Por el reducido número de casos existente en el NSE Bajo (n=9), no se presentará esta categoría en los cruces de resultados

5. Composición de la muestra

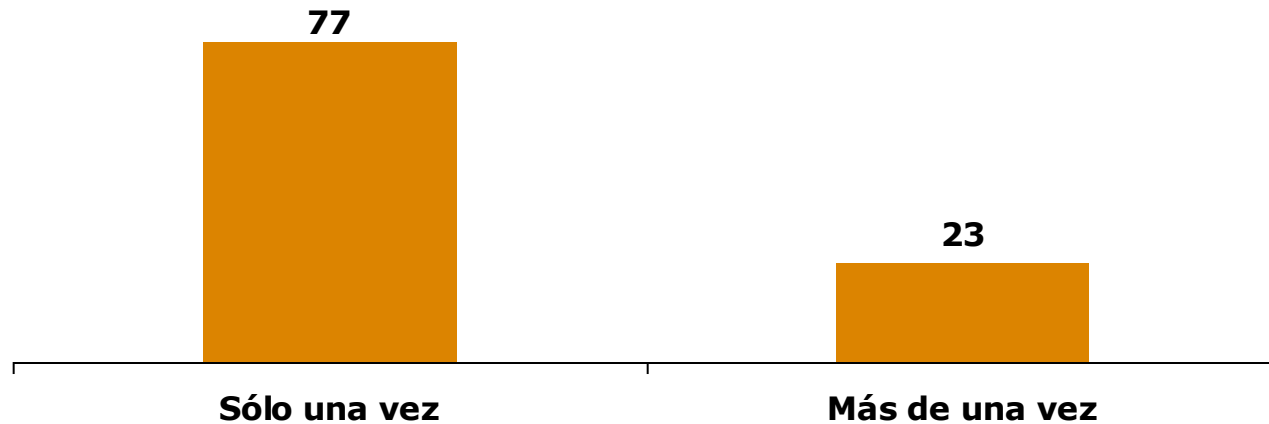
Total muestra n=961

%

Cuando presentó su reclamo, ¿Usted era el afiliado de la ISAPRE o FONASA, era carga del afiliado o pariente/amigo del afiliado sin ser su carga?



Nº de veces que ha presentado un reclamo en la Superintendencia



Elaborado para : Superintendencia de Salud

6. Comparación Composición Universos 2005, 2006 y 2007

Reclamos resueltos segundo semestre 2005 v/s Reclamos resueltos primer semestre 2006 v/s Reclamos resueltos entre Enero y Septiembre del 2007

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

%

	Reclamos resueltos 2do sem 2005	Reclamos resueltos 1er sem 2006	Reclamos resueltos 2007 (Ene a Sept)
Gran Santiago	68	63	71
Regiones	32	37	29
Administ.	74	87	73
Arbitral	26	13	23
Mediación	*	*	4
AFA	36	50	46
AFR	64	50	47
Otro	*	*	7
Hombre	55	62	55
Mujer	45	38	45
18 a 40	30	3	32
41 a 60	39	49	45
61 y más	27	46	19
No contesta	4	2	4

Se observan diferencias estadísticamente significativas respecto de la medición ANTERIOR, en todas las variables de estratificación.

II. PRINCIPALES RESULTADOS

P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia de Salud?

Total muestra, por Agencia y Sistema de Salud entrevistado

%

	Total	Gran Santiago	Regiones	Fonasa	Isapre
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	23	22	25	25	23
Por un amigo/ pariente/ conocido que le recomendó hacer el tramite	26	27	24	14	27
Por el tipo de trab.que realiza sabe de la exist. de la Superintendencia	17	19	13	17	17
Por campañas de información masivas de TV, radios u otras	18	17	19	24	17
Por charlas informativas	2	2	2	0	2
Por la persona que lo atendió en la clínica u hospital	6	7	5	11	6
Otra	8	7	12	8	8
No Responde	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	961	683	278	68	893
Base real (n)	961	582	379	50	911



INTERNET	4%
ABOGADO	1%
SERNAC	1%
COMPIN	1%

Elaborado para : Superintendencia de Salud

P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia?

Según Edad y NSE

%

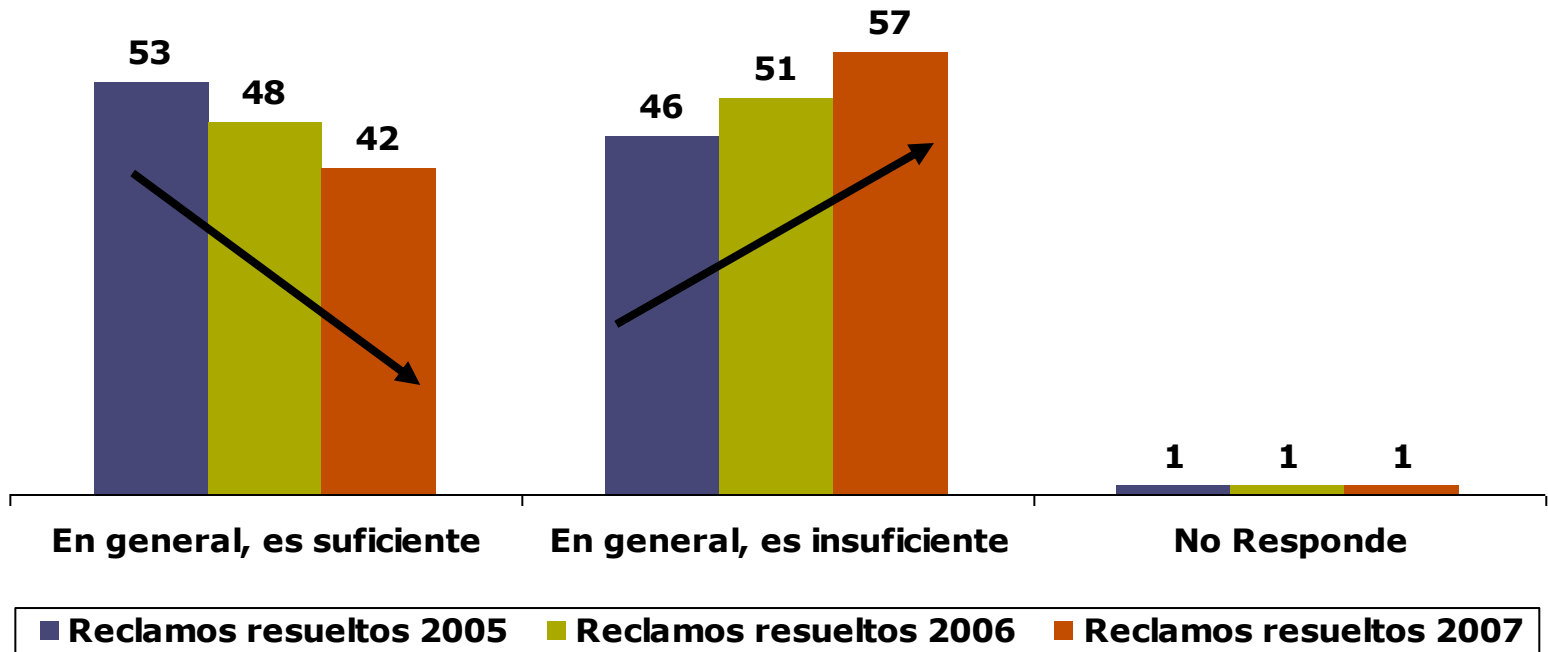
	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	23	24	21	23	24
Por un amigo/ pariente/ conocido que le recomendó hacer el tramite	26	25	29	25	30
Por el tipo de trab.que realiza sabe de la exist. de la Superintendencia	15	18	19	19	11
Por campañas de información masivas de TV, radios u otras	16	17	20	18	16
Por charlas informativas	2	3	0	2	1
Por la persona que lo atendió en la clínica u hospital	8	6	6	6	8
Otra	11	9	4	7	12
No Responde	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	309	427	184	646	248
Base real (n)	315	437	168	644	241

P3. En general, usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

%



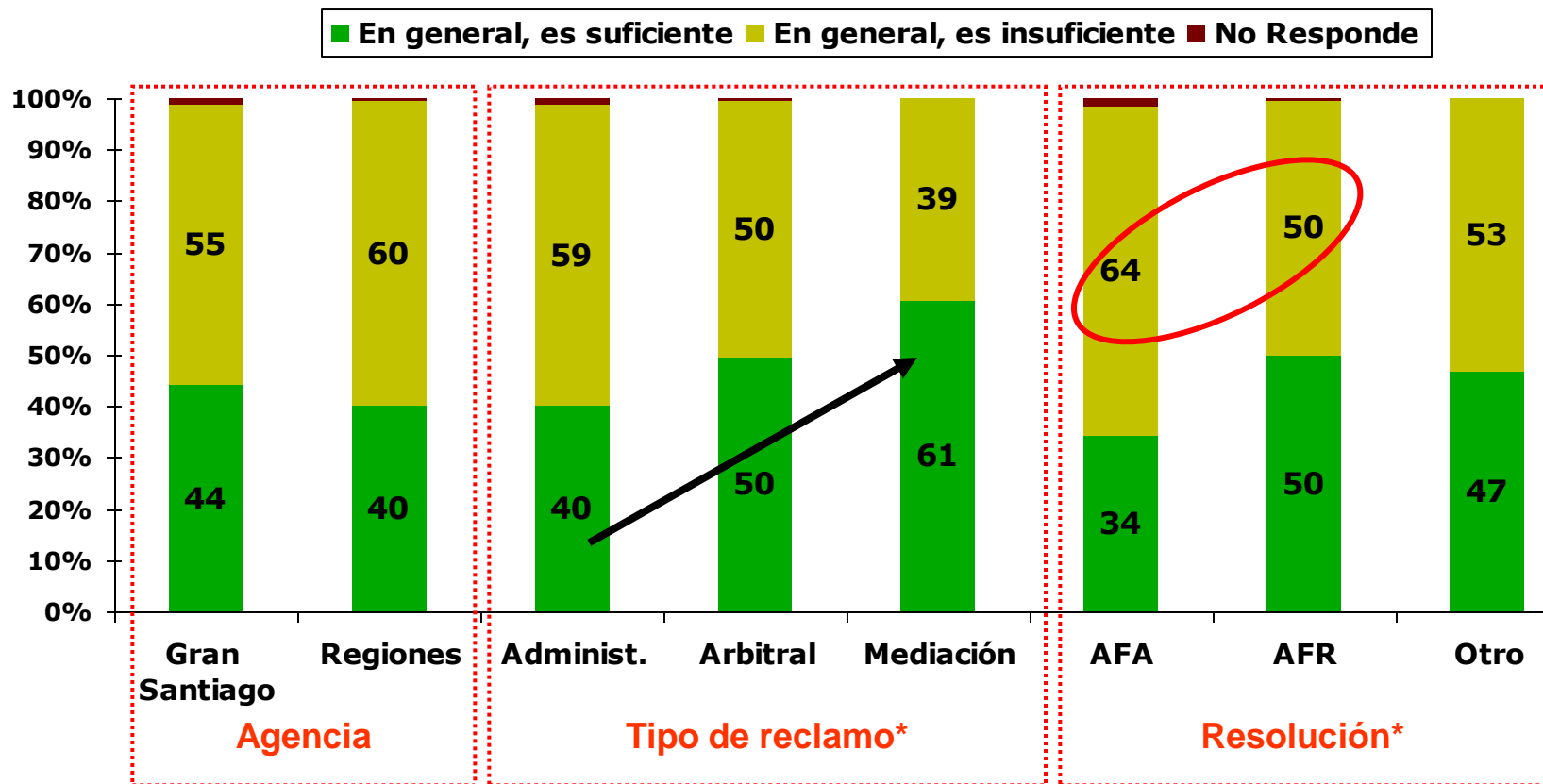
Existen diferencias estadísticamente significativas entre las tres mediciones.

P3. En general, usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

%

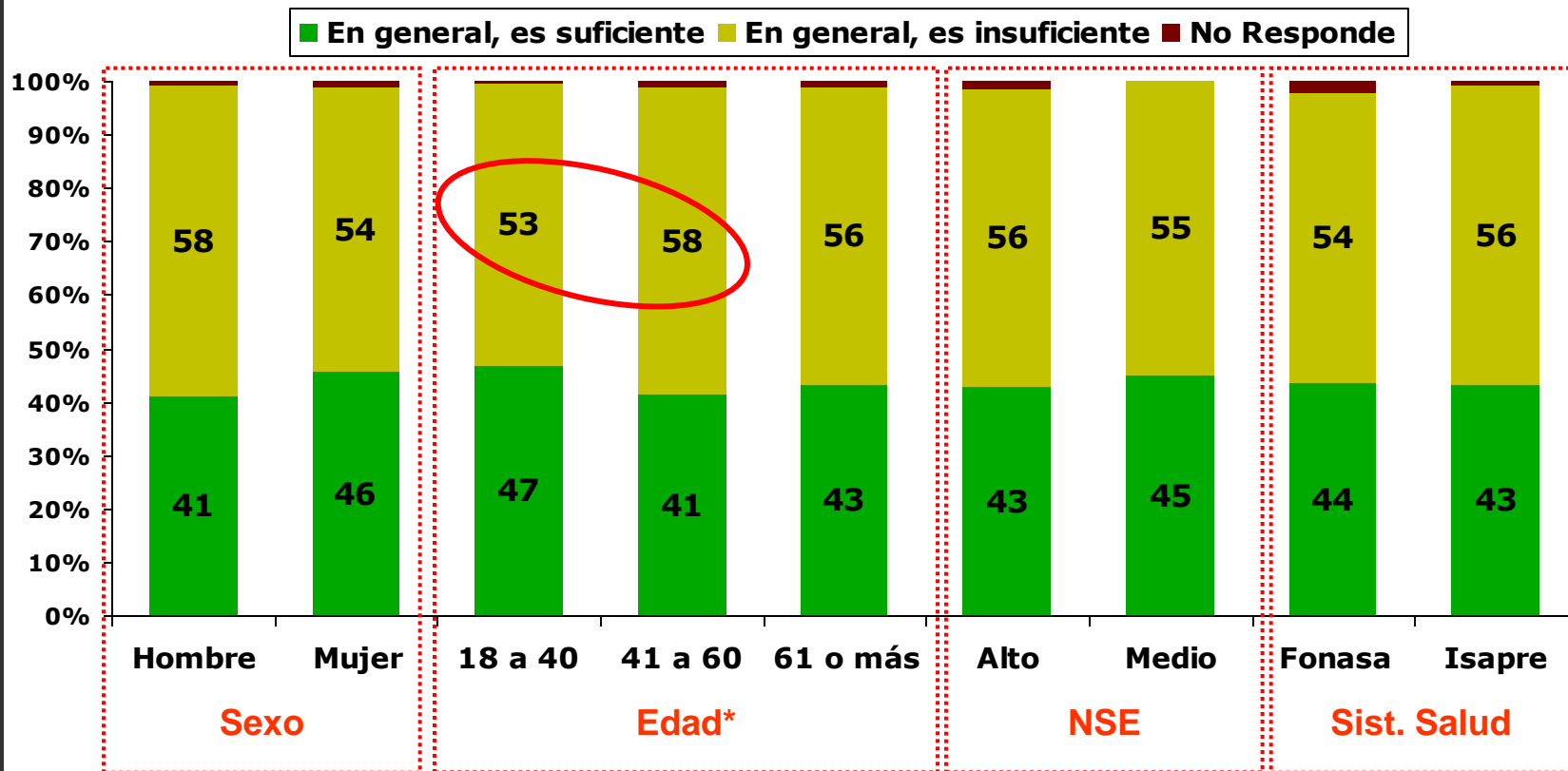


* : Existe diferencia estadísticamente significativa

P3. En general, usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

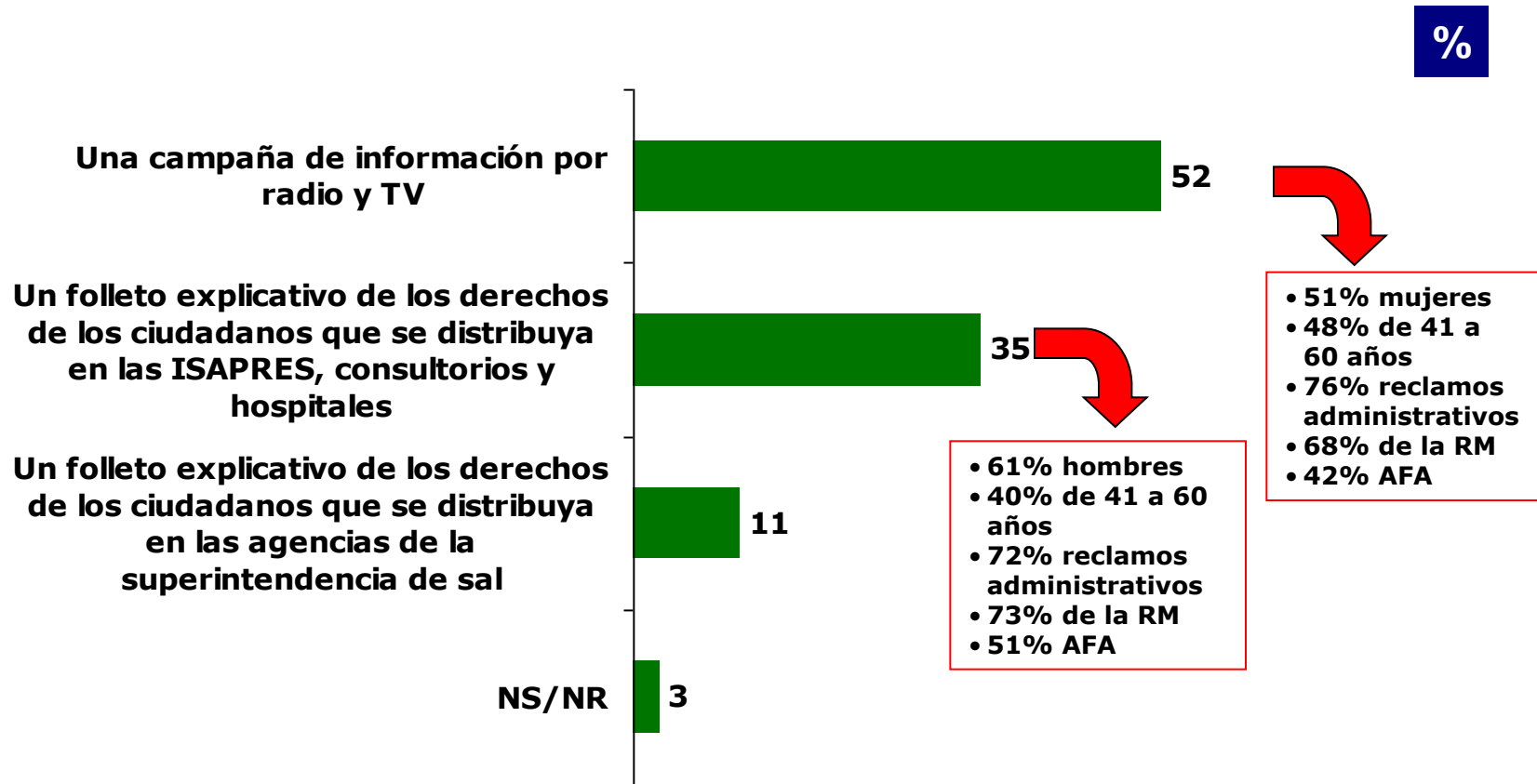
%



* : Existe diferencia estadísticamente significativa

P4.¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que es la más adecuada para mejorar la cantidad de información que existe sobre las funciones del SIS?

Total muestra

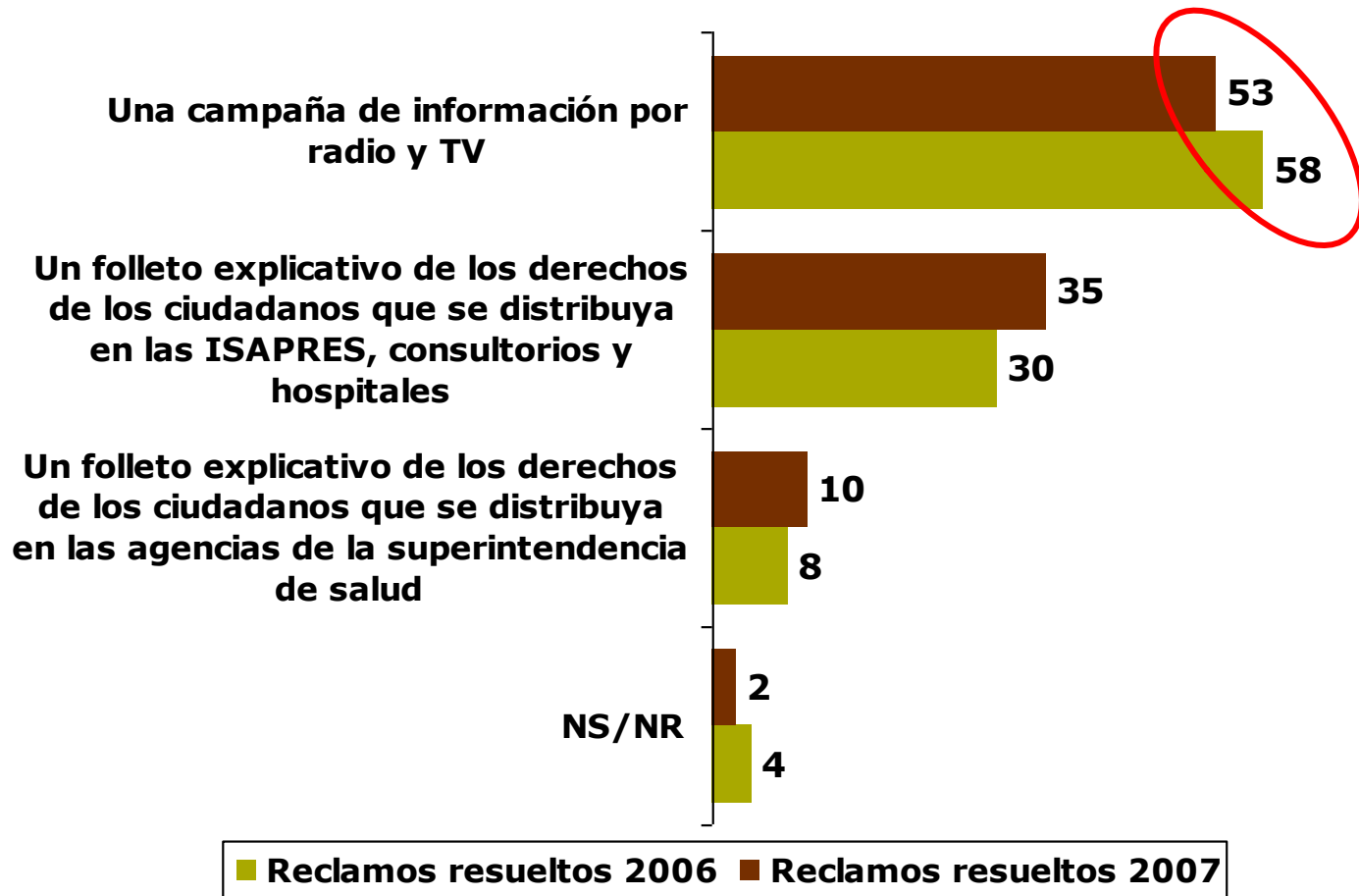


P4.¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que es la más adecuada para mejorar la cantidad de información que existe sobre las funciones del SIS?

%

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

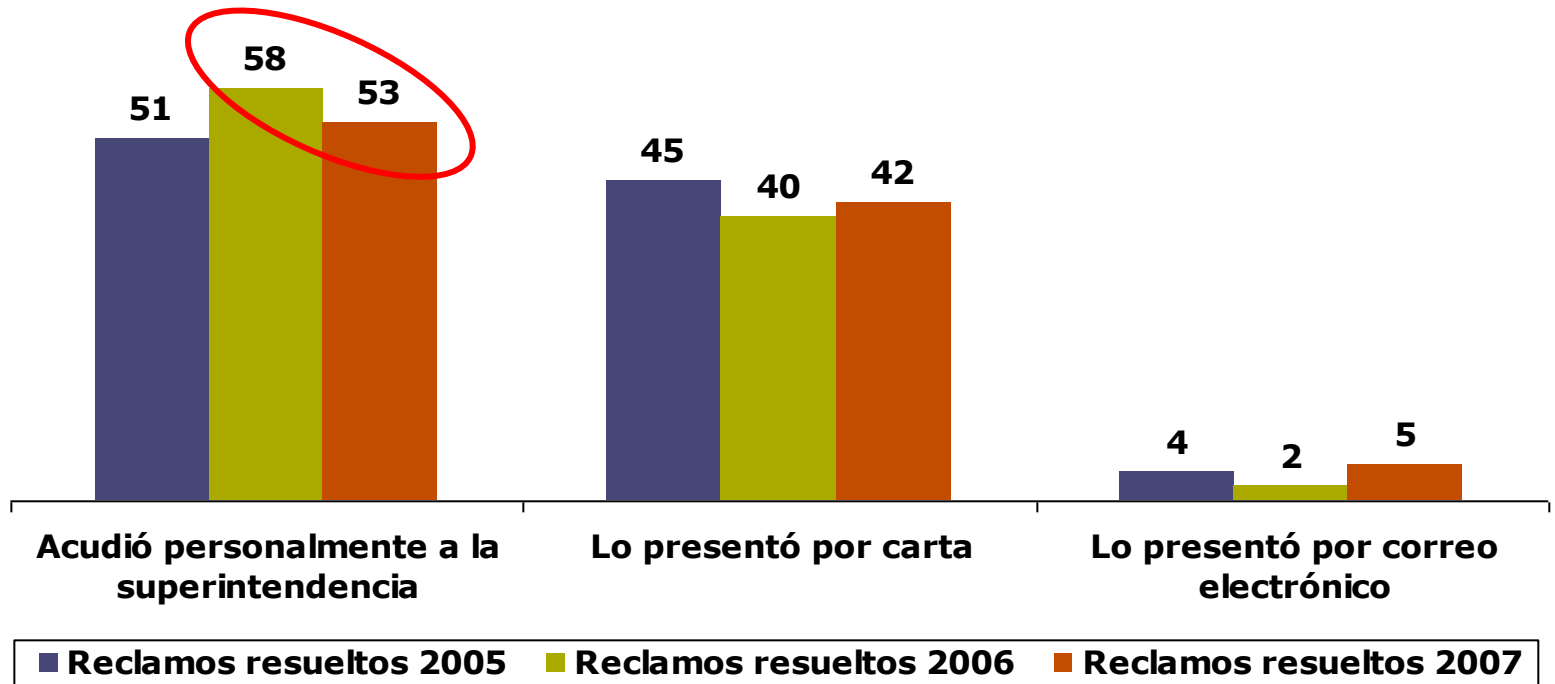


P5. ¿Cómo presentó usted su reclamo a la superintendencia?

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

%



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

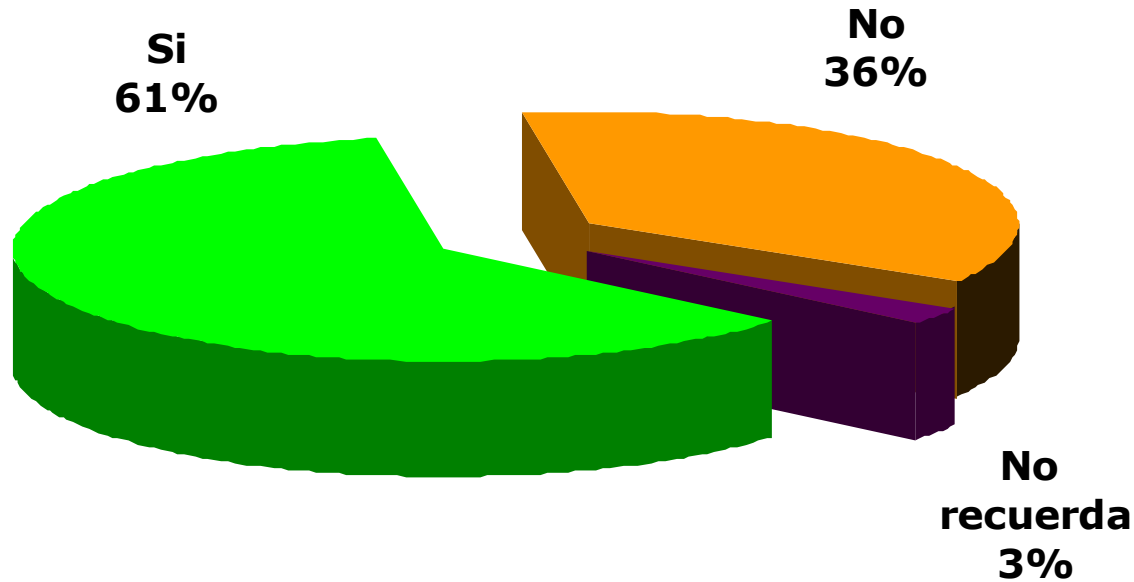
P5.¿Cómo presentó usted su reclamo a la Superintendencia? Según Sexo, Edad y NSE

%

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio	Fonasa	Isapre
Acudió personalmente a la superintendencia	55	50	56	52	50	49	63	48	53
Lo presentó por carta	42	44	39	43	48	46	33	47	42
Lo presentó por correo electrónico	3	6	5	5	2	5	4	5	4
No responde	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	528	433	309	427	184	646	248	68	893
Base real (n)	529	432	315	437	168	644	241	50	911

P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

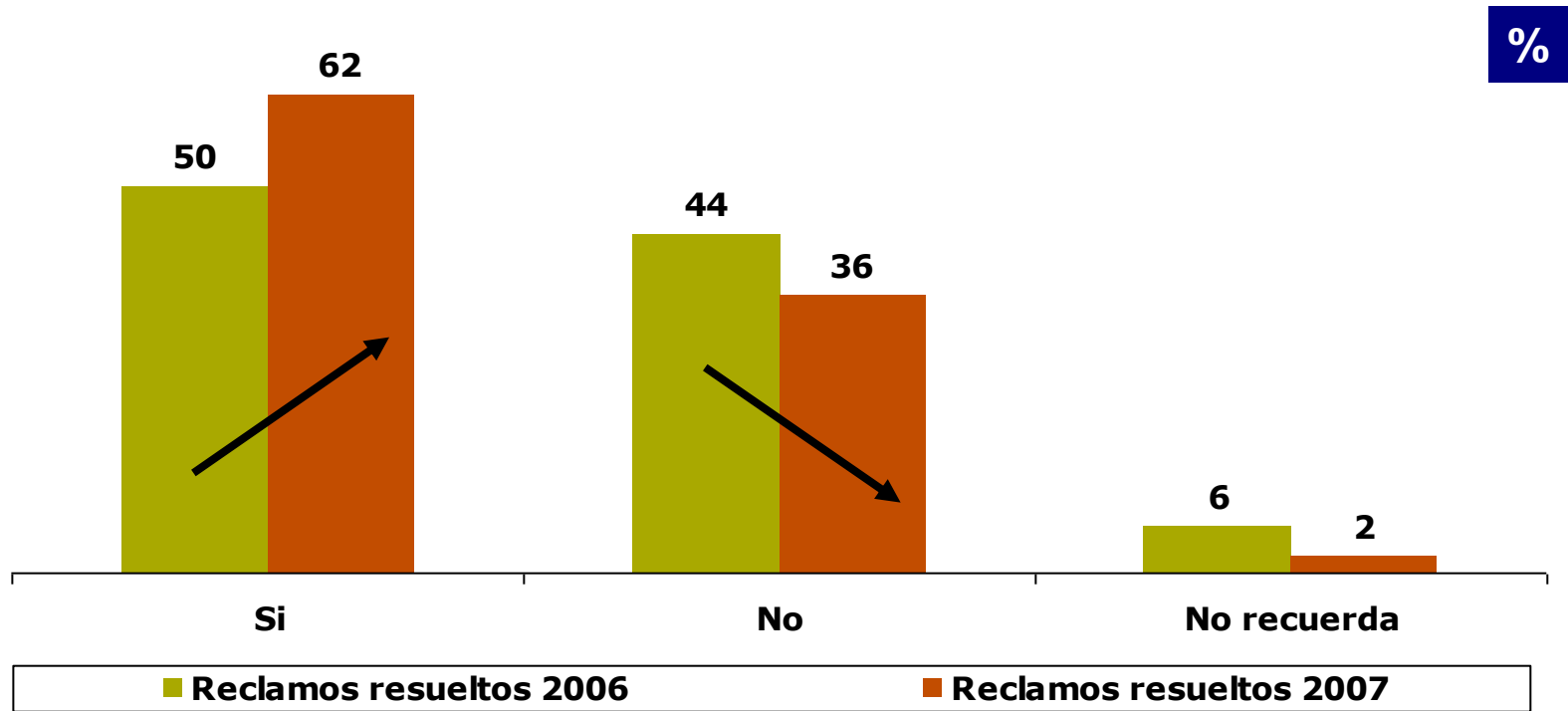
Total Muestra



P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

Total Muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

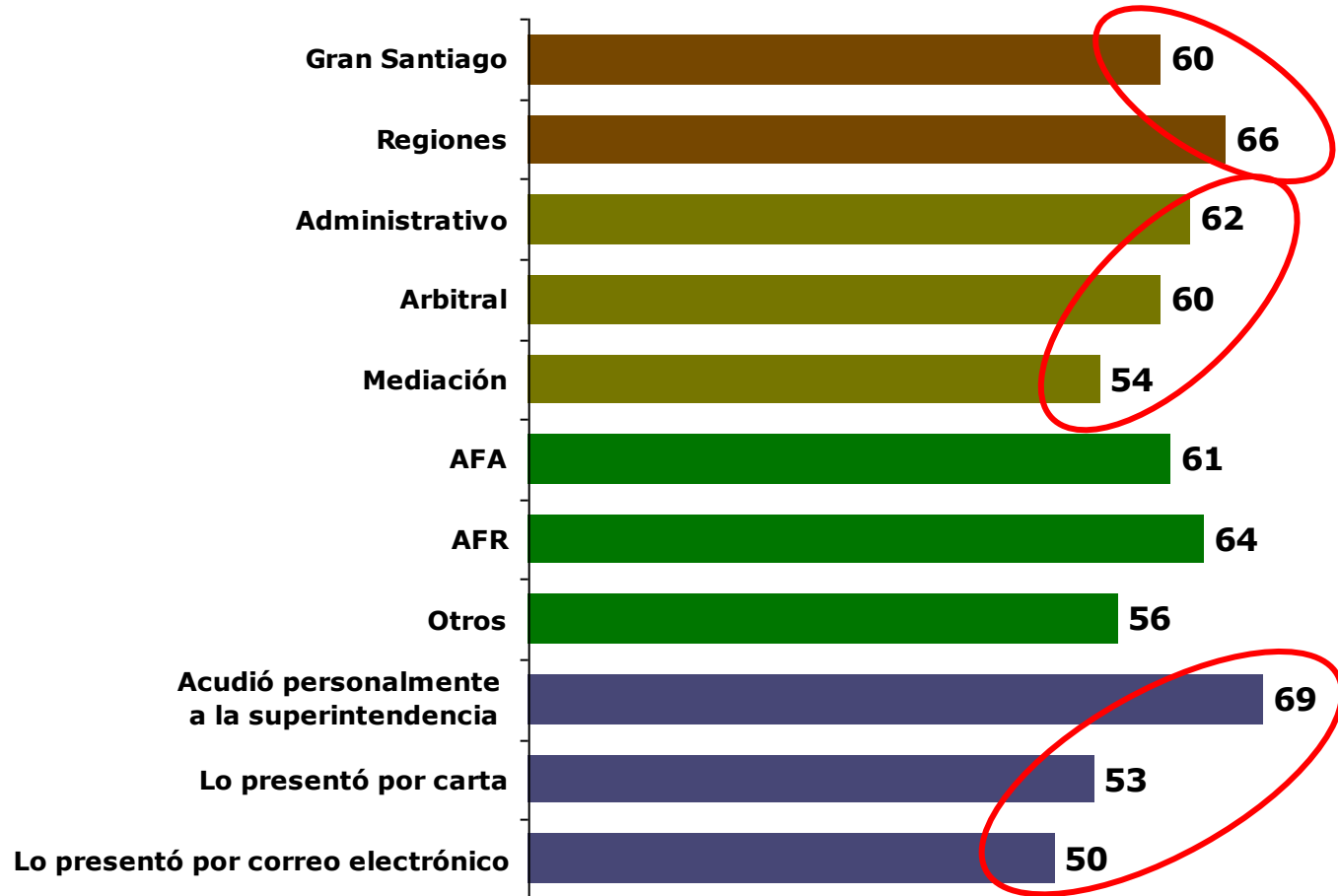


P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y forma en que presentó el reclamo (% de respuesta SI)

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

%



P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

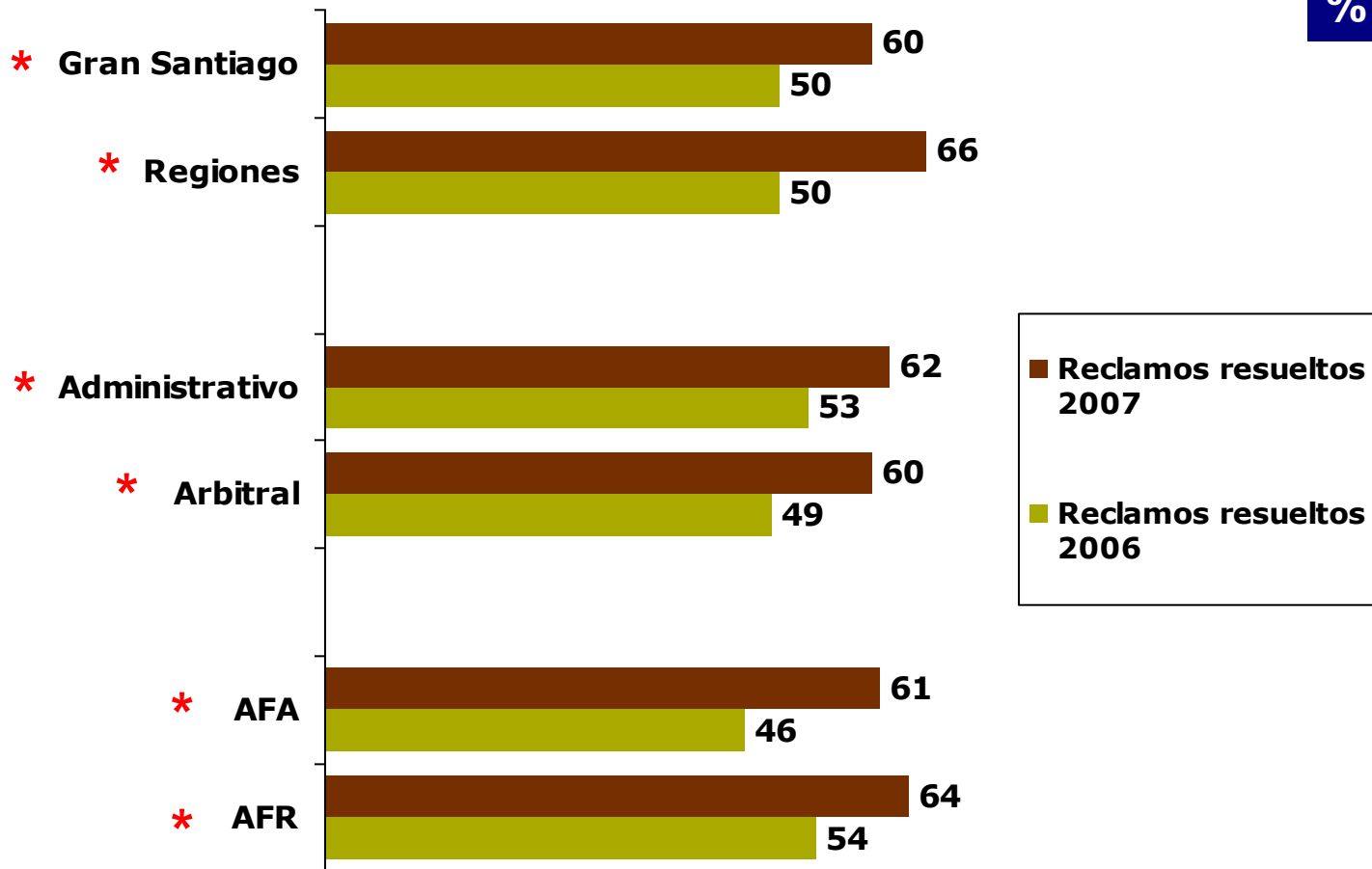
Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado
(% de respuesta SI)



P6. En algún momento del proceso, ¿se le explicitó cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y forma en que presentó el reclamo (% de respuesta SI)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

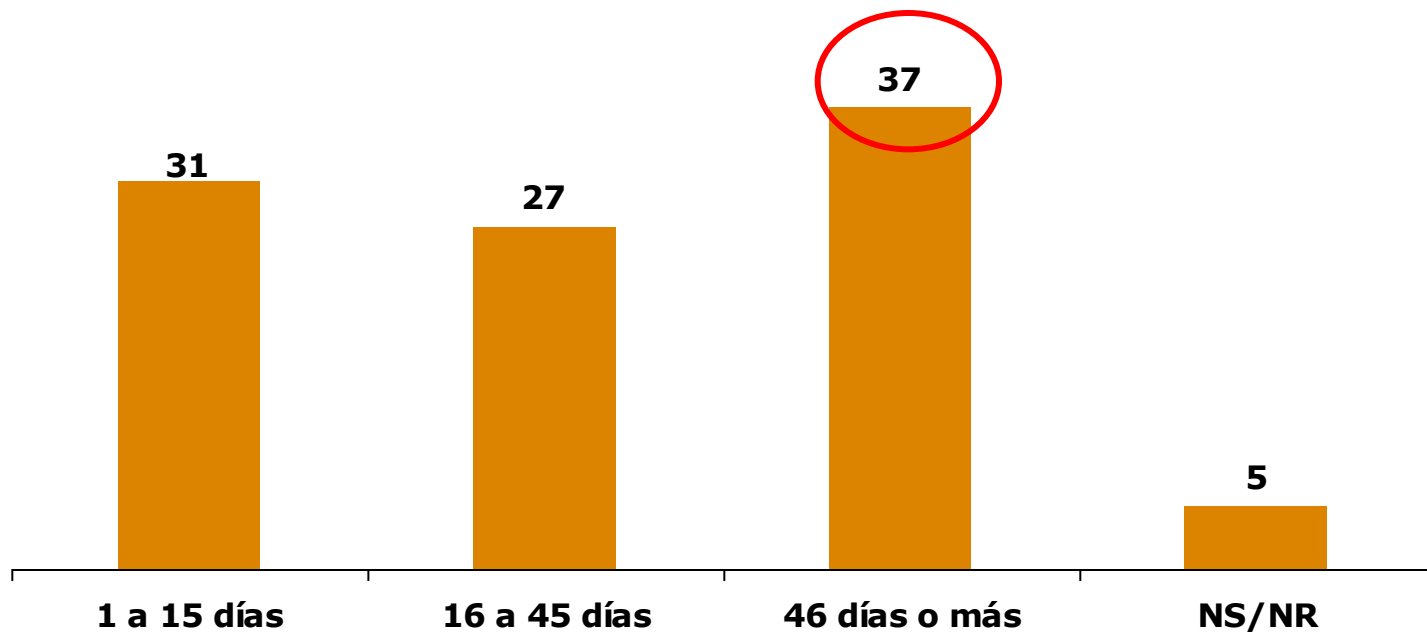


* : Existe diferencia estadísticamente significativa entre 2006 y 2007

P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (61% de la muestra)



Promedio de días: 59 días

P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

**Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (61%)
Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo**

Promedio días

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

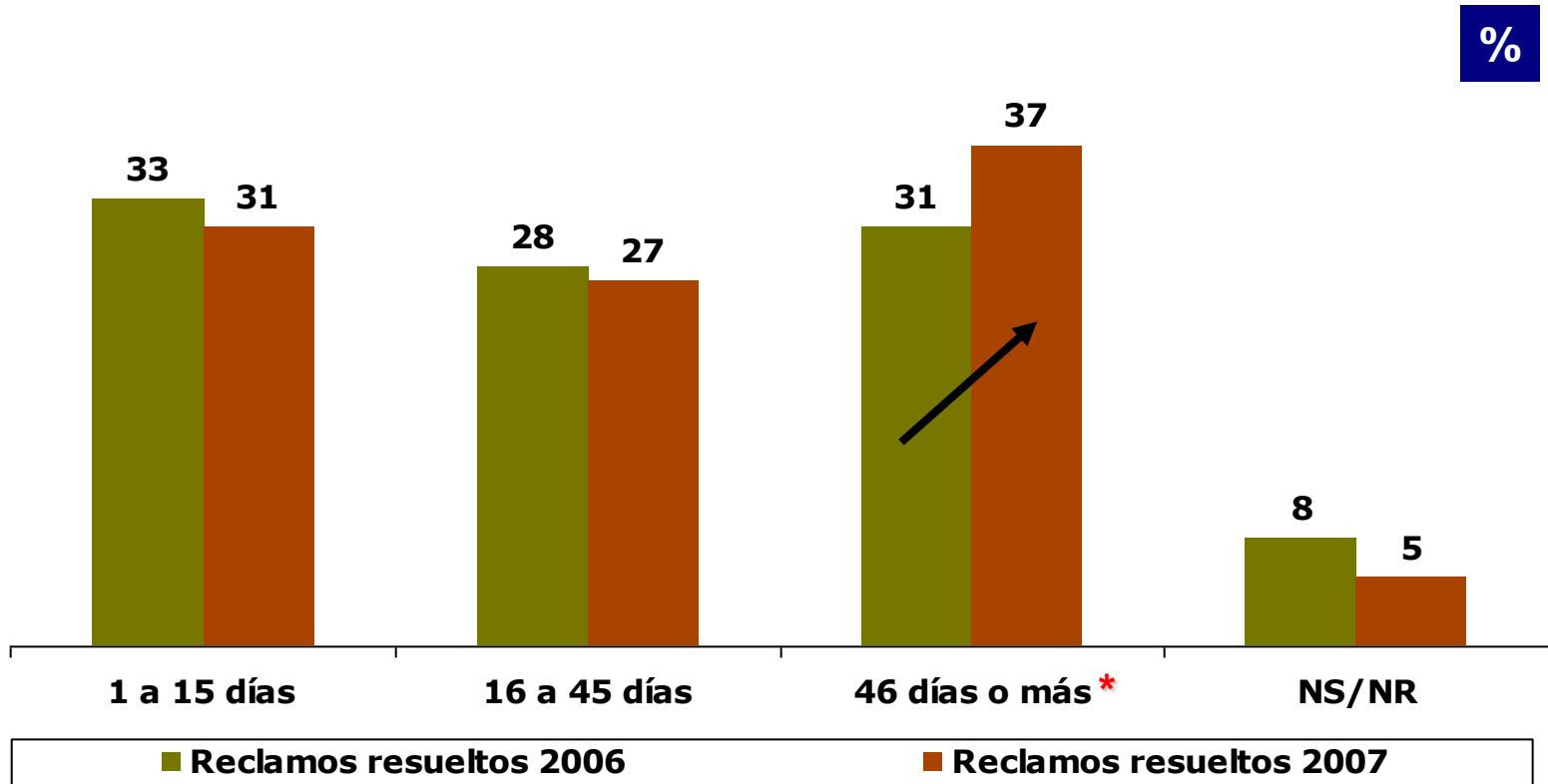
Gran Santiago	65,2
Regiones	44,1
Administrativo	47,5
Arbitral	98,8
Mediación	47,7
AFA	47,1
AFR	72,9
Otros	45,0
Acudió personalmente a la superintendencia	57,2
Lo presentó por carta	60,4
Lo presentó por correo electrónico	73,6
TOTAL	58,9

Elaborado para : Superintendencia de Salud

P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (61%)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)



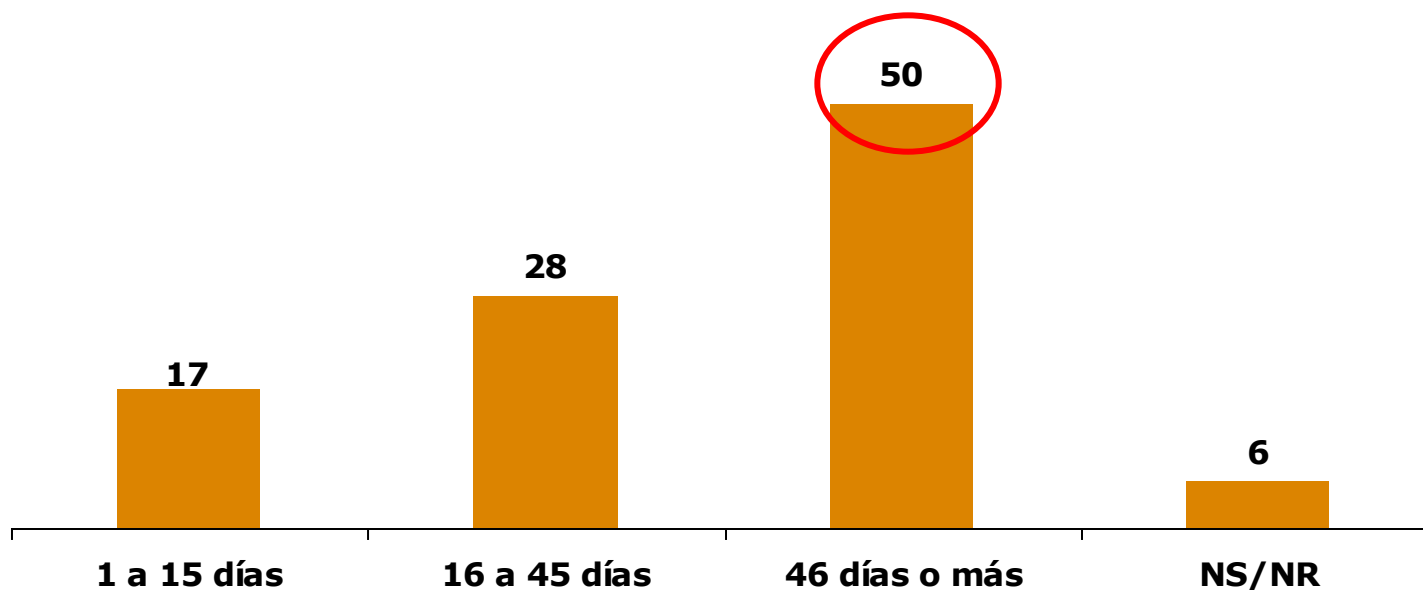
*** Existe diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.**

P8. ¿En cuántos días o meses obtuvo la respuesta a su reclamo?

Total Muestra

Promedio total muestra: 84 días

%



P8. ¿En cuántos días o meses obtuvo la respuesta a su reclamo?

Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución, Forma en que presentó el reclamo, Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

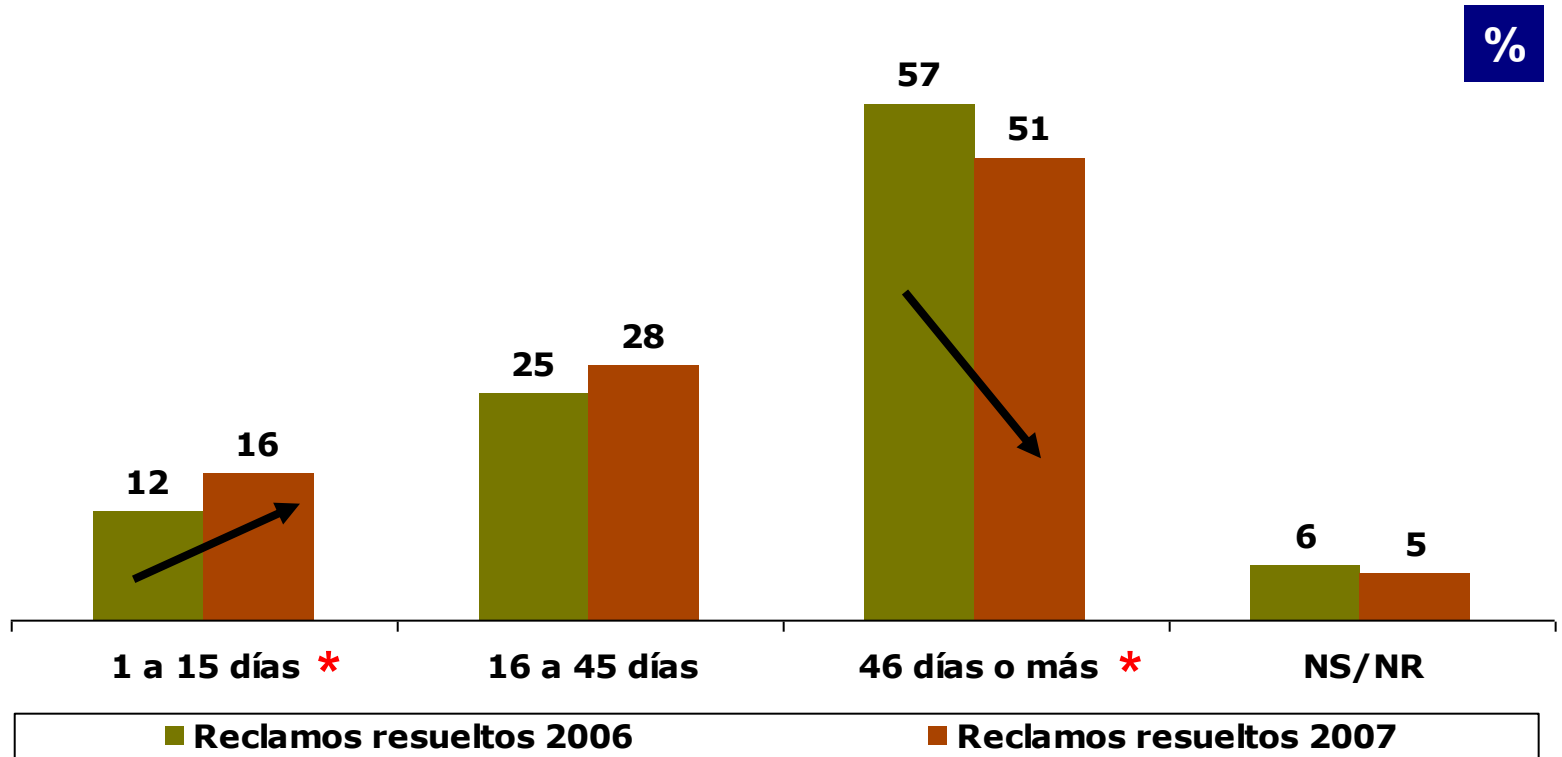
Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

	Promedio	Mediana
Gran Santiago	90,7	60
Regiones	67,3	30
Administrativo	67,3	40
Arbitral	144,0	120
Mediación	51,1	30
AFA	70,5	45
AFR	104,3	60
Otros	56,1	30
Acudió personalmente a la superintendencia	87,6	60
Lo presentó por carta	81,0	60
Lo presentó por correo electrónico	71,4	45
Hombre	87,1	60
Mujer	80,5	60
18 a 40	76,8	60
41 a 60	88,0	60
61 o más	91,1	60
Alto	83,4	60
Medio	83,4	60
Fonasa	84,5	37
Isapre	84,1	60

P8. ¿En cuántos días o meses obtuvo la respuesta a su reclamo?

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

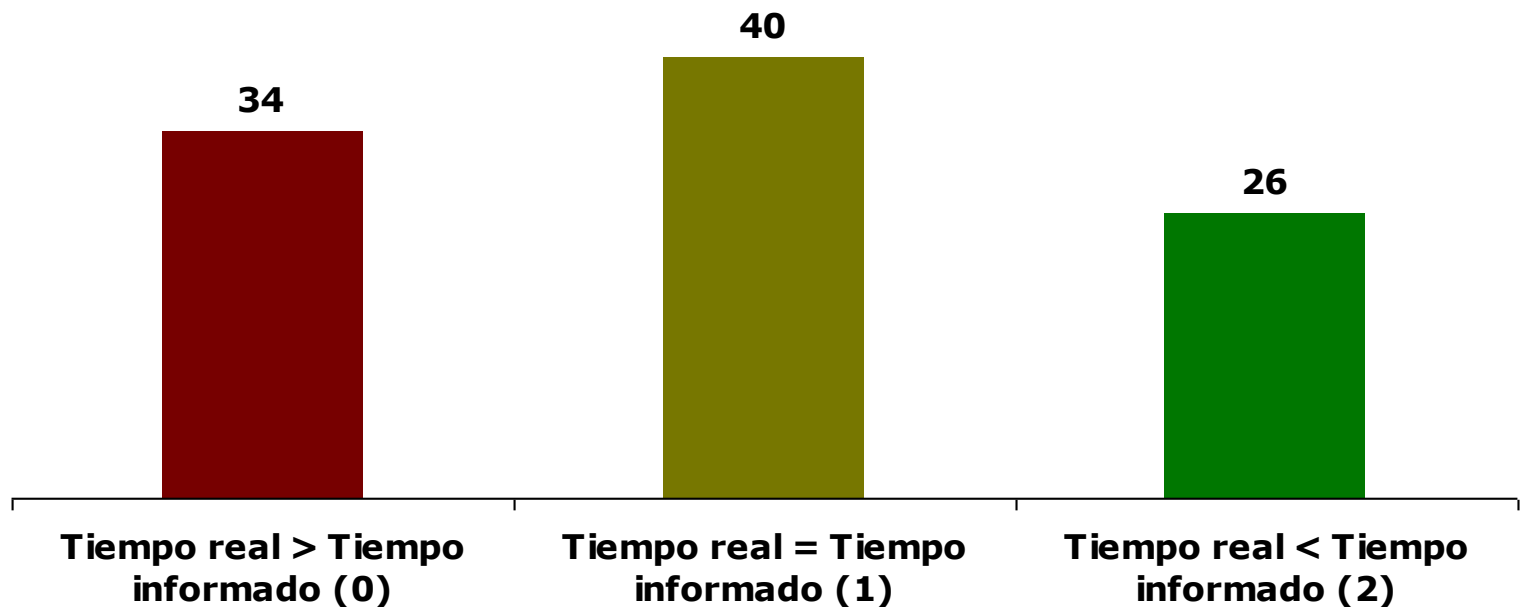


* : Existe diferencia estadísticamente significativa entre ambas mediciones

Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (61%)

Para esta medición, el sub índice brecha tiempo fue construido con las preguntas 7 y 8 que miden la brecha entre el tiempo de duración del proceso informado por la SIS y el efectivo o real . Este sub índice toma valores entre 0 y 2 puntos: 0 si el tiempo real fue mayor que el informado, 1 si el tiempo real fue igual al informado y dos si la SIS se demoró menos días en resolver el caso que lo prometido.



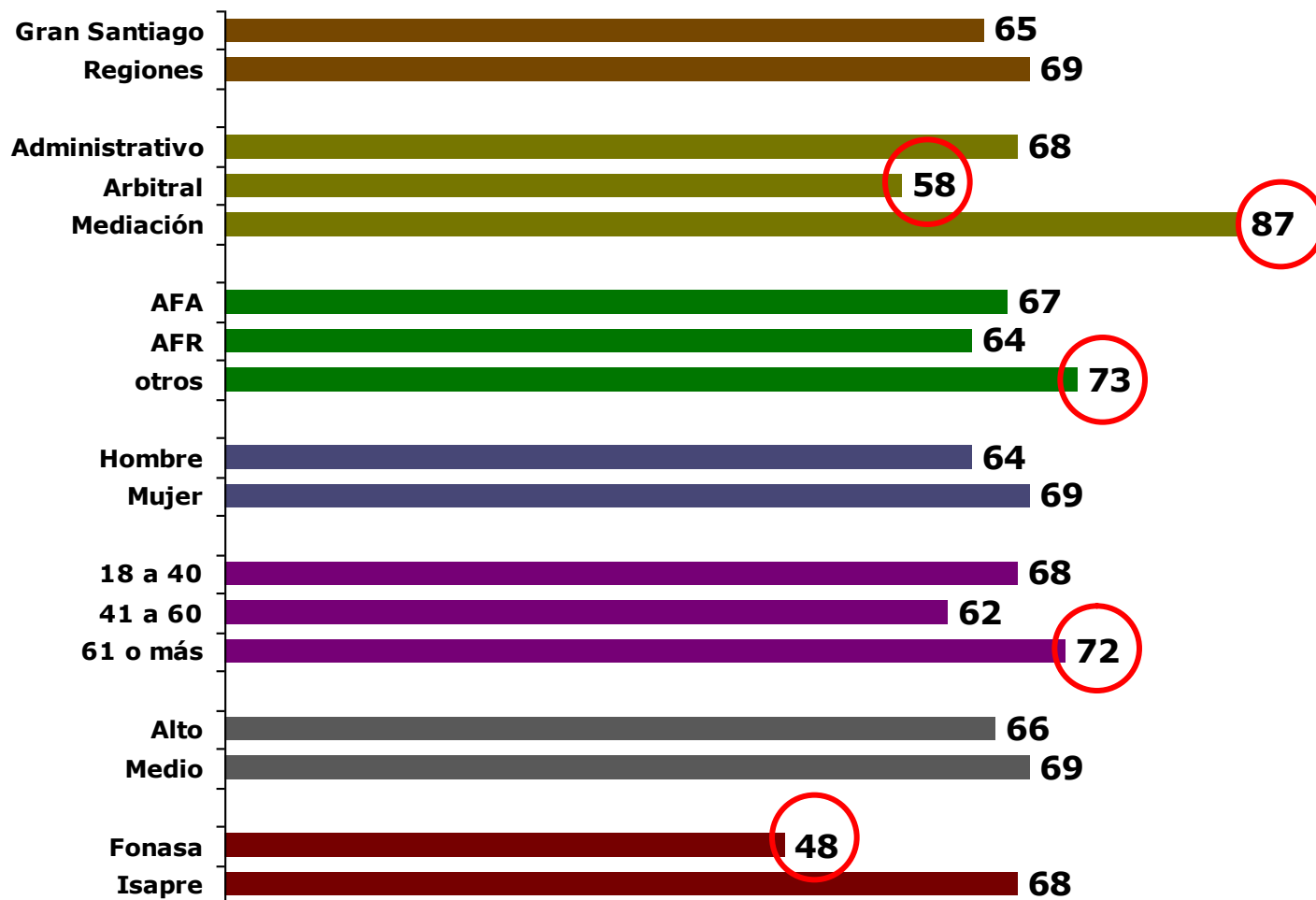
Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso (61%)

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución, Sexo, Edad y Sistema de Salud del entrevistado

(% tiempo real <= tiempo informado)

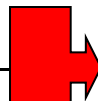
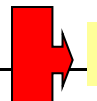


Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación



Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (61%)

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

Sub índice Brecha	Reclamos resueltos 2006	Reclamos resueltos 2007
Valor del Índice	%	%
Tiempo real > Tiempo informado (0)	48	34
Tiempo real = Tiempo informado (1)	39 	40  52%
Tiempo real < Tiempo informado (2)	13 	26  66%

Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

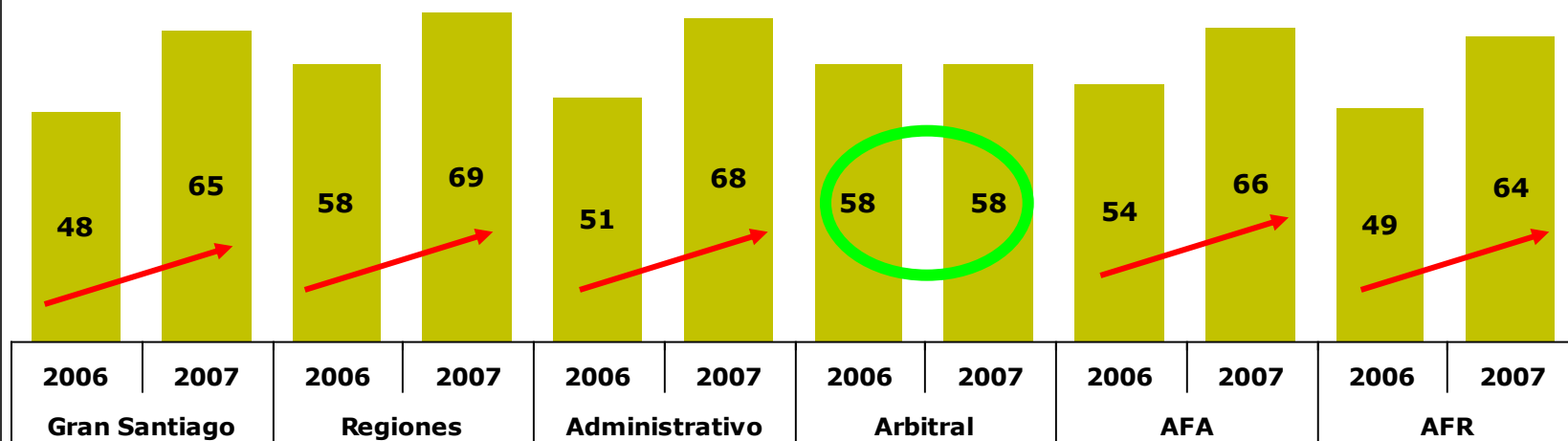
Sub índice brecha tiempo

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso (61%)

(% tiempo real <= tiempo informado)

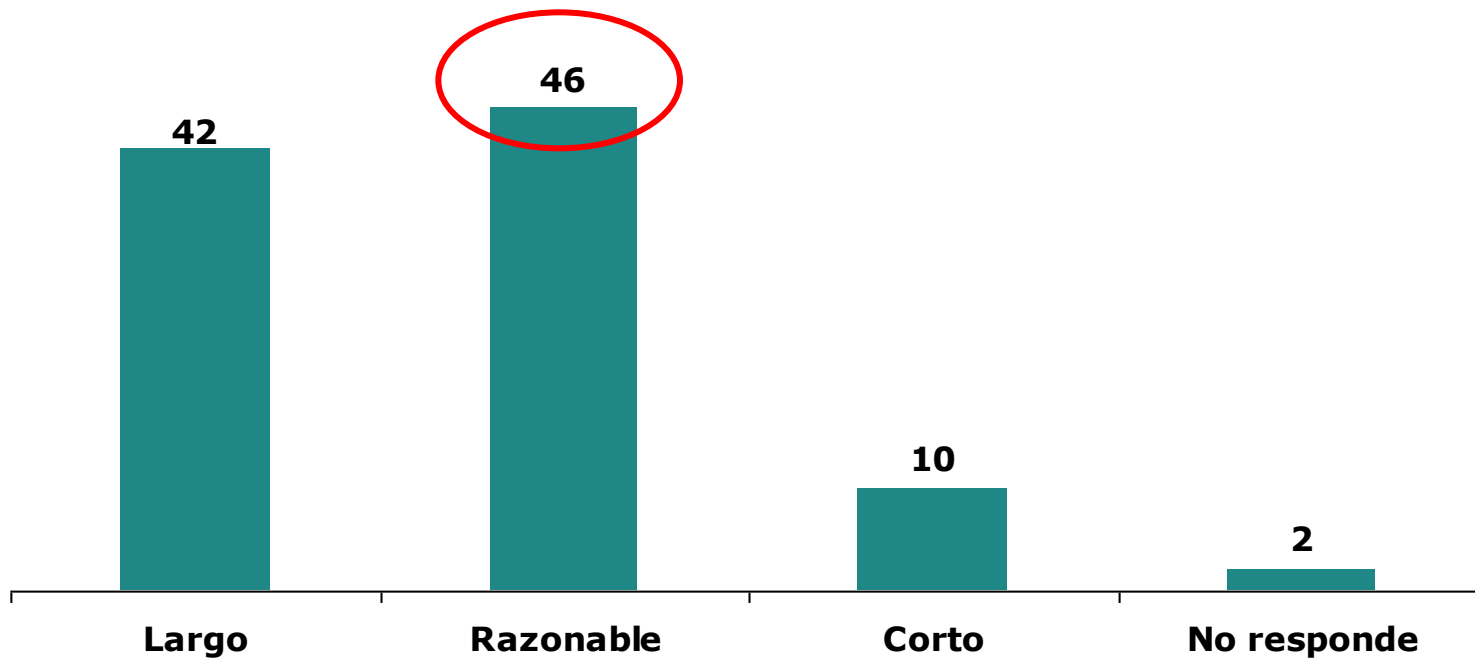
Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)



P9. Y, en general, ¿cómo le pareció ese plazo?

Total Muestra

%

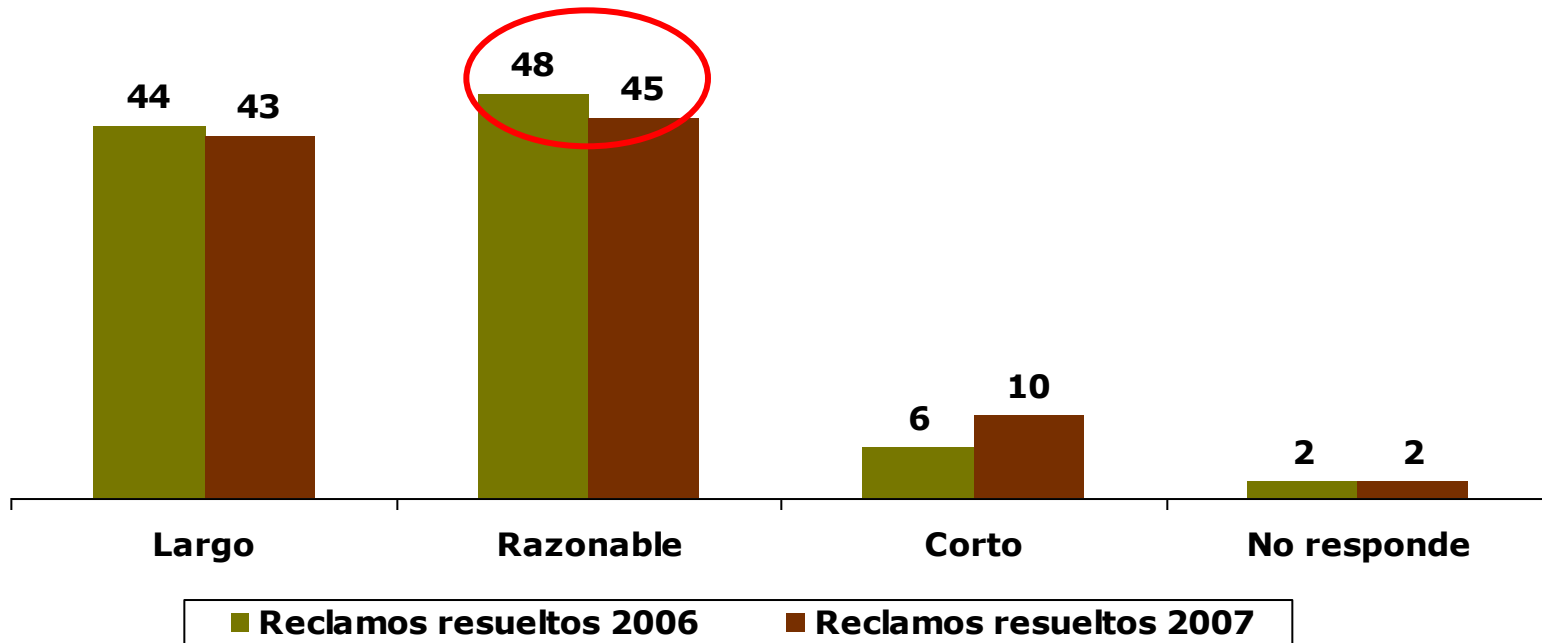


P9. Y, en general, ¿cómo le pareció ese plazo?

Total Muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

%



***No se realiza la comparación con el año 2005 dado que sólo 35 casos responden esta pregunta**

Sub índice percepción tiempo

Total Muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

Este sub índice fue construido con la pregunta 9 que mide percepción sobre el tiempo real que duro el proceso completo (largo, razonable, corto). Toma valores entre 0 y 2 puntos (0 si es percibido como largo, 1 si es razonable y 2 si es corto).

Sub índice Percepción	Reclamos resueltos 2006	Reclamos resueltos 2007
Valor del Índice	%	%
0	45	44
1	49	46
2	6	10

Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

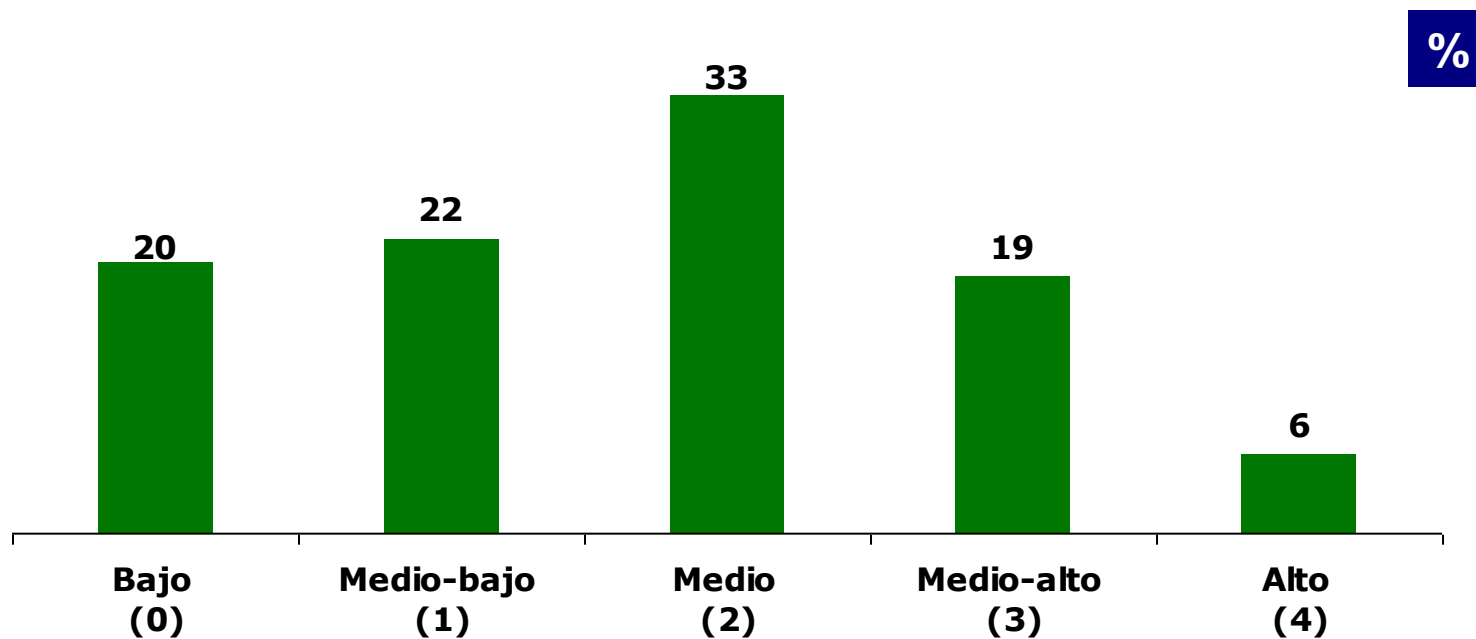
INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (61%)

El índice eficiencia del tiempo es la suma de los sub índices brecha y percepción tiempo.

El índice eficiencia del tiempo toma valores que van desde 0 puntos a 4 y combina información objetiva (brecha) con subjetiva (percepción).

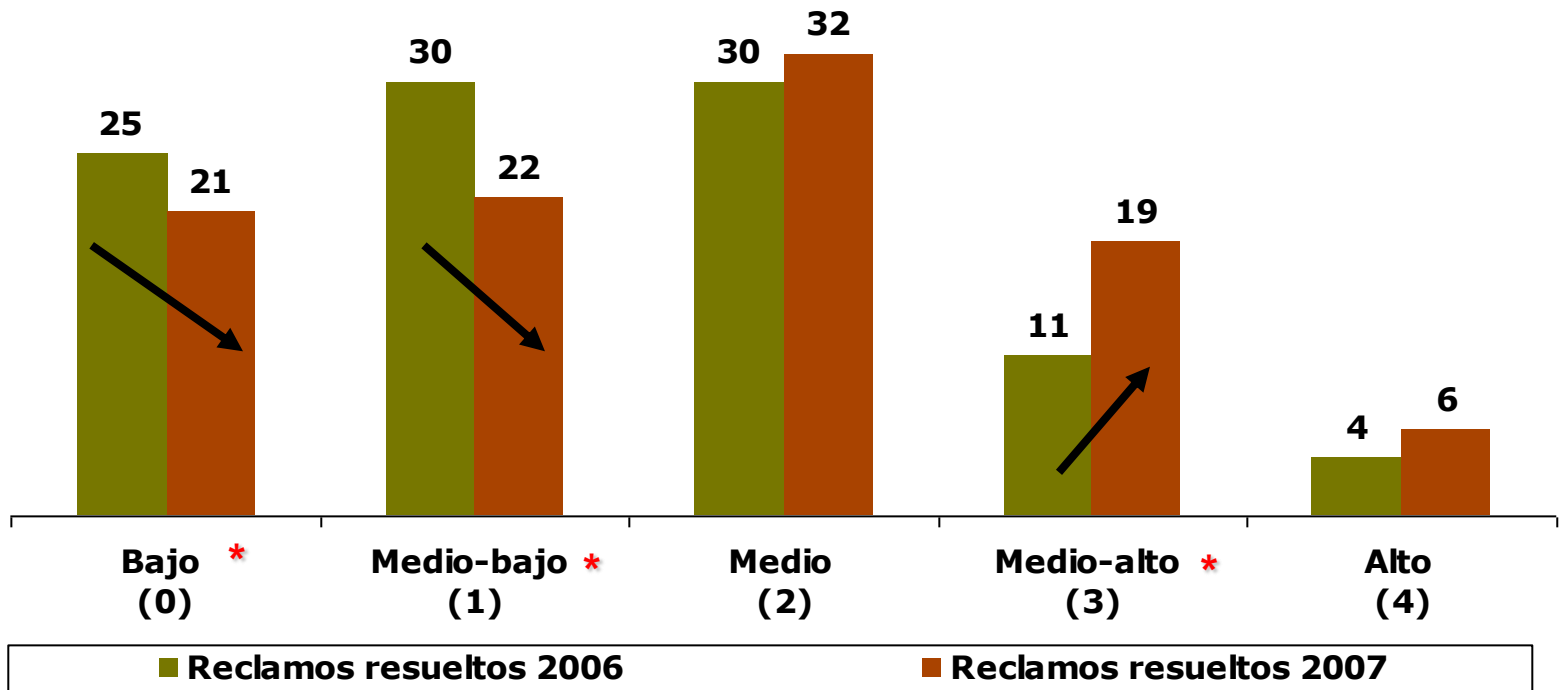
A mayor valor del índice más eficiente es la SIS y mejor la percepción por parte de los usuarios.



INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso
Nota: Se excluye del análisis los casos de mediación para el 2007 (n=60 no ponderado)

%



***: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.**

INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

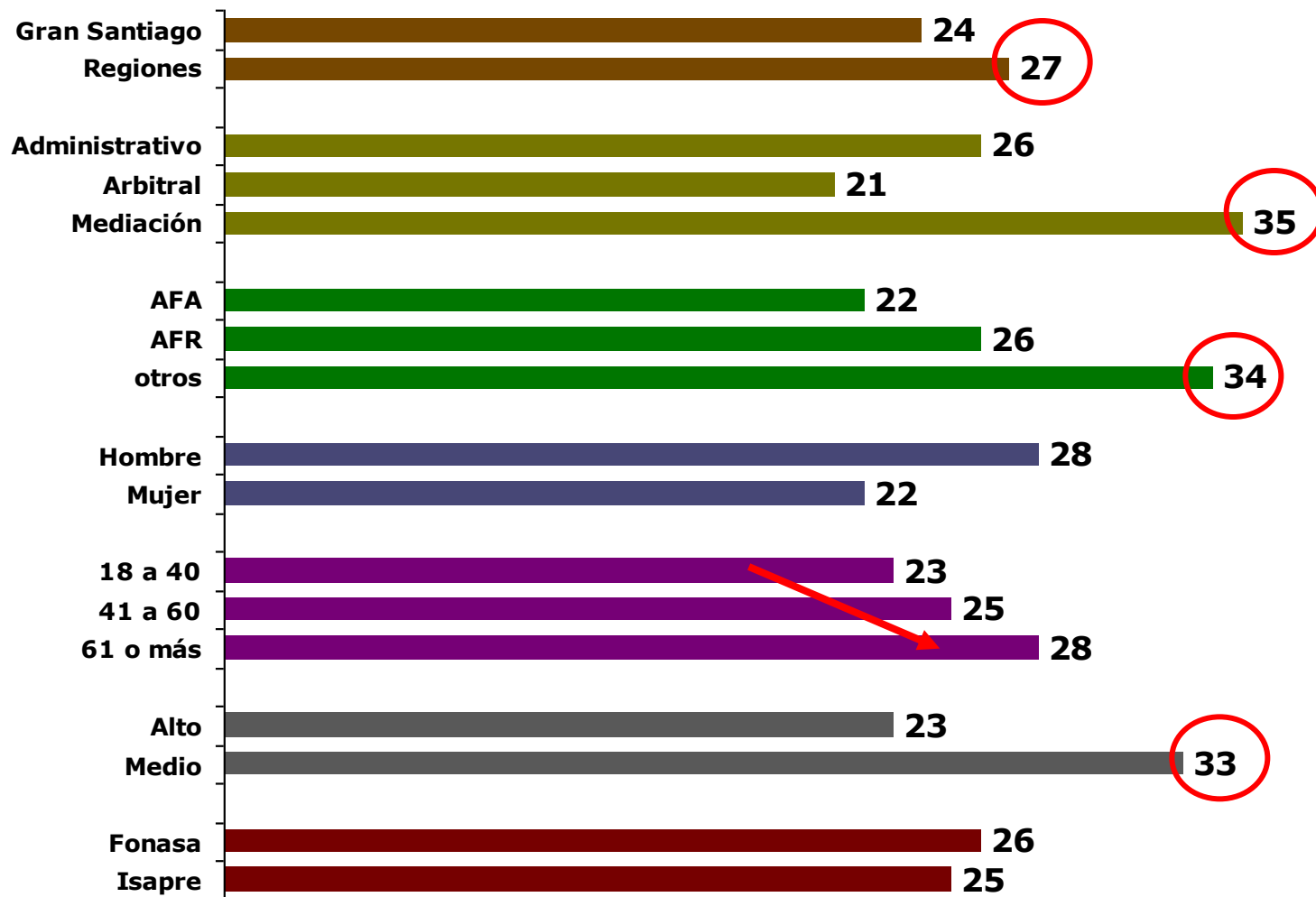
Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (61%)

Por Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución, Sexo, Edad, NSE y Sistema

(% Medio-alto + Alto)

%

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

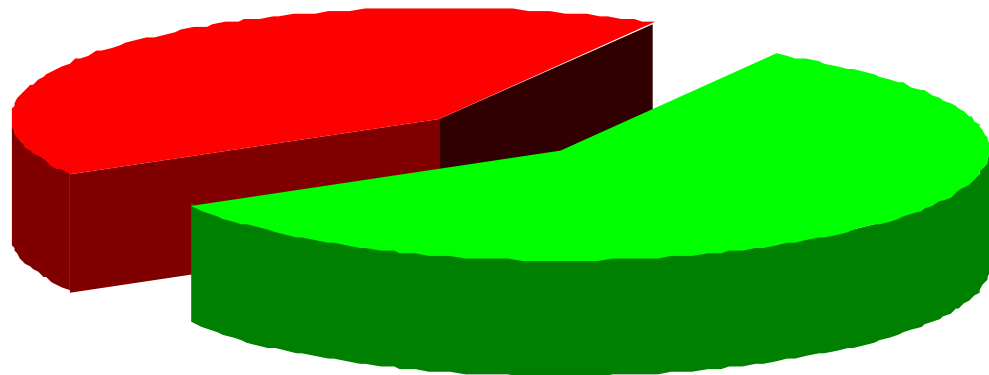


P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Total Muestra

%

**No, no le
señalaron
42%**

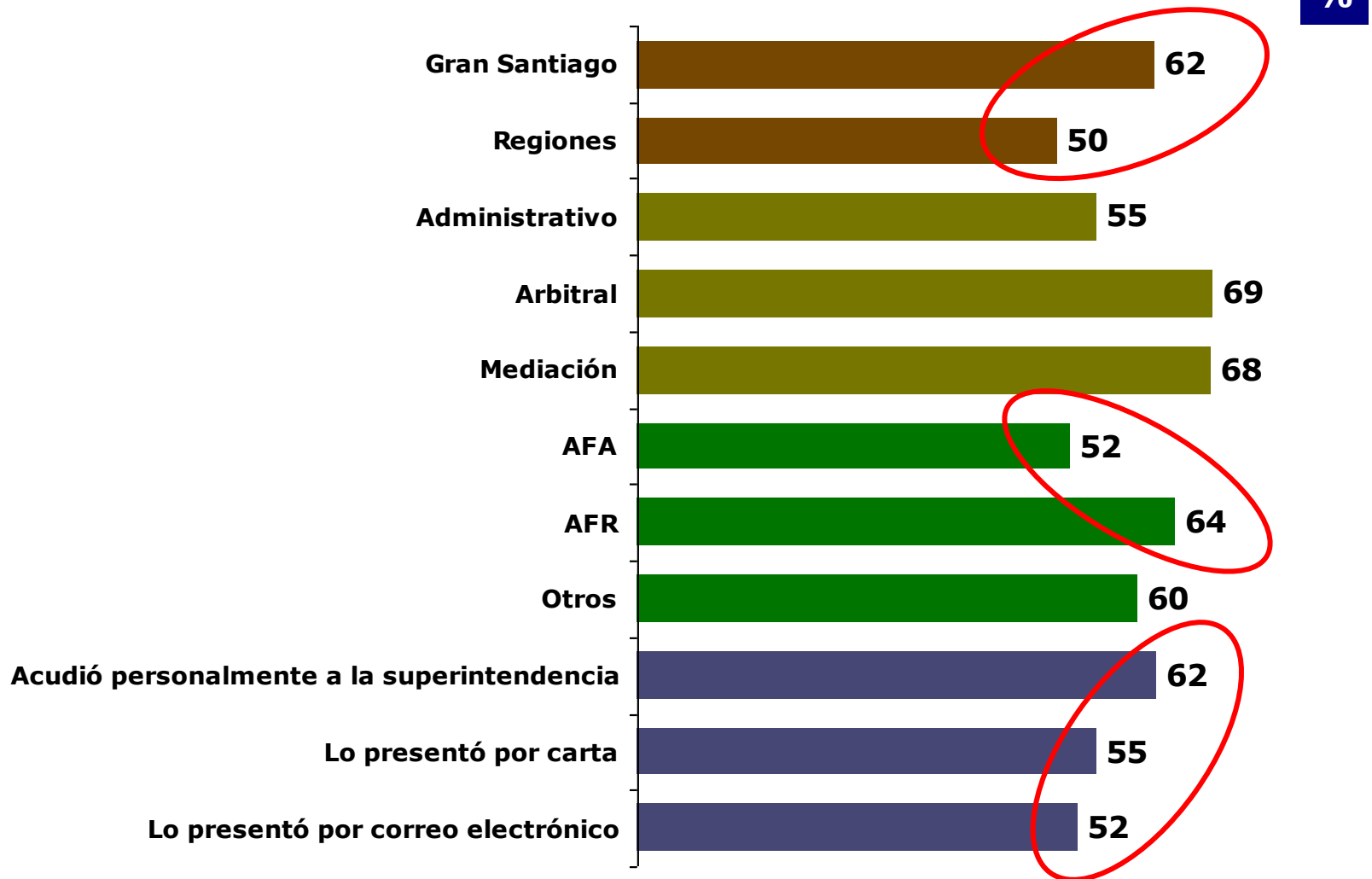


**Si, le
señalaron
58%**

P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

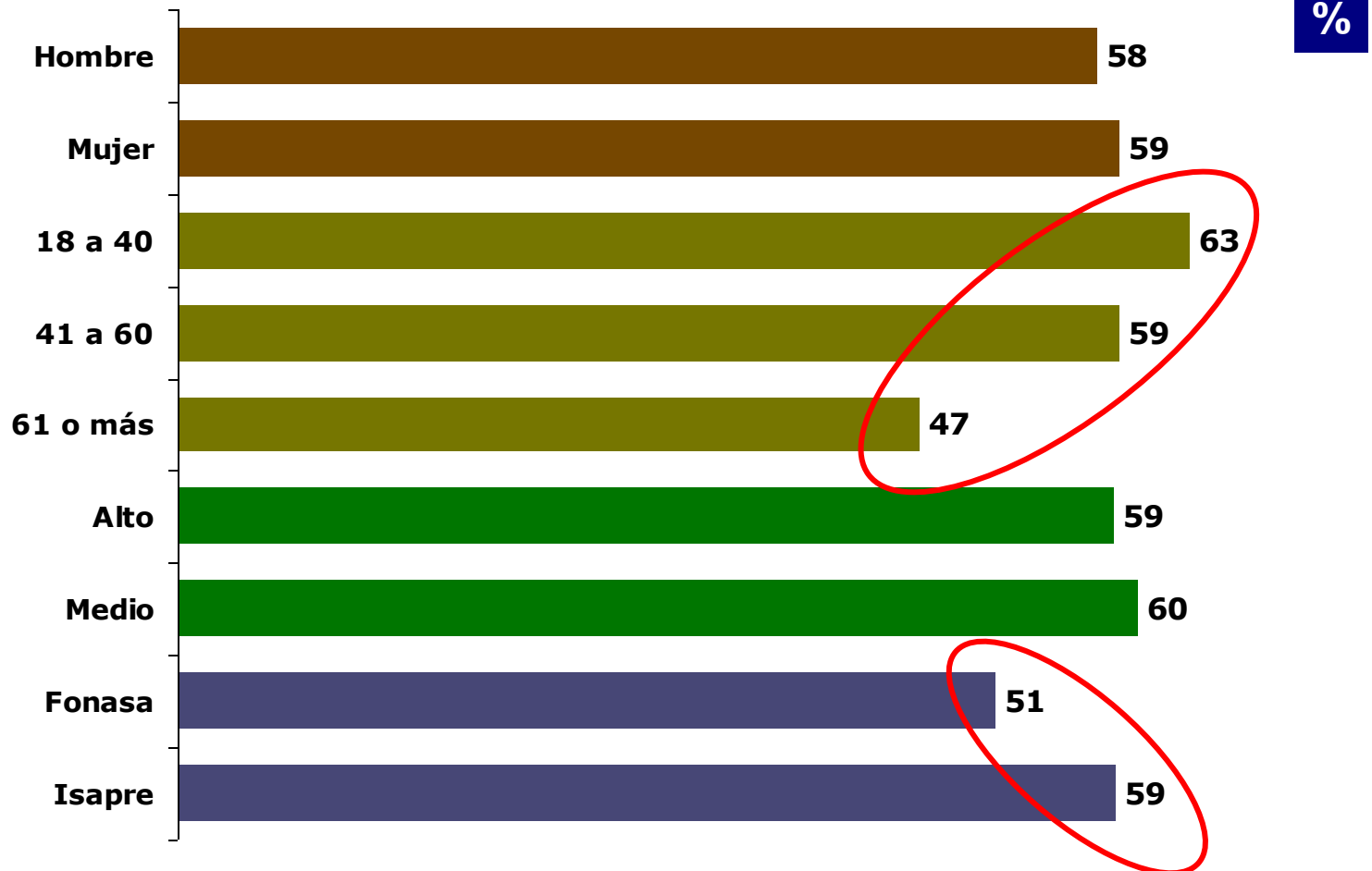
Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo
% que responde "Si, le señalaron"

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación



P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado
% que responde "Si, le señalaron"

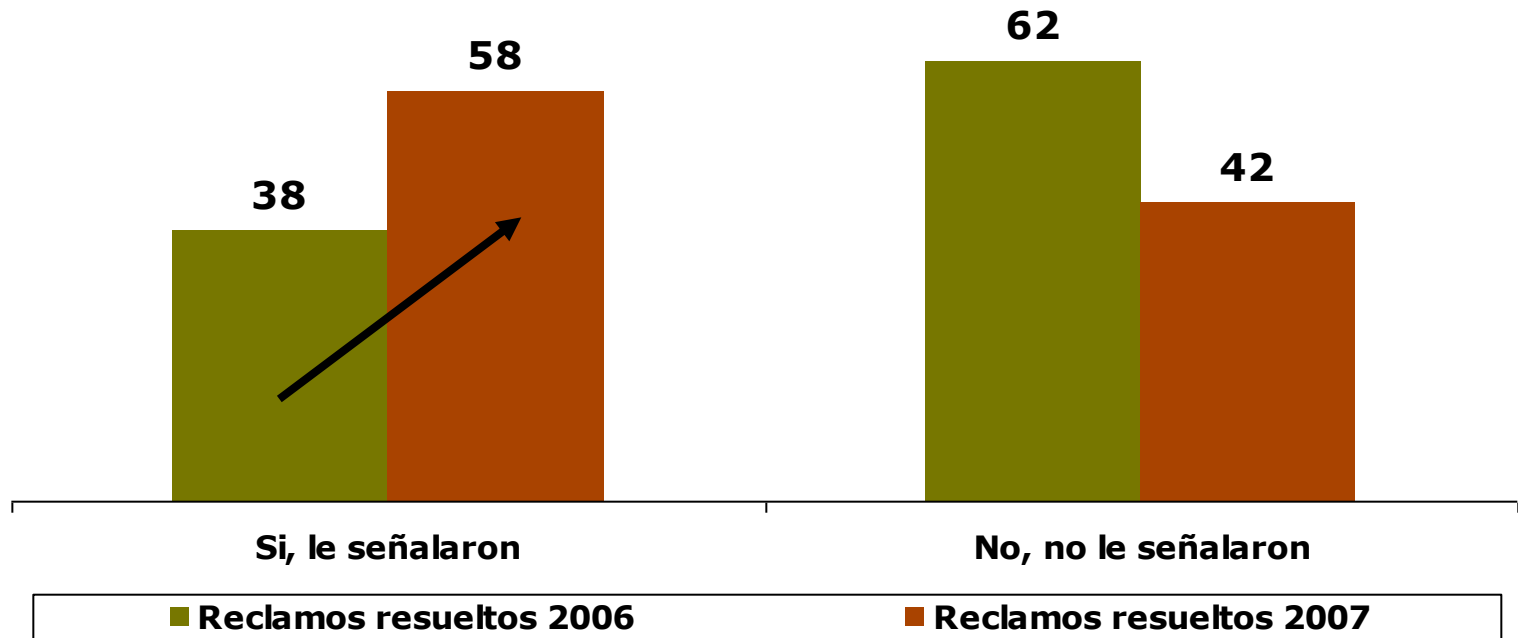


P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%



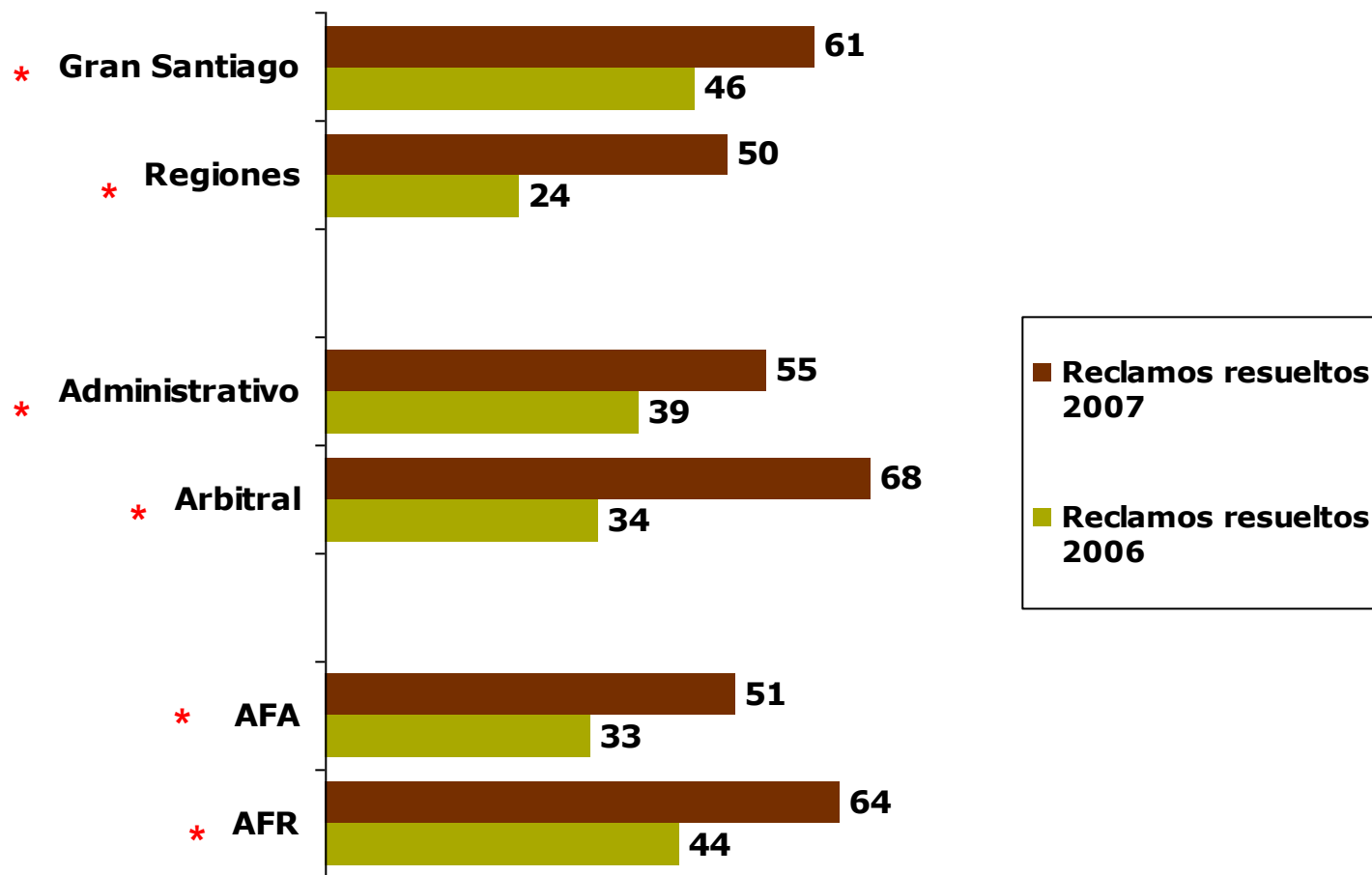
Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución (% que responde "Si, le señalaron")

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

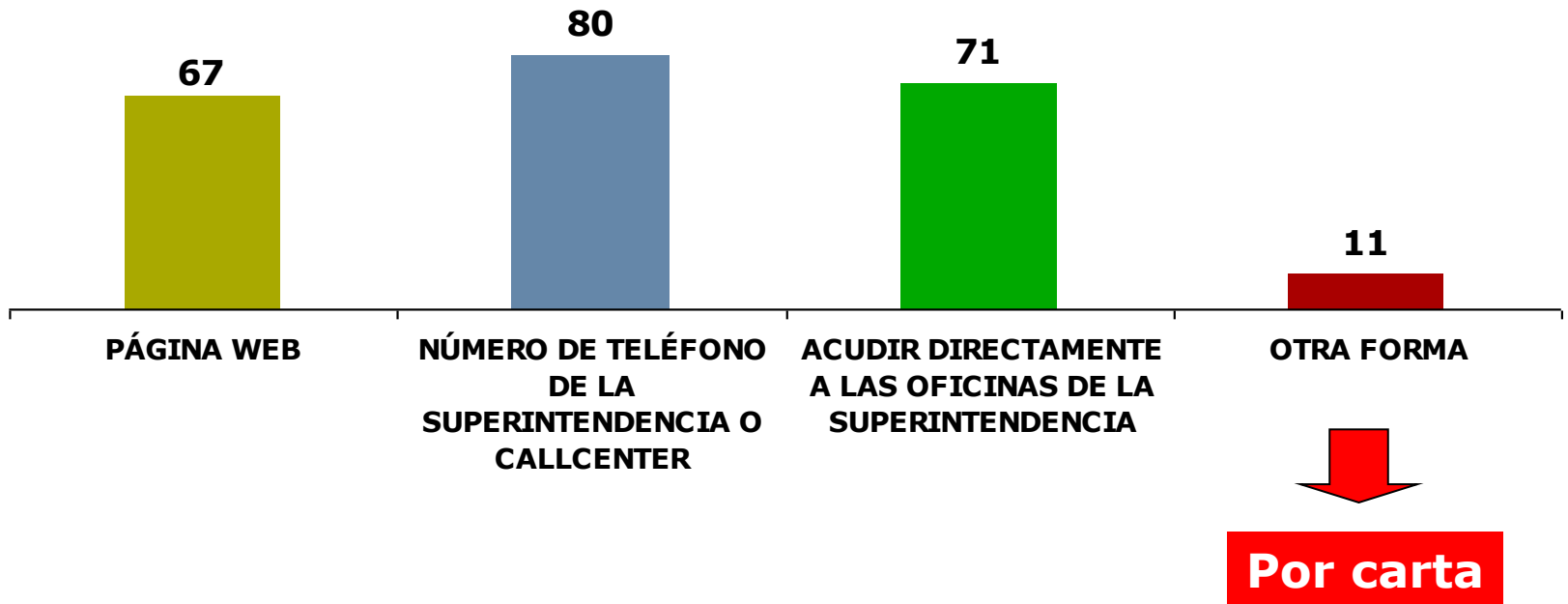


* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

%

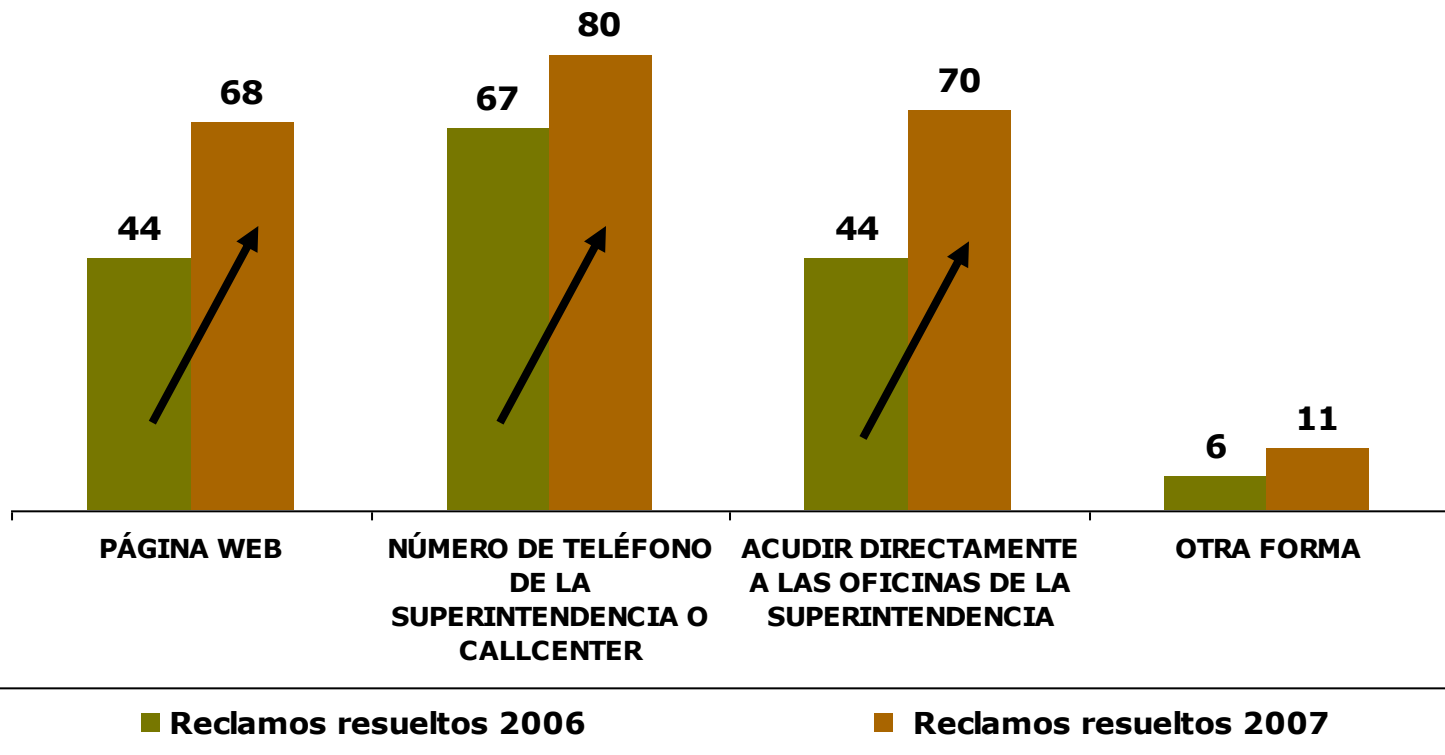
Sub-muestra: Aquellos que señalan que se les mencionó al menos un mecanismo



P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

Sub-muestra: Aquellos que señalan que se les mencionó al menos un mecanismo
Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%



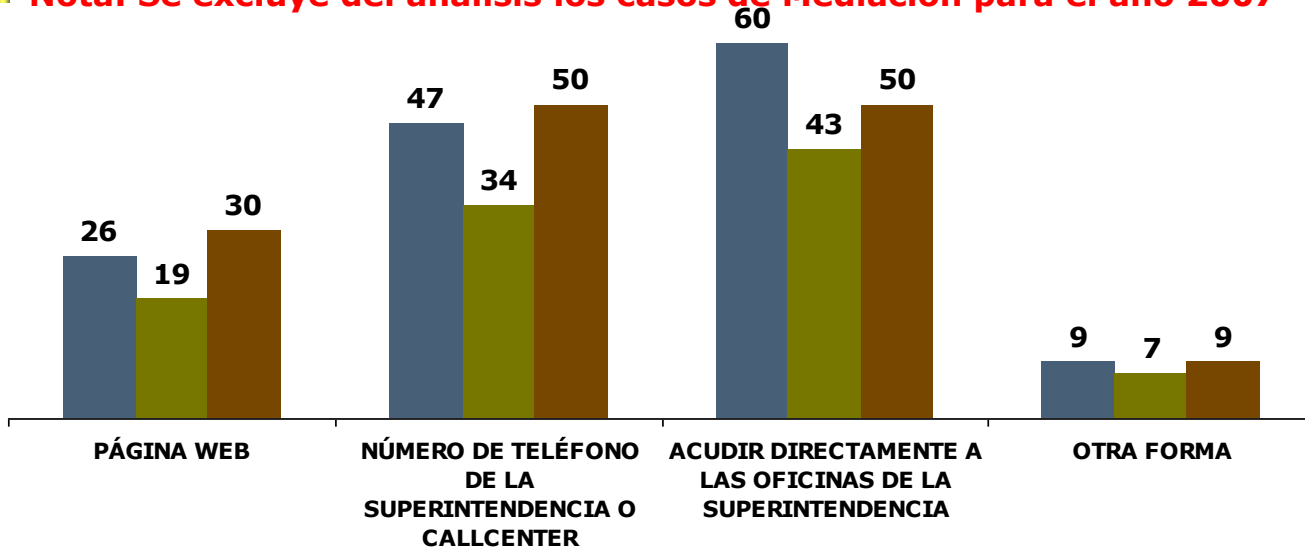
Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Total Muestra (% que utilizó el medio)

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%

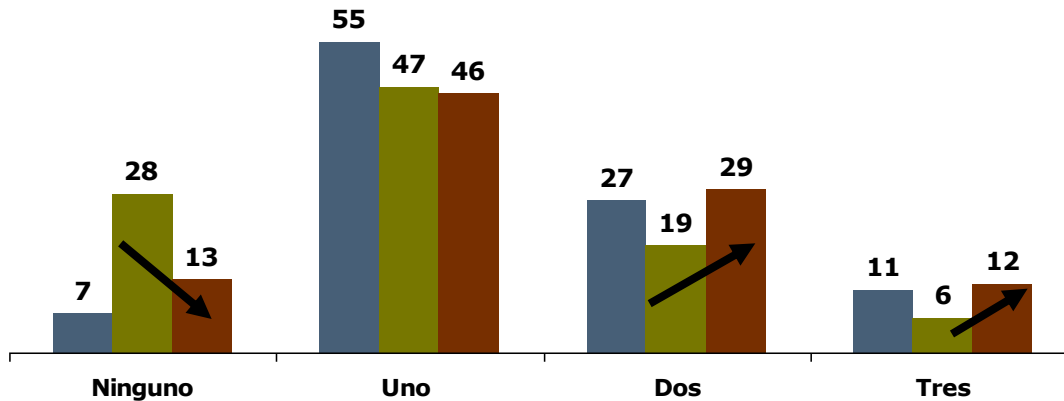


Por carta



■ Reclamos resueltos el 2005 ■ Reclamos resueltos 2006 ■ Reclamos resueltos 2007

Número de medios utilizados *



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

■ Reclamos resueltos el 2005 ■ Reclamos resueltos 2006 ■ Reclamos resueltos 2007

P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

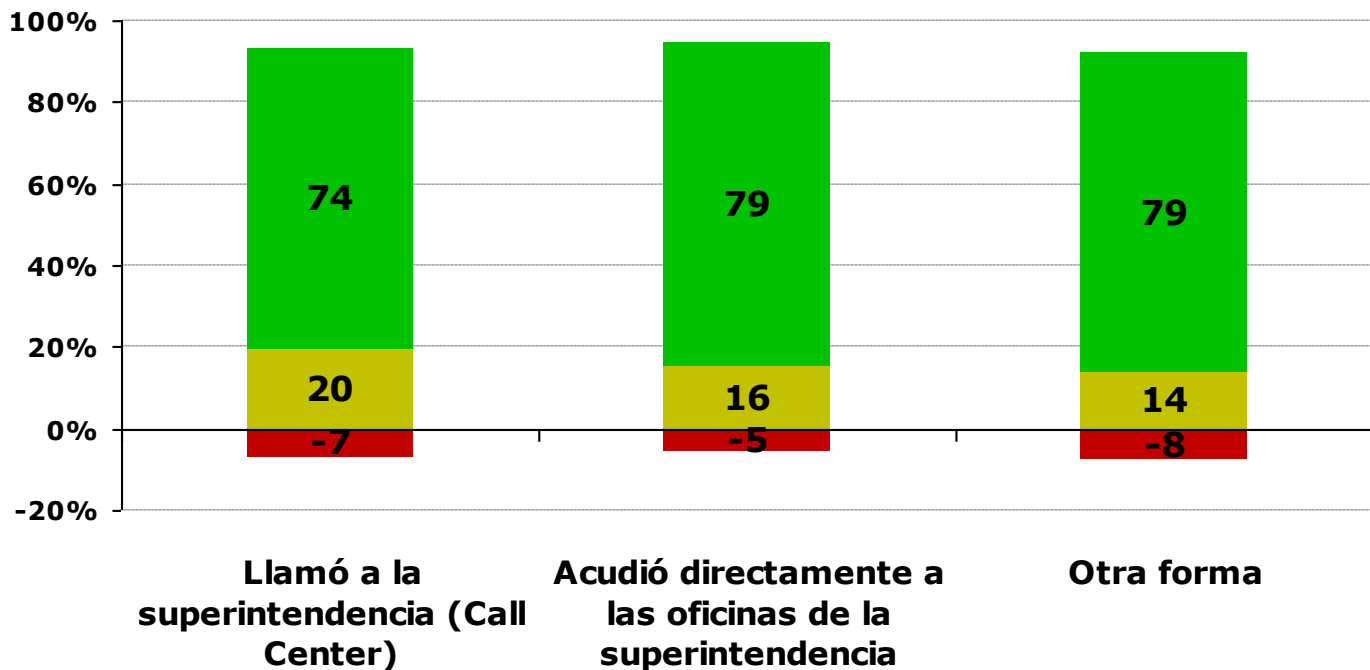
	% que utilizó el medio			
	Visitó Pagina Web	Llamó directamente a la superintendencia	Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	Otros
Hombre	27	55	47	11
Mujer	38	58	48	10
18 a 40	29	50	50	11
41 a 60	13	38	52	8
61 0 más	28	54	54	8
Alto	18	47	58	9
Medio	7	90	64	17
Fonasa	27	41	49	6
Isapre	29	51	50	10

P12.b. Y, ¿cómo calificaría la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7?

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio

%

Promedio 2006	5,7	5,9	5,5
Promedio 2007	5,9	6,1	6,0



■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7



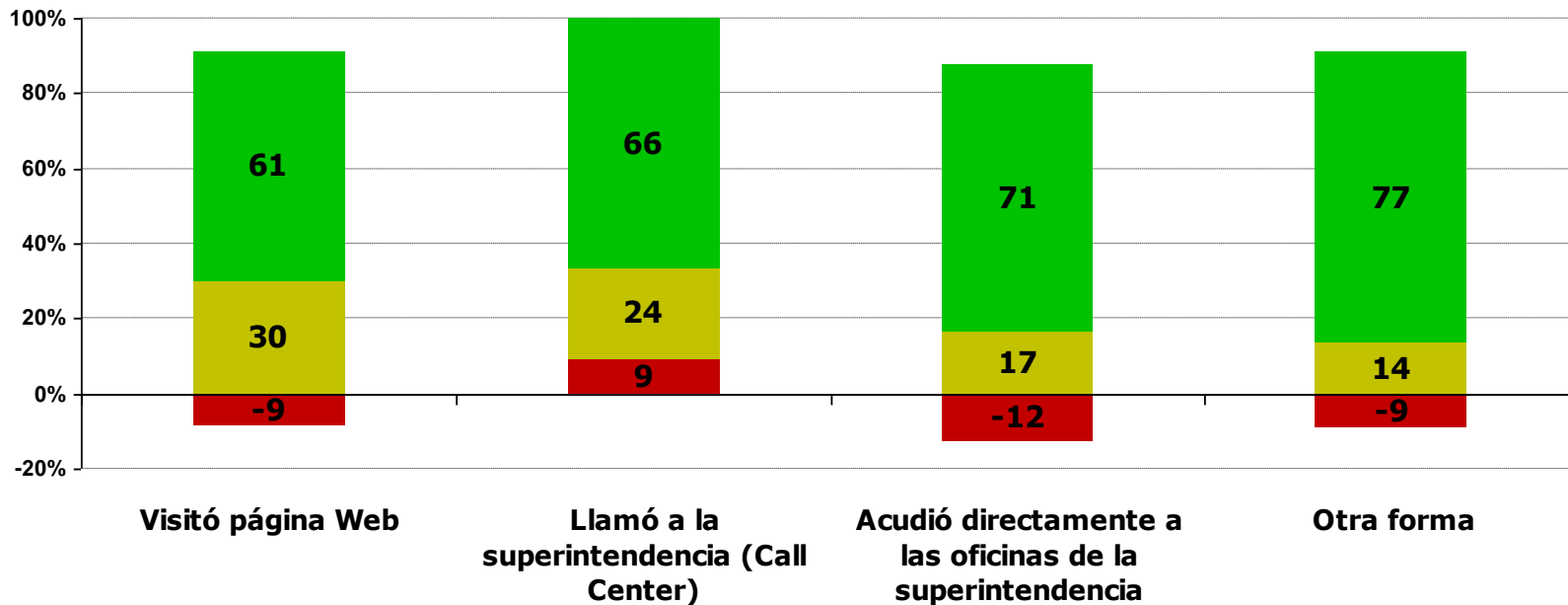
P12.c. Y, ¿cómo calificaría, con nota de 1 a 7, la utilidad de la información entregada en relación a la situación de su caso?

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio

%

Promedio 2006 5,5 5,6 5,7 5,3

Promedio 2007 5,5 5,7 5,7 6,0



■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7

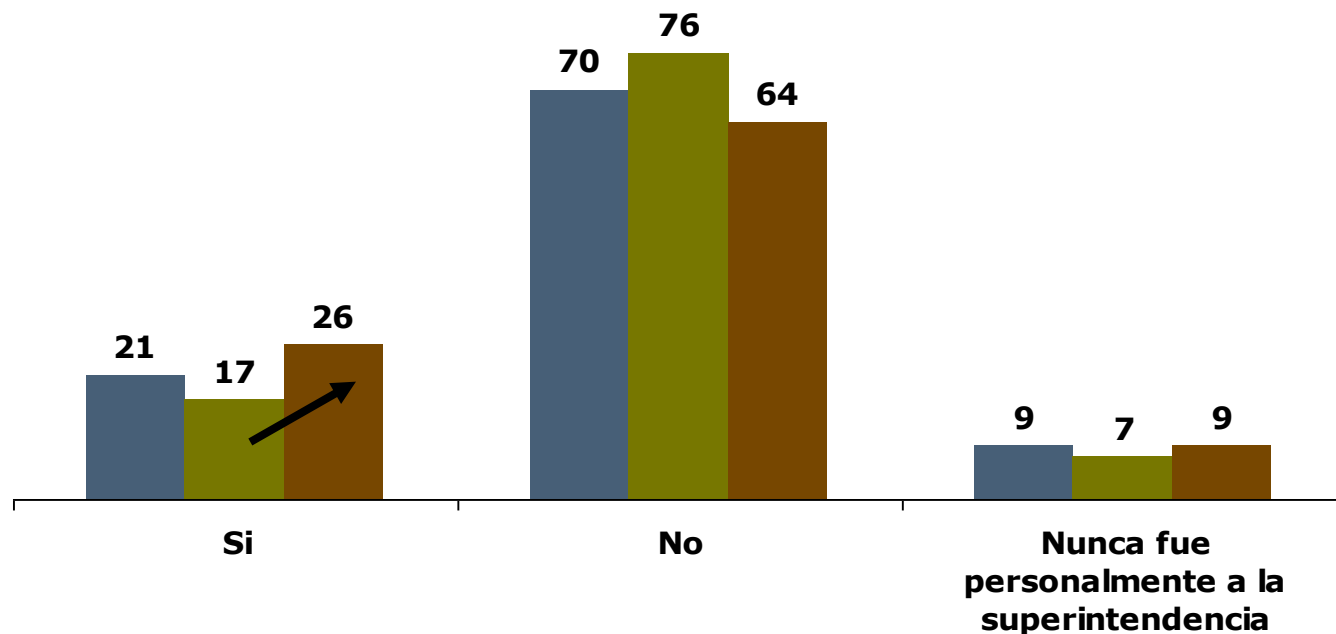


P13. En alguna de las visitas que realizó a la superintendencia, ¿pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo?. No nos referimos al jefe o jefa de las personas que atienden en los mesones sino que al jefe de área a cargo de su reclamo.

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%



■ Reclamos resueltos el 2005 ■ Reclamos resueltos 2006 ■ Reclamos resueltos 2007

Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.



P13. En alguna de las visitas que realizó a la superintendencia, ¿pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo?. No nos referimos al jefe o jefa de las personas que atienden en los mesones sino que al jefe de área a cargo de su reclamo.

%

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

	Gran Santiago	Regiones	Adminis.	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	Otros
Sí	21	39	25	31	20	22	31	28
No	69	53	65	63	74	68	60	66
Nunca fue personalmente a la superintendencia	10	8	10	6	6	10	8	6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	683	278	709	218	35	432	433	62
Base real (n)	582	379	582	319	60	365	471	65

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud

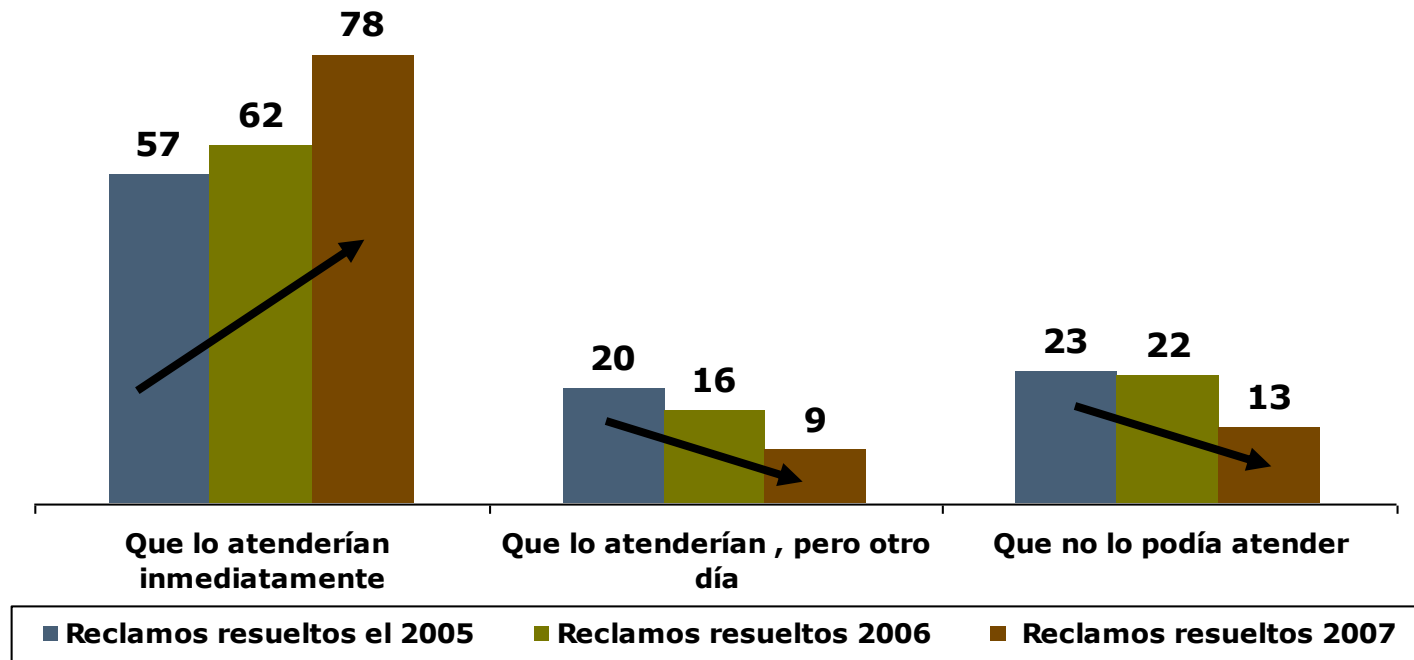
	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio	Fonasa	Isapre
Sí	27	26	20	31	27	27	24	24	27
No	64	65	72	60	61	63	68	70	64
Nunca fue personalmente a la superintendencia	9	9	8	9	12	10	8	5	9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	528	433	309	427	184	646	248	68	893
Base real (n)	529	432	315	437	168	644	241	50	911

P14. Y, ¿qué le respondieron?

Sub muestra: % Si en P13

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%



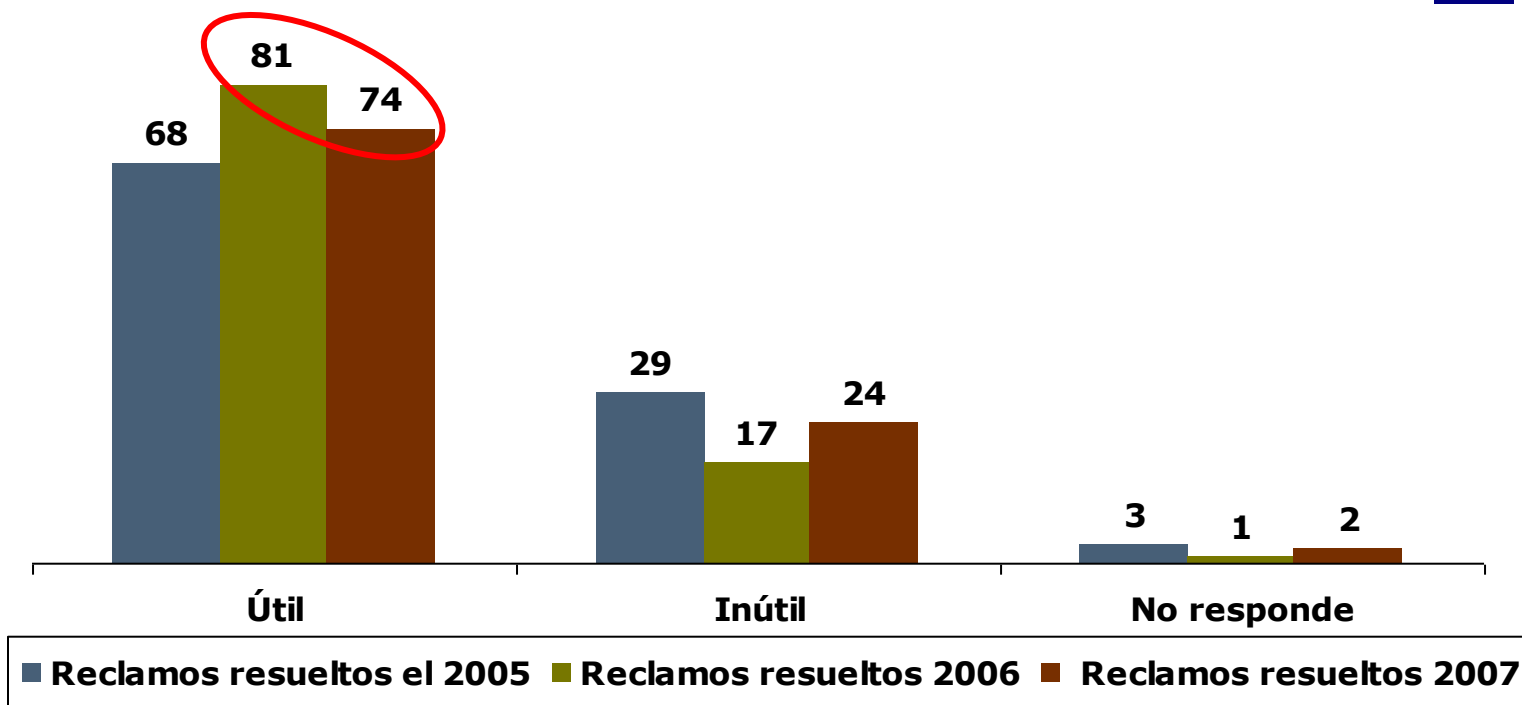
Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P15. Usted considera que fue útil o inútil haber hablado con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo?

Sub-muestra: Aquellos que hablaron con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P16. Cuando el proceso concluyó, usted recibió una carta certificada con la resolución de su caso, el oficio o sentencia. Respecto del contenido de dicha carta, ¿cuál fue su nivel de comprensión de ella?

Total Muestra

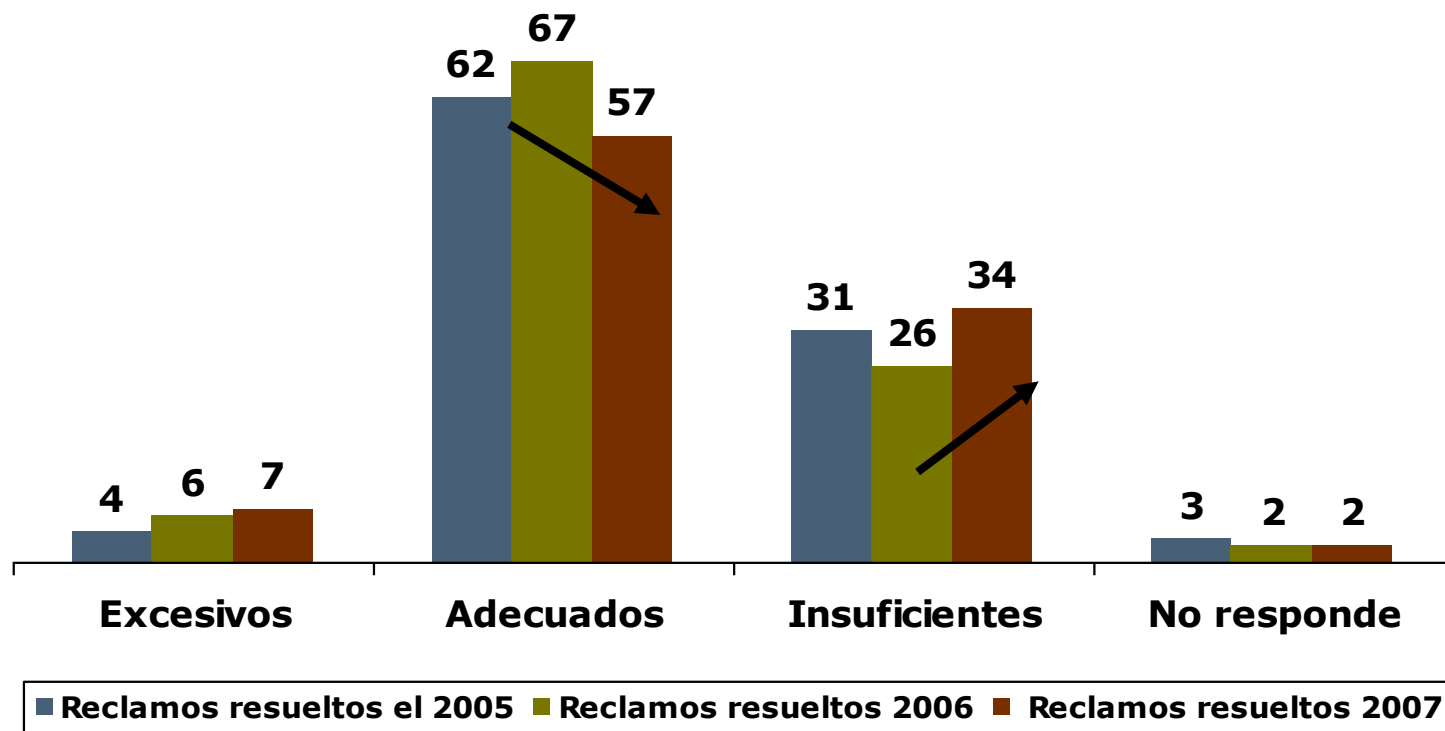


P17. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación para el año 2007

%

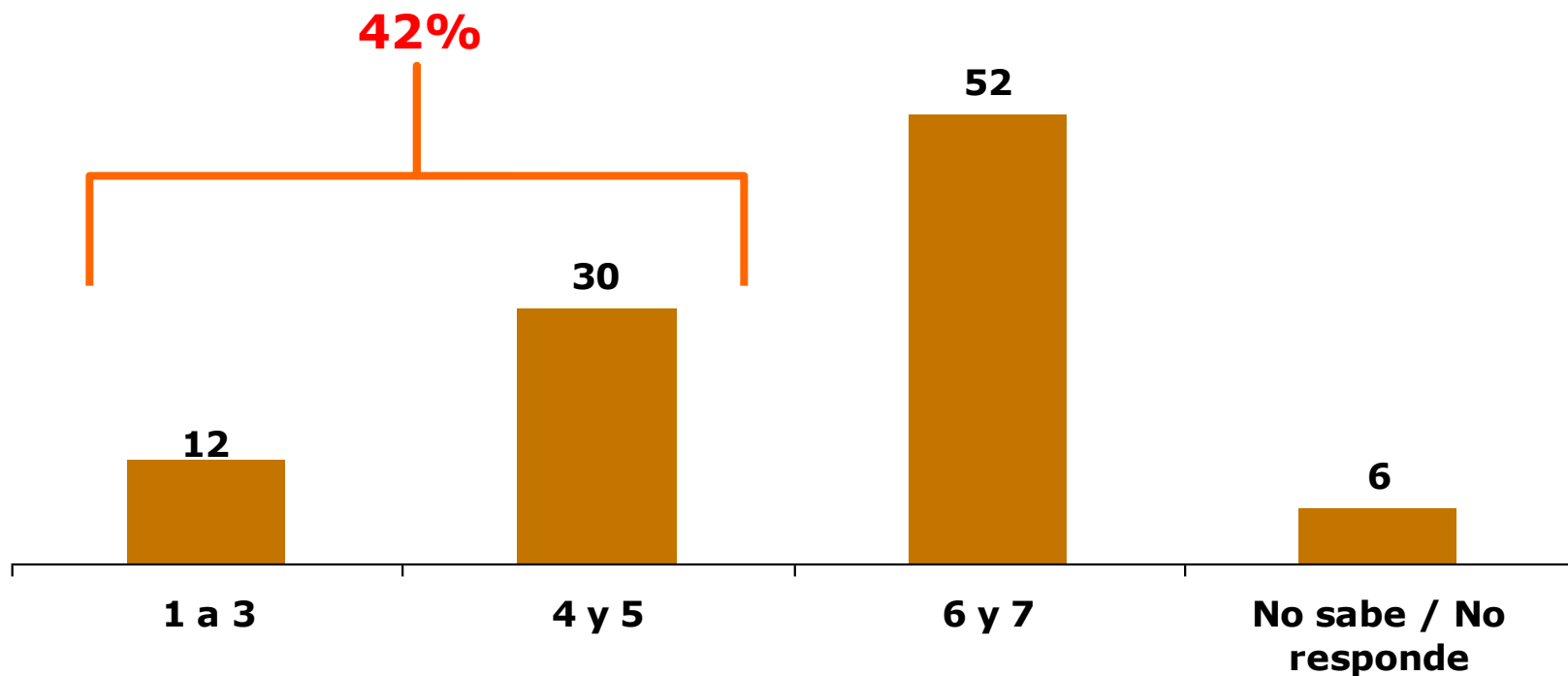


Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.



P18. En relación a la misma carta, ¿Cómo evaluaría con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente la claridad con respecto a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta



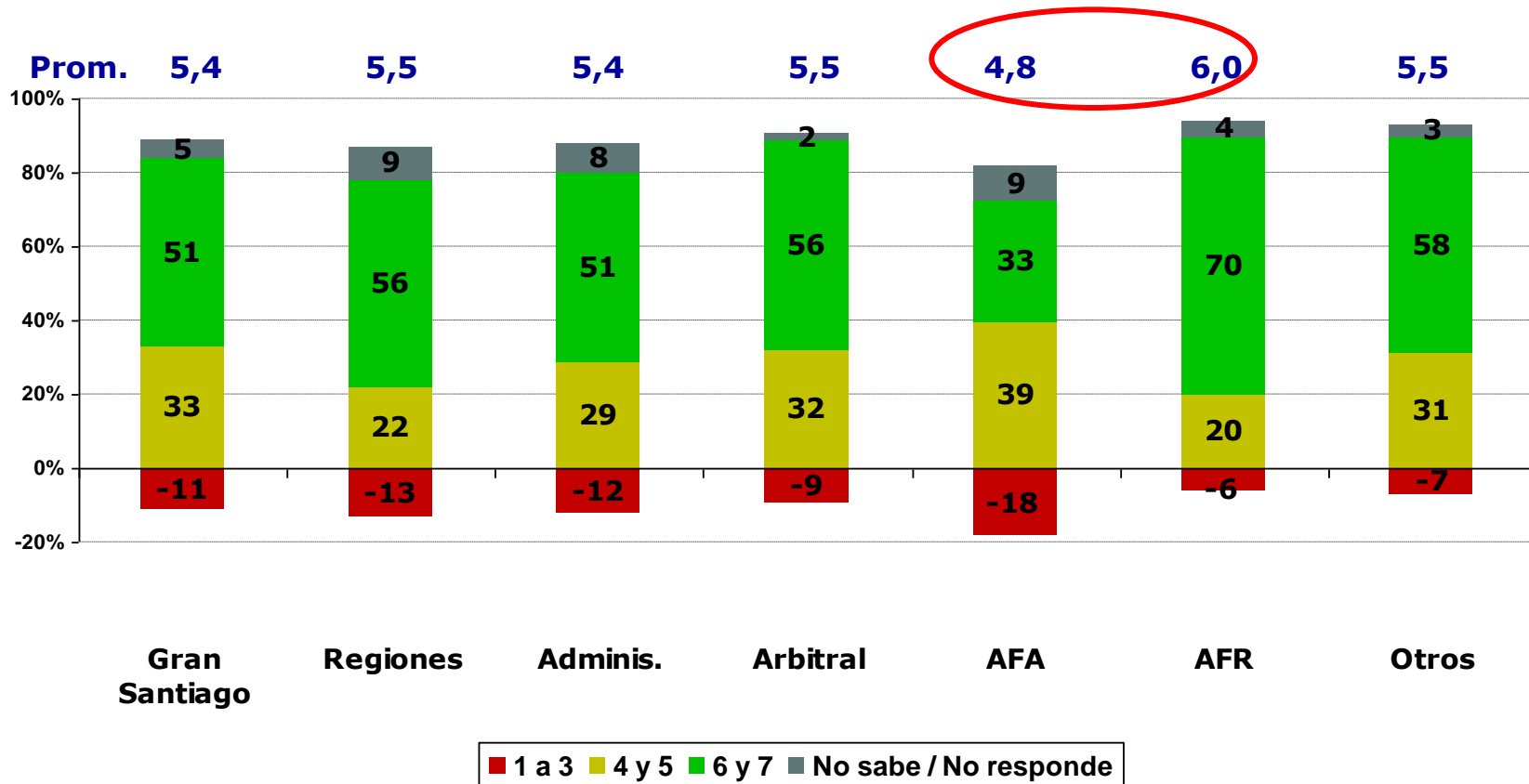
Nota Promedio: 5,4

P18. En relación a la misma carta, ¿Cómo evaluaría con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente la claridad con respecto a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta

Según Agencia, Tipo de reclamo y Resolución

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación



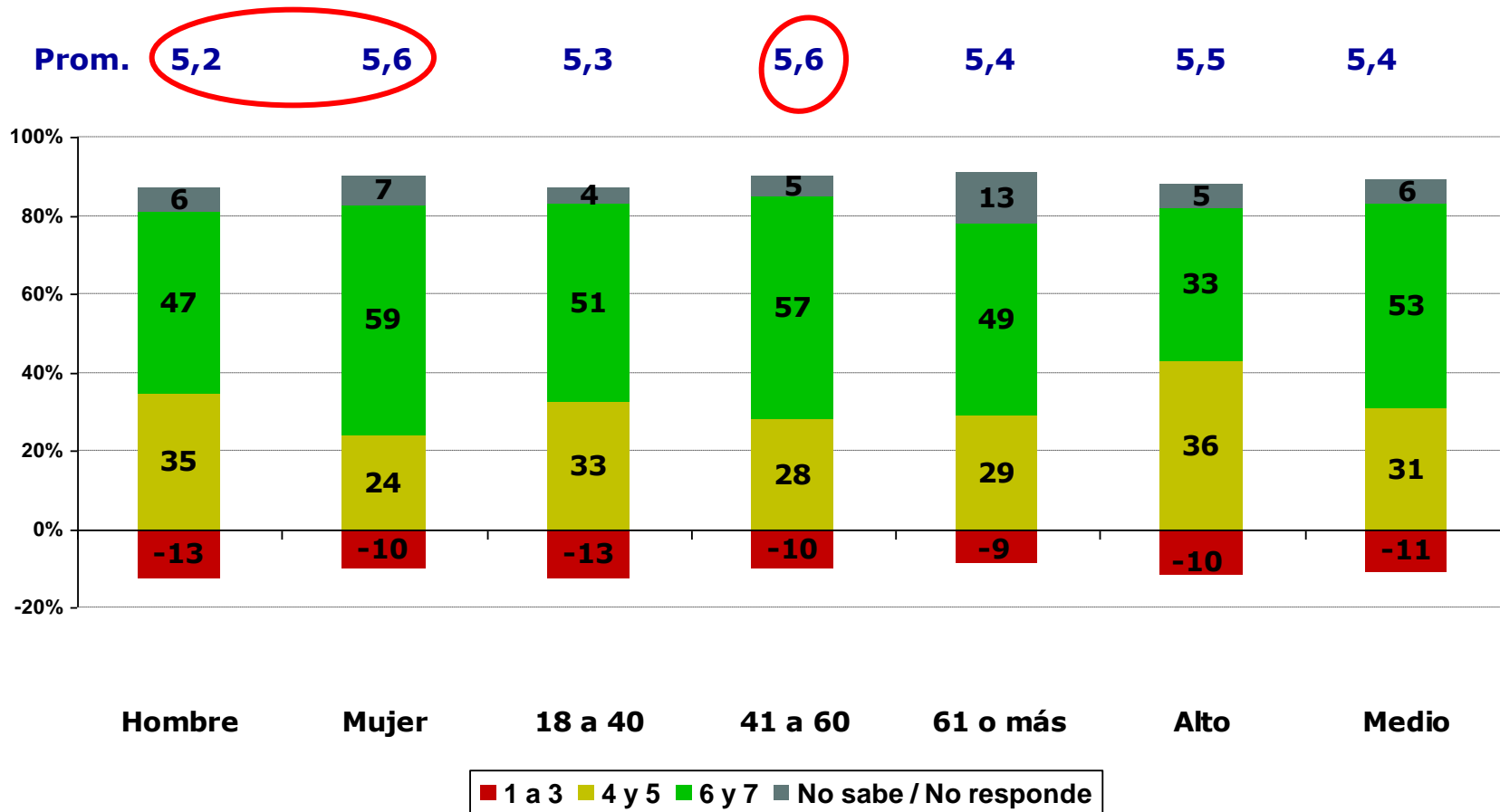
Nota: No es posible comparar esta pregunta con la de la medición anterior porque se modificó el fraseo por la incorporación de los casos de mediación.

P18. En relación a la misma carta, ¿Cómo evaluaría con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente la claridad con respecto a los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución de su caso?

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta

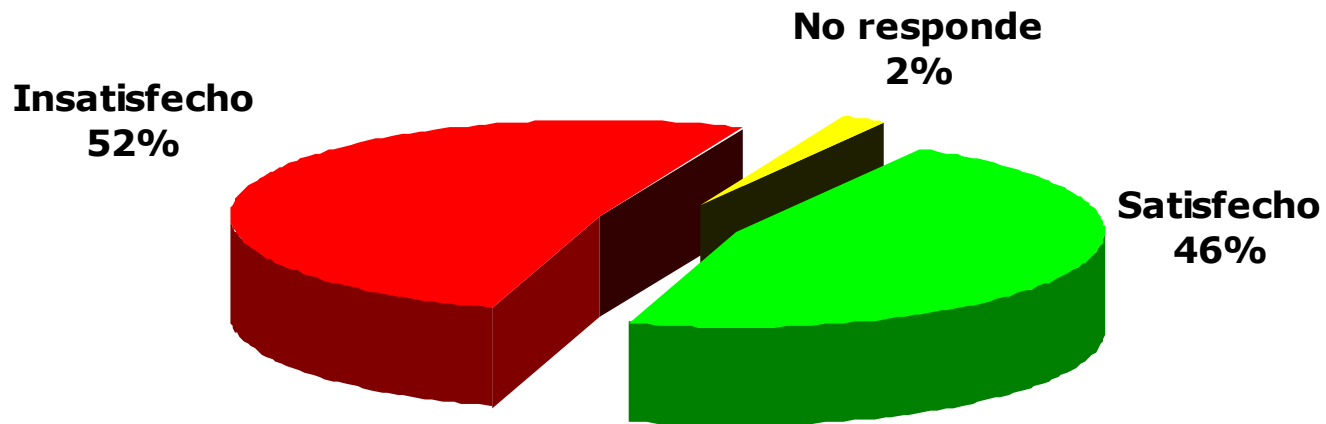
Según Sexo, Edad y NSE

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación



P19. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Total muestra



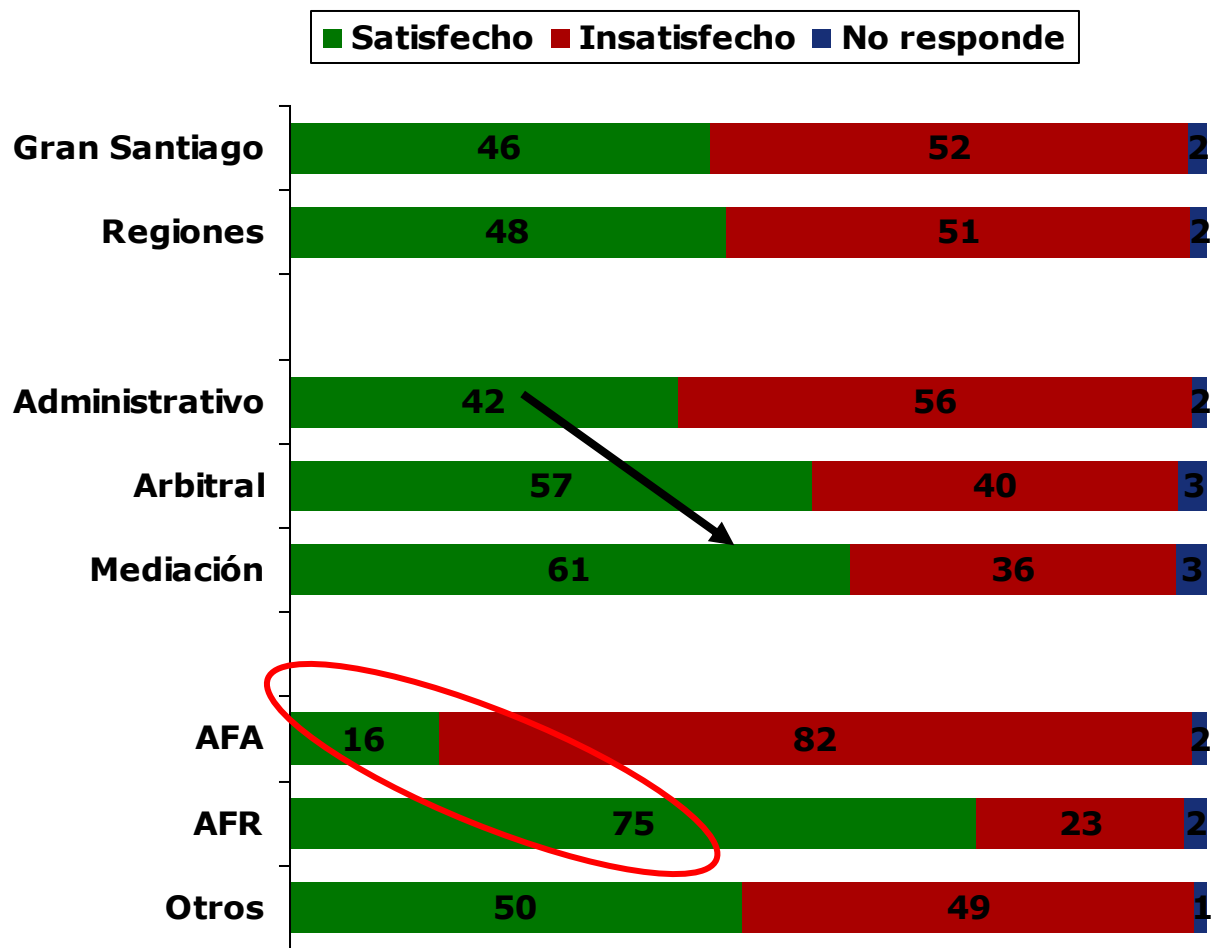
Nota: No es posible comparar esta pregunta con la de la medición anterior porque se modificó el fraseo por la incorporación de los casos de mediación.

P19. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

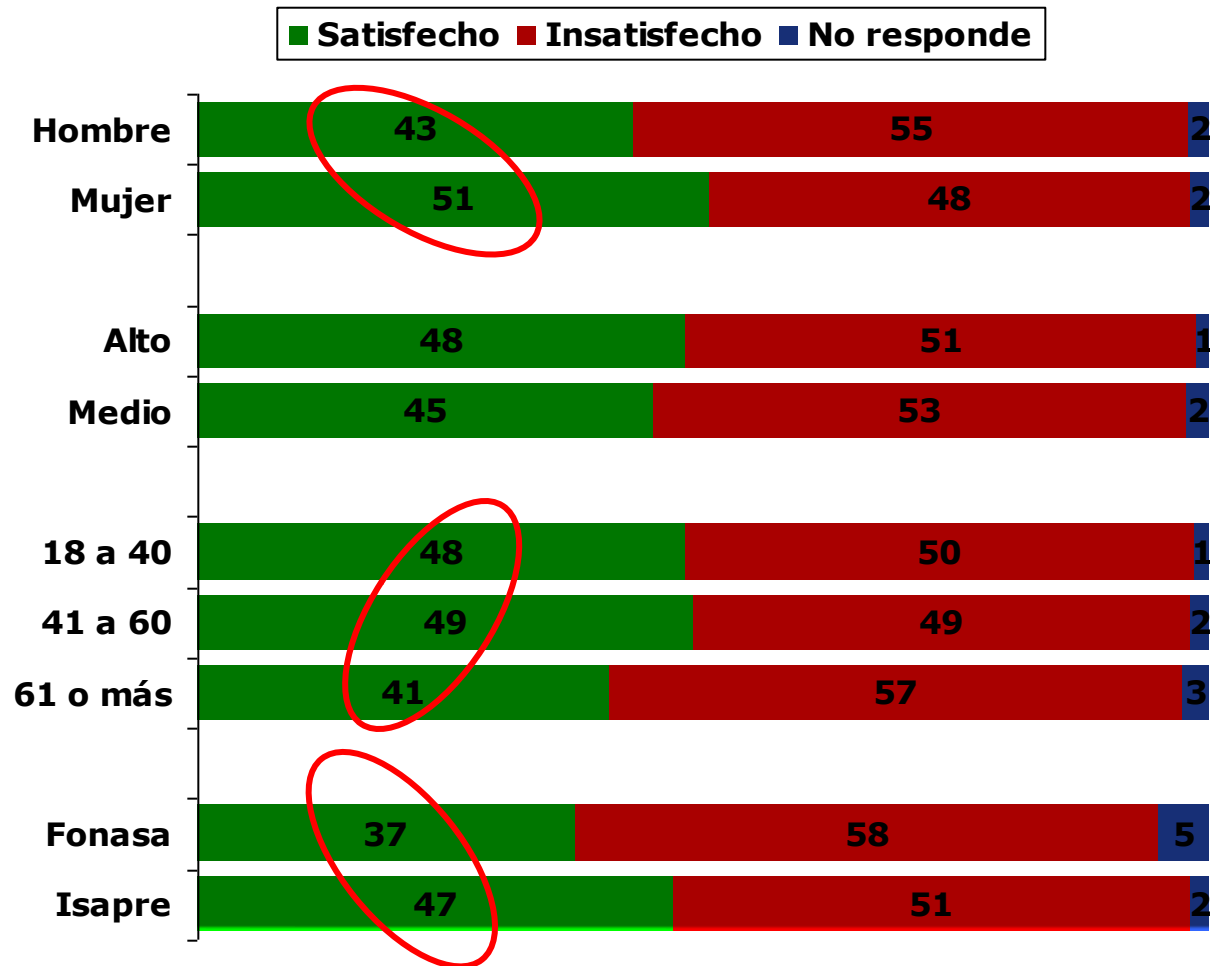
Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

%



P19. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución de su reclamo?

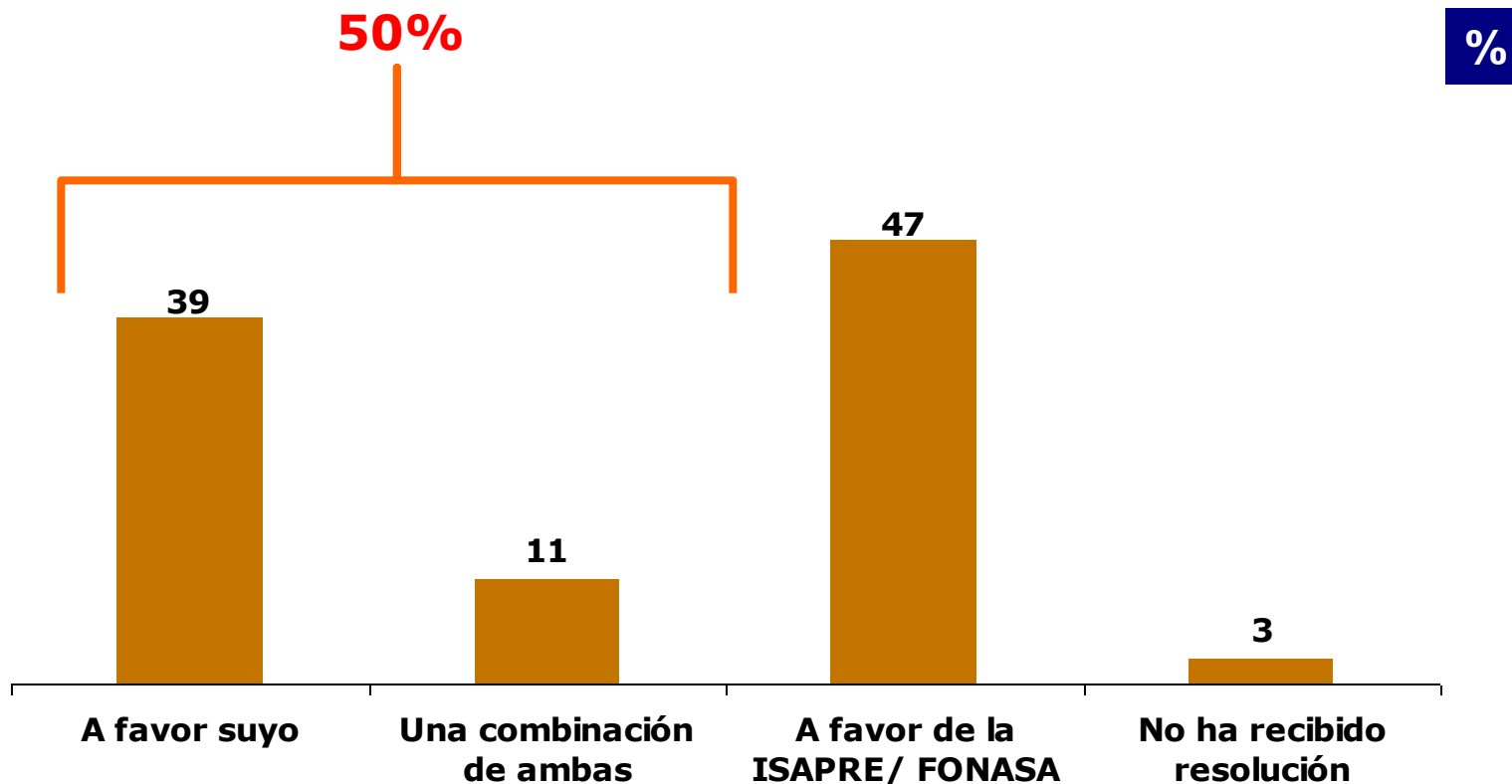
Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado



%

P20. La resolución, ¿fue a favor suyo, de la ISAPRE o FONASA o una combinación de ambas?

Total muestra

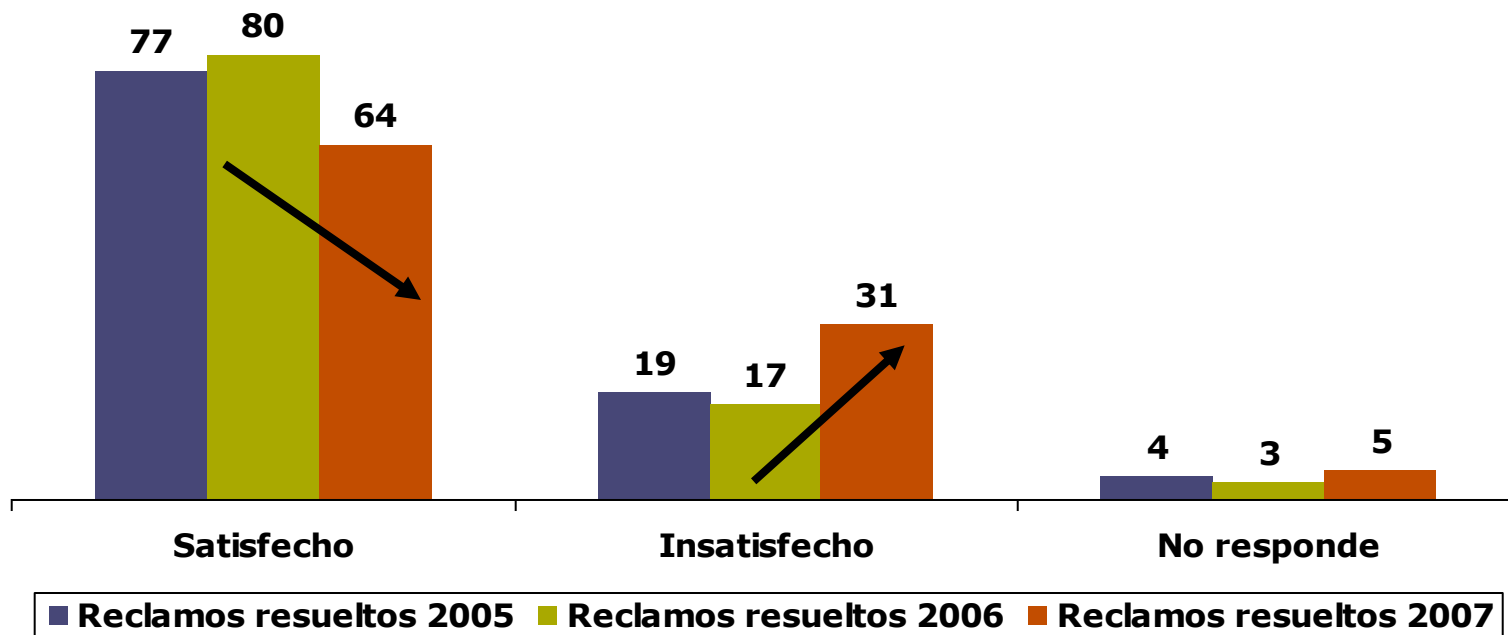


P21. Y respecto del cumplimiento por parte de la Isapre o del FONASA, de la sentencia, oficio o acuerdo de mediación, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas (50%)

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación

%



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P21. Y respecto del cumplimiento por parte de la Isapre o del FONASA, de la sentencia, oficio o acuerdo de mediación, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

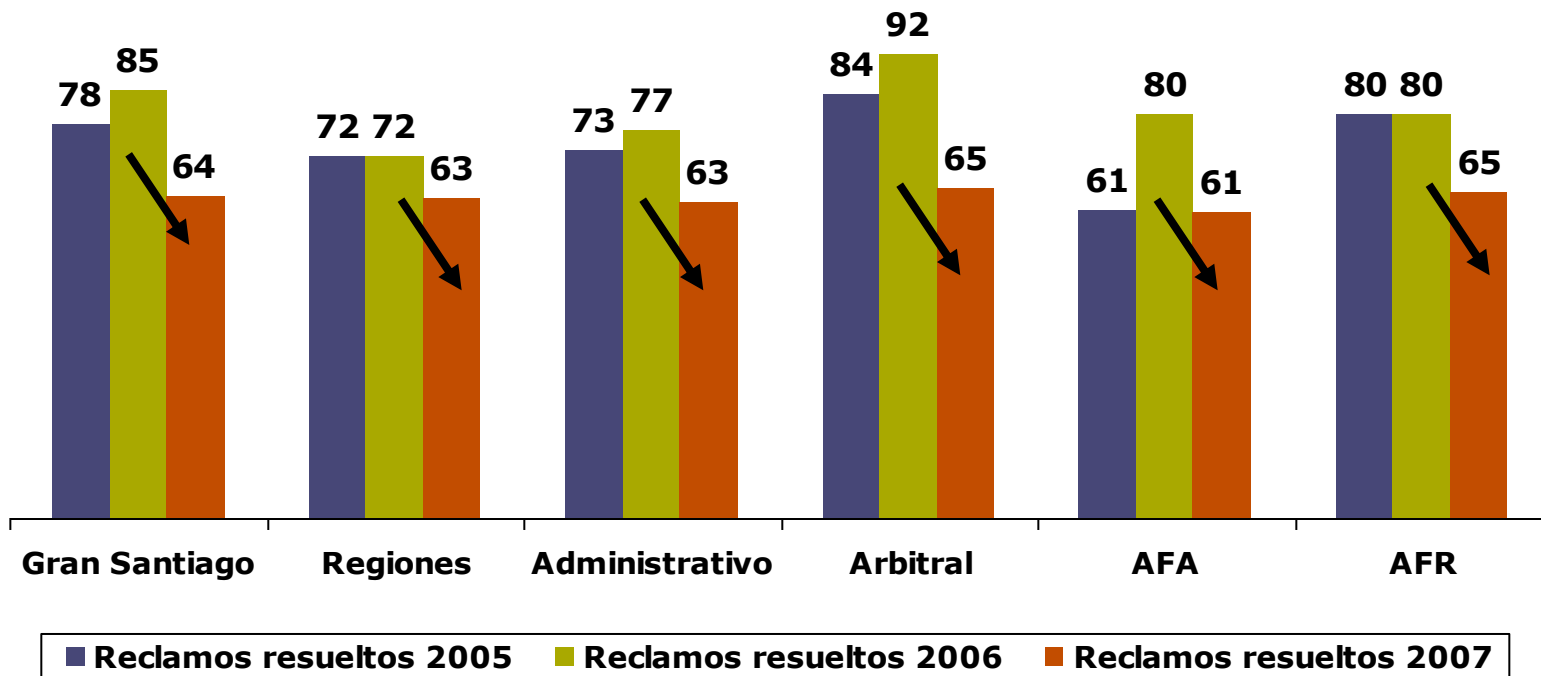
Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas (50%)

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación (% Satisfecho)

%

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

P22. ¿Por qué quedó usted insatisfecho?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas y que están insatisfechos con la resolución

%



P23. A continuación le nombraré 3 aspectos relacionados con el proceso de reclamo que usted realizó en la superintendencia y quiero que usted le ponga una nota a cada uno de ellos. Veamos, ¿que nota de 1 a 7 le pone usted a...?

Total muestra

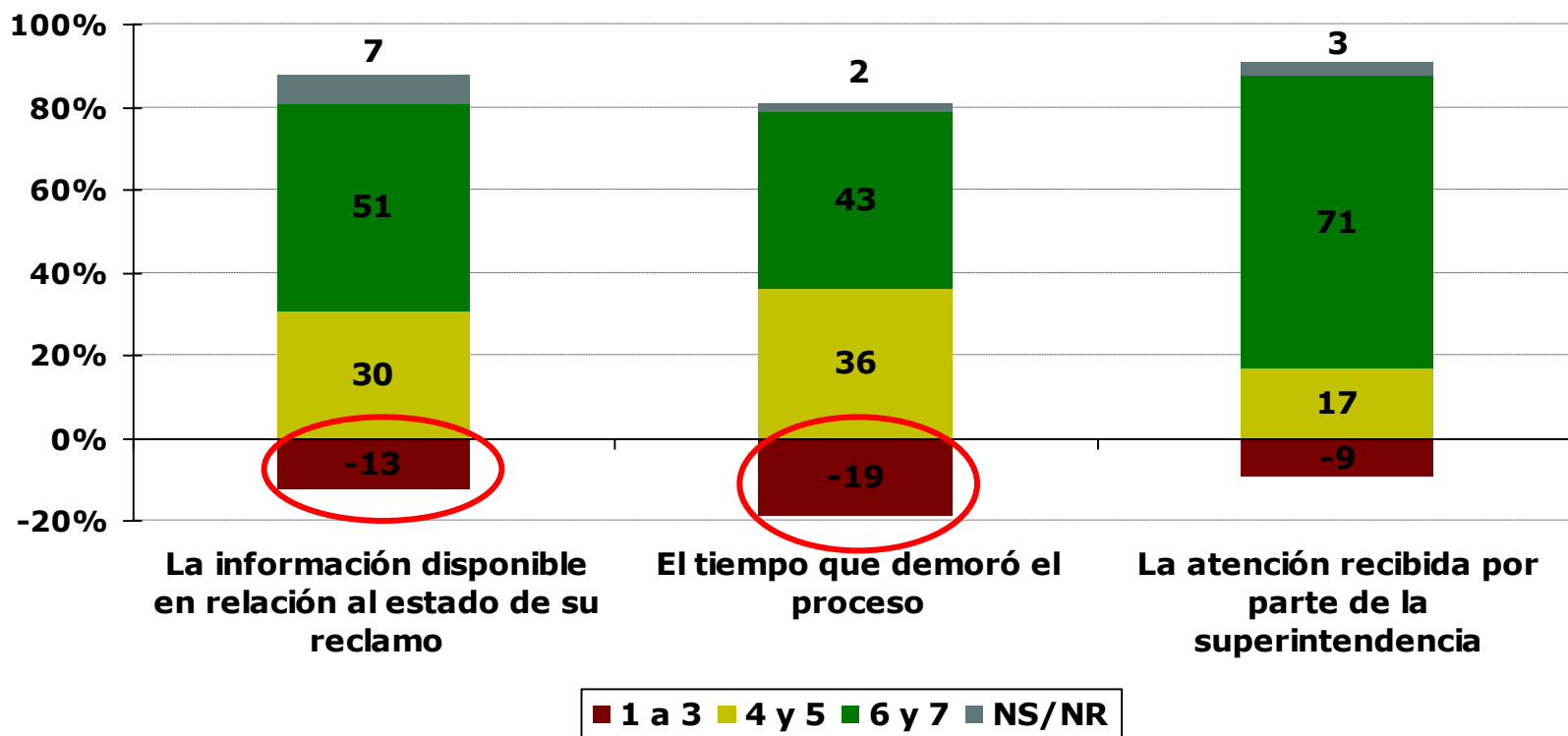
%

Promedio:

5,3

4,9

5,9



P23. A continuación le nombraré 3 aspectos relacionados con el proceso de reclamo que usted realizó en la superintendencia y quiero que usted le ponga una nota a cada uno de ellos. Veamos, ¿que nota de 1 a 7 le pone usted a...?

**Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución, Sexo, Edad y NSE
(Nota promedio)**

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

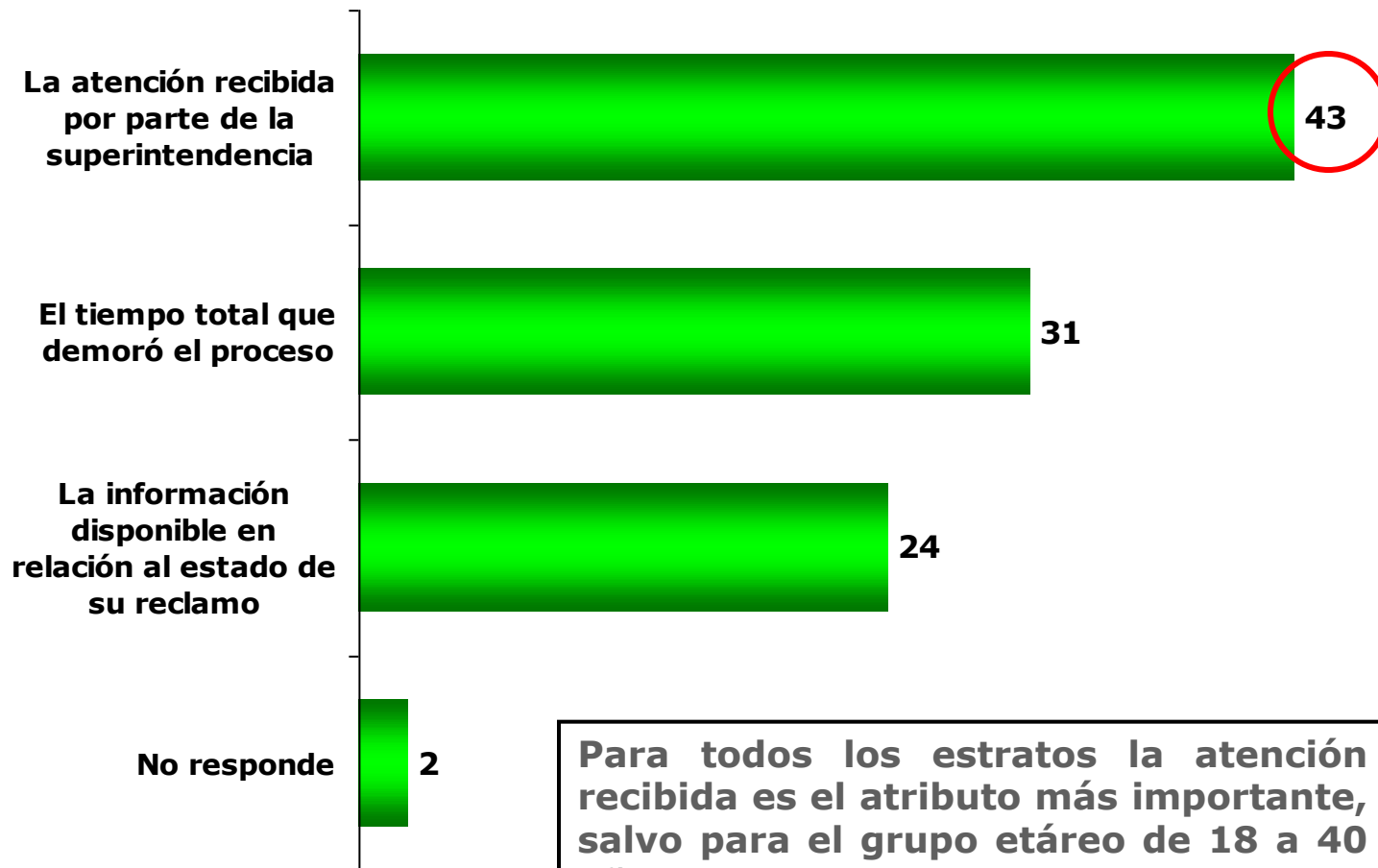
	Gran Santiago	Regiones	Adminis.	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	Otros
La información disponible en relación al estado de su reclamo	5.3	5.3	5.2	5.6	5.7	4.6	5.9	5.2
El tiempo que demoró el proceso	4.9	5.1	4.9	4.8	5.8	4.5	5.3	5.0
La atención recibida por parte de la superintendencia	5.8	6.0	5.8	6.0	6.4	5.4	6.3	5.9

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio	Fonasa	Isapre
La información disponible en relación al estado de su reclamo	5.2	5.4	5.3	5.4	5.0	5.3	5.4	5.3	5.3
El tiempo que demoró el proceso	4.8	5.0	4.8	5.1	4.8	5.0	4.9	5.1	4.9
La atención recibida por parte de la superintendencia	5.7	6.1	5.9	6.0	5.6	5.9	6.0	5.7	5.9

P24. Y, ¿cuál de estos 3 aspectos es el más importante para usted?

Total muestra

%

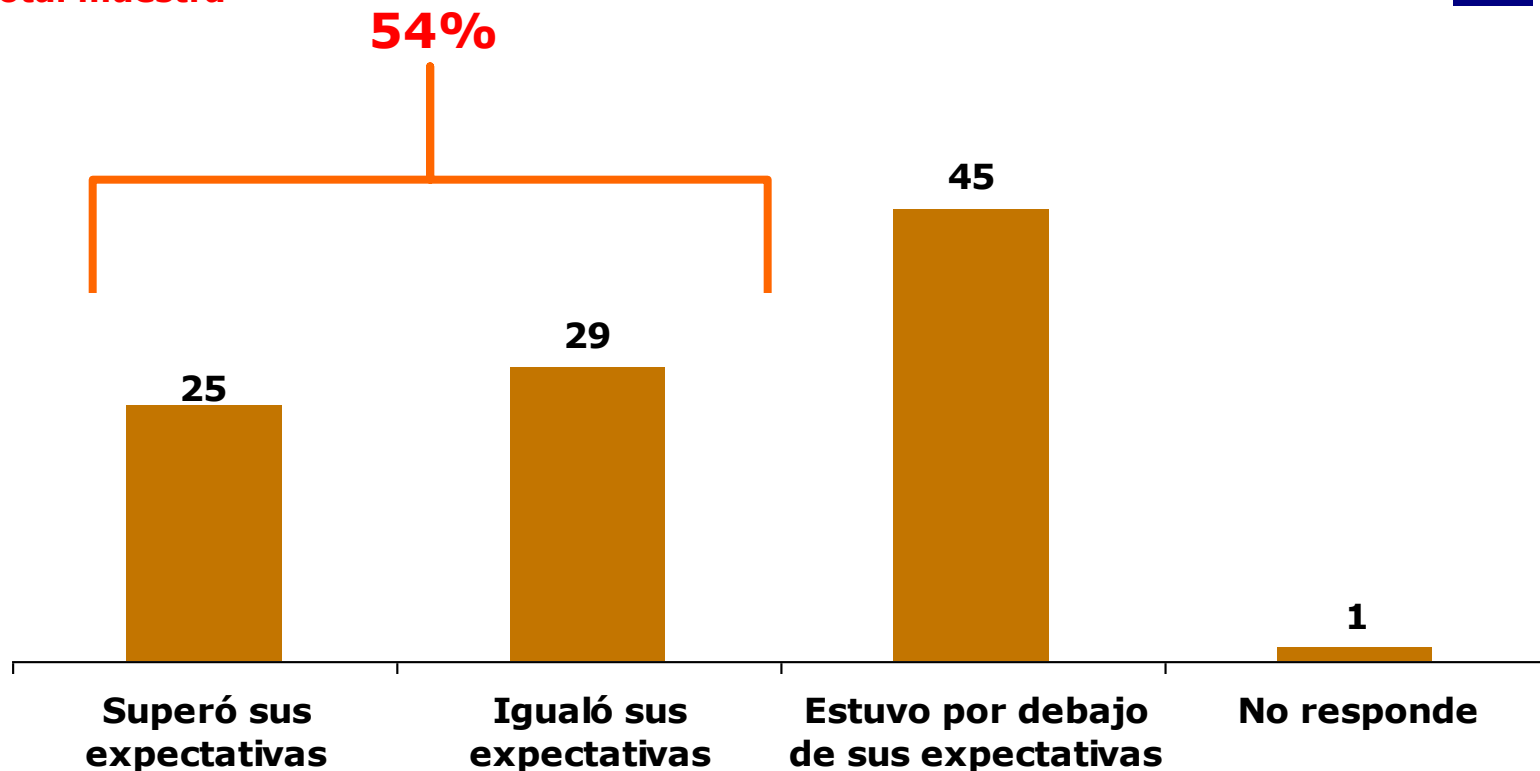


Para todos los estratos la atención recibida es el atributo más importante, salvo para el grupo etáreo de 18 a 40 años, grupo para el cual es el tiempo de duración del proceso.

P25. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

%

Total muestra

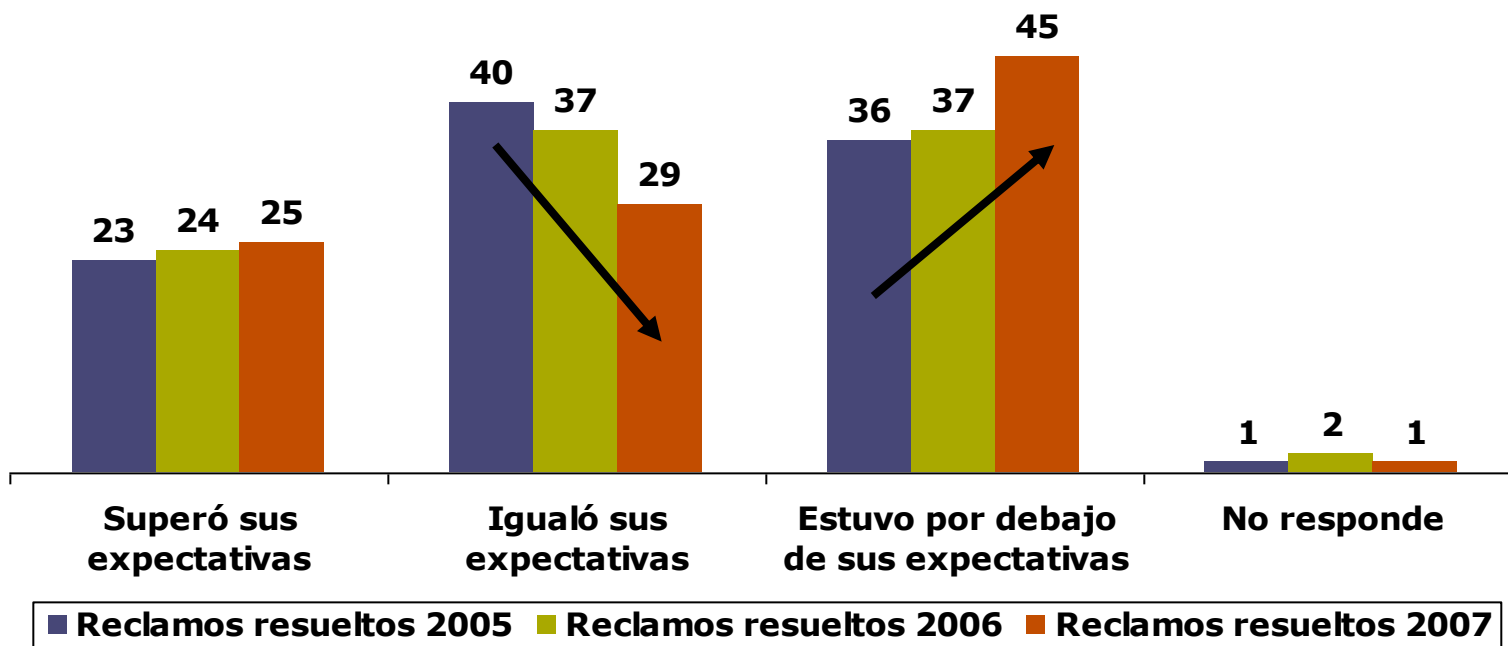


P25. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

%

Total muestra

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación (n=60 sin ponderar)



Existen diferencias estadísticamente significativas entre 2006 y 2007.

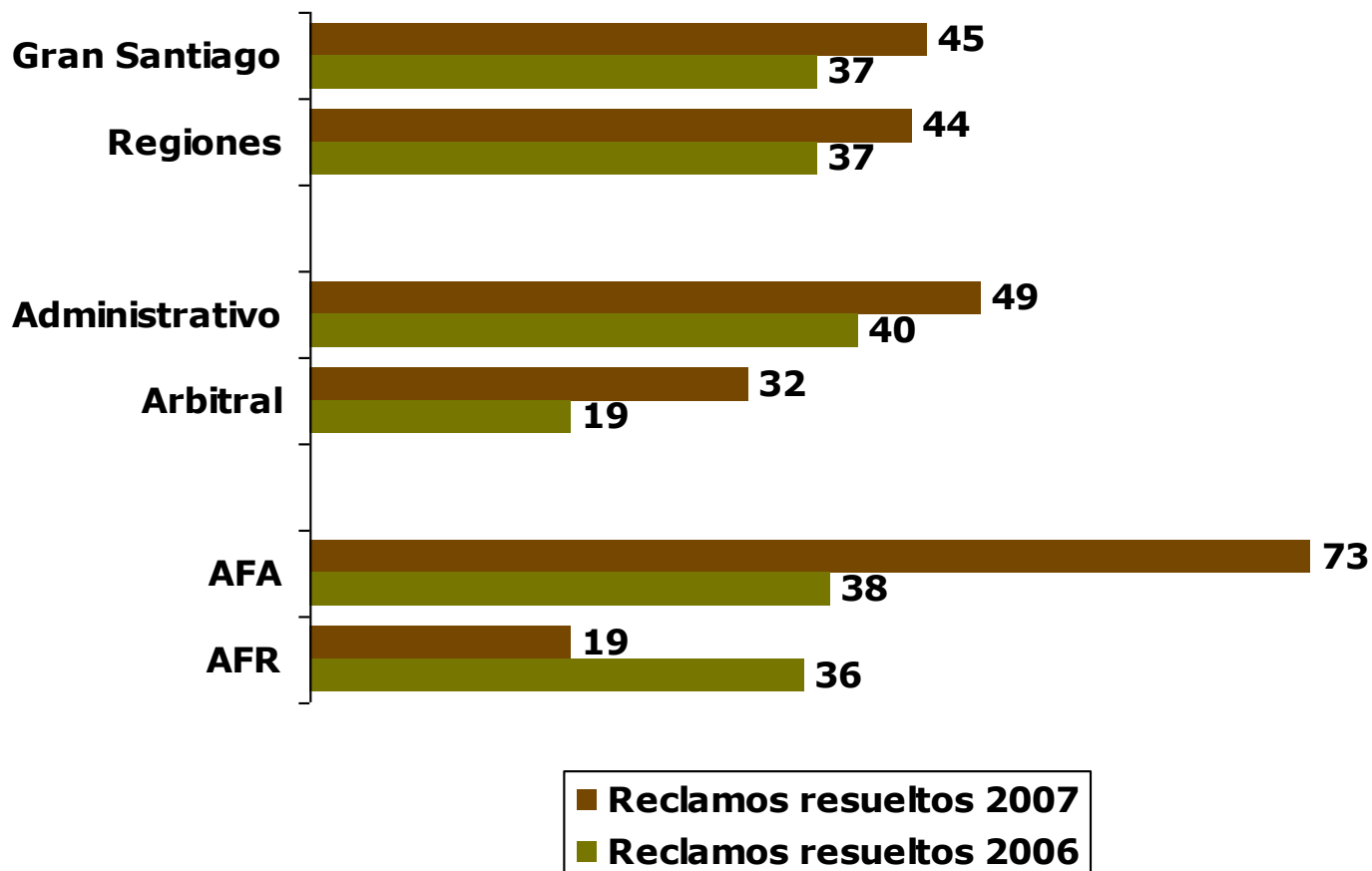


P25. En relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución
(% que responde "Estuvo por debajo de sus expectativas")

Nota: Se excluye del análisis los casos de Mediación (n=60 sin ponderar)

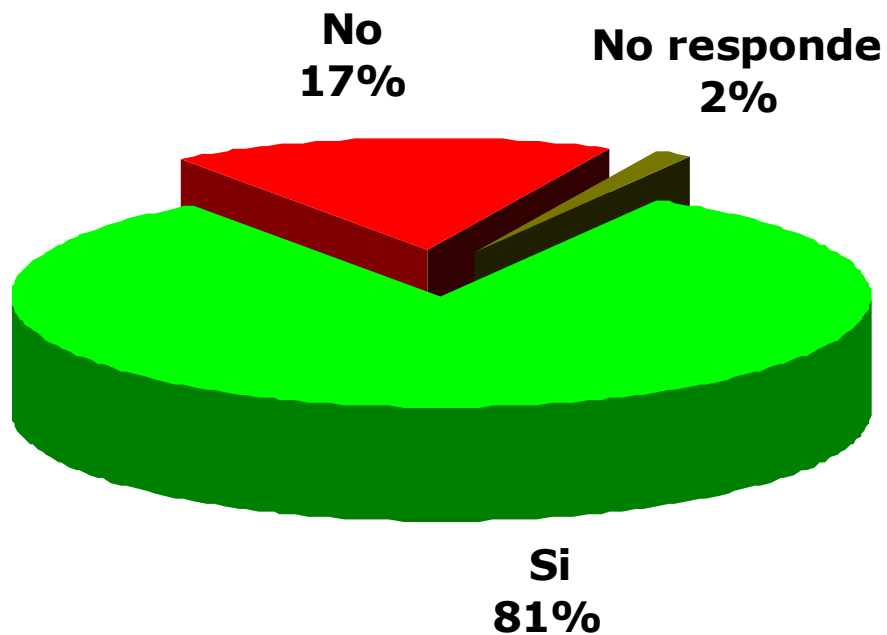
%



P26. ¿Recomendaría usted a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo?

Total muestra

%



P27. ¿Por qué no lo recomendaría?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que NO recomendarían a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo

%



INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS MODIFICADO (ISR3)

Construido para la Sub-muestra de aquellos a los que se le informó el tiempo que duraría el proceso (61% de la muestra total)

CONSTRUCCION DEL "ISR3"

El ISR3 se construyó mediante análisis factorial de 4 sub índices:

- ❖ Índice de calidad de la atención (Indical_at) construido con las preguntas 12bb, 12bc y 12bd (nota a la calidad de la atención recibida en callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut_in) construido con las preguntas 12ca, 12cb, 12cc y 12cd (nota a la utilidad de la información entregada en pagina web, callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ Índice calidad resolución (sentencia u oficio) (indi_resol) construido con las preguntas 16 y 17 que miden la comprensión del contenido de la carta y la calidad de los argumentos expuestos
- ❖ Índice de Eficiencia del Tiempo (IET) construido con las preguntas 7, 8 y 9 que miden la brecha entre el tiempo informado por la SIS y el real por un lado y, por otro, la percepción de si el tiempo real era largo, adecuado o corto.

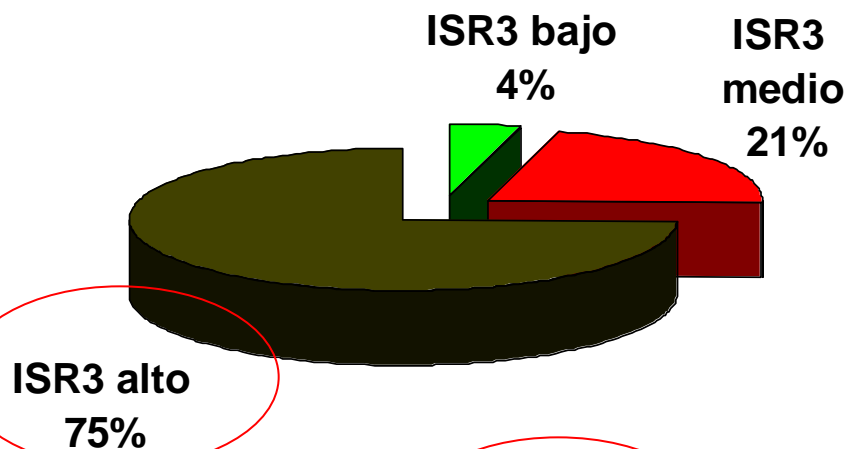
El ISR 3 toma valores que van desde 0 puntos a 54 puntos. De 0 a 18 puntos el nivel de satisfacción es bajo, de 19 a 36 puntos es medio y de 37 a 54 puntos es alto.

	Peso relativo de las variables en el ISR3	
	2da medición 2006	Medición 2007
Índice de calidad de la atención (Indical_at)	32%	29%
Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut_in)	32%	31%
Índice calidad resolución (sentencia u oficio) (indi_resol)	23%	24%
Índice de Eficiencia del Tiempo (IET)	12%	16%

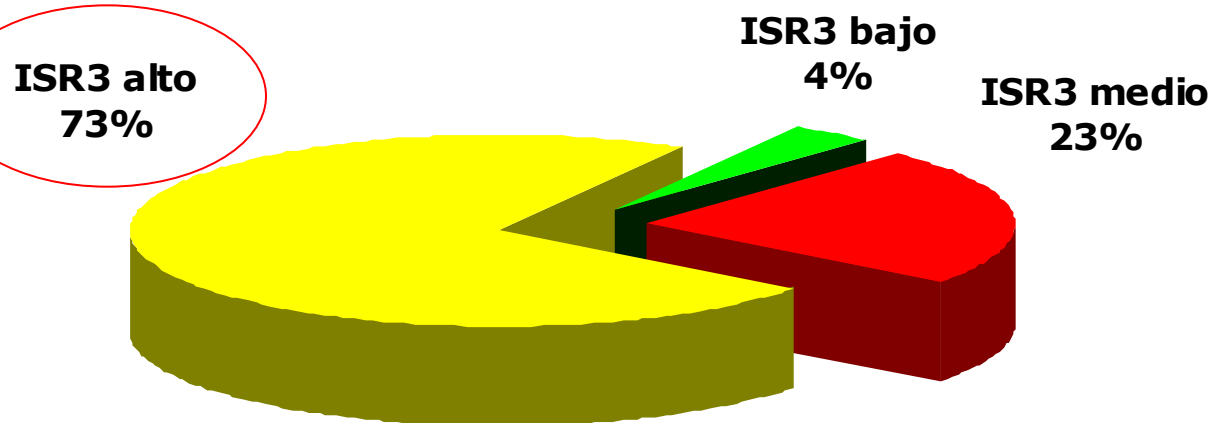
Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

Sub-muestra: Aquellos que responden que se les informó el tiempo que duraría el proceso (n=590; 61% de la muestra total)

2006



2007



Existen diferencias estadísticamente significativas entre el 2006 y el 2007

Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

Sub-muestra: Aquellos que responde que se le informó el tiempo que duraría el proceso (61% de la muestra total)

Nota: En Resolución no se incluye el tipo de reclamo por Mediación

	Gran Santiago	Regiones	Adminis.	Arbitral	Mediación	AFA	AFR	Otros
ISR3 bajo	4	4	5	2	0	7	2	0
ISR3 medio	26	15	23	24	16	36	13	18
ISR3 alto	70	81	72	74	84	57	86	82
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	307	129	314	109	14	187	208	27
Base real (n)	264	173	258	156	23	156	232	26

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 o más	Alto	Medio
ISR3 bajo	3	4	3	5	3	3	6
ISR3 medio	26	20	23	22	26	20	26
ISR3 alto	70	76	74	74	71	77	68
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	232	205	152	209	62	281	128
Base real (n)	233	204	154	205	64	284	124

III. CONCLUSIONES

- **Un 26% de los entrevistados se enteró de que podía acudir a la SIS por un amigo/pariente o conocido, mientras un 23% lo hizo por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa. En tercer lugar se encuentran las campañas de información masivas (18%) y el tipo de trabajo que realiza el entrevistado (17%).**
- **La mayoría de los encuestados considera insuficiente la información disponible sobre las funciones de la SIS (57%). Esta cifra es mayor que la observada en la medición de satisfacción del año 2006, en que un 51% la consideraba insuficiente.**
- **5 de cada 10 entrevistados consideran que “una campaña de información de radio y TV” es la medida más adecuada para mejorar la información sobre la SIS.**
- **Al igual que en la medición del año 2006, la presentación de reclamos en forma presencial sigue siendo la vía más utilizada, aún cuando se observa una leve baja respecto de la medición anterior (58% a 53% en el 2007).**
- **6 de cada 10 entrevistados dice que se le informó cuánto duraría todo el proceso, cifra superior en 12 puntos porcentuales a la de la medición del 200. El número promedio de días informado fue de 59. Esta última cifra es superior en Santiago respecto de regiones (65 días v/s 44 días) y en los casos arbitrales (99 días) en relación a los administrativos y mediación (47 días en promedio, respectivamente).**
- **Respecto de los días que demoraron efectivamente en obtener una respuesta al reclamo, 1 de cada 2 encuestados señaló que fue más de 1 mes y medio (con un promedio de 84 días). Los reclamos arbitrales y aquellos cuya resolución fue a favor del reclamante son los que superaron en promedio los 100 días de espera (144 y 104 días, respectivamente). Un dato importante es que en el Gran Santiago el promedio fue de 91 días, 23 días más que el promedio de regiones.**

- El ***índice de brecha de tiempo*** que mide la diferencia entre el tiempo de duración del proceso de reclamo manifestado por la SIS y el real u observado, muestra que 2 de cada 3 encuestados (66%) señala que el proceso duró menos o los mismos días que aquellos que se le informó.
- Estos resultados son más satisfactorios que los de la medición anterior para el total de la muestra y en todos los estratos observados salvo en los reclamos arbitrales, en que la brecha se mantiene.
- Un 46% de los encuestados considera que el plazo real que demoró la SIS en resolver su caso fue razonable, un 42% piensa que fue largo y un 10% corto. Estos resultados son levemente mejores que los obtenidos en la medición del año 2006.
- El ***índice eficiencia del tiempo (IET)*** que resume información objetiva a través del ***índice brecha de tiempo*** y subjetiva a través de la pregunta que mide percepción sobre si el tiempo observado fue largo, razonable o corto, muestra que un 42% los encuestados se encuentra en la parte más baja del índice (con 0 o 1 punto) y un 25% de los encuestados se encuentra en la parte alta del índice (3 o 4 puntos). Estos resultados son significativamente mejores que los obtenidos en la última medición, donde un 55% de los encuestados estaban en la categoría baja del índice (0 o 1 punto).
- El valor de este índice es superior en los casos de mediación, entre los cuales un 35% se encuentra en la categoría Alto y Medio-alto (3 o 4 puntos).

- **6 de cada 10 encuestados expresa que le señalaron cuáles eran los mecanismos mediante los cuales se podía informar sobre el estado de su reclamo (lo que representa una mejoría respecto de la medición anterior, donde esta categoría sólo alcanzó a 4 de cada 10). El mecanismo más mencionado es el call center (80%), le sigue la visita presencial (71%) y por último la página web (67%) .**
- **1 de cada 2 encuestados dice que acudió personalmente a la SIS para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo. La misma proporción dice que llamó al Call center y un 30% visitó la página web. Un 75% utilizó hasta 2 medios para informarse (46% usó un medio y un 29% dos medios), cifra superior a la medición del 2006 en que alcanzó a 66%.**
- **La evaluación que hacen los reclamantes a la calidad de la atención recibida y a la utilidad de la información entregada en cada medio utilizado es positiva (notas promedio sobre 5,5). En general, la calidad de la atención recibida es mejor evaluada que la utilidad de la información entregada.**
- **En el caso de la calidad de la atención recibida, la atención directa en las oficinas de la SIS obtienen un 6,1 y el call center un 5,9 de promedio. En relación a la utilidad de la información entregada, el medio mejor evaluado es "otra forma" (Carta) con una nota promedio 6,0. El call center y la atención directa en la SIS obtienen una nota promedio de 5,7, respectivamente. Las notas para la calidad de la atención recibida mejoran levemente respecto de la medición 2006. Por último, la evaluación que hacen los entrevistados de reclamos arbitrales y de mediación es levemente mejor que la evaluación que realizan los entrevistados del segmento de reclamos administrativos.**

- **Un 26% de los encuestados dice que en alguna de las visitas que realizó a la SIS pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo, cifra que aumenta en 9 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. De éstos, un 78% dice que lo atendieron inmediatamente, un 9% que lo citaron para otro día y un 13% que no lo podían atender. 3 de cada 4 encuestados que fueron atendidos expresan que dicha conversación fue útil (cifra menor al 81% registrado en la medición anterior).**
- **7 de cada 10 entrevistados señala que la carta enviada por la SIS, con la resolución del caso, se entendía a cabalidad, mientras que 2 de cada 10 declara haber entendido algunas cosas y otras no. Es interesante destacar que sólo un 4% dice no haber entendido nada.**
- **Por su parte, un 57% consideró que los argumentos que apoyaban la resolución eran los adecuados, 34% que eran insuficientes y sólo un 7% que eran excesivos. Se observa un alza estadísticamente significativa en la proporción que señala que los argumentos son insuficientes, respecto de la medición anterior (de 26% a 34%). Asimismo, la mayoría (52%) califica con nota 6 o 7 la claridad del contenido de la carta respecto de los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución.**
- **El 46% de los encuestados quedó satisfecho con la resolución que tomó la SIS y un 52% quedó insatisfecho. La satisfacción es mayor en los casos arbitrales y de mediación, en las mujeres, entre los entrevistados cuya edad es inferior o igual a 60 años, y entre los afiliados a Isapre.**

- **6 de cada 10 entrevistados que expresan que la resolución fue a favor de ellos o una combinación de ambas (50% de la muestra), se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la sentencia u oficio por parte de la Isapre o del Fonasa y 3 de cada 10, insatisfecho. La satisfacción disminuye en el total de la muestra y en todos los segmentos respecto de la medición anterior.**
- **Entre los que se declaran insatisfechos, las dos razones más mencionadas fueron la demora en el arreglo o resolución (27%) y que el reembolso no fue total (19%).**
- **Para 4 de cada 10 entrevistados el aspecto más importante del proceso de reclamo es la atención recibida por parte de la SIS, aspecto que es evaluado con una nota promedio de 5,9.**
- **En relación a las expectativas iniciales un 29% estima que la actuación de la SIS las igualó y un 45% que estuvo por debajo. Un 25% dice que superó sus expectativas iniciales. La percepción negativa es superior a la observada en la medición anterior, en que 37% de los entrevistados responde que "estuvo por debajo de sus expectativas".**
- **Un 81% de los encuestados recomendaría a un amigo o familiar acudir a la superintendencia de salud a realizar un reclamo, mientras un 17% no lo haría. Entre quienes lo harían, destacan los encuestados del segmento arbitrales, AFR, mujeres y los del grupo etéreo de 41 a 60 años.**
- **Entre quienes NO lo recomendarían, la razón más mencionada fue "por demora" (27%), "porque la SIS está a favor de las Isapres" (23%) y por "problemas sin solución o no tuvo respuesta" (23%).**

INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR3)

- **El ISR 3 consolida información de diferentes ámbitos de la satisfacción del proceso de reclamo, entre ellos, la calidad de la atención , el tiempo transcurrido en todo el proceso, la utilidad de la información entregada en el proceso y la calidad de la resolución (nivel de comprensión).**
- **Un 73% tiene un ISR3 alto, un 23% un ISR3 medio y un 4% bajo. Este índice presenta un leve empeoramiento respecto del año 2006.**
- **Los entrevistados de regiones presentan un nivel de satisfacción mayor en relación al grupo de Santiago. Lo mismo ocurre con el NSE alto respecto del medio. Por último, son las mujeres las que reportan un mayor nivel de satisfacción respecto de los hombres (76% v/s 70%).**