



# Estudio de Opinión y Satisfacción de Usuarios Superintendencia de Salud

Enero 2012



## OBJETIVOS GENERALES

Determinar el conocimiento y posicionamiento que tiene la Superintendencia de Salud en los usuarios del FONASA y las Isapres

Conocer la percepción, experiencia y valoración que tienen los usuarios del FONASA e ISAPRES sobre sus respectivos sistemas de salud y sobre la Reforma de Salud

Conocer el grado de satisfacción y la evaluación respecto de los prestadores de salud

## TIPO DE ESTUDIO

Cuantitativo probabilístico, basado en entrevistas en hogares

## GRUPO OBJETIVO

Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e Isapres abiertas, residentes en todas las regiones del país

## DISEÑO MUESTRAL

Muestreo estratificado con asignación semiproportional por sexo, tramo etario, nivel socioeconómico, sistema de salud y región.

## TAMAÑO MUESTRAL

2.286 casos

## FECHA DE MEDICIÓN

15 de noviembre al 12 de diciembre de 2011

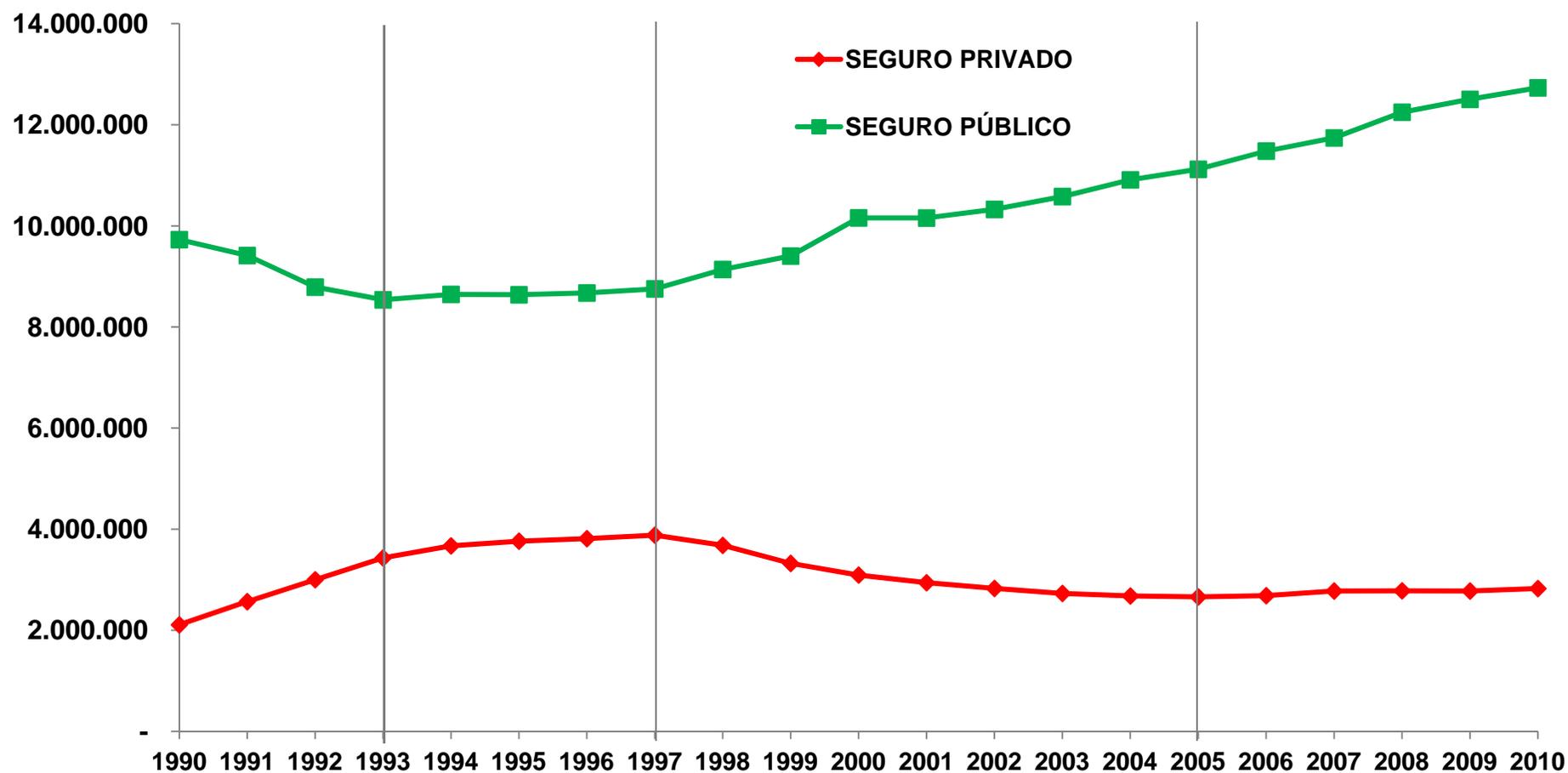
# Diseño Muestral

		FONASA BC1/C2	FONASA C3	FONASA D/E	ISAPRE BC1	ISAPRE C2	ISAPRE C3/D/E	TOTAL
GRAN SANTIAGO	Hombre 18-35	16	19	22	9	9	6	81
	Hombre 36-50	16	19	22	9	9	6	81
	Hombre >50	16	19	22	6	6	2	71
	Mujer 18-35	16	19	22	9	9	6	81
	Mujer 36-50	16	19	22	9	9	6	81
	Mujer >50	16	19	22	6	6	2	71
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>96</b>	<b>114</b>	<b>132</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>466</b>
REGIONES (x 14)	Hombre 18-35	4	5	7	3	3	1	23
	Hombre 36-50	4	5	7	3	3	1	23
	Hombre >50	4	5	7	1	1	1	19
	Mujer 18-35	4	5	7	3	3	1	23
	Mujer 36-50	4	5	7	3	3	1	23
	Mujer >50	4	5	7	1	1	1	19
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>130</b>
TOTAL PAÍS	Hombre 18-35	72	89	120	51	51	20	403
	Hombre 36-50	72	89	120	51	51	20	403
	Hombre >50	72	89	120	20	20	16	337
	Mujer 18-35	72	89	120	51	51	20	403
	Mujer 36-50	72	89	120	51	51	20	403
	Mujer >50	72	89	120	20	20	16	337
	<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>534</b>	<b>720</b>	<b>244</b>	<b>244</b>	<b>112</b>	<b>2286</b>

La muestra se ponderó considerando esta estratificación, ajustando la distribución de los casos al universo proyectado según la encuesta CASEN 2006

# 1. Sistema de Salud

# Contexto: Evolución del número de usuarios por sistema de salud



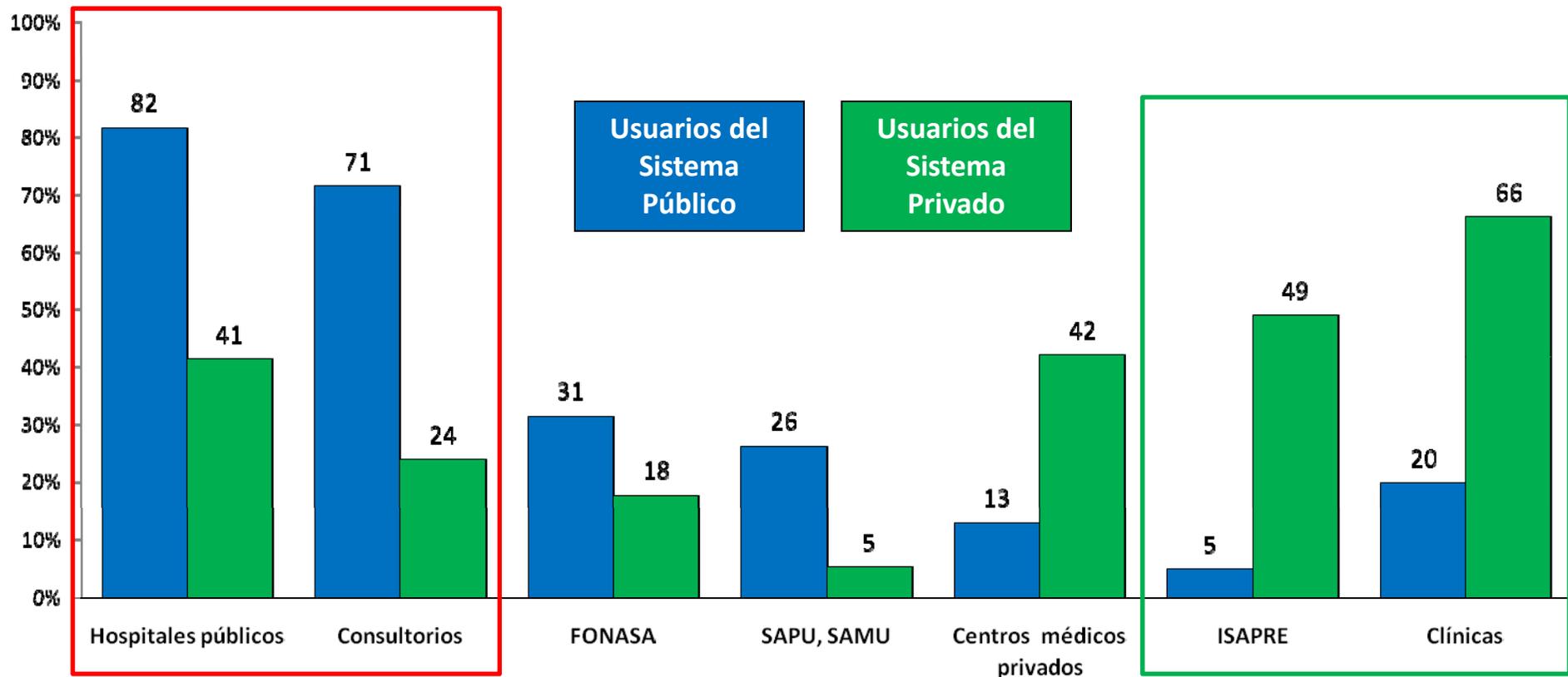
Fuente:  
Elaboración en base a Encuesta CASEN 1996, 1998, 2000, 2003 y 2006 / Boletines Superintendencia de ISAPRE hasta el año 2004, Superintendencia de Salud desde el 2005 (Enero - Diciembre de cada año)./ Proyecciones y Estimaciones de Población, INE 1990- 2050

# Qué entienden los usuarios por SISTEMA DE SALUD

A4. ¿En qué instituciones piensa Ud. cuando le digo “Sistema de Salud”?

Base: Total Entrevistas; n=2286. Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE.



**Quando se les pregunta por Sistema de Salud, a diferencia de los usuarios de ISAPRE, LOS BENEFICIARIOS DEL FONASA PIENSAN MUCHO MÁS EN LOS HOSPITALES Y CONSULTORIOS QUE EN SU SEGURO.**

# Satisfacción: Comparativo

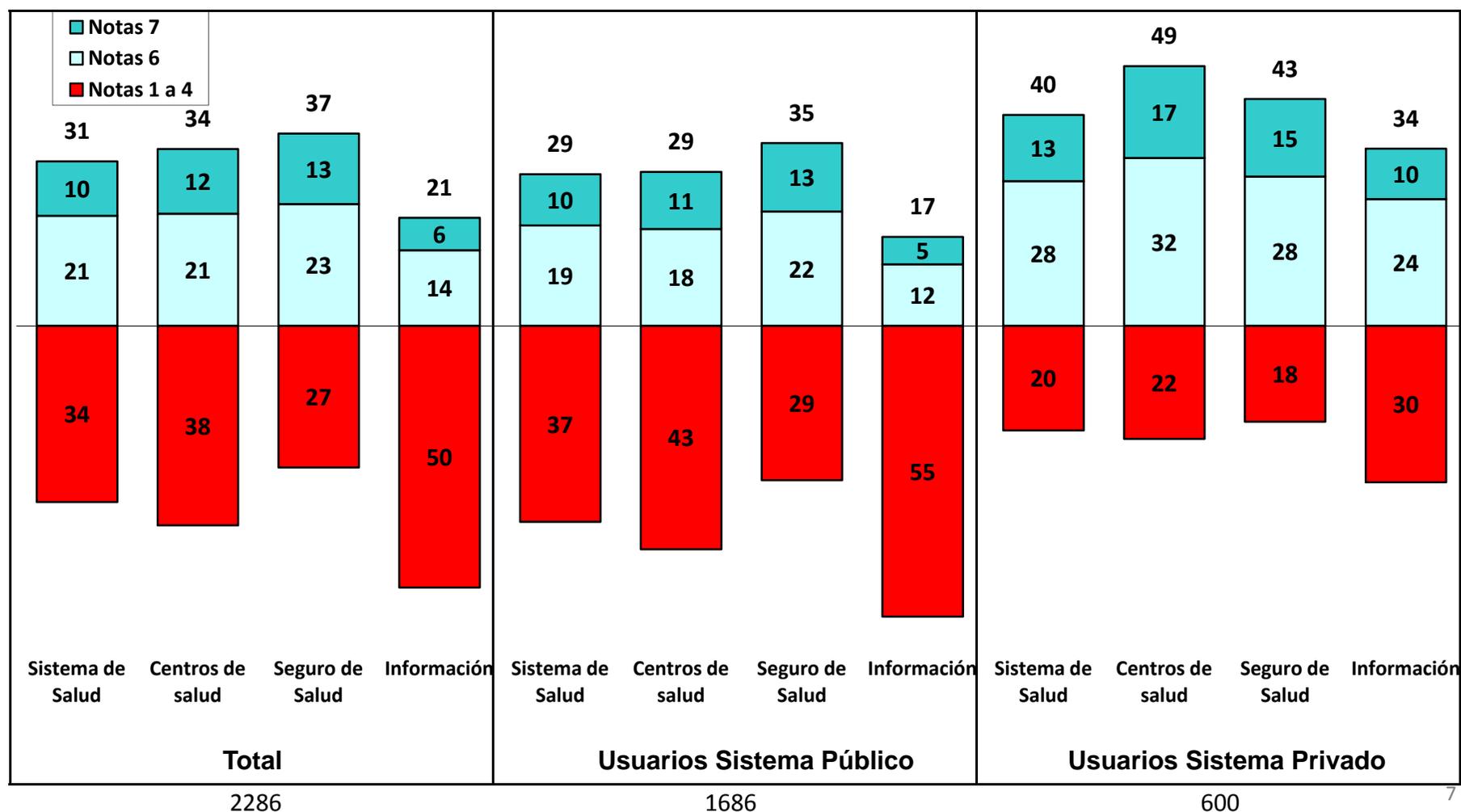
A3. En general, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?

A5. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con FONASA/su ISAPRE ?

A6. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con los centros de salud?

A9. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su sistema de salud?

Base: Total Entrevistas.



# SATISFACCIÓN con el Seguro de Salud: evolutivo

A5. ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con FONASA/su ISAPRE (según P1)?

Bases: Total entrevistas.

## NOTA PROMEDIO

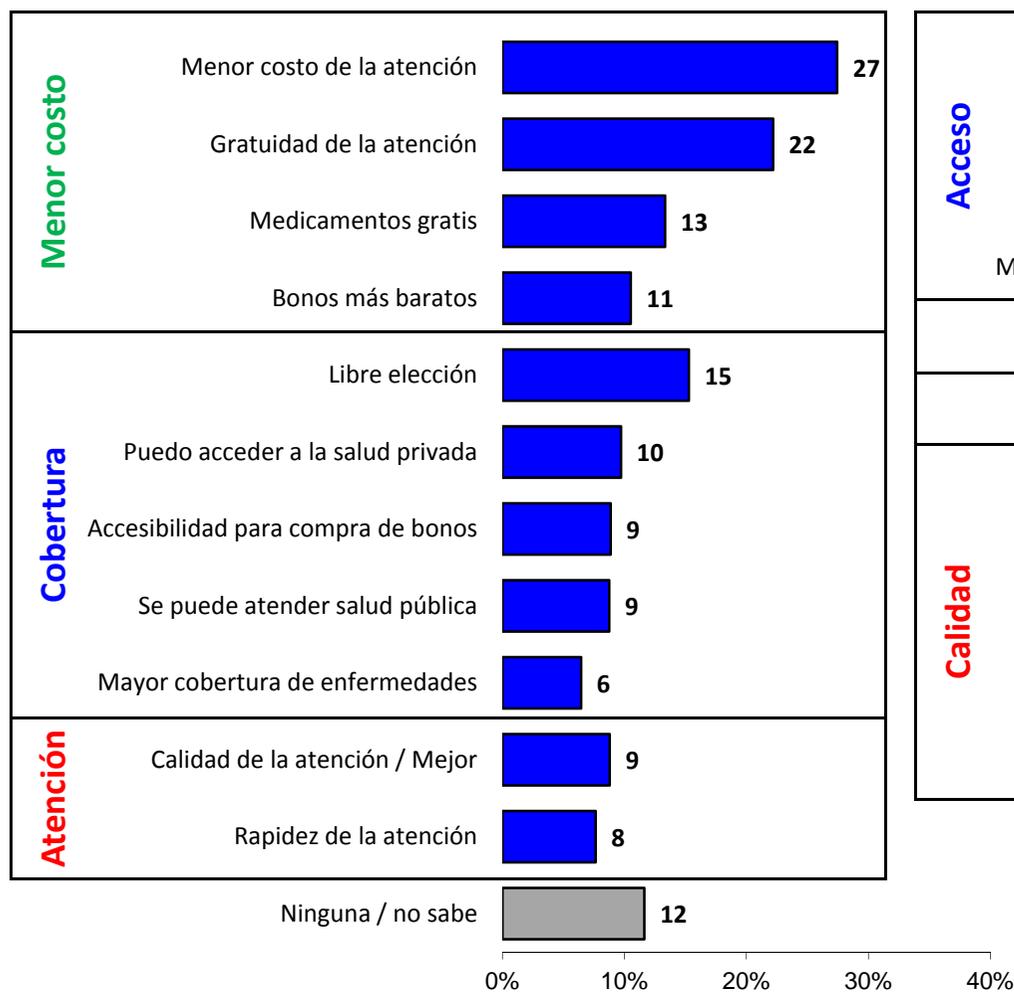


# Ventajas del Sistema de Salud

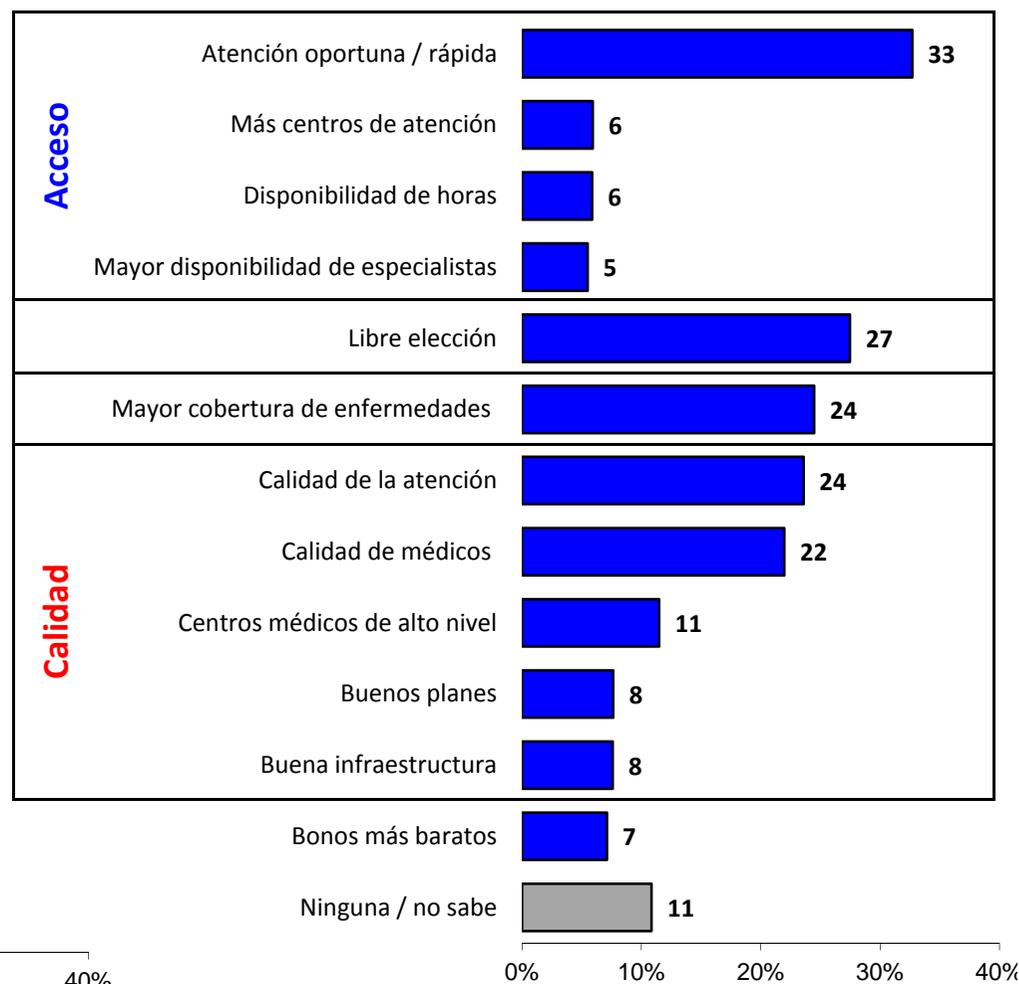
A7. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su sistema de salud? PREGUNTA ABIERTA - RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Total Segmentos de Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)

## Sistema Público

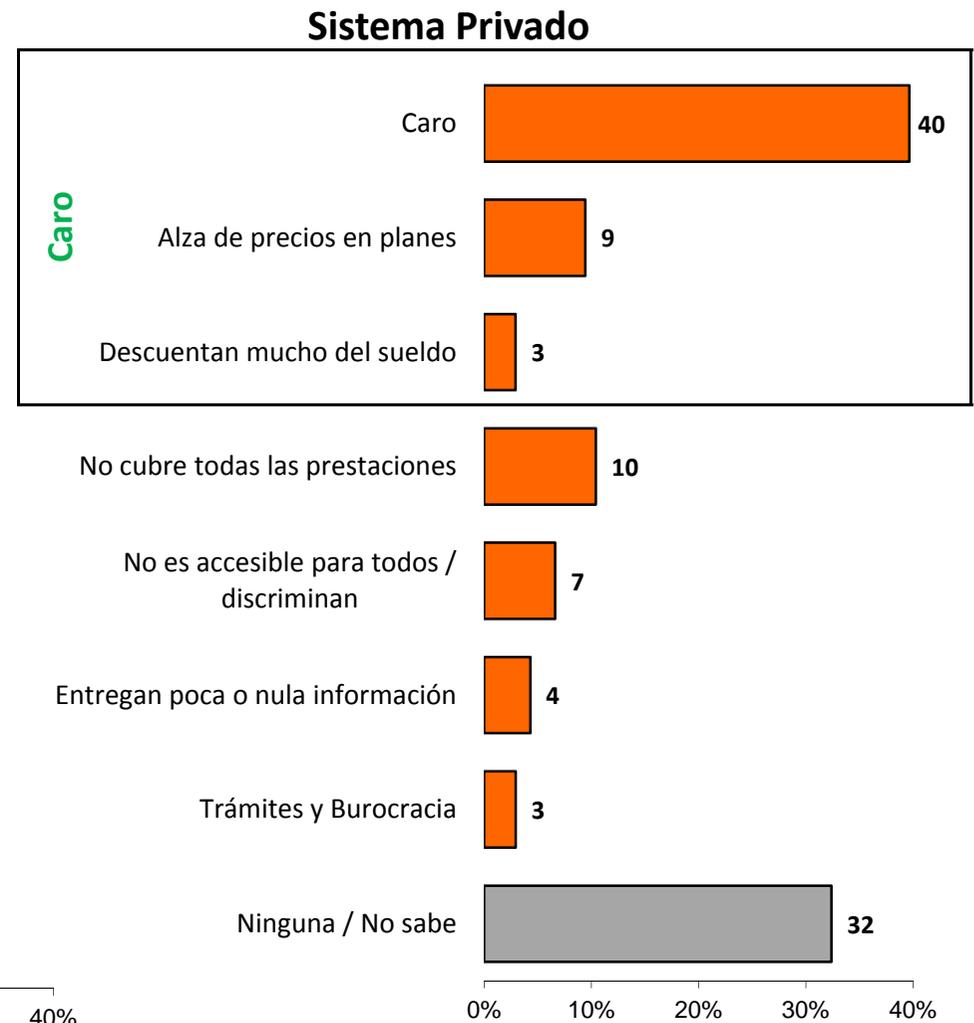
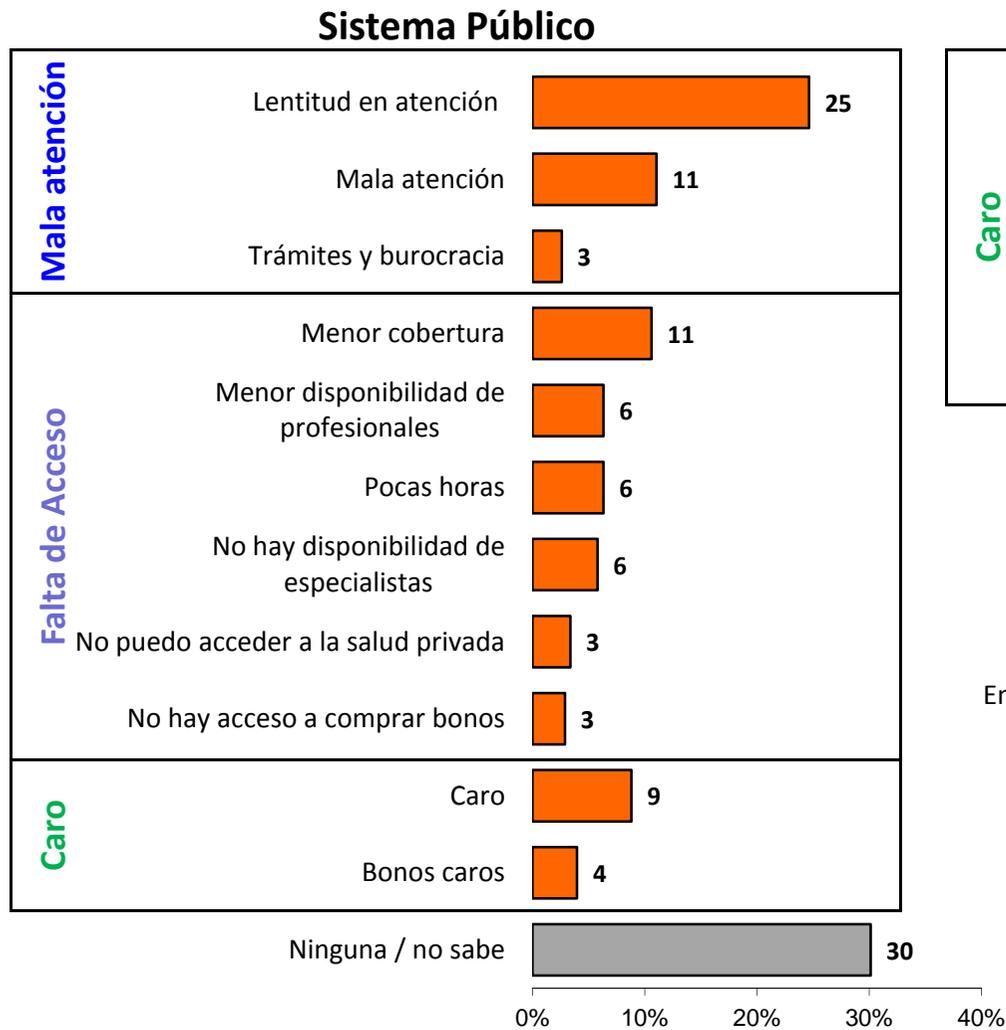


## Sistema Privado



# Desventajas de los sistemas de salud

A8. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su sistema de salud? PREGUNTA ABIERTA - RESPUESTA MÚLTIPLE  
 Bases: Total Segmentos de Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)



# Ventajas y desventajas del Sistema Público por segmentos FONASA

A4. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su Sistema de Salud? PREGUNTA ABIERTA - RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Total Segmentos de Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)

		TRAMOS FONASA			
		A	B	C	D
% VENTAJAS		291	590	354	298
<b>MENOR COSTO</b>	Menor costo de la atención	16	25	38	34
	Gratuidad de la atención	51	15	8	3
	Medicamentos gratis	25	14	5	5
	Bonos más baratos	5	12	15	14
<b>COBERTURA</b>	Libre elección	3	19	27	20
	Puedo acceder a la salud privada	2	15	14	9
	Se puede atender salud pública	7	13	7	6
	Accesibilidad para compra de bonos	1	15	13	8
	Mayor cobertura de enfermedades	2	6	11	11
<b>ATENCIÓN</b>	Calidad de la atención / Mejor	8	8	12	7
	Rapidez de la atención	11	9	5	6
Ninguna / no sabe		17	10	6	16
% DESVENTAJAS		A	B	C	D
<b>MALA ATENCIÓN</b>	Lentitud en atención	29	24	21	18
	Mala atención	14	10	13	9
<b>CARO</b>	Caro	7	9	11	11
<b>FALTA DE ACCESO</b>	Menor cobertura	4	11	13	15
	Menor disponibilidad de profesionales	4	6	10	6
	Pocas horas	10	5	2	4
	No hay disponibilidad de especialistas	6	6	8	4
Ninguna / no sabe		30	32	32	29

Valores positivos  
 Valores Negativos

## Ventajas y desventajas del Sistema Privado por segmentos

A4. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su Sistema de Salud? PREGUNTA ABIERTA - RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Total Segmentos de Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)

% VENTAJAS		TRAMOS GSE ISAPRE		
		ISAPRE BC1 244	ISAPRE C2 245	ISAPRE C3D 111
<b>DISPONIBILIDAD</b>	Atención oportuna / rápida	12	37	43
	Más centros de atención	13	7	0
	Disponibilidad de horas	0	2	14
	Mayor disponibilidad de especialistas	2	8	5
<b>ELECCIÓN</b>	Libre elección	17	36	27
<b>COBERTURA</b>	Mayor cobertura de enfermedades	42	17	19
<b>CALIDAD</b>	Calidad de la atención	17	30	22
	Calidad de médicos	12	13	22
	Centros médicos de alto nivel	19	7	11
	Buenos planes	8	11	4
	Buena infraestructura	4	10	8
<b>COSTO</b>	Bonos más baratos	5	8	8
Ninguna / no sabe		17	11	6
% DESVENTAJAS		TRAMOS GSE ISAPRE		
		ISAPRE BC1	ISAPRE C2	ISAPRE C3D
<b>CARO</b>	Caro	41	42	37
	Alza de precios en planes	2	11	13
<b>ACCESO y COBERTURA</b>	No cubre todas las prestaciones	9	10	11
	No es accesible para todos / discriminan	4	10	5
Ninguna / no sabe		38	24	26

 Valores positivos  
 Valores Negativos

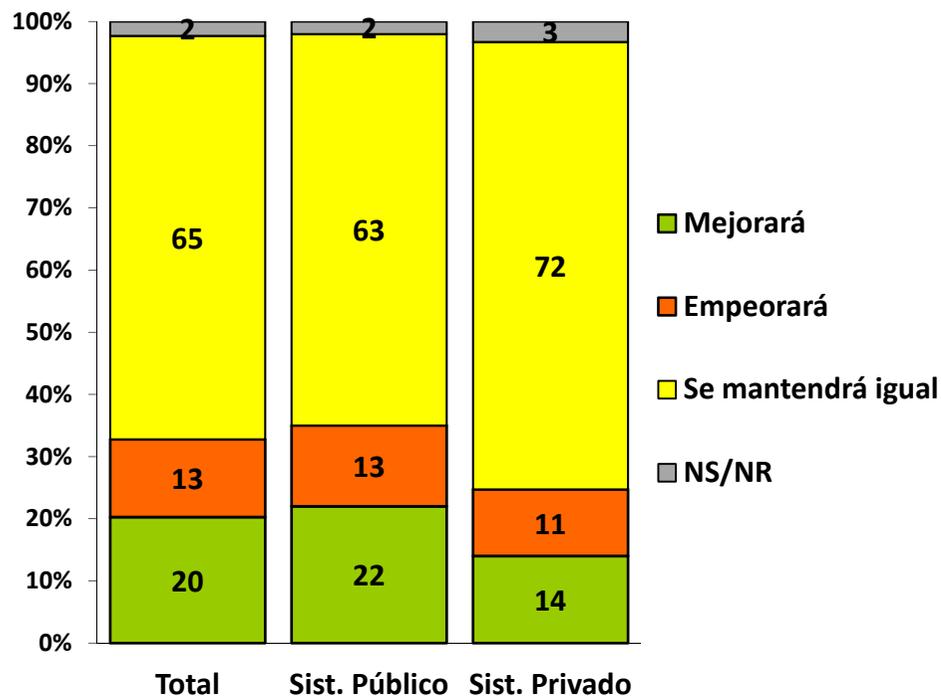
# Expectativas de mejora del sistema de salud

A10. Usted diría que su sistema de salud, en general, ¿Mejorará, se mantendrá igual o empeorará en el futuro?

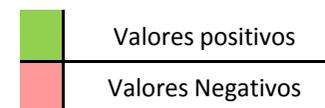
Base: Total Entrevistados

A11. ¿Y en qué mejorará o empeorará? PREGUNTA ABIERTA - RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Quienes creen que mejorará (568) o empeorará (262) el sistema de salud.



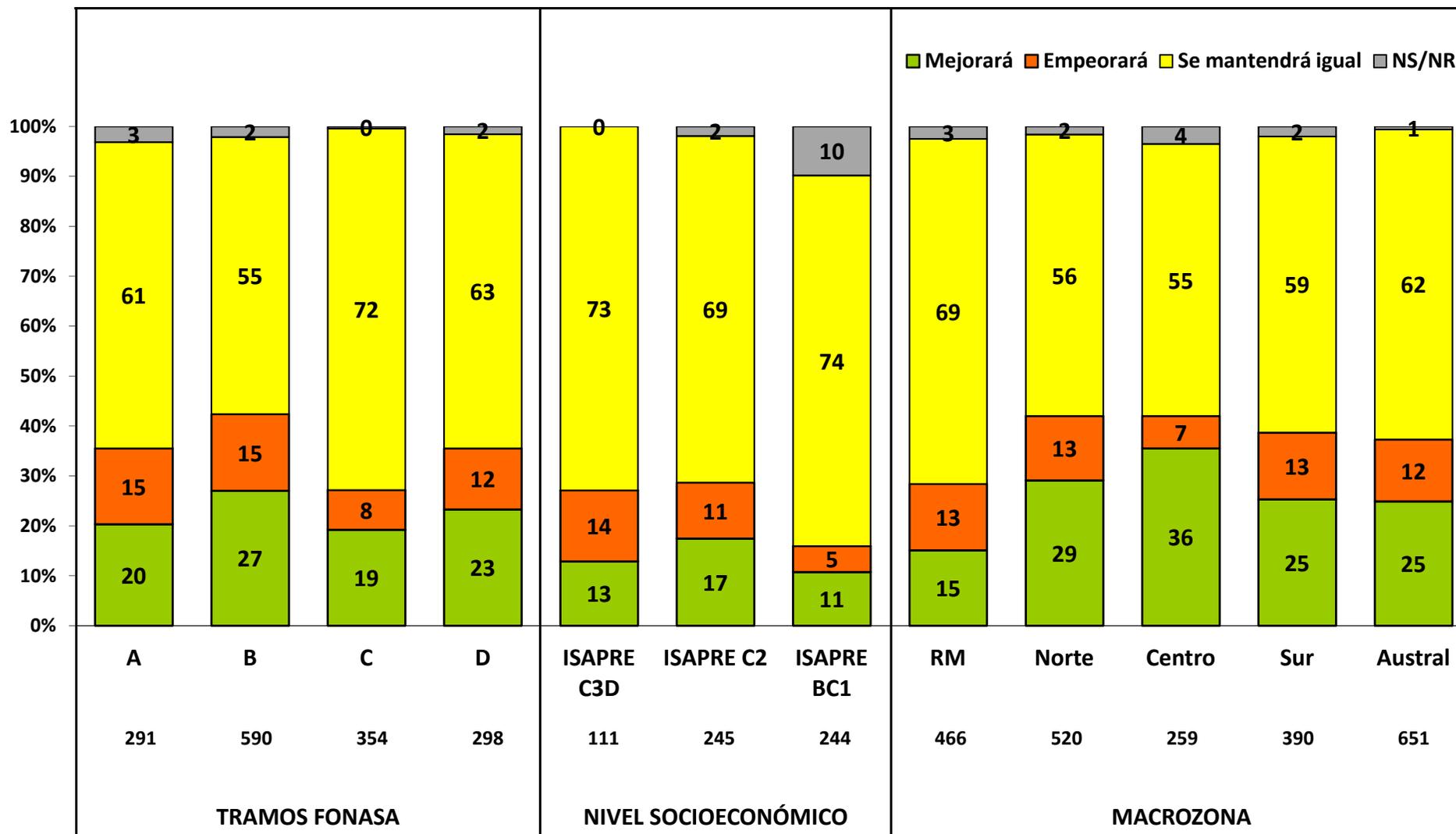
% MEJORARÁ	TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
	568	450	118
Mayor rapidez en atención	27	30	10
Mejor atención	22	23	15
Mayor disponibilidad de profesionales	16	17	11
En infraestructura	14	14	14
En cobertura de enfermedades	13	14	11
Más centros de atención	10	9	14
Calidad de profesionales	7	6	11
Menor costo / más económico	5	3	15
% EMPEORARÁ	TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
	262	186	76
Lentitud en atención	18	21	7
La disponibilidad de profesionales	17	21	1
Costos de planes / más caros	15	9	44
Mala atención	15	18	2
En la cobertura	6	3	16



# Expectativas de mejora del sistema de salud, por segmentos

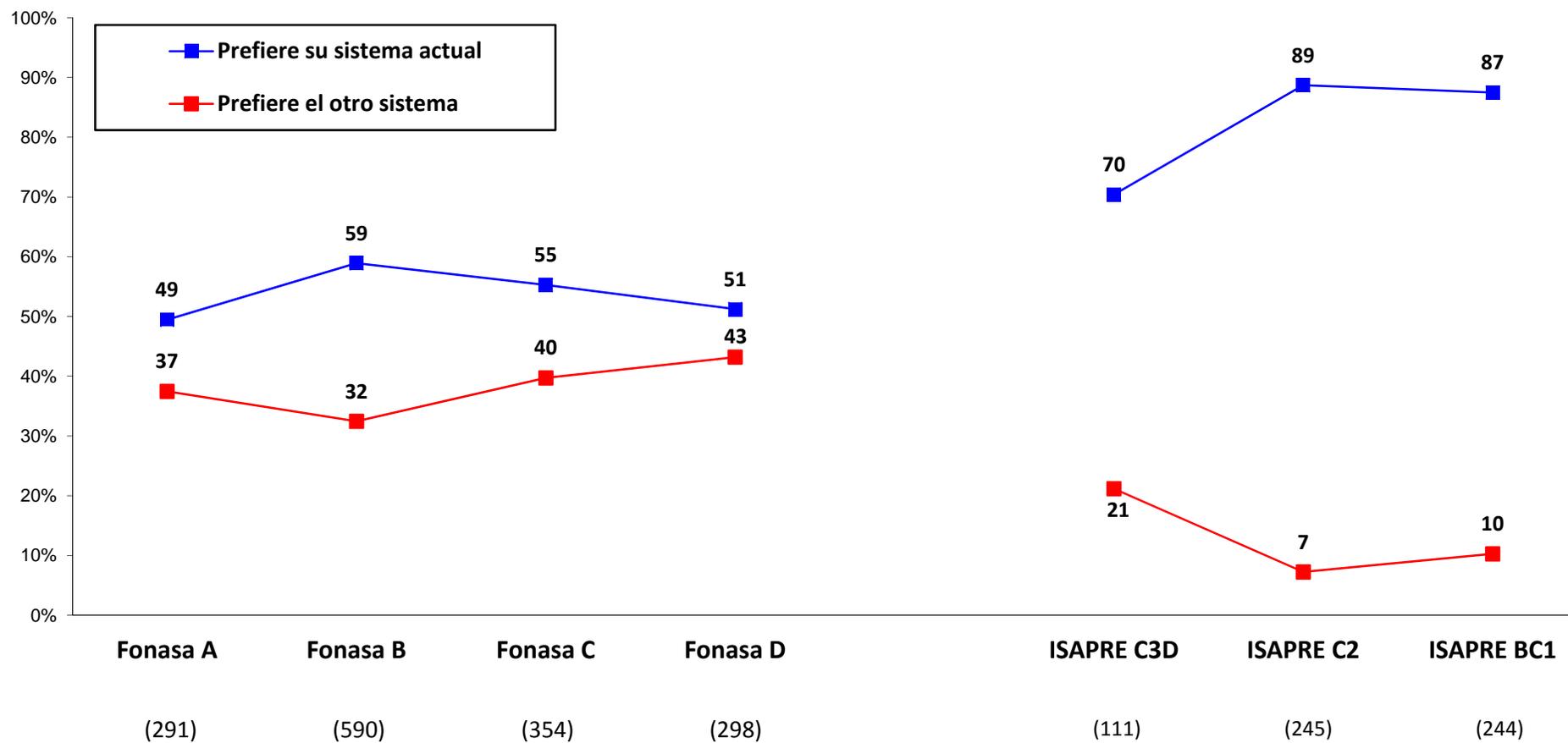
A10. Usted diría que su sistema de salud, en general, ¿Mejorará, se mantendrá igual o empeorará en el futuro?

Bases: Total Entrevistas



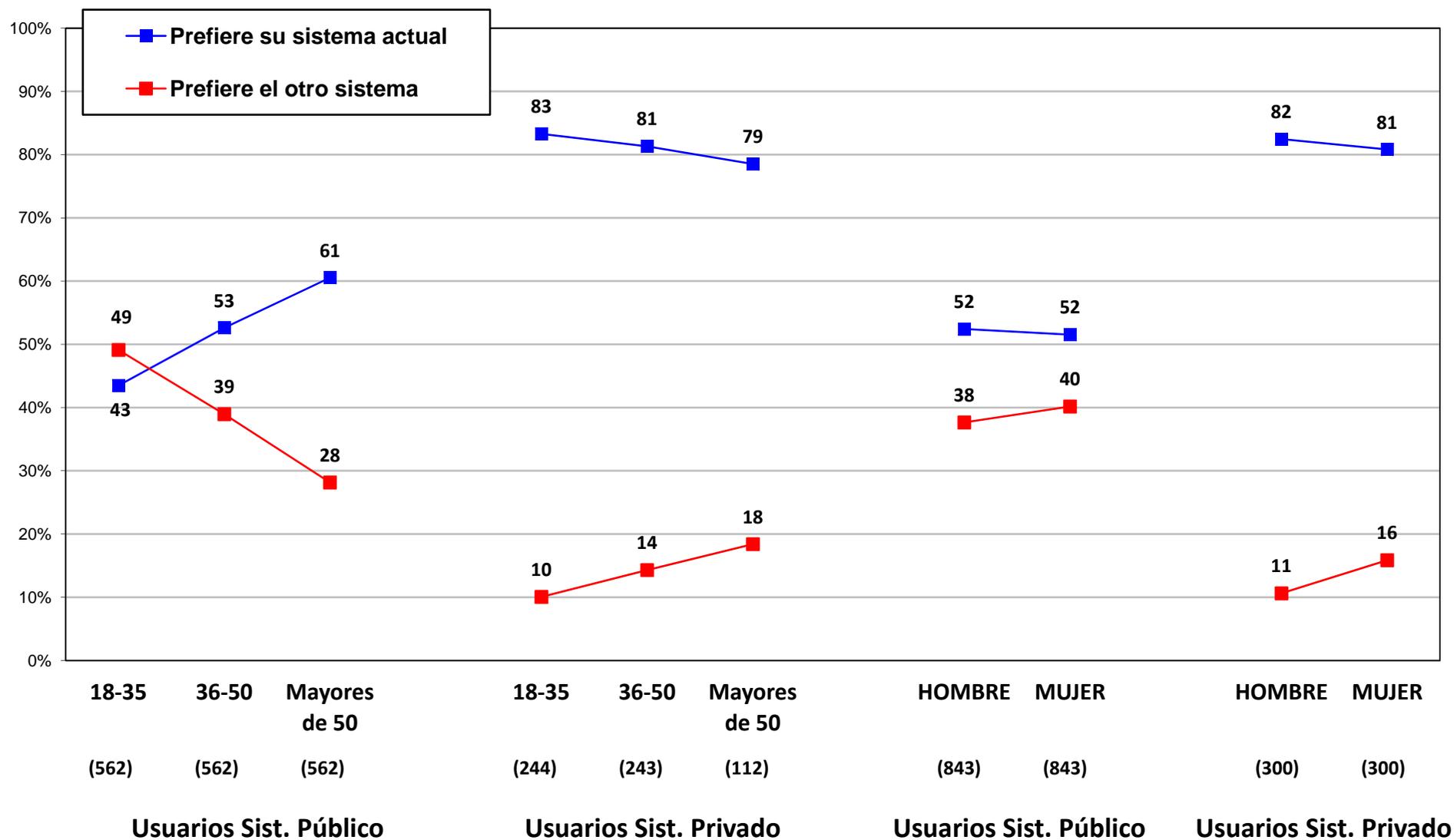
# Preferencia de Sistema de Salud por segmentos

A12. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?



# Preferencia de Sistema de Salud según Edad y Sexo

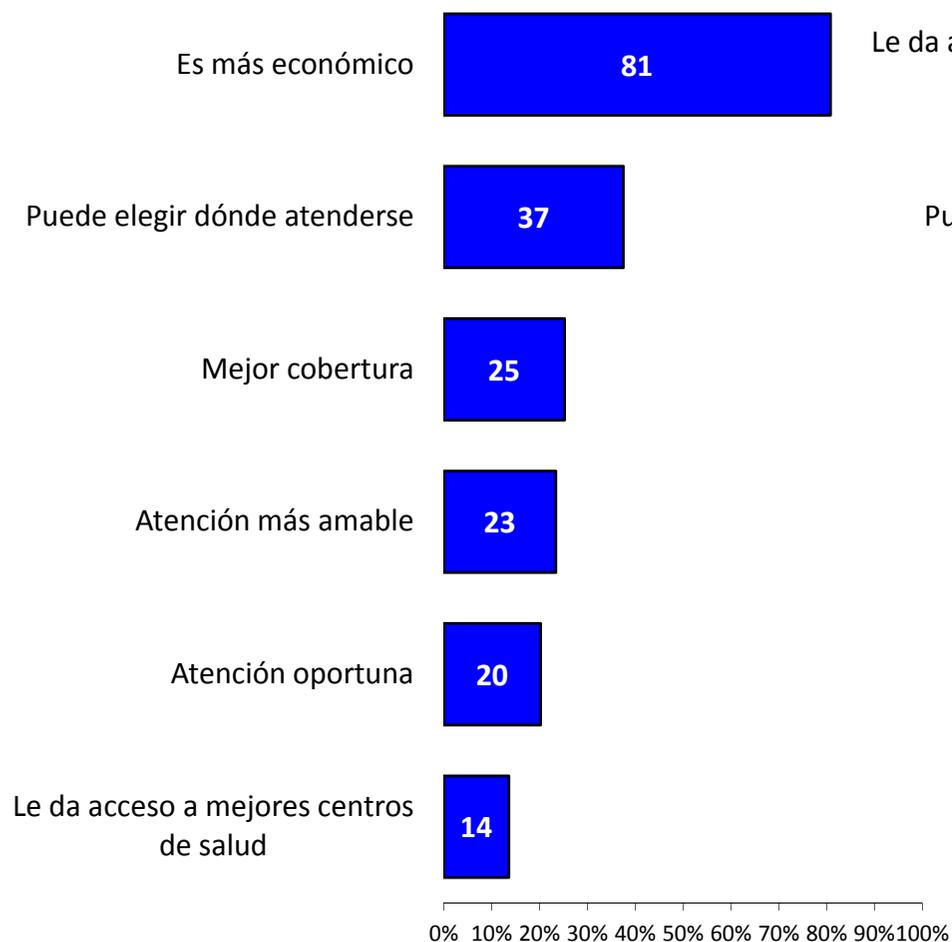
A12. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?



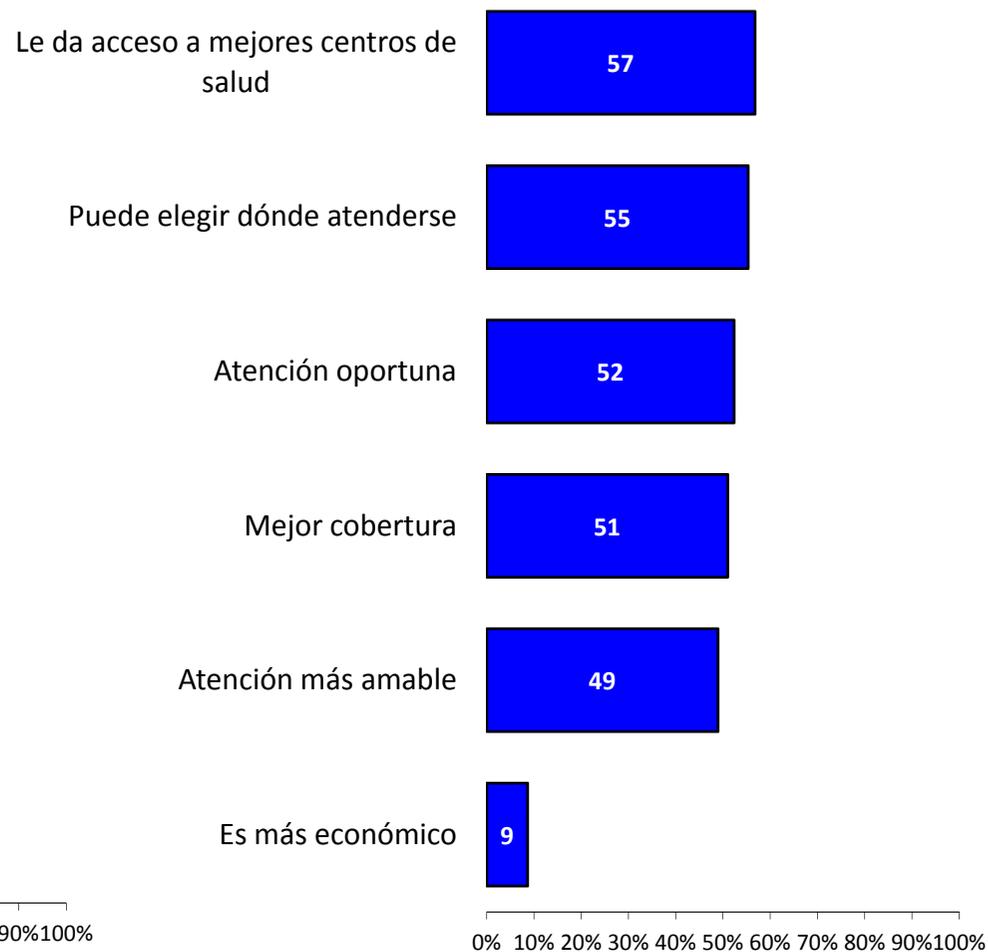
# Evolución de las principales razones de preferencia de sistema de salud

A13. ¿Por qué preferiría estar en... ? RESPUESTAS MÚLTIPLES – PREGUNTA CERRADA  
Base: Aquellos que prefieren FONASA (993) o ISAPRE (1116)

## PREFIERE EL SISTEMA PÚBLICO



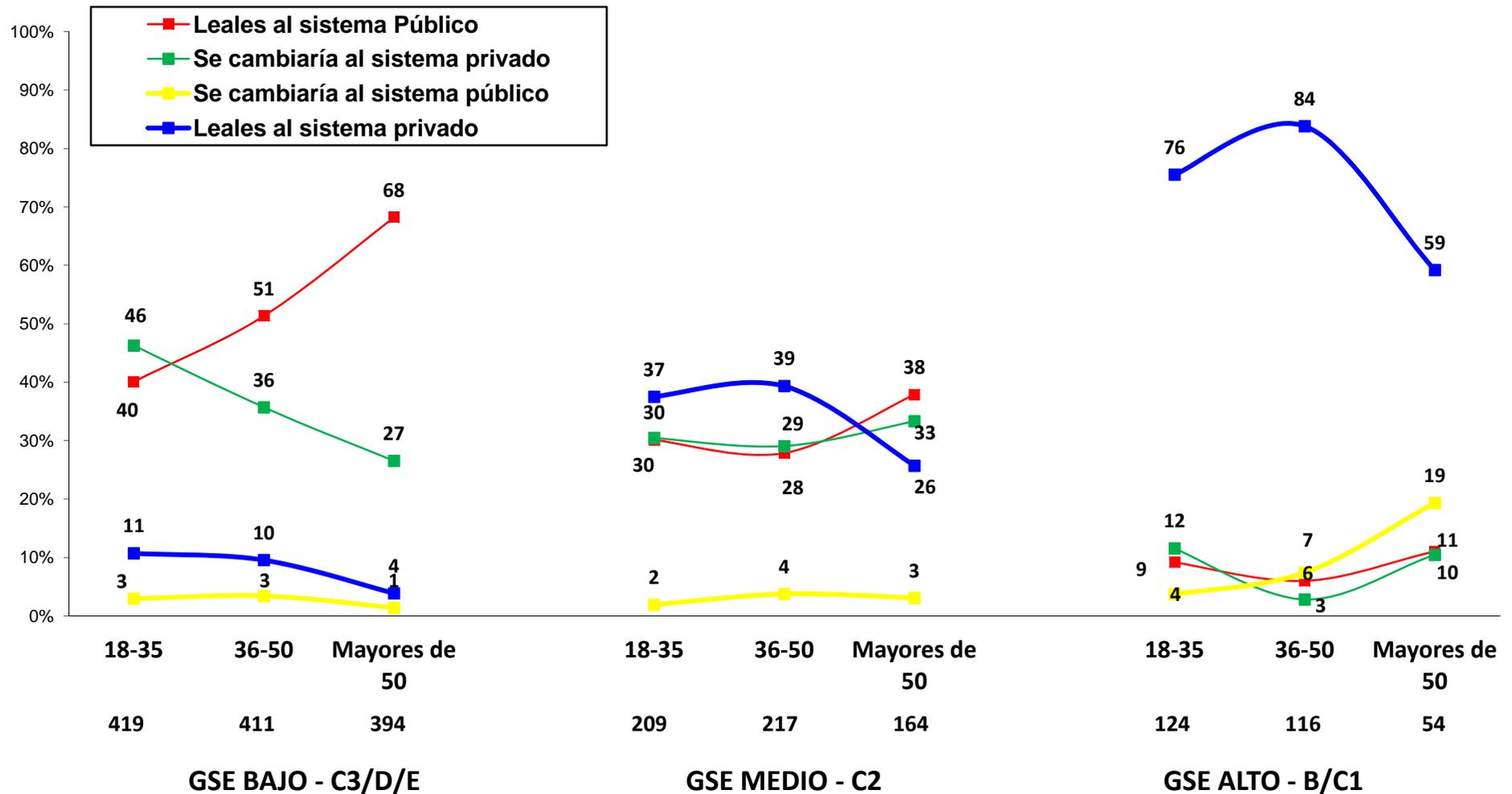
## PREFIERE EL SISTEMA PRIVADO



# Lealtad según tramos de edad de GSE en los usuarios de cada sistema

A12. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?

Bases: Total Entrevistas



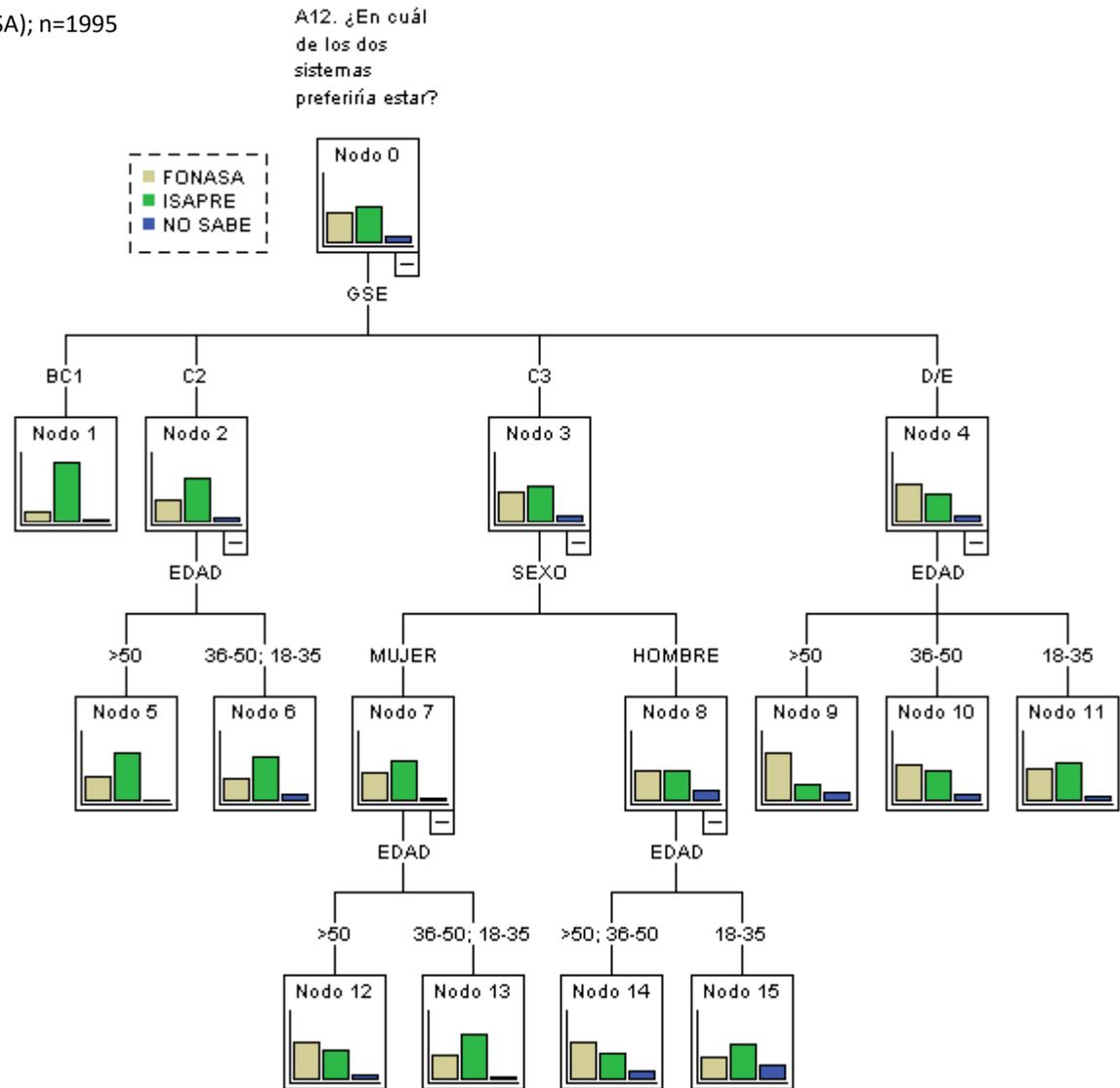
# Árbol de Decisiones: Elección del seguro de salud según sexo, edad y GSE.

A12. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?

Bases: Solo Usuarios libre elección (No incluye Tramo A FONASA); n=1995

**TOTAL**

Si utilizamos el total de entrevistados que pueden elegir, vemos que el árbol de decisión depende en primer lugar del GSE al cual se pertenece, y según éste la decisión en tercer lugar puede depender de la edad o el sexo. El sexo sería relevante sólo en el GSE C3

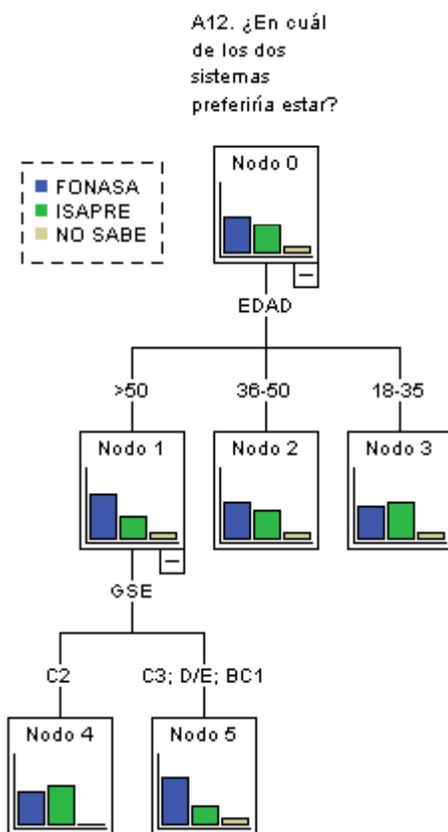


# Árbol de Decisiones: Elección del seguro de salud según sexo, edad y GSE.

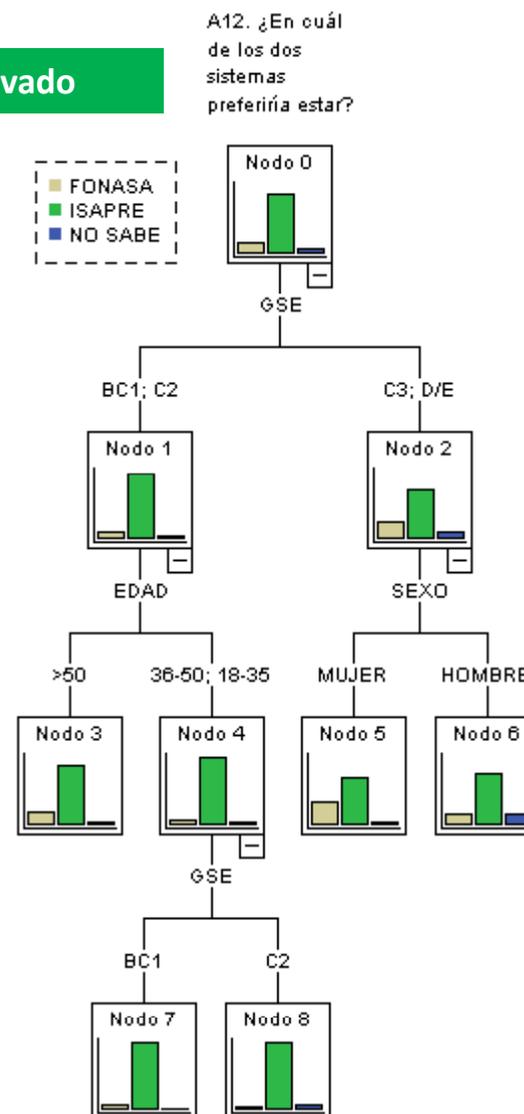
A12. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?

Bases: Solo Usuarios libre elección (No incluye Tramo A FONASA); n=1995. Sist. Público (1395) y Sist. Privado (600)

## Sistema Público



## Sistema Privado



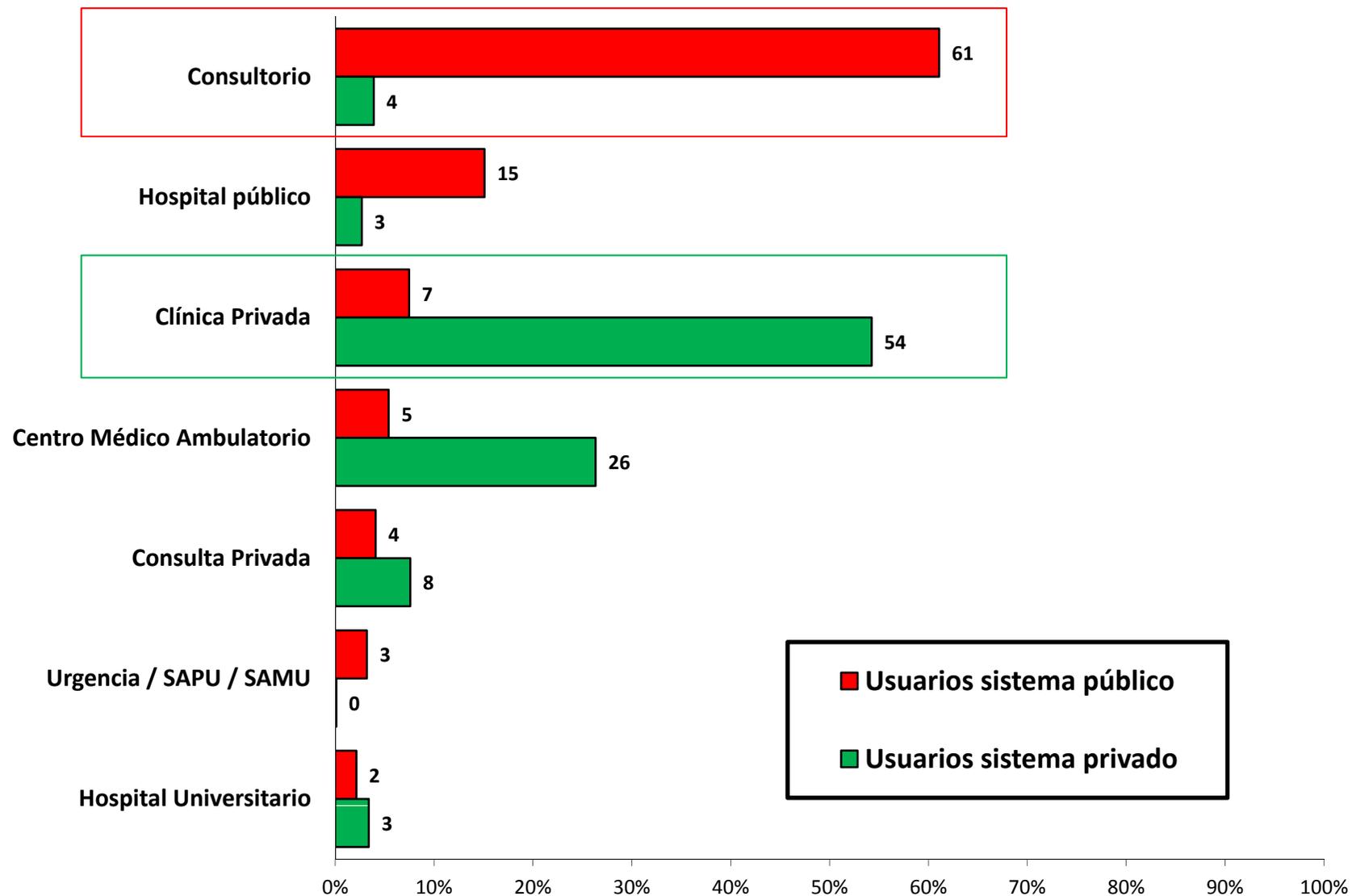
## 2. Prestadores de Salud

## Tipos de prestadores usados habitualmente

C2. ¿Qué tipo de centro de salud es... el lugar donde Ud. o su familia se atienden?

C3. ¿Cuál es el centro de salud que Ud. o su familia ocupan habitualmente?

Base: Total Entrevistas (2286), Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)



# HOSPITALIZACIÓN últimos 2 años

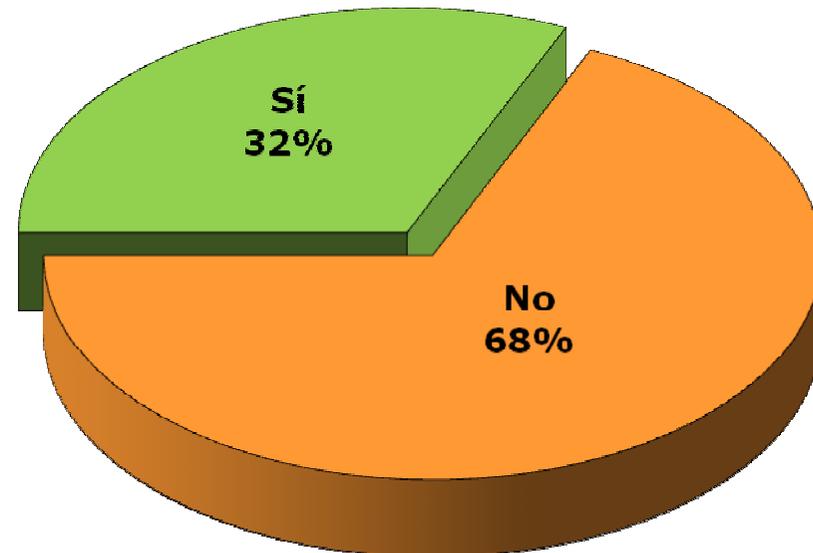
C5. En los últimos 2 años ¿ha requerido atención de hospitalización para usted o alguien de su familia?

Base: Total Entrevistas.

PREGUNTA ABIERTA.

Base: Quienes se hospitalizaron últimos 2 años; n=679

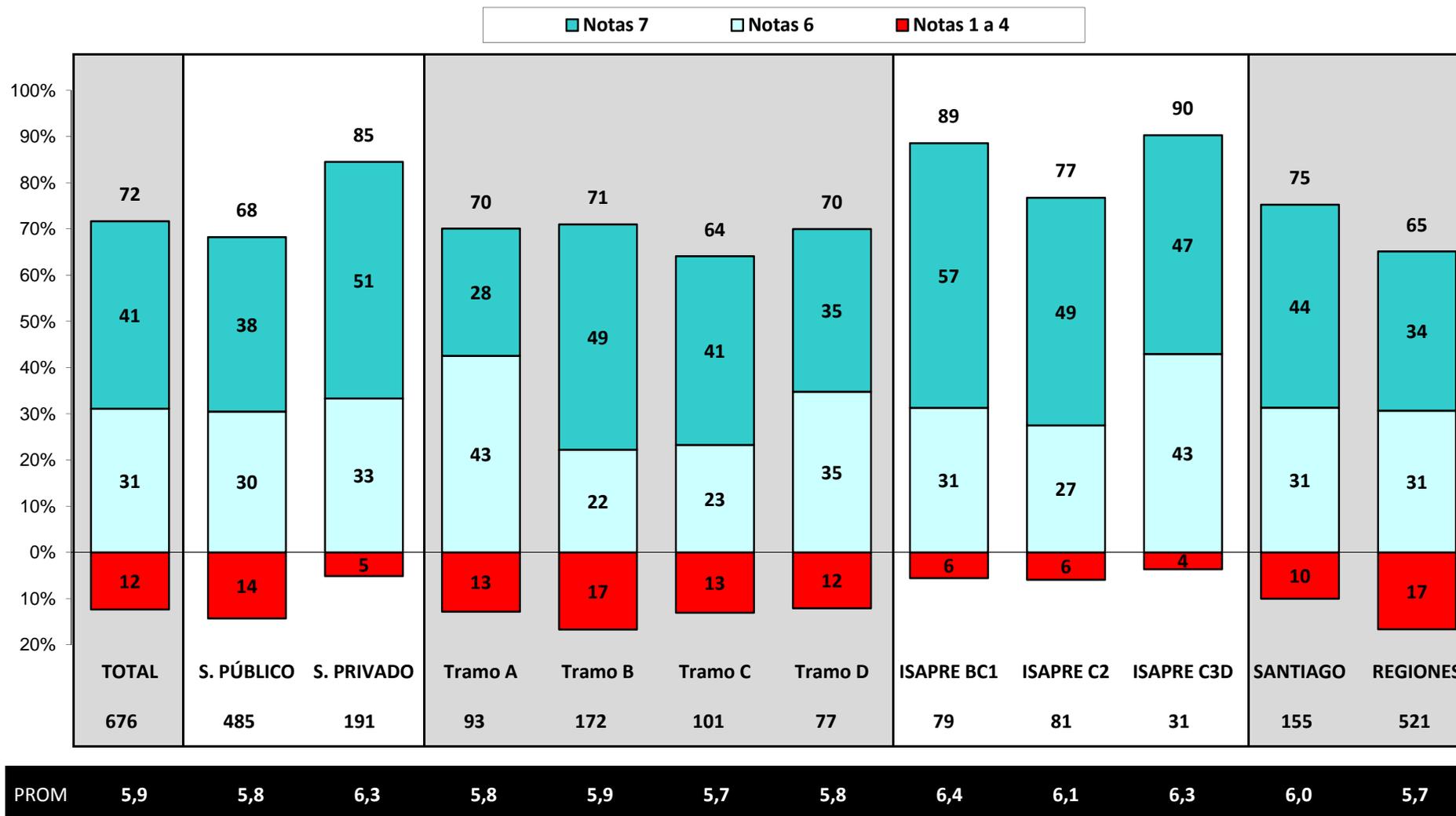
**¿HA REQUERIDO HOSPITALIZACIÓN  
ÚLTIMOS 2 AÑOS?**



# Evaluación general de la atención en Hospitalización

C13a. Pensando en la vez que acudió, usando una escala de notas de 1 a 7, en general, ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

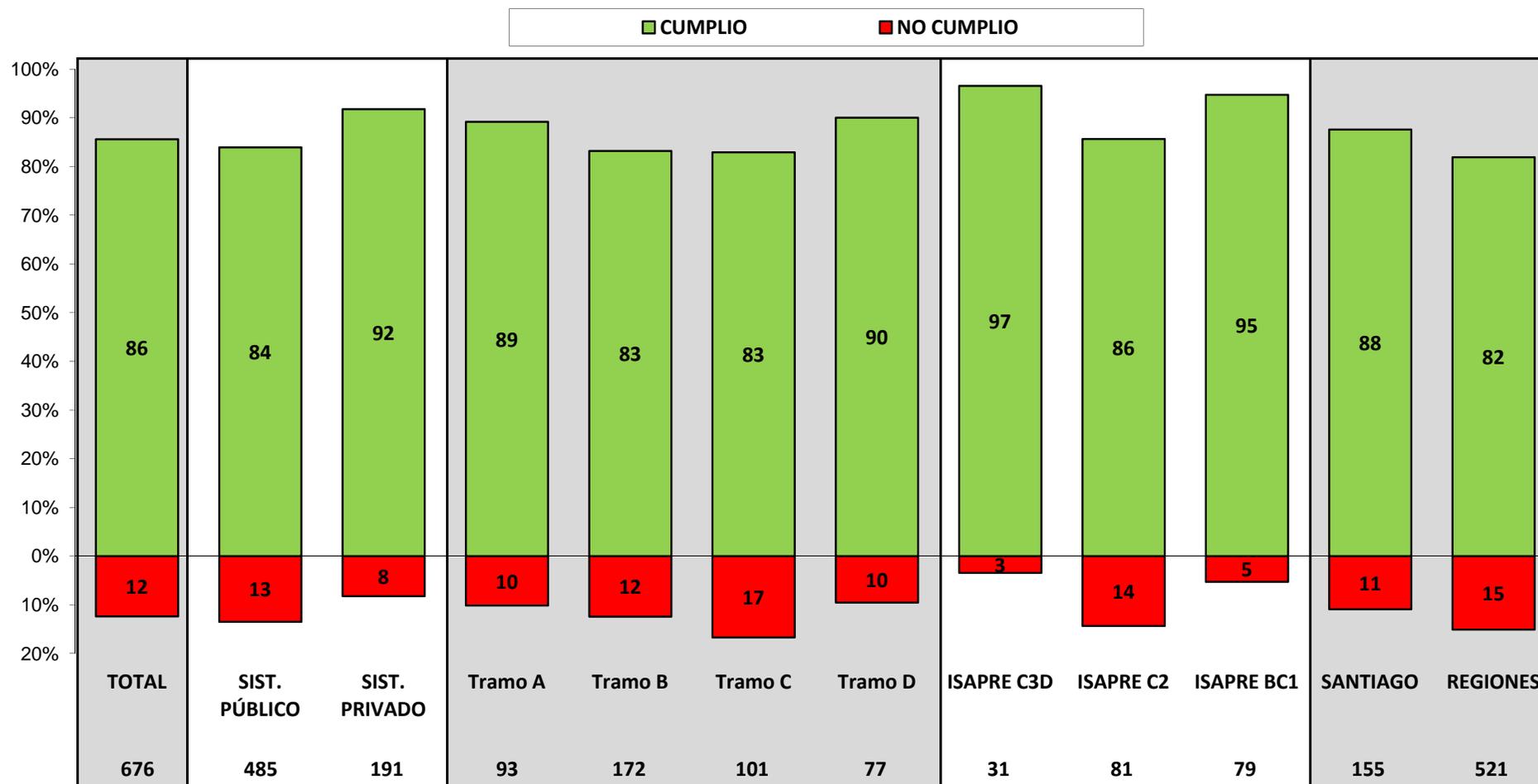
Base: Solo quienes han requerido hospitalización los últimos 2 años; n=676



# Cumplimiento de expectativas de Atención en Hospitalización

C13b. Pensando en la vez que acudió a... , en general, ¿Cumplió o no cumplió con sus expectativas de atención de salud?

Base: Solo quienes han requerido hospitalización los últimos 2 años; n=676



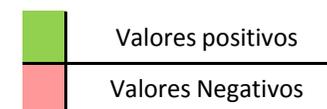
# Razones del cumplimiento o no cumplimiento de expectativas en Hospitalización

C13c. ¿Por qué cumplió con sus expectativas de atención de salud?

C13d. ¿Por qué no cumplió con sus expectativas de atención de salud?

PREGUNTA ABIERTA – RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Solo quienes han requerido hospitalización los últimos 2 años; n=676



% Cumple expectativas		TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
<b>EFICIENCIA</b>	Resolvieron sus problemas de salud	51	55	34
	Rapidez en atención	32	30	36
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Mejor atención	37	34	46
	Amabilidad / cordialidad / buen trato	17	18	15
	Buena calidad de la atención médica	7	8	5
	Calidad de profesionales	6	3	16
<b>COSTO</b>	Gratuidad en atención	6	8	0
	Menor costo	4	4	3
<b>BASES</b>		<b>577</b>	<b>397</b>	<b>180</b>

% No cumple expectativas		TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
<b>EFICIENCIA</b>	Lentitud en atención	37	42	0
	No resuelven los problemas de salud	22	23	20
	Entregan poca información	12	13	6
	Falta de horas	10	11	0
	Mala infraestructura en consultorios/ falta implementación /	8	9	0
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Mala atención	10	8	25
	Atención poco amable / poco cordial	9	10	1
<b>COSTO</b>	Caro	5	0	39
<b>BASES</b>		<b>99</b>	<b>88</b>	<b>11</b>

## Consulta de salud ambulatoria último año

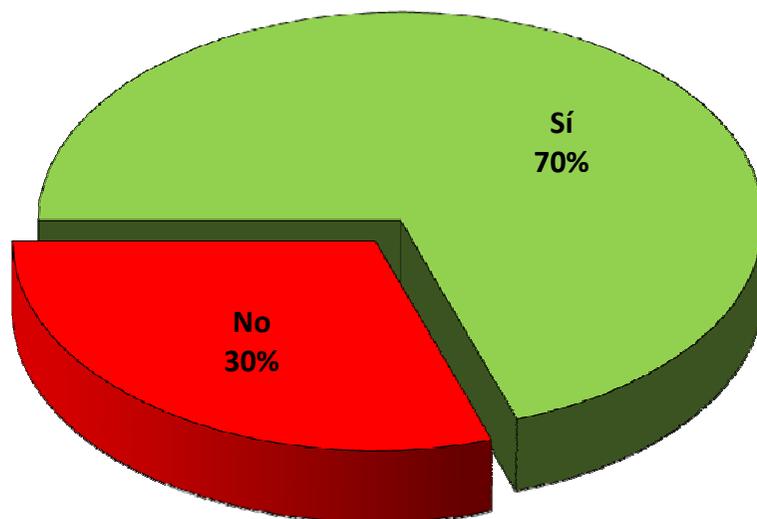
C14. En el último año ¿ha acudido a alguna consulta médica por algún problema de salud suyo o de alguien de su familia?

Base: Total Entrevistas.

PREGUNTA ABIERTA.

Base: Quienes fueron a una consulta médica el último año; n=679

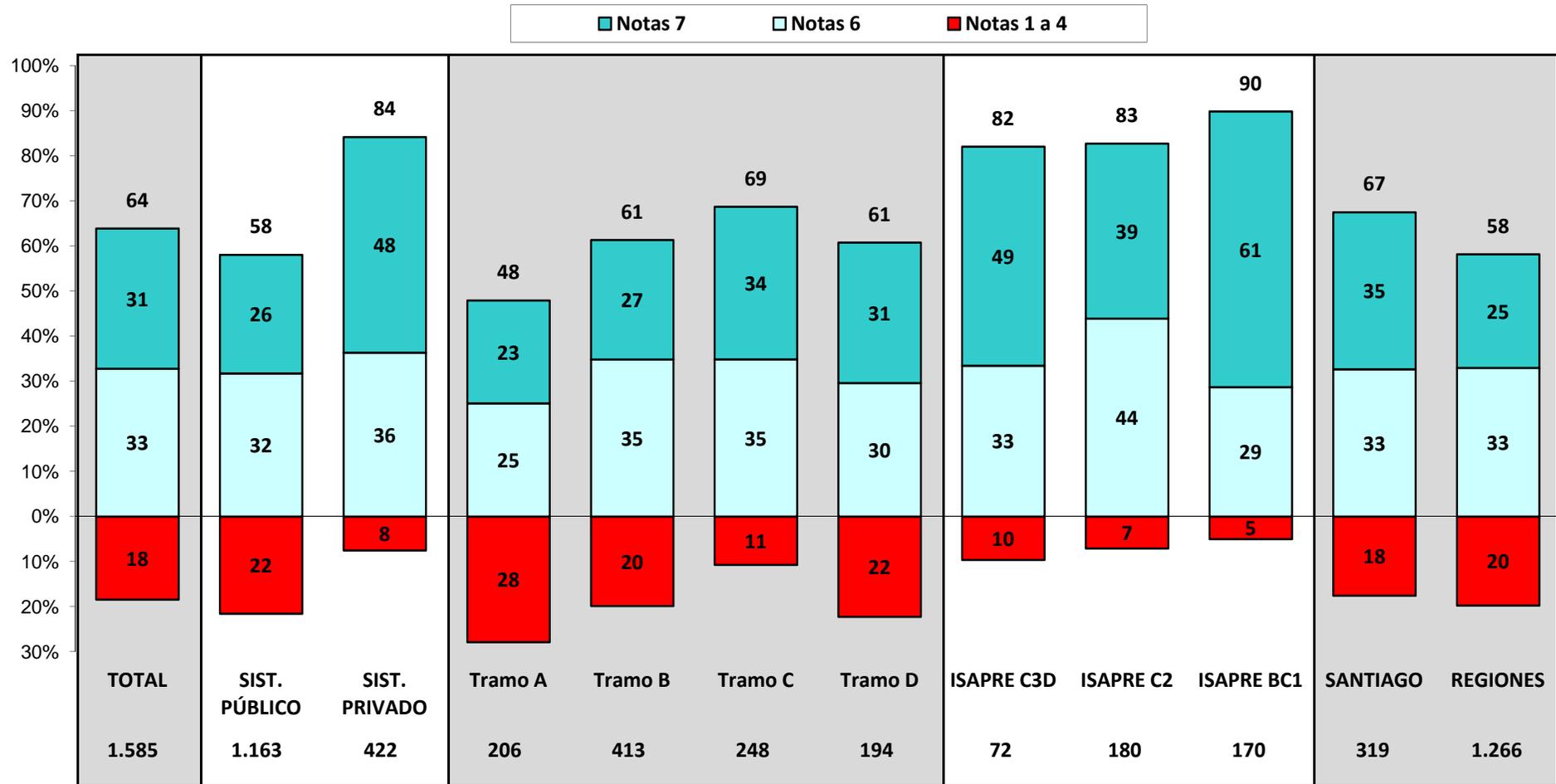
**¿Ha acudido a alguna consulta médica en el último año?**



# Evaluación general de la atención médica ambulatoria

C16a. Pensando en la vez que acudió a..., usando una escala de notas de 1 a 7, en general, ¿Qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Solo quienes han acudido a una consulta médica el último año; n=1585

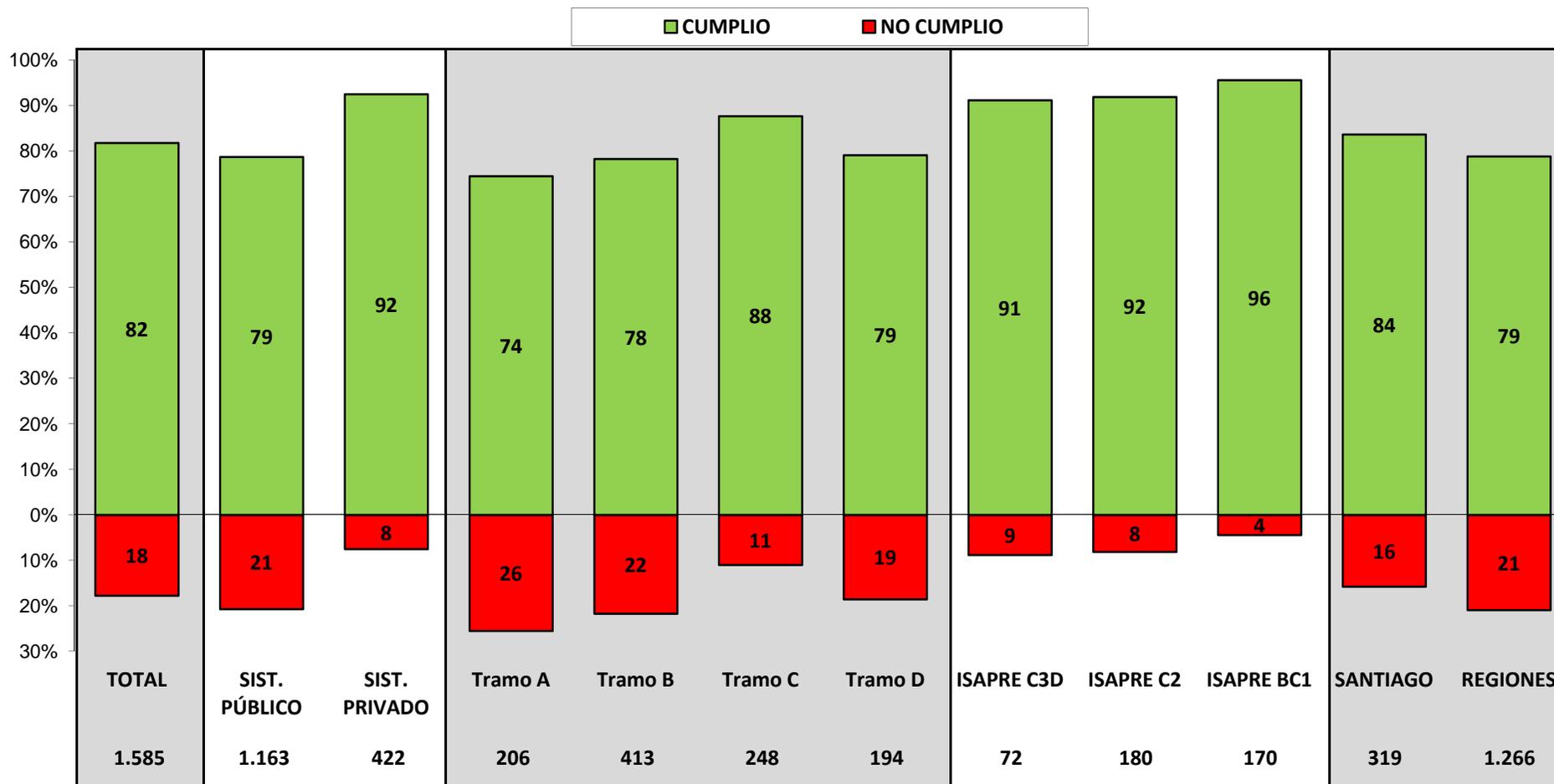


PROM	5,6	5,4	6,2	5,2	5,4	5,8	5,5	6,2	6,0	6,5	5,7	5,4
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

# Cumplimiento de Expectativas de Atención Médica Ambulatoria

C16b. Pensando en la vez que acudió a... , en general, ¿Cumplió o no cumplió con sus expectativas de atención de salud?

Base: Solo quienes han acudido a una consulta médica el último año; n=1585



# Razones de cumplimiento o no cumplimiento de expectativas en atención ambulatoria

C16c. ¿Por qué cumplió con sus expectativas de atención de salud?

C16d. ¿Por qué no cumplió con sus expectativas de atención de salud?

PREGUNTA ABIERTA – RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Solo quienes han acudido a una consulta médica el último año; n=1585

% Cumple expectativas		TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
<b>EFICIENCIA</b>	Rapidez en atención	43	40	51
	Resuelven los problemas de salud	26	26	25
	Claridad en diagnóstico	10	9	13
	El tratamiento fue efectivo	6	6	6
	Entregan información adecuada	5	5	5
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Mejor atención	33	34	29
	Amabilidad / cordialidad / buen trato	16	16	13
	Buena calidad de la atención médica	13	13	14
	Médicos mejor capacitados	10	6	24
<b>COSTO</b>	Gratuidad en medicamentos	12	15	3

**BASES**

**1297**

**918**

**379**

% No cumple expectativas		TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
<b>EFICIENCIA</b>	Lentitud en atención	38	37	48
	No resuelven los problemas de salud	33	33	29
	Falta de horas para hospitalización	6	7	0
	Poca disponibilidad de profesionales	5	6	1
	No hay disponibilidad de medicamentos	5	6	0
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Mala calidad de la atención médica	21	20	24
	Atención poco amable	8	8	9
	Mala atención general	8	8	11

**BASES**

**288**

**245**

**43**

 Valores positivos  
 Valores Negativos

# Percepción de transparencia en los precios en el sistema privado

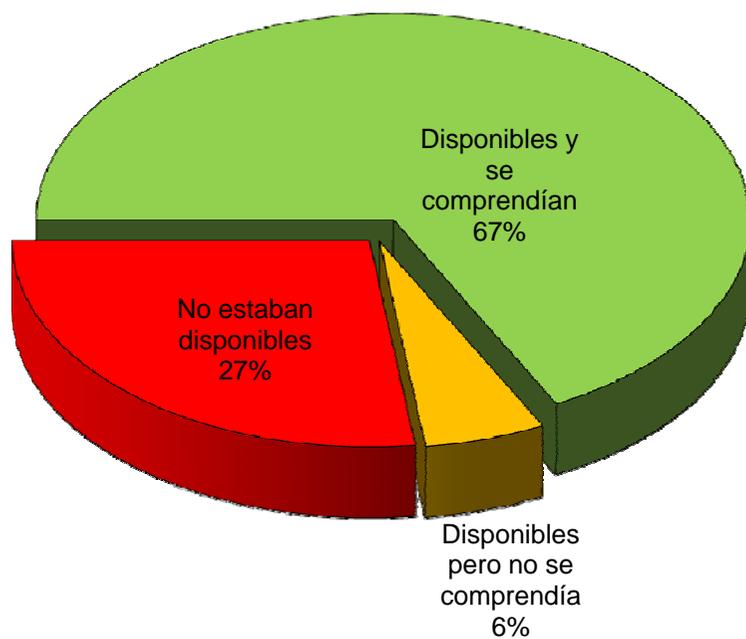
C6. Cuando requirió hospitalización, ¿el hospital o clínica tenía a disposición de los usuarios los precios de las prestaciones (día cama, etc.)?

C7. ¿Y se comprendía la manera de presentar los precios de las prestaciones y atenciones de salud?

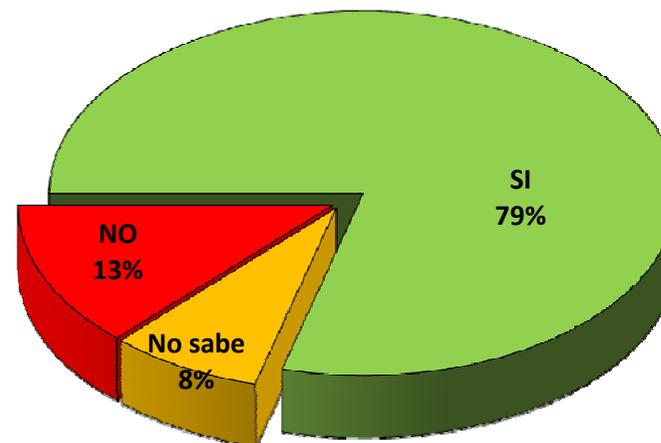
C9a. ¿Tuvo oportunidad de revisar la cuenta?

Base: Solo quienes han requerido hospitalización los últimos 2 años y del S. Privado; n=191

## Disponibilidad y comprensión de precios



## ¿Revisó la cuenta?

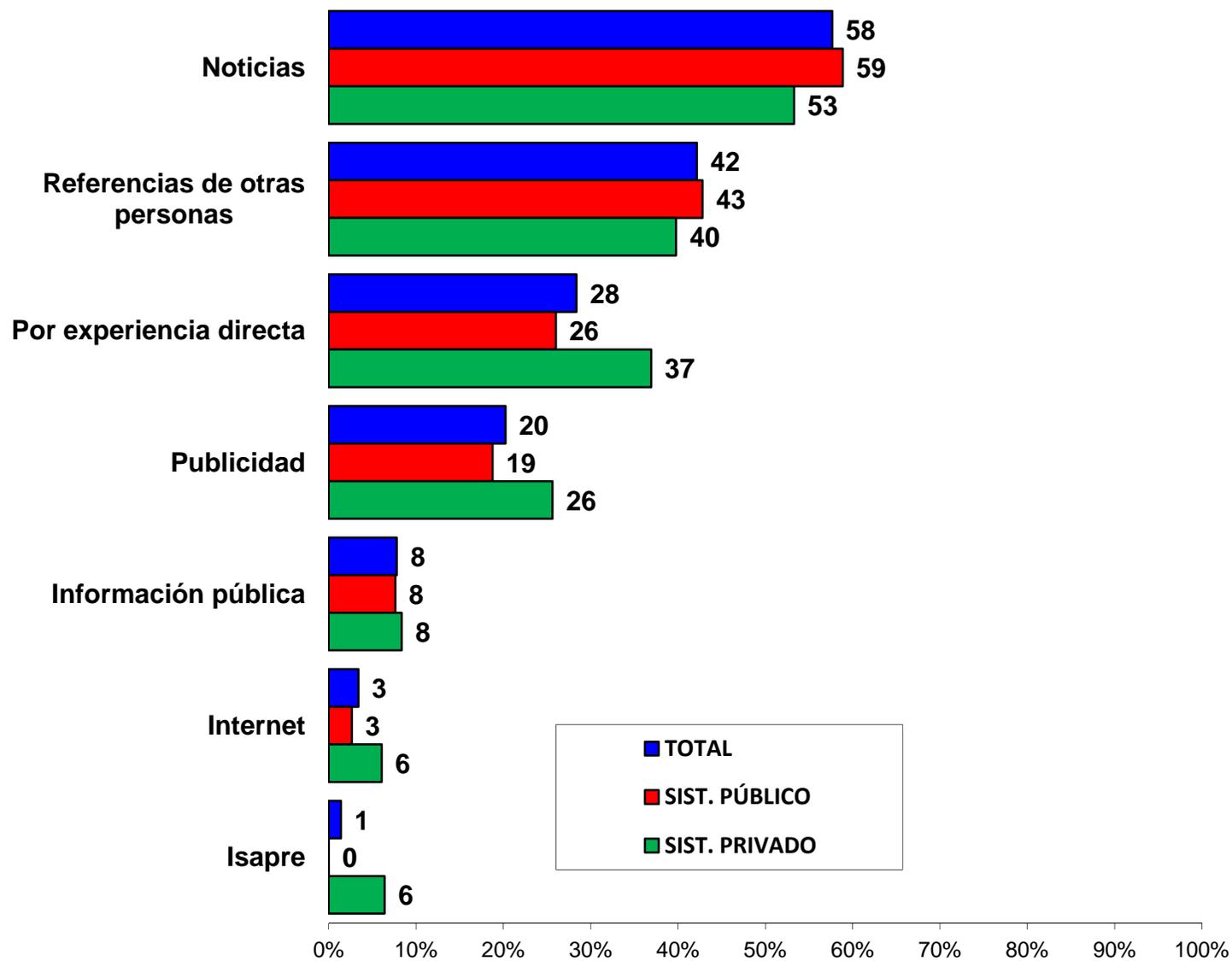


# Cómo se informa de la calidad de los prestadores de salud

C22. ¿A través de qué medios recibe información sobre la calidad de los centros de salud, ya sean hospitales, clínicas o centros médicos?

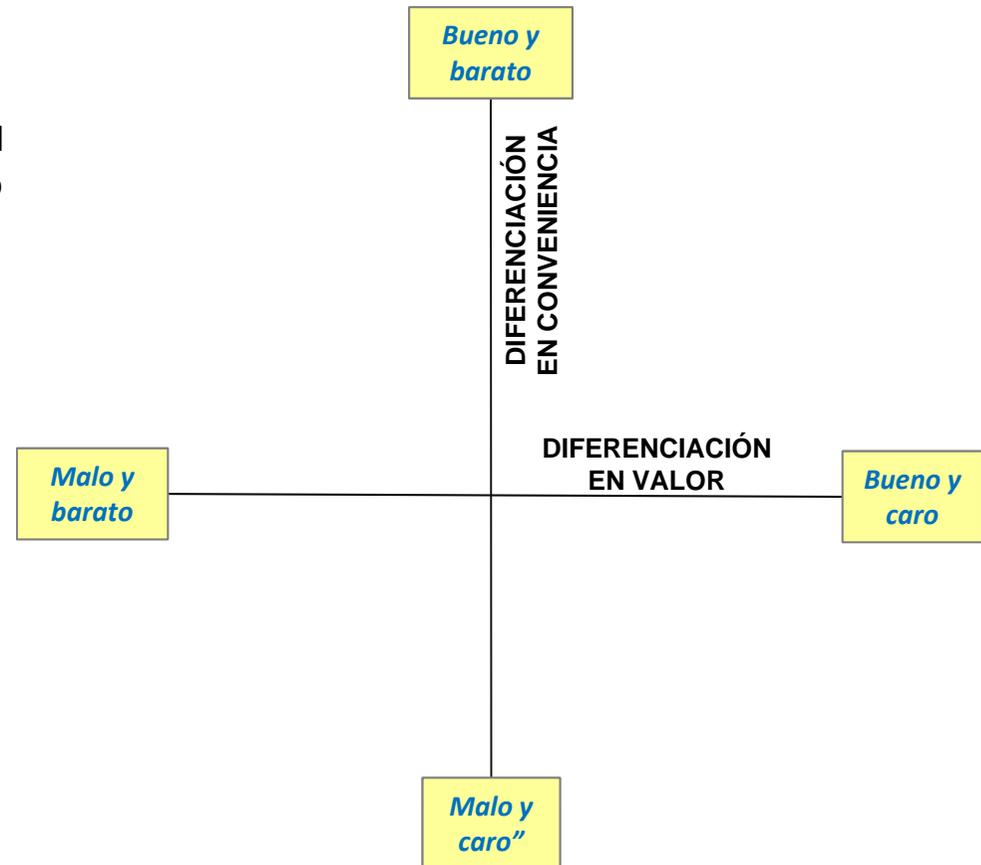
Base: Total Entrevistas

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE



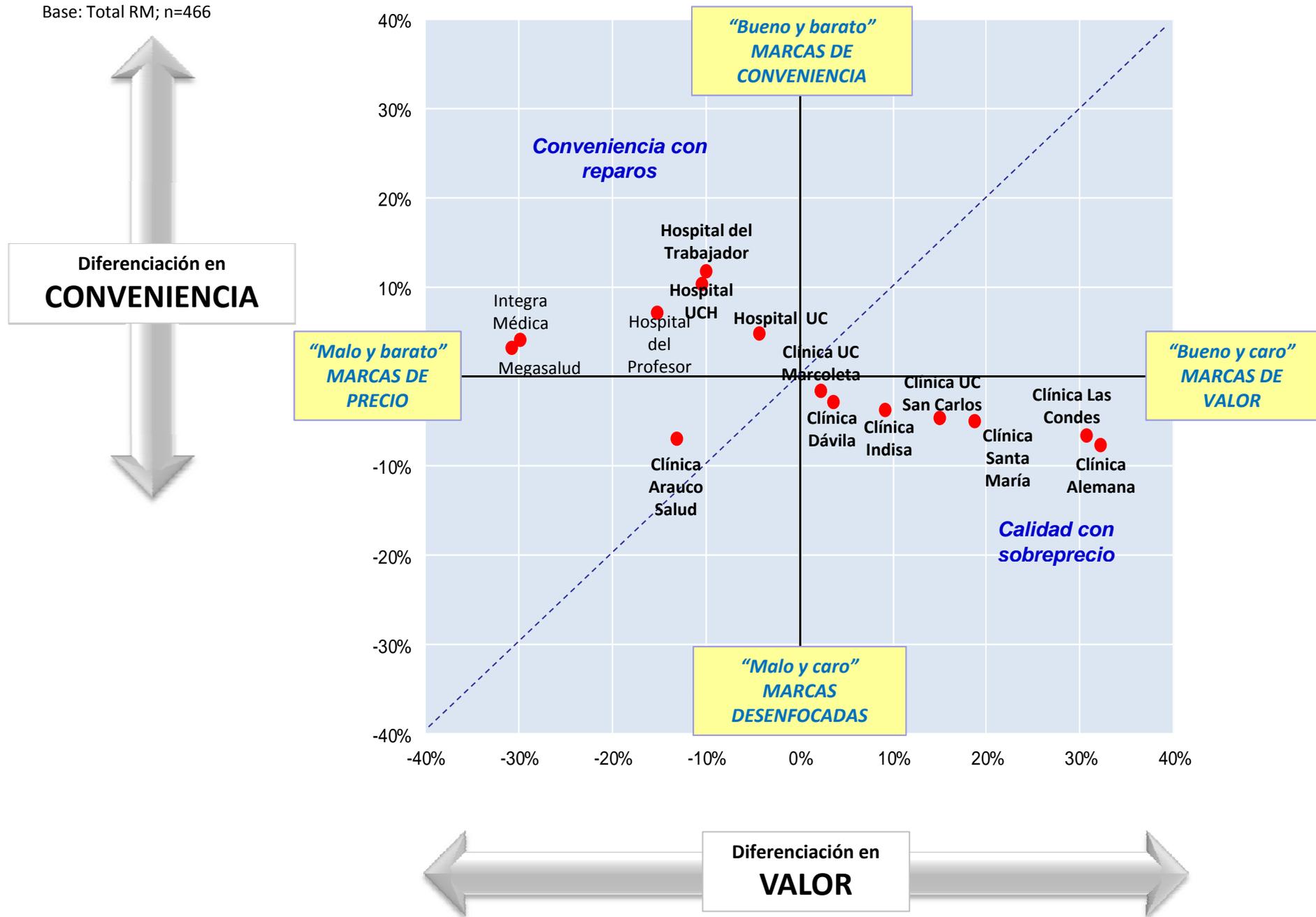
# Ecuación de valor de los prestadores de salud

- En muchos mercados, las percepciones de calidad y precio están muy correlacionadas, lo que quiere decir que lo bueno se identifica con lo caro y lo malo con lo barato. El precio opera como señal de calidad, y a su vez, para un nivel de calidad se espera un precio determinado, lo que permite al usuario o consumidor formarse un juicio con información incompleta sobre ambas variables.
- Esta coherencia entre calidad y precio, corresponde a una diferenciación en valor que se expresa en el eje horizontal del diagrama.
- En algunos mercados, hay marcas que procuran romper esta coherencia ofreciendo alta calidad a bajo precio. Cuando una marca logra generar la percepción de “bueno y barato”, empuja a las demás a una posición de menor conveniencia.
- Este quiebre de la coherencia entre calidad y precio se expresa como diferenciación en conveniencia de las marcas a lo largo de un eje que es perpendicular al de la diferenciación en valor (eje vertical del diagrama).



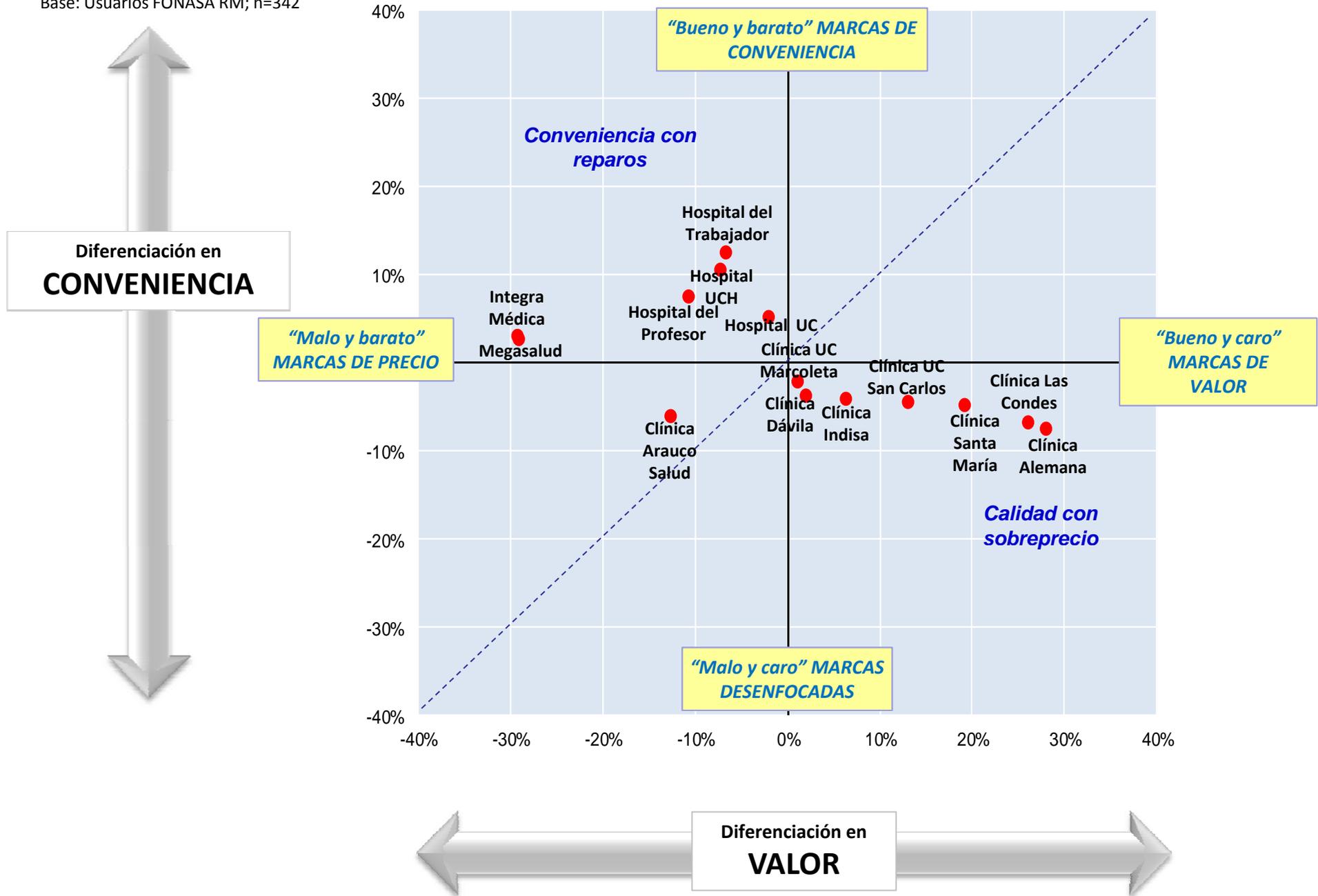
# Ecuación de valor de los prestadores: Total Usuarios (Región Metropolitana)

Base: Total RM; n=466



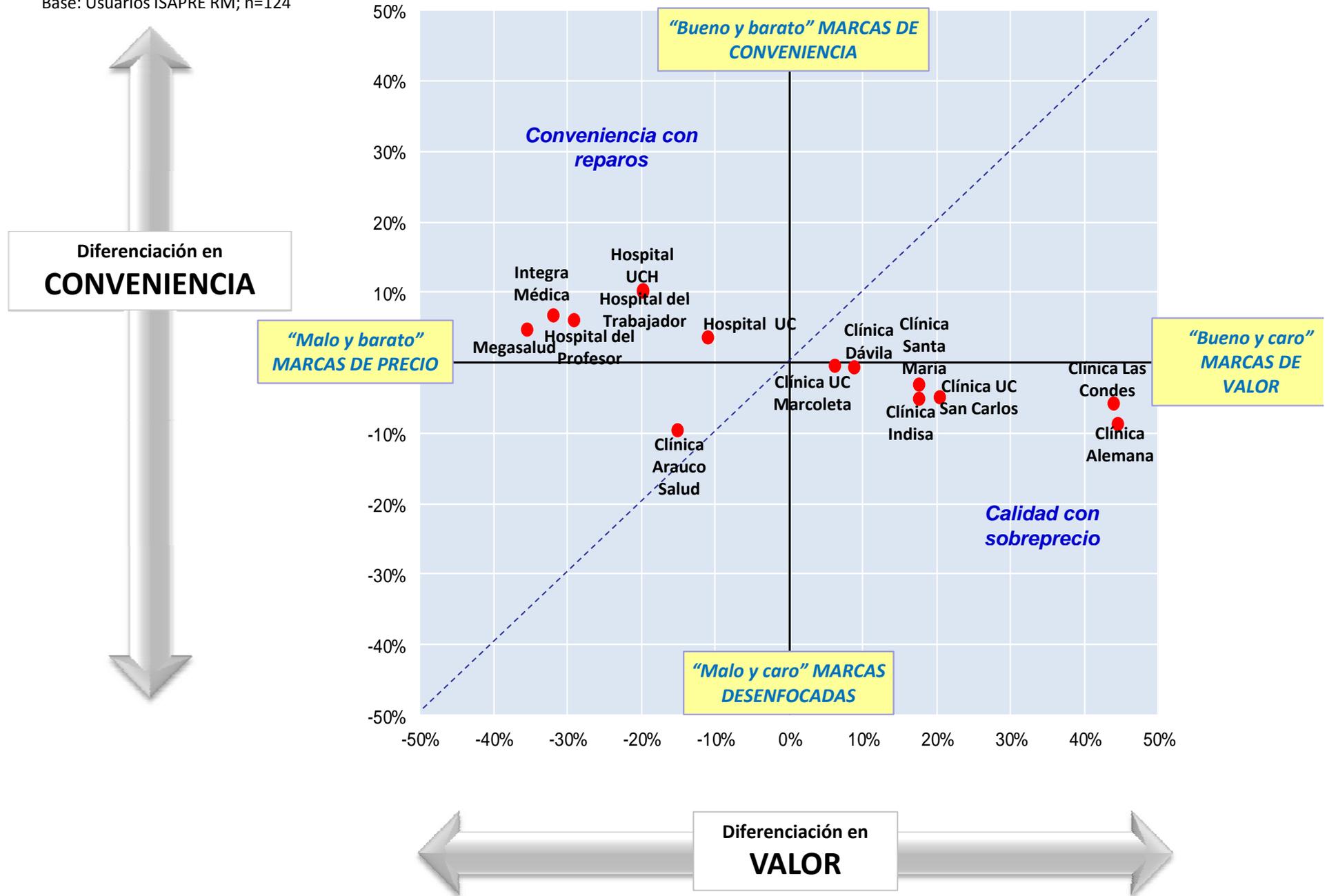
# Percepción de oferta: Usuarios Sistema Público (Solo RM)

Base: Usuarios FONASA RM; n=342



# Percepción de oferta: Usuarios Sistema Privado (Solo RM)

Base: Usuarios ISAPRE RM; n=124



# Accreditación de los Centros de Salud

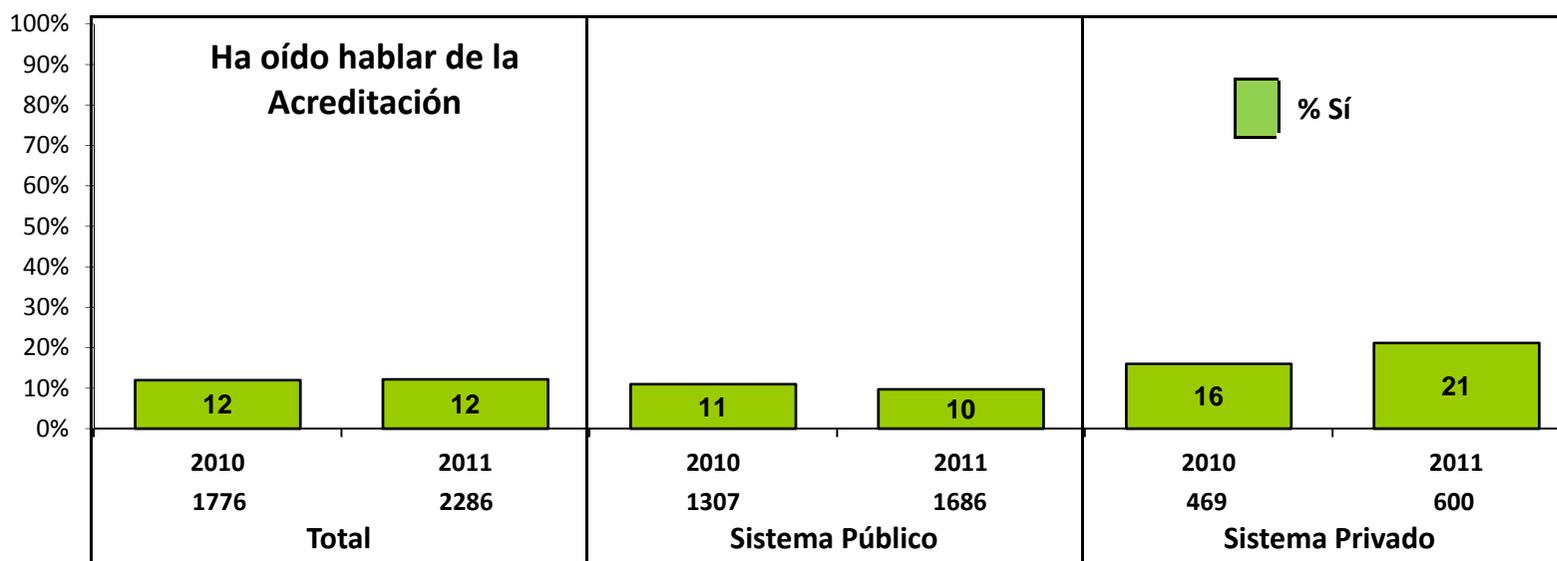
C17. ¿En el último año, ha escuchado hablar acerca de la acreditación de los centros de salud?

Base: Total Entrevistas

Base: Solo quienes han escuchado acerca de la acreditación; n=262.

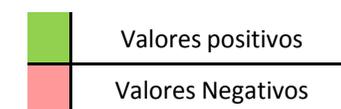
C19. ¿Qué beneficios piensa usted que le entregará el hecho de que los establecimientos de salud tengan la obligación de estar acreditados?

Base: Quienes han escuchado y saben en qué consiste la acreditación; n=174. PREGUNTA ABIERTA – RESPUESTA MÚLTIPLE



## Percepción de Beneficios de la acreditación

% Beneficios	TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
<b>Da seguridad</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>60</b>
Mejor atención	26	31	19
Profesionales titulados	13	12	13
Transparencia y credibilidad	11	12	10
Claridad y certeza en diagnóstico	10	8	12
Responsabilidad de los médicos	8	8	8
<b>BASES</b>	<b>174</b>	<b>99</b>	<b>75</b>

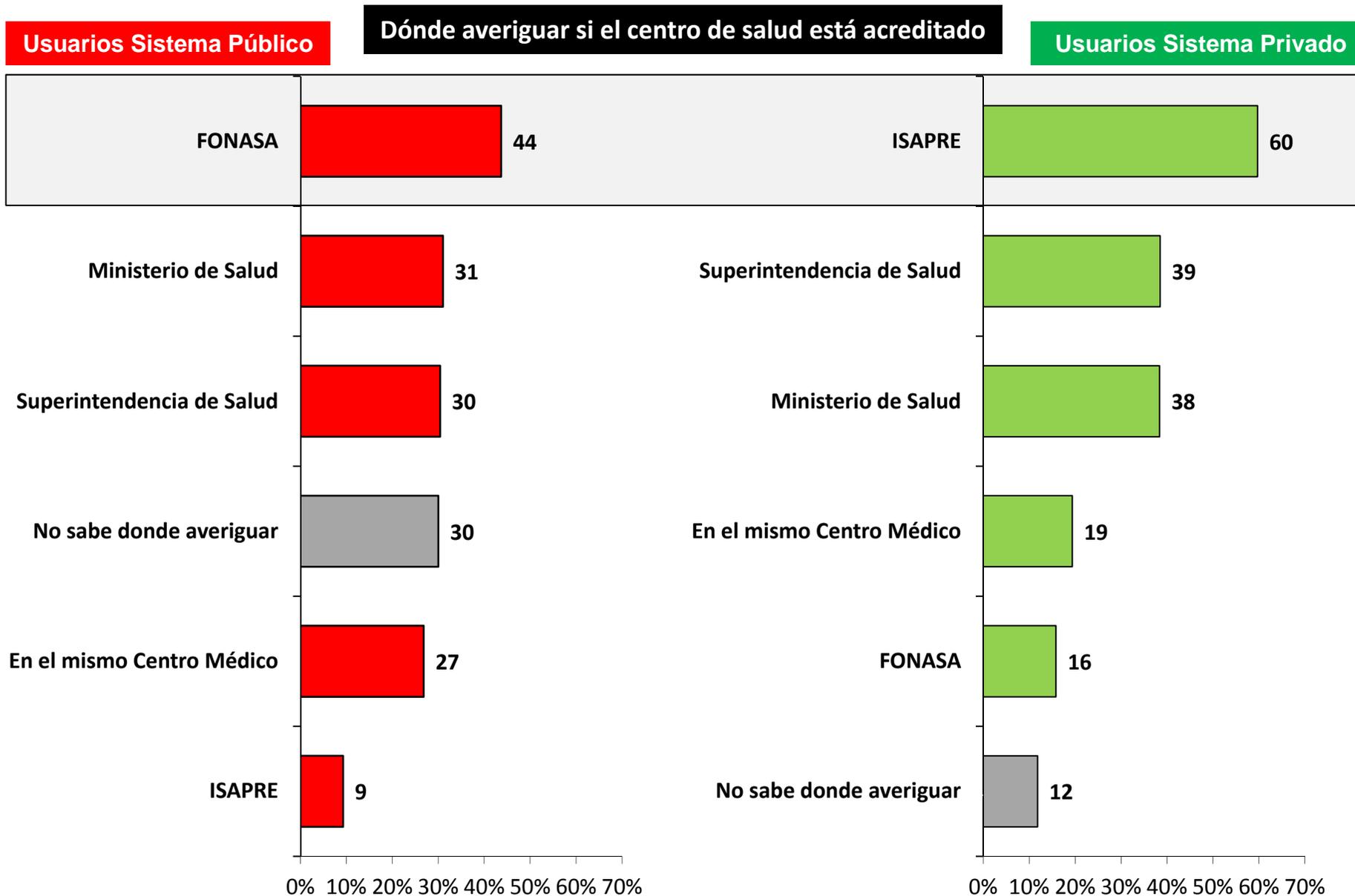


# Acreditación de los Centros de Salud

C21. ¿Sabe dónde puede averiguar si su centro de salud está acreditado? ¿Dónde?

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Quienes han escuchado y saben en qué consiste la acreditación; Total (174), Sistema Público (99) y Sistema Privado (75)



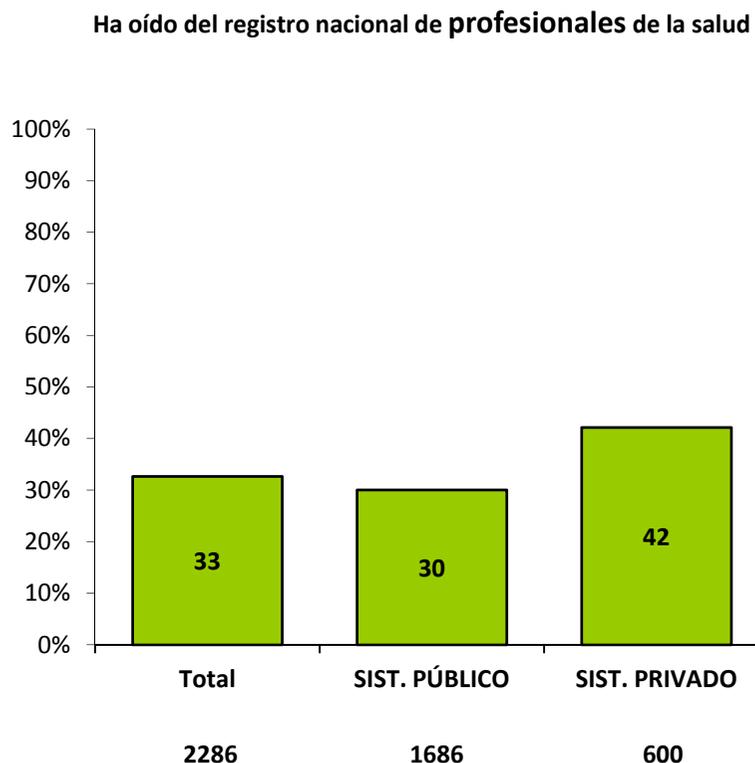
# Registro Nacional de Profesionales

C23a. ¿Ha oído últimamente que la Superintendencia de Salud cuenta con un registro nacional de médicos, odontólogos y otros profesionales de la salud, donde usted puede comprobar sus títulos y otros datos de interés de estos profesionales?

C23b. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿Qué beneficios proporciona este registro de profesionales de la salud?

Base: Total Entrevistas.

## Beneficios proporcionados por el registro de profesionales de la salud



%Beneficios percibidos	TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado
Que son <u>profesionales titulados</u>	36	35	41
Confianza en los <u>médicos</u>	13	12	14
<u>Médicos</u> capacitados	9	8	13
Tener información sobre los <u>médicos</u>	8	8	7
Me da seguridad	15	15	16
No sabe	13	14	8
<b>BASES ABSOLUTAS</b>	<b>2286</b>	<b>1686</b>	<b>600</b>

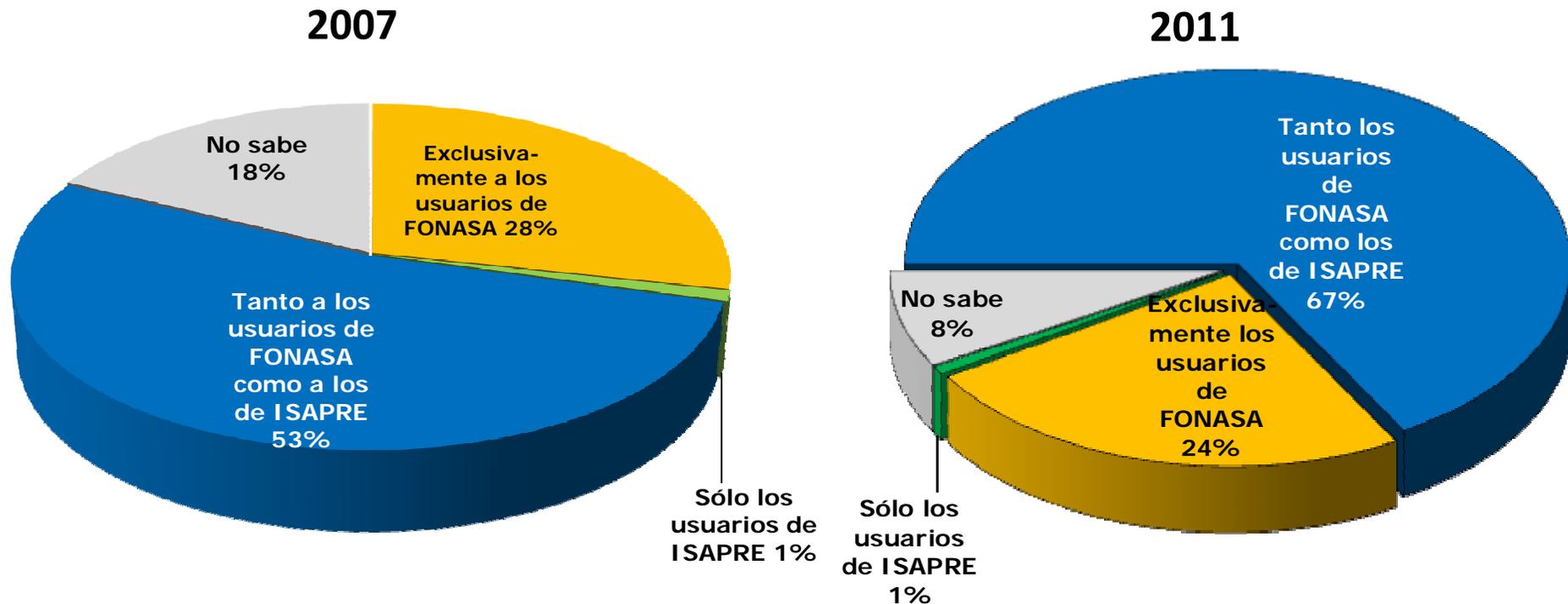
■ Valores positivos  
■ Valores Negativos

### 3. AUGEN / GES

# ¿Quiénes cree usted que son los BENEFICIARIOS del Plan AUGE-GES?

B4. De acuerdo a lo que Ud. sabe o se imagina, los beneficiarios del AUGE-GES son...

Bases: Total Entrevistados.

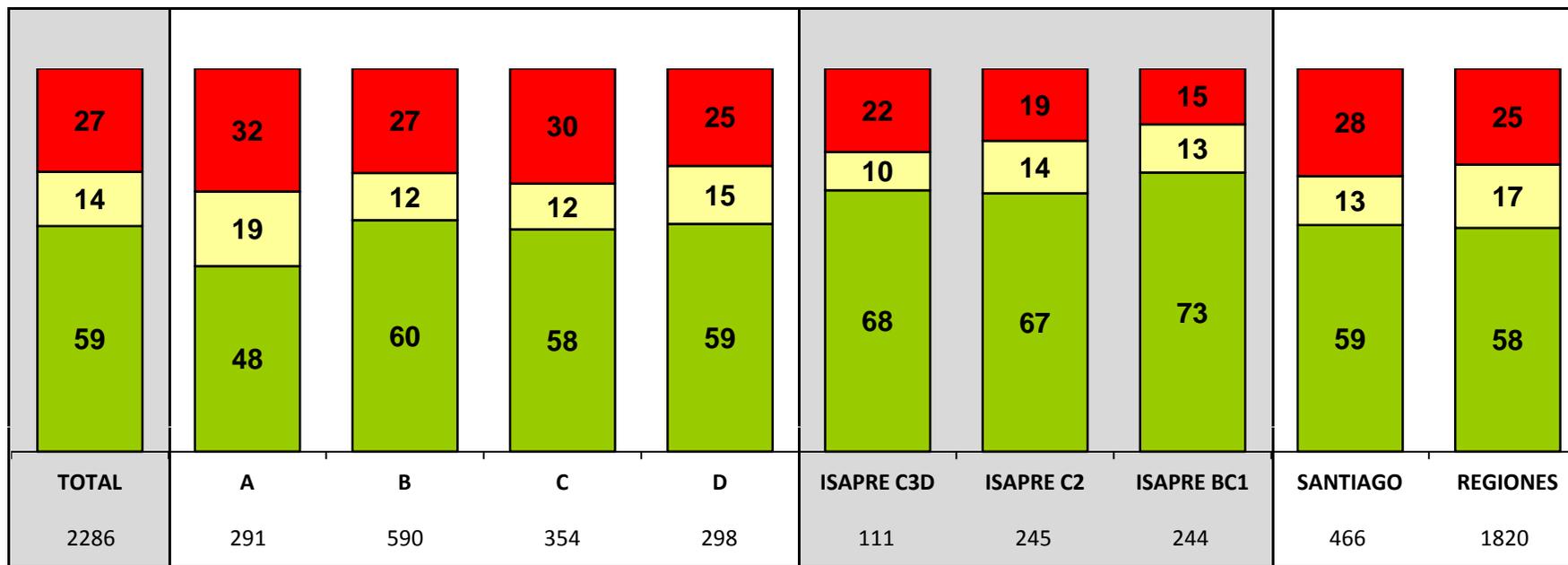
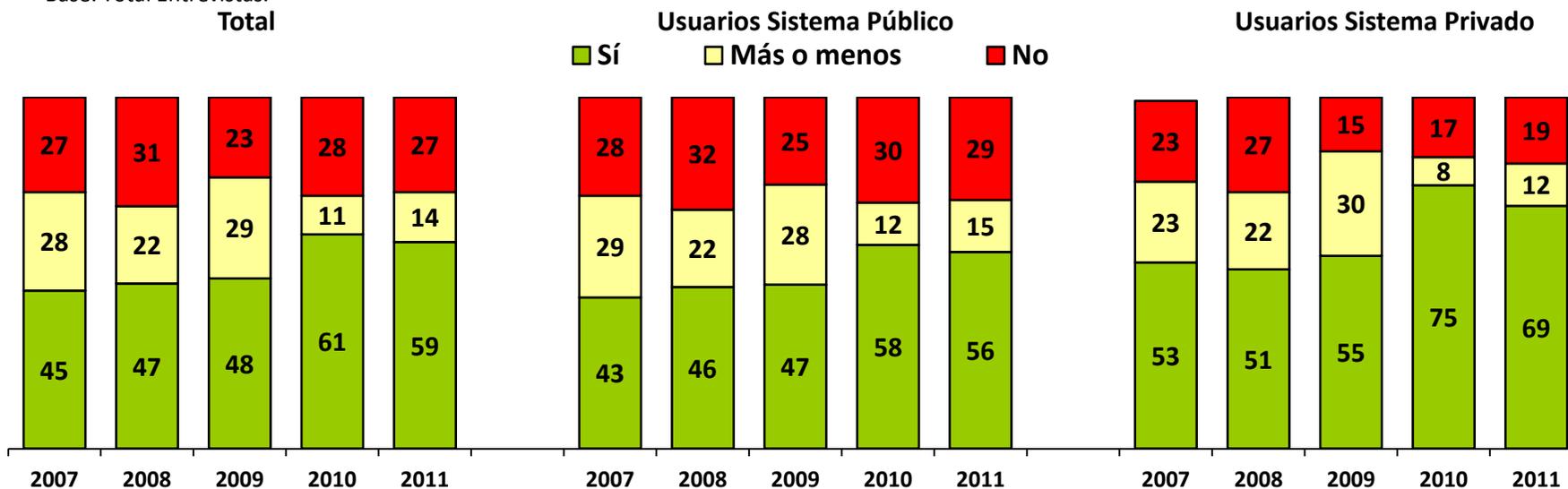


**AUMENTA CONSIDERABLEMENTE EL CONOCIMIENTO DE QUIENES SON LOS BENEFICIARIOS DEL AUGE: Tanto beneficiarios de FONASA como de ISAPRES**

# Evolución del conocimiento general del Plan AUGE-GES

B1. En términos generales ¿Sabe usted de qué se trata el plan AUGE-GES?

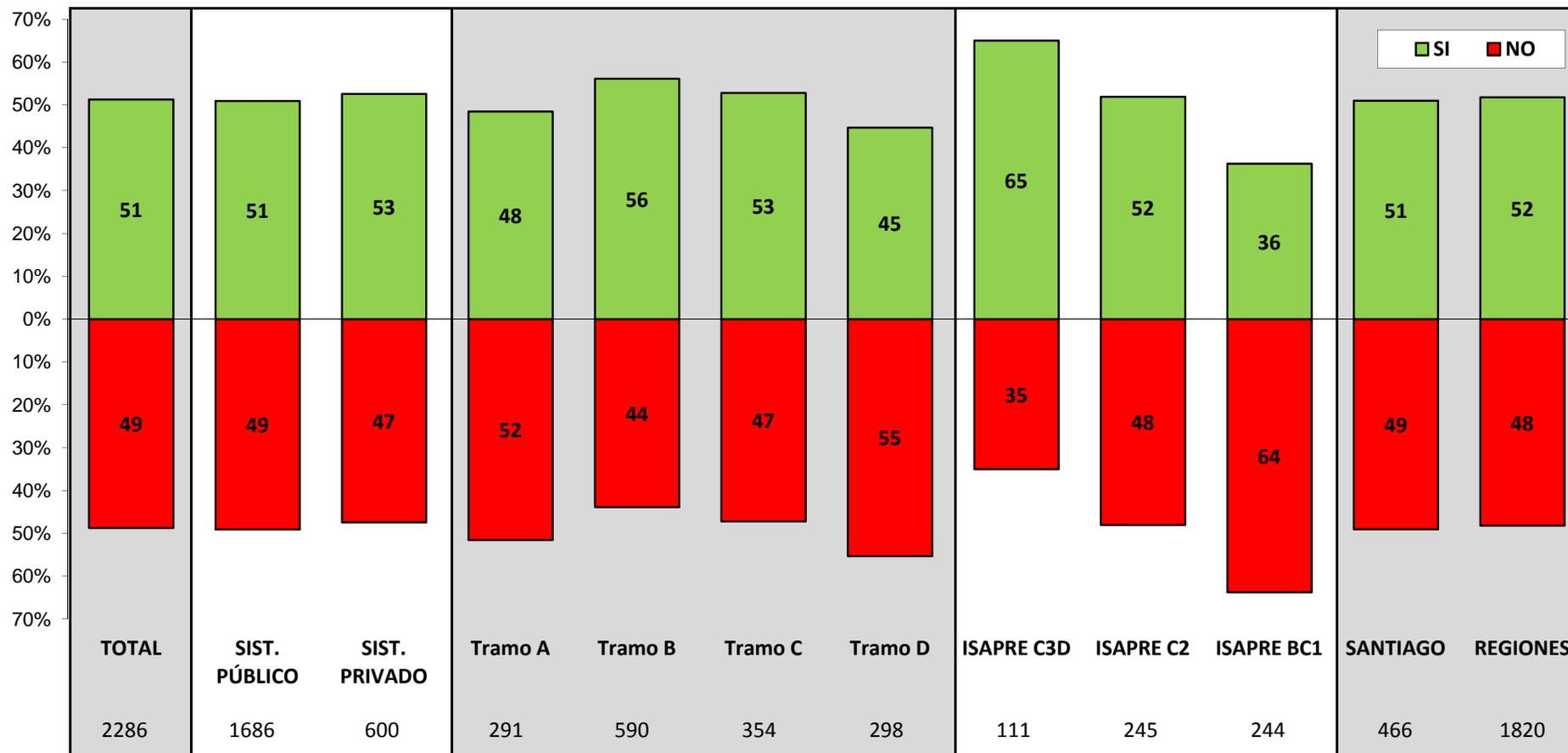
Base: Total Entrevistas.



# Conocimiento de Centros de salud con atención AUGE-GES

B6. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGE-GES?

Base: Total Entrevistas.



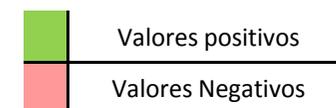
# Conocimiento de Garantías AUGE/GES

B2. Según lo que Ud. sabe o se imagina, ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE-GES?

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Total Entrevistas.

%	TOTAL	Sistema Público	Sistema Privado	FONAS A A	FONAS A B	FONAS A C	FONAS A D	ISAPRE C3D	ISAPRE C2	ISAPRE BC1	STGO	REGs.
Tener cubierta la mayor parte del costo, para un conjunto definido de enfermedades	49	50	44	46	49	55	47	49	57	19	49	48
Tener la posibilidad de tratarse, para un conjunto definido de enfermedades	47	45	54	41	49	44	53	54	49	62	44	51
Ser atendido en forma oportuna, dentro de un plazo razonable y conocido	25	26	21	24	30	27	25	18	24	21	22	31
Recibir una atención de salud de calidad	22	23	16	22	26	23	23	18	23	4	24	19
Tener un pago conocido, para un conjunto definido de enfermedades	13	13	13	16	14	13	7	10	18	12	14	11
<b>Bases</b>	<b>2286</b>	<b>1686</b>	<b>600</b>	<b>291</b>	<b>590</b>	<b>354</b>	<b>298</b>	<b>111</b>	<b>245</b>	<b>244</b>	<b>466</b>	<b>1820</b>



# Evolución Familiaridad con el plan AUGE-GES

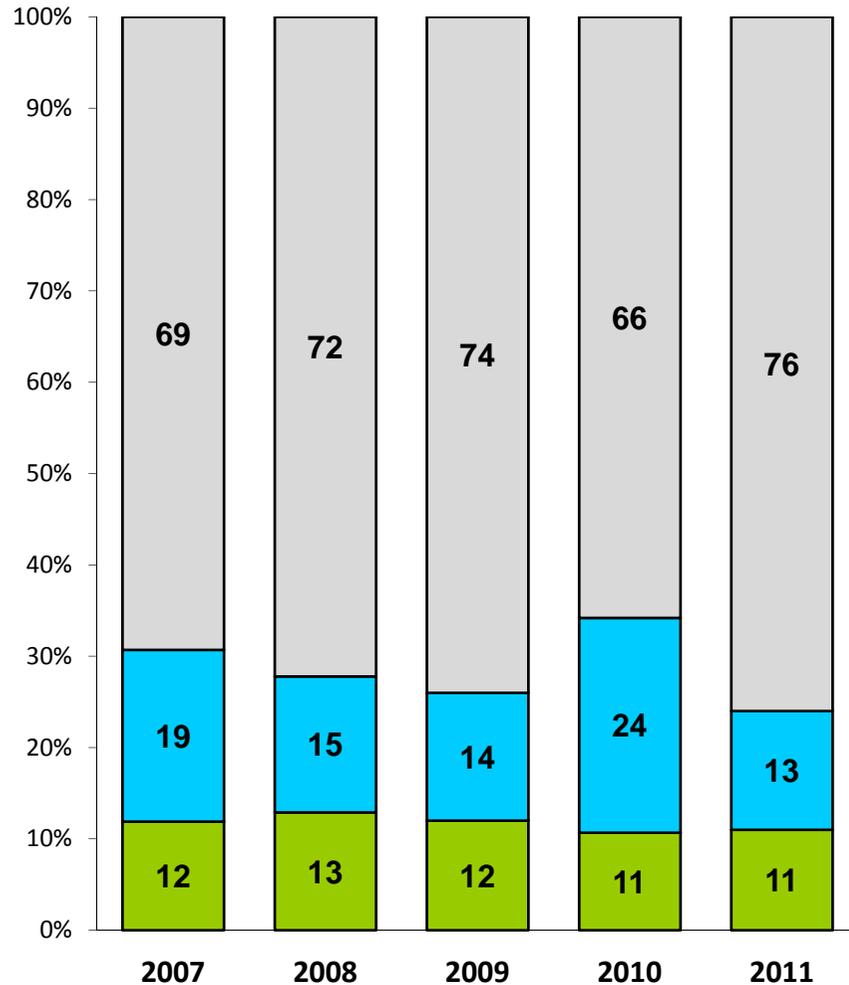
B8. ¿Ud. o su familia han usado alguna vez el plan AUGE-GES?

Base: Total entrevistados (2286)

B11.a El Plan AUGE-GES ¿Lo usó Ud. personalmente?

B11.b El Plan AUGE-GES ¿Lo usó alguien de la familia?

Base: Solo quienes algunas vez usaron el Plan AUGE-GES (533)



Evolutivo en base al total de entrevistas de cada año

Usuarios Sistema Público	2007	2008	2009	2010	2011
Experiencia personal	13	15	14	11	11
Referencia de familiares	18	14	15	23	13
Sin referencias	69	71	71	66	76
Usuarios Sistema Privado	2007	2008	2009	2010	2011
Experiencia personal	9	7	7	8	10
Referencia de familiares	21	14	10	27	12
Sin referencias	70	79	83	65	78

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

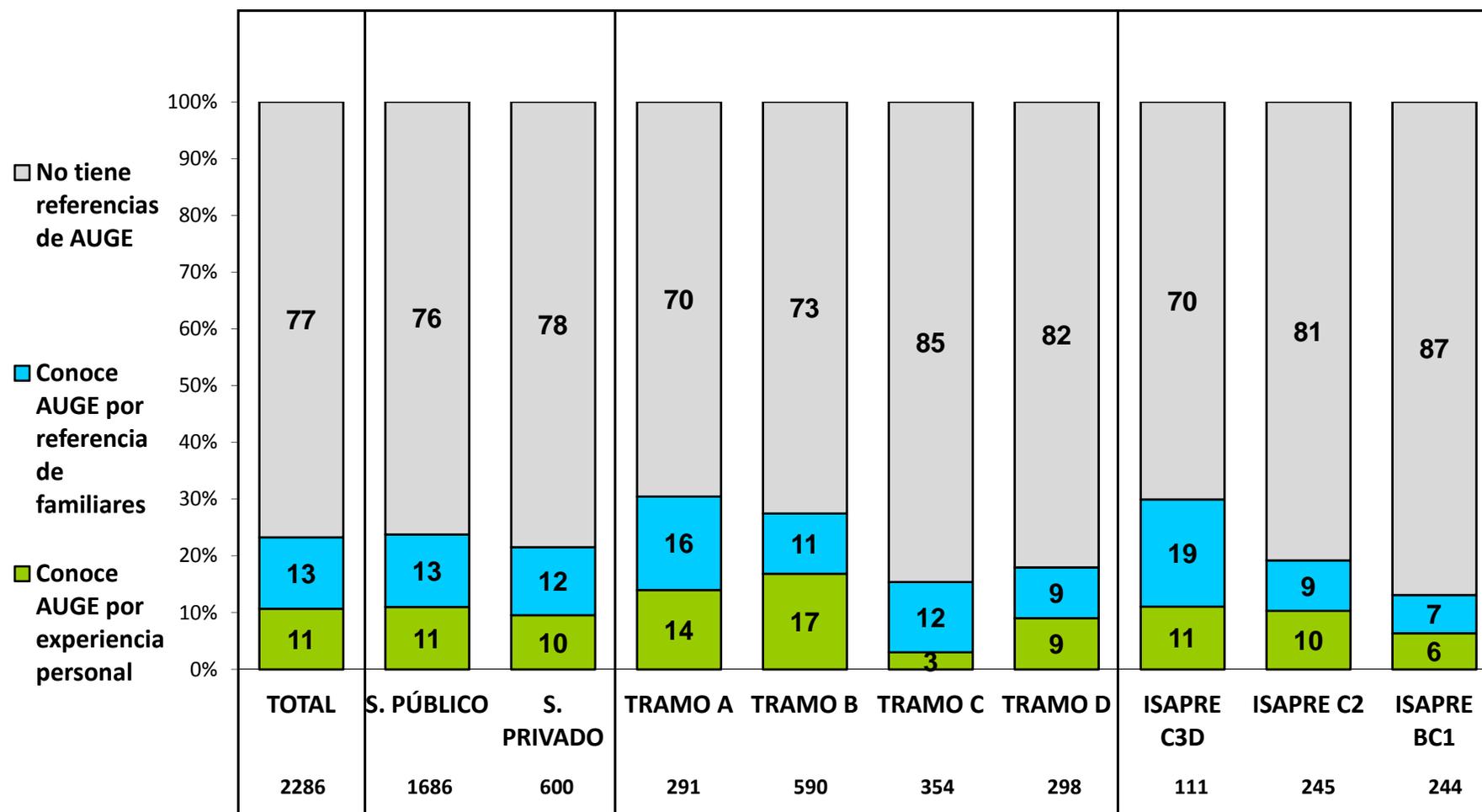
Nota: El 2011 se eliminó la referencia de terceros por no ser considerada parte de la experiencia del AUGE-GES. Para los años anteriores se sumó la referencia de terceros como "sin referencia" en base al mismo criterio citado.

# Familiaridad con el plan AUGE-GES por segmentos

B11a. ¿Ha usado alguna vez el plan AUGE personalmente?

B11b. ¿Algún familiar suyo ha usado el plan AUGE-GES?

Base: Total entrevistados.



# Quién debe informar si su enfermedad es AUGE-GES

B3. ¿Quién cree que debe informarle cuando su enfermedad sea AUGE-GES?

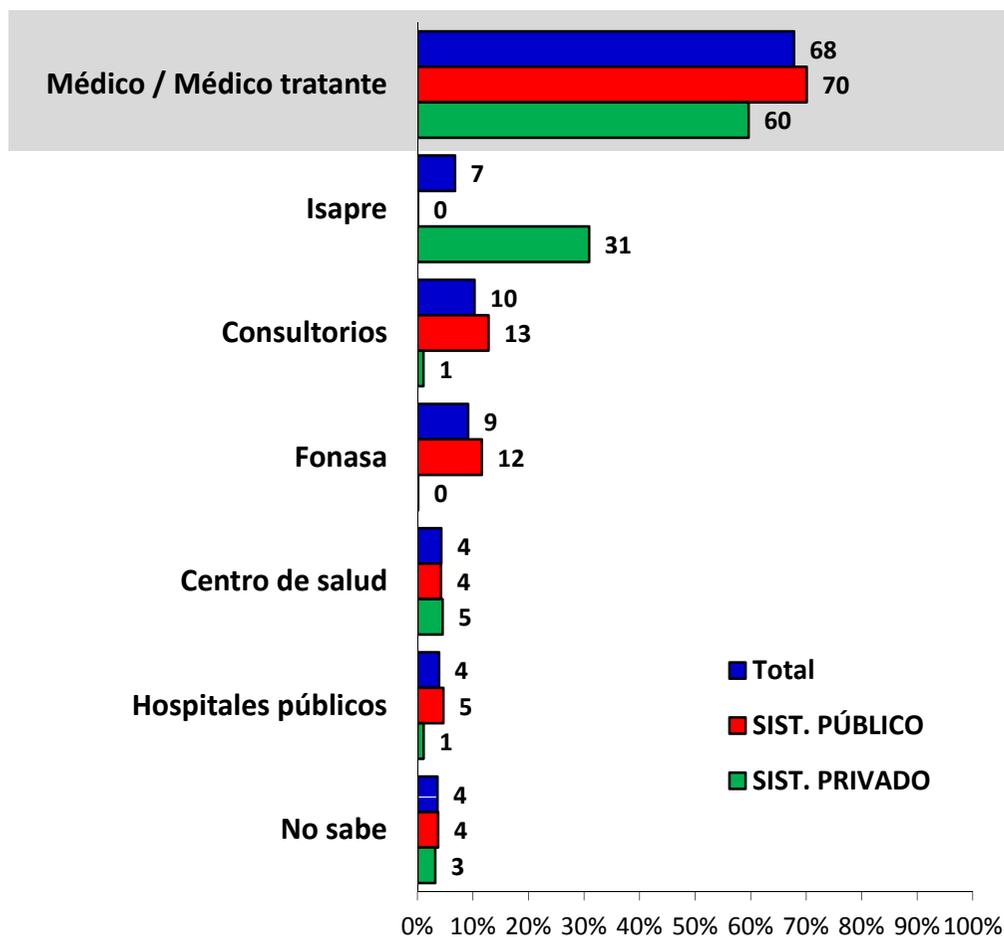
B12a. ¿Cómo se informaron del plan AUGE-GES cuando decidieron usarlo?

PREGUNTA ABIERTA – RESPUESTA MÚLTIPLE

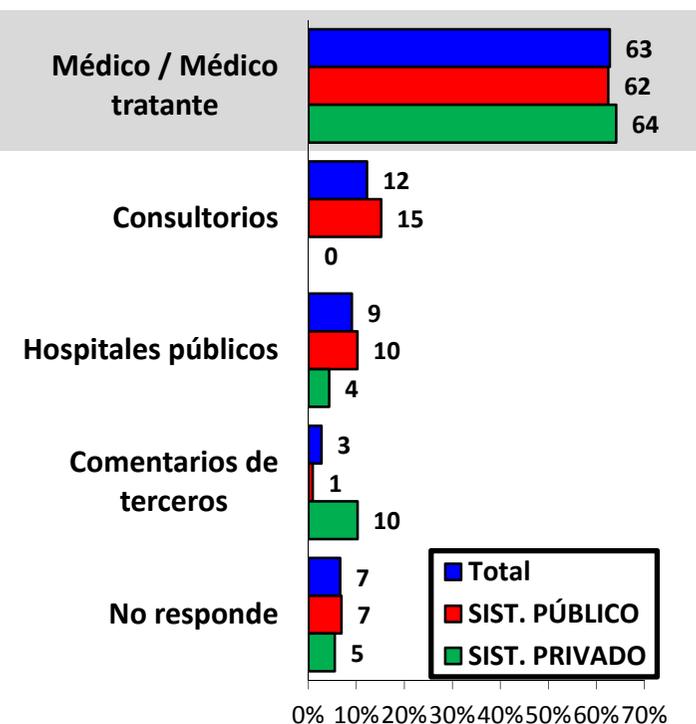
Base 1 (B3): Total (2286), Sistema Público (1686) y Sistema Privado (600)

Base 2 (B12a): Quienes usaron el Plan AUGE-GES; n=533.

## Quién debe informarle del plan AUGE-GES



## Cómo se informaron del plan AUGE-GES



## Atenciones opcionales fuera del AUGE-GES

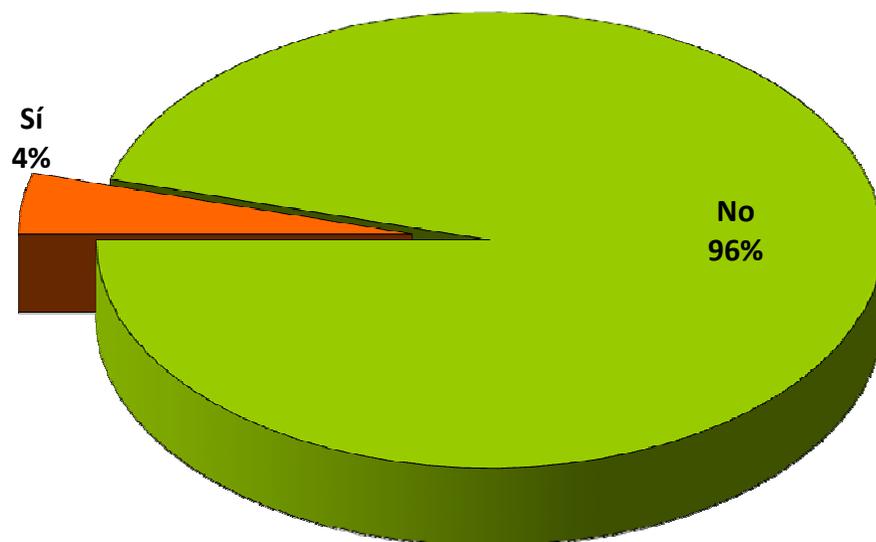
B21. ¿Alguna vez Ud. ha tenido un problema de salud que estaba cubierto por AUGE-GES y sin embargo se atendió fuera de AUGE-GES?

Base: Total entrevistados

B22. ¿Por qué no se atendió por AUGE-GES? PREGUNTA ABIERTA – RESPUESTA ESPONTÁNEA

Base: Quienes no se atendieron; n=112

### Tuvo un problema de salud AUGE-GES y pero se atendió fuera de AUGE-GES

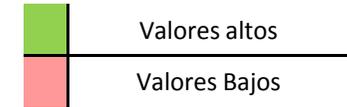


El pequeño porcentaje que se atendió fuera del AUGE-GES fue principalmente por no saber que su patología era AUGE o porque consideró muy lento el proceso.

# Significados de AUGE-GES asociados espontáneamente por los no usuarios

B9. Cuando le menciono Plan Auge-GES ¿Qué es lo primero que se e viene a la mente?

Base: Quienes no han usado el AUGE-GES personalmente ni su familia; n=1753



% SIGNIFICADOS ASOCIADOS		TOTAL	Sistema PÚBLICO	Sistema PRIVADO
<b>MAYOR COBERTURA</b>	Cobertura de enfermedades graves o catastróficas	37	38	33
	Cobertura de Enfermedades generales	16	16	15
	Cobertura a enfermedades de alto costo	5	5	5
<b>BAJO COSTO</b>	Gratuidad en la atención	9	10	5
	Menor costo	4	4	5
<b>MEJOR ATENCIÓN</b>	Rapidez en atención	5	5	5
	Mejor atención	4	5	1
	Es una ayuda a quien lo necesita	3	4	1
	Atención garantizada	3	2	6
<b>No sabe</b>		<b>16</b>	<b>13</b>	<b>24</b>

BASES

1.753

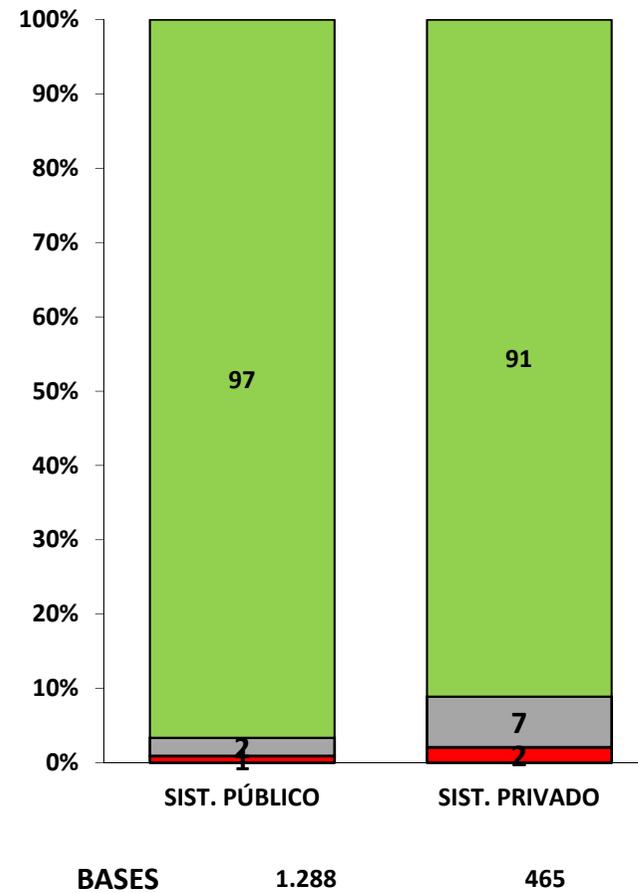
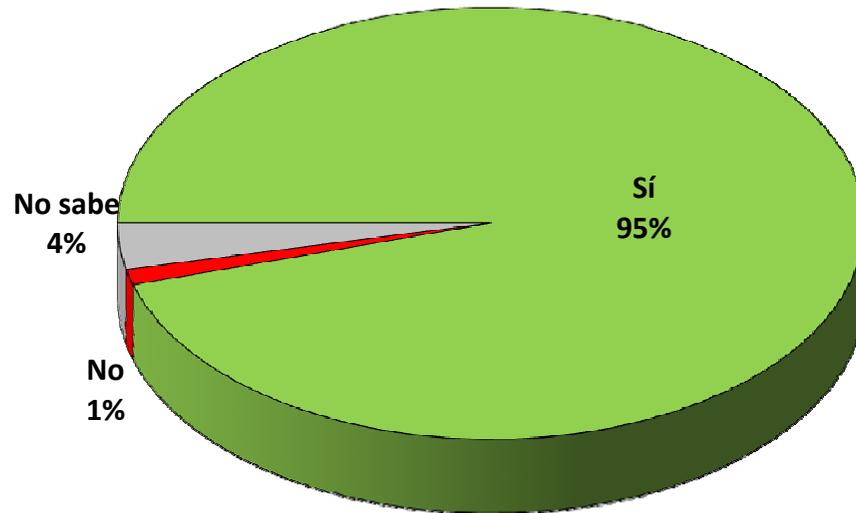
1.288

465

# Disposición de los no usuarios del AUGE-GES

B10a. ¿Ud. o su familia usarían alguna vez el Plan AUGE-GES?

Base: Quienes no han usado el AUGE-GES personalmente ni su familia; n=1753



# Seguro Complementario de Salud (Sólo Isapres)

B30. ¿Ud. tiene un seguro complementario de salud?

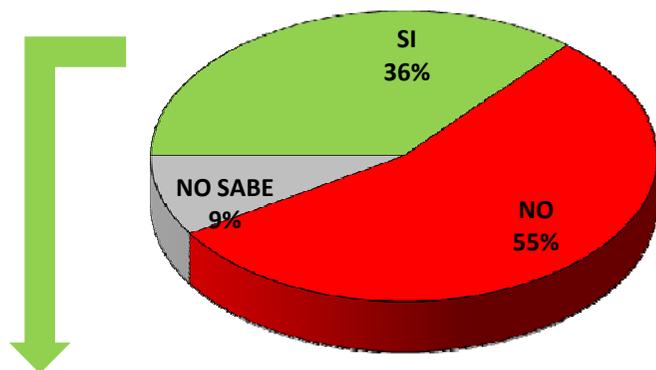
Base: Solo Usuarios de Isapres; n=600

B31a. ¿Qué tipo de seguro es?

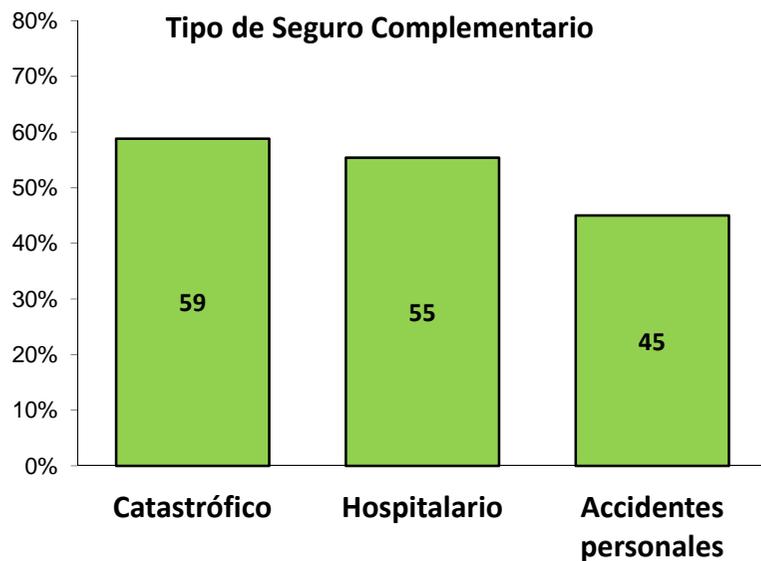
B31b. ¿Y quién paga ese seguro? P. CERRADA – RESP. MÚLTIPLE

Base: Usuarios de Isapres que poseen plan complementario; n=210

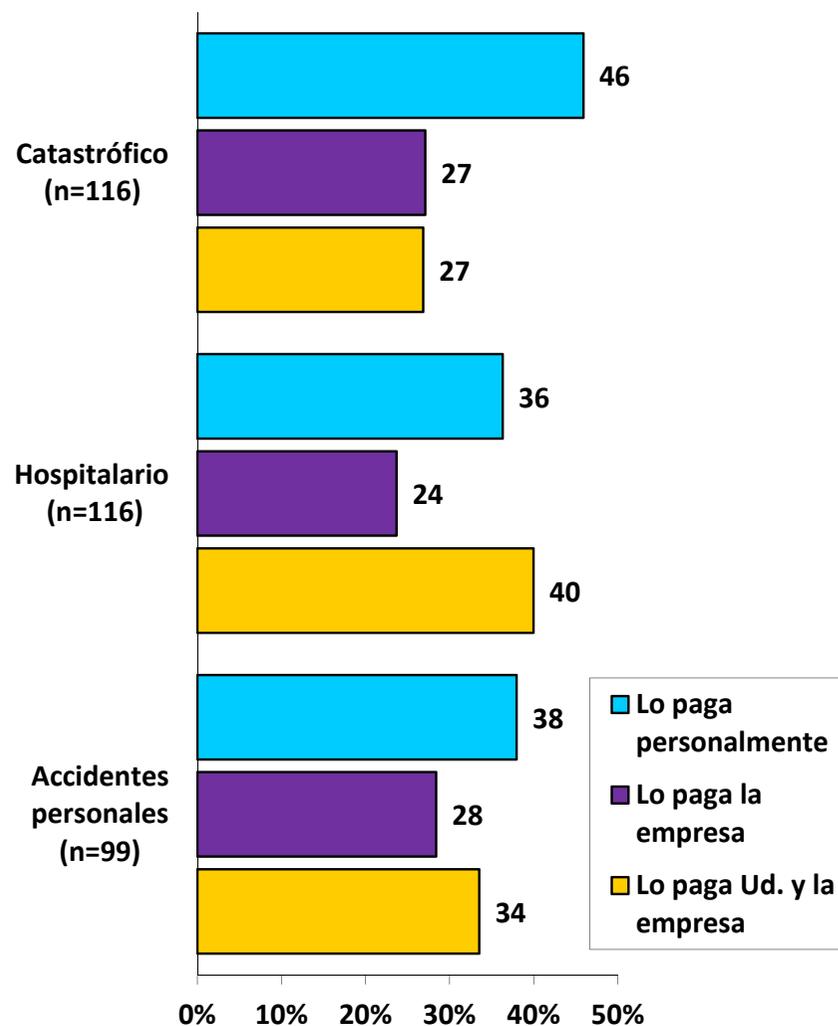
Posee Seguro Complementario



Tipo de Seguro Complementario



Quién paga el Seguro Complementario



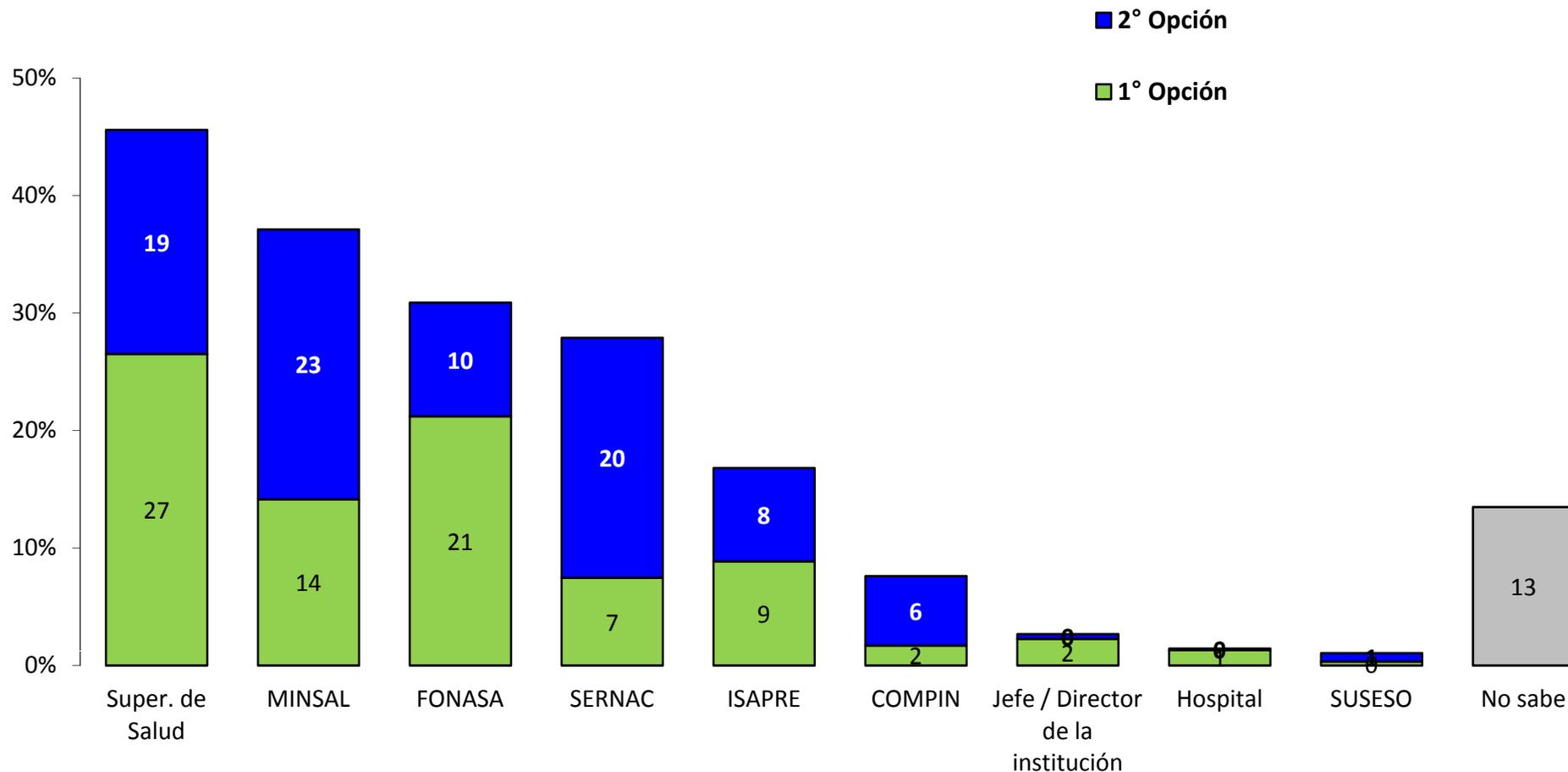
## 4. Conocimiento e Imagen de la Superintendencia de Salud

# Institución asociada a la resolución de problemas de salud

D1. Si usted tuviera un problema con un centro de salud, ¿A qué institución recurriría para que se resolviera?

Base: Total entrevistados (2286)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE



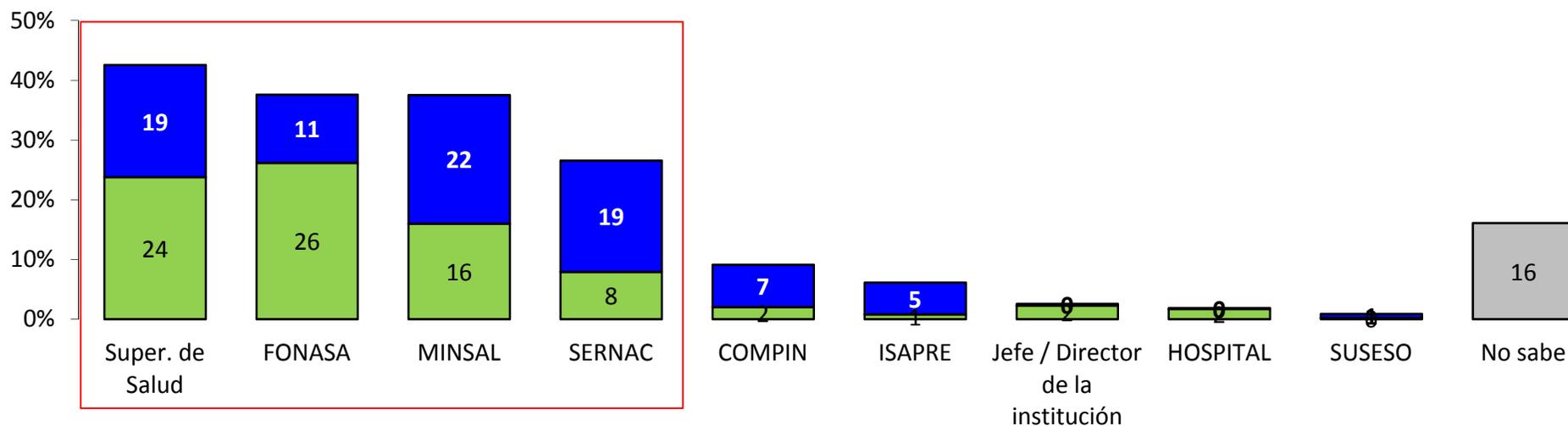
# Institución asociada a la resolución de problemas de salud

D1. Si usted tuviera un problema con un centro de salud, ¿A qué institución recurriría para que se resolviera?

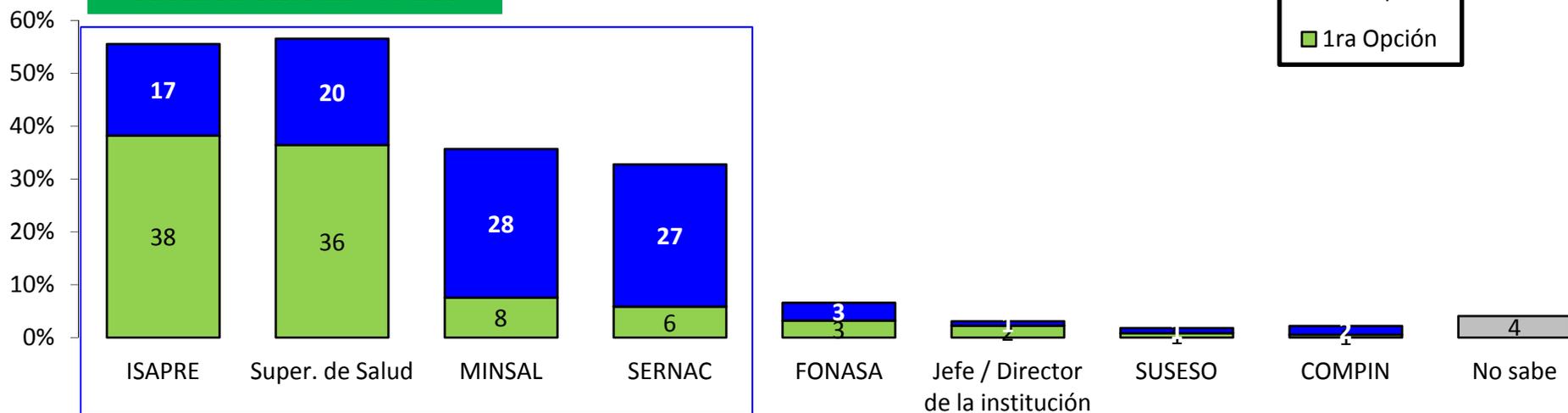
Base: Usuarios de FONASA (1686) e Isapres (600)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE

## Usuarios Sistema Público



## Usuarios Sistema Privado



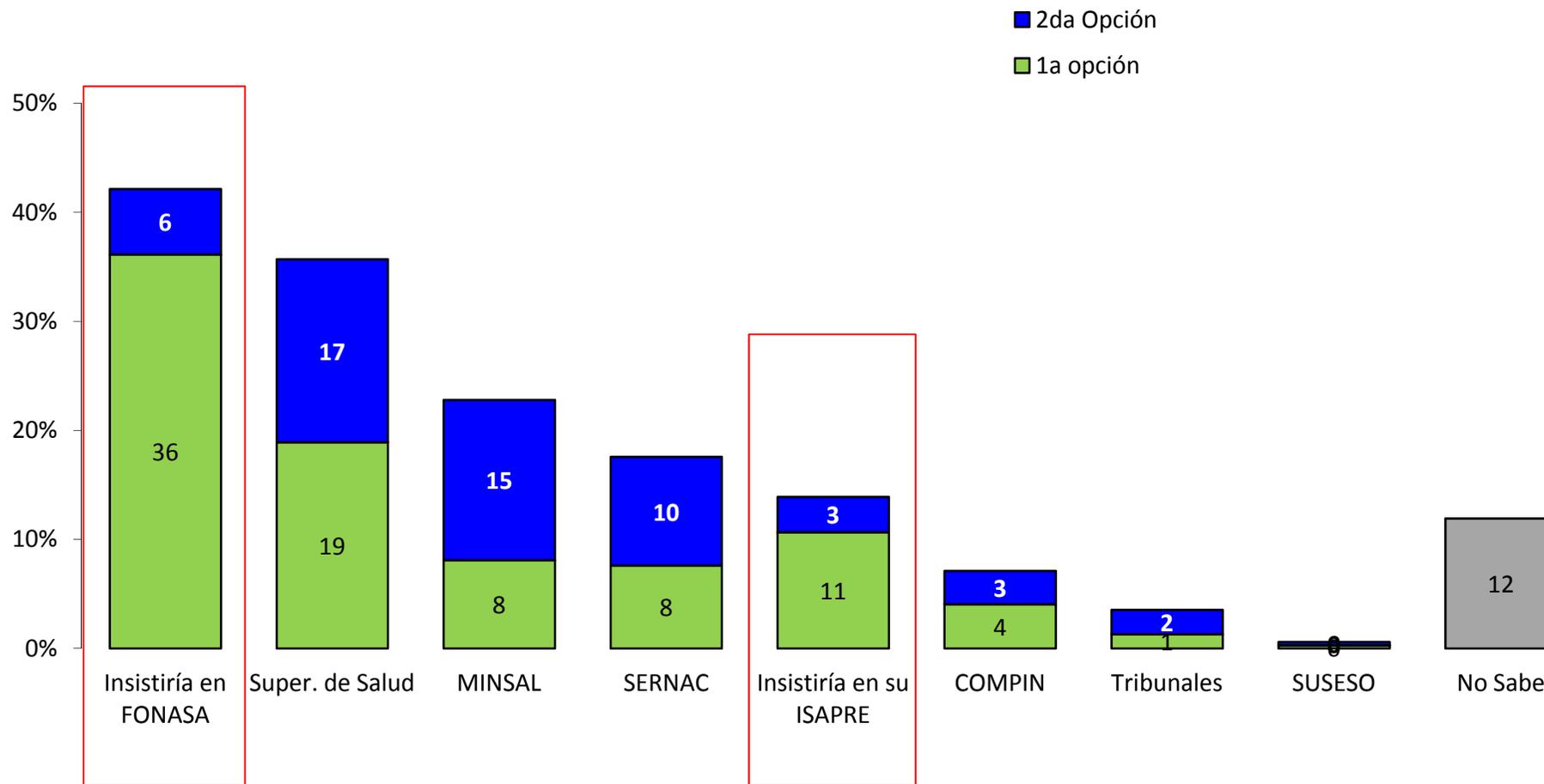
# Institución asociada a la resolución de problemas de Fonasa/Isapre

D2a. Si usted tuviera un problema con su ISAPRE/FONASA, ¿A qué institución recurriría para que se resolviera?

D2b. Y si esta instancia no funcionara, ¿Dónde más iría?

Base: Total entrevistados (2286)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE



# Institución asociada a la resolución de problemas del seguro de salud

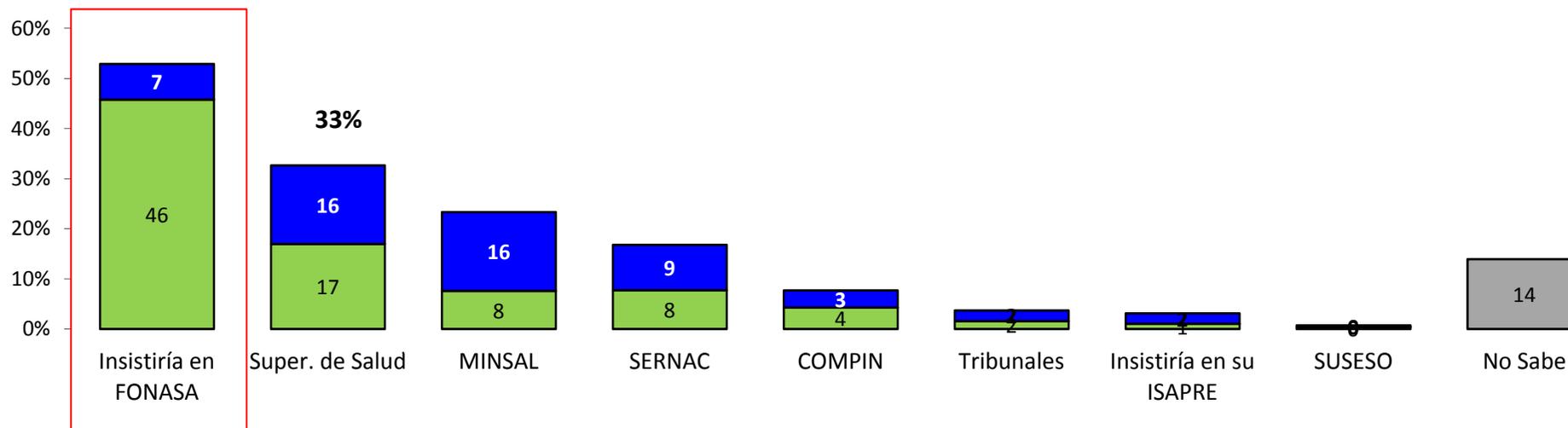
D2a. Si usted tuviera un problema con su ISAPRE/FONASA, ¿A qué institución recurriría para que se resolviera?

D2b. Y si esta instancia no funcionara, ¿Dónde más iría?

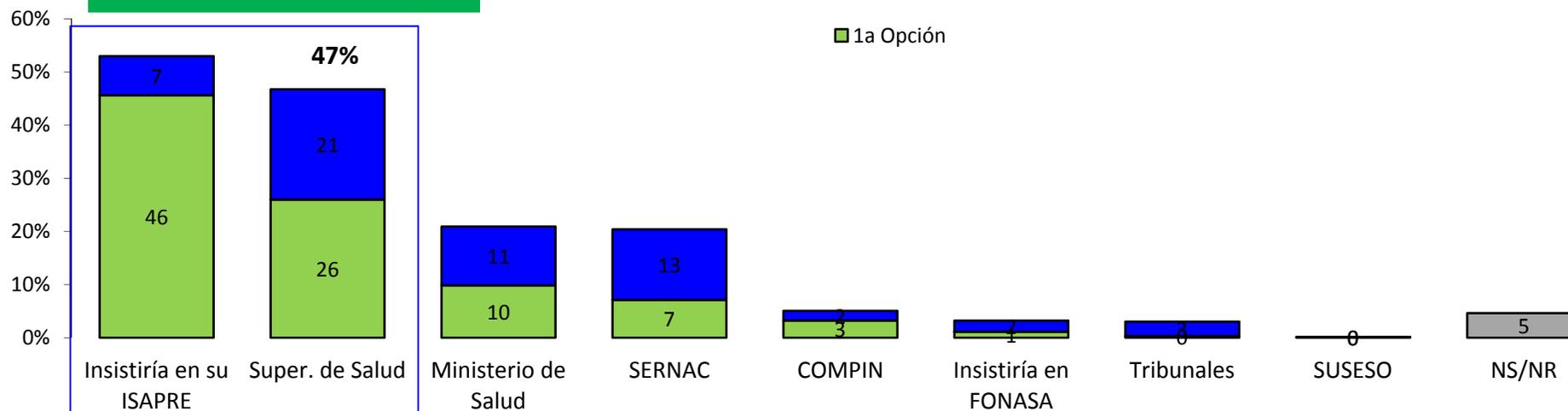
Base: Usuarios de FONASA (1686) e Isapres (600)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE

## Usuarios Sistema Público



## Usuarios Sistema Privado

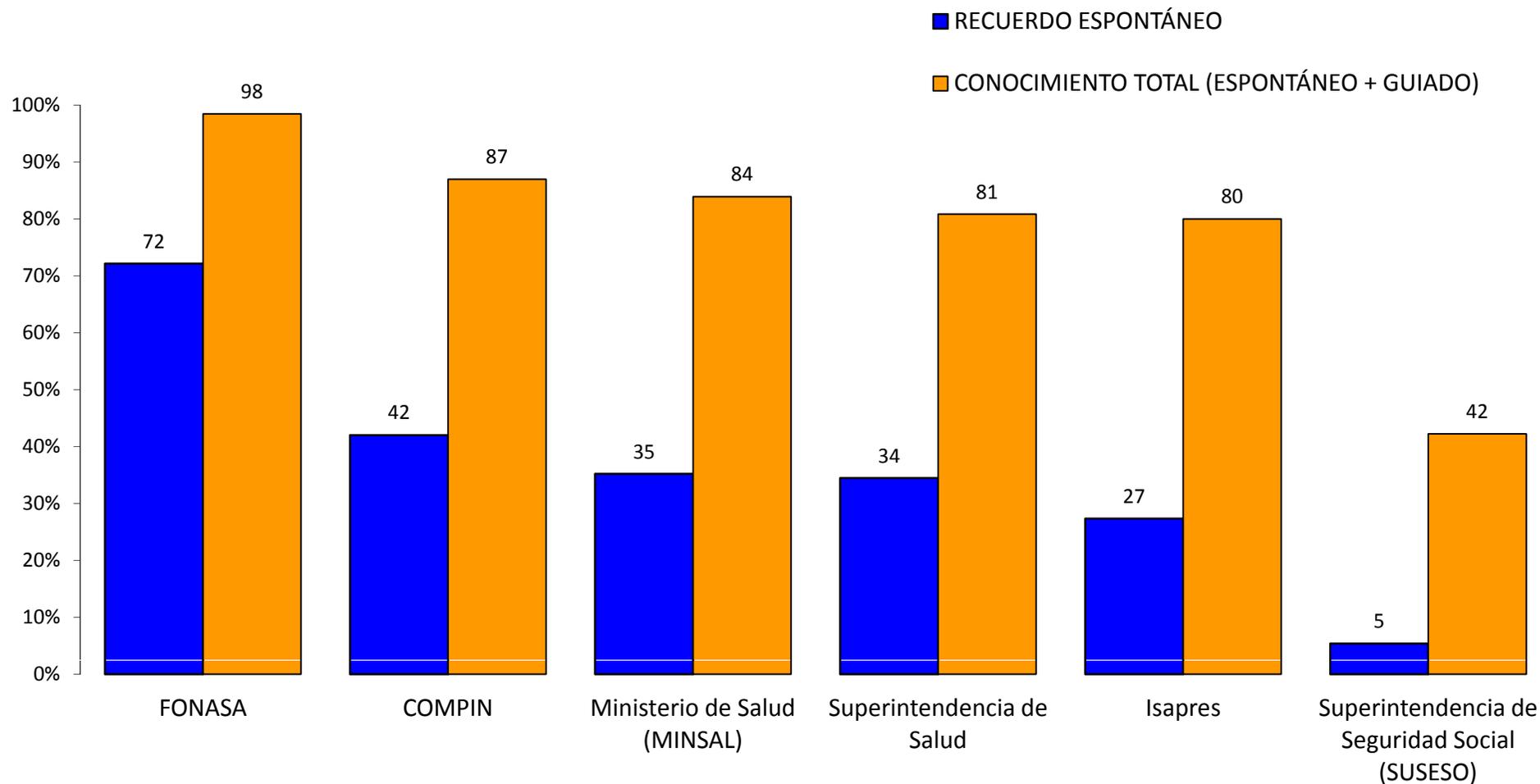


# Conocimiento de Instituciones de Salud

D3. En el área de salud, ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

Base: Total entrevistados (2286)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE

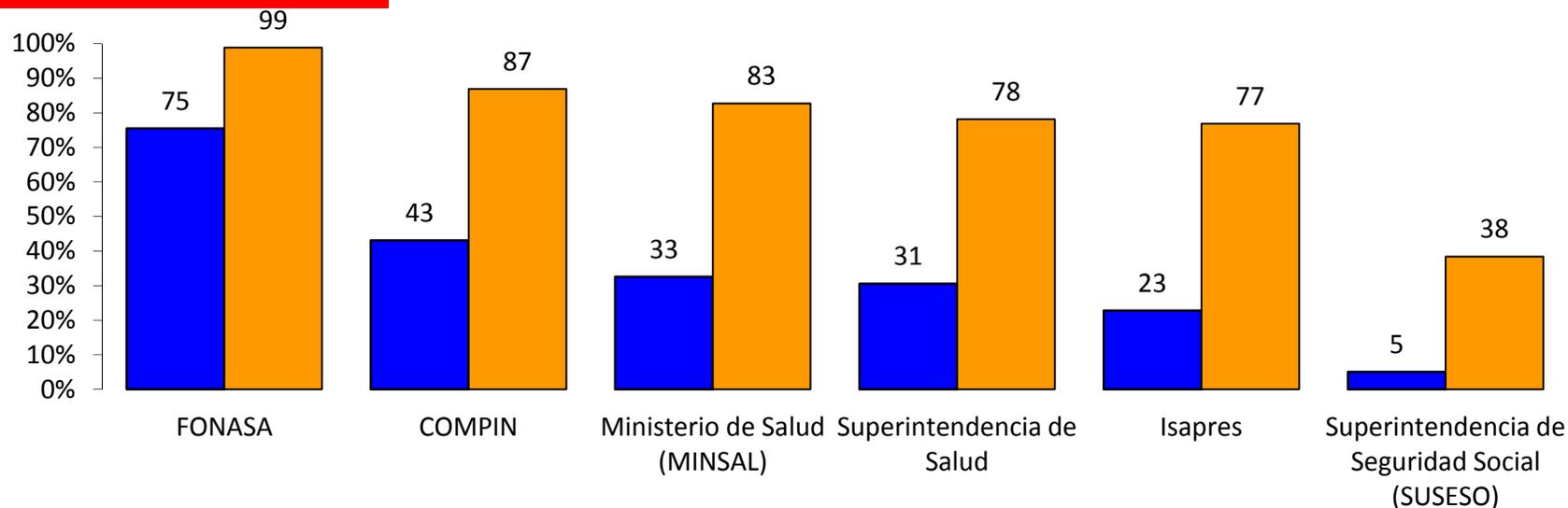


# Conocimiento de Instituciones de Salud

D3. En el área de salud, ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

Base: Usuarios de FONASA (1686) e Isapres (600) - PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE

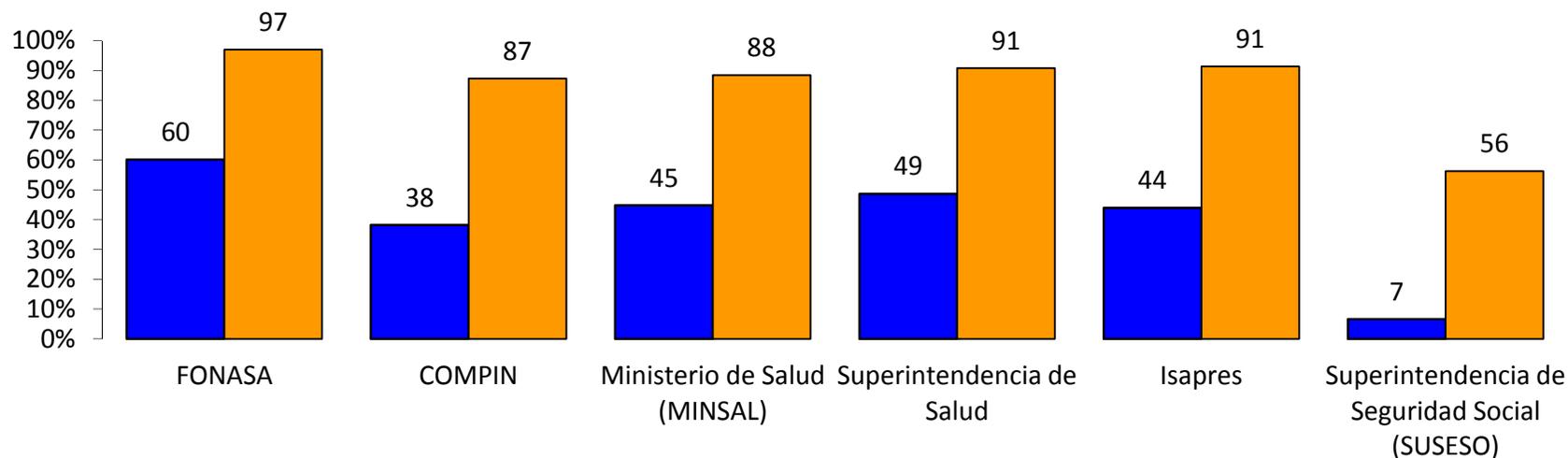
## Usuarios Sistema Público



■ RECUERDO ESPONTÁNEO

## Usuarios Sistema Privado

■ CONOCIMIENTO TOTAL (ESPONTÁNEO + GUIADO)

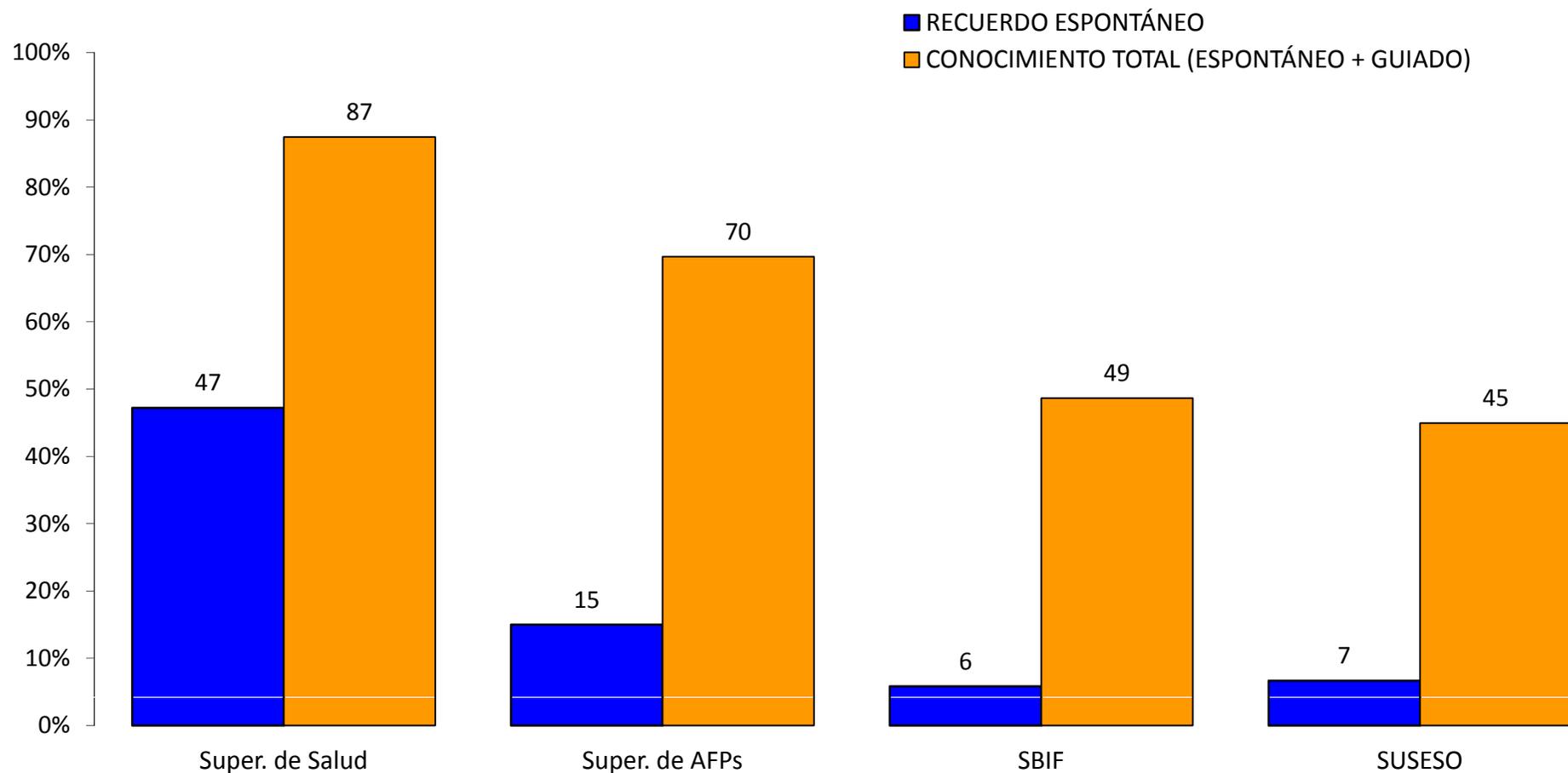


# Conocimiento de servicios públicos de fiscalización y regulación

D6. Y en general, ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que fiscalicen y regulen conoce o ha oído mencionar?

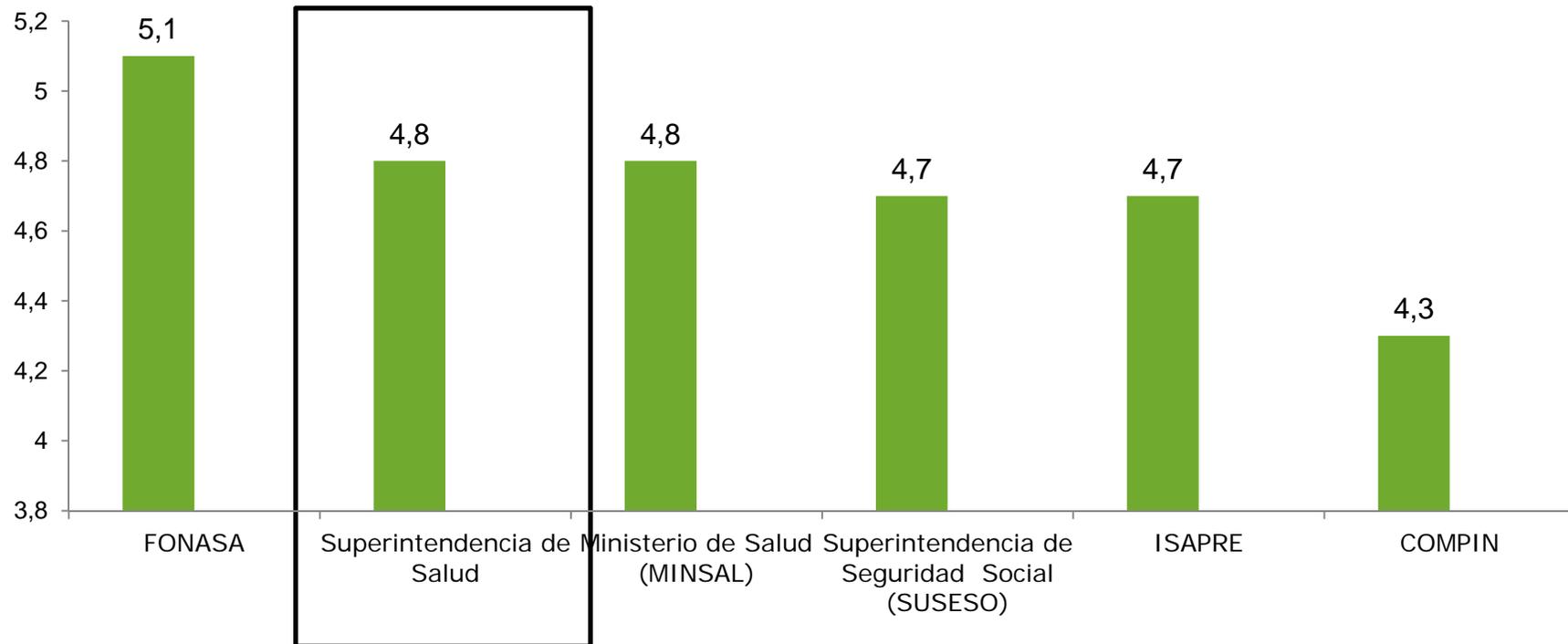
Base: Total entrevistados (2286)

PREGUNTA CERRADA – RESPUESTA MÚLTIPLE



# EVALUACIÓN GENERAL de Instituciones de salud

D5. Según la imagen que usted se ha formado en el área de salud, ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría a... ?  
Base: Total Entrevistados



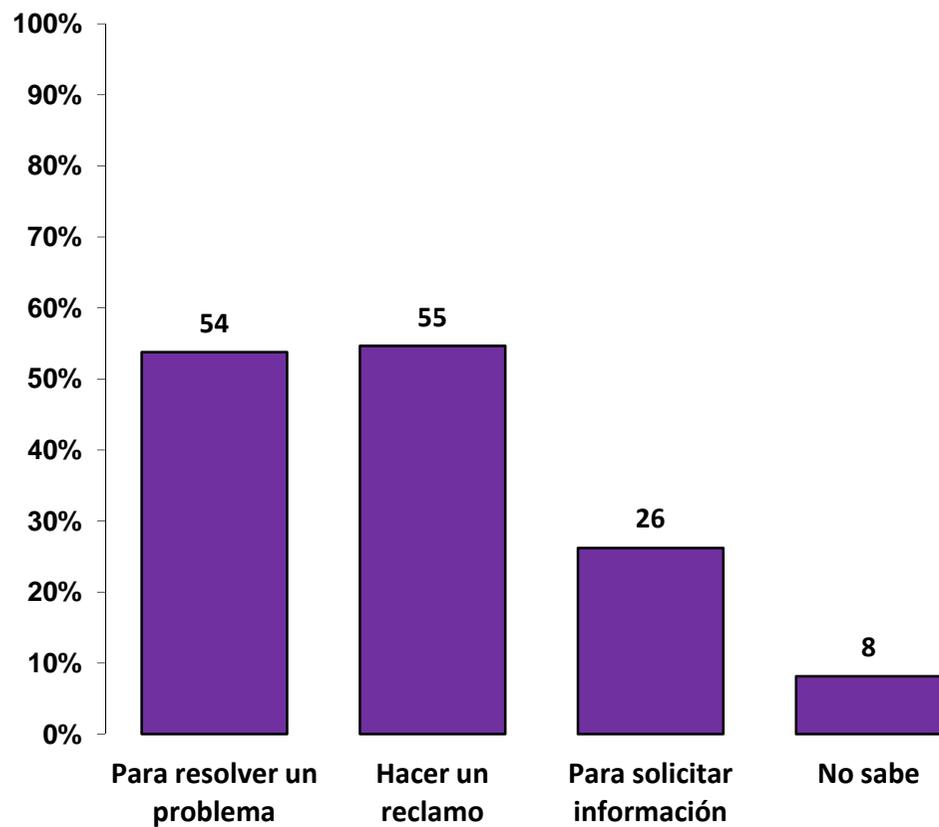
# Situaciones en las que recurriría a la Superintendencia de Salud

D13. Según lo que usted sabe o cree, ¿en qué situaciones recurriría a la Superintendencia de Salud? ¿Alguna otra situación?

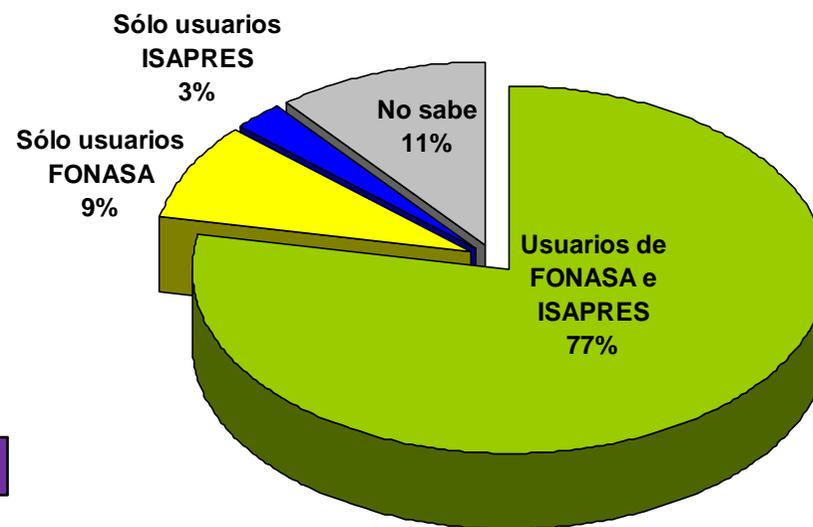
D14. Según lo que usted sabe o imagina ¿A quiénes beneficia la Superintendencia de Salud?

Base: 2286

¿En qué situaciones recurriría a la S. de Salud?



¿A quiénes beneficia la Superintendencia de Salud?



# Página web de la Superintendencia de Salud

D17a. ¿Ha visitado alguna vez la página web de la Superintendencia de salud?

Base: Total Entrevistas

D17a. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría a la página Web de la Superintendencia de Salud, en relación a la facilidad para navegar en ella?

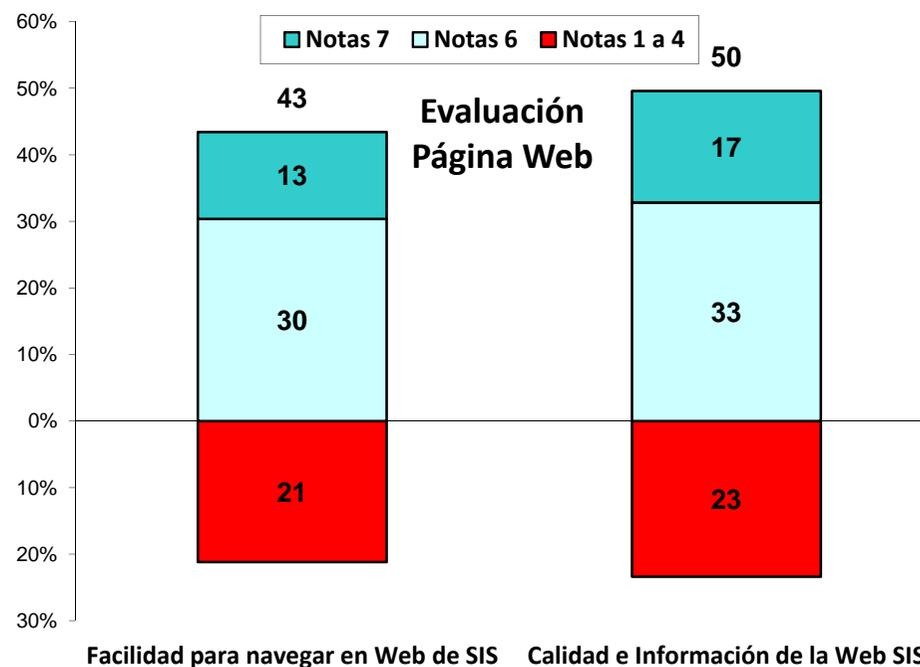
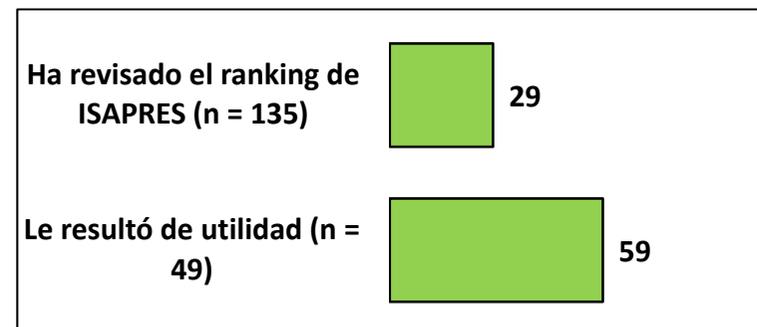
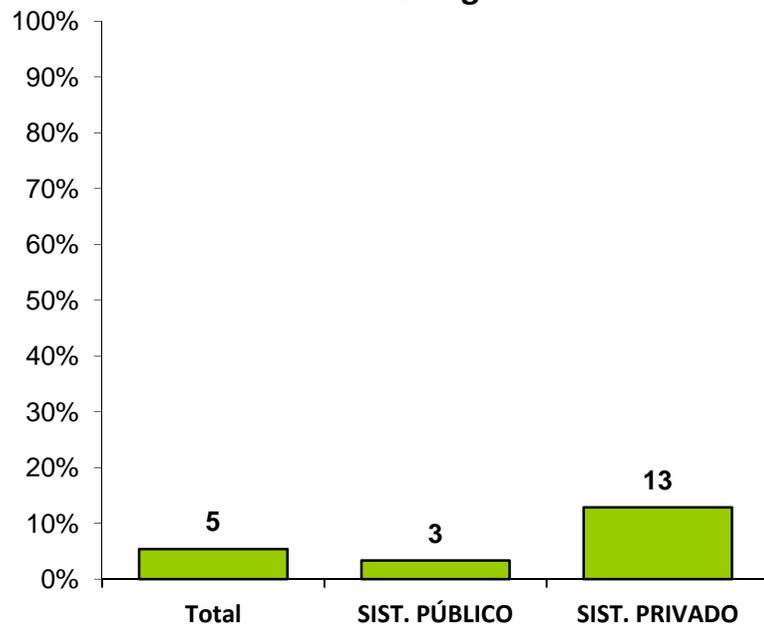
D17b. ¿Y qué nota le pondría a la página Web de la Superintendencia de salud en relación a la calidad y a la relevancia de la información que contiene?

D18. ¿Ha revisado el ranking de ISAPRES?

Base: Visitaron la página web de la Superintendencia de Salud; n=135

D19. ¿Le resultó de utilidad? (Base: Revisaron el ranking de Isapres; n=49)

**Ha visitado Pagina Web**



Bases: 135 135

Promedio 5.3 5.4



**Eliodoro Yáñez 2377, Providencia**

**Santiago - Chile**

**Tel: (56 2) 233 2426 / 234 4834 / 333 3551**

**[www.criteria.cl](http://www.criteria.cl)**