



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

Enero, 2008



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
P O R U N A S A L U D F U E R T E



ÍNDICE TEMÁTICO

- **Antecedentes del Estudio**
 - Ficha técnica del estudio
 - Fase cualitativa
 - Fase cuantitativa
- **Principales Resultados del Estudio**
 1. **Exploración de los conceptos de “Protección” y “Salud”**
 - Significado Cualitativo de “Protección”
 - Red semántica de “Protección”
 - Significado Cualitativo de “Salud”
 - Red semántica de “Salud”
 2. **Opinión sobre el Sistema de Salud**
 - Sensación de protección otorgada por el sistema de salud
 - Preferencia por sistemas de salud (FONASA/ISAPRE)
 - Percepción de cambios en el sistema de salud
 3. **AUGE-GES**
 - Conocimiento del AUGE
 - Uso y evaluación del AUGE
 4. **Relación con el Sistema de Salud**
 - Decisores en materia de salud
 5. **Conocimiento e imagen de servicios públicos e instituciones del Estado**
 - Conocimiento, imagen y posicionamiento de la Superintendencia de Salud
 - Posicionamiento de instituciones en el repertorio de resolución de problemas

Ficha técnica

OBJETIVO GENERAL

- Determinar el conocimiento y posicionamiento que tiene la Superintendencia de Salud en los usuarios del FONASA y las Isapres
- Conocer la percepción, experiencia, familiaridad y valoración que tienen los usuarios del FONASA y las Isapres sobre la Reforma de Salud
- Conocer la preferencia por sistema de salud (FONASA e ISAPRE)

TIPO DE ESTUDIO

Estudio cuali-cuantitativo, basado en:

- Entrevistas en profundidad con aplicación de técnicas proyectivas
- Encuestas en hogares

POBLACIÓN OBJETIVO

Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, que sean usuarios del FONASA y las Isapres, residentes en el Gran Santiago y las principales ciudades del país

DISEÑO MUESTRAL

FASE CUALITATIVA: 24 entrevistas en profundidad, segmentadas por edad, tenencia de cargas, sistema de salud y ciudad.

FASE CUANTITATIVA: Muestreo probabilístico, estratificado con asignación no proporcional por sexo, tramo etario, nivel socioeconómico, sistema de salud y macrozona geográfica.

TAMAÑO MUESTRAL

1.447 casos

FECHA DE CAMPO

11 de diciembre de 2007 - 4 de enero de 2008

No se encuestó en los días 23, 24, 25 y 31 de diciembre de 2007 y 1 de enero de 2008.

FASE CUALITATIVA: Objetivos

1. Explorar percepciones y significados en torno al concepto de protección
2. Conocer valoraciones y significados en torno al concepto de salud
3. Explorar conocimiento y valoraciones en torno al concepto de superintendencia, profundizando en el rol y función percibida de la Superintendencia de Salud
4. Conocer percepciones y vivencias en torno al AUGE

FASE CUALITATIVA: Población Objetivo y Muestra

Población objetivo de la fase cualitativa

- Hombres y mujeres entre los 30 y 70 años, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e Isapres, residentes en el Gran Santiago y la ciudad de Concepción.

Se realizaron 16 entrevistas en profundidad en la ciudad de Santiago, segmentadas de la siguiente manera:

SEGMENTOS	Cotizantes Isapres	Cotizantes Fonasa	TOTAL
Adultos, de 30 a 45 años con cargas (hijos)	4	4	8
Adultos Mayores, sin cargas, de 55 a 70 años	4	4	8
TOTAL	8	8	16

Se realizaron 8 entrevistas en profundidad en la ciudad de Concepción, segmentadas de la siguiente manera:

SEGMENTOS	Cotizantes Isapres	Cotizantes Fonasa	TOTAL
Adultos, de 30 a 45 años con cargas (hijos)	2	2	4
Adultos Mayores, sin cargas, de 55 a 70 años	2	2	4
TOTAL	4	4	8

FASE CUALITATIVA: Metodología

Se aplicó una metodología cualitativa exploratoria en base a entrevistas presenciales en profundidad:



ESTA TÉCNICA TIENE EL OBJETIVO DE ACCEDER AL MARCO DE REFERENCIA MÁS INTERNO DEL SUJETO

CONOCER E INDAGAR EN SUS VALORES Y LOS SIGNIFICADOS PERSONALES QUE LE DA A CIERTOS TEMAS MÁS ALLÁ DEL DISCURSO SOCIAL CONSTRUIDO PARA ESTOS TEMAS

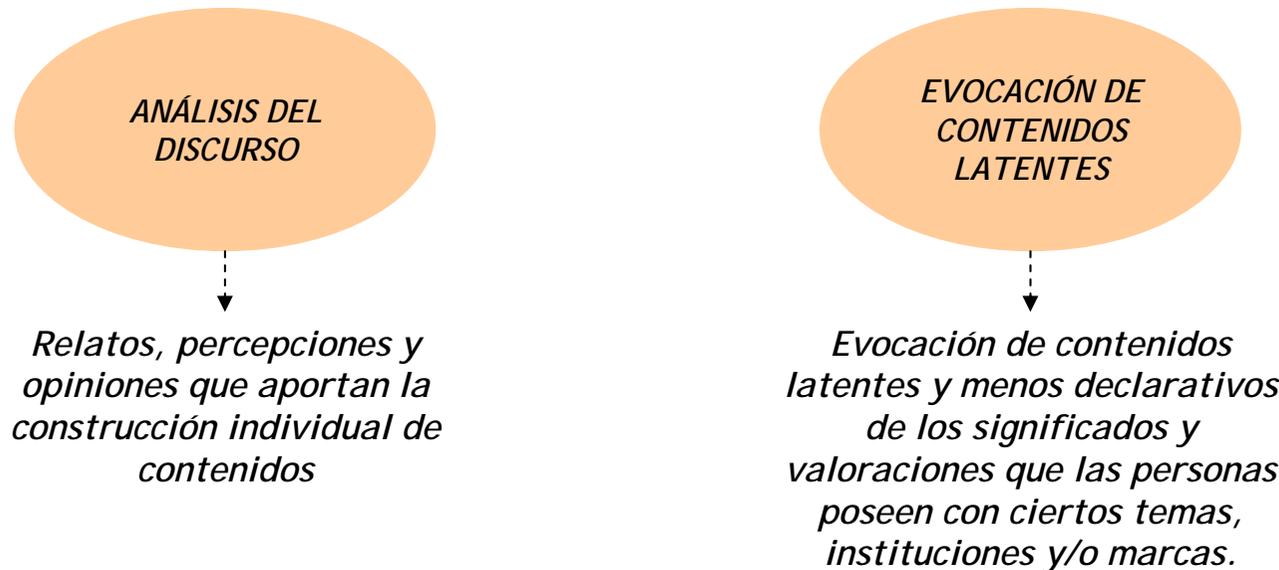
Esta metodología permite una comprensión global de un fenómeno, sus implicancias y posibles desarrollos pero los resultados no son necesariamente representativos de lo que se encontrará en la población.

Las muestras cualitativas no pretenden una representación estadística, es decir, no buscan una correspondencia con la distribución de determinadas variables en la población. Se trata, en cambio, de una representación típica, que busca la manifestación de los rasgos del tema de estudio en esa población, sin considerar su distribución. Por esta razón, el aporte de información de cada caso en una muestra cualitativa es marginalmente decreciente: no son necesarias muestras más grandes porque con pocos casos se produce la saturación de la información.



FASE CUALITATIVA: Técnicas de Exploración

Para lograr una exploración profunda que permitiera levantar los principales significados y valores asociados a los temas a tratar, se apoyó la discusión y evocación de contenidos con técnicas complementarias:



Para acercarnos a los significados más profundos fue necesario ir más allá del discurso de las personas, explorando aspectos inconscientes de su mundo personal e íntimo, como sus emociones y sus valores...
...Para ello utilizamos técnicas proyectivas...



FASE CUALITATIVA: Técnicas de Exploración

Las técnicas proyectivas nos ofrecen un camino viable para acceder a los contenidos latentes e íntimos de las personas. A través de las técnicas proyectivas lo que se busca es evocar el inconsciente de las personas...

EJERCICIO DE PERSONIFICACIÓN



Ejercicio de imaginación que permite conocer atributos proyectados por las marcas, instituciones o productos, y el nivel de cercanía y valoración que éstos generan.

A través de proyectar rasgos de personalidad e identidad humana a una marca y/o institución

ELICITACIÓN DE SIGNIFICADOS A TRAVÉS DE METÁFORAS



A través de metáforas (significados proyectados a imágenes) es posible adentrarse en el significado de los conceptos e ideas que conforman un modelo mental.

Ayudan a entender con mayor profundidad los vínculos que existen entre los pensamientos, las ideas y los sentimientos que conforman este modelo mental a través de comprender y describir de la forma más acabada posible el significado de las imágenes.

El principio básico de todas estas técnicas es el mismo: al enfrentarse a estímulos inestructurados las personas les darán forma y estructura basándose en sus propios modelos internos.

FASE CUANTITATIVA: Diseño muestral

Diseño muestral:

- Se realizaron 1447 encuestas en hogares en las principales ciudades del país (población igual o mayor a 150.000 habitantes), aplicando un cuestionario semiestructurado.
- La muestra es probabilística, estratificada por macrozona, sexo, grupo etario, sistema de salud y nivel socioeconómico, con asignación no proporcional. Para el análisis de los resultados, los datos fueron ponderados para restablecer las proporciones que corresponden a cada segmento en la población estudiada.
- En la asignación de la muestra por macrozona se dio mayor representatividad a la Macrozona Metropolitana, pero dándole a las demás macrozonas una representatividad mayor que la que les correspondería en una muestra proporcional. Por lo tanto, a la Macrozona Metropolitana le corresponde una muestra mayor en términos absolutos a las de las otras macrozonas, pero menor con respecto a su proporción en la población total.
- Los tramos etarios utilizados fueron: 18-35 años, 36-49 años y 50 años o más. Para definir estos tramos se consideró el ciclo laboral, el período fértil de la mujer y los grupos más próximos a la tercera edad, que corresponden aproximadamente al primer y al tercer grupo, respectivamente.
- La muestra se estratificó también por sistema de salud, dando una representación más que proporcional a los usuarios de ISAPRE. Al interior de los usuarios de FONASA, se estratificó por tramos de ingreso (A, B, C, D), mientras que los usuarios de ISAPRE se estratificaron por nivel socioeconómico. En la estratificación final para la ponderación, se empleó en ambos casos el GSE para eliminar disparidades de criterio.

Selección de la muestra:

- La selección de los casos fue trietápica: en primer lugar, se seleccionaron aleatoriamente manzanas en cada ciudad; luego, en cada manzana se seleccionarán 4 hogares mediante muestreo sistemático; finalmente, en el hogar se seleccionó aleatoriamente al entrevistado mediante tabla de Kish.

Estratificación de la muestra

MACROZONA		Fonasa BC1/C2	Fonasa C3	Fonasa D	ISAPRE BC1	ISAPRE C2	ISAPRE C3/D
RM (Santiago)	Hombre 18-35	16	15	7	17	7	2
	Hombre 36-50	9	17	17	16	6	11
	Hombre >50	15	10	13	9	5	6
	Mujer 18-35	18	15	10	11	9	3
	Mujer 36-50	16	17	13	8	7	6
	Mujer >50	8	12	14	7	9	4
NORTE (Arica, Iquique, Antofagasta)	Hombre 18-35	8	7	13	6	7	4
	Hombre 36-50	5	11	8	4	6	8
	Hombre >50	3	9	15	6	4	4
	Mujer 18-35	9	8	8	6	4	7
	Mujer 36-50	9	9	7	7	5	6
	Mujer >50	7	5	14	7	7	7
CENTRO (La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, Concón)	Hombre 18-35	7	9	9	7	7	7
	Hombre 36-50	6	6	15	6	7	6
	Hombre >50	1	6	17	3	5	3
	Mujer 18-35	6	6	13	7	6	7
	Mujer 36-50	5	11	13	7	10	5
	Mujer >50	8	7	15	2	7	6
SUR (Concepción, Talcahuano, San Pedro de la Paz, Rancagua, Machalí, Talca)	Hombre 18-35	6	13	12	8	5	5
	Hombre 36-50	9	11	10	7	6	5
	Hombre >50	1	8	17	7	5	7
	Mujer 18-35	1	14	10	7	5	9
	Mujer 36-50	4	6	17	7	7	5
	Mujer >50	5	5	14	5	6	3
AUSTRAL (Temuco, Puerto Montt)	Hombre 18-35	5	11	10	6	7	6
	Hombre 36-50	5	8	10	7	8	6
	Hombre >50	3	13	9	5	5	4
	Mujer 18-35	11	5	11	7	5	5
	Mujer 36-50	6	9	11	5	7	6
	Mujer >50	6	5	18	5	6	6

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

Tamaños muestrales y nivel de error por segmentos

Para cada pregunta se indican en el informe las bases absolutas, es decir, el número real de encuestas sobre las cuales se calcula la distribución de las respuestas. Sin embargo, los estadígrafos (porcentajes, promedios, etc.) se calculan sobre los casos ponderados, de manera de estimar su valor el universo de estudio.

Por esta razón, la base absoluta de un segmento determinado no coincide con su peso en la muestra, que está ajustado para coincidir con el universo y no depender del diseño muestral. Esta discrepancia es propia de las muestras estratificadas con asignación no proporcional.

La misma discrepancia se da entre la base absoluta de una submuestra definida por la respuesta a una pregunta previa y el porcentaje representado por dicha respuesta.

VARIABLE DE ESTRATIFICACIÓN	SEGMENTO	Número de encuestas (base absoluta)	Peso en la muestra ponderada	Error muestral máximo
SEXO	Hombre	723	45.8%	±3.64%
	Mujer	724	54.2%	±3.64%
TRAMO ETARIO	18-35 años	492	38.8%	±4.42%
	36-50 años	507	30.7%	±4.35%
	>50	448	30.5%	±4.63%
NIVEL SOCIOECONÓMICO	BC1	223	6.7%	±6.56%
	C2	397	21.7%	±4.92%
	C3	441	25.6%	±4.67%
	DE	386	46.0%	±4.99%
SISTEMA DE SALUD	FONASA	876	78.1%	±3.31%
	ISAPRES	571	21.9%	±4.10%
MACROZONA	RM	385	64.8%	±4.99%
	NORTE	260	7.1%	±6.08%
	CENTRO	268	11.1%	±5.99%
	SUR	272	11.4%	±5.94%
	AUSTRAL	262	5.5%	±6.05%
TOTAL		1447	100%	±2.58%

FASE CUANTITATIVA: Técnicas de semiometría

Se utilizaron herramientas de semiometría, que permiten determinar cuantitativamente el significado de los conceptos a estudiar; específicamente, la metodología de redes semánticas.

- Las redes semánticas son un método para representar determinadas estructuras mentales como organizaciones de palabras conectadas por afinidad de significado. Mediante las redes semánticas podemos estudiar conceptos, nombres e incluso imágenes o íconos.
- La premisa básica del enfoque de redes semánticas es que el significado de un concepto depende de su relación con otros conceptos con los que está entretejido y que le son afines. Se pueden considerar sinónimos dos conceptos que se conectan con los mismos elementos de una red.
- Las redes semánticas describen estructuras del lenguaje. Esto implica que aunque las redes semánticas presuponen una base neurofisiológica, su estructura y desarrollo se definen a nivel sociocultural, a partir del acoplamiento entre los organismos y el mundo que comparten.
- Las redes semánticas evolucionan en la medida en que cambian los usos del lenguaje, adaptándose a nuevas circunstancias y necesidades de expresión y comunicación. El significado de un concepto puede cambiar en términos de su balance, por mayor vigencia de una connotación sobre las demás, o desplazarse metafóricamente hacia connotaciones nuevas que pueden alterar radicalmente el sentido original.

La principal ventaja metodológica de las redes semánticas es que permiten conocer los atributos que estructuran la percepción social: a) empíricamente, a diferencia de los métodos cuantitativos tradicionales en que los atributos se determinan a priori; y b) estadísticamente, determinando probabilidades de asociación de las respuestas al estímulo y a las otras respuestas.

Cómo cuantificamos el significado

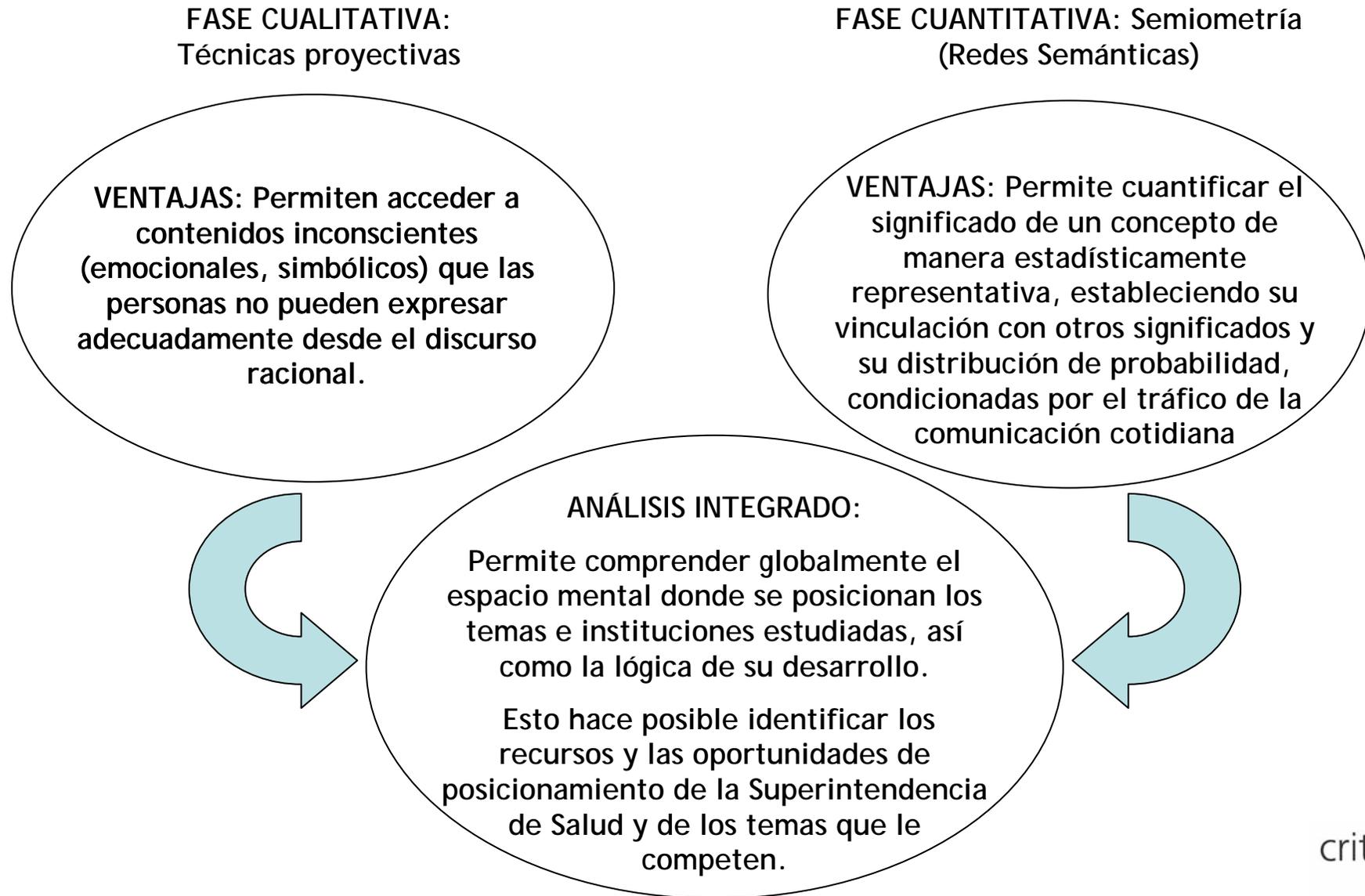
Para determinar el significado del concepto de PROTECCIÓN, preguntamos qué ideas se le asocian espontáneamente. Cada respuesta se utiliza como un nuevo estímulo, preguntando qué ideas se le asocian.

A2. Ahora hablemos un poco sobre lo que significa para usted la protección. ¿Qué ideas o conceptos asocia usted a protección?	A3. ¿Y qué ideas o conceptos asocia usted a...[SEGURIDAD]?
A2.1. SEGURIDAD	A3.1.
	A3.2.
	A3.3.
A2.2.	A3.4.
	A3.5.
	A3.6.
A2.3.	A3.7.
	A3.8.
	A3.9.
A2.4.	A3.10.
	A3.11
	A3.12
A2.5.	A3.13
	A3.14
	A3.15

Con esta información podemos reconstruir la red semántica de PROTECCIÓN, es decir:

- determinar cuáles son los conceptos evocados con mayor probabilidad cuando las personas piensan en PROTECCIÓN
- conocer el patrón de conexión entre los conceptos: qué grupos forman, cuáles son los puentes, etc.

Técnicas proyectivas y semiometría



*Exploración de los conceptos
de “Protección” y “Salud”*

Significado Cualitativo de “Protección”
Constructos ideales obtenidos de la Exploración proyectiva

Constructo 1: Confianza

Descripción:

Sensación / sentimiento de control y tranquilidad (propios o generados por terceros) respecto del futuro (inmediato o mediato)... De lo que va o puede llegar a pasar.

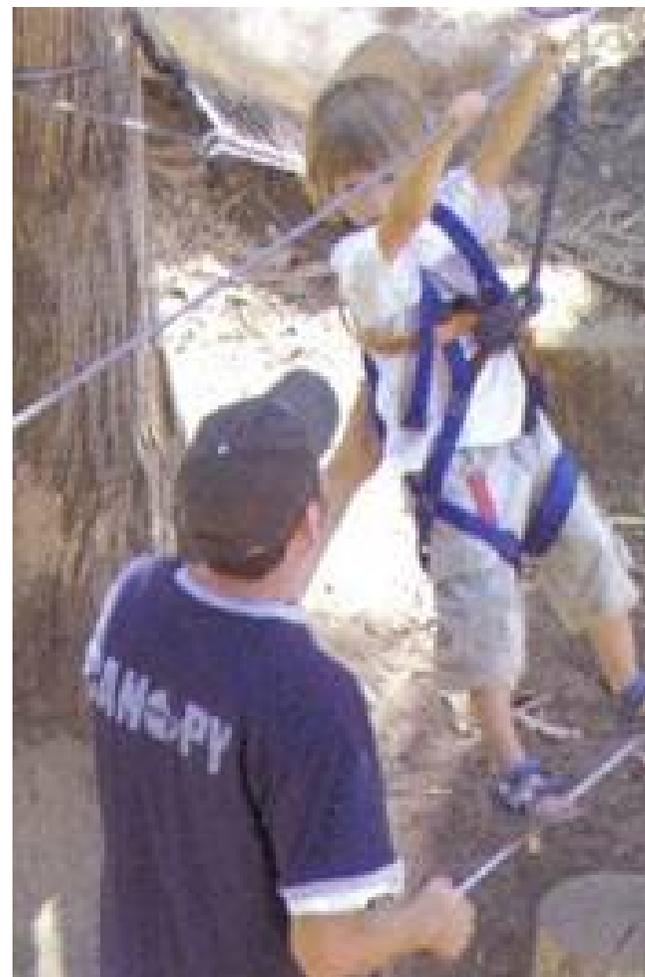
Apela a la búsqueda de certezas y certidumbres para sí mismo y en la relación con otros.

La confianza se experimenta como un estado de bienestar emocional que también motiva o "avala" la posibilidad de experimentar, de vivir situaciones distintas de lo cotidiano... *si confío, puedo arriesgar...*

Relato de la imagen:

"Un niño llevado por un adulto, practicando...el niño está bien, está protegido por alguien que debe ser su instructor...que le da parametros para prever situaciones.. tratar de mantener el equilibrio para que disfruten (Mujer 30-45, Fonasa)

"Aquí está el papá con su hijo, el papá le está enseñando a como tiene que ir por el camino, le está dando protección, lo guía...lo está sujetando, le está enseñando como evitar el peligro" (Hombre 55-70 años, Isapre)



Constructo 2: Apoyo

Descripción:

Se relaciona con la sensación de estar contenido por otro, de contar con su respaldo y buscar -en ese otro- una guía.

El apoyo se experimenta como un lazo de unión y respaldo incondicional: *“yo estoy para ellos y ellos para mi”*

Un contrapunto negativo del apoyo es la dependencia, la sensación de sentirse sometido y ligado indisolublemente a otros. No hacer la propia voluntad sino dejar que otros hagan o decidan por uno.

Relato de la imagen:

“Aquí hay una familia que se muestra descansando, sonriendo...se ven cercanos entre ellos, se están protegiendo...es una familia unida, se sienten protegidos del entorno...se dan compañía...cada uno no está sólo, no solo tiene a una persona sino tiene a varias que se preocupan de ella por eso pueden estar tranquilos...ellos saben que la otra persona está dispuesta a socorrerlos cuando ella los necesite...hay fidelidad, compromiso” (Mujer 30-45 años , Isapre)



Constructo 3: Tranquilidad

Descripción:

Alude a las ideas de relajo, estabilidad y comodidad.

Sensación de constancia, de permanencia pese a los cambios del ambiente.

Sentirse en calma, sin presiones ni complicaciones... en equilibrio

Estado opuesto a la ansiedad, la angustia y el temor.

Relato de la imagen:

“La madre está acariciando a su hija, le está haciendo cariño, la está tranquilizando por algo...ella está tranquila, relajada, feliz...protegida. (Mujer 30-45 años, Fonasa)

“Es como que está relajada como que se olvidó del mundo...con los ojos cerrados...como que no existe temor a nada” (Mujer 30-45 años, Isapre)



Constructo 4: Cercanía

Descripción:

Alude a las ideas, a la condición de ser considerado y respetado como persona...

También a sentir cariño y preocupación mutua... recíproca.

Se experimenta como un estado de proximidad y unión con otros, en un vínculo íntimo y personal.

Relato de la imagen:

(IMAGEN 1) "Una pareja estando tranquilos, serenos, el caballero lo veo como mi papá, yo sentía que él me cuidaba mucho...yo buscaba a mi papá cuando tenía problemas porque con él yo me sentía protegida...era comprensivo, sabía que contestar en un momento preciso, estaba siempre ahí cuando yo lo necesitaba" (Mujer 30-45 años, Fonasa)

(IMAGEN 2) "...Yo creo que comparten el estar juntos, todos se muestran como son y nadie se preocupa como es la otra persona...se aceptan tal cual son y se cuidan, se protegen..." (Hombre 55-70 años, Fonasa)



(IMAGEN 1)



(IMAGEN 2)

Constructo 5: Autocuidado

Descripción:

Tener conciencia de las propias acciones, para prevenir, evitar y ejercer control sobre sí mismo.

Alude a la idea de ser responsable y disciplinado, de sentir que las propias acciones (voluntarias o involuntarias) pueden tener consecuencias negativas para si mismo y también para otros, por lo tanto hay que prevenirlas o evitarlas.

El auto-cuidado también tiene un lado más negativo en tanto puede operar como un mecanismo de evitación (usualmente de sensaciones negativas): del temor, la indefensión, el descontrol.

Relato de la imagen:

(IMAGEN 1) "Para mí sería una protección el evitar, el hacer ejercicio evitar quizás un accidente vascular, problemas de obesidad, porque la persona que es sedentaria de hecho tiene más riesgos de cualquier enfermedad aunque sea que no se cuide." (Mujer C3, 30-45 años, Isapre)

(IMAGEN 2) "Está protegida en el sentido que se me imagina a mí que ella se está haciendo un test de esfuerzo y en el fondo a lo mejor se está haciendo una prevención, algo de salud, entonces para mí lo veo que es una protección si ella se cuida y se hace el examen antes, igual tiene la protección por parte de la Isapre que la está protegiendo" (Mujer C3, 30-45 años, Isapre)



(IMAGEN 1)



(IMAGEN 2)

Constructo 5: Autocuidado

Relato de la imagen:



(IMAGEN 3) "Esta imagen refleja prevención, por ejemplo ella está evitando el cigarro porque el cigarro mata, genera múltiples enfermedades por eso ella genera esa barrera" (Hombre C1C2, 30-45 años , Isapre)



(IMAGEN 4) "Esta mujer se está cuidando del entorno, hay una autoprotección...quiere escapar de la vida que la rodea porque no está cómoda en el lugar donde está, quiere cómo escapar, se protege de su entorno...su actitud lo demuestra...se está cubriendo la cabeza y le está dando la espalda al exterior. (Mujer C1C2, 30-45 años , Isapre)

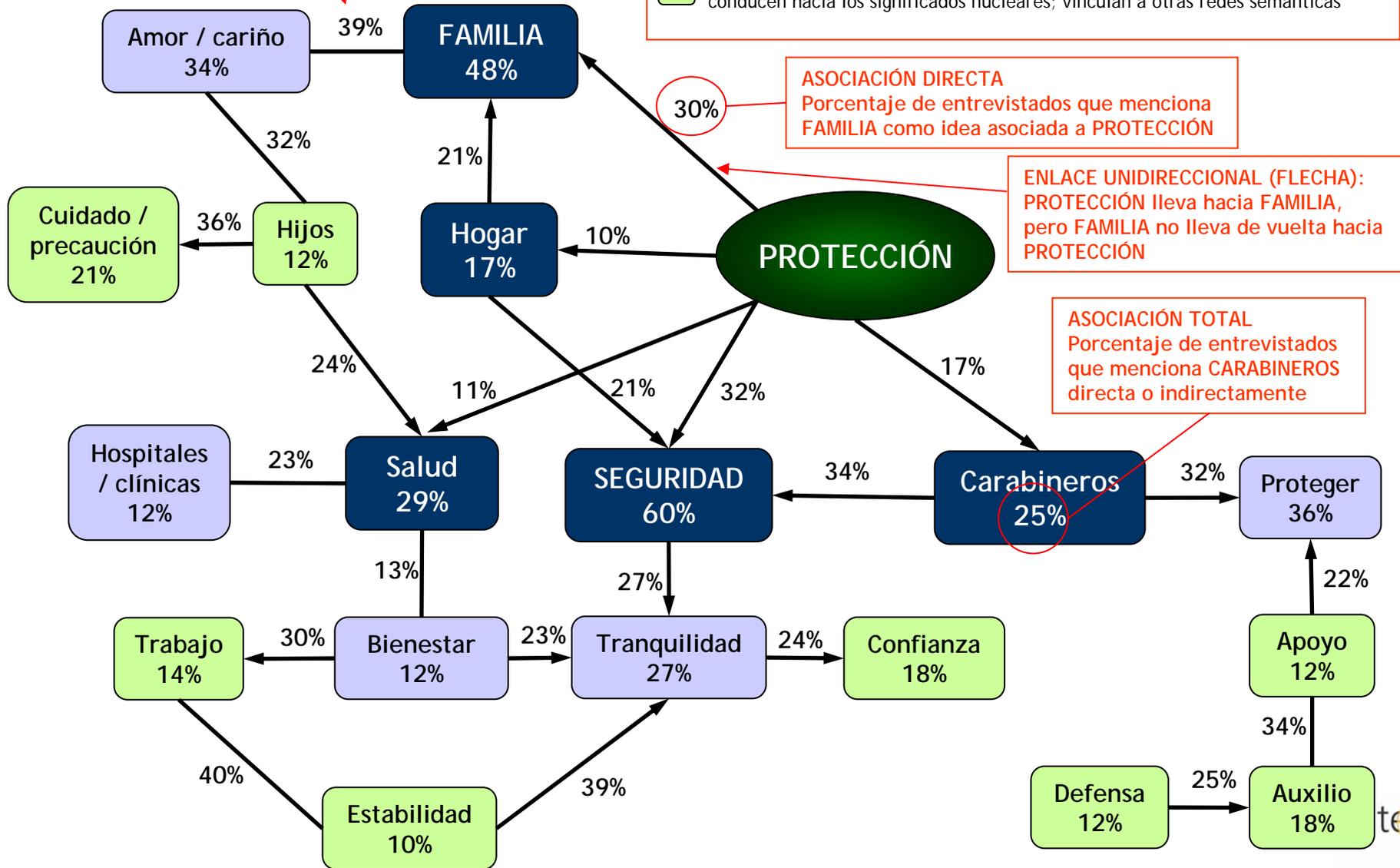
Red semántica de “Protección”
Cuantificación del significado

Qué significa "protección": claves técnicas

Red semántica (muestra total = 1447)

ENLACE BIDIRECCIONAL: AMOR lleva hacia FAMILIA, y FAMILIA lleva de vuelta hacia AMOR.

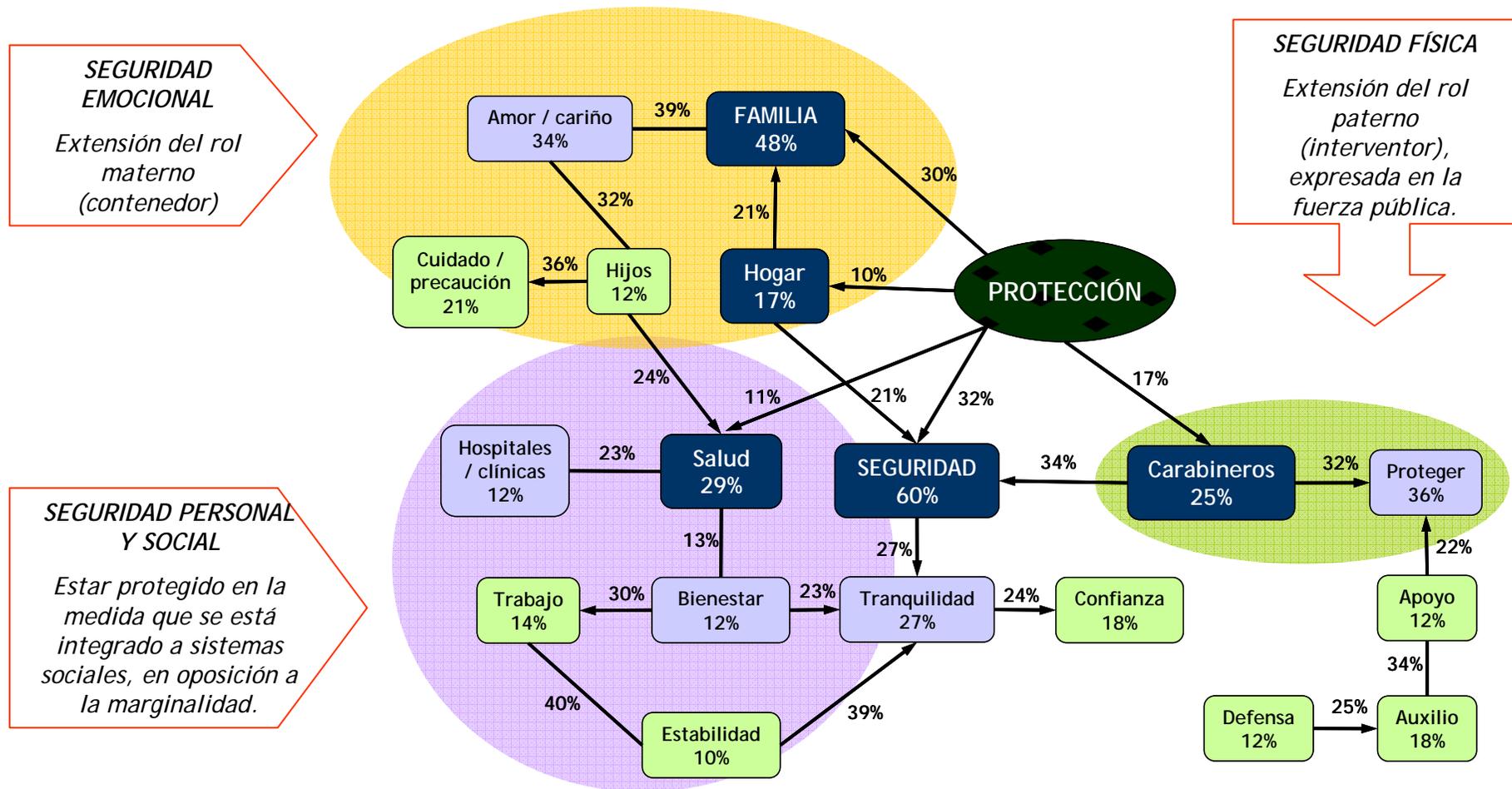
- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



Qué significa PROTECCIÓN: claves interpretativas

Red semántica (muestra total = 1447)

Preguntas A1-A2

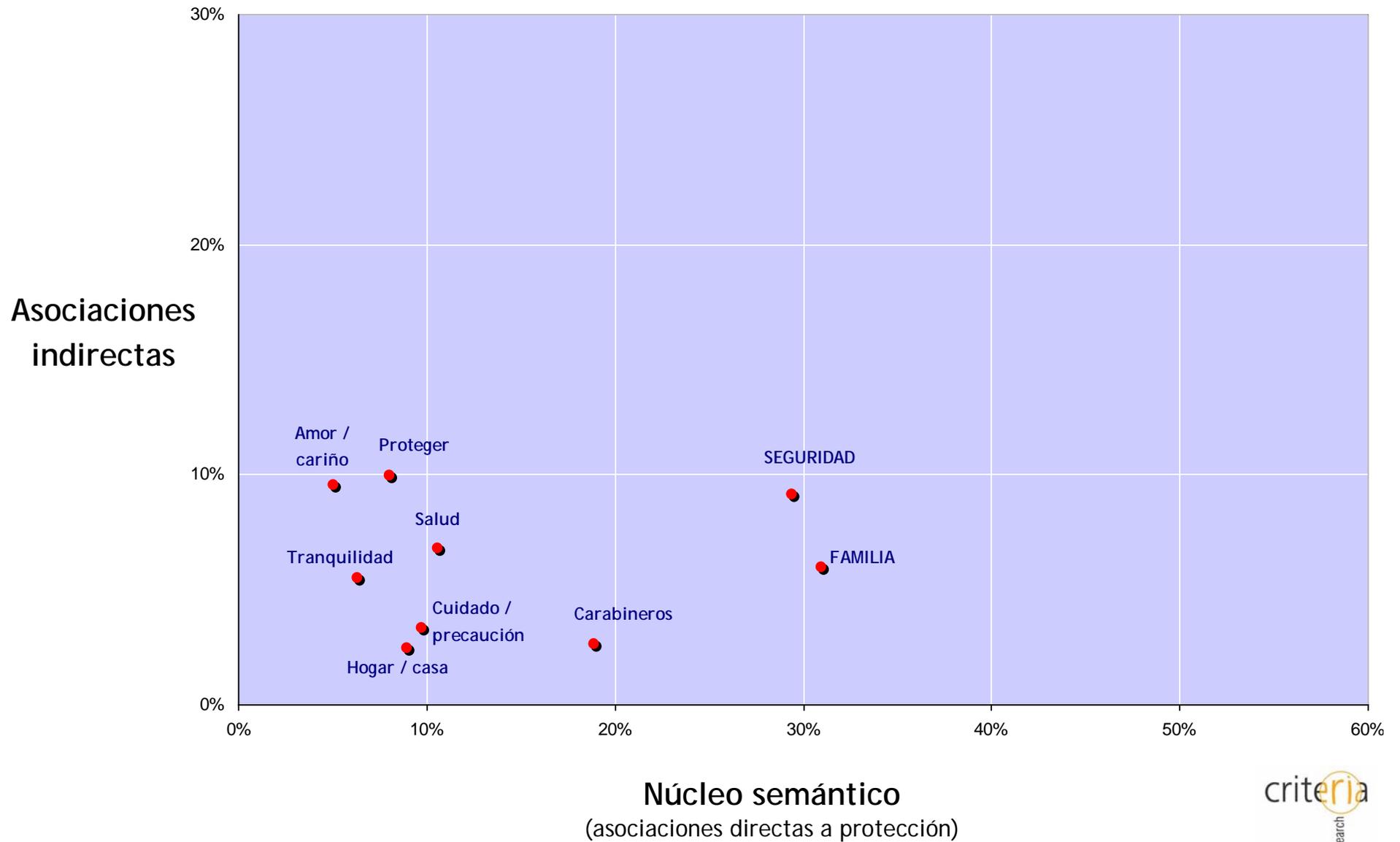


Significado de "protección" para los usuarios de FONASA

Base: Usuarios FONASA (876)

MENCIONES ESPONTÁNEAS

Preguntas A1-A2

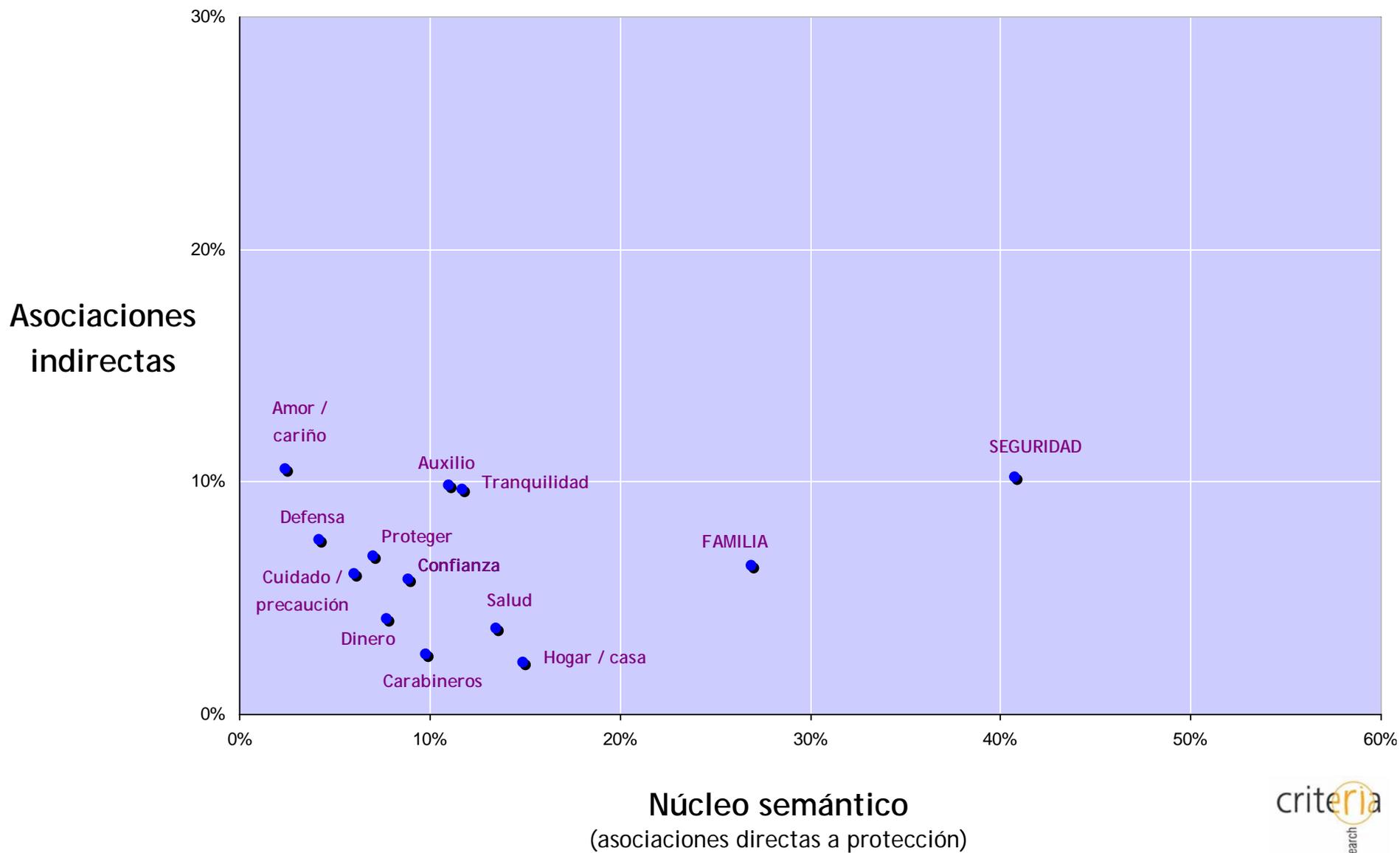


Significado de "protección" para los usuarios de ISAPRE

Base: Usuarios ISAPRES (571)

MENCIONES ESPONTÁNEAS

Preguntas A1-A2

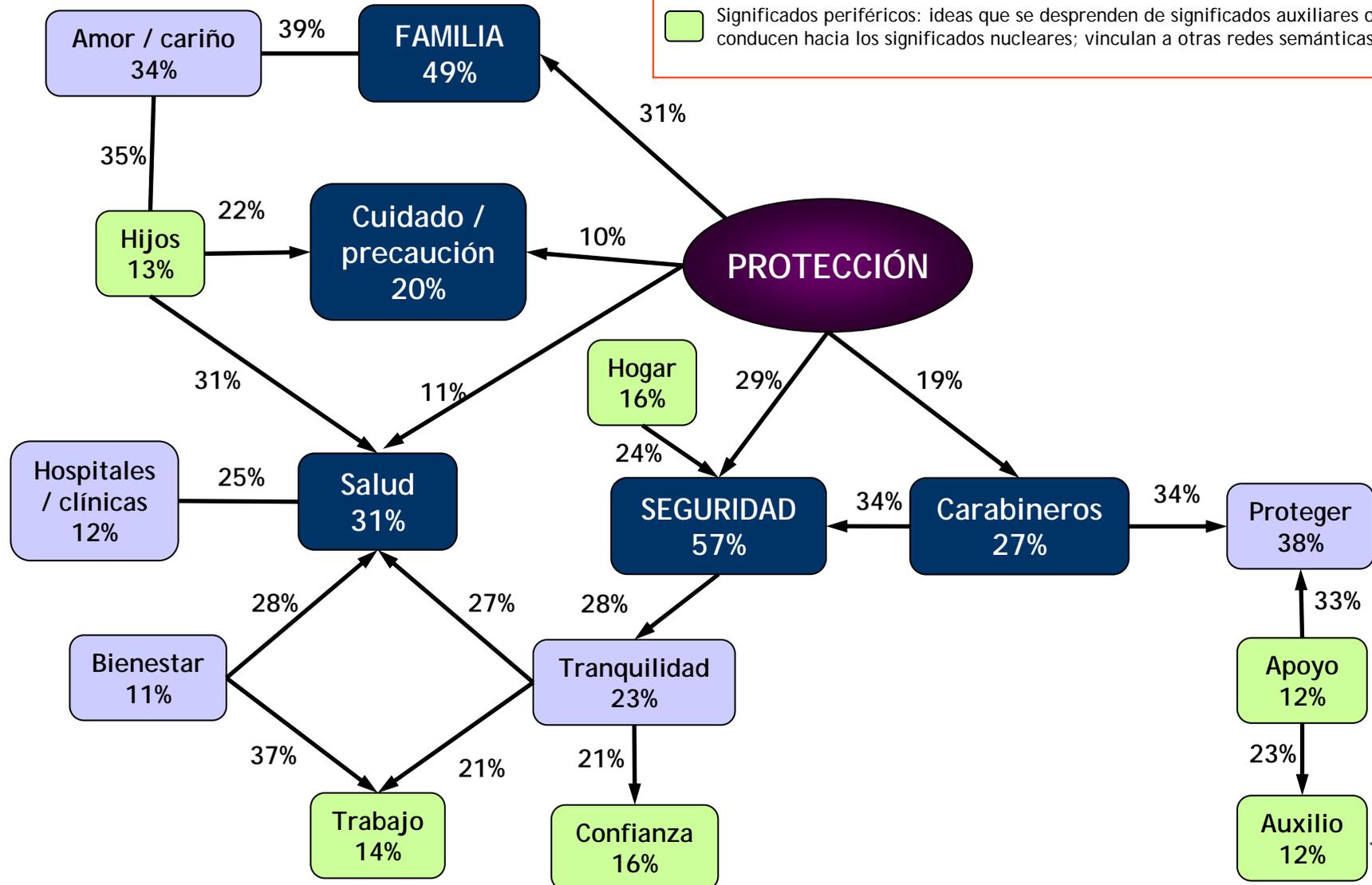


Qué significa "protección": usuarios de FONASA

Red semántica (Base: 876)

Preguntas A1-A2

Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
 Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
 Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas

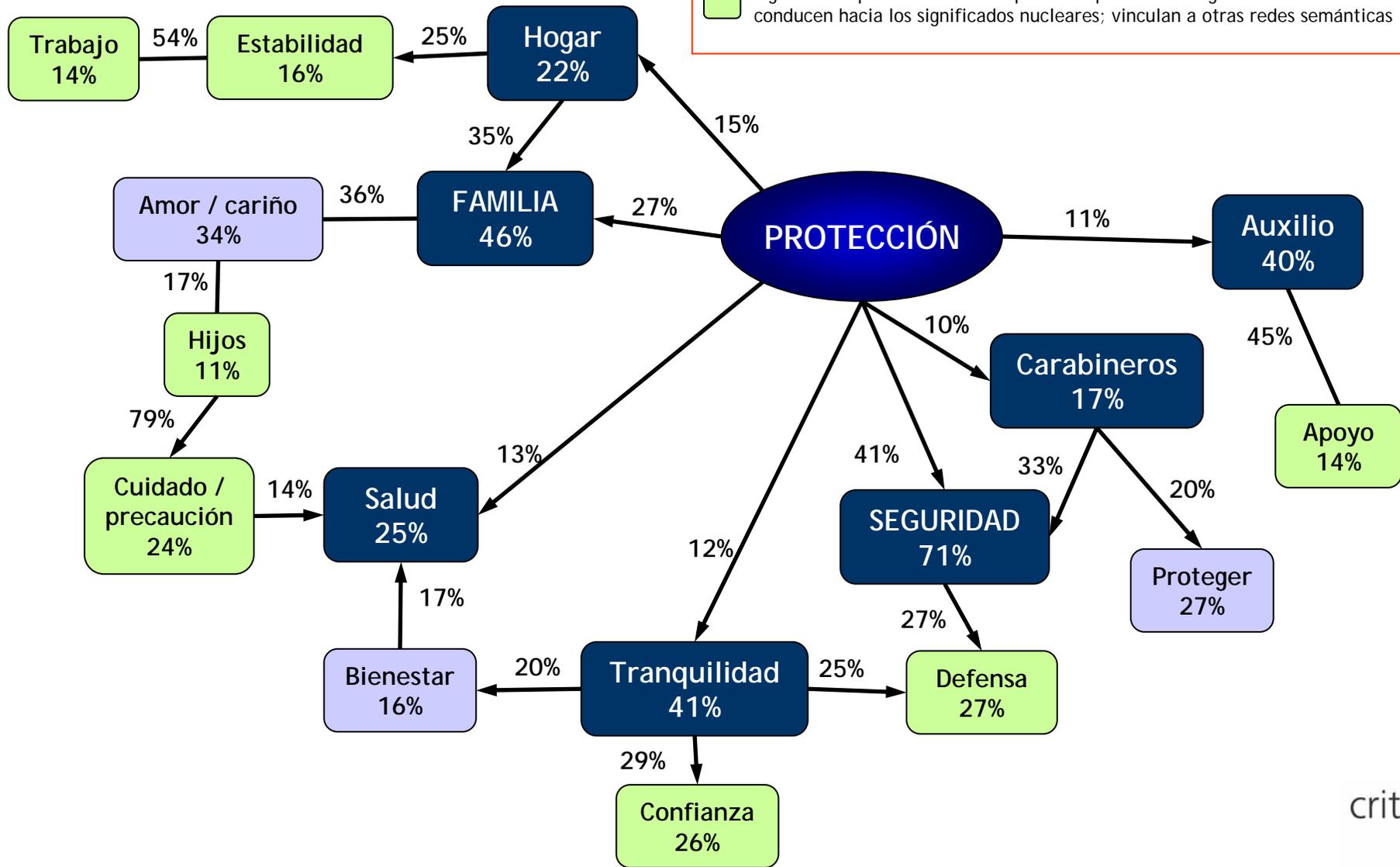


Qué significa "protección": usuarios de ISAPRE

Red semántica (Base: 571)

Preguntas A1-A2

Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
 Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
 Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



Temores asociados al núcleo de protección

A4. ¿Qué es lo que usted más teme en relación con... [RESPUESTA EN A2]?

Bases: Total entrevistados (1447). MENCIONES ESPONTÁNEAS



Temores por GSE	GSE					
	FONASA	ISAPRE	BC1	C2	C3	DE
Delincuencia	41	44	49	44	39	40
Enfermedad	22	19	12	20	20	24
Soledad	18	34	39	23	22	17
Desgracias	13	13	17	16	10	13
Falta de recursos	9	16	16	13	8	10
Pérdida de seres queridos	10	10	7	14	8	10
Mala atención en salud	10	9	5	10	8	11
Vulnerabilidad	8	14	18	10	13	5
Cesantía	9	10	20	8	8	8
Muerte	8	10	4	12	10	7
Separación	8	6	6	7	10	7
Descuido	7	5	8	7	7	7
Violencia intrafamiliar	4	6	2	4	7	3

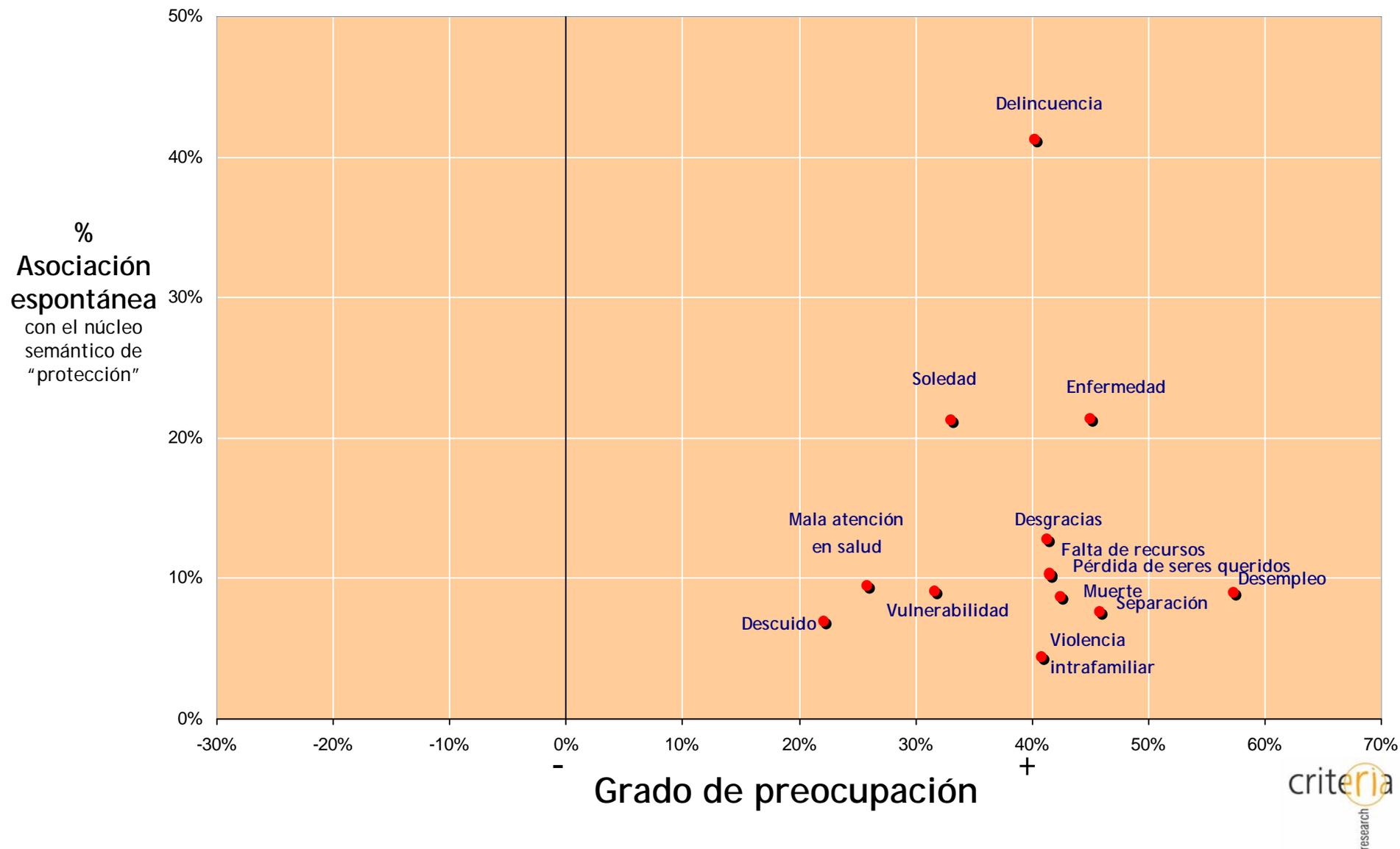
■ Valores estadísticamente superiores al total
■ Valores estadísticamente inferiores al total

Principales temores y grado de preocupación por ellos

Bases: Total entrevistados (1447). MENCIONES ESPONTÁNEAS

A4. ¿Qué es lo que usted más teme en relación con... [RESPUESTA EN A2]?

A5. Usando esta escala, por favor dígame cuál es su nivel de preocupación con respecto a...

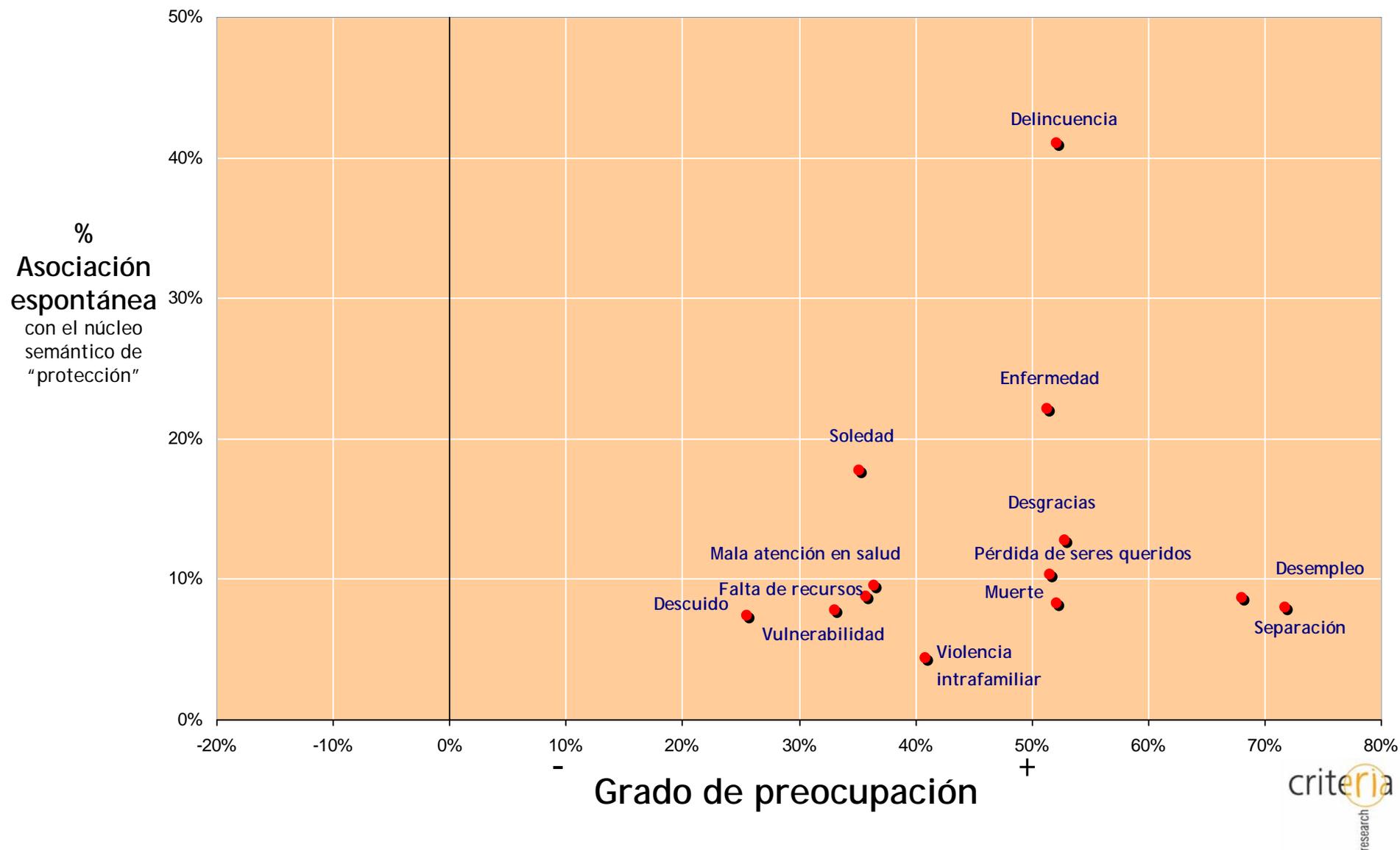


Principales temores y grado de preocupación: usuarios de Fonasa

Base: 876. MENCIONES ESPONTÁNEAS

A4. ¿Qué es lo que usted más teme en relación con... [RESPUESTA EN A2]?

A5. Usando esta escala, por favor dígame cuál es su nivel de preocupación con respecto a...

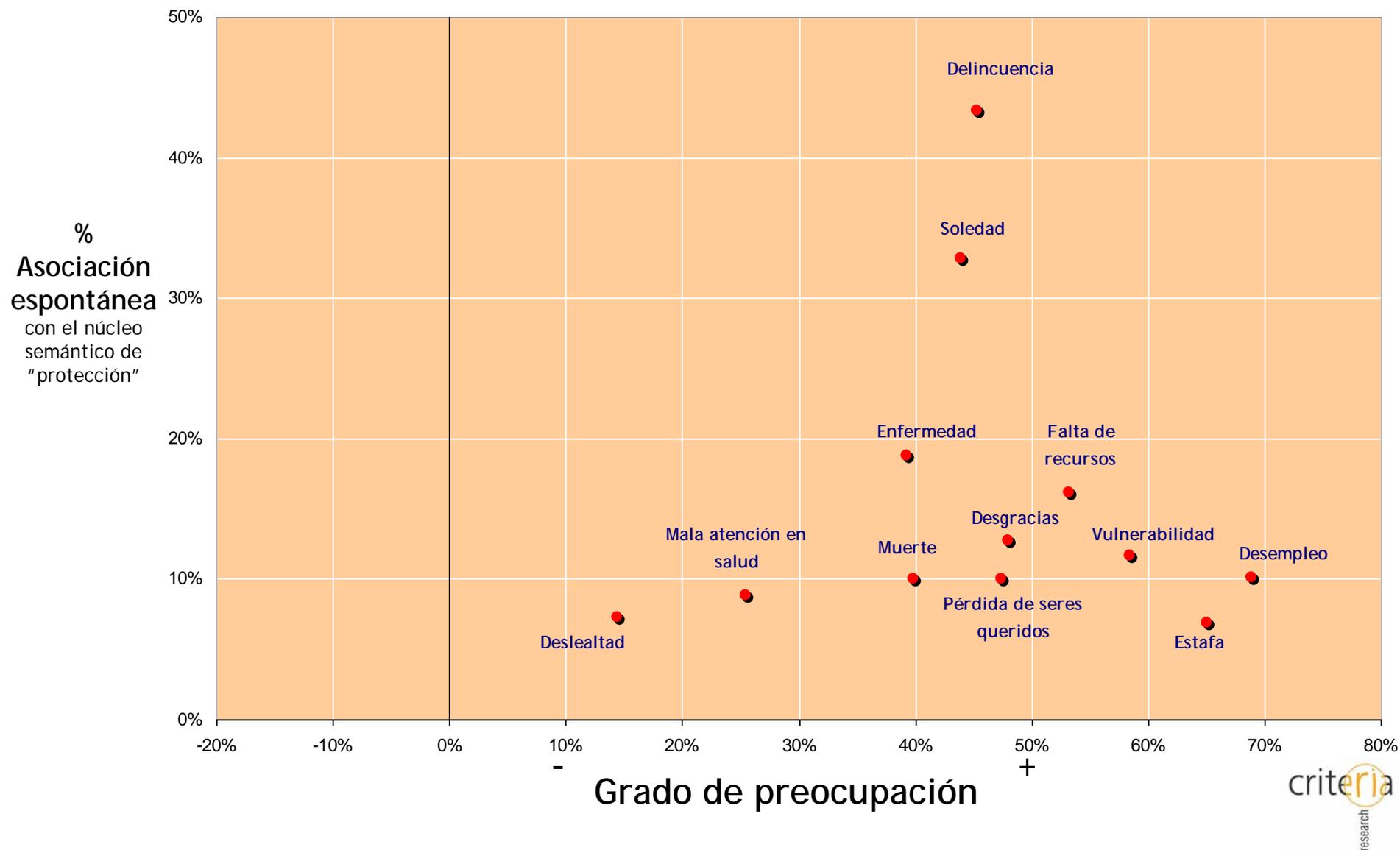


Principales temores y grado de preocupación: usuarios de Isapre

Bases: 571. MENCIONES ESPONTÁNEAS

A4. ¿Qué es lo que usted más teme en relación con... [RESPUESTA EN A2]?

A5. Usando esta escala, por favor dígame cuál es su nivel de preocupación con respecto a...

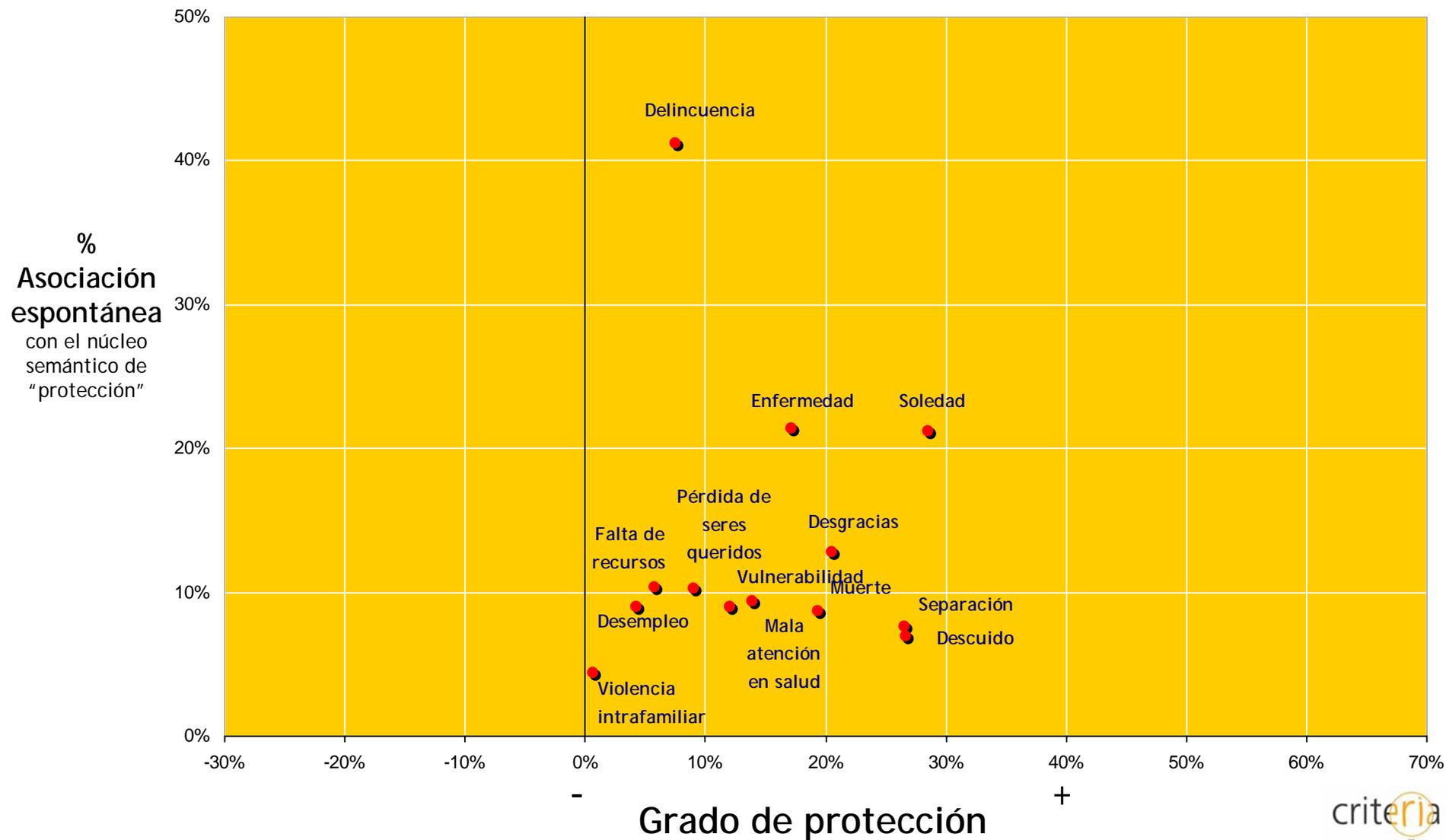


Principales temores y sensación de protección

Bases: Total entrevistados (1447). MENCIONES ESPONTÁNEAS

A4. ¿Qué es lo que usted más teme en relación con... [RESPUESTA EN A2]?

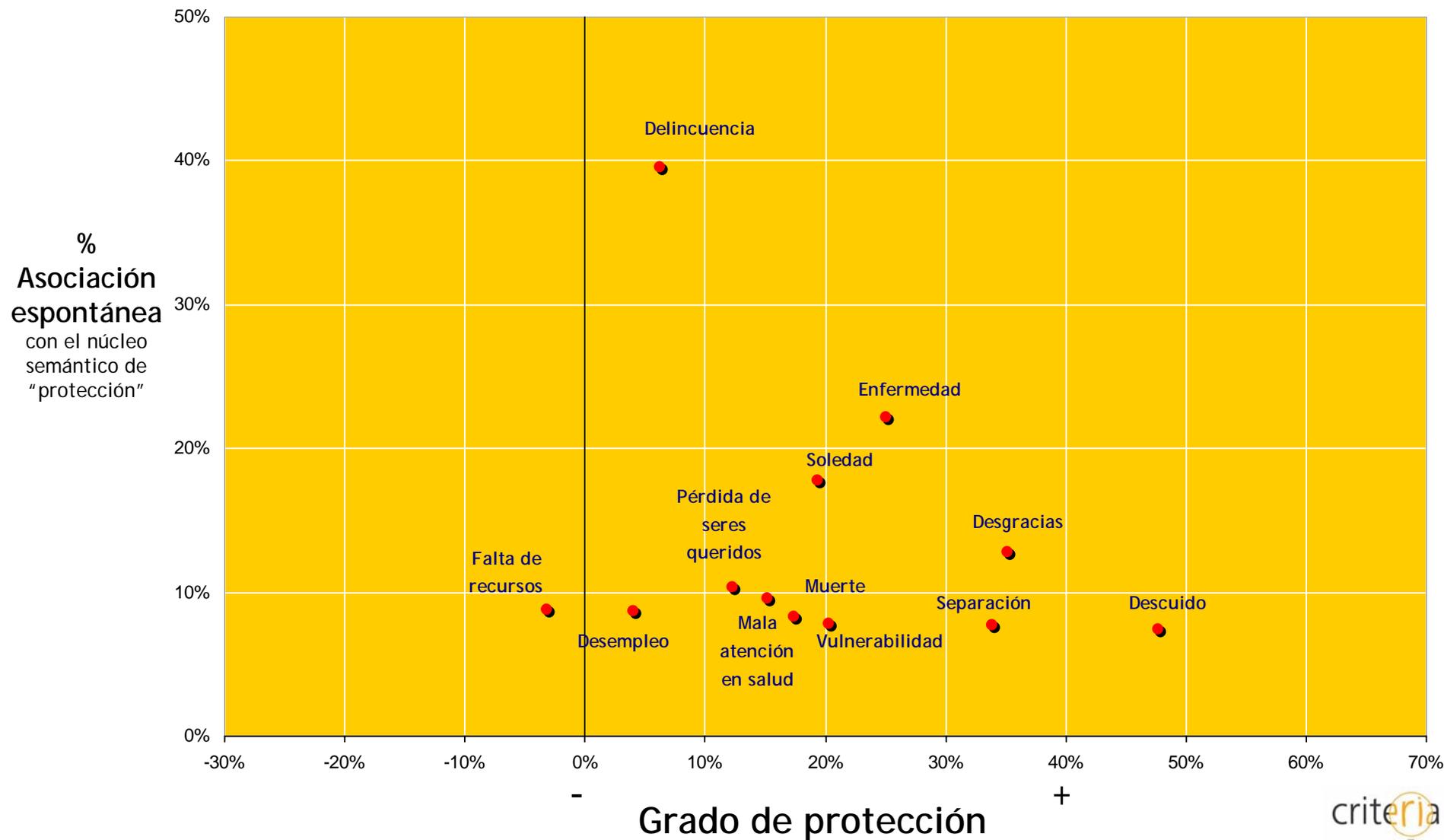
A6. Y en relación a...[MENCION EN A4], considerando la situación actual del país, ¿usted se siente...?



Principales temores y sensación de protección: usuarios de FONASA

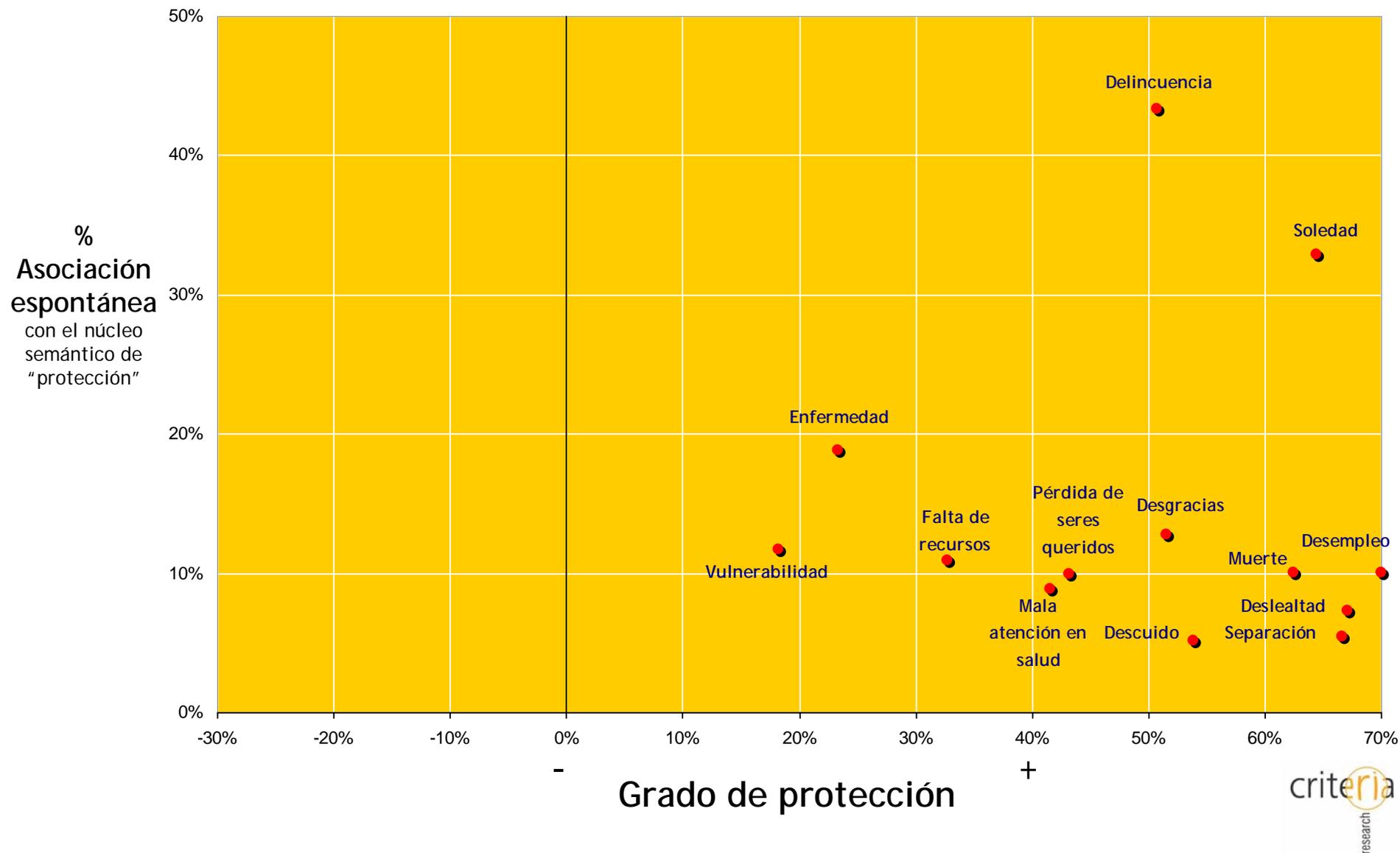
Base: 876. MENCIONES ESPONTÁNEAS

A4. ¿Qué es lo que usted más teme en relación con... [RESPUESTA EN A2]?
A6. Y en relación a...[MENCIÓN EN A4], considerando la situación actual del país, ¿usted se siente...?



Principales temores y sensación de protección: usuarios de ISAPRE

Base: 571. MENCIONES ESPONTÁNEAS



Significado Cualitativo de "Salud"
Constructos ideales obtenidos de la Exploración proyectiva

Constructo 1: Bienestar

Descripción:

Alude a un estado de plenitud integral, de equilibrio mente-cuerpo.

Sentirse bien, a nivel físico y mental (emocional), carente de dolencias e inquietudes.

Relato de la imagen:

*“Veo una persona que está plena, tiene salud física y mental, sin preocupaciones, sin impedimentos físicos..ella está tranquila, conforme y feliz...tiene cubierta su parte emocional y en su vida cotidiana se siente tranquila y contenta”
(Mujer C1C2, 30-45 años, Isapre)*



Constructo 2: Armonía

Descripción:

Alude a la idea de estabilidad y serenidad en y para con la vida.

De sentirse en paz consigo mismo y en equilibrio con el entorno.

Relato de la imagen:

“Esta imagen representa la pureza, la quietud y lo natural...para mi eso es salud, sentirse tranquilo y en armonía con uno mismo” (mujer 30-45 años, Fonasa)



Constructo 3: Belleza

Descripción:

Se relaciona o apela a la dimensión estética de la salud... su expresión fenotípica.

Se proyecta como una sensación de bienestar físico que se expresa en los efectos corporales de estar saludable: estar delgado, ser dinámico y activo, realizar deportes y comer sano.

Relato de la imagen:

(IMAGEN 1) "Aquí veo una persona que está sonriente y con la cara complaciente y tranquila...tiene salud porque no está gorda, tiene una mirada tranquila...lleva una vida sana y sin adicciones, sin vicios" (Mujer 55-70 años, Fonasa)



Constructo 4: Vitalidad

Descripción:

Sentirse con energía y vivaz, con ganas de vivir, hacer cosas y disfrutar de la vida.

La vitalidad es una sensación que implica acción y actividad, y se define en contraposición al sedentarismo y la pasividad.

Relato de la imagen:

(IMAGEN 1) "Salud es vitalidad, disfrutar el momento, salir de la rutina, liberar tensiones" (Mujer 55-70 años, Fonasa)

(IMAGEN 2) "Hay una persona haciendo deporte, corriendo al aire libre, relajándose...va recuperando energía, recargándose" (Mujer C3, 30-45 años, Isapre)



(IMAGEN 1)



(IMAGEN 2)

Constructo 5: Autocuidado

Descripción:

(EN EL CONTEXTO SALUD) Apela al resguardo respecto de las propias acciones, a prevenir y ejercer control sobre sí mismo.

Alude a la idea de ser responsable de sí y disciplinado para evitar consecuencias negativas. El auto-cuidado en salud también tiene un lado más negativo en tanto mecanismo exacerbado de evitación: temor a la enfermedad, indefensión ante la idea de tener una enfermedad grave.

Relato de la imagen:

(IMAGEN 1) "Acá se ve la fuerza de voluntad, poder decir que no a algo que a la larga va hacer daño...eso es salud protegerse de algo que puede hacer daño" (Mujer C3, 30-45 años, Isapre)



Red semántica de "Salud"
Cuantificación del significado

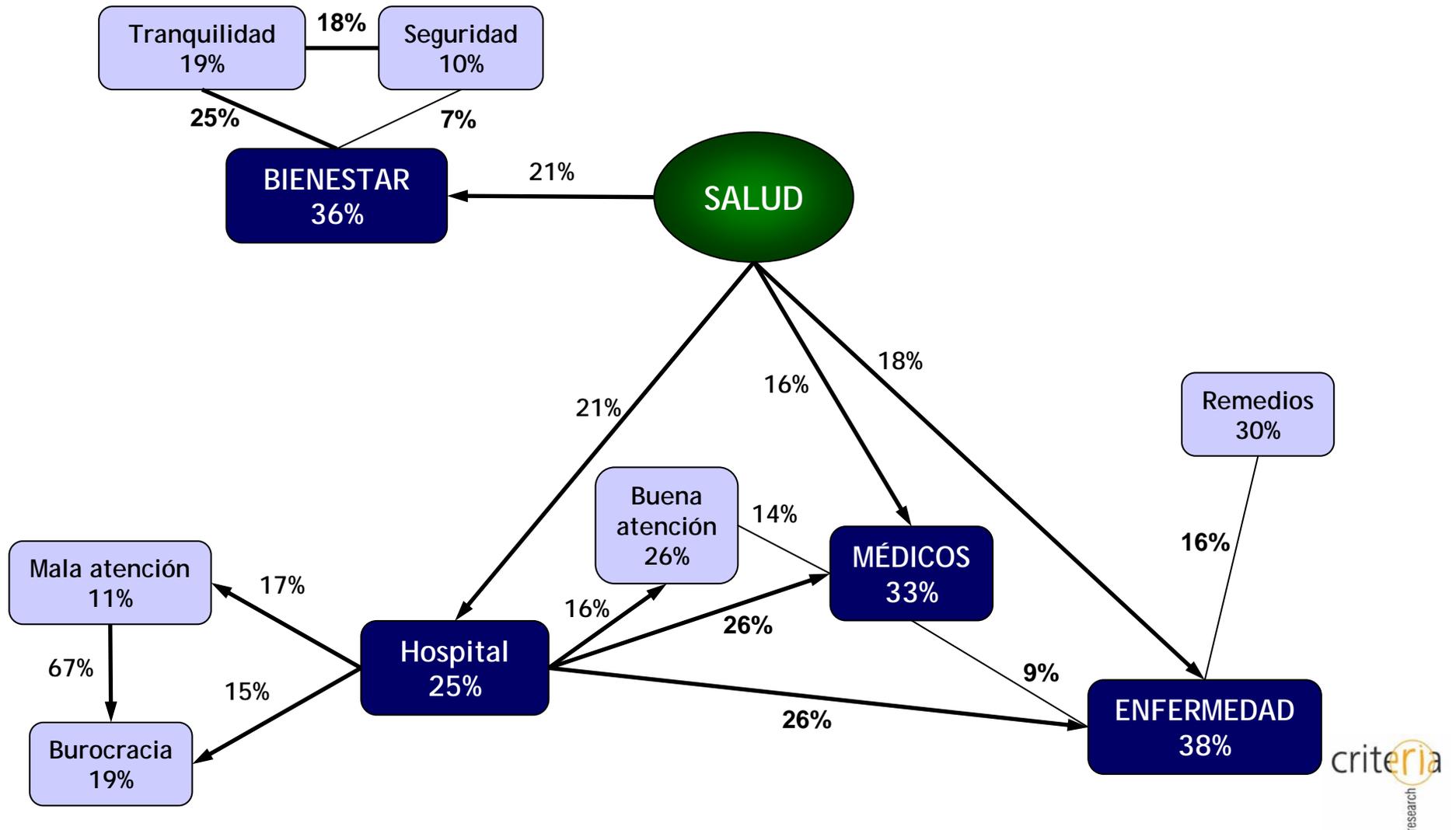
¿Qué significa "salud"?

Red semántica

Preguntas B1-B2

Bases: Total entrevistados (1447)

-  Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
-  Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
-  Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



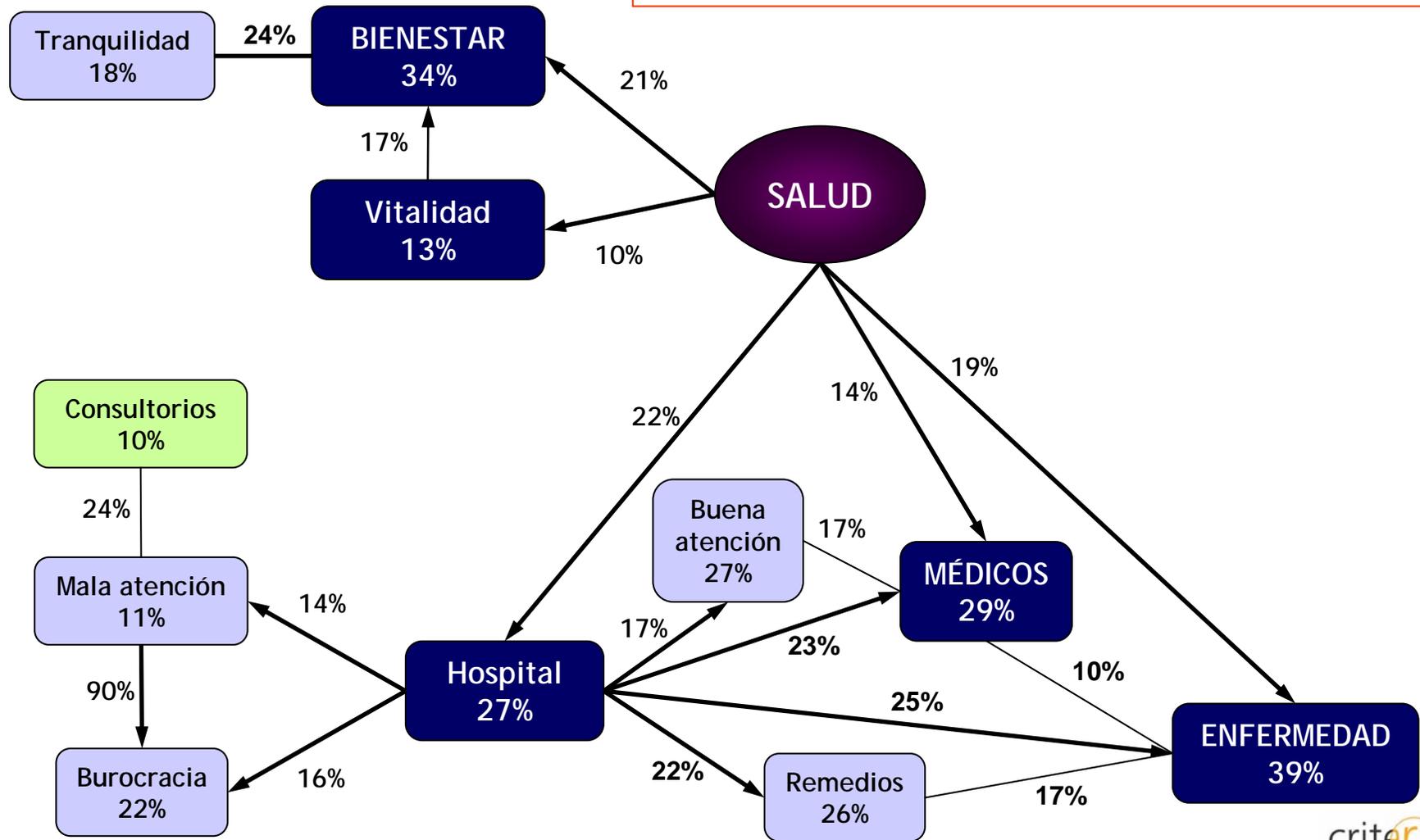
Significado de "salud": usuarios de FONASA

Red semántica

Preguntas B1-B2

Bases: Total entrevistados (876)

- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas



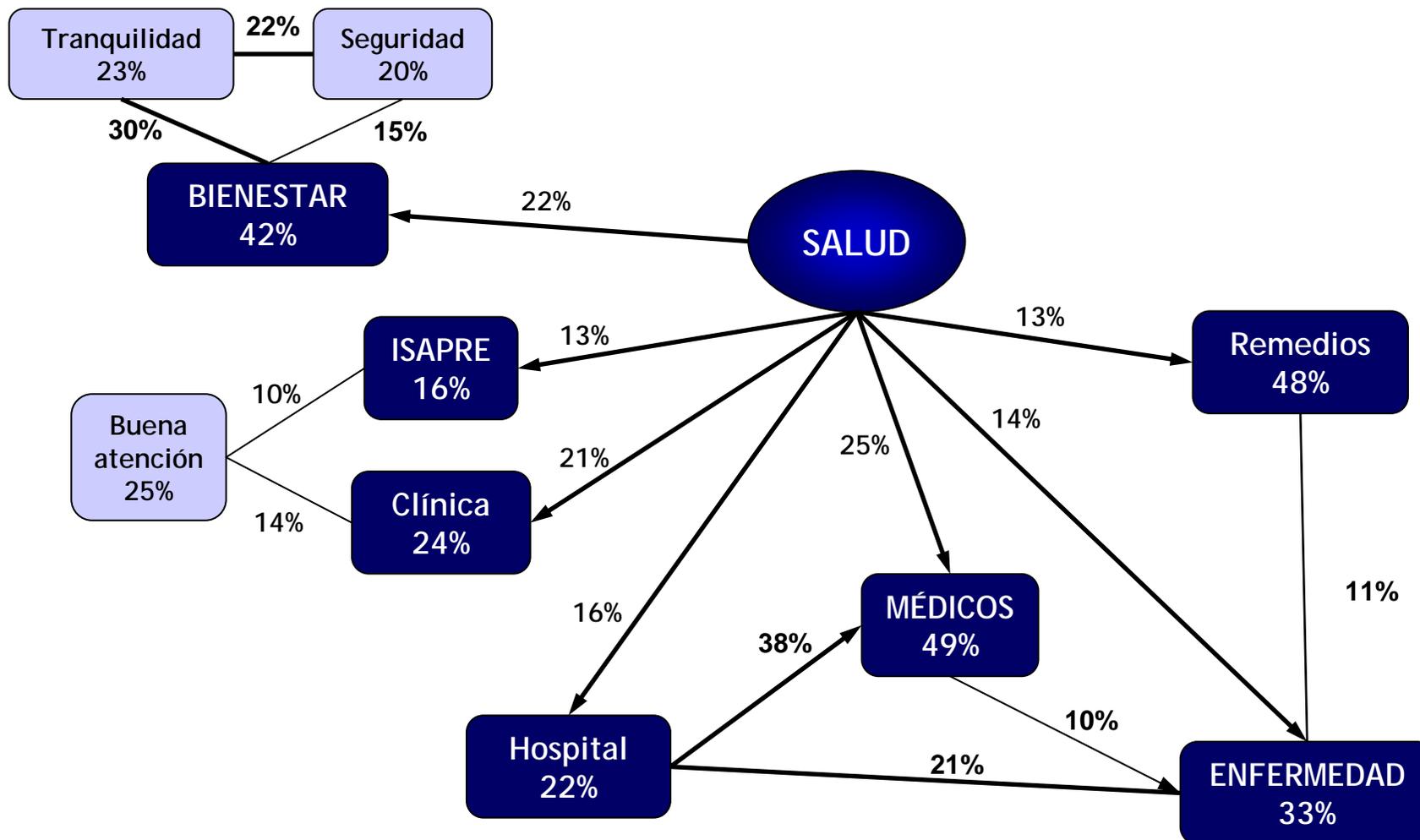
Significado de "salud": usuarios de ISAPRE

Red semántica

Preguntas B1-B2

Bases: Total entrevistados (571)

- Núcleo semántico: ideas asociadas directamente a protección (mínimo = 10%)
- Significados auxiliares: ideas que se desprenden directamente del núcleo
- Significados periféricos: ideas que se desprenden de significados auxiliares o que conducen hacia los significados nucleares; vinculan a otras redes semánticas

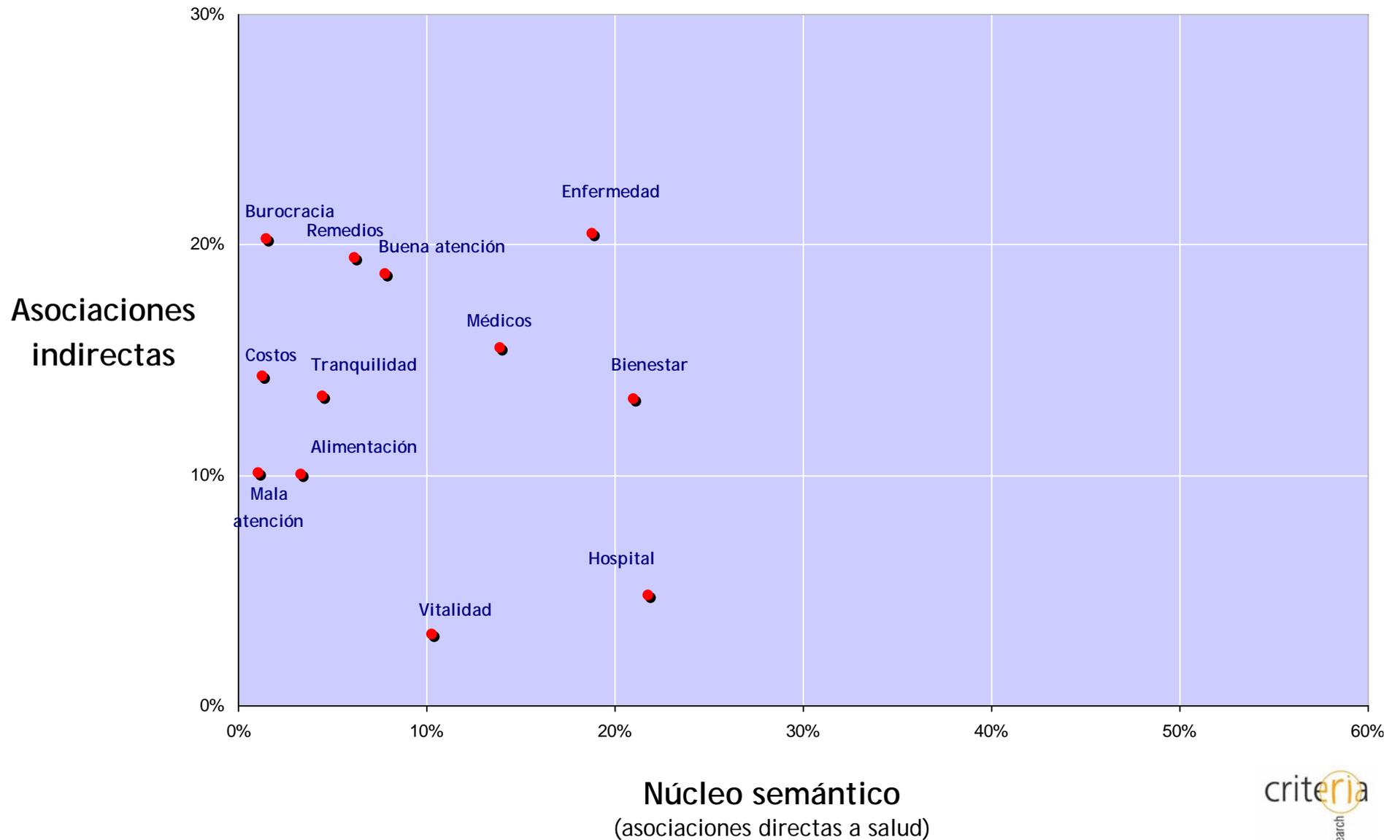


Significado de "salud" para los usuarios de FONASA

Bases: Usuarios FONASA (876)

MENCIONES ESPONTÁNEAS

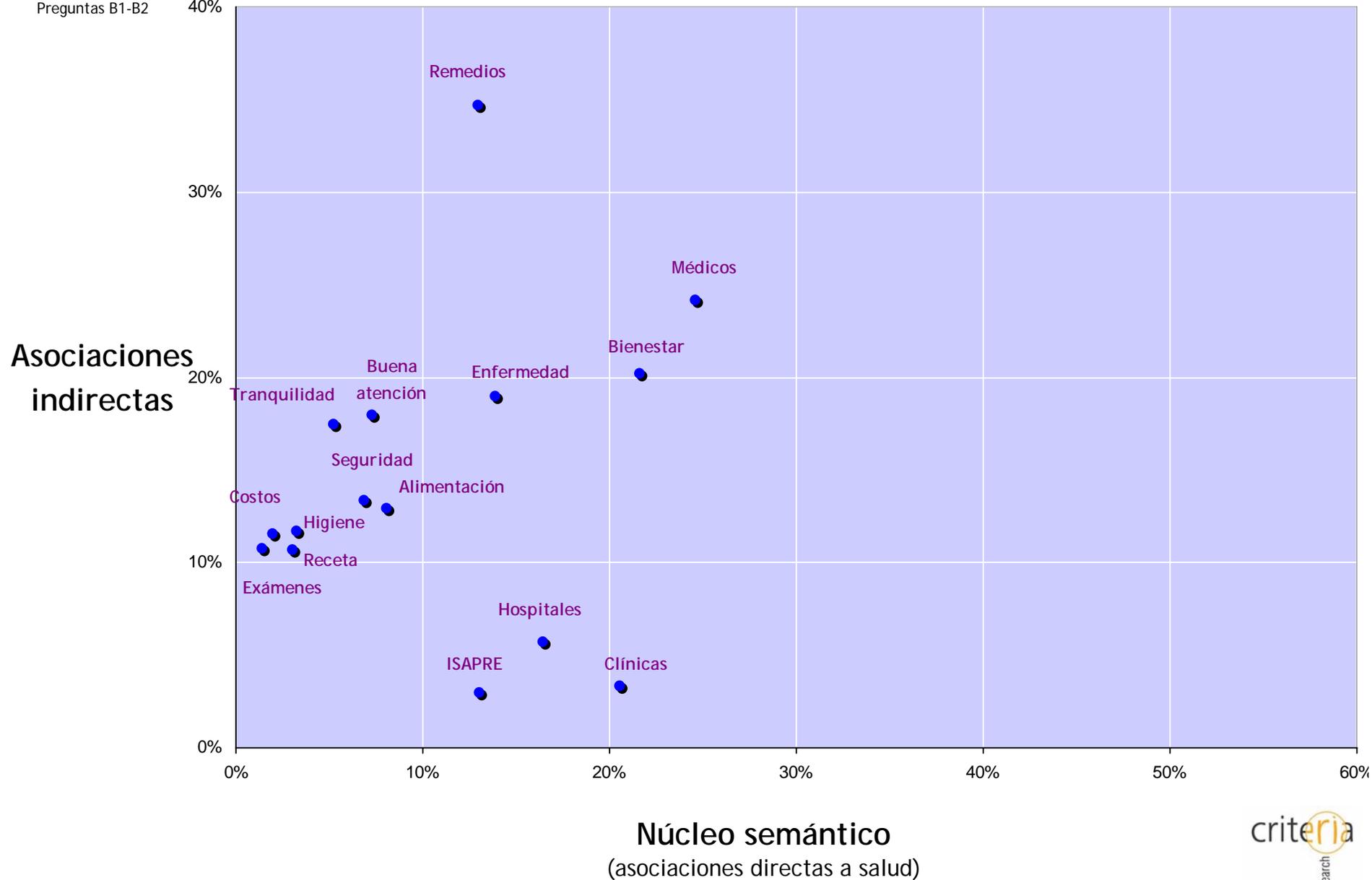
Preguntas B1-B2



Significado de "salud" para los usuarios de ISAPRE

Bases: Usuarios ISAPRES (571)

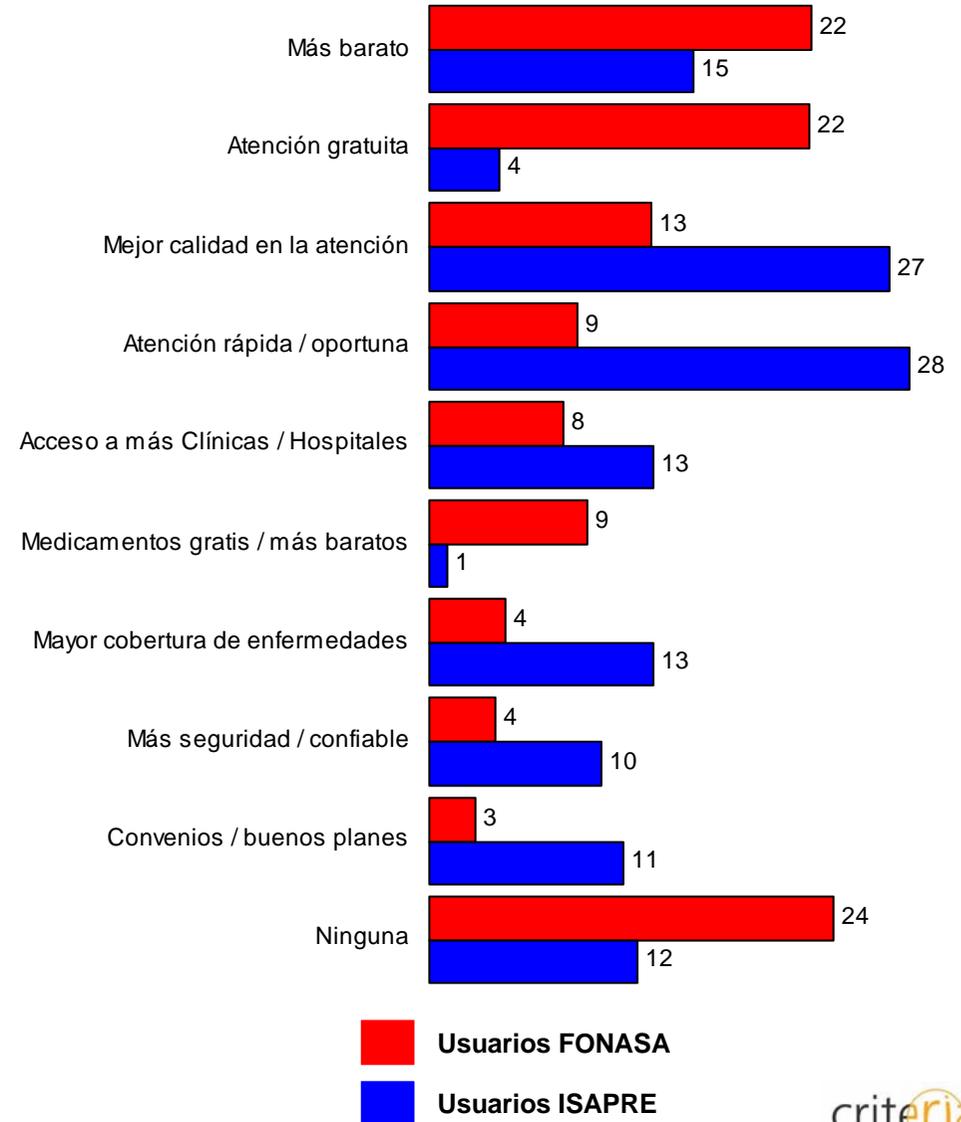
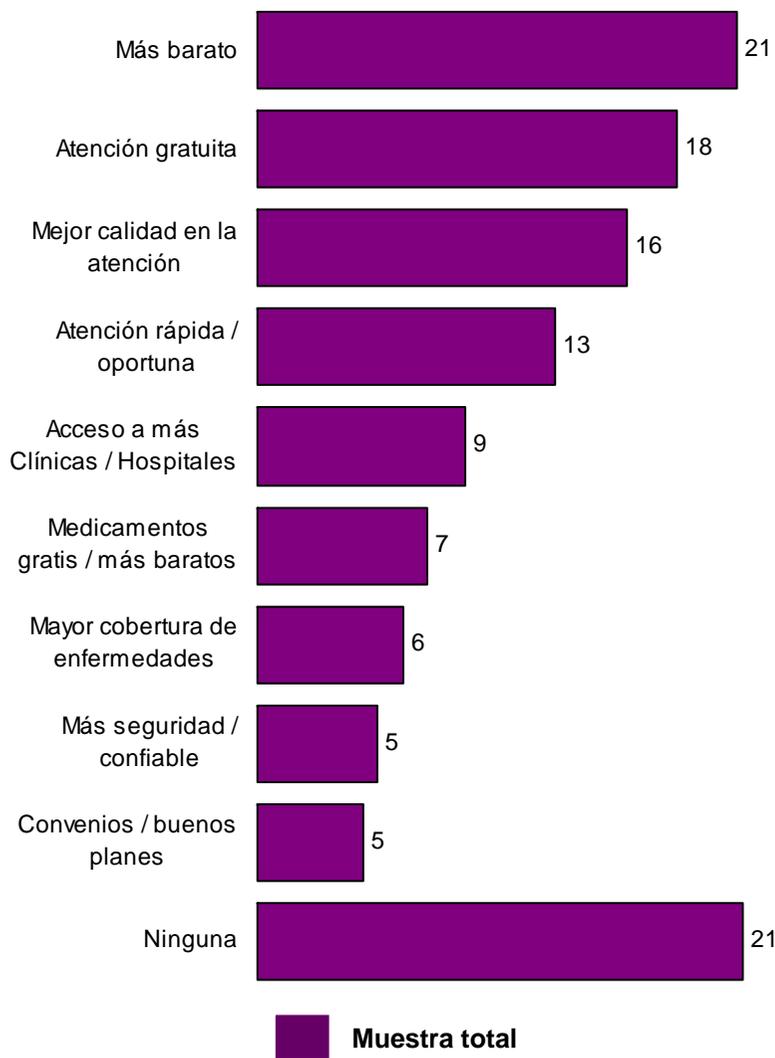
MENCIONES ESPONTÁNEAS
Preguntas B1-B2 40%



Opinión sobre el Sistema de Salud

Ventajas de Sistema de Salud

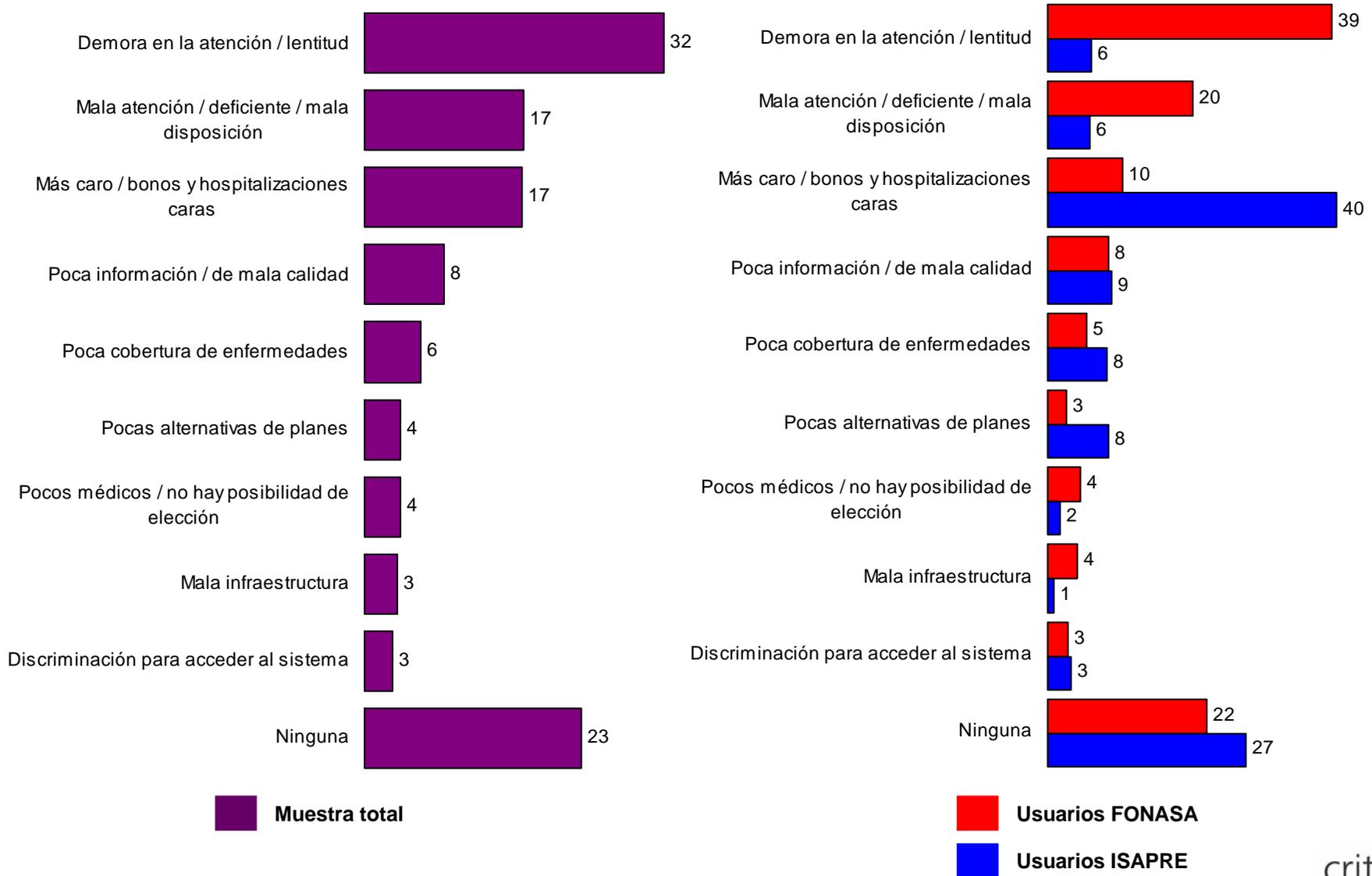
B7. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su ISAPRE/FONASA? RESPUESTA MÚLTIPLE



Bases: Total entrevistados (1447), FONASA (876), ISAPRES (571)

Desventajas de Sistema de Salud

B8. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su ISAPRE/FONASA? RESPUESTA MÚLTIPLE



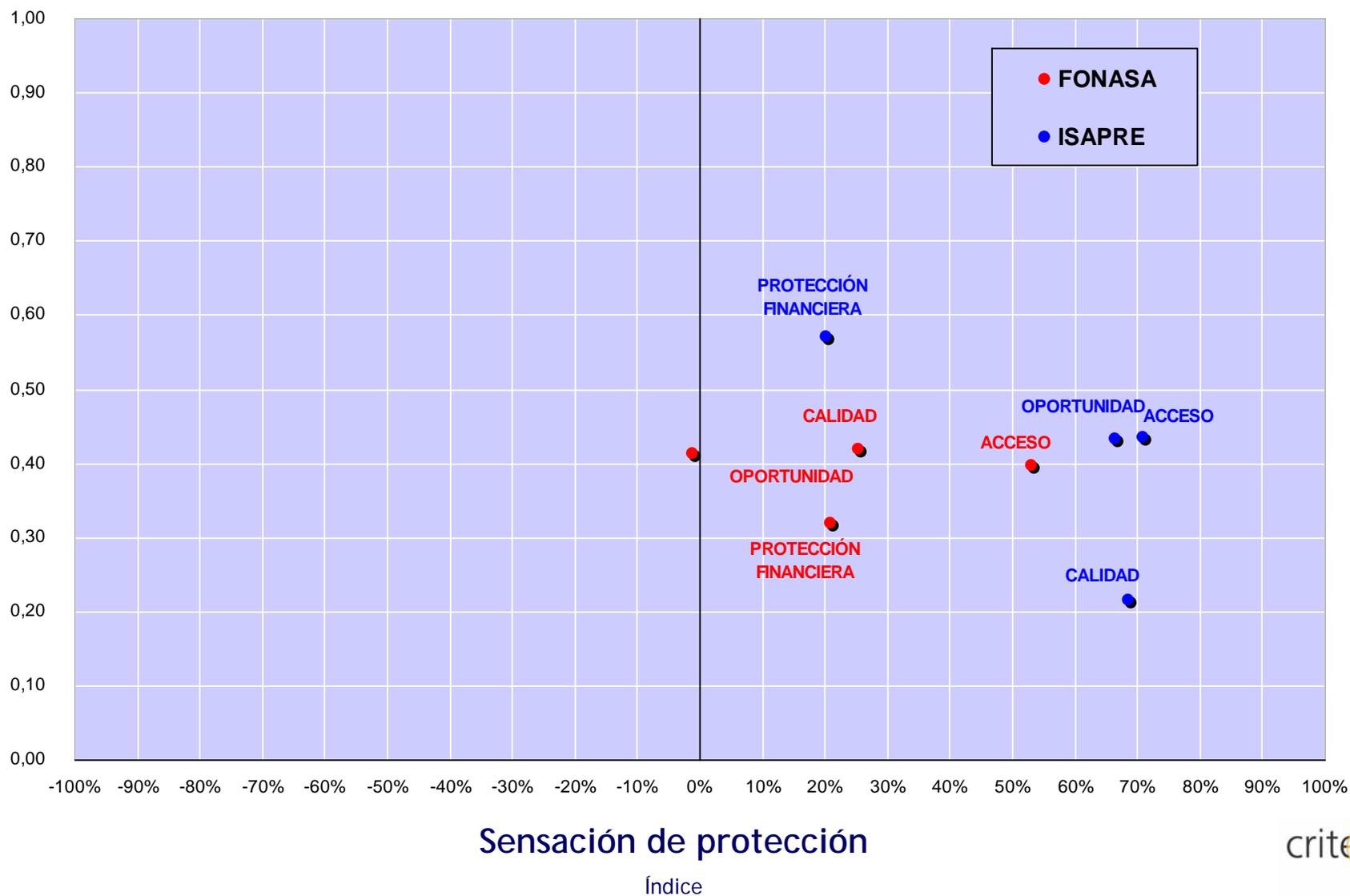
Bases: Total entrevistados (1447), FONASA (876), ISAPRES (571)

Sensación de protección v/s importancia de dimensiones

Bases: Usuarios FONASA (876) Preguntas B5 y B9-B13

Importancia

Correlación con la evaluación del sistema de salud

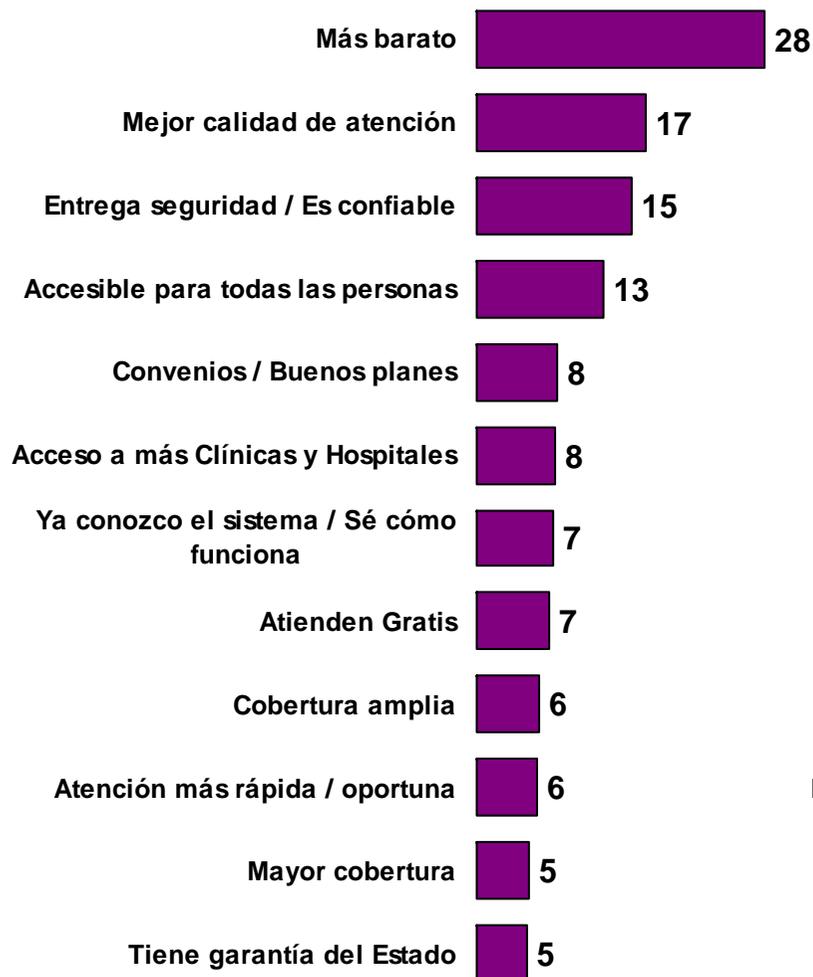


Razones de Preferencia de Sistema de Salud

B21. ¿Por qué preferiría estar en... ?

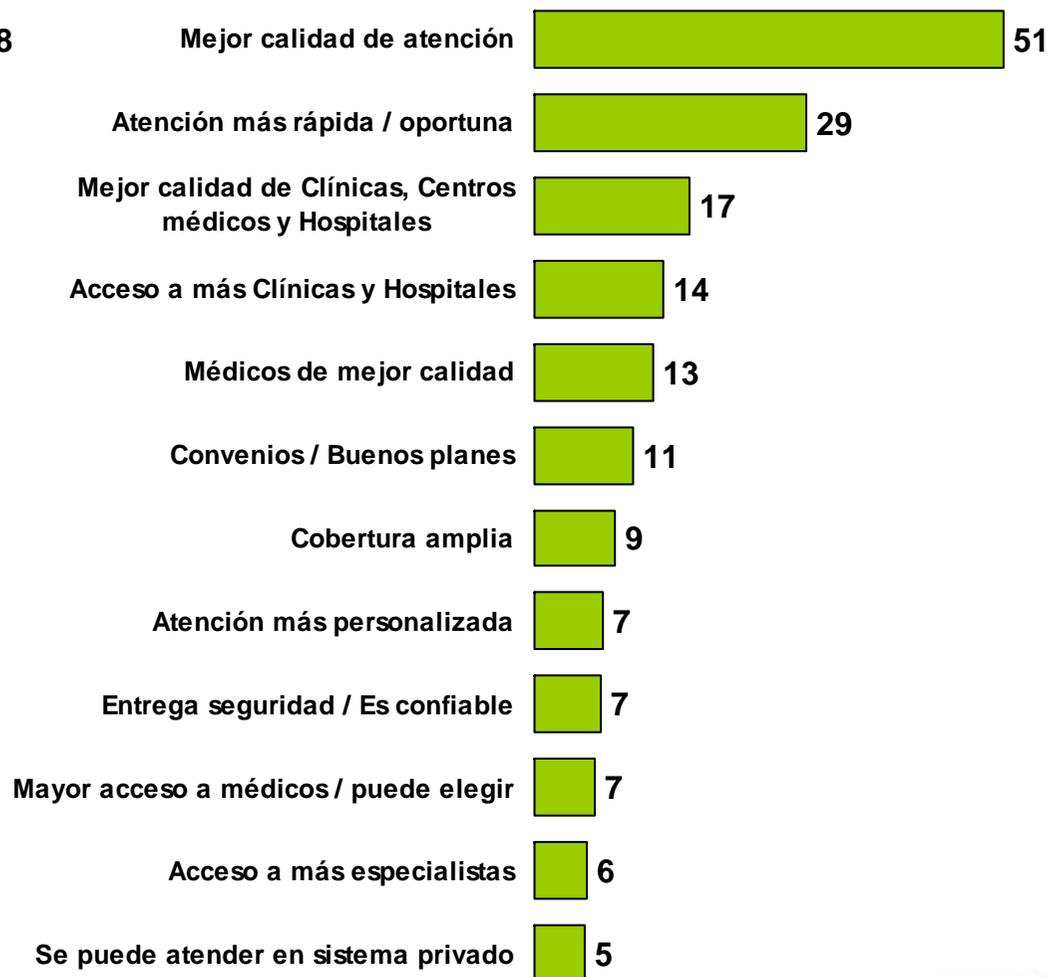
¿Por qué preferiría estar en FONASA?

Base: quienes preferirían FONASA (520)



¿Por qué preferiría estar en ISAPRE?

Base: quienes preferirían ISAPRE (738)

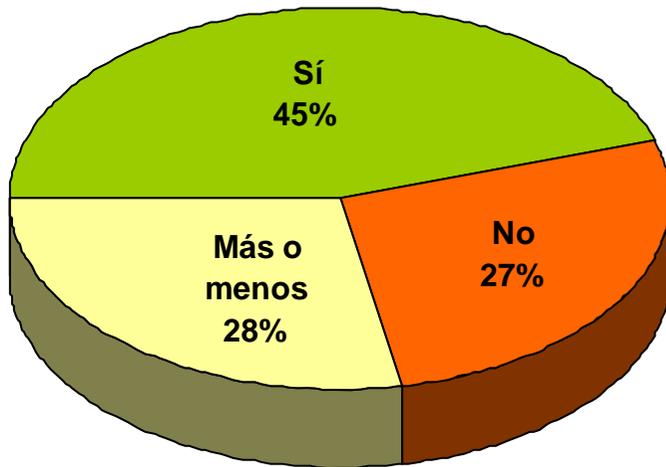


AUGE-GES

Conocimiento Plan AUGE

Base: Total entrevistados (1447). Pregunta C1.

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



%	Bases	Sí sabe	No sabe	Más o menos / sabe algo
TOTAL	1447	45	27	28
Hombre	723	46	29	26
Mujer	724	45	25	30
18-35	492	44	32	24
36-50	507	44	25	31
>50	448	48	23	30
BC1	223	61	13	26
C2	397	51	22	27
C3	441	48	24	28
DE	386	38	33	28
FONASA	876	43	28	29
ISAPRE	571	53	23	23
RM	385	46	25	29
NORTE	260	48	24	28
CENTRO	268	48	28	24
SUR	272	48	32	20
AUSTRAL	262	29	42	29

- Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)
- Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

¿Qué diría sobre el Plan AUGE?

Base: Total entrevistados (1447). Pregunta C2.

Si tuviera que explicarle a un amigo/a lo que es el plan AUGE, ¿qué le diría?	Total %	Sistema de Salud	
		FONASA	ISAPRE
Bases	1447	876	571
NADA / NO SABE	34	36	26
COBERTURA DE UN GRUPO DE ENFERMEDADES			
Cubre cierto número de enfermedades / cubre algunas	27	24	35
Cubre frente a enfermedades catastróficas	20	20	18
Cubre frente a enfermedades crónicas	2	2	4
Cubre frente a enfermedades de alto costo	2	1	3
Cubre frente a enfermedades terminales	1	1	1
COSTOS / FINANCIAMIENTO			
Costo cero al paciente / gratuidad en la atención	8	8	8
Es financiado por el Estado	7	7	9
Sistema que cubre un % del costo total / es pagar menos	2	2	5
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN			
Garantiza atención rápida / oportuna	6	5	9
BENEFICIARIOS			
Dirigido a gente de escasos recursos	4	4	5
Cubre a todos Fonasa - Isapres / atención para todos	2	2	5
Cubre a la tercera edad / beneficia a la tercera edad	2	2	1
Cubre a todos por igual frente a enfermedades catastróficas	1	1	0
CALIDAD			
Garantiza salud de calidad / calidad en la atención	3	2	9

 Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)

 Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

Pasos que seguiría para recurrir al AUGE

Base: Total entrevistados (1447). Pregunta C3.

Si quisiera recurrir al AUGE debido a una enfermedad o evento de salud importante, ¿qué pasos seguiría y en qué instancias?	Total %	Sistema de Salud	
		FONASA	ISAPRE
Bases	1447	876	571
No sabe / No responde	25	26	21
Informarme en el Consultorio	20	24	7
Informarme en FONASA	16	20	3
Informarme con el médico	16	16	15
Informarme en el Hospital o Clínica	13	14	9
Informarme en la Isapre	10	-	43
Informarme las enfermedades que cubre	10	8	15
Informarme qué pasos debo seguir	4	4	5
Informarme por Internet	4	3	8
Informarme en Ministerio de Salud	4	3	7
Informarme de qué se trata el AUGE	3	4	2
Informarme con una Asistente Social	2	2	4
Consultaría con mi familia	2	2	2
Llamaría al fono AUGE / Línea 600	1	1	2
Preguntar qué trámites debo hacer	1	1	1
Hacerme exámenes	1	1	0

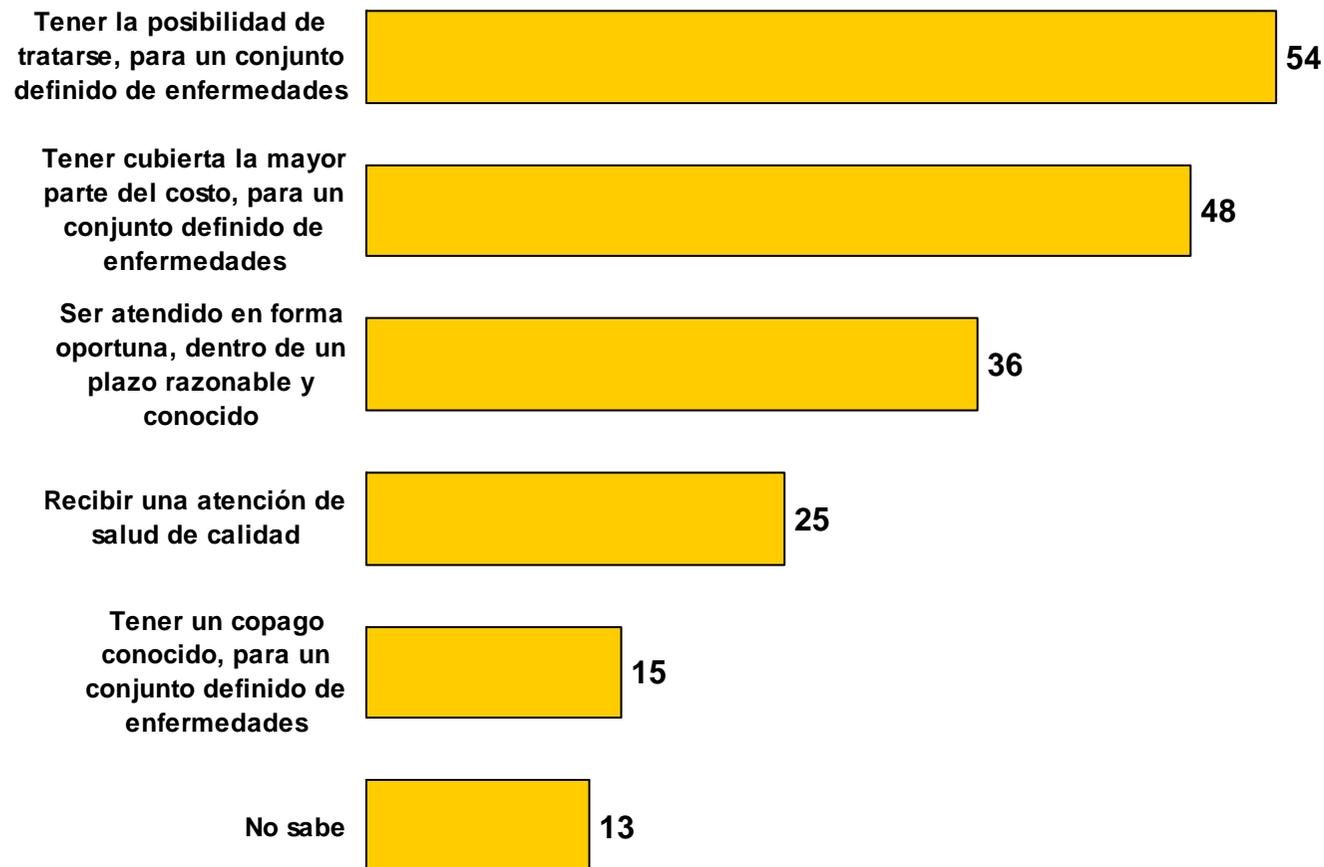
 Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)

 Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

Conocimiento ayudado de aspectos garantizados por el Plan AUGE

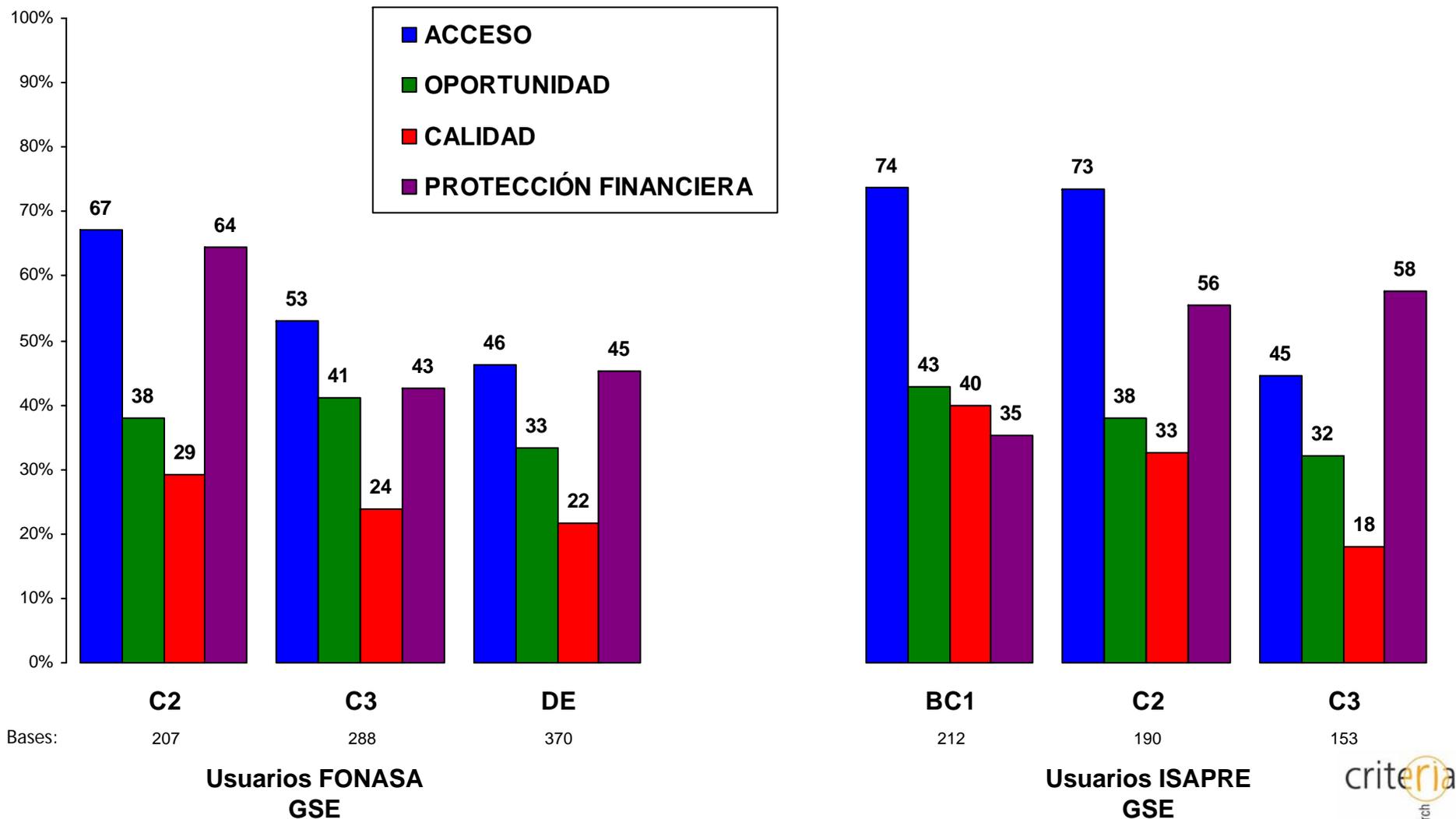
C4. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?
RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Total entrevistados (1447)



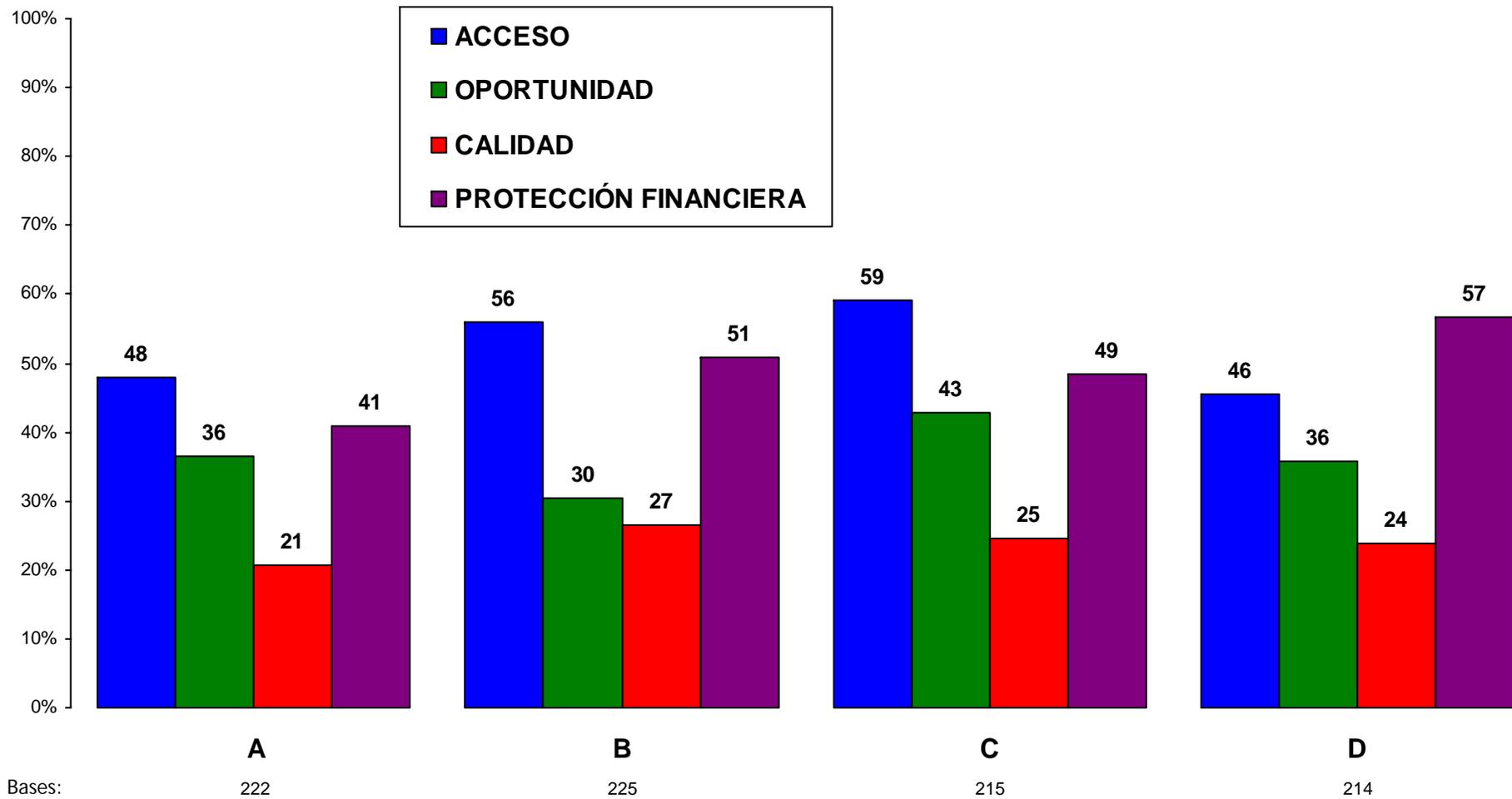
Aspectos garantizados por el Plan AUGE según Sistema de Salud y GSE

C4. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?



Aspectos garantizados por el Plan AUGE según tramos de ingreso en FONASA

C4. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?



Aspectos garantizados por el Plan AUGE, por segmentos

Base: Total entrevistados (1447) C4. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?

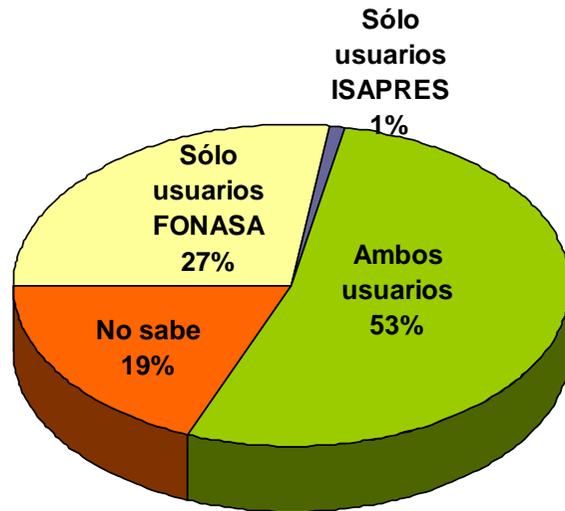
%	Bases	Tener la posibilidad de tratarse, para un conjunto definido de enfermedades	Ser atendido en forma oportuna, dentro de un plazo razonable y conocido	Recibir una atención de salud de calidad	Tener cubierta la mayor parte del costo, para un conjunto definido de enfermedades	Tener un copago conocido, para un conjunto definido de enfermedades	No sabe
TOTAL	1447	54	36	25	48	15	13
Hombre	723	51	37	23	47	13	14
Mujer	724	56	35	26	49	16	13
18-35	492	54	32	18	50	13	16
36-50	507	54	33	28	50	14	12
>50	448	52	44	30	45	18	11
BC1	223	74	42	39	39	18	3
C2	397	69	38	30	61	23	5
C3	441	51	39	22	46	17	12
DE	386	45	33	21	45	10	19
FONASA	876	52	36	24	48	12	13
ISAPRE	571	60	36	28	50	24	12
RM	385	56	37	22	50	17	11
NORTE	260	52	21	23	41	14	17
CENTRO	268	56	42	37	51	14	24
SUR	272	48	31	34	46	10	12
AUSTRAL	262	43	34	18	41	5	12

- Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)
- Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

Beneficiarios del AUGE

Base: Total entrevistados (1447)

C5. De acuerdo a lo que sabe o se imagina, los beneficiarios del AUGE son...



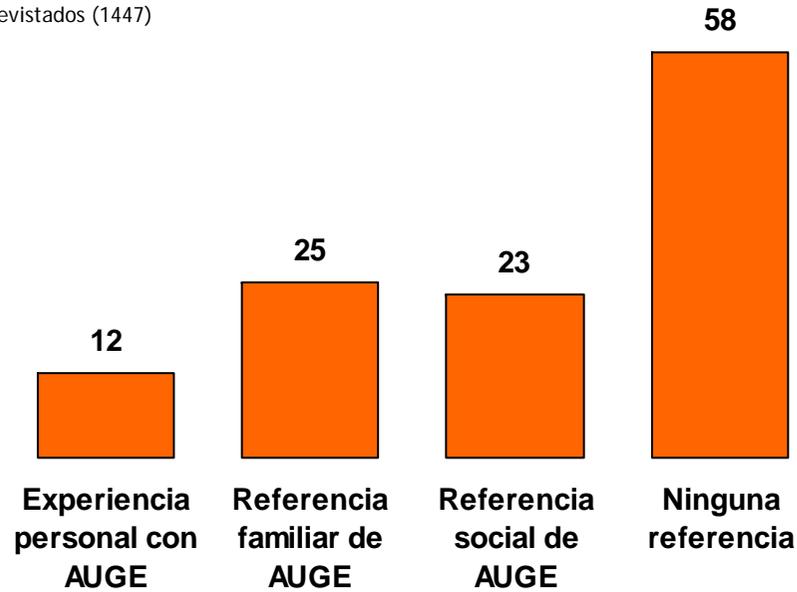
%	Bases	Ambos usuarios	Sólo usuarios FONASA	No sabe	Sólo usuarios ISAPRES
TOTAL	1447	53	27	19	1
Hombre	723	54	24	22	1
Mujer	724	53	30	16	1
18-35	492	55	24	21	1
36-50	507	56	26	16	1
>50	448	48	32	19	1
BC1	223	73	16	8	3
C2	397	67	24	7	1
C3	441	59	27	14	0
DE	386	40	30	28	1
FONASA	876	47	31	21	1
ISAPRE	571	75	13	10	2
RM	385	55	28	15	1
NORTE	260	56	24	18	1
CENTRO	268	46	22	31	0
SUR	272	51	29	19	1
AUSTRAL	262	46	28	23	3
Sabe del AUGE	711	64	25	11	1
Sabe algo del AUGE	371	38	28	33	1

■ Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)
■ Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

Referencias sobre el Plan AUGE

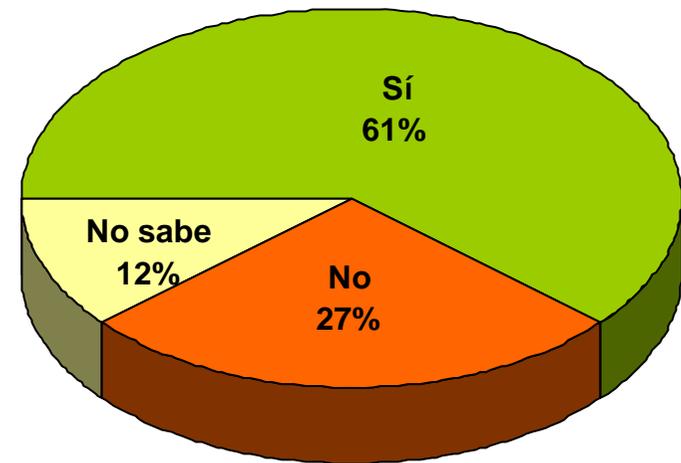
- C6. ¿Ha usado alguna vez el plan AUGE personalmente?
- C7. ¿Algún familiar suyo ha usado el plan AUGE?
- C8. ¿Conoce a alguien más que haya usado el plan AUGE?

Base: Total entrevistados (1447)



Cuando se atendió por el AUGE, ¿tenía un plazo máximo para recibir atención?

Base: Quienes han usado el AUGE (138). Pregunta C10.

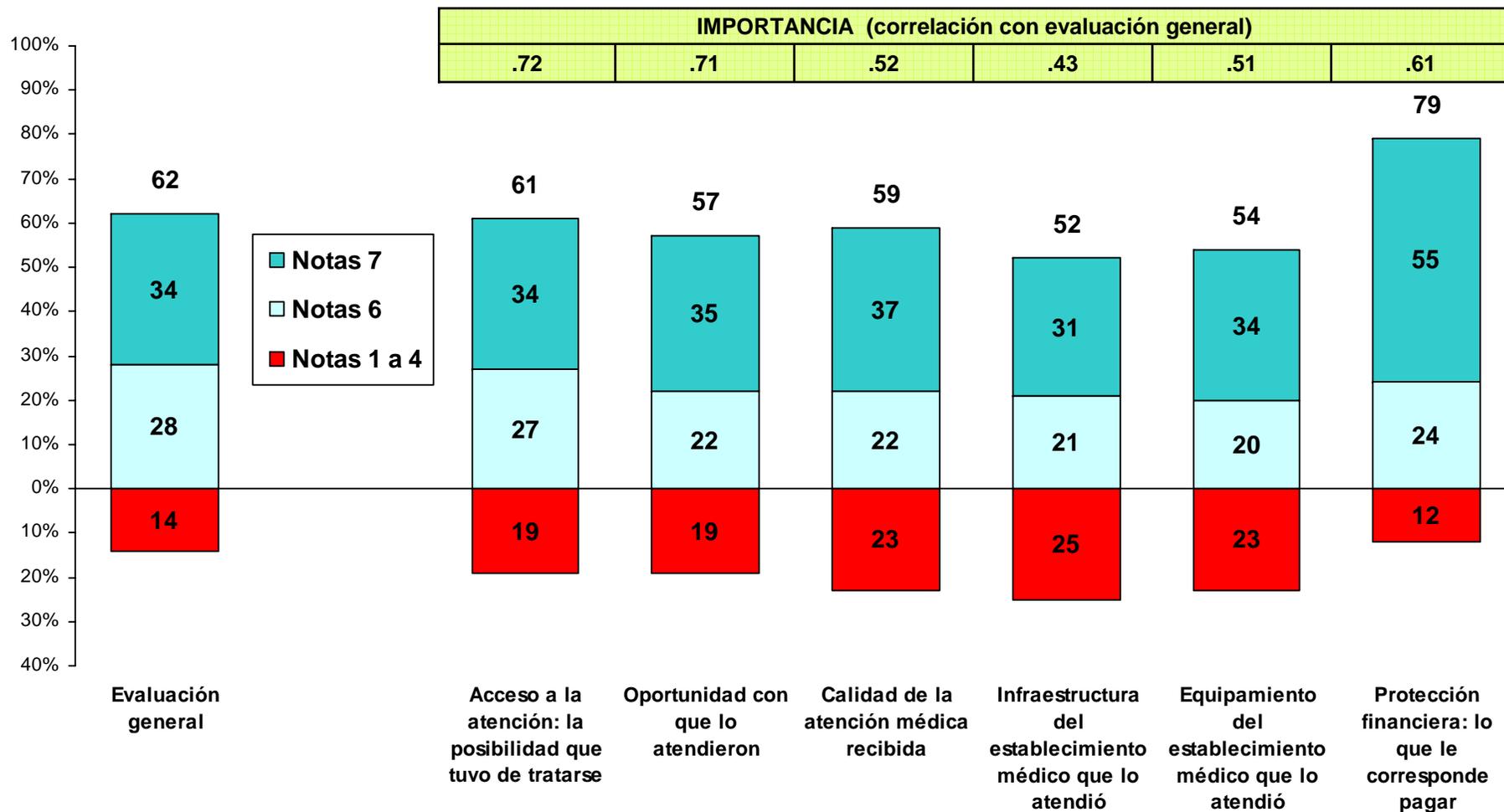


Evaluación de aspectos del Plan AUGE

Base: Quienes han usado el AUGE (138)

C9. Considerando su experiencia personal con el AUGE, ¿con qué nota evaluaría...?

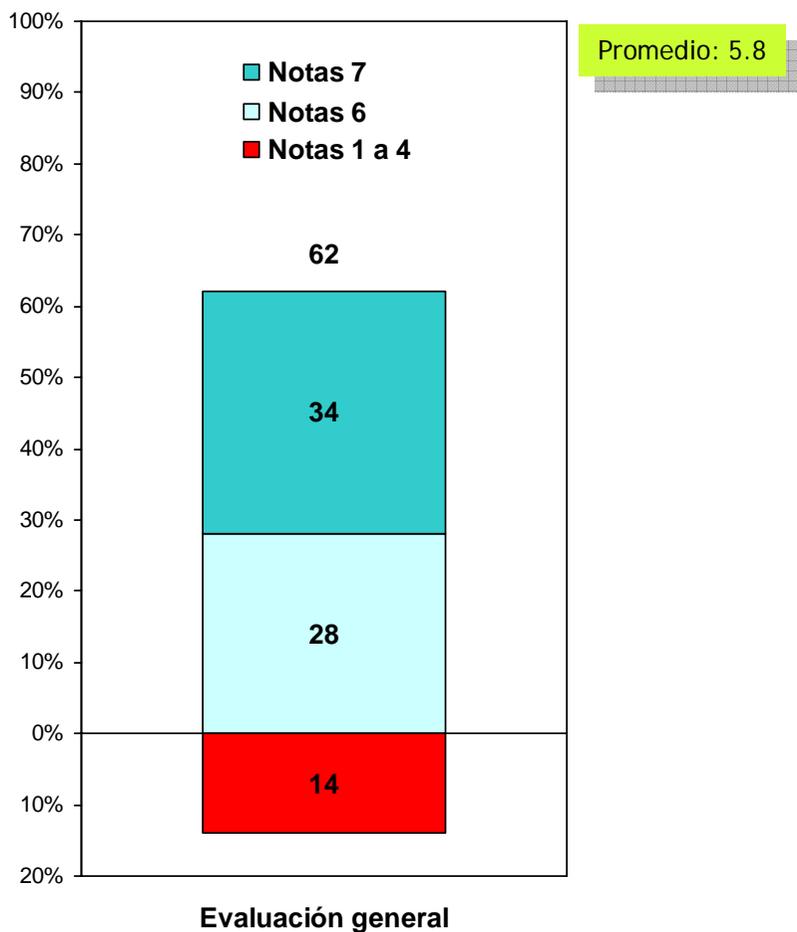
C11. Desde su experiencia personal, ¿qué nota le pondría al AUGE respecto de...? [LEER ASPECTOS]



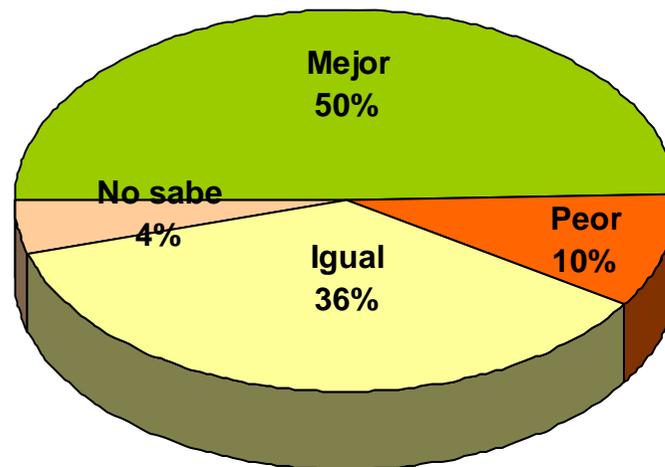
Evaluación del Plan AUGE

Base: Quienes han usado el AUGE (138)

C9. Considerando su experiencia personal con el AUGE, ¿con qué nota lo evaluaría?



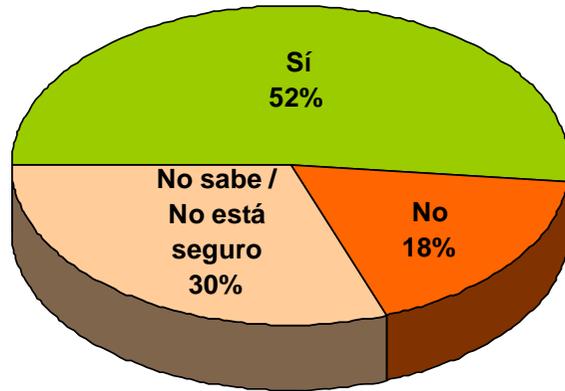
C12. Comparada con otras atenciones médicas del mismo tipo que usted ha recibido fuera del AUGE, usted diría que la atención recibida a través del AUGE fue...



Examen de medicina preventiva sin costo

Base: Total entrevistados (1447)

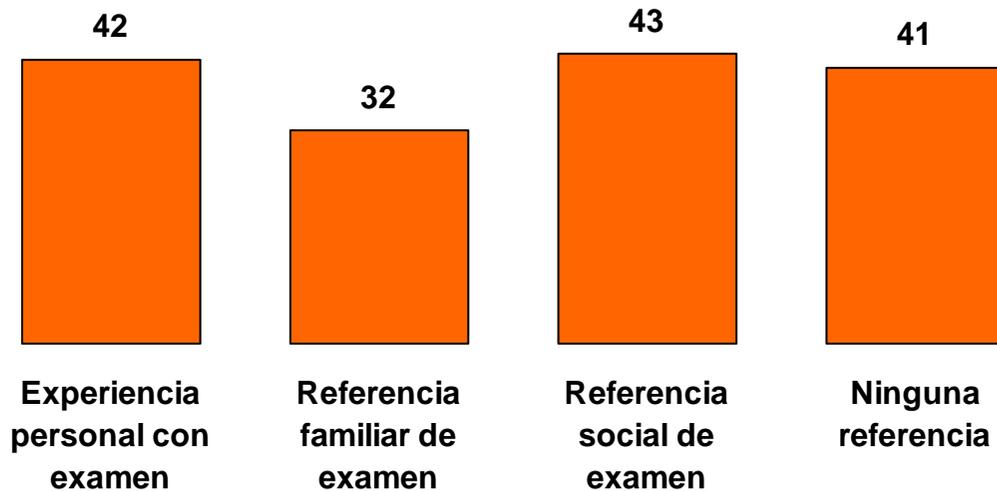
C13. ¿Tiene usted derecho a un examen de medicina preventiva sin costo?



C14. ¿Se ha hecho usted un examen de medicina preventiva?

C15. ¿Algún familiar suyo se ha hecho un examen de medicina preventiva?

C16. ¿Conoce a alguien más que se haya hecho un examen de medicina preventiva?

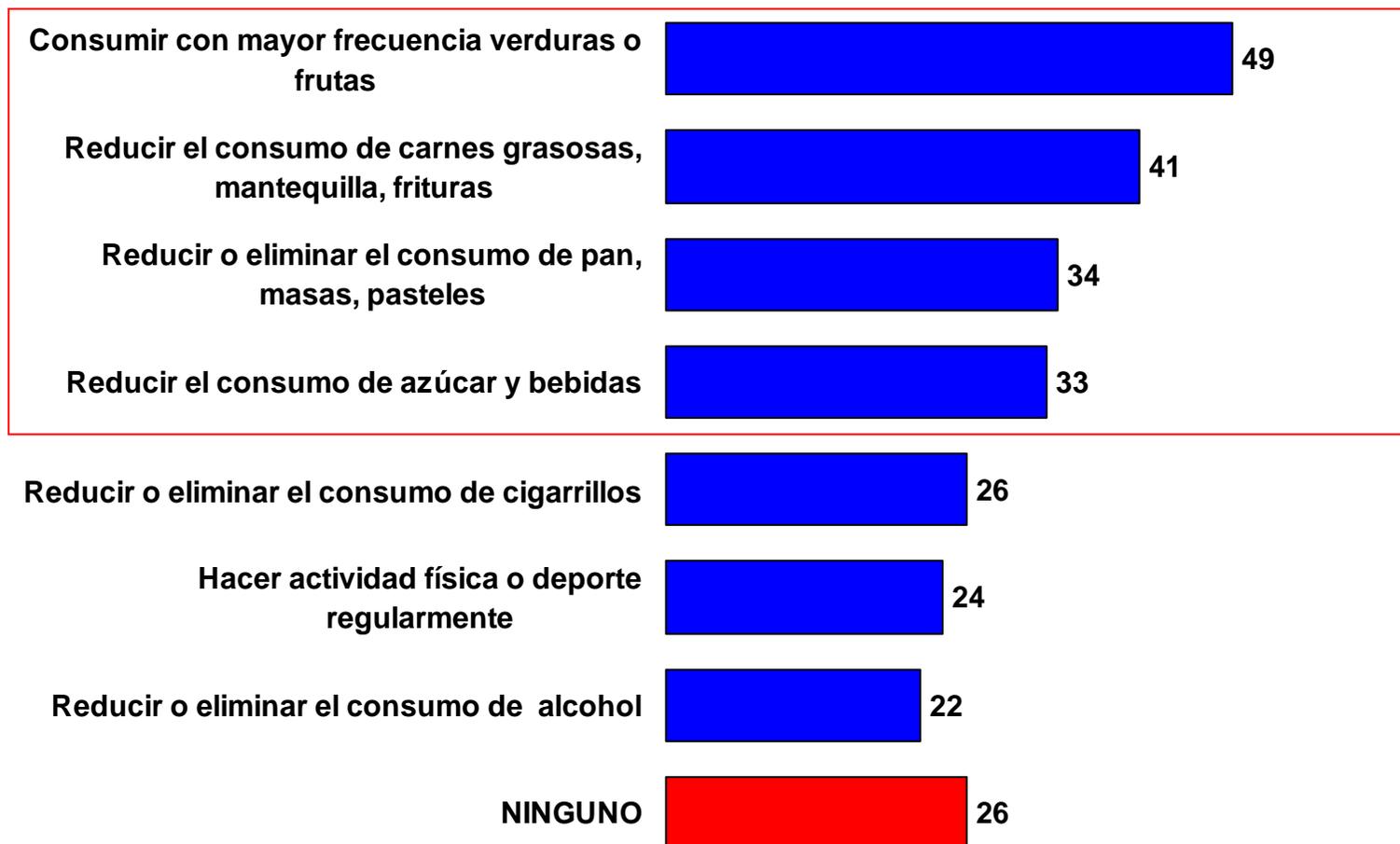


%	Tiene derecho a un examen preventivo sin costo	No tiene derecho a un examen preventivo sin costo	No sabe / No está seguro
Se ha hecho un examen de medicina preventiva	55	25	25
No se ha hecho un examen de medicina preventiva	44	73	71

Cambio de hábitos para prevenir enfermedades

Base: Total entrevistados (1447)

C17. En el último año, ¿ha hecho alguno de los siguientes cambios en sus hábitos a fin de prevenir problemas de salud?



Cambio de hábitos para prevenir enfermedades, por segmentos

Base: Total entrevistados (1447). Pregunta C17.

%	Base s	Consumir con mayor frecuencia verduras o frutas	Reducir el consumo de carnes grasosas, mantequilla, frituras	Reducir o eliminar el consumo de pan, masas, pasteles	Reducir el consumo de azúcar y bebidas	Reducir o eliminar el consumo de cigarrillos	Hacer actividad física o deporte regularmente	Reducir o eliminar el consumo de alcohol	NINGUNO
TOTAL	1447	49	41	34	33	26	24	22	26
Hombre	723	46	35	27	31	30	28	28	27
Mujer	724	51	47	40	35	23	20	18	25
18-35	492	46	31	28	26	27	30	23	31
36-50	507	49	44	33	35	23	20	21	27
>50	448	53	52	43	41	29	19	22	19
BC1	223	73	64	55	59	44	55	32	7
C2	397	51	45	40	43	26	29	19	25
C3	441	43	43	35	26	25	21	21	27
DE	386	47	36	28	29	25	18	23	29
FONASA	876	46	38	30	31	23	20	21	27
ISAPRE	571	58	52	48	41	37	37	26	22
Exam. Prev.	589	67	55	44	45	32	12	29	26
S/ Exam. Prev	836	37	32	27	26	23	36	20	20
RM	385	47	42	34	30	28	22	22	29
NORTE	260	50	39	33	37	30	25	25	27
CENTRO	268	54	39	33	44	22	27	23	25
SUR	272	54	47	43	41	26	27	23	21
AUSTRAL	262	52	37	27	35	20	25	21	13

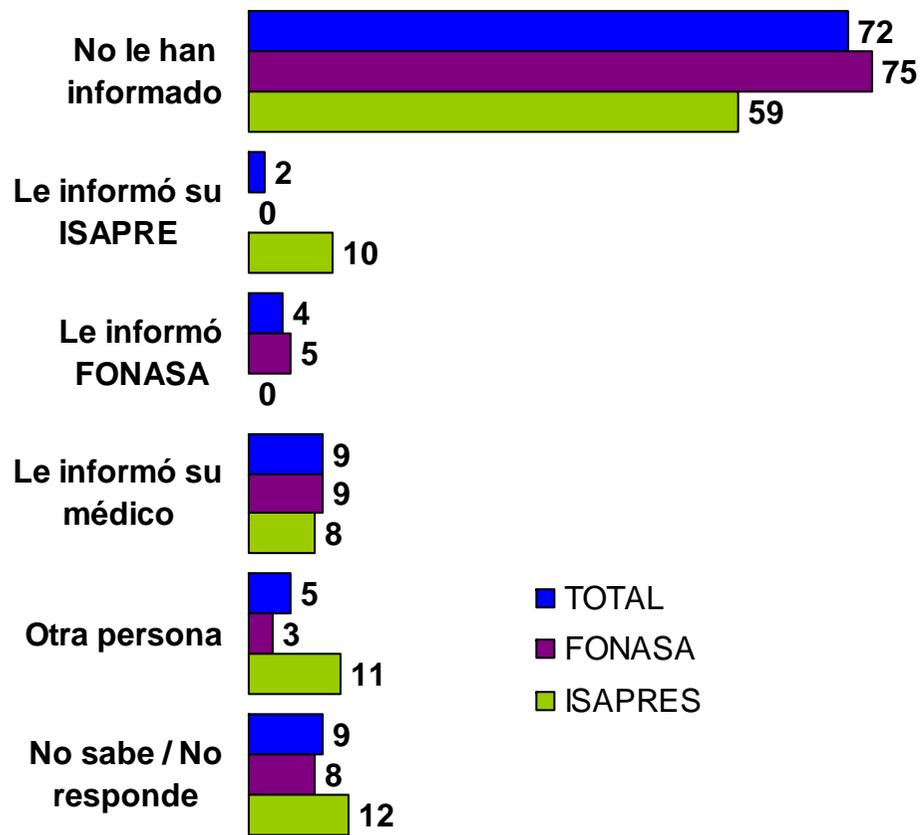
Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)

Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

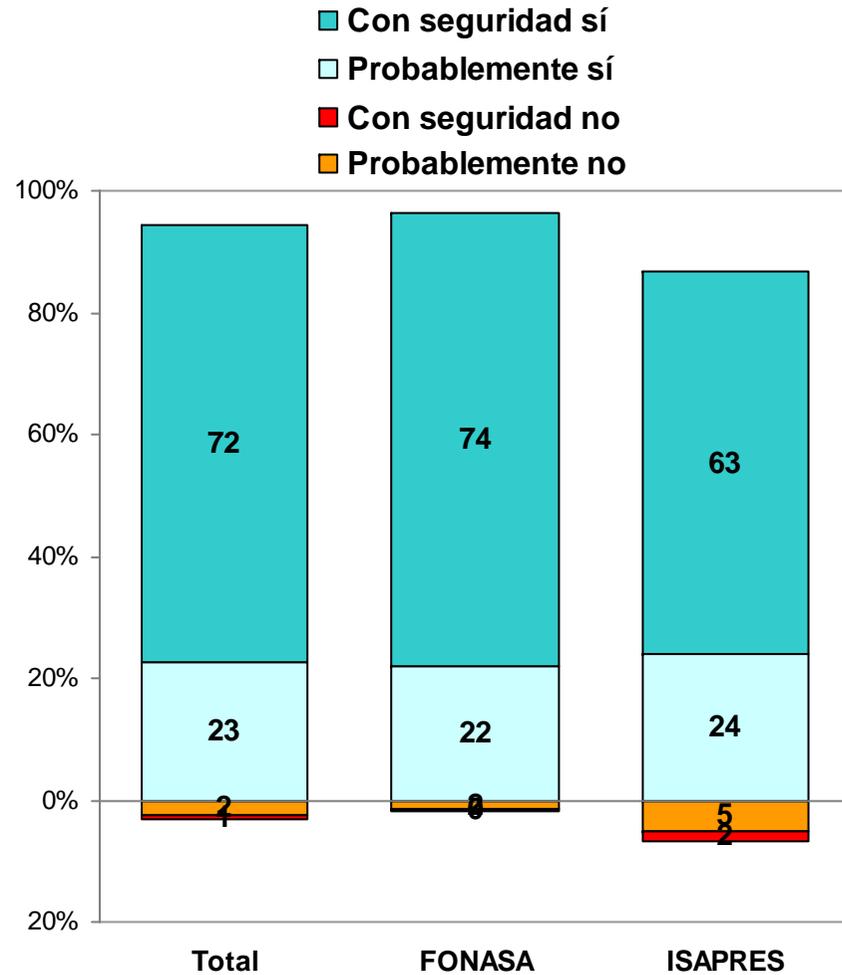
Cobertura de AUGE

Base: Total entrevistados (1447). Preguntas C18 y C19.

Frente a una enfermedad o evento de salud, ¿le han informado alguna vez si su problema está cubierto por el AUGE?, ¿quién le informó?



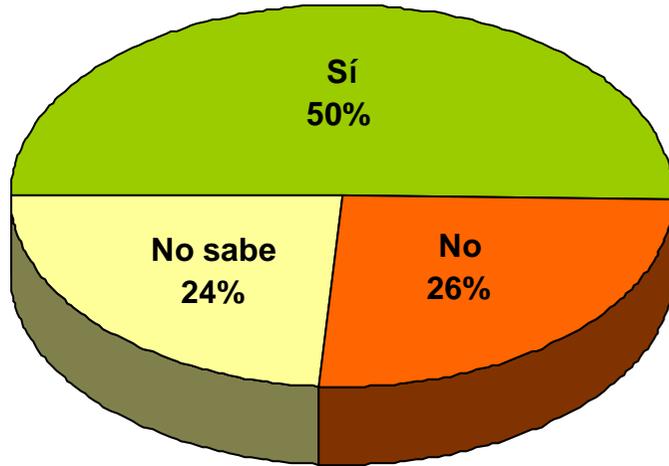
Frente a una enfermedad o evento de salud en el futuro, ¿se informaría de si su problema está cubierto en el AUGE?



Puesta en marcha del plan AUGE

Base: Total entrevistados (1447)

C20. ¿Cree usted que con la puesta en marcha del plan AUGE mejoró la atención en salud en Chile?



%	Bases	Sí mejoró	No mejoró	No sabe
TOTAL	1447	50	26	24
Hombre	723	50	23	27
Mujer	724	50	29	21
18-35	492	43	27	31
36-50	507	48	29	23
>50	448	62	22	16
BC1	223	58	25	17
C2	397	55	31	14
C3	441	52	26	21
DE	386	46	23	31
FONASA	876	50	26	24
ISAPRE	571	52	26	22
RM	385	48	28	24
NORTE	260	60	22	18
CENTRO	268	60	20	20
SUR	272	65	20	15
AUSTRAL	262	32	32	36

■ Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)

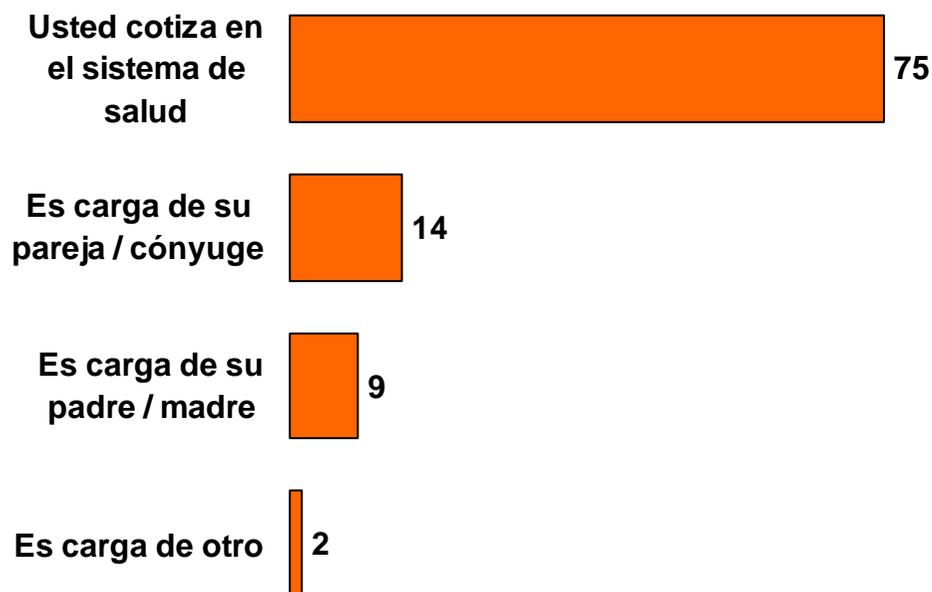
■ Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

Relación con el Sistema de Salud

Forma de Cotización en el Sistema de Salud

B16. ¿Usted cotiza en el sistema de salud o es carga de otra persona?

Base: Total entrevistados (1447)



%	Bases	Usted cotiza en el sistema de salud	Es carga de su pareja / cónyuge	Es carga de su padre / madre	Es carga de otro
Total	1447	75	14	9	2
Hombre	723	85	4	8	2
Mujer	724	67	23	9	1
18-35	492	63	13	22	2
36-50	507	83	15	0	1
>50	448	84	14	1	1
BC1	223	68	8	22	1
C2	397	72	13	15	1
C3	441	72	18	9	1
DE	386	80	14	4	3
FONASA	876	78	13	7	2
ISAPRE	571	66	19	15	1

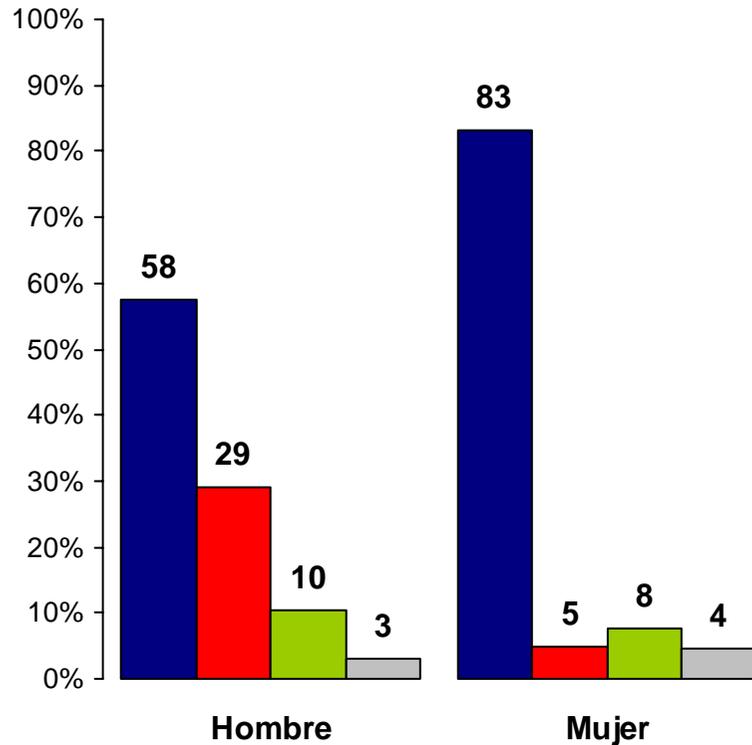
■ Valores estadísticamente superiores al total (95% de confianza)
■ Valores estadísticamente inferiores al total (95% de confianza)

Decisores en materias de salud

Preguntas B17 y B18.

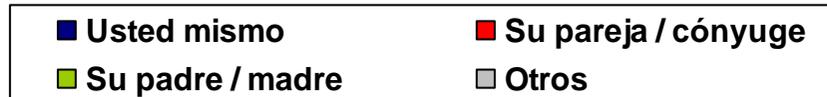
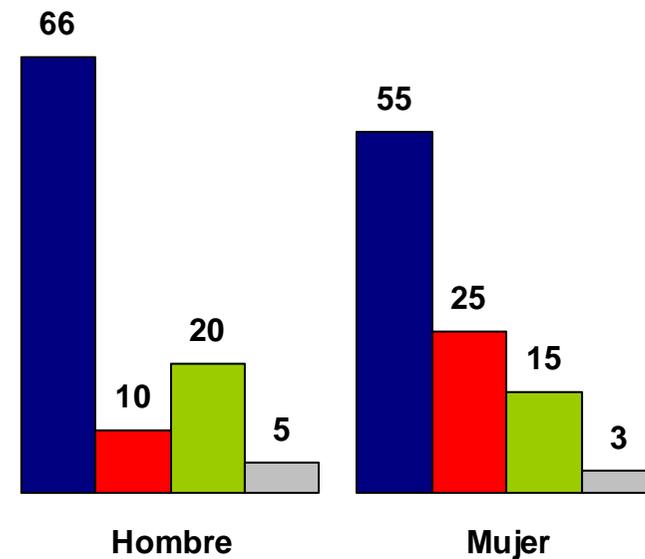
Frente a enfermedades o eventos de salud de los distintos integrantes de su hogar, ¿quién se encarga habitualmente de solicitar la atención médica y tramitarla?

Base: Total entrevistados (1447)



¿Quién escogió el plan específico de salud?

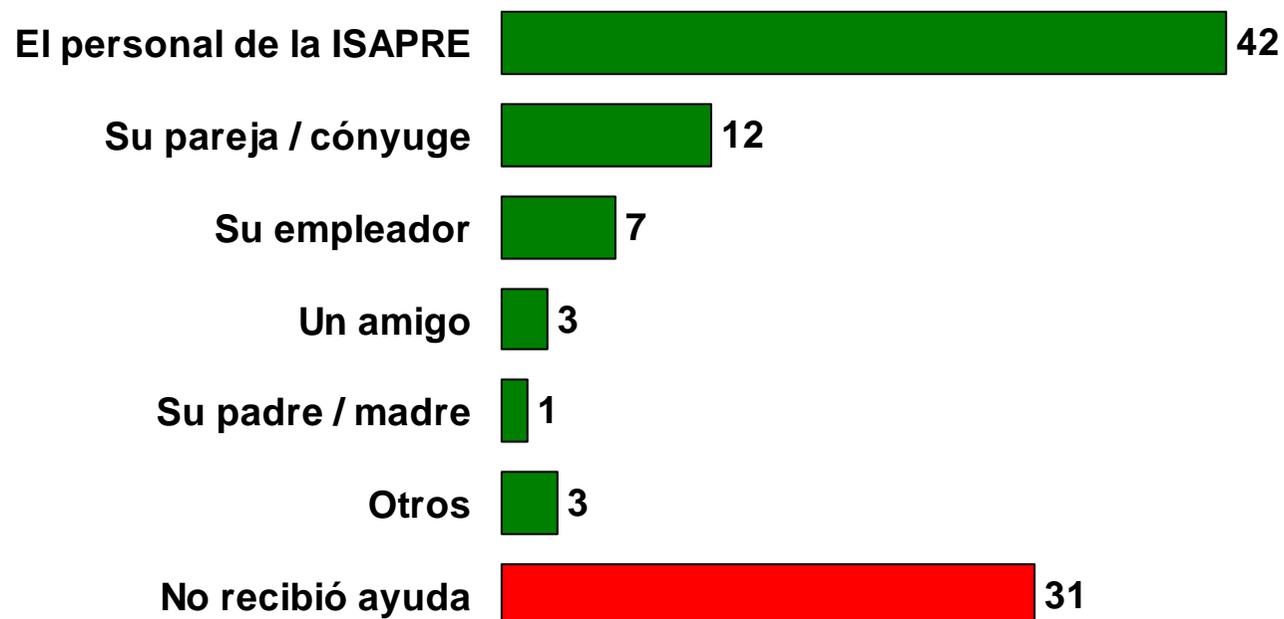
Base: Usuarios de ISAPRE (571)



Quién ayudó o asesoró la elección de plan de salud

B19. ¿Recibió ayuda para seleccionar su plan de salud? ¿Quién lo ayudó o asesoró?

Base: quienes escogieron su plan (338)



*Conocimiento e imagen de servicios
públicos e instituciones del Estado*

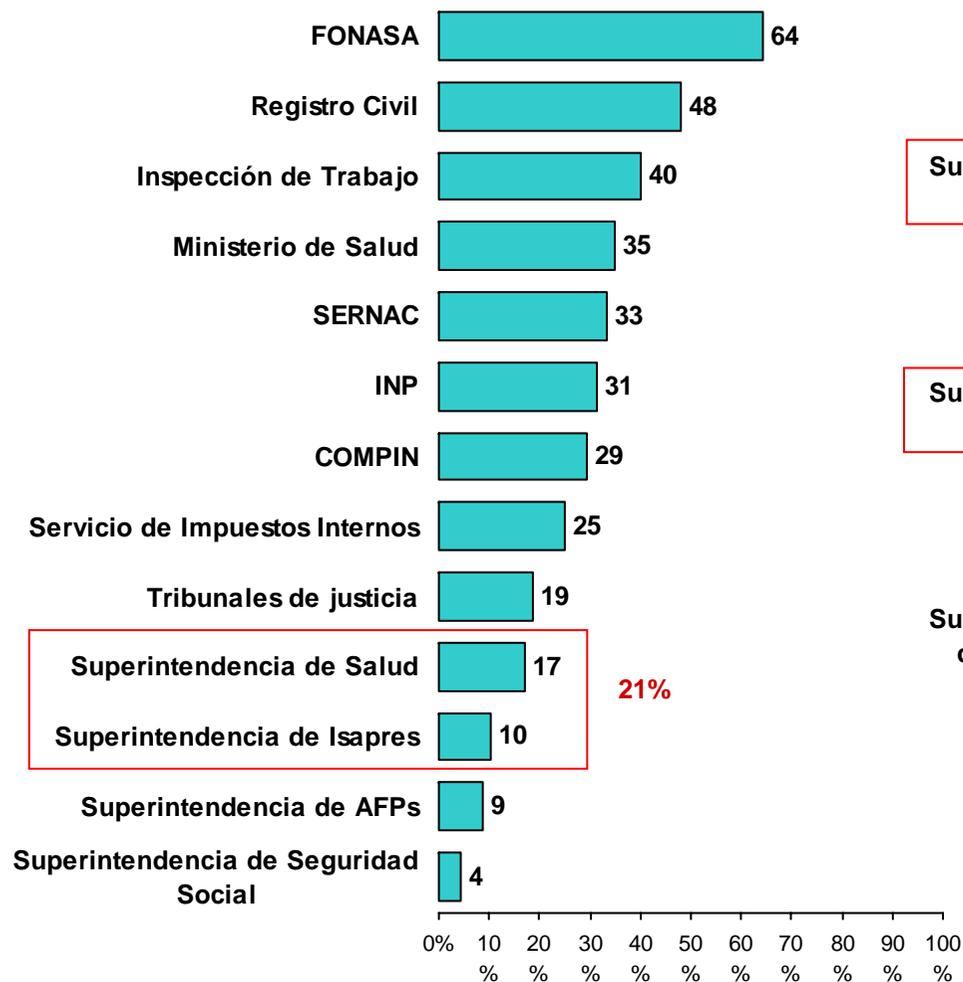
Recuerdo espontáneo de servicios públicos e instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos

D1. ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

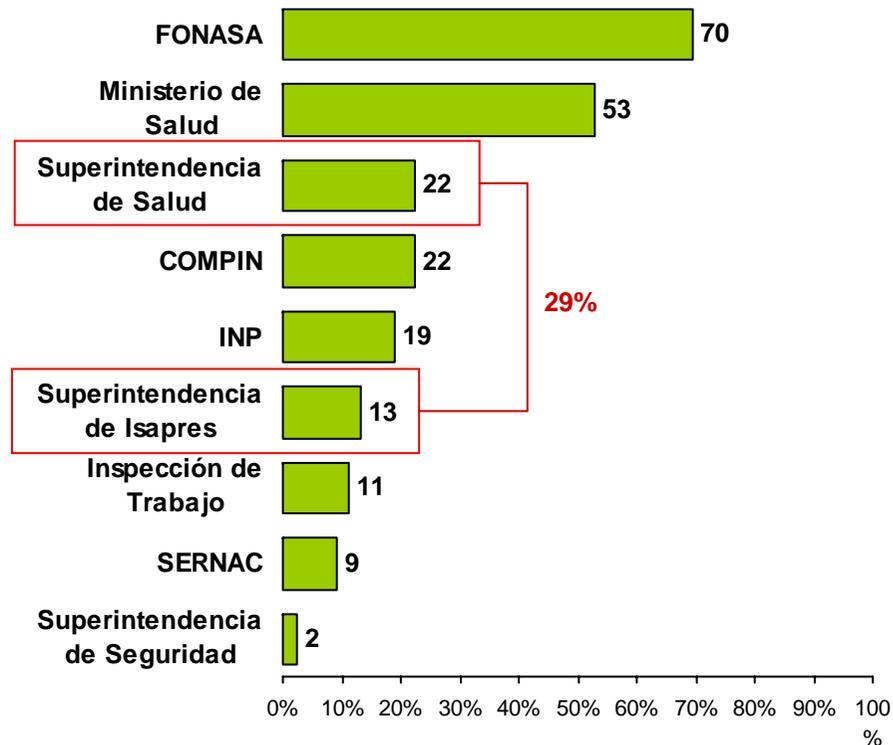
D2. Y específicamente en el área de la salud, ¿qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

Base: Total entrevistados (1447)

En general ...



En el área de la salud ...



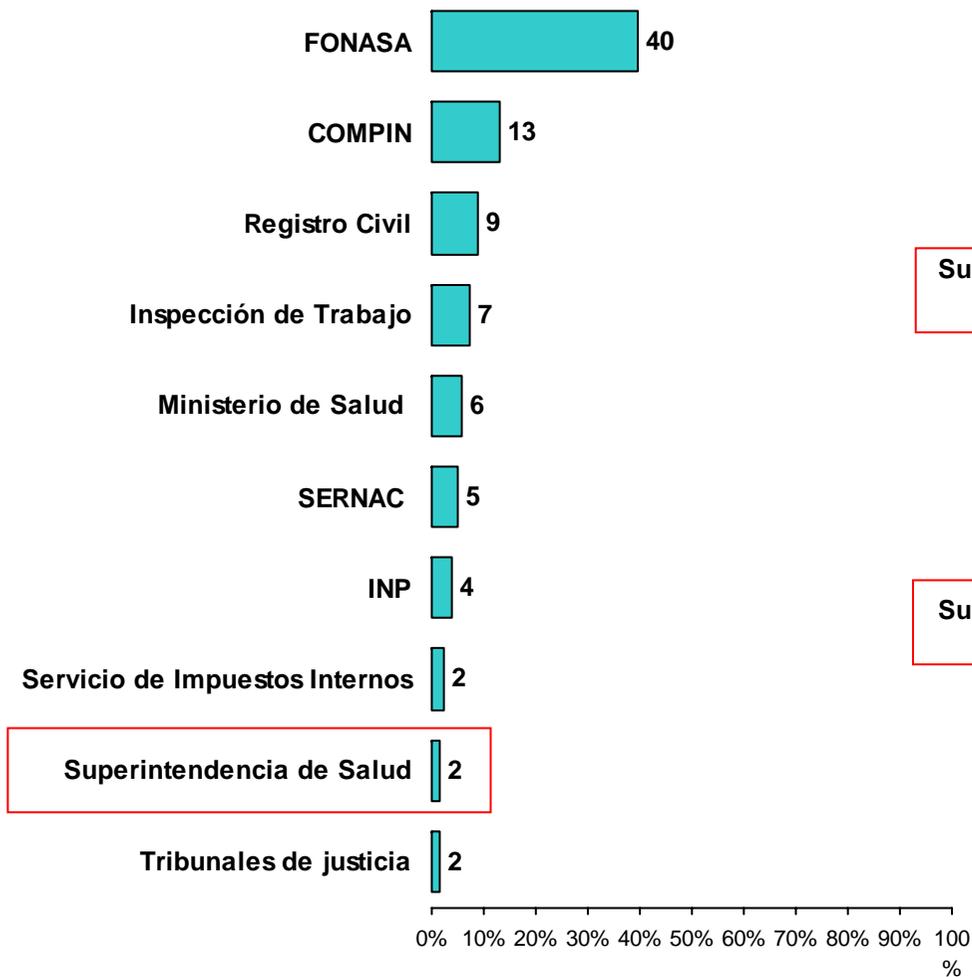
Top of mind (1ª mención espontánea) de servicios públicos e instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos

D1. ¿Qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

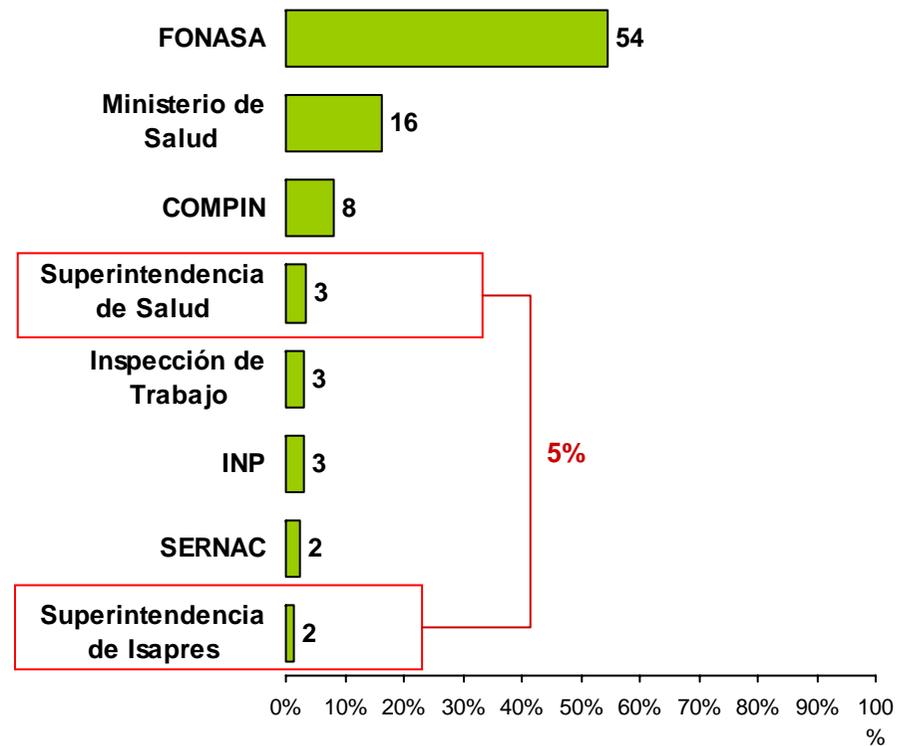
D2. Y específicamente en el área de la salud, ¿qué servicios públicos o instituciones del Estado que atiendan a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

Base: Total entrevistados (1447)

En general ...

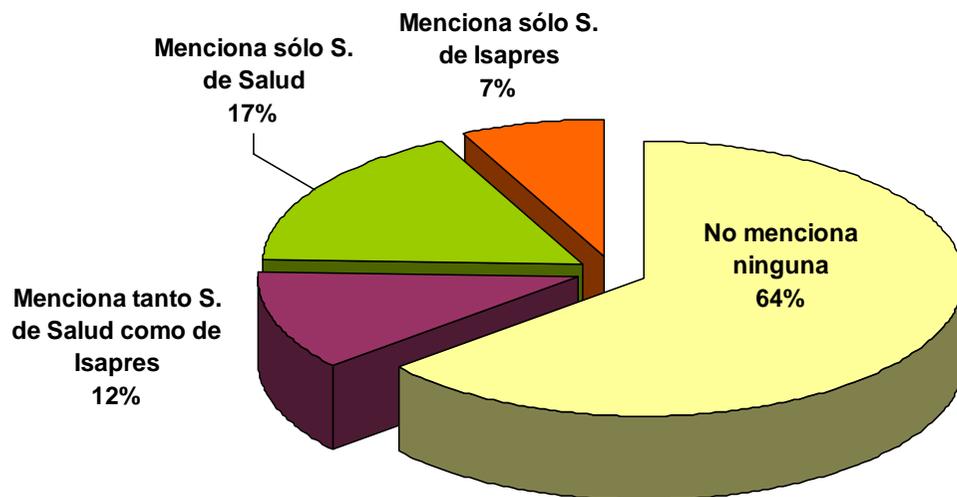


En el área de la salud ...



Conocimiento general y específico de la Superintendencia de Salud

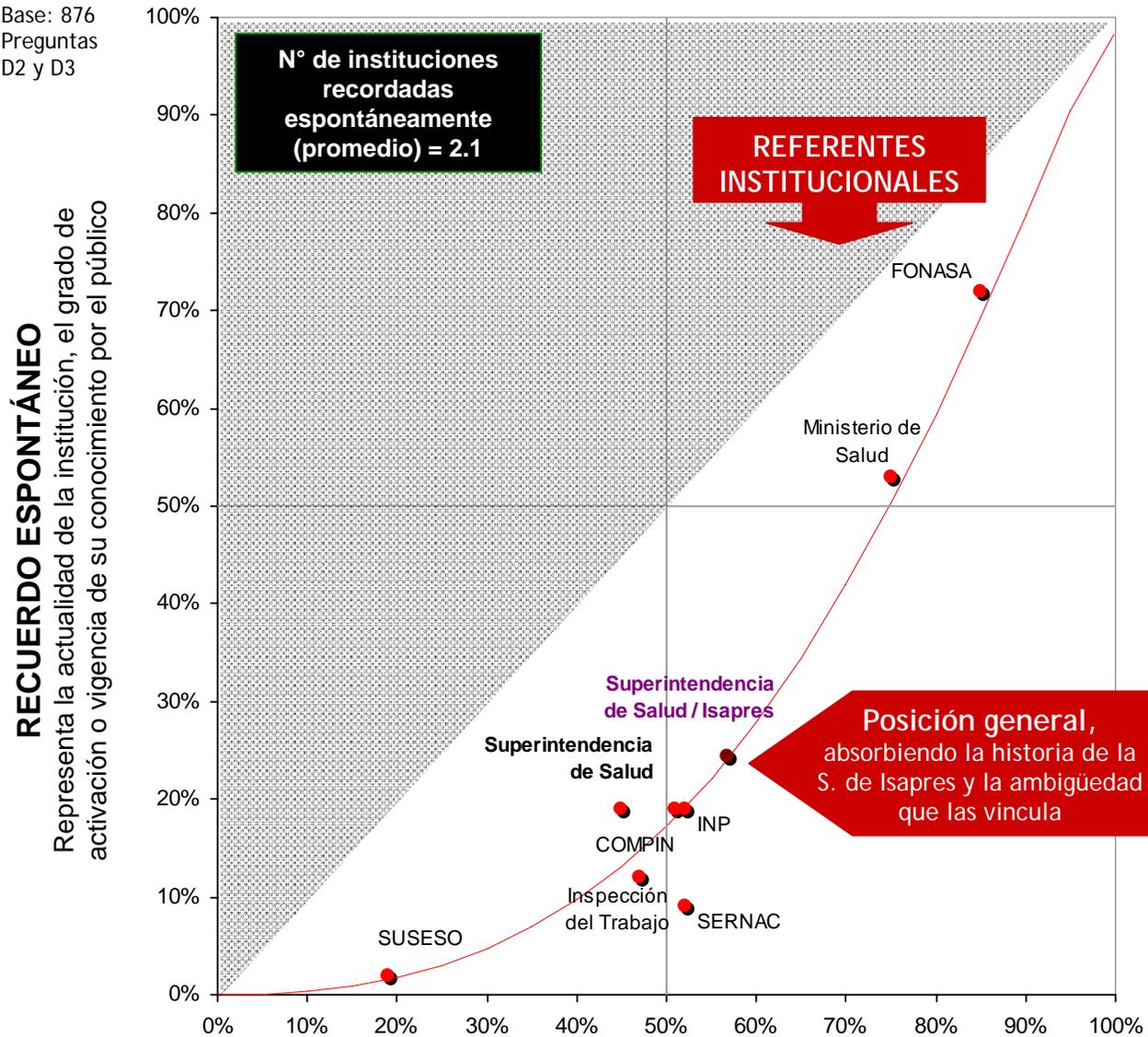
Base: Total entrevistados (1447). Preguntas D1 y D2.



	No menciona ninguna	Menciona tanto S. de Salud como de Isapres	Menciona sólo S. de Salud	Menciona sólo S. de Isapres
TOTAL	64	12	17	7
BC1	26	23	43	8
C2	55	20	15	10
C3	64	13	16	8
DE	74	5	16	5
FONASA	68	9	16	6
ISAPRE	48	19	22	11
RM	67	10	17	6
NORTE	52	19	20	9
CENTRO	68	10	18	5
SUR	64	9	17	10
AUSTRAL	49	17	20	13

Curva de conocimiento de servicios públicos e instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos en el Área de la Salud Usuarios FONASA

Base: 876 Preguntas D2 y D3

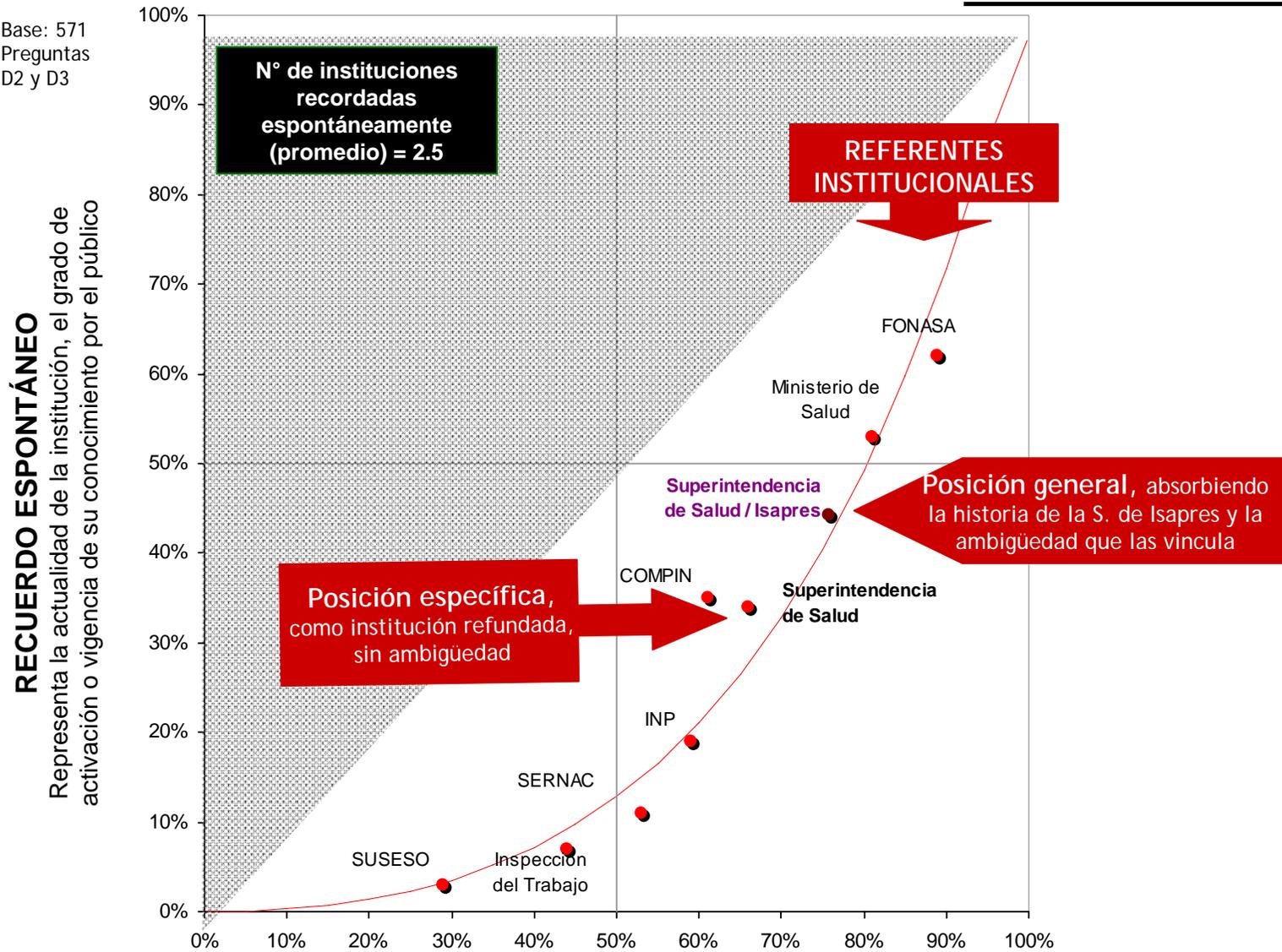


CONOCIMIENTO TOTAL (espontáneo + ayudado)

Representa la sedimentación histórica del conocimiento de una institución por el público: el balance entre lo que se acumula (retiene) y lo que se pierde (olvida)

Curva de conocimiento de servicios públicos e instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos en el Área de la Salud Usuarios ISAPRES

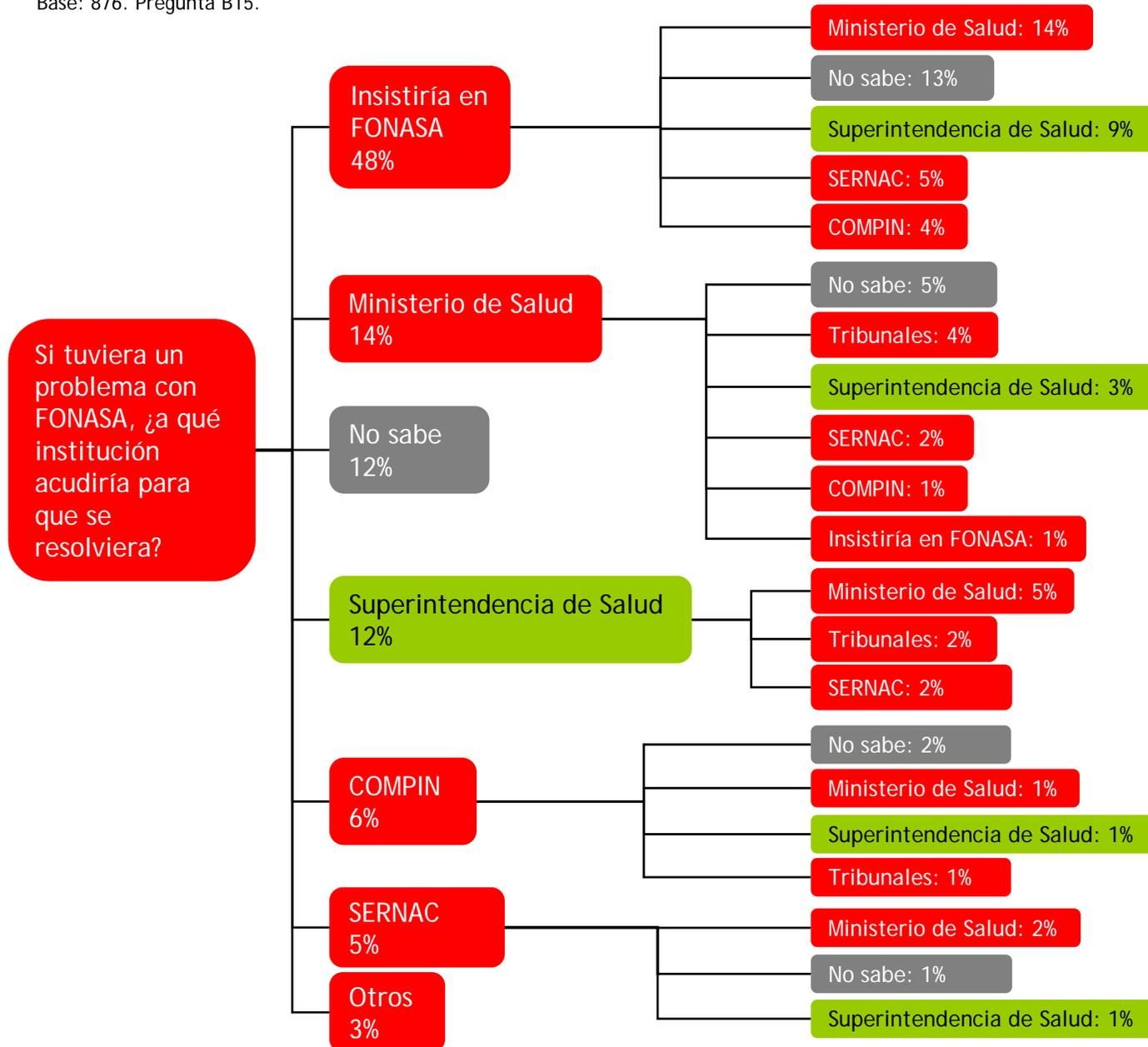
Base: 571 Preguntas D2 y D3



Cómo enfrentaría el usuario un problema con FONASA

Si esta instancia no funcionara, ¿a dónde iría?

Base: 876. Pregunta B15.

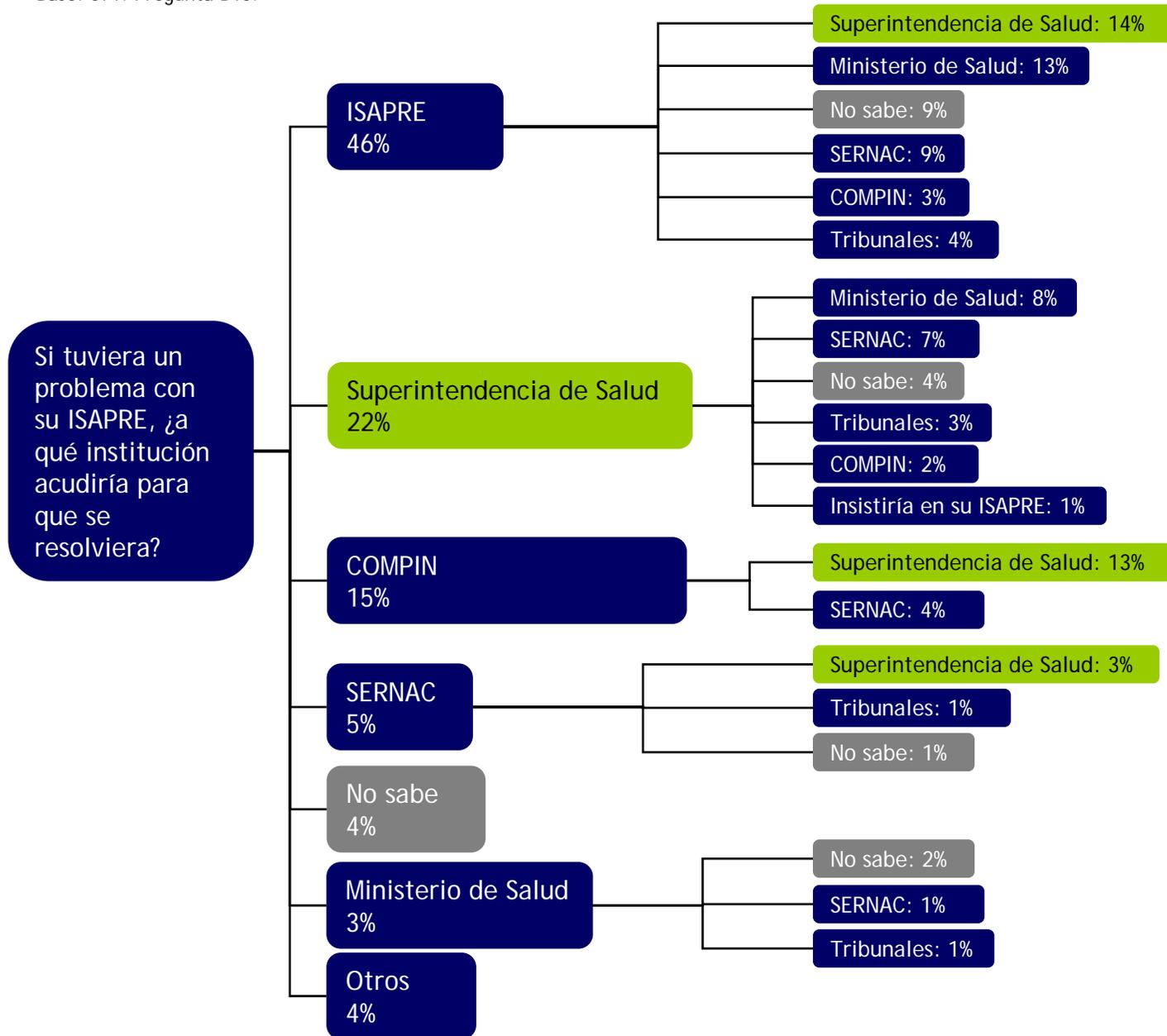


El 27% de los usuarios de FONASA menciona a la Superintendencia de Salud como instancia para resolver un problema con la FONASA: 12% la menciona como primera instancia y 15% como segunda instancia.

Cómo enfrentaría el usuario un problema con su ISAPRE

Si esta instancia no funcionara, ¿a dónde iría?

Base: 571. Pregunta B15.

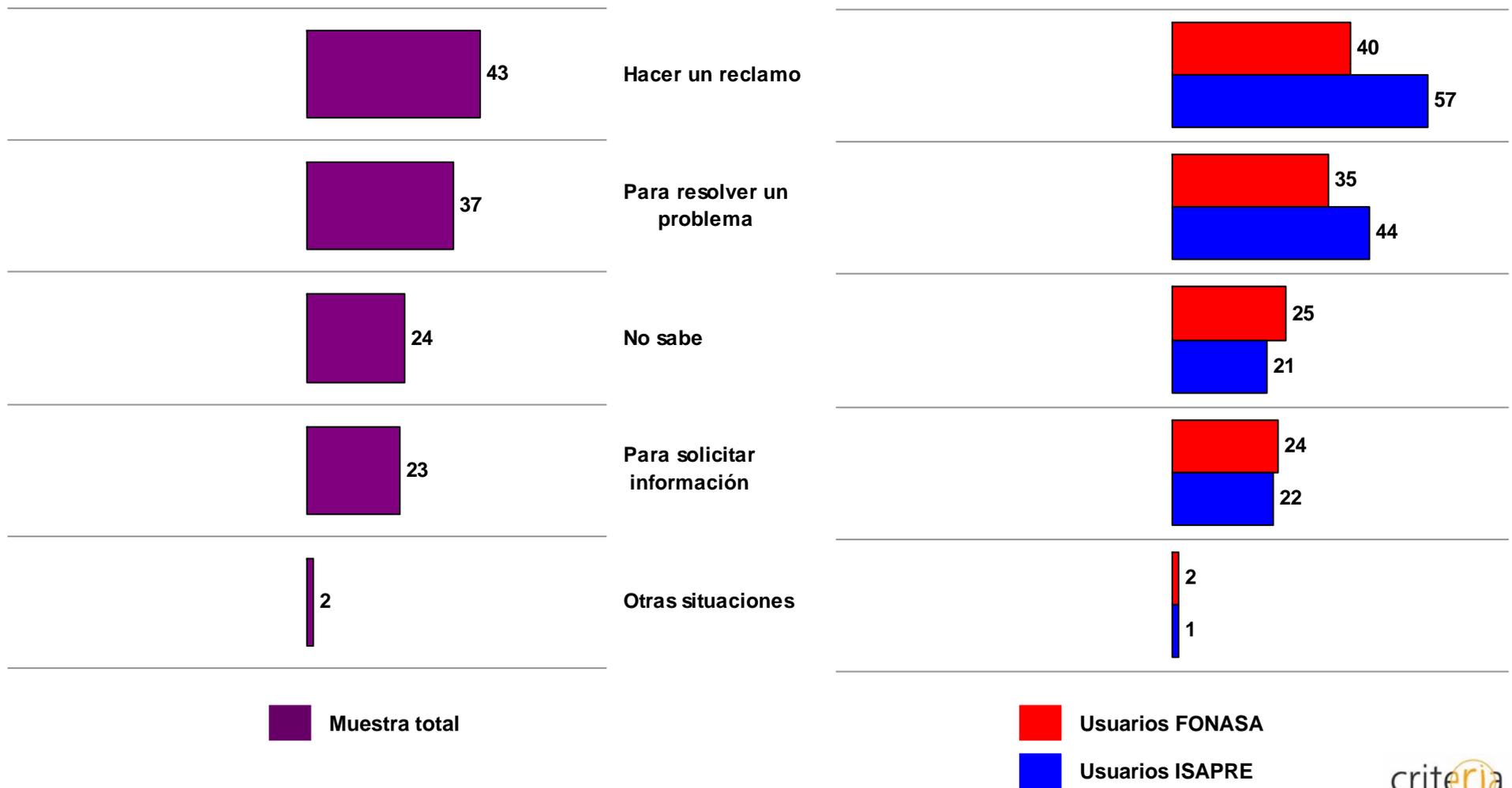


Si tuviera un problema con su ISAPRE, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

El 53% de los usuarios de ISAPRE menciona a la Superintendencia de Salud como instancia para resolver un problema con la ISAPRE: 22% la menciona como primera instancia y 31% como segunda instancia.

¿En qué situaciones recurriría a la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados (1447). Pregunta D10.



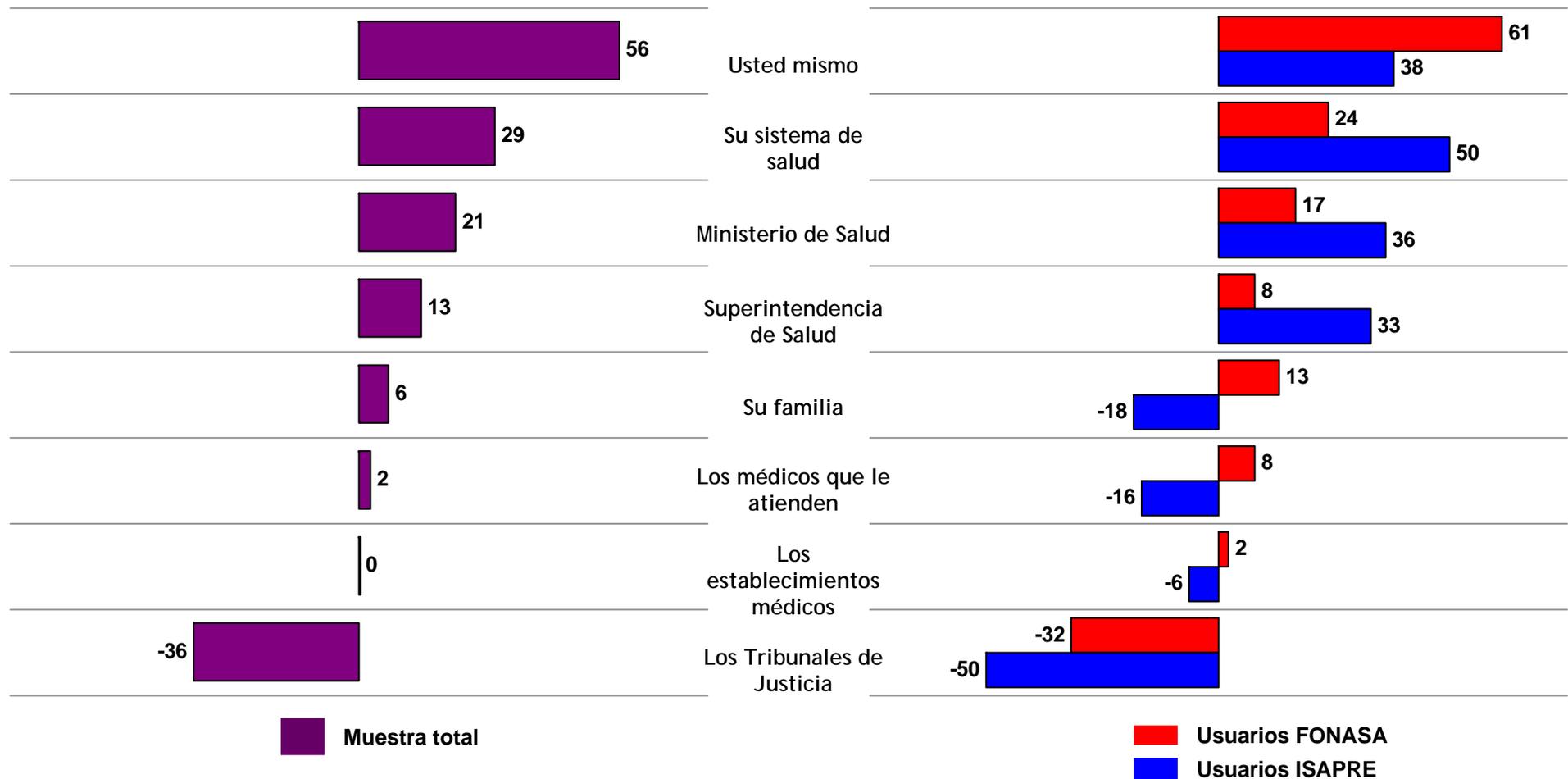
Atribución de responsabilidad a personas e instituciones en hacer respetar los propios derechos en salud

D8. De esta lista de personas e instituciones, ¿quiénes cree usted que tienen más responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

D9. ¿Y quiénes cree usted que tienen menos responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

Base: Total entrevistados (1447)

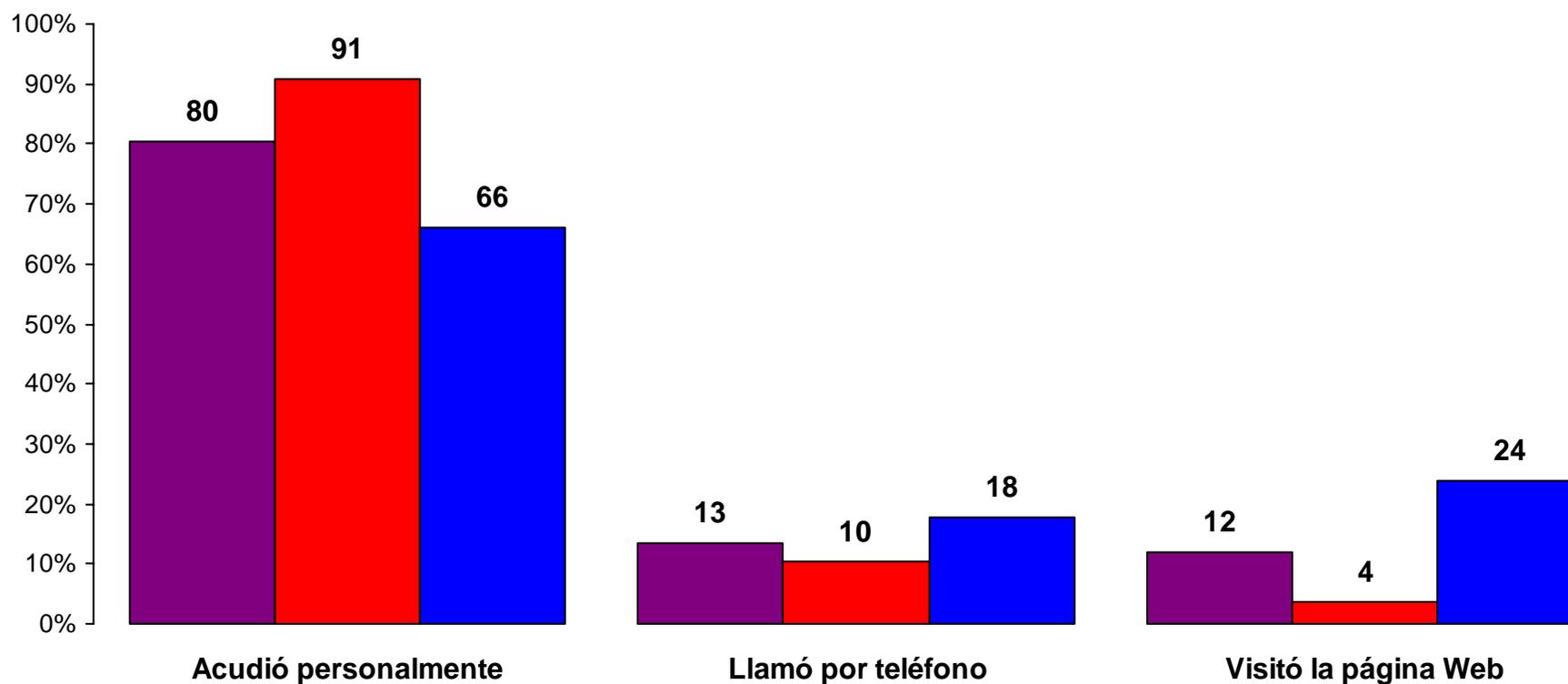
Índice de responsabilidad atribuida (% menciones como "más responsable" - % menciones como "menos responsable")



Instancias de comunicación con la Superintendencia de Salud

Base: Quienes han recurrido a la SIS (50/20/30)

D15. ¿A través de qué medio o medios se ha comunicado con la SIS?



criteria
research

Buscamos el vínculo entre las compañías, sus marcas y los consumidores