

## INFORME DE RESULTADOS - ESTUDIO CUALITATIVO

### *Dimensiones de Valor para la Elección de Prestadores Médicos de parte de los Usuarios*

*El estudio que da origen a esta presentación fue conducido por la empresa Critería Research. Los contenidos de esta presentación no necesariamente representan -ni mucho menos comprometen- la opinión del Fiscal Nacional Económico.*

Preparado para:

**Fiscalía Nacional Económica en colaboración con  
Superintendencia de Salud**

## OBJETIVO

*→ Determinar las dimensiones de valor y/o atributos que están influyendo en la elección de prestadores médicos, por parte de los usuarios afiliados al sistema Isapre y sus cónyuges para los diferentes tipos de prestaciones médicas que se definan*

# TARGET CONSIDERADO

*El universo a considerar estará compuesto por:*

- ✓ *Hombres y mujeres*
- ✓ *Mayores de 18 años*
- ✓ *Cotizantes de Isapres abiertas (titulares)*
- ✓ *Pertenecientes a diferentes niveles socioeconómicos,*
- ✓ *Residentes en el Gran Santiago (incluidas las comunas de Puente Alto y San Bernardo)*

*La variable género/sexo surgió como relevante de considerar en virtud de las diferentes necesidades y expectativas que hombres y mujeres relevan frente a los prestadores de salud, en tanto presentan experiencias particulares con ellos asociadas a prestaciones específicas.*

*Se consideró también como variable de segmentación el ciclo vital familiar (solteros/ en pareja sin hijos, personas con hijos preescolares, personas con hijos escolares y/o adolescentes, etc.) en virtud de la influencia que ejerce esta variable en la naturaleza de la demanda de las diversas prestaciones y por ende, en la relación con los prestadores.*



El objetivo final fue considerar como parte de la muestra a personas diversas en estilo/ciclo de vida, como una forma de trabajar con realidades contrastantes que facilitara la emergencia de variables de diferenciación de tipos de demanda o expectativas hacia la categoría en estudio.

# METODOLOGÍA

*Para abordar los objetivos planteados, utilizamos un diseño de investigación de carácter Cualitativo-Exploratorio.*

*Utilizamos tres técnicas cualitativas:*



- ✓ *Evaluamos la agrupación de prestaciones propuesta.*
- ✓ *Exploramos en los significados, valoraciones y expectativas de orden funcional y emocional, asociadas a cada tipo de prestación y a lo esperado por el prestador para ellas.*

- ✓ *Donde profundizamos en los drivers de elección y elementos de comparación entre diferentes prestadores.*
- ✓ *Buscamos Identificar las claves de la experiencia en el uso y relación con diferentes prestadores médicos frente a diferentes tipos de prestaciones.*
- ✓ *Exploramos en los atributos y significados sobre los cuales se construye la imagen de los .prestadores*

- ✓ *Realizados para reflejar los insights mas relevantes obtenidos a través de toda la exploración cualitativa.*

*El uso combinado de estas técnicas nos permitió abarcar todos los objetivos propuestos de una forma más completa y profunda, y también triangular los hallazgos logrados en diferentes momentos y con diferentes fuentes, para así dar **criteria** mayor fuerza a las conclusiones.*

# METODOLOGÍA

*La segmentación utilizada en cada fase del estudio fue la siguiente:*



9 Focus Group



8 Entrevistas en Profundidad



20 Capturas

EDAD/ HIJOS	GSE C1C2		CSE C3		Total
	H	M	H	M	
28-35, sin hijos	1	1	1	1	4
35-50, c/hijos de 15 años máx.	1	1	1	1	4
55-65, sin hijos como cargas		1	-	-	1
Total	2	3	2	2	9

EDAD/ HIJOS	GSE C1C2		CSE C3		Total
	H	M	H	M	
28-35, sin hijos	1	1	1	1	4
35-50, c/hijos de 15 años máx.	1	1	1	1	4
Total	2	2	2	2	8

	N° de Capturas
Sector Oriente (C1C2)	10
Sector Poniente (C3)	10
Total	20

*El trabajo de campo de estas tres fases de la investigación se llevó a cabo entre los meses de Octubre y Noviembre de 2008.*

# RESULTADOS

## *EL CONTEXTO:*

*La conceptualización desde el usuario*

# PRESTACIÓN Y PRESTADORES

*Estos conceptos no forman parte del lenguaje habitual de las personas, aunque la mayoría conoce su significado y lo asocia directamente al mundo de las Isapres, “ellos son los que hablan de esto”*

## PRESTACIÓN

Se conceptualiza racionalmente como un “servicio” médico, una “atención” relacionada con el mundo de la salud

Y además espontáneamente se adicionan contenidos de carácter más emocional:

*“Es una entrega de confianza que hace uno cuando necesita algo en salud”*

*“Es la posibilidad de solucionar un problema”*

*“Es un beneficio que obtengo por la Isapre”*

## PRESTADOR

Alude quién entrega el servicio demandado...



Existen dos visiones sobre quién es el “verdadero” prestador

LOS SERVICIOS MÉDICOS: Clínicas, centros médicos, laboratorios, etc., “los que te atienden”, “los profesionales de la salud que te prestan el servicio”

LAS ISAPRES: como mediadoras de la satisfacción de las necesidades de salud de los usuarios, “la que me dice a qué lugares puedo ir”, “la Isapre es la que te dice qué te cubre”

**LA EXISTENCIA Y “MEDIACIÓN” DE LAS ISAPRES, MARCA UN LÍMITE EN LAS POSIBILIDADES DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS QUE SE PLANTEA DESDE EL INICIO**

# PRESTACIÓN Y PRESTADORES

**LA EXISTENCIA Y USO DE ESTOS CONCEPTOS MARCAN ADEMÁS UNA DISTANCIA RESPECTO A CÓMO CADA PARTE DE LA RELACIÓN ENFOCA LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES EN SALUD**

*Hablar de prestación y prestador...*

**ES HABLAR DE...**

*“Algo que te prestan pero que después te van a pedir de vuelta de alguna forma”*

*“Contratos donde tu das algo para que presten algo”*

*“Las opciones que me da la Isapre para manejar mi salud”*

*“Pago, bonos y reembolsos”*

**Y NO ALUDIR NECESARIAMENTE A...**

*“La ayuda que necesitas”*

*“La solución que ando buscando”*

*“El beneficios que necesito”*

**LOS CONCEPTOS APELAN MÁS AL MEDIADOR DE LA RELACIÓN QUE A QUIENES EFECTIVAMENTE BRINDAN LAS ATENCIONES Y SERVICIOS DE SALUD...**

**APROXIMACIÓN GENERAL A LOS**  
**PRESTADORES MÉDICOS**

# AL ENFRENTARSE A UNA NECESIDAD DE SALUD

*Si bien todos los usuarios plantean la relevancia de conocer la oferta de prestadores y sus características, en la práctica se dan dos realidades diferentes*

*Quienes buscan mayor información al enfrentarse a una necesidad de salud son los usuarios del segmento C3:*

## RESPECTO A LAS COBERTURAS ASOCIADAS AL PLAN Y A UNA NECESIDAD DE SALUD DETERMINADA

- ✓ Los convenios existentes con los prestadores: “*en qué lugares te cubre, con qué porcentaje, en cuáles te cubre más*”
- ✓ El precio final a cancelar, de las prestaciones: considerando el valor de la prestación propiamente tal y el nivel de cobertura, “*cuánto vas a tener que desembolsar efectivamente si te atiendes en un lugar específico*”

## RESPECTO DE OTROS ELEMENTOS RELEVANTES, FUNDAMENTALMENTE EN CASOS DE HOSPITALIZACIÓN

- ✓ Esencialmente: capacidad técnica (afrontar diferentes tipos de necesidades), “calidad” de los profesionales involucrados, infraestructura general, hotelería.
- ✓ Información que se obtiene a través de páginas web, recomendación de terceros (cercanos/ médicos) y en casos aislados de visitas a los centros de atención (para hospitalizaciones “anticipables”, ej. Partos, cirugías programadas)

**ESTA ETAPA A MENUDO ES EL PRIMER PASO:  
UNA FASE DE “PRESELECCIÓN” DONDE LOS  
“FINALISTAS” PASAN LUEGO A UNA EVALUACIÓN  
SOBRE OTROS ELEMENTOS RELEVANTES**

*“Primero ves donde puedes y entre esos eliges”*

FUENTES QUE SE CONSIDERAN EN MUCHOS CASOS “INCOMPLETAS” O POCO CONFIABLES (sesgadas)

criteria

# AL ENFRENTARSE A UNA NECESIDAD DE SALUD

*Si bien todos los usuarios plantean la relevancia de informarse acerca de la oferta de prestadores y sus características, en la práctica se dan dos realidades diferentes*

*En el caso del segmento C1C2 no se percibe una búsqueda activa de información en relación a estos puntos...*

**EL PRECIO NO ES UN ÍTEM TAN PREOCUPANTE...**

- ✓ **LOS PLANES CONTRATADOS LES DAN LA CERTEZA DE UNA IMPORTANTE COBERTURA CON DIFERENTES PRESTADORES**
- ✓ **ADICIONALMENTE, EN ALGUNOS CASOS EXISTEN SEGUROS COMPLEMENTARIOS QUE DAN AÚN MAYOR RESPALDO, “da lo mismo, lo que no me paga la Isapre me lo paga el seguro”, “tengo seguro con la Clínica Alemana así que me conviene siempre hacerme todo ahí”**

**TIENDEN A CONCENTRAR TODAS SUS ATENCIONES EN UN MISMO PRESTADOR**

- ✓ **Con el que - por razones de diversa naturaleza - se sienten seguros de cumplir todas sus expectativas, “para todo voy a la Alemana”, “toda mi vida me he atendido en la misma clínica”, “si es menor voy a Integramédica”**

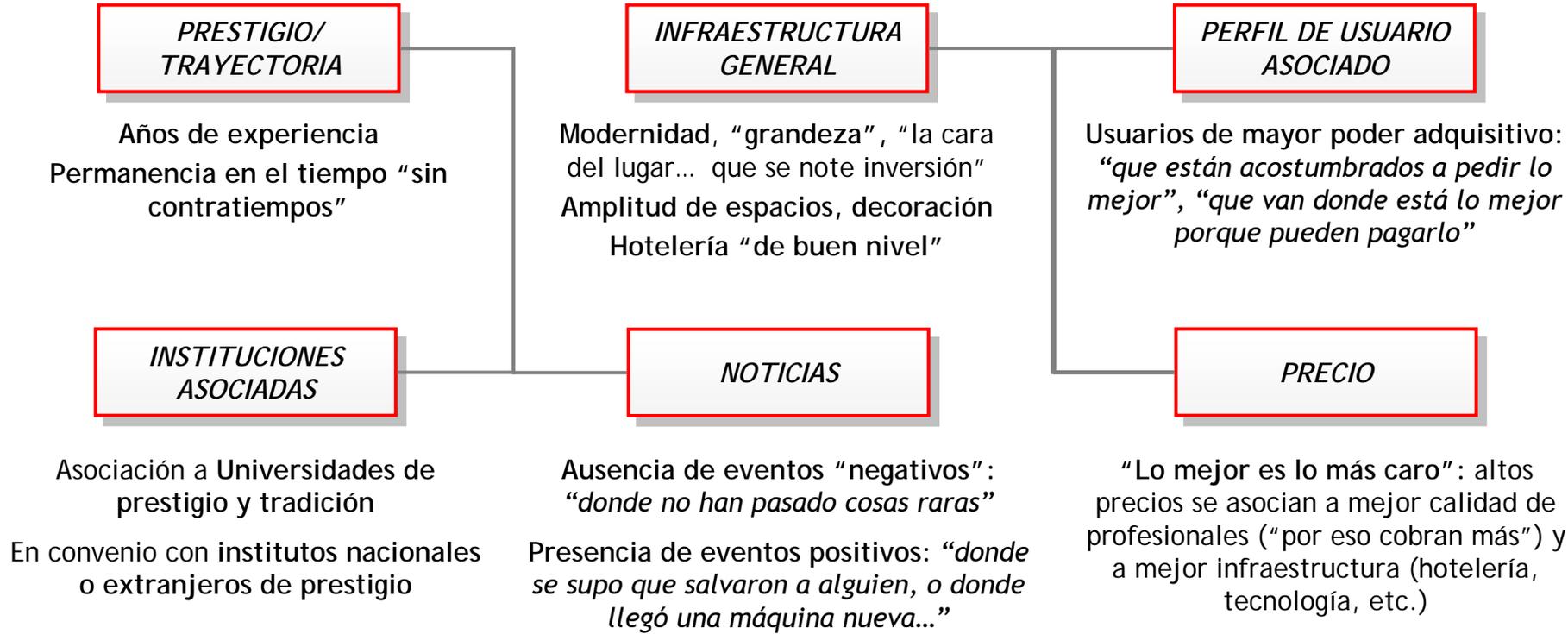


**FUERTE INFLUENCIA DE LA TRADICIÓN/ HÁBITOS  
PERO TAMBIÉN DE LA IMAGEN DE LOS PRESTADORES**

# LA IMAGEN DE LOS PRESTADORES

SI BIEN EL EFECTO DE LA IMAGEN DE LOS PRESTADORES SE MUESTRA DE FORMA MÁS CONCRETA EN LOS SEGMENTOS C1C2, PARA TODOS ES UN INPUT RELEVANTE AL MOMENTO DE DEFINIR A "LOS MEJORES"

¿Qué elementos se levantan en el discurso de los usuarios al momentos de hablar de "los mejores prestadores médicos"?



# *CLASIFICACIÓN DE PRESTACIONES*

# CLASIFICACIÓN DE PRESTACIONES

*LAS AGRUPACIONES REALIZADAS TIENDEN A SER HOMOGÉNEAS ENTRE LOS DIFERENTES SEGMENTOS.*

*LOS GRUPOS QUE FINALMENTE MÁS SE ENFATIZAN SON LOS SIGUIENTES:*

## CONSULTAS MÉDICAS

- Consulta médica
- Consulta médica de especialidades
- Consulta de urgencia
- Consulta psicólogo clínico
- Atención psiquiátrica o psicoterapia
- Control paciente psiquiátrico crónico

## HOSPITALIZACIÓN

- Parto normal
- Cesárea
- Operación de vesícula
- Otras intervenciones quirúrgicas que requieren uso de pabellón (todo tipo de cirugías ambulatorias y no ambulatorias)
- Día cama hospitalización (en todas sus variantes)
- Día cama UTI adulto
- Día cama UCI adulto
- Insumos y materiales clínicos quirúrgicos

## EXÁMENES

- Ecotomografía abdominal
- Radiografía de tórax (frontal y lateral)

*EL GRAN CRITERIO DE AGRUPACIÓN CORRESPONDE A LA SIMILITUD DE LA VIVENCIA DESDE EL USUARIO DE CADA UNA DE ESTAS PRESTACIONES: EN SU CONJUNTO CADA MUNDO DEFINE UNA EXPERIENCIA DE ATENCIÓN EN SALUD DIFERENTE*

# CLASIFICACIÓN DE PRESTACIONES

ADICIONALMENTE SE REALIZAN ALGUNAS DISTINCIONES:

*Surgen “subconjuntos” dentro de cada mundo que engloban prestaciones que dan a lugar a experiencias particulares, con la suficiente fuerza como para lograr una identidad propia entre quienes los señalan*

## CONSULTAS MÉDICAS

### LA SALUD FÍSICA

ENFOQUE GENERAL DE TODOS LOS SEGMENTOS

### LA SALUD MENTAL

GRUPOS DE 28-35 AÑOS: MUJERES C1C2 Y C3, HOMBRES C3

## HOSPITALIZACIÓN

### URGENCIAS/ IMPREVISTOS

ENFOQUE GENERAL DE TODOS LOS SEGMENTOS

### PARTO/ NACIMIENTO

MUJERES: C1C2 DE 36-50 AÑOS, C3 DE 28-35 Y DE 36-50 AÑOS

### HOTELERÍA

GRUPOS C1C2: HOMBRES Y MUJERES 28-35 AÑOS, HOMBRES 36-50 AÑOS Y MIXTO 55-65 AÑOS

### INSUMOS Y MATERIALES

DISTINCIÓN REALIZADA POR GRUPOS C1C2: HOMBRES 28-35 AÑOS, MIXTO 55-65 AÑOS

## EXÁMENES

*Dos momentos de atención diferentes: lo imprevisto y lo planificado*

*Dos atributos relevantes del servicio*

**DIMENSIONES DE VALOR ASOCIADAS A CADA**  
**MUNDO DE PRESTACIONES**

# AL PENSAR EN LAS DIMENSIONES DE VALOR...

LAS VALORACIONES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS SURGEN DESDE DOS PUNTOS DE VISTA:

UNO MÁS RACIONAL,  
RELACIONADO CON EL CONTEXTO:

LOS LÍMITES "REALES" QUE PERCIBEN  
PARA SUS EXPECTATIVAS



Donde el marco general está determinado por "lo que mi Isapre me bonifica", "lo que puedo obtener con mi plan"

ÉNFASIS C3

OTRO MÁS EMOCIONAL,  
RELACIONADO CON SUS DESEOS:

LAS EXPECTATIVAS "ILIMITADAS" QUE  
SURGEN AL HABLAR DE LA SALUD



Donde se plantea el ideal esperado para cada tipo de prestación, "la salud es lo más importante", "con la salud no se juega"

ENFATIZADO POR TODOS, PERO PERCIBIDO  
COMO "REALIZABLE" POR LOS GRUPOS  
C1C2 (con la excepción de 55-65 años)

# AL PENSAR EN LAS DIMENSIONES DE VALOR...

*ESTOS PUNTOS DE VISTA SE ASOCIAN CON DOS DIMENSIONES DE VALOR QUE APARECEN DE FORMA TRANSVERSAL: SON RELEVANTES PARA TODOS FRENTE A TODO TIPO DE PRESTACIÓN*

## "CONVENIO"

- ✓ Existencia de redes entre los prestadores y la Isapre a la que se pertenece
- ✓ Consideración del prestador dentro del plan de Salud contratado



Variable relevante en la medida que se traduce en "PRECIO"

*"Si tiene convenio con mi Isapre, si está dentro de mi plan entonces voy, si no me puede salir muy caro"*

*"Al final uno lo primero que mira es si hay convenio y dentro de lo que se tiene cobertura uno elige"*

*DIMENSIÓN MÁS RACIONAL,  
ASOCIADA AL CONTEXTO Y  
POSIBILIDADES ECONÓMICAS*

## "RECOMENDACIÓN"

- ✓ Indicación de terceros de los prestadores que conviene elegir: por calidad y/o conveniencia



Recomendación de familiares/cercanos: en base a sus propias experiencias con prestadores (*"uno pide consejos, hay gente que sabe más porque han estado ahí"*) y/o por "tradición" (*"siempre hemos ido para todo a la Alemana"* - énfasis C1C2)

Recomendación de Médicos tratantes: que actúan como garantes de la calidad del prestador, pudiendo incluso revalidar una opción descartada (*"si tu médico que sabes que es bueno te dice que vayas a un lugar tú lo sigues no más porque en quien confías es en él..."*)

*DIMENSIÓN MÁS EMOCIONAL,  
ASOCIADA A LA CONFIANZA Y  
VALIDACIÓN DE UNA ELECCIÓN*

*EN ESTE CONTEXTO SURGEN LAS DIMENSIONES ESPECÍFICAS  
ASOCIADAS A CADA MUNDO DE PRESTACIONES...*

# EL MUNDO DE LAS CONSULTAS MÉDICAS

## CONSULTAS MÉDICAS

- *Consulta médica*
- *Consulta médica de especialidades*
- *Consulta de urgencia*
- *Consulta psicólogo clínico*
- *Atención psiquiátrica o psicoterapia*
- *Control paciente psiquiátrico crónico*

LA SALUD FÍSICA

LA SALUD MENTAL

# *DIMENSIONES DE VALOR:*

## *EL MUNDO DE LAS CONSULTAS MÉDICAS*

*LAS CONNOTACIONES DADAS A ESTE MUNDO DE PRESTACIONES SE RELACIONAN CON:*

- La percepción de un problema o necesidad “poco grave”*
- La vivencia de una necesidad más cotidiana para algunos, “el día a día” (adultos con hijos menores de 15 años)*
- La posibilidad de que éste sea “el inicio” de algo más complejo, lo que entrega a la consulta un carácter de “prevención”*
- La percepción de un trámite/ pérdida de tiempo/ “algo de lo que deseas salir rápido” “lo que evitas hasta que ya no puedes” (hombres)*

**EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE SE MOVILIZAN FRENTE A ESTE MUNDO TIENEN QUE VER CON:**

*LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES  
CÓMODAS Y RÁPIDAS*

*LA IMPORTANCIA DE CONTAR  
CON UN DIAGNÓSTICO  
ACERTADO Y OPORTUNO*

# *DIMENSIONES DE VALOR:*

## *EL MUNDO DE LAS CONSULTAS MÉDICAS*

*En relación a las distinciones realizadas dentro de este mundo:*

### CONSULTAS MÉDICAS

#### LA SALUD FÍSICA

- ✓ Lo concreto y tangible
- ✓ Necesidades más cotidianas y fáciles de resolver
- ✓ Prestadores más accesibles y conocidos

#### LA SALUD MENTAL

- ✓ El mundo de la "emocionalidad", lo no tangible
- ✓ Necesidades del mundo "moderno": estrés, depresión
- ✓ Un mundo del que se sabe y se habla menos
- ✓ El hallazgo de un prestador que satisfaga las expectativas está mediado por variables también de orden emocional: confianza, sintonía, afinidad

DISTINCIÓN REALIZADA POR GRUPOS DE 28-35  
AÑOS: MUJERES C1C2 Y C3, HOMBRES C3

# DIMENSIONES DE VALOR:

## EL MUNDO DE LAS CONSULTAS MÉDICAS

EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:

### A nivel general:

#### CERCANÍA

Al hogar o lugar de trabajo o a las rutas habituales entre ambos

#### ACCESIBILIDAD

Cercanía a vías de acceso principales (cercano a estaciones de metro o grandes avenidas), con estacionamientos disponibles

#### RAPIDEZ EN OBTENCIÓN DE HORAS

“Que no te den hora para la otra semana si es urgente...” se asocia a contar con un amplio cuerpo médico/ diversidad de opciones

#### DISPONIBILIDAD DE CANALES REMOTOS DE ATENCIÓN

Internet/ teléfono. Facilidad para escoger, reservar y/o anular horas de consulta, exámenes y otros.

#### PUNTUALIDAD EN HORARIOS DE ATENCIÓN

Cumplimiento de horas tomadas, para poder planificar los tiempos, compatibilizar con otras tareas o responsabilidades

#### ATENCIÓN INTEGRAL

Posibilidad de tomar exámenes y realizar otros procedimientos en el mismo lugar, “hacer todo al tiro”

#### PRESTIGIO

Centros médicos “reconocidos”, “de los que se escuche hablar”, asociados a clínicas o instituciones de prestigio

#### CALIDAD PROFESIONAL

Cuerpo médico de calidad, profesionales de “primer nivel”: no sólo médicos jóvenes, médicos chilenos (no extranjeros), etc.

#### MODERNIDAD

En la infraestructura general: espacios amplios, iluminados, limpios, ascensores nuevos, “tecnológicos” (C3)

#### TECNOLOGÍA

En la atención general (toma de horas y compra de bonos) y en la atención médica: equipos para procedimientos, toma de exámenes, etc.

## ***DIMENSIONES DE VALOR:***

# ***EL MUNDO DE LAS CONSULTAS MÉDICAS***

*EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:*

### **Específicamente para el mundo de la salud mental:**

***PRESTIGIO***

Centros médicos “reconocidos”, “de los que se escuche hablar”, asociados a clínicas o instituciones de prestigio

***CALIDAD PROFESIONAL***

Cuerpo médico de calidad, profesionales de “primer nivel”: no sólo médicos jóvenes, médicos chilenos (no extranjeros), etc.

***SE RELEVAN COMO ÚNICAS VARIABLES RELEVANTES AL ENFRENTARSE A ESTE MUNDO EN PARTICULAR***

***EXISTE MUY Poca INFORMACIÓN ACERCA DE ESTE TIPO DE NECESIDADES DE SALUD Y QUIENES PODRÍAN ATENDERLAS, LO QUE GENERA DIFICULTAD PARA REALIZAR DISTINCIONES MÁS FINAS***

# EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN

## HOSPITALIZACIÓN

- Parto normal
- Cesárea
- Operación de vesícula
- Otras intervenciones quirúrgicas que requieren uso de pabellón (todo tipo de cirugías ambulatorias y no ambulatorias)
- Día cama hospitalización (en todas sus variantes)
- Día cama UTI adulto
- Día cama UCI adulto
- Insumos y materiales clínicos quirúrgicos

URGENCIAS/ IMPREVISTOS

PARTO/ NACIMIENTO

HOTELERÍA

INSUMOS Y MATERIALES

# *DIMENSIONES DE VALOR: EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN*

*LAS CONNOTACIONES DADAS A ESTE MUNDO DE PRESTACIONES SE RELACIONAN CON:*

- La idea de una “operación”: una necesidad de mayor complejidad*
  - La sensación de lo grave/ complejo/ complicado*
- La anticipación de un fuerte gasto económico que no se logra proyectar con certeza*
- La disposición a “no medirse en gastos si es por salud” versus el temor de sufrir un fuerte impacto económico*

**EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE SE MOVILIZAN FRENTE A ESTE MUNDO TIENEN QUE VER CON**

*LA VALORACIÓN DE LA  
SEGURIDAD QUE ENTREGA EL  
PRESTADOR EN TÉRMINOS DE SU  
CAPACIDAD DE AFRONTAR UNA  
NECESIDAD COMPLEJA*

*LA NECESIDAD DE CONTROLAR/  
ANTICIPAR LOS COSTOS QUE  
IMPLICA LA ATENCIÓN CON UN  
PRESTADOR DETERMINADO*

# DIMENSIONES DE VALOR: EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN

*En relación a las distinciones realizadas dentro de este mundo:*

## HOSPITALIZACIÓN

### URGENCIAS/ IMPREVISTOS

- ✓ Todo aquello que "se espera no tener que vivir": necesidades no normativas relacionadas con enfermedades

### PARTO/ NACIMIENTO

- ✓ Una vivencia "normal" y "programada"
- ✓ Una experiencia "familiar" y de fuerte connotación emocional

### HOTELERÍA

- ✓ El mundo de las "comodidades necesarias" para enfrentar un problema de salud
- ✓ Prestaciones que "hablan" de la calidad general de un prestador

### INSUMOS Y MATERIALES

- ✓ El mundo "del misterio", del que nunca se logra saber ni predecir mucho, que puede marcar la diferencia entre lo real y lo proyectado en términos económicos

ENFOQUE GENERAL DE  
TODOS LOS SEGMENTOS

DISTINCIÓN REALIZADA  
POR GRUPOS DE  
MUJERES: C1C2 DE 36-50  
AÑOS, C3 DE 28-35 Y DE  
36-50 AÑOS

DISTINCIÓN REALIZADA  
POR GRUPOS C1C2:  
HOMBRES Y MUJERES 28-  
35 AÑOS, HOMBRES 36-50  
AÑOS Y MIXTO 55-65 AÑOS

DISTINCIÓN REALIZADA  
POR GRUPOS C1C2:  
HOMBRES 28-35 AÑOS,  
MIXTO 55-65 AÑOS

# *DIMENSIONES DE VALOR:*

## *EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN*

*EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:*

### A nivel general:

#### *INFRAESTRUCTURA GENERAL*

Espacios amplios e iluminados, uso de colores claros, decoración acorde al tipo de establecimiento, "espacios acogedores"

#### *PRESTIGIO*

Clínicas "conocidas", con trayectoria, experiencia

#### *PULCRITUD*

Limpieza general, decoración adecuada que refuerce la imagen de pulcritud pero con espacios "acogedores"

#### *CALIDAD PROFESIONAL*

Cuerpo médico con profesionales de experiencia, reconocidos, diversidad de especialistas y "no de puras universidades privadas"

#### *HABITACIONES*

Amplias e iluminadas, acogedoras, con capacidad para que alguien acompañe al paciente

#### *TECNOLOGÍA*

A nivel médico: pabellones, instrumentos, exámenes y procedimientos, "lo último"  
En habitaciones: equipamiento médico (cama) y adicionales (ej.TV)

#### *CAPACIDAD TÉCNICA*

Capacidad de enfrentar y tratar todas las necesidades y/o urgencias de salud que pudieran surgir

#### *MODERNIDAD*

En la infraestructura general: espacios amplios, iluminados, limpios, ascensores nuevos, "tecnológicos" (C3)

#### *CALIDAD DE LA ATENCIÓN*

Disponibilidad de personal, atento a las necesidades y requerimientos del paciente, en todo momento

#### *TRANSPARENCIA*

Claridad en los costos asociados a la hospitalización: lenguaje entendible, claridad

#### *SERVICIOS ANEXOS*

Pensando esencialmente en las visitas/ familiares que acompañan durante la hospitalización: estacionamiento, cafetería

# *DIMENSIONES DE VALOR: EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN*

*EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:*

## Específicamente para el mundo del parto/ nacimiento

*INFRAESTRUCTURA  
GENERAL*

*TECNOLOGÍA*

*HABITACIONES*

*CAPACIDAD TÉCNICA*

*CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN*

*SERVICIOS ANEXOS*

*Ante un nacimiento se vuelve crucial  
aquello que sintonice con la naturaleza  
del evento:*

- ✓ De fuerte connotación emocional, donde se valora sentirse "cuidado", "protegido"*
- ✓ Con preocupaciones por potenciales riesgos o imprevistos*
- ✓ Un acontecimiento familiar, donde se espera contar con la presencia/ apoyo de otros*

# *DIMENSIONES DE VALOR: EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN*

*EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:*

## Específicamente para el mundo de la hotelería

*PULCRITUD*

*TECNOLOGÍA*

*HABITACIONES*

*MODERNIDAD*

*CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN*

*SE RELEVAN AQUELLAS VARIABLES QUE POTENCIAN LA IDEA DE CONTAR CON UN LUGAR ADECUADO PARA LA RECUPERACIÓN DE UNA INTERVENCIÓN MAYOR O GRAVE,  
“lo necesario para lograr un buen descanso”*

*LA HOTELERÍA ES ADEMÁS UN ELEMENTO QUE INDIRECTAMENTE TRASMITE LA IDEA DE  
“CALIDAD GENERAL” DEL PRESTADOR (Y POR ENDE CONFIANZA):*

*“al final es ahí donde uno se hace la idea general, si las piezas son grandes cómodas,  
bonitas, modernas... es como en los hoteles, te puedes ir al Hyatt si quieres que está  
posicionado como lo mejor”*

# *DIMENSIONES DE VALOR: EL MUNDO DE LA HOSPITALIZACIÓN*

*EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:*

Específicamente para el mundo de los insumos y materiales

*TRANSPARENCIA*

Claridad en los costos asociados a la hospitalización: lenguaje entendible, claridad

*SURGE COMO LA GRAN DEMANDA ANTE ESTE TIPO DE PRESTACIONES EN LA MEDIDA QUE HOY SE PERCIBE COMO UNA DEBILIDAD CENTRAL EN EL MUNDO DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN GENERAL*

# *EL MUNDO DE LOS EXÁMENES*

## EXÁMENES

- *Ecotomografía abdominal*
- *Radiografía de tórax (frontal y lateral)*

# *DIMENSIONES DE VALOR:*

## *EL MUNDO DE LOS EXÁMENES*

*LOS EXÁMENES SON UN TERRENO DE MEDIANA HABITUALIDAD, QUE COMBINA ELEMENTOS DE LOS MUNDOS PREVIOS DE PRESTACIONES*

- *Prestaciones de carácter simple, fáciles de realizar en su mayoría (evocaciones propias del tipo de exámenes presentado)*
- *Donde existe una percepción de amplia variedad de oferta en términos de calidad y precio, “puede ser muy económico o muy caro”*
- *Cuya relevancia radica en la confirmación/ desconfirmación de un diagnóstico posible*
  - *Donde los convenios de las Isapres cobran un valor particular (“costo cero”)*
  - *Un trámite adicional, “una lata” (énfasis Hombres en general y grupos de 28-35 años)*

**EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE SE MOVILIZAN FRENTE A ESTE MUNDO TIENEN QUE VER CON**

*LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES  
ECONÓMICAS, CÓMODAS Y  
RÁPIDAS*

*LA IMPORTANCIA DE LA  
CALIDAD PERCIBIDA DEL  
PRESTADOR PARA VALIDAR /  
COMPLEMENTAR UN  
DIAGNÓSTICO*

# *DIMENSIONES DE VALOR: EL MUNDO DE LOS EXÁMENES*

*EN ESTE CONTEXTO, LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE ESTE TIPO DE PRESTACIONES SON:*

A nivel general:

*CERCANÍA*

Al hogar o lugar de trabajo o a las rutas habituales entre ambos

*PRESTIGIO*

Laboratorios "conocidos", con trayectoria, experiencia

*ACCESIBILIDAD*

Cercanía a vías de acceso principales (cercano a estaciones de metro o grandes avenidas), con estacionamientos disponibles

*CALIDAD  
PROFESIONAL*

Cuerpo médico con profesionales de experiencia, certeros en la interpretación de los exámenes y en las indicaciones

*TECNOLOGÍA*

En términos del equipamiento para la realización de pruebas y exámenes

**CON TODO... LA ELECCIÓN DE UN PRESTADOR**

# LA ELECCIÓN DE UN PRESTADOR

CONSIDERANDO LAS VALORACIONES FRENTE A CADA MUNDO DE PRESTACIONES Y LA FORMA GENERAL DE APROXIMACIÓN A LOS PRESTADORES...

*¿Cómo realizan los usuarios la elección de un prestador?*

No se percibe en el discurso una actitud clara de “elección” de prestadores ante una necesidad de salud: esta elección parece darse en la mayoría de los casos de forma previa



LOS PRESTADORES (LAS MARCAS) ACTÚAN COMO UNA VARIABLE RELEVANTE EN LA ELECCIÓN DE UN PLAN DE SALUD

EN EL CASO DEL SEGMENTO C3

ÉSTE ES EL MOMENTO DE LA VERDADERA ELECCIÓN:  
DONDE POR UN PRECIO DETERMINADO ES POSIBLE  
“ELEGIR” DÓNDE ATENDERSE

*“Uno ve dónde tiene convenio y de ahí elige”*

*“primero está el límite de lo que puedes obtener con tu plata y ahí vas viendo dónde es mejor para ti”*

EN EL CASO DEL SEGMENTO C1C2

LA ELECCIÓN TIENDE A SER AÚN MÁS ANTICIPADA: SE TIENE CLARIDAD RESPECTO A QUÉ PRESTADORES SE ELEGIRÁ Y SE BUSCAN LOS PLANES DE SALUD QUE SE ACOMODEN A ELLOS y/o SE TOMAN OTRAS MEDIDAS PARA LOGRAR ESTA FLEXIBILIDAD (seguros, convenios)

*“Busqué algo que me permitiera irme a la Las Condes”*

*“Mis médicos de confianza están en la Alemana, así que prioricé ese lugar”*

# LA ELECCIÓN DE UN PRESTADOR

*La situación anterior lleva a que la sensación de “libertad” para elegir a los prestadores médicos siempre esté relativizada por esta situación:*

**AL OPTAR POR UN PLAN DE SALUD LOS USUARIOS OPTAN POR UNA SERIE DE CONDICIONES QUE INFLUIRÁN LUEGO EN LO QUE “SE PUEDE” Y LO QUE “NO SE PUEDE” ELEGIR: SON LA ISAPRE Y EL PLAN DE SALUD ENTONCES LOS QUE ACTÚAN COMO FACILITADORES (O NO) DEL ACCESO A CIERTOS PRESTADORES**

**POR LO TANTO, CUANDO LOS USUARIOS SE ENFRENTAN A UNA NECESIDAD DE SALUD EN EL FONDO SÓLO ESTÁN “PONIENDO A PRUEBA” LO ACERTADO DE SUS DECISIONES PREVIAS**

*Si bien esta situación es más crítica en el caso del segmento C3 - que efectivamente está más limitado económicamente en sus posibilidades de acceso a planes con más y mejores coberturas - para todos es cierto que una vez elegido el plan de salud, la decisión por los prestadores a los que se recurrirá frente a una necesidad ya estará en cierta medida tomada.*

# LA ELECCIÓN DE UN PRESTADOR

*En este contexto, de contar con un organismo o institución certificador de la calidad de los prestadores, éste debiera estar presente al momento de elegir los planes de salud.*

- ✓ **SU ÉNFASIS DEBE ESTAR EN INFORMAR SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS A NIVEL OPERATIVO: INFRAESTRUCTURA, CAPACIDAD TÉCNICA, CUERPO MÉDICO , HOTELERÍA, ETC.**
- ✓ **COMO UNA PLATAFORMA SOBRE LA CUAL ADICIONAR OTRAS VARIABLES POSIBLES DE IMAGEN MÁS "OBJETIVABLES" (como años de experiencia, asociación a universidades o institutos, publicaciones/ investigaciones, etc.)**

*¿Y cómo debiera ser este organismo para ser creíble?*

- Un organismo distante del Ministerio de Salud, invalidado como regulador por muchos usuarios debido a la contingencia (tema VIH)
- Un organismo independiente del estado (en la medida que se asocia al gobierno y por ende a un "sesgo" en sus evaluaciones)
- Idealmente una "consultora" o instituto independiente, nacional o extranjero, con juicio "objetivo", sin sesgos y sin temor a represalias por sus consideraciones

*"Yo preferiría que lo realizara una consultora que no tuviera nada que ver"*

*"Primero tiene que haber una articulación del sistema de salud, donde todos los entes deben estar categorizados, así como la normativa de Sernatur, donde hay hoteles cinco estrellas, esos deben estar todos estandarizados"*

*"Los hospitales que son de gobierno, o sea de gobierno entre comillas, yo se que no son del gobierno, pero el gobierno da la parte económica, entonces de que estamos hablando, la gente se muere en los pasillos..."*