



Presentación

## 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 2010

Dirección metodológica:

Víctor Allan

Contraparte técnica:

Marcela Pezoa



GOBIERNO DE CHILE

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



## 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

23 de noviembre al 30 de diciembre de 2009

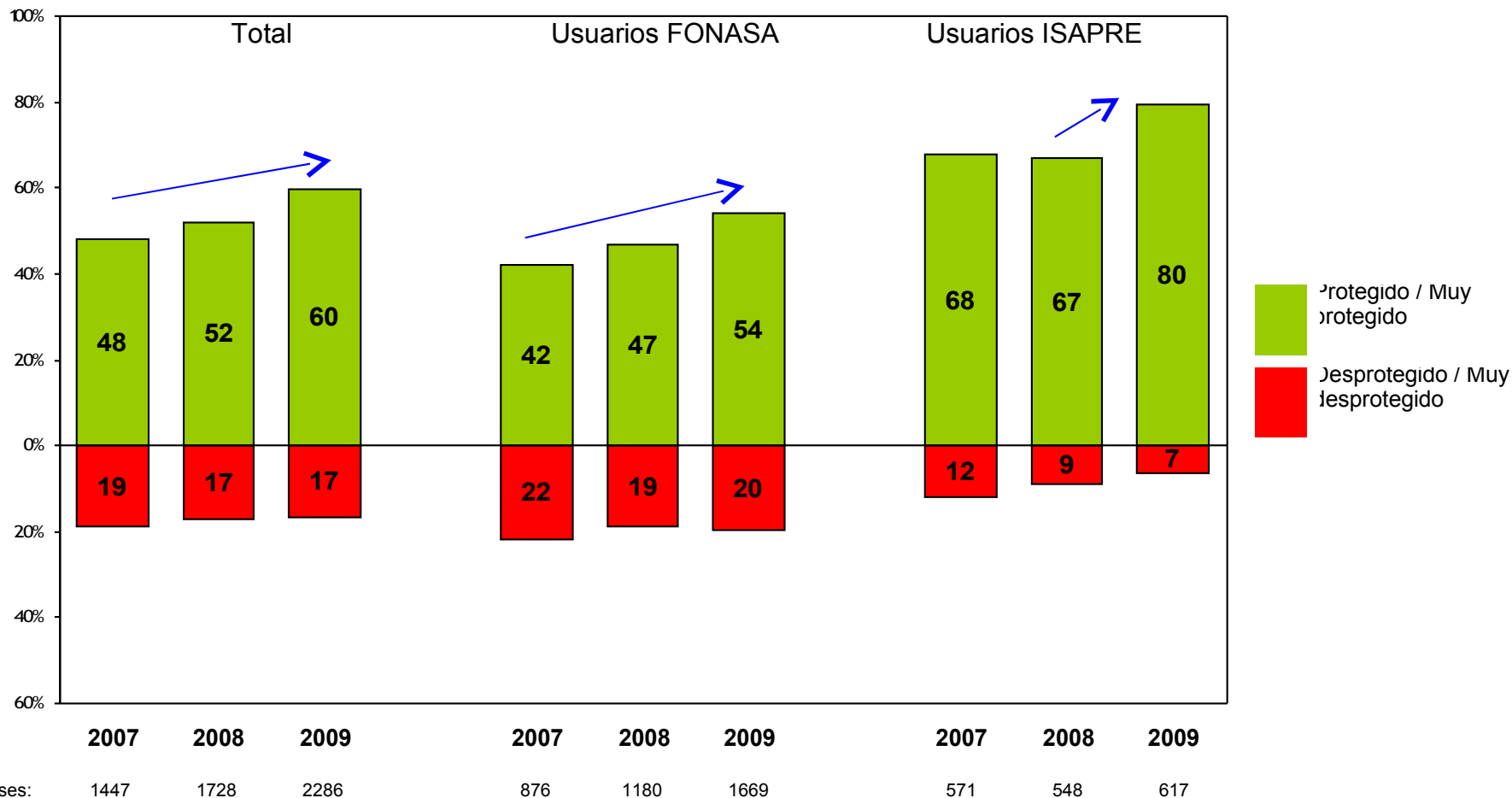
		FONASA BC1/C2	FONASA C3	FONASA D/E	ISAPRE BC1	ISAPRE C2	ISAPRE C3/D/E	TOTAL
GRAN SANTIAGO	Hombre 18-35	16	19	22	9	9	6	81
	Hombre 36-50	16	19	22	9	9	6	81
	Hombre >50	16	19	22	6	6	2	71
	Mujer 18-35	16	19	22	9	9	6	81
	Mujer 36-50	16	19	22	9	9	6	81
	Mujer >50	16	19	22	6	6	2	71
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>96</b>	<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 PAIS	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

# Evolución de la sensación de protección en salud

A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido se siente usted actualmente?



↑ Diferencias estadísticamente significativas (95% de confianza)

La sensación de estar protegido frente a los problemas de salud crece sostenidamente entre los usuarios del sistema público y, en el último año, da un salto importante entre los usuarios del sistema privado.

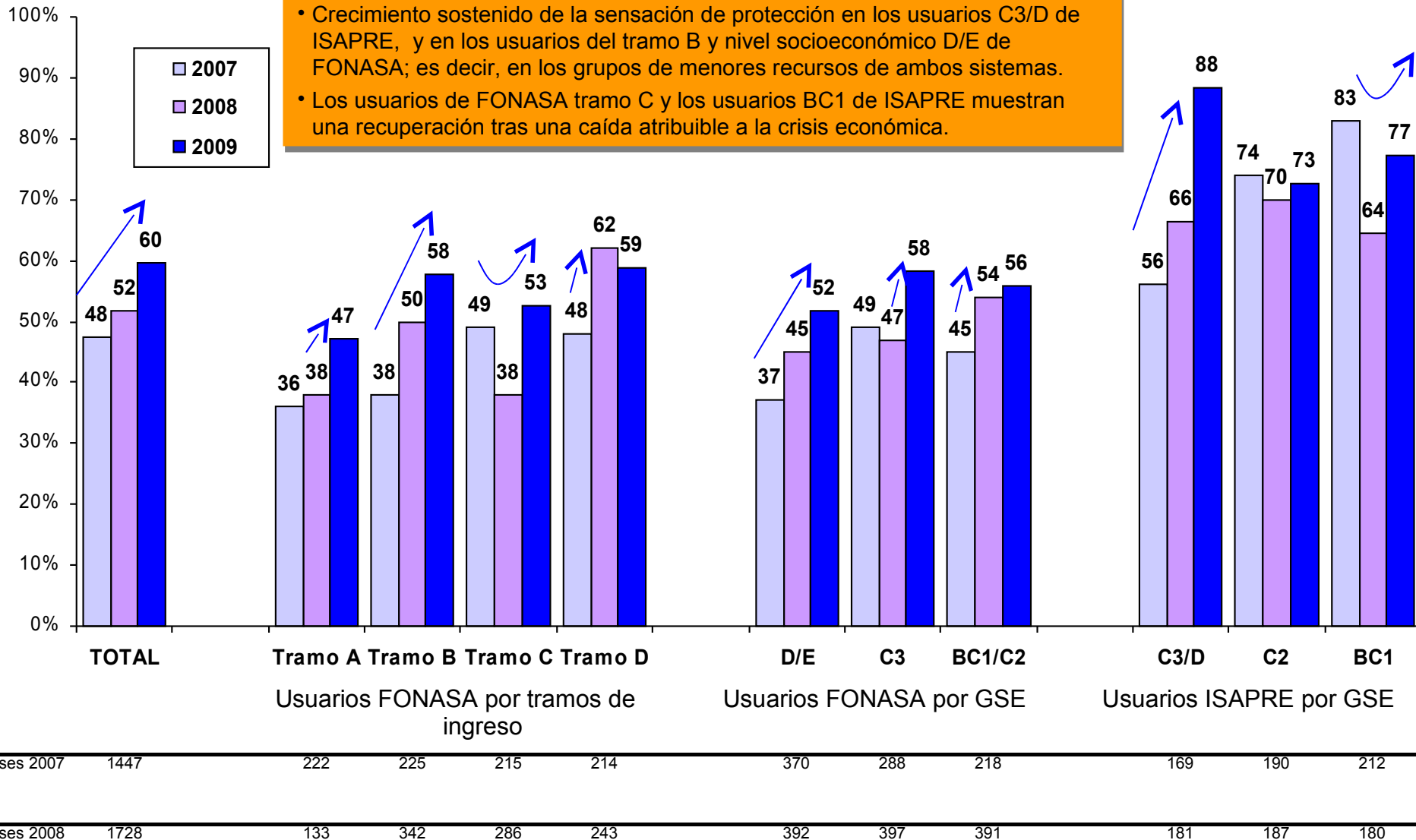
# Sensación de protección por segmentos

A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿cuán protegido se siente usted actualmente?

Protegido / muy protegido

## PRINCIPALES TENDENCIAS:

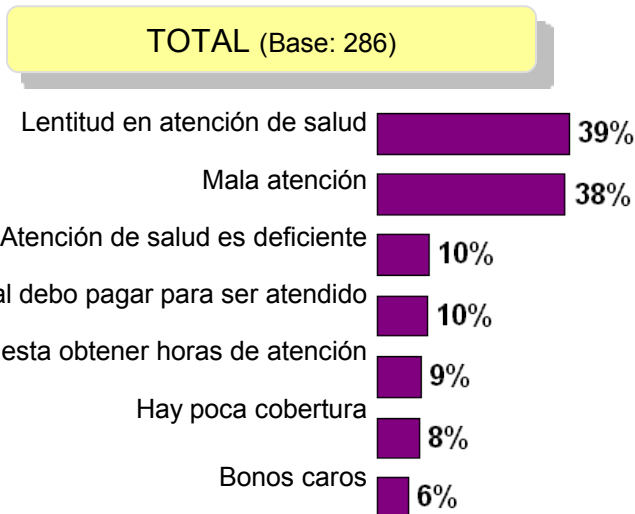
- No hay caídas en el último año.
- Crecimiento sostenido de la sensación de protección en los usuarios C3/D de ISAPRE, y en los usuarios del tramo B y nivel socioeconómico D/E de FONASA; es decir, en los grupos de menores recursos de ambos sistemas.
- Los usuarios de FONASA tramo C y los usuarios BC1 de ISAPRE muestran una recuperación tras una caída atribuible a la crisis económica.



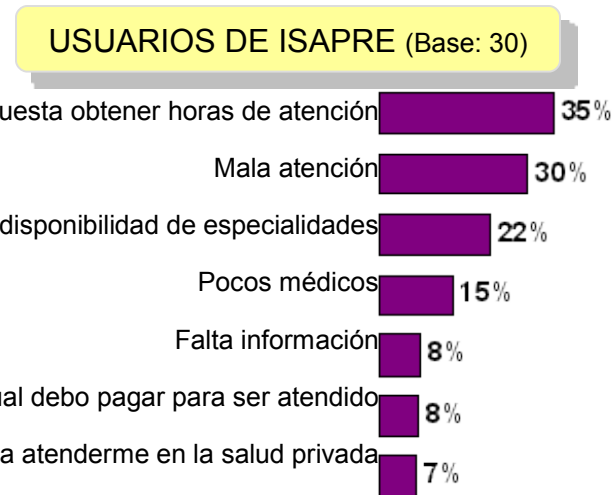
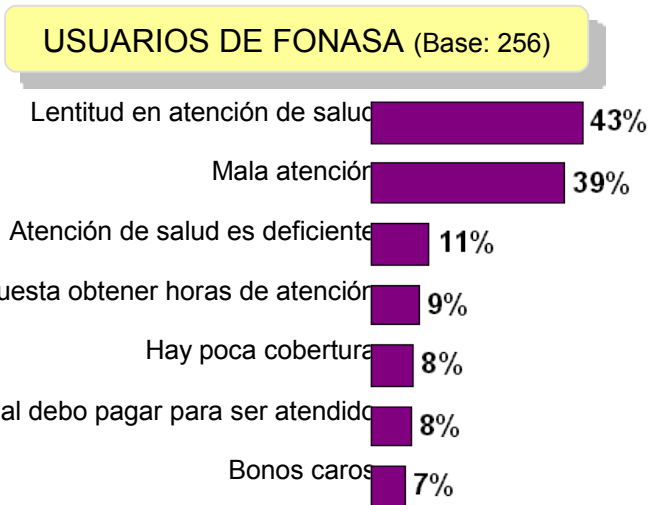
# Razones para sentirse desprotegido

A2. ¿Por qué se siente desprotegido?

Base: Quienes se sienten desprotegidos

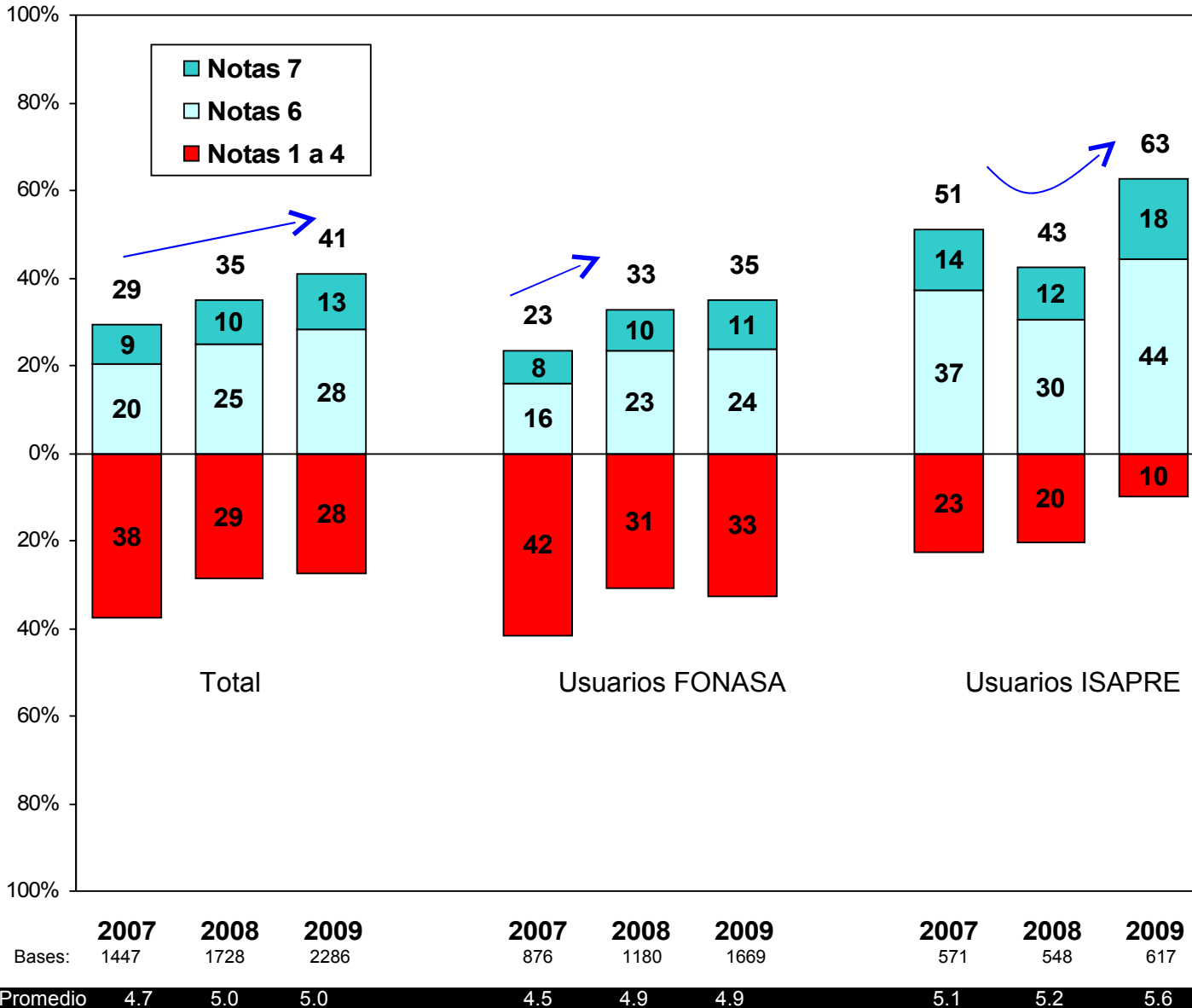


Problemas en el acceso y en la calidad de la atención definen la mayoría de los casos en que hay sensación de desprotección.



# Satisfacción con el Sistema de Salud

A3a. En términos generales, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su sistema de salud?



El alza de la satisfacción global con el sistema de salud se debe a la recuperación de los usuarios del sistema privado después de una caída que coincide con la crisis económica.

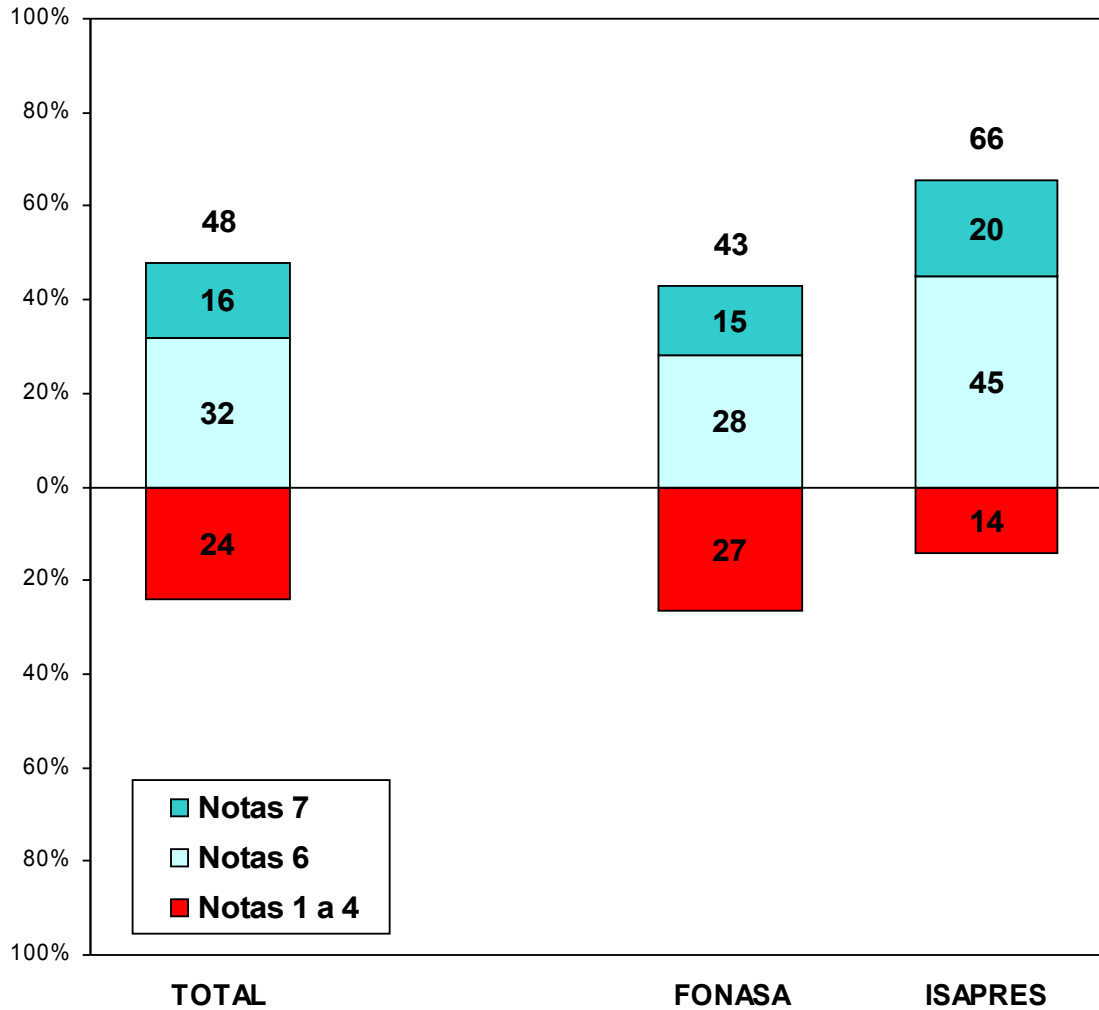
↑ Diferencias estadísticamente significativas (95% de confianza) 8



# Satisfacción con FONASA e ISAPRE

A3b. Y específicamente, ¿cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su ISAPRE / FONASA (según P1)?

Bases: Total entrevistados (2286), FONASA (1669), ISAPRES (617)



Bases:                      2286    1669    617

Promedio                      5.2    5.1    5.6

Al preguntar específicamente por FONASA e ISAPRE en lugar del sistema de salud, la satisfacción mejora significativamente entre los usuarios del sistema público, pasando de 35% a 43% en evaluaciones positivas.

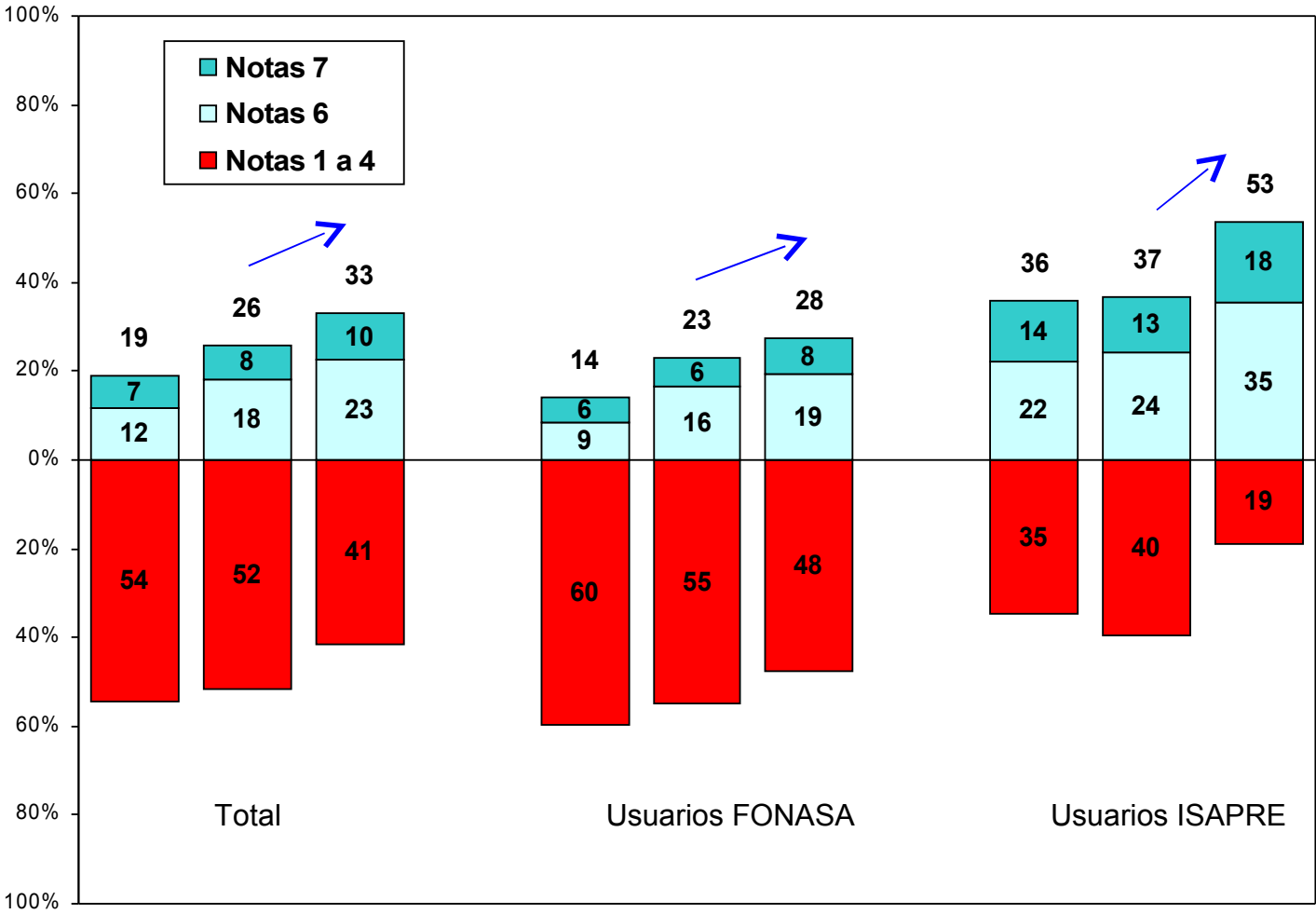
Esto se explica porque los usuarios de FONASA entienden por sistema de salud en primer lugar los prestadores (hospitales y consultorios) y sólo secundariamente a FONASA.

# Satisfacción con la información que recibe de su Sistema de Salud



A6. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibe de su sistema de salud?

Bases: Total entrevistados (2286), FONASA (1669), ISAPRES (617)



Bases: 1447 1728 2286 876 1180 1669 571 548 617

Promedio 4.0 4.2 4.5 3.8 4.1 4.3 4.6 4.6 5.3

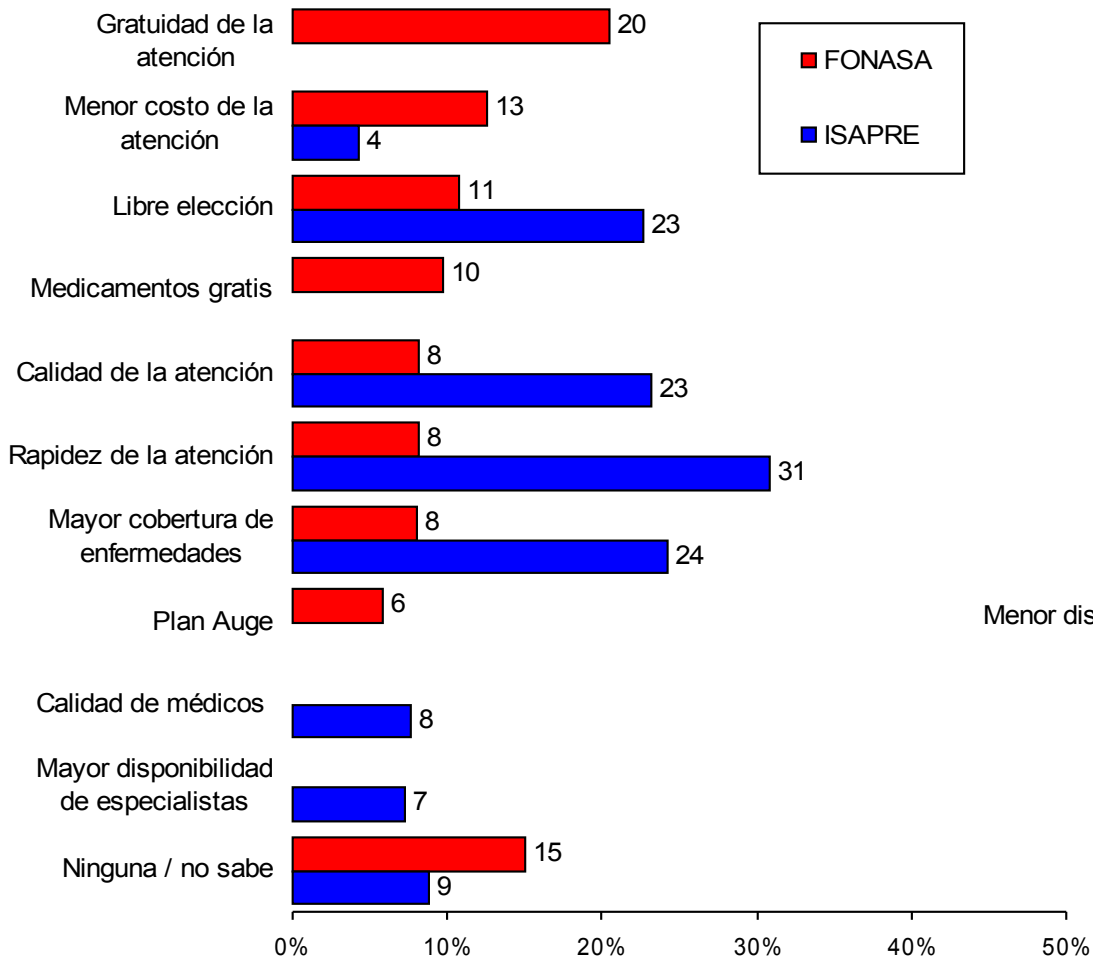
↑ Diferencias estadísticamente significativas (95% de confianza)

A4. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su sistema de salud? RESPUESTA MÚLTIPLE

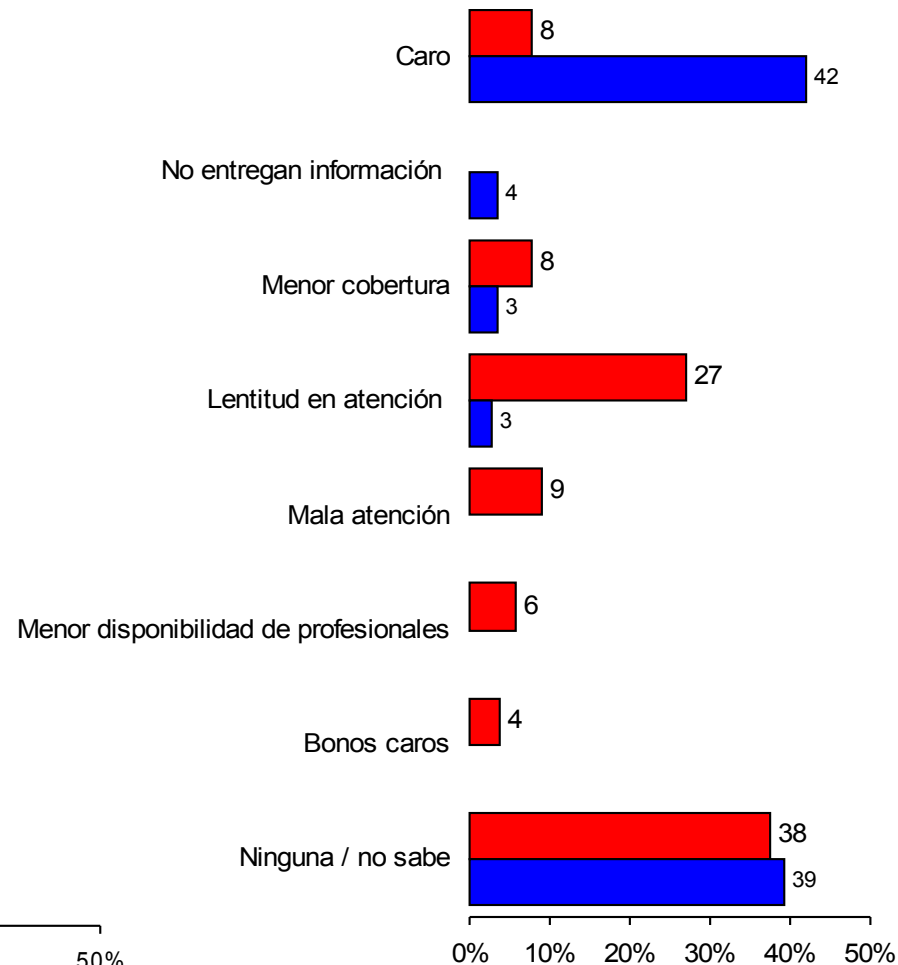
A5. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su sistema de salud? RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Usuarios de FONASA: (1669); Usuarios de ISAPRE: (617)

## VENTAJAS



## DESVENTAJAS



# Ventajas y desventajas de FONASA

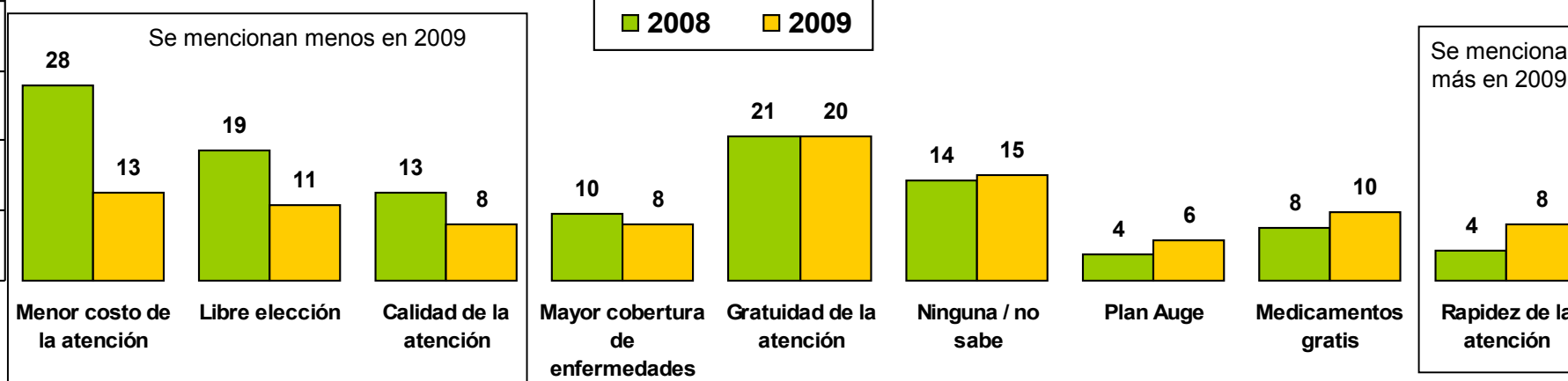
A4. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su sistema de salud? RESPUESTA MÚLTIPLE

A5. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su sistema de salud? RESPUESTA MÚLTIPLE

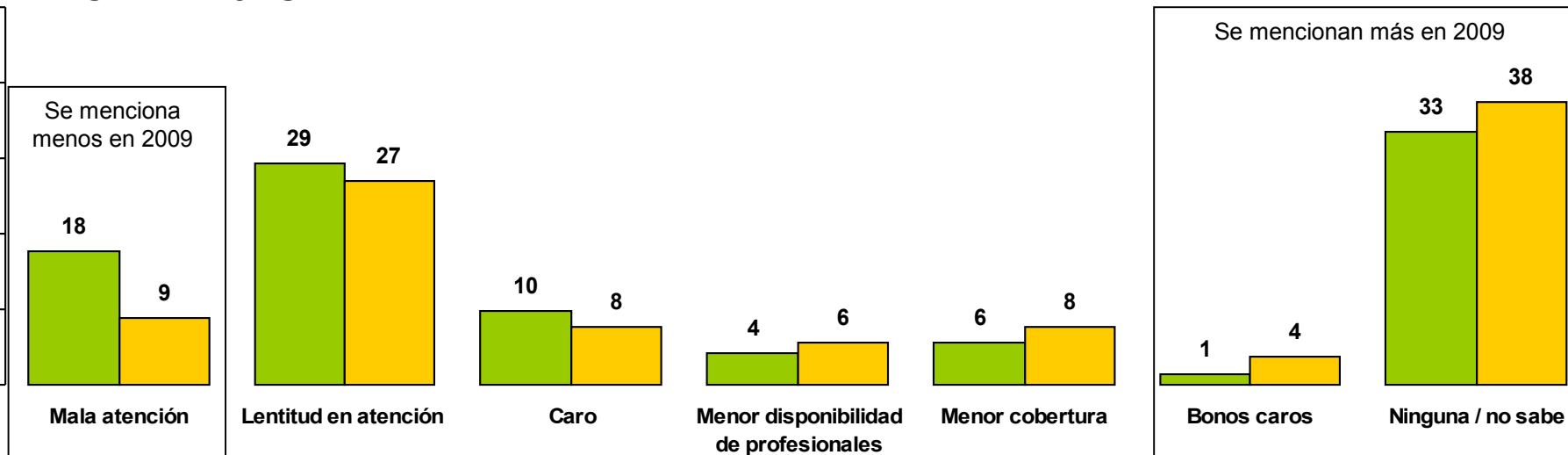
Bases: Usuarios de FONASA: 2008 (1189) ; 2009 (1669)

## VENTAJAS

Calidad, costo y libre elección pierden protagonismo en el sistema público, pero aún no surgen claramente nuevos referentes.



## DESVENTAJAS



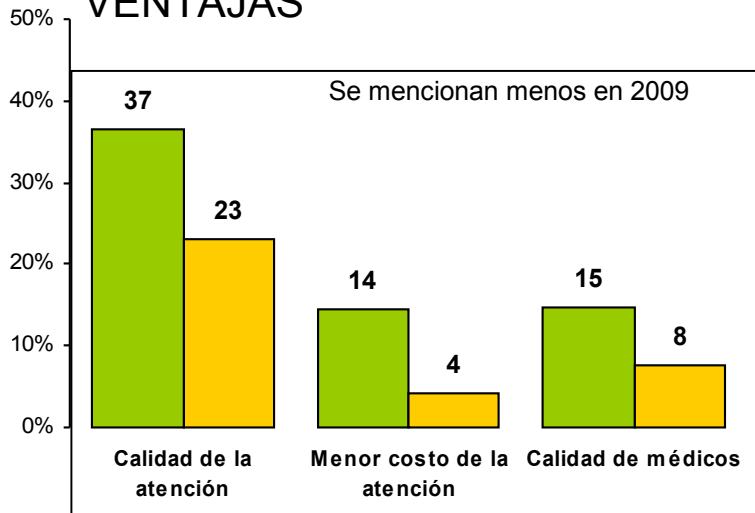
# Ventajas y desventajas de su ISAPRE

A4. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a su sistema de salud? RESPUESTA MÚLTIPLE

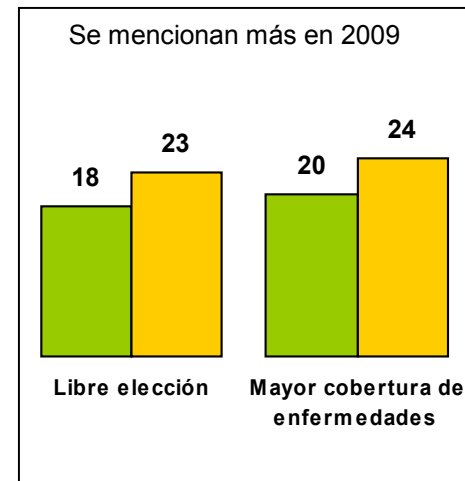
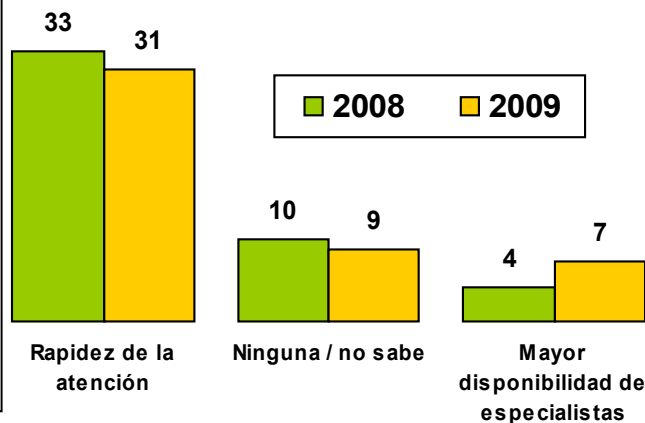
A5. ¿Qué desventajas o aspectos negativos le ve usted a su sistema de salud? RESPUESTA MÚLTIPLE

Bases: Usuarios de ISAPRE: 2008 (548) ; 2009 (617)

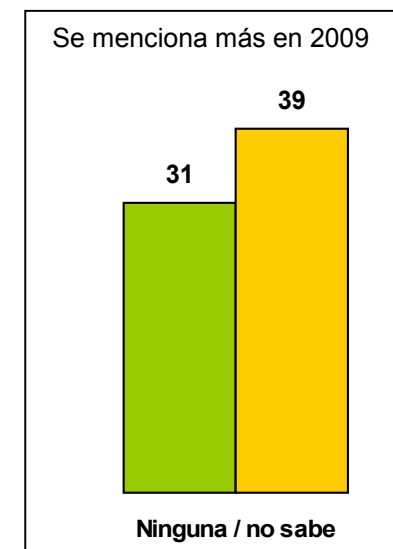
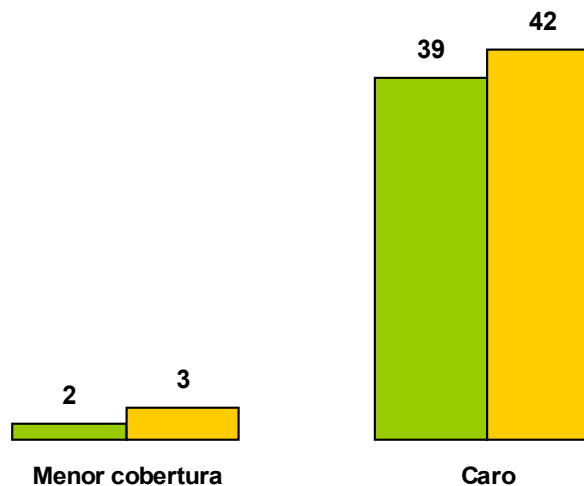
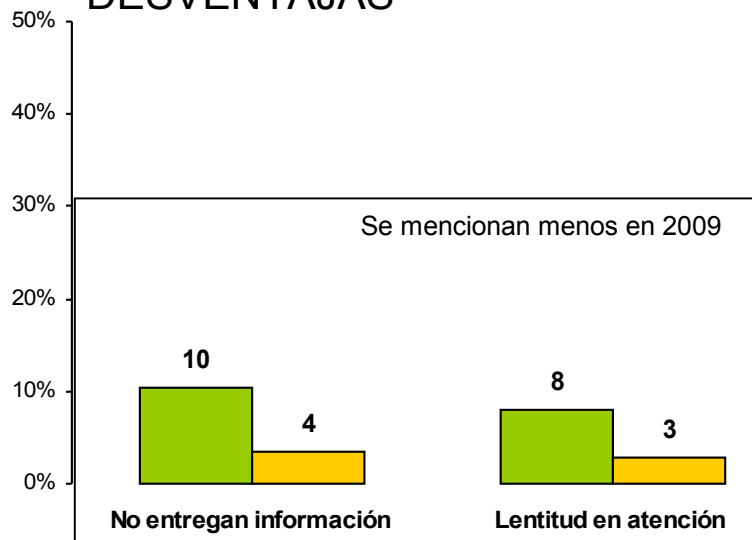
## VENTAJAS



Calidad y costo pierden protagonismo en el sistema privado, mientras se levantan libre elección y cobertura.



## DESVENTAJAS



# Ventajas y desventajas de FONASA / ISAPRE por segmentos

A4. ¿Qué ventajas o aspectos positivos le ve usted a FONASA / su ISAPRE? RESPUESTA MÚLTIPLE

VENTAJAS (%)	Usuarios de FONASA por TRAMOS DE INGRESO			
	A (311)	B (632)	C (326)	D (296)
Gratuidad en atención	36	19	7	8
Gratuidad en medicamentos	18	9	5	2
Mejor atención	9	9	8	6
Se puede atender en hospitales públicos / consultorios	6	11	8	4
Rapidez en atención	9	7	9	6
Disponibilidad para comprar bonos	5	10	10	9
Puedo acceder a la salud privada	3	11	7	9
Mayor cobertura de enfermedades	5	8	12	9
Bonos más baratos	5	11	10	11
Libre elección / puedo atenderme donde quiero	4	11	20	12
Menor costo / más económico	8	11	18	18
<b>DESVENTAJAS (%)</b>				
Demora / lentitud en atención	31	25	27	22
Menor cobertura	6	7	8	13
No tengo derecho / acceso a comprar bonos	12	0	2	2
Caro	5	7	12	11

VENTAJAS (%)	Usuarios de ISAPRE x NIVEL SOCIOECONÓMICO		
	C3D (119)	C2 (253)	BC1 (245)
Rapidez en atención	35	30	28
Mayor cobertura de enfermedades	14	31	28
Libre elección	27	19	21
Mejor atención	26	24	19
Bonos más baratos	26	16	16
Buenos planes de salud / mas planes	5	12	14
Mayor disponibilidad de médicos / especialistas	2	12	9
Puedo acceder a la salud privada	9	11	8
Calidad de profesionales	5	8	11
<b>DESVENTAJAS (%)</b>			
Caro	41	39	47

# Dónde acudiría frente a un problema con un prestador de salud

A7a. Si usted tuviera un problema con un prestador de salud (hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera? RESPUESTA ÚNICA Y ESPONTÁNEA.

A7b. Y si esta instancia no funcionara, ¿a dónde más iría? RESPUESTA MÚLTIPLE ESPONTÁNEA

A8a. Si usted tuviera un problema con su ISAPRE/FONASA, ¿A qué institución acudiría para que se resolviera? RESPUESTA ÚNICA Y ESPONTÁNEA.

A8b. Y si esta instancia no funcionara, ¿A dónde más iría? RESPUESTA MÚLTIPLE ESPONTÁNEA

		USUARIOS DE FONASA						USUARIOS DE ISAPRE					
		Primera instancia			Segunda instancia			Primera instancia			Segunda instancia		
		2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
	Bases	(876)	(1182)	(1669)	(876)	(1182)	(1669)	(571)	(546)	(617)	(571)	(546)	(617)
Frente a problema con un PRESTADOR DE SALUD, acudiría a...	FONASA	39	45	44	4	8	6	-	-	-	-	-	-
	ISAPRE	-	-	-	-	-	-	52	61	61	9	4	11
	Ministerio de salud	17	15	12	17	20	19	10	11	6	19	21	23
	Superintendencia de Salud	9	10	10	14	19	18	14	10	16	24	31	28
	No sabe	15	14	18	35	35	41	13	5	5	27	23	22
Frente a problema con su SEGURO DE SALUD, acudiría a...	Insistiría en FONASA	48	48	48	4	8	5	-	-	-	-	-	-
	Insistiría en su ISAPRE	-	-	-	-	-	-	46	48	60	9	4	12
	COMPIN	6	4	2	7	3	3	15	5	2	12	5	6
	Superintendencia de Salud	12	13	12	15	19	19	22	21	19	24	31	31
	Ministerio de salud	14	13	12	17	20	20	3	14	6	19	21	17
No sabe	12	13	18	35	35	39	4	3	4	27	23	19	

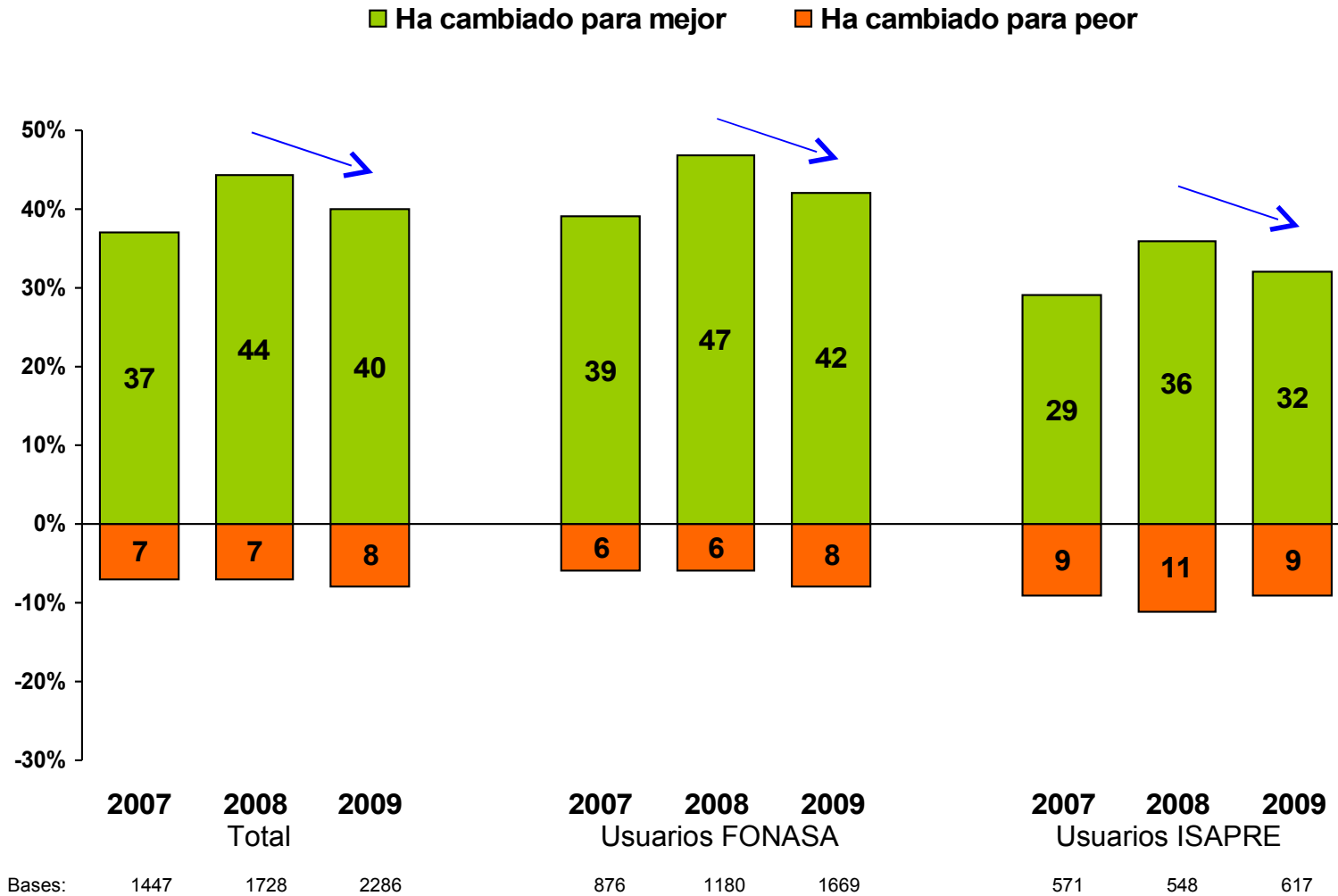
anterior

Valores este año inferiores a la media anterior

La Superintendencia de Salud mantiene el mismo posicionamiento de segunda instancia logrado en 2008.

# Percepción de cambios en su sistema de salud en los últimos 3 años

A9. En su opinión, en los últimos 3 años, ¿su sistema de salud ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado?



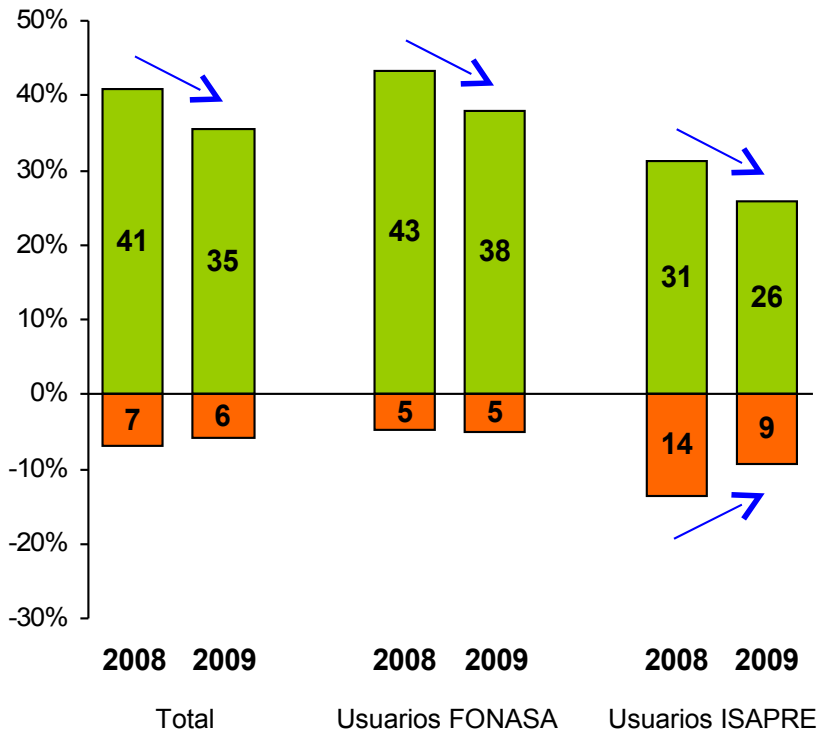


# Percepción de cambios en su sistema de salud en el último año

A10. Y en el último año, ¿usted diría que su sistema de salud ha cambiado para mejor, para peor o no ha cambiado?

A11. ¿Qué cambios ha notado en el último año?

■ Ha cambiado para mejor    ■ Ha cambiado para peor

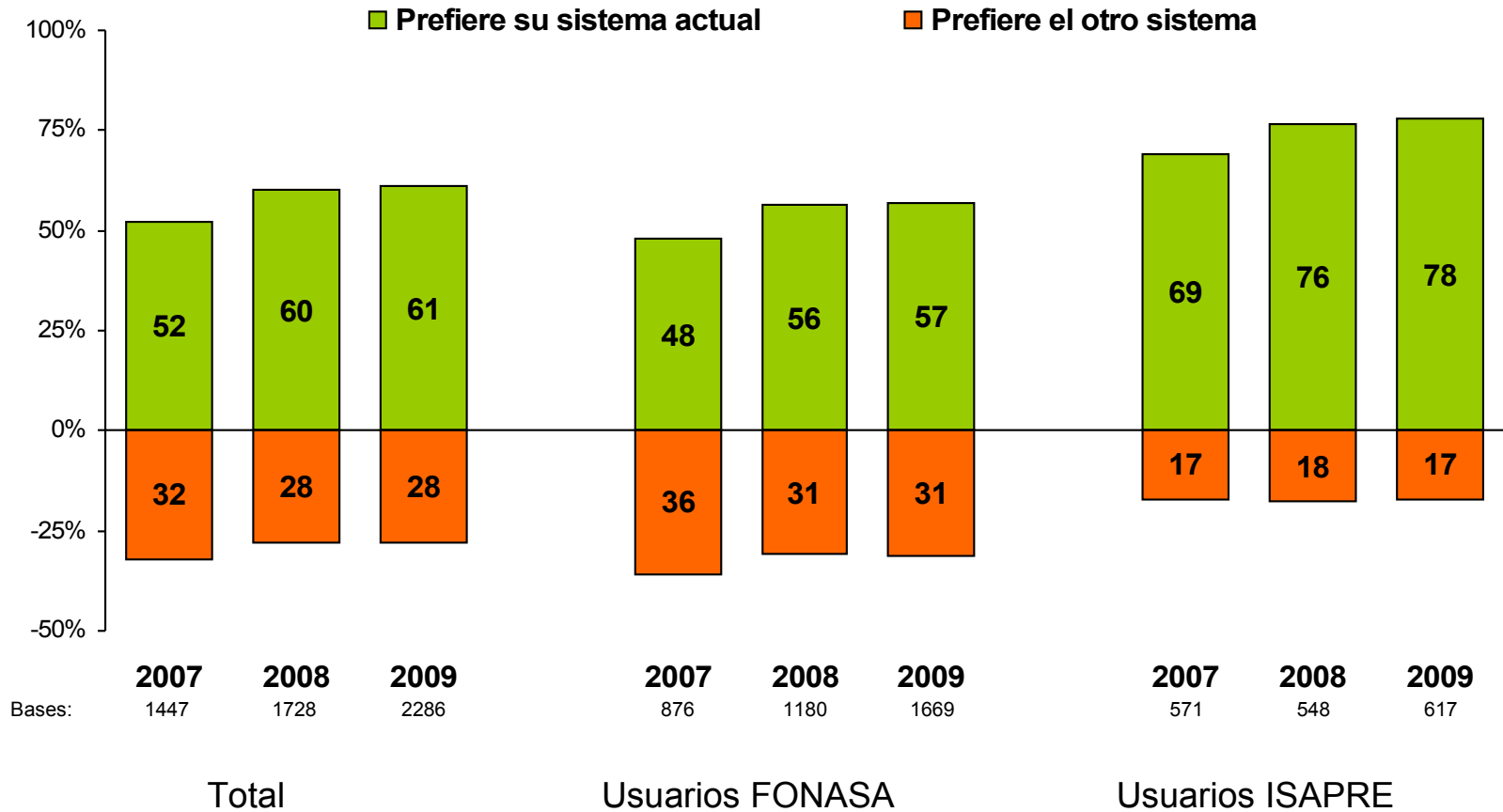


Bases: 1728 2286      1180 1669      548 617

	TOTAL	Usuarios de Fonasa	Usuarios de Isapre
Bases: Han percibido cambios	898	689	209
<b>CAMBIOS POSITIVOS</b>			
Rapidez en atención	23	24	20
Mejor calidad de atención	20	21	15
Aumento de enfermedades cubiertas por el plan	14	17	4
Mayor cobertura de enfermedades catastróficas	11	10	19
La implementación del AUGE en s	8	8	7
Más centros de atención	7	7	8
Mejor infraestructura	6	7	2
Es más económico	5	4	10
Mayor disponibilidad de médicos	4	4	2
<b>CAMBIOS NEGATIVOS</b>			
Demora en atención	4	5	0
Card	3	0	13
Mala calidad de atención	2	3	1
No hay disponibilidad de medicamentos	2	3	0
Los paros perjudican a los pacientes	1	2	0
No hay disponibilidad de horas medicas	1	1	0

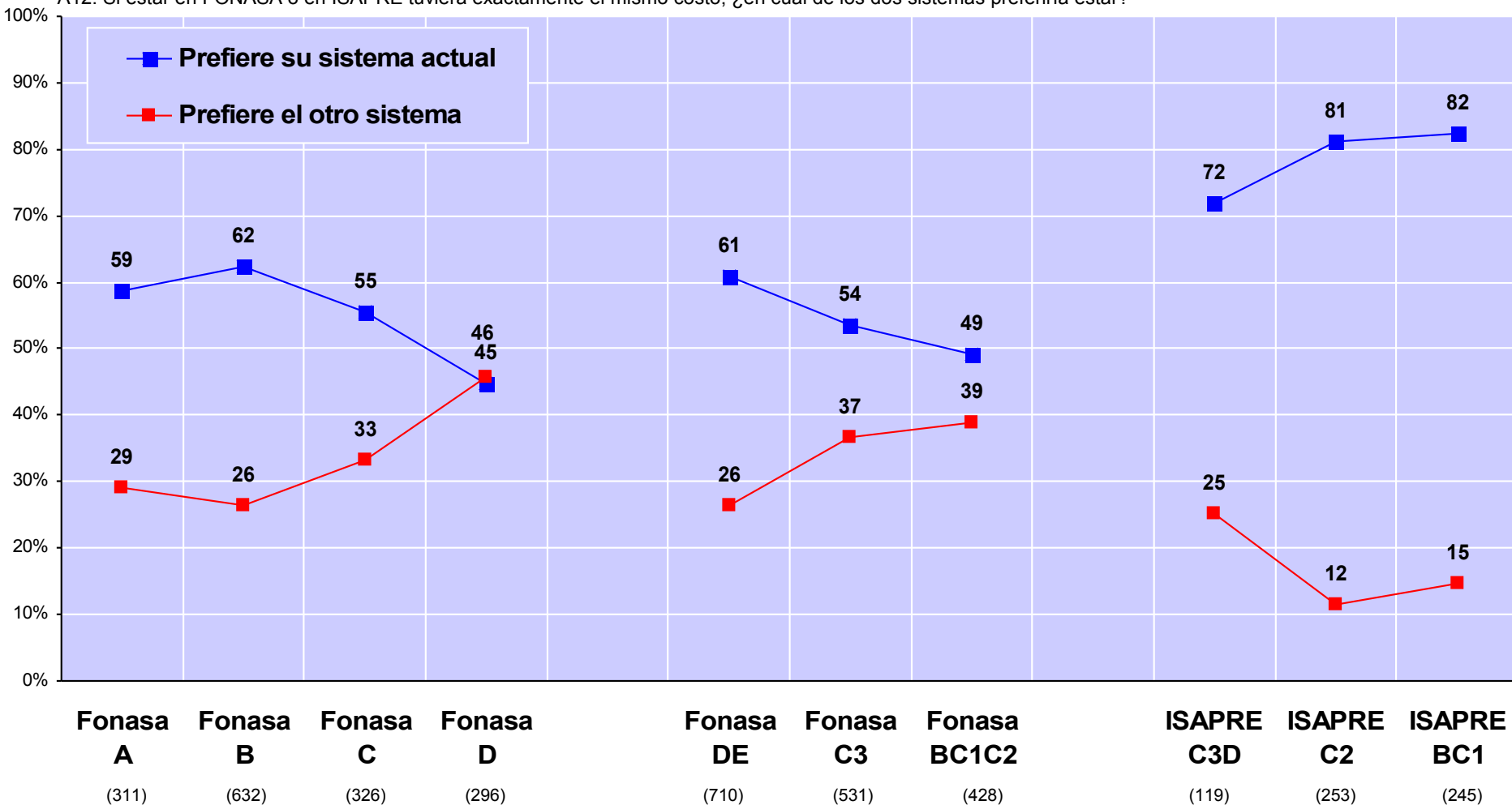
# Preferencia de Sistema de Salud

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 por segmentos

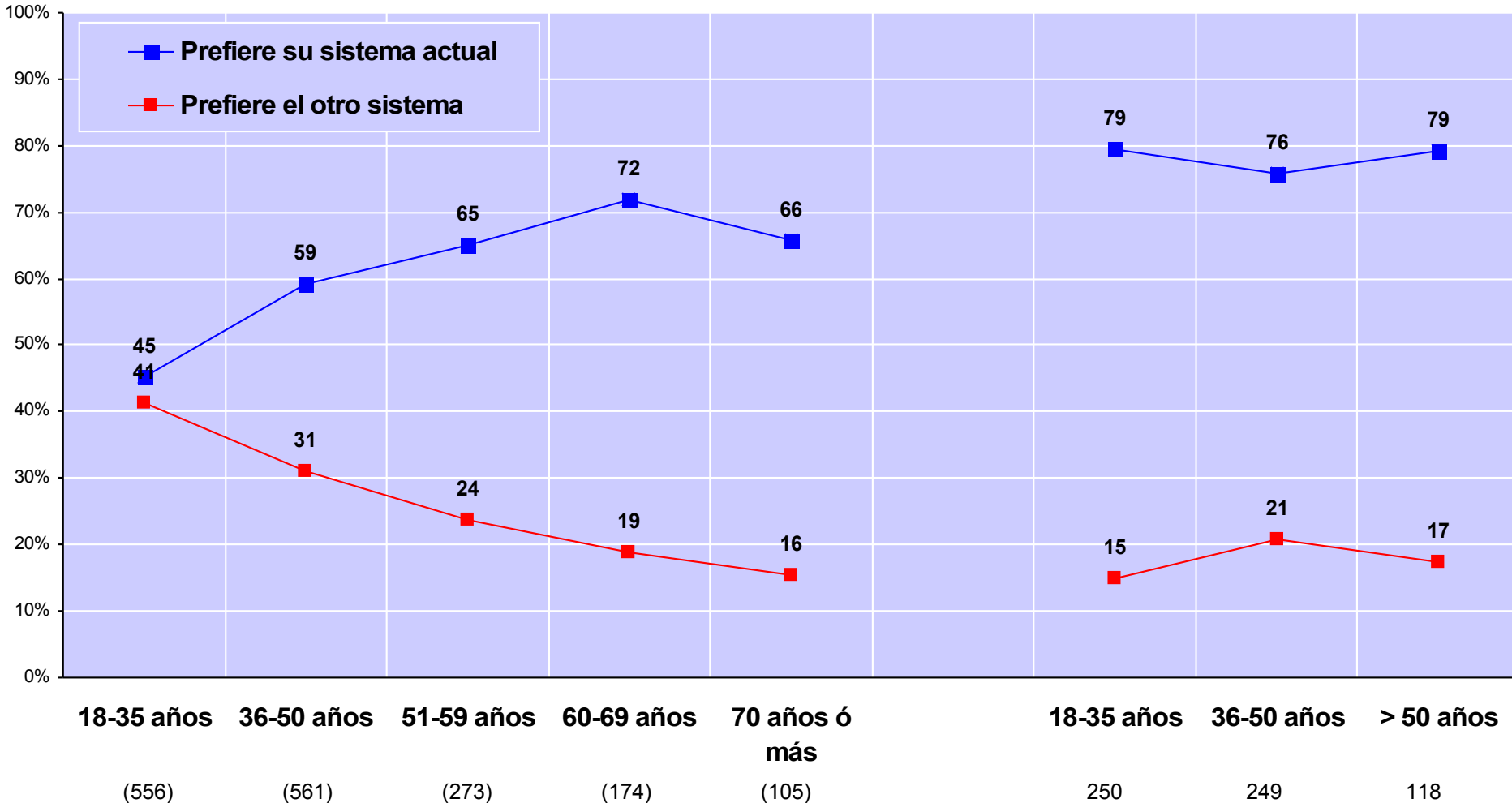
A12. Si estar en FONASA o en ISAPRE tuviera exactamente el mismo costo, ¿en cuál de los dos sistemas preferiría estar?



Los potenciales migrantes de FONASA se concentran en los tramos superiores de ingreso, a la inversa de lo que ocurre en ISAPRE, donde los potenciales migrantes se concentran en el grupo socioeconómico medio-bajo.

# 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?



La edad influye en la preferencia de los usuarios de FONASA, donde los jóvenes son los que más se inclinan hacia el sistema privado. Entre los usuarios de ISAPRE no hay grandes diferencias por edad.

# Razones de preferencia de sistema de salud

A13. ¿Por qué preferiría estar en... ?

## POTENCIALES MIGRANTES AL SISTEMA PRIVADO (24% del total)

Bases: 392 / 573	2008	2009
Calidad de atención	65%	62%
Rapidez de atención	30%	30%
Mejor cobertura	11%	15%
Disponibilidad de médicos/ especialistas	8%	11%
Libre elección	14%	8%

## LEALES A FONASA (45% del total)

Bases: 623 / 898	2008	2009
Más económico	28%	26%
Más seguro / confiable	15%	14%
Costumbre	-	12%
Gratuidad / costo cero	8%	10%
Mejor cobertura	15%	7%

## LEALES A ISAPRE (17% del total)

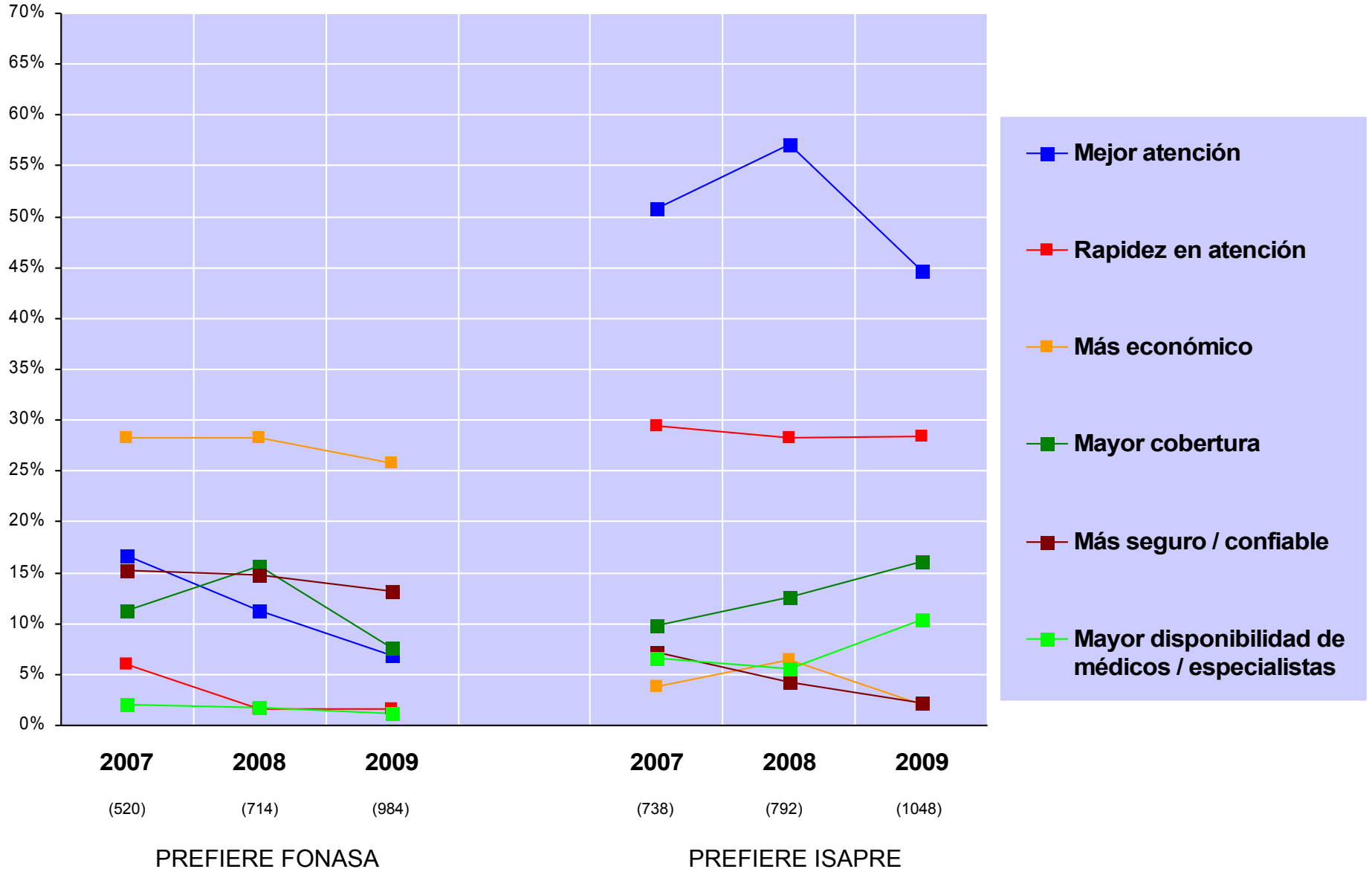
Bases: 400 / 475	2008	2009
Calidad de atención	45%	36%
Rapidez de atención	26%	27%
Mejor cobertura	14%	18%
Bonos más baratos	-	13%
Calidad de médicos	10%	9%

## POTENCIALES MIGRANTES AL SISTEMA PÚBLICO (4% del total)

Bases: 91 / 86	2008	2009
Más económico	30%	21%
Respaldo del Estado	-	21%
Libre elección	25%	15%
Puede usar AUGE	-	14%
No discriminan	-	13%

CALIDAD Y RAPIDEZ DE ATENCIÓN son las razones principales tanto para cambiarse al sistema privado como para quedarse en él.

A13. ¿Por qué preferiría estar en... ?



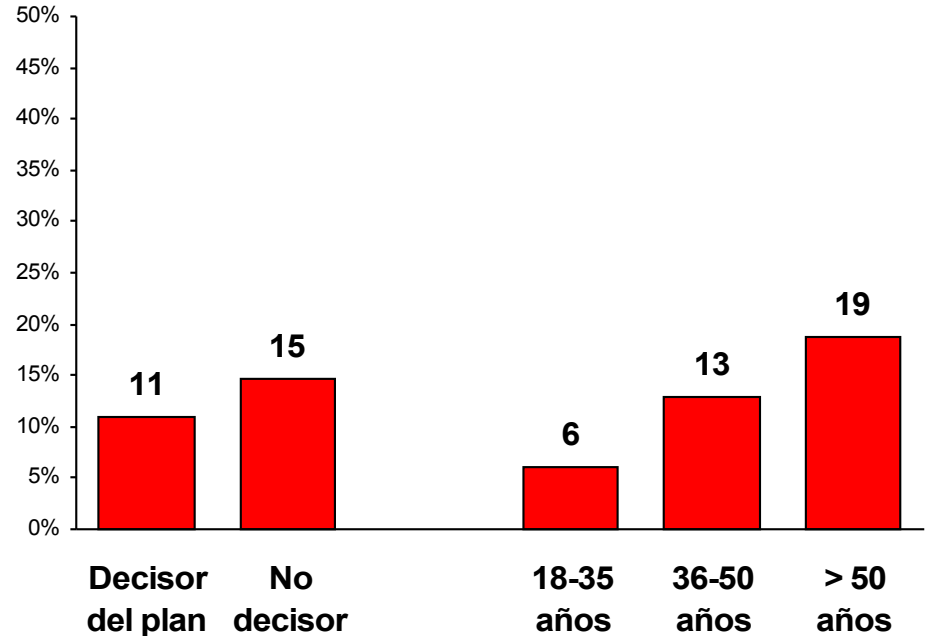
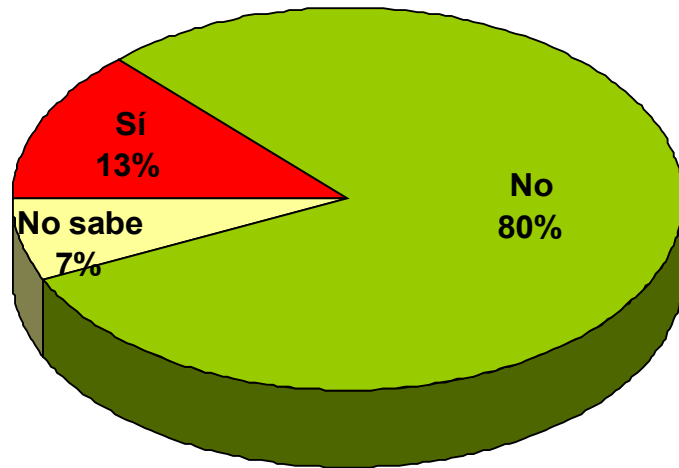
# Barreras percibidas para cambiar de ISAPRE

A14. ¿Hay alguna razón, como la edad, sexo o problemas de salud que le impediría cambiarse de ISAPRE si usted quisiera hacerlo?

A15. ¿Qué le impide cambiarse de ISAPRE?

Bases: Usuarios de ISAPRE (617)

¿Hay alguna razón que le impida cambiarse de ISAPRE?



RAZONES QUE LE IMPIDEN CAMBIARSE DE ISAPRE	%
Base: Quienes declaran dificultad para cambiarse de ISAPRE (74)	
La edad / adulto mayor	64
Enfermedad preexistente	28
Contrato a plazo fijo con la ISAPRE	3
Ser mujer en edad fértil	2
Es carga	2

Los usuarios tienden a desconocer o subestimar las barreras para cambiar de ISAPRE, que en realidad afectan a alrededor del 30%.

La edad es la principal barrera percibida para el cambio de ISAPRE.

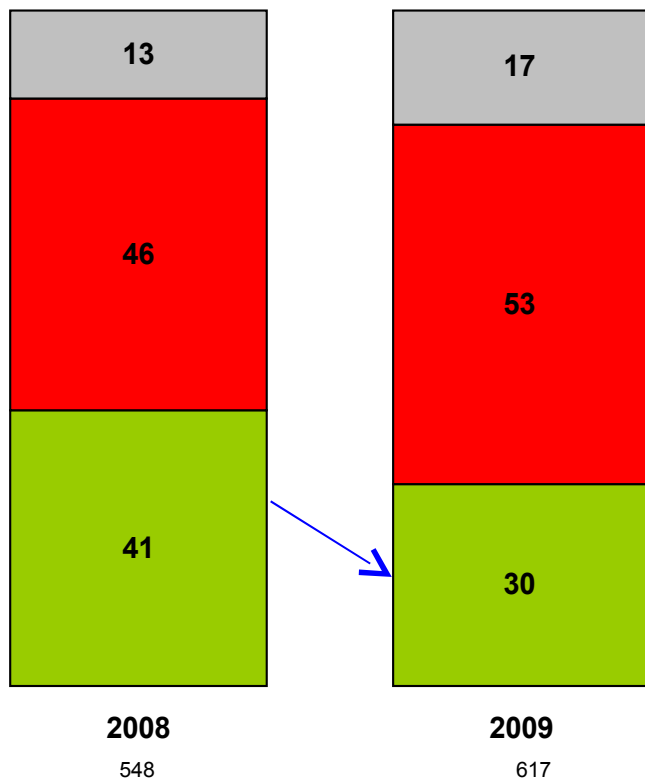
# Disposición a cambiar sus condiciones actuales

A16. Si otra ISAPRE le ofreciera un plan de salud con mayor cobertura, pero sólo dentro de los centros de salud, ya sean hospitales, clínicas o centros médicos asignados por la ISAPRE como preferentes ¿Usted consideraría cambiarse a dicha ISAPRE?

Bases: Usuarios de ISAPRE (617)

¿Se cambiaría de ISAPRE si le ofrecieran una mayor cobertura a condición de atenderse sólo con prestadores en convenio?

■ Sí    ■ No    ■ No sabe



		Bases	CONSIDERARIA CAMBIARSE
SISTEMA DE SALUD X GSE	ISAPRE BC1	245	27
	ISAPRE C2	253	33
	ISAPRE C3D	119	29
MACROZONA	Metropolitana	124	31
	Norte	138	30
	Centro	68	16
	Sur	104	17
	Austral	183	45

■ Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
 ■ Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

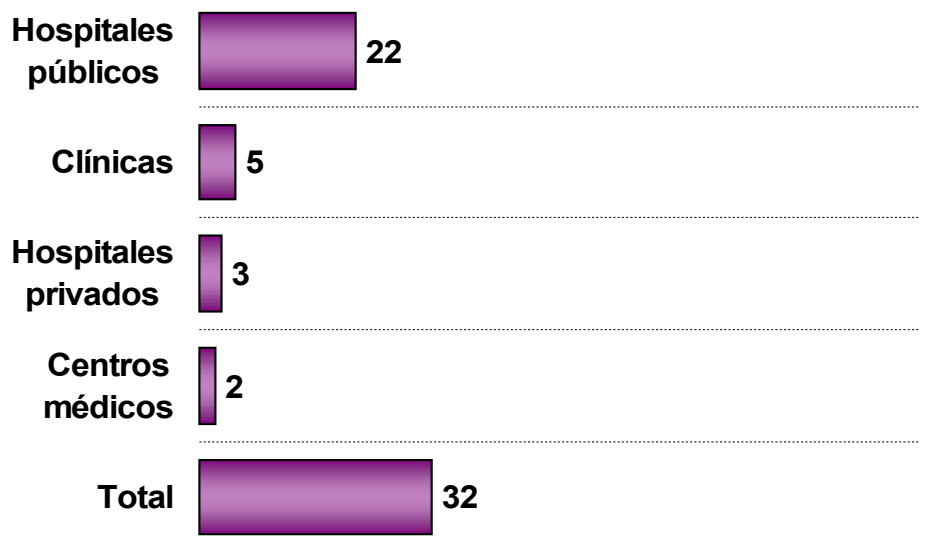
La disposición a cambiarse de ISAPRE frente a una oferta de mayor cobertura con prestadores en convenio decae con respecto a 2008.

↑ Diferencias estadísticamente significativas (95% de confianza)

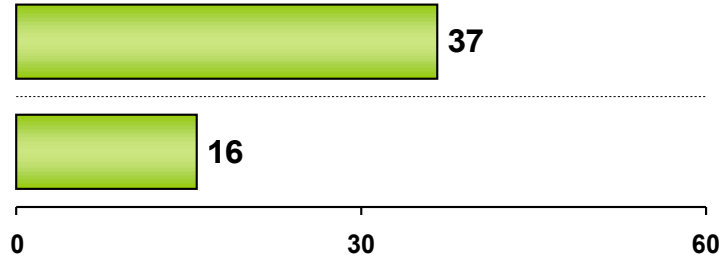
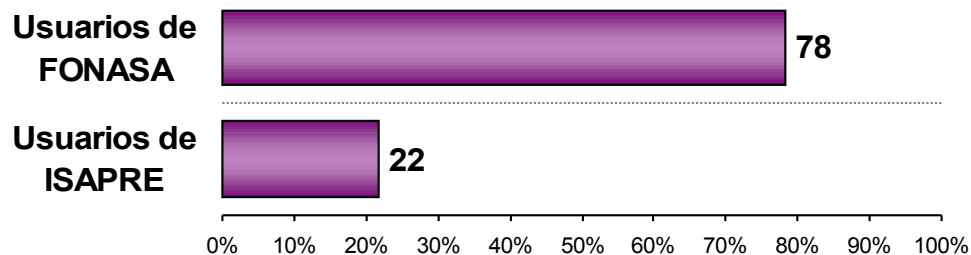
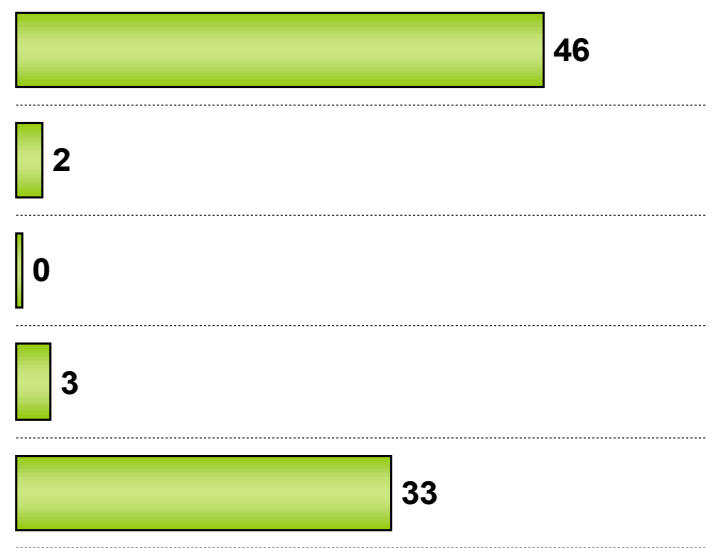


## 2. Prestadores de Salud

Tipo de prestador de consulta ambulatoria utilizado en el último año



Tiempo de espera para recibir atención (promedio)



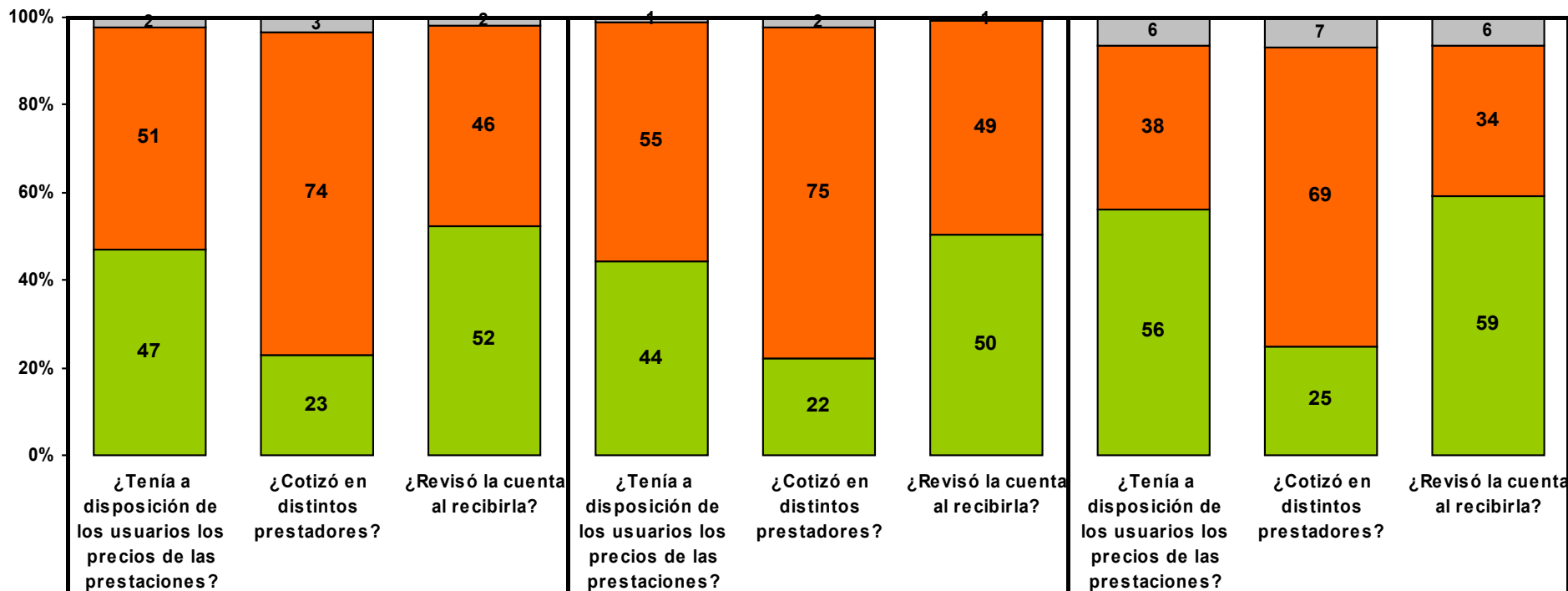
% Usuarios

Días

# Condiciones de elección del prestador de hospitalización

- C1. En los últimos 3 años, ¿ha requerido atención en hospitalización para usted o alguien de su familia?
- C2. Cuando requirió hospitalización, ¿el hospital o clínica tenía a disposición de los usuarios los precios de las prestaciones (día cama, etc.)?
- C3. ¿Cotizó en distintos hospitales o clínicas el valor de esta hospitalización?
- C4. Al momento de recibir la cuenta del hospital o clínica, ¿la revisó?
- C5. ¿Por qué no revisó la cuenta?

■ Sí      ■ No      ■ No sabe



**TOTAL**

**Usuarios de FONASA**

**Usuarios de ISAPRE**

Base: 371 usuarios que requirieron y decidieron hospitalización en los últimos 3 años

Base: 285 usuarios que requirieron y decidieron hospitalización en los últimos 3 años

Base: 86 usuarios que requirieron y decidieron hospitalización en los últimos 3 años

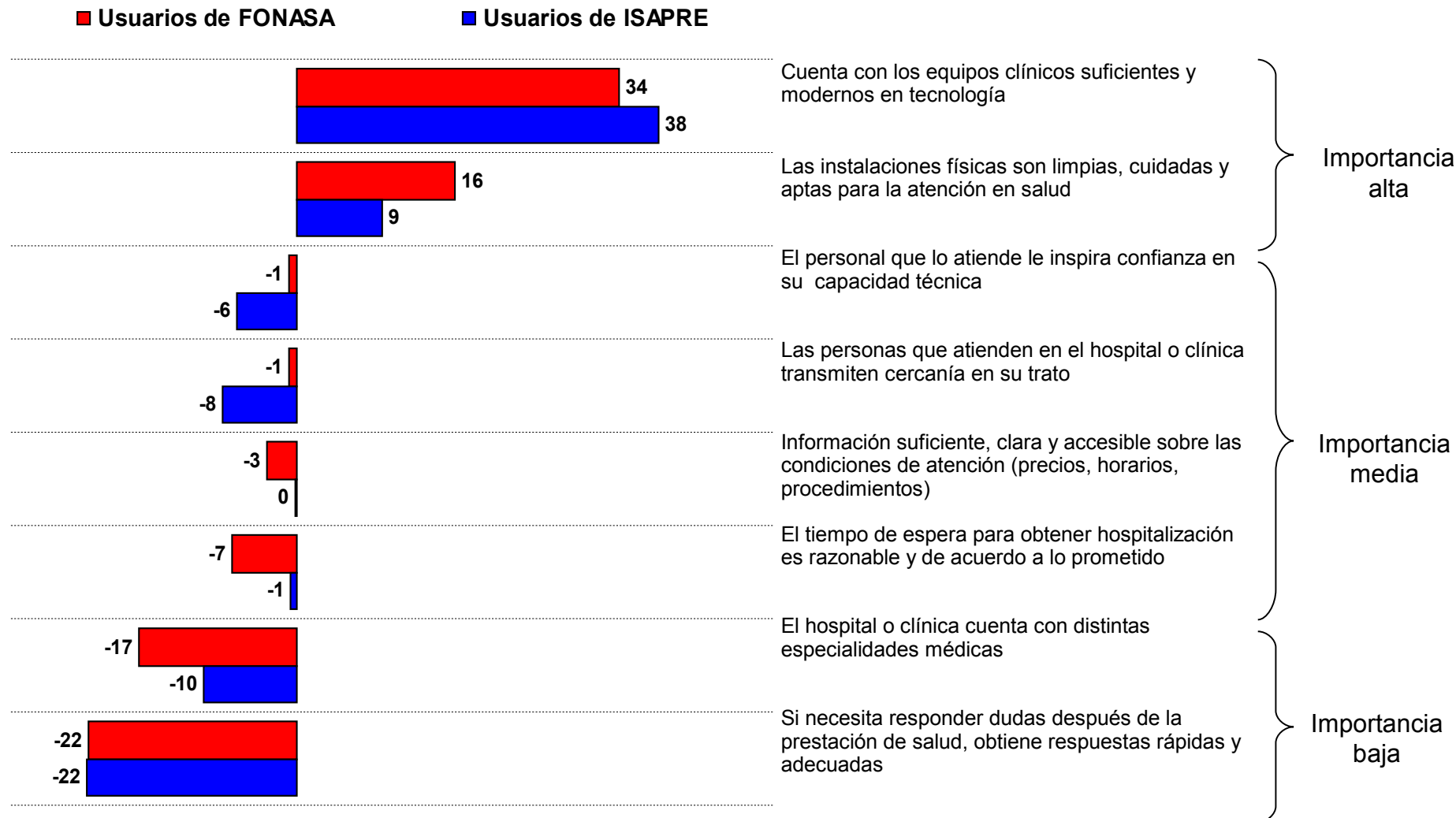
Tanto la disponibilidad de los precios como la práctica de revisar la cuenta son bastante restringidas y sólo llegan a ser mayoritarias entre los usuarios del sistema privado. La cotización es una práctica poco frecuente tanto entre los usuarios de FONASA como de ISAPRE.

La falta de revisión de la cuenta, sin embargo, se justifica en buena parte porque la prestación fue gratuita (68%). Otros declaran que no recibieron la cuenta (16%) o que se despreocuparon (4%).

# Importancia de atributos de un prestador de hospitalización

C7. En esta tarjeta hay una lista de las características que podría tener un hospital o clínica. Por favor dígame cuáles de estas características son las cinco más importantes para usted al momento de elegir dónde acudir por una hospitalización.

Base: Total entrevistados (2286)  
 Usuarios de FONASA (1669)  
 Usuarios de ISAPRE (617)

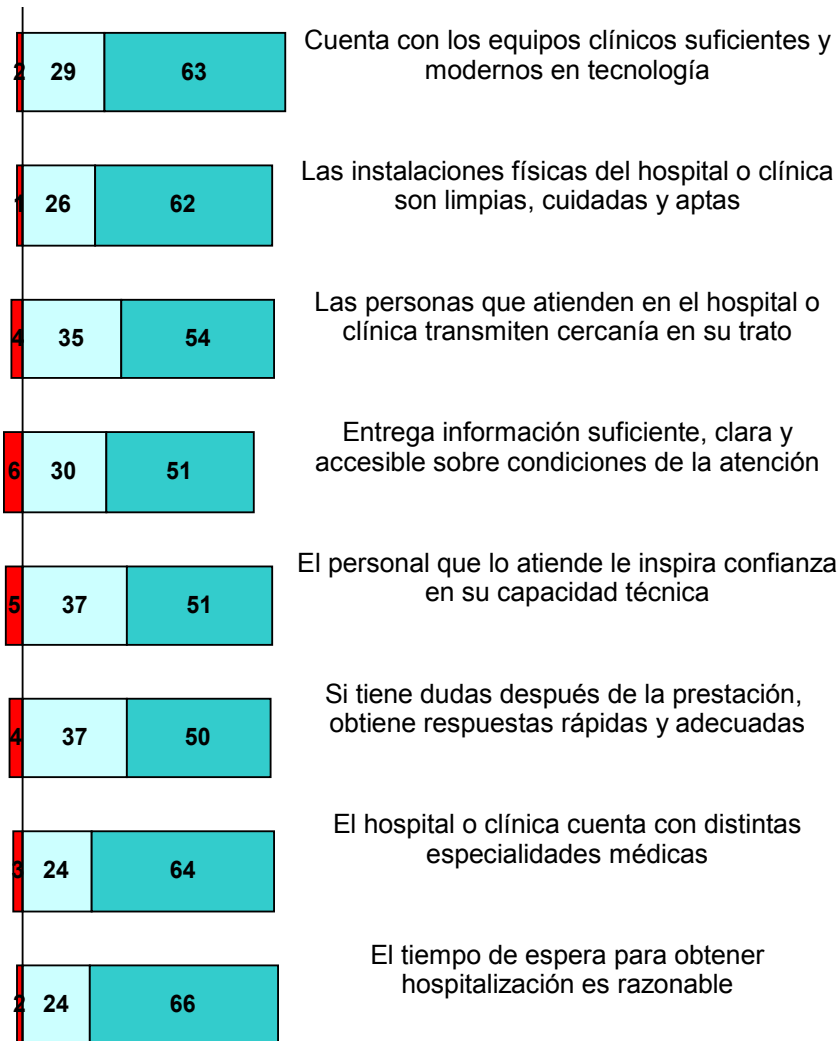
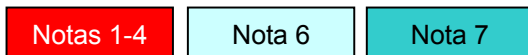


La expectativa respecto de un prestador de hospitalización es similar entre los usuarios de FONASA e ISAPRE. Lo prioritario es el equipo clínico y las instalaciones físicas.

# Evaluación de los prestadores de hospitalización

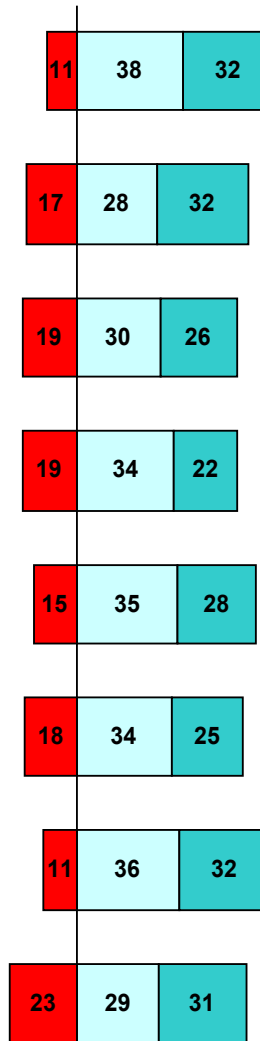
## CLÍNICAS

(n = 156)



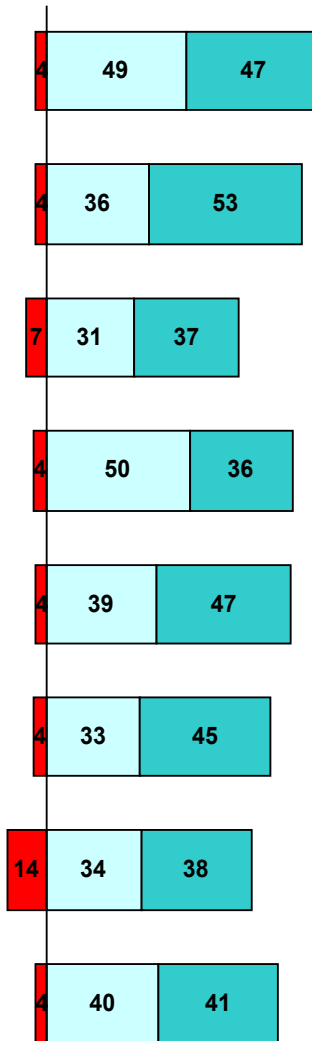
## HOSPITALES PÚBLICOS

(n = 454)



## HOSPITALES PRIVADOS

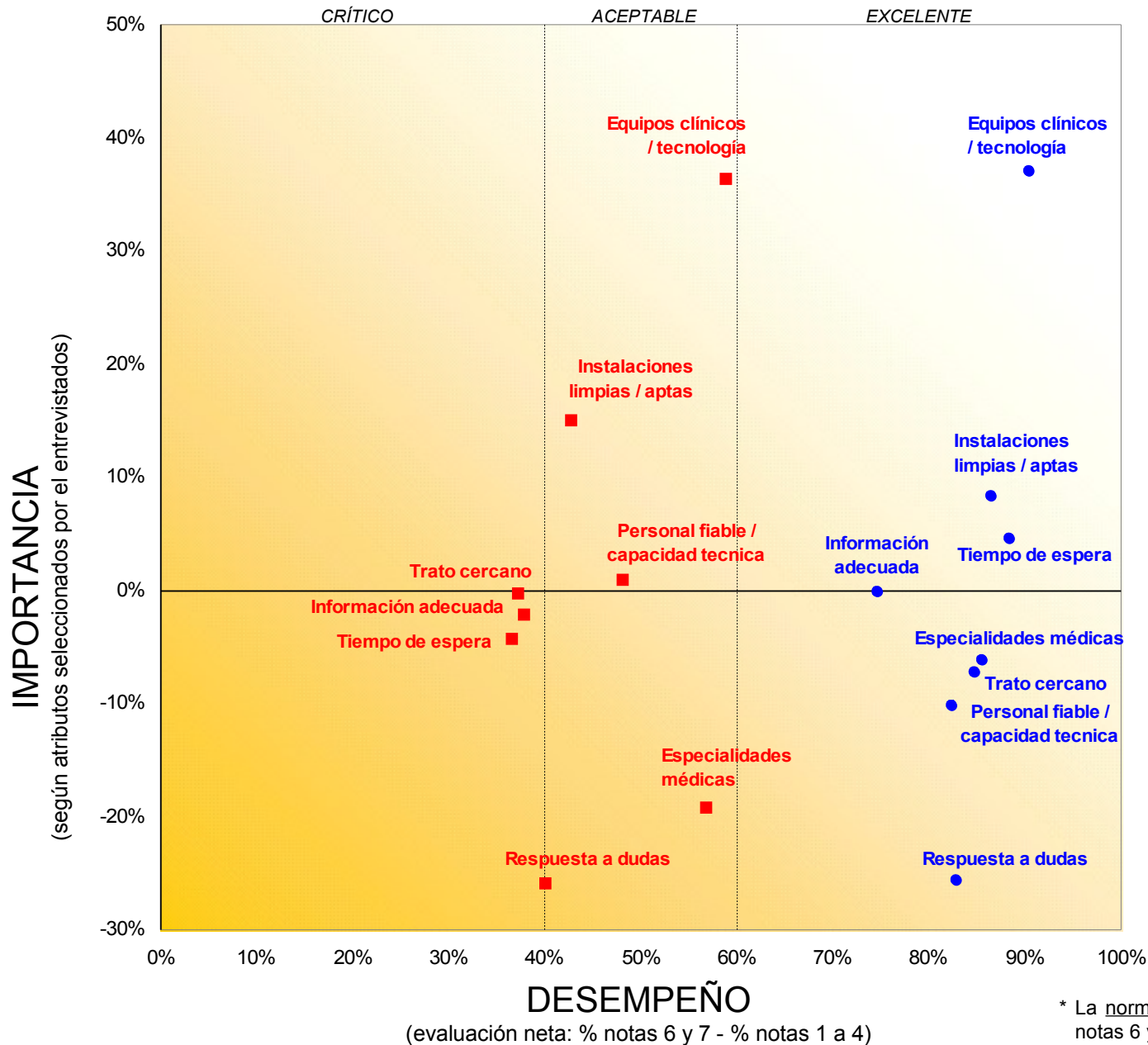
(n = 29)



50% 0% 50% 100%

50% 0% 50% 100% 50% 0% 50% 100%

# Mapa comparativo de los principales tipos de **prestadores de hospitalización** **criteria**



La jerarquía de atributos valorados en un prestador de hospitalización es similar en clínicas y hospitales públicos.

Las clínicas muestran un desempeño superior a los hospitales públicos en todos los atributos, y siempre sobre la norma de excelencia\*.

Los hospitales públicos tienen como variables más críticas el trato cercano, la información y los tiempos de espera.

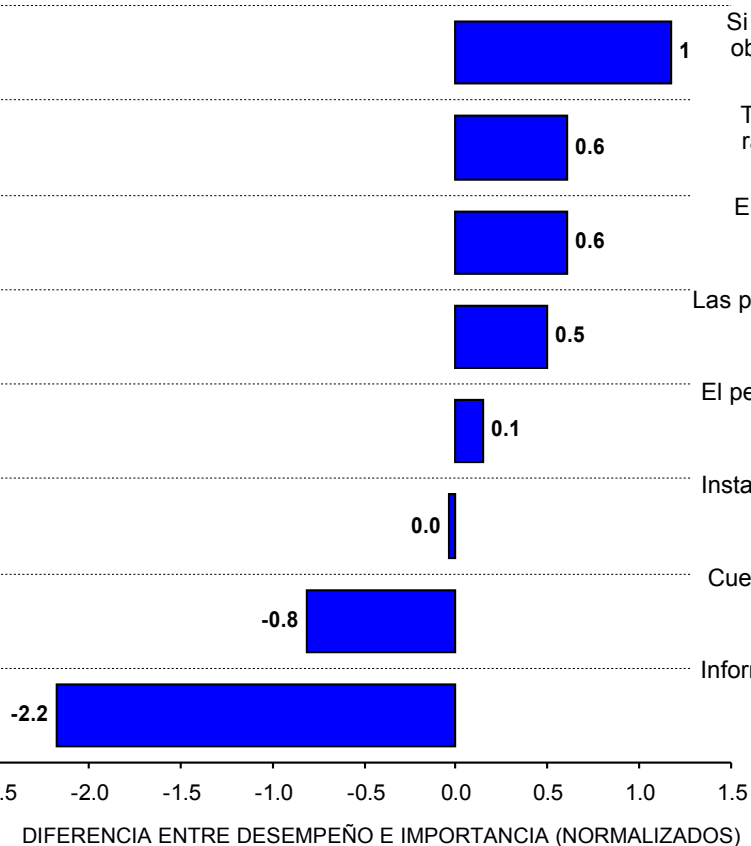
\* La norma de excelencia corresponde a un 70% de notas 6 y 7 menos un 10% de notas 1 a 4

# Brecha entre expectativa y percepción de **prestadores de hospitalización**

## CLÍNICAS

(n = 156)

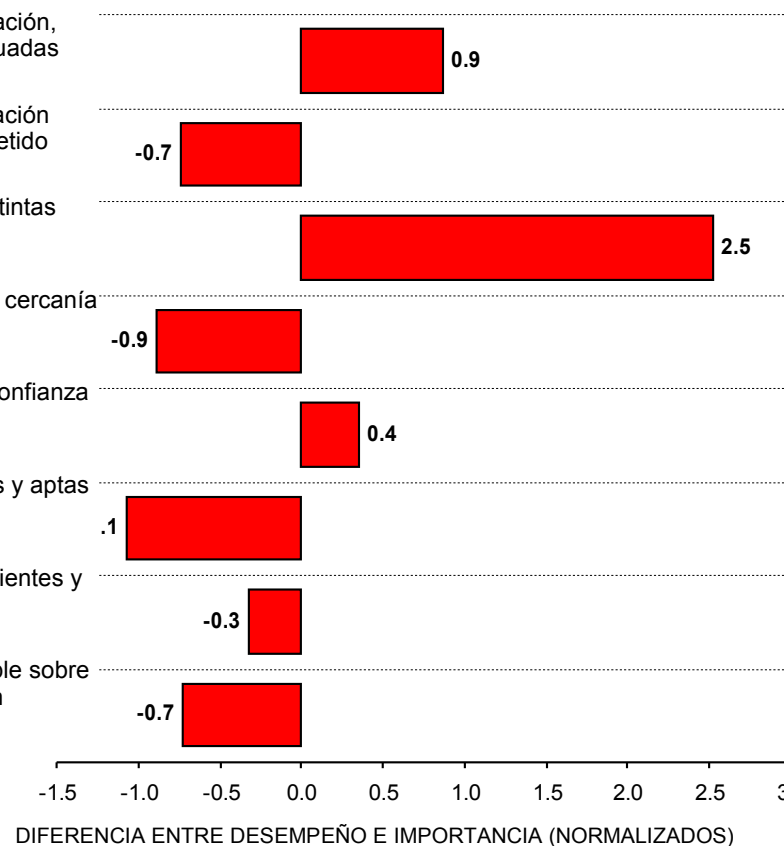
BAJO EXPECTATIVA ← ⇒ SOBRE EXPECTATIVA



## HOSPITALES PÚBLICOS

(n = 454)

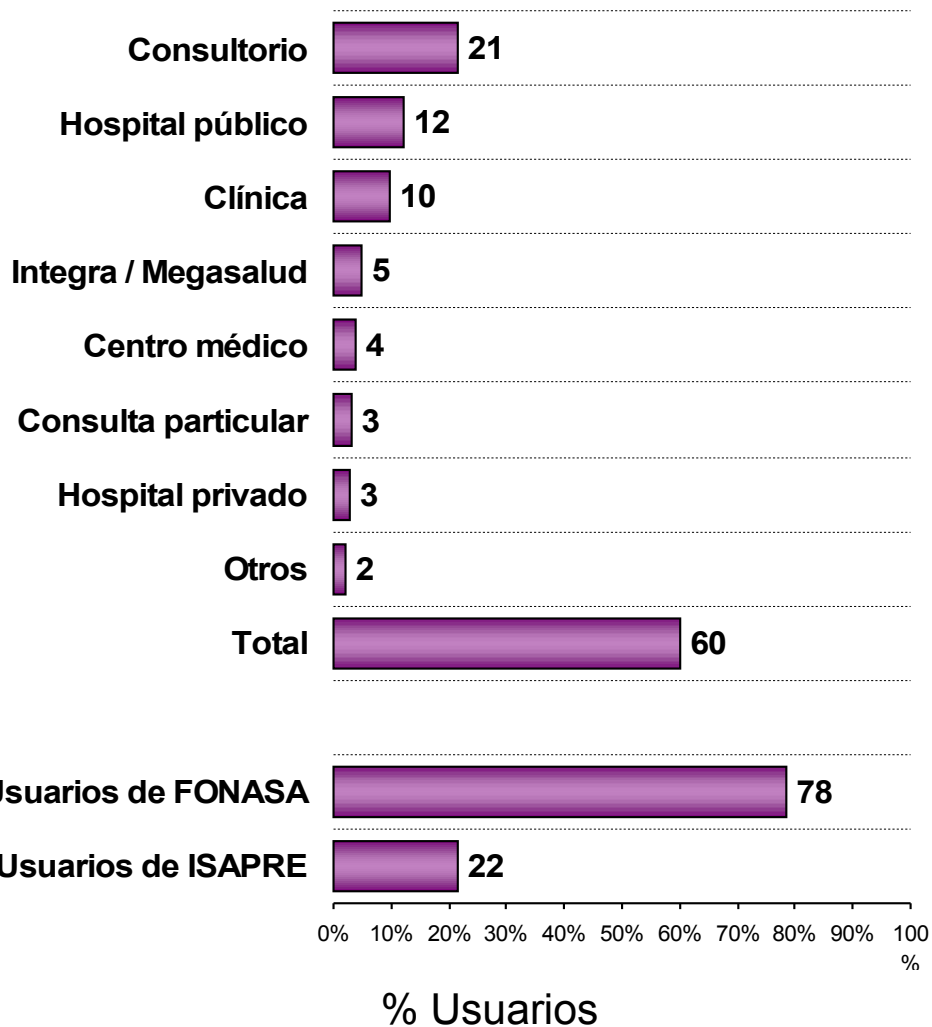
BAJO EXPECTATIVA ← ⇒ SOBRE EXPECTATIVA



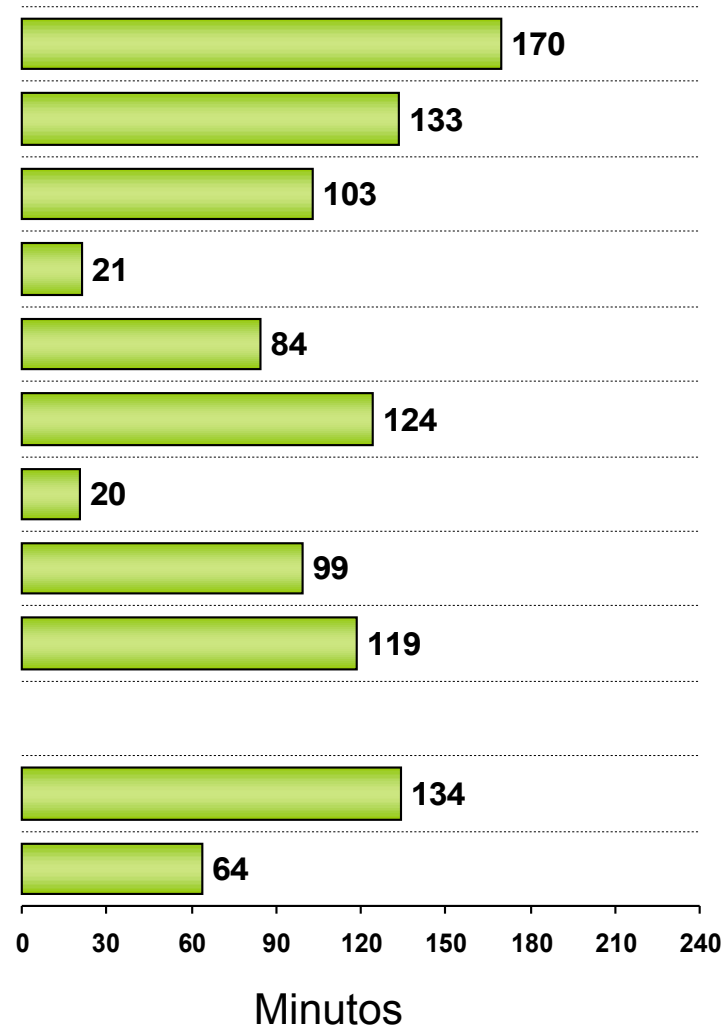
De las clínicas se esperan más información sobre las condiciones de atención y aún mejores equipos clínicos y tecnología.

De los hospitales se esperan mayor cercanía en el trato, aún mejores instalaciones físicas, menores tiempos de espera y más información sobre las condiciones de atención.

Tipo de prestador de consulta ambulatoria utilizado en el último año



Tiempo de espera para recibir atención  
(promedio)





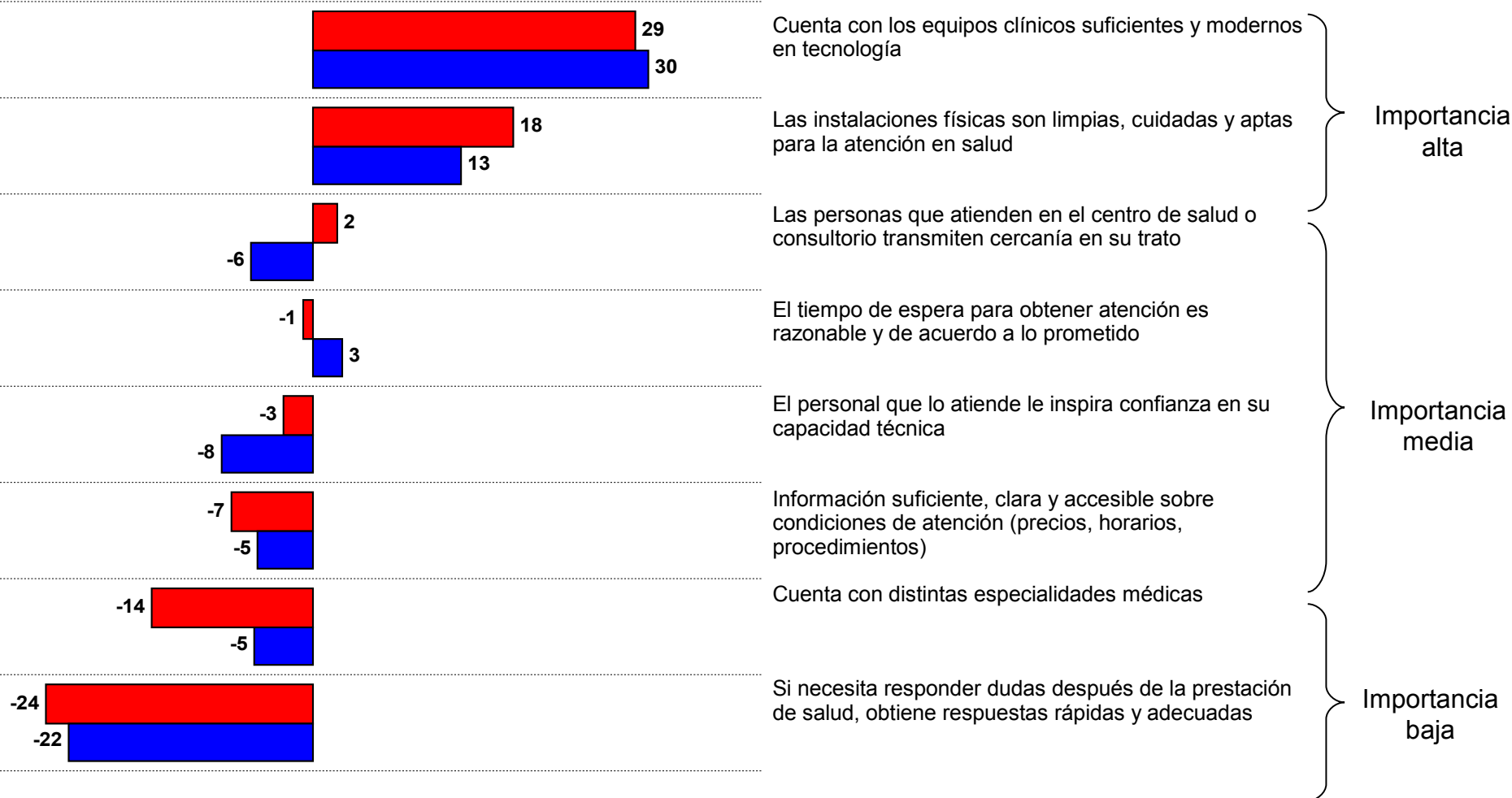
# Importancia de atributos de un **prestador ambulatorio**

C11. En esta tarjeta hay una lista de las características que podría tener un centro de salud o consultorio. Por favor dígame cuáles de estas características son las cinco más importantes para usted al momento de elegir dónde ir por una consulta médica.

Base: Total entrevistados (2286)  
 Usuarios de FONASA (1669)  
 Usuarios de ISAPRE (617)

■ **Usuarios de FONASA**

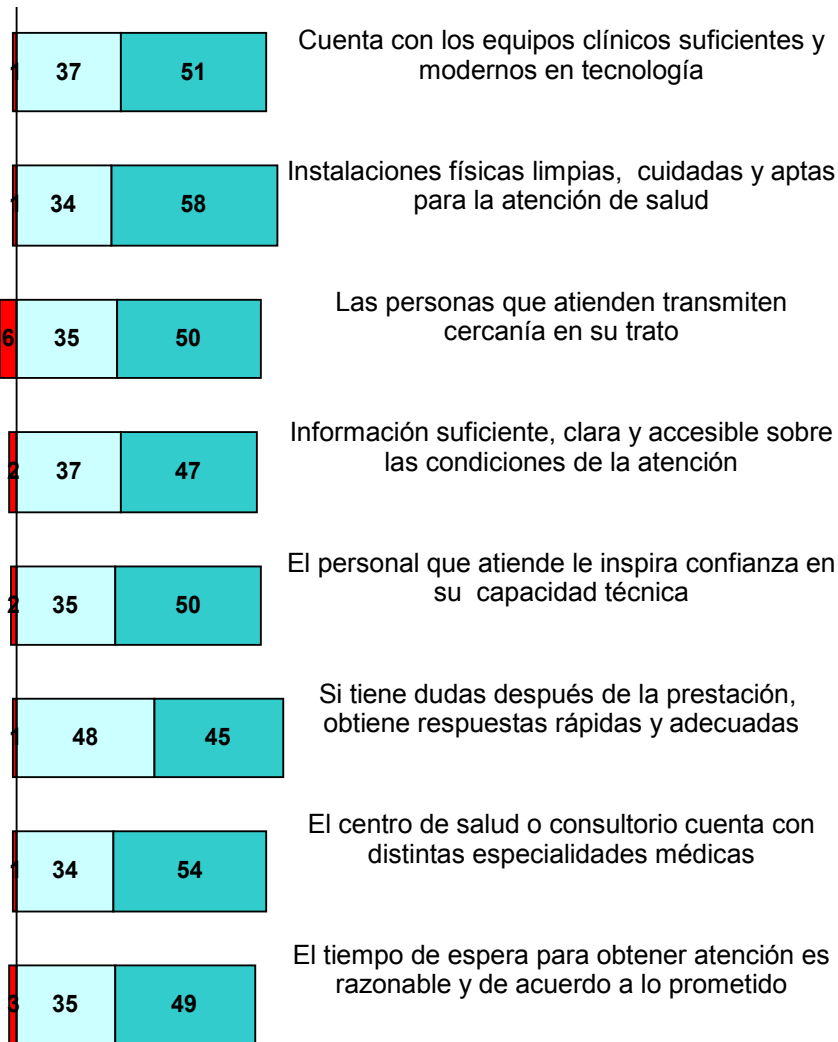
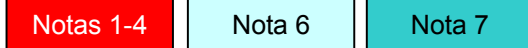
■ **Usuarios de ISAPRE**



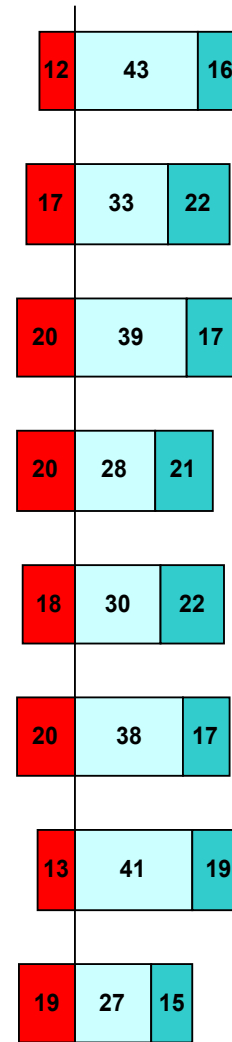
La expectativa respecto de un prestador ambulatorio es similar entre los usuarios de FONASA e ISAPRE. Como en hospitalización, lo prioritario es el equipo clínico y las instalaciones físicas.

# Evaluación de los prestadores ambulatorios

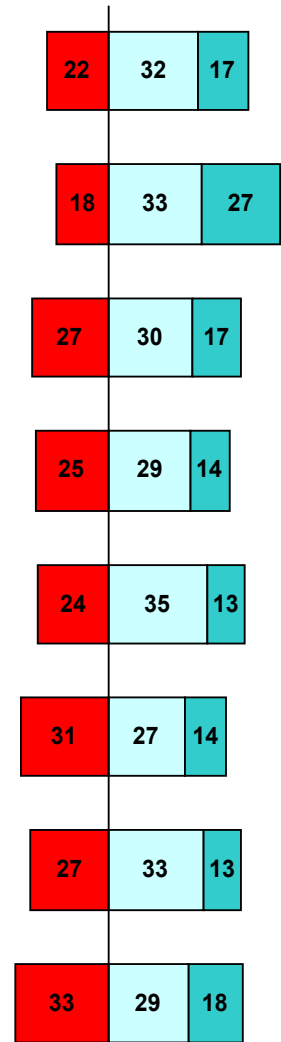
## CLÍNICAS (n = 232)



## HOSPITALES PÚBLICOS (n = 332)



## CONSULTORIOS (n = 297)

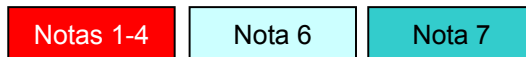


50% 0% 50% 100%

50% 0% 50% 100% 50% 0% 50% 100% 34

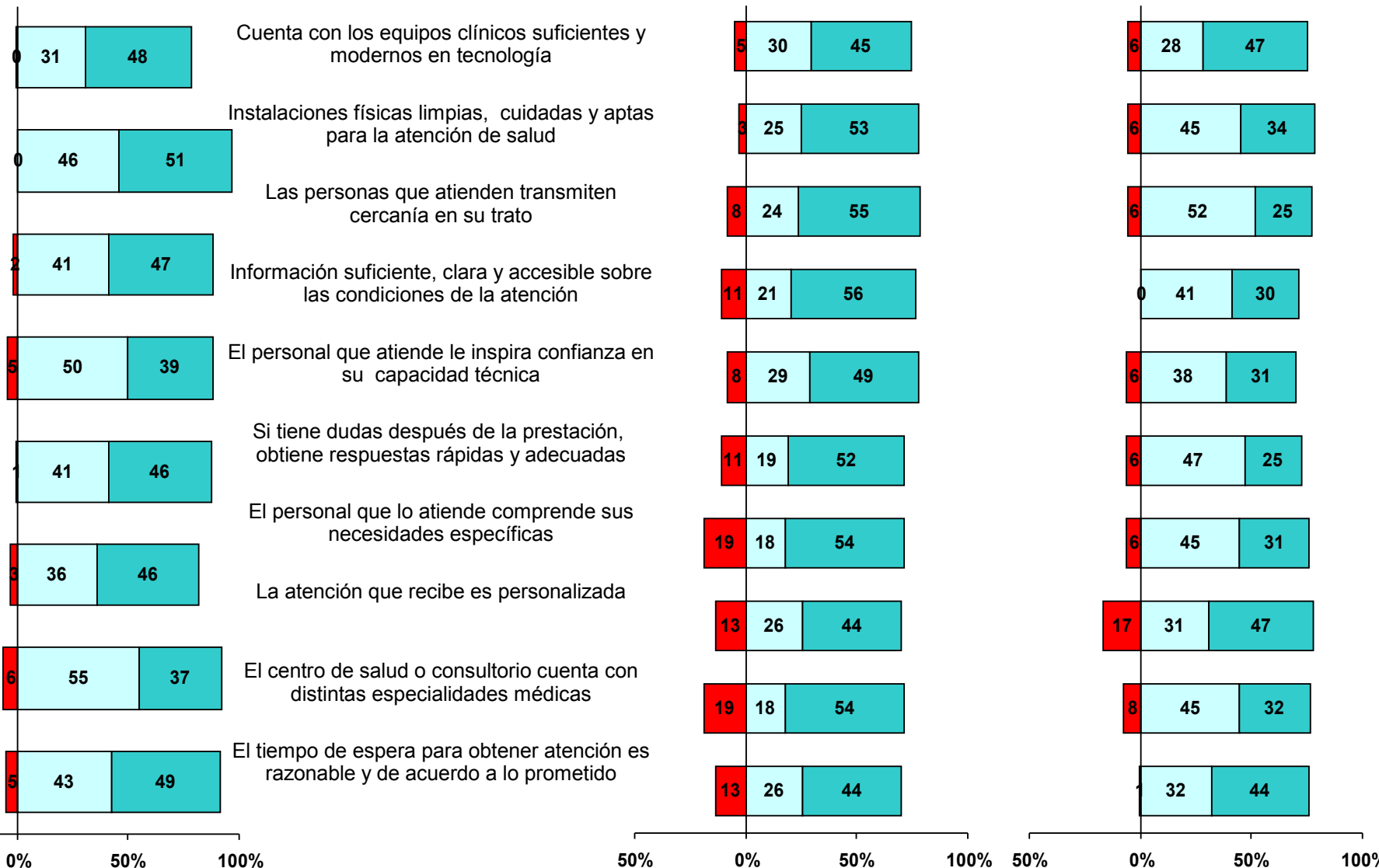
# Evaluación de los **prestadores ambulatorios**

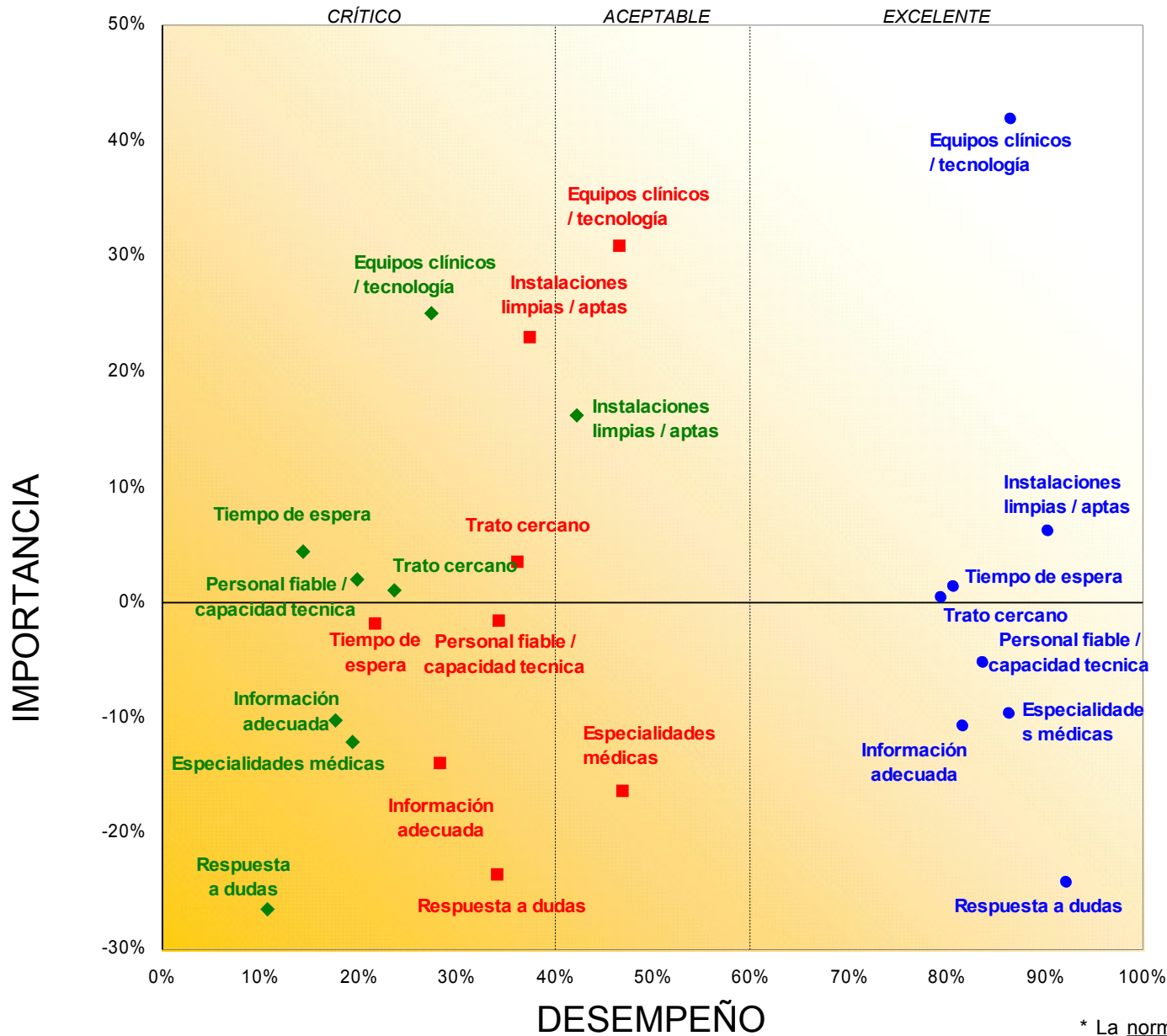
**Integra / Megasalud**  
(n = 72)



**CENTROS MÉDICOS**  
(n = 140)

**PARTICULARES**  
(n = 53)



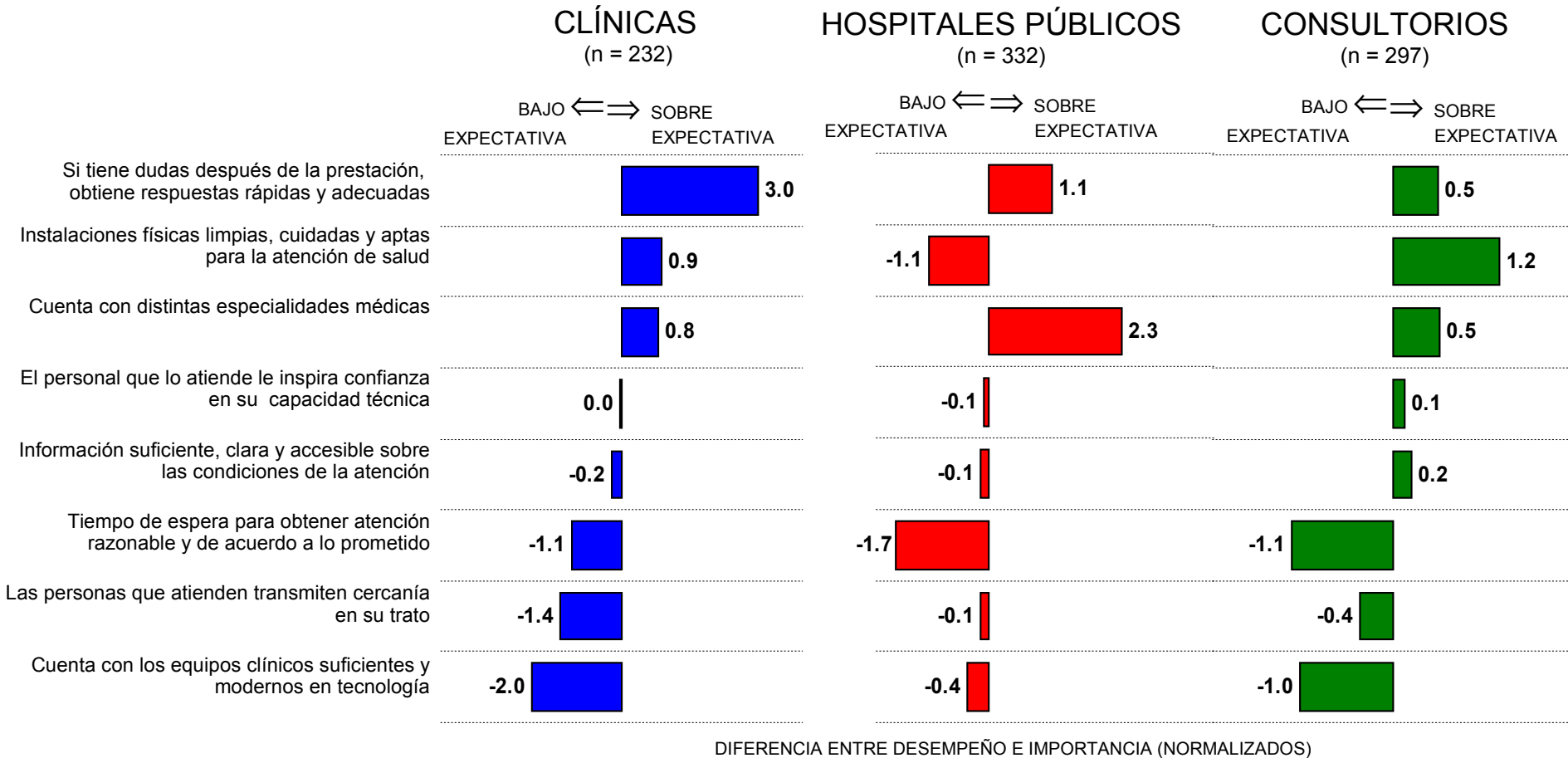


La jerarquía de atributos valorados en un prestador de hospitalización es similar en clínicas y hospitales.

Las clínicas muestran un desempeño superior a los hospitales en todos los atributos, y siempre sobre la norma de excelencia\*.

Sólo en equipamiento los hospitales muestran un desempeño sobre la norma de excelencia.

\* La norma de excelencia corresponde a un 70% de notas 6 y 7 menos un 10% de notas 1 a 4

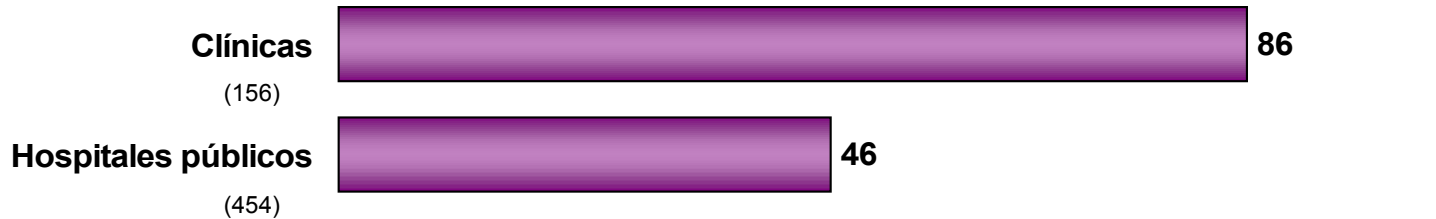


De las clínicas se esperan aún mejores equipos clínicos, trato cercano y menores tiempos de espera.

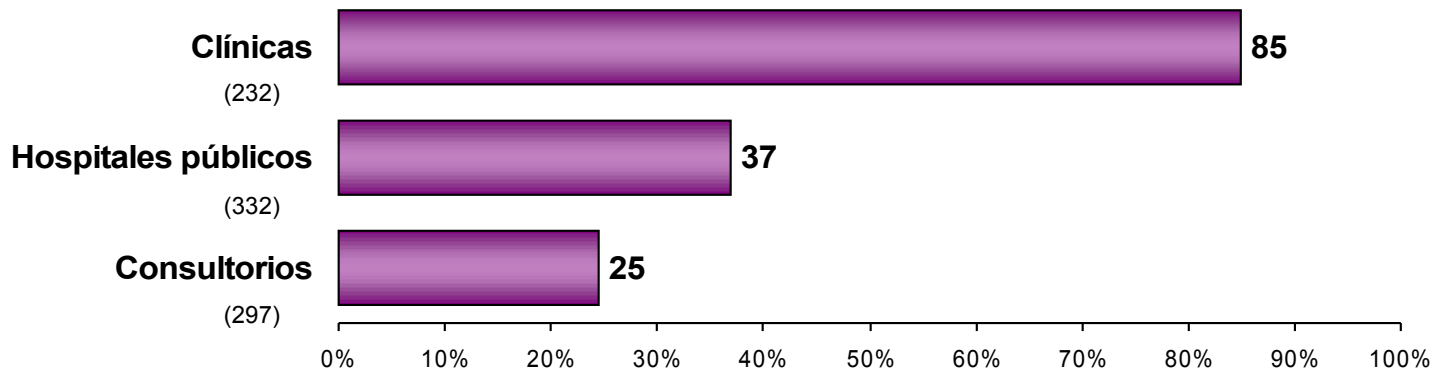
De los hospitales se esperan tiempos de espera menores e instalaciones físicas más apropiadas.

De los consultorios se esperan sobre todo menores tiempos de espera y mejores equipos clínicos

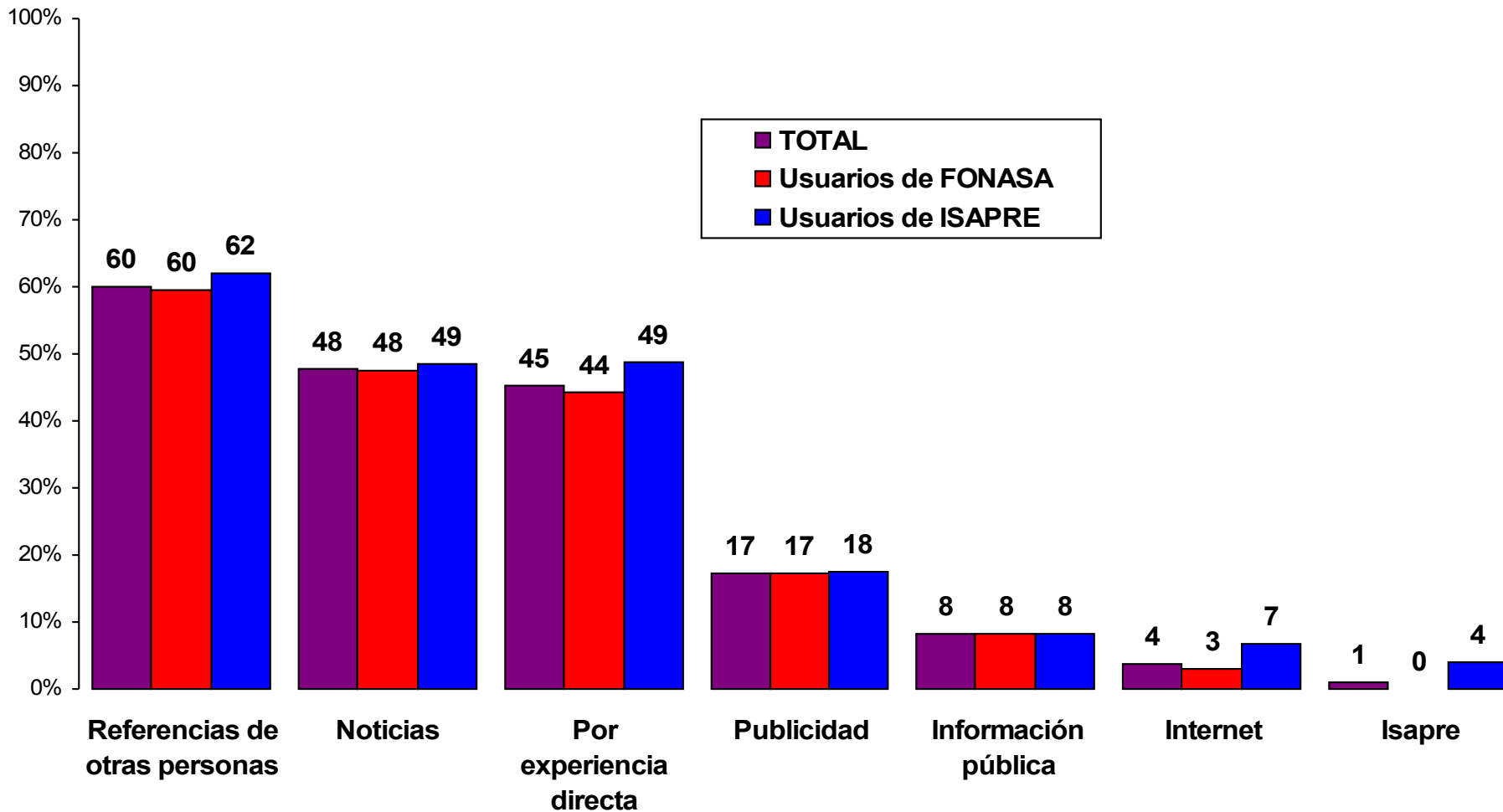
## PRESTADORES DE HOSPITALIZACIÓN



## PRESTADORES AMBULATORIOS



**DESEMPEÑO NETO GLOBAL**  
ponderado por la importancia de los atributos  
(% notas positivas - % notas negativas)

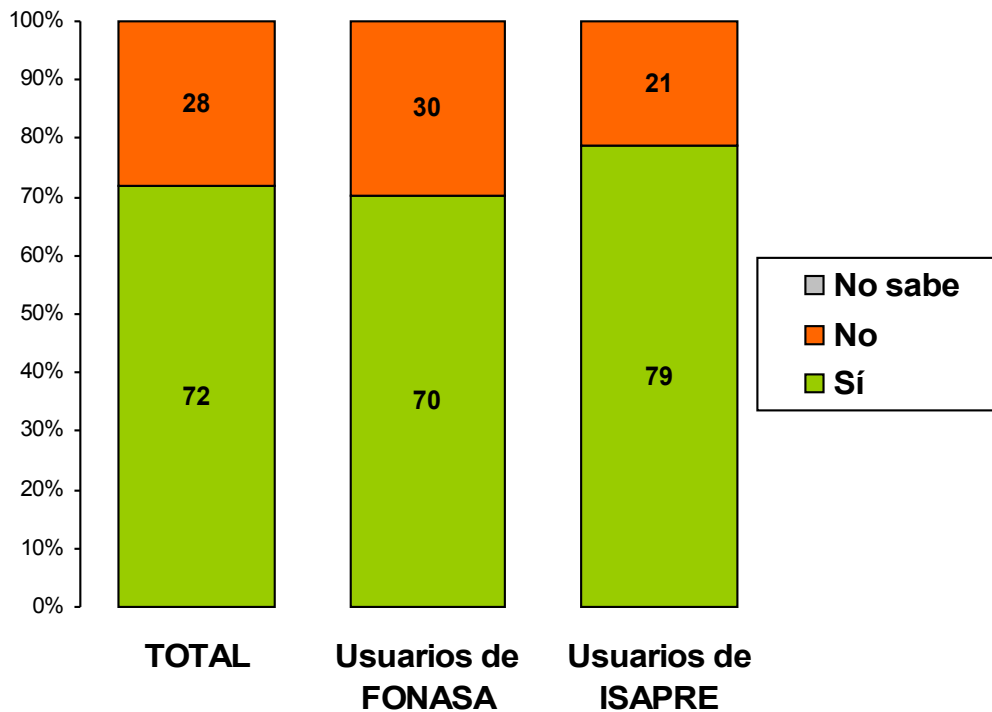


C14. ¿Ha oído últimamente hablar sobre una ley que prohíbe exigir dinero o cheque en garantía como condición para dar atención de salud, como por ejemplo en hospitalización?

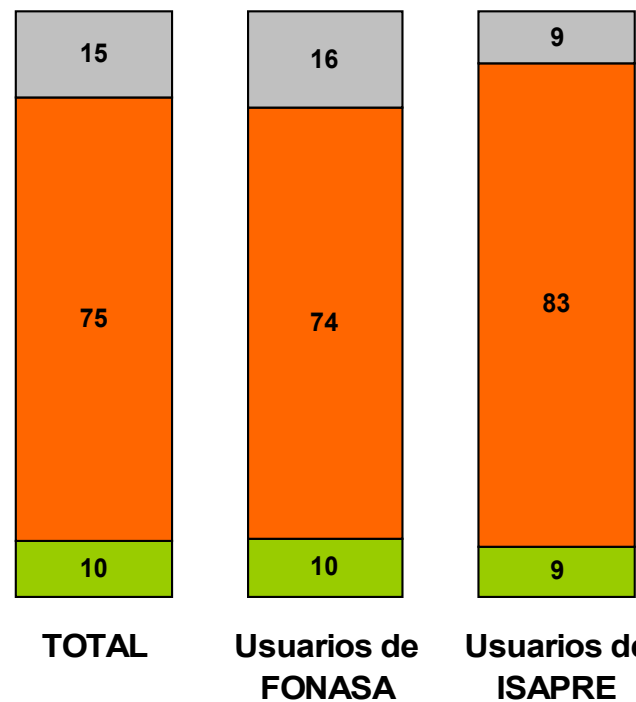
C15. (Después de describir la ley) ¿Cree que esta ley lo afectará a usted y su familia en caso de requerir atención en salud?

**DESCRIPCIÓN DE LA LEY**  
 Esta ley entrará en vigencia pronto, cuando se publique en el Diario Oficial.  
 Esta ley da la posibilidad de usar otros medios de pago, como tarjetas de crédito, pagarés, letras, cartas de respaldo del empleador.  
 Cuando se promulgue la Superintendencia de Salud aplicará fuertes multas a quienes a quienes infrinjan el derecho de los pacientes.

### Reconocimiento de la ley



### ¿Cree que esta ley le afectará a usted y su familia?



A pesar de que la mayoría de los usuarios de salud declara haber oído de la ley, el nivel de expectativa con respecto a ella es mínimo, aun después de explicarles los detalles.



# Consecuencias esperadas de la ley

C16. ¿Cómo lo afectará a usted y su familia esta ley en caso de requerir atención en salud?

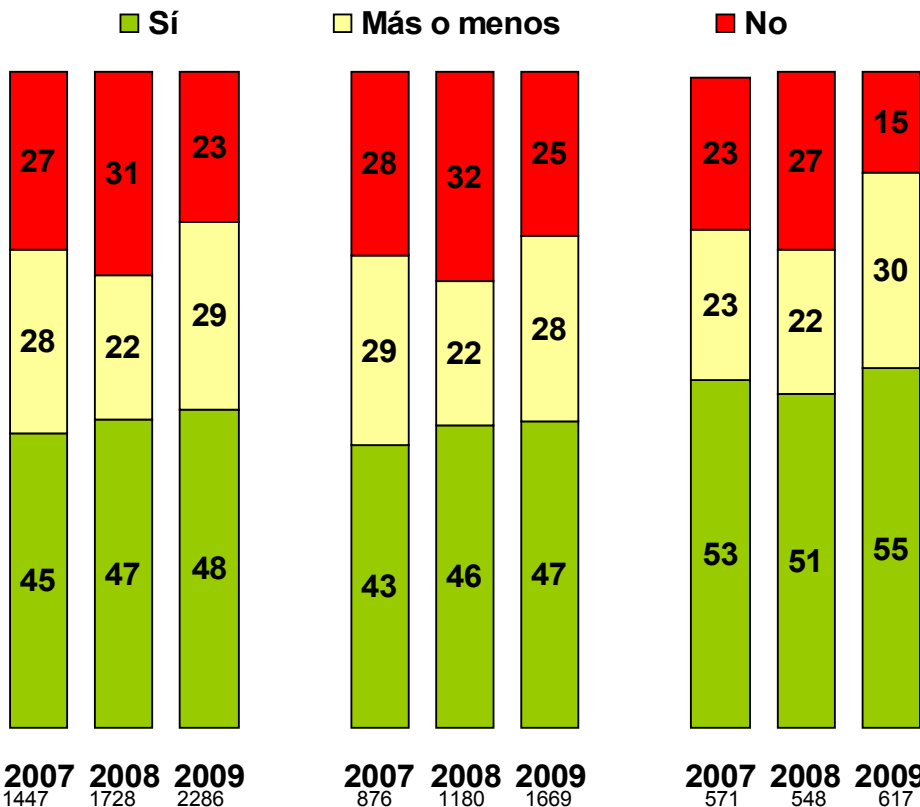
	TOTAL (218)	Usuarios de FONASA (163)	Usuarios de ISAPRE (55)
<b>NEGATIVAS y NEUTRAS</b>			
No soy usuario de tarjetas de crédito, no tendré acceso a salud	48	51	36
Es igual que con cheque en garantía	18	18	16
Tendría que pagar / más deudas	10	8	17
No respetarán la ley	2	2	3
<b>POSITIVAS</b>			
Tendré más acceso a salud	16	14	24
Facilidades de pago	10	9	13
En caso de urgencia sería mas rápido atenderse	3	3	3
No pedirán cheque en blanco	3	1	10
Mayor protección legal en salud	1	-	7

Quienes creen que la ley tendrá alguna consecuencia, apuntan principalmente a que habrá más exclusión o se burlará la ley. Una minoría considera que tendrá más acceso a salud, concentrada especialmente entre los usuarios de ISAPRE.

**3. AUGEN / GES**

# Evolución del conocimiento general del Plan AUGE

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



		Bases	Sabe de qué se trata AUGE
Sexo	Hombre	1141	47
	Mujer	1145	49
Edad	18-35 años	806	43
	36-49 años	810	52
	50-59 años	370	54
	60-69 años	191	47
	70 años o más	109	54
Sistema de salud	FONASA	1669	47
	ISAPRE	617	55
Sistema de salud x GSE	FONASA BC1C2	428	55
	FONASA C3	531	51
	FONASA DE	710	42
	ISAPRE BC1	245	64
	ISAPRE C2	253	59
	ISAPRE C3D	119	45
Macrozona	Metropolitana	466	49
	Norte	520	44
	Centro	260	48
	Sur	390	55
	Austral	650	44

■ Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
■ Valores estadísticamente inferiores a la muestra total



El conocimiento de AUGE muestra pocas variaciones sistemáticas, principalmente una disminución del desconocimiento duro, tanto en usuarios del sistema público como del privado.

# Evolución del conocimiento específico del Plan AUGE

B2a. Si tuviera que explicarle a un amigo o amiga lo que es el plan AUGE, según lo que usted sabe o cree, ¿qué le diría?

	%	2007	2008	2009	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
	Bases	1447	1728	2286	1669	617
Cubre enfermedades crónicas / catastróficas		21	36	29	27	34
Es un sistema que cubre ciertas enfermedades		34	28	36	34	43
Es gratuito*		8	25	13	13	11
No sabe / no responde		34	20	24	26	18

\* La gratuidad es más mencionada en los tramos A (16%) y D (20%) de FONASA.

 Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
 Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

AUGE sigue asociándose principalmente a cobertura de enfermedades, destacándose las catastróficas y crónicas.

Se percibe como un sistema que da acceso económico (financiero), pero no aparecen temas intrínsecos de la atención, como la garantía de oportunidad o la calidad.

Usuarios de FONASA e ISAPRE tienen un conocimiento específico del AUGE estructuralmente similar.

# Evolución del conocimiento específico del Plan AUGE

B2b. ¿Qué le gustaría saber sobre el plan AUGE?

B3. Si usted quisiera recurrir al AUGE debido a una enfermedad o evento de salud importante, ¿qué pasos seguiría y en qué instancias?

Qué le gustaría saber sobre AUGE %	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
	Bases	2286	1669
Información sobre qué enfermedades cubre el AUGE	49	50	42
Información general	16	17	12
Cómo usarlo / acceder	10	10	9
Cuáles son sus beneficios	9	9	8
Porcentaje de cobertura de las enfermedades	5	5	7
A quiénes beneficia el AUGE	5	4	6
Nada / no sabe	22	20	29

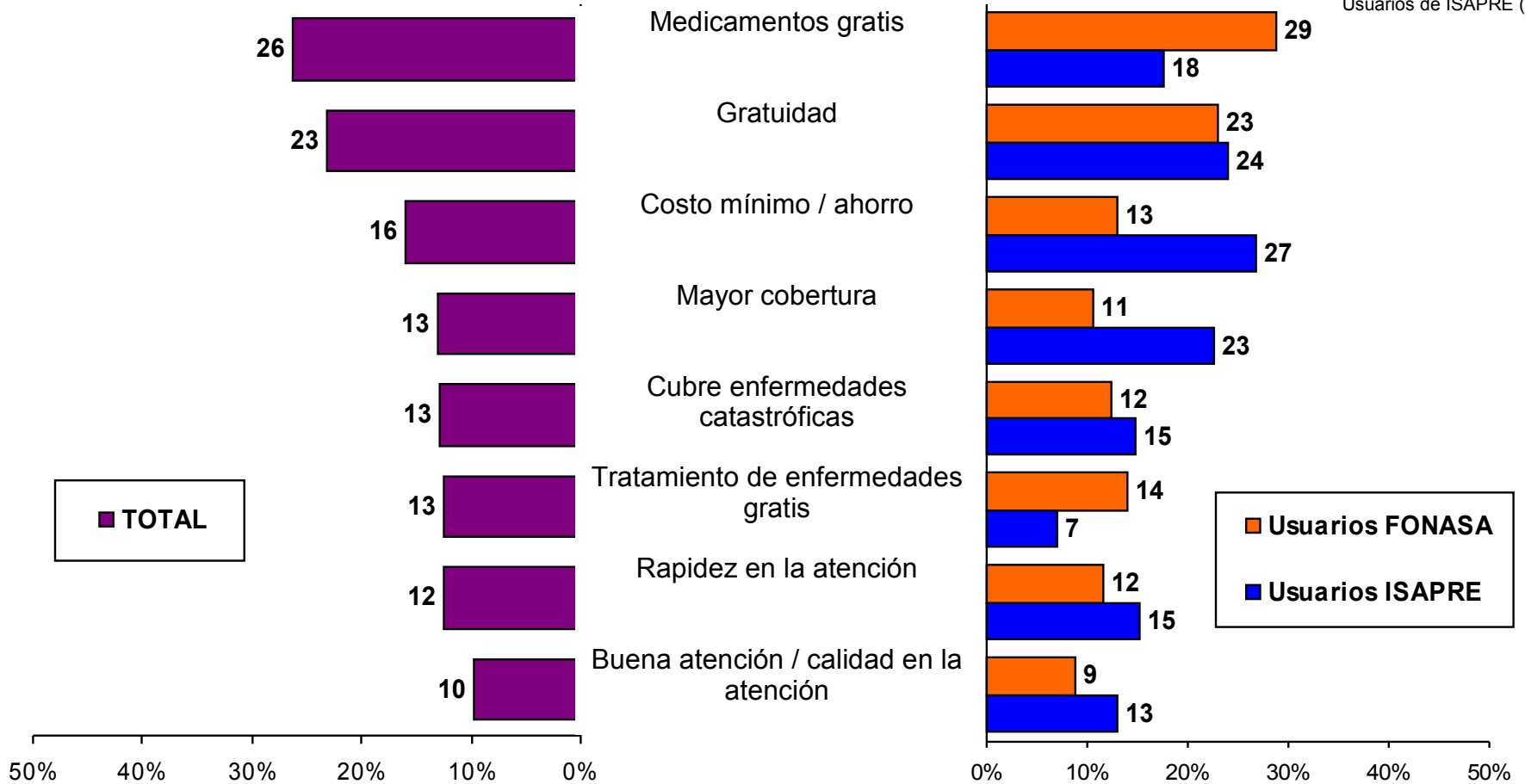
Qué haría si quisiera recurrir a AUGE %	TOTAL			FONASA			ISAPRE		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Bases	1447	1728	2286	(876)	(1182)	(1669)	(571)	(546)	(617)
Informarme con el médico	16	30	26	16	31	24	15	28	31
Informarme en FONASA / ISAPRE	25	21	19	20	16	15	43	39	36
Informarme en el consultorio	20	22	11	24	28	14	-	-	-
Informarme en el hospital	13	13	20	14	16	23	9	7	10
No sabe	25	27	24	26	27	24	21	27	22

Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
 Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

# Beneficios asociados espontáneamente a AUGE

B4. ¿Qué beneficios asocia usted al AUGE?

Bases: Muestra total (2286)  
 Usuarios de FONASA (1669)  
 Usuarios de ISAPRE (617)

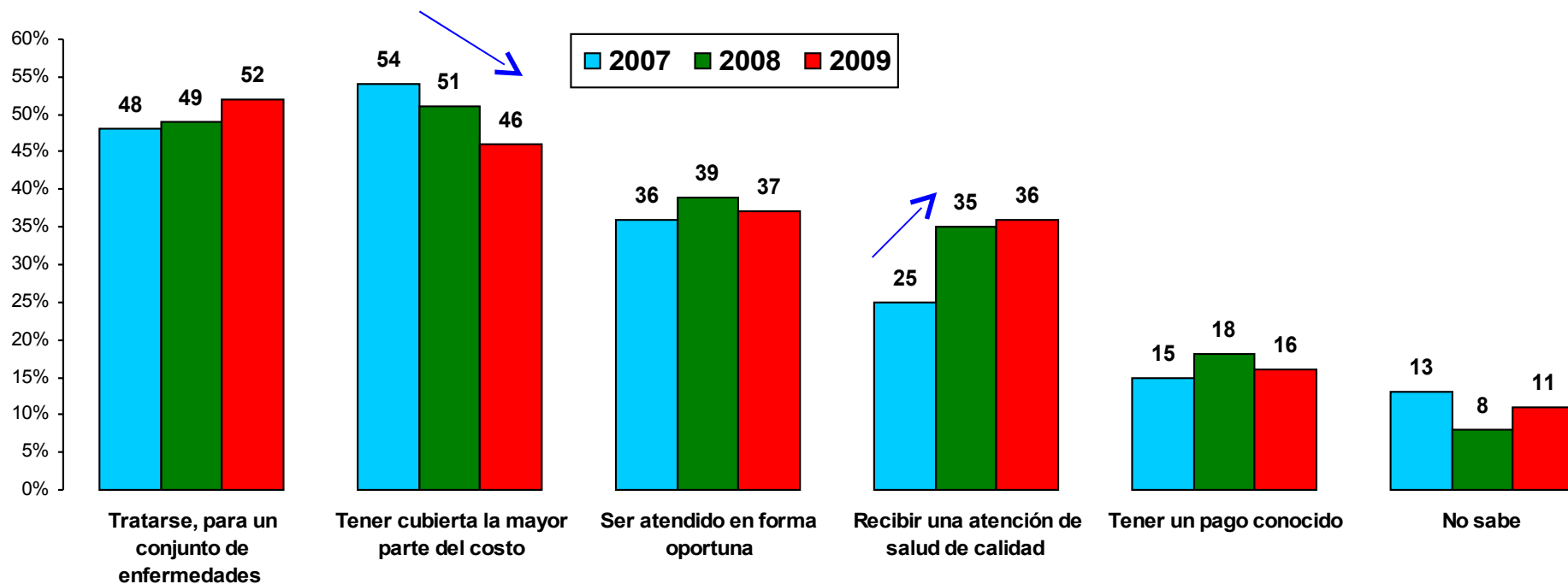


B5. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Total entrevistados (2286)

## TOTAL USUARIOS



# Conocimiento ayudado de aspectos garantizados por el Plan AUGE

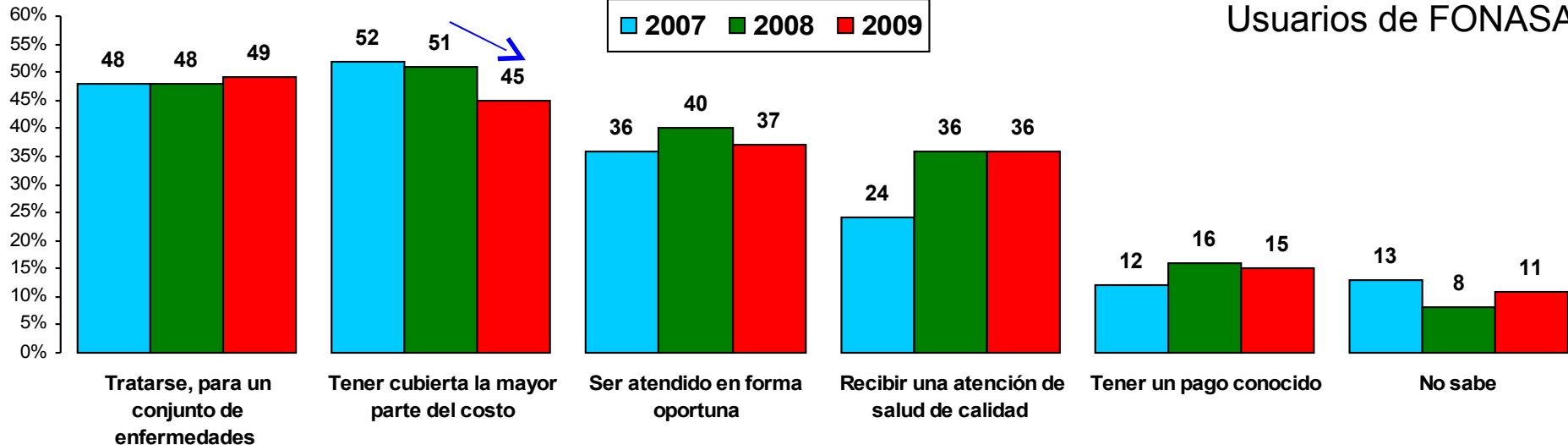
B5. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿cuál o cuáles de los siguientes aspectos garantiza el AUGE?

RESPUESTA MÚLTIPLE

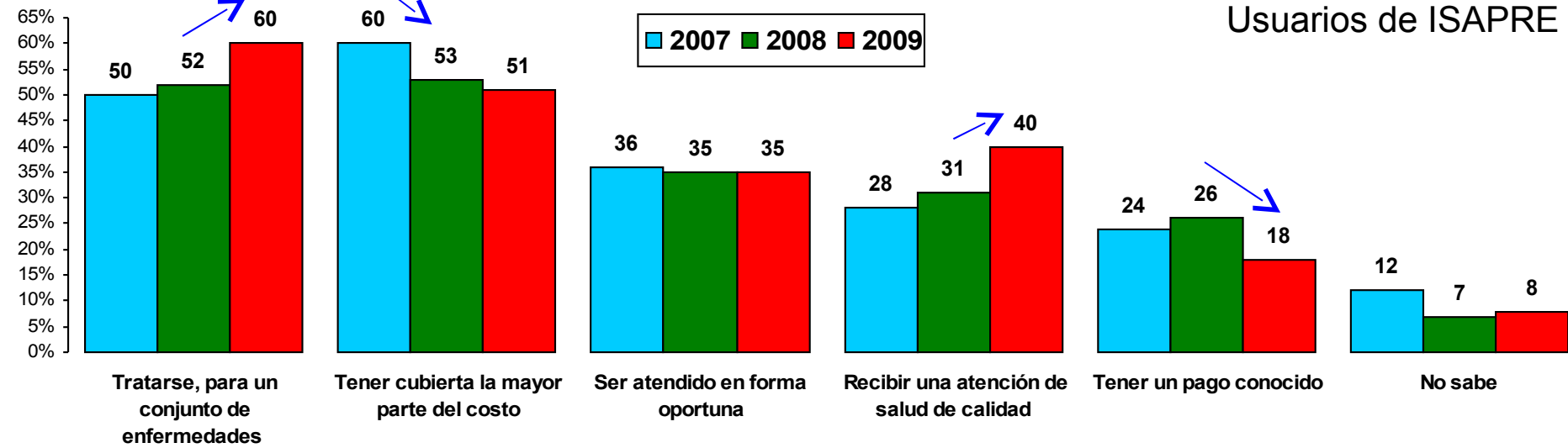
Base: 2009 FONASA (1669), ISAPRES (617)

2008 FONASA (1180), ISAPRES (548)

## Usuarios de FONASA



## Usuarios de ISAPRE

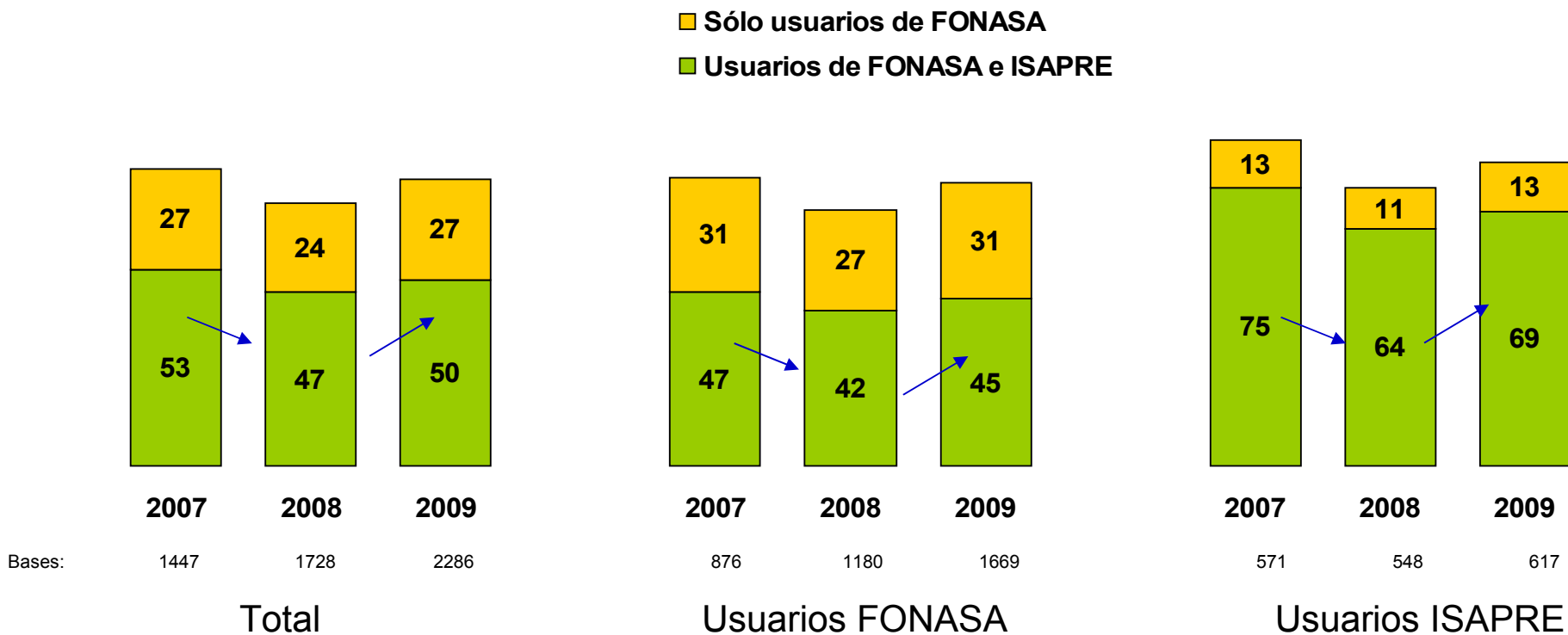




# Conocimiento de los beneficiarios del AUGE

B6. De acuerdo a lo que usted sabe o imagina, los beneficios del AUGE son...

Base: Total entrevistados (2286), Usuarios FONASA (1669), Usuarios ISAPRE (617)



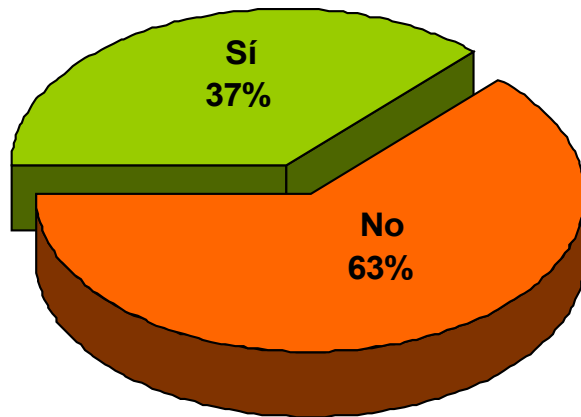
El conocimiento de los beneficiarios de AUGE muestra oscilaciones a través del tiempo que indican que la comunicación hacia el público ha sido irregular.

B7. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGE?

B9. Comparado con otros centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) en los que usted se atiende fuera del AUGE, ¿usted diría que es mejor, igual o peor?

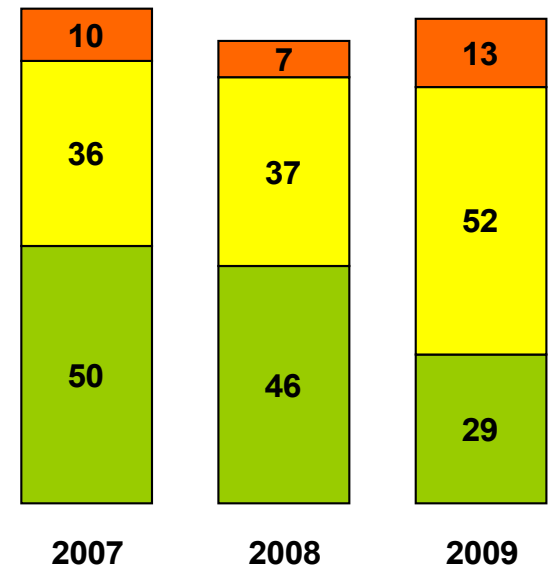
Base: Total entrevistados (2286), Usuarios FONASA (1669), Usuarios ISAPRE (617)

¿Sabe en qué centros médicos se puede atender usando el Plan AUGE?



Comparado con otros centros de salud ¿usted diría que la atención es...? (n =337)

■ Mejor    ■ Igual    ■ Peor



La mayoría de los usuarios no sabe qué centros médicos le corresponden en la red AUGE. Quienes declaran saber, consideran que la calidad de la atención de estos centros es igual o mejor que la los centros que usa habitualmente.

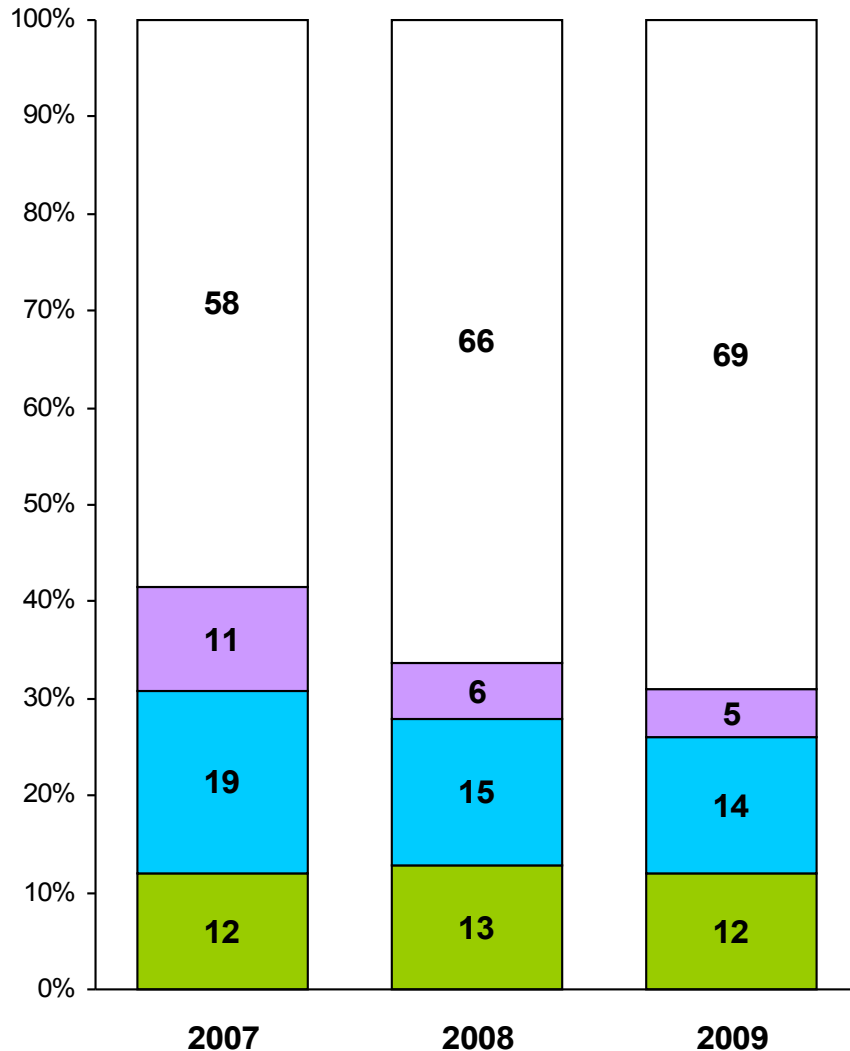
# Familiaridad con el plan AUGE

B10a. ¿Ha usado alguna vez el plan AUGE personalmente?

B10b. ¿Algún familiar suyo ha usado el plan AUGE?

B11. ¿Conoce a alguien más que haya usado el plan AUGE?

Base: Total entrevistados (2286)



	%	2007	2008	2009
<b>Usuarios FONASA</b>				
Experiencia personal		13	15	14
Referencia de familiares		18	14	15
Referencia de conocidos		10	5	4
Sin referencias		59	66	67
<b>Usuarios ISAPRE</b>				
Experiencia personal		9	7	7
Referencia de familiares		21	14	10
Referencia de conocidos		13	6	6
Sin referencias		57	73	77

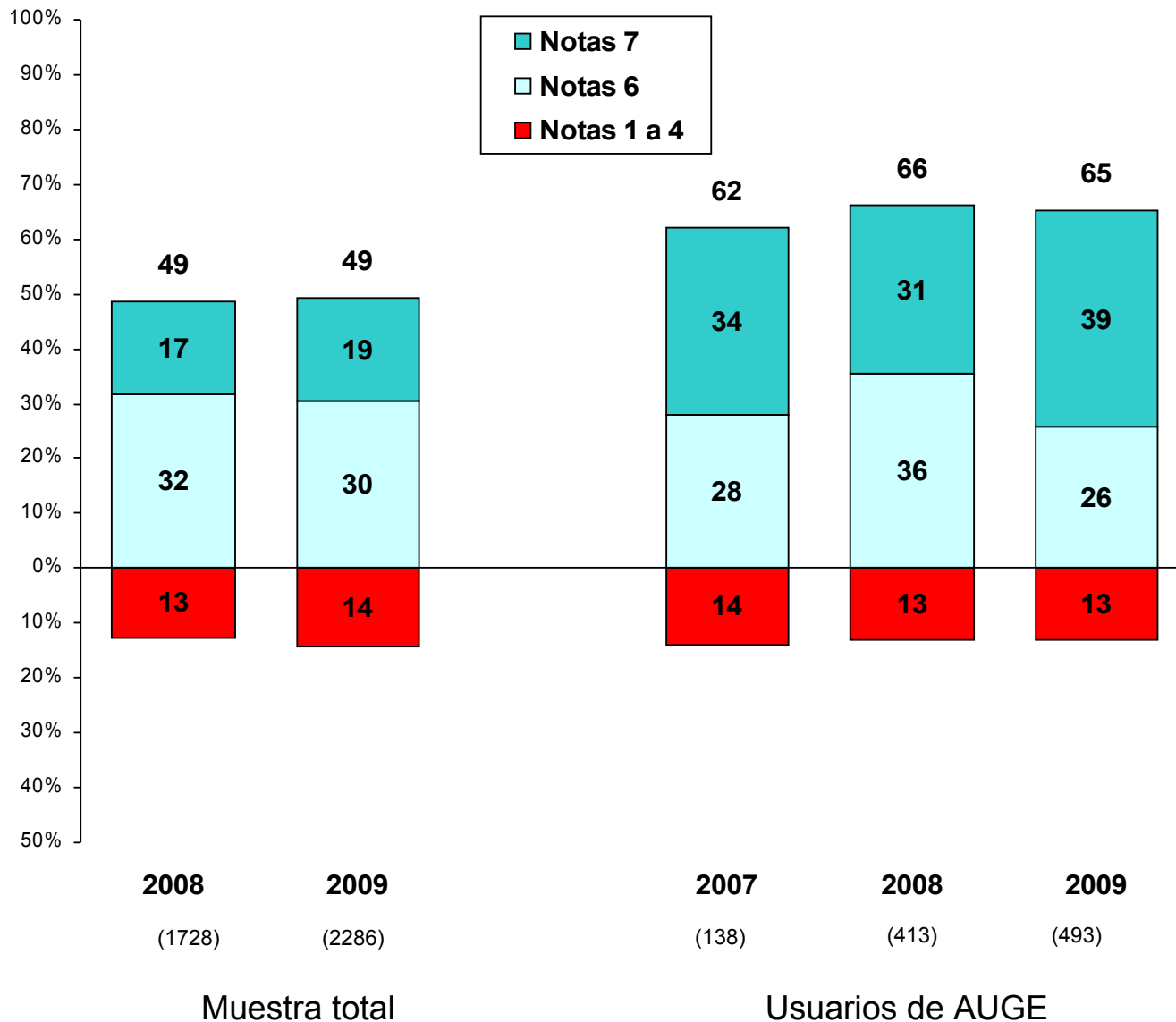
Se mantienen los niveles de familiaridad de 2008, año en que se disminuyeron las referencias de familiares y conocidos.

Los usuarios de FONASA siguen estando más familiarizados con AUGE que los de ISAPRE.

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

# Evolución de la evaluación general del Plan AUGE

B12. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE?  
Base: Total Entrevistados / Usuarios de AUGE



La evaluación de AUGE se mantiene respecto del año pasado, aunque entre sus usuarios se produce un aumento significativo de las notas 7, sin alterar el total de evaluaciones positivas.

La evaluación de quienes conocen AUGE es mucho más positiva, indicando que su imagen mejorará en la medida en que se le conozca más.

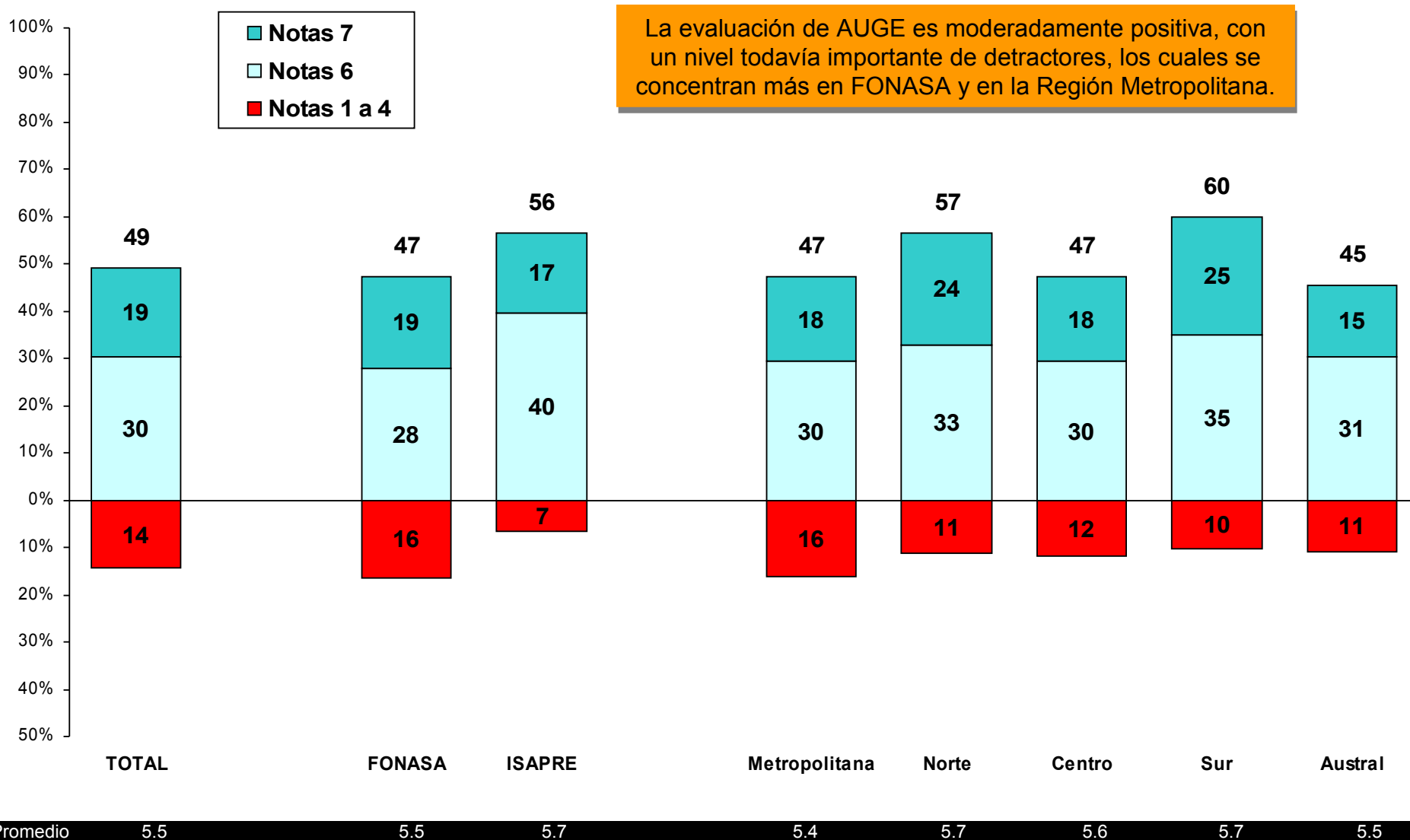
Por otra parte, la proporción de notas negativas entre los usuarios es similar a la de la muestra total, lo que apunta a problemas reales en la implementación.

NOTA: En la medición 2007, la pregunta sólo se aplicó a quienes habían usado personalmente el AUGE

# Evaluación general del Plan AUGE

B12. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGE?

Base: Total Entrevistados



B13. La última vez que usted o alguien de su familia se atendió por el AUGE, ¿Cuánto debió esperar para recibir atención?

B13a. ¿Cuál fue el problema de salud por el que usted o alguien de su familia se atendió en esa oportunidad?

Base: Quienes se atendieron por el AUGE (493)

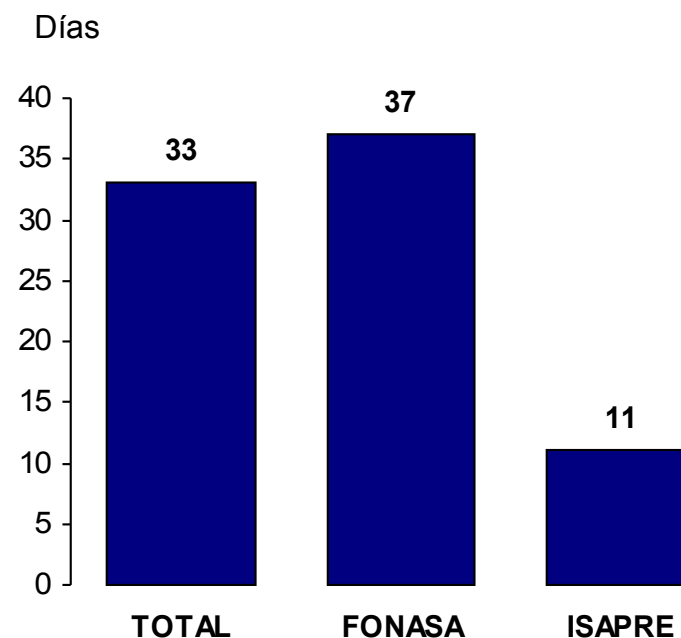
## ¿Por qué problema de salud se atendió?

Problemas de salud para los que usó AUGE	TOTAL	FONASA	ISAPRE
Bases (Quienes se han atendido por el AUGE)	493	402	91
Diabetes	15	14	21
Hipertensión	10	10	6
Cáncer	8	8	5
Asma bronquial	5	4	12
Cuadro depresivo	4	4	9
Problemas respiratorios / bronquitis	4	4	7
Problemas cardiacos	3	4	0
Cáncer al útero / tumor al útero	2	2	1
Cáncer de mamas	2	1	6
Cirugía de cataratas	2	2	1
Ns/Nr	2	2	3

Valores estadísticamente superiores a la muestra total

Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

## Tiempo de espera para recibir atención de AUGE (promedio)



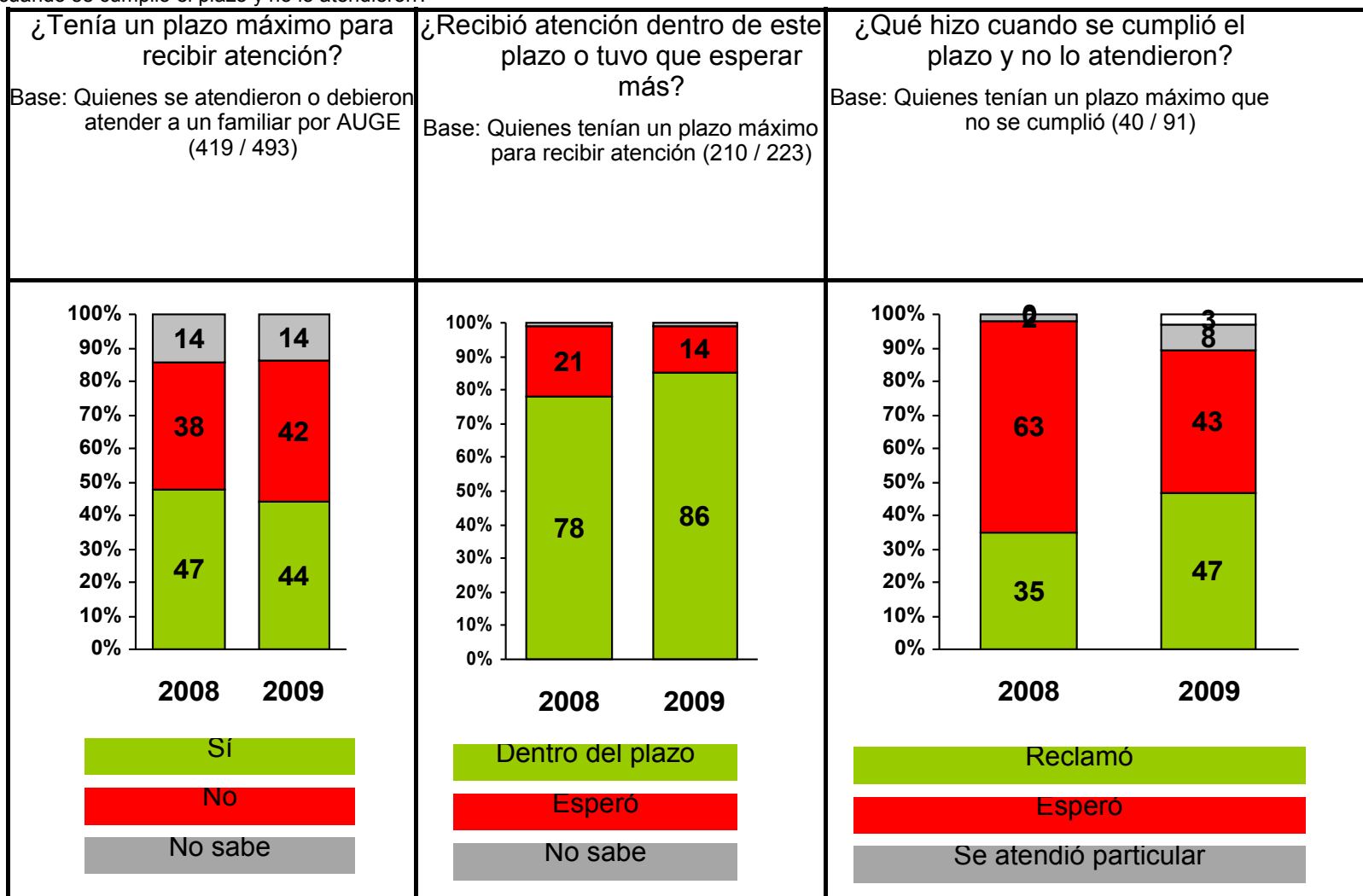
Los tiempos de espera en AUGE son inferiores al promedio de los hospitales públicos (46 días)

# Proceso de atención en AUGE

B14. La última vez que usted o alguien de su familia se atendió por el AUGE ¿Tenía un plazo máximo para recibir atención?

B15. ¿Y recibió atención dentro de ese plazo o tuvo que esperar más?

B16. ¿Qué hizo cuando se cumplió el plazo y no lo atendieron?



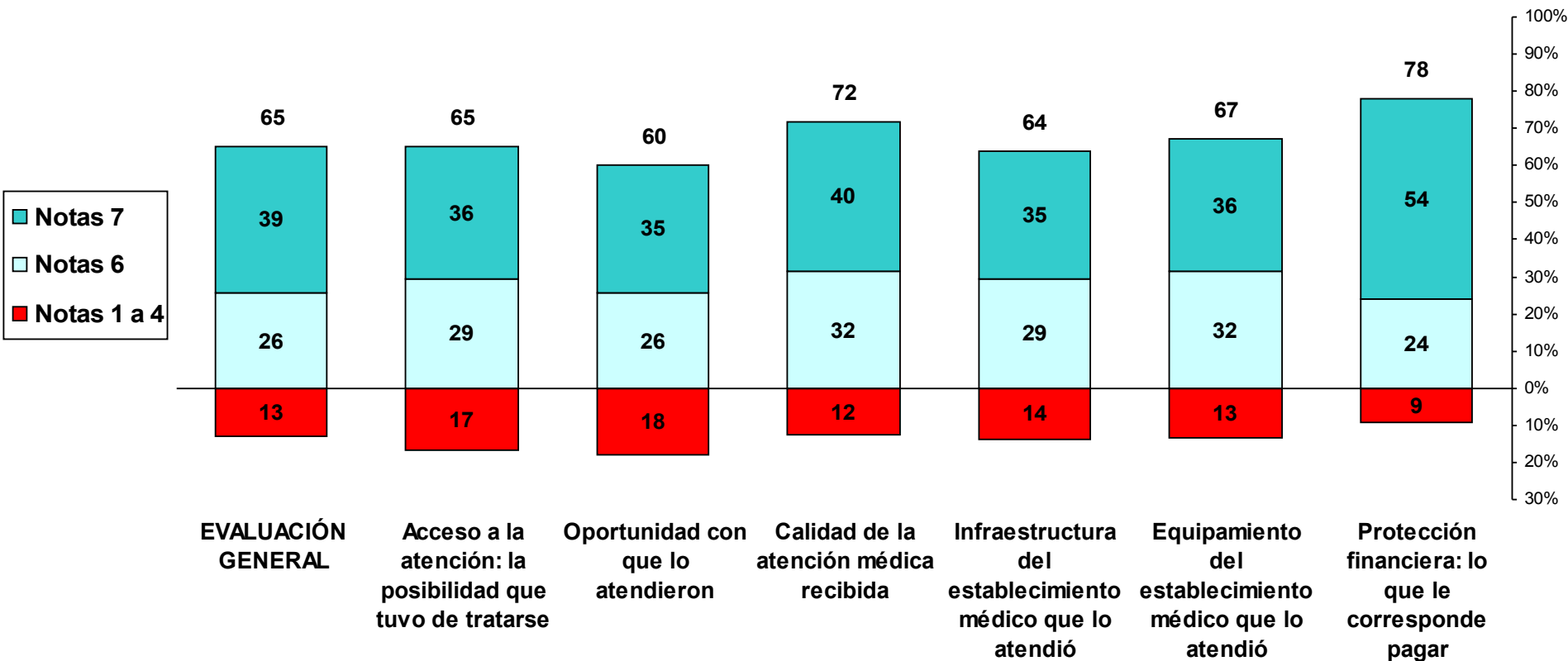
%	2008	2009	2008	2009
Usuarios FONASA	46	45	75	86
Usuarios ISAPRE	59	38	90	82

# Evaluación del Plan AUGE

B12. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a AUGE?

B19. Desde su experiencia personal, ¿Qué nota le pondría al AUGE, respecto de...?

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (493)



	Promedio	2009	2008	2007
EVALUACIÓN GENERAL	5.8	5.7	5.8	5.8
Acceso a la atención: la posibilidad que tuvo de tratarse	5.5	5.8	5.7	5.7
Oportunidad con que lo atendieron	5.4	5.6	5.6	5.6
Calidad de la atención médica recibida	5.8	5.8	5.5	5.5
Infraestructura del establecimiento médico que lo atendió	5.6	5.7	5.5	5.5
Equipamiento del establecimiento médico que lo atendió	5.7	5.8	5.5	5.5
Protección financiera: lo que le corresponde pagar	5.9	6.1	6.1	6.1

Nota: La evaluación general es una pregunta independiente previa a las evaluaciones específicas, y no un promedio de éstas.



# Evolución de la evaluación global del plan AUGE

B12. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a AUGE?  
 Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE

TOTAL	2007	2008	2009
Bases	138	419	493
% notas 6 y 7	62	66	65
% notas 1 a 4	14	13	13

FONASA	2007	2008	2009
Bases	99	311	402
% notas 6 y 7	66	66	64
% notas 1 a 4	12	12	14

ISAPRE	2007	2008	2009
Bases	39	108	91
% notas 6 y 7	41	65	70
% notas 1 a 4	27	19	4

El único cambio significativo en la evaluación global de AUGE se da entre los usuarios de ISAPRE, donde los detractores caen sistemáticamente hasta casi desaparecer.

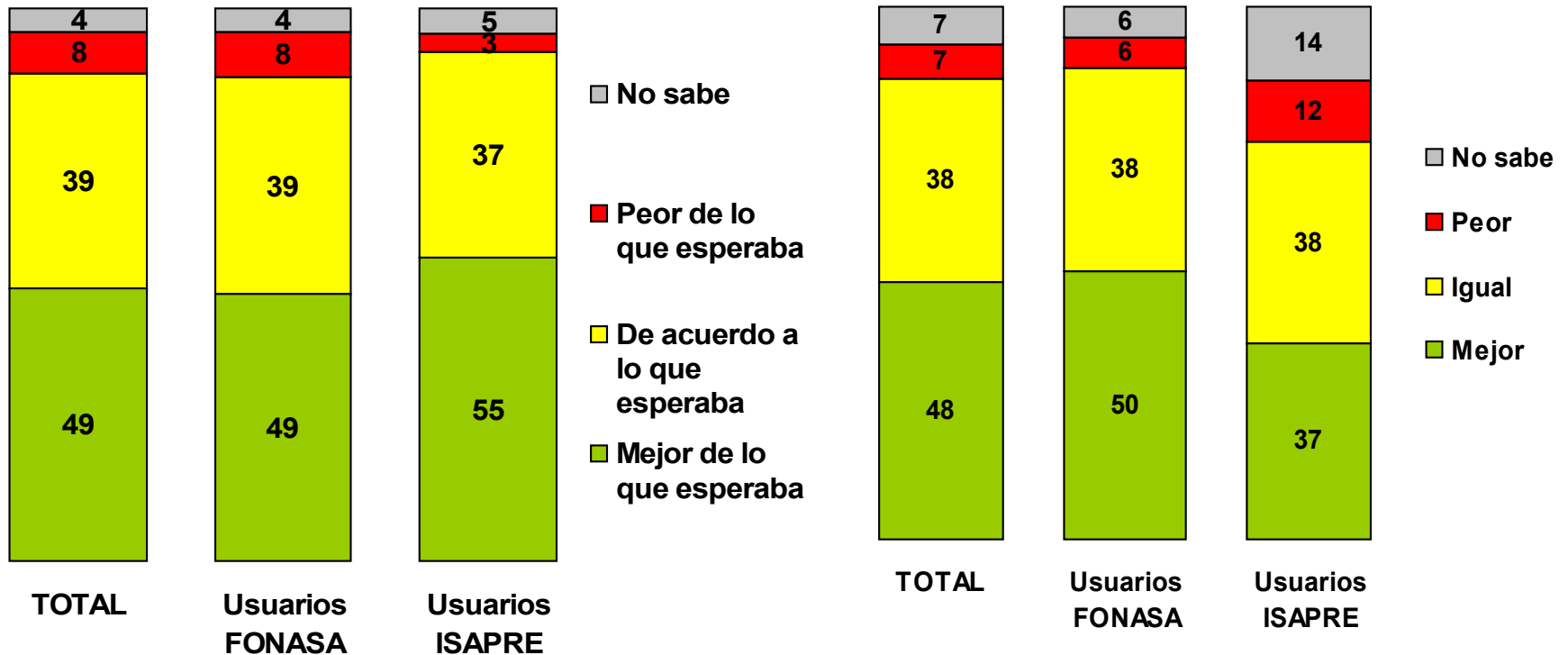
B20. La atención recibida fue...

B21. Comparada con las atenciones médicas del mismo tipo que usted ha recibido fuera del AUGE, ¿Usted diría que la atención es mejor, igual o peor?

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (493) en FONASA (402) y en ISAPRE (91)

La atención recibida fue...

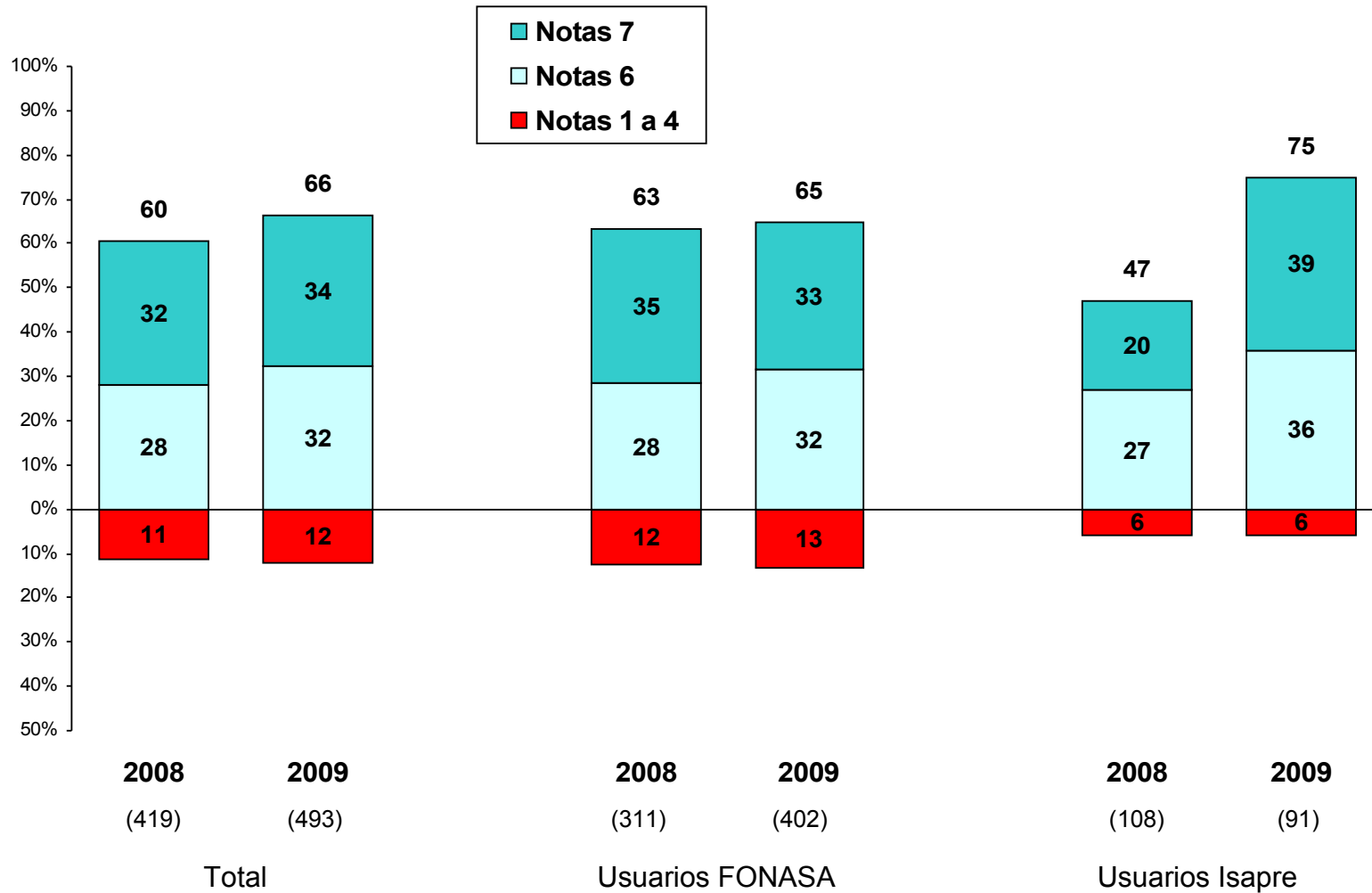
Comparada con otras atenciones médicas del mismo tipo que usted ha recibido fuera del AUGE, usted diría que la atención recibida a través del AUGE fue...



# Satisfacción con centros de salud asignados para atención de AUGE

B22. ¿Cuán satisfecho está usted con los centros de salud que le han asignado para atenderse por el AUGE?

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (493) en FONASA (402) y en ISAPRE (91)

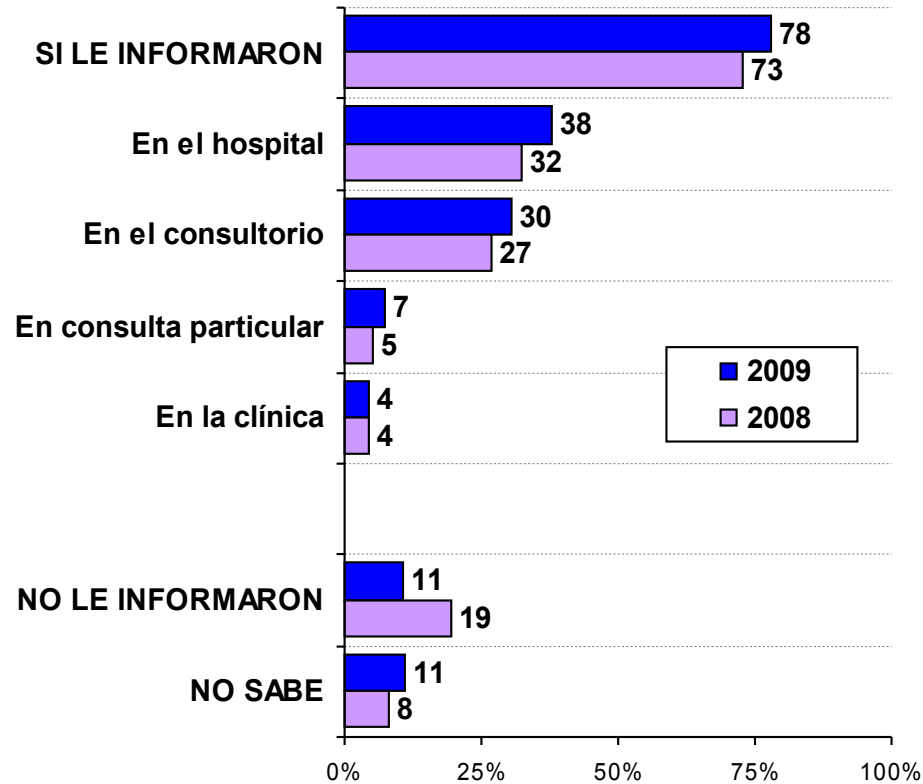


B23. ¿Le informaron que esta enfermedad estaba cubierta por el AUGE? ¿Quién le informó?

Base: Quienes se atendieron o debieron atender a un familiar por AUGE (493) en FONASA (402) y en ISAPRE (91)

## ¿Le informaron que esta enfermedad estaba cubierta en el AUGE?

NO LE INFORMARON,  
según segmentos (%)



Tramos de ingreso en Fonasa	Tramo A	18
	Tramo B	9
	Tramo C	8
	Tramo D	10
Sistema de salud x GSE	Fonasa BC1C2	11
	Fonasa C3	10
	Fonasa DE	12
	Isapre BC1	0
	Isapre C2	21
	Isapre C3D	1
Macrozona	Metropolitana	10
	Norte	5
	Centro	19
	Sur	15
	Austral	8

%	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
<b>SI LE INFORMARON</b>	78	77
En el hospital	39	29
En el consultorio	34	7
En consulta particular	6	18
En la clínica	2	20
<b>NO LE INFORMARON</b>	11	7
<b>NO SABE</b>	10	16

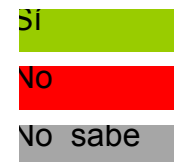
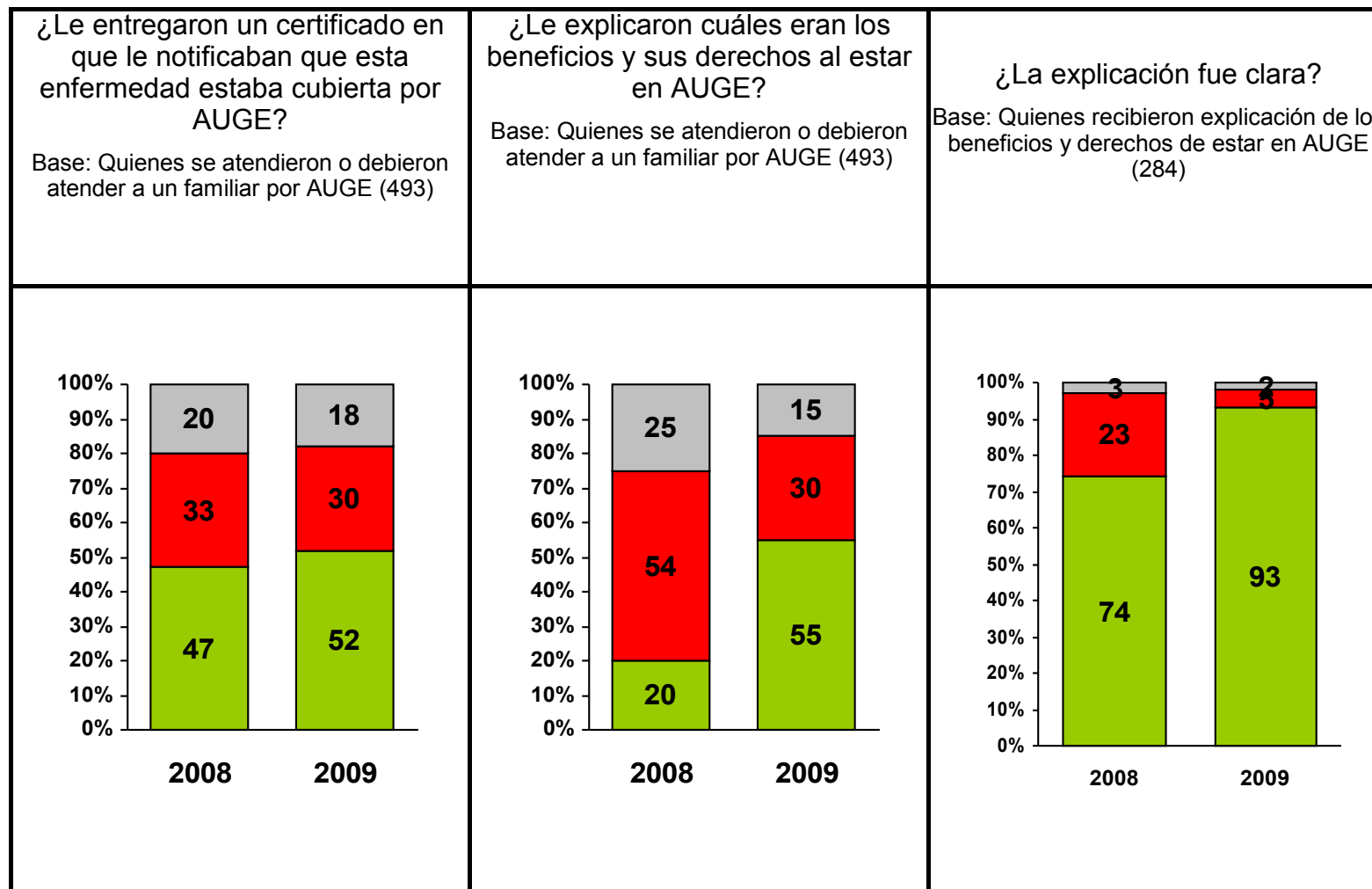
Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
 Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

# Proceso de información sobre AUGE

B24. ¿Le entregaron un certificado en el que le notificaran que esta enfermedad estaba cubierta por el AUGE?

B25. ¿Le explicaron cuáles eran los beneficios y sus derechos al estar en el AUGE?

B26. ¿La explicación fue clara?

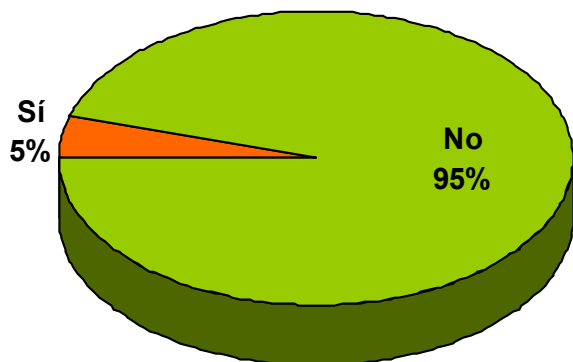


B27. Alguna vez ha tenido un problema de salud que estaba cubierto por AUGE y sin embargo se atendió fuera de AUGE?

B28. ¿Por qué no se atendió por AUGE?

Base: Total entrevistados (2286), Usuarios FONASA (1669), Usuarios ISAPRE (617)

¿Se ha tratado algún problema de salud por fuera de AUGE, pese a estar cubierto por éste?



¿Por qué no se atendió por AUGE?

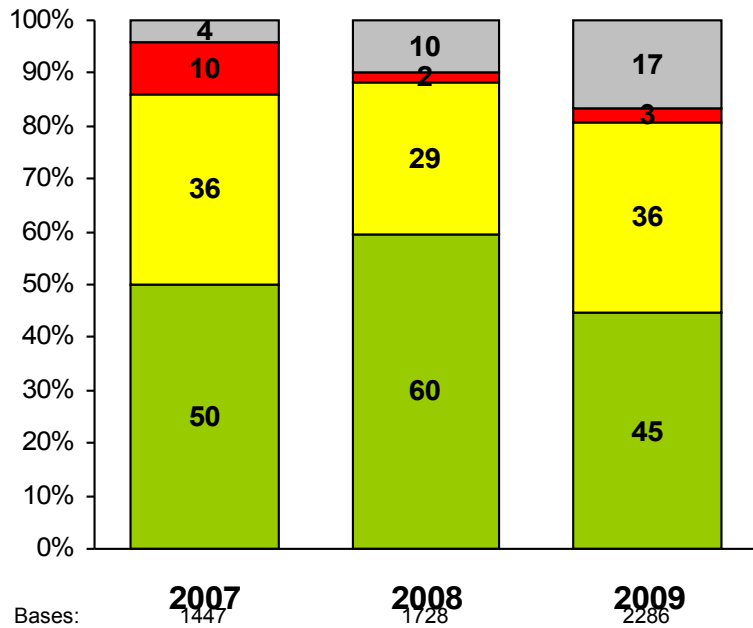
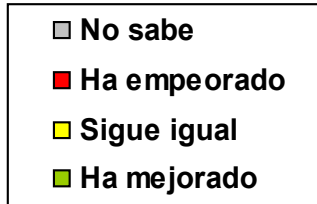
	TOTAL	FONASA	ISAPRE
Base: quienes no se atendieron por el Auge)	111	87	24
No estaba informado	36	33	47
Mucho tiempo de espera	32	34	22
No lo ha necesitado	11	7	29
No esta en auge	5	6	-
No lo atendieron	4	5	-
Esta en espera de atención	4	5	-
Los medicamentos no están en lista auge	2	2	2
Estaba en desacuerdo con diagnostico	2	2	-

■ Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
■ Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

# Cambios atribuidos al plan AUGE

B29. En su opinión con el plan AUGE, la atención en salud en Chile...  
 B30. ¿En qué ha mejorado?  
 B31. ¿En qué ha empeorado?

En su opinión, con el plan AUGE, la atención en salud en Chile...



Bases:

2007  
1447

2008  
1728

2009  
2286

%	Usuarios de FONASA	Usuarios de ISAPRE
Ha mejorado	43	50
Sigue igual	38	30
Ha empeorado	3	1
No sabe	16	19

CAMBIOS POSITIVOS ATRIBUIDOS A AUGE	TOTAL	Usuarios FONASA	Usuarios ISAPRE
Base: entrevistados que declaran que ha mejorado	1085	788	297
Rapidez en atención	33	36	23
Mejor calidad de atención	31	31	30
Aumento de enfermedades cubiertas	22	23	19
Mayor cobertura de enfermedades catastróficas	15	15	14
Es gratuito	12	15	3
Ayuda a los más necesitados	11	7	21
Es más económico	8	6	16
Medicamentos son gratuitos	8	8	7

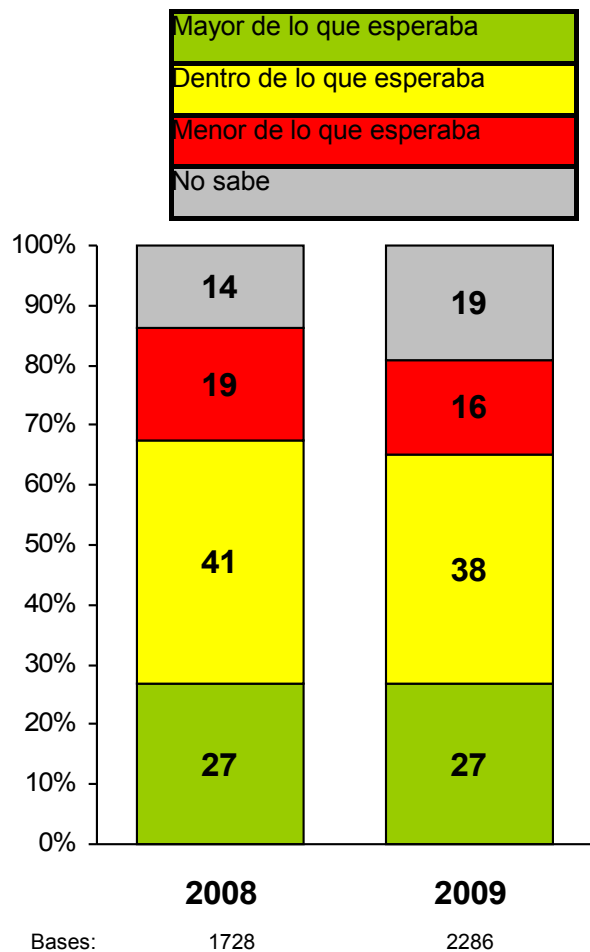
Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
 Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

Después de la mejora de 2008, vuelve a instalarse un grado significativo de incertidumbre sobre los efectos del AUGE.

# Impacto de AUGE medido según expectativa

B32. Usted diría que el impacto del plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...  
 Base: Todos los entrevistados (2286)

Usted diría que el impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...



		% fila	Mayor de lo que esperaba	Dentro de lo que esperaba	Menor de lo que esperaba	Bases
Total			27	38	16	2286
Edad	18-35 años		23	40	14	806
	36-49 años		31	38	16	810
	50-59 años		28	43	14	370
	60-69 años		27	30	27	191
	70 años o más		25	35	19	109
Sistema de salud	Usuarios FONASA		26	37	17	1669
	Usuarios ISAPRE		27	42	13	617
Usuarios de FONASA por tramo de ingreso	Tramo A		24	31	21	311
	Tramo B		27	41	17	631
	Tramo C		27	39	16	326
	Tramo D		32	41	9	296
Usuarios de FONASA por GSE	FONASA DE		30	42	14	428
	FONASA C3		27	35	17	531
	FONASA BC1C2		25	37	18	710
Usuarios de ISAPRE por GSE	ISAPRE C3D		23	48	16	245
	ISAPRE C2		22	52	14	253
	ISAPRE BC1		35	27	9	119

Valores estadísticamente superiores a la muestra total  
 Valores estadísticamente inferiores a la muestra total



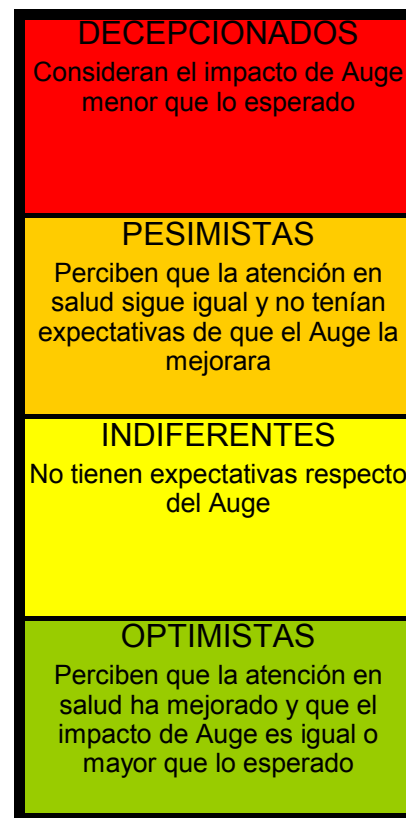
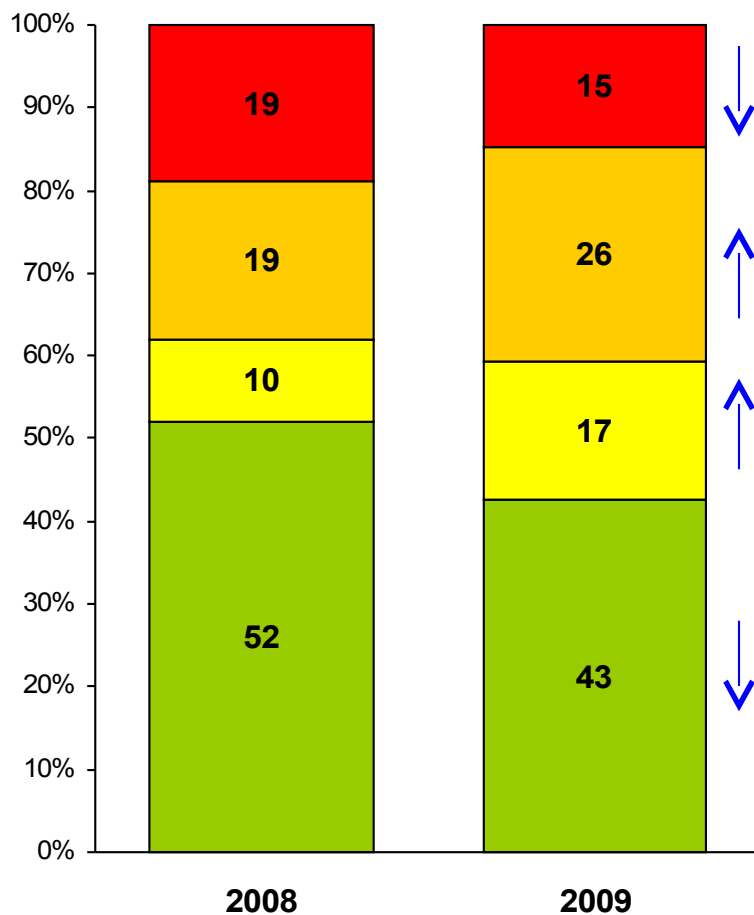
# Actitudes hacia AUGE:

## Relación entre las expectativas y la percepción de cambios en la atención en salud

B29. En su opinión, con el plan AUGE, la atención en salud en Chile...

B32. Usted diría que el impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...

Base: Todos los entrevistados (2286)



▲ Diferencias estadísticamente significativas (95% de confianza)

Crecen la indiferencia y el pesimismo, reflejando una baja tanto en las expectativas como en la percepción de cambios positivos. Estas actitudes reflejan la incertidumbre que se instala de nuevo respecto del AUGE.

# Actitudes hacia AUGE, según segmentos

B29. En su opinión, con el plan AUGE, la atención en salud en Chile...

B32. Usted diría que el impacto del Plan AUGE sobre la atención en salud en Chile ha sido...

Base: Todos los entrevistados (2286)

% fila		Optimista	Pesimista	Decepcionado	Indiferente
TOTAL		43	26	15	17
EDAD	18-35 años	41	24	12	23
	36-49 años	46	25	15	14
	50-59 años	48	26	14	13
	60-69 años	33	30	24	14
	70 años o más	39	28	18	14
SISTEMA DE SALUD	Usuarios FONASA	41	26	16	17
	Usuarios ISAPRE	48	23	11	18
TRAMO DE INGRESO EN FONASA	Tramo A	37	25	20	17
	Tramo B	42	27	16	16
	Tramo C	41	27	13	18
	Tramo D	50	25	9	16
SISTEMA DE SALUD x GSE	Fonasa BC1C2	51	21	13	16
	Fonasa C3	38	25	16	21
	Fonasa DE	39	29	16	15
	ISAPRE BC1	55	20	15	11
	ISAPRE C2	47	26	10	17
	ISAPRE C3D	44	23	9	24
MACROZONA	Metropolitana	40	26	16	18
	Norte	48	23	13	16
	Centro	45	25	9	20
	Sur	56	20	16	8
	Austral	39	33	9	19

MACROZONAS	
RM	Gran Santiago
Norte	Arica
	Quilque
	Antofagasta
	Copiapó
Centro	La Serena
	Coquimbo
	Valparaíso
	Viña del Mar
Sur	Rancagua
	Talca
	Concepción
	Talcahuano
	S. Pedro de La Paz
Austral	Temuco
	Valdivia
	Puerto Montt
	Coyhaique
	Punta Arenas

Valores estadísticamente superiores a la muestra total

Valores estadísticamente inferiores a la muestra total

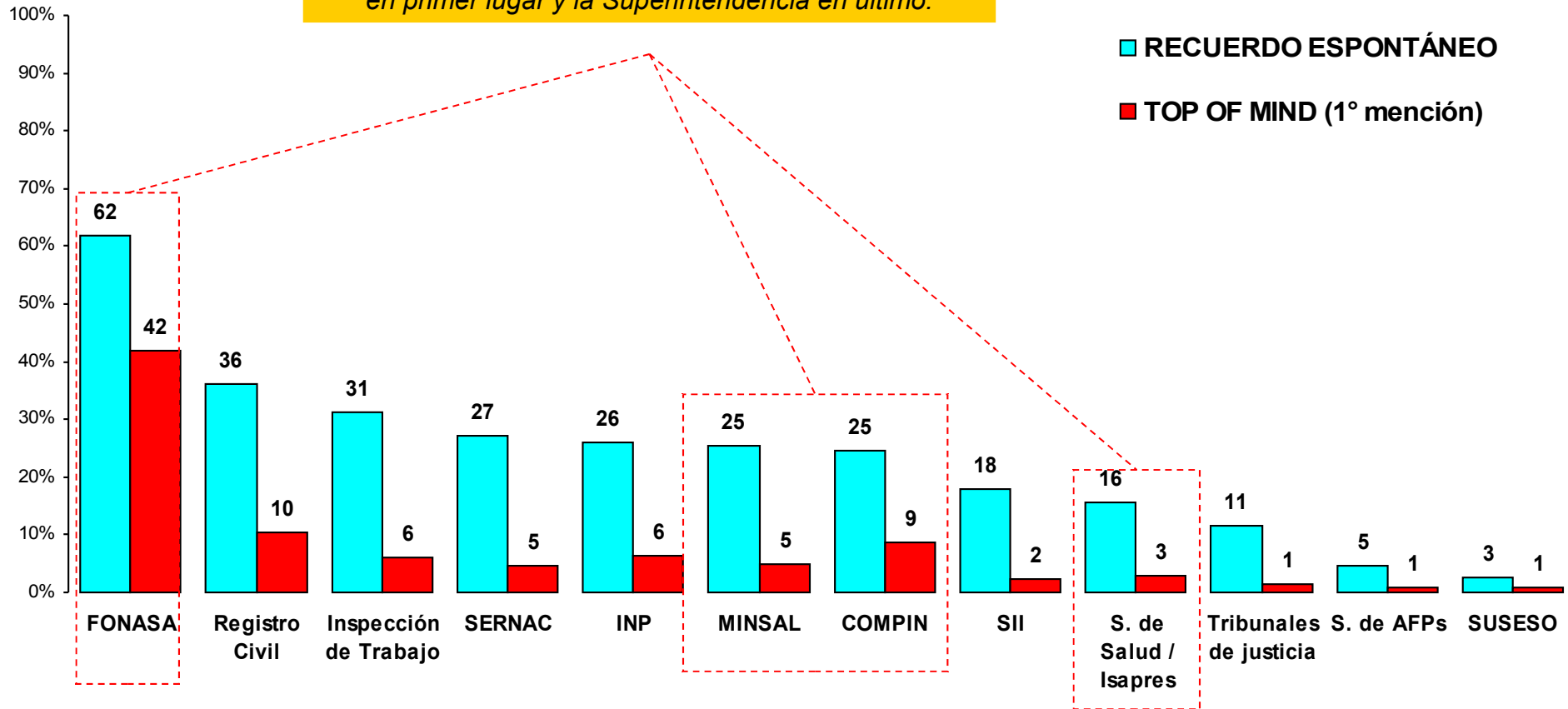
## 4. Conocimiento e Imagen de la Superintendencia de Salud

# Contexto: conocimiento de servicios públicos en general

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

Base: Total entrevistados (2286)

La presencia de los servicios públicos en el área de la salud reflejando las diferentes instancias, con FONASA en primer lugar y la Superintendencia en último.

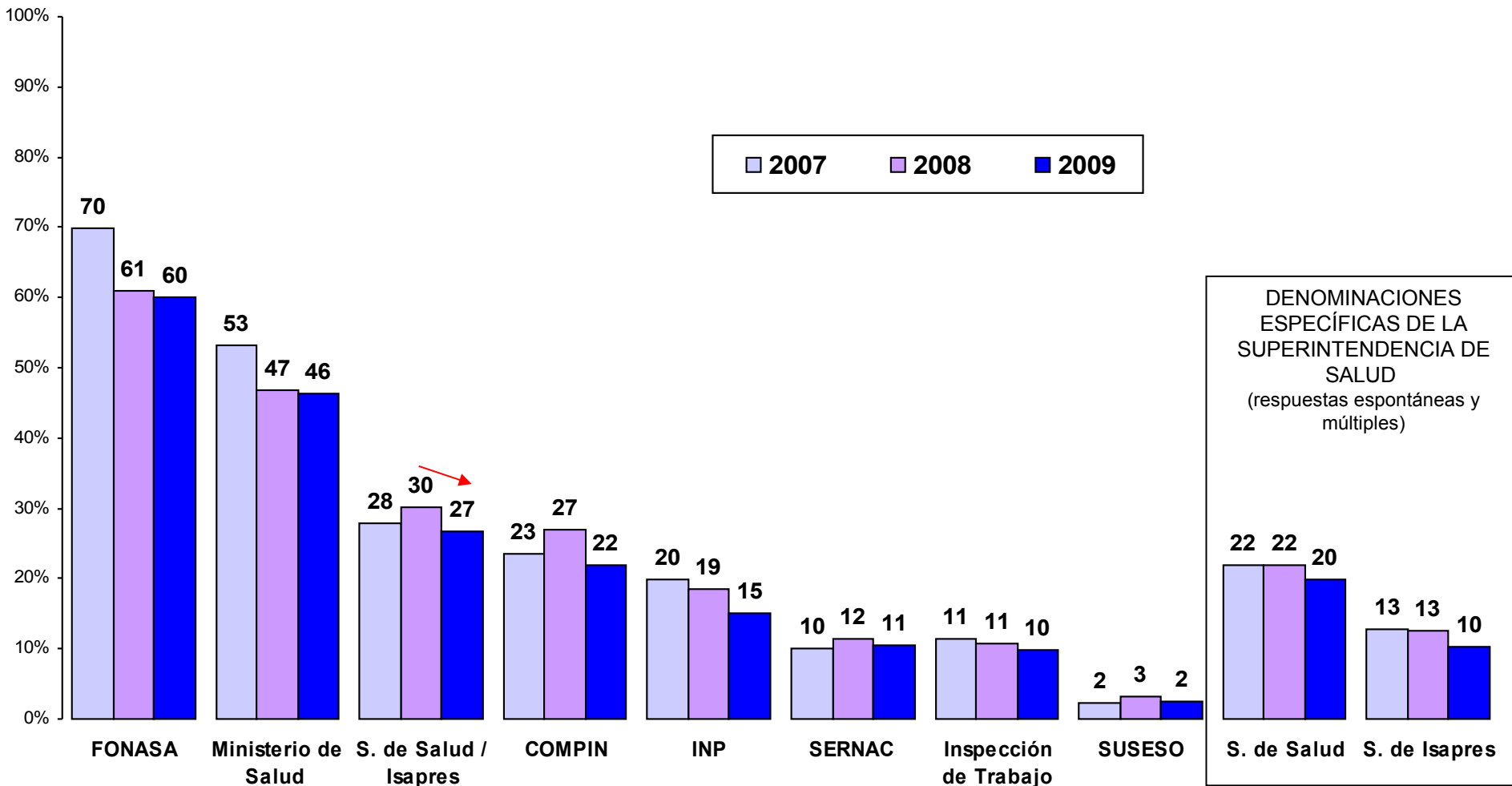


# Evolución del conocimiento de servicios públicos en el área de la salud

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 (2286)

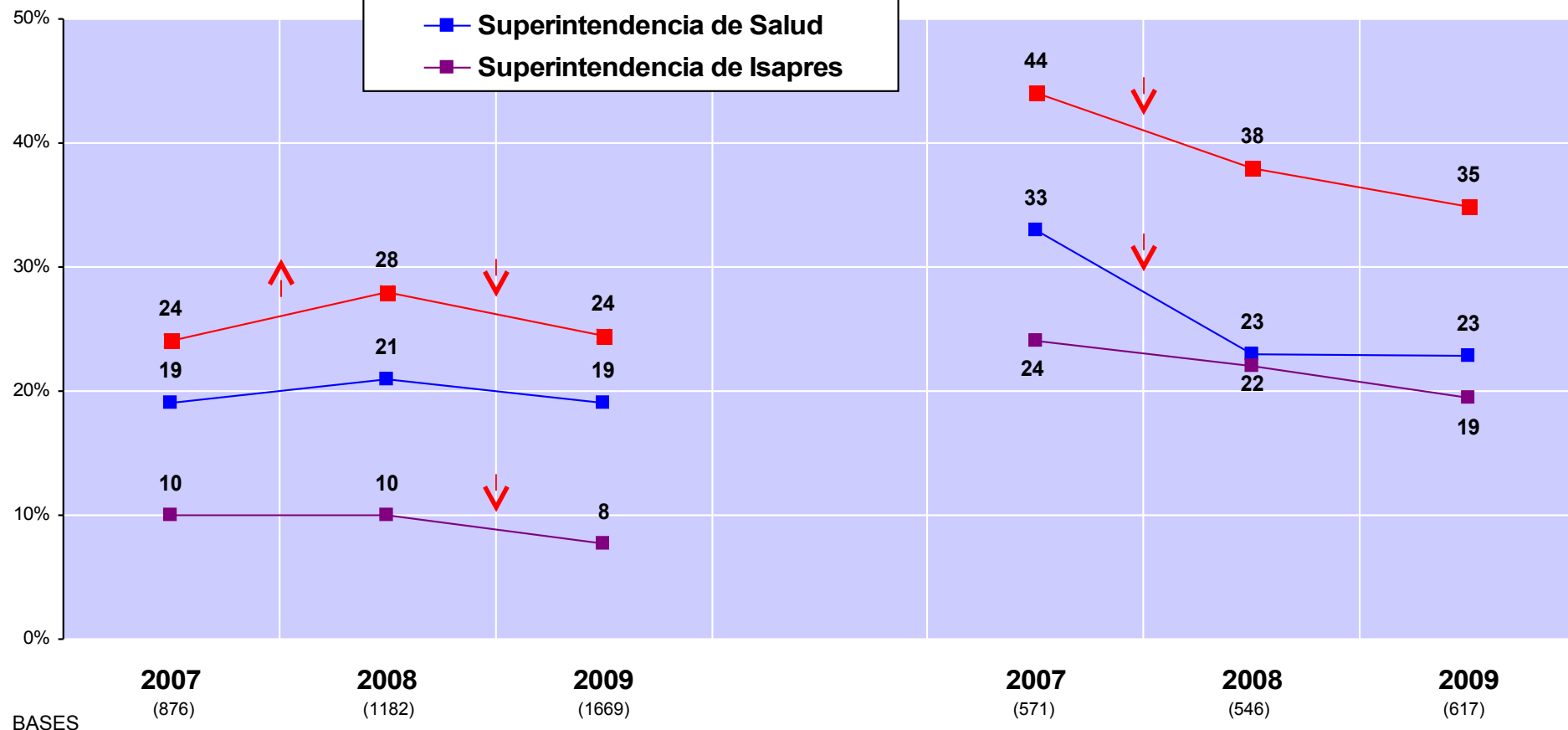
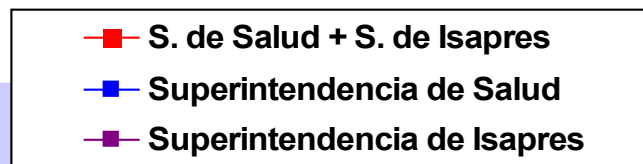
## RECUERDO ESPONTÁNEO



# Evolución del recuerdo espontáneo de la S. de Salud según sistema de salud **criteria**

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?

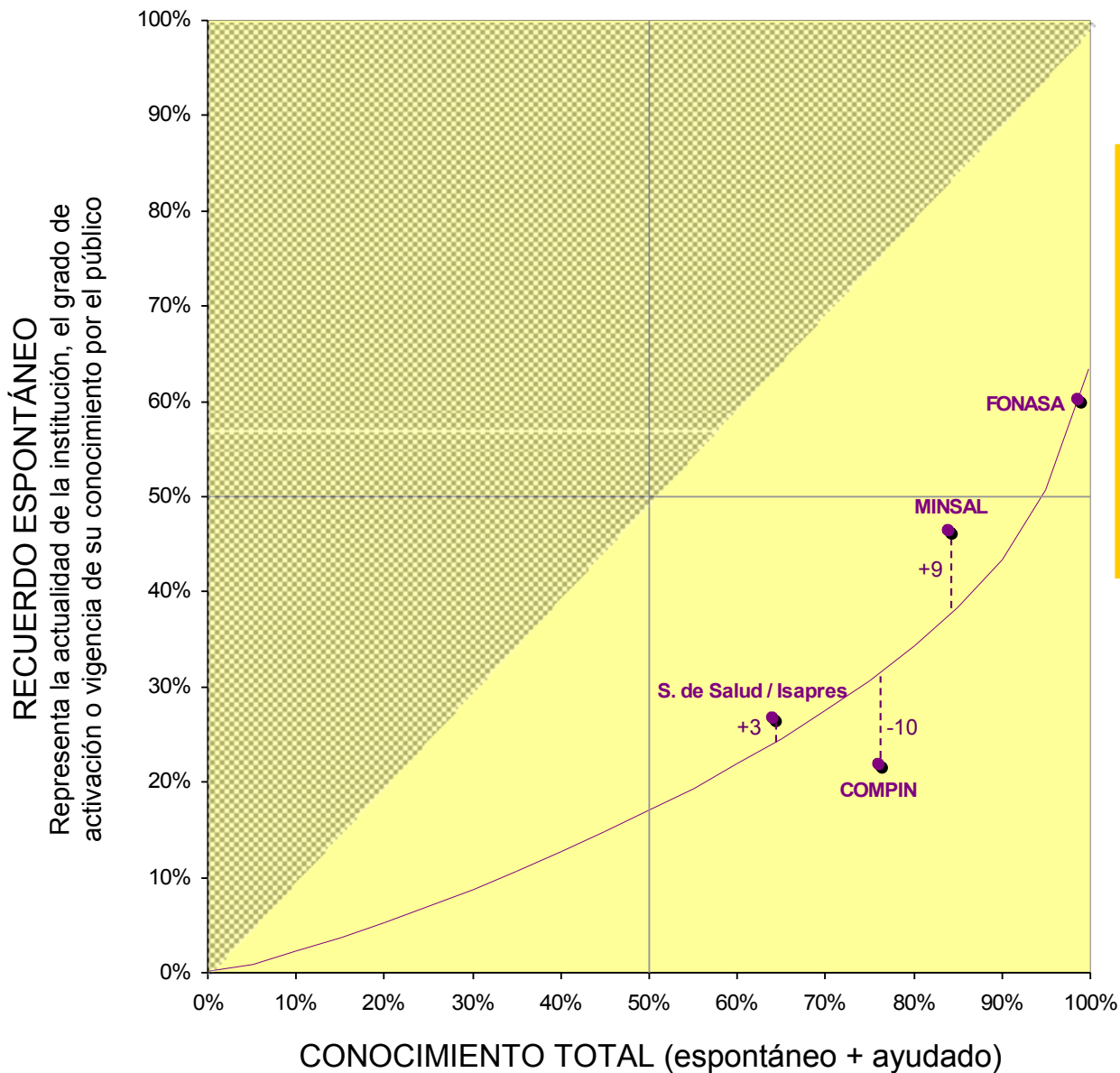
## RECUERDO ESPONTÁNEO



Usuarios de FONASA

Usuarios de ISAPRE

*La caída del recuerdo espontáneo se concentra en los usuarios de FONASA.*



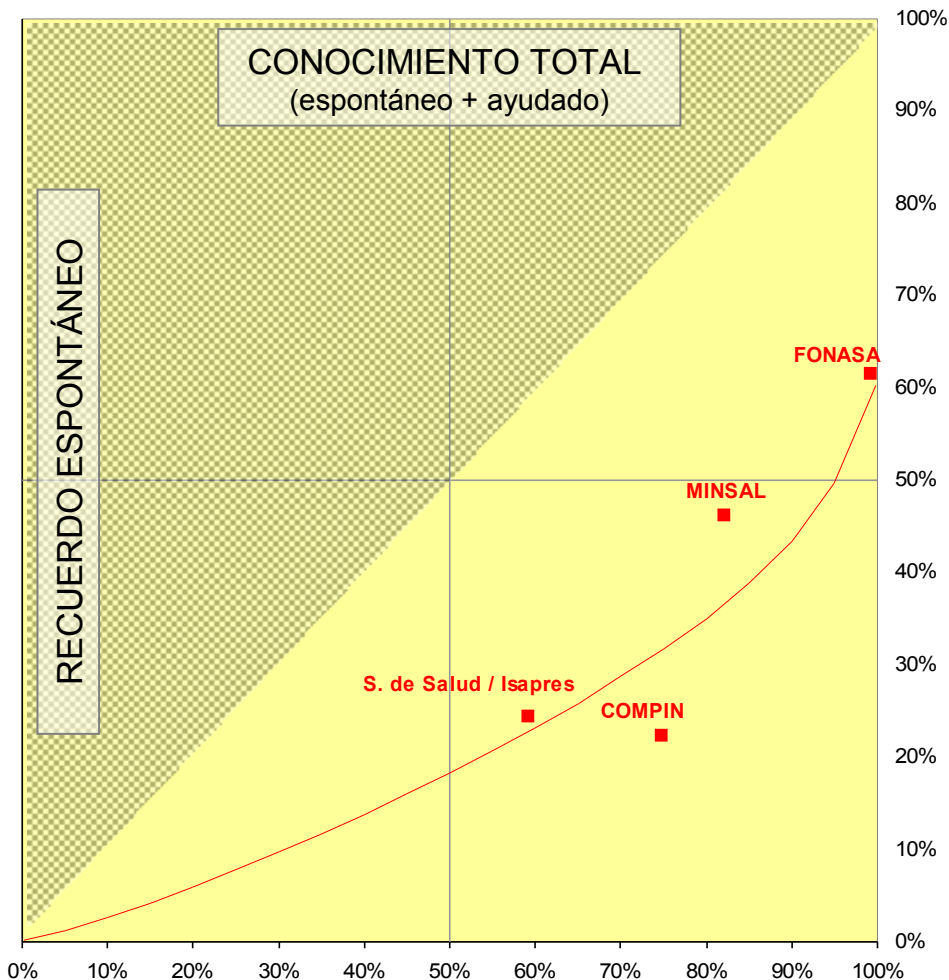
Entre los servicios públicos directamente relacionados con el área de la salud, FONASA es el que está más presente.

El Ministerio de Salud, aunque menos presente, tiene una mayor vigencia relativa, lo que probablemente se debe a su presencia en los medios noticiosos.

Aunque menos conocida que la COMPIN, la Superintendencia de Salud tiene una mayor vigencia relativa, que también es atribuible a presencia noticiosa.

# Curva de conocimiento de servicios públicos, por sistema de salud criterio

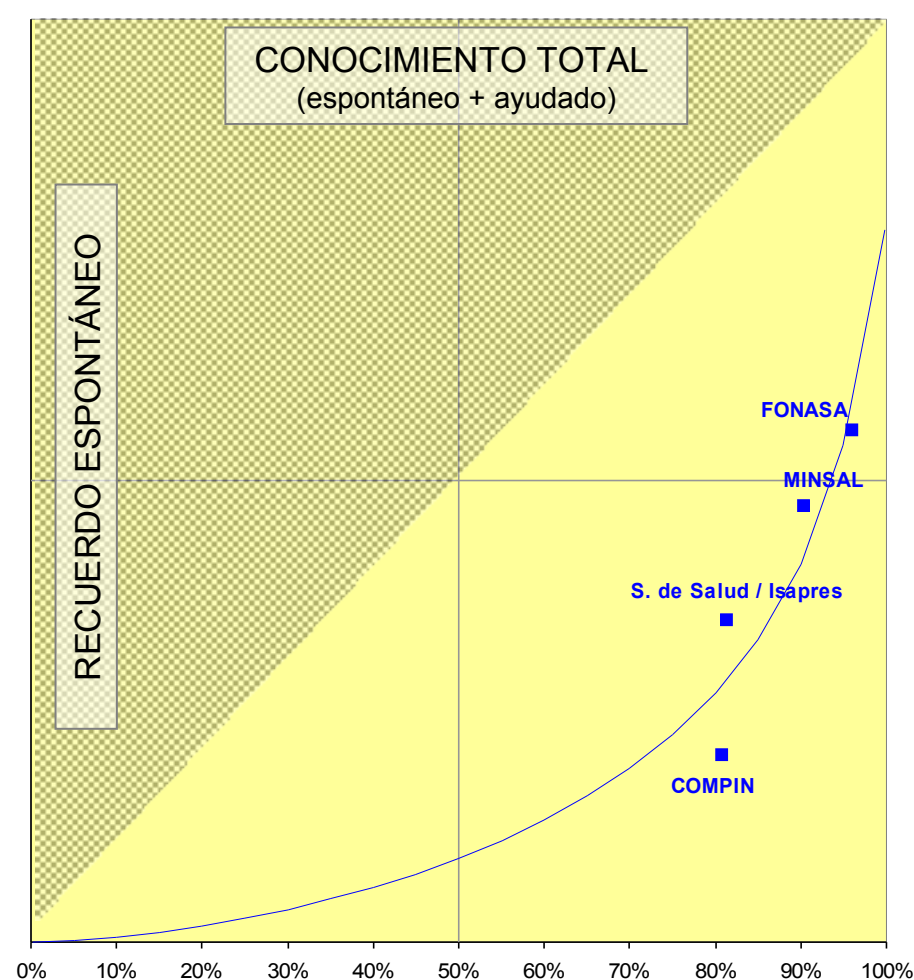
Preguntas D2 y D3



Usuarios de FONASA

(n = 1669)

*Dada su masividad, muestran los mismos patrones de conocimiento que la muestra total.*



Usuarios de ISAPRE

(n = 617)

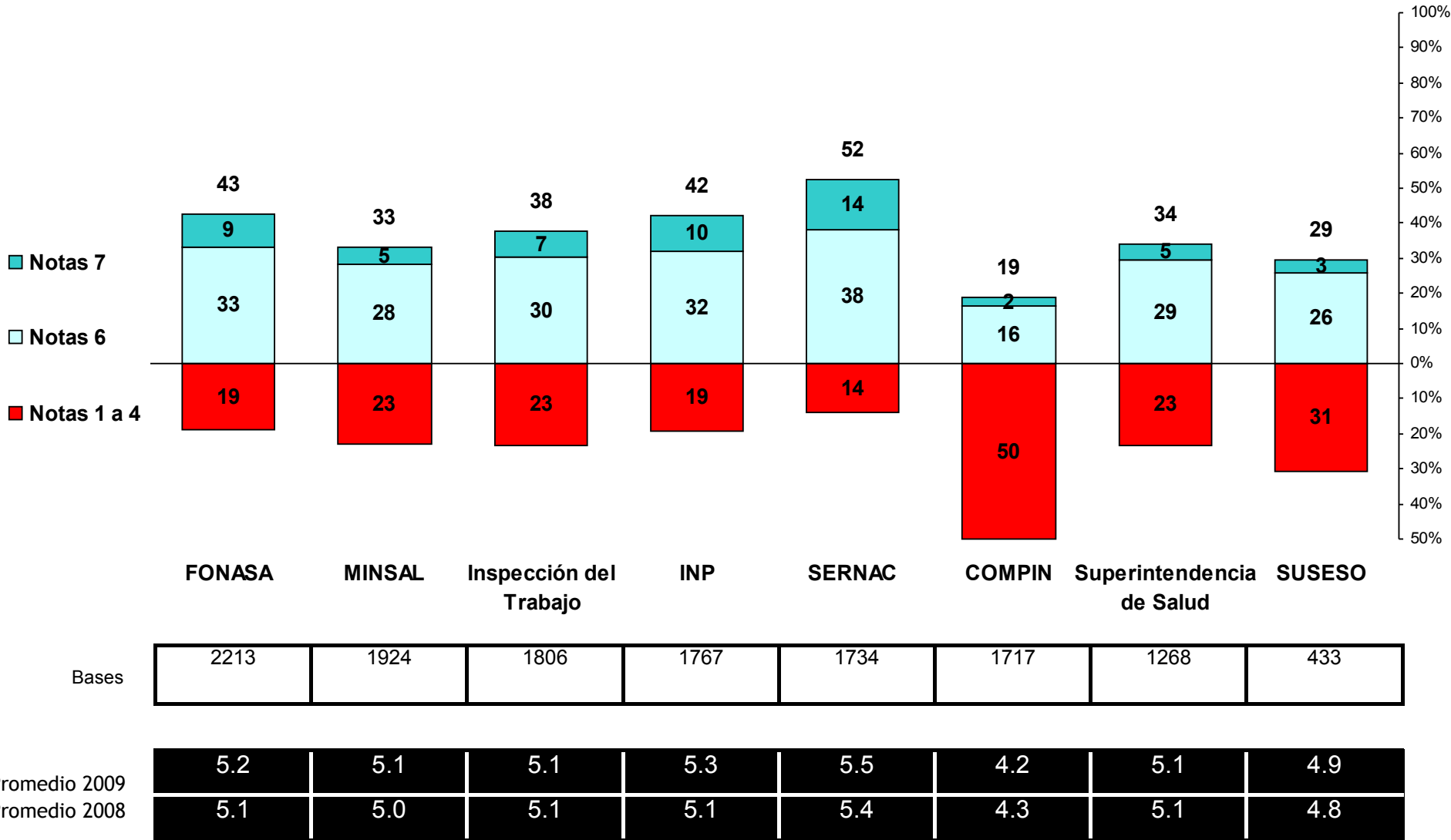
*Tienen más conocimiento de los servicios públicos. Para ellos, la S. de Salud tiene definitivamente mayor presencia que la COMPIN.*



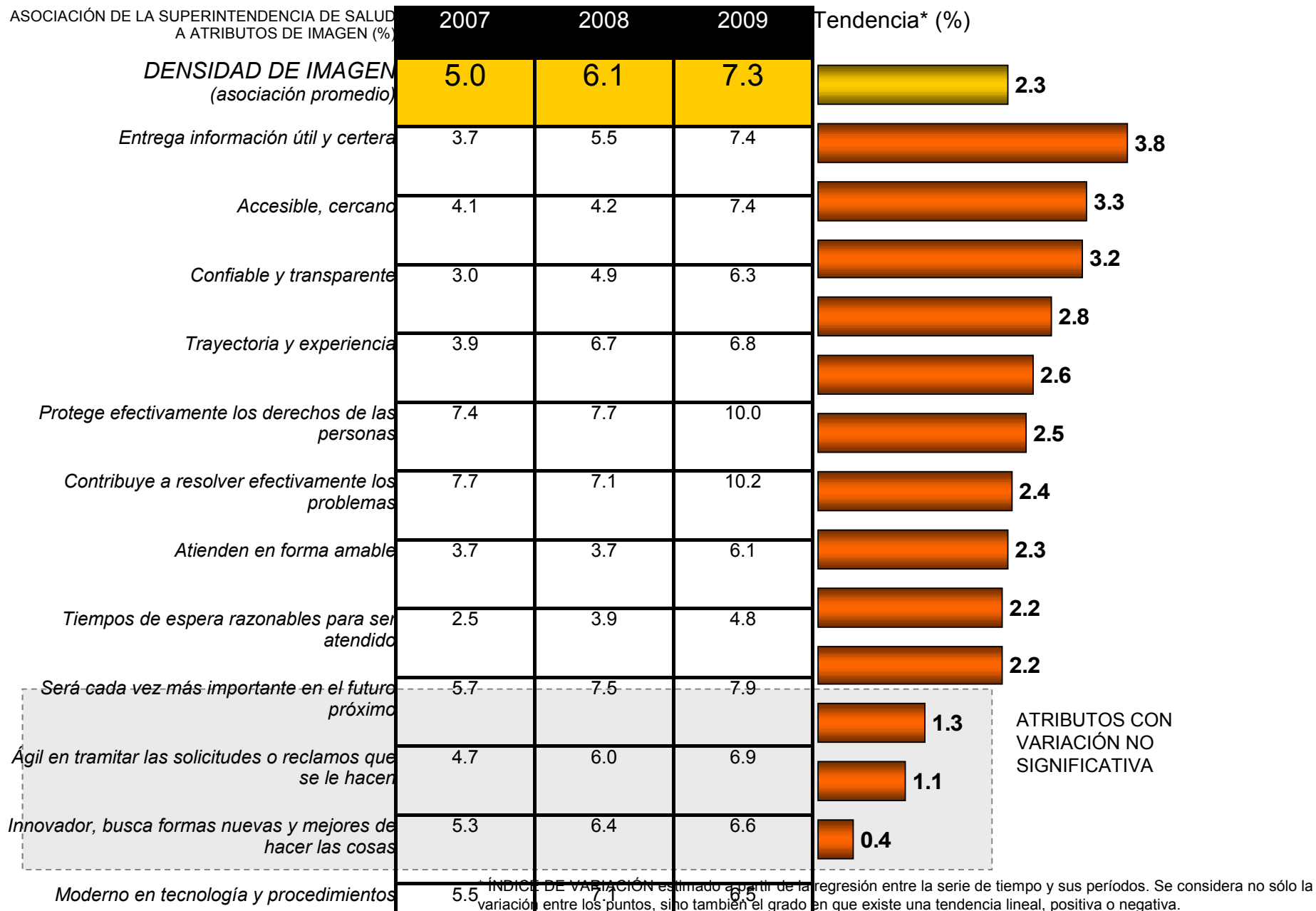
# Evaluación de instituciones

D4. Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a... ?  
 Base: Entrevistados que evalúan cada una de las instituciones.

NOTA: las respuestas "no sabe" se excluyen del cálculo porcentual.



# Evolución de la asociación de la S. de Salud con atributos

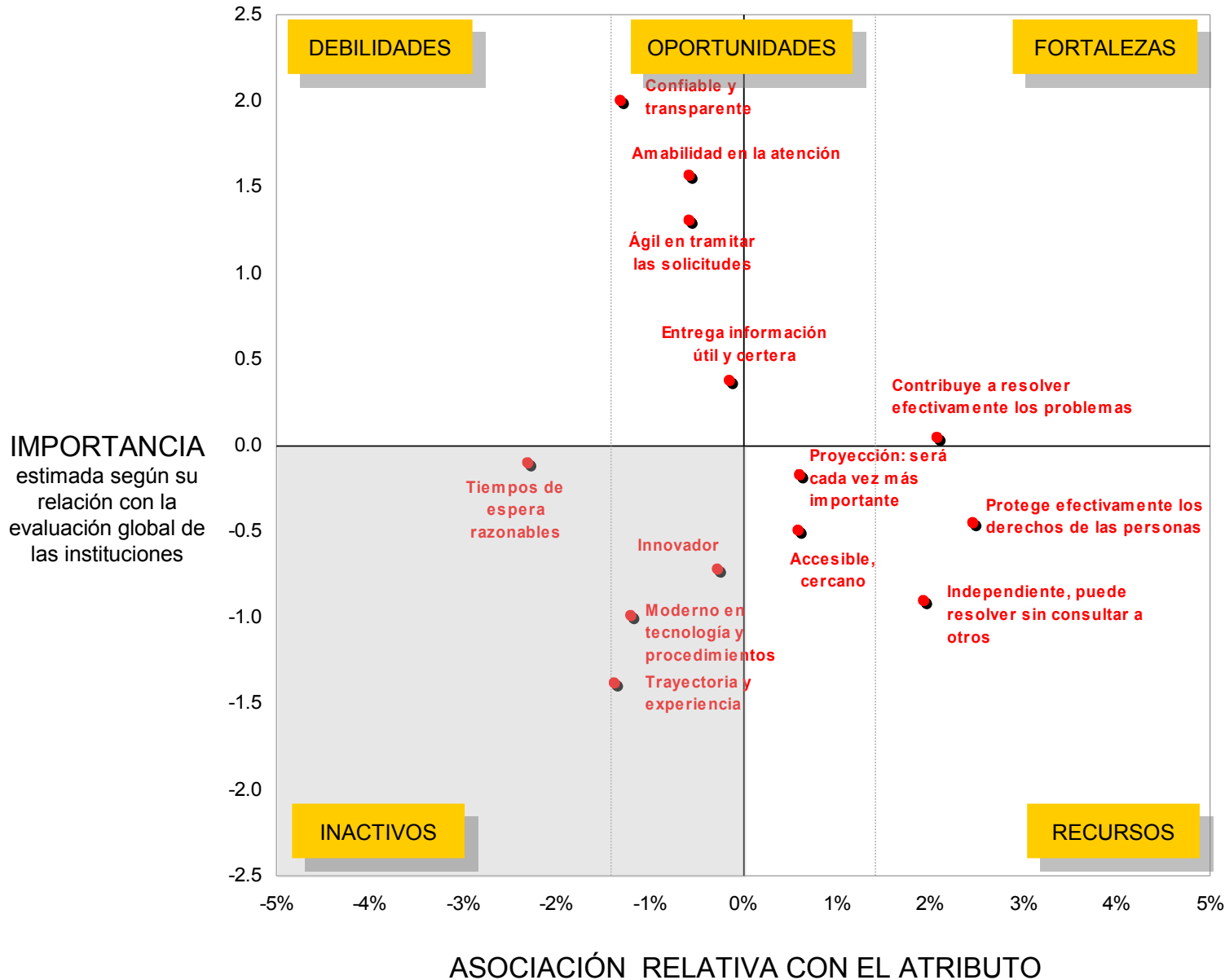


# Asociación de instituciones con atributos: usuarios de FONASA

D6. Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada una de ellas, por favor dígame cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

Base: 1669

ATRIBUTOS EN ORDEN DESCENDENTE DE IMPORTANCIA	FONASA	SERNAC	INP	Inspección del Trabajo	Superintendencia de Salud	MINSAL
Confiable y transparente	-1	-2	-4	-1	-1	0
Atienden en forma amable	-1	-3	2	-1	-1	-2
Agil en tramitar las solicitudes o reclamos	0	2	2	1	-1	1
Entrega información útil y certera	2	2	4	2	0	0
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	-5	8	-1	4	2	0
Tiempos de espera razonables para ser atendido	2	-5	3	-2	-2	-2
Será cada vez más importante en el futuro próximo	2	-2	-3	-2	1	1
Protege efectivamente los derechos de las personas	-5	11	-2	3	2	0
Accesible, cercano	27	2	8	4	1	0
Innovador, busca formas nuevas de hacer las cosas	-4	-2	-3	-3	0	0
Independiente, puede tomar resoluciones sin consultar	-11	-2	-3	-3	2	0
Moderno en tecnología y procedimientos	2	6	3	4	1	0
	5	-3	2	2	-1	4



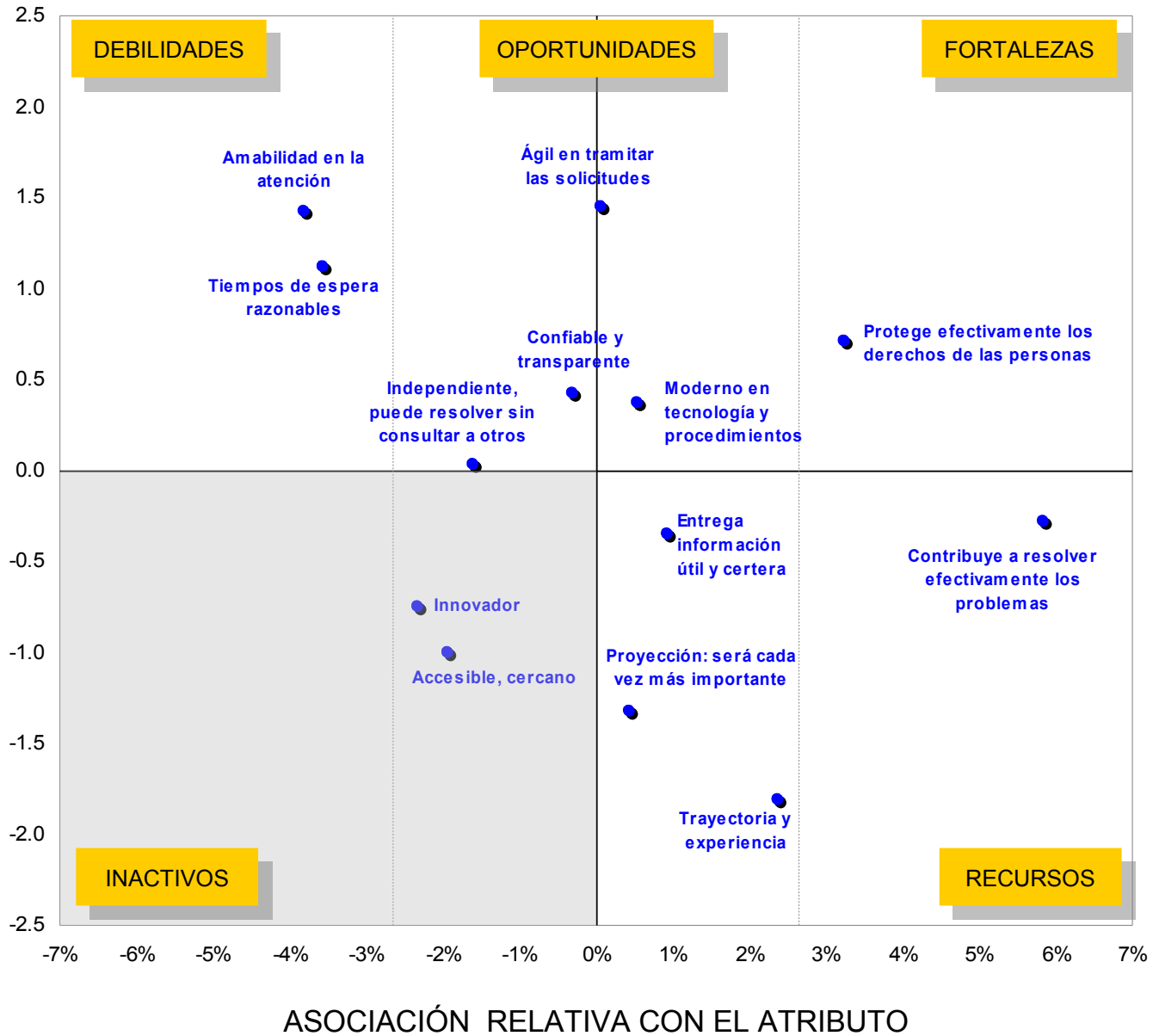
# Asociación de instituciones con atributos: usuarios de ISAPRE

D6. Voy a leerle una lista de cualidades que podrían aplicarse a los servicios públicos que aparecen en esta tarjeta. Para cada una de ellas, por favor dígame cuáles, en su opinión, tienen esa cualidad.

Base: 617

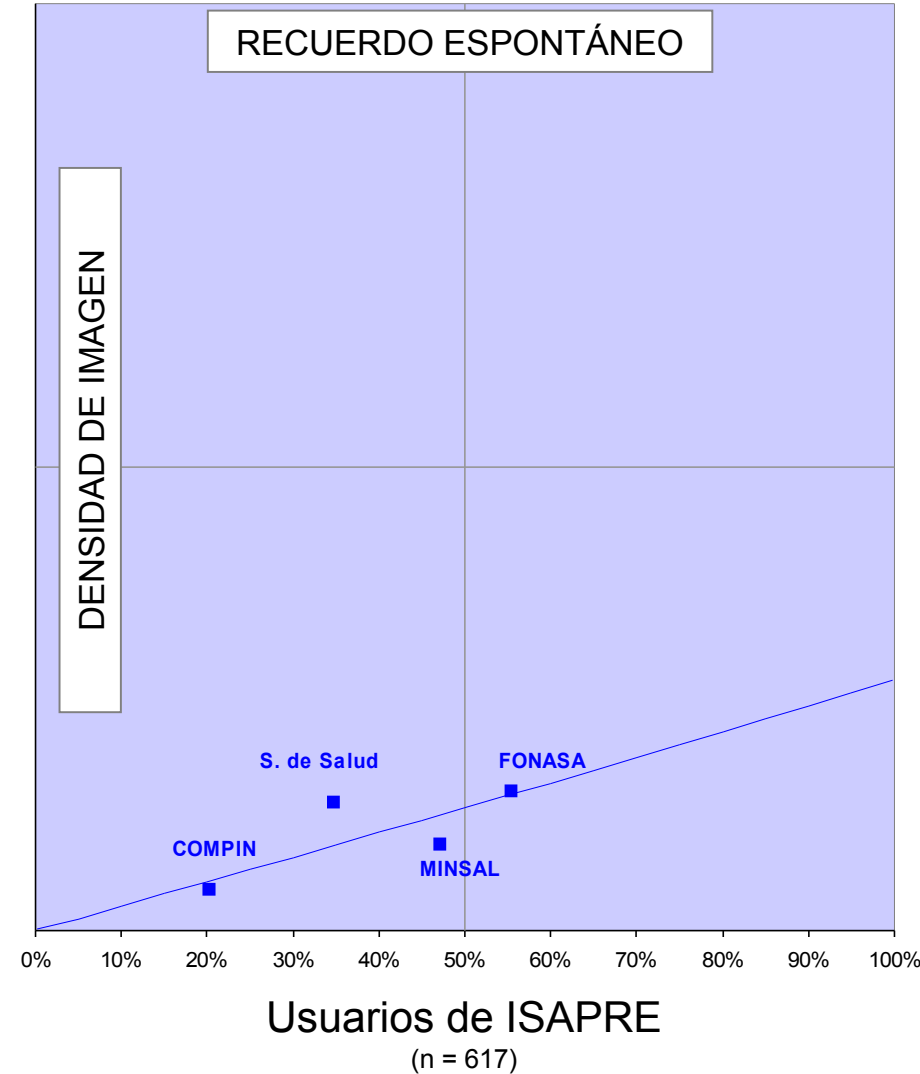
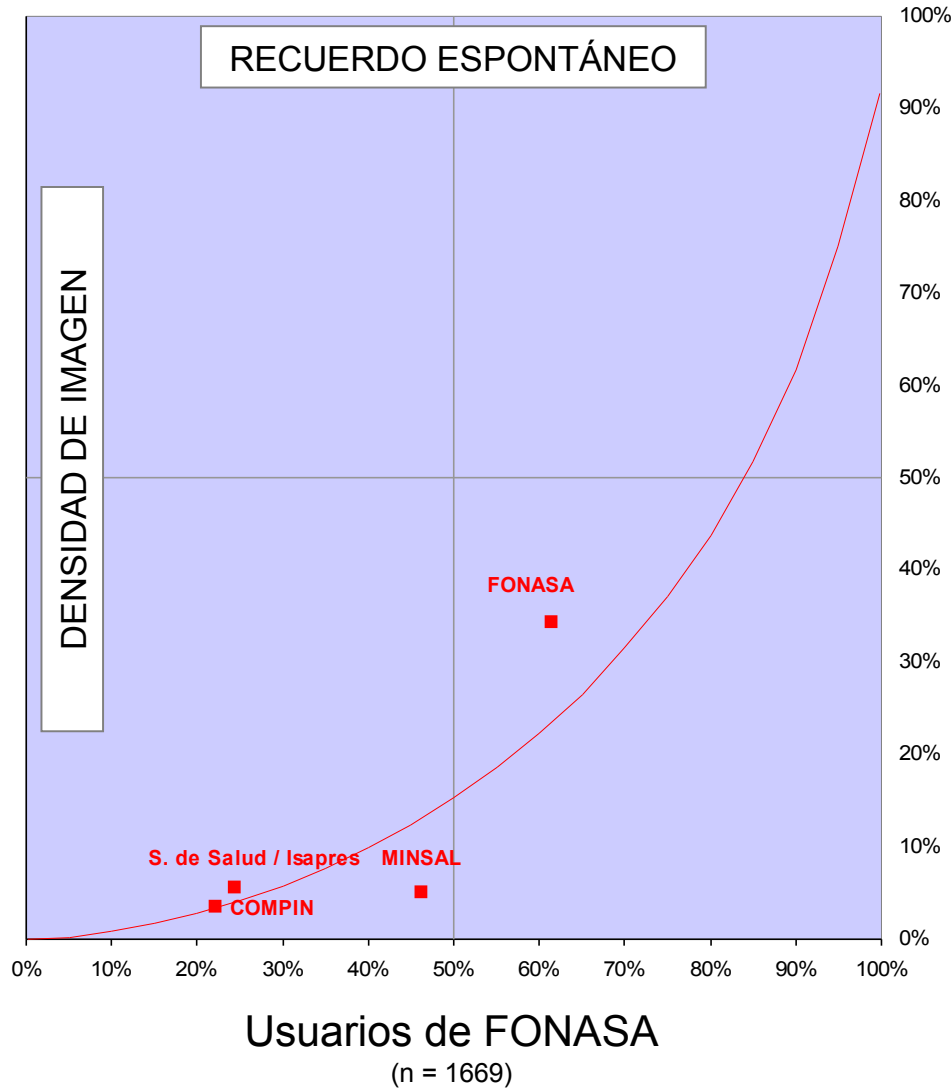
ATRIBUTOS EN ORDEN DESCENDENTE DE IMPORTANCIA	SERNAC	Inspección del Trabajo	FONASA	Superintendencia de Salud	MINSAL	INP
Agil en tramitar las solicitudes o reclamos	-1	1	-6	0	-1	-2
Atienden en forma amable	-3	-2	-6	-4	-1	2
Tiempos de espera razonables para ser atendido	-10	-3	-3	-4	-5	-1
Protege efectivamente los derechos de las personas	13	2	-5	3	-1	-1
Confiable y transparente	-4	-1	-4	0	2	-3
Moderno en tecnología y procedimientos	-6	-3	-3	1	-2	-3
Independiente, puede tomar resoluciones sin consultar	-3	-5	-5	-2	0	-4
Contribuye a resolver efectivamente los problemas	11	8	-2	6	3	1
Entrega información útil y certera	2	1	2	1	2	1
Innovador, busca formas nuevas de hacer las cosas	-4	-2	-4	-2	-3	-4
Accesible, cercano	5	3	28	-2	2	11
Será cada vez más importante en el futuro próximo	-1	-4	1	0	3	-3
	0	4	6	2	2	6

IMPORTANCIA  
estimada según su  
relación con la  
evaluación global de  
las instituciones



# Curva de imagen de servicios públicos, por sistema de salud

Preguntas D2 y D3

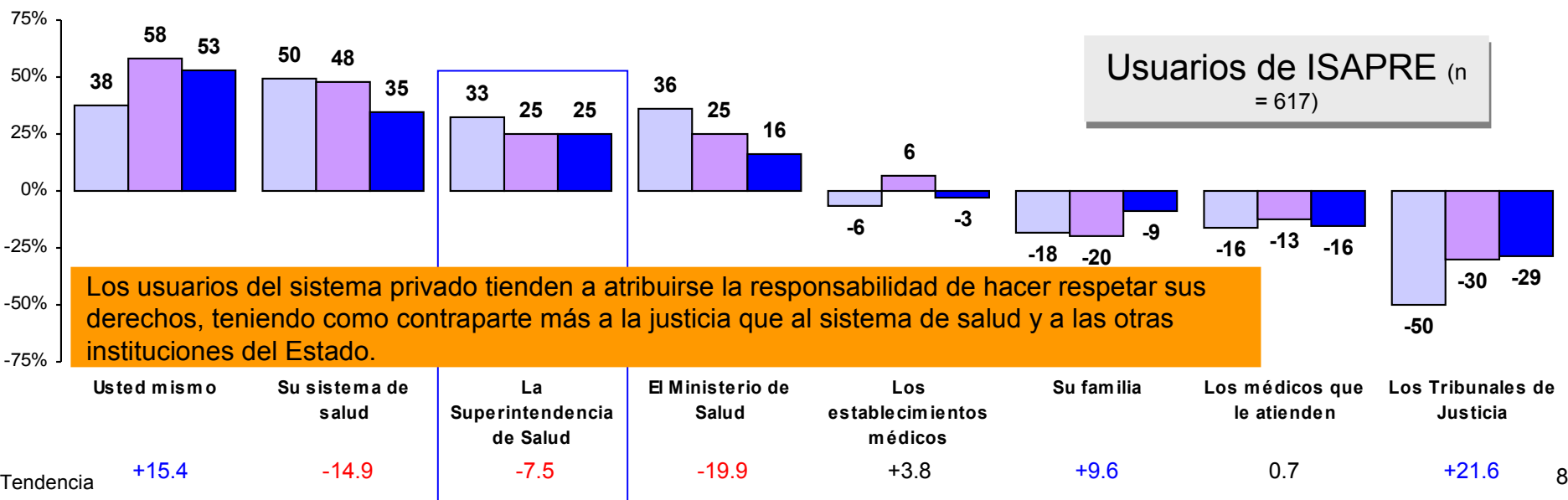
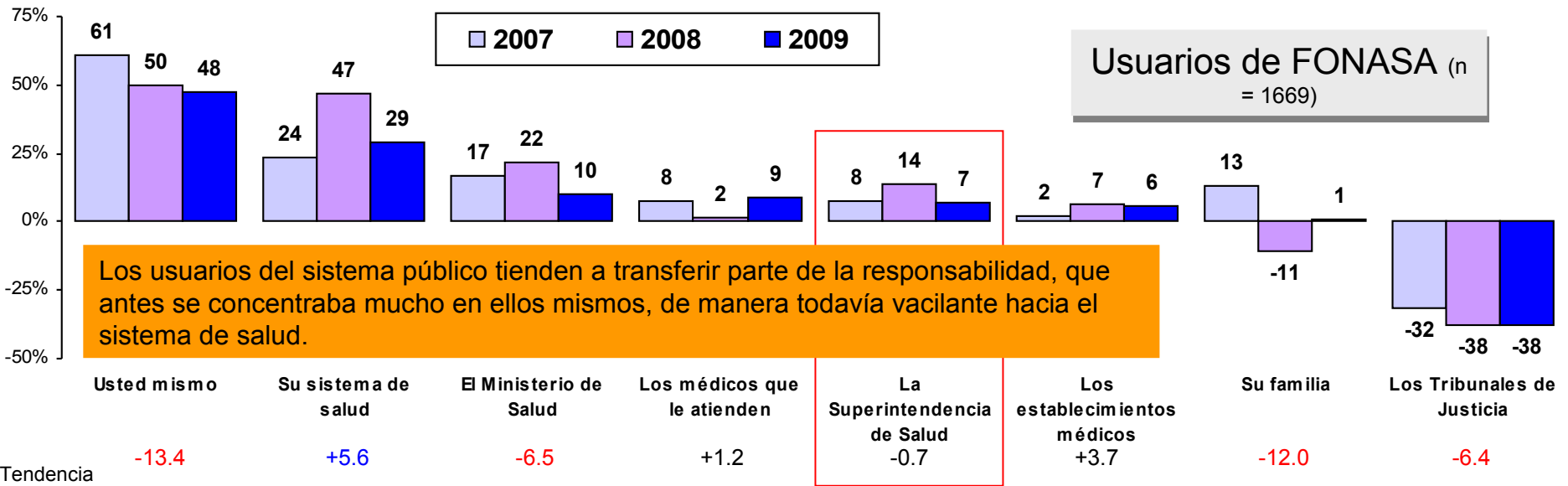


*Sólo FONASA tiene una imagen definida y cualificada para los usuarios del sistema público. Los otros servicios públicos existen más como nombres que como instituciones concretas.*

*Aunque minoritaria, la Superintendencia de Salud tiene una imagen definida para los usuarios del sistema privado, que compite con la presencia más masiva pero también más etérea de FONASA.*

# ¿Quién es responsable de hacer respetar los derechos en salud?

D7. 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?  
 D8. ¿Y quiénes cree usted que tienen menos responsabilidad en hacer que sus derechos en materia de salud sean respetados?

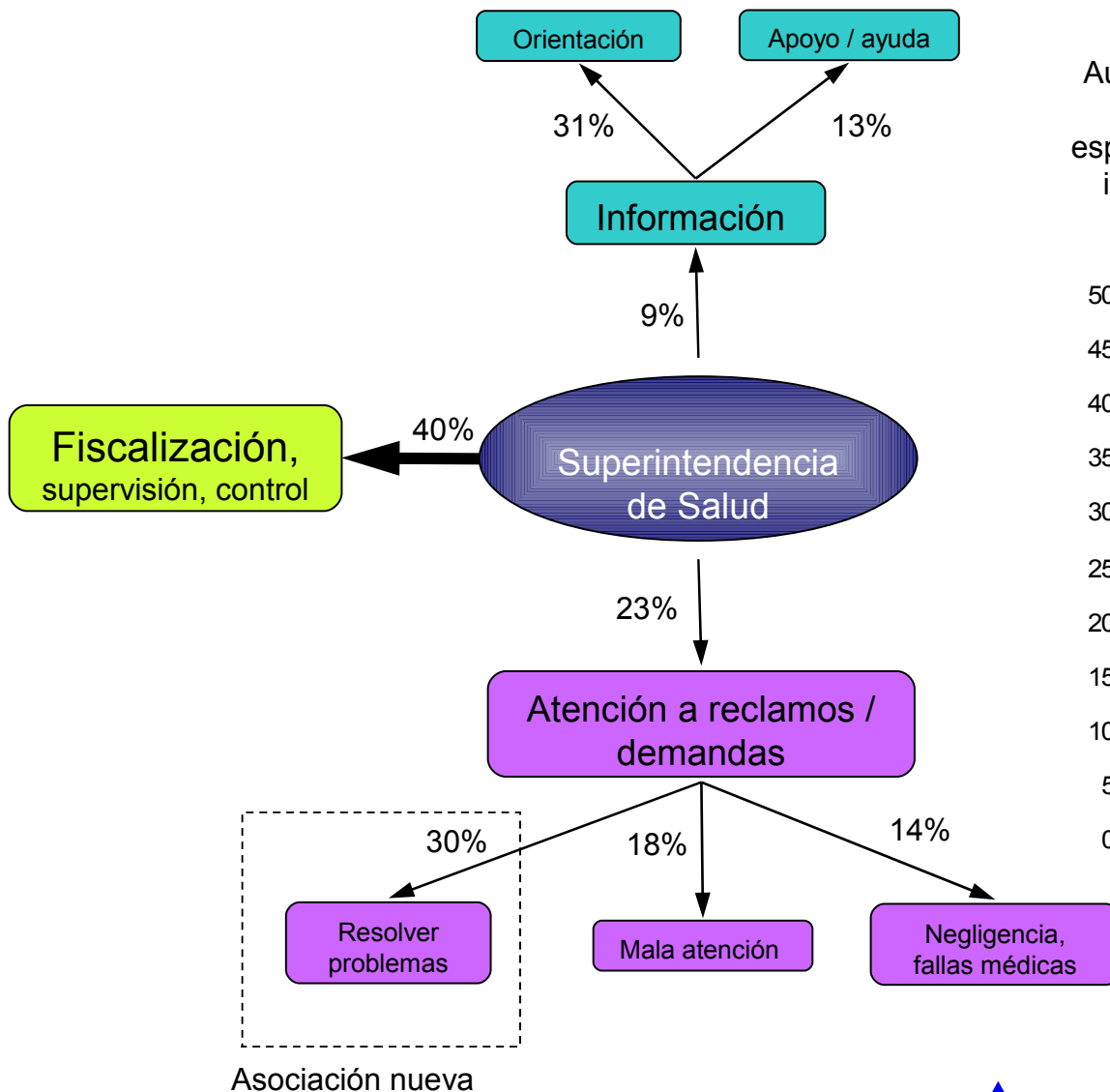




# ¿Qué significa “Superintendencia de Salud”?

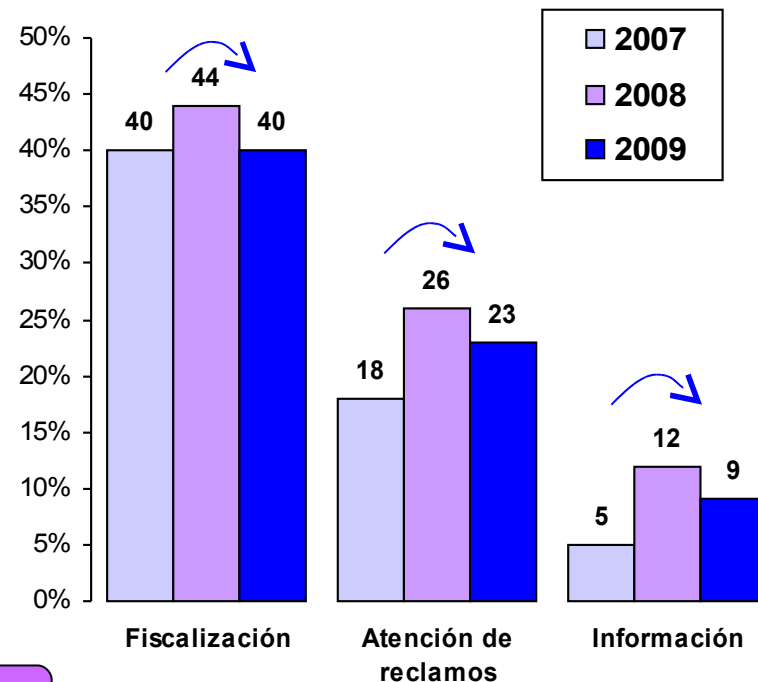
D4. ¿Qué ideas asocia usted a Superintendencia de Salud? / D5. ¿Y qué ideas asocia usted a... ?  
RED SEMÁNTICA

Base: Muestra total (2286)



La red semántica de la S. de Salud sigue dominada por su función fiscalizadora.

Aunque sus asociaciones se contraen respecto del 2008, siguiendo la tendencia del recuerdo espontáneo, los significados emergentes (atención e información) persisten en un nivel superior al de 2007.



Evolución de las asociaciones directas\*

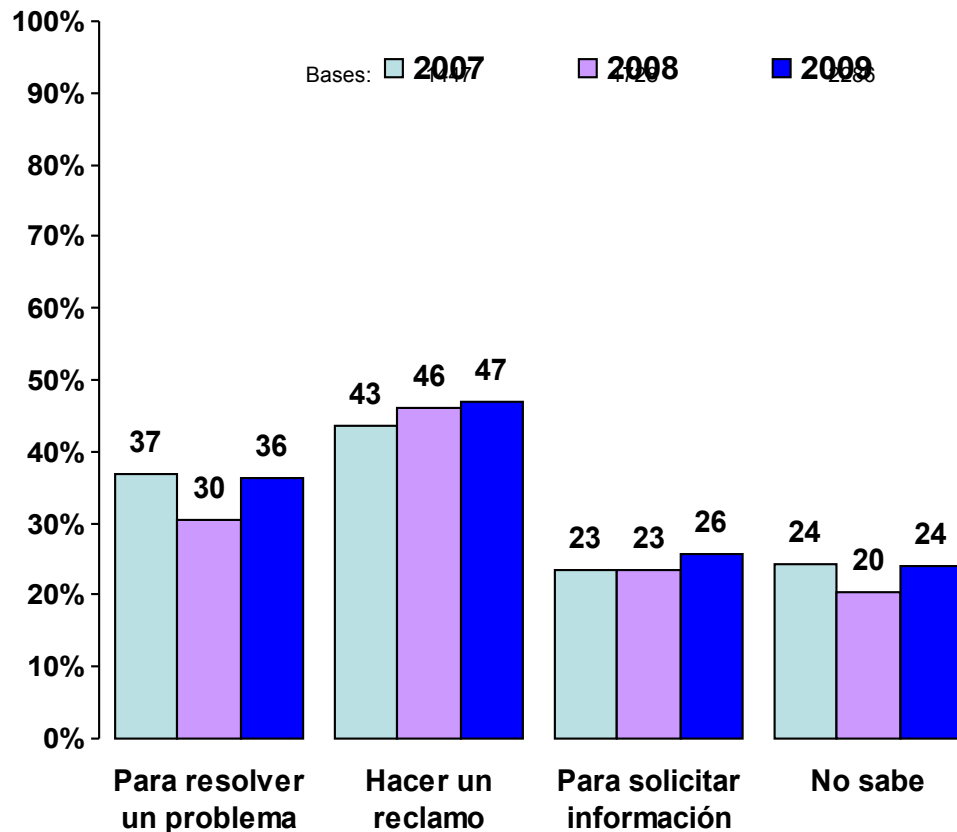
\* Recalculadas para homologar las respuestas espontáneas de diferentes años.

# Situaciones en las que recurriría a la Superintendencia de Salud

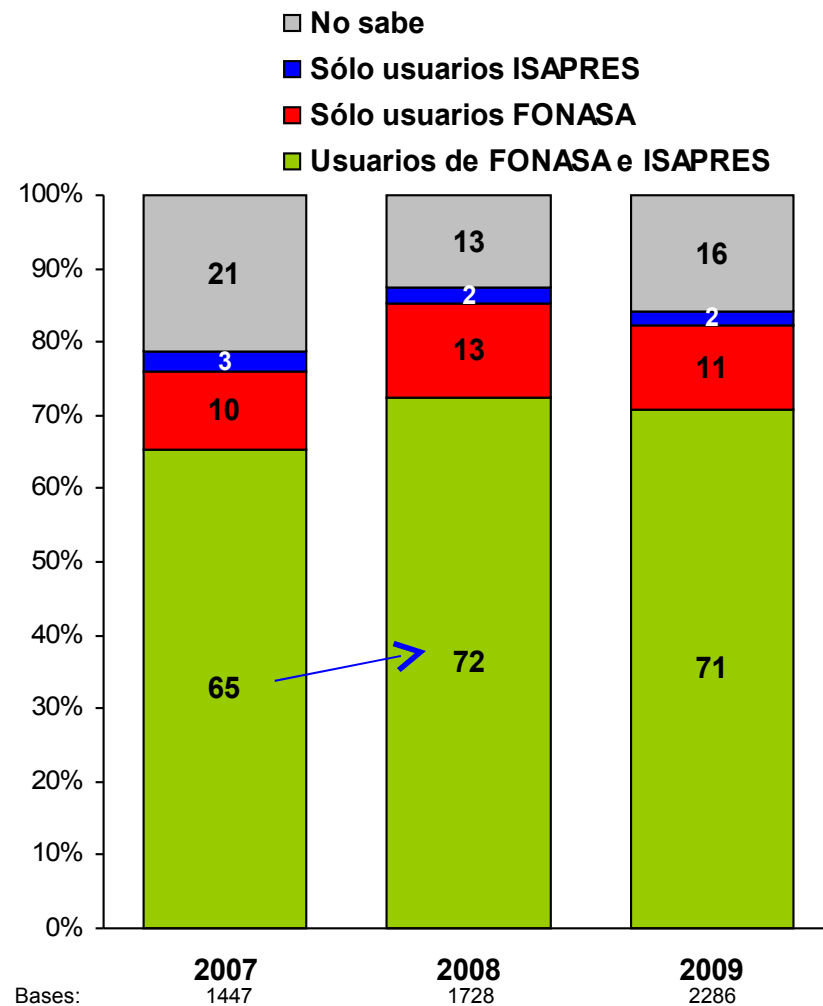
D9. Según lo que usted sabe o cree, ¿en qué situaciones recurriría a la Superintendencia de Salud? ¿Alguna otra situación?

D10. Según lo que usted sabe o imagina ¿A quiénes beneficia la Superintendencia de Salud?

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



¿A quiénes beneficia la S. de Salud?

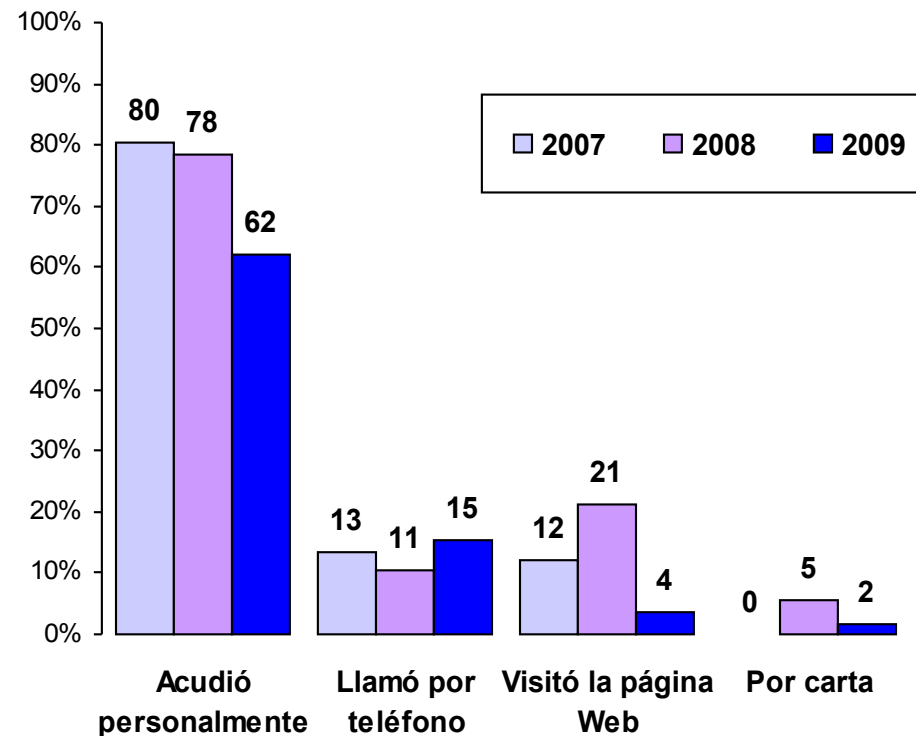
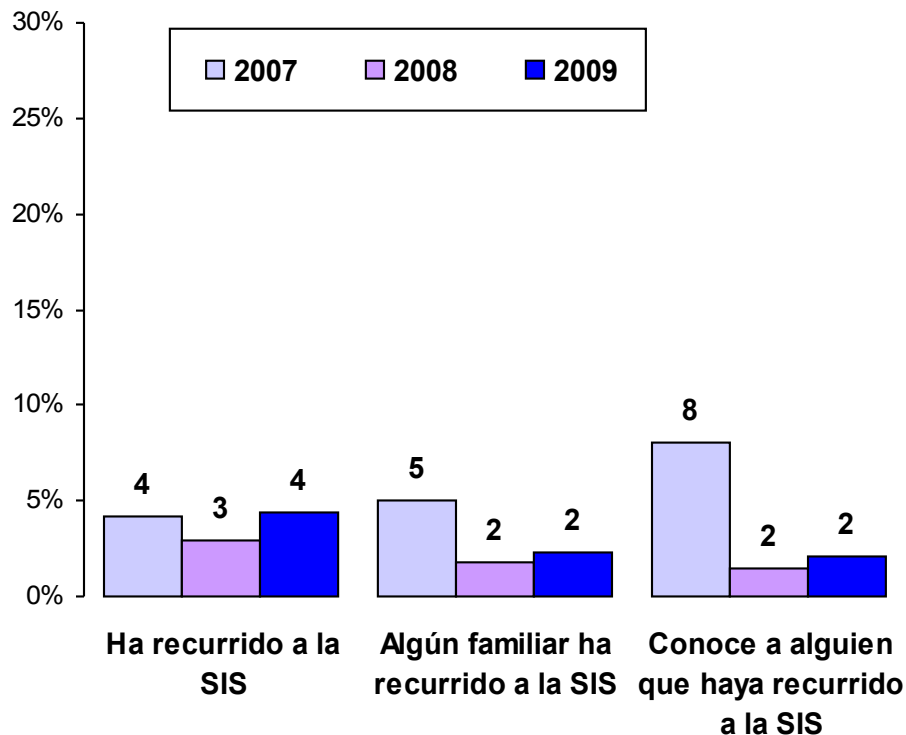


# Contacto con la Superintendencia de Salud

- D11. ¿Ha recurrido alguna vez a la Superintendencia de Salud?
  - D12. ¿Algún familiar suyo ha recurrido a la Superintendencia de salud?
  - D13. ¿Conoce a alguien más que haya recurrido a la Superintendencia de salud?
  - D14. ¿A través de qué medio o medios se ha comunicado con la SIS?
- Base: Total entrevistados (2286),

## Medio de contacto

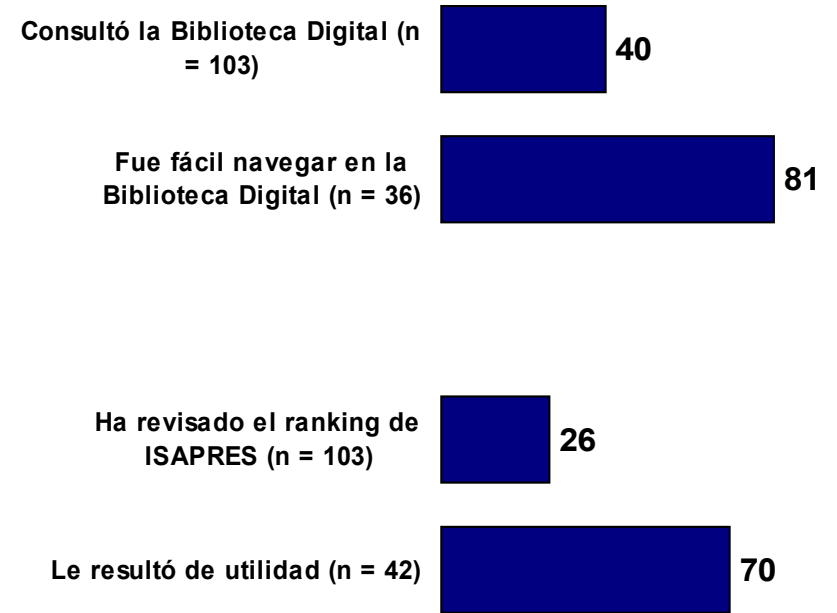
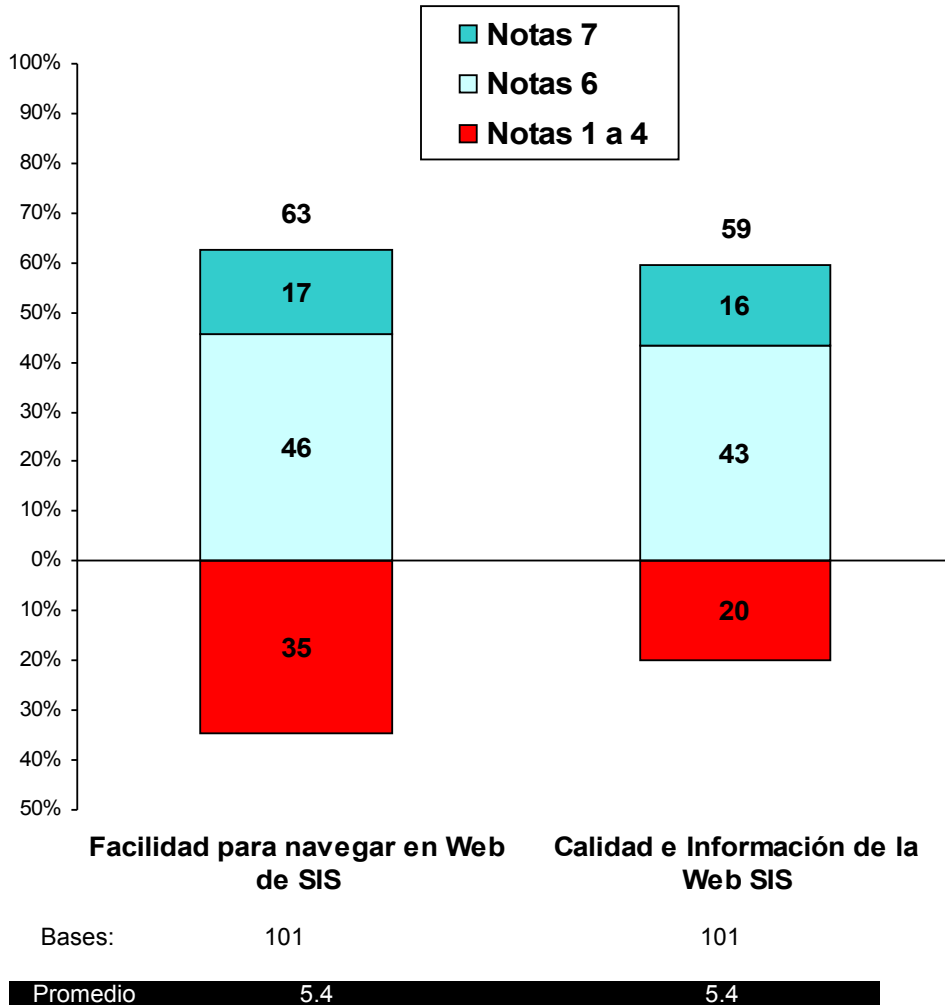
Base: Quienes han recurrido a la SIS (50 / 63 / 99)



Se mantiene una baja incidencia de contacto con la Superintendencia.  
 Los medios de contacto muestran una baja en los canales presencial y web respecto de 2008.

# Evaluación de la página web de la S. de Salud

- D16a. ¿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?
- D16b. ¿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?
- D17. ¿Consultó la biblioteca digital?
- D18. ¿Le resultó fácil o difícil navegar en la biblioteca digital?
- D19. ¿Ha revisado el ranking de ISAPRES?
- D20. ¿Le resultó de utilidad?



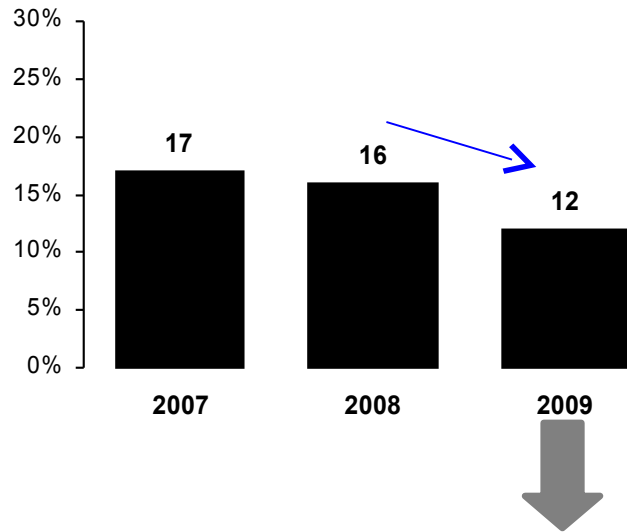
# Exposición a publicidad / información

D21. Recuerda haber visto u oído publicidad, noticias o alguna clase de información sobre la Superintendencia de Salud?

D22. ¿Qué recuerda?

D23. ¿En qué medios vio u oyó esta información?

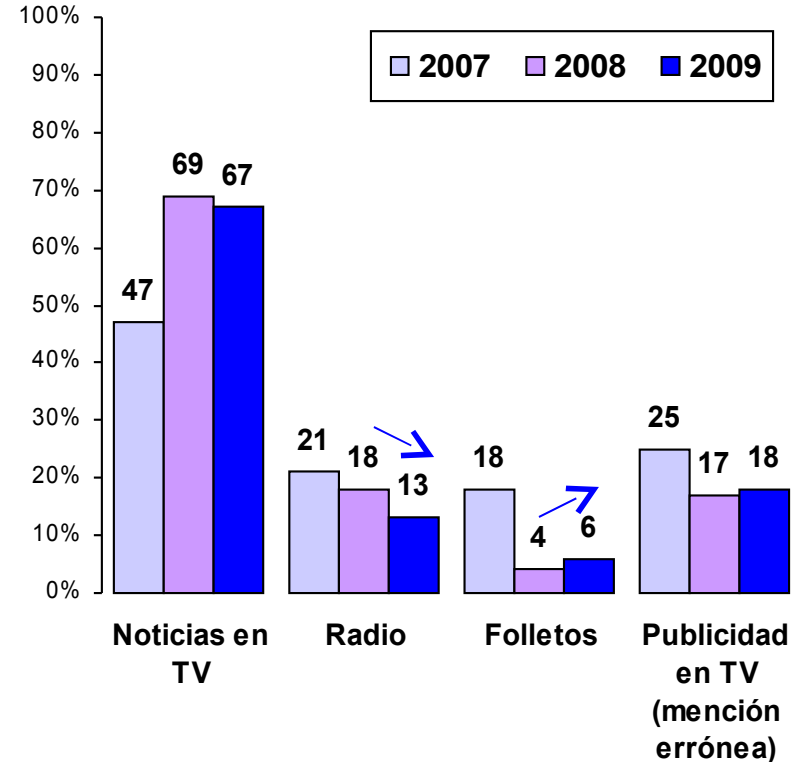
Recuerdan publicidad,  
noticias o información sobre  
la S. de Salud



¿QUÉ RECUERDA?	Bases	TOTAL
		303
Informan sobre lo que es la SIS		20
Sobre los derechos de los pacientes		20
Que es un ente fiscalizador		14
Sobre el AUGE		10
Reclamos de la gente		9
Los fraudes de las licencias medicas		7
Que el cheque en garantía se elimina		5

## Medios donde vio / oyó publicidad / información

Base: Quienes oyeron publicidad o recibieron información (280 / 291 / 303)



▲ Diferencias estadísticamente significativas (95% de confianza)

## 5. Conclusiones

La percepción de protección de los usuarios respecto de problemas de salud crece sostenidamente, impulsada principalmente por los usuarios de menos recursos, tanto en FONASA como en ISAPRE.

Los usuarios de ISAPRE vuelven a mostrar niveles de satisfacción positivos después de la caída registrada en 2008, tras la crisis económica.

Se perciben cada vez menos cambios en el sistema de salud, lo cual refleja una rutinización de la reforma. Esto se expresa también en el crecimiento de actitudes indiferentes y pesimistas respecto del AUGE, que conjugan unas expectativas más bajas frente a los cambios operados en salud con una mayor incertidumbre acerca de sus consecuencias.

El sistema privado sigue siendo más deseable que el público debido a la calidad y la rapidez de la atención, así como secundariamente por una percepción de mejor cobertura.

La principal ventaja del sistema público sigue siendo su costo menor para los usuarios, pero también se argumenta el respaldo del Estado y su cobertura.

Las expectativas hacia los prestadores de salud, tanto en hospitalización como en consultas médicas, son notablemente homogéneas entre los usuarios de FONASA e ISAPRE, demostrando la existencia de un estándar común donde la principal señal de calidad la dan el equipamiento clínico y la adecuación de las instalaciones físicas.

En todo lo relacionado con hospitalización y consultas, las clínicas superan ampliamente a los hospitales, pudiendo calificarse las primeras como “excelentes” y los segundos como “aceptables” en prácticamente todos los atributos, con la sola excepción del equipamiento clínico, donde los hospitales alcanzan también un alto desempeño.

Por otra parte, los consultorios como prestadores de atención ambulatoria se ubican en un nivel crítico de desempeño, muy por debajo de los hospitales.



Los niveles de conocimiento del plan AUGE no han evolucionado significativamente desde el año 2008, lo cual es síntoma de una comunicación irregular.

Subsisten varias carencias como:

- Desconocimiento de garantías de calidad y oportunidad de atención, más allá de la cobertura de determinadas enfermedades y la protección financiera.
- Desconocimiento mayoritario de las redes de prestadores involucrados en el AUGE, aunque se presume que son similares en calidad a los de uso habitual.
- Desconocimiento todavía importante de que los beneficiarios de AUGE son todos los usuarios de salud, y no sólo los del sistema público.

Hoy el conocimiento de AUGE se centra principalmente en la cobertura de enfermedades que no sabe exactamente cuántas ni cuáles son. En caso de necesitar AUGE, el principal referente informativo para los usuarios es el prestador de salud.

Para profundizar el conocimiento de AUGE se requiere abordar la experiencia de uso, mostrando cómo es la experiencia de un usuario concreto. De este modo, AUGE podrá materializarse como imagen, dejando de ser algo difuso o etéreo.

La presencia de las instituciones de salud en el imaginario de los servicios públicos sigue una jerarquía encabezada por FONASA, seguida por el Ministerio de Salud y la COMPIN, y rematada por la Superintendencia de Salud. Esta jerarquía refleja los diferentes grados de cercanía con los usuarios.

La presencia de las instituciones en los medios noticiosos puede quebrar en cierta medida esta jerarquía, como ocurre con la Superintendencia de Salud respecto de la COMPIN. A semejanza del Ministerio de Salud, que debido a su figuración en las noticias tiene la mayor vigencia en términos relativos, en menor escala la Superintendencia de Salud está mucho más vigente que la COMPIN, lo cual quiere decir que los usuarios la tienen presente más allá del contacto cotidiano, por lo demás escaso, que tengan con la institución.

Esta distinción entre cercanía y vigencia relativa es importante, dado que la Superintendencia de Salud no construye su imagen única ni principalmente desde la atención al público, sino sobre todo desde su rol fiscalizador, que es lo que tiene mayor visibilidad para los usuarios de salud.

Esta imagen está más definida para los usuarios de ISAPRE, para los cuales la fortaleza de la Superintendencia es la protección de los derechos de las personas. En cambio, para los usuarios de FONASA su fortaleza radica en la contribución a resolver problemas, situándola en un contexto más concreto, de atención al público.



Eliodoro Yáñez 2377, Providencia

Santiago - Chile

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