

Resultados Fase Cuantitativa:

# "SATISFACCIÓN USUARIOS / NO USUARIOS AUGE- GES"

SUPERINTENCIA DE SALUD

*Jefe de Proyecto:* Claudio Mundi.

*Contraparte Técnica:* Marcela Pezoa

Marzo 2010

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD 

## OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Conocer la percepción, experiencia y motivos que tuvieron los usuarios de Isapre para usar, usar parcialmente o no usar el AUGE-GES
  - ¿Qué piensa la población del Auge-GES?
  - ¿Qué dimensiones y variables intervienen para elegir atenderse por Auge-GES?
  - ¿Cuan satisfechos están los pacientes con el sistema Auge-GES?

# 1. Contenidos

Comprender  
Aprender  
Mejorar

## CONTENIDOS

4

- Ficha Metodológica
- Características de la muestra
- Proceso
- Opinión General AUGE GES
- Imagen
- Lealtad
- Evaluación Diagnóstico Inicial
- Evaluación Fuentes de Información
- Evaluación Coberturas Ofrecidas por la ISAPRE
- Evaluación Tratamiento
- Evaluación Experiencia Final en Usuarios AUGE
- Impacto en Evaluación Auge
- Problemas en el Servicio

## 2. Ficha metodológica

Comprender  
Aprender  
Mejorar

# METODOLOGÍA

## TIPO DE ESTUDIO

- ✓ Cuantitativo, **entrevistas telefónicas** a números de red fija.

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

- ✓ Cuestionario semi estructurado con preguntas cerradas y abierta, con escalas de medición de notas de 1 a 7 en las evaluaciones.

## GRUPO OBJETIVO

- ✓ **Usuarios AUGE:** pertenecientes a las Isapres abiertas, hombres -mujeres de 18 años o más, que han tenido uno o más problemas de salud AUGE y que **han hecho uso del beneficio.**
- ✓ **NO Usuarios AUGE:** pertenecientes a las Isapres abiertas, hombres -mujeres de 18 años o más, que han tenido uno o más problemas de salud AUGE y que han **NO hecho uso del beneficio.**
- ✓ **Usuarios AUGE parciales:** pertenecientes a las Isapres abiertas, hombres -mujeres de 18 años o más, que han tenido uno o más problemas de salud AUGE y que **han hecho uso del beneficio en alguna de sus etapas.**
- ✓ Residentes en el Gran Santiago, más las comunas de San Bernardo y Puente Alto.
- ✓ Personas mayores de 18 años por 3 meses o más.

## FECHA DE TERRENO

- ✓ El trabajo de terreno fue realizado entre el 15 de febrero y el 15 de marzo 2010

## METODOLOGÍA

7

### TAMAÑO MUESTRAL

- ✓ Se realizaron 904 entrevistas, seleccionadas aleatoriamente a partir de una base de datos proporcionada por la Superintendencia de Salud.
- ✓ Se realizó un muestreo aleatorio con una distribución a-proporcional, de forma de asegurar niveles mínimos de precisión en cada uno de los segmentos en estudio. Posteriormente, cada grupo fue ponderado en función de su peso efectivo en el universo bajo estudio
- ✓ Los segmentos estudiados son los siguientes, según uso de Auge o no y modalidad de uso:

	Recuento	Recuento NO ponderado
Amb. Auge Completo	217	214
Amb. Auge Parcial	88	87
Amb. NO Auge	114	200
Hosp. Auge Completo	164	133
Hosp. Auge Parcial	84	68
Hosp. NO Auge	237	202
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>904</b>	<b>904</b>

# 3. Características

## De la muestra

Comprender  
Aprender  
Mejorar



## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

9

- El presente capítulo tiene por objeto dar algunas características de los entrevistados, que permitan una adecuada y correcta interpretación de los datos
- En esta sección veremos características como:
  - Uso de beneficios y coberturas AUGE por tipo de modalidad de atención, *siendo esta la variable central de cruce de los resultados a lo largo del estudio.*
  - Género
  - Edad
  - Posesión de seguros complementarios
  - GSE
  - Percepción de gravedad de su enfermedad
- Finalmente, se presentará un análisis que permitirá determinar la existencia de variables que permiten discriminar el uso de los beneficios y coberturas AUGE en las poblaciones de modalidad Ambulatoria y Hospitalizada por separado

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR MODALIDAD DE ATENCIÓN Y USO DE BENEFICIOS AUGE

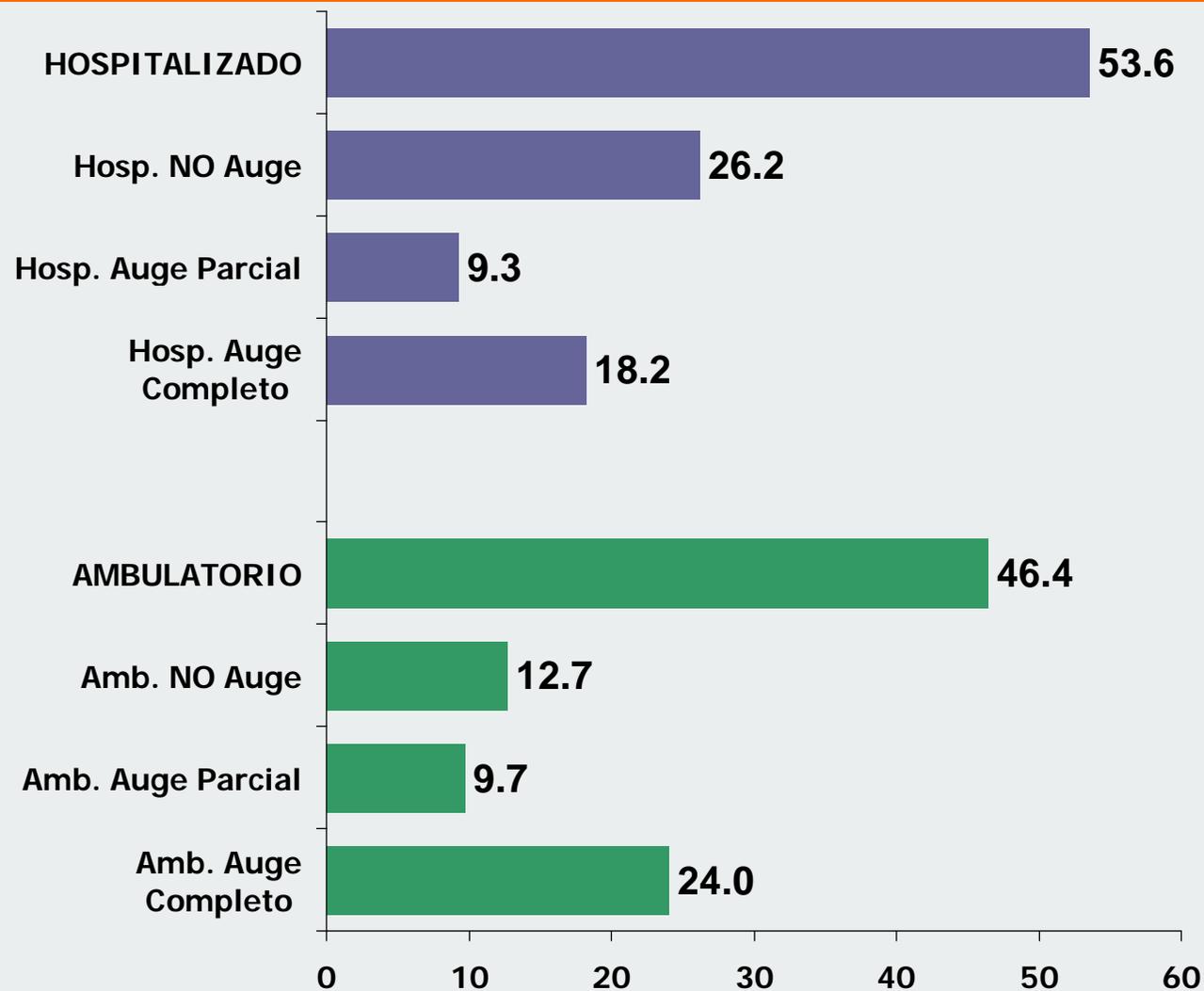
Uso de tratamiento de su patología (4 grupos)	Uso tratamiento de su patología recodificado (6 grupos)								Total
	Amb. Auge Completo	Amb. Auge Medio	Amb. NO Auge	AMBULATORIO	Hosp. Auge Completo	Hosp. Auge Medio	Hosp. NO Auge	HOSPITALIZADO	
Hospitalario Auge	HA	HA	HA	HA	164	84	0	248	248
Hospitalario No Auge	HA	HA	HA	HA	0	0	237	237	237
HOSPITALIZADO	HA	HA	HA	HA	164	84	237	485	485
Ambulario Auge	217	88	0	305	HA	HA	HA	HA	305
Ambulatorio No Auge	0	0	114	114	HA	HA	HA	HA	114
AMBULATORIO	217	88	114	419	HA	HA	HA	HA	419
Total	217	88	114	419	164	84	237	485	904

- *Si bien el estudio consideraba en su diseño original muestras para 4 grupos en función de la modalidad de atención y uso del AUGE, los mismos clientes se ubicaron en puntos parciales de uso de los beneficios y coberturas del AUGE, por lo cual se trabajó sobre la base de 6 grupos.*
- *Los desplazamientos de entrevistados se producen principalmente en el grupo de usuarios del AUGE, generándose un grupo de uso parcial de los beneficios: "USUARIO PARCIAL"*

Uso tratamiento de su patología recodificado (6 grupos)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Amb. Auge Completo	217	51.7	24.0
Amb. Auge Parcial	88	21.0	9.7
Amb. NO Auge	114	27.3	12.7
AMBULATORIO	419	100.0	46.4
Hosp. Auge Completo	164	33.9	18.2
Hosp. Auge Parcial	84	17.3	9.3
Hosp. NO Auge	237	48.8	26.2
HOSPITALIZADO	485	100.0	53.6
Total	904	100.0	100.0

## TIPO DE USUARIO

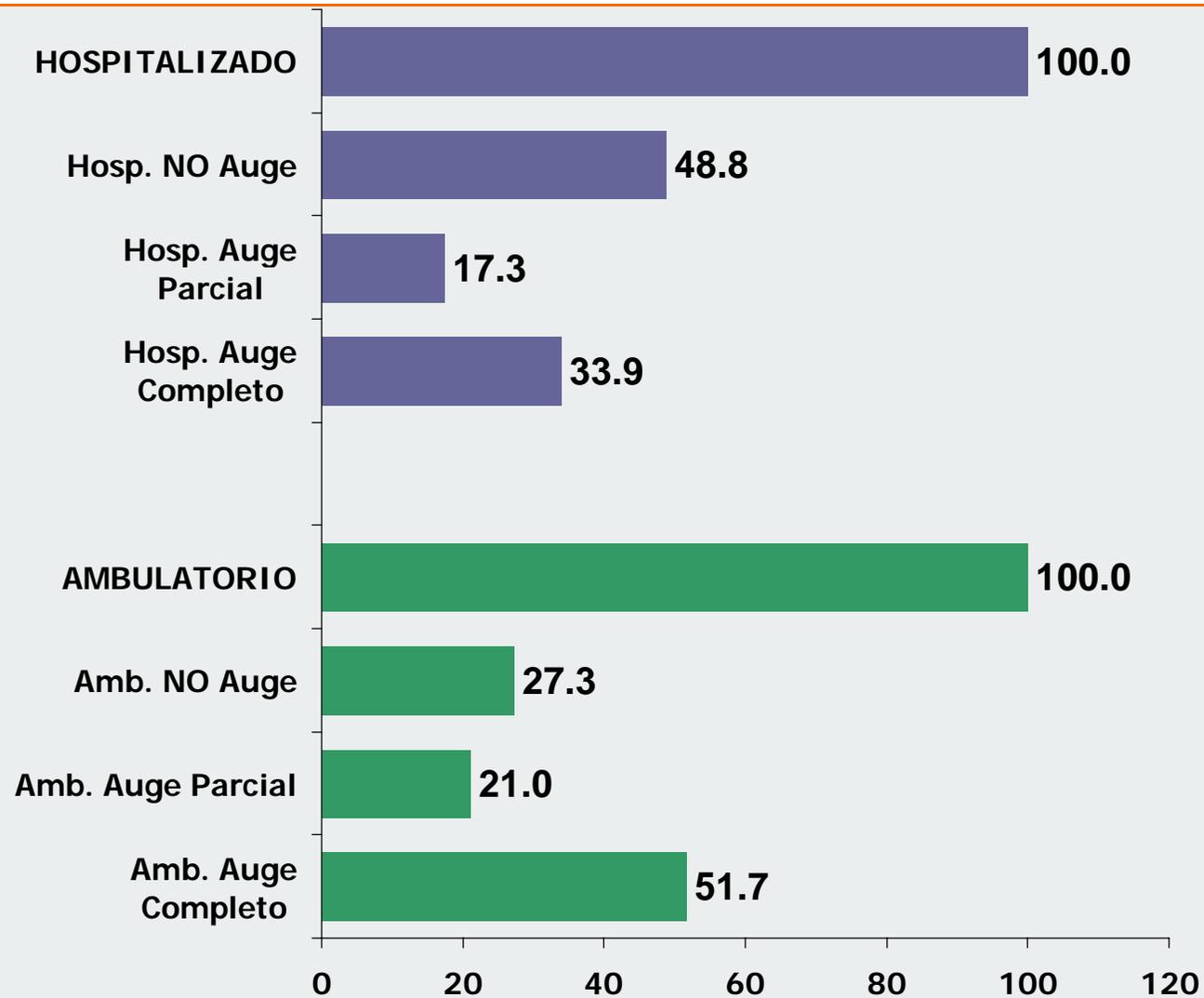
*Total muestra (904 casos)*



11

## TIPO DE USUARIO

*Total muestra (904 casos)*

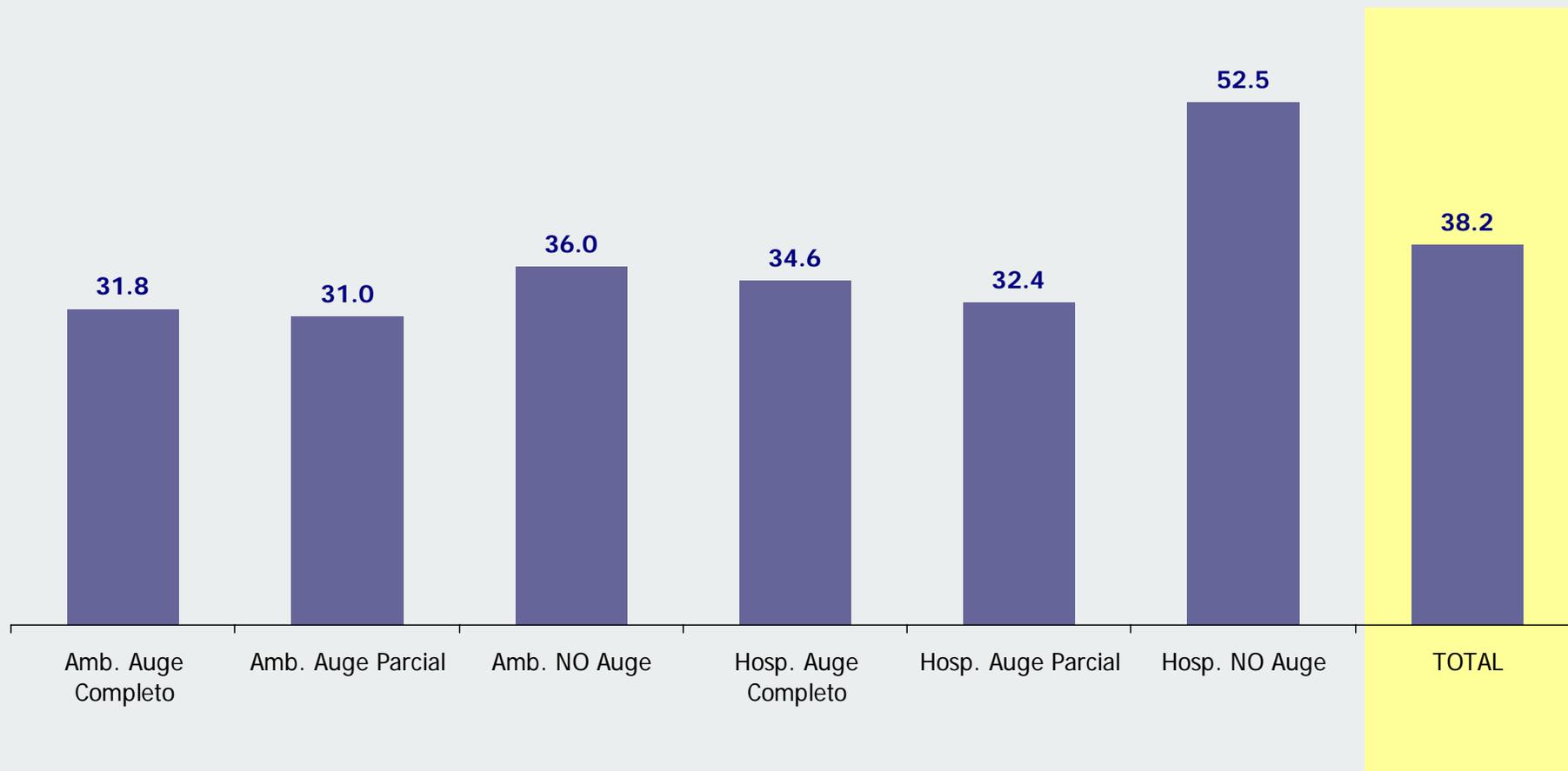


12

# POSESIÓN SEGURO COMPLEMENTARIO

Total muestra (904 casos) / % SI

13



## EDAD

*Total muestra (904 casos)*

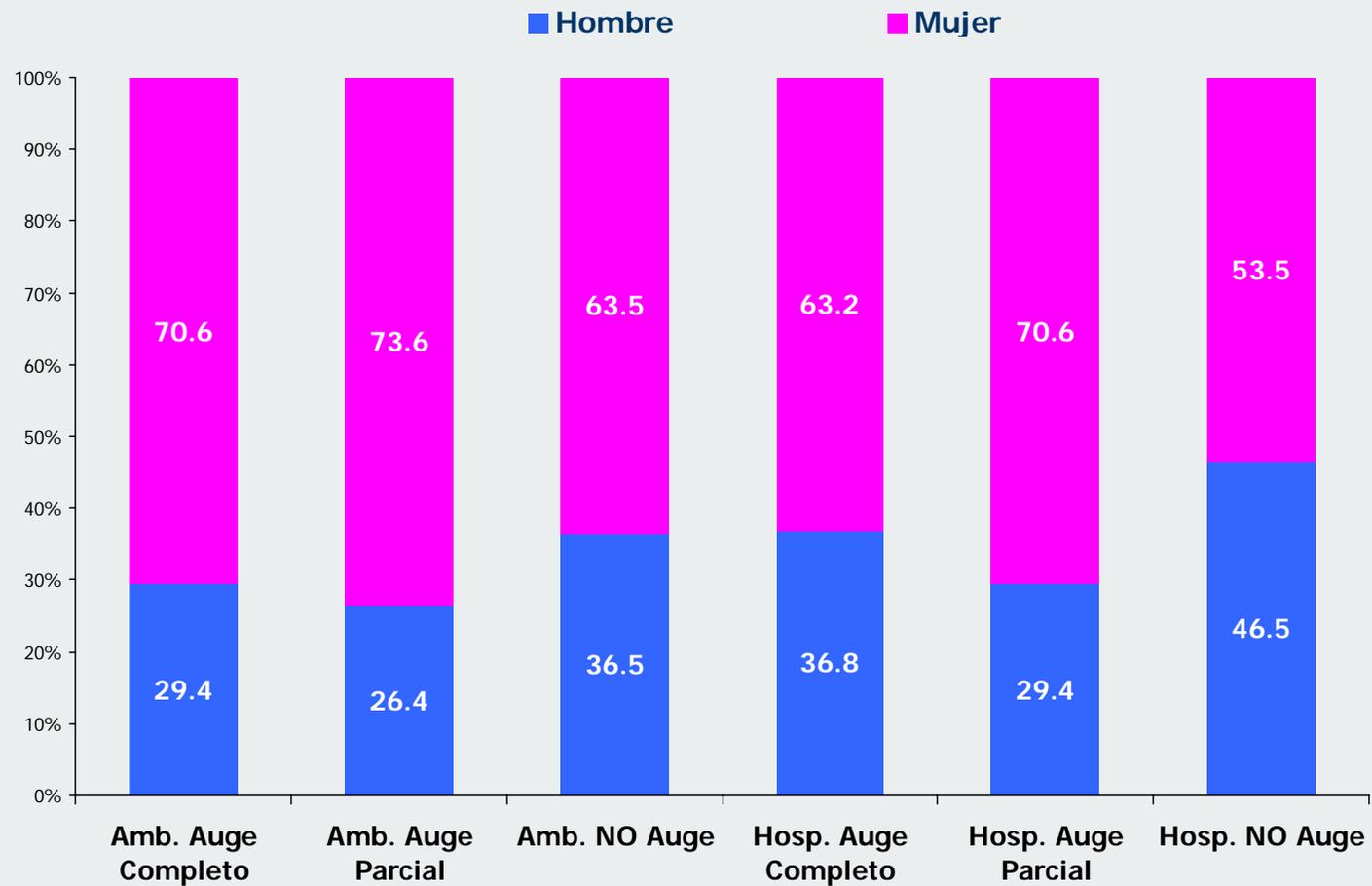
14

EDAD RECODIFICADA	Uso tratamiento de su patología recodificado (6 grupos)								Total
	Amb. Auge Completo	Amb. Auge Parcial	Amb. NO Auge	Ambulato- rio	Hosp. Auge Completo	Hosp. Auge Parcial	Hosp. NO Auge	Hospita- lizado	
Entre 18 y 24 años	3.7	2.3	3.0	3.2	3.8	1.5	3.0	3.0	3.1
Entre 25 y 34 años	8.9	11.5	10.0	9.7	6.0	8.8	8.9	7.9	8.8
Entre 35 y 44 años	19.2	12.6	17.5	17.3	14.3	16.2	18.3	16.6	16.9
Entre 45 y 54 años	22.0	24.1	24.5	23.1	30.1	25.0	21.3	24.9	24.1
Entre 55 y 64 años	27.1	26.4	23.0	25.8	19.5	27.9	23.3	22.8	24.2
Entre 65 y 74 años	14.0	16.1	14.5	14.6	18.8	13.2	14.9	15.9	15.3
75 años o más	5.1	6.9	7.5	6.2	7.5	7.4	10.4	8.9	7.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

# GÉNERO

Total muestra (904 casos)

15



## GSE

Total muestra (904 casos)

16

GSE	AMBULATORIO		HOSPITALIZADO		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
ABC1	167	40.0	212	44.2	379	42.3
C2	119	28.5	126	26.3	245	51.1
C3	95	22.7	104	21.7	199	41.4
D Y E	37	8.8	37	7.8	74	15.4
Total	418	100.0	480	100.0	898	187.0

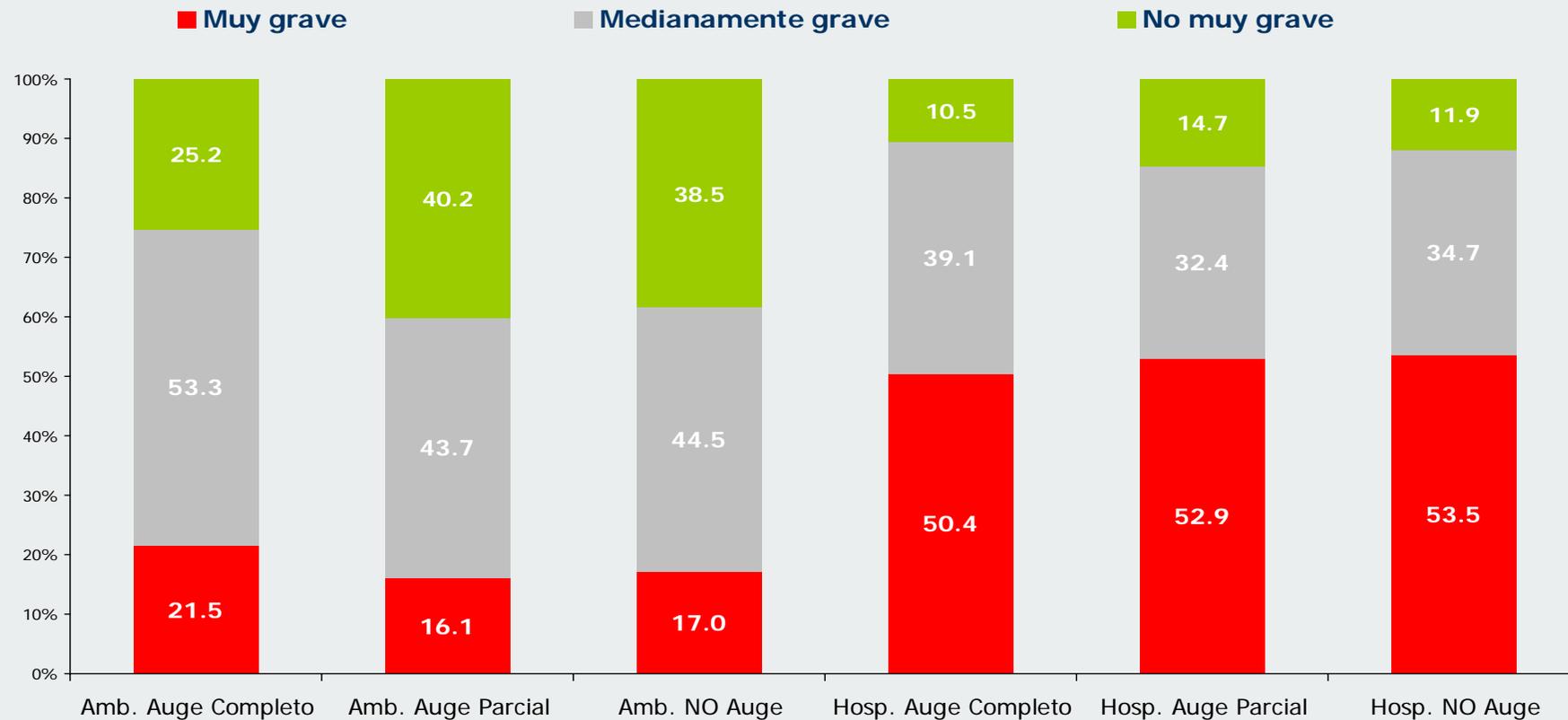
- *El GSE no presenta una influencia fuerte a la hora de determinar el uso o no uso de los beneficios del AUGE*
- *Se observa una tendencia en los grupos D y E a ser más usuarios, pero lo pequeño de las muestras efectivas de este grupo en la población no permiten llegar a una conclusión definitiva.*

GSE	Uso tratamiento de su patología recodificado (6 grupos)							
	Amb. AUGE Completo	Amb. AUGE Parcial	Amb. NO AUGE	AMBULATORIO	Hosp. AUGE Completo	Hosp. AUGE Parcial	Hosp. NO AUGE	HOSPITALIZADO
ABC1	49.7	18.2	32.2	100.0	32.6	11.6	55.8	100.0
C2	52.8	21.3	26.0	100.0	29.3	20.5	50.1	100.0
C3	56.7	20.3	23.0	100.0	35.5	29.6	34.8	100.0
D Y E	46.9	35.9	17.2	100.0	52.7	6.6	40.7	100.0
Total	51.9	21.1	27.0	100.0	33.9	17.5	48.6	100.0

## Percepción gravedad de la enfermedad

*Total muestra (904 casos)*

17



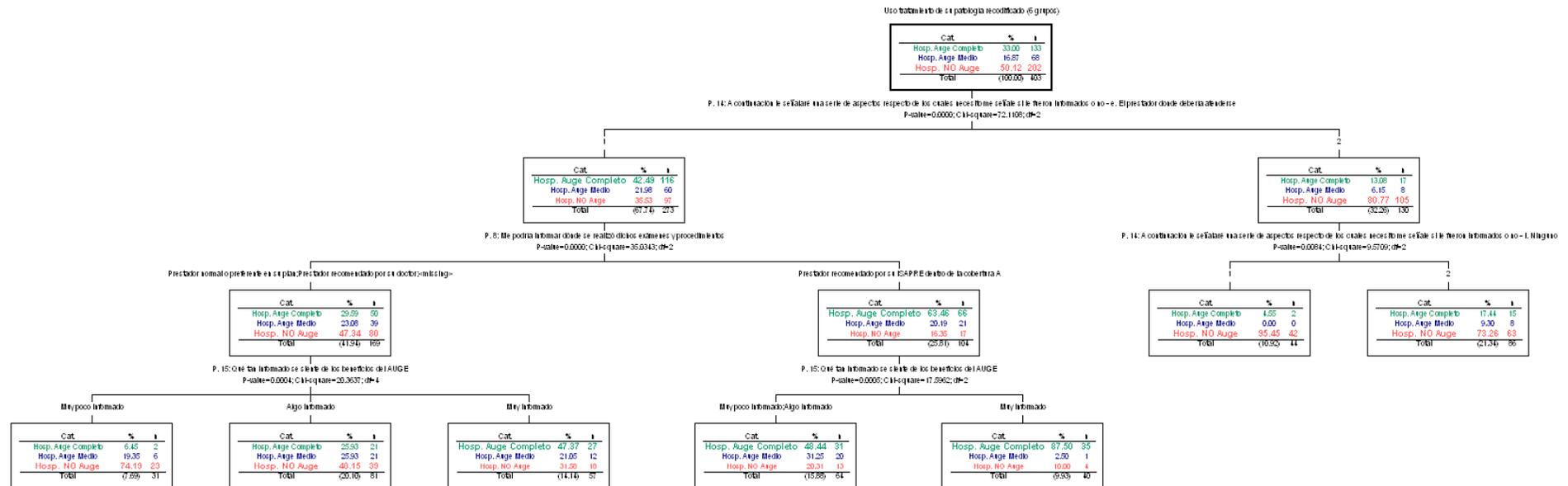
- *Los datos muestran que a pesar de las hipótesis iniciales, la percepción de gravedad de la enfermedad no es la variable que más impacta en la decisión de uso o no uso de los beneficios del AUGE*

## BÚSQUEDA DE VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN EL USO O NO USO DE LOS BENEFICIOS AUGE

18

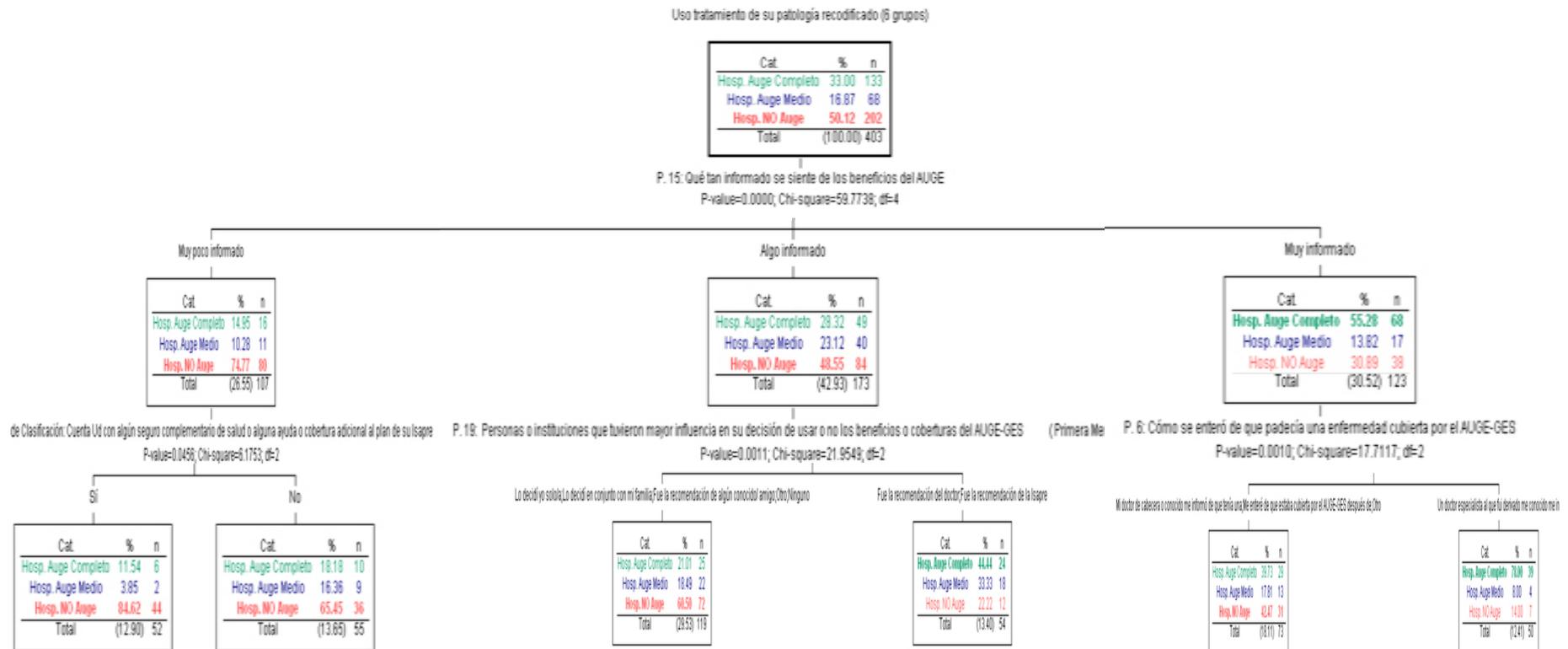
- Se realizó un análisis basados en la herramienta CHAID para determinar la o las variables de mayor influencia en el uso o uso de los beneficios del AUGE en las poblaciones estudiadas
- Este análisis se realizó en forma separada para las poblaciones de modalidad Ambulatoria y Hospitalaria
- La variable dependiente fue: el nivel de uso de los beneficios, considerando las tres categorías (uso completo, parcial y no uso)
- Las variables consideradas en el análisis fueron las siguientes:
  - Género
  - Edad
  - Posesión de seguros complementarios
  - GSE
  - Percepción de gravedad de su enfermedad
  - Nivel de información
  - Realización de procedimientos
  - Lugar de realización de procedimientos
  - Fuente de información para tomar la decisión
  - Necesidad de una segunda opinión
  - Percepción de información de aspectos específicos de coberturas del AUGE
  - Fuente de asesoría para tomar la decisión
- En las próximas láminas se presentan los resultados para cada grupo

# VARIABLES QUE DISCRIMINARON EN EL USO O NO USO DE LOS BENEFICIOS AUGE – Modalidad Hospitalizada



- *El análisis muestra que aquellos entrevistados a los cuales les quedó conciencia de que le fue informado el prestador donde debería atenderse son los que más usan los beneficios*
- *Luego la población donde se minimiza el uso de los beneficios AUGE es aquella que reconoce que no le fueron informados beneficio o característica alguna respecto del AUGE, llegando a cifras del 95% de no uso*
- *Por el contrario la población que presenta la mayor tasa de uso (87,5%) son aquellos que además de tener información del prestador, se realizaron procedimientos para confirmar el diagnóstico en los prestadores recomendados por la ISAPRE y que se sienten muy informados.*

# VARIABLES QUE DISCRIMINARON EN EL USO O NO USO DE LOS BENEFICIOS AUGÉ – Modalidad Hospitalizada



- **El nivel de uso de los beneficios del AUGÉ en el análisis, está regulado mayormente por el nivel de información que tienen los encuestados acerca de los beneficios del AUGÉ. Donde, mientras más información exista mayor es la proporción de sujetos que utilizaron todos los beneficios del AUGÉ que incluía su enfermedad. Por el contrario, quienes se perciben como menos informados son usuarios medios de sus beneficios o NO usuarios.**
- **Además de lo anterior, la variable que presenta mayor discriminación en el nivel de uso, es la forma en que se enteró de su enfermedad. Donde el doctor especialista cumple un rol central.**

# VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL AUGE – Modalidad Hospitalizada

P. 1: Evaluación al nivel de opinión del Auge (Escala: 1 a 7)

Cat.	%	n
1	4.09	15
2	2.45	9
3	5.72	21
4	6.54	24
5	20.16	74
6	25.61	94
7	35.42	130
Total (100.00)		367

P. 15: Qué tan informado se siente de los beneficios del AUGE

P-value=0.0000; Chi-square=40.1061; df=6

Muy poco informado; Algo informado

Cat.	%	n
1	5.65	14
2	3.83	9
3	6.45	16
4	6.85	17
5	25.81	64
6	25.40	63
7	26.21	65
Total (67.57)		248

Muy informado

Cat.	%	n
1	0.84	1
2	0.00	0
3	4.20	5
4	5.88	7
5	8.40	10
6	26.05	31
7	54.62	65
Total (32.43)		119

Tuvo algún problema

Sí

Cat.	%	n
1	10.64	5
2	2.13	1
3	17.02	8
4	12.77	6
5	29.79	14
6	17.02	8
7	10.64	5
Total (12.81)		47

No

Cat.	%	n
1	4.48	9
2	3.98	8
3	3.98	8
4	5.47	11
5	24.88	50
6	27.36	55
7	29.85	60
Total (54.77)		201

Cuenta Ud. Con algún seguro complementario de salud o alguna ayuda o cobertura adicional al plan de su Isapre

Sí

Cat.	%	n
1	0.00	0
2	0.00	0
3	9.80	5
4	9.80	5
5	5.88	3
6	21.57	11
7	52.94	27
Total (13.90)		51

No

Cat.	%	n
1	1.47	1
2	0.00	0
3	0.00	0
4	2.94	2
5	10.29	7
6	29.41	20
7	55.88	38
Total (18.53)		68

ISAPRE

P-value=0.0301; Chi-square=18.9168; df=6

Colmena; Banmedica; Consalud

Cruz Blanca

Cat.	%	n
1	5.13	8
2	3.21	5
3	2.56	4
4	3.85	6
5	21.15	33
6	29.49	46
7	34.62	54
Total (42.51)		156

Cat.	%	n
1	2.22	1
2	6.67	3
3	8.89	4
4	11.11	5
5	37.78	17
6	20.00	9
7	13.33	6
Total (12.26)		45

- *La opinión con respecto al AUGE se ve beneficiada, nuevamente, por el nivel de información que los sujetos perciben de los beneficios del AUGE.*
- *Por otro lado, quienes se sienten desinformados, castigan menos la percepción que tienen del AUGE si es que no tuvieron ningún problema y son parte de ciertas isapres: Colmena, Banmédica y Consalud. Por el contrario, quienes pertenecen a Cruz Blanca y no tuvieron problemas, perciben peor al AUGE.*

## VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN EL NIVEL DE INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL AUGÉ – Modalidad Hospitalizada

P. 15: Qué tan informado se siente de los beneficios del AUGÉ

Cat.	%	n
Muy poco informado	26.55	107
Algo informado	42.93	173
Muy informado	30.52	123
Total	(100.00)	403

P. 19: Personas o instituciones que tuvieron mayor influencia en su decisión de usar o no los beneficios o coberturas del AUGÉ-GES

P-value=0.0000; Chi-square=39.3304; df=4

Lo decidí yo solo/a; Fue la recomendación del doctor; Fue la recomendación de la Isapre; Fue la recomendación de algún conocido/ amigo

Cat.	%	n
Muy poco informado	21.29	53
Algo informado	41.77	104
Muy informado	36.95	92
Total	(61.79)	249

Lo decidí en conjunto con mi familia; Otro

Cat.	%	n
Muy poco informado	26.23	32
Algo informado	50.00	61
Muy informado	23.77	29
Total	(30.27)	122

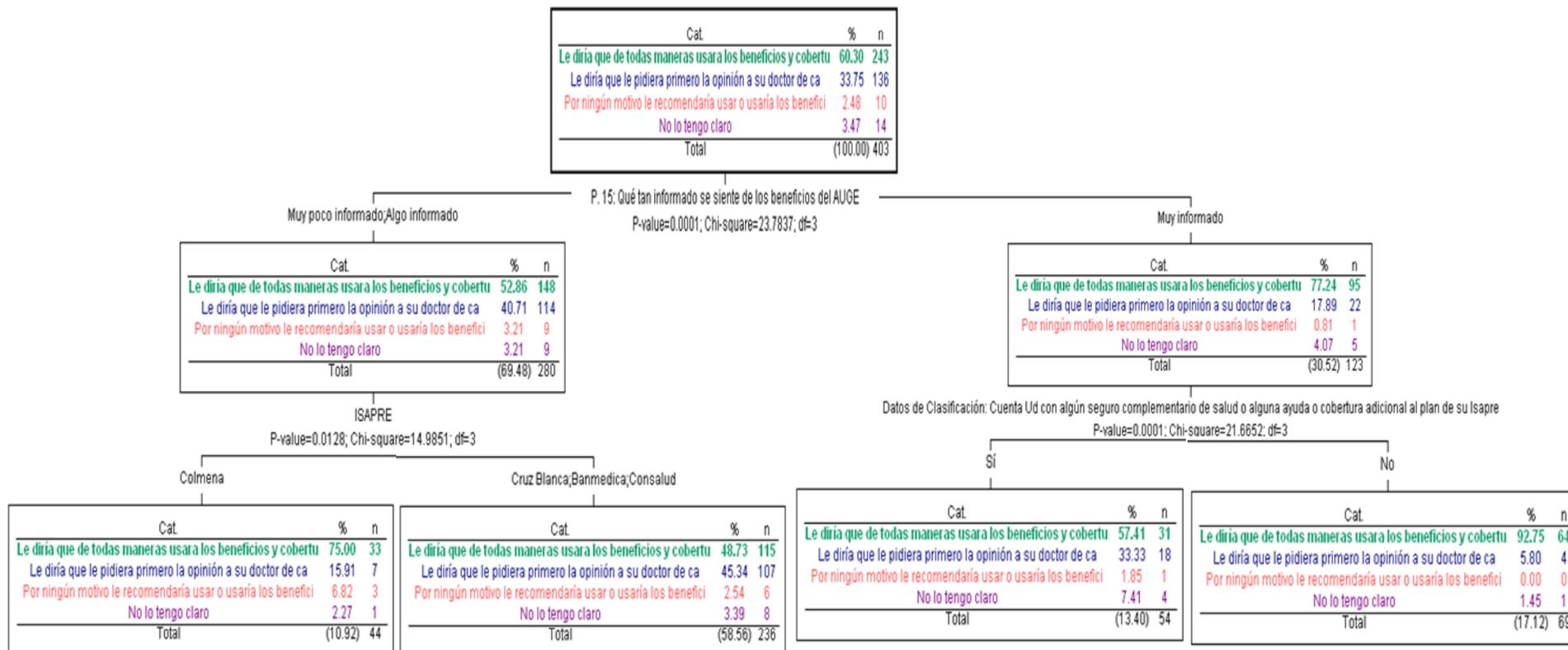
Ninguno

Cat.	%	n
Muy poco informado	68.75	22
Algo informado	25.00	8
Muy informado	6.25	2
Total	(7.94)	32

- *En este modelo es posible evidenciar que la variable que tiene mayor impacto en el nivel de información que los sujetos perciben tener de los beneficios del AUGÉ es quienes tuvieron una mayor influencia en la decisión de usar aquellos beneficios. Los sujetos que no buscaron ningún tipo de asesoría u opinión al momento de decidir son quienes se sienten menos informados, llegando esa variable a un 78%. Aquellos en que su decisión fue influida por el doctor, la isapre o gente conocida se sienten más informados acerca de los beneficios que el AUGÉ le entrega.*

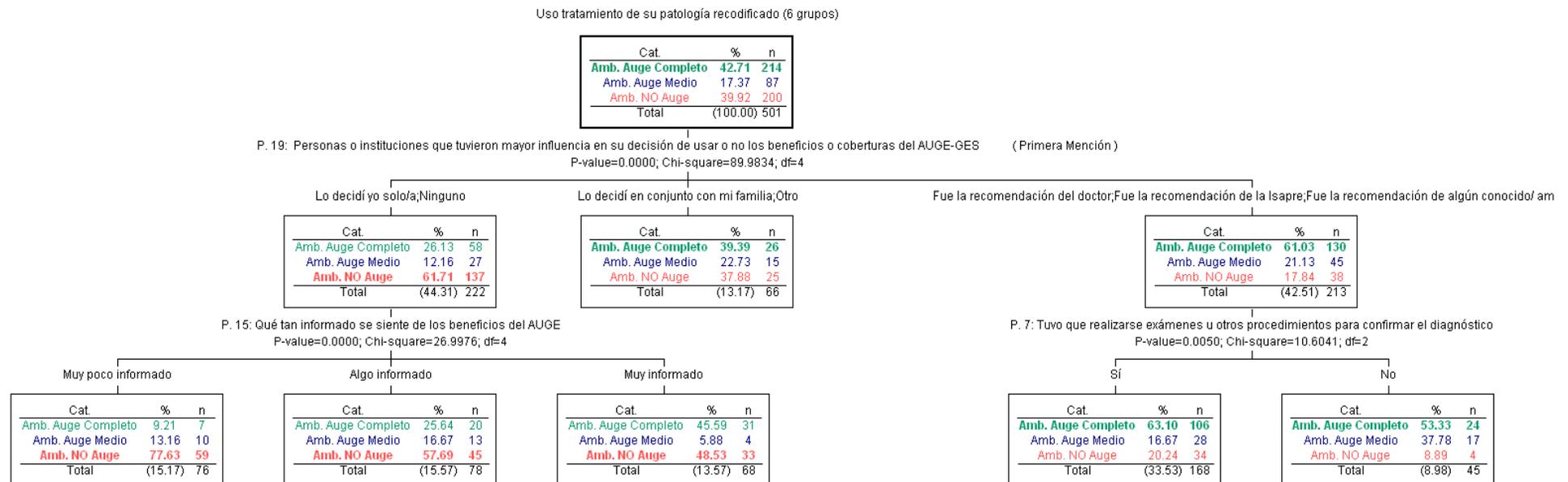
# VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN LA RECOMENDACIÓN DE USO DEL AUGÉ – Modalidad Hospitalizada

P. 5:Cuál de las siguientes frases describiría mejor su recomendación si un familiar o amigo enfrentara una enfermedad cubierta o incluida en el AUGÉ-GES y le pidiera su opinión



- **Nuevamente el tema del nivel de información es central. En este caso vemos como la RECOMENDACIÓN se ve impactada por ella. Quienes se sienten más informados, recomendarían positivamente el uso de los beneficios (77%). La recomendación de uso de aquellos informados aumenta si no tienen un seguro de salud complementario.**
- **Quienes perciben que están poco informados o algo informados no recomiendan y le entregan esa responsabilidad al doctor, donde “le diría que le pidiera primero la opinión a su médico de cabecera” sube de un 18% a un 41%.**

# VARIABLES QUE DISCRIMINARON EN EL USO O NO USO DE LOS BENEFICIOS AUGÉ – Modalidad Ambulatoria



- **El análisis muestra que la variable más relevante en términos de discriminar entre nivel de uso corresponde a la persona que tuvo mayor influencia en la decisión, logrando los médicos, el personal de la ISAPRE y algún conocido los que inclinan en mayor medida la balanza hacia el uso de los beneficios.**
- **Cuando la persona toma su decisión sola o con su familia sin recurrir a ayuda externa profesional opta en mayor medida por no usar los beneficios.**
- **Luego la población donde se minimiza el uso de los beneficios AUGÉ es aquella que además de no recurrir a asesoría externa a su familia, se considera poco informada y que no tiene conciencia de que le fue informado el prestador donde debería atenderse, llegando a cifras del 89% de no uso**
- **Por el contrario la población que presenta la mayor tasa de uso (69%) son aquellos que además de tener información del prestador, se realizaron procedimientos para confirmar el diagnóstico.**

## VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN LA RECOMENDACIÓN DE USO DEL AUGE – Modalidad Ambulatoria

Cat.	%	n
Le diría que de todas maneras usara los beneficios y cobertu	62.87	315
Le diría que le pidiera primero la opinión a su doctor de ca	30.94	155
Por ningún motivo le recomendaría usar o usaría los benefici	3.19	16
No lo tengo claro	2.99	15
Total	(100.00)	501

P. 15: Qué tan informado se siente de los beneficios del AUGE

P-value=0.0000; Chi-square=33.8895; df=6

Muy poco informado

Algo informado

Muy informado

Cat.	%	n
Le diría que de todas maneras usara los beneficios y cobertu	53.10	77
Le diría que le pidiera primero la opinión a su doctor de ca	34.48	50
Por ningún motivo le recomendaría usar o usaría los benefici	4.83	7
No lo tengo claro	7.59	11
Total	(28.94)	145

Cat.	%	n
Le diría que de todas maneras usara los beneficios y cobertu	59.02	121
Le diría que le pidiera primero la opinión a su doctor de ca	37.07	76
Por ningún motivo le recomendaría usar o usaría los benefici	2.44	5
No lo tengo claro	1.46	3
Total	(40.92)	205

Cat.	%	n
Le diría que de todas maneras usara los beneficios y cobertu	77.48	117
Le diría que le pidiera primero la opinión a su doctor de ca	19.21	29
Por ningún motivo le recomendaría usar o usaría los benefici	2.65	4
No lo tengo claro	0.66	1
Total	(30.14)	151

- *A partir de este análisis es posible evidenciar nuevamente la importancia del nivel de información que los encuestados perciben acerca de los beneficios que entrega el AUGE. A mayor información, mayor es el porcentaje de recomendación a usar los beneficios del AUGE. En el otro polo, mientras menos informados se perciban, se observa un pequeño aumento en el nivel negativo de la recomendación: "por ningún motivo recomendaría usar los beneficios del AUGE" y "no lo tengo claro".*

# VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL AUGÉ – Modalidad Ambulatoria

P. 1: Evaluación al nivel de opinión del Augé (Escala: 1 a 7)

Cat.	%	n
1	2.99	14
2	1.92	9
3	5.98	28
4	8.33	39
5	20.73	97
6	29.70	139
7	30.34	142
Total (100.00)		468

P. 15: Qué tan informado se siente de los beneficios del AUGÉ

P-value=0.0002; Chi-square=37.4401; df=12

Muy poco informado			Algo informado			Muy informado		
Cat.	%	n	Cat.	%	n	Cat.	%	n
1	8.06	10	1	1.02	2	1	1.36	2
2	3.23	4	2	0.51	1	2	2.72	4
3	7.26	9	3	6.09	12	3	4.76	7
4	12.10	15	4	9.64	19	4	3.40	5
5	18.55	23	5	25.38	50	5	16.33	24
6	25.00	31	6	31.47	62	6	31.29	46
7	25.81	32	7	25.89	51	7	40.14	59
Total (26.50)		124	Total (42.09)		197	Total (31.41)		147

- *La mayor ganancia en cuanto a la evaluación del AUGÉ se encuentra en el polo de aquellos que se sienten más informados con los beneficios que le entrega. En ese polo, quienes evalúan con notas de 1 a 4 sólo alcanza un 12%.*
- *En el otro extremo, quienes se sienten muy poco informados evalúan peor el AUGÉ llegando a un 31% las notas de 1 a 4. Y la excelencia se ve castigada, llegando a un 51% las notas 6 y 7 versus un 71% del grupo de los más informados.*

# VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN EL NIVEL DE INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL AUGE – Modalidad Ambulatoria

P. 15: Qué tan informado se siente de los beneficios del AUGE

Cat.	%	n
Muy poco informado	28.94	145
<b>Algo informado</b>	<b>40.92</b>	<b>205</b>
Muy informado	30.14	151
Total	(100.00)	501

P. 10: Fuentes de información que accedió para informarse o asesorarse para tomar una decisión o saber que hacer una vez enterado que su enfermedad estaba cubierta por el AUGE -

P-value=0.0002; Chi-square=22.7237; df=2

Mi doctor de cabecera o conocido;Un doctor especialista recomendado por la Isapre;El personal de la Isapre donde estoy afiliado

Otro;No sabe, no contesta

Cat.	%	n
Muy poco informado	25.06	108
<b>Algo informado</b>	<b>42.92</b>	<b>185</b>
Muy informado	32.02	138
Total	(86.03)	431

Cat.	%	n
<b>Muy poco informado</b>	<b>52.86</b>	<b>37</b>
Algo informado	28.57	20
Muy informado	18.57	13
Total	(13.97)	70

P. 6: Cómo se enteró de que padecía una enfermedad cubierta por el AUGE-GES

P-value=0.0165; Chi-square=12.0951; df=2

Mi doctor de cabecera o conocido me informó de que tenía una;Me enteré de que estaba cubierta por el AUGE-GES después de;Un doctor especialista al que fui derivado me conocido me in;Otro

Cat.	%	n
Muy poco informado	19.40	52
<b>Algo informado</b>	<b>45.90</b>	<b>123</b>
Muy informado	34.70	93
Total	(53.49)	268

Cat.	%	n
Muy poco informado	34.36	56
<b>Algo informado</b>	<b>38.04</b>	<b>62</b>
Muy informado	27.61	45
Total	(32.53)	163

P. 23: Tuvo algún problema con el uso del AUGE

P-value=0.0247; Chi-square=7.3984; df=2

Sí

No

Cat.	%	n
Muy poco informado	29.27	12
<b>Algo informado</b>	<b>53.66</b>	<b>22</b>
Muy informado	17.07	7
Total	(8.18)	41

Cat.	%	n
Muy poco informado	17.62	40
<b>Algo informado</b>	<b>44.49</b>	<b>101</b>
Muy informado	37.89	86
Total	(45.31)	227

ISAPRE

P-value=0.0054; Chi-square=15.8587; df=2

Colmena

Cruz Blanca;Mas Vida;Banmedica;Consalud

Cat.	%	n
Muy poco informado	8.57	3
<b>Algo informado</b>	<b>62.86</b>	<b>22</b>
Muy informado	28.57	10
Total	(6.99)	35

Cat.	%	n
<b>Muy poco informado</b>	<b>41.41</b>	<b>53</b>
Algo informado	31.25	40
Muy informado	27.34	35
Total	(25.55)	128

- *Quienes se declaran como muy informados de los beneficios que le entrega el AUGE son aquellos que se asesoraron con su doctor de cabecera o Isapre, y no tuvieron problemas con el AUGE.*

## VARIABLES QUE DISCRIMINARAN EN EL USO O NO USO DE LOS BENEFICIOS AUGE

28

- En conclusión los resultados de los análisis previos muestran que la información y la fuente de la misma son elementos claves a la hora de usar o no usar los beneficios AUGE
- El AUGE tiende a tener una muy mala imagen entre los usuarios del sistema de ISAPRES, ya que se asocia a sistema público, por lo tanto, podemos señalar que cuando no se entrega información que rompa este mito de AUGE = Sistema Público, las personas trasladan los problemas de acceso y calidad que perciben en el sistema público a la modalidad AUGE del sistema de ISAPRES

# 4. Proceso

Comprender  
Aprender  
Mejorar

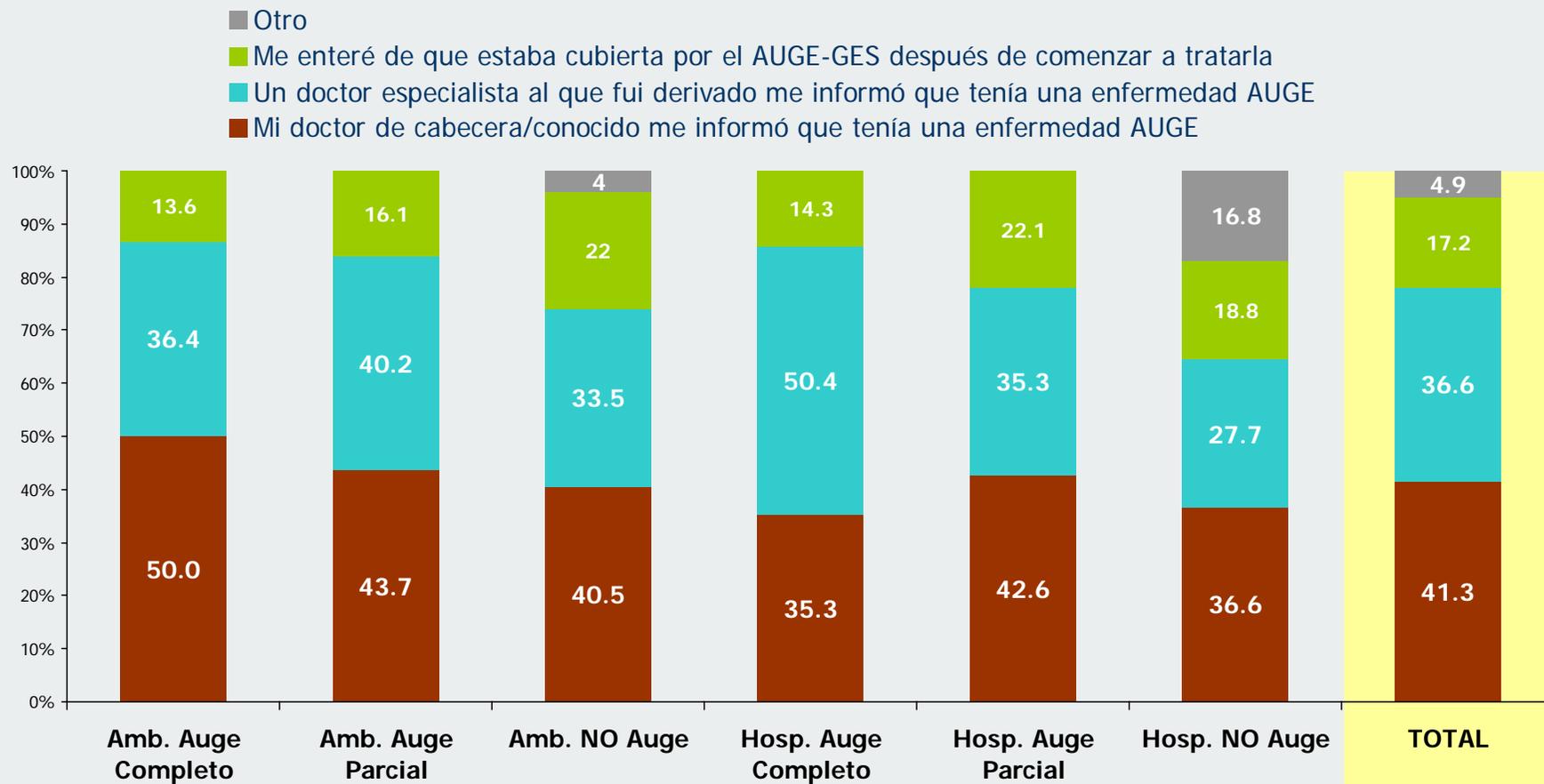
## PROCESO

30

- El presente capítulo busca dar luz respecto del proceso que experimentaron los entrevistados desde que se enteraron que sufrían una enfermedad AUGE hasta que tomaron la decisión de usar o no sus beneficios
- La lógica del proceso es
  - ¿Cómo se enteró?
  - Realización de procedimientos para confirmar diagnósticos
  - Lugar de realización de procedimientos para confirmar diagnósticos
  - Fuente de información para tomar la decisión de usar beneficios
  - Necesidad de una segunda opinión para confirmar diagnósticos
  - Percepción de información de aspectos específicos de coberturas del AUGE
  - Fuente de asesoría para tomar la decisión de usar beneficios

# ¿Cómo se enteró que padecía una enfermedad cubierta por el AUGE/ GES?

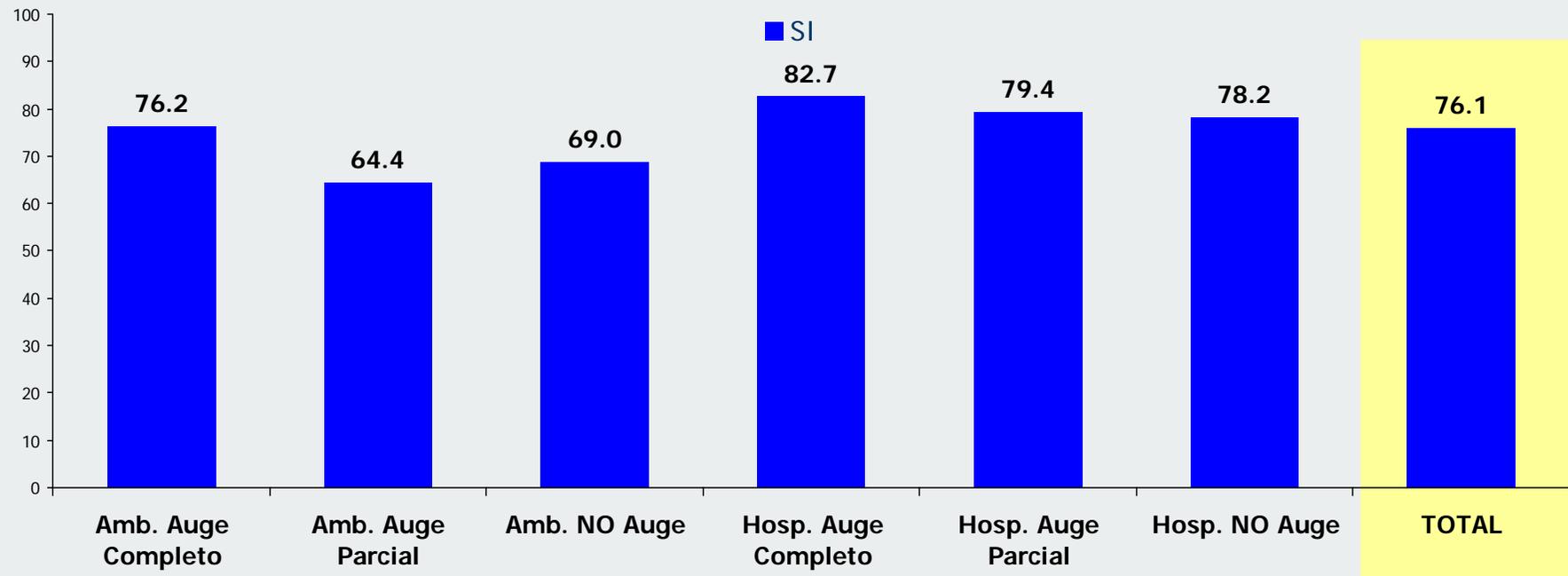
Total muestra (904 casos)



- *Los niveles de influencia que tienen los "médicos conocidos" son muy importantes a la hora de decidir si se usan o no los beneficios, por lo tanto, el nivel de alineamiento de ellos con el programa será de la mayor relevancia*

## Tasa de realización de exámenes para confirmar diagnóstico

*Total muestra (904 casos) / %SI*

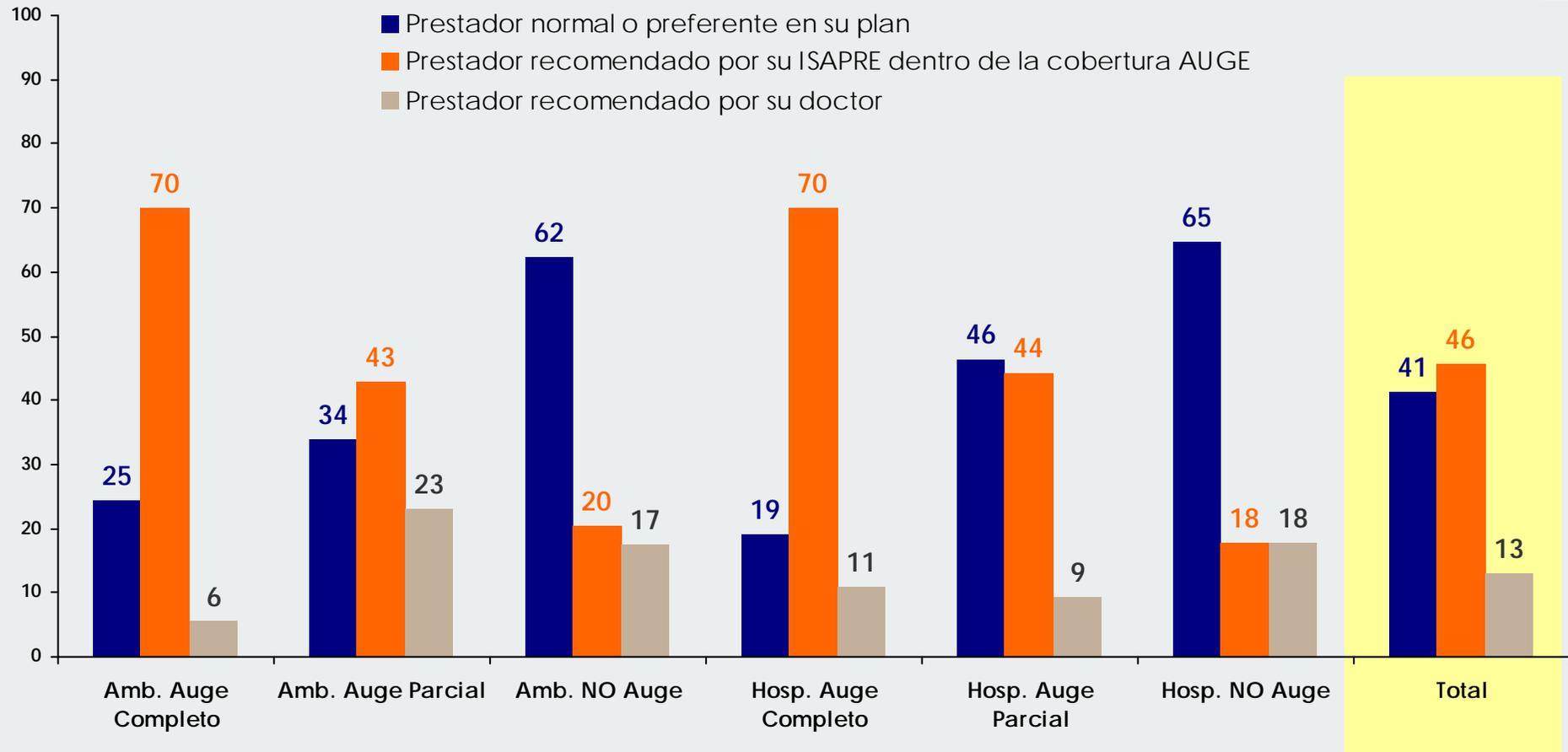


- *Al igual que los "médicos conocidos" o especialistas, los equipos profesionales relacionados con la realización de procedimientos pueden potenciar el uso de los beneficios, por lo tanto, son una fuente complementaria de información de la mayor relevancia*

## Lugar para realizarse los exámenes

### Quienes se realizaron exámenes (679 casos)

33

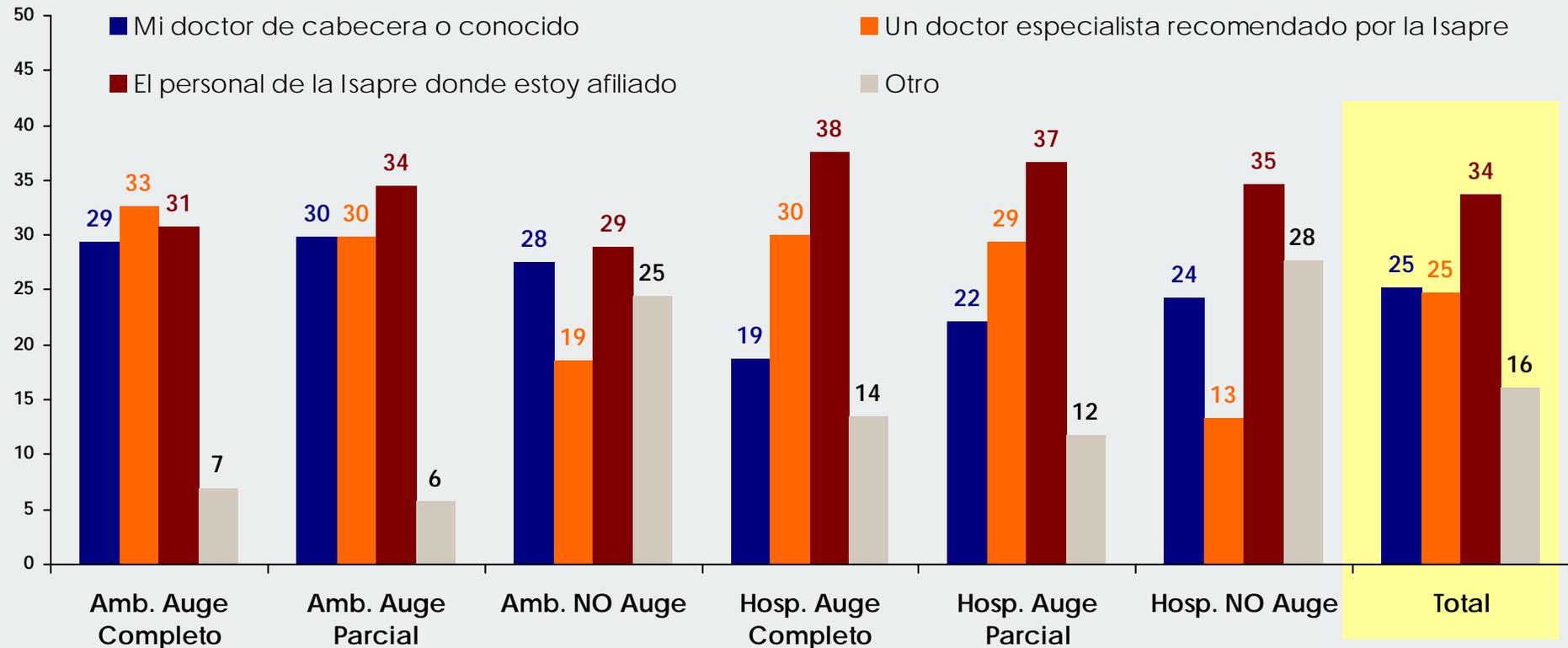


- *Cuando la población accede usar los prestadores recomendados por la ISAPRE para realizarse los exámenes o procedimientos para confirmar el diagnóstico, se logra una mayor adhesión al programa de beneficios del AUGE, por lo tanto, hay que reforzar la información y asesoría desde el inicio mismo del proceso*

# Una vez enterado de la enfermedad AUGE a quién recurrió para tomar la decisión

*Total Muestra (904 casos)*

34

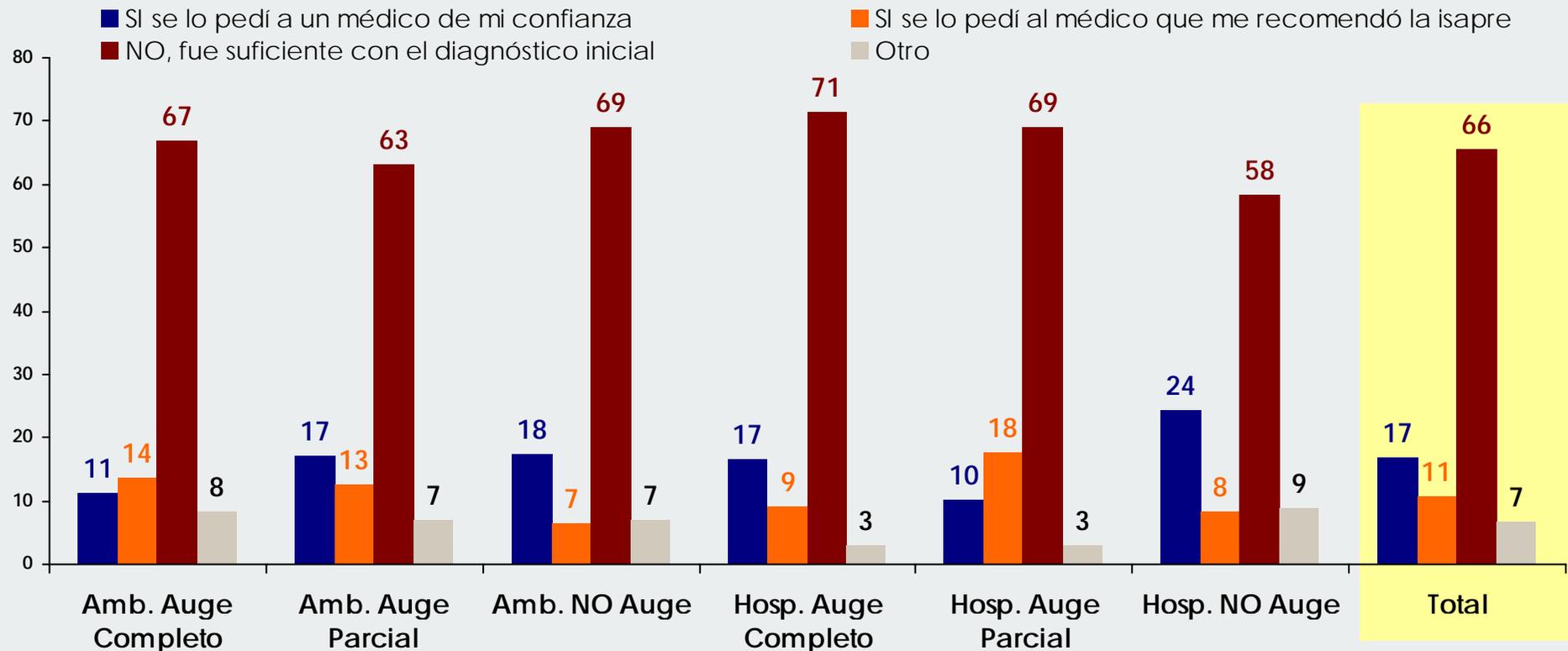


- *Los resultados de la presente gráfica muestran que el personal de la ISAPRE debe reforzar su capacidad para informar y asesorar a la población*
- *El efecto que tiene la recomendación de los profesionales médicos es CLAVE a la hora de decidir respecto del uso de los beneficios*

## Necesidad de pedir una segunda opinión

Total Muestra (904 casos)

35



- *La baja presencia de la necesidad de una segunda opinión para confirmar el diagnóstico no permite realizar un hallazgo claro respecto de la influencia de los distintos profesionales en la decisión de uso de los beneficios del AUGE*

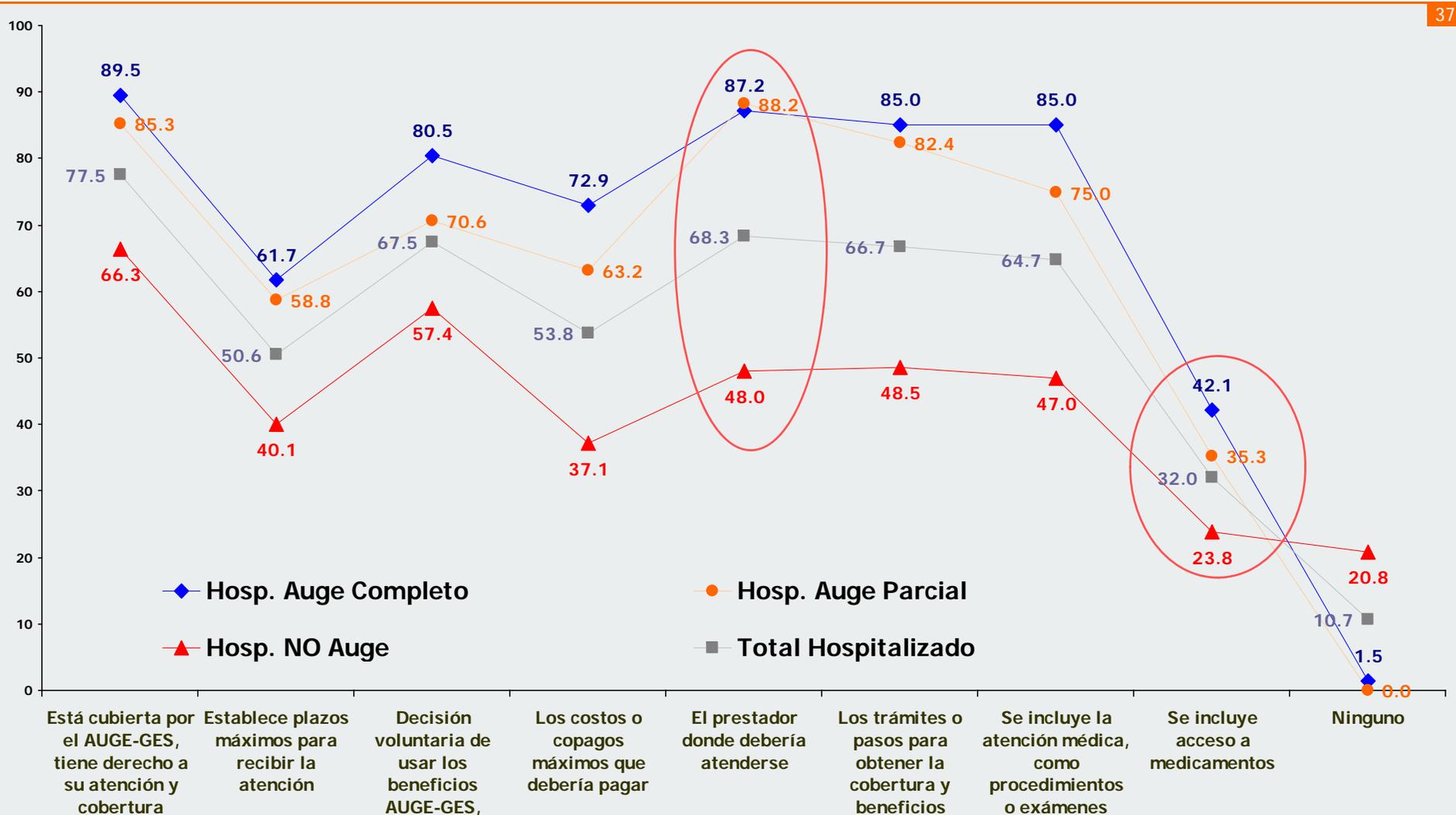
## Aspectos informados

36

- En la pauta de entrevistas se incluye una pregunta destinada a recoger el tipo de información que logró obtener la población entrevistada respecto del AUGE (sus beneficios y la forma de uso)
- *Se le pide a los entrevistados señalen si una serie de aspectos le fueron o no informados, lo cual recoge la efectividad en el potencial proceso de información, es decir puede existir el caso de que se le haya señalado una serie de temas, pero no todos ellos lograron quedar "instalados en la mente del usuario"*
- Las temáticas o aspectos consultados fueron los siguientes:
  - Su enfermedad está cubierta por el AUGE-GES, tiene derecho a su atención y cobertura
  - Establece plazos máximos para recibir la atención
  - Decisión voluntaria de usar los beneficios AUGE-GES,
  - Los costos o copagos máximos que debería pagar
  - El prestador donde debería atenderse
  - Los trámites o pasos para obtener la cobertura y beneficios
  - Se incluye la atención médica, como procedimientos o exámenes
  - Se incluye acceso a medicamentos
  - Ninguno

## Aspectos informados

Total Muestra Modalidad Hospitalizados (403 casos)



## Aspectos informados

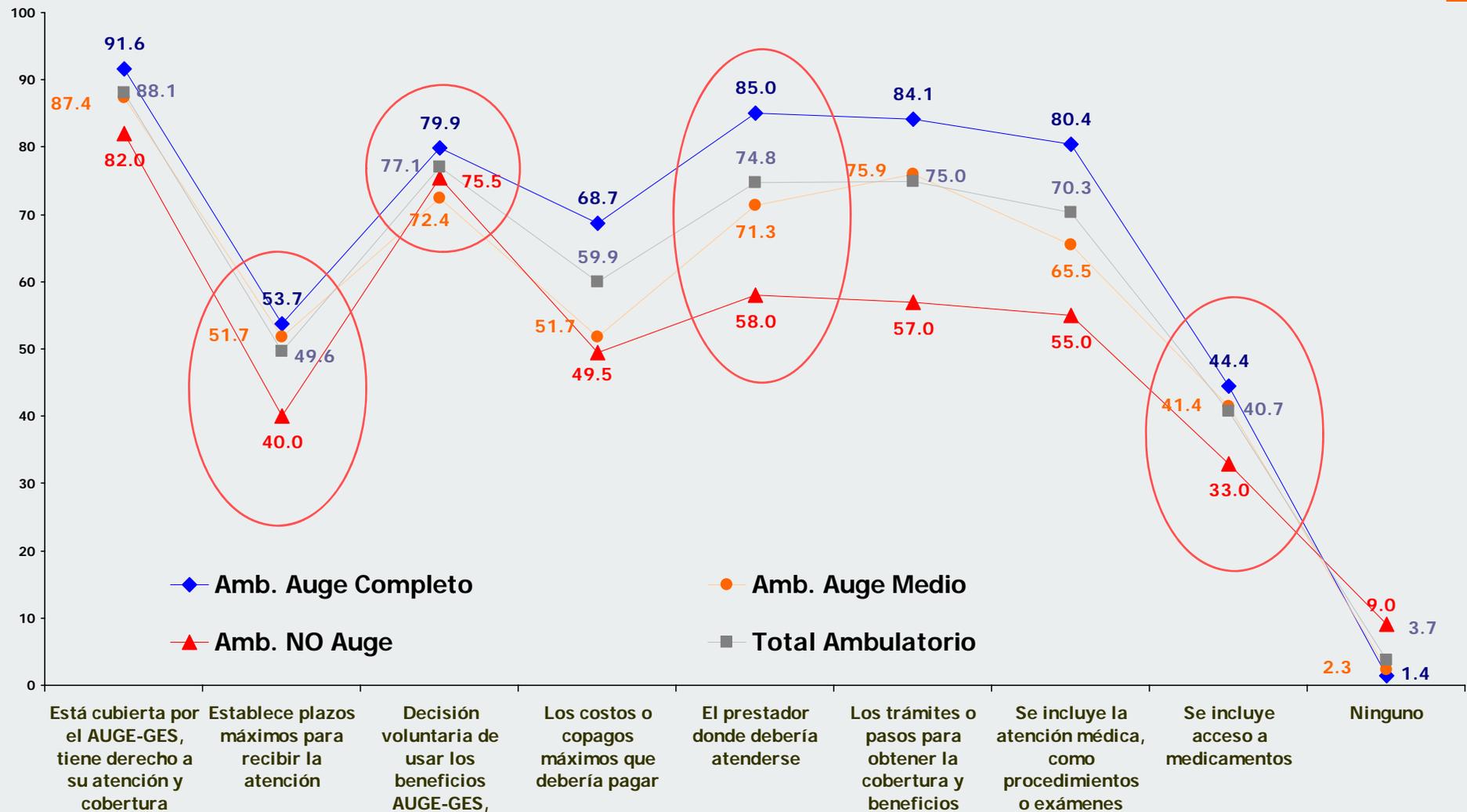
### *Total Muestra Modalidad Hospitalizados (403 casos)*

38

- En primer lugar llama la atención la baja efectividad en la información, la cual puede deberse tanto a la ausencia de acciones de información, como a baja efectividad en ese intento de informar
- El aspecto que presenta mayor dispersión en el nivel de percepción de información se refiere al prestador donde debe atenderse su patología
  - 87,2% entre los que hicieron uso completo de los beneficios
  - 48% entre los que no hicieron uso de los beneficios
- Otro tema a destacar es la baja tasa de percepción de información respecto del beneficios de acceso a medicamentos (32% a nivel total modalidad hospitalizados)
- Claramente se observa una tendencia respecto de que a mayor cantidad de información, mayor es el uso de los beneficios, lo cual permite sustentar el juicio de que el sistema AUGÉ tiene un problema de imagen inicial dentro de esta población

# Aspectos informados

Total Muestra Modalidad Ambulatoria (501 casos)



## Aspectos informados

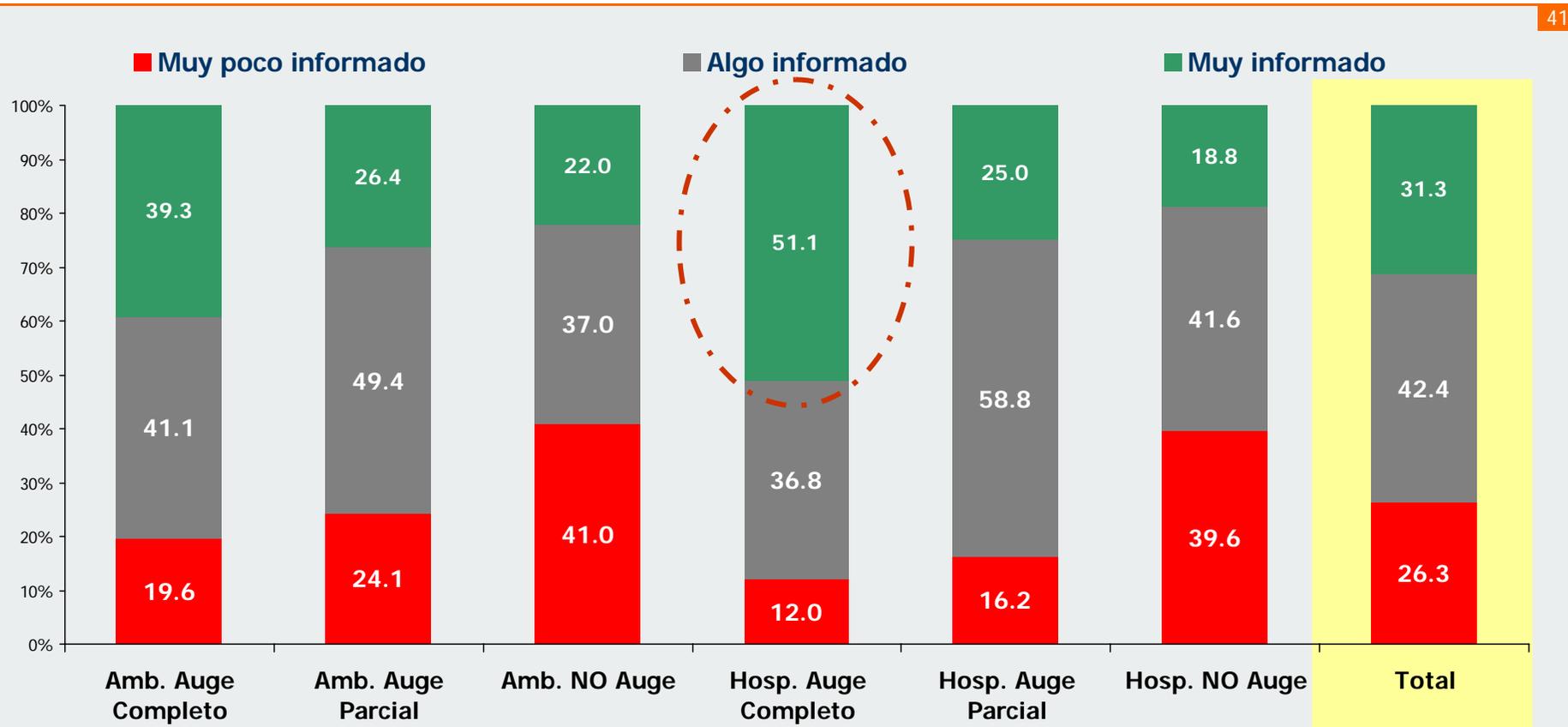
### *Total Muestra Modalidad Ambulatoria (501 casos)*

40

- En primer lugar llama la atención la baja efectividad en la información, la cual puede deberse tanto a la ausencia de acciones de información, como a baja efectividad en ese intento de informar
- El aspecto que presenta mayor dispersión en el nivel de percepción de información se refiere al prestador donde debe atenderse su patología
  - 85,0% entre los que hicieron uso completo de los beneficios
  - 58% entre los que no hicieron uso de los beneficios
- En este grupo se destaca la baja tasa de percepción de información respecto del beneficios de acceso a medicamentos (40.7% a nivel total modalidad ambulatorios) y de plazos máximos para la atención (40.7% a nivel total modalidad ambulatorios)
- En este grupo también se observa una tendencia clara respecto de que a mayor cantidad de información, mayor es el uso de los beneficios, lo cual permite sustentar el juicio de que el sistema AUGÉ tiene un problema de imagen inicial dentro de esta población

## ¿Qué tan informado se siente de los beneficios del AUGE?

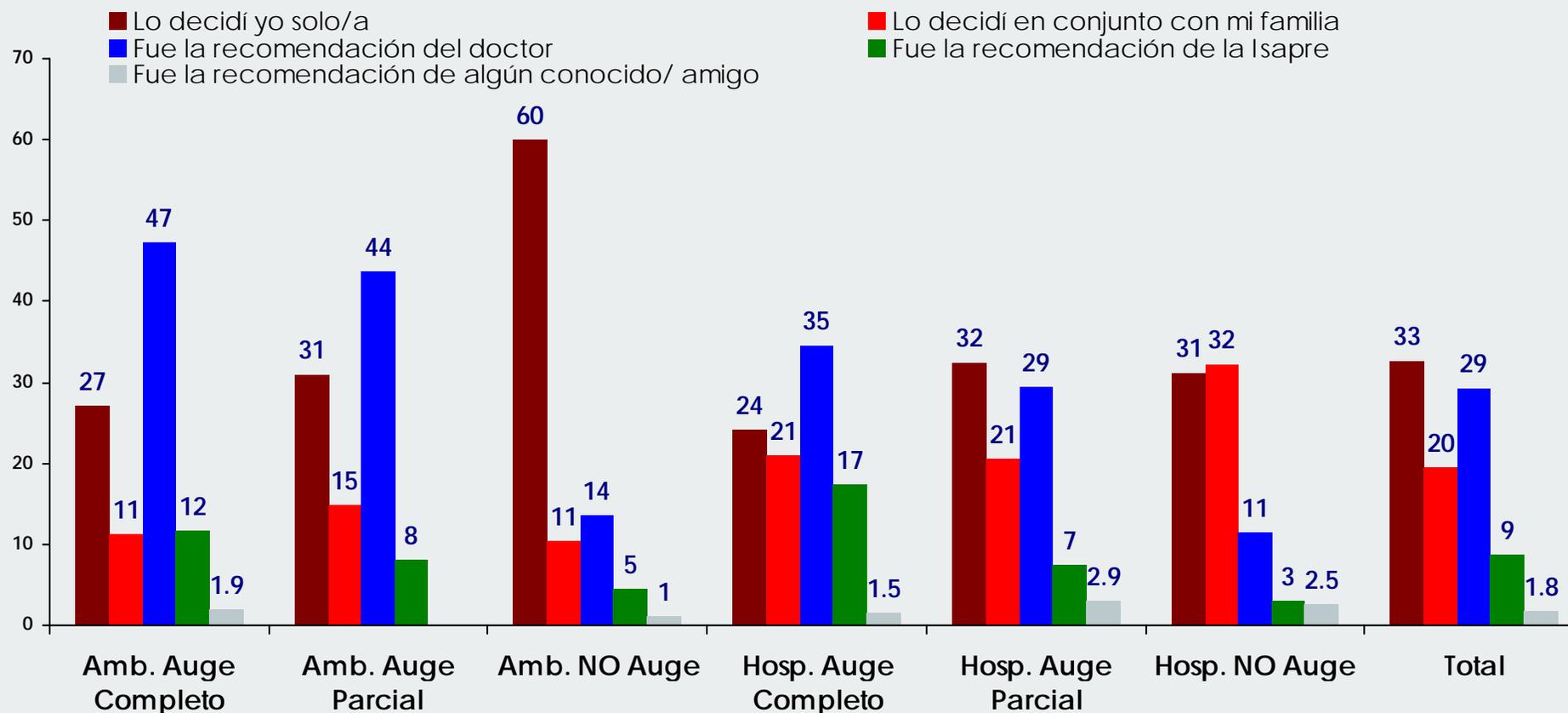
Total Muestra (904 casos)



- De acuerdo a los análisis anteriormente presentados, cuanto mejor es la mezcla muy informado-muy poco informado, mayor es el uso de los beneficios
- Este rol en la actualidad está fuertemente delegado en forma explícita o implícita en los "médicos conocidos" o especialistas

## Mayores influenciadores en la decisión de usar o no el AUGE

Total Muestra (904 casos)

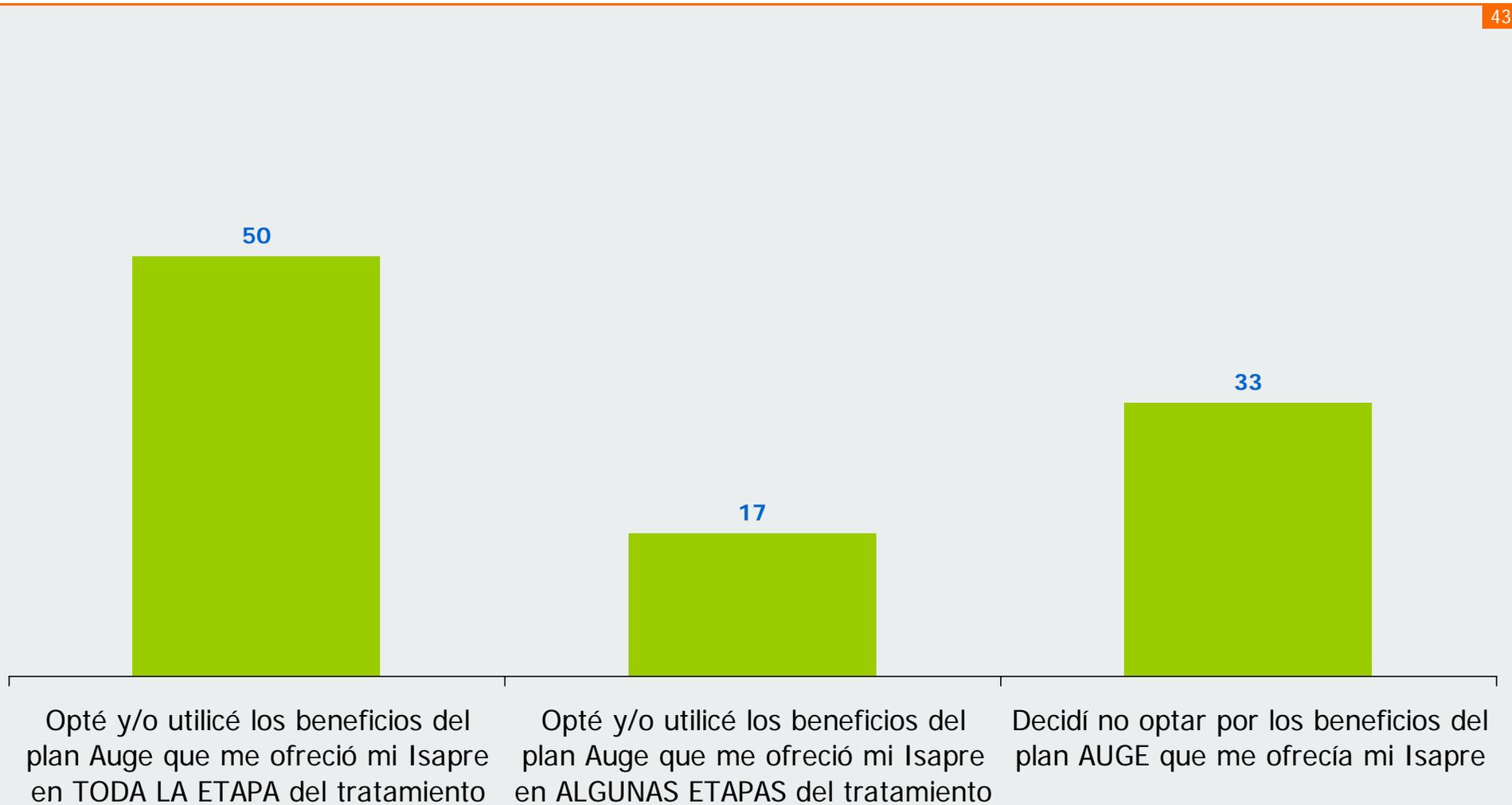


- *La recomendación del médico es clave a la hora de elegir el uso de los beneficios del AUGE*
- *La ISAPRE tiene efectos positivos, pero limitados, es decir cuando se decide acudir a ella logra influenciar el uso, pero los pacientes recurren poco a ella.*

## Decisión tomada acerca de Cobertura Ofrecida por Isapre

*Total Muestra (904 casos)*

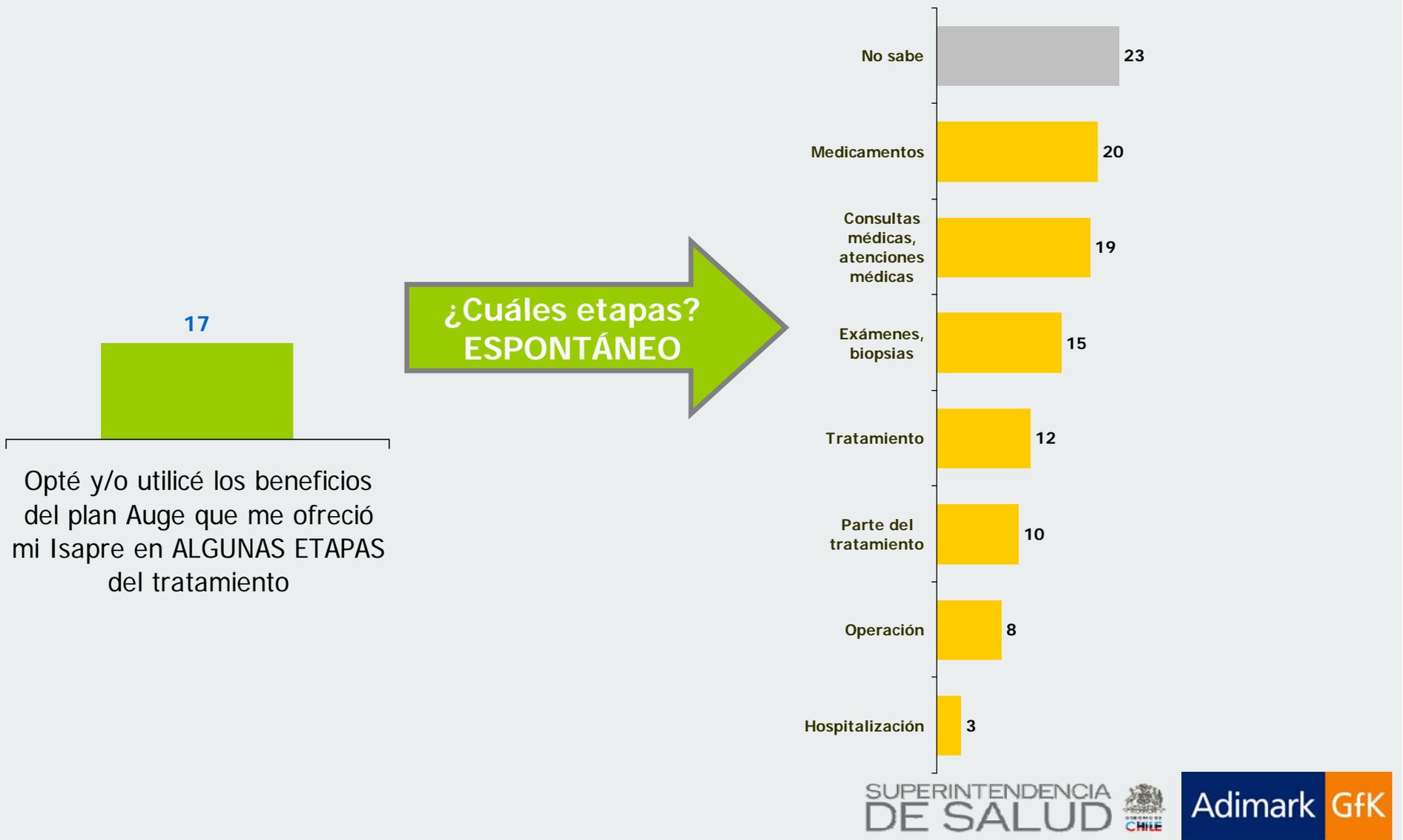
43



# Etapas del tratamiento que decidió acceder a los beneficios de Auge

Total Muestra (904 casos)

44



## Razones por la cuales tomó esa decisión - ESPONTÁNEA

*Muestra: Quienes optaron por los beneficios del plan Auge en TODA LA ETAPA del tratamiento (416 casos)*

¿Cuáles fueron las principales razones para tomar la decisión de acceder a los beneficios y coberturas del AUGE – GES? <sup>45</sup>



# Razones por la cuales tomó esa decisión - ESPONTÁNEA

*Muestra: Quienes optaron por los beneficios del plan Auge en ALGUNAS ETAPAS del tratamiento (151 casos)*

¿Cuáles fueron las principales razones para tomar la decisión de acceder a algunos beneficios y coberturas del AUGE? <sup>46</sup>

¿GES?



# Razones por la cuales tomó esa decisión - ESPONTÁNEA

*Muestra: Quienes decidieron NO OPTAR por los beneficios del plan Auge (337 casos)*

¿Cuáles fueron las principales razones para tomar la decisión de no acceder a los beneficios y coberturas del AUGE? 47



## CONCLUSIONES PROCESO

48

- Para potenciar el uso de los beneficios se puede recomendar lo siguiente a partir de los resultados obtenidos:
  - El médico es un aliado clave de gran credibilidad y efectivo a la hora de informar e influenciar en uso de los beneficios
  - Es necesario que las personas opten por los beneficios y prestadores AUGÉ desde el inicio del tratamiento, es decir desde los procedimientos para confirmar el diagnóstico
  - La información desde etapas tempranas e integral es clave para generar personas informadas que, conociendo los beneficios, optan por ellos
  - La población beneficiaria de ISAPRE tiene una imagen preconcebida del AUGÉ, asociada a sistema público de salud (problemas de acceso y calidad), por lo tanto, si no se rompe esa opinión inicial con información de los beneficios y la forma de usarlo, seguirá siendo baja la tasa de uso de los beneficios del AUGÉ
  - Las ISAPRES deben mejorar su posición como fuente legítima de información y de asesoría para potenciar el uso de los beneficios AUGÉ

# 5. Opinión General

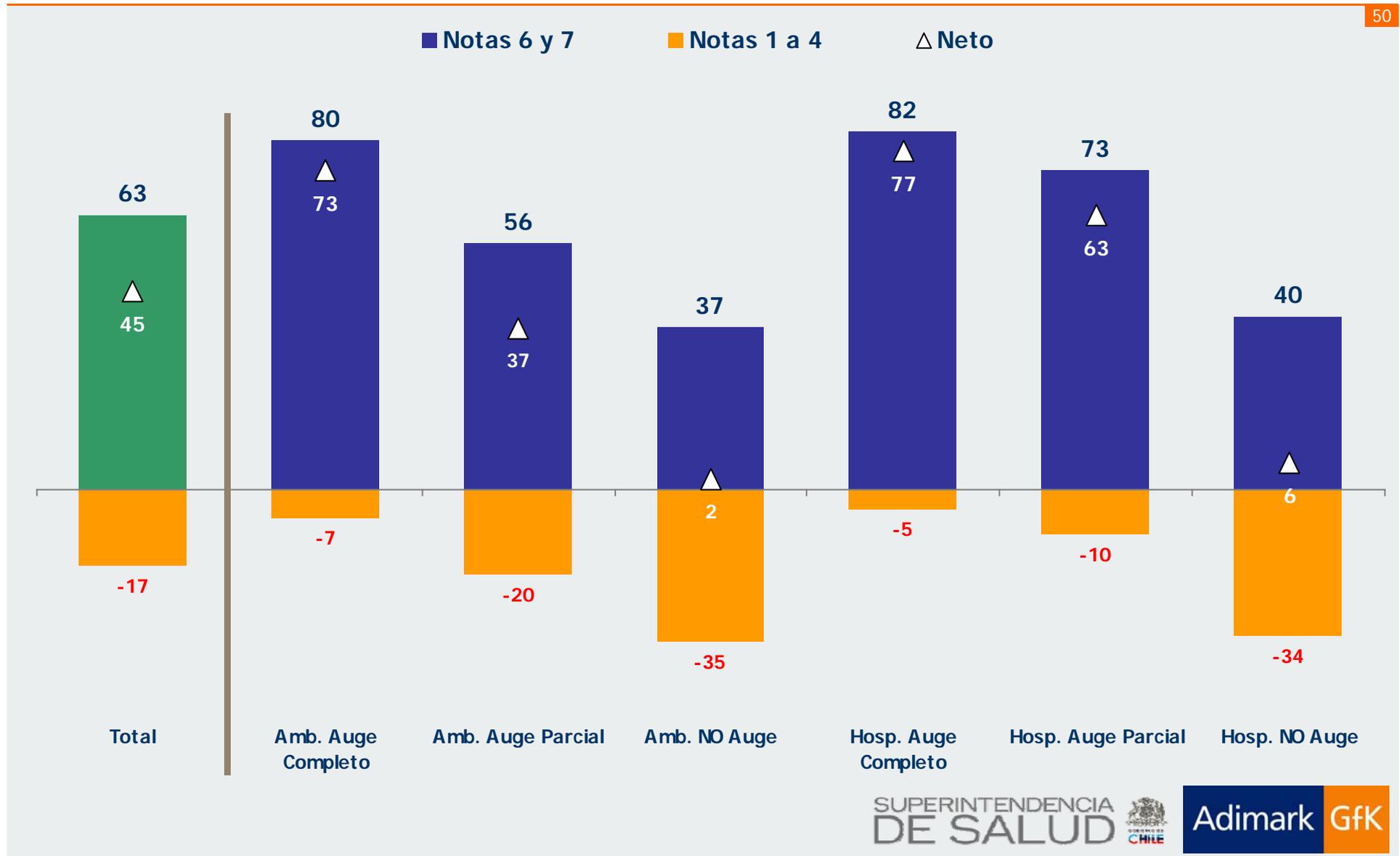
## Sobre el AUGE/GES

Comprender  
Aprender  
Mejorar



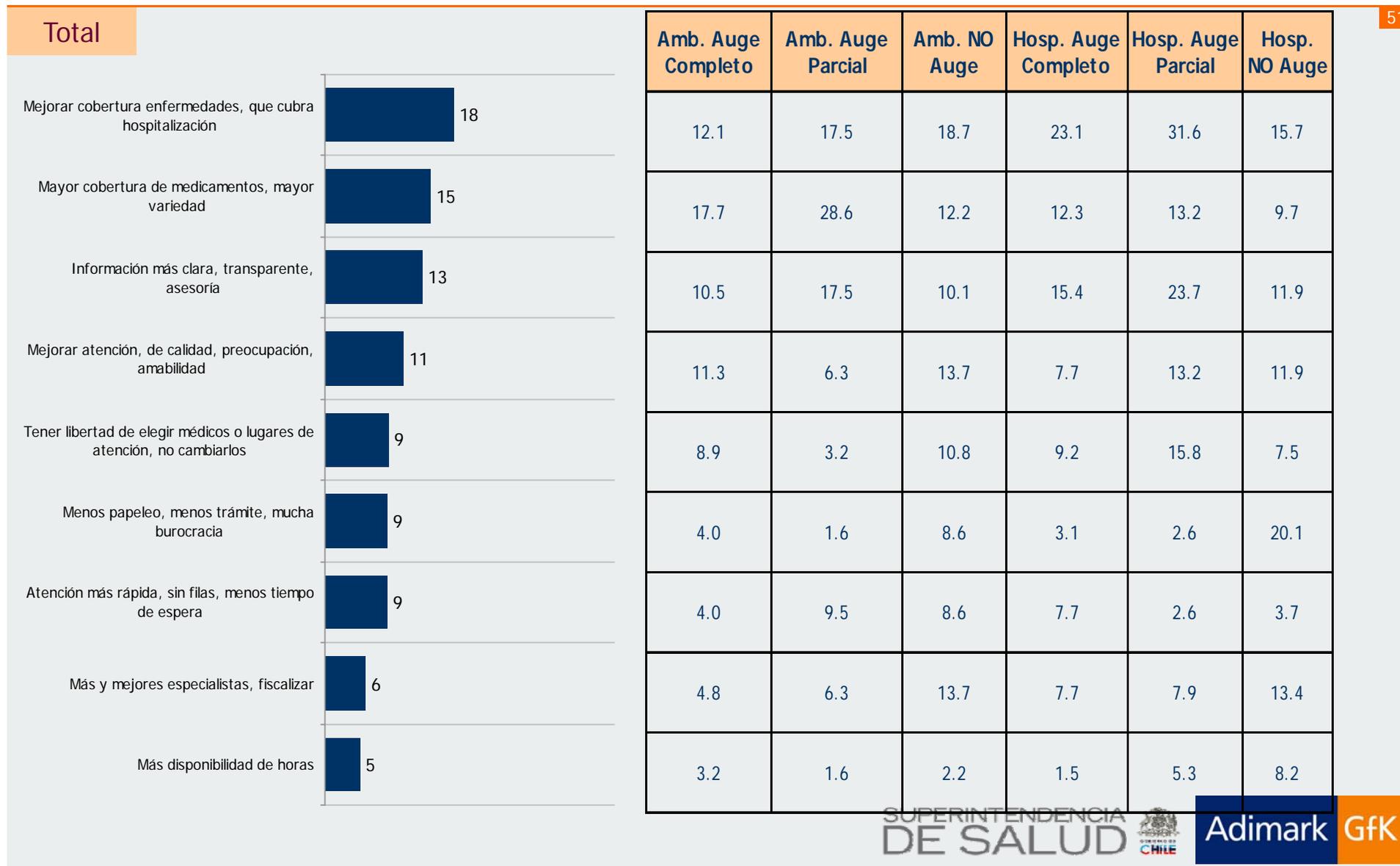
# Evaluación Global – Opinión AUGE

Total Muestra (904 casos) / %



# ¿Qué tendría que mejorar para que Usted evaluara con nota 7? - ESPONTÁNEA

Base: Solo quienes evaluaron con nota inferior a 7 (563 casos) / %



# 6. Imagen

Comprender  
Aprender  
Mejorar

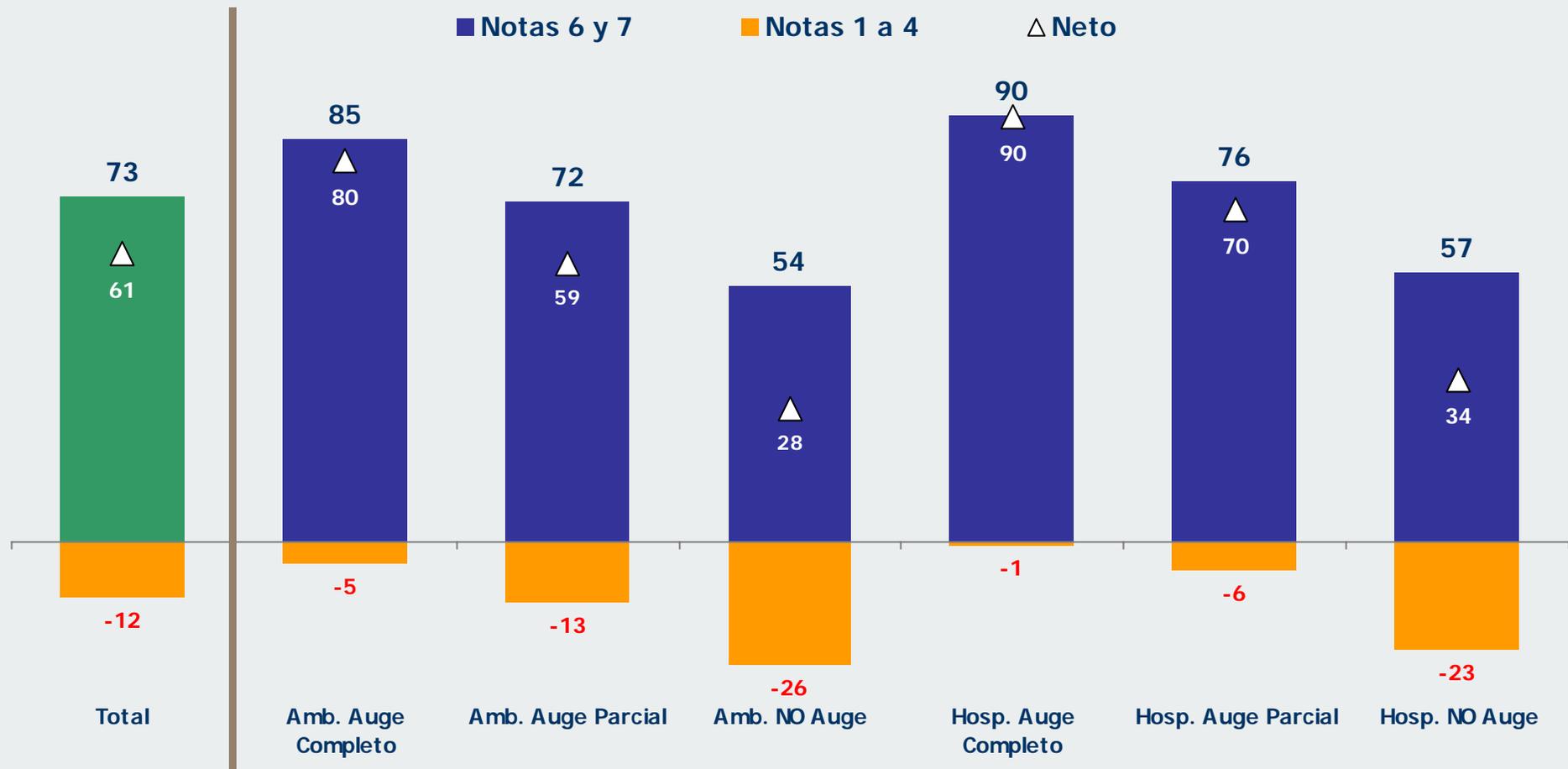
# Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

53

El AUGE: "Es una muy buena alternativa para tratarse"



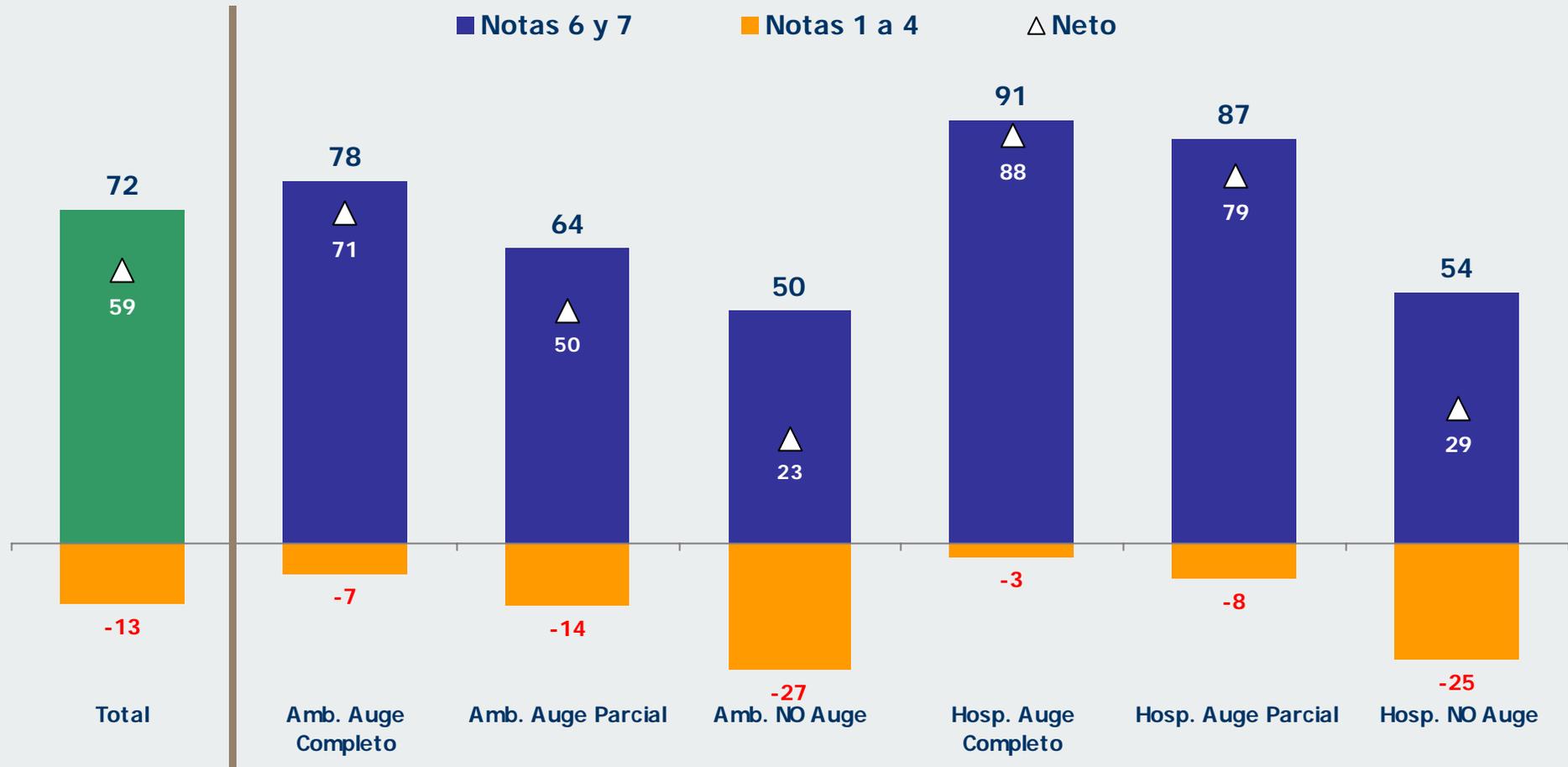
# Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

54

El AUGE: "Cuenta con equipos médicos de excelencia"



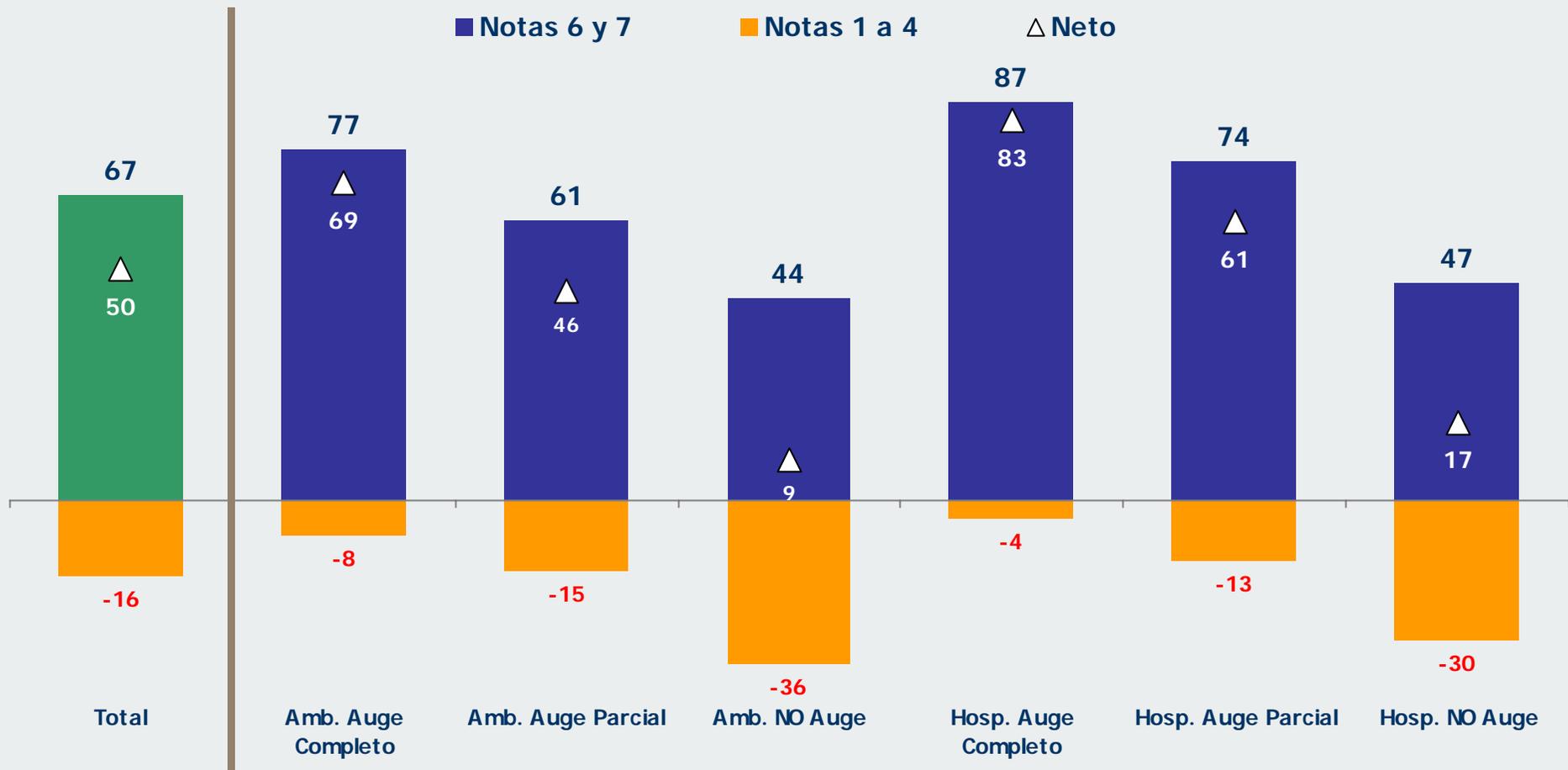
# Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

55

El AUGE: " Cuenta con una red de prestadores de primera calidad"



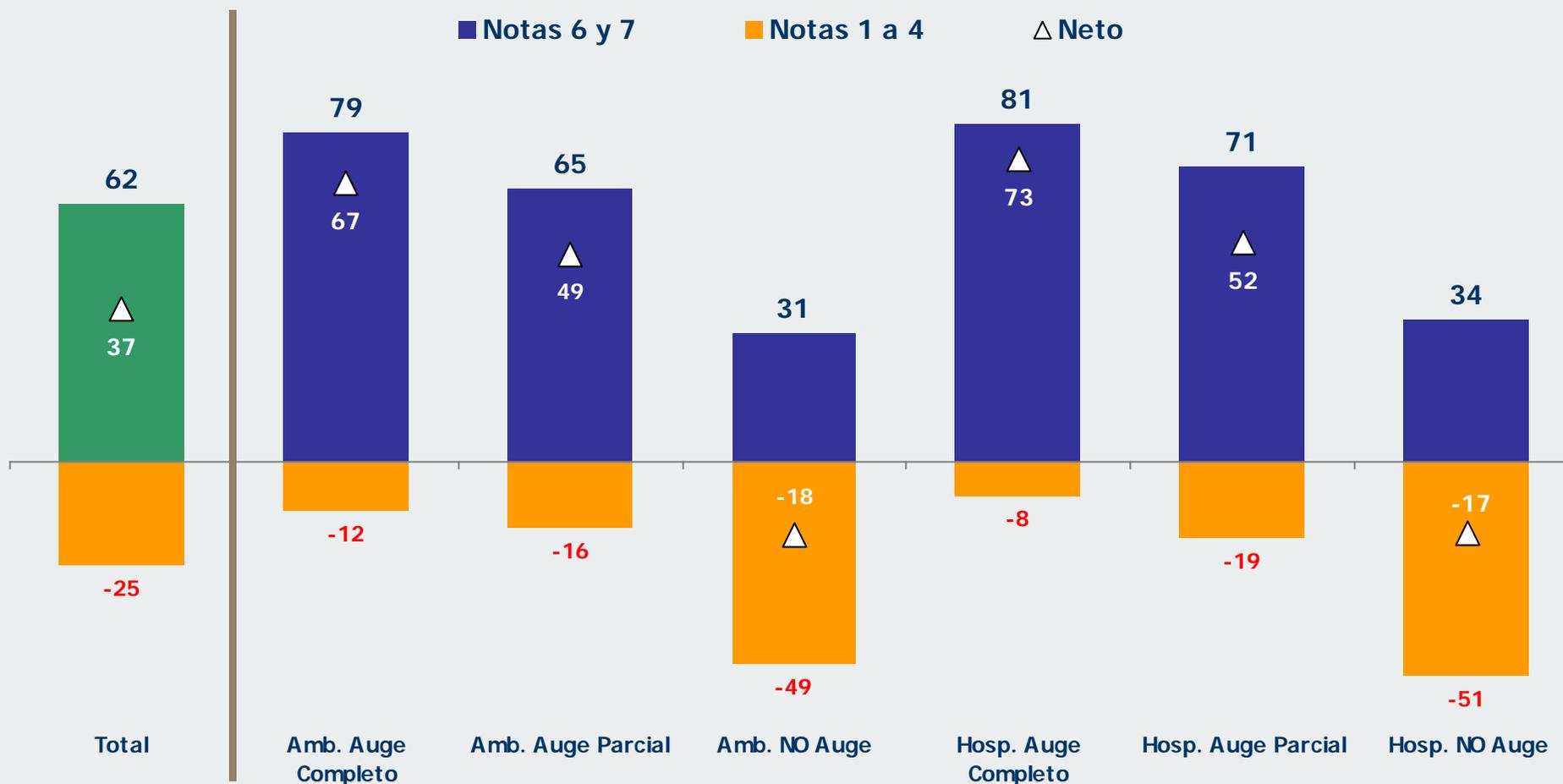
## Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

56

El AUGE: "Los tiempos de espera para ser atendidos son razonables"



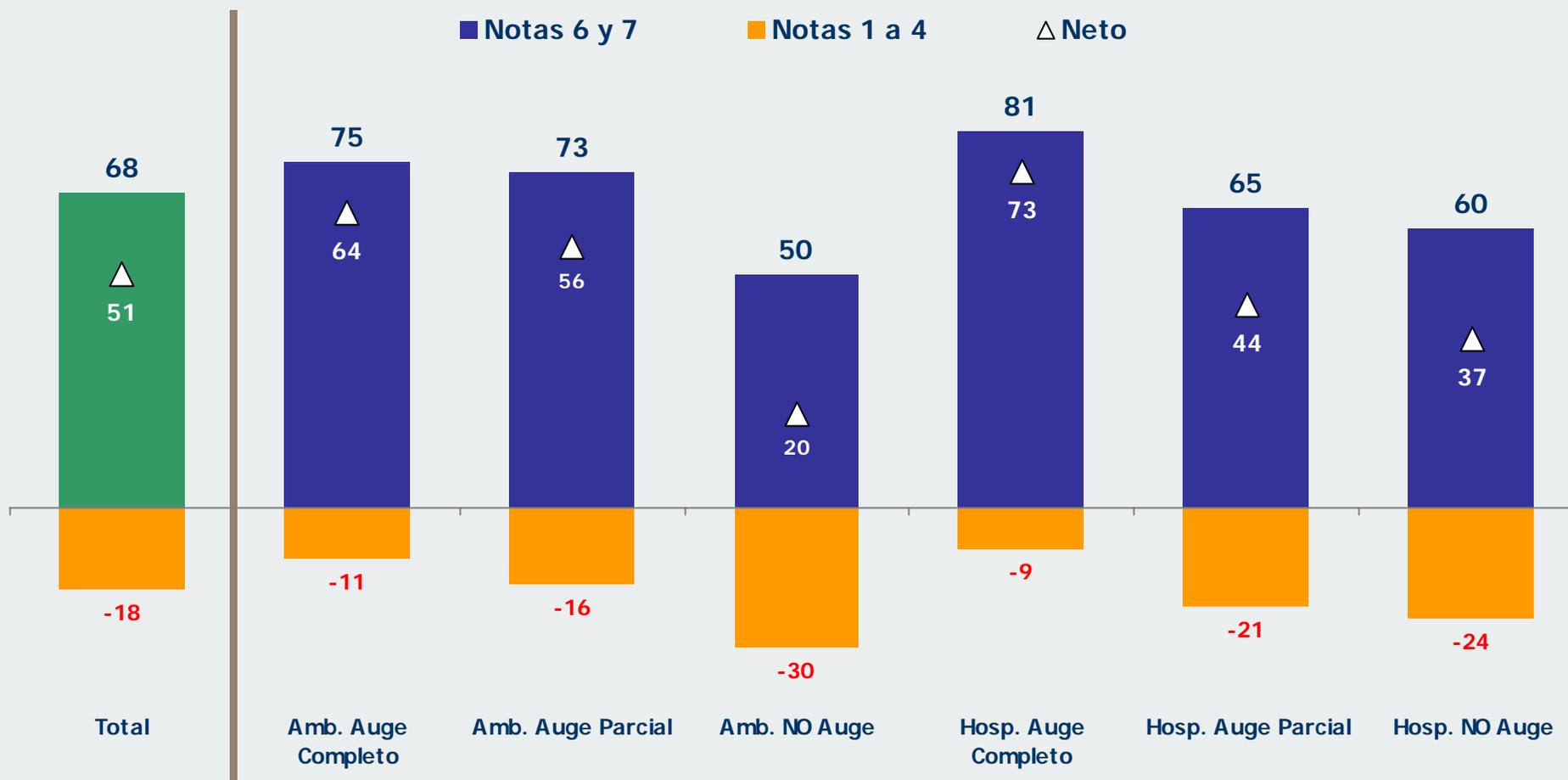
## Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

57

El AUGE: "Lo puede usar cualquier tipo de persona"



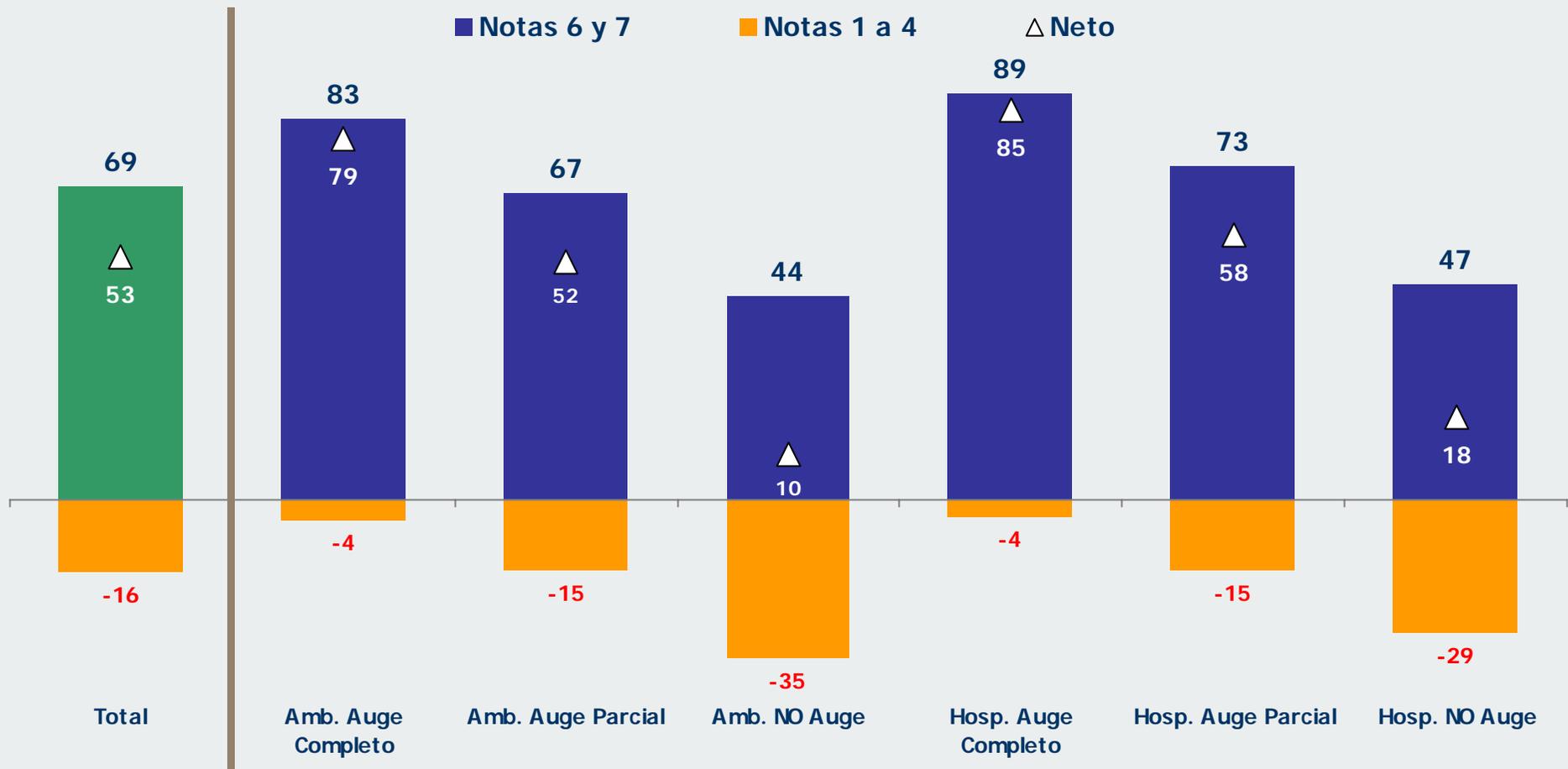
## Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

58

El AUGE: " Entrega mucha tranquilidad a uno y a la familia"



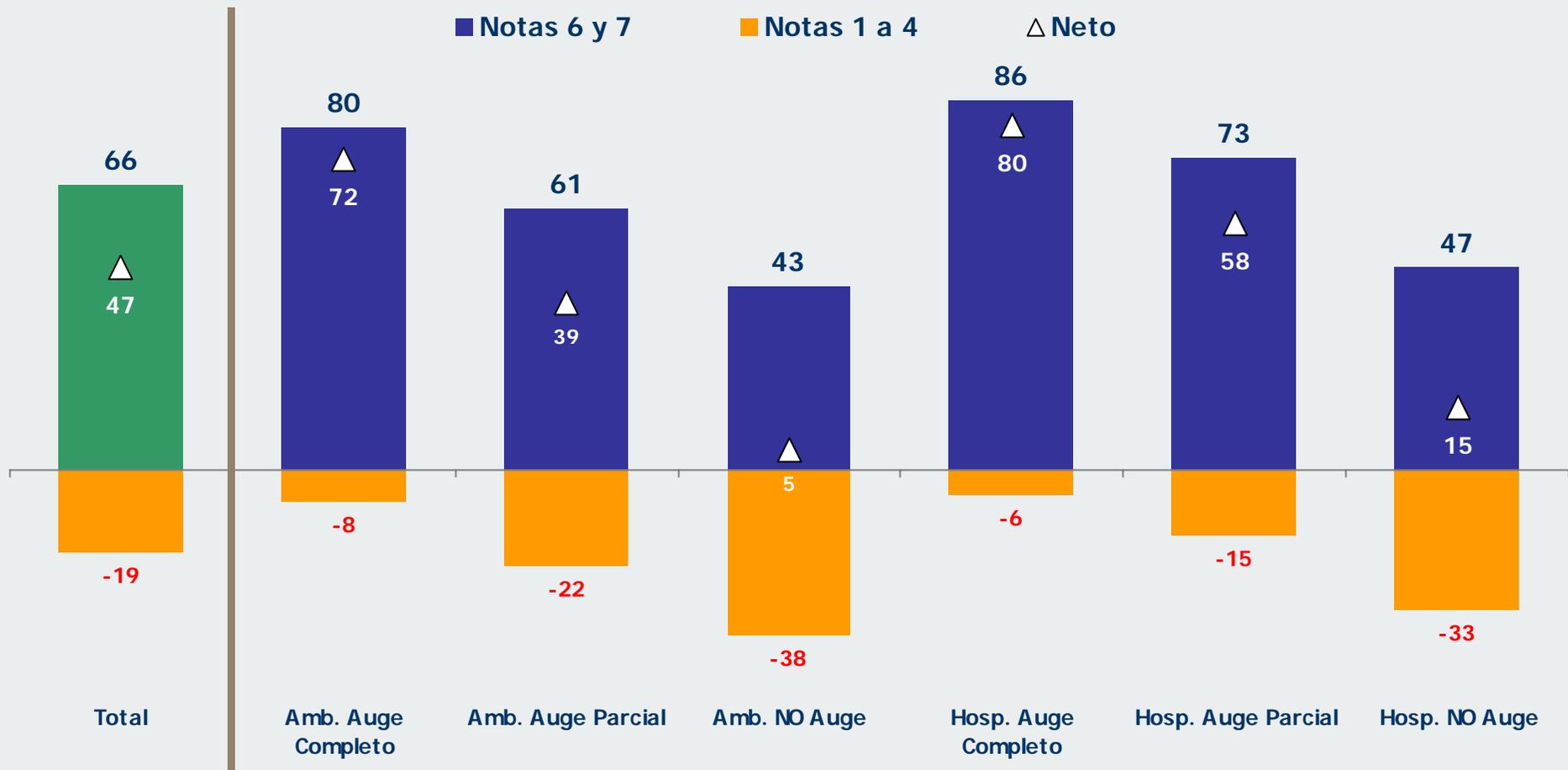
# Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Total Muestra (904 casos) / %

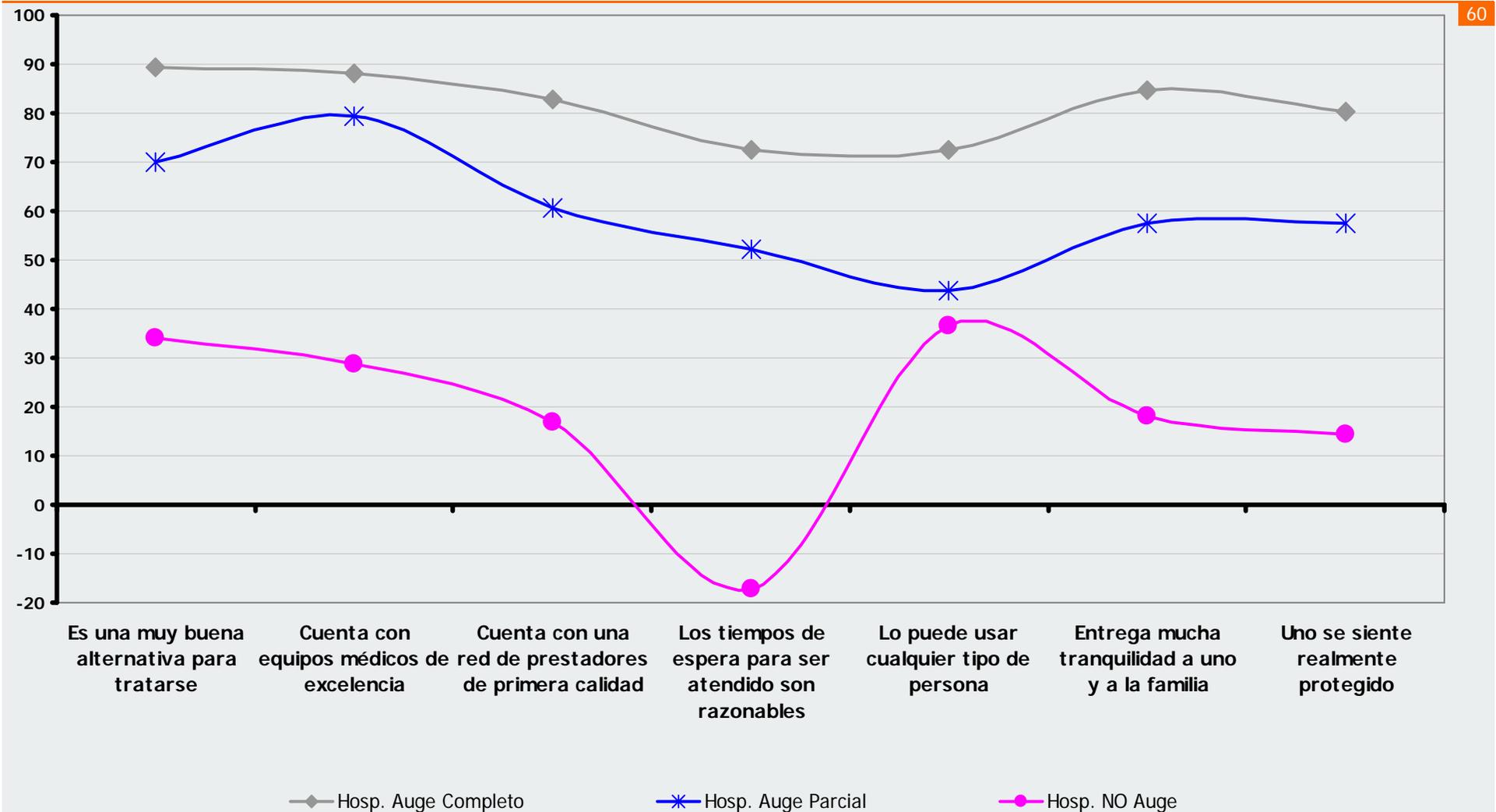
59

El AUGE: " Uno se siente realmente protegido"



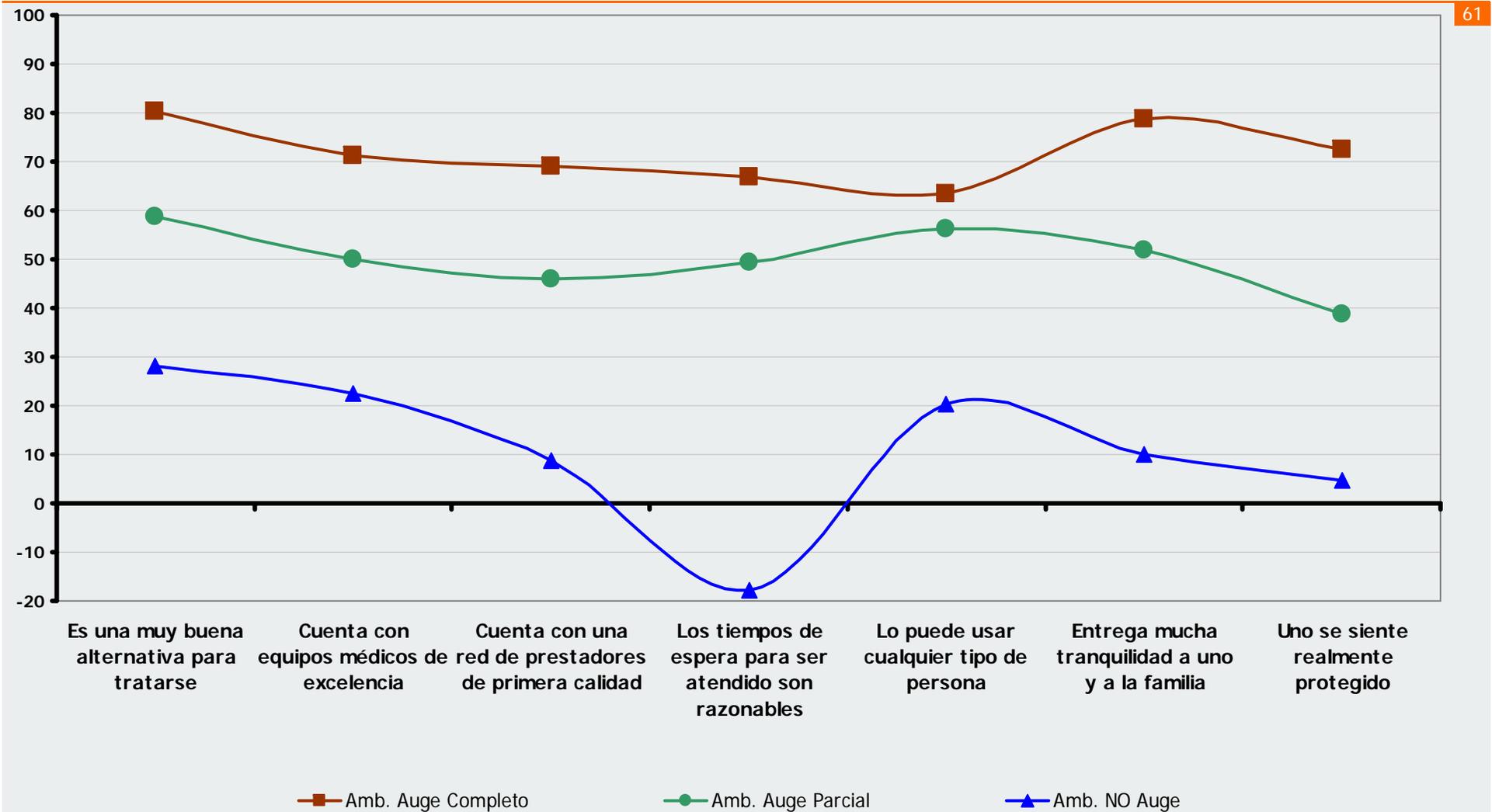
# Resumen atributos de Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Total muestra (904 casos) - Según Tipo de Uso-No Uso AUGE-GES / % Neta



# Resumen atributos de Imagen/ Opinión sobre el AUGE

Total muestra (904 casos) - Según Tipo de Uso-No Uso AUGE-GES / % Neta



## Imagen/ Opinión sobre el AUGE

62

- Los resultados muestran que existe un serio problema de imagen del AUGE entre los no usuarios, lo que refuerza la necesidad imperiosa de establecer una etapa de información ante alertas de posibles patologías AUGE
- Es impresionante la baja percepción respecto de los tiempo de espera para ser atendido, lo que demuestra que se hace presente el problema de acceso oportuno del sistema público de salud
- Las ISAPRES cuentan con la información de uso y consumo de sus beneficiarios, por lo cual, podrían establecer sistemas de alarmas oportunas para desarrollar acciones de información.

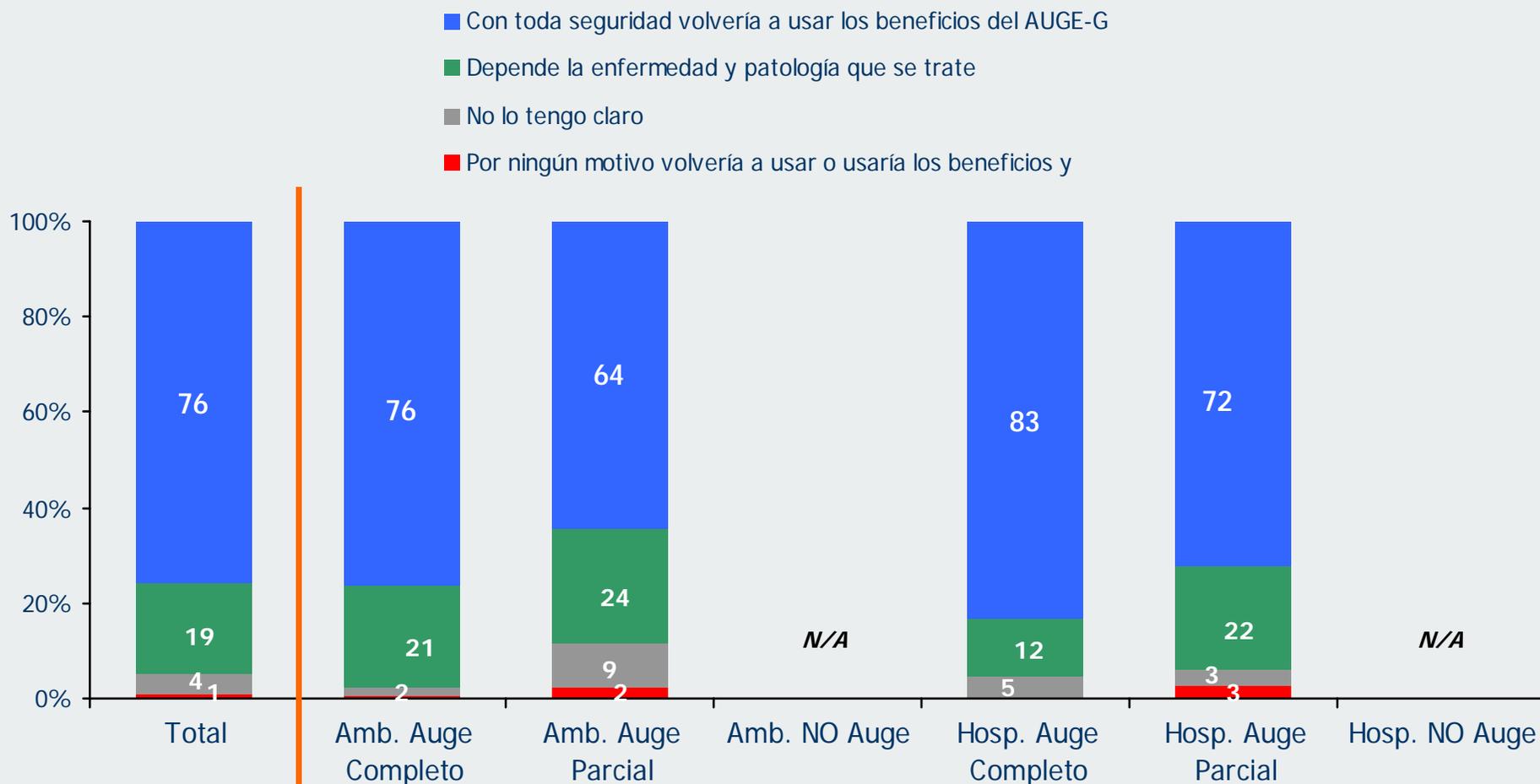
# 7. Lealtad

Comprender  
Aprender  
Mejorar

# Disposición a utilizar nuevamente los beneficios y coberturas del AUGE-GES ante una enfermedad cubierta por este programa

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

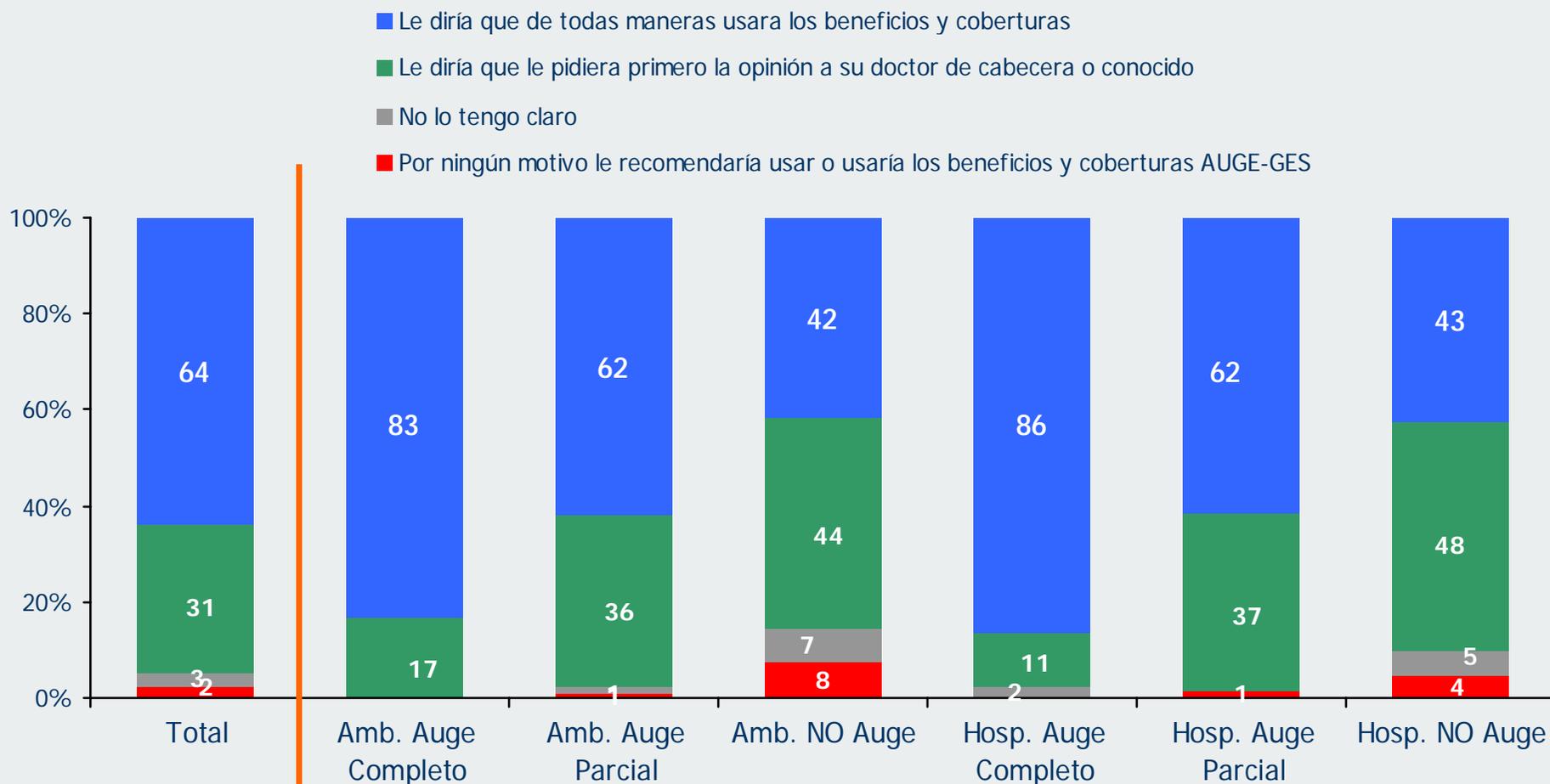
64



# Disposición a recomendar los beneficios y coberturas del AUGE-GES ante una enfermedad cubierta por este programa

Base: Total Muestra (904 casos) / %

65



## LEALTAD

66

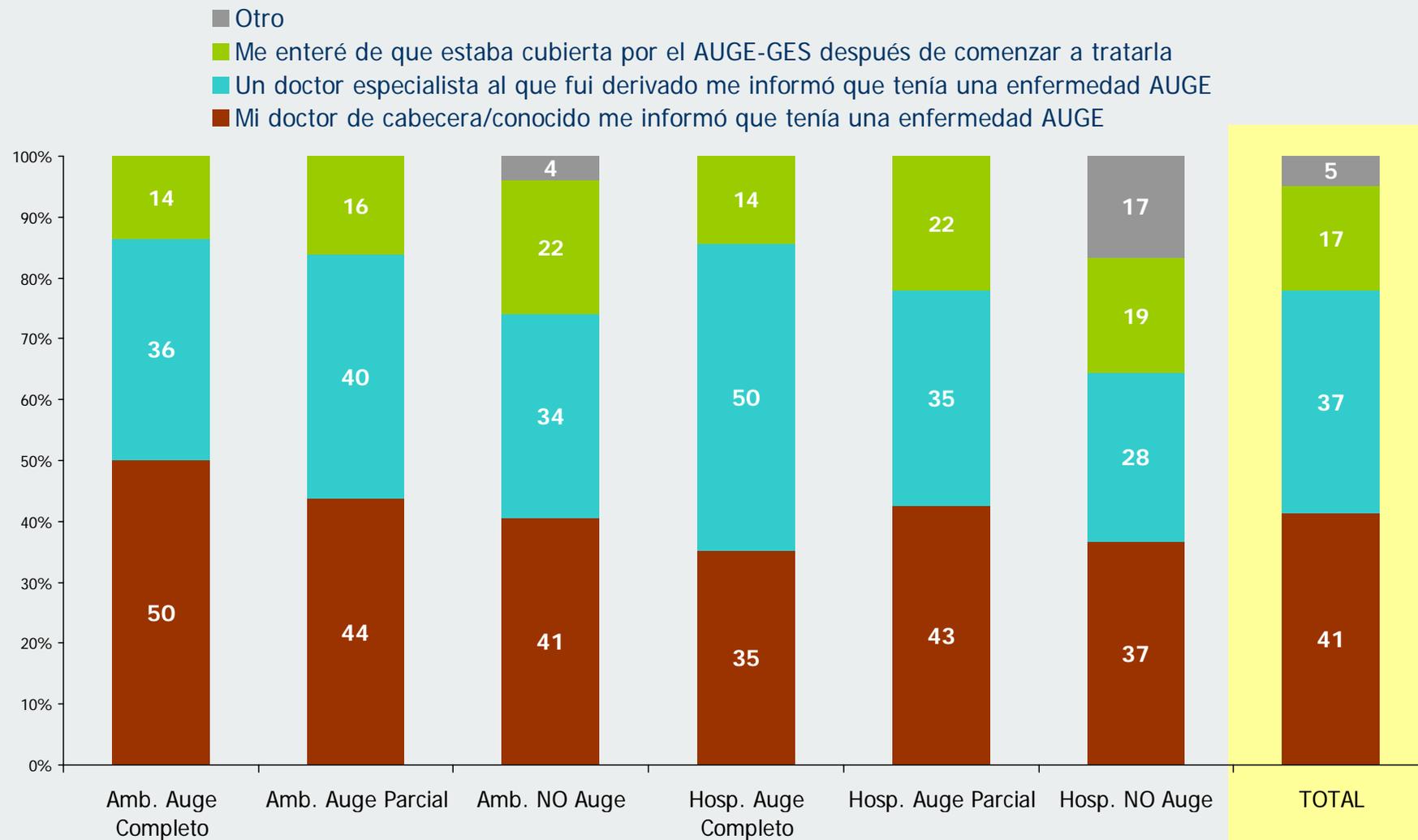
- Este primer dato permite adelantar una conclusión: quienes hicieron uso de los beneficios y coberturas del AUGE presentan altos niveles de satisfacción y lealtad, lo cual demuestra que su experiencia fue positiva
- Como veremos más adelante los niveles de satisfacción con las prestaciones asociadas al tratamiento de la patología son muy altos, en ambos grupos, usuarios y no usuarios de AUGE
- Lo anterior vuelve a poner sobre el tapete el tema de la imagen inicial del AUGE en la población de beneficiarios de ISAPRES, ya que no acceden a beneficios que pueden llegar a ser altamente satisfactorios, sólo por un tema de desconocimiento

# 8. Diagnóstico Inicial

Comprender  
Aprender  
Mejorar

# ¿Cómo se enteró que padecía una enfermedad cubierta por el AUGE/ GES?

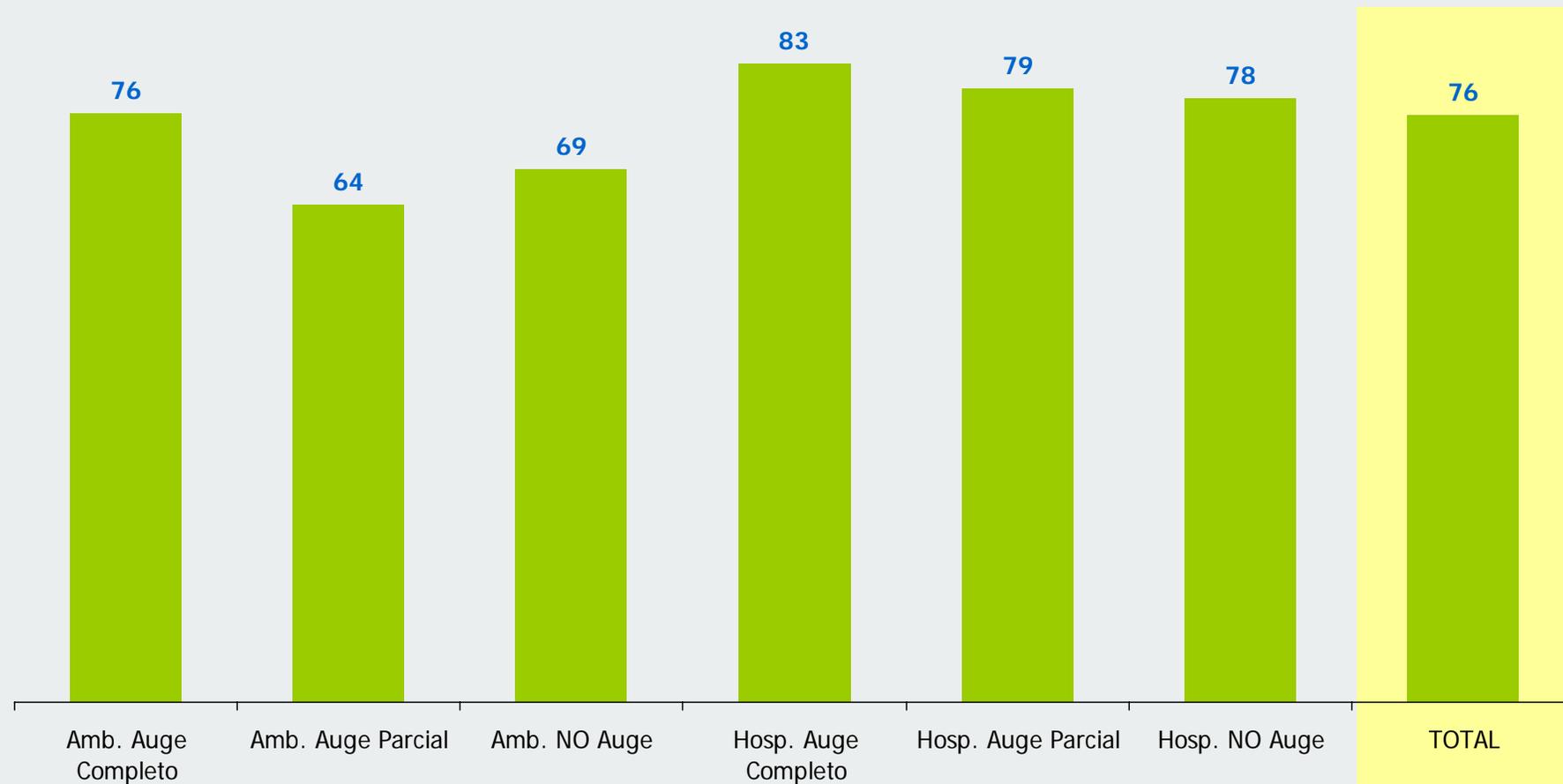
Total muestra (904 casos)



# Tasa de realización de exámenes para confirmar diagnóstico

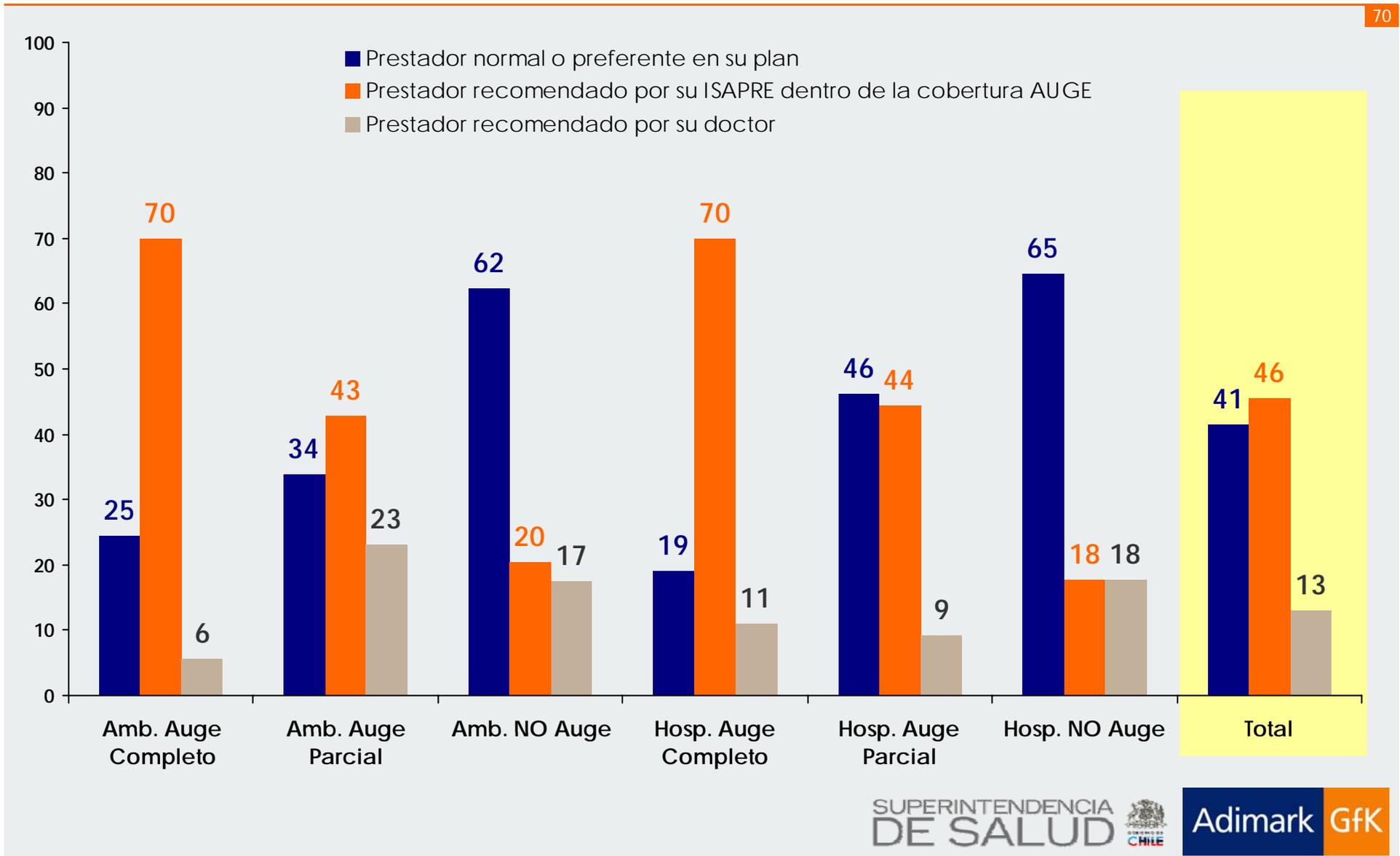
*Total muestra (904 casos)/ %SI*

69



## Lugar para realizarse los exámenes

*Quienes se realizaron exámenes (679 casos)*



## Evaluación Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

*Total Muestra (904 casos)/ Número de casos*

71

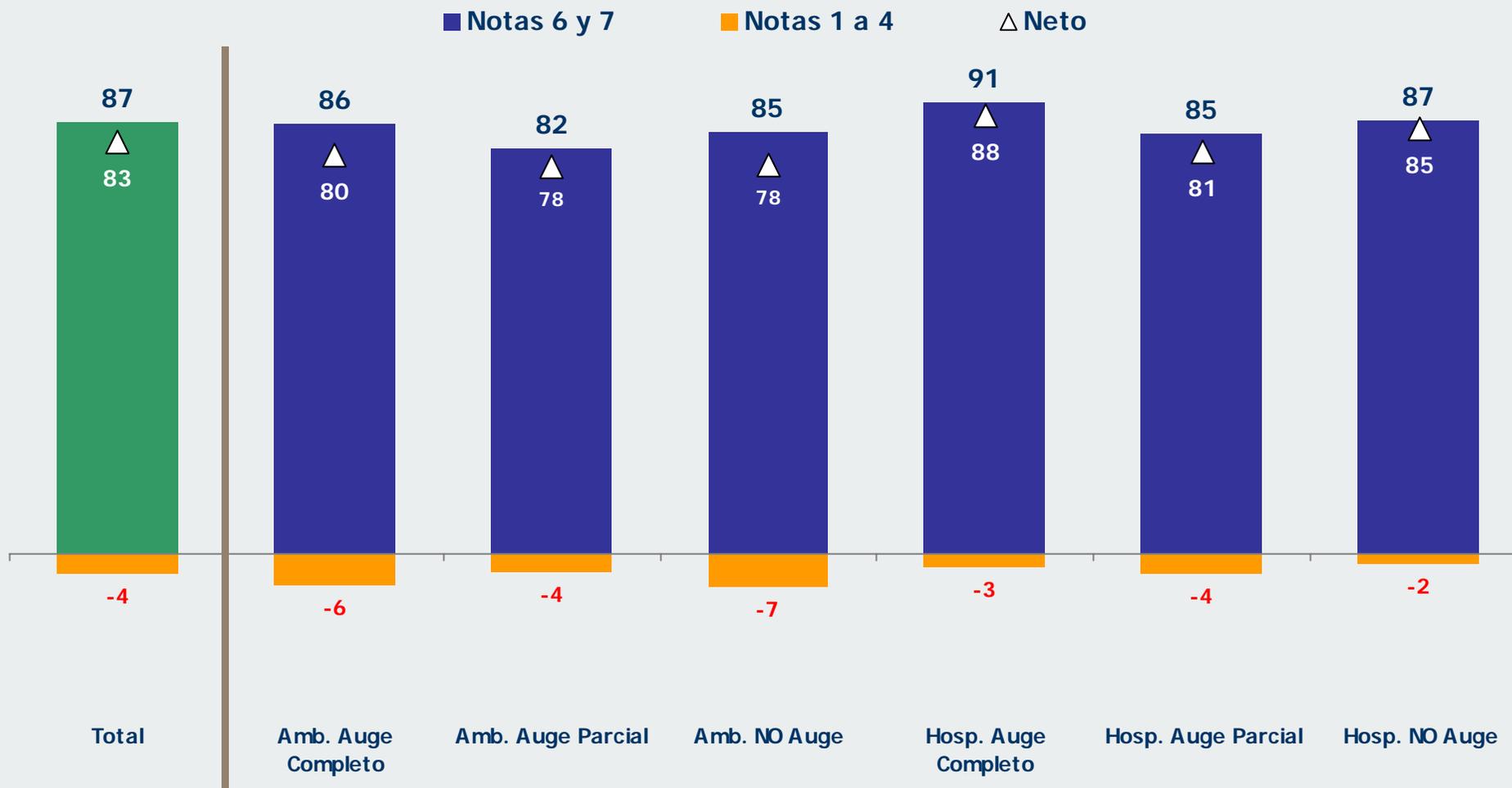
	Total	Total Amb.	Amb. Auge Completo	Amb. Auge Parcial	Amb. NO Auge	Total Hosp.	Hosp. Auge Completo	Hosp. Auge Parcial	Hosp. NO Auge
En general con qué nota evalúa el servicio brindado por el prestador	672	354	162	54	138	318	110	52	156
La facilidad para obtener hora	669	354	161	55	138	315	108	52	155
La rapidez en la entrega de los resultados	669	353	161	54	138	316	109	50	157
La confianza que le inspiran los resultados	668	352	160	54	138	316	109	51	156
El costo a pagar por usted (Copago)	652	346	160	54	132	306	108	46	152
La amabilidad en la atención	670	353	162	53	138	317	110	51	156

## Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

### Como evalúa "En general el servicio brindado por el prestador"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

72

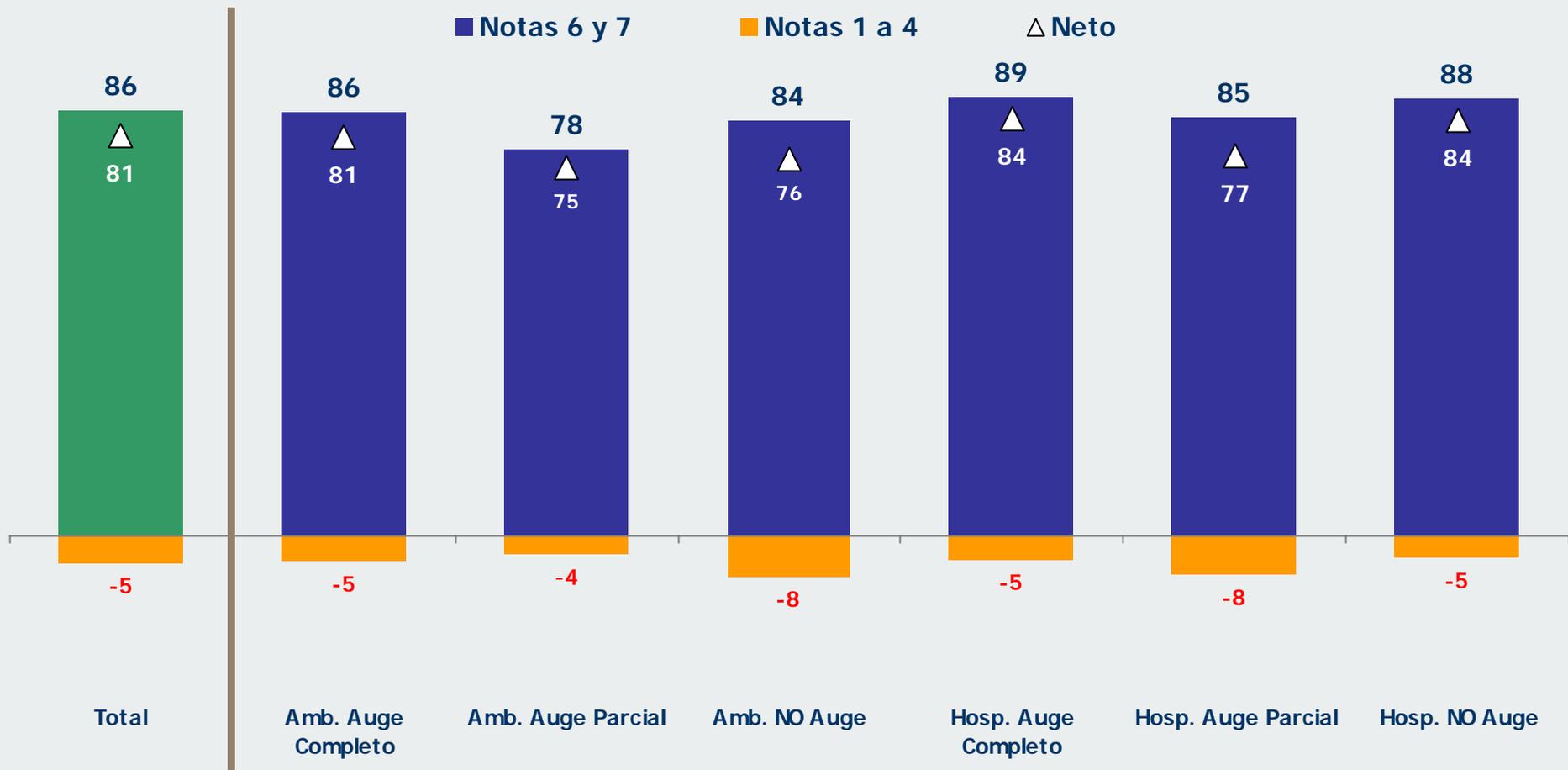


## Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

### Como evalúa "La facilidad para obtener hora"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

73

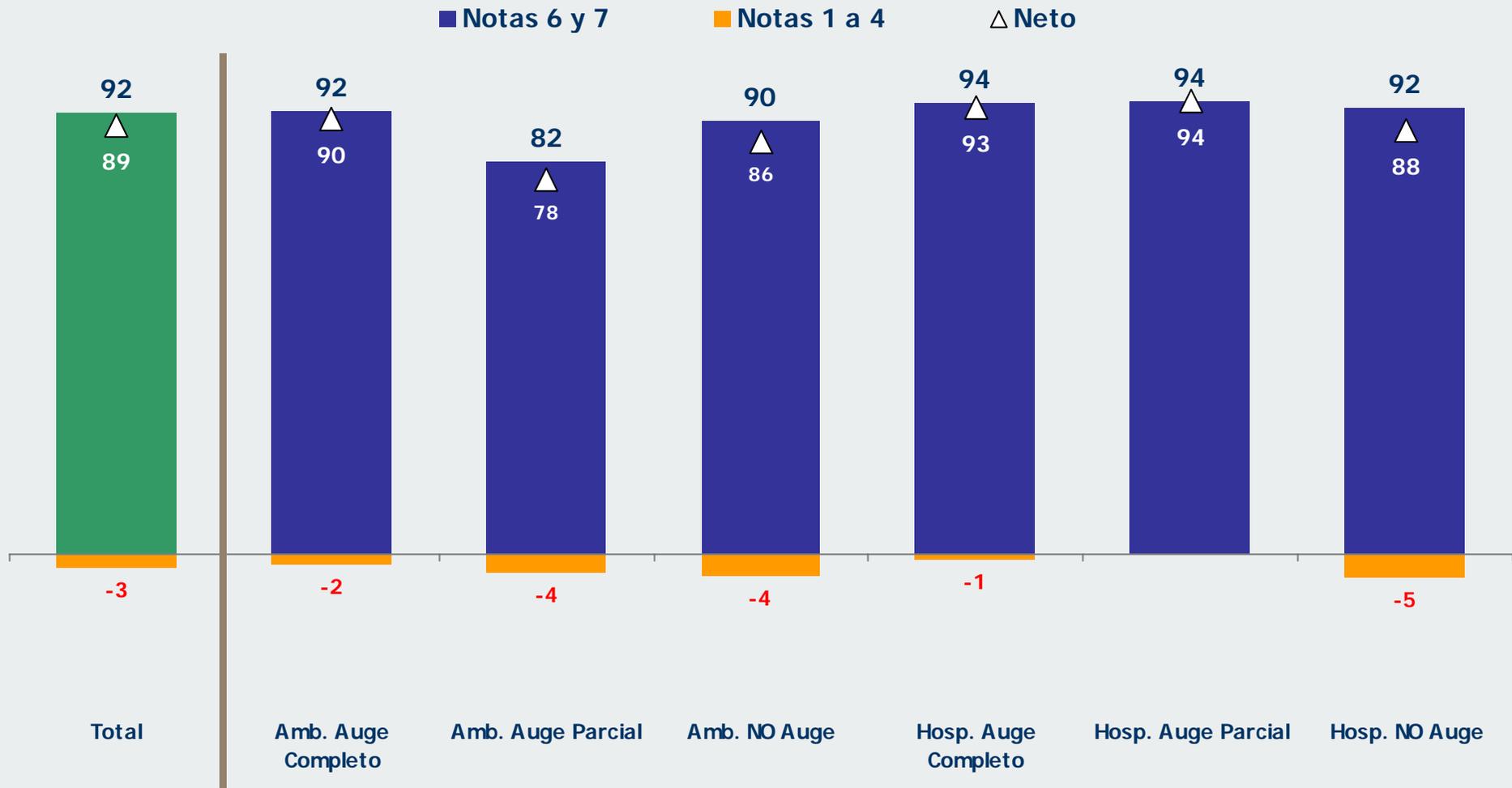


## Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

### Como evalúa "La rapidez en la entrega de los resultados"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

74

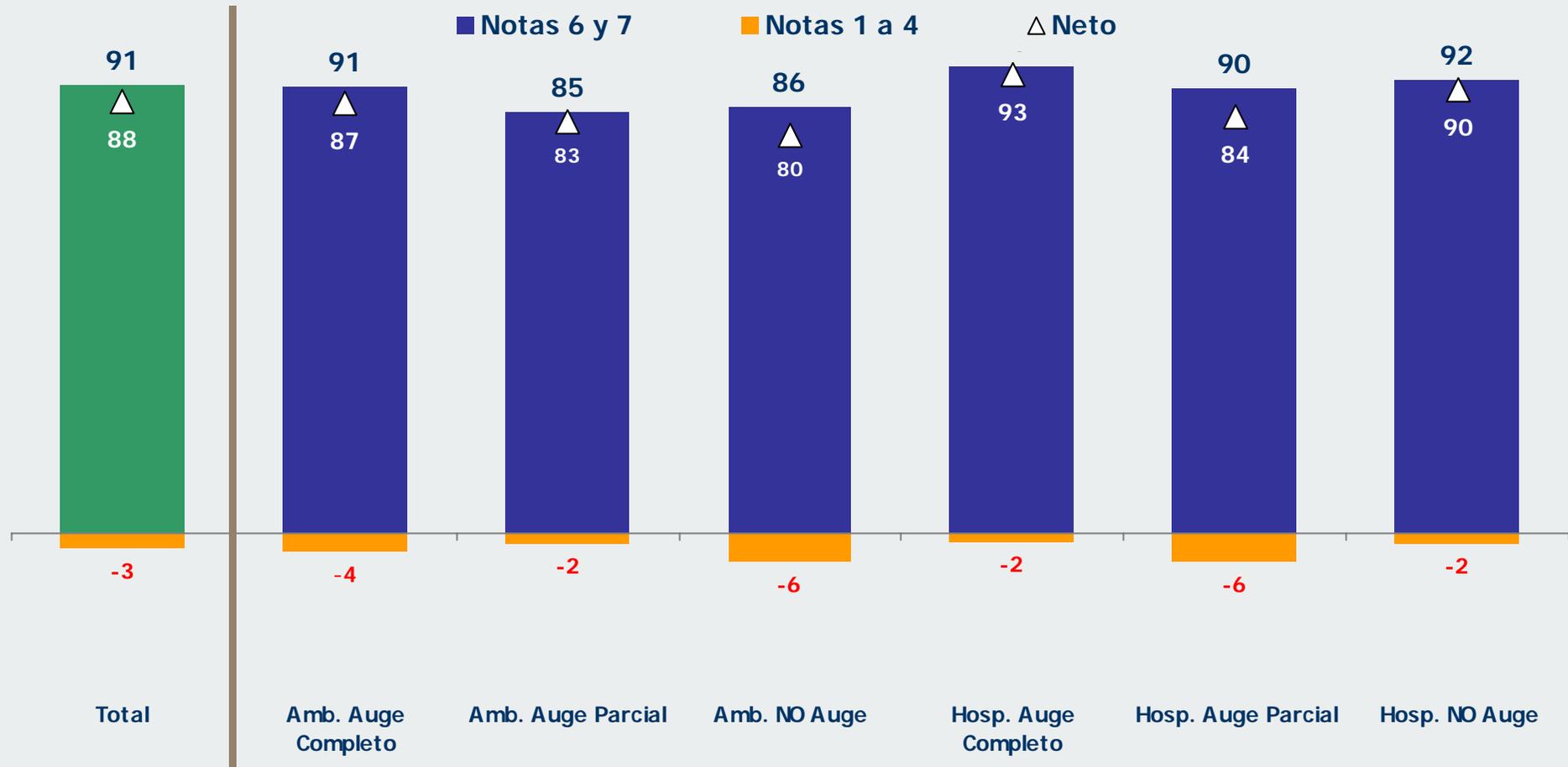


## Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

### Como evalúa "La confianza que le inspiran los resultados"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

75

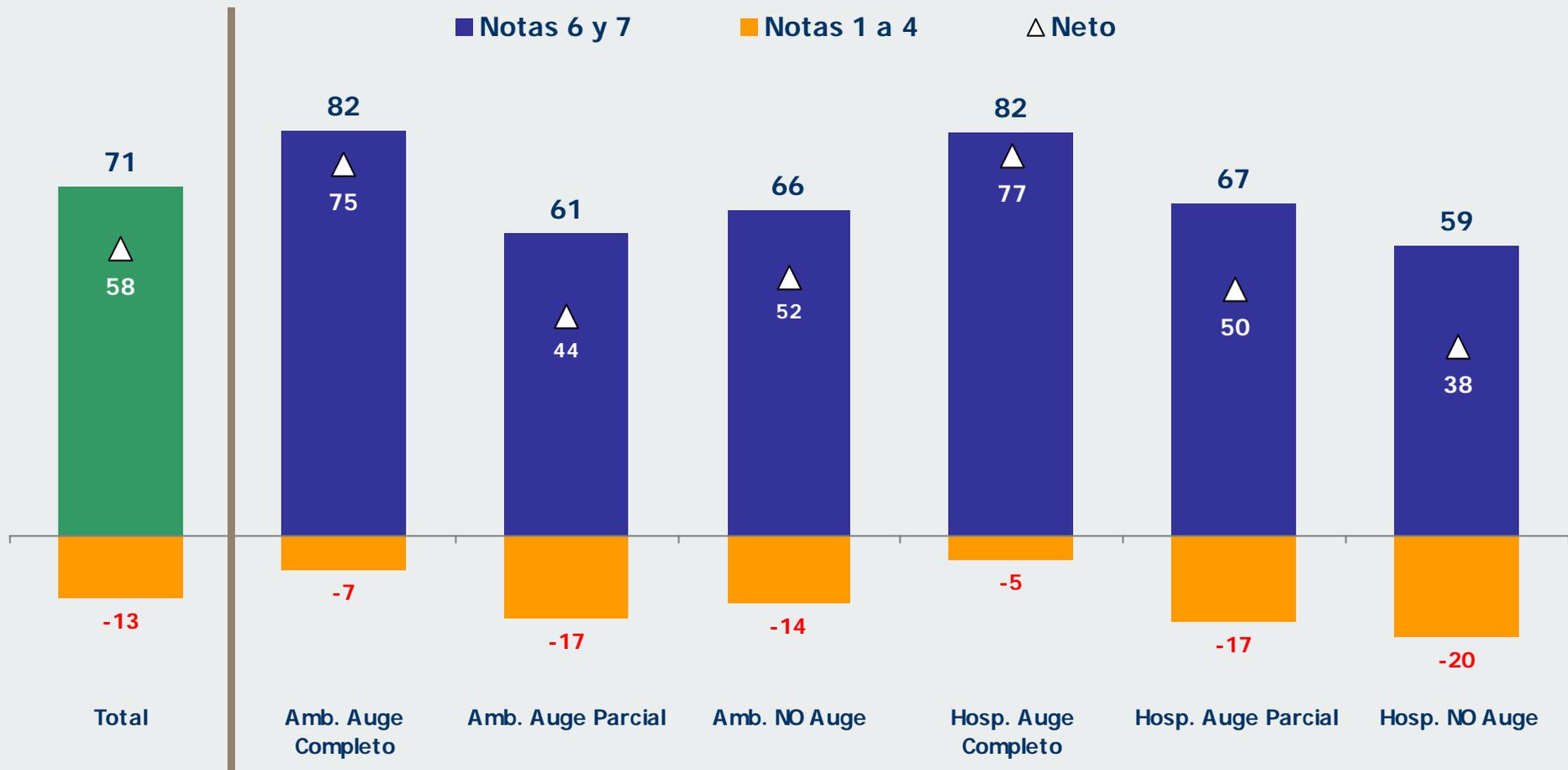


## Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

### Como evalúa "El costo a pagar por Usted (Copago)"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

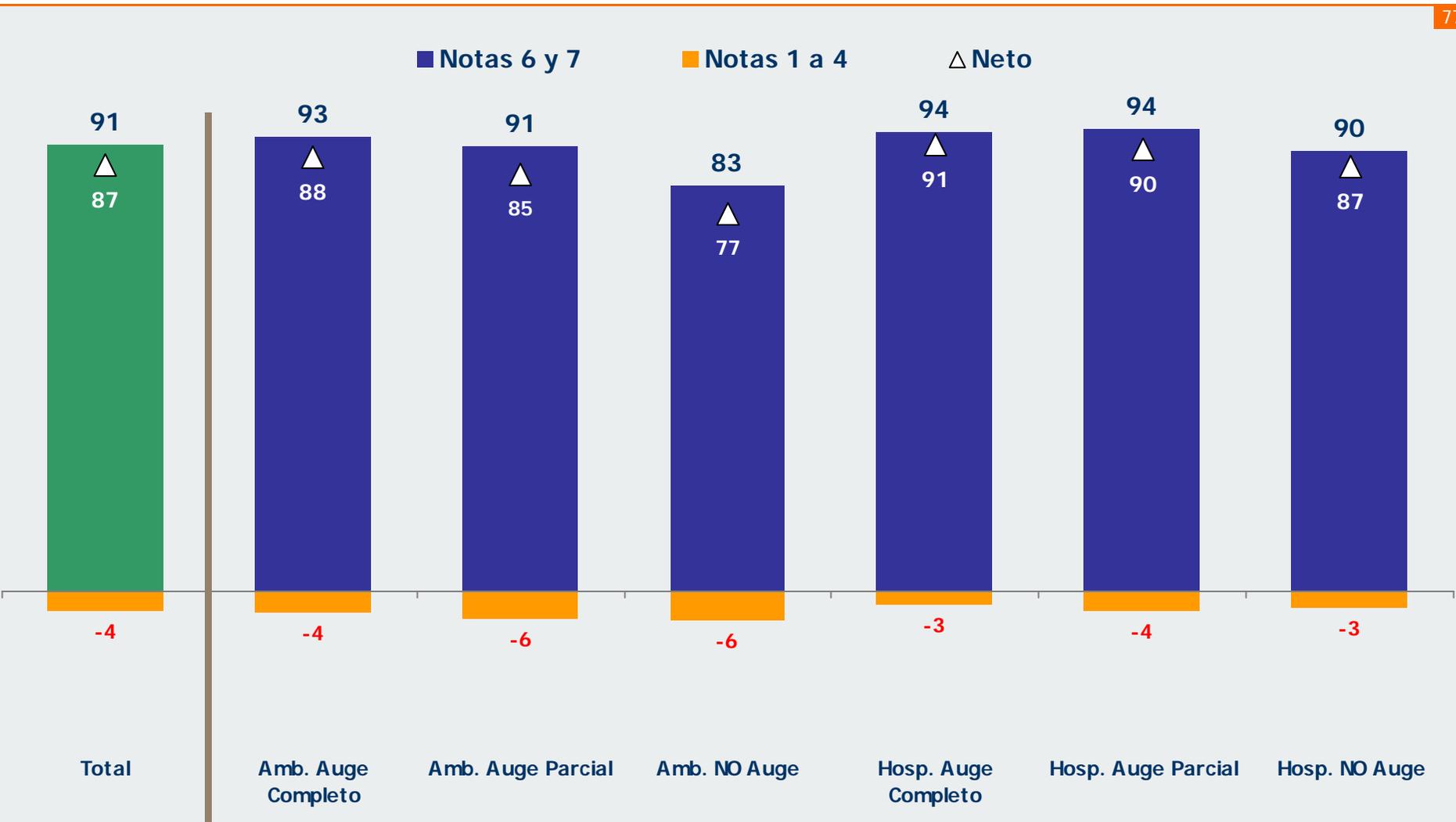
76



## Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

### Como evalúa "La amabilidad en la atención"

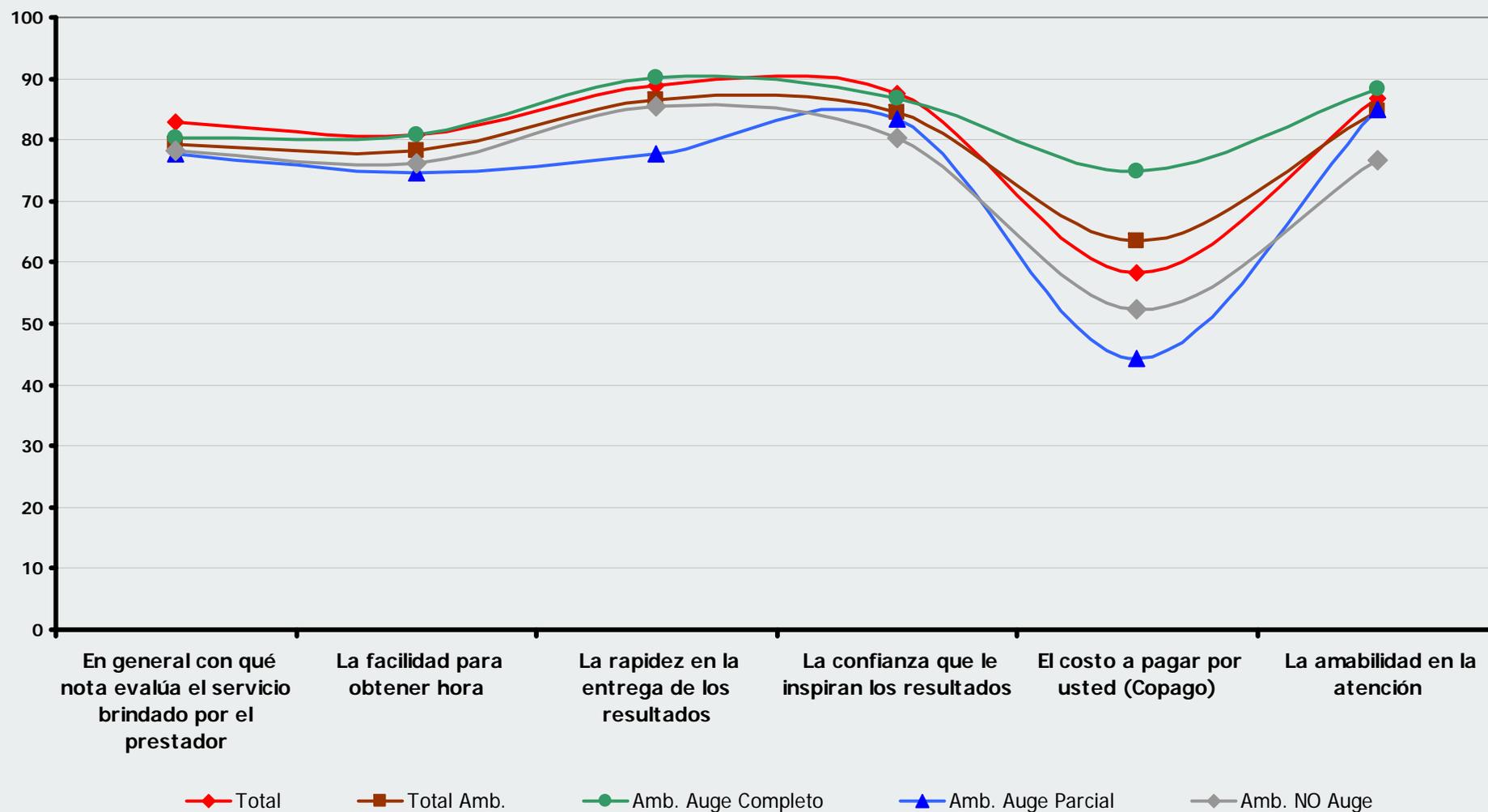
Base: Total Muestra (904 casos) / %



# Resumen atributos Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

Base: Sólo casos de atención Ambulatoria (501 casos) - Según Tipo de Uso-No Uso AUGE- GES / % Neta

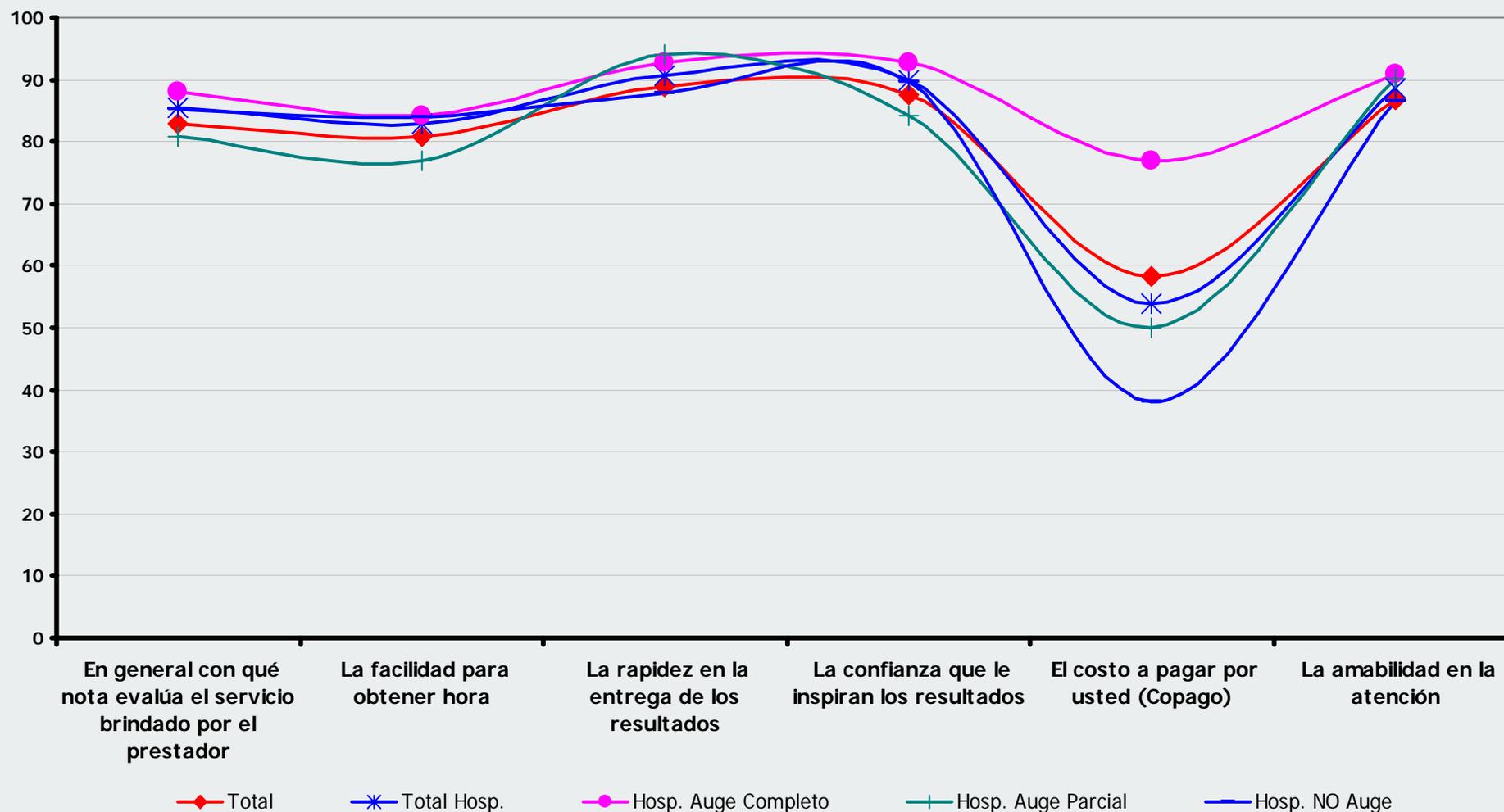
78



## Resumen atributos Servicio de prestadores en la realización de exámenes y procedimientos

Base: Sólo casos Hospitalizados (403 casos) - Según Tipo de Uso-No Uso AUGE-GES / % Neta

79



## EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS

80

- No se presentan grandes diferencias en las percepciones de los usuarios y no usuarios respecto de los prestadores donde se realizaron los procedimientos
- En el único tema donde se produce una mejor percepción entre los usuarios AUGE es en el costo que debieron enfrentar

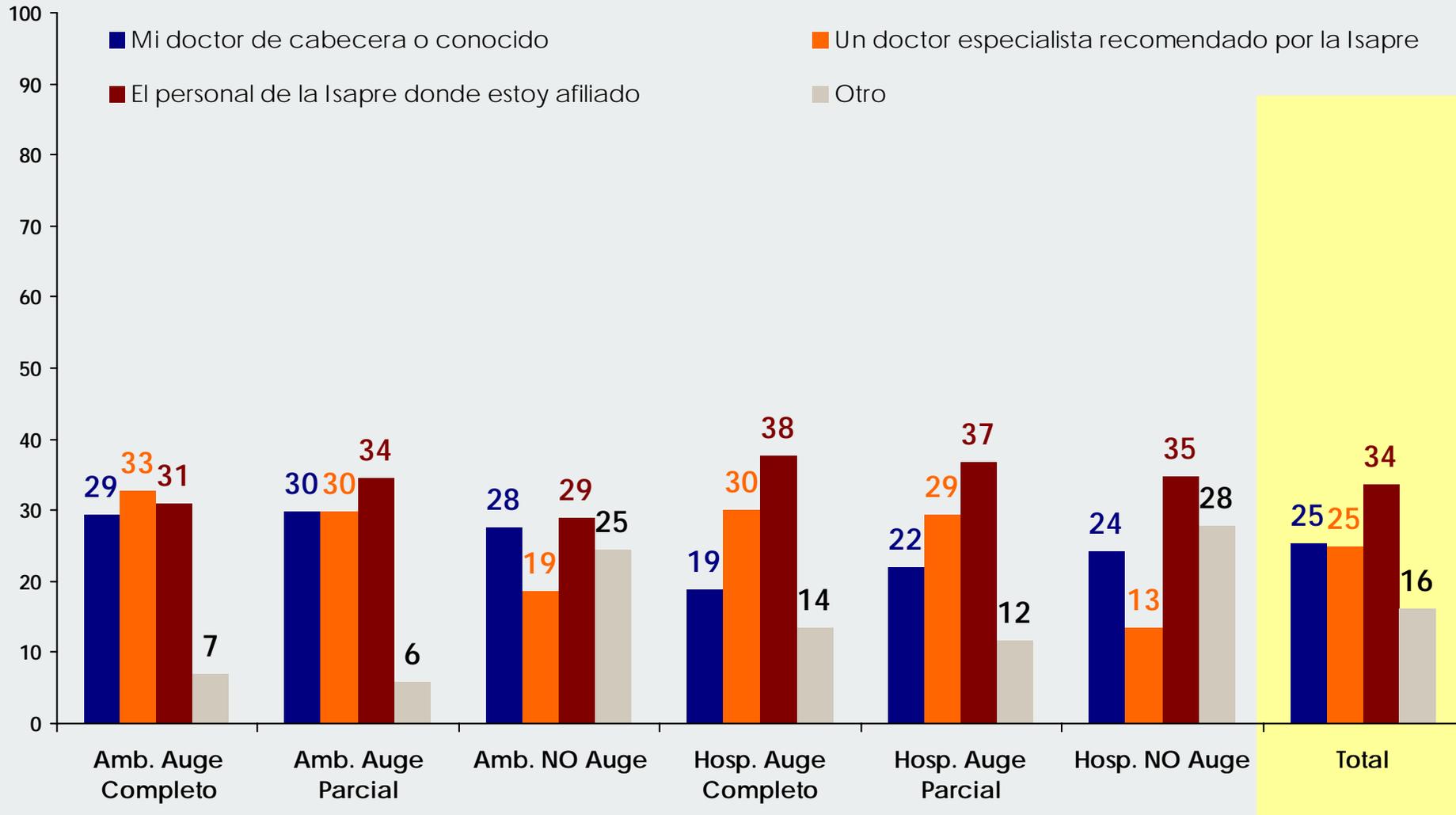
# 9. Fuentes de Información

Comprender  
Aprender  
Mejorar



# Una vez enterado de la enfermedad AUGE a quién recurrió para tomar la decisión

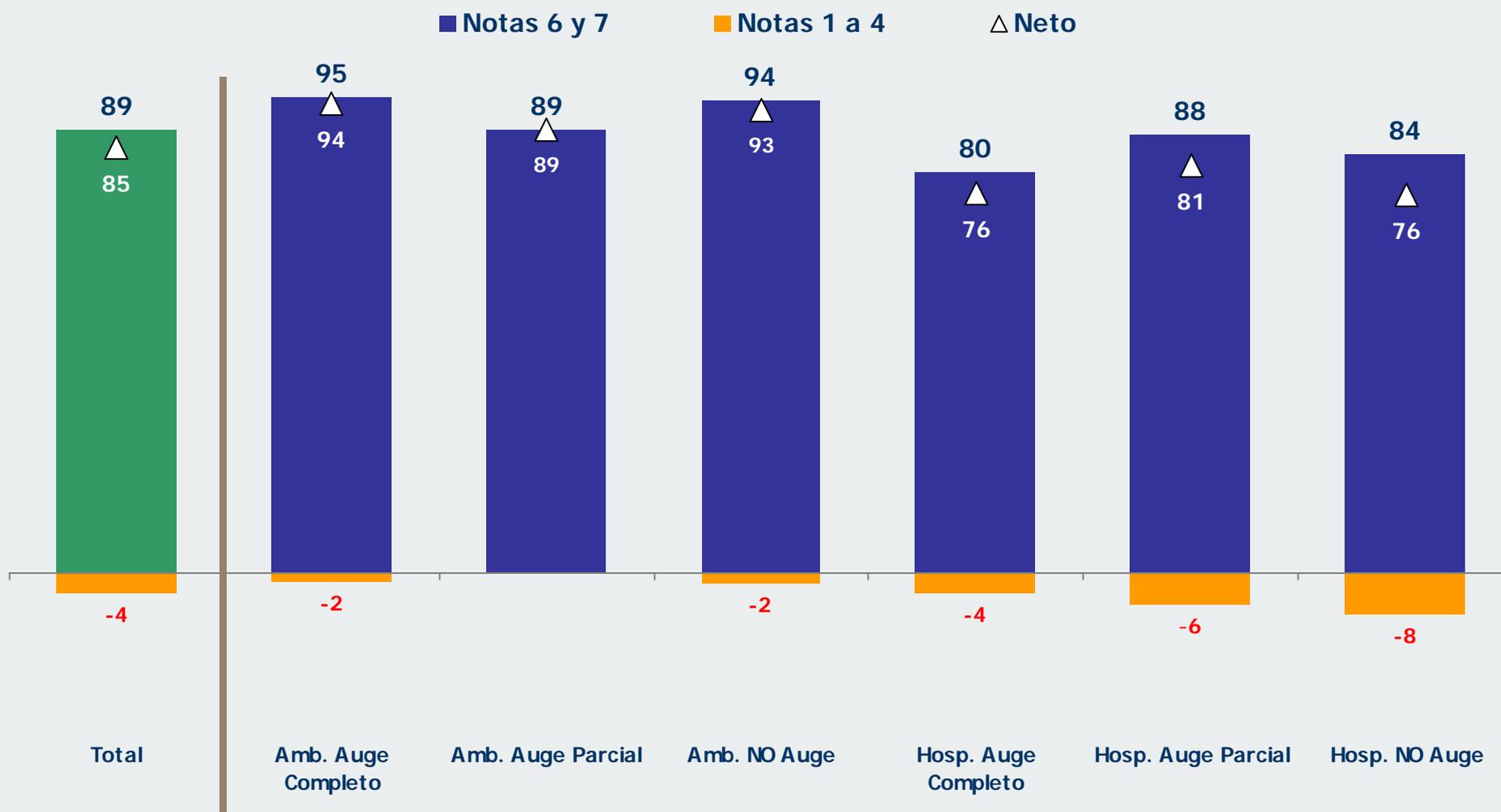
Total Muestra (904 casos)



## Información y asesoría/ *Mi médico conocido* Como evalúa "En general su información y asesoría"

Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) %

83

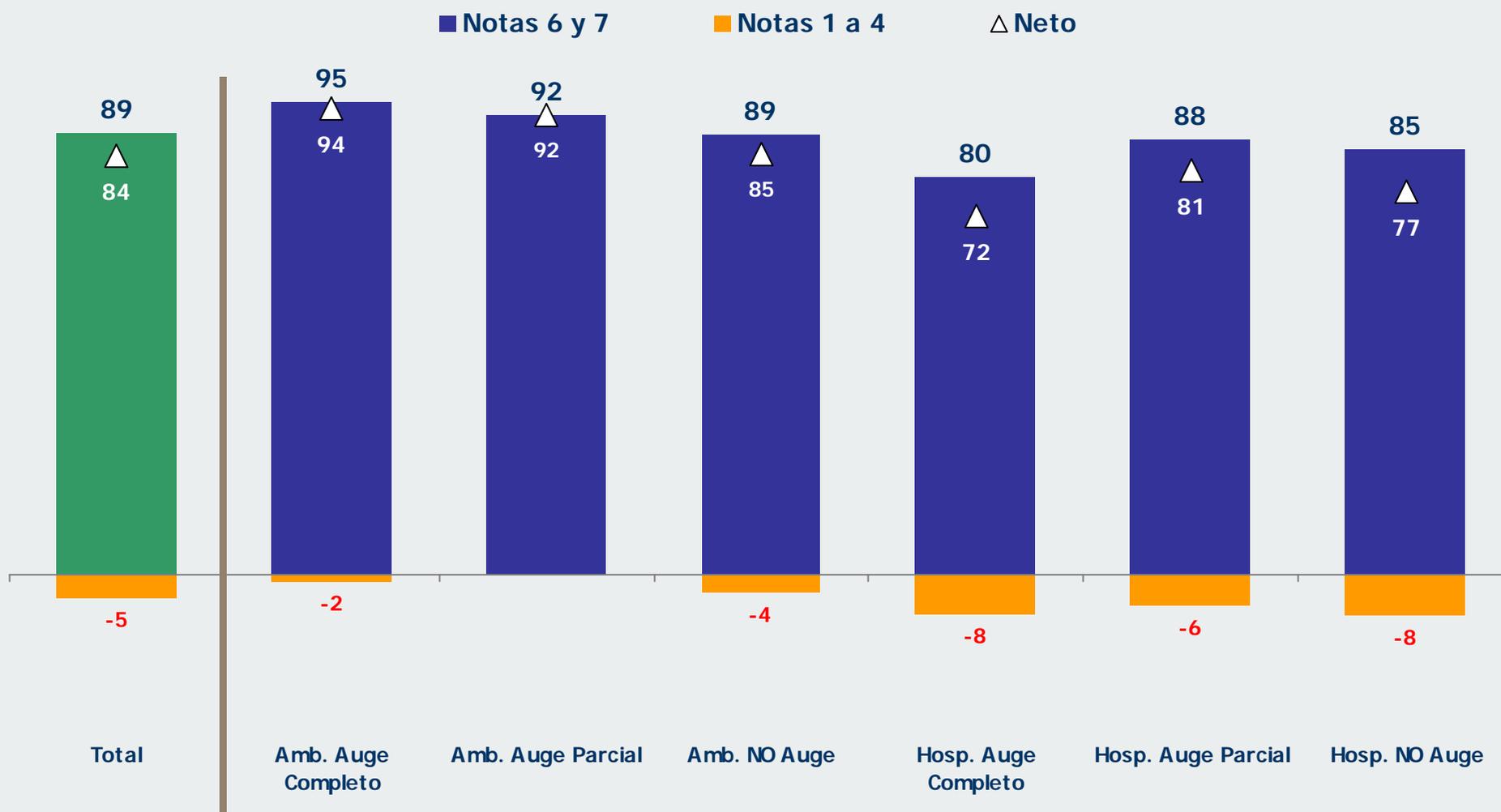


## Información y asesoría/ *Mi médico conocido*

### Como evalúa "La claridad de la información (facilidad para entender)"

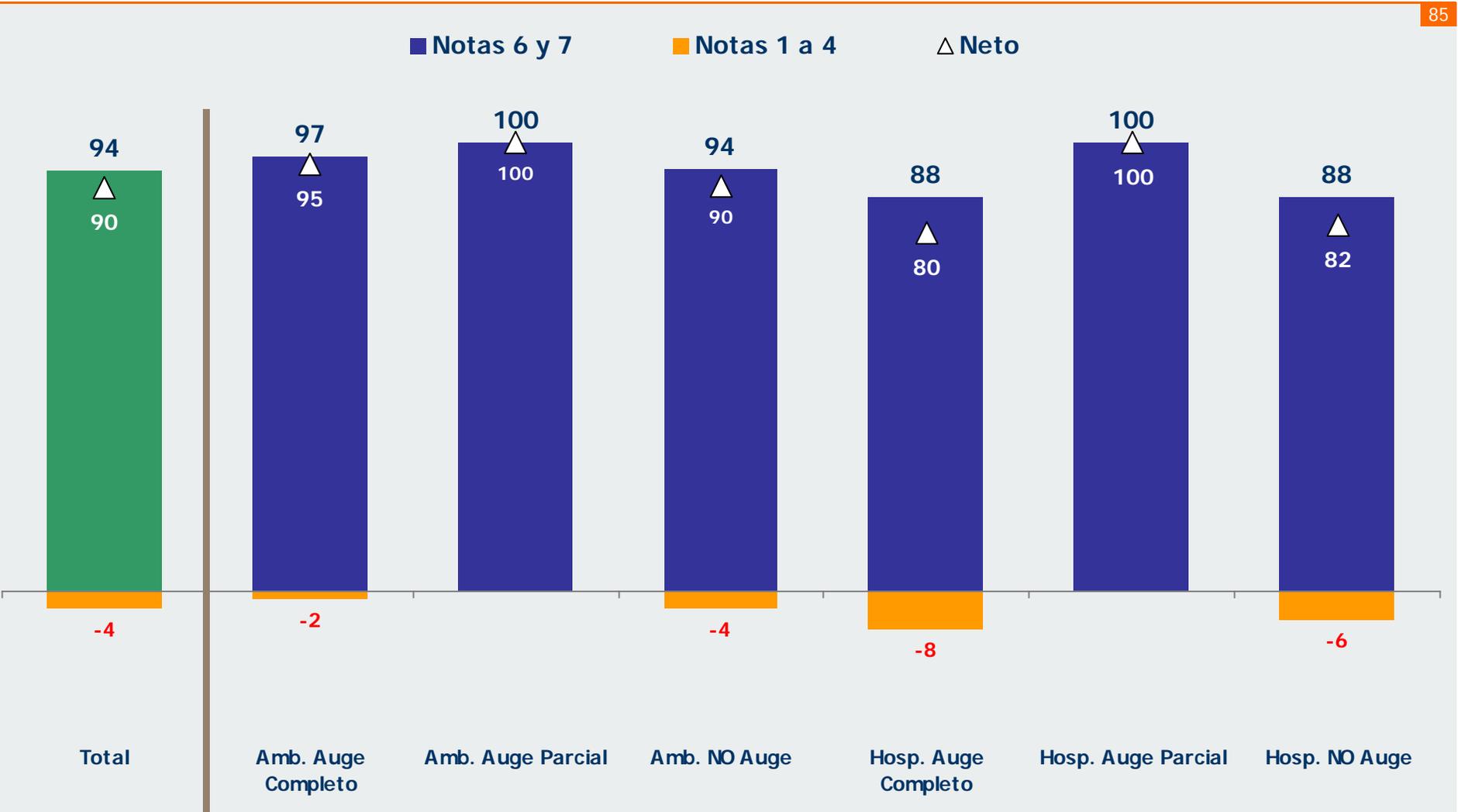
Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) %

84



## Información y asesoría/ *Mi médico conocido* *Como evalúa "La confianza que inspira (le creo)"*

Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) %



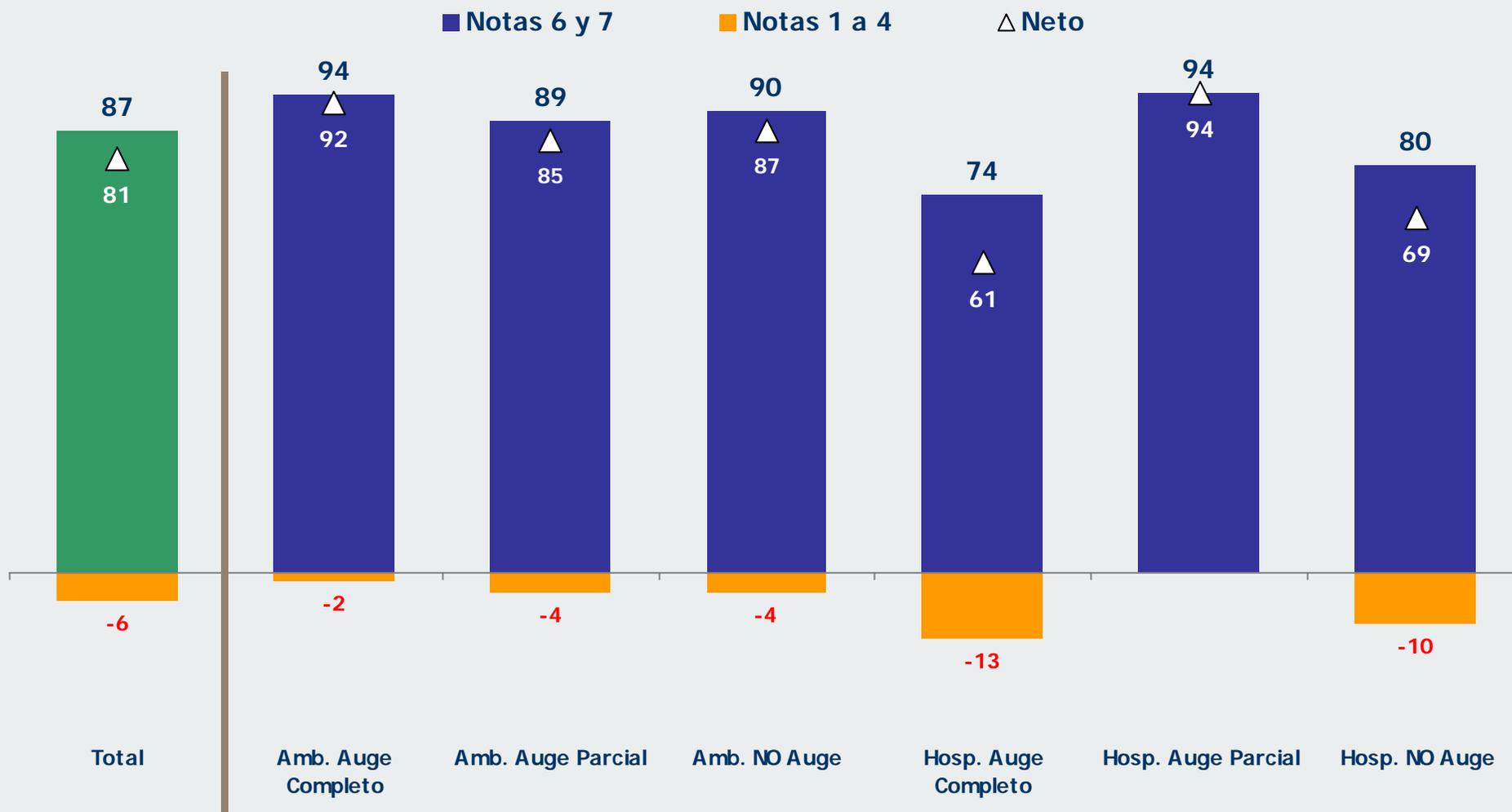
85

## Información y asesoría/ *Mi médico conocido*

### *Como evalúa "La facilidad para que le expliquen y respondan sus consultas"*

Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) %

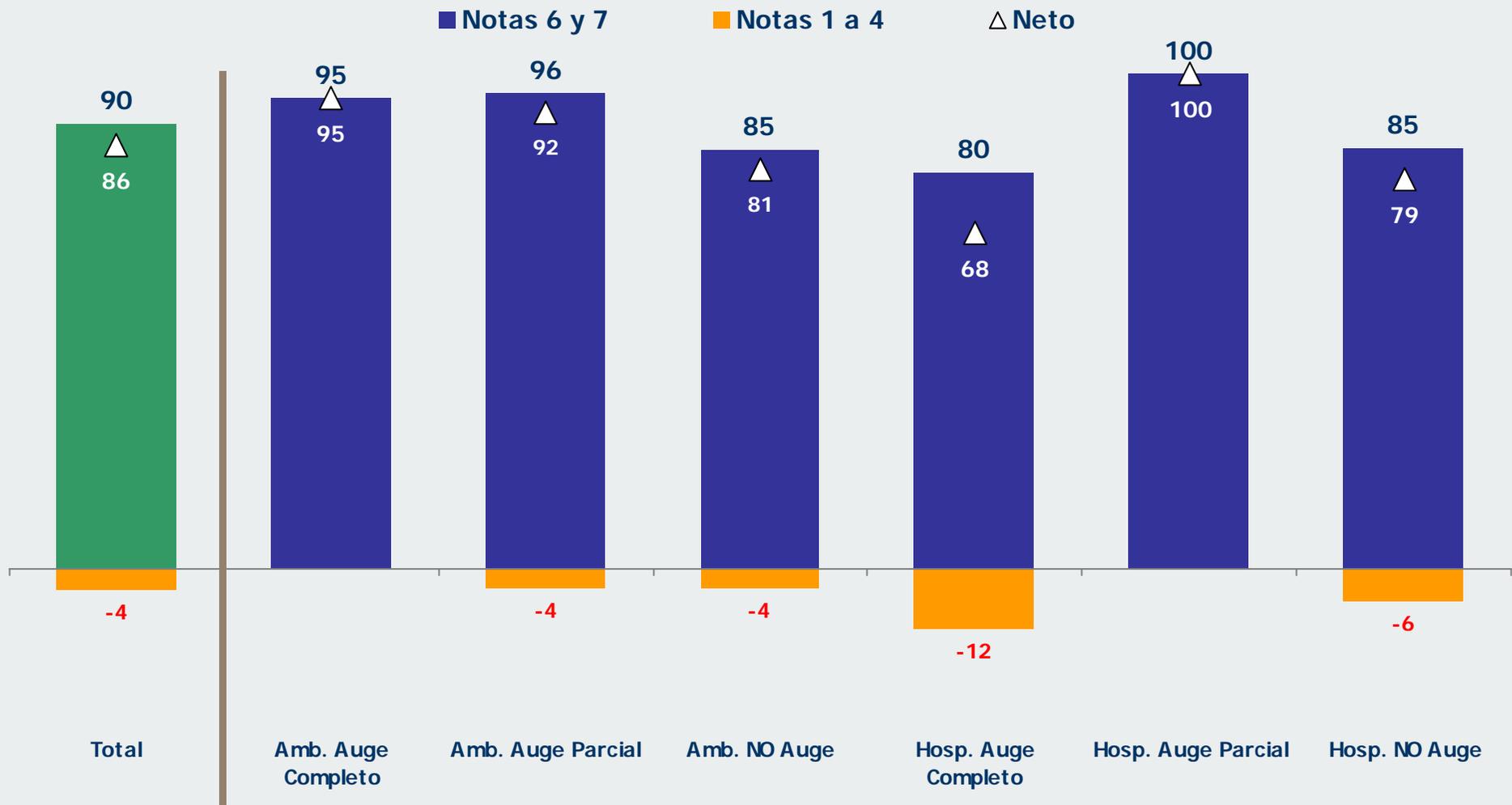
86



## Información y asesoría/ *Mi médico conocido* *Como evalúa "La utilidad de la información para tomar una decisión"*

Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) %

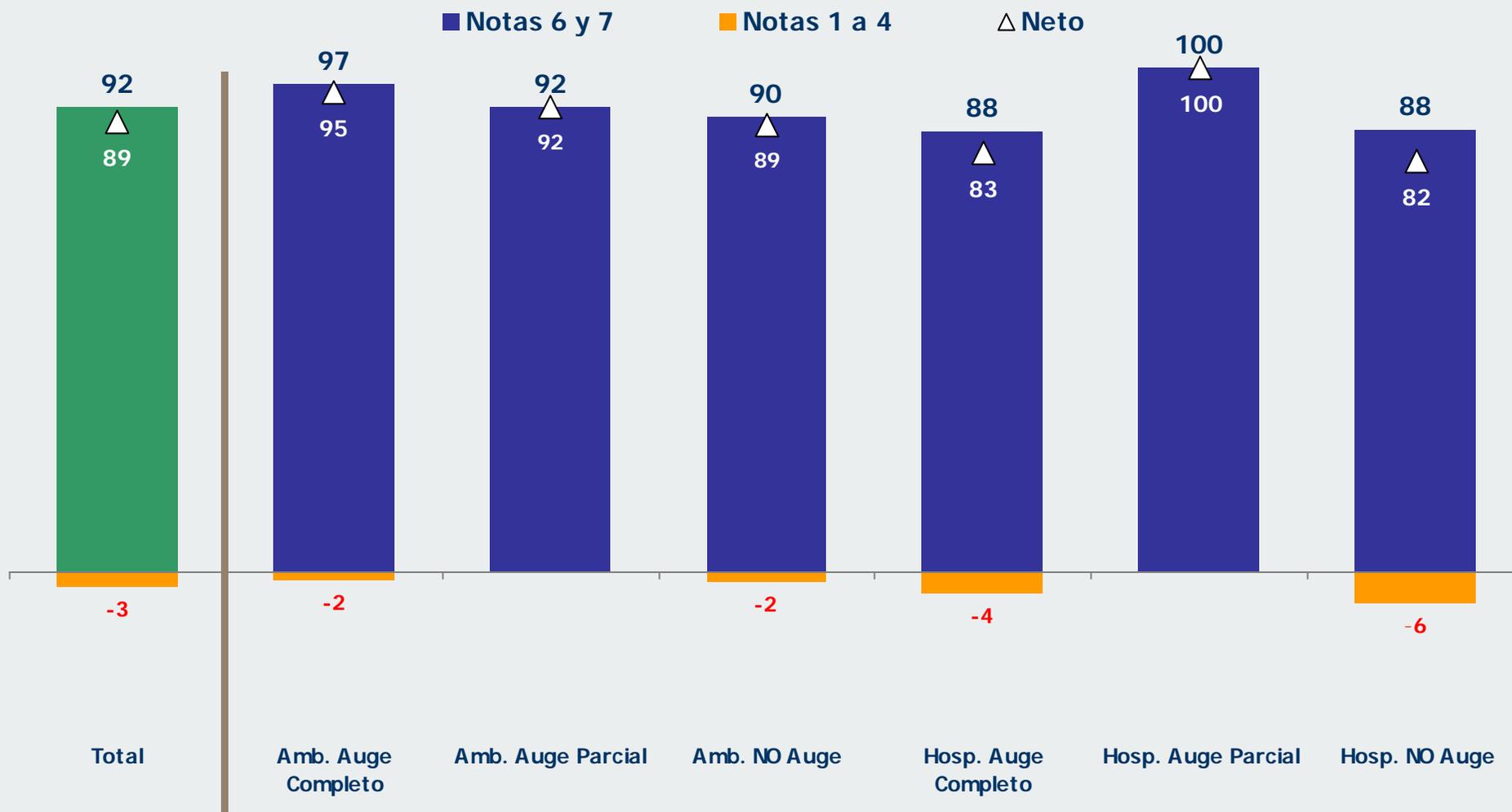
87



## Información y asesoría/ *Mi médico conocido* *Como evalúa "La capacidad para reconocer su situación"*

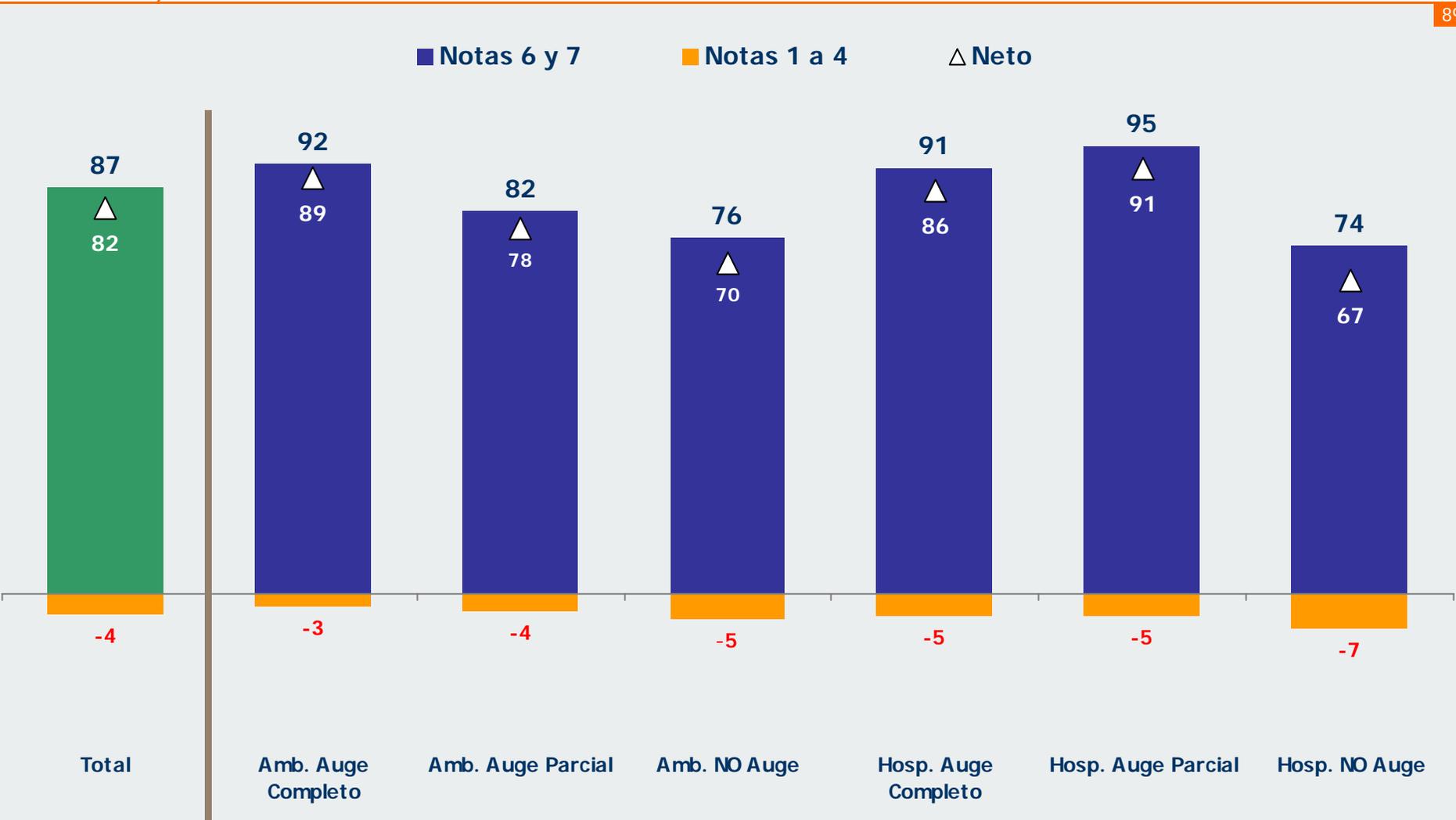
Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) %

88



## Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre Como evalúa "En general su información y asesoría"

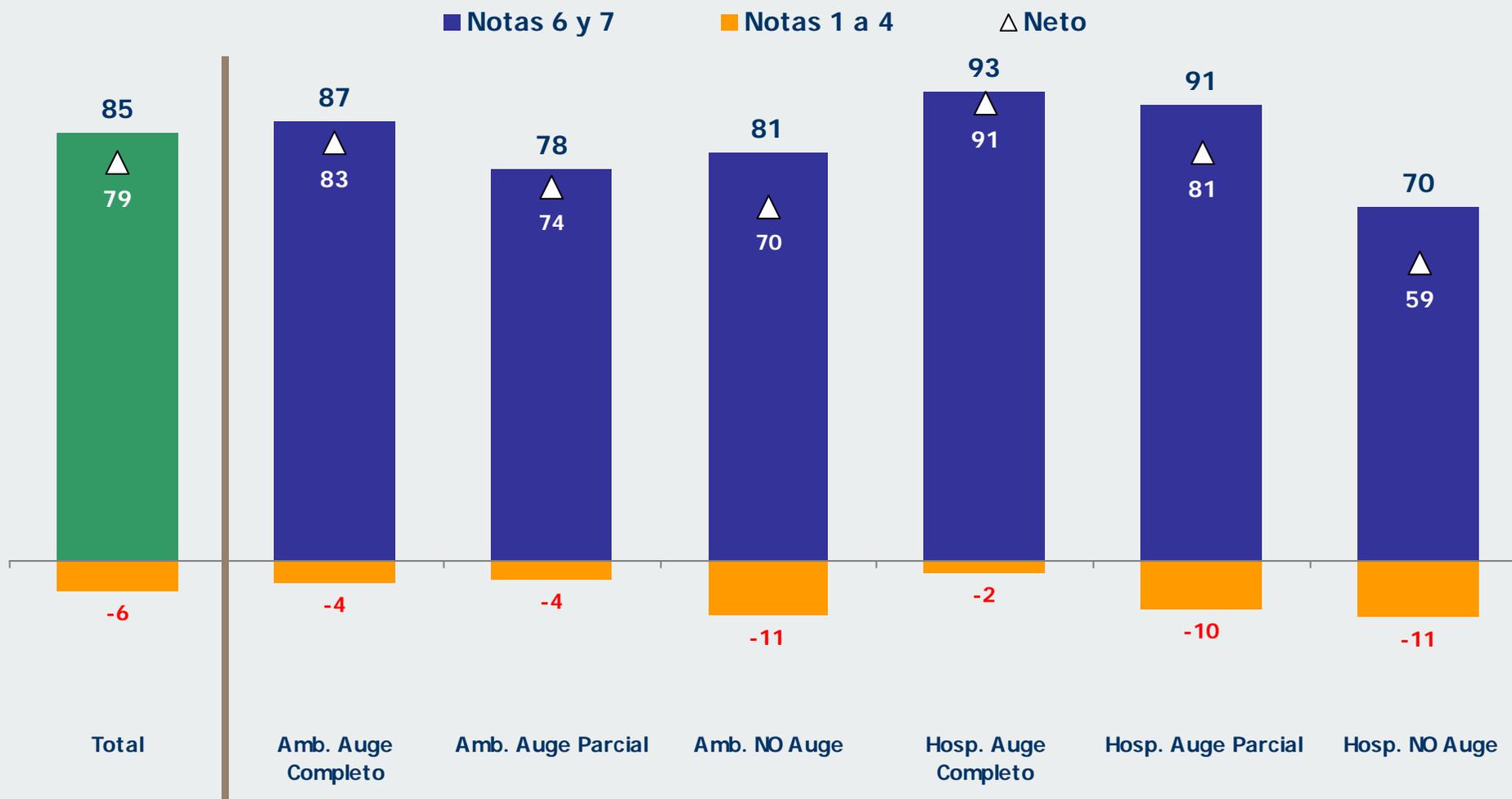
Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) %



## Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre Como evalúa "La claridad en la información (facilidad para entender)"

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) %

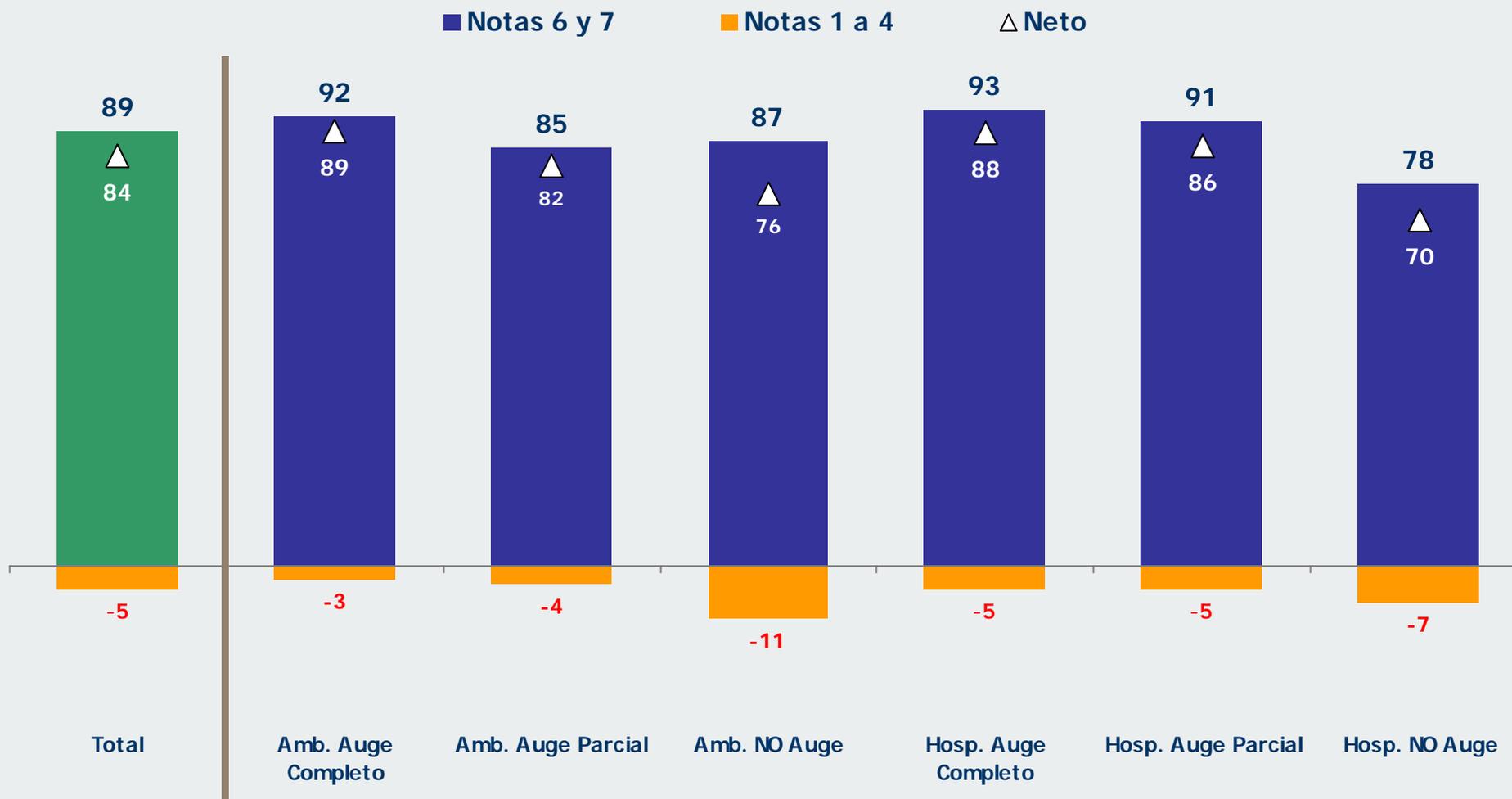
90



## Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre Como evalúa "La confianza que inspira (le creo)"

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) %

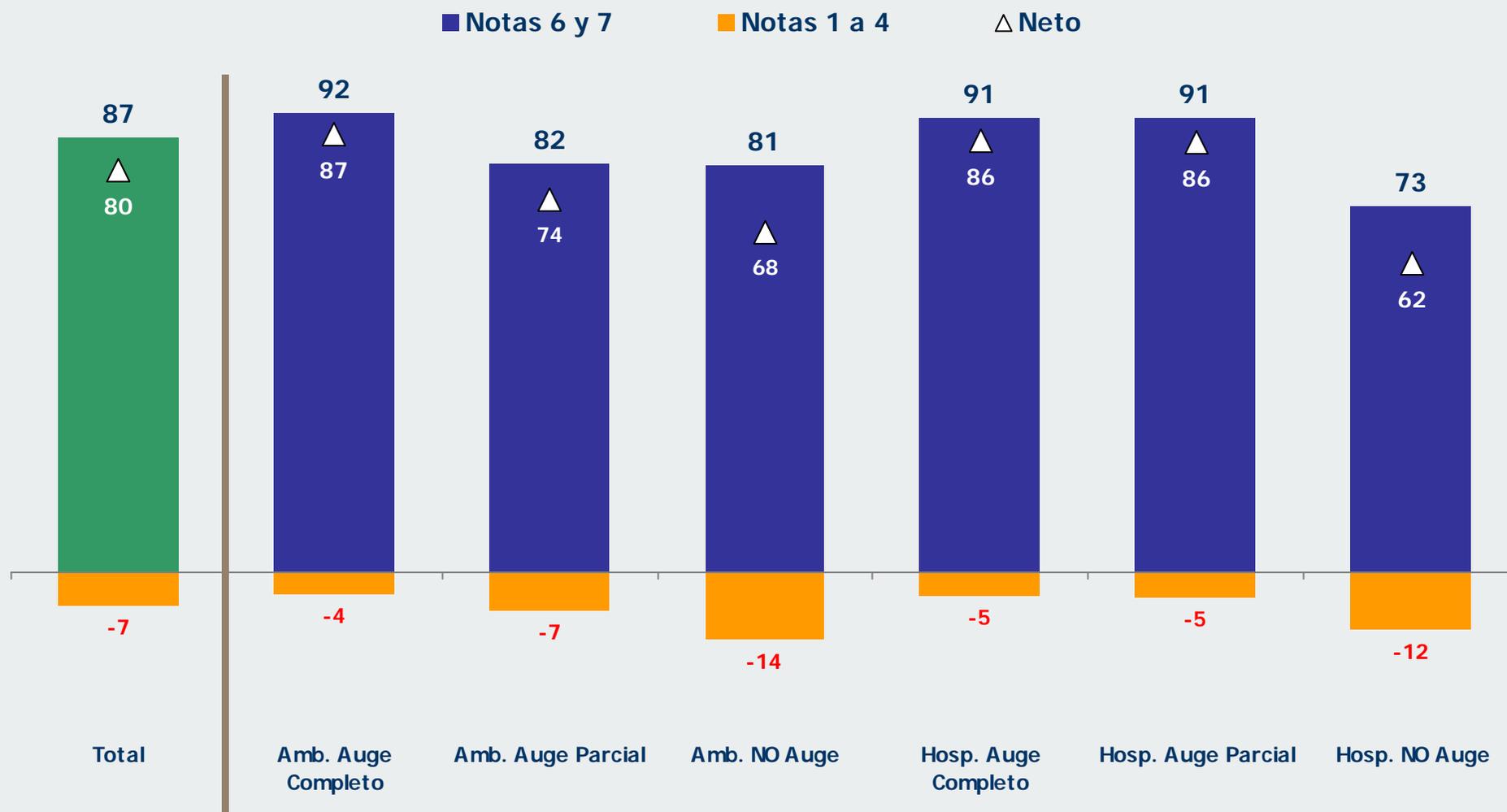
91



## Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre Como evalúa "La facilidad para que le expliquen y respondan sus consultas"

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) %

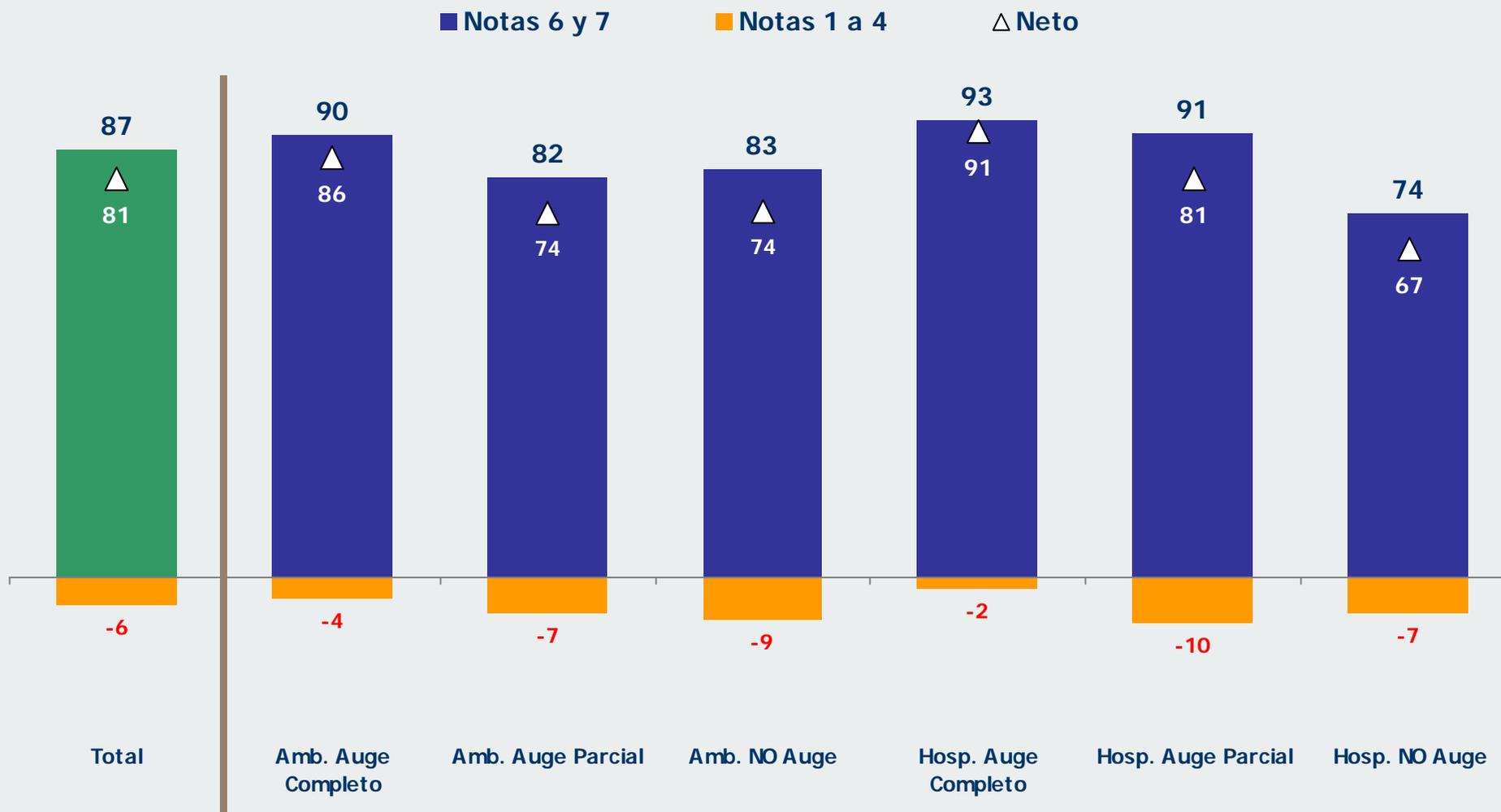
92



## Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre Como evalúa "La utilidad de la información para tomar una decisión"

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) %

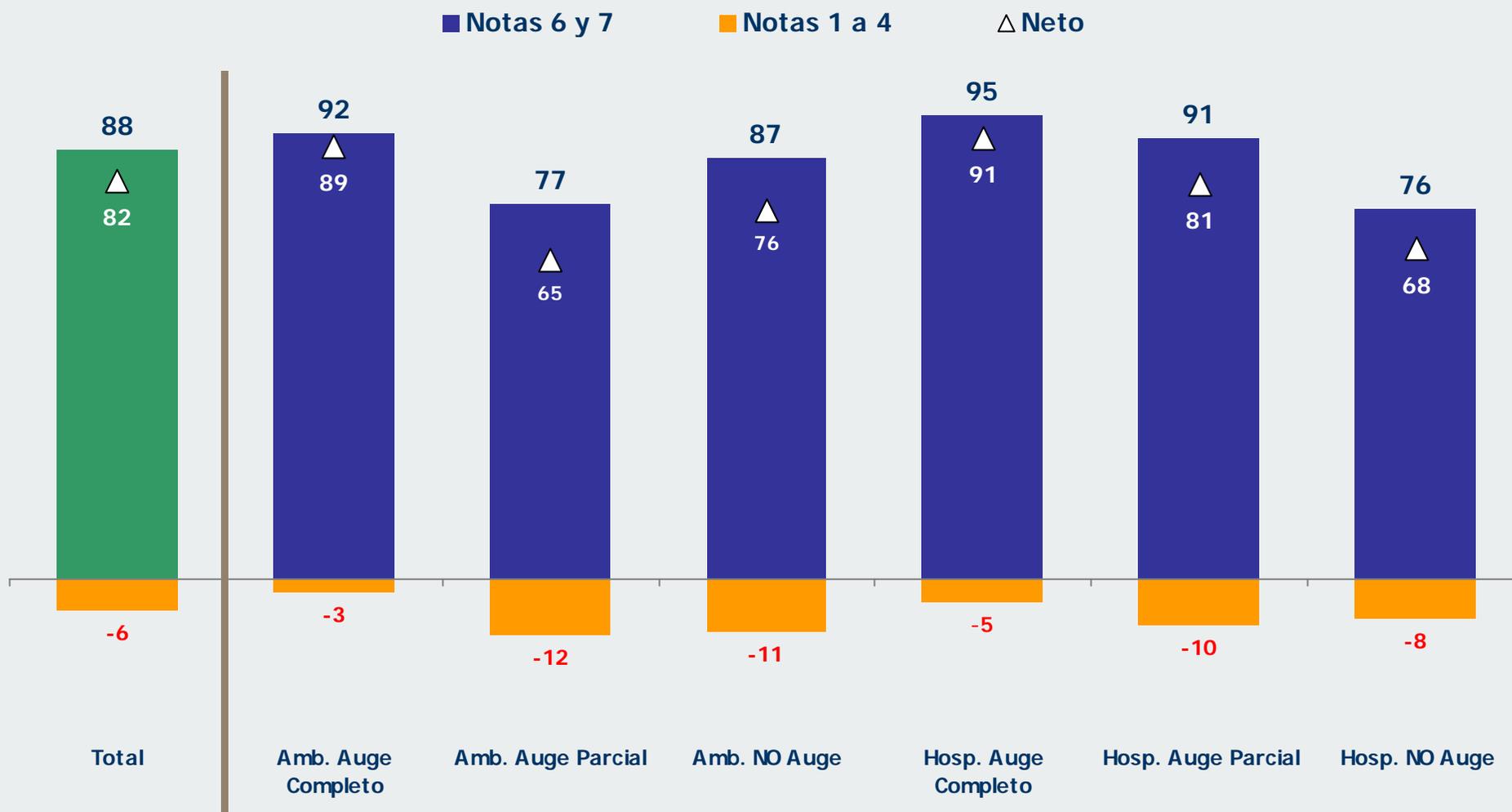
93



## Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre Como evalúa "La capacidad para reconocer su situación"

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) %

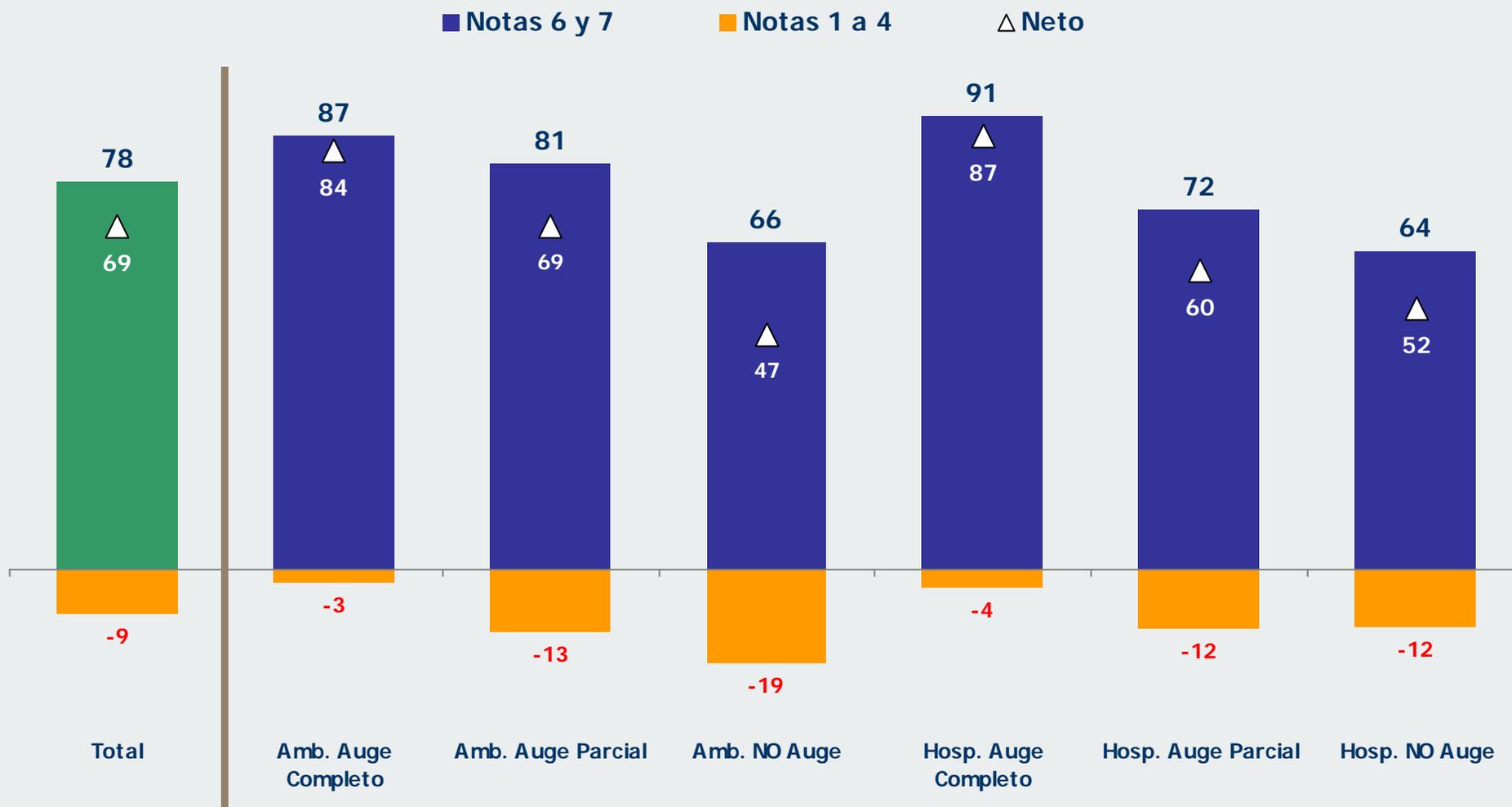
94



## Información y asesoría/ El personal de la Isapre donde estoy afiliado Como evalúa "En general su información y asesoría"

Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) %

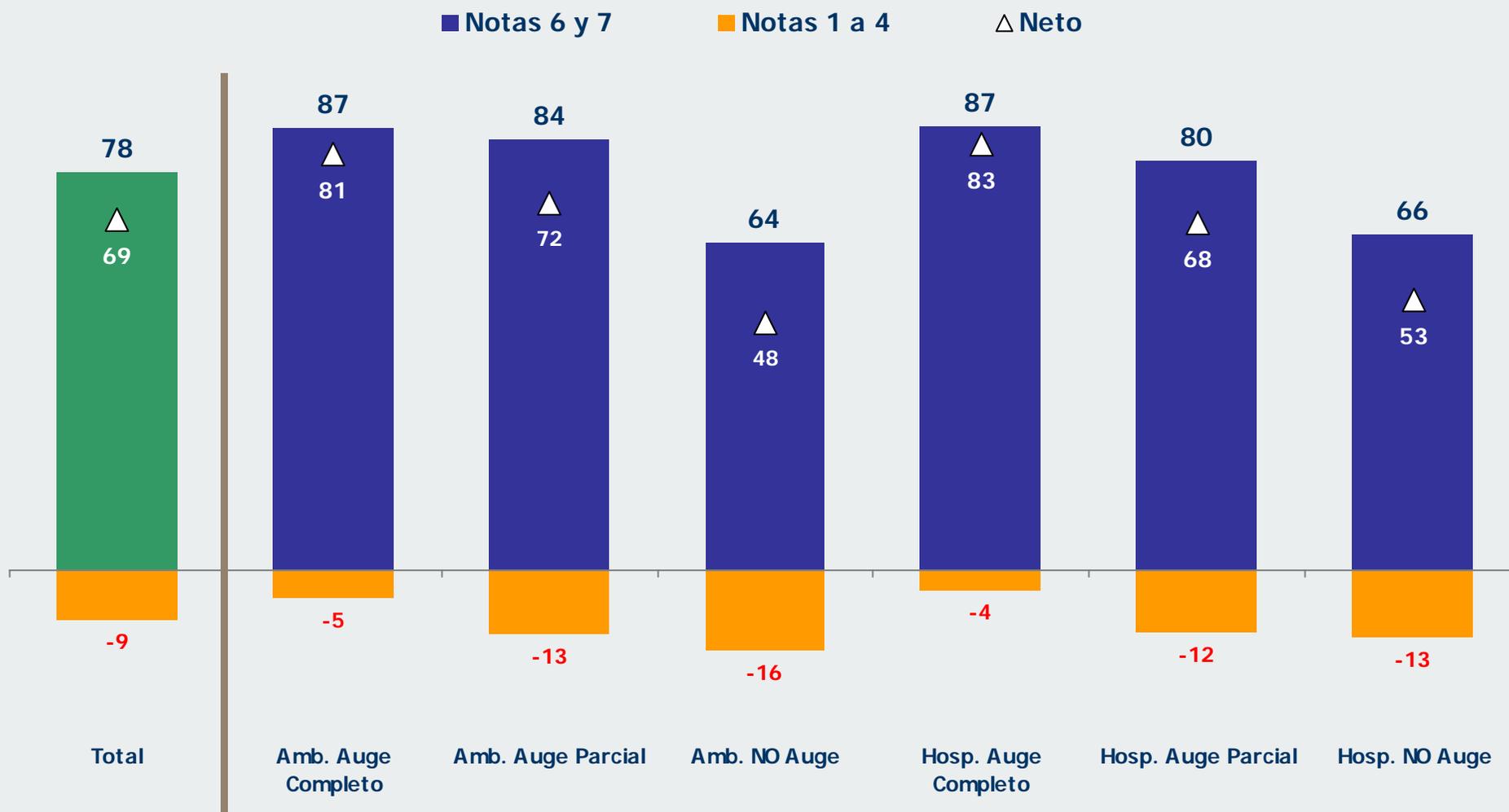
95



Información y asesoría/ *El personal de la Isapre donde estoy afiliado*  
*Como evalúa "La claridad de la información (facilidad para entender)"*

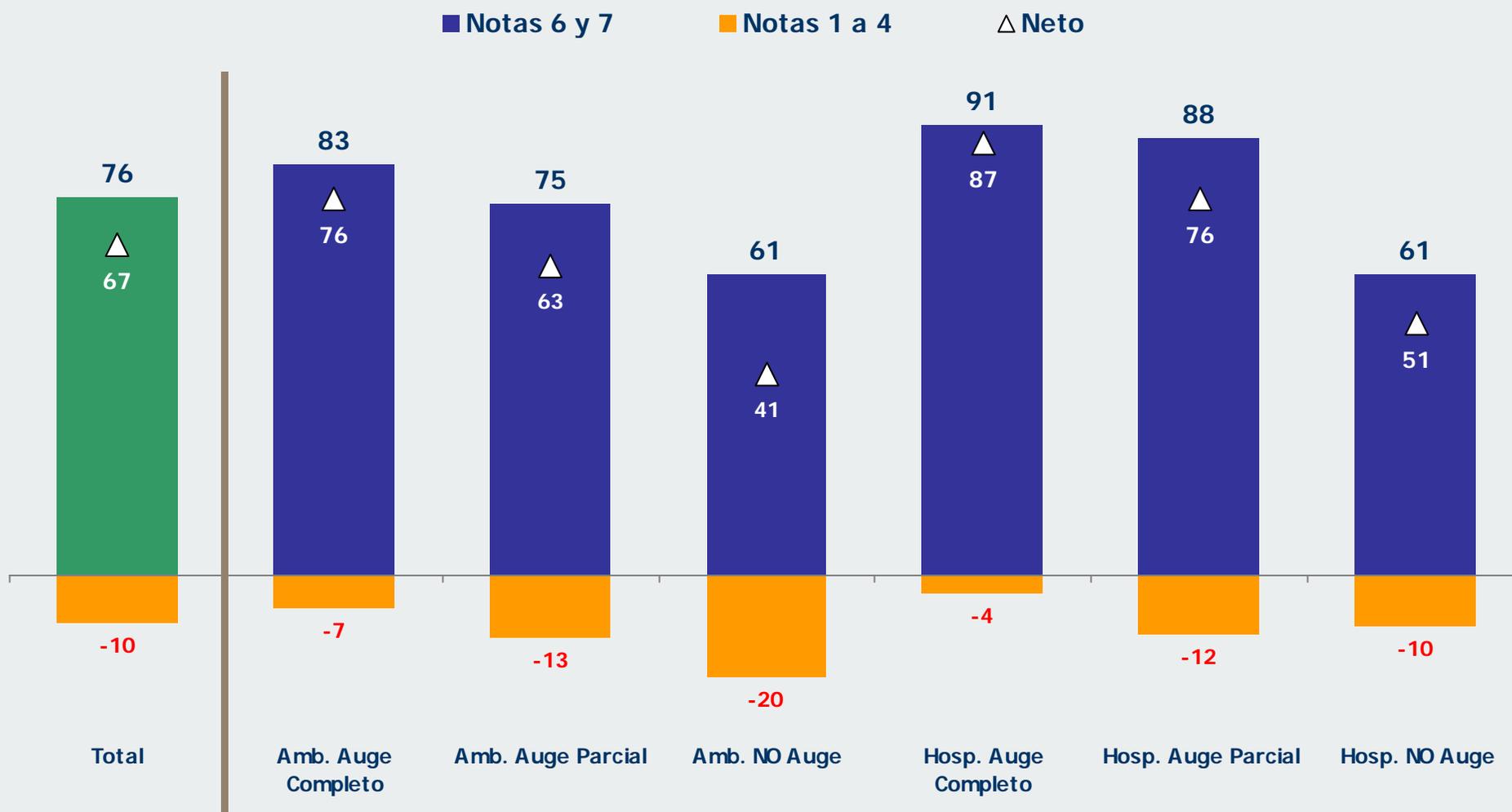
Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) %

96



## Información y asesoría/ El personal de la Isapre donde estoy afiliado Como evalúa "La confianza que inspira (le creo)"

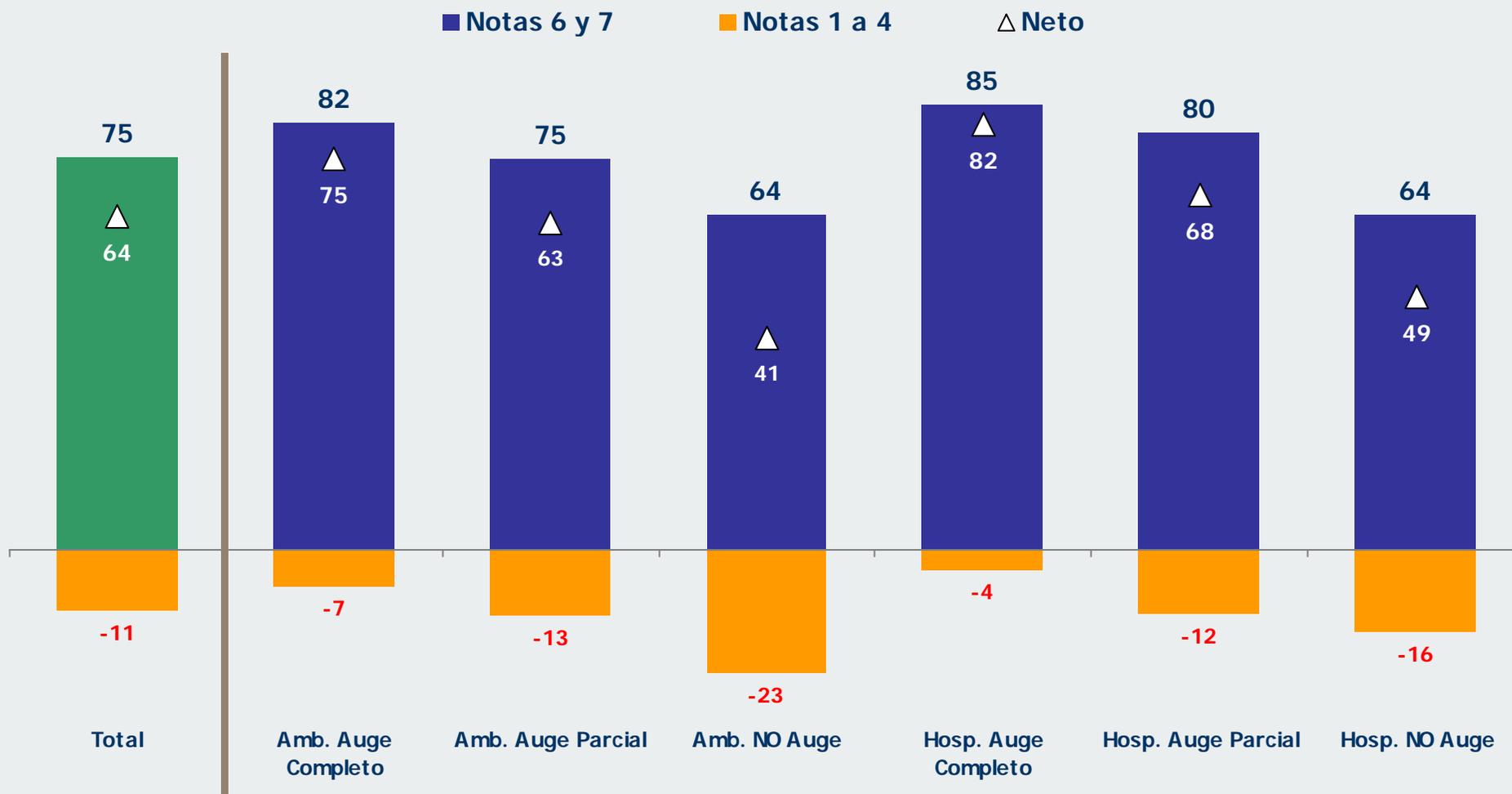
Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) %



Información y asesoría/ *El personal de la Isapre donde estoy afiliado*  
*Como evalúa "La facilidad para que le expliquen y respondan sus consultas"*

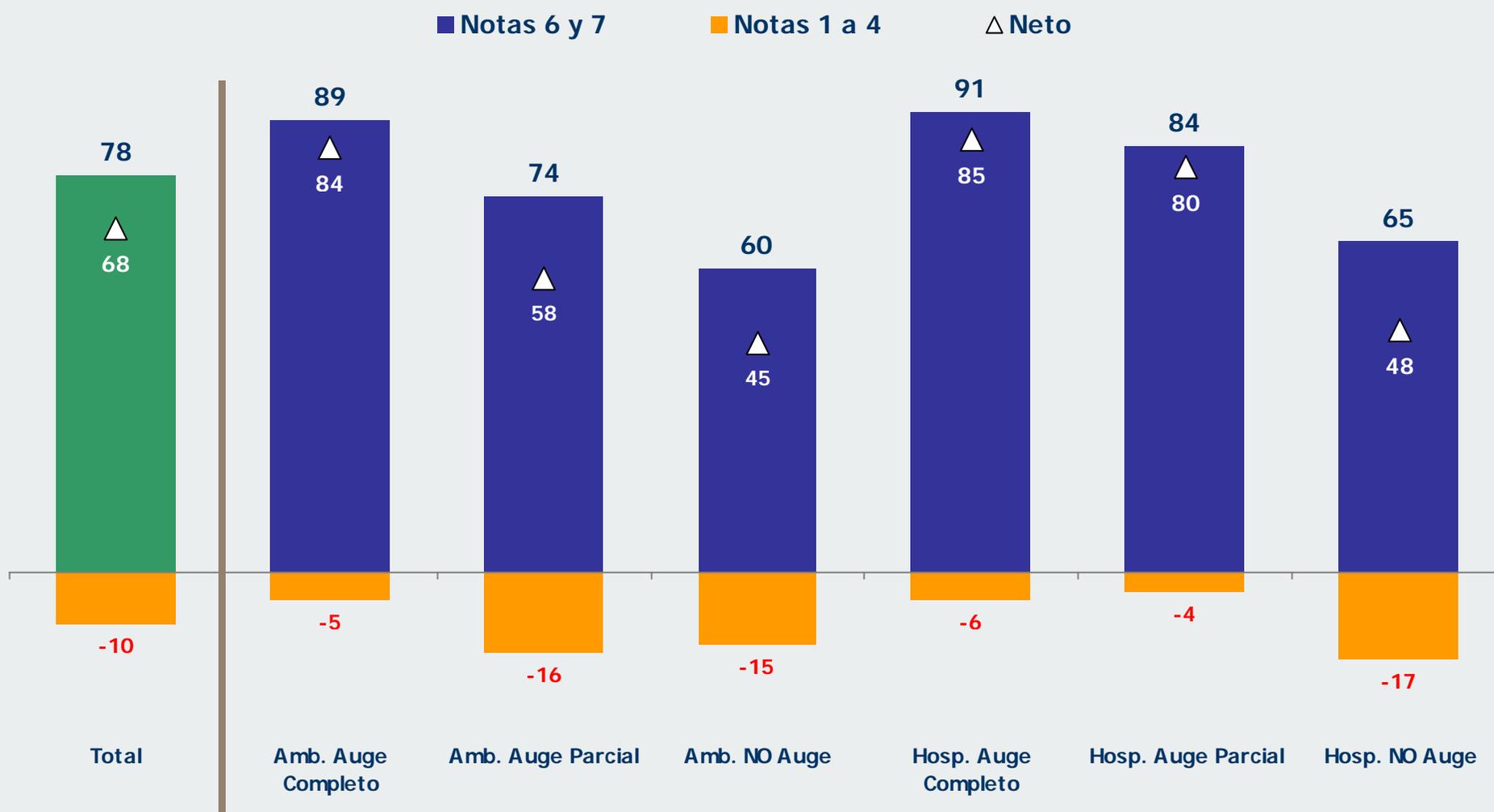
Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) %

98



## Información y asesoría/ El personal de la Isapre donde estoy afiliado Como evalúa "La utilidad de la información para tomar una decisión"

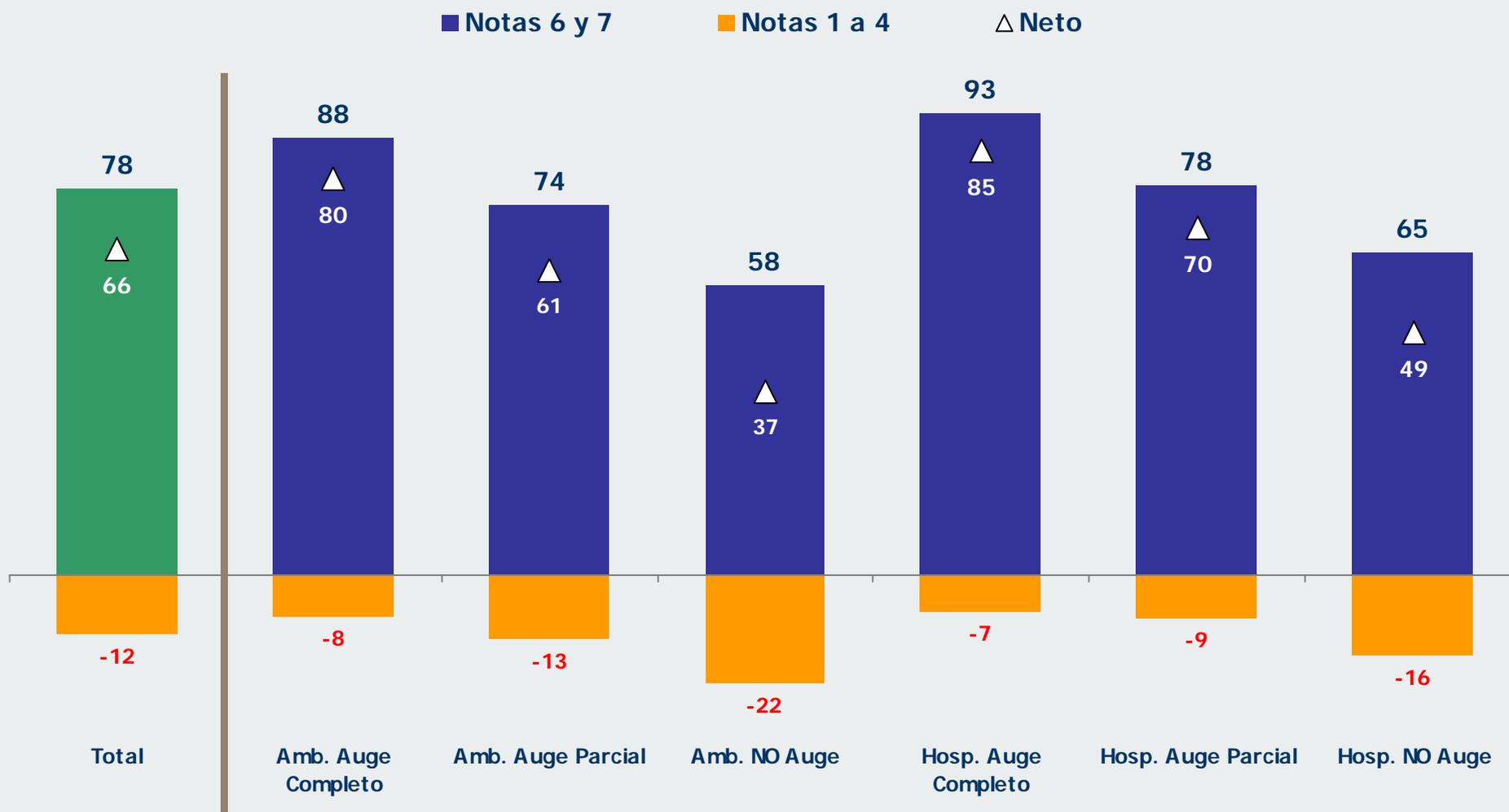
Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) %



## Información y asesoría/ El personal de la Isapre donde estoy afiliado Como evalúa "la capacidad para reconocer su situación"

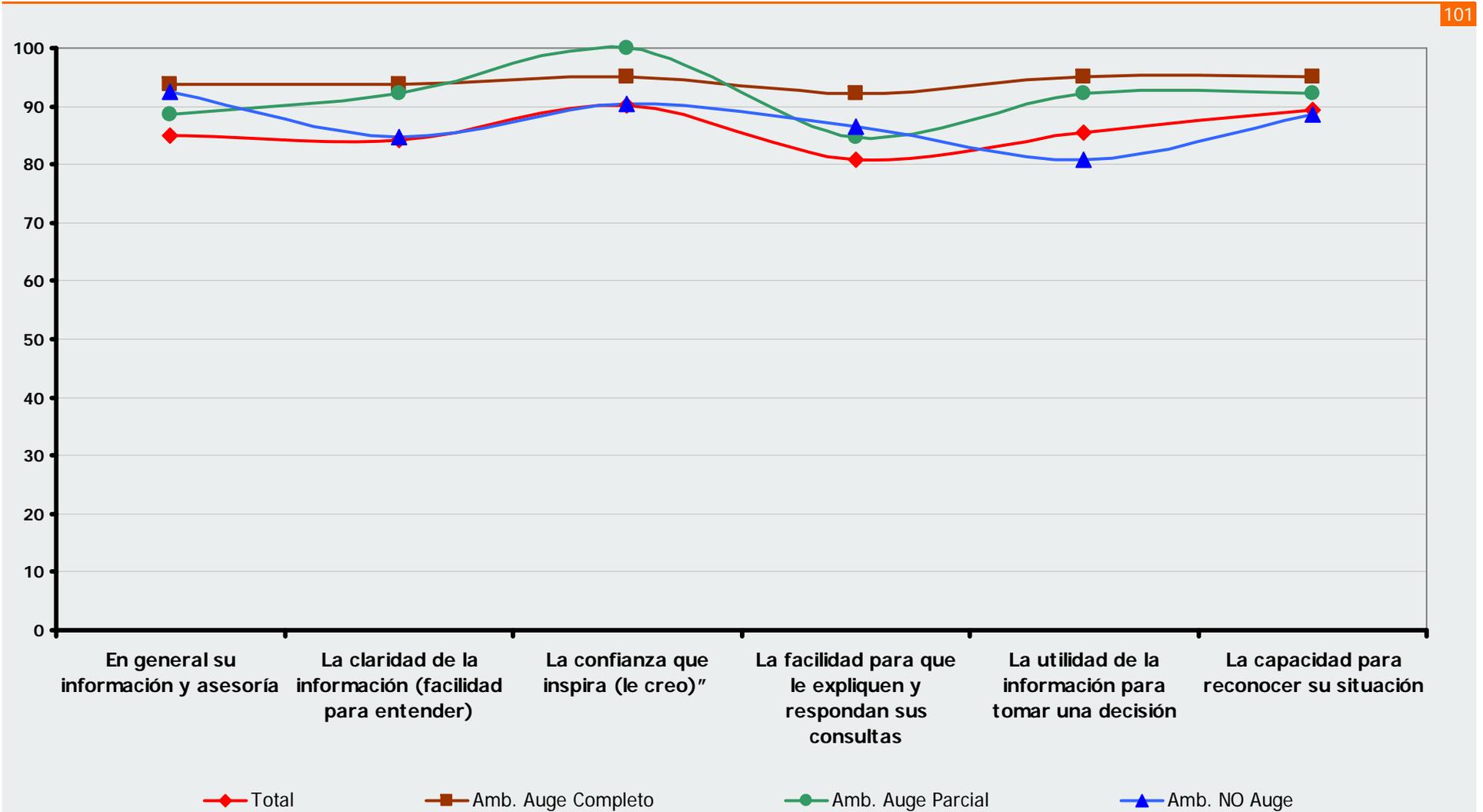
Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) %

100



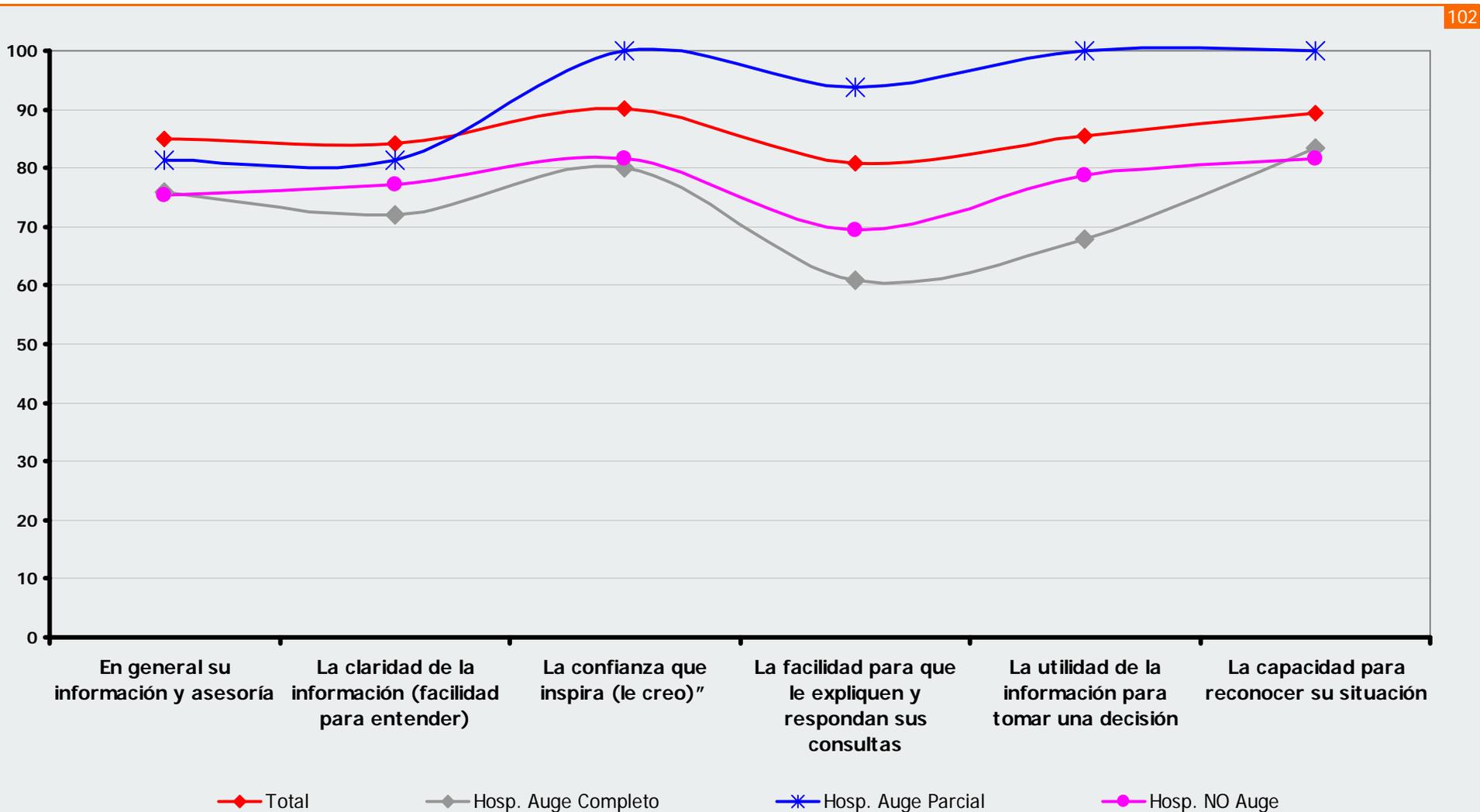
# Resumen atributos de Información y asesoría/ Mi médico conocido

Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) / % Neta



# Resumen atributos de Información y asesoría/ Mi médico conocido

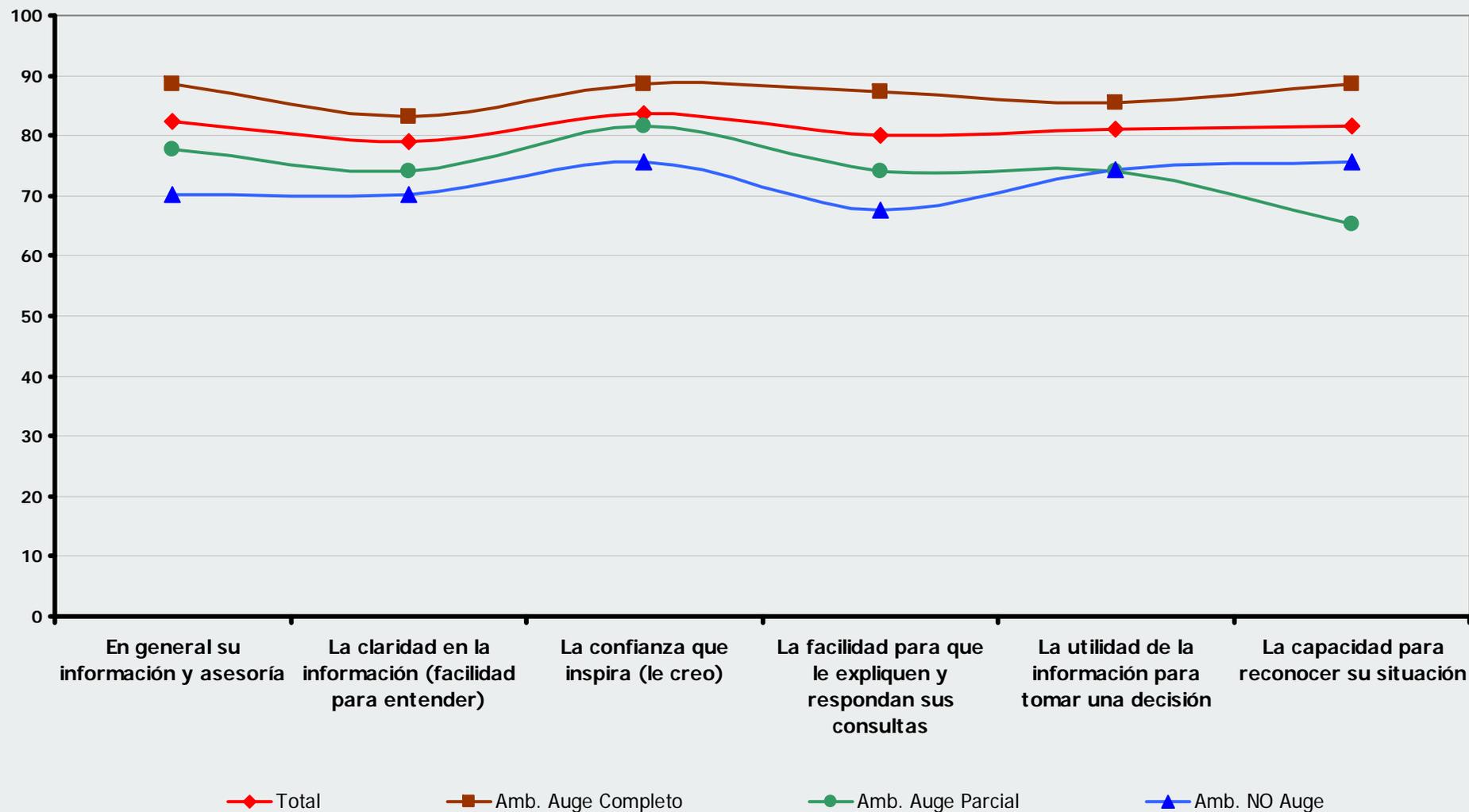
Base: Sólo quienes seleccionaron "Mi médico conocido" (233 casos) / % Neta



## Resumen atributos de Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos) / % Neta

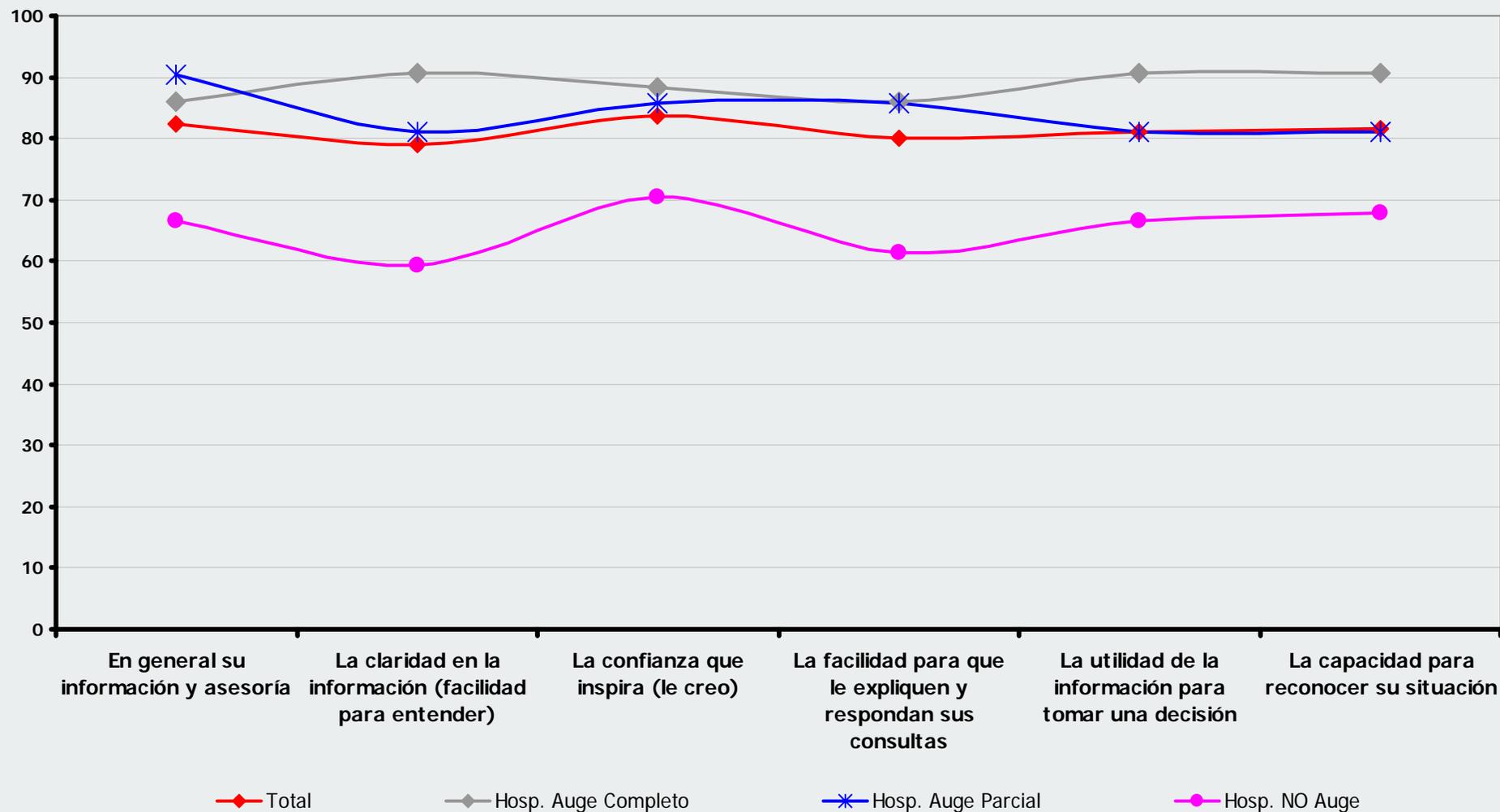
103



## Resumen atributos de Información y asesoría/ Un médico especialista recomendado por la Isapre

Base: Sólo quienes seleccionaron "Un médico especialista recomendado por la Isapre"  
(220 casos)/ % Neta

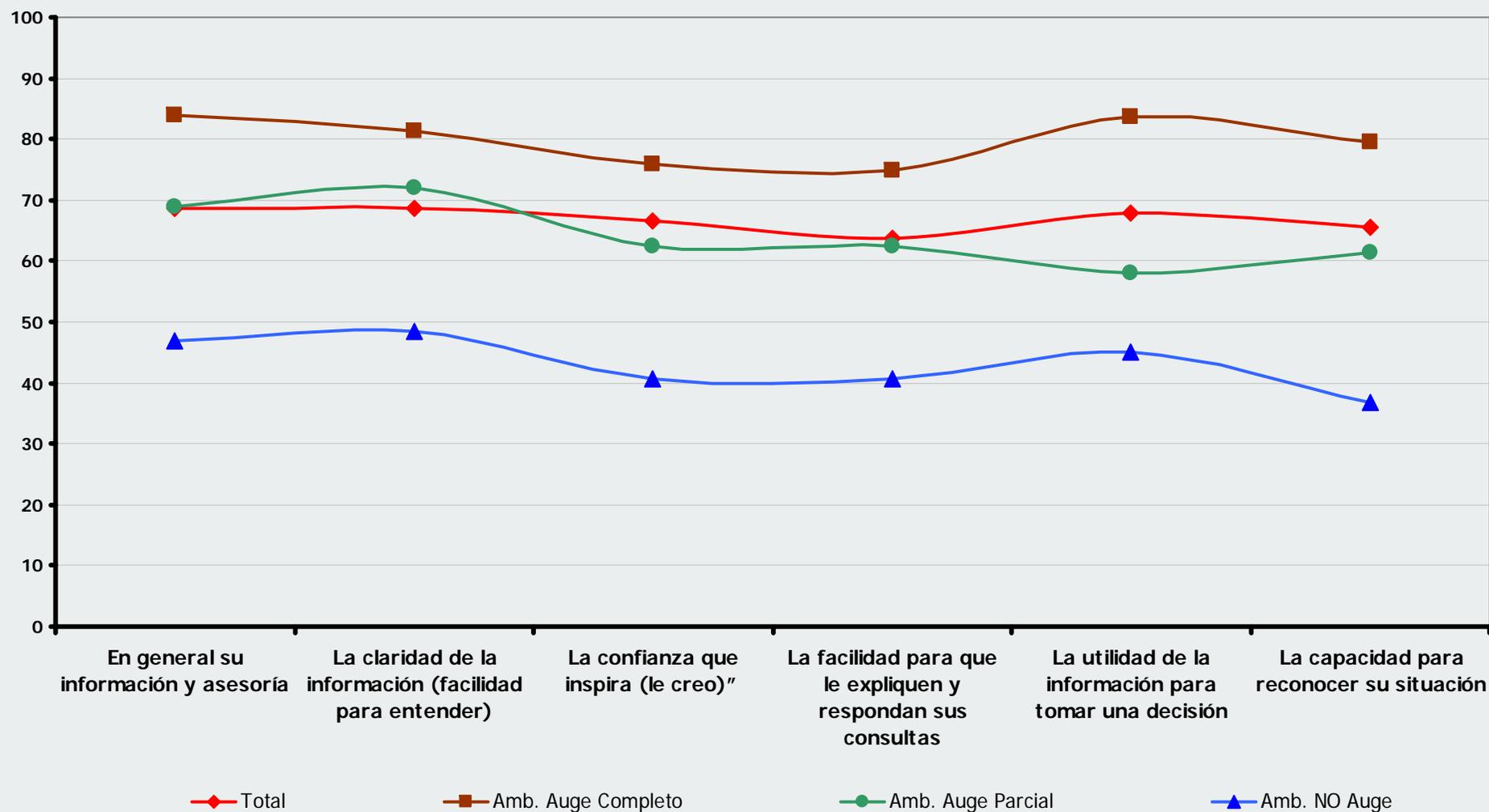
104



## Resumen atributos de Información y asesoría/ El personal de la Isapre donde estoy afiliado

Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) / % Neta

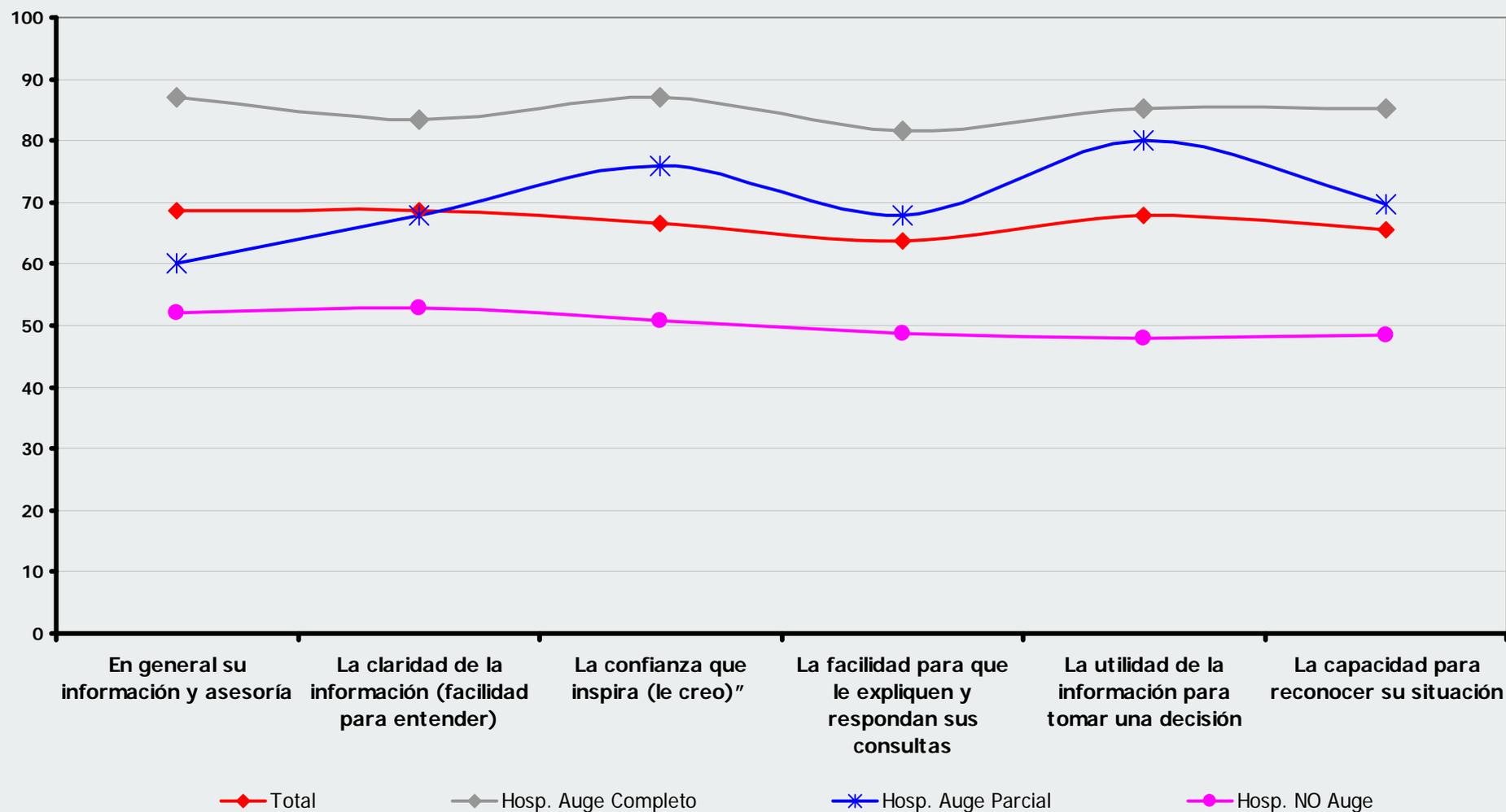
105



# Resumen atributos de Información y asesoría/ El personal de la Isapre donde estoy afiliado

Base: Sólo quienes seleccionaron "El personal de la Isapre donde estoy afiliado" (299 casos) / % Neta

106



## INFORMACIÓN Y ASESORÍA

107

- Existe una relación entre menor evaluación de las fuentes de información y bajo uso de los beneficios del AUGE
- Al parecer este no es un tema simple ni para los médicos de cabecera, ni para los médicos recomendados por la ISAPRE, ni menos para el personal de la misma
- Cuando llega la hora de entregar información respecto de temas AUGE para patología de atención en modalidad hospitalaria, todos presentan menores capacidades para informar adecuadamente

# 10. Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGÉ

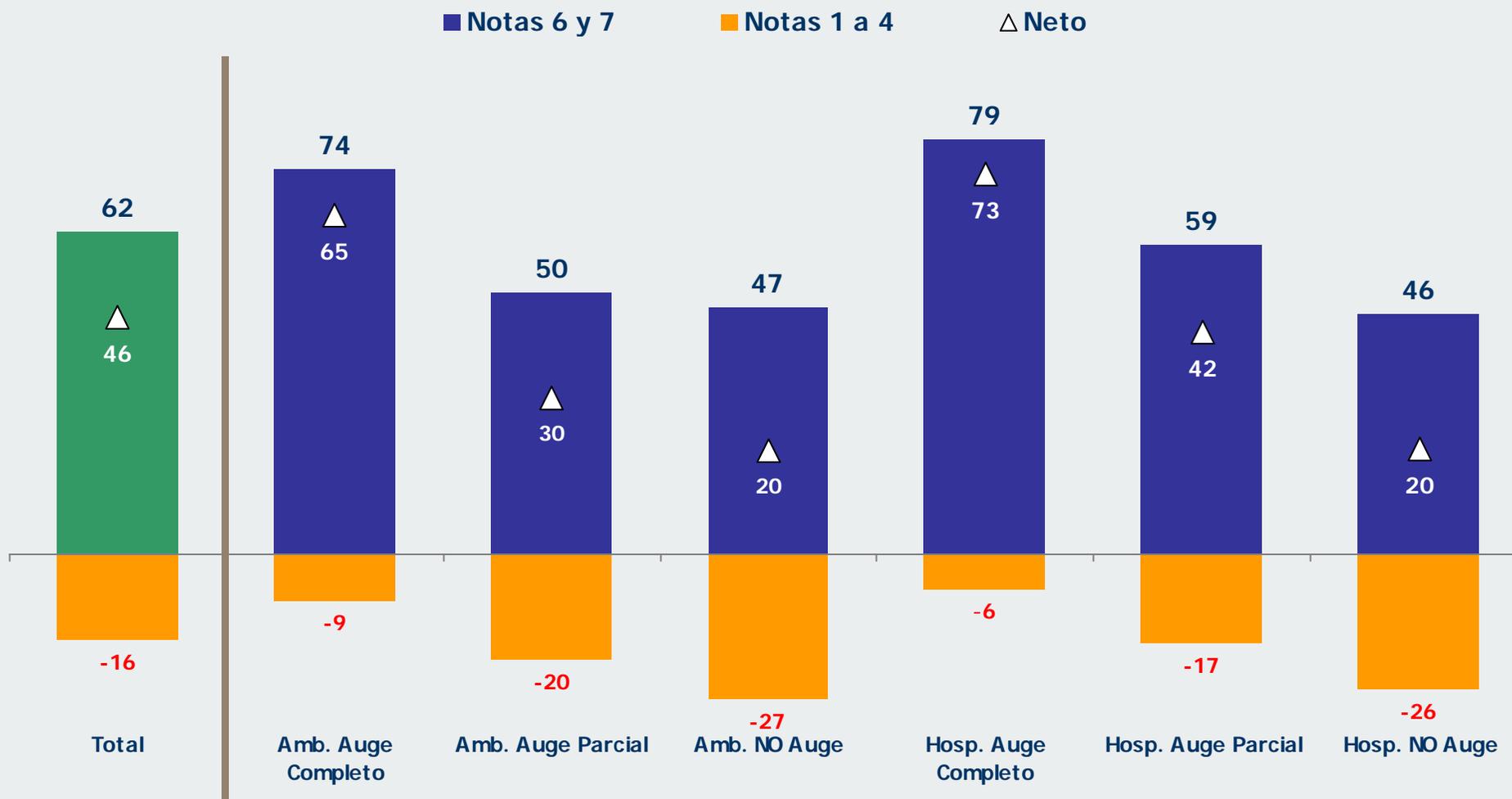
Comprender  
Aprender  
Mejorar



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "En general la calidad de la cobertura ofrecida"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

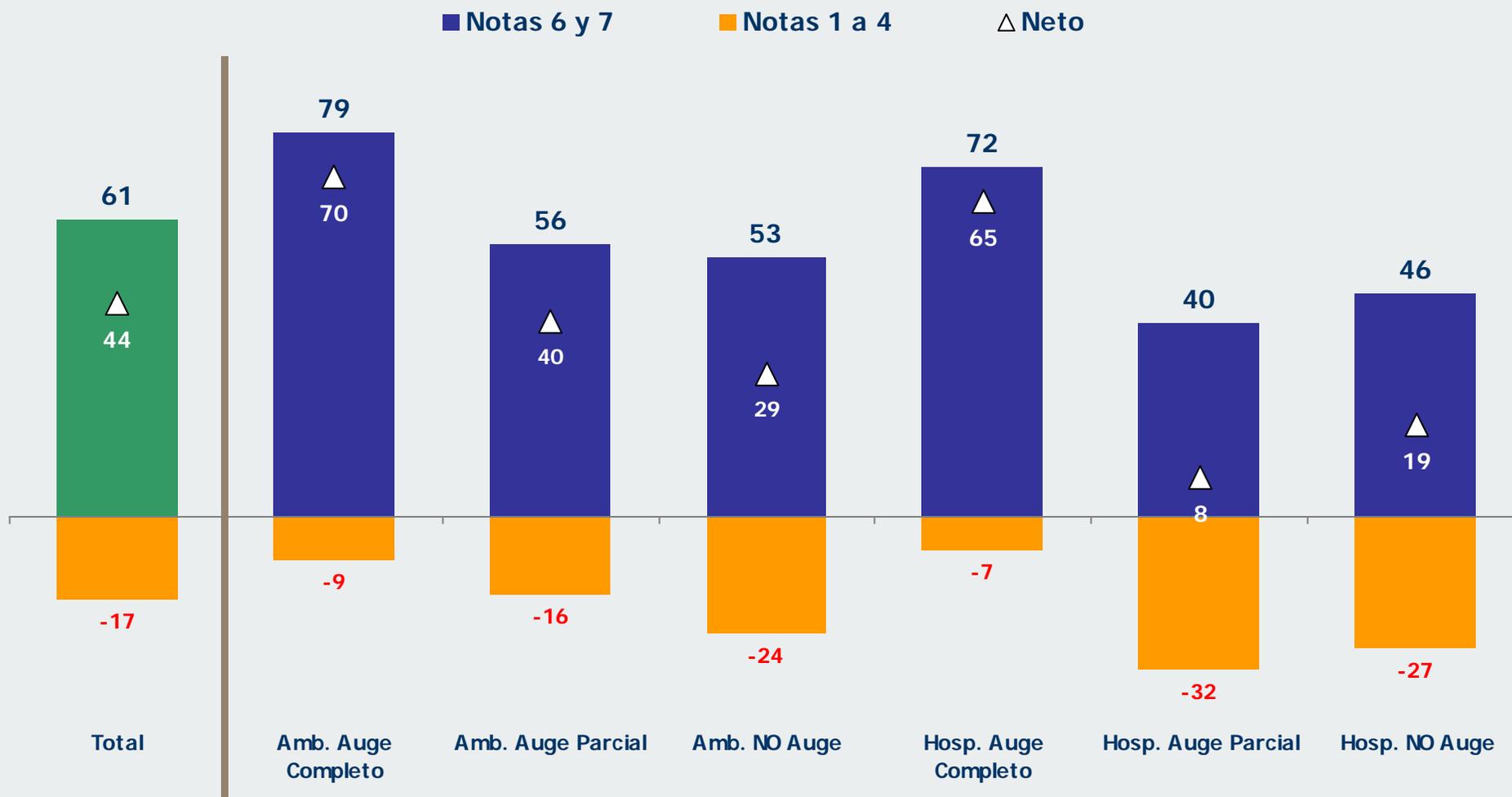
109



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "Los costos que tenía para Ud (Copagos)"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

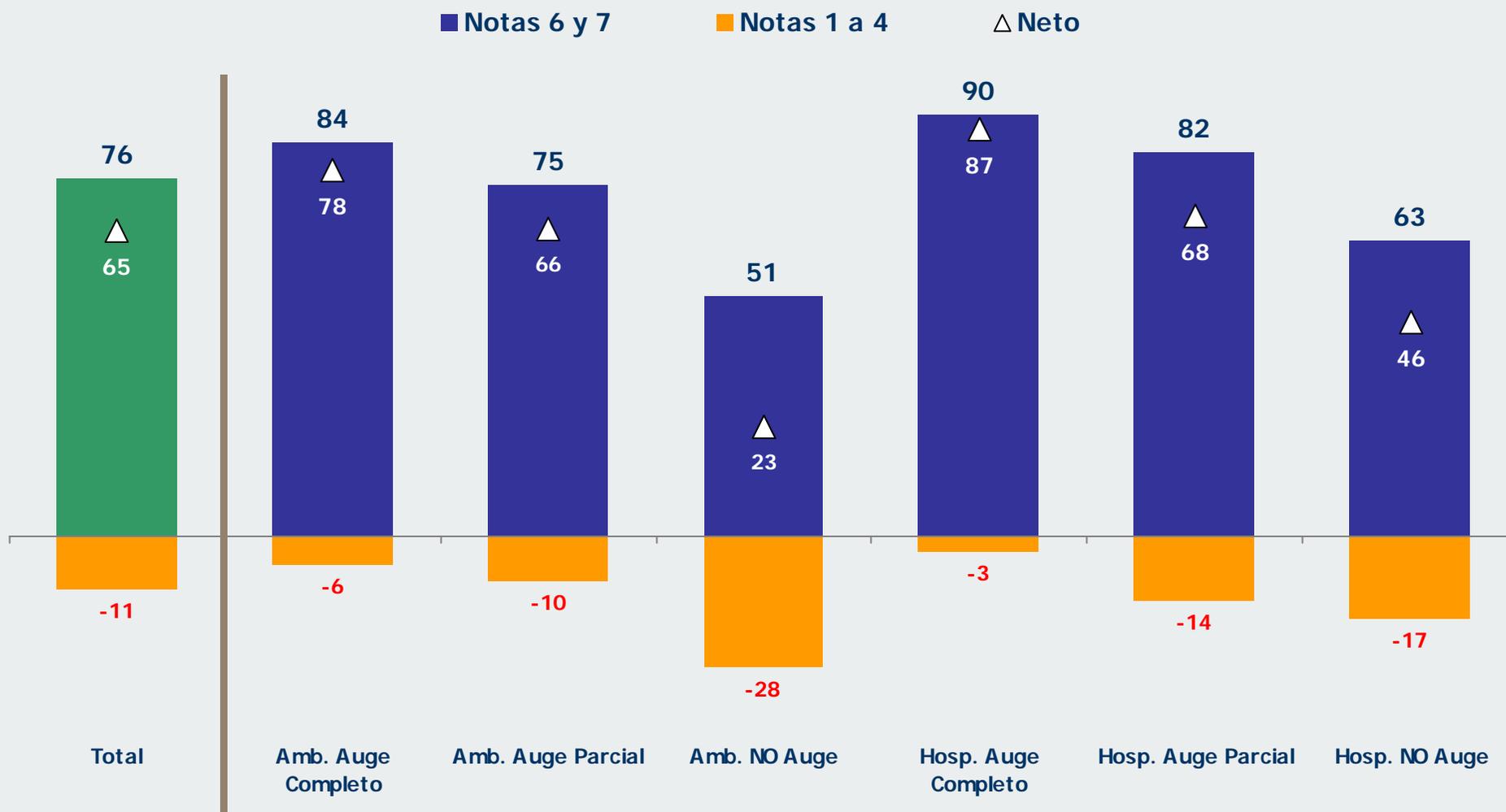
110



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "Confianza de los prestadores y médicos asignados"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

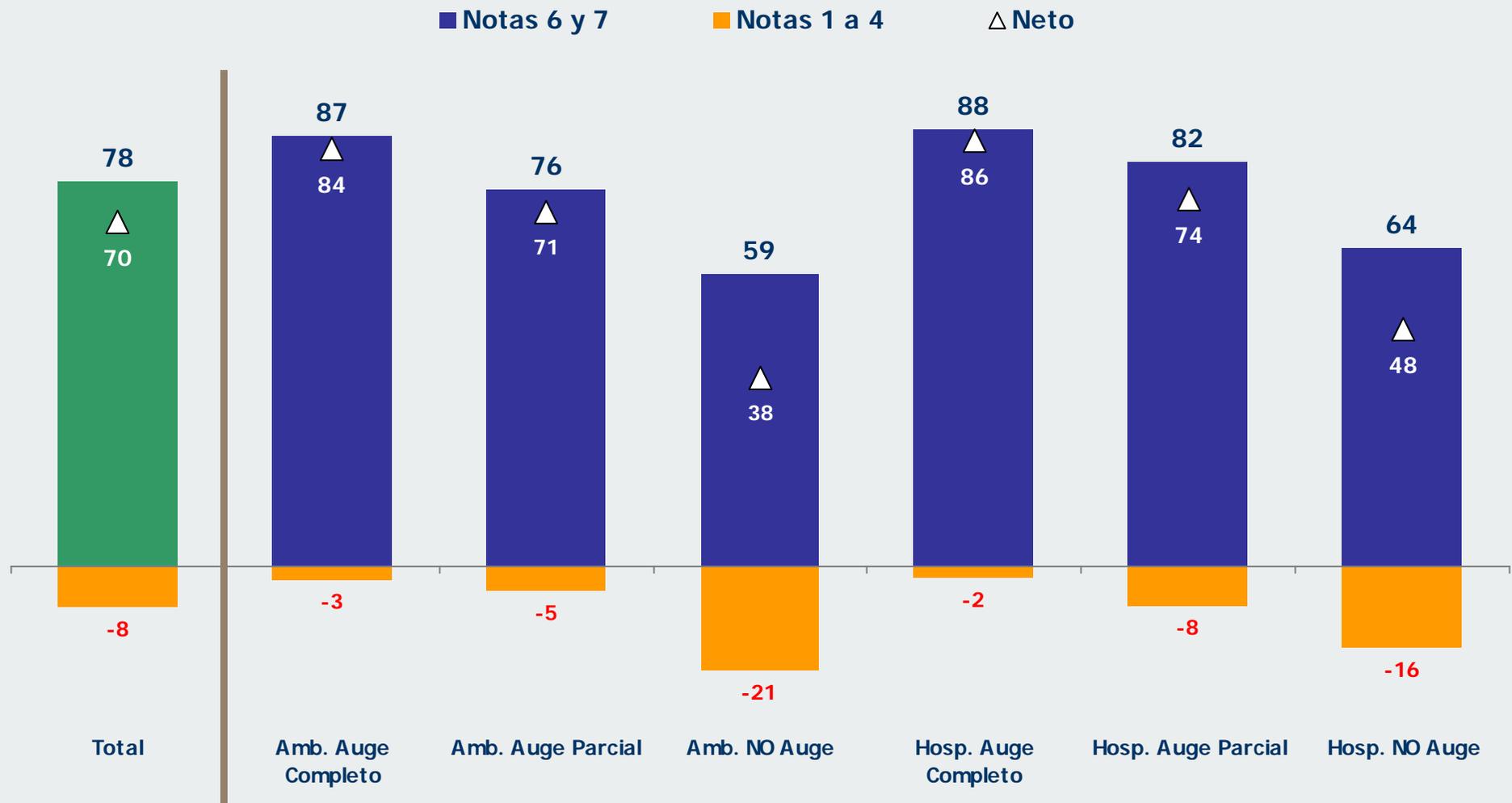
111



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "La calidad de los establecimientos (clínicas o centros médicos) asignados"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

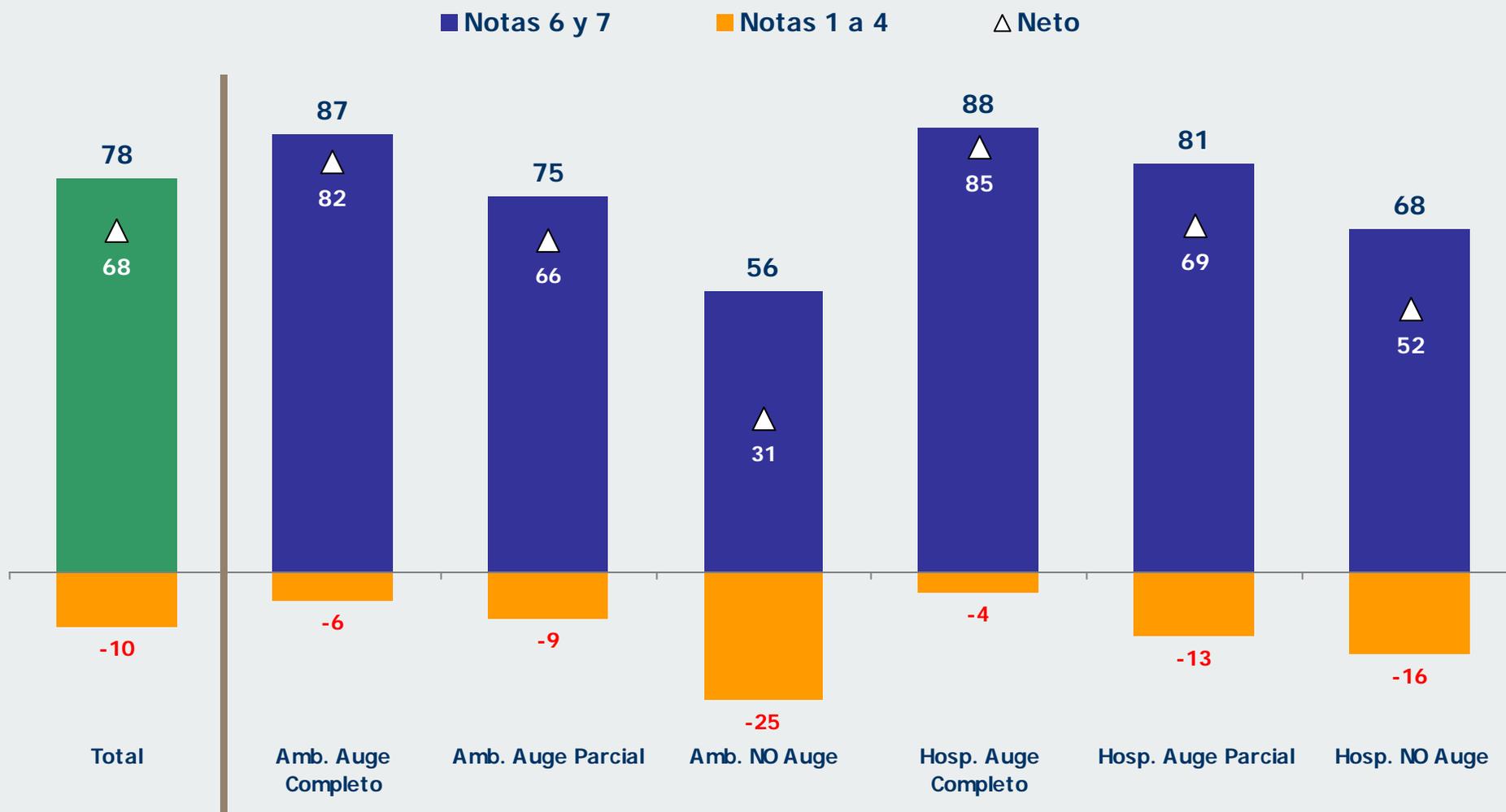
112



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "Los plazos o tiempos para iniciar y realizar el tratamiento"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

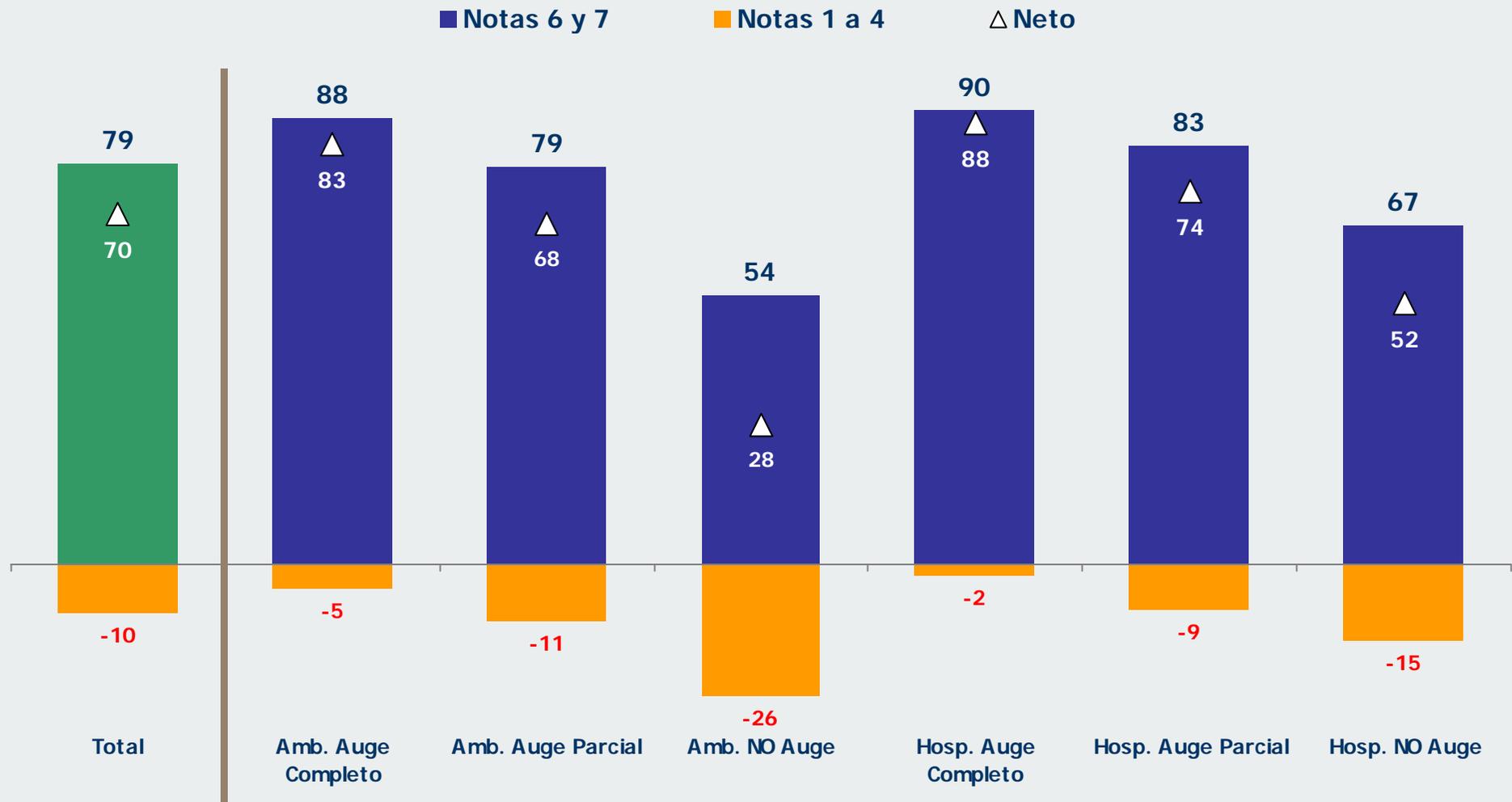
113



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "La confiabilidad en el tratamiento asignado"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

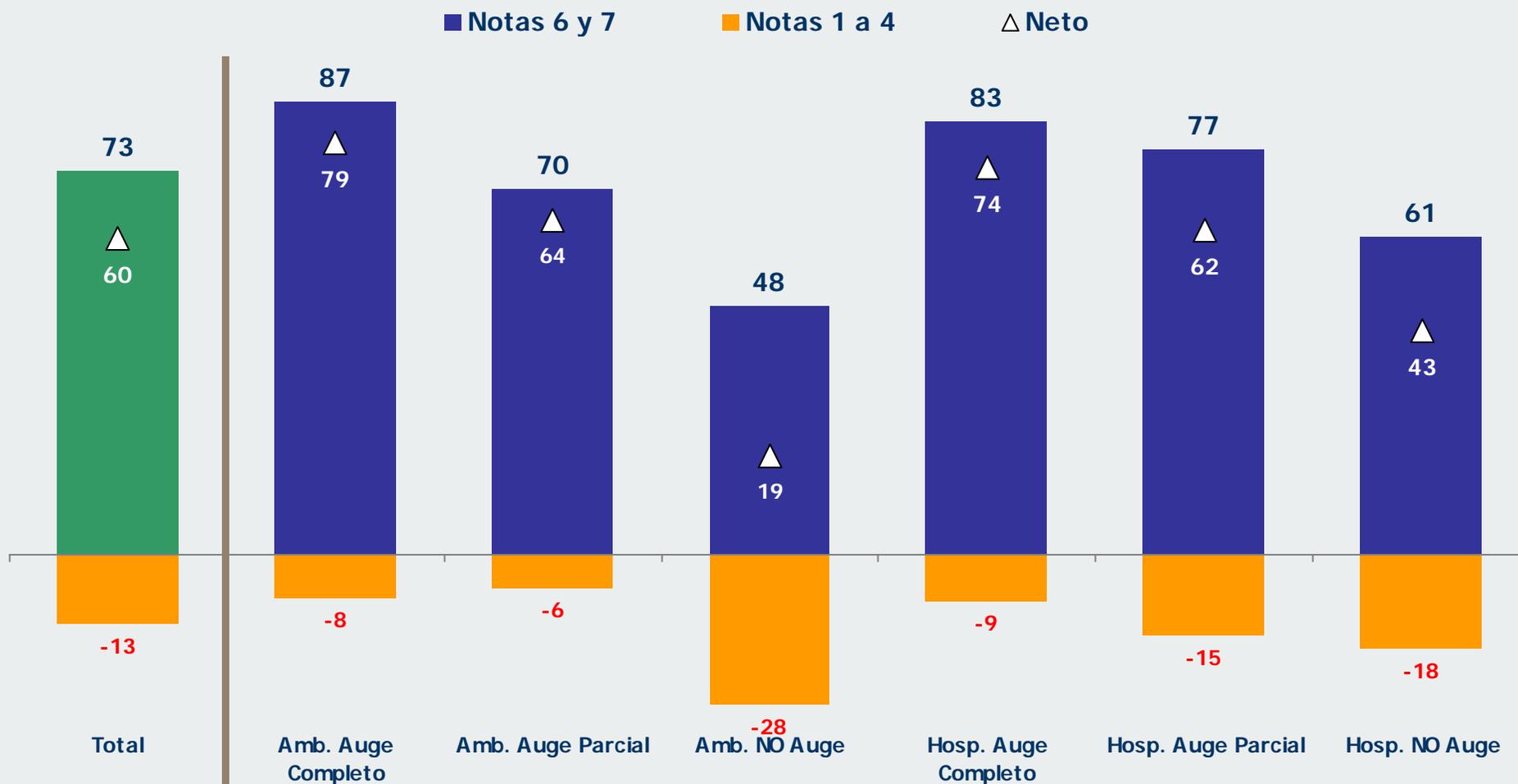
114



## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE Como evalúa "La facilidad para realizar los trámites requeridos"

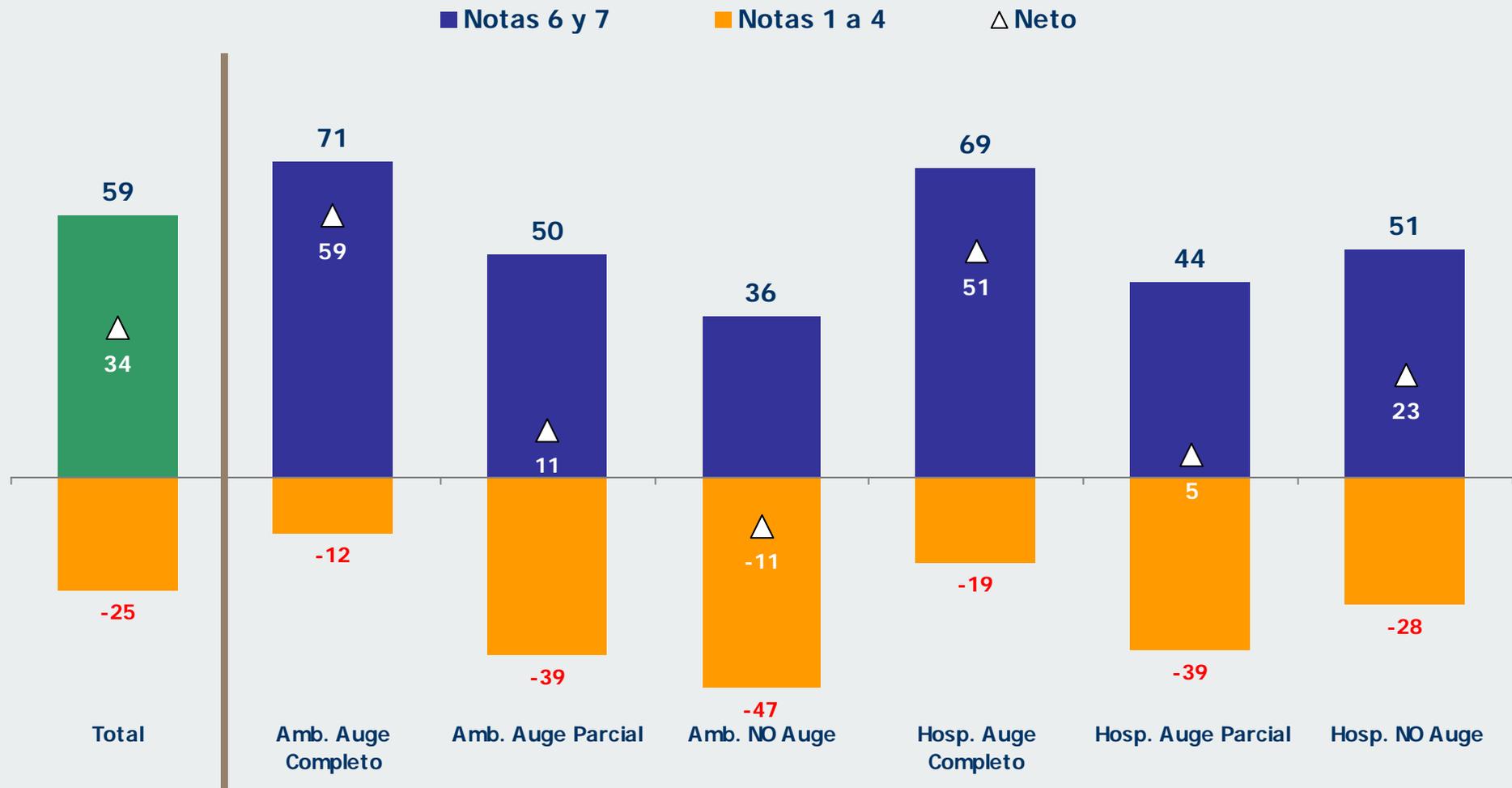
Base: Total Muestra (904 casos) / %

115



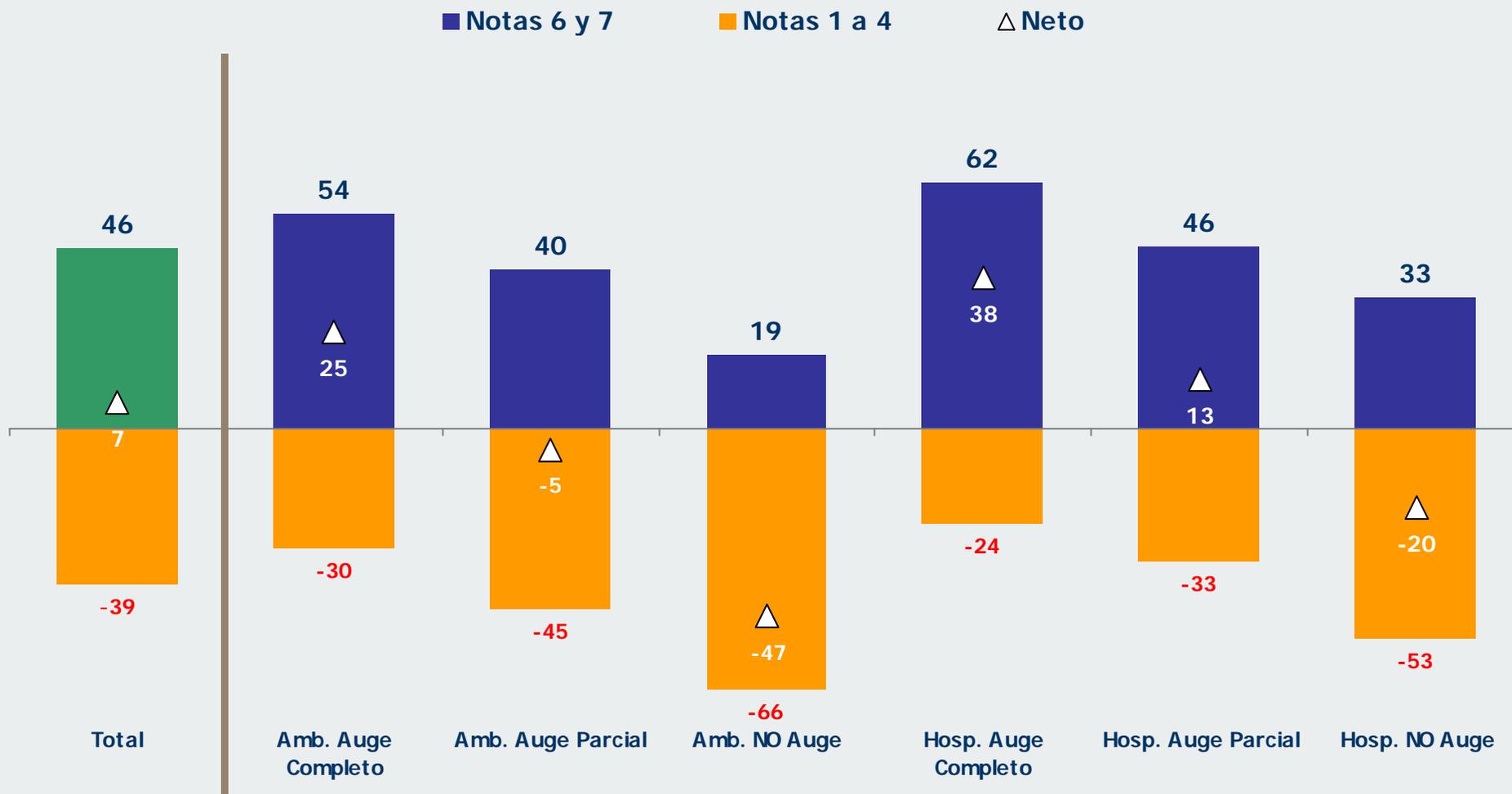
Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE  
*Como evalúa "La facilidad para acceder a los medicamentos en las farmacias en convenio" / Base: Total Muestra (904 casos) / %*

116



Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE  
*Como evalúa "La eliminación de la posibilidad de elegir al médico o el establecimiento (paquete cerrado sin libre elección)"* / Base: Total Muestra (904 casos) / %

117



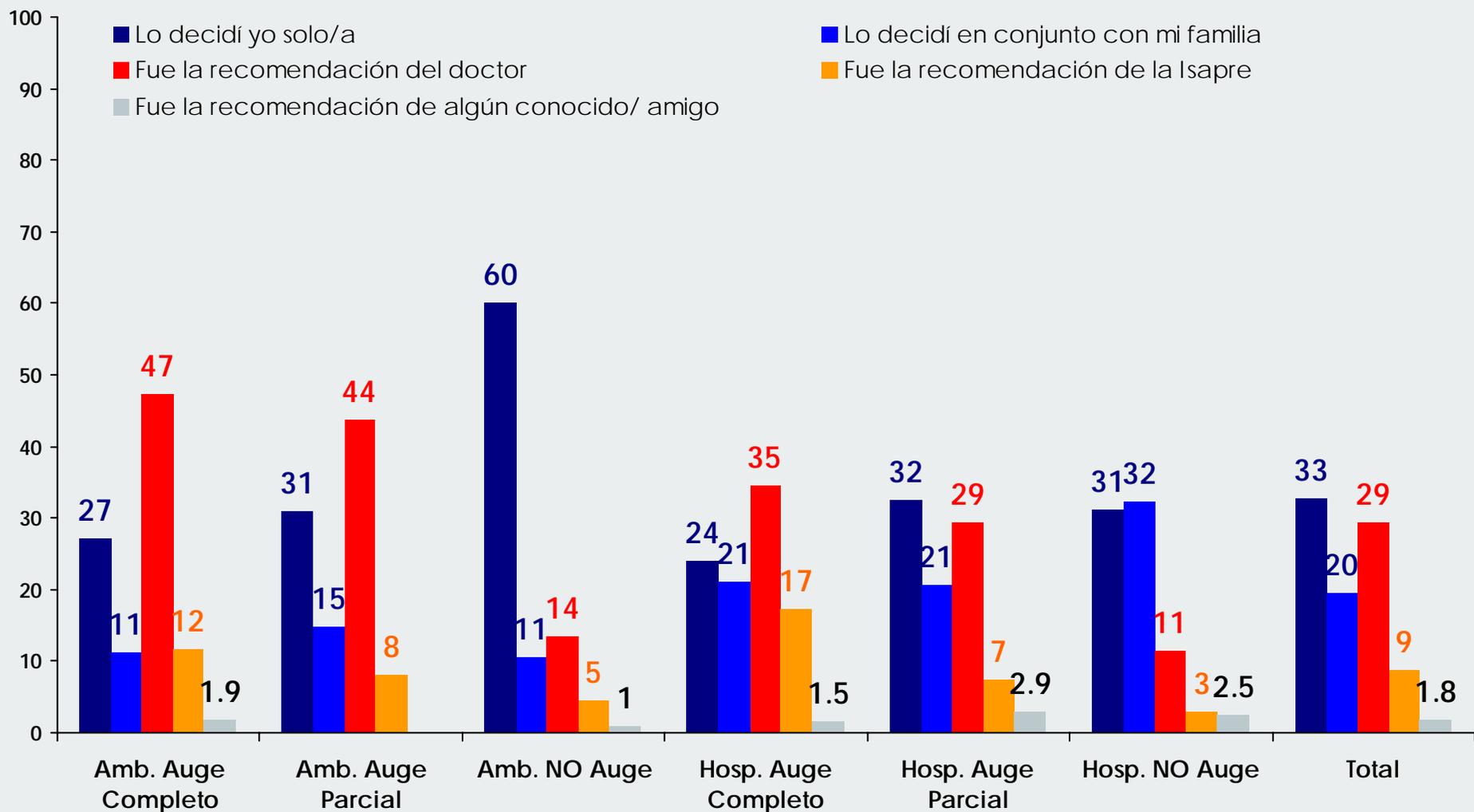
## Cobertura ofrecida por su Isapre una vez determinada la enfermedad AUGE

118

- Las diferencias en las percepciones y opiniones van en la misma dirección de los resultados del módulo de Imagen
- Quienes conocen y usan son quienes tienen muy buenas opiniones de lo que ofrecen como cobertura las ISAPRES
- Por otra parte, la opinión positiva de los usuarios del AUGE valida nuestra opinión respecto de que existe un serio problema de desconocimiento e imagen
- Si bien la eliminación de la libre elección en el tratamiento de la patología es un tema con bajas evaluaciones en todos los grupos, sólo tiene una fuerte influencia en el grupo de usuarios parciales de AUGE en modalidad ambulatoria

# Mayores influenciadores en la decisión de usar o no el AUGE

Total Muestra (904 casos)



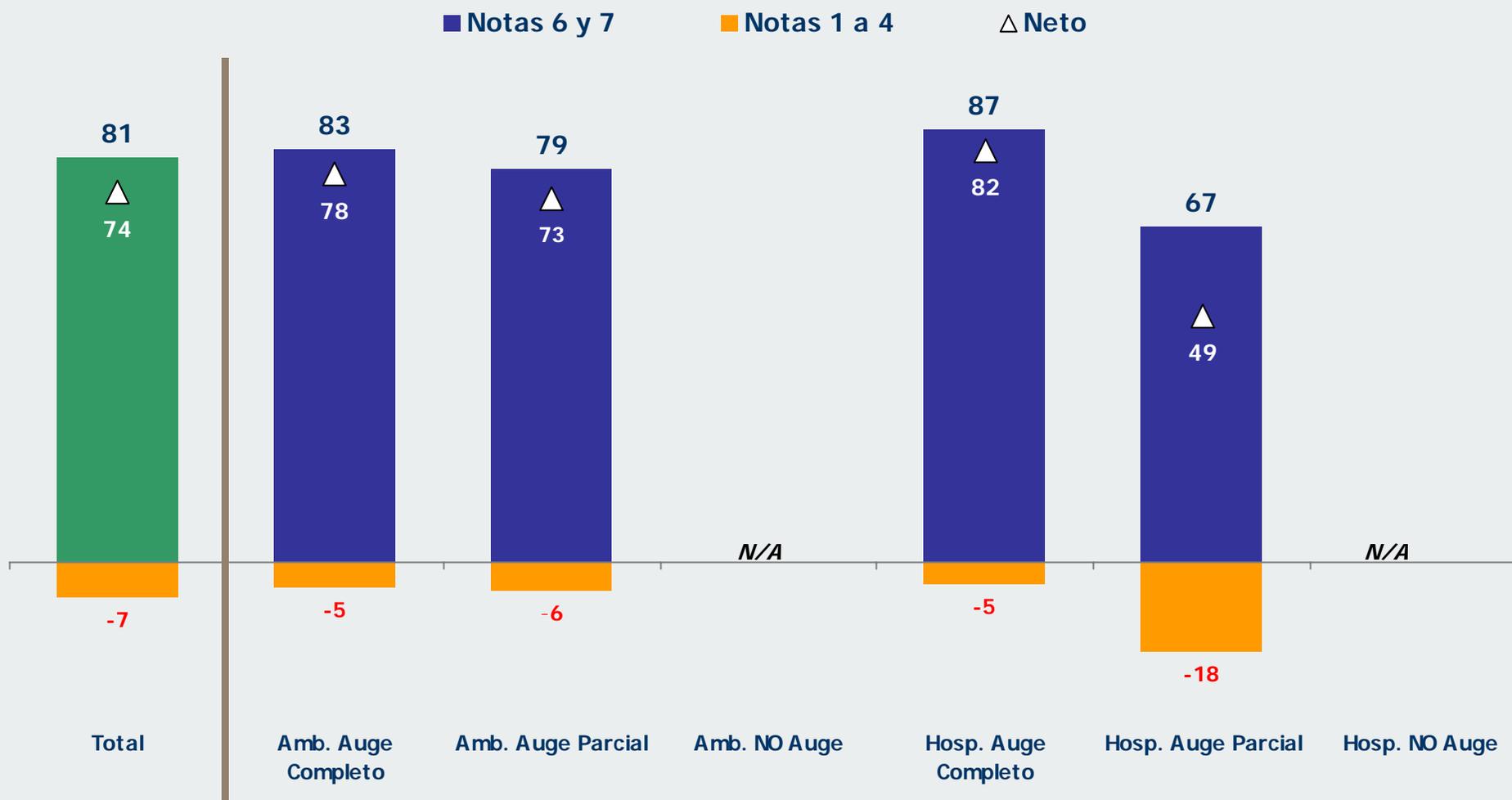
# 11. Tratamiento

Comprender  
Aprender  
Mejorar

## Calidad de la atención de los distintos prestadores

### "Facilidad del Proceso de Inscripción para acceder a los beneficios y coberturas AUGE-GES en su Isapre" / Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

121

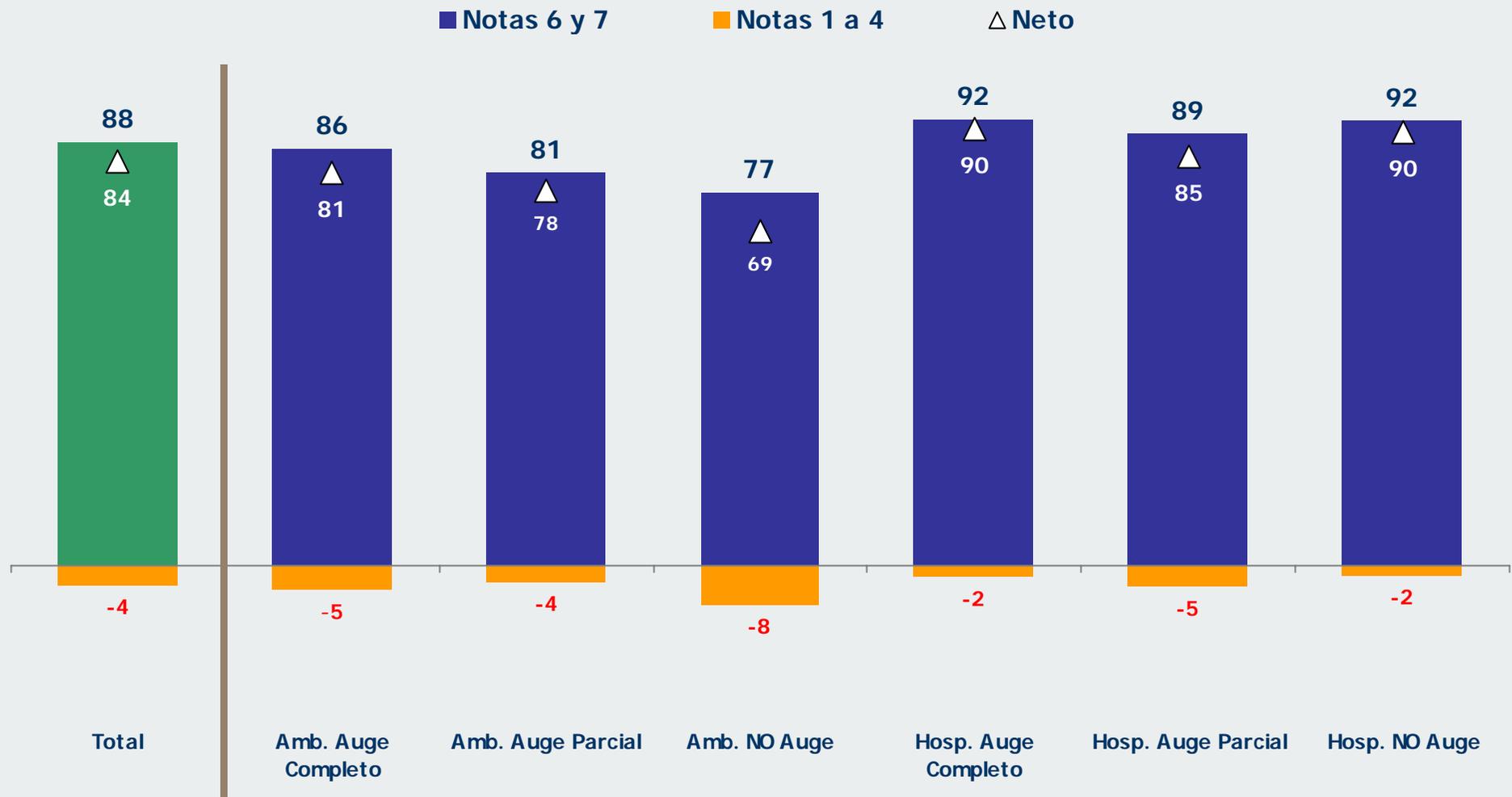


# Calidad de la atención de los distintos prestadores

## "La atención del equipo médico"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

122

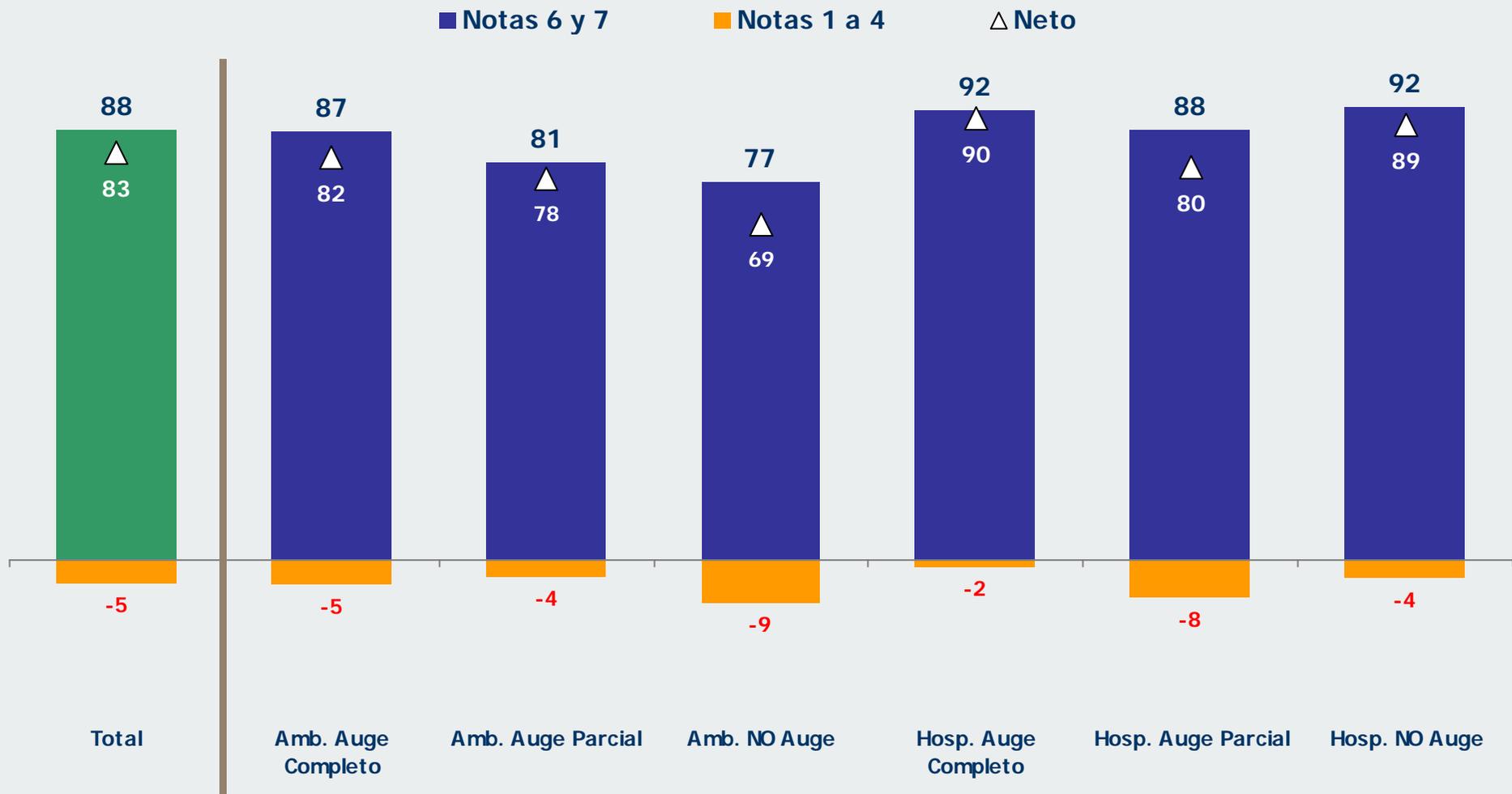


# Calidad de la atención de los distintos prestadores

## "La calidad y confianza del equipo médico"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

123

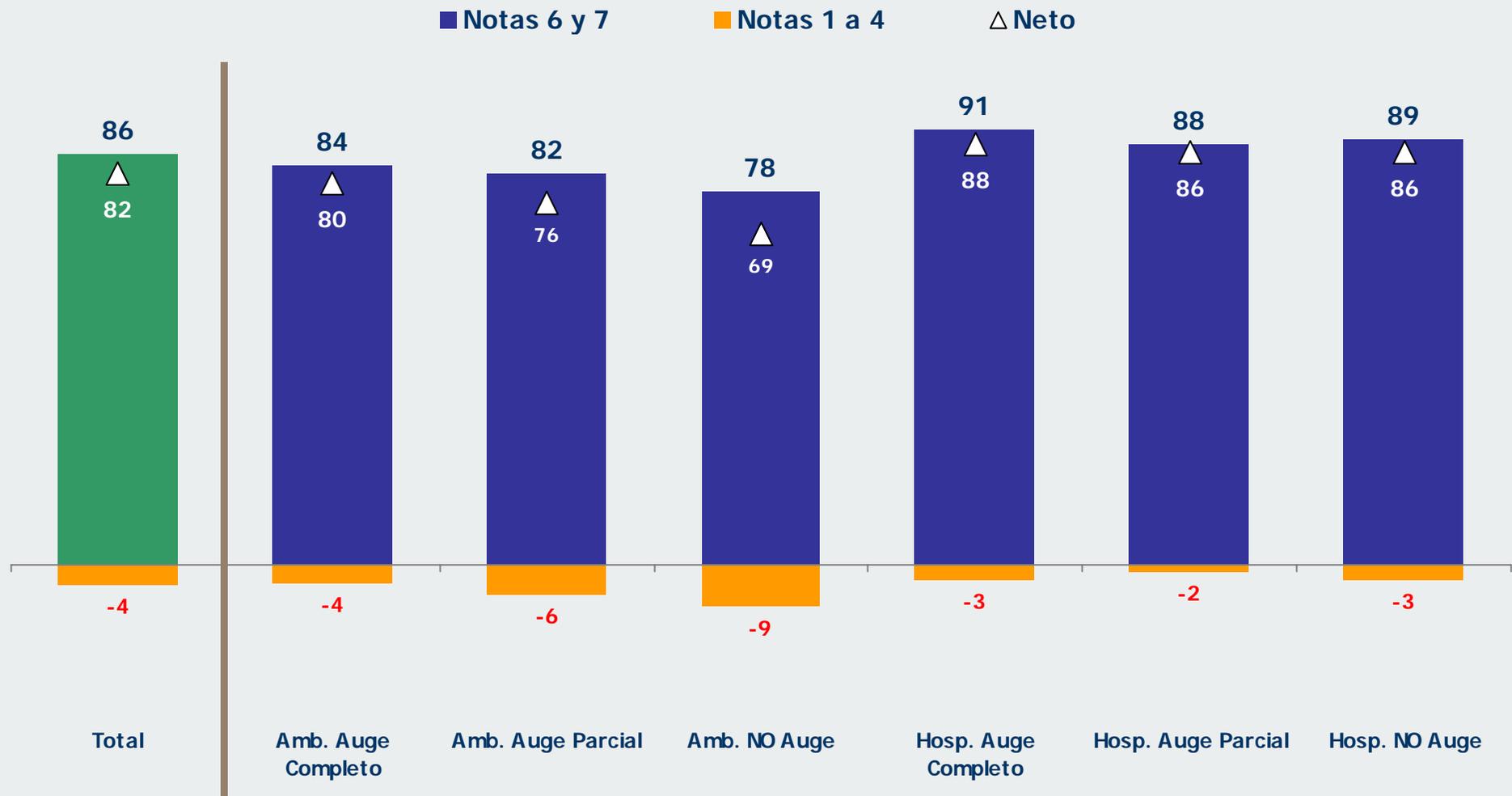


# Calidad de la atención de los distintos prestadores

## "La confianza de los establecimientos (Clínicas, laboratorios, etc.)"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

124

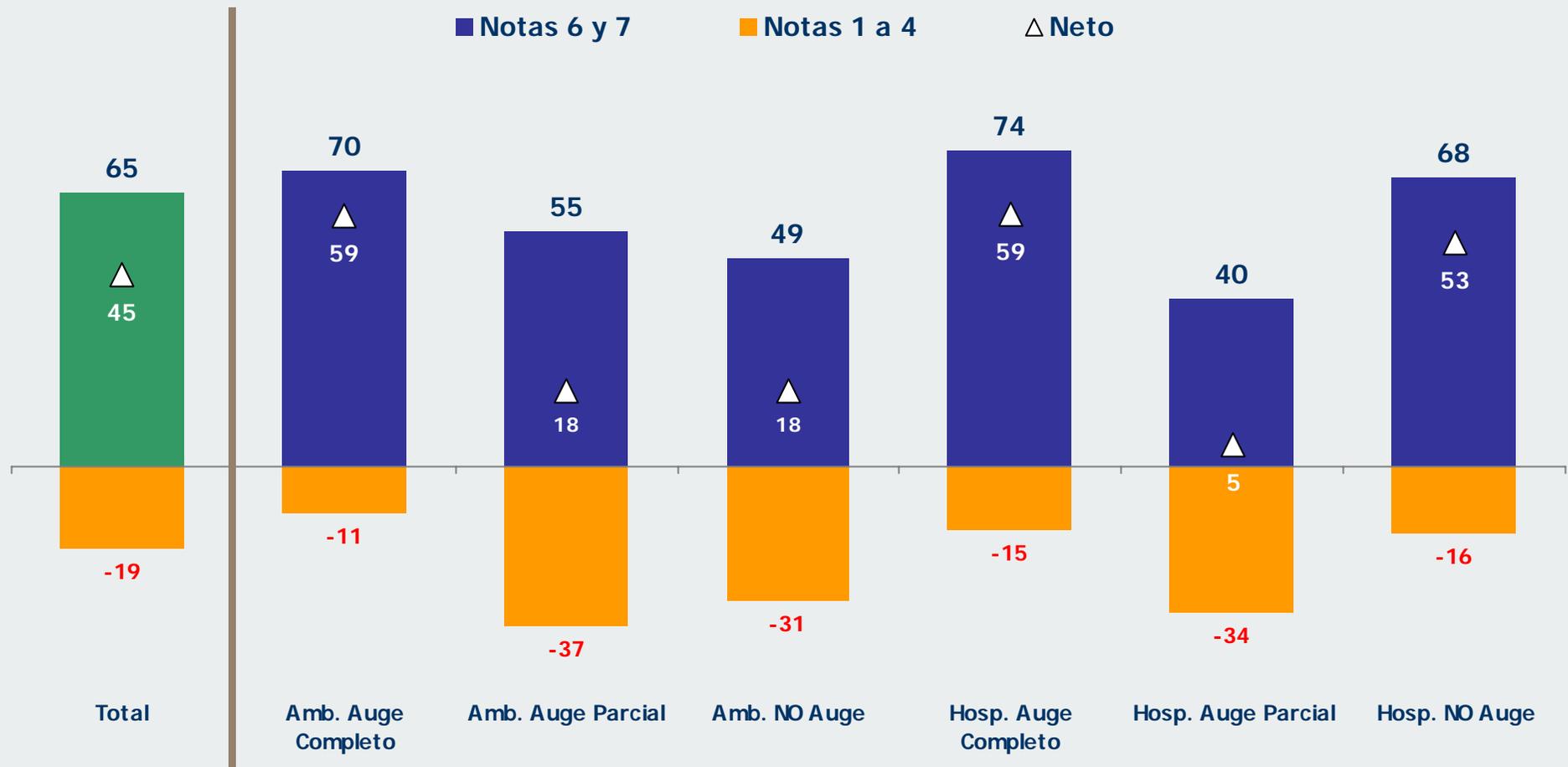


# Calidad de la atención de los distintos prestadores

## "La facilidad para acceder a medicamentos en las farmacias en convenio"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

125

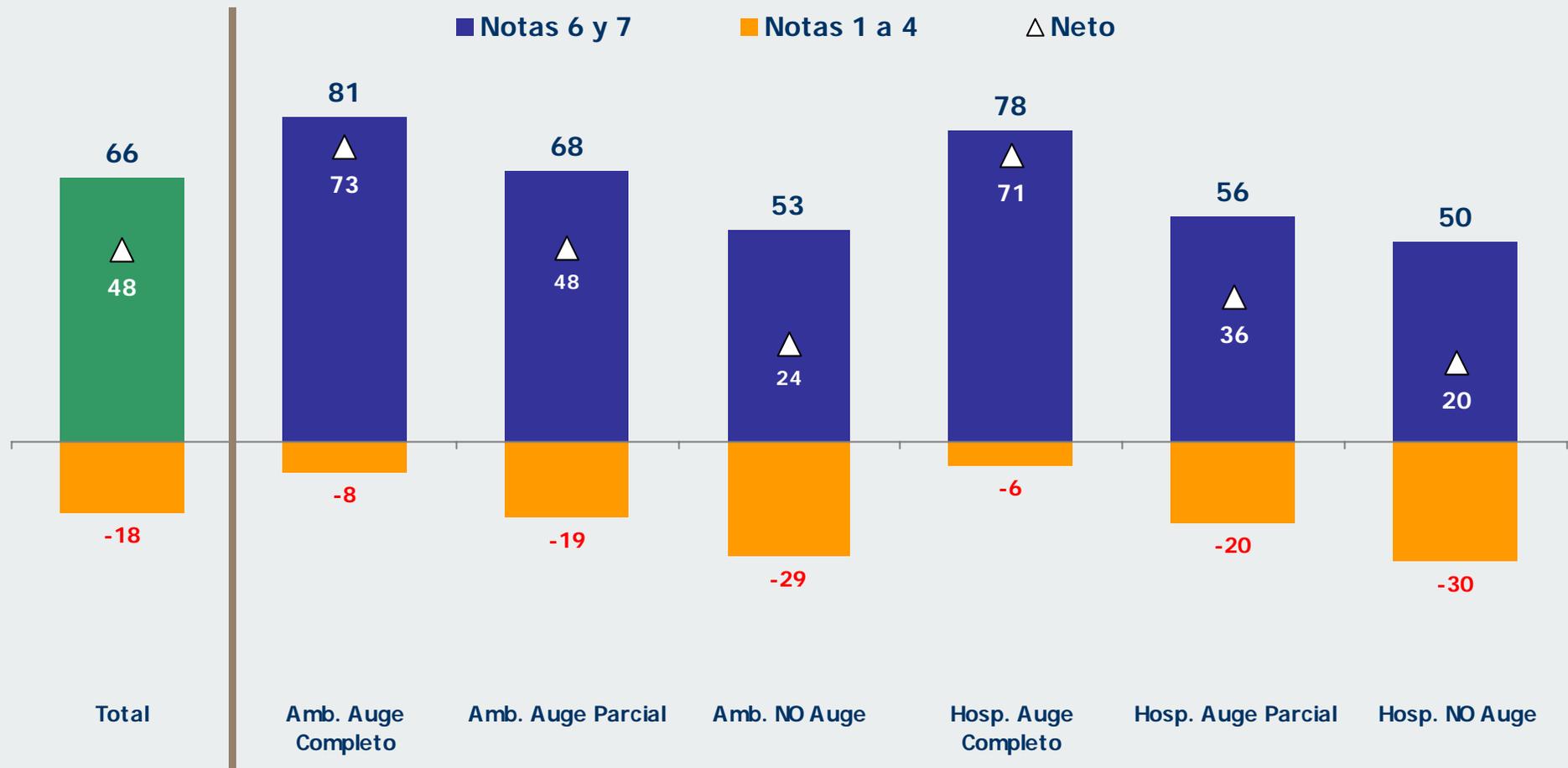


# Calidad de la atención de los distintos prestadores

## "Los costos que tuvo el tratamiento para Usted (Copagos)"

Base: Total Muestra (904 casos) / %

126

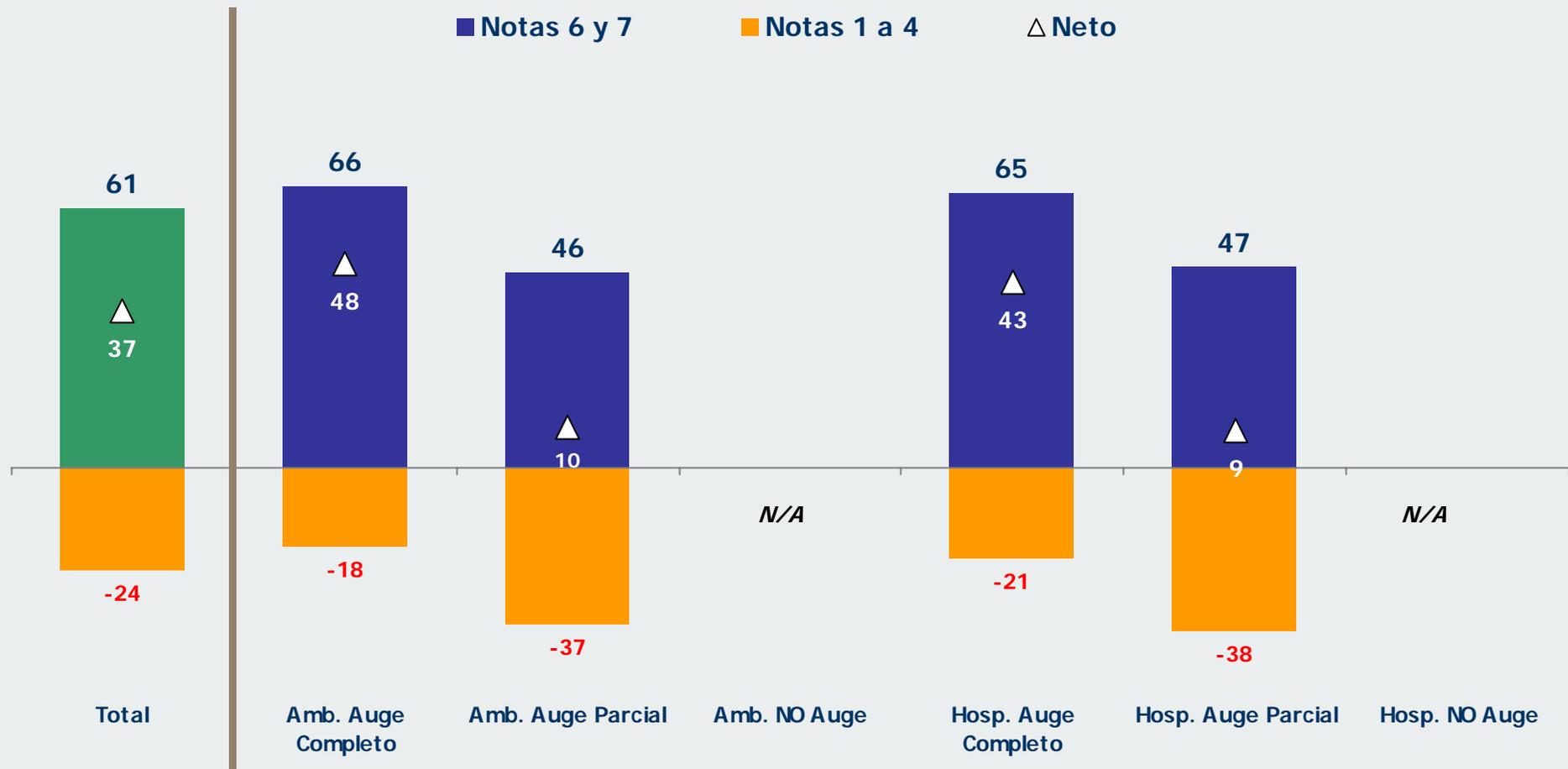


# Beneficios de acceso a medicamentos

## “La disponibilidad de los medicamentos en las farmacias”

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

127

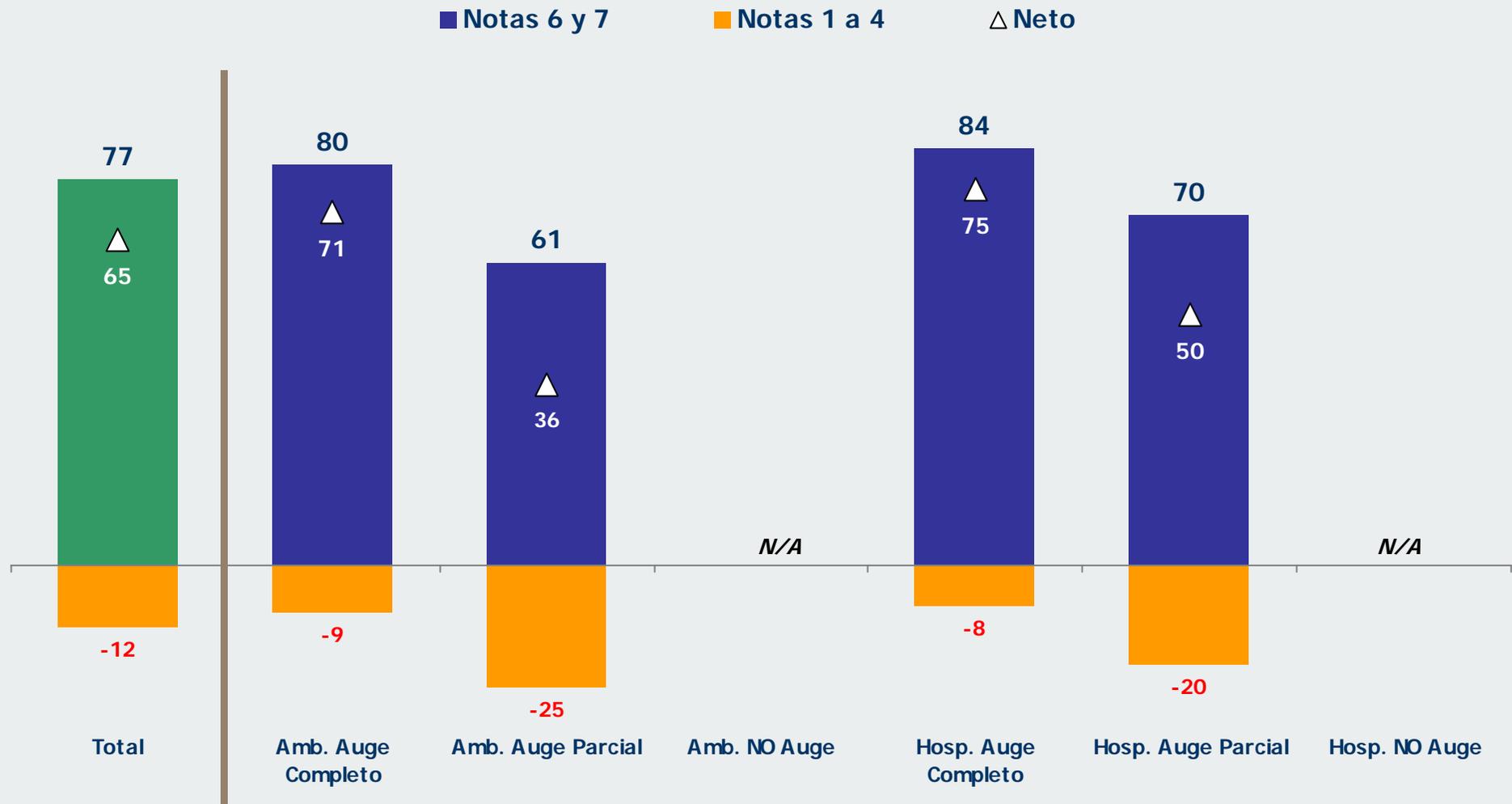


## Beneficios de acceso a medicamentos

### "La confiabilidad de los medicamentos cubiertos"

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

128

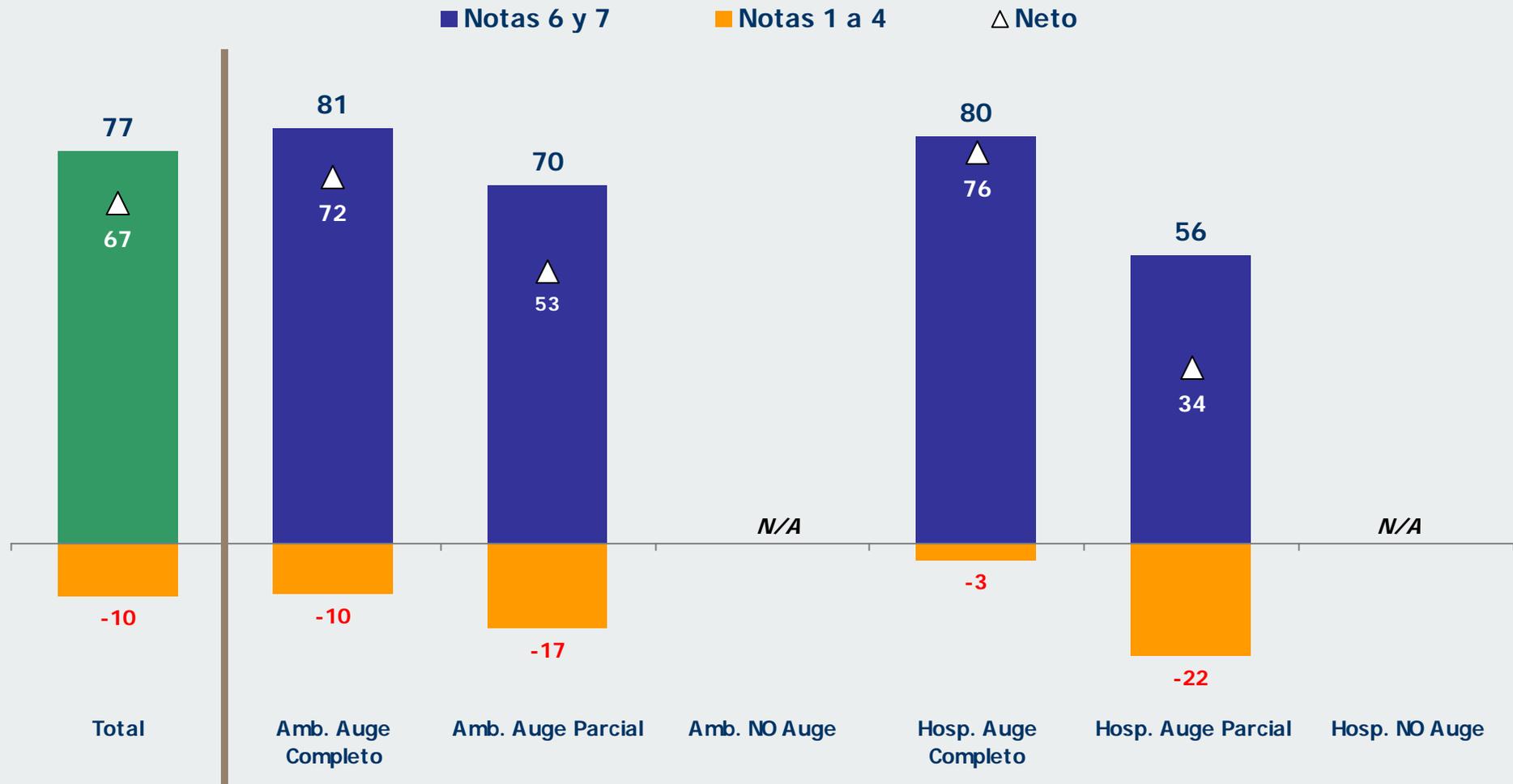


# Beneficios de acceso a medicamentos

## "Los costos de los medicamentos cubiertos"

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

129



## TRATAMIENTO

130

- Respecto de la opinión o evaluación de los aspectos relacionados con el tratamiento mismo, los resultados muestran que no se presentan diferencias sustantivas entre los usuarios y no usuarios, lo que demuestra que el AUGE es una excelente alternativa potencial para toda la población
- Respecto de los usuarios, se observa la necesidad de revisar la forma en que está operando la cobertura de medicamentos, ya que presenta menores niveles de satisfacción, sobre todos en aquellos que hacen uso parcial de los beneficios
- Entre los no usuarios se presentan efectos negativos de los costos que tuvo que enfrentar para resolver su patología sin el acceso a los beneficios AUGE, lo que refuerza la necesidad de informar

# 12. Experiencia Final en Usuarios

## AUGE

Comprender  
Aprender  
Mejorar



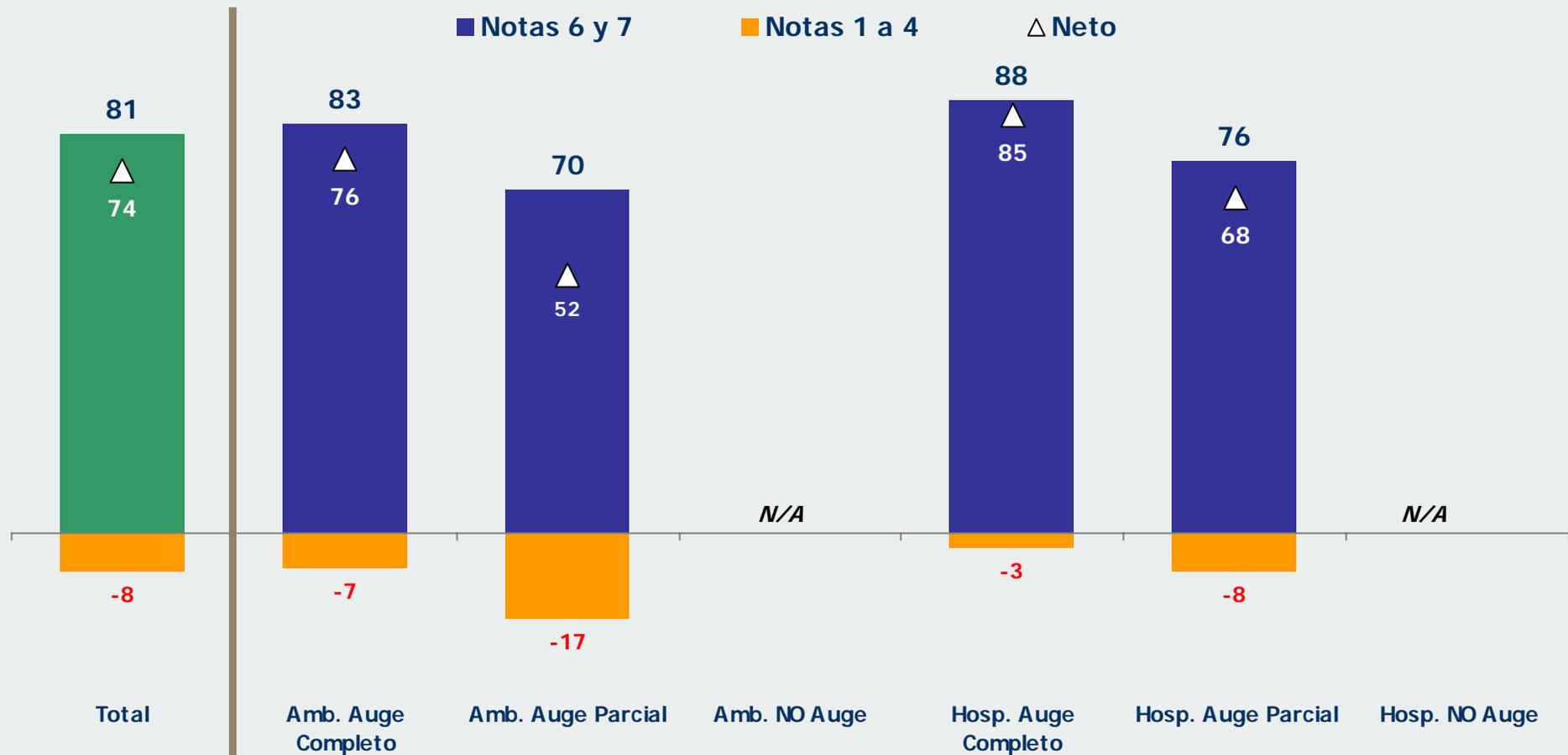
# Experiencia con el servicio entregado por el AUGE-GES

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

132

El AUGE ES: "Una excelente alternativa para resolver problemas de salud"



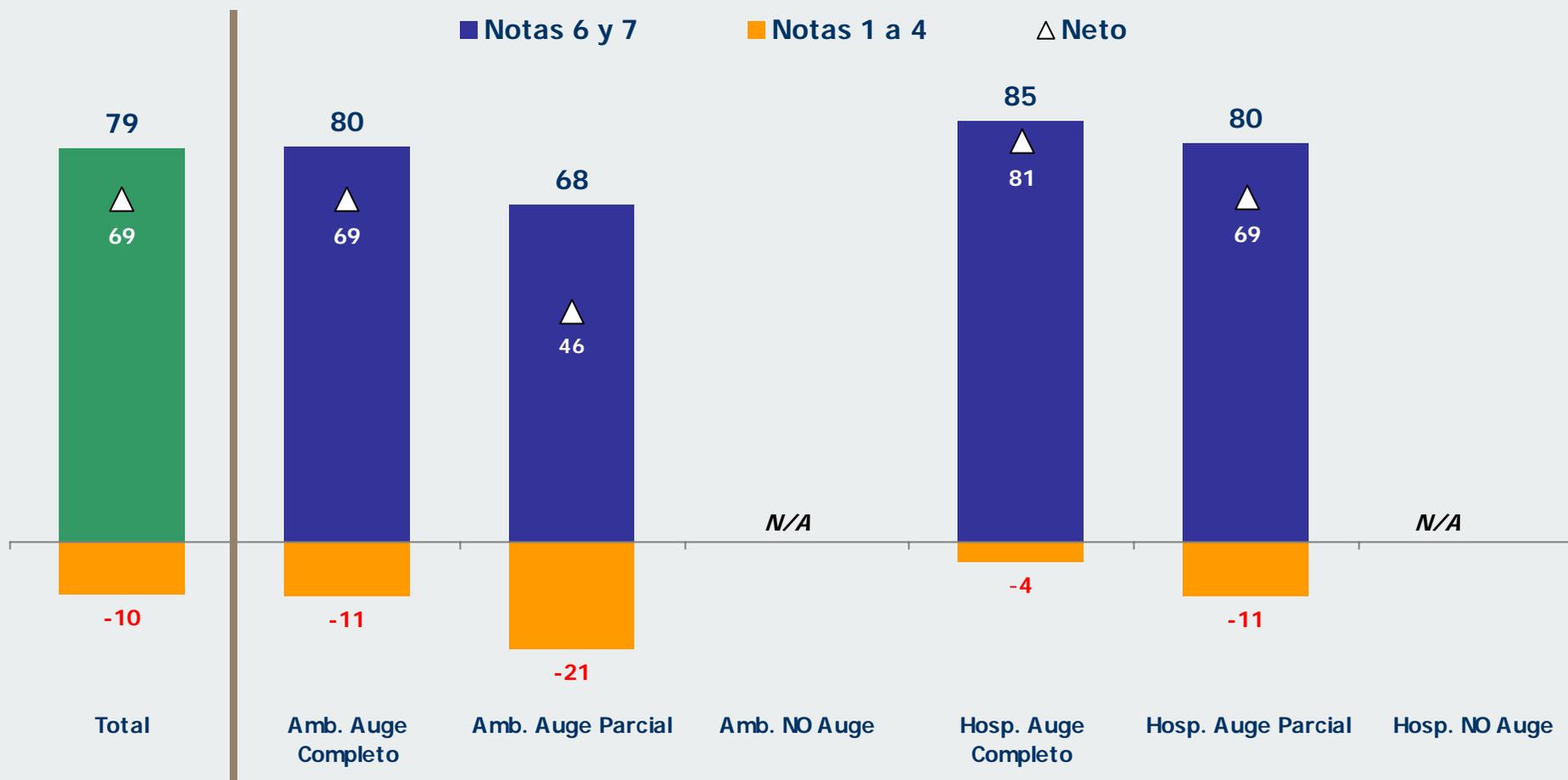
# Experiencia con el servicio entregado por el AUGE-GES

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

133

El AUGE ES: " Una herramienta para todos, independiente de su nivel socioeconómico "



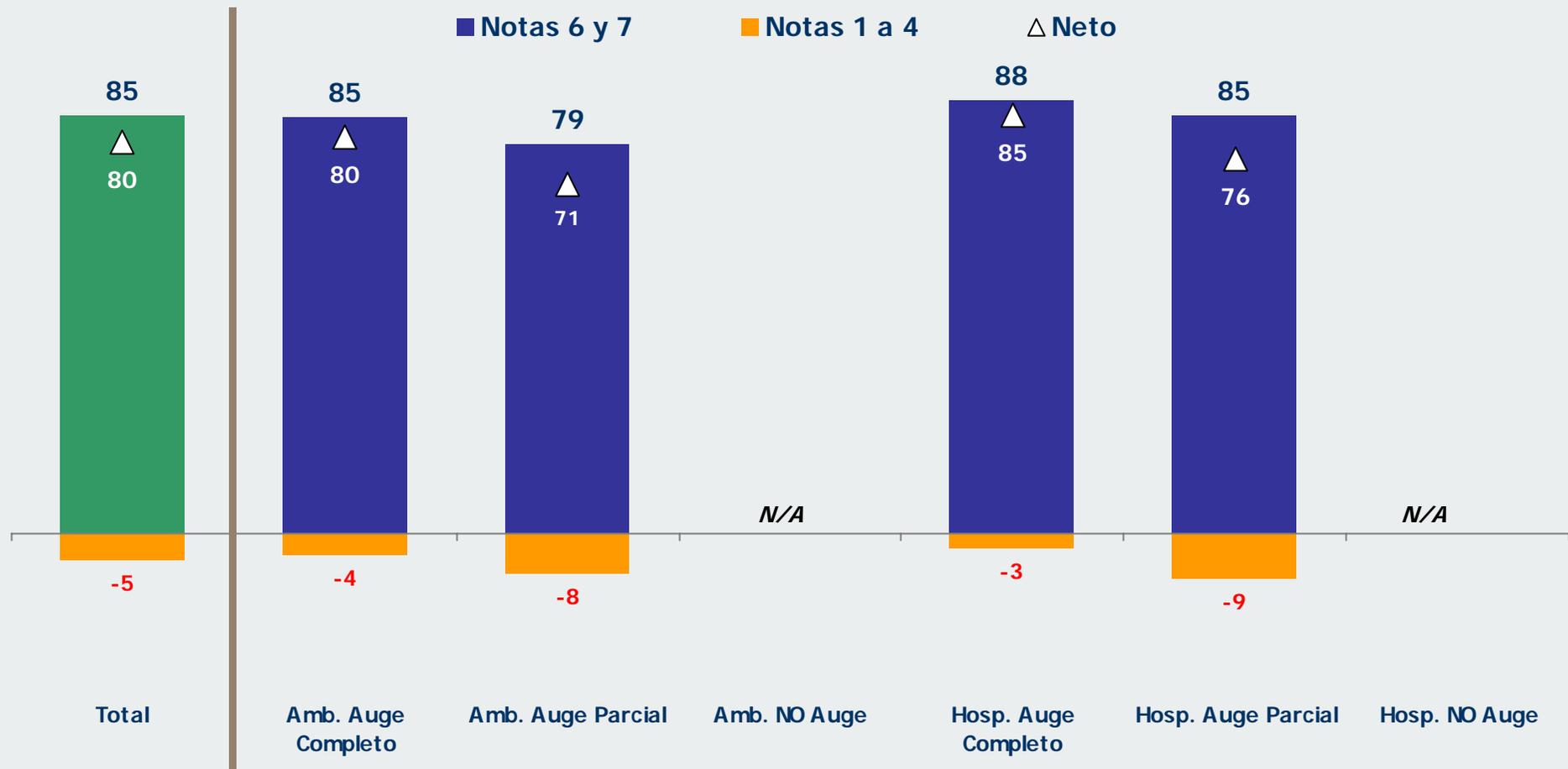
# Experiencia con el servicio entregado por el AUGE-GES

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

134

El AUGE ES: " Un adelanto en materia de acceso a la salud"



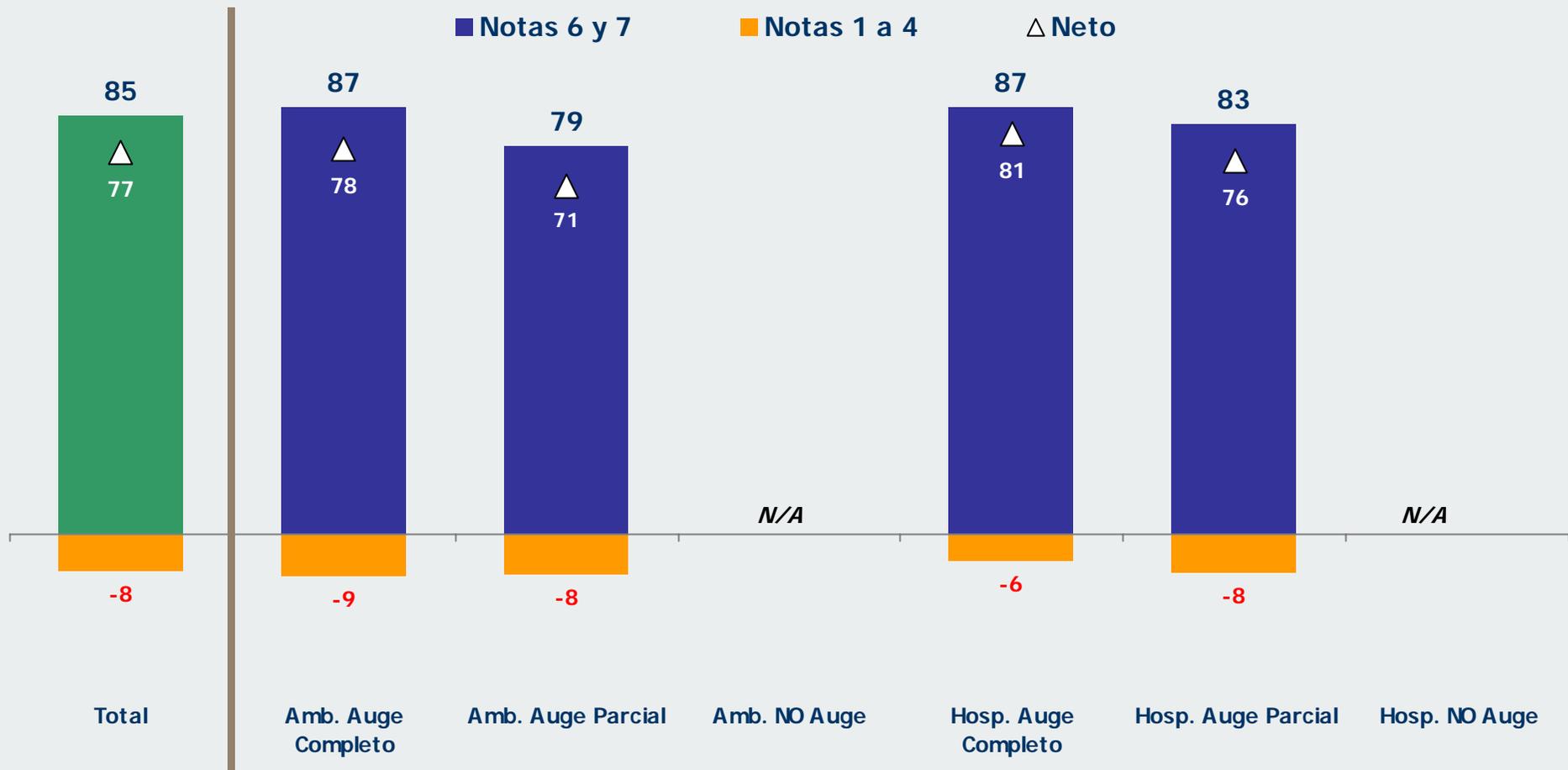
# Experiencia con el servicio entregado por el AUGE-GES

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

135

El AUGE ES: "Una solución para las personas de menores recursos"



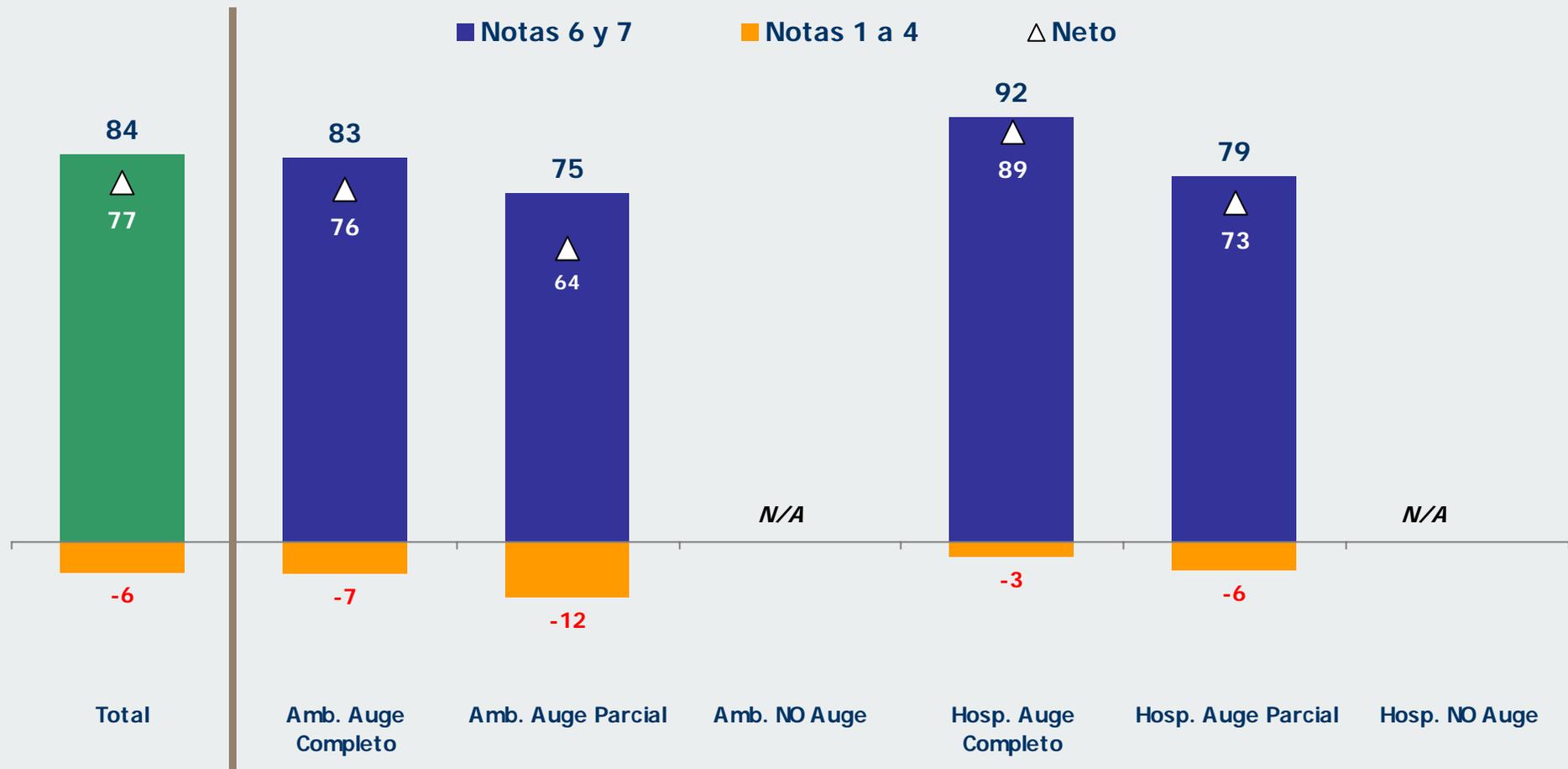
# Experiencia con el servicio entregado por el AUGE-GES

Escala donde 1 es muy en desacuerdo con la frase y 7 muy de acuerdo

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

136

El AUGE ES: " Es la mejor opción en caso de tener alguna patología"



## Experiencia con el servicio entregado por el AUGE-GES

137

- Los usuarios del AUGE en todo su tratamiento consideran que esta no sólo es una alternativa satisfactoria, además sus opiniones muestran que la encuentran efectiva en cuanto a darles acceso a resolver patologías que afectan su salud

# 13. Impacto en Evaluación Auge

Comprender  
Aprender  
Mejorar

## IMPACTO EN EVALUACIÓN AUGE

139

- Se realizó un análisis de regresión para determinar los elementos de mayor impacto en la evaluación global que realizan del AUGE tanto a los usuarios como a los no usuarios de los beneficios
- Se incluyeron en el modelo los aspectos de Imagen, Cobertura, Experiencia general y Tratamiento
- En la lámina siguiente se presenta una tabla con los resultados, identificando los temas claves en la evaluación que hace cada grupo.
- Vale la pena señalar que los niveles de ajuste de los modelos de regresión son muy buenos, explicando entre un 53 y un 76% del juicio global

## IMPACTO EN EVALUACIÓN AUGÉ

140

r2	0.64		0.74		0.53		0.76		0.67		0.65	
	Amb. Auge Completo		Amb. Auge Parcial		Amb. NO Auge		Hosp. Auge Completo		Hosp. Auge Parcial		Hosp. NO Auge	
<b>SAT. NETA GLOBAL AUGÉ</b>	<b>73</b>		<b>37</b>		<b>2</b>		<b>77</b>		<b>63</b>		<b>6</b>	
P. 3: IMAGEN - Es una muy buena alternativa para tratarse	0.52	80.4			0.48	28.1						
P. 3: IMAGEN - Entrega mucha tranquilidad a uno y a la familia	0.37	78.8	0.55	51.8			0.64	84.8				
p. 16: COBERTURA - La eliminación de la posibilidad de elegir al doctor o el establecimiento (paquete cerrado sin libre			0.43	-5.3								
P. 20: TRATAMIENTO - Facilidad del Proceso de Inscripción para acceder a los beneficios y coberturas AUGÉ-GES en su Isapre							0.34	82.3				
P. 20: TRATAMIENTO - Los costos que tuvo el tratamiento para ud (Copagos)							0.23	71.3				
P. 9: PROCEDIMIENTOS - La facilidad para obtener hora									0.83	76.9		
P. 3: IMAGEN - Cuenta con equipos médicos de excelencia					0.39	22.6						
P. 3: IMAGEN - Uno se siente realmente protegido											0.72	14.5
P. 9: PROCEDIMIENTOS - El costo a pagar por usted (Copago)											0.26	38.2
	PESO	NETA	PESO	NETA	PESO	NETA	PESO	NETA	PESO	NETA	PESO	NETA

- *Las fortalezas y debilidades del AUGÉ están en los temas de Información, ya que en cierta medida las fortalezas en los grupos de usuarios son el contrapunto de las debilidades en los no usuarios*

## IMPACTO EN EVALUACIÓN AUGE

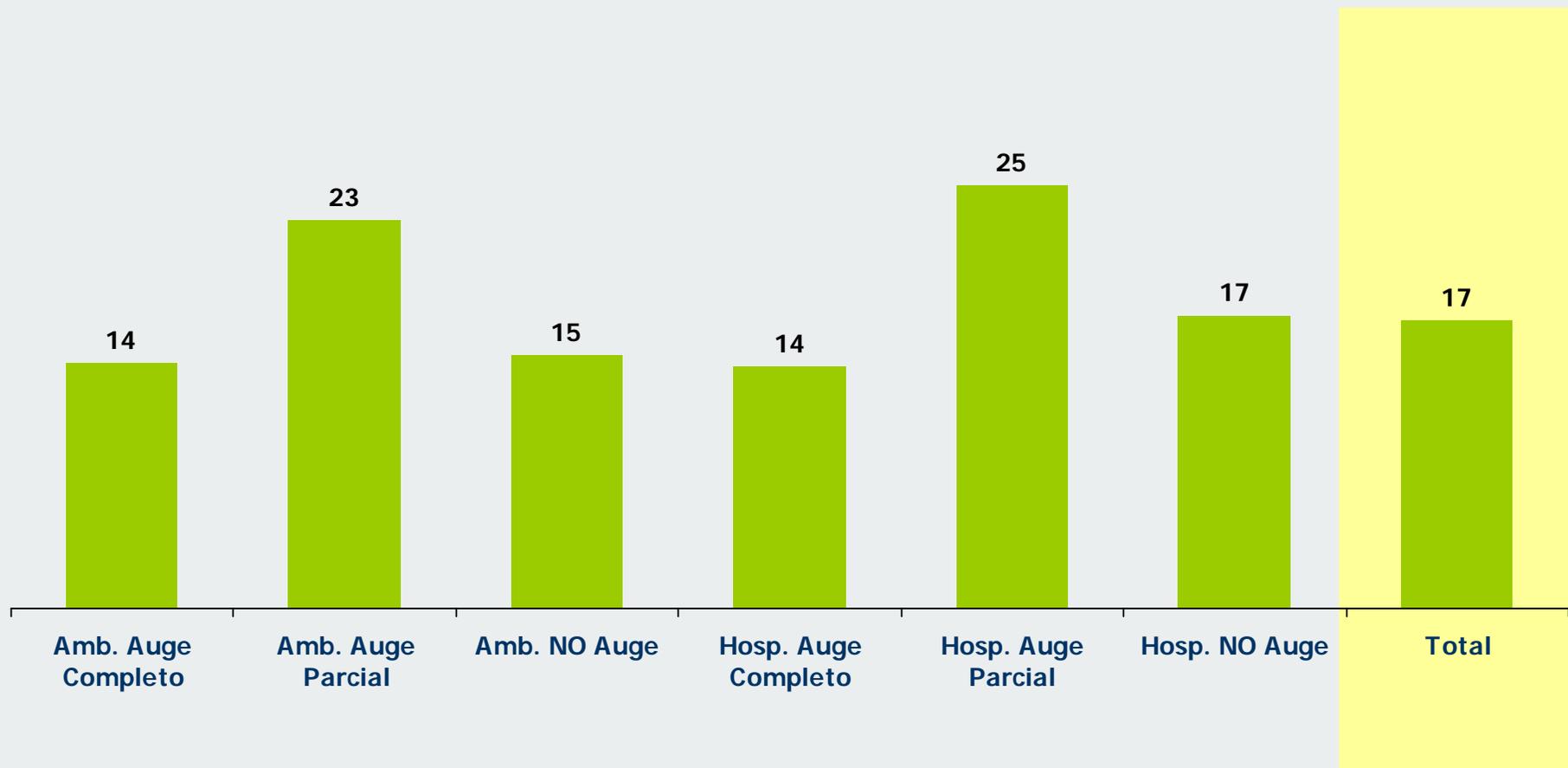
# 13. Problemas

Comprender  
Aprender  
Mejorar

## Tasa de Problemas con el uso del Auge - % quienes *SI* tuvieron problemas

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

143



## Tipo de Problemas con el uso del Auge - ESPONTÁNEA

Base: Sólo quienes usaron AUGE-GES (416 casos)

¿Me podría decir si tuvo algún problema con el uso del AUGE - GES?

144



• *Los problemas se concentran en dos temas antes señalados como de interés:*

- *Información*
- *Medicamentos*

# 14. Conclusiones iniciales

Comprender  
Aprender  
Mejorar

## CONCLUSIONES INICIALES

146

Los resultados del estudio se pueden resumir en los siguientes temas:

1. Si existe un tema de la mayor relevancia para determinar el uso y la evaluación del AUGÉ GES y sus beneficios, tiene que ver con la información con que cuentan los potenciales usuarios
  - A mayor información, mayor propensión al uso
2. Los médicos son las fuentes claves, tanto de información, como de asesoría e influencia en torno a la decisión del uso de los beneficios AUGÉ GES
  - Si bien los médicos cuando informan o participan del proceso de decisión logran una mayor adhesión al sistema AUGÉ, requieren de apoyo y herramientas para ser más eficaces, sobre todo en lo referido a patologías de atención en modalidad hospitalaria
3. Se requiere que las personas opten por el uso del AUGÉ GES desde el inicio del tratamiento, los resultados muestran que hay que incentivarlos a usar el sistema desde los procedimientos destinados a confirmar el diagnóstico de su patología
4. El personal de la ISAPRE no es una gran fuente de influencia en la decisión respecto del uso o no uso, se requiere relevar el rol de asesor de estas instituciones, para ellos se pueden explorar mecanismos y personas/roles que potencien los atributos de legitimidad para los afiliados
5. El AUGÉ GES tiene un serio problema de imagen, el cual es potenciado por las debilidades del sistema para informar adecuadamente
  - La población de beneficiarios de ISAPRES tiene una idea inicial que asocia AUGÉ con sistema público y, por ende, de problemas de acceso y calidad
  - Cuando se logra superar esta barrera se logra que las personas usen el sistema, transformando su experiencia en altamente satisfactoria y eficaz
  - Quienes optaron por no usar el AUGÉ GES no presentan mayores niveles de satisfacción respecto de los temas relevantes del tratamiento de su patología y muestran que los costos y copagos tuvieron efectos negativos en ellos



Gracias por su atención.