

# ESTUDIO DE OPINIÓN A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD, REFORMA Y POSICIONAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Jefa de Proyecto: Paulina Valenzuela A.  
Contraparte Técnica: Marcela Pezoa G.

Marzo 2015



## Ficha técnica del estudio

<b>Objetivo General</b>	Evaluar el grado de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del FONASA y de las ISAPRE tienen sobre su sistema de salud, del AUGE-GES, prestadores, de la Superintendencia de Salud y de otros temas de alto impacto. A fin de obtener mayor conocimiento de los usuarios de salud, contribuir a las políticas de mejoramiento en el rol que le compete a la Superintendencia de Salud y facilitar el empoderamiento de estas personas.
<b>Tipo de Estudio</b>	Cuantitativo mediante aplicación de encuesta estructurada a una muestra probabilística de beneficiarios de 18 años y más. Basado en entrevistas presenciales en hogares.
<b>Grupo Objetivo</b>	Hombres y mujeres de 18 años y más, beneficiarios (cargas/afiliados) de FONASA e ISAPRES Abiertas residentes en las zonas urbanas de todas las regiones del país.
<b>Diseño Muestral</b>	Dos muestras independientes: una para el universo de beneficiarios de FONASA y otra para el universo de beneficiarios de ISAPRE. Muestreo estratificado por conglomerados en tres etapas (polietápico) para cada una de las muestras
<b>Tamaño Muestral</b>	2004 casos (1024 FONASA   980 ISAPRE); error muestral máximo de 2,3%
<b>Terreno</b>	29 de Diciembre 2014 al 31 de Enero 2015

Elaborado para:



# ASPECTOS METODOLÓGICOS

Distribución de la muestra no ponderada según región y sistema de salud y error muestral máximo (incluye deff)

REGIÓN	FONASA	ISAPRE	TOTAL
Arica y Parinacota	10	10	20
Tarapacá	15	25	40
Antofagasta	20	75	95
Atacama	15	20	35
Coquimbo	37	28	65
Valparaíso	86	29	115
O'Higgins	45	85	130
Maule	55	45	100
Bío Bío	100	30	130
Araucanía	54	76	130
Los Ríos	20	15	35
Los Lagos	40	40	80
Aysén	5	5	10
Magallanes	5	10	15
<b>Subtotal Regiones</b>	<b>507</b>	<b>493</b>	<b>1000</b>
Región Metropolitana	517	487	1004
<b>Total</b>	<b>1024</b>	<b>980</b>	<b>2004</b>
Error Muestral Máx.	FONASA	ISAPRE	TOTAL
<b>Regiones</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,7%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Región Metropolitana</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,7%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Total</b>	<b>3,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>2,3%</b>

# A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:



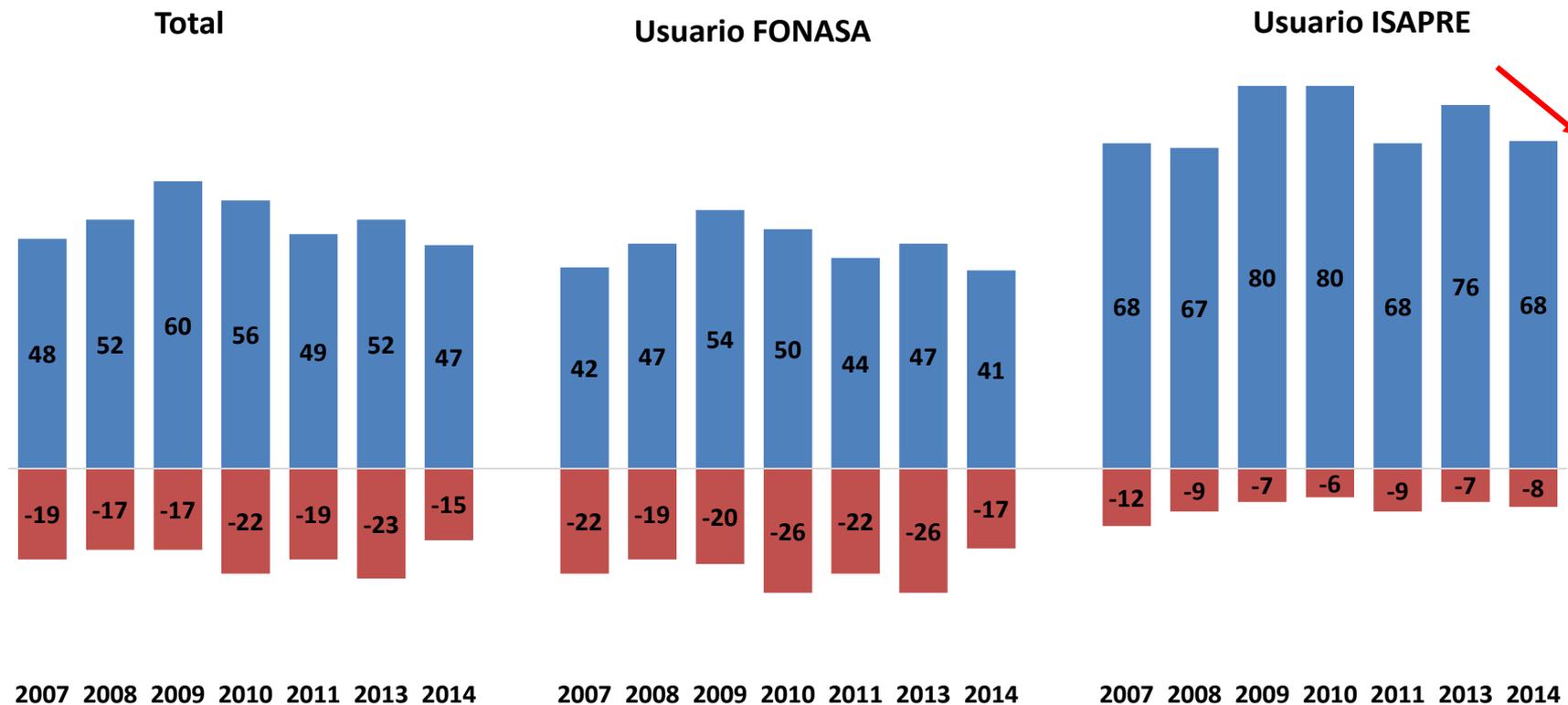
# EVOLUCIÓN DE LA SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

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

Base: Total muestra (n=2004)

%

■ Protegido / Muy protegido ■ Desprotegido / Muy desprotegido



N pond

1447	1728	2286	2327	2286	1800	2004		876	1180	1669	1858	1686	1461	1613		571	548	617	469	600	339	391
------	------	------	------	------	------	------	--	-----	------	------	------	------	------	------	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

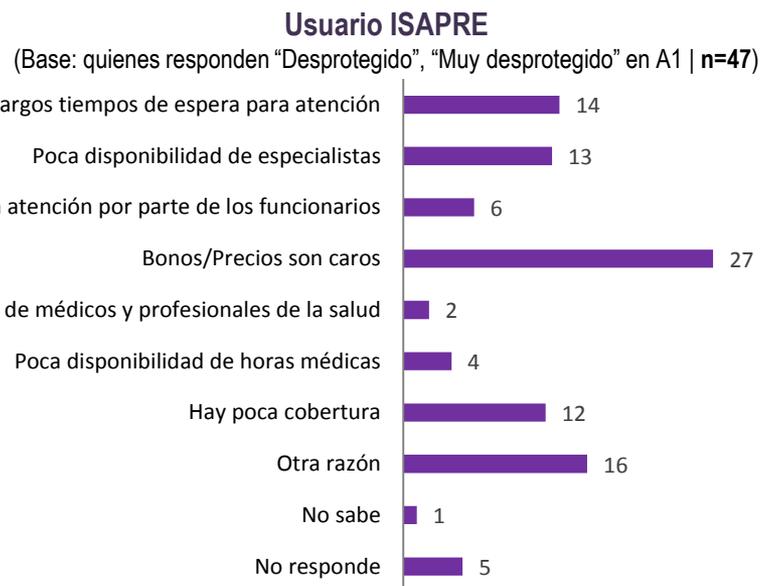
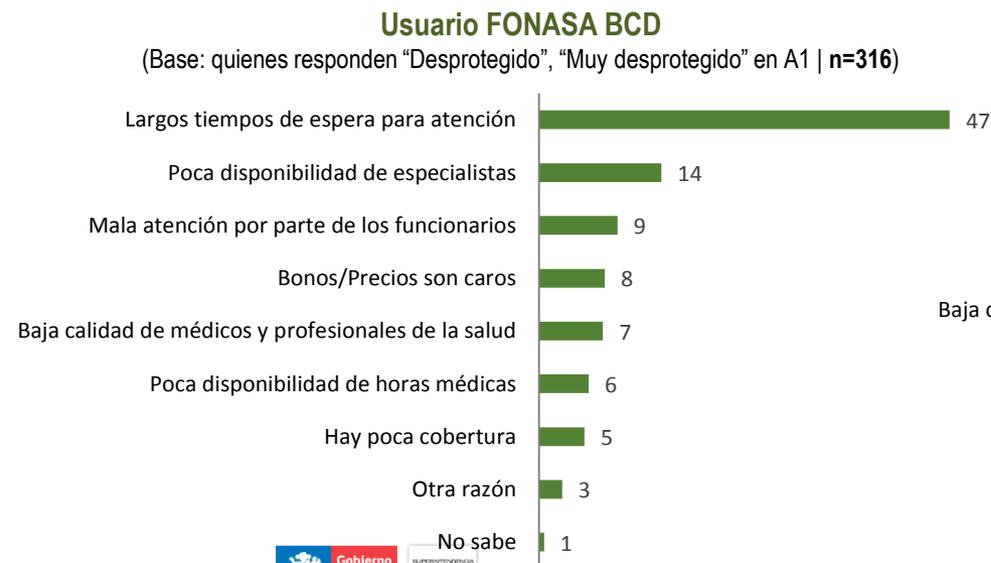
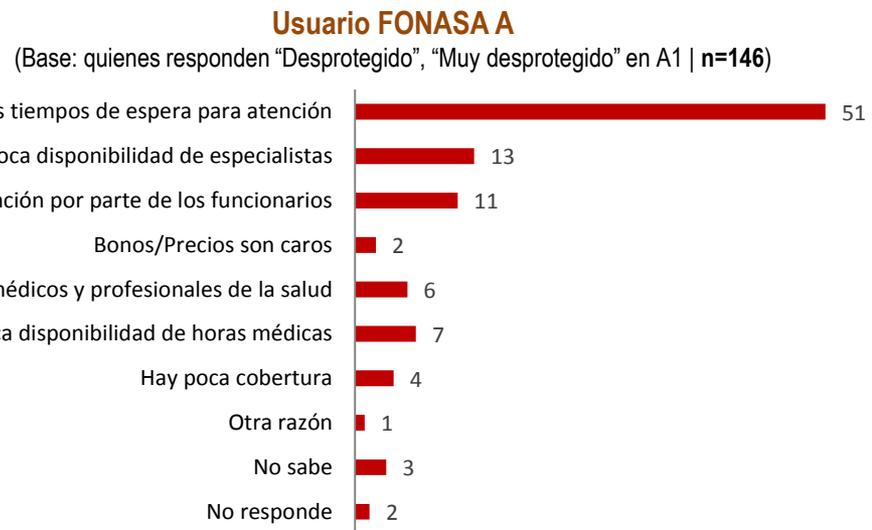
Elaborado para:



# RAZONES DE LA SENSACIÓN DE DESPROTECCIÓN

A2. ¿Por qué se siente desprotegido? | Primera mención

Base: Aquellos que se siente Muy desprotegidos + Desprotegidos A1 (n=540)



Elaborado para:



# SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

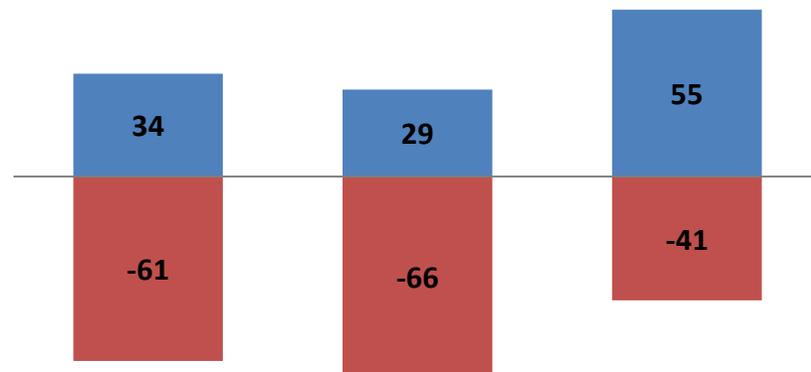
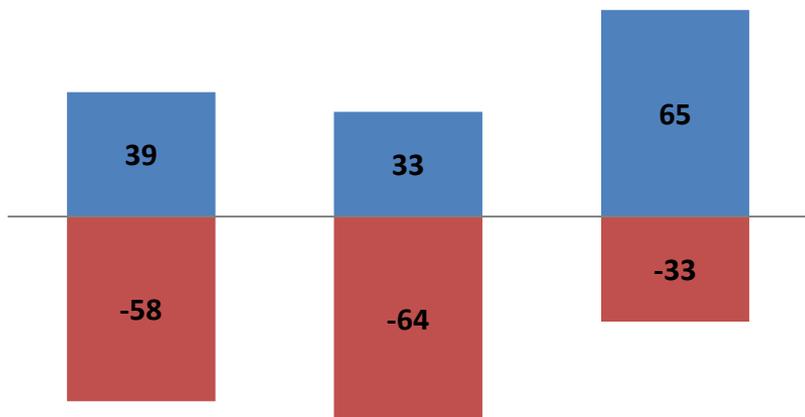
A8. ¿Qué tan confiado está de que si usted se enferma de gravedad, usted?... | Base: Total Muestra (n=2004).

%

■ Muy confiado + confiado    ■ No muy confiado + nada confiado

**Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes**

**Podrá pagar por la atención que necesita**



TOTAL

Usuario FONASA

Usuario ISAPRE

TOTAL

Usuario FONASA

Usuario ISAPRE

Se omite en el gráfico la categoría No sabe/No responde

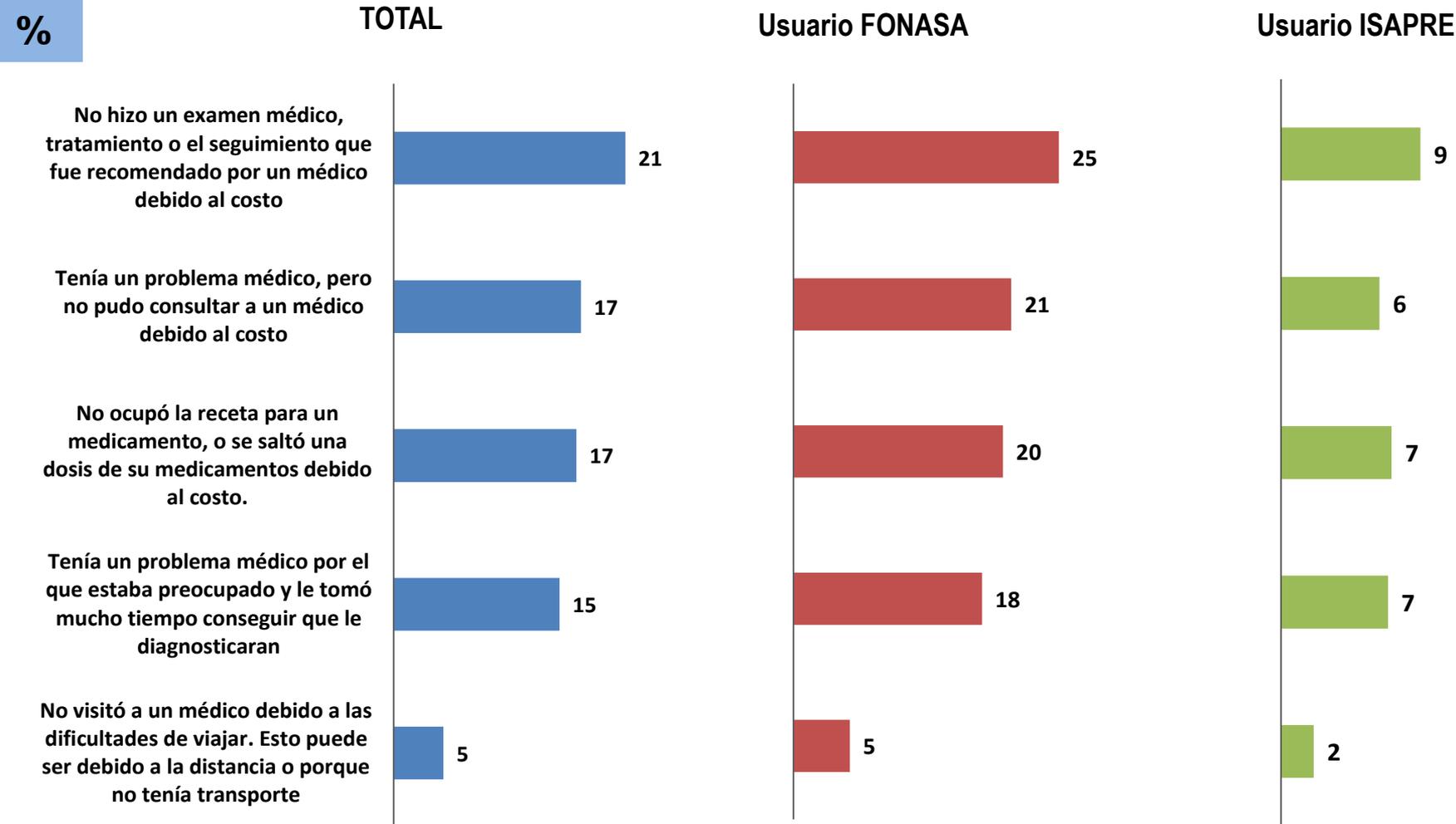
Elaborado para:



# EXPERIENCIA DE DESPROTECCIÓN

A9a. Durante los últimos 12 meses, hubo una última vez en que usted...

Base: FONASA B, C y D, ISAPRE que han requerido atención médica en el último año (n= 790).



(% responde Sí)

Elaborado para:



Se omite en el gráfico la categoría NO y los No sabe/No responde

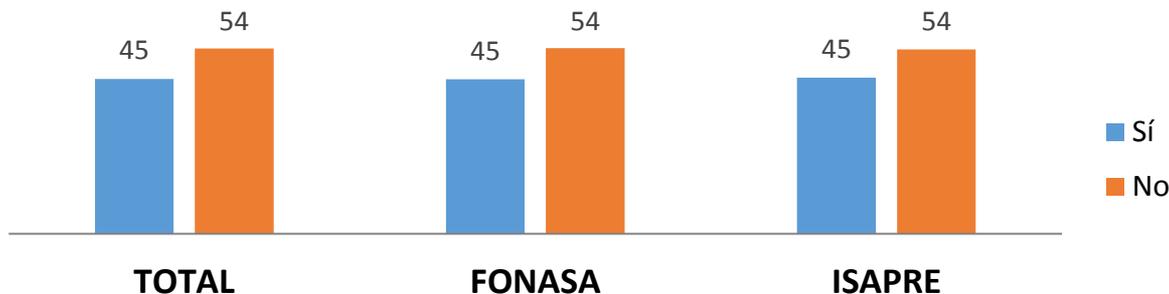
# COSTOS DE LA ATENCIÓN EN SALUD

A9. Durante los últimos 12 meses, ¿ha estado usted enfermo o ha requerido alguna atención médica? | Base: Total Muestra (n= 2004)

A10. En los últimos 12 meses, ¿Cuánto ha gastado usted y su familia de su propio bolsillo para los tratamientos médicos o servicios que no eran cubiertos por su seguro público (FONASA) o privado (ISAPRE)?

Base: FONASA B, C y D, ISAPRE que han requerido atención médica en el último año (n= 790).

%



A10. En los últimos 12 meses, ¿cuánto ha gastado usted y su familia de su propio bolsillo para los tratamientos médicos o servicios que no eran cubiertos por el seguro público (FONASA) o privado (ISAPRE)?

	Mínimo	Máximo	Mediana*	Media	Desv. Típica	N Pond
TOTAL	\$ 0	\$ 18.000.000	\$100.000	\$492.934	\$1.520.138	720
FONASA	\$ 0	\$ 18.000.000	\$100.000	\$495.465	\$1.647.369	542
ISAPRE	\$ 0	\$ 10.000.000	\$120.000	\$485.496	\$1.066.253	178

Se omite en el gráfico la categoría No sabe/No responde

\*A pesar de que la media es \$492.934, el 50% de los entrevistados ha gastado un monto de \$100.000.

Elaborado para:



## A2. EVALUACIÓN, SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SALUD

# A. SISTEMA DE SALUD

Elaborado para:

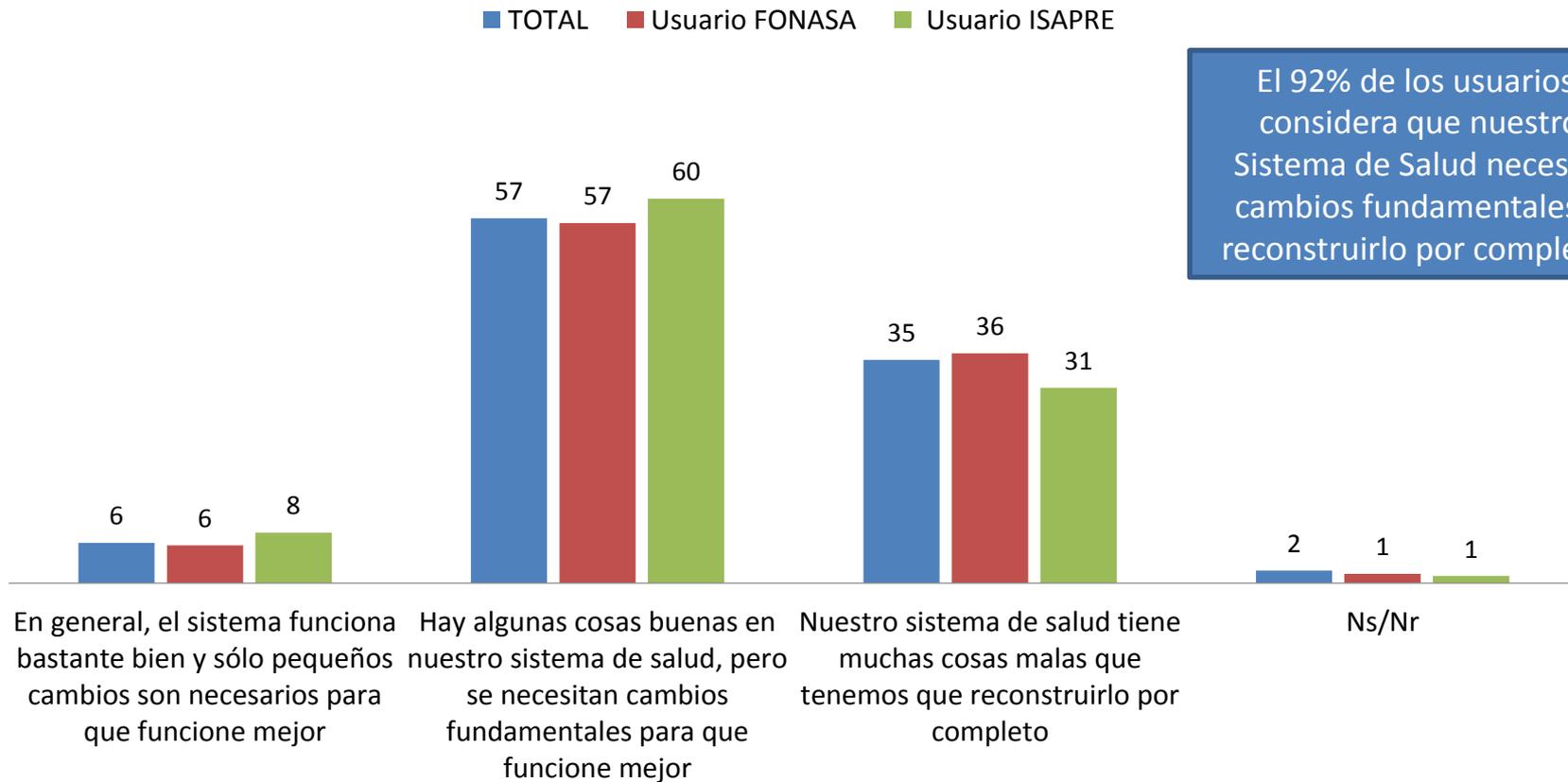


# EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

Base: Total muestra (n=2004)

%



El 92% de los usuarios, considera que nuestro Sistema de Salud necesita cambios fundamentales + reconstruirlo por completo.

Elaborado para:



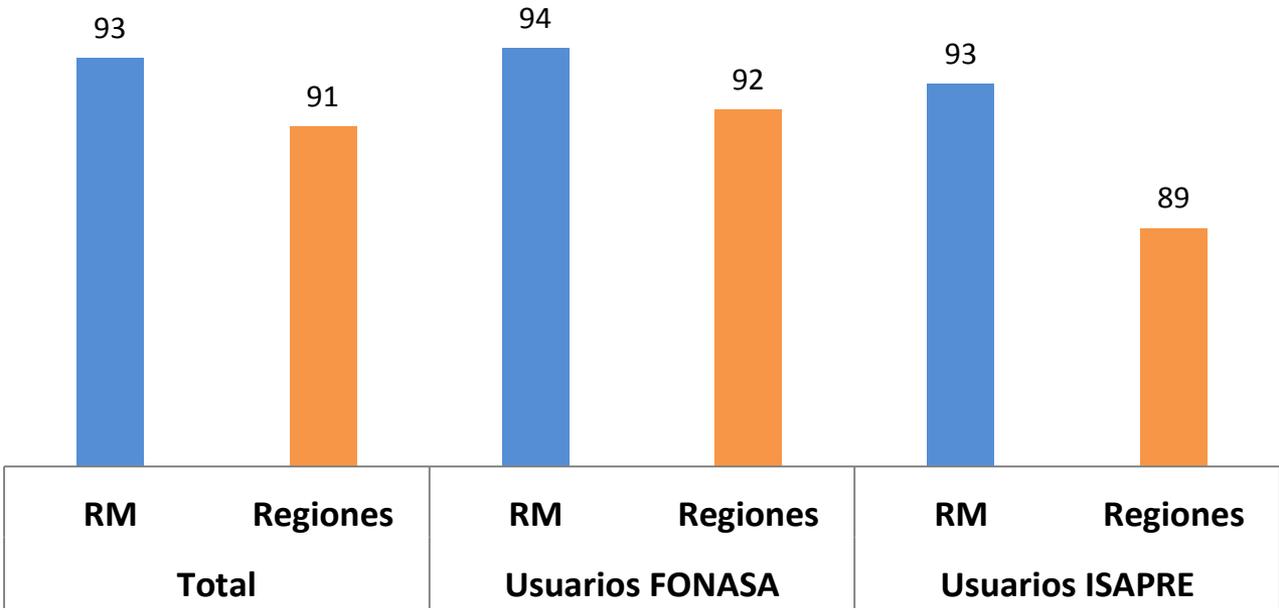
# EVALUACIÓN DEL SISTEMA

A7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?

Base: Total muestra (n=2004)

%

(% "Se necesitan cambios fundamentales"  
+ "Tenemos que reconstruirlo por completo")

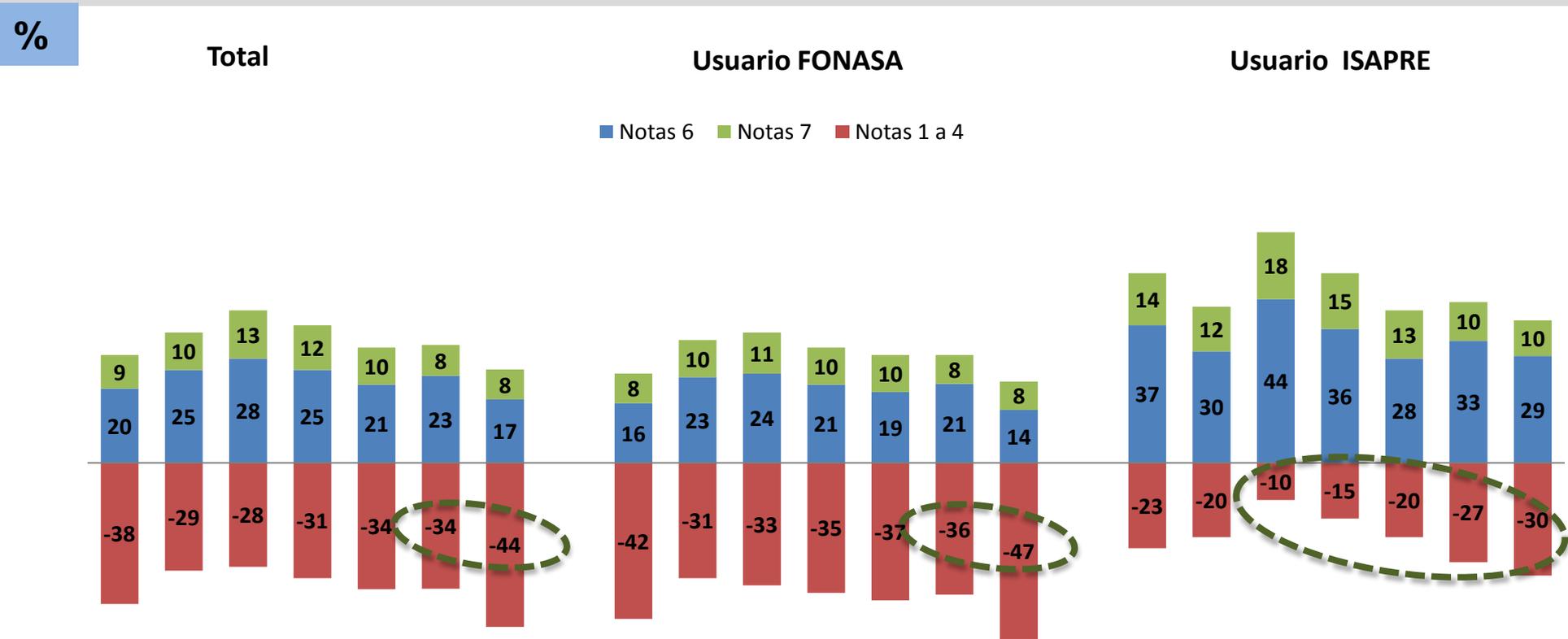


Elaborado para:



# EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE SALUD

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



	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014	2007	2008	2009	2010*	2011	2013	2014
N POND	1447	1728	2286	2286	2286	1800	2004	876	1180	1669	1296	1686	1200	1613	571	548	617	464	600	339	391
MEDIA	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8	4,8	4,5	4,5	4,9	4,9	4,8	4,8	4,7	4,4	5,1	5,2	5,6	5,3	5,3	5,1	4,9

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Los usuarios de Fonasa al evaluar su sistema de salud, están pensando principalmente en los prestadores de salud (acceso, tiempos de espera en la atención, disponibilidad de especialistas y trato de los funcionarios). En tanto, en Isapres se piensa principalmente en el seguro.

\*Datos del 2010 son una interpolación lineal, ya que la pregunta se planteó como un set de atributos

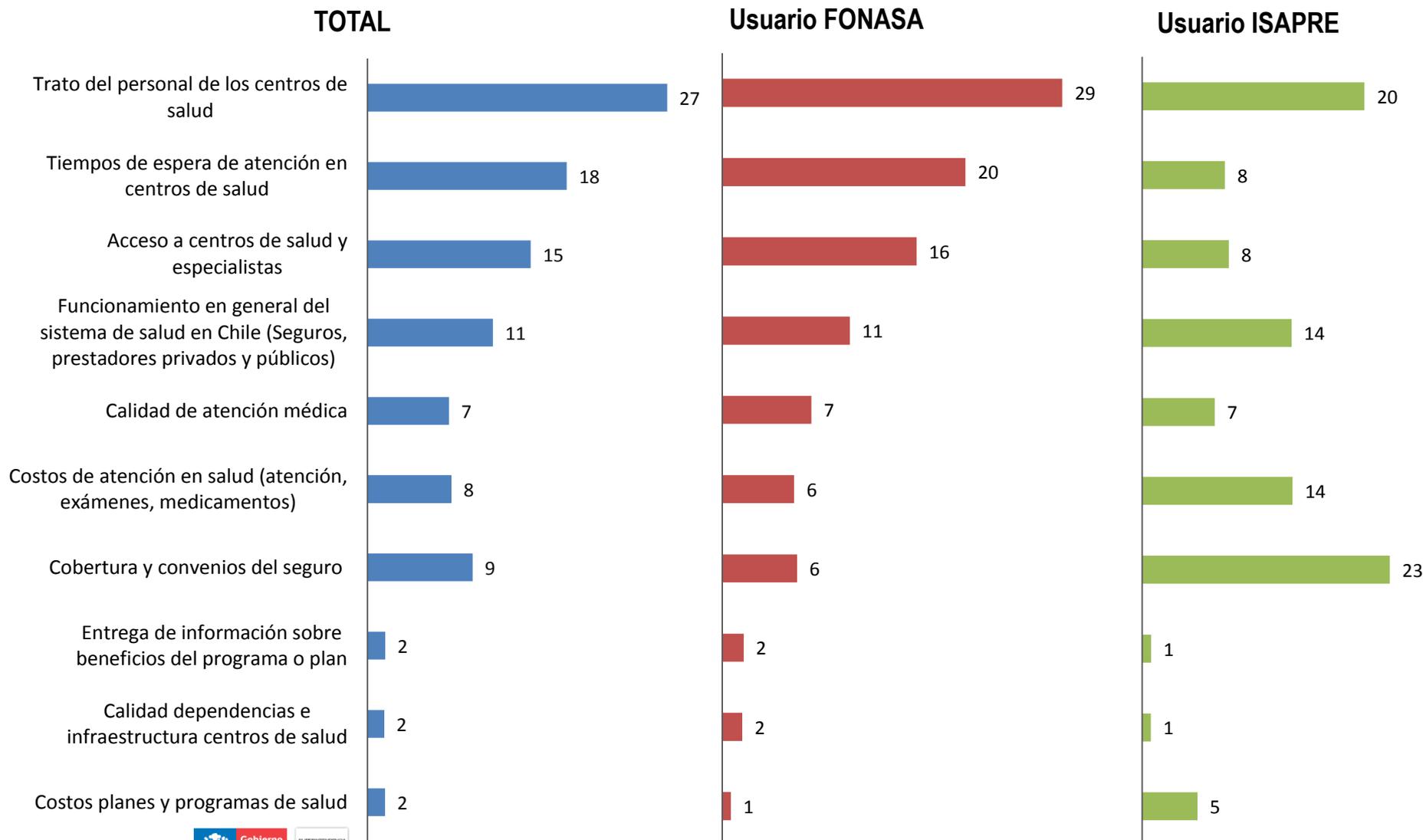
Elaborado para:



# RAZONES EVALUACIÓN SISTEMA

A4. Cuando en la pregunta A3 Ud. le pone nota a su sistema de salud, ¿qué está evaluando? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: TOTAL MUESTRA (n=2004).



Elaborado para:

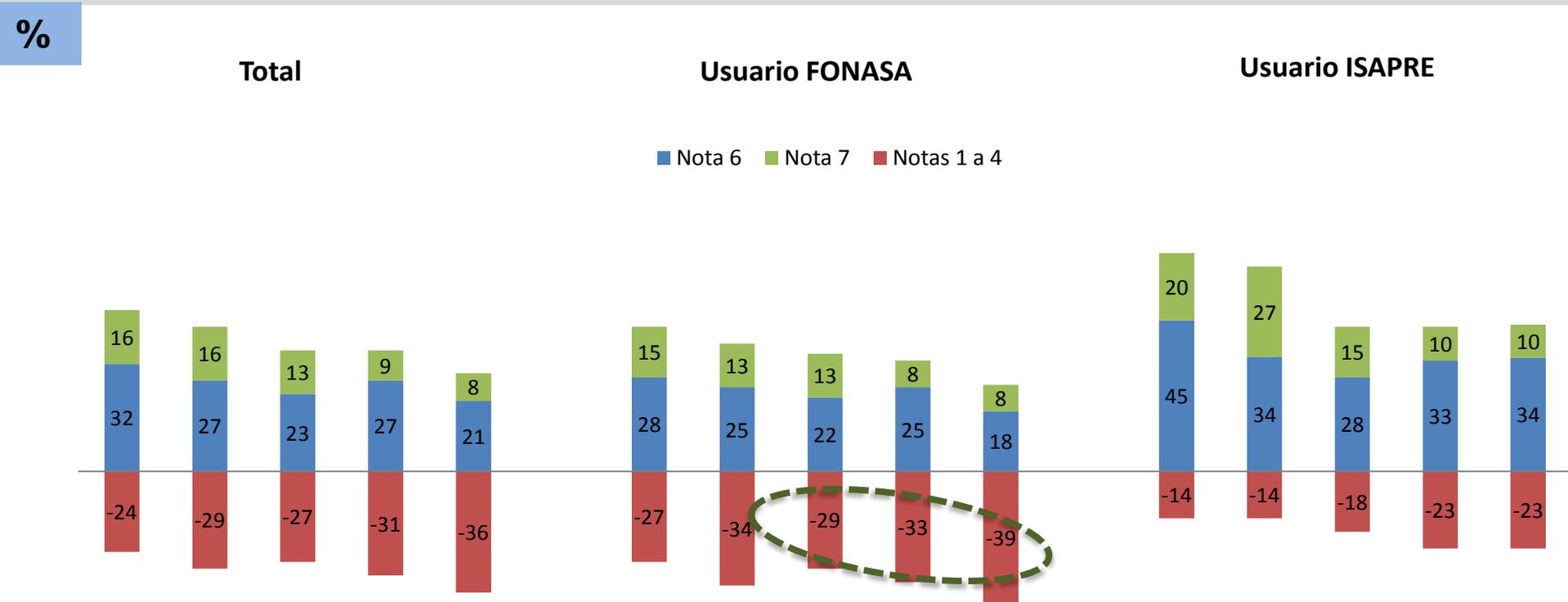


Se omite en el gráfico la categoría NO y los No sabe/No responde

# EVOLUCIÓN: SATISFACCIÓN CON SEGURO DE SALUD

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

Base: Total muestra (n=2004)



	2009	2010	2011	2013	2014	2009	2010	2011	2013	2014	2009	2010	2011	2013	2014
N POND	2286	1758	2286	1800	2004	1669	1295	1686	1461	1613	617	463	600	339	391
Prom.	5,2	5,1	5	4,9	4,8	5,1	4,9	5	4,8	4,7	5,6	5,6	5,2	5,2	5,1

Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

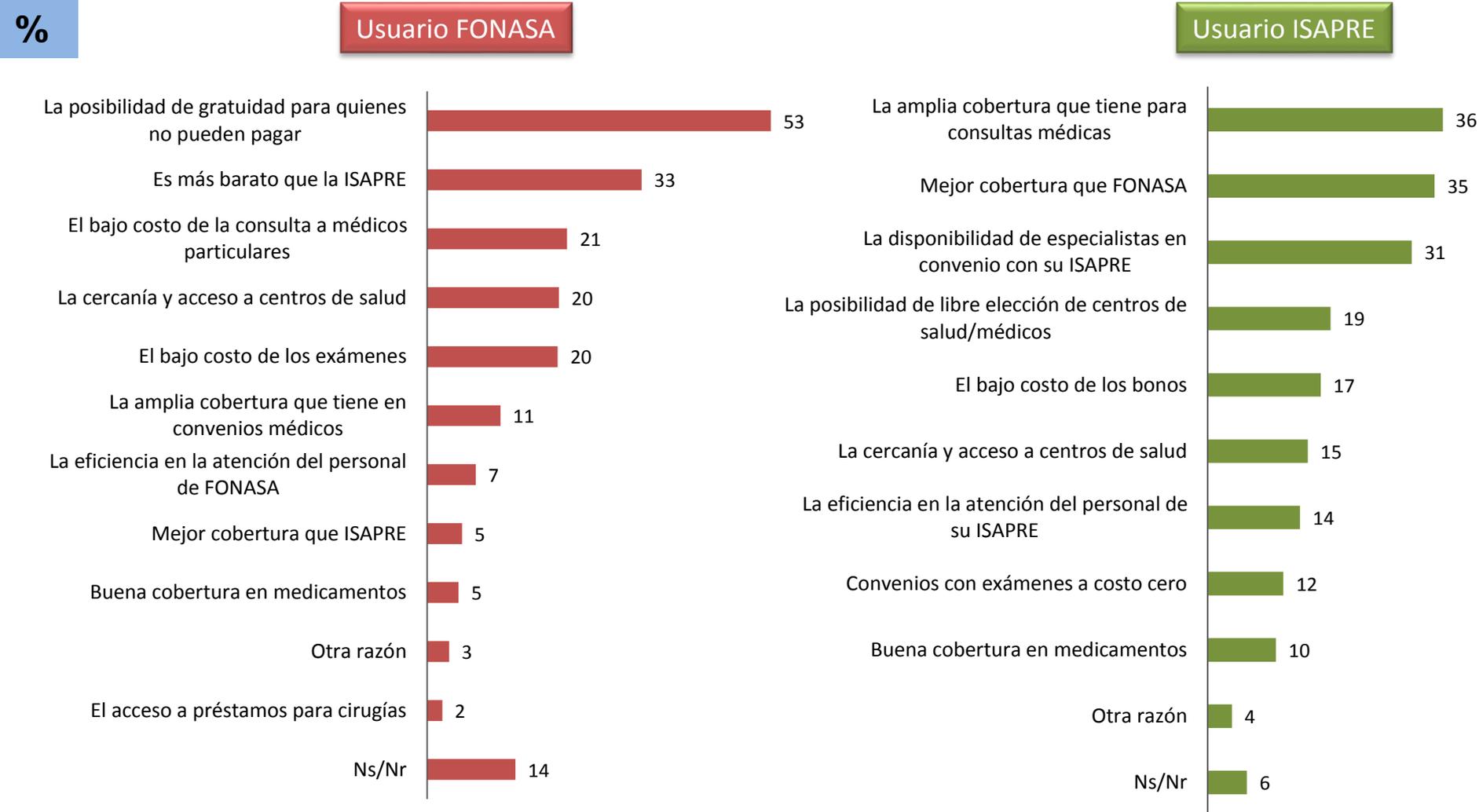
# VENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

A11. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en FONASA?

Base: muestra FONASA (n=1613) – (Total 2 Menciones)

A13. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos POSITIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

Base: muestra ISAPRE (n=391) – (Total 2 Menciones)



Elaborado para:



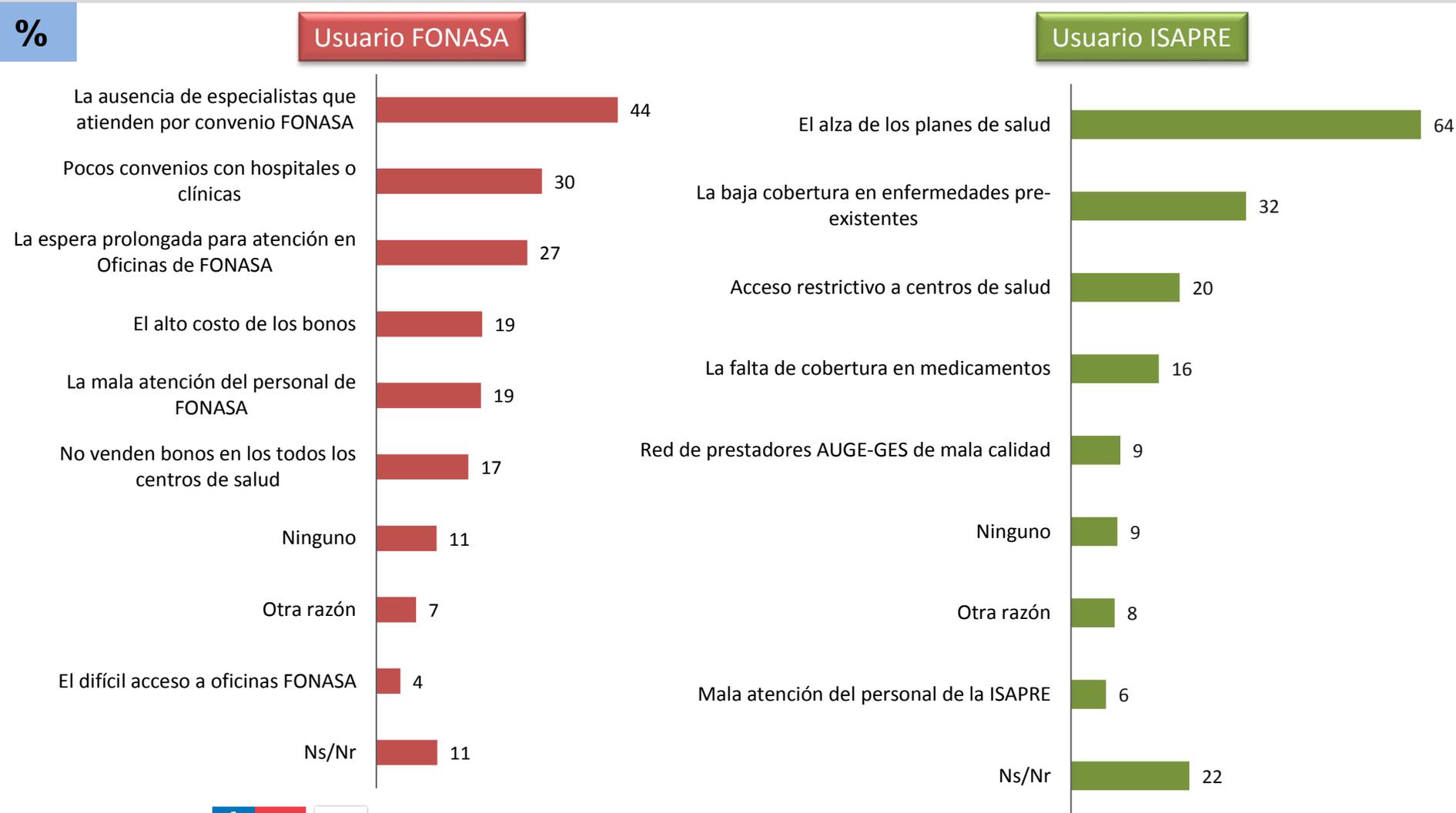
# DESVENTAJAS DEL SEGURO DE SALUD

A12. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en FONASA?

Base: Muestra FONASA (n=1613) - (Total 2 Menciones)

A14. De acuerdo a los atributos de la tarjeta, ¿cuáles son los 2 aspectos NEGATIVOS que tiene para usted estar en ISAPRE?

Base: muestra ISAPRE (n=391) - (Total 2 Menciones)



Elaborado para:



## A3. INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

# A. SISTEMA DE SALUD

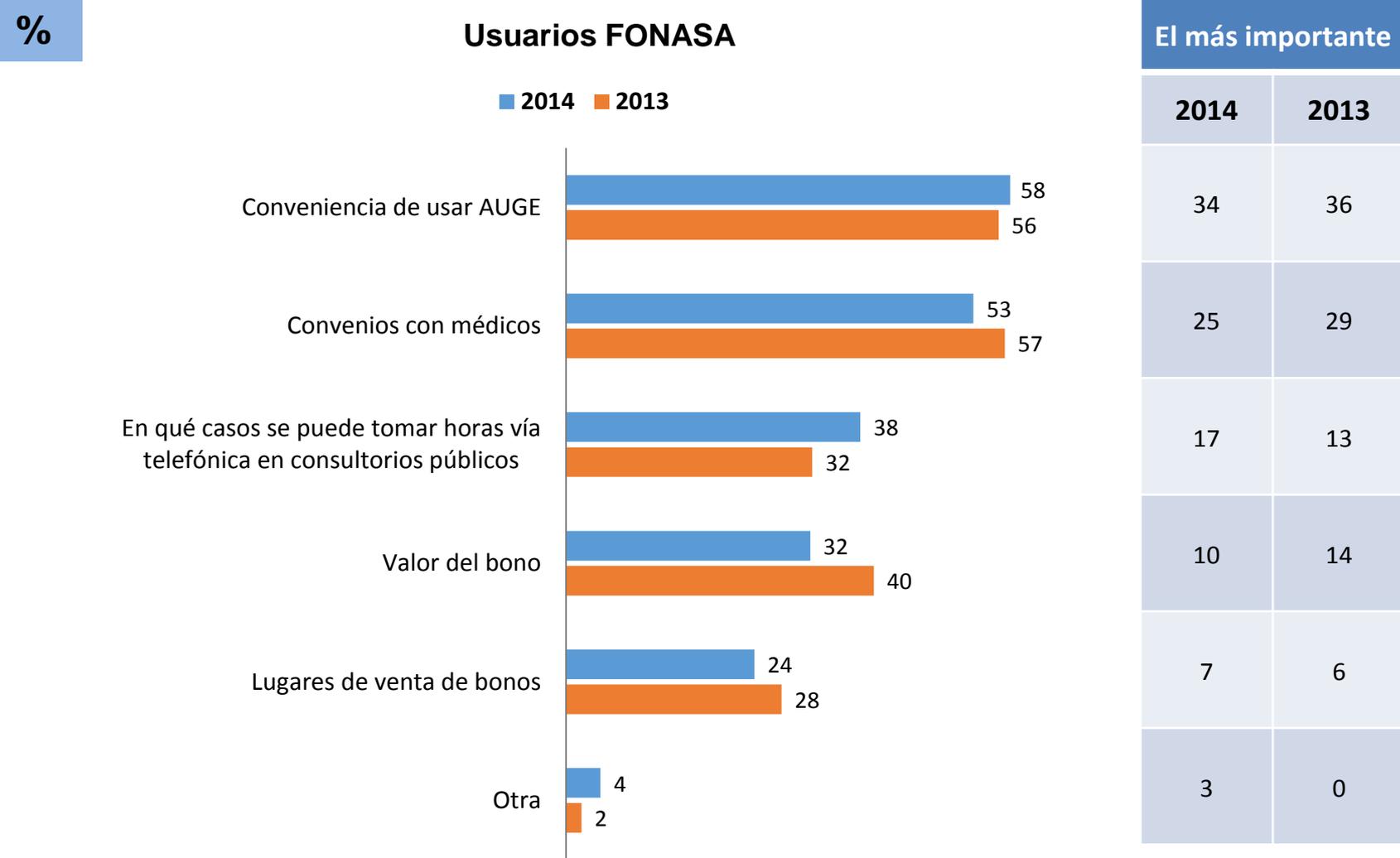
Elaborado para:



# TEMAS EN QUE SE SOLICITA MAYOR INFORMACIÓN

A16 + A17. Del siguientes listado, ¿cuáles son los aspectos sobre los que usted quisiera tener más información? (TOTAL MENCIONES) | Y si tuviera que elegir sólo uno, ¿cuál sería?

Base: Muestra FONASA (n= 1613)



Elaborado para:

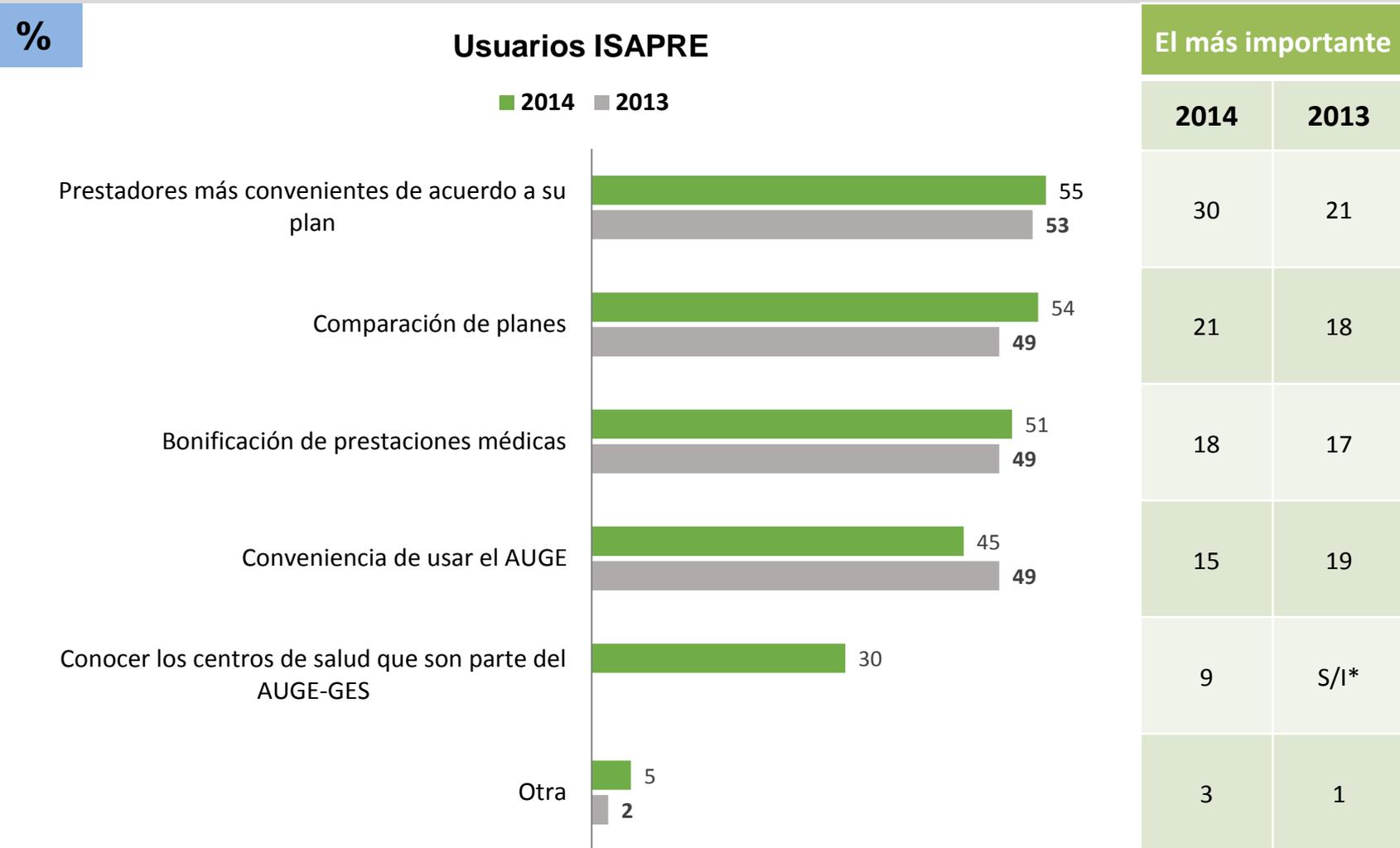


Se omiten en los gráficos la categoría No sabe/No responde

# TEMAS EN QUE SE SOLICITA MAYOR INFORMACIÓN

A18 + A19. Del siguientes listado, ¿cuáles son los aspectos sobre los que usted quisiera tener más información? (TOTAL MENCIONES) | Y si tuviera que elegir sólo uno, ¿cuál sería?

Base: Muestra ISAPRE (n= 391)



Se omiten en los gráficos la categoría No sabe/No responde

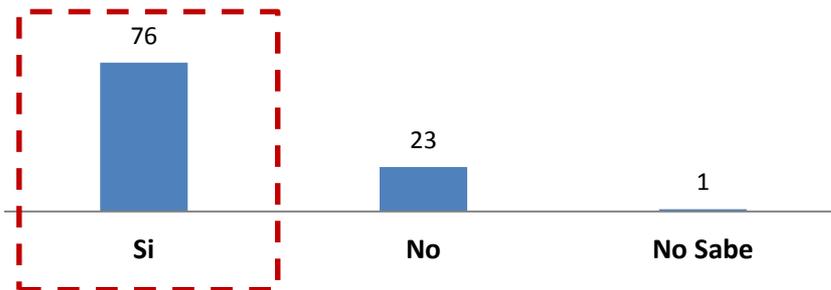
\*La categoría "Conocer los centros de salud que son parte del AUGE-GES" no se incluyó el 2013

A23. ¿Ha escuchado hablar de los excedentes? Base: Muestra ISAPRE (n= 391)

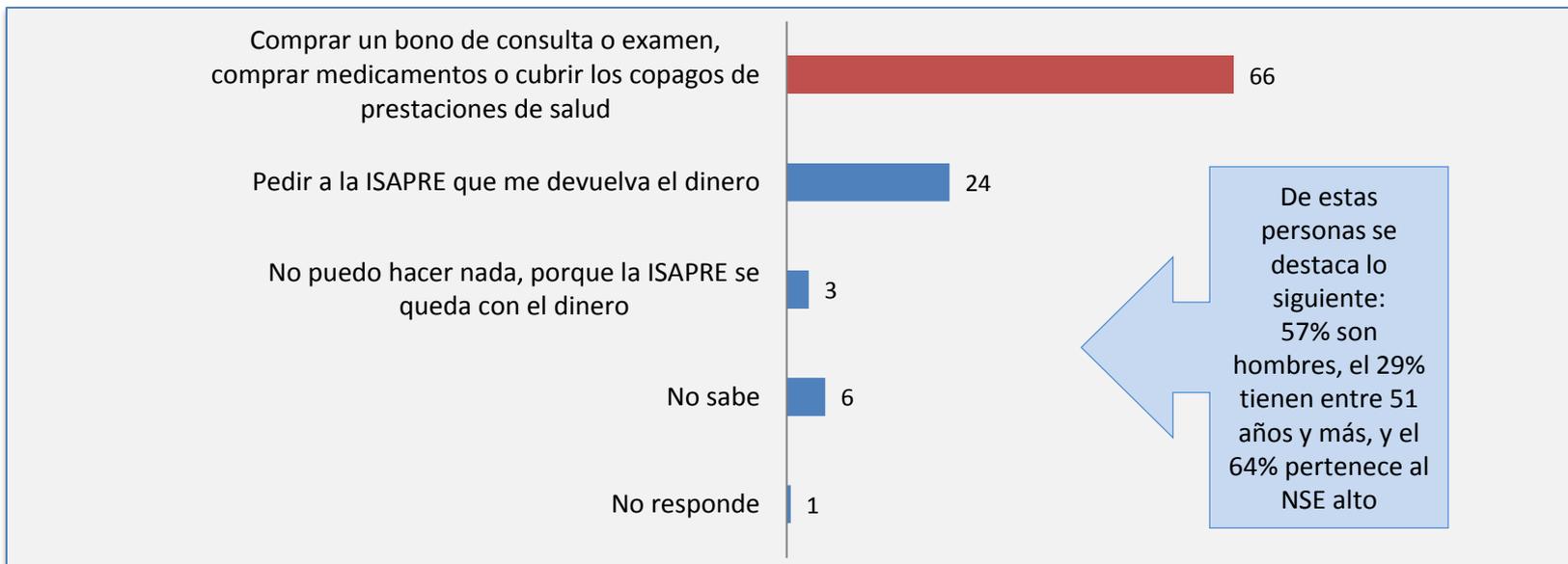
A24. ¿Qué cree que se puede hacer con los excedentes? Base: Quienes sí han escuchado hablar de excedentes (n= 194)

%

## ¿Ha escuchado hablar sobre los excedentes?



## ¿Qué cree que se puede hacer con los excedentes?



## B. AUGE-GES

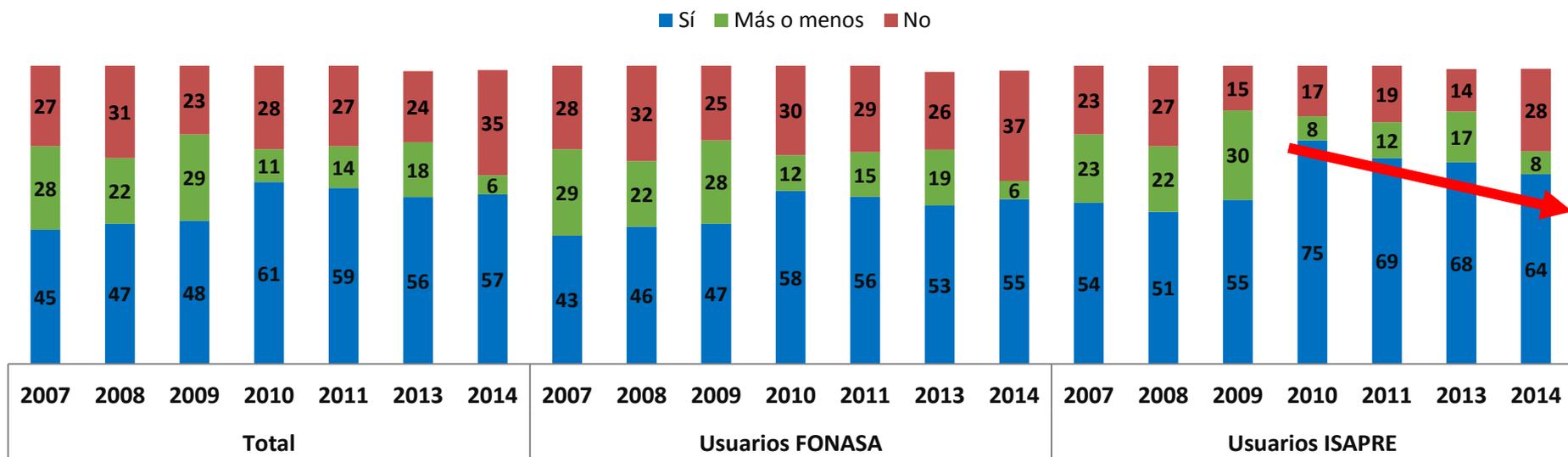
Elaborado para:



# EVOLUTIVO: CONOCIMIENTO DEL PLAN AUGE-GES

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

Base: Total Muestra (n=2004)



Elaborado para:



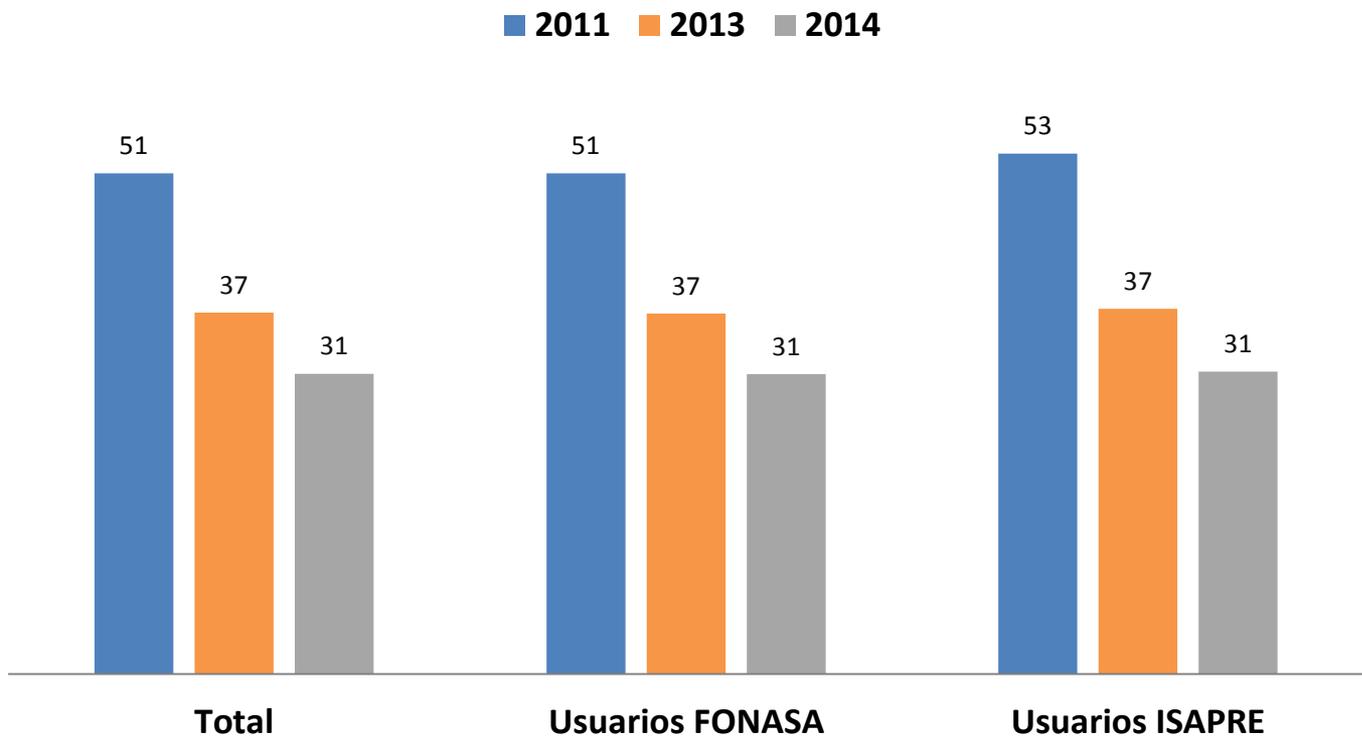
# COMPARATIVO: CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGÉ-GES

B4. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

% que sabe en que centros...



Elaborado para:



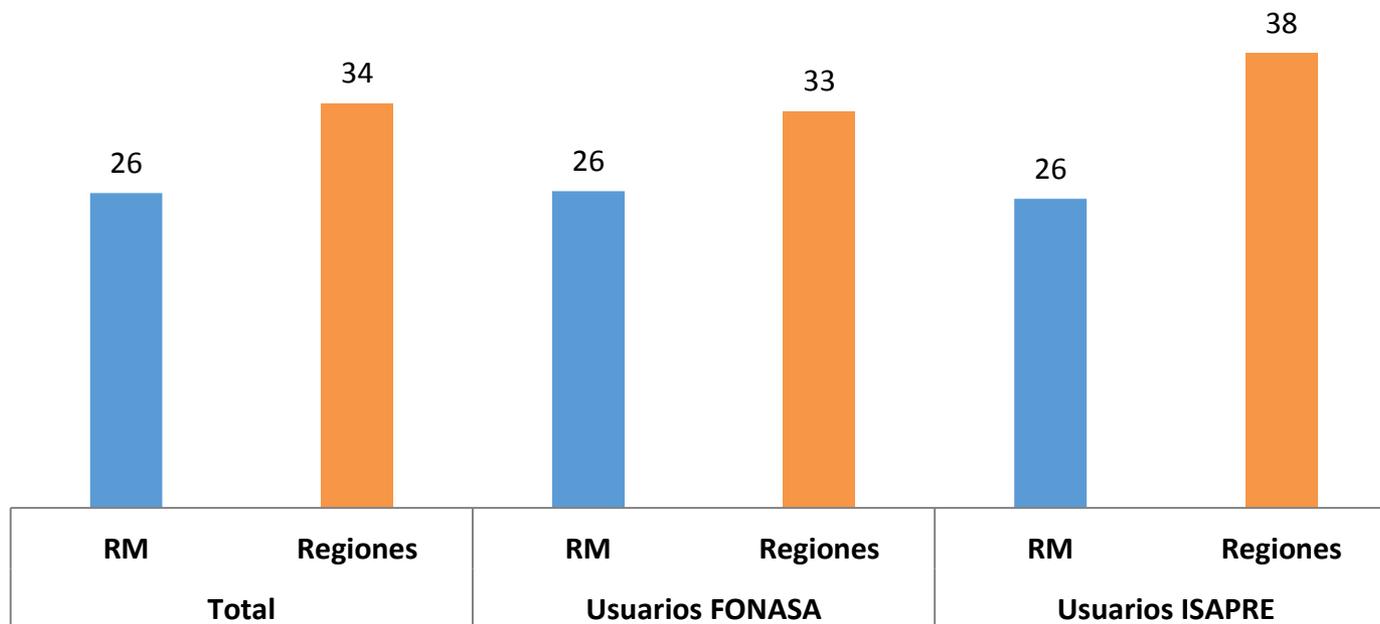
# CONOCIMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN AUGÉ-GES

B4. ¿Sabe usted en qué centros de salud (hospitales o clínicas, centros médicos) podría atenderse usted en caso de usar el plan AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

% que sabe en que centros...



Elaborado para:

# EVALUACIÓN DEL AUGGE-GES

B5. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGGE-GES?

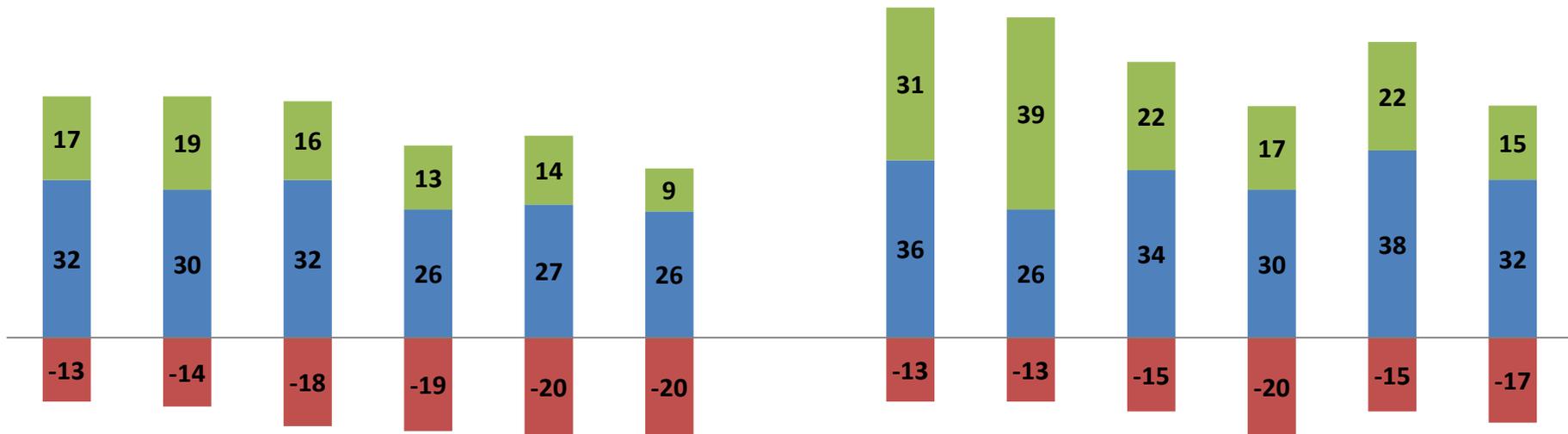
Base: Total Muestra (n=2004)

%

TOTAL

HA USADO AUGGE (personal o familiar)

■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Notas 1 a 4



	2008	2009	2010	2011	2013	2014		2008	2009	2010	2011	2013	2014
PROM.	5,5	5,5	5,3	5,3	5,3	5,2		5,7	5,8	5,5	5,4	5,6	5,4

Elaborado para:



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

# EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

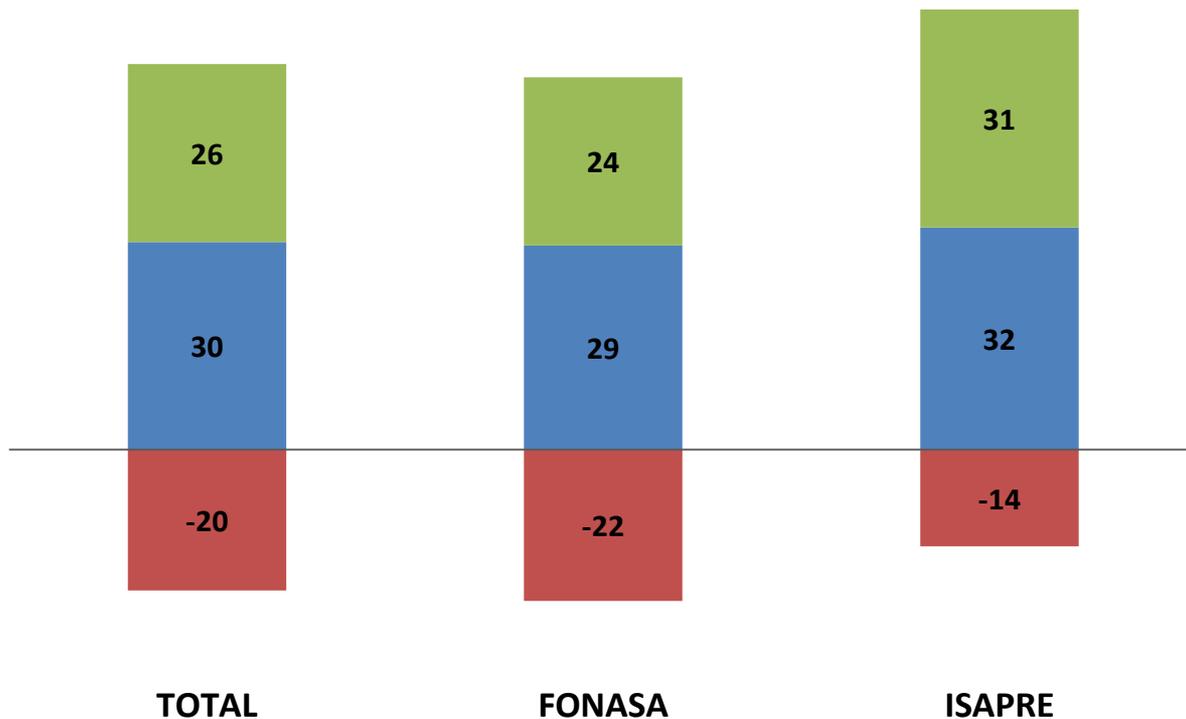
B5. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

Promedio General: 5,2

■ Notas 1 a 4   ■ Nota 6   ■ Nota 7



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:

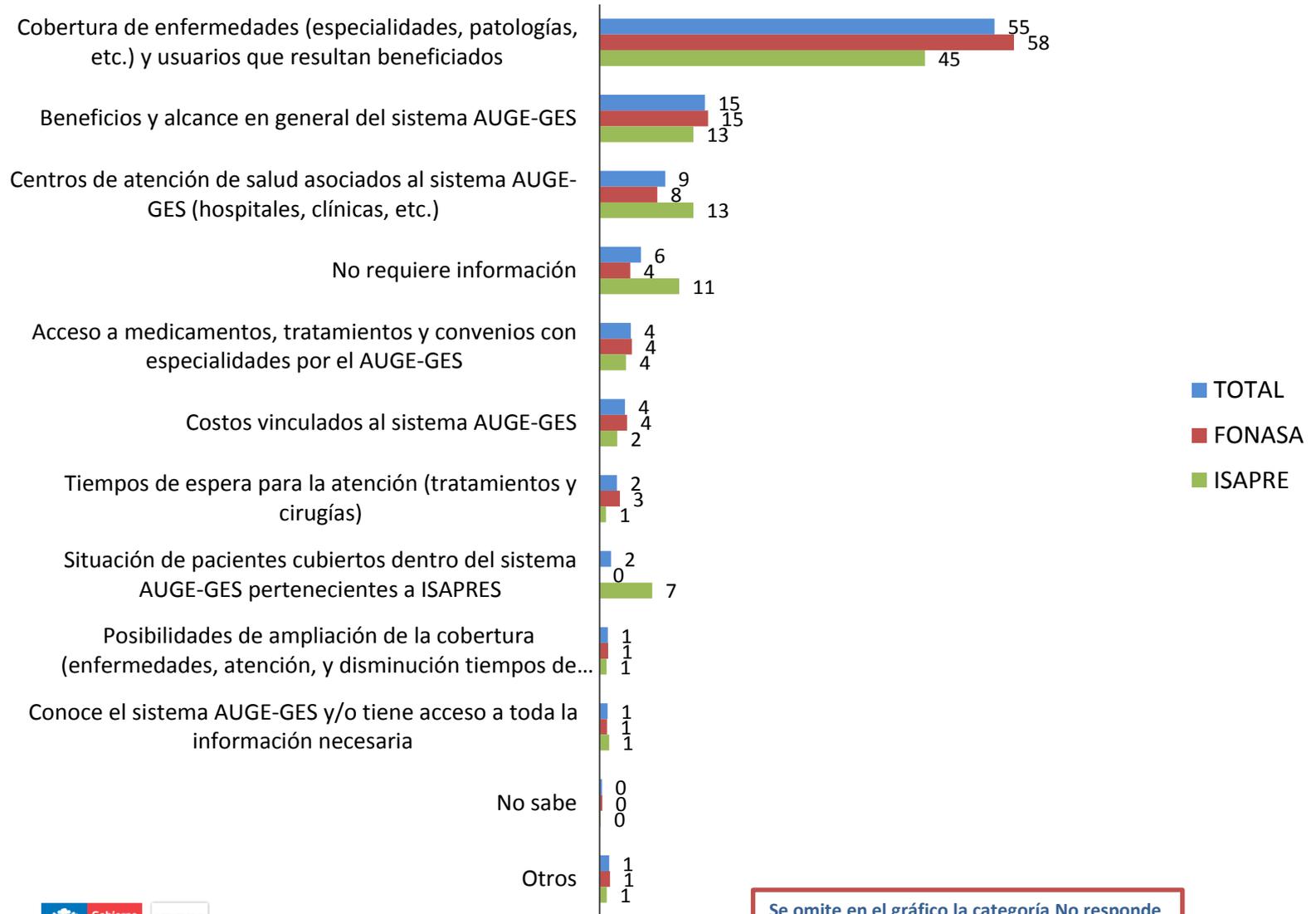


# INFORMACIÓN DEL AUGE-GES

B2. ¿De qué aspectos del AUGE le gustaría tener más información? | ABIERTA Y ESPONTÁNEA.

Base: Aquellos que declaran saber de que se trata el plan AUGE-GES (SI/Más o menos/algo/no está seguro) (n= 1268)

%



Se omite en el gráfico la categoría No responde

Elaborado para:



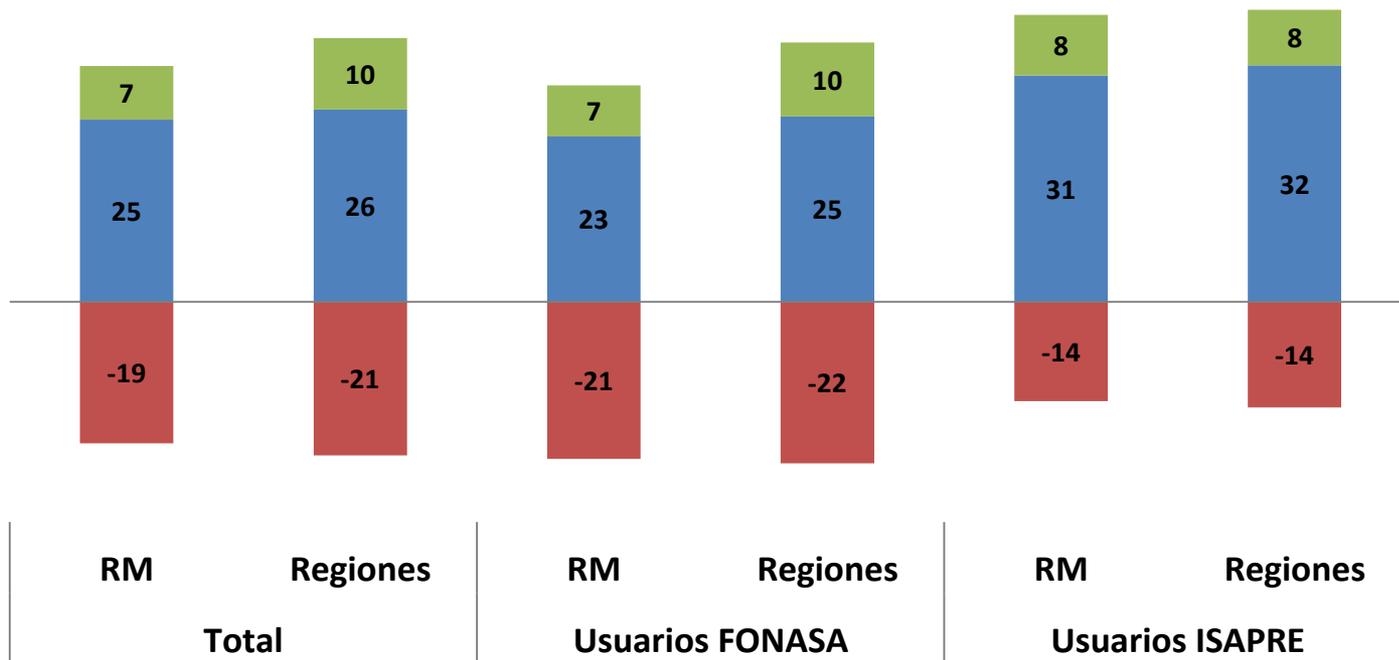
# EVALUACIÓN DEL AUGÉ-GES

B5. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

Elaborado para:



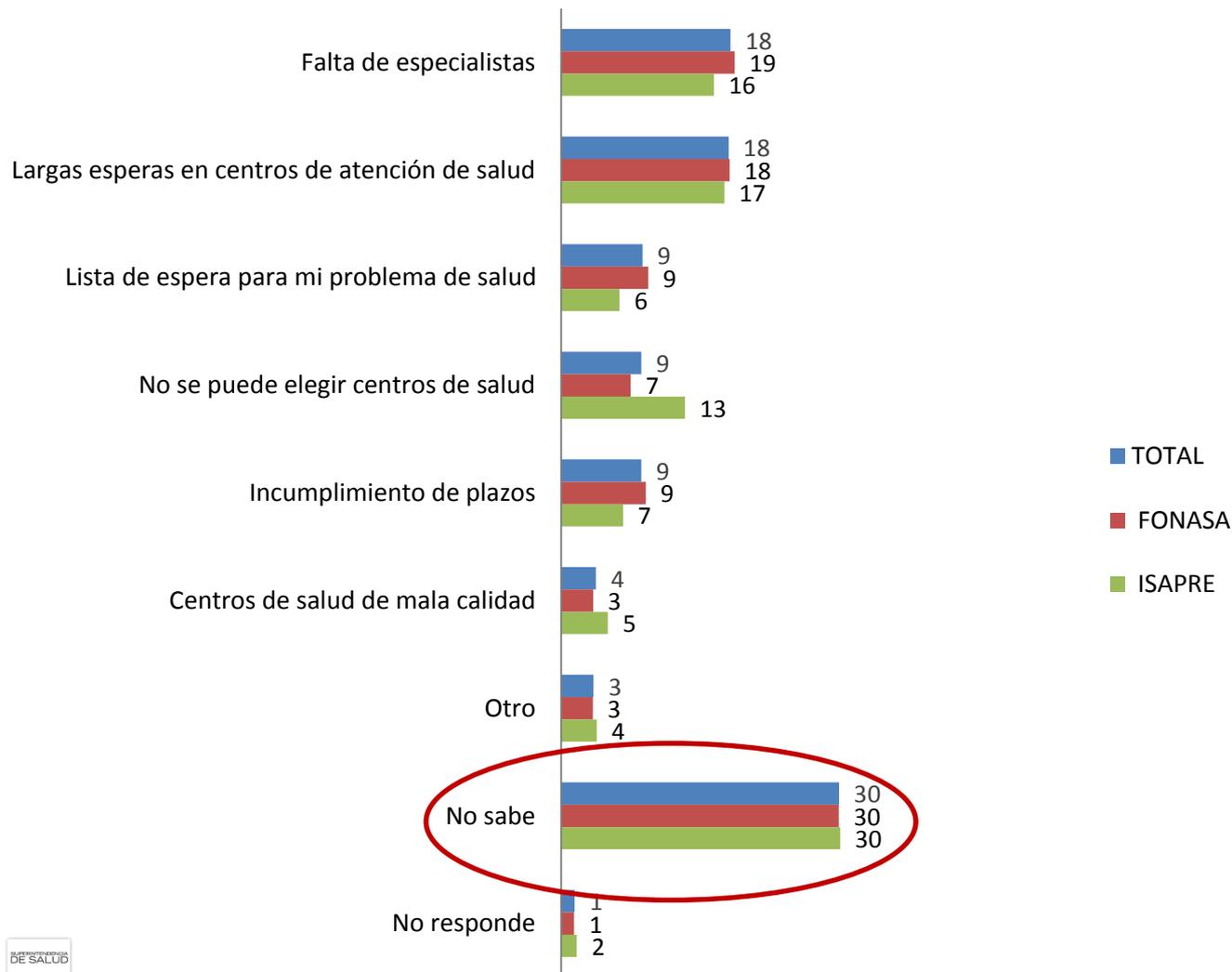
# PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B6. ¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

LO PEOR



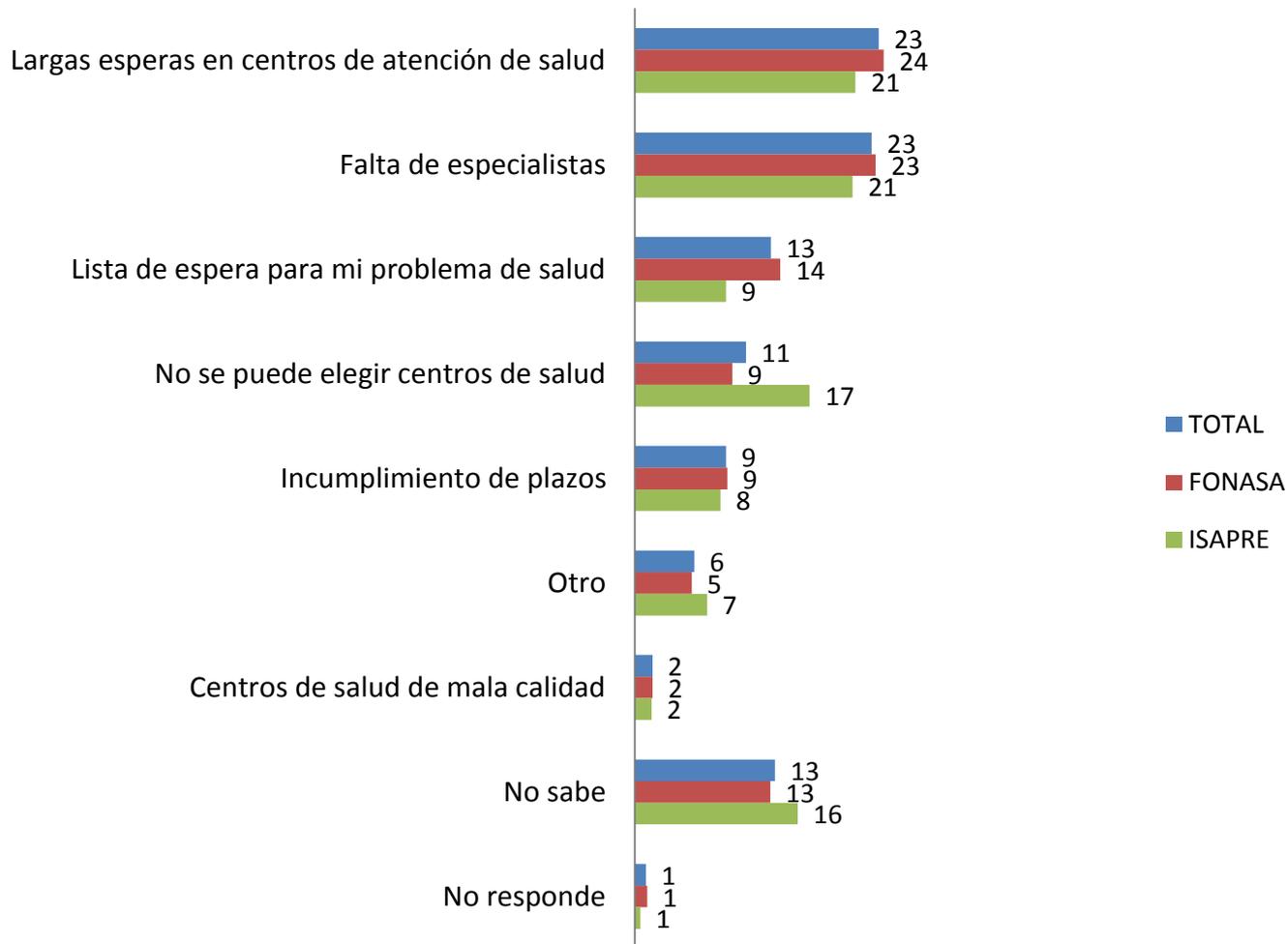
# PERCEPCIÓN ACERCA DE LO PEOR DEL AUGÉ-GES

B6. ¿Y qué es lo peor del AUGÉ-GES?

Base: Aquellos que se han atendido personalmente o familiar cercano (n=599)

%

LO PEOR



Elaborado para:

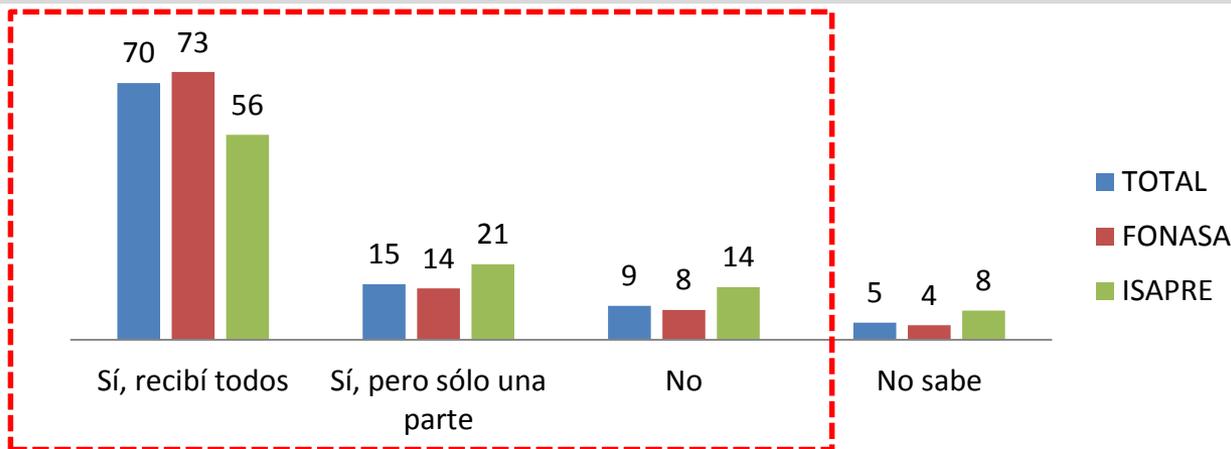


# ACCESO A MEDICAMENTOS AUGE-GES

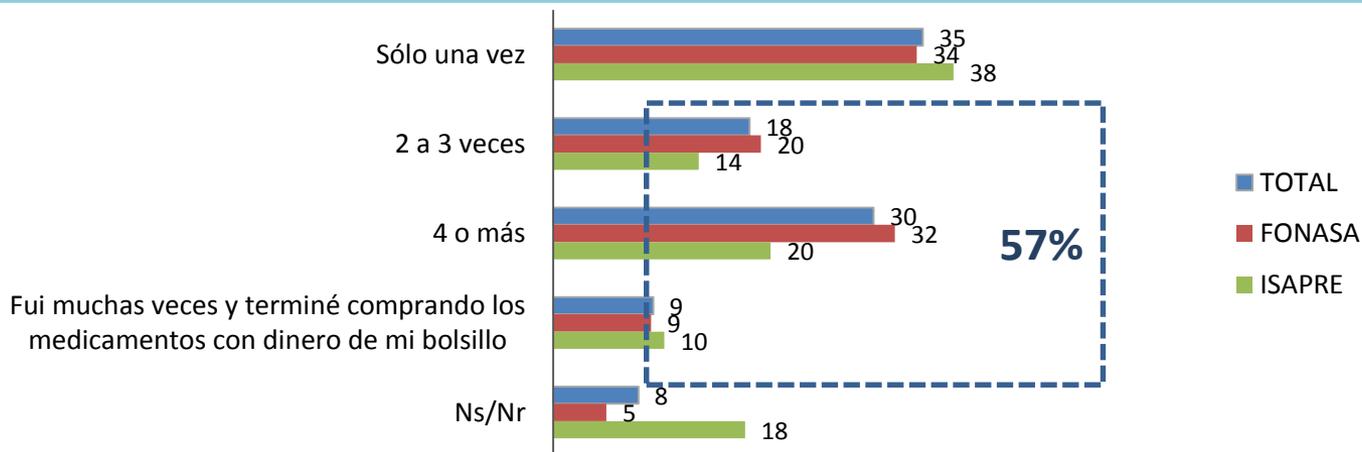
B14. ¿Recibió usted o su familiar todos los medicamentos que indicó el médico por el AUGE-GES durante el tratamiento? | Base: Quienes sí han usado AUGE personalmente o familiar (n= 599)

B15. ¿Cuántas veces tuvo que acudir al hospital, consultorio o farmacia a retirar los medicamentos indicados por el médico del AUGE-GES durante su tratamiento? | Base: Los que han usado Plan AUGE y que señalan sí recibieron o no todos los medicamentos (n= 568)

%



## ¿Cuántas veces tuvo que acudir al hospital, consultorio o farmacia a retirar los medicamentos indicados por el médico del AUGE-GES?



# C. CENTROS DE SALUD

Elaborado para:



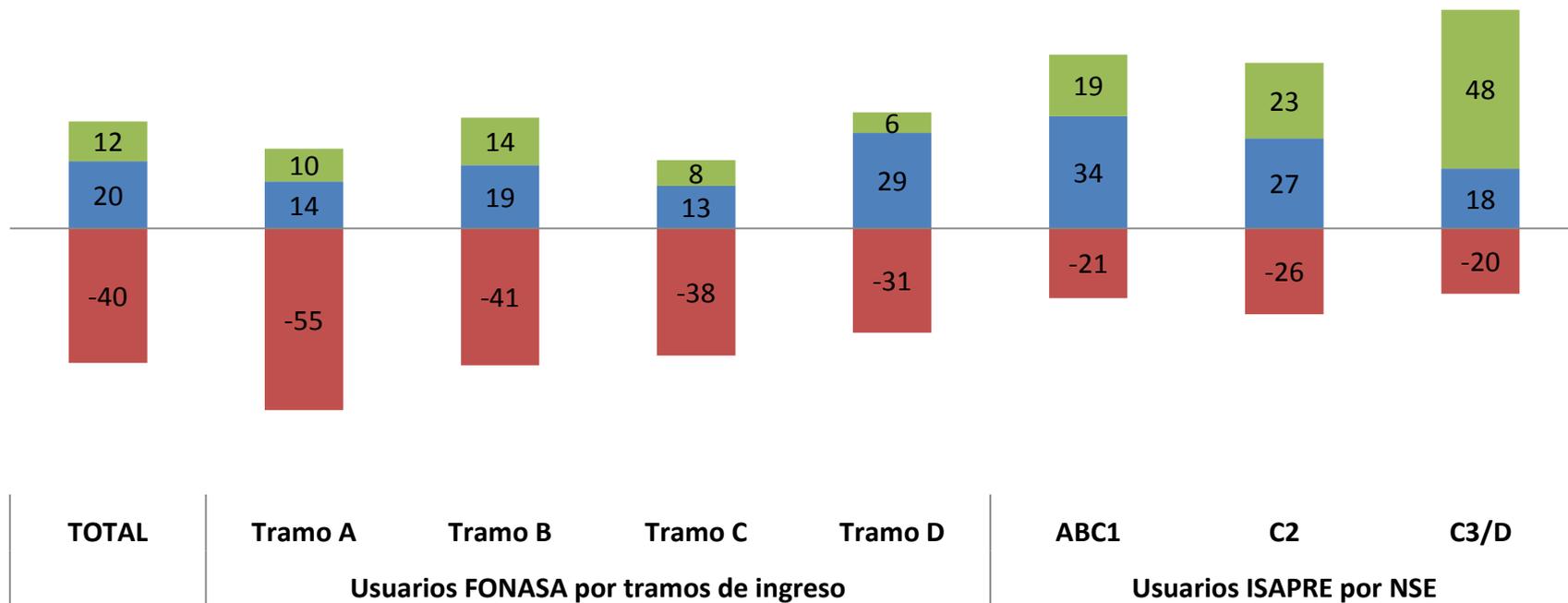
# EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIA

C13. Pensando en la última vez que acudió a al servicio de urgencia, ¿qué nota le pondría a la atención de salud?

Base: Quienes han acudido a algún servicio de urgencia en el último año (n=884)

Prom.	Total	Tramo A	Tramo B	Tramo C	Tramo D	ABC1	C2	C3/D
2013	4,8	4,9	4,8	4,7	4,5	5,5	5,4	5,3
2014	4,7	4,2	4,8	4,6	4,8	5,2	4,5	4,8

■ Nota 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7



TOTAL

Tramo A

Tramo B

Tramo C

Tramo D

ABC1

C2

C3/D

Usuarios FONASA por tramos de ingreso

Usuarios ISAPRE por NSE

%

Elaborado para:



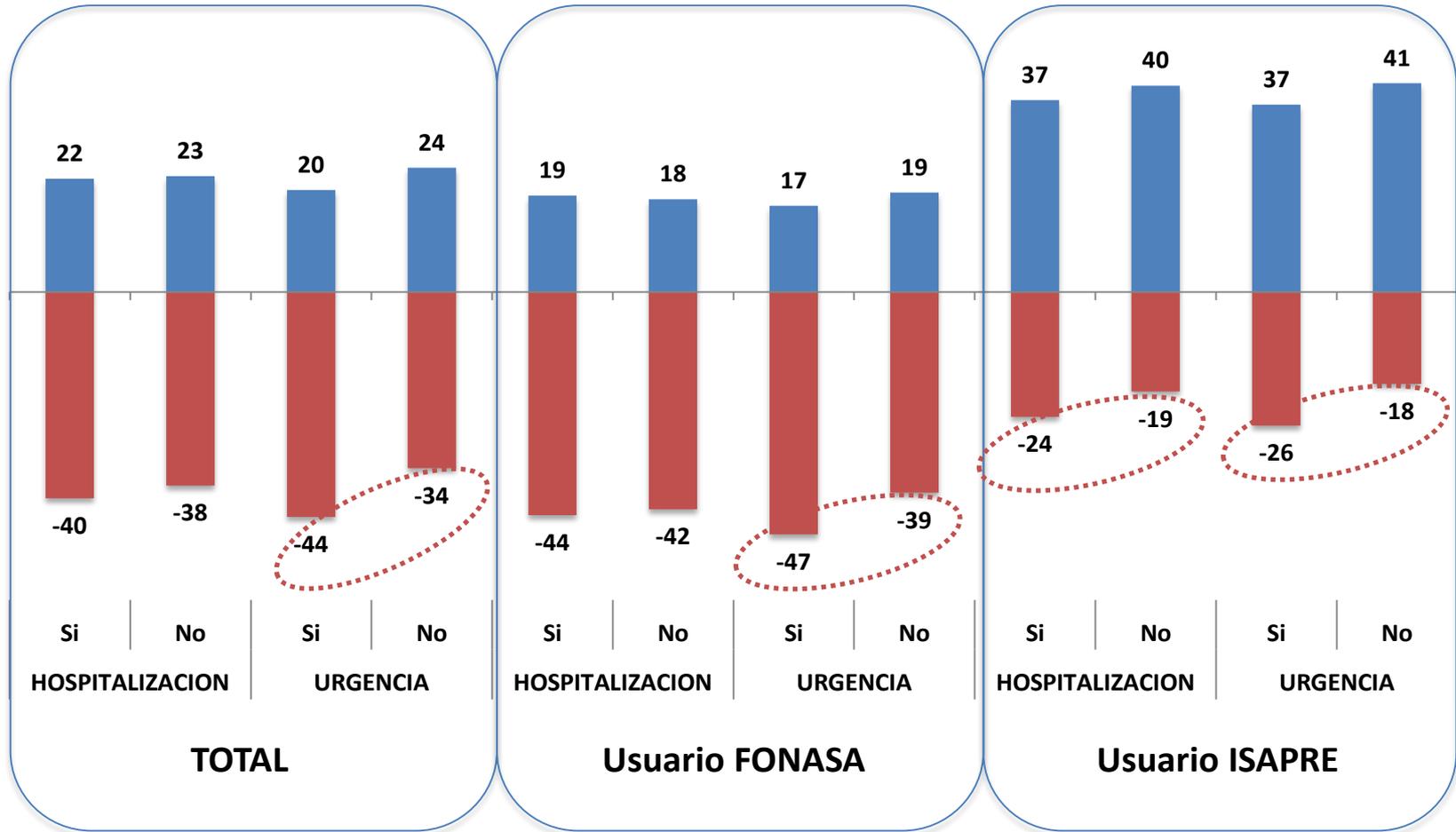
Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

# INDICE DE SATISFACCION CON EL SISTEMA DE SALUD (ISS)

Base: Muestra Total (n=2004)

%

■ 1 a 4 ■ 6 a 7



Elaborado para:

# D. CONOCIMIENTO E IMAGEN SUPERINTENDENCIA DE SALUD E INSTITUCIONES PÚBLICAS

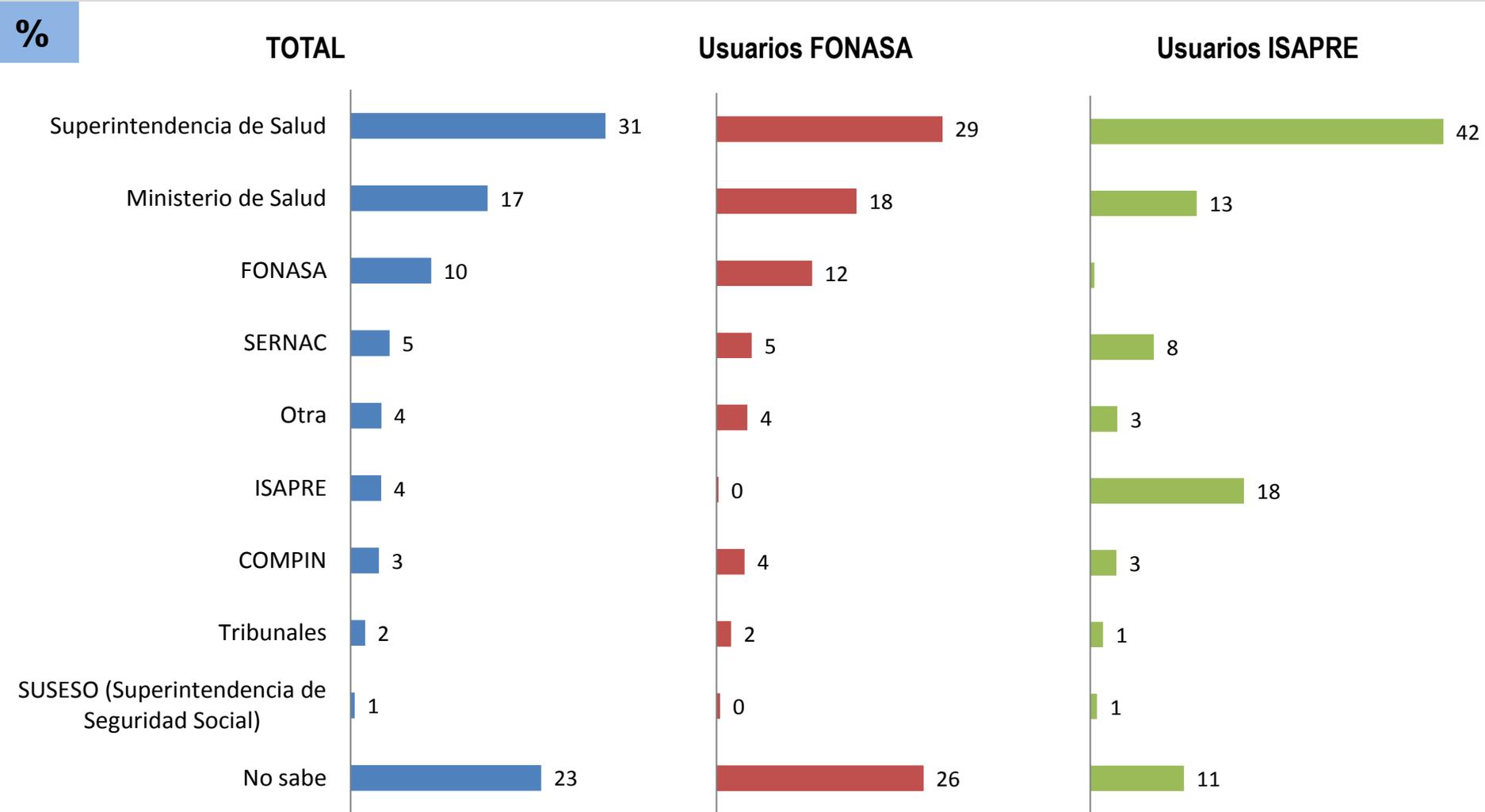
Elaborado para:



# INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Muestra total (n= 2004)



Elaborado para:



# COMPARATIVO: SUPERINTENDENCIA DE SALUD

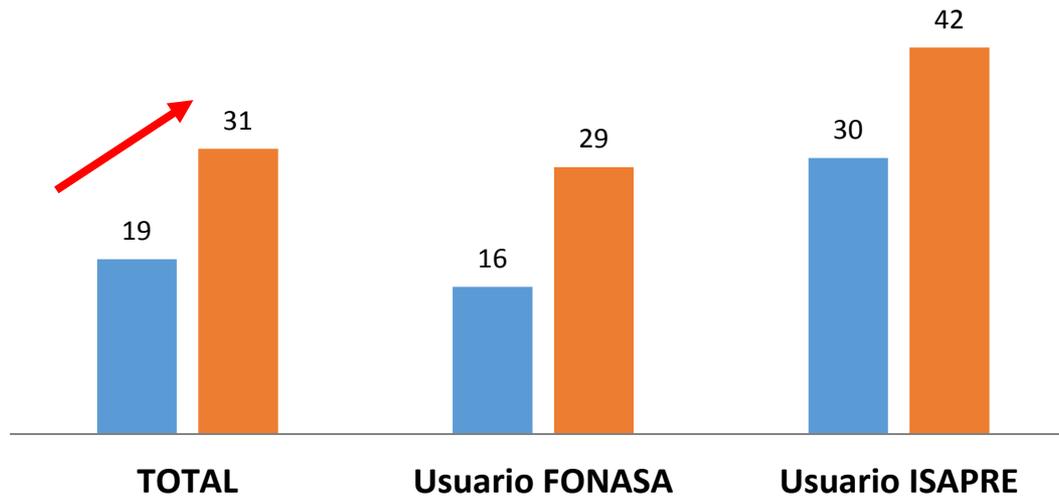
D1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Muestra total (n= 2004)

%

**% SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

■ 2013 ■ 2014



Elaborado para:

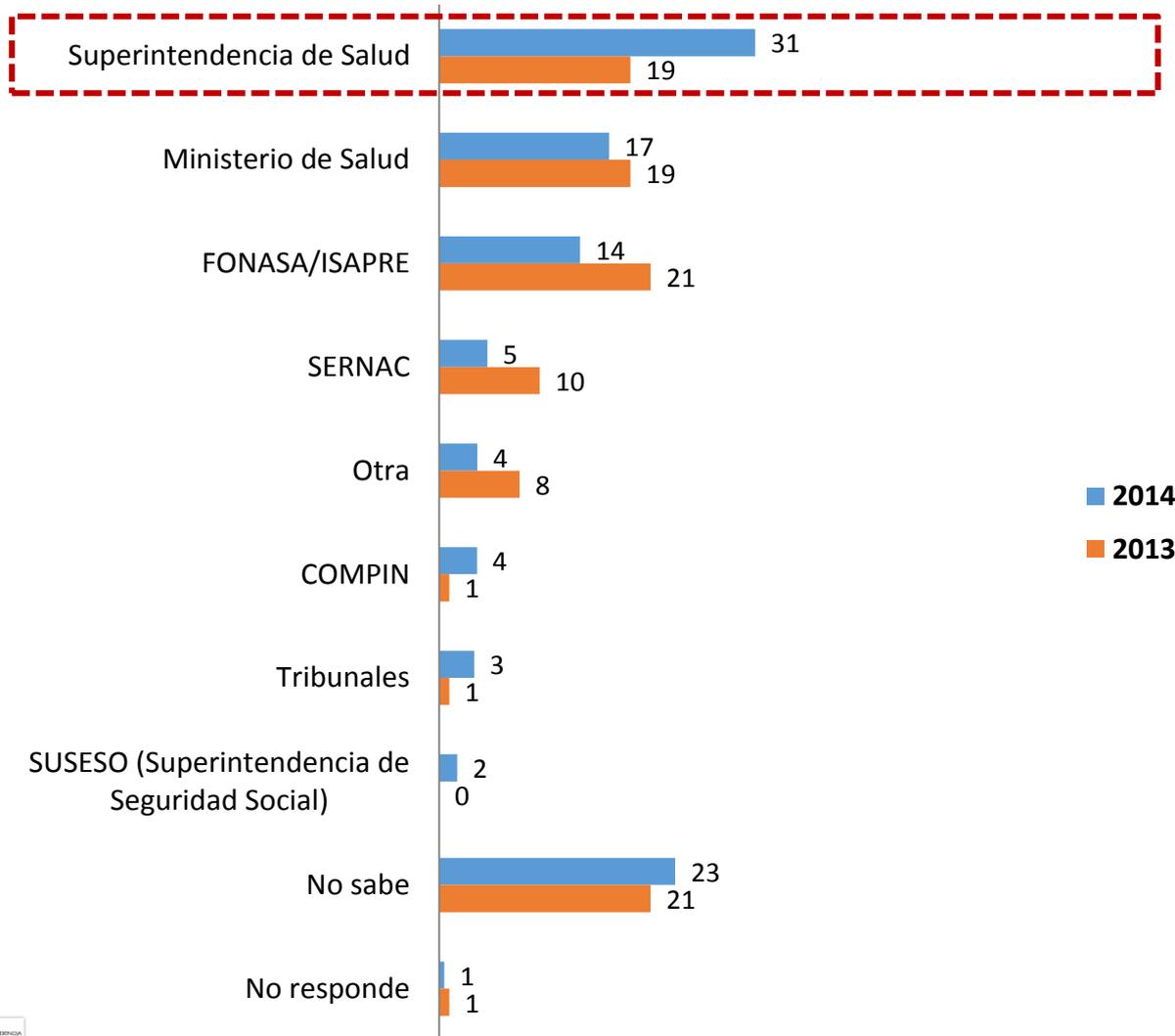


# COMPARATIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D1. Si usted tuviera un problema con un **CENTRO DE SALUD** (ej: hospital, clínica o consultorio), ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Muestra total (n= 2004)

%



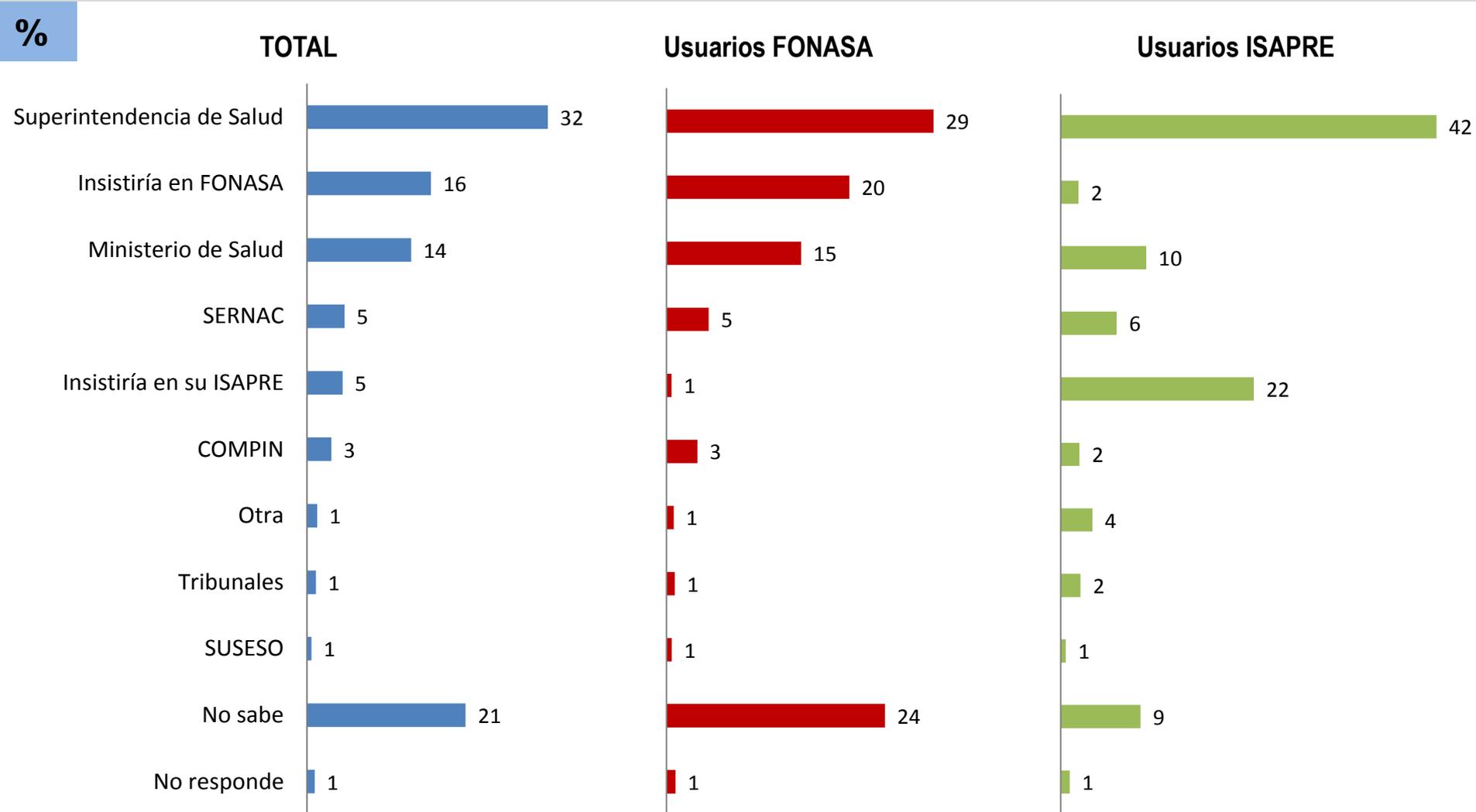
Elaborado para:



# INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2004)



Elaborado para:



# COMPARATIVO: SUPERINTENDENCIA DE SALUD

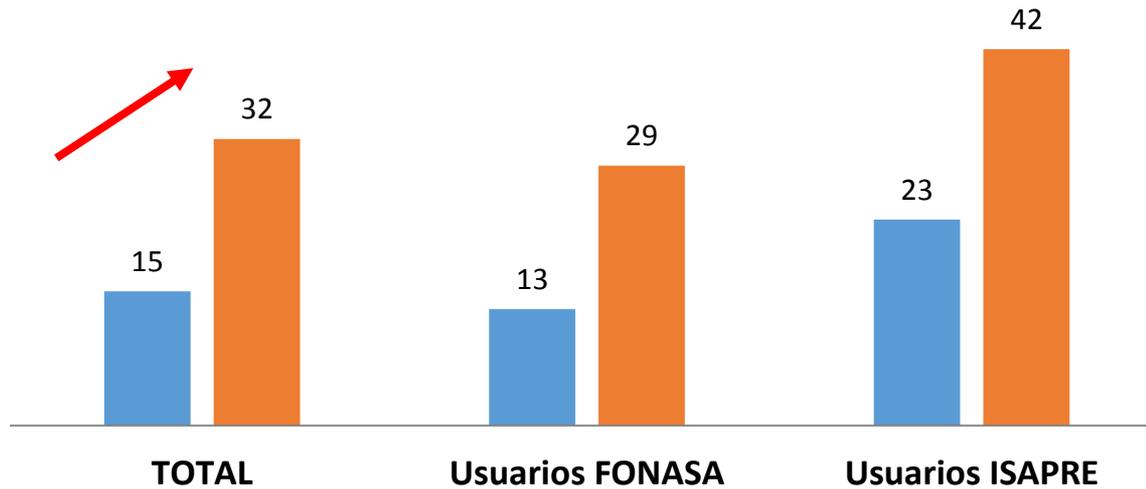
D2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2004)

%

**% SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

■ 2013 ■ 2014



Elaborado para:

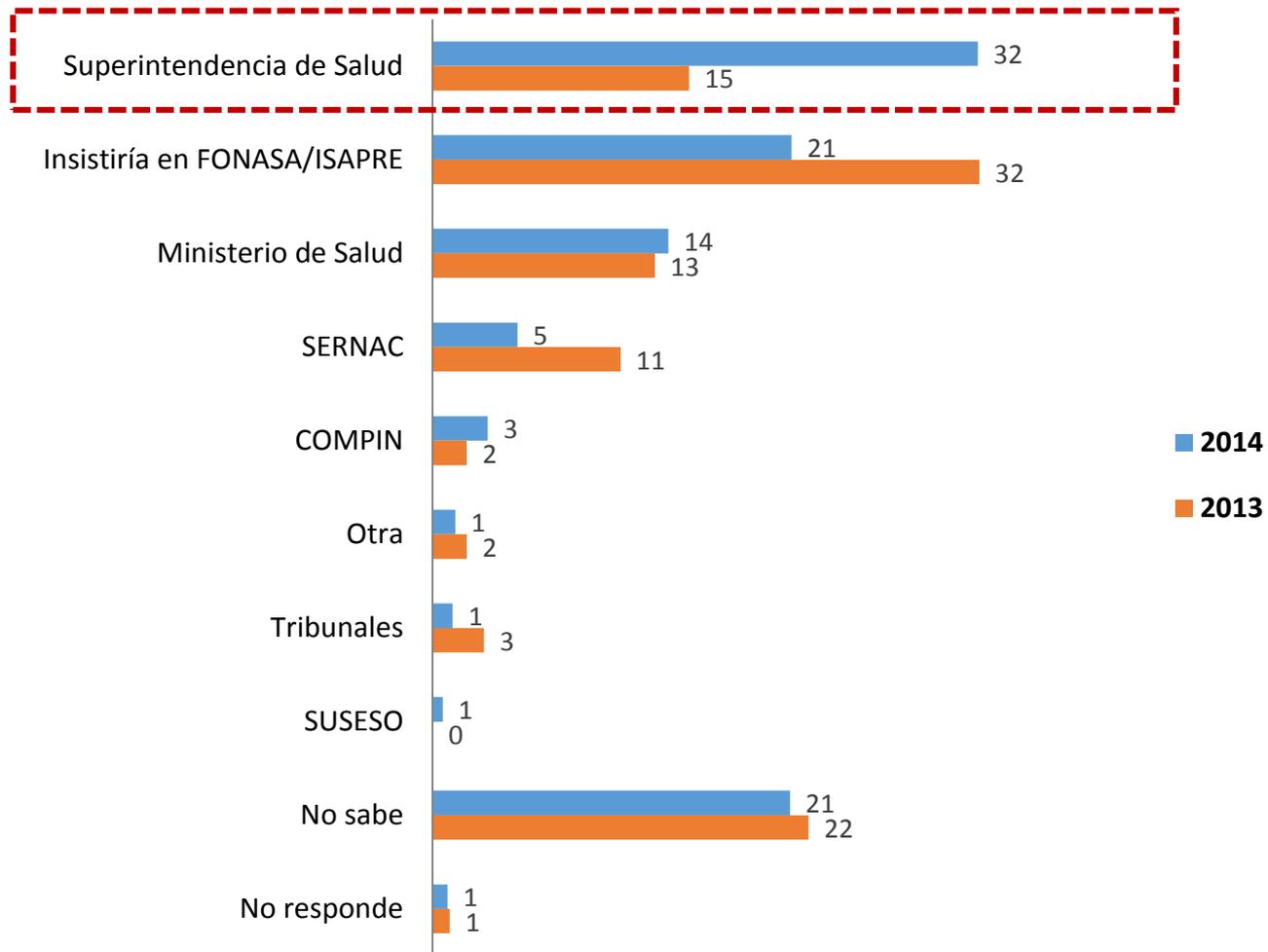


# COMPARATIVO: INSTITUCIONES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

D2. Si usted tuviera un problema con **FONASA/su ISAPRE**, ¿a qué institución acudiría para que se resolviera?

Base: Total Muestra (n=2004)

%



Elaborado para:



# CONOCIMIENTO Y EVALUACION DE INSTITUCIONES DE SALUD

D7. Según la imagen que usted se ha formado en el área de la salud, ¿qué nota de 1 a 7 les pondría a [CADA UNO DE LOS SERVICIOS/INSTITUCIONES]?

Base: Total Muestra (n=2004)

## Nota Promedio

TOTAL

■ 1 a 4 ■ 6 a 7

		2014	2013	2011	2009	2008
FONASA	-34 / 27	4,8	5	4,8	5,1	5
Ministerio de Salud (MINSAL)	-37 / 16	4,5	4,4	4,3	4,2	4,3
Superintendencia de Salud	-36 / 15	4,5	4,7	4,8	5,1	5,1
COMPIN	-38 / 14	4,3	5,1	5,1	5,2	5,1
Superintendencia de ISAPRES	-40 / 11	4,2	5	4,7	-	-
ISAPREs	-41 / 11	4,1	4,7	4,7	4,9	4,8
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	-29 / 10	4,4	4,8	-	-	-

Elaborado para:



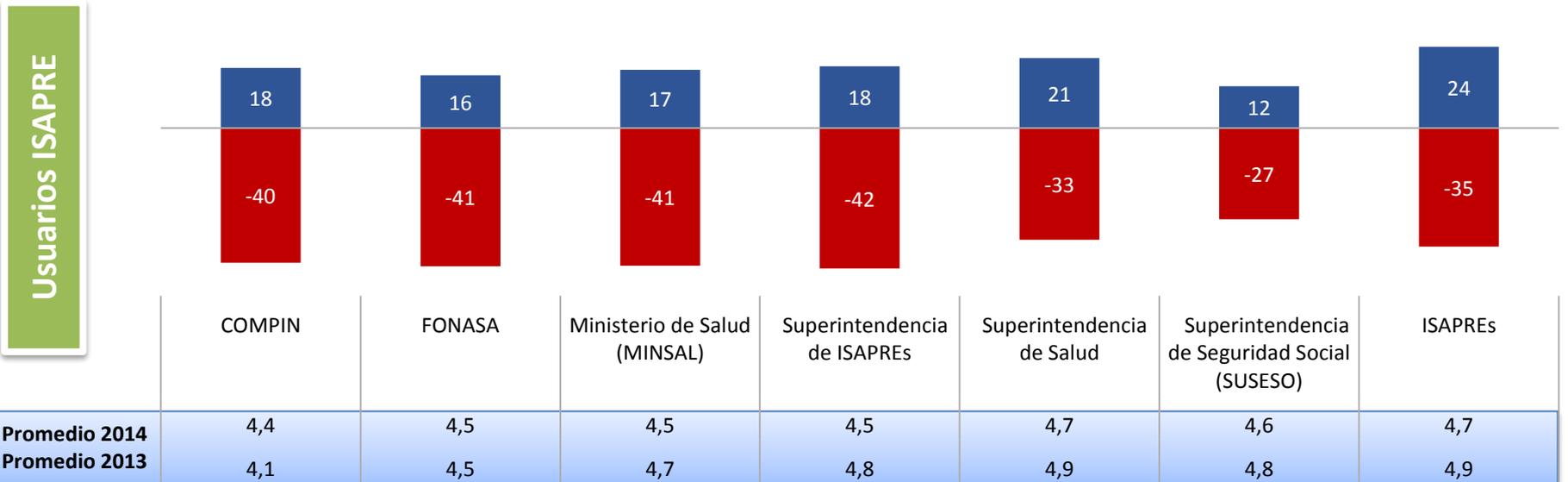
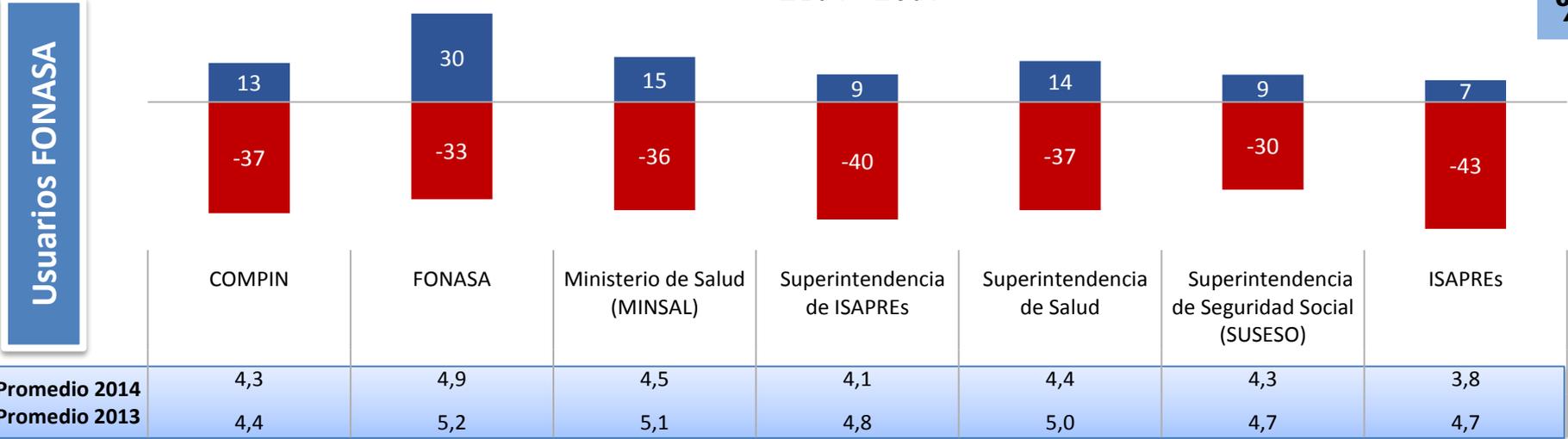
# CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN INSTITUCIONES DE SALUD

D7. Según la imagen que usted se ha formado en el área de la salud, ¿qué nota de 1 a 7 les pondría a [CADA UNO DE LOS SERVICIOS/INSTITUCIONES]?

Base: Usuario FONASA (n=1613) / Usuario ISAPRE (n=391)

■ 1 a 4 ■ 6 a 7

%



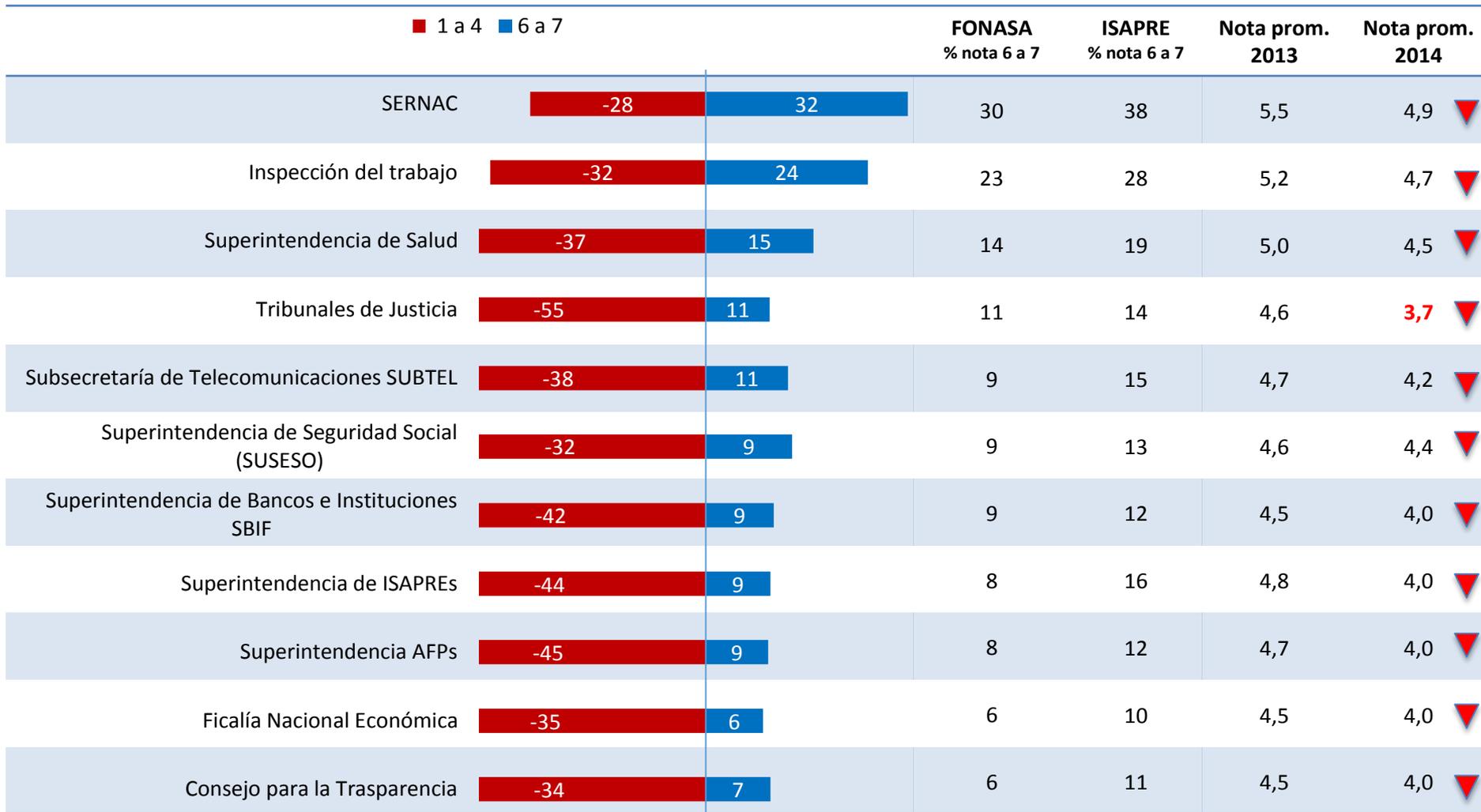
Elaborado para:



# EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES DEL ESTADO

D8. Según la imagen que usted se ha formado en tanto a fiscalización y regulación, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...?

Base: total muestra (n= 2004)



Se omite en el gráfico la categoría la nota 5 y los No sabe/No responde

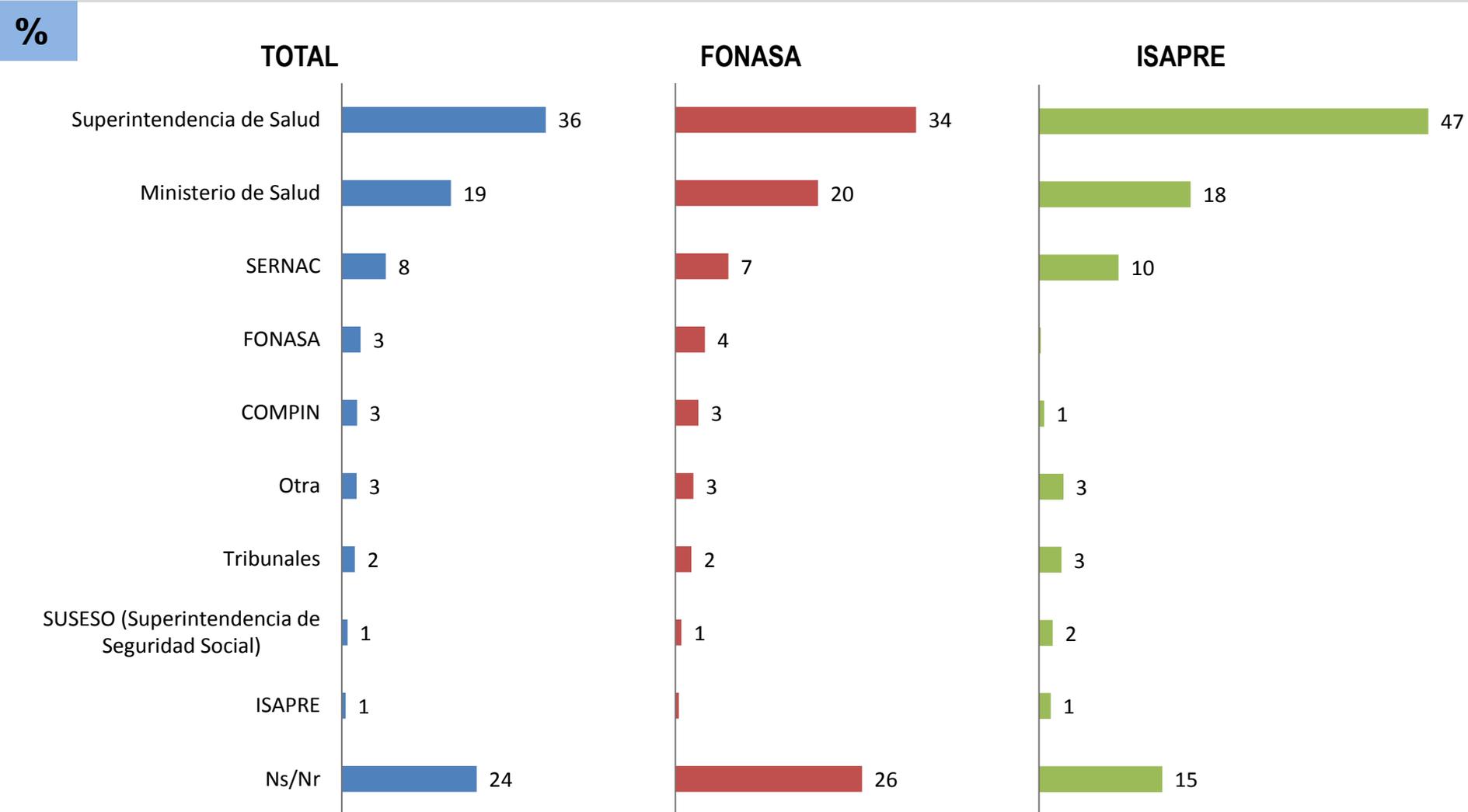
Elaborado para:



# DERECHOS EN MATERIA DE SALUD

D11. ¿Cuáles de las siguientes instituciones cree usted que fiscaliza el cumplimiento de la ley que prohíbe la solicitud del cheque en garantía?

Base: Muestra total (n=2004)



Elaborado para:



# E. REFORMA AL SISTEMA DE ISAPRES

Elaborado para:



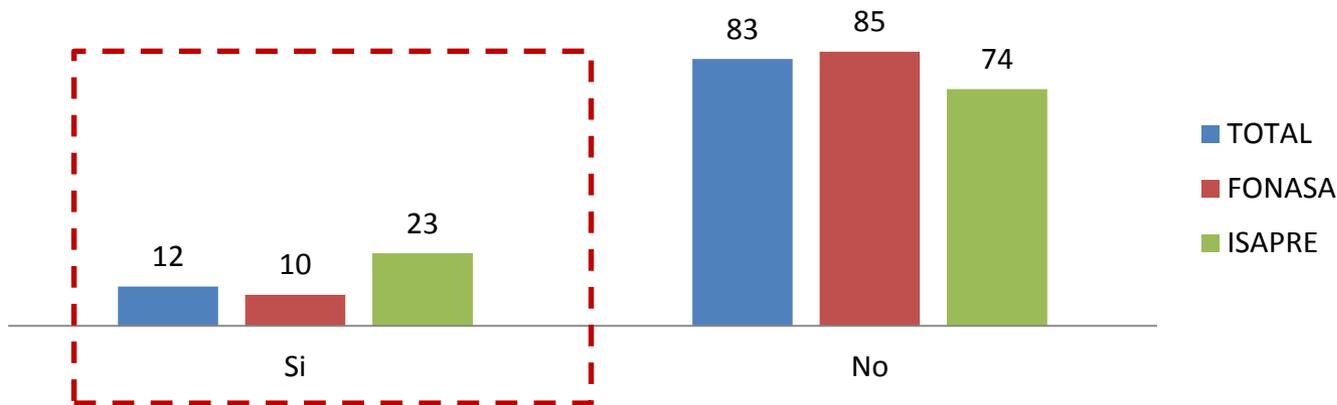
# CONOCIMIENTO REFORMA AL SISTEMA DE ISAPRES

A21. ¿Usted ha escuchado hablar acerca de la reforma al sistema de ISAPRES? Base: Muestra total (N=2004)

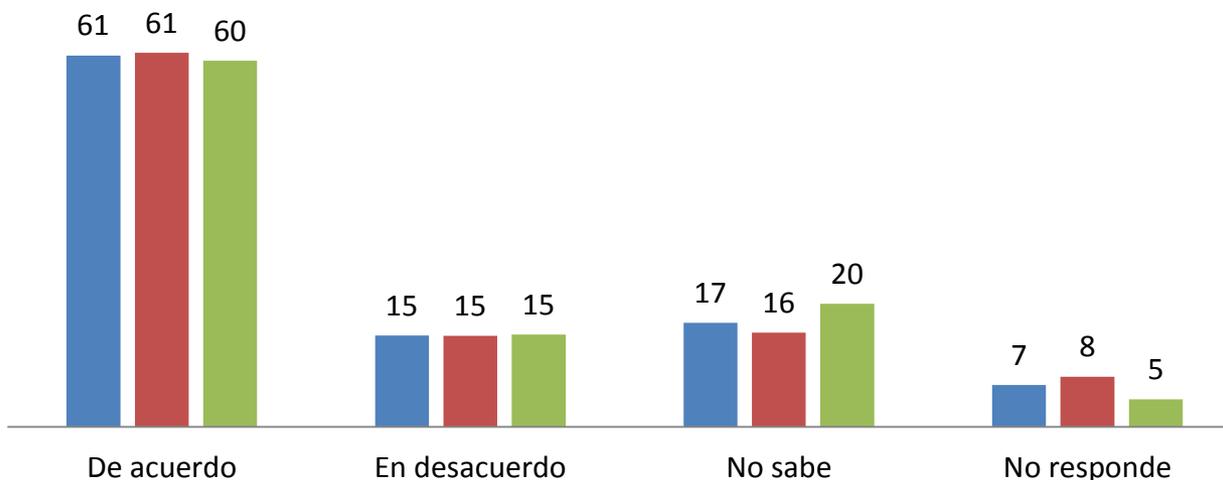
A21a . ¿Y usted está de acuerdo o en desacuerdo con esta reforma al sistema de ISAPRES? | Base: Quienes SI han escuchado sobre Reforma (n=245)

%

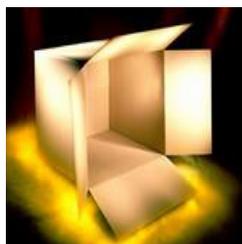
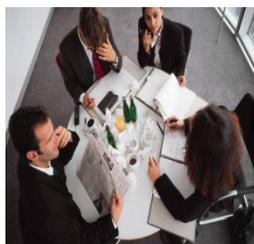
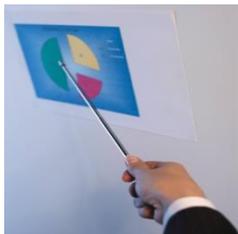
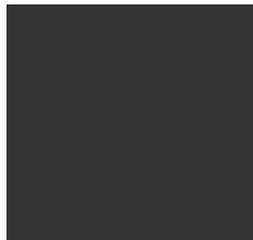
## ¿Usted ha escuchado hablar acerca de la reforma al sistema de ISAPRES?



## ¿Y usted está de acuerdo o en desacuerdo con esta reforma al sistema de ISAPRES?



Elaborado para:



# ESTUDIO DE OPINIÓN A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD, REFORMA Y POSICIONAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Marzo 2015

