

# **Percepción del Sistema de Isapre**

**Preparado por Adimark para:  
Superintendencia de Isapres**  
Noviembre 2000

# Objetivos y Metodología

- **Objetivos Principales:**
  - Evaluar la percepción del sistema de ISAPRE
  - Determinar el conocimiento e imagen de la Superintendencia de Isapres
  - Comparar los resultados con un estudio similar realizado en la R. Metropolitana.
- **Tipo de estudio:** cuantitativo con entrevistas personales en hogares.
- **Población Objetivo:** Cotizantes del sistema de ISAPRE (o carga cónyuge), mayores de 25, residentes en las regiones Metropolitana, II, V, VIII y X. Sólo se excluye de la muestra el NSE E (extrema pobreza).
- **Selección Muestral:** la selección de la muestra fue aleatoria de manzana y hogar.
- **Muestra:** Se realizaron un total de 834 encuestas, distribuidas de la siguiente forma:

	TOTAL
R. Metropolitana	422
II región	100
V región	102
VIII región	105
X región	105
<b>TOTAL</b>	<b>834</b>

R.Metropolitana	TOTAL
Estrato 1	109
Estrato 2	104
Estrato 3	101
Estrato 4	108
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>

	TOTAL
Hombre	381
Mujer	453
<b>TOTAL</b>	<b>834</b>

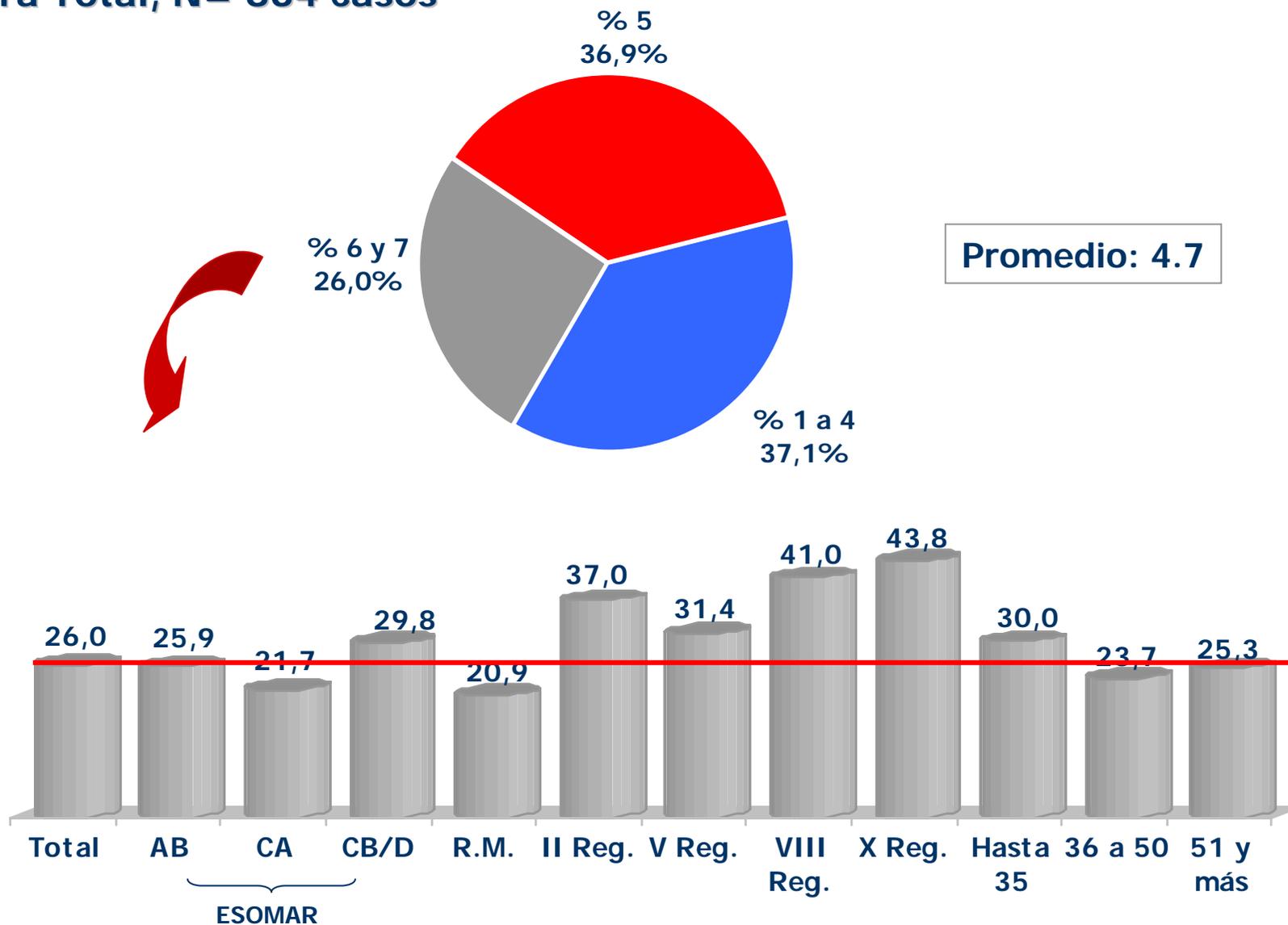
# Resultados

# Sistema de Isapres

# Satisfacción general con el sistema de Isapres

Escala utilizada de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho)

Muestra Total, N= 834 casos



Nota: no se observan diferencias significativas por sexo.

# Cuadro comparativo de la satisfacción general con el sistema de Isapre en la Región Metropolitana 1995 - 2000

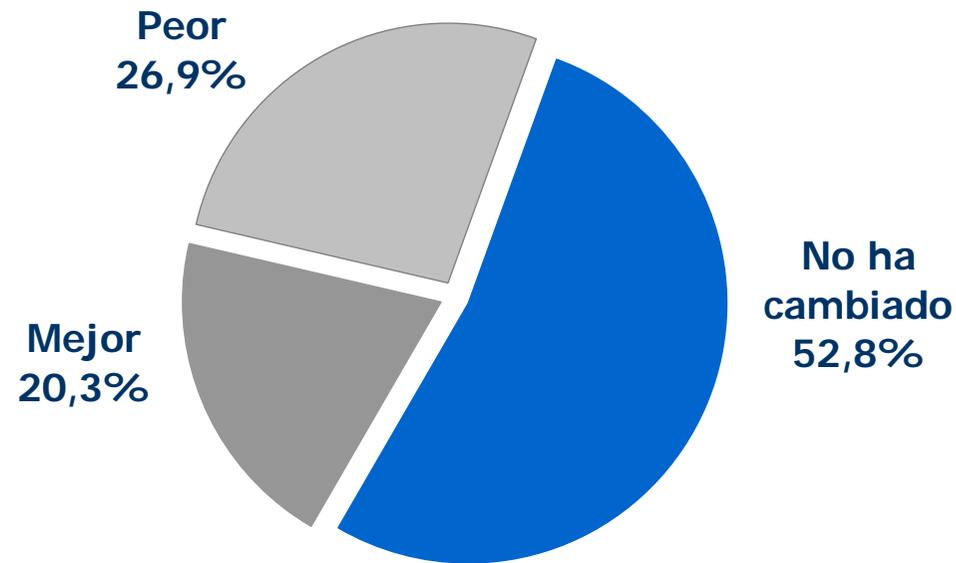
Escala utilizada de 1(muy insatisfecho) a 7(muy satisfecho)

Muestras Totales

	1995	2000
Base	413	422
% notas 1 a 4	36.1	42.8
% notas 5	40.4	36.3
% notas 6 y 7	23.6	20.9
Promedio	4.6	4.5

# En los últimos 5 años, ¿el sistema de Isapre ha cambiado para mejor, para peor, o no ha cambiado?

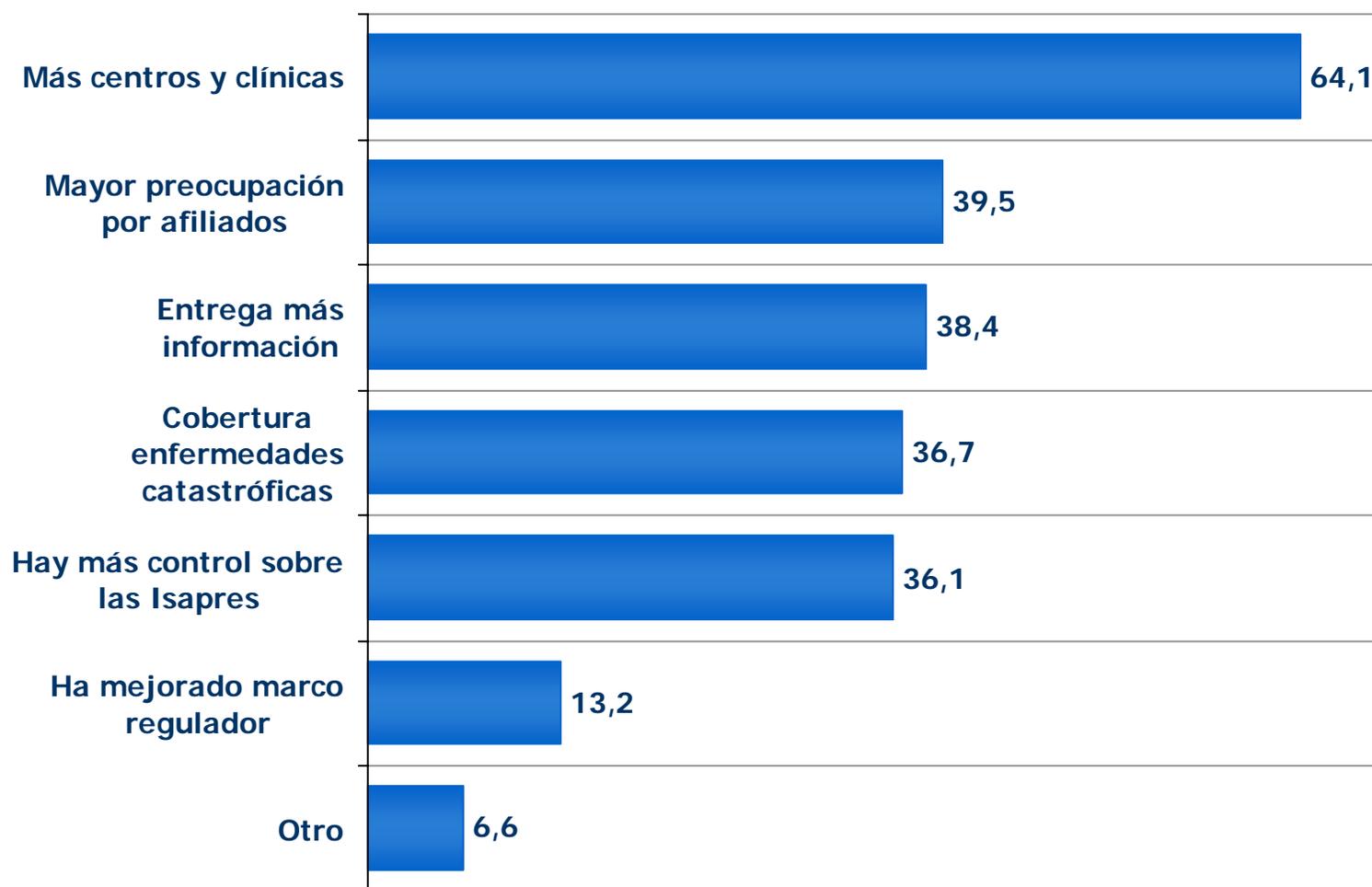
Muestra Total, N= 834 casos



# Aspectos en los que considera que el sistema ha cambiado para MEJOR

## Alternativas Dadas

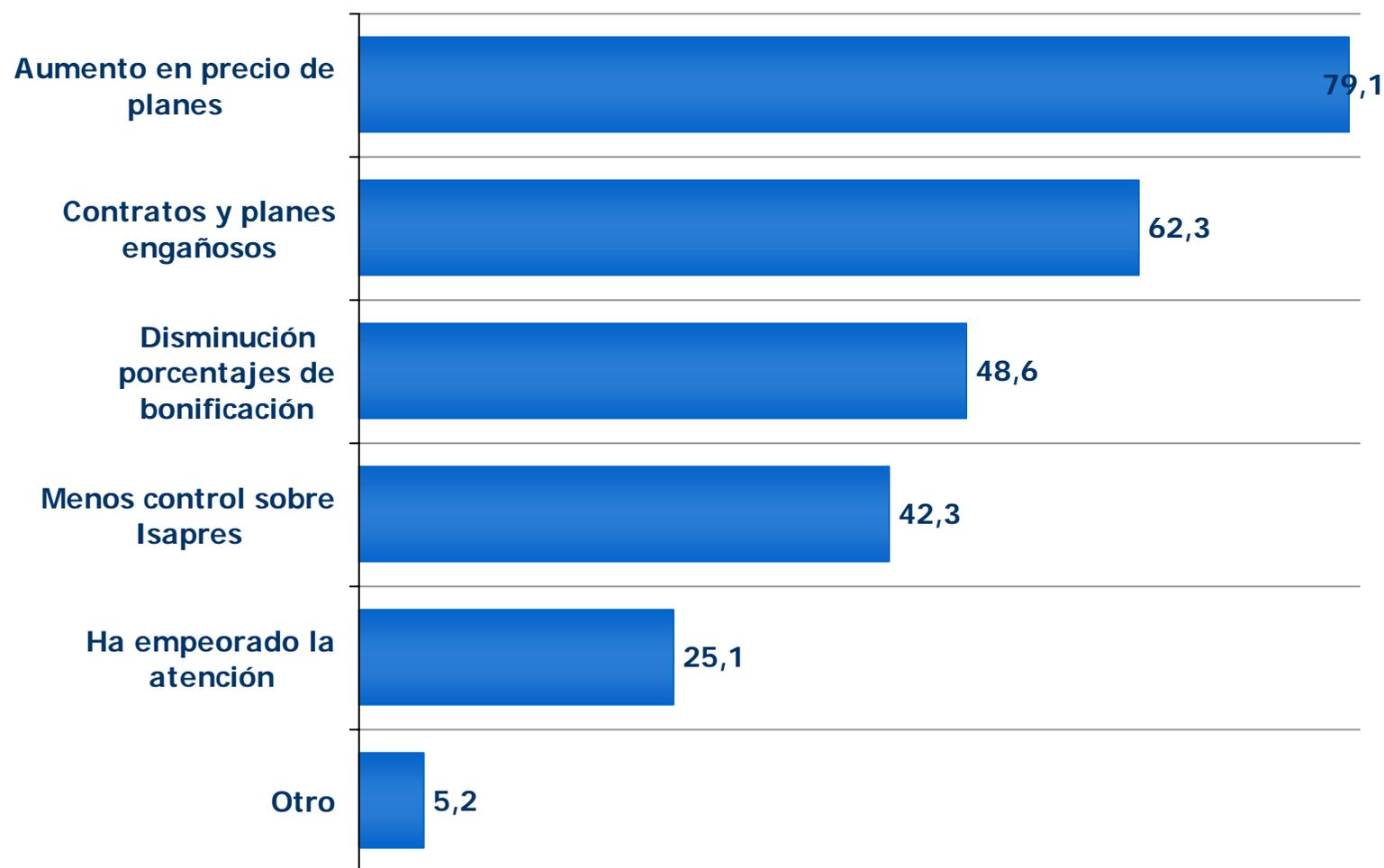
Base: quienes consideran que el sistema ha mejorado (20.3%)



# Aspectos en los que considera que el sistema ha cambiado para PEOR

## Alternativas Dadas

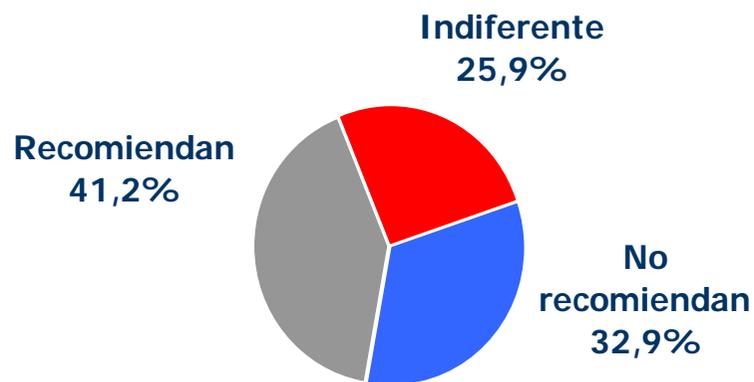
Base: quienes consideran que el sistema ha empeorado (26.9%)



# ¿Cuál es su actitud hacia las Isapres?

## Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 834 casos



Recomienda afiliarse entusiastamente
Recomienda afiliarse
<b>TOTAL RECOMIENDAN</b>
Tiene una actitud indiferente
No recomienda afiliarse
Tiene una actitud de fuerte rechazo
<b>TOTAL NO RECOMIENDAN</b>

Región Metropolitana	
1995	2000
5,7	3,5
52,7	37,8
<b>58,4</b>	<b>41,3</b>
26,5	25,0
11,1	27,2
4,0	6,5
<b>15,1</b>	<b>33,7</b>

# Aspectos que modificaría para que el sistema de Isapre funcione mejor

## Alternativas Dadas - Dos menciones

Total Muestra, N= 834

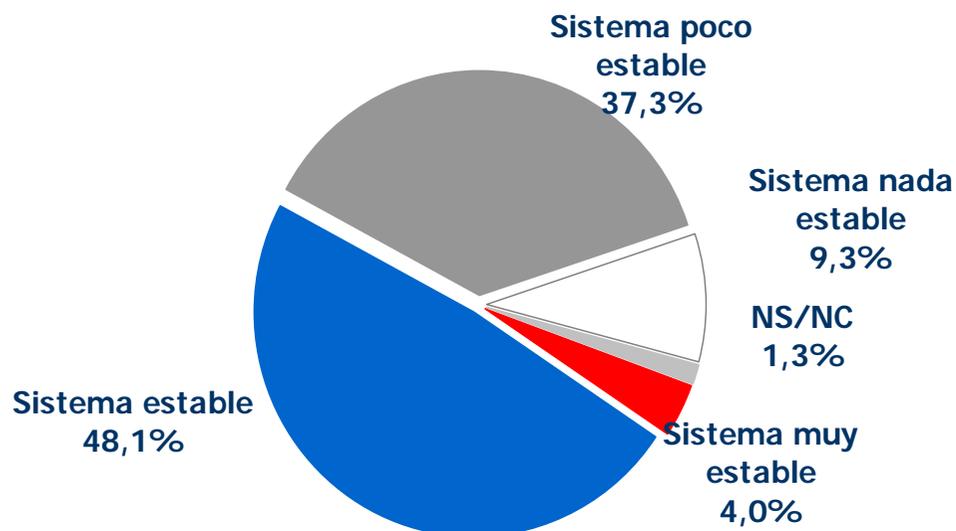
	1era mención	2da mención	Total 2 menciones
No discriminar (por sexo, edad, enfermedad)	35,4	18,2	53,6
Mejorar la cobertura	34,9	10,9	45,8
Disminuir el copago por prestación	9,4	25,8	35,2
Mantener actuales beneficios en la 3era edad	8,4	25,5	33,8
Más información	3,7	12,3	16,0
Mejorar atención	7,3	6,9	14,2
Otro	1,0	0,3	1,3

# Estabilidad del sistema de Isapre

¿Ud. cree que a largo plazo, el sistema de Isapre será...?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 834 casos

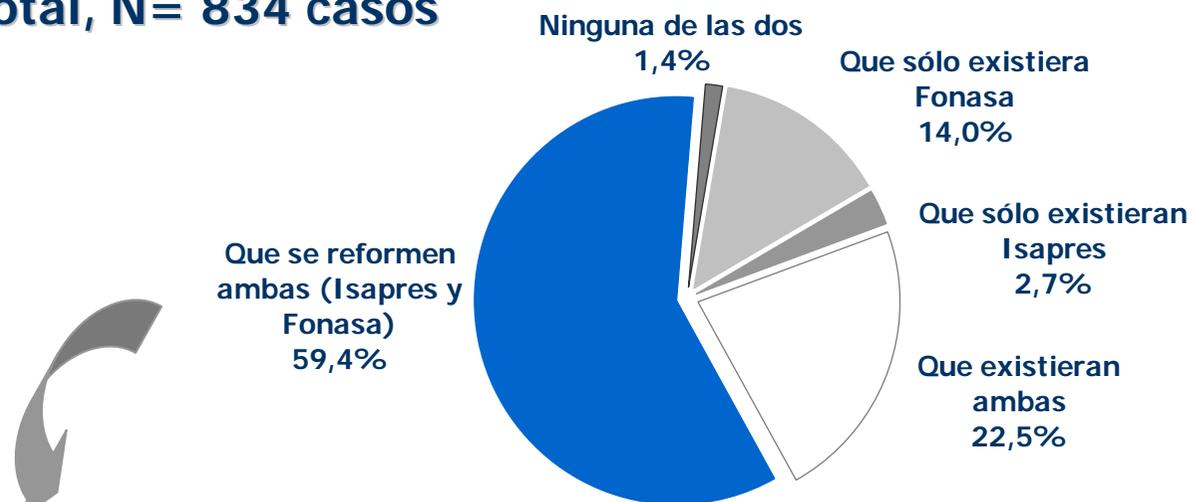


Región Metropolitana	1995	1999	2000
Sistema muy estable	5,1	3,6	4,6
Sistema estable	56,7	48,4	46,2
Sistema poco estable	28,6	38,7	38,0
Sistema nada estable	5,6	6,5	9,6
NS/NC	4,0	1,5	1,5

# Pensando en general en la salud en Chile, ¿qué cree Ud. que sería lo ideal...?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 834 casos



## ¿Por qué?



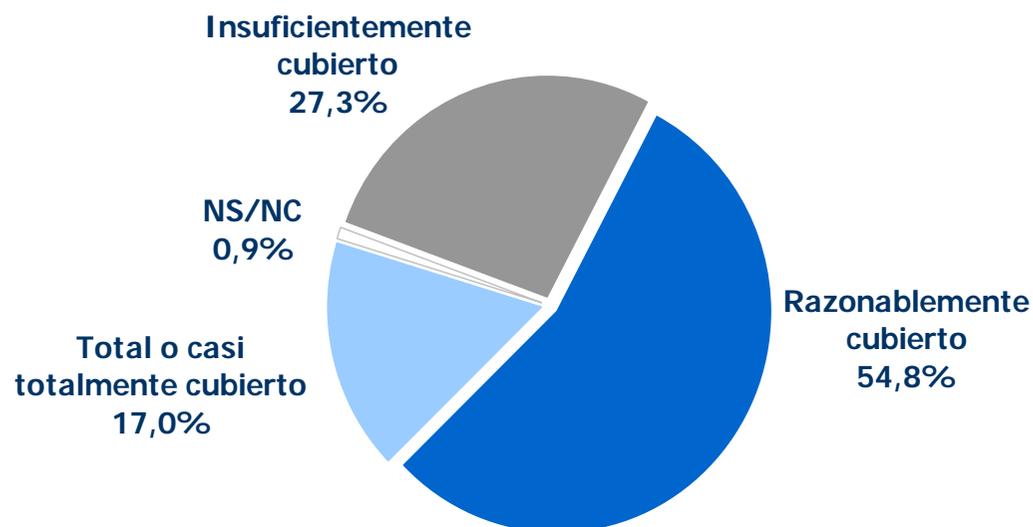
# **Plan de Salud Isapre Actual**

# Considerando su actual plan de salud, Ud. se siente

...

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 834 casos

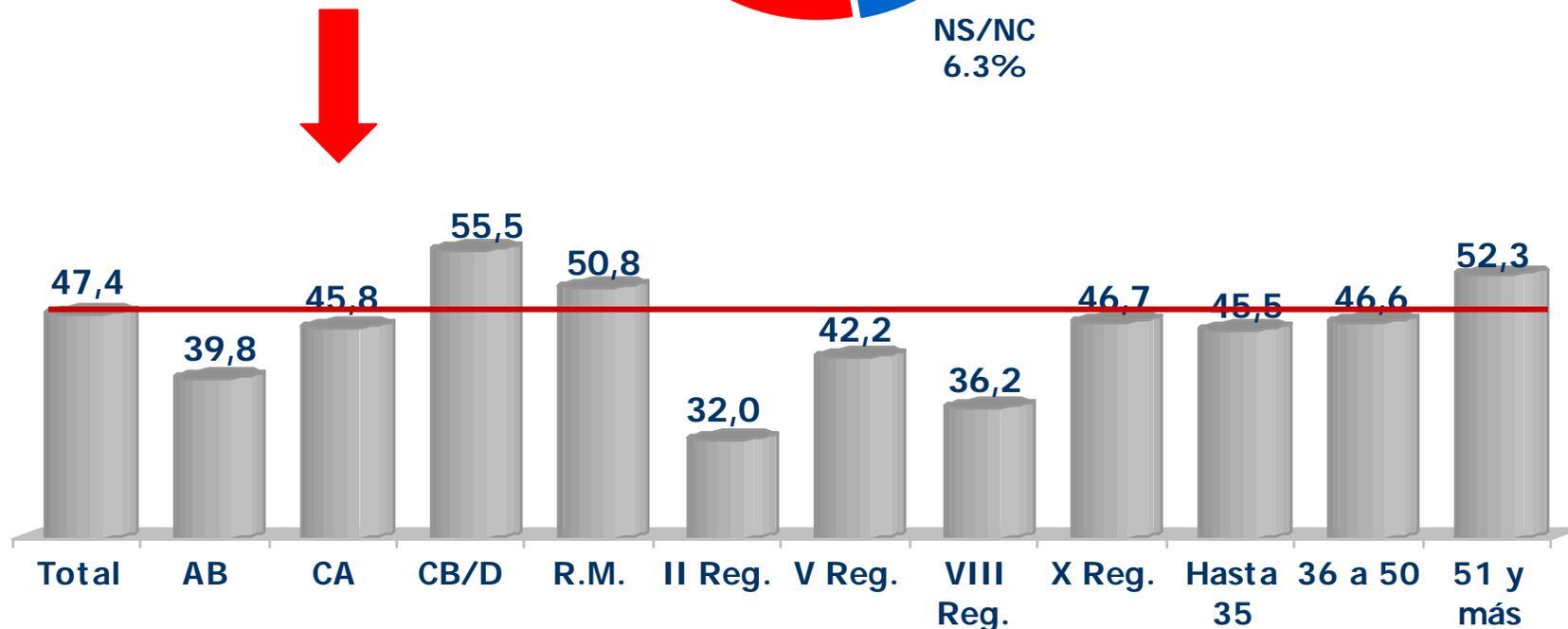
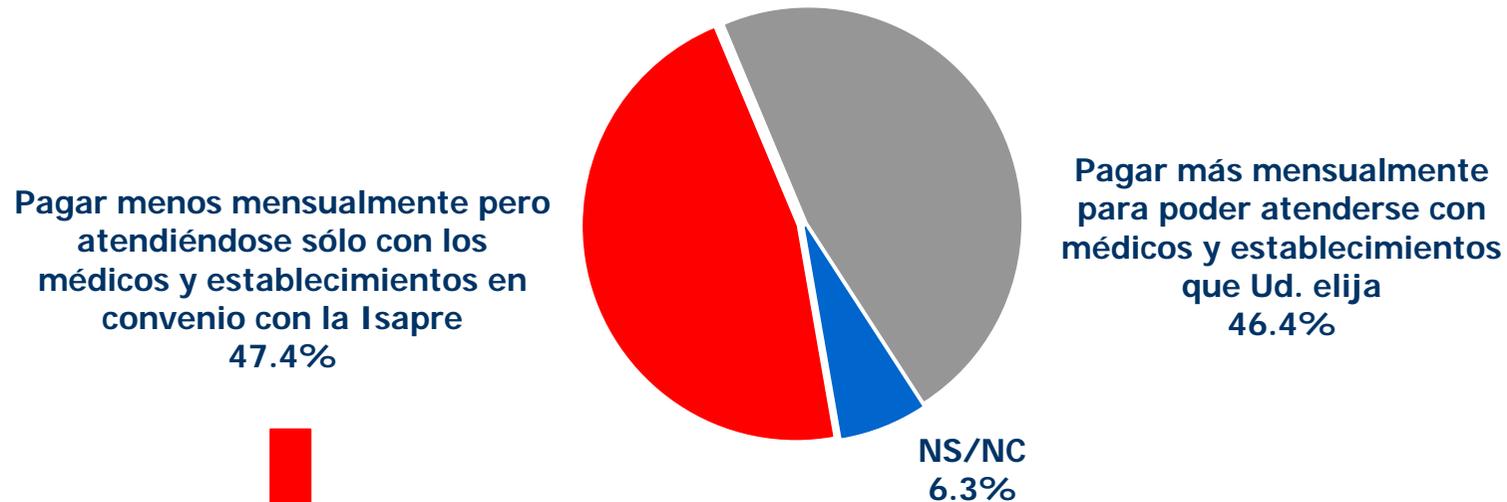


	Región Metropolitana		
	1995	1999	2000
Insuficientemente cubierto	23,3	28,1	30,3
Razonablemente cubierto	58,8	55,7	53,8
Total o casi totalmente cubierto	17,6	14,5	15,2
NS/NC	0,3	1,0	0,7

# Si de Ud. dependiera ¿cuál de las siguientes alternativas elegiría respecto de su actual plan de salud?

Alternativas Dadas

Muestra Total, N= 834 casos

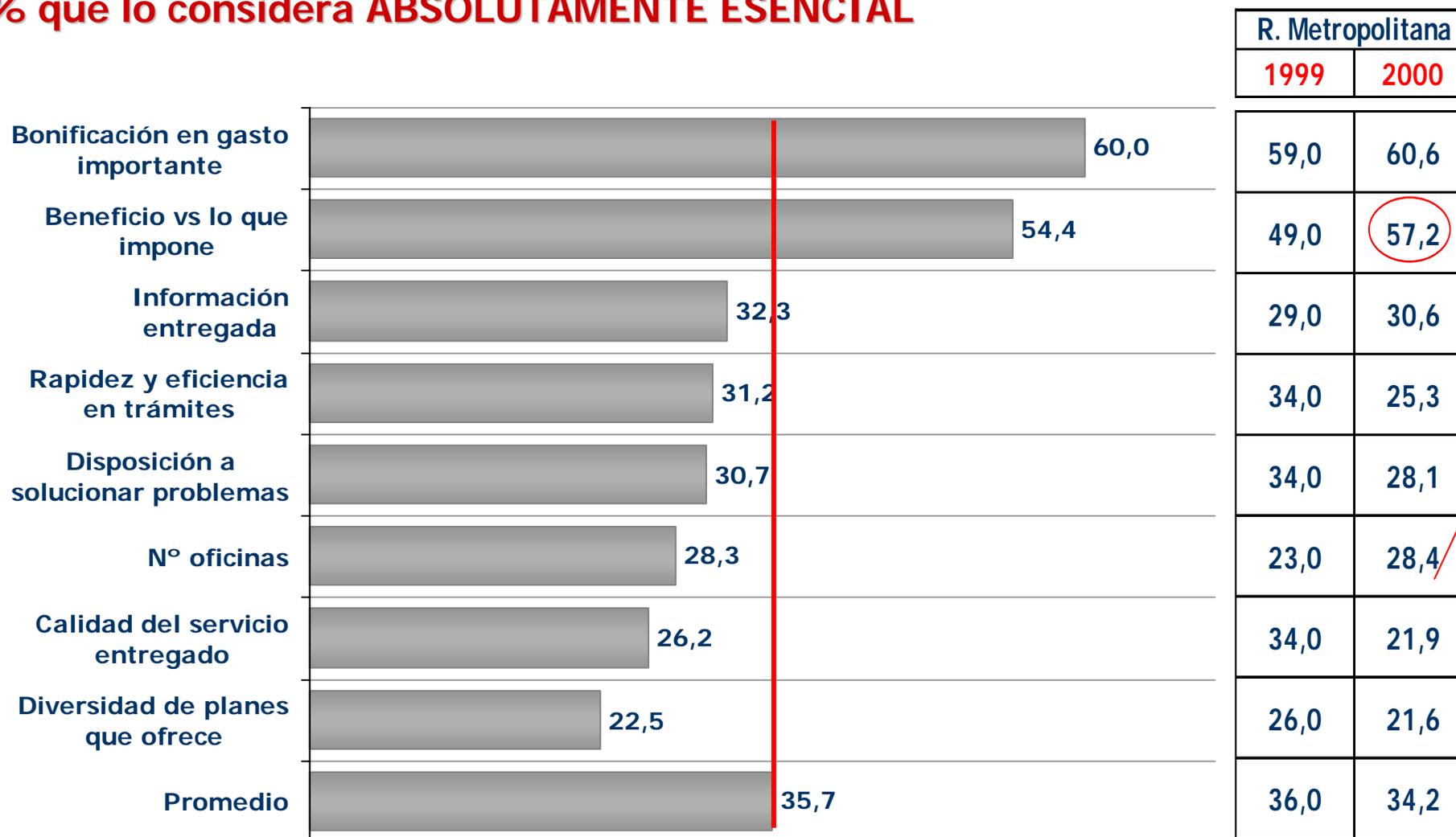


# Importancia asignada a cada característica de las Isapres

## Alternativas Dadas

Escala de importancia utilizada de 1(no es importante) a 5(absolutamente esencial)

**% que lo considera ABSOLUTAMENTE ESENCIAL**

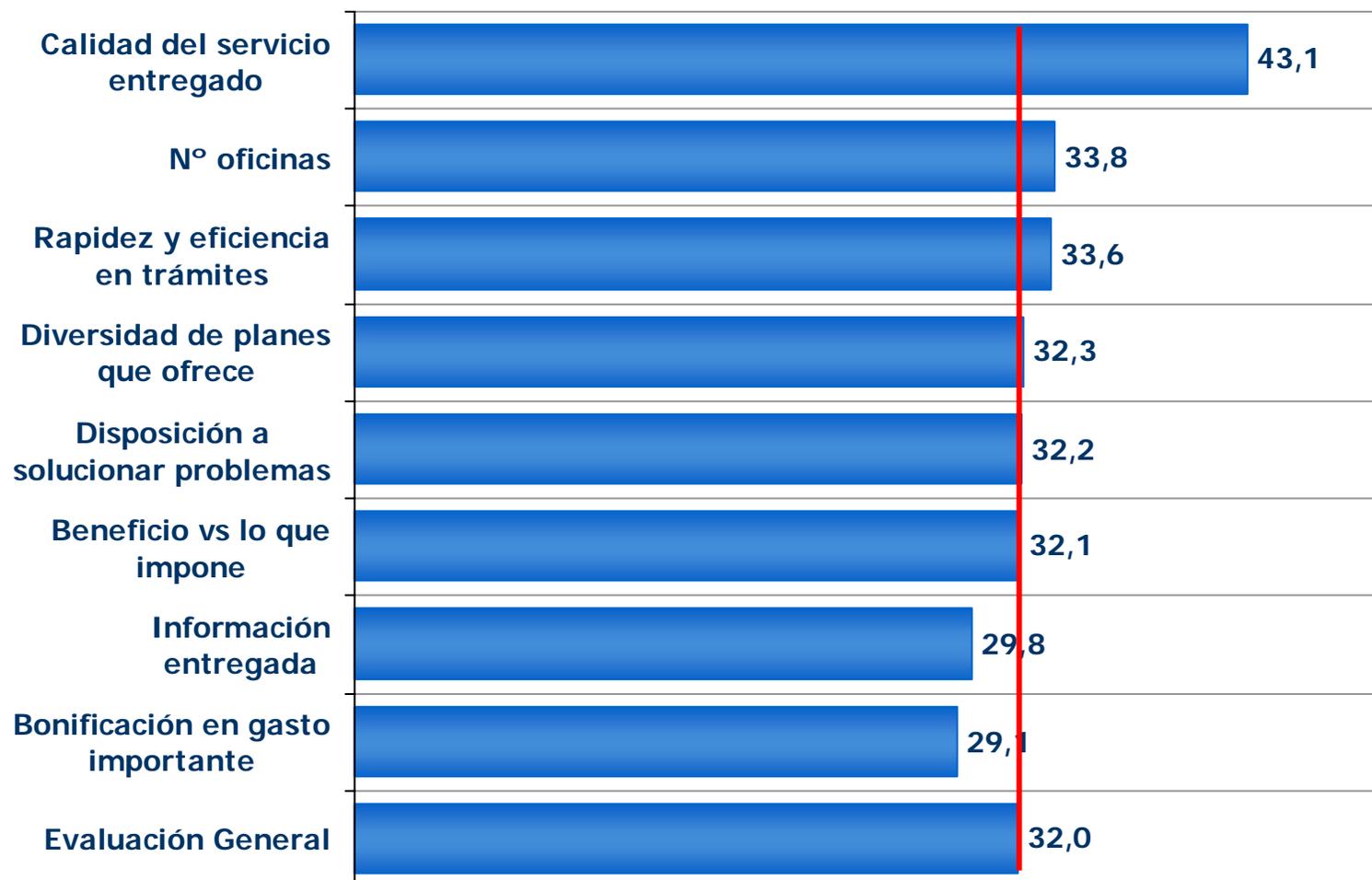


# Evaluación de su actual Isapre en las siguientes características

## Alternativas Dadas

Escala utilizada de 1(pésimo) a 7(excelente)

**% que evalúa con notas 6 y 7**

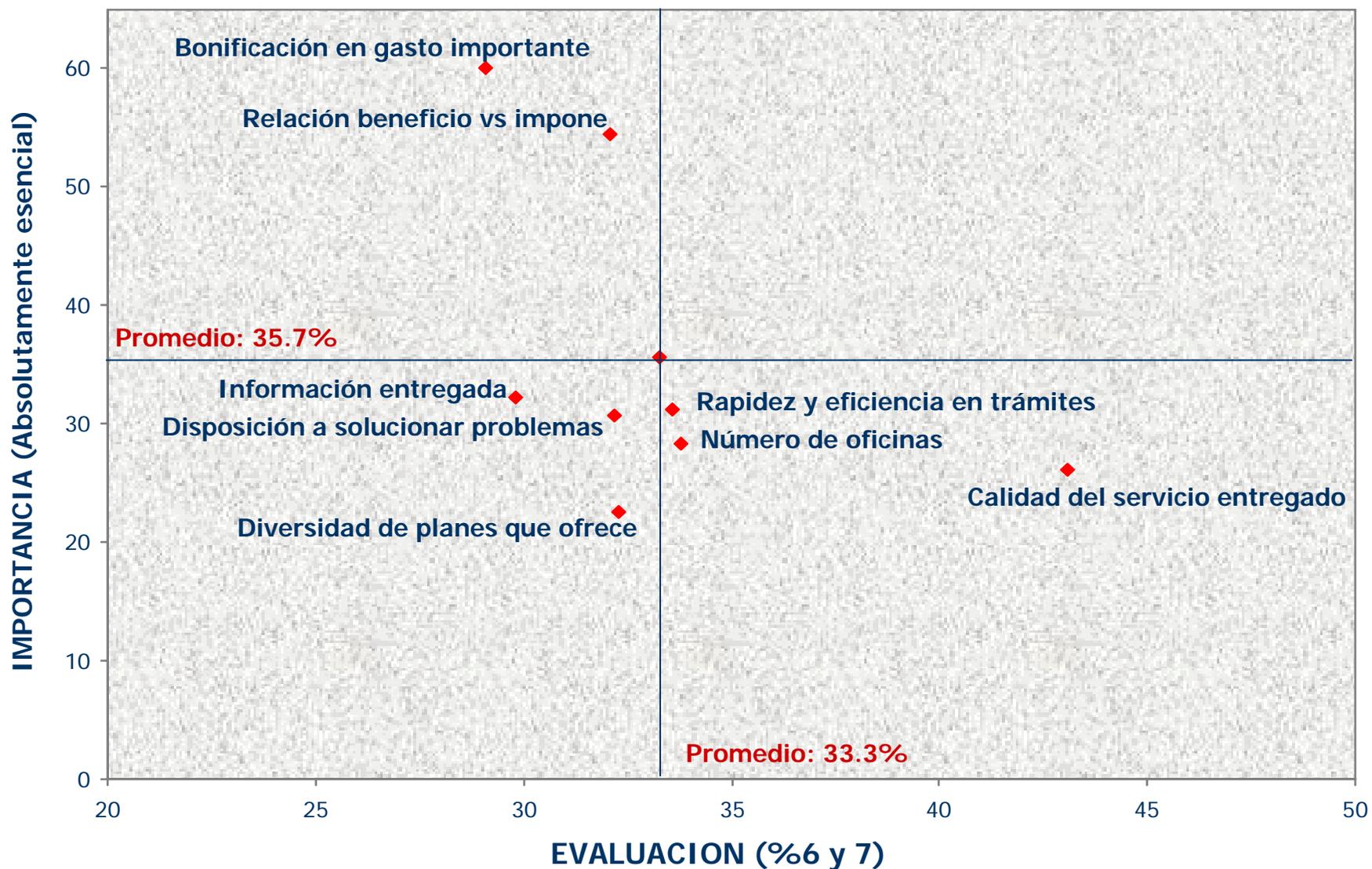


### R. Metropolitana

1999	2000
52,0	39,8/
34,0	31,6
37,0	30,1
37,0	29,5/
30,0	28,6
30,0	29,4
38,0	25,6/
29,0	25,7
34,0	29,9

# Mapa de Importancia de atributos de una Isapre vs Evaluación de su actual Isapre

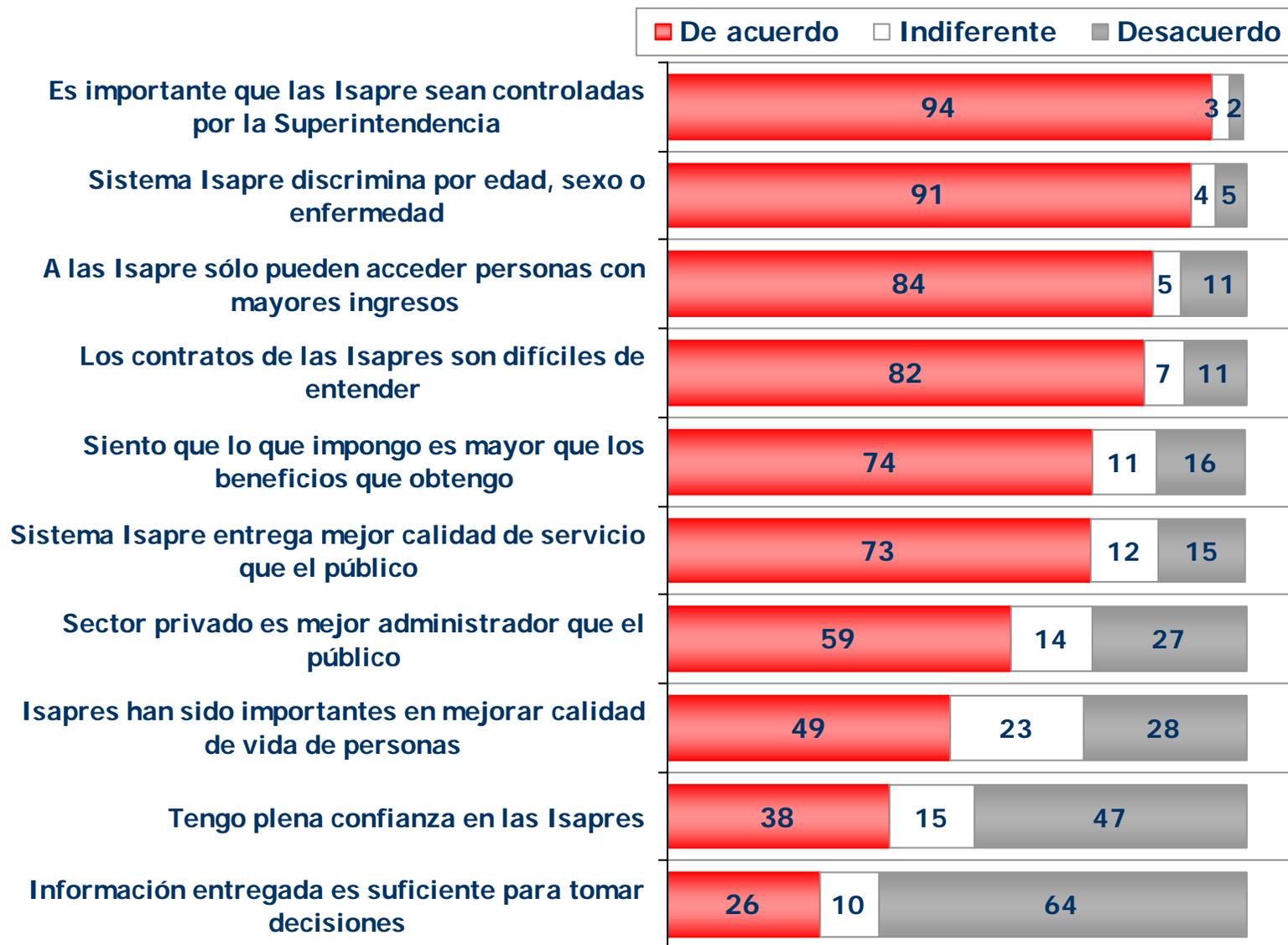
## Muestra Total



# Grado de acuerdo con cada afirmación acerca de las Isapres

## Alternativas Dadas

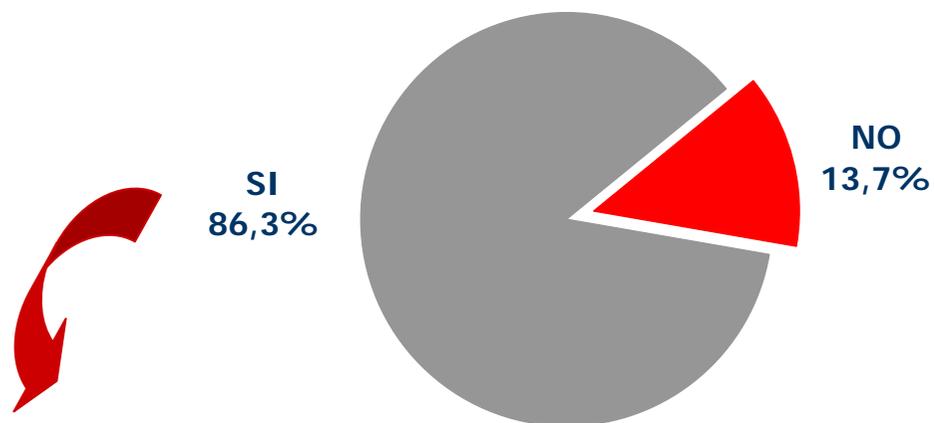
Escala de importancia utilizada de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo)



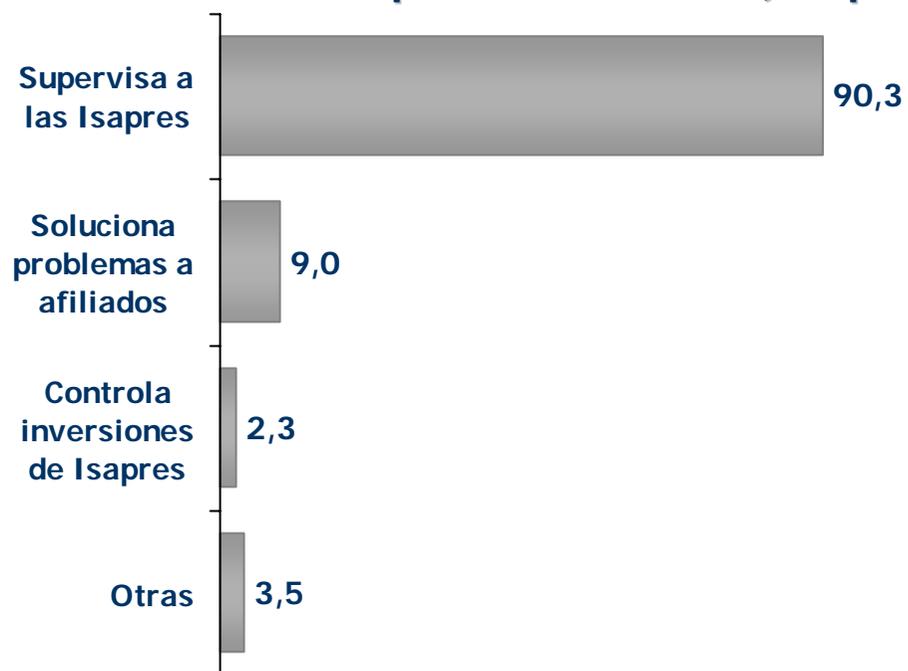
# **Superintendencia de Isapres**

# ¿Ha escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres?

Muestra Total, N= 834 casos



## ¿Cuál es la función de la Superintendencia? (Respuesta Espontánea)



# ¿Cuáles son las funciones que Ud. cree realiza la Superintendencia de Isapres?

## ALTERNATIVAS DADAS - Respuesta Múltiple

Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, N= 691



# Grado de acuerdo con que la Superintendencia de Isapres es una institución ...

Escala utilizada de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo)

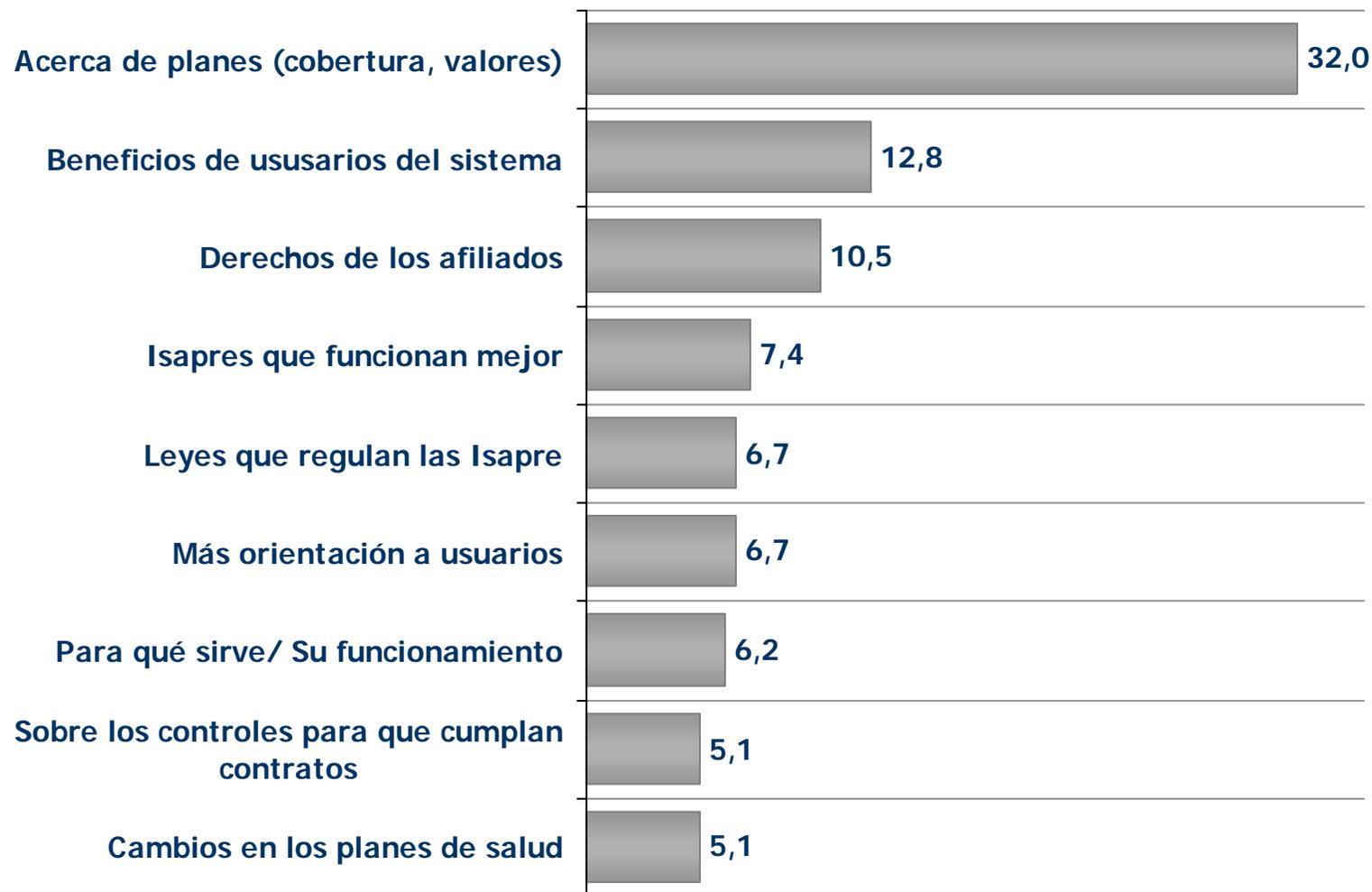
Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, N= 691

	Grado de acuerdo		
	Desacuerdo (% 1 y 2)	Indiferente (% 3)	Acuerdo (% 4 y 5)
Influyente en el país	23,8	19,4	56,8
Honesta y confiable	20,8	25,6	53,6
Amable	15,7	45,1	39,2
Responde a lo que el usuario desea	33,8	29,8	36,5
Da buen servicio a usuarios	32,3	34,9	32,8
Innovadora	37,7	34,6	27,6
Se comunica con el público	54,3	21,1	24,6
Promedio	31,2	30,1	38,7

# Aspectos que debería INFORMAR en forma permanente la Superintendencia de Isapres a la comunidad

Respuesta Espontánea y Múltiple

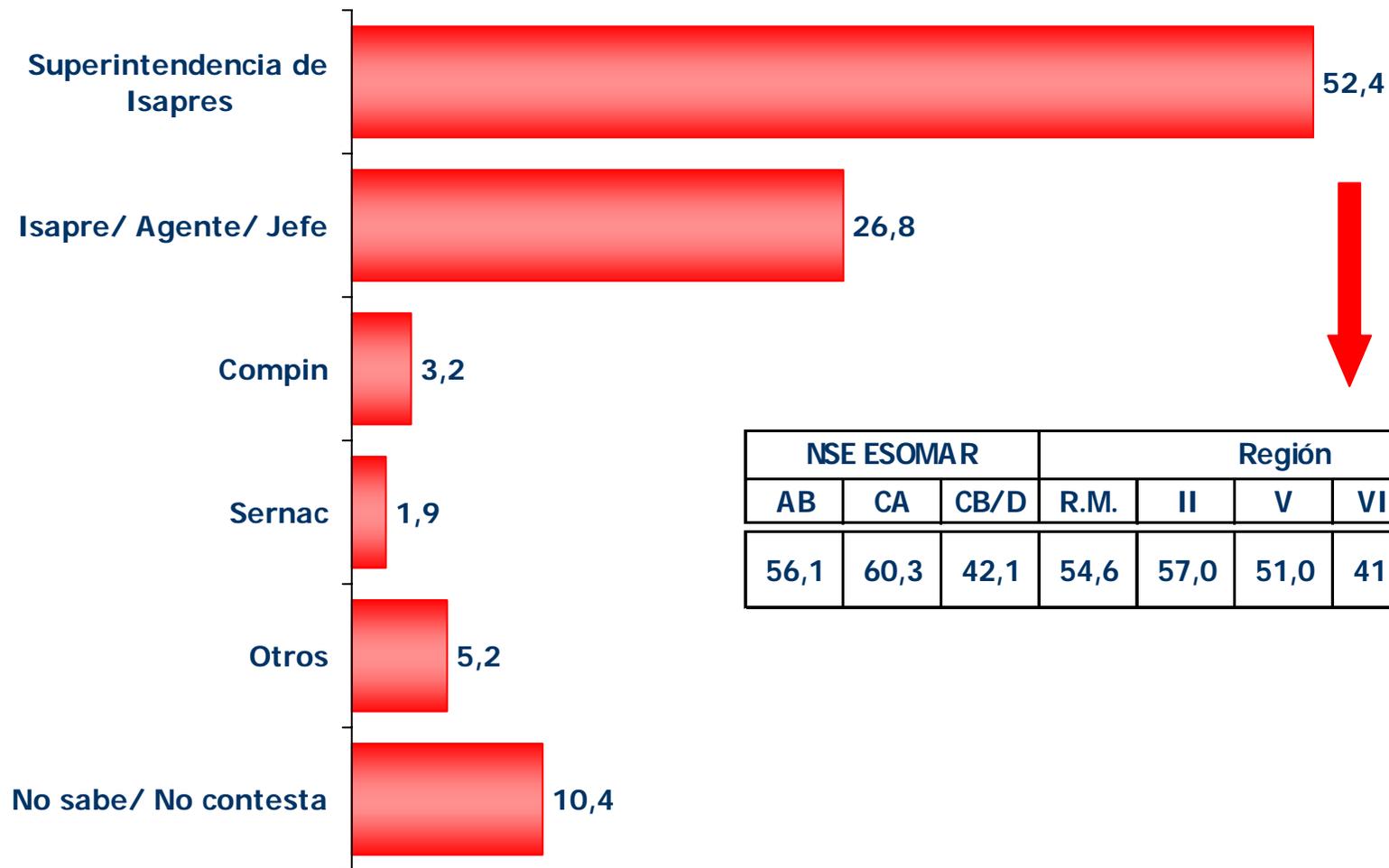
Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, N= 691



# Si tuviera que hacer un reclamo sobre la Isapre o tuviera un conflicto con ella, ¿a quién recurriría?

Respuesta Espontánea

Muestra Total, N= 834 casos

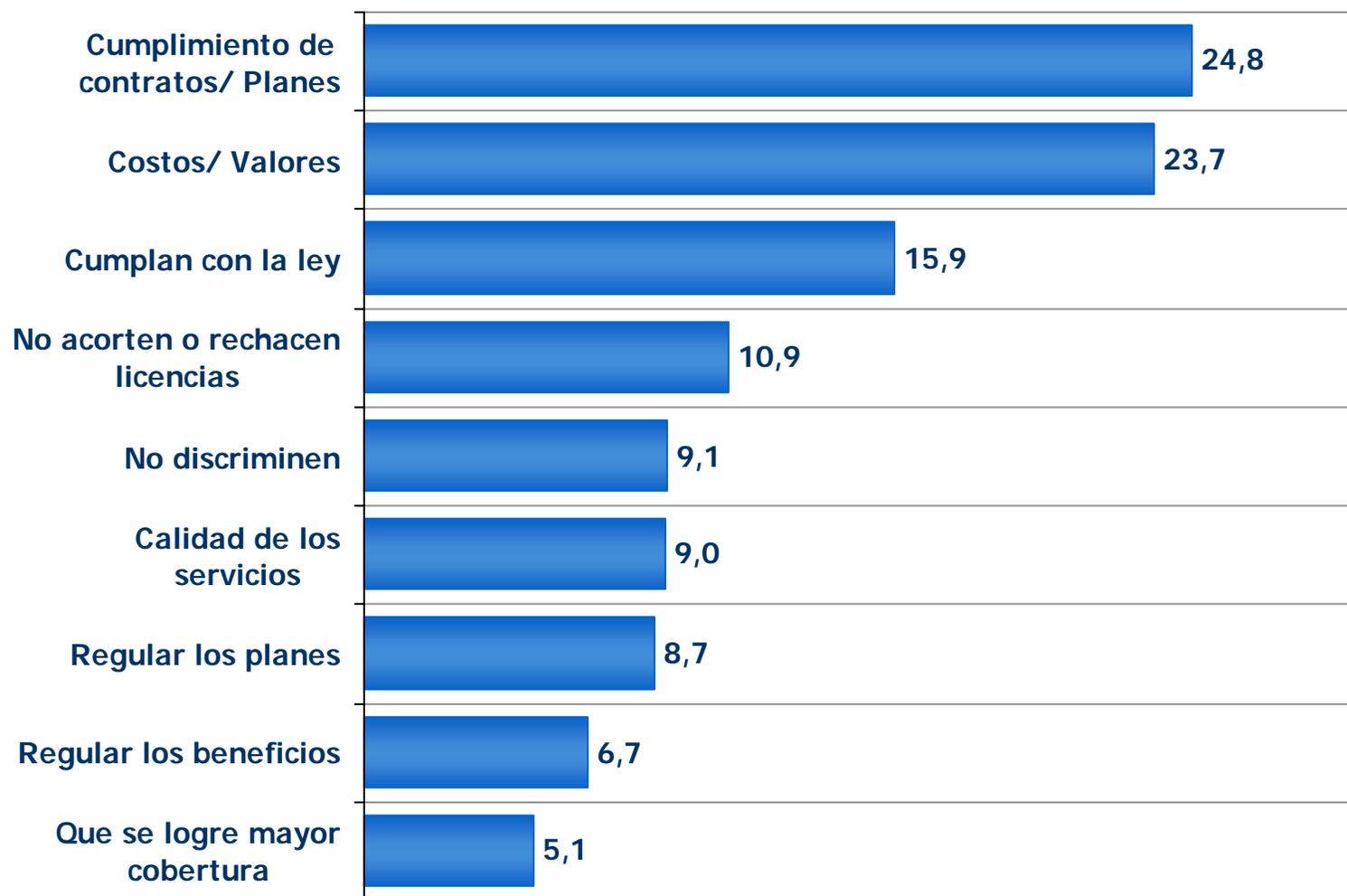


NSE ESOMAR			Región				
AB	CA	CB/D	R.M.	II	V	VIII	X
56,1	60,3	42,1	54,6	57,0	51,0	41,9	40,0

# Aspectos que debería **REGULAR** la Superintendencia de Isapres

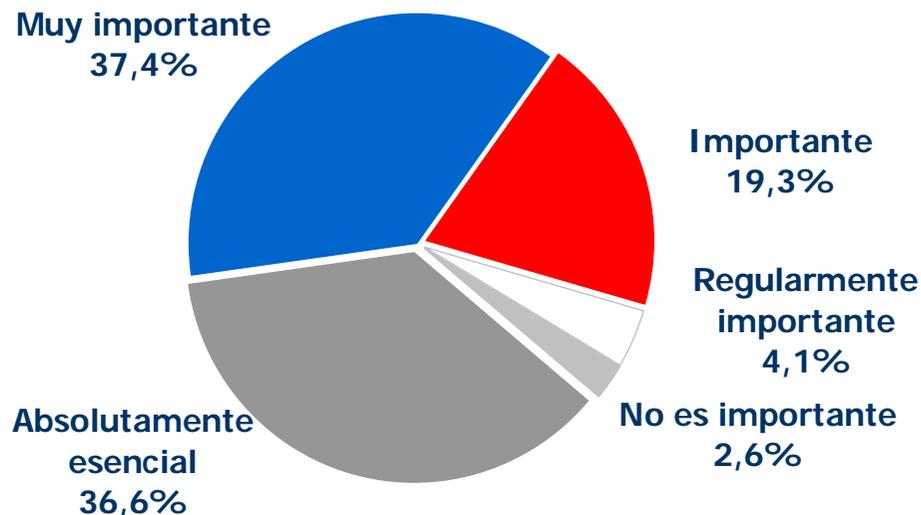
Respuesta Espontánea y Múltiple

Base: quienes han escuchado hablar de la Superintendencia de Isapres, N= 691



# Importancia asignada a la existencia de la Superintendencia de Isapres

Muestra Total, N= 834 casos



Región Metropolitana	1995	1999	2000
Importante	91,5	88,4	92,9
Regularmente importante	1,4	3,4	4,3
No es importante	1,7	2,4	2,9

**FIN**