"ESTUDIO DE OPINIÓN A USUARIOS DE ISAPRE: SOBRE CONOCIMIENTO Y USO DEL AUGE-GES"

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Agosto 2010

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

GOBIERNO DE CHILE

Adimark GfK

O0BJETIVOS DEL ESTUDIO

- Conocer la percepción, experiencia y motivos que tuvieron los usuarios de Isapre para no usar o 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?

Ficha metodológica

Comprender
Aprender
Mejorar

GfK

METODOLOGÍA

TIPO DE ESTUDIO

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

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

- ✓ Cuestionario semi estructurado con preguntas cerradas y abiertas, 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 **NO han 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

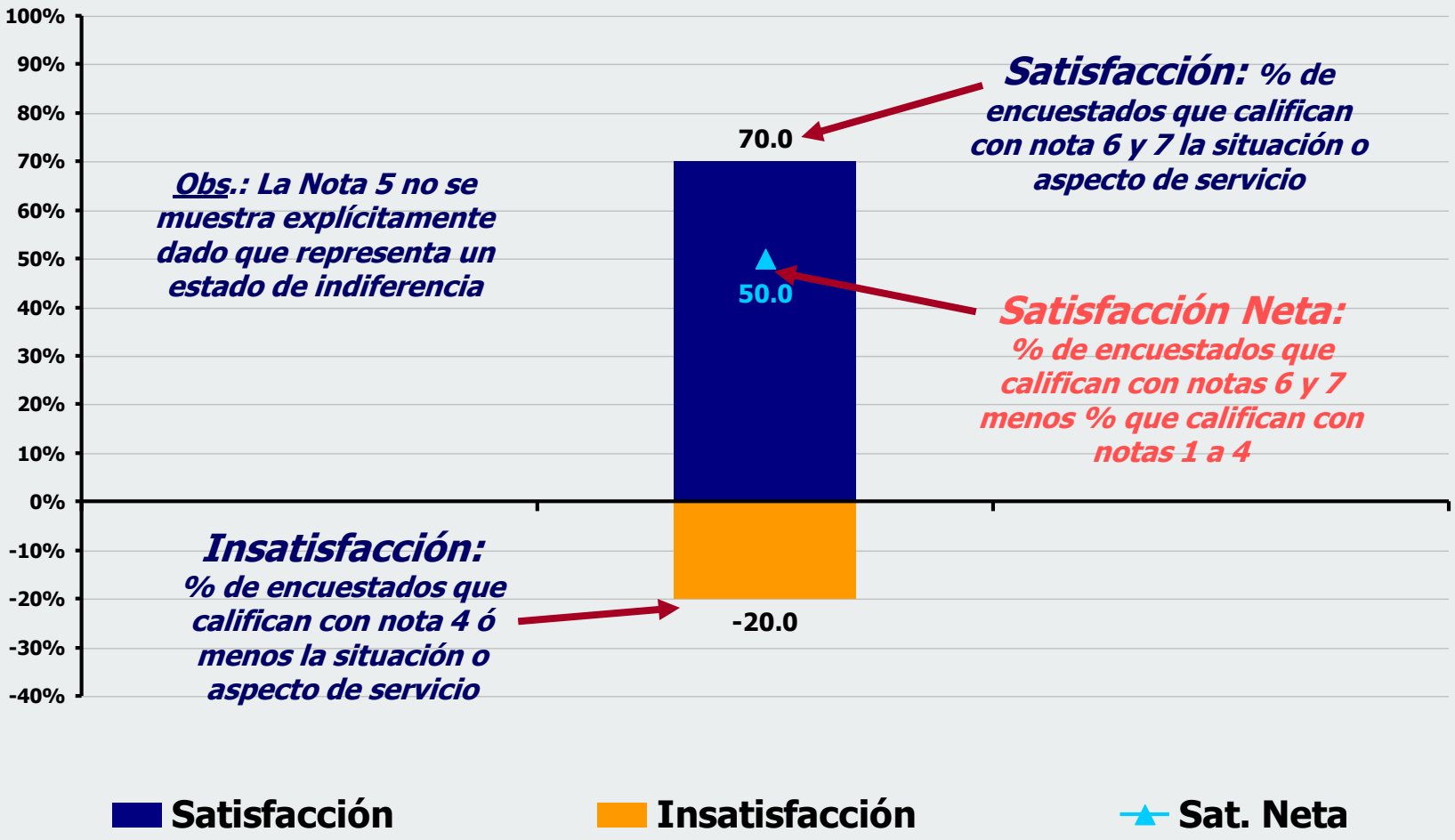
METODOLOGÍA

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
TOTAL MUESTRA	904	904

Representación Gráfica de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta

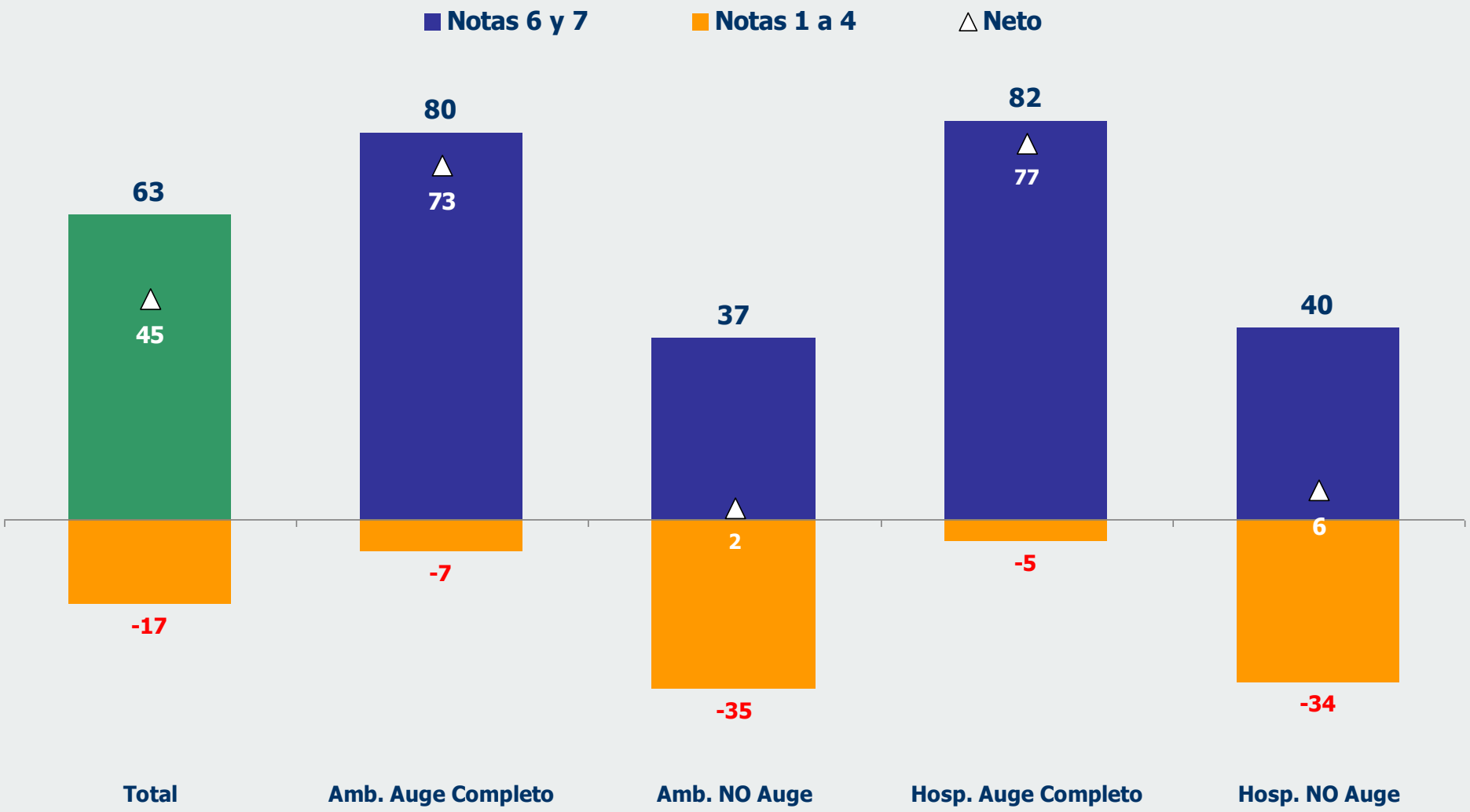


SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Adimark GfK

Evaluación Global – Opinión AUGE

Total Muestra (904 casos) / %



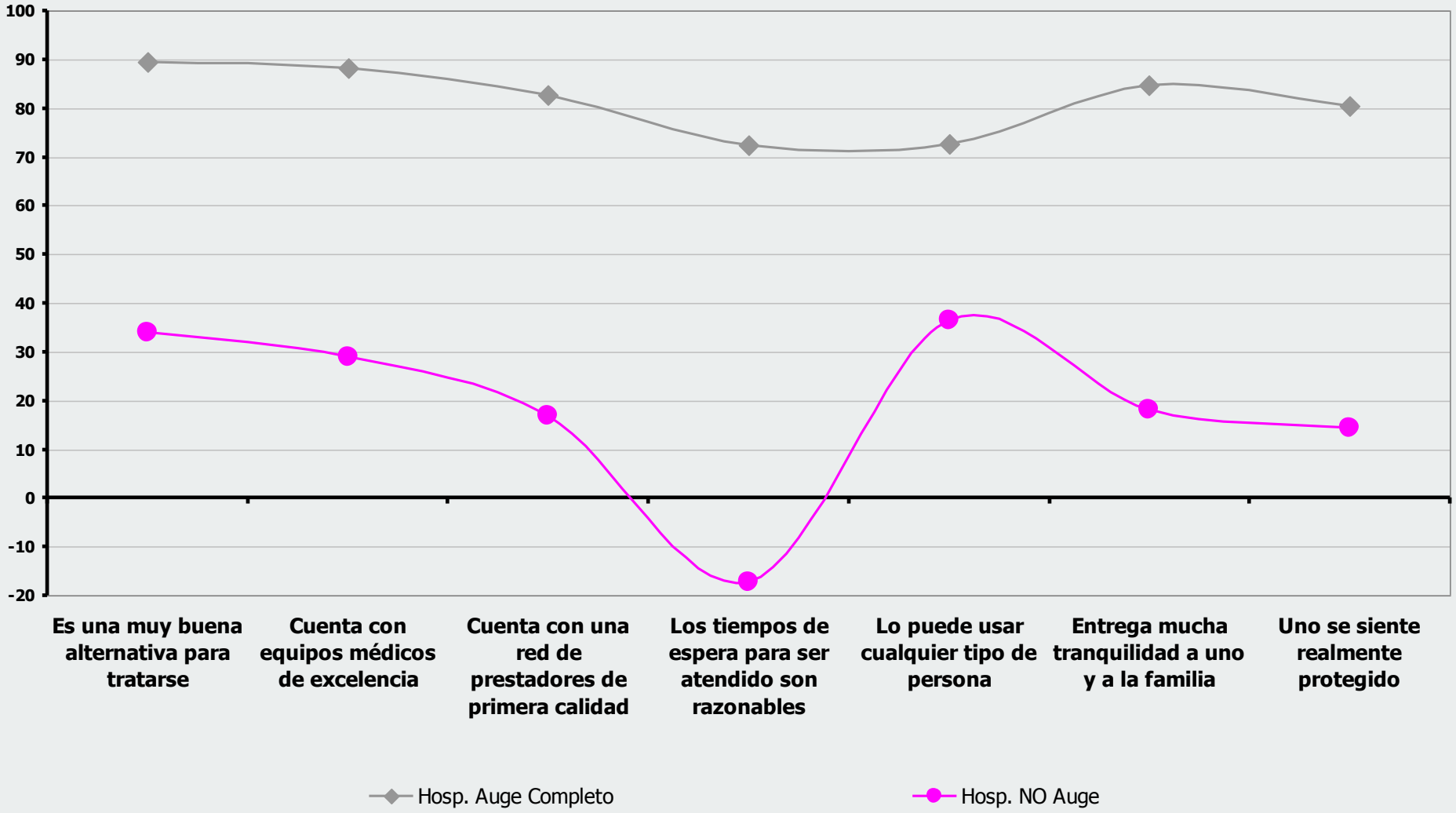
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

GOBIERNO DE CHILE

Adimark GfK

Resumen atributos de Imagen/ Opinión sobre el AUGE

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

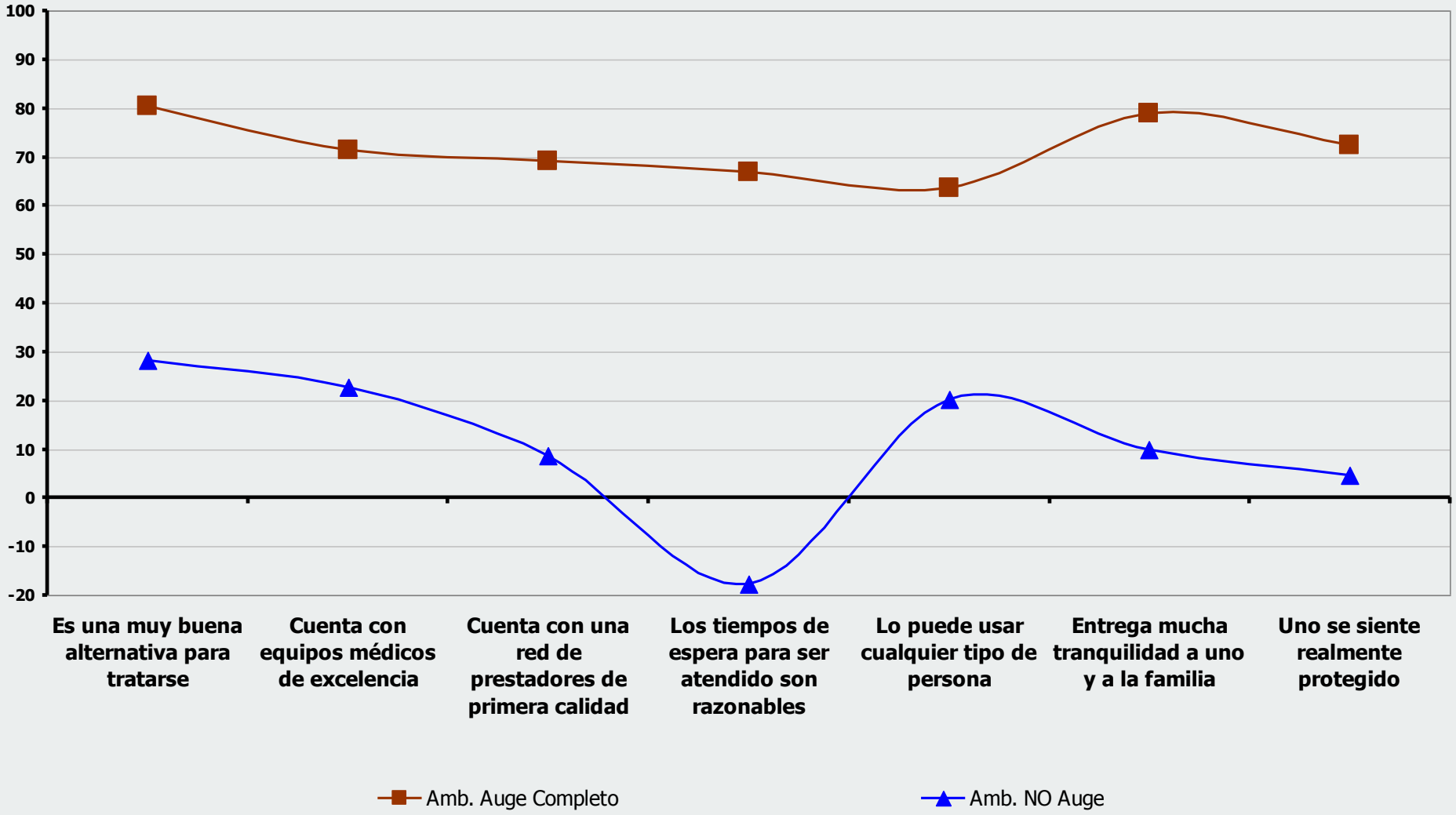


SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Adimark GfK

Resumen atributos de Imagen/ Opinión sobre el AUGE

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



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Adimark GfK

Motivos no uso AUGE-GES – No Usuarios

HALLAZGO ESTUDIO CUALITATIVO

FUERTE ASOCIACIÓN A SALUD PÚBLICA

En No Usuarios del sistema AUGE-GES, decisión de no acogerse se debe especialmente a la fuerte asociación a Salud Pública

PARA OTROS →

Si bien se **percibe como una oportunidad en salud y un beneficio**, lo ven orientado a **personas de bajos recursos** que necesitan de un apoyo económico para acceder a cobertura en salud (principalmente como un sistema para personas Fonasa)

TIEMPOS DE ESPERA=MUERTE INMINENTE →

En términos negativos, esta **asociación a Salud Pública genera desconfianza**, se proyectan **altos tiempos de espera** (filas de gente) que podrían repercutir gravemente en el desarrollo de la enfermedad.

MENOR CALIDAD →

Centros de atención de peor calidad que en sistema privado (hospitales/consultorios públicos) **en cuanto a infraestructura, tecnología, tratamientos e insumos no idóneos** que **podrían desencadenar en riesgo vital.**

MENOS DEDICACIÓN →

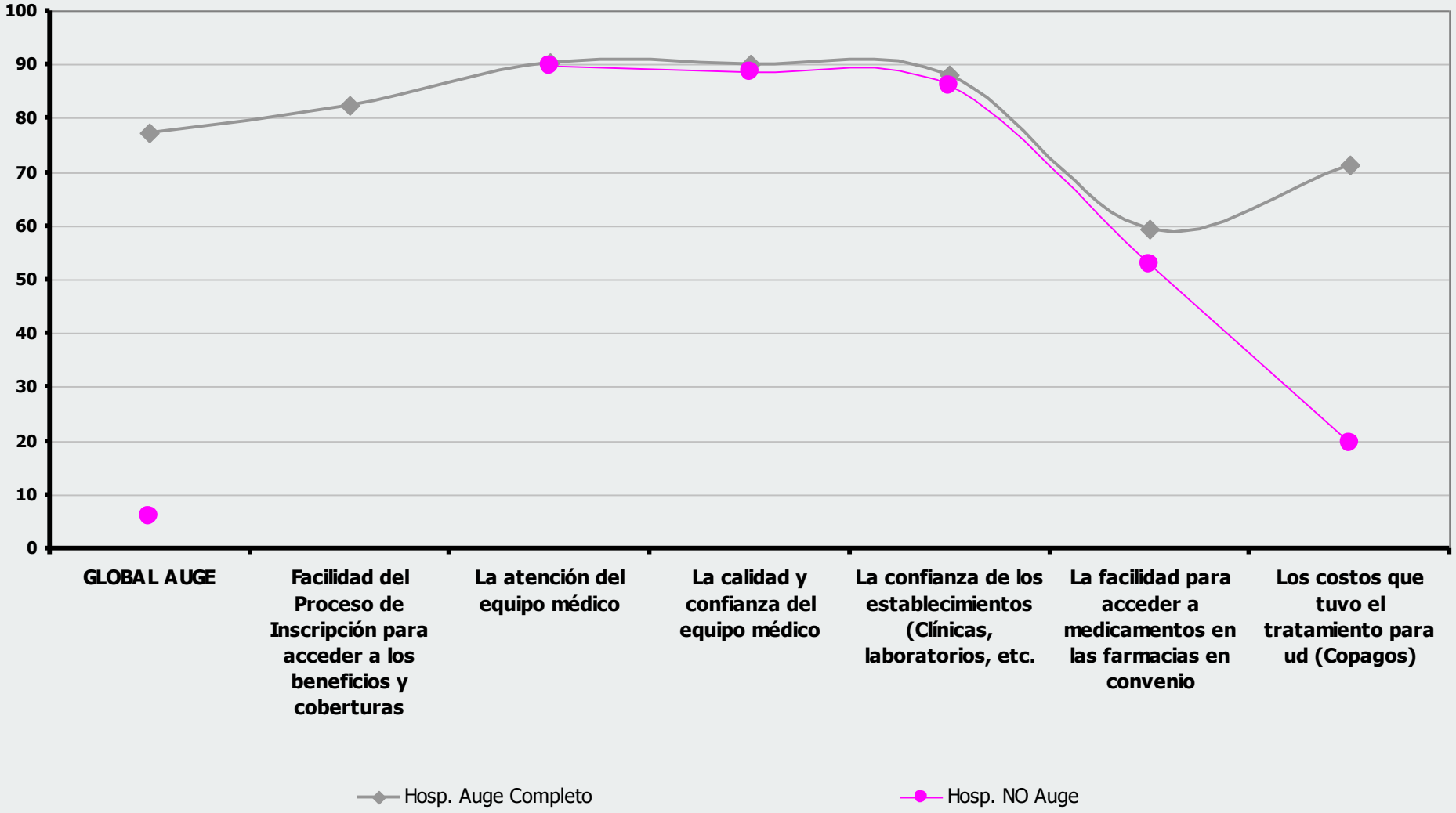
Relación con los médicos es **fundamental; pacientes generan un lazo de confianza** con éstos **y** consideran que **la diferencia estaría en la disposición y preocupación** con pacientes y **no que los médicos sean de peor calidad** (perciben que son los mismos).

Calidad de la atención de los distintos prestadores

Según Tipo de Uso-No Uso AUGE-GES / % Neta

Total muestra (904 casos)

Ambulatorio (Completo 217, Parcial 88, No uso 114), Hospitalizado (Completo 164, Parcial 84, No uso 237)



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

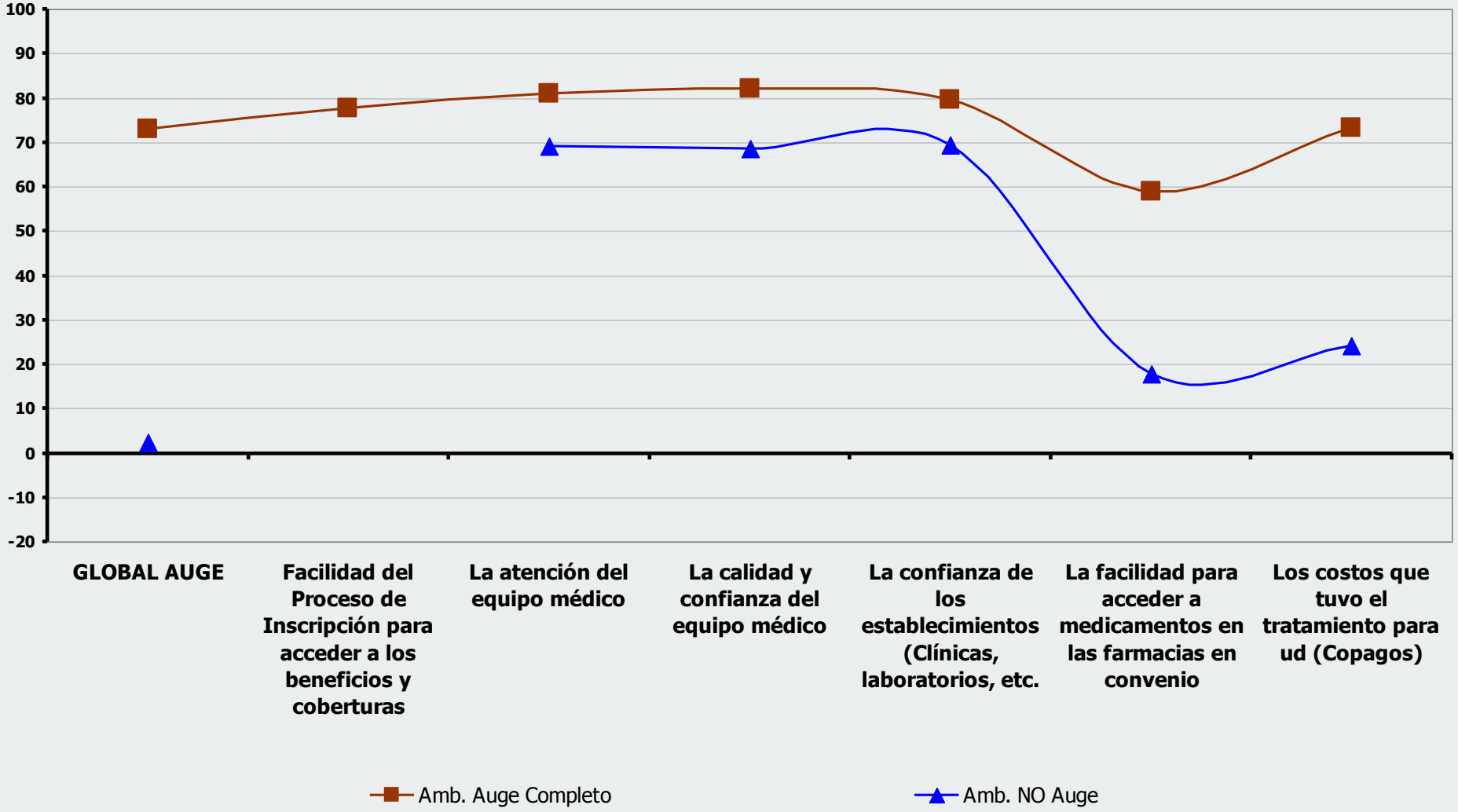
Adimark GfK

Calidad de la atención de los distintos prestadores

Según Tipo de Uso-No Uso AUGE-GES / % Neta

Total muestra (904 casos)

Ambulatorio (Completo 217, Parcial 88, No uso 114), Hospitalizado (Completo 164, Parcial 84, No uso 237)

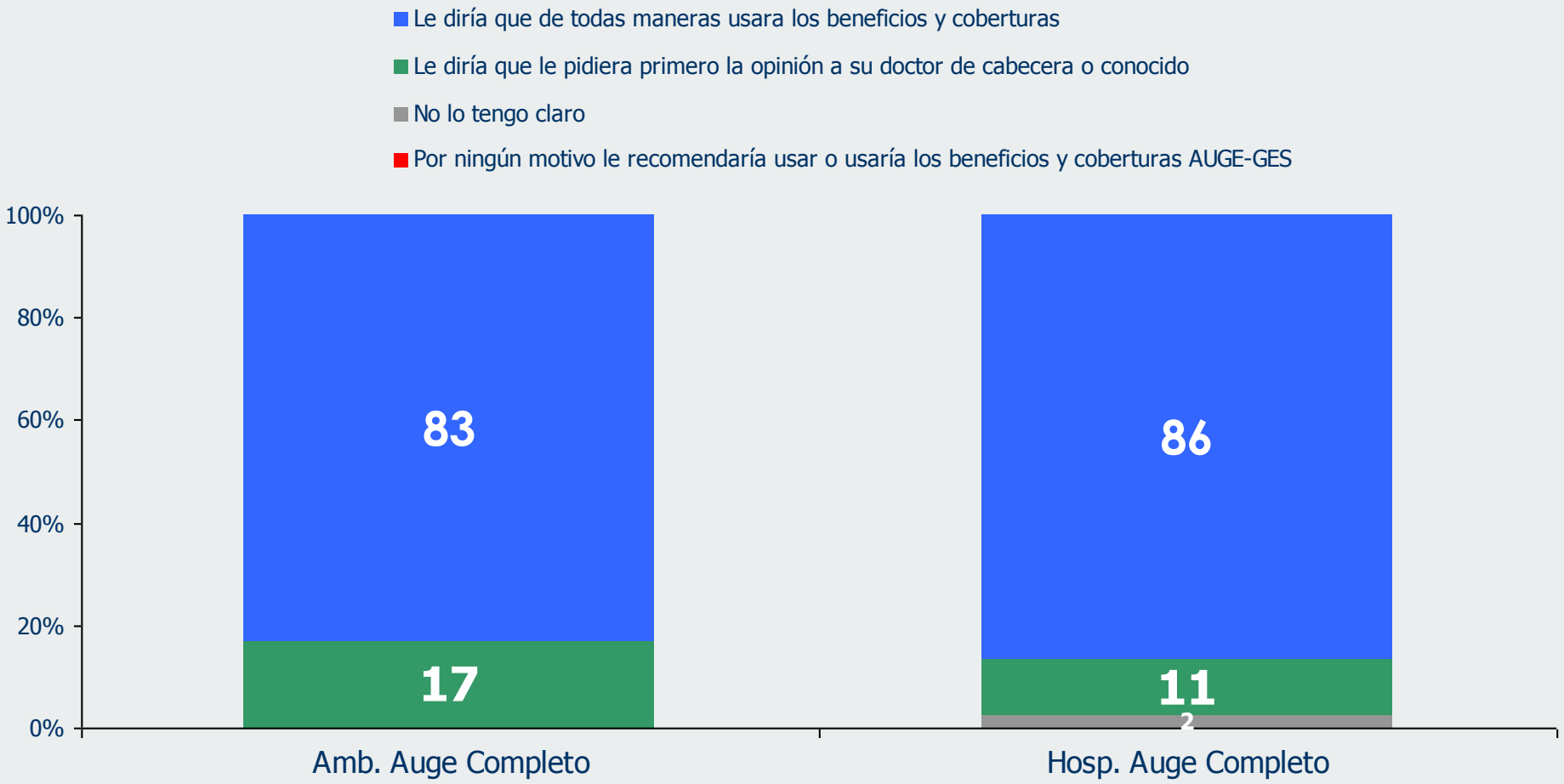


SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Adimark GfK

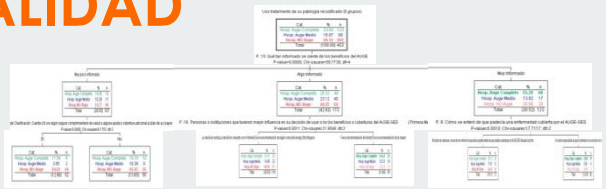
Disposición a recomendar los beneficios y coberturas del AUGE-GES ante una enfermedad cubierta por este programa

Base: Total Muestra (904 casos) / %



SUPERINTENDENCIA DE SALUD GOBIERNO DE CHILE Adimark GfK

ASPECTOS O VARIABLES QUE EXPLICAN EL USO O NO USO DE LOS BENEFICIOS AUGE GES SEGÚN MODALIDAD



MOD. HOSPITALIZADA
USO AUGE GES

- Tienen información respecto del prestador donde se deberá atender
- Uso desde los procedimientos para etapa de diagnóstico prestadores recomendados por la ISAPRE
- Se sienten muy informados respecto de los beneficios del AUGE GES
- Doctor especialista fuente inicial de información
- Asesorados por su doctor de confianza o de la ISAPRE

MOD. HOSPITALIZADA
NO USO AUGE GES

- Bajo o nulo nivel de información de aspectos claves de AUGE GES
- Toman la decisión sin asesoría fuera de su familia o amigos

MOD. AMBULATORIA
USO AUGE GES

- Asesorados por su doctor de confianza o de la ISAPRE
- Tienen información respecto del prestador donde se deberá atender
- Se sienten muy informados respecto de los beneficios del AUGE GES
- Uso desde los procedimientos para etapa de diagnóstico

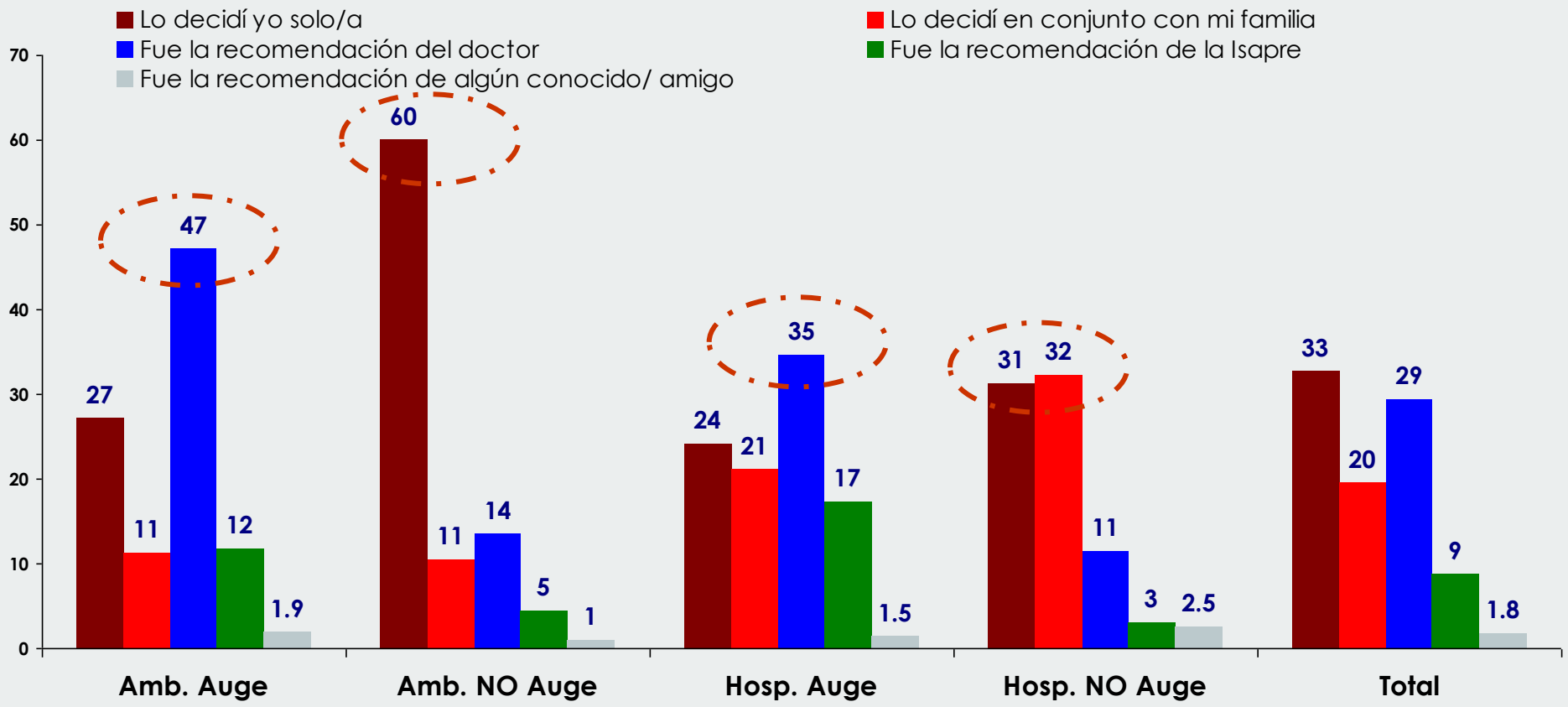
MOD. AMBULATORIA
NO USO AUGE GES

- Toman la decisión sin asesoría fuera de su familia o amigos
- NO Tienen información respecto del prestador donde se deberá atender
- Bajo o nulo nivel de información de aspectos claves de AUGE GES

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
GOBIERNO DE CHILE
Adimark GfK

Mayores influenciadores en la decisión de usar o no el AUGE

Total muestra (904 casos)
Ambulatorio (Completo 217, Parcial 88, No uso 114), Hospitalizado (Completo 164, Parcial 84, No uso 237)

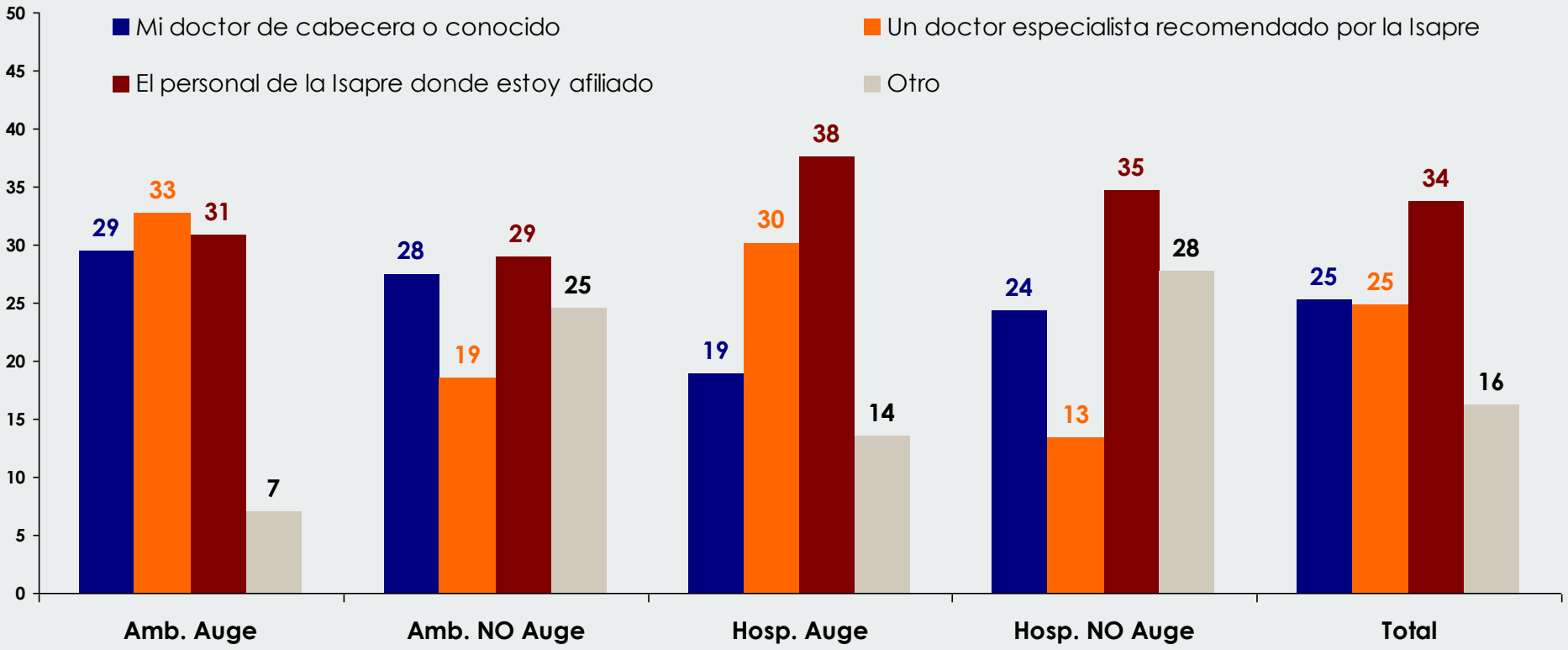


- ***La recomendación del médico es clave a la hora de elegir el uso de los beneficios del AUGE***
- ***La ISAPRE tiene efectos positivos, pero limitados, es decir cuando se decide acudir a ella logra influenciar el uso, pero los pacientes recurren poco a ella.***

SUPERINTENDENCIA DE SALUD GOBIERNO DE CHILE Adimark GfK

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

Total Muestra (904 casos)



- ***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***

SUPERINTENDENCIA DE SALUD GOBIERNO DE CHILE Adimark GfK

OPORTUNIDADES PARA FOMENTAR MAYOR USO SISTEMA AUGE-GES:
TRANSMITIR EL CONCEPTO DE TRANQUILIDAD A TRAVÉS DE:

HALLAZGO ESTUDIO CUALITATIVO

INFORMACIÓN

Entrega de Información obligatoria a través de Isapres y Médicos:
Buena práctica sería Información Vía Web de manera de asegurar una información homogénea.

DIFUNDIR AÚN MÁS:

- **Información básica y amigable** sobre:
  - ¿Qué es el AUGE-GES?
  - Un beneficios para TODOS. ¿Por qué incluye a los afiliados a Planes Complementarios? Concepto de Tranquilidad económica asociada a la desaparición del riesgo de "ruina personal/familiar" frente a una eventual enfermedad.
- **Pasos a Seguir:**
  - Describir cada una de las etapas que debe seguir un paciente
  - Explicitar preguntas a formular por los pacientes en cada una de las etapas

ADEMÁS:

- Prestaciones cubiertas/ no cubiertas para cada enfermedad.
- Listado de prestadores para cada una de las prestaciones: pacientes puedan conocer nombres de instituciones y médicos de manera que les permita realizar un previo análisis.

Manejar ansiedad frente al desconocimiento
Empoderar al enfermo: de paciente pase a ser cliente

Conocimiento de NO USUARIOS sobre el AUGE-GES: Enfermed Cobertura

HALLAZGO ESTUDIO CUALITATIVO

En general saben que su enfermedad es patología AUGE-GES, pero la información que manejan es vaga: no saben de coberturas, costos y algunos no llegan a saber bien de qué se trata el sistema, **asociándolo principalmente a SALUD PÚBLICA.**

Las expectativas que No Usuarios tienen de la información:

CONOCER COBERTURAS

Esperan conocimiento sobre la cobertura del sistema en cada etapa, y **orientada a cada enfermedad.**

"Saber si cubre los remedios"

"Todo lo que tiene que ver con mi enfermedad"

"Que me hubieran llamado y me dijeran estas son tus posibilidades o no tienes, estas frito"

CONOCER QUÉ ES EL AUGE-GES

Tienen **interés en saber del sistema en general**; conocer cómo funciona realmente

"Quizás sería bueno saber como funciona"

"Las cosas como realmente son"

"Los tipos de enfermedades que cubre, cuánto tiempo cubre, si estás sin trabajo"

Expectativas se basan especialmente en una **PERSONALIZACIÓN en cuanto a CADA ENFERMEDAD EN ESPECÍFICO.**

OPORTUNIDADES PARA FOMENTAR MAYOR USO SISTEMA AUGE-GES:
TRANSMITIR EL CONCEPTO DE TRANQUILIDAD A TRAVÉS DE:

HALLAZGO ESTUDIO CUALITATIVO

Disminuir brecha percibida entre Salud Pública y Salud Privada

TRANSMITIR BENEFICIOS

Beneficios Económicos

- Comparación cobertura Isapre v/s cobertura AUGE-GES para cada una de las enfermedades.

Salud de Calidad

- Comunicar prestadores AUGE-GES detallando las cualidades de los mismos: avances tecnológicos y especialidades.

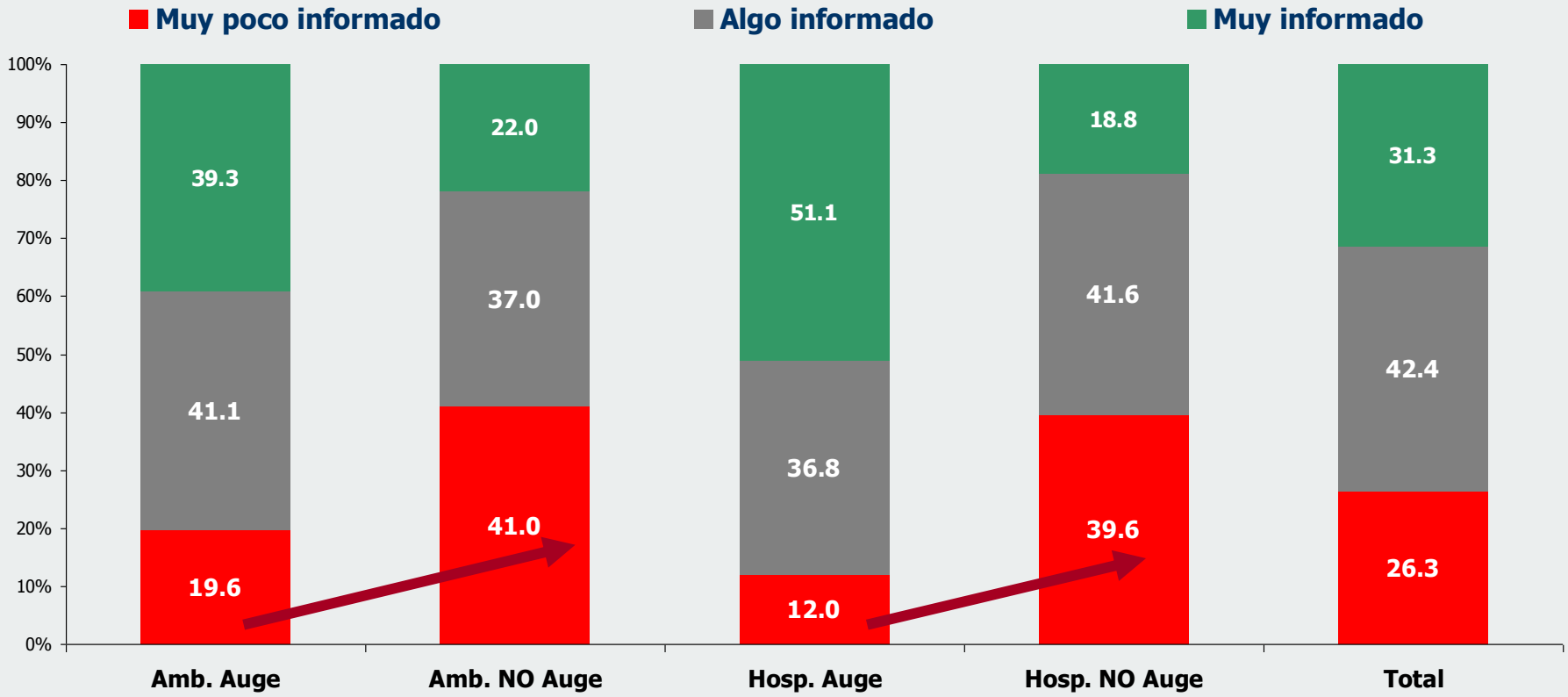
TIEMPOS DE ESPERA

Principalmente a través de Isapre

- Informar prestadores y tiempos oportunos de respuesta a inicio y desarrollo tratamientos..

¿Qué tan informado se siente de los beneficios del Auge?

Total muestra (904 casos)
Ambulatorio (Completo 217, Parcial 88, No uso 114), Hospitalizado (Completo 164, Parcial 84, No uso 237)



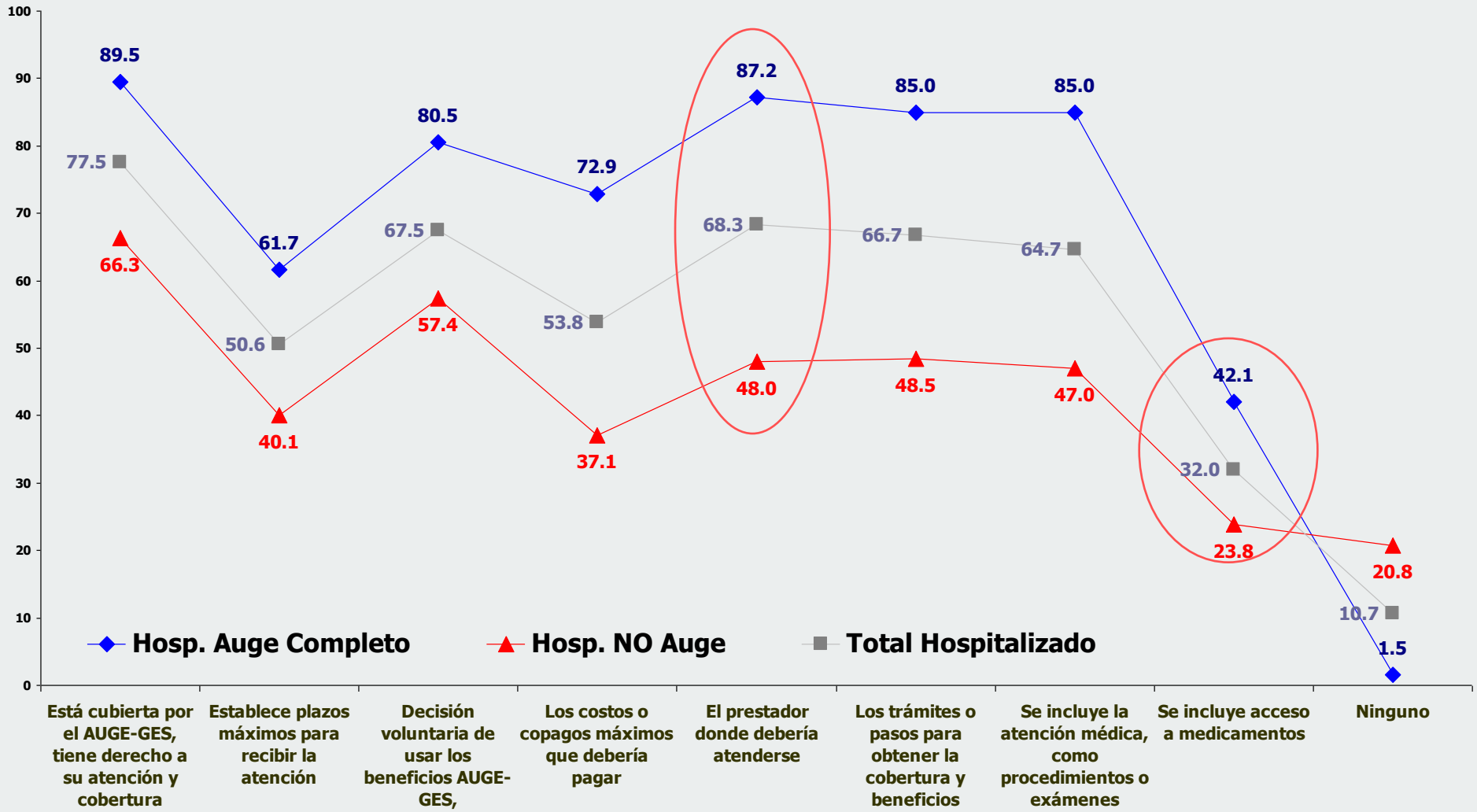
- ***De acuerdo a los análisis anteriormente presentados, cuanto mejor es la mezcla muy informado-muy poco informado, mayor es el uso de los beneficios***
- ***Este rol en la actualidad está fuertemente delegado en forma explícita o implícita en los "médicos conocidos" o especialistas***

SUPERINTENDENCIA DE SALUD GOBIERNO DE CHILE Adimark GfK

Aspectos informados

Total muestra (904 casos)

Ambulatorio (Completo 217, Parcial 88, No uso 114), Hospitalizado (Completo 164, Parcial 84, No uso 237)



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

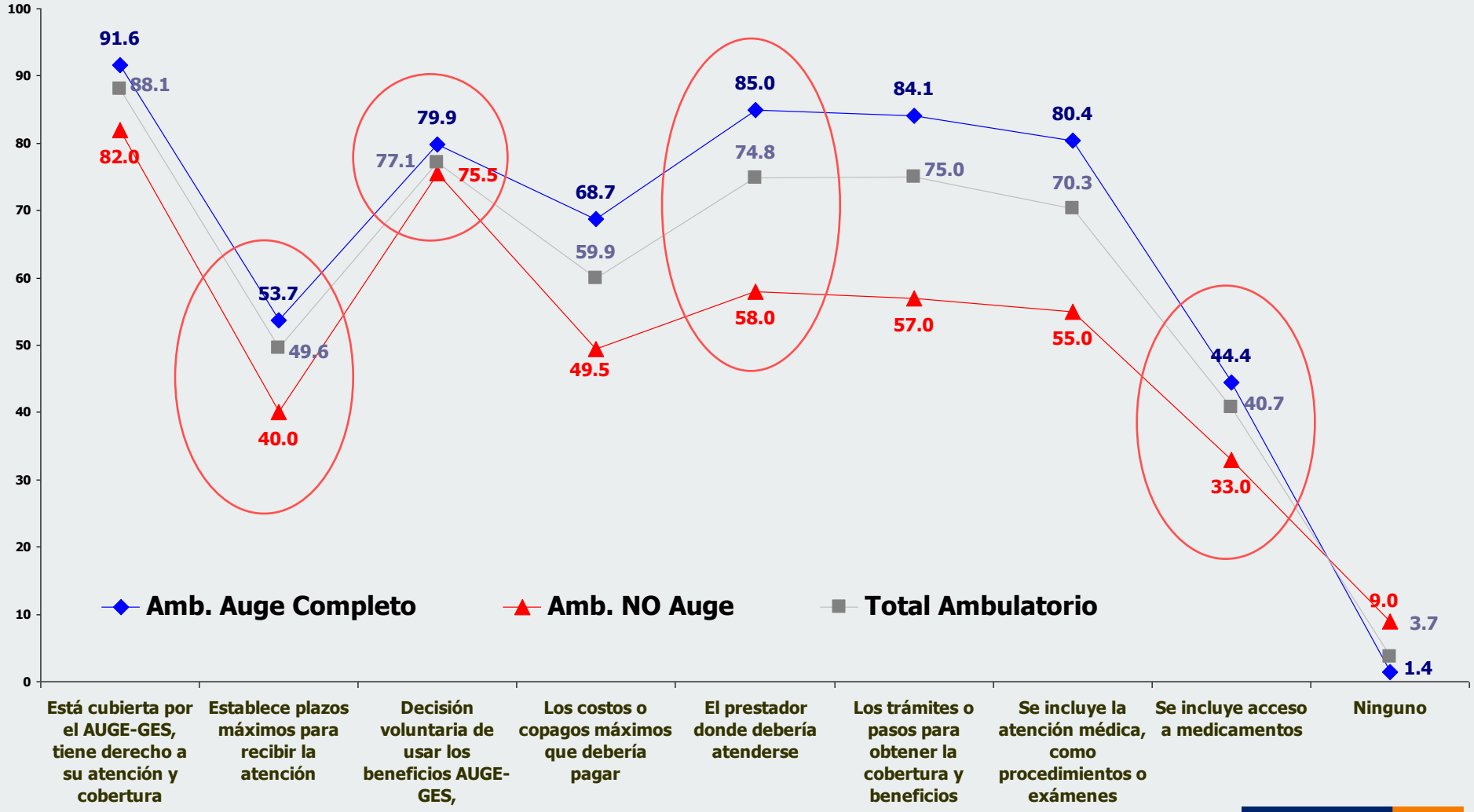
GOBIERNO DE CHILE

Adimark GfK

Aspectos informados

Total muestra (904 casos)

Ambulatorio (Completo 217, Parcial 88, No uso 114), Hospitalizado (Completo 164, Parcial 84, No uso 237)



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

GOBIERNO DE CHILE

Adimark GfK

Resumen conclusiones

Comprender
Aprender
Mejorar

GfK

RESUMEN DE CONCLUSIONES

1. **EL AUGE ES PARA TODOS Y FUNCIONA BIEN PARA TODOS**
   - La población de beneficiarios de ISAPRES tiene una idea inicial que asocia AUGE 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
2. **QUIENES USAN EL PLAN AUGE-GES DE SU ISAPRE TIENEN UNA EXCELENTE OPINIÓN, LO CONSIDERAN UNA SOLUCIÓN, COMPLETA, OPORTUNA, CON PRESTADORES DE ALTA CALIDAD Y BAJOS COSTOS**
   - La única diferencia en la evaluación del tratamiento de la patología entre las poblaciones de usuarios y no usuarios se da respecto de los costos que implica cada opción
3. **PREGUNTE, CONOZCA LO QUE SU ISAPRE TIENE PARA USTED, NO TOME SOLO LA DECISIÓN**
   - 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
4. **ES UN DERECHO Y UN DEBER INFORMARSE, ACUDA A SU PRESTADOR O ISAPRE, ELLOS LE INFORMARÁN Y AYUDARÁN A TOMAR LA MEJOR DECISIÓN PARA SU SALUD**
   - Los médicos son las fuentes claves, tanto de información, como de asesoría e influencia en torno a la decisión del uso de los beneficios AUGE GES
   - El personal de la ISAPRE puede llegar a ser una gran fuente de influencia en la decisión respecto del uso o no uso, para ello 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

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

GOBIERNO DE CHILE

Adimark GfK