



Estudio Opinión Usuarios del Sistema de Salud Conocimiento, Posicionamiento de la Superintendencia de Salud, GES-AUGE y otros aspectos de la Reforma

Contraparte Técnica: Marcela Pezoa

GfK. Growth from Knowledge
Santiago, Marzo 2011



Ficha Metodológica

2

<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del Fonasa y de las Isapres tienen sobre su sistema de salud, del AUGE/GES, de la Superintendencia de Salud, de otras materias vinculadas a la Reforma y de otros temas de alto impacto en el aseguramiento.
<ul style="list-style-type: none"> ● Tipo de Estudio 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio cuantitativo Probabilístico, en base a entrevistas presenciales en hogares.
<ul style="list-style-type: none"> ● Grupo Objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e Isapres abiertas, residentes en todas las regiones del país.
<ul style="list-style-type: none"> ● Diseño Muestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestreo estratificado con asignación proporcional Seguro (Isapre- Fonasa) y Región.
<ul style="list-style-type: none"> ● Tamaño Muestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron un total de 2327 entrevistas distribuidas en todo el territorio Nacional.
<ul style="list-style-type: none"> ● Terreno 	<ul style="list-style-type: none"> • El Terreno se realizó del 4 de Enero al 20 de Febrero de 2011.

Distribución Muestral

3

Zona	Muestra				
	Región		Fonasa	Isapre	TOTAL
Norte	XV	Arica y Parinacota	21	6	27
	I	Tarapacá	31	9	40
	II	Antofagasta	54	33	87
	II	Atacama	33	6	39
	IV	Coquimbo	89	9	98
Centro	V	Valparaíso	210	37	247
	XII	Metropolitana	698	263	961
	VI	O' Higgins	101	18	119
Centro Sur	VII	Maule	116	16	132
	VII	Bío Bío	227	28	255
	IX	Araucanía	107	13	120
Sur	XIV	De los ríos	48	8	56
	X	Los Lagos	95	17	112
	XI	Aysen	11	1	12
	XII	Magallanes	17	5	22
Total Nacional			1858	469	2327

Sistema de Salud

Sentirse Protegidos, Oportunidades que se Abren

Evolución de la sensación de protección en salud

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

5

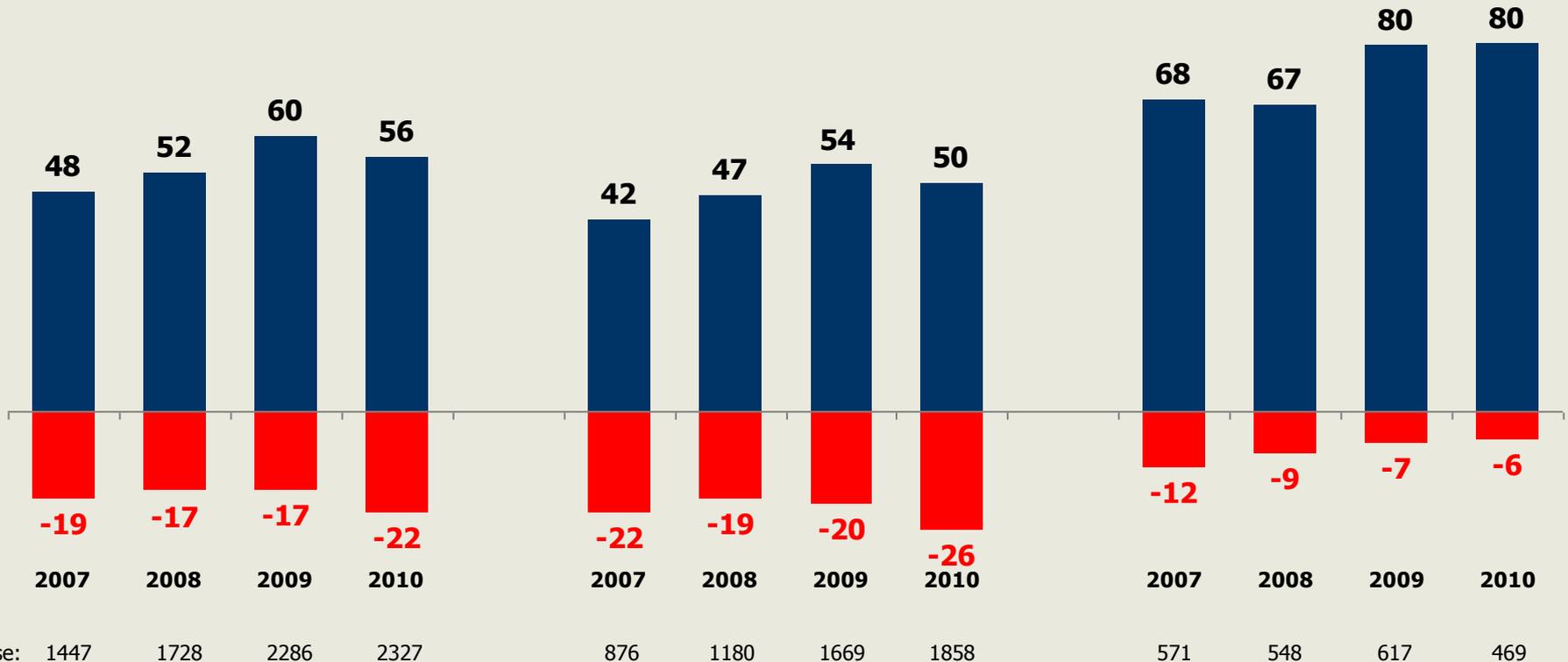
■ Protegido / Muy protegido

■ Desprotegido / Muy desprotegido

Total

Usuarios FONASA

Usuarios ISAPRE



Base: 1447

1728

2286

2327

876

1180

1669

1858

571

548

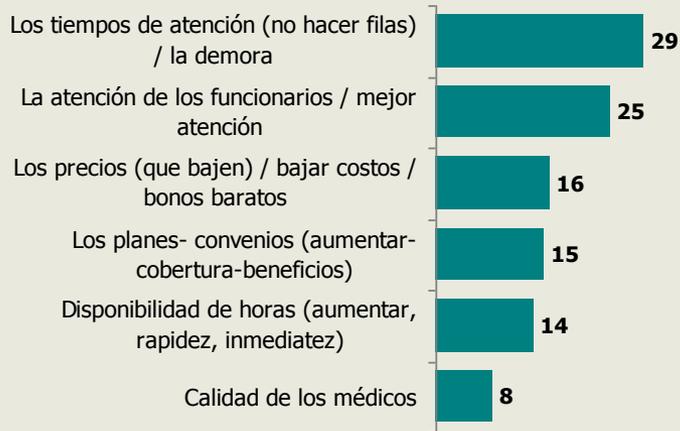
617

469

Aspectos a mejorar para sentirse muy protegido

¿Qué tendría que mejorar el sistema de salud para que usted se sintiera muy protegido? - Sólo los que mencionaron no sentirse muy protegido n=1810

Total (Base: 1810)



Usuarios de FONASA GRUPO A (Base: 428)



Usuarios de FONASA GRUPO BCD (Base: 1082)



Usuarios de ISAPRE (Base: 300)



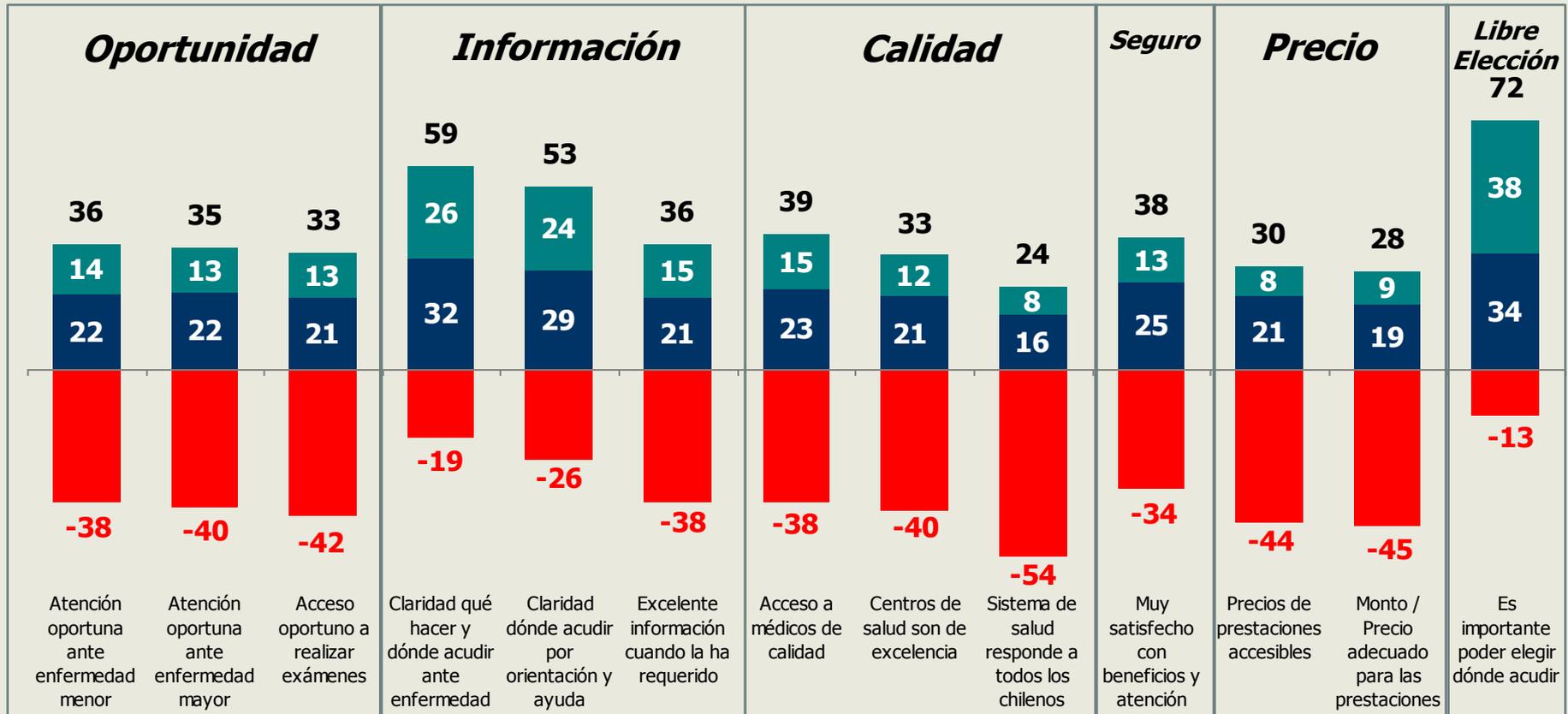
Características del sistema de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo,
Según su opinión...

FONASA GRUPO B,C,D

7

■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy de acuerdo/ de acuerdo



Base: 1854

1853

1855

1857

1855

1856

1854

1856

1846

1295

1296

1294

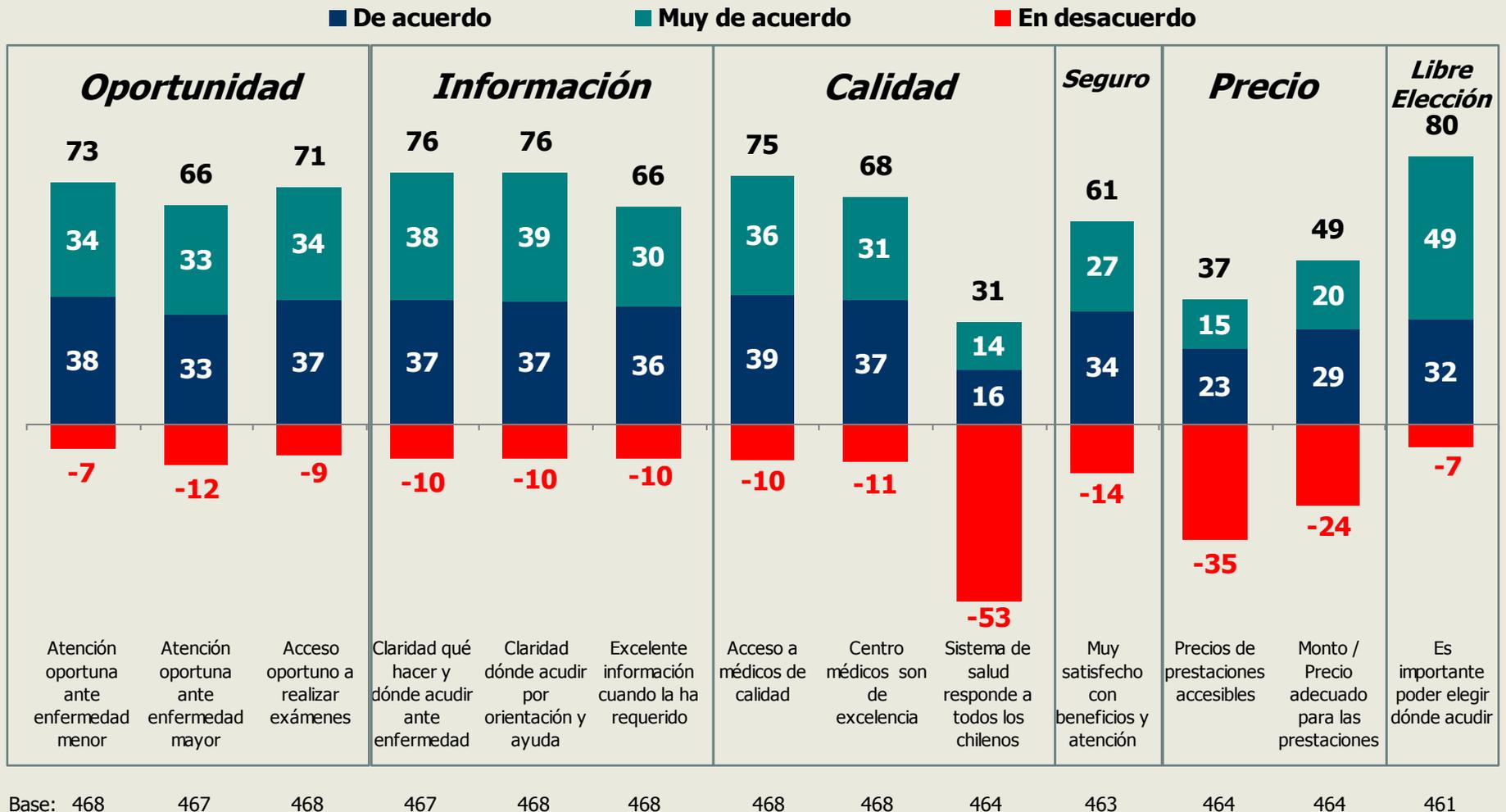
1298

Características del sistema de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo,
Según su opinión...

ISAPRE

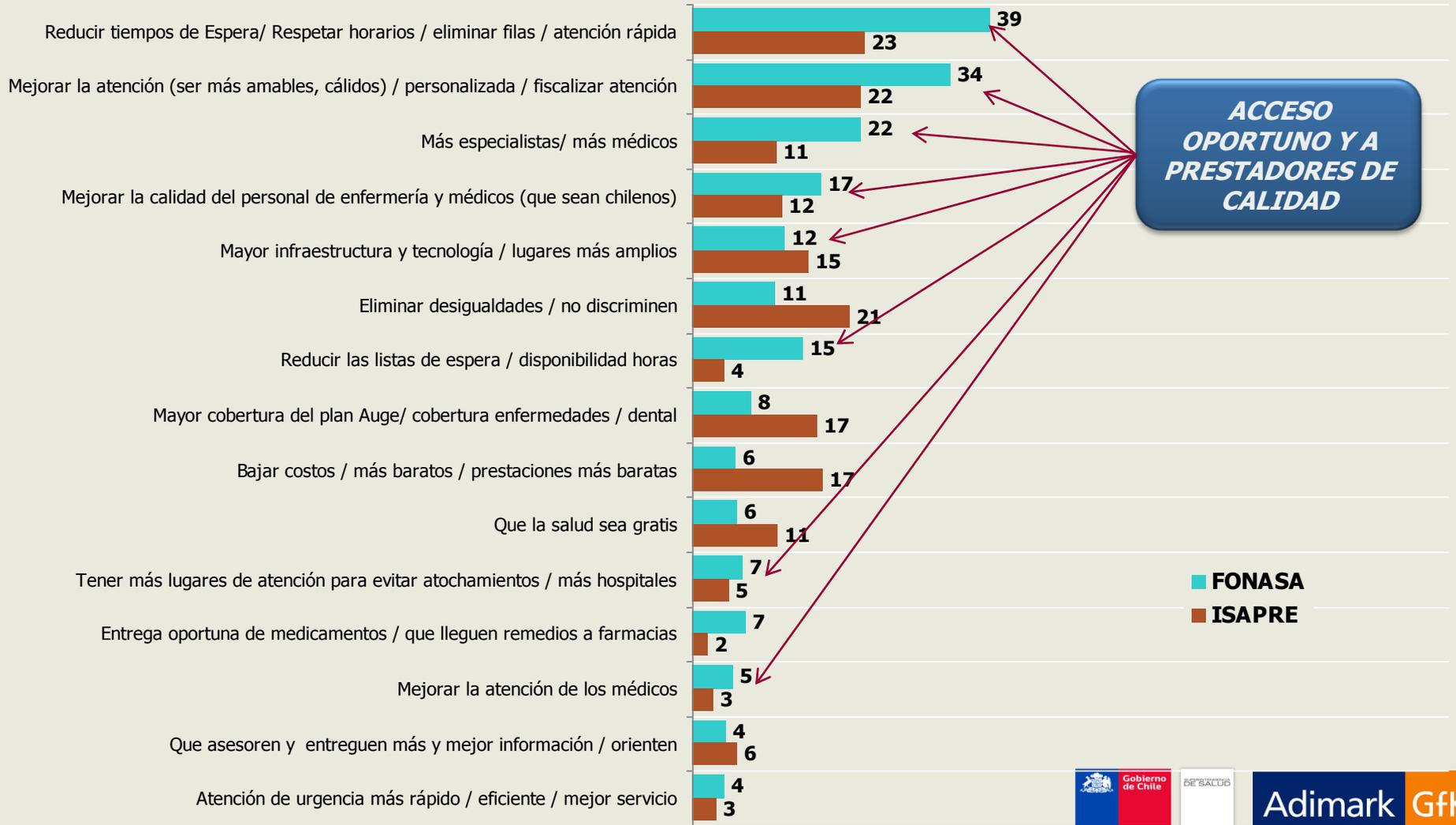
8



Prestadores de Salud el Eje de los Cambios

¿Si pudiera realizar tres cambios al sistema de salud en Chile cuáles haría?

Respuesta Espontánea, Primera Mención
(Base: Total: 2327, FONASA: 1858, ISAPRE: 469)



Prestadores de Salud

El Gran Desafío

Evaluación centro de salud de última atención

En general, usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. con...? (se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

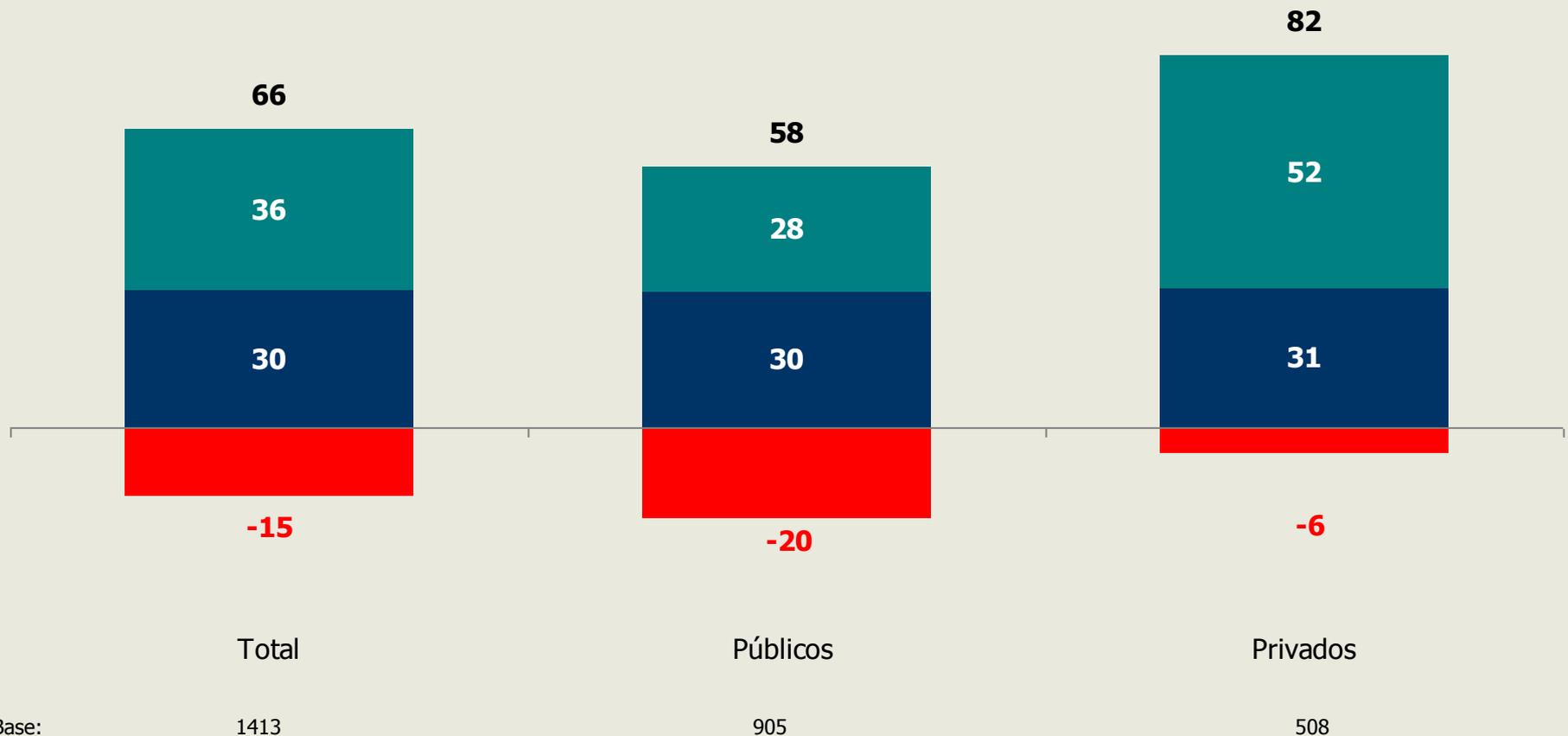
- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año

11

■ Notas 6

■ Notas 7

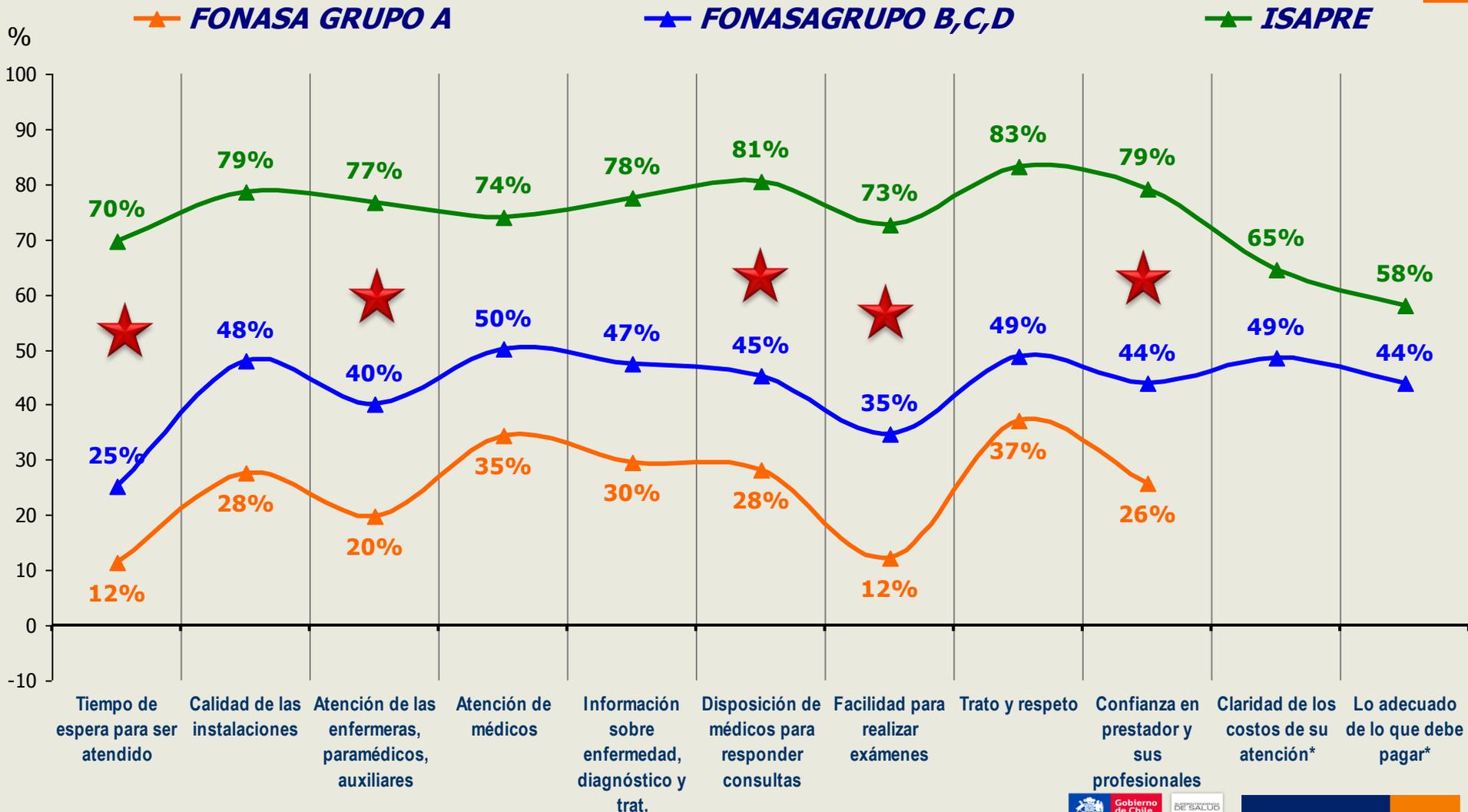
■ Notas 1 a 4



Evaluación centro de salud de última atención – Comparativo % Neto. En general usando una escala de 1 a 7 (...) ¿Cuán satisfecho está Ud. Con...? (Se incluyen las cuatro menciones de mayor frecuencia)

- Sólo quienes acudieron al doctor o atención médica en el último año

12



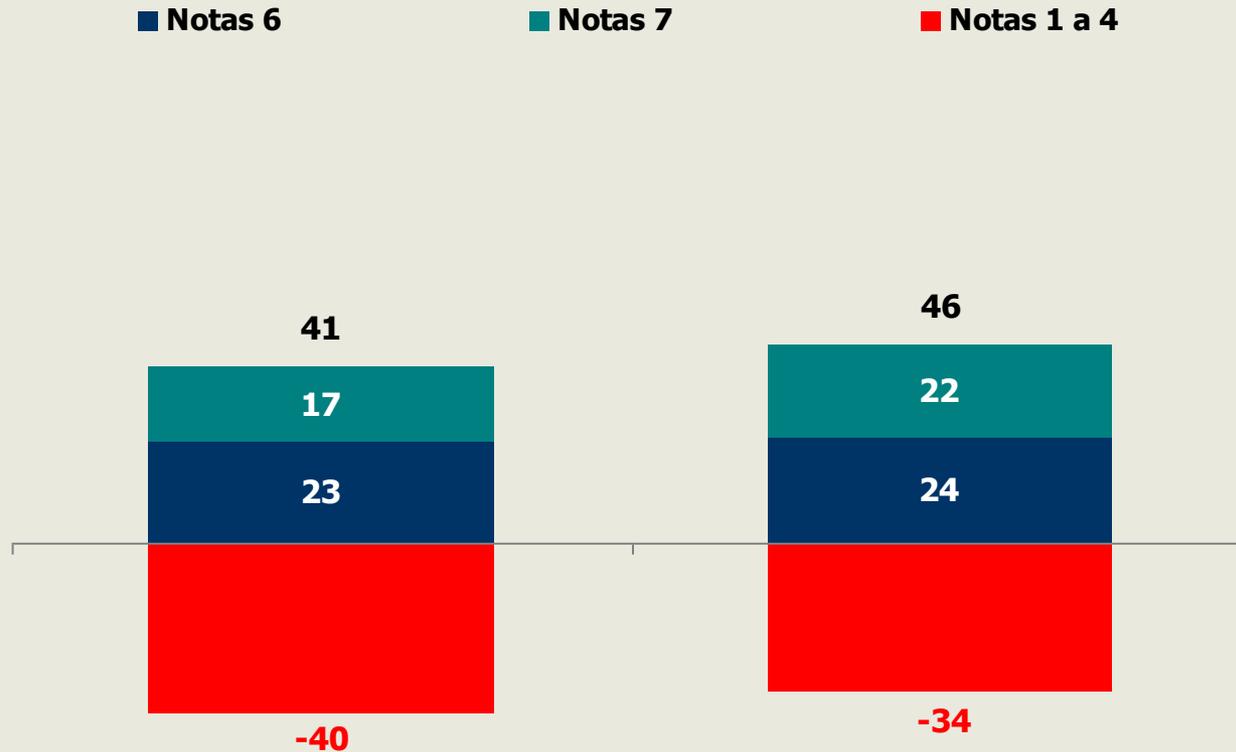
Evaluaciones netas
(% notas 6 y 7 - % notas 1 a 4)

Satisfacción con aspectos de última atención

Respecto de esta última experiencia y, Utilizando una escala de 1 a 7 (...) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- Sólo quienes acudieron al doctor o a atención médica en el último año. Sólo **FONASA GRUPO A**

13



Tiempo de espera para ser atendido en el hospital donde fue derivado Facilidad para acceder a los medicamentos para el tratamiento

Base: 341

345

Los Usuarios y la Reforma

*-¿Qué piensan los Usuarios del Plan Único de Salud?
-La Acreditación un Buen Camino*

Plan Único de Salud

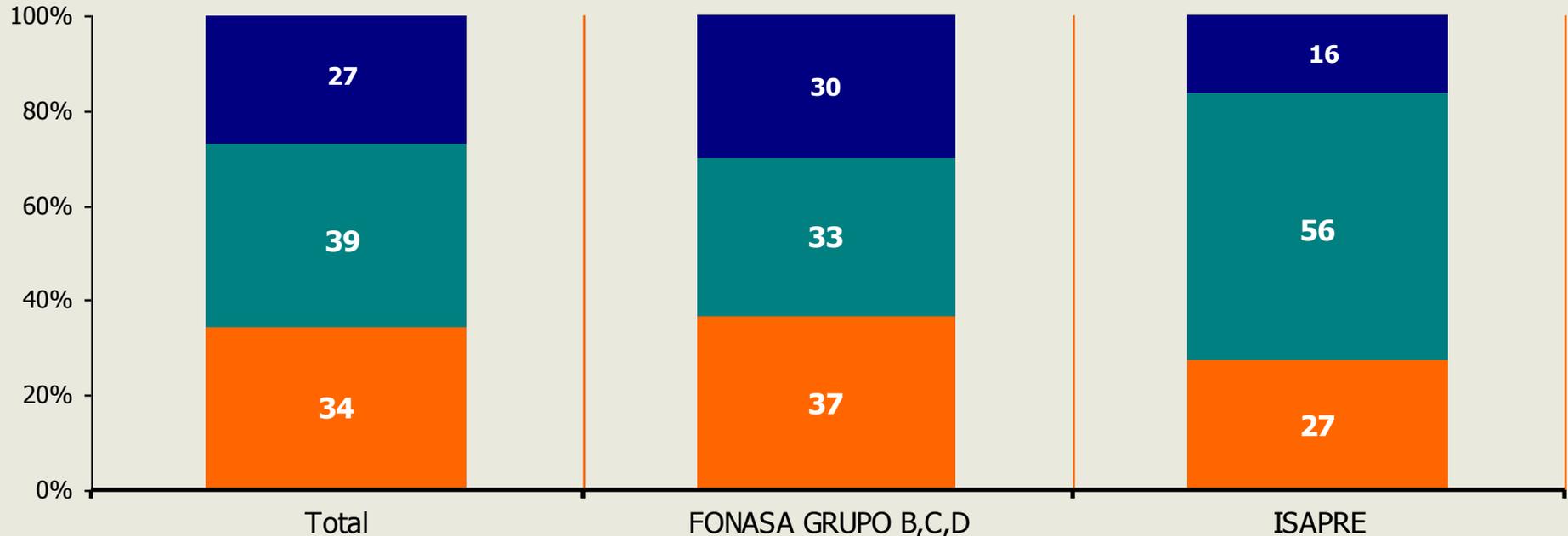
Para financiar este Plan, ¿cuál de las alternativas prefiere?

– Excepto FONASA GRUPO A

15

■ Ninguno / no sabe

- Usted paga sólo el 6% de su renta imponible a la ISAPRE y, si no le alcanza para cubrir el costo del Plan Único recibe una ayuda o subsidio del Estado. Por el contrario, si le sobra dinero lo puede ahorrar en una cuenta de salud.
- Un fondo solidario con su cotización del 6% de su renta imponible más aportes del Estado con el fin de compensar el mayor riesgo de mujeres en edad fértil, adultos mayores y personas de menores recursos.



Base: 1776

1307

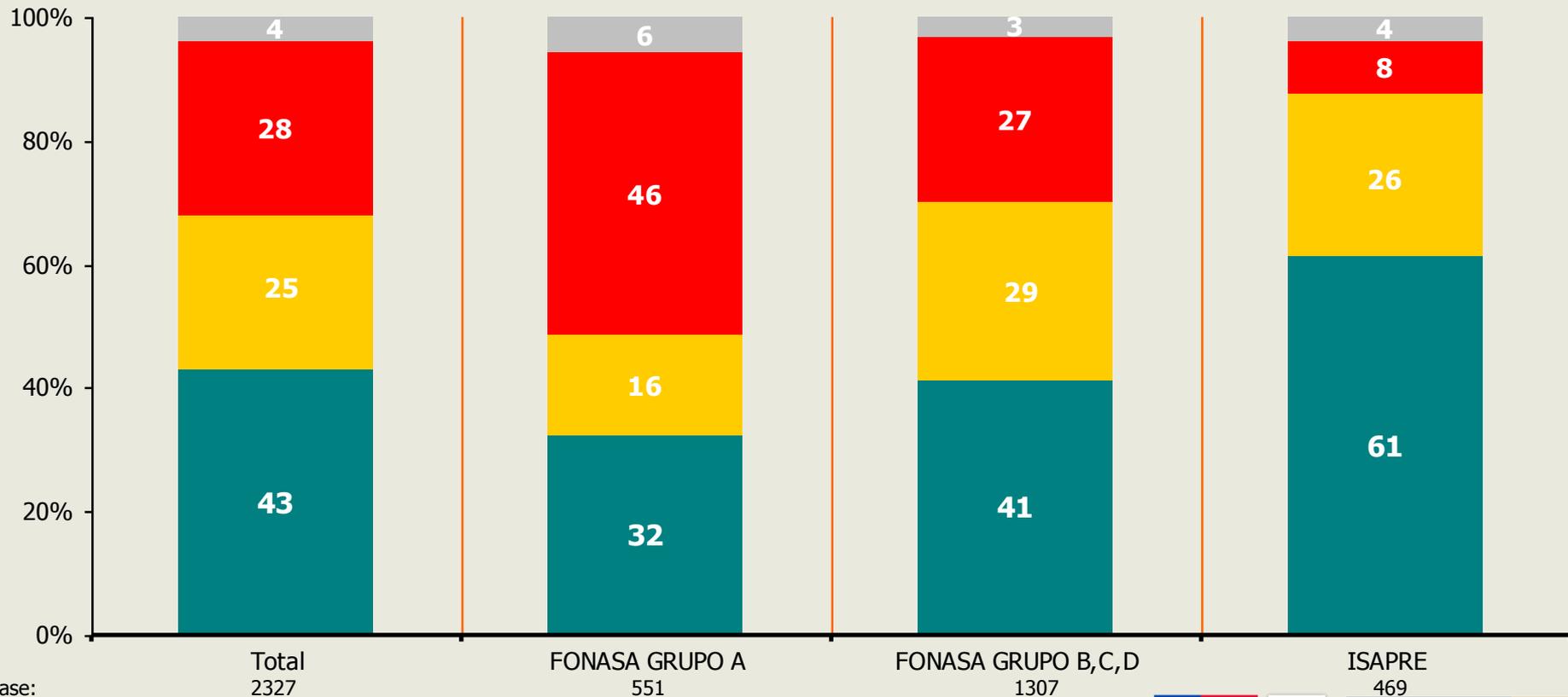
469

El valor de la Libre Elección

Si usted pudiera elegir dónde atenderse en una próxima enfermedad ¿Cuál de las siguientes frases describe su intención de elegir el mismo centro de salud?

16

- NS/NC
- De todas maneras buscaría otro si pudiera elegir donde atenderme
- No lo tengo claro
- No me cambiaría, estoy contento con el consultorio/ centro médico



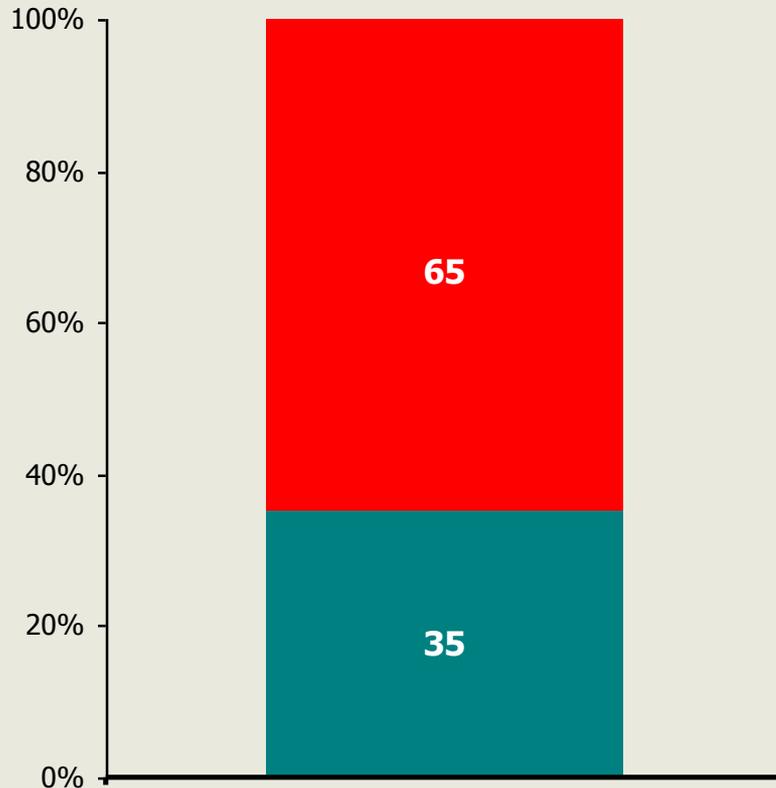
Base:

Conocimiento sobre acreditación-

¿Sabe usted en qué consiste la acreditación?, ¿Qué beneficios piensa usted que le entregará el hecho de que los centros de salud, tengan la obligación de estar acreditados?- Sólo quienes han escuchado hablar acerca de la Acreditación

¿Sabe en qué consiste la acreditación?

■ Sí ■ No

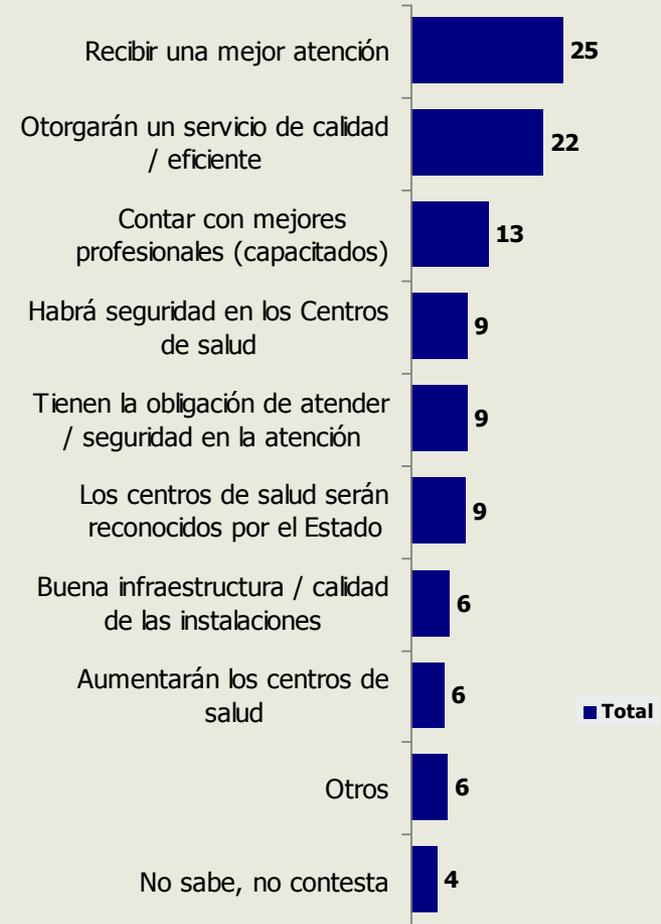


Total
222

Base:

Quienes saben en qué consiste

Beneficios de acreditación Base: 80



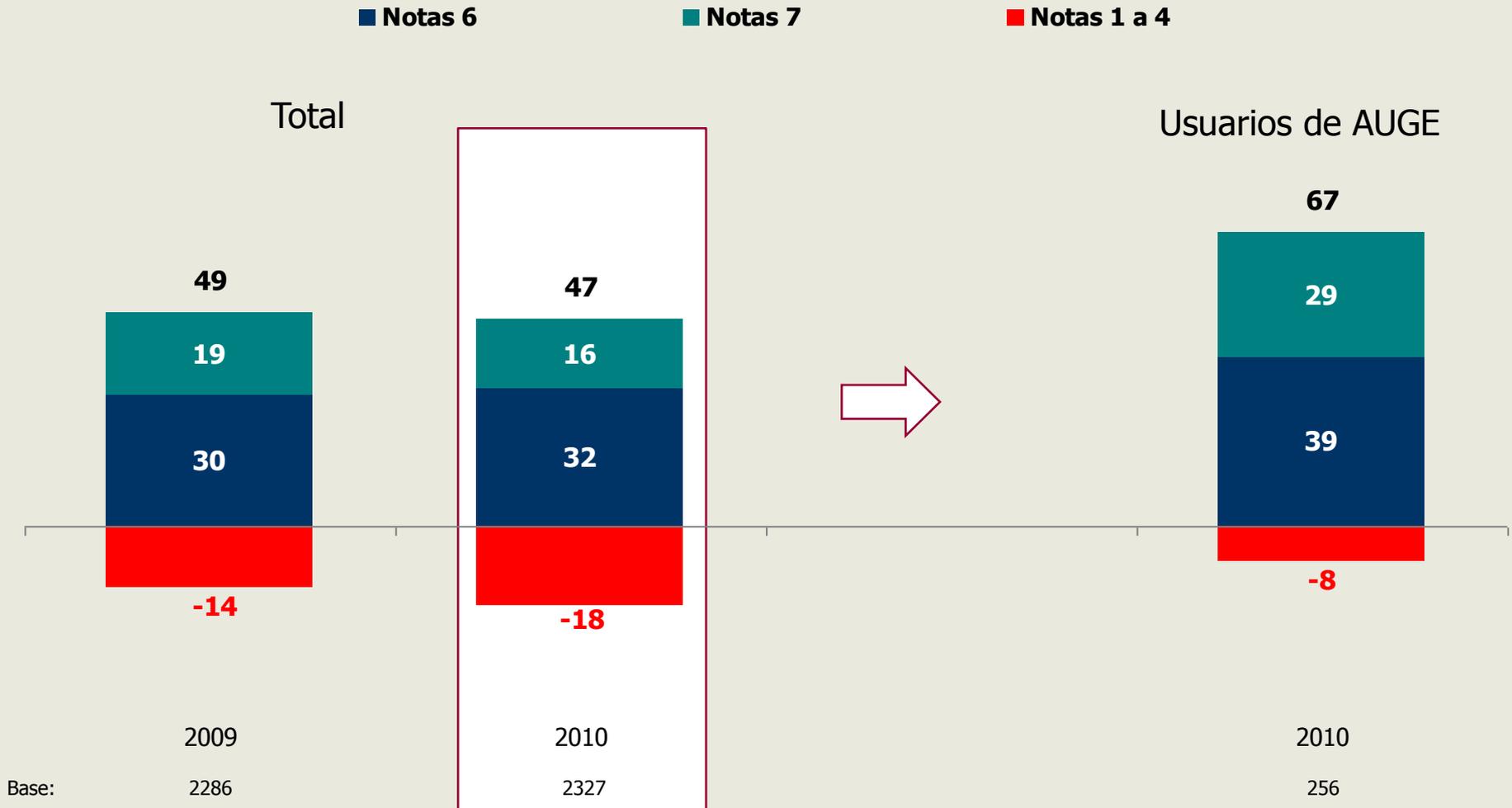
Plan AUGE

Una Imagen Diferente en Quienes lo han Usado

Evaluación Plan AUGE- Evolutivo del Total Usuarios AUGE

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿qué nota le pondría al Plan AUGE?- Sólo quienes declaran haberlo utilizado personalmente

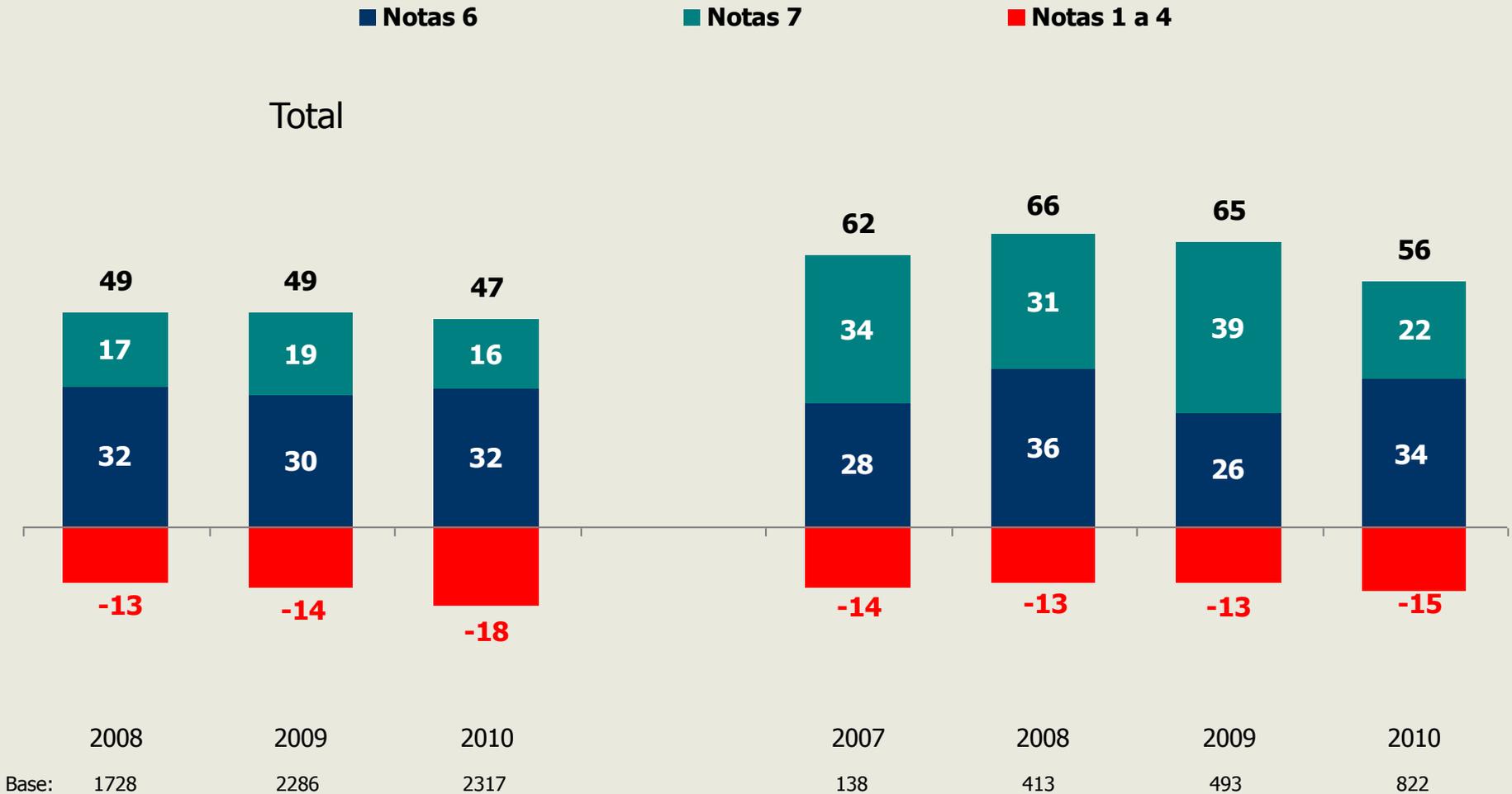
19



Evaluación Plan AUGE – Evolutivo del Total

Según lo que usted conoce, sabe o ha escuchado, usando una escala de notas de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al Plan AUGE?- Quienes declaran haberlo utilizado personalmente o algún familiar

20



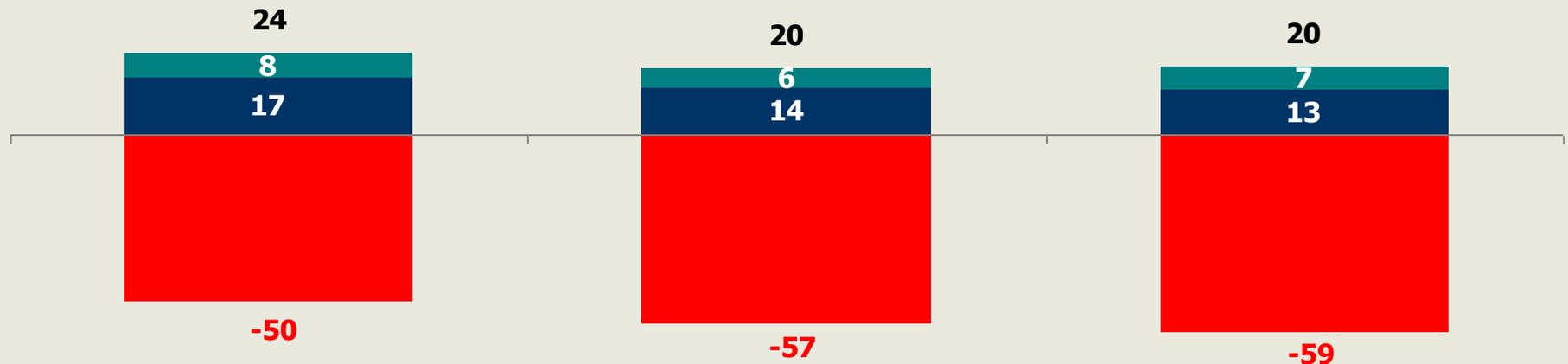
Información Plan AUGE

Respecto de la información que usted tiene acerca del Plan AUGE, ¿Qué tan informado se encuentra usted con respecto de...?

– Muestra Total

21

■ Informado ■ Muy informado ■ Poco/nada informado



Las enfermedades garantizadas por el Plan AUGE

Los centros de salud en Convenio para tratarse de patologías por el Plan AUGE

Los trámites para acceder al beneficio

Base: 2327

2326

2327



Estudio Opinión Usuarios del Sistema de Salud Conocimiento, Posicionamiento de la Superintendencia de Salud, GES-AUGE y otros aspectos de la Reforma

Contraparte Técnica: Marcela Pezoa

GfK. Growth from Knowledge
Santiago, Marzo 2011

