

Estudio

# Percepciones de afiliados que han utilizado GES/AUGE respecto al sistema de Isapres

Abril 2016





# Objetivos



# Objetivo



Conocer las percepciones de los afiliados que han utilizado GES/AUGE respecto al sistema de Isapres.





# Metodología y muestra



# Metodología



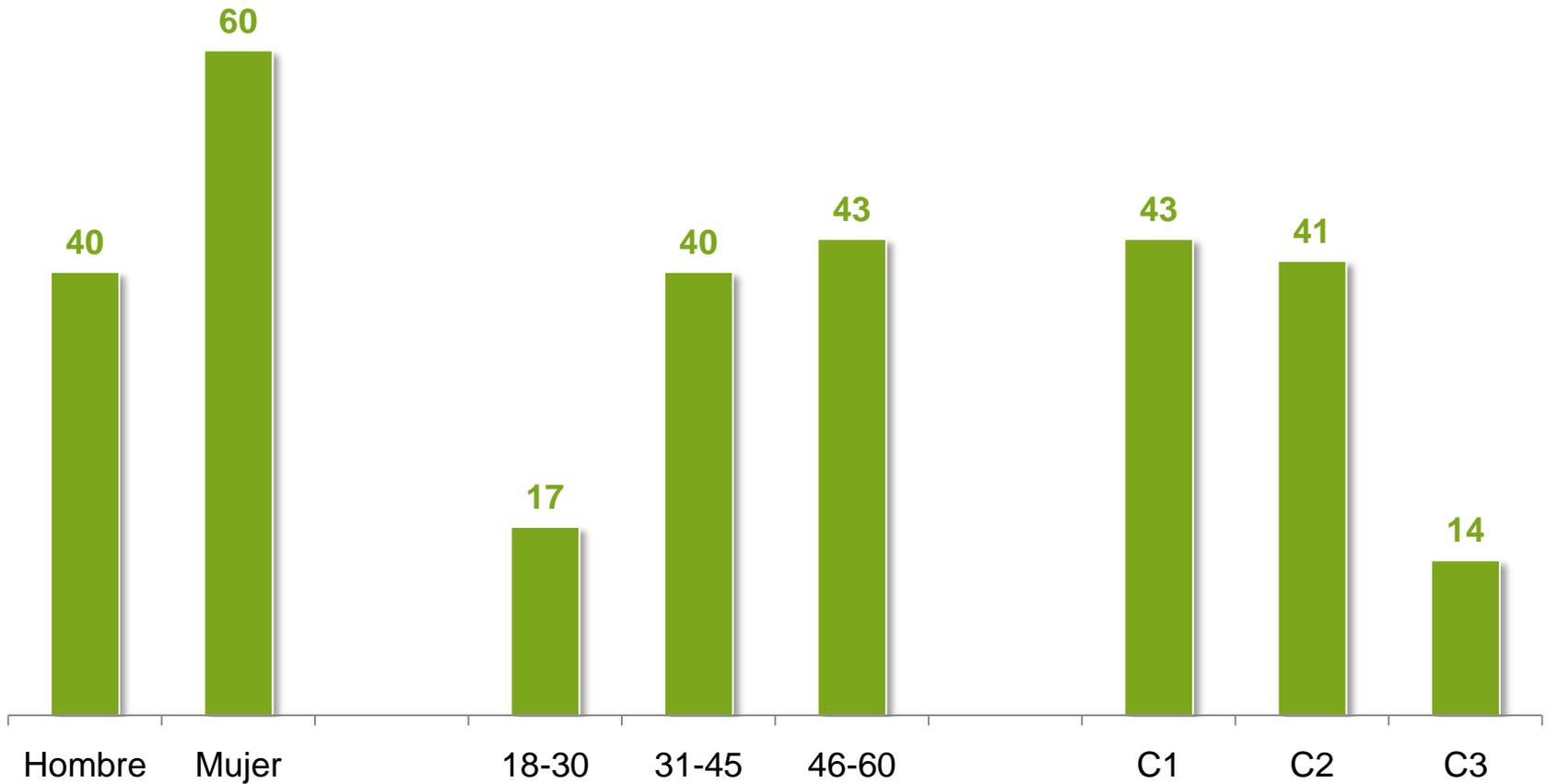
- Técnica** : Encuestas Telefónicas con sistema Cati a teléfonos fijos y celulares.
- Universo** : Hombres y mujeres, de 18 a 60 años, afiliados a Isapres, que hayan utilizado garantías GES/AUGE alguna vez. Residentes en las regiones Metropolitana, V y VIII.
- Muestreo** : Para las entrevistas a través del teléfono el muestreo fue probabilístico, a partir de BBDD con cobertura nacional, propias de CADEM, y dentro del hogar, la selección de los sujetos fue completamente aleatoria.
- Muestra** : 381 casos total.
- Error** : N381: +/- 5,0 puntos porcentuales al 95% de confianza.
- Fecha de Terreno** : Desde el viernes 25 de marzo al viernes 01 de abril.

# Características de la Muestra



		N	% Muestra	Error Muestral
<b>Variables de clasificación</b>	Hombre	152	40%	+/- 7,9%
	Mujer	229	60%	+/- 6,5%
	18 a 30	64	17%	+/- 12,2%
	31 a 45	154	40%	+/- 7,9%
	46 a 60	163	43%	+/- 7,7%
	C1	162	43%	+/- 7,7%
	C2	158	41%	+/- 7,8%
	C3	55	14%	+/- 13,2%

# Perfil usuario GES/AUGE (%)





# Principales resultados



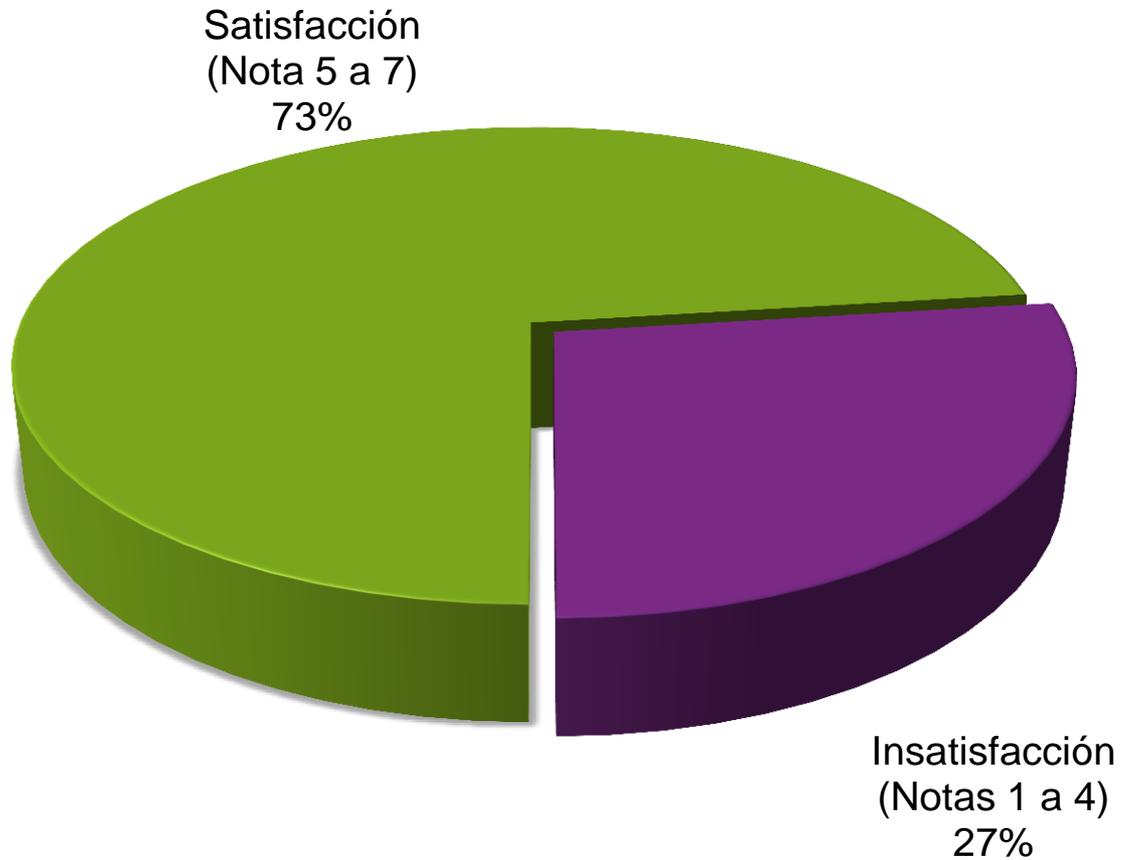
# Satisfacción con Isapre

En base a una escala de 1 a 7 donde 1 significa 'Muy Insatisfecho' y 7 'Muy Satisfecho',  
¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con su Isapre?



Promedio

5,0

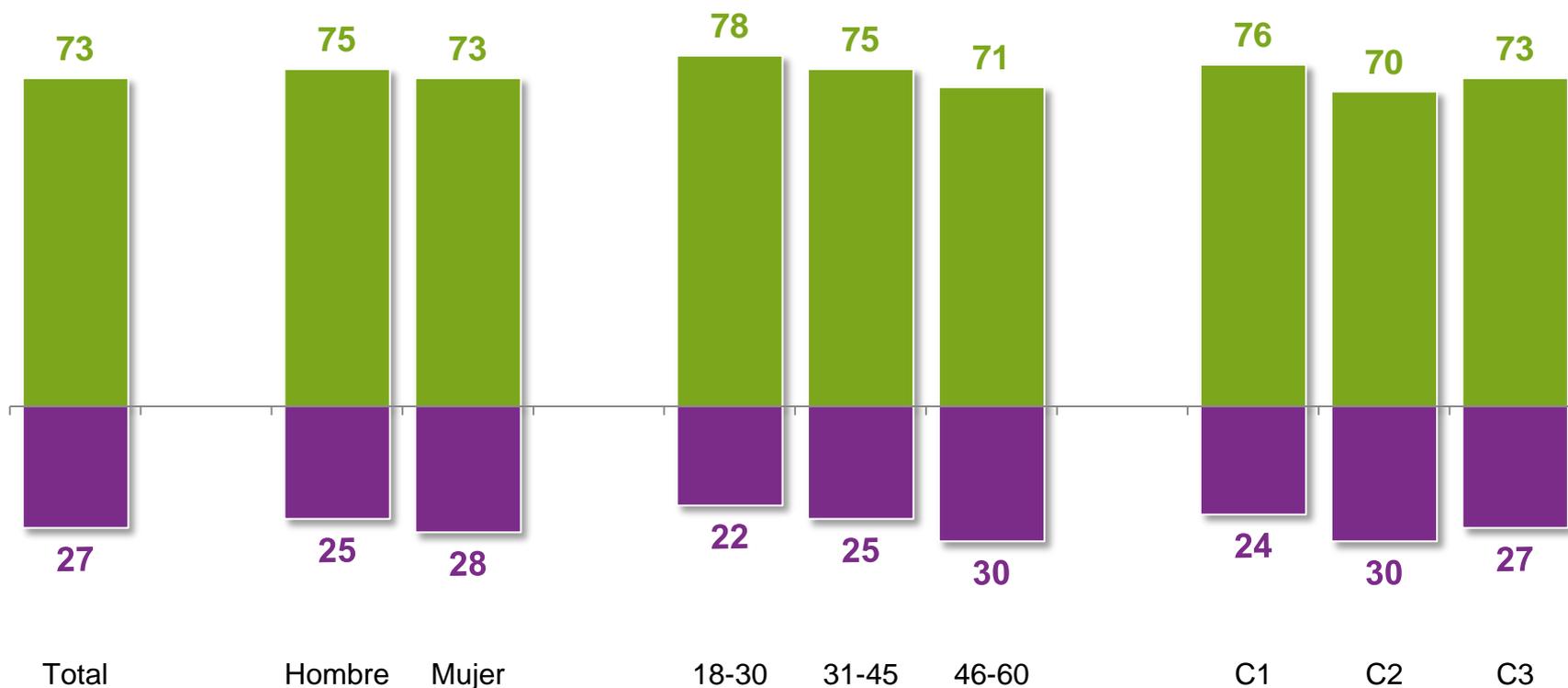


# Satisfacción con Isapre

En base a una escala de 1 a 7 donde 1 significa 'Muy Insatisfecho' y 7 'Muy Satisfecho',  
¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con su Isapre?



■ % Satisfechos (Notas 5 a 7)    ■ % Insatisfechos (Notas 1 a 4)

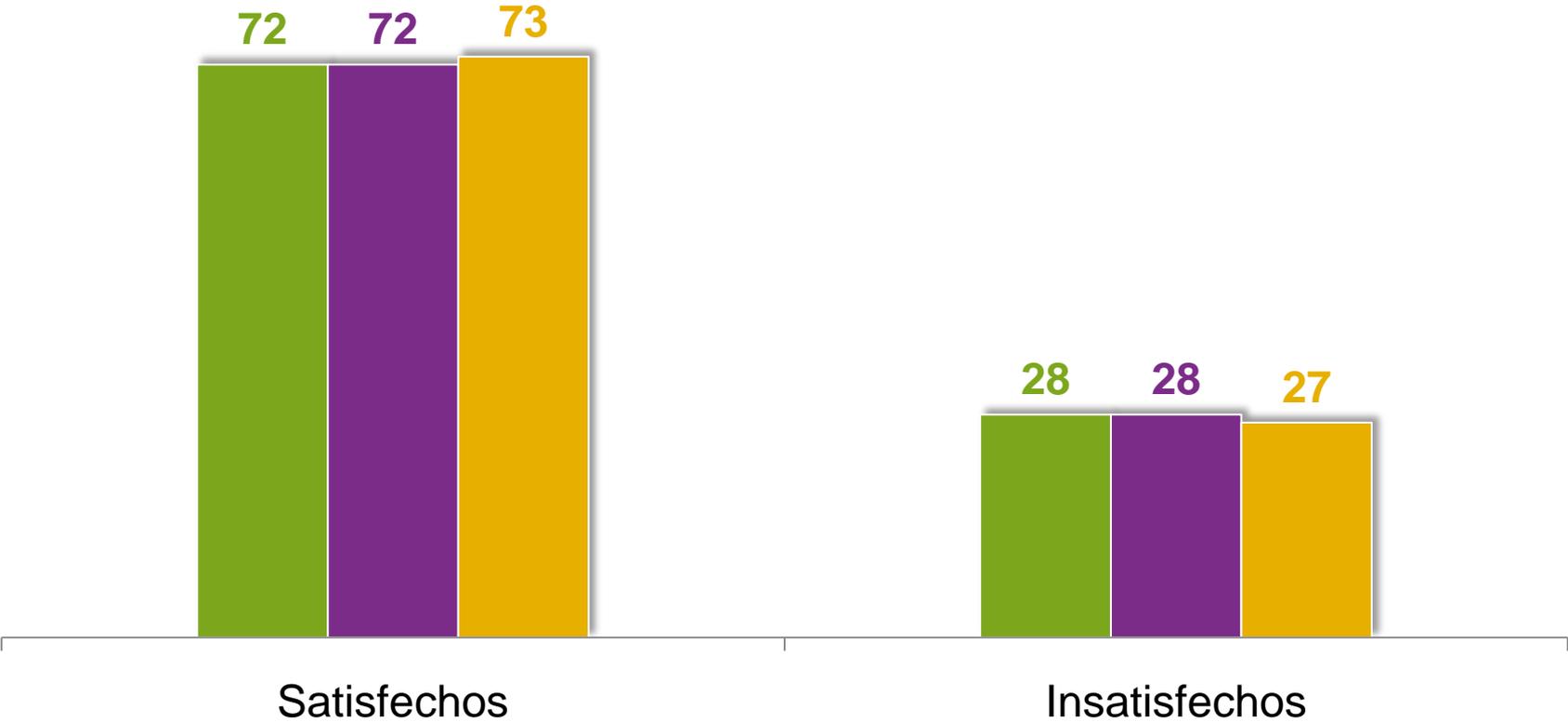


# Nivel de satisfacción con Isapre

En base a una escala de 1 a 7 donde 1 significa 'Muy Insatisfecho' y 7 'Muy Satisfecho', ¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con su Isapre? %

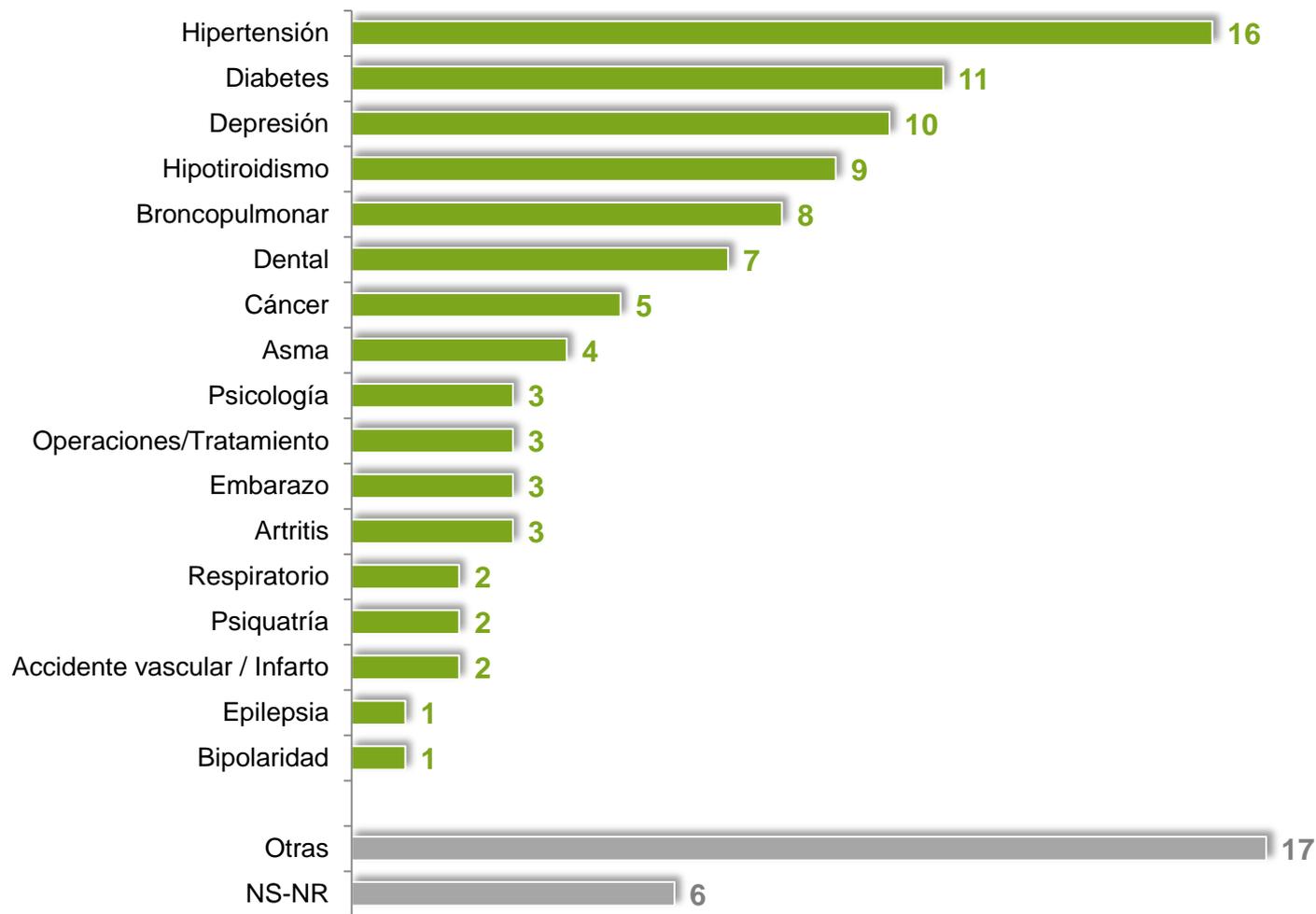


■ 2014 (Total Afiliados Isapre)   ■ 2015 (Total Afiliado Isapres)   ■ 2016 (Usuarios GES)



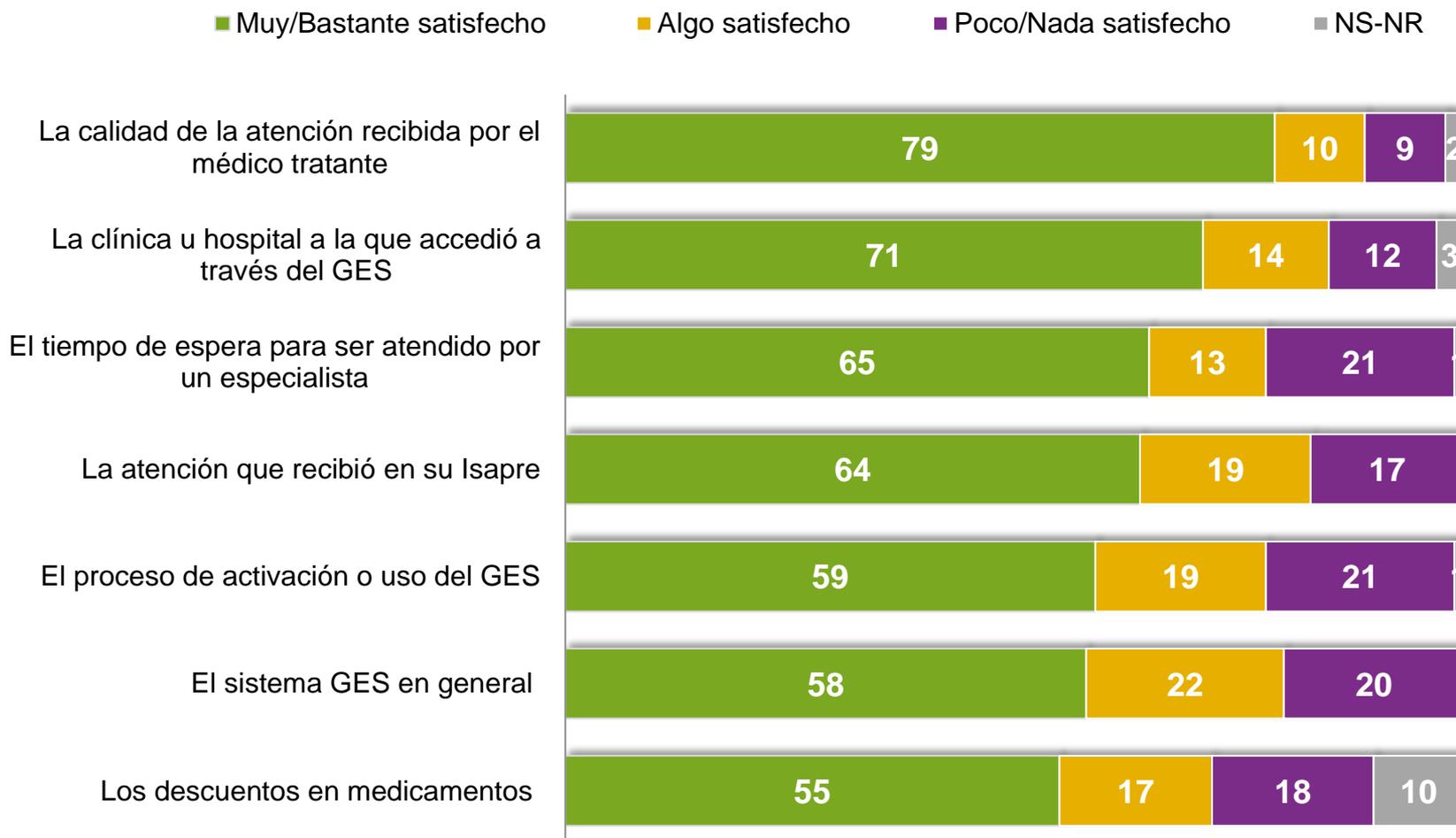
# Enfermedades tratadas

¿Por qué patologías ha tenido que recurrir al programa GES/AUGE? %



# Nivel de satisfacción con programa GES/AUGE

Pensando en la última vez que utilizó el programa GES/AUGE en su Isapre, ¿cuán satisfecho está usted con...? %

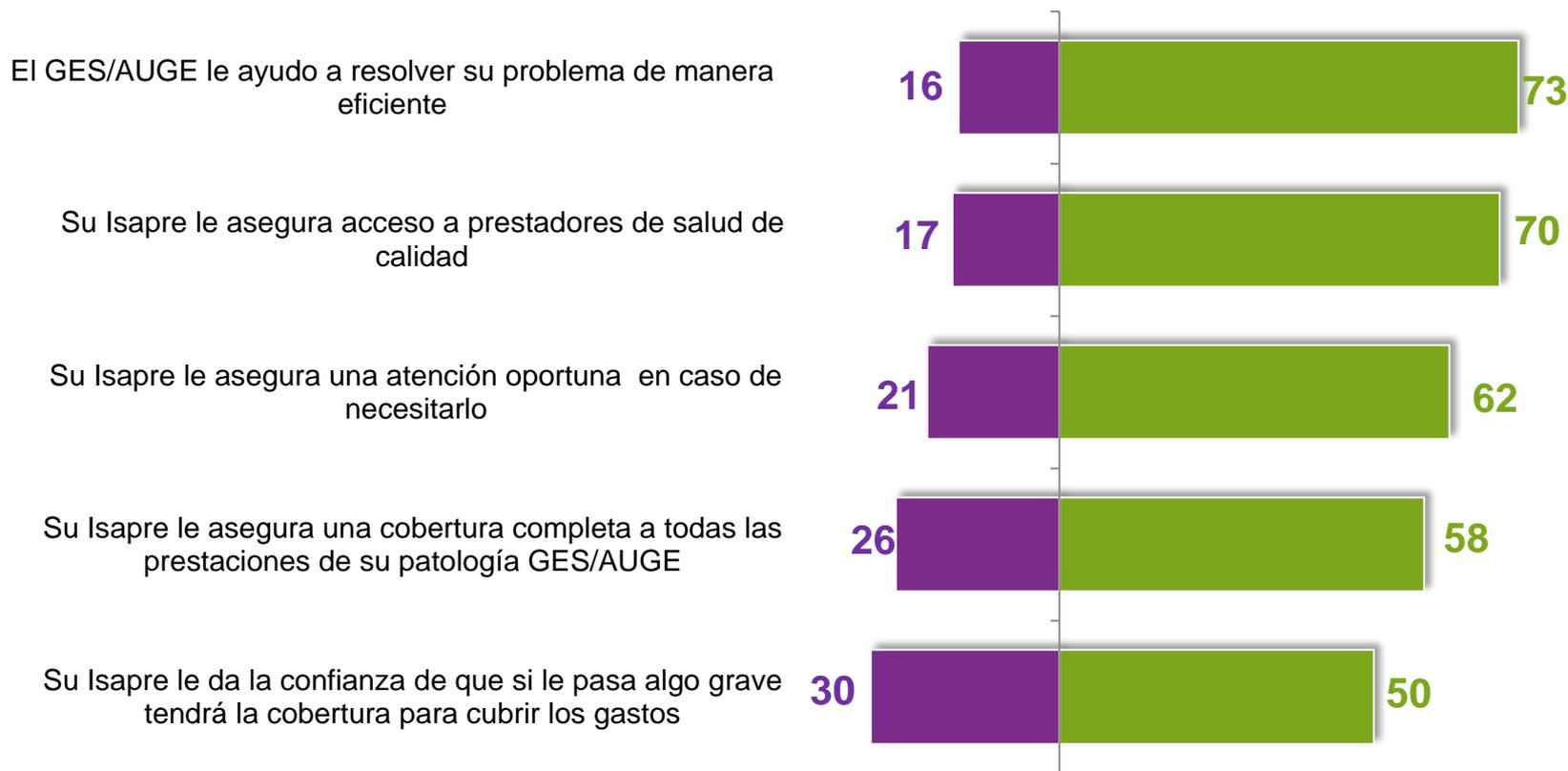


# Evaluación Isapres

En general, ¿Ud. está muy de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con que...?



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



Casos: 381. Se omiten categorías 'Ni acuerdo ni en desacuerdo' y 'No sabe, no responde'

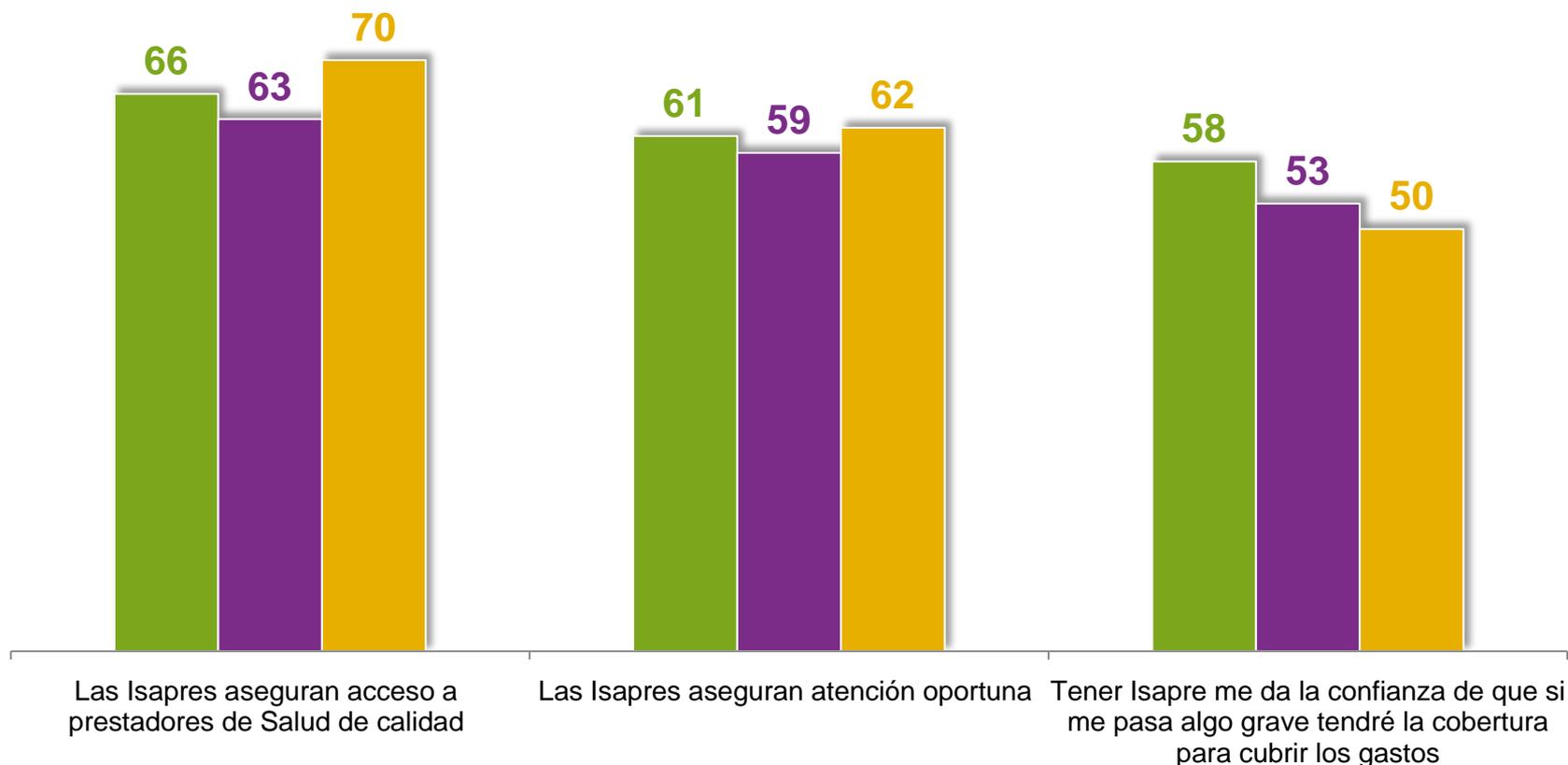
# Evaluación Isapres

En general, ¿Ud. está muy de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con que...?

% Muy de acuerdo + De acuerdo

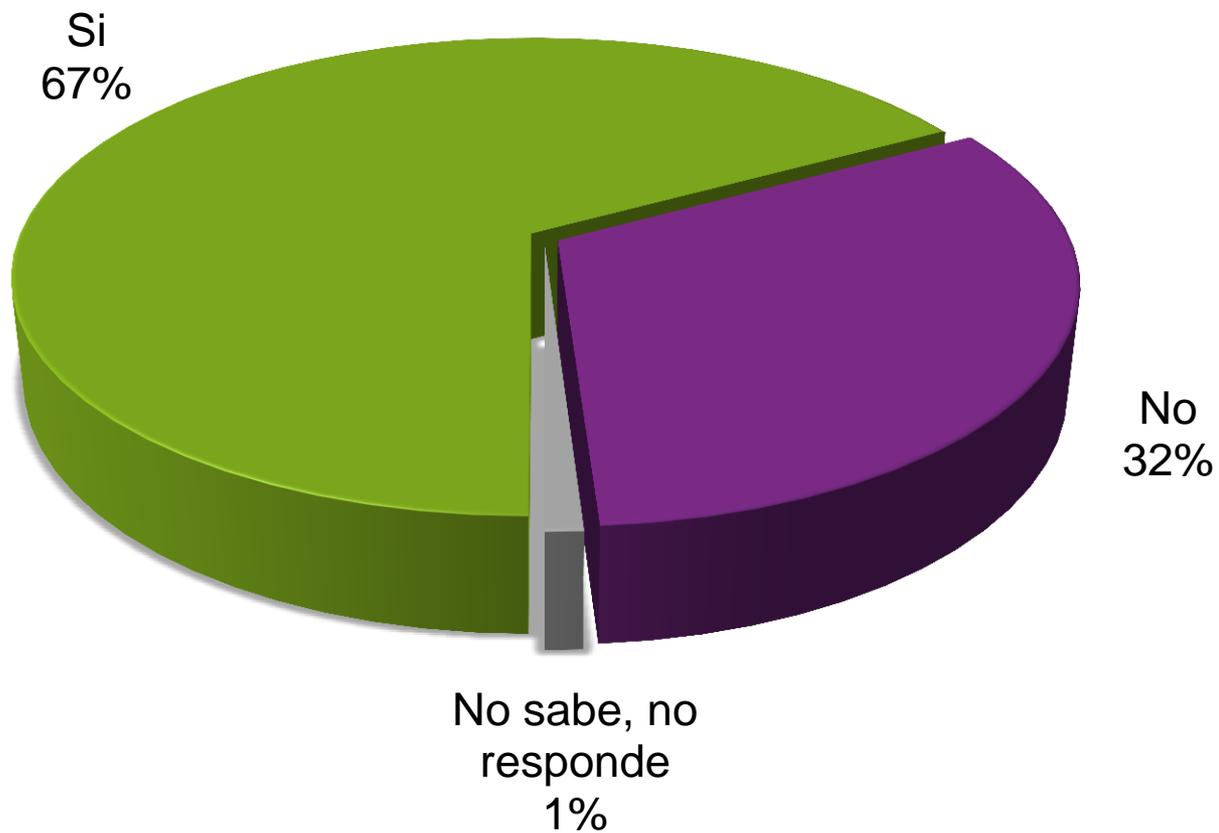


■ 2014 (Total Afiliados Isapre) ■ 2015 (Total Afiliado Isapres) ■ 2016 (Usuarios GES)



# Efecto del programa GES/AUGE

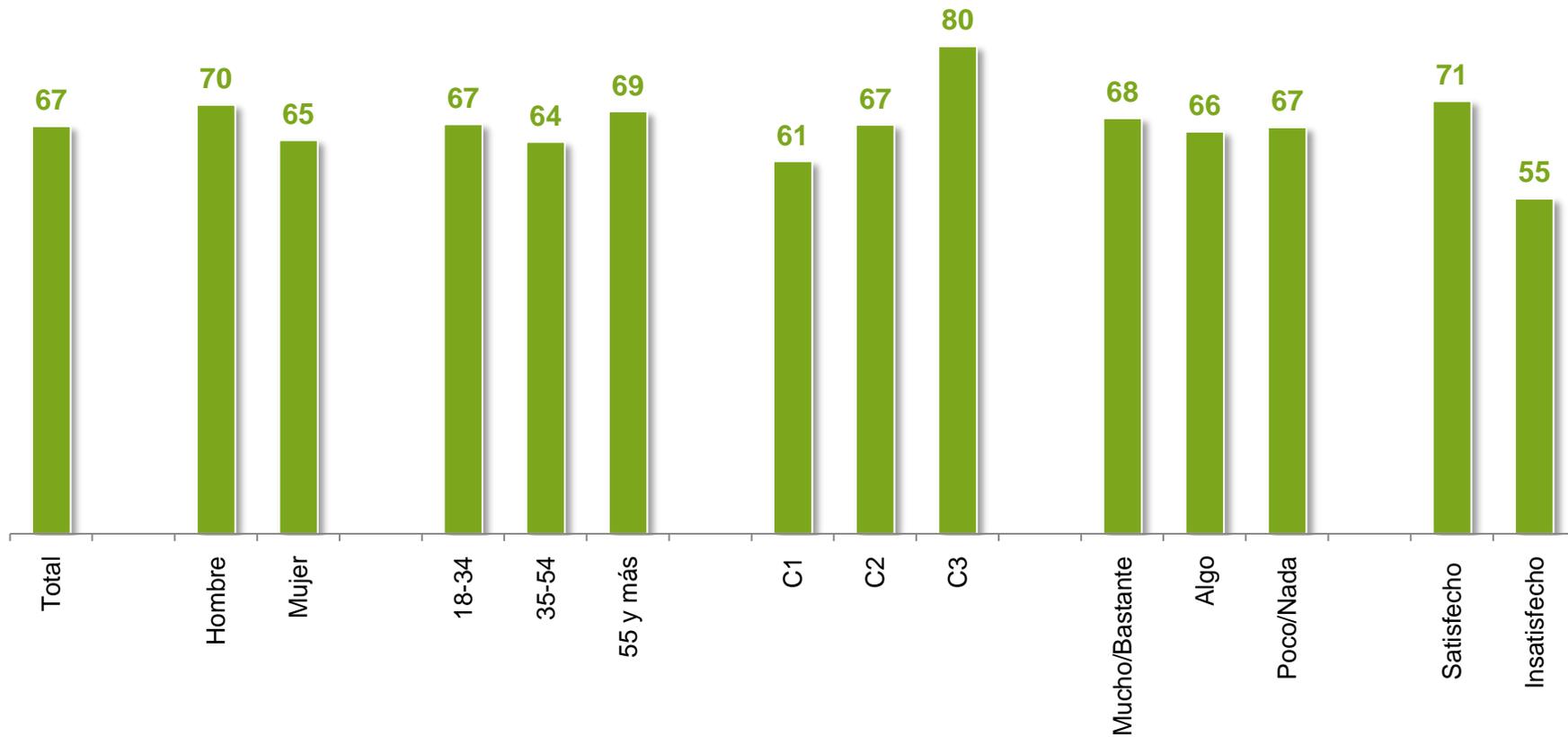
¿Ud. diría que la atención a través del programa GES/AUGE fue la solución a su problema de salud?



# Efecto del programa GES/AUGE

¿Ud. diría que la atención a través del programa GES/AUGE fue la solución a su problema de salud?

% dice SI



Información  
programa  
GES/AUGE

Satisfacción  
Isapres



# Conclusiones



# Conclusiones



1 >

En general, las Isapres mantienen entre sus afiliados usuarios del GES un alto nivel de evaluación positiva en términos de satisfacción. El estudio revela que un 73% se siente satisfecho con su Isapre, cifra similar a la obtenida en los estudios realizados a todos los afiliados de las Isapres durante los años 2014 y 2015.

En esta misma línea, un 70% de los usuarios del programa GES/AUGE declara que las Isapres aseguran acceso a prestadores de salud de calidad; un 62% que aseguran atención oportuna; y un 50% que entregan la confianza de tener cobertura en caso de que ocurra algo grave.

# Conclusiones



2 >

La evaluación que obtiene, en particular, el programa GES/AUGE no dista mucho de los buenos resultados en términos de satisfacción que tienen la Isapres en general. Así, los usuarios del programa, en un 58%, declaran sentirse muy o bastante satisfechos con el GES vs. un 20% que afirma sentirse poco o nada satisfecho.

Asimismo, destacan los niveles de satisfacción con la calidad de la atención médica (79%), la clínica u hospital a la que se accedió (71%) y los tiempos de espera (65%). Un escalón más abajo, pero igualmente con alto grado de satisfacción, se encuentran el proceso de activación del GES/AUGE (59%) y los descuentos en medicamentos (55%).

Con todo, un mayoritario 73% está muy de acuerdo o de acuerdo con que el GES/AUGE ayudó a resolver sus problemas de manera eficiente y un 67% afirma que la atención recibida a este programa fue la solución a su problema de salud. No obstante, es igualmente importante destacar que dentro de esta generalizada evaluación positiva, el grupo C1 se convierte en un grupo más crítico para las Isapres, siendo relevante tal vez poner un foco especial en la atención entregada a este grupo más exigente.

En lo relativo a las patologías/enfermedades que predominan entre los afiliados que han utilizado el programa GES/AUGE, resalta principalmente la hipertensión (16%), seguida por la diabetes (11), depresión (10), hipotiroidismo (9), enfermedades broncopulmonar (8) y temas dentales (7). Más abajo, se ubican el cáncer (5%) y el asma (4%).



Av. Nueva de Lyon 145 piso -1 y 2  
Providencia Santiago Chile  
Tel: 562 24386500 Fax: 562 24386500  
[www.cadem.cl](http://www.cadem.cl)

