

Estudio:  
**Seguros y seguros  
complementarios  
de salud**

Preparado para:  
**MetLife**

Mayo 2022





# Objetivos



## Objetivo general

---

Conocer las percepciones que trabajadores y clientes tienen de los seguros y de los seguros complementarios de salud y su posicionamiento respecto al Sistema Nacional de Salud universal que se ha propuesto en la Convención Constitucional.

# Objetivos Específicos

## Conocimiento y Evaluación: línea base

- Determinar el grado de conocimiento del rol de los seguros y de los seguros complementarios de salud en el sistema de salud actual.
- Evaluar la confianza e imagen en las empresas aseguradoras.
- Conocer los grados de satisfacción de los asegurados.

## Atributos del sistema: detección de brechas

- Identificar los atributos con que se asocian a las compañías aseguradoras.

## Nueva Constitución

- Conocimiento sobre las normas propuestas que regulan el derecho a la salud, y el lugar de los seguros complementarios.
- Nivel de acuerdo con las distintas normas propuestas en materia de salud.

A close-up photograph of a person's hand pointing at a tablet displaying a bar chart. Another person's hand holding a white pen is visible in the background. The scene is set on a wooden desk with a calculator and a spiral notebook. The image is partially obscured by a large purple and blue circular graphic on the right side.

# Metodología y muestra

# Metodología

## TIPO DE ESTUDIO

Estudio cuantitativo, con entrevistas auto aplicadas enviadas vía mail a nuestro panel **Comunidad Cadem y a una BBDD de clientes proporcionada por MetLife**. Cuestionario semi estructurado con una duración de 10 minutos, con preguntas cerradas.

## GRUPO OBJETIVO

**Trabajadores dependientes e independientes:** Hombres y mujeres, de 18 años o más, de todos los niveles socioeconómicos, pertenecientes a todas las regiones de Chile.

**Clientes MetLife:** Clientes de seguros complementarios de clínicas.

## MUESTRA

Se proponen **1.500 casos** distribuidos de la siguiente manera:

- 1.000 casos en **opinión pública** y,
- 500 casos en **clientes de seguros** complementarios.

## PONDERACIÓN

**Trabajadores dependientes e independientes:** Los datos fueron ponderados a nivel de sujetos por género, edad, zona y nivel socioeconómico, obteniendo una muestra representativa para el estudio.

**Clientes MetLife:** Los datos fueron ponderados a nivel de sujetos por género, edad, zona, nivel socioeconómico y tipo de producto, según información proporcionada por MetLife.

## ERROR MUESTRAL

**Trabajadores dependientes e independientes:** Considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza del 95%, la muestra de opinión pública tiene un error estimado de  $\pm 3.1$  pts.

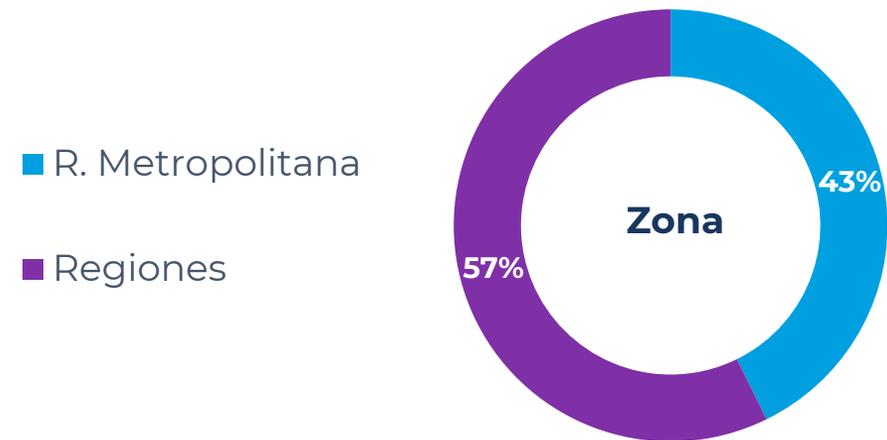
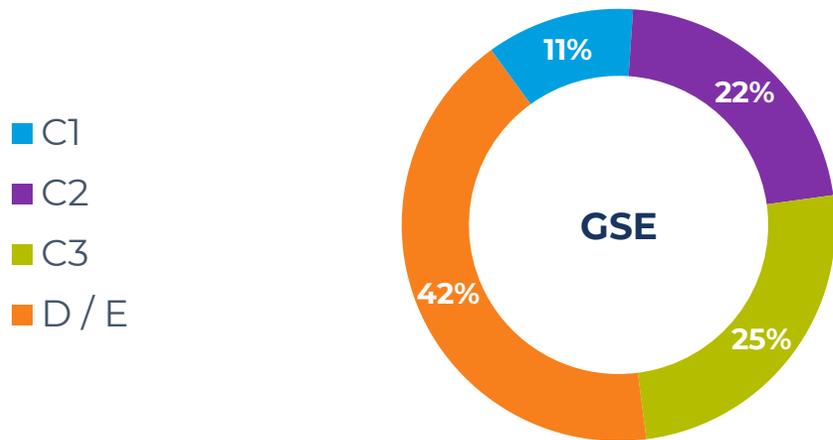
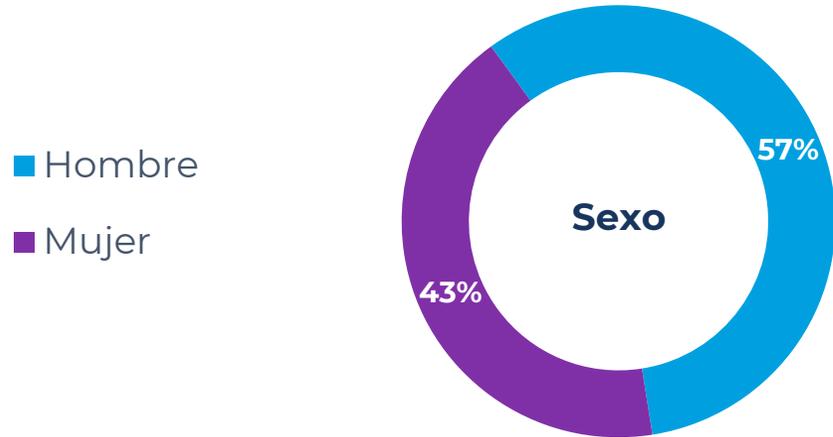
**Clientes MetLife:** Considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza del 95%, y una base de clientes de 10.000 sujetos, la muestra de clientes tiene un error estimado de  $\pm 4.3$  pts.

## TRABAJO DE CAMPO

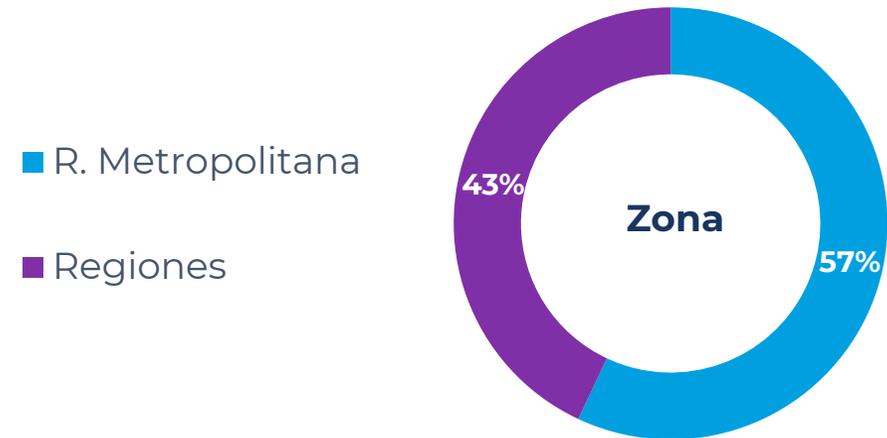
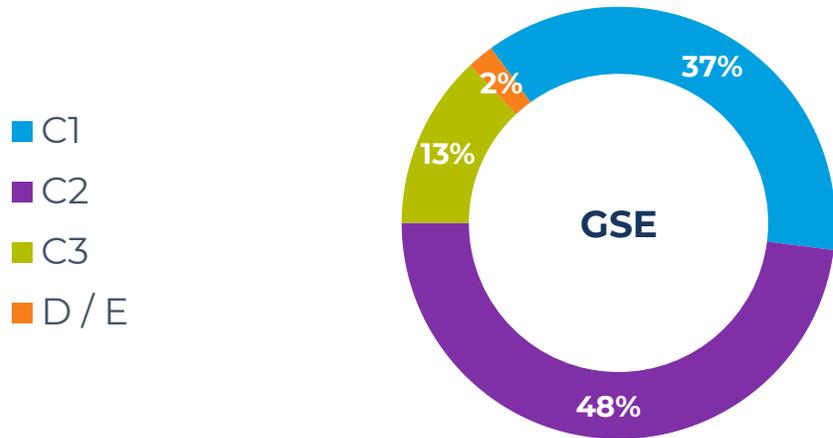
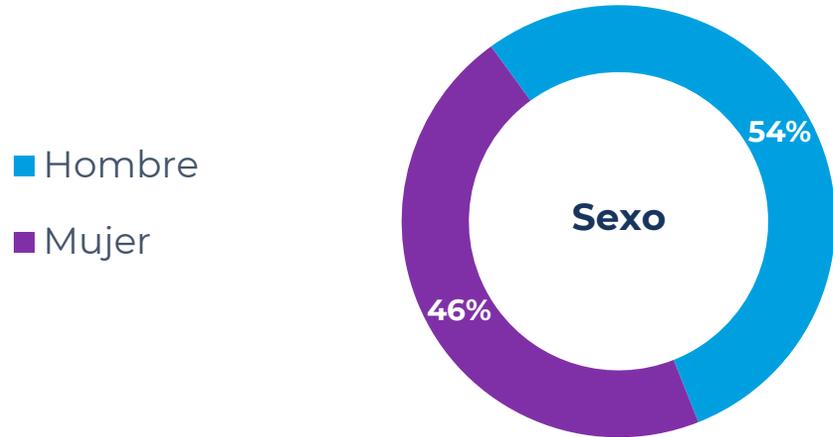
**Trabajadores dependientes e independientes:** Las entrevistas se realizaron el martes 3 de mayo de 2022.

**Clientes MetLife:** Las entrevistas se realizaron entre el miércoles 4 y el miércoles 11 de mayo de 2022.

# Composición Muestra TRABAJADORES

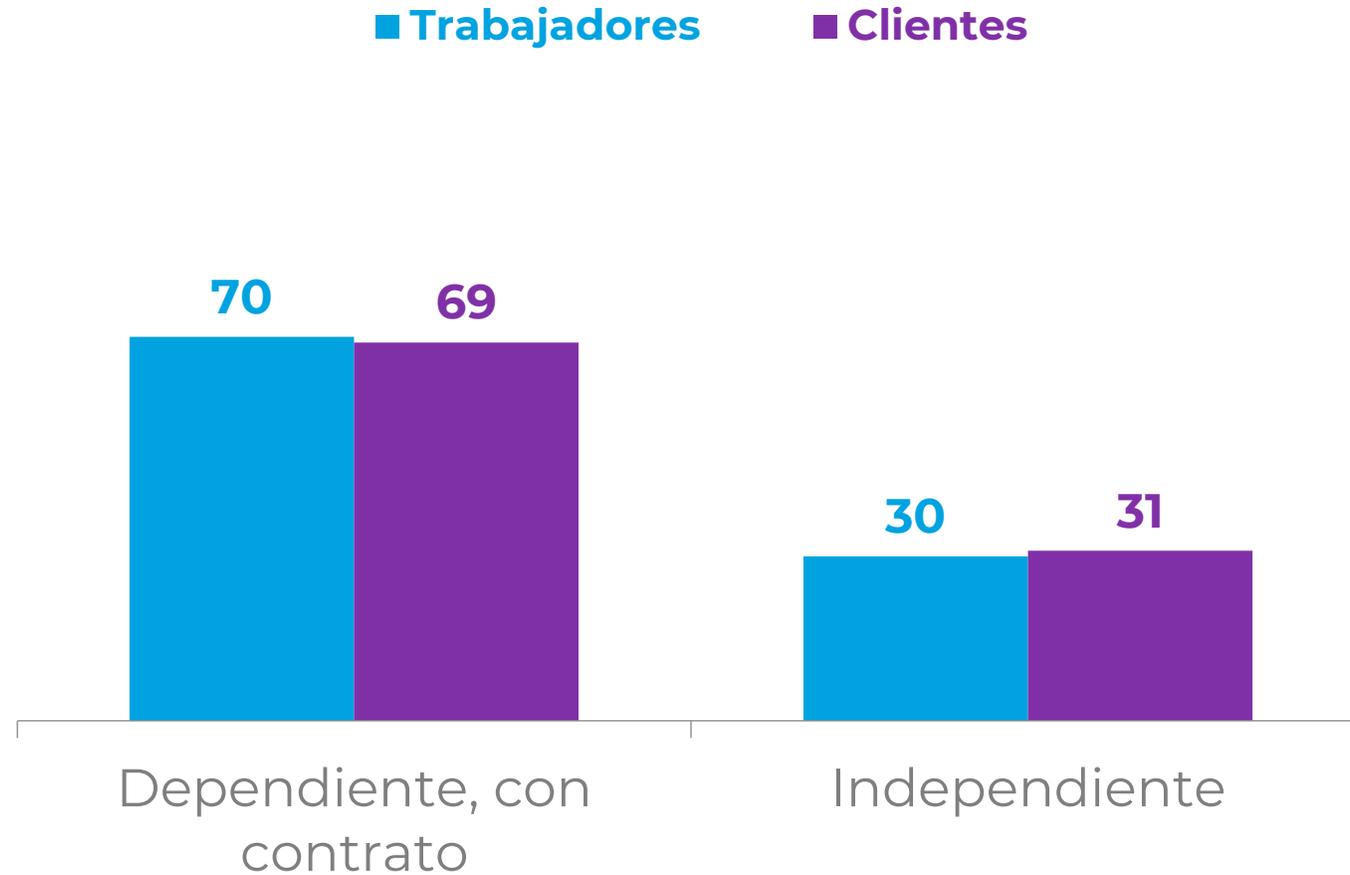


# Composición Muestra CLIENTES



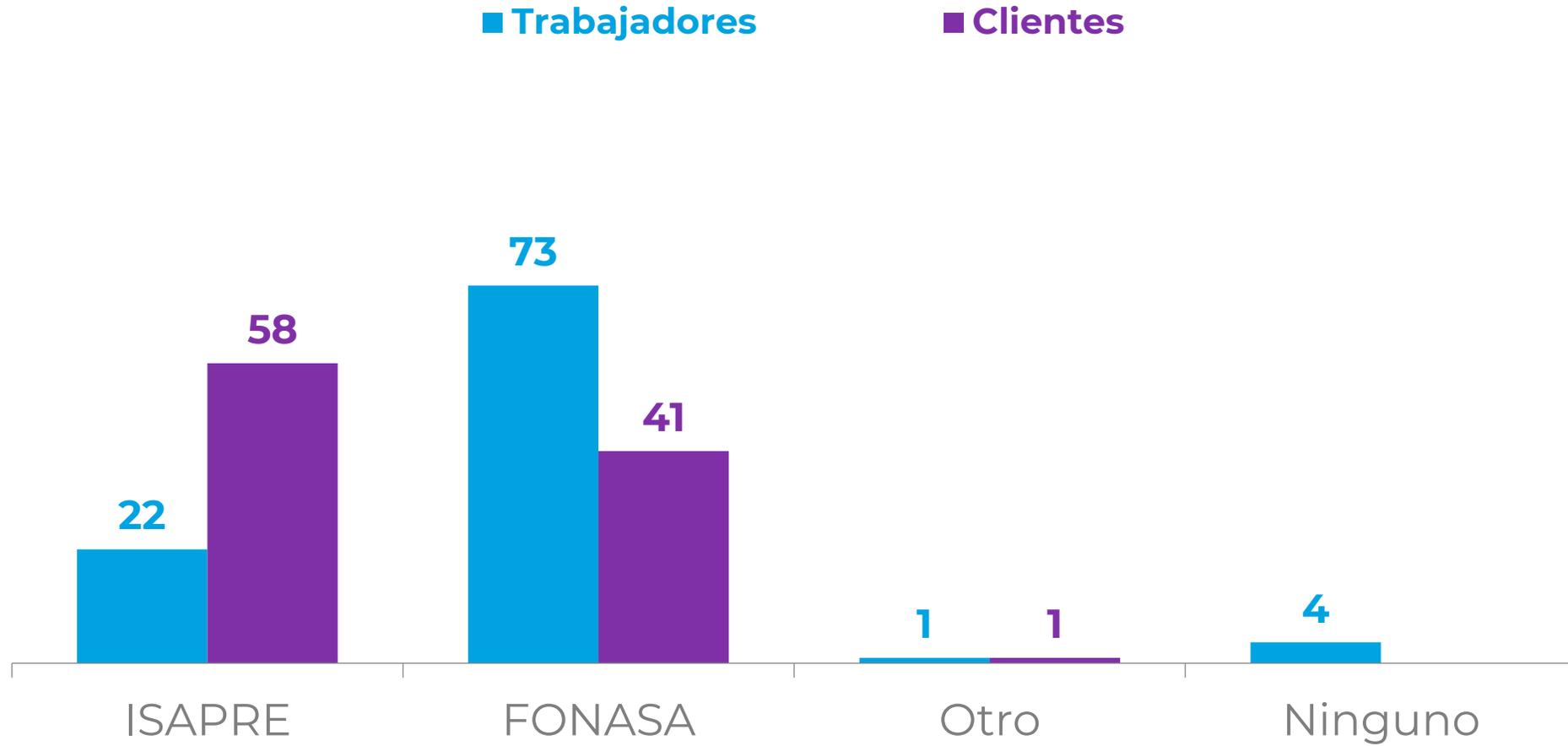
# Tipo de trabajadores

¿Cuál de las siguientes alternativas representa mejor a lo que te dedicas o a tu actividad principal?  
%



# Sistema de salud

¿A qué sistema previsional de Salud perteneces?  
%

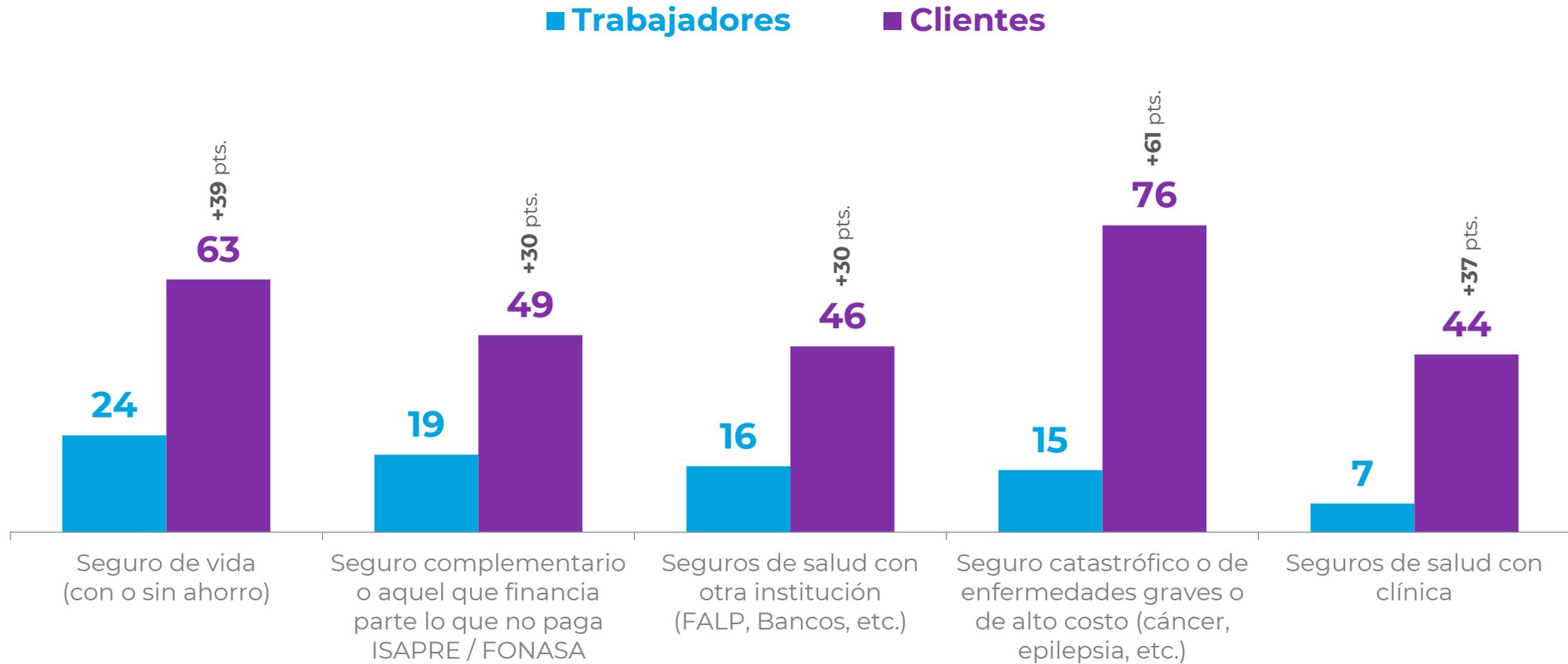




**Relación con los  
seguros  
complementarios**

# Seguros contratados

¿Tienes contratado o eres beneficiario de alguno de los siguientes seguros?  
% Sí tiene

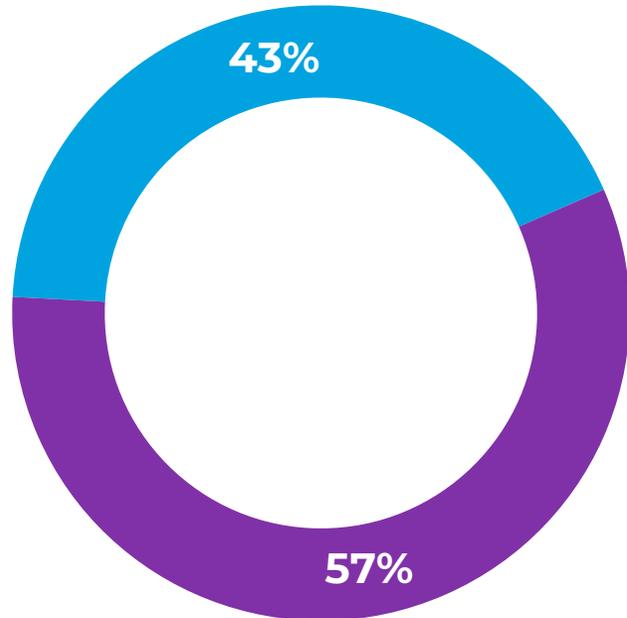


Casos: Total trabajadores N=1.000 / Clientes N=500.

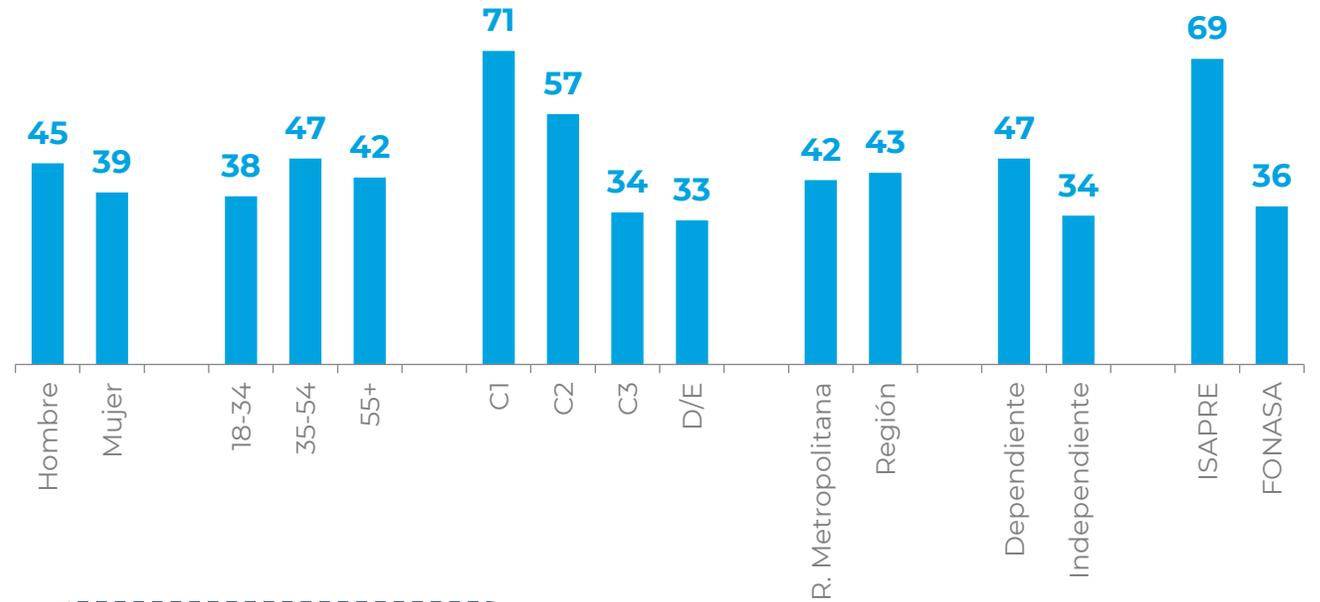
# Trabajadores – Proporción de asegurados

¿Tienes contratado o eres beneficiario de alguno de los siguientes seguros?  
**% Tiene algún seguro**

Tiene alguno de los seguros evaluados



No tiene ningún seguro evaluado

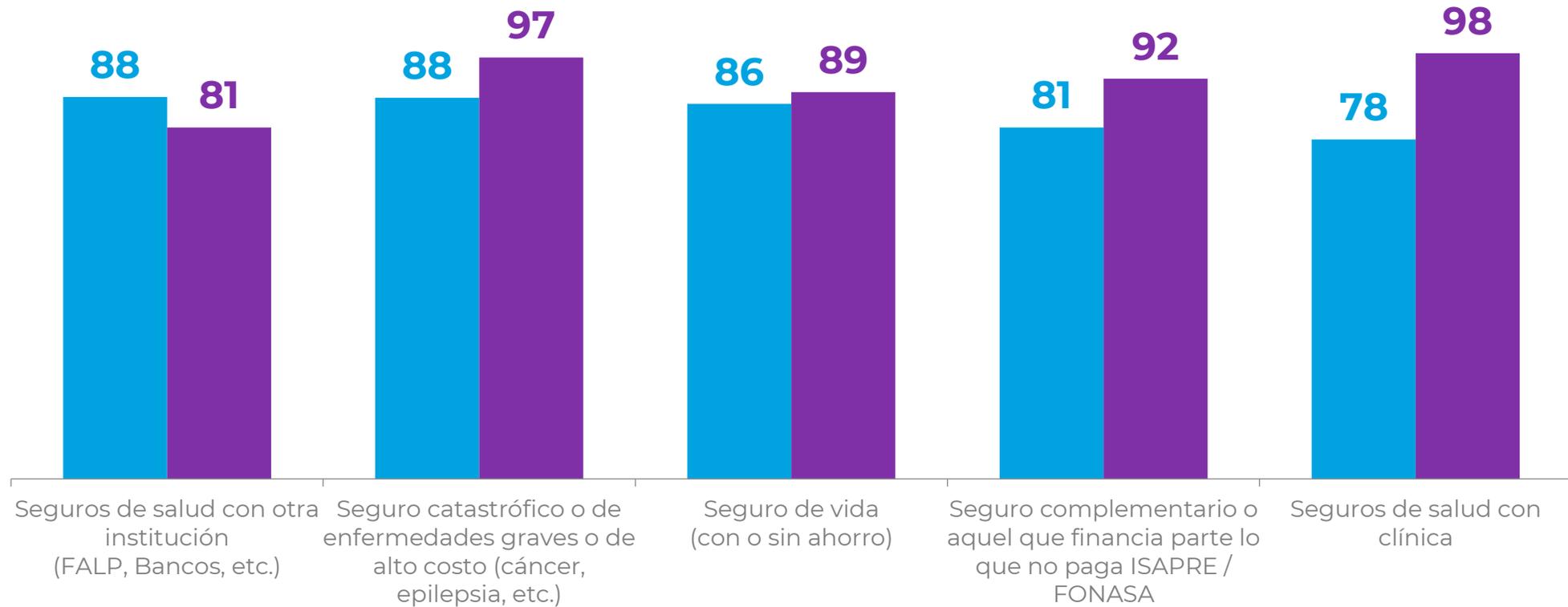


Promedio seguros por persona  
**Trabajadores: 1,9**  
**Clientes: 2,6**

# Origen del seguro

¿En relación con estos seguros...?  
% **Beneficiario directo**

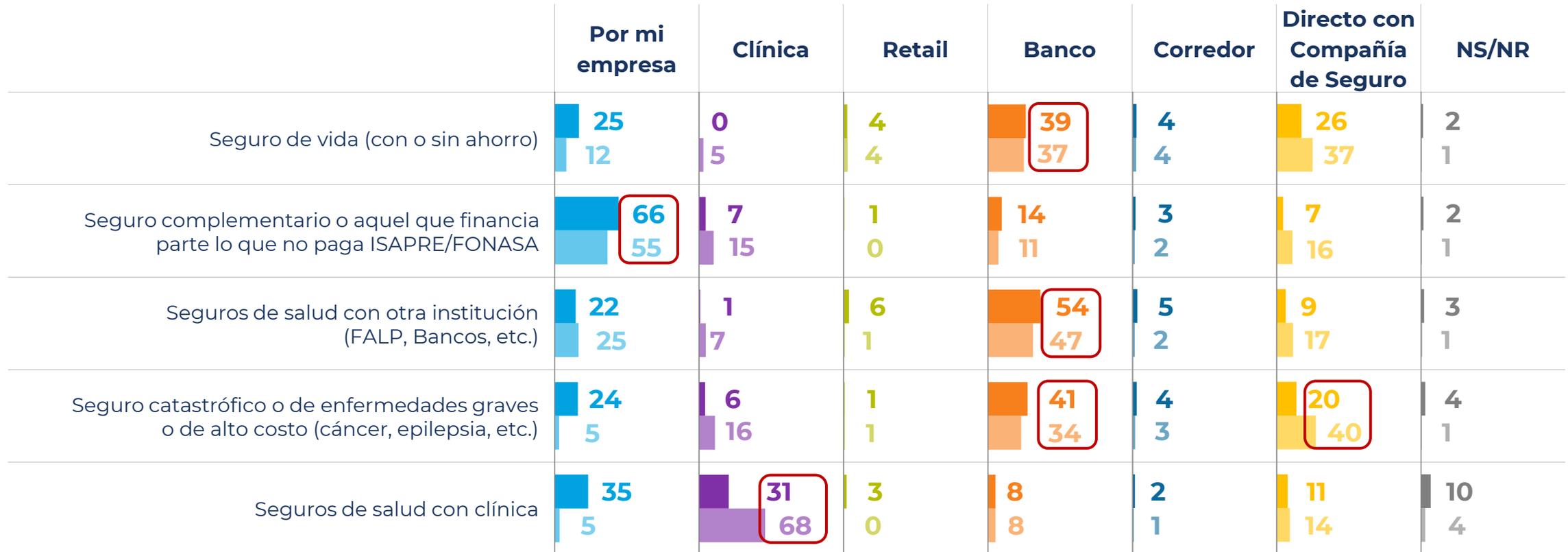
■ **Trabajadores**    ■ **Clientes**



**Casos:** Entre trabajadores y clientes que tienen contratado cada seguro.

# Acceso a cobertura del seguro

¿Cómo accediste a la cobertura del seguro...?  
%

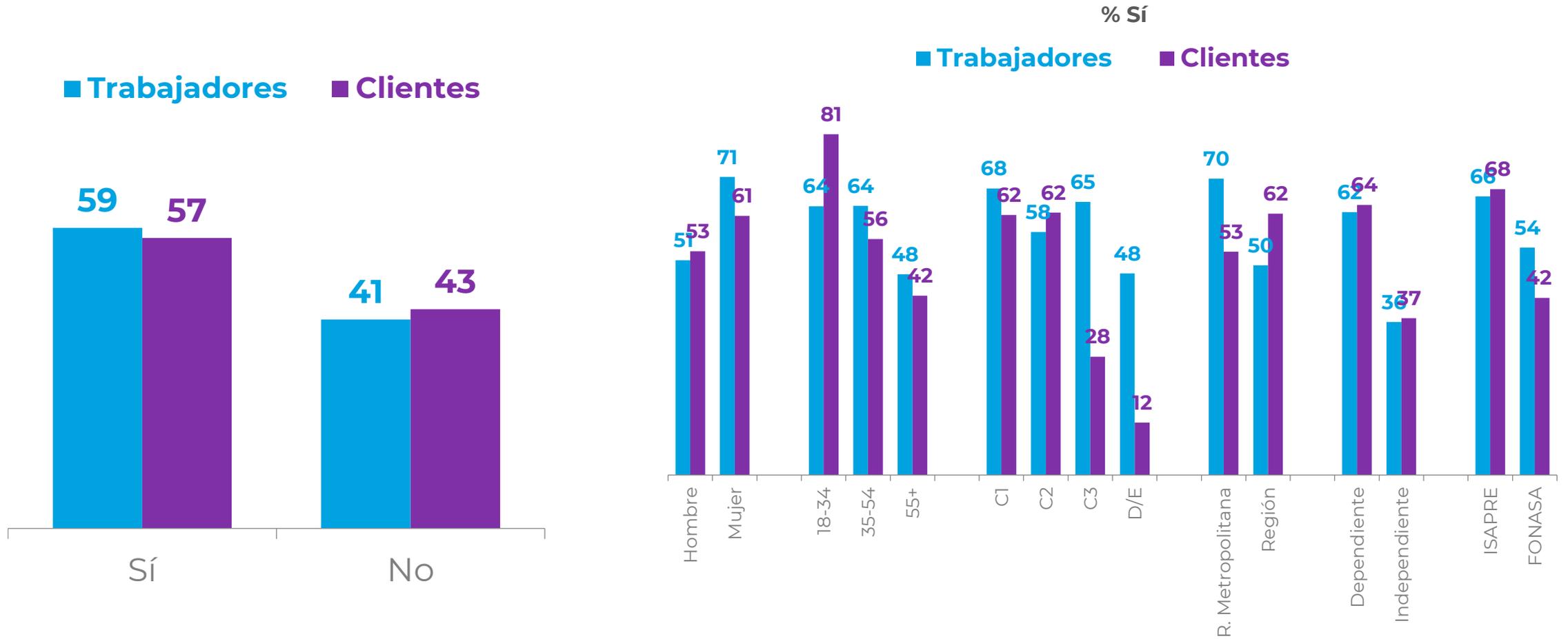


Colores oscuros = Trabajadores  
Colores claros = Clientes

Casos: Entre quienes son beneficiarios directos de cada seguro.

# Uso de seguro complementario de salud

¿Has usado la cobertura de tu seguro complementario de salud en los últimos 12 meses?  
%



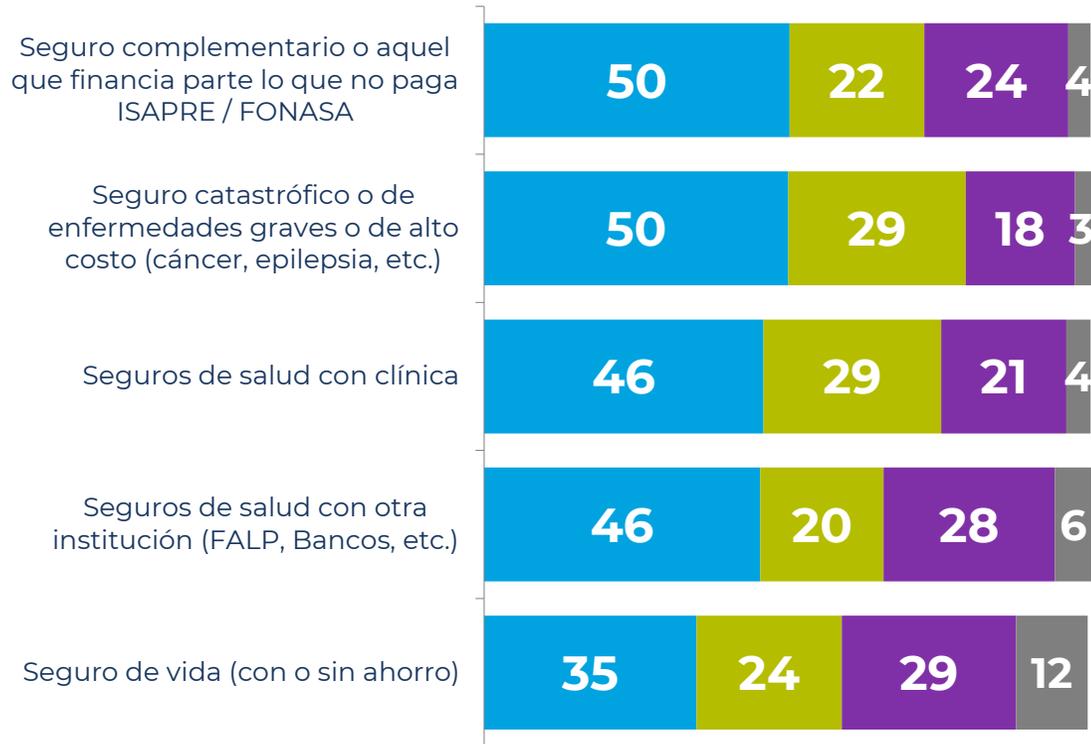
**Casos:** Clientes y Trabajadores que tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.

# Relación precio y calidad/cobertura de seguros

¿Cómo evalúas la relación entre el precio y la calidad/cobertura de tus seguros...?  
%

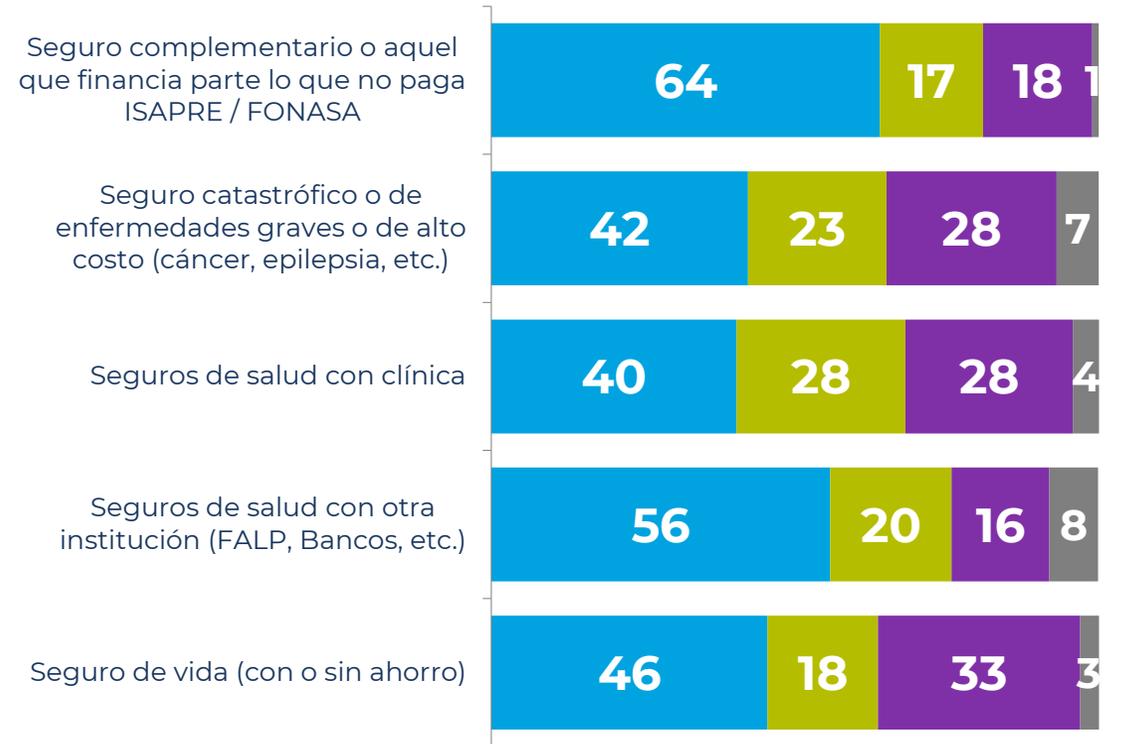
## Trabajadores

■ Excelente (Notas 6 y 7) ■ Bien (Nota 5) ■ Mal o pésimo (Notas 1 a 4) ■ No sabe



## Clientes

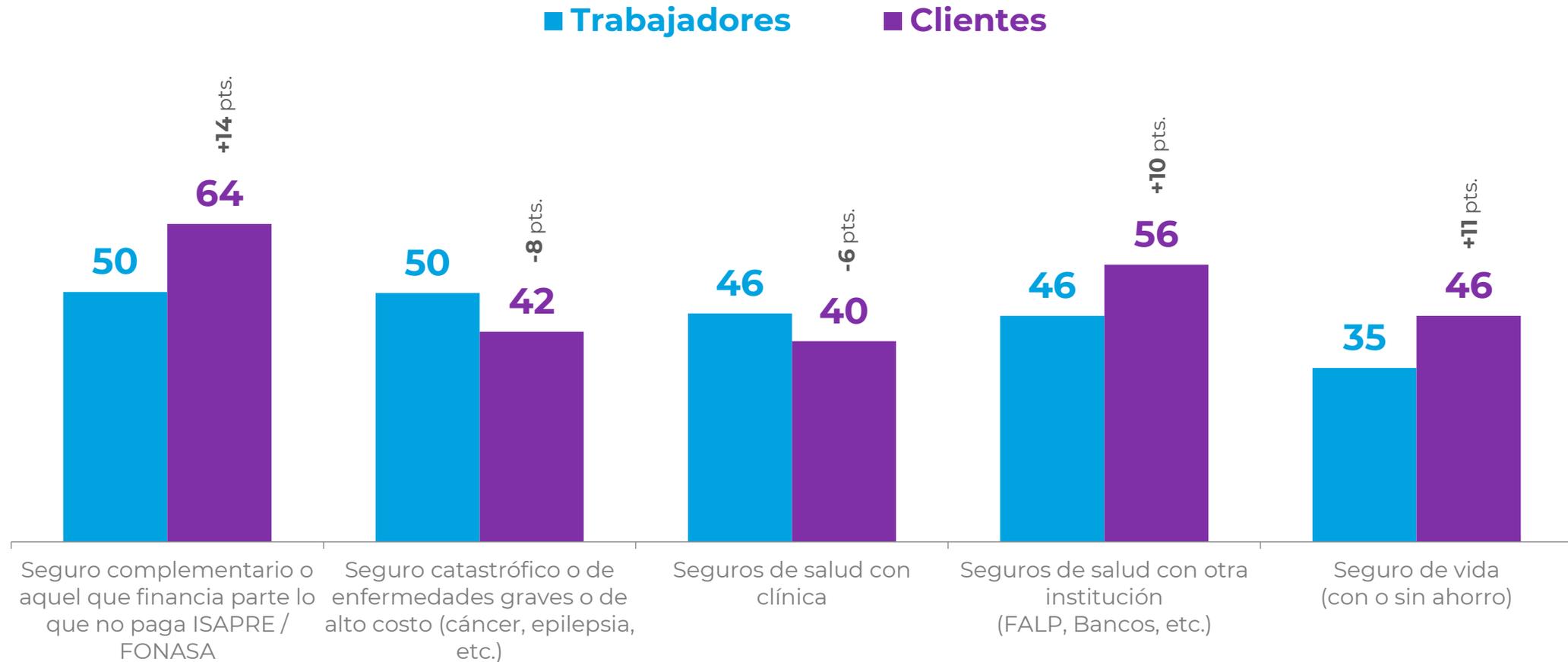
■ Excelente (Notas 6 y 7) ■ Bien (Nota 5) ■ Mal o pésimo (Notas 1 a 4) ■ No sabe



Casos: Entre quienes tienen cada seguro.

# Relación precio y calidad/cobertura de seguros

¿Cómo evalúas la relación entre el precio y la calidad/cobertura de tus seguros...?  
% Notas 6 y 7

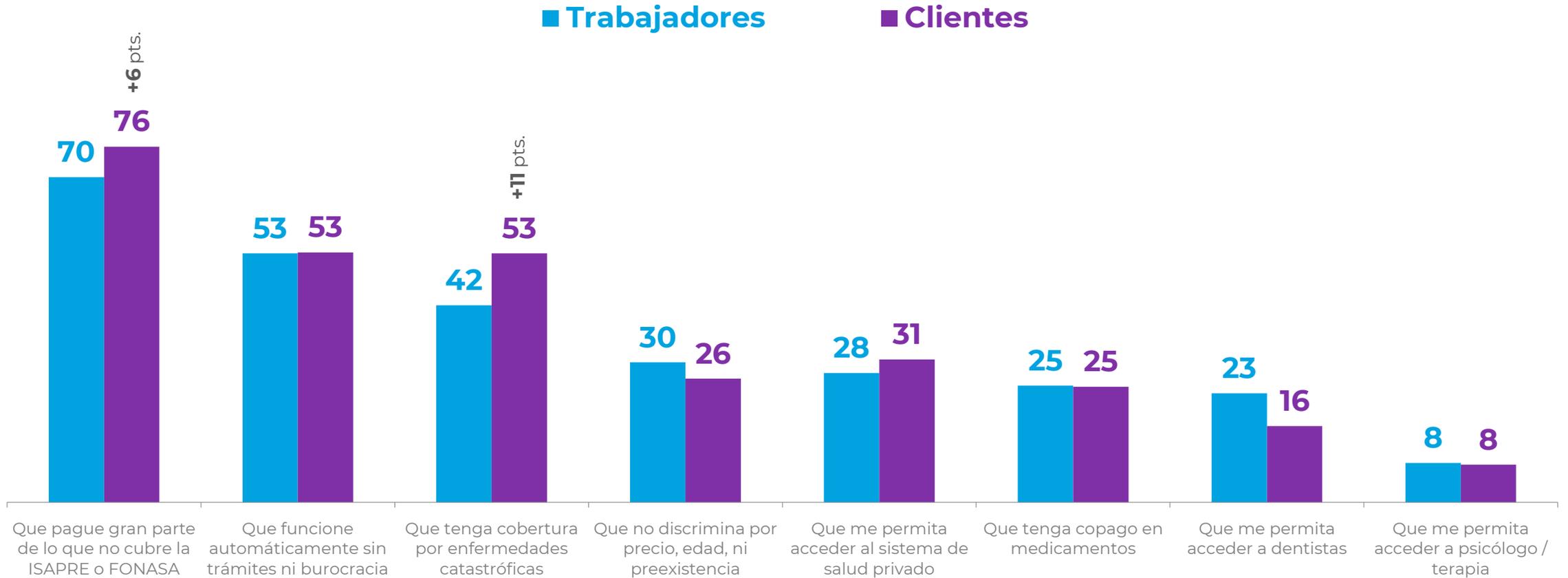


Casos: Entre quienes tienen cada seguro.

# Aspectos más valorados de seguros entre asegurados

¿Qué es lo que más valoras de un seguro complementario de salud?

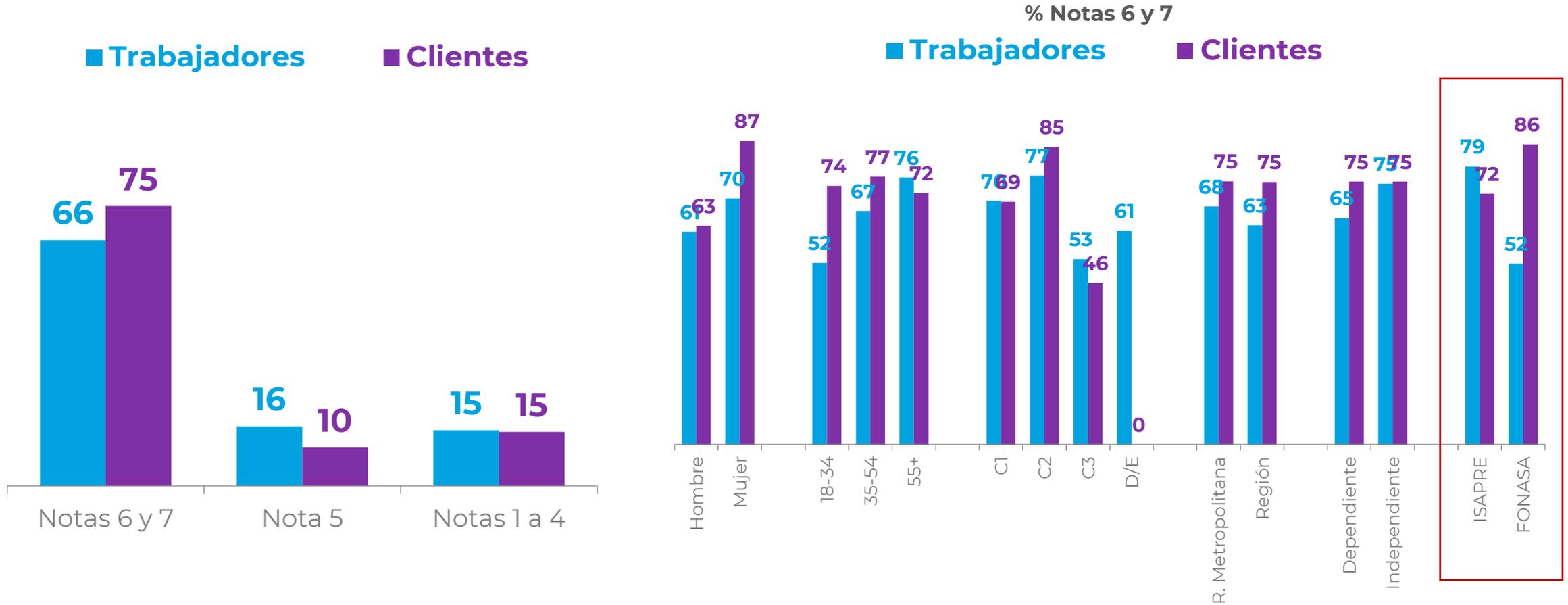
Alternativas dadas. Respuesta múltiple. % Total menciones



Casos: Clientes y Trabajadores que tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.

# Satisfacción con seguro complementario de salud

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho,  
 ¿Cuán satisfecho estás en términos generales con tu seguro complementario de salud?  
 %



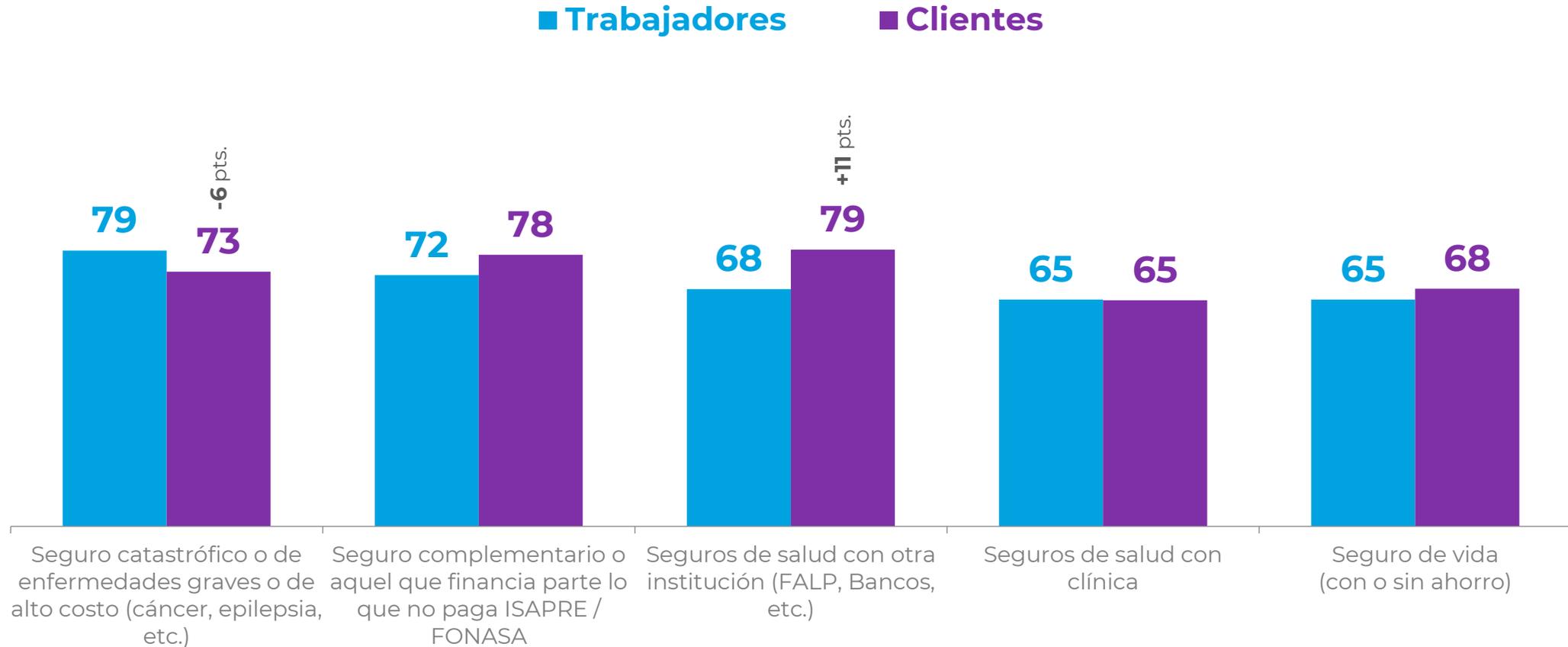
**Casos:** Entre quienes tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA y lo han utilizado.



**Percepciones  
sobre los seguros  
complementarios**

# Libertad para contratar seguros

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa para nada y 7 es mucho, ¿Cuánto valoras tener la posibilidad o libertad para poder contratar los siguientes productos?  
**% Mucho (Notas 6 y 7)**

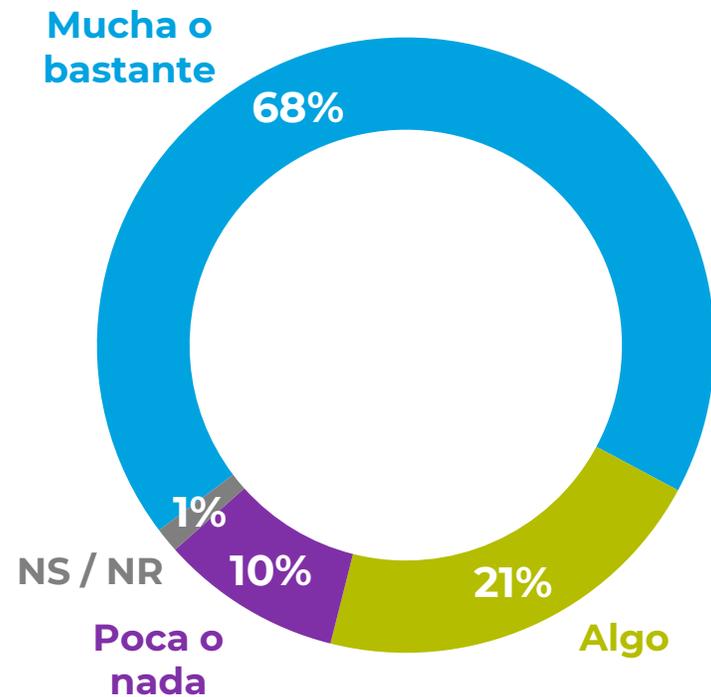


**Casos:** Entre quienes tienen cada seguro.

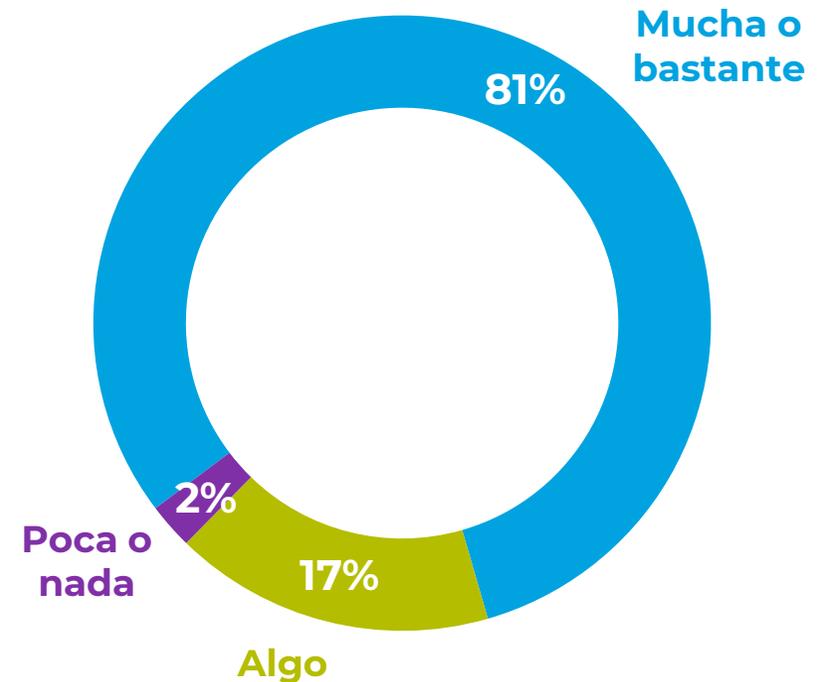
# Tranquilidad por contar con seguro complementario de salud

¿Cuánta tranquilidad te genera el hecho de contar con un seguro complementario de salud?  
%

## Trabajadores



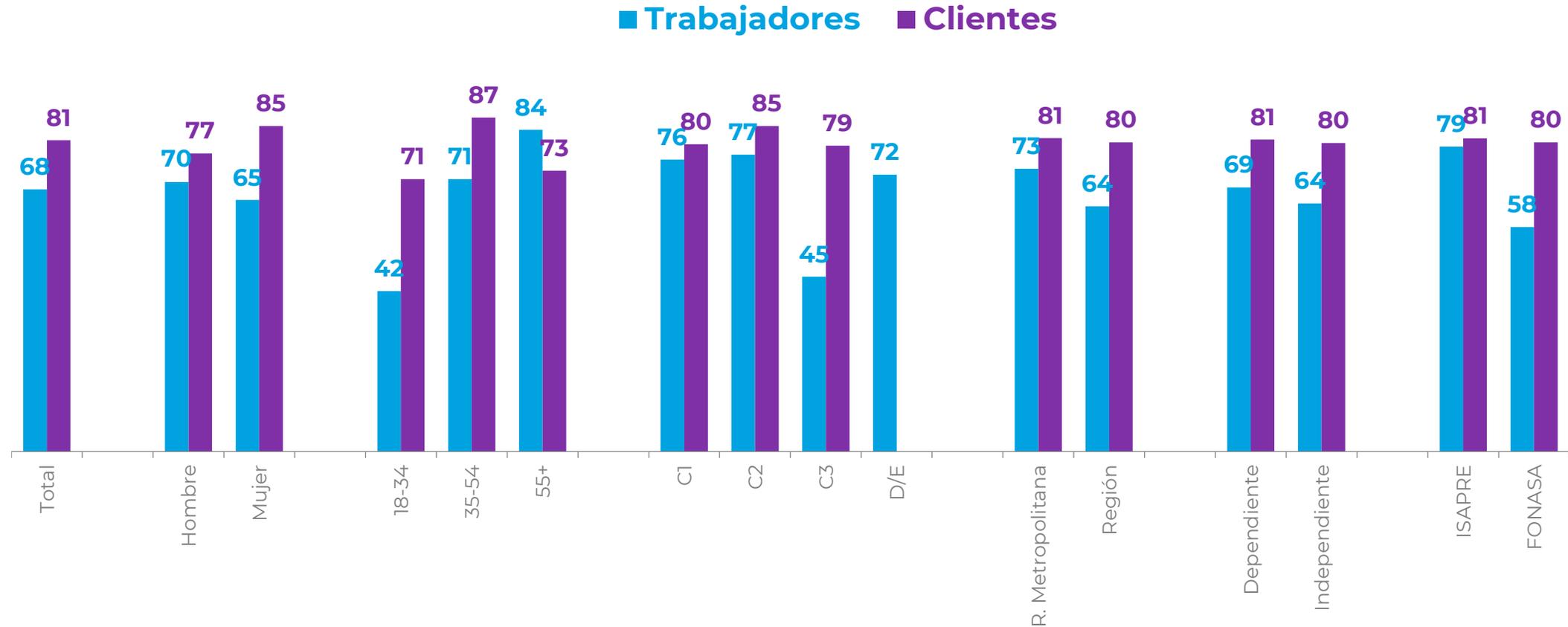
## Clientes



Casos: Entre quienes tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.

# Tranquilidad por contar con seguro complementario de salud

¿Cuánta tranquilidad te genera el hecho de contar con un seguro complementario de salud?  
% Mucha o bastante

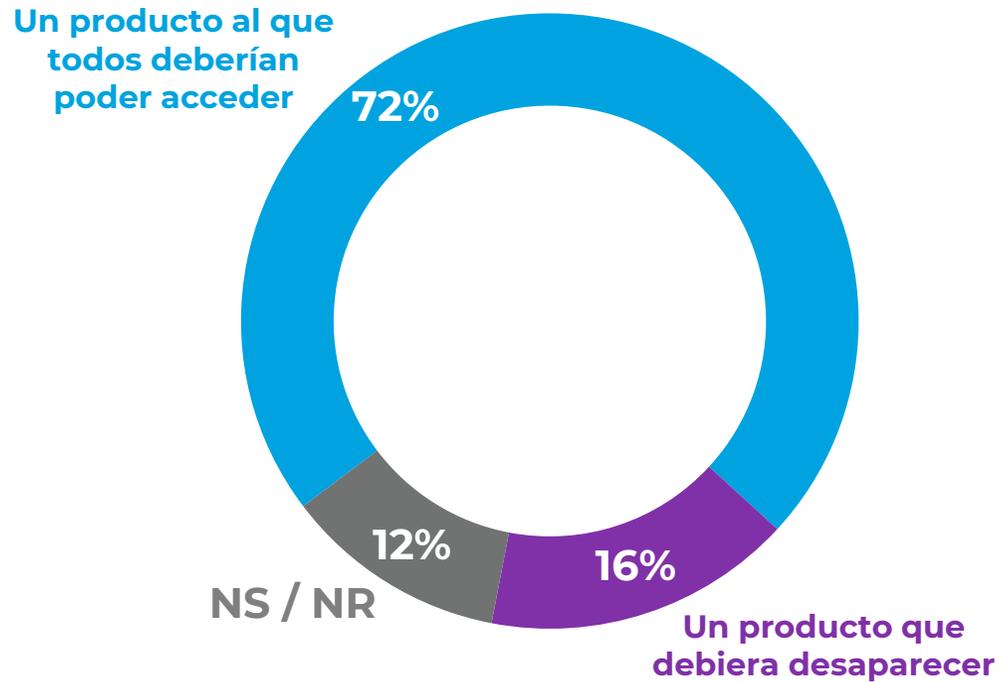


**Casos:** Entre quienes tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.  
\*Segmento D/E Clientes corresponde a N=9 casos. Se omite su información.

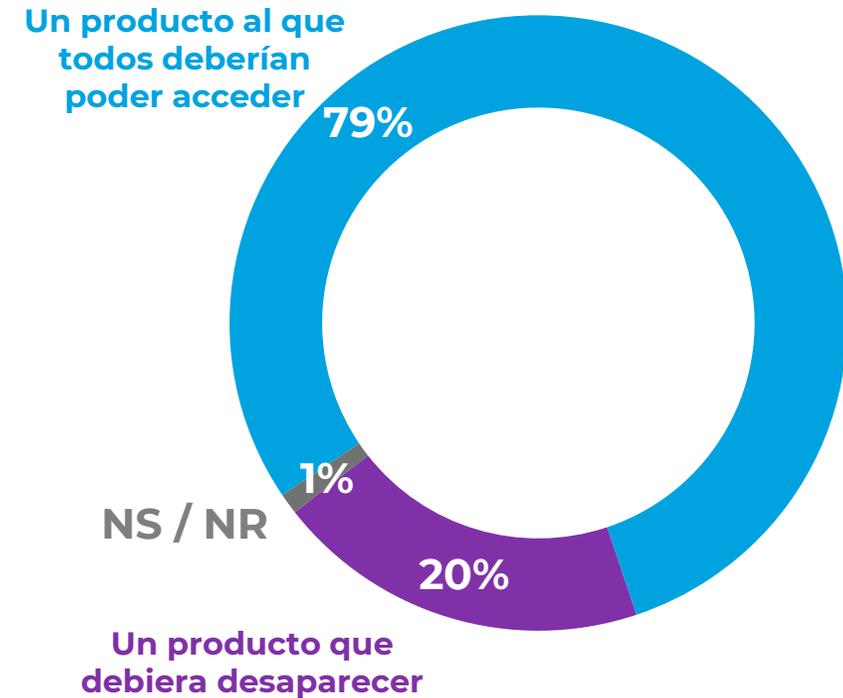
# Existencia de seguros de salud

¿Crees que los seguros complementarios son...?  
%

## Trabajadores



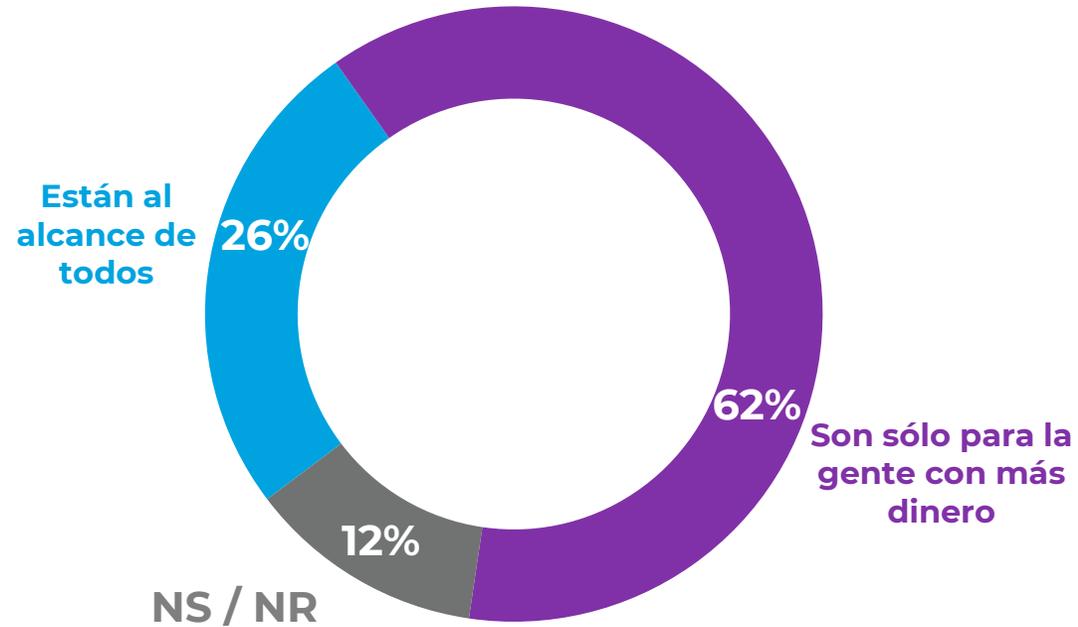
## Clientes



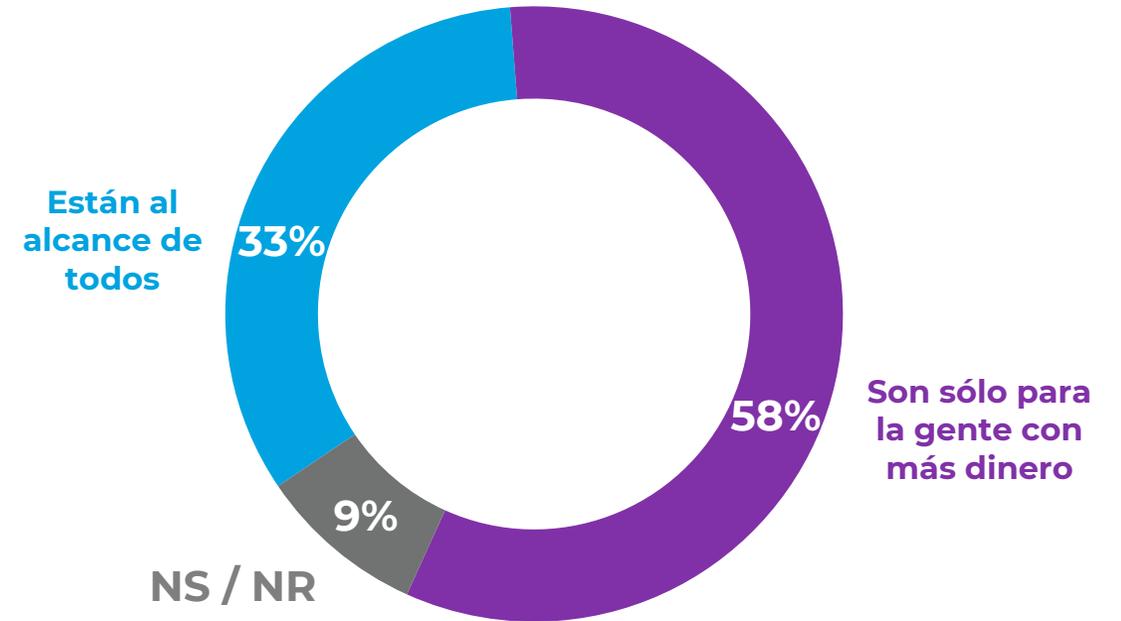
# Accesibilidad de seguros de salud

¿Crees que los seguros complementarios...?  
%

## Trabajadores

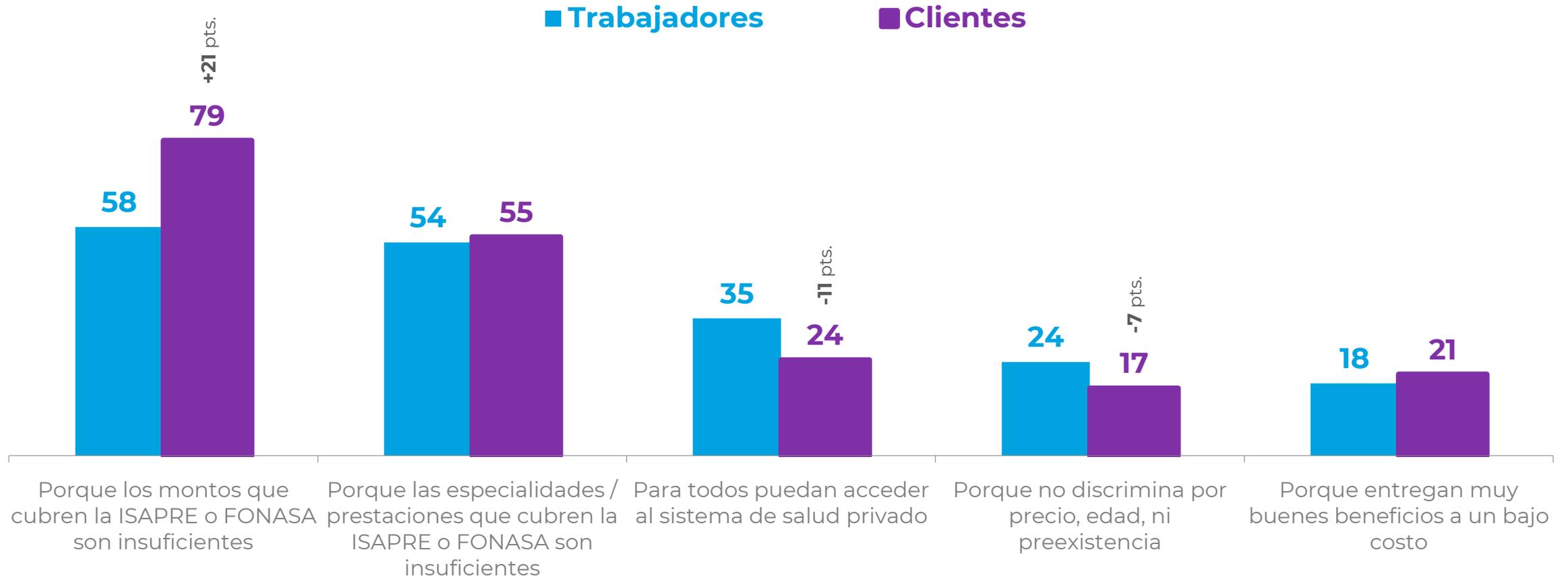


## Clientes



# Razones accesibilidad de seguros - Comparativo

¿Por qué consideras que es un producto al que todos deberían acceder?  
**Alternativas dadas. Respuesta múltiple. %**

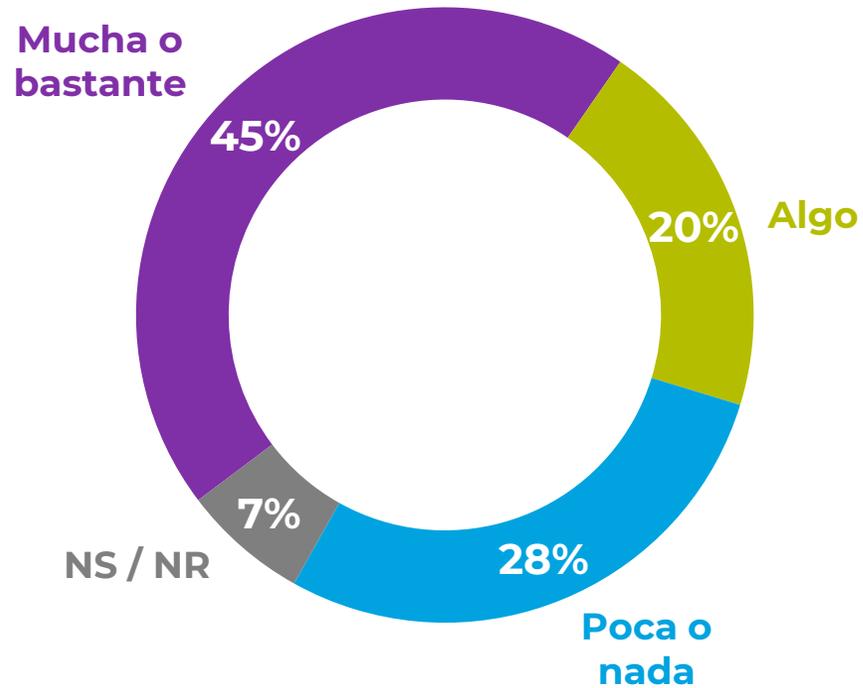


**Casos:** Entre quienes consideran que los seguros complementarios deberían ser para todos.

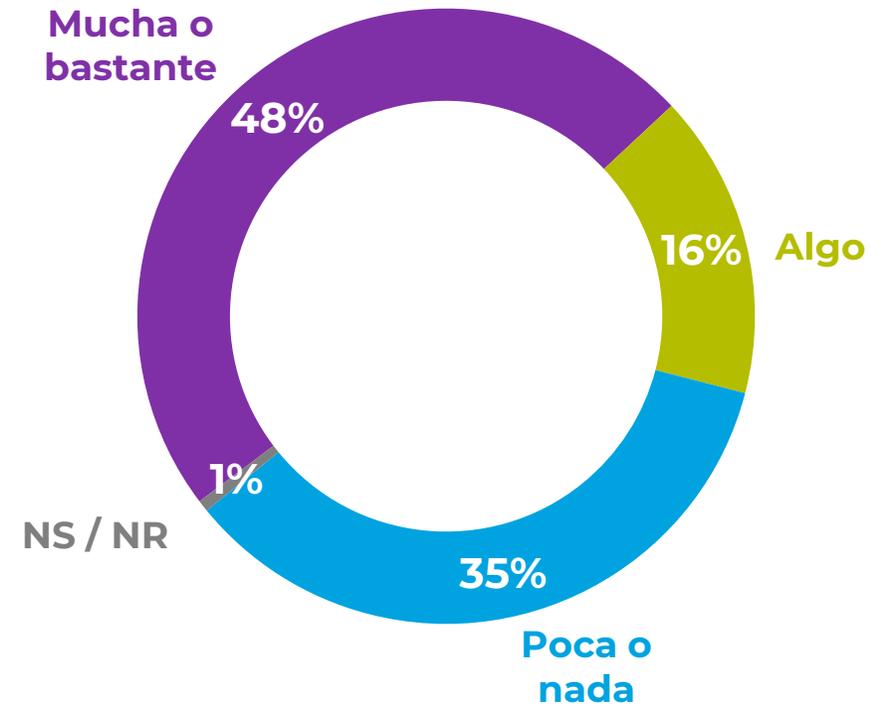
# Preocupación por NO contar con seguro de salud

¿Cuánta preocupación te genera el hecho de no contar con un seguro complementario de salud?  
%

## Trabajadores



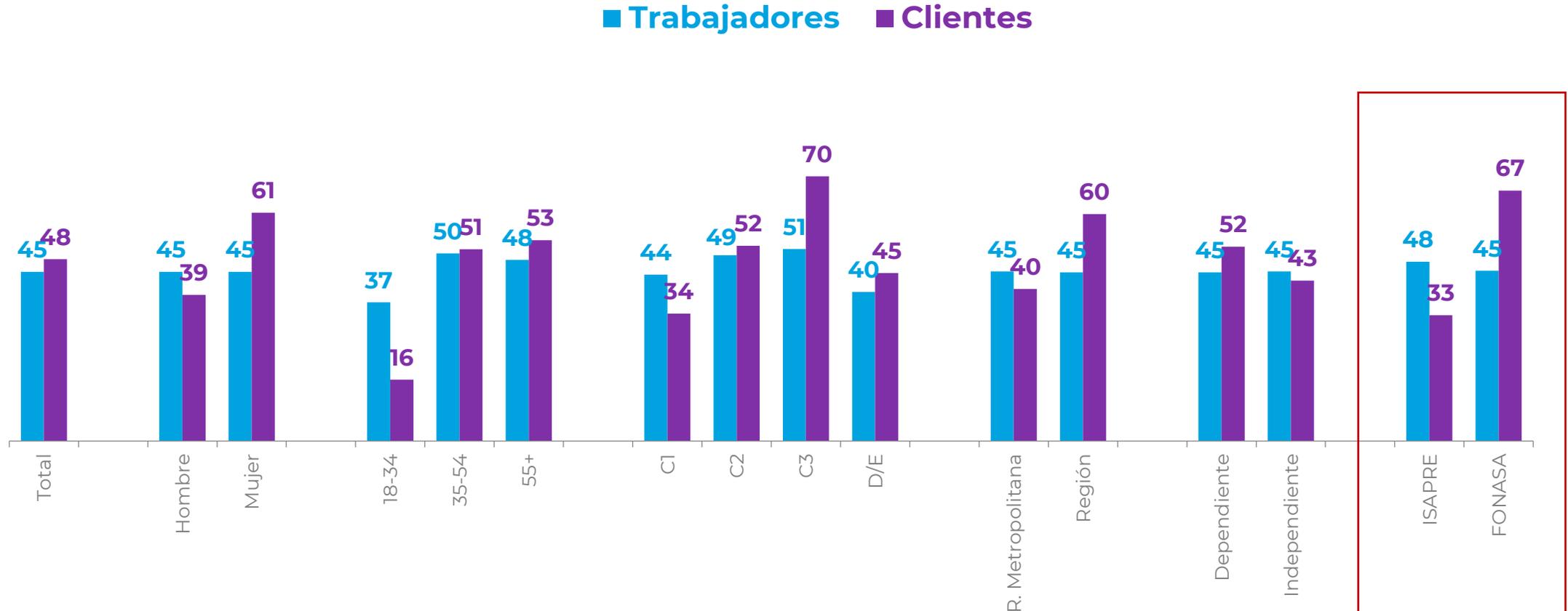
## Clientes



Casos: Entre quienes no tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.

# Preocupación por NO contar con seguro de salud

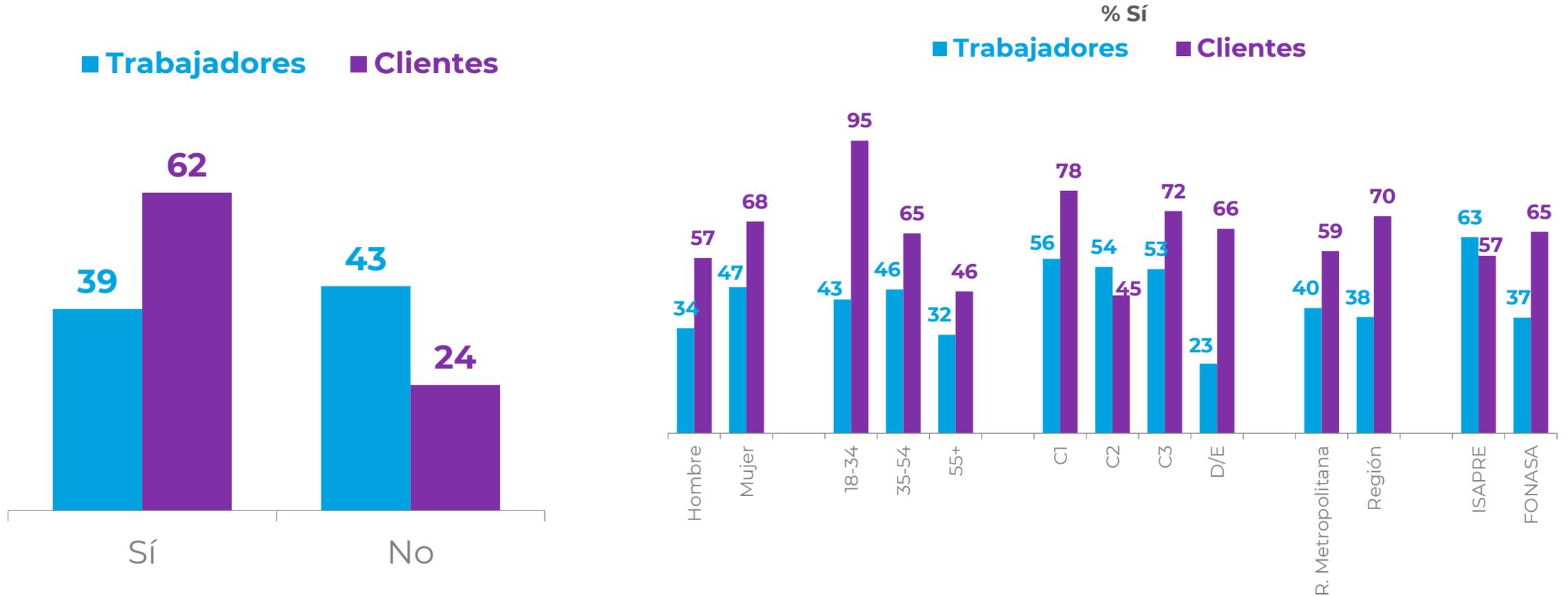
¿Cuánta preocupación te genera el hecho de no contar con un seguro complementario de salud?  
% Mucha o bastante



Casos: Entre quienes no tienen seguro complementario.

# Independientes y seguro de salud

¿Estarías dispuesto a destinar una parte de tus actuales ingresos a un buen seguro complementario de salud?  
%



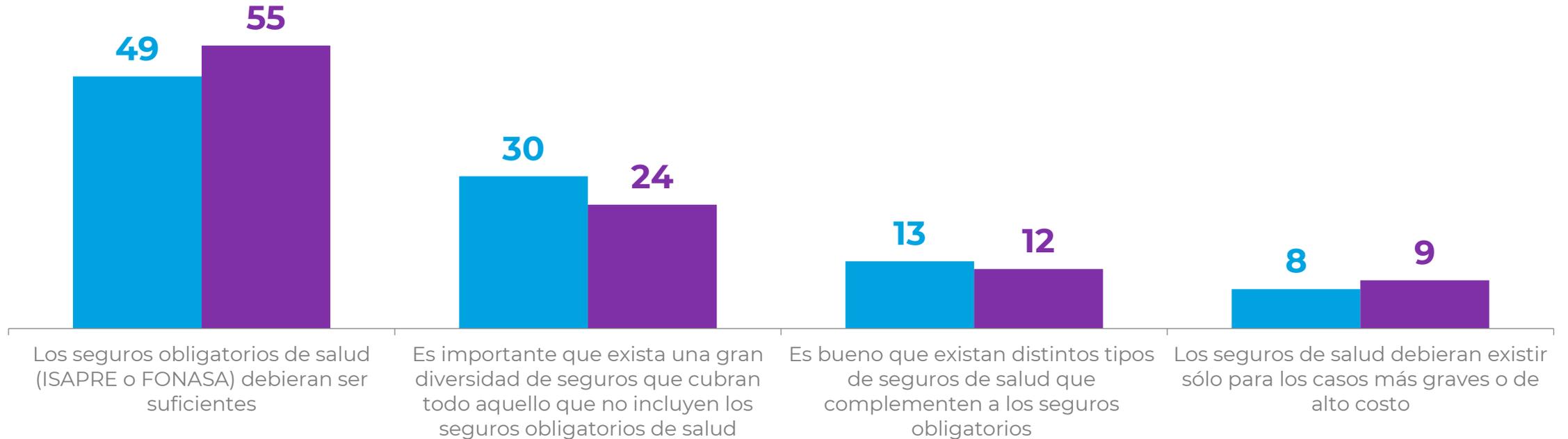
Casos: Entre trabajadores independientes (N Trabajadores=253 / N Clientes=78).

# Posición sobre coberturas y seguros

¿Qué opinas respecto a los distintos instrumentos que existen para pagar el costo de la salud?

Alternativas dadas. %

■ Trabajadores ■ Clientes

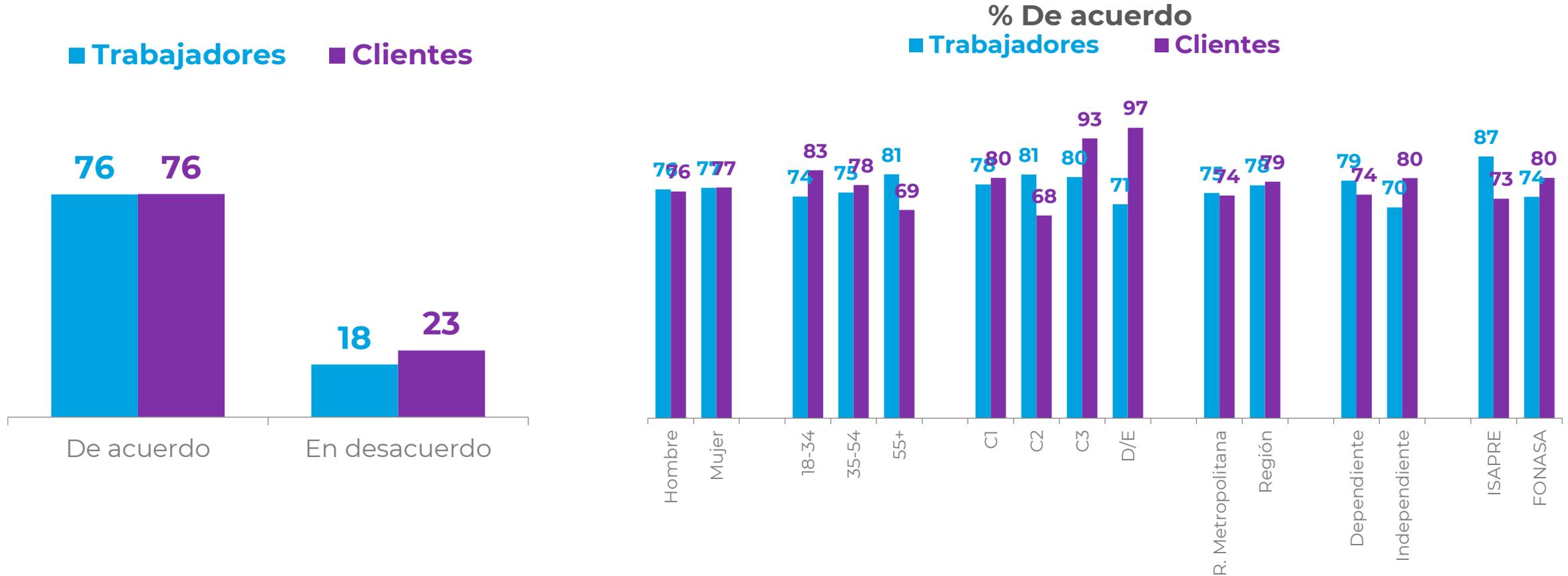




# Posicionamiento frente a la Nueva Constitución

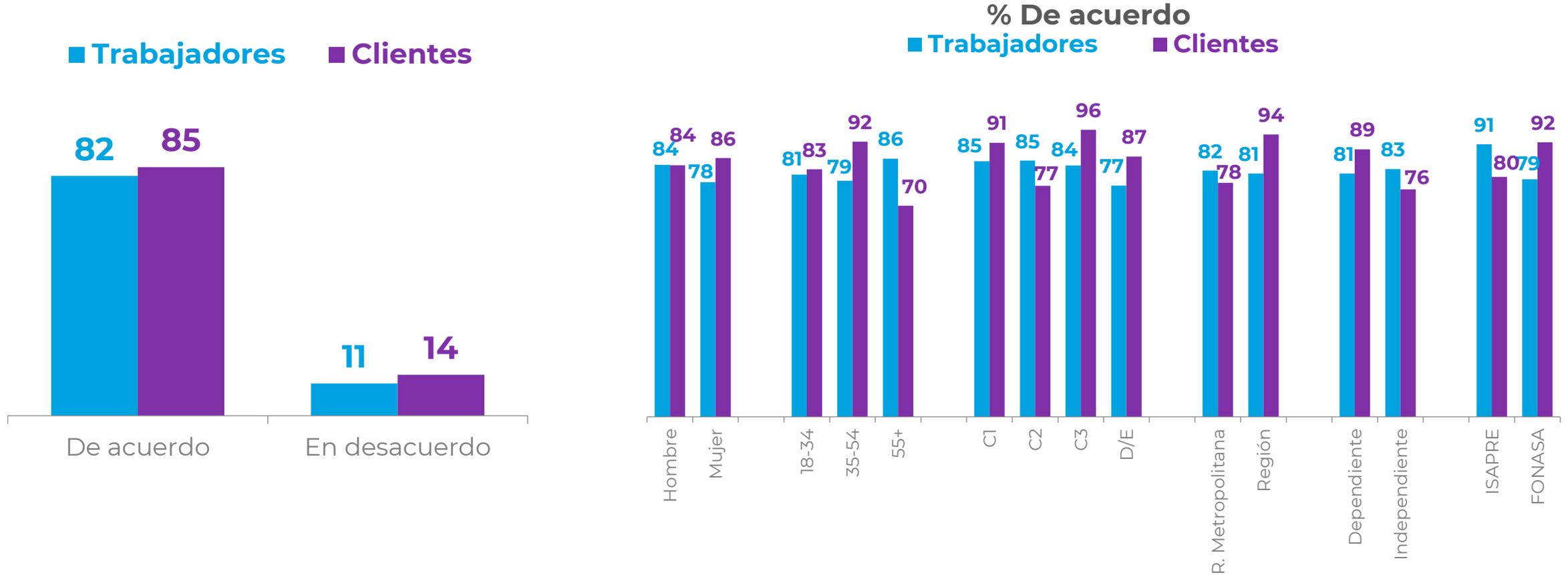
# Libertad para elegir sistema de salud

¿Estás de acuerdo o en desacuerdo que en Chile todas las personas puedan elegir libremente entre un sistema público o privado de salud al cual pertenecer?  
%



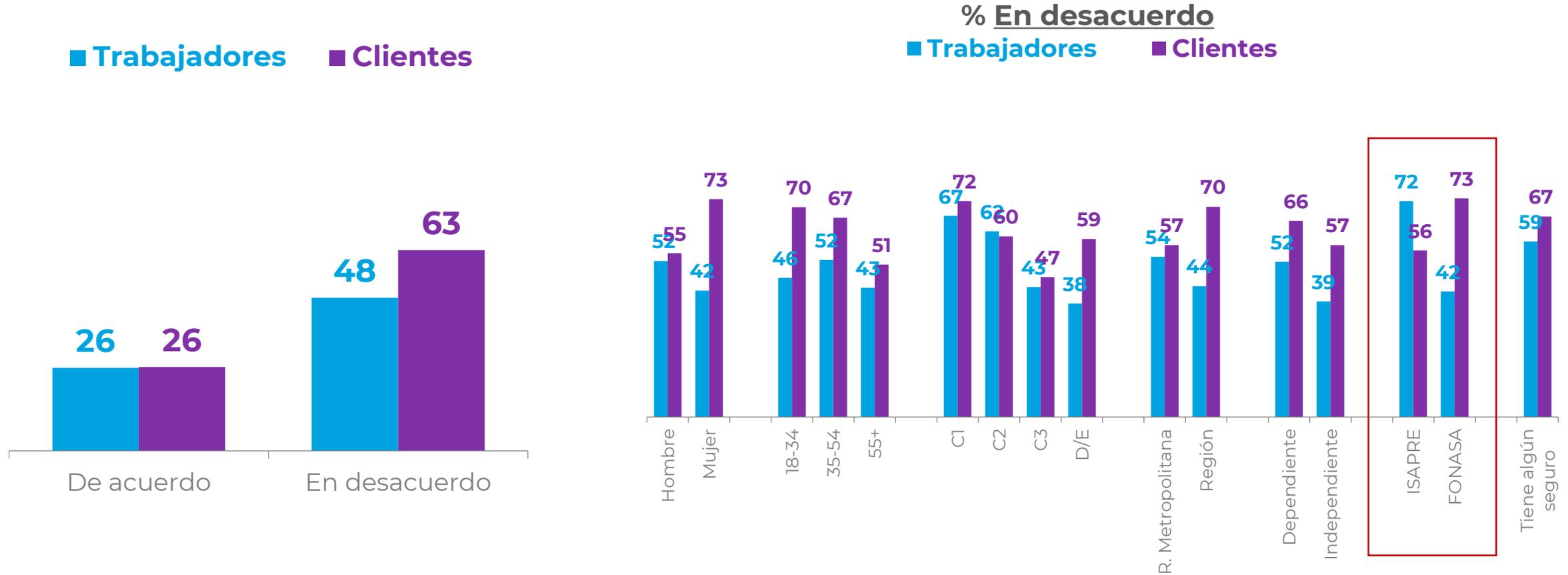
# Libertad para elegir seguros de salud

¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con que en Chile las personas puedan optar libremente a seguros complementarios de salud?  
%



# Eliminación de seguros de salud

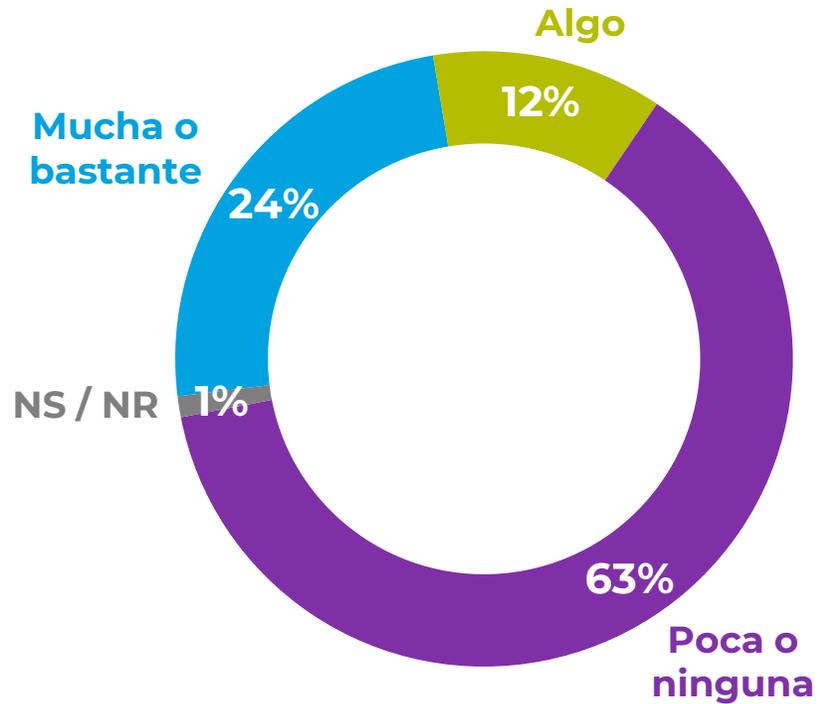
¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con eliminar los seguros complementarios de salud?  
%



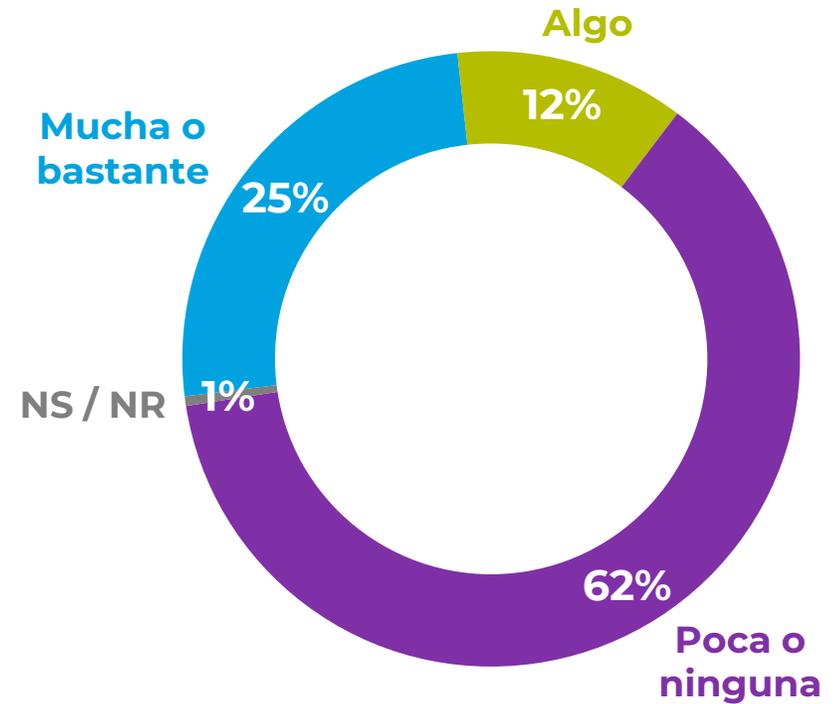
# Tranquilidad frente a posibilidad de sistema público

¿Cuánta tranquilidad te genera que tu salud dependa únicamente de un sistema público?  
%

## Trabajadores



## Clientes



# Tranquilidad frente a posibilidad de sistema público

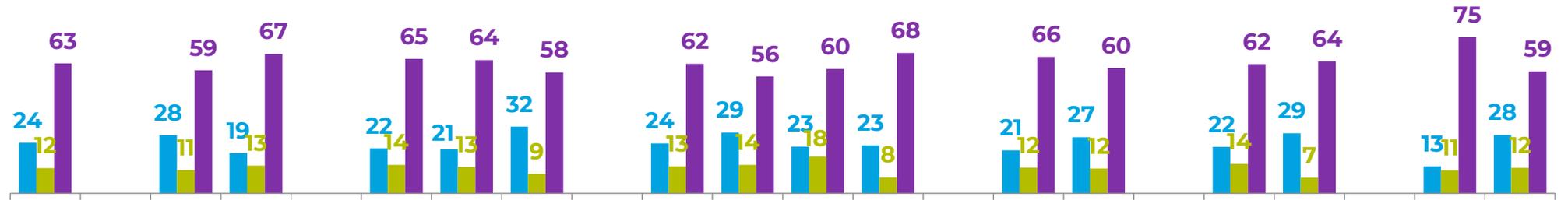
¿Cuánta tranquilidad te genera que tu salud dependa únicamente de un sistema público?  
%

■ Mucha o bastante

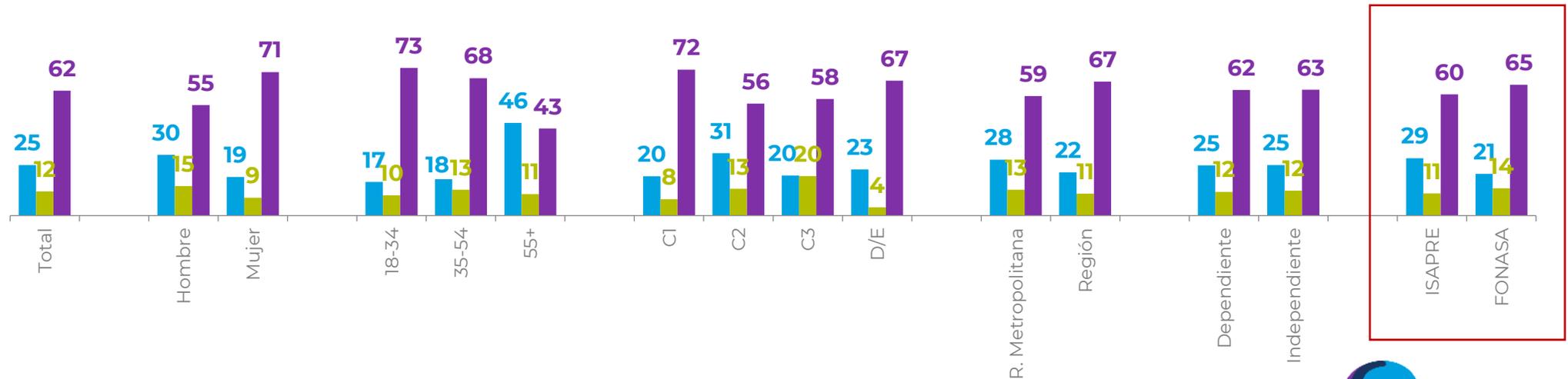
■ Algo

■ Poca o ninguna

Trabajadores



Clientes

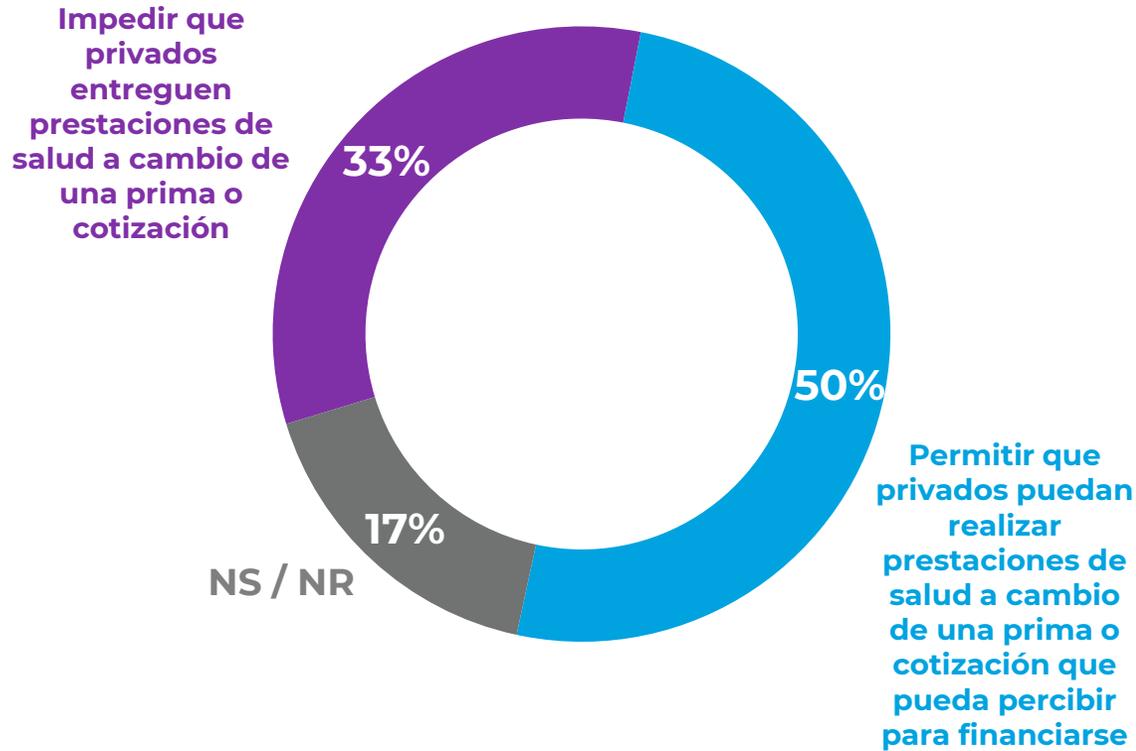


Casos: Total trabajadores N=1.000 / Clientes N=500.

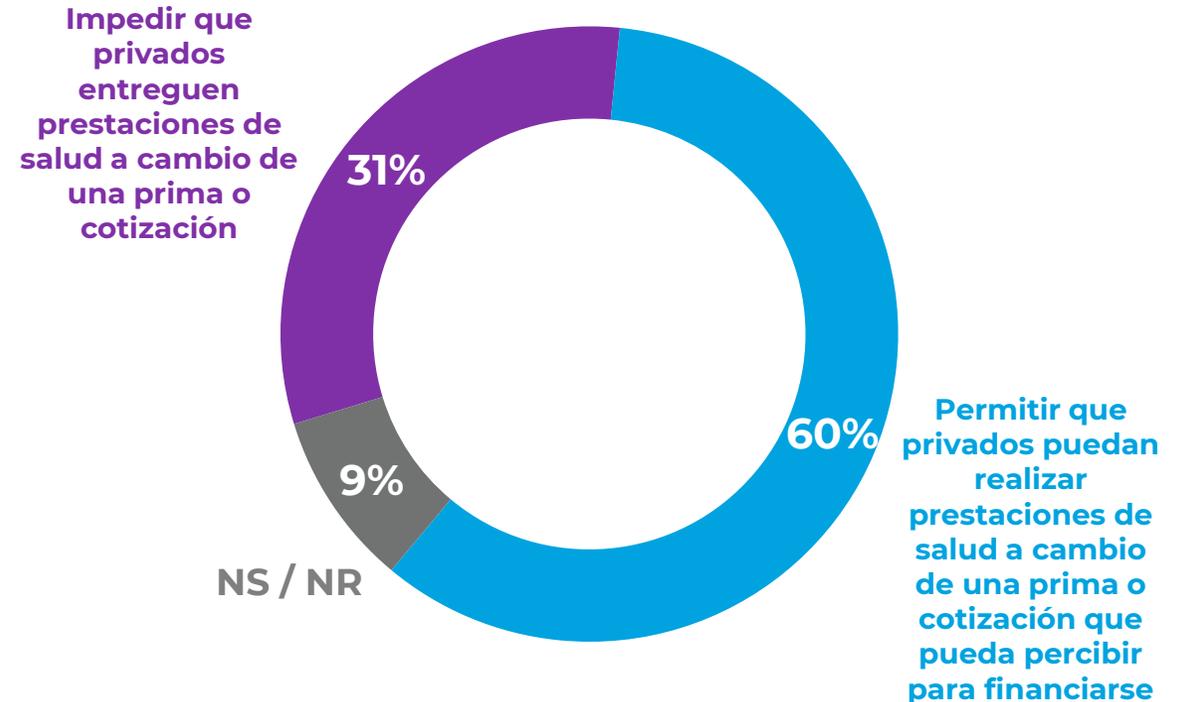
# Prestadores privados en la nueva Constitución

Con respecto al derecho a la salud, ¿Consideras que la nueva constitución debiera...?  
%

## Trabajadores



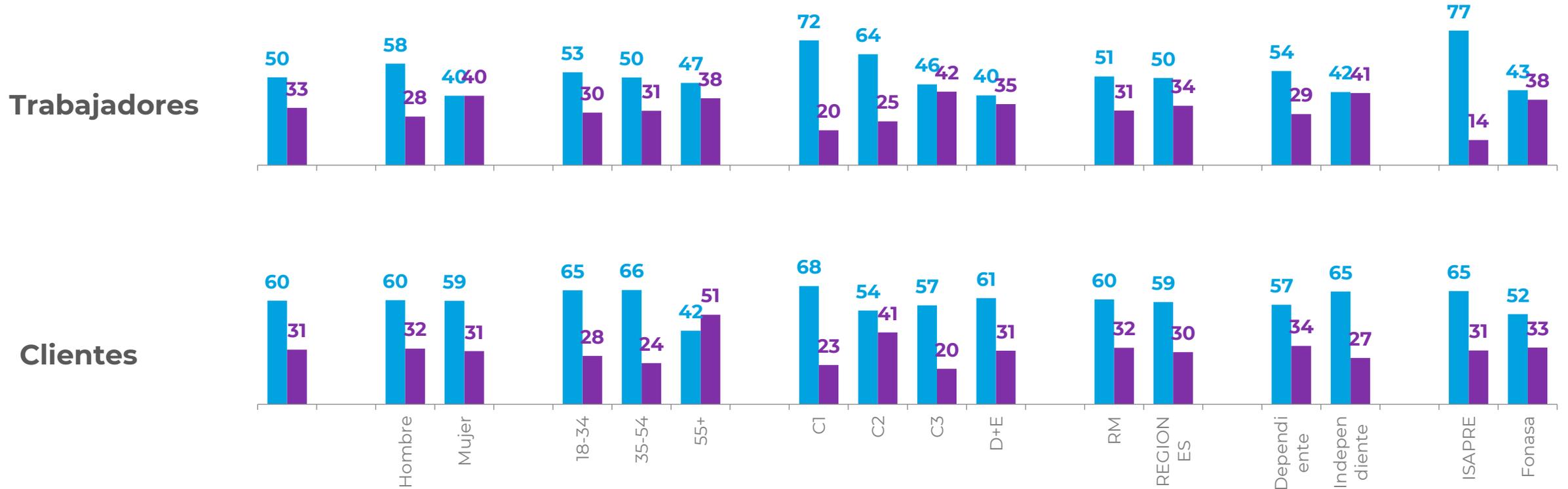
## Clientes



# Prestadores privados en la nueva Constitución

Con respecto al derecho a la salud, ¿Consideras que la nueva constitución debiera...?  
%

■ Permitir privados ■ Impedir privados



The image features a hand holding a green pen pointing at a tablet screen. The background is a blurred scene of people in a meeting. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular gauge. The word "Conclusiones" is written in white on a large purple circular shape on the right side of the image.

# Conclusiones

# Conclusiones

## 1 Industria de seguros alcanza a cerca de la mitad (43%) de la población activa

**43% de la población activa tiene uno de los siguientes seguros:** 24% tiene un seguro de vida, 19% tiene un seguro complementario de salud, 16% tiene un seguro de salud con instituciones como FALP, Bancos, etc., 15% tiene un seguro catastrófico o de enfermedades graves y 7% tiene un seguro de salud con clínica, siendo una industria de gran penetración entre los trabajadores del país.

## 2 Seguros complementarios entregan mucha tranquilidad y generan gran satisfacción entre los asegurados

En términos emocionales, quienes tienen seguros complementarios declaran que **tenerlos les genera mucha tranquilidad** (68% trabajadores, 81% clientes). Igualmente, quienes no tienen seguros complementarios declaran mayoritariamente sentirse preocupados por ello (45% trabajadores, 48% clientes). Por su parte, entre quienes han utilizado sus seguros en el último tiempo, se observa altos valores de satisfacción (66% de evaluaciones con nota 6 y 7 entre trabajadores, y 75% entre clientes).

## 3 Satisfacción de asegurados proviene principalmente de la relación precio, calidad y cobertura

En general, 3 de cada 4 usuarios de seguros **evalúan positivamente la relación precio – calidad/cobertura** de las garantías complementarias de salud (notas sobre 5 en escala 1 a 7). En este ámbito, el seguro que complementa el pago de ISAPRE / FONASA es el mejor evaluado.

## 4 Seguros complementarios proveen una solución accesible a las deficiencias del actual sistema de salud de Chile

A pesar de declarar que hoy los seguros complementarios no están al alcance de todos, la opinión mayoritaria en ambos segmentos (trabajadores y clientes) es que **todas las personas deberían poder acceder** a ellos, ya que los ven como una posible solución a las deficiencias del actual sistema de salud en relación a los montos y prestaciones que cubren las ISAPRES y FONASA.

## 5 Chilenos se muestran intranquilos ante un sistema público universal y se inclinan mayoritariamente por la libertad de elegir entre seguros complementarios

63% de los trabajadores y 62% de los clientes **siente poca o ninguna tranquilidad ante la posibilidad de que su salud dependa únicamente de un sistema público**. Por el contrario, y a propósito del debate constitucional, una proporción mayoritaria (50% trabajadores y 60% clientes) cree que la nueva constitución debería permitir que **entidades privadas puedan realizar prestaciones de salud** a cambio de una prima o cotización, 82%/85% cree en Chile **las personas deberían poder optar libremente a seguros complementarios de salud**, y 63% de los asegurados está en desacuerdo con que los seguros complementarios de salud se deberían eliminar.

Nueva de Lyon 145 Piso 2,  
Providencia Santiago, Chile.  
cadem@cadem.cl  
+562 2438 6500

[www.cadem.cl](http://www.cadem.cl)



**CADEM**  
RESEARCH  
& ESTRATEGIA