

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.



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 ± 3.1 pts.

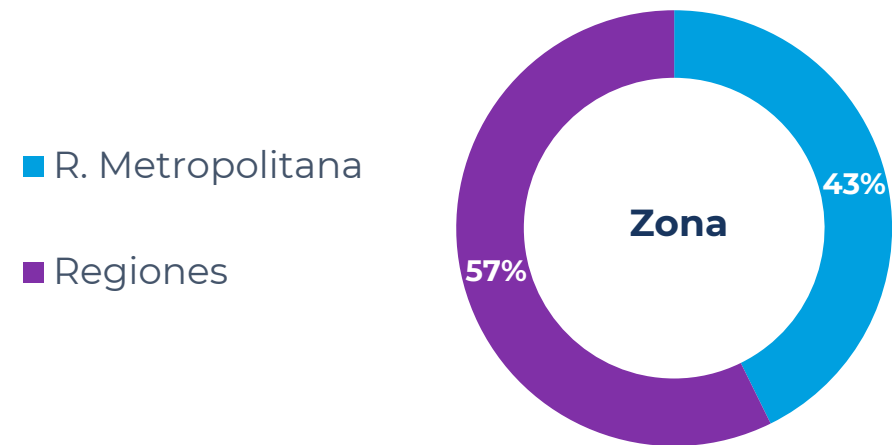
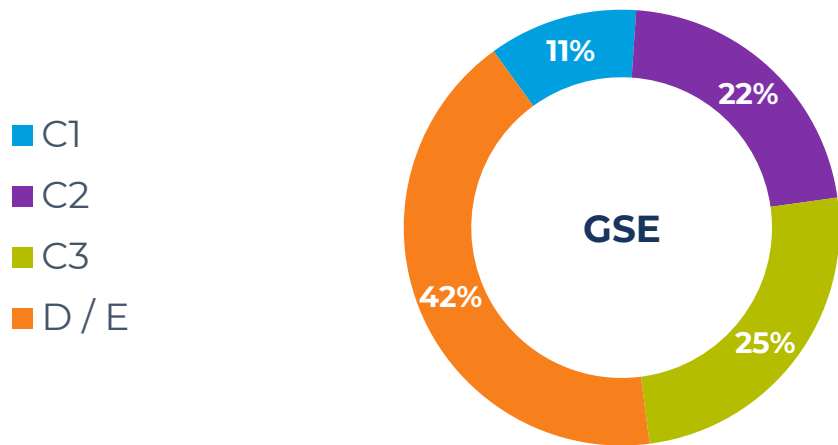
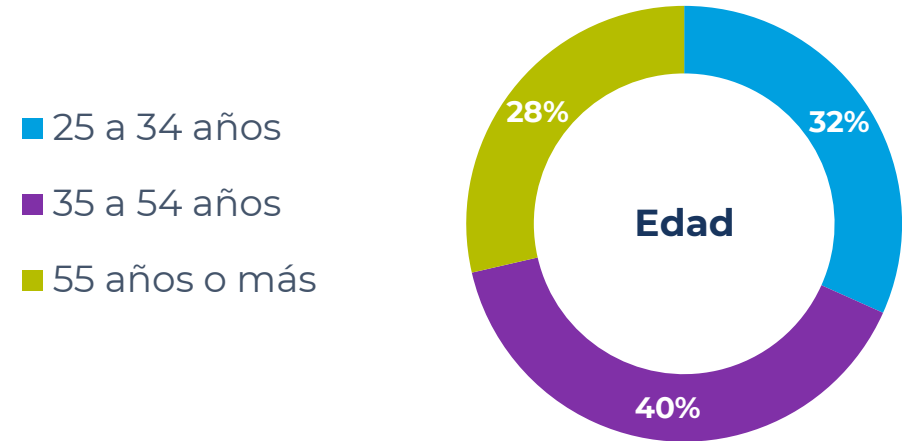
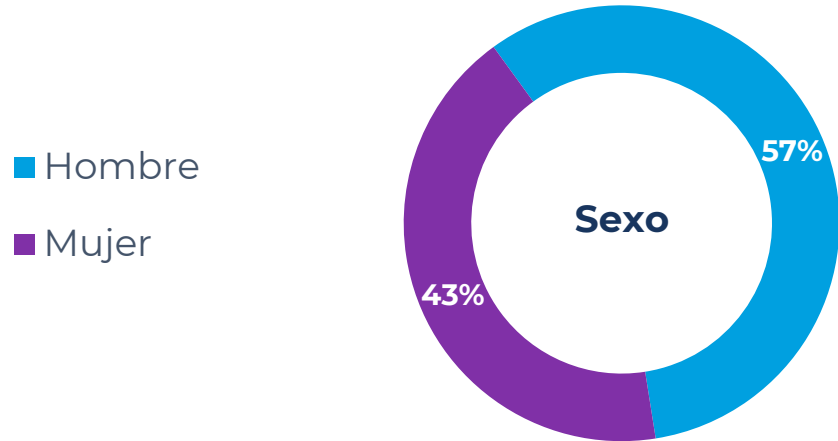
Clientes MetLife: Considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza del 95%, y una base de clientes de 10.000 sujetos, la muestra de clientes tiene un error estimado de ± 4.3 pts.

TRABAJO DE CAMPO

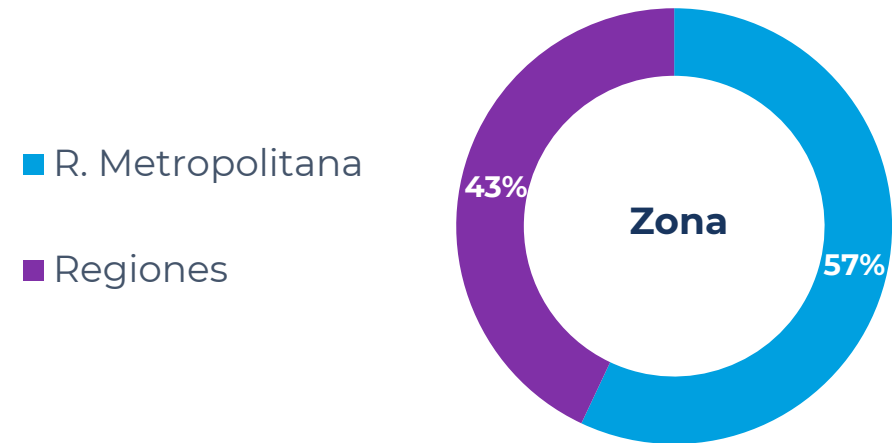
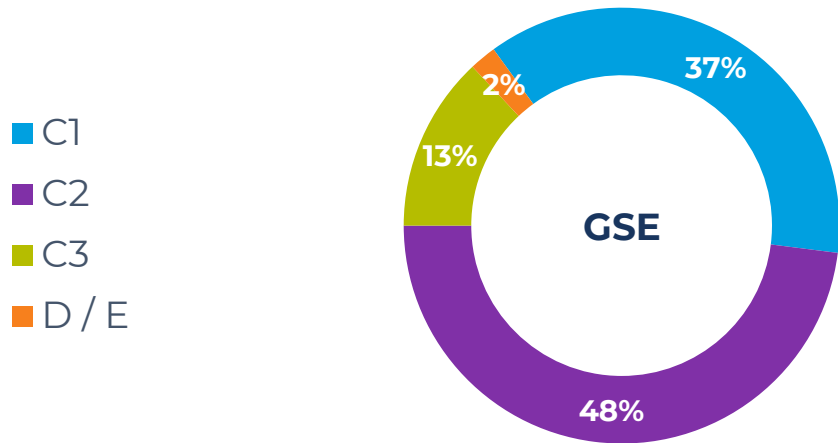
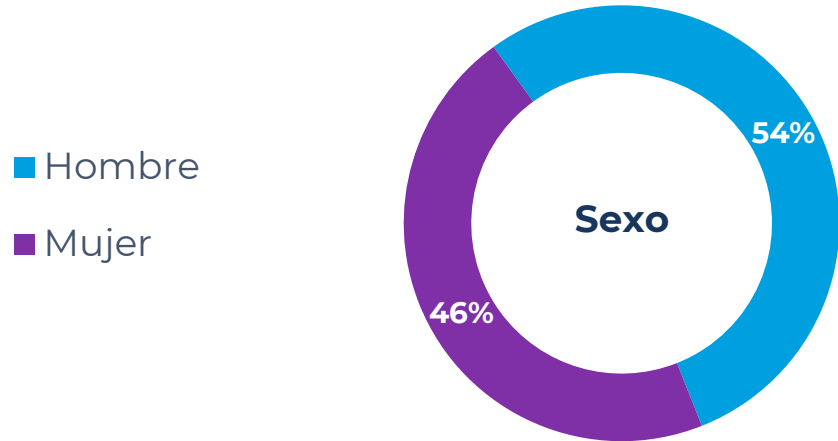
Trabajadores dependientes e independientes: Las entrevistas se realizaron el martes 3 de mayo de 2022.

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

Composición Muestra TRABAJADORES

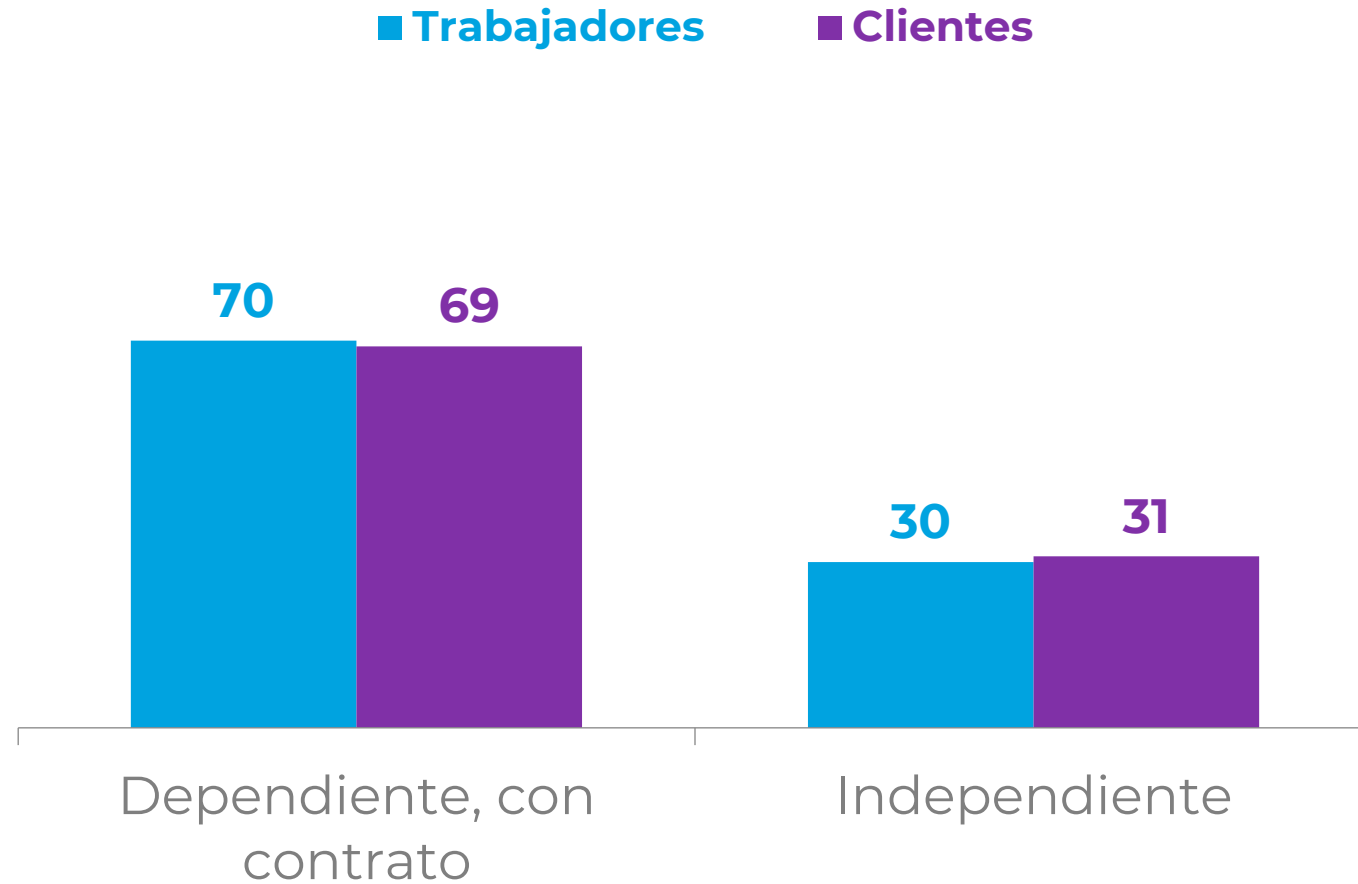


Composición Muestra CLIENTES



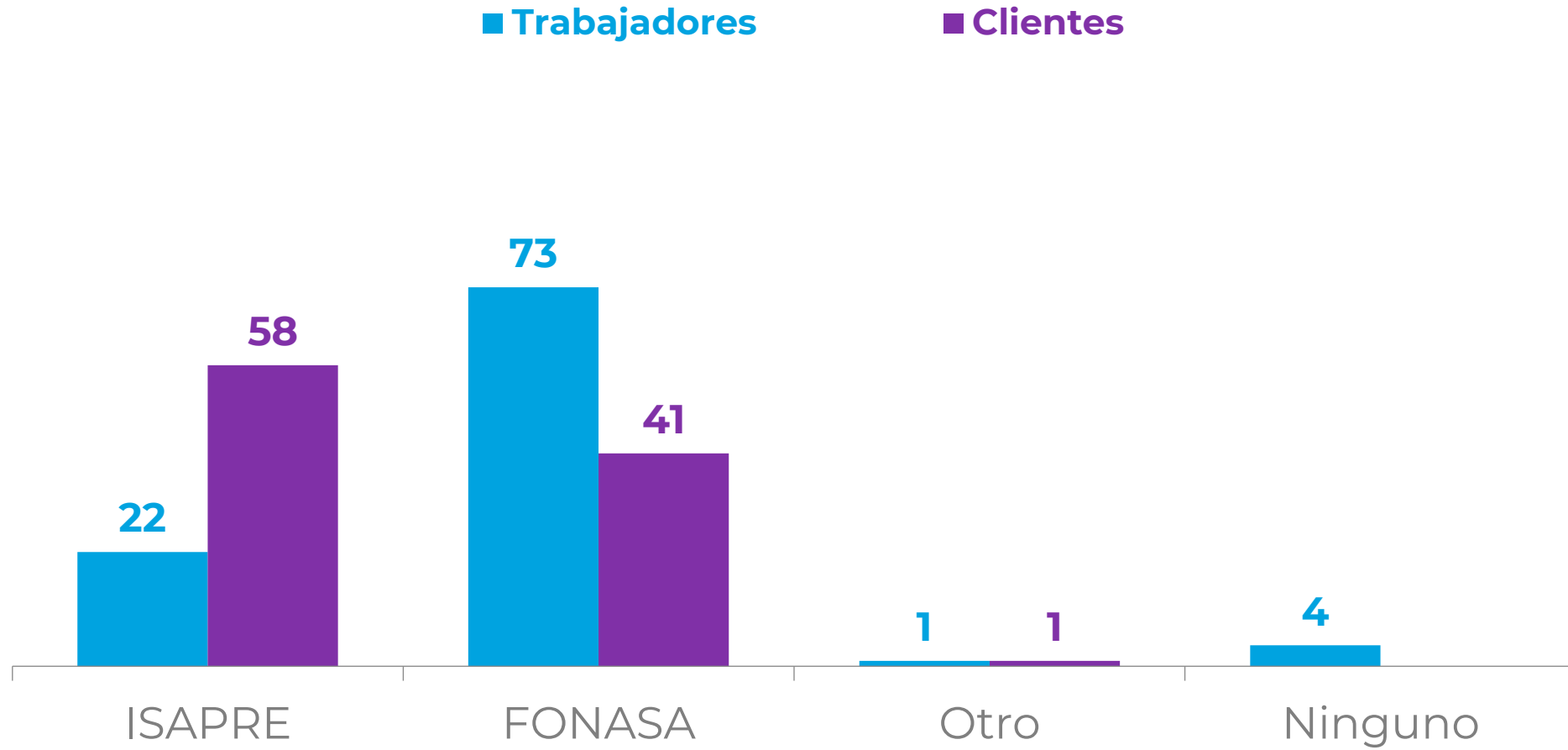
Tipo de trabajadores

¿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?
%



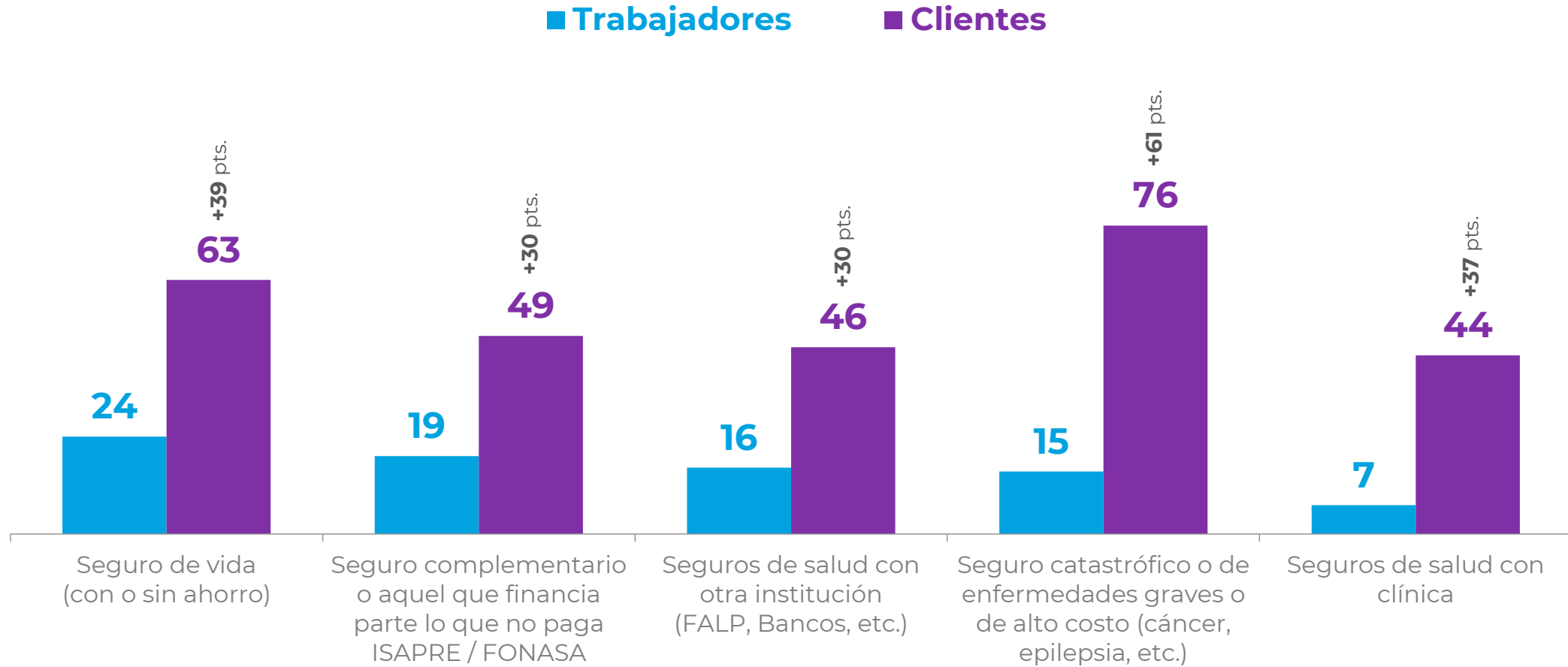
Casos: Total trabajadores N=1.000 / Clientes N=500.



Relación con los seguros complementarios

Seguros contratados

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

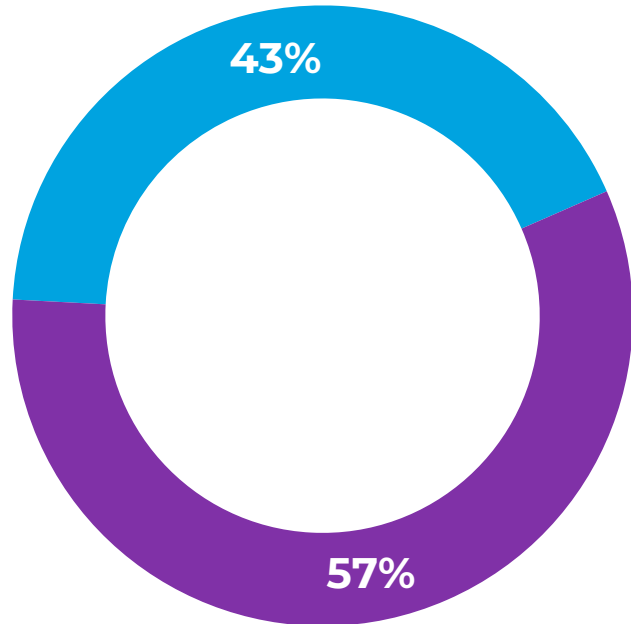


Casos: Total trabajadores N=1.000 / Clientes N=500.

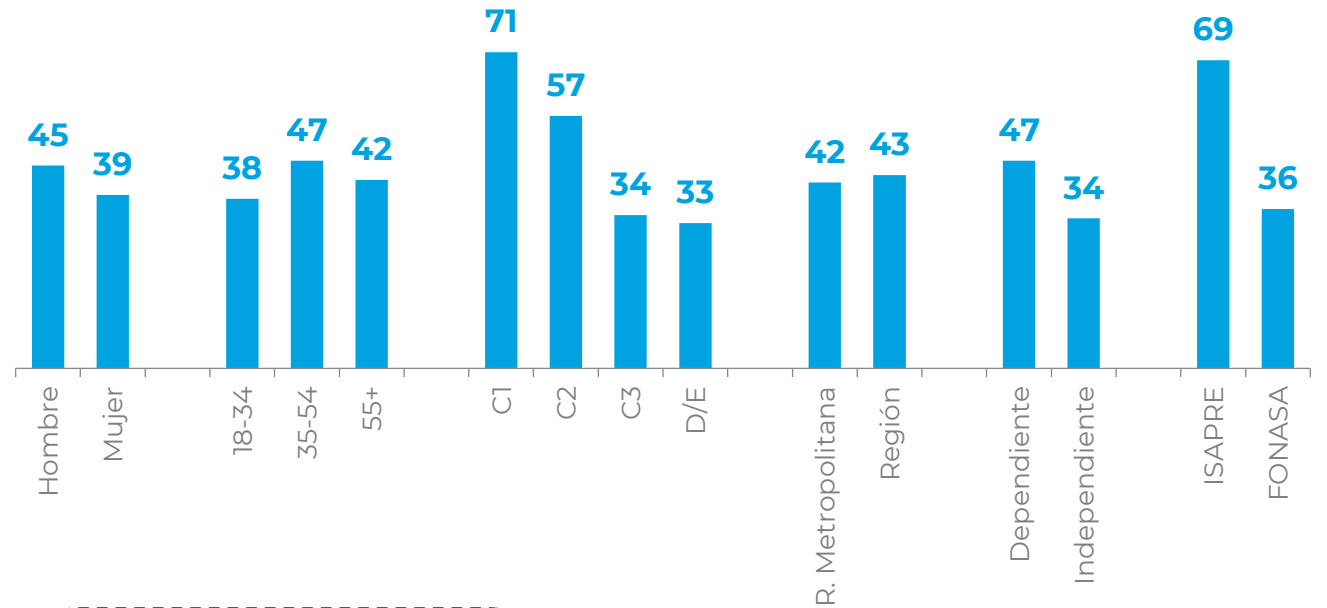
Trabajadores – Proporción de asegurados

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

Tiene alguno de los seguros evaluados



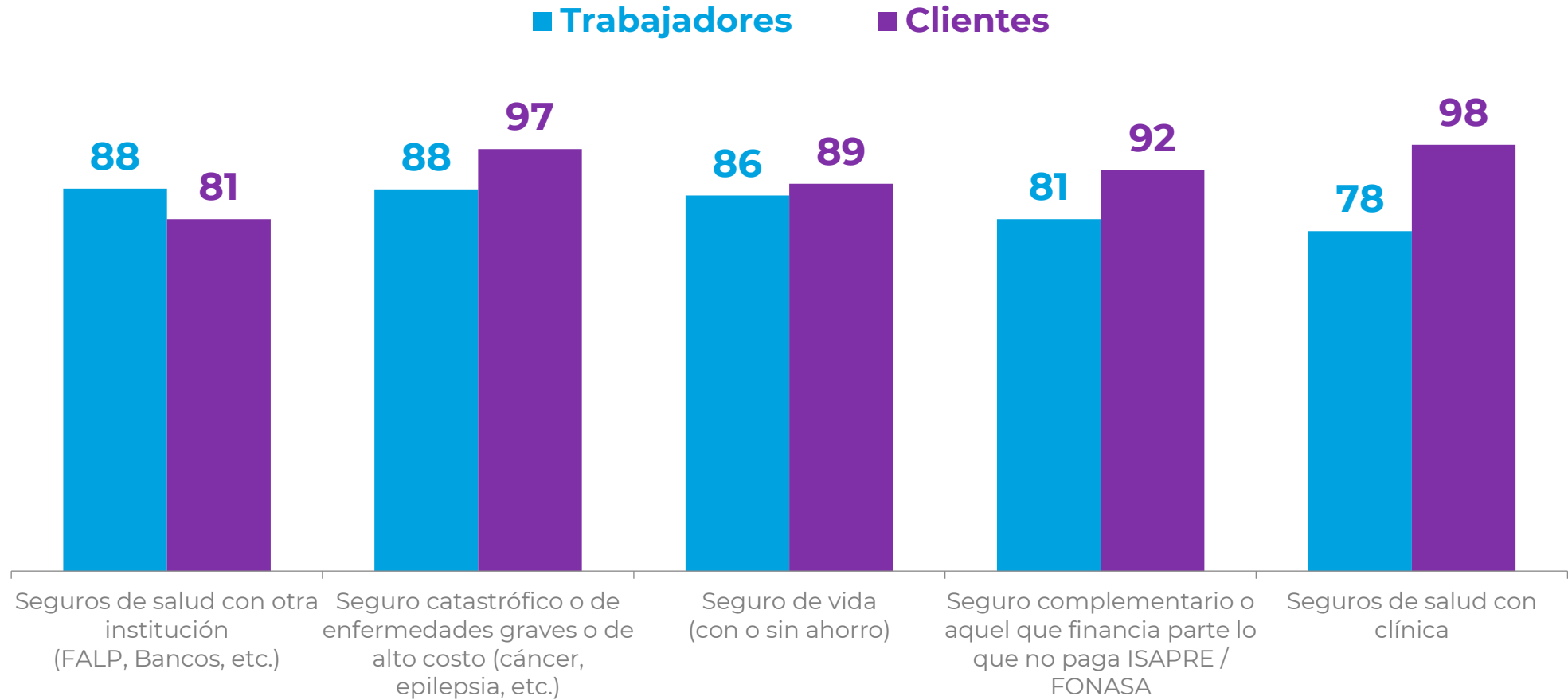
No tiene ningún seguro evaluado



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

Origen del seguro

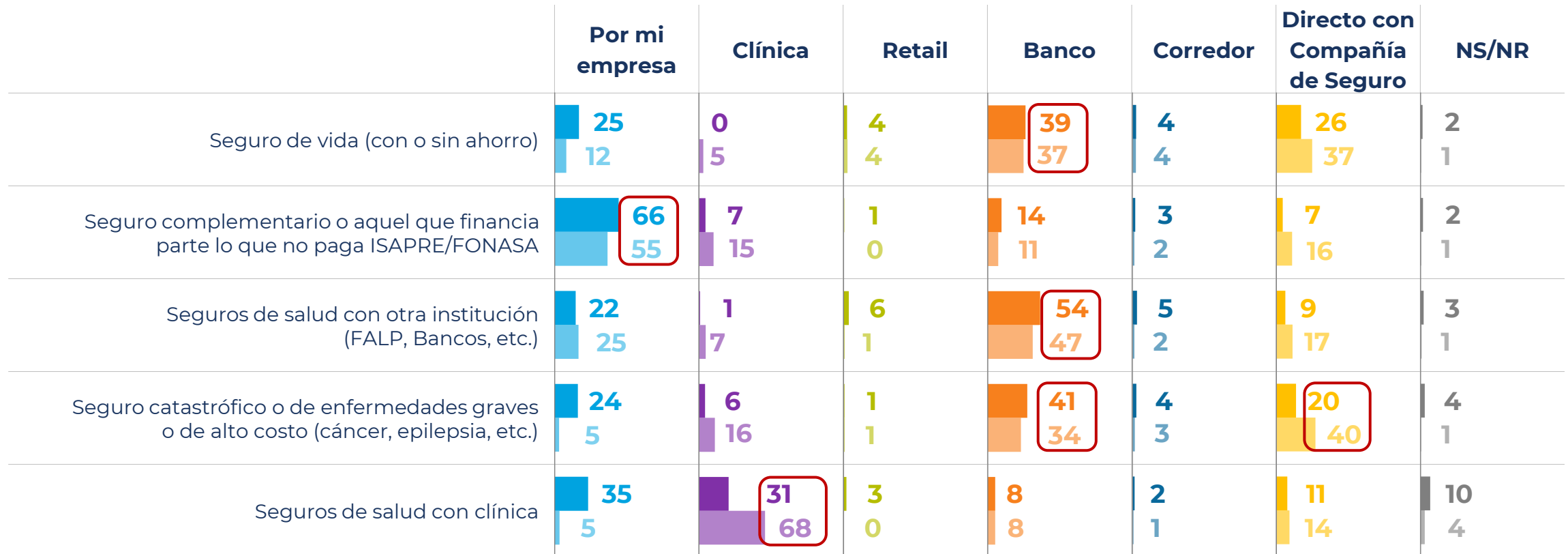
¿En relación con estos seguros...?
% **Beneficiario directo**



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

Acceso a cobertura del seguro

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

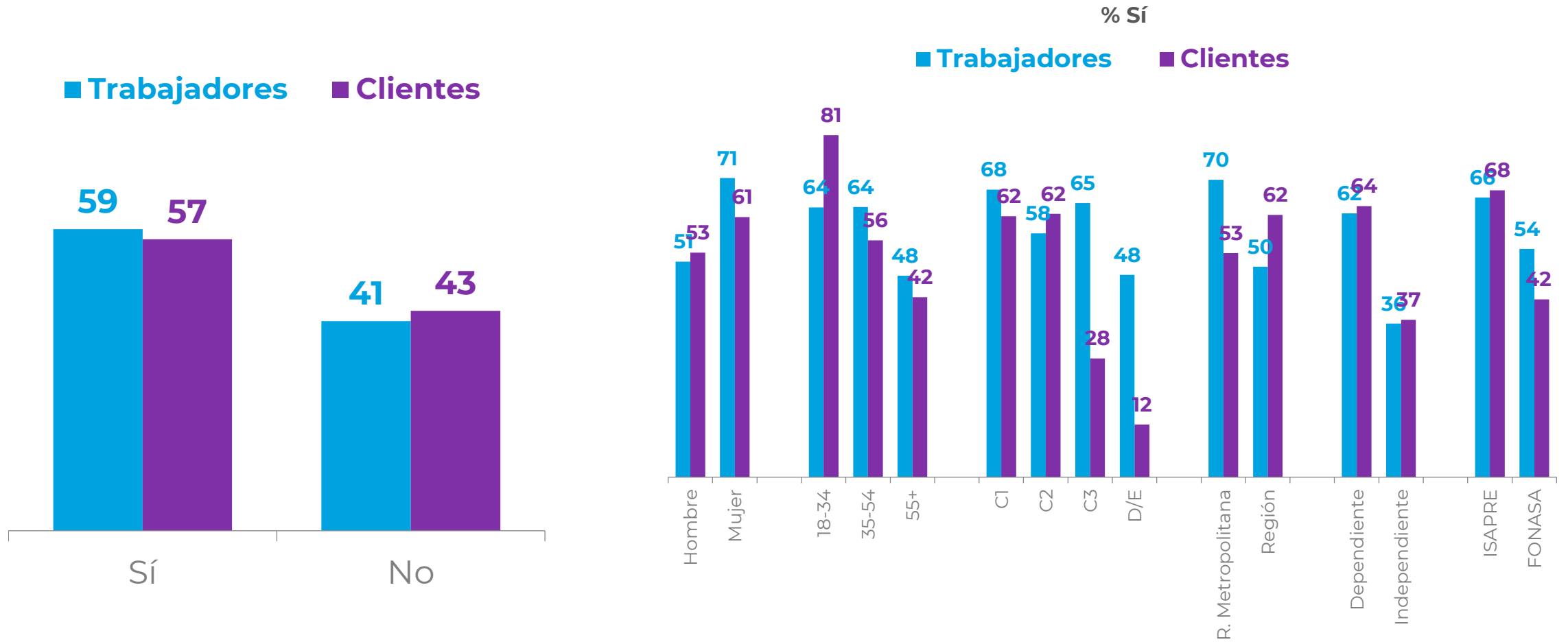


Colores oscuros = Trabajadores
Colores claros = Clientes

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?
%



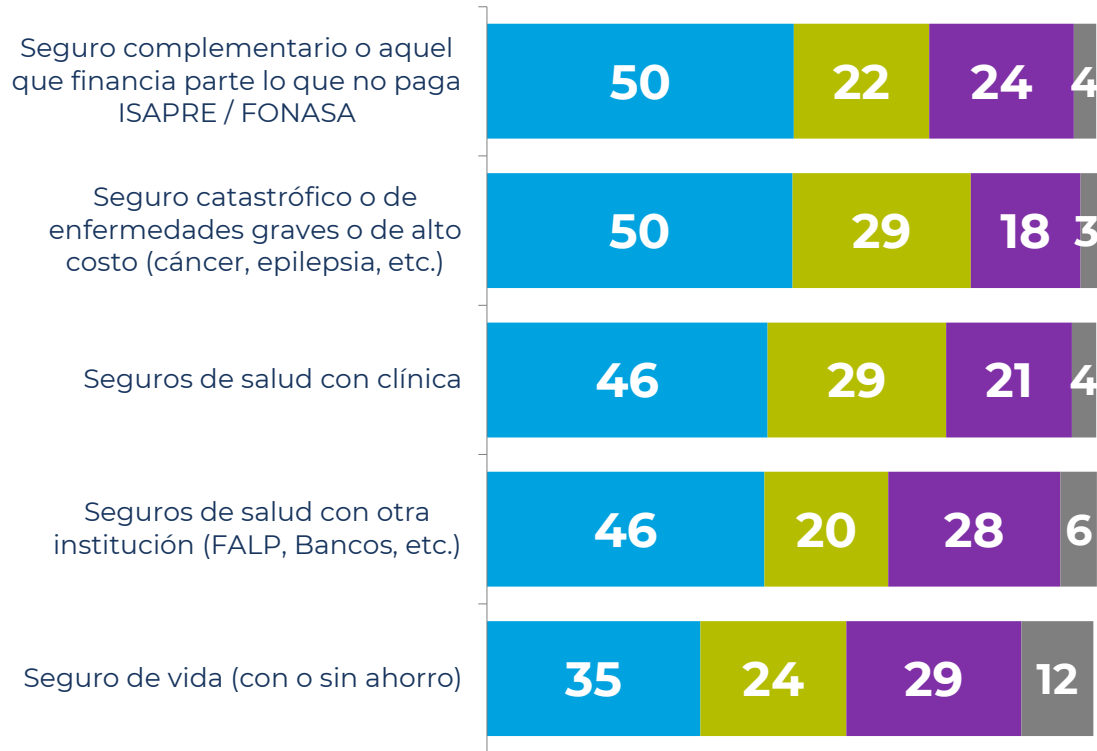
Casos: Clientes y Trabajadores que tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.

Relación precio y calidad/cobertura de seguros

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

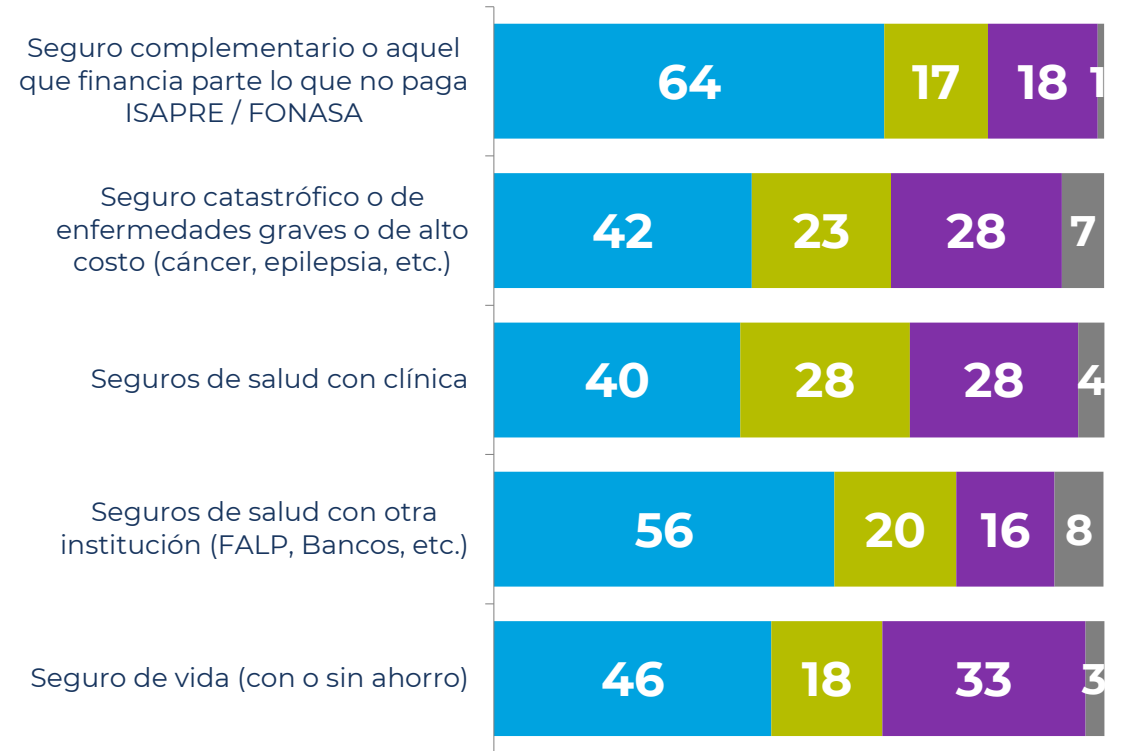
Trabajadores

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



Clientes

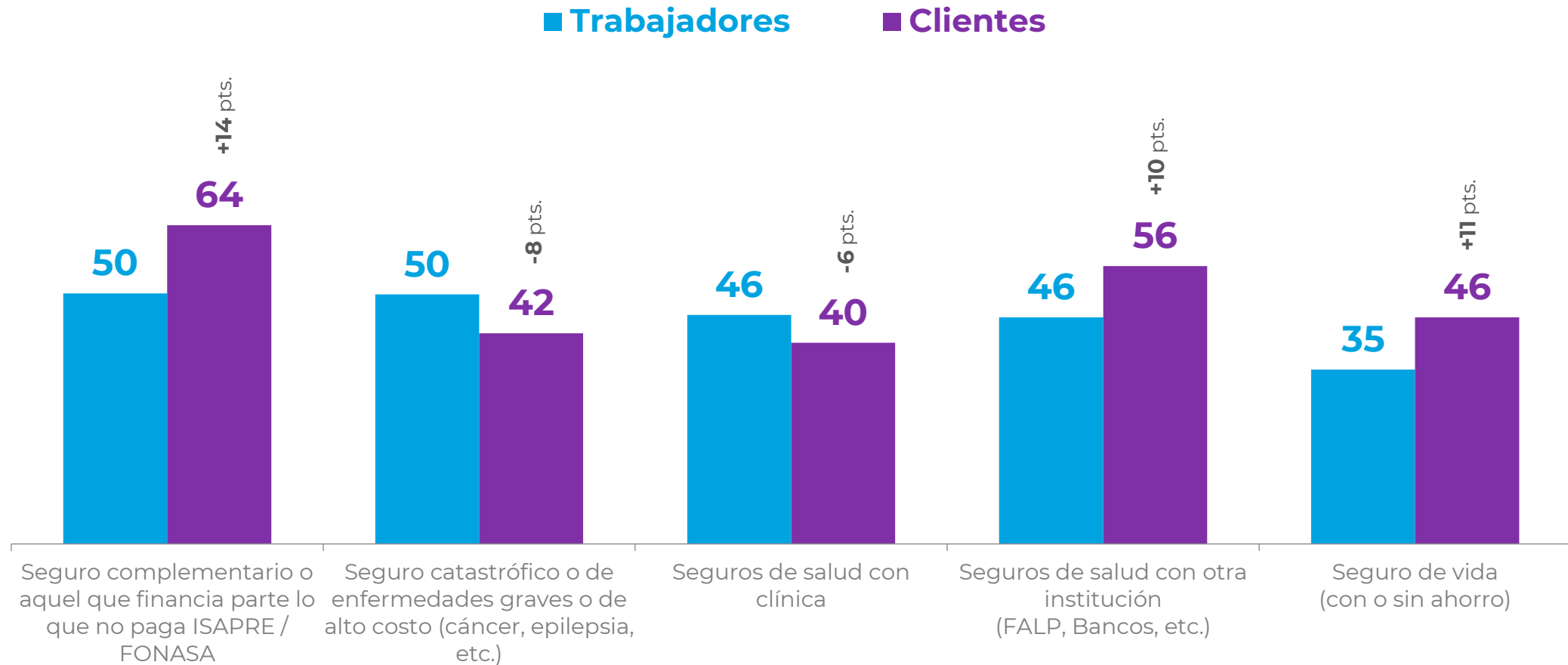
■ Excelente (Notas 6 y 7)
 ■ Bien (Nota 5)
 ■ Mal o pésimo (Notas 1 a 4)
 ■ No sabe



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

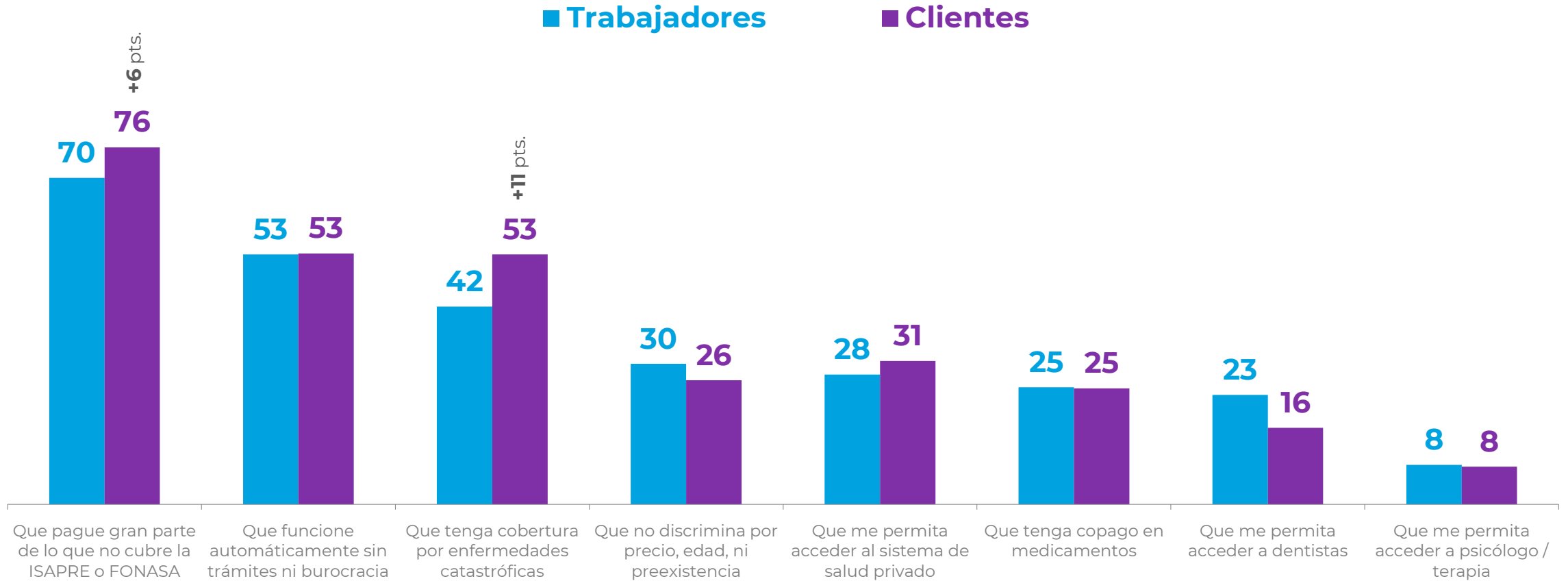


Casos: Entre quienes tienen cada seguro.

Aspectos más valorados de seguros entre asegurados

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

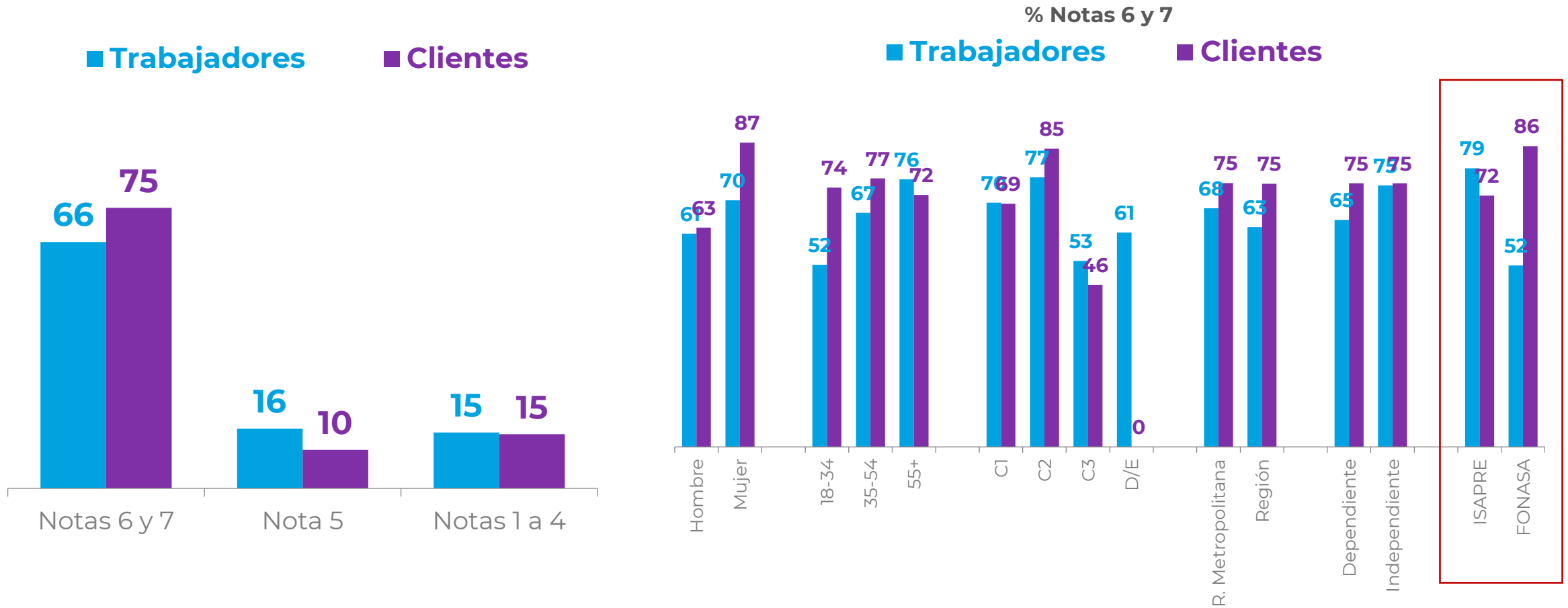
Alternativas dadas. Respuesta múltiple. % Total menciones



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?
 %



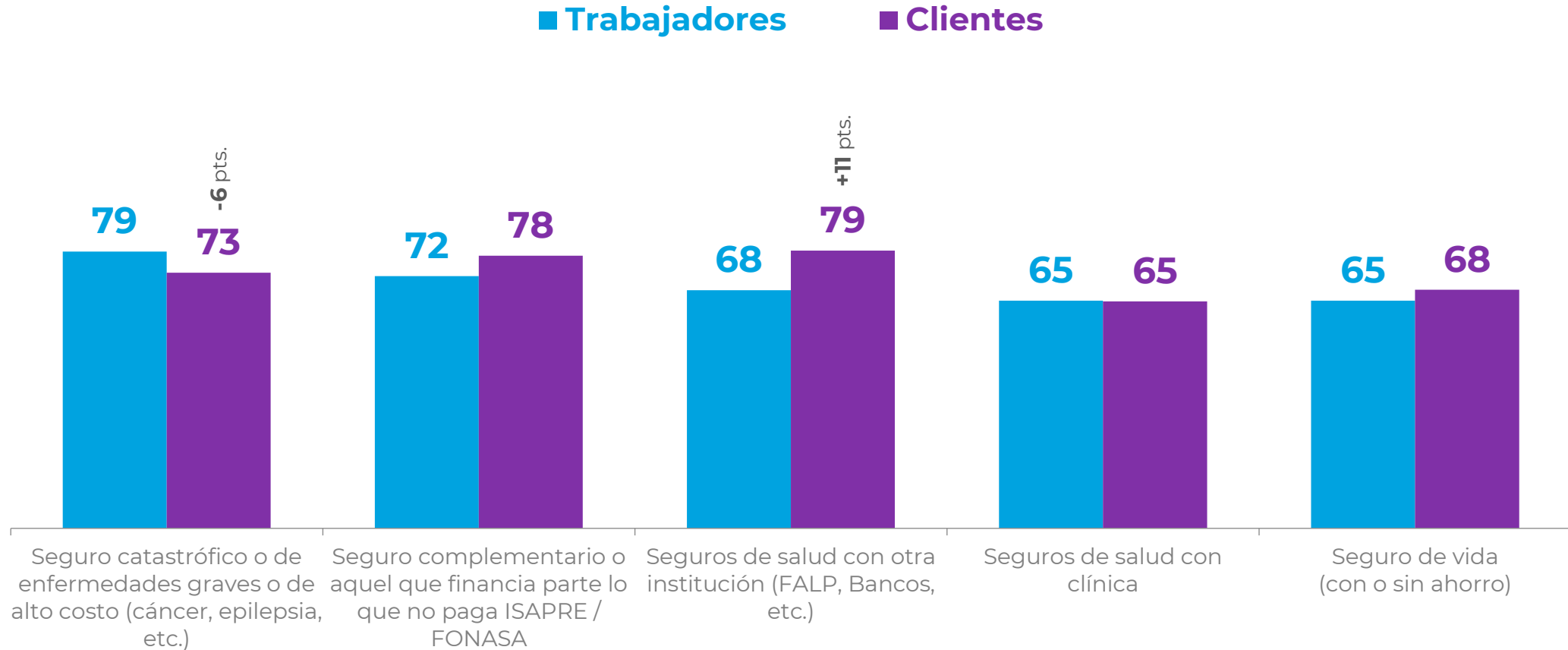
Casos: Entre quienes tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA y lo han utilizado.



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)

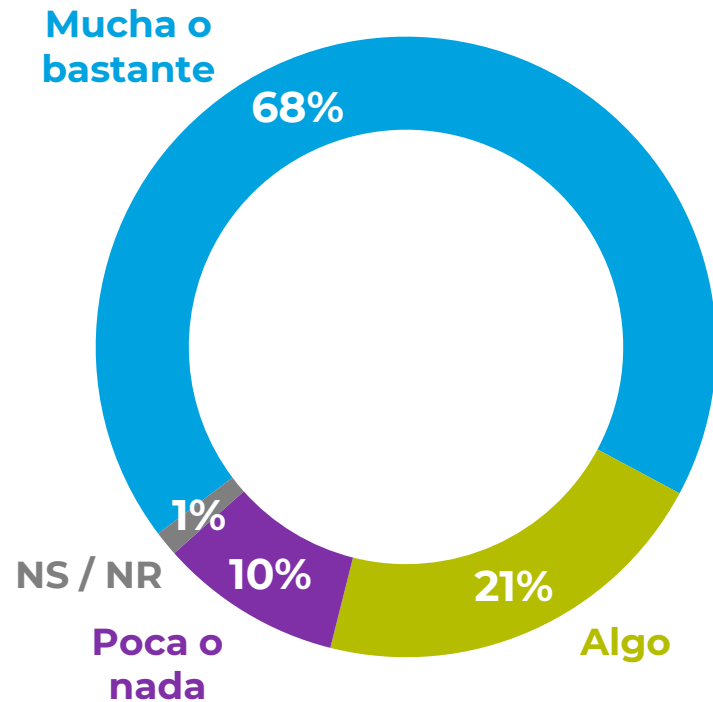


Casos: Entre quienes tienen cada seguro.

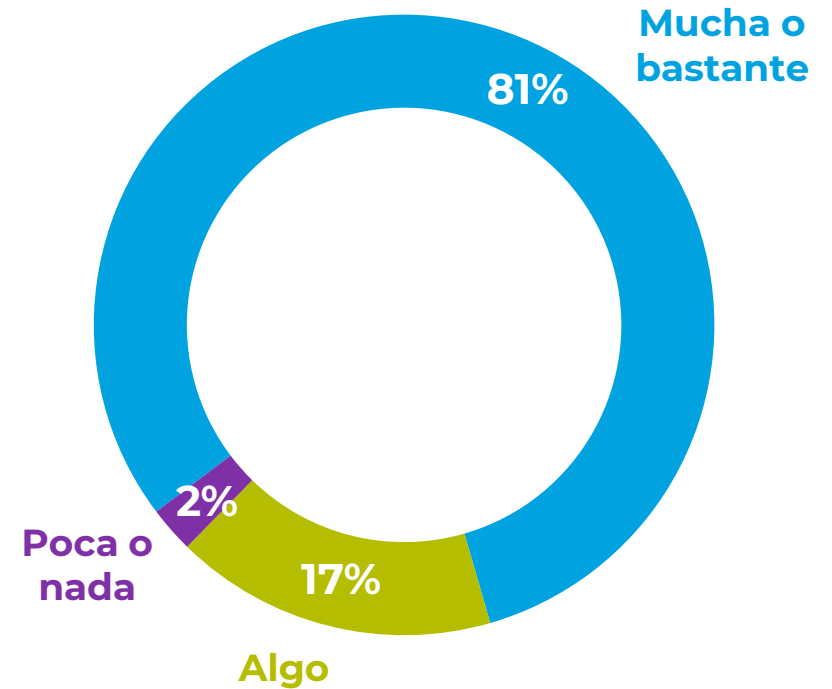
Tranquilidad por contar con seguro complementario de salud

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

Trabajadores



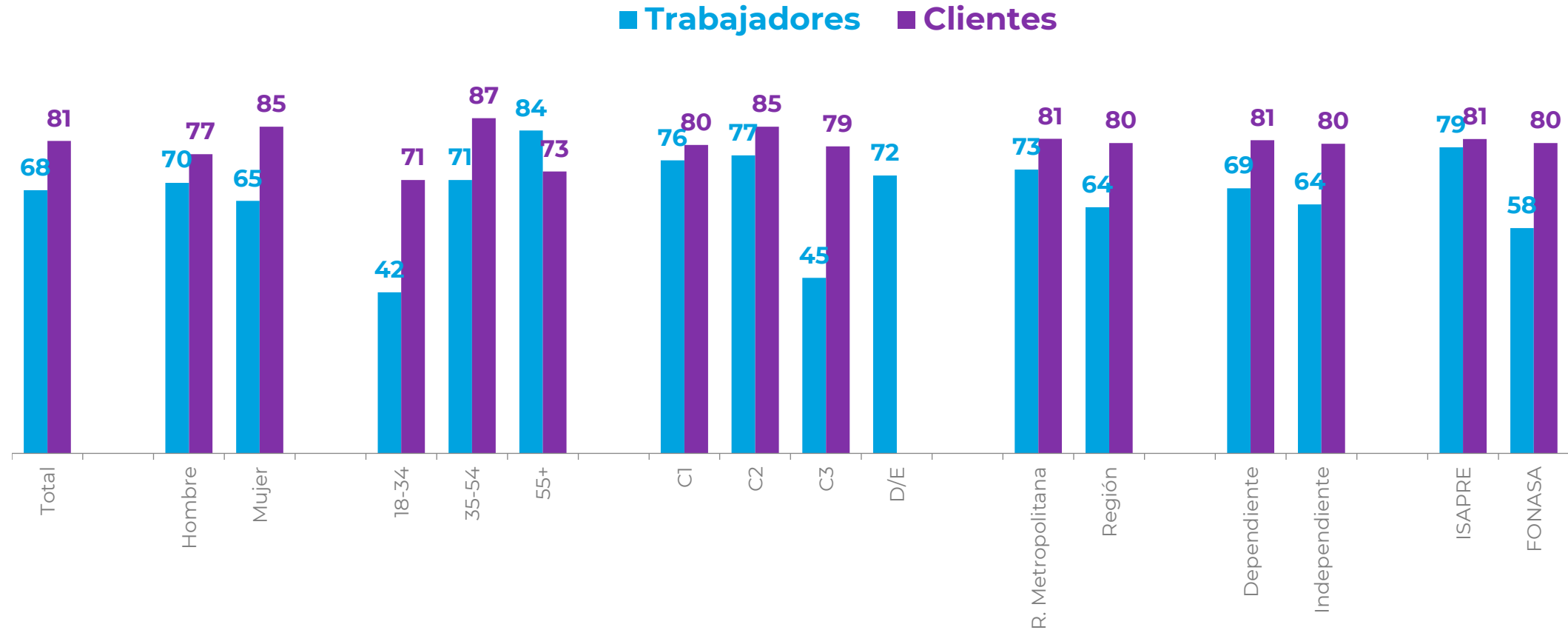
Clientes



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

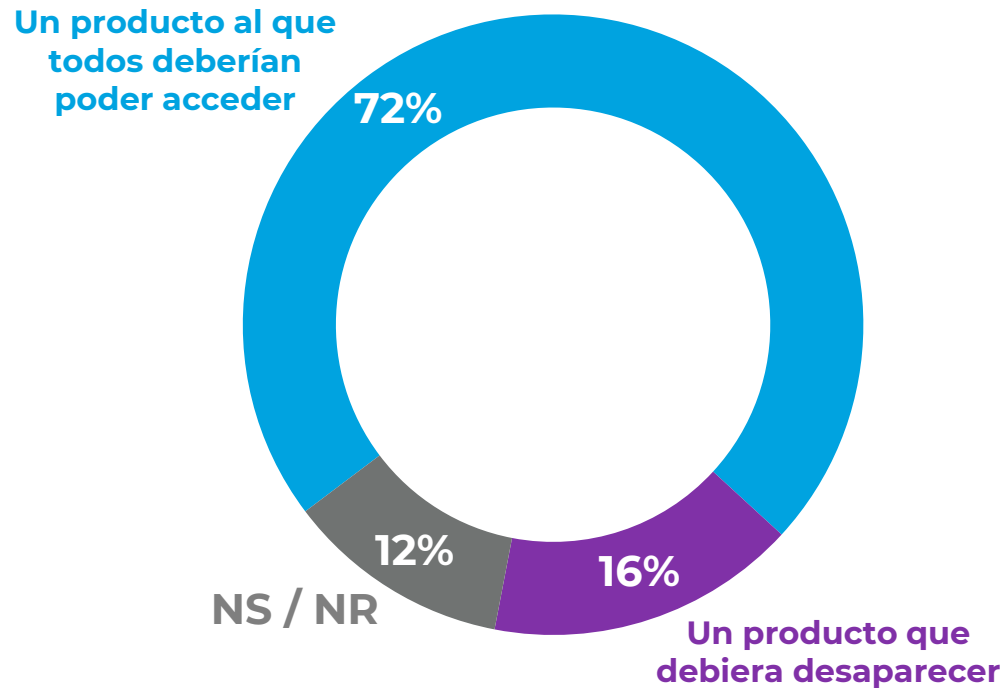


Casos: Entre quienes tienen seguro complementario a ISAPRE/FONASA.
*Segmento D/E Clientes corresponde a N=9 casos. Se omite su información.

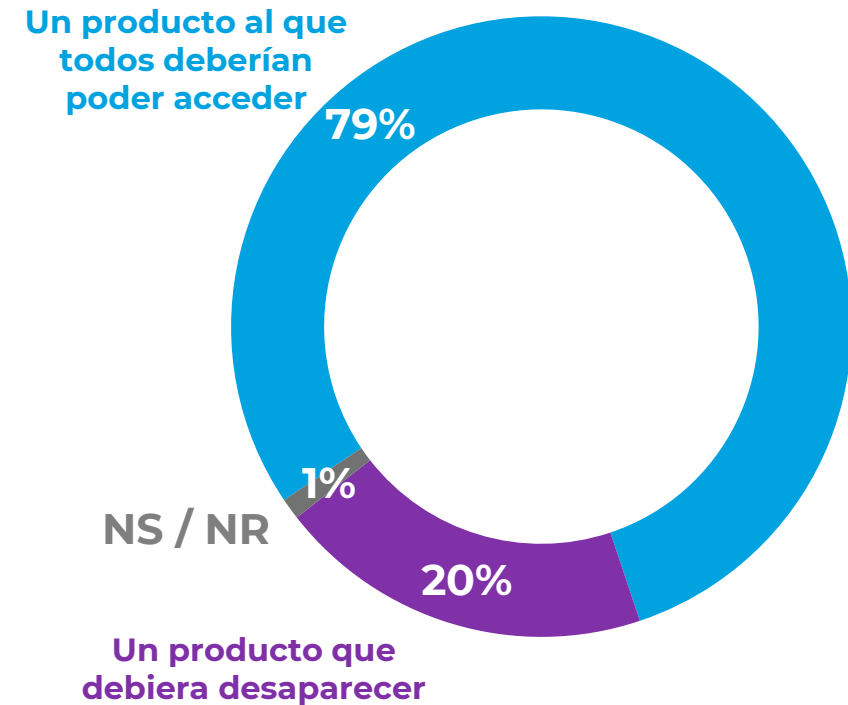
Existencia de seguros de salud

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

Trabajadores



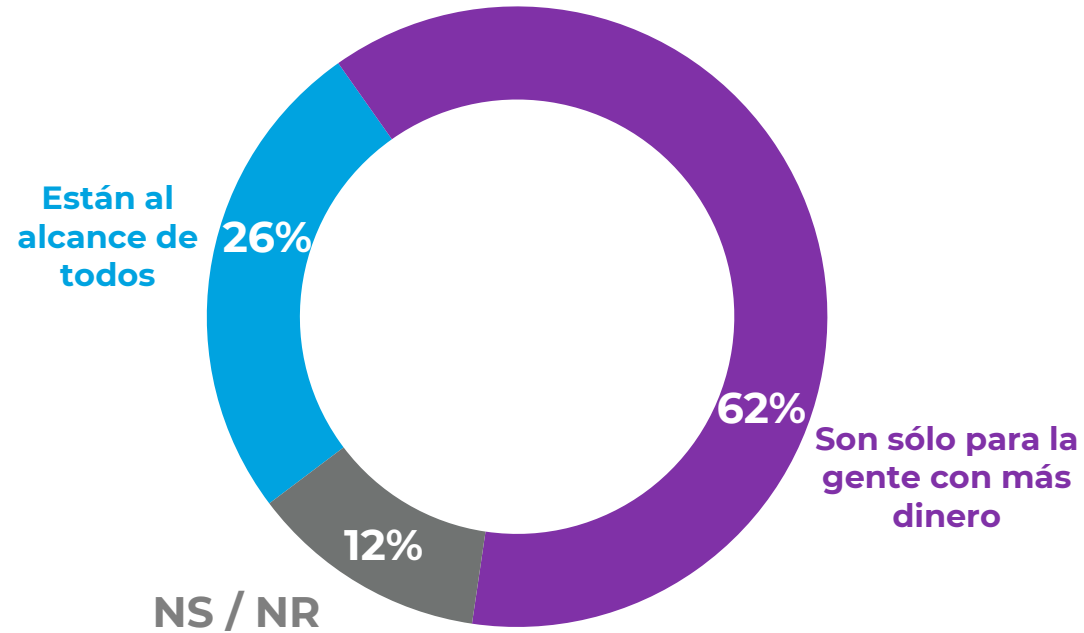
Clientes



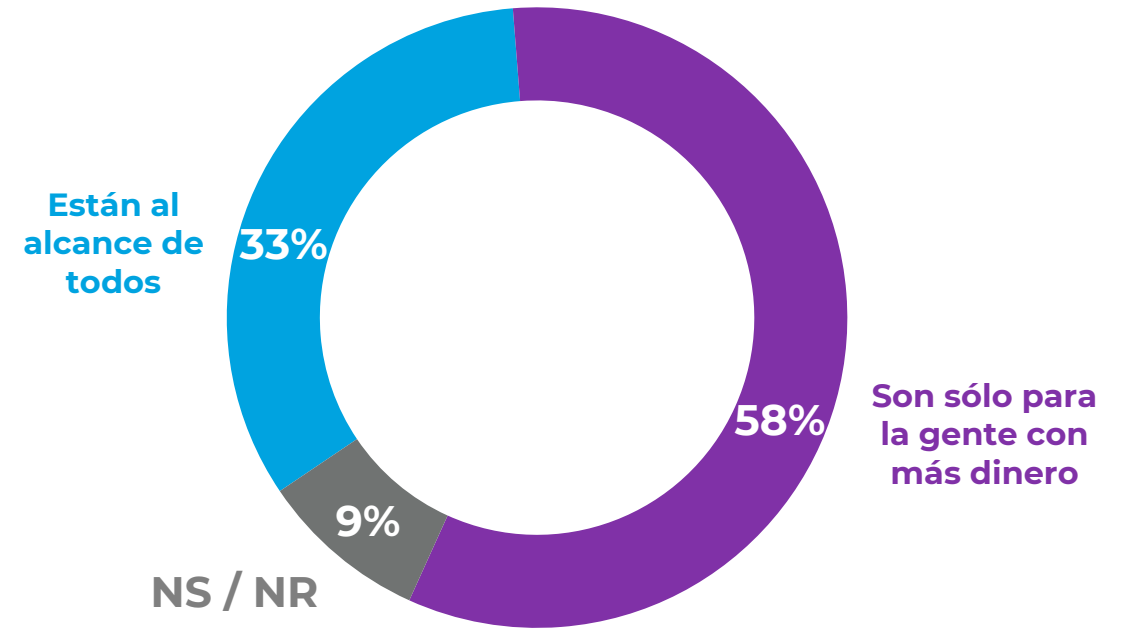
Accesibilidad de seguros de salud

¿Crees que los seguros complementarios...?
%

Trabajadores

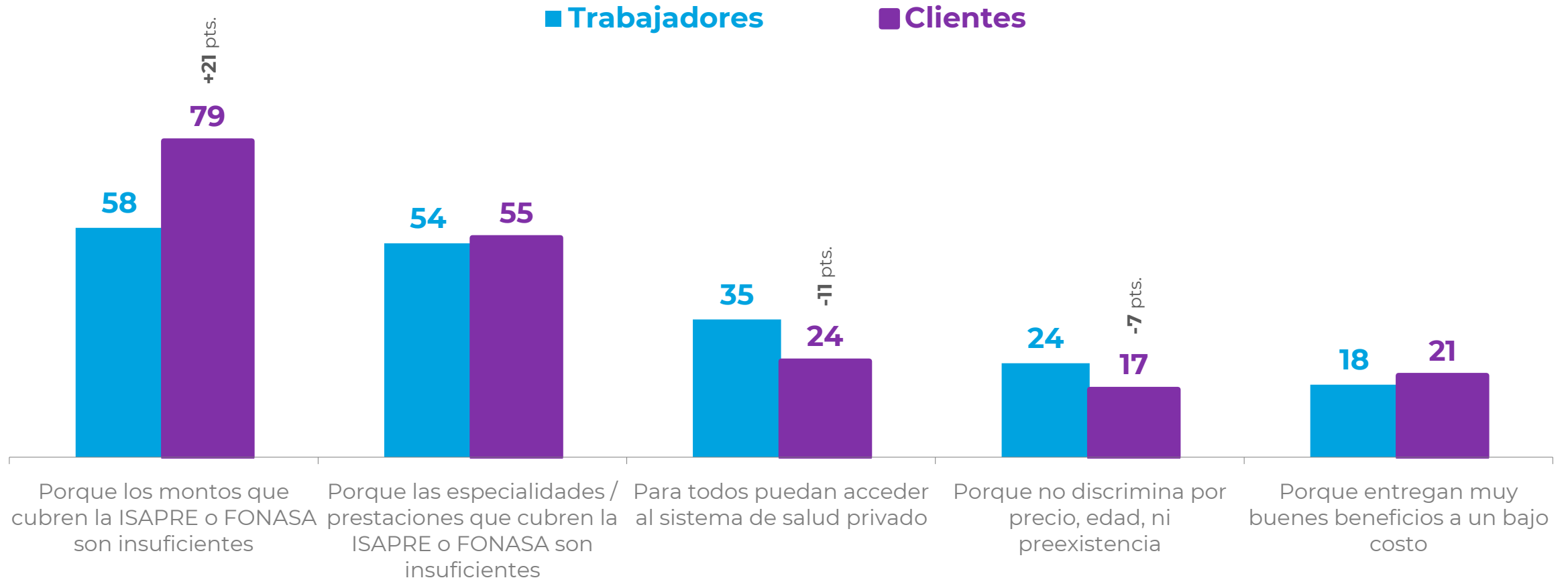


Clientes



Razones accesibilidad de seguros - Comparativo

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

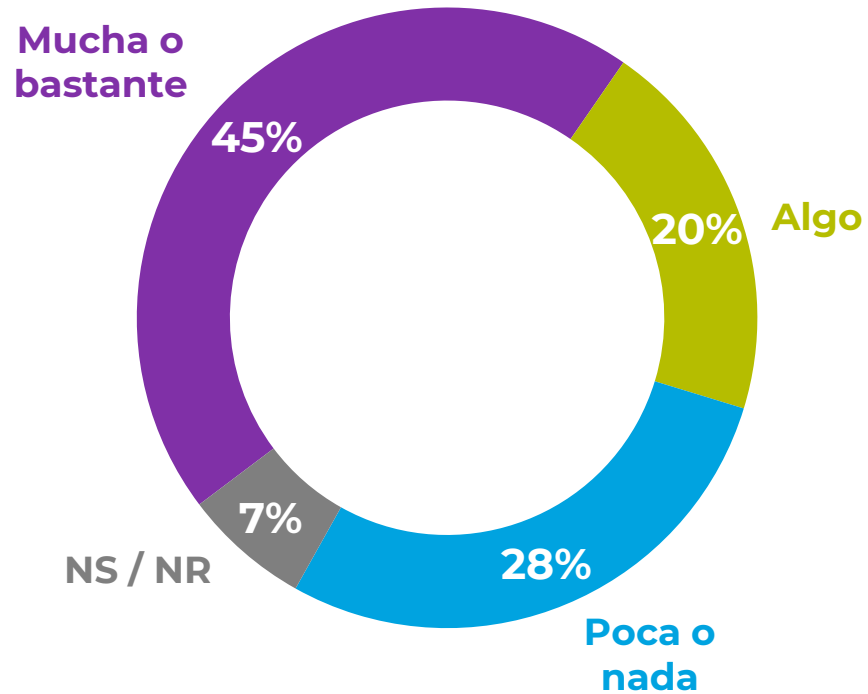


Casos: Entre quienes consideran que los seguros complementarios deberían ser para todos.

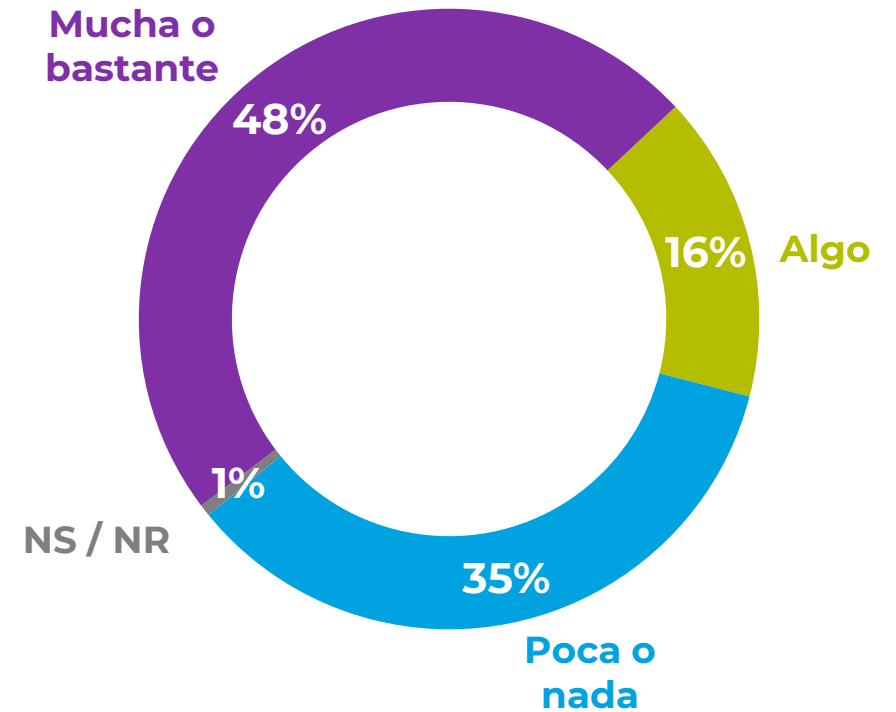
Preocupación por NO contar con seguro de salud

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

Trabajadores



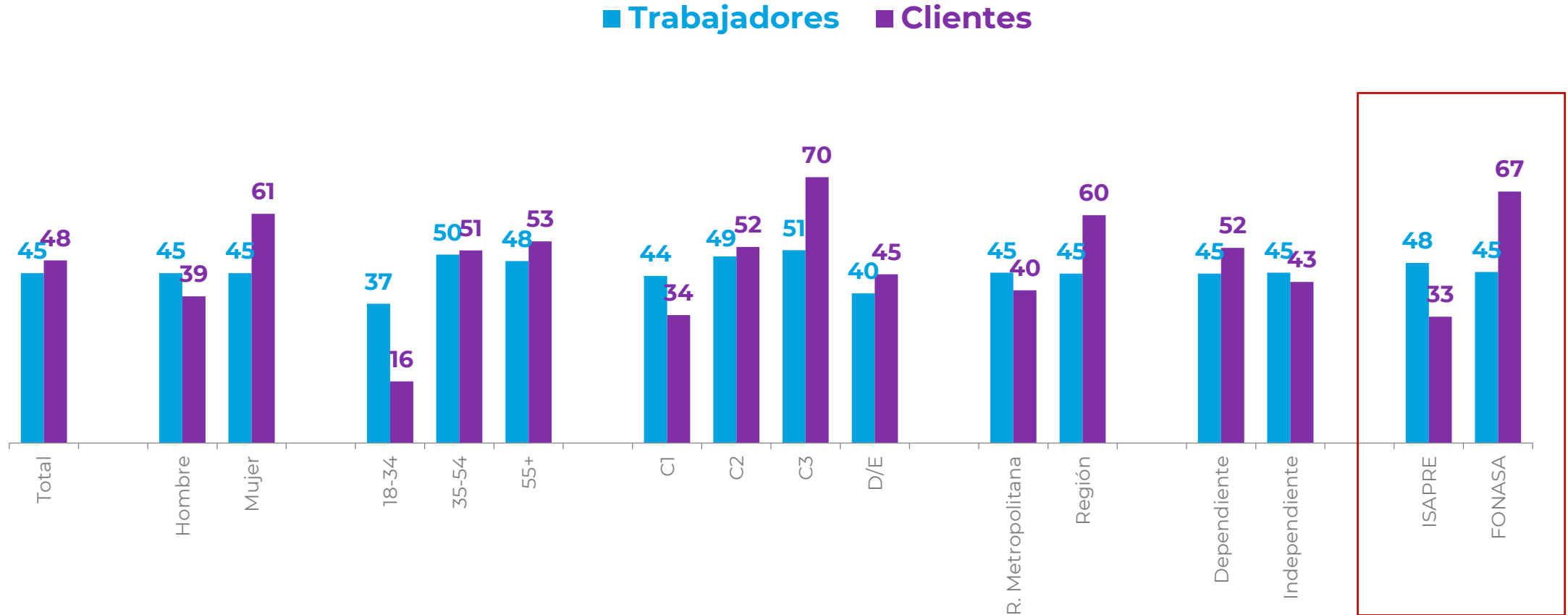
Clientes



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

Preocupación por NO contar con seguro de salud

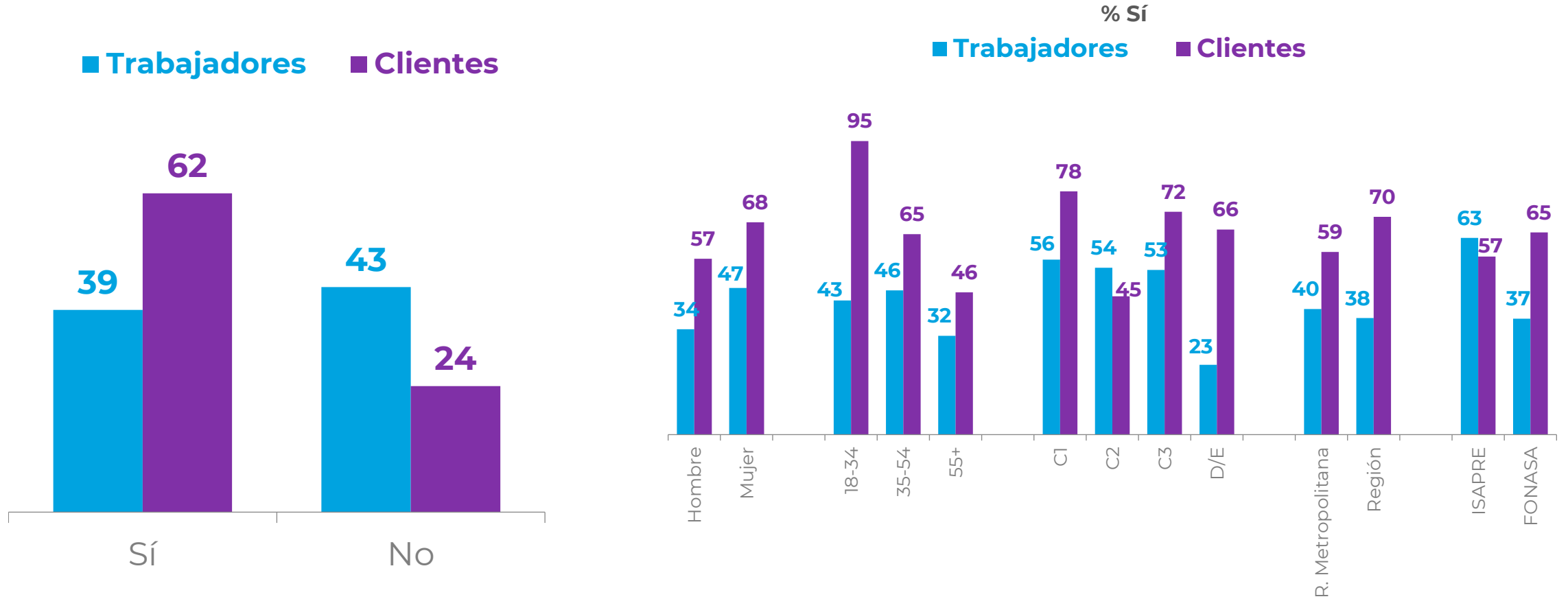
¿Cuánta preocupación te genera el hecho de no contar con un seguro complementario de salud?
% Mucha o bastante



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?
%



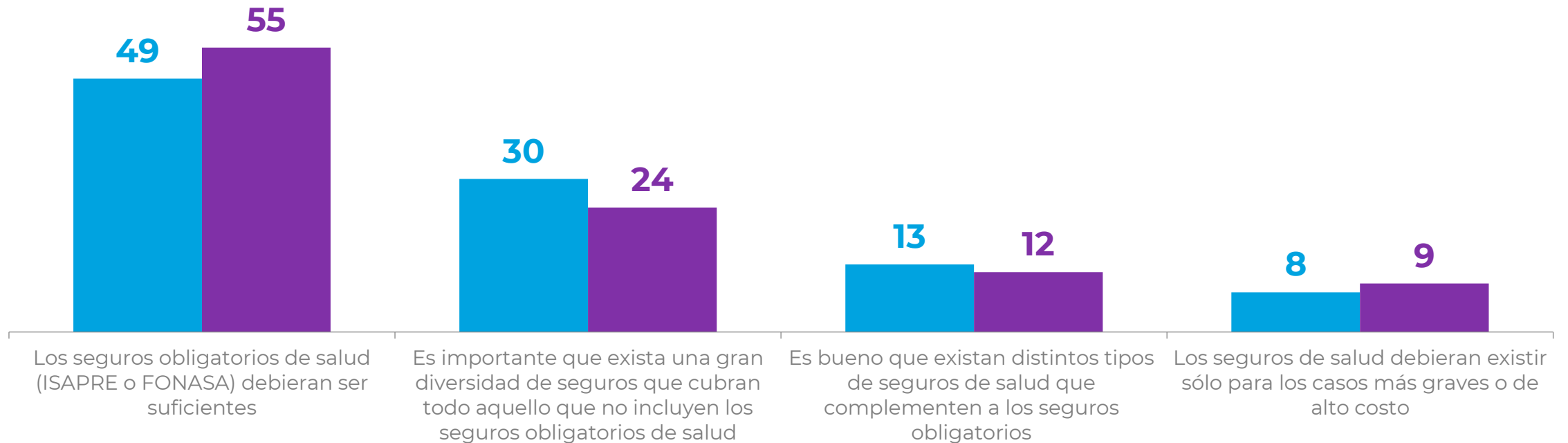
Casos: Entre trabajadores independientes (N Trabajadores=253 / N Clientes=78).


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

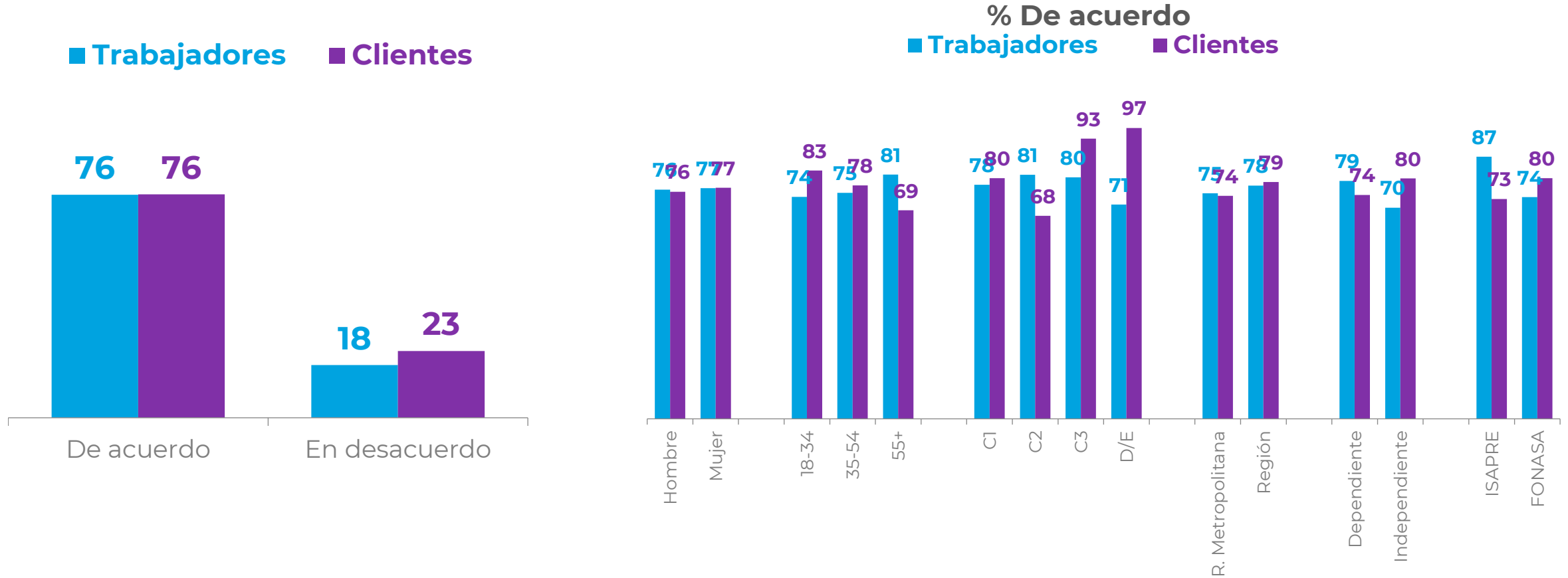




Posicionamiento frente a la Nueva Constitución

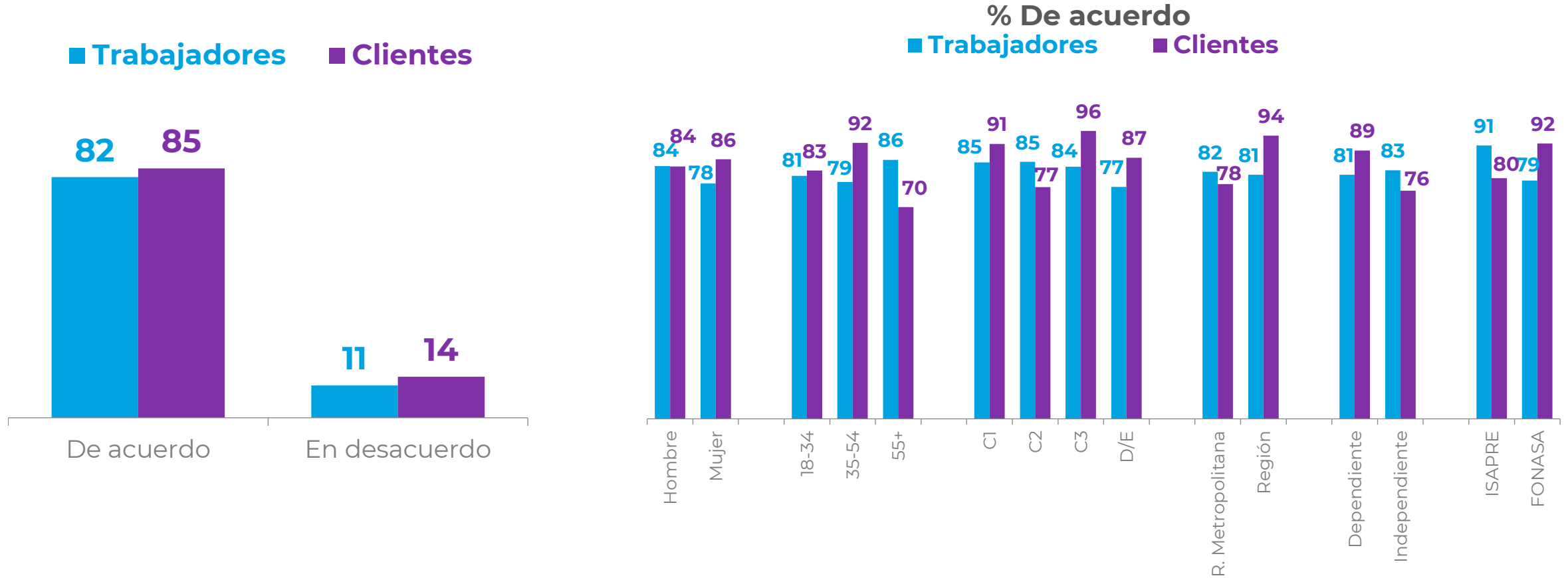
Libertad para elegir sistema de salud

¿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?
%



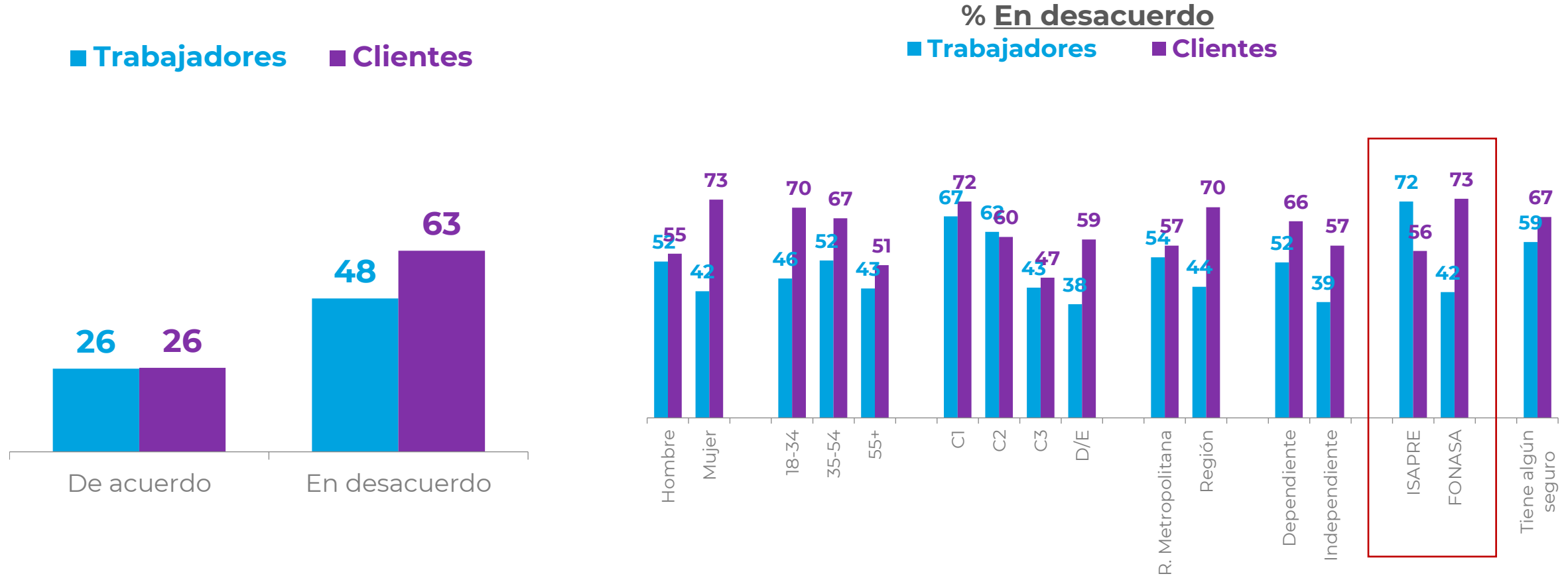
Libertad para elegir seguros de salud

¿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

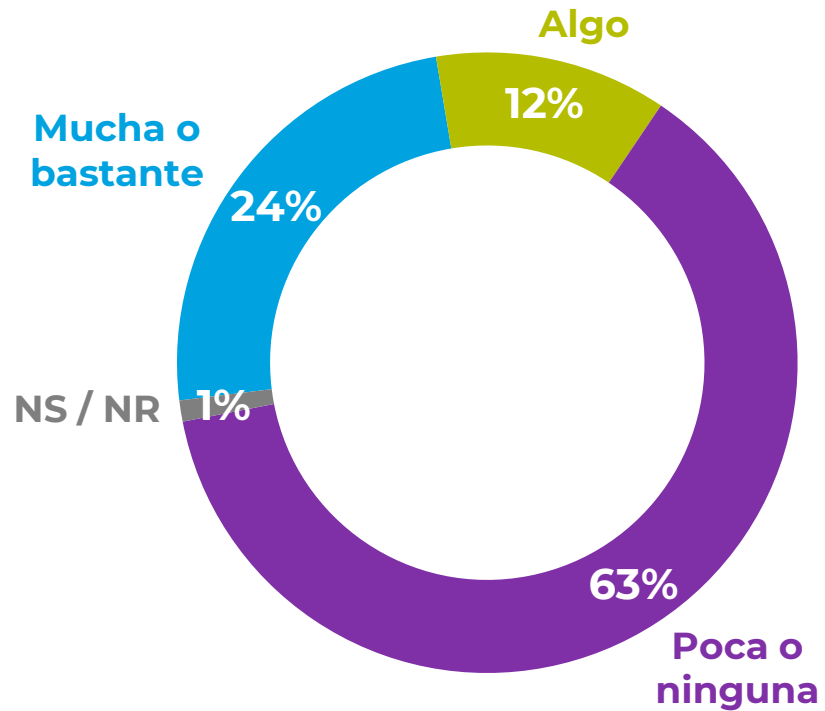
¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con eliminar los seguros complementarios de salud?
%



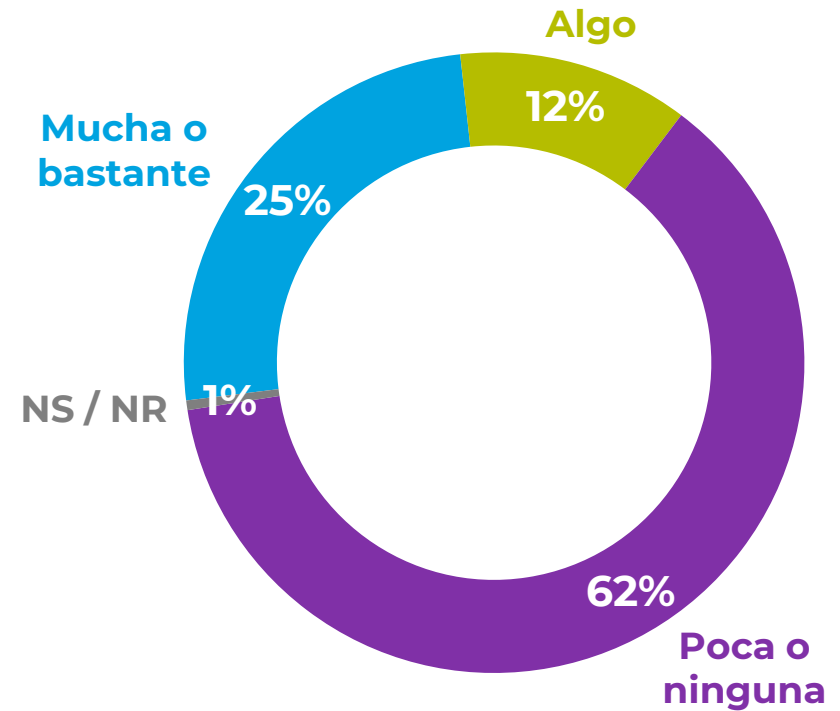
Tranquilidad frente a posibilidad de sistema público

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

Trabajadores



Clientes



Tranquilidad frente a posibilidad de sistema público

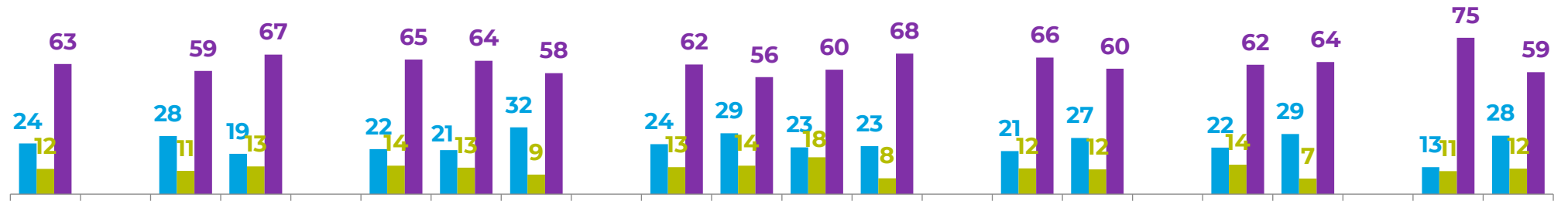
¿Cuánta tranquilidad te genera que tu salud dependa únicamente de un sistema público?
%

■ Mucha o bastante

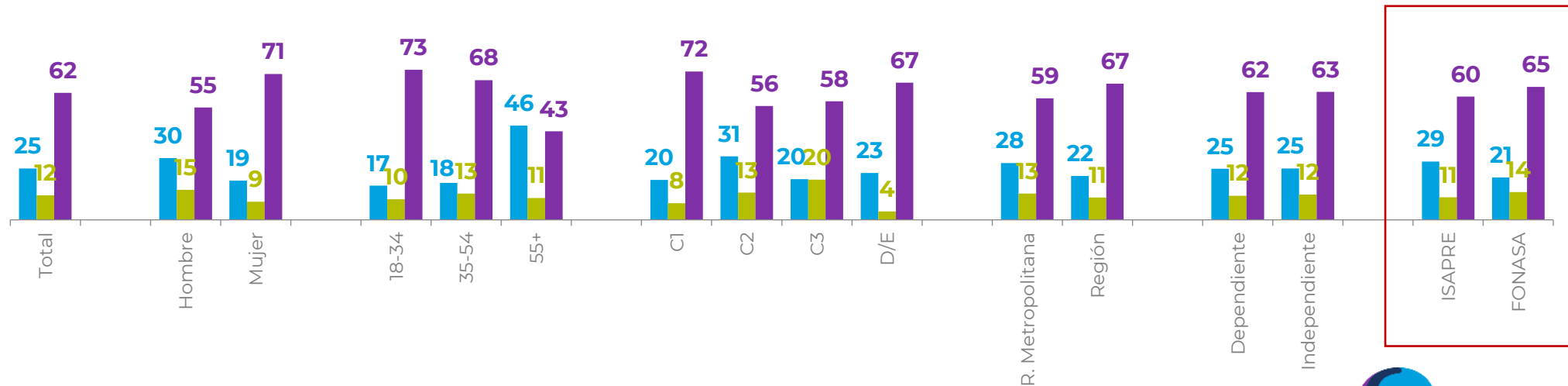
■ Algo

■ Poca o ninguna

Trabajadores



Clientes

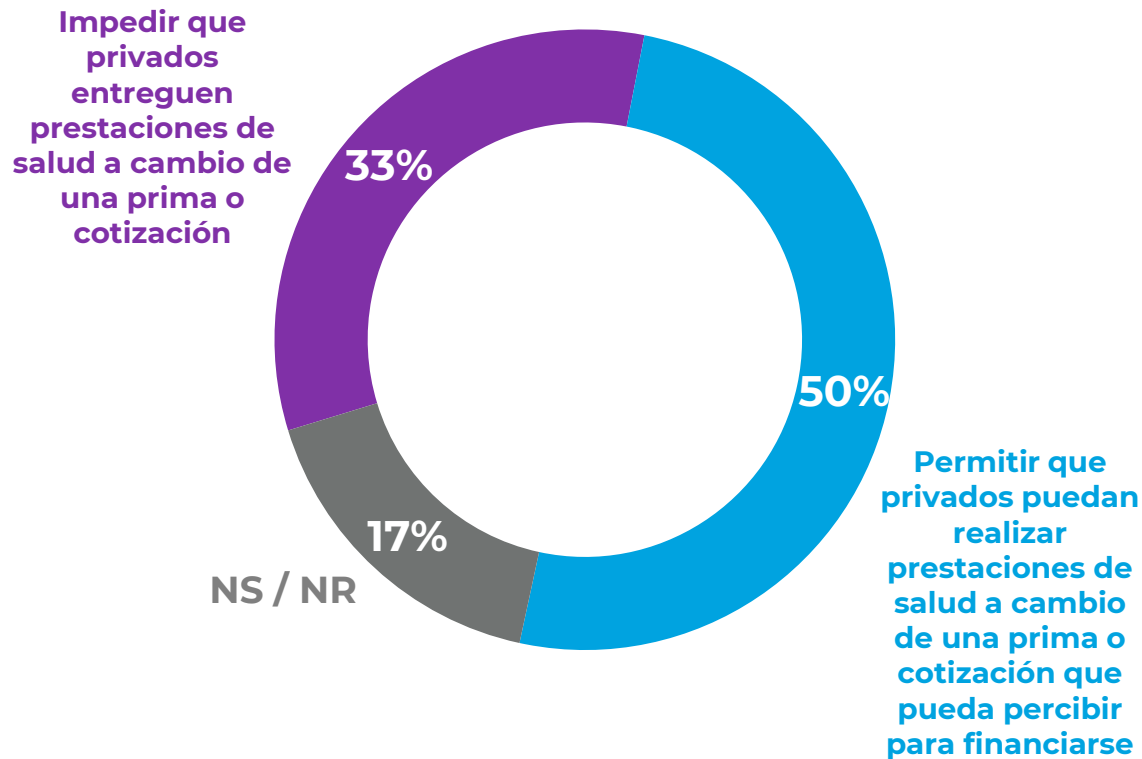


Casos: Total trabajadores N=1.000 / Clientes N=500.

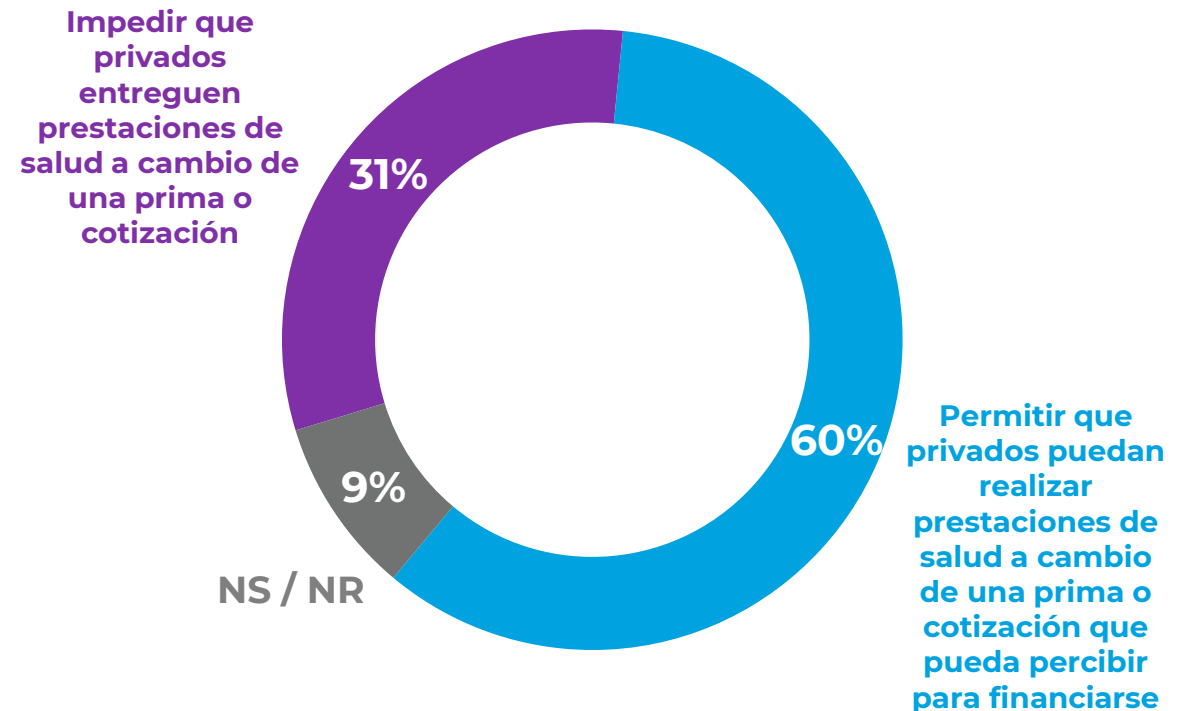
Prestadores privados en la nueva Constitución

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

Trabajadores



Clientes



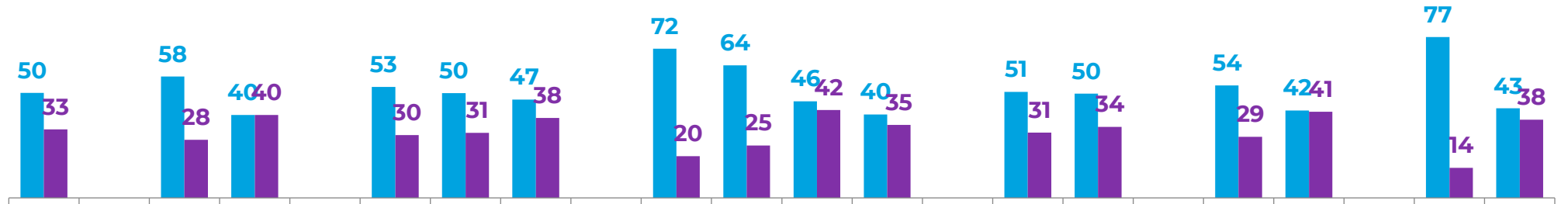
Prestadores privados en la nueva Constitución

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

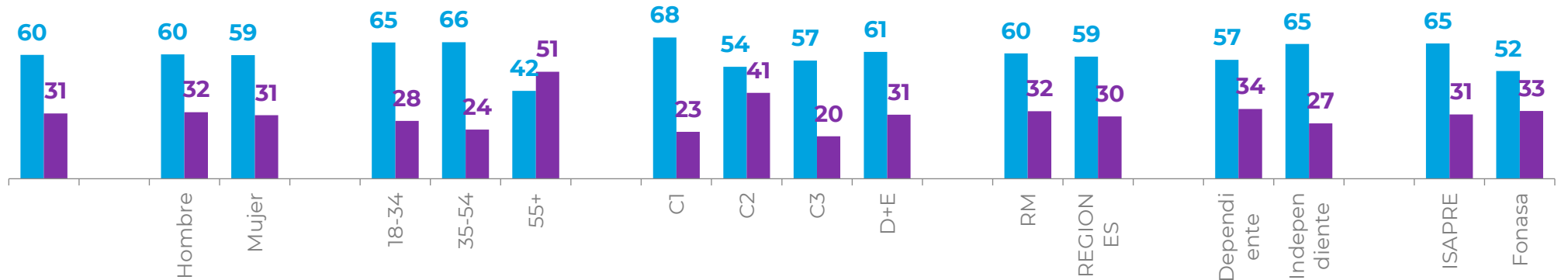
■ Permitir privados

■ Impedir privados

Trabajadores



Clientes



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



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA