

METODOLOGÍA





Estudio exploratorio de carácter cuantitativo dirigido a pacientes, colaboradores, médicos, vecinos, empresas en convenio e isapres.

Consta de un total de **816 encuestas contestadas** online, de manera presencial y/o telefónica, dependiendo del público de interés.



El trabajo de campo se desarrolló entre fines de junio y principios de agosto de 2018.



MUESTREO	

GRUPO	POBLACIÓN	MUESTRA	TRABAJO DE CAMPO	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR
PACIENTES	2.404 usuarios de los servicios de CSA, calculados en base al promedio de atenciones realizadas los miércoles de marzo en Urgencia, Pabellón, Hospitalizados, Laboratorio, Imágenes y Consultas Médicas (no considera Torre Av. Francesa).	375	Instrumento aplicado de manera presencial los miércoles 25 de julio y 1 de agosto, entre las 8.00 y 18.00 horas.	95%	5%
COLABORADORES	1.185 personas que incluyen personal Administrativo, Auxiliar, Mantención, Clínico, Seguridad, Sodexo Food y Sodexo Clean. (excepto médicos).	210	Encuestas contestadas online y de forma presencial entre el 16 de julio y el 5 de agosto de 2018.	85%	5%
MÉDICOS	151 profesionales que trabajan con contrato o a honorarios en CSA.	83	Encuestas aplicadas entre el 16 de julio al 3 de agosto de 2018, tanto de manera online como presencial.	80%	5%

MUESTREO

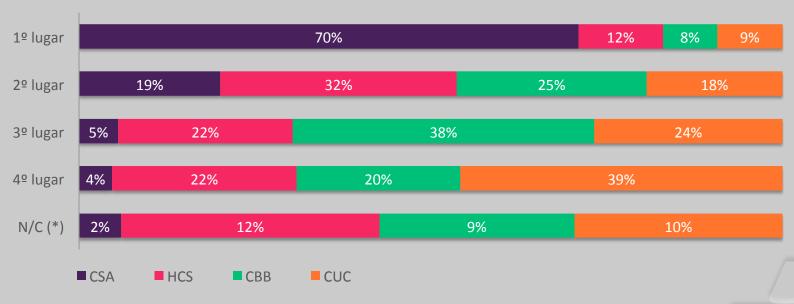


GRUPO	POBLACIÓN	MUESTRA	TRABAJO DE CAMPO	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR
VECINOS	219 personas, una por cada vivienda habitada de las calles Bahamondes, Junge, Mahuzier y Av. Pedro de Valdivia entre estas mismas calles (se excluyó oficinas, locales comerciales y propiedades desocupadas en arriendo o venta).	93	Encuestas aplicadas de manera presencial, casa por casa, entre el 18 de junio y el 11 de julio de 2018. Cabe destacar que en 29 viviendas se negaron a participar, mientras que en 49 no se encontraron moradores, a pesar de insistir reiteradas veces y en distintos horarios. Además, no se permitió el ingreso al edificio ubicado en Pedro de Valdivia 742, que cuenta con 48 departamentos.	80%	5%
EMPRESAS EN CONVENIO	155 organizaciones que poseen convenios con CSA.	45	Respuestas obtenidas entre el 27 de junio y 23 de julio de 2018 vía internet, entre las que destacan más de 15 empresas con un número igual o superior a 200 trabajadores.	N/A	N/A
ISAPRES	13 instituciones a las que CSA vende sus servicios (incluye isapres, Fonasa y hospitales).	10	Las encuestas fueron recopiladas entre el 10 de julio y el 9 de agosto de 2018, tanto a través de internet como de manera telefónica. No se pudo obtener respuesta de Fonasa, Hospital Higueras e Isapre Fundación.	N/A	N/A





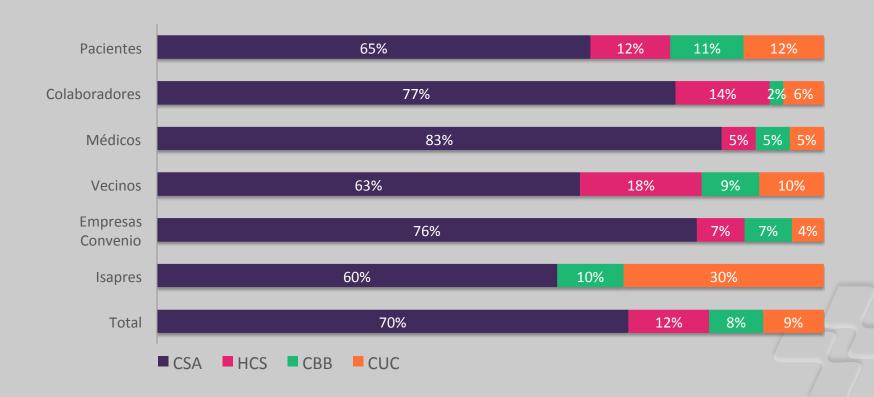
Si tuviera que elegir una clínica privada del Gran Concepción para Ud. o un familiar, ¿cuál elegiría en primer, segundo, tercer y cuarto lugar?



(*) N/C: No contesta. No marca ninguna opción para esta clínica.

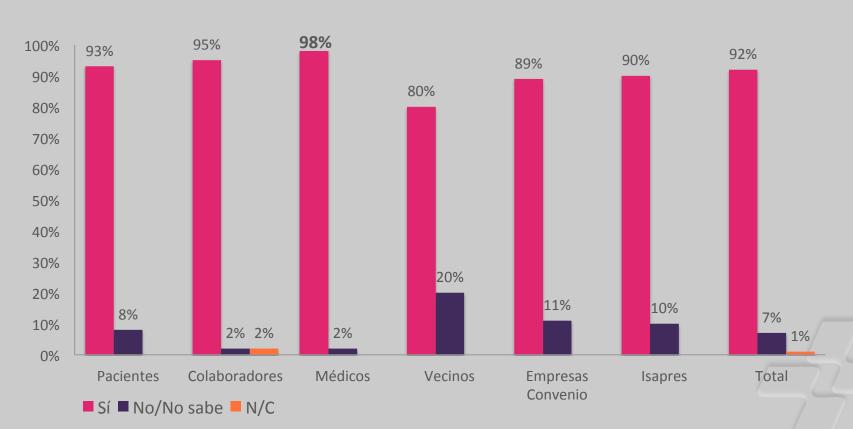


Clínica privada del Gran Concepción elegida en primer lugar, según público de interés.



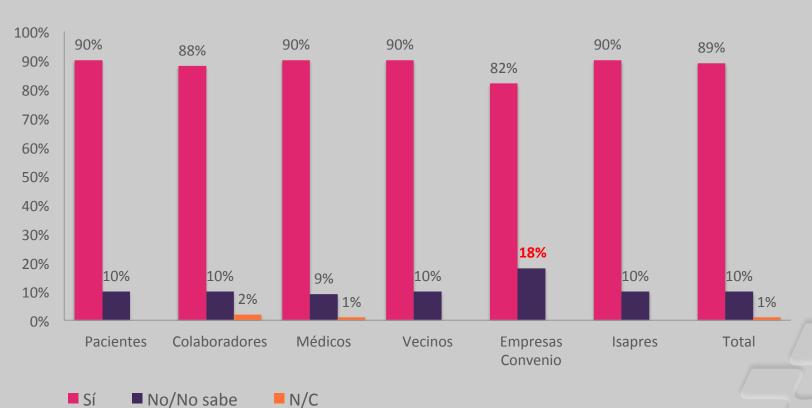


¿Recomendaría Clínica Sanatorio Alemán a sus familiares y amigos?



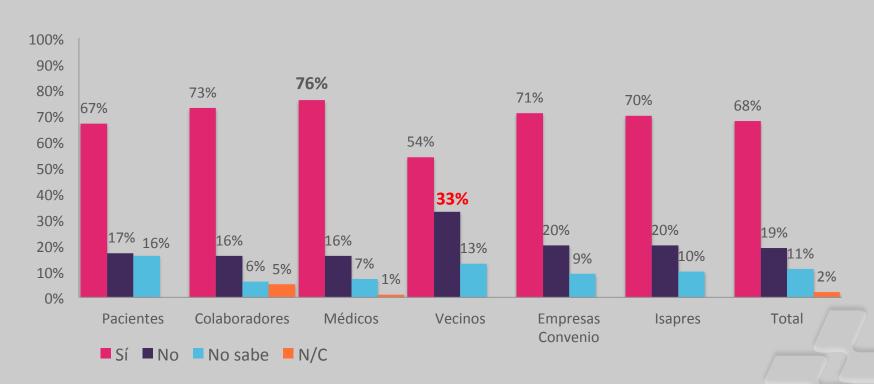


De necesitar atención médica, ¿elegiría CSA?



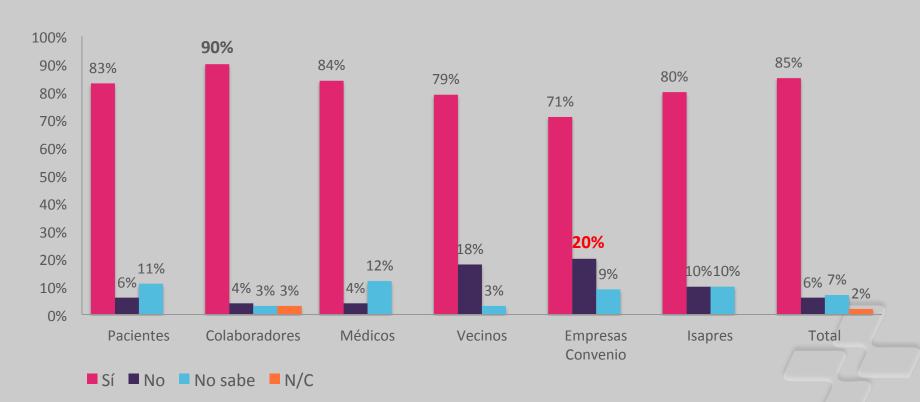


¿Considera que Clínica Sanatorio Alemán es un recinto seguro?



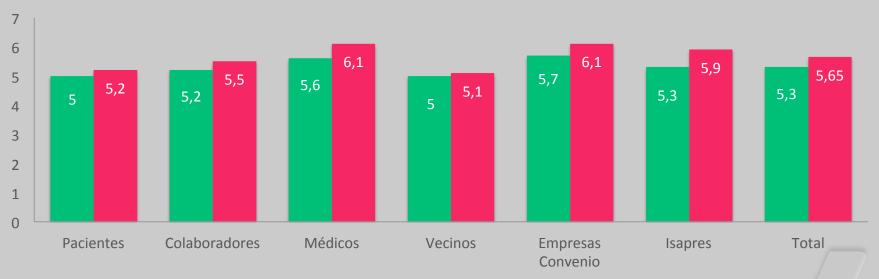


¿Cree que Clínica Sanatorio Alemán saldrá fortalecida tras esta crisis?





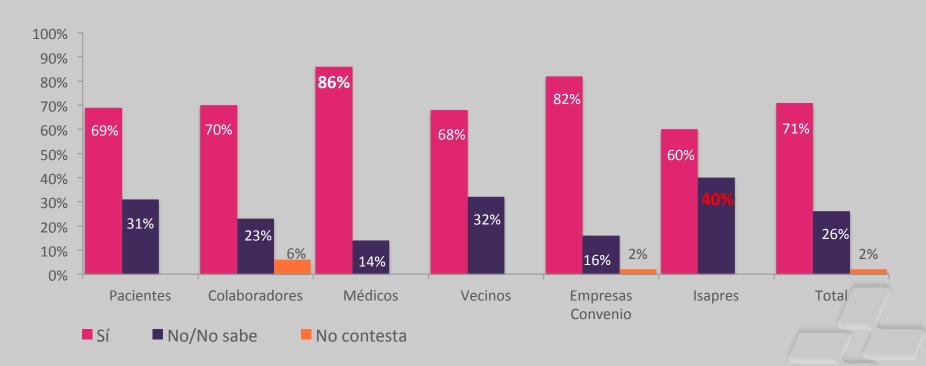
Evaluaciones asignadas en escala de 1 a 7 a la **comunicación** que mantuvo CSA con la prensa, las autoridades y la comunidad el día del accidente v/s las semanas posteriores a éste, por público de interés



- Comunicación día accidente
- Comunicación semanas posteriores

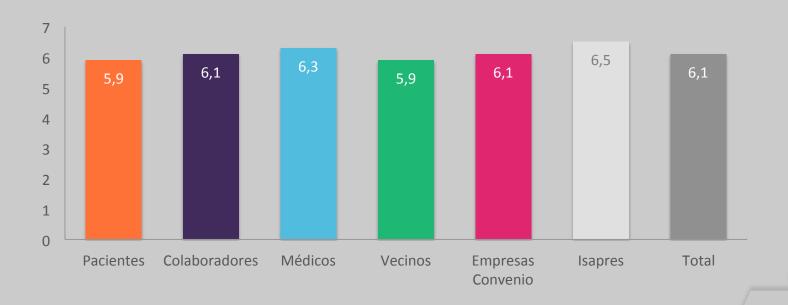


¿Confía en la información que ha entregado Clínica Sanatorio Alemán respecto del accidente ocurrido el 21 de abril?

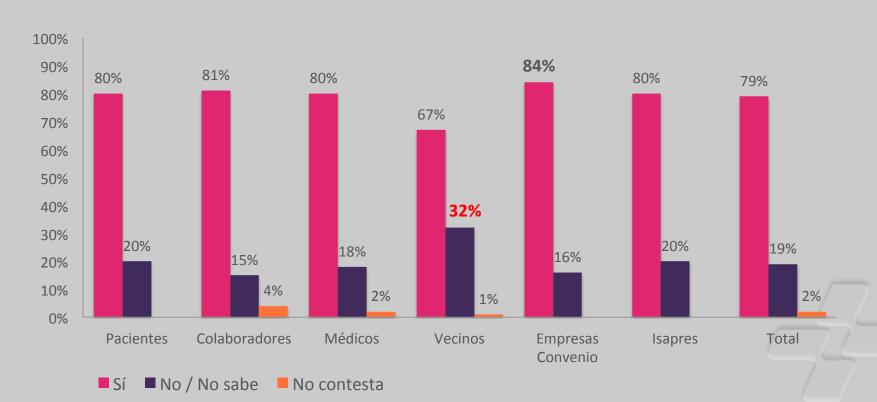


^{*} Se agrupan respuestas "No" y "No sabe" por demostrar falta de confianza, atributo que se evalúa en esta pregunta.

En escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa la rapidez con que Clínica Sanatorio Alemán ha enfrentado el **proceso de reconstrucción**?

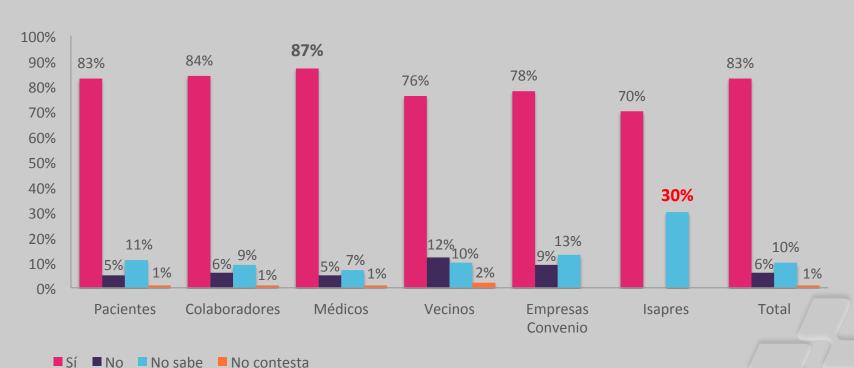


¿Considera que al reponer sus servicios con rapidez para apoyar la campaña de invierno, Clínica Sanatorio Alemán demostró **su compromiso** con la salud de los penquistas?



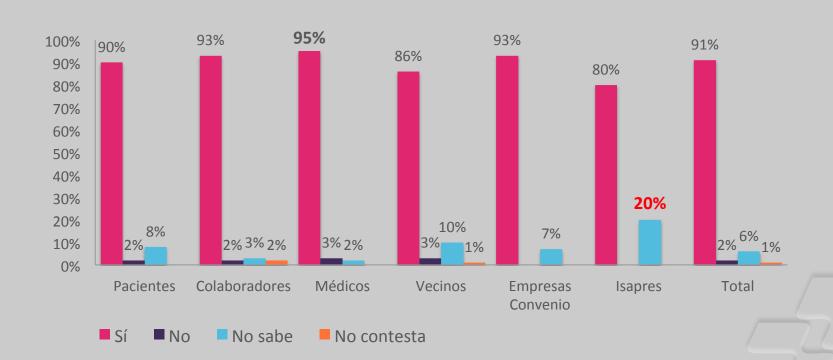


¿Cree que tras el accidente los **pacientes** de Clínica Sanatorio Alemán **continuarán prefiriendo sus servicios**?





¿Cree que los **médicos especialistas continuarán atendiendo** en Clínica Sanatorio Alemán tras el accidente?





CONCLUSIONES





www.giroestrategico.cl

Centro de Negocios L26, Lincoyán 26, Of. 42, Concepción - Chile (+56 41) 224 58 30

rlopez@giroestrategico.cl samiajuri@giroestrategico.cl