



Estudio FONASA

Abril 2011

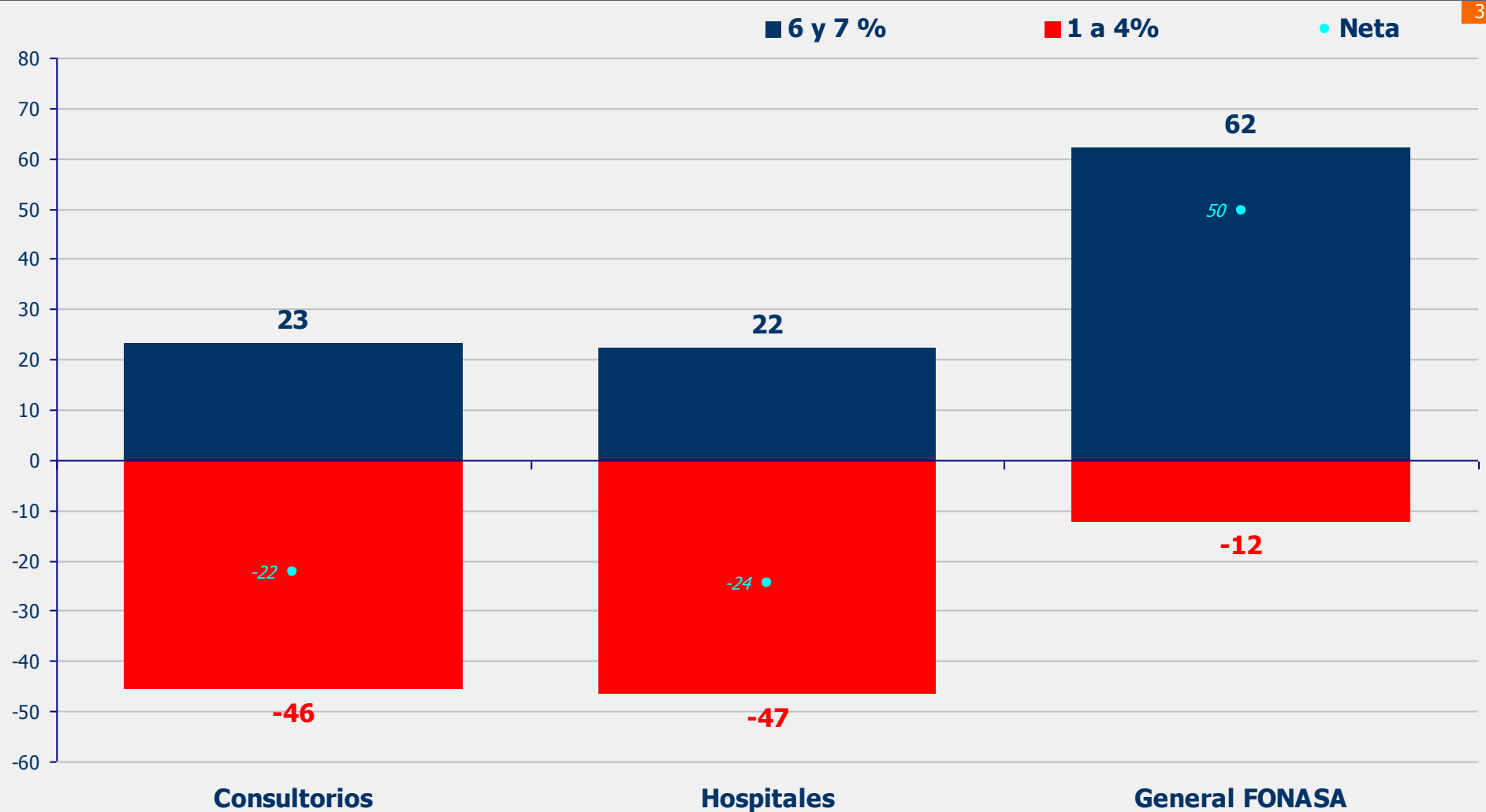


1. Evaluación General



Satisfacción General Indicadores

TOTAL MUESTRA



3

Satisfacción General Prestadores Públicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA

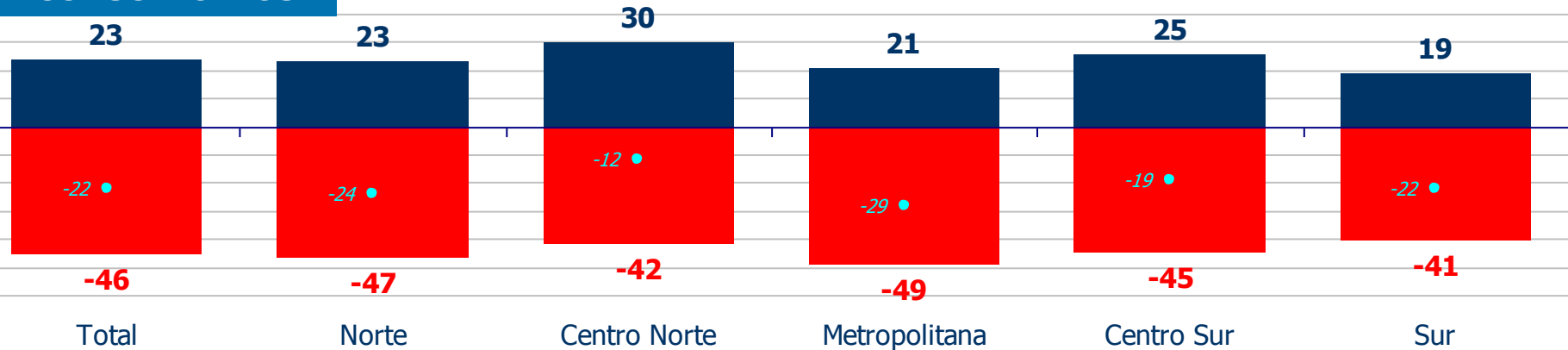
4

CONSULTORIOS

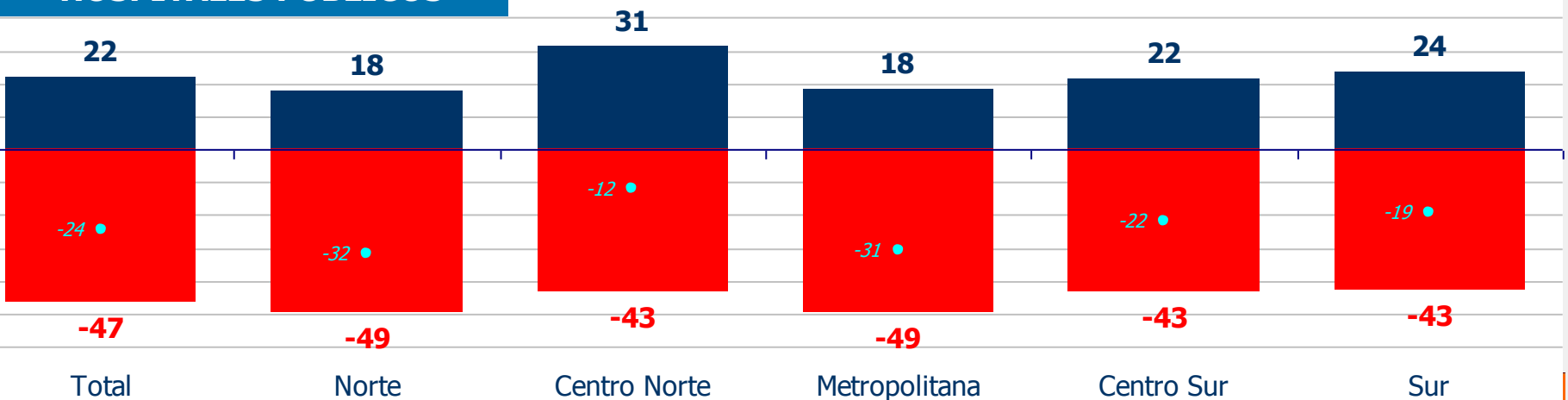
■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

● Neta



HOSPITALES PÚBLICOS



1.1 Consultorios

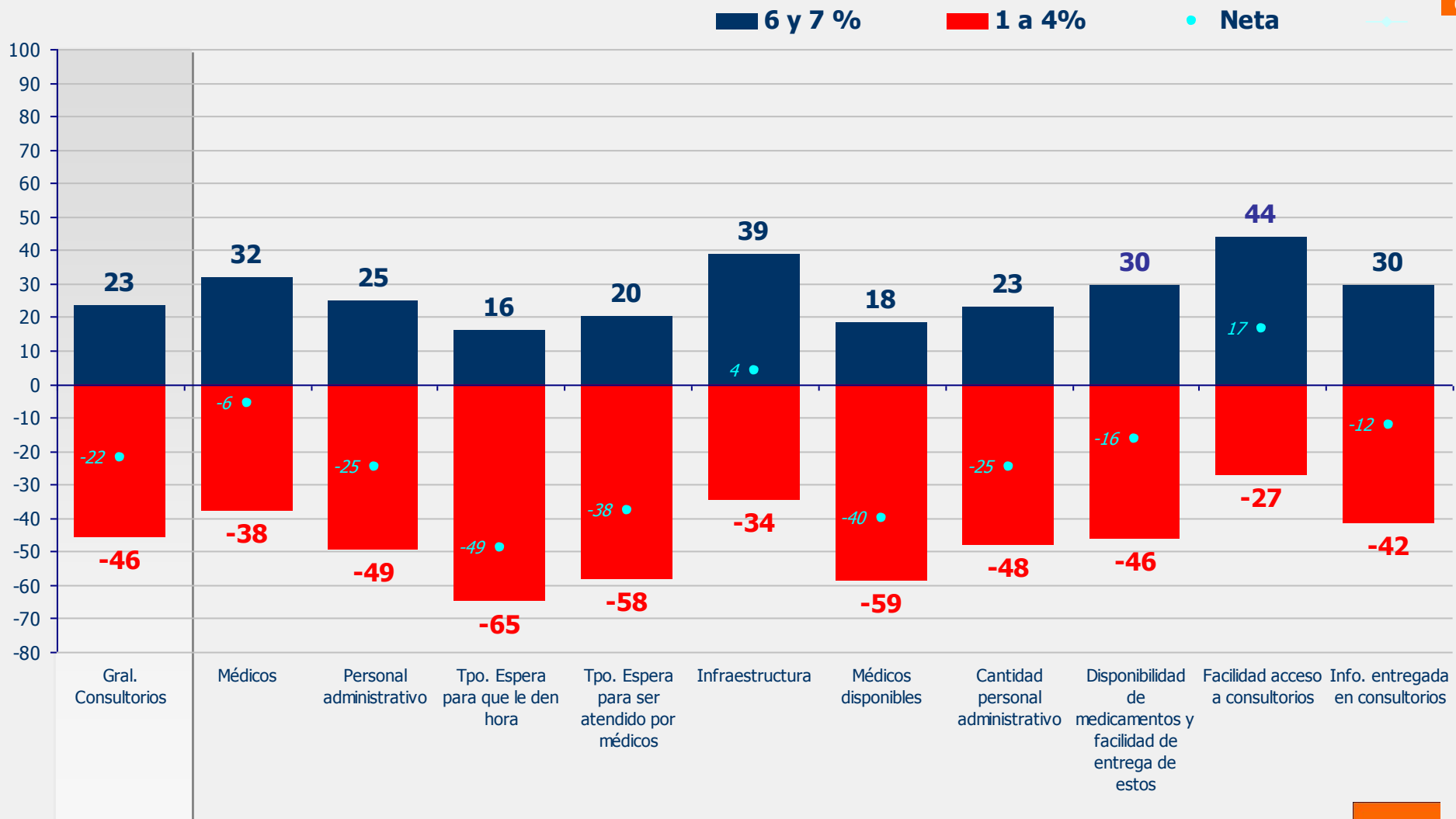


Indicadores generales Consultorios

Escala Notas 1 a 7

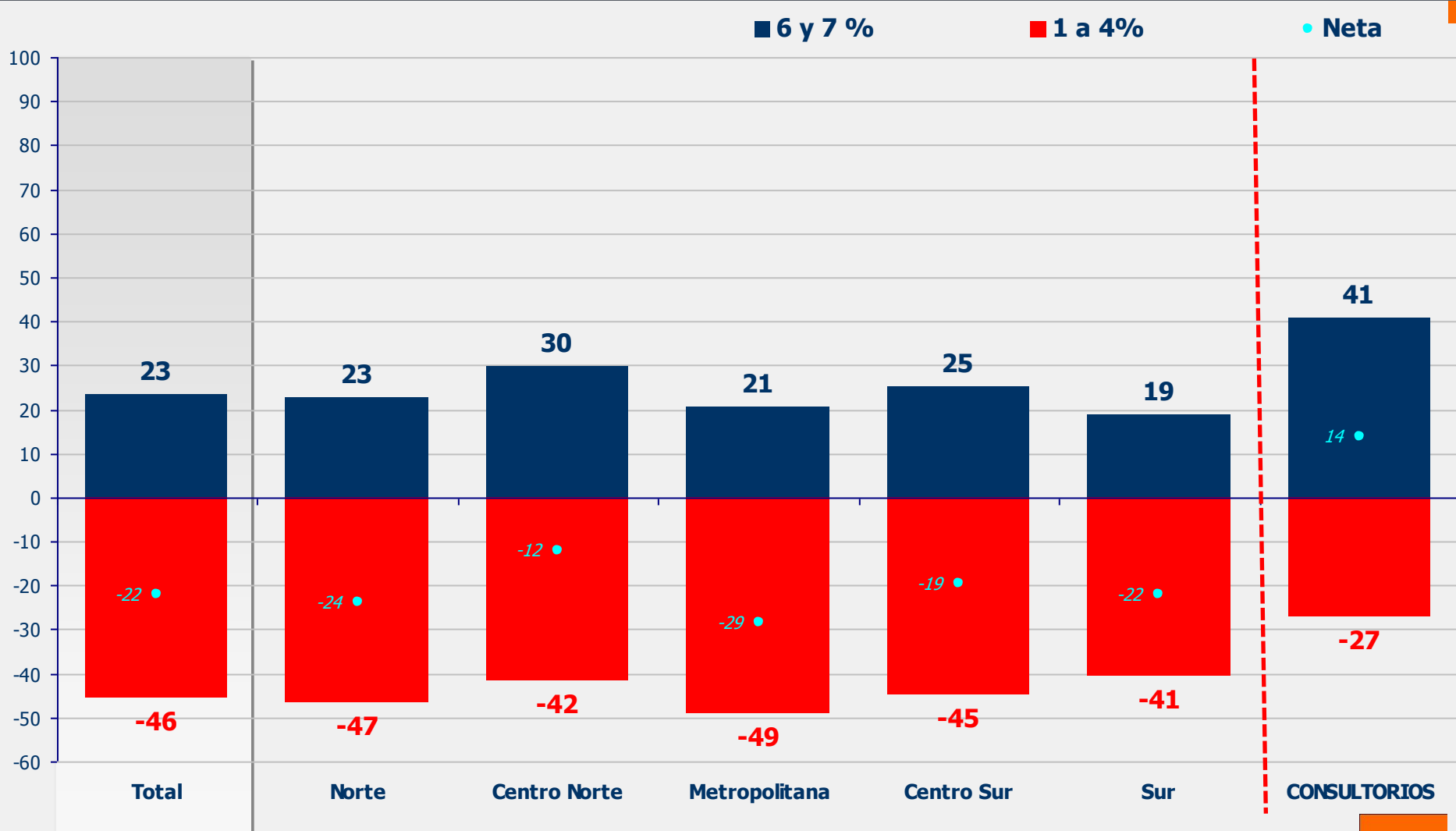
TOTAL MUESTRA

6



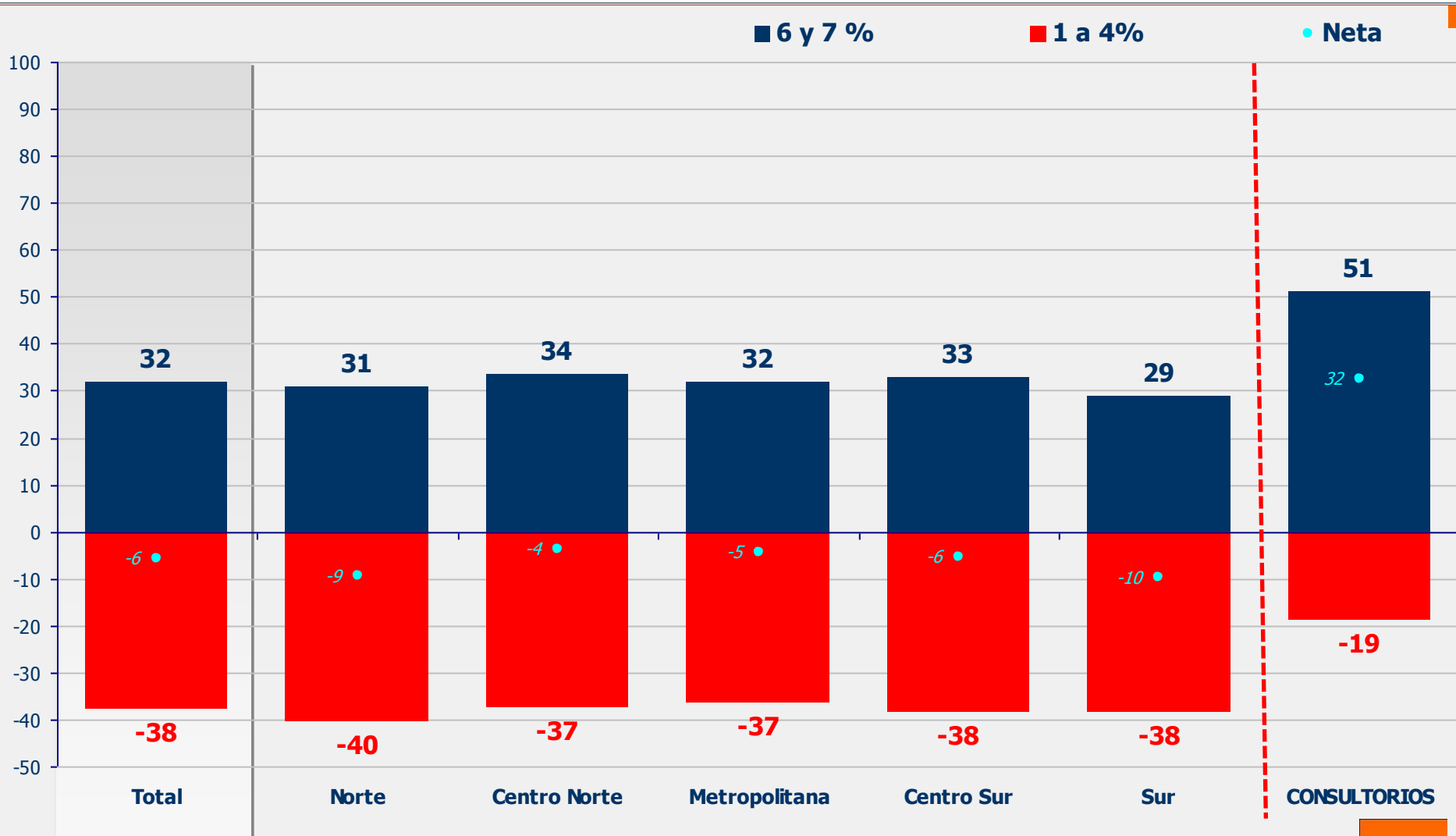
Satisfacción General Consultorios

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



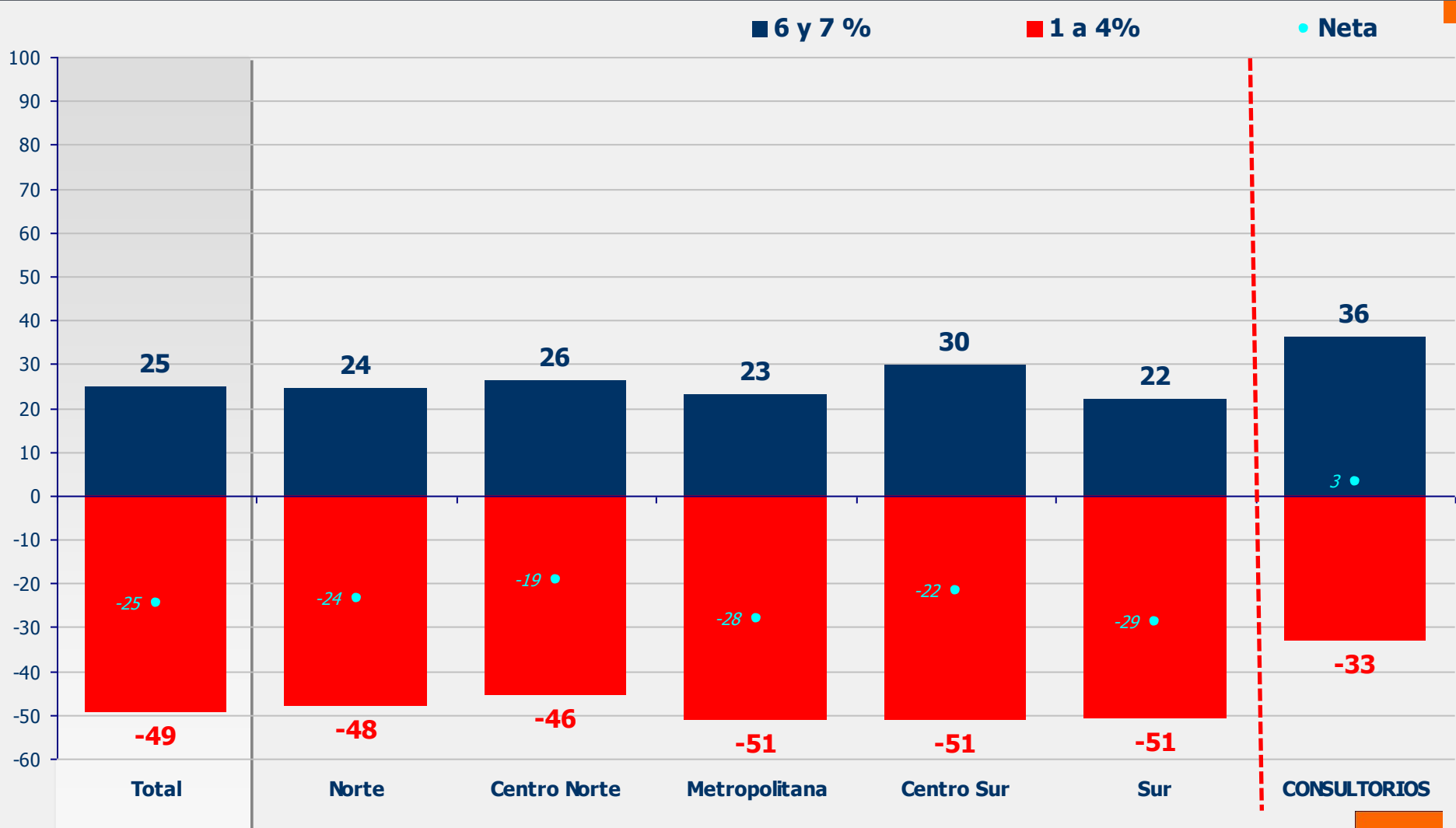
Evaluación atención general de los médicos

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



Evaluación atención personal administrativo

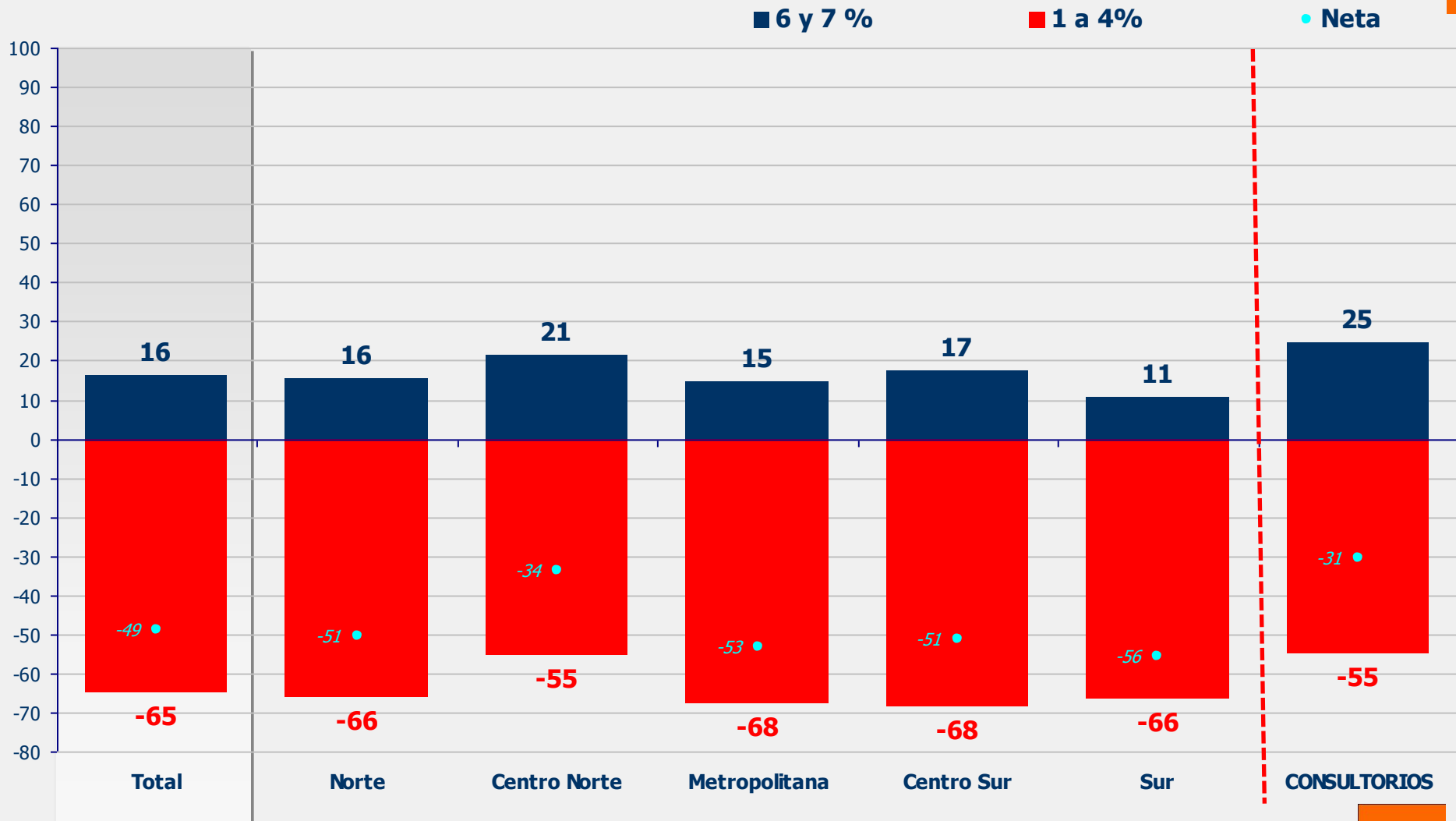
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



Evaluación tiempos de espera para que le den hora

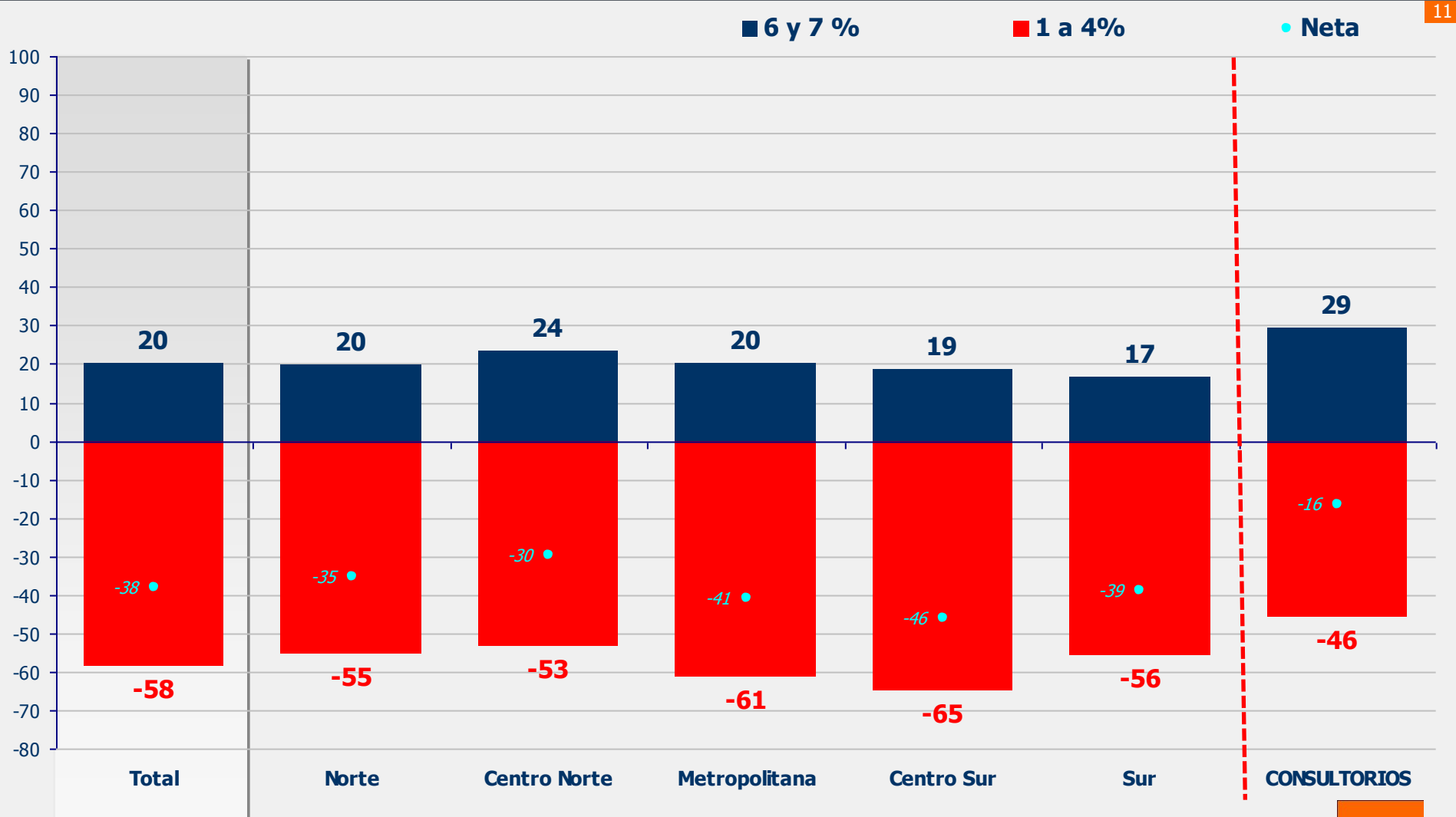
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

10



Evaluación tpo. de espera para ser atendido por médicos

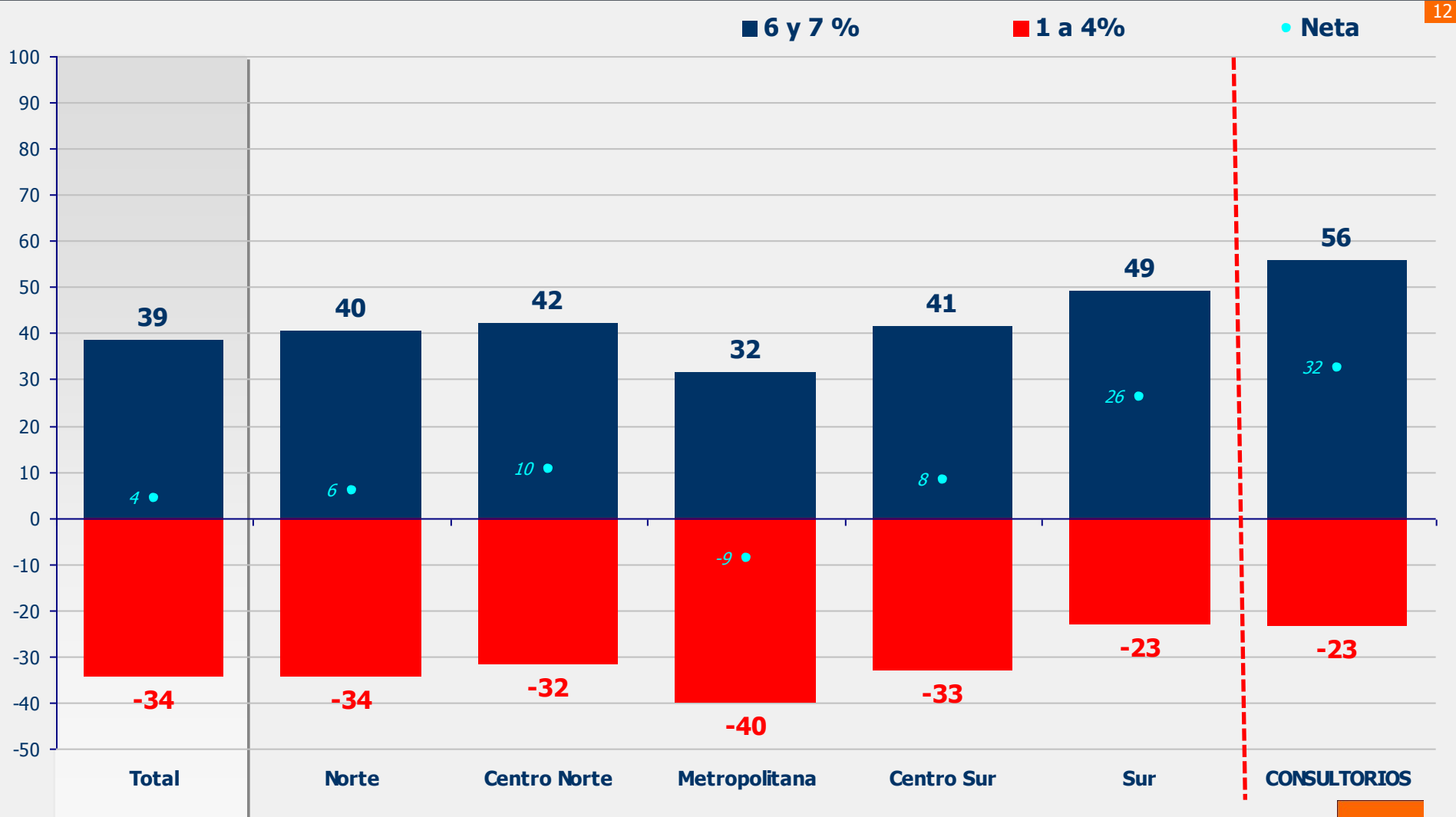
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



11

Evaluación infraestructura en general del consultorio

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

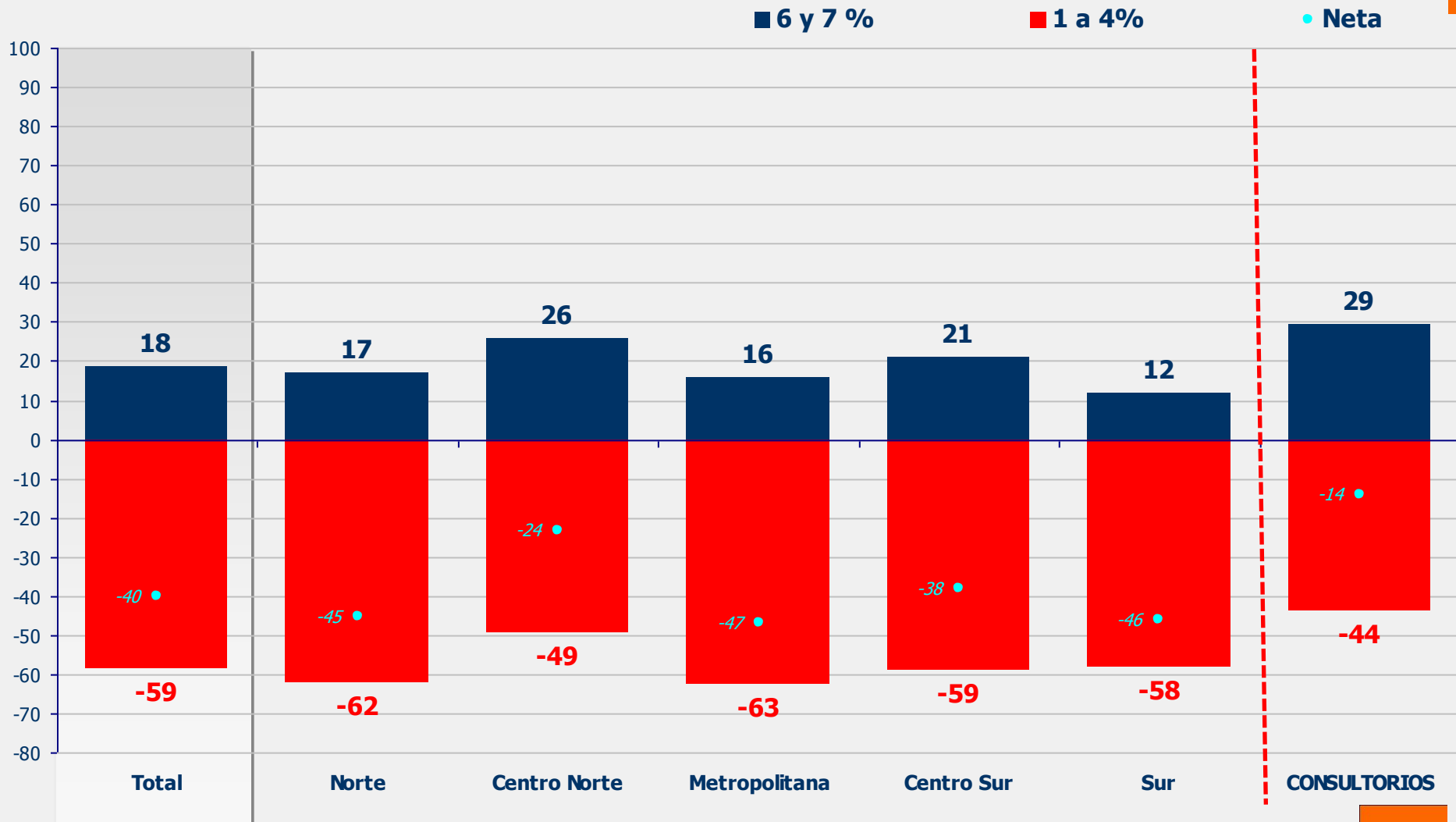


12

Evaluación cantidad de médicos disponibles para atender

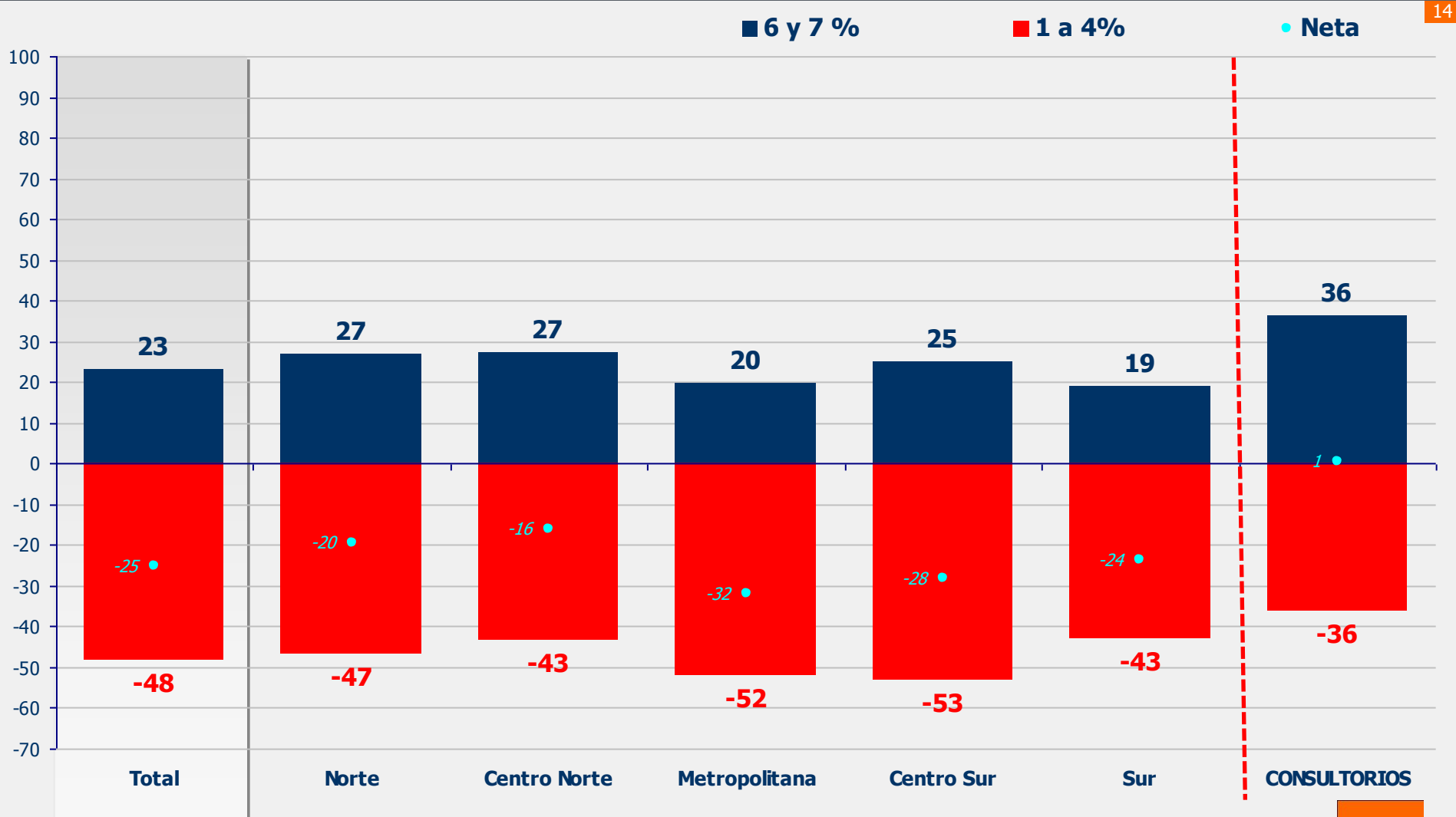
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

13



Evaluación cantidad de personal administrativo disponible para atender

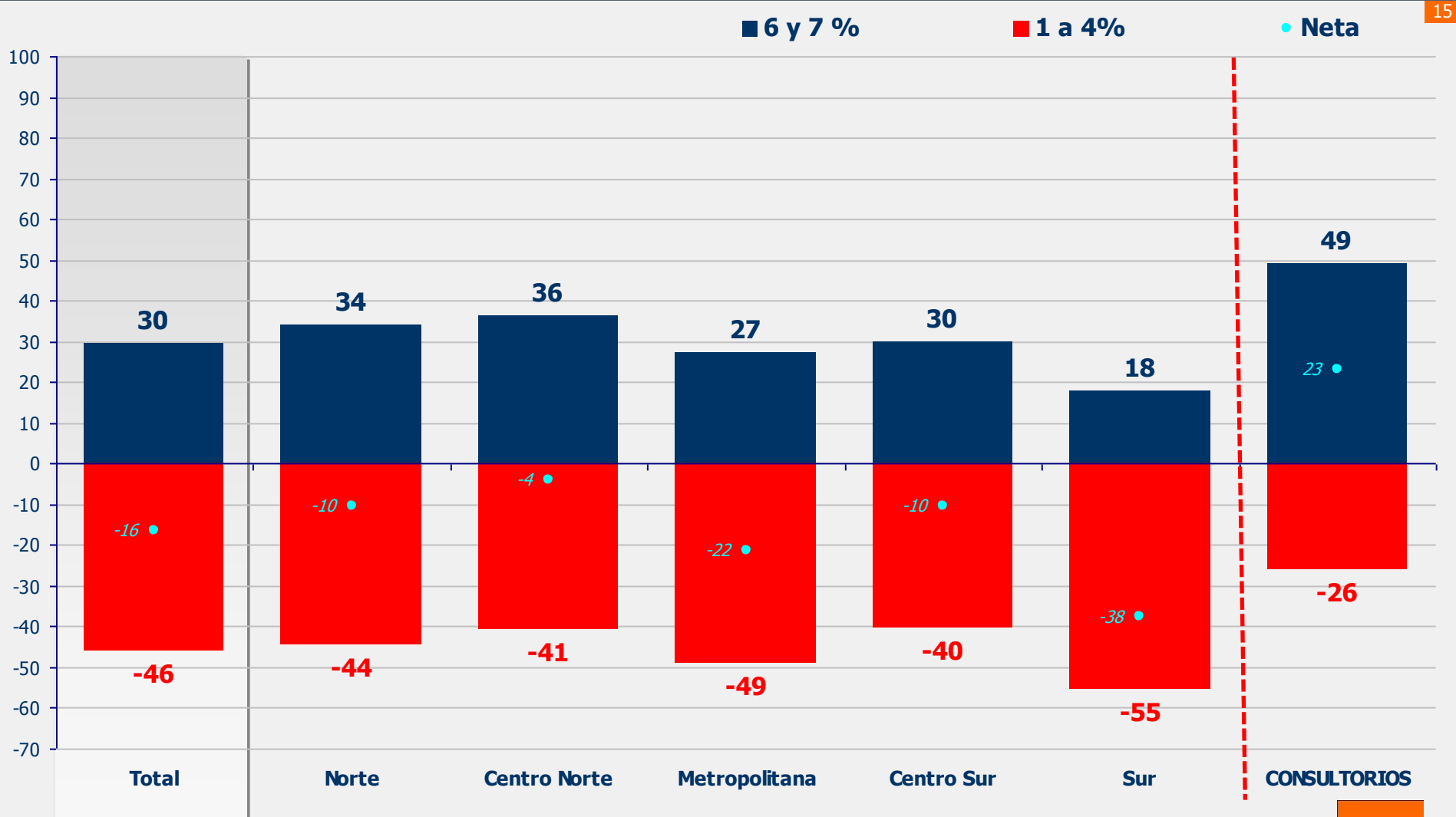
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



14

Disponibilidad de medicamentos y facilidad de entrega de los medicamentos recetados en el consultorio

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

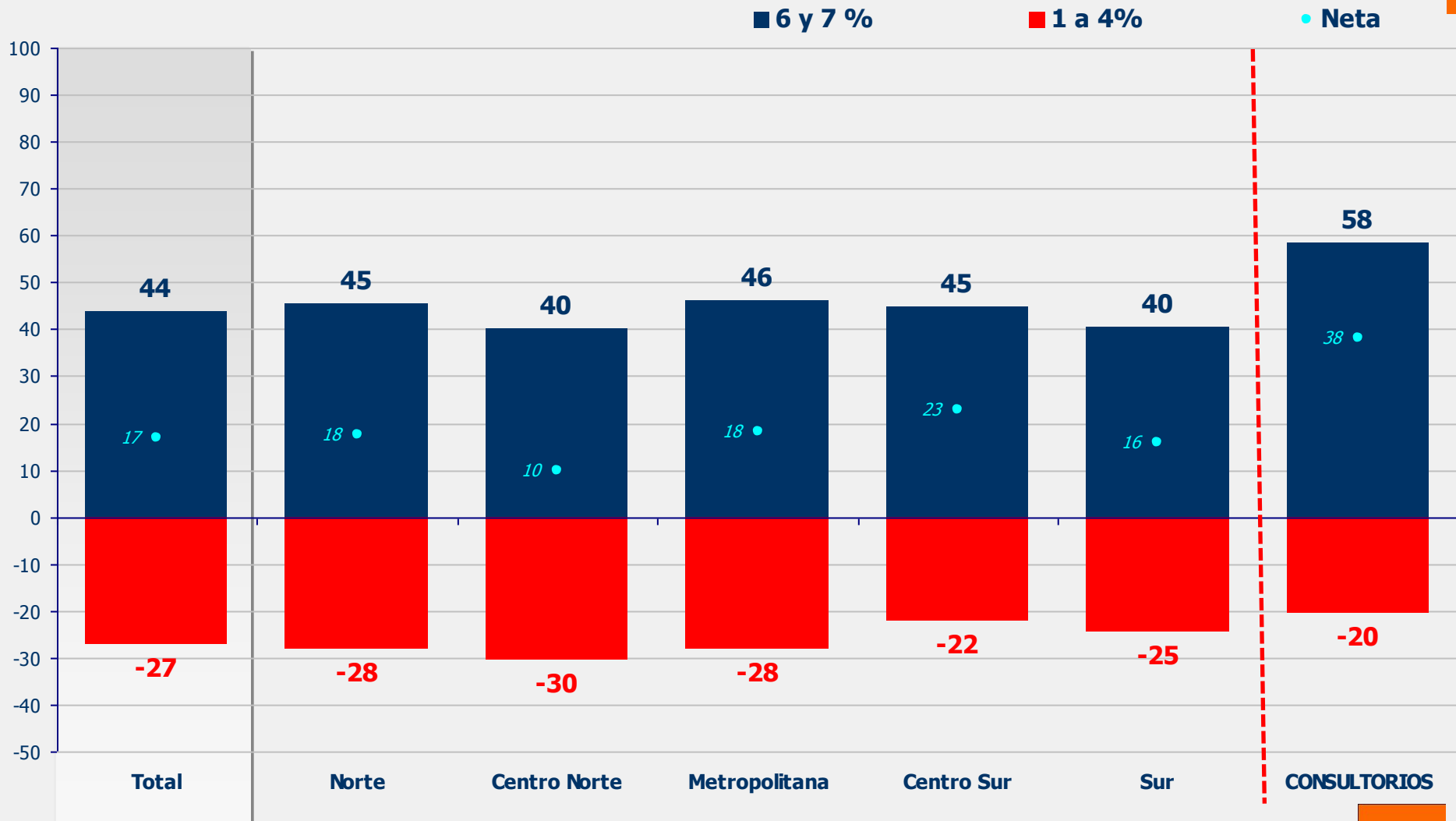


15

Evaluación facilidad de acceso a consultorios

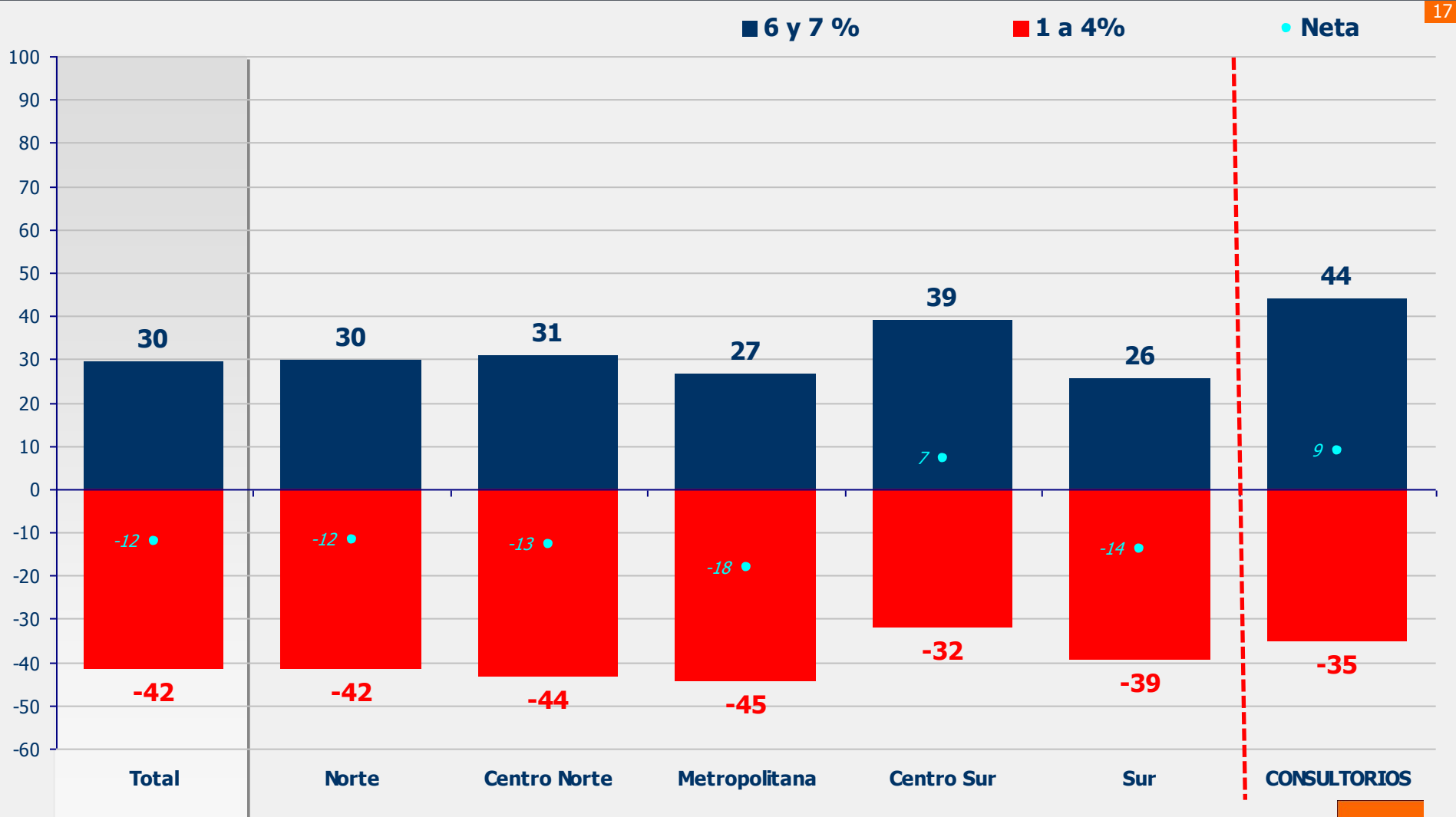
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

16



Evaluación información que entregan en los consultorios

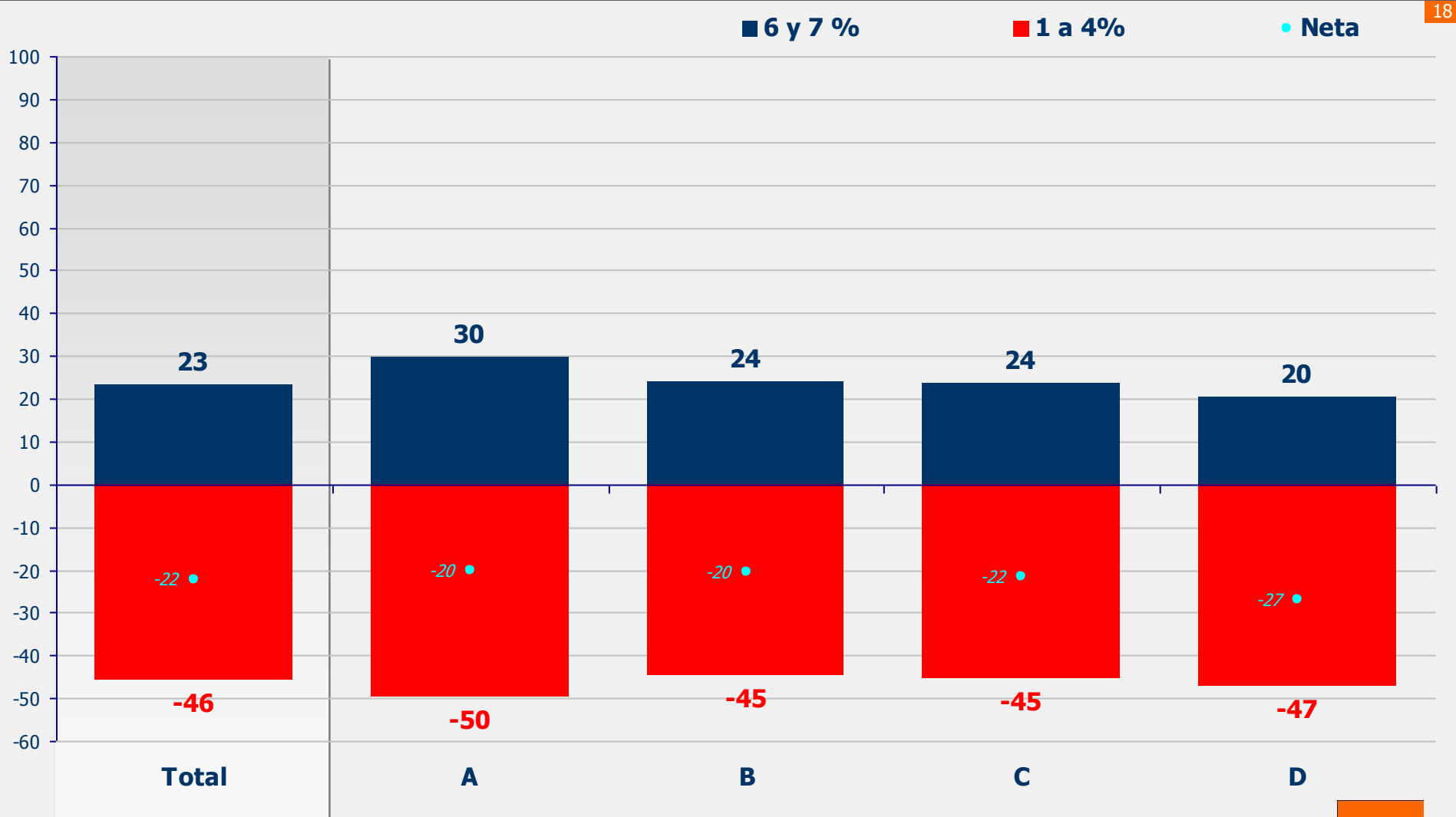
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



17

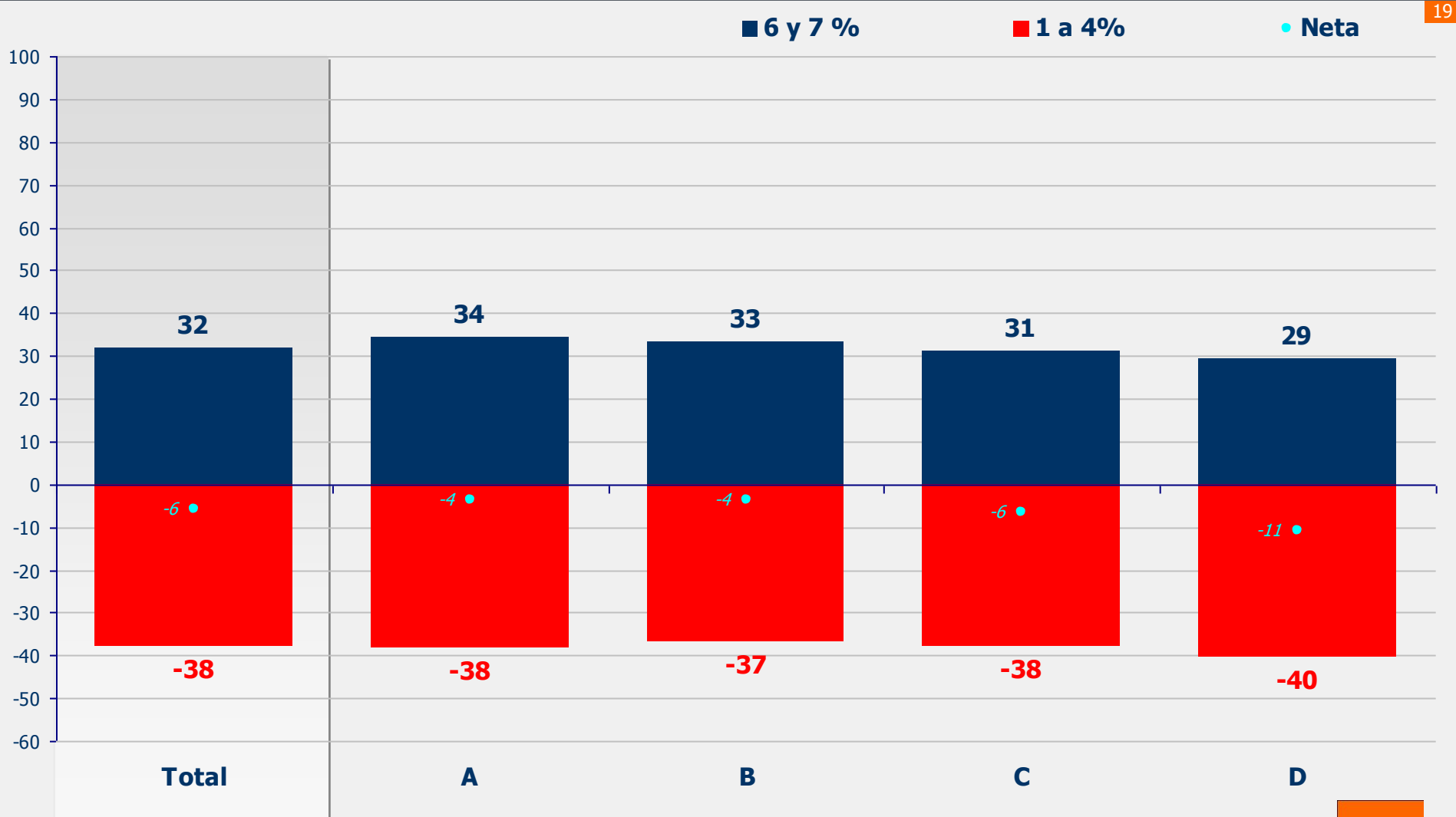
Satisfacción General Consultorios

TOTAL MUESTR
SEGÚN GRUPO



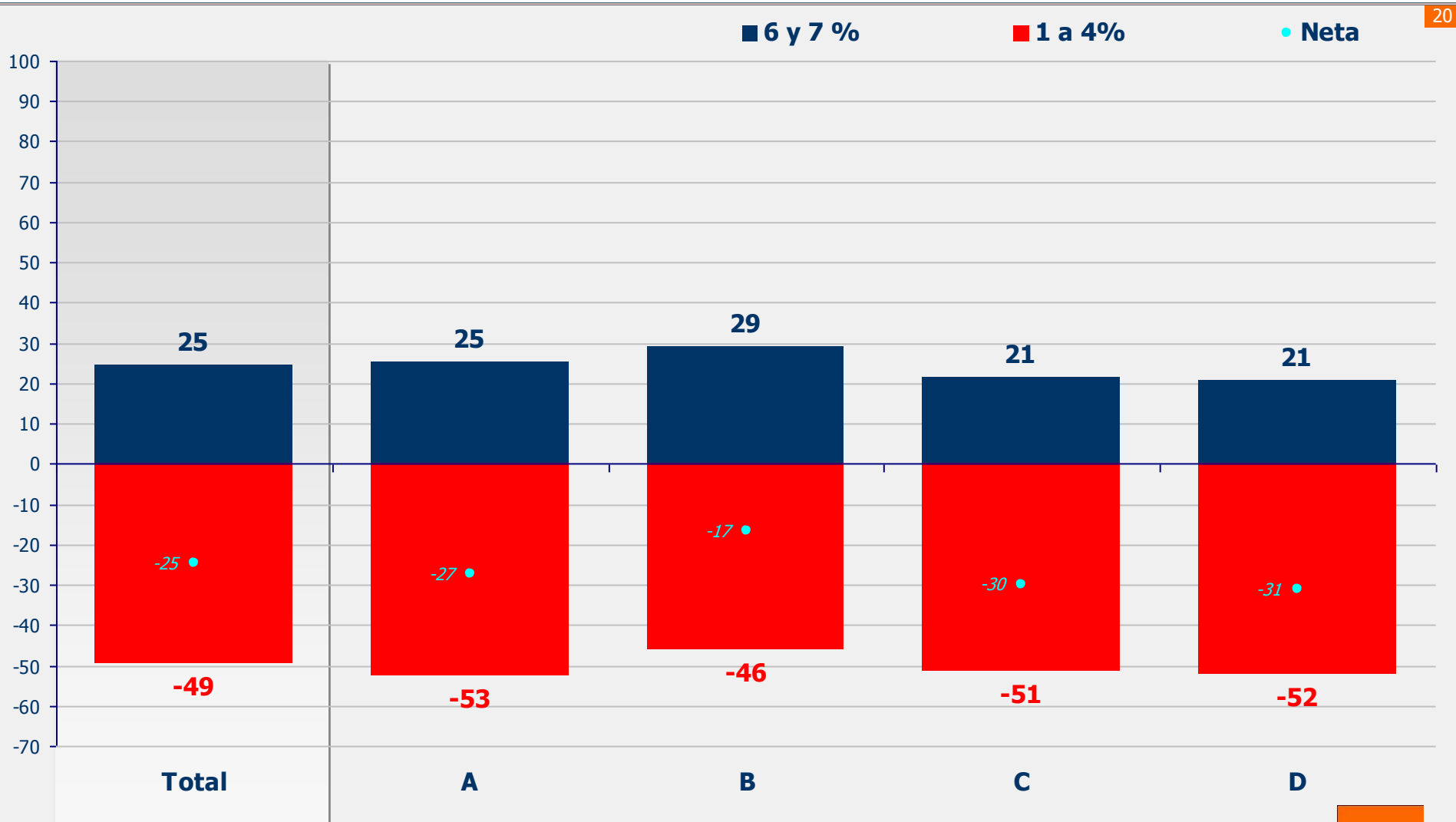
Evaluación atención general de los médicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



Evaluación atención personal administrativo

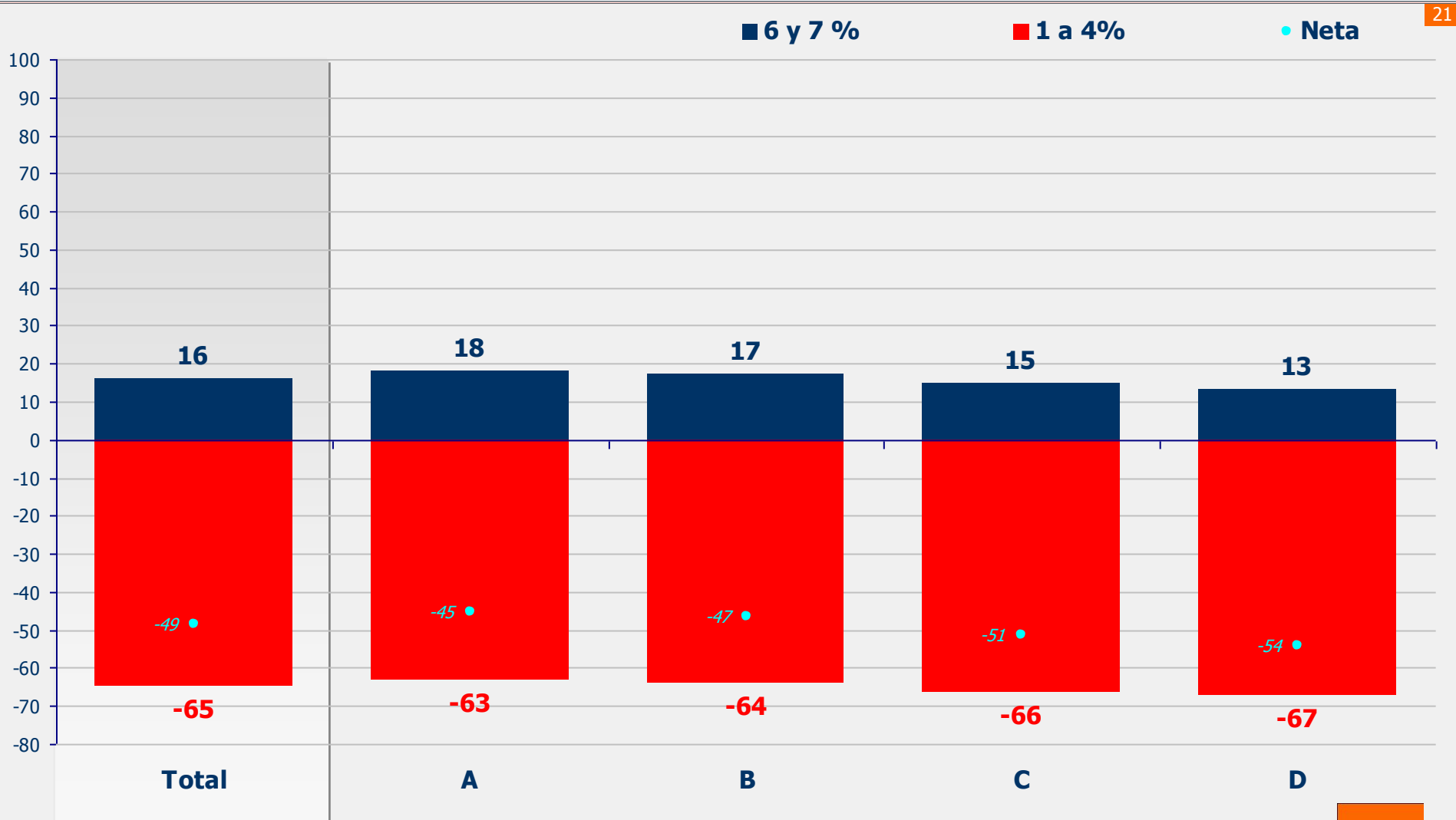
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



20

Evaluación tiempos de espera para que le den hora

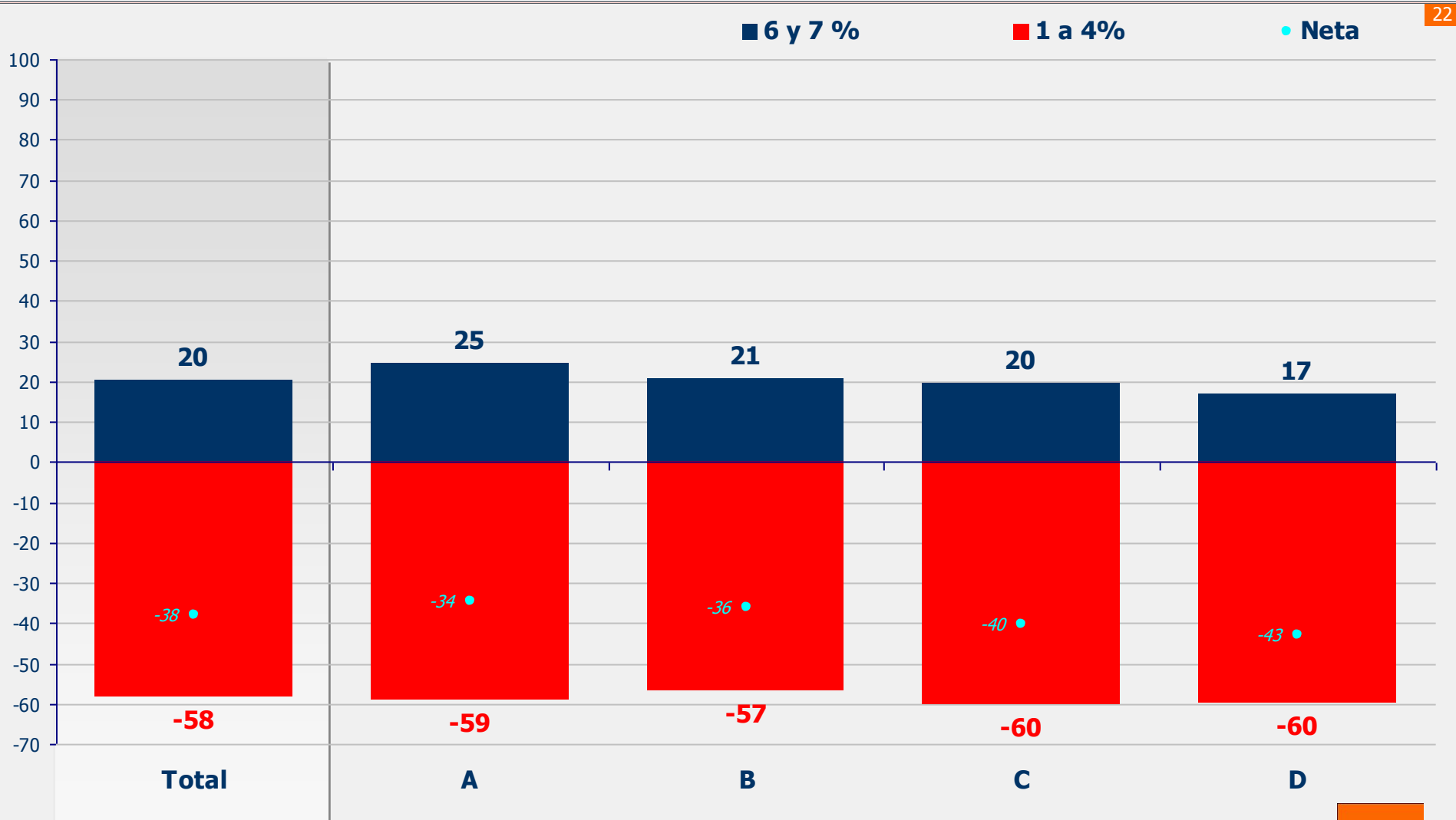
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



21

Evaluación tpo. de espera para ser atendido por médicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

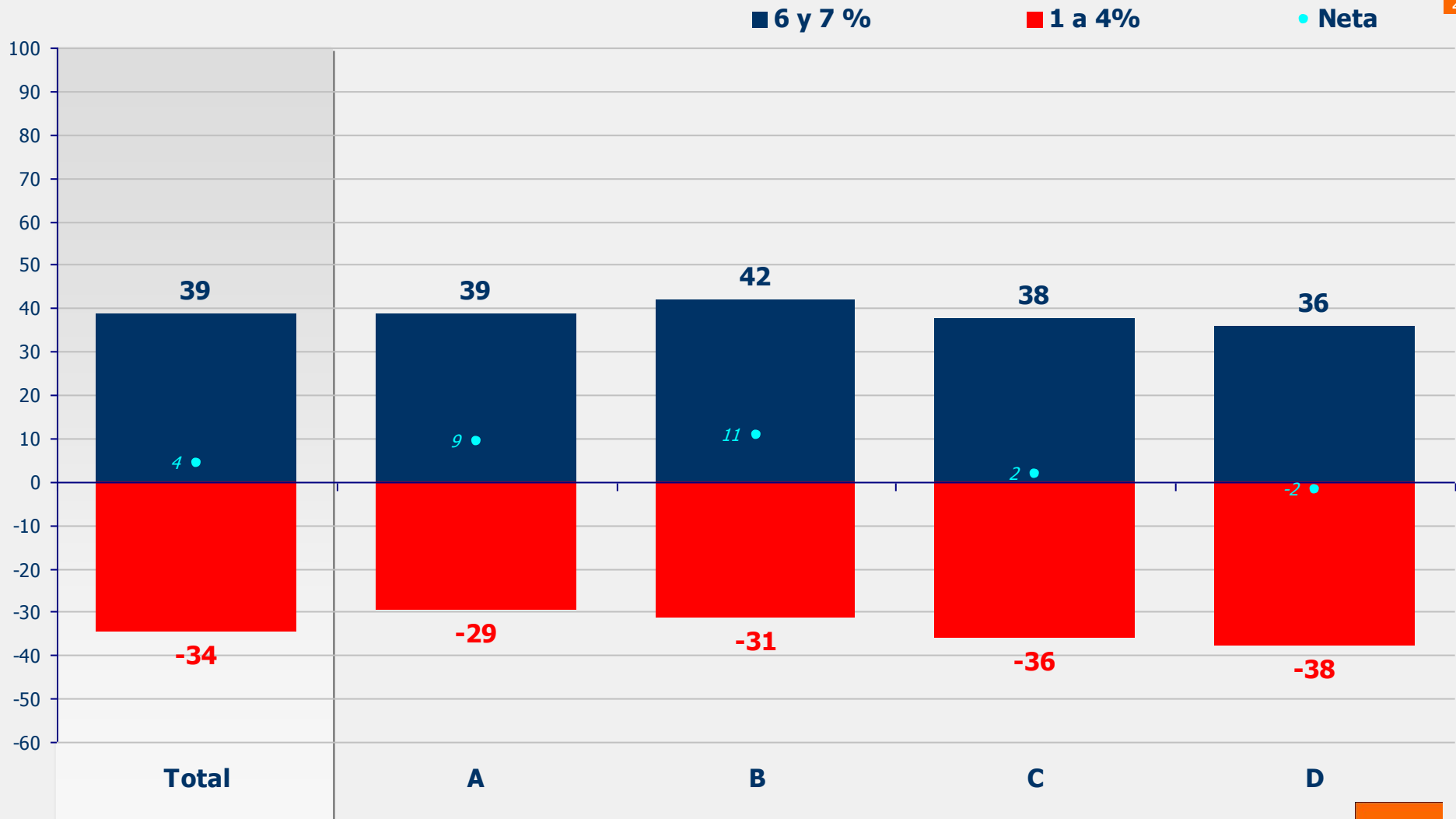


22

Evaluación infraestructura en general del consultorio

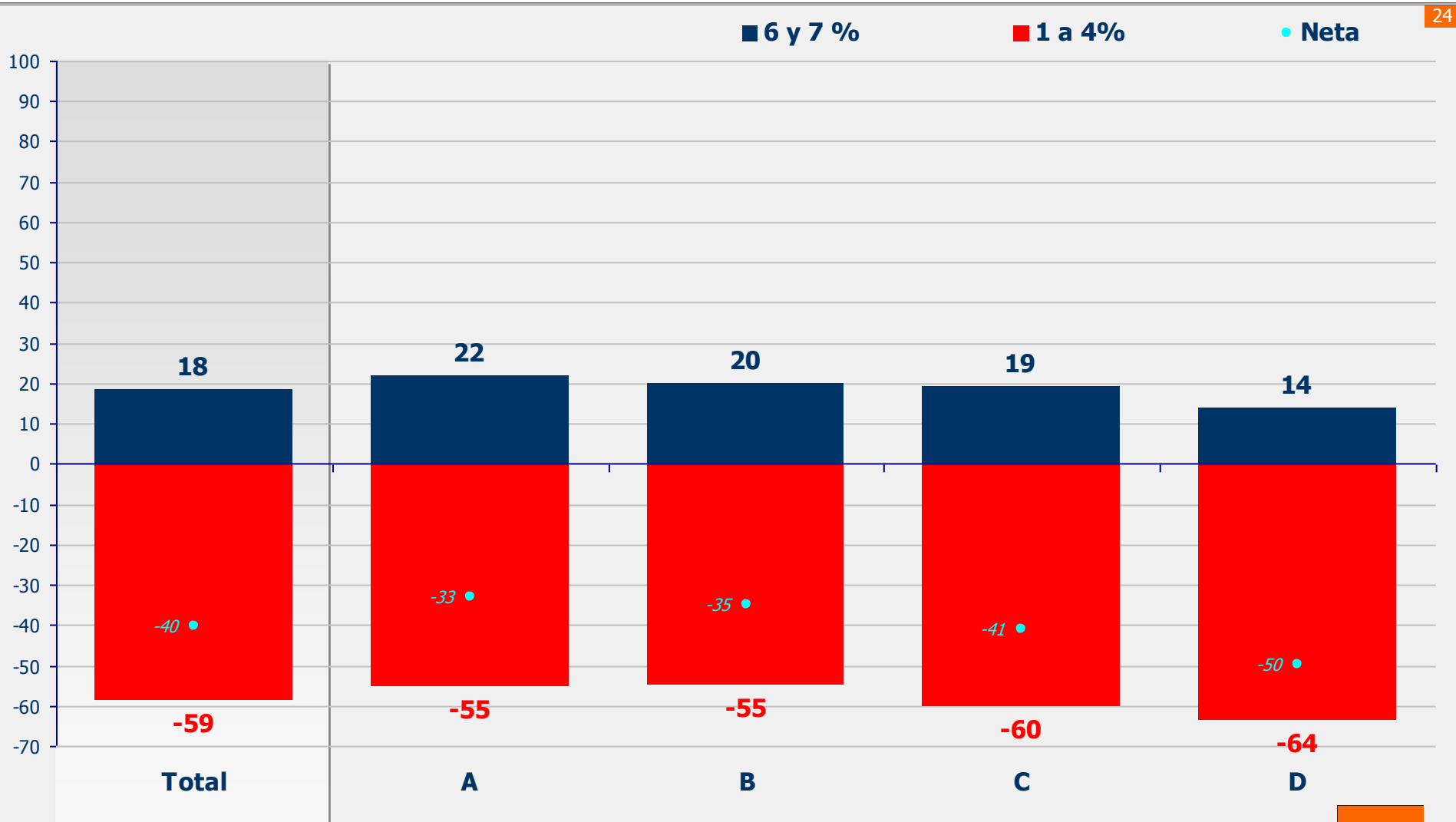
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

23



Evaluación cantidad de médicos disponibles para atender

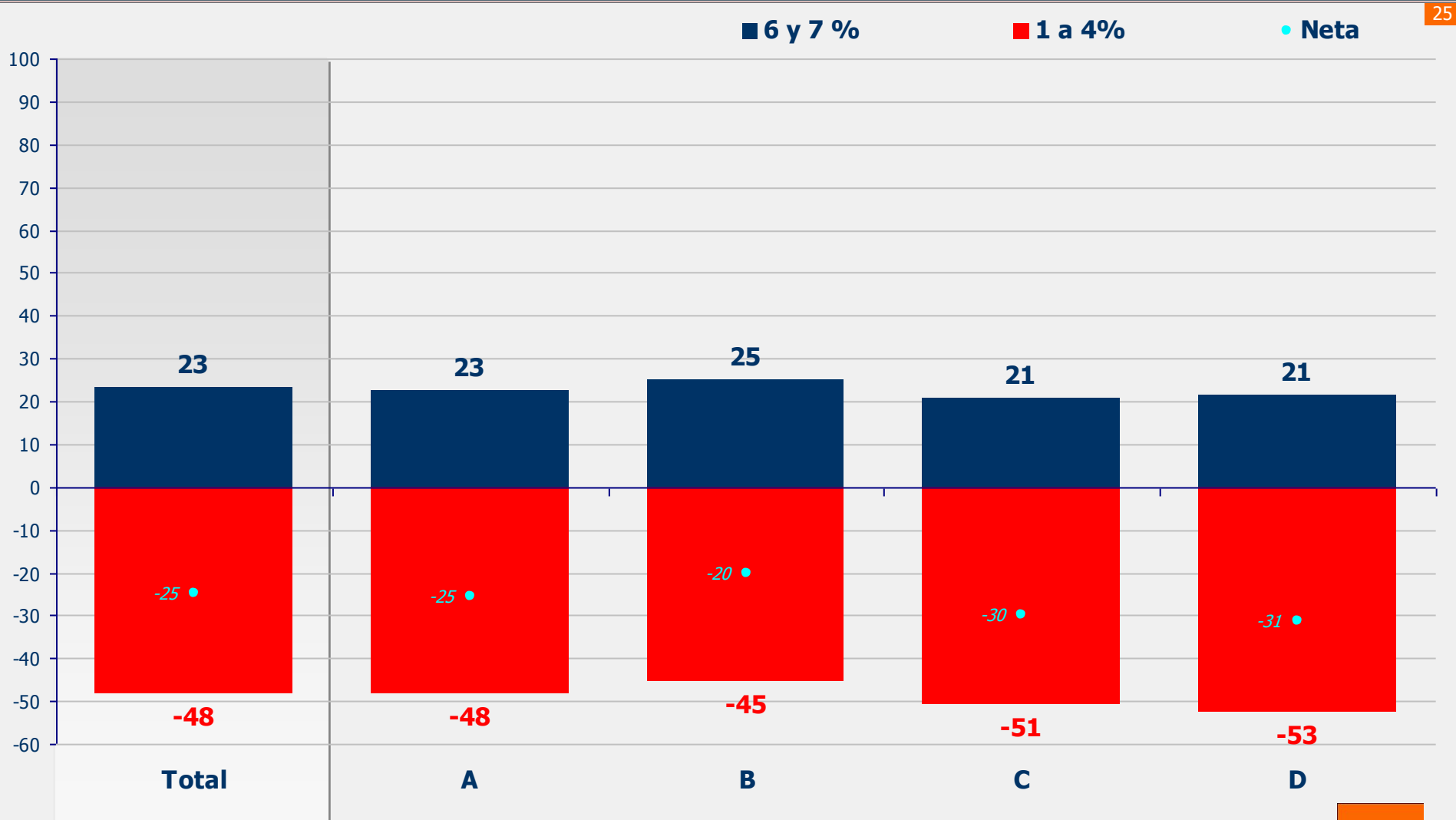
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



24

Evaluación cantidad de personal administrativo disponible para atender

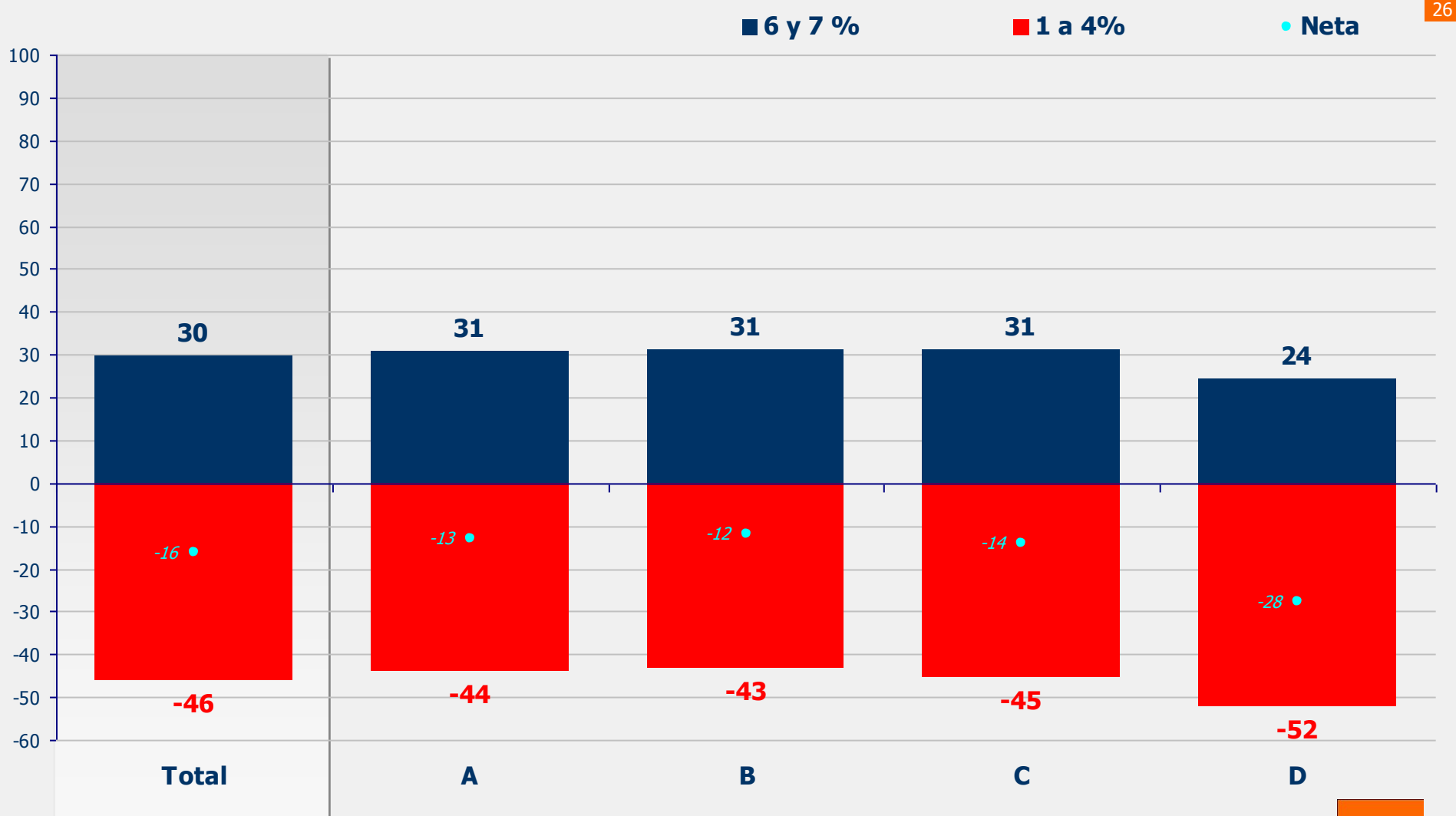
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



25

Disponibilidad de medicamentos y facilidad de entrega de los medicamentos recetados en el consultorio

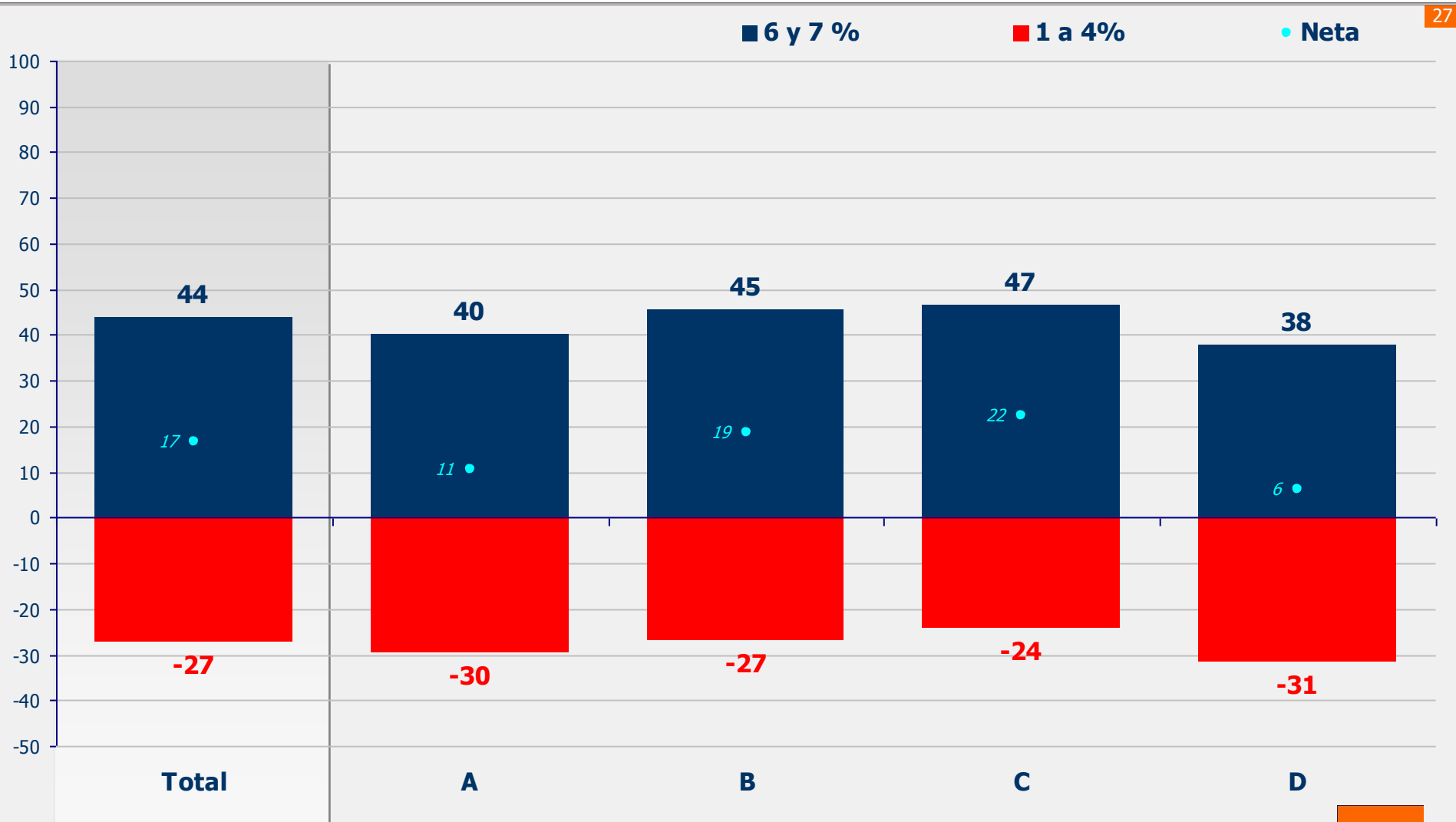
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



26

Evaluación facilidad de acceso a consultorios

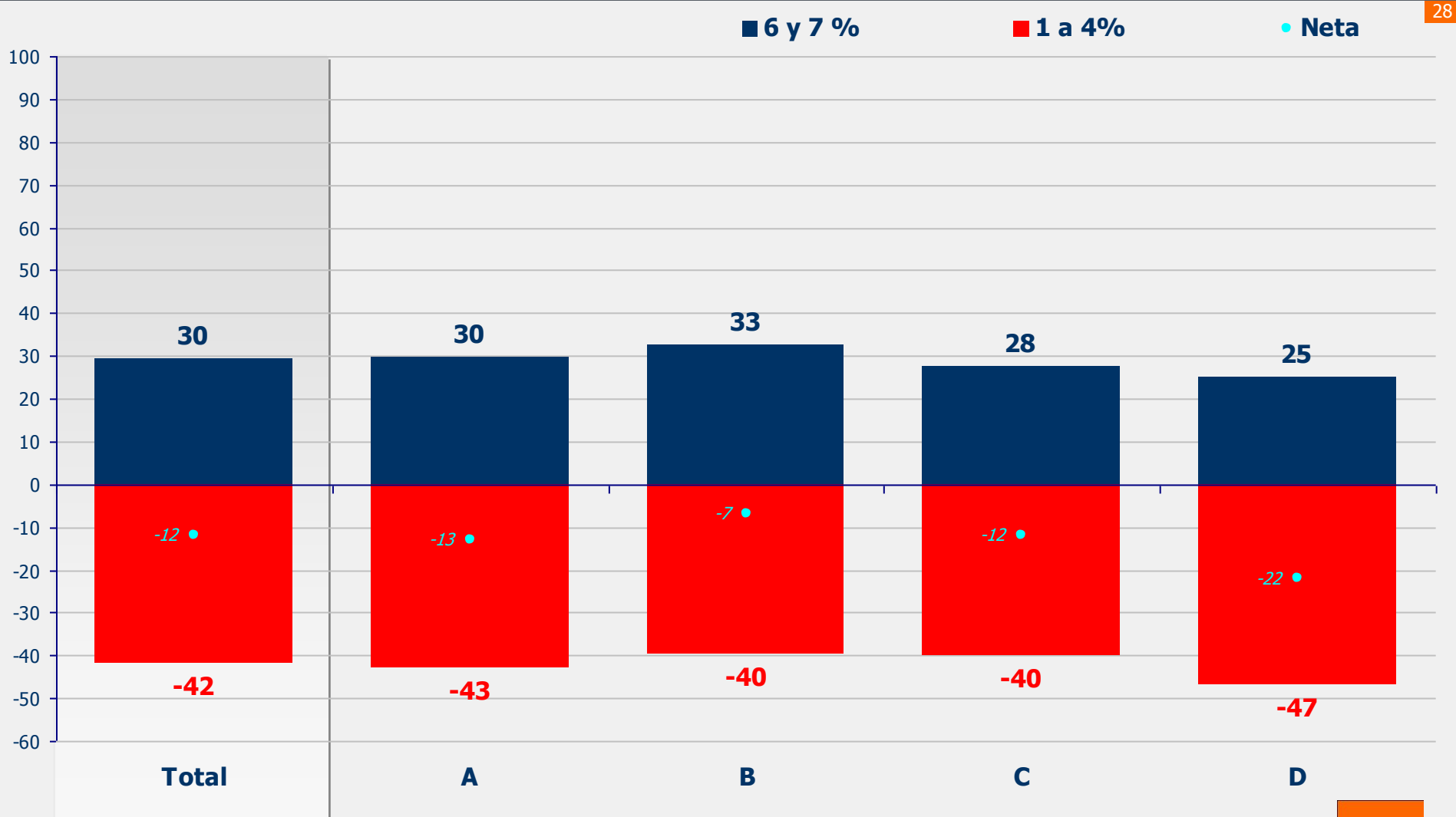
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



27

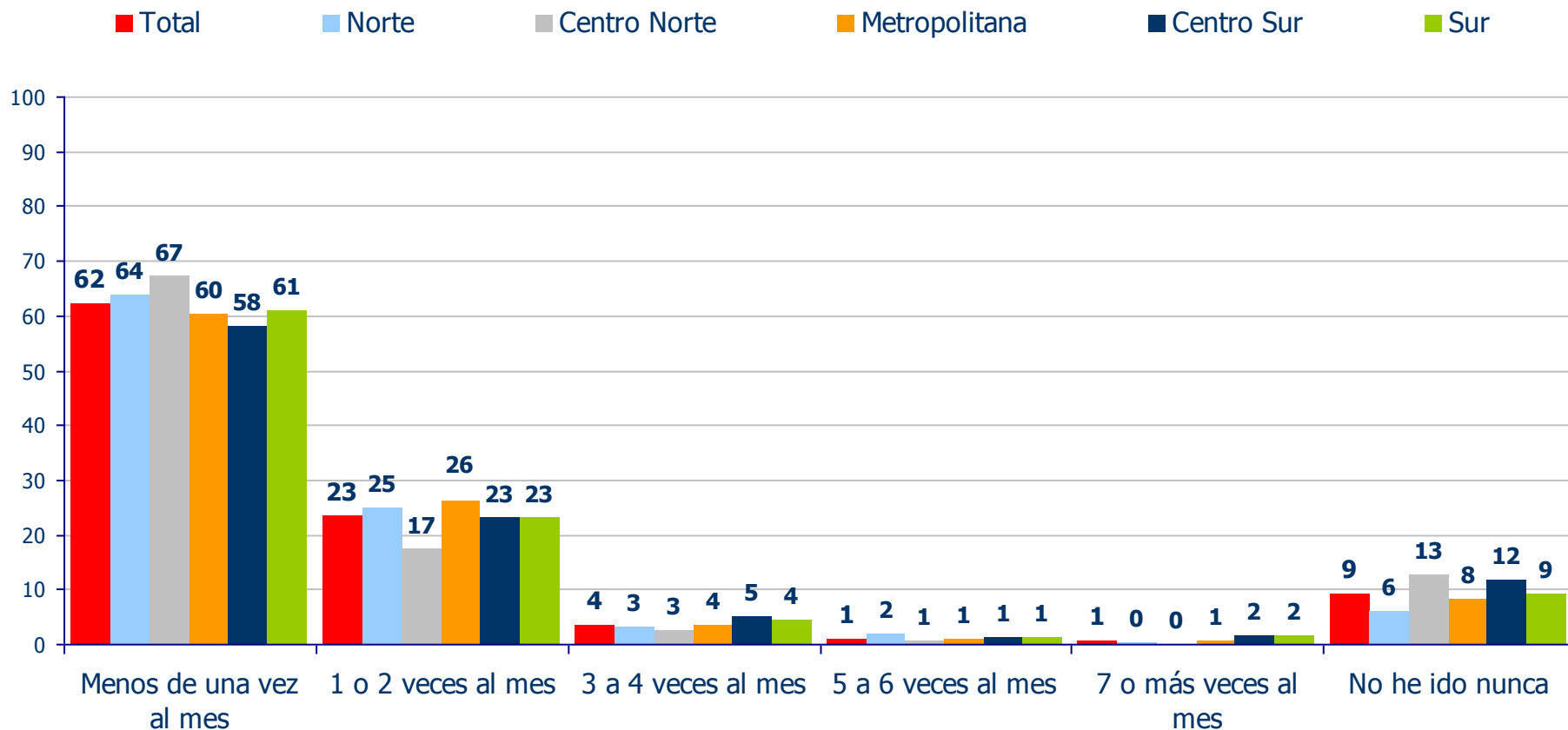
Evaluación información que entregan en los consultorios

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



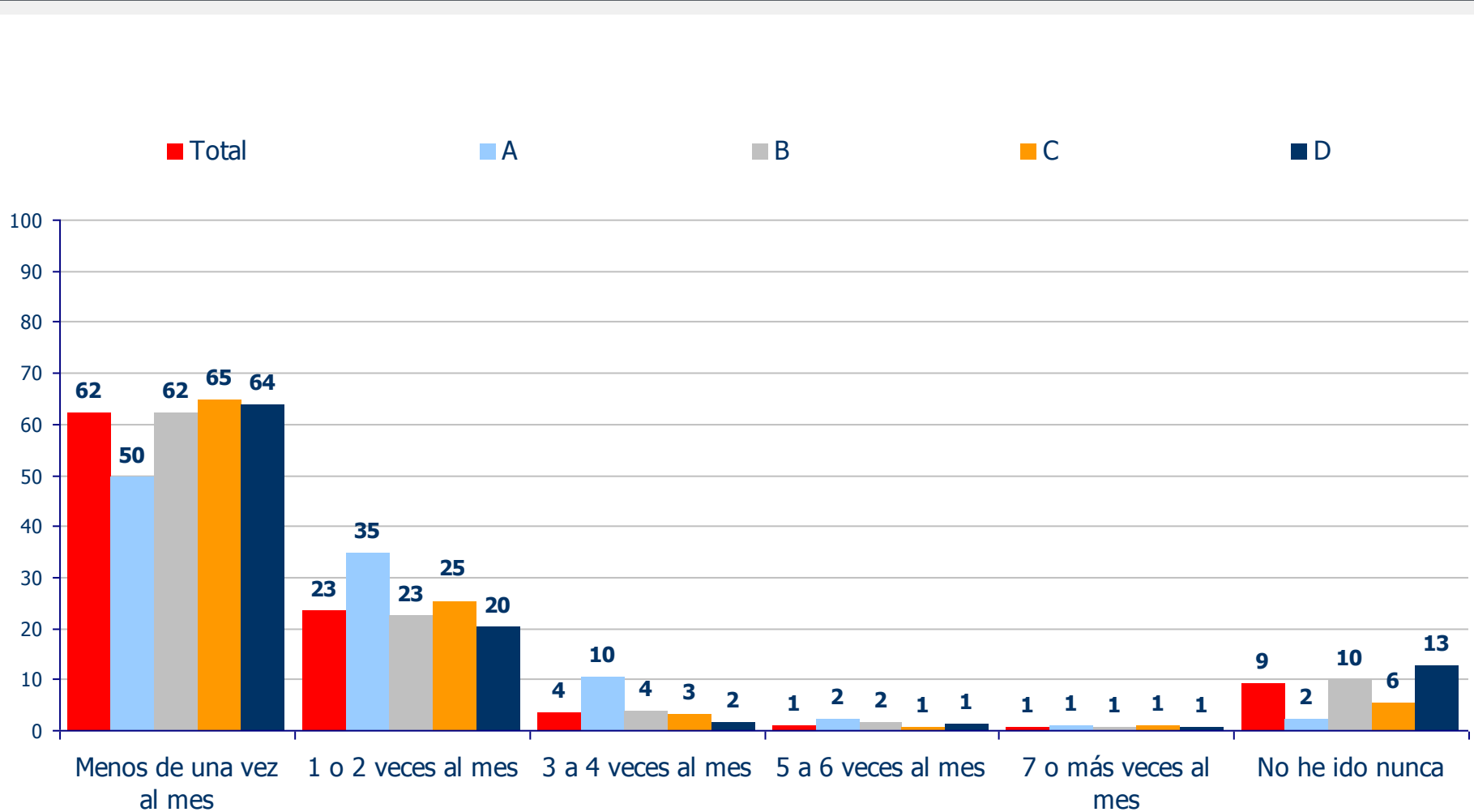
Frecuencia Asistencia a consultorio

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Frecuencia Asistencia a consultorio

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



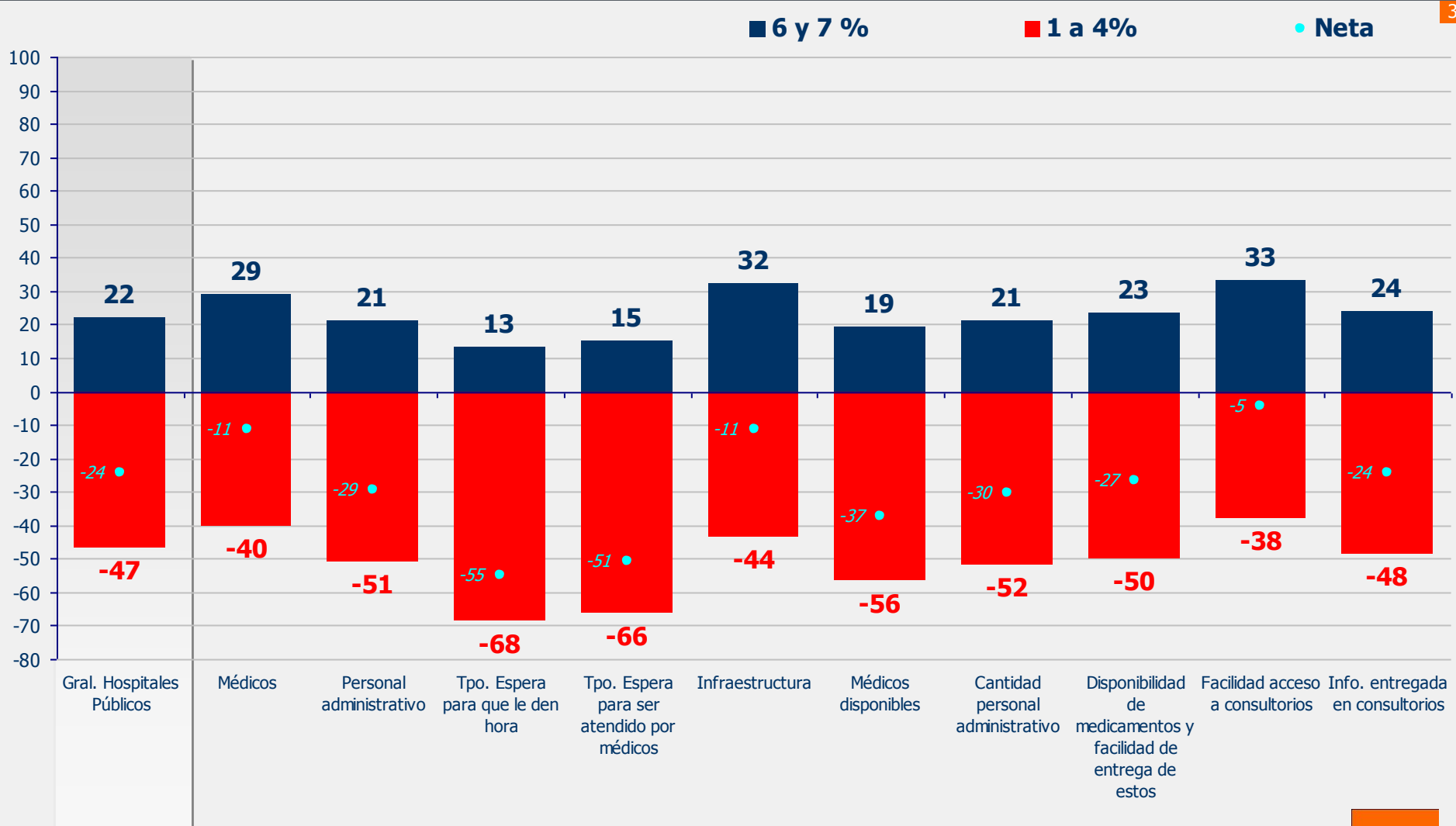
1.2. Hospitales públicos



Indicadores generales Hospitales Públicos

Escala Notas 1 a 7

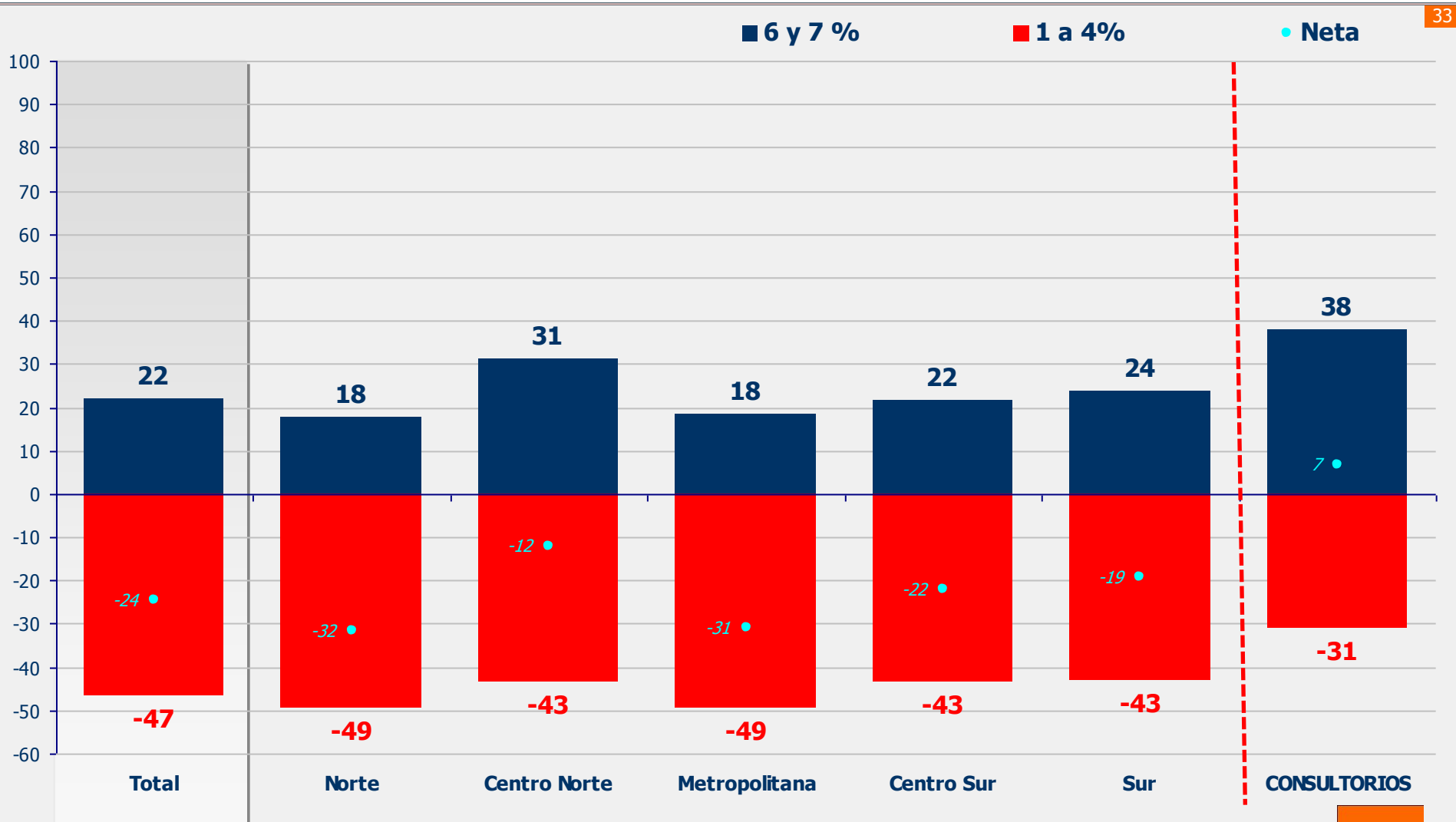
TOTAL MUESTRA



32

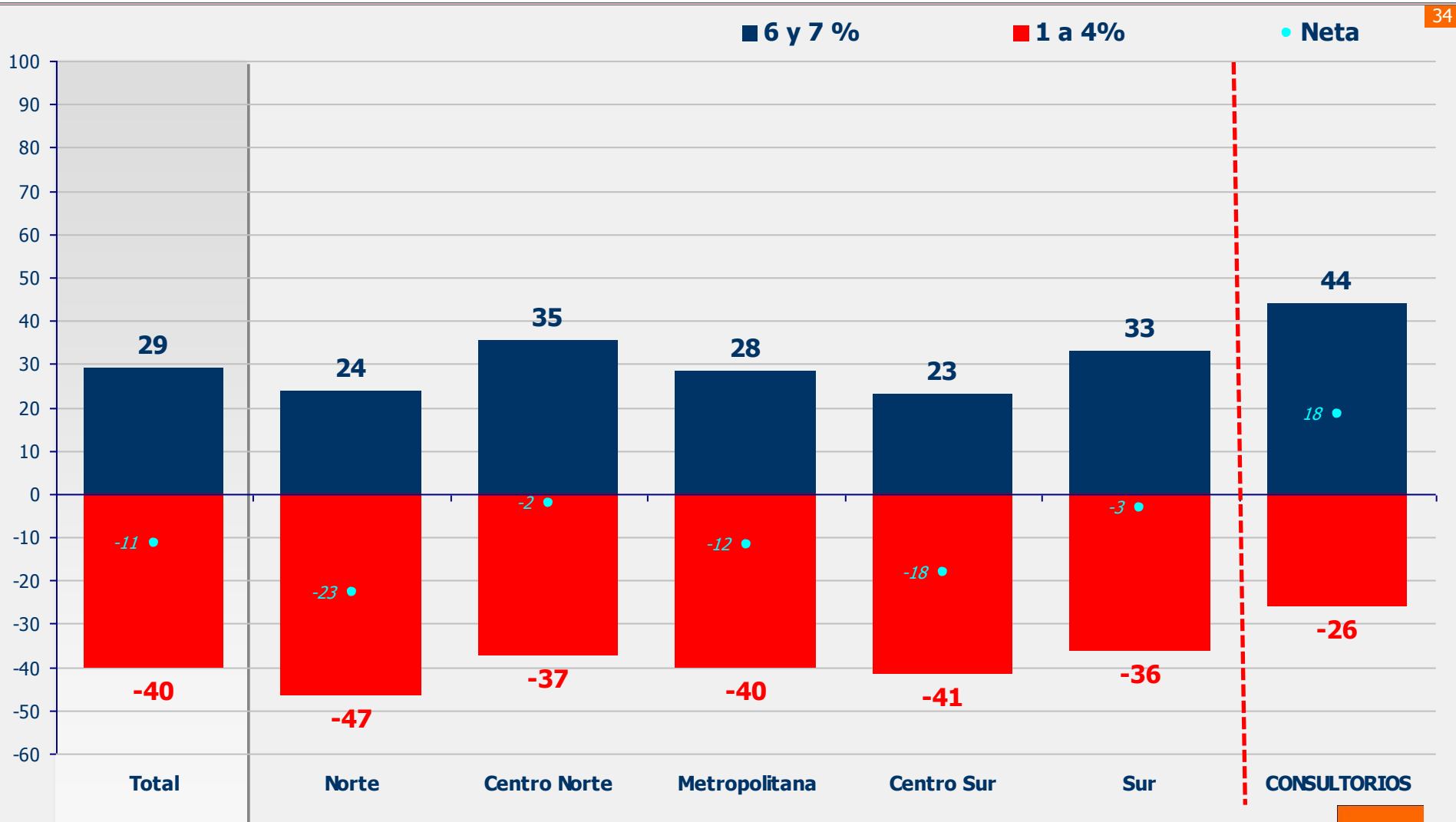
Satisfacción General Hospitales Públicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Evaluación atención general de los médicos

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

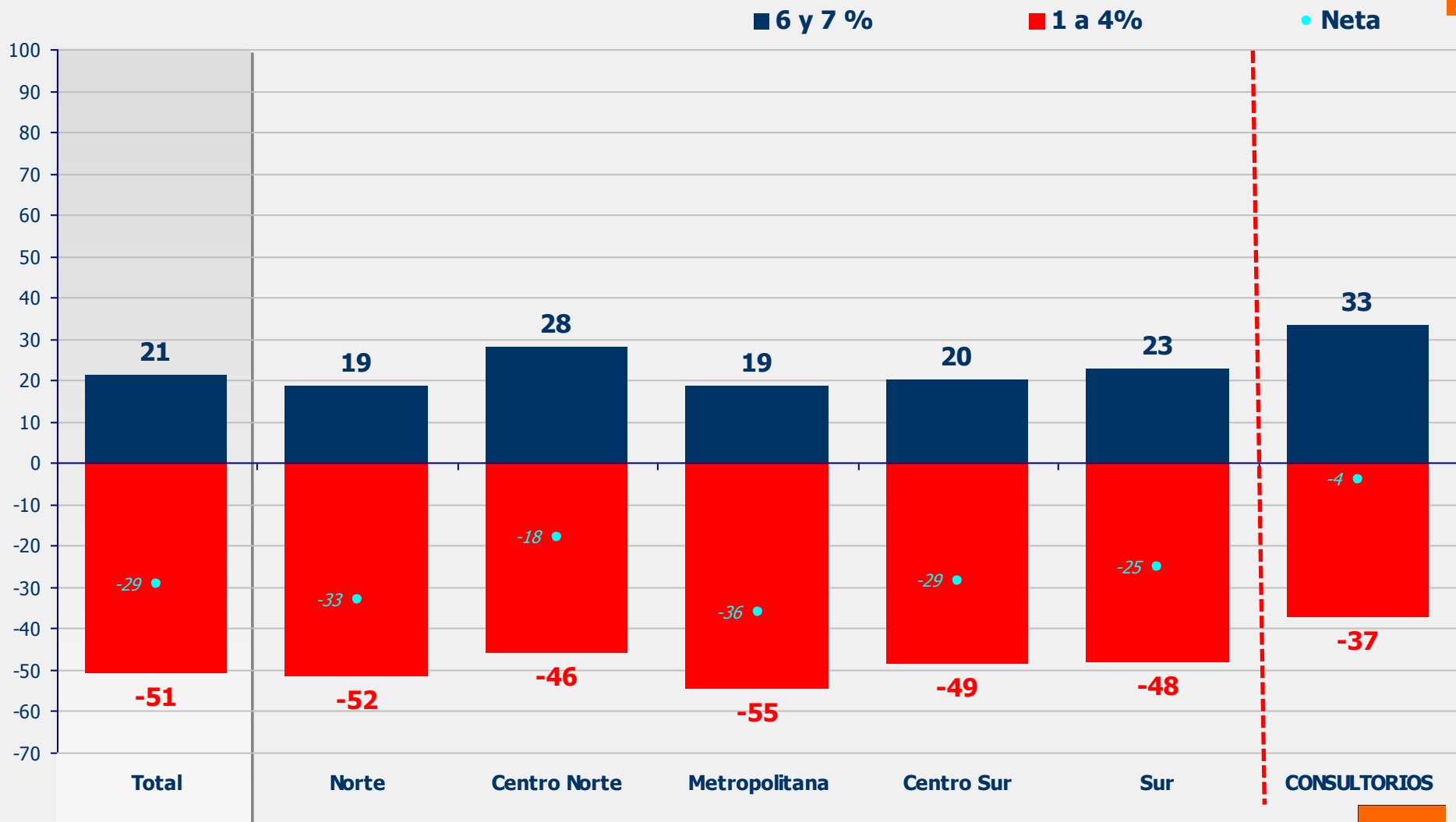


34

Evaluación atención personal administrativo

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

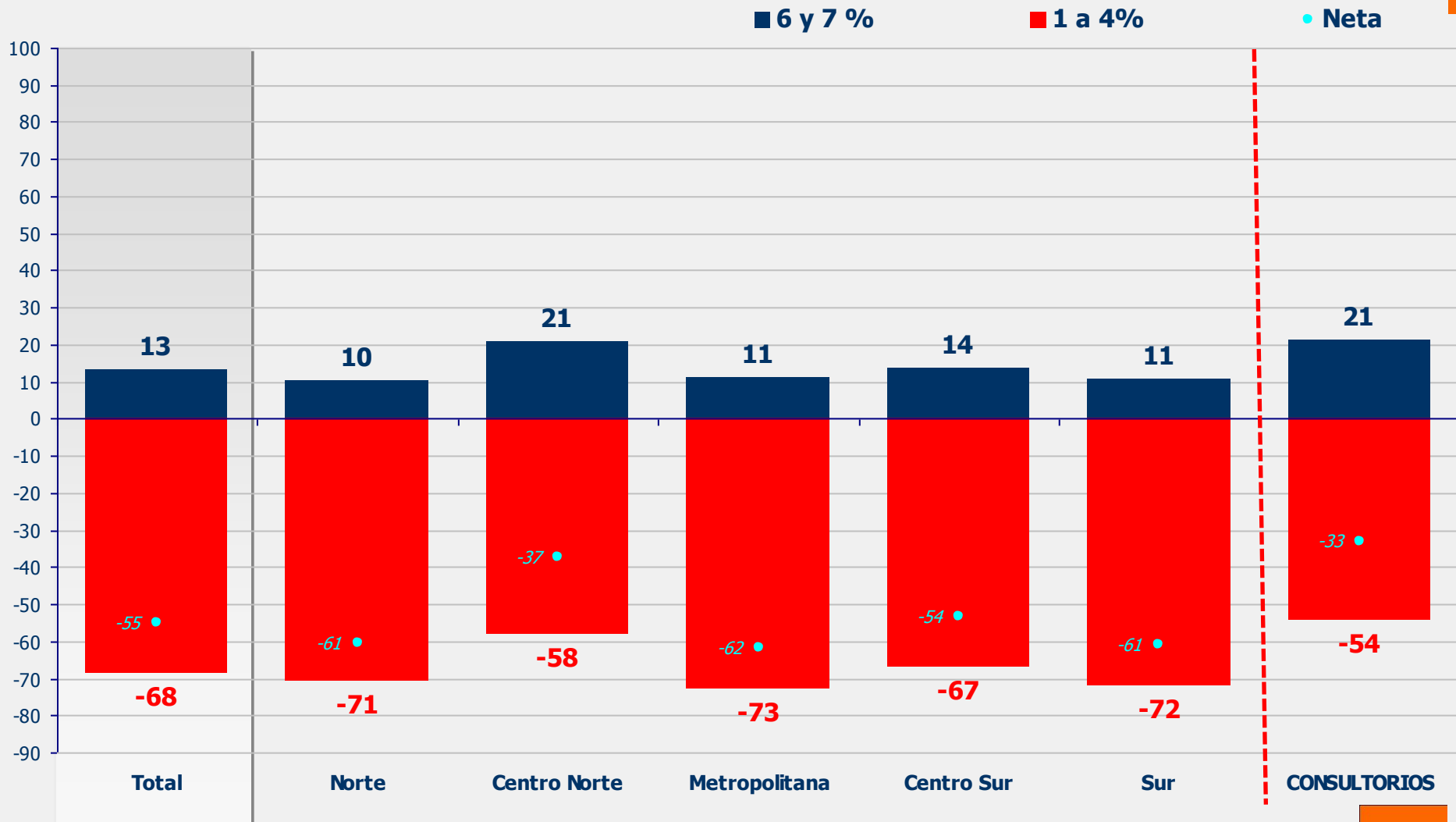
35



Evaluación tiempos de espera para que le den hora

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

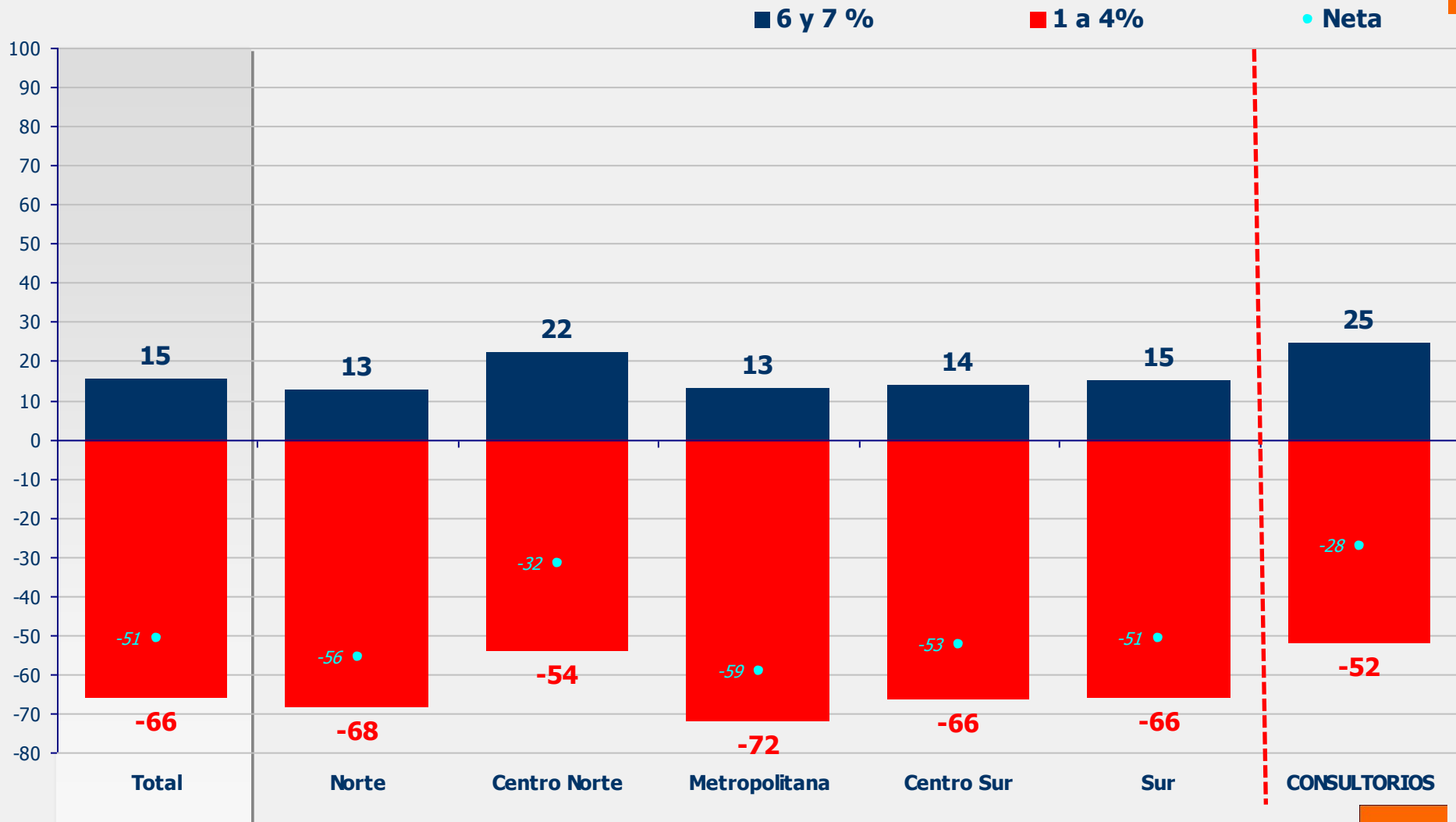
36



Evaluación tpo. de espera para ser atendido por médicos

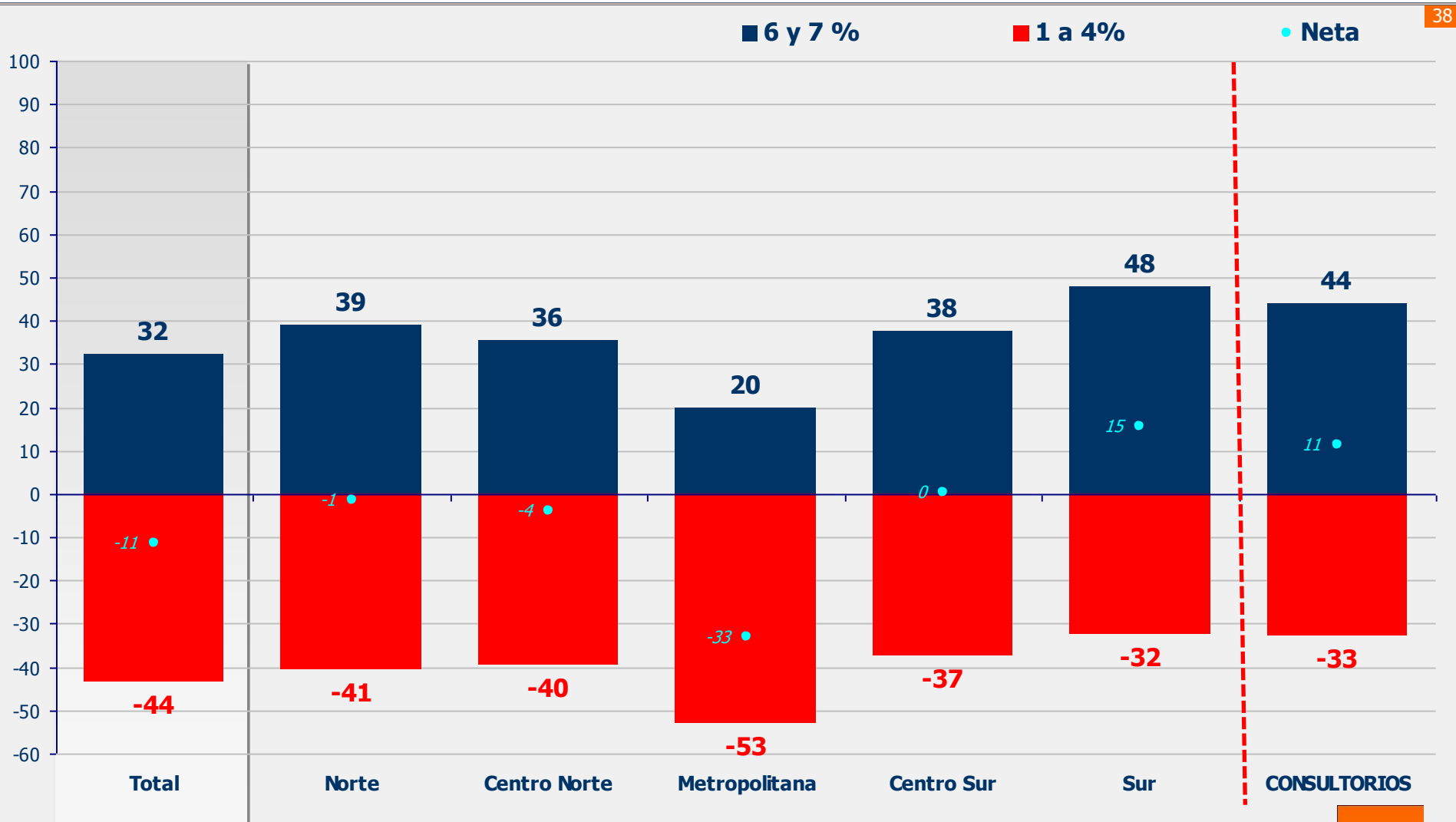
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

37



Evaluación infraestructura en general del consultorio

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

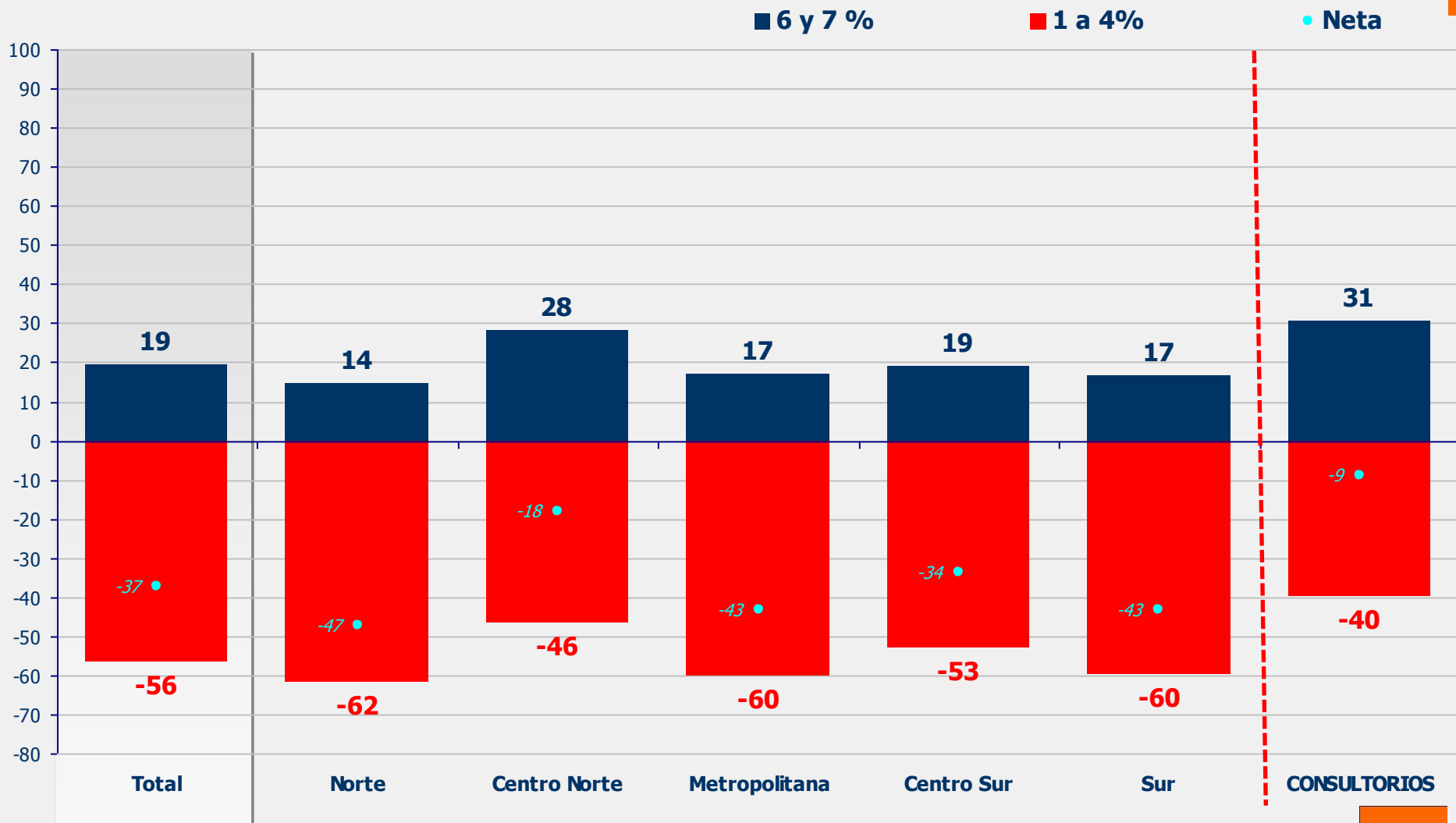


38

Evaluación cantidad de médicos disponibles para atender

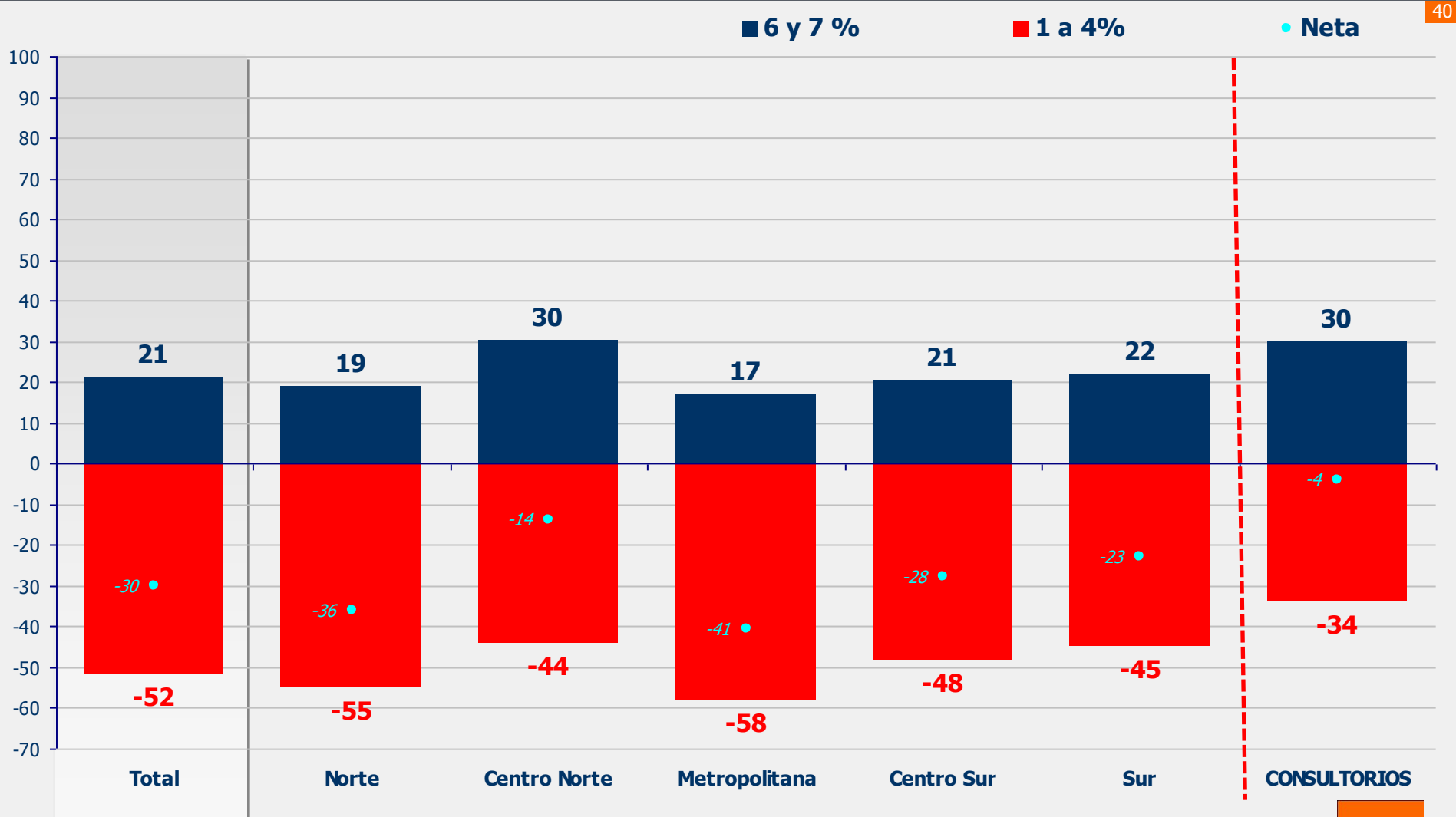
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

39



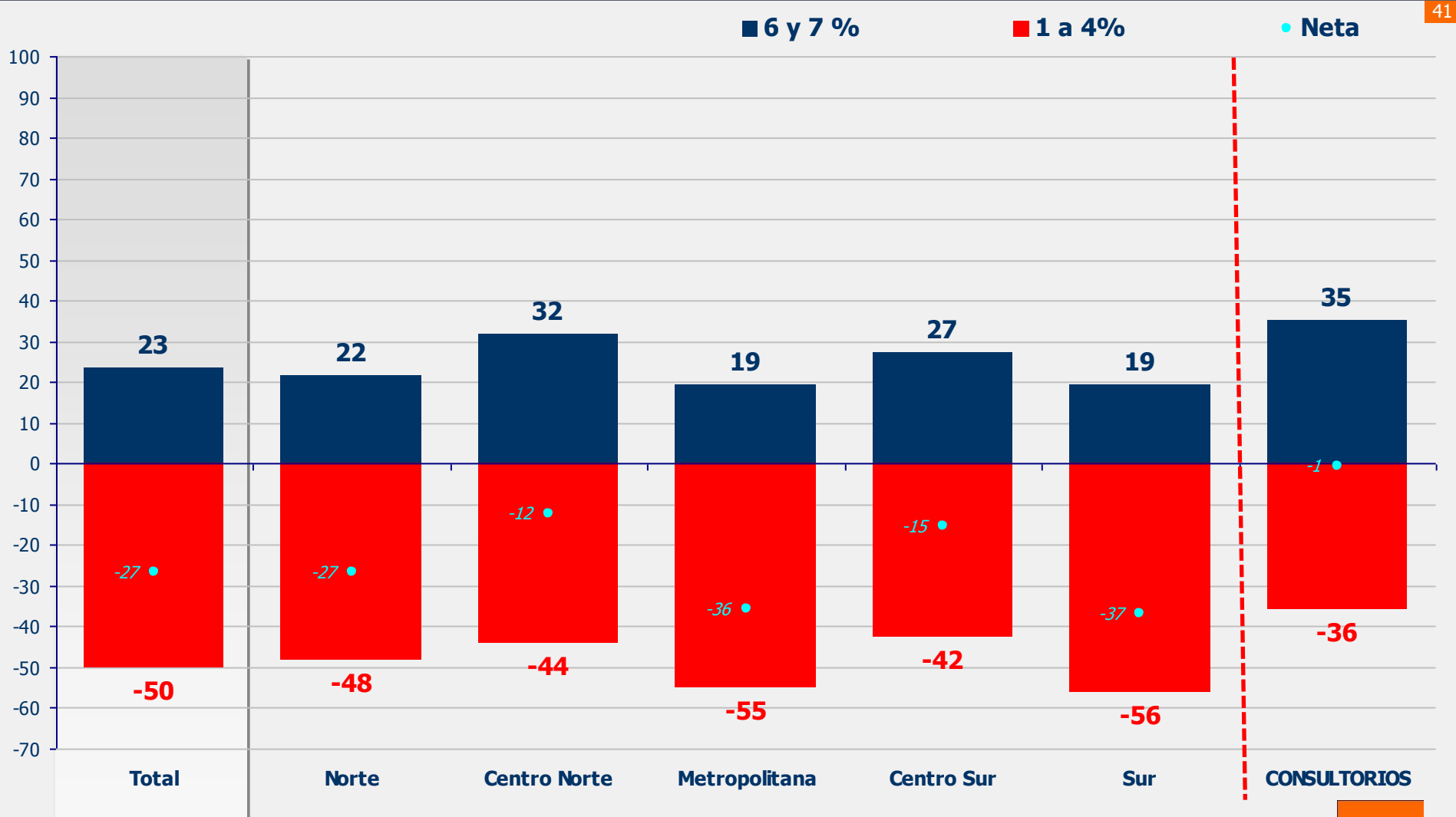
Evaluación cantidad de personal administrativo disponible para atender

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



Disponibilidad de medicamentos y facilidad de entrega de los medicamentos recetados en el consultorio

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

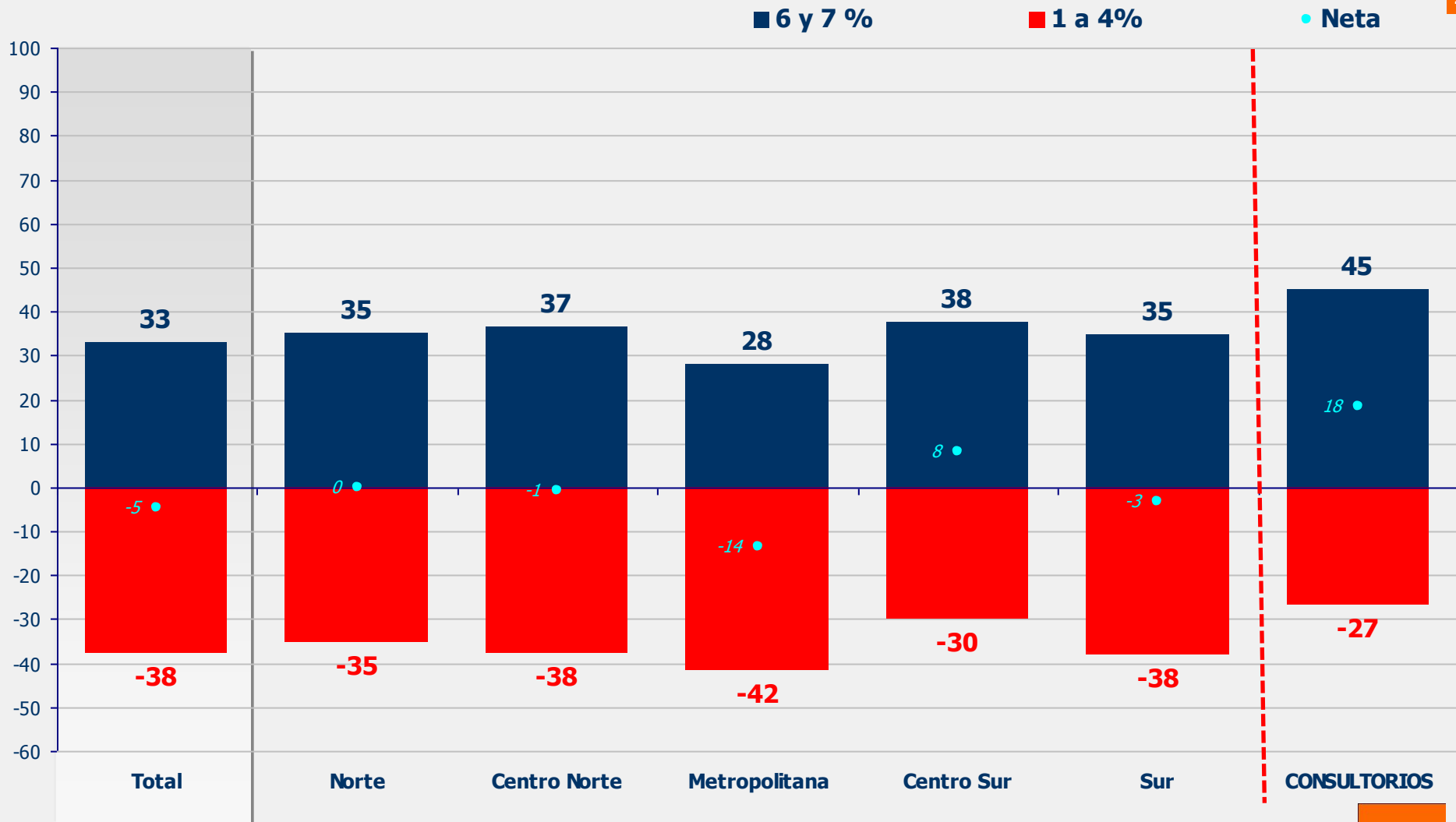


41

Evaluación facilidad de acceso a consultorios

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

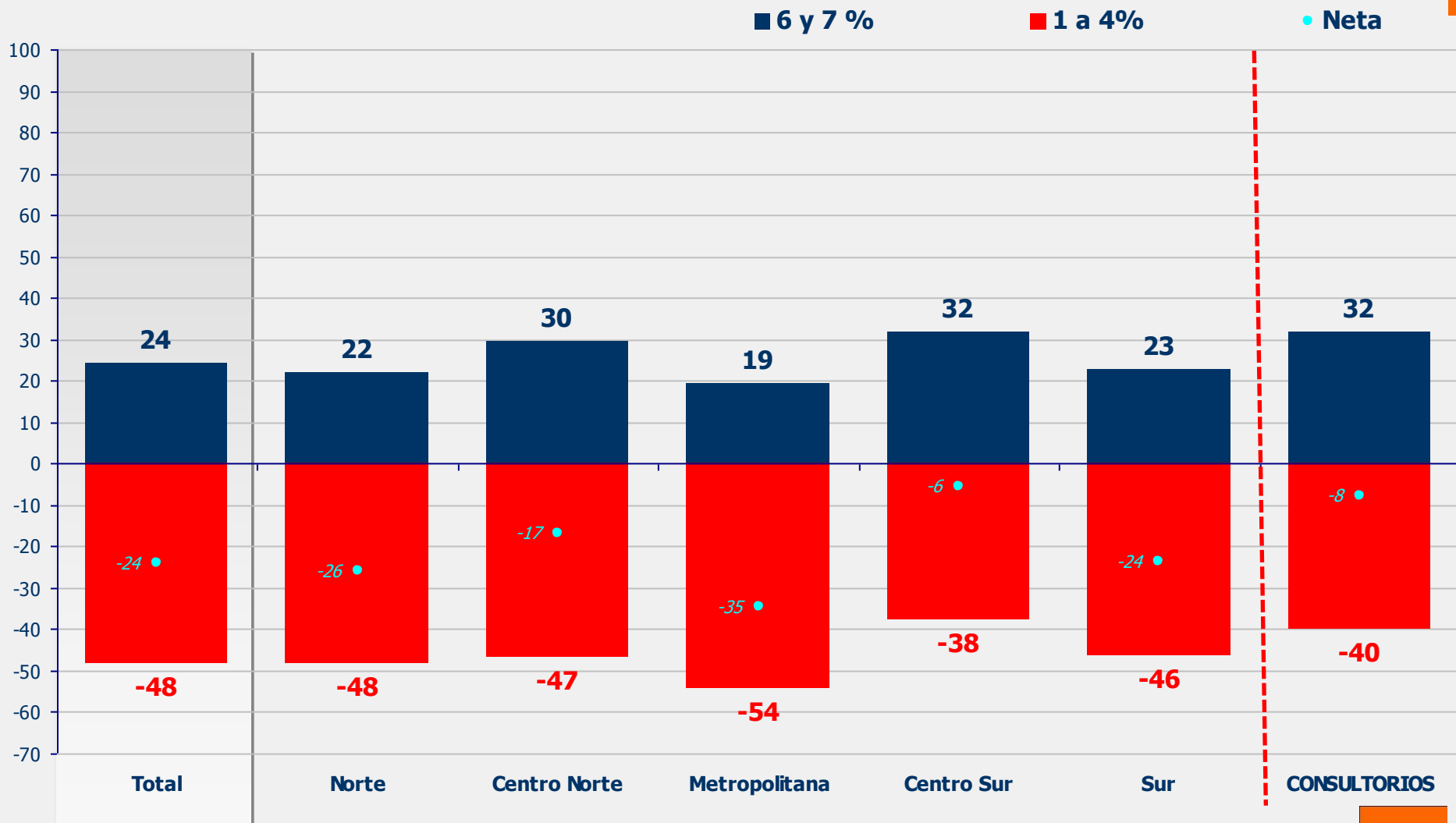
42



Evaluación información que entregan en los consultorios

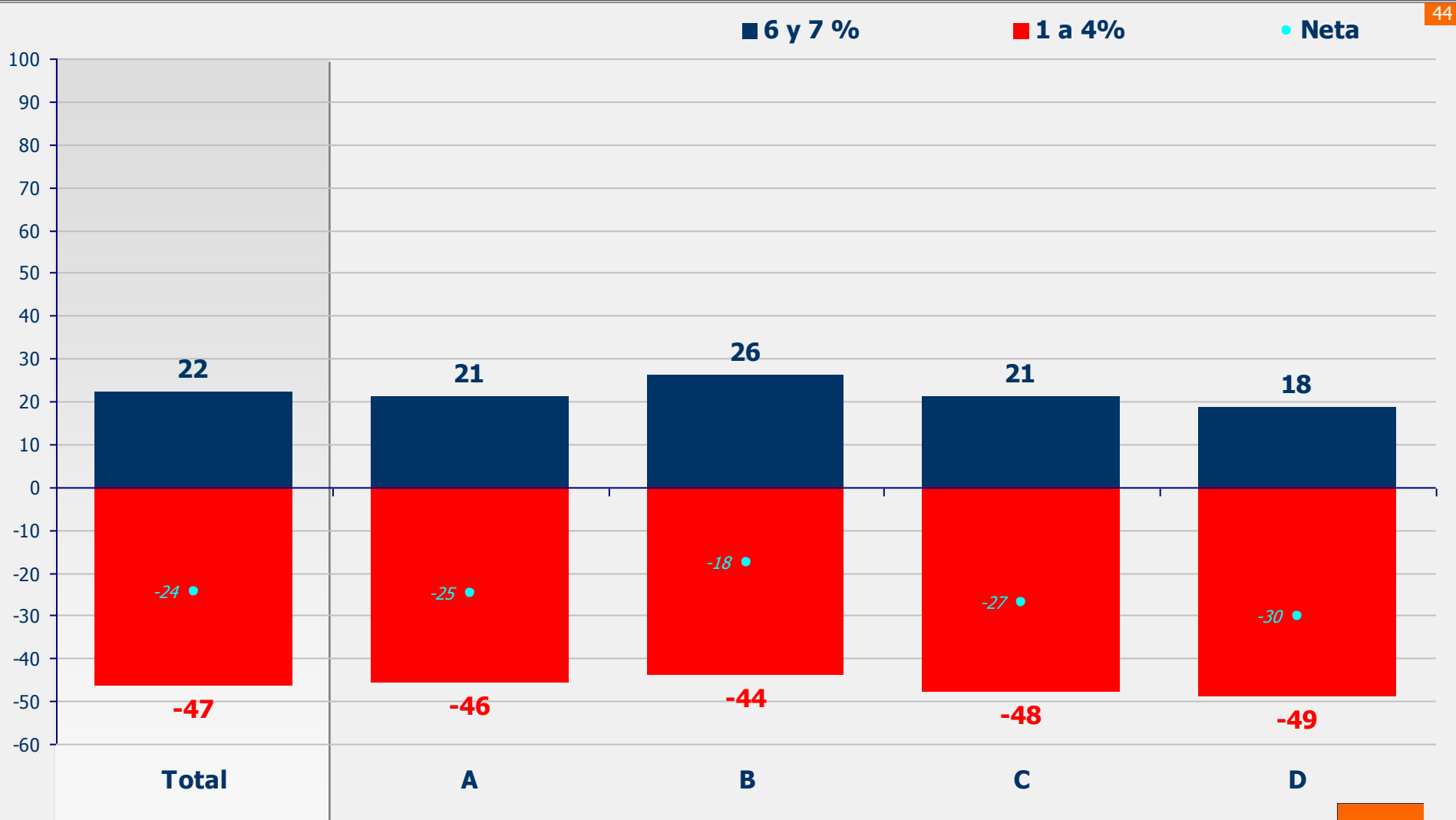
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

43



Satisfacción General Hospitales Públicos

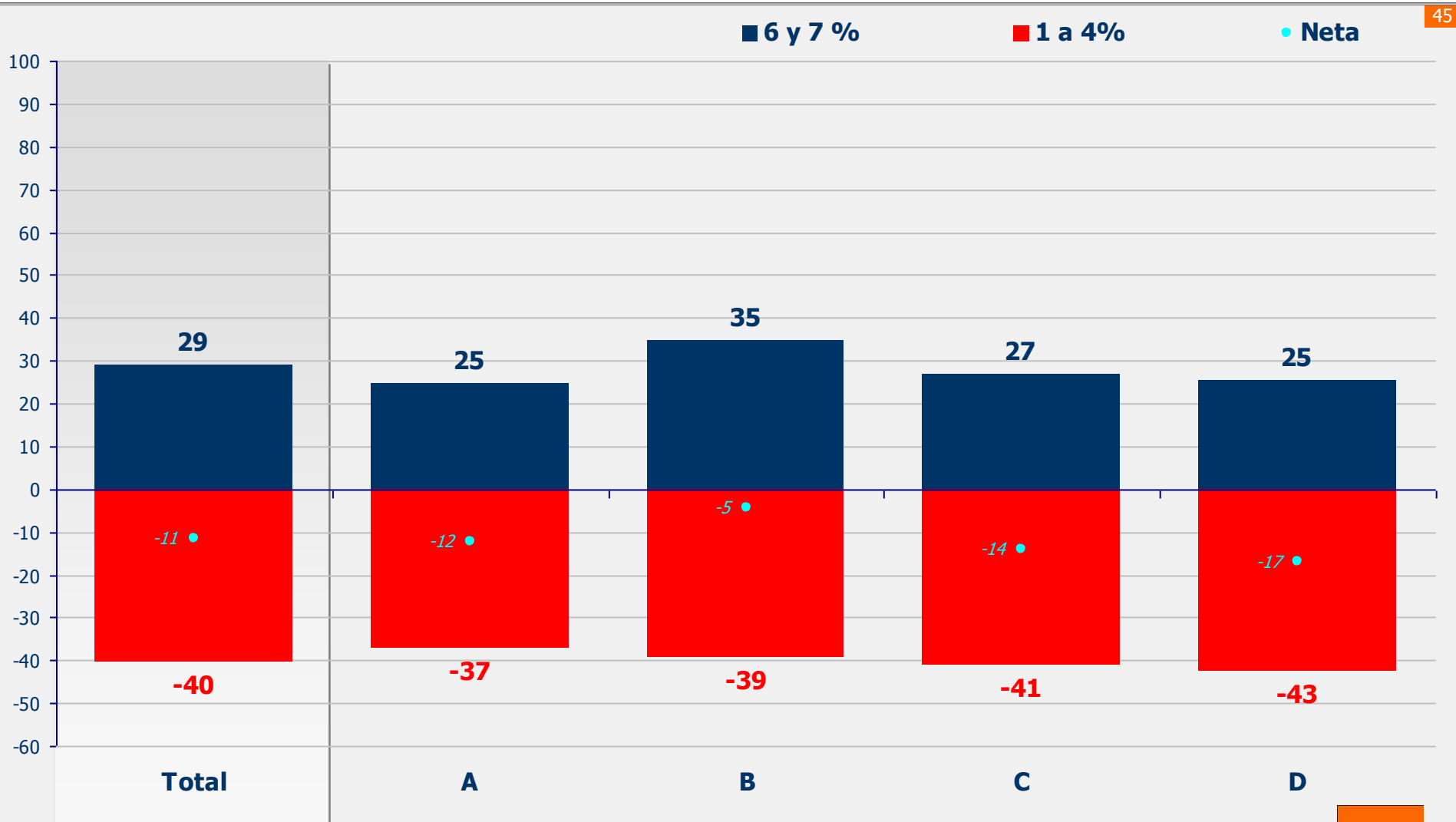
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



44

Evaluación atención general de los médicos

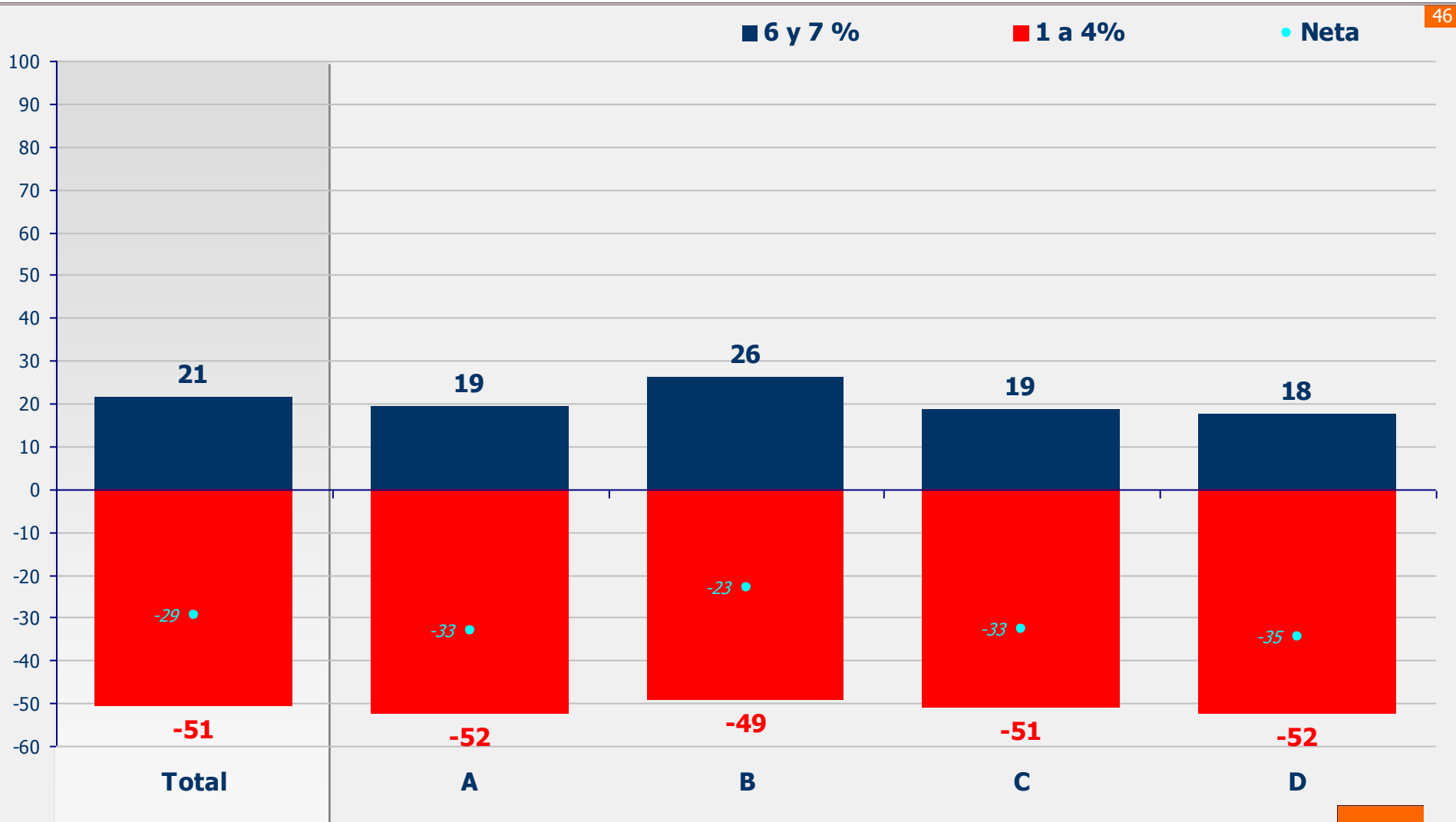
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



45

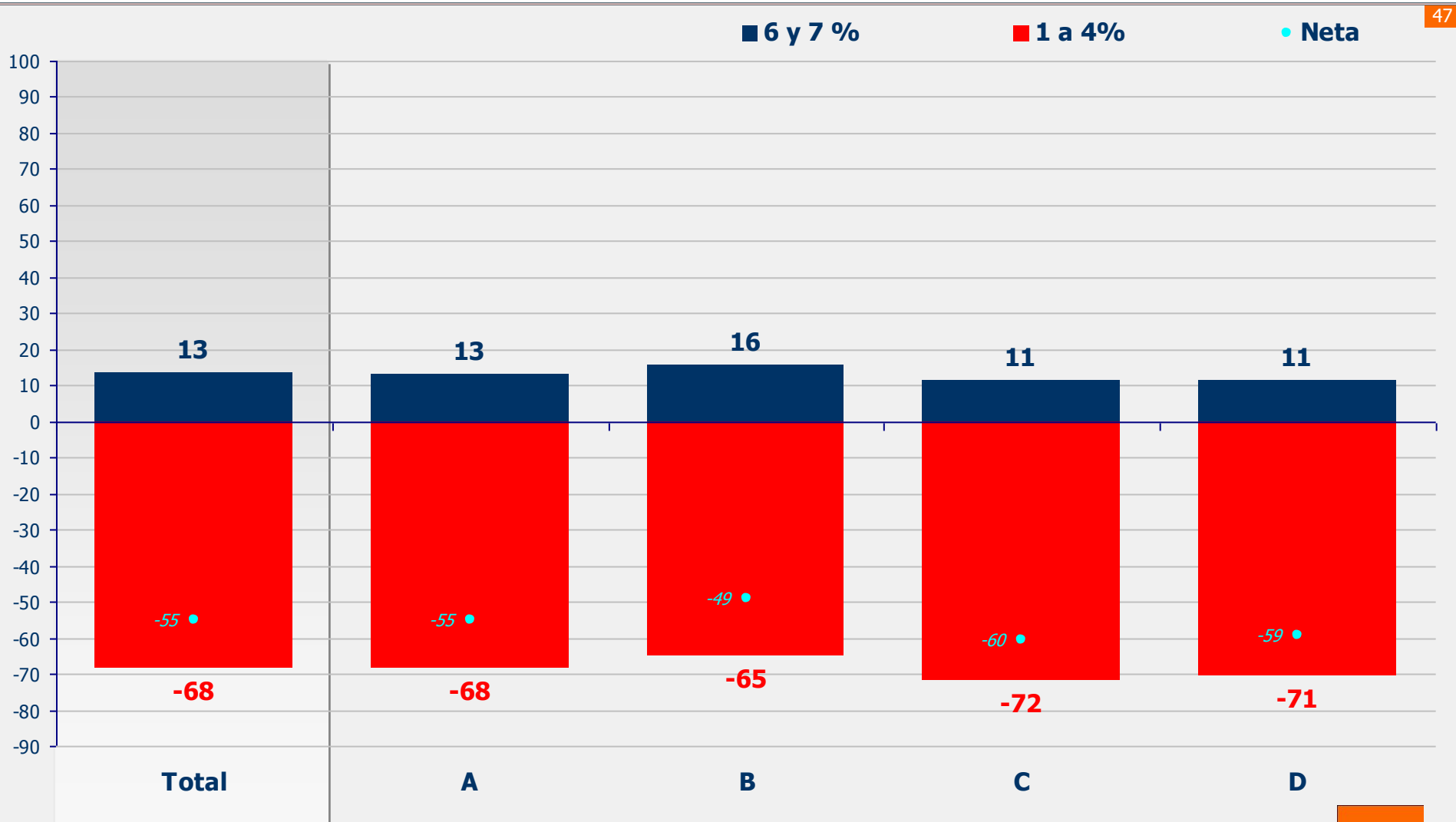
Evaluación atención personal administrativo

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



Evaluación tiempos de espera para que le den hora

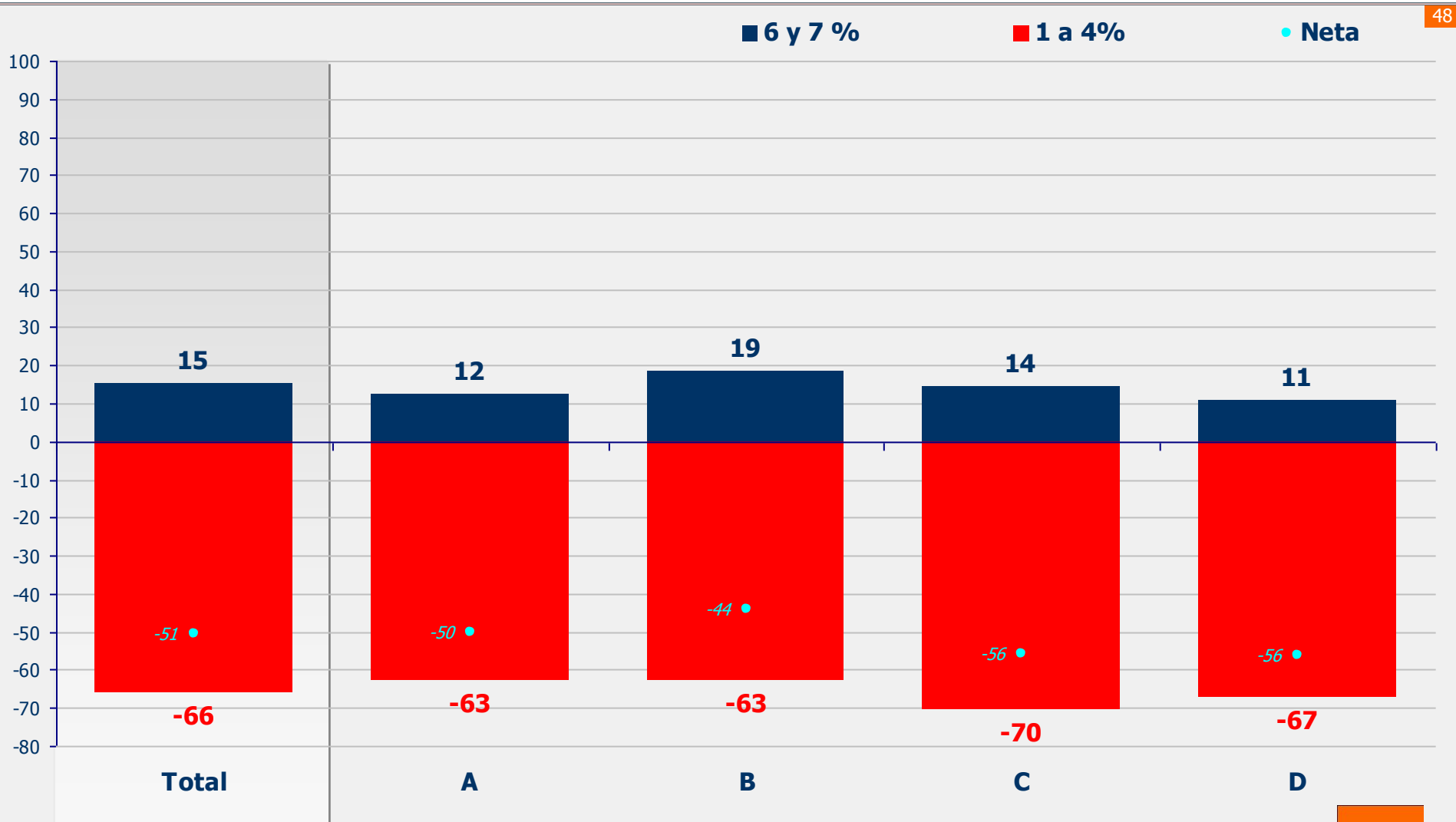
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



47

Evaluación tpo. de espera para ser atendido por médicos

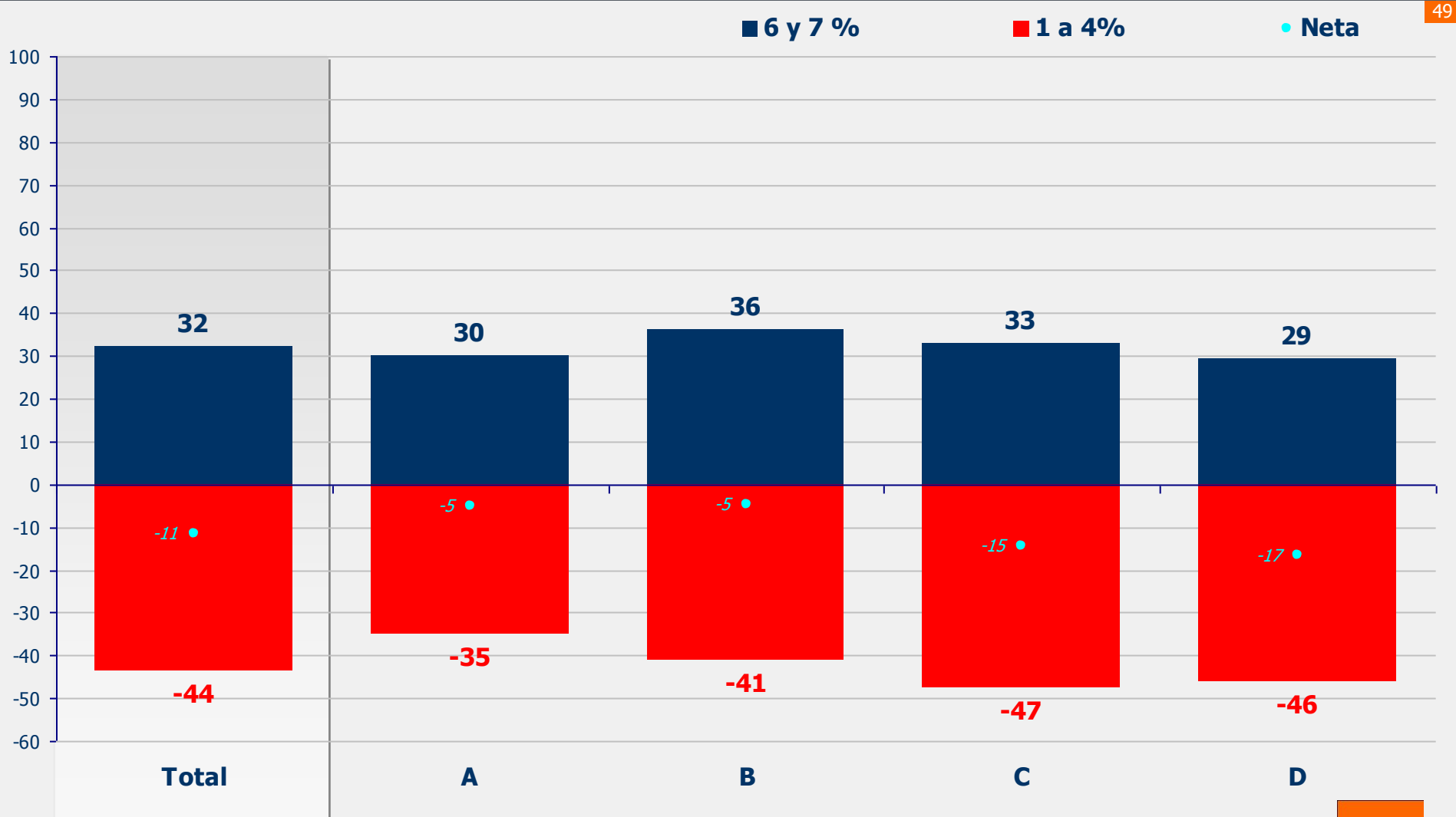
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



48

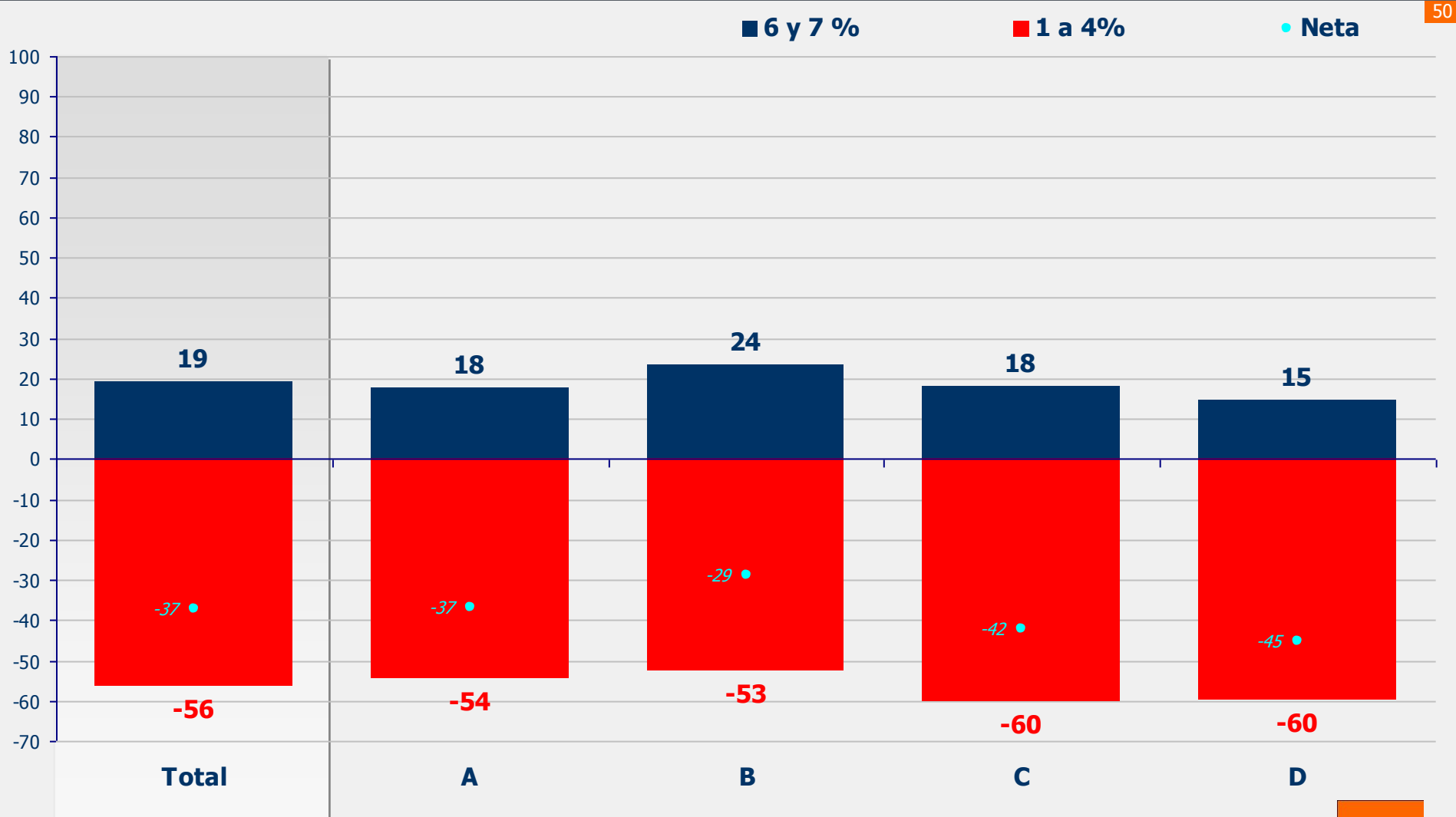
Evaluación infraestructura en general del consultorio

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



Evaluación cantidad de médicos disponibles para atender

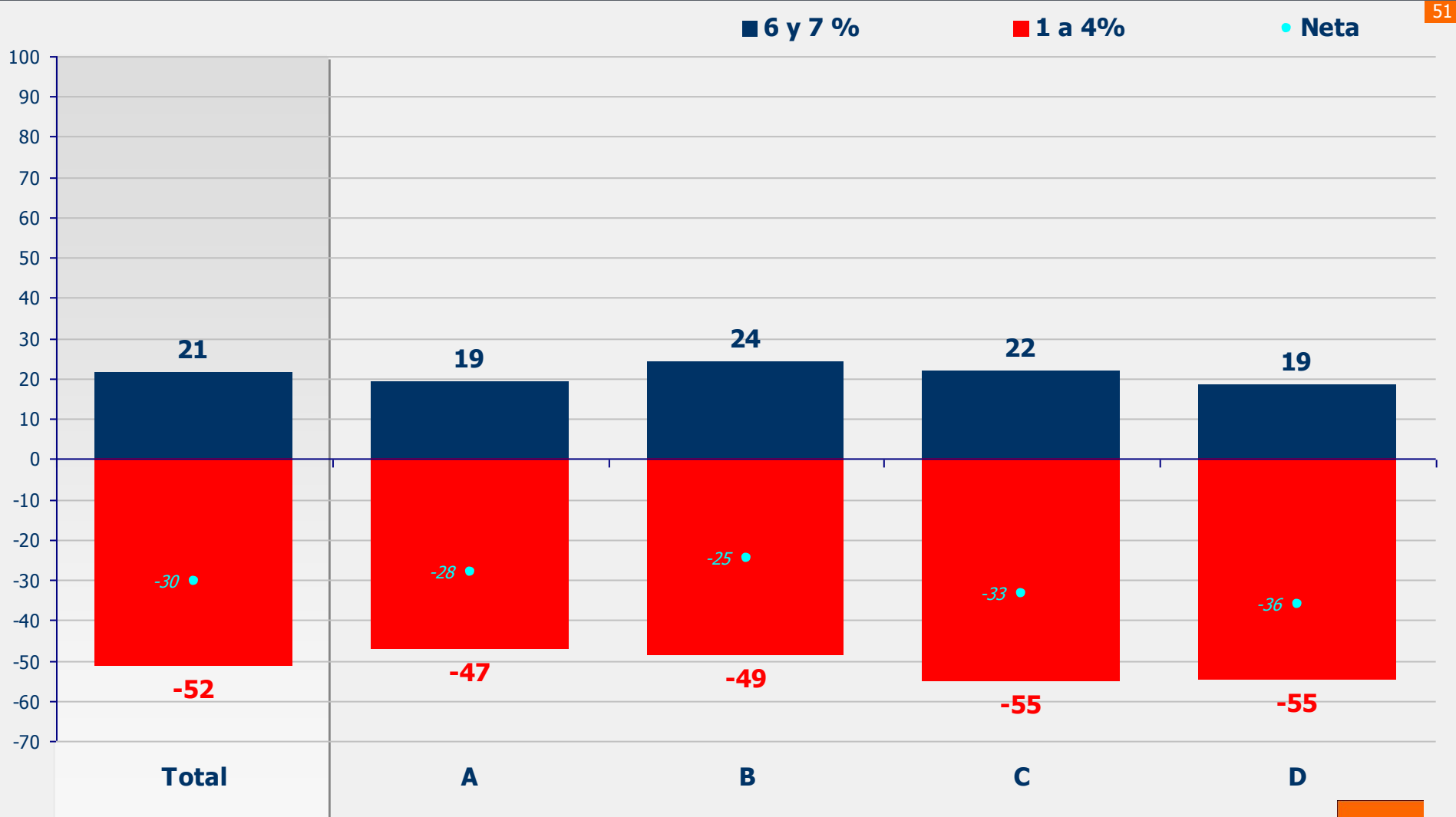
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



50

Evaluación cantidad de personal administrativo disponible para atender

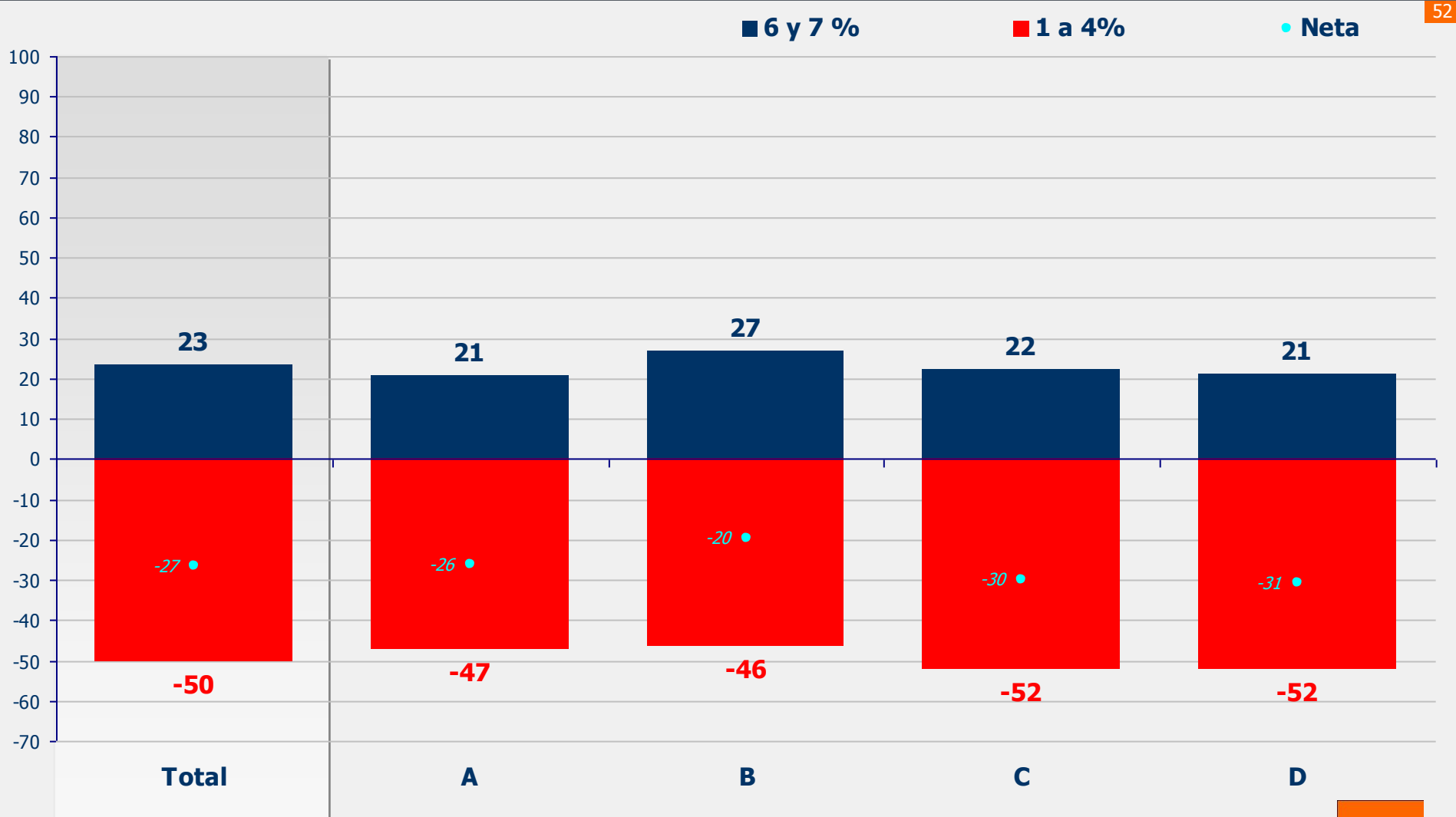
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



51

Disponibilidad de medicamentos y facilidad de entrega de los medicamentos recetados en el consultorio

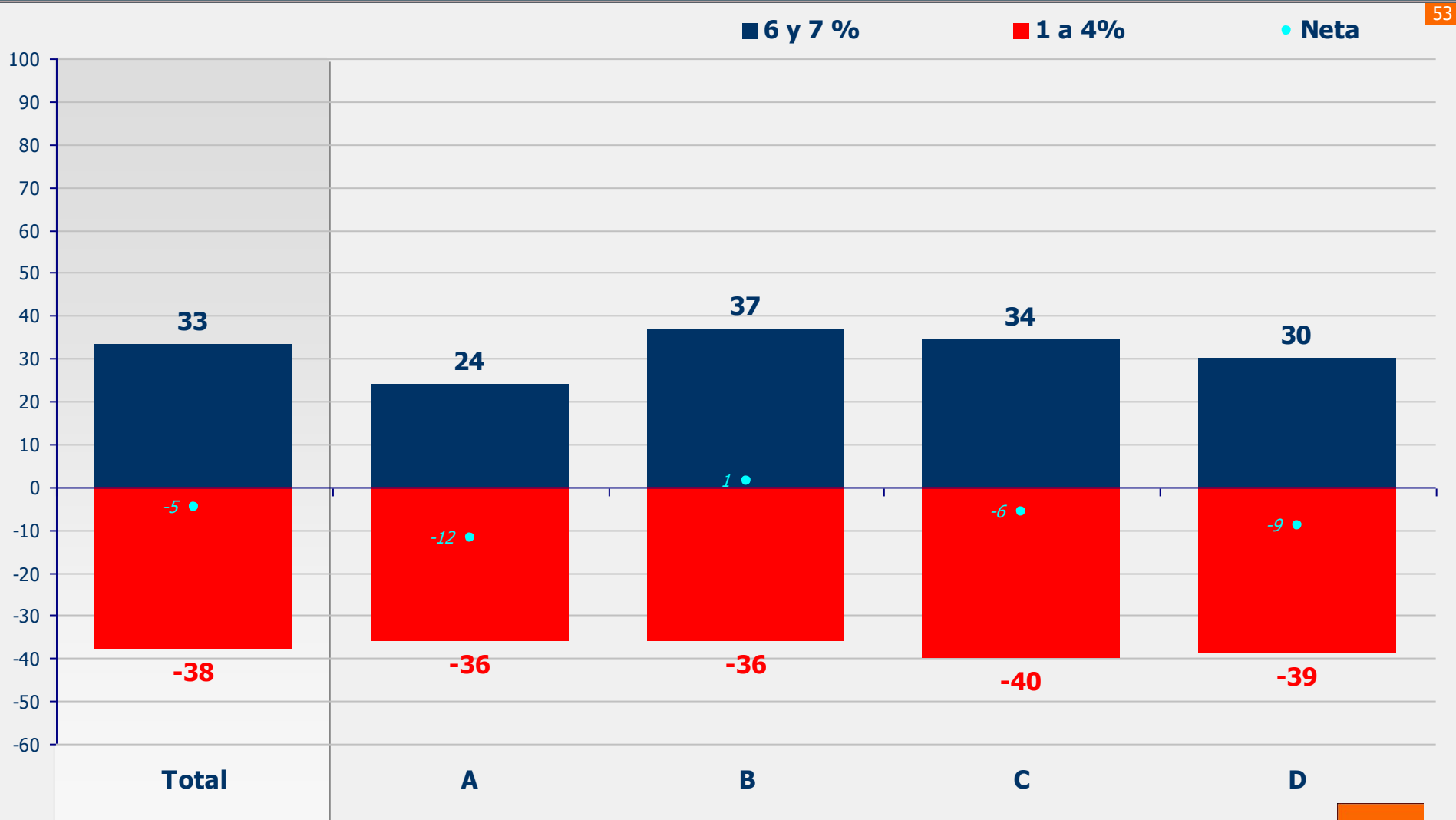
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



52

Evaluación facilidad de acceso a consultorios

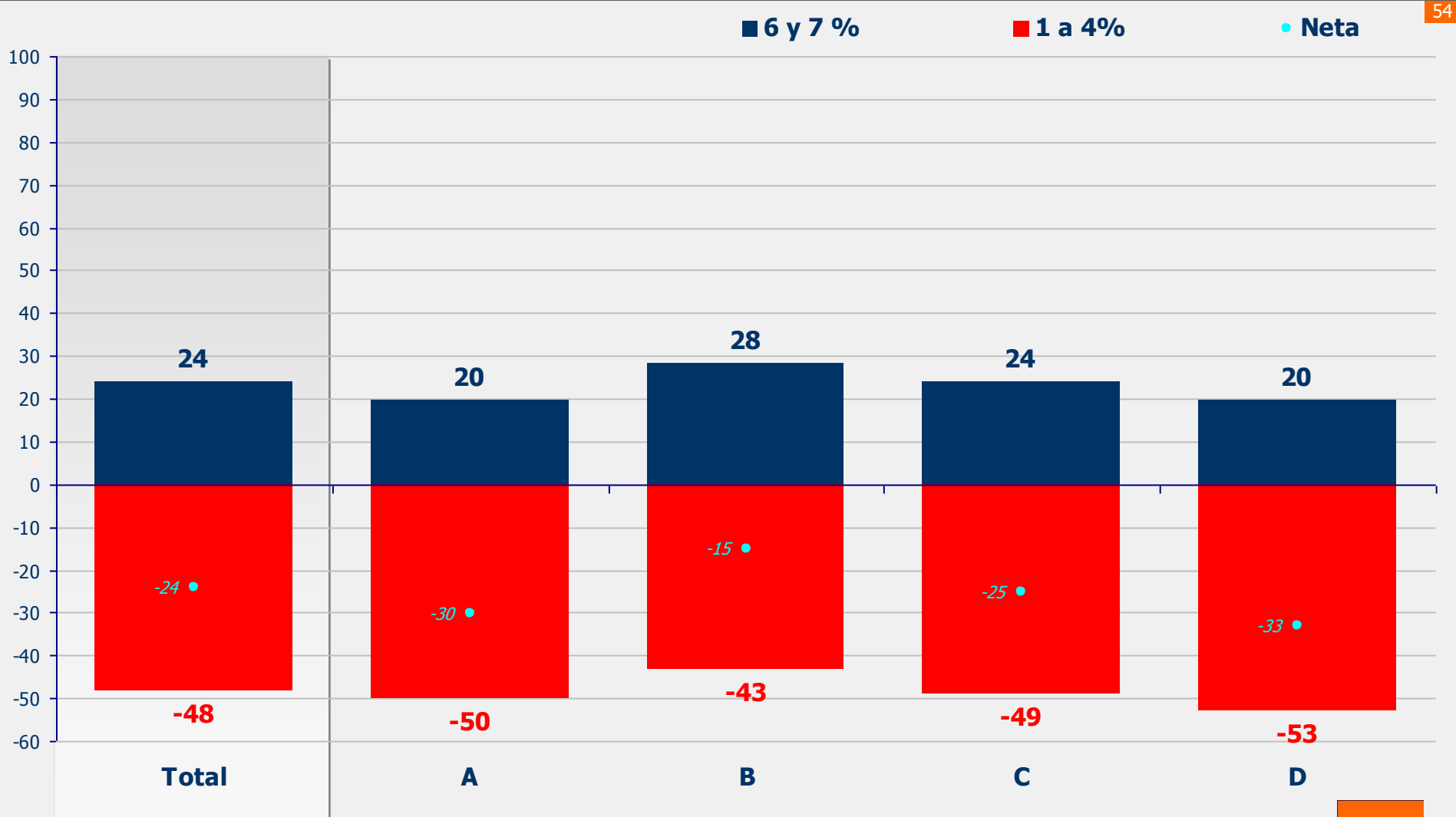
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



53

Evaluación información que entregan en los consultorios

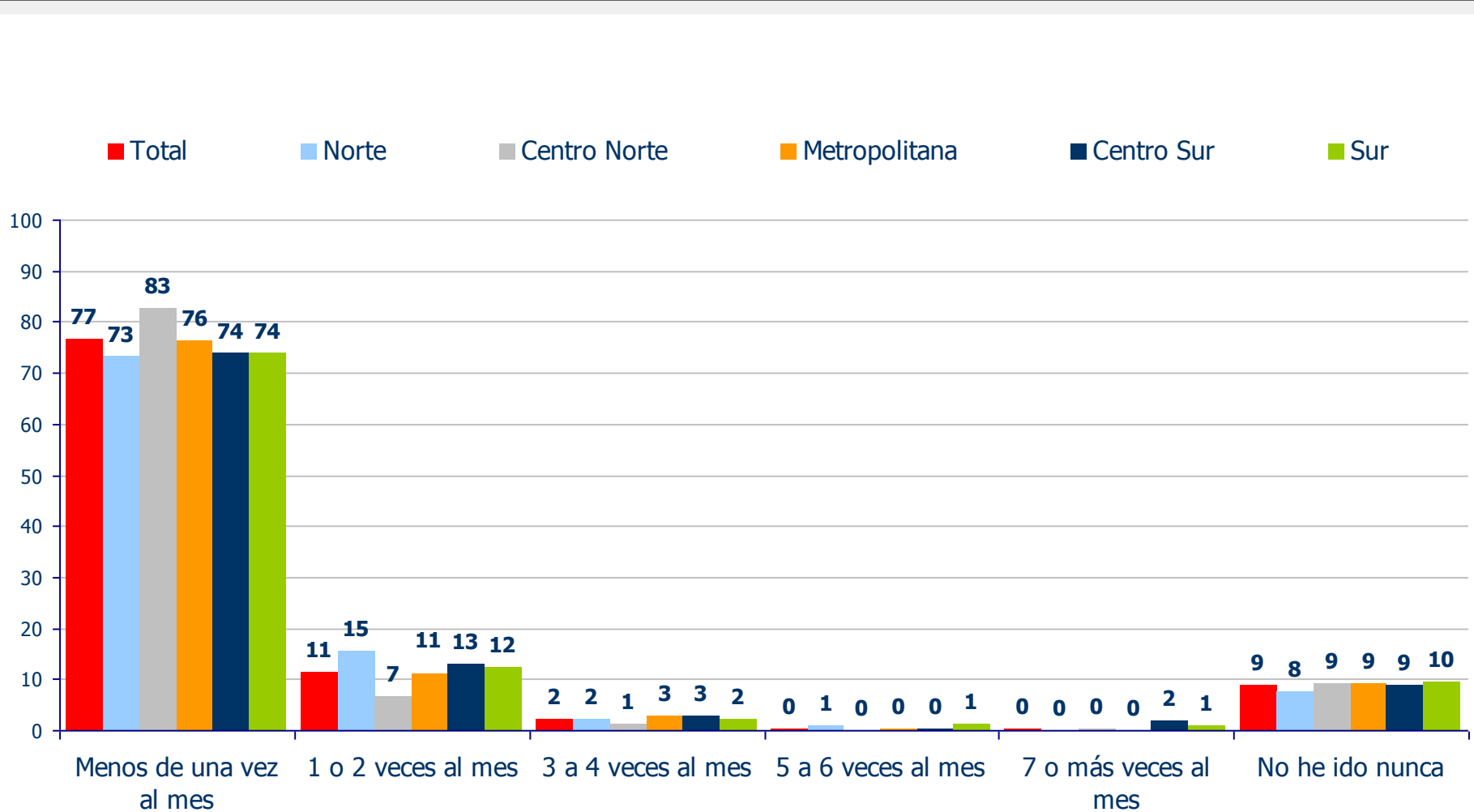
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



54

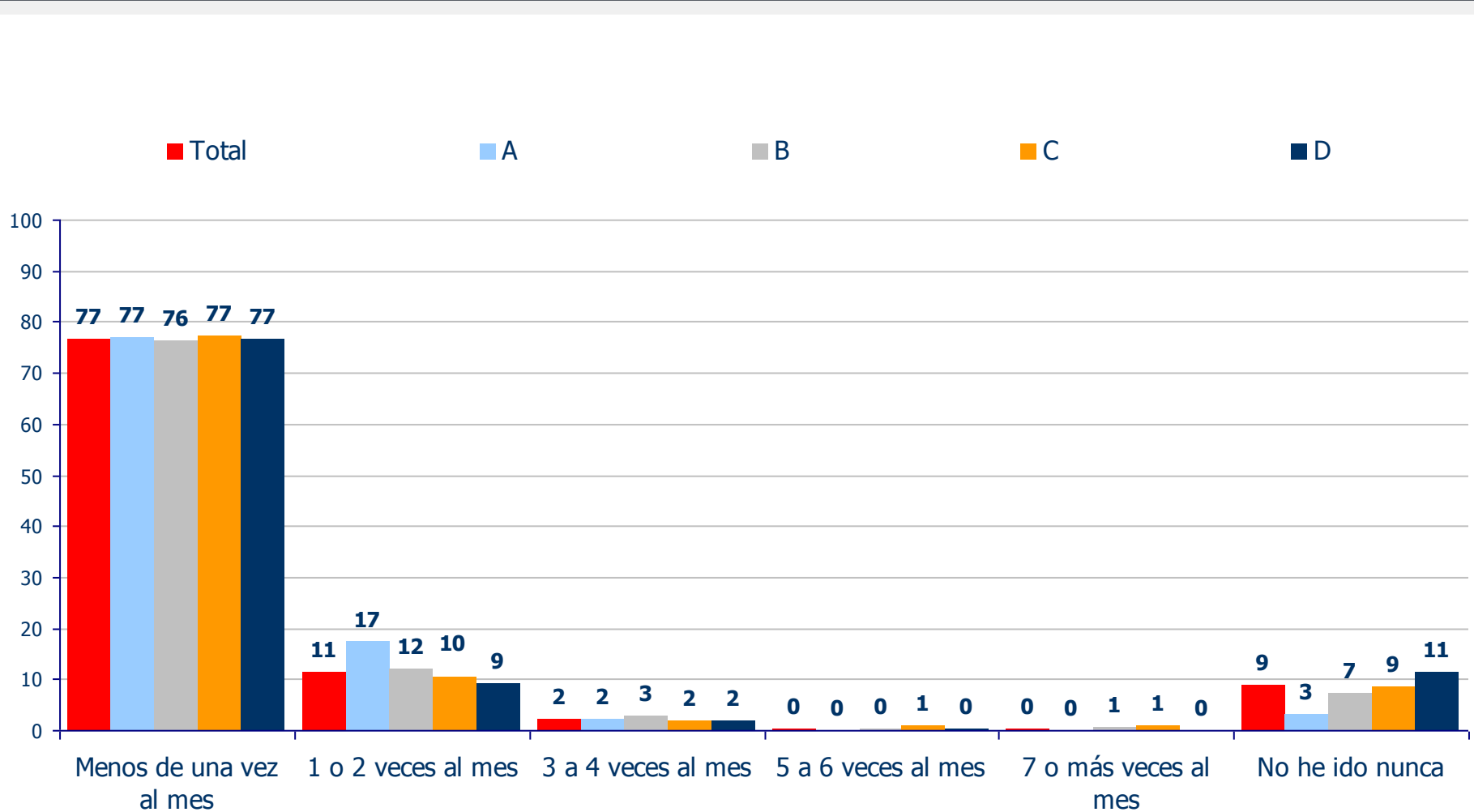
Frecuencia Asistencia a hospitales públicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Frecuencia Asistencia a hospitales públicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

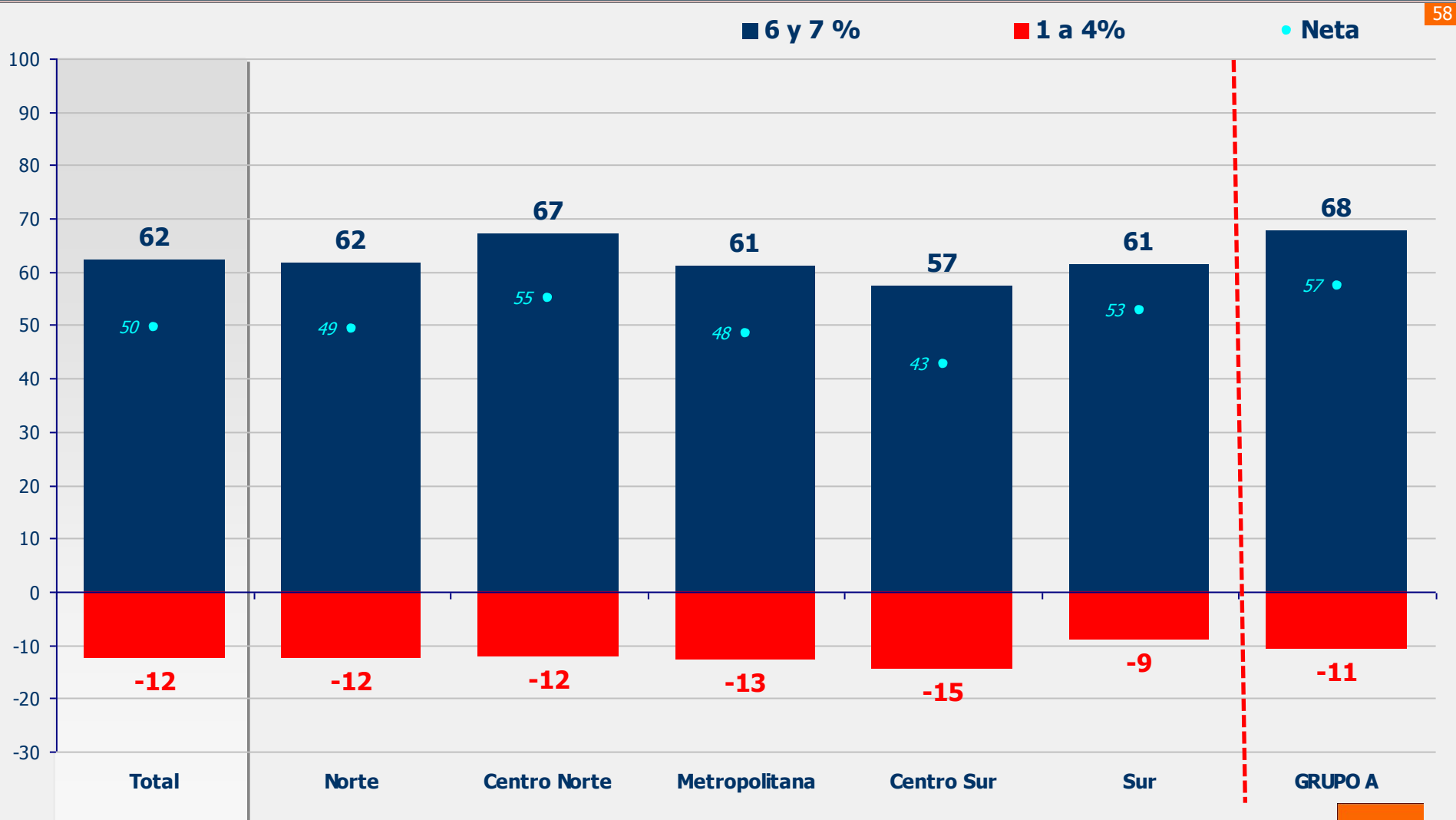


2. Fonasa



Satisfacción General Fonasa

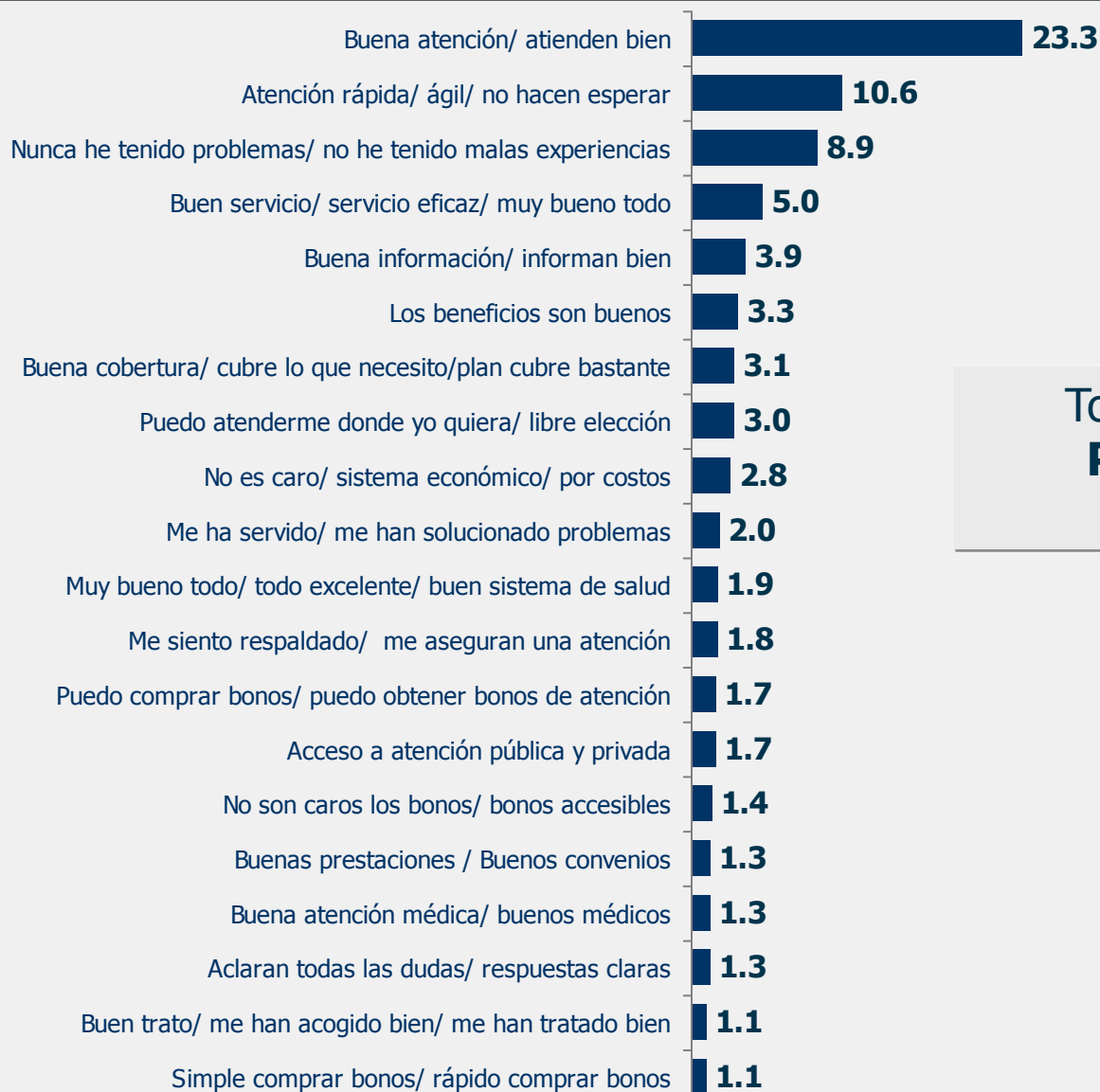
TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



58

Razones Positivas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA



Total razones
Positivas:
59.1%

Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA



60

Total razones
Negativas:
45.1%

Lo que le falta a Fonasa para calificarla con un 7

TOTAL MUESTRA



61

Razones Positivas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitan a	Centro Sur	Sur
Razones Positivas	59.1	62.1	58.7	64.0	50.6	49.2
Buena atención/ atienden bien	23.3	38.2	22.5	19.4	18.6	21.3
Atención rápida/ ágil/ no hacen esperar	10.6	16.8	5.2	12.1	8.6	9.0
Nunca he tenido problemas/ no he tenido malas experiencias	8.9	5.7	5.0	12.3	9.2	9.6
Buen servicio/ servicio eficaz/ muy bueno todo	5.0	2.5	6.1	4.3	8.3	5.5
Buena información/ informan bien	3.9	8.5	2.6	3.2	3.7	2.2
Los beneficios son buenos	3.3	4.7	3.2	3.7	1.8	2.0
Buena cobertura/ cubre lo que necesito/plan cubre bastante	3.1		2.8	5.8	0.7	2.5
Puedo atenderme donde yo quiera/ libre elección	3.0	0.4	1.8	5.9	3.1	
No es caro/ sistema económico/ por costos	2.8	0.8	1.3	5.4	2.4	0.7
Me ha servido/ me han solucionado problemas	2.0	0.8	1.3	3.0	2.5	1.7
Muy bueno todo/ todo excelente/ buen sistema de salud	1.9	0.8	2.7	1.7	2.5	2.2
Me siento respaldado/ me aseguran una atención	1.8	0.4	1.6	2.8	0.9	2.2
Puedo comprar bonos/ puedo obtener bonos de atención	1.7	1.2	1.6	1.6	2.6	2.3
Acceso a atención pública y privada	1.7	1.0	3.7	1.7	0.7	
No son caros los bonos/ bonos accesibles	1.4	0.5	2.0	2.3		0.6
Buenas prestaciones / Buenos convenios	1.3		2.5	2.1	0.3	
Buena atención médica/ buenos médicos ,especialistas	1.3		2.4	2.0	0.3	0.4
Aclaran todas las dudas/ respuestas claras	1.3	1.9	1.1	1.8	0.6	0.1
Buen trato/ me han acogido bien/ me han tratado bien	1.1	1.2	0.9	1.5	0.5	1.0
Simple comprar bonos/ rápido comprar bonos	1.1	1.5	0.8	1.6	0.5	0.1
Estoy conforme	1.1	0.8	0.7	1.4	2.0	
Buena infraestructura / cómodo / amplio	0.9	0.8	1.2	0.9	0.3	1.4
Va progresando constantemente / mejorando	0.8	1.0		1.4	0.4	0.9
Cumple los requisitos de lo que busco	0.8	0.9	1.1	0.9	0.2	0.7

Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA

63

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitan a	Centro Sur	Sur
Razones Negativas	45.1	42.4	45.7	40.6	51.4	55.0
Atención lenta/ mucha demora en la atención/ servicio lento	8.7	8.3	11.2	5.9	15.0	7.0
Falta personal/ pocos ejecutivos/ faltan módulos	5.6	7.4	7.5	3.0	5.8	7.4
Poca información/ falta información	4.8	7.4	4.2	3.9	4.7	4.9
Falta cobertura/ no cubre lo que necesito	3.7	1.6	2.6	5.1	3.6	4.6
Mala atención/ atención no es amable	3.6	2.9	1.7	5.0	5.1	2.1
Muchos tiempos de espera/ hay que esperar mucho	3.3	1.5	5.0	3.1	1.9	5.0
Tengo que pagar mucho por un bono e igual me descuentan	2.9	1.4	3.7	3.4	3.0	1.9
Demasiada burocracia/ trámites engorrosos	2.7	2.0	2.2	3.2	4.3	1.2
Informaciones son malas/ información incorrecta	2.2	2.6	0.4	3.1	1.9	2.7
Bonos caros/ exámenes caros/	1.5	0.4	0.5	3.1	1.2	0.8
Faltan mejorar / podría ser mejor	1.5	1.6	1.4	0.7	2.0	3.5
No dan tantos beneficios/ pocos beneficios	1.5	1.8	1.9	1.2	1.5	1.1
Mucha gente en sucursales	1.1	0.6	1.9	0.7	2.5	0.3
No ocupo mucho el servicio	0.9	0.8	0.3	1.0	0.9	2.3
Bonificaciones son bajas/ bonifican poco	0.9	0.7	0.6	1.5	0.3	0.7
Falta infraestructura/ local muy chico	0.9	0.7	0.8	0.3	0.7	3.5
Faltan médicos / especialistas	0.9	0.0	1.1	0.2	0.2	4.4
Personal poco capacitado	0.7	0.4	0.5	1.5	0.1	0.1
Faltan sucursales/ pocas sucursales	0.7	0.9	0.5	0.5	0.9	1.0
Es caro (servicio , prestación , cara)	0.6		0.8	0.9	0.3	0.7
Mala atención en hospitales	0.6	1.4	0.2	0.2	0.4	1.7
Al quedar cesante queda sin atención / lo desafilian	0.6	0.5	0.7	0.4	0.7	1.0
Son discriminatorio	0.5	0.4	0.7	0.4	0.8	0.5
Es un mal prestador de servicio de salud	0.5	0.8	0.6	0.3	0.6	0.8

Lo que le falta a Fonasa para calificarla con un 7

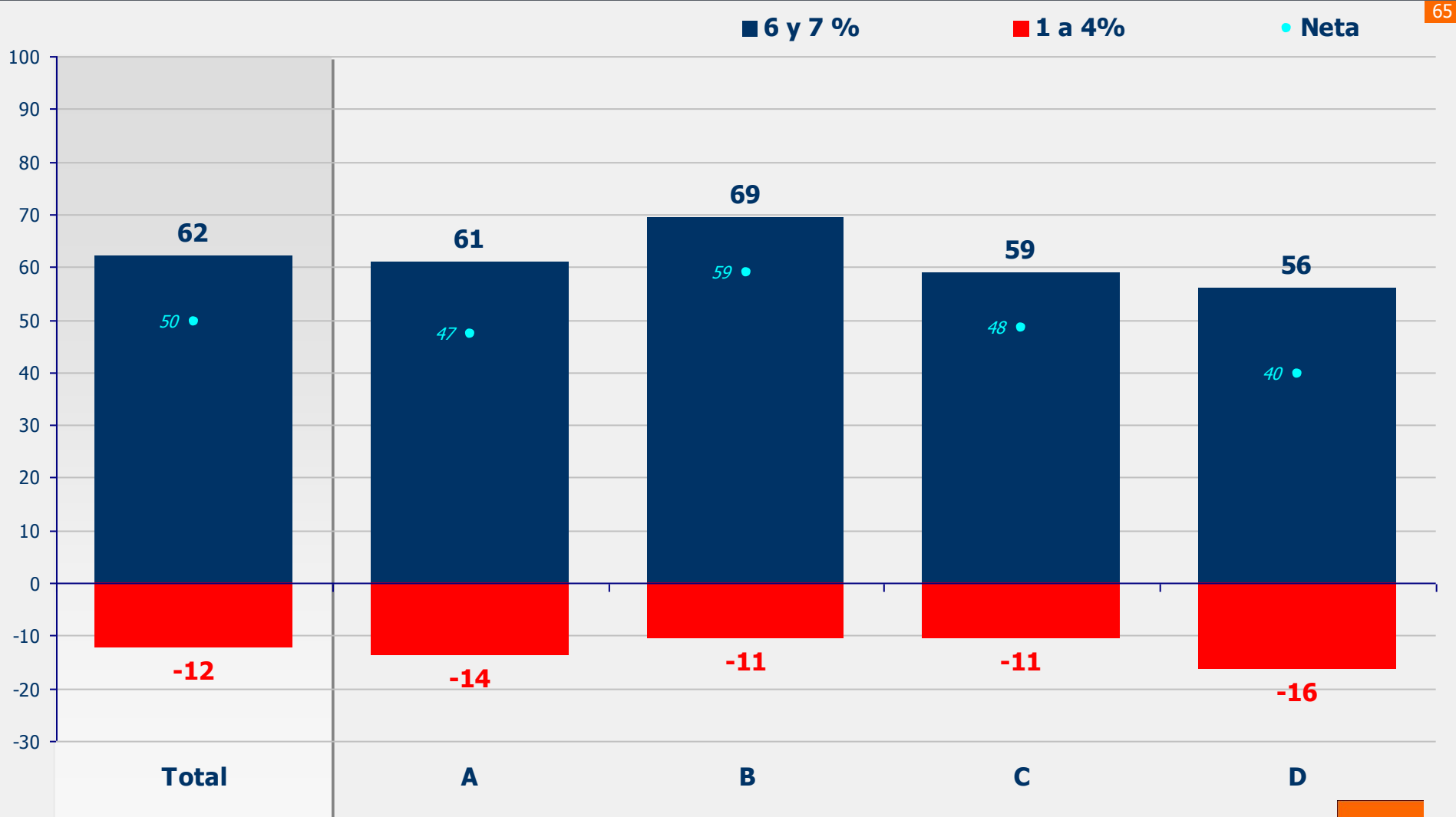
TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA

64

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitan a	Centro Sur	Sur
Más personal	17.8	27.8	25.6	9.7	15.9	18.5
Rapidez de atención/ rapidez en trámite/ agilizar el sistema	13.9	10.1	16.2	12.6	23.8	8.8
Más información en general	7.5	8.2	8.1	8.6	4.0	5.7
Precios más bajos/ bajar precio de bonos/ bajar precio exámenes	7.1	2.3	2.7	12.7	5.7	4.6
Mejor atención en general/ más amables/ más disponibilidad	7.0	4.8	5.6	6.8	11.9	7.2
Más información coberturas	6.8	11.9	4.6	6.3	4.1	7.7
Más cobertura	5.2	4.1	3.1	7.7	4.4	3.0
Mejor infraestructura/ espacio/ comodidad en los locales	3.9	5.0	3.9	2.6	2.5	8.1
Más cajas de atención/ más módulos de atención/ mas personal	3.9	11.8	2.0	0.9	2.1	7.7
Más beneficios/ mejores beneficios	3.7	4.5	1.6	3.5	5.4	4.6
Más sucursales/ locales de venta	3.6	3.5	1.4	5.3	3.6	1.6
Más médicos/ más especialistas/ más profesionales	3.4	4.1	1.3	0.9	6.7	10.1
Información más clara/ más precisa	3.0	1.6	2.0	4.3	4.3	1.5
Más cobertura de convenios/ más lugares de atención privada	2.9	1.7	1.2	3.9	3.5	3.6
Mayor cobertura de enfermedades	2.8	2.0	3.1	3.1	2.1	2.8
No sabe, no contesta	2.4	3.9	0.9	2.6	3.3	1.4
Menos tramitador/ menos burocracia	2.3	2.5	2.5	2.6	2.1	0.9
Personal más capacitado, más eficiente, más informado	2.2	2.2	2.1	2.0	2.3	3.1
Menos tiempos de espera/ menos espera	2.2	2.6	1.6	2.5	1.3	2.8
Otros	2.1	0.6	2.6	2.7	2.4	0.9
Más fiscalización/ que se fiscalicen los hospitales	1.9		3.5	1.8	0.8	2.9
Más interés por el asegurado/ más respaldo a los paciente	1.8		1.2	3.2	1.4	1.7
Modernizarse/ más tecnología/ más sistemas automatizados	1.6	1.7	2.0	2.0	1.2	
Cobertura dental/ bonos de atención dental	1.5	0.5	1.2	1.8		4.0
Mejorar sistema información/ mantener informado al cliente	1.5	0.4	0.4	2.8	1.2	1.0

Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



Razones Positivas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

66

	Total	A	B	C	D
Razones Positivas	59.1	53.5	63.0	58.2	53.7
Buena atención/ atienden bien	23.3	21.5	25.6	25.8	20.4
Atención rápida/ ágil/ no hacen esperar	10.6	12.5	9.6	12.0	10.9
Nunca he tenido problemas/ no he tenido malas experiencias	8.9	8.9	9.1	8.6	7.5
Buen servicio/ servicio eficaz/ muy bueno todo	5.0	4.5	6.2	3.5	4.2
Buena información/ informan bien	3.9	3.1	4.3	3.3	4.2
Los beneficios son buenos	3.3	1.7	5.1	2.0	3.3
Buena cobertura/ cubre lo que necesito/plan cubre bastante	3.1	2.5	2.6	4.0	2.2
Puedo atenderme donde yo quiera/ libre elección	3.0	2.8	4.2	2.5	2.3
No es caro/ sistema económico/ por costos	2.8	5.2	2.5	2.2	2.2
Me ha servido/ me han solucionado problemas	2.0	3.3	2.3	1.6	1.5
Muy bueno todo/ todo excelente/ buen sistema de salud	1.9	2.9	2.0	1.9	1.4
Me siento respaldado/ me aseguran una atención	1.8	2.7	2.0	1.5	1.8
Puedo comprar bonos/ puedo obtener bonos de atención	1.7	1.1	2.2	1.2	2.2
Acceso a atención pública y privada	1.7	0.7	1.9	1.4	1.8
No son caros los bonos/ bonos accesibles	1.4	1.0	1.1	1.3	1.8
Buenas prestaciones / Buenos convenios	1.3		2.1	1.3	1.2
Buena atención médica/ buenos médicos ,especialistas	1.3	0.7	1.2	1.1	1.3
Aclaran todas las dudas/ respuestas claras	1.3	2.3	0.7	1.8	1.3
Buen trato/ me han acogido bien/ me han tratado bien	1.1	1.3	1.4	0.4	0.6
Simple comprar bonos/ rápido comprar bonos	1.1		2.0	0.3	0.9
Estoy conforme	1.1	1.0	1.1	0.6	1.5
Buena infraestructura / cómodo / amplio	0.9	1.7	0.5	0.6	1.6
Va progresando constantemente / mejorando	0.8		0.3	1.1	1.1
Cumple los requisitos de lo que busco	0.8	0.7	1.0	1.2	0.5

Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

67

	Total	A	B	C	D
Razones Negativas	45.1	48.0	40.6	47.9	50.1
Atención lenta/ mucha demora en la atención/ servicio lento	8.7	9.0	9.8	9.5	8.6
Falta personal/ pocos ejecutivos/ faltan módulos	5.6	7.8	5.2	5.0	7.7
Poca información/ falta información	4.8	4.4	4.0	3.0	7.2
Falta cobertura/ no cubre lo que necesito	3.7	3.3	2.7	3.9	5.3
Mala atención/ atención no es amable	3.6	7.2	3.0	3.2	3.7
Muchos tiempos de espera/ hay que esperar mucho	3.3	3.0	3.8	4.5	2.9
Tengo que pagar mucho por un bono e igual me descuentan	2.9	0.7	2.2	3.5	4.3
Demasiada burocracia/ trámites engorrosos	2.7	2.8	3.3	1.6	2.7
Informaciones son malas/ información incorrecta	2.2	4.6	1.0	3.3	2.2
Bonos caros/ exámenes caros/	1.5	1.0	1.2	0.7	2.4
Faltan mejorar / podría ser mejor	1.5	0.8	1.9	1.4	0.9
No dan tantos beneficios/ pocos beneficios	1.5	1.0	1.5	1.9	1.6
Mucha gente en sucursales	1.1	2.2	1.3	1.1	0.6
No ocupo mucho el servicio	0.9	1.0	1.1	0.5	1.0
Bonificaciones son bajas/ bonifican poco	0.9	1.0	0.2	1.4	1.1
Falta infraestructura/ local muy chico	0.9	2.0	0.9	0.9	1.0
Faltan médicos / especialistas	0.9		0.7	1.4	1.2
Personal poco capacitado	0.7	1.1	0.2	1.2	0.8
Faltan sucursales/ pocas sucursales	0.7	0.1	0.6	0.8	0.4
Es caro (servicio , prestación , cara)	0.6	1.0	0.7	0.9	0.3
Mala atención en hospitales	0.6		0.6	1.0	0.7
Al quedar cesante queda sin atención / lo desafilian	0.6		0.5	0.7	0.9
Son discriminatorio	0.5	2.0	0.2	0.8	
Es un mal prestador de servicio de salud	0.5	0.7	0.7	0.5	0.5

Lo que le falta a Fonasa para calificarla con un 7

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

68

	Total	A	B	C	D
Más personal	17.8	20.1	19.3	18.6	17.8
Rapidez de atención/ rapidez en trámite/ agilizar el sistema	13.9	13.5	13.7	15.9	11.7
Más información en general	7.5	11.8	6.6	7.7	5.5
Precios más bajos/ bajar precio de bonos/ bajar precio exámenes	7.1	10.9	8.0	5.2	6.6
Mejor atención en general/ más amables/ más disponibilidad	7.0	8.7	7.6	5.7	6.6
Más información coberturas	6.8	3.2	6.2	9.4	7.1
Más cobertura	5.2	4.2	5.7	3.3	6.0
Mejor infraestructura/ espacio/ comodidad en los locales	3.9	5.1	3.6	3.9	5.3
Más cajas de atención/ más módulos de atención/ mas personal	3.9	1.8	4.5	4.9	4.0
Más beneficios/ mejores beneficios	3.7	3.9	3.5	4.6	4.0
Más sucursales/ locales de venta	3.6	3.0	3.9	2.0	4.6
Más médicos/ más especialistas/ más profesionales	3.4	2.6	4.6	3.3	3.1
Información más clara/ más precisa	3.0	3.2	3.5	2.4	3.6
Más cobertura de convenios/ más lugares de atención privada	2.9	0.9	2.1	3.8	3.9
Mayor cobertura de enfermedades	2.8	2.3	1.4	3.7	4.3
No sabe, no contesta	2.4	2.8	1.7	2.0	3.7
Menos tramitador/ menos burocracia	2.3	3.4	2.7	1.8	1.7
Personal más capacitado, más eficiente, más informado	2.2	1.7	2.3	2.2	2.2
Menos tiempos de espera/ menos espera	2.2	2.2	1.6	2.5	2.4
Otros	2.1	2.9	2.0	1.5	1.6
Más fiscalización/ que se fiscalicen los hospitales	1.9	3.0	2.1	3.1	0.2
Más interés por el asegurado/ más respaldo a los paciente	1.8	0.0	2.0	1.8	1.1
Modernizarse/ más tecnología/ más sistemas automatizados	1.6	0.7	0.6	2.5	2.1
Cobertura dental/ bonos de atención dental	1.5		1.2	3.1	1.1
Mejorar sistema información/ mantener informado al cliente	1.5	3.2	1.1	1.1	1.2

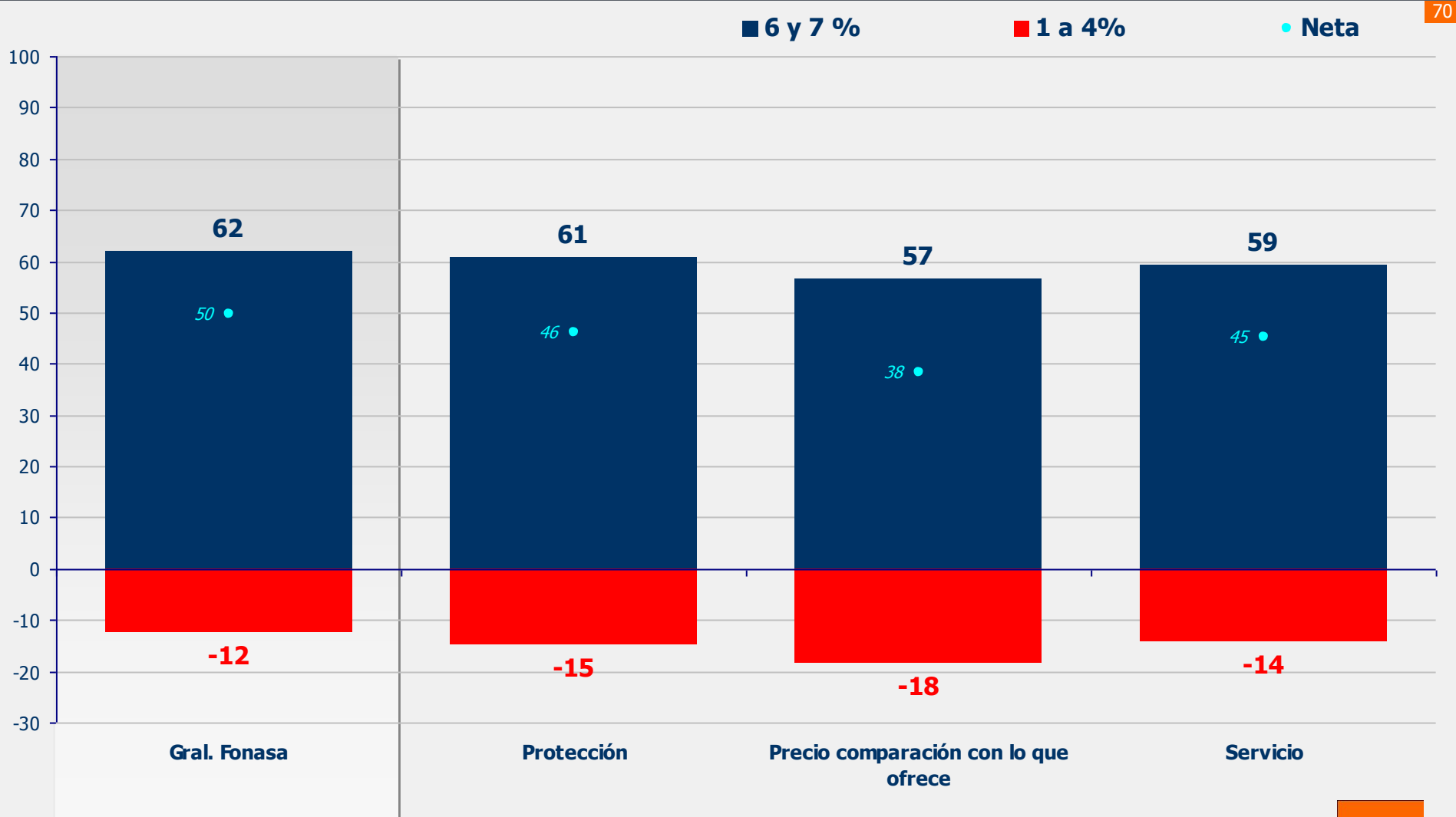
3. Indicadores Generales



Indicadores generales Fonasa

Escala Notas 1 a 7

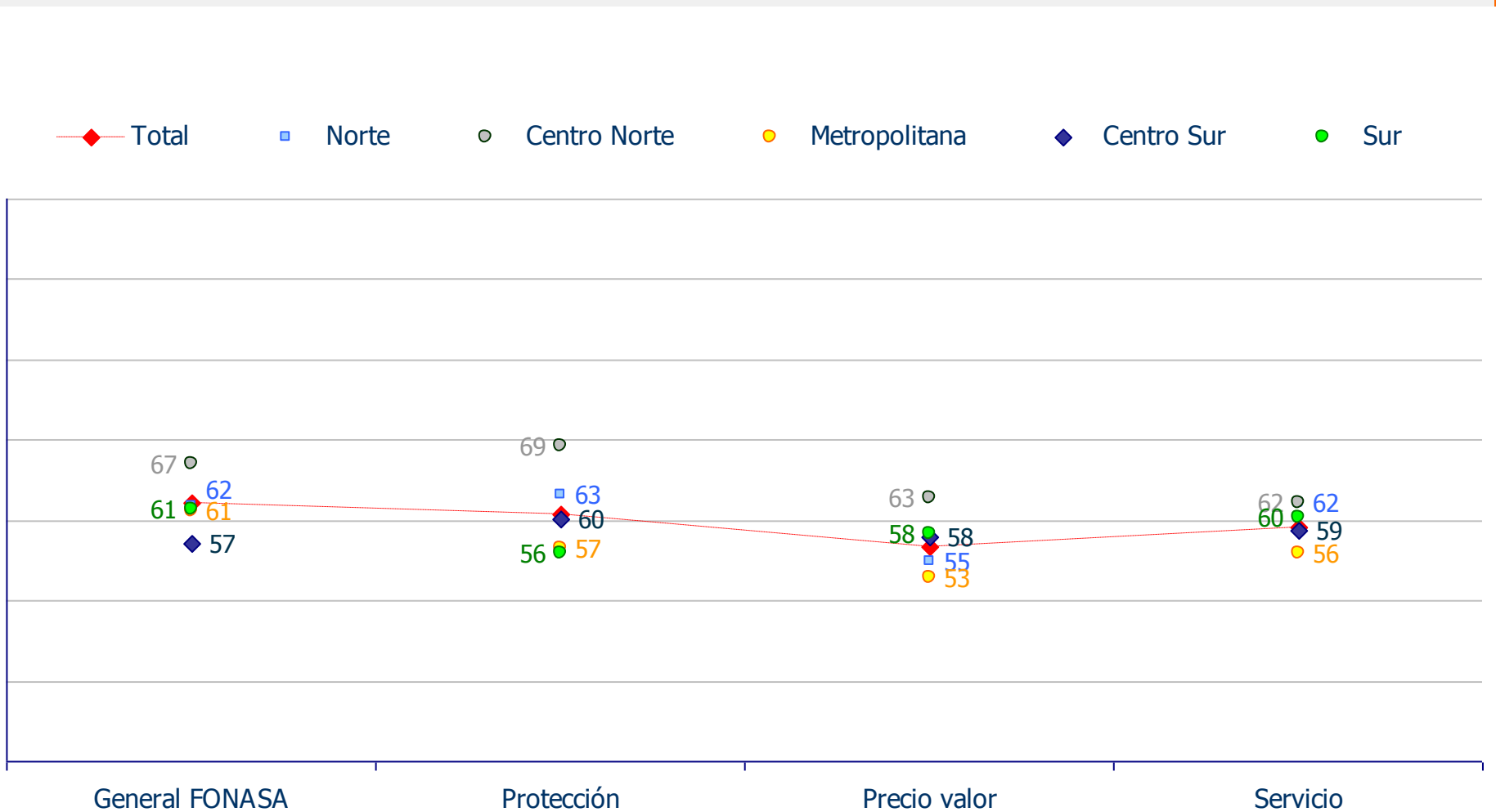
TOTAL MUESTRA



70

Indicadores generales por Regional- %notas 6 y 7

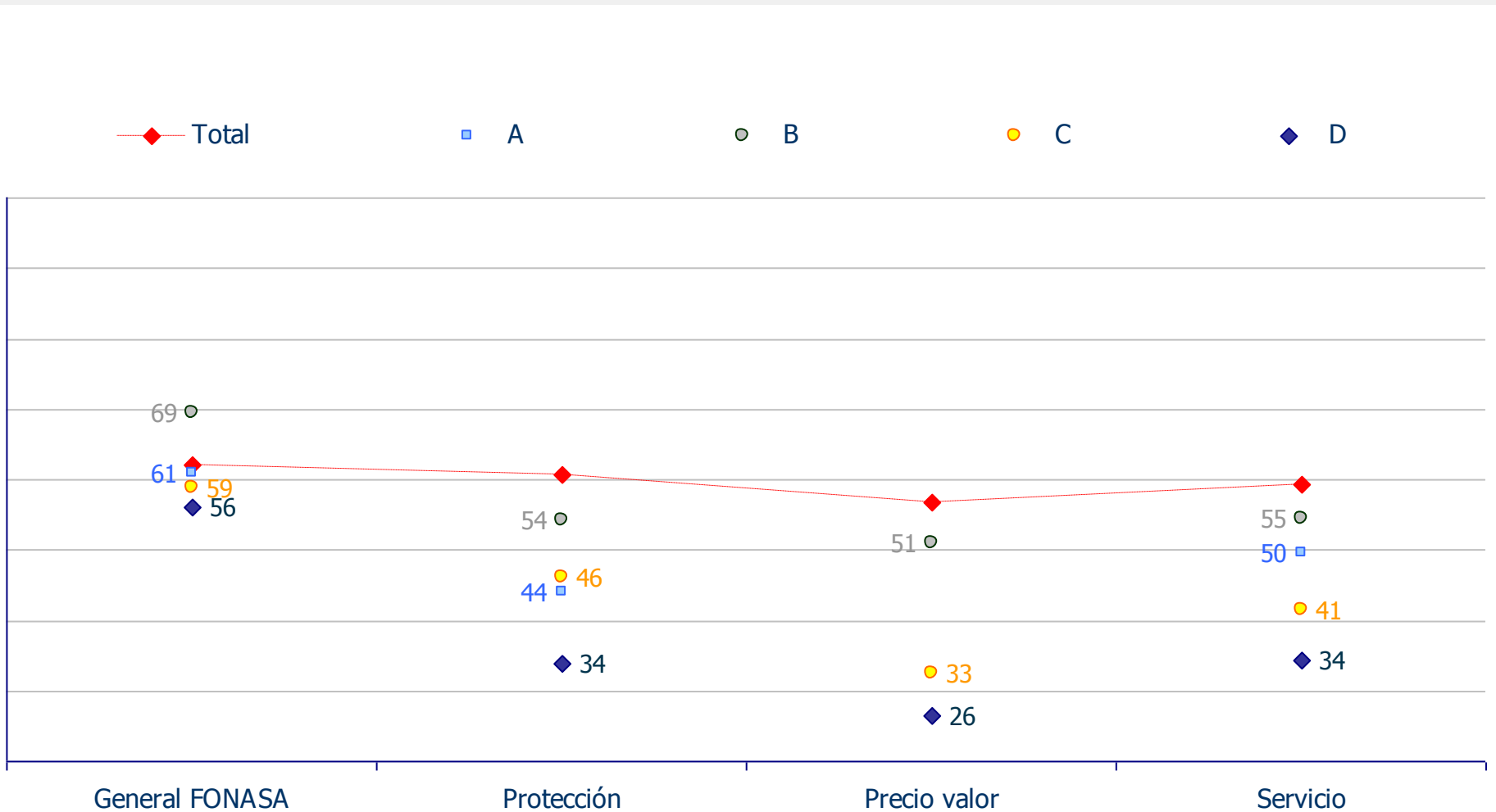
TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Indicadores generales por Grupo - %notas 6 y 7

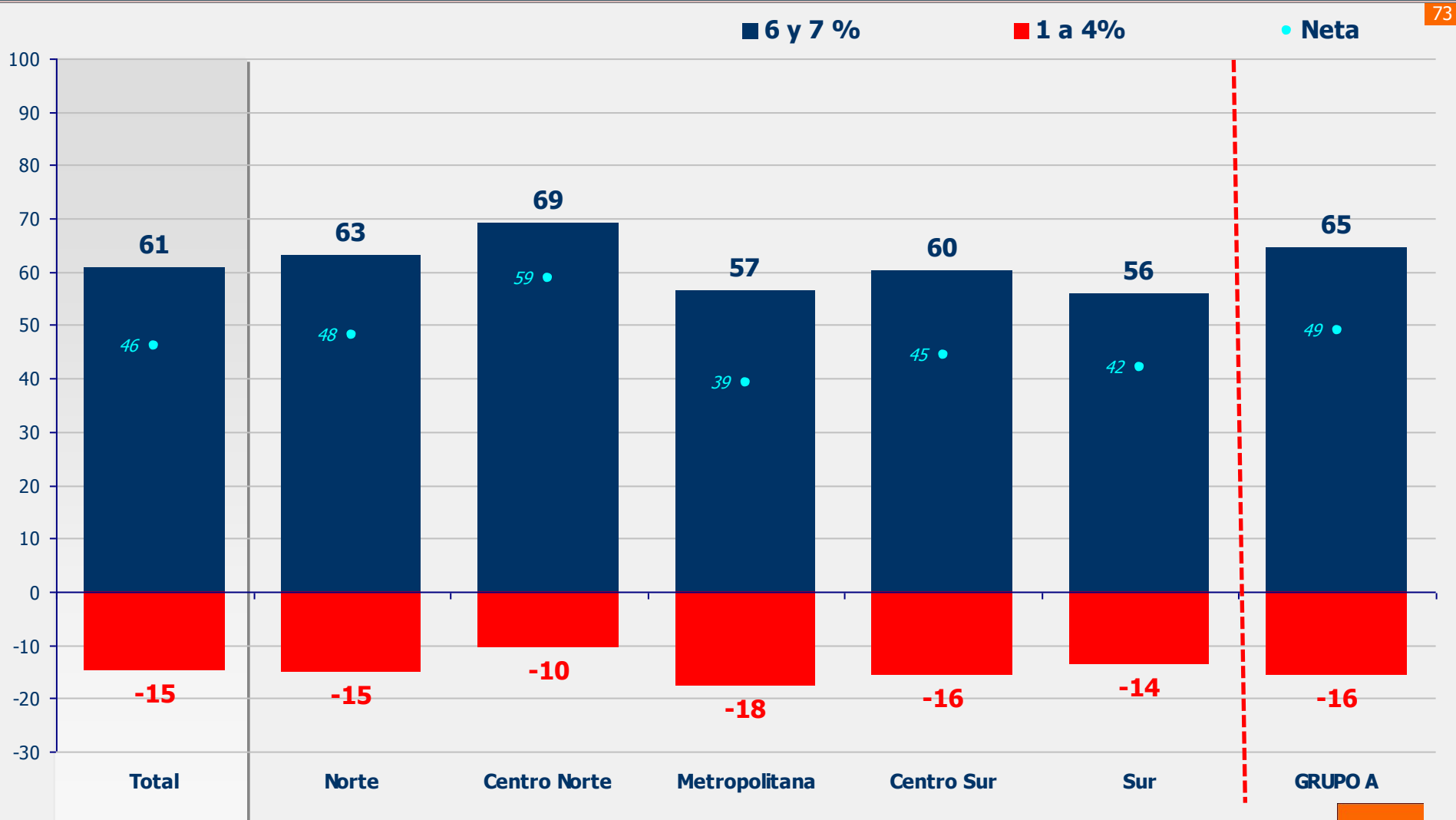
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

72



Grado de protección percibida de Fonasa

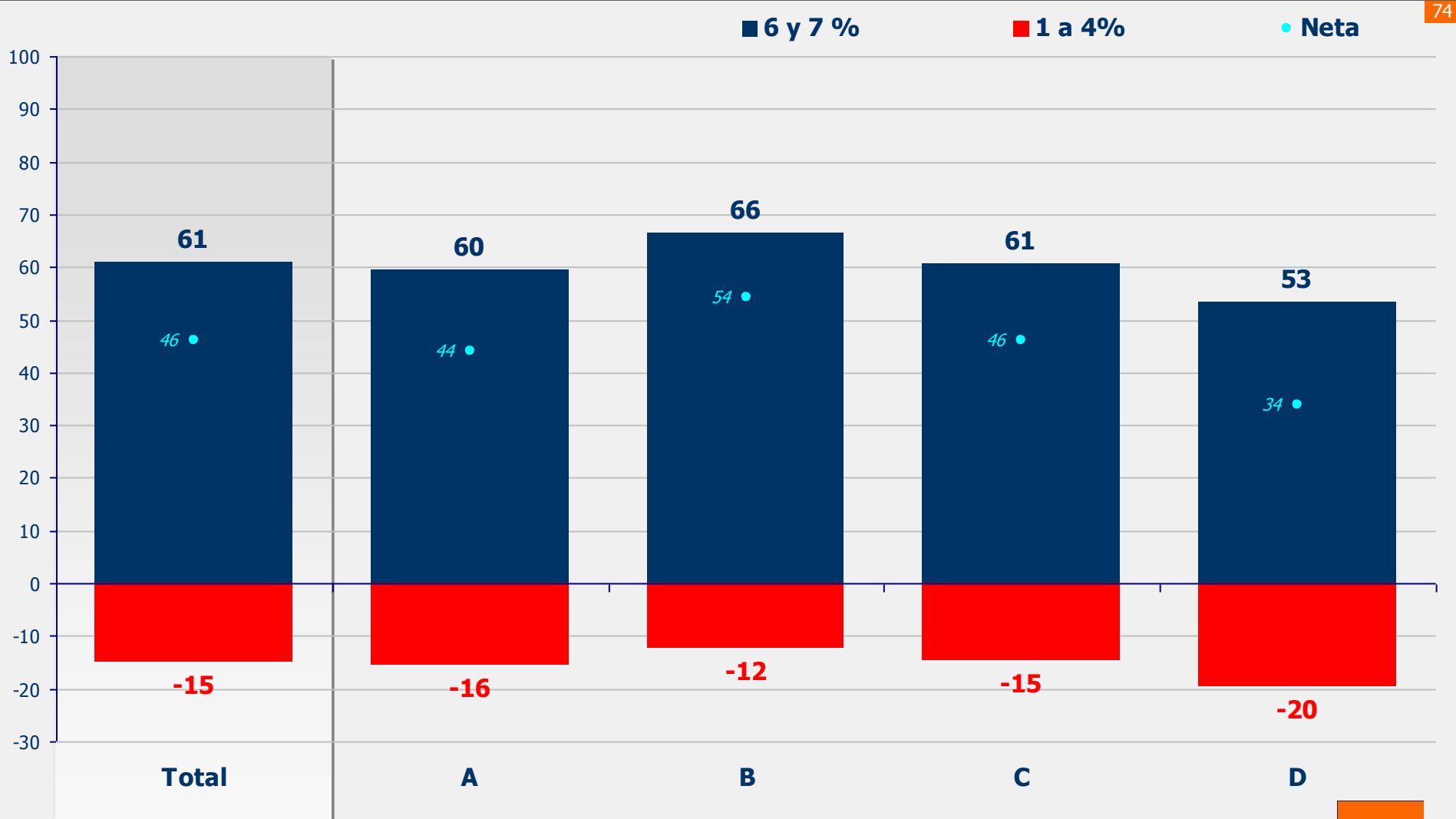
TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



73

Grado de protección percibida de Fonasa

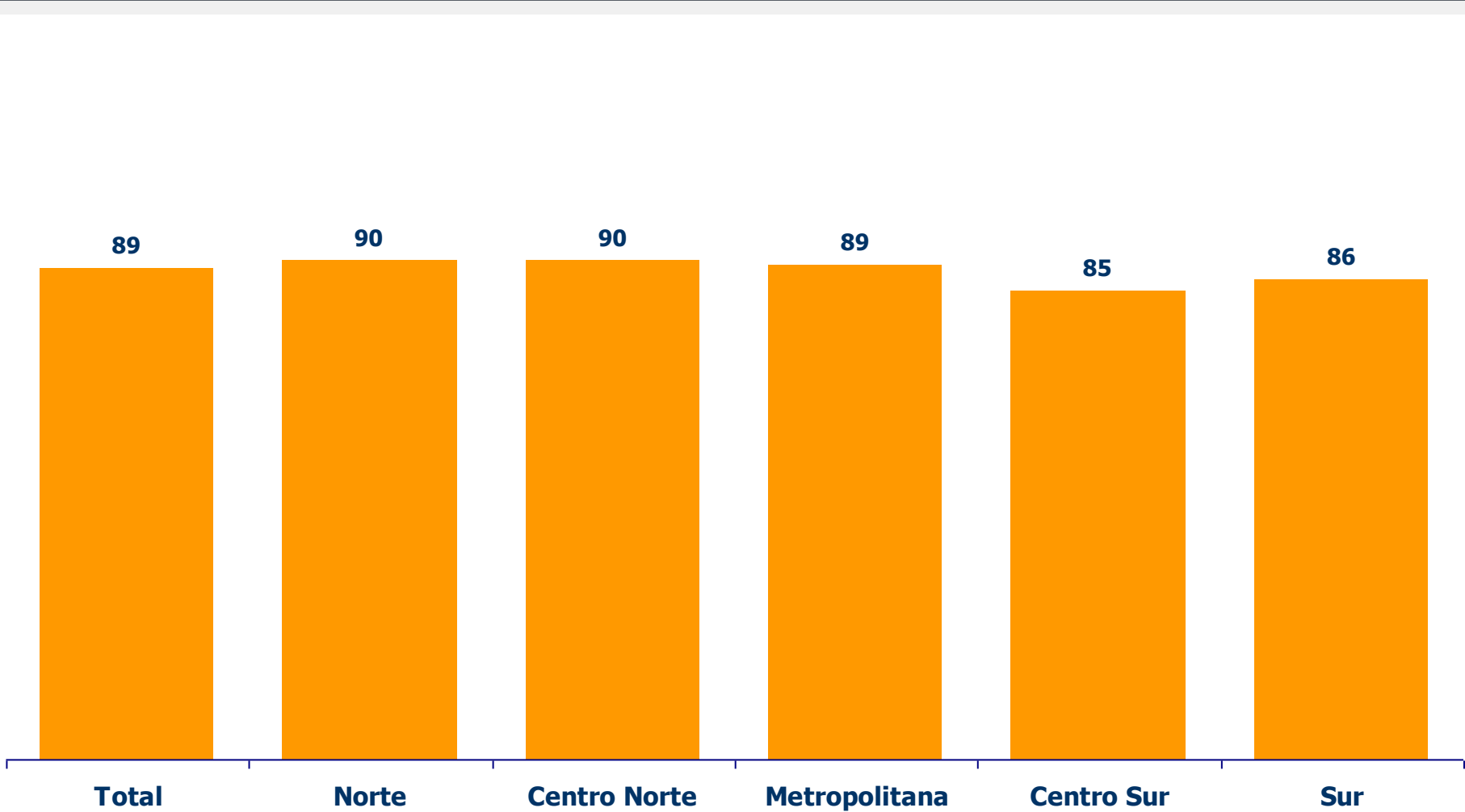
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



74

¿Reconoce a Fonasa como su seguro de salud?

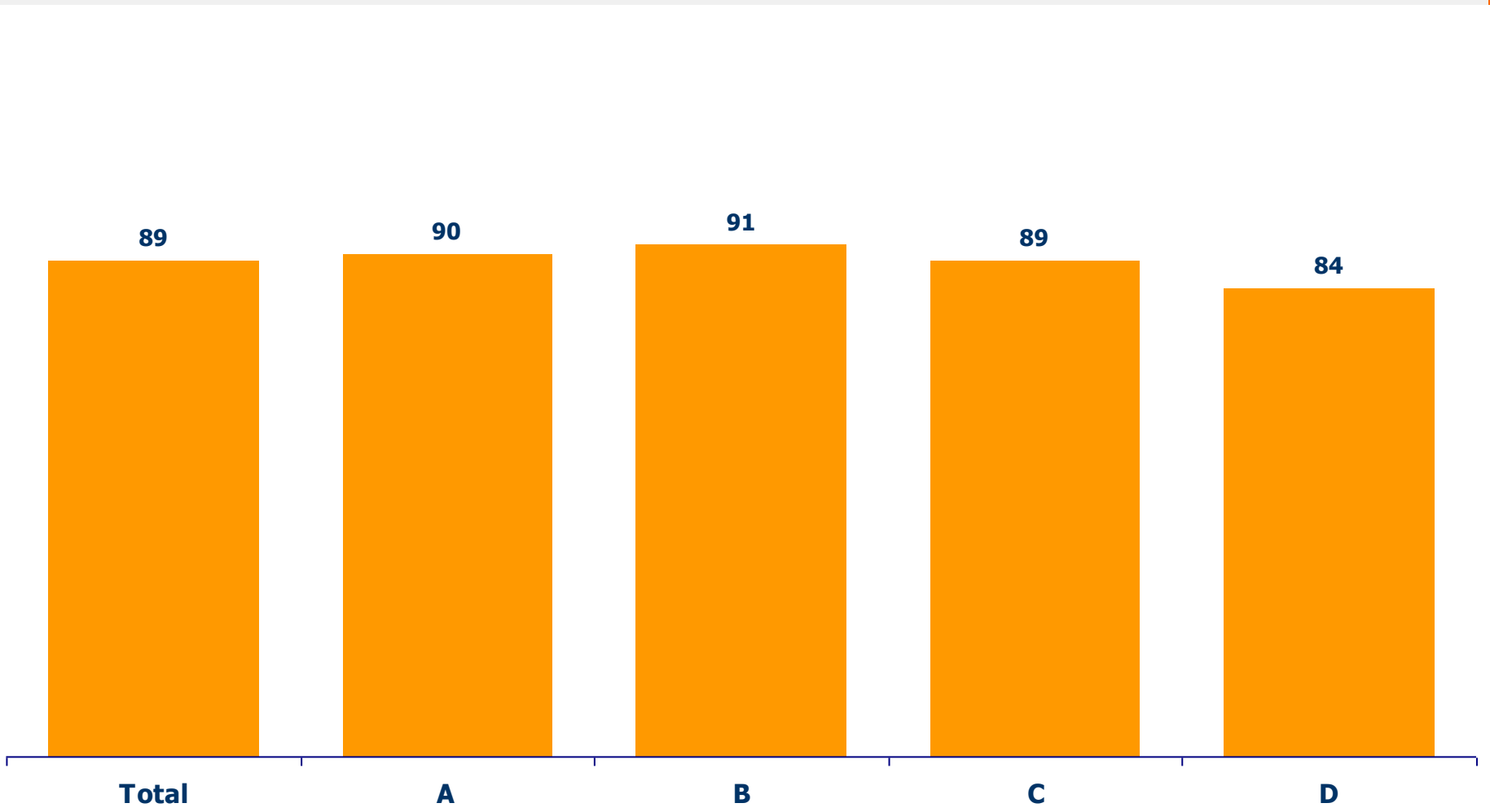
TOTAL MUESTRA - %SI
SEGÚN ZONA



75

¿Reconoce a Fonasa como su seguro de salud?

TOTAL MUESTRA - %SI
SEGÚN GRUPO



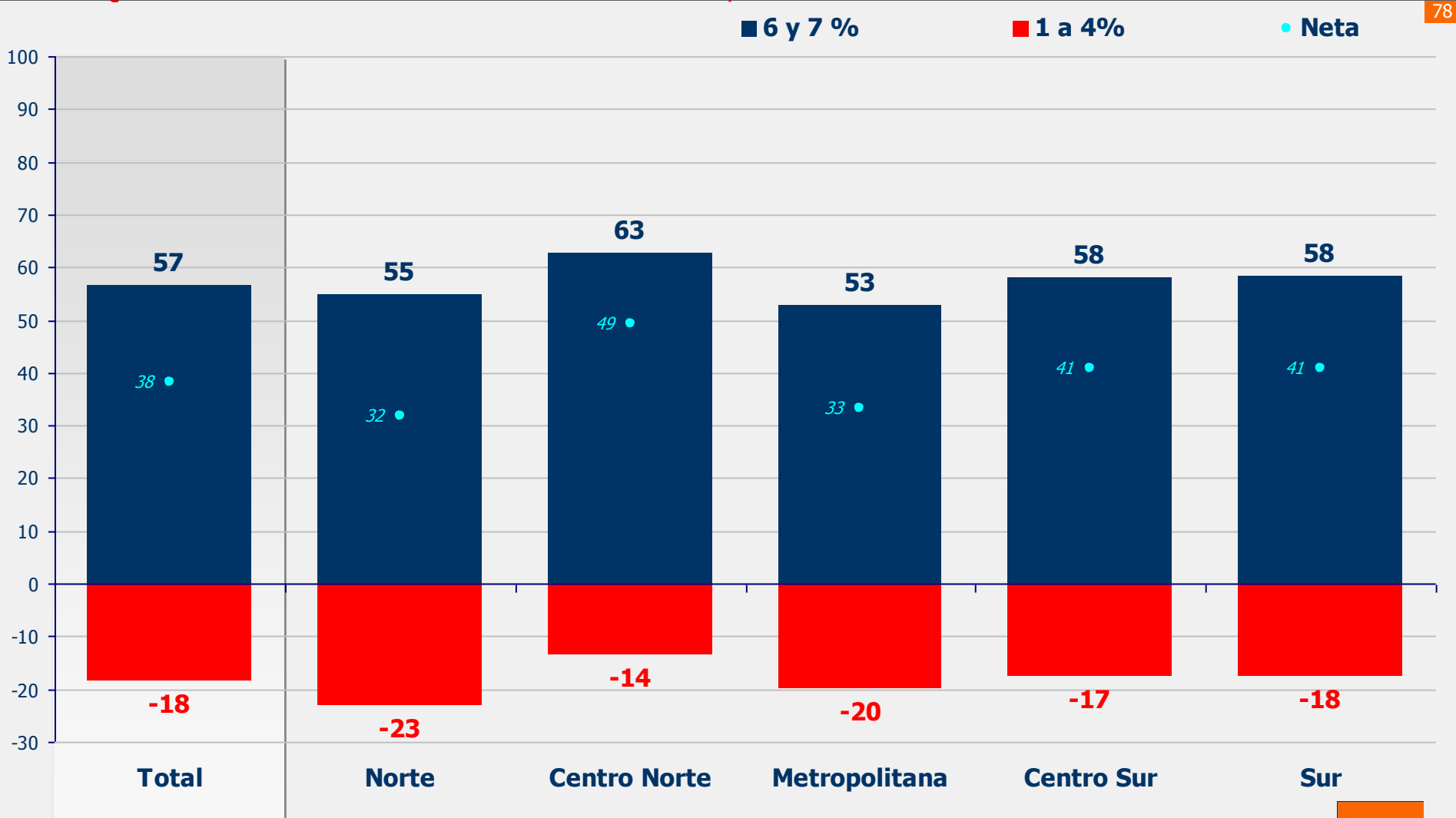
Lo que le falta a Fonasa para que sea efectivamente su seguro de salud

BASE: Quienes no reconocen a Fonasa como su seguro de salud



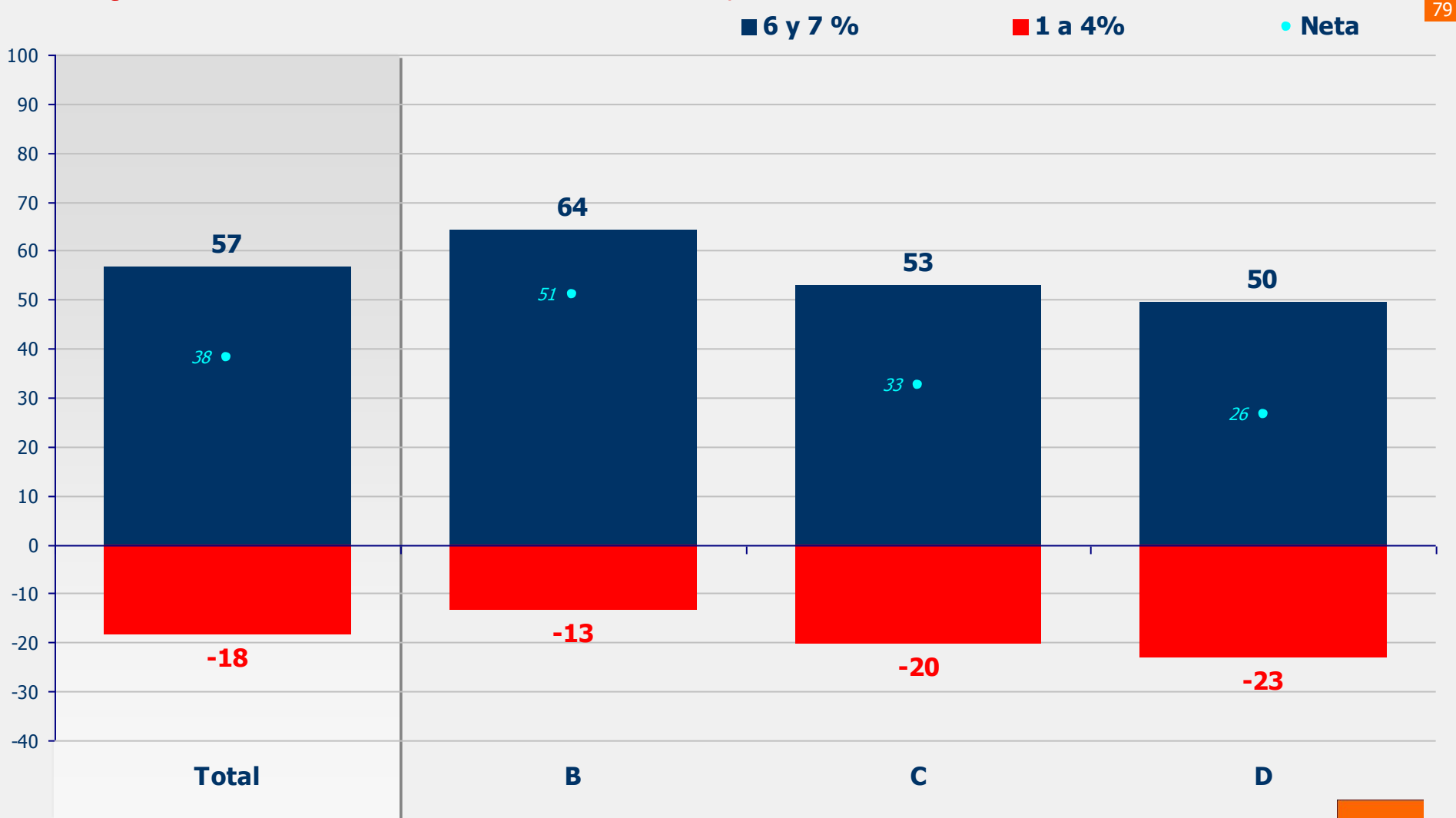
Evaluación de lo que paga en Fonasa en comparación a lo que ofrece

BASE: QUIENES SON AFILIADOS AL SEGMENTO B, C Y D - SEGÚN ZONA



Evaluación de lo que paga en Fonasa en comparación a lo que ofrece

BASE: QUIENES SON AFILIADOS AL SEGMENTO B, C Y D - SEGÚN GRUPO

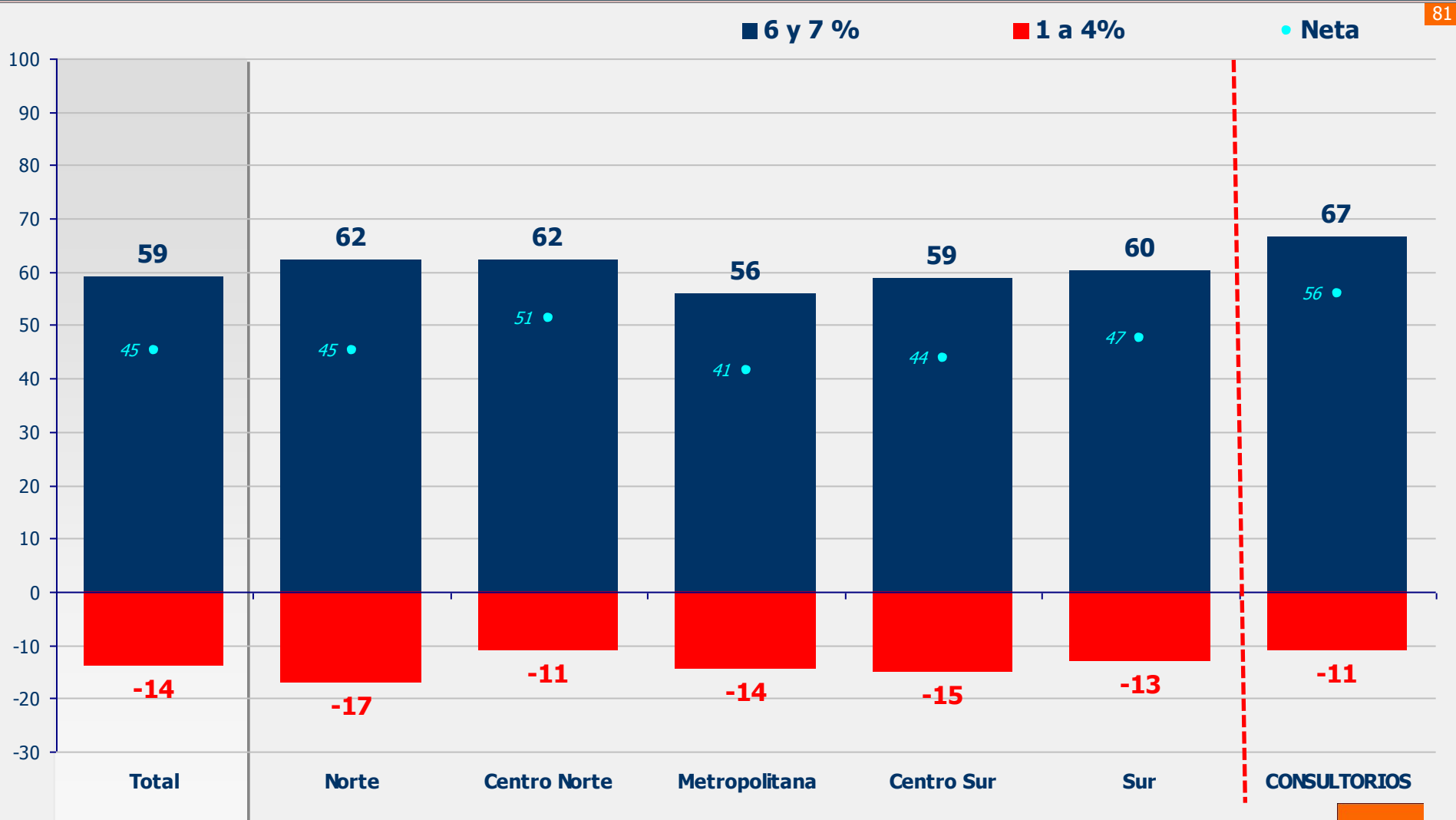


4. Servicio



Evaluación Servicio ofrecido por Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Razones Positivas Satisfacción Servicio entregado por Fonasa

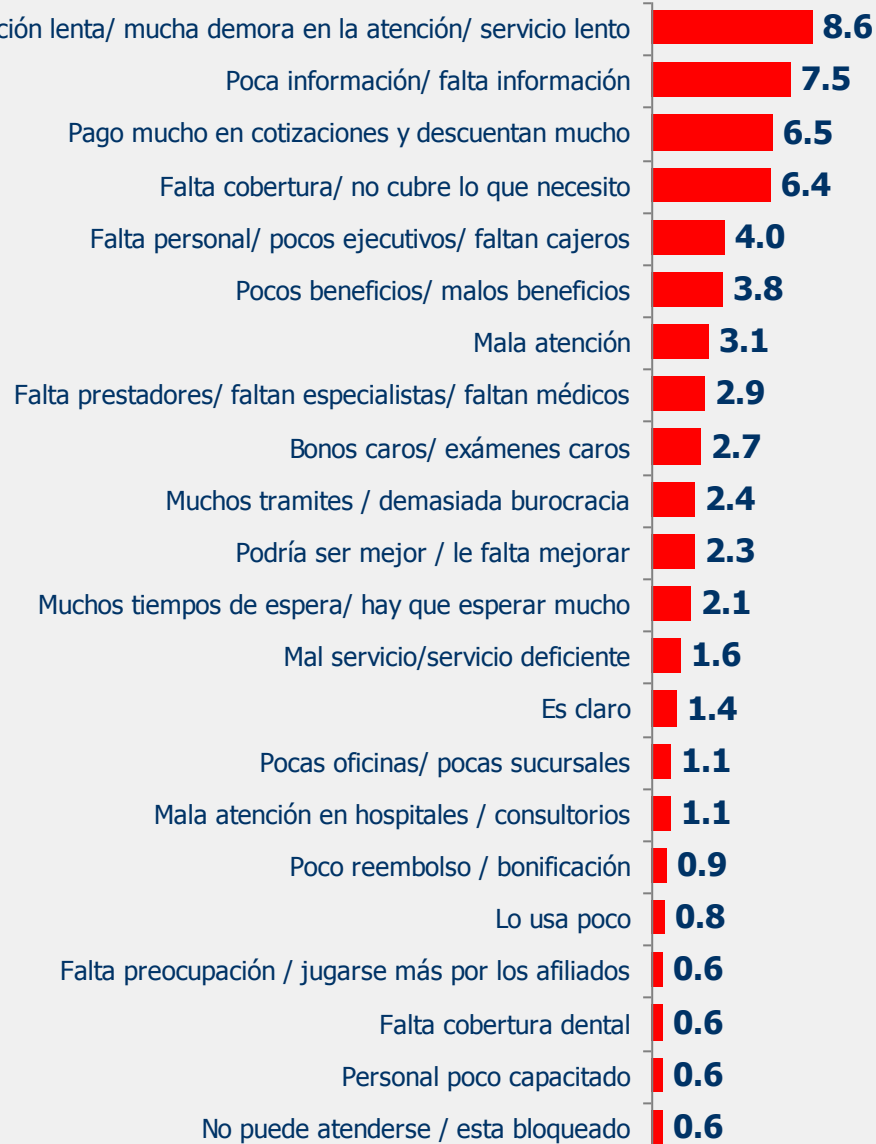
TOTAL MUESTRA



Total razones
Positivas:
50.3%

Razones Negativas Satisfacción Servicio entregado por Fonasa

TOTAL MUESTRA



83

Total razones
Negativas:
54.9%

Razones Positivas Satisfacción Servicio entregado por Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

84

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitan a	Centro Sur	Sur
Razones Positivas	50.3	53.3	52.2	53.7	47.4	35.4
Buena atención/ atienden bien	16.0	27.5	11.0	16.8	10.0	12.7
Buen servicio/ servicio eficaz	8.6	11.9	8.5	6.6	12.3	6.1
Nunca he tenido problemas/ conforme	7.1	6.0	2.1	10.1	8.7	6.9
Atención rápida/ no hacen esperar	5.3	8.7	2.3	7.4	0.9	4.7
Puedo elegir donde me atiendo/ acceso a las clínicas	4.8	0.7	6.5	6.9	2.6	3.2
Buenos beneficios/ conforme con los beneficios	3.9	4.0	4.8	3.4	5.8	1.5
Cubre las necesidades/ buena cobertura	3.2	0.2	3.6	6.1	1.3	0.2
Económico/ se paga menos/ planes económicos	3.0	0.2	4.2	3.9	3.0	2.3
Buena información/ entregan información clara y completa	2.4	6.9	0.9	2.0	1.7	0.7
Cotizaciones son justas/ pago lo justo por un bono	1.9		1.4	1.6	5.1	2.6
Me siento seguro/ seguro en caso de alguna enfermedad	1.7	0.4	1.7	2.4	2.9	0.2
Acceso a bonos/ puedo comprar bonos	1.6	0.5	1.8	2.4	1.5	0.1
Buenos médicos/ buenos especialistas	1.3		4.3	1.0		
Respuestas claras/ saben explicar dudas	1.3	0.7	1.0	2.0	1.5	
Es un apoyo a la gente	1.2	1.0	0.7	1.5	2.2	0.4
Buenas prestaciones/ buena red de prestaciones	0.8	0.6	1.7	0.9	0.1	
Buenos profesionales/ profesionales calificados	0.8	0.4	2.0	0.7	0.0	
Bonos económicos/ bonos accesibles para todos	0.7		1.1	0.9	0.7	
Solucionan problemas	0.6		1.2	0.8	0.4	
Buena atención médica	0.6	0.5	1.0	0.5	0.9	
Buen sistema de salud	0.6	0.6	0.8	0.5		0.8
Por el plan auge	0.5		0.2	0.7	1.1	0.7
Cumplen en todo/ Cumple con su rol de salud estatal	0.4	0.5	0.4	0.6		
Variedad profesionales/ amplia gama profesionales/ variedad de n	0.4	0.4	0.7	0.3	0.2	
Sistema moderno / con tecnología	0.3		0.9	0.3		

Razones Negativas Satisfacción Servicio entregado por Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

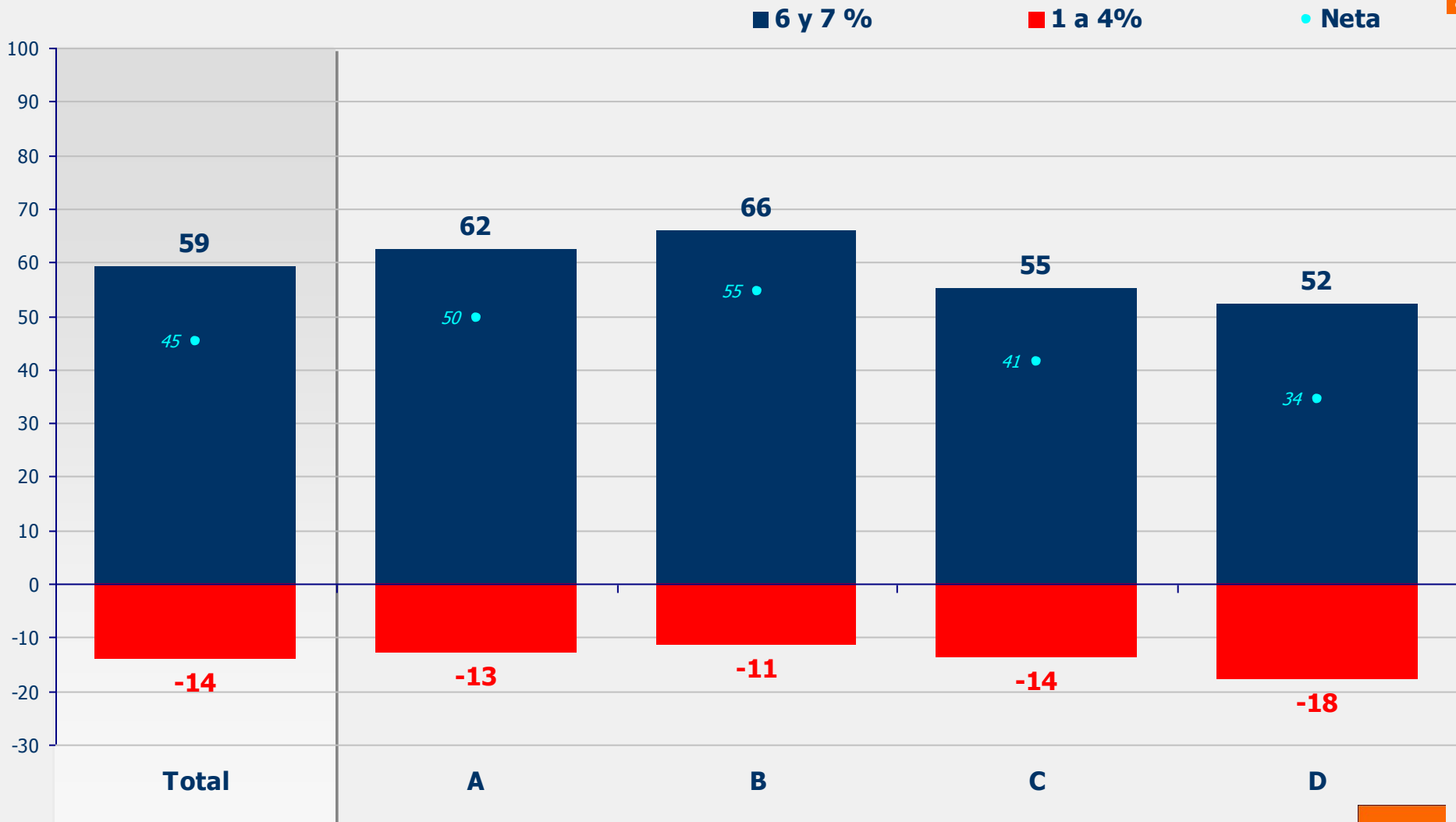
85

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitan a	Centro Sur	Sur
Razones Negativas	54.9	52.6	53.2	52.5	56.9	66.3
Atención lenta/ mucha demora en la atención/ servicio lento	8.6	6.4	13.9	6.6	6.3	11.0
Poca información/ falta información	7.5	12.0	4.7	7.0	6.0	9.5
Pago mucho en cotizaciones y descuentan mucho	6.5	4.1	6.5	7.1	8.4	5.6
Falta cobertura/ no cubre lo que necesito	6.4	3.6	3.9	8.1	7.1	8.5
Falta personal/ pocos ejecutivos/ faltan cajeros	4.0	6.0	4.8	1.5	3.4	8.2
Pocos beneficios/ malos beneficios	3.8	1.9	2.3	4.9	6.3	3.0
Mala atención	3.1	3.4	2.8	3.8	3.3	0.7
Falta prestadores/ faltan especialistas/ faltan médicos	2.9	1.6	2.8	1.9	5.4	5.2
Bonos caros/ exámenes caros	2.7	0.7	0.7	4.2	3.4	4.1
Muchos tramites / demasiada burocracia	2.4	2.0	1.8	3.4	1.6	1.8
Podría ser mejor / le falta mejorar	2.3	3.1	1.7	1.6	4.8	2.3
Muchos tiempos de espera/ hay que esperar mucho	2.1	2.8	2.3	1.6	1.0	3.6
Mal servicio/servicio deficiente	1.6	2.8	1.7	1.4	0.4	1.8
Es claro	1.4	0.4	1.6	2.2	0.8	0.9
Pocas oficinas/ pocas sucursales	1.1	1.0	0.9	1.5	1.2	0.3
Mala atención en hospitales / consultorios	1.1	0.9	1.5	1.1	0.8	0.8
Poco reembolso / bonificación	0.9	0.7	1.5	1.2	0.1	0.0
Lo usa poco	0.8	0.3	1.2	0.3	1.8	1.5
Falta preocupación / jugarse más por los afiliados	0.6		0.2	1.5		
Falta cobertura dental	0.6		0.4	0.5	0.1	2.6
Personal poco capacitado	0.6		0.6	1.0	0.5	0.2
No puede atenderse / esta bloqueado	0.6	0.8	0.3	0.5	0.7	1.0
Mala información	0.5	1.3	0.3	0.4		0.8
Mala infraestructura / le falta (agua , baño , asientos , etc)	0.5	0.9	0.6		0.4	1.5

Evaluación Servicio ofrecido por Fonasa

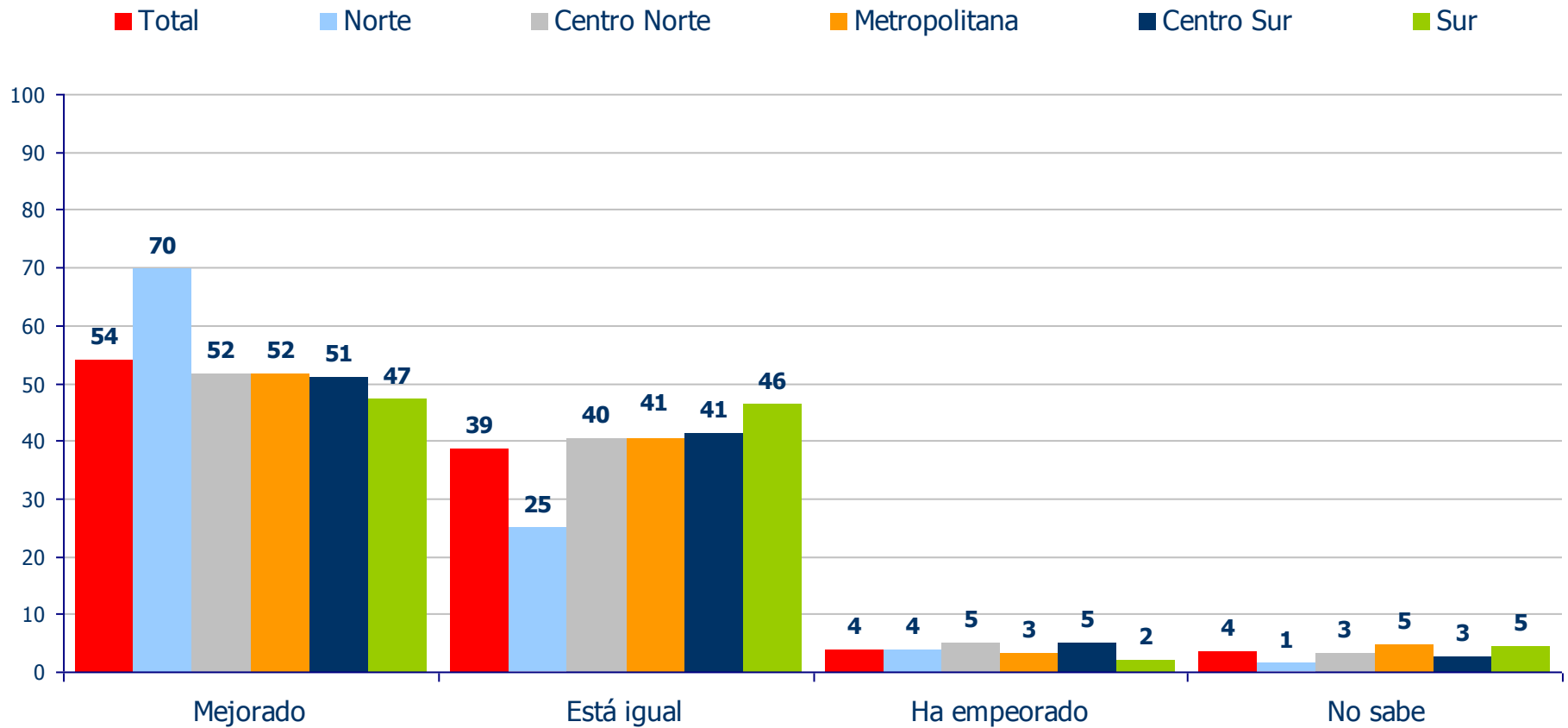
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

86



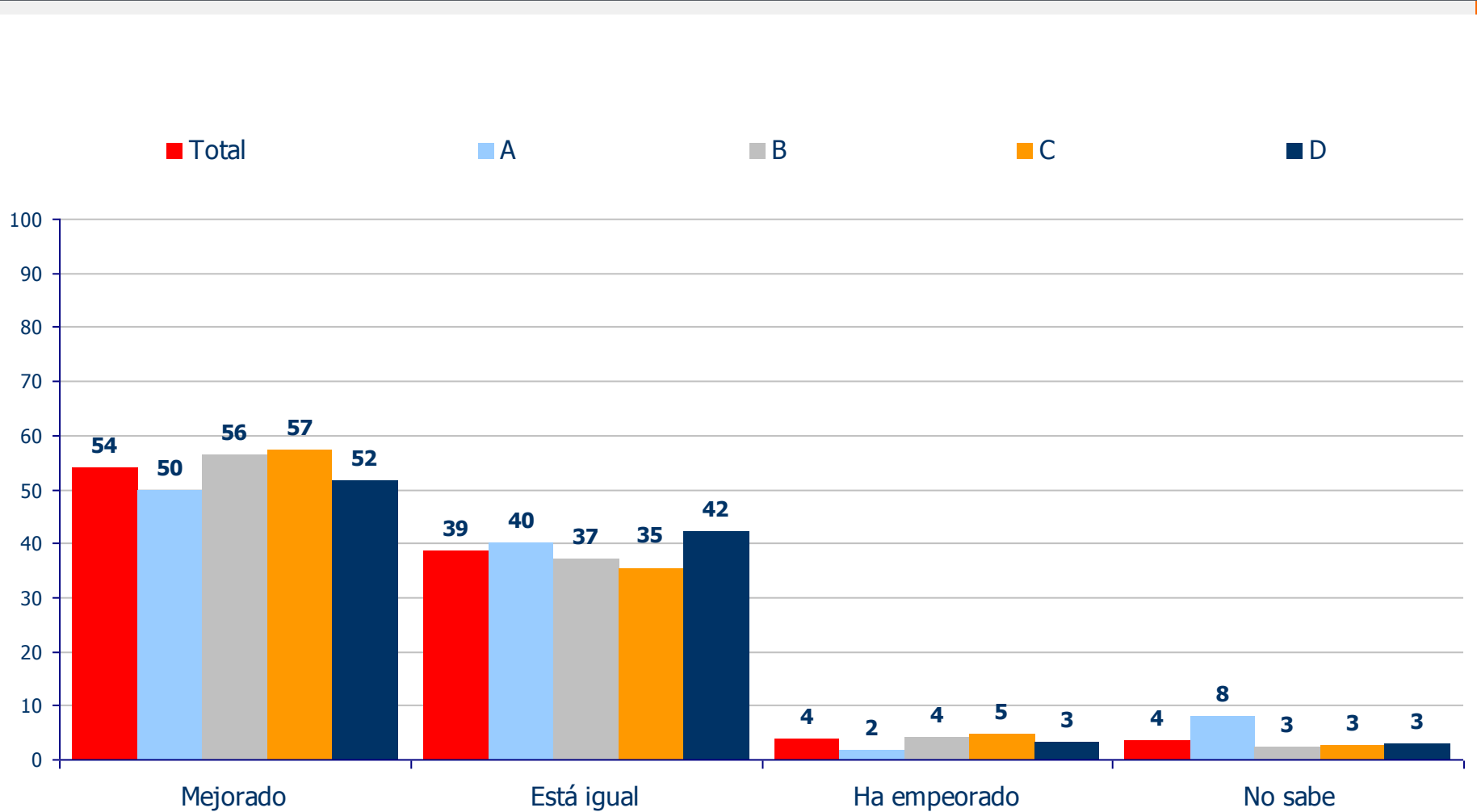
En el último año, cree que el servicio de Fonasa ha...?

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



En el último año, cree que el servicio de Fonasa ha...?

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

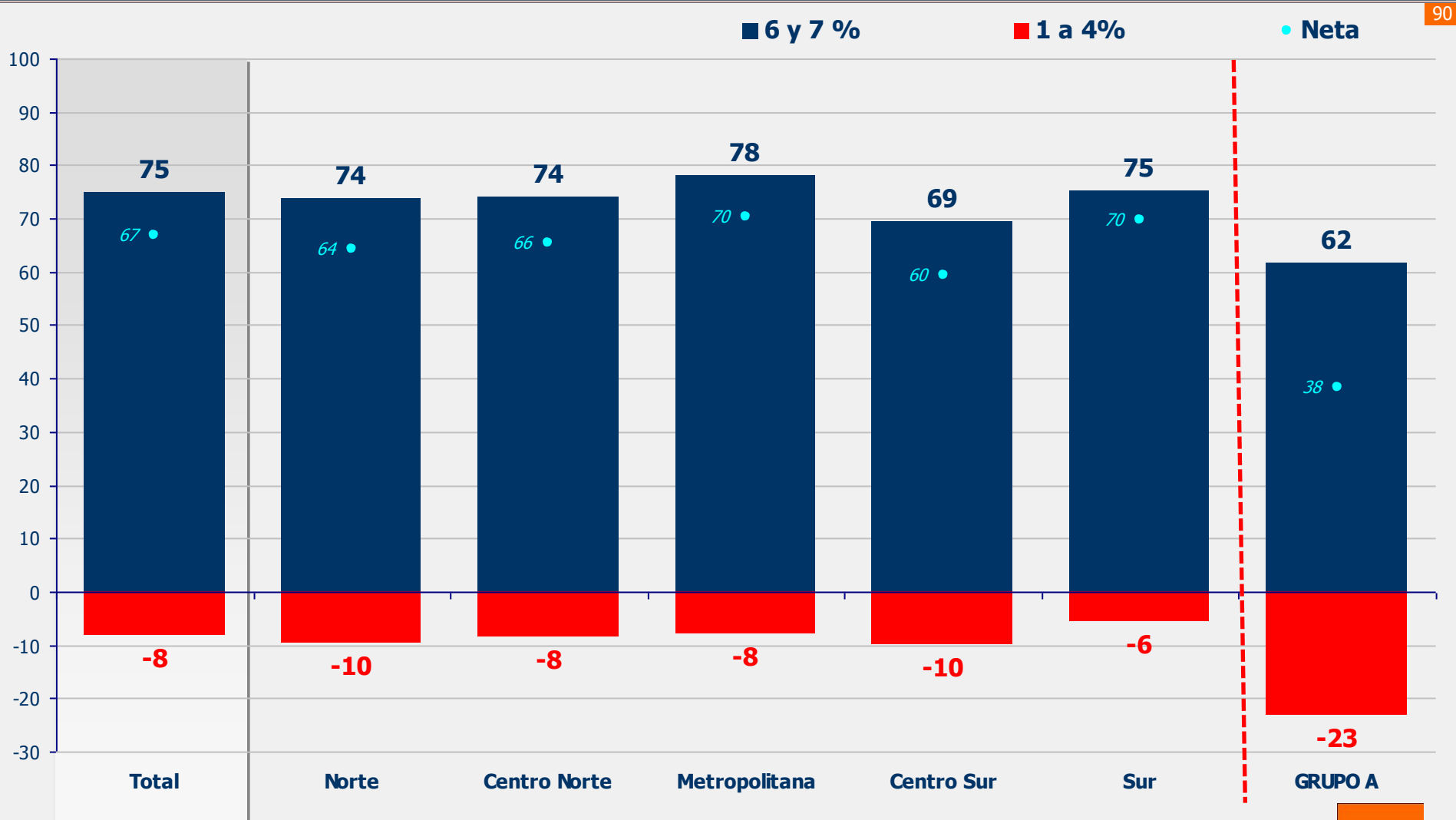


4. Sucursal



Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

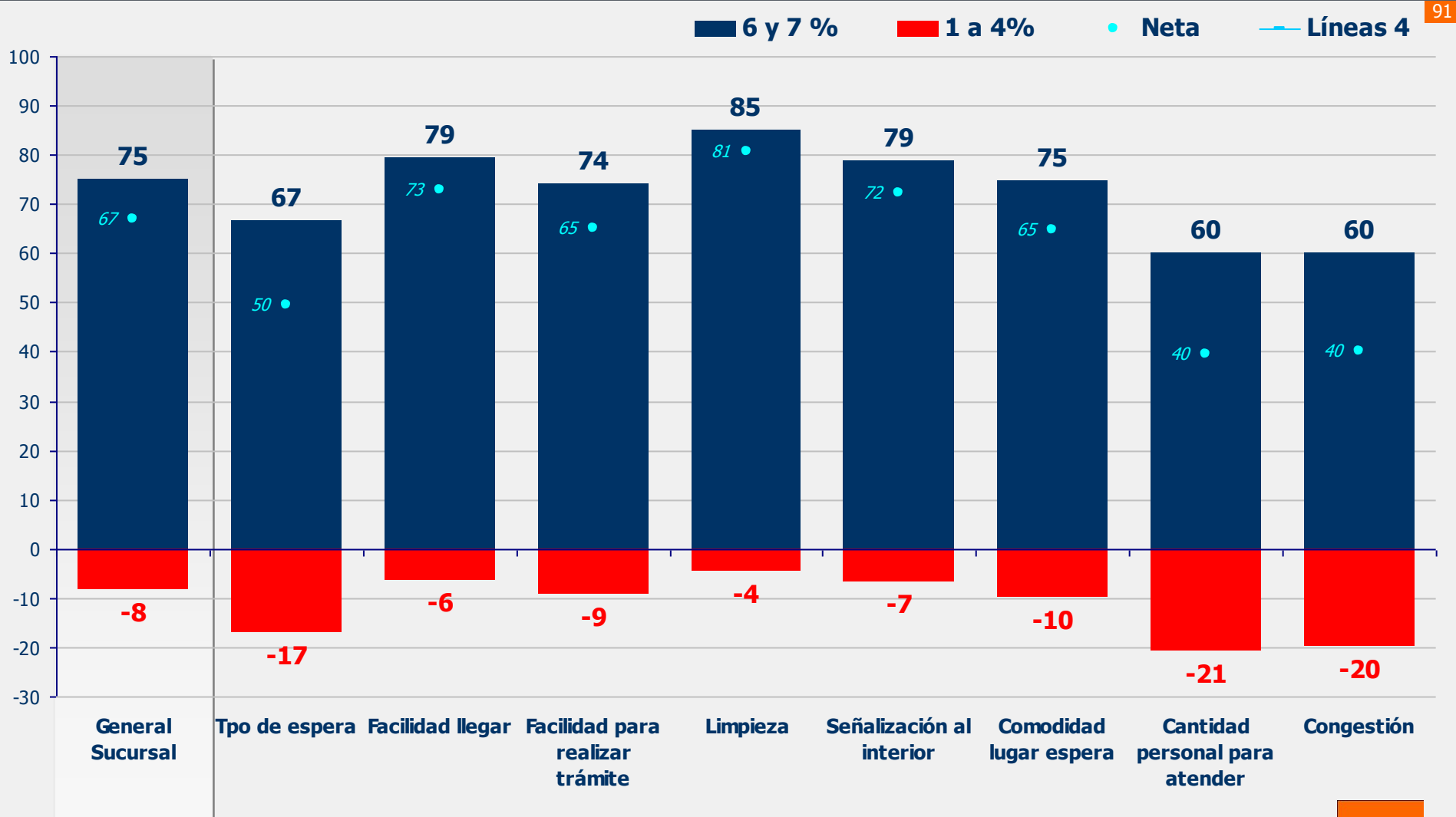
TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Indicadores SUCURSAL

TOTAL MUESTRA – Escala Notas 1 a 7

ATRIBUTOS INSTALACIONES Y ESPERA

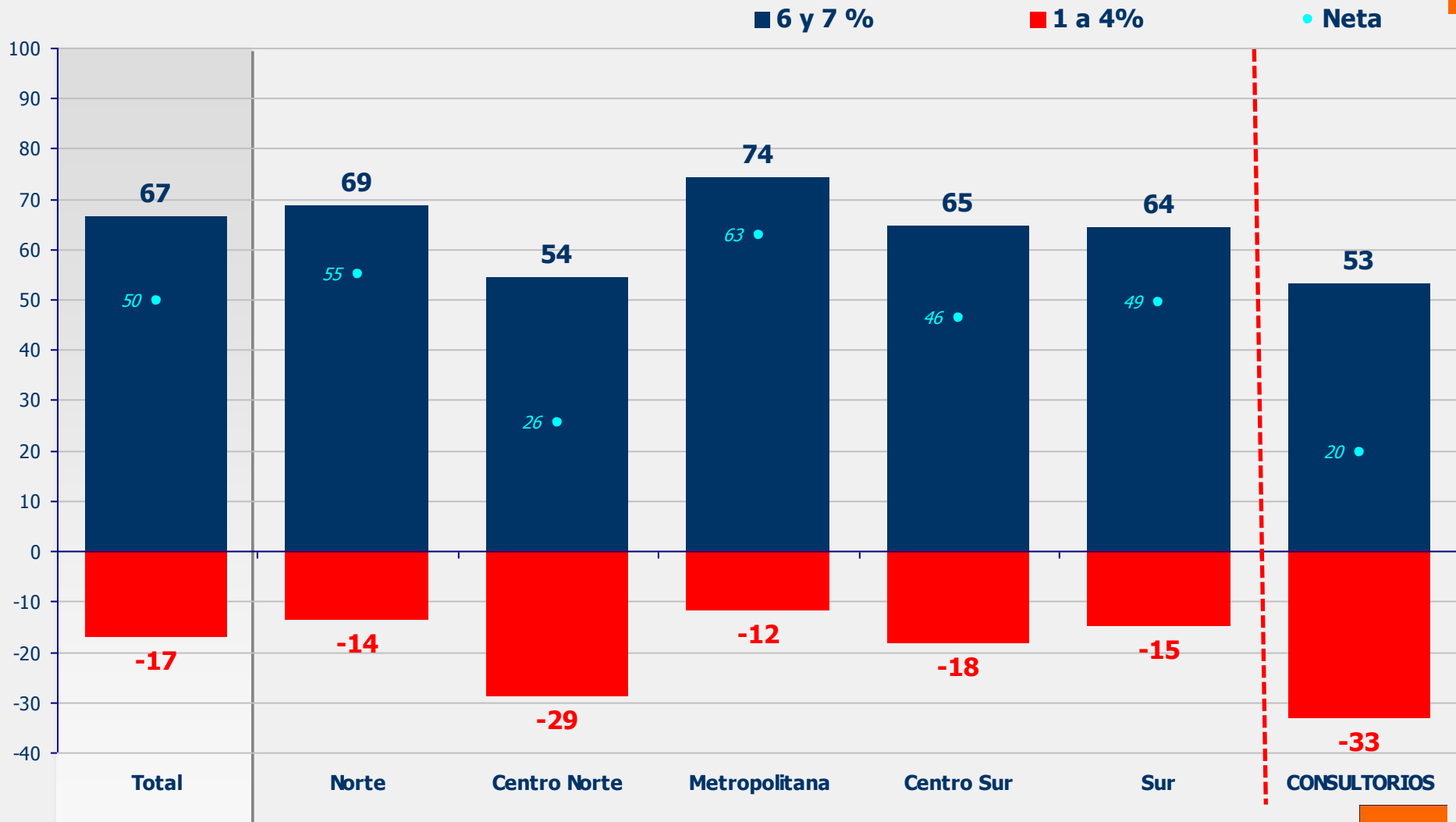


91

Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

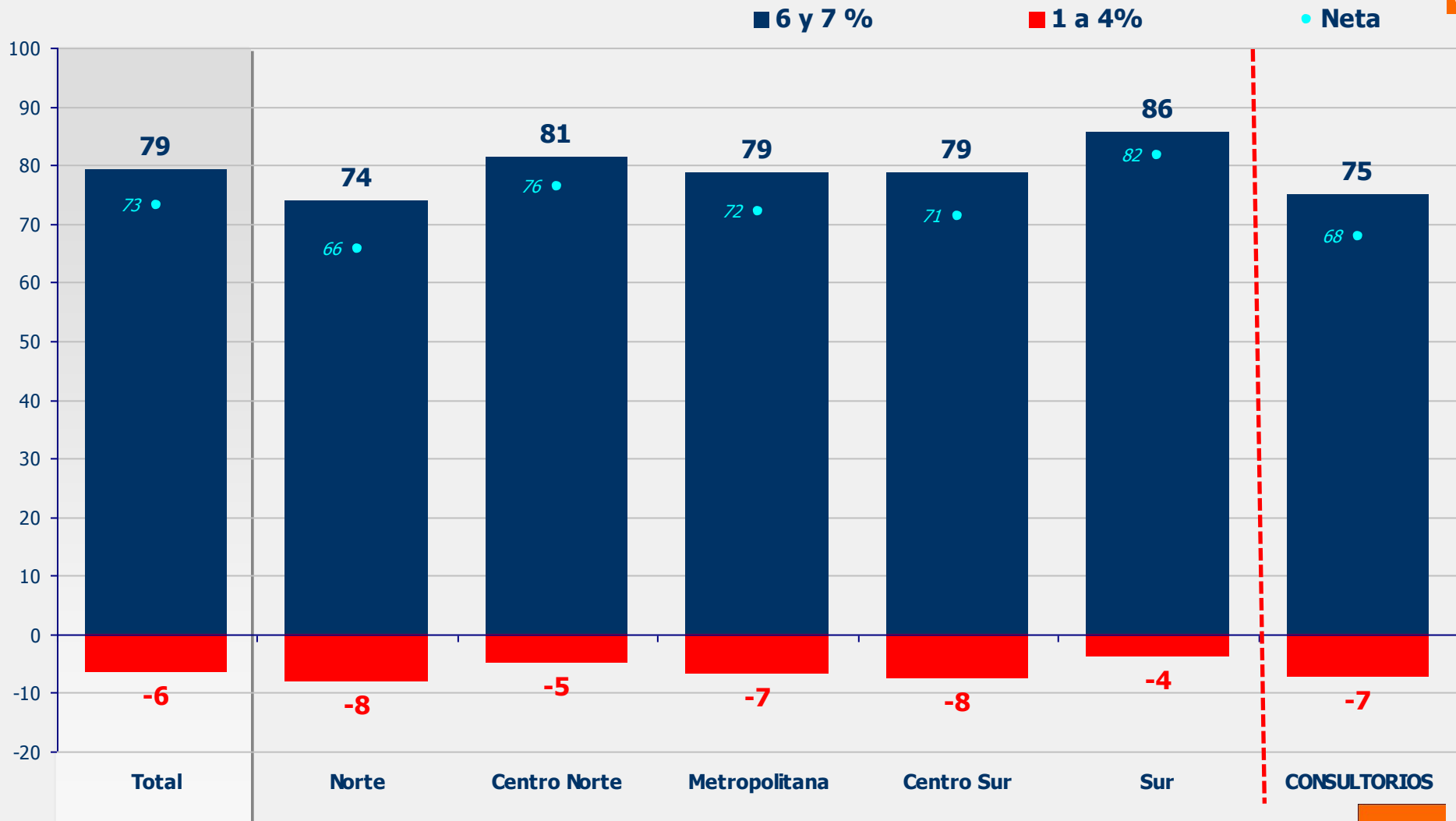
92



Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

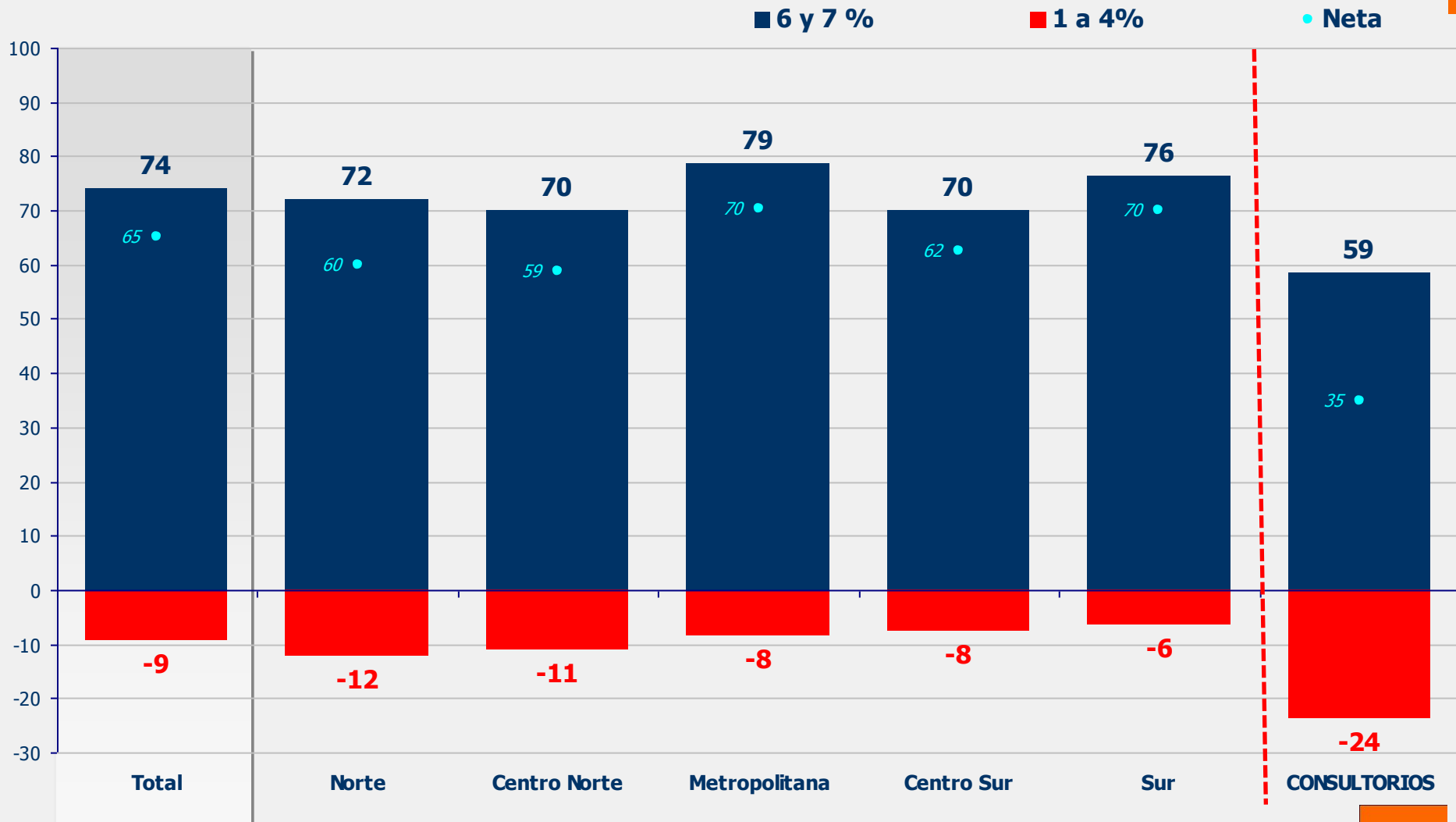
93



Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

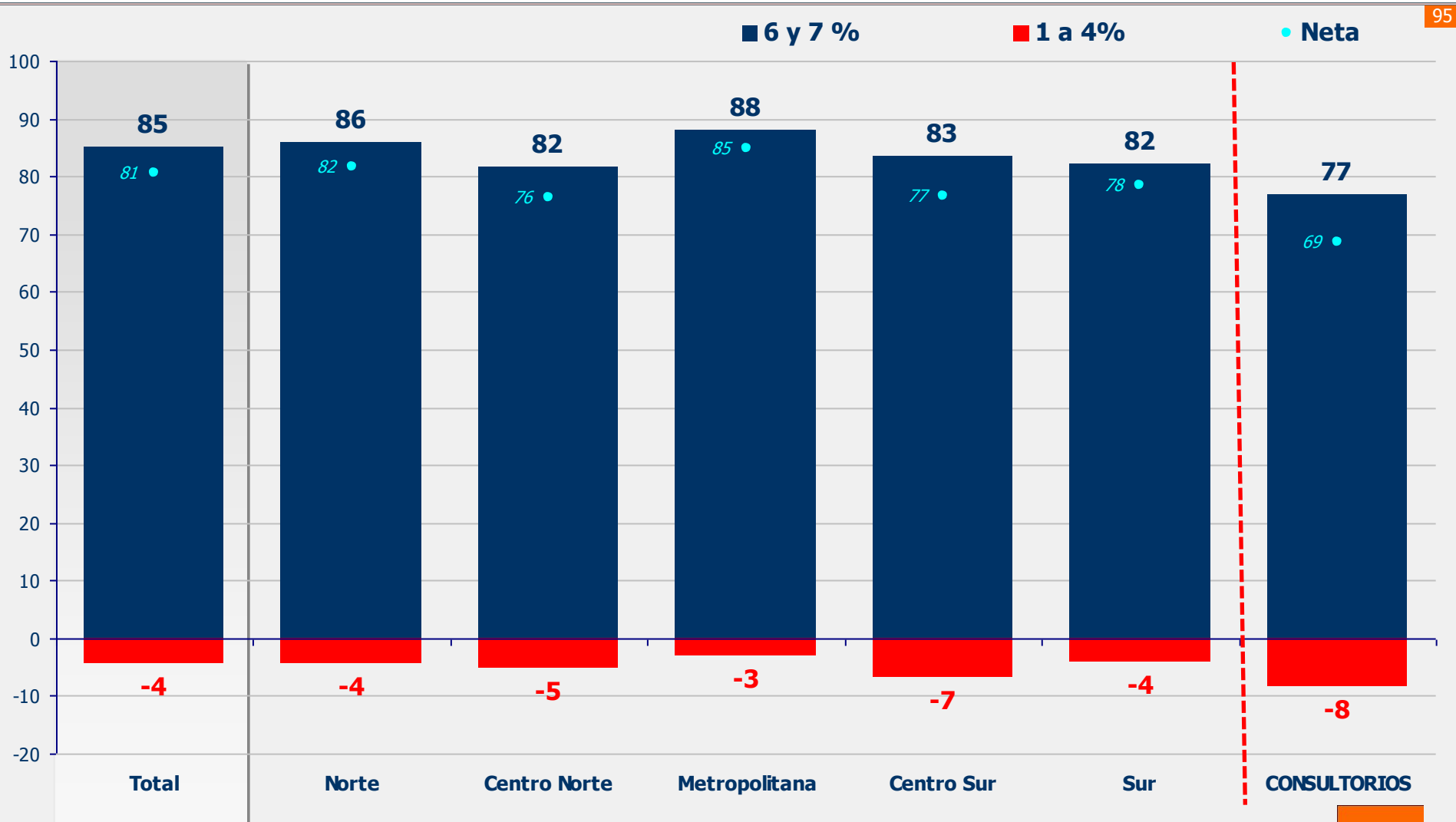
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

94



Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

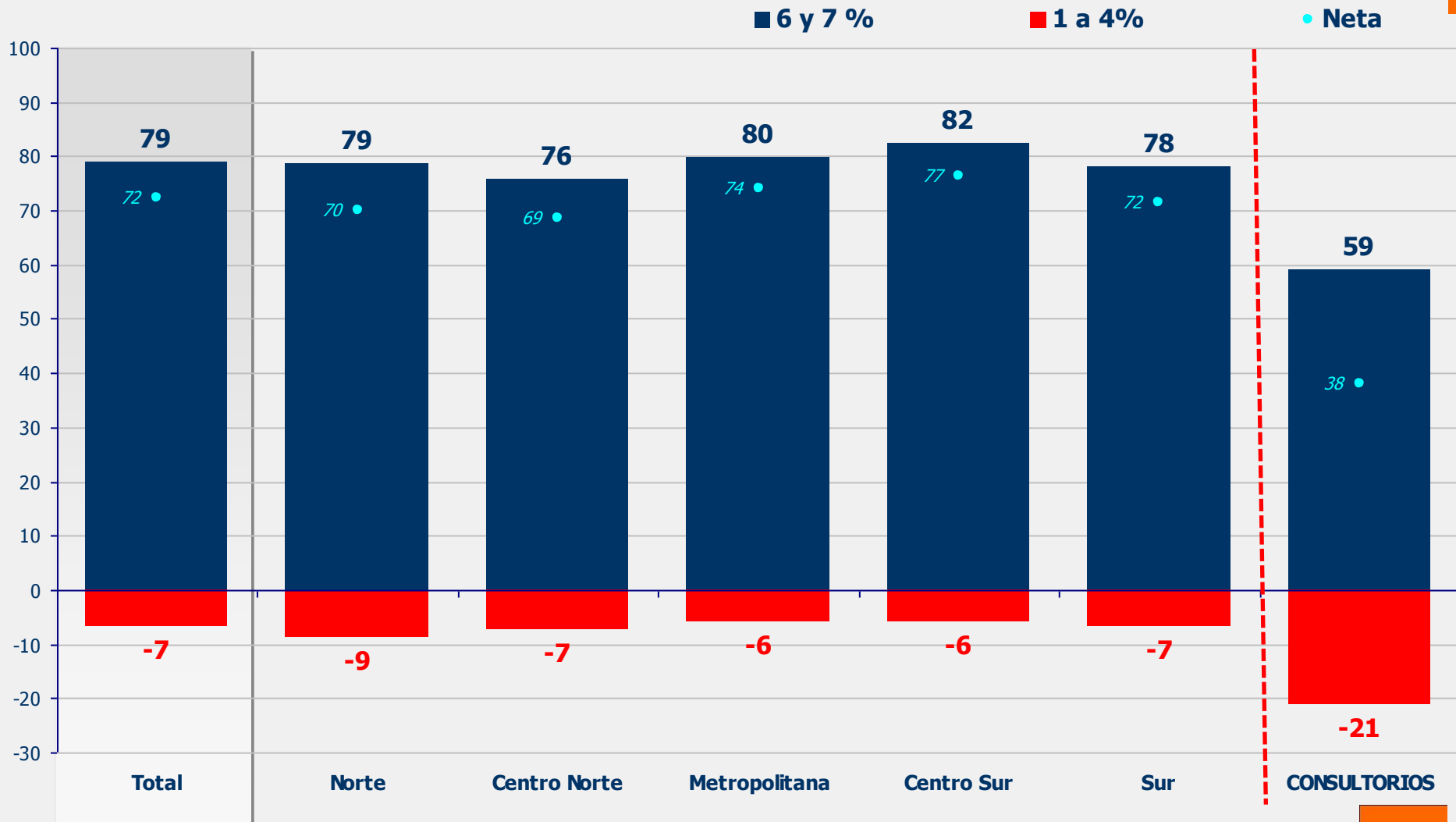


95

Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

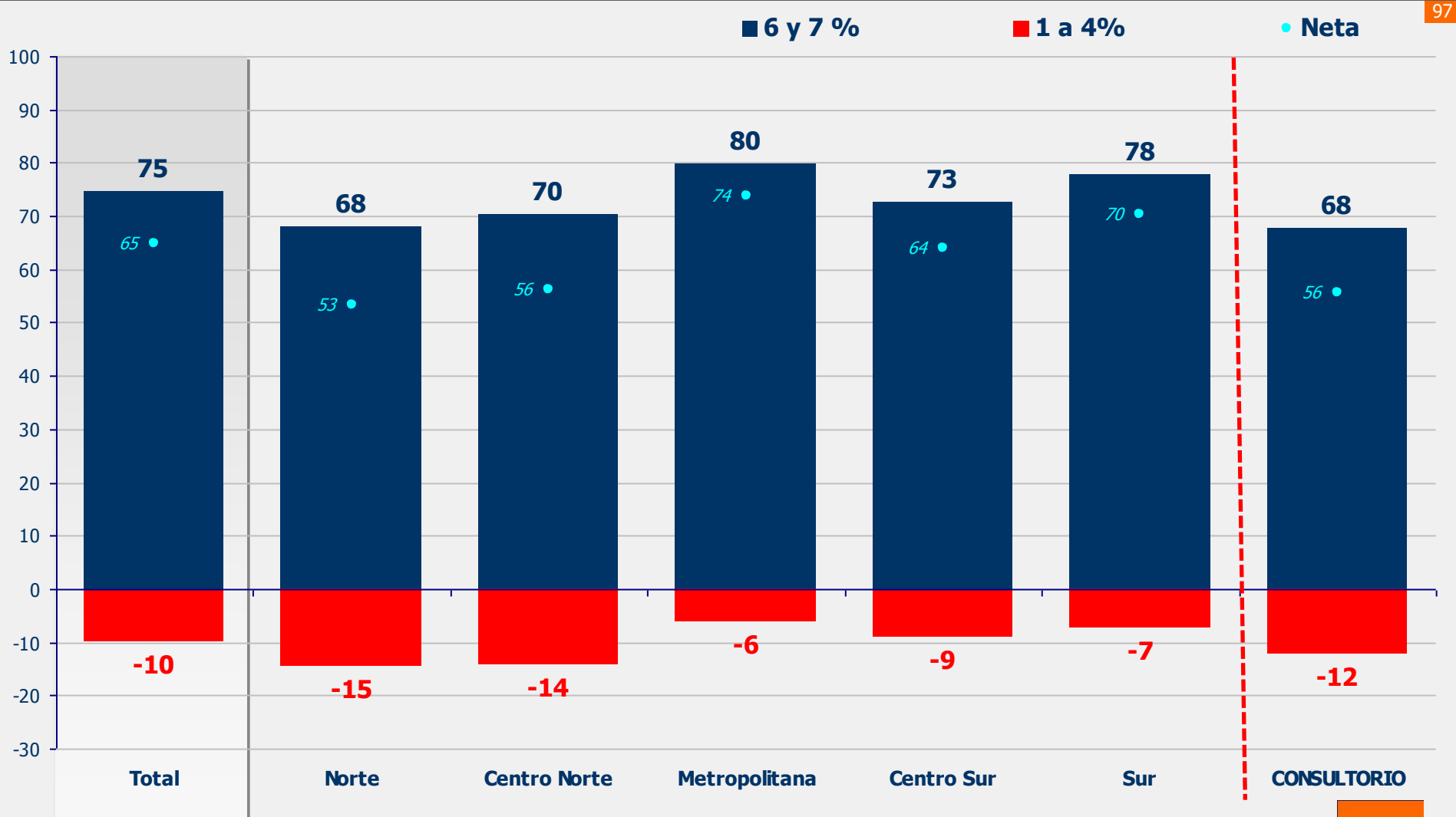
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

96



Evaluación "Comodidad de los espacios para esperar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

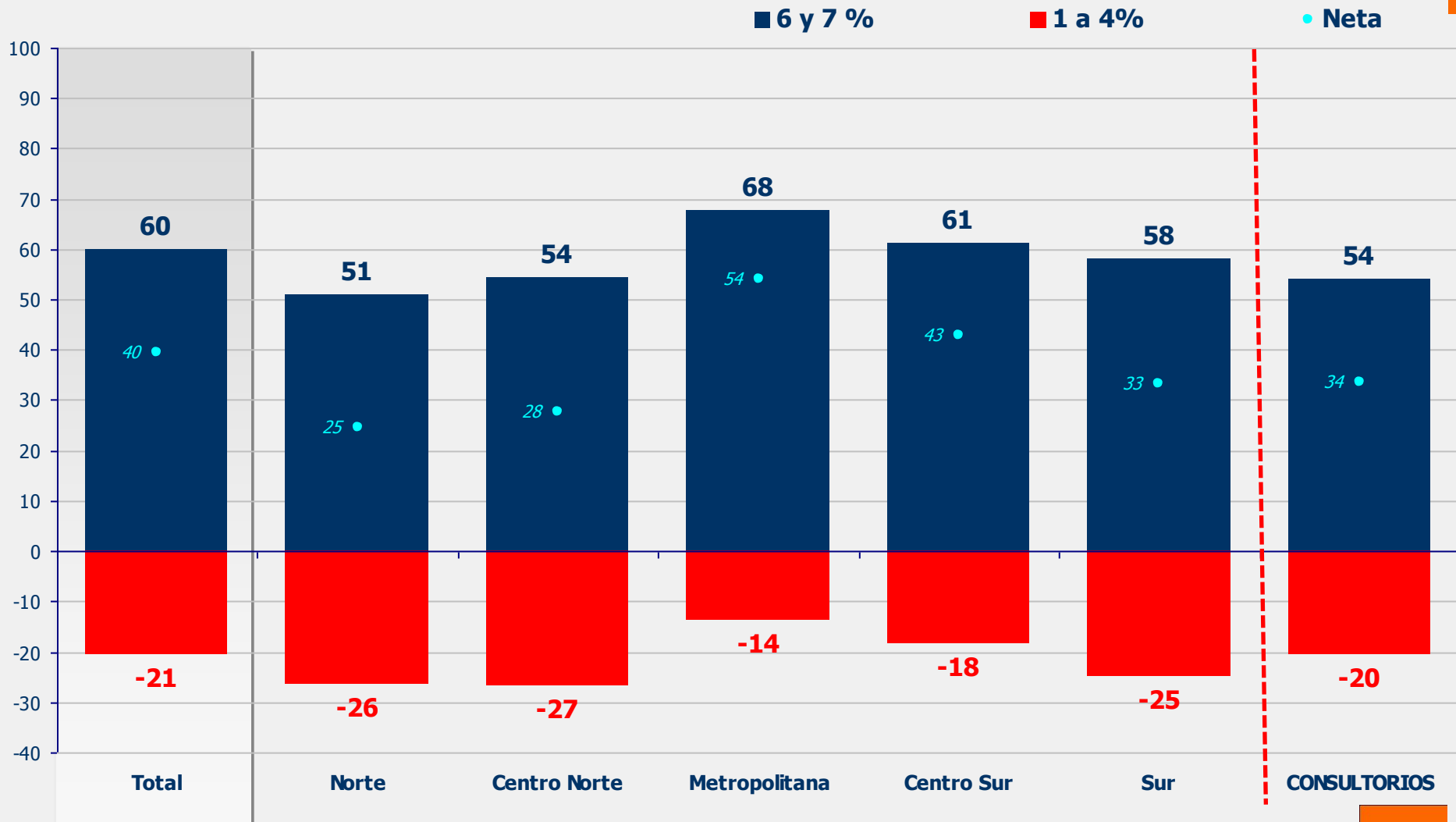


97

Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

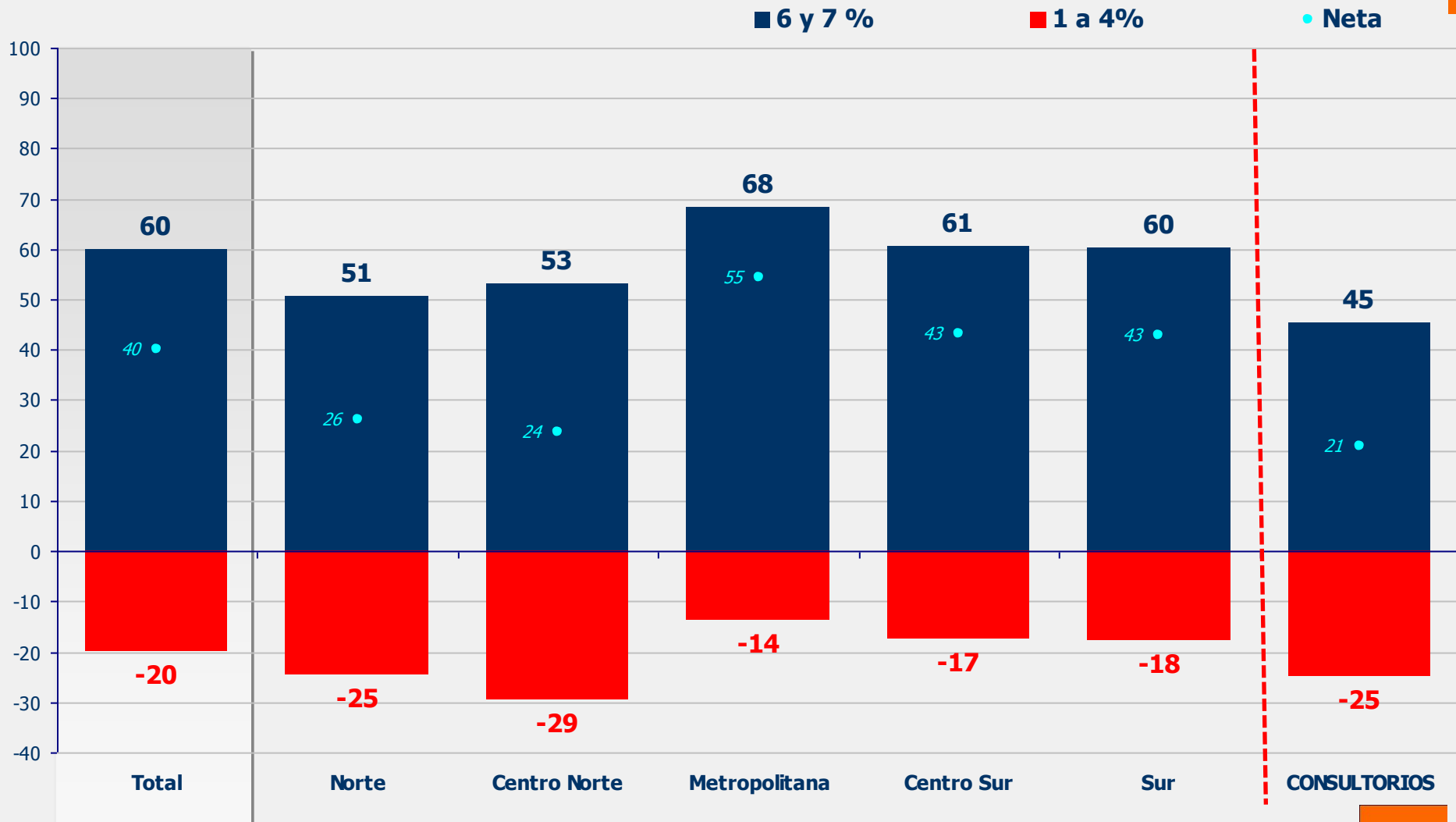
98



Evaluación "Congestión de gente que hay dentro de la sucursal"

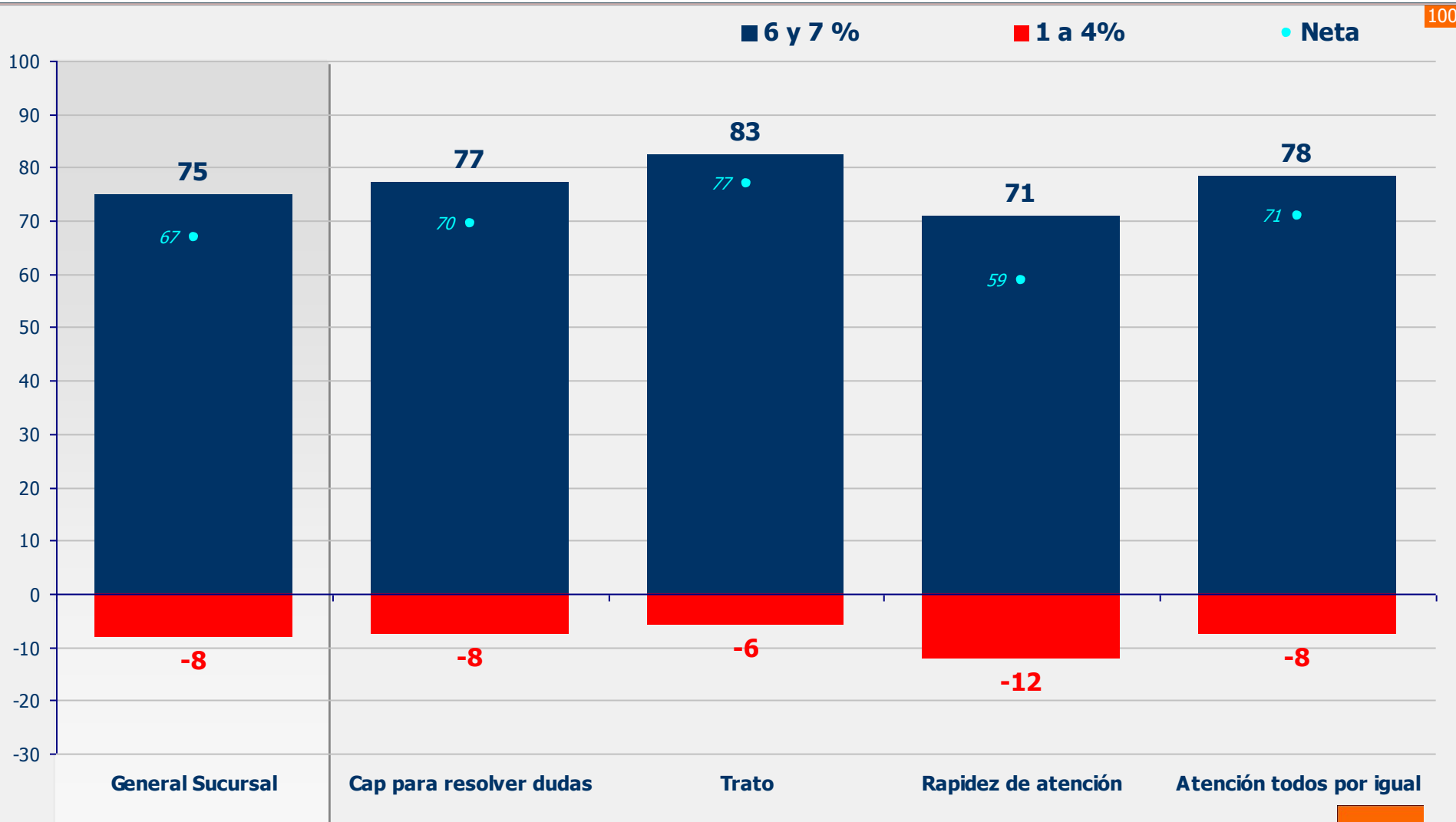
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

99



Indicadores SUCURSAL

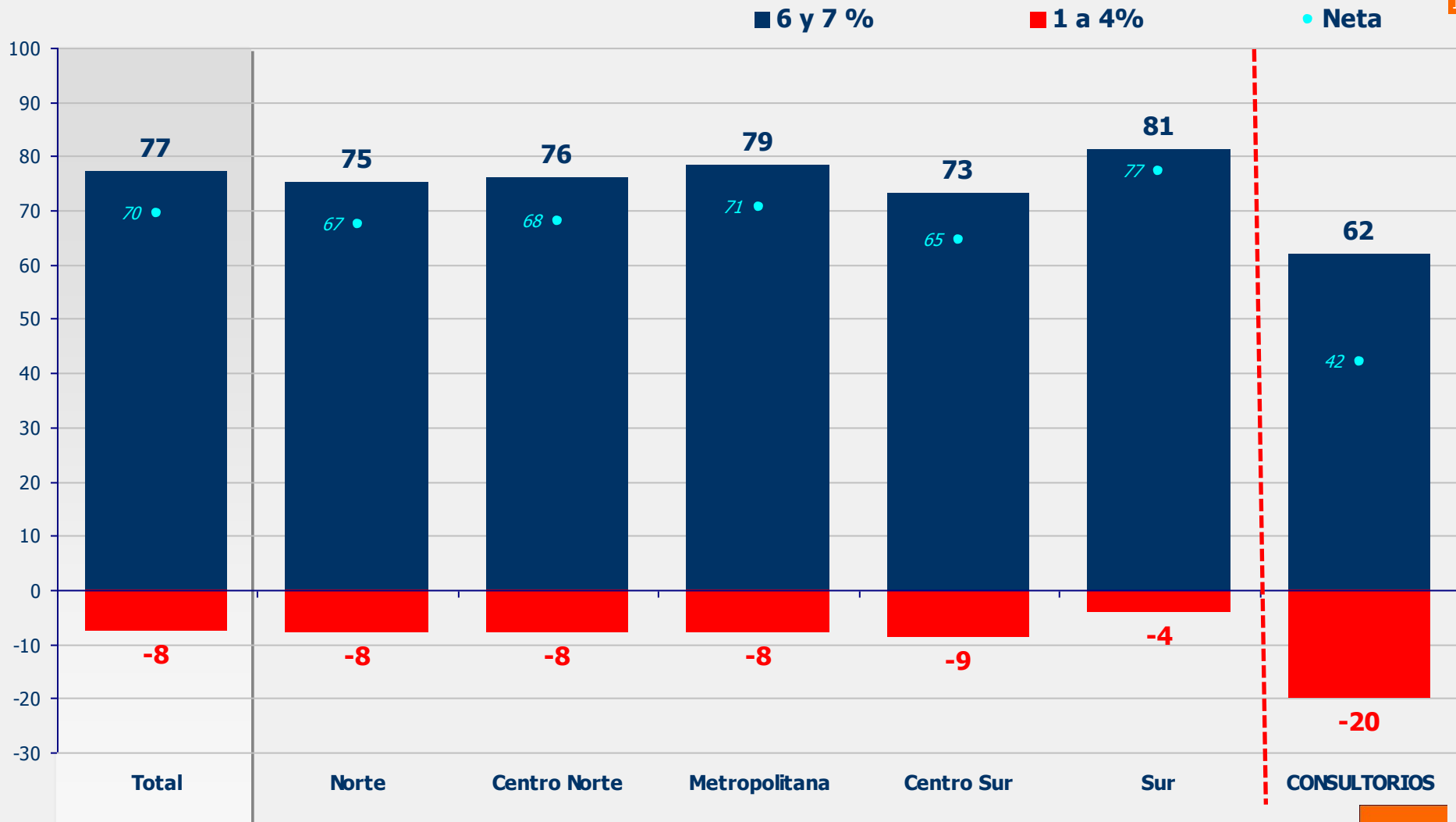
TOTAL MUESTRA – Escala Notas 1 a 7
 ATRIBUTOS DEL PERSONAL



Evaluación "Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados"

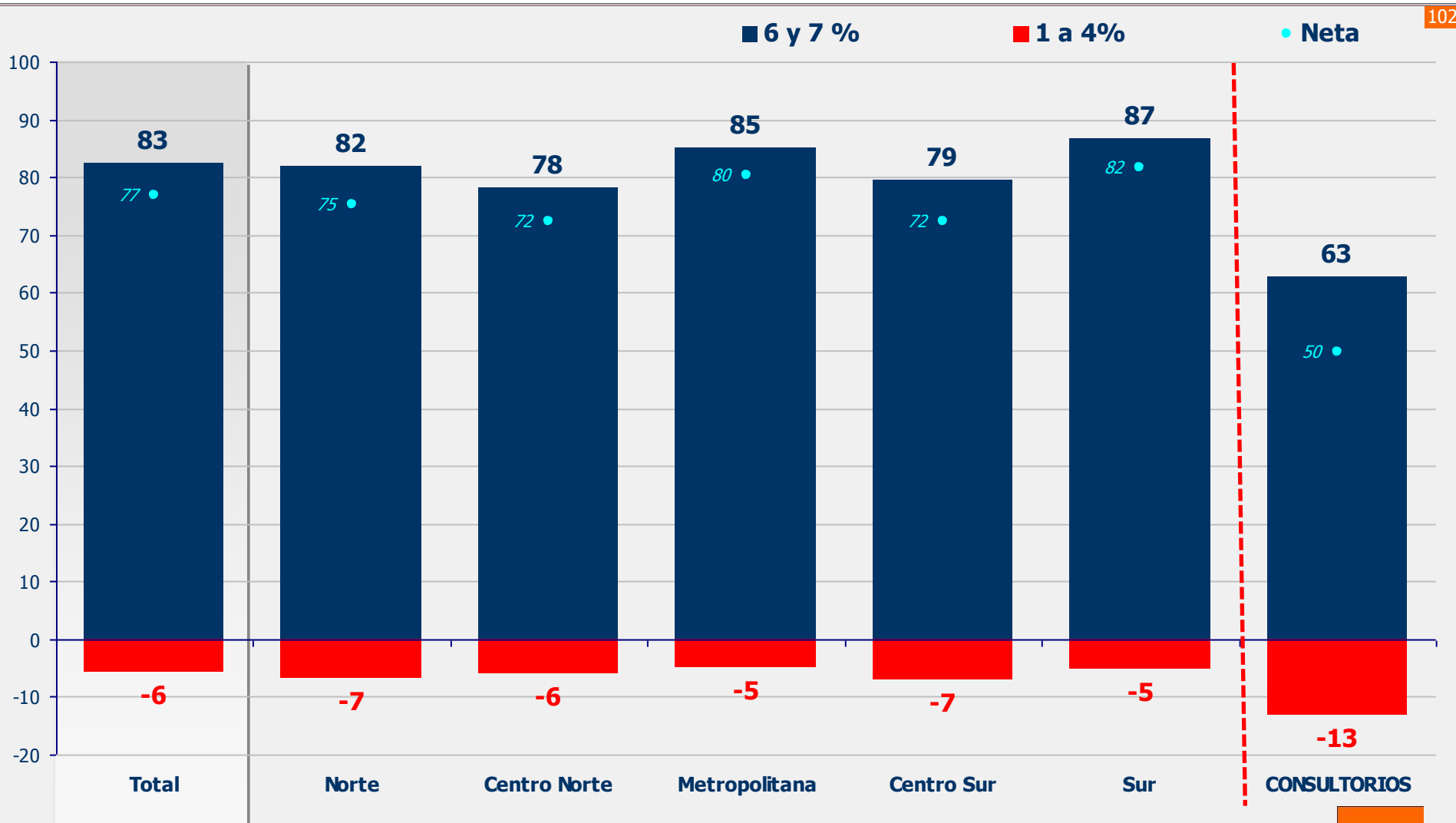
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

101



Evaluación "Trato dado por el personal"

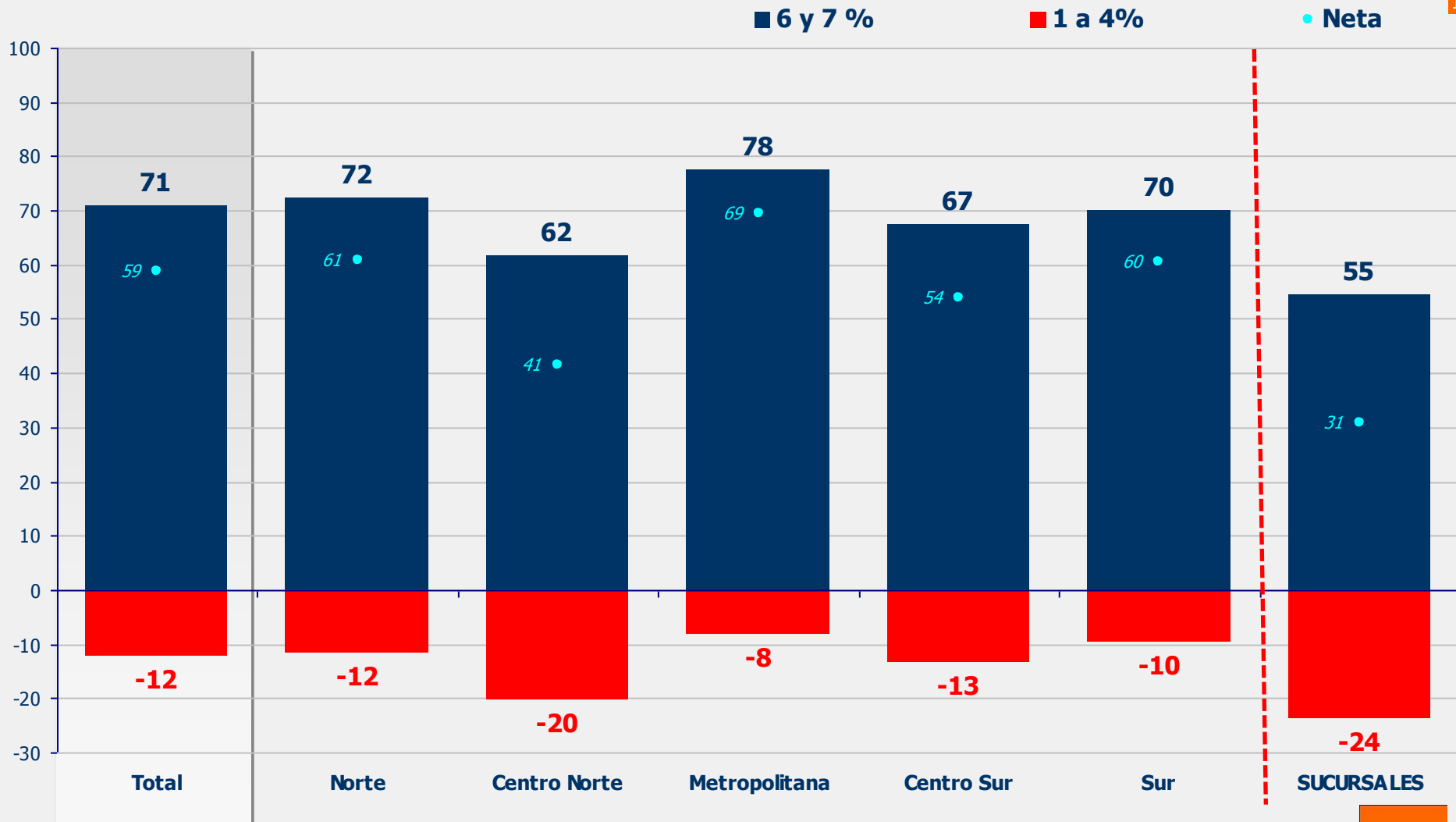
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

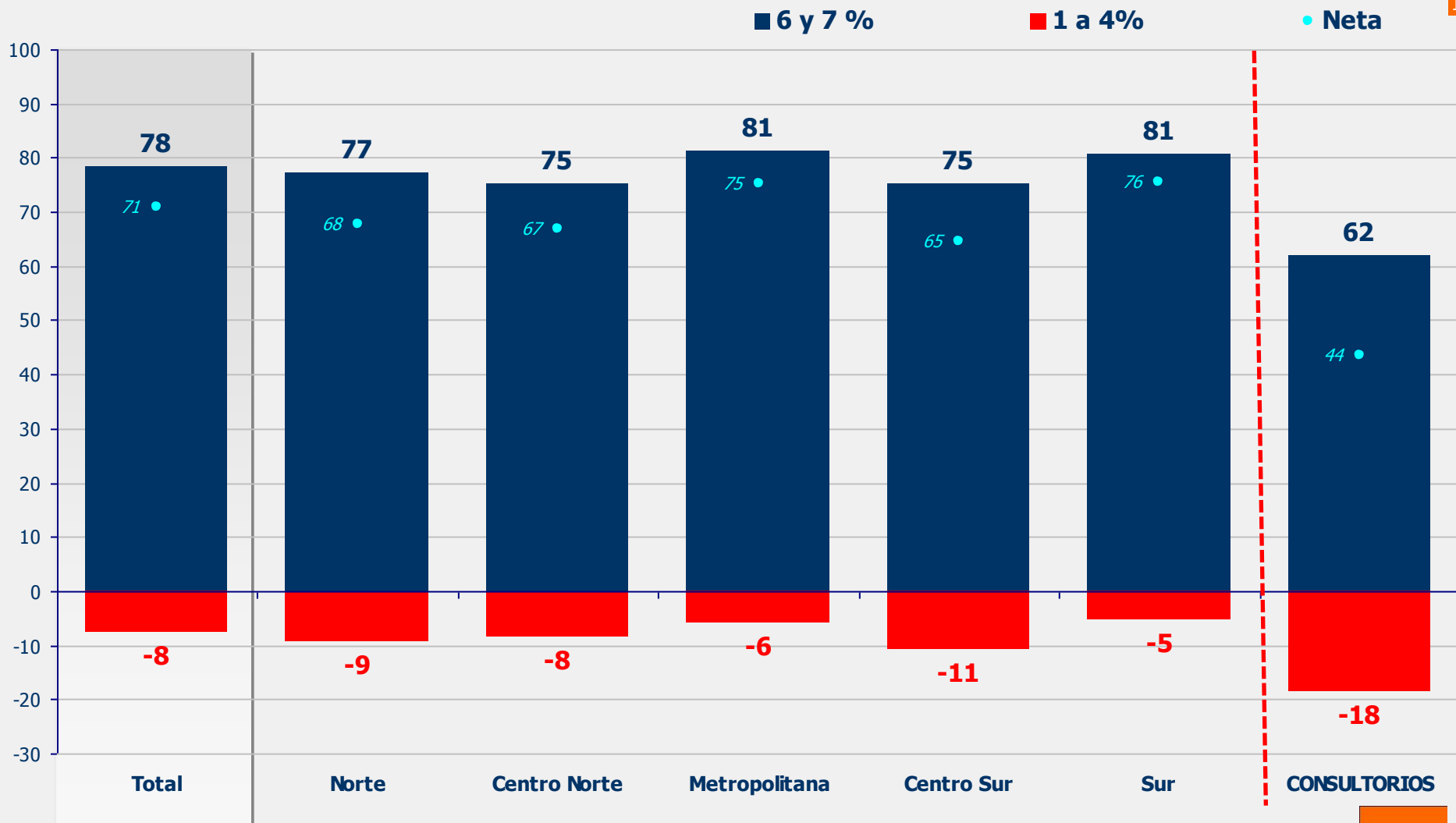
103



Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

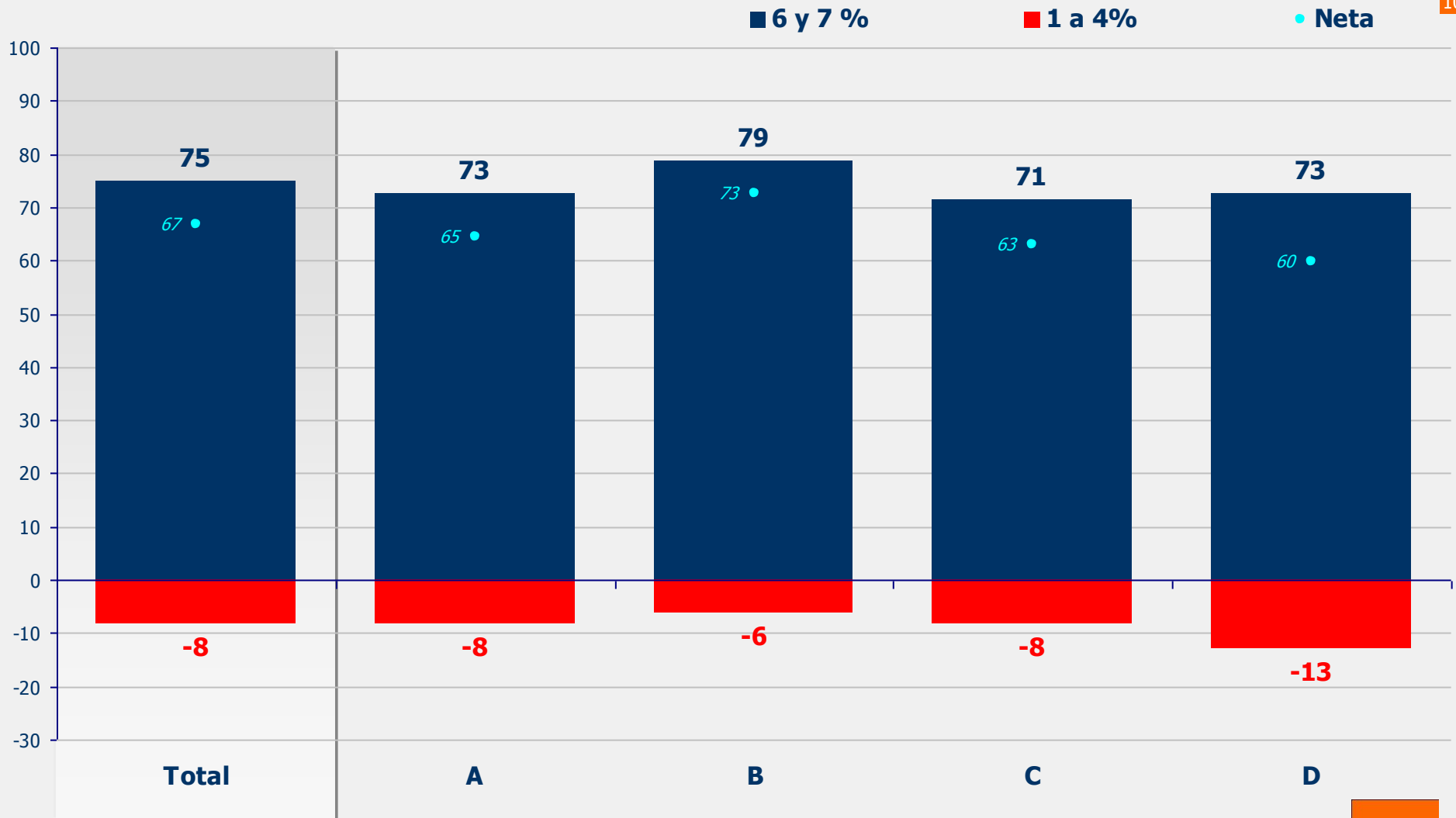
104



Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

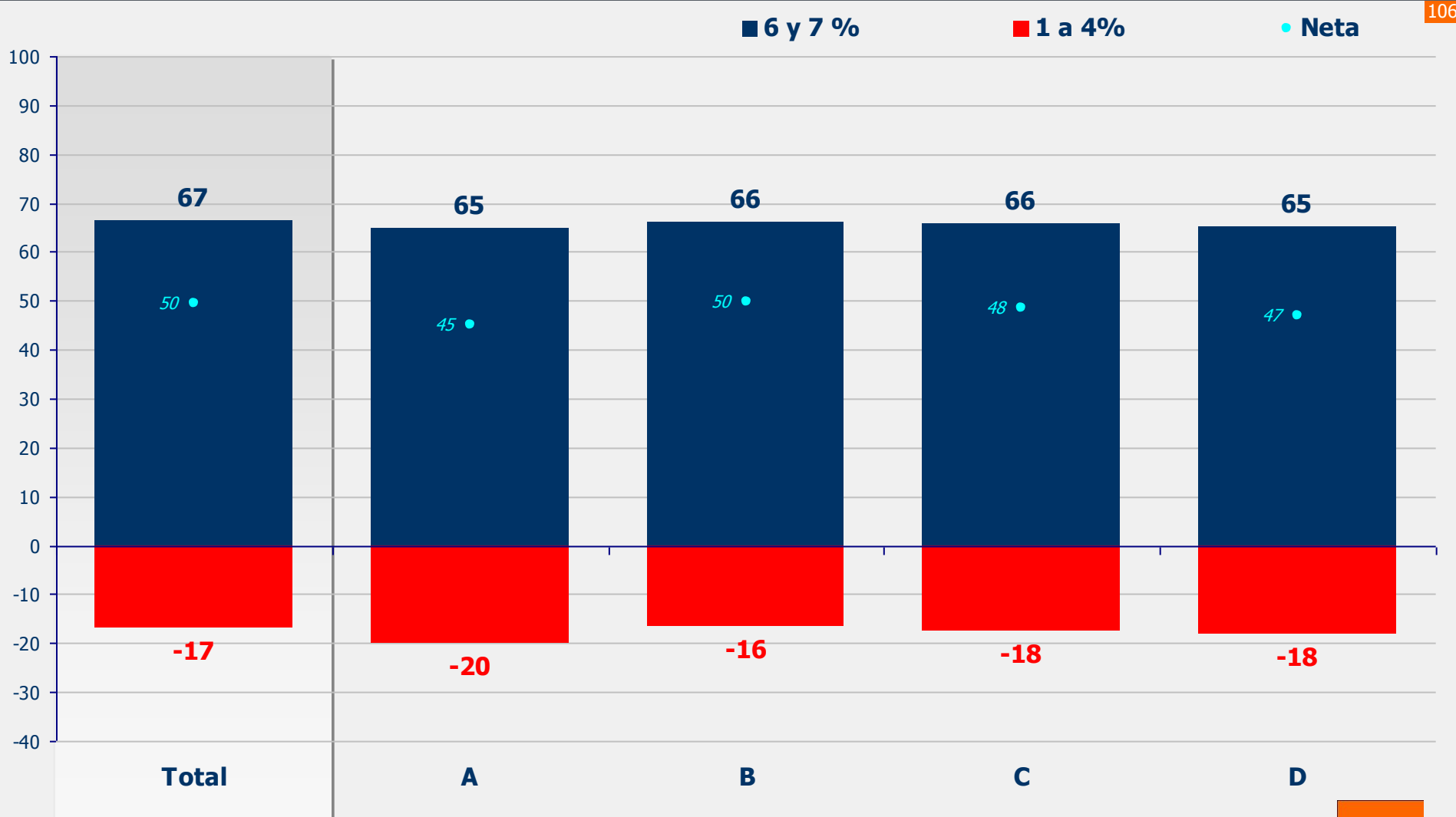
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

105



Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

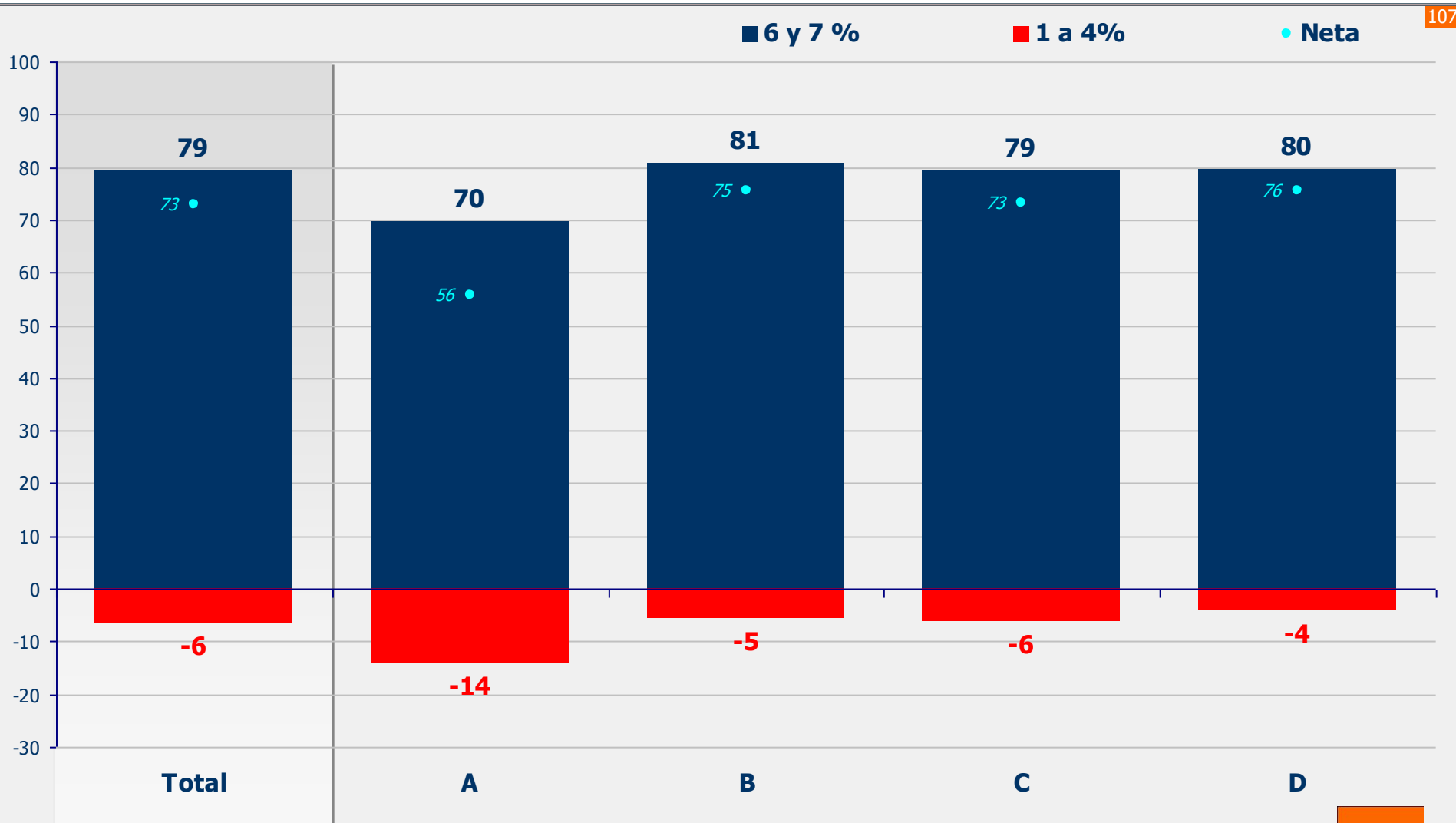
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



106

Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

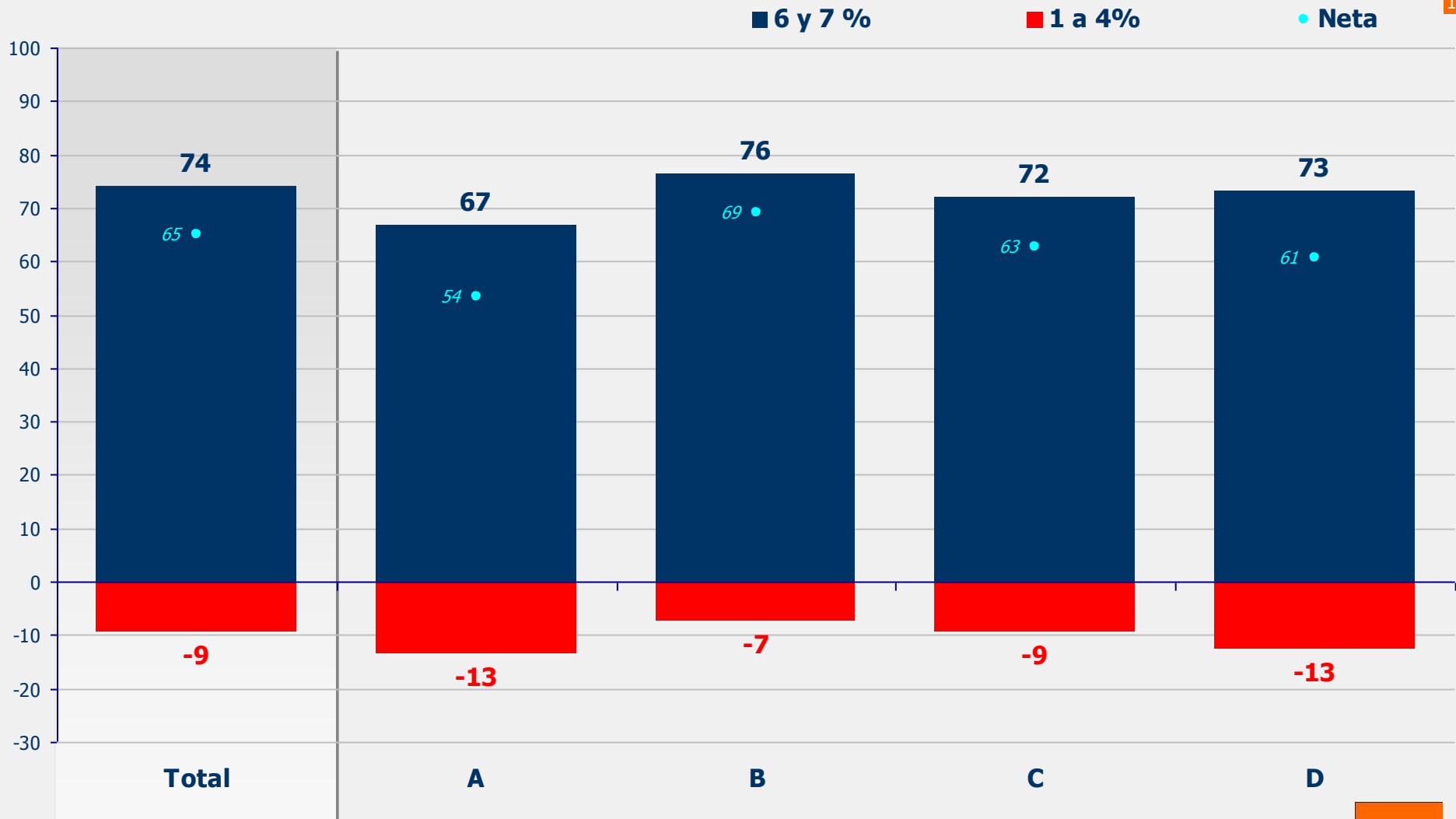
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

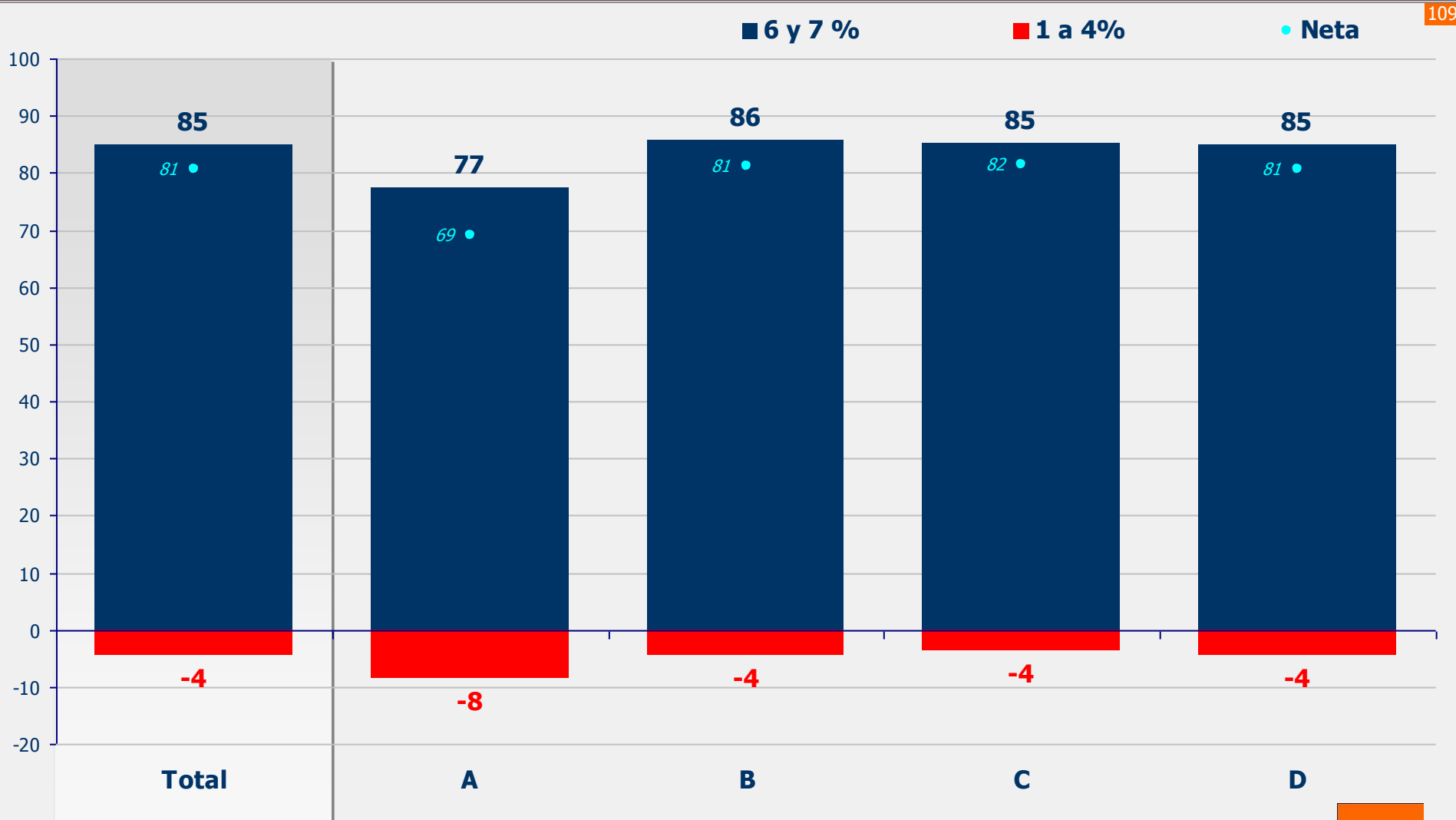
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

108



Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

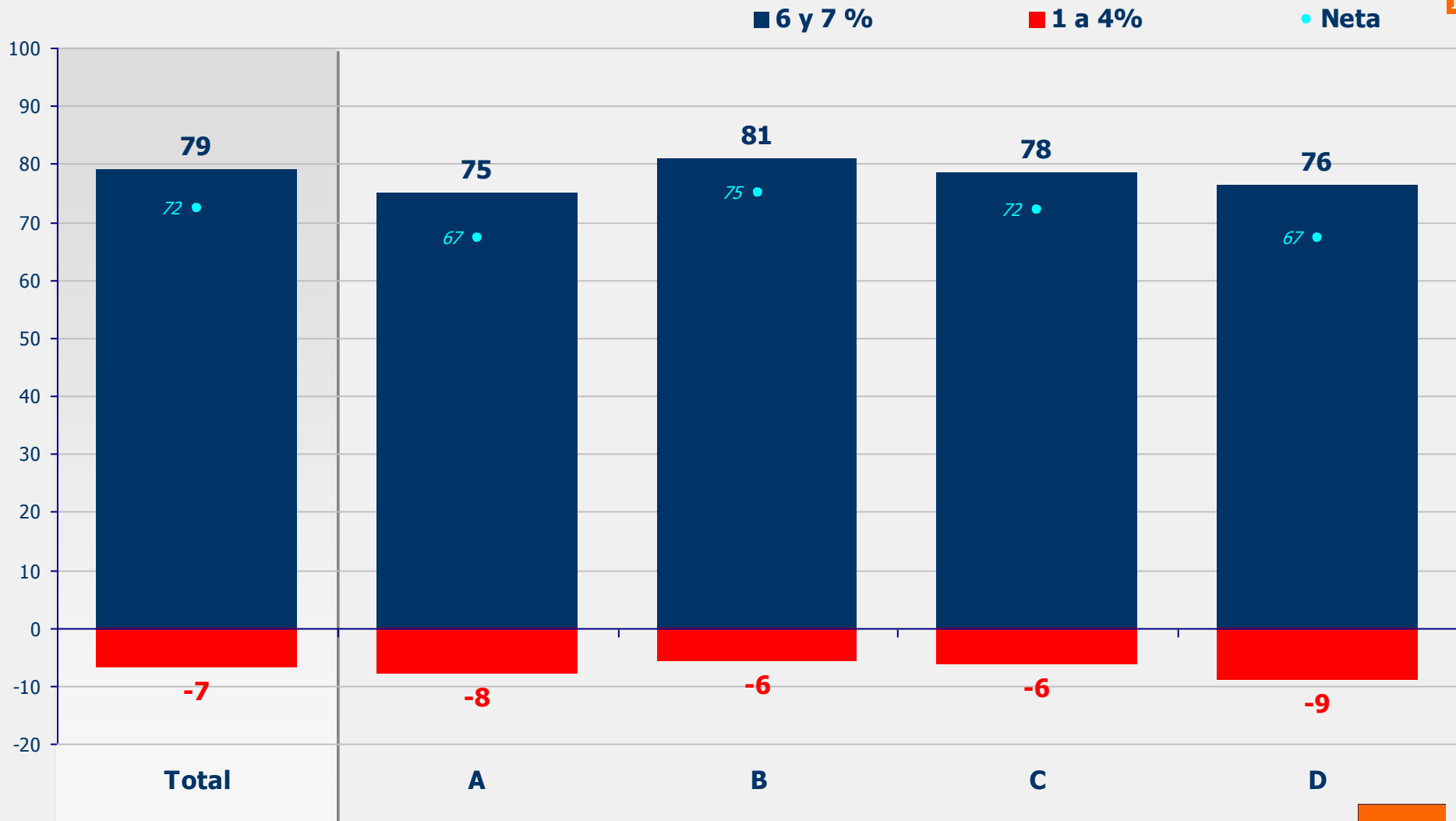


109

Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

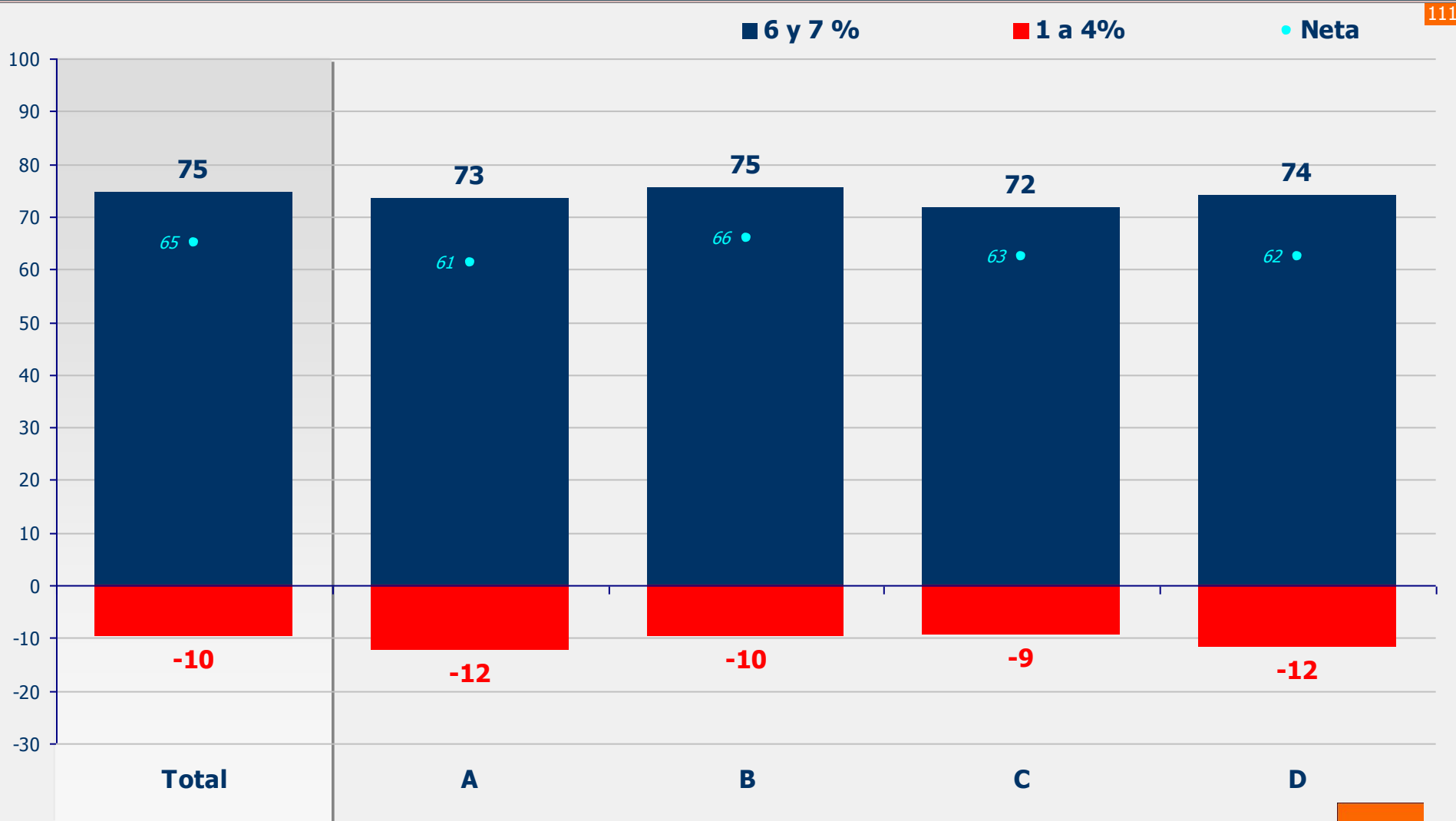
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

110



Evaluación "Comodidad de los espacios para esperar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

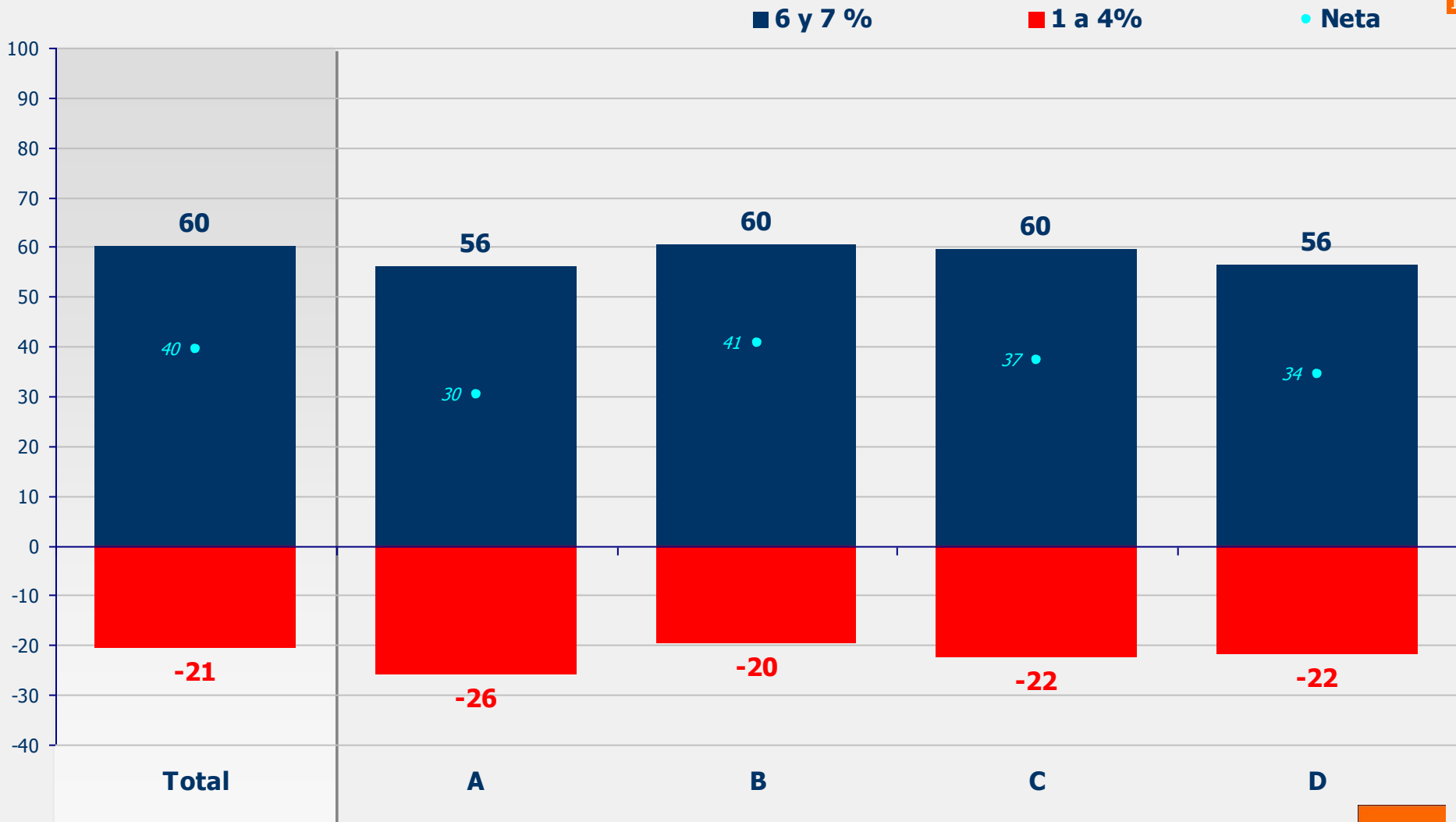


111

Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

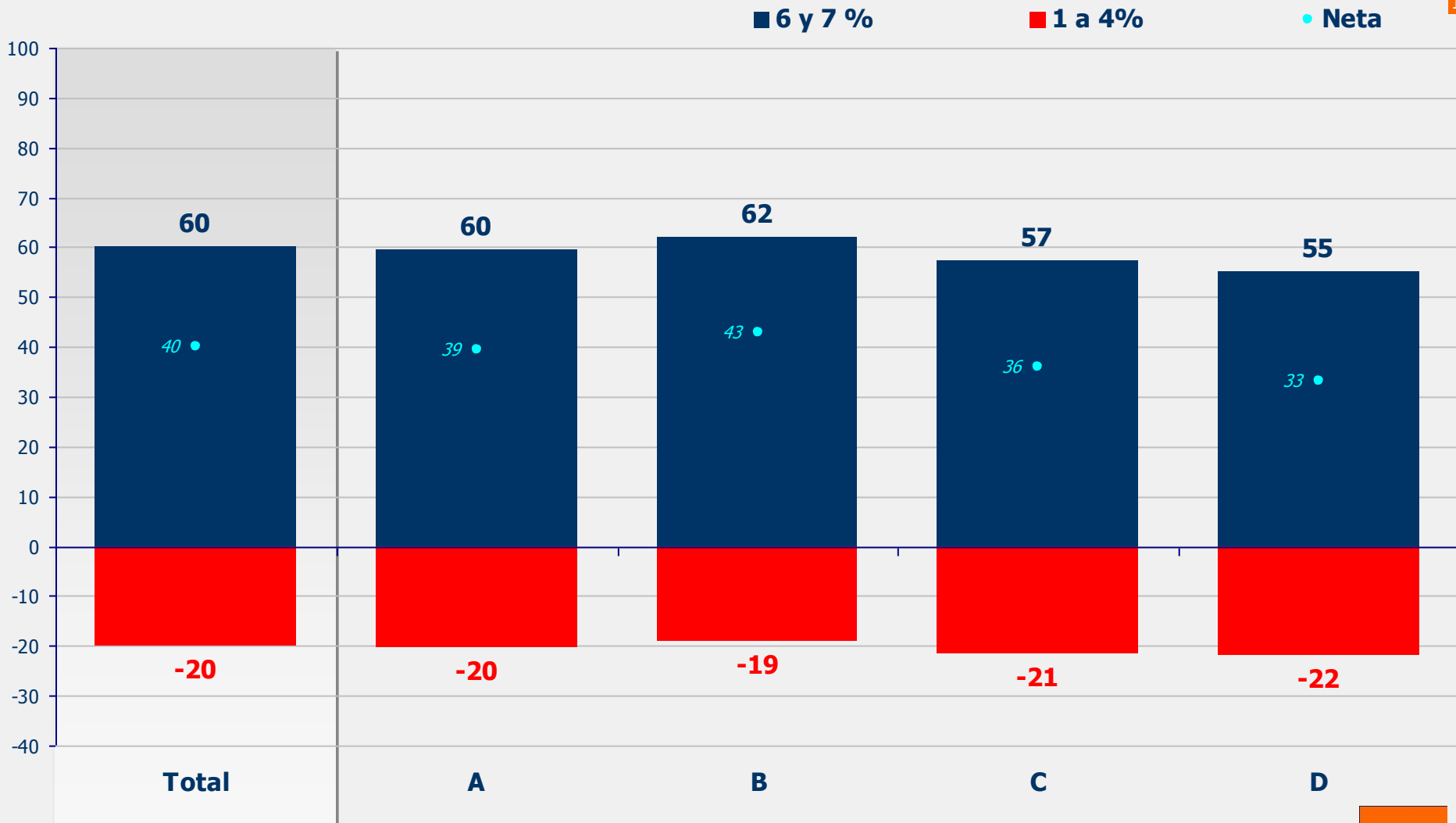
112



Evaluación "Congestión de gente que hay dentro de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

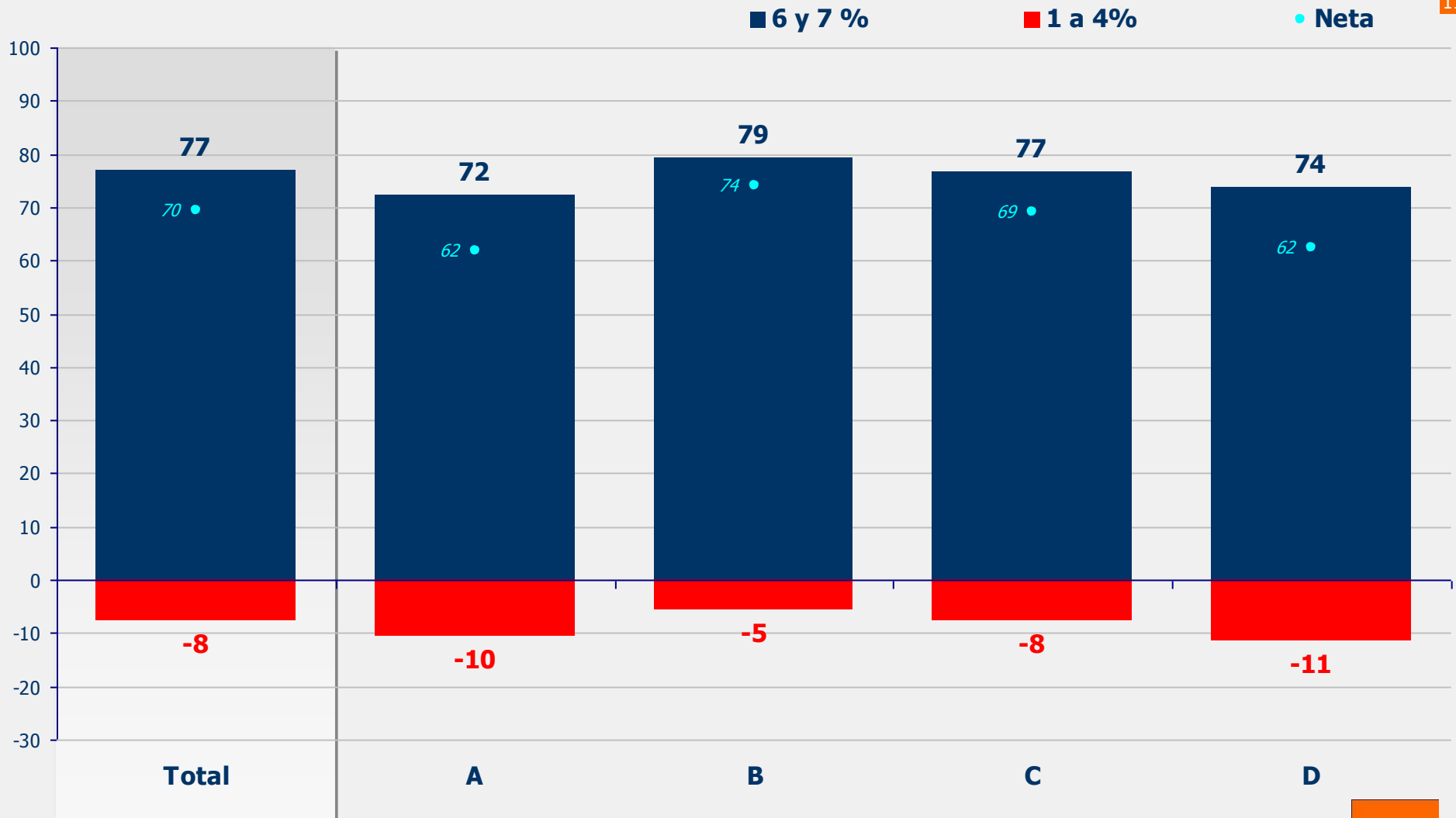
113



Evaluación "Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

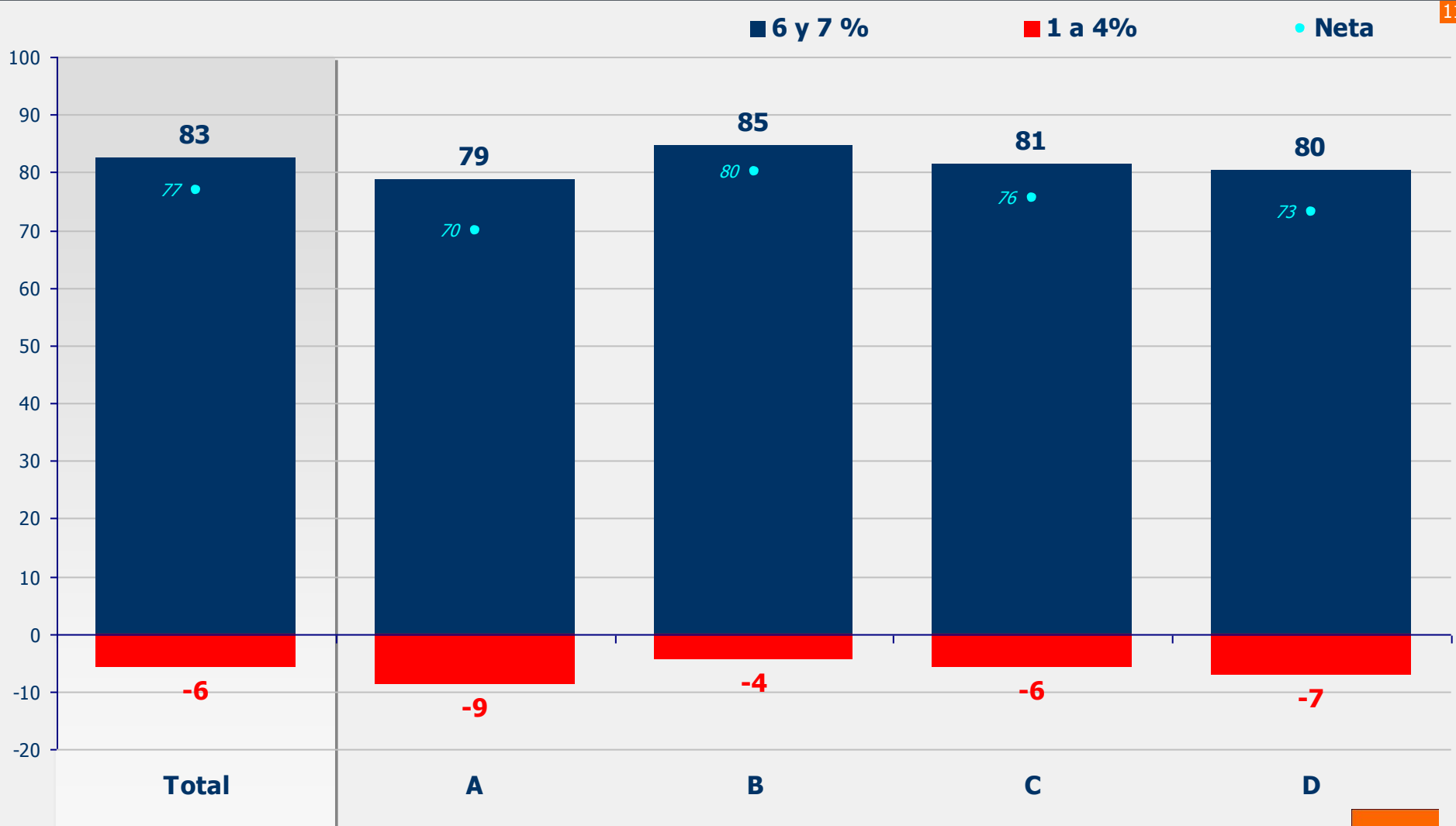
114



Evaluación "Trato dado por el personal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

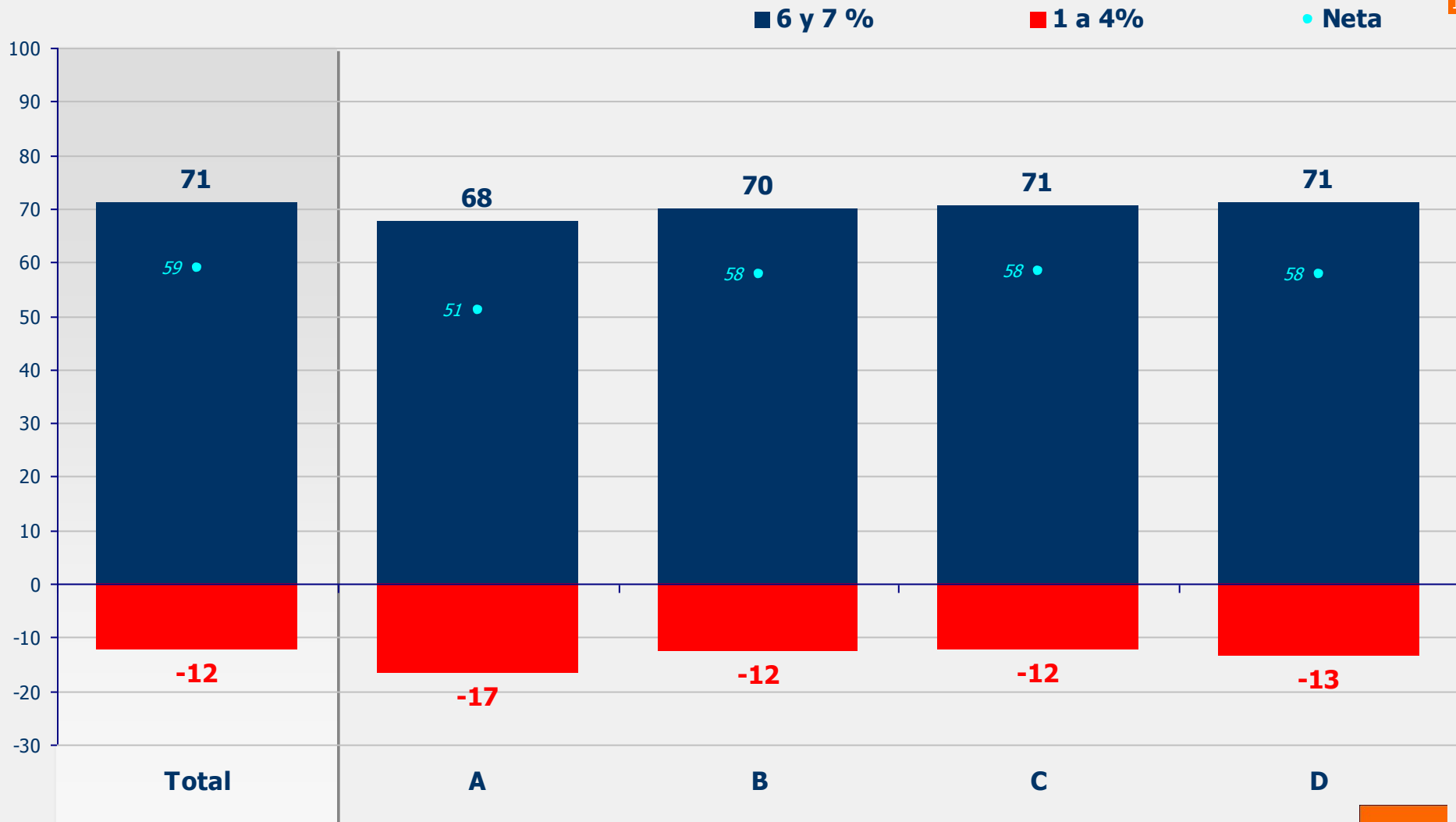
115



Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

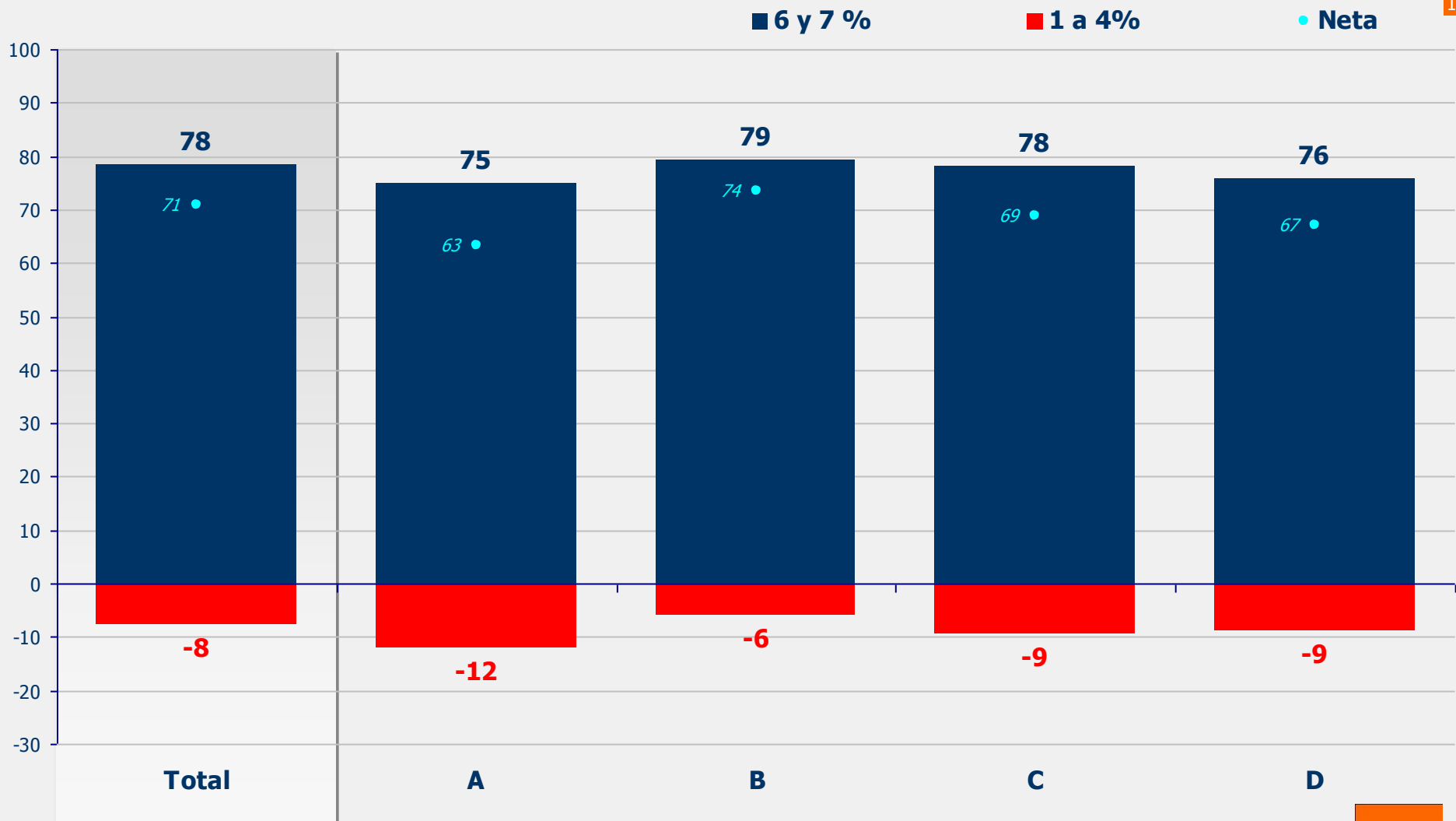
116



Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

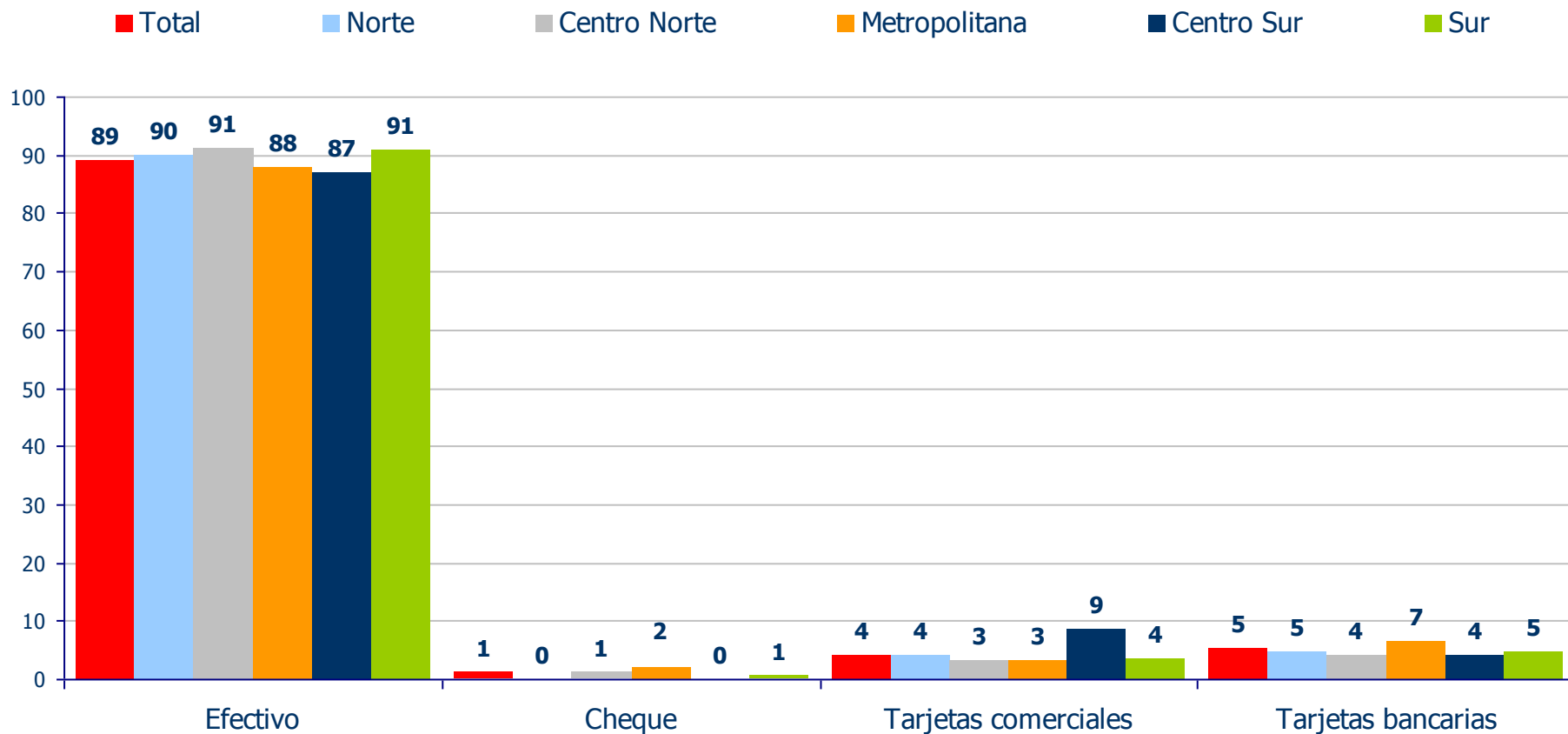
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

117



Cuál es el medio de pago que preferiría en las sucursales Fonasa

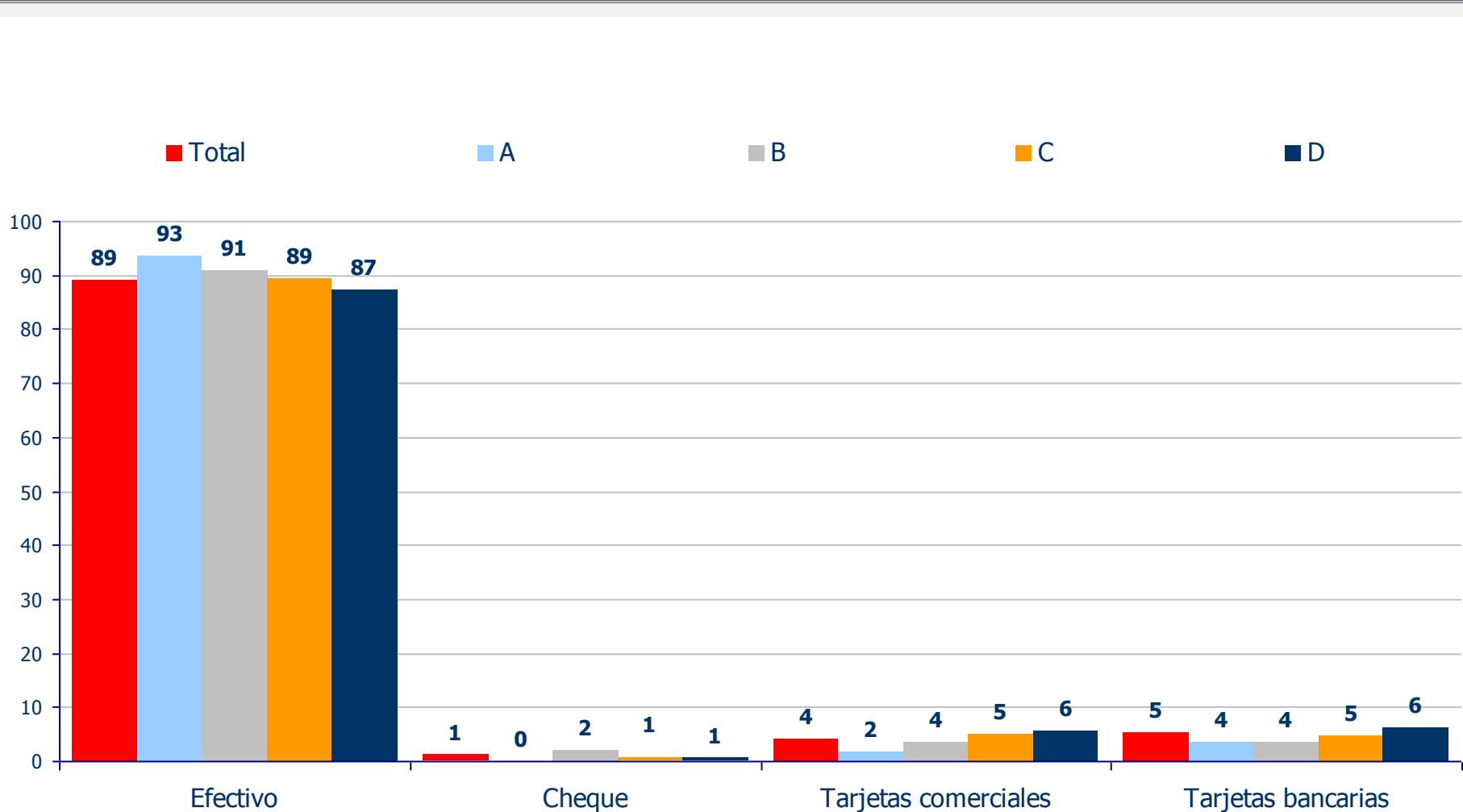
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA



118

Cuál es el medio de pago que preferiría en las sucursales Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO



119

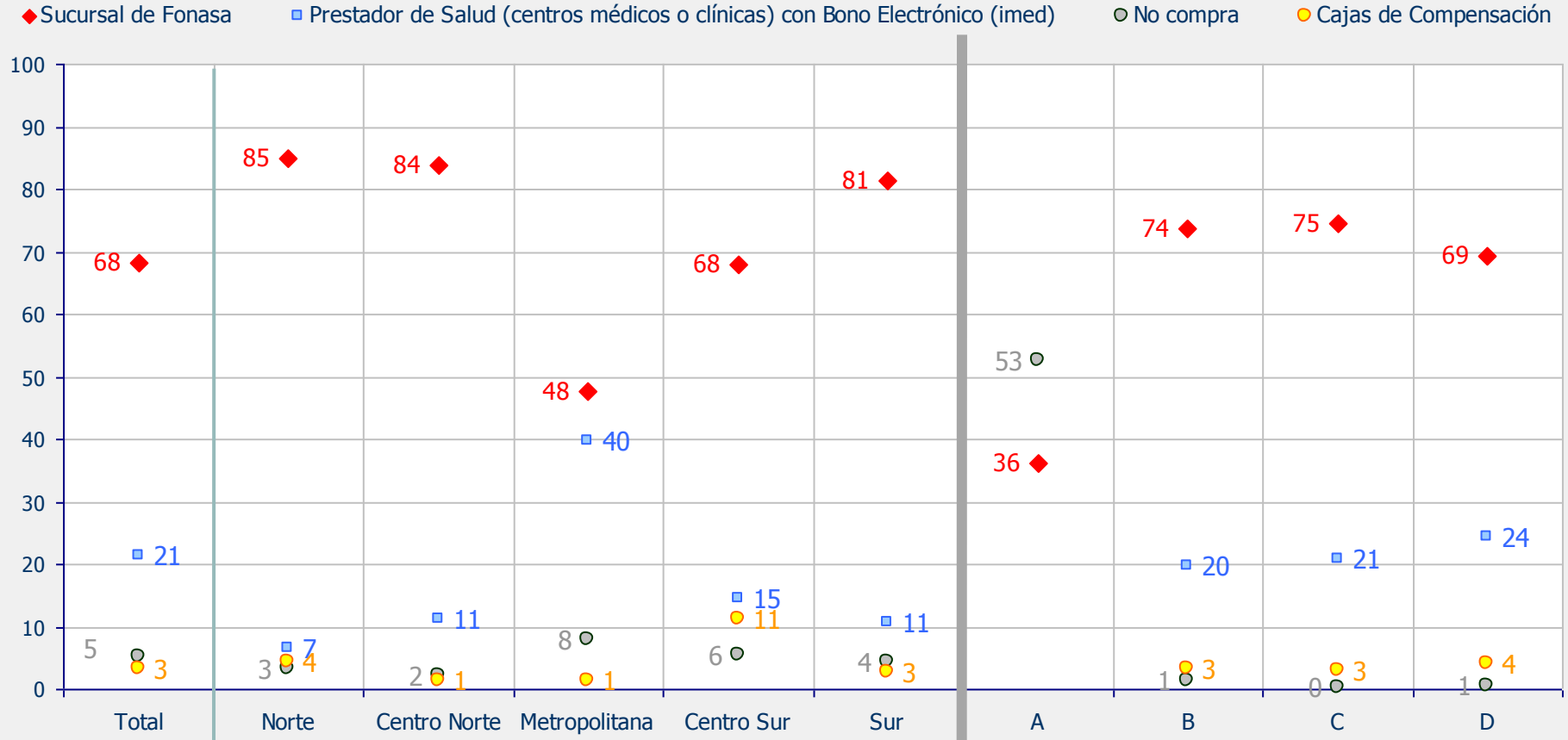
5. Otros canales y Servicios



Canal de Atención utilizado para comprar bonos

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA y GRUPO

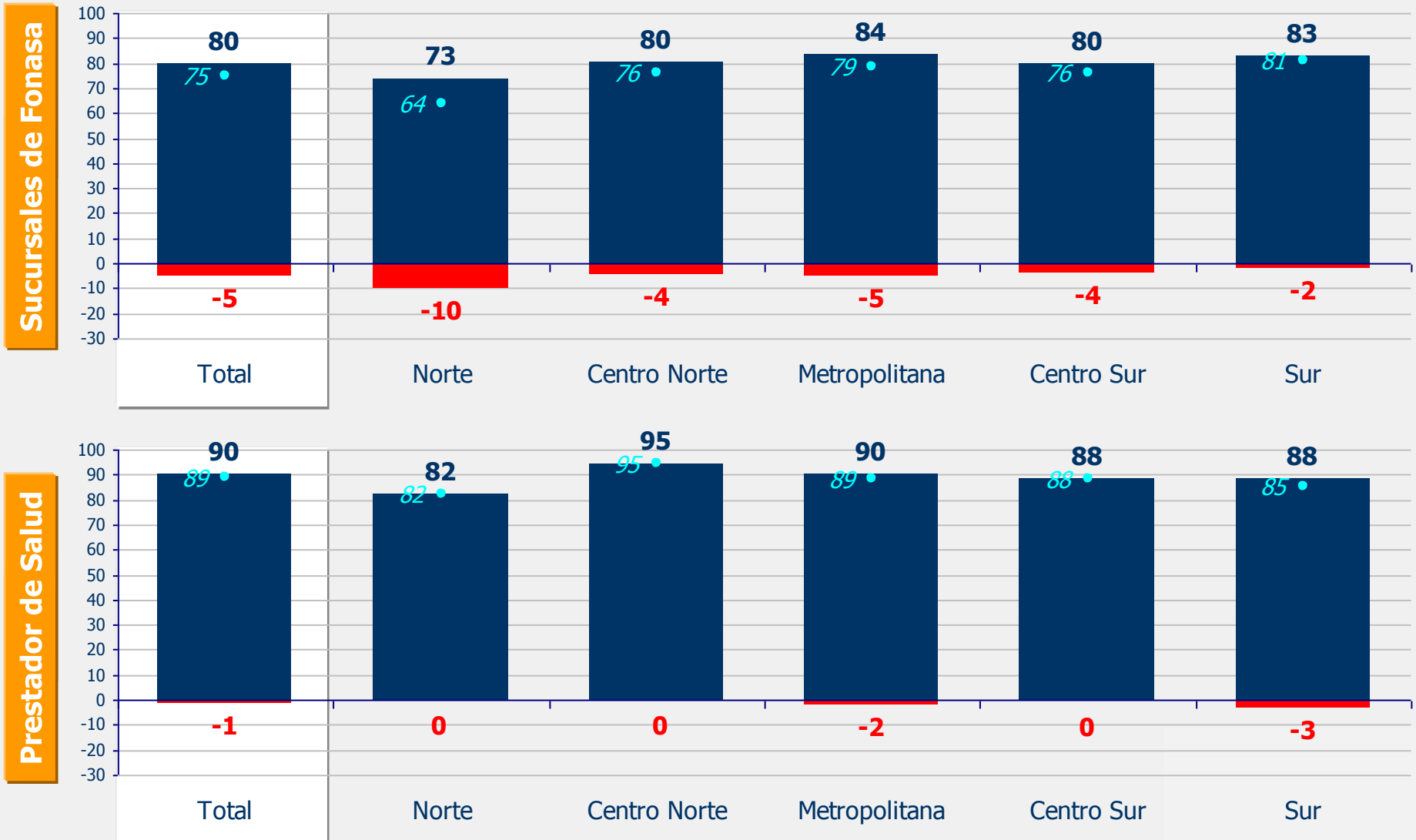
121



Evaluación Canal de Atención utilizado para comprar bonos

QUIENES UTILIZAN CADA CANAL - SEGÚN ZONA

122

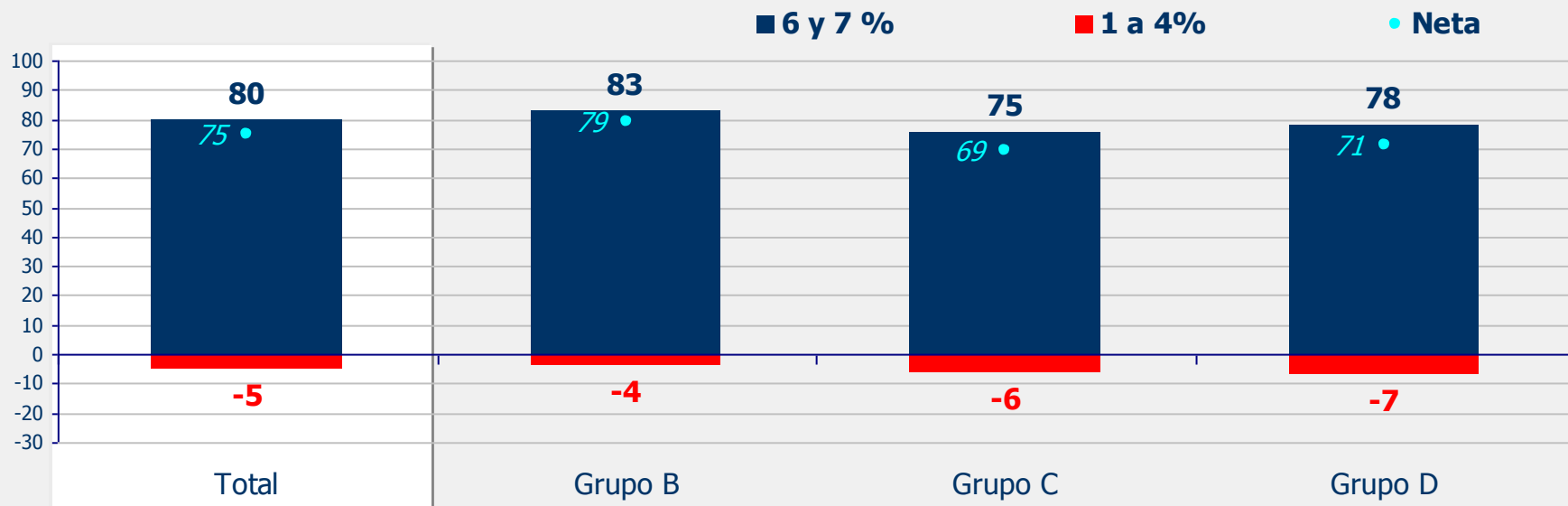


Evaluación Canal de Atención utilizado para comprar bonos

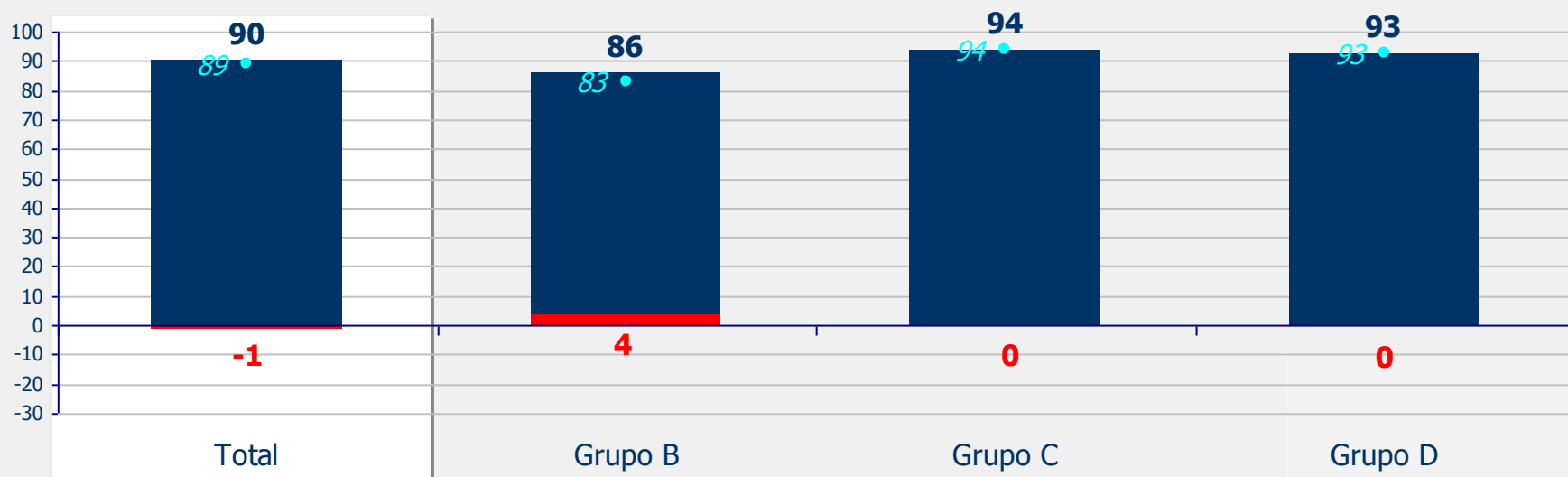
QUIENES UTILIZAN CADA CANAL - SEGÚN GRUPO

123

Sucursales de Fonasa



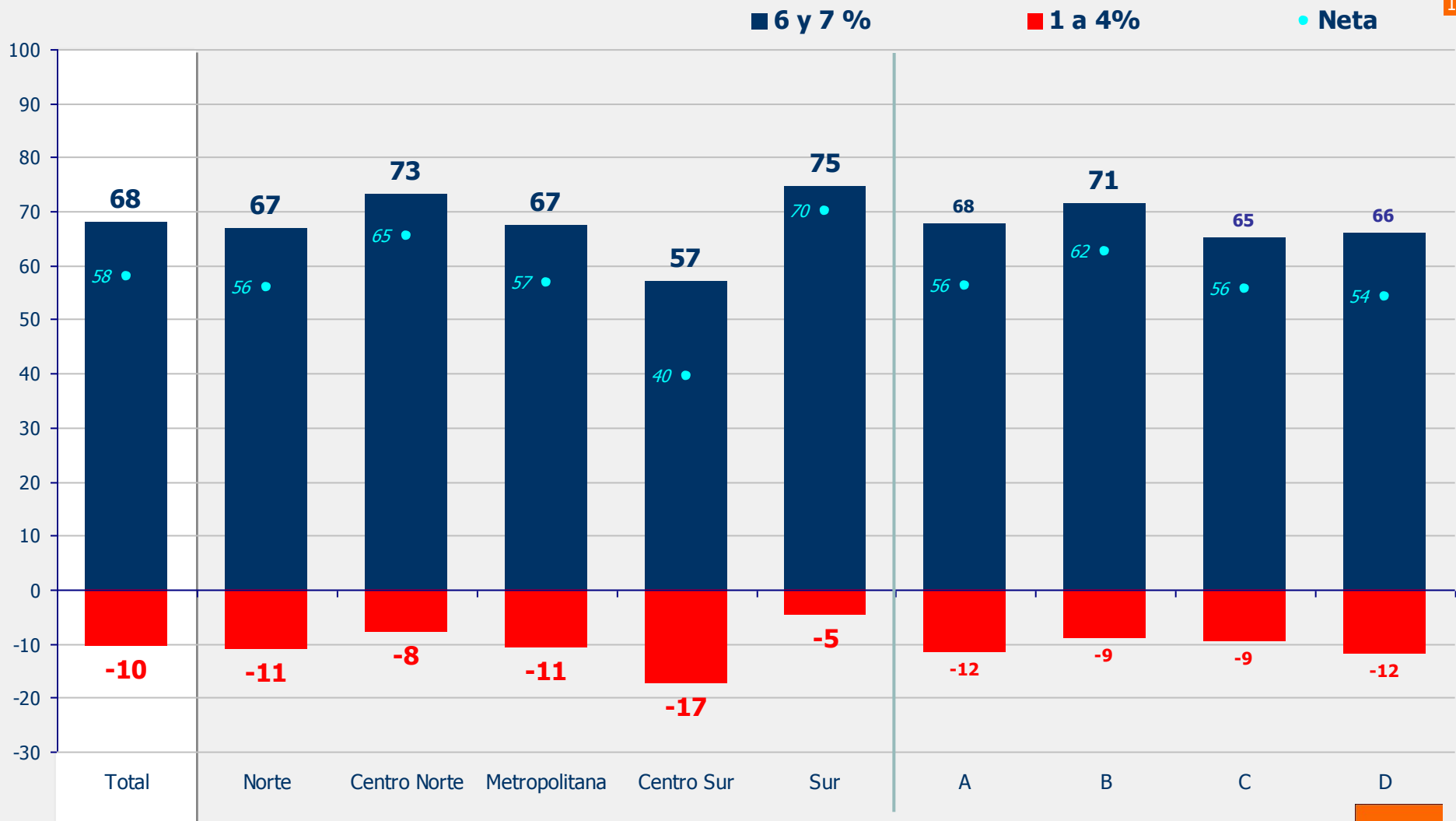
Prestador de Salud



Evaluación Información que entrega Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y GRUPO

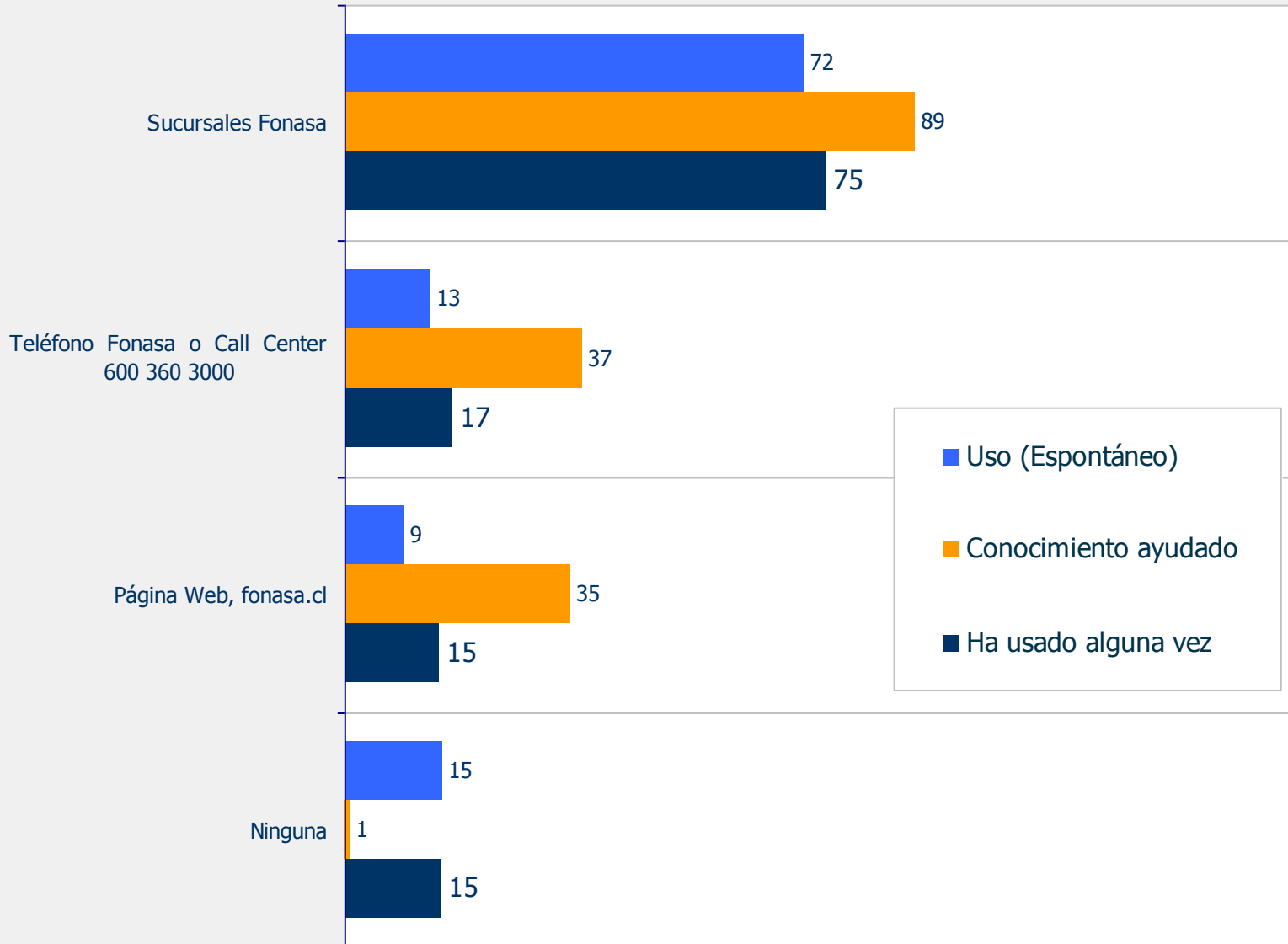
124



Canales Fonasa para consultas, reclamos o sugerencias

TOTAL MUESTRA

125

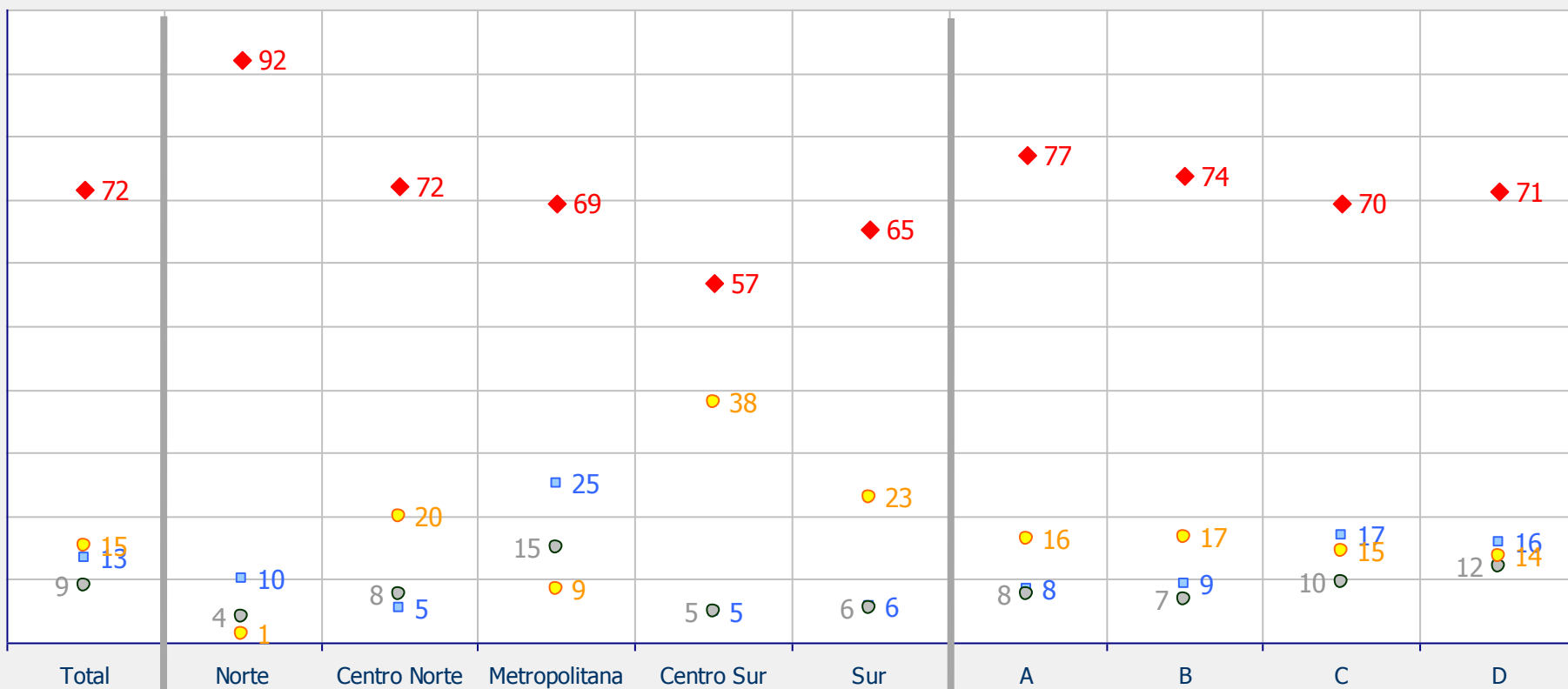


Canales usados para consultas, reclamos, sugerencias

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y GRUPO - **ESPONTÁNEO**

126

◆ Sucursales Fonasa □ Teléfono Fonasa ○ Call Center 600 360 3000 ○ Página Web, fonasa.cl ● Ninguna

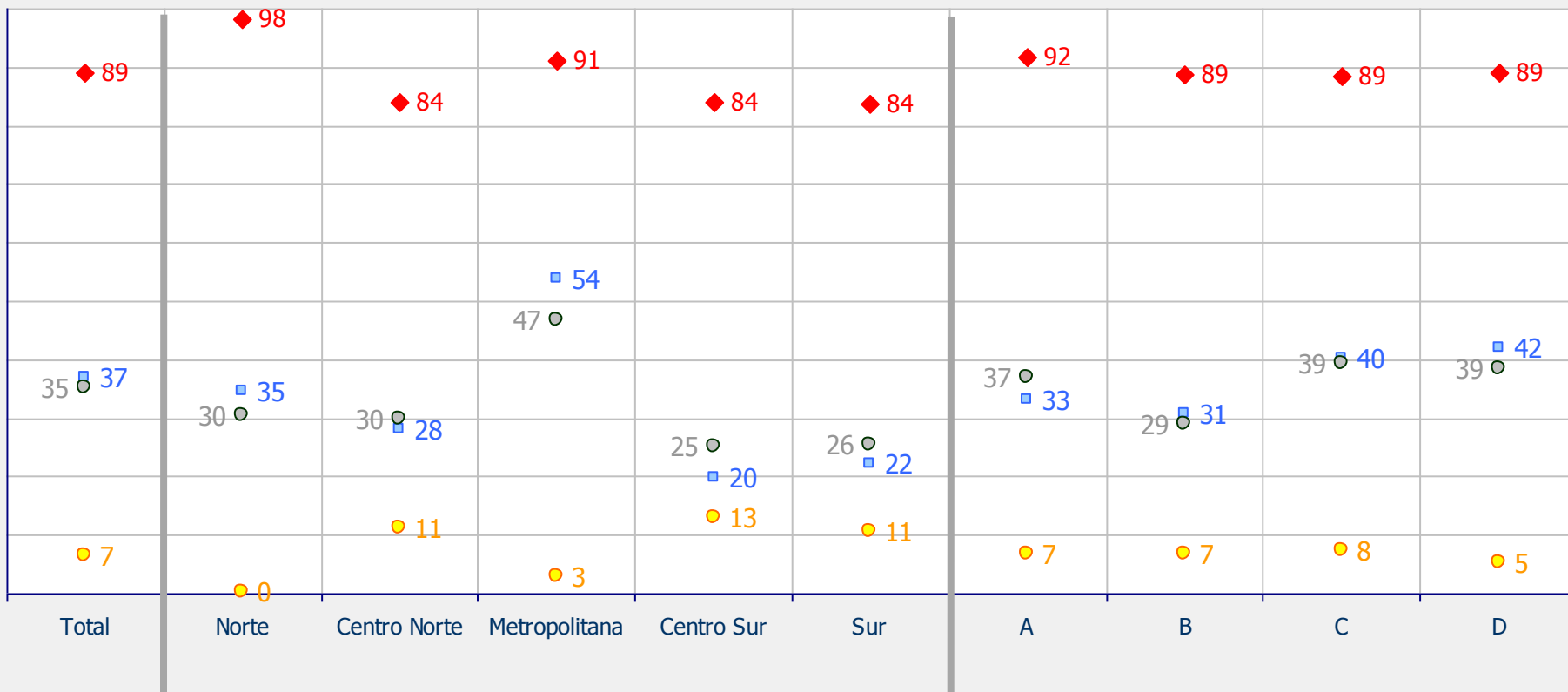


Conocimiento Canales habilitados para consultas, reclamos, sugerencias

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y GRUPO - **SUGERIDO**

127

◆ Sucursales Fonasa □ Teléfono Fonasa ○ Call Center 600 360 3000 ● Página Web, fonasa.cl ● Ninguna

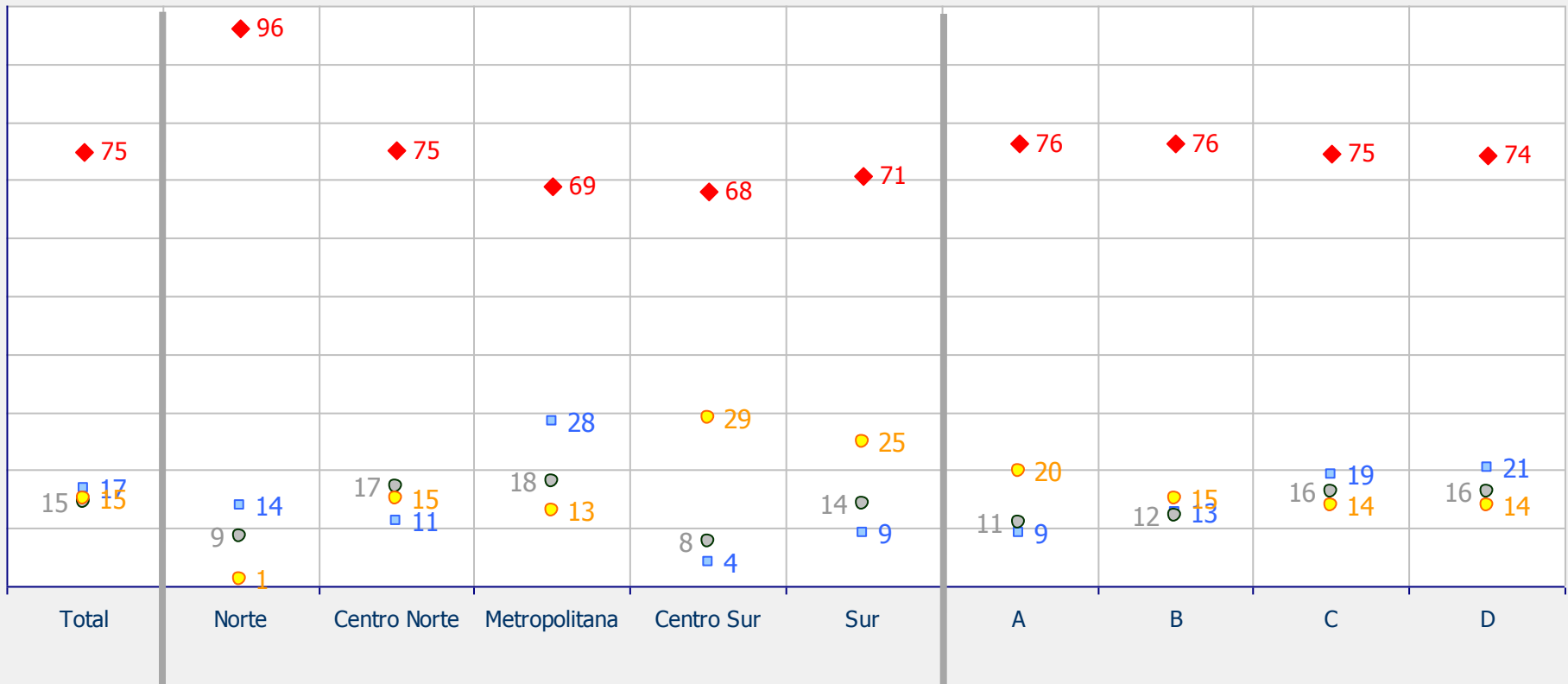


Canales usados alguna vez para consultas, reclamos, sugerencias

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y GRUPO - **SUGERIDO**

128

◆ Sucursales Fonasa □ Teléfono Fonasa ○ Call Center 600 360 3000 ● Página Web, fonasa.cl ● Ninguna

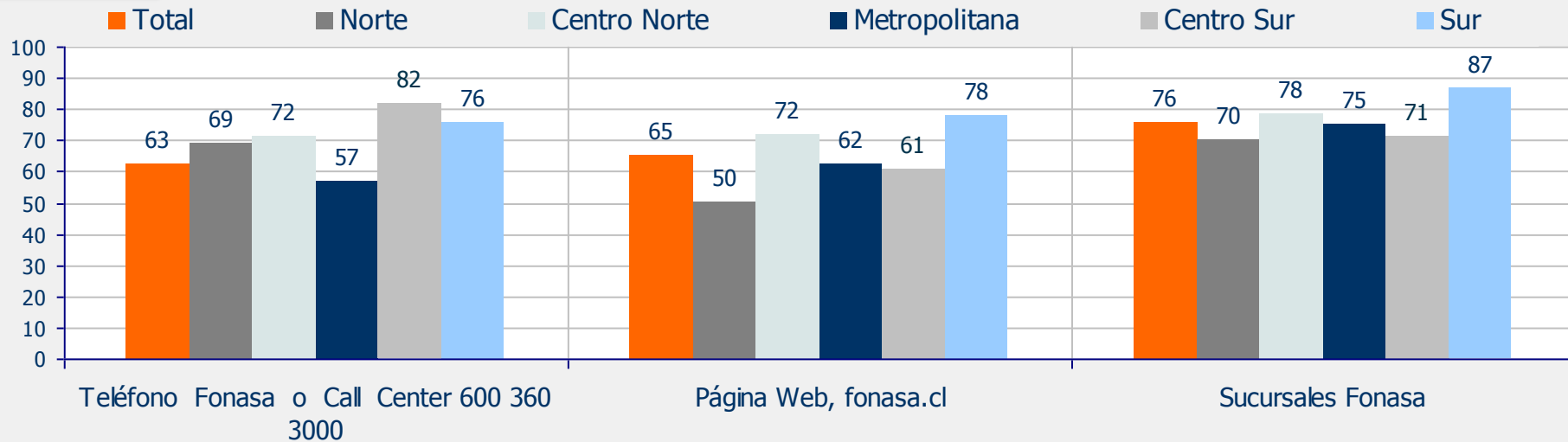


Evaluación información recibida en ...

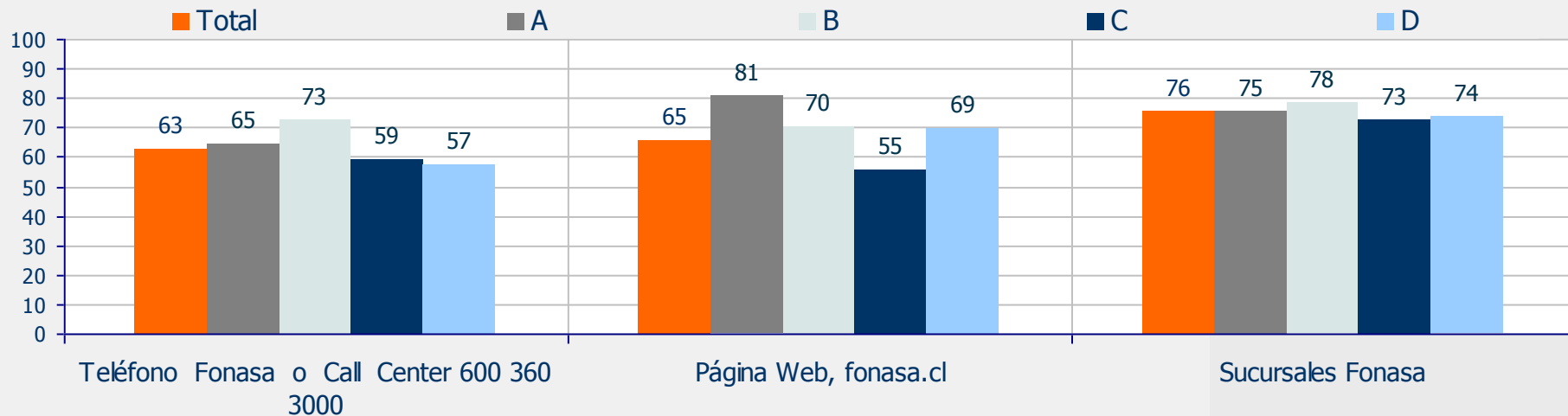
Quiénes han usado cada canal - SEGÚN ZONA Y GRUPO - % 6 y 7

ZONA

129



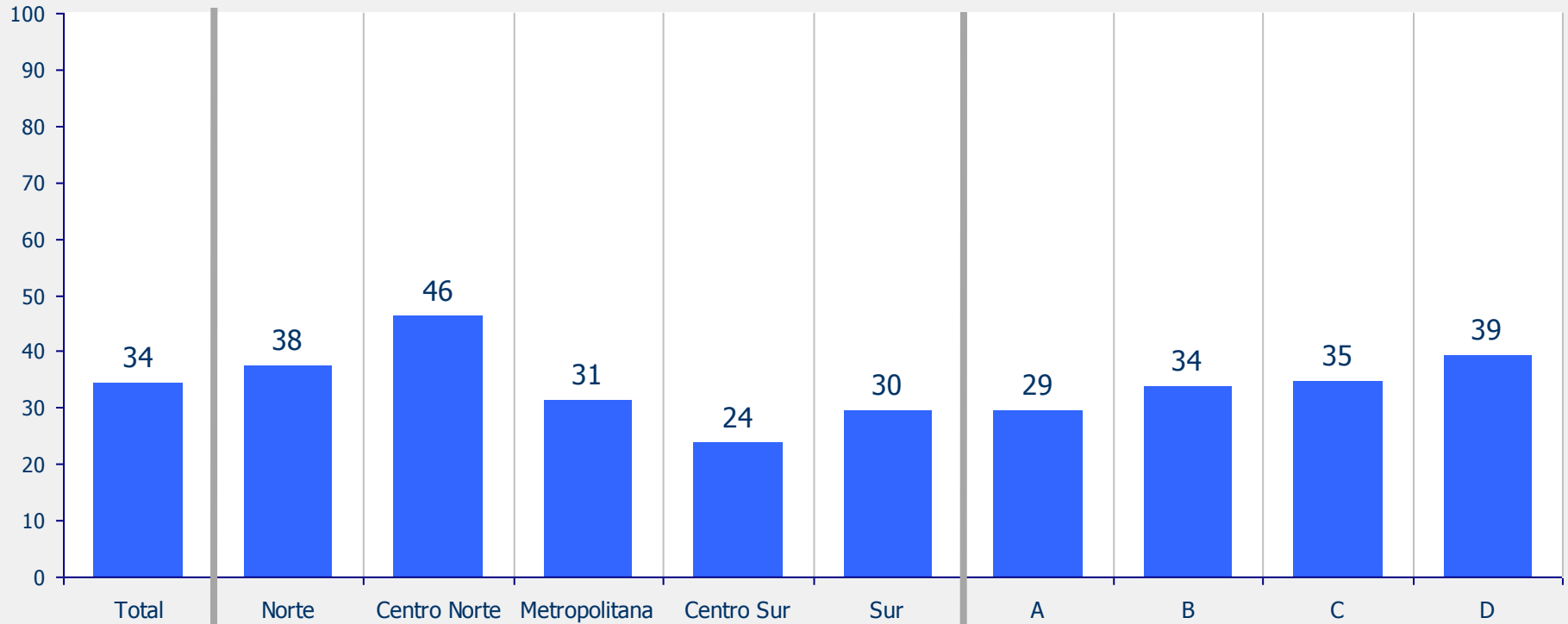
GRUPO



Tasa de conocimiento Bono AUGE

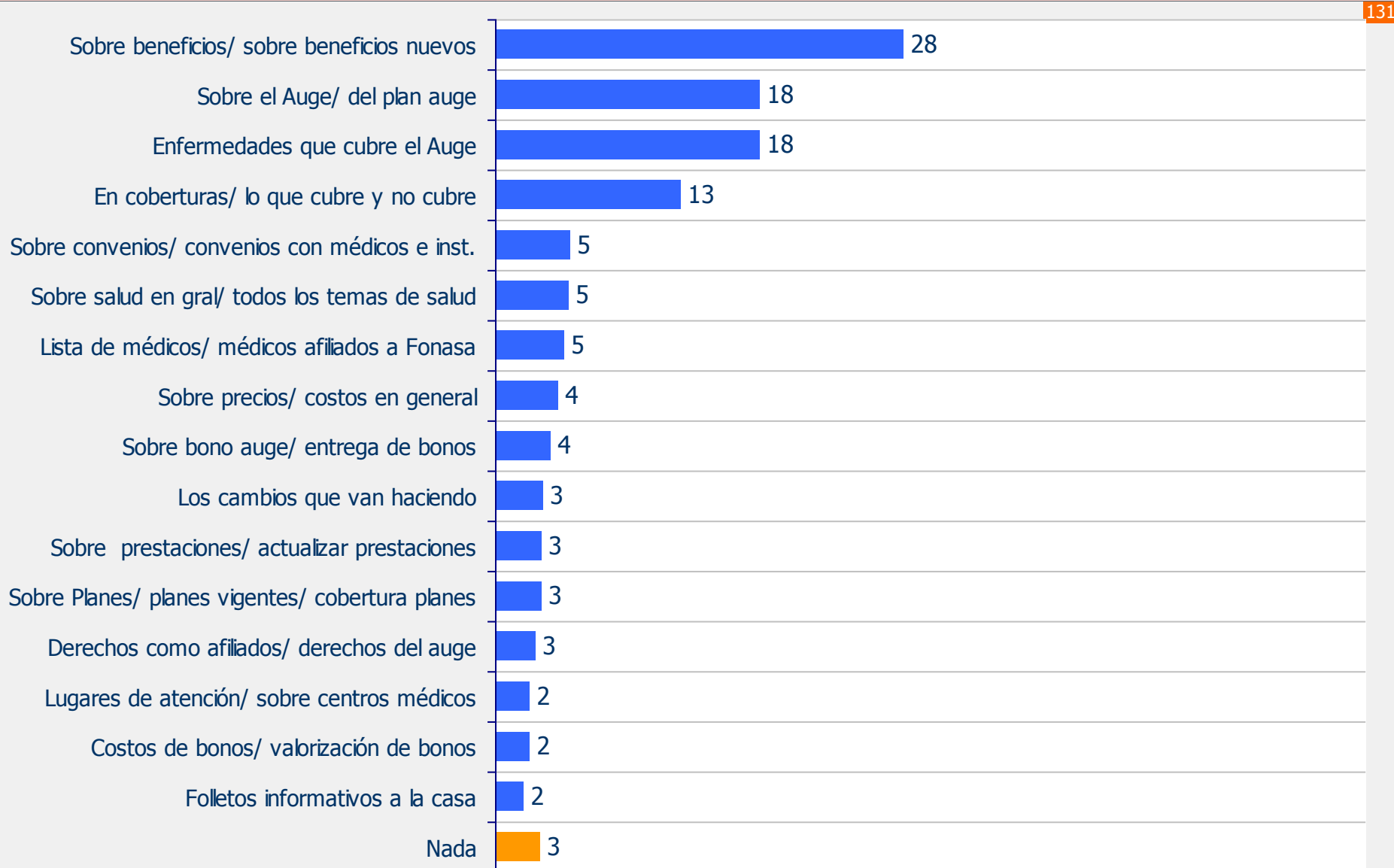
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y GRUPO - % Si

130



Temas en que le gustaría Fonasa lo mantuviese informado

TOTAL MUESTRA



Temas en que le gustaría Fonasa lo mantuviese informado

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA

132

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitana	Centro Sur	Sur
Sobre beneficios/ sobre beneficios nuevos	28.1	33.2	22.8	24.4	37.0	32.3
Sobre el AUGE/ del plan auge	18.2	18.2	16.6	15.5	28.7	18.6
Enfermedades que cubre el AUGE	18.2	10.2	19.1	23.4	13.4	16.4
En coberturas/ lo que cubre y no cubre	12.8	11.1	8.9	18.3	6.7	11.7
Sobre convenios/ convenios con médicos e inst.	5.2	4.0	6.0	4.8	6.2	5.8
Sobre salud en gral/ todos los temas de salud	5.1	8.5	5.3	4.5	5.0	2.3
Lista de médicos/ médicos afiliados a Fonasa	4.7	10.4	2.6	1.2	8.8	7.4
Sobre precios/ costos en general	4.3	1.6	2.6	8.2	2.0	1.8
Sobre bono auge/ entrega de bonos	3.8	6.3	9.2	1.2	0.7	1.9
Los cambios que van haciendo	3.3	2.3	3.9	3.6	2.3	3.7
Sobre prestaciones/ actualizar prestaciones	3.2	5.4	3.0	2.7	1.8	3.9
Sobre Planes/ planes vigentes/ cobertura planes	3.2	0.8	3.1	4.3	1.9	5.0
Derechos como afiliados/ derechos del auge	2.8	0.8	4.1	3.6	1.1	2.6
Lugares de atención/ sobre centros médicos	2.4	0.2	0.7	4.1	4.2	1.4
Costos de bonos/ valorización de bonos	2.4	2.1	1.7	3.1	2.4	1.7
Folletos informativos a la casa	2.0	1.1	2.2	3.0	0.3	1.9
Nada	3.1	2.9	2.4	4.9	1.0	1.5

Temas en que le gustaría Fonasa lo mantuviese informado

TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO

133

	Total	A	B	C	D
Sobre beneficios/ sobre beneficios nuevos	28.1	34.2	29.4	28.3	24.7
Sobre el AUGE/ del plan auge	18.2	18.0	18.7	18.2	19.9
Enfermedades que cubre el AUGE	18.2	18.6	18.0	20.9	15.8
En coberturas/ lo que cubre y no cubre	12.8	9.2	12.9	11.3	12.9
Sobre convenios/ convenios con médicos e inst.	5.2	1.6	4.6	6.6	5.8
Sobre salud en gral/ todos los temas de salud	5.1	7.3	5.1	3.6	6.4
Lista de médicos/ médicos afiliados a Fonasa	4.7	1.8	5.4	4.7	6.3
Sobre precios/ costos en general	4.3	2.8	4.6	4.1	4.5
Sobre bono auge/ entrega de bonos	3.8	5.4	4.2	2.7	3.0
Los cambios que van haciendo	3.3	0.4	2.9	3.0	4.2
Sobre prestaciones/ actualizar prestaciones	3.2	2.6	4.0	3.3	2.1
Sobre Planes/ planes vigentes/ cobertura planes	3.2	5.0	3.2	1.8	4.4
Derechos como afiliados/ derechos del auge	2.8	1.2	2.4	5.7	1.7
Lugares de atención/ sobre centros médicos	2.4	1.8	2.4	1.8	3.1
Costos de bonos/ valorización de bonos	2.4	3.7	1.0	2.8	2.3
Folletos informativos a la casa	2.0	0.0	2.1	1.8	2.0
Nada	3.1	2.1	3.1	2.8	2.1

6. Gestión de Reclamos



Problemas con Fonasa u otro prestador de salud

TOTAL MUESTRA

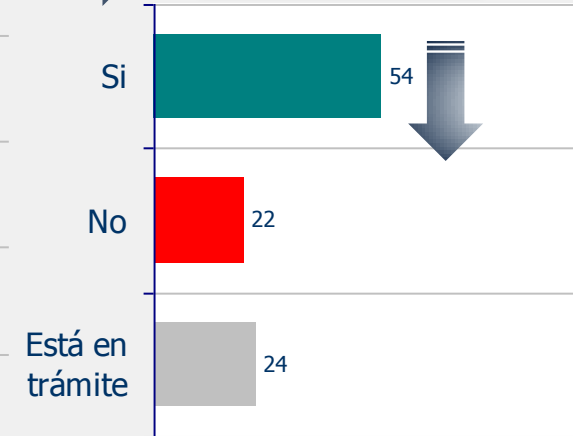
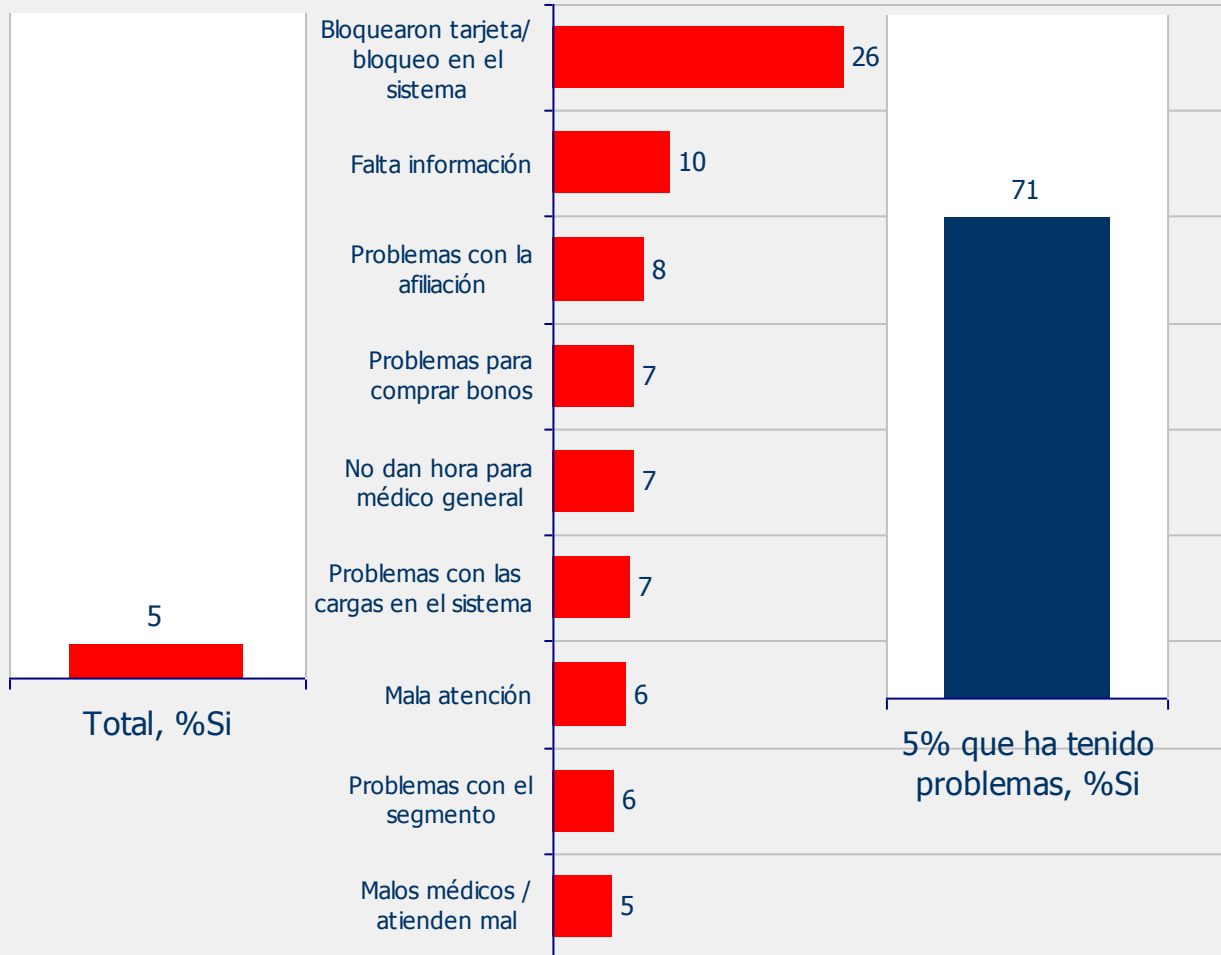
135

¿Ha tenido algún problema?

Problemas

¿Comunicó su problema?

¿Recibió respuesta?

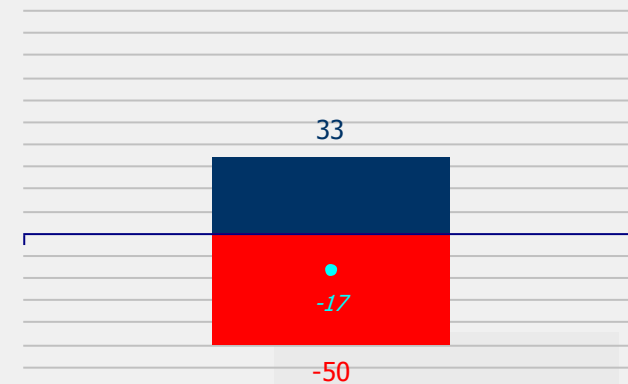


Evaluación respuesta

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

● Neta



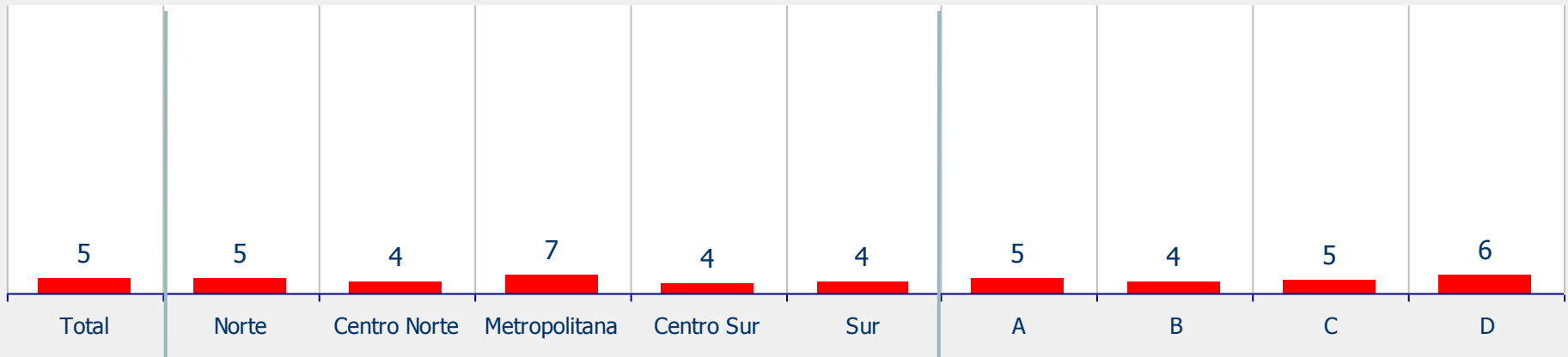
Quienes recibieron respuesta

Tasa de Problemas con Fonasa u otro prestador de salud

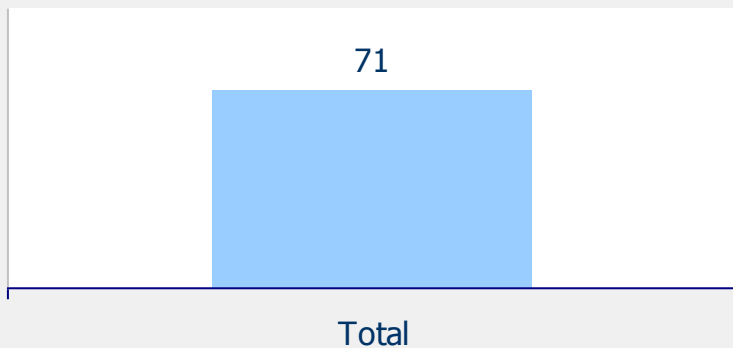
TOTAL MUESTRA/ Quienes han tenido problemas (5%) - SEGÚN ZONA Y GRUPO - % Si

¿Ha tenido algún problema?

136



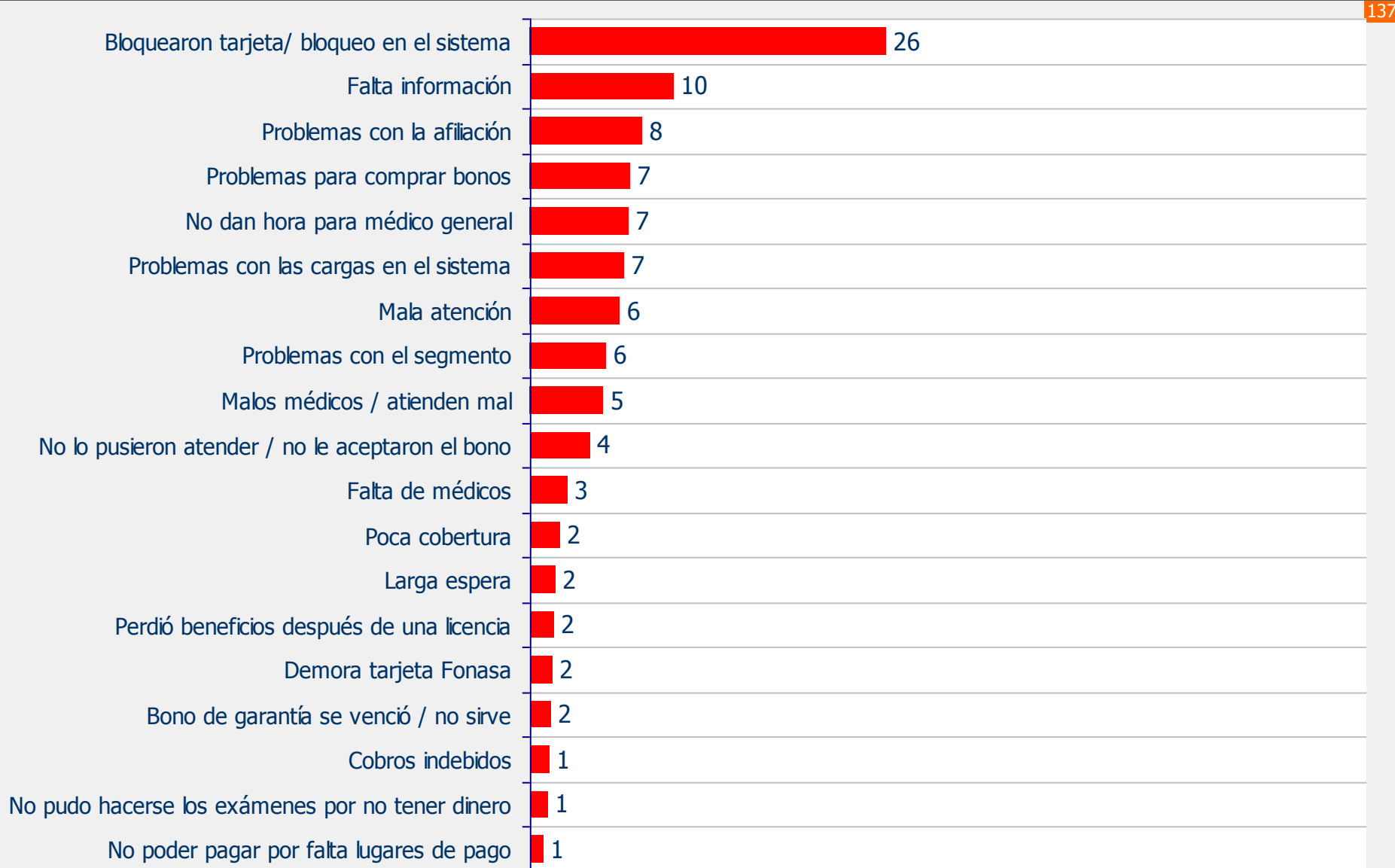
¿Comunicó su problema?



% Que recibió una respuesta:
54.1%

Problemas que ha tenido

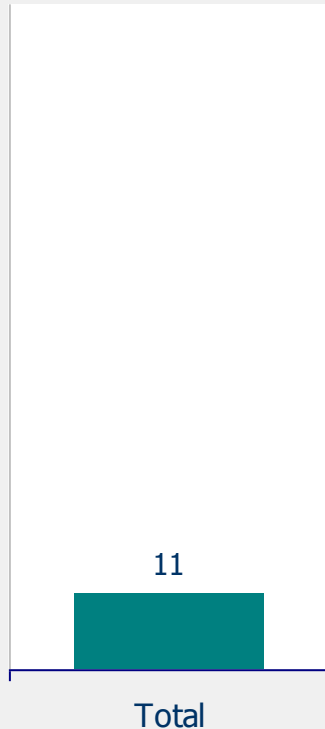
Quienes han tenido problemas en los últimos 6 meses (5%)



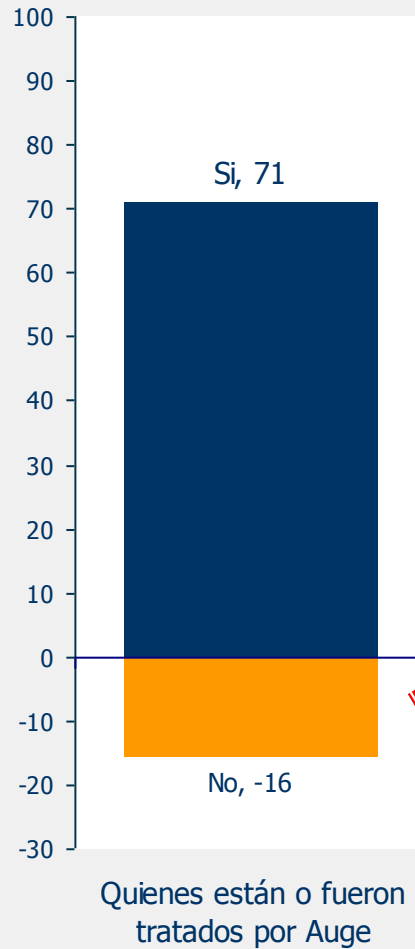
Respecto al Auge

TOTAL MUESTRA/ tratados por el auge/ con incumplimiento de garantía de oportunidad

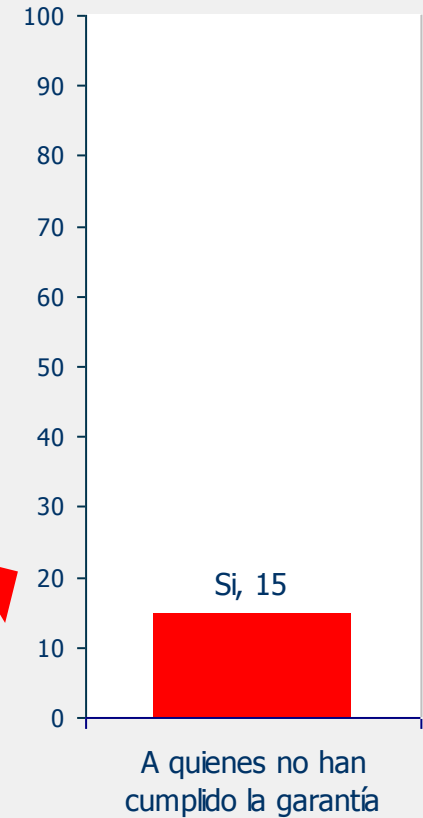
¿Ha sido tratado por Auge?



¿Se ha cumplido la garantía de oportunidad?



¿Presentó un reclamo?

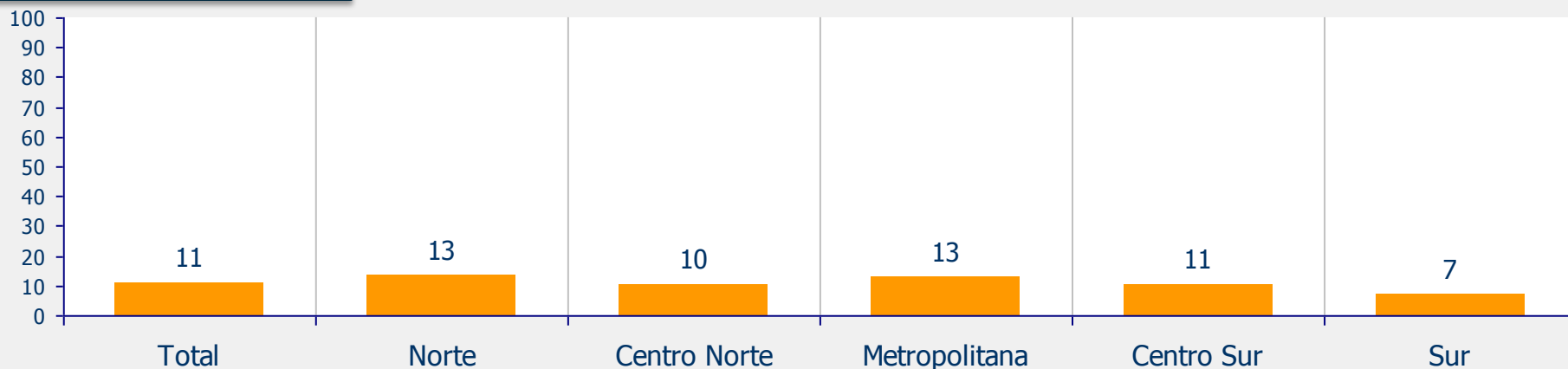


¿Ha sido o está siendo tratado por alguna enfermedad Auge? ¿Se ha cumplido la garantía de oportunidad?

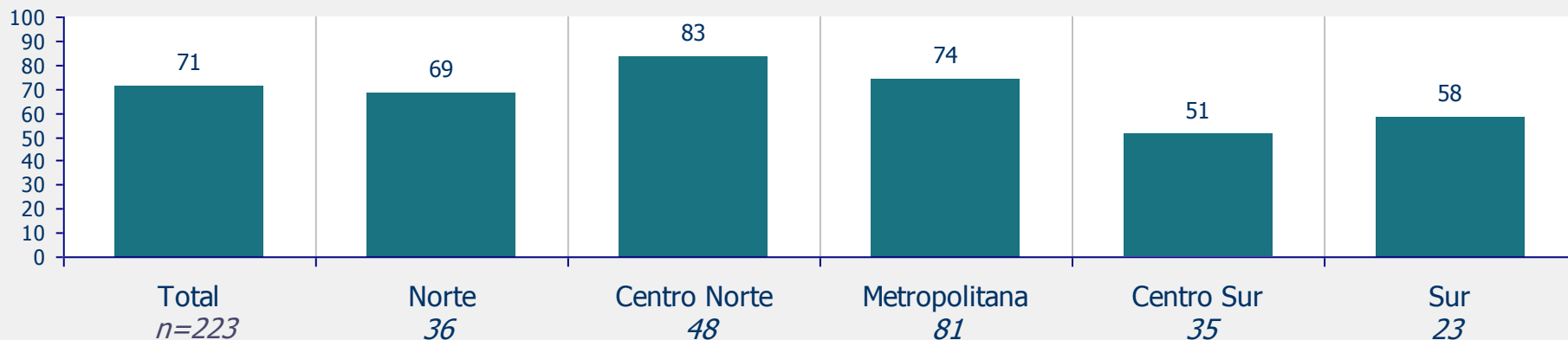
TOTAL MUESTRA - Quienes han sido o están siendo tratados por alguna enfermedad Auge (11%) SEGÚN ZONA - % Si

139

¿Ha sido tratado por Auge?



¿Comunicó su problema?

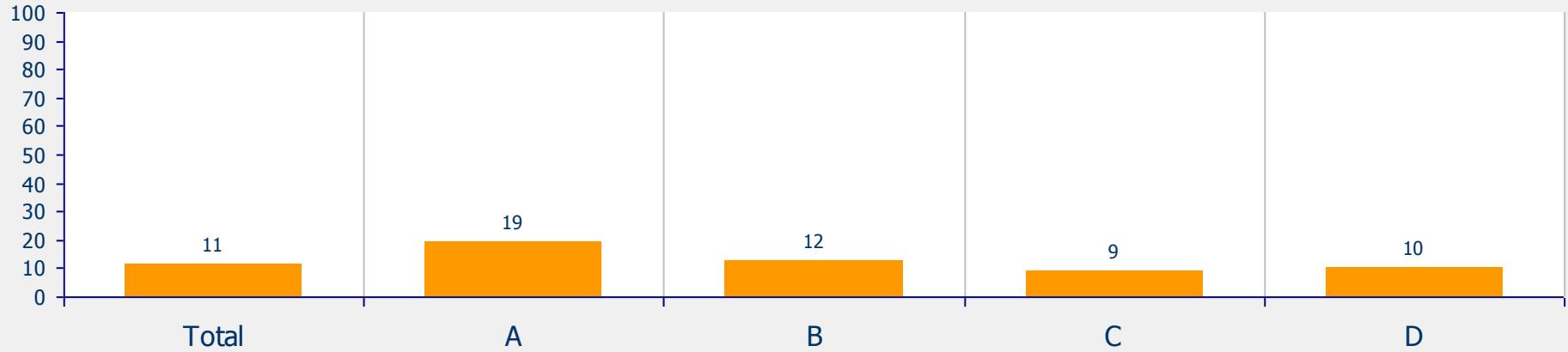


¿Ha sido o está siendo tratado por alguna enfermedad AUGE? ¿Se ha cumplido la garantía de oportunidad?

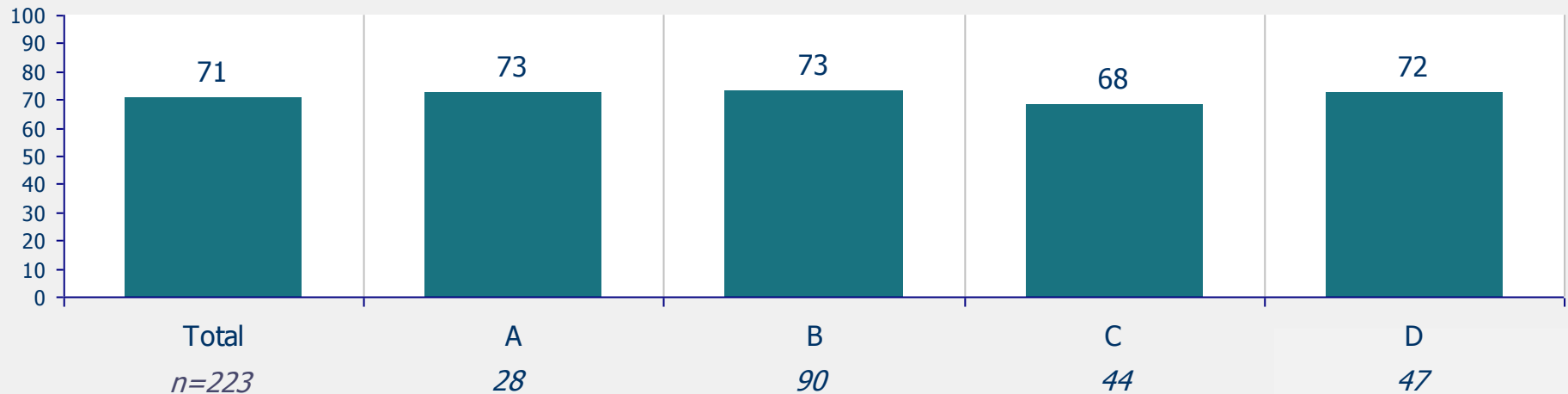
TOTAL MUESTRA - Quienes han sido o están siendo tratados por alguna enfermedad AUGE (11%) SEGÚN GRUPO - % Si

140

¿Ha sido tratado por AUGE?



¿Comunicó su problema?

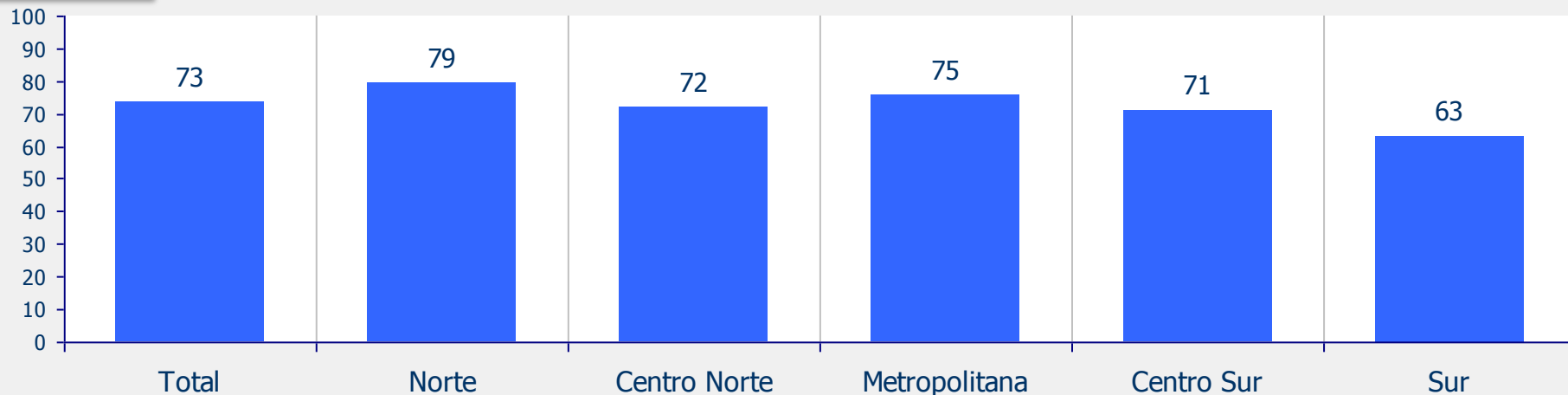


Recurriría a Fonasa si tuviese que hacer algún reclamo por temas de salud

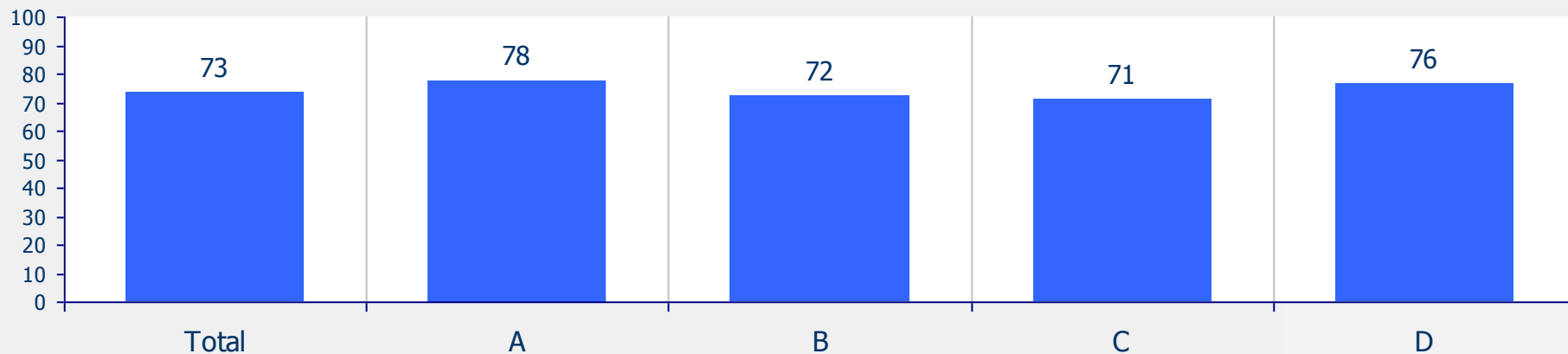
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y GRUPO - % Si

141

ZONA



GRUPO



Por qué no recurría a Fonasa

Quienes no recurrirían a Fonasa para hacer reclamos por temas de salud (27%)



Por qué no recurría a Fonasa

Quienes no recurrirían a Fonasa para hacer reclamos por temas de salud (27%) - SEGÚN ZONA

143

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitana	Centro Sur	Sur
Lo haría directamente en el centro público	33.3	30.5	49.0	31.9	19.5	28.5
Son una entidad aparte/ no tiene nada que ver	18.7	21.7	8.3	20.8	31.2	16.0
No darían solución/ en Fonasa no encuentro soluciones	12.4	13.0	11.3	15.2	13.3	6.8
Trámite inútil/ pérdida de tiempo/ no sacaría nada	12.1	8.1	8.1	16.3	14.8	9.8
Reclamaría en una entidad diferente	7.1	1.8	9.2	5.6	5.1	12.8
No sabía que podía reclamar por este medio, por Fonasa	6.0	5.7	0.0	4.7	5.9	17.6
No sabe donde reclamar/ no sabe si Fonasa es indicada	5.0	4.3	2.4	7.1	6.9	3.3
No he tenido problemas/ nunca he hecho un reclamo	3.5	11.2	2.8	1.3	1.3	5.0
Más rápido solucionarlo en otro lugar	3.2	2.3	1.7	4.1	4.4	3.1
Fonasa sólo vende bonos/ sólo presta servicios	2.9	2.8	3.1	2.3	4.0	2.8
No reciben reclamos/ no hay libro de reclamos	2.1	3.6	1.9	3.0	1.2	0.2
Iría al Ministerio de salud	1.8	0.0	3.2	2.6	0.8	0.6

Por qué no recurría a Fonasa

Quienes no recurrirían a Fonasa para hacer reclamos por temas de salud (27%) - SEGÚN GRUPO

144

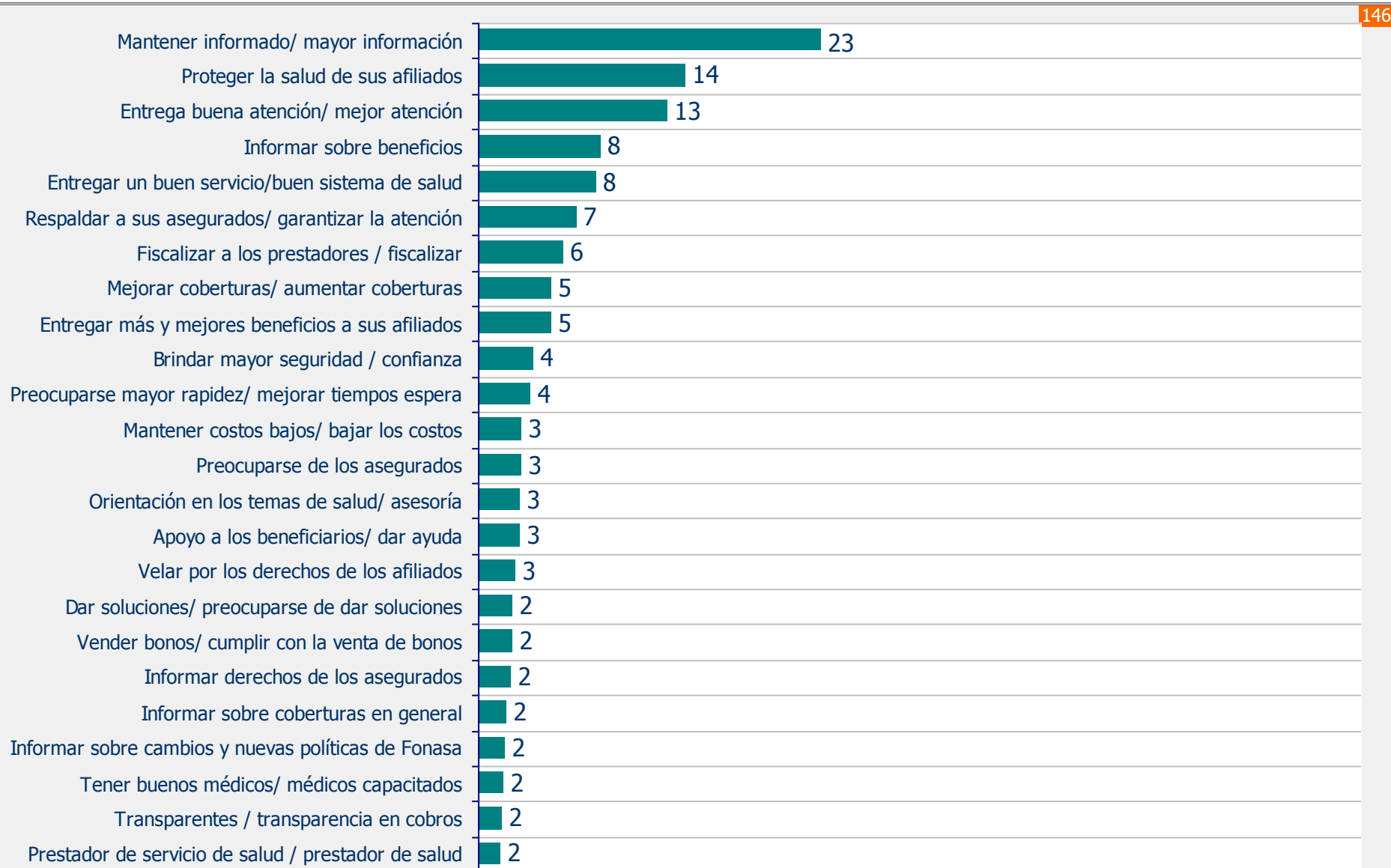
	Total	A	B	C	D
Lo haría directamente en el centro público	33.3	41.2	29.4	38.6	30.4
Son una entidad aparte/ no tiene nada que ver	18.7	20.9	17.3	17.3	20.1
No darían solución/ en Fonasa no encuentro soluciones	12.4	6.4	11.4	9.8	20.4
Trámite inútil/ pérdida de tiempo/ no sacaría nada	12.1	6.3	15.9	13.5	7.4
Reclamaría en una entidad diferente	7.1	6.7	6.7	5.7	7.4
No sabía que podía reclamar por este medio, por Fonasa	6.0	4.5	8.2	8.3	2.4
No sabe donde reclamar/ no sabe si Fonasa es indicada	5.0	6.4	6.7	5.8	2.6
No he tenido problemas/ nunca he hecho un reclamo	3.5	2.3	4.2	2.8	4.2
Más rápido solucionarlo en otro lugar	3.2	0.0	4.3	1.2	4.5
Fonasa sólo vende bonos/ sólo presta servicios	2.9	10.0	2.2	2.8	0.9
No reciben reclamos/ no hay libro de reclamos	2.1	2.6	1.0	1.2	5.0
Iría al Ministerio de salud	1.8	3.3	0.9	1.8	3.2

7. Propuesta de Valor



Rol que debiese cumplir Fonasa con sus asegurados

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA - **ESPONTÁNEO**



Rol que debiese cumplir Fonasa con sus asegurados

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA - **ESPONTÁNEO**

147

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitana	Centro Sur	Sur
Mantener informado/ mayor información	23.3	25.3	29.8	23.9	10.7	20.1
Proteger la salud de sus afiliados	14.1	17.6	8.9	16.1	18.9	7.4
Entrega buena atención/ mejor atención	12.9	10.1	8.5	15.7	13.6	15.4
Informar sobre beneficios	8.3	9.4	9.7	6.6	10.1	7.6
Entregar un buen servicio/buen sistema de salud	8.0	6.6	5.3	8.2	14.3	7.4
Respaldar a sus asegurados/ garantizar la atención	6.7	4.9	5.4	8.1	4.5	9.8
Fiscalizar a los prestadores / fiscalizar	5.8	3.0	10.3	5.4	3.9	4.3
Mejorar coberturas/ aumentar coberturas	5.0	4.4	3.7	7.2	2.8	4.1
Entregar más y mejores beneficios a sus afiliados	5.0	11.5	2.4	4.5	2.7	4.9
Brindar mayor seguridad / confianza	3.7	4.7	4.1	2.4	7.2	2.0
Preocuparse mayor rapidez/ mejorar tiempos espera	3.5	1.7	3.6	3.2	3.6	6.7
Mantener costos bajos/ bajar los costos	2.9	0.4	1.9	4.5	2.8	3.7
Preocuparse de los asegurados	2.9	1.2	5.0	3.1	1.9	1.8
Orientación en los temas de salud/ asesoría	2.8	1.9	5.1	2.3	1.8	2.6
Apoyo a los beneficiarios/ dar ayuda	2.8	4.2	5.0	1.5	1.6	1.9
Velar por los derechos de los afiliados	2.5	6.1	1.9	1.9	1.4	1.6
Dar soluciones/ preocuparse de dar soluciones	2.3	0.2	4.1	2.5	1.1	2.3
Vender bonos/ cumplir con la venta de bonos	2.3	0.9	1.5	1.7	4.4	5.1
Informar derechos de los asegurados	2.2	0.7	3.0	2.5	1.2	2.9

Rol que debiese cumplir Fonasa con sus asegurados

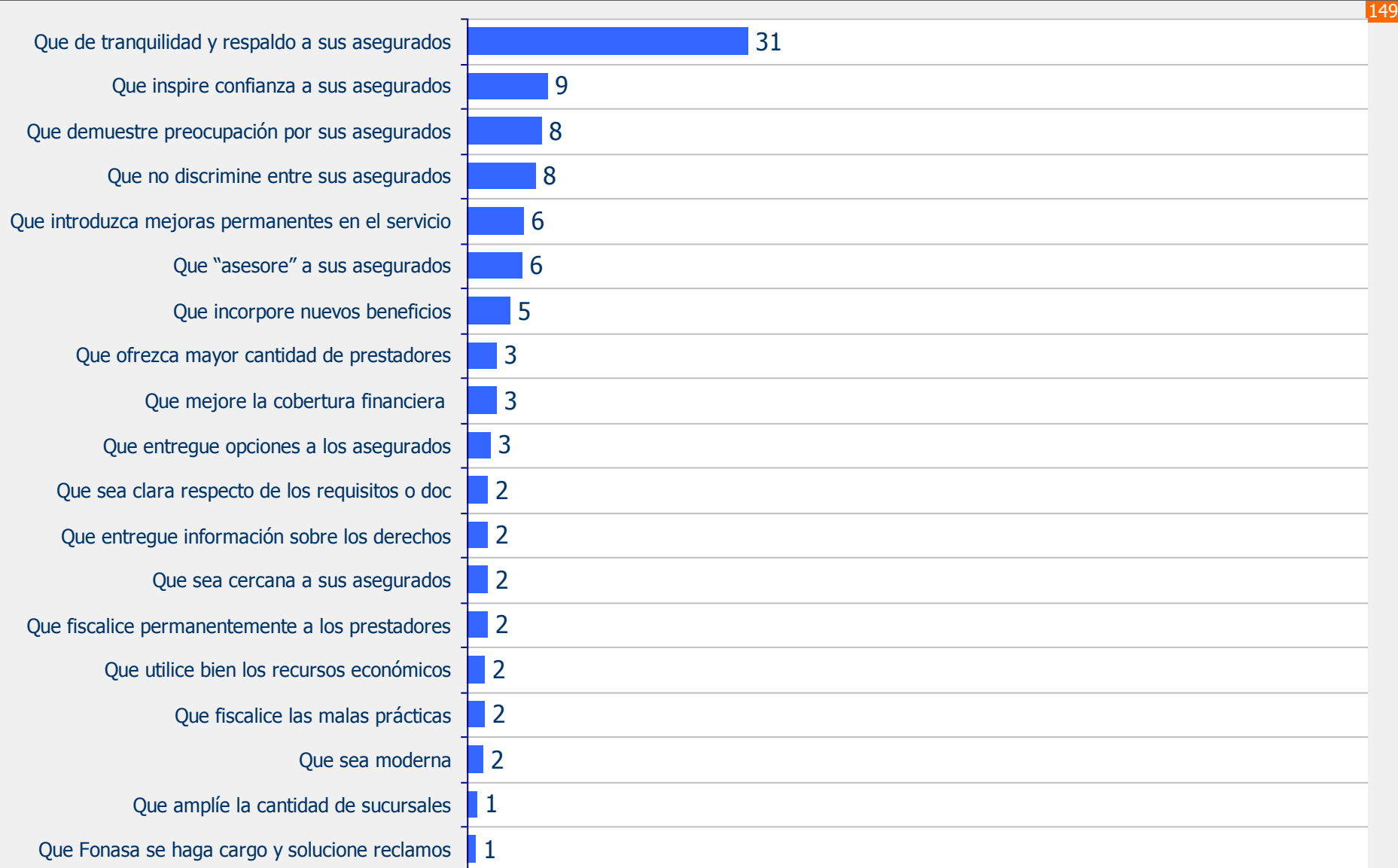
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO - *ESPONTÁNEO*

148

	Total	A	B	C	D
Mantener informado/ mayor información	23.3	19.0	21.0	25.8	24.9
Proteger la salud de sus afiliados	14.1	14.8	13.6	14.0	12.5
Entrega buena atención/ mejor atención	12.9	15.8	12.9	12.6	12.0
Informar sobre beneficios	8.3	10.8	7.5	10.3	7.3
Entregar un buen servicio/buen sistema de salud	8.0	6.7	8.8	8.3	6.7
Respaldar a sus asegurados/ garantizar la atención	6.7	7.0	7.0	7.1	5.0
Fiscalizar a los prestadores / fiscalizar	5.8	5.6	4.5	5.2	8.1
Mejorar coberturas/ aumentar coberturas	5.0	3.3	4.5	4.9	4.6
Entregar más y mejores beneficios a sus afiliados	5.0	5.2	6.2	5.3	3.7
Brindar mayor seguridad / confianza	3.7	3.4	4.7	3.1	3.7
Preocuparse mayor rapidez/ mejorar tiempos espera	3.5	2.5	3.3	4.3	3.5
Mantener costos bajos/ bajar los costos	2.9	1.8	4.0	2.2	1.5
Preocuparse de los asegurados	2.9	2.4	2.9	3.5	2.8
Orientación en los temas de salud/ asesoría	2.8	2.1	1.8	2.9	4.5
Apoyo a los beneficiarios/ dar ayuda	2.8	3.5	3.0	1.8	3.9
Velar por los derechos de los afiliados	2.5	1.7	2.5	2.3	3.7
Dar soluciones/ preocuparse de dar soluciones	2.3	4.3	1.8	1.9	2.1
Vender bonos/ cumplir con la venta de bonos	2.3	2.3	3.2	1.8	1.5
Informar derechos de los asegurados	2.2	0.9	2.4	2.7	1.7

Atributos que debiese cumplir Fonasa

TOTAL MUESTRA – **SUGERIDO** – PRIMERA MENCIÓN



Atributos que debiese cumplir Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA - **SUGERIDO – PRIMERA MENCIÓN**

150

	Total	Norte	Centro Norte	Metropolitana	Centro Sur	Sur
Que de tranquilidad y respaldo a sus asegurados	31.2	30.1	18.8	36.1	41.6	29.5
Que inspire confianza a sus asegurados	8.9	9.1	8.6	9.3	9.1	7.8
Que demuestre preocupación por sus asegurados	8.3	12.1	7.1	7.1	7.2	10.1
Que no discrimine entre sus asegurados	7.7	7.6	6.5	7.5	6.2	12.9
Que introduzca mejoras permanentes en el servicio	6.3	7.3	4.5	7.3	5.3	6.2
Que “asesore” a sus asegurados	6.2	5.9	7.7	6.1	3.4	6.8
Que incorpore nuevos beneficios	4.9	2.4	5.1	6.4	3.7	4.5
Que ofrezca mayor cantidad de prestadores	3.3	2.7	3.1	2.6	3.8	6.2
Que mejore la cobertura financiera	3.3	1.6	5.2	3.6	1.4	3.0
Que entregue opciones a los asegurados	2.7	3.0	5.0	1.6	2.6	1.8
Que sea clara respecto de los requisitos o doc	2.4	2.7	5.1	0.7	2.4	2.0
Que entregue información sobre los derechos	2.3	2.5	3.5	1.8	3.0	0.9
Que sea cercana a sus asegurados	2.3	2.8	2.6	1.9	2.8	1.7
Que fiscalice permanentemente a los prestadores	2.3	3.1	6.1	0.9	0.9	0.1
Que utilice bien los recursos económicos	2.0	3.3	0.4	2.6	1.9	1.3
Que fiscalice las malas prácticas	2.0	0.8	4.5	1.9	1.0	0.1
Que sea moderna	1.8	1.9	2.5	1.4	0.5	2.7
Que amplíe la cantidad de sucursales	1.1	0.7	2.3	0.1	1.9	2.0
Que Fonasa se haga cargo y solucione reclamos	1.0	0.4	1.4	1.2	1.3	0.4

Atributos que debiese cumplir Fonasa

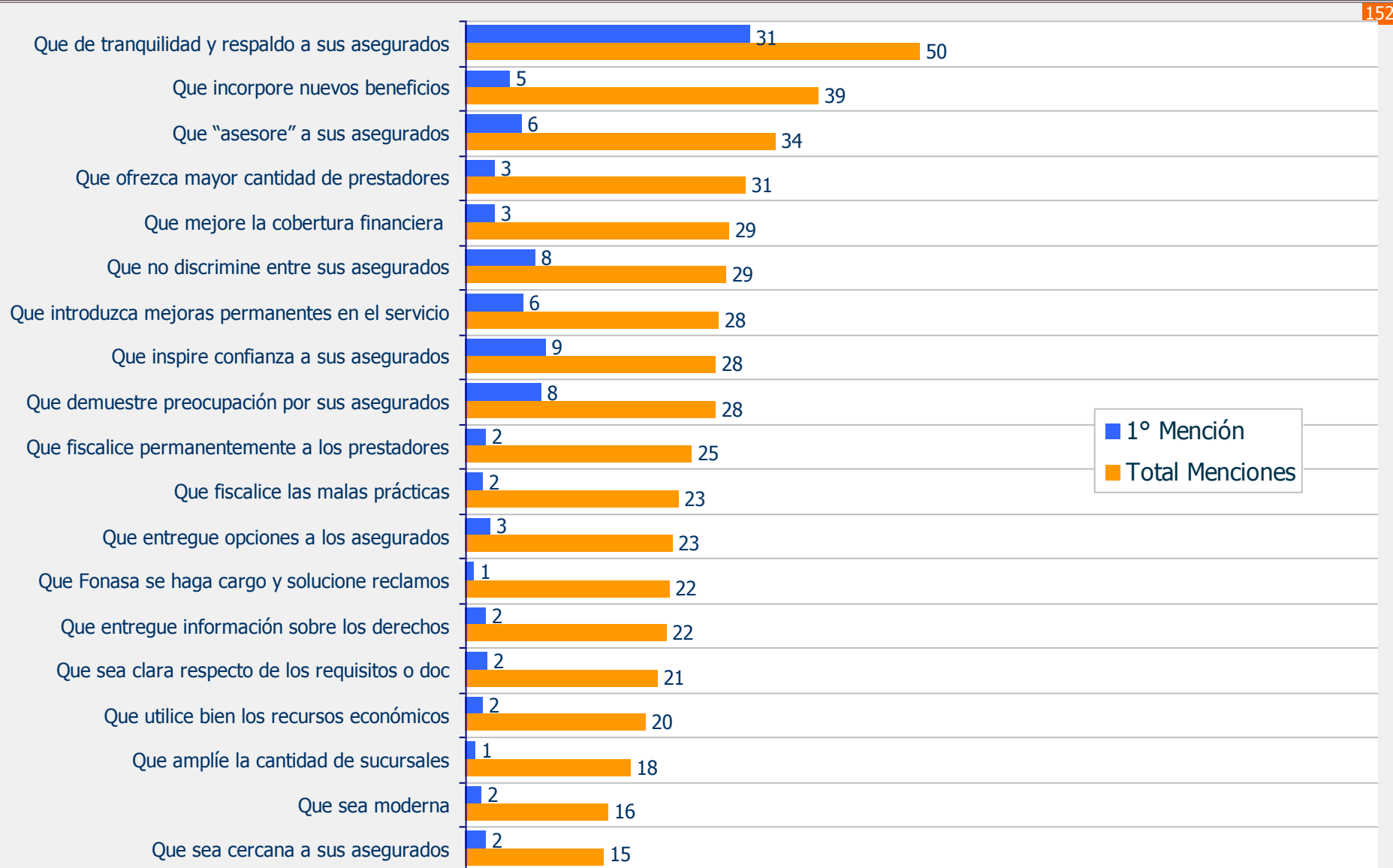
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO - **SUGERIDO – PRIMERA MENCIÓN**

151

	Total	A	B	C	D
Que de tranquilidad y respaldo a sus asegurados	31.2	33.7	28.9	29.9	34.2
Que inspire confianza a sus asegurados	8.9	8.9	10.0	8.2	9.3
Que demuestre preocupación por sus asegurados	8.3	5.6	9.0	8.6	8.6
Que no discrimine entre sus asegurados	7.7	12.6	7.8	7.9	6.4
Que introduzca mejoras permanentes en el servicio	6.3	4.6	6.3	6.4	6.3
Que “asesore” a sus asegurados	6.2	1.0	5.7	6.4	7.9
Que incorpore nuevos beneficios	4.9	3.7	5.1	5.0	3.9
Que ofrezca mayor cantidad de prestadores	3.3	1.9	3.6	4.7	2.5
Que mejore la cobertura financiera	3.3	3.5	3.1	2.7	3.1
Que entregue opciones a los asegurados	2.7	3.2	3.6	2.4	2.3
Que sea clara respecto de los requisitos o doc	2.4	3.9	2.0	2.1	2.9
Que entregue información sobre los derechos	2.3	1.3	3.5	1.9	1.4
Que sea cercana a sus asegurados	2.3	2.4	3.3	1.5	1.6
Que fiscalice permanentemente a los prestadores	2.3	3.2	1.8	2.4	2.4
Que utilice bien los recursos económicos	2.0	3.5	1.6	2.4	1.6
Que fiscalice las malas prácticas	2.0	4.2	1.0	2.9	1.4
Que sea moderna	1.8	1.4	1.4	2.6	1.3
Que amplíe la cantidad de sucursales	1.1	0.7	1.2	0.7	1.9
Que Fonasa se haga cargo y solucione reclamos	1.0	0.7	1.2	1.3	1.0

Atributos que debiese cumplir Fonasa

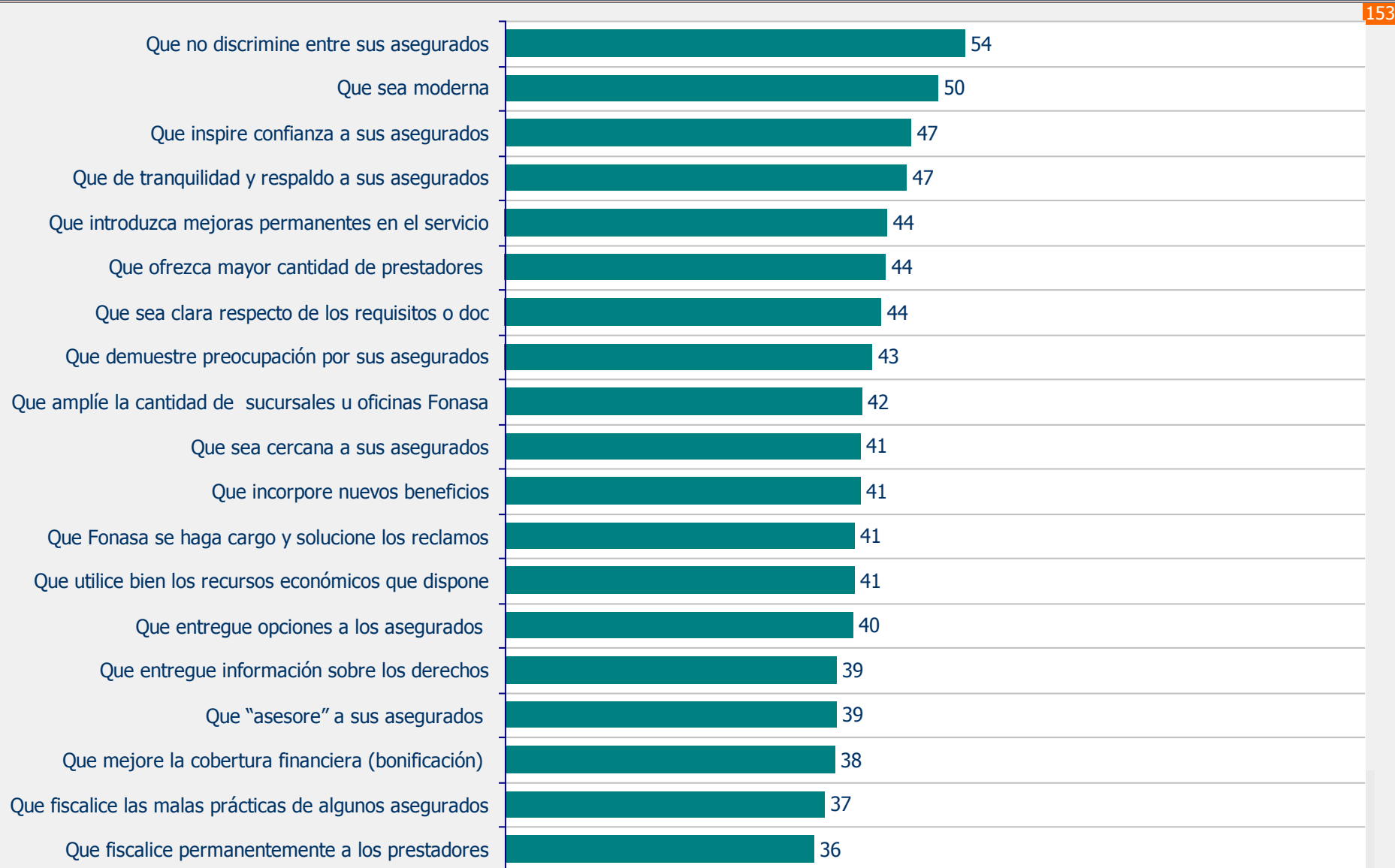
TOTAL MUESTRA – **SUGERIDO** – PRIMERA MENCIÓN Y TOTAL MENCIONES



Cuánto cumple Fonasa los atributos para sus asegurados

ESCALA 1=NO CUMPLE PARA NADA A 7=CUMPLE ABSOLUTAMENTE - % 6 y 7

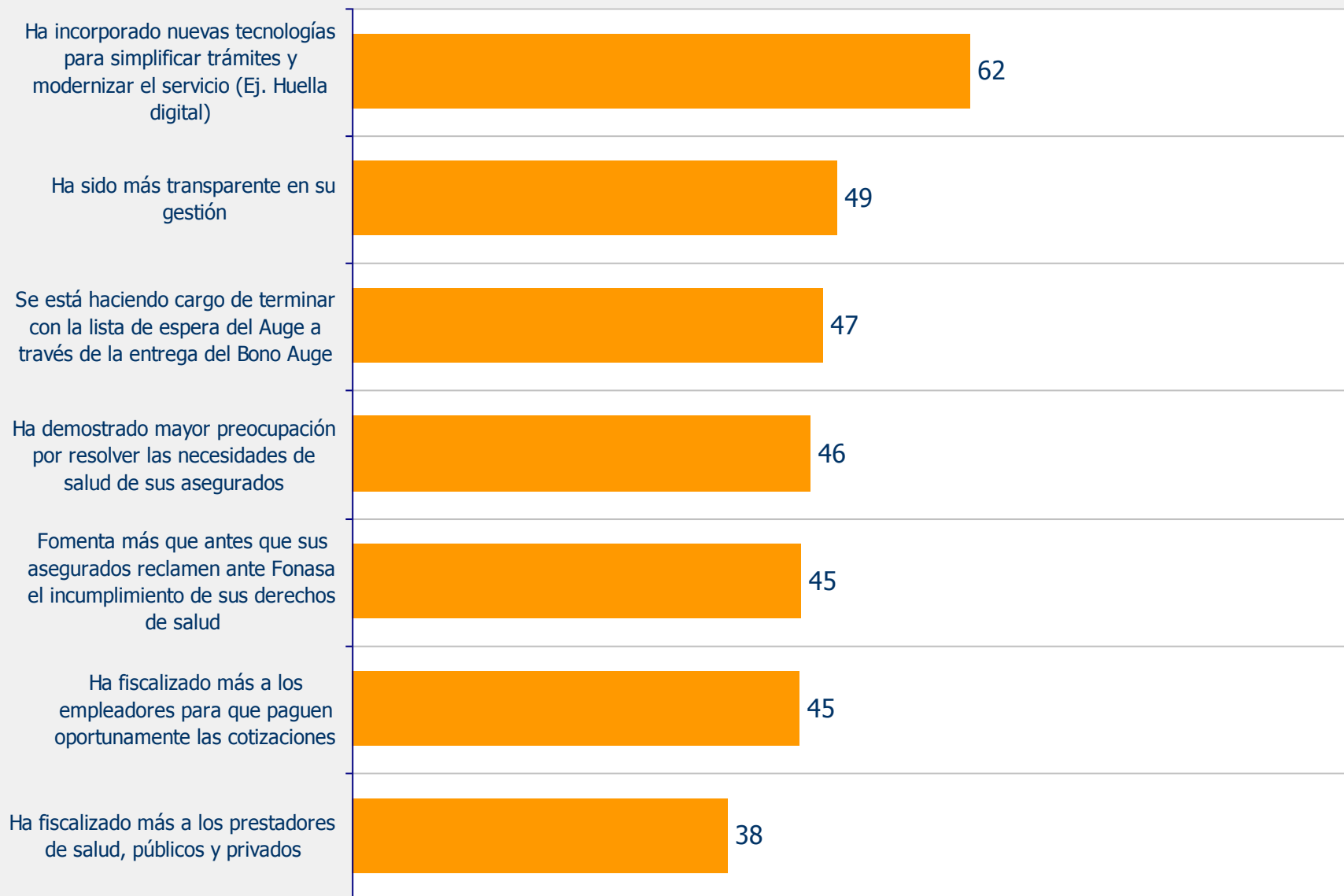
TOTAL MUESTRA



Nivel acuerdo con las siguientes afirmaciones para Fonasa

ESCALA 1=COMPLETAMENTE EN DESACUERDO A 7=COMPLETAMENTE DE ACUERDO - % 6 y 7

TOTAL MUESTRA



Cuán importante es para Ud. que Fonasa...

ESCALA 1=NO ES PARA NADA IMPORTANTE A 7=CES MUY IMPORTANTE - % 6 y 7

TOTAL MUESTRA

Incorpore nuevas tecnologías para simplificar trámites y modernizar el servicio

92

Sea más transparente en su gestión

91

Demuestre mayor preocupación por resolver las necesidades de salud de sus asegurados

91

Fiscalice más a los empleadores para que paguen oportunamente las cotizaciones

90

Fomente más que antes que sus asegurados reclamen ante Fonasa el incumplimiento de sus derechos

90

Se haga cargo de terminar con la lista de espera del Auge a través de la entrega del Bono Auge

90

Fiscalice más a los prestadores de salud, públicos y privados

89

Gracias por su atención

