



Estudio Satisfacción Beneficiarios **FONASA**

Preparado por **Adimark GfK**
Santiago, Enero 2009

Adimark GfK

OBJETIVOS

2

- Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios con el servicio entregado por FONASA, tanto nivel general como en aspectos específicos de sus diferentes canales.
- Conocer la evolución de indicadores que inciden o pueden incidir en la satisfacción global, la calidad de servicio y el posicionamiento de FONASA a nivel global, por dirección regional y grupos Fonasa

METODOLOGÍA

3

Tipo de Estudio

- Estudio cuantitativo basado en entrevistas presenciales, a la salida de oficinas de Fonasa y de Centros de Fonasa ubicados al interior de recintos hospitalarios.

Muestra

- Se realizaron un total de 1.079 **encuestas**, distribuidas entre las 5 direcciones regionales

Ponderador

- Los resultados fueron ponderados por el peso relativo de cada dirección regional según el número de atenciones- dato proporcionado por Fonasa

Fecha Medición

- Entre la segunda quincena de Diciembre de 2008 y la primera de Enero 2009



**LEALTAD, SATISFACCIÓN Y
PROTECCIÓN**

Satisfacción General Servicio Fonasa

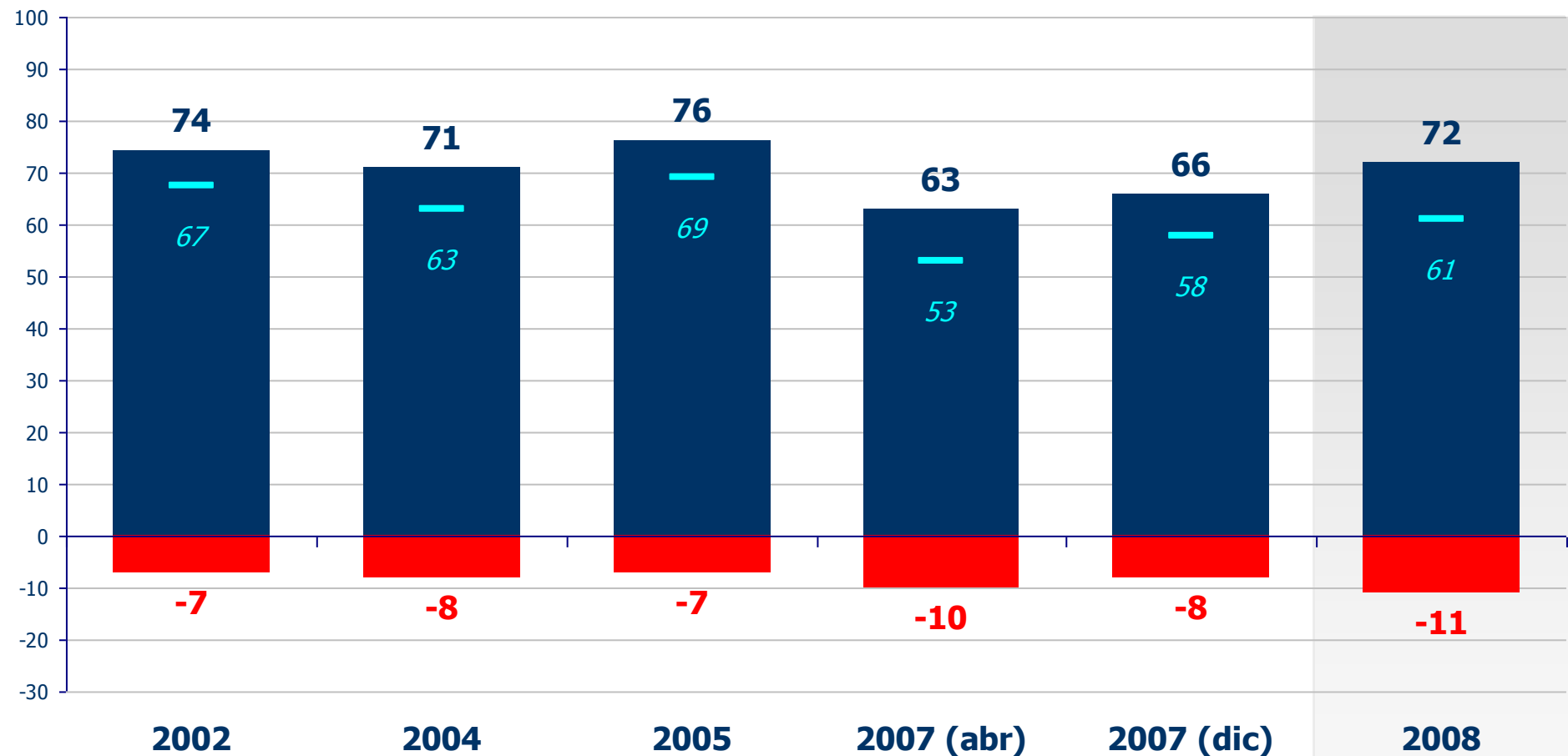
TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

5

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



ADIMARK

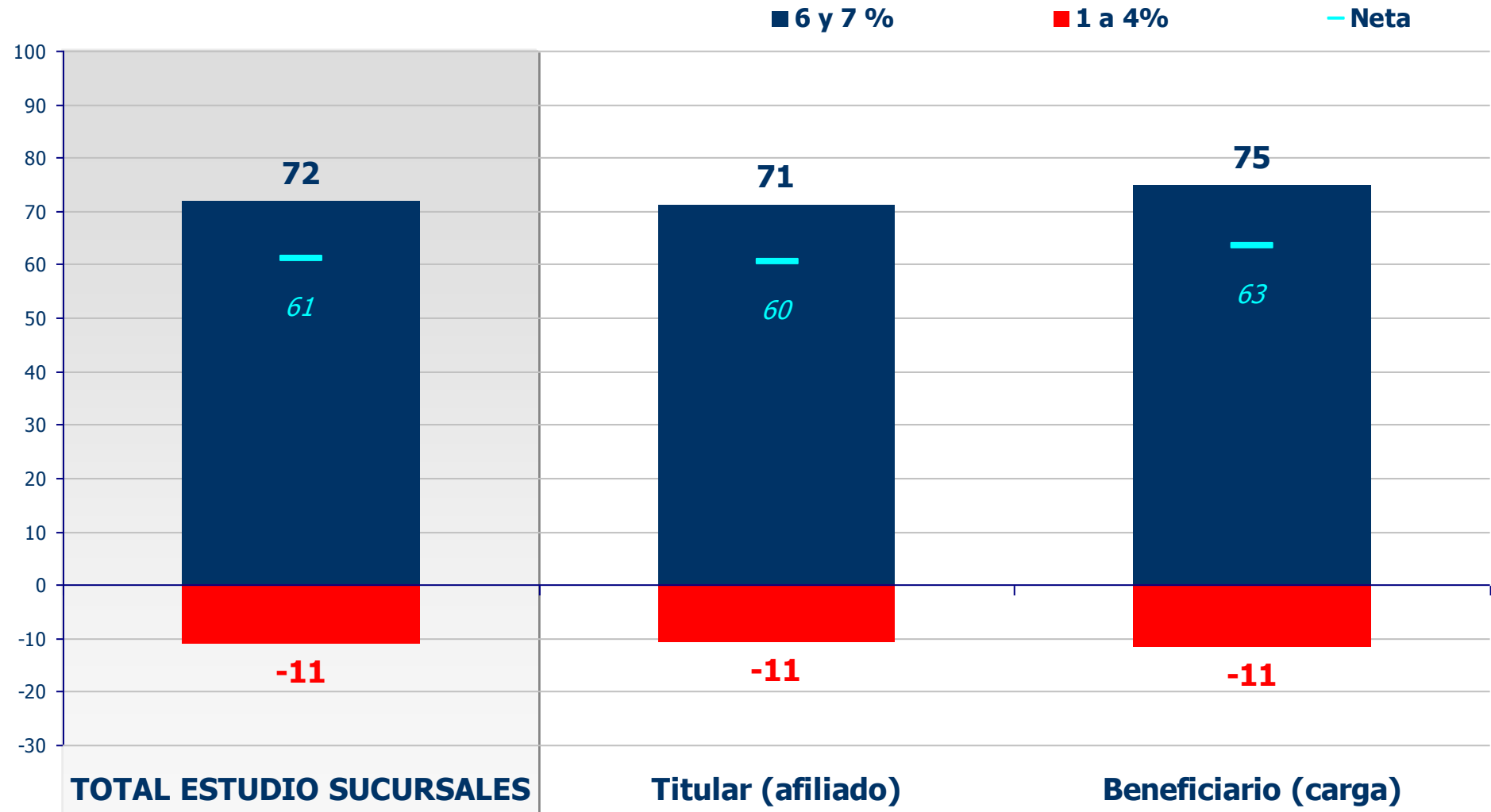


Adimark GfK

Satisfacción General Servicio Fonasa

SEGÚN TIPO DE BENEFICIARIO

6



Satisfacción General Servicio Fonasa

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

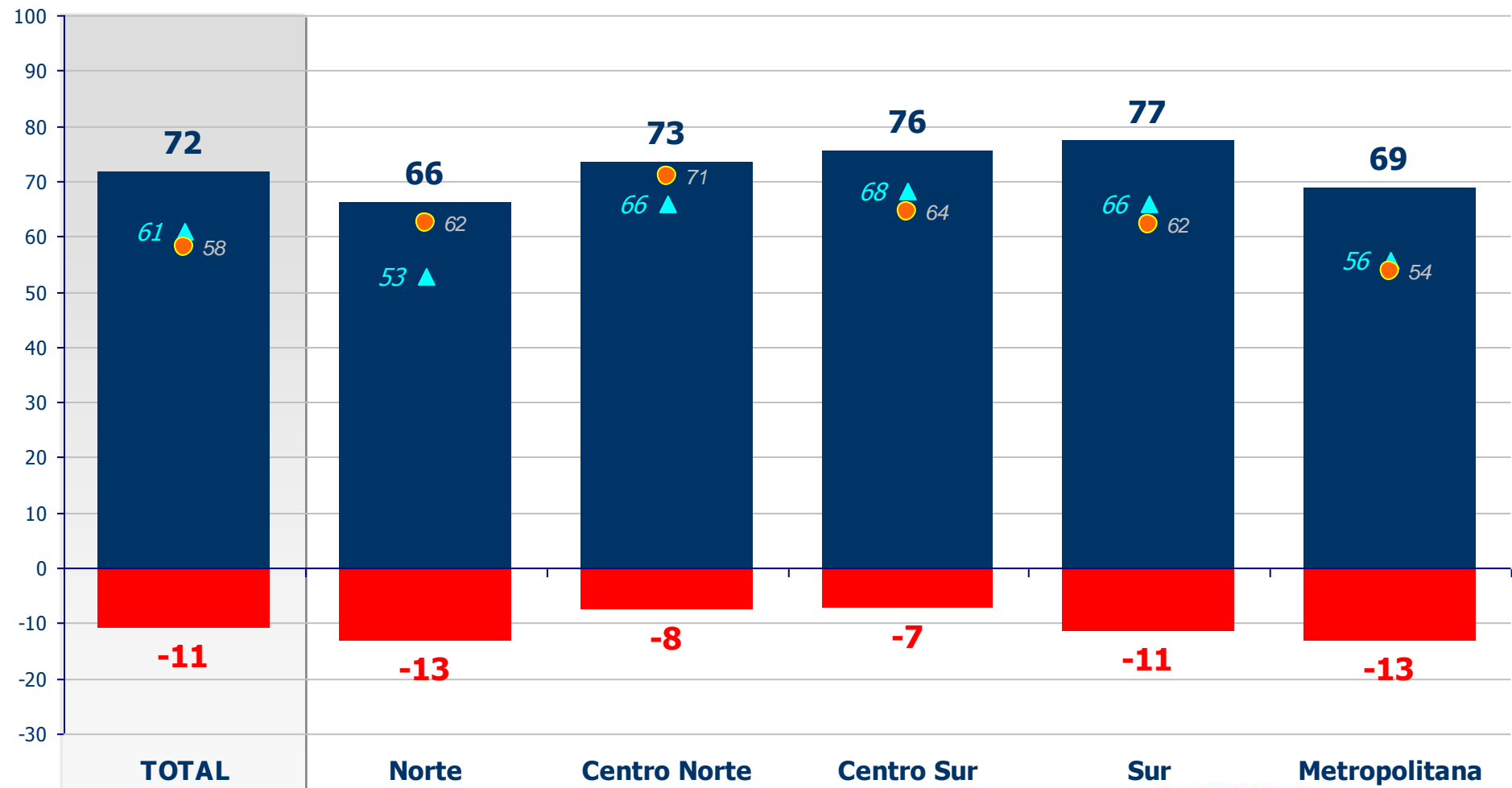
7

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Satisfacción General Servicio Fonasa

SEGÚN GRUPO FONASA

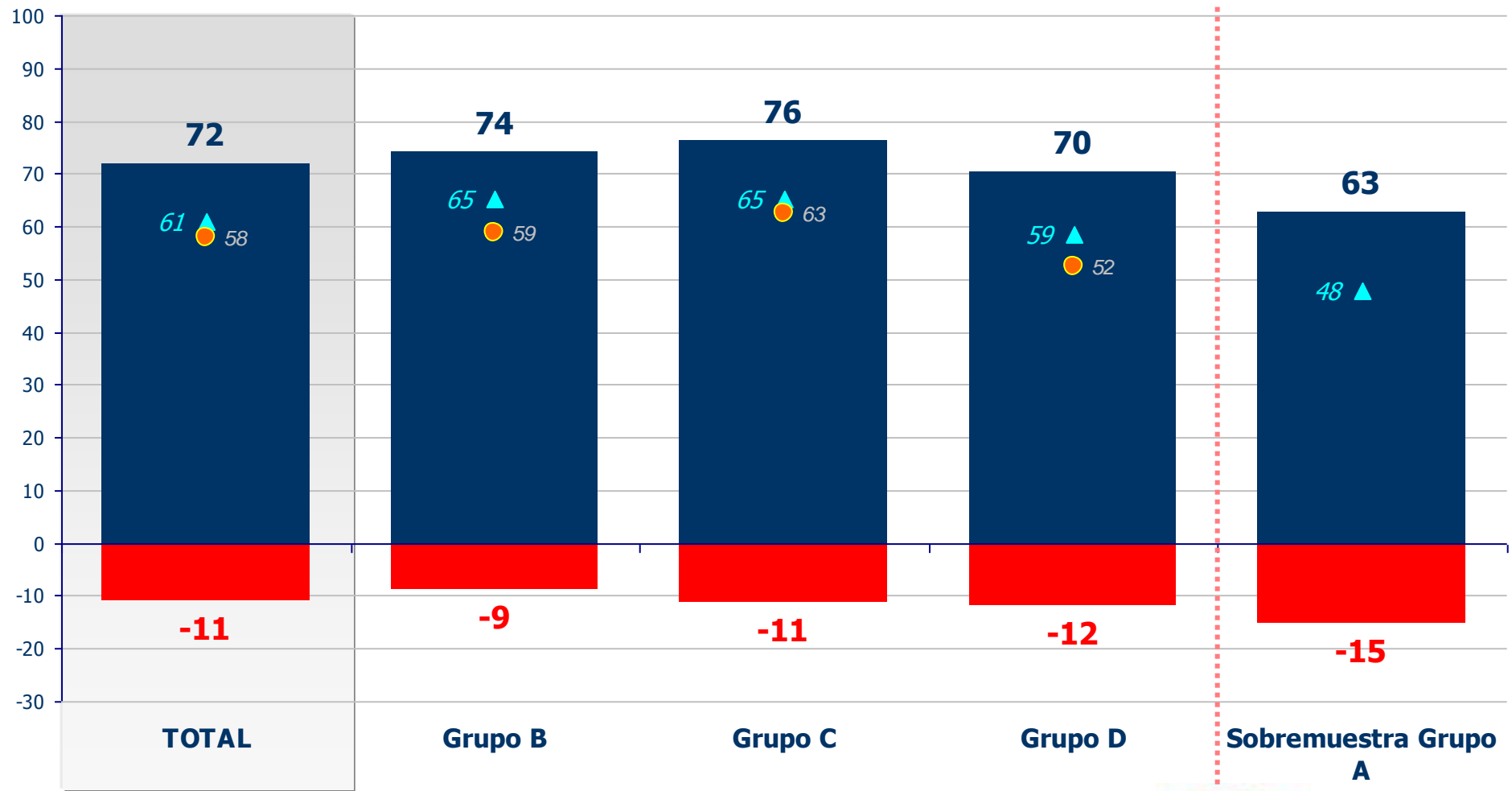
8

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

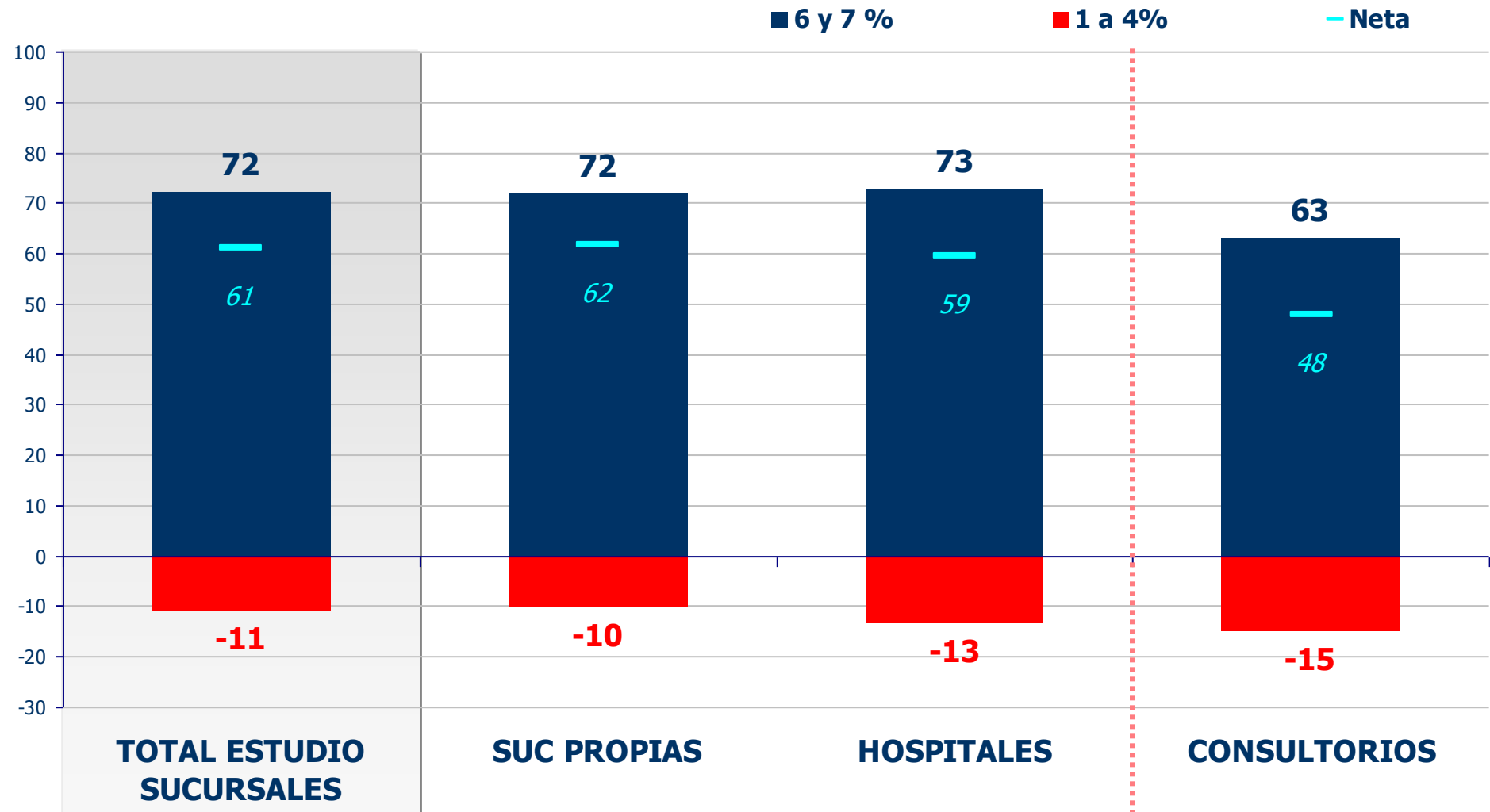
● Neta 2007



Satisfacción General Servicio Fonasa

SEGÚN SUCURSALES PROPIAS VS HOSPITALES Y CONSULTORIOS

9



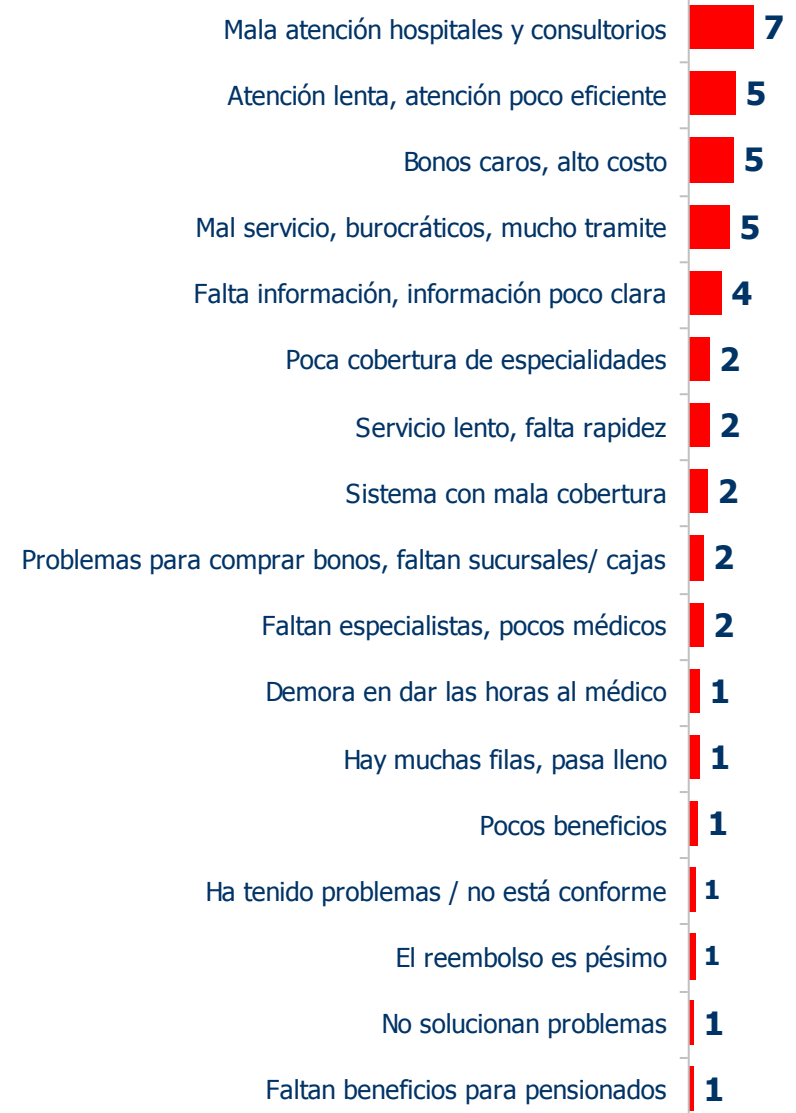
Razones satisfacción general Servicio Fonasa

TOTAL MUESTRA

Total razones Positivas: 64.9%

Total razones Negativas: 36.9%

10



Razones satisfacción general Servicio Fonasa

SOBREMUESTRA GRUPO A

11

Total razones Positivas: 57.1%



Total razones Negativas: 50.4%



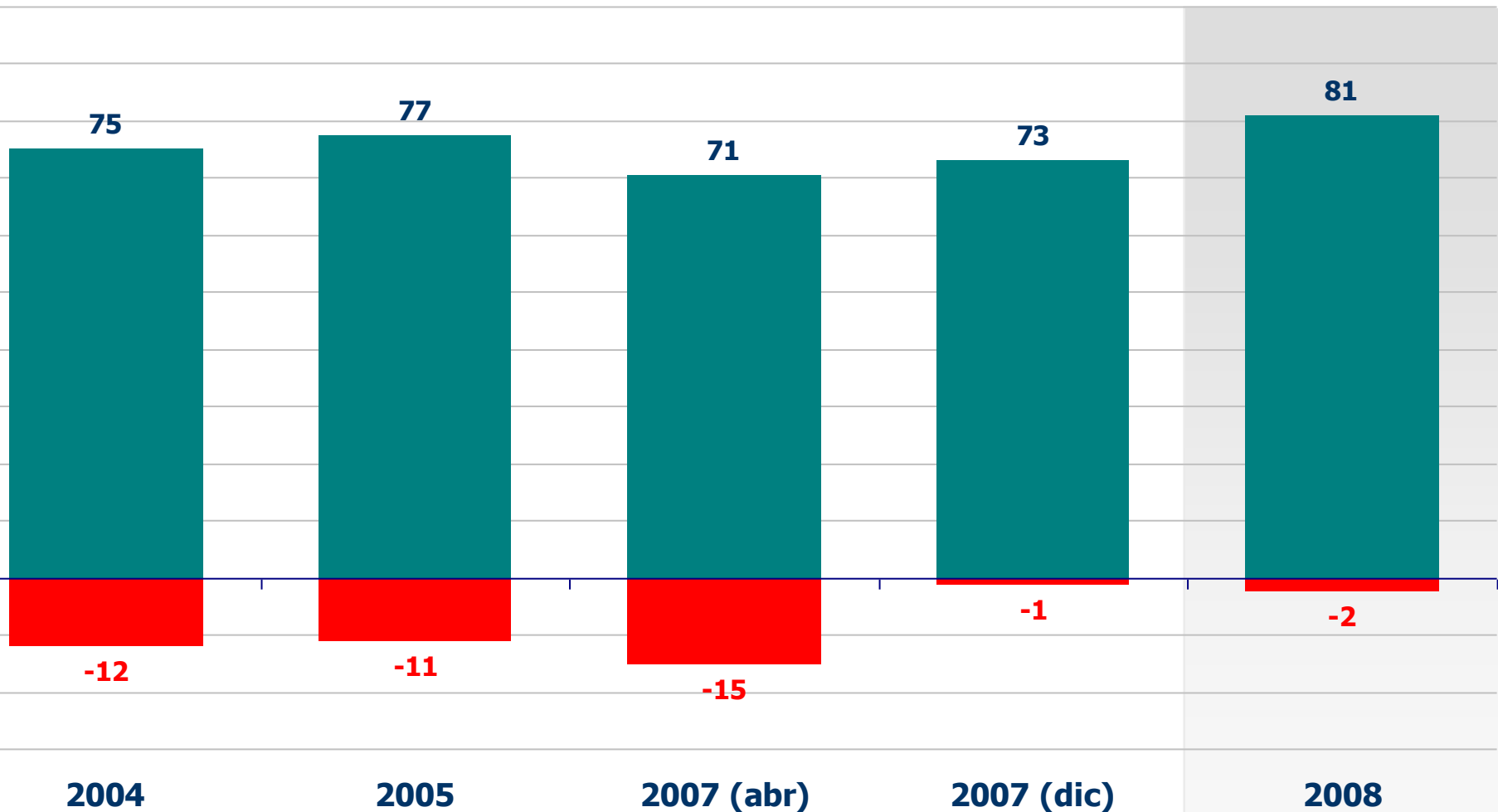
Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

TOTAL MUESTRA – EVOLUTIVO *Año 2007(dic) y 2008 escala 1 a 3

12

■ Lo recomendaría positivamente

■ Lo recomendaría negativamente



Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

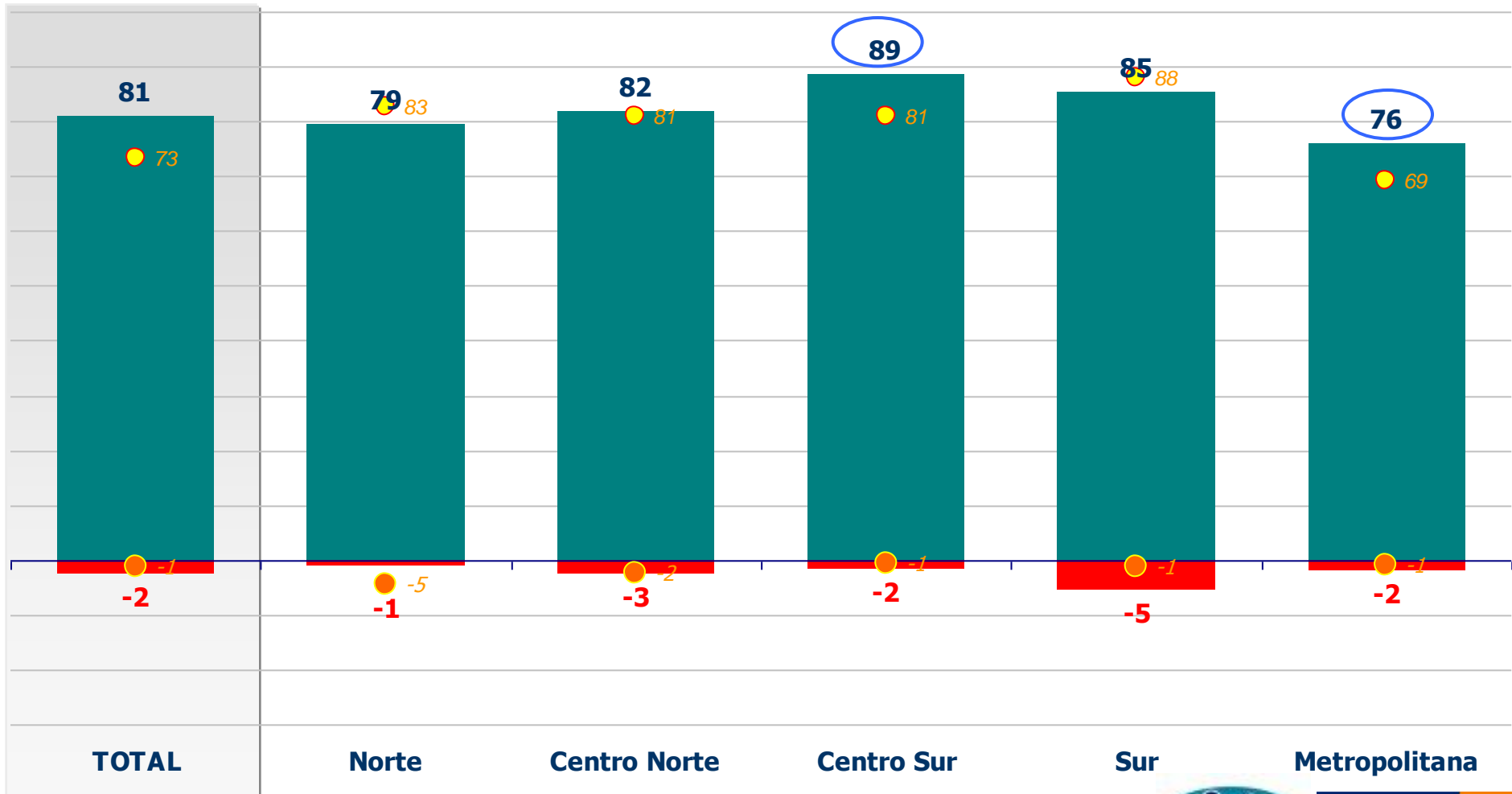
13

■ Lo recomendaría positivamente

● Lo recomendaría positivamente 2007

■ Lo recomendaría negativamente

● Lo recomendaría negativamente 2007



Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

SEGÚN GRUPO FONASA

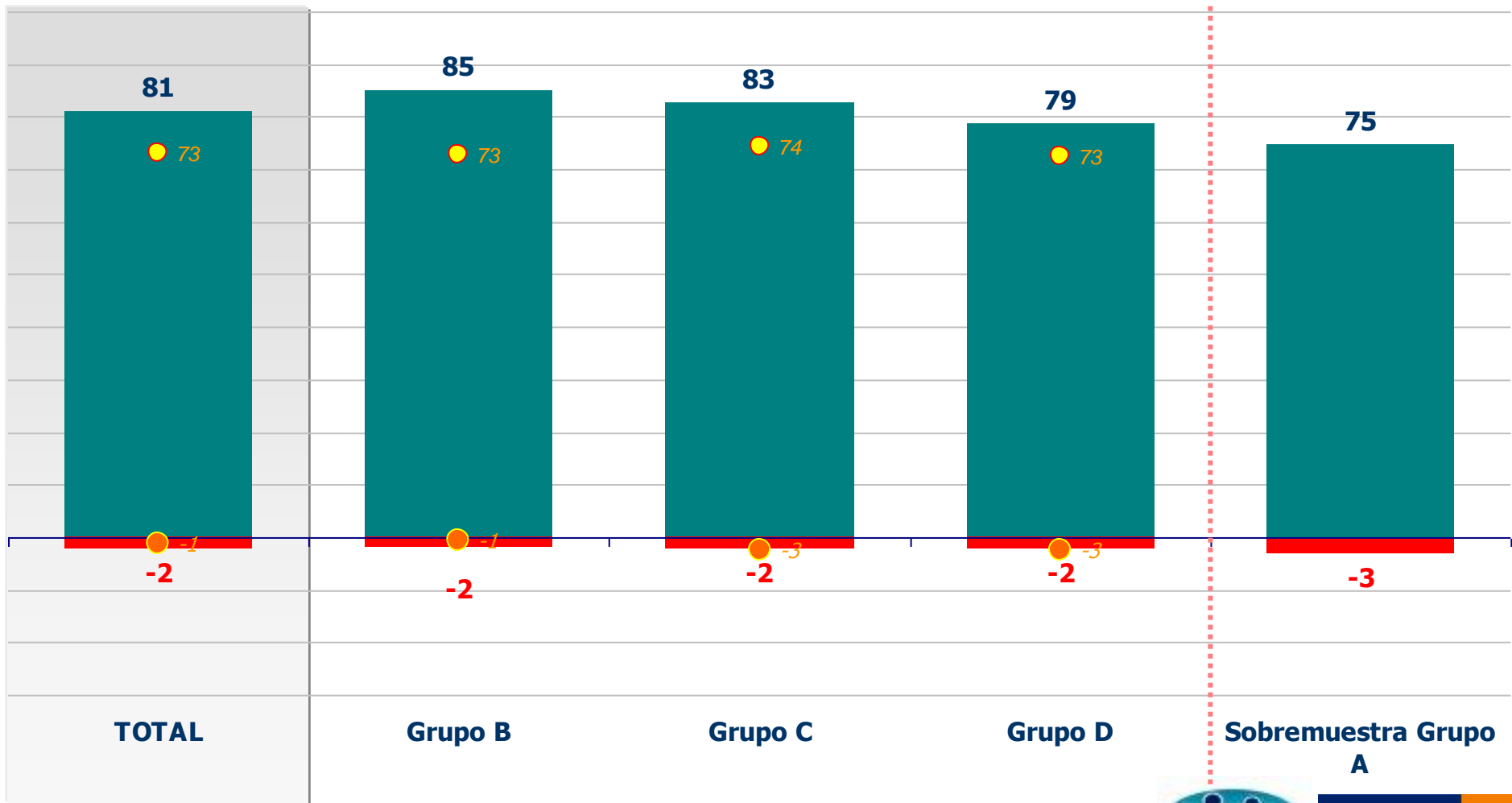
14

■ Lo recomendaría positivamente

● Lo recomendaría positivamente 2007

■ Lo recomendaría negativamente

● Lo recomendaría negativamente 2007



Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

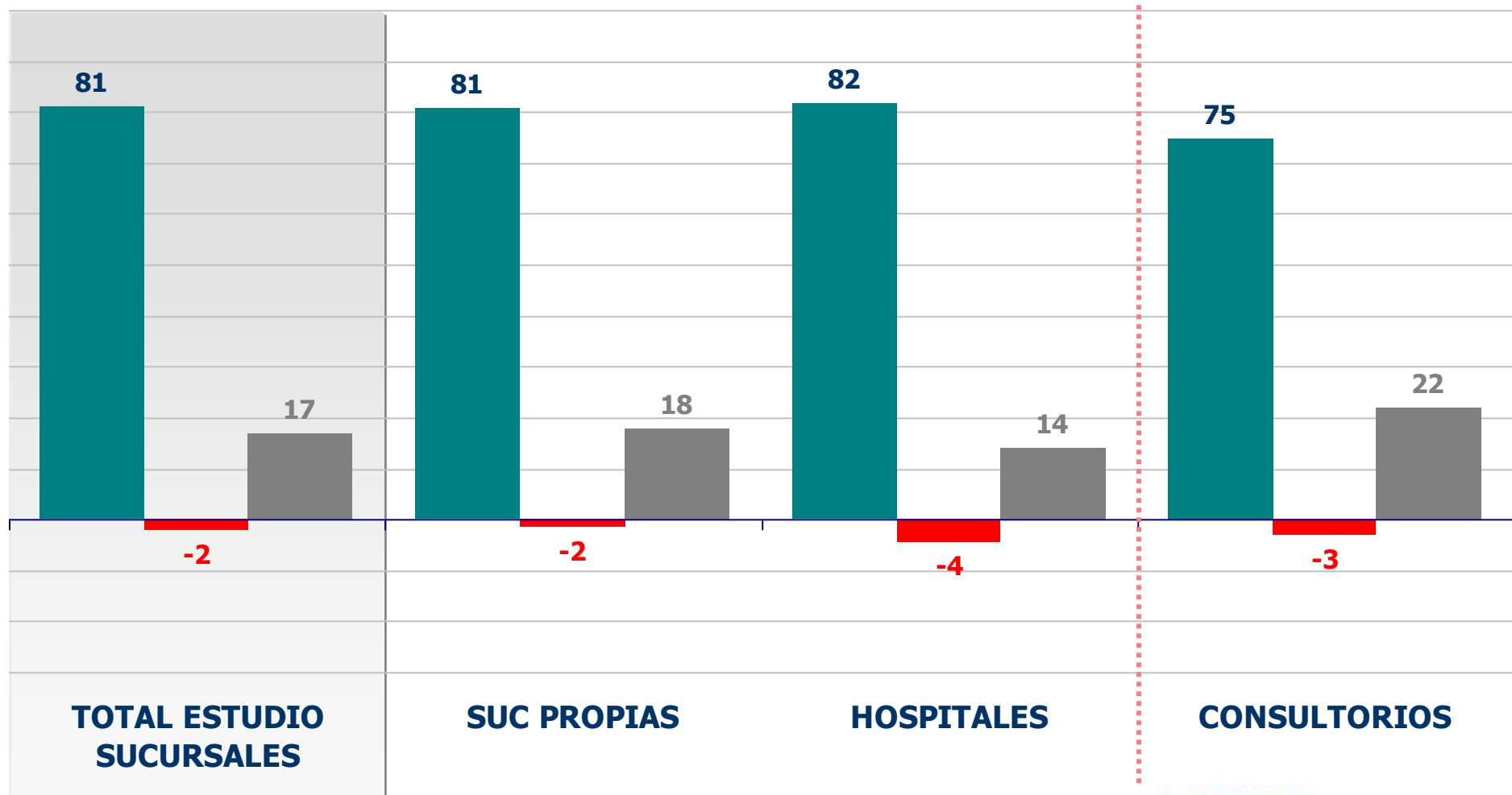
SEGÚN SUCURSALES PROPIAS VS. HOSPITALES Y CONSULTORIOS

15

■ Lo recomendaría positivamente

■ Lo recomendaría negativamente

■ No haría ningún tipo de recomendación



¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

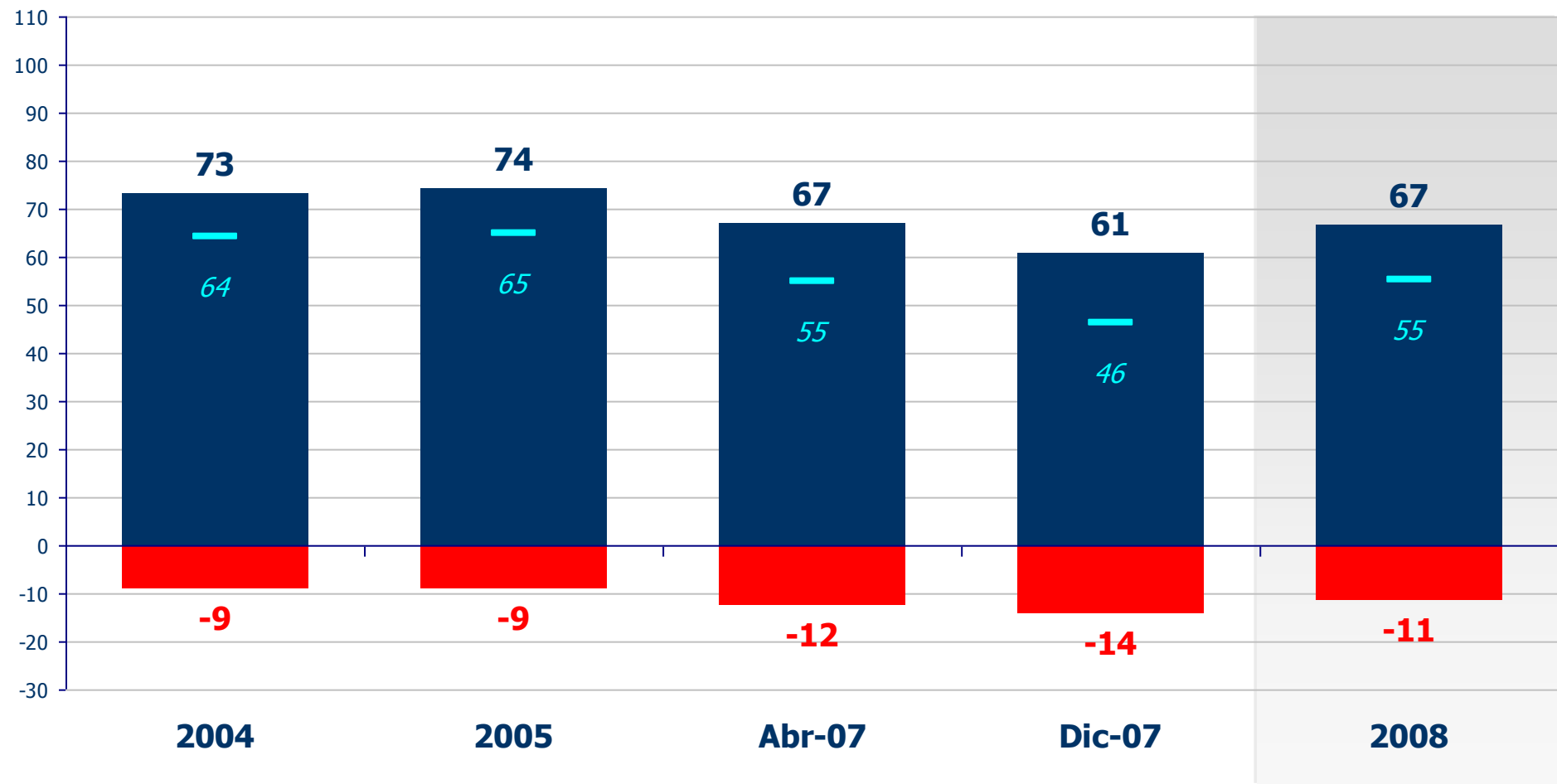
TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

16

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

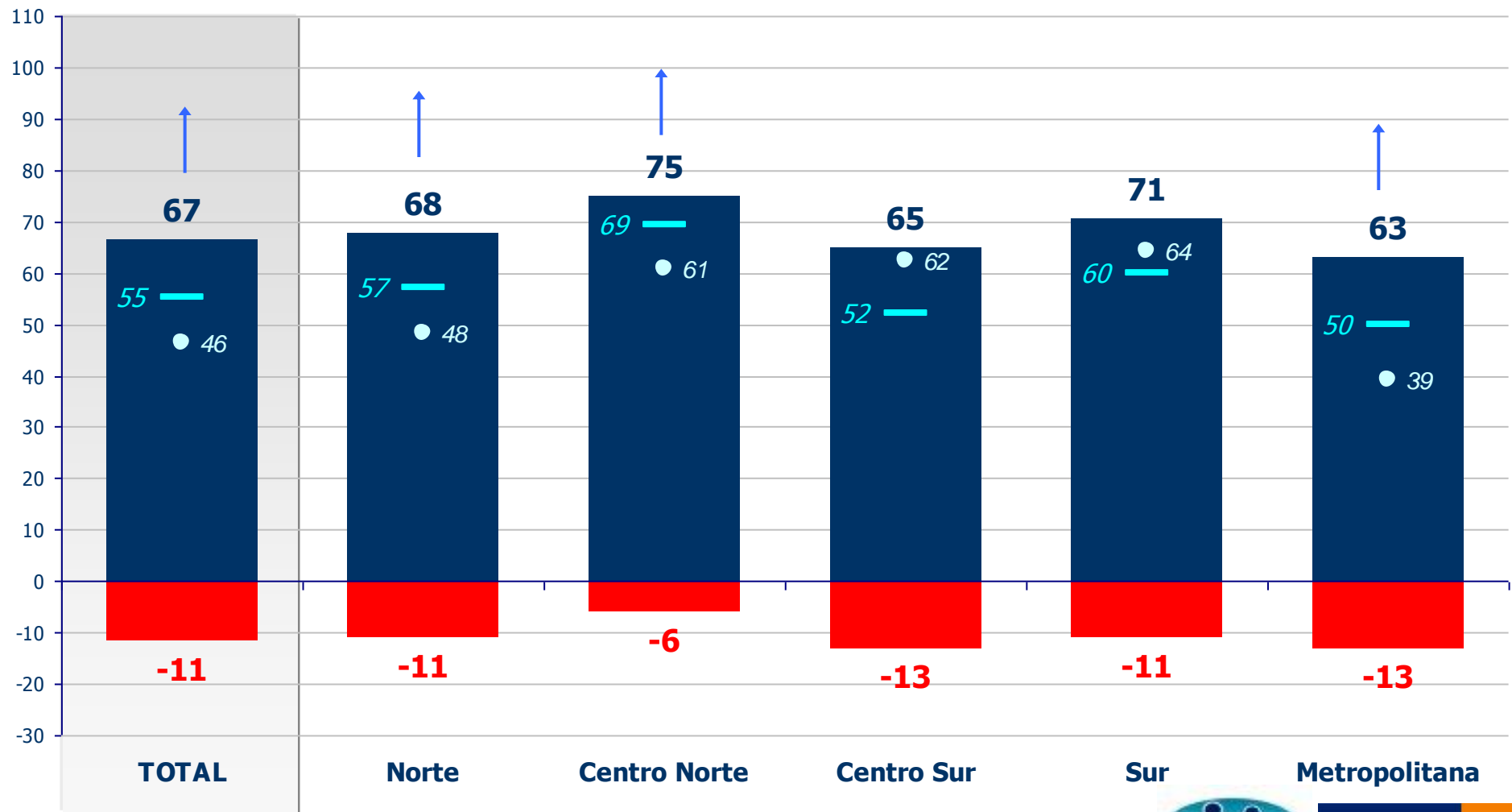


¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

17

■ 5, 6 y 7 % ■ 1 a 4% — Neta ○ Neta 2007



¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

SEGÚN GRUPO FONASA

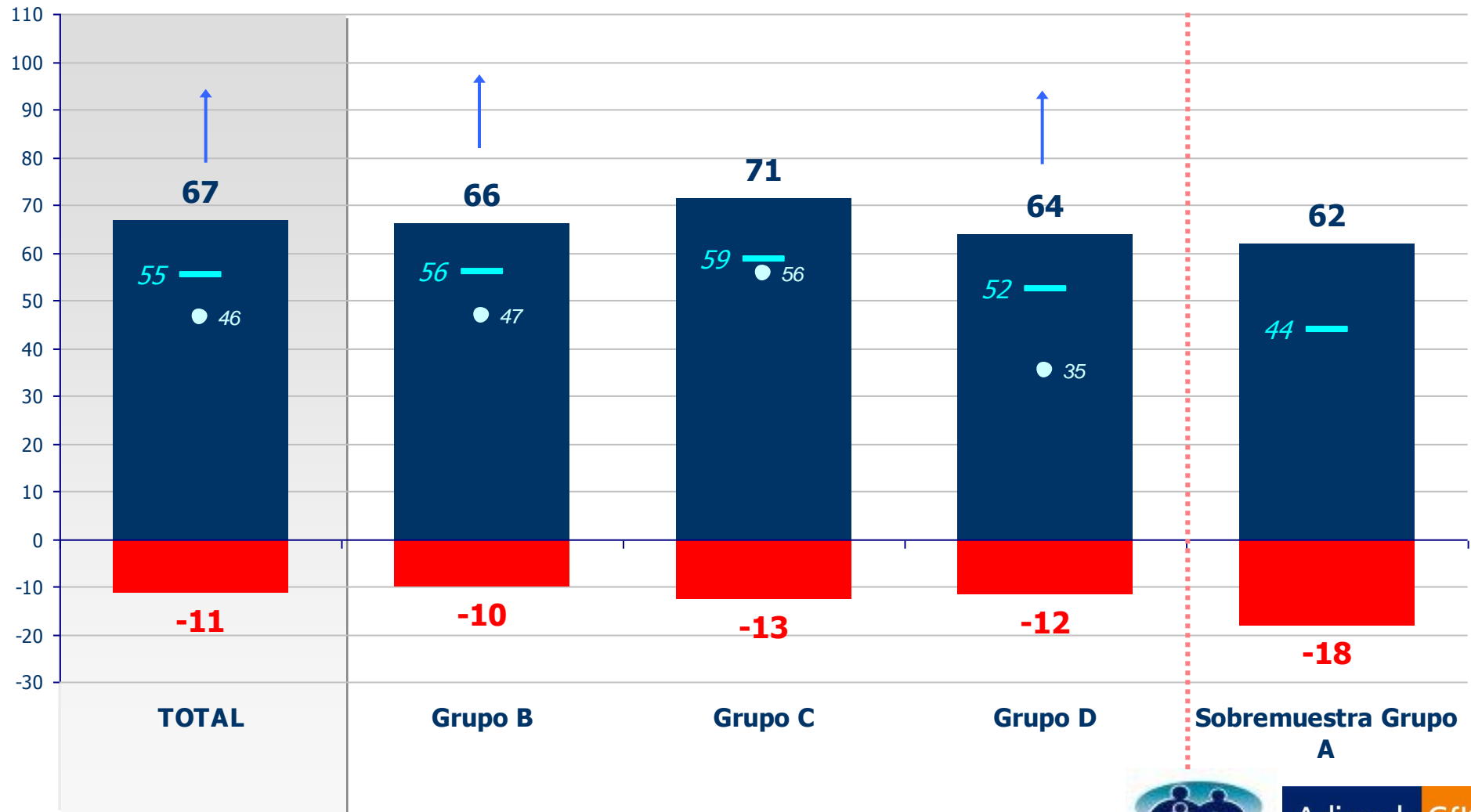
18

■ 5, 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

○ neta



¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

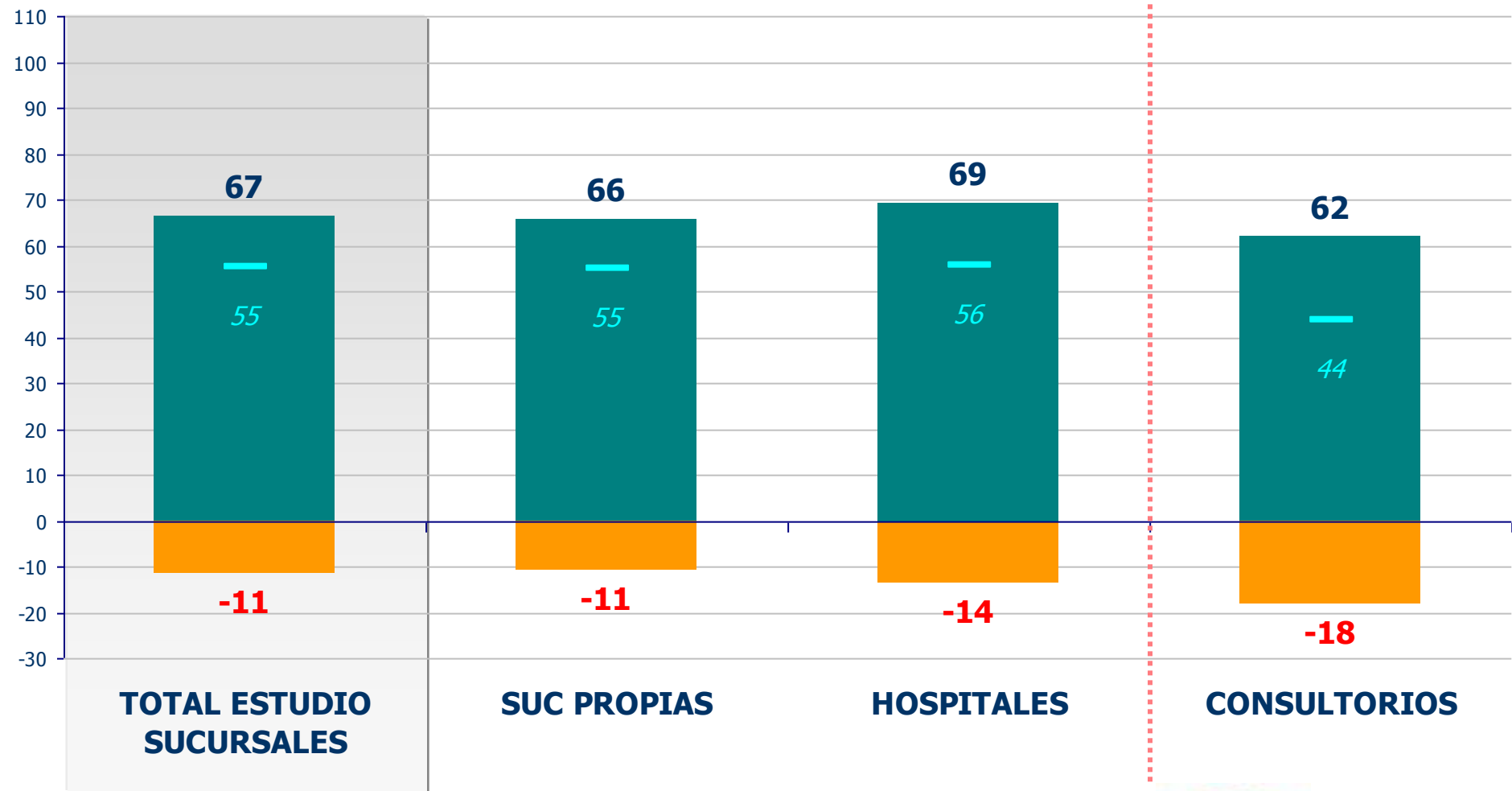
SEGÚN SUCURSALES PROPIAS VS HOSPITALES Y CONSULTORIOS

19

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Satisfacción General Áreas Fonasa

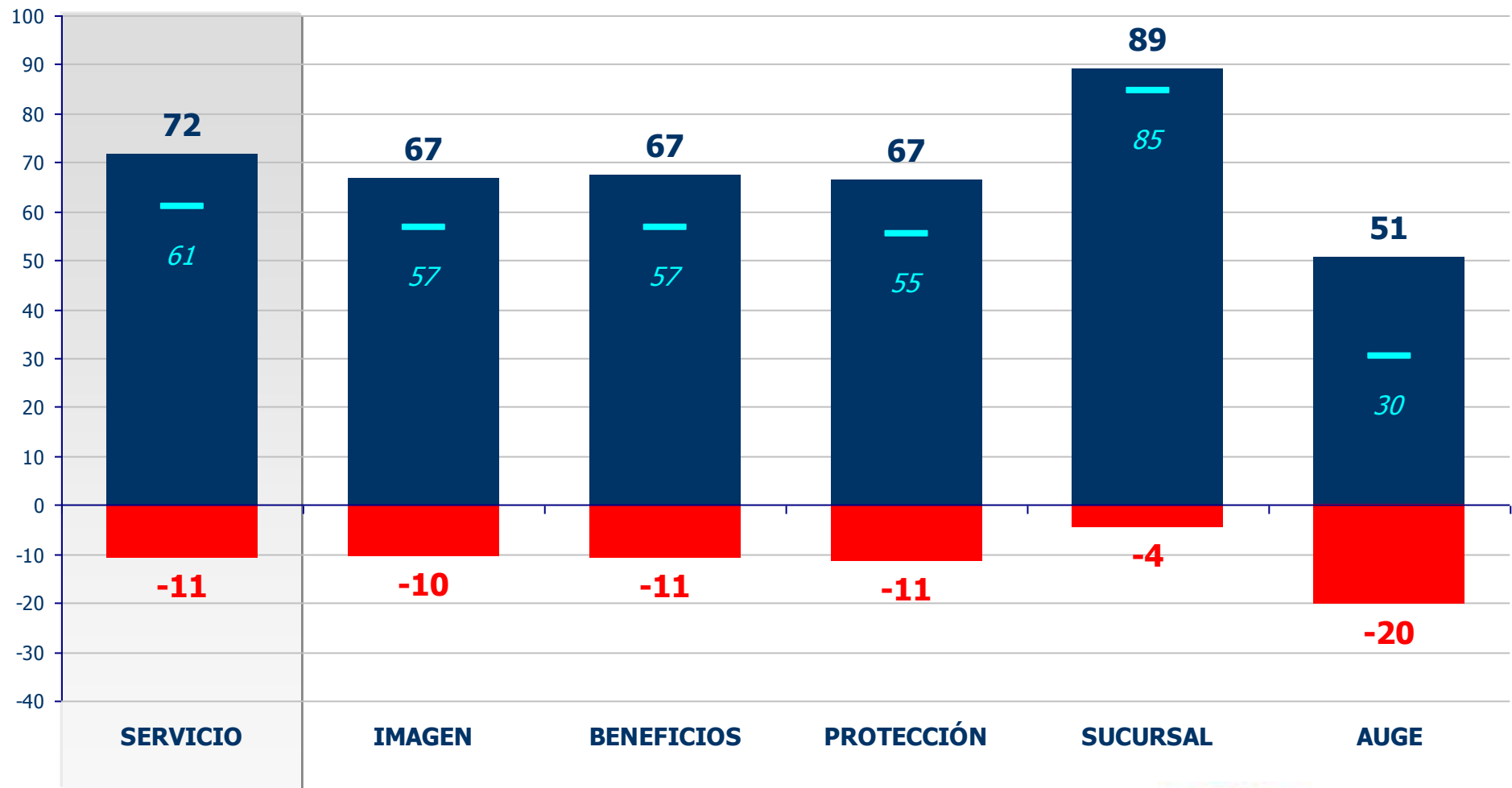
TOTAL MUESTRA

20

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta





IMAGEN

Imagen General de Fonasa

TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

22

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

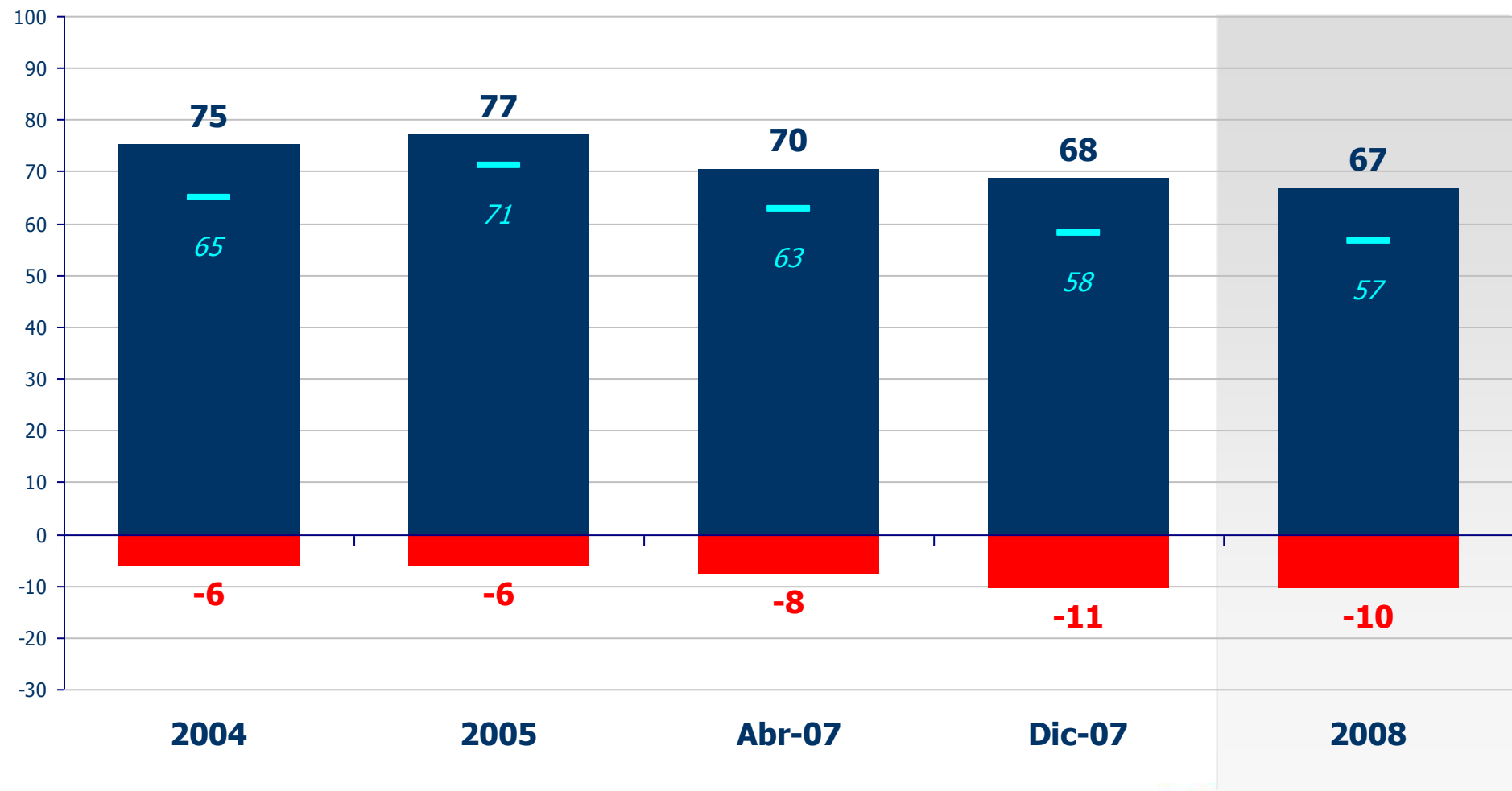


Imagen General de Fonasa

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

23

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007

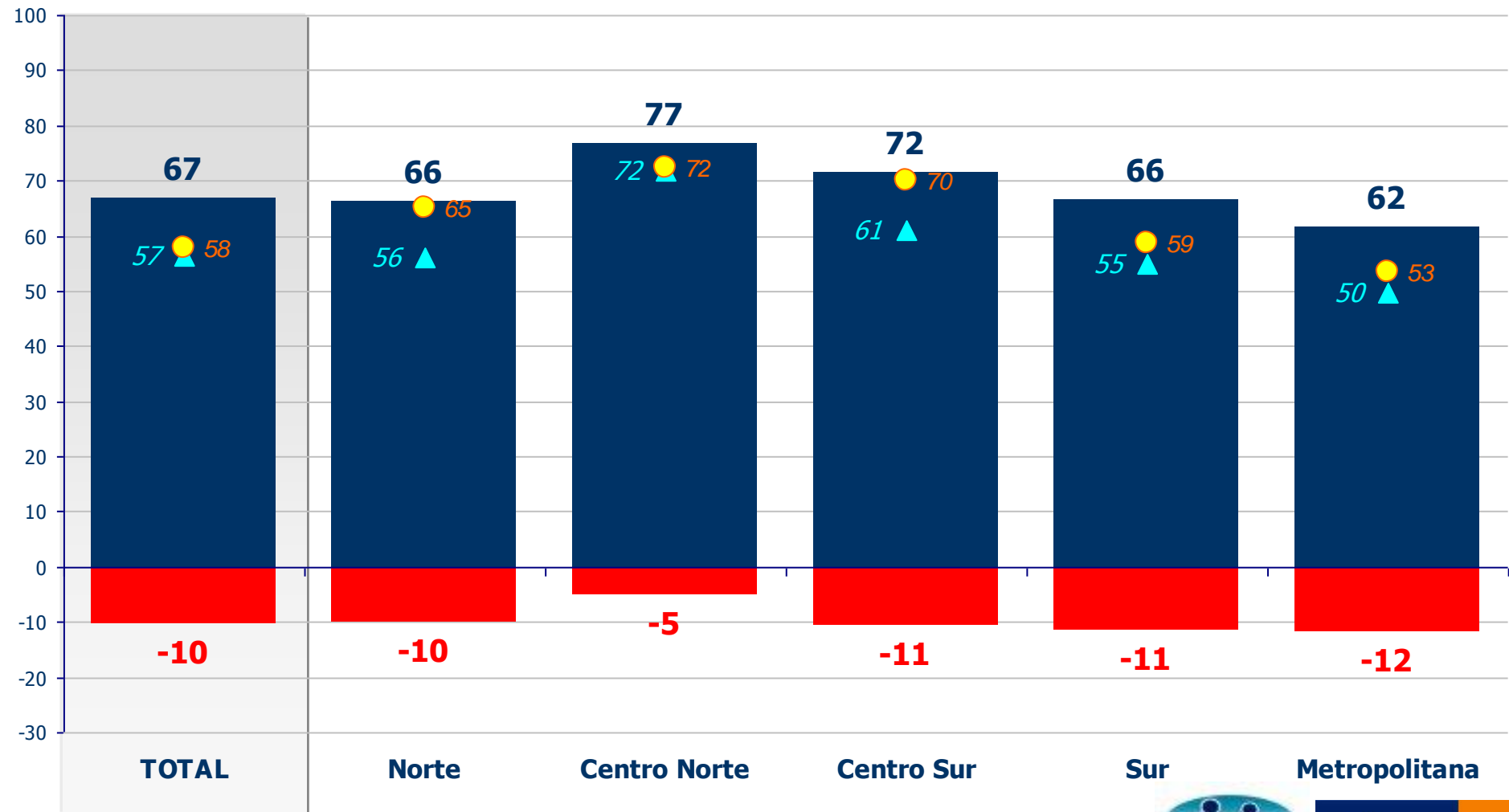


Imagen General de Fonasa

SEGÚN GRUPO FONASA

24

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007

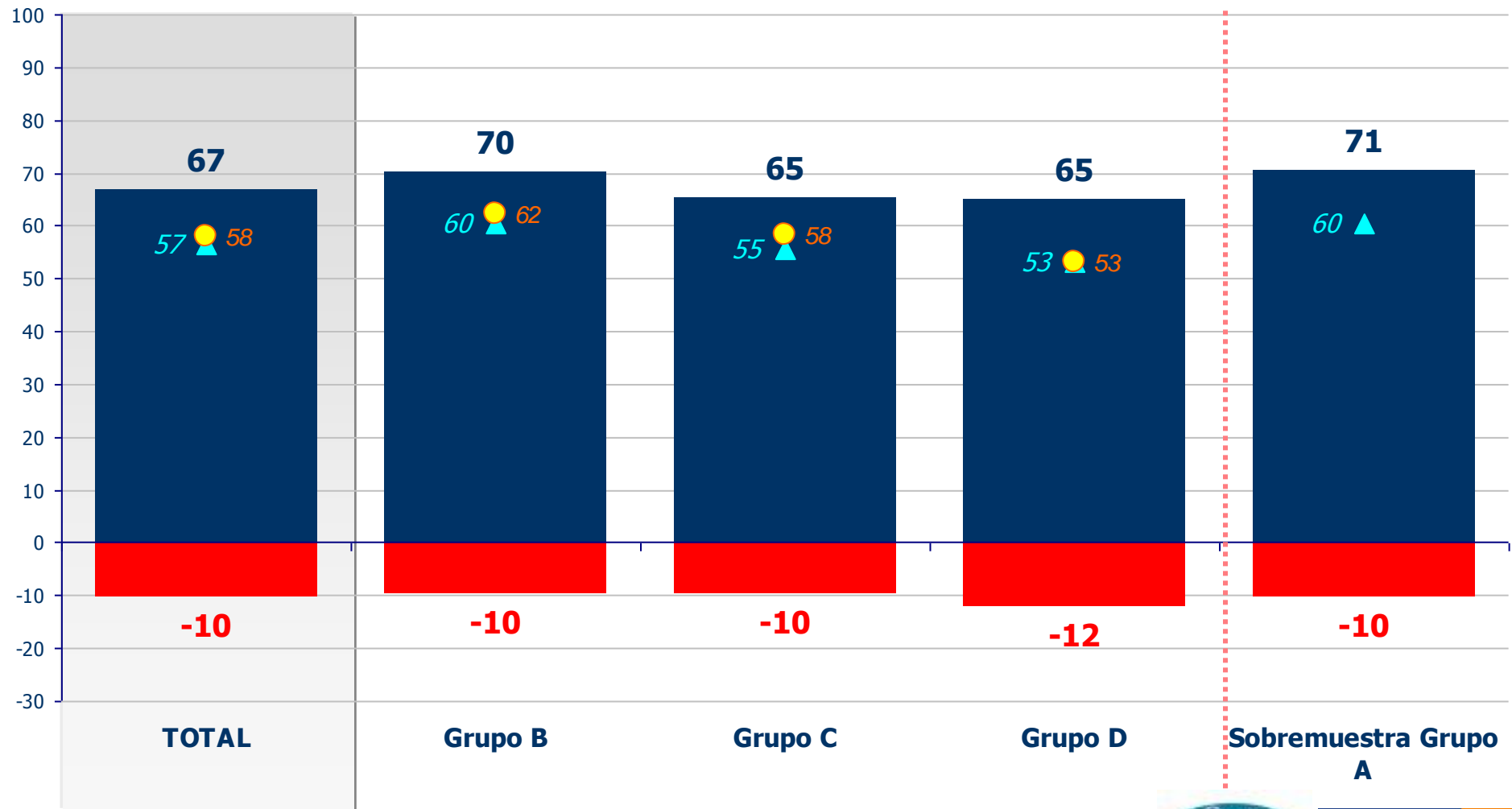


Imagen de Fonasa en aspectos específicos

TOTAL MUESTRA

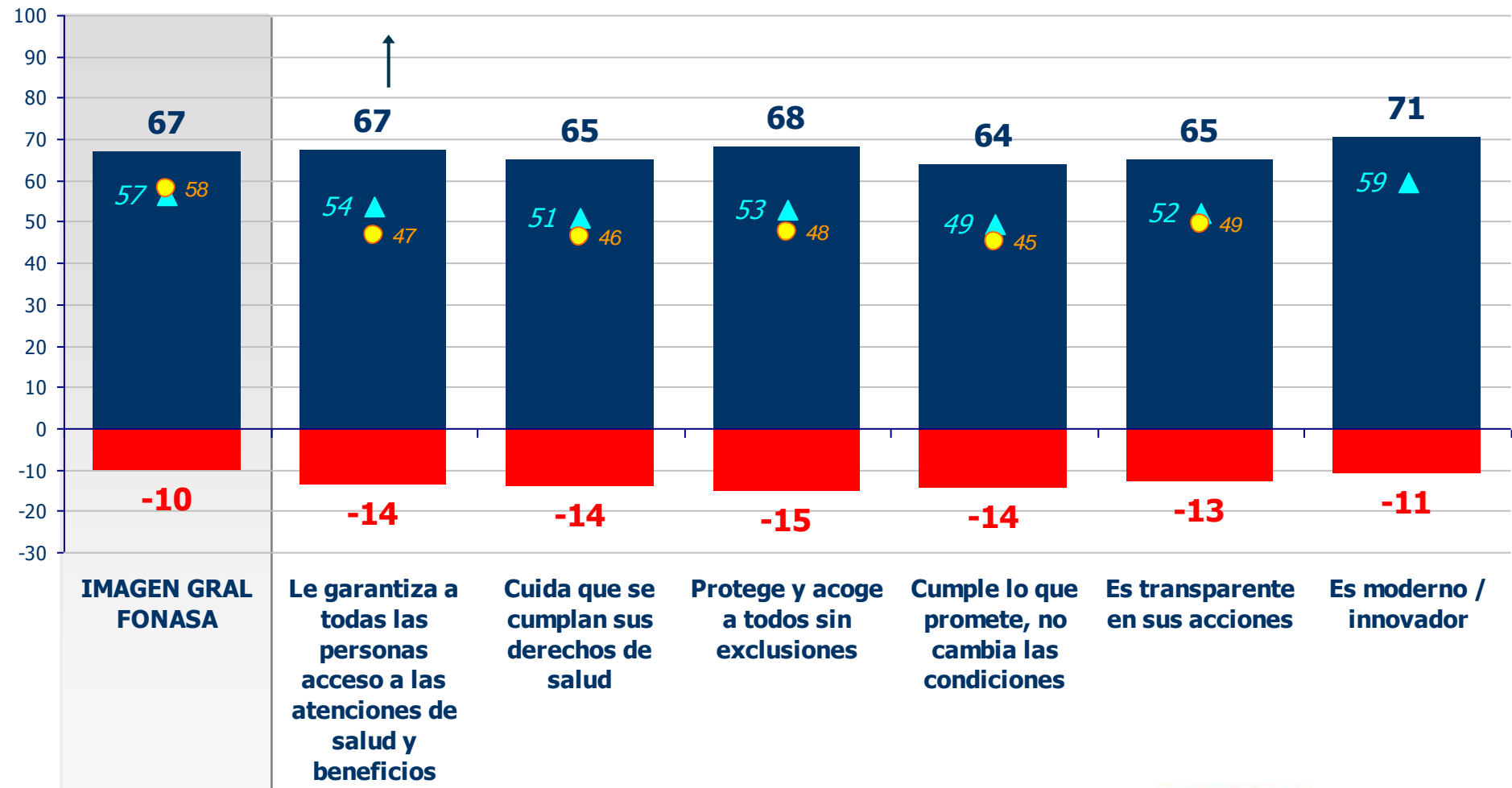
25

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007

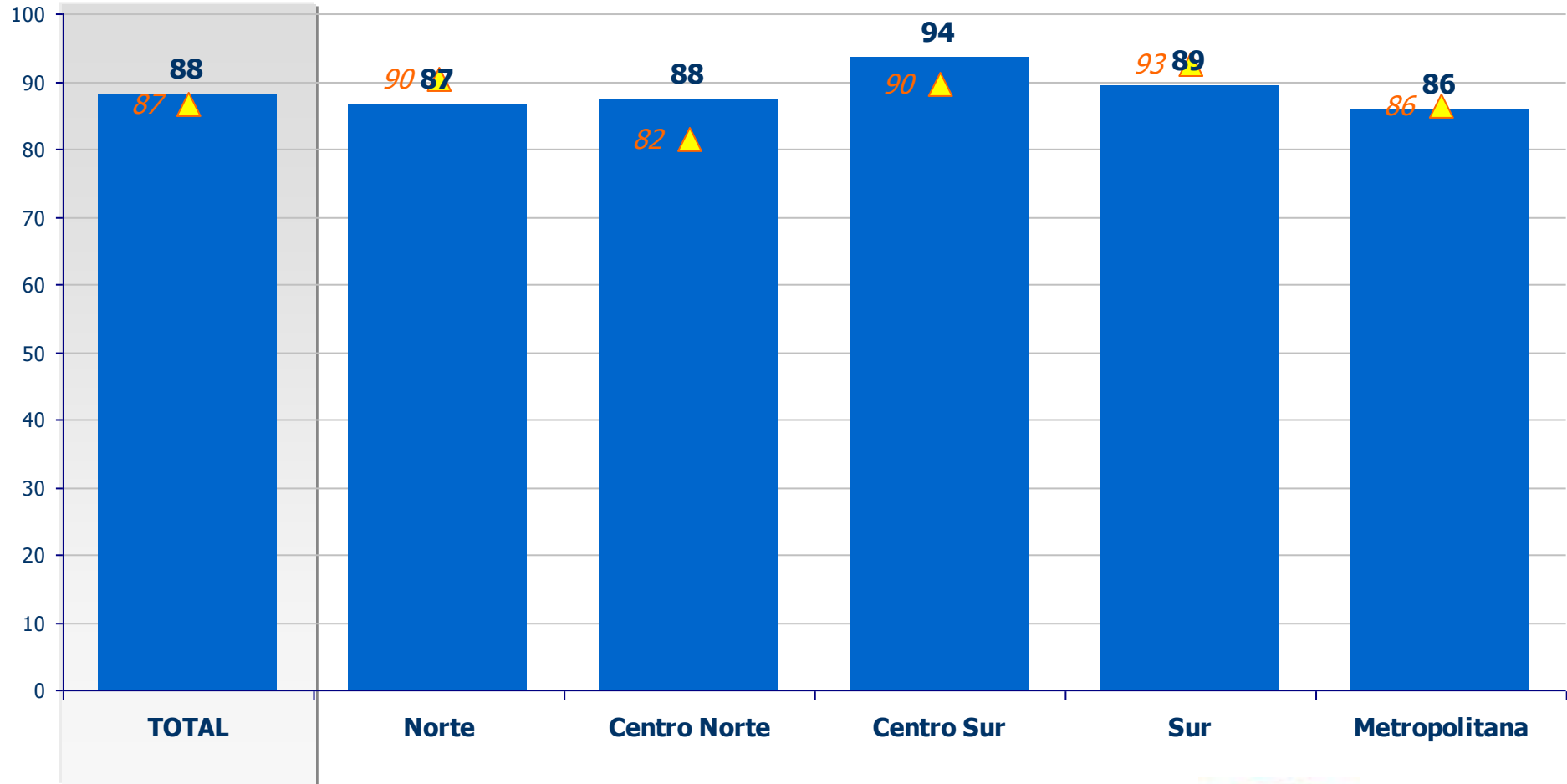


Reconoce a Fonasa como institución que otorga protección social en salud

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

26

■ % Si ▲ % Si 2007

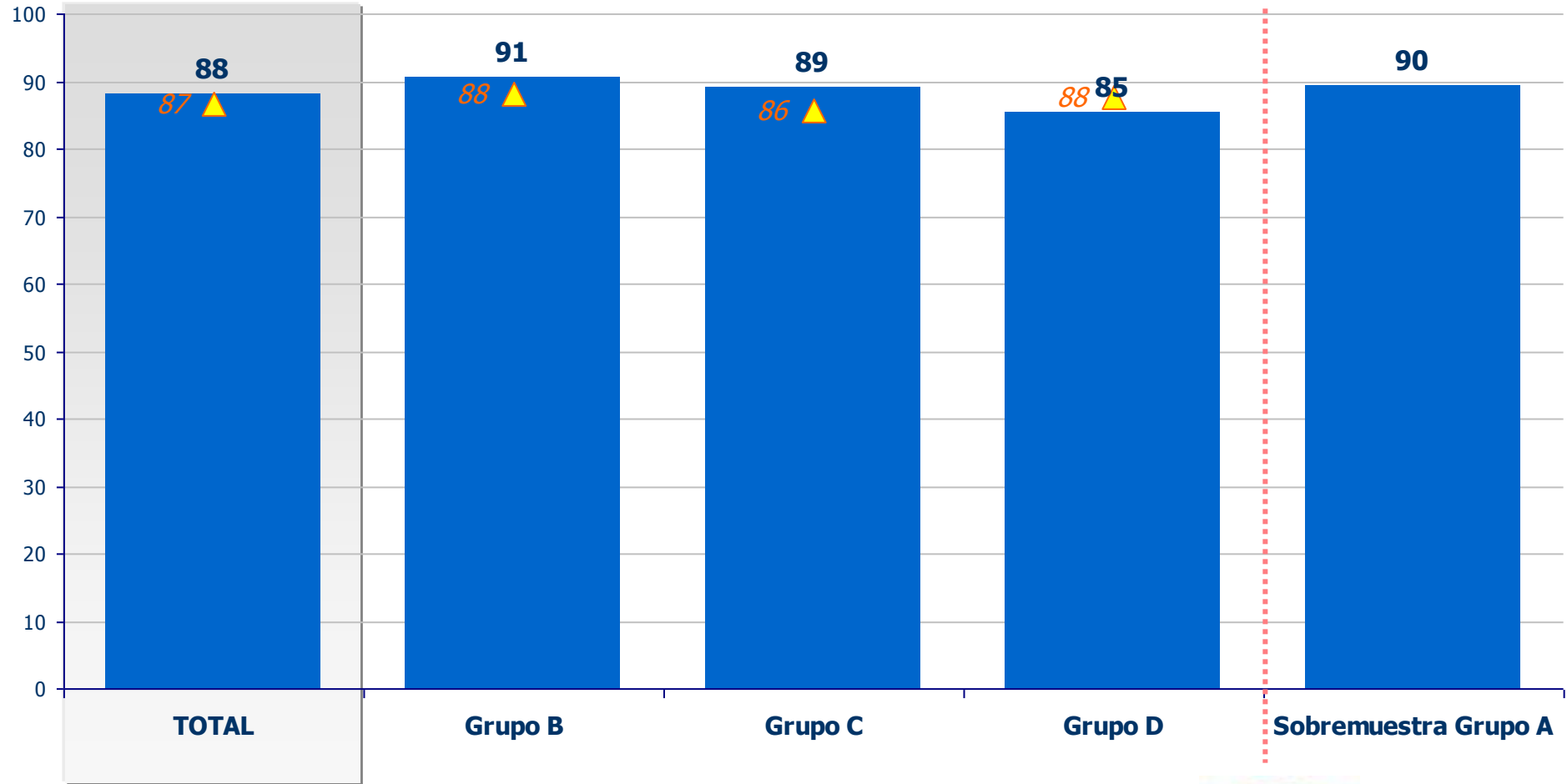


Reconoce a Fonasa como institución que otorga protección social en salud

SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí)

27

■ % Si ▲ % Si 2007





BENEFICIOS DE SALUD

Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

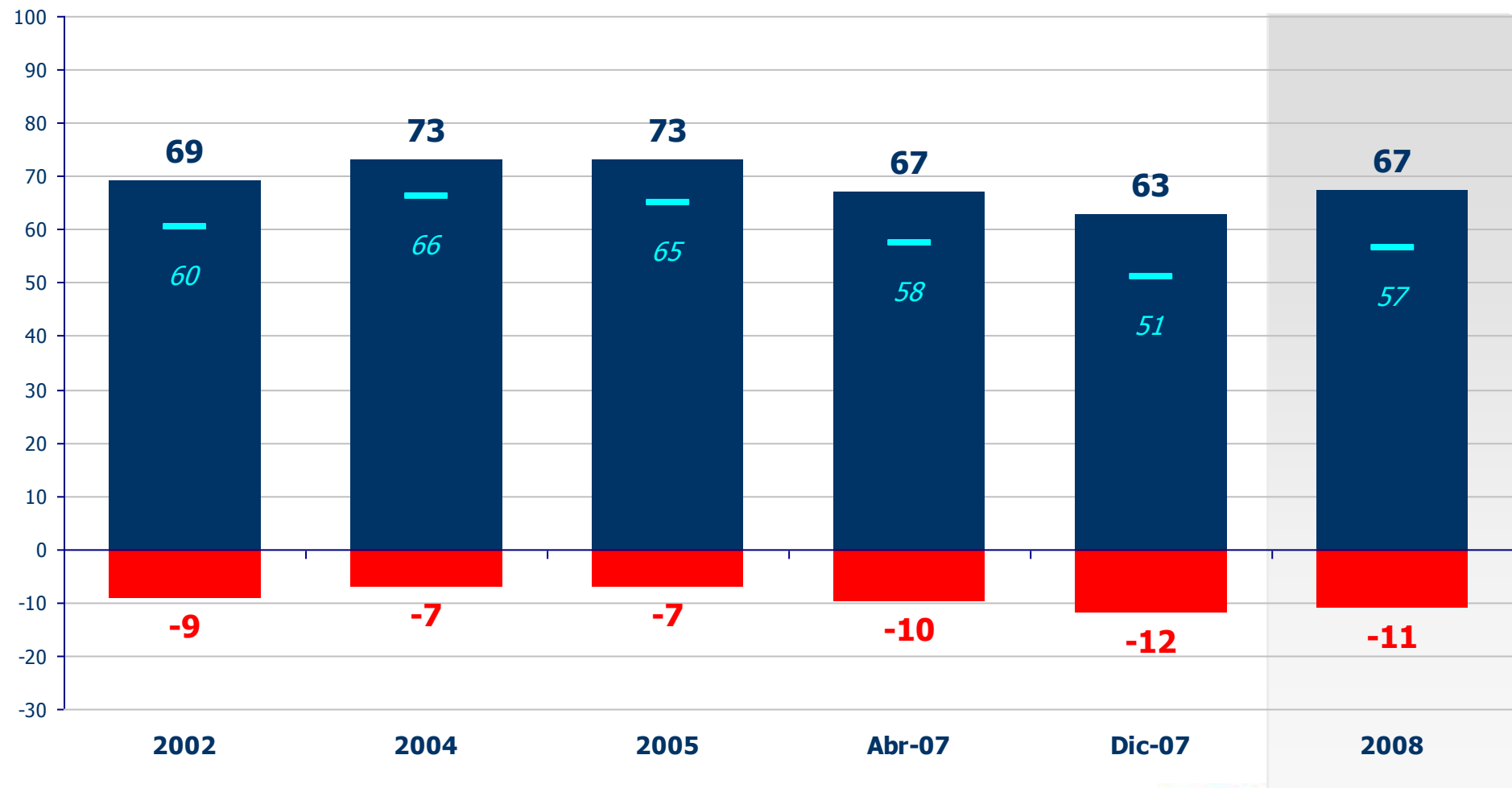
TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

29

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

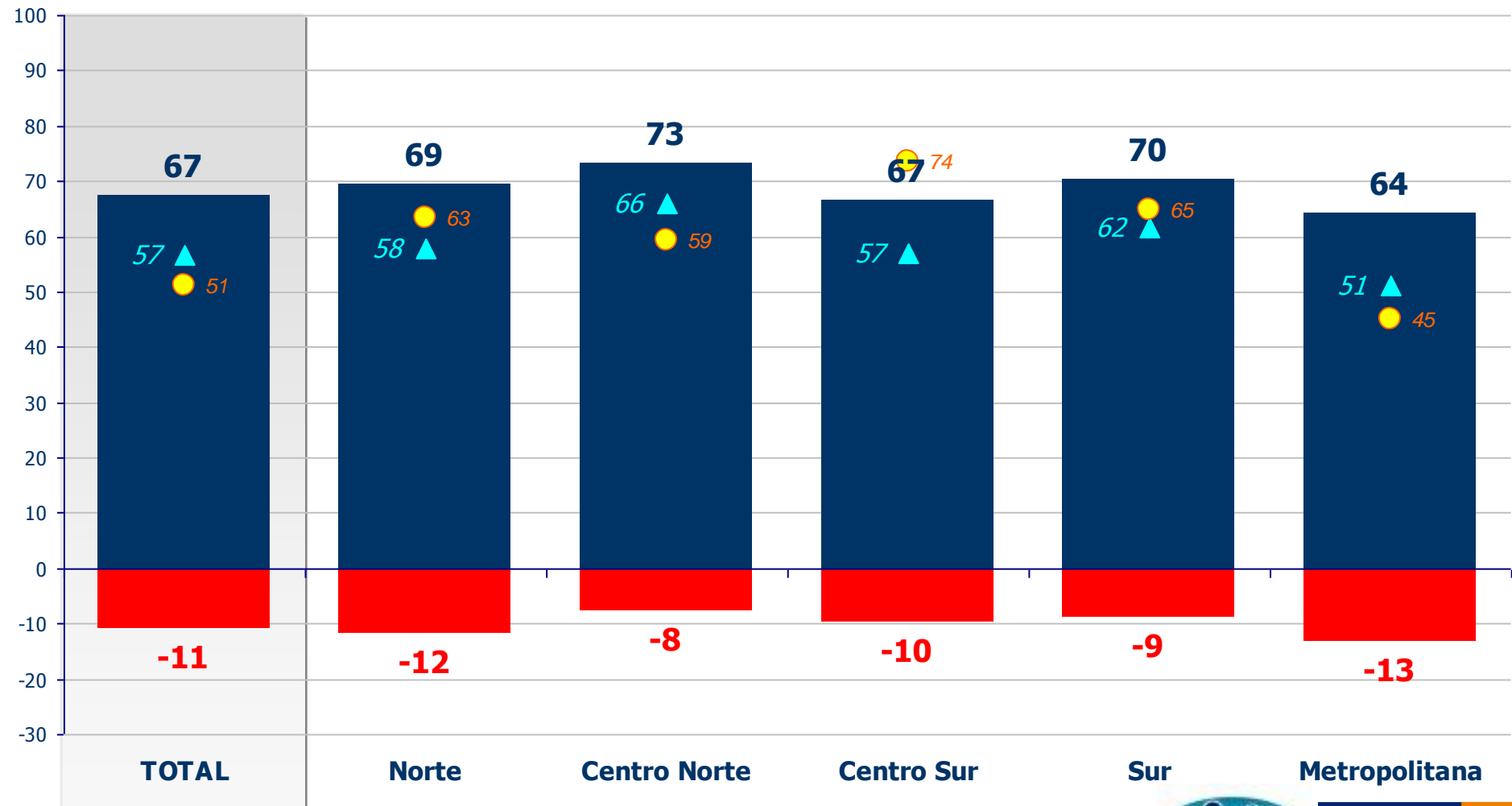
30

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

SEGÚN GRUPO FONASA

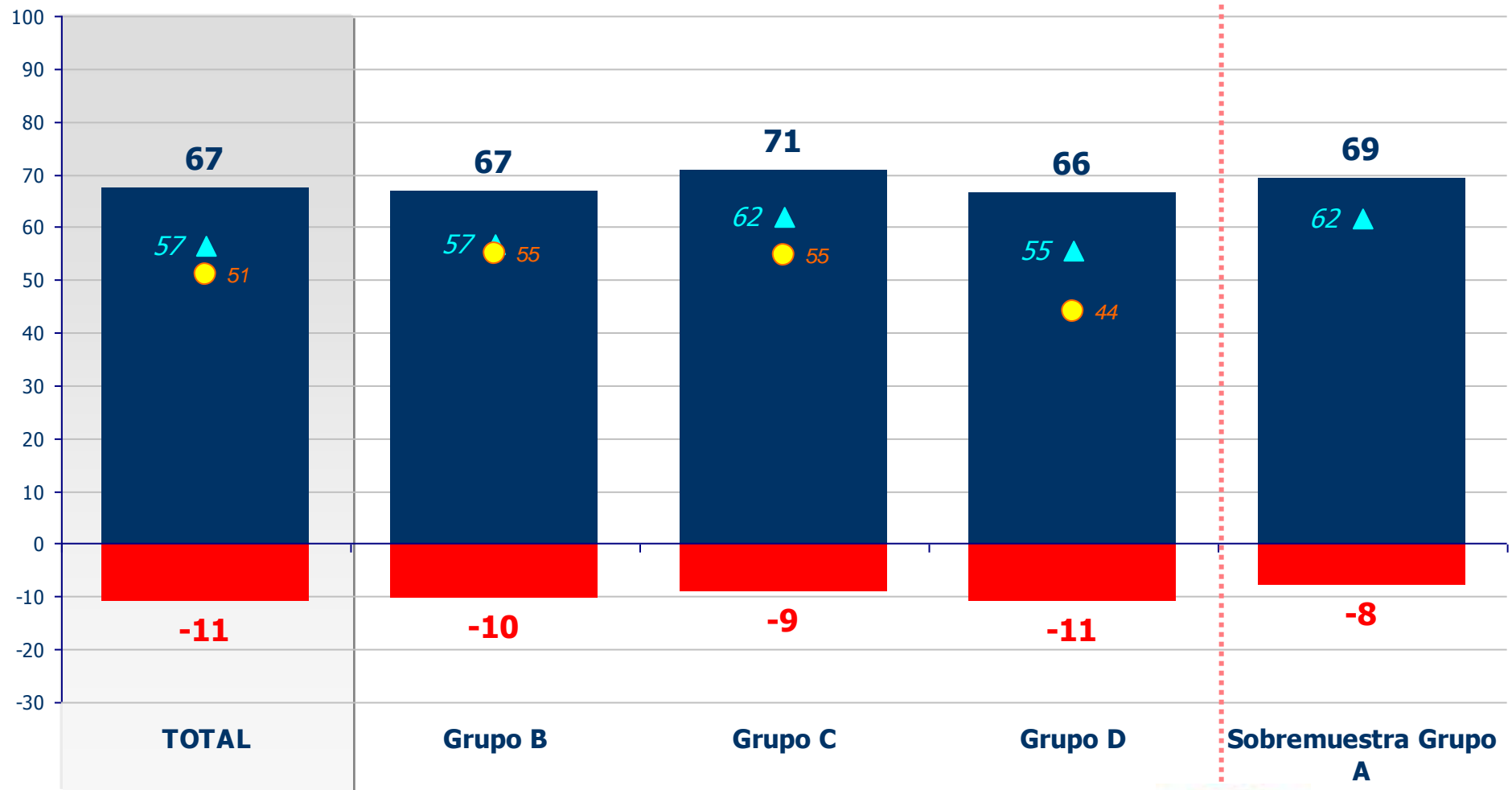
31

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación Beneficios en aspectos específicos

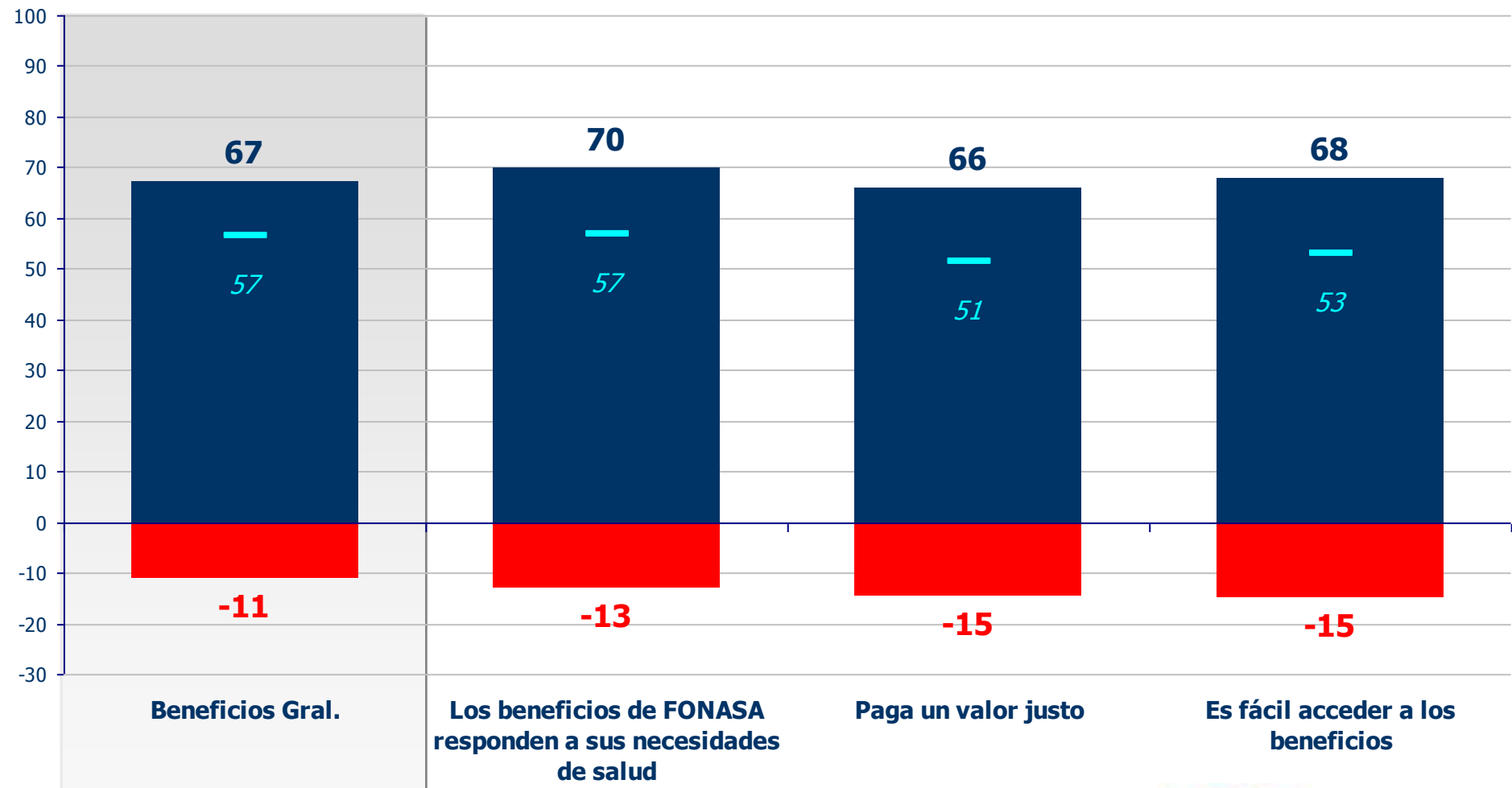
TOTAL MUESTRA

32

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



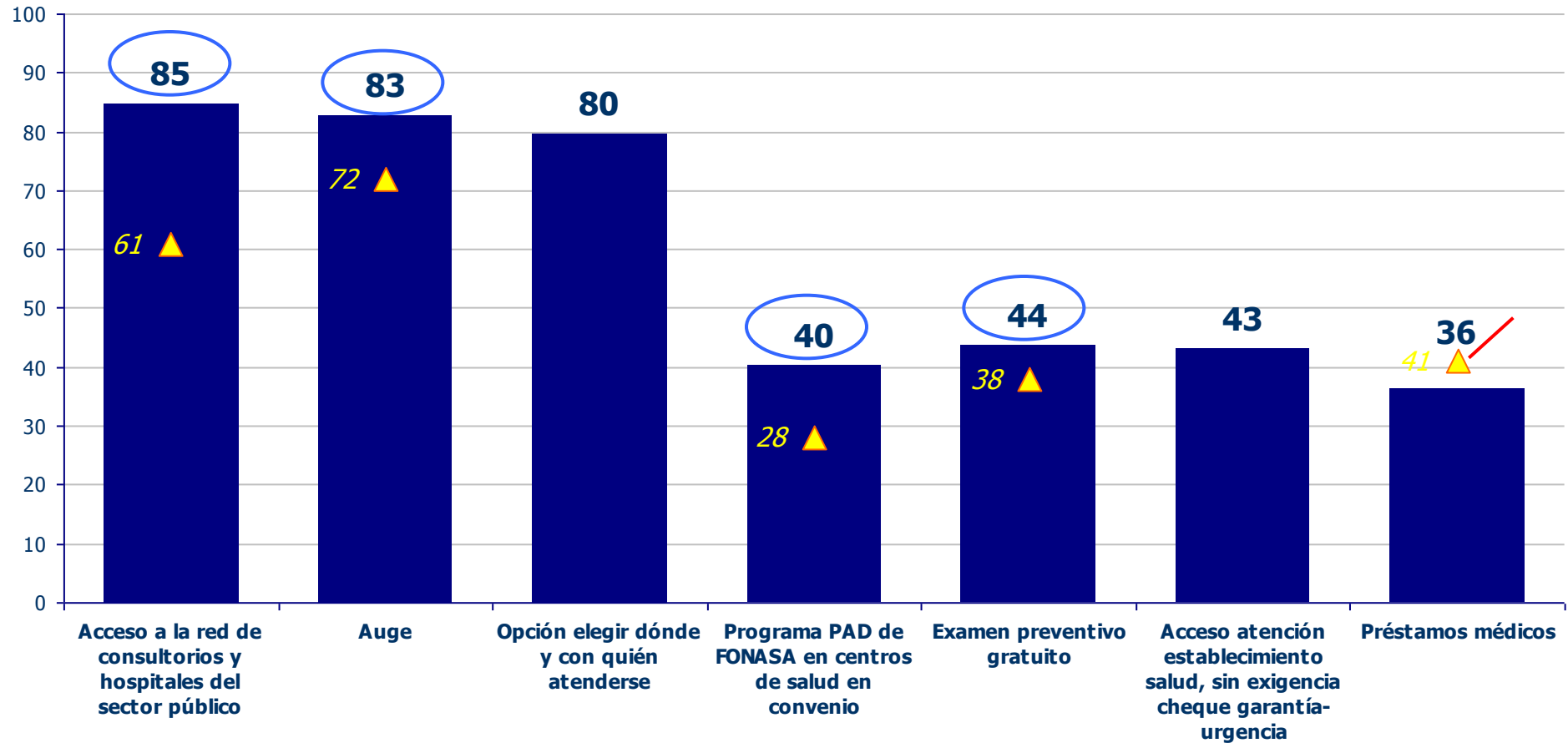
Conocimiento Beneficios que entrega Fonasa

TOTAL MUESTRA (% Sí)

33

■ 2008

▲ 2007



Evaluación Beneficios específicos

Base: Quienes conocen cada beneficio

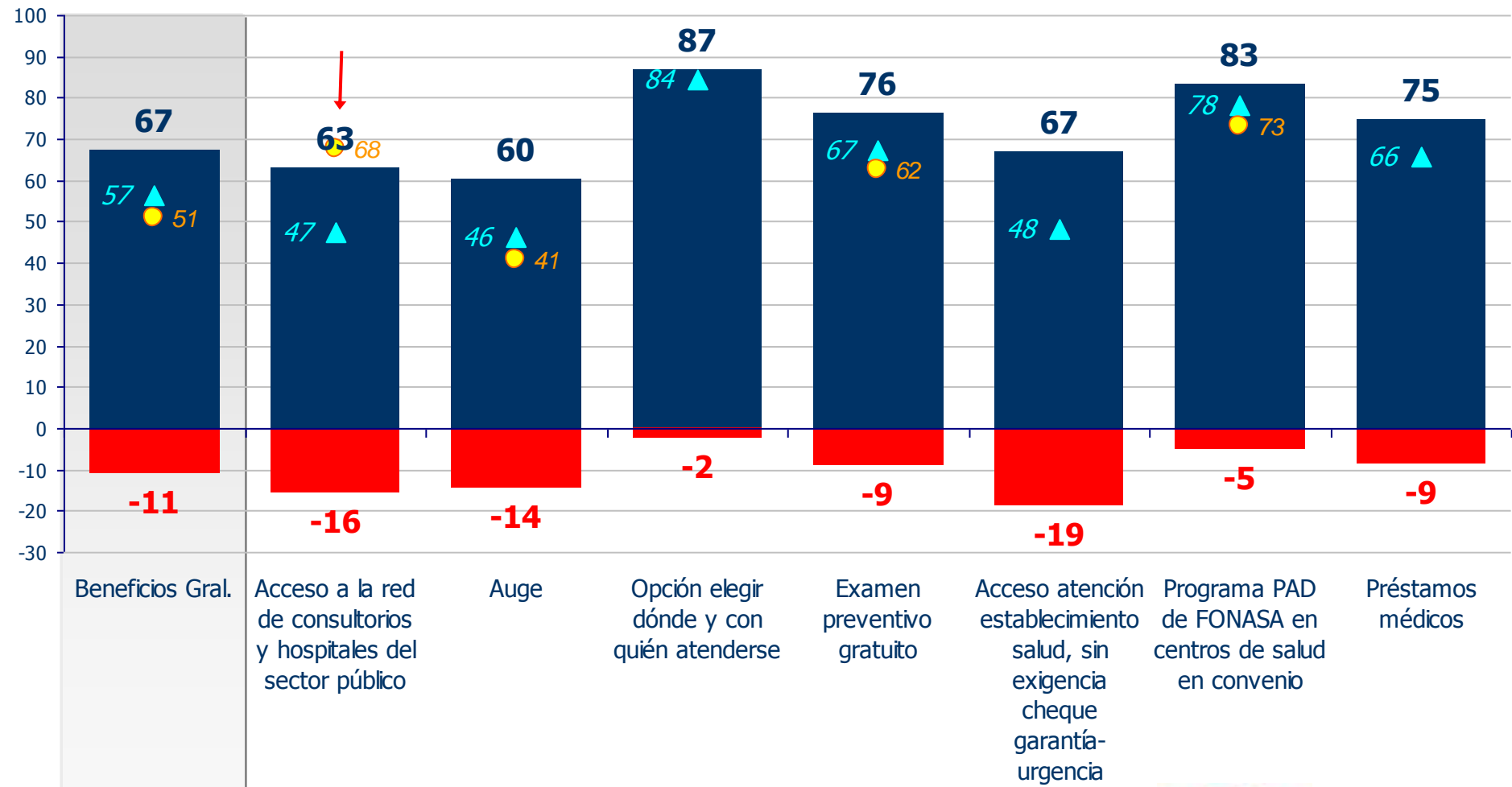
34

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación Beneficio: *acceso a la red de consultorios y hospitales del sector público*

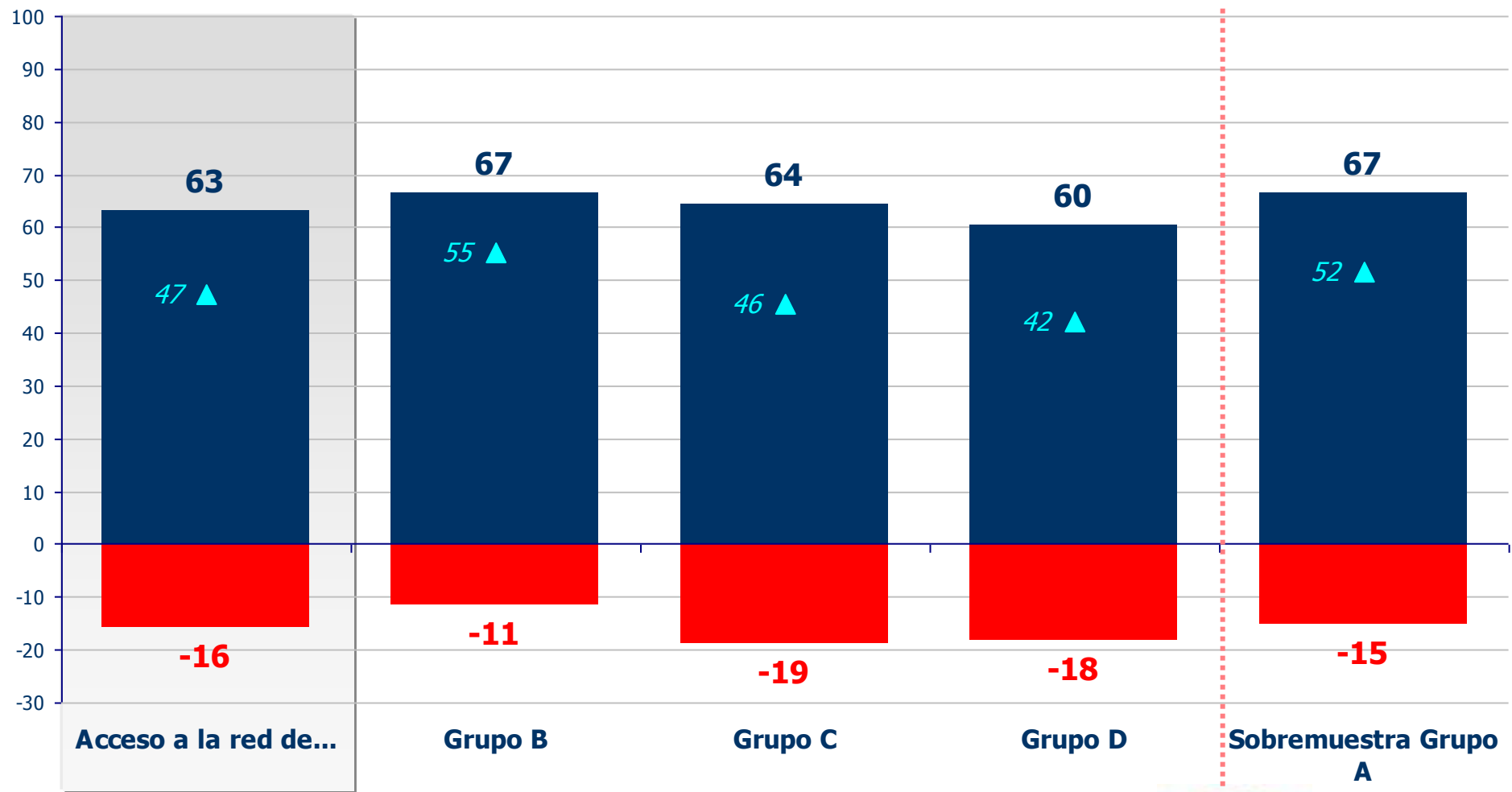
SEGÚN GRUPO FONASA

35

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta





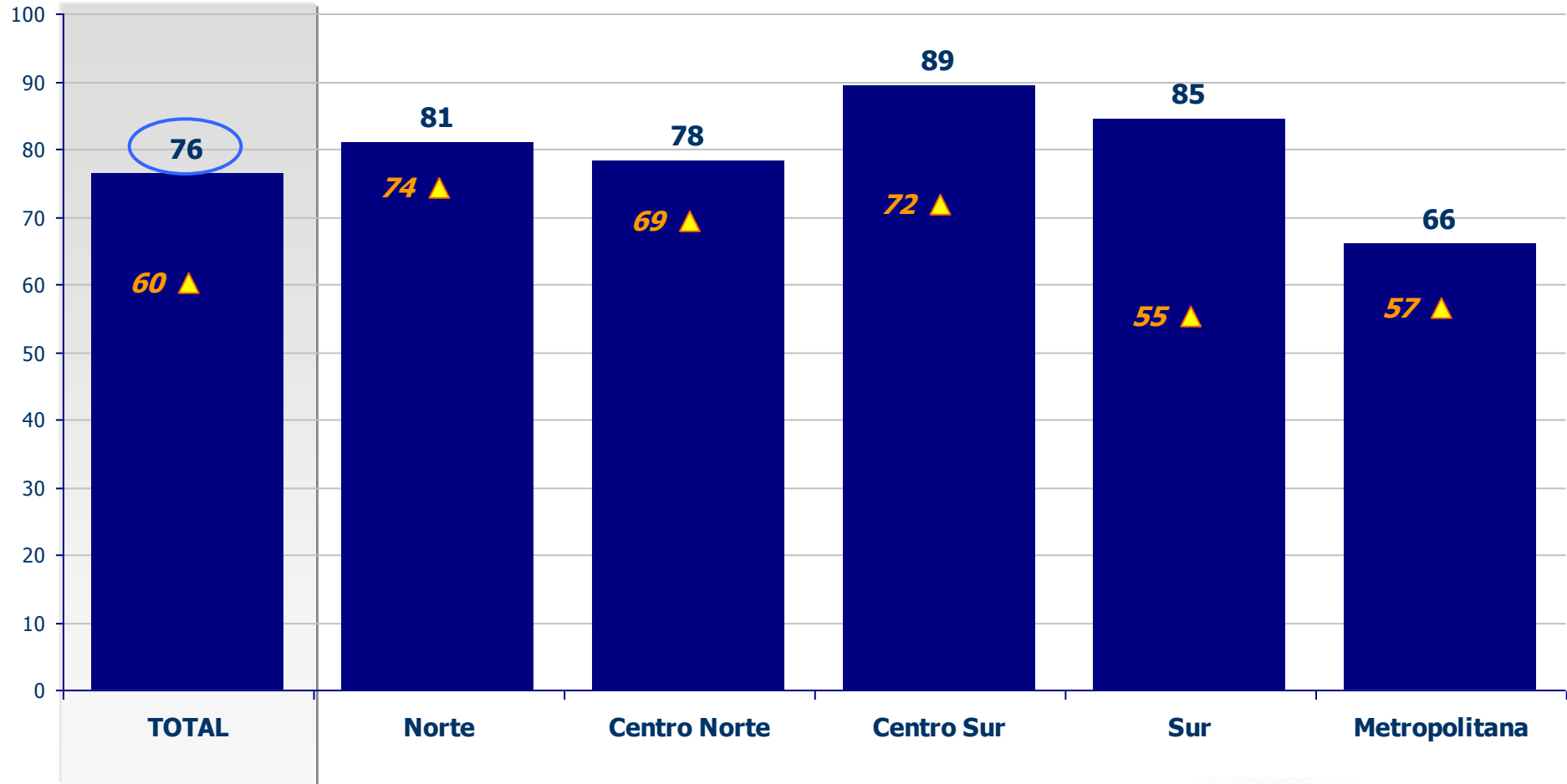
INFORMACIÓN

Sabe donde recurrir ante dudas o requerimientos

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

37

■ % Si ▲ % Si 2007

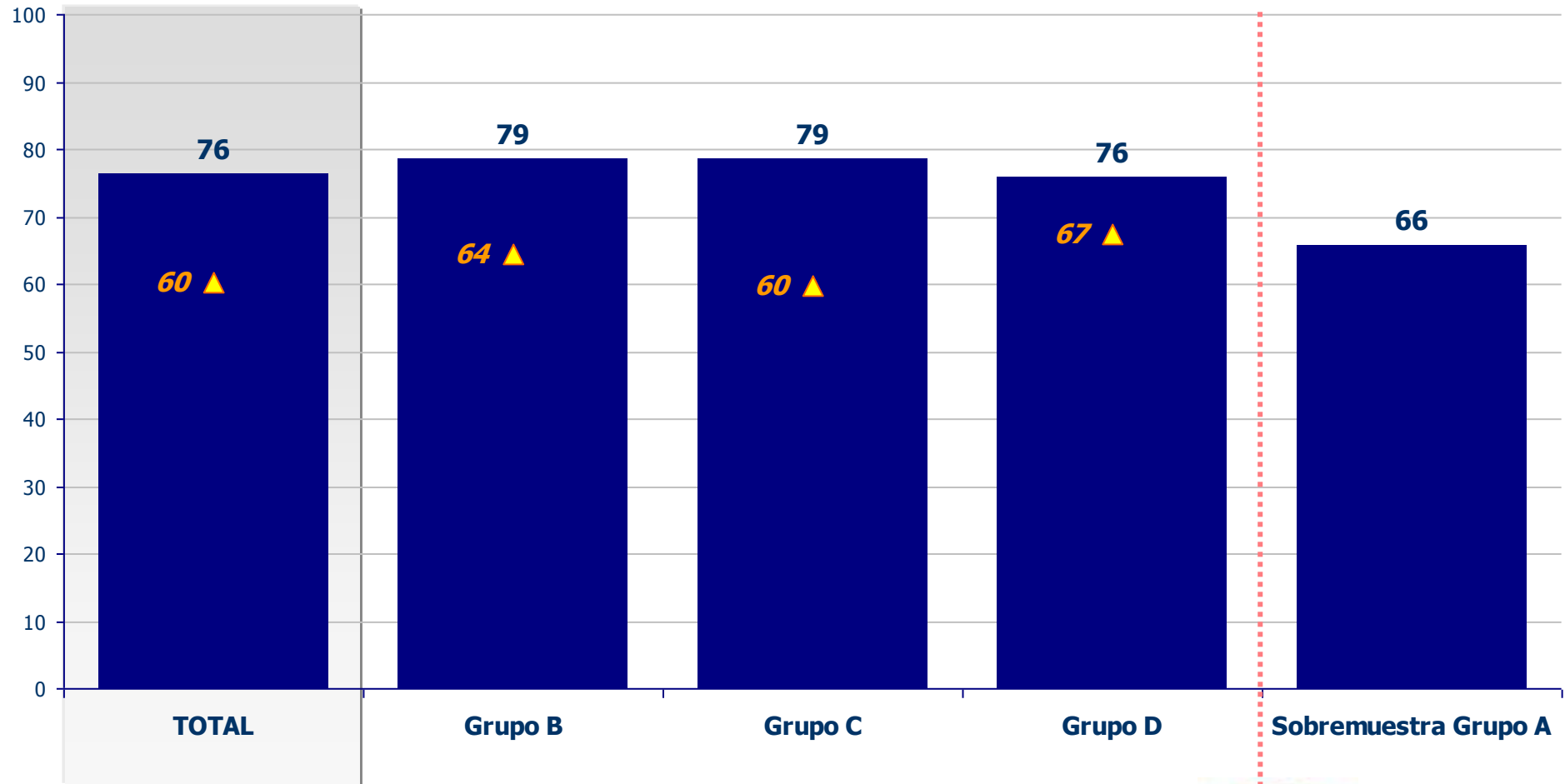


Sabe donde recurrir ante dudas o requerimientos

SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí)

38

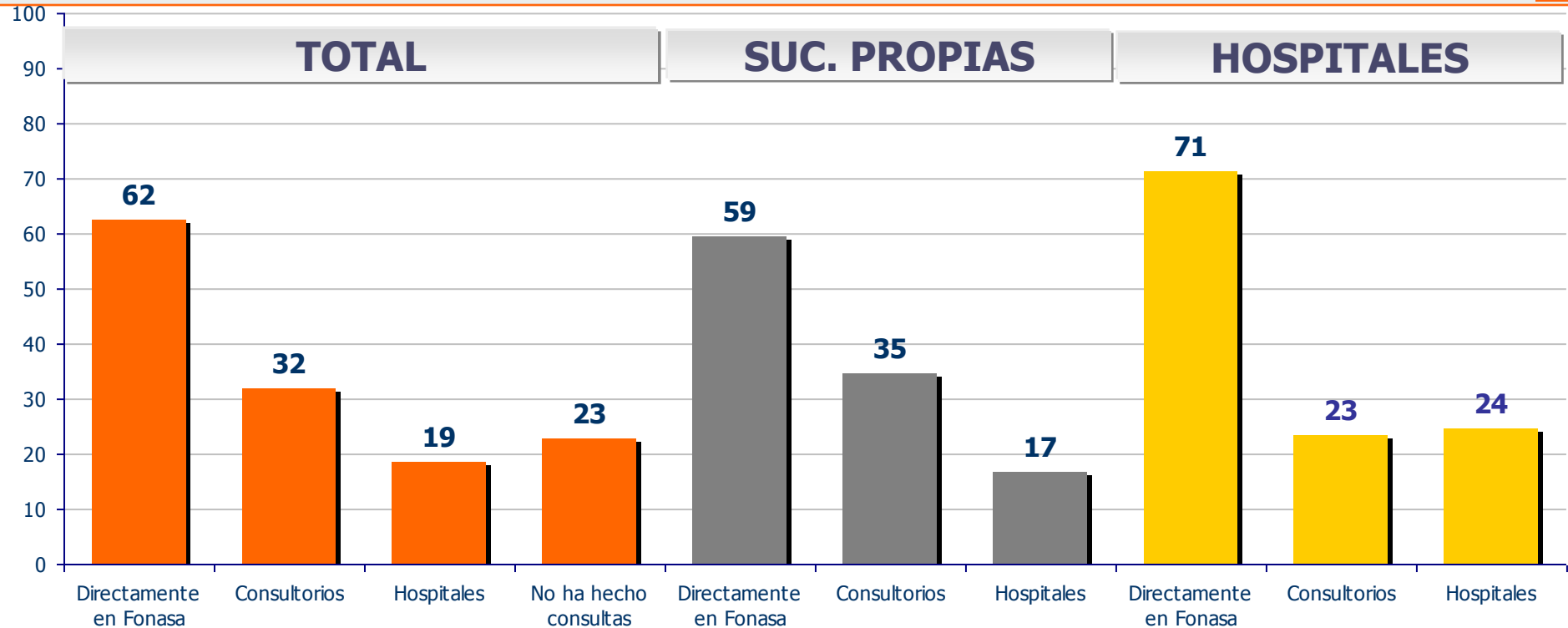
■ % Si ▲ % Si 2007



Dónde ha recurrido para obtener información beneficios de Fonasa- Lista dada

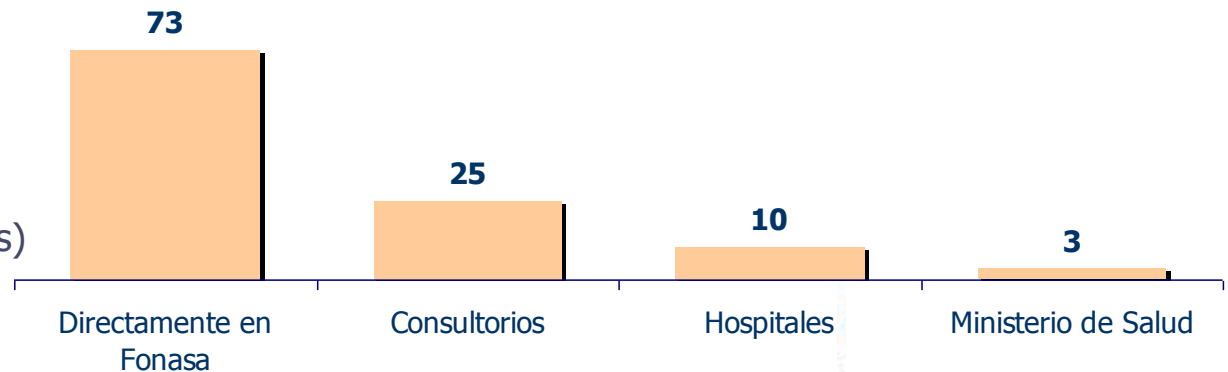
TOTAL MUESTRA

39



¿Y dónde recurriría?

(quienes no han hecho consultas)





CANALES

DESEMPEÑO

Satisfacción servicio canales

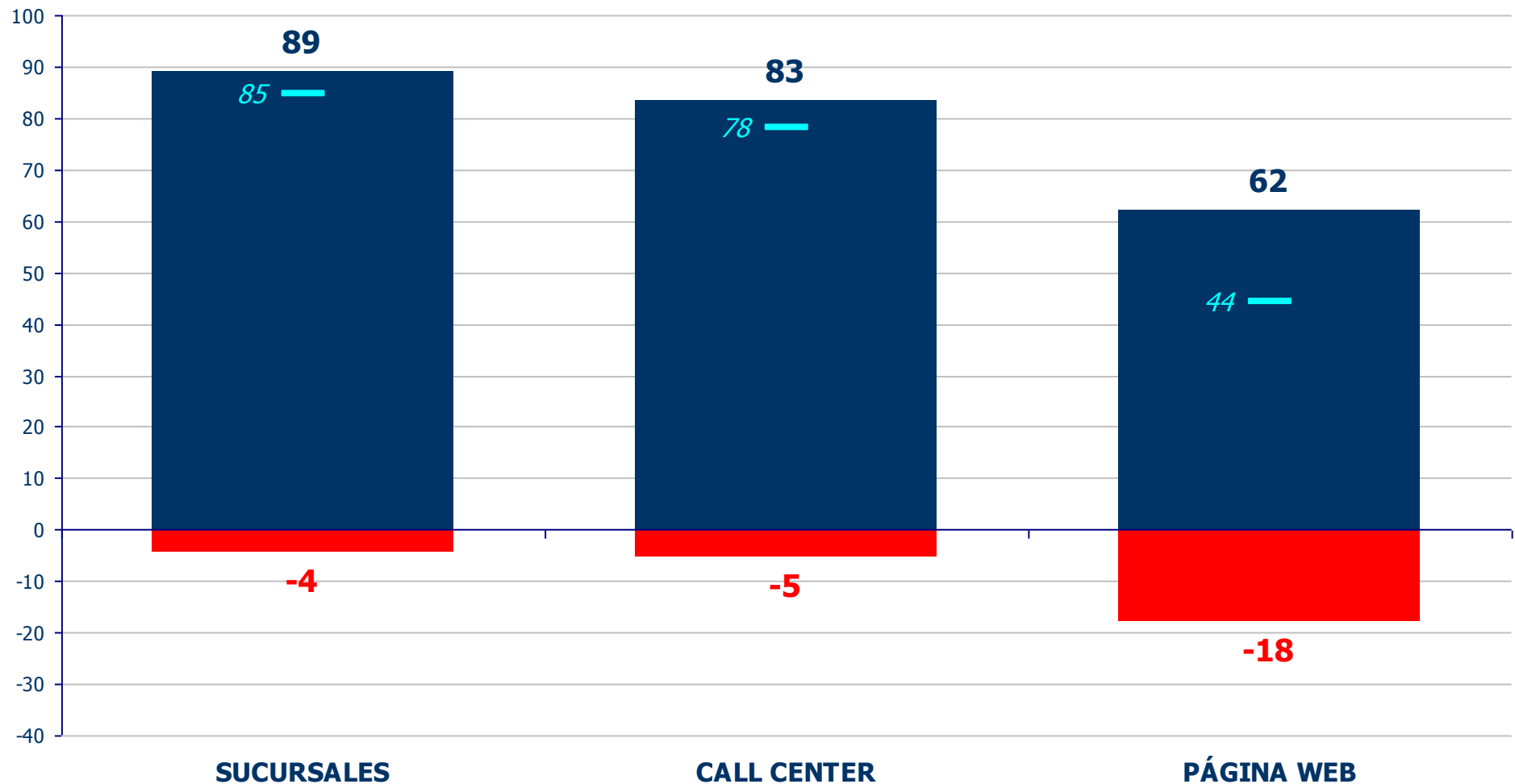
SEGÚN CANAL USADO

42

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

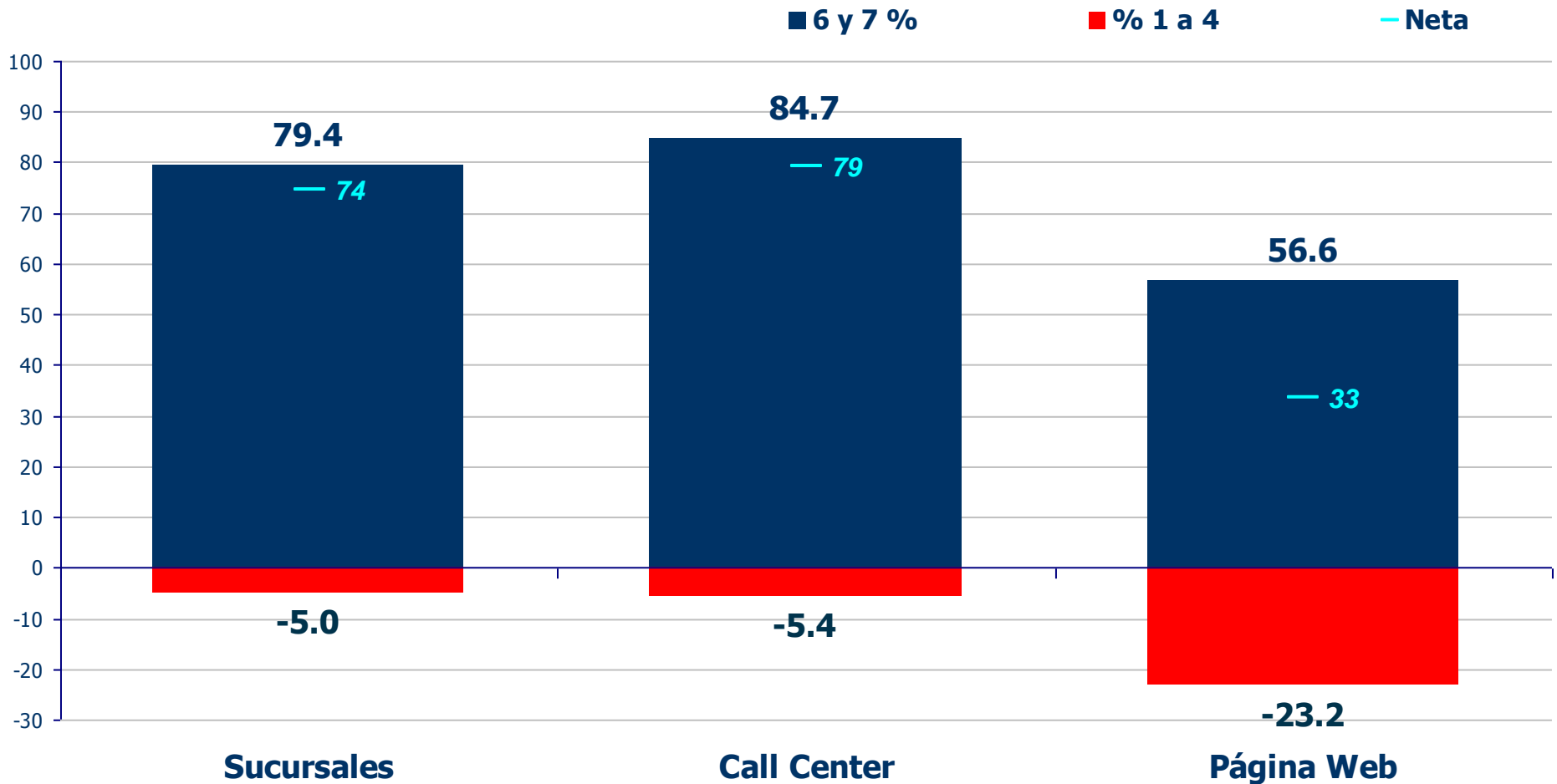
— Neta



Satisfacción Información Canales - Total y por canal

ESCALA 1 A 7 -

43



Evaluación general Sucursal

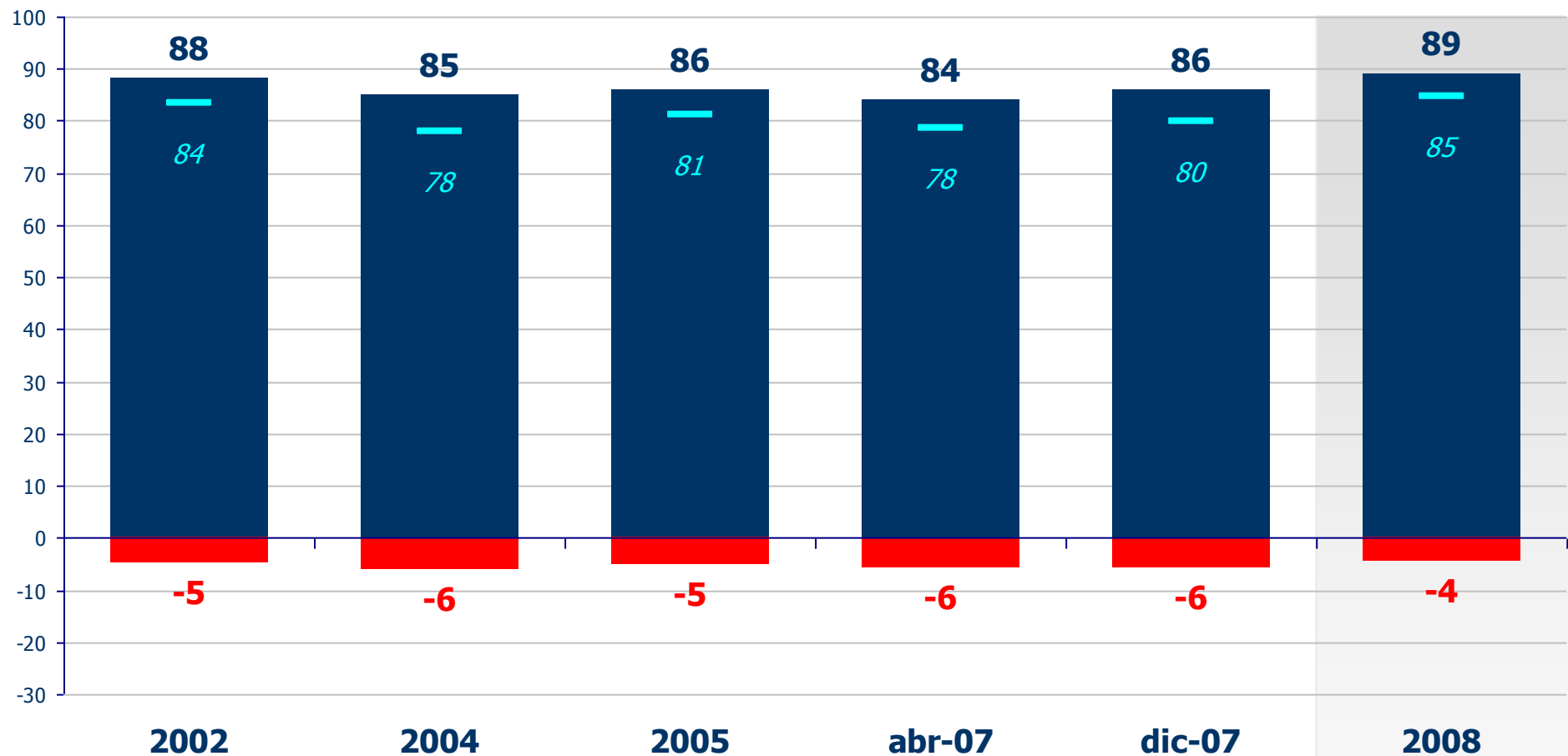
TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

44

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Evaluación general Sucursal

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

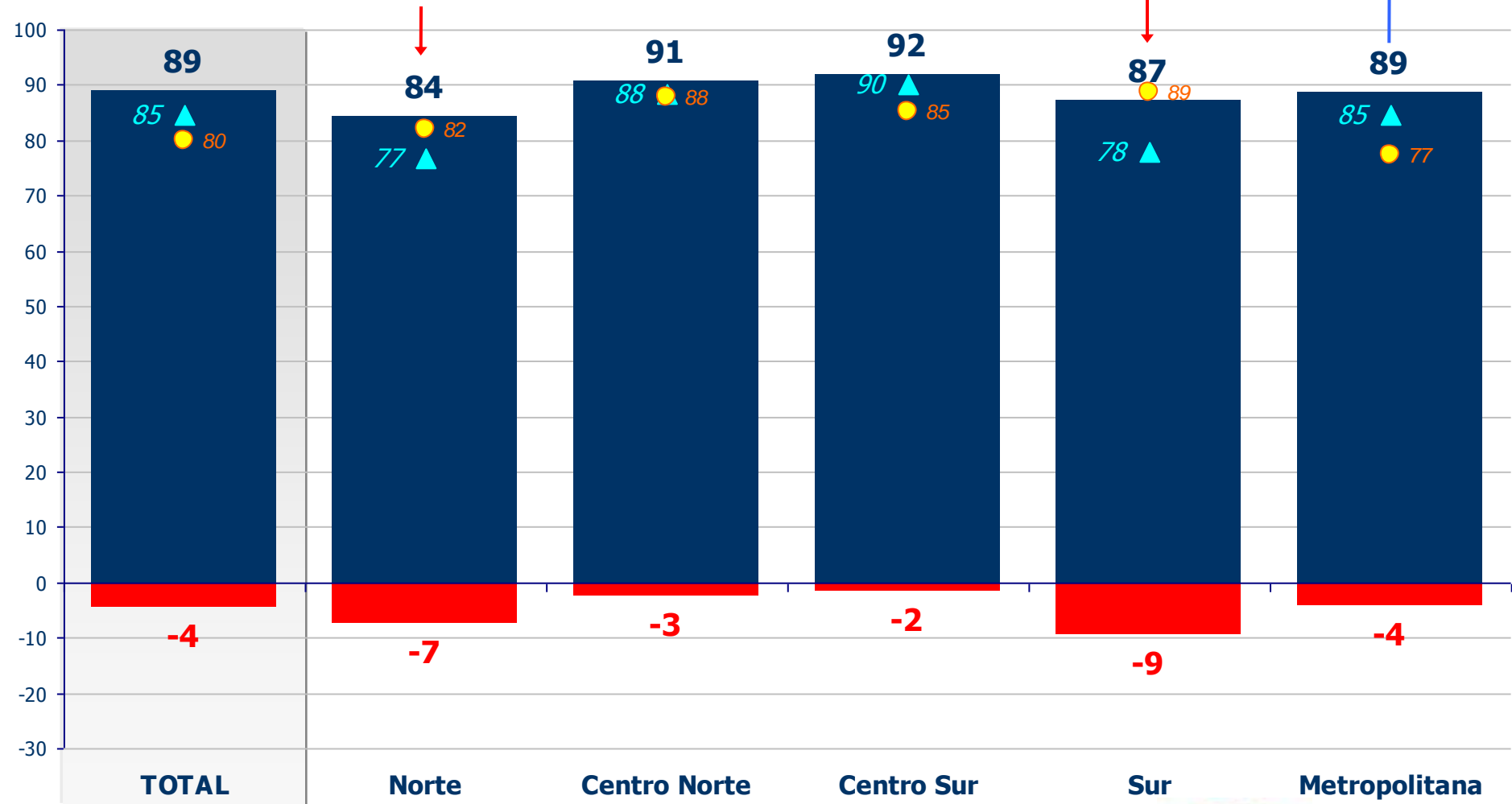
45

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación general Sucursal

SEGÚN GRUPO FONASA

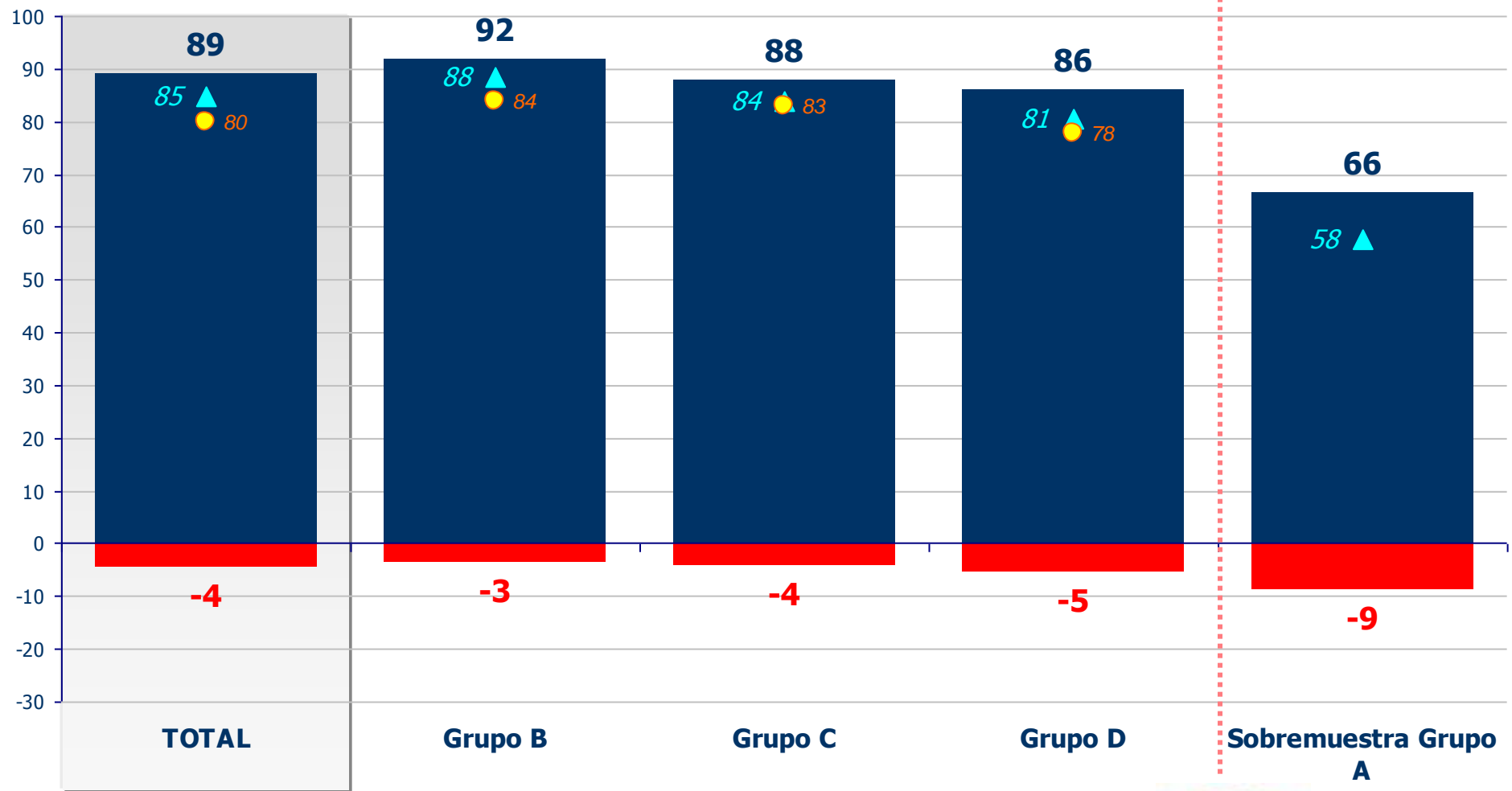
46

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación Sucursal aspectos específicos

TOTAL MUESTRA

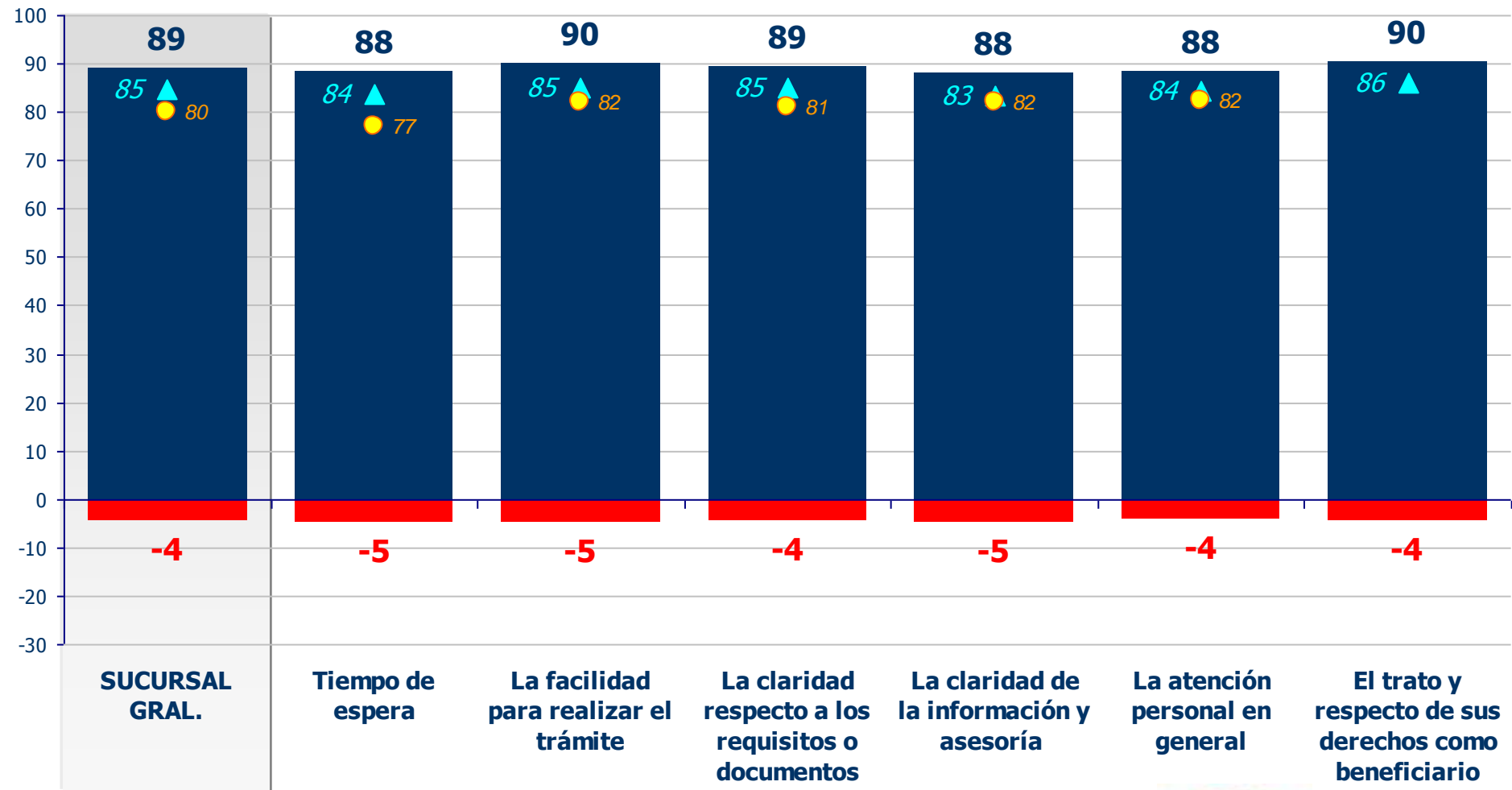
47

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación información recibida en... *Sucursales*

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

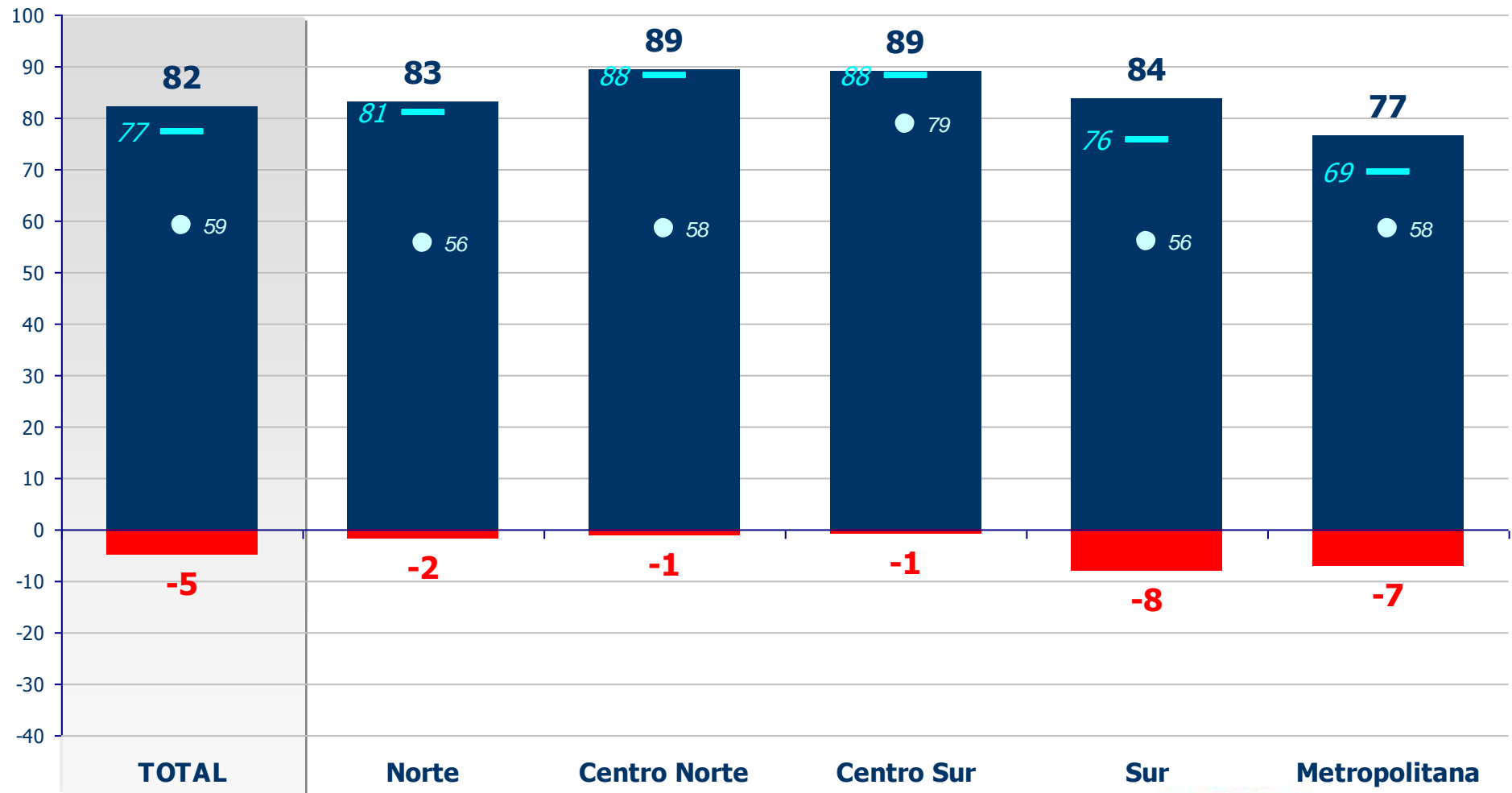
48

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

○ Neta 2007



Evaluación información recibida en... *Sucursales*

SEGÚN GRUPO FONASA

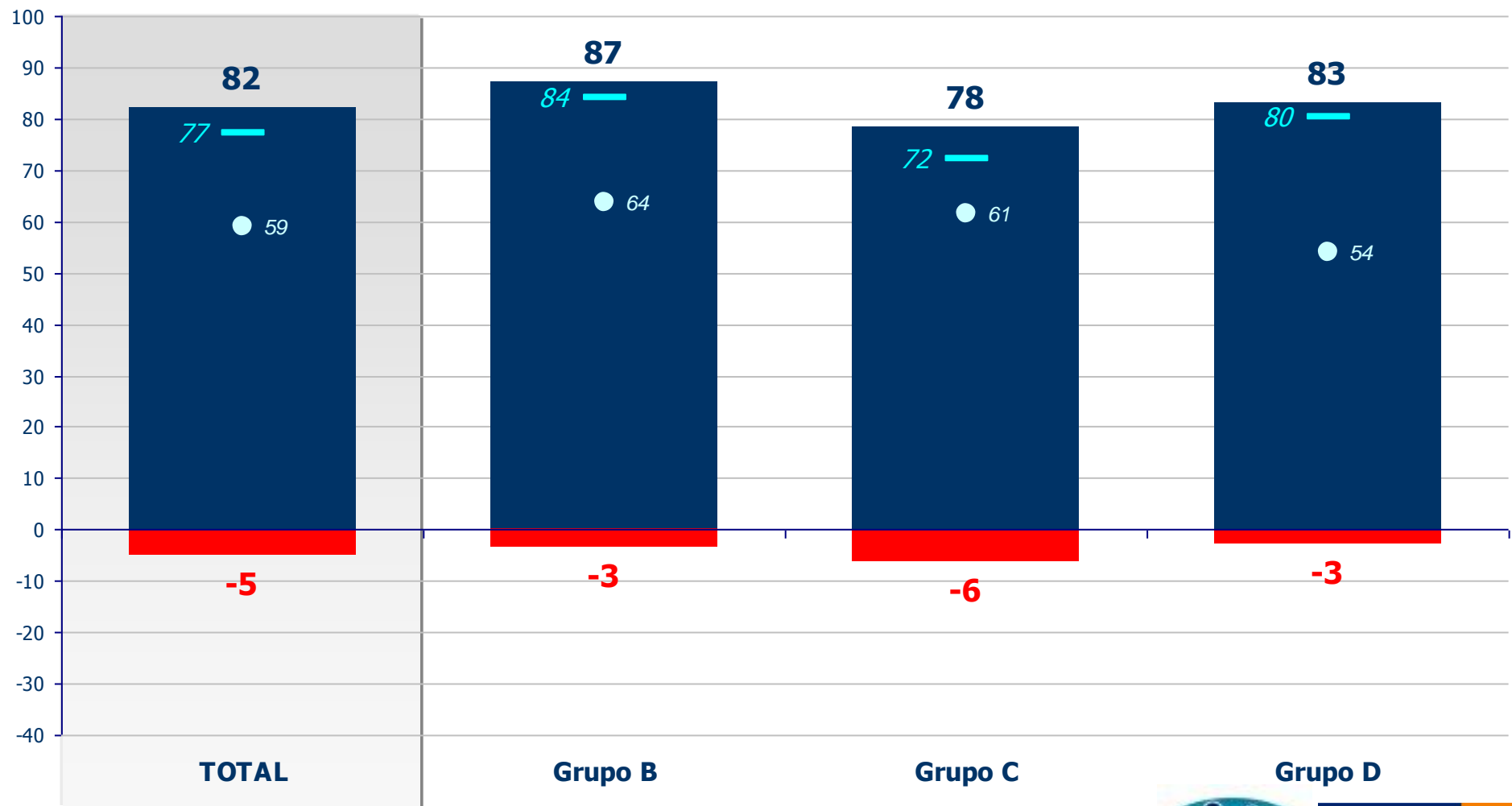
49

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

○ Neta 2007



Logró resolver el motivo de su trámite

Totalmente, parcialmente o no lo resolvió

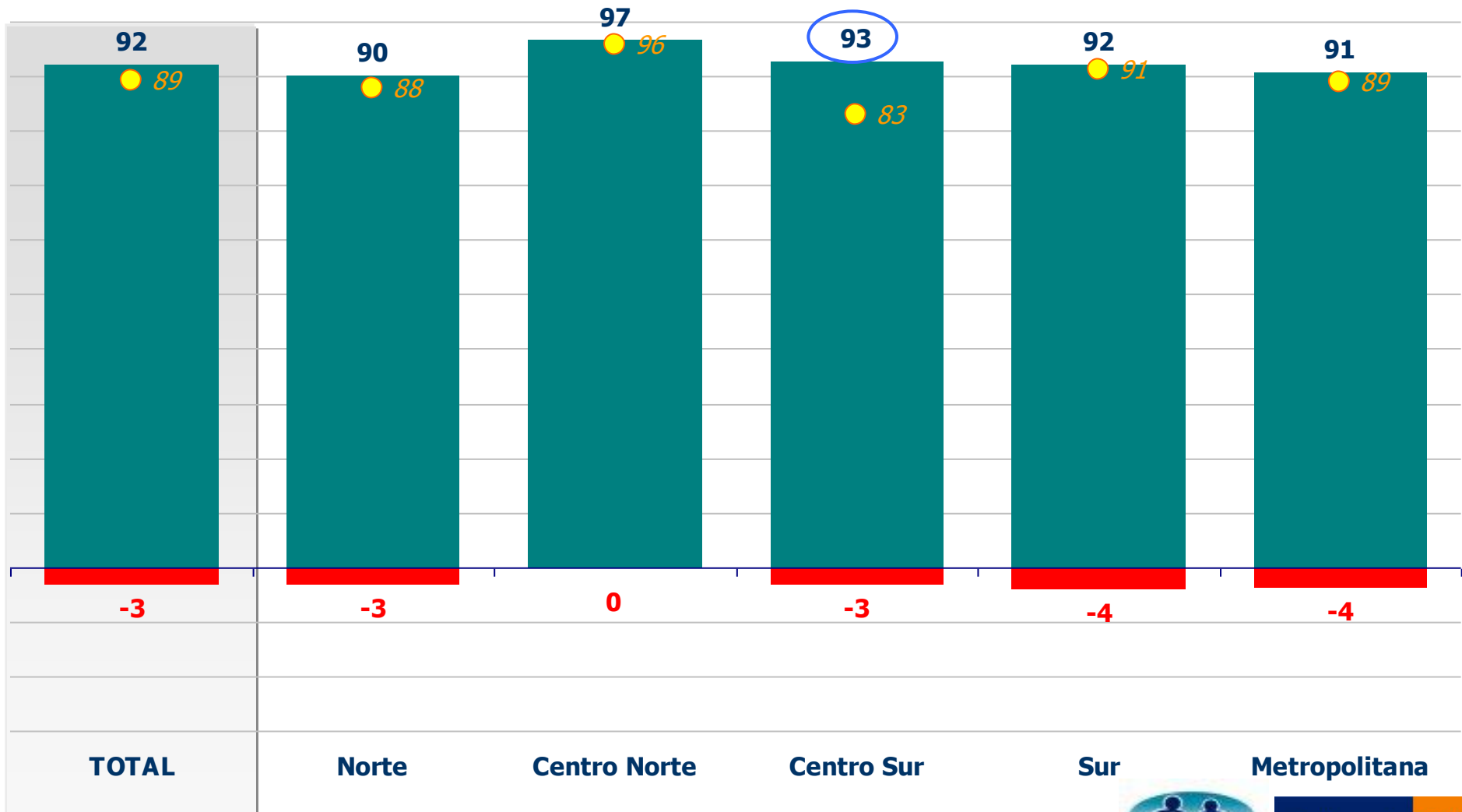
SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

50

■ Sí, totalmente

■ No lo resolvió

● % SI 2007



Logró resolver el motivo de su trámite

Totalmente, parcialmente o no lo resolvió

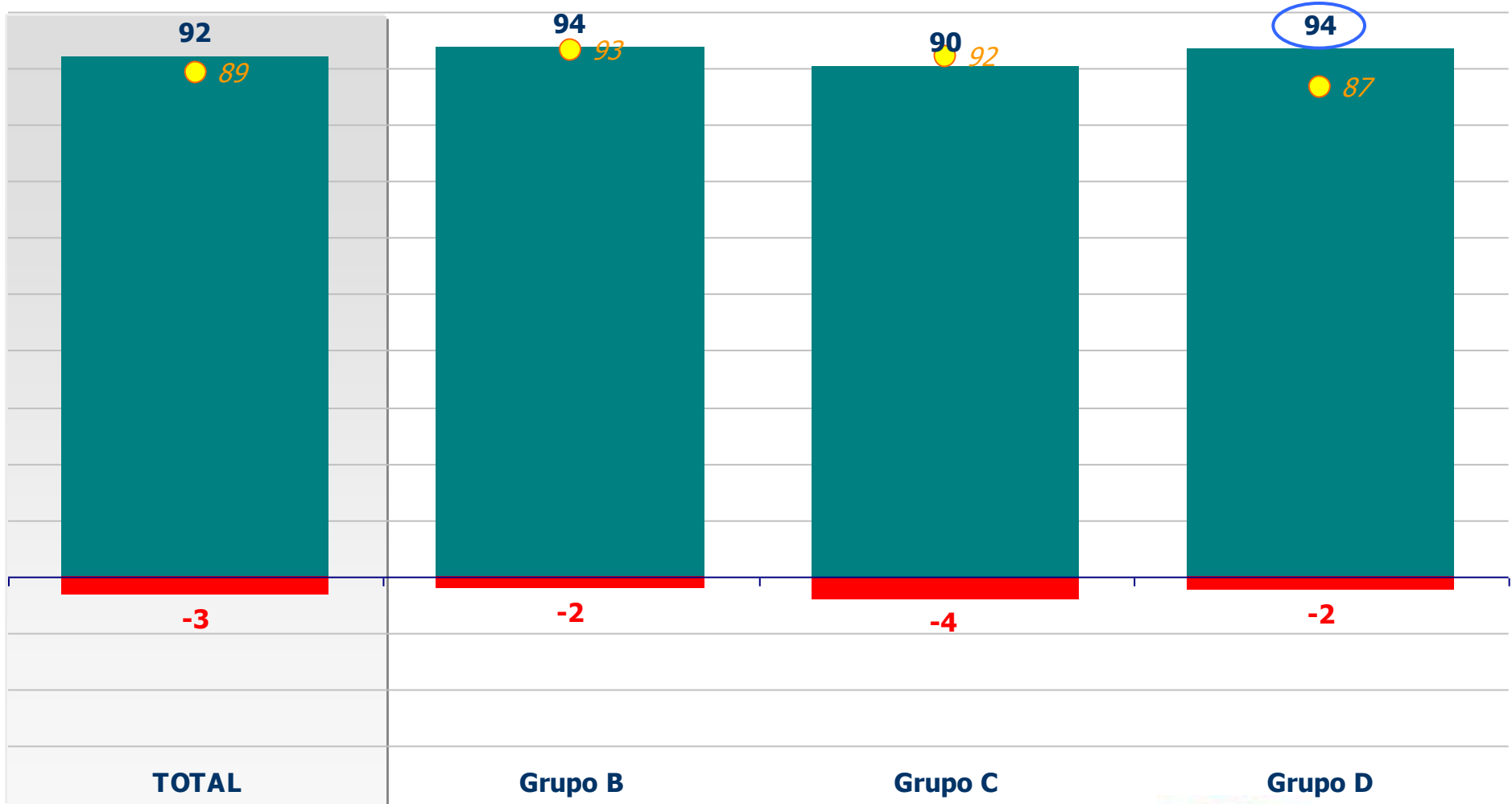
SEGÚN GRUPO FONASA

51

■ Sí, totalmente

■ No lo resolvió

● % SI 2007



Satisfacción Dimensiones de servicio Call Center

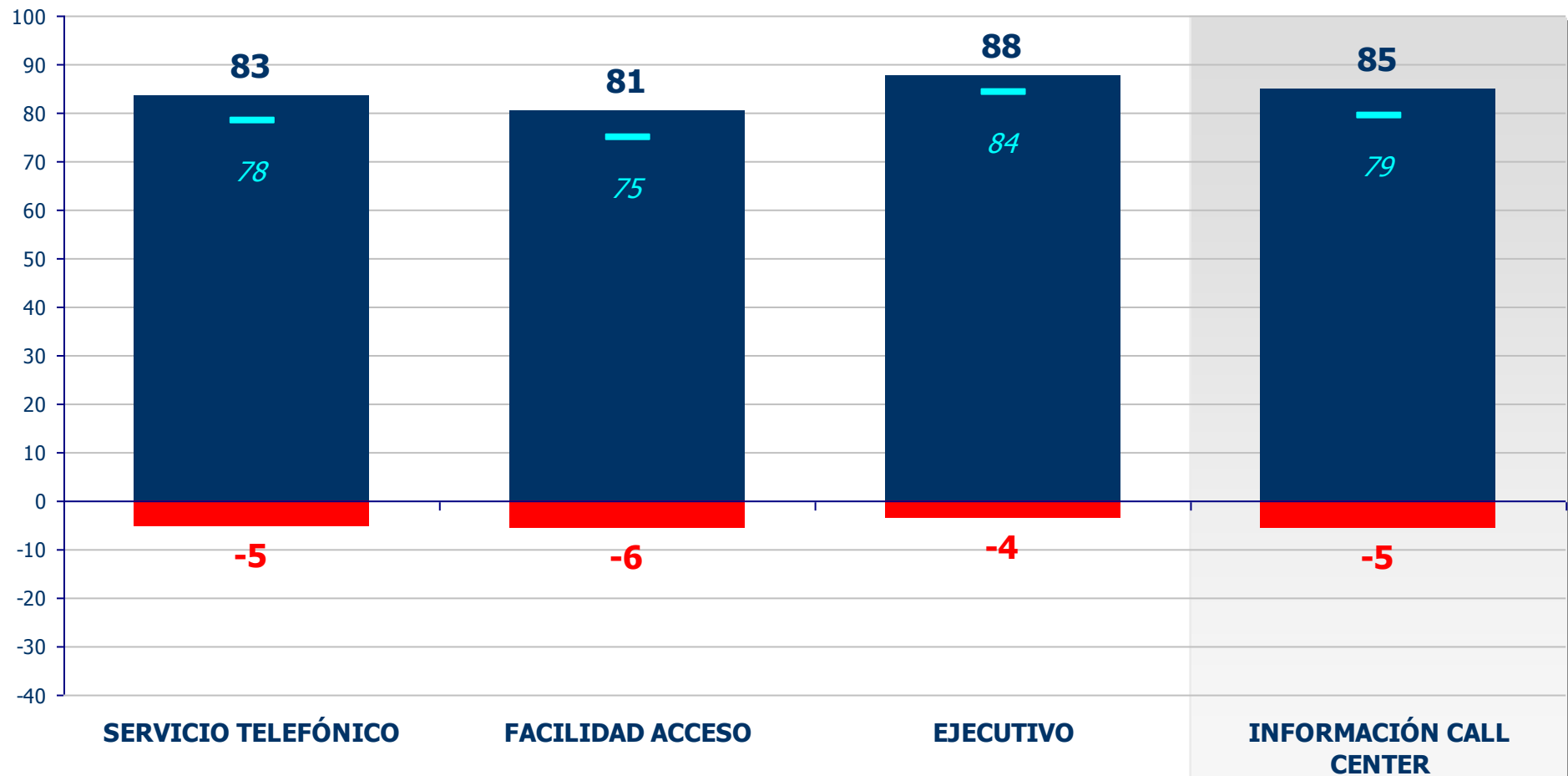
ESTUDIO CALL CENTER

52

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Satisfacción Dimensiones Página Web

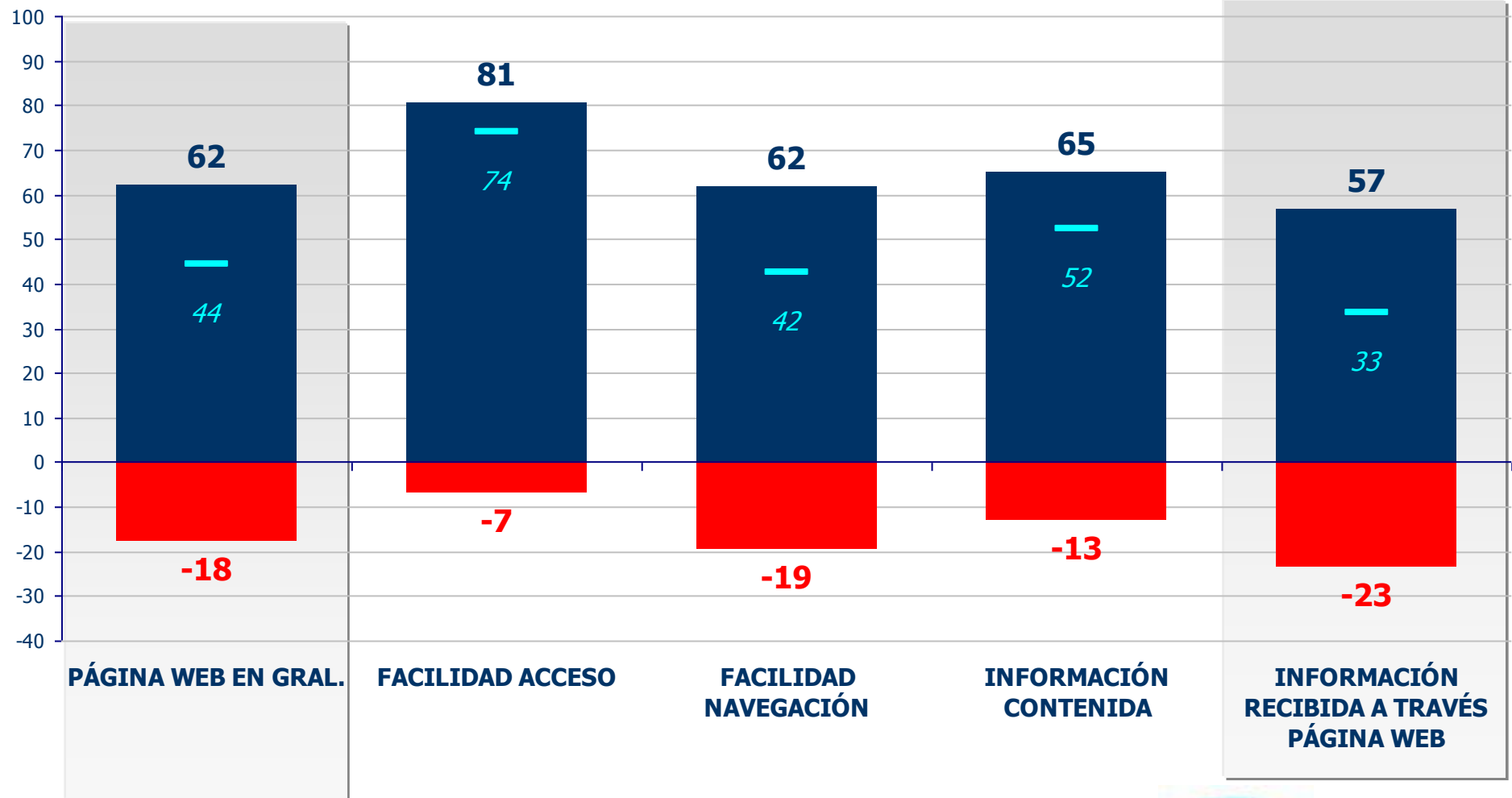
ESTUDIO PÁGINA WEB

53

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

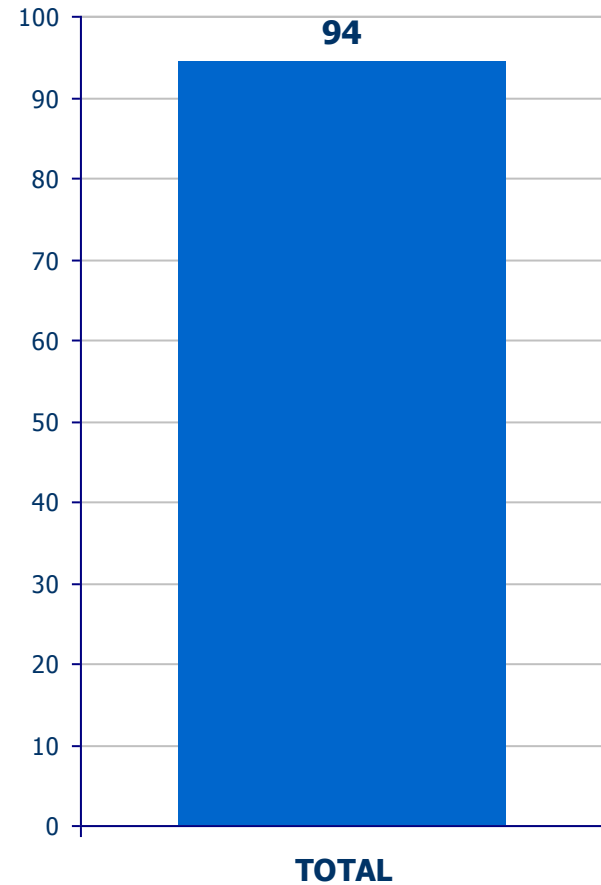
— Neta



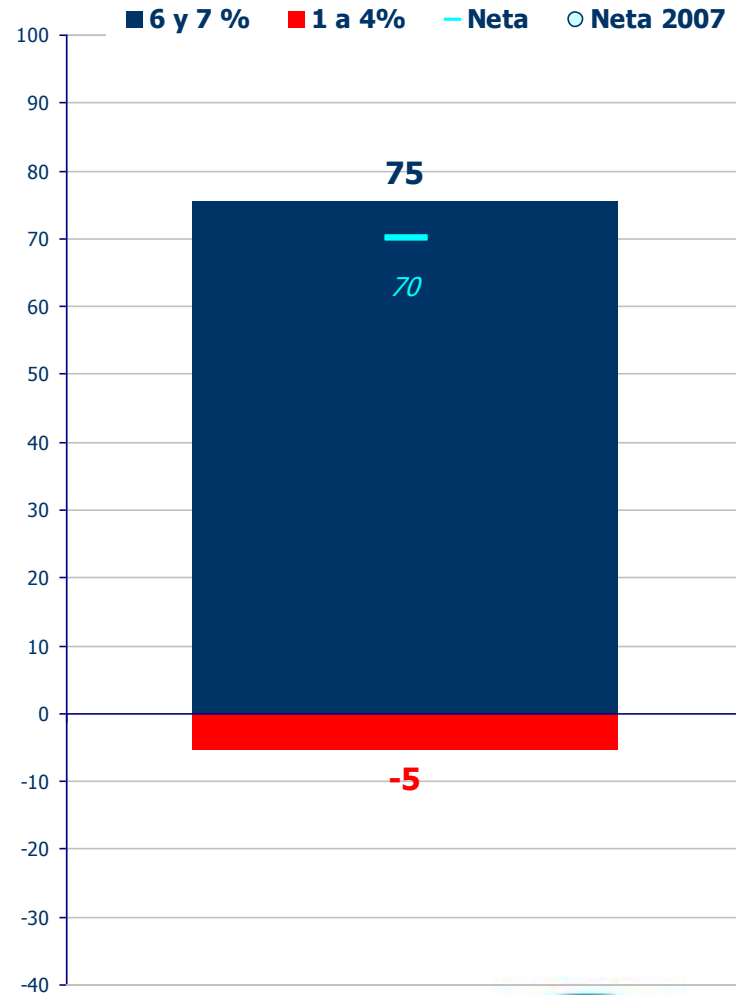
Solicitó información o hizo alguna consulta en página Web/ evaluación respuesta

Base: quienes han usado la página web (20.2%)

54



Evaluación



TOTAL



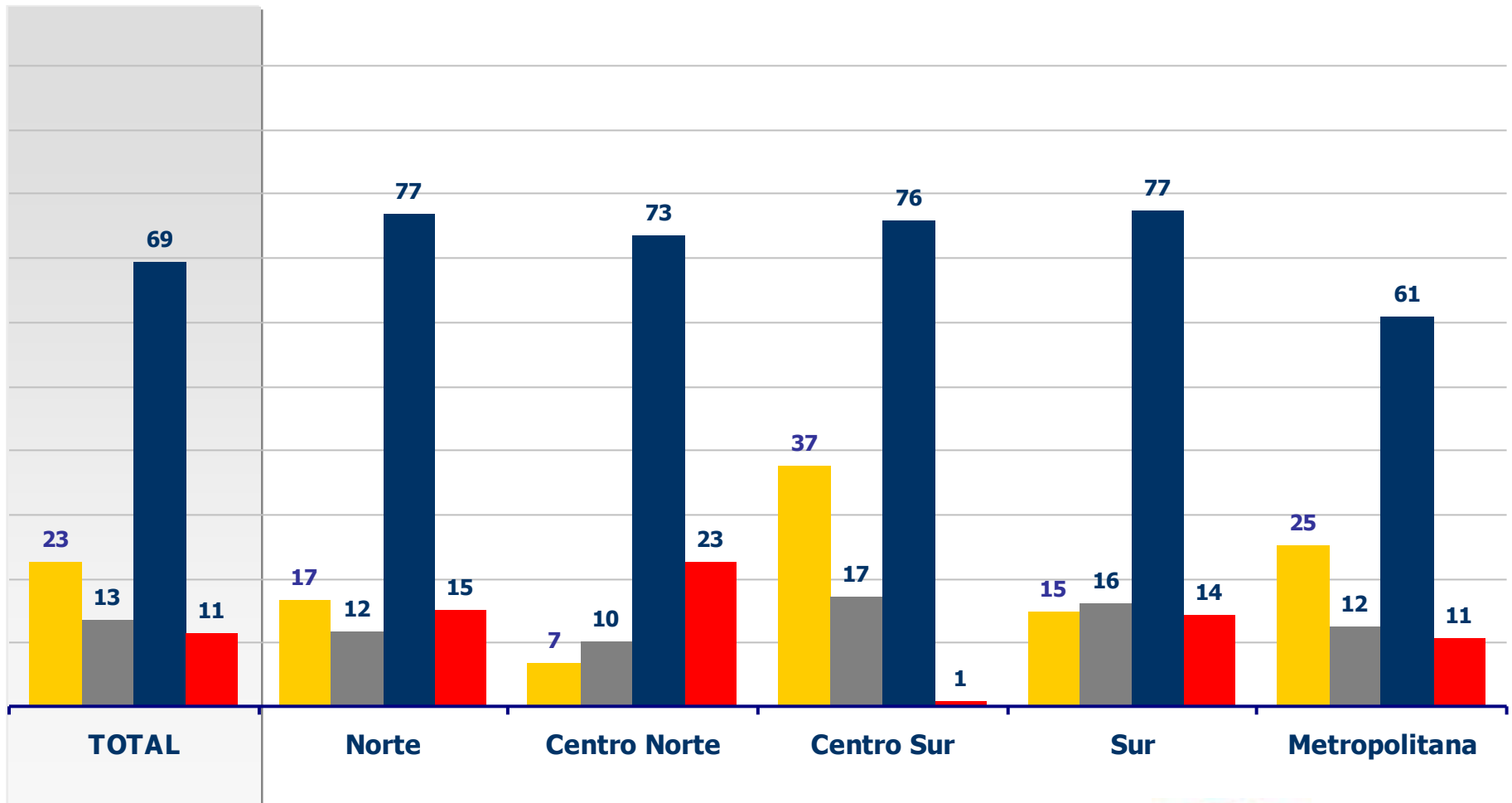
CONOCIMIENTO Y USO

Medios por los que se contacta con Fonasa

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL - ESPONTÁNEO

56

■ Teléfono FONASA call-center 6003603000 ■ Página web ■ Sucursal (FONASA) ■ Ninguna

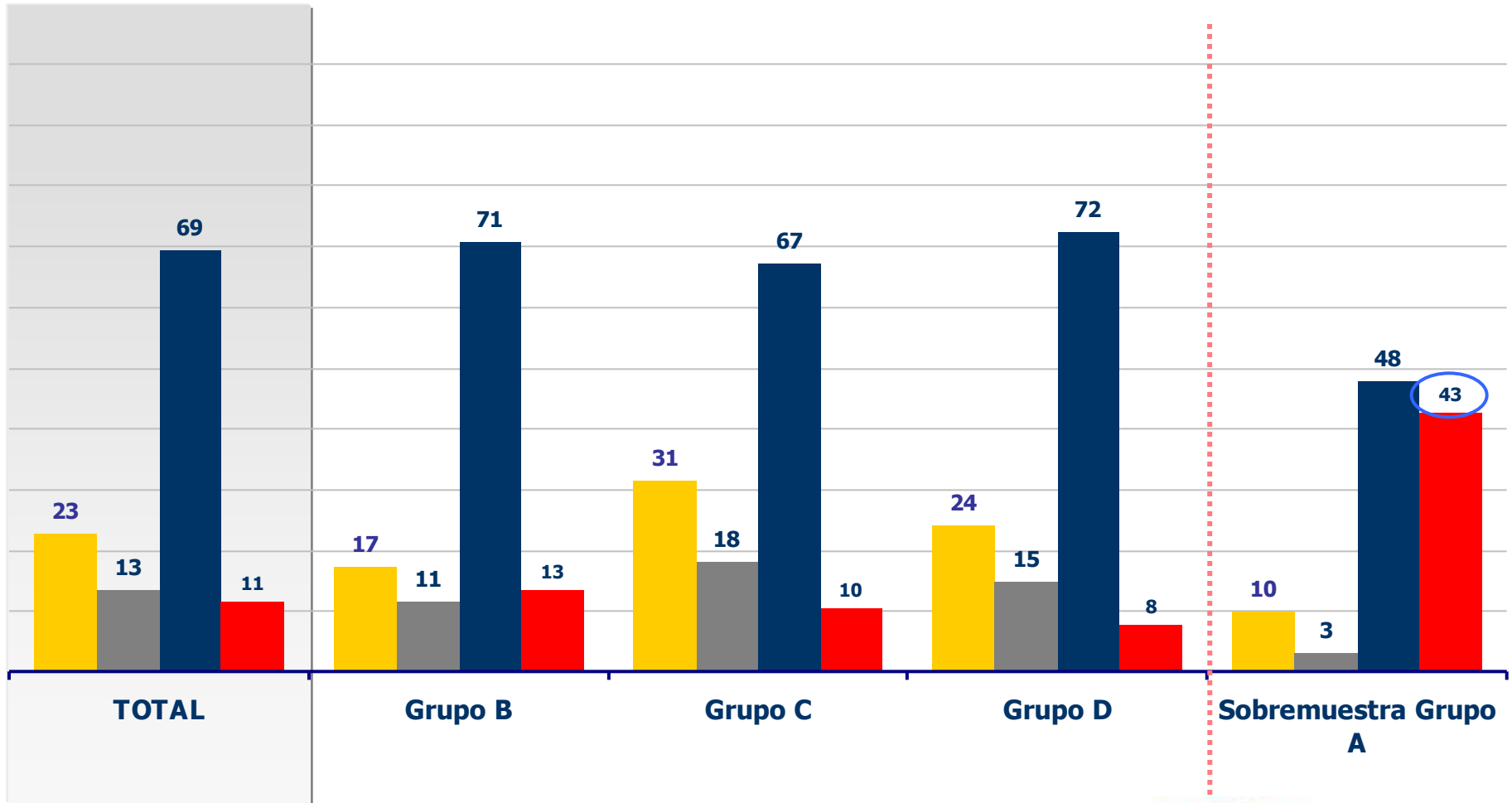


Medios por los que se contacta con Fonasa

SEGÚN GRUPO FONASA - ESPONTÁNEO

57

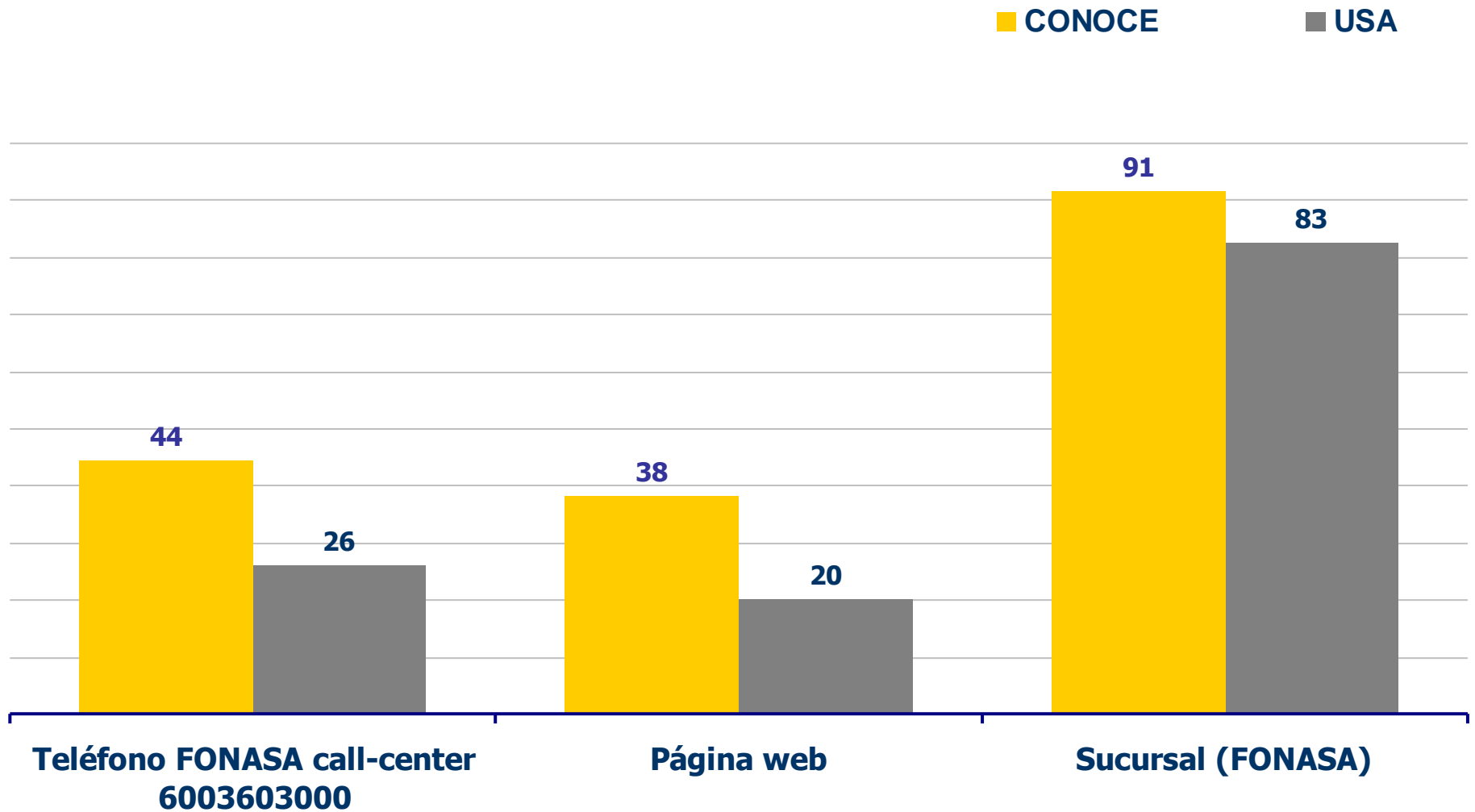
■ Teléfono FONASA call-center 6003603000 ■ Página web ■ Sucursal (FONASA) ■ Ninguna



Medios que conoce/ usa para contactar Fonasa

TOTAL MUESTRA – ASISTIDO- MÚLTIPLE

58

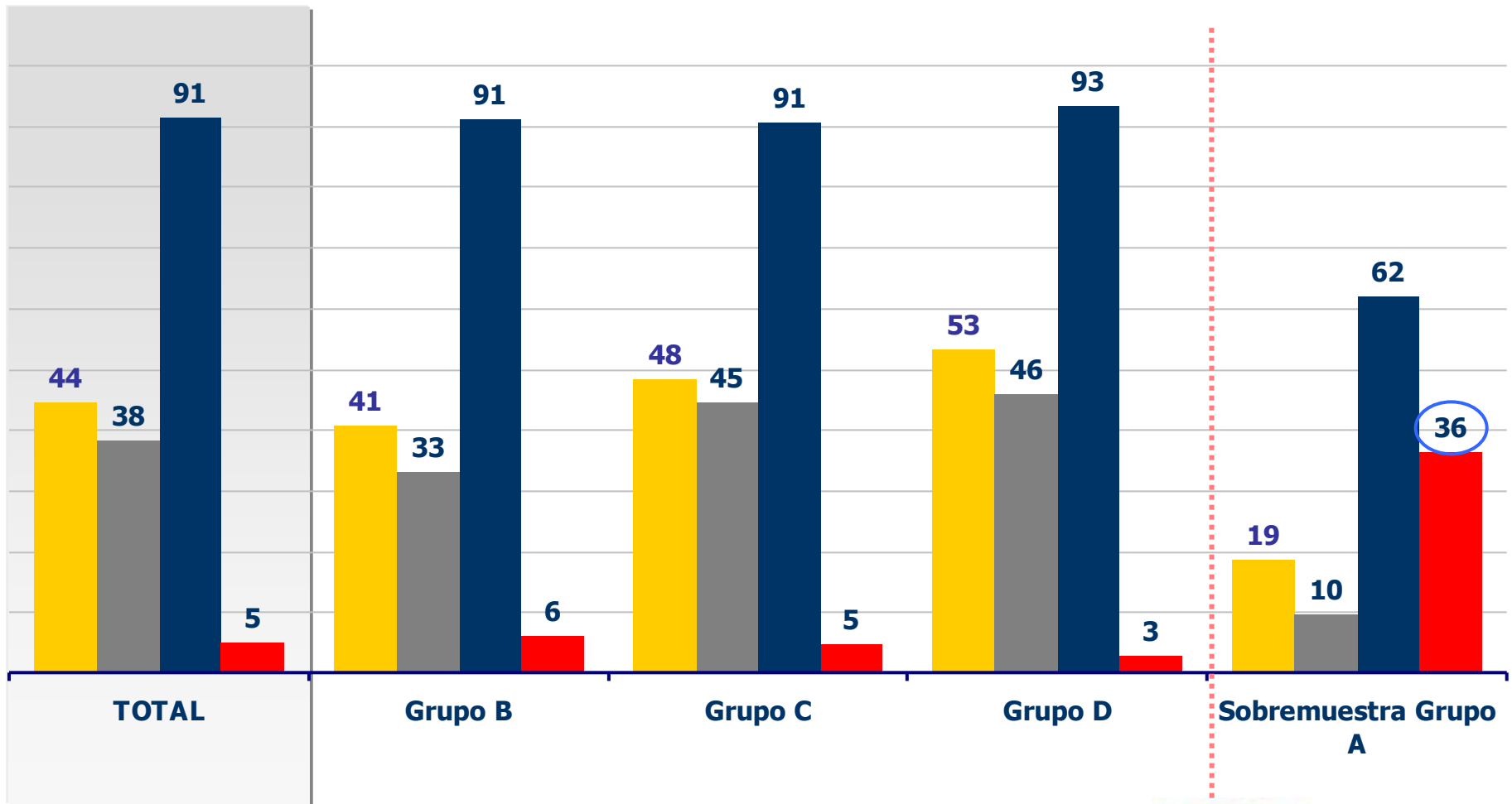


Medios que conoce para contactar con Fonasa

TOTAL MUESTRA - ASISTIDO

59

■ Teléfono FONASA call-center 6003603000 ■ Página web ■ Sucursal (FONASA) ■ Ninguna



Canales que ha utilizado

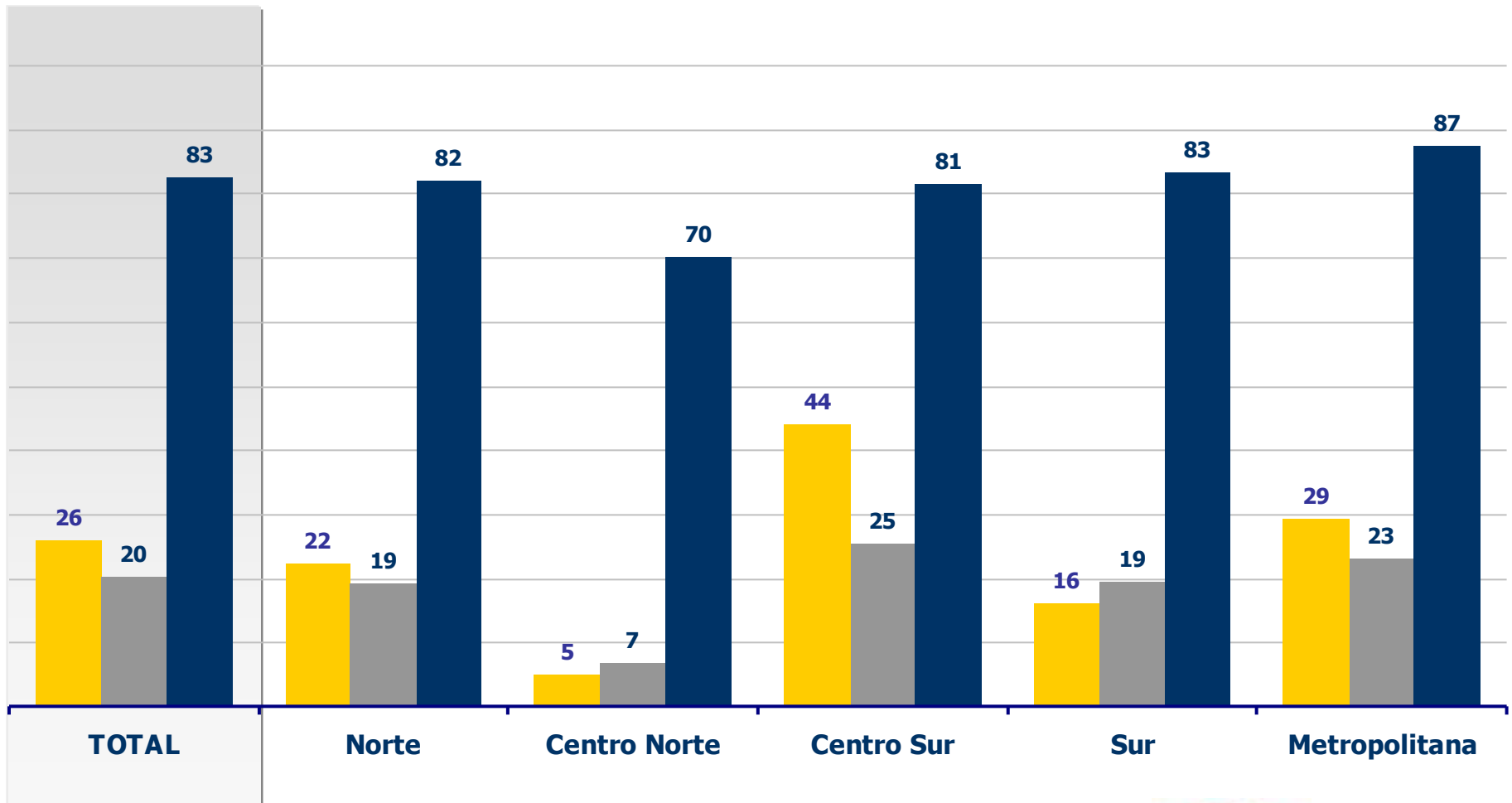
Base: Quienes conocen cada canal – SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

60

■ Teléfono FONASA call-center 6003603000

■ Página web

■ Sucursal (FONASA)

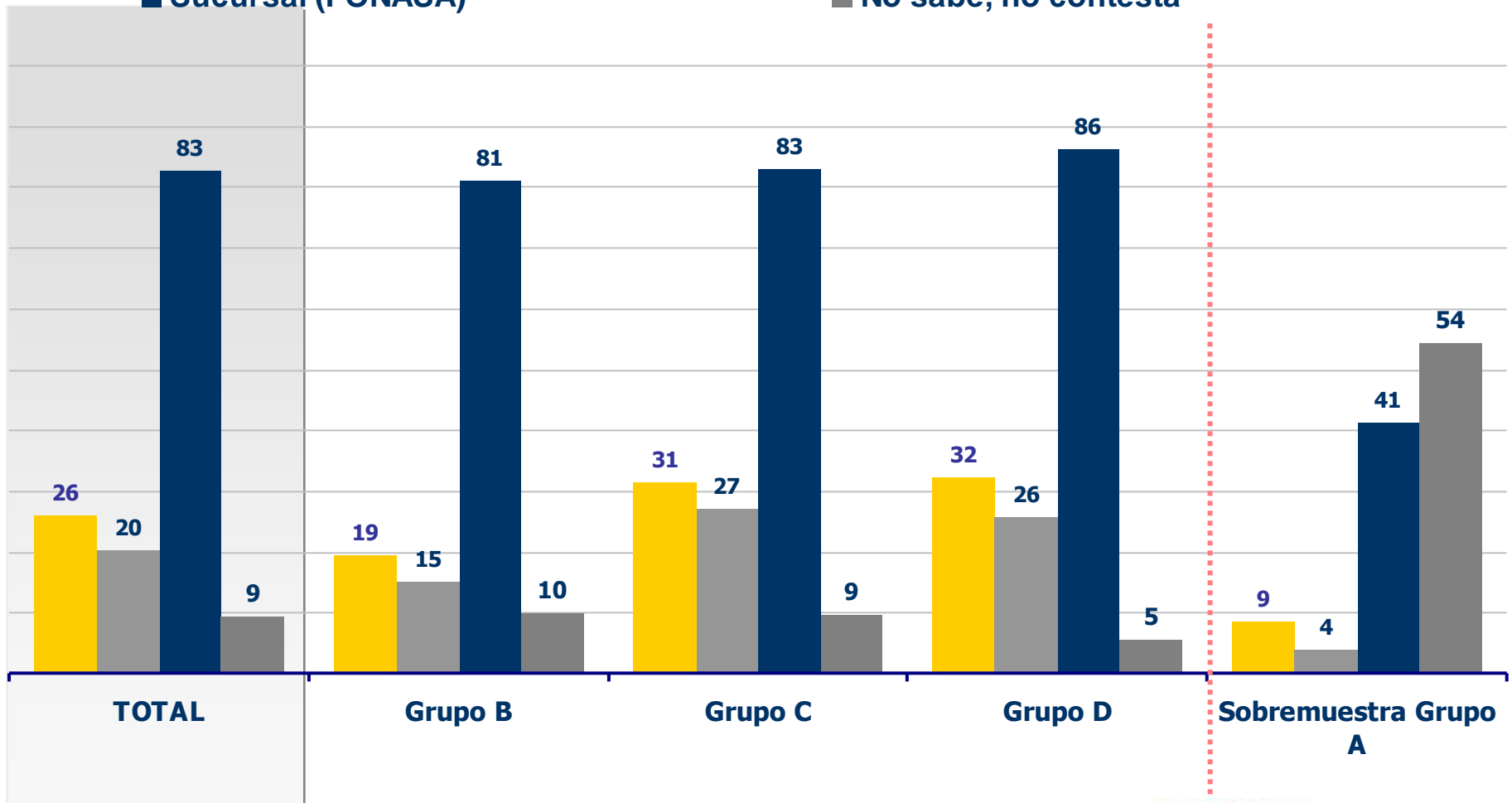


Canales que ha utilizado

Base: Quienes conocen cada canal – SEGÚN GRUPO FONASA

61

■ Teléfono FONASA call-center 6003603000
 ■ Página web
 ■ Sucursal (FONASA)
 ■ No sabe, no contesta





AUGE

Evaluación general Auge

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

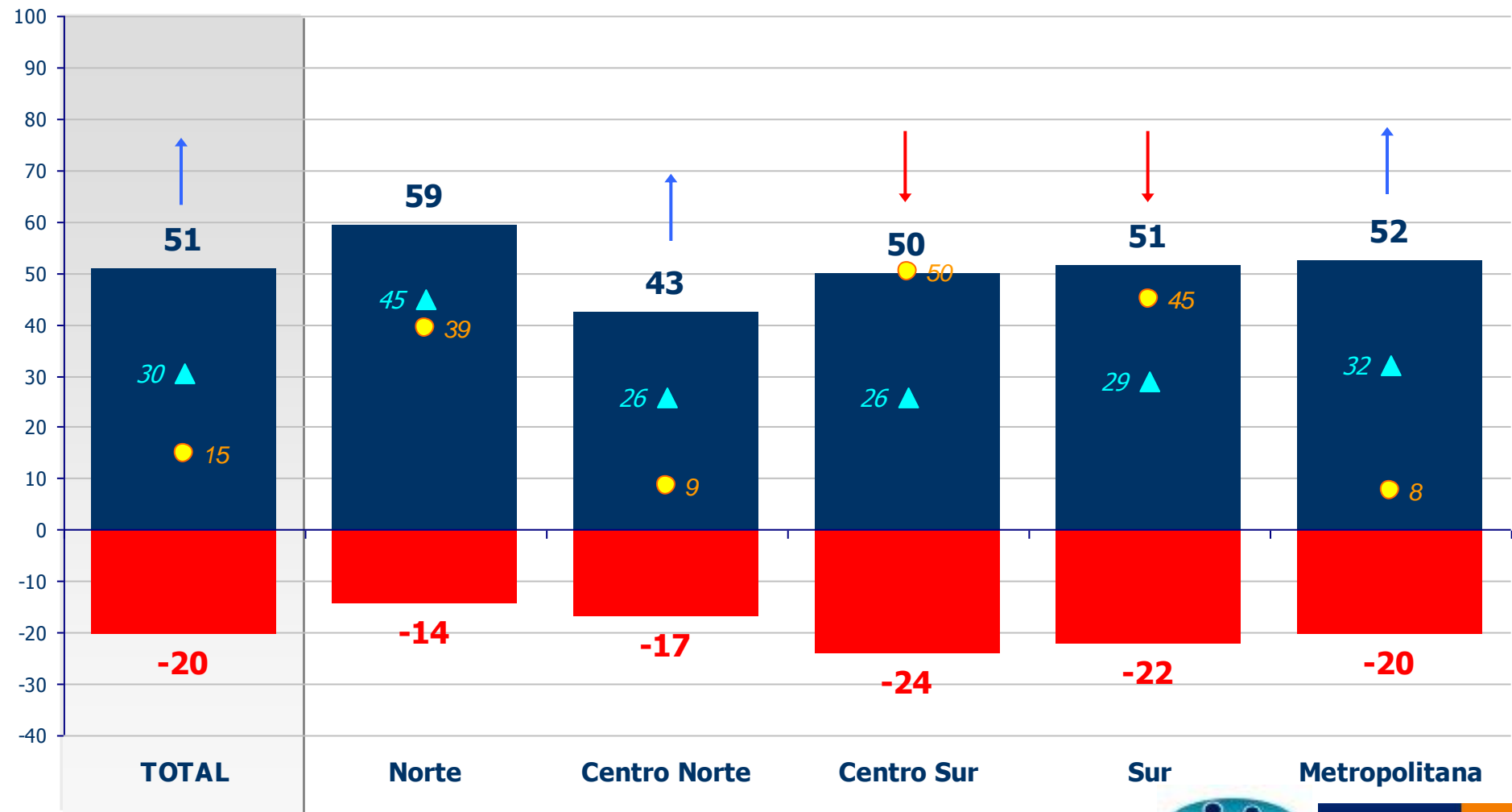
63

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Evaluación general Auge

SEGÚN GRUPO FONASA

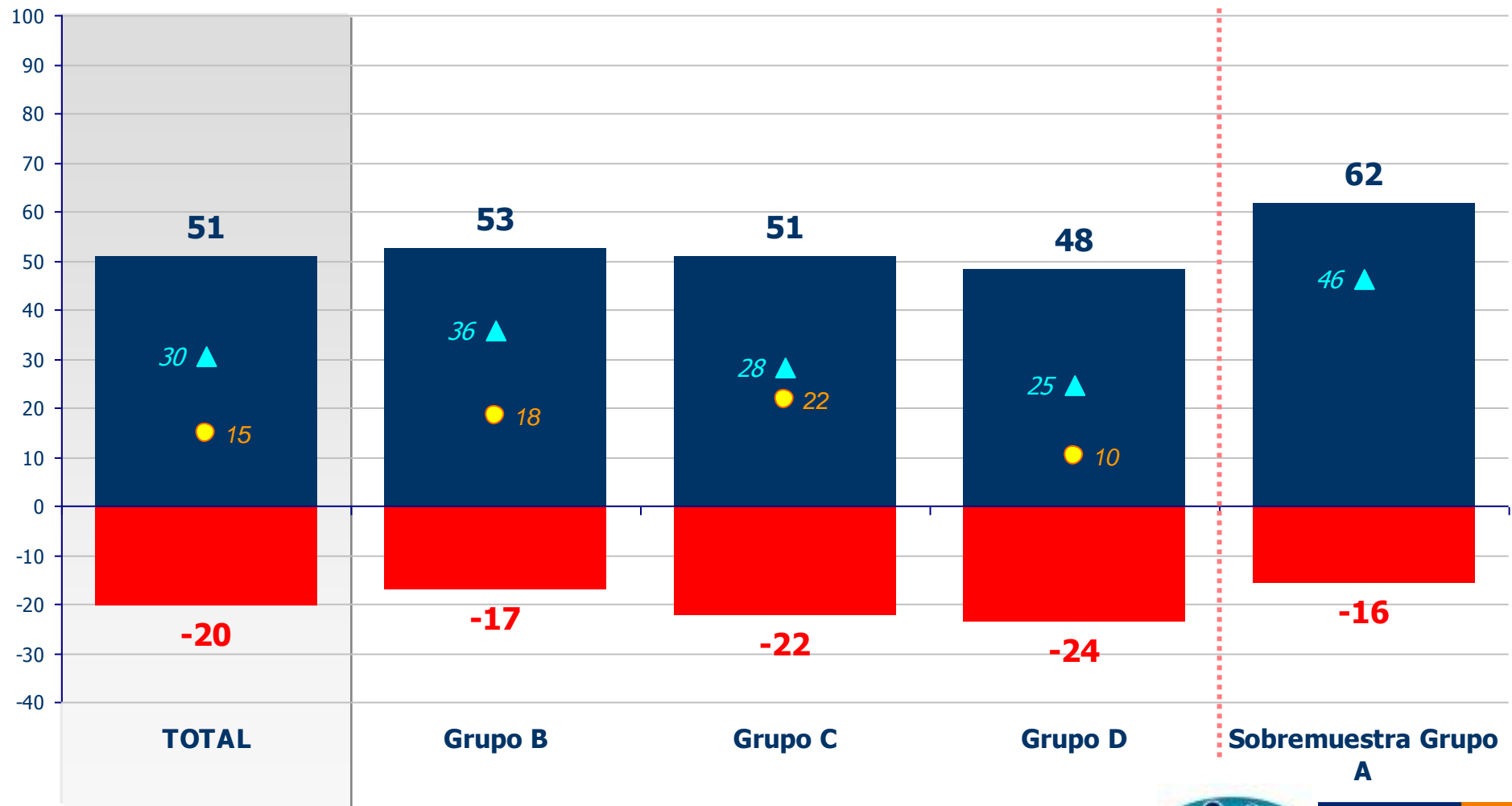
64

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



Razones satisfacción general Auge

TOTAL MUESTRA

65

Total razones Positivas: 43.1%



Total razones Negativas: 50.5%



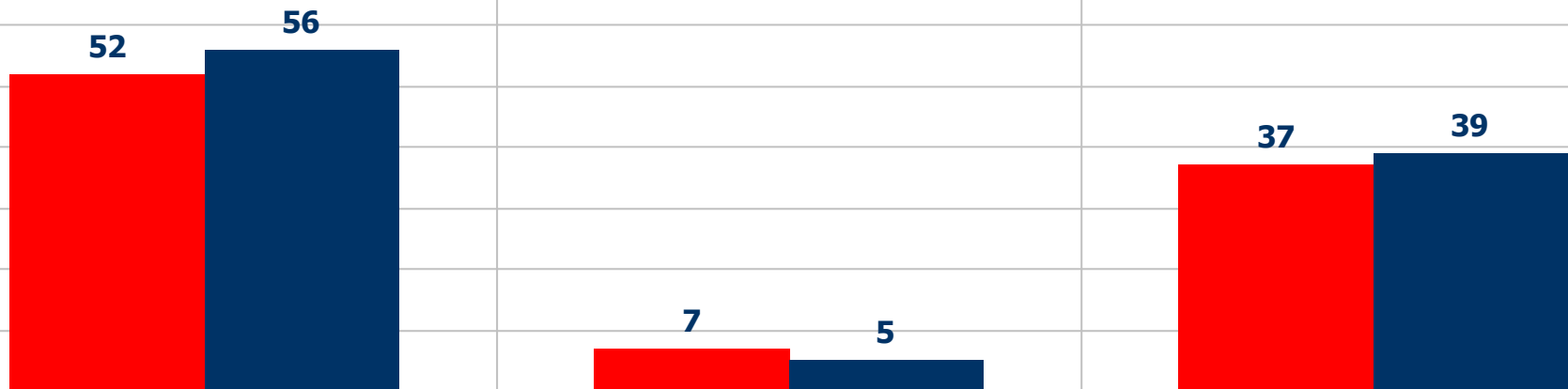
Siente que el plan Auge lo...

TOTAL MUESTRA COMPARATIVA

66

■ 2007

■ 2008



Lo beneficia

Lo perjudica

No le afecta en nada

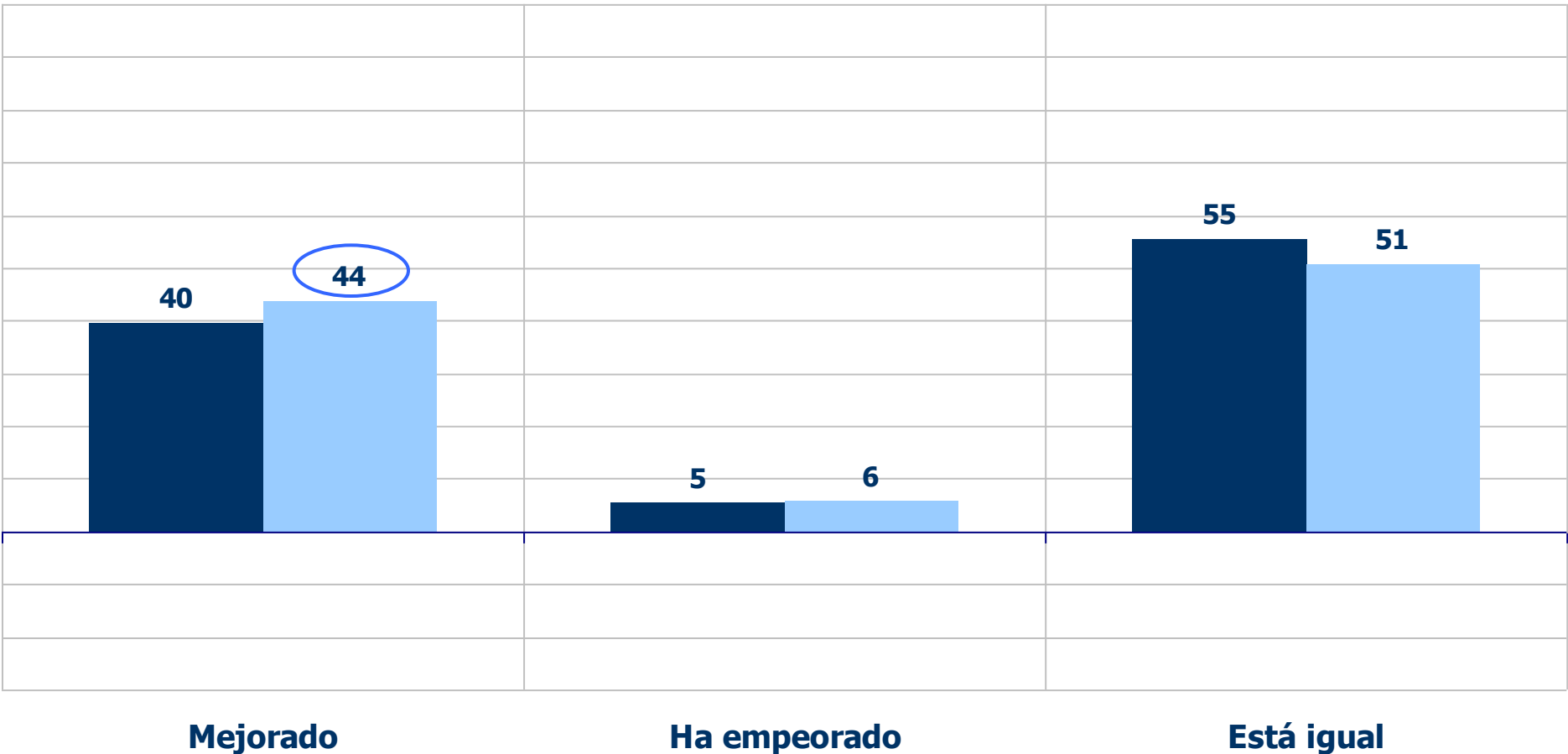
Evolución información Auge respecto 1 año atrás

TOTAL RESPONDENTES - COMPARATIVA

67

■ 2007

■ 2008



Evolución información Auge respecto de 1 año atrás

SEGÚN GRUPO FONASA

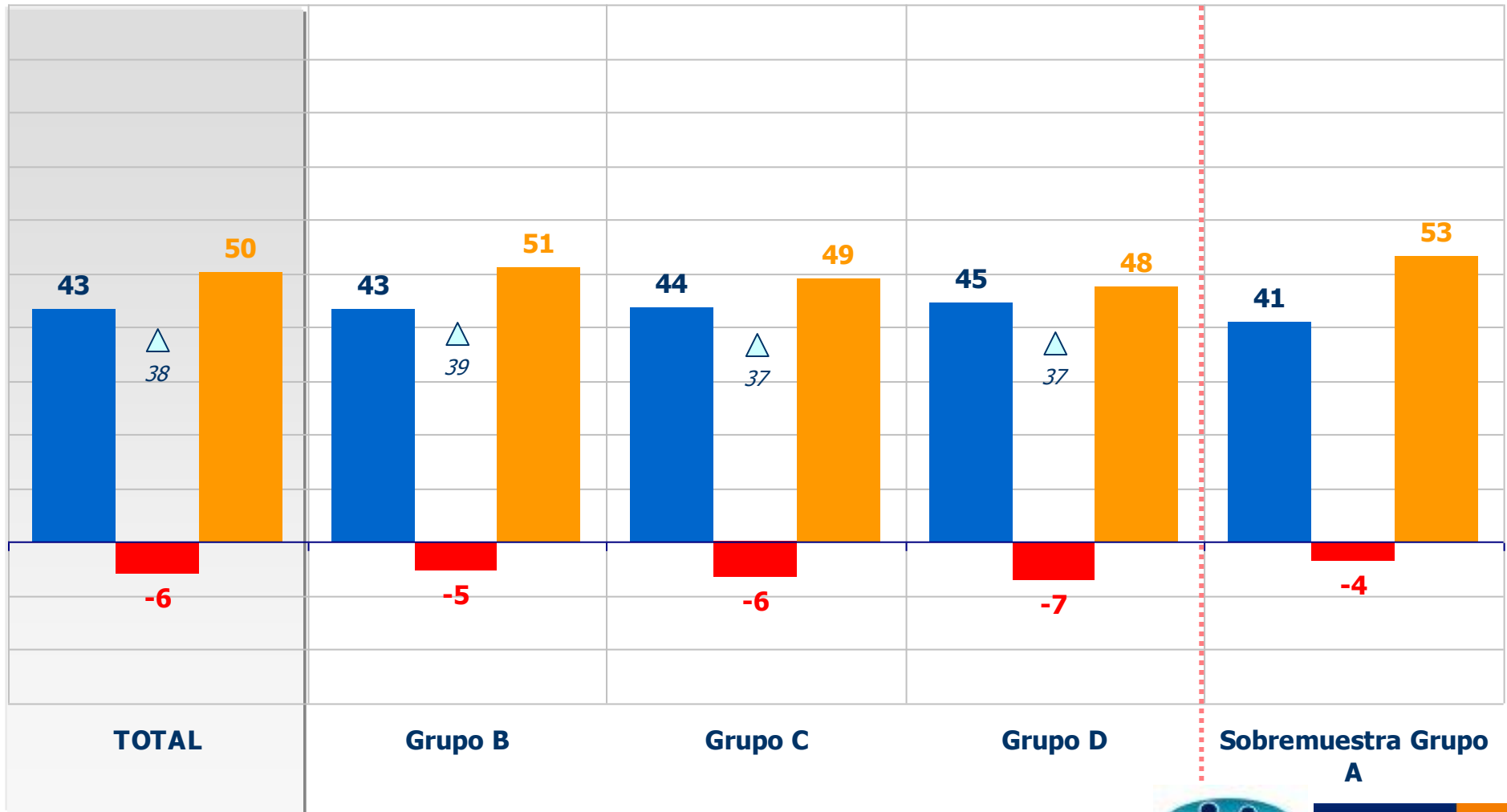
68

■ Mejorado

■ Ha empeorado

■ Está igual

△ Mejorado 2007



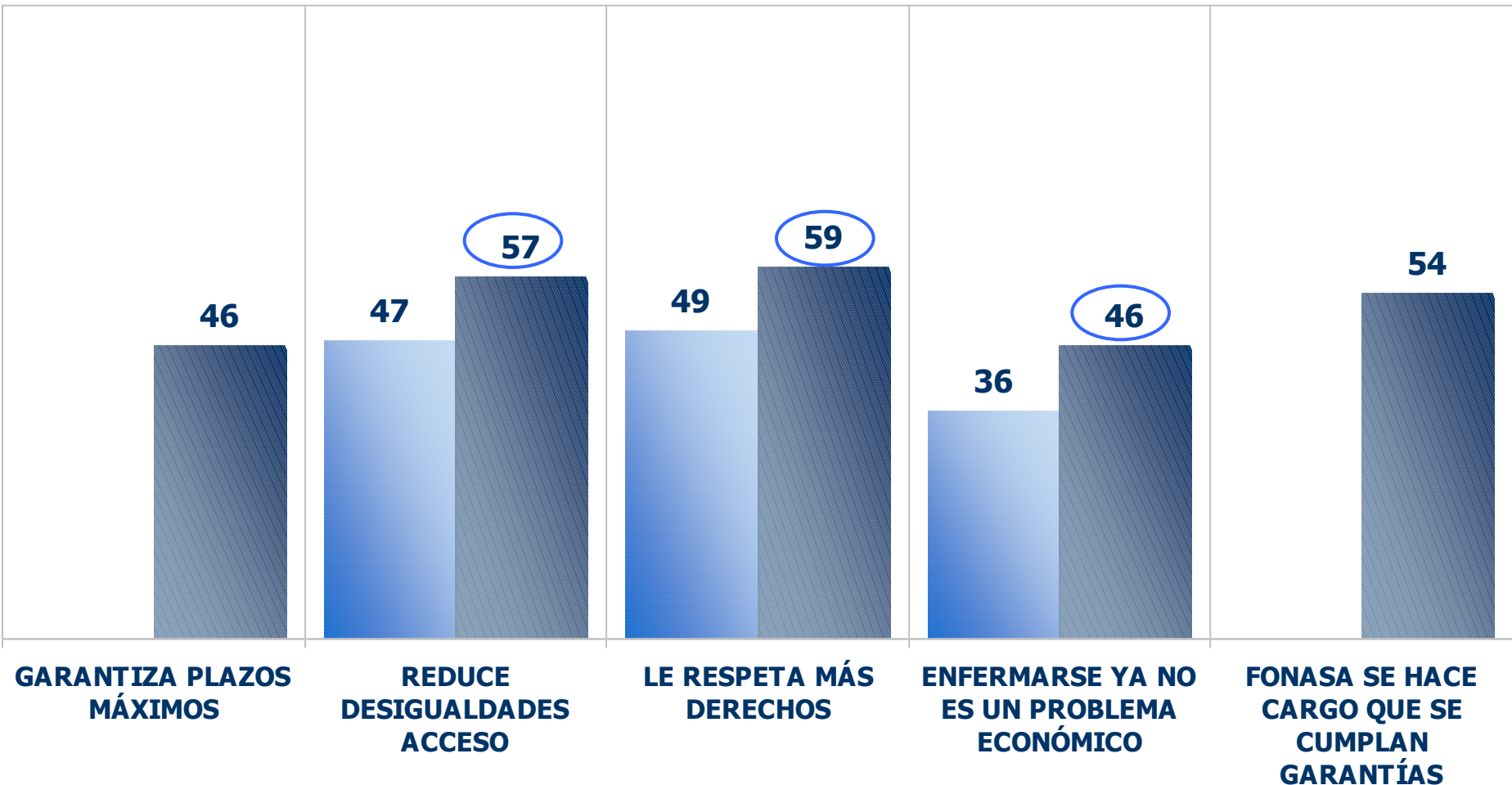
Cree que el Auge...

TOTAL MUESTRA – EVOLUTIVO (%SÍ)

69

■ SI 2007

■ Si 2008



Cree que el Auge...

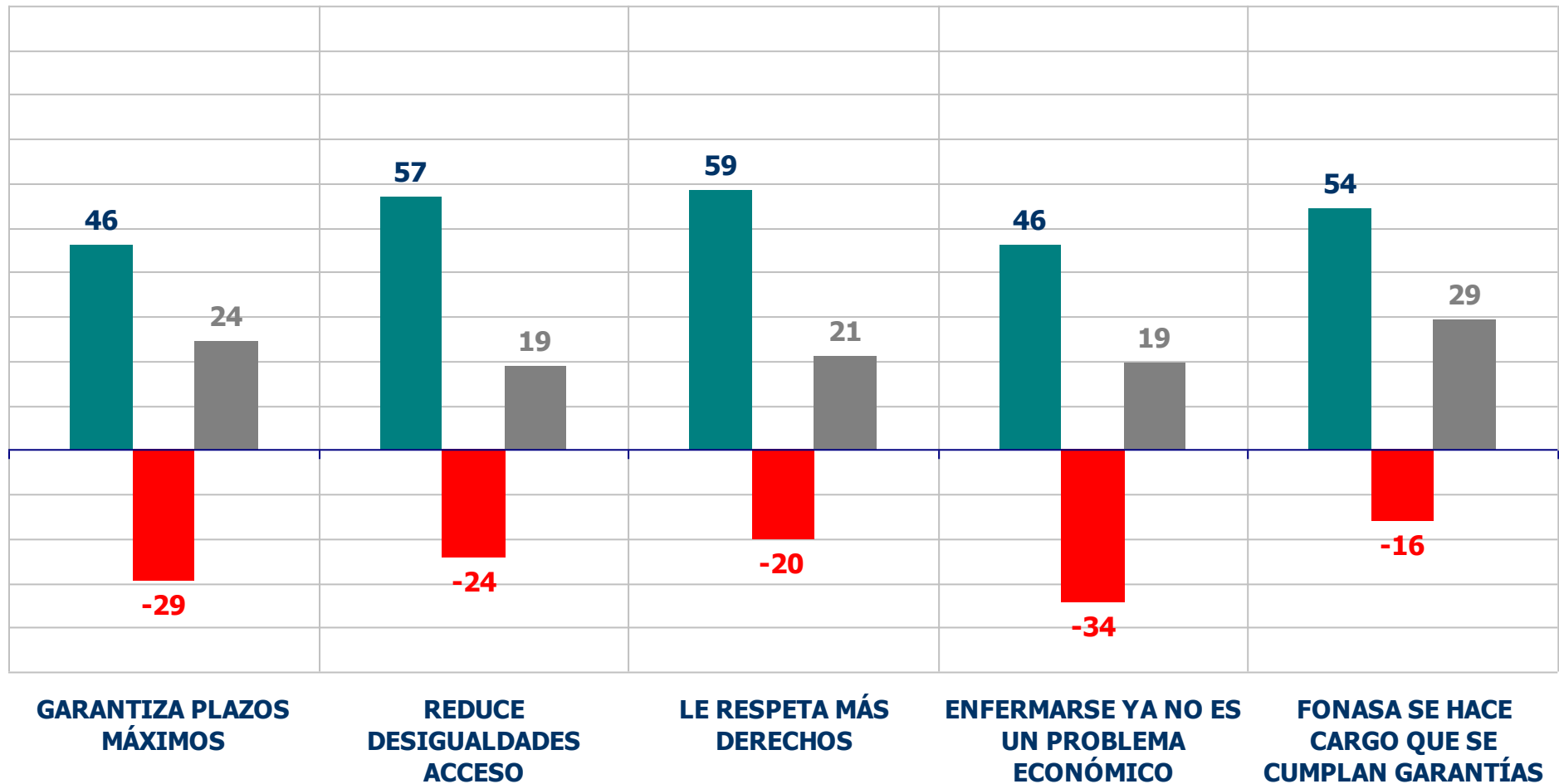
TOTAL MUESTRA

70

■ Si

■ No

■ No sabe / No responden



Sabe que con el Auge...

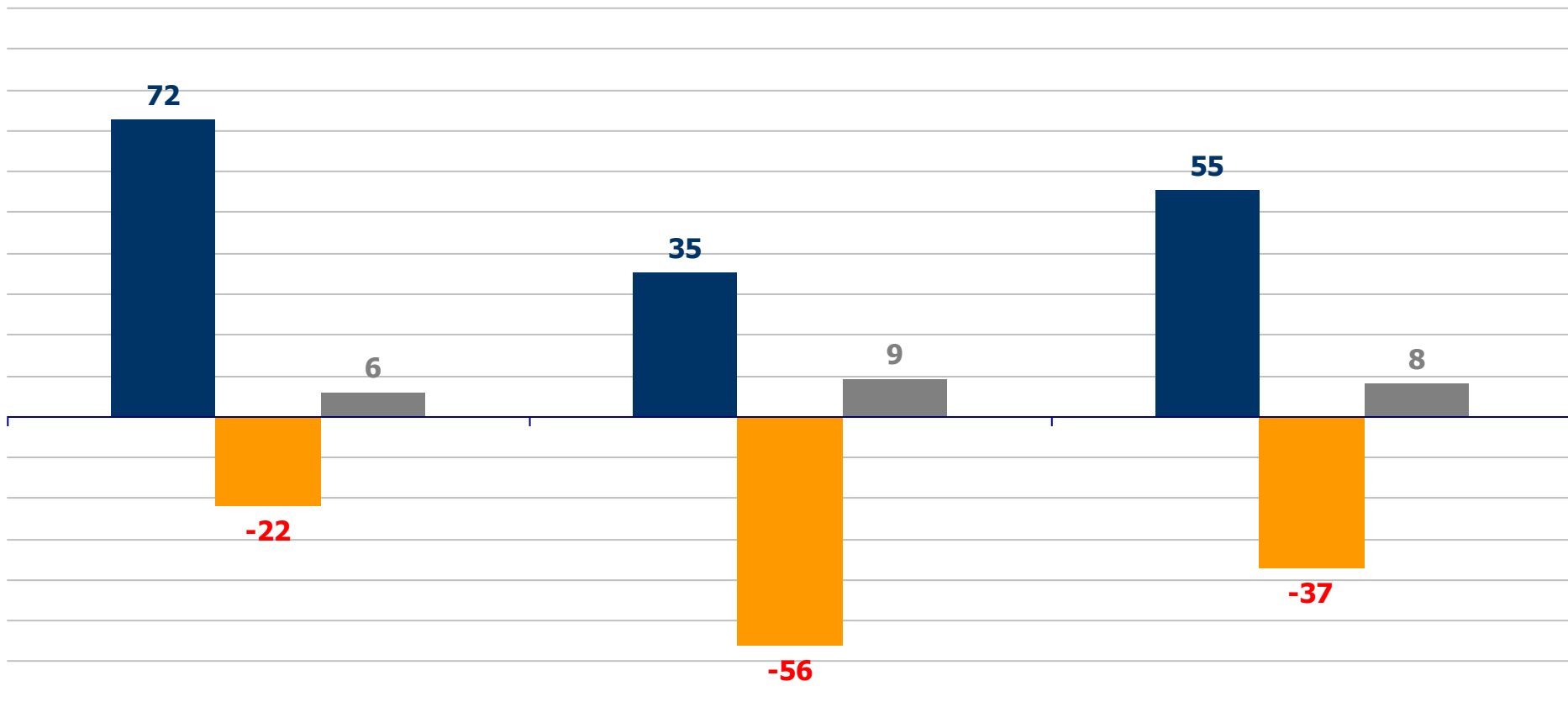
TOTAL MUESTRA

71

■ Si

■ No

■ No responde



TIENE DERECHOS Y BENEFICIOS POR LEY

EL MÉDICO DEBE INFORMARLE POR ESCRITO SUS GARANTÍAS ESPECÍFICAS

DEBE ACCEDER AL CONSULTORIO DONDE ESTÁ INSCRITO

¿Qué tan protegido se siente Ud. con el plan Auge?

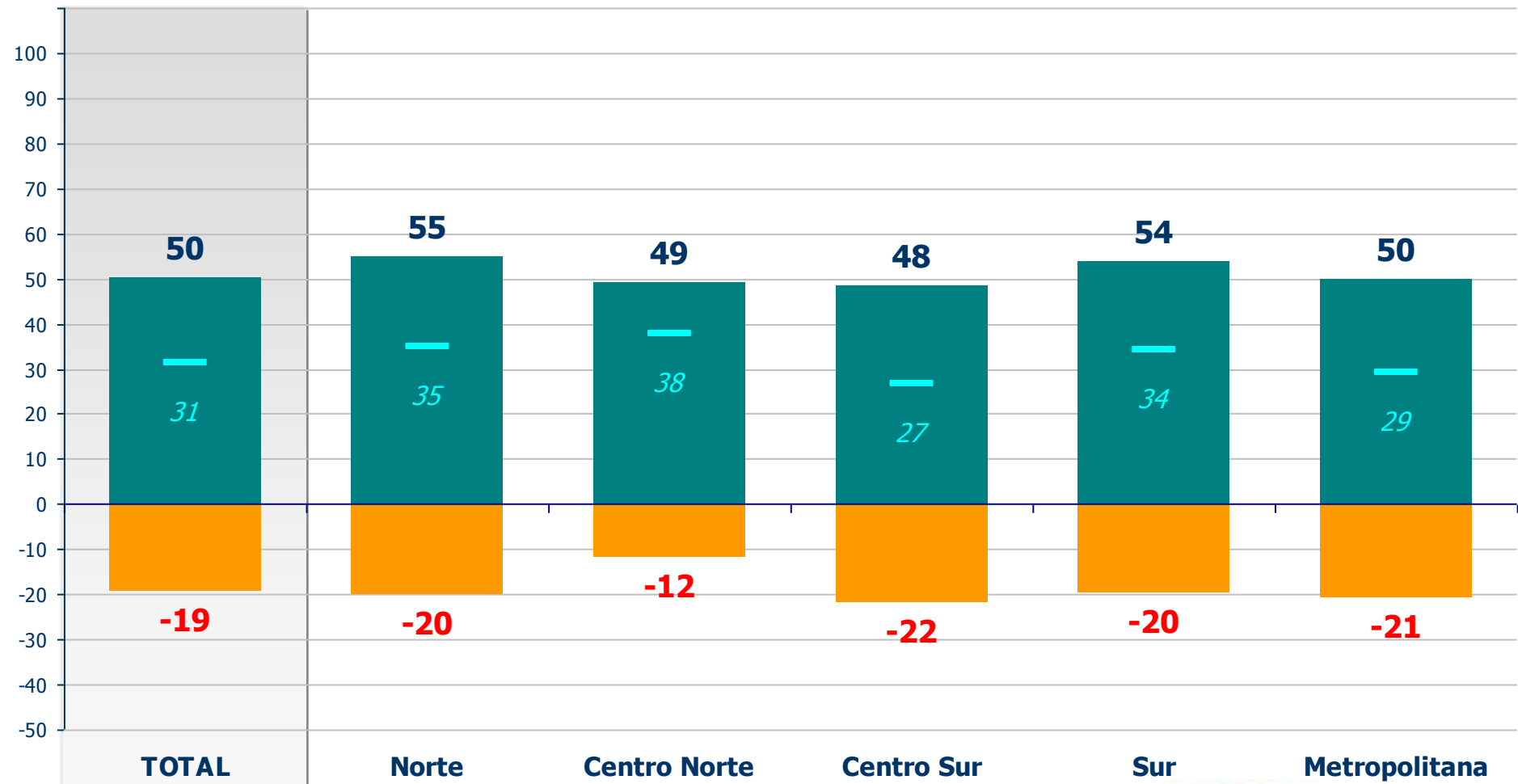
SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

72

■ 6 y 7

■ 1 a 4%

— Neta



¿Qué tan protegido se siente Ud. con el plan Auge?

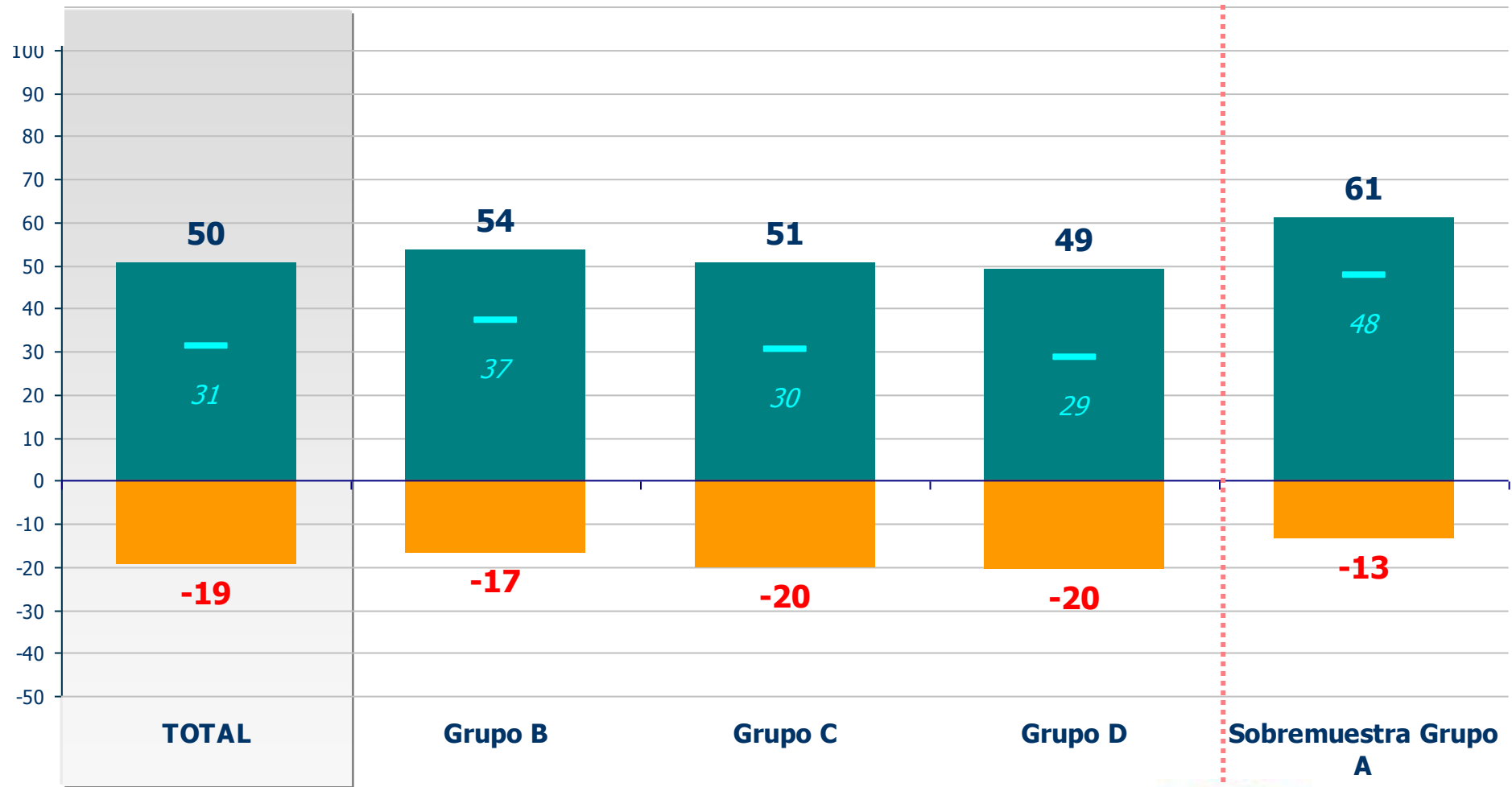
SEGÚN GRUPO FONASA

73

■ 5, 6 y 7 %

■ 1 a 4%

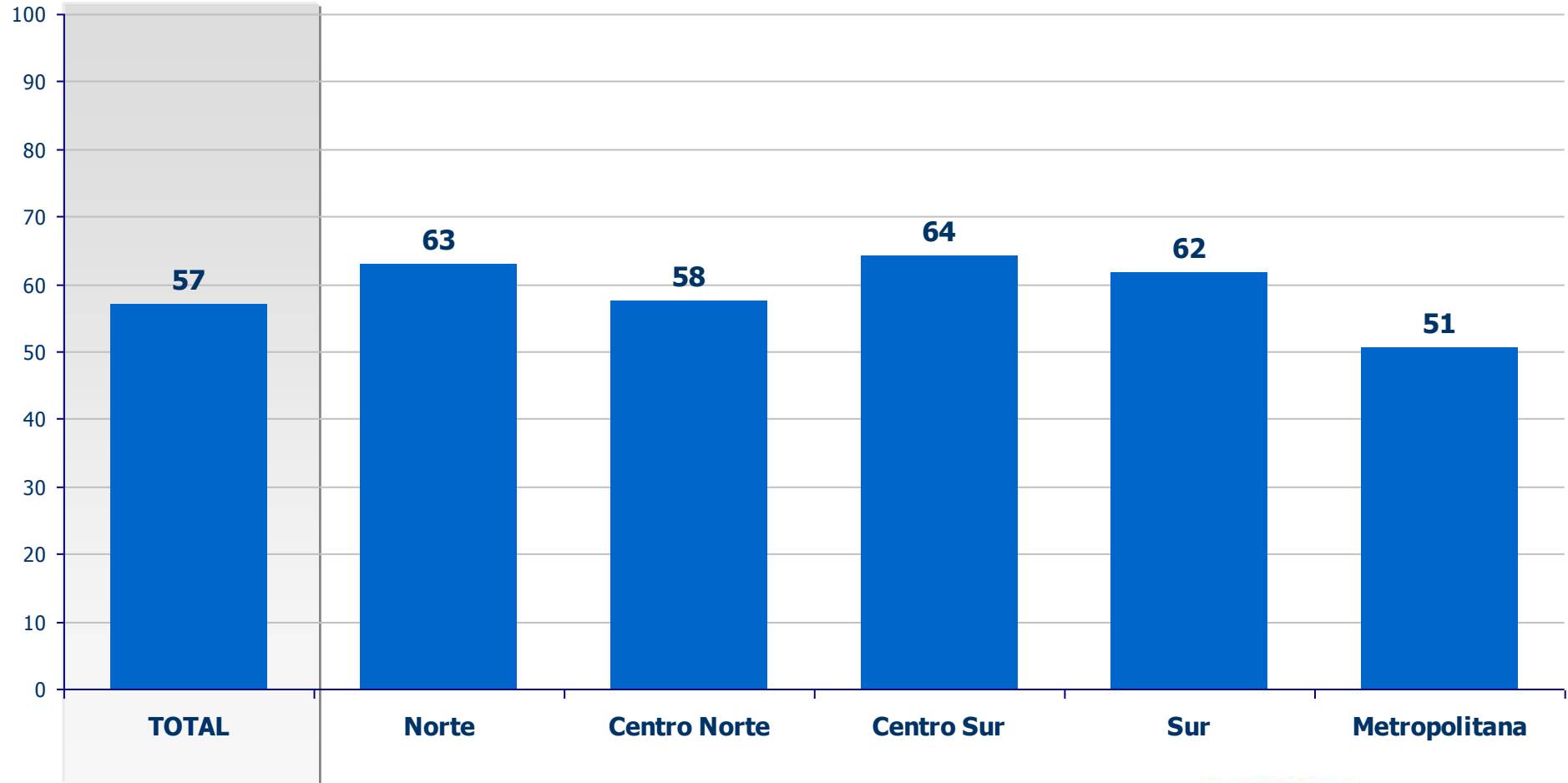
— Neta



Sabría dónde recurrir o informarse para hacer efectivo el AUGE

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí sabría)

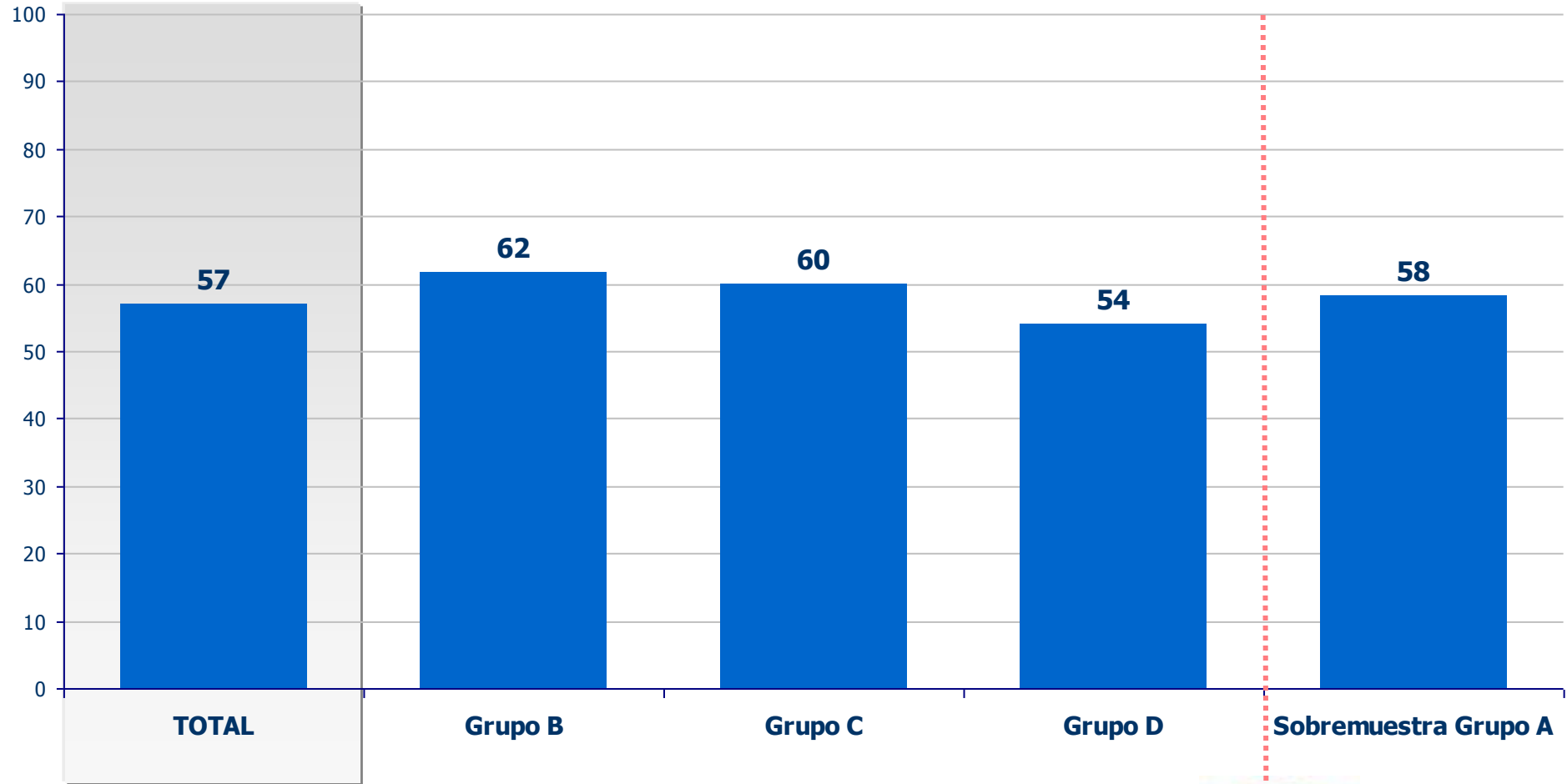
74



Sabría dónde recurrir o informarse para hacer efectivo el Auge

SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí sabría)

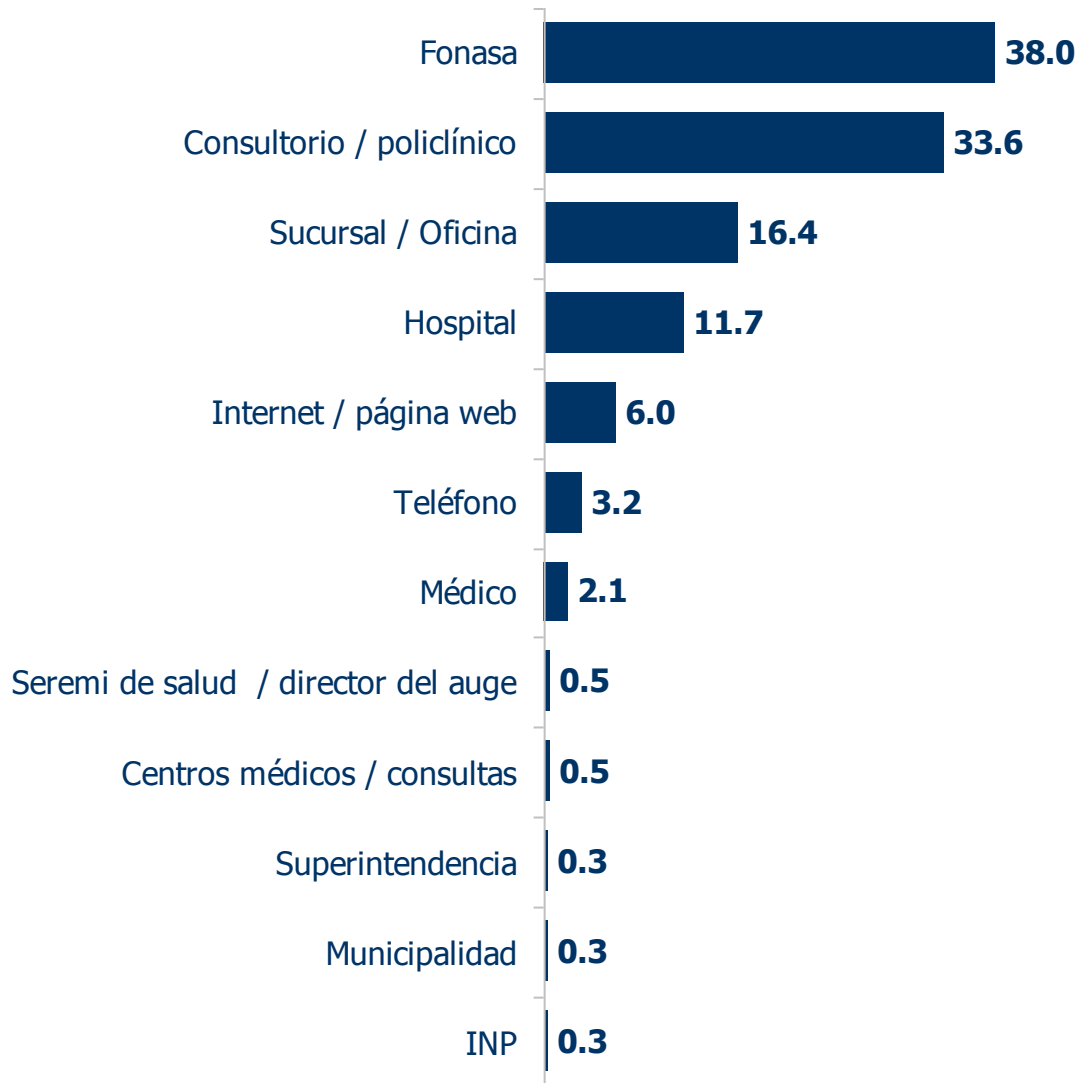
75



Donde recurriría o se informaría para hacer efectivo el Auge - ESPONTÁNEO

BASE: Quienes si sabrían (57%)

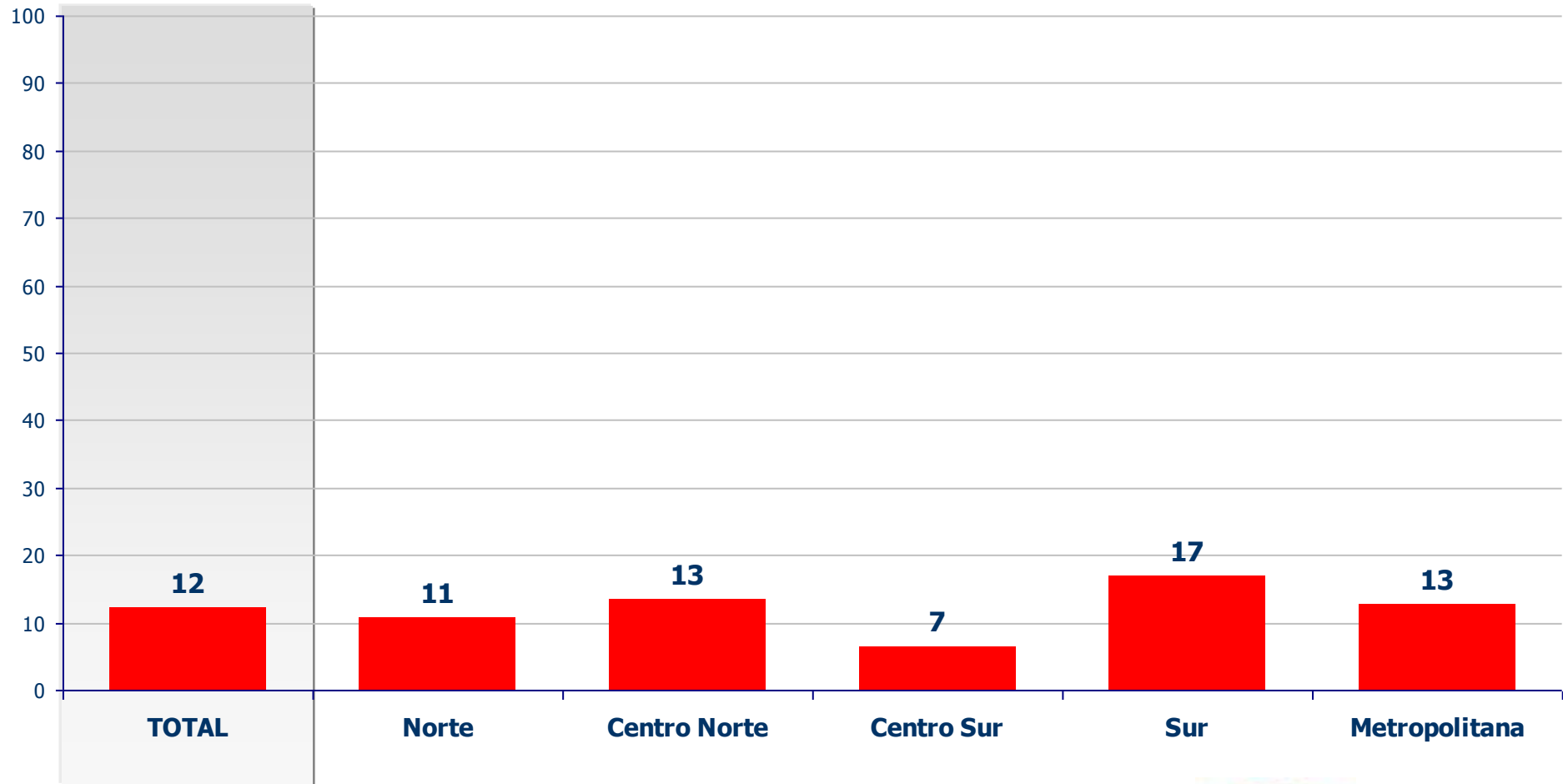
76



Ud. está siendo o ha sido tratado por alguna enfermedad con Auge

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

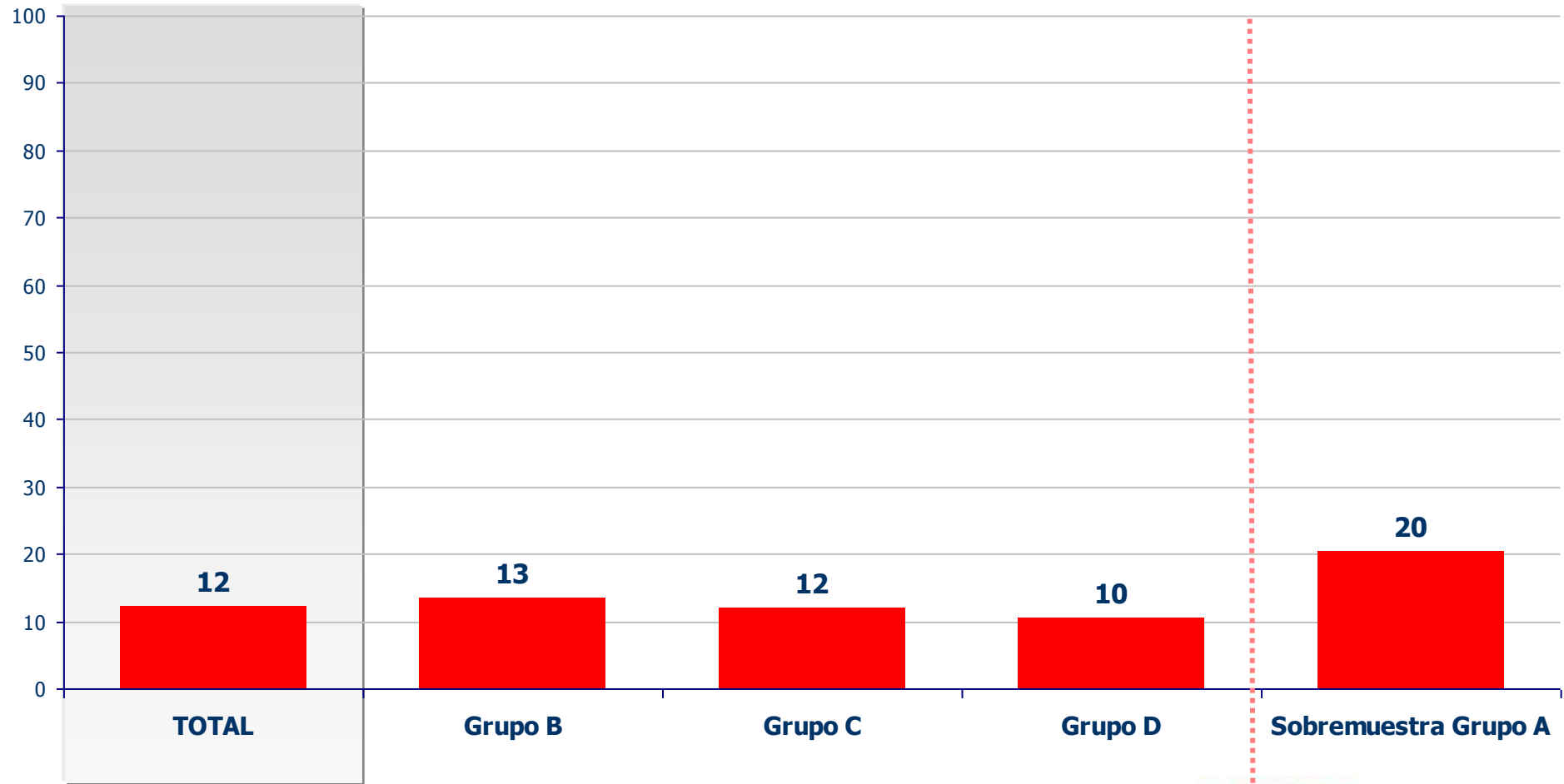
77



Ud. está siendo o ha sido tratado por alguna enfermedad con Auge

SEGÚN GRUPO FONASA (% SÍ)

78



Evaluación atributos de atención del Auge

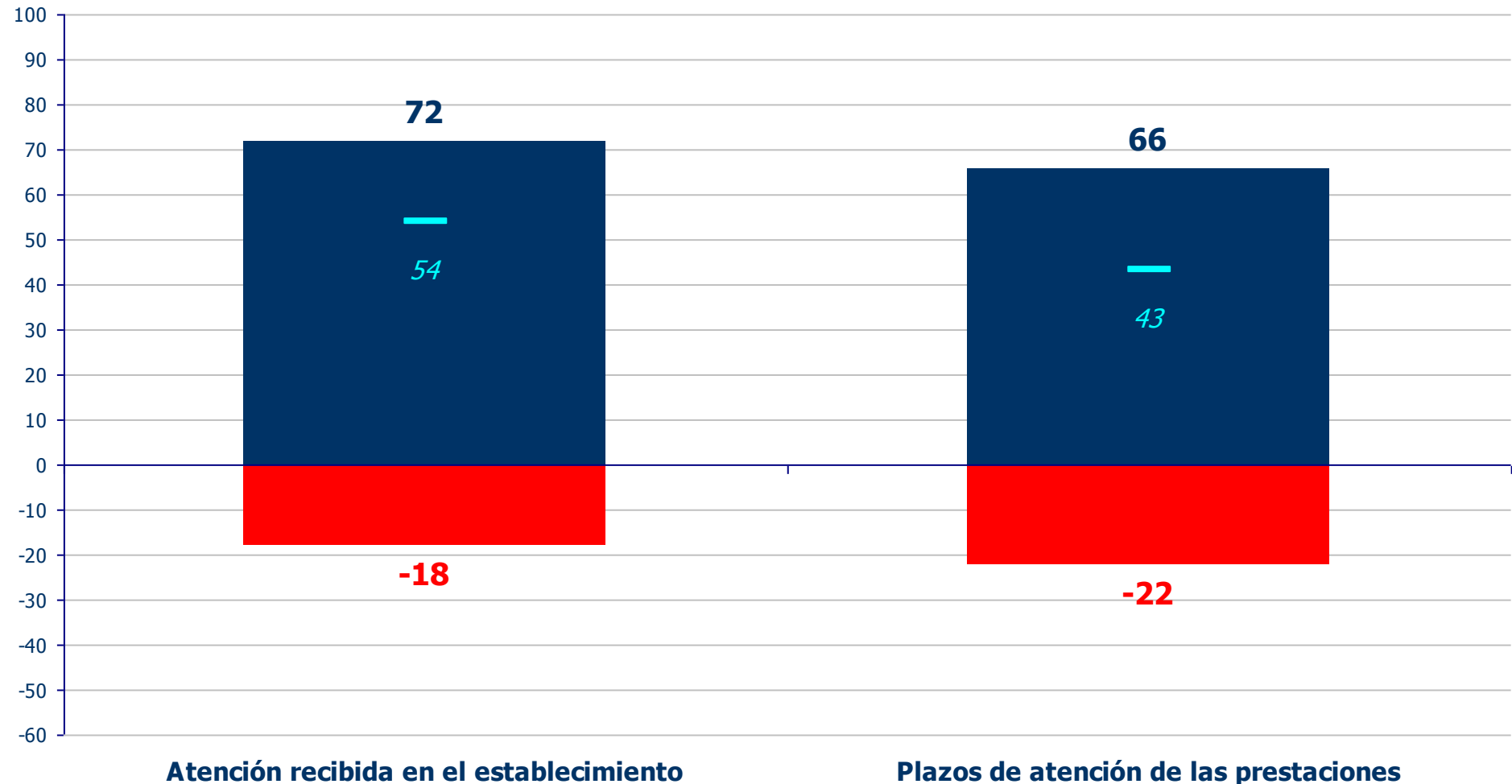
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

79

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Evaluación atención recibida en establecimiento que recibe el Auge – SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

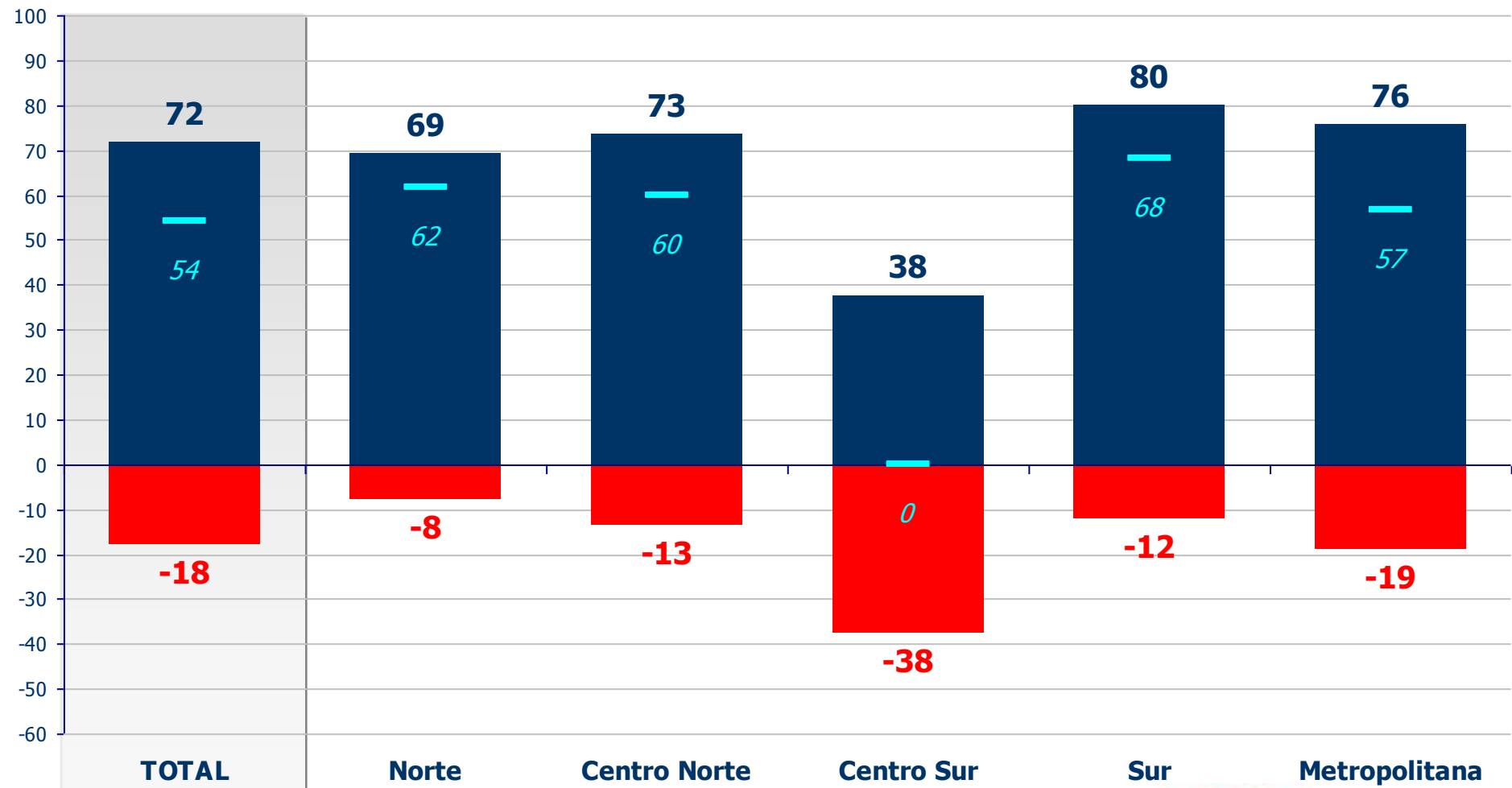
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

80

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Evaluación atención recibida en establecimiento que recibe el Auge – SEGÚN GRUPO FONASA

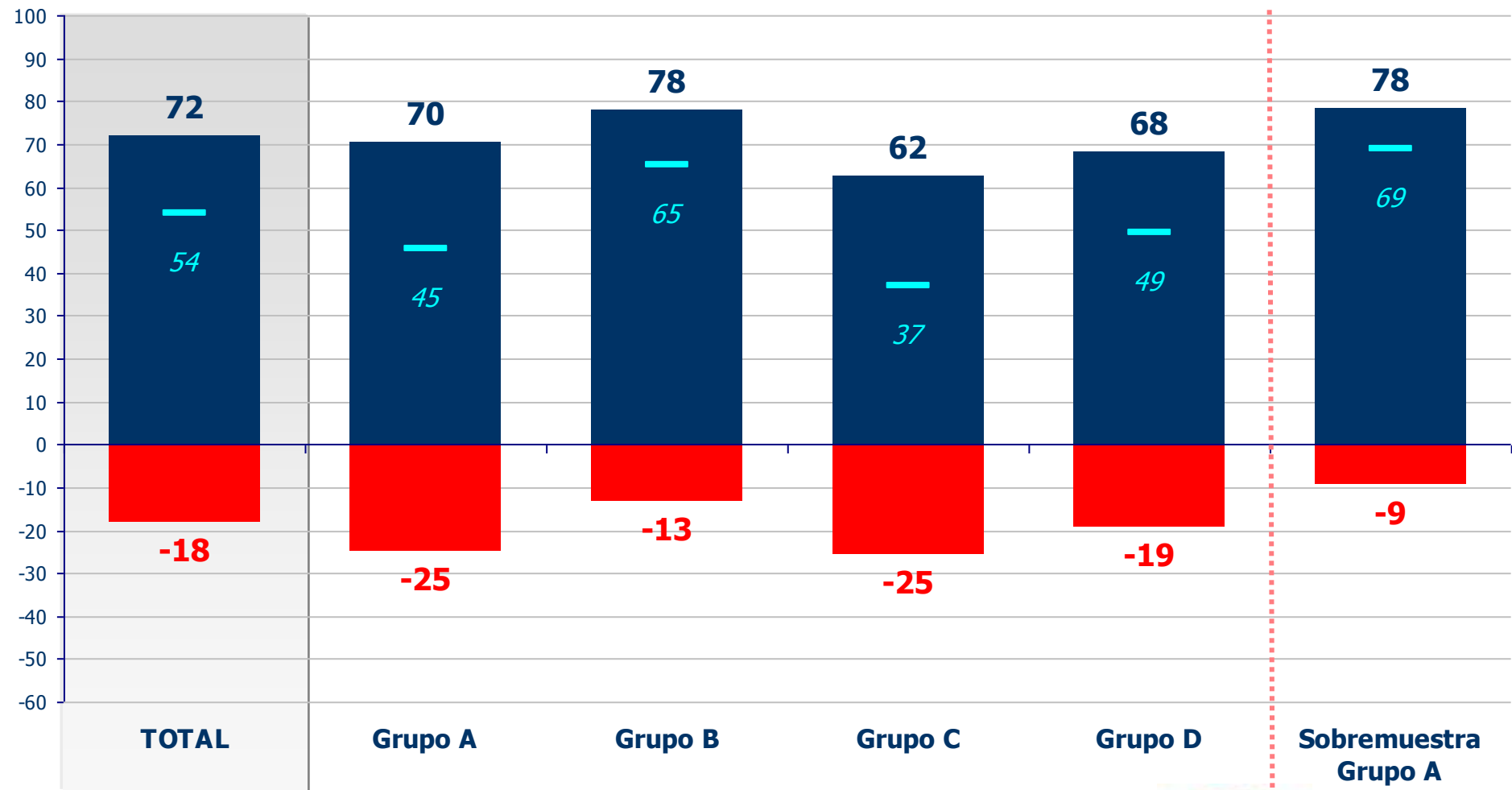
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

81

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Evaluación plazos de atención en la entrega de prestaciones o atenciones de salud recibidas

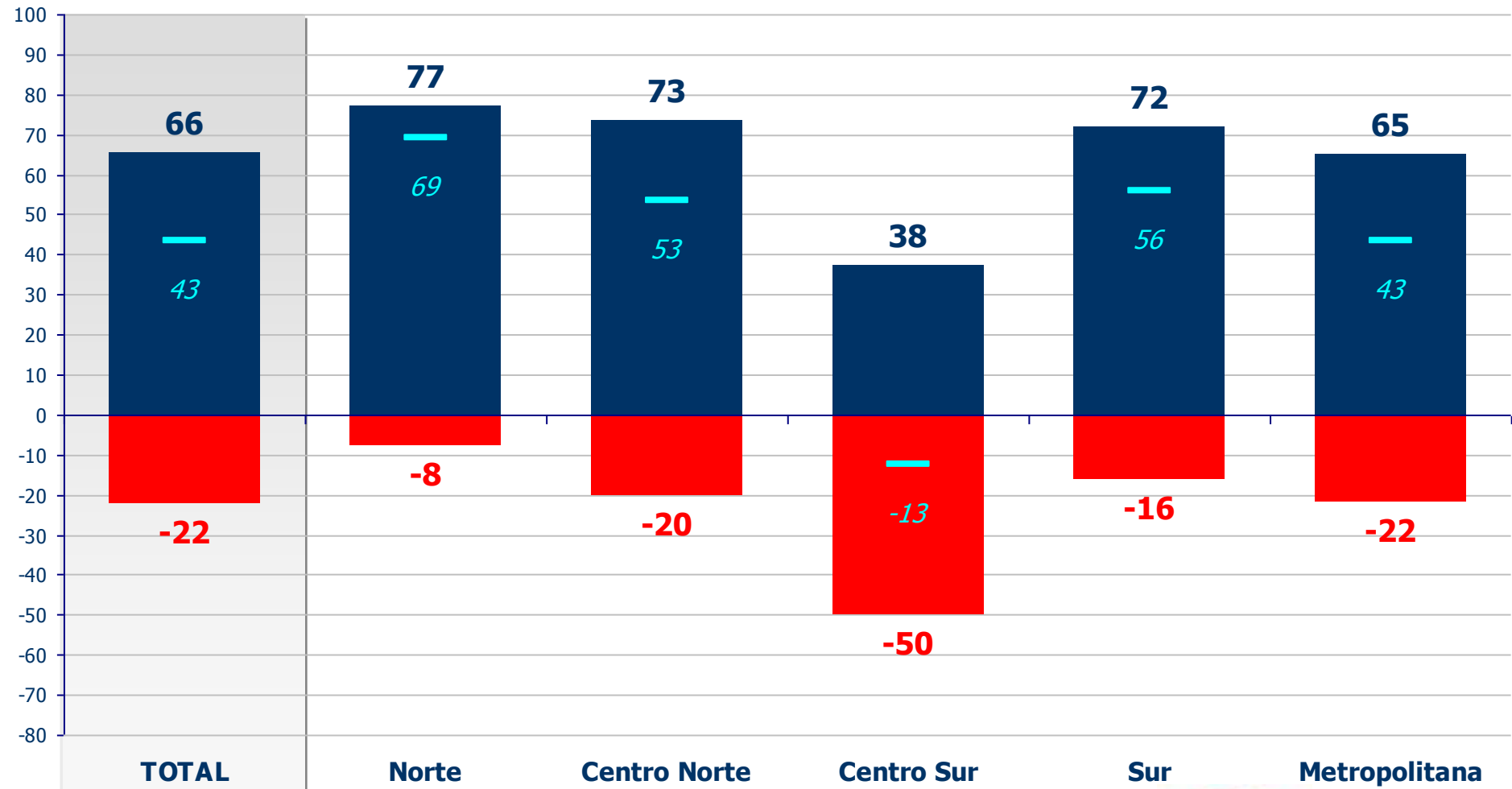
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

82

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



Evaluación plazos de atención en la entrega de prestaciones o atenciones de salud recibidas

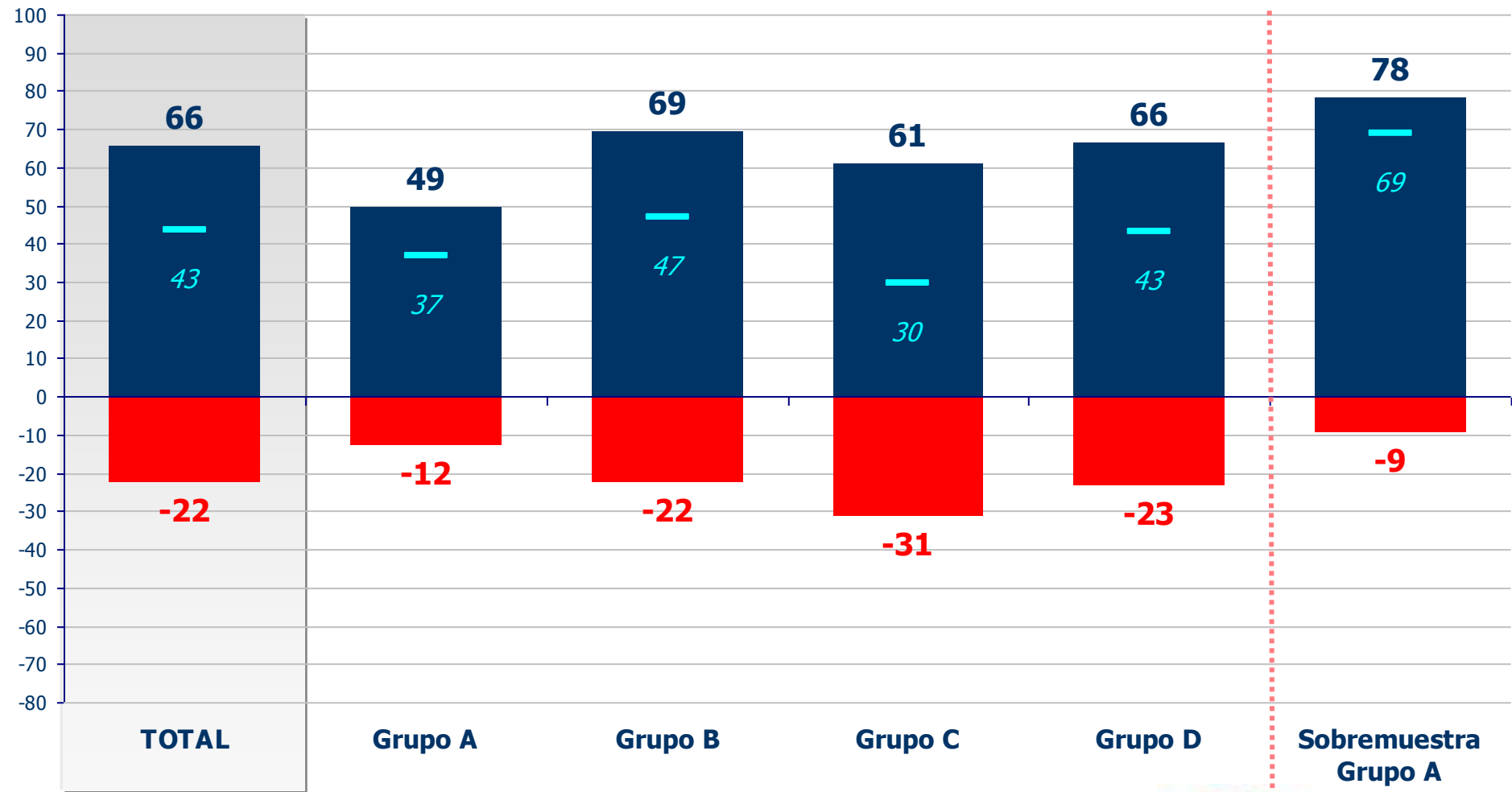
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con AUGE (12%)

83

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



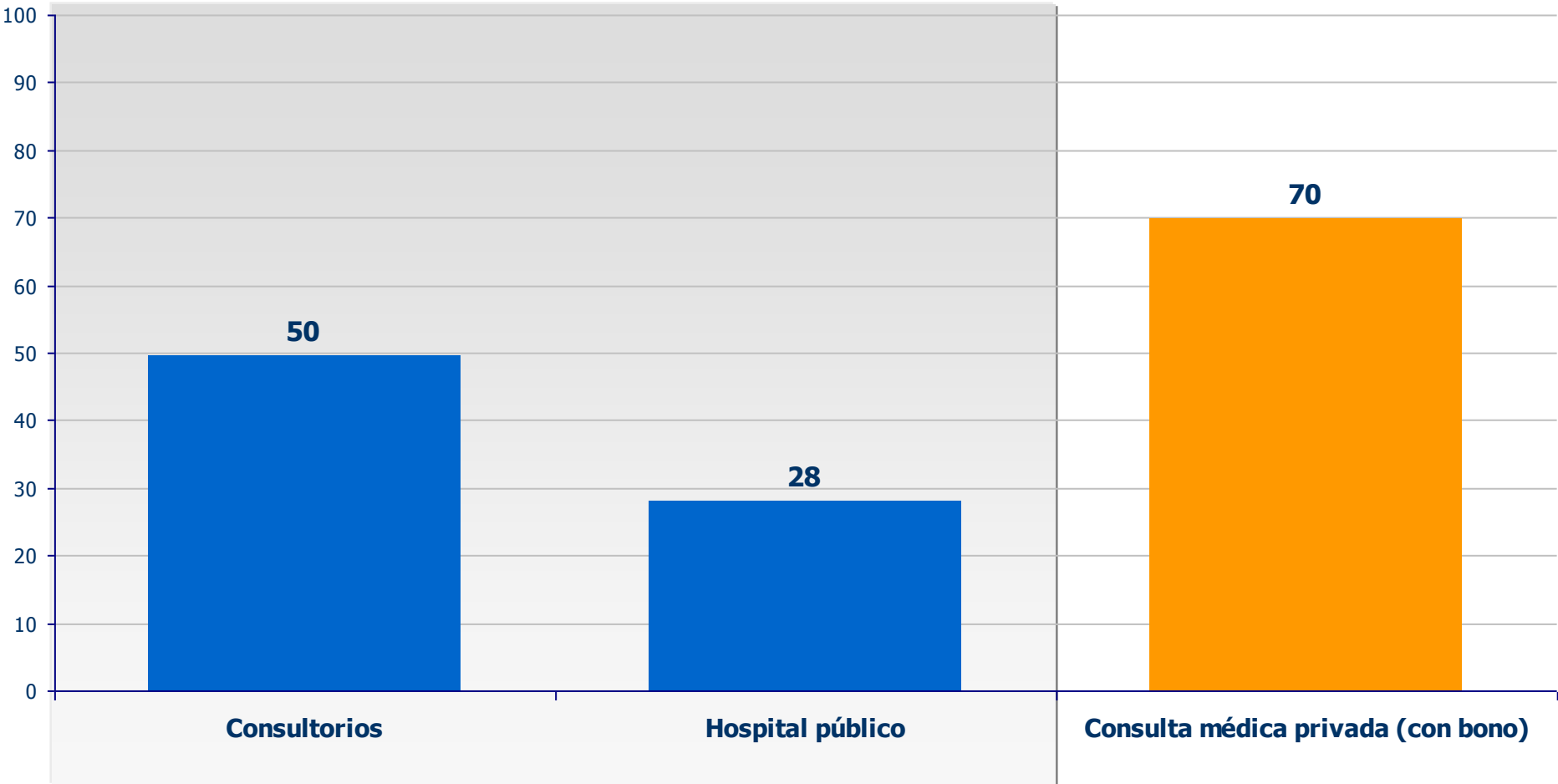


LIBRE ELECCIÓN

Quando requiere atención médica... ¿Dónde accede?

Base: Total Grupos B, C y D

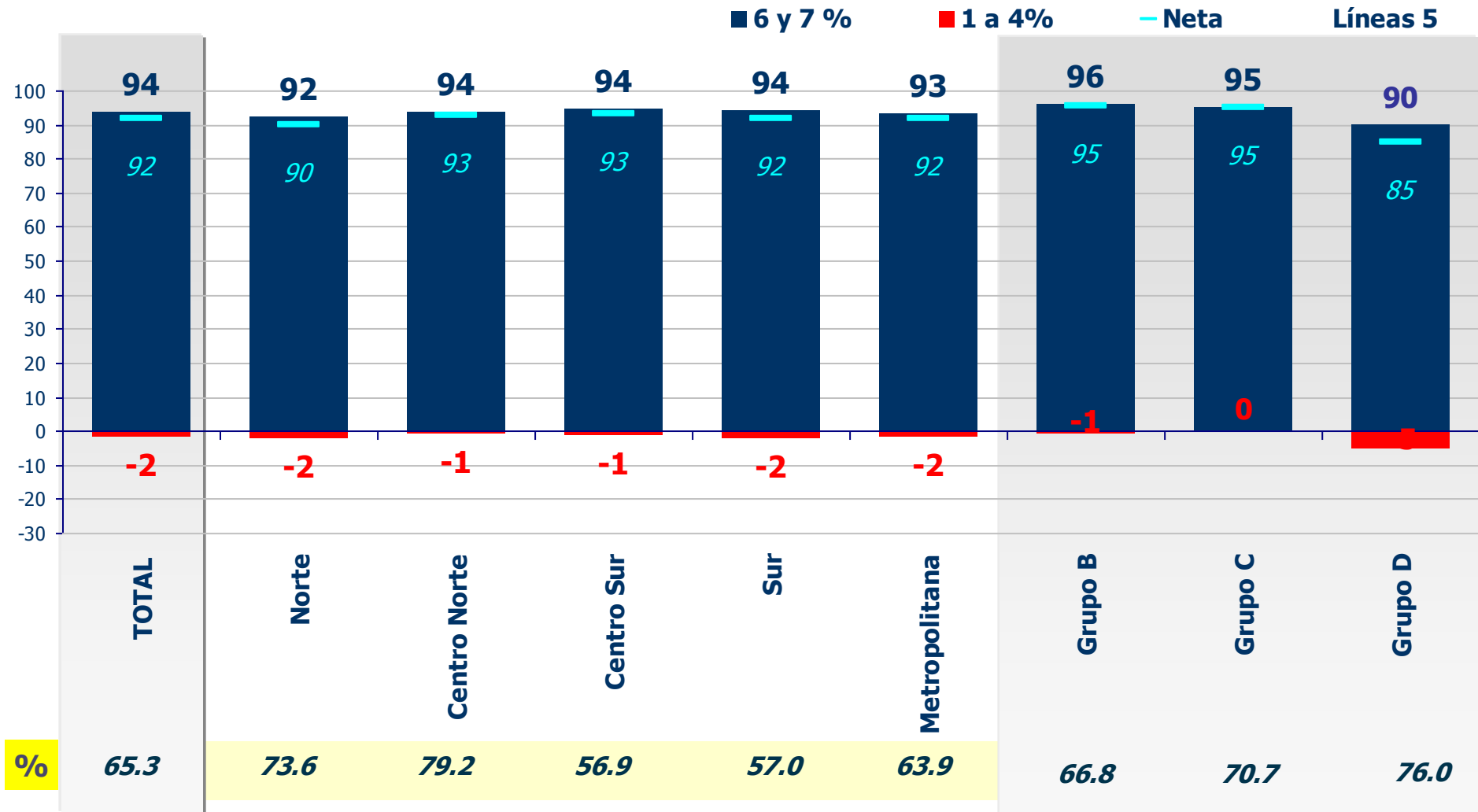
85



Disposición a tener un médico de familia con derivación a especialista

Base: Quienes acceden a consulta médica y pertenecen a Grupo B, C o D

86



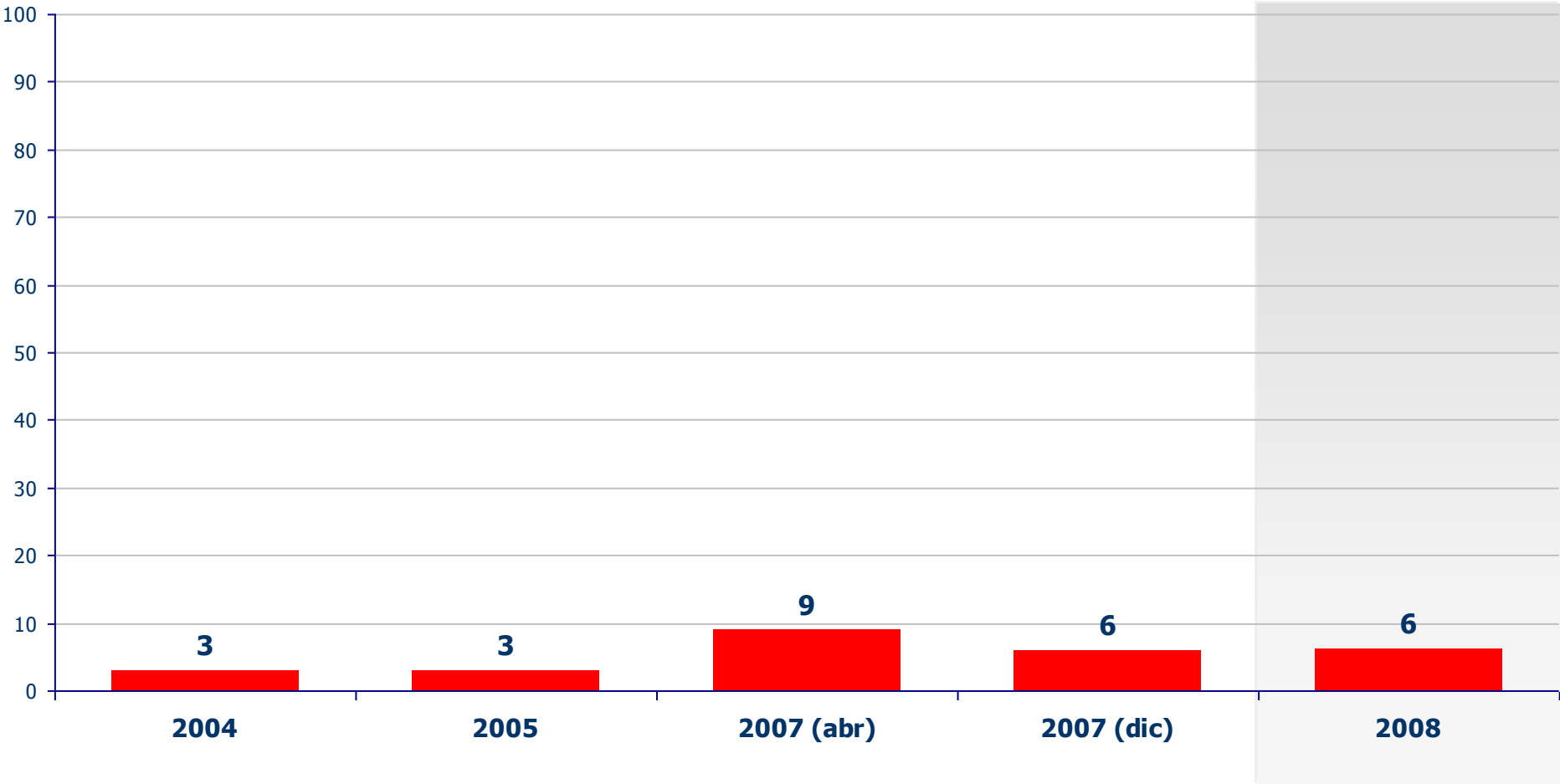


RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

TOTAL MUESTRA (% Sí) - EVOLUTIVO

88

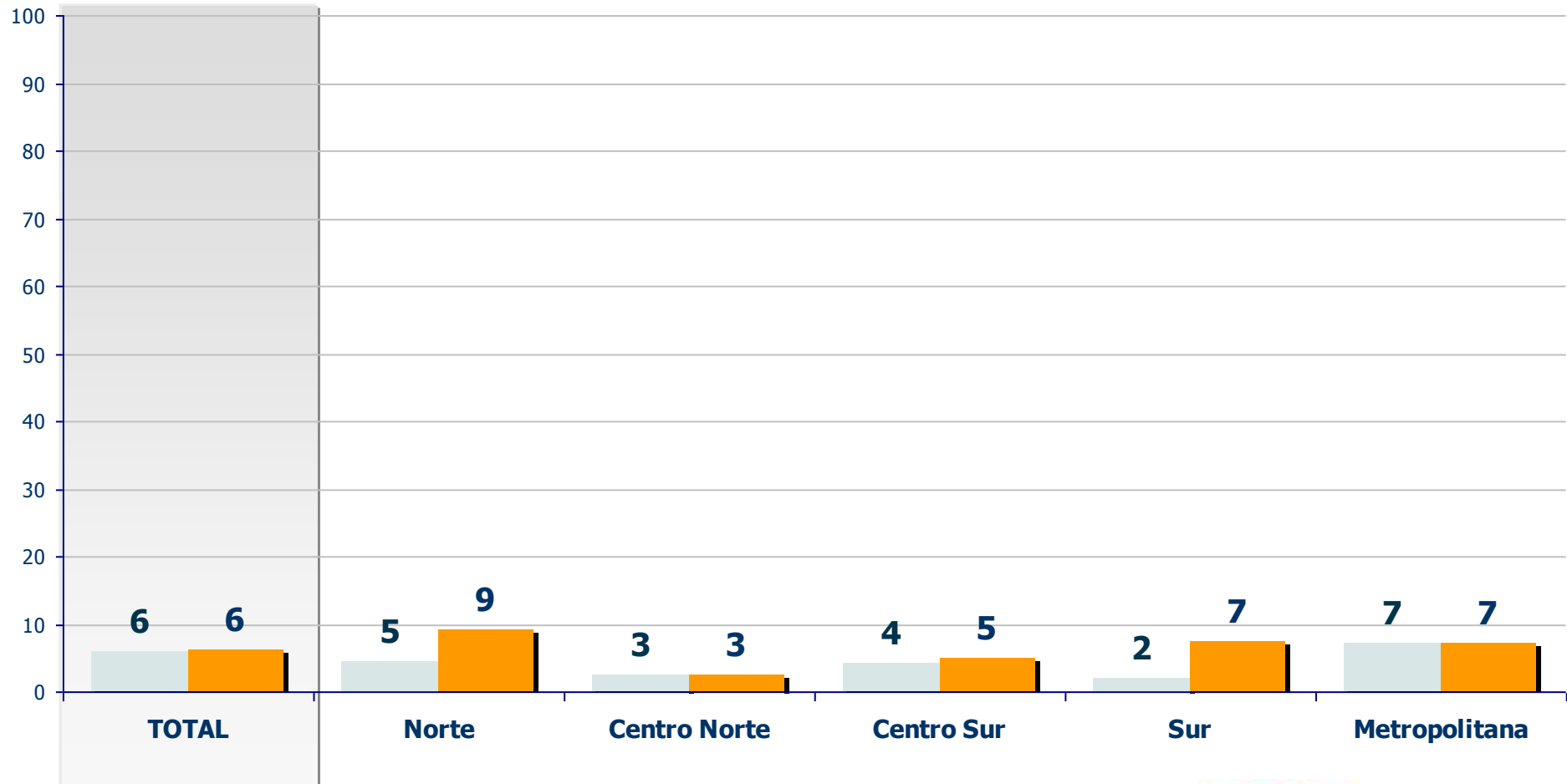


Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

89

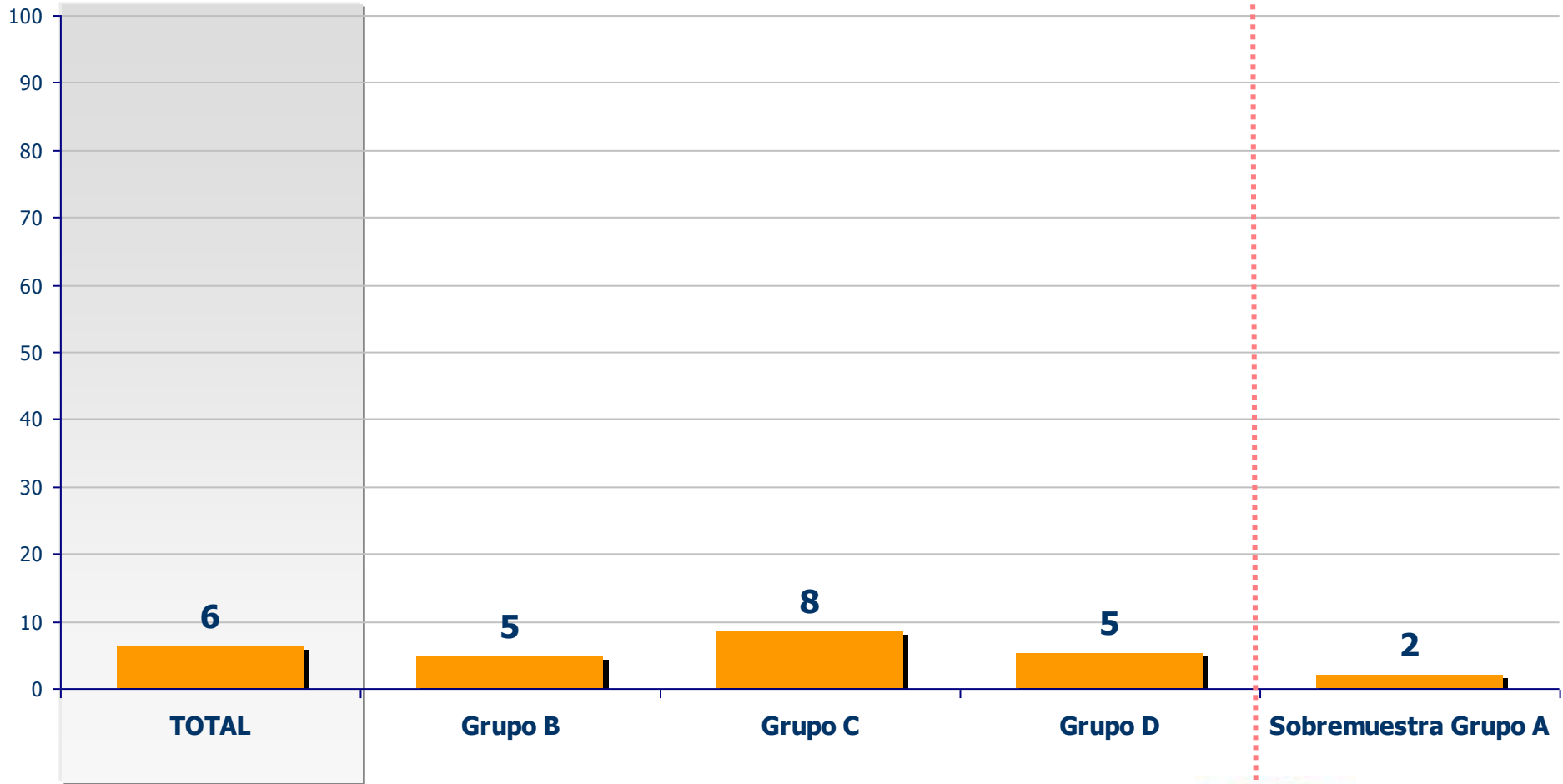
■ % Sí 2007 ■ % Si 2008



Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí)

90



Descripción de problemas

BASE: Quienes han tenido problemas (6%)

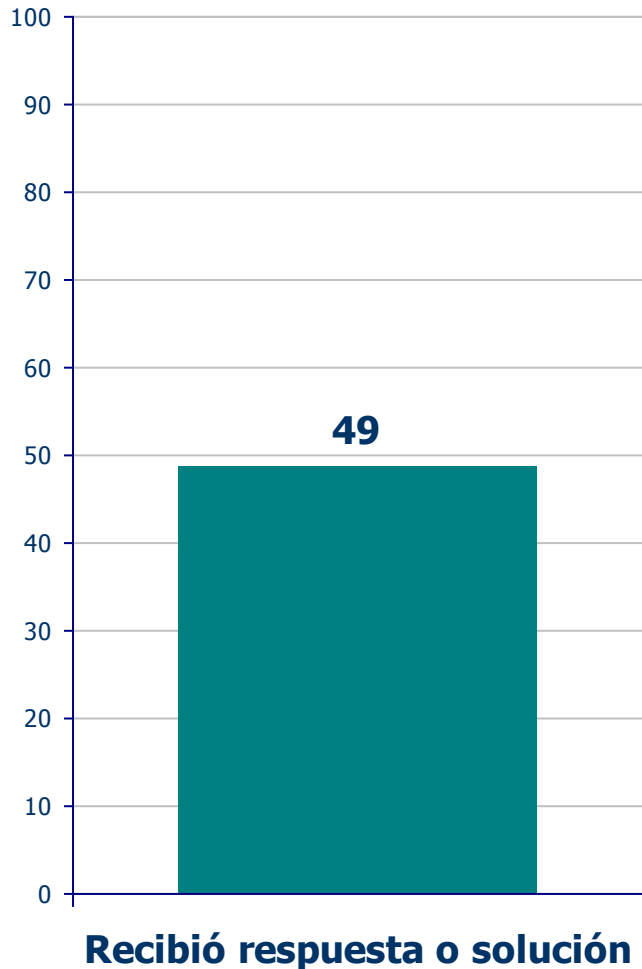
91



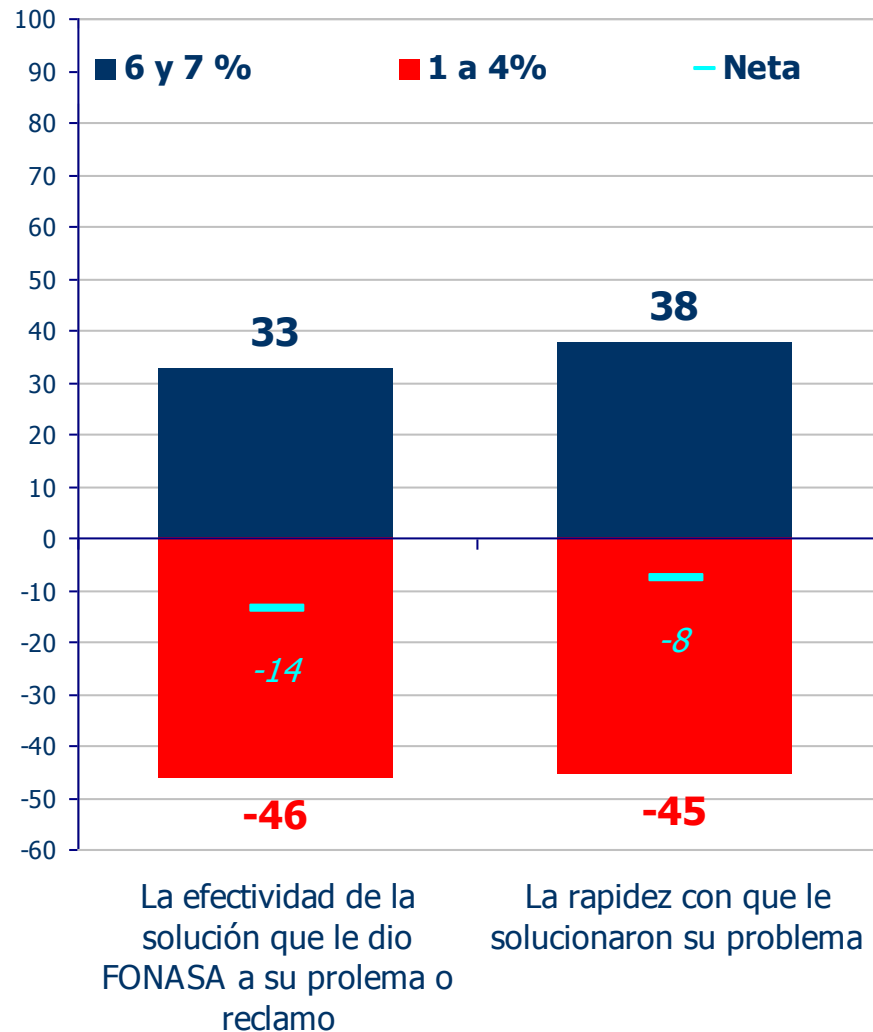
Respecto a la solución de problemas:

Base: Quienes han tenido problemas (6%) / quienes recibieron respuesta (2.9%)

92



Evaluación





GRACIAS

Santiago, Enero 2009

Adimark GfK