



# 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

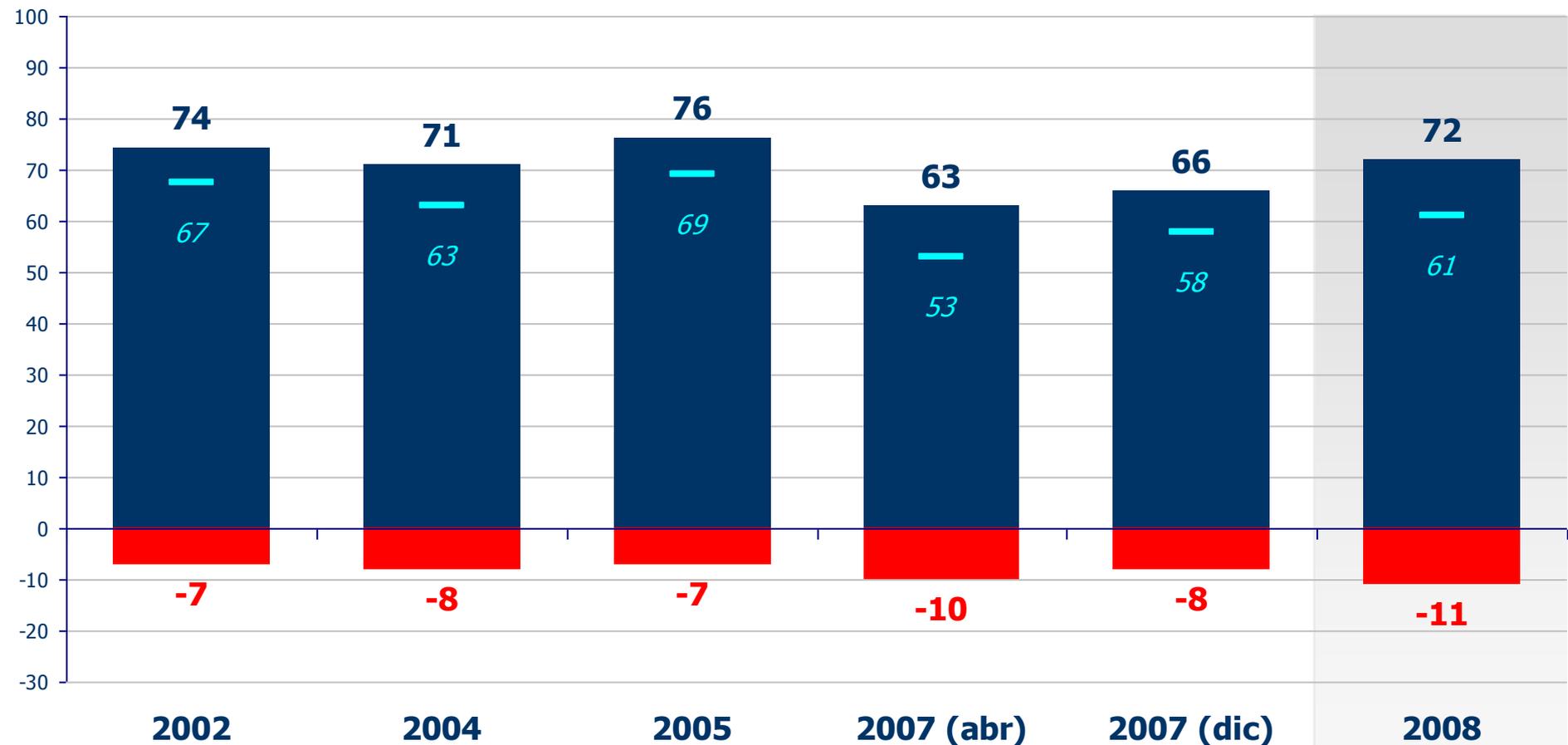
## TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

5

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



ADIMARK

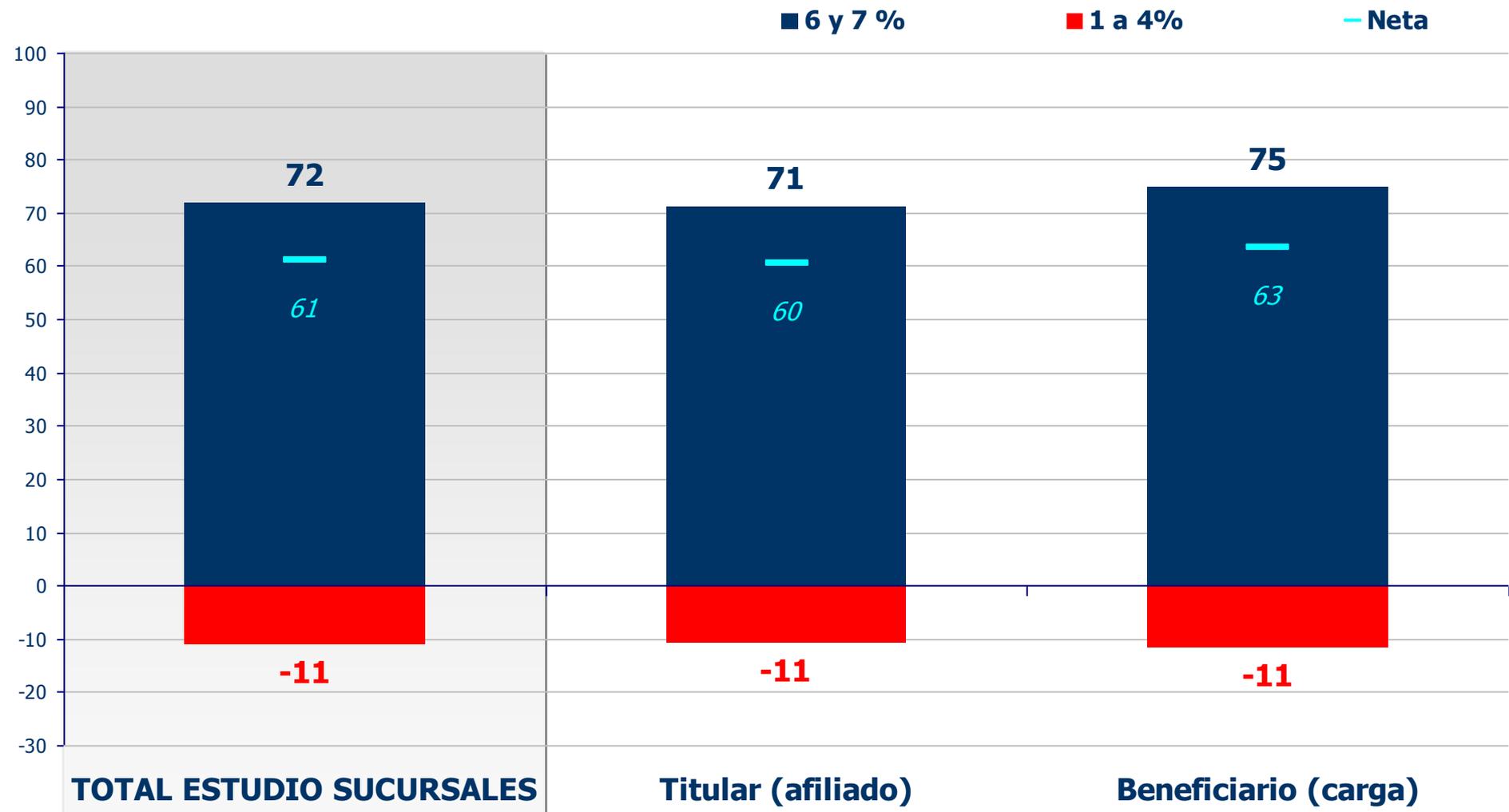


Adimark GfK

# Satisfacción General Servicio Fonasa

## SEGÚN TIPO DE BENEFICIARIO

6



# Satisfacción General Servicio Fonasa

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

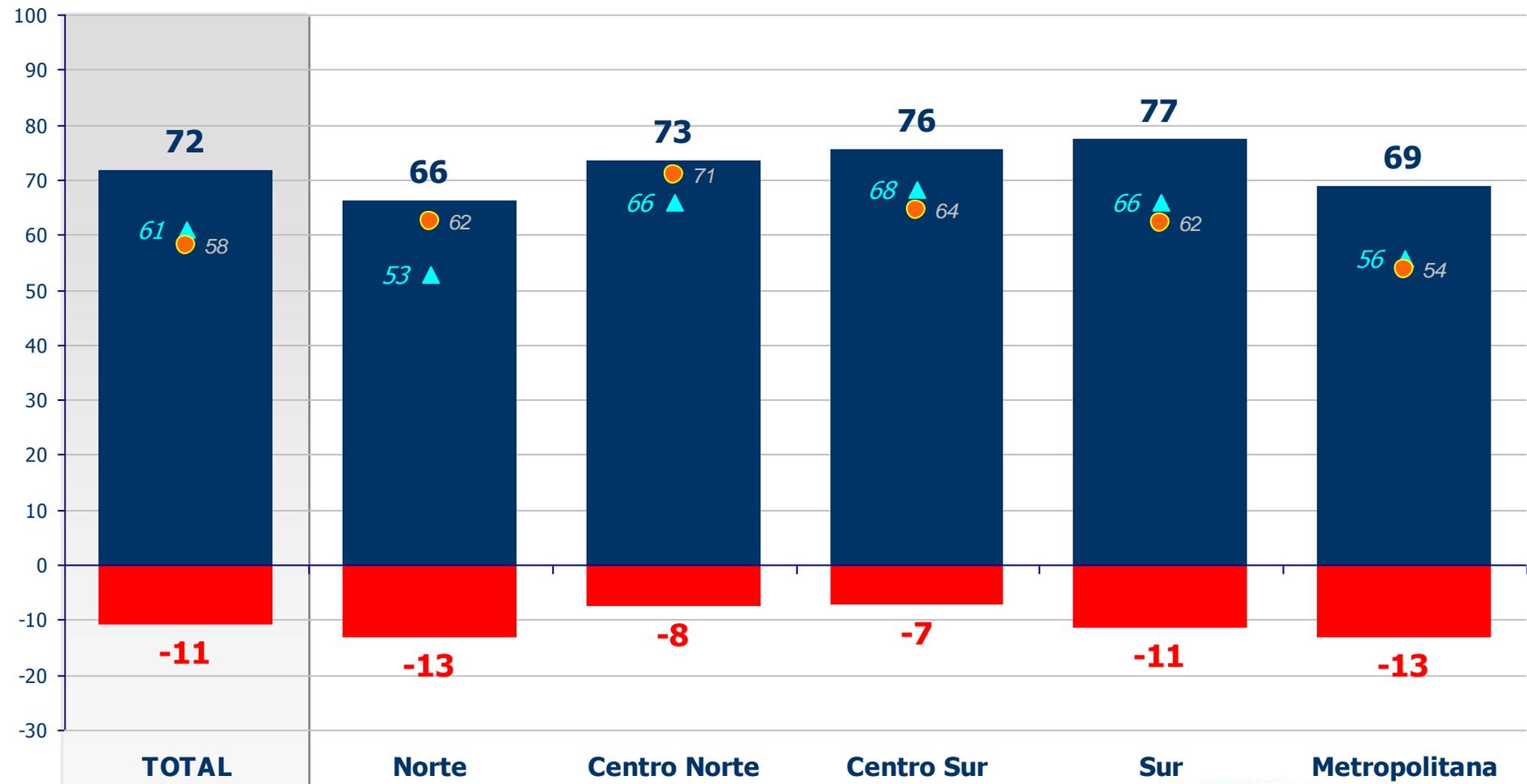
7

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Satisfacción General Servicio Fonasa

## SEGÚN GRUPO FONASA

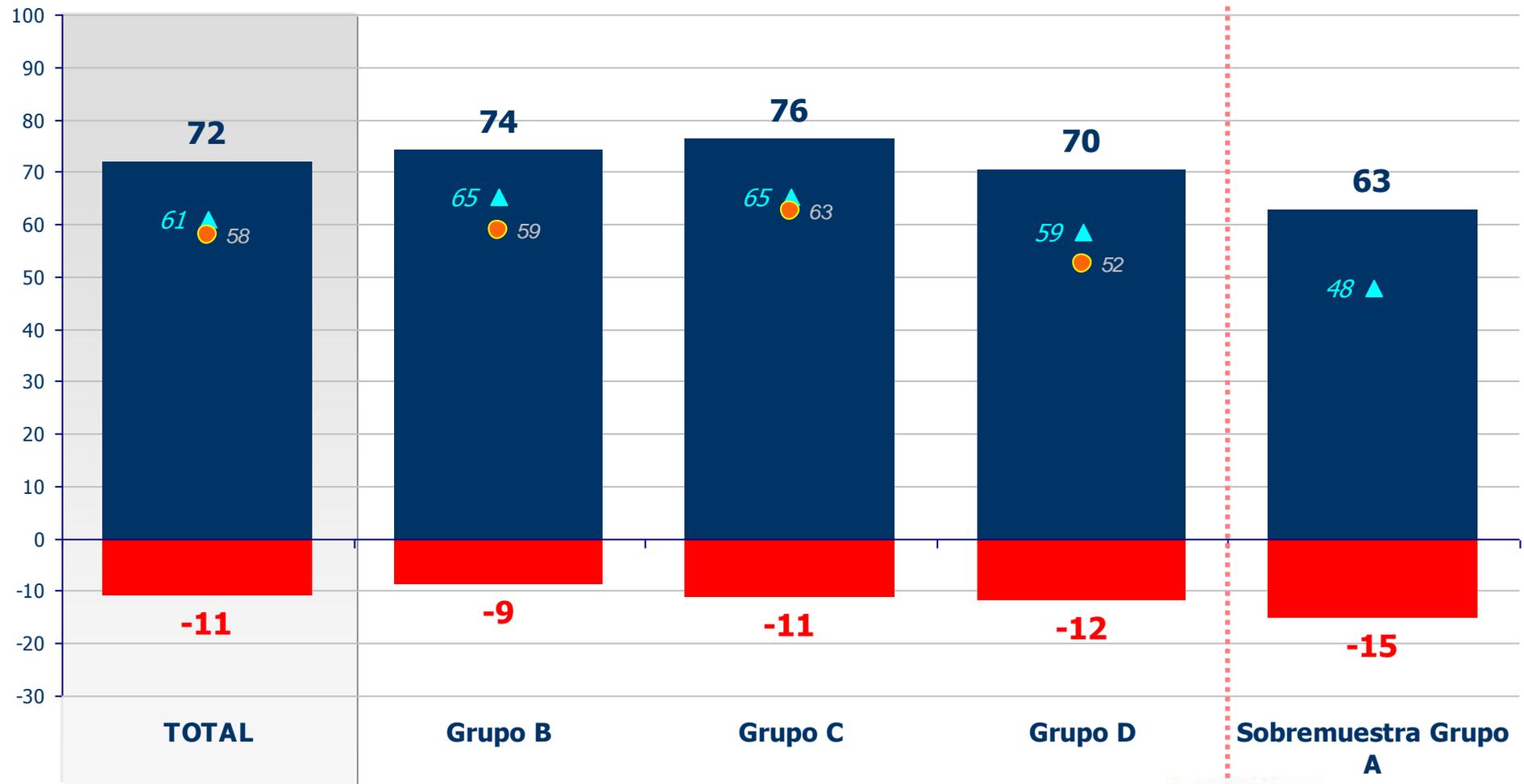
8

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

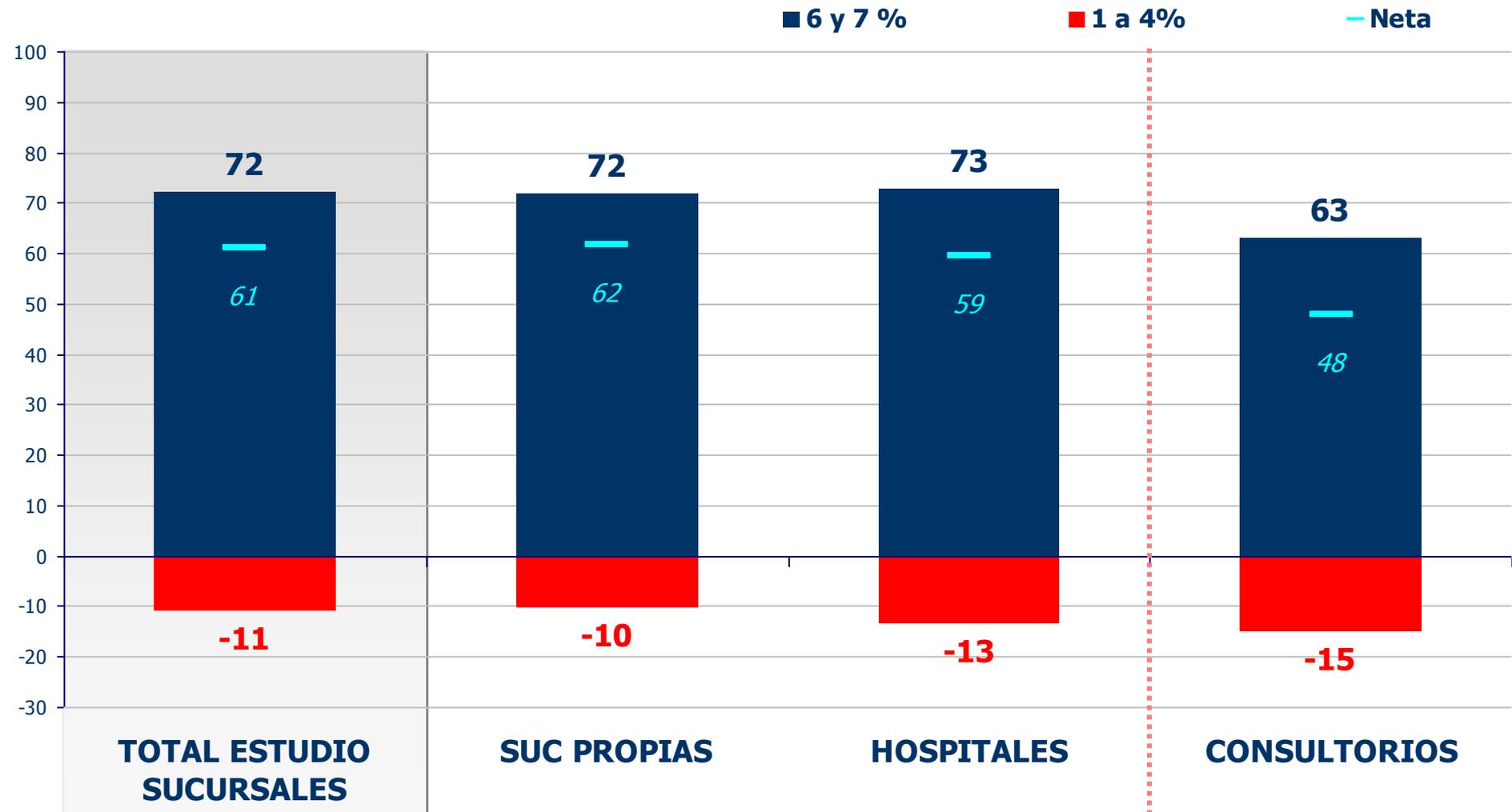
● Neta 2007



# 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%**



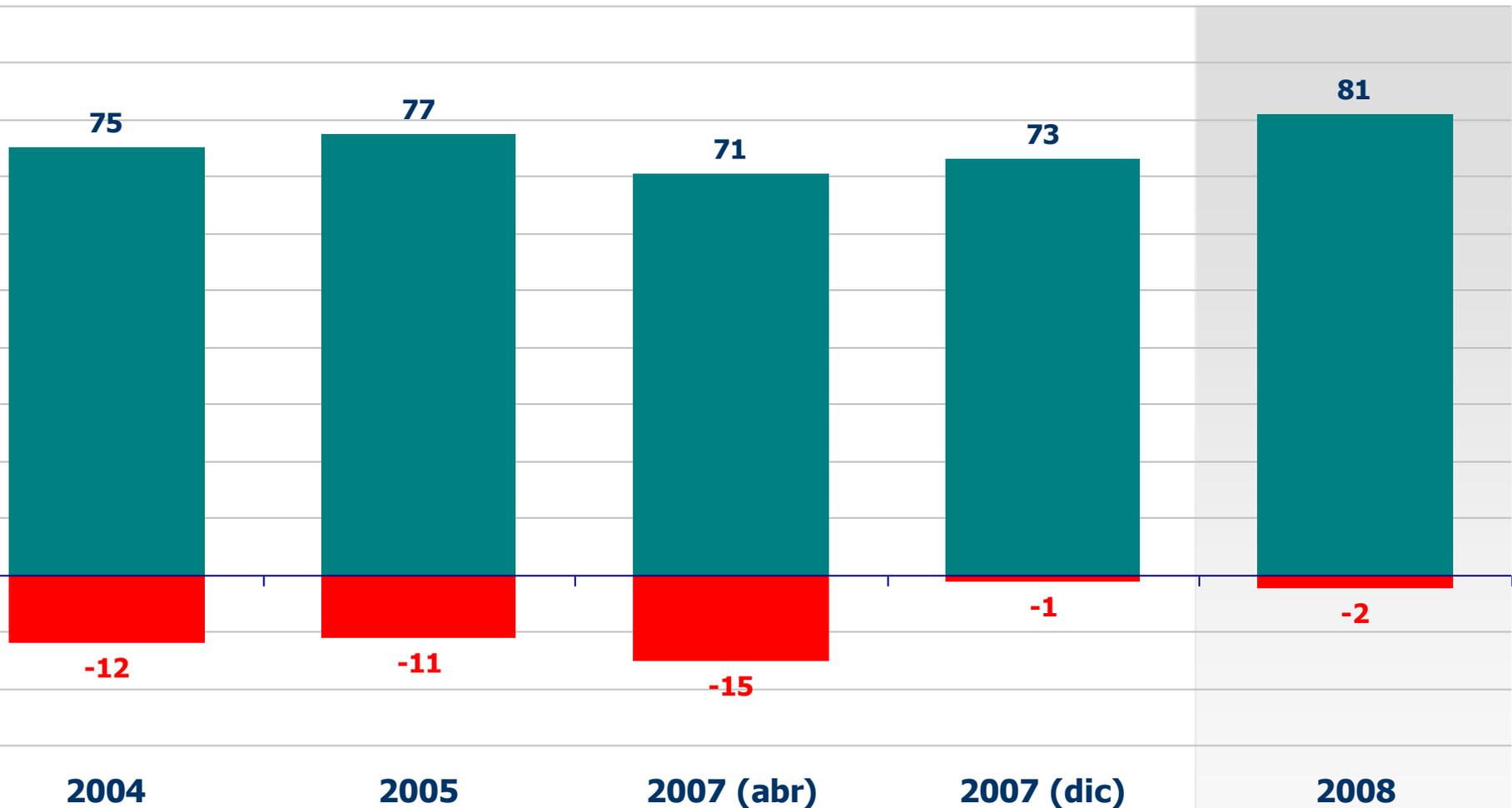
# Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

**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

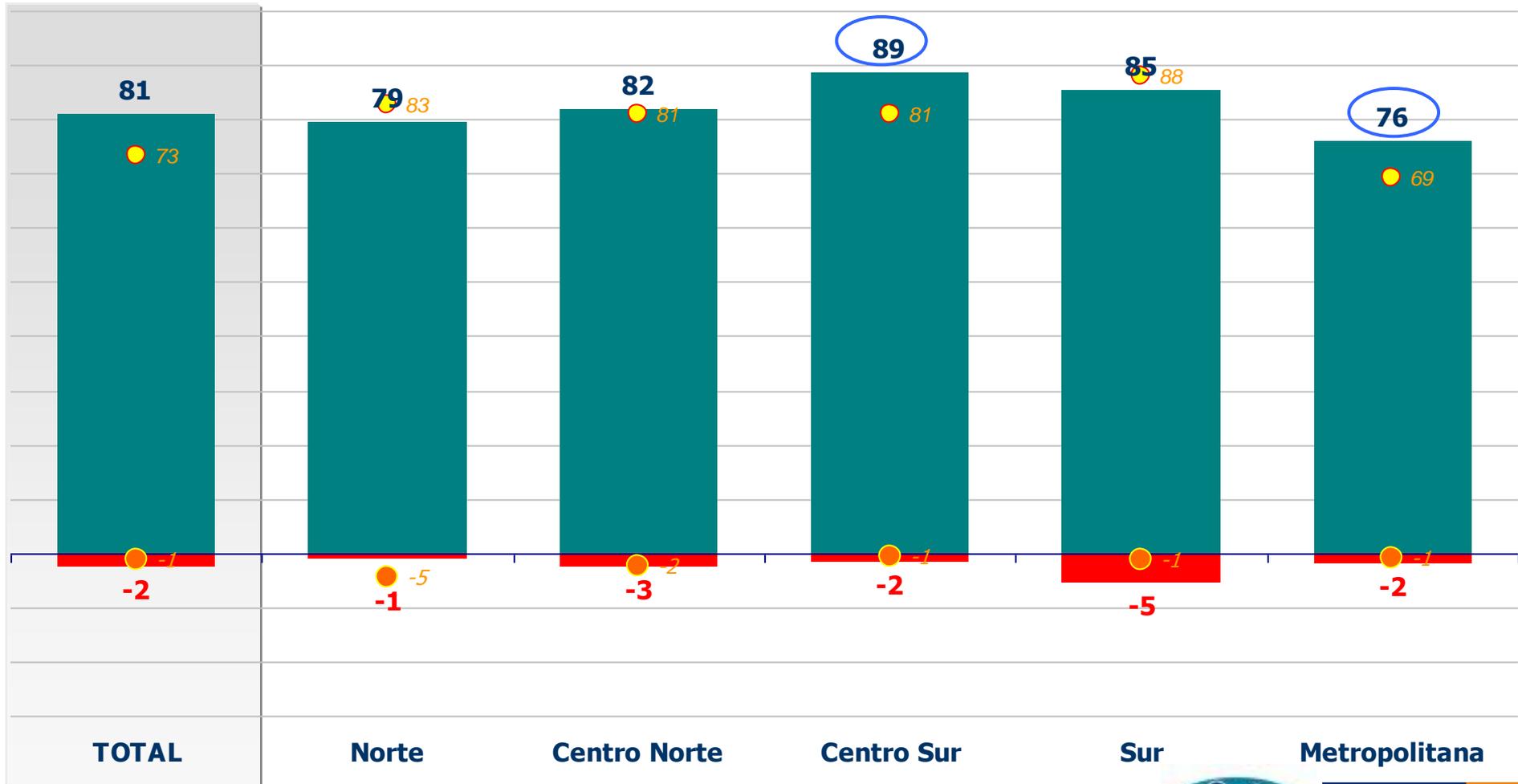
13

■ Lo recomendaría positivamente

● Lo recomendaría positivamente 2007

■ Lo recomendaría negativamente

● Lo recomendaría negativamente 2007



# Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

## SEGÚN GRUPO FONASA

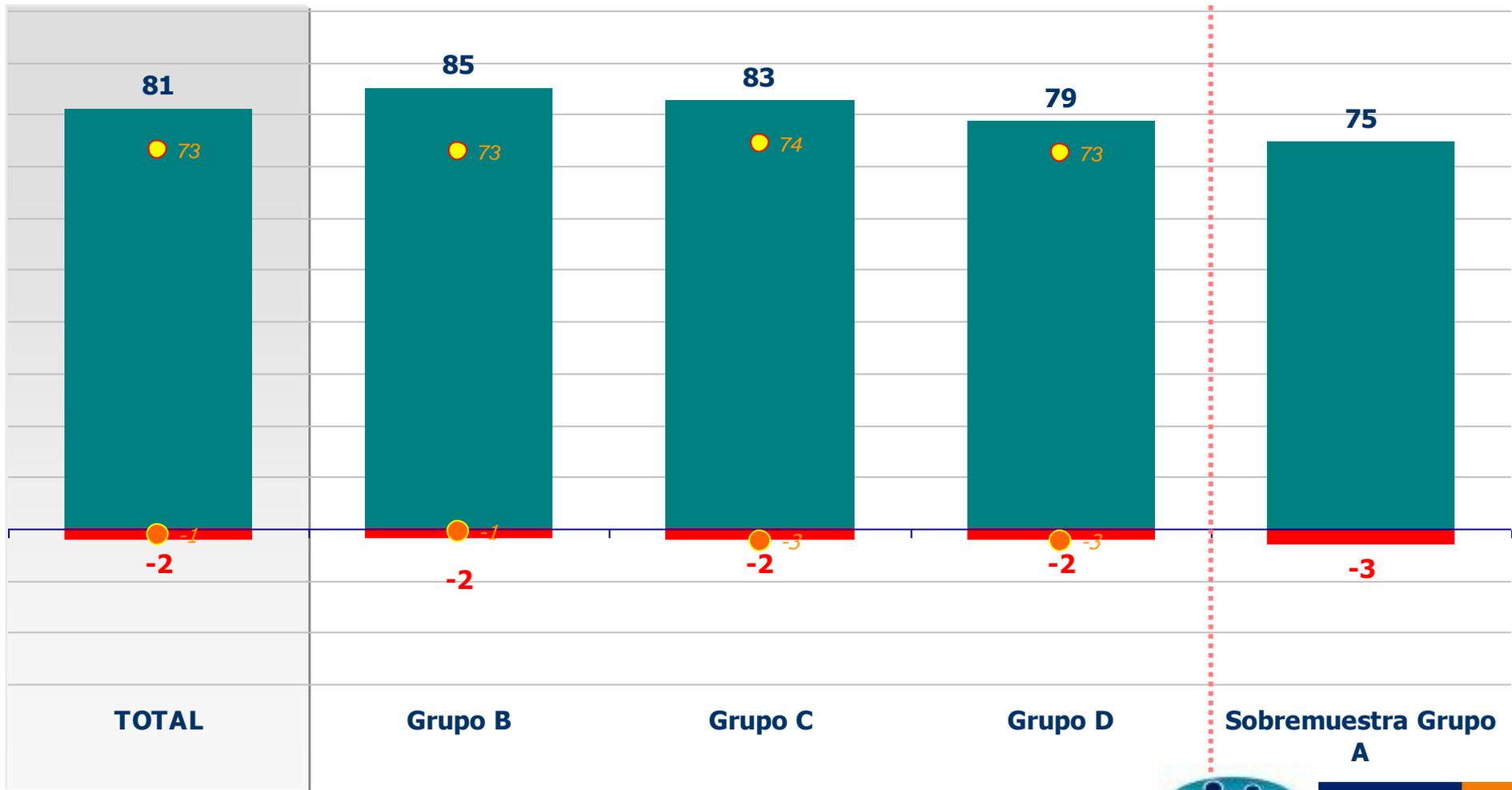
14

■ Lo recomendaría positivamente

● Lo recomendaría positivamente 2007

■ Lo recomendaría negativamente

● Lo recomendaría negativamente 2007



# Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

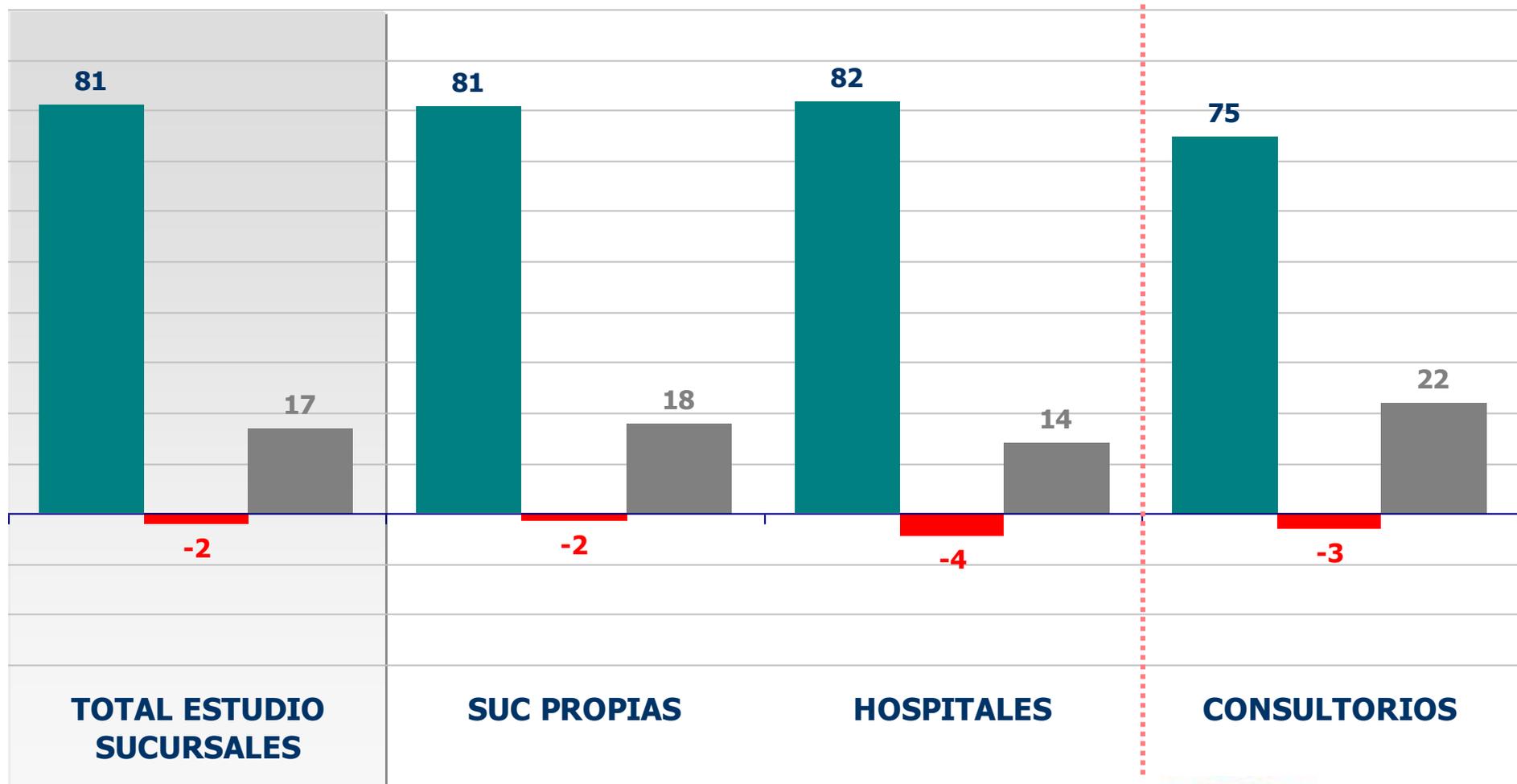
## SEGÚN SUCURSALES PROPIAS VS. HOSPITALES Y CONSULTORIOS

15

■ Lo recomendaría positivamente

■ Lo recomendaría negativamente

■ No haría ningún tipo de recomendación



# ¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

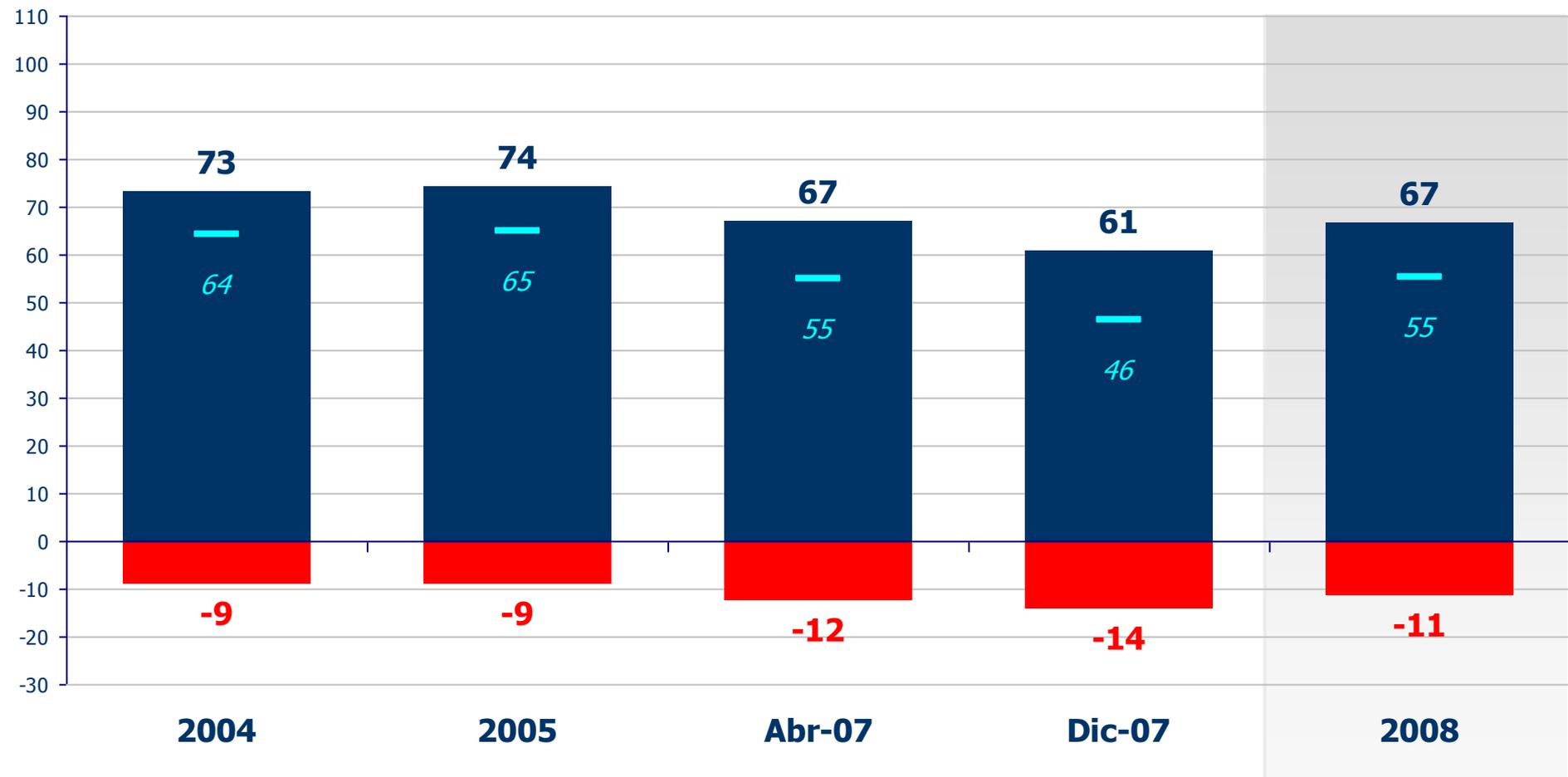
## TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

16

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

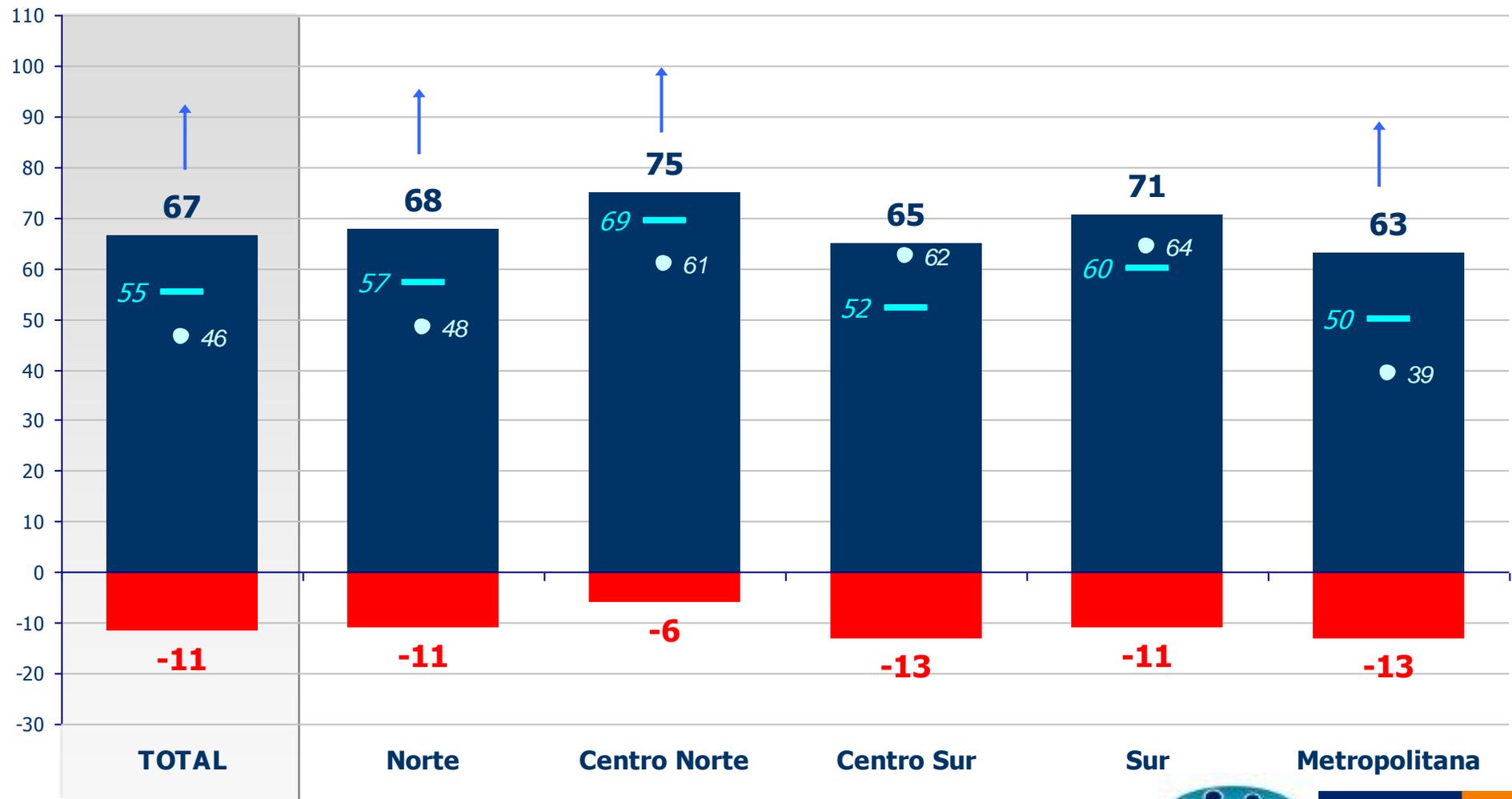


# ¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

## 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

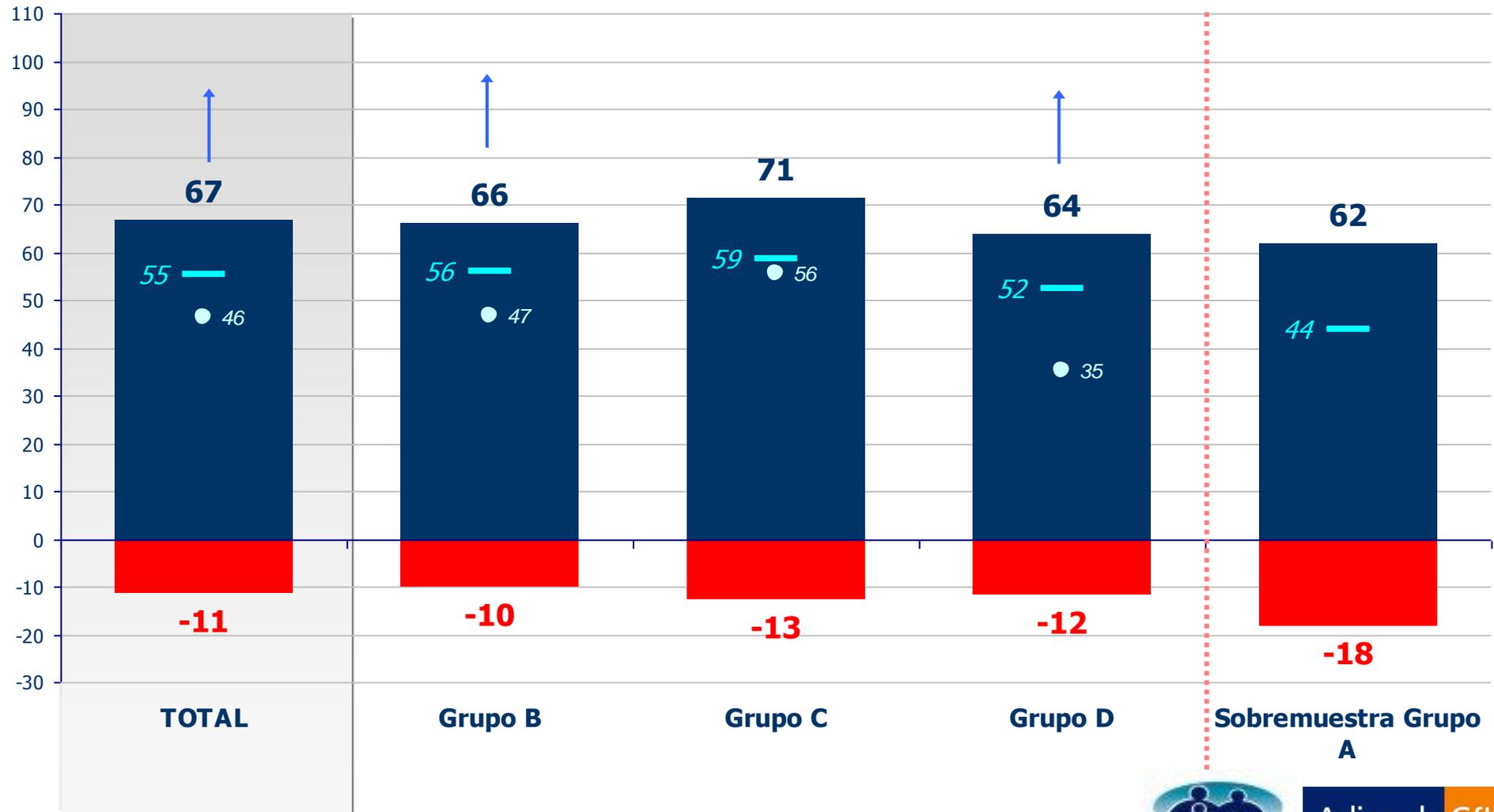
18

■ 5, 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

○ neta



# ¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

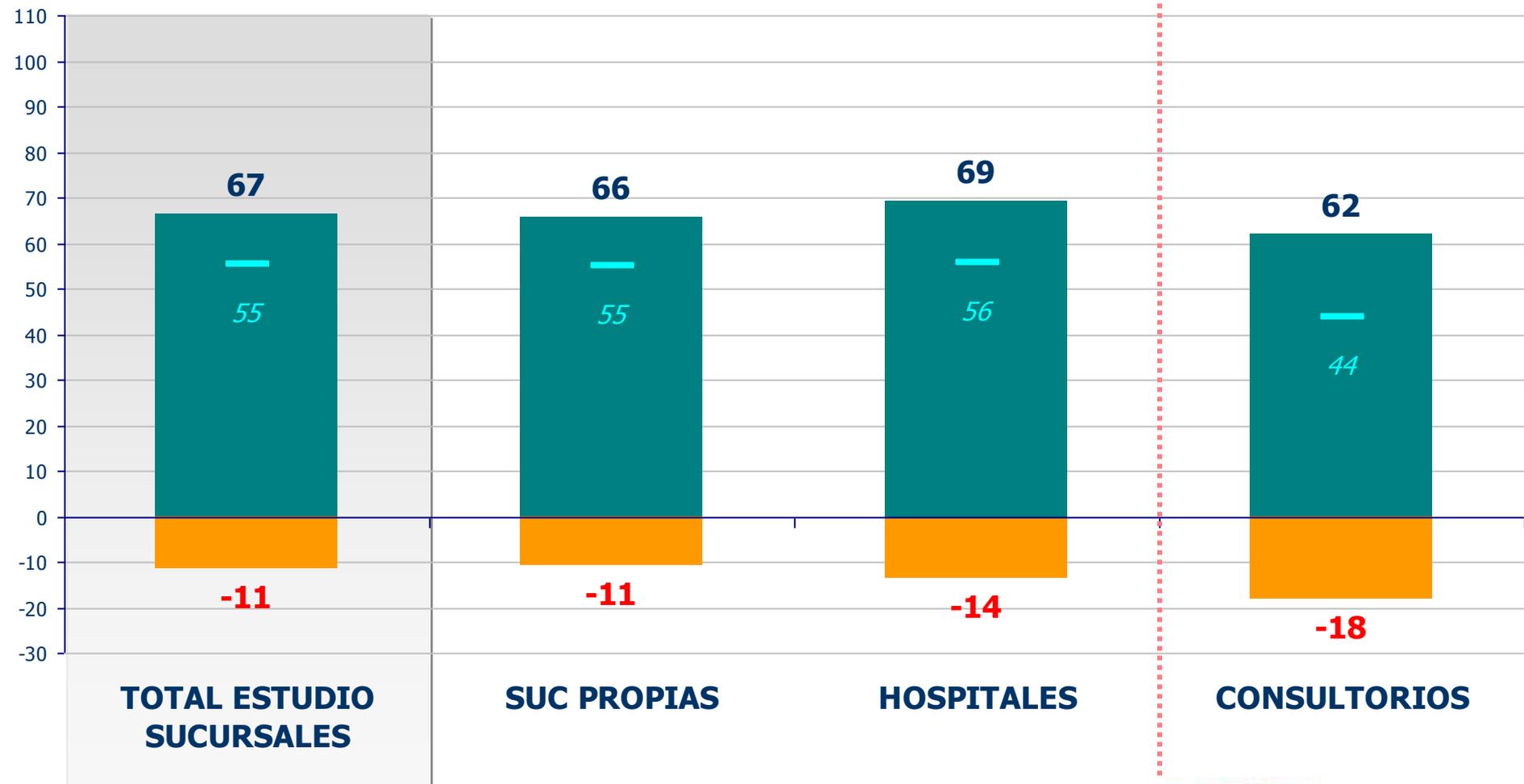
## SEGÚN SUCURSALES PROPIAS VS HOSPITALES Y CONSULTORIOS

19

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



# Satisfacción General Áreas Fonasa

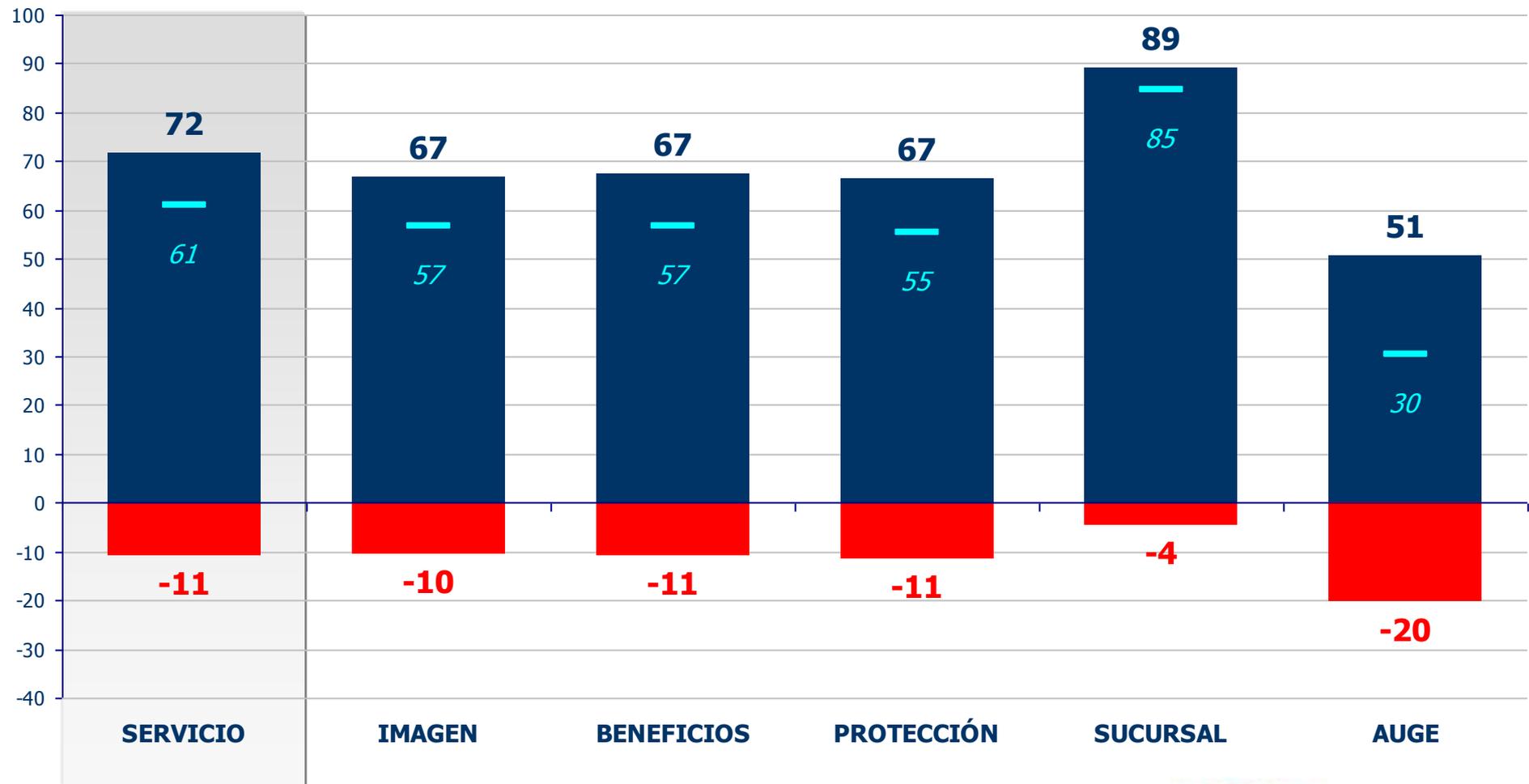
## TOTAL MUESTRA

20

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta





**IMAGEN**

# Imagen General de Fonasa

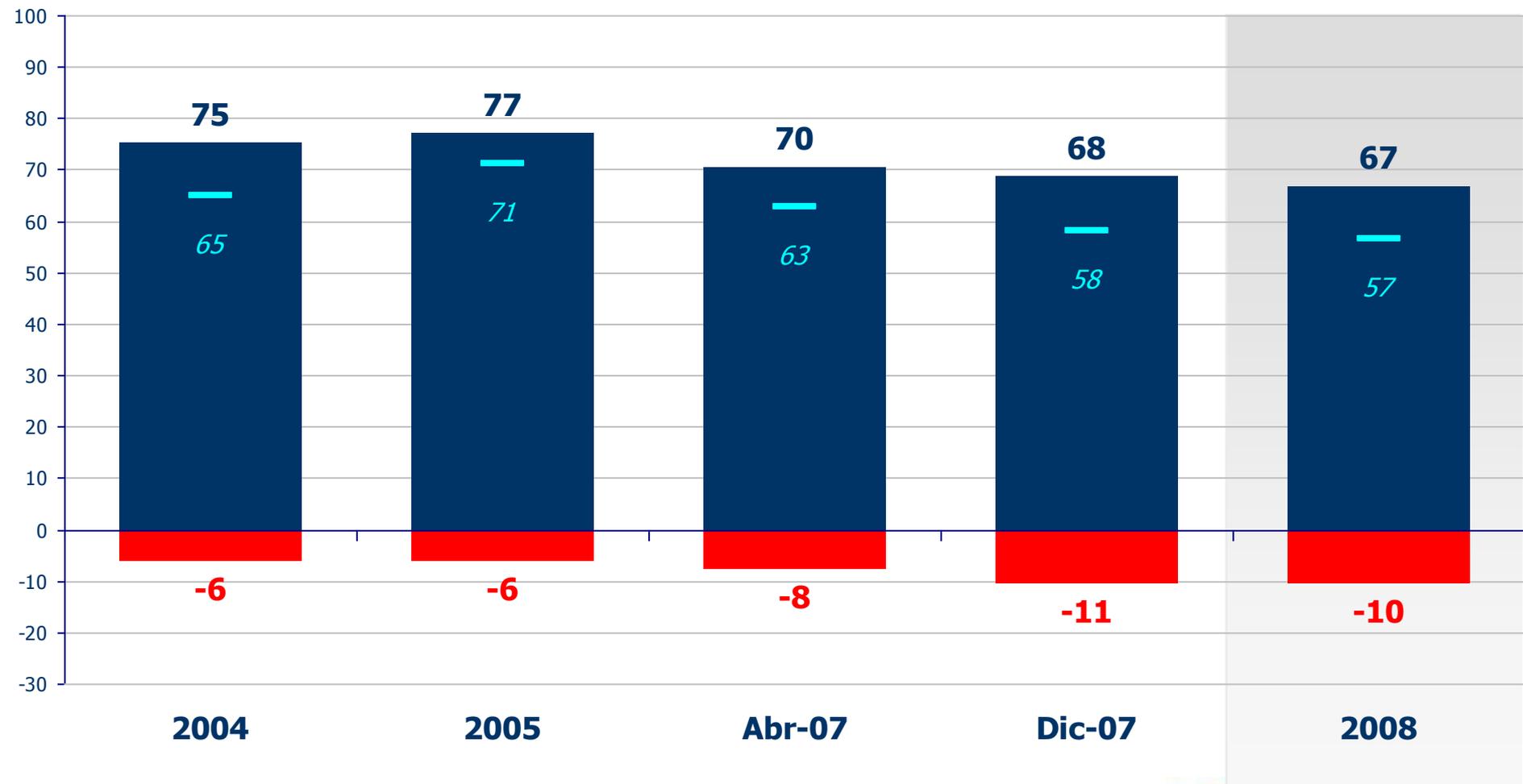
## TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

22

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



# Imagen General de Fonasa

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

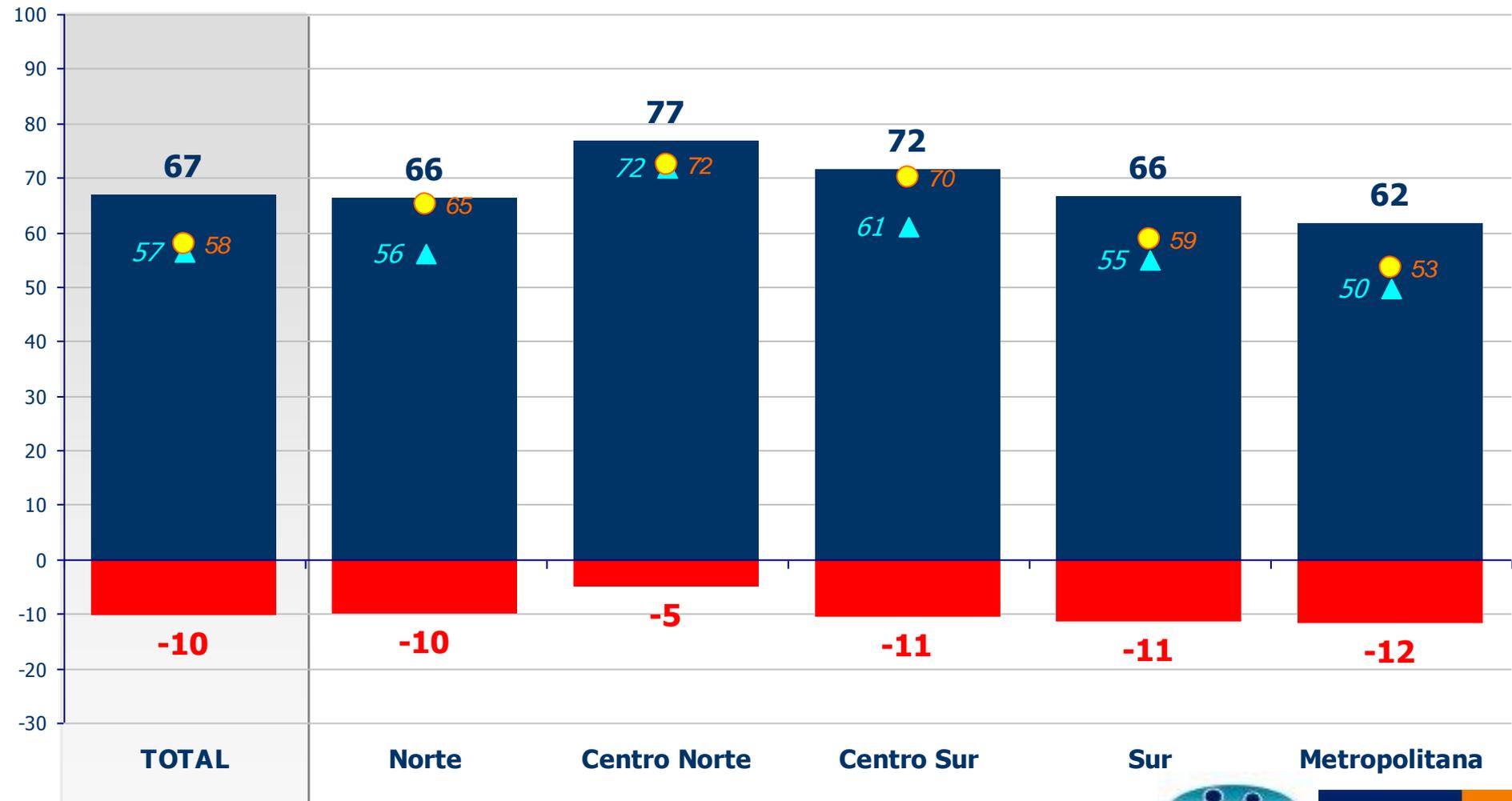
23

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Imagen General de Fonasa

## SEGÚN GRUPO FONASA

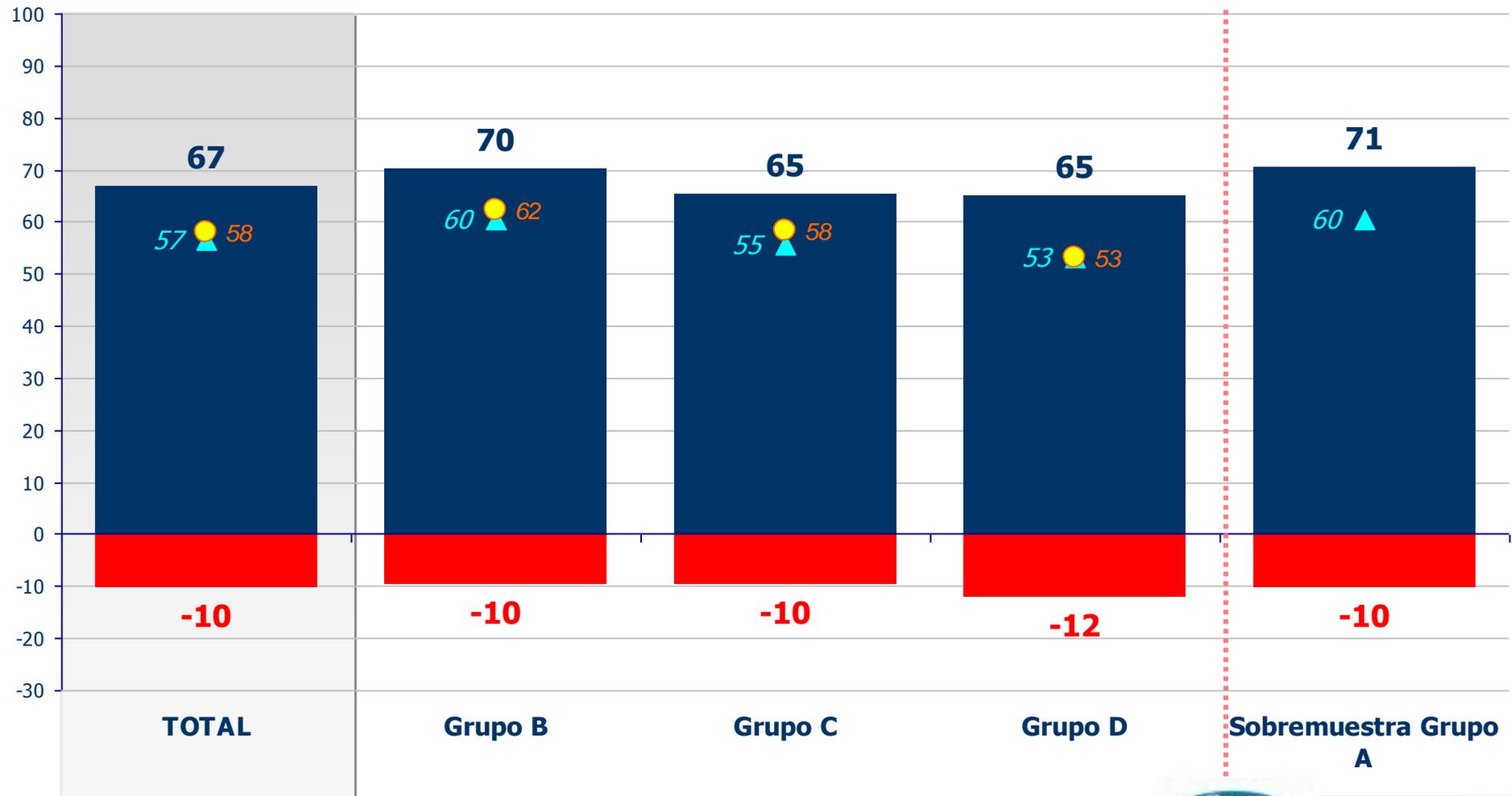
24

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Imagen de Fonasa en aspectos específicos

## TOTAL MUESTRA

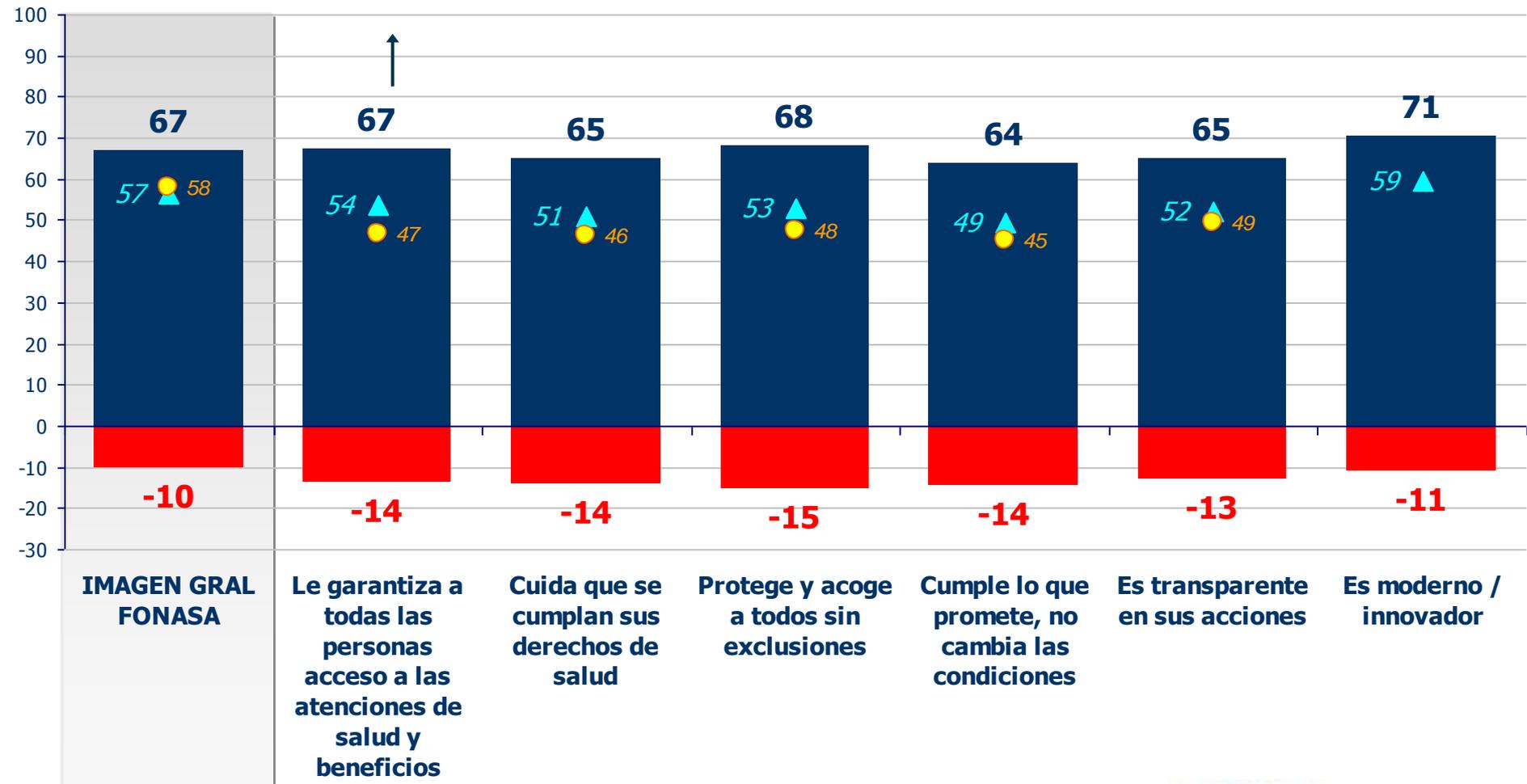
25

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



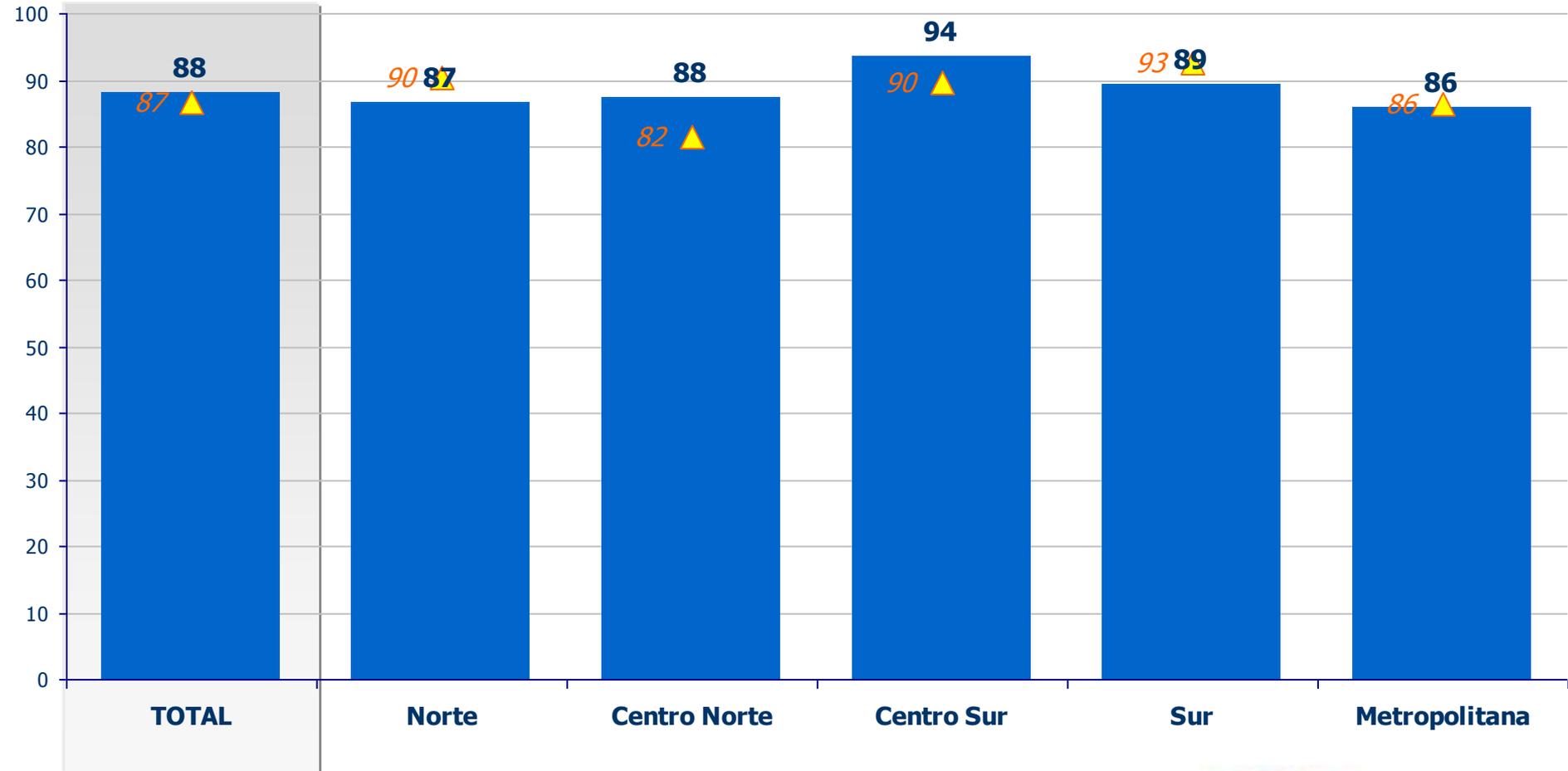
# Reconoce a Fonasa como institución que otorga protección social en salud

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

26

■ % Si

▲ % Si 2007

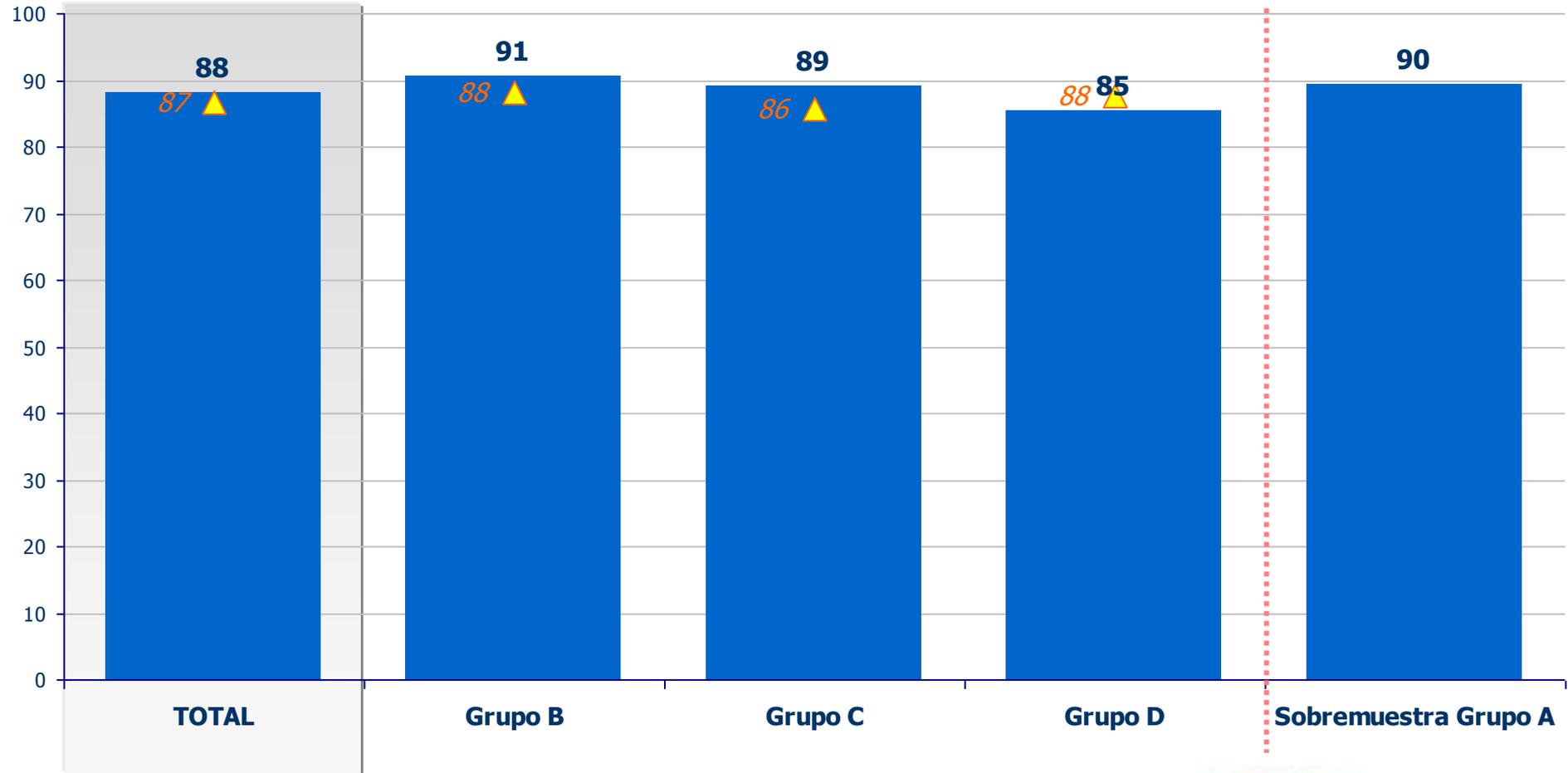


# Reconoce a Fonasa como institución que otorga protección social en salud

## SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí)

27

■ % Si    ▲ % Si 2007





## **BENEFICIOS DE SALUD**

# Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

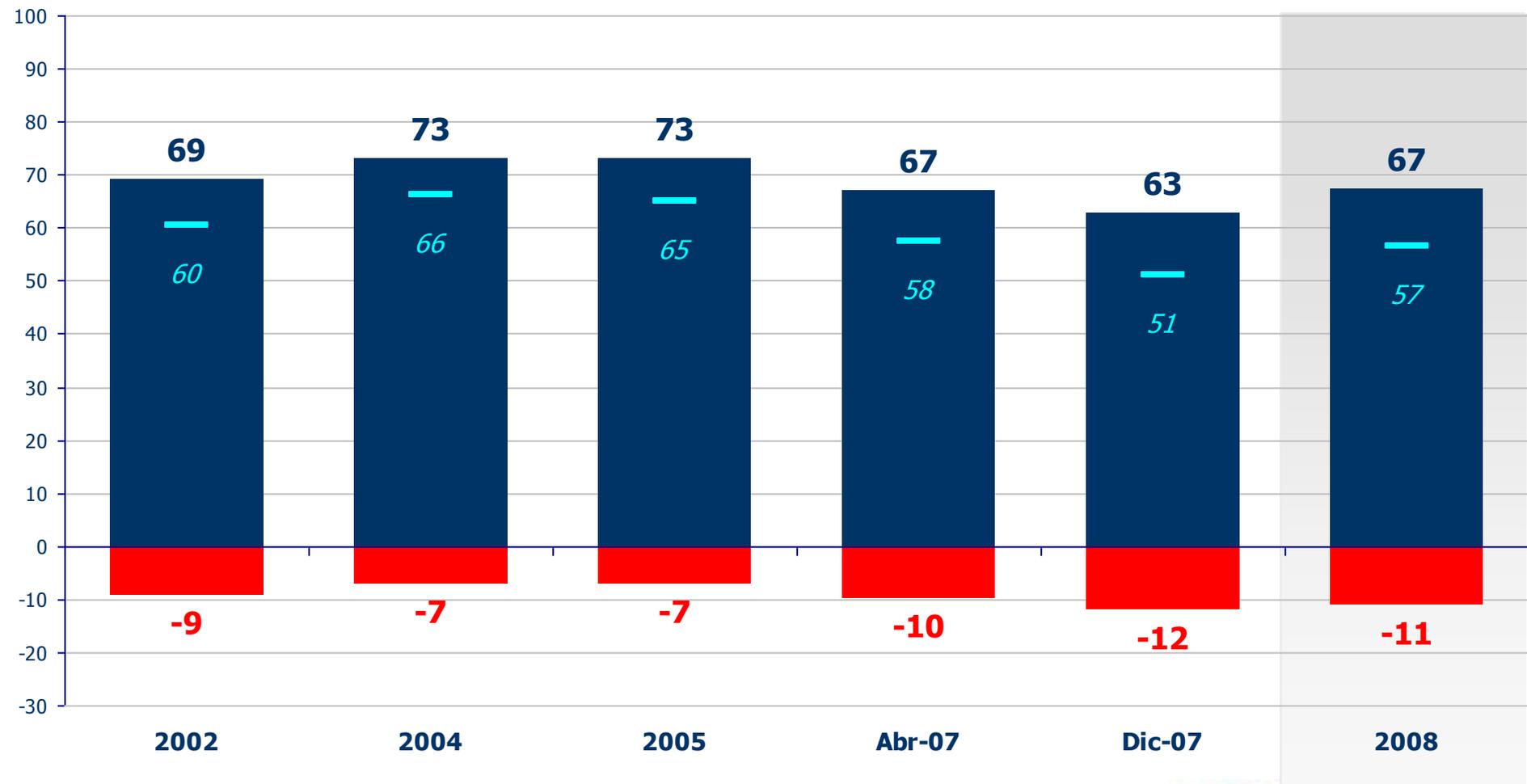
## TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

29

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



# Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

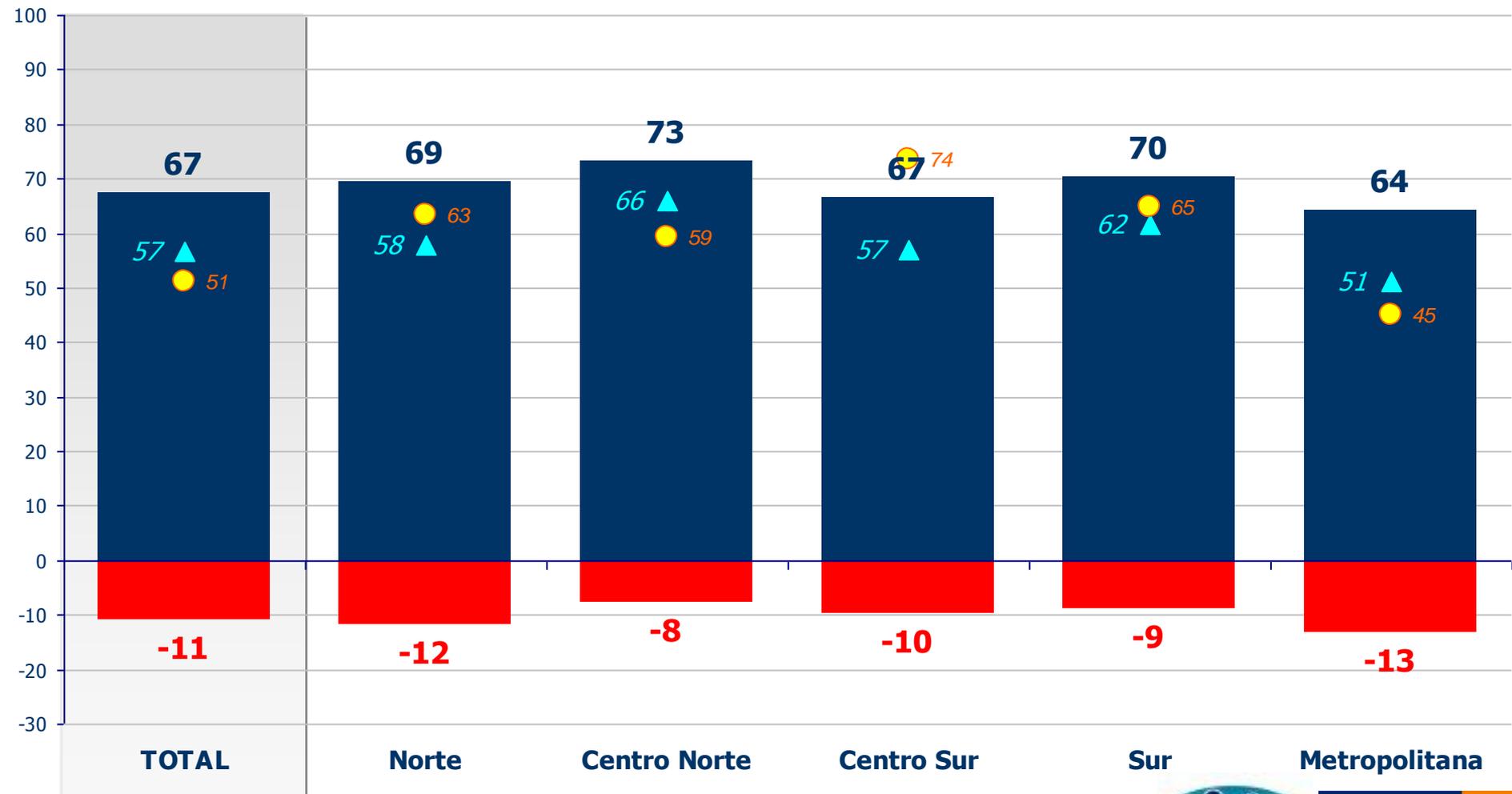
30

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

## SEGÚN GRUPO FONASA

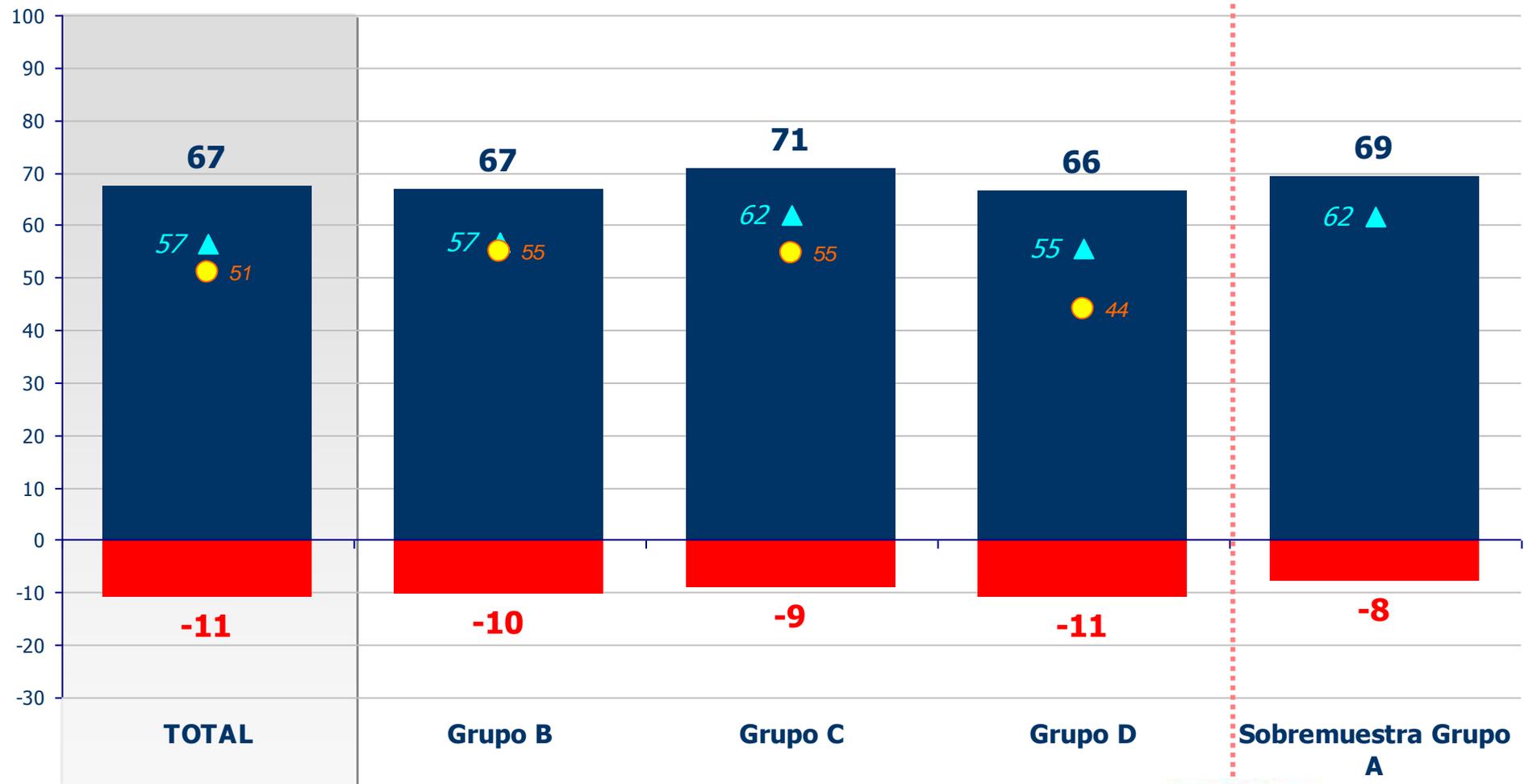
31

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Evaluación Beneficios en aspectos específicos

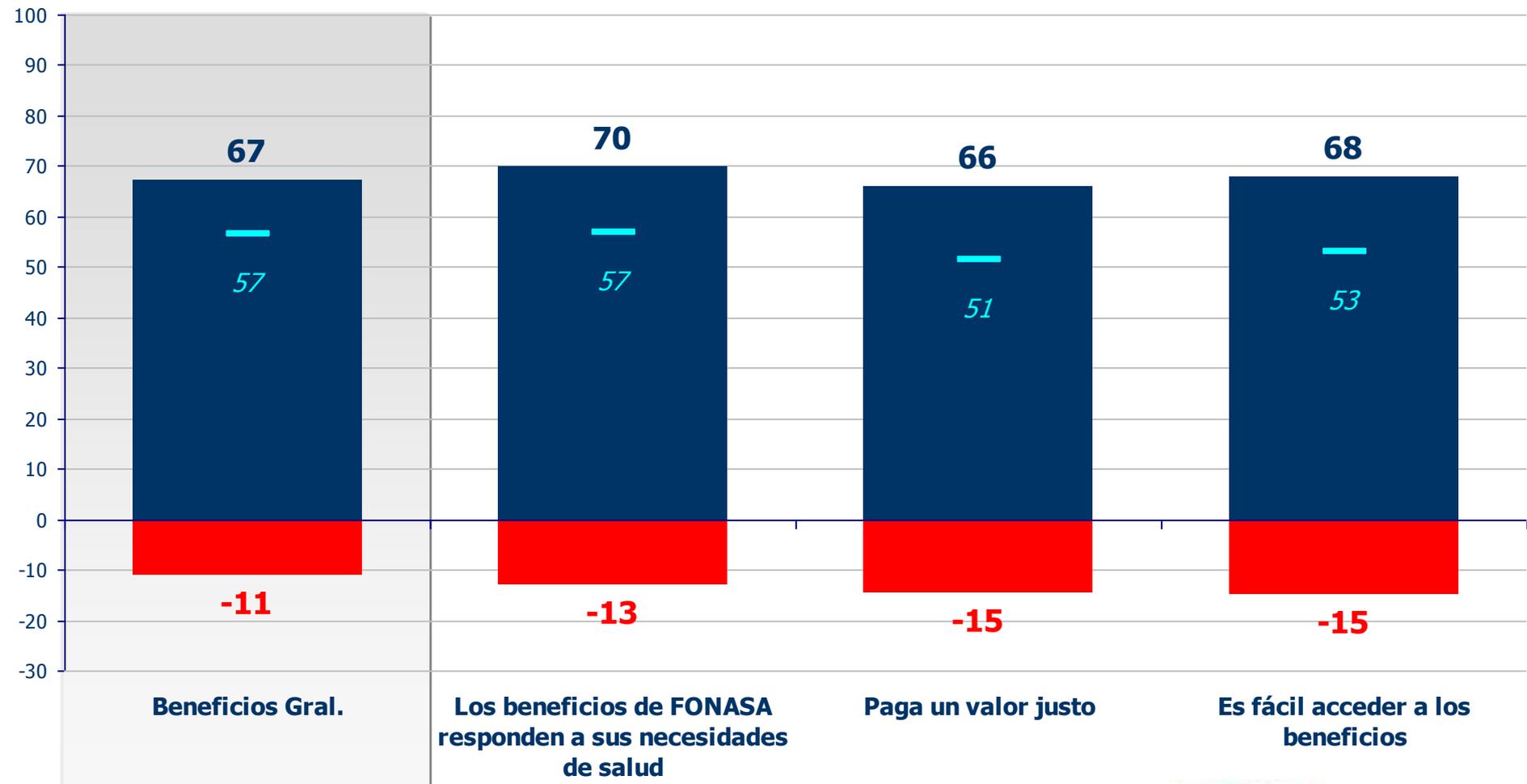
## TOTAL MUESTRA

32

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

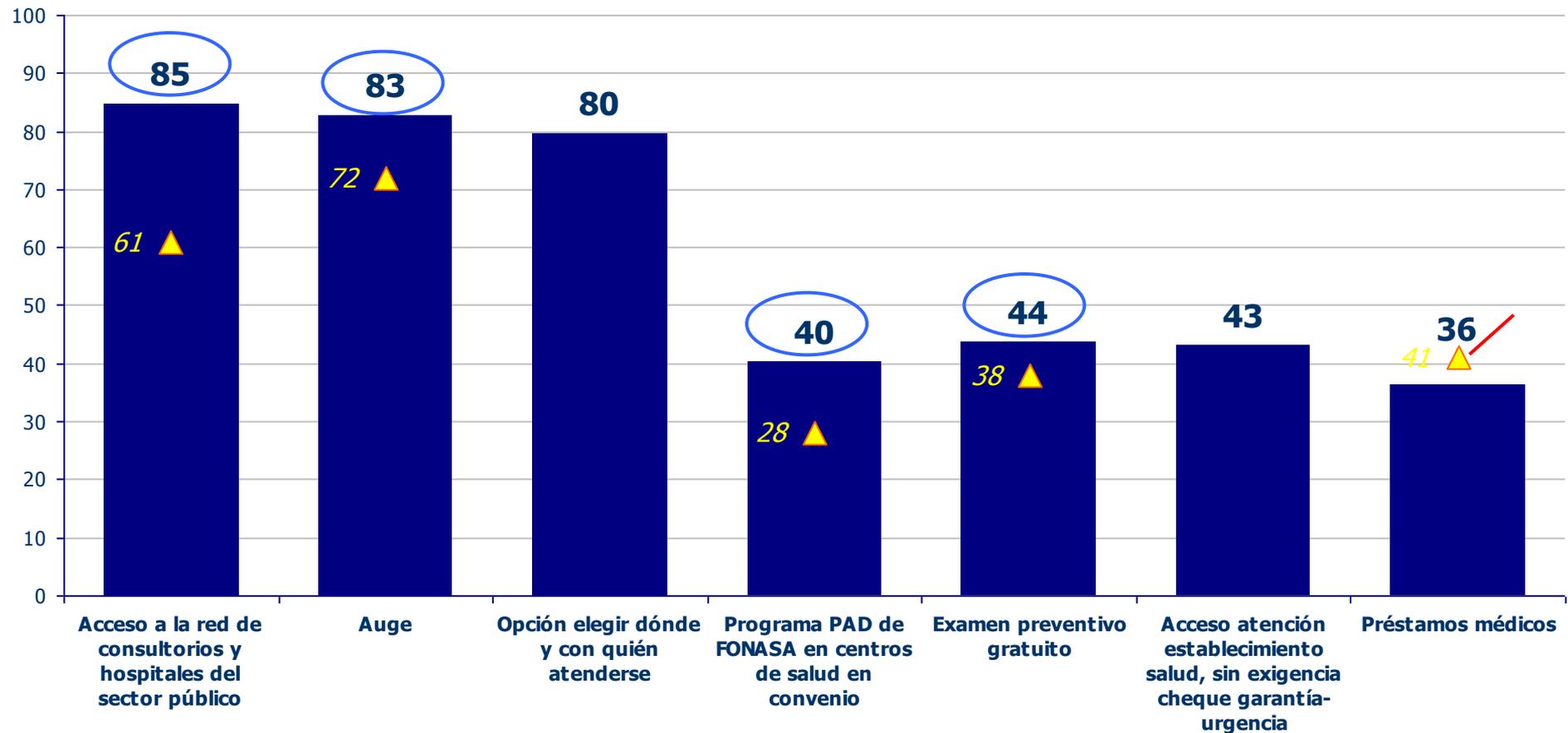


# Conocimiento Beneficios que entrega Fonasa

## TOTAL MUESTRA (% Sí)

33

■ 2008 ▲ 2007



# Evaluación Beneficios específicos

Base: Quienes conocen cada beneficio

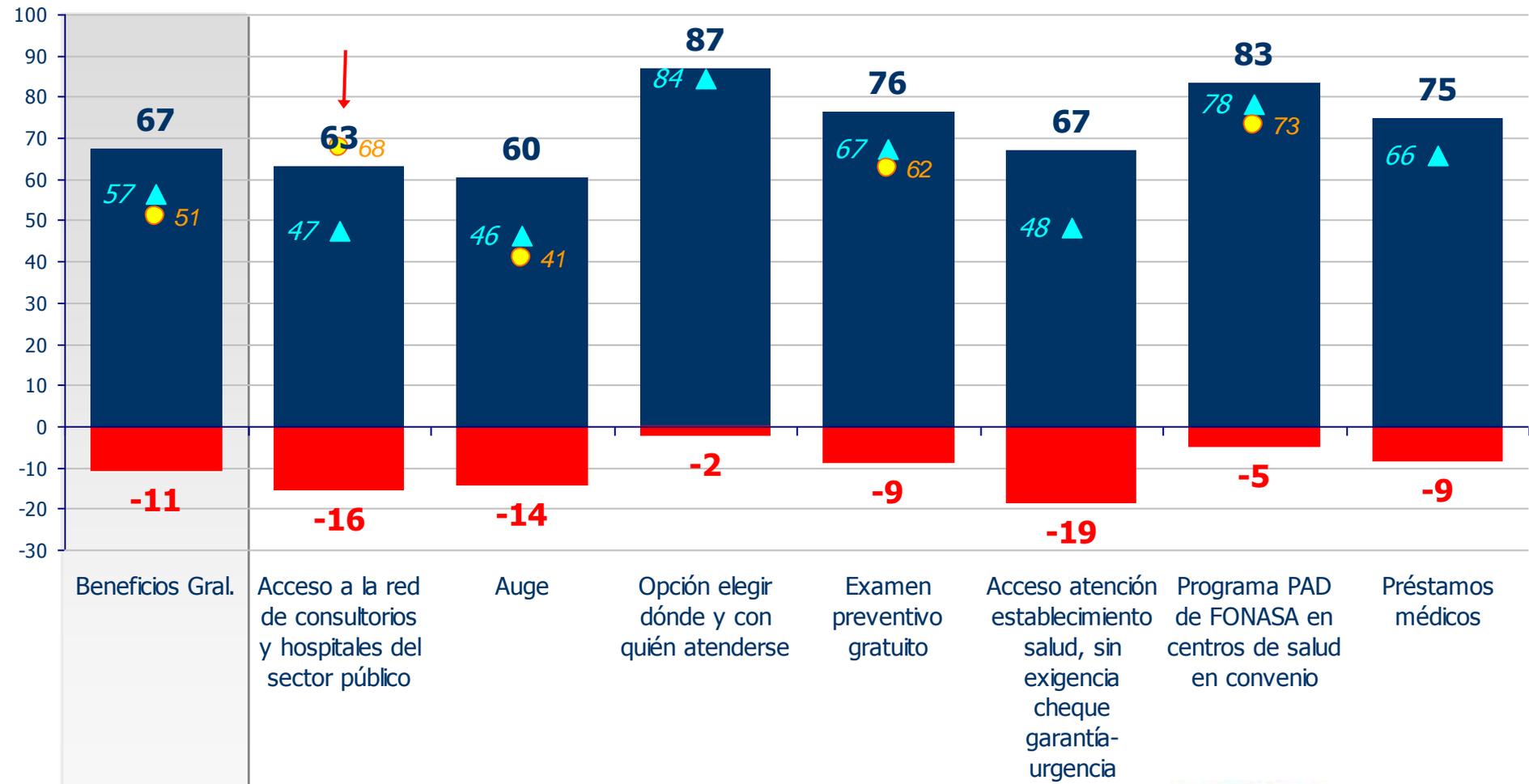
34

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



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

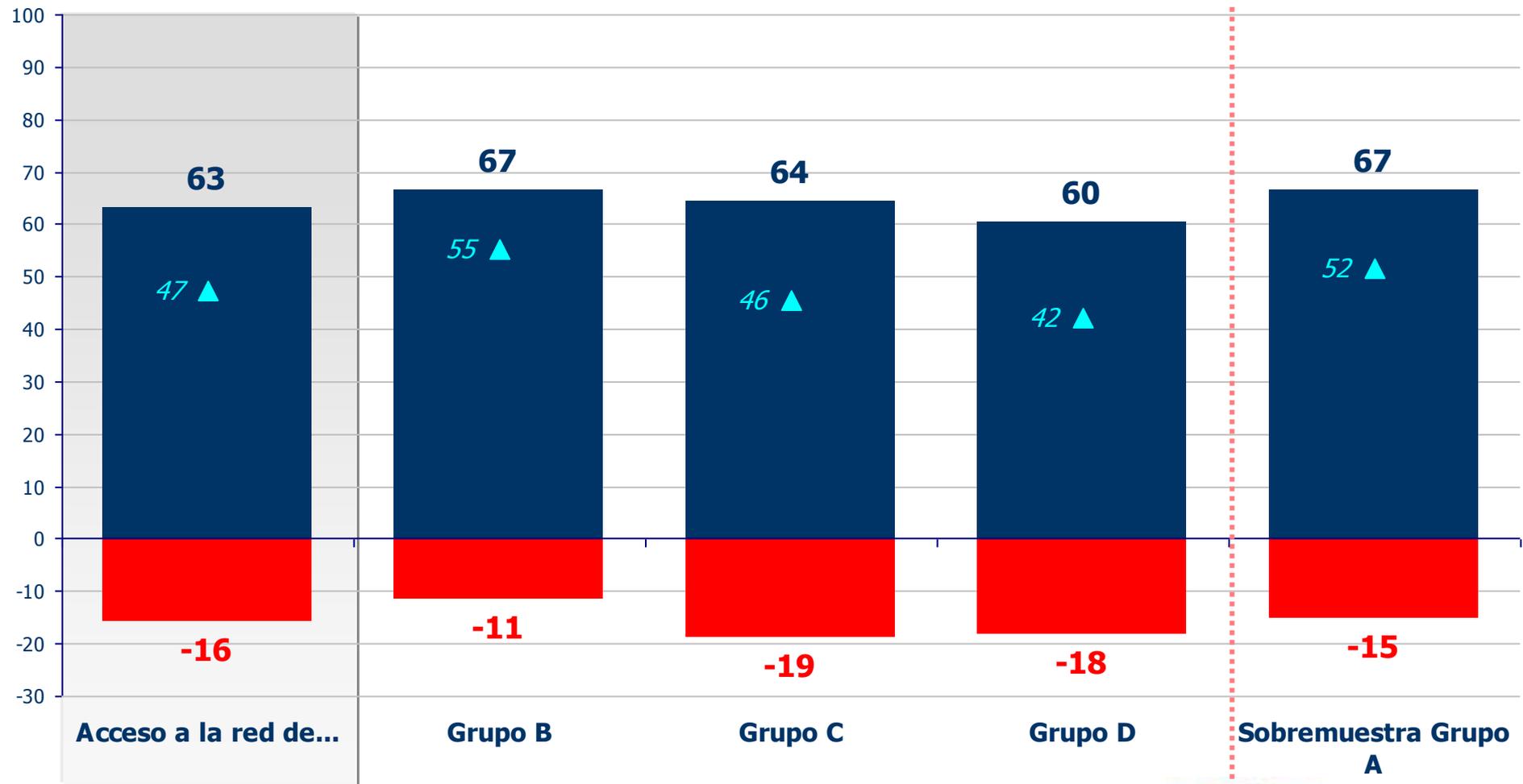
## SEGÚN GRUPO FONASA

35

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta





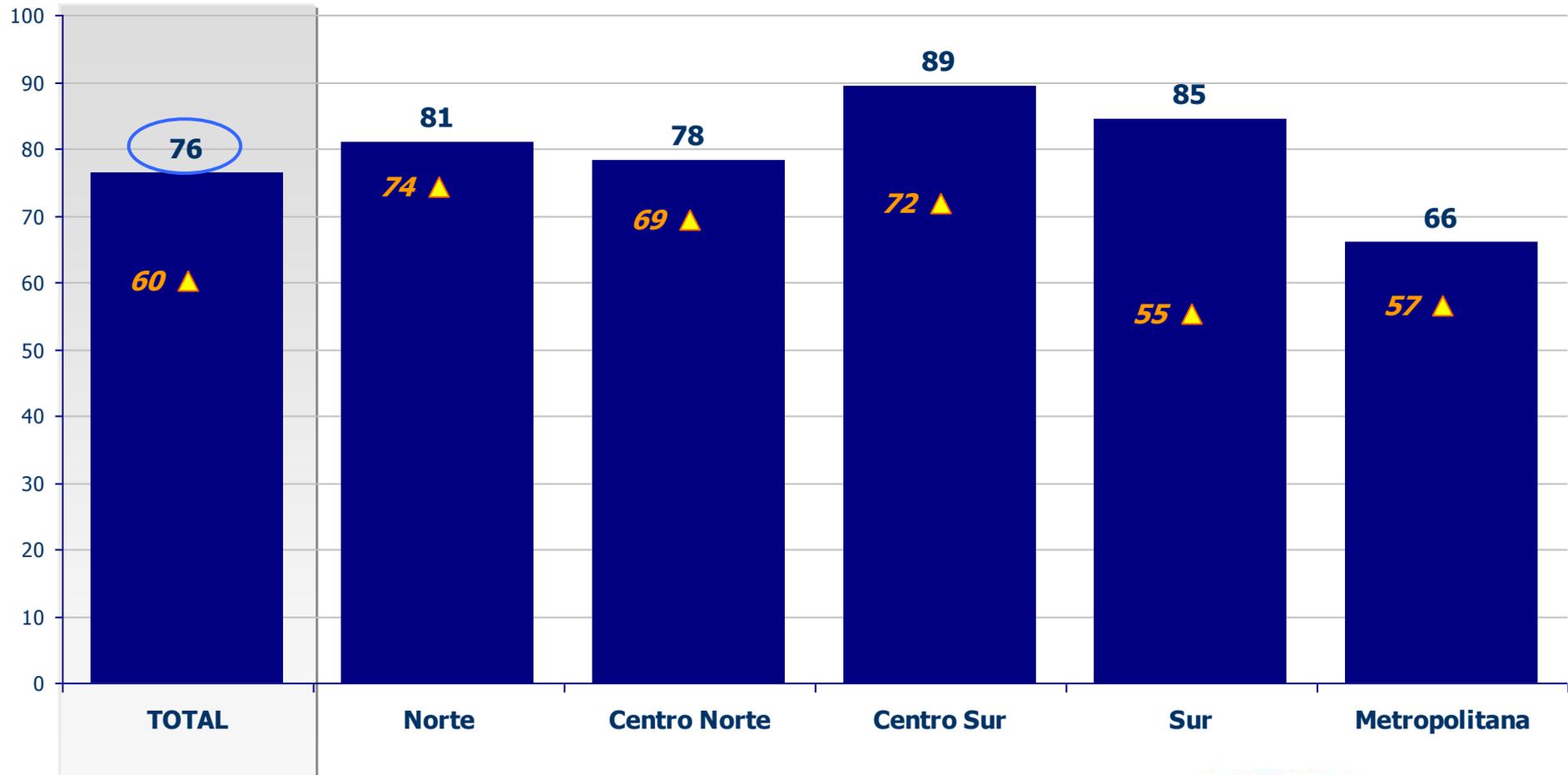
**INFORMACIÓN**

# Sabe donde recurrir ante dudas o requerimientos

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

37

■ % Si ▲ % Si 2007

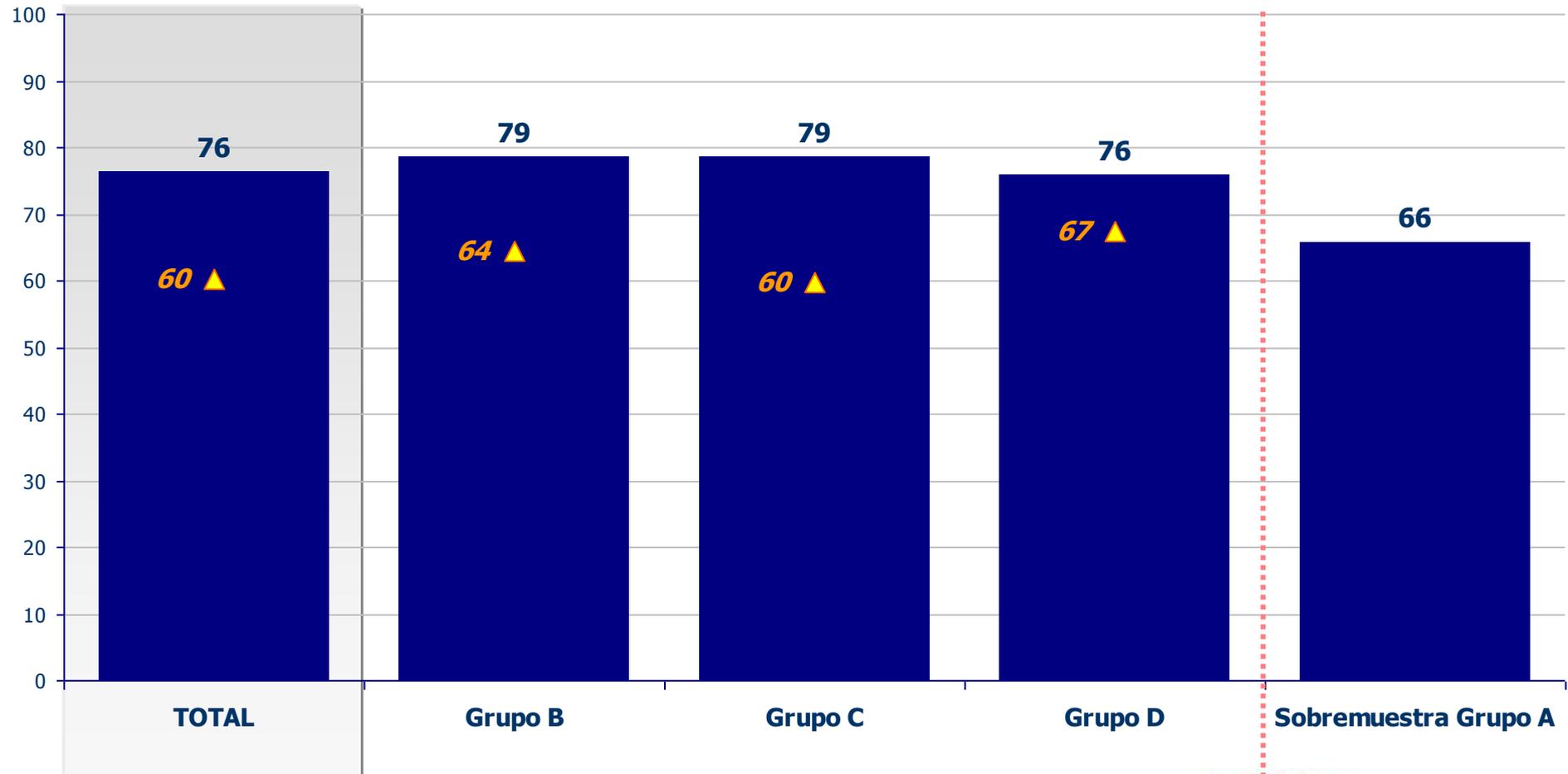


# Sabe donde recurrir ante dudas o requerimientos

## SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí)

38

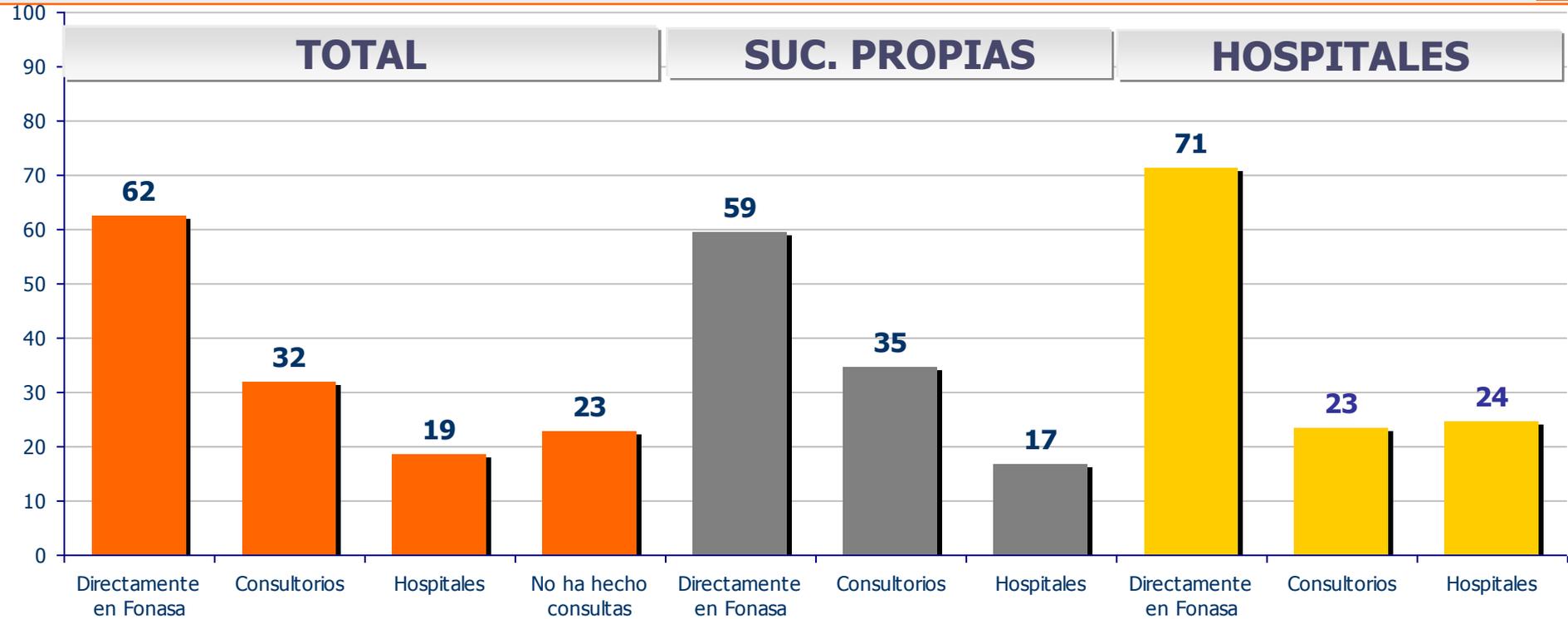
■ % Si ▲ % Si 2007



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

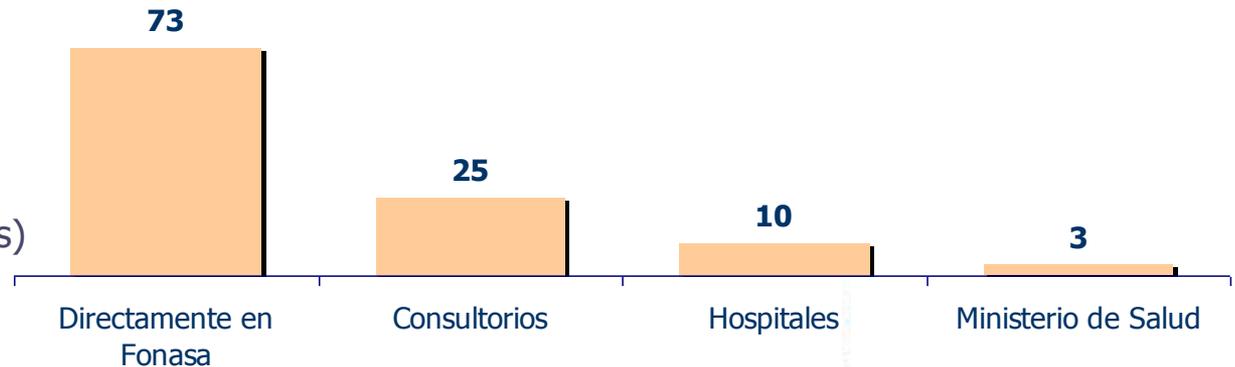
## TOTAL MUESTRA

39



### ¿Y dónde recurriría?

(quienes no han hecho consultas)





**CANALES**

***DESEMPEÑO***

# Satisfacción servicio canales

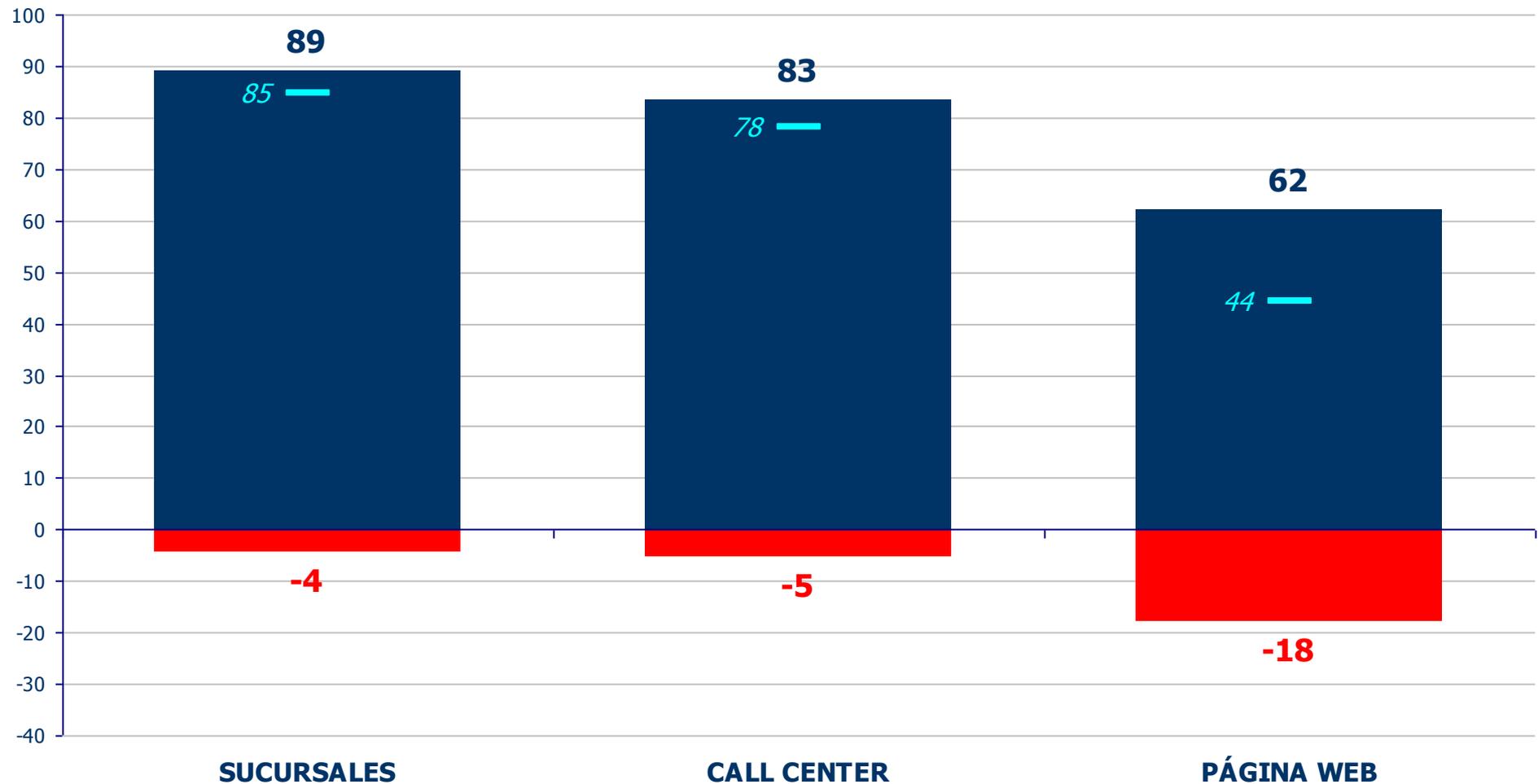
## SEGÚN CANAL USADO

42

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

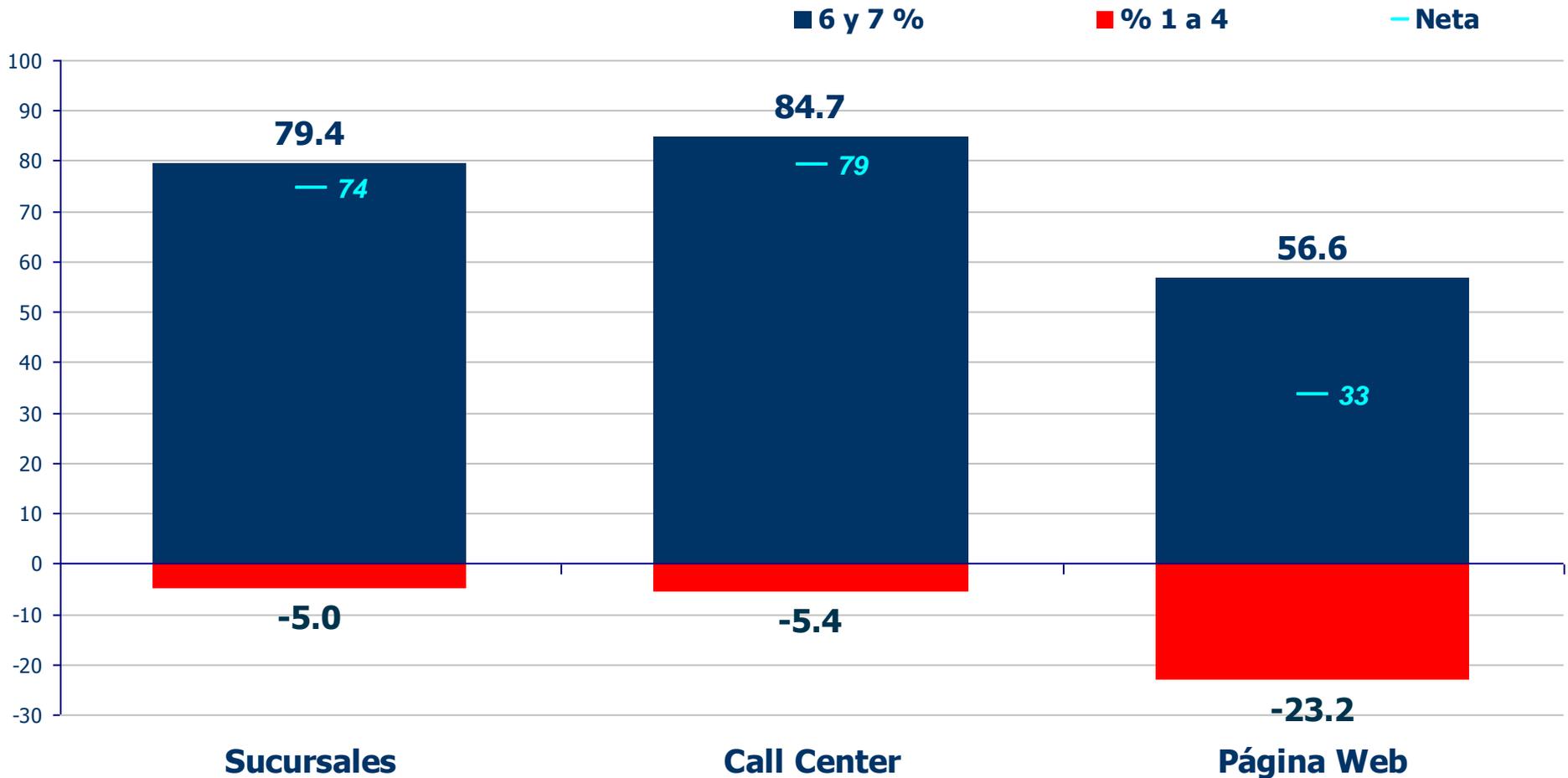
— Neta



# Satisfacción Información Canales - Total y por canal

ESCALA 1 A 7 -

43



# Evaluación general Sucursal

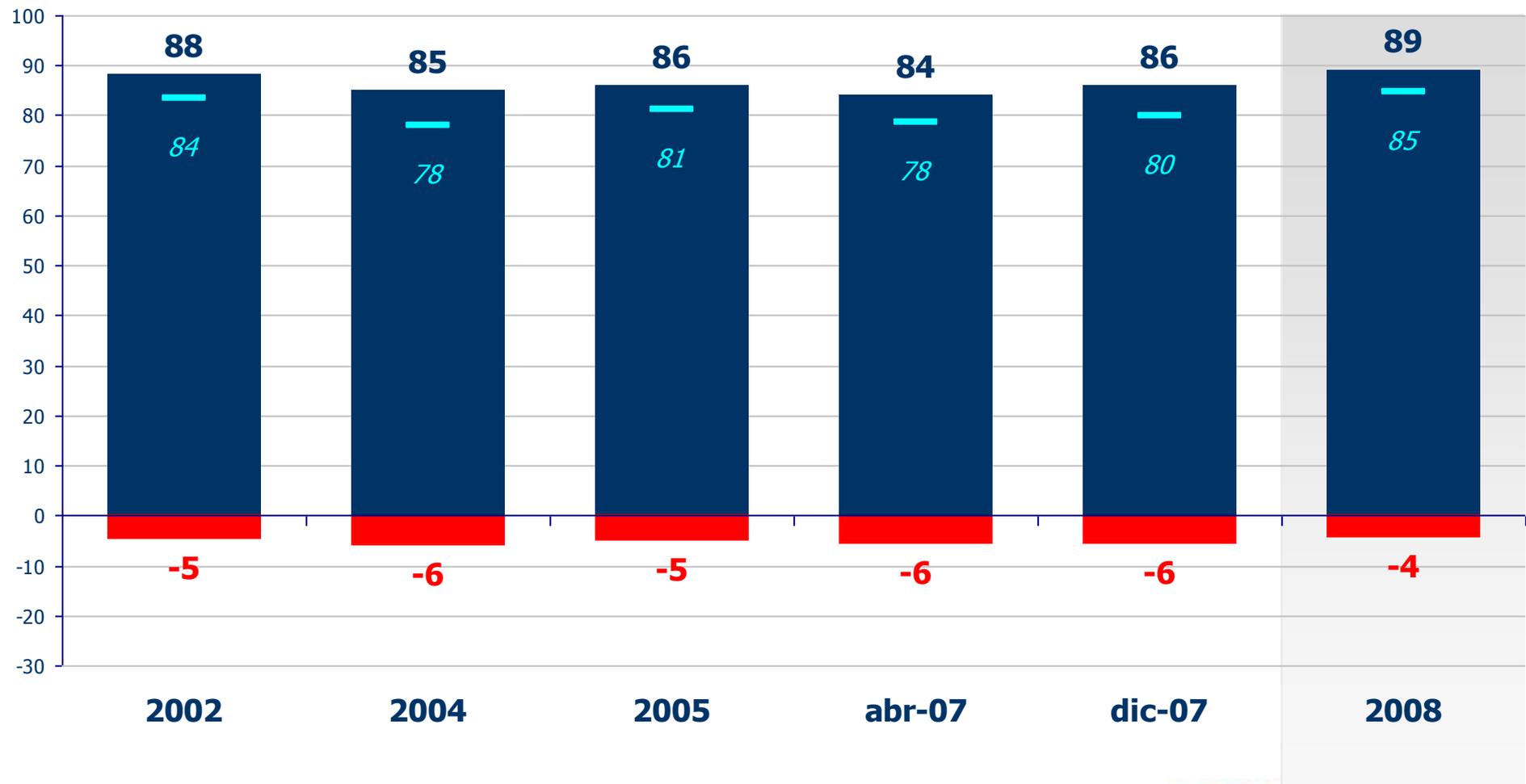
## TOTAL MUESTRA - EVOLUTIVO

44

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



# Evaluación general Sucursal

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

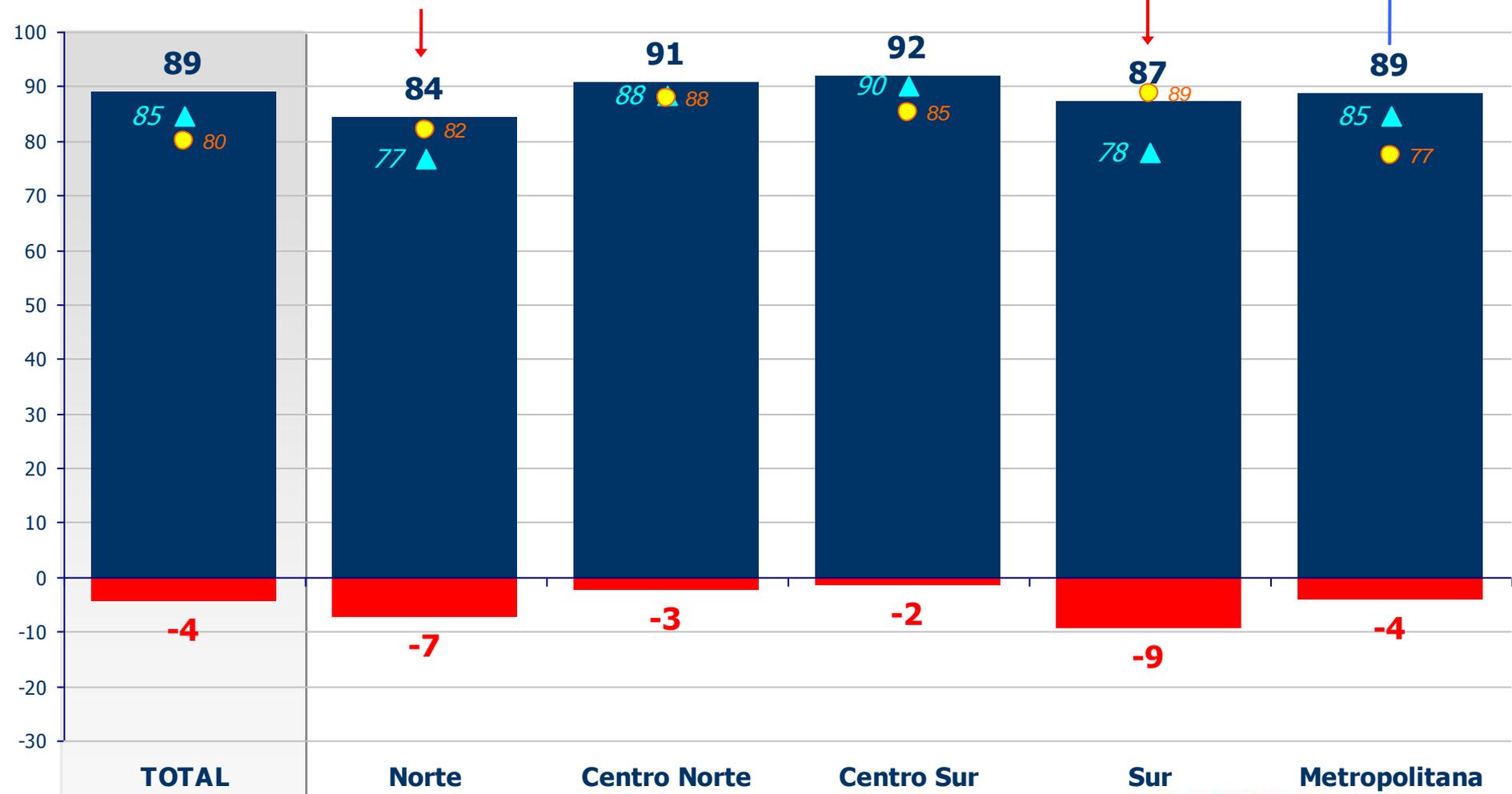
45

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Evaluación general Sucursal

## SEGÚN GRUPO FONASA

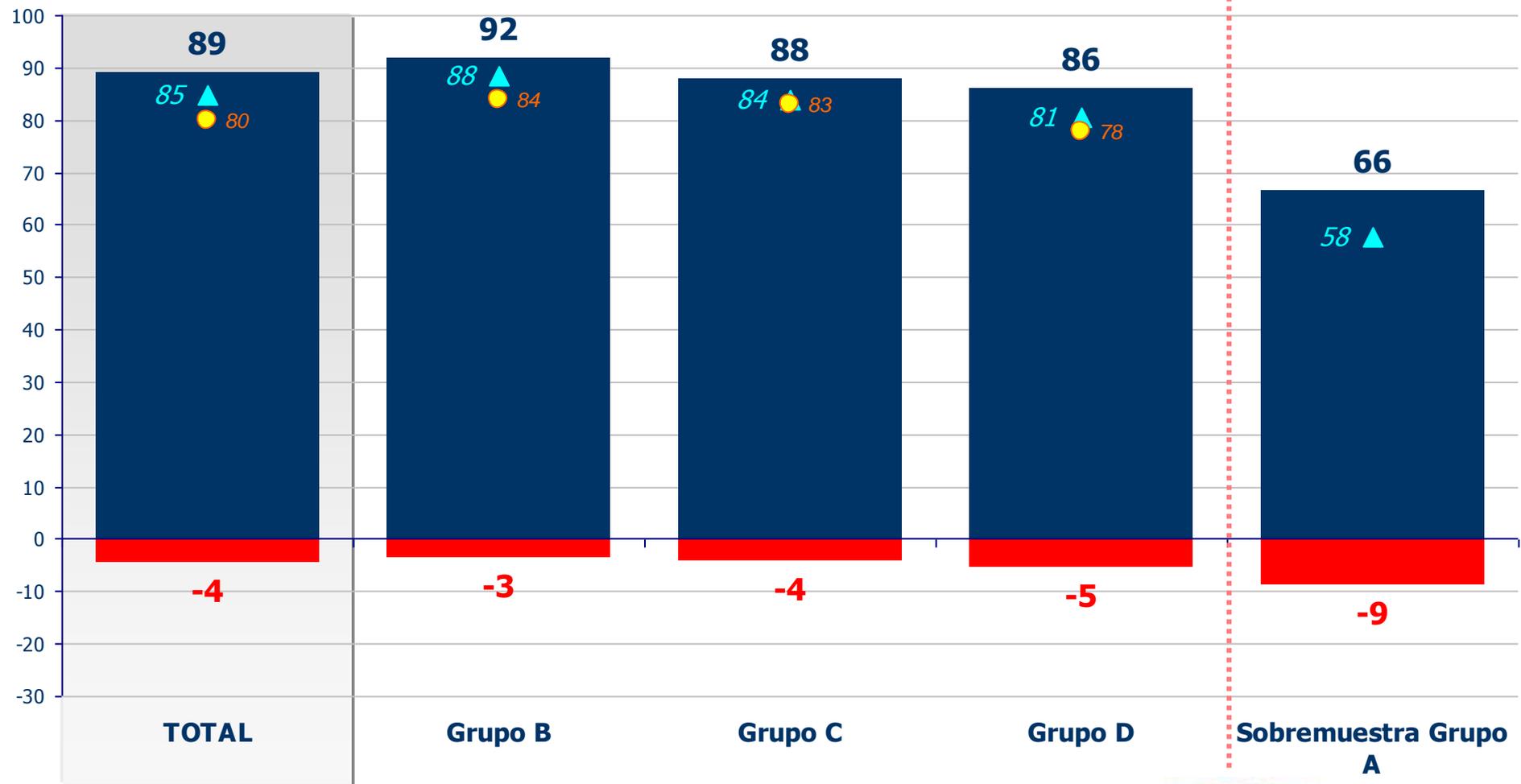
46

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Evaluación Sucursal aspectos específicos

## TOTAL MUESTRA

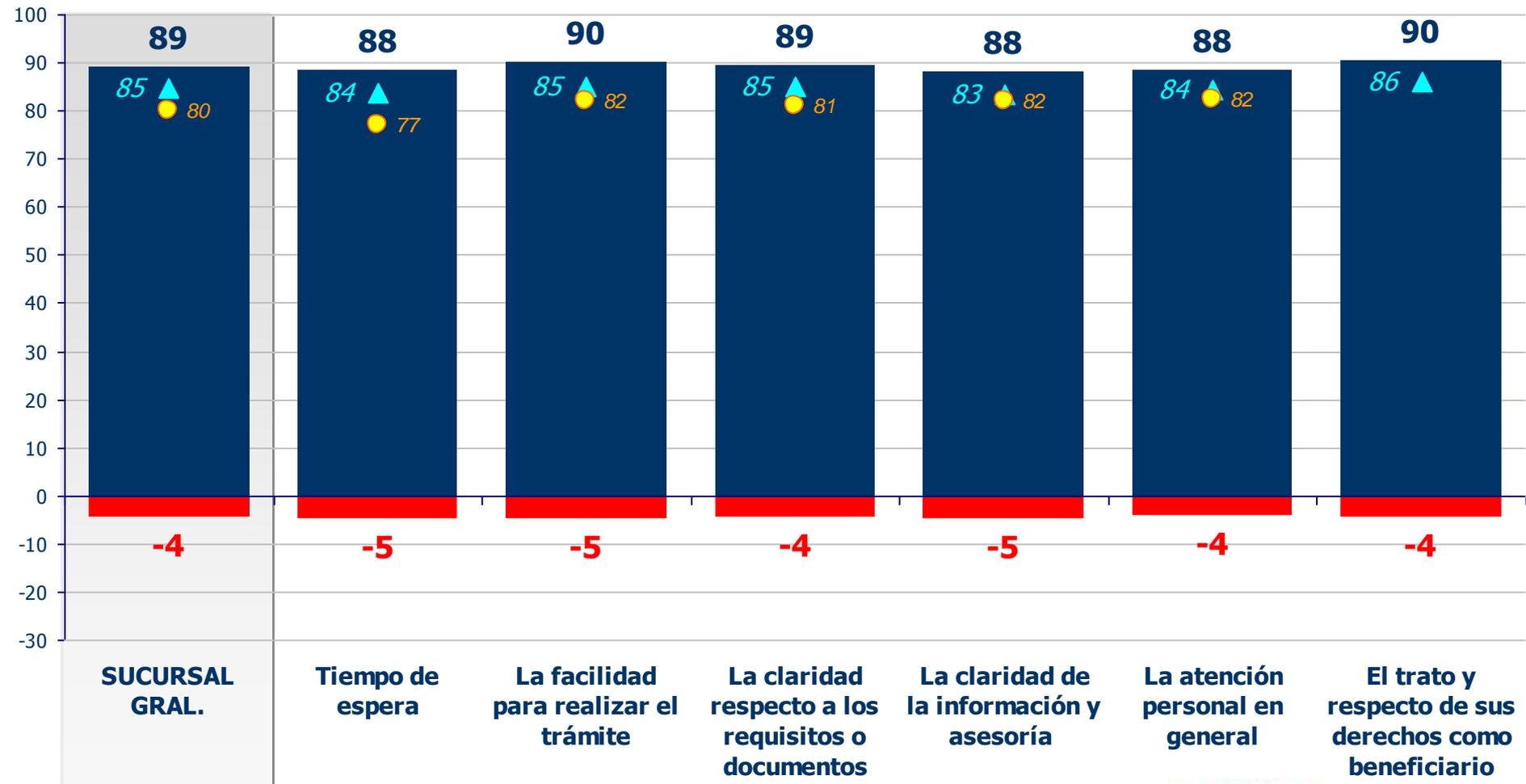
47

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Evaluación información recibida en... *Sucursales*

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

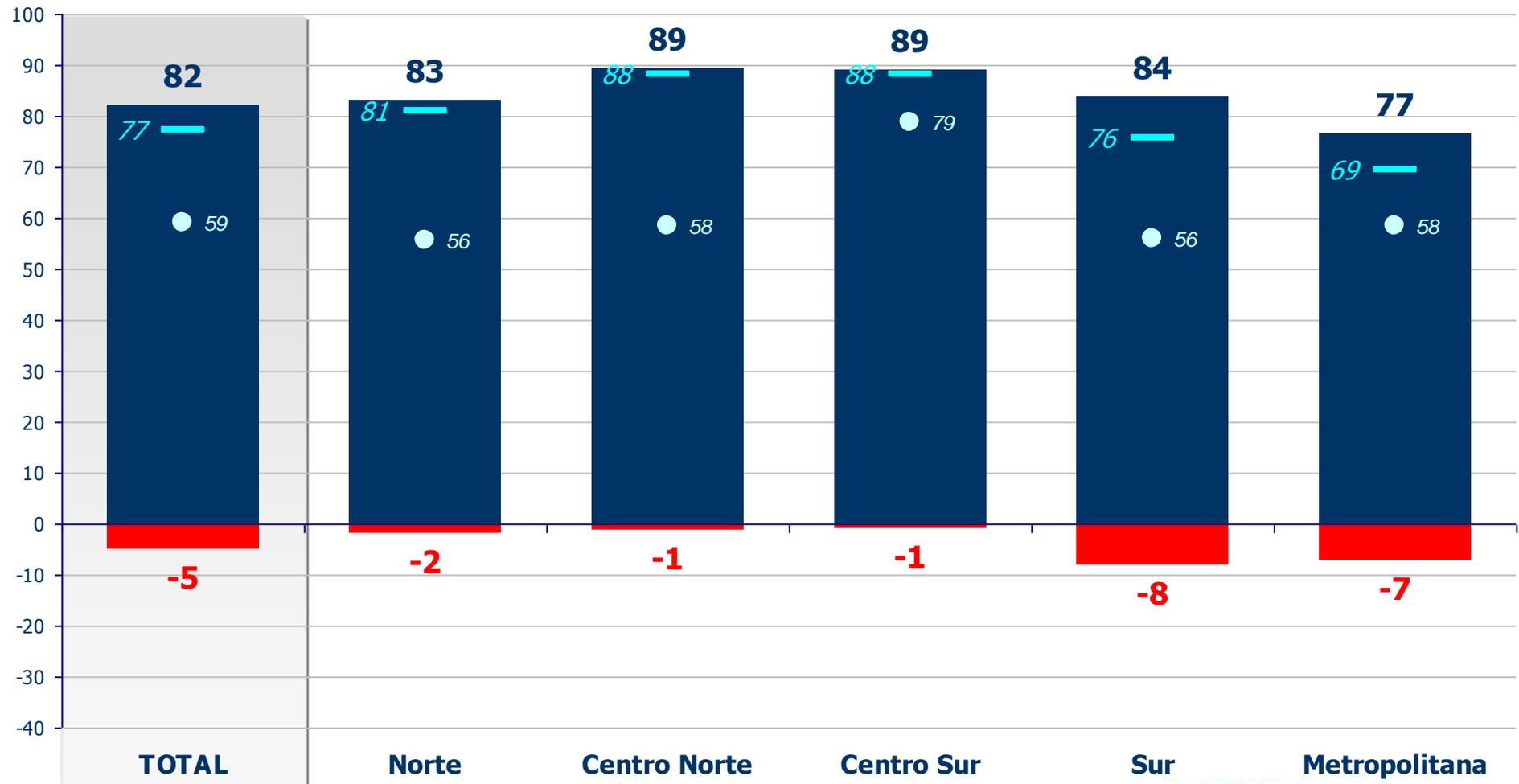
48

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

○ Neta 2007



# Evaluación información recibida en... *Sucursales*

## SEGÚN GRUPO FONASA

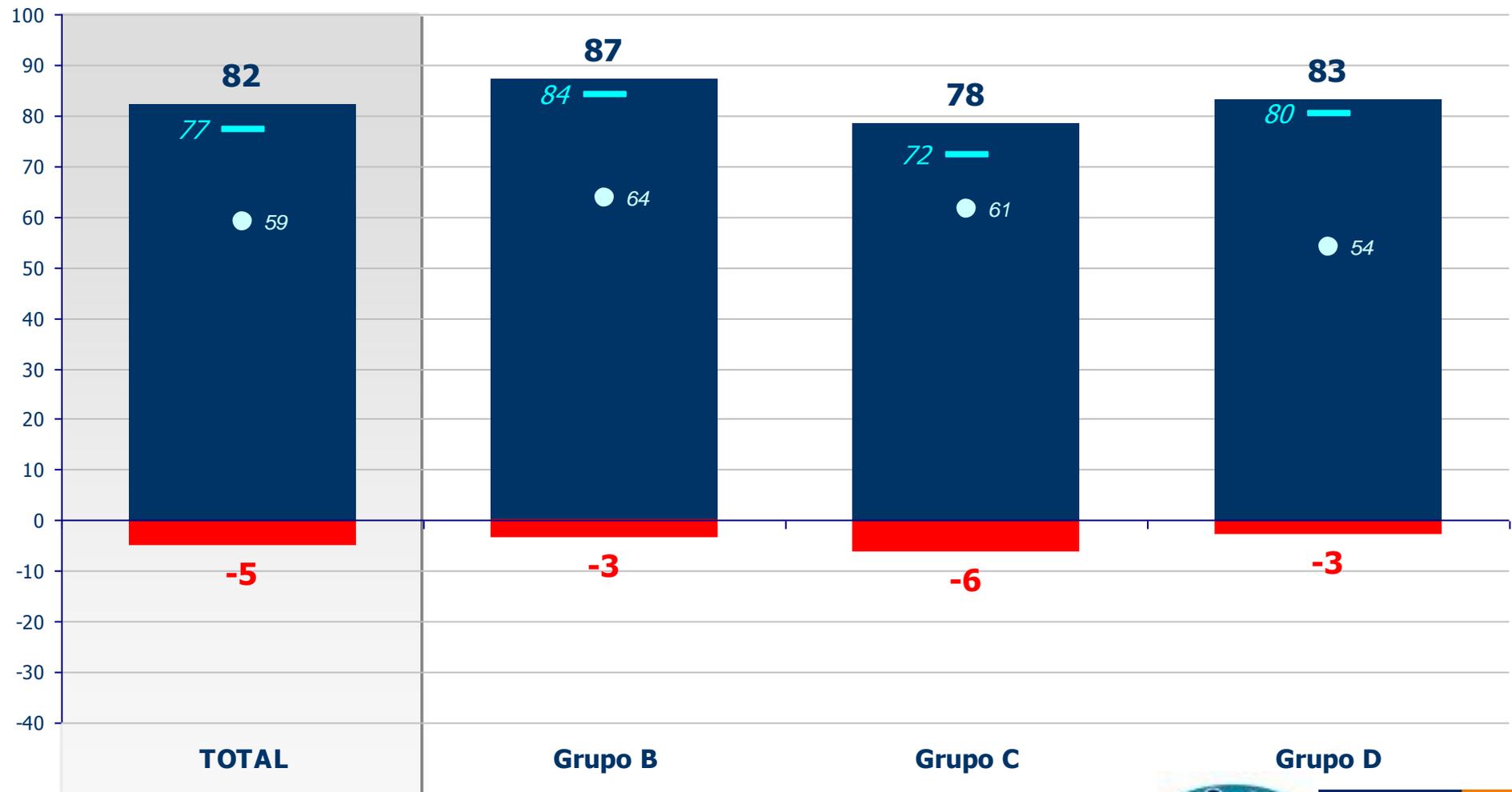
49

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta

○ Neta 2007



# Logró resolver el motivo de su trámite

*Totalmente, parcialmente o no lo resolvió*

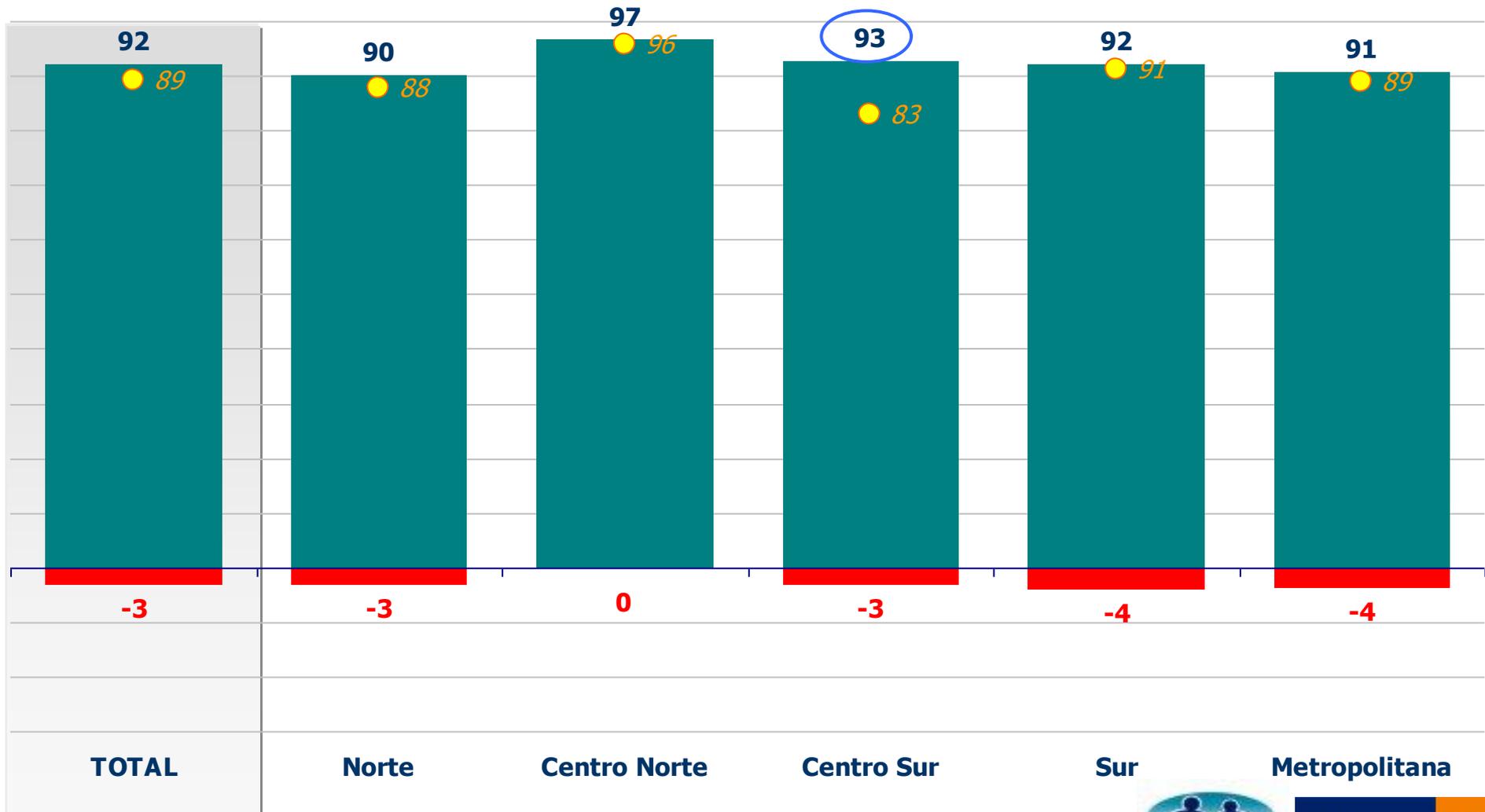
**SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL**

50

■ Sí, totalmente

■ No lo resolvió

● % SI 2007



# Logró resolver el motivo de su trámite

*Totalmente, parcialmente o no lo resolvió*

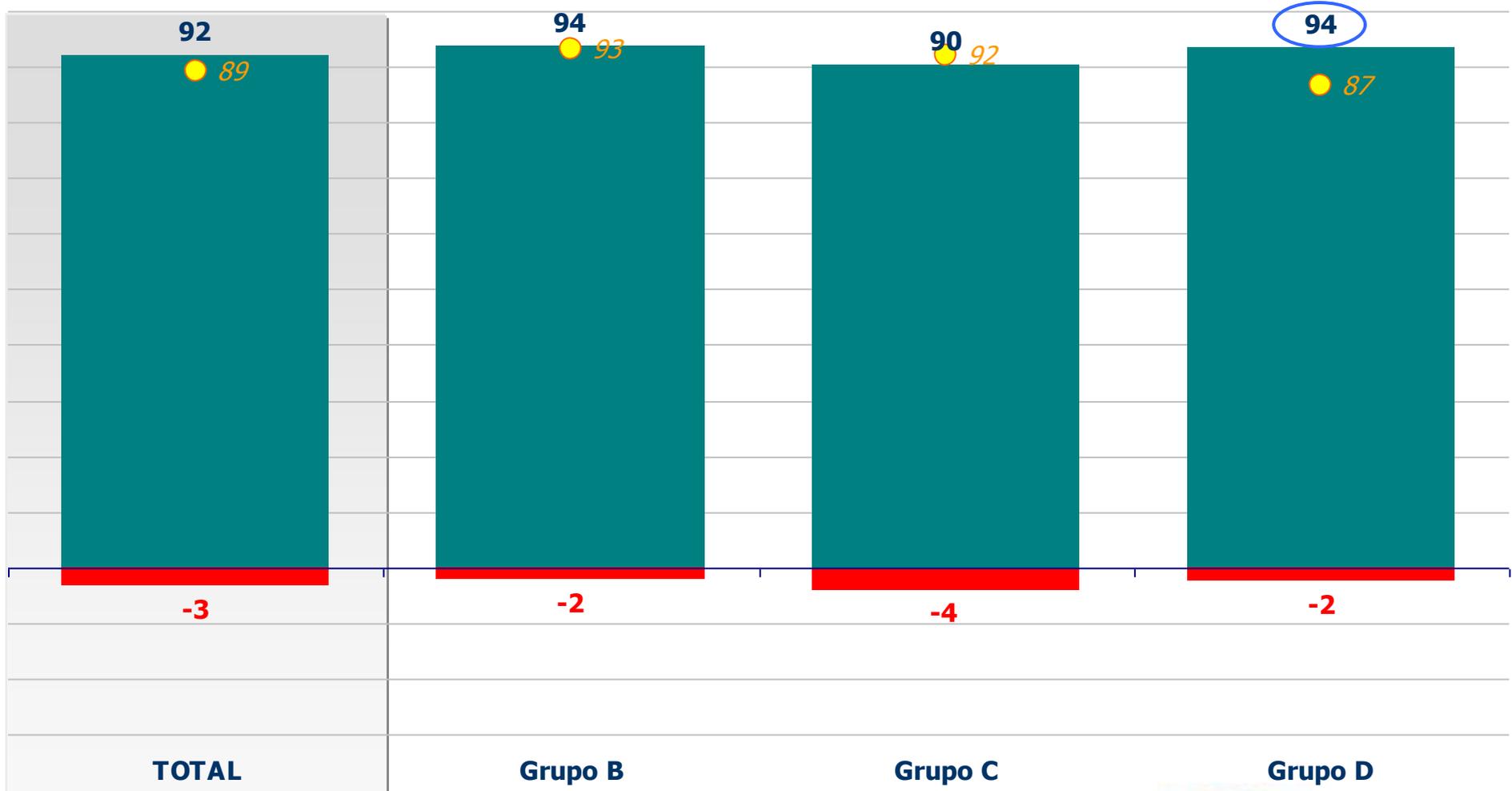
**SEGÚN GRUPO FONASA**

51

■ Sí, totalmente

■ No lo resolvió

● % SI 2007



# Satisfacción Dimensiones de servicio Call Center

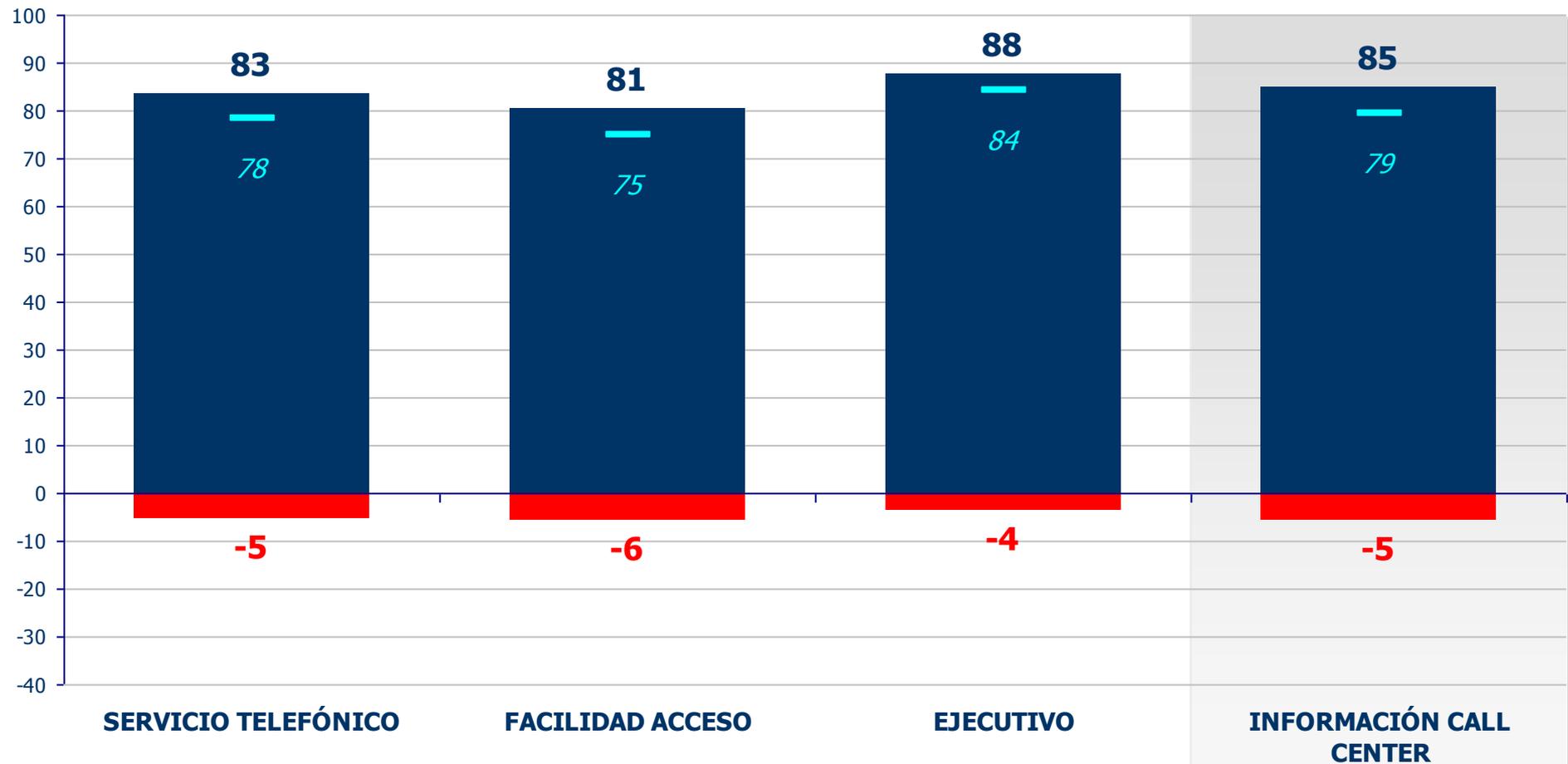
## ESTUDIO CALL CENTER

52

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



# Satisfacción Dimensiones Página Web

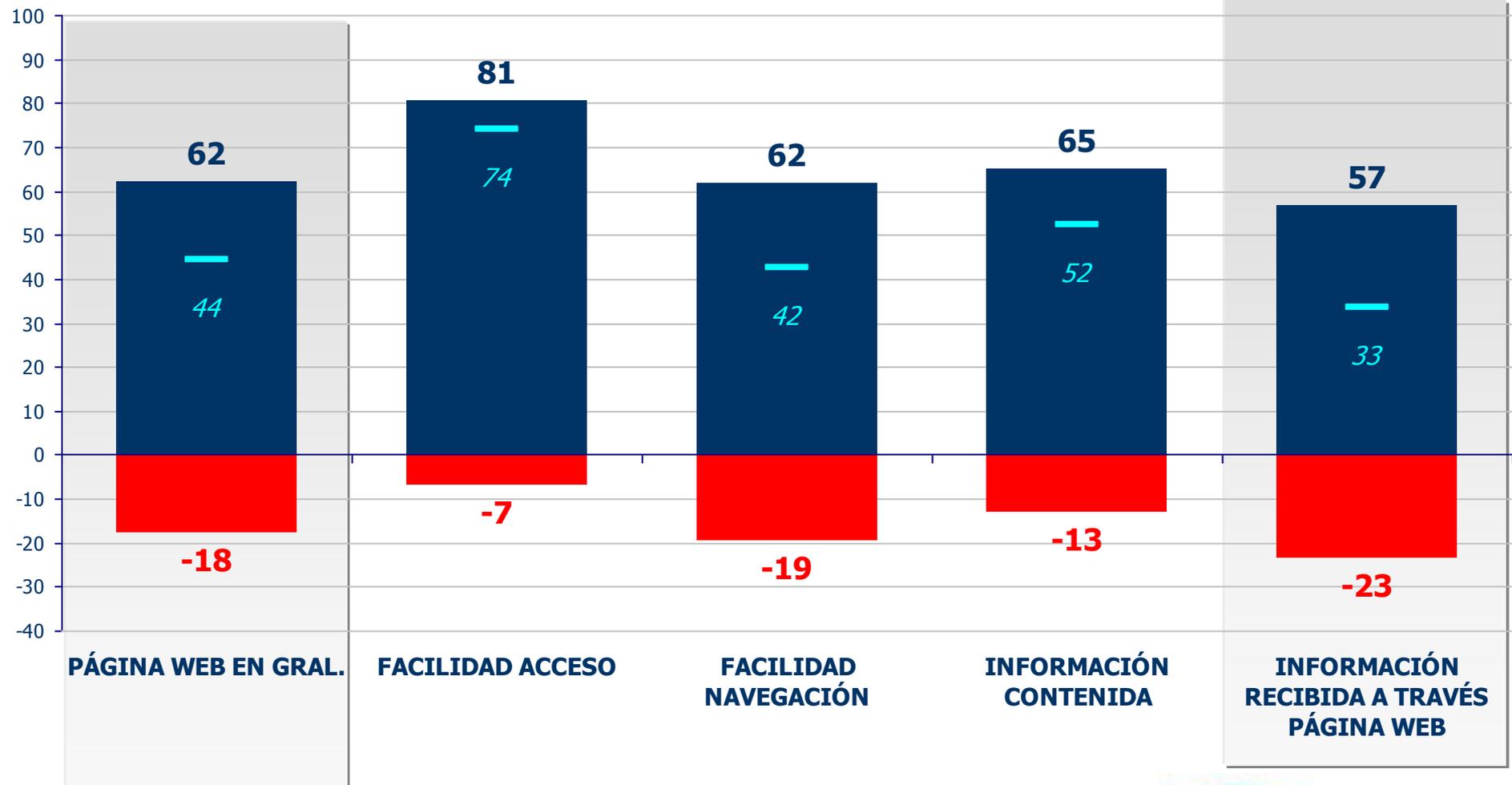
## ESTUDIO PÁGINA WEB

53

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

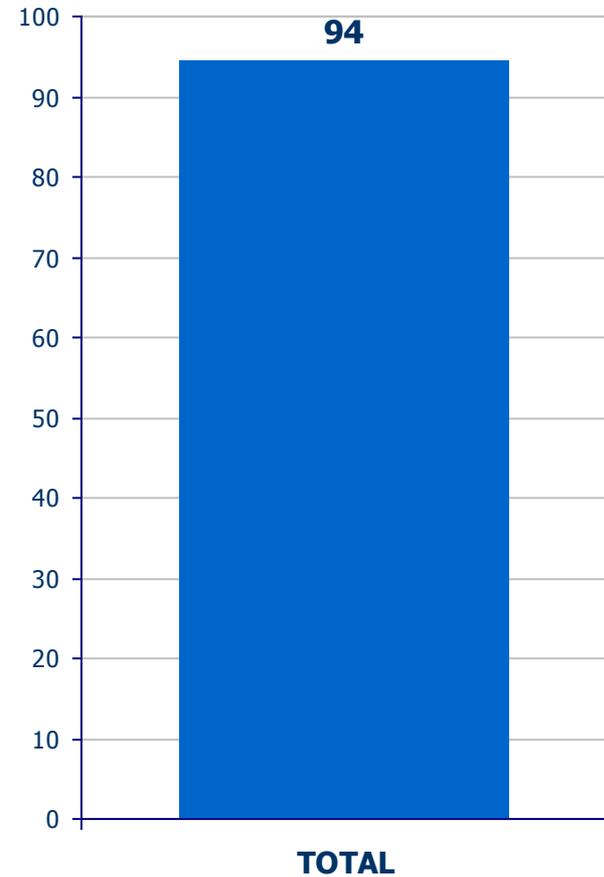
— Neta



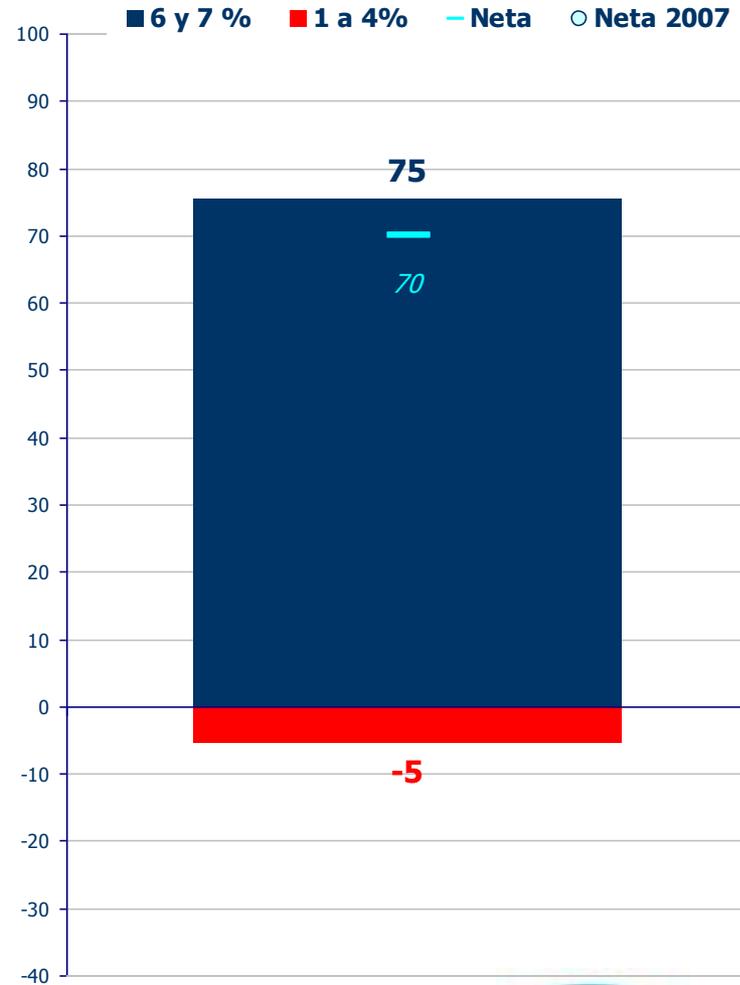
# Solicitó información o hizo alguna consulta en página Web/ evaluación respuesta

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

54



Evaluación



TOTAL



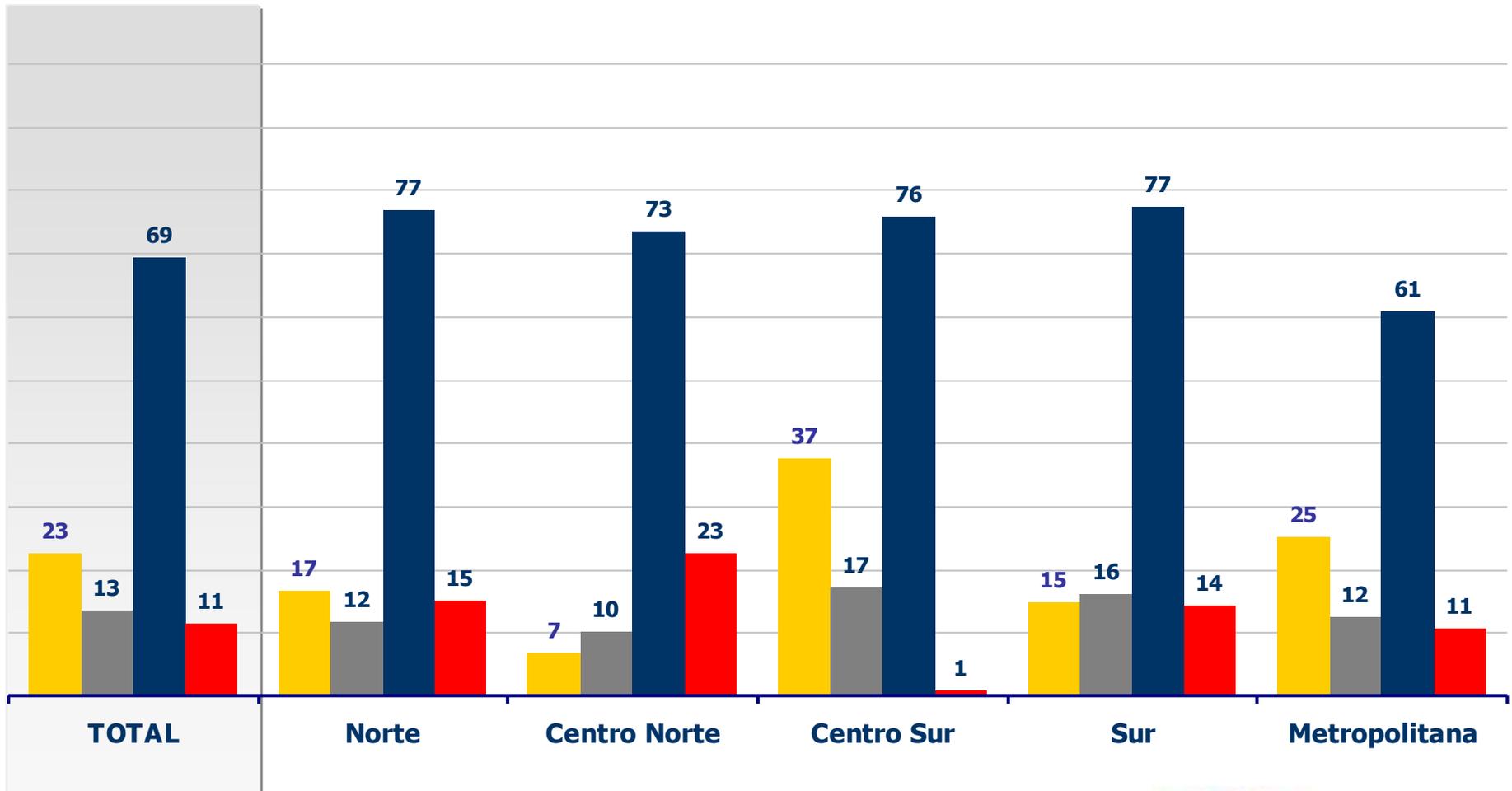
***CONOCIMIENTO Y USO***

# Medios por los que se contacta con Fonasa

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL - ESPONTÁNEO

56

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

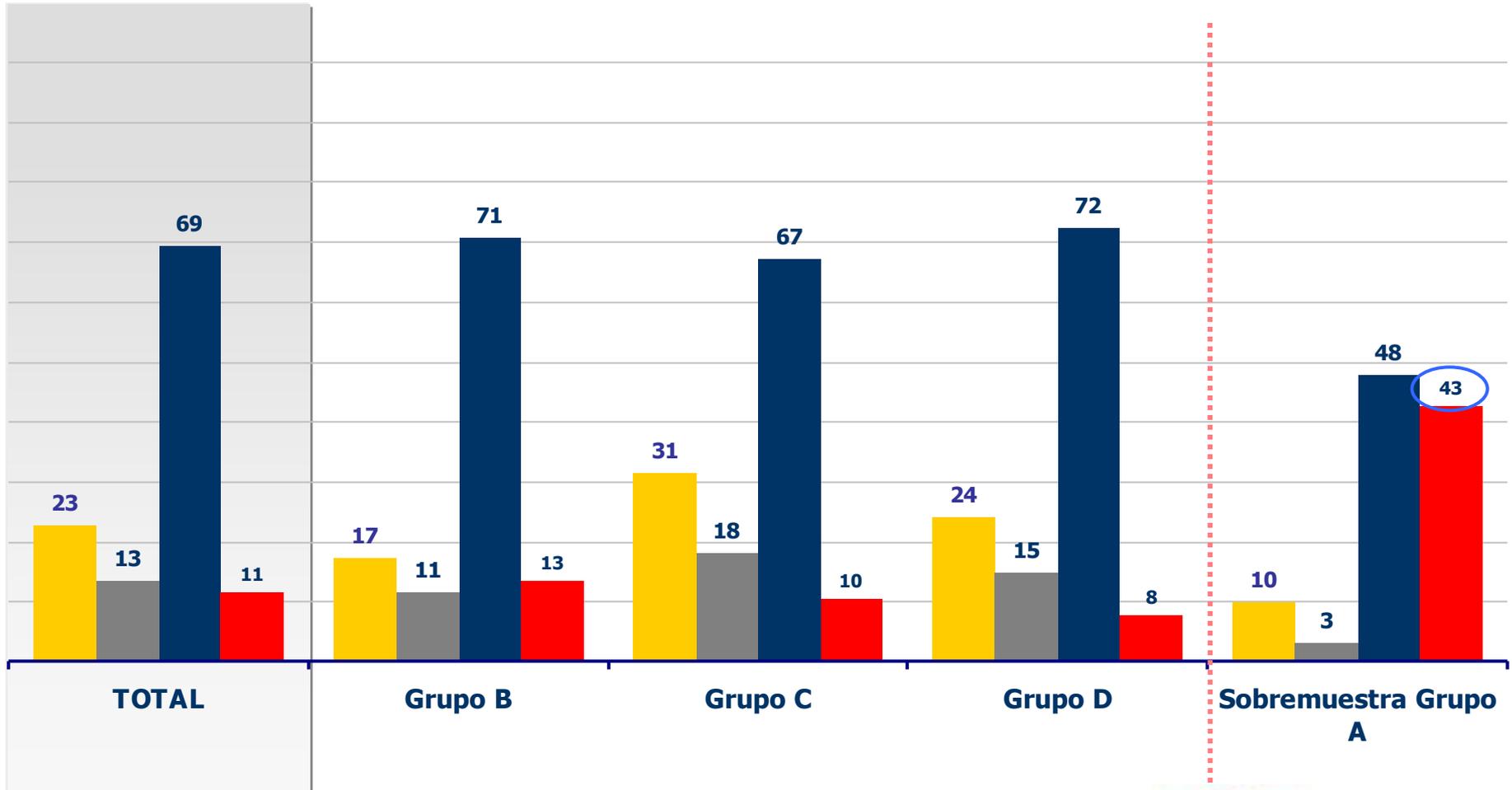


# Medios por los que se contacta con Fonasa

## SEGÚN GRUPO FONASA - ESPONTÁNEO

57

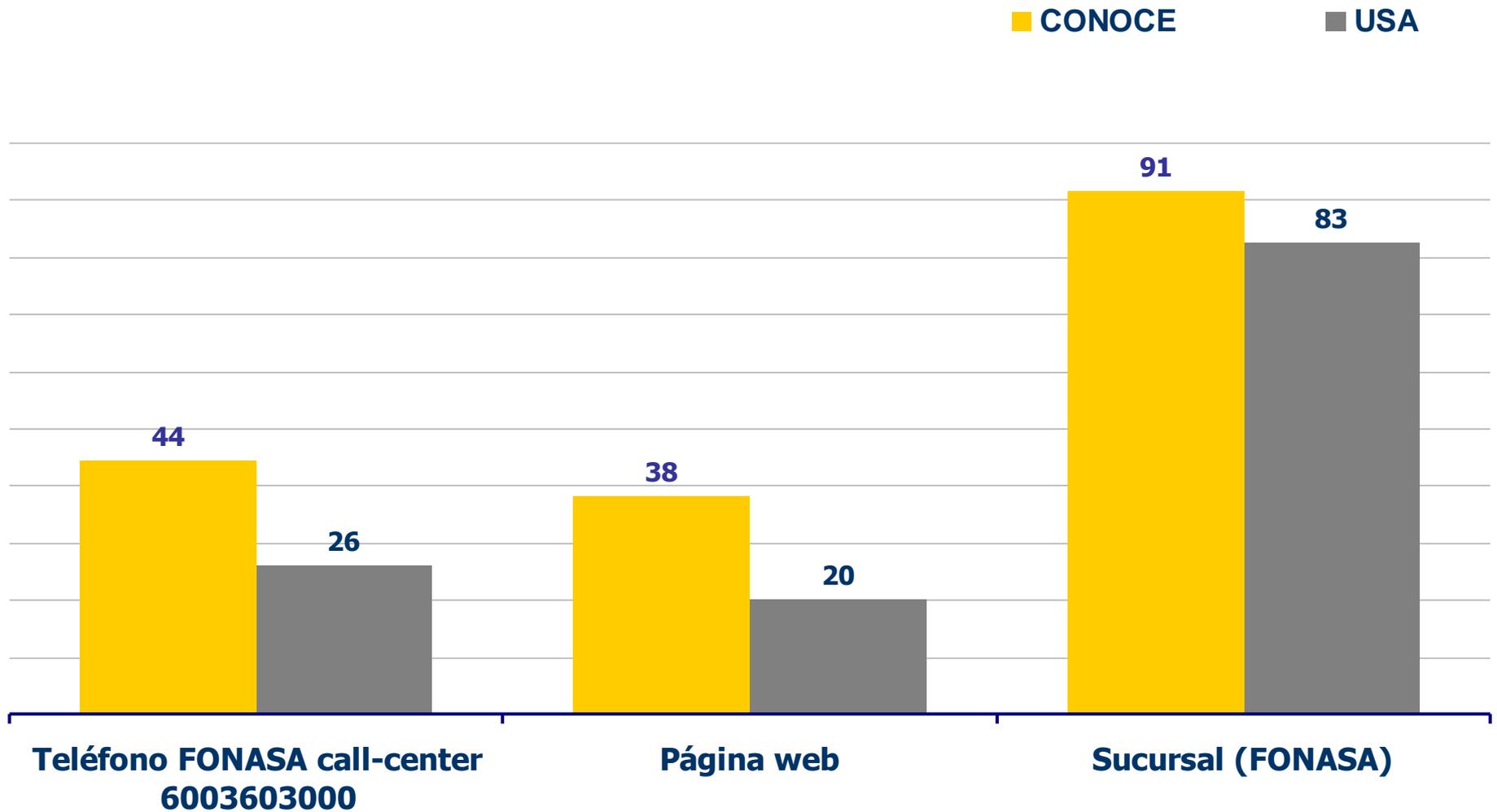
■ Teléfono FONASA call-center 6003603000 ■ Página web ■ Sucursal (FONASA) ■ Ninguna



# Medios que conoce/ usa para contactar Fonasa

## TOTAL MUESTRA – ASISTIDO- MÚLTIPLE

58

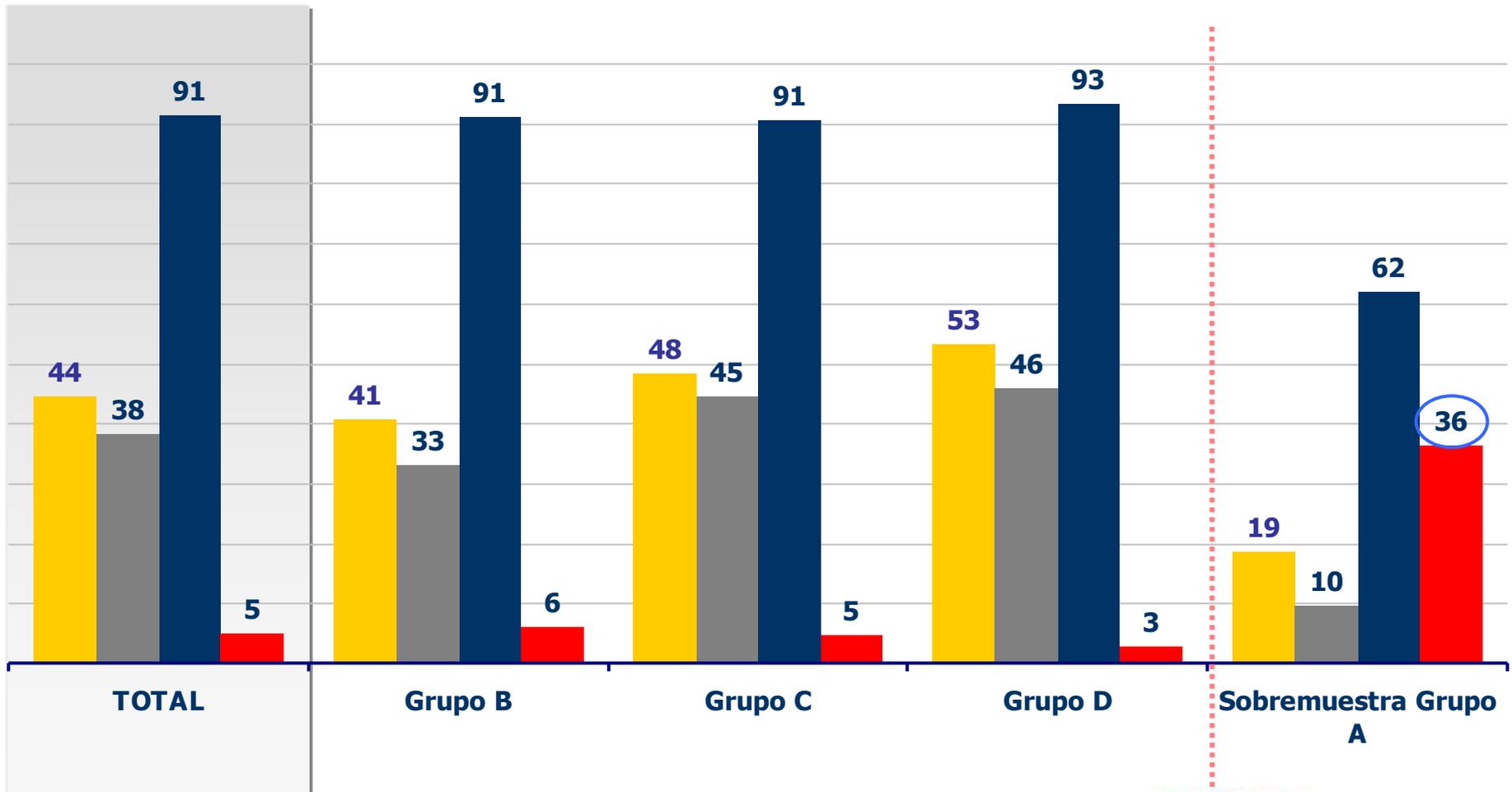


# Medios que conoce para contactar con Fonasa

## TOTAL MUESTRA - ASISTIDO

59

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



# Canales que ha utilizado

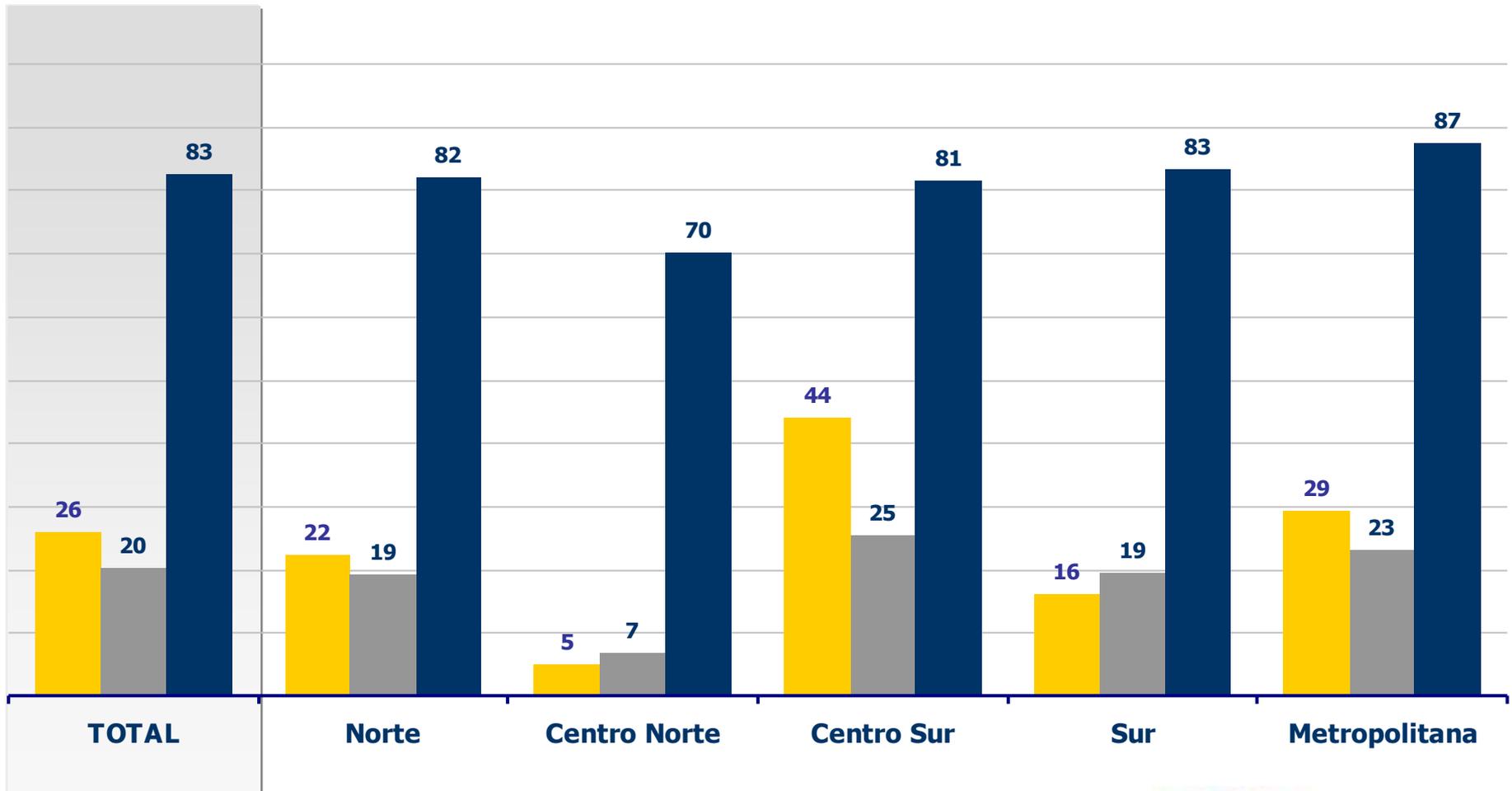
Base: Quienes conocen cada canal – SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

60

■ Teléfono FONASA call-center 6003603000

■ Página web

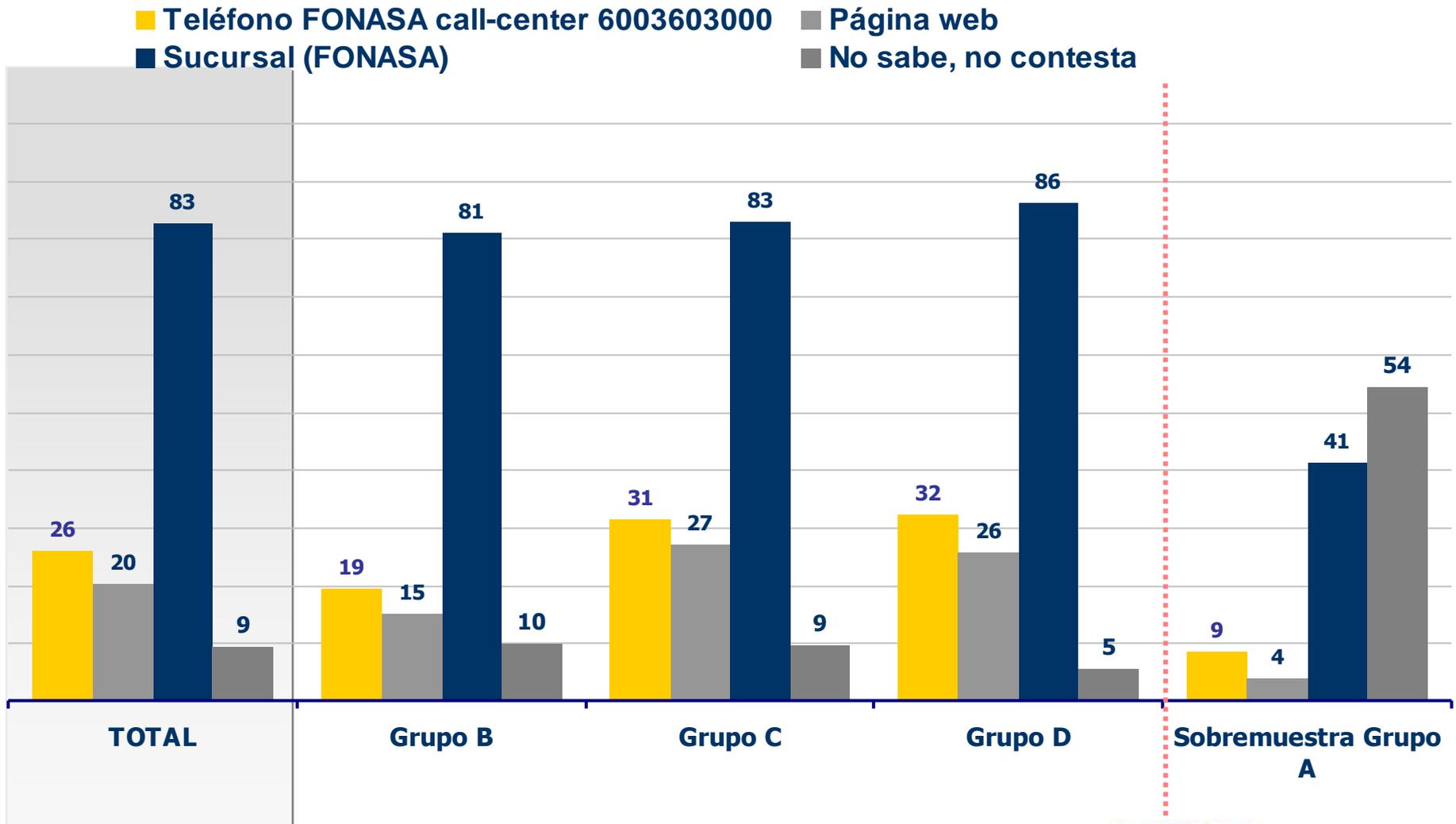
■ Sucursal (FONASA)



# Canales que ha utilizado

Base: Quienes conocen cada canal – SEGÚN GRUPO FONASA

61





**AUGE**

# Evaluación general Auge

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

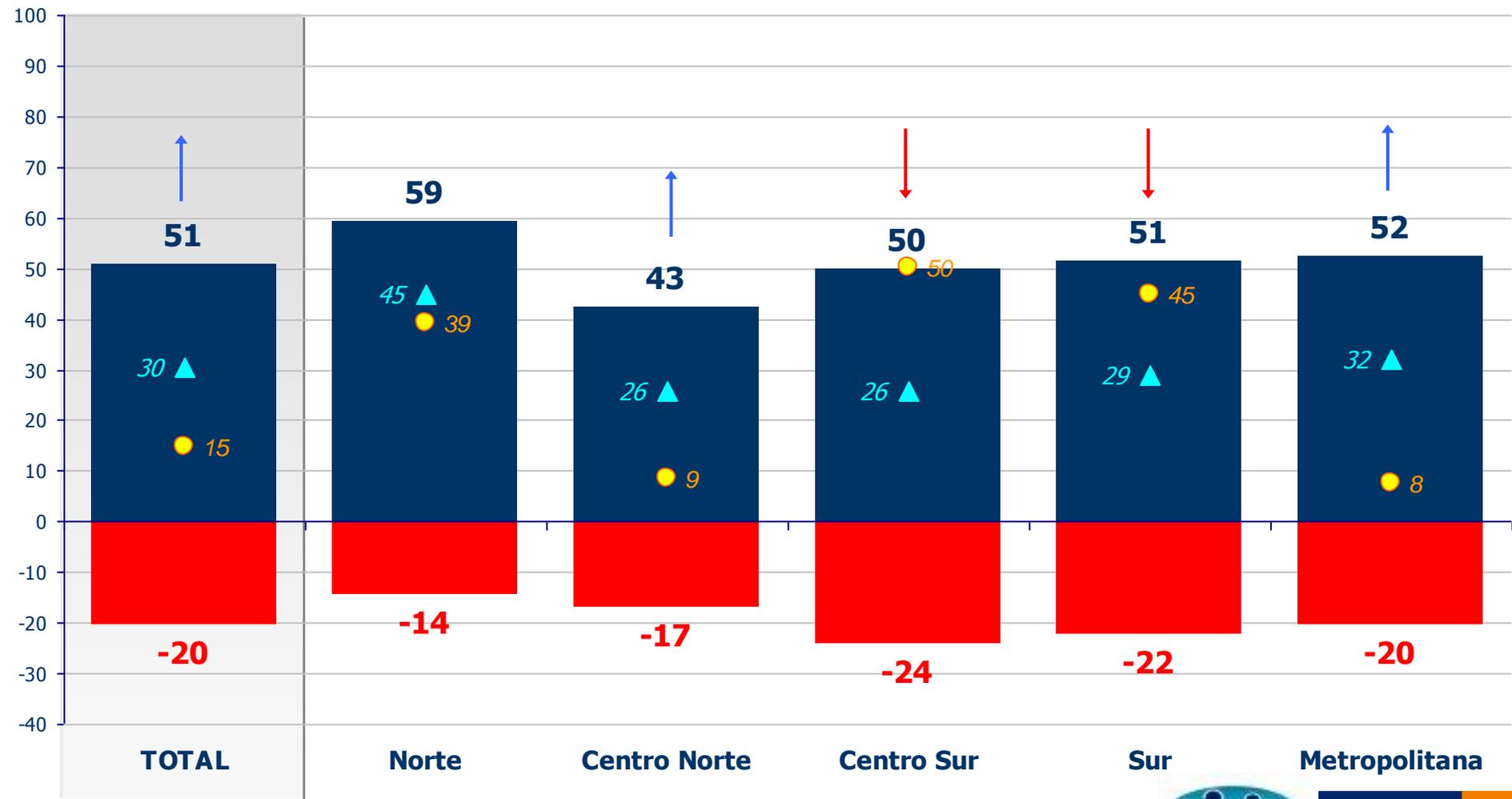
63

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

▲ Neta

● Neta 2007



# Evaluación general Auge

## SEGÚN GRUPO FONASA

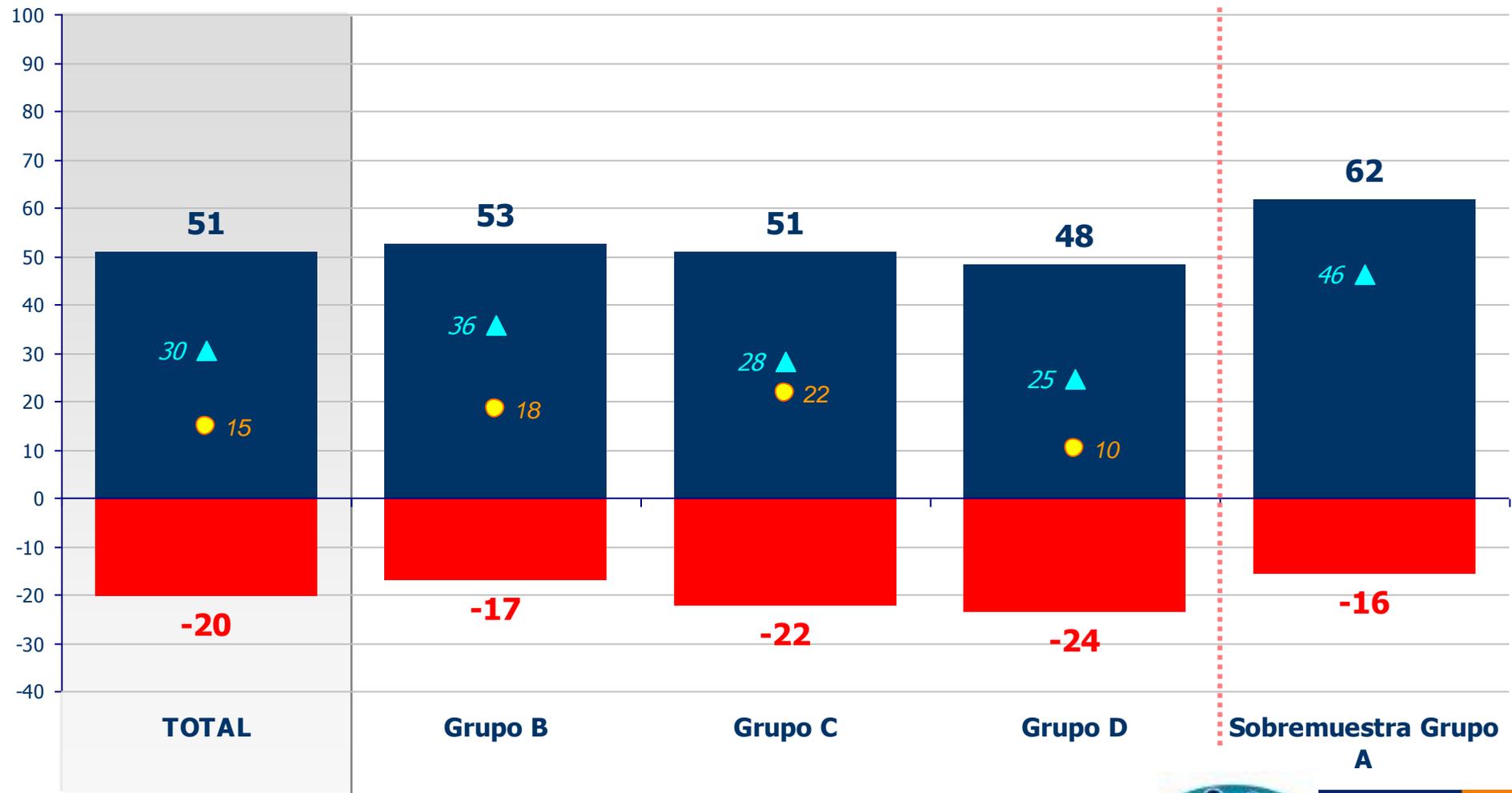
64

■ 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%



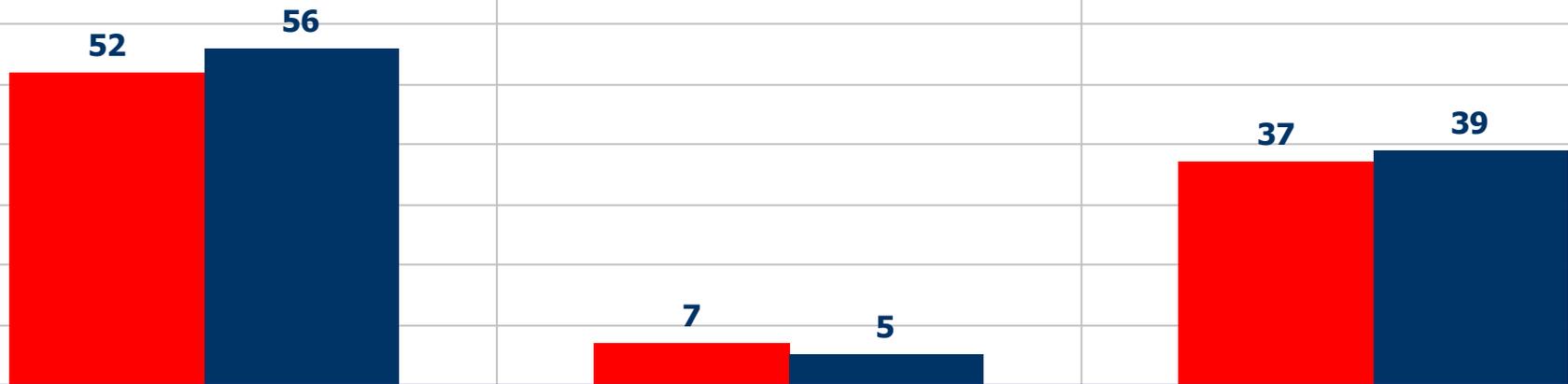
# Siente que el plan Auge lo...

## TOTAL MUESTRA COMPARATIVA

66

■ 2007

■ 2008



Lo beneficia

Lo perjudica

No le afecta en nada

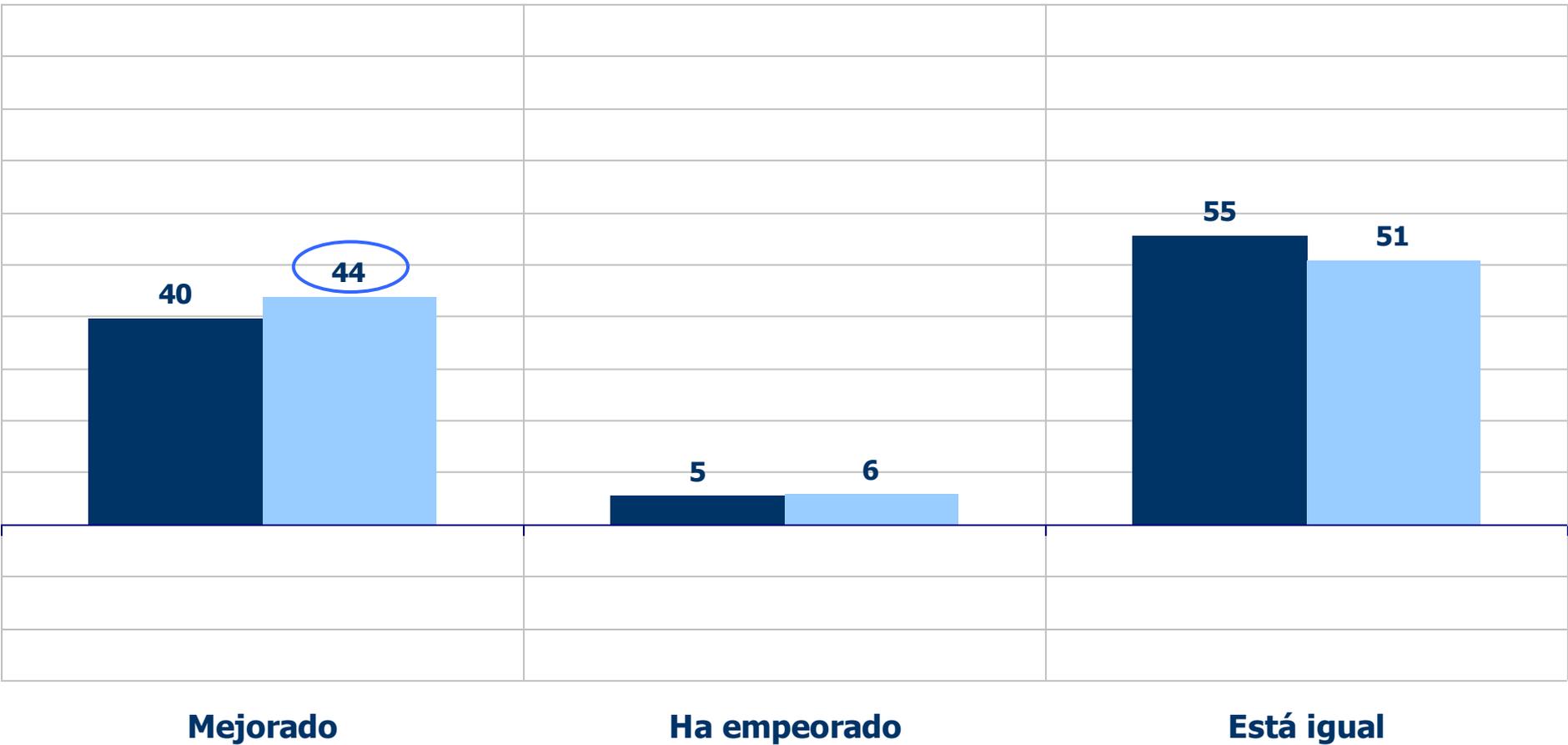
# Evolución información Auge respecto 1 año atrás

## TOTAL RESPONDENTES - COMPARATIVA

67

■ 2007

■ 2008



# Evolución información Auge respecto de 1 año atrás

## SEGÚN GRUPO FONASA

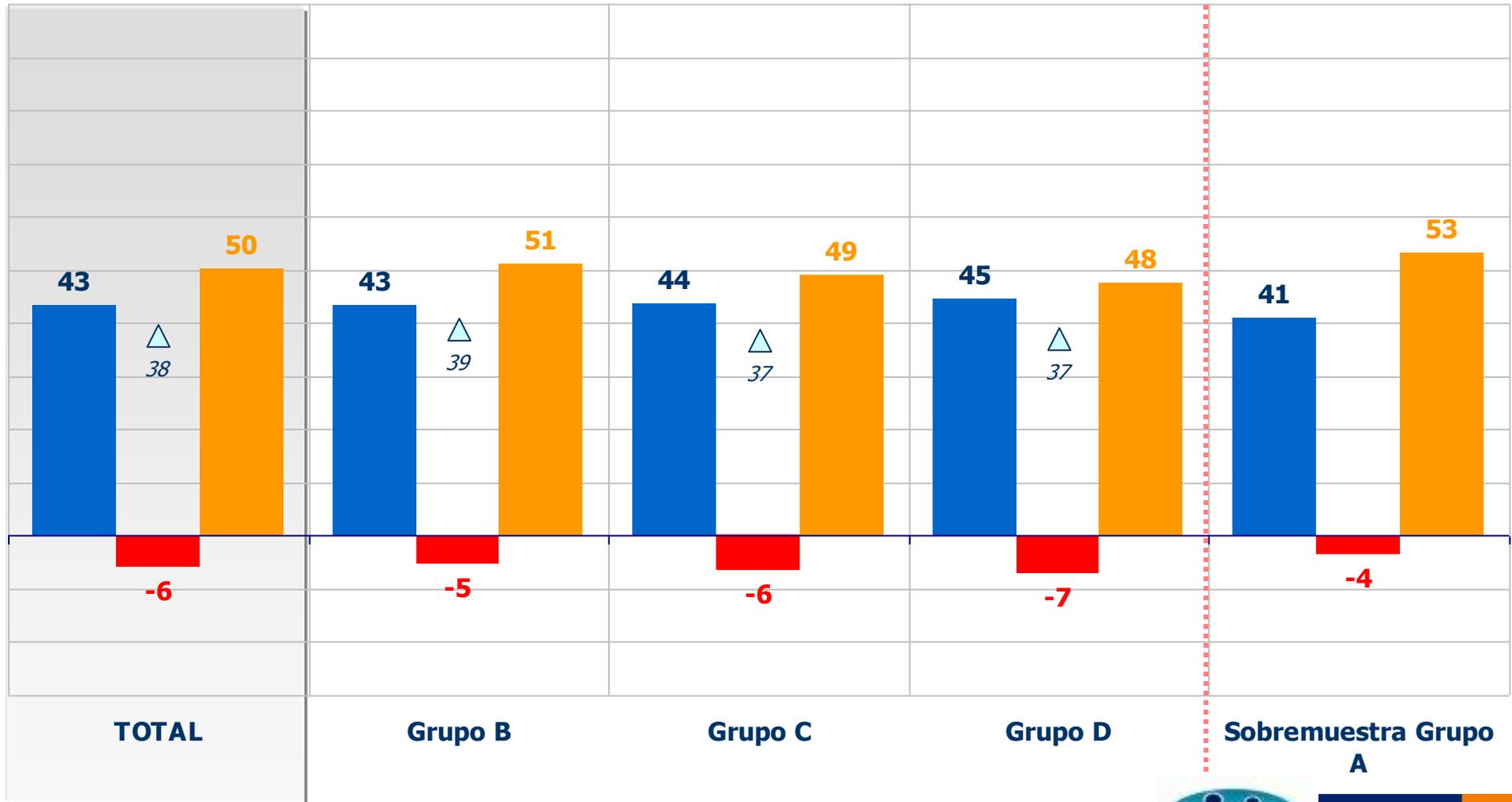
68

■ Mejorado

■ Ha empeorado

■ Está igual

△ Mejorado 2007



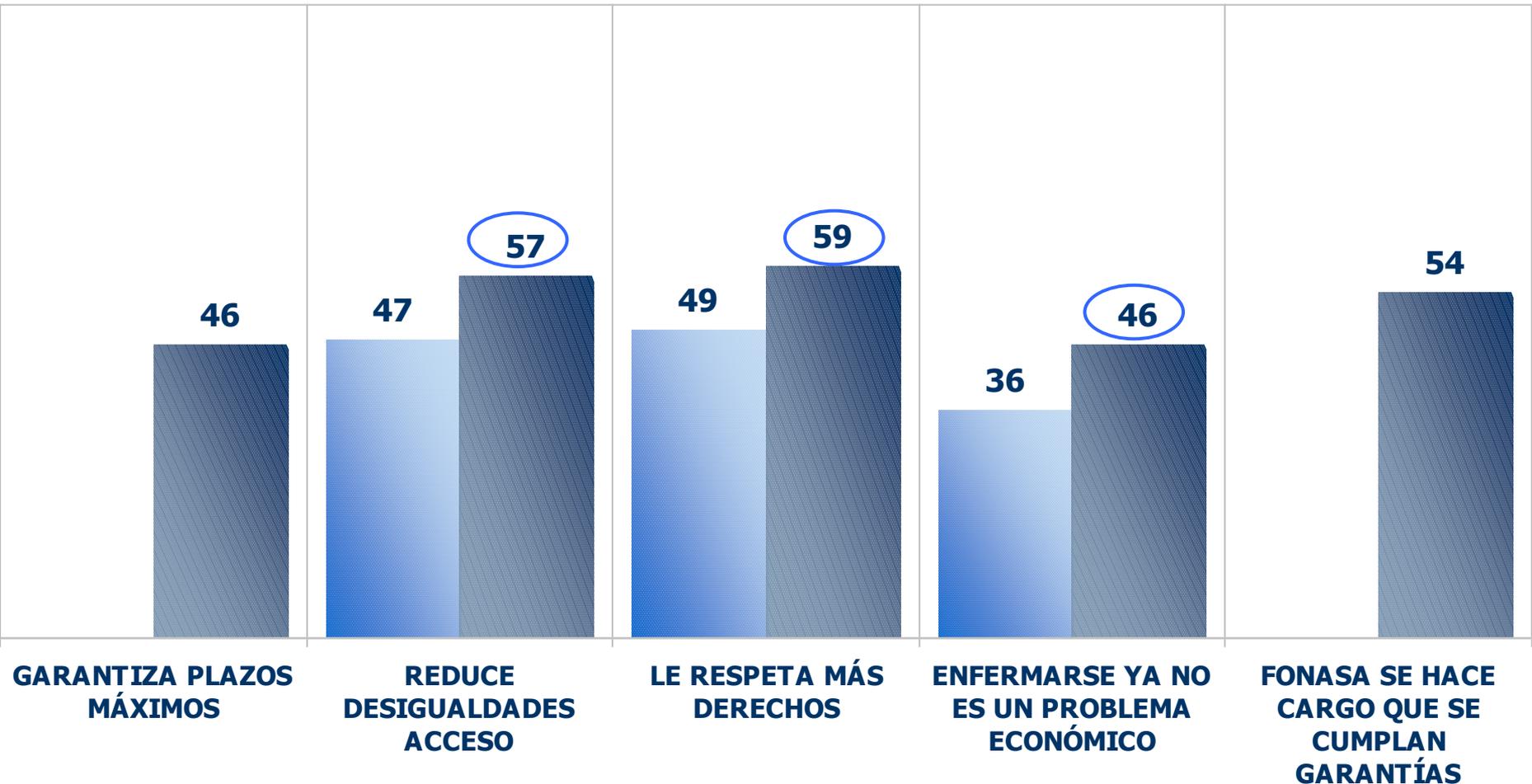
# Cree que el Auge...

## TOTAL MUESTRA – EVOLUTIVO (%SÍ)

69

■ SI 2007

■ Si 2008



# Cree que el Auge...

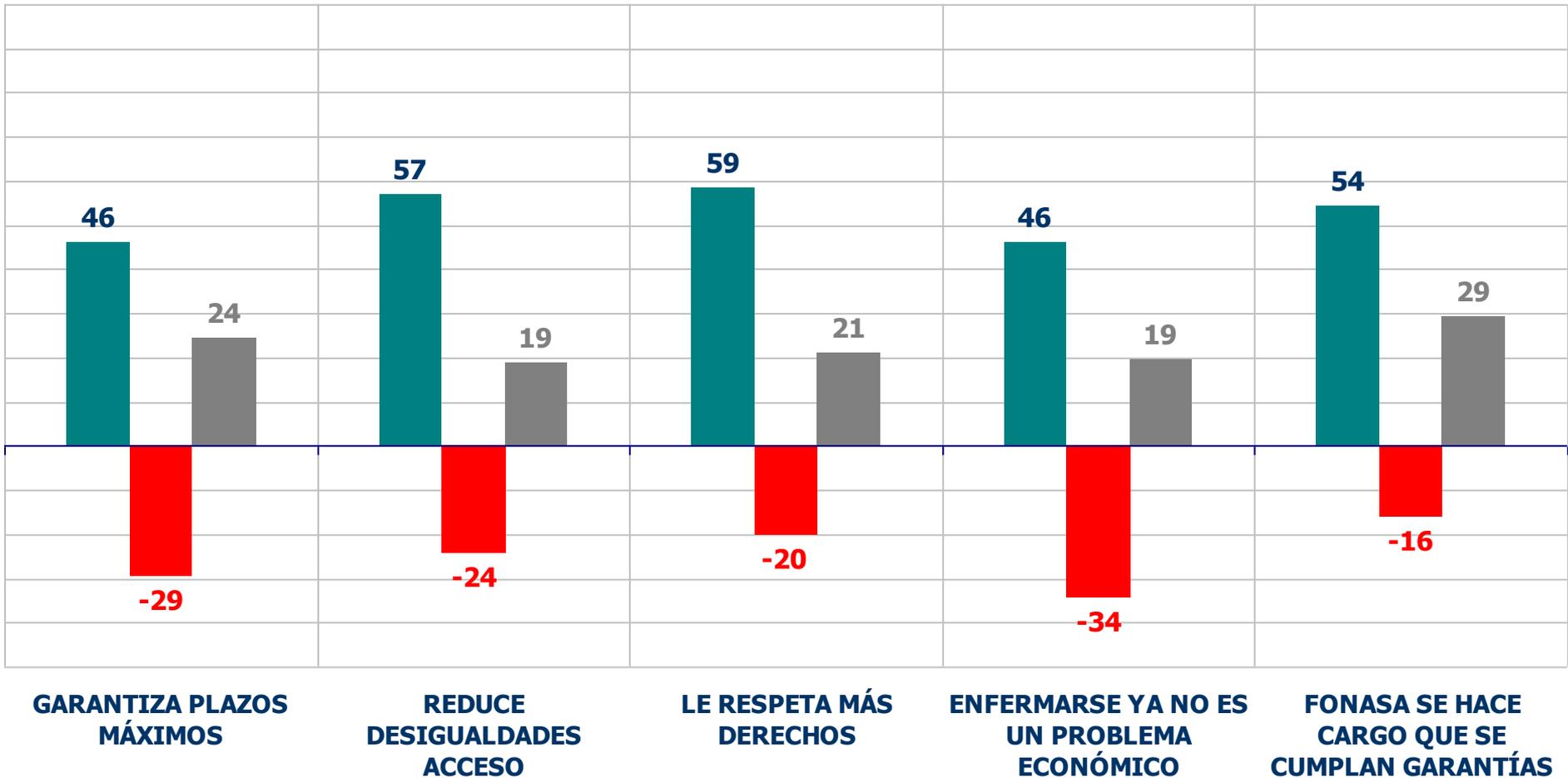
## TOTAL MUESTRA

70

■ Si

■ No

■ No sabe / No responden



# Sabe que con el Auge...

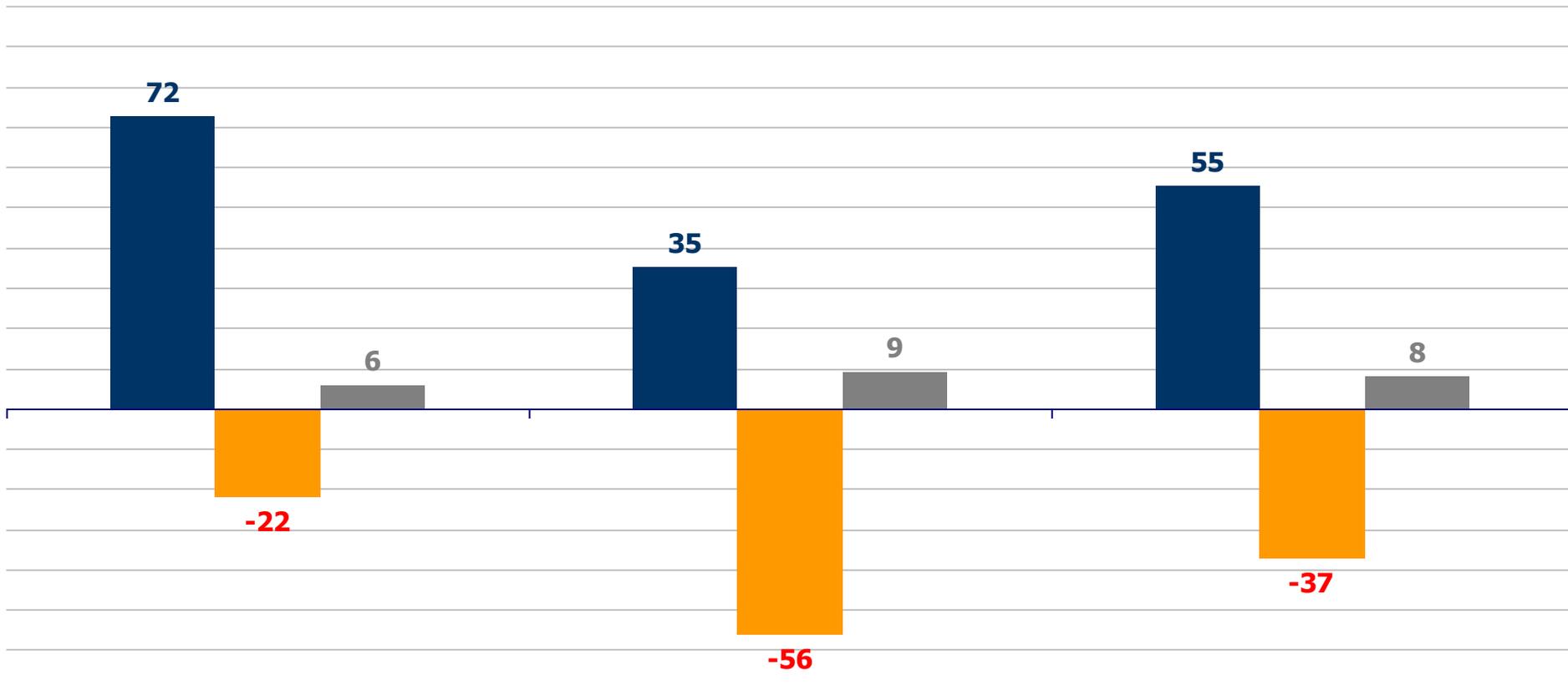
## TOTAL MUESTRA

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?

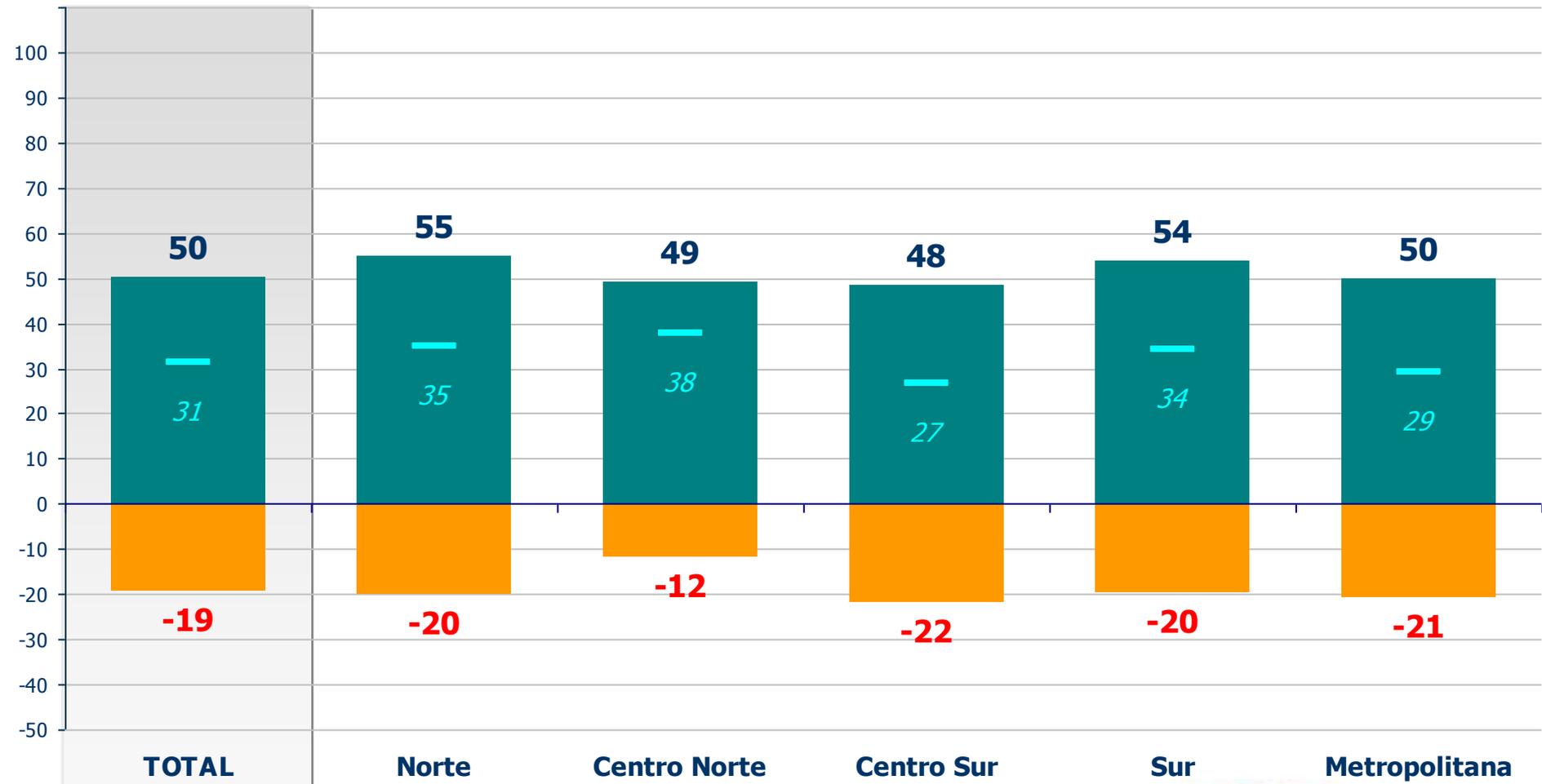
## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL

72

■ 6 y 7

■ 1 a 4%

— Neta



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

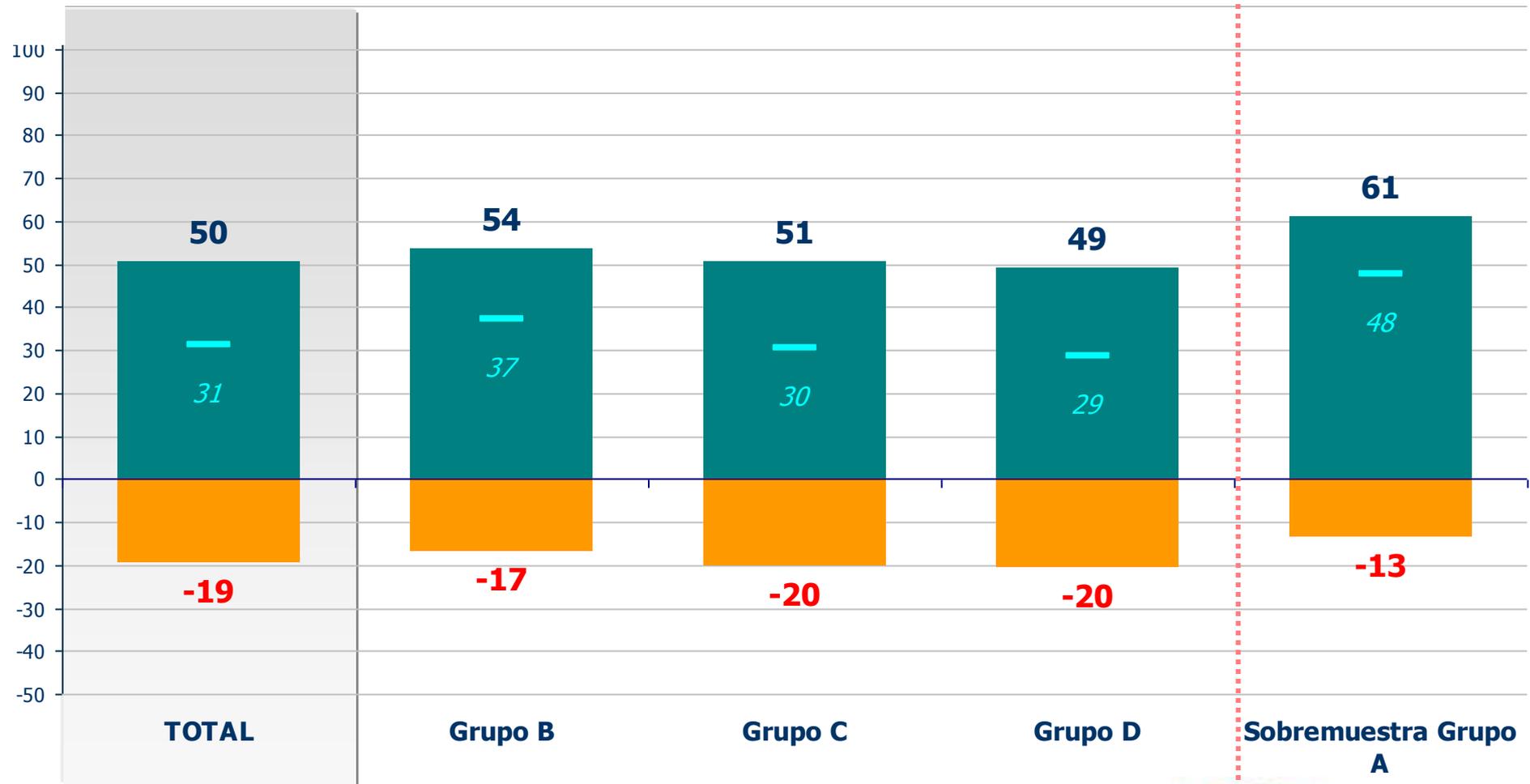
## SEGÚN GRUPO FONASA

73

■ 5, 6 y 7 %

■ 1 a 4%

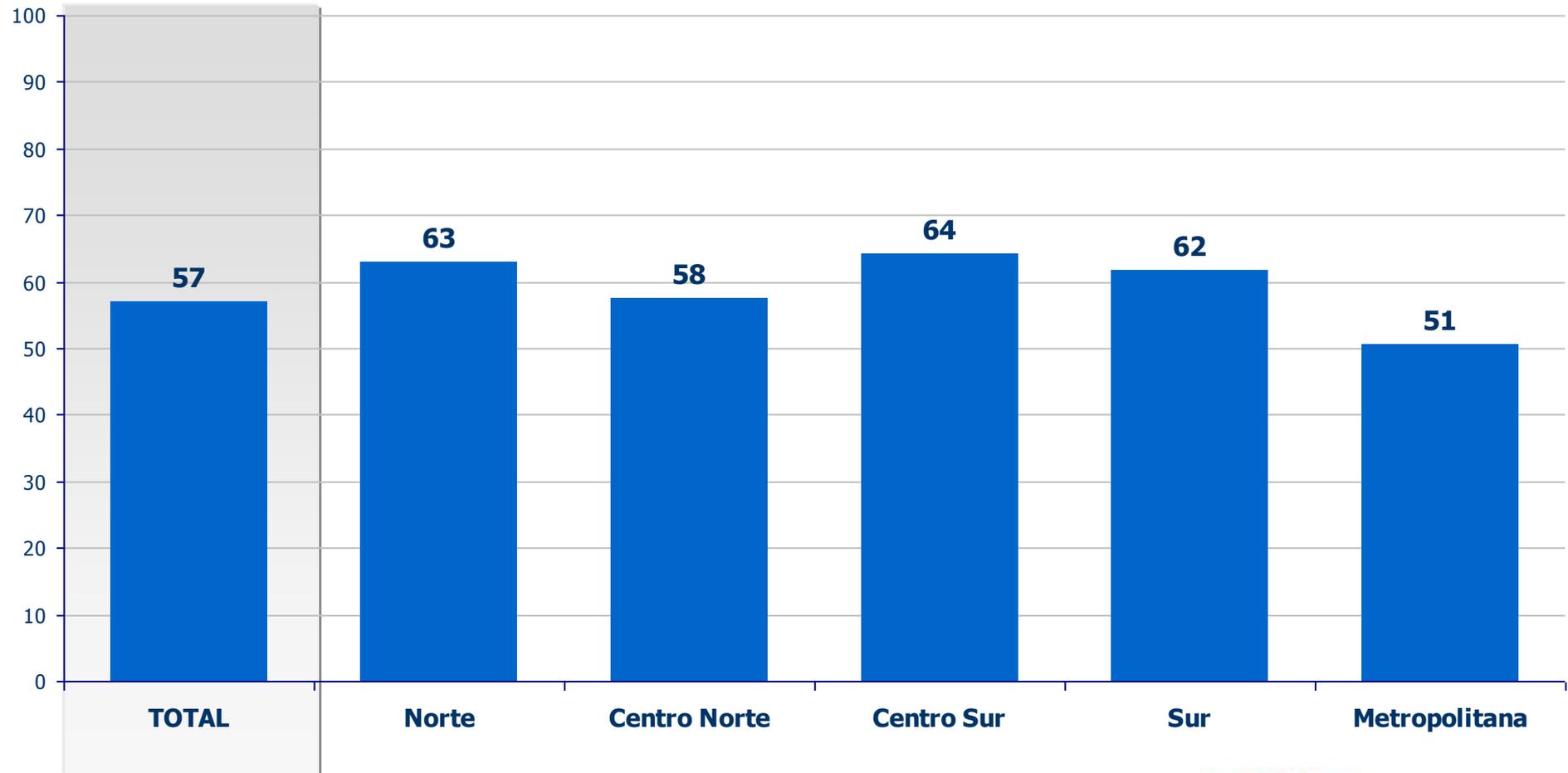
— Neta



# Sabría dónde recurrir o informarse para hacer efectivo el AUGE

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí sabría)

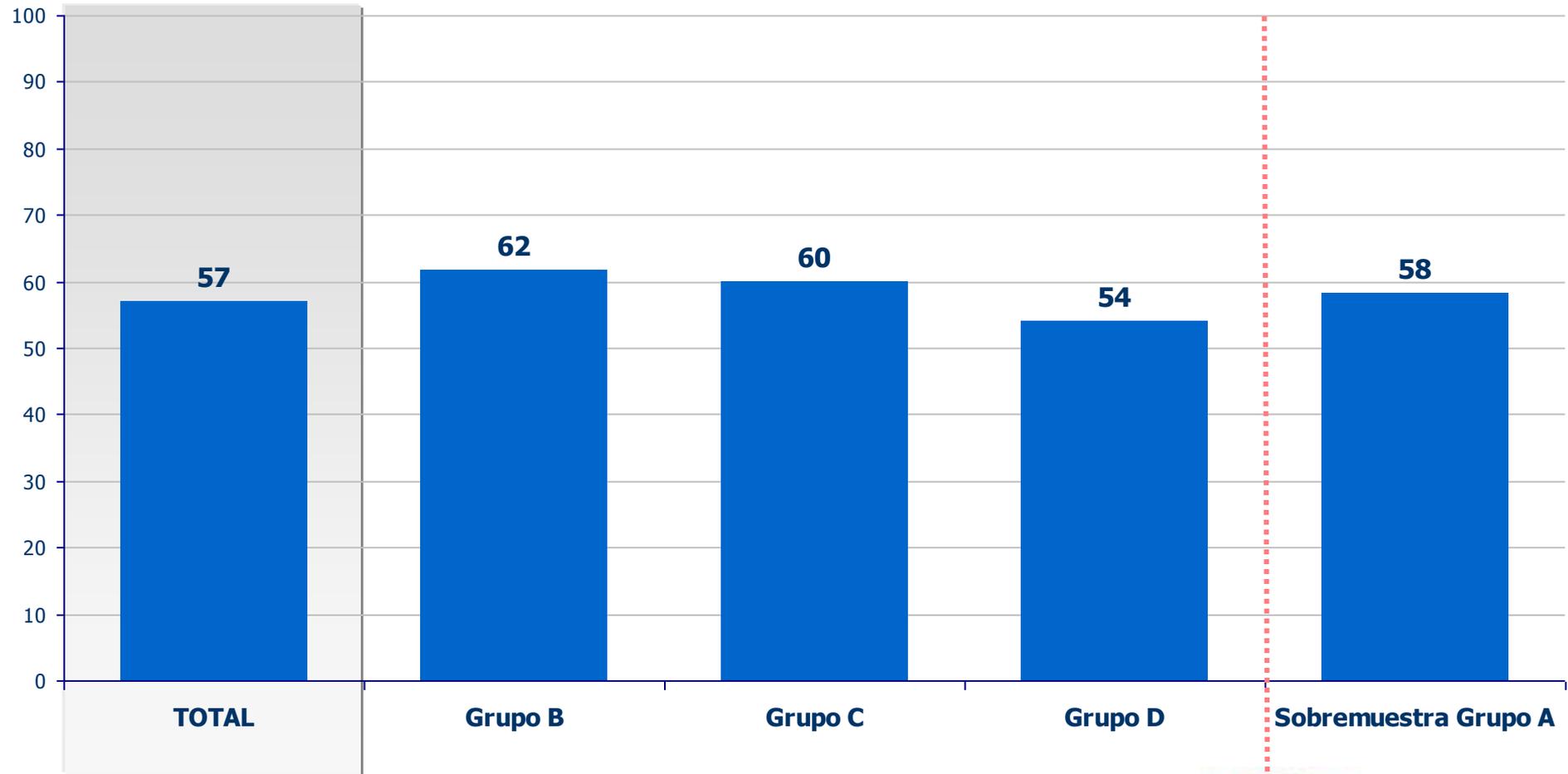
74



# Sabría dónde recurrir o informarse para hacer efectivo el Auge

## SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí sabría)

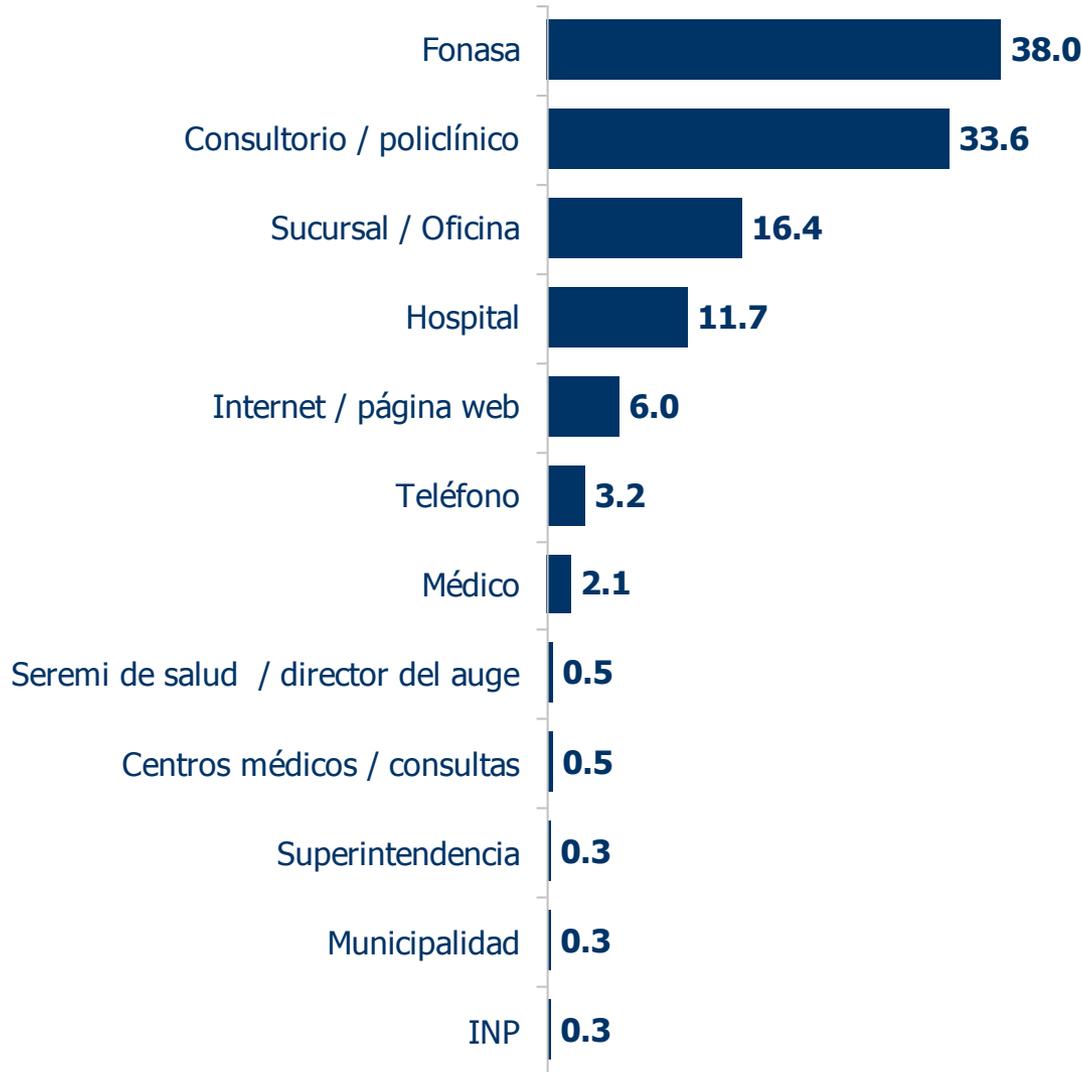
75



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

**BASE: Quienes si sabrían (57%)**

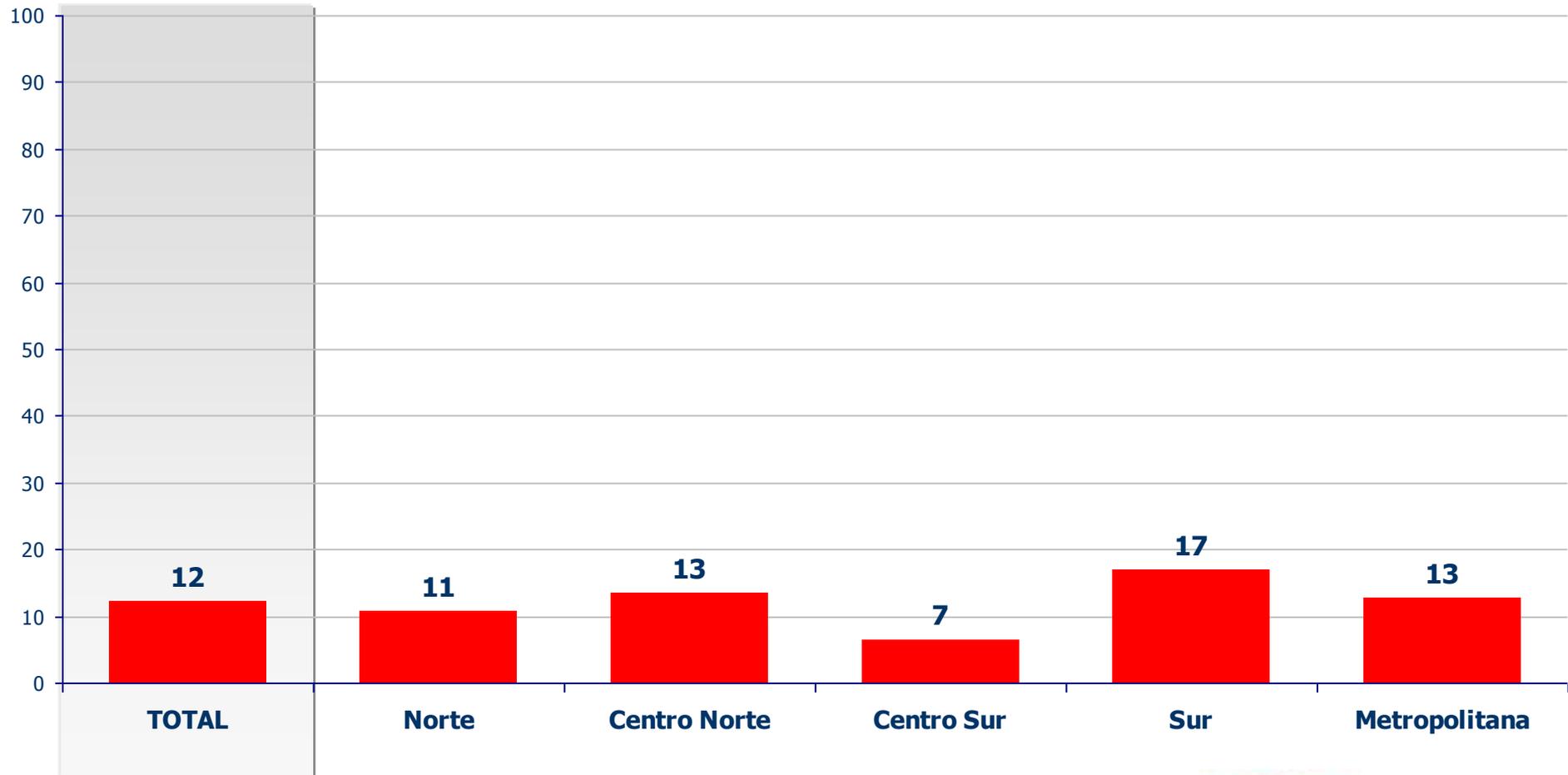
76



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

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

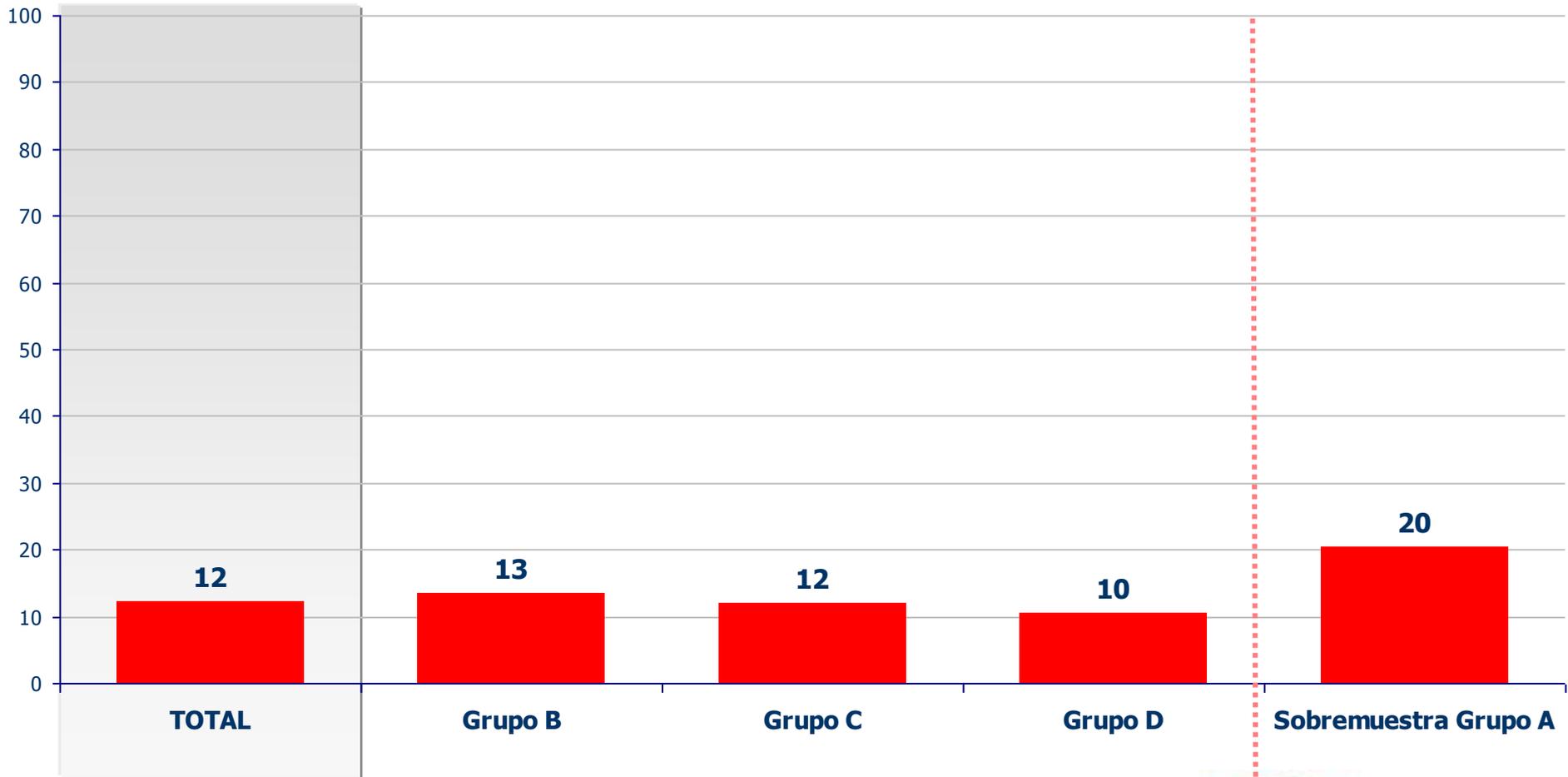
77



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

## SEGÚN GRUPO FONASA (% SÍ)

78



# Evaluación atributos de atención del Auge

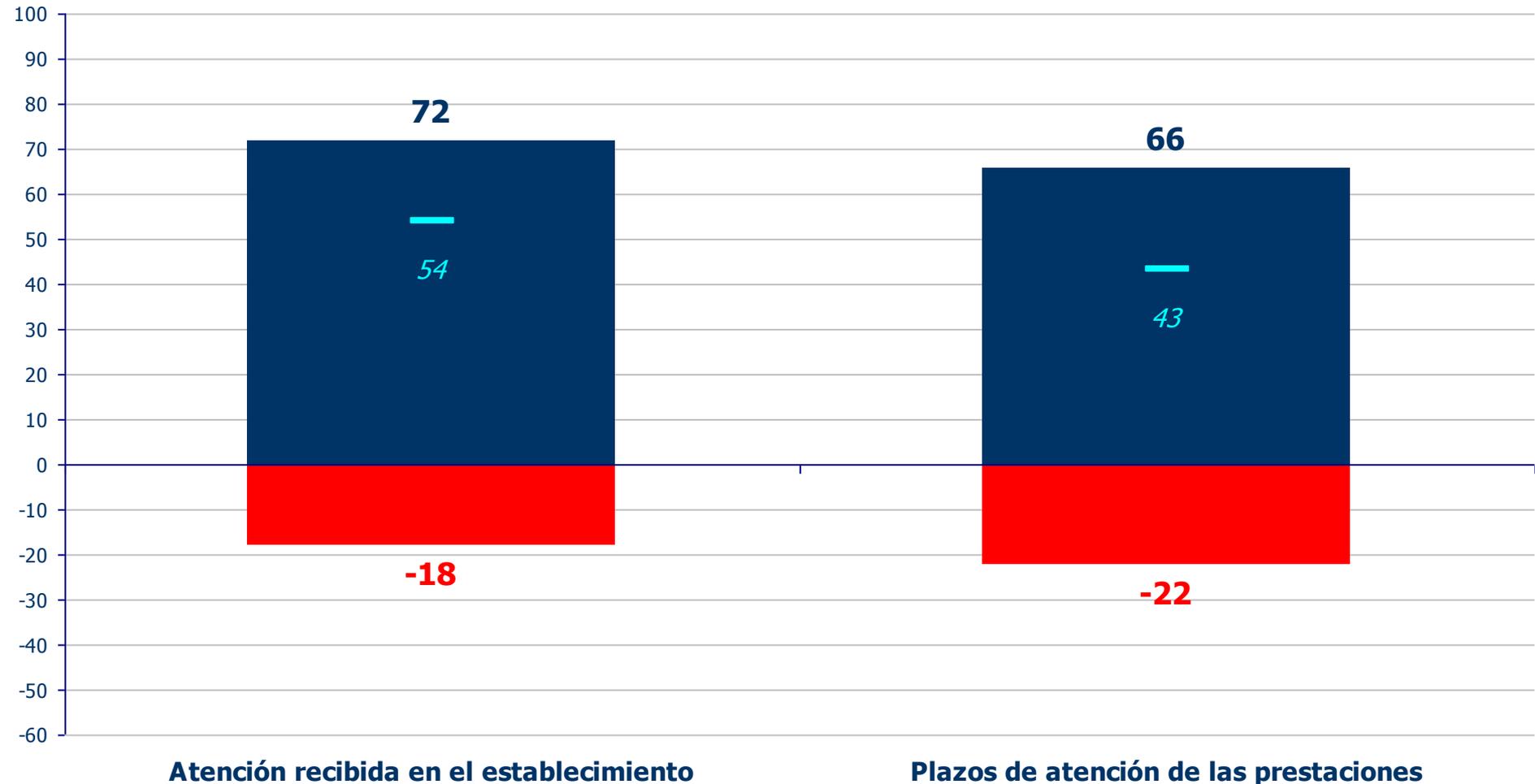
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

79

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



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

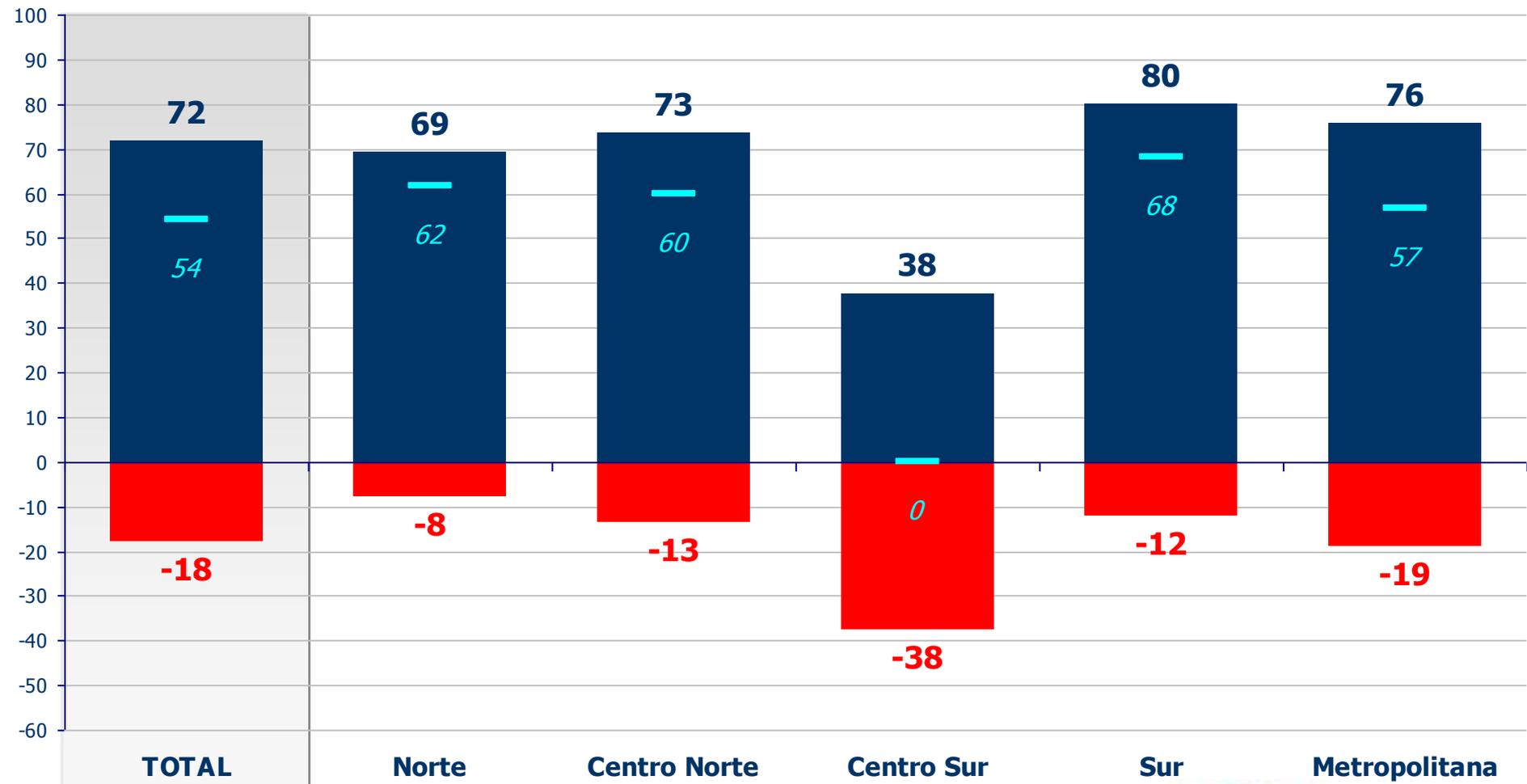
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

80

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



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

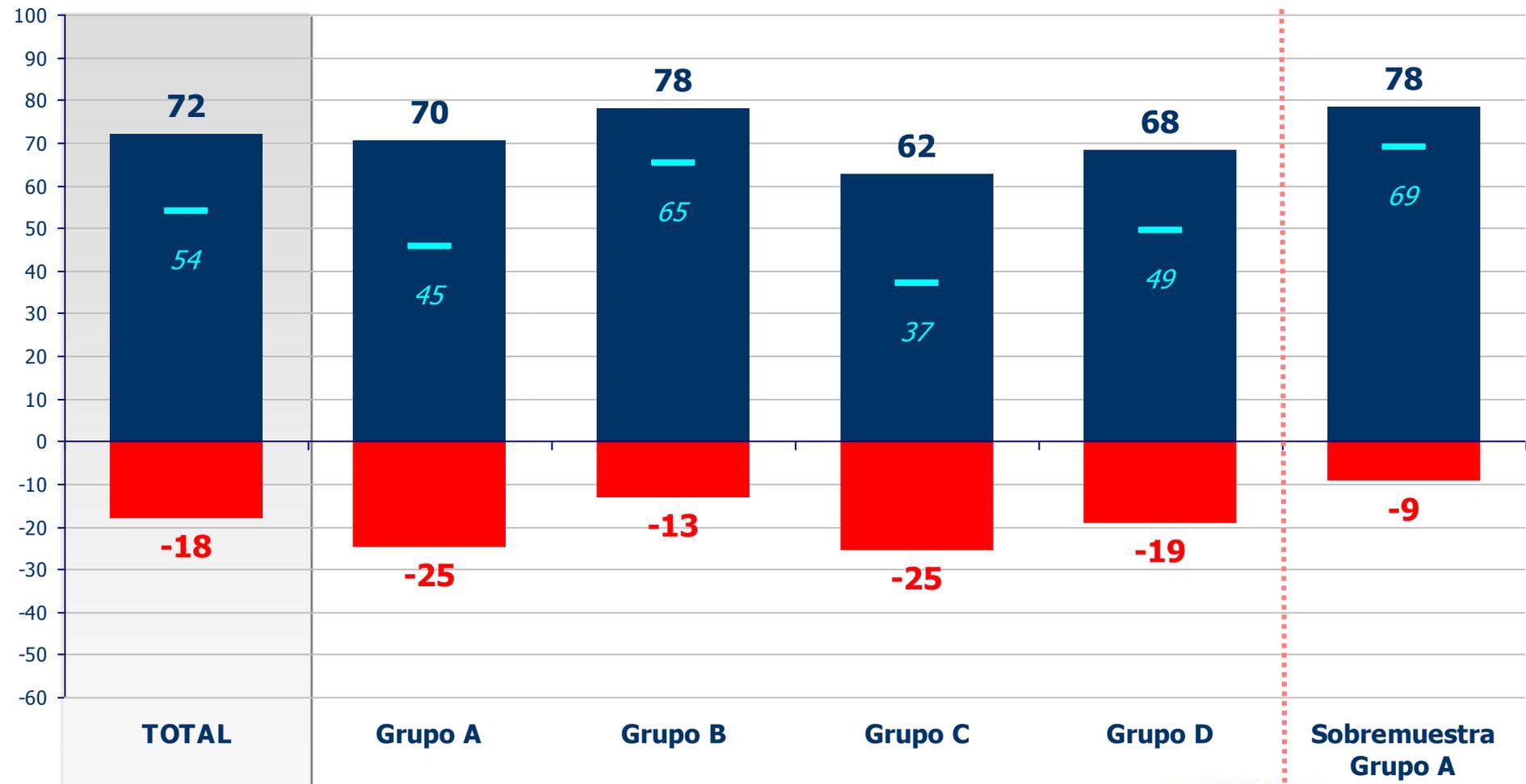
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

81

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



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

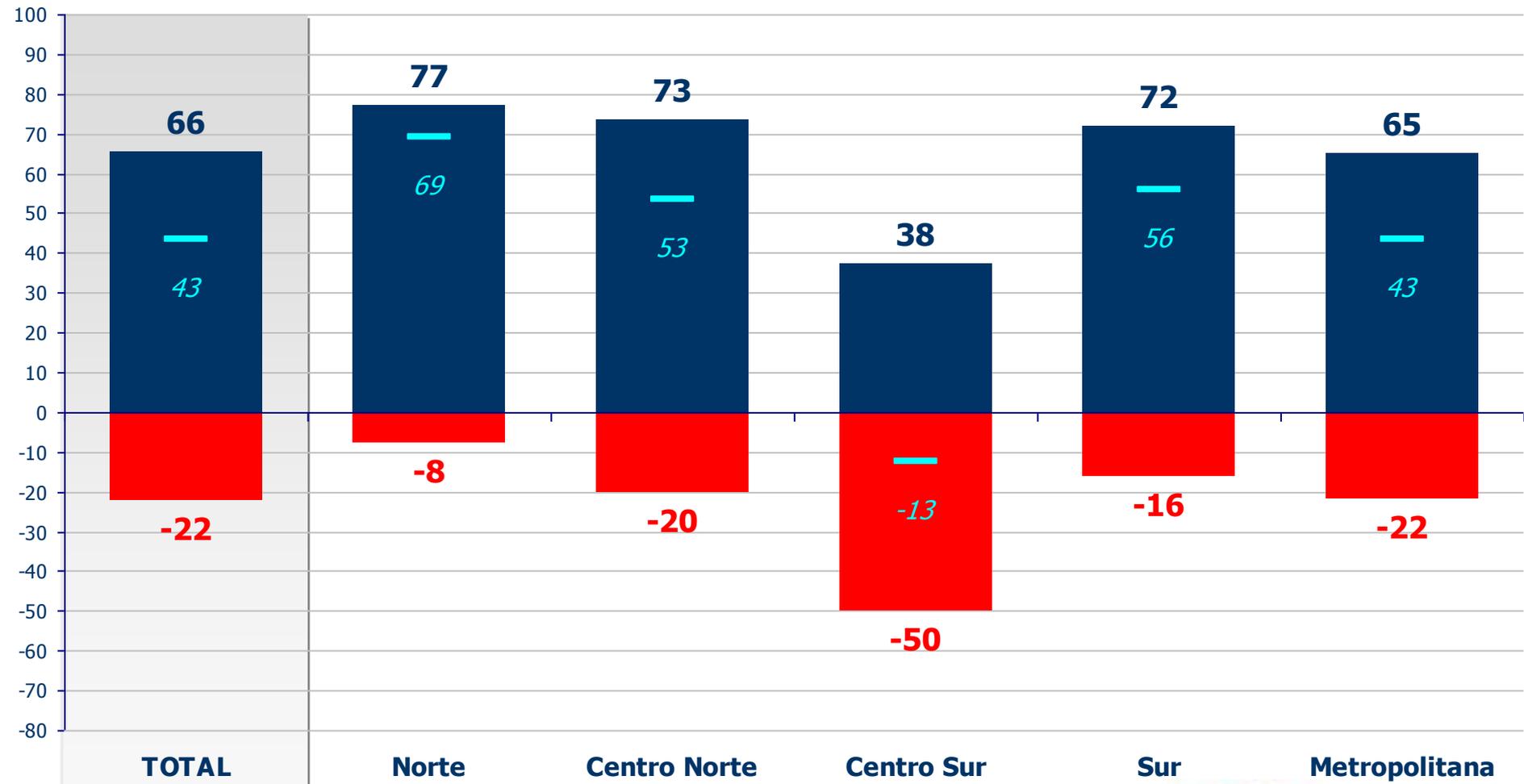
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

82

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



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

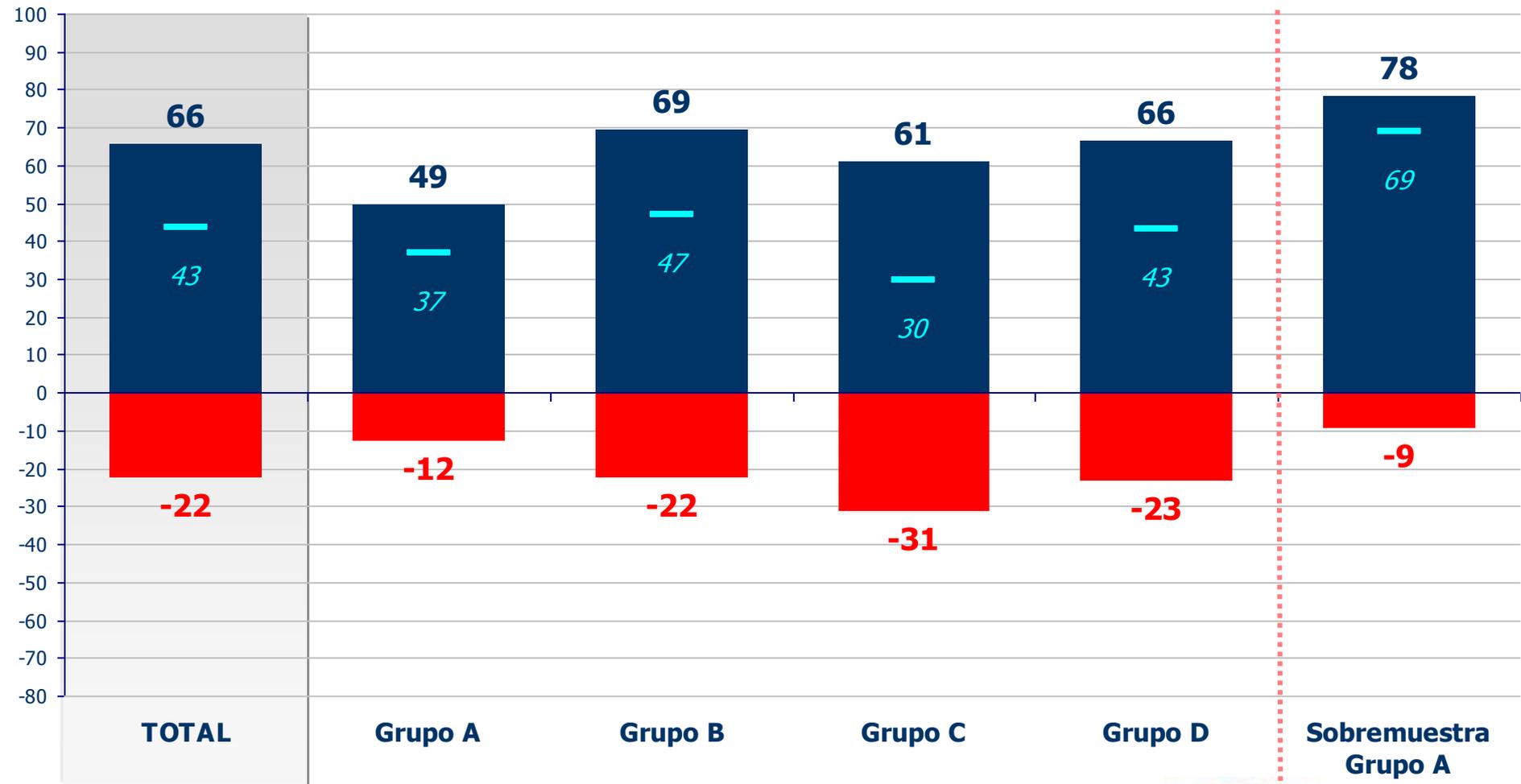
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

83

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

— Neta



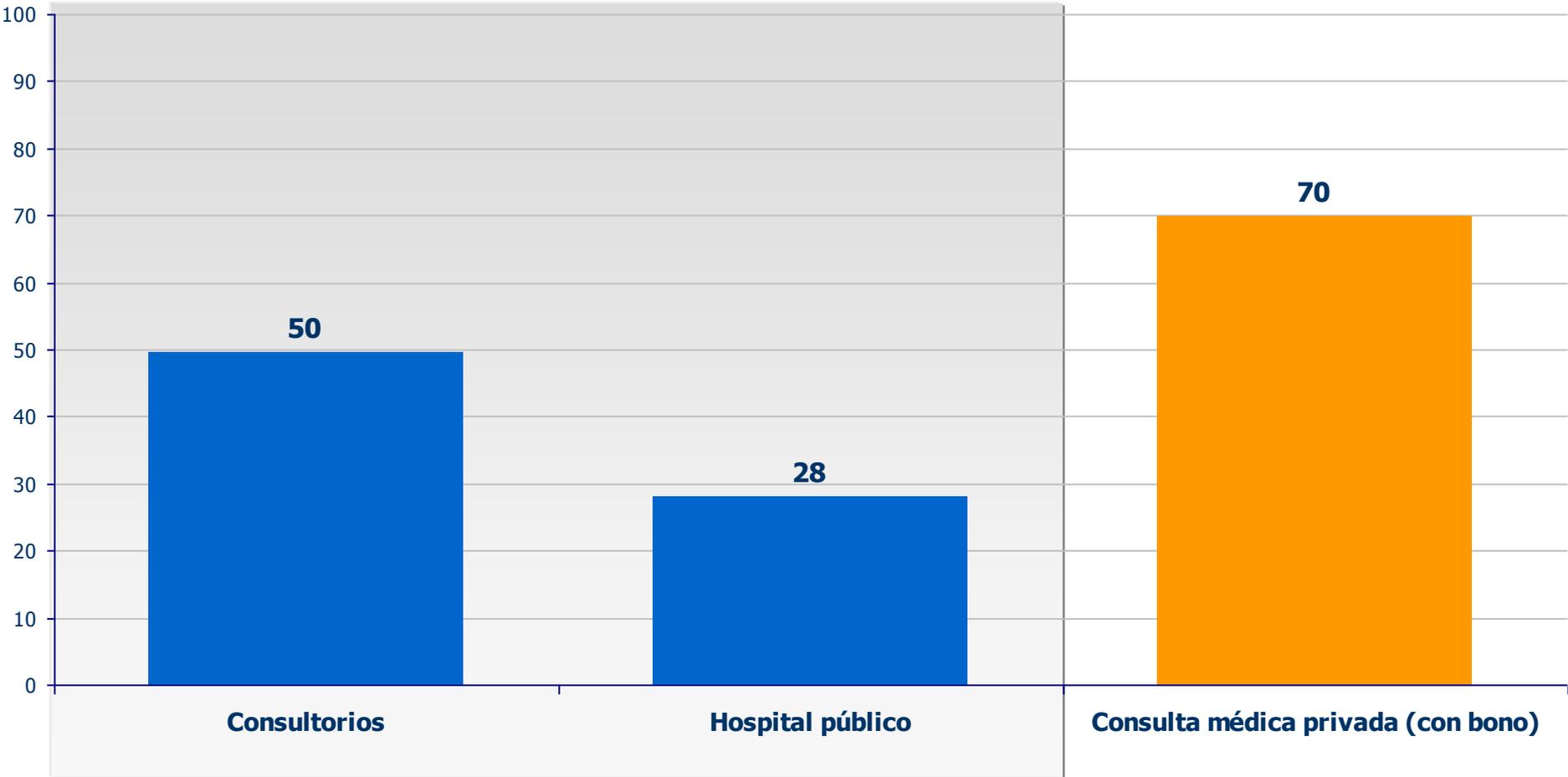


**LIBRE ELECCIÓN**

# Quando requiere atención médica... ¿Dónde accede?

Base: Total Grupos B, C y D

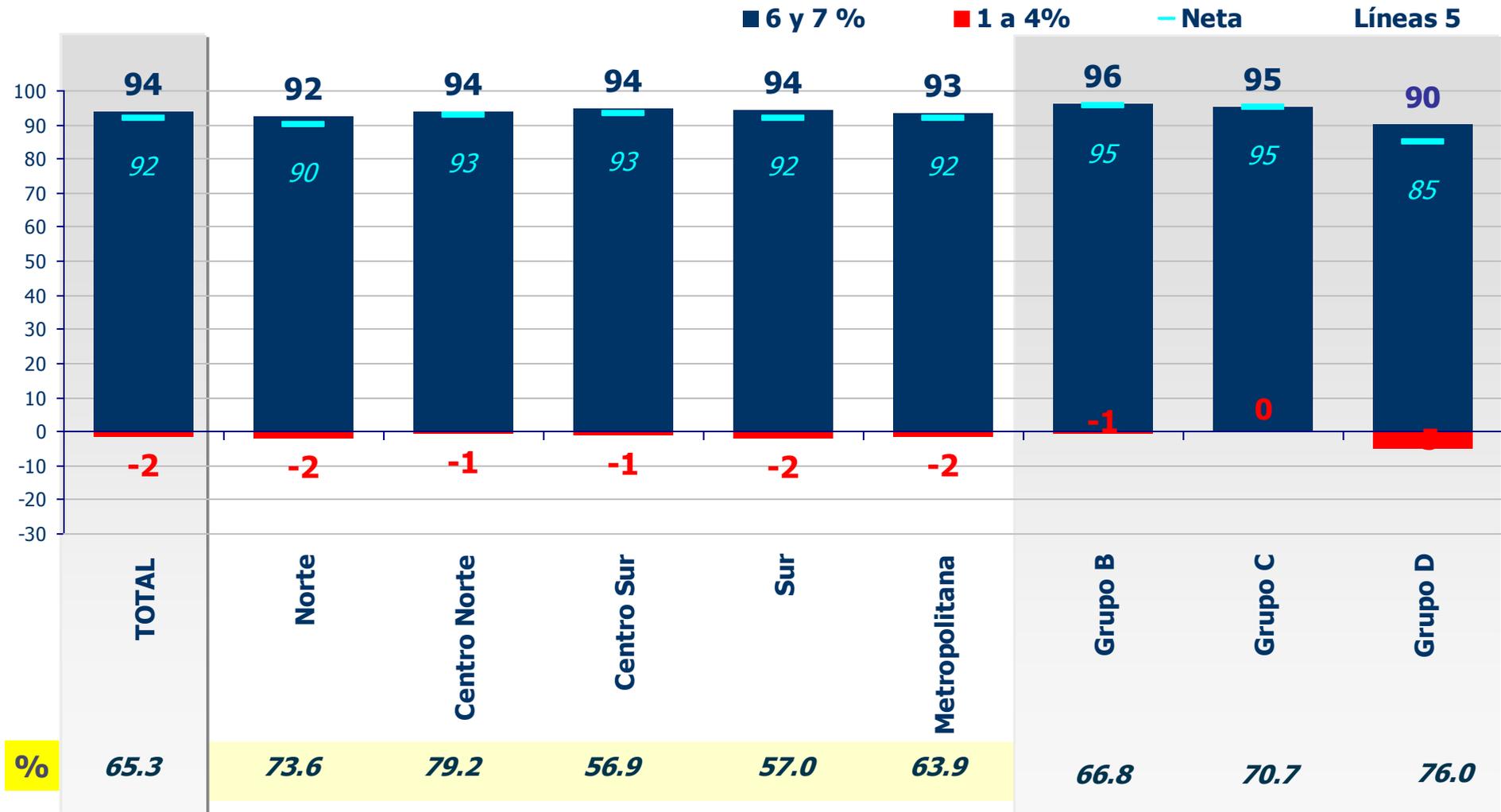
85



# 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



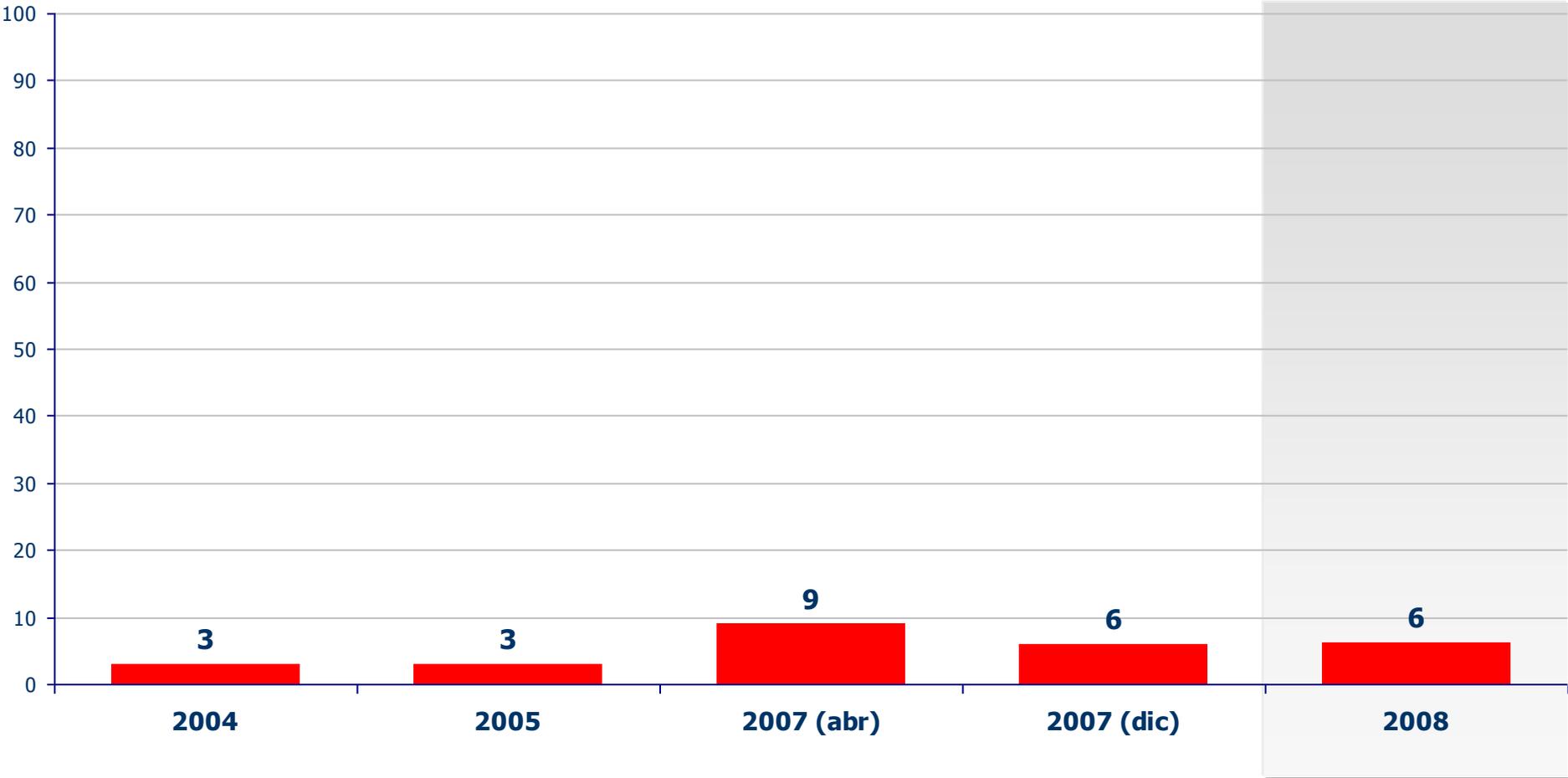


# RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

# Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

## TOTAL MUESTRA (% Sí) - EVOLUTIVO

88

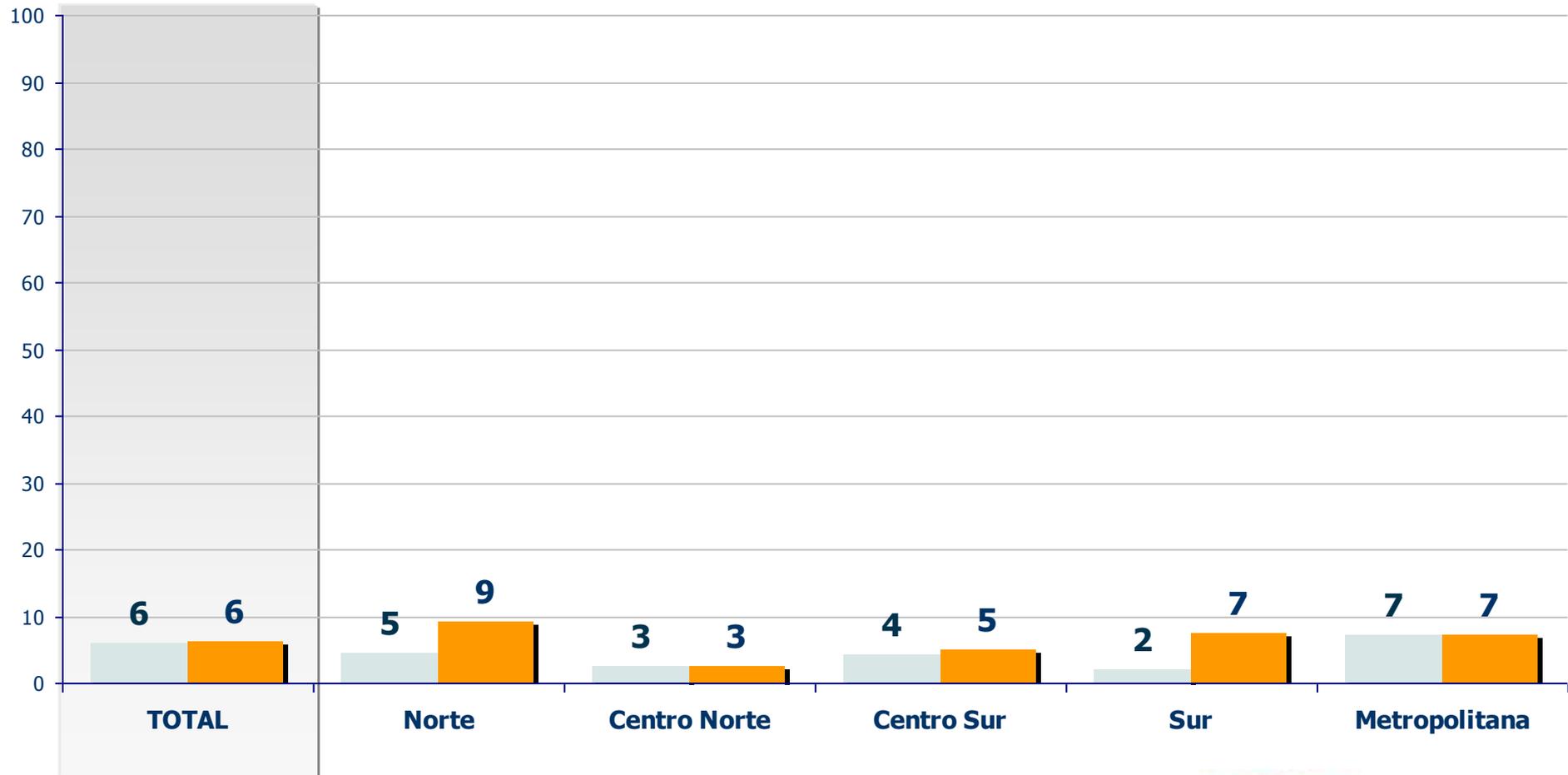


# Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

## SEGÚN DIRECCIÓN REGIONAL (% Sí)

89

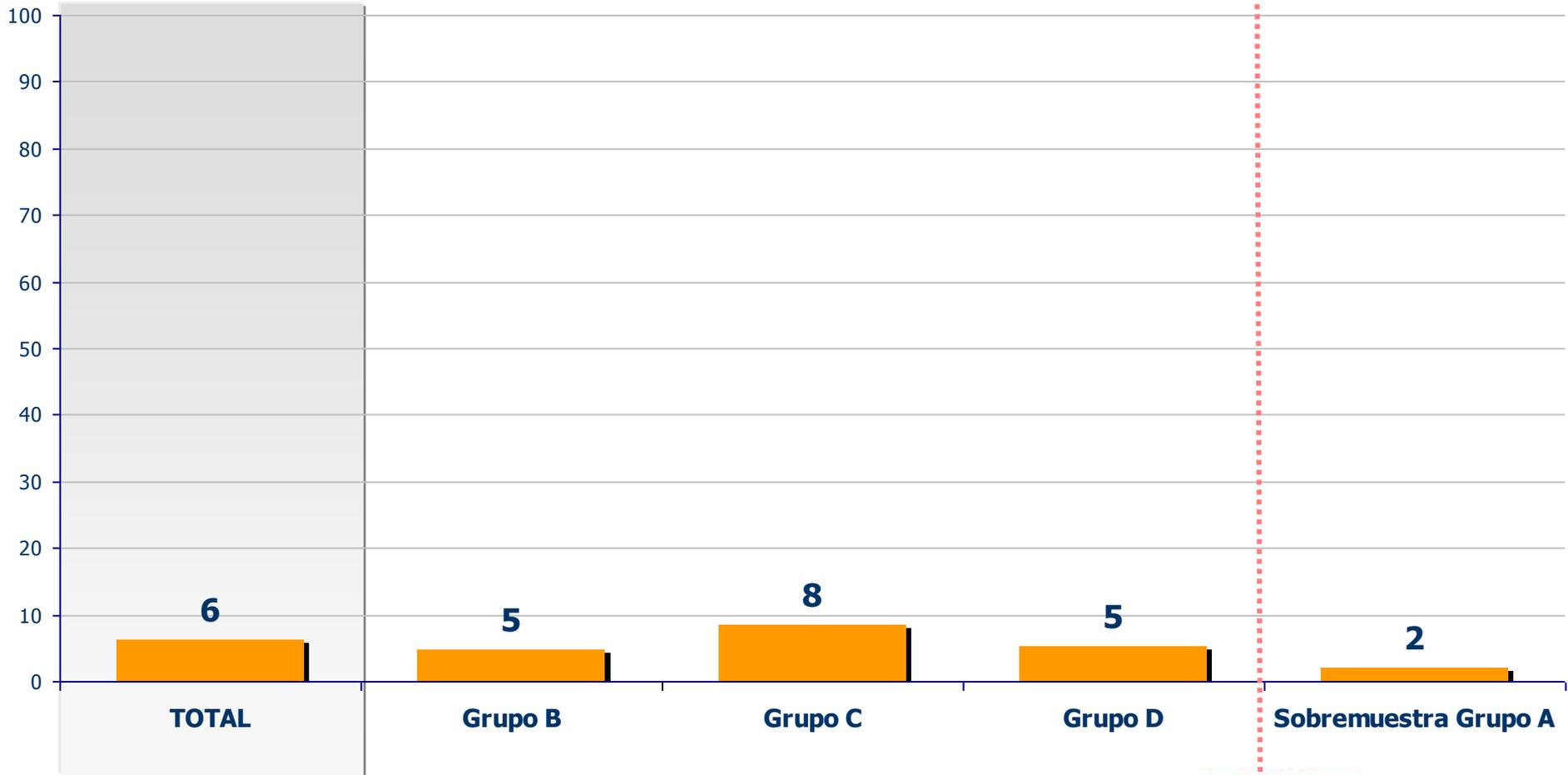
■ % Sí 2007 ■ % Si 2008



# Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

## SEGÚN GRUPO FONASA (% Sí)

90



# Descripción de problemas

**BASE: Quienes han tenido problemas (6%)**

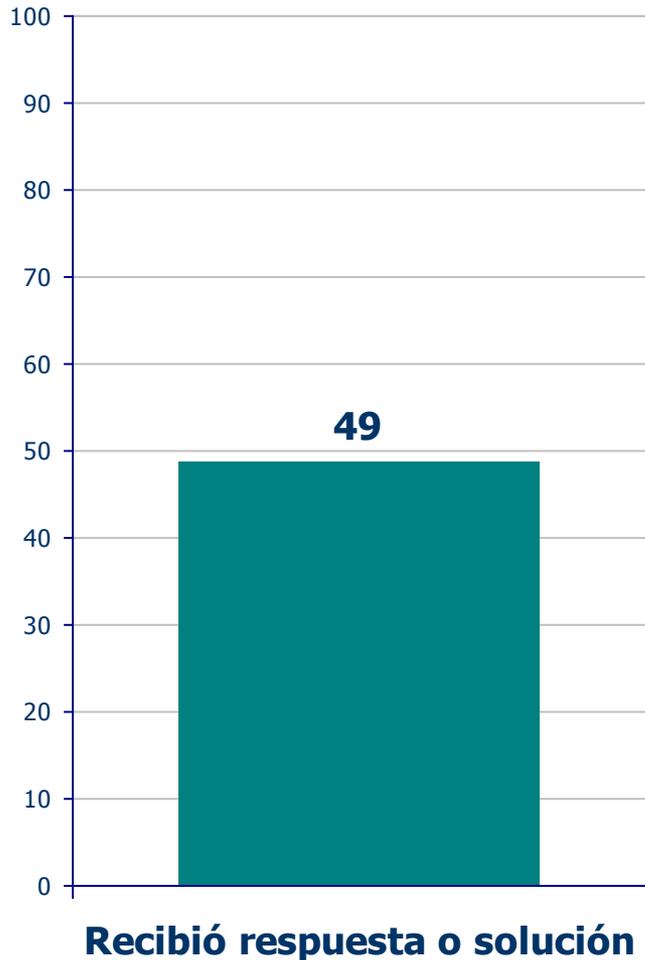
91



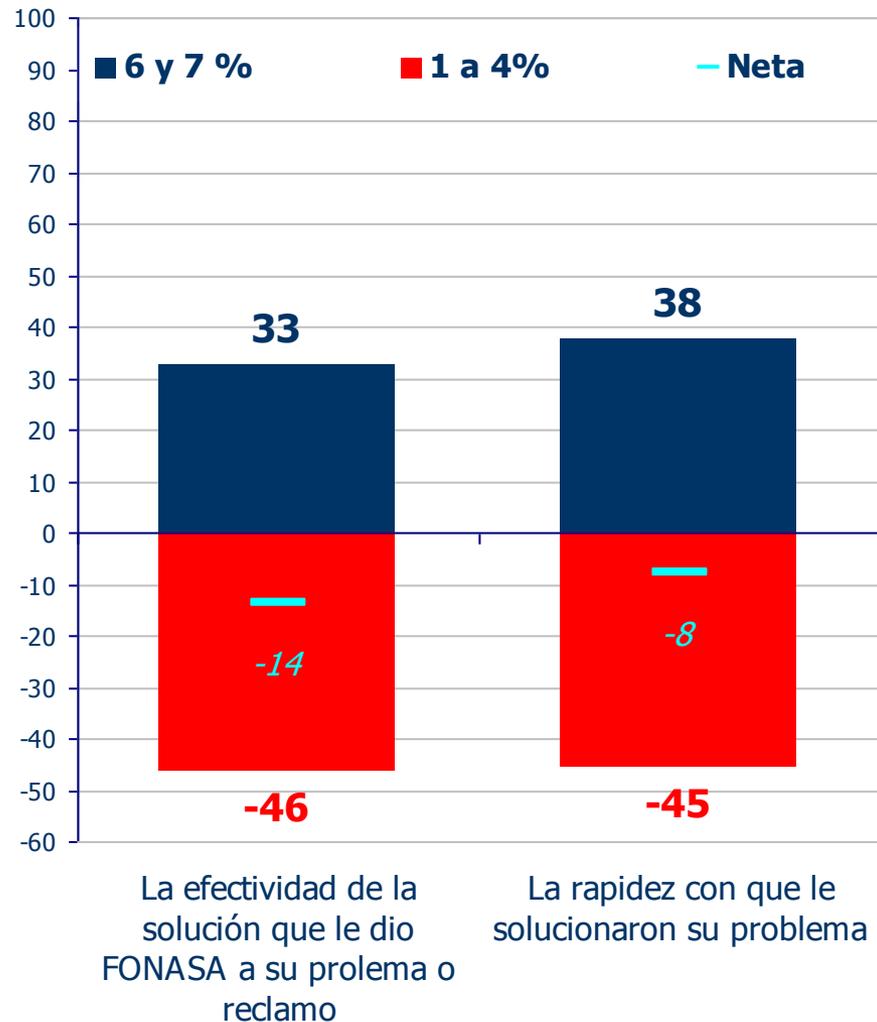
# Respecto a la solución de problemas:

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

92



Evaluación





**GRACIAS**

Santiago, Enero 2009

Adimark GfK