



**Informe Resultados Generales
FONASA - 2009**

08 de Enero de 2010

Objetivo & Muestra

- Medir y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de FONASA con el servicio brindado.
- Calcular los indicadores de desempeño año 2009 de FONASA.
- La muestra correspondió a:

DIRECCIÓN REGIONAL	Consultorios	Sucursales	Total
Norte	46	114	160
Centro Norte	71	169	240
Centro Sur	111	189	300
Sur	107	133	240
Metropolitana	98	282	380
Total	433	887	1320

- Los resultados fueron ponderados por la representación del número de beneficiarios en cada zona del país.
- Se incorporan también niveles de satisfacción en usuarios recientes de canales remotos, permitiendo dar respuesta al indicador de “entrega de información en canales” . Muestra ascendió a 380 casos para call center y 375 para web. Distribución de la muestra fue aleatoria.

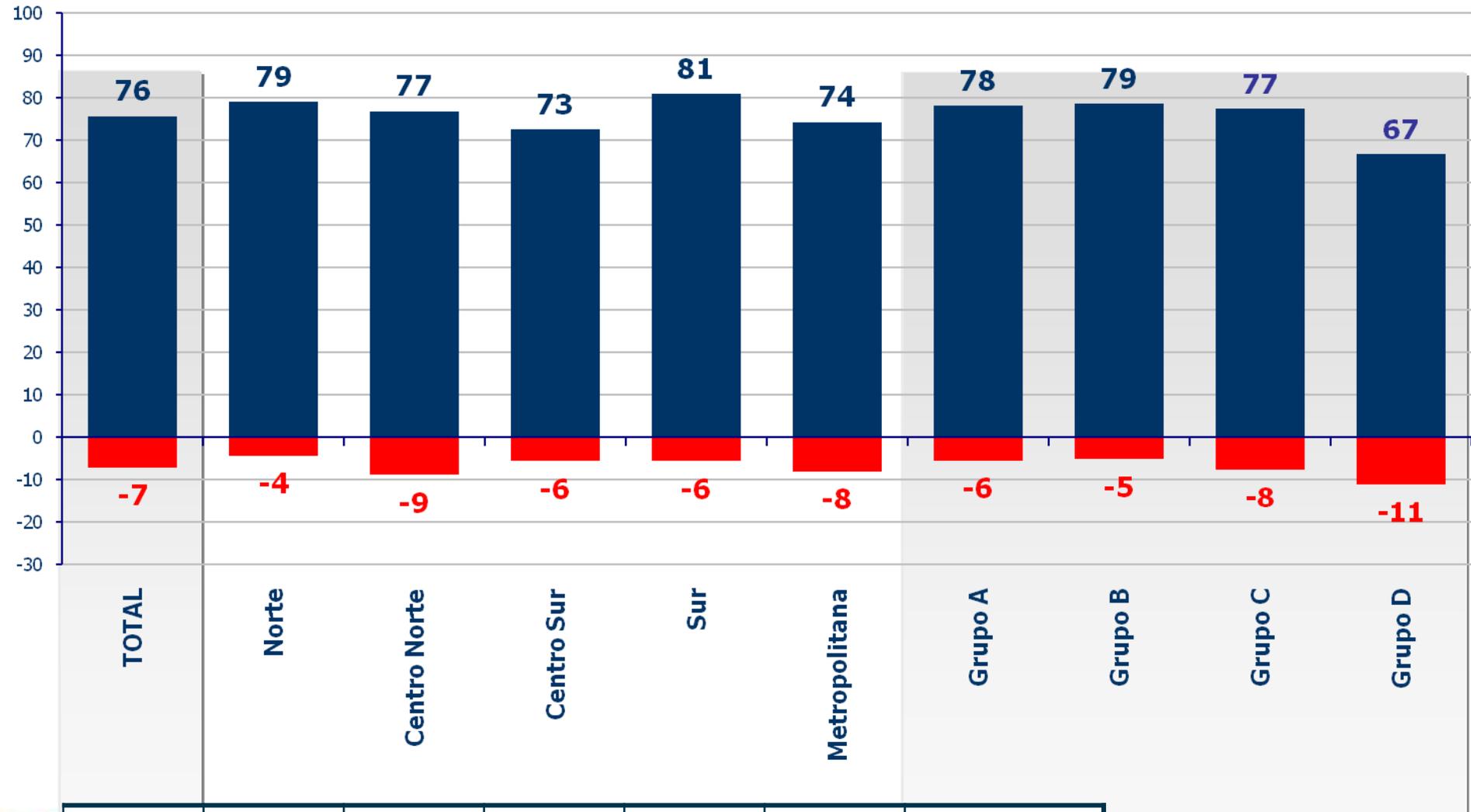
LEALTAD, SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE VALOR

Satisfacción General Servicio Fonasa

TOTAL MUESTRA = 1.312 casos

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

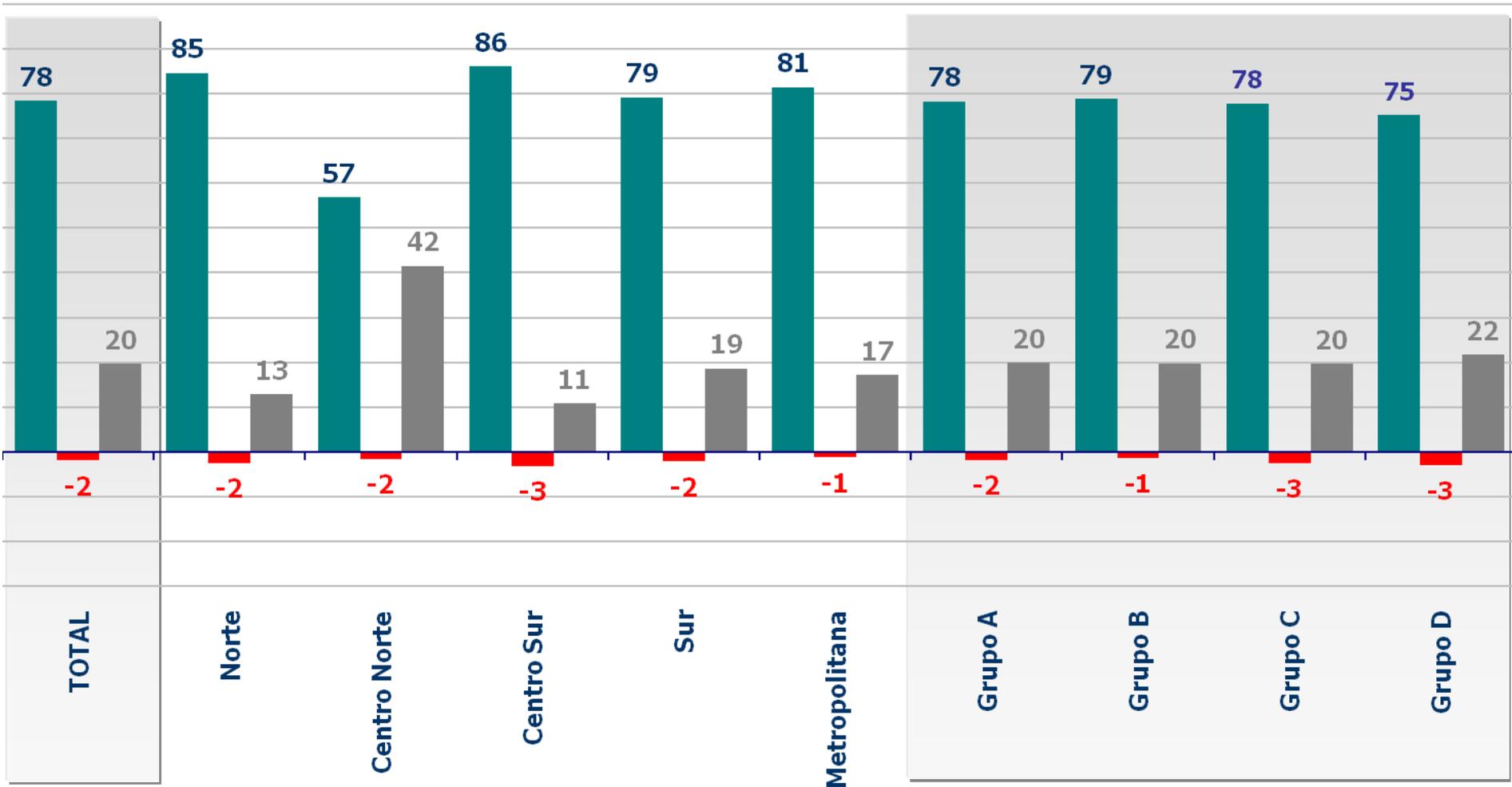


1312	162	246	288	231	385	BASES DIRREG
997	128	189	210	187	285	N SATISFECHOS

Recomendación Fonasa a familiares/ amigos

TOTAL MUESTRA

■ Lo recomendaría positivamente
 ■ Lo recomendaría negativamente
 ■ No haría ningún tipo de recomendación

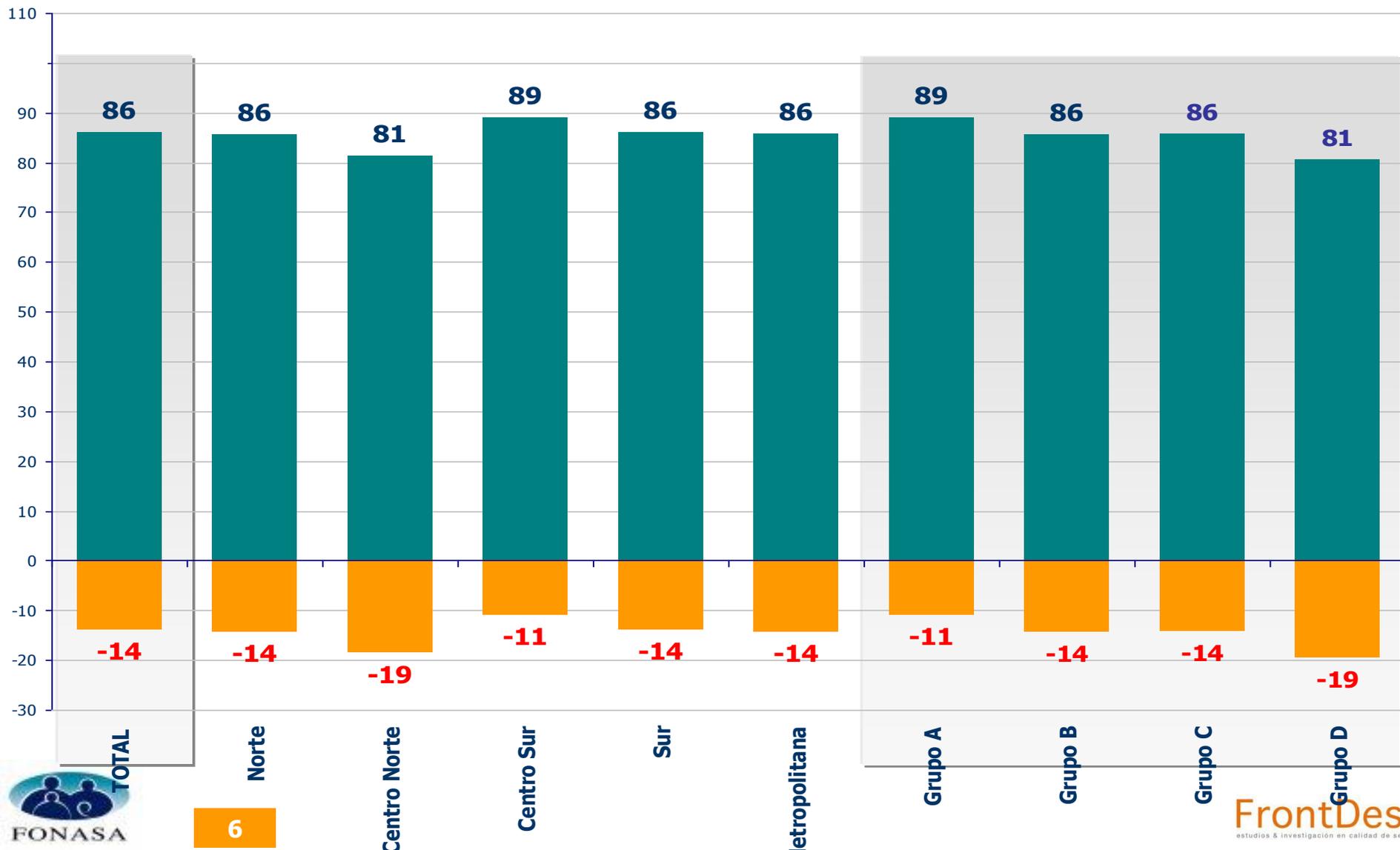


¿Qué tan protegido se siente Ud. con Fonasa?

TOTAL MUESTRA

■ 5, 6 y 7 %

■ 1 a 4%



IMAGEN

Imagen General de Fonasa

TOTAL MUESTRA

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

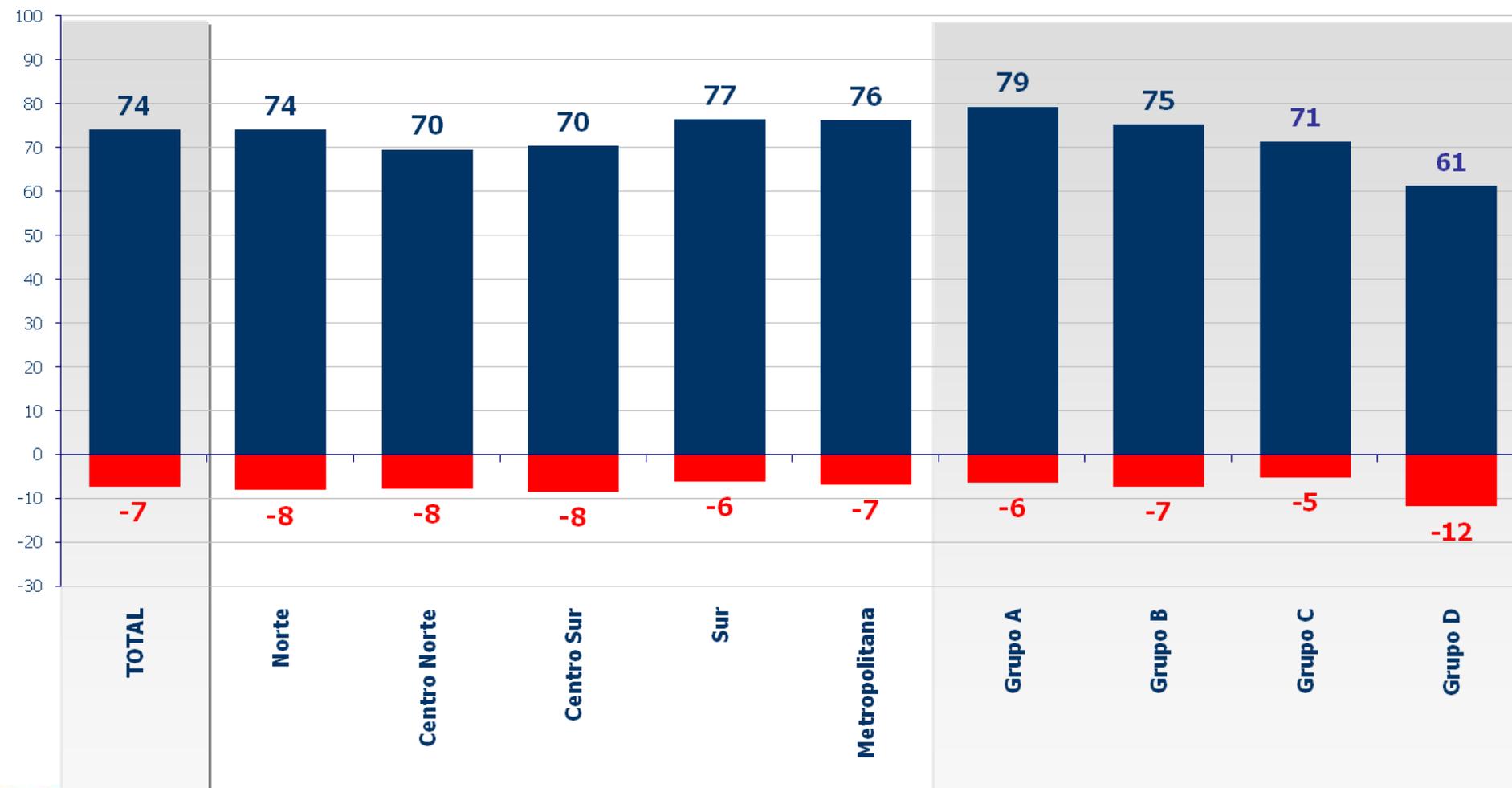
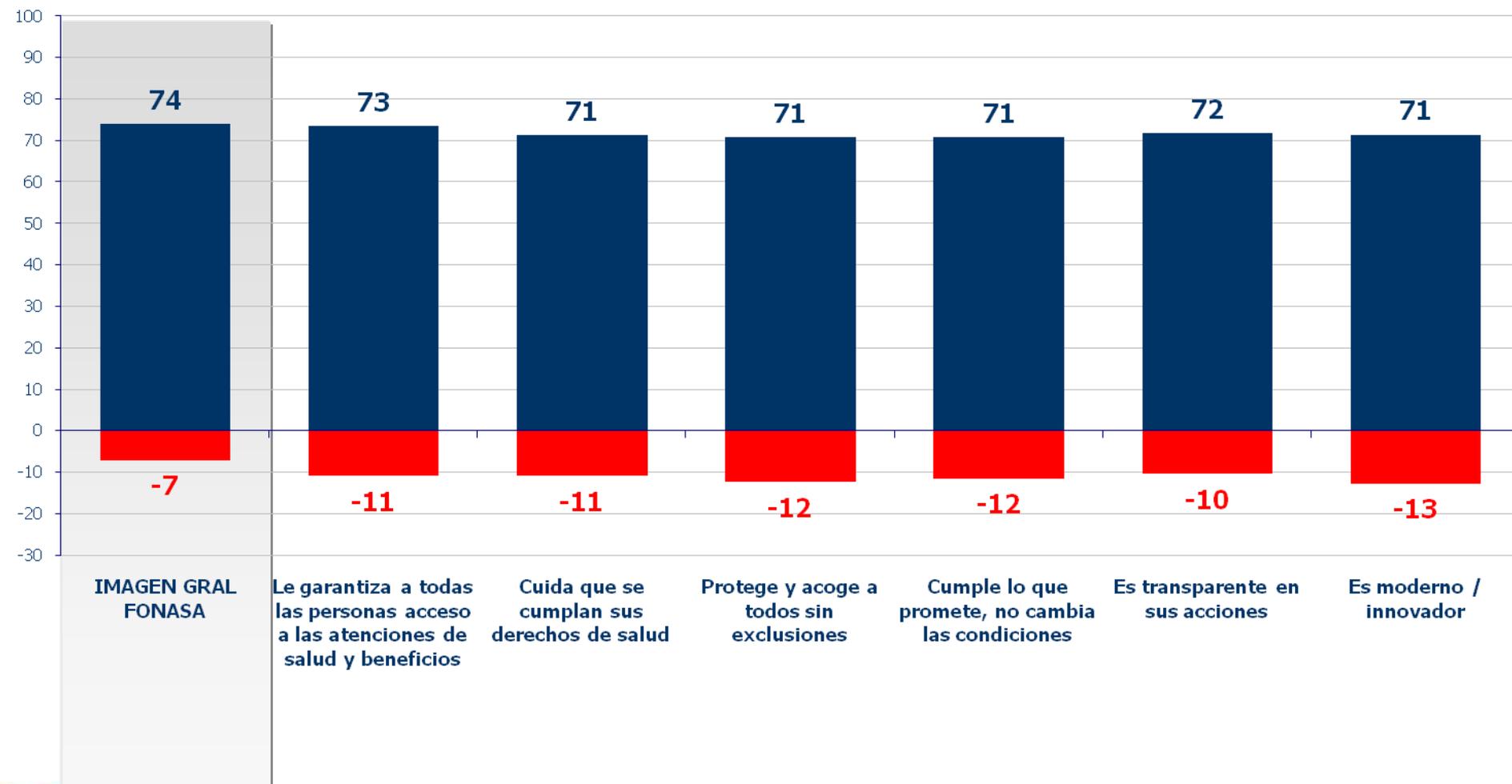


Imagen de Fonasa en aspectos específicos

TOTAL MUESTRA

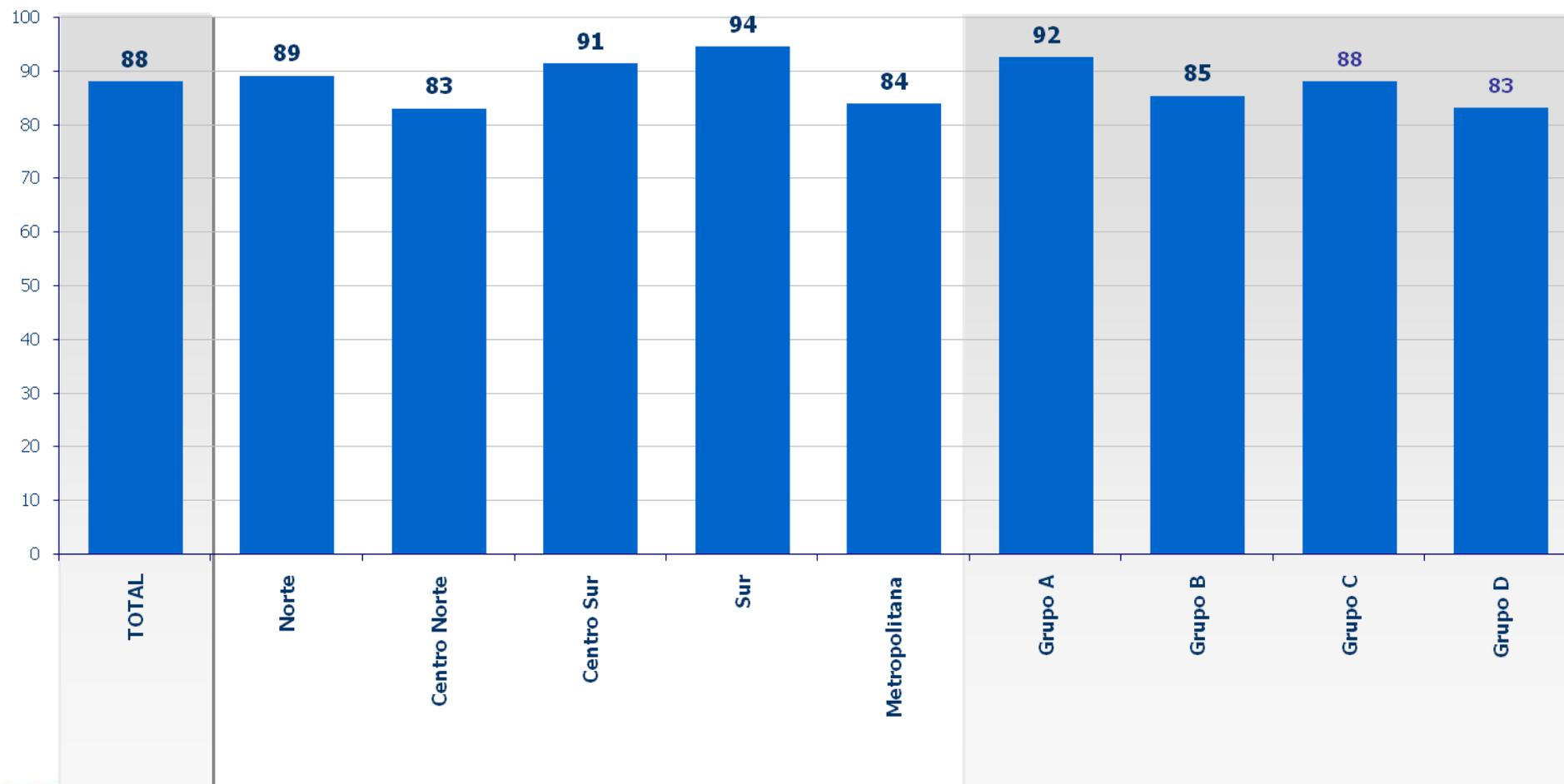
■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%



Reconoce a Fonasa como institución que otorga protección social en salud

TOTAL MUESTRA (% Sí)



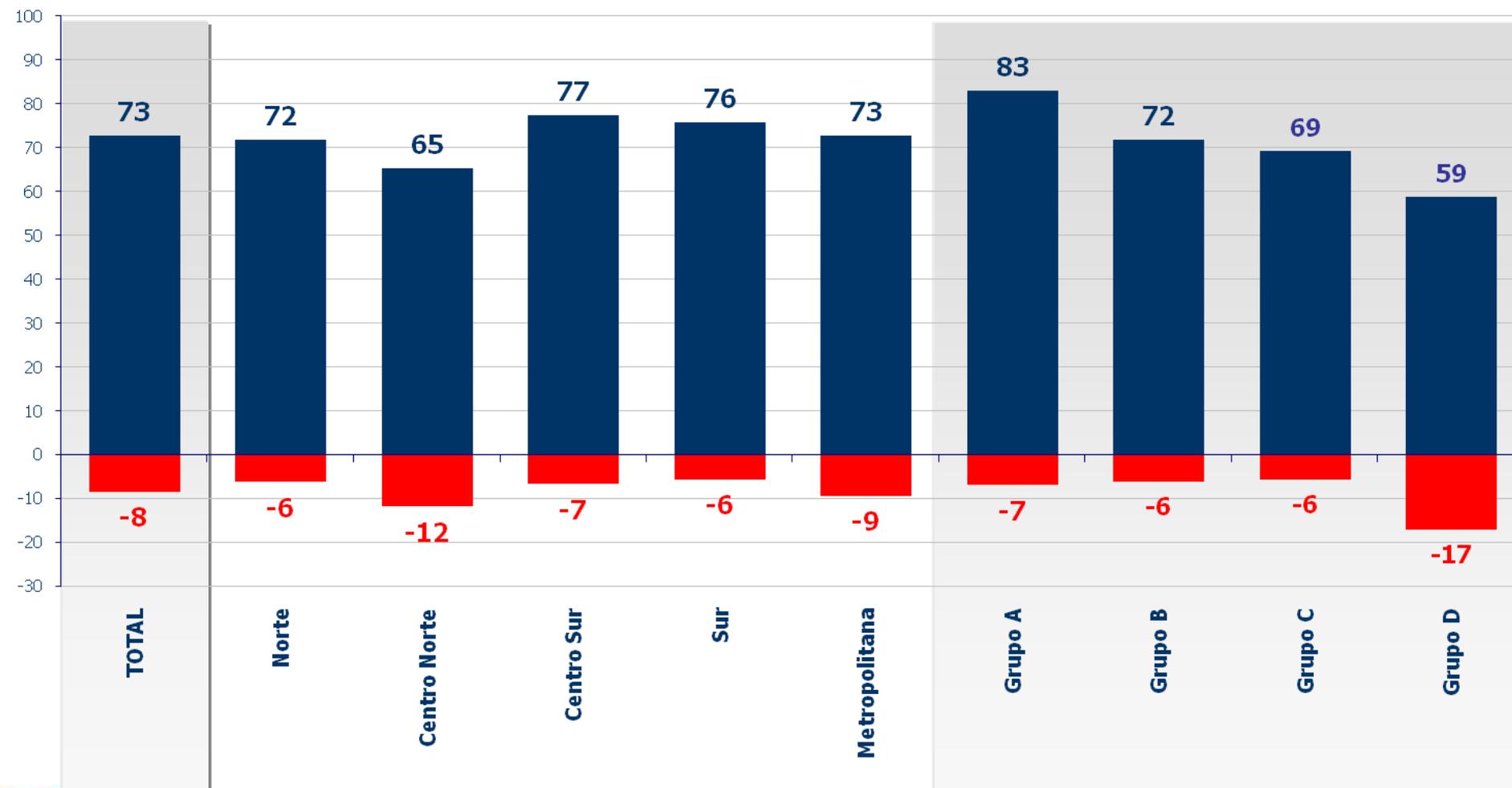
MODELO BENEFICIOS DE SALUD

Evaluación general Beneficios entrega Fonasa

TOTAL MUESTRA

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

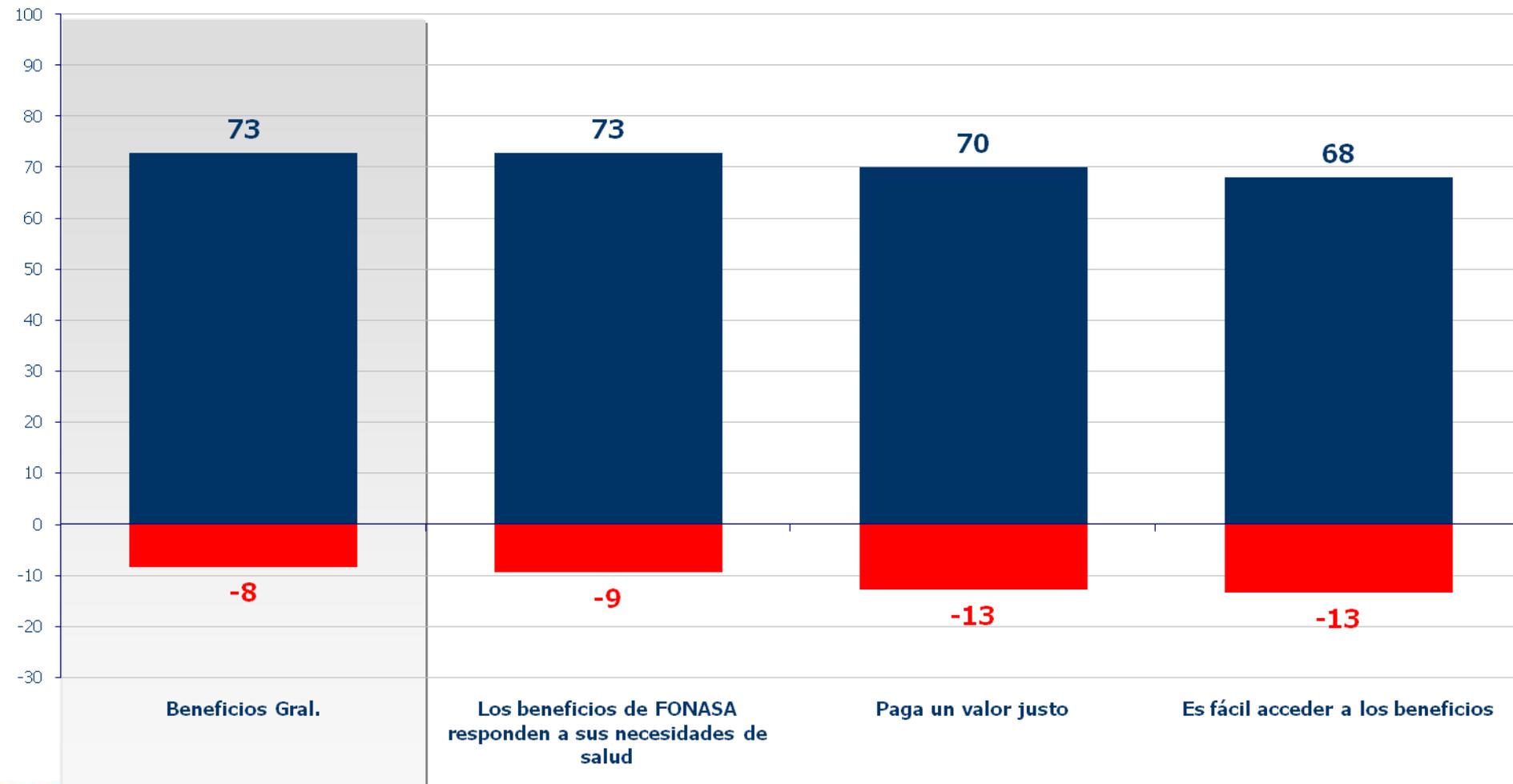


Evaluación Beneficios en aspectos específicos

TOTAL MUESTRA

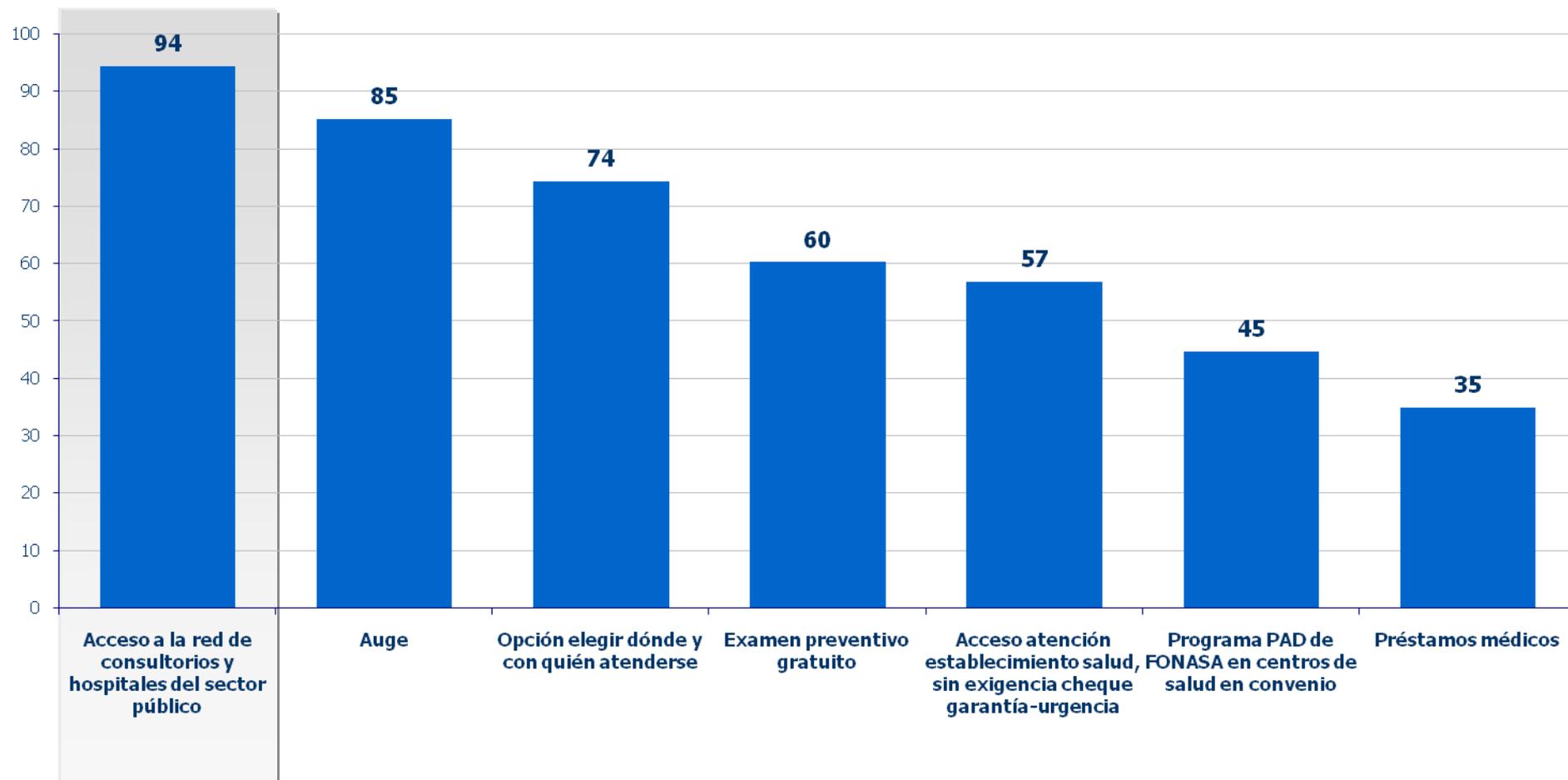
■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%



Conocimiento Beneficios que entrega Fonasa

TOTAL MUESTRA (% Sí)

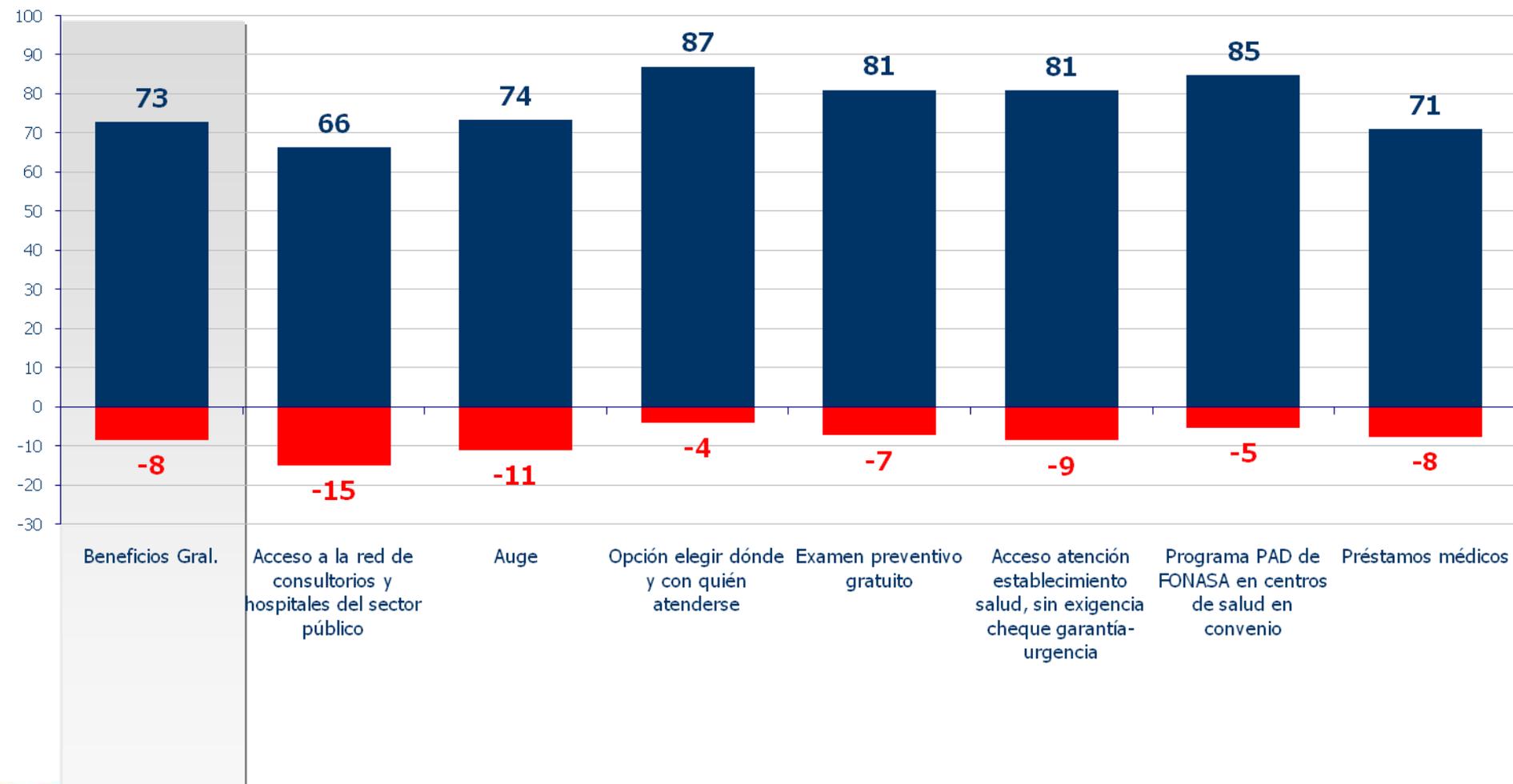


Evaluación Beneficios específicos

Base: Quienes conocen cada beneficio

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%



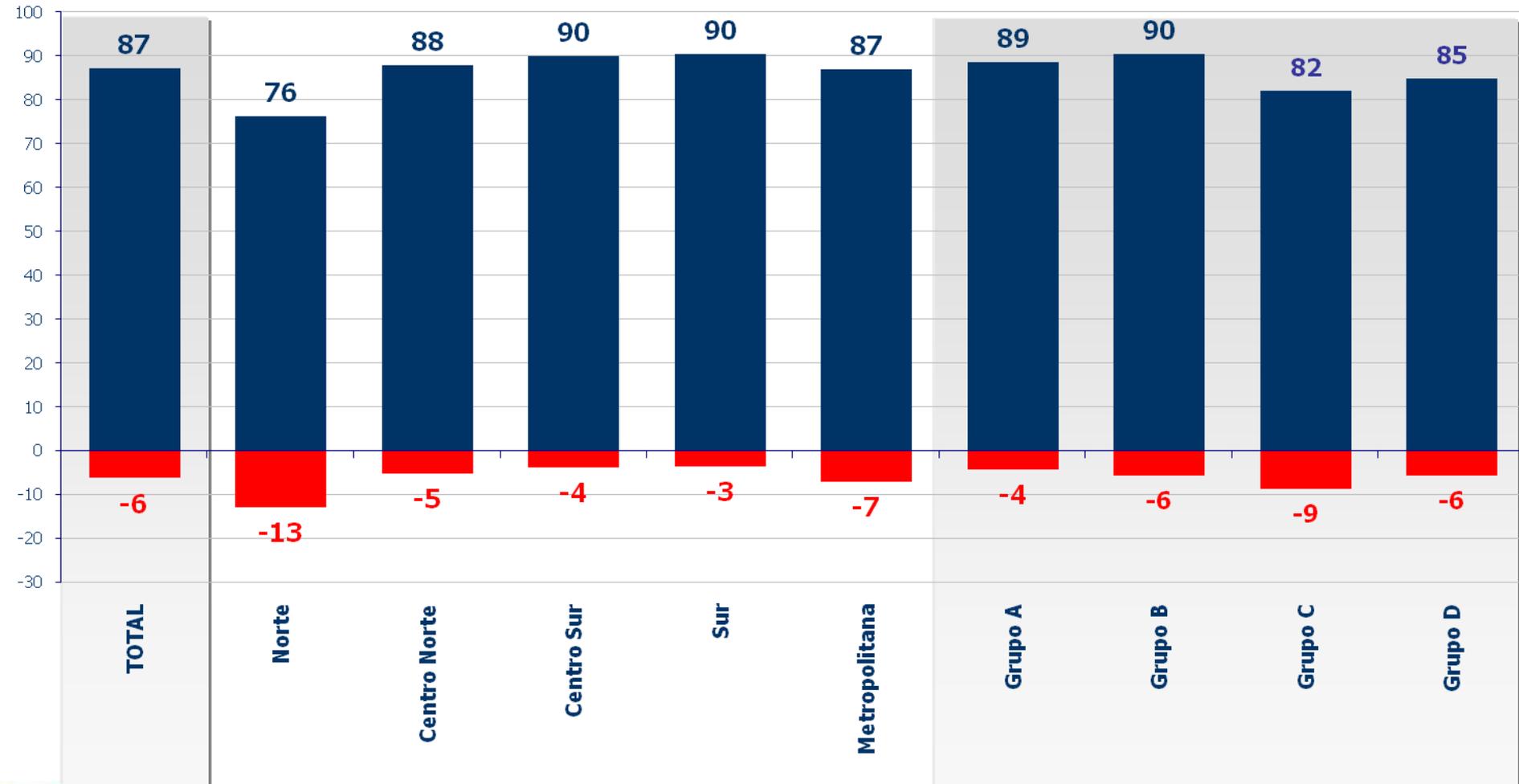
MODELO ATENCIÓN EN LA SUCURSAL

Evaluación general Sucursal

TOTAL MUESTRA

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

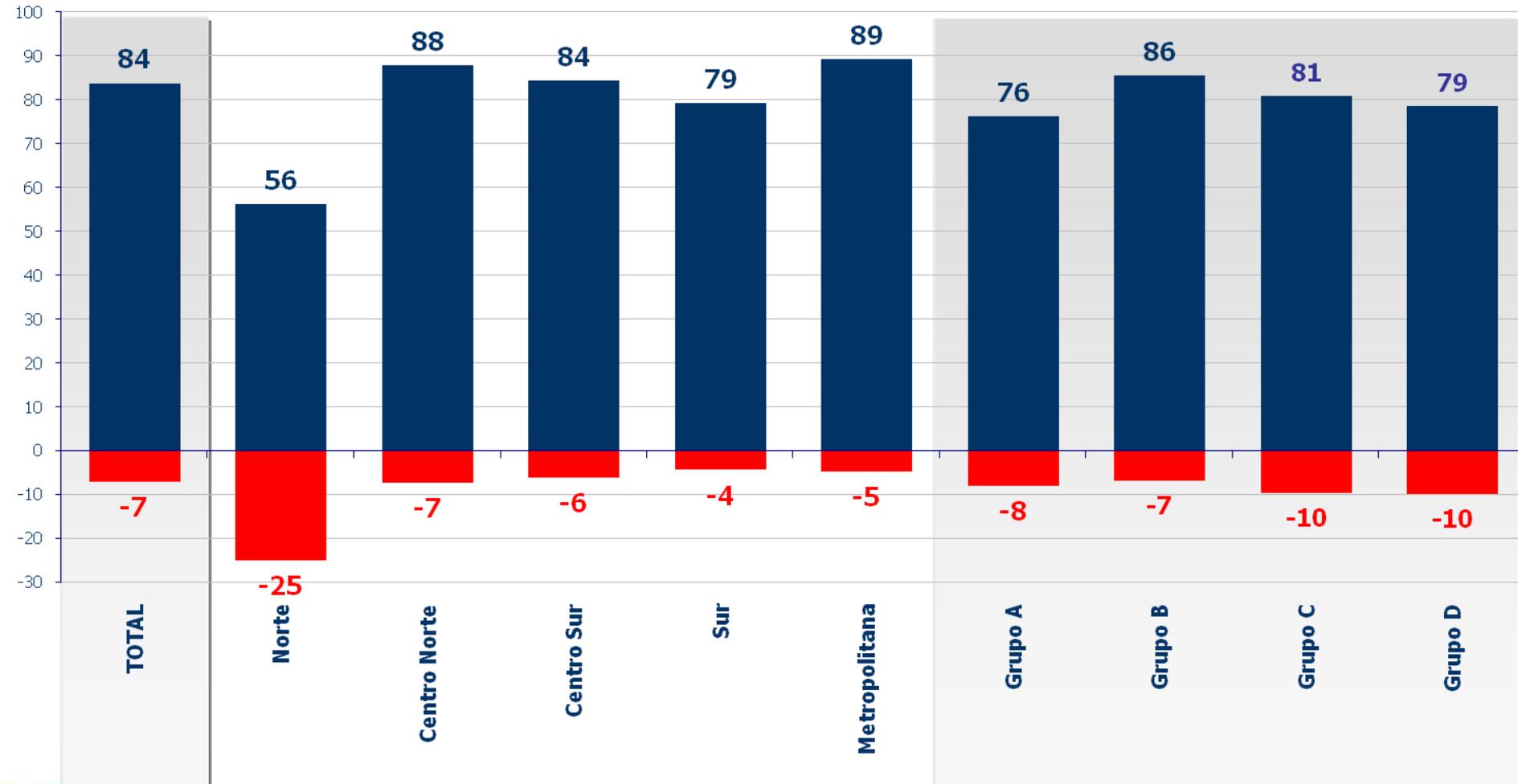


Evaluación Tiempo de Espera en Sucursal

TOTAL MUESTRA

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

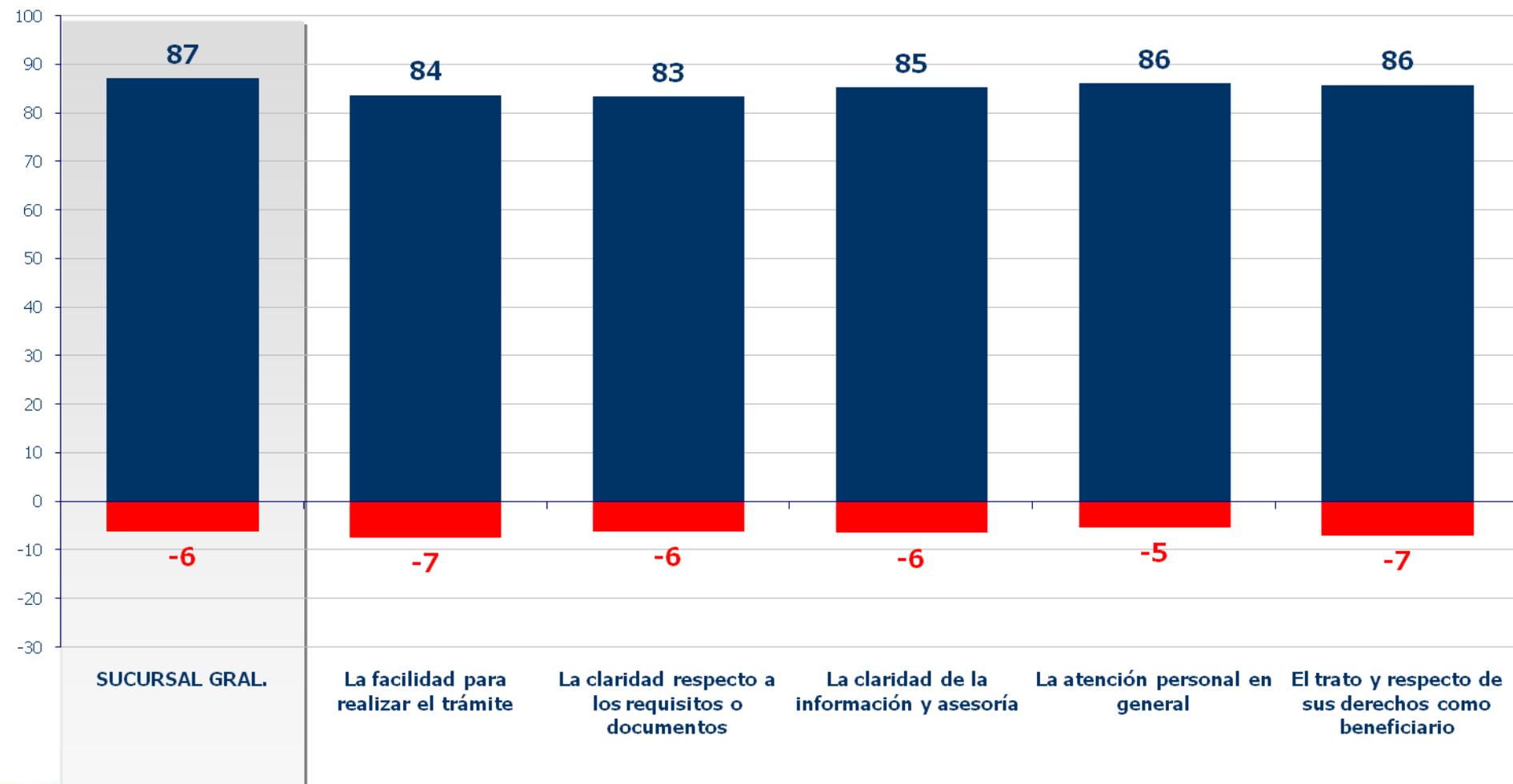


Evaluación Sucursal aspectos específicos

TOTAL MUESTRA

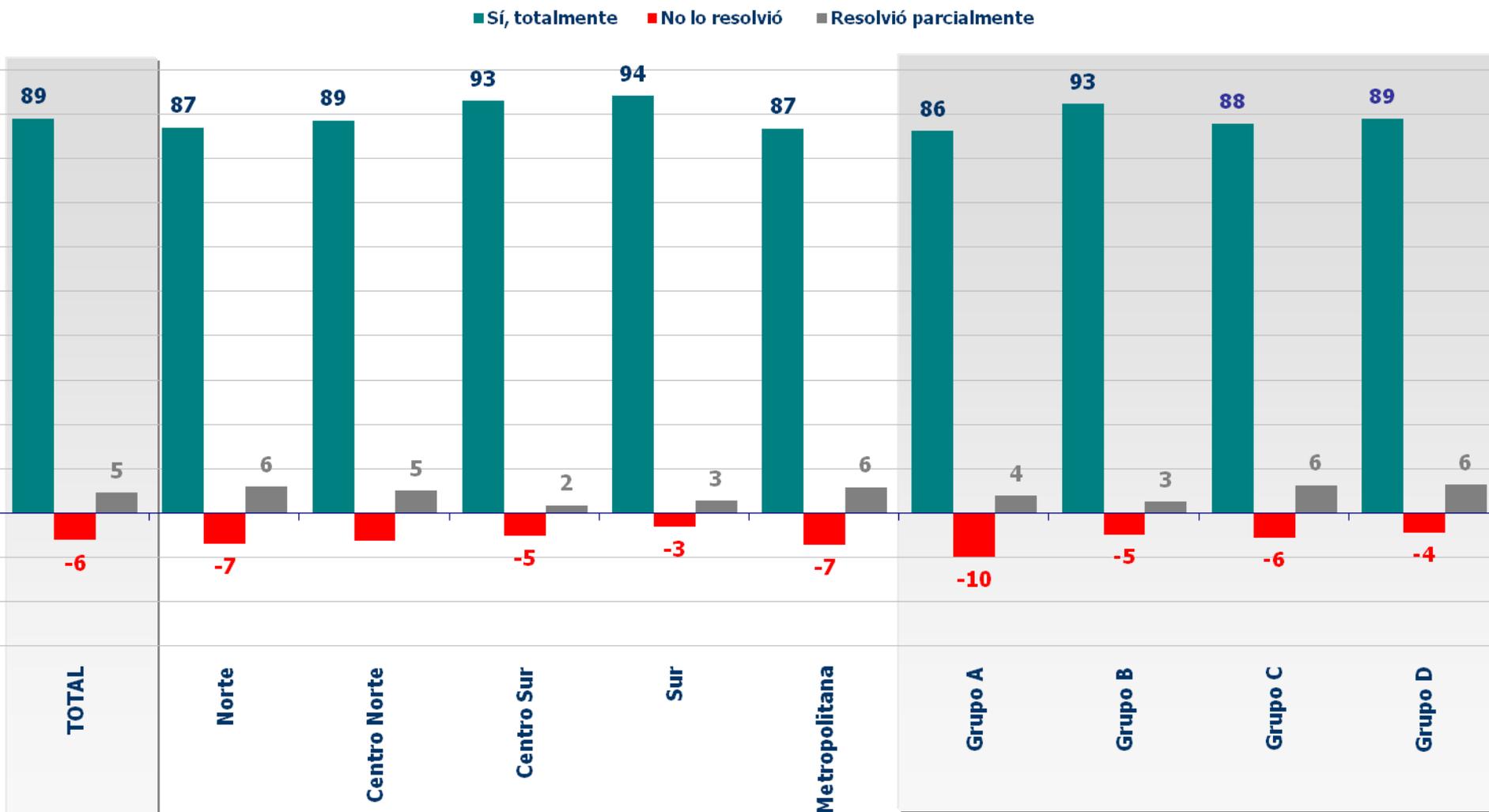
■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%



Logró resolver el motivo de su trámite

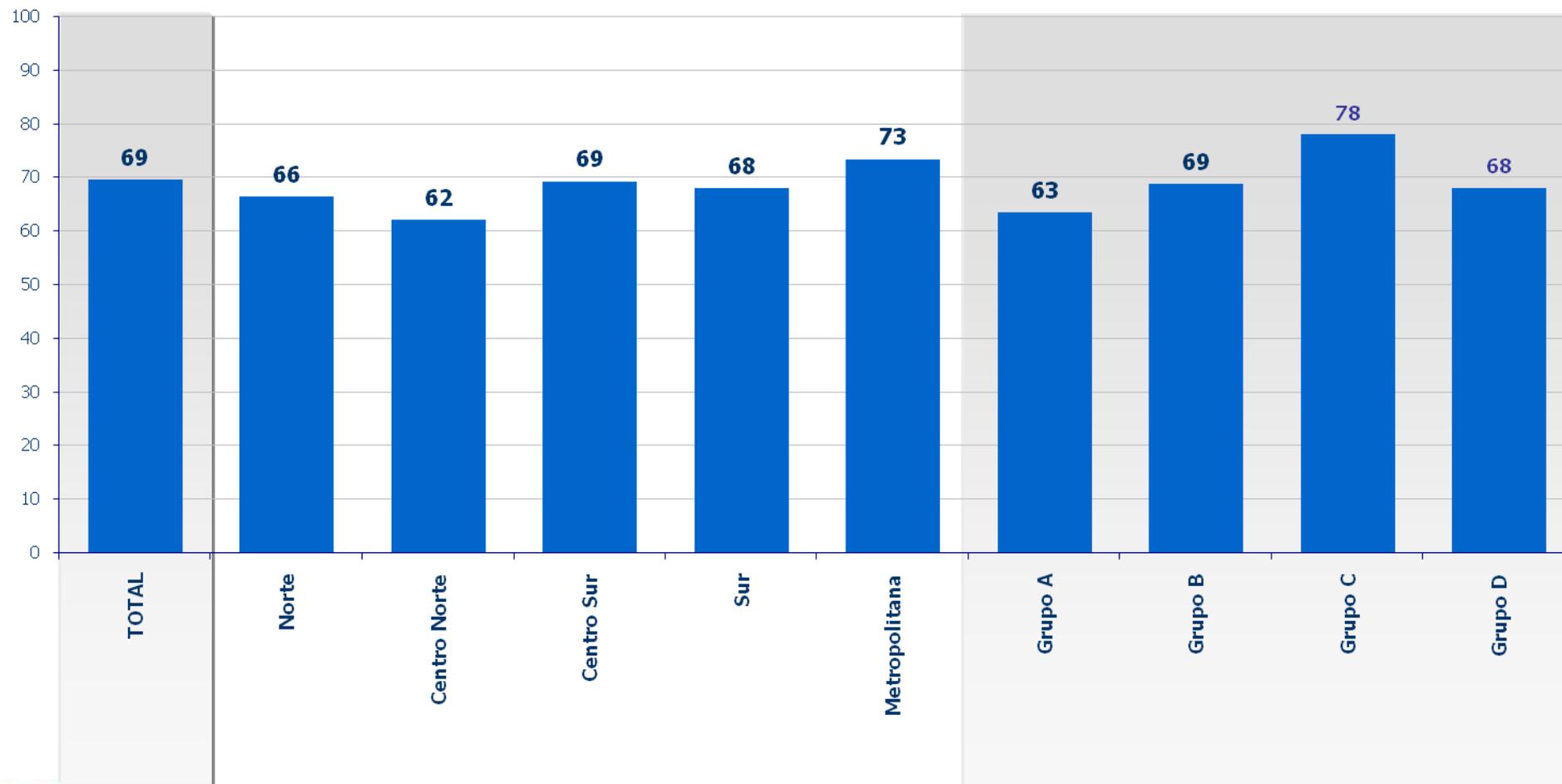
TOTAL MUESTRA



INFORMACIÓN

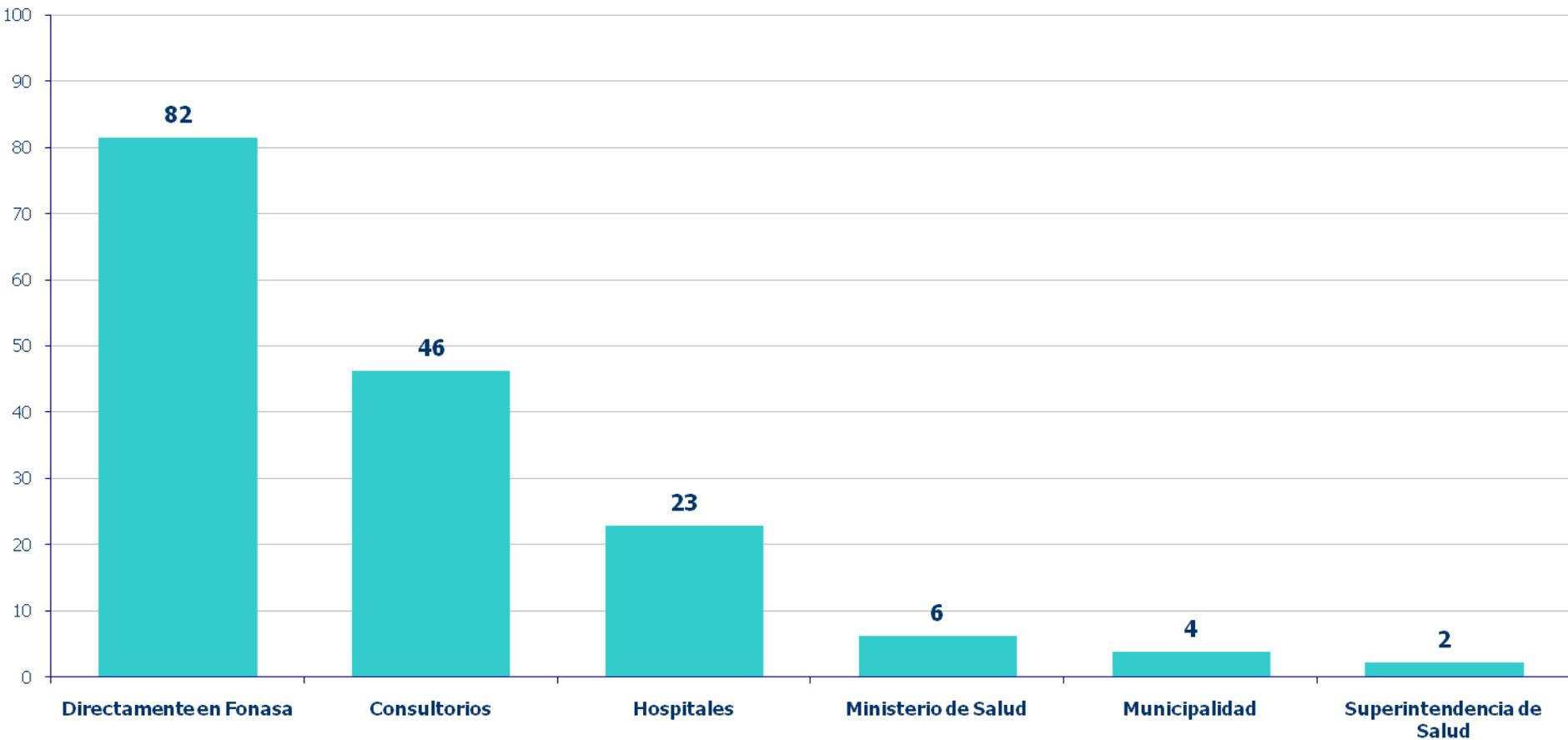
Sabe donde recurrir ante dudas o requerimientos

TOTAL MUESTRA (% Sí)



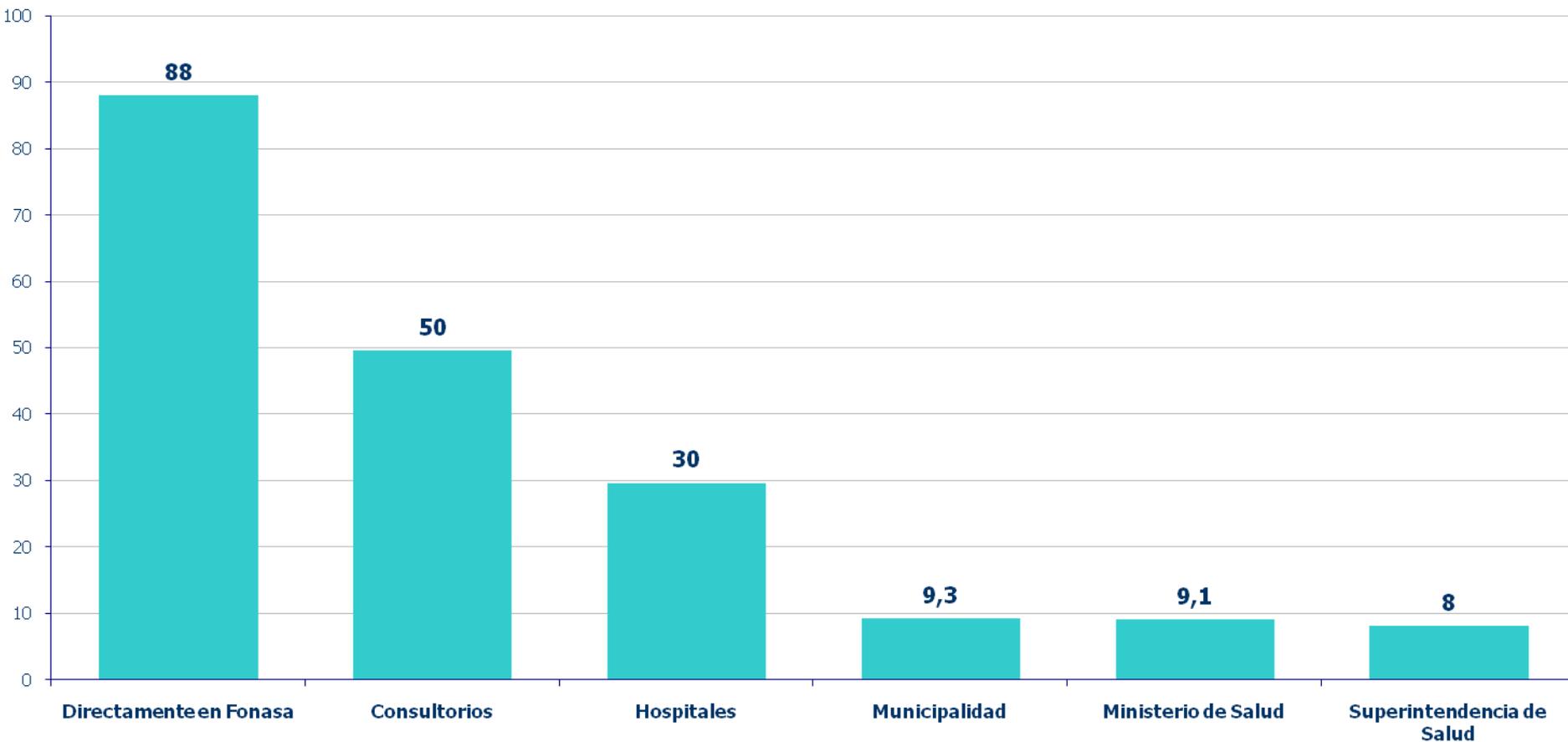
Dónde ha recurrido para obtener información beneficios de Fonasa

TOTAL MUESTRA



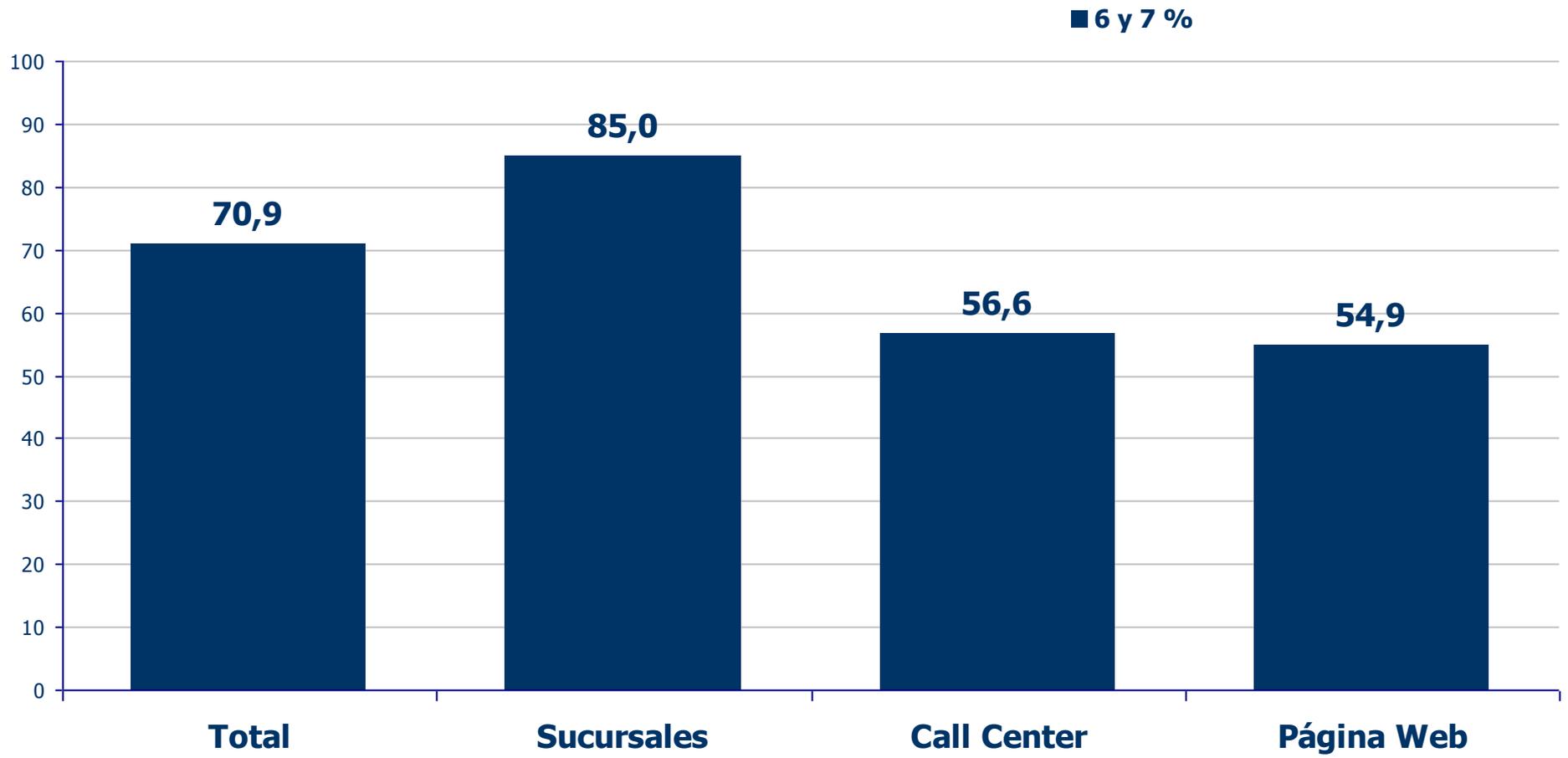
Dónde recurriría para obtener información beneficios de Fonasa

Base: Quienes no han hecho consultas (48%)



Satisfacción Información Canales- Total y por canal

ESCALA 1 A 7 - % 6 y 7



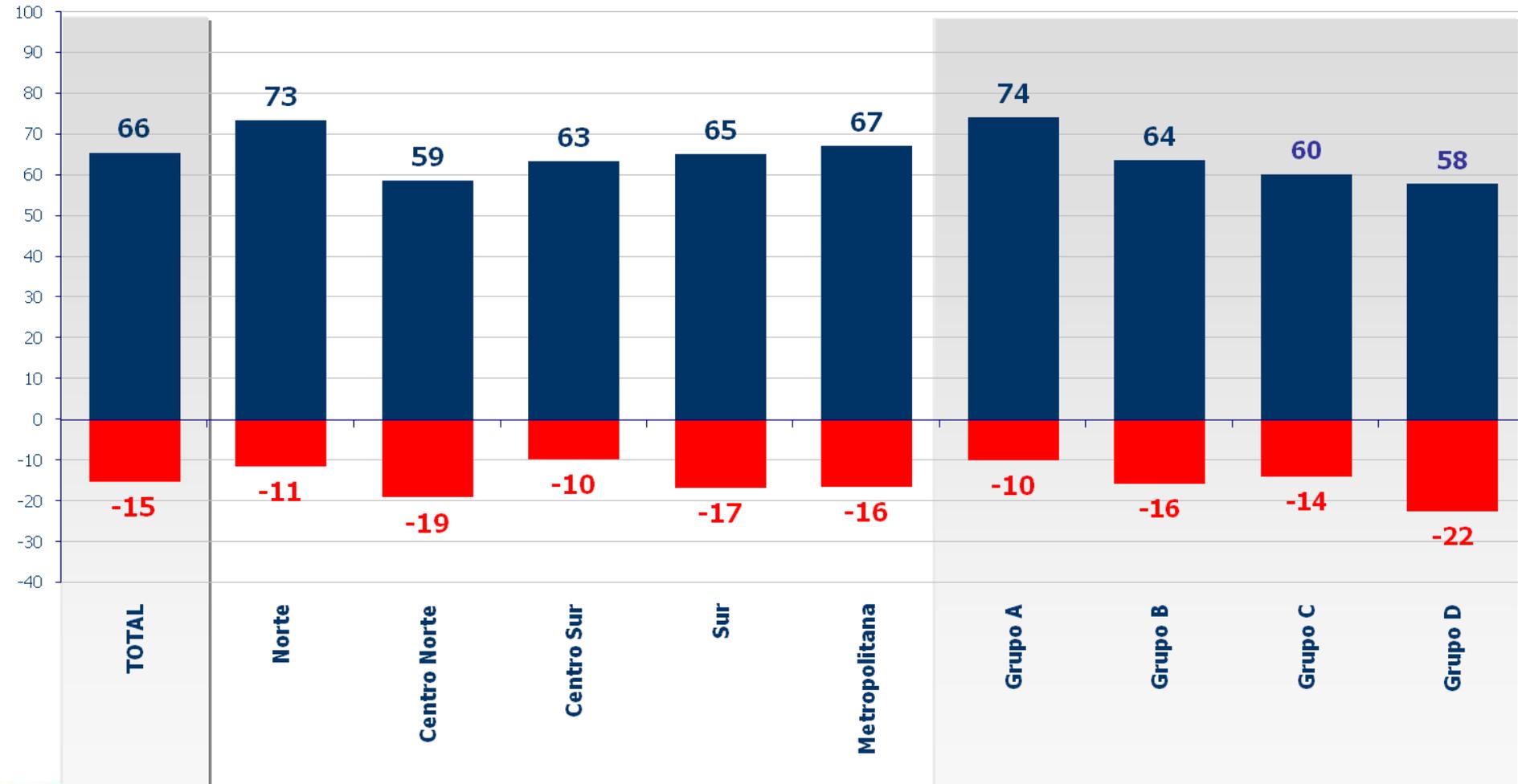
AUGE

Evaluación general Auge

TOTAL MUESTRA

■ 6 y 7 %

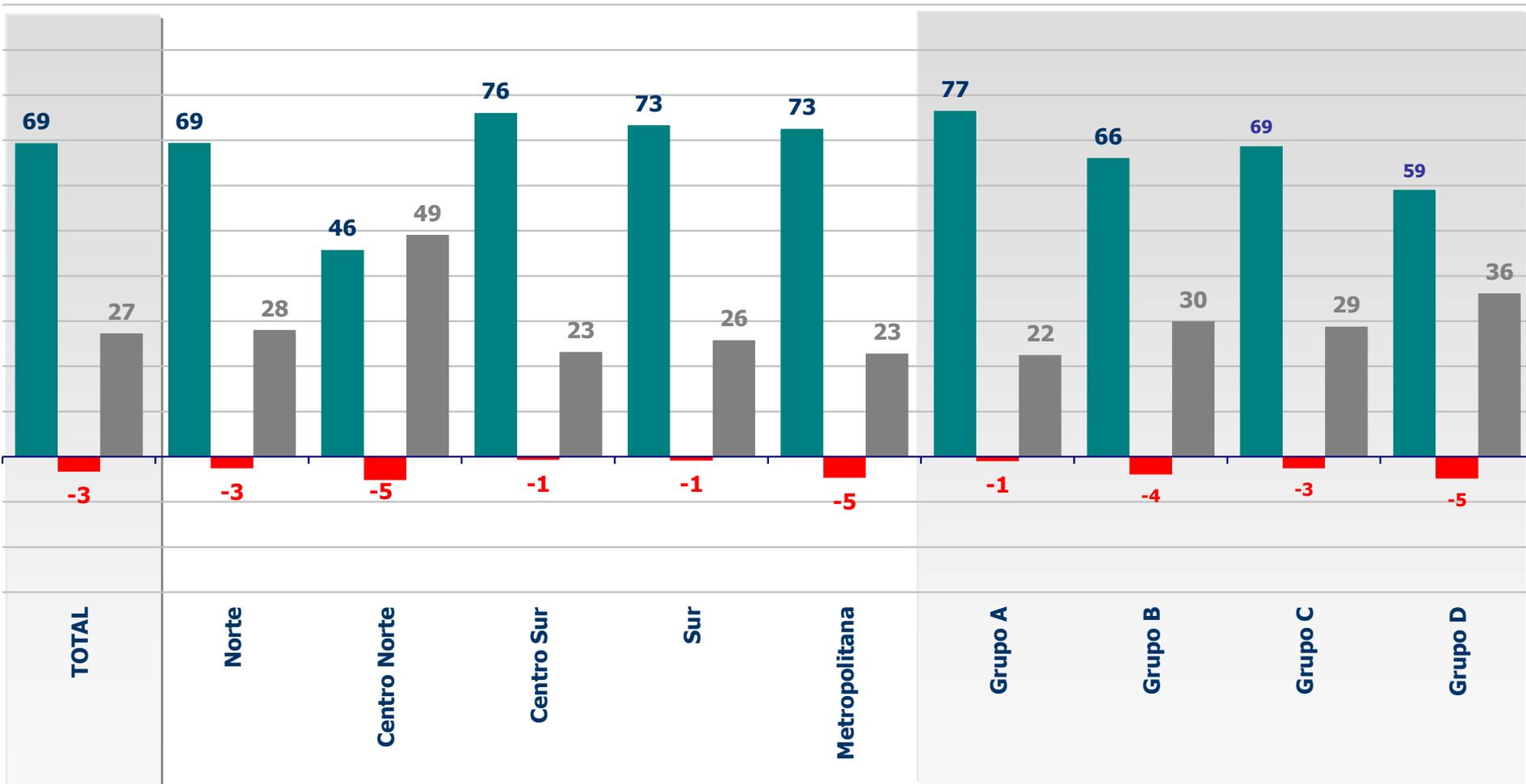
■ 1 a 4%



Siente que el plan Auge lo...

TOTAL MUESTRA

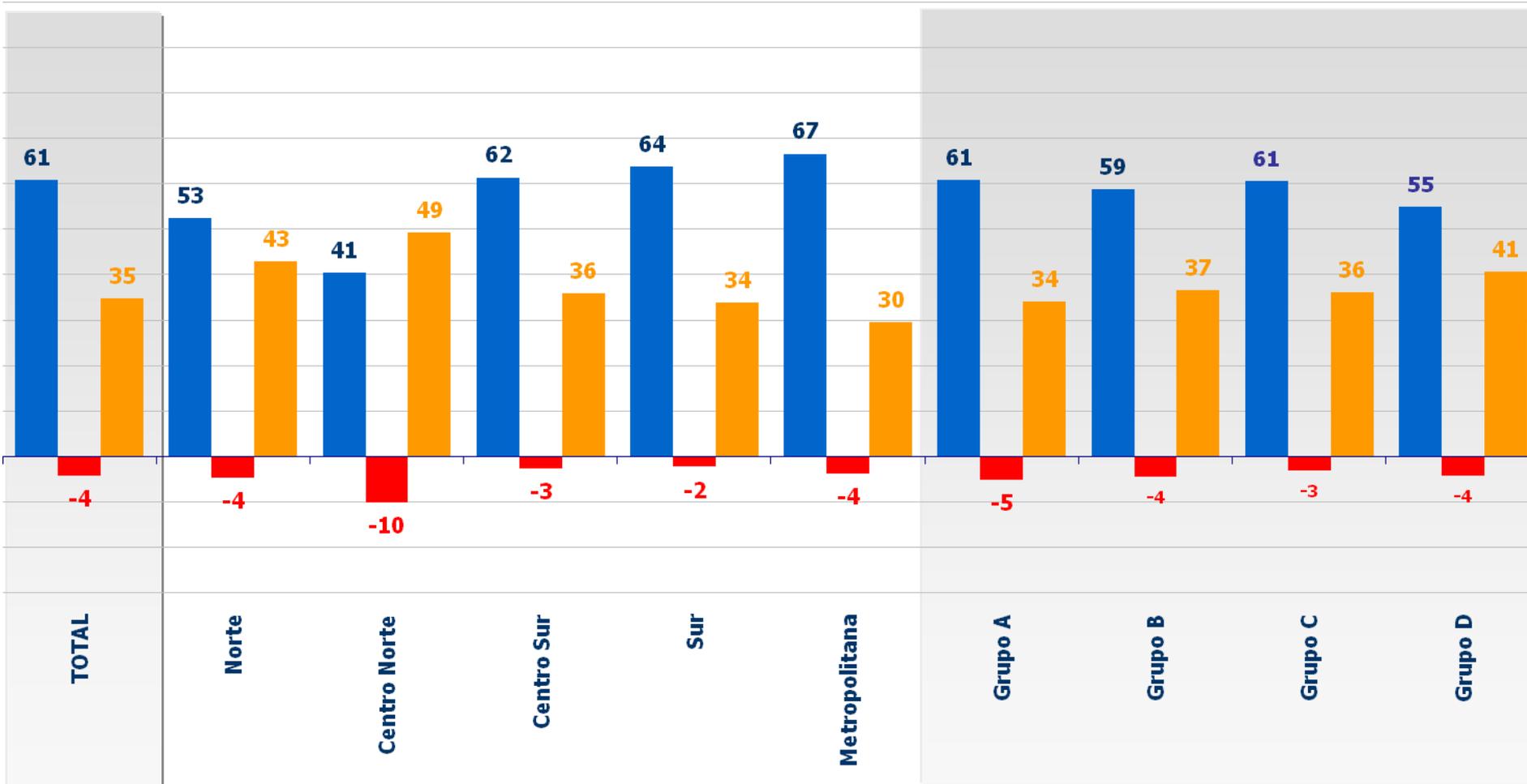
■ Lo beneficia ■ Lo perjudica ■ No le afecta en nada



Evolución información AUGE respecto de 1 año atrás

TOTAL MUESTRA

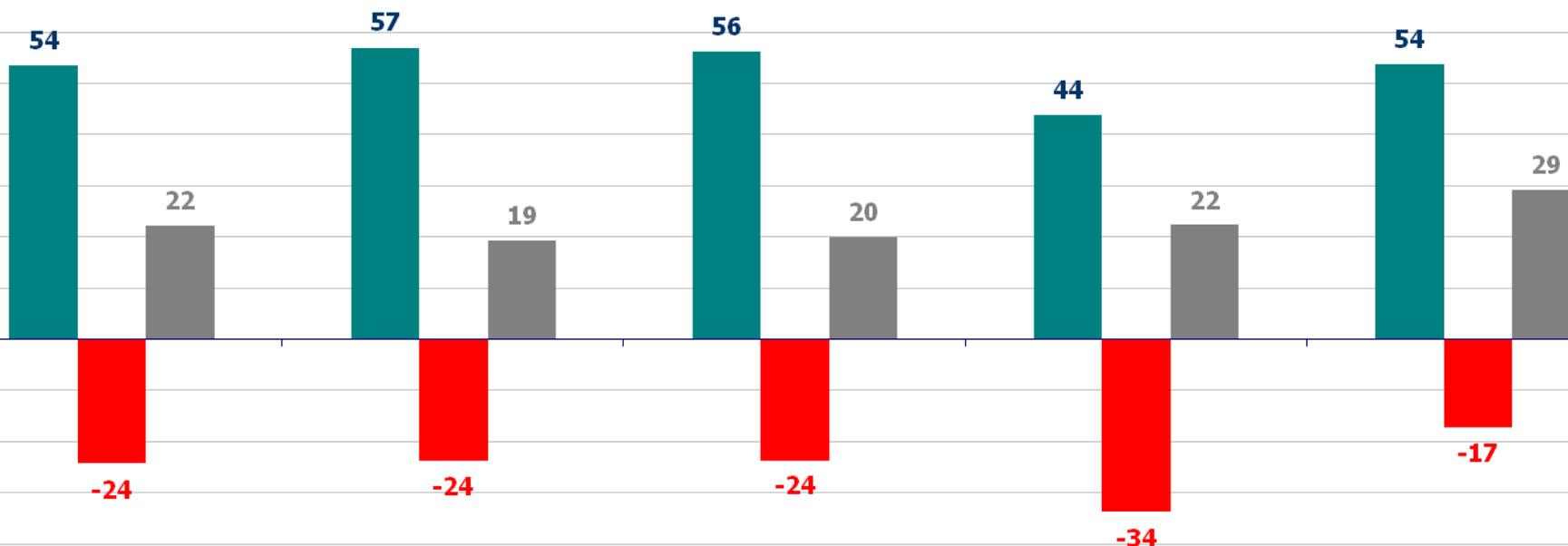
■ Mejorado ■ Ha empeorado ■ Está igual



Cree que el Auge...

TOTAL MUESTRA

■ Si ■ No ■ No sabe / No responden



GARANTIZA PLAZOS MÁXIMOS

REDUCE DESIGUALDADES ACCESO

LE RESPETA MÁS DERECHOS

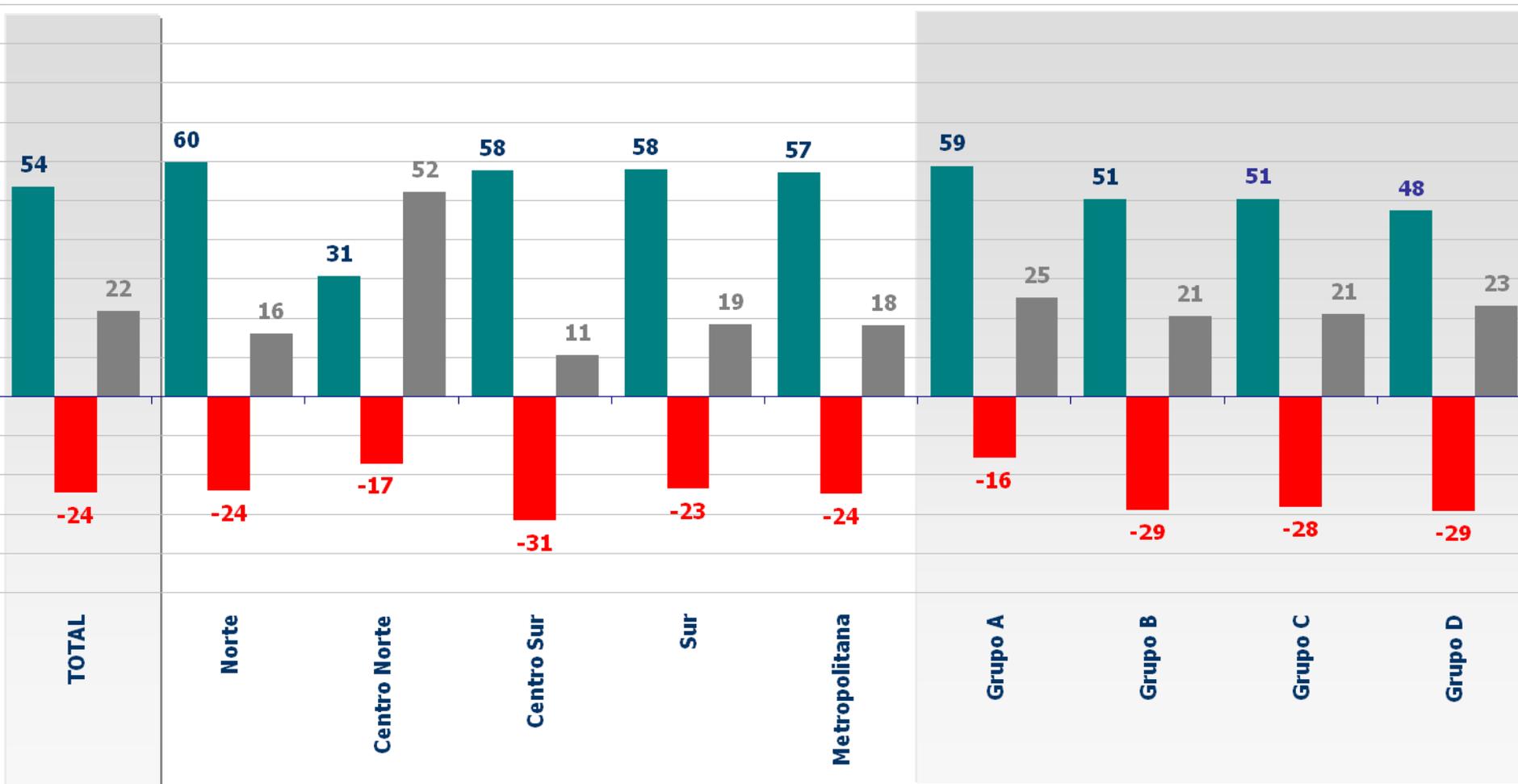
ENFERMARSE YA NO ES UN PROBLEMA ECONÓMICO

FONASA SE HACE CARGO QUE SE CUMPLAN GARANTÍAS

Cree que el Auge garantiza plazos máximos de atención para recibir tratamiento

TOTAL MUESTRA

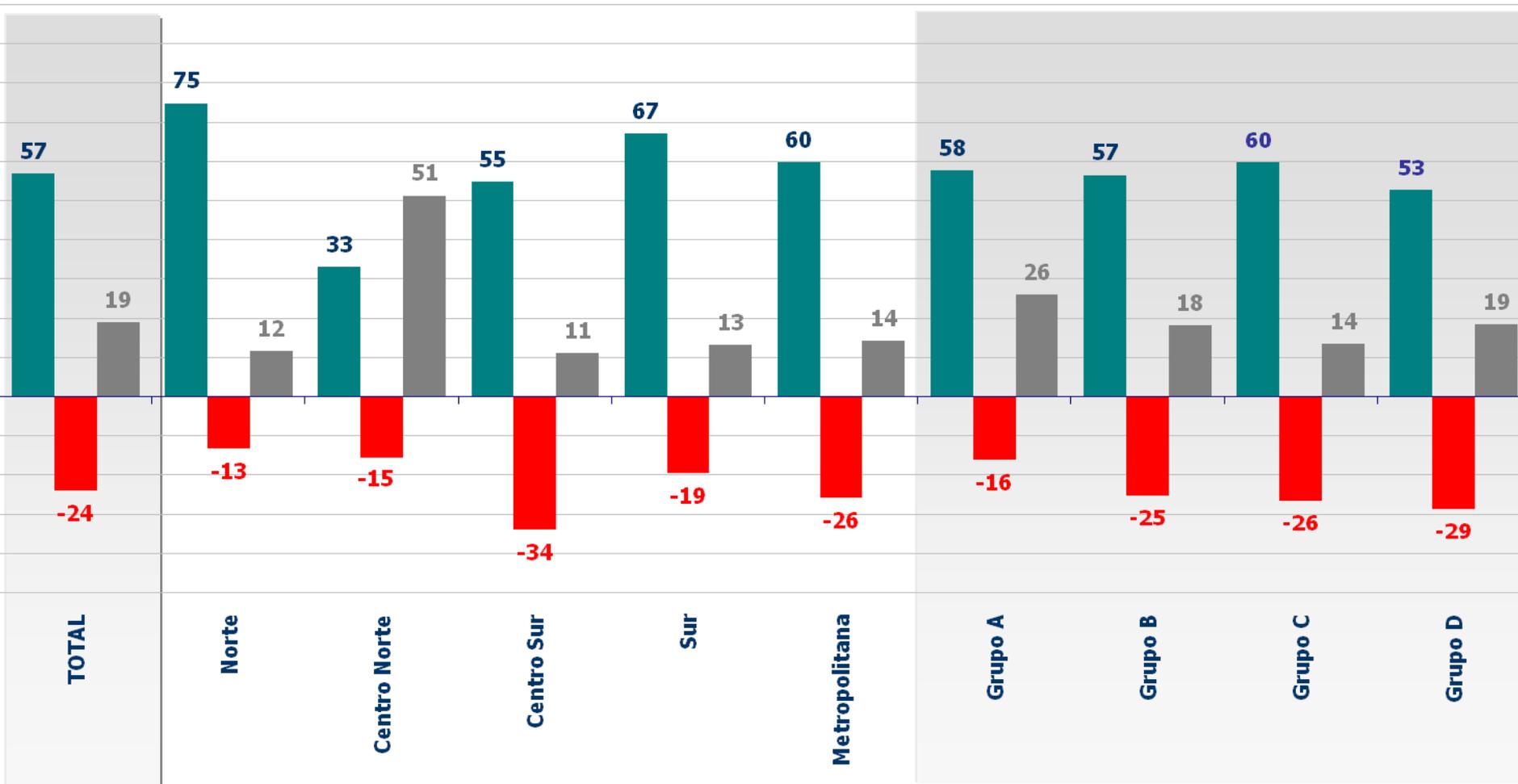
■ Si ■ No ■ No sabe / No responden



Cree que el Auge *reduce desigualdades de acceso a la salud*

TOTAL MUESTRA

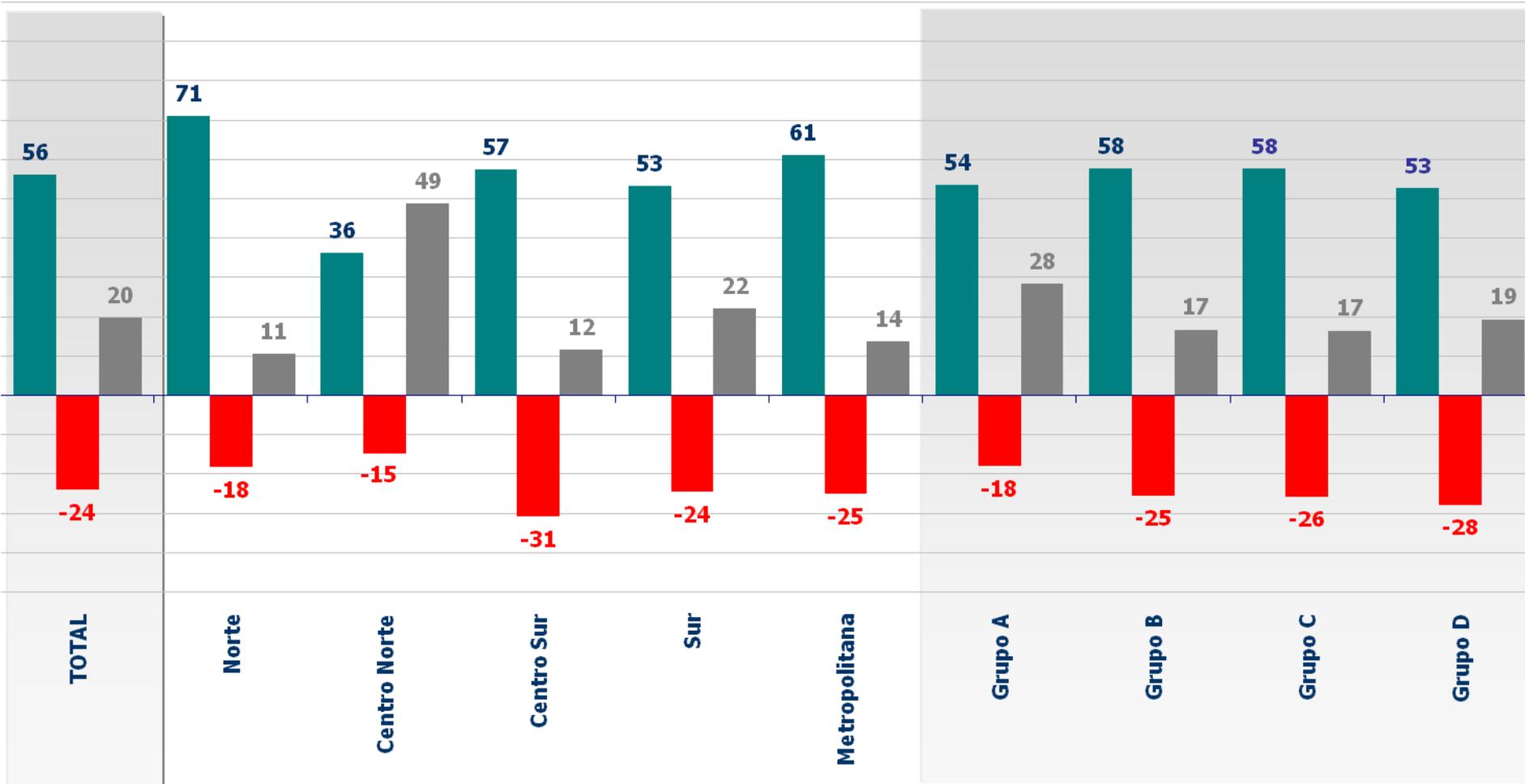
■ Si ■ No ■ No sabe / No responden



Cree que el Auge le respeta más derechos

TOTAL MUESTRA

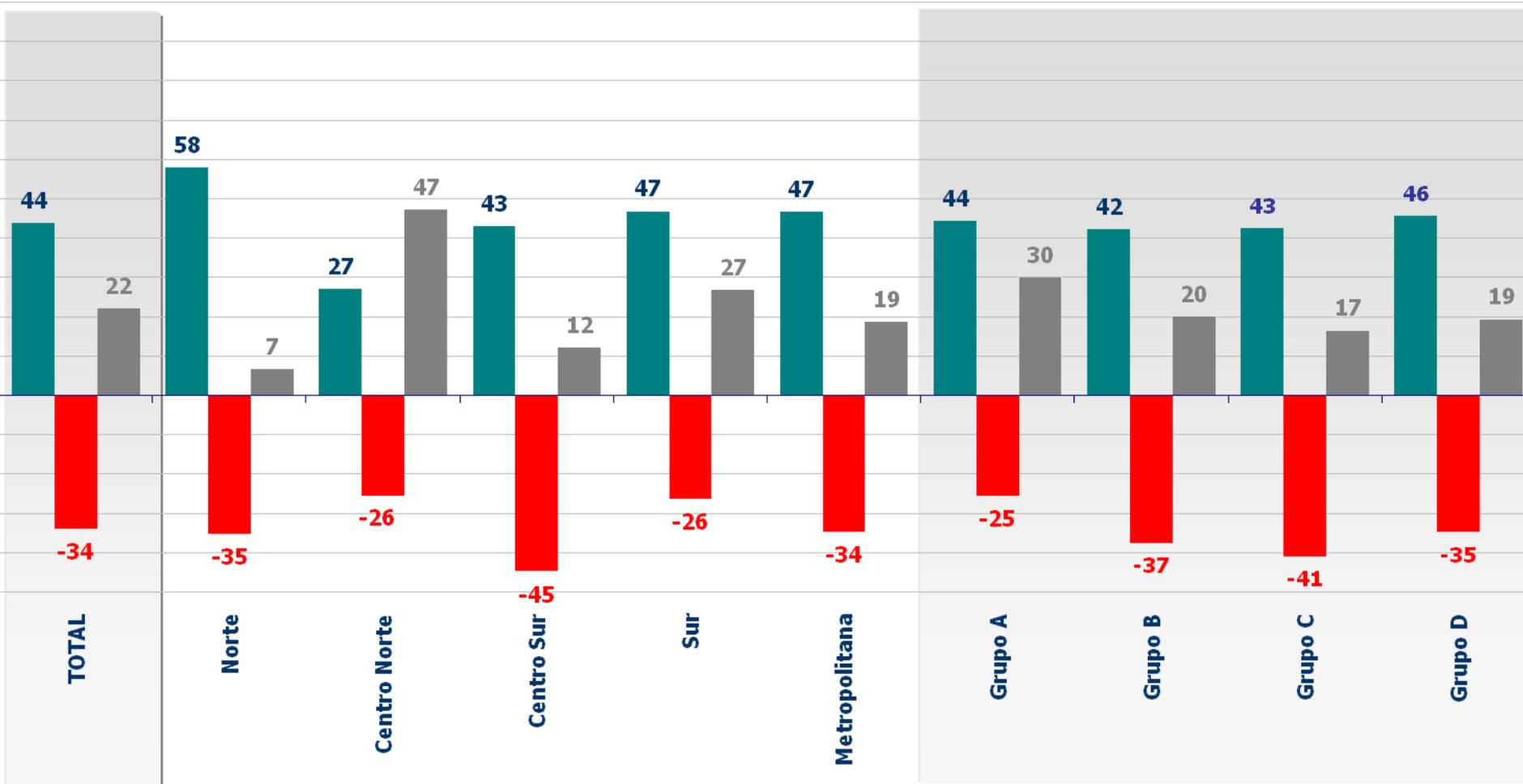
■ Si ■ No ■ No sabe / No responden



Cree que con el Auge enfermarse ya no es un problema económico

TOTAL MUESTRA

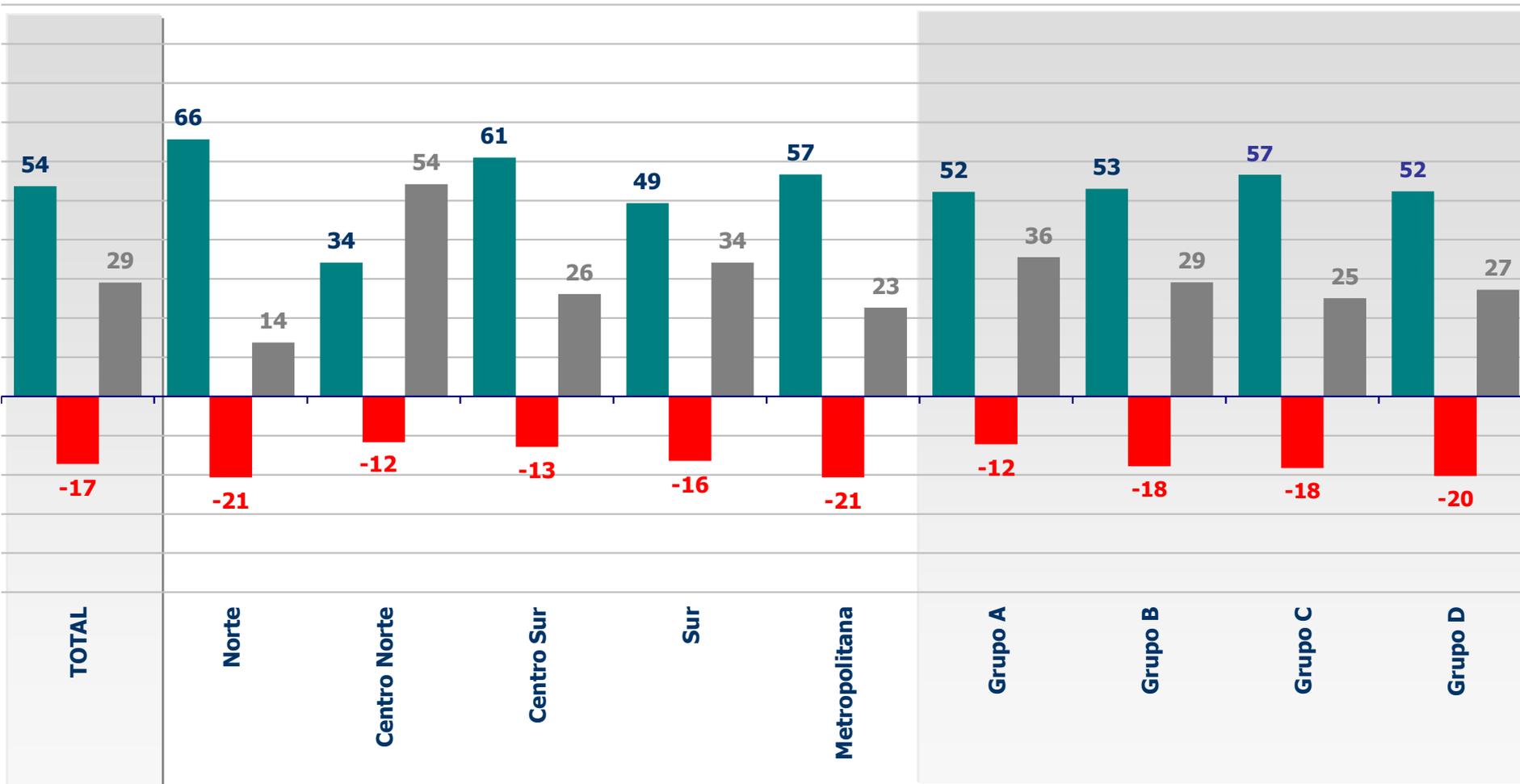
■ Si ■ No ■ No sabe / No responden



Cree que con el Auge Fonasa se hace cargo que se cumplan las garantías

TOTAL MUESTRA

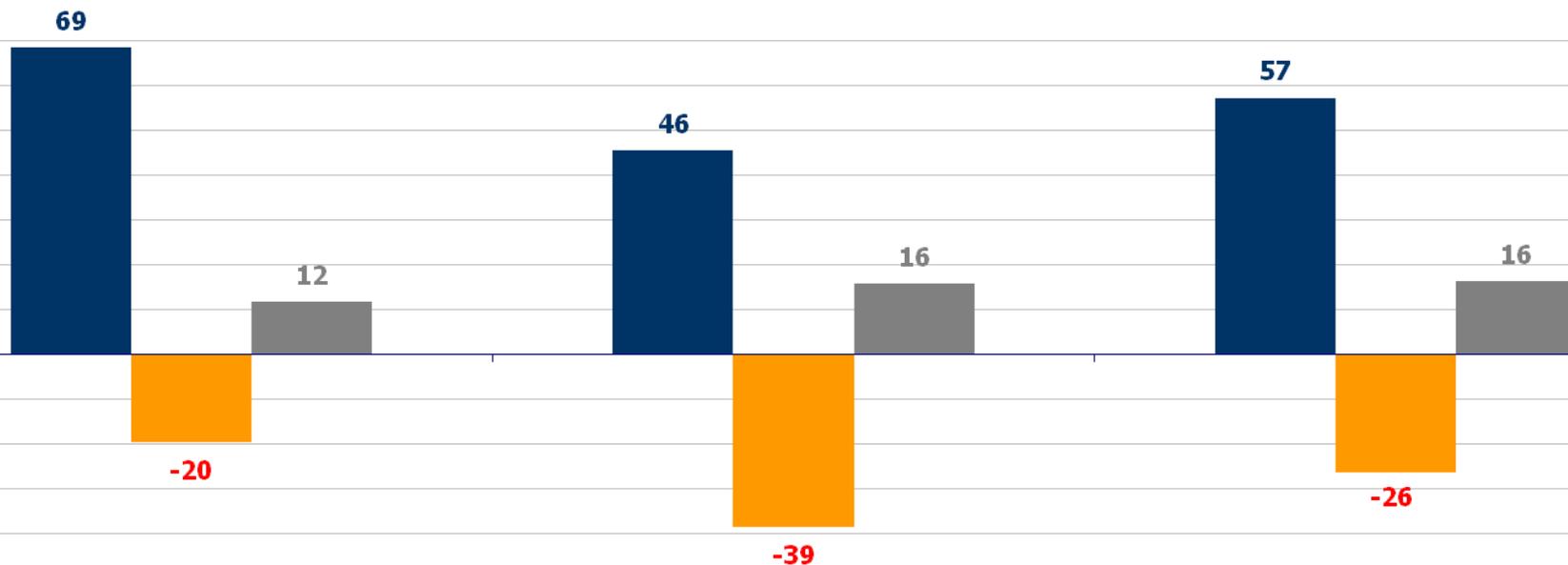
■ Si ■ No ■ No sabe / No responden



Sabe que con el Auge...

TOTAL MUESTRA

■ Si ■ No ■ No responde



TIENE DERECHOS Y BENEFICIOS POR LEY

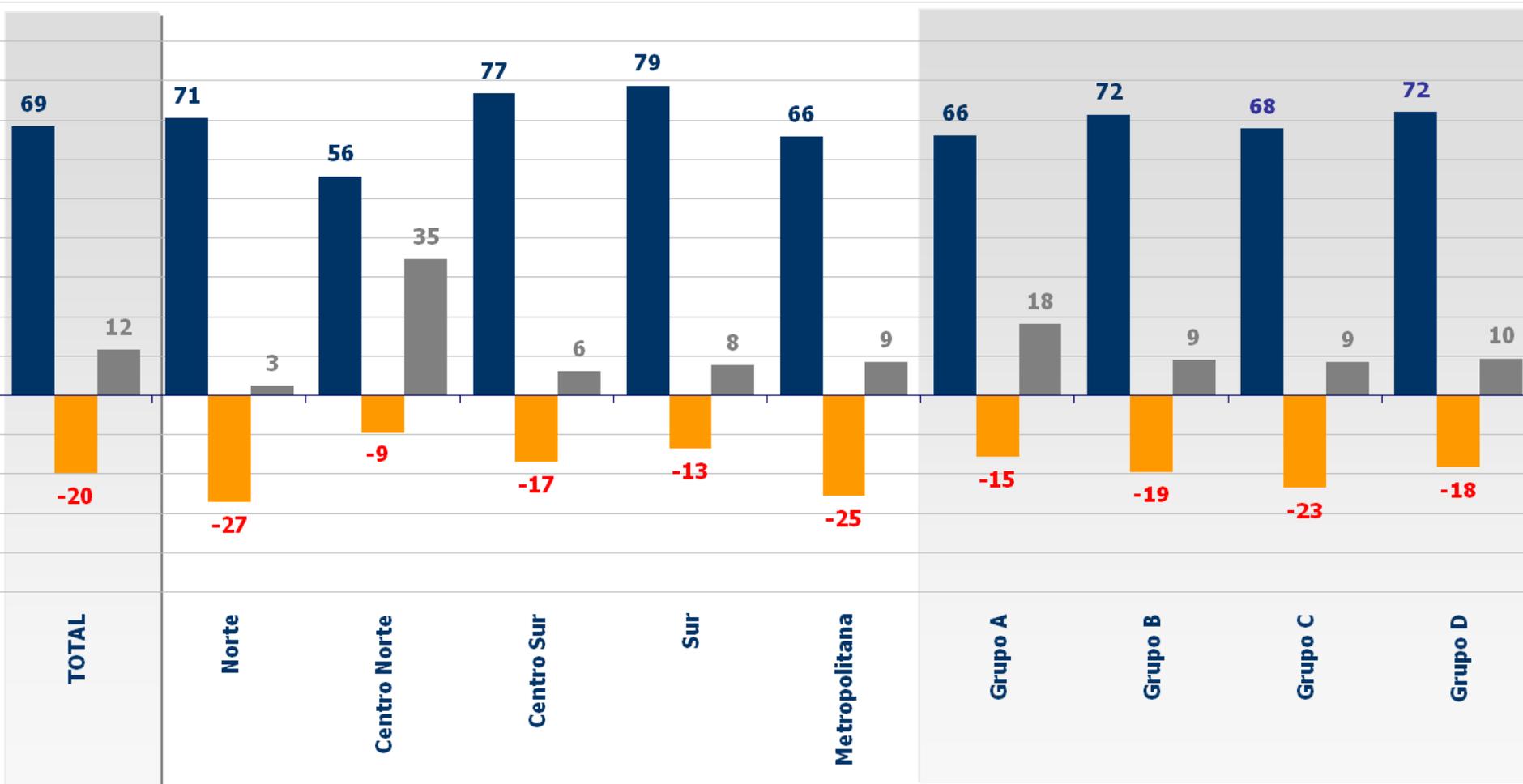
EL MÉDICO DEBE INFORMARLE POR ESCRITO SUS GARANTÍAS ESPECÍFICAS

DEBE ACCEDER AL CONSULTORIO DONDE ESTÁ INSCRITO

Sabe que con el Auge... tiene derechos y beneficios garantizados por ley

TOTAL MUESTRA

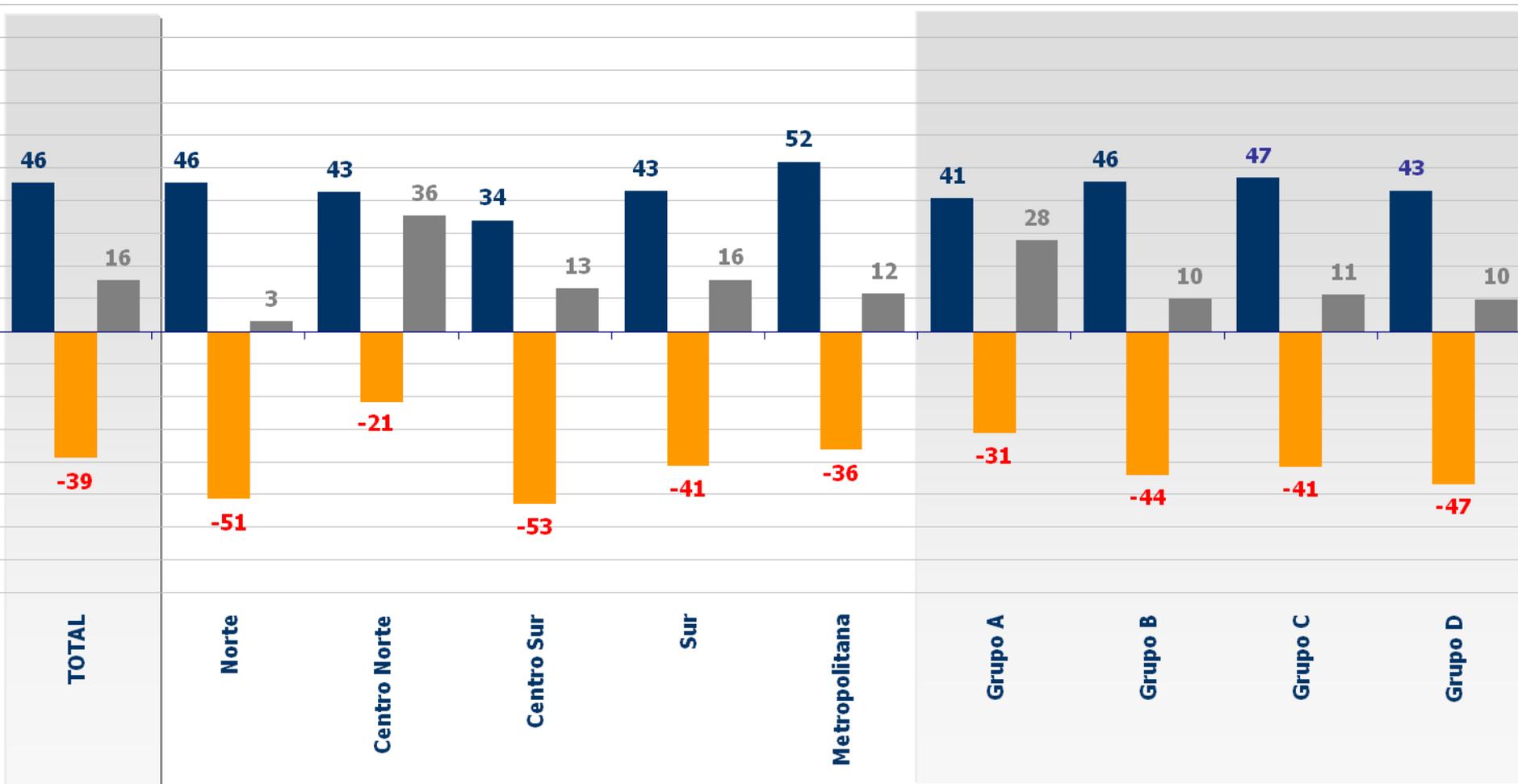
■ Si ■ No ■ No responde



Sabe que con el Auge... el médico debe informarle por escrito acerca de sus garantías específicas

TOTAL MUESTRA

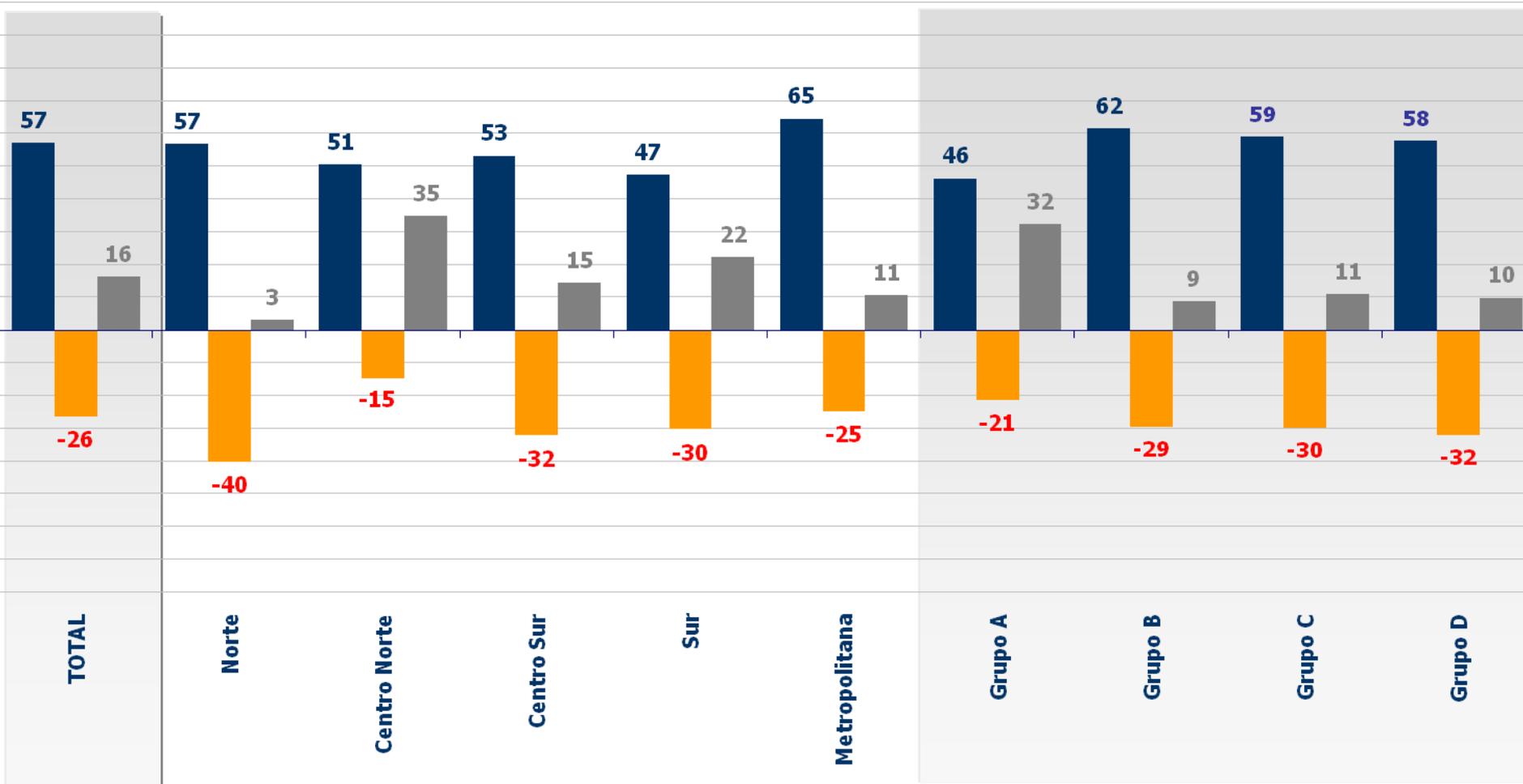
■ Si ■ No ■ No responde



Sabe que para exigir el Auge... debe acceder al consultorio donde está inscrito

TOTAL MUESTRA

■ Si ■ No ■ No responde

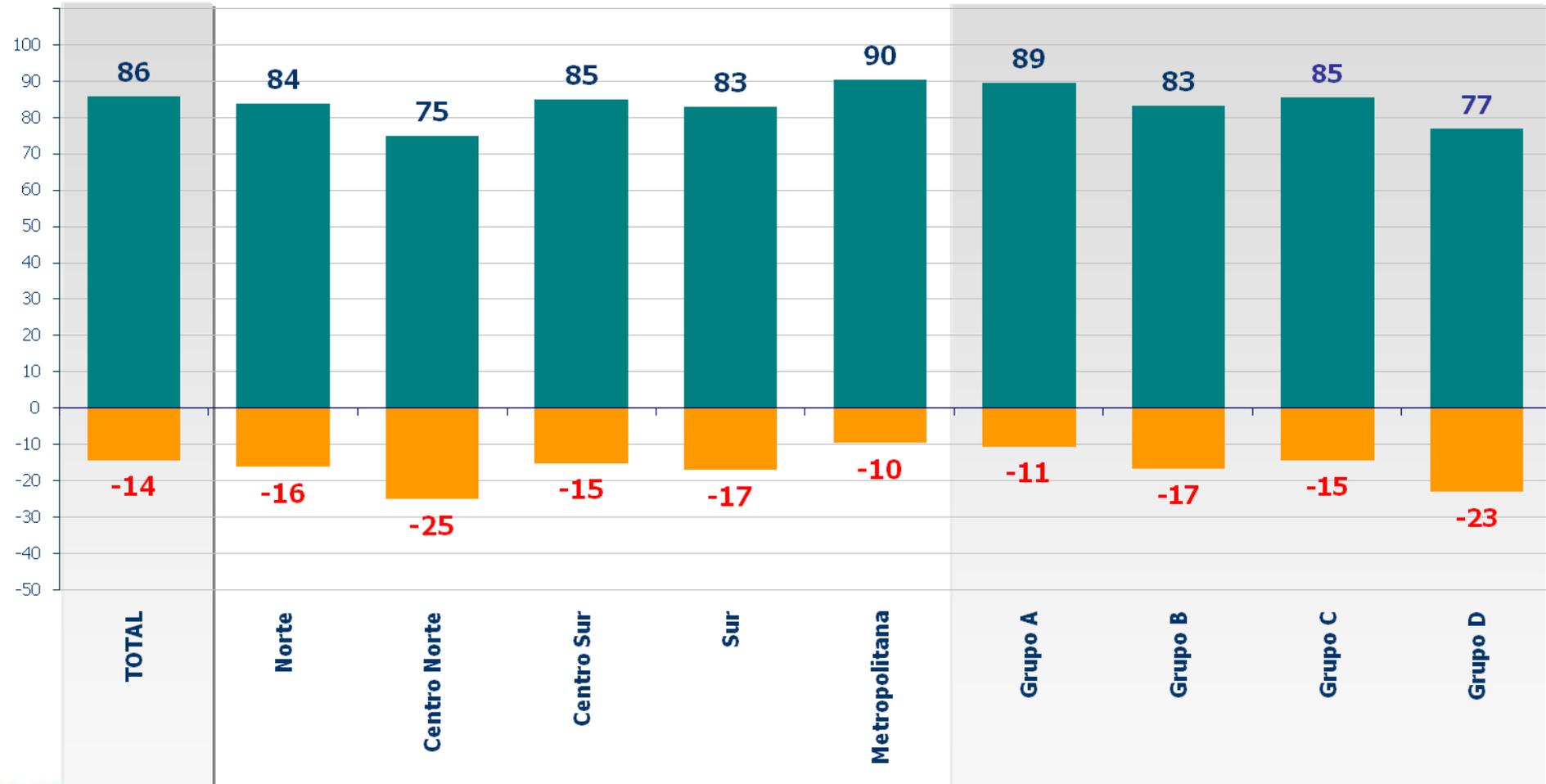


¿Qué tan protegido se siente Ud. con el plan AUGE?

TOTAL MUESTRA

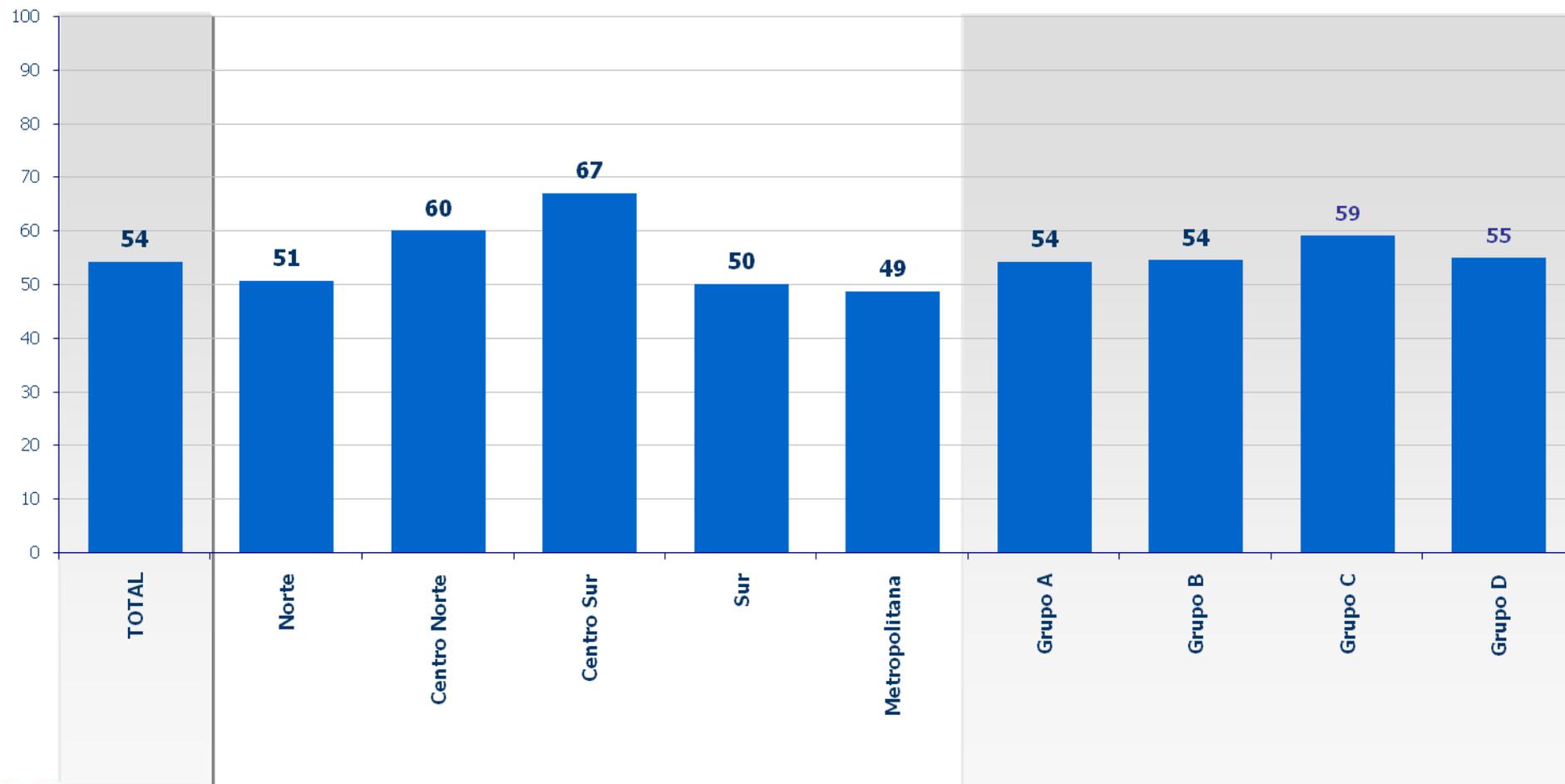
■ 5, 6 y 7 %

■ 1 a 4%



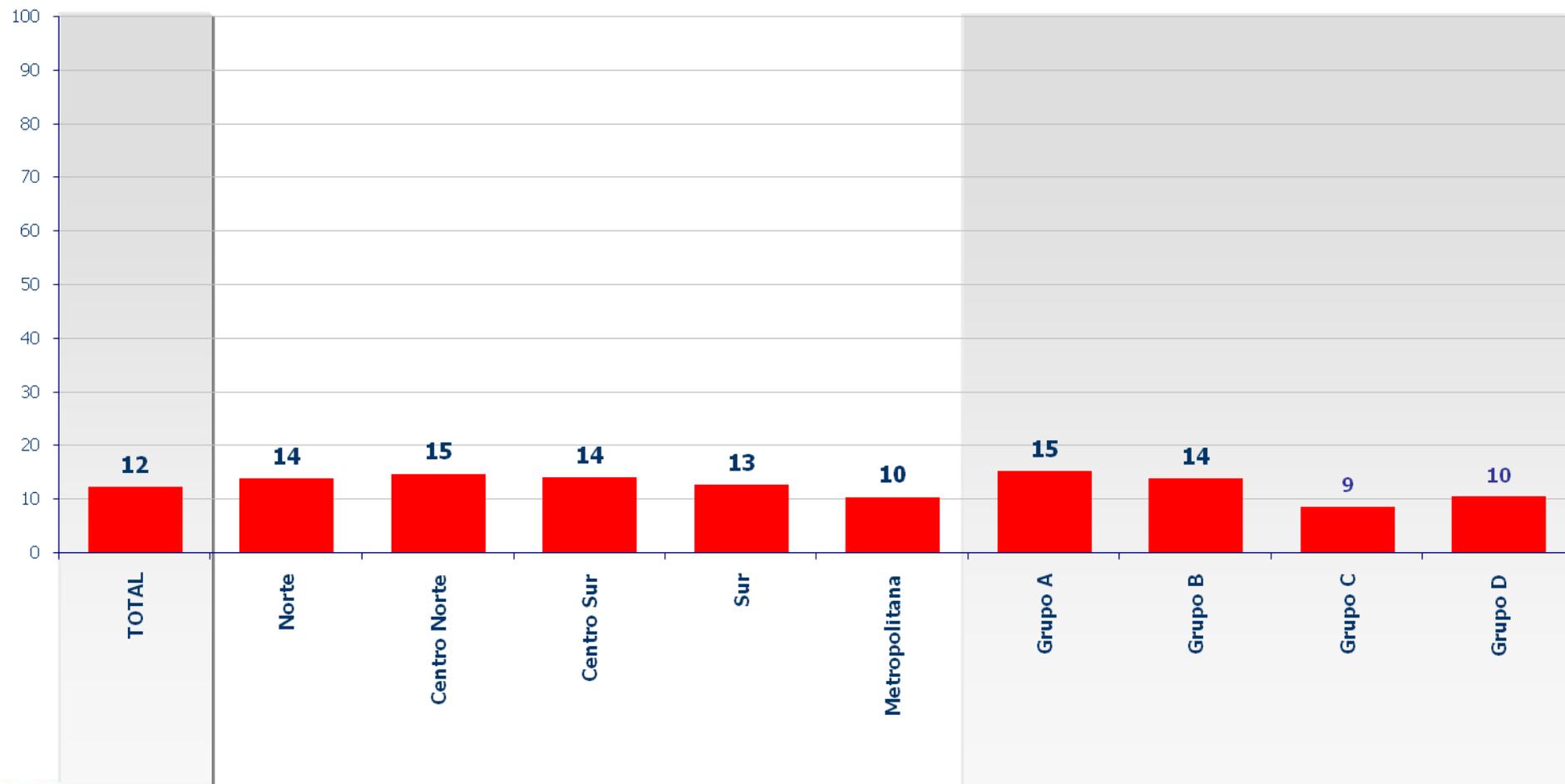
Sabría dónde recurrir o informarse para hacer efectivo el Auge

TOTAL MUESTRA (% Sí sabría)



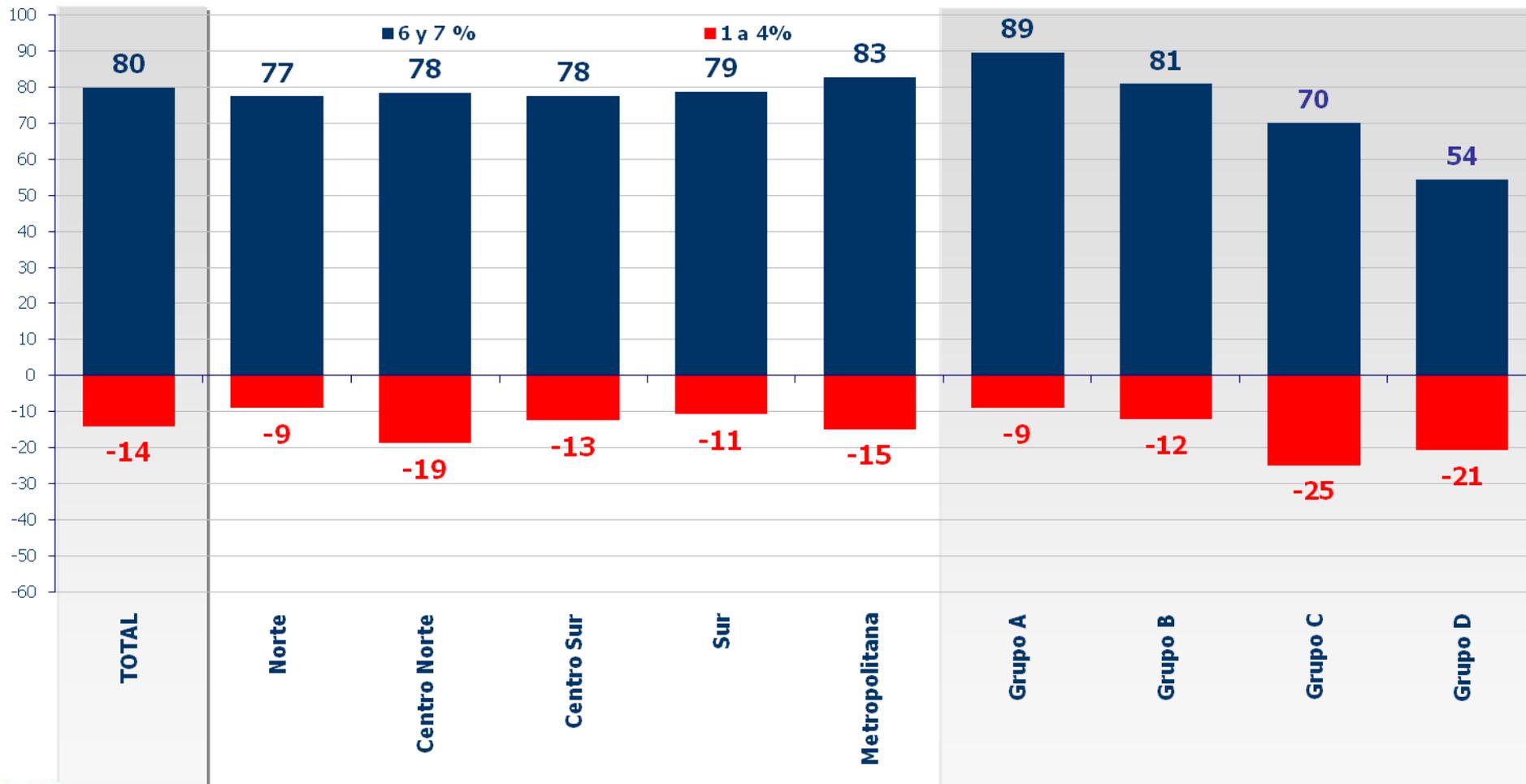
Ud. está siendo o ha sido tratado por alguna enfermedad con Auge

TOTAL MUESTRA (% Sí)



Evaluación atención recibida en establecimiento que recibe el Auge

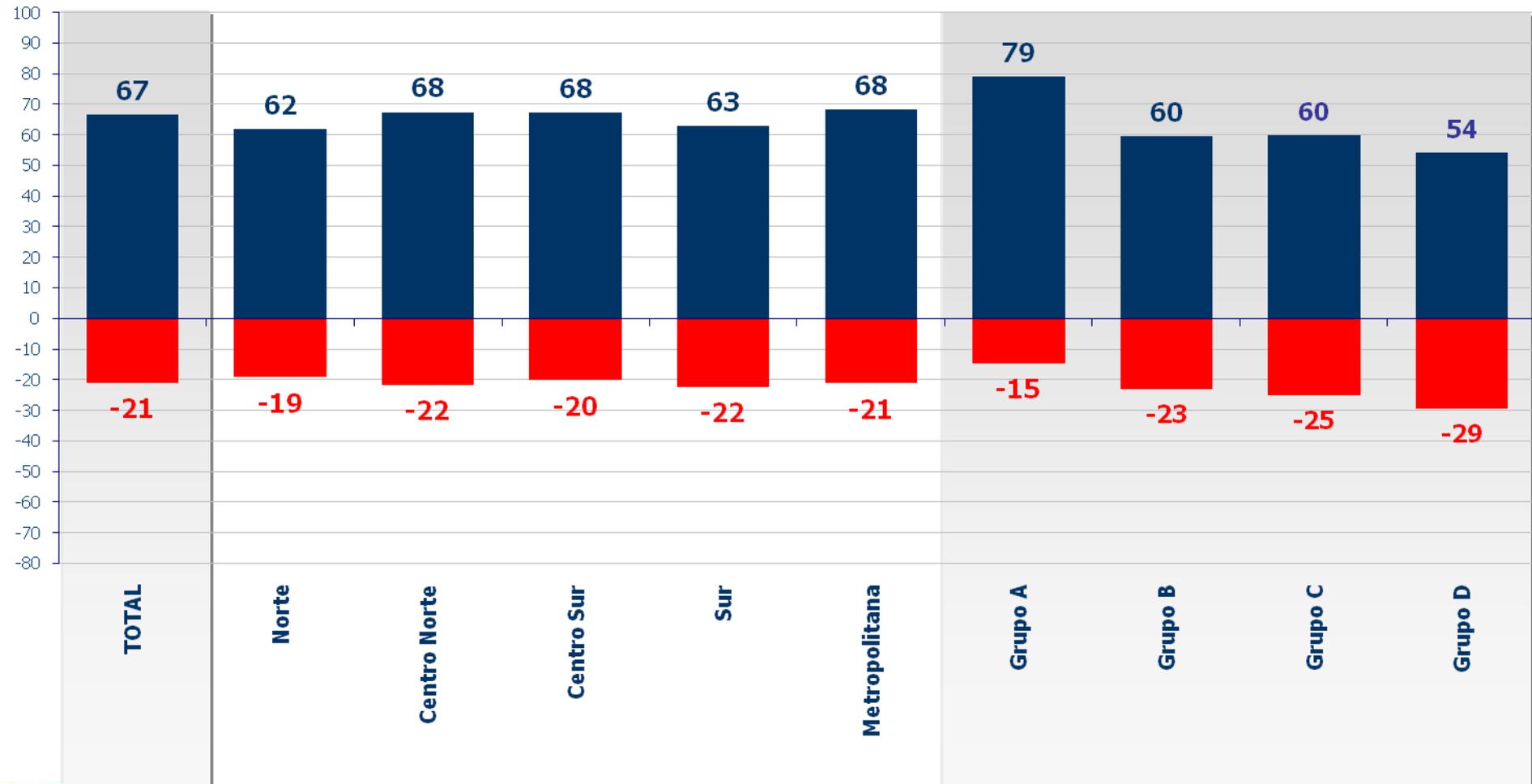
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)



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

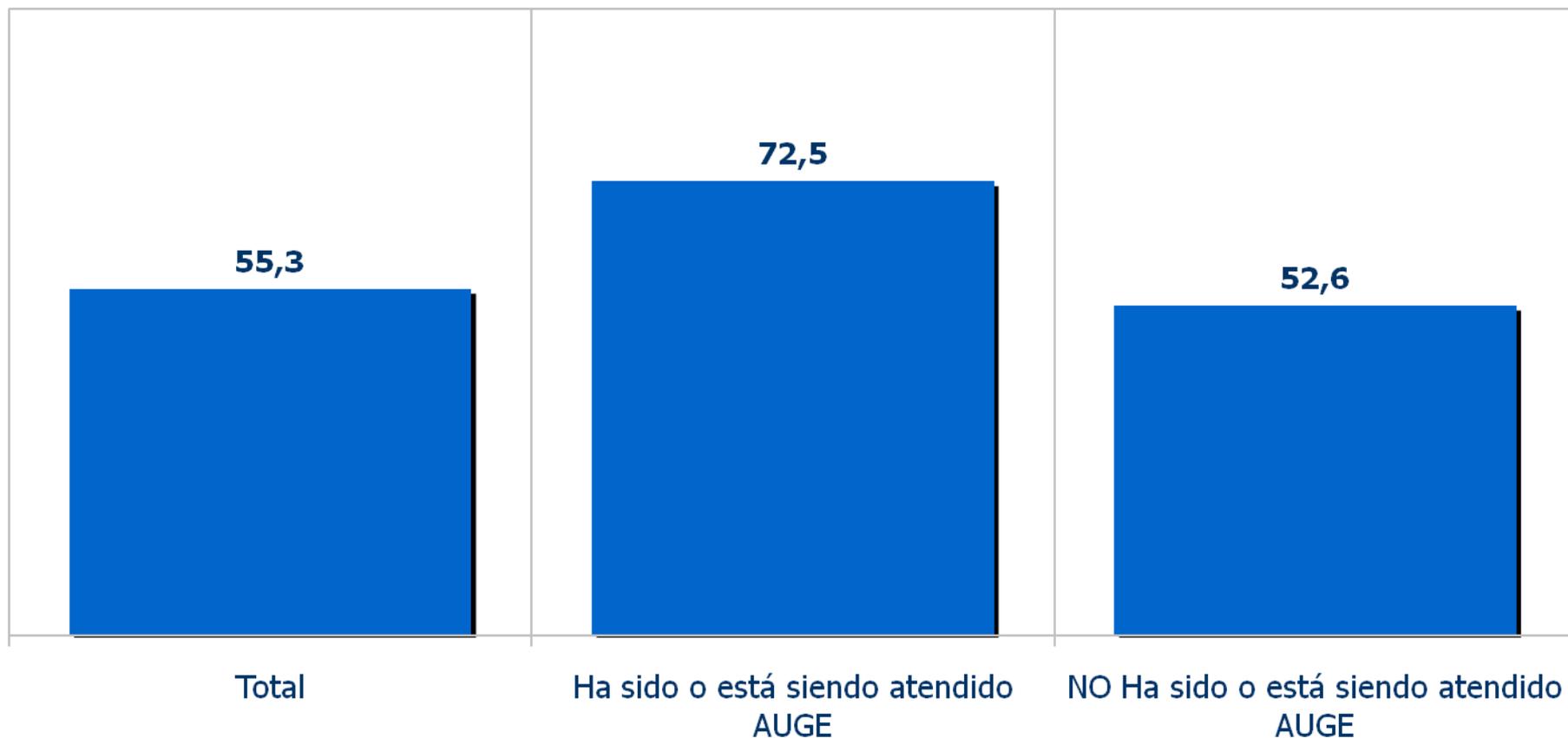
Base: Quienes han sido o están siendo tratados con Auge (12%)

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4%



Sabe donde preguntar/ informarse sobre temas del AUGE – % SÍ SEGÚN SI HA SIDO O ESTÁ SIENDO ATENDIDO POR ALGUNA ENFERMEDAD AUGE

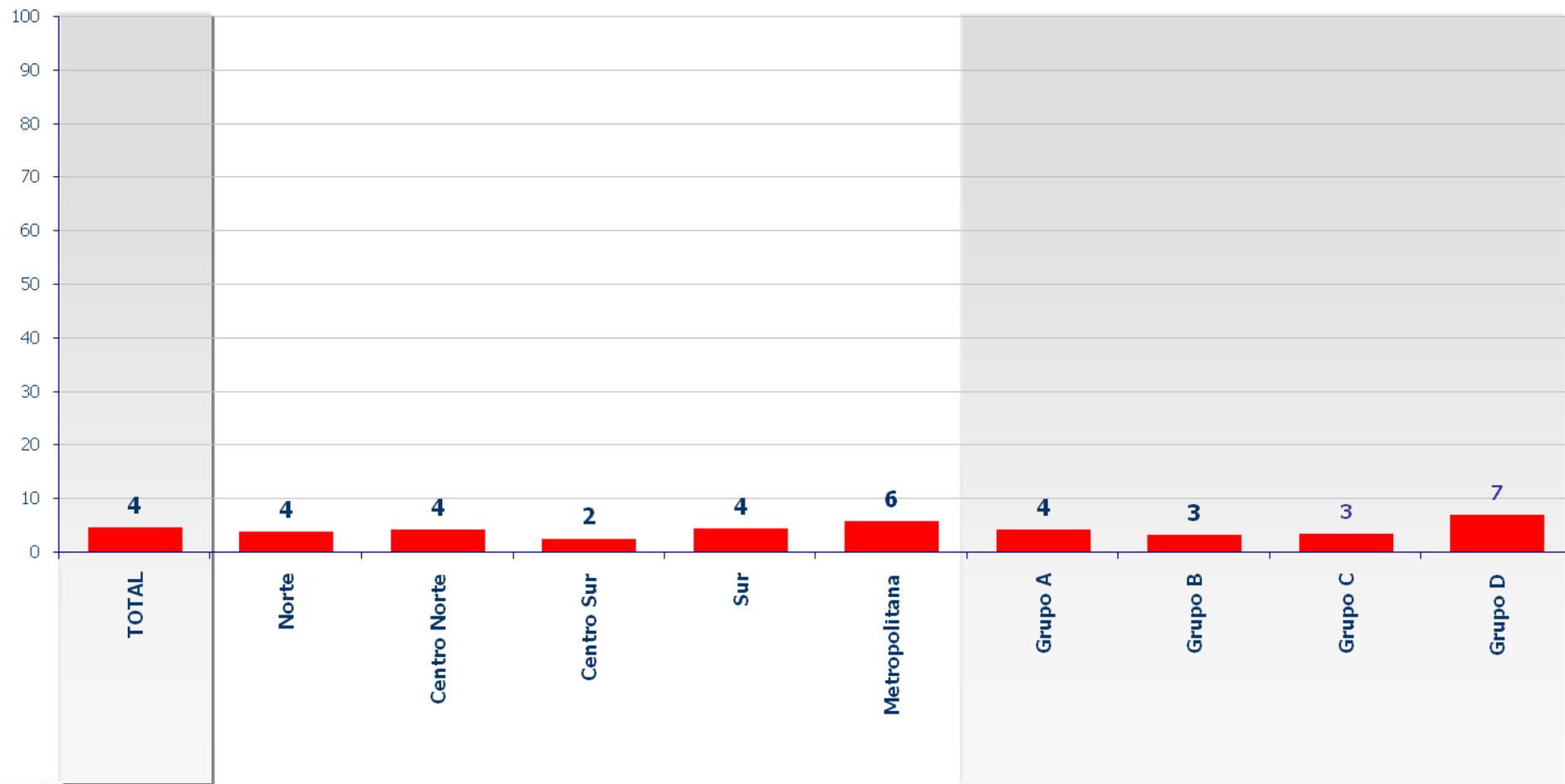
■ Sí



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

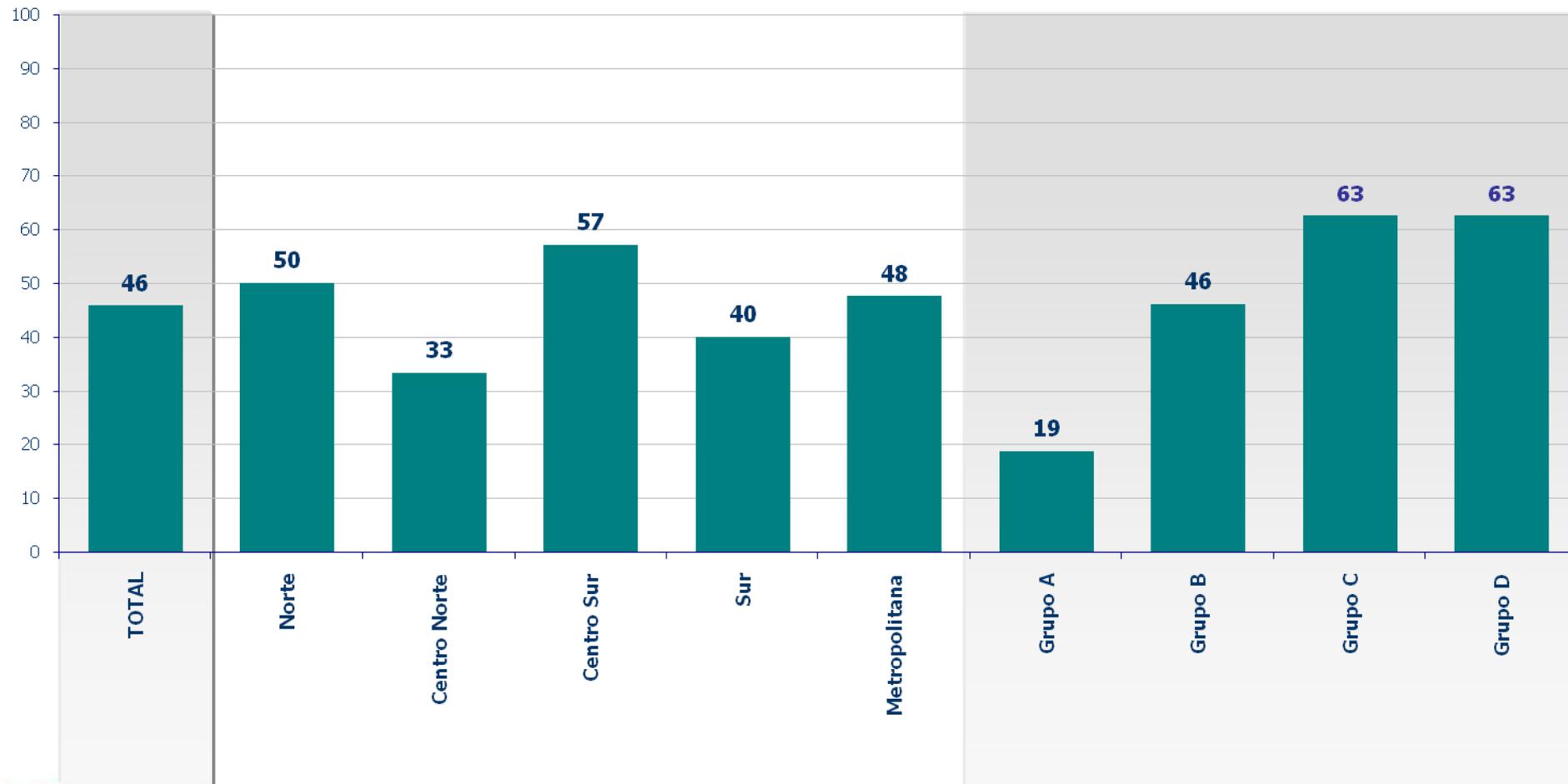
Ha tenido problemas con Fonasa en los últimos 3 meses

TOTAL MUESTRA (% Sí)



Recibió respuesta o solución a su problema

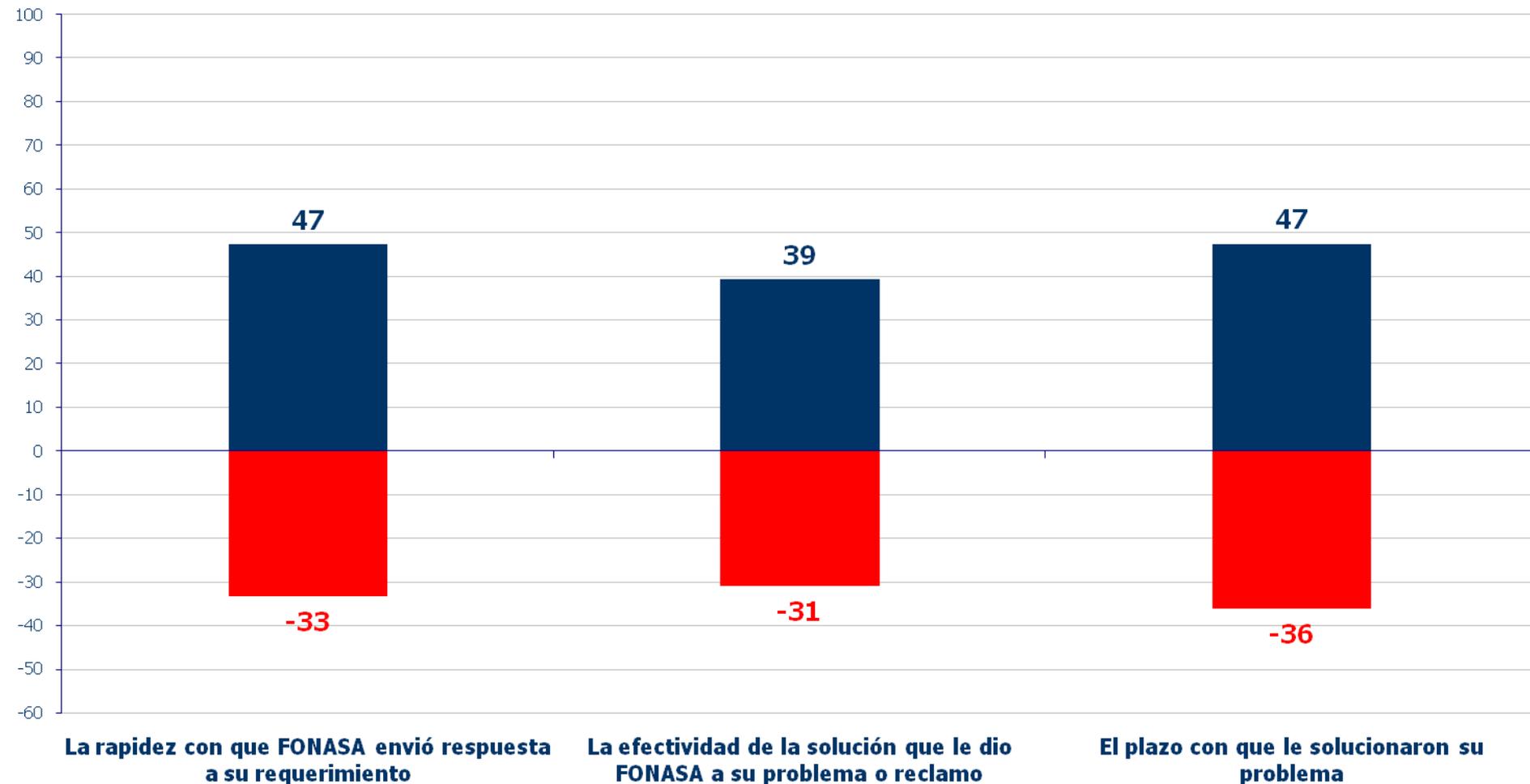
Base: Quienes han tenido problemas (6%) % Sí



Evaluación solución del problema

Base: Quienes han recibido respuesta a su problema (2.9%)

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4%



**Barros Errázuriz 1954 Oficina
1104
Fono: (56-2) 2740680
Santiago, Chile
www.frontdesk.cl**