

# ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA

## INFORME GLOBAL



Proyecto N° 20116684  
GfK. Growth from Knowledge  
Santiago, Diciembre 2011



# AGENDA

- 1** **Ficha Metodológica**
- 2** **Evaluación general Instituciones**
- 3** **Indicadores generales FONASA**
- 4** **Satisfacción Servicio Instituciones**
- 5** **Rol de FONASA**
- 6** **Nuevas Iniciativas**

**1**

# *Ficha Metodológica*

# Ficha Metodológica

4

## Objetivo:

- Proveer a FONASA de información estratégica respecto de su desempeño tanto en los **indicadores generales** como en los específicos, para alimentar el tablero de resultados 2011 y obtener datos generales respecto de su gestión en el ROL de cara al cliente.

## Tipo de Estudio:

- Estudio cuantitativo, en base a entrevistas telefónicas.

## Grupo Objetivo:

- Hombres y mujeres mayores de 18 años
- Afiliados (titular) y/o beneficiarios (carga) de Fonasa
- Antigüedad en Fonasa de al menos 3 meses
- La muestra fue segmentada según
  - **Regional:** Norte, Centro Norte, centro Sur, Sur y Metropolitana
  - **Tipo cliente:** A, B, C y D

## Ponderador:

- Los datos se ponderaron por el peso de cada segmento según regional y tipo de cliente. Información proporcionada por FONASA

## Error muestral:

- El nivel de error de los resultados se ha calculado en **±4.1%** (con varianza máxima y al 95% de confianza)

## Terreno:

- El trabajo de terreno fue realizado entre los días 14 y 23 de diciembre 2011.

# Distribución muestral

5

**Muestra****560 casos a nivel Nacional.****Distribución**

	A	B	C	D	TOTAL
Norte	20	27	19	32	98
Centro Norte	28	28	20	27	103
Centro Sur	37	35	26	27	125
Sur	32	30	10	16	89
RM	34	45	25	42	146
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>165</b>	<b>100</b>	<b>144</b>	<b>560</b>

**2**

## *Evaluación General Instituciones*

# Evaluaciones Generales Instituciones

Base: Total Muestra

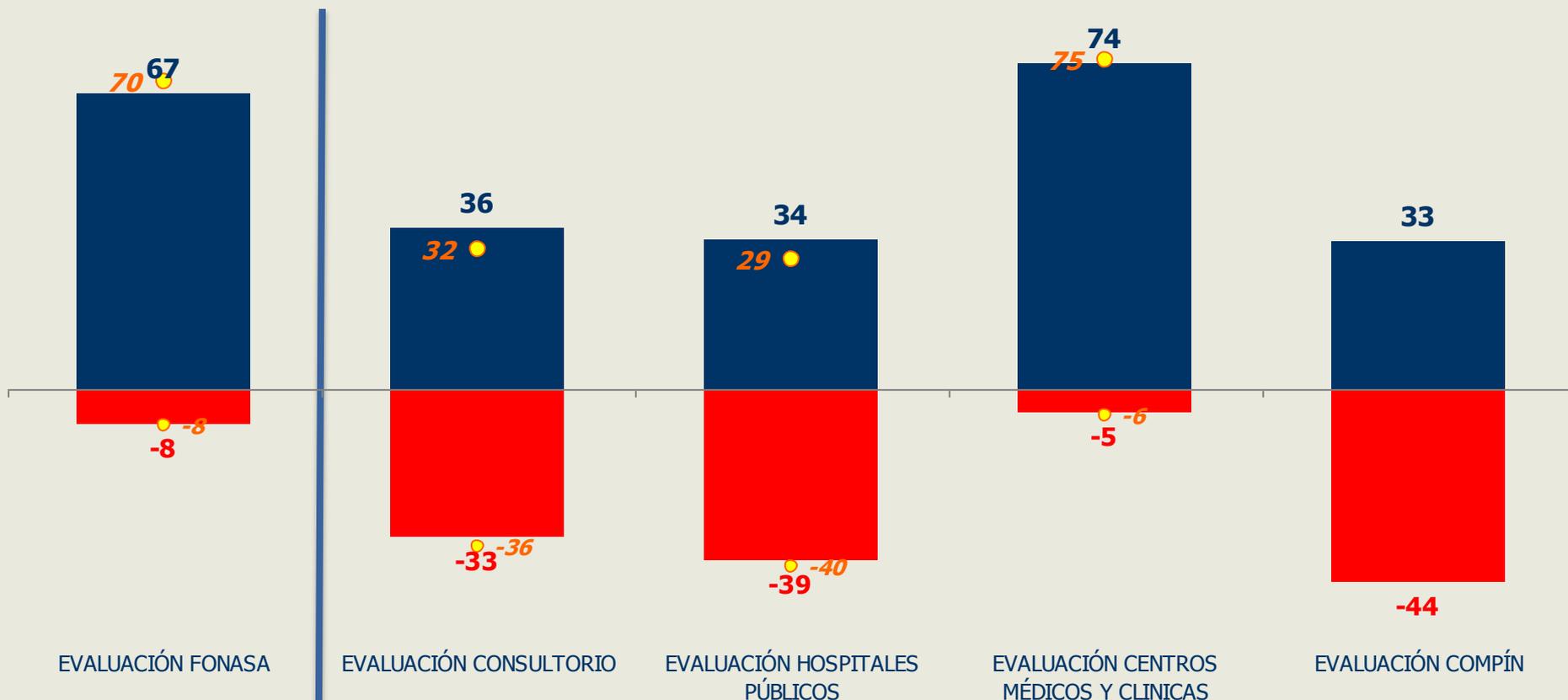
7

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# Evaluación Global CONSULTORIOS

Base: Total Muestra

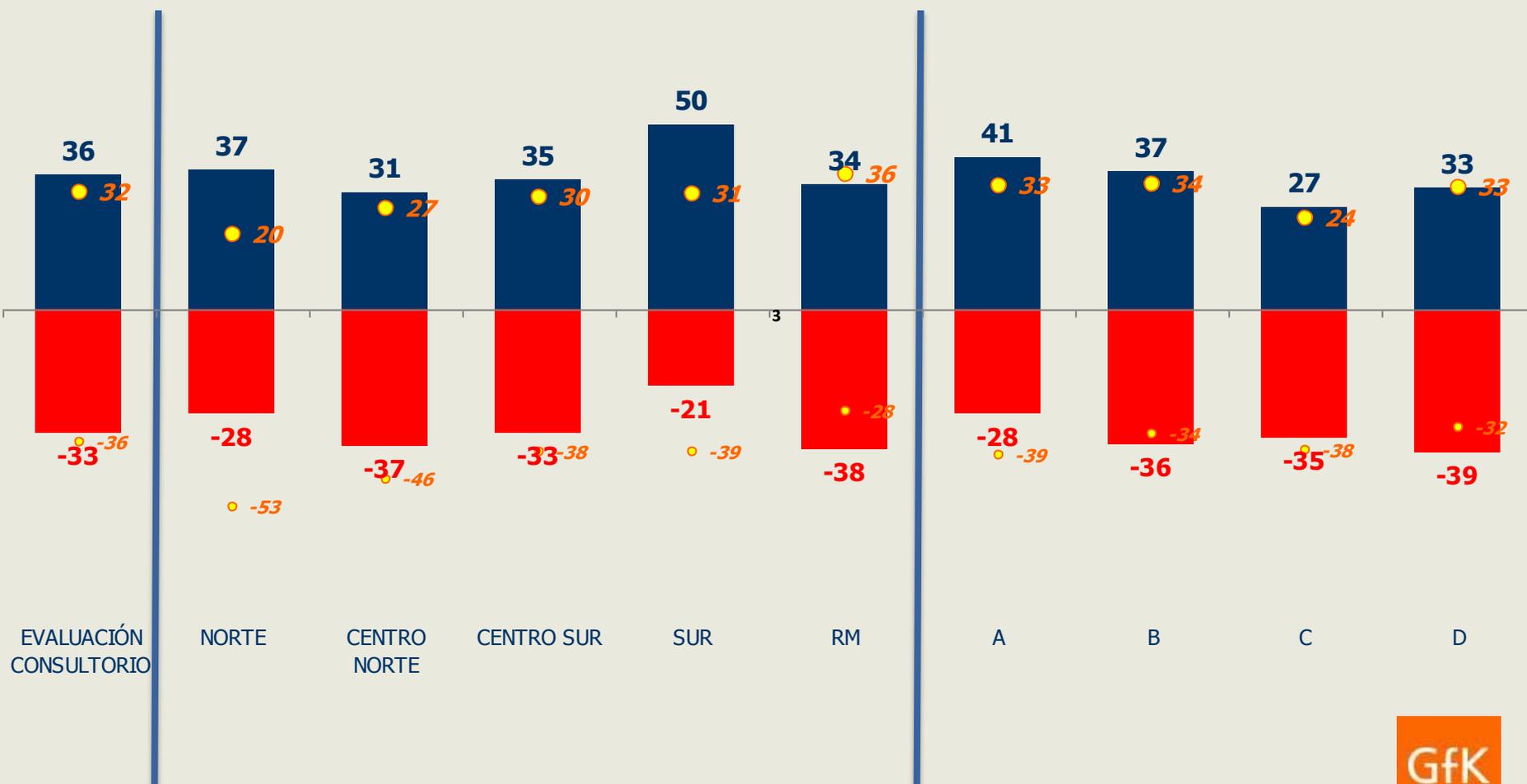
8

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# Evaluación Global HOSPITALES PÚBLICOS

Base: Total Muestra

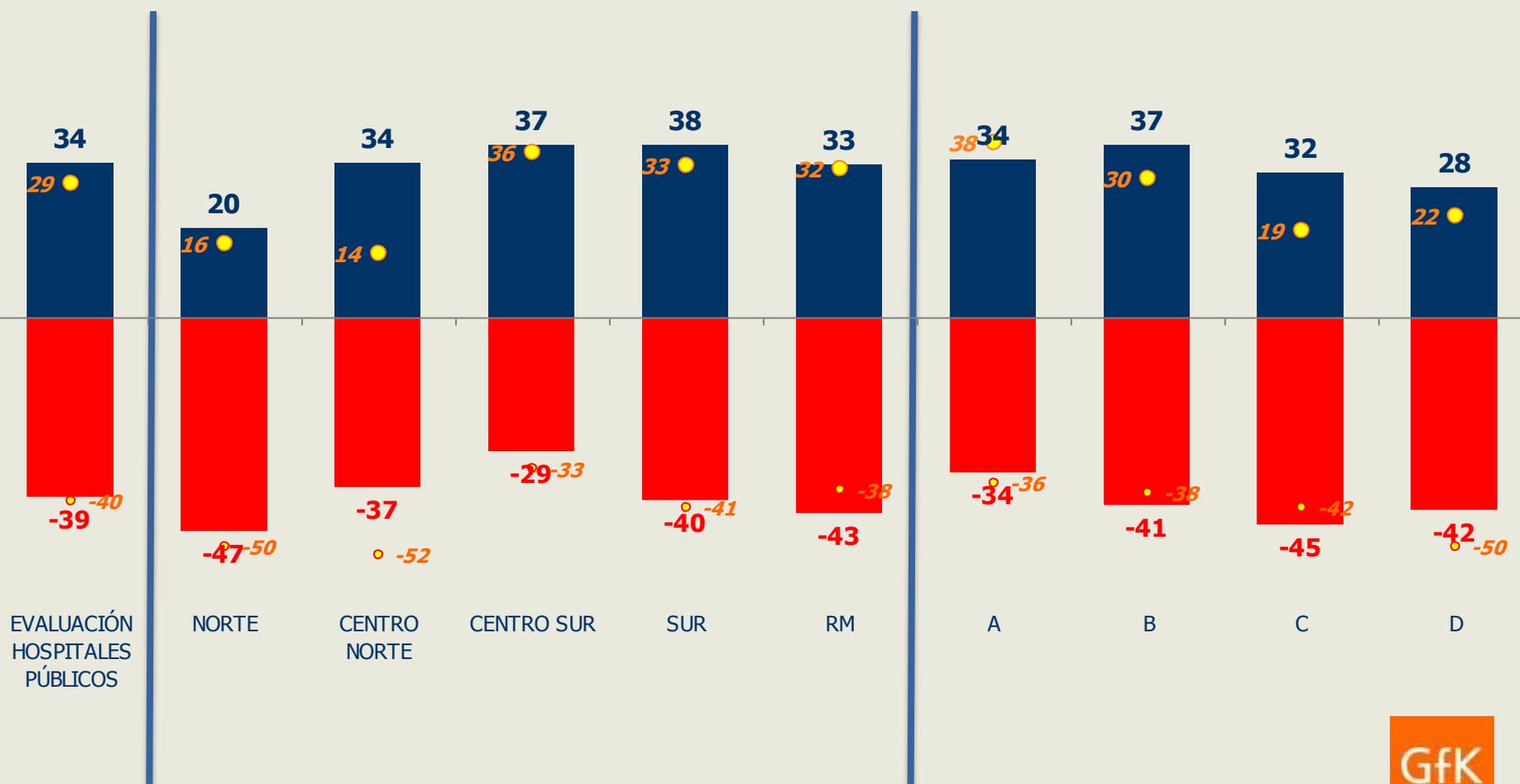
9

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# Evaluación Global CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

Base: Total Muestra

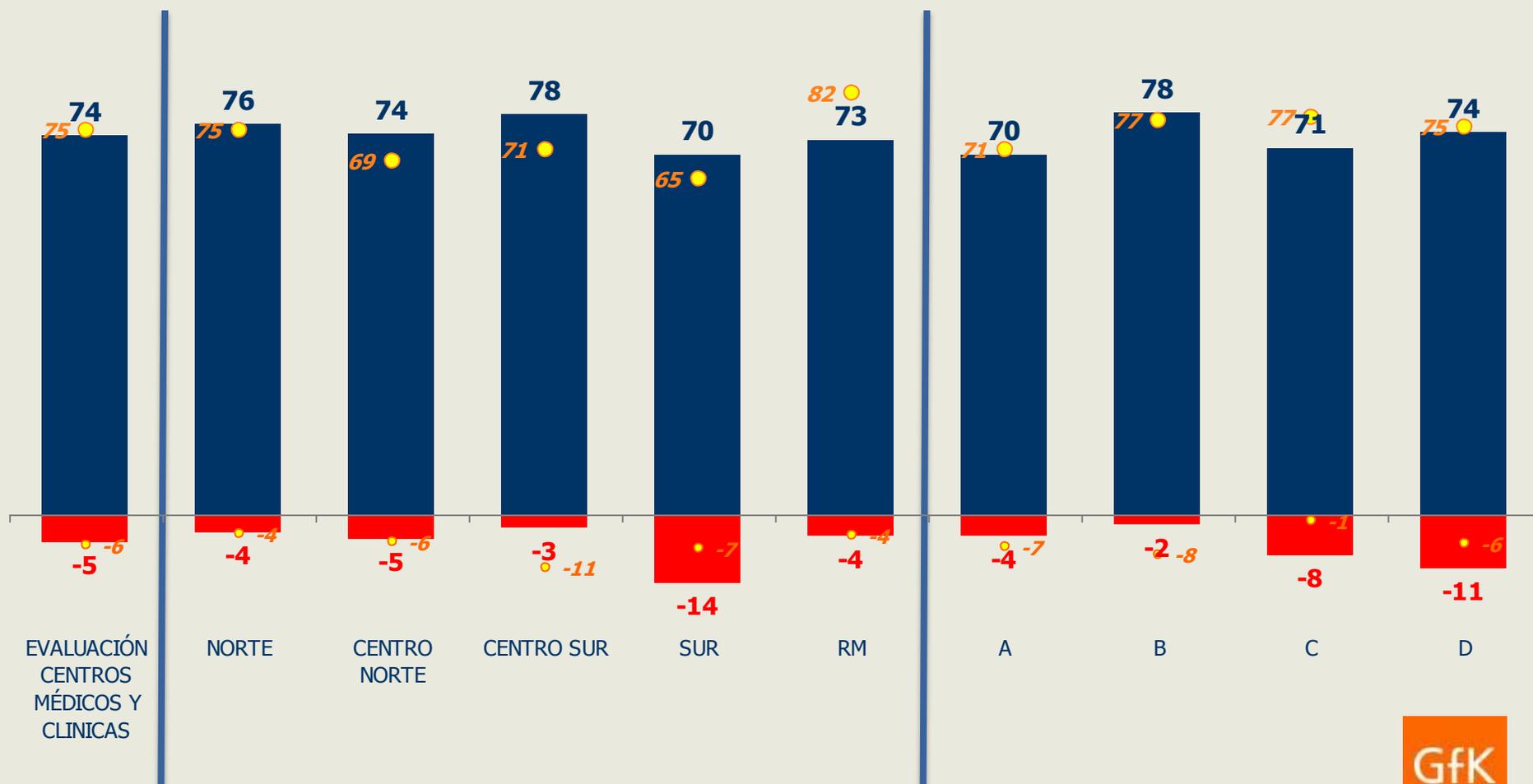
10

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



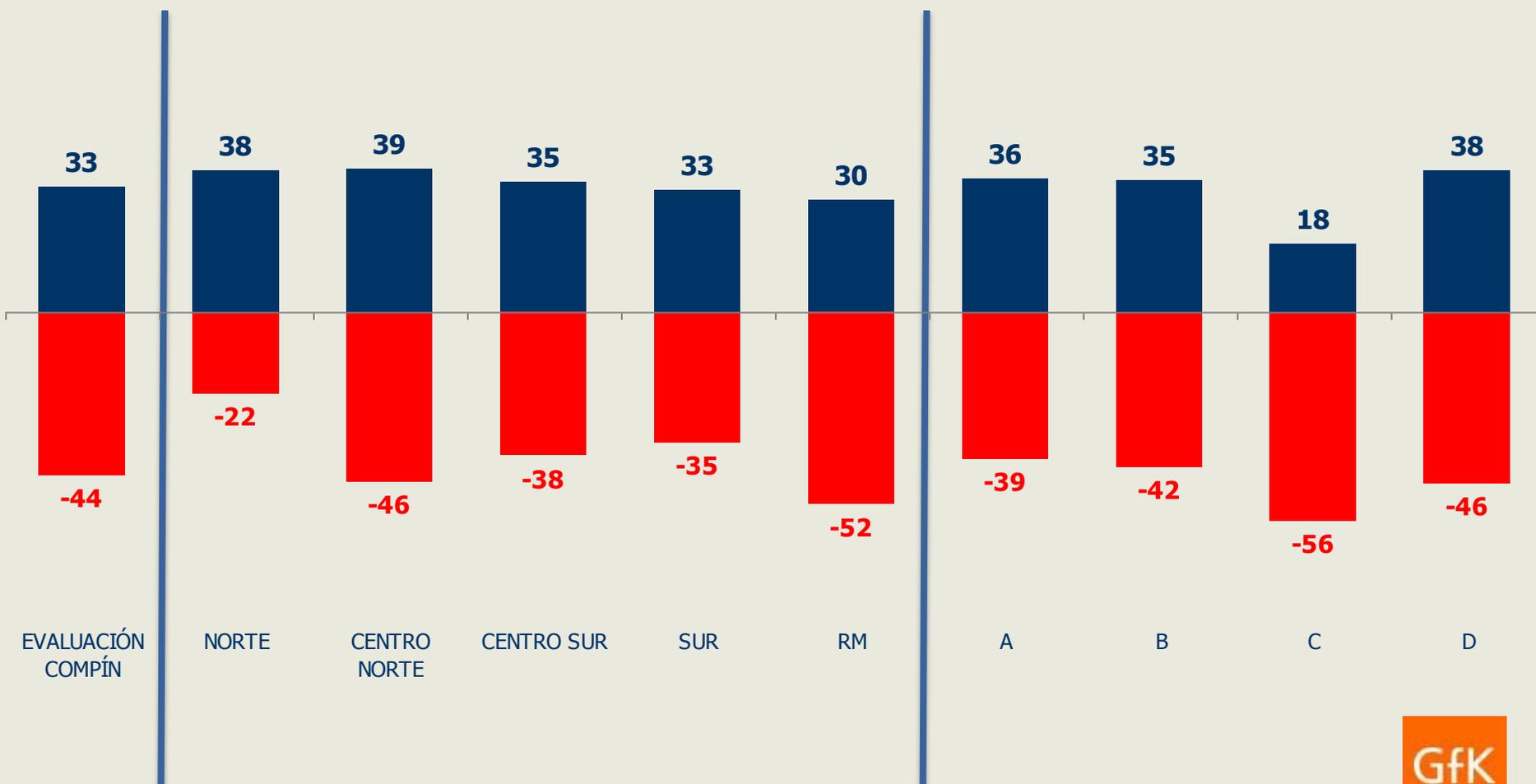
# Evaluación Global COMPÍN

Base: Total Muestra

11

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4



# Evaluación Global FONASA

Base: Total Muestra

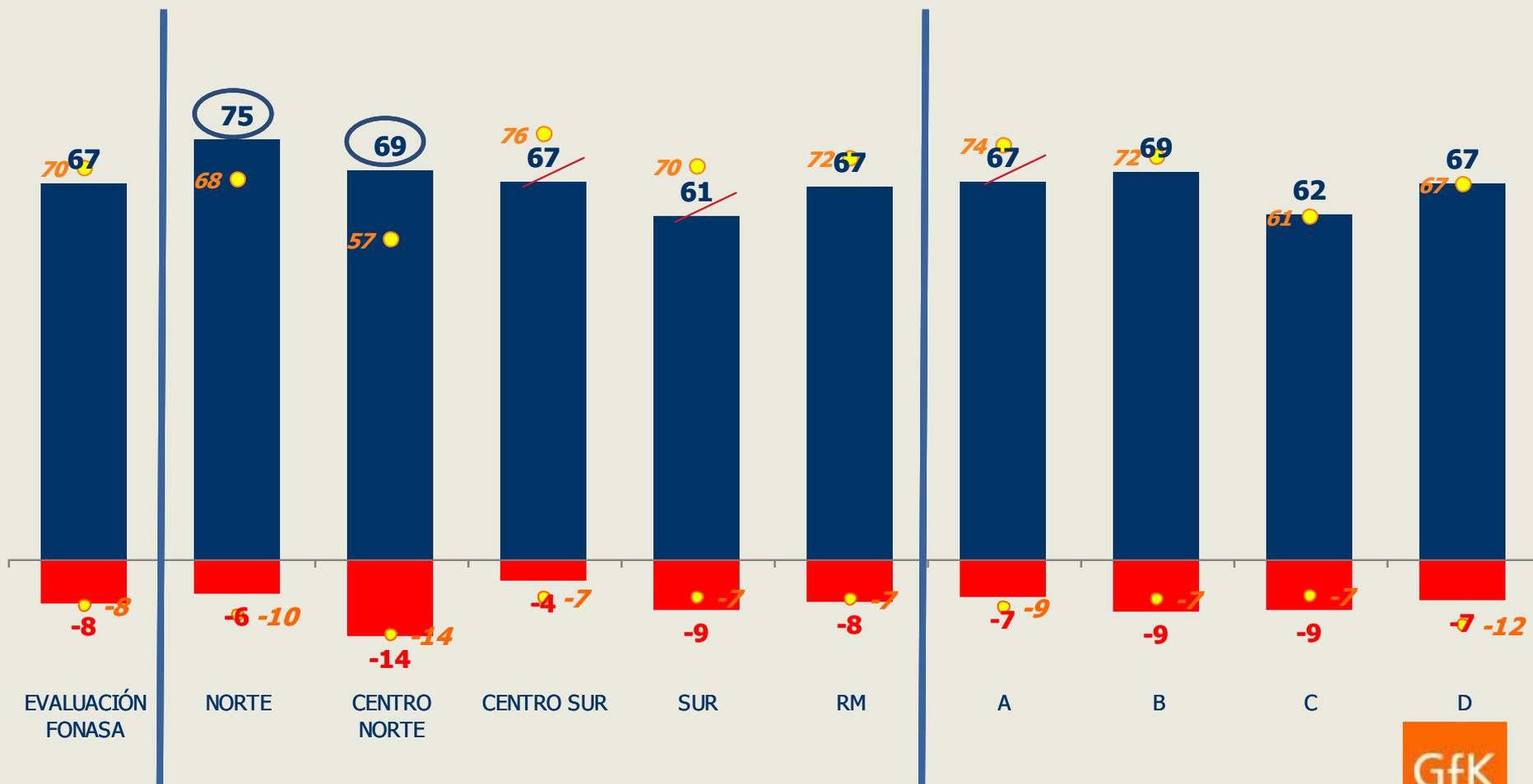
12

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# Razones para no evaluar con un 7 a Fonasa:

## Principales Menciones

Base: quienes evalúan con nota 6 o menos



# Razones para no evaluar con un 7 a Fonasa:

## Principales Menciones – Según evaluación a Fonasa

Base: quienes evalúan con nota 6 o menos

	Total	Notas 1 a 4	Nota 5	Nota 6
Mejorar atención, atención más amable, atención preferencial	<b>12.8</b>	17.3	19.9	7.0
Agilidad en la atención, atención más rápida, más expedita la atención	<b>9.1</b>	0.6	12.9	8.3
Se paga mucho por consultas, muy caro, bonifican poco	<b>7.9</b>	18.3	8.2	5.4
Más especialidades médicas, que cubra más enfermedades	<b>7.5</b>	7.7	6.0	8.5
Tener acceso a cualquier clínica, que acepten Fonasa en todas partes	<b>5.7</b>	1.4	3.3	8.2
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	<b>5.6</b>	8.2	7.5	3.8
Mejor atención en hospitales, consultorios, salud pública	<b>4.9</b>	2.2	3.6	6.4
Que sean menos burocráticos, los trámites cada vez más engorrosos	<b>4.7</b>	5.6	7.6	2.6
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	<b>4.7</b>	11.8	5.1	2.8
Falta información, no informan, más información	<b>4.3</b>		7.1	3.4
No hay horas disponibles, horas más a corto plazo	<b>3.8</b>	2.6	5.5	2.8
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	<b>3.6</b>	5.2	4.2	2.8
Mucho tiempo de espera, mucha espera	<b>3.3</b>	4.8	3.3	2.9
Falta personal, más personal atendiendo	<b>3.1</b>	2.4	1.8	4.2
Atención más rápida en salud pública, hospitales, consultorios	<b>2.9</b>		1.7	4.3
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	<b>2.8</b>	2.5	0.7	4.3
Poder comprar bono, personas de letra A puedan comprar bono	<b>2.3</b>	5.5	2.8	1.4
Más profesionalismo, funcionarios trabajen mejor	<b>2.0</b>	0.6	2.9	1.7
No cubre en exámenes, mayor cobertura en exámenes	<b>2.0</b>	1.8	3.0	1.4
Mejorar información, información mas clara	<b>2.0</b>	1.8	3.3	1.1

# Razones para no evaluar con un 7 a Fonasa:

## Principales Menciones – Según Grupo

Base: quienes evalúan con nota 6 o menos

	Total	A	B	C	D
Mejorar atención, atención más amable, atención preferencial	<b>12.8</b>	14.0	16.1	7.2	11.0
Agilidad en la atención, atención más rápida, más expedita la atención	<b>9.1</b>	5.0	10.0	13.4	11.9
Se paga mucho por consultas, muy caro, bonifican poco	<b>7.9</b>	4.7	6.5	14.1	10.2
Más especialidades médicas, que cubra más enfermedades	<b>7.5</b>	5.0	6.9	8.3	12.7
Tener acceso a cualquier clínica, que acepten Fonasa en todas partes	<b>5.7</b>	11.9	2.4		3.9
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	<b>5.6</b>	8.0	5.7	3.9	2.4
Mejor atención en hospitales, consultorios, salud pública	<b>4.9</b>	7.9	3.8	3.3	2.4
Que sean menos burocráticos, los trámites cada vez más engorrosos	<b>4.7</b>	3.6	5.4	9.1	1.6
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	<b>4.7</b>	0.7	4.7	10.0	7.3
Falta información, no informan, más información	<b>4.3</b>	5.4	2.9	6.3	2.4
No hay horas disponibles, horas más a corto plazo	<b>3.8</b>	4.0	3.4	3.3	4.4
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	<b>3.6</b>	2.4	3.3	6.7	3.2
Mucho tiempo de espera, mucha espera	<b>3.3</b>	2.9	5.3	1.8	2.4
Falta personal, más personal atendiendo	<b>3.1</b>	1.6	5.2	4.0	2.0
Atención más rápida en salud pública, hospitales, consultorios	<b>2.9</b>	2.5	2.8	3.4	3.3
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	<b>2.8</b>	2.4	1.7	1.5	6.7
Poder comprar bono, personas de letra A puedan comprar bono	<b>2.3</b>	4.9	1.5		0.8
Más profesionalismo, funcionarios trabajen mejor	<b>2.0</b>	2.4	0.9	1.8	3.3
No cubre en exámenes, mayor cobertura en exámenes	<b>2.0</b>	2.4	1.4		4.1
Mejorar información, información más clara	<b>2.0</b>	0.9	3.1	4.3	

# Razones para no evaluar con un 7 a Fonasa:

## Principales Menciones – Según Grupo

Base: quienes evalúan con nota 6 o menos

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	Metropolitana
Mejorar atención, atención más amable, atención preferencial	<b>12.8</b>	13.3	20.9	12.2	21.1	7.8
Agilidad en la atención, atención más rápida, más expedita la atención	<b>9.1</b>	14.9	11.7	11.1	9.9	6.4
Se paga mucho por consultas, muy caro, bonifican poco	<b>7.9</b>	3.3	9.1	8.0	4.4	9.3
Más especialidades médicas, que cubra más enfermedades	<b>7.5</b>	13.7	3.9	2.3	10.1	8.9
Tener acceso a cualquier clínica, que acepten Fonasa en todas partes	<b>5.7</b>	3.6		7.6	8.8	5.8
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	<b>5.6</b>	6.8	6.8	3.2	10.6	4.5
Mejor atención en hospitales, consultorios, salud pública	<b>4.9</b>	1.7	7.6	4.5	4.1	5.1
Que sean menos burocráticos, los trámites cada vez más engorrosos	<b>4.7</b>	5.8	8.3	5.9	6.0	2.6
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	<b>4.7</b>	5.7	5.2	3.0		6.7
Falta información, no informan, más información	<b>4.3</b>	3.2	7.3	3.1	4.3	4.1
No hay horas disponibles, horas más a corto plazo	<b>3.8</b>	2.8	2.9	3.8	2.1	4.7
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	<b>3.6</b>	3.5	3.3	3.8		4.8
Mucho tiempo de espera, mucha espera	<b>3.3</b>	2.5	11.2	3.1	2.1	1.6
Falta personal, más personal atendiendo	<b>3.1</b>	2.8	6.3	3.8	6.1	0.9
Atención más rápida en salud pública, hospitales, consultorios	<b>2.9</b>		3.3	5.0	3.1	2.3
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	<b>2.8</b>	2.2		2.9	4.1	3.2
Poder comprar bono, personas de letra A puedan comprar bono	<b>2.3</b>			5.4	2.1	2.2
Más profesionalismo, funcionarios trabajen mejor	<b>2.0</b>	2.2	1.3	4.5		1.9
No cubre en exámenes, mayor cobertura en exámenes	<b>2.0</b>			2.3	2.6	2.6
Mejorar información, información mas clara	<b>2.0</b>		1.3	2.2	3.4	1.9

**3**

## *Indicadores Generales Fonasa*

# Indicadores Generales FONASA

Base: Total Muestra

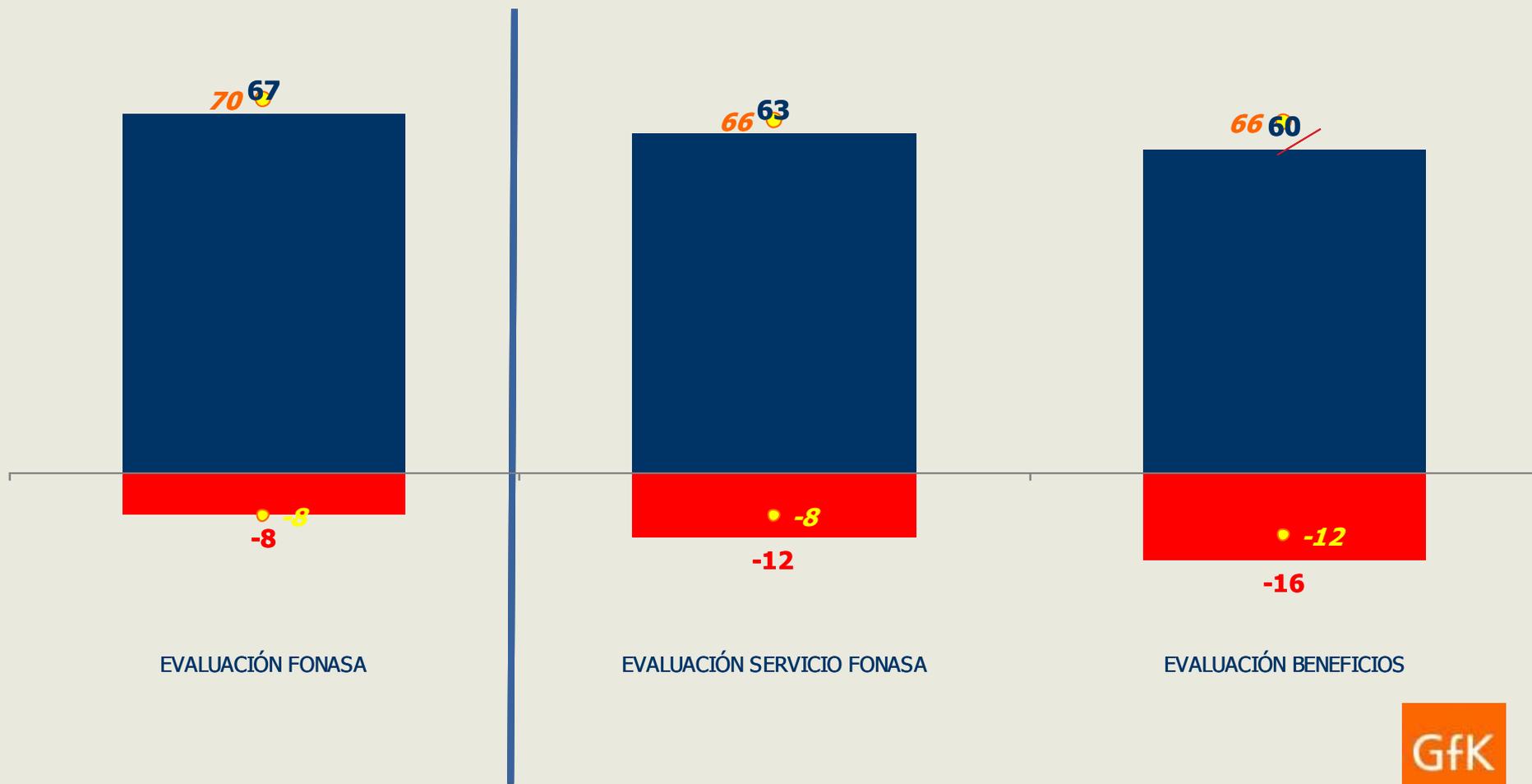
18

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Base: Total Muestra TOTAL

19

■ Notas 5, 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 5, 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10

90 <sup>87</sup>

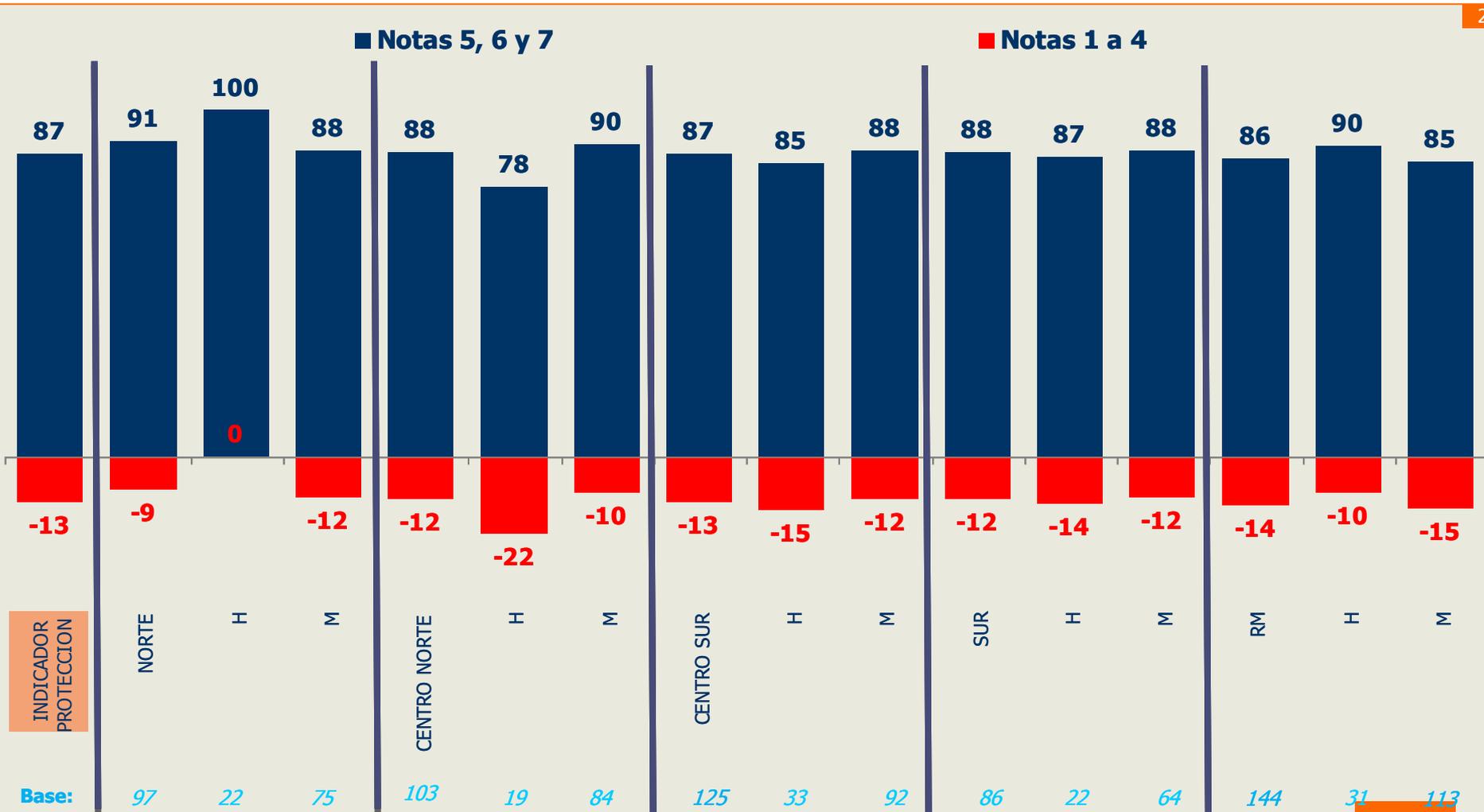
● -10

-13

INDICADOR PROTECCIÓN

# ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



# Tomando en cuenta lo que paga.....cómo evalúa lo que le ofrece FONASA

Base: Segmento B, C y D

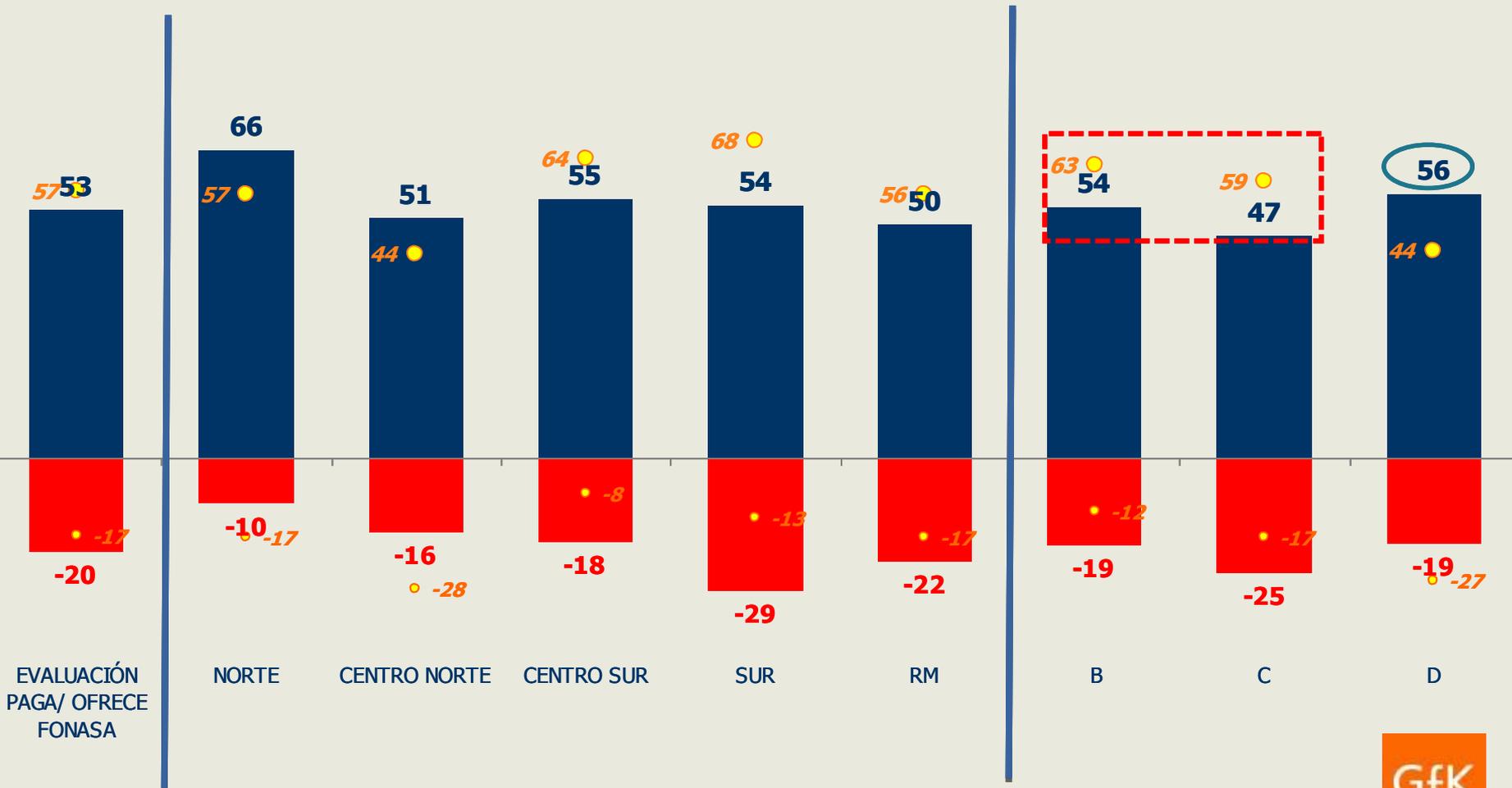
21

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# Evaluación de los BENEFICIOS de FONASA

Base: Total Muestra

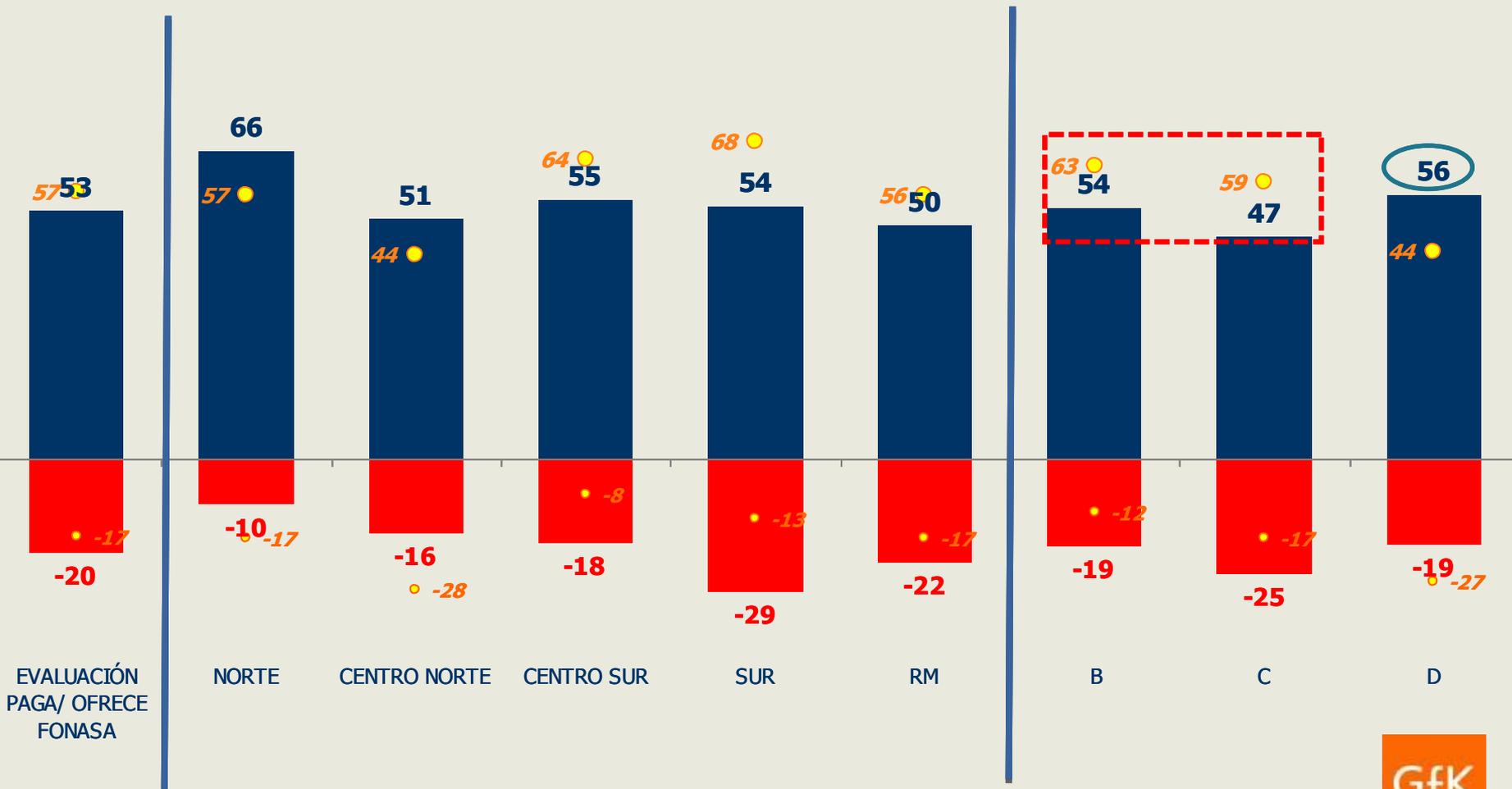
22

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



**4**

## *Satisfacción Servicio Instituciones*

# Evaluaciones Generales Servicio Instituciones

Base: Total Muestra

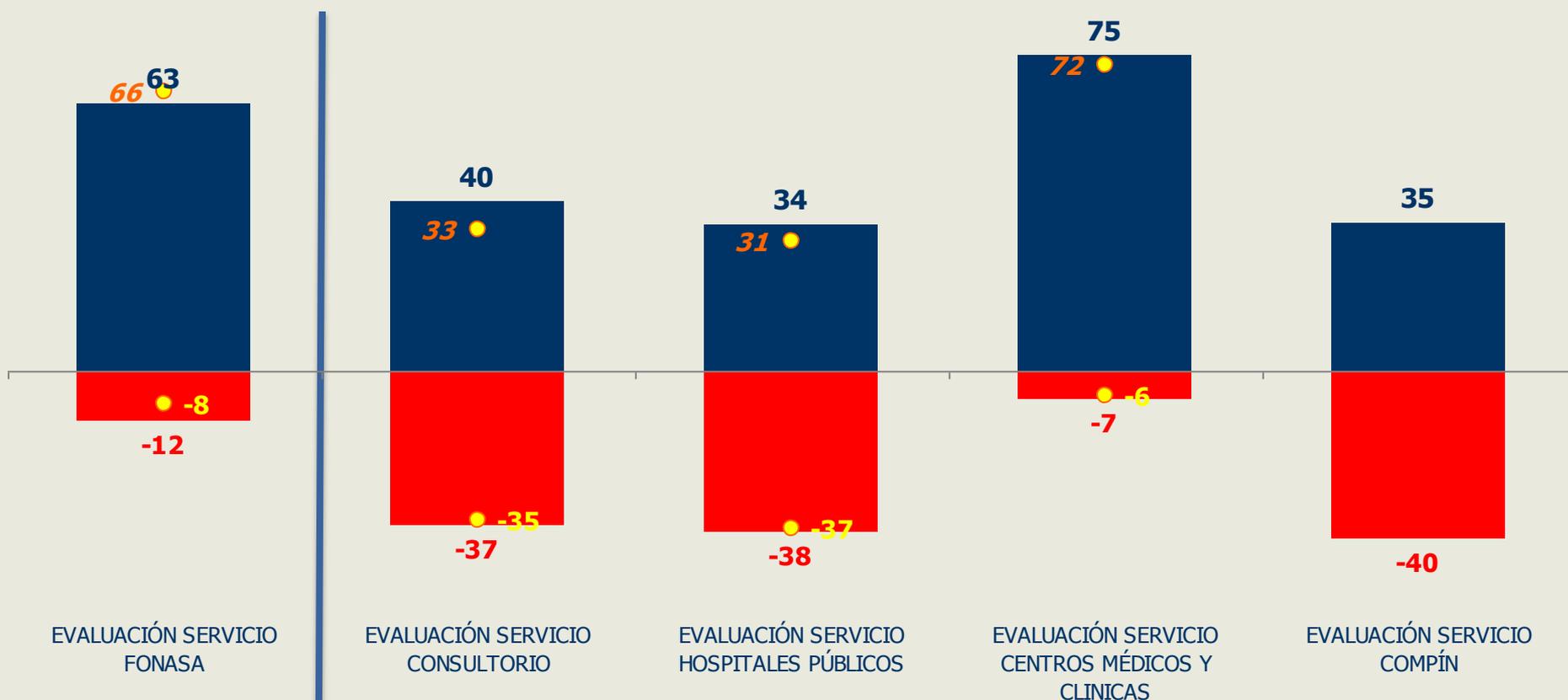
24

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic '10



# Evaluación Servicio en los CONSULTORIOS

Base: Total Muestra

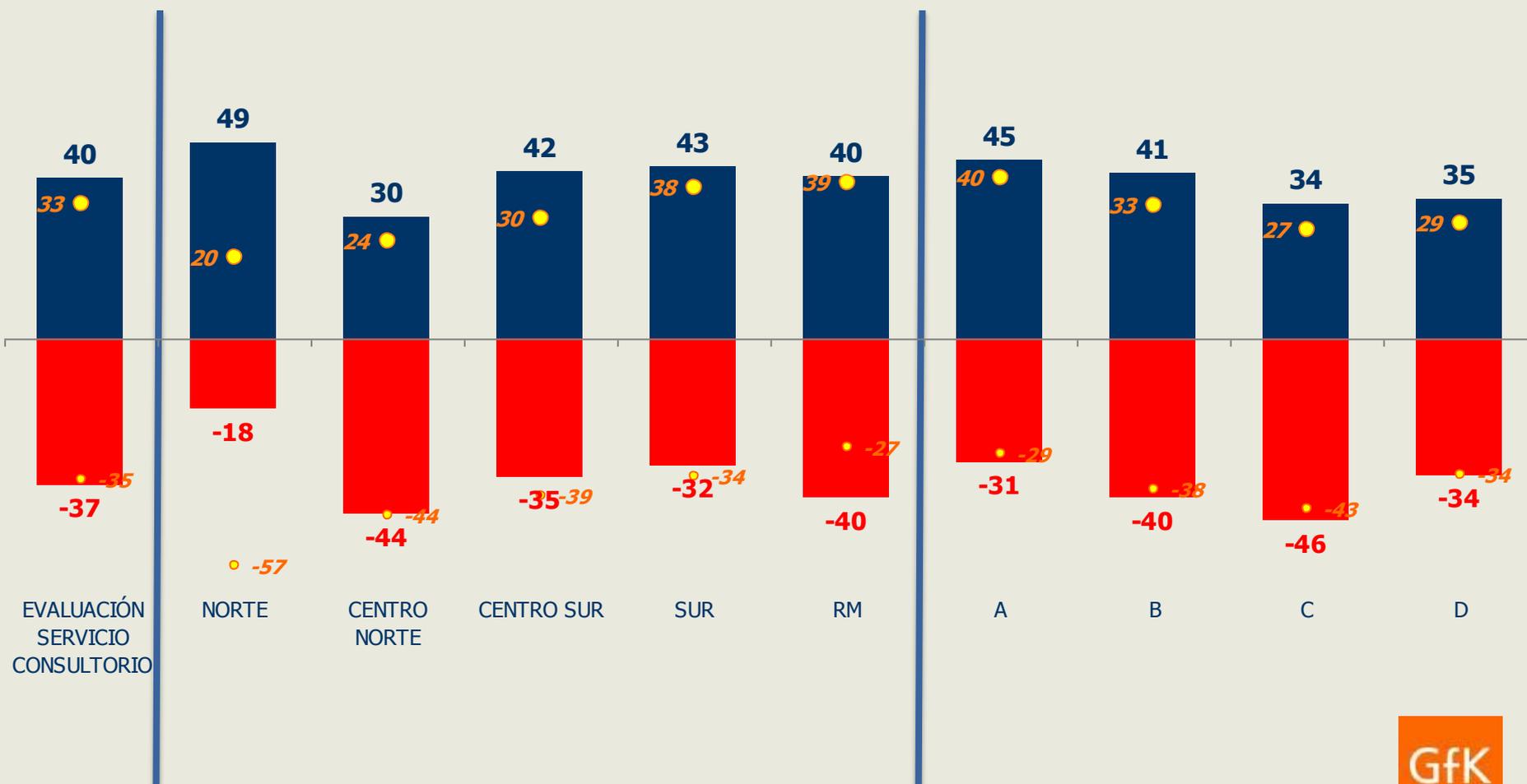
25

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



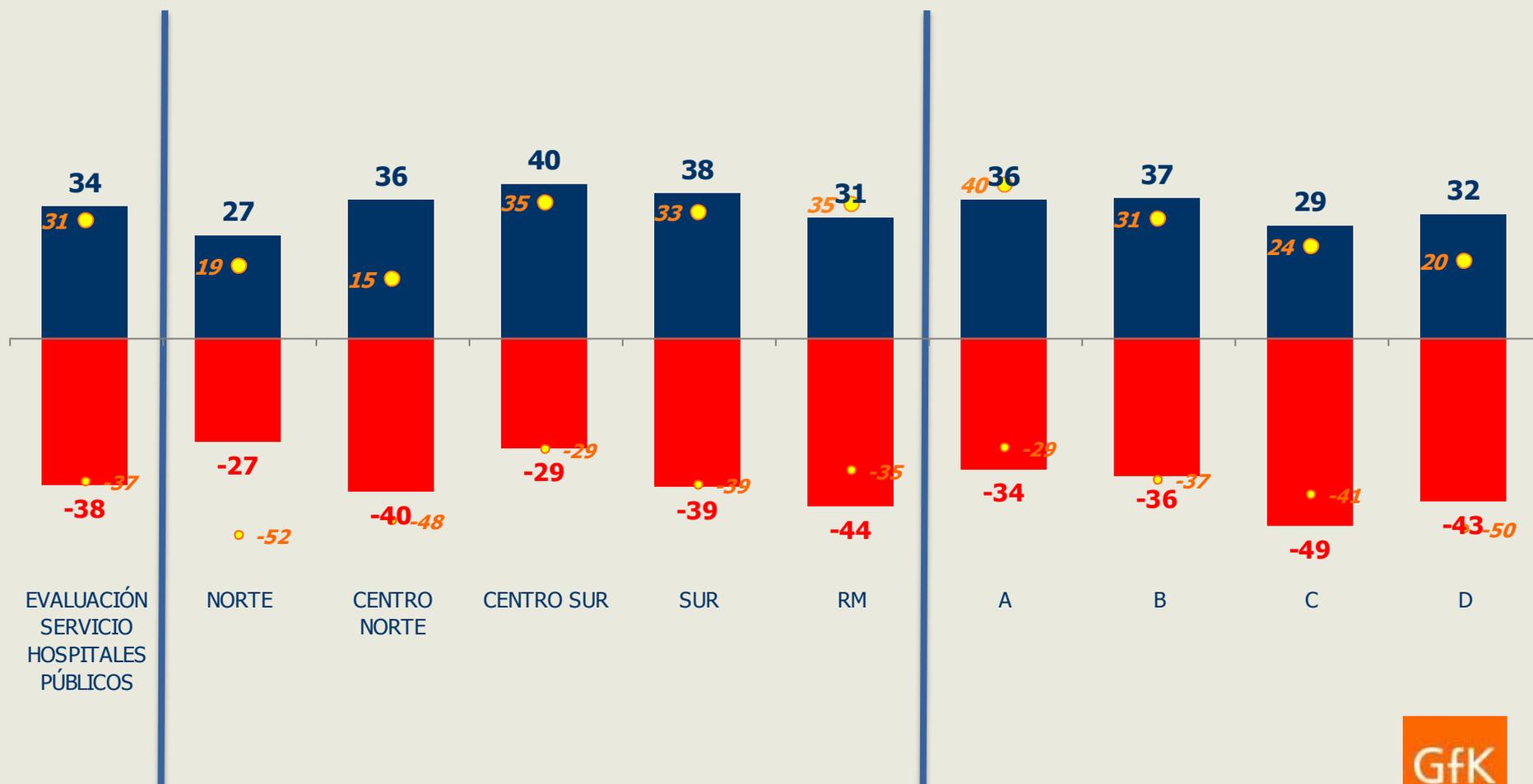
EVALUACIÓN  
SERVICIO  
CONSULTORIO

# Evaluación Servicio HOSPITALES PÚBLICOS

Base: Total Muestra

26

■ Notas 6 y 7    ■ Notas 1 a 4    ● Notas 6 y 7 Dic'10    ● Notas 1 a 4 Dic'10



# Evaluación Servicio CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

Base: Total Muestra

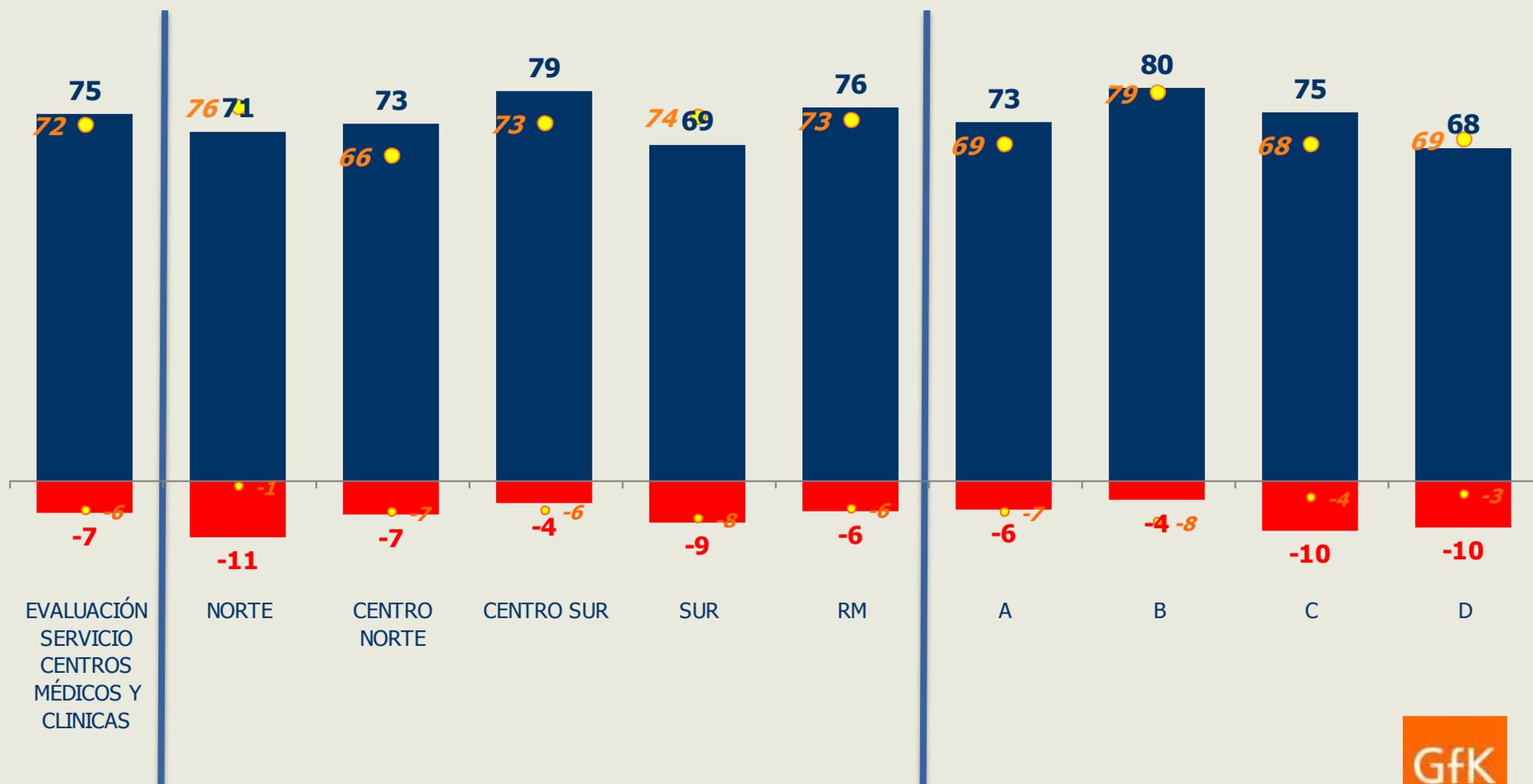
27

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



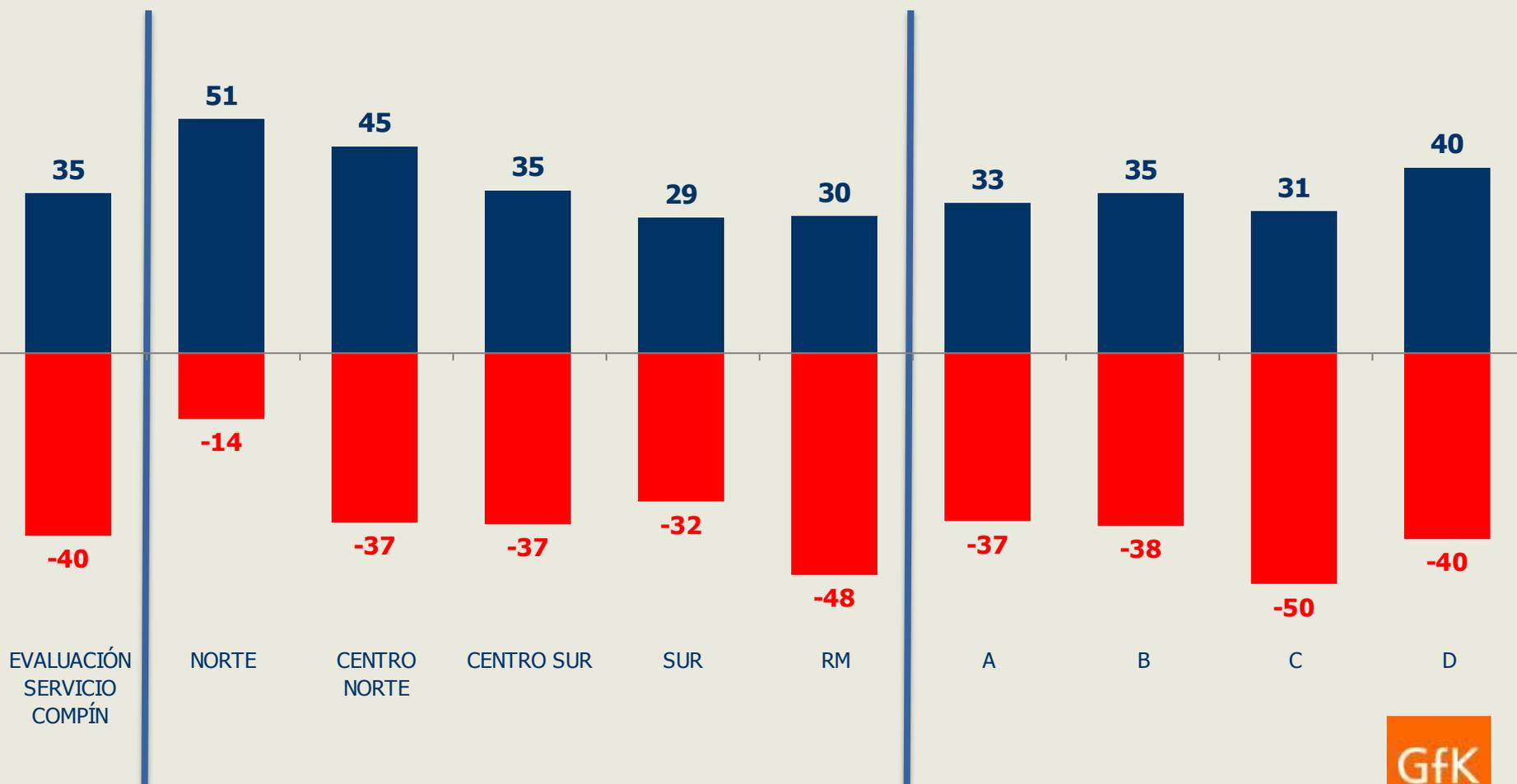
# Evaluación Servicio COMPÍN

Base: Total Muestra

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

28



# Evaluación Servicio FONASA

Base: Total Muestra

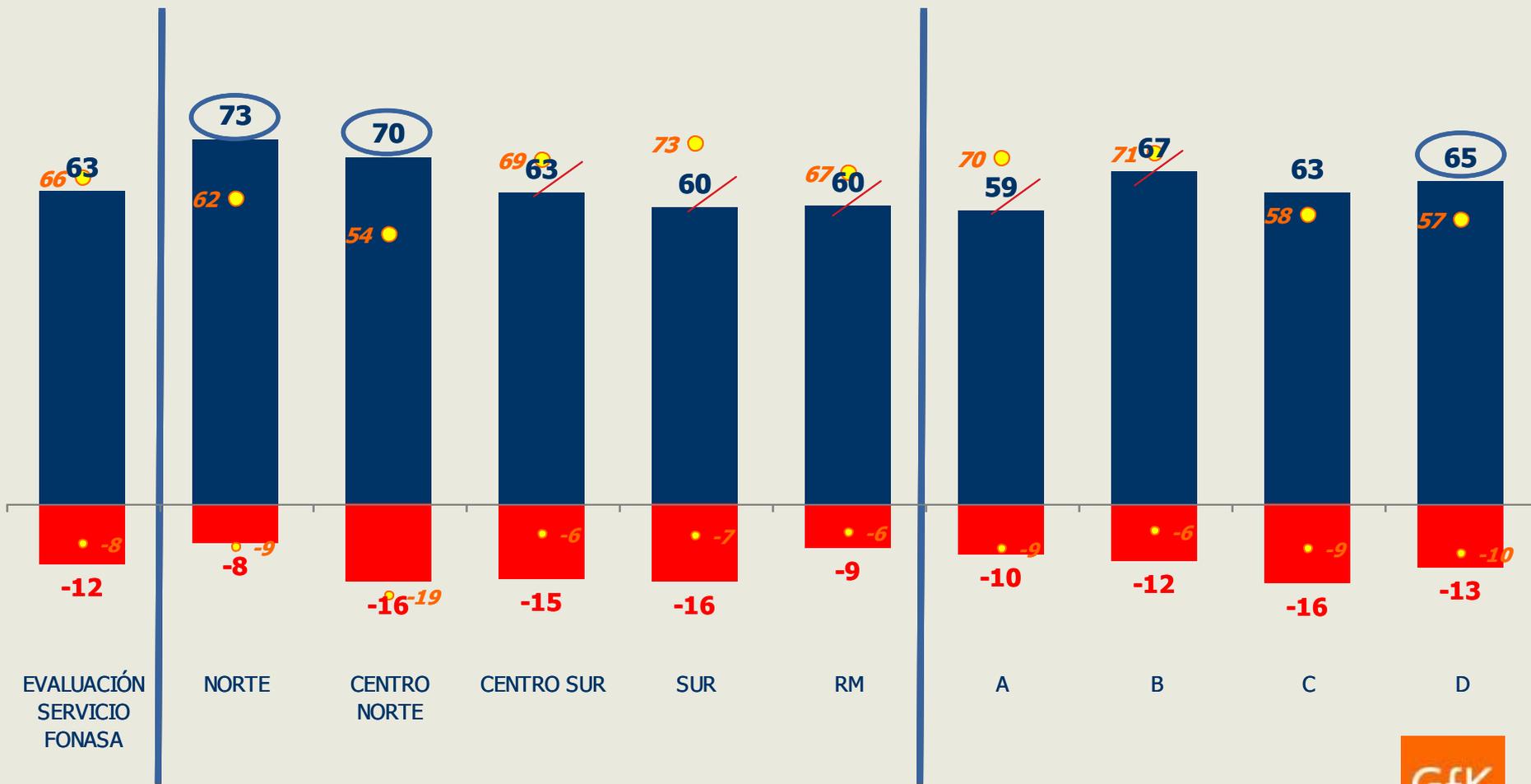
29

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

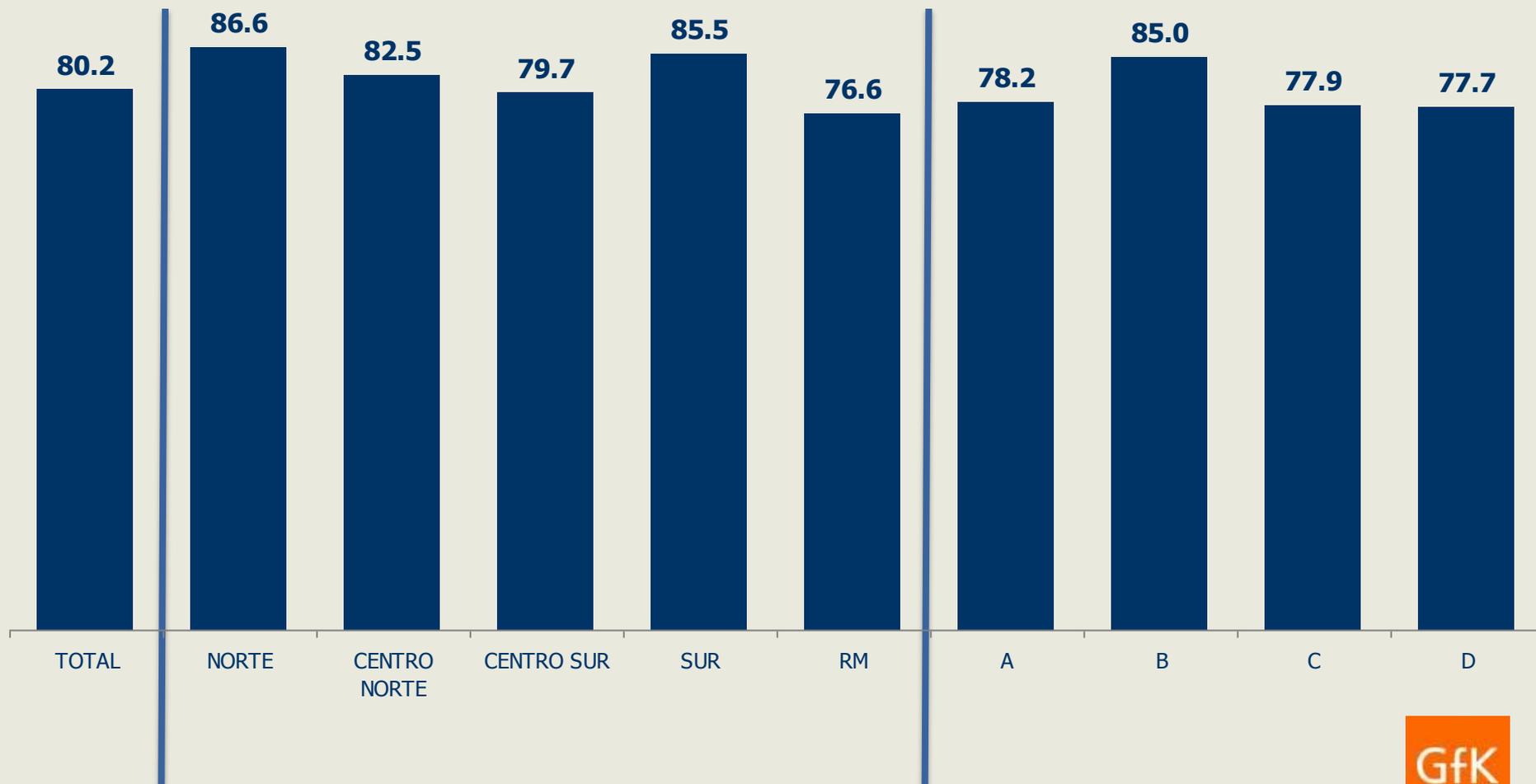
● Notas 1 a 4 Dic'10



# ¿Considera Ud. que el personal de las sucursales de FONASA le entrega un buen servicio?

Base: Total Muestra %SI

30



5

## *Rol de Fonasa*

# Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año.....

Base: Total Muestra

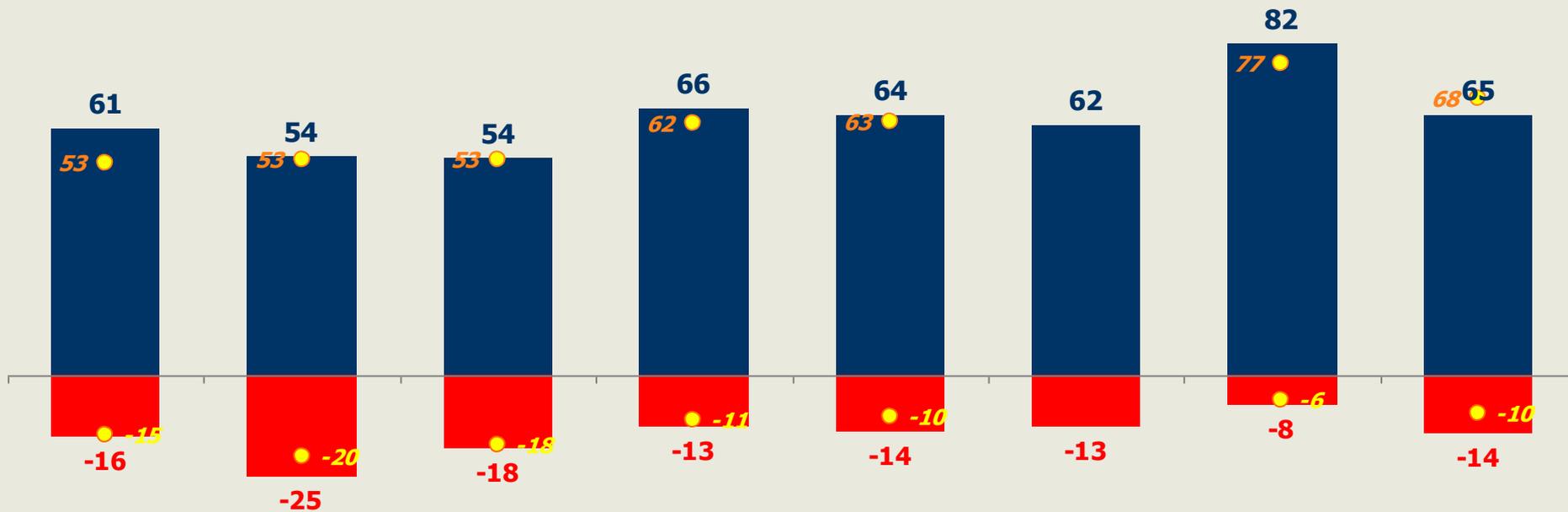
32

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

Se hace cargo de terminar con la lista de espera AUGE a través de la entrega del Bono

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha sido más transparente en su gestión

Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites

Ha fomentado que sus afiliados reclamen a Fonasa el incumplimiento de derechos de salud y garantías AUGE

# Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año.....

Base: Quienes pertenecen al Grupo A

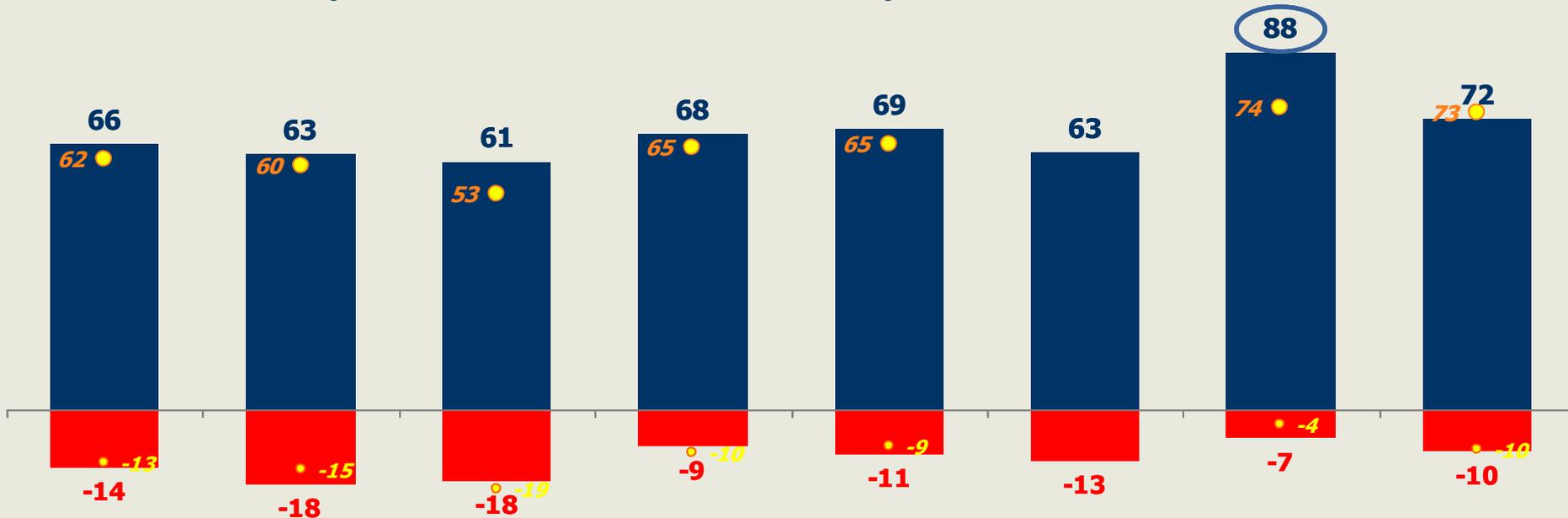
33

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

Se hace cargo de terminar con la lista de espera AUGE a través de la entrega del Bono

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha sido más transparente en su gestión

Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites

Ha fomentado que sus afiliados reclamen a Fonasa el incumplimiento de derechos de salud y garantías AUGE

# Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año.....

Base: Quienes pertenecen al Grupo B

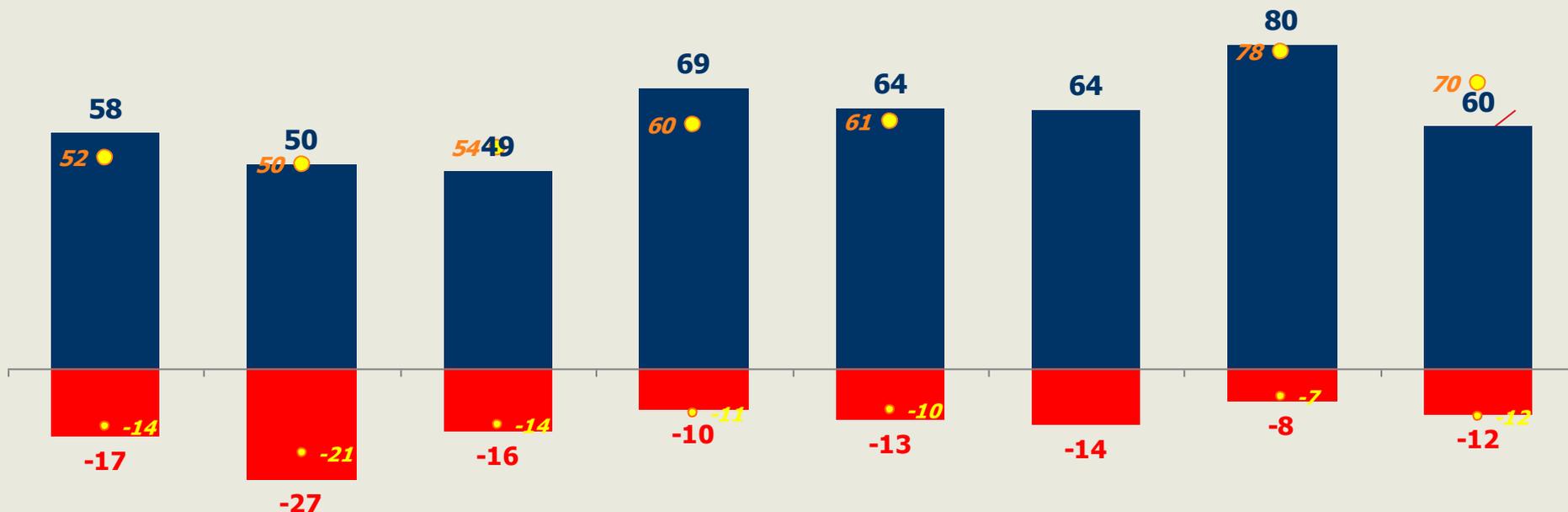
■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10

34



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

Se hace cargo de terminar con la lista de espera AUGE a través de la entrega del Bono

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha sido más transparente en su gestión

Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites

Ha fomentado que sus afiliados reclamen a Fonasa el incumplimiento de derechos de salud y garantías AUGE

# Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año.....

Base: Quienes pertenecen al Grupo C

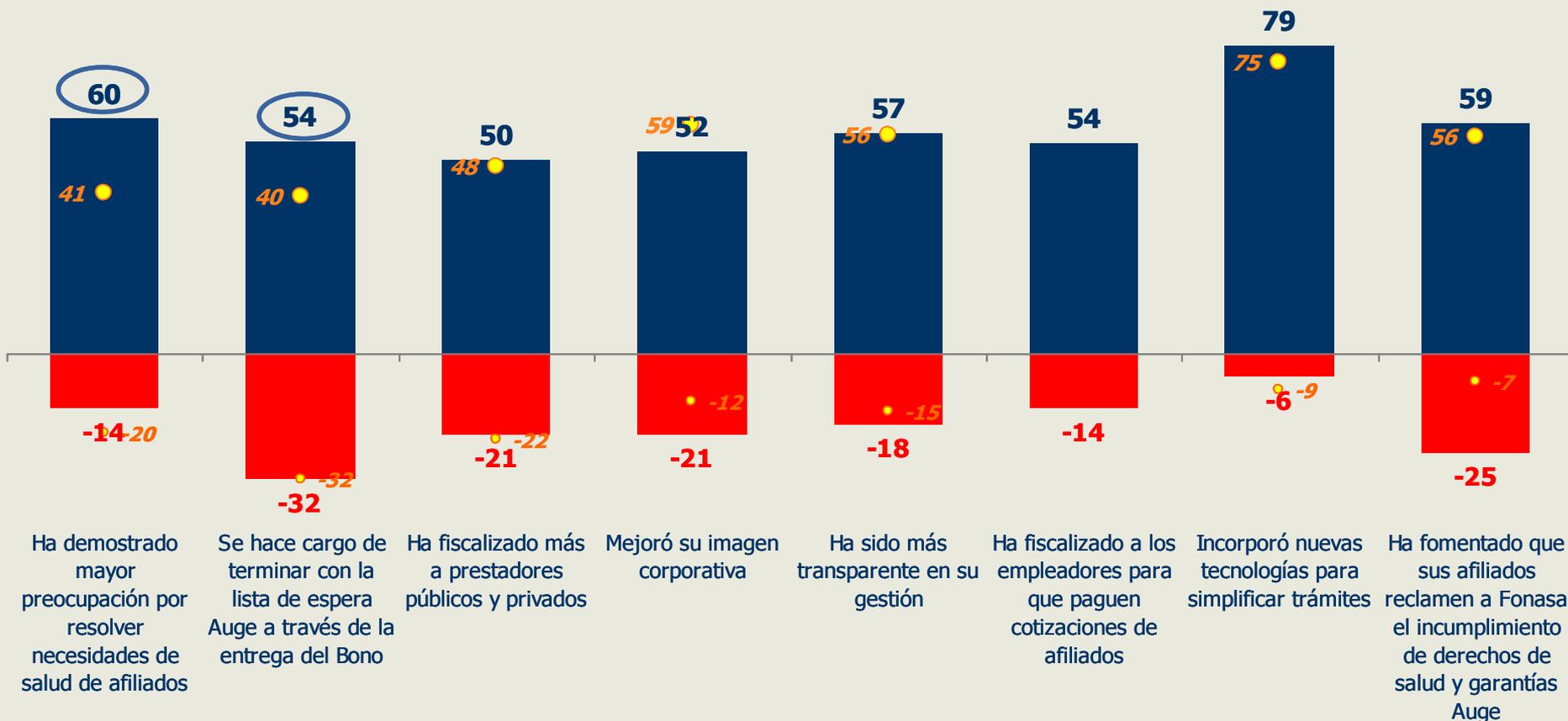
35

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10



# Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año.....

Base: Quienes pertenecen al Grupo D

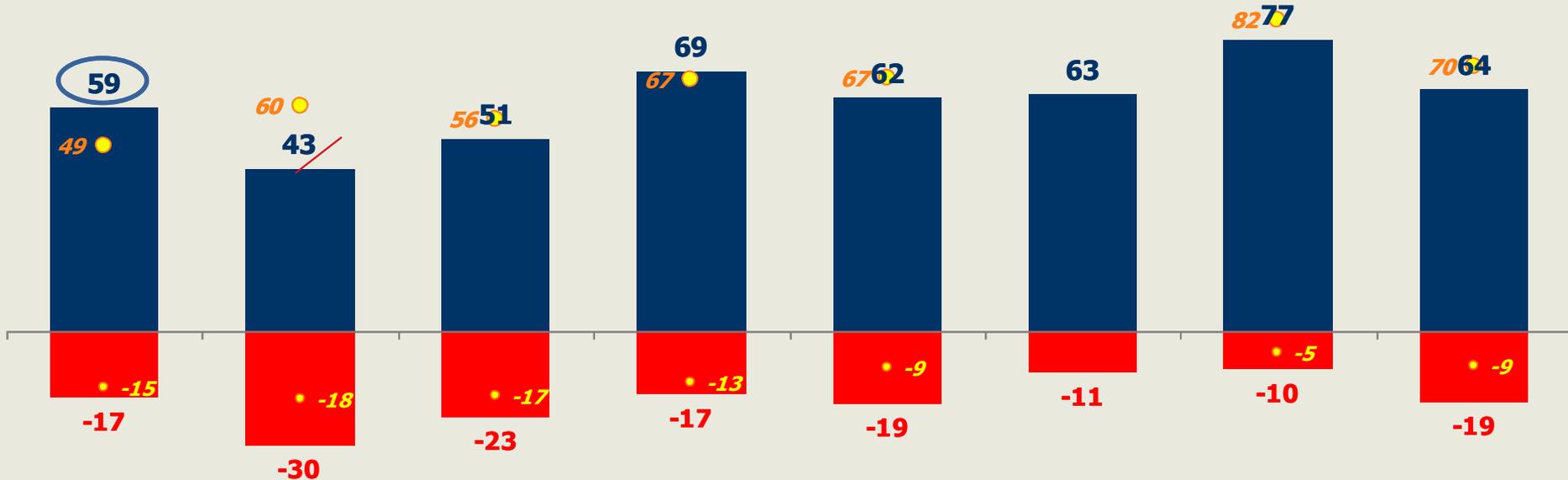
■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'10

● Notas 1 a 4 Dic'10

36



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

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

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha sido más transparente en su gestión

Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

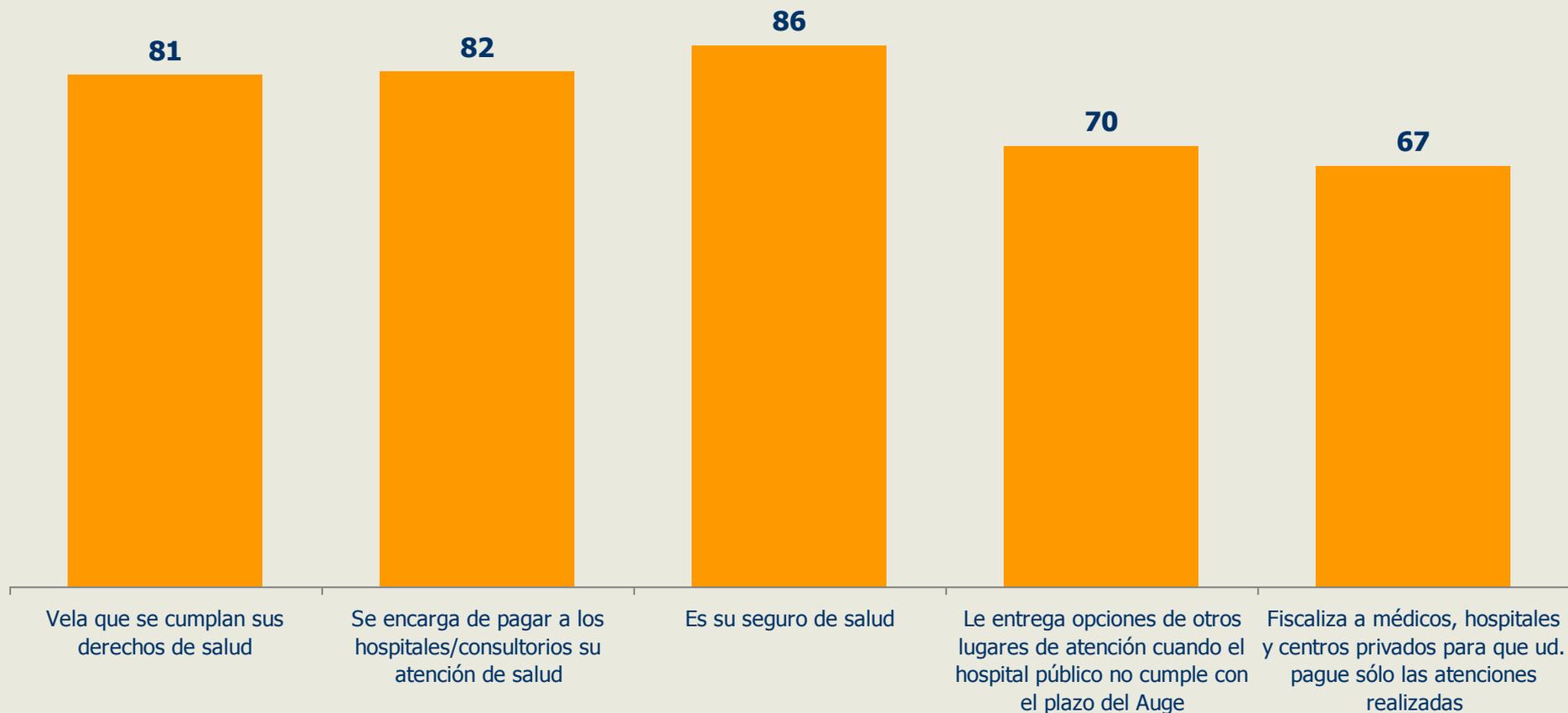
Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites

Ha fomentado que sus afiliados reclamen a Fonasa el incumplimiento de derechos de salud y garantías Auge

# Que tan de acuerdo está con las frases respecto del rol o Papel de Fonasa.....

Base: Total Muestra %SI

37



# Que tan de acuerdo está con las frases respecto del rol o Papel de Fonasa..... Según Zona

Base: Total Muestra %SI

38

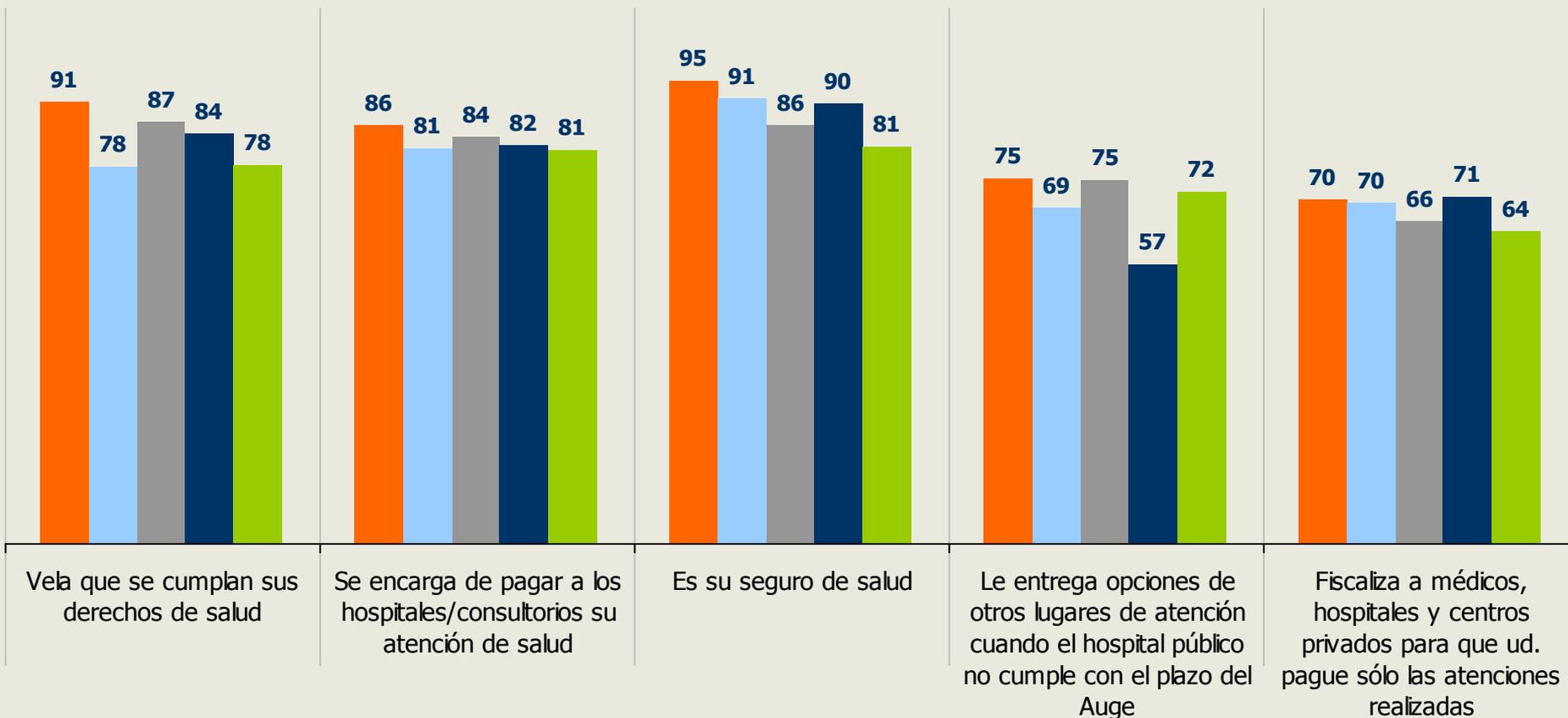
■ Norte

■ Centro Norte

■ Centro Sur

■ Sur

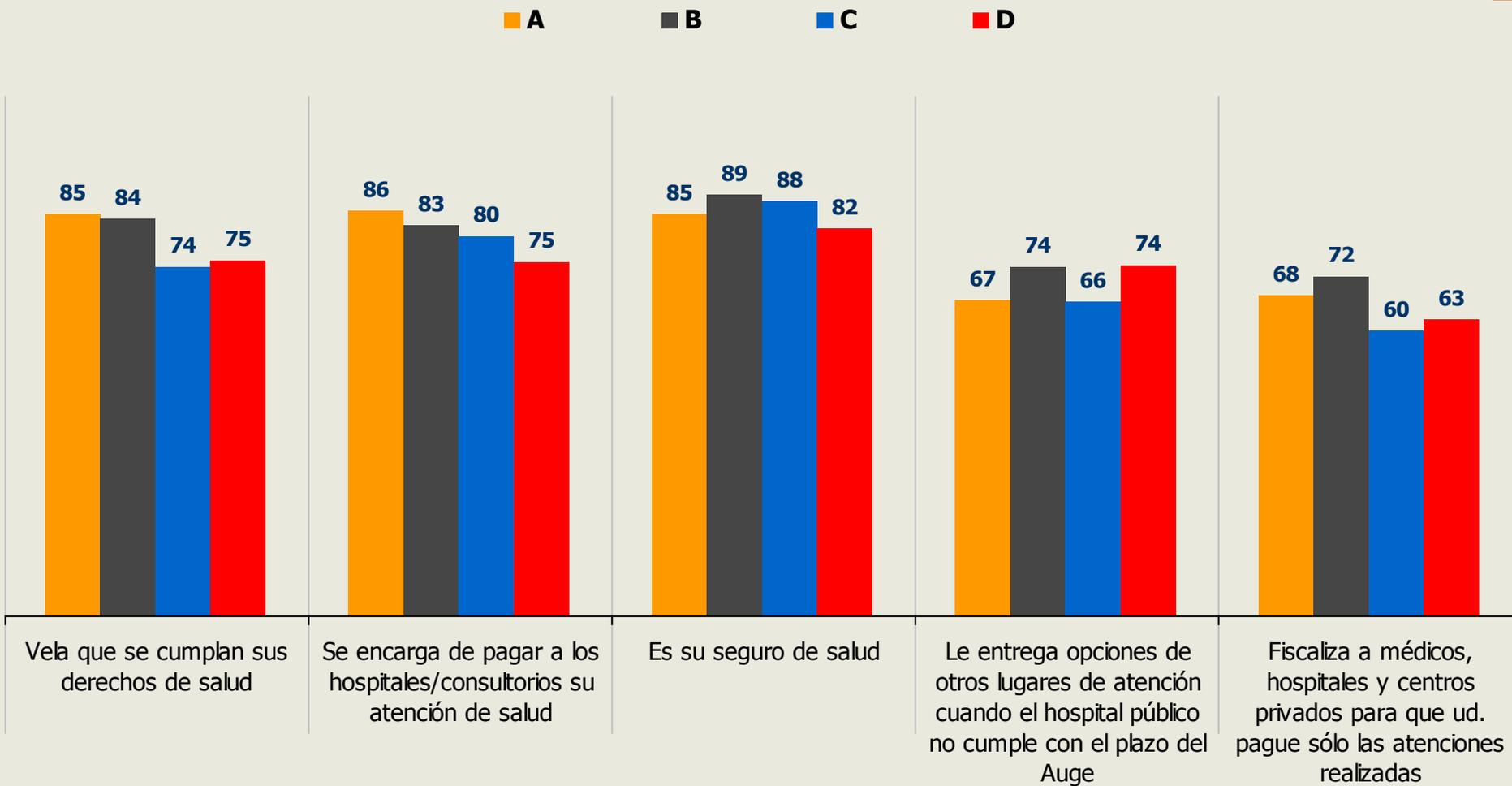
■ RM



# Que tan de acuerdo está con las frases respecto del rol o Papel de Fonasa..... Según Grupo

Base: Total Muestra %SI

39



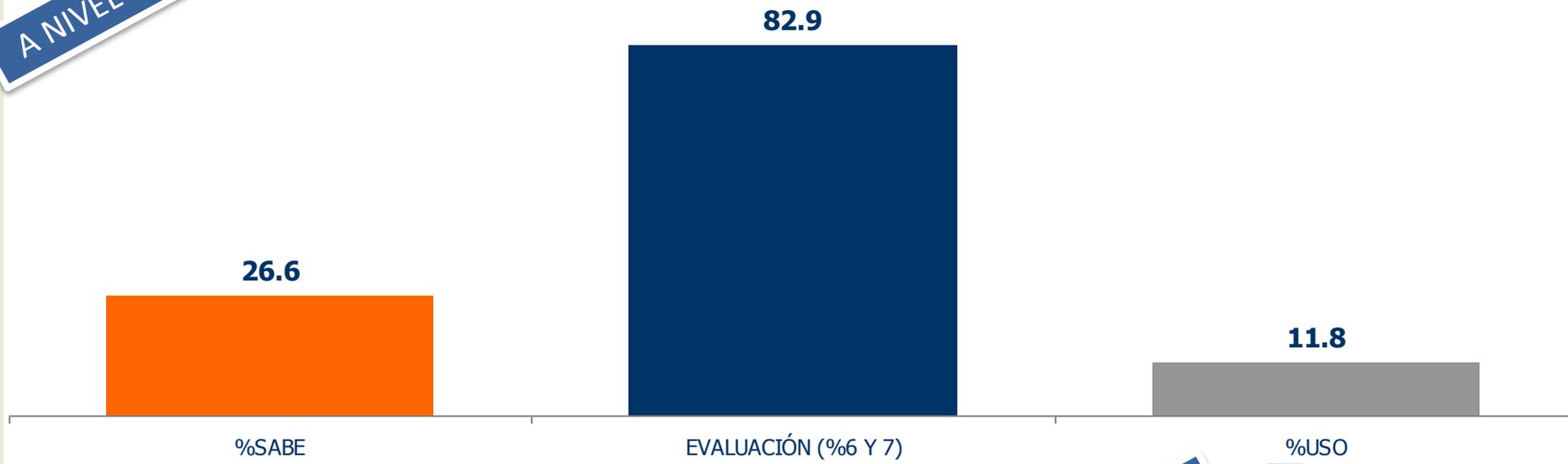
**6**

## *Nuevas Iniciativas*

# Respecto a la compra de Bonos en oficinas IPS: % que sabe/ evaluación/ uso

41

A NIVEL TOTAL



QUIENES SABEN que en IPS puede comprar bonos



# ¿Sabía que en las oficinas del IPS usted puede comprar bonos Fonasa, valorizar programas o pagar los copagos del Auge?

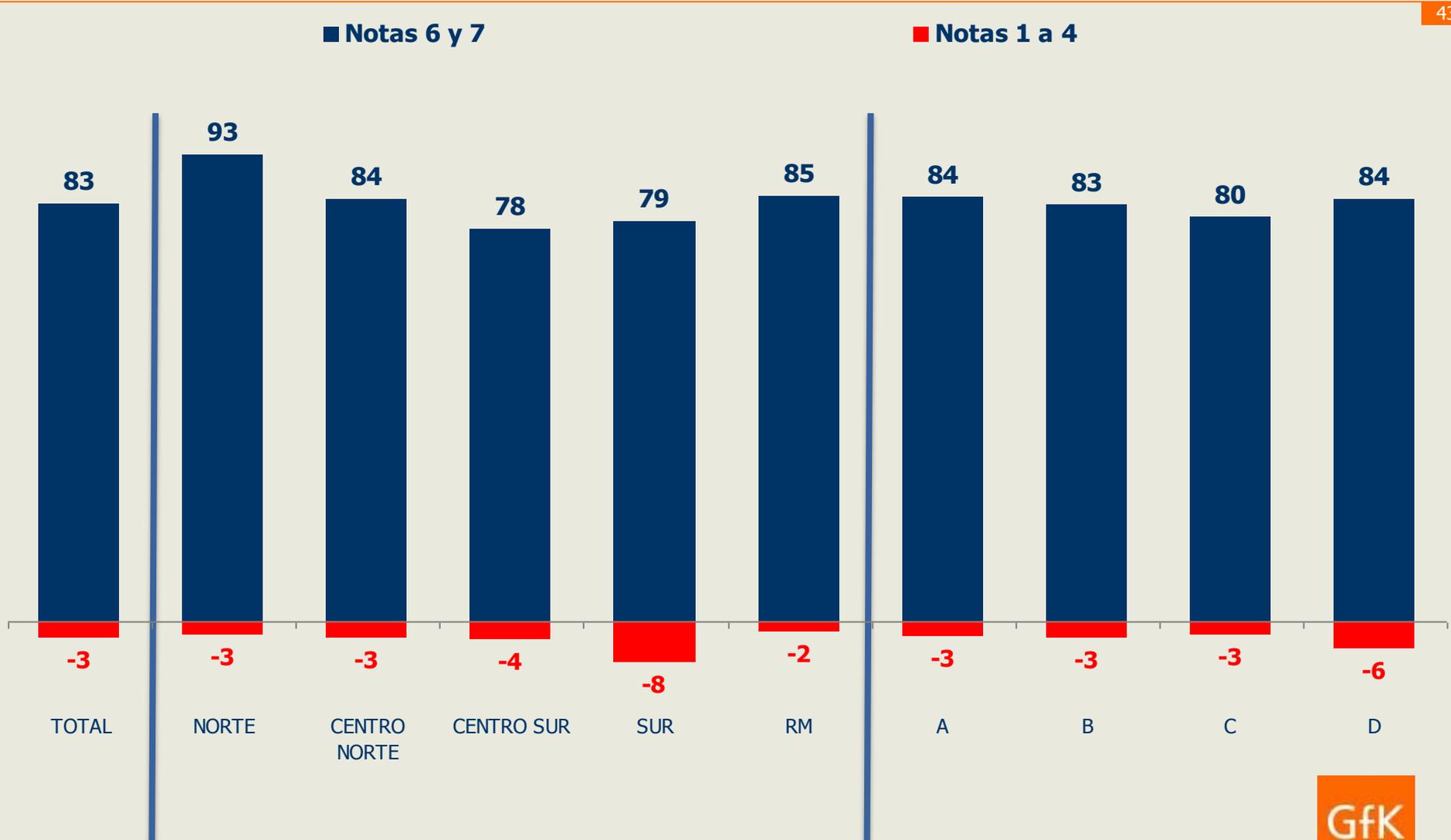
Base: Total Muestra %SI

42



# Evaluación iniciativa de nuevas acciones que se pueden realizar en oficinas del IPS

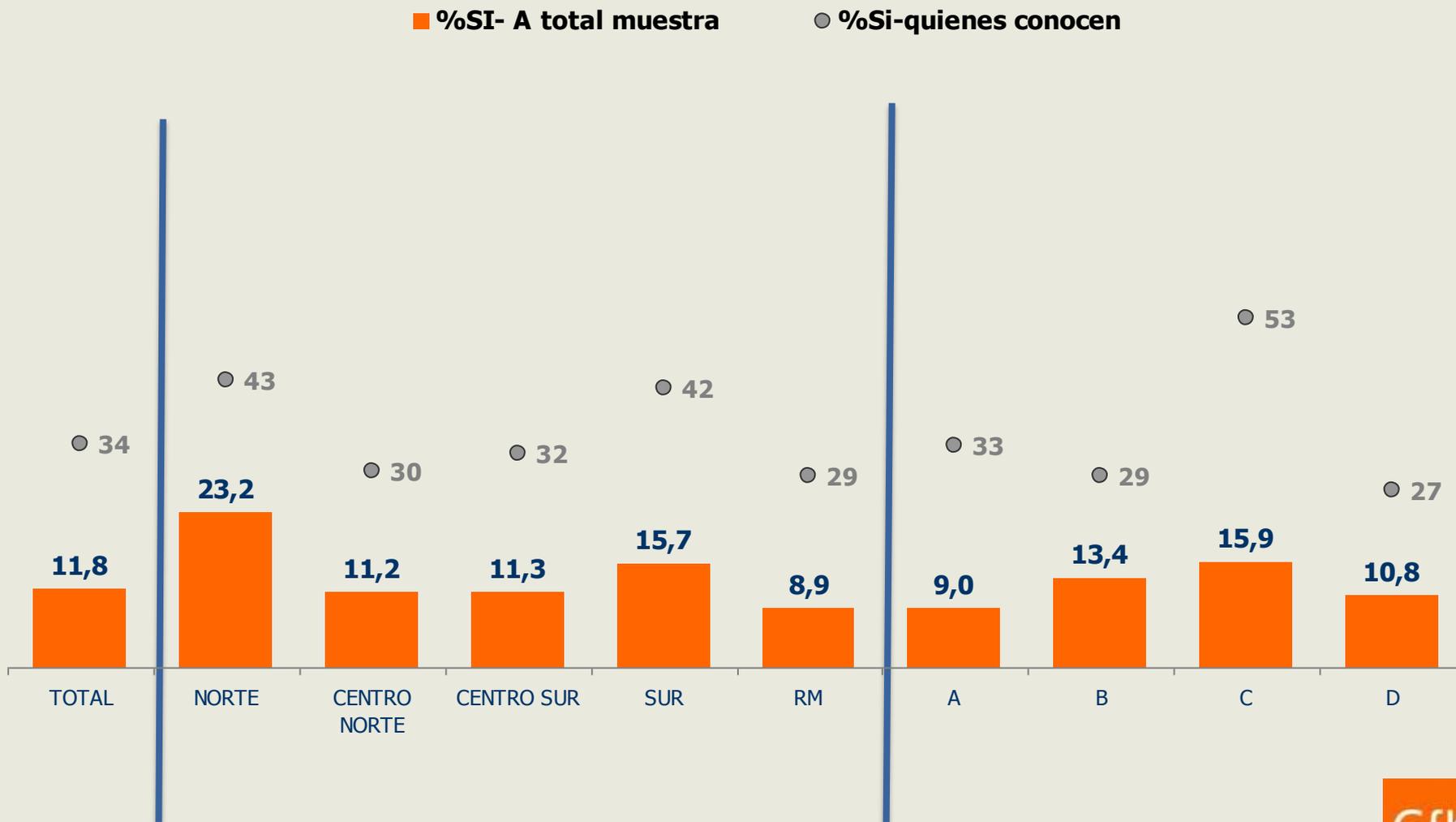
Base: Total Muestra %



# ¿Ha comprado bonos o valorizado programas en el IPS?

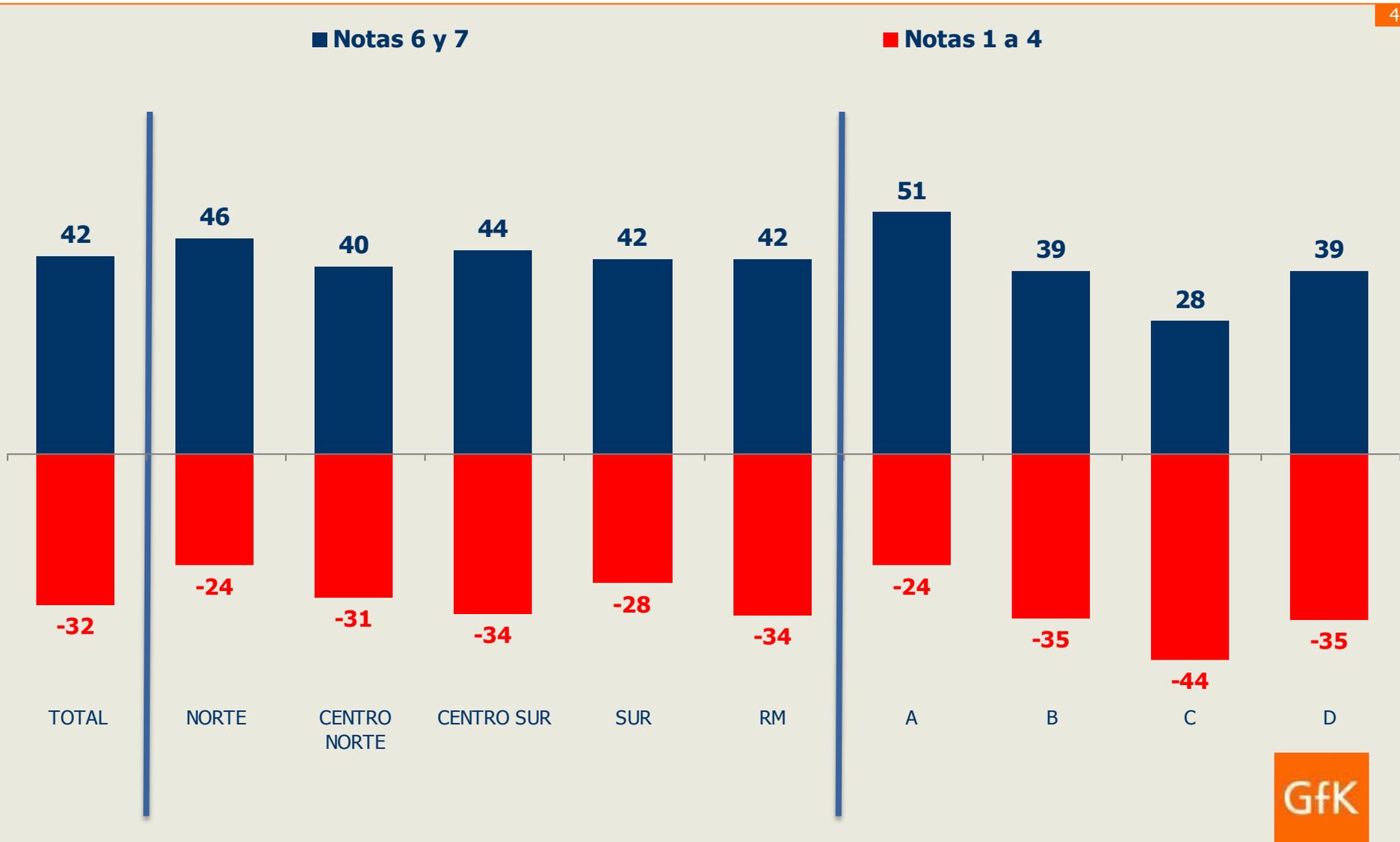
Base: Total Muestra %SI

44



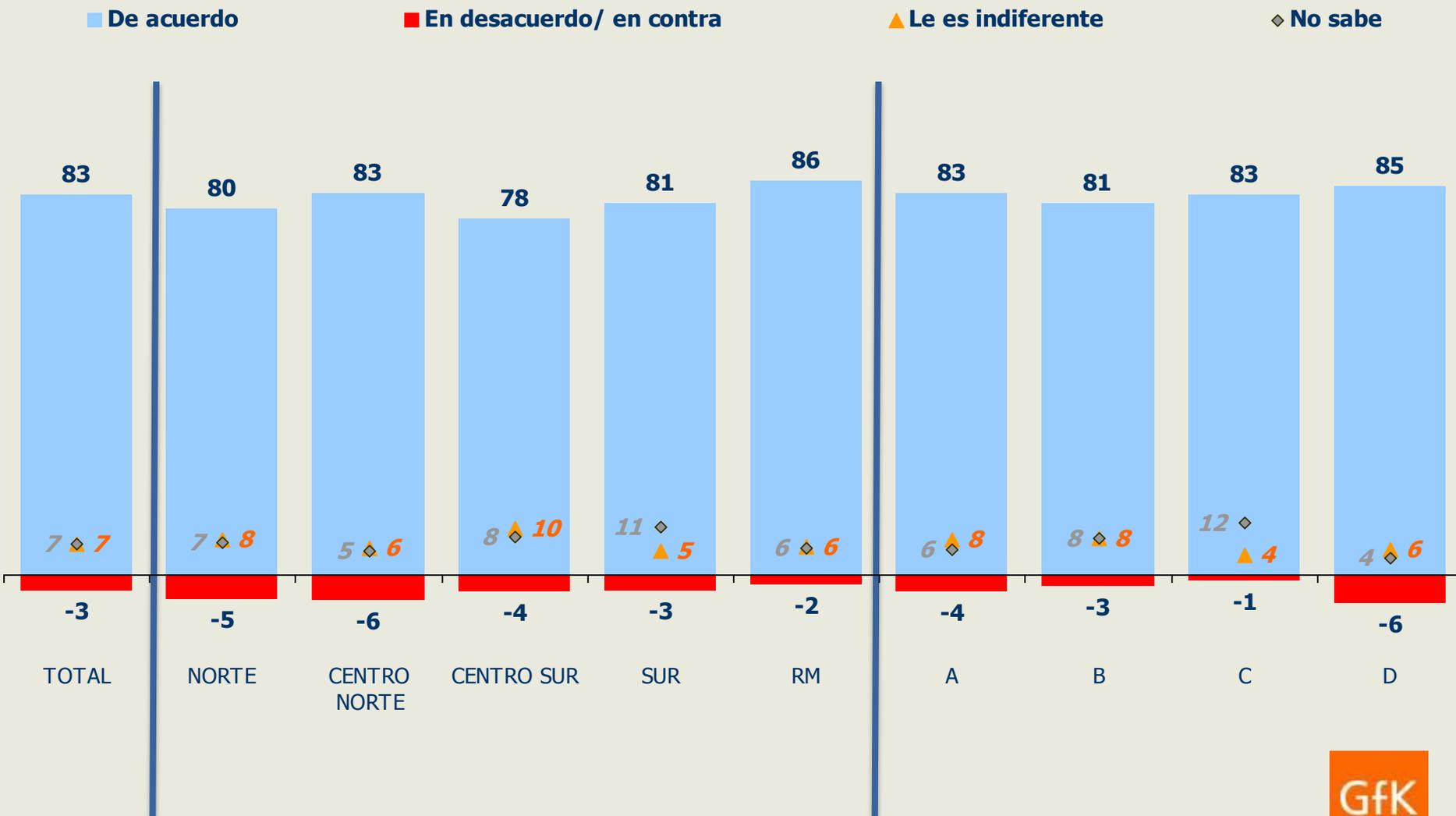
# ¿Qué le parece que actualmente las licencias médicas de los afiliados a Fonasa, son tramitadas por la COMPIN?

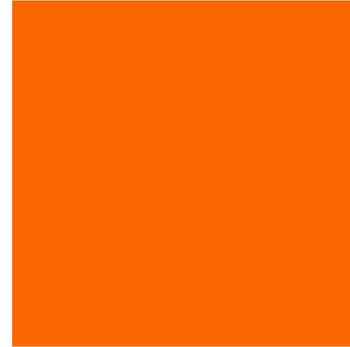
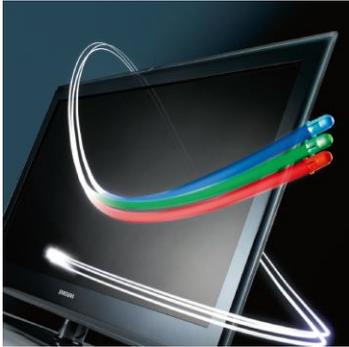
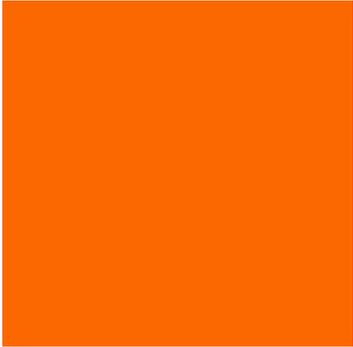
Base: Total Muestra %



A la fecha existe un proyecto de ley donde Fonasa es quien se haría cargo de la tramitación de las licencias médicas, asegurando un plazo de pago de 15 días. ¿Está usted de acuerdo? Base: Total Muestra

46





# ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA

## INFORME GLOBAL



Proyecto N° 20116684  
GfK. Growth from Knowledge  
Santiago, Diciembre 2011

