



ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA *PRINCIPALES INDICADORES*

Proyecto N° 20127877

GfK. Growth from Knowledge

Santiago, Diciembre 2012

Ficha Metodológica



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 2012 y obtener datos generales respecto de su gestión en el ROL de cara al cliente.

Tipo 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
 - **Zona:** Norte, Centro Norte, centro Sur, Sur y Metropolitana
 - **Grupos:** A, B, C y D

Ponderador

Los datos se ponderaron por el peso de cada segmento según regional y tipo de cliente

Error Muestral

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

Ficha Metodológica



Muestra

587



A Nivel Nacional

Distribución

	A	B	C	D	TOTAL
Norte	20	22	25	27	94
Centro Norte	25	43	21	36	125
Centro Sur	39	40	22	21	122
Sur	34	23	20	19	96
RM/ VI	38	51	31	30	150
TOTAL	156	179	119	133	587

Importante:

Los resultados son ponderados por el peso de la zona, grupo y género.

I. CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

Características de la muestra Comparativo

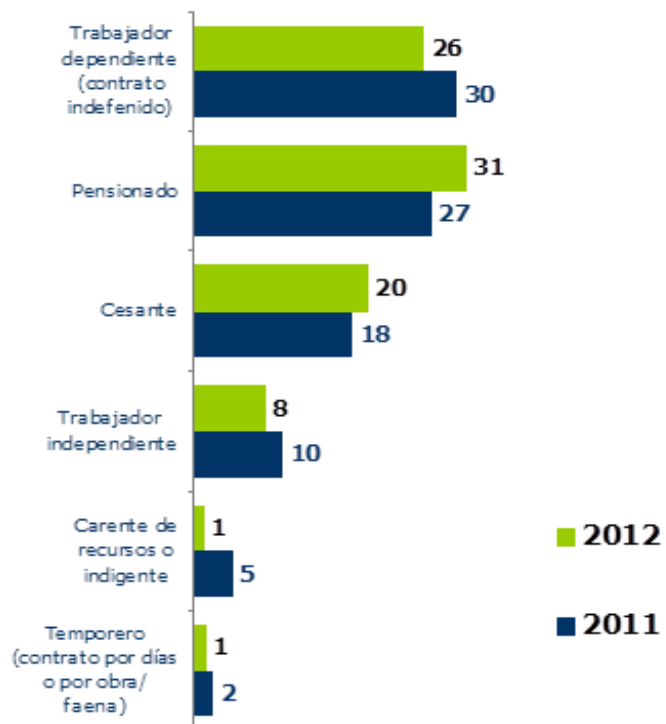
Base: Total Muestra/ %



Tipo de afiliado

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM/ VI	A	B	C	D
Afiliado- Titular 2012	77.4	80.7	73.6	82.1	81.4	74.6	82.9	76.4	74.0	74.1
Afiliado- Titular 2011	75.6	71.5	71.0	73.8	74.1	79.3	77.5	75.1	69.8	78.0

Condición en Fonasa



Género Hombres



II. EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

Evaluación General Instituciones

Base: Total Muestra/ %

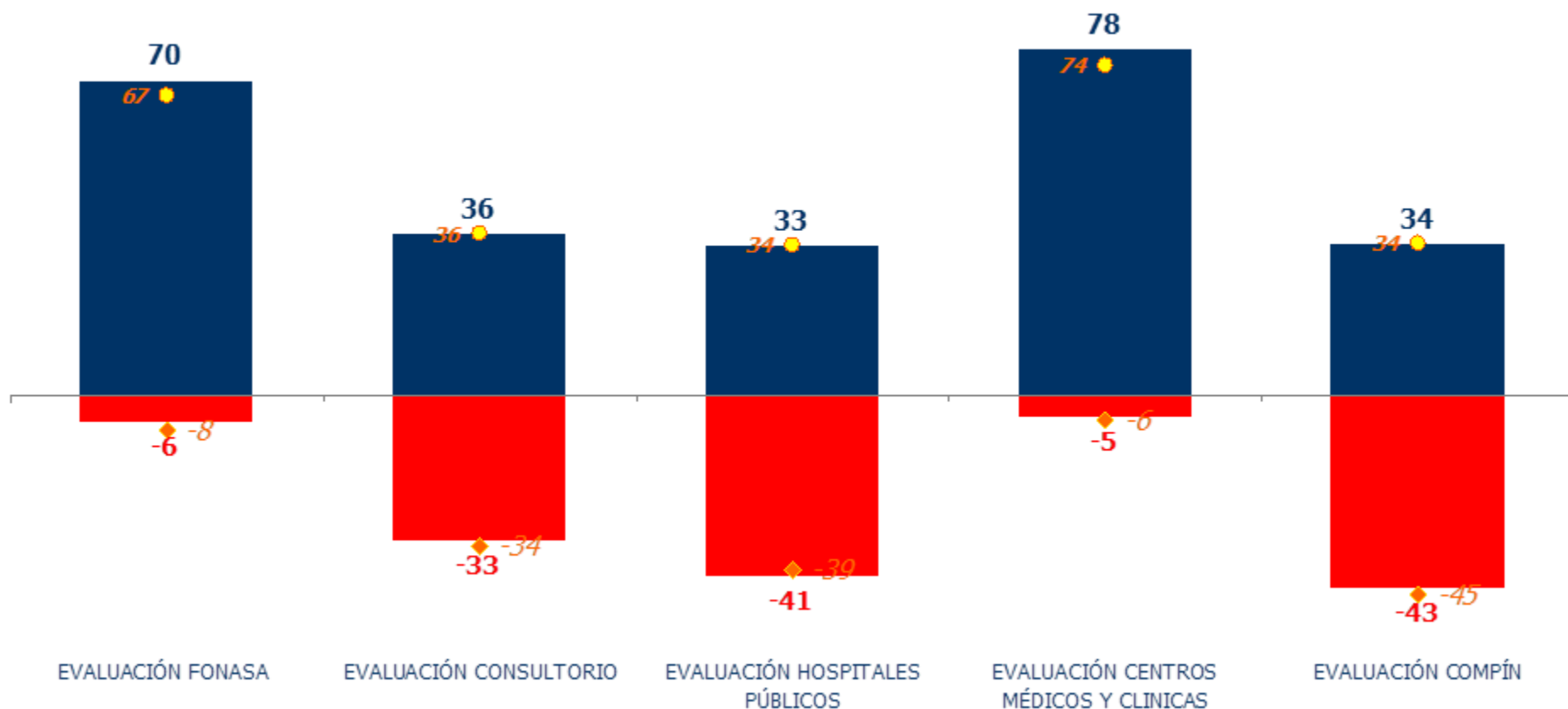


■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'11

◆ Notas 1 a 4 Dic'11

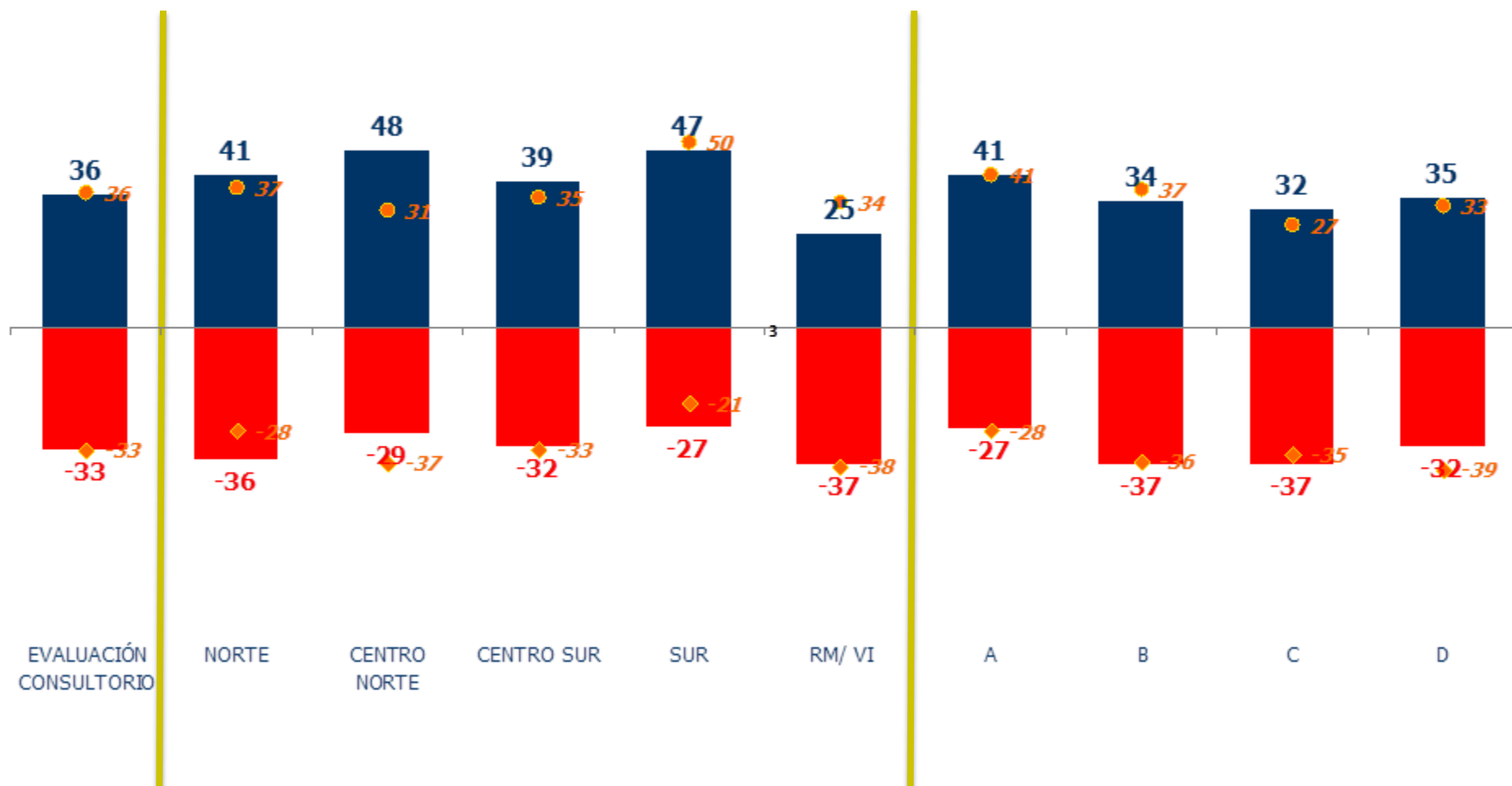


Evaluación Global CONSULTORIOS

Base: Total Muestra/ %



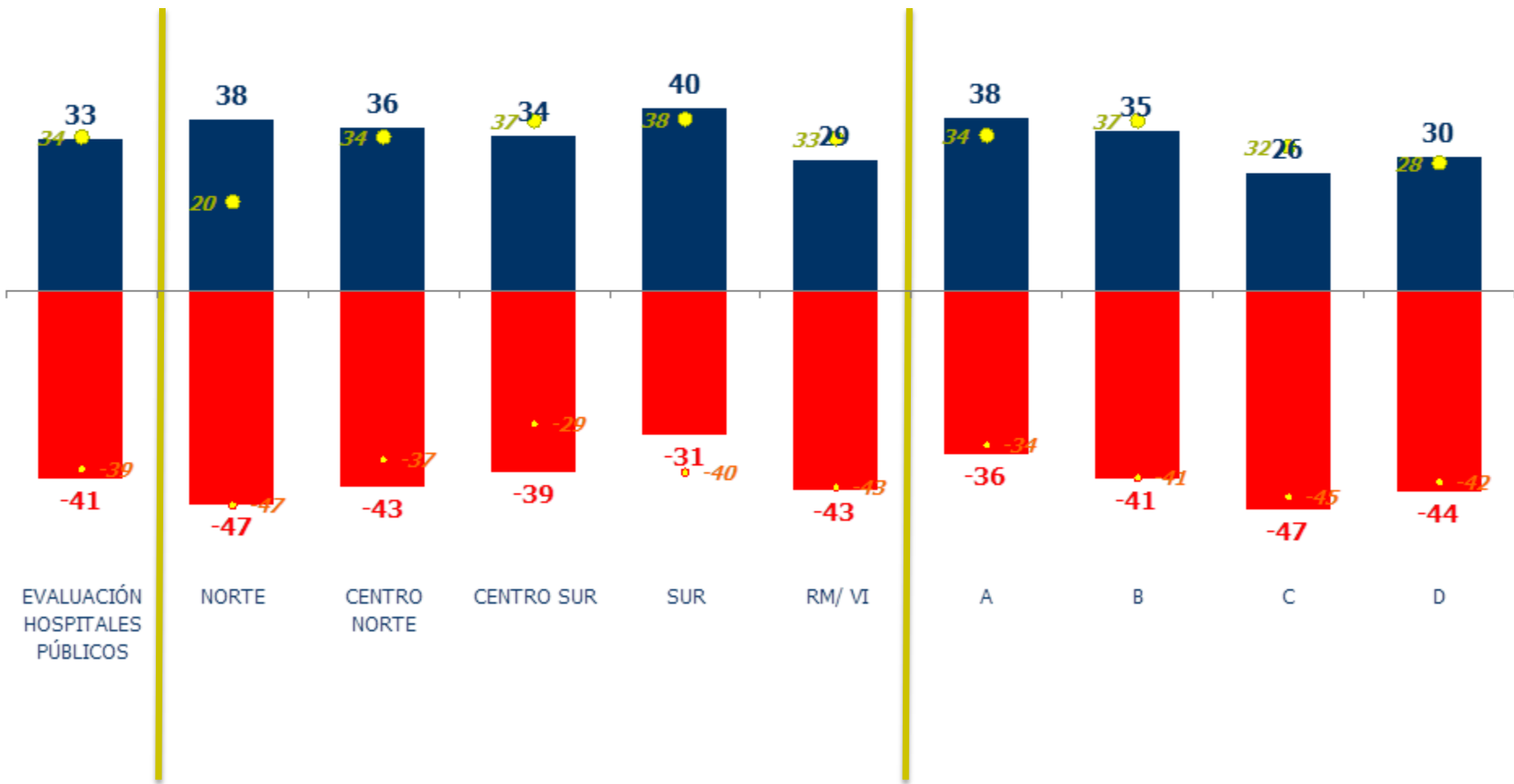
■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ◆ Notas 1 a 4 Dic'11



Evaluación Global HOSPITALES PÚBLICOS

Base: Total Muestra/ %

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ● Notas 1 a 4 Dic'11

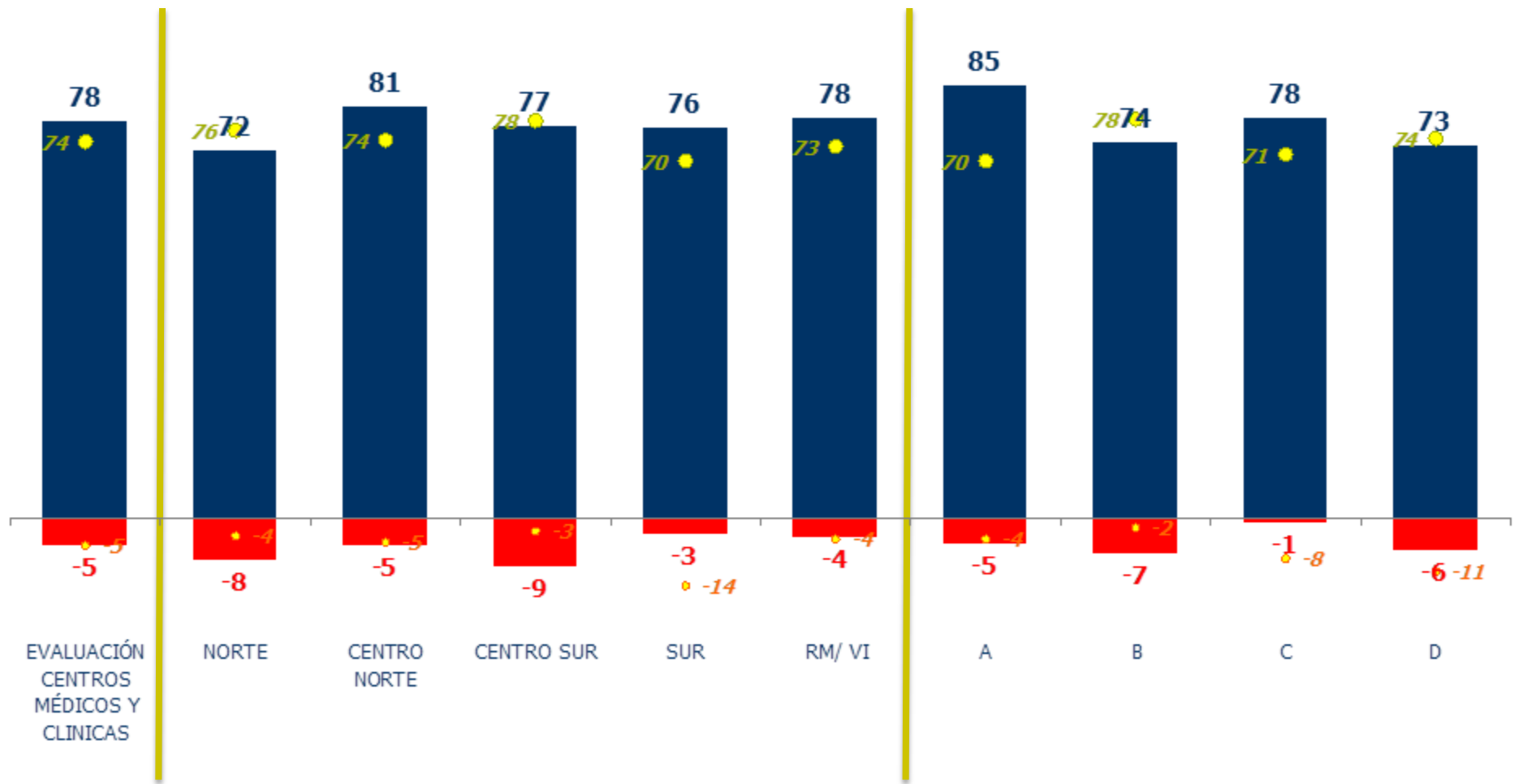


Evaluación Global CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS



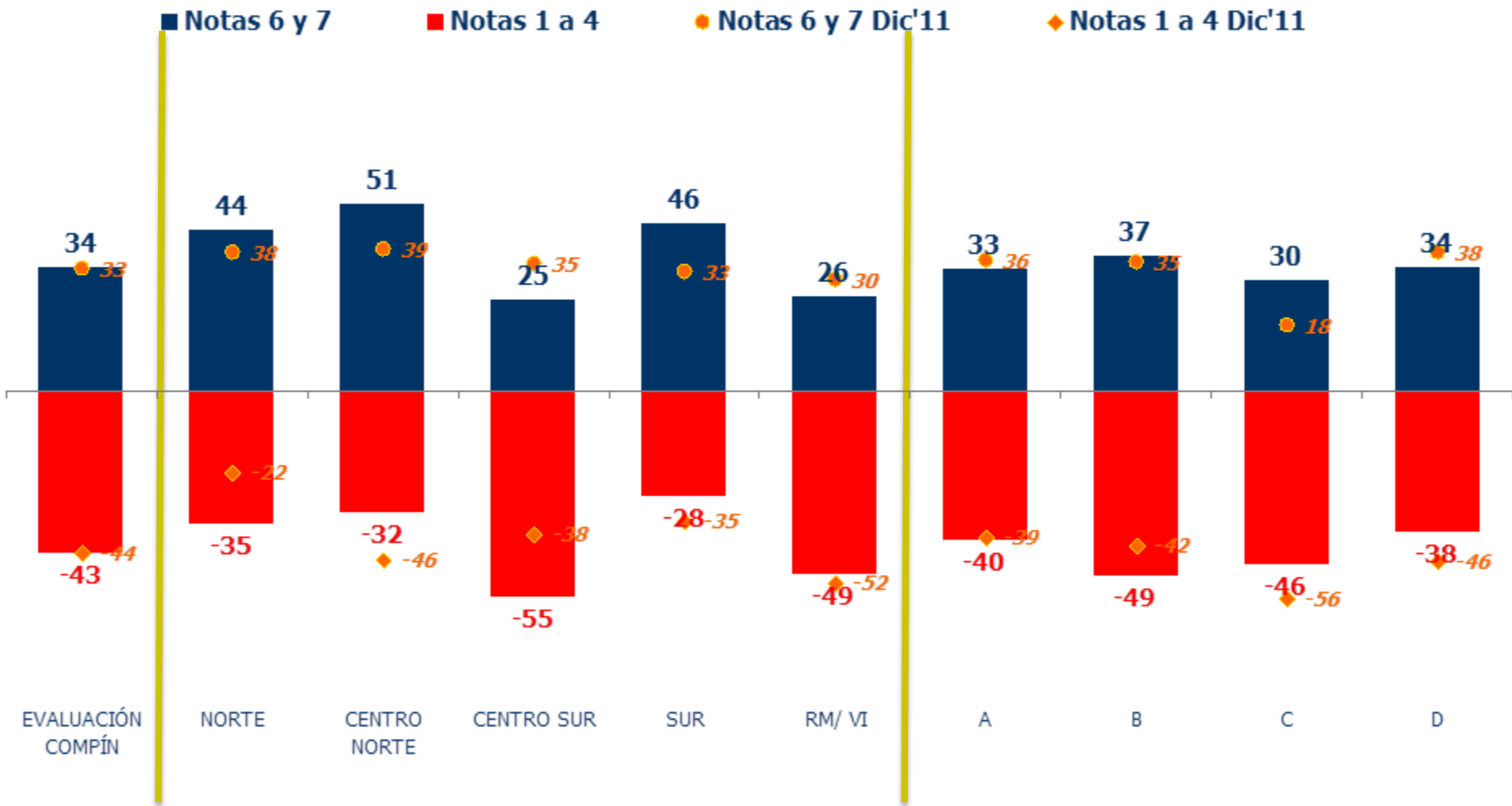
Base: Total Muestra/ %

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ● Notas 1 a 4 Dic'11



Evaluación Global COMPÍN

Base: Total Muestra/ %



Evaluación Global FONASA

Base: Total Muestra/ %

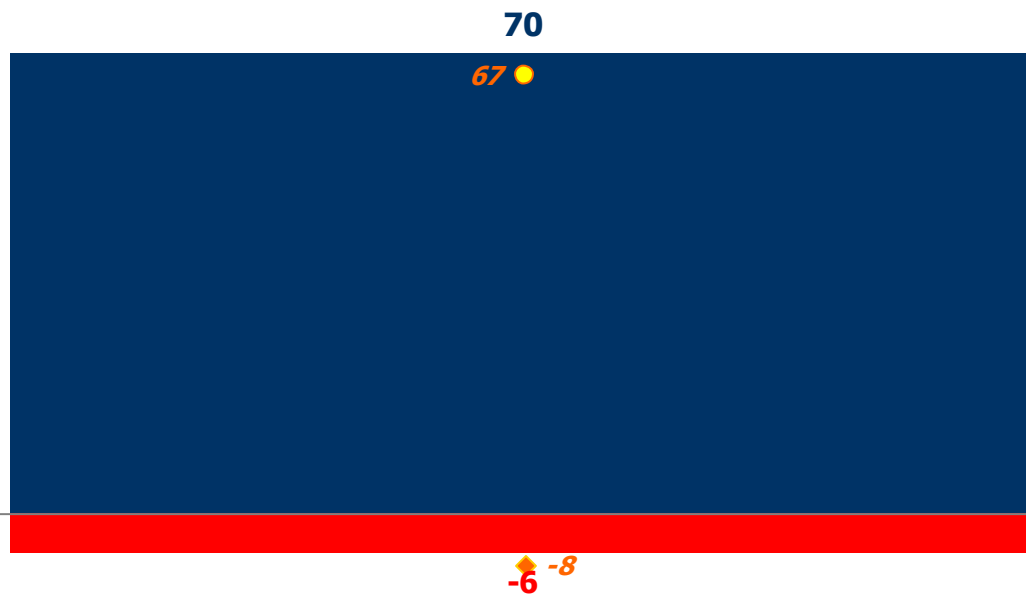


■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'11

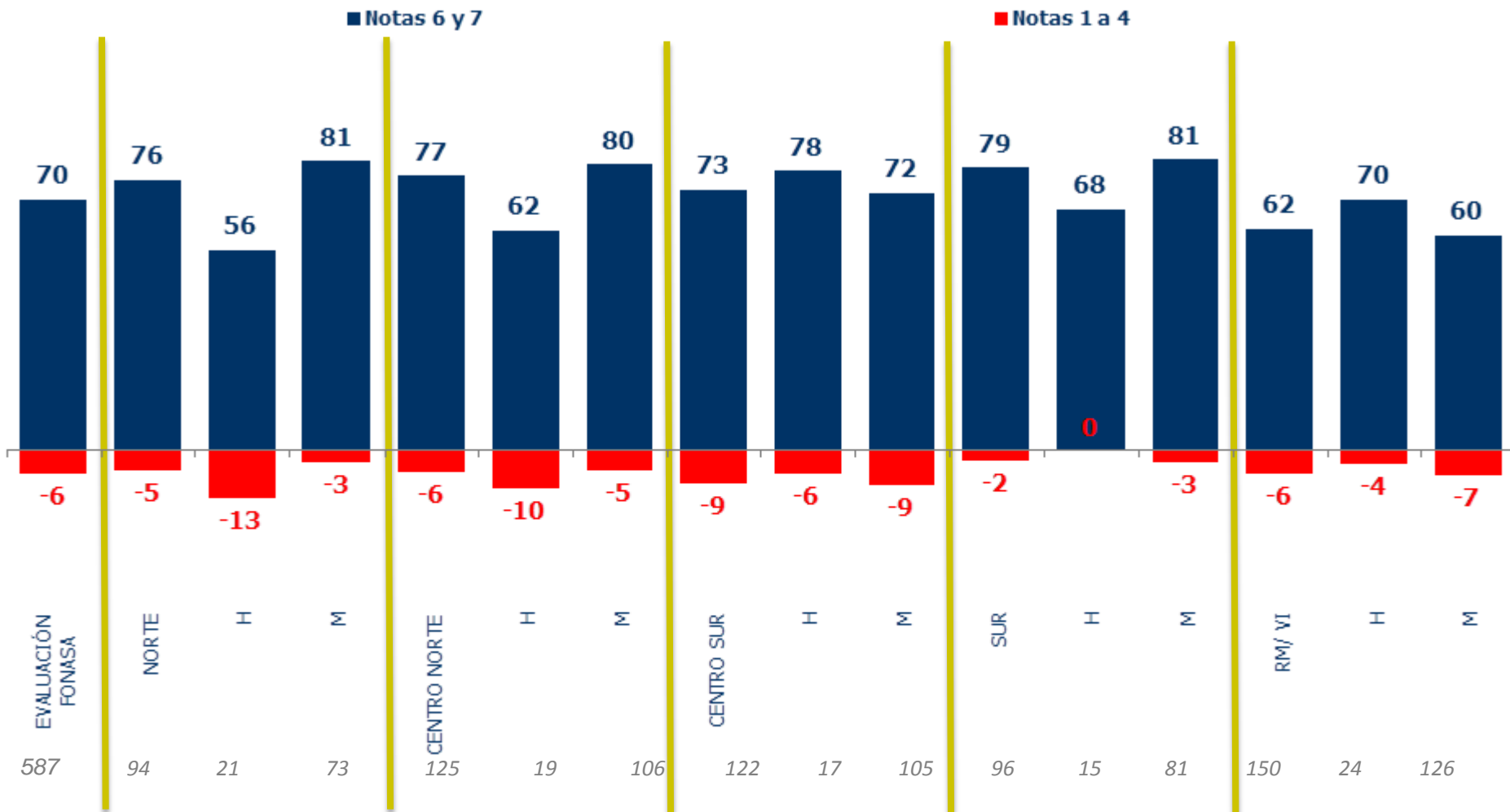
◆ Notas 1 a 4 Dic'11



EVALUACIÓN FONASA

Evaluación Global Fonasa

Base: Total Muestra **ZONAL/ SEXO**



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, personal atiende mejor	10,5	12,8	7,5	10,9	10,8
Se paga mucho por consultas, muy caro, prestaciones más bajas	10,0	10,4	5,5	10,8	13,9
Faltan médicos especialistas, más especialidades médicas, que	8,4	2,1	10,8	10,4	11,1
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	8,0	4,5	12,1	10,8	5,3
Falta información, no informan, más información	8,0	7,5	7,7	9,2	7,9
Más agilidad en la atención, atención más rápida, más expeditiva	7,8	9,0	8,0	6,1	7,7
Que sean menos burocráticos, los trámites cada vez más sencillos	5,9	7,5	7,1	3,8	4,3
Poder comprar bono / pueden comprar bono	4,5	16,3	0,0	0,0	0,0
Falta personal, más personal atendiendo	4,4	8,0	0,9	2,4	5,8
Mucho tiempo de espera, mucha espera	4,0	3,5	4,4	8,2	1,0
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	3,2	2,6	1,5	2,8	5,9
Mejor atención en hospitales, consultorios, salud pública	3,1	1,7	6,3	0,0	3,2
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	2,8	0,0	7,4	0,0	2,7
Más posibilidades en clínicas, pueda tener acceso a cualquier	2,6	2,7	6,0	1,0	0,0
Más apoyo / ayuda / sea más solidario	2,3	3,2	1,4	3,2	1,5
Atención más rápida en salud pública, hospitales, consultorios	2,0	4,8	1,1	2,2	0,0
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	2,0	1,7	3,9	1,0	1,0
Mejorar información / información más clara	1,8	0,5	5,5	0,5	0,0

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	RM/ VI
Mejorar atención, atención más amable, personal atiende mejor	10.5	14.2	8.9	12.4	2.9	11.8
Se paga mucho por consultas, muy caro, prestaciones más baja	10.0	18.3	7.7	7.5	4.3	12.5
Faltan médicos especialistas, más especialidades médicas	8.4	7.1	8.1	5.1	19.6	6.8
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	8.0	14.7	11.5	7.4	9.0	6.2
Falta información, no informan, más información	8.0	9.8	8.4	20.8	1.3	3.9
Más agilidad en la atención, atención más rápida, más expedito	7.8	4.9	10.5	12.9	10.8	4.3
Que sean menos burocráticos, los trámites cada vez más engorrosos	5.9	3.8	9.4	6.2	6.4	4.8
Poder comprar bono / pueden comprar bono	4.5	2.7	0.0	3.8	2.1	7.0
Falta personal, más personal atendiendo	4.4	4.2	7.3	6.4	6.3	2.2
Mucho tiempo de espera, mucha espera	4.0	6.9	1.9	4.9	2.1	4.3
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	3.2	8.7	2.6	3.6	0.0	3.4
Mejor atención en hospitales, consultorios, salud pública	3.1	0.0	2.9	2.6	2.2	4.0
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	2.8	8.0	4.0	0.0	0.0	3.8
Más posibilidades en clínicas, pueda tener acceso a cualquiera	2.6	0.0	1.4	1.2	3.4	3.6
Más apoyo / ayuda / sea más solidario	2.3	4.9	6.3	1.3	0.0	1.8
Atención más rápida en salud pública, hospitales, consultorio	2.0	0.0	0.0	0.0	8.5	1.8
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	2.0	0.0	0.0	2.6	1.3	2.7
Mejorar información / información más clara	1.8	4.2	0.0	0.0	2.2	2.6

III. INDICADORES GENERALES FONASA

Indicadores Generales FONASA

Base: Total Muestra/ %

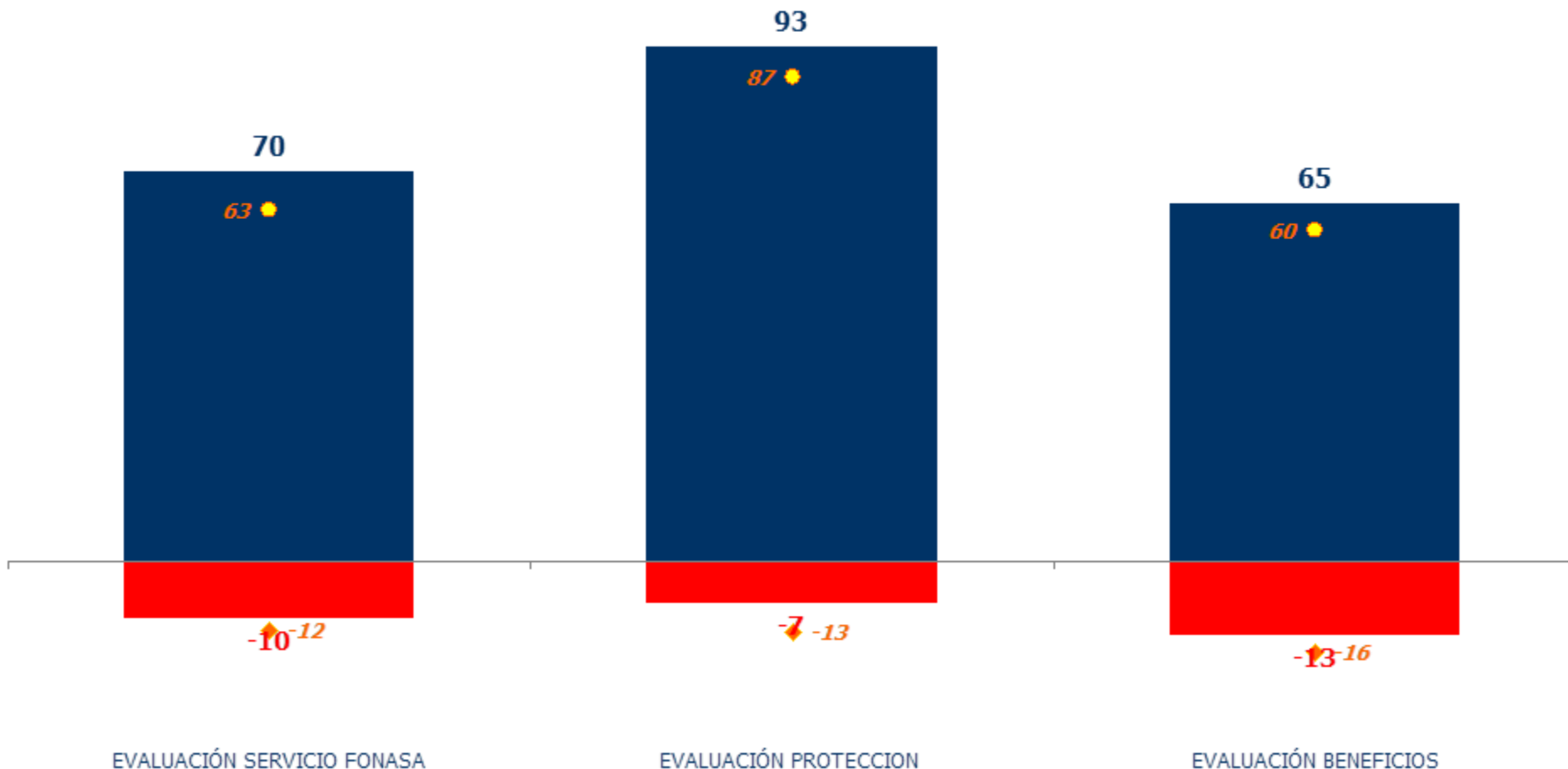


■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

◆ Notas 6 y 7 Dic'11

◆ Notas 1 a 4 Dic'11



¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?



Base: Total Muestra/ % / TOTAL

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

● Notas 6 y 7 Dic'11

◆ Notas 1 a 4 Dic'11

93

87 ●

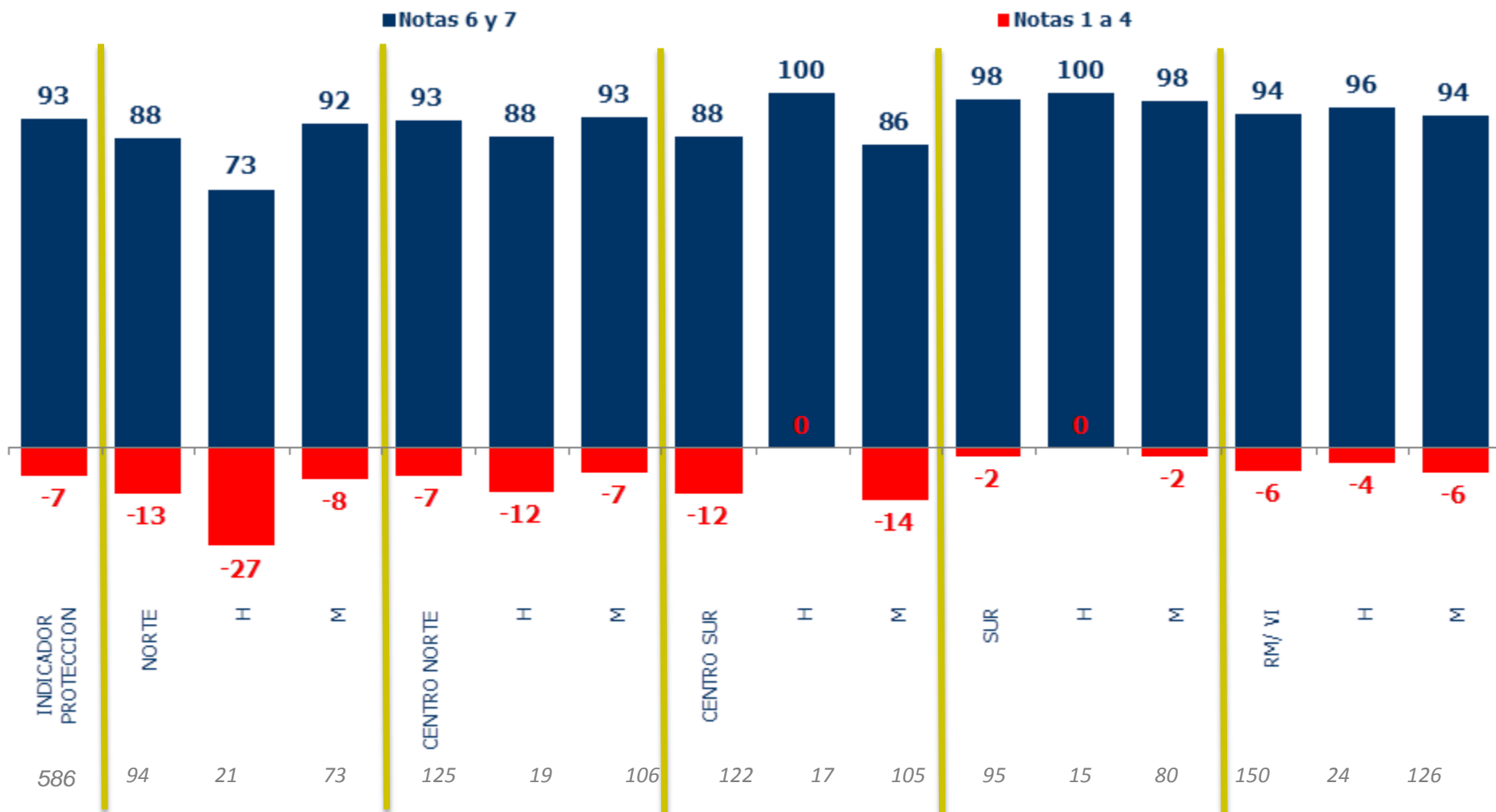
↓ -13

EVALUACIÓN PROTECCION

¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?



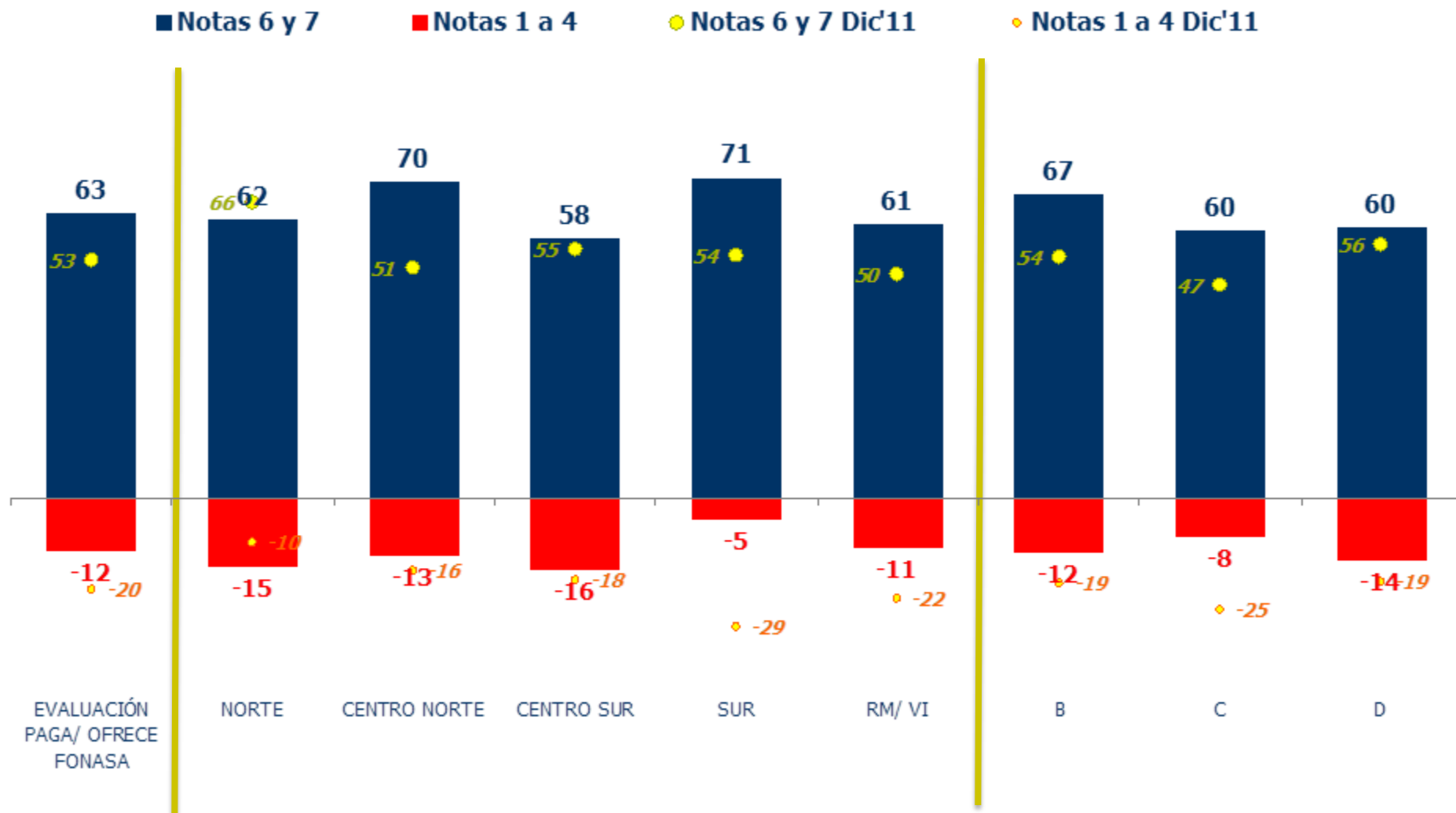
Base: Total Muestra **ZONAL/ SEXO**



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

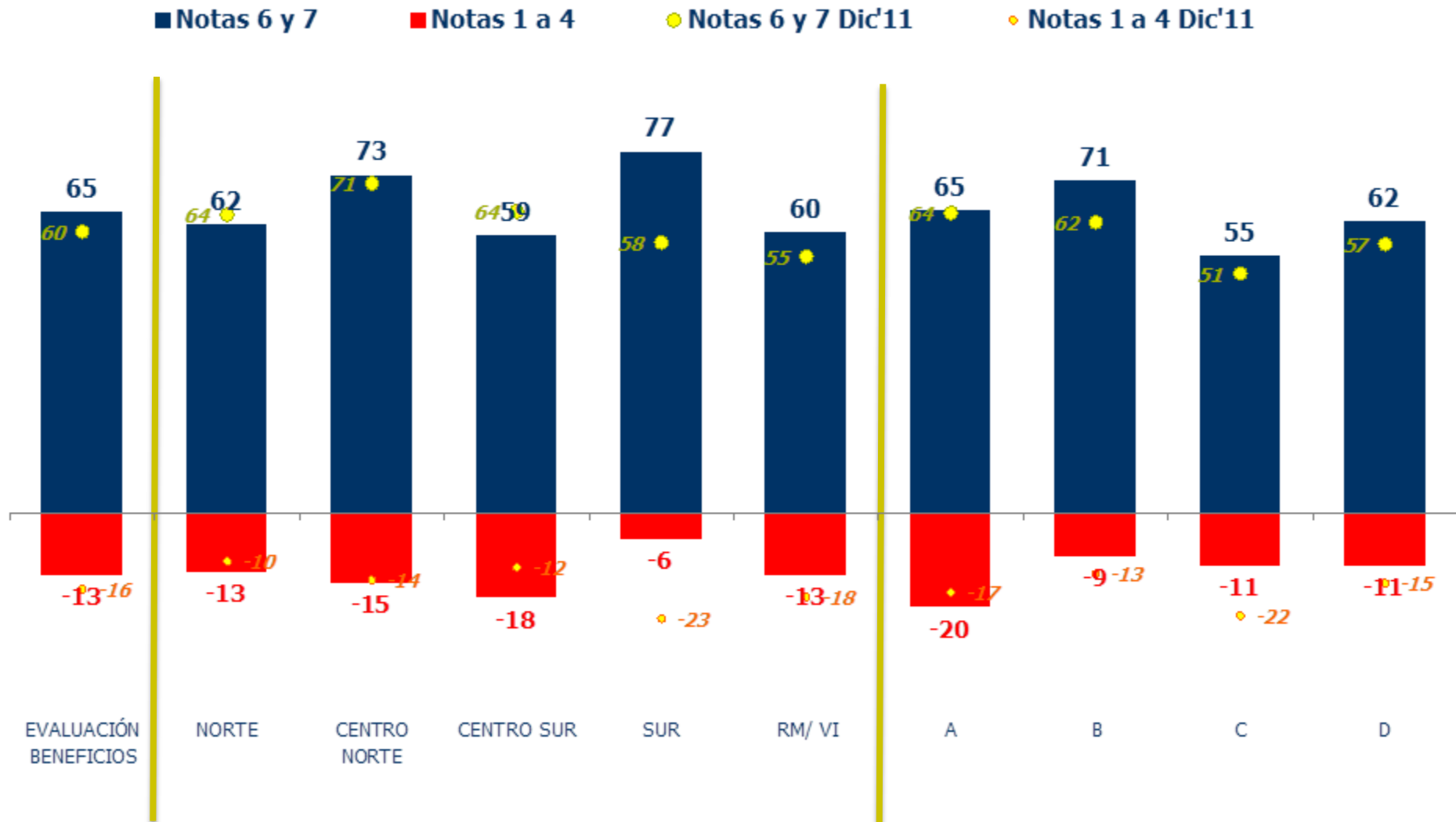


Base: Segmento B, C y D/ %



Evaluación de los BENEFICIOS de FONASA

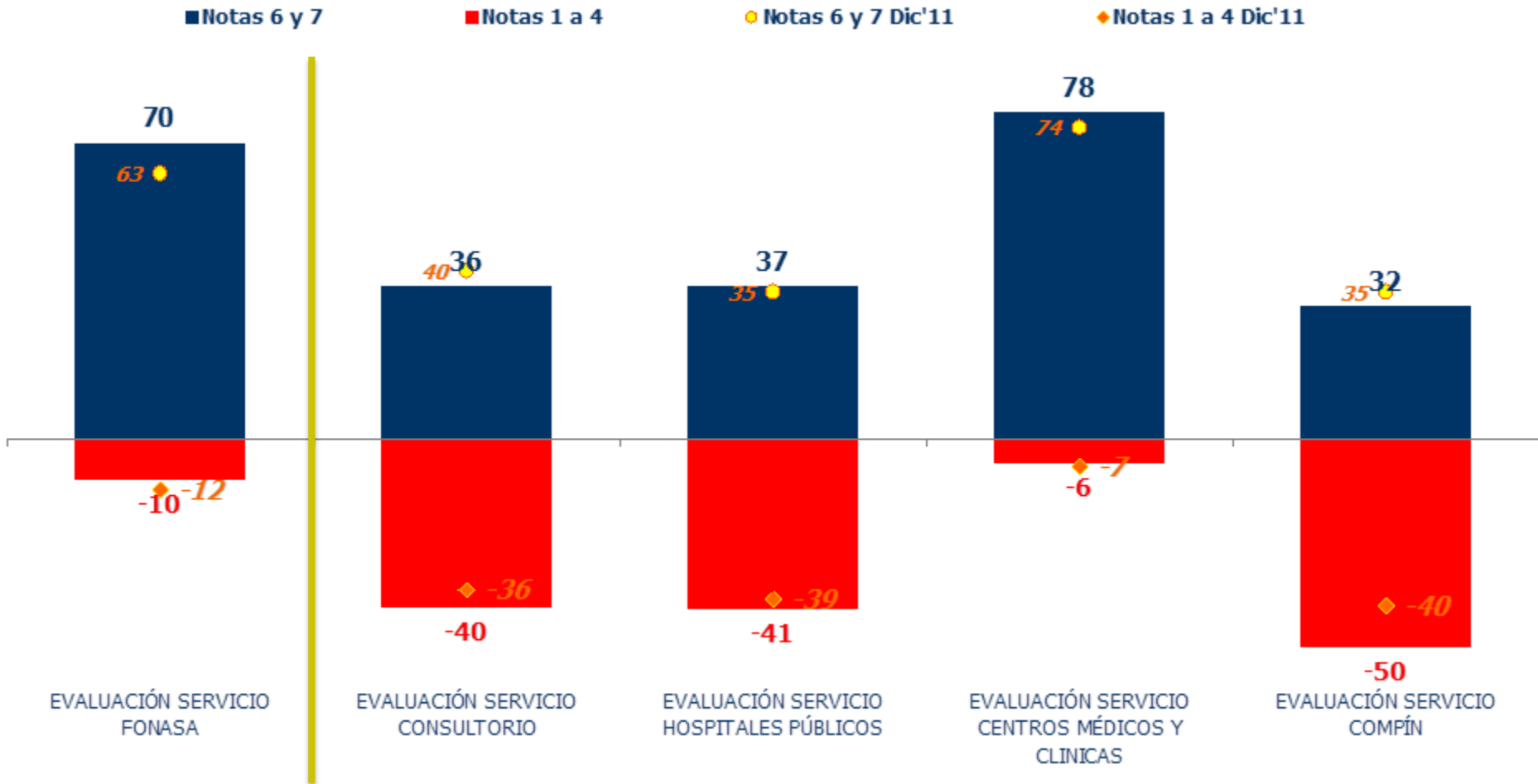
Base: Total Muestra/ %



IV. SATISFACCIÓN SERVICIO INSTITUCIONES

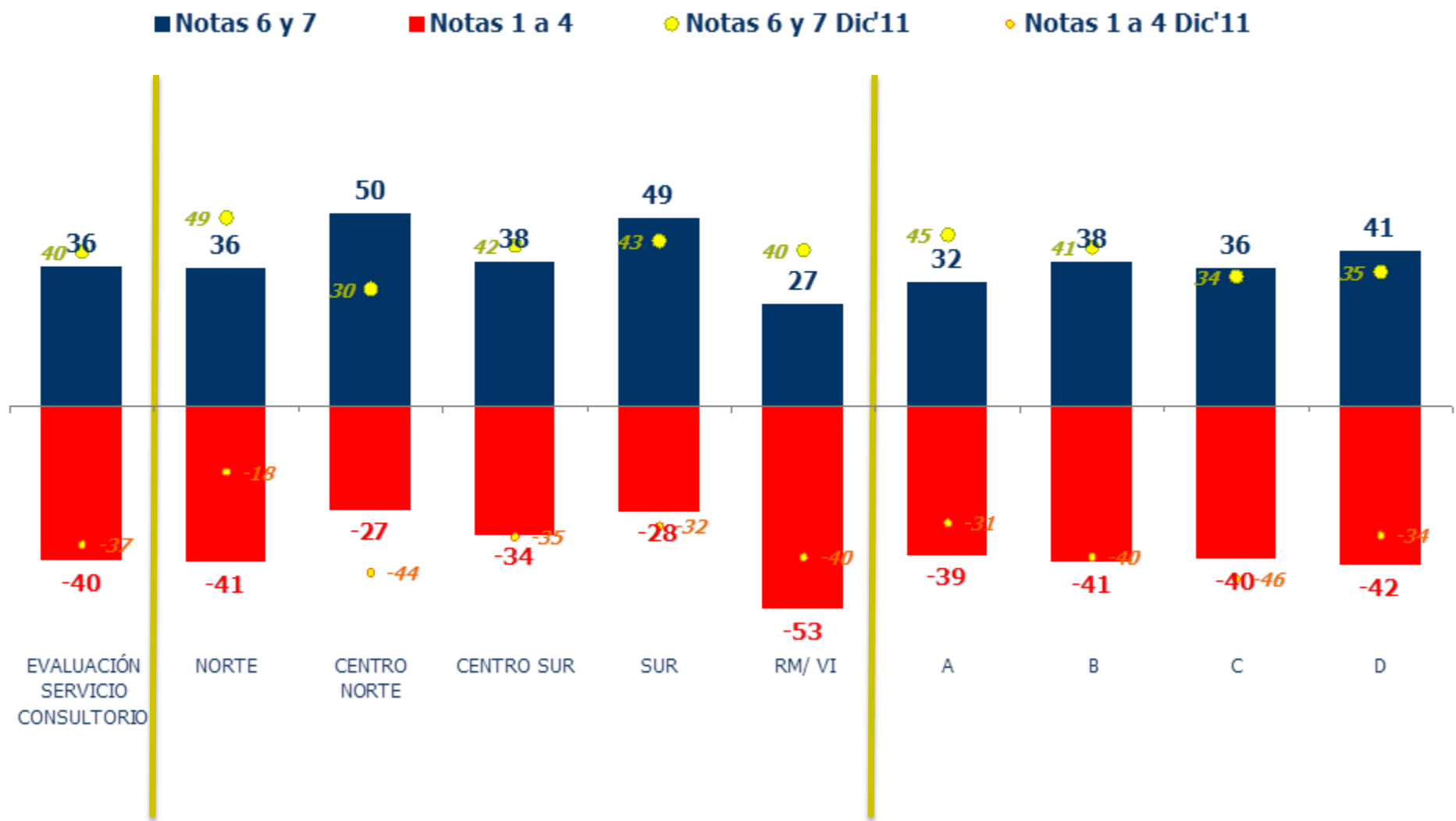
Evaluaciones Generales Servicio

Base: Total Muestra/ %



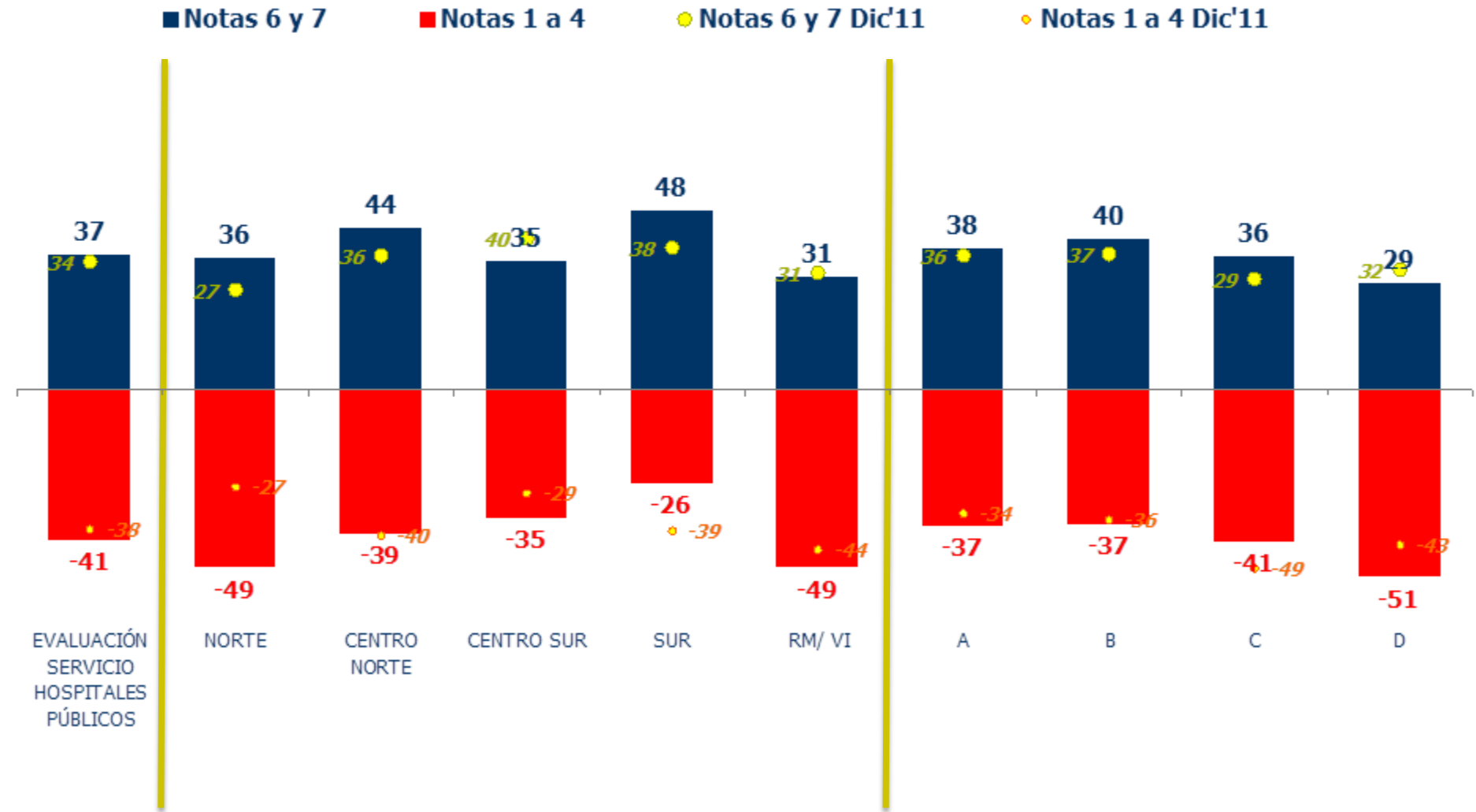
Evaluación Servicio en los CONSULTORIOS

Base: Total Muestra/ %



Evaluación Servicio HOSPITALES PÚBLICOS

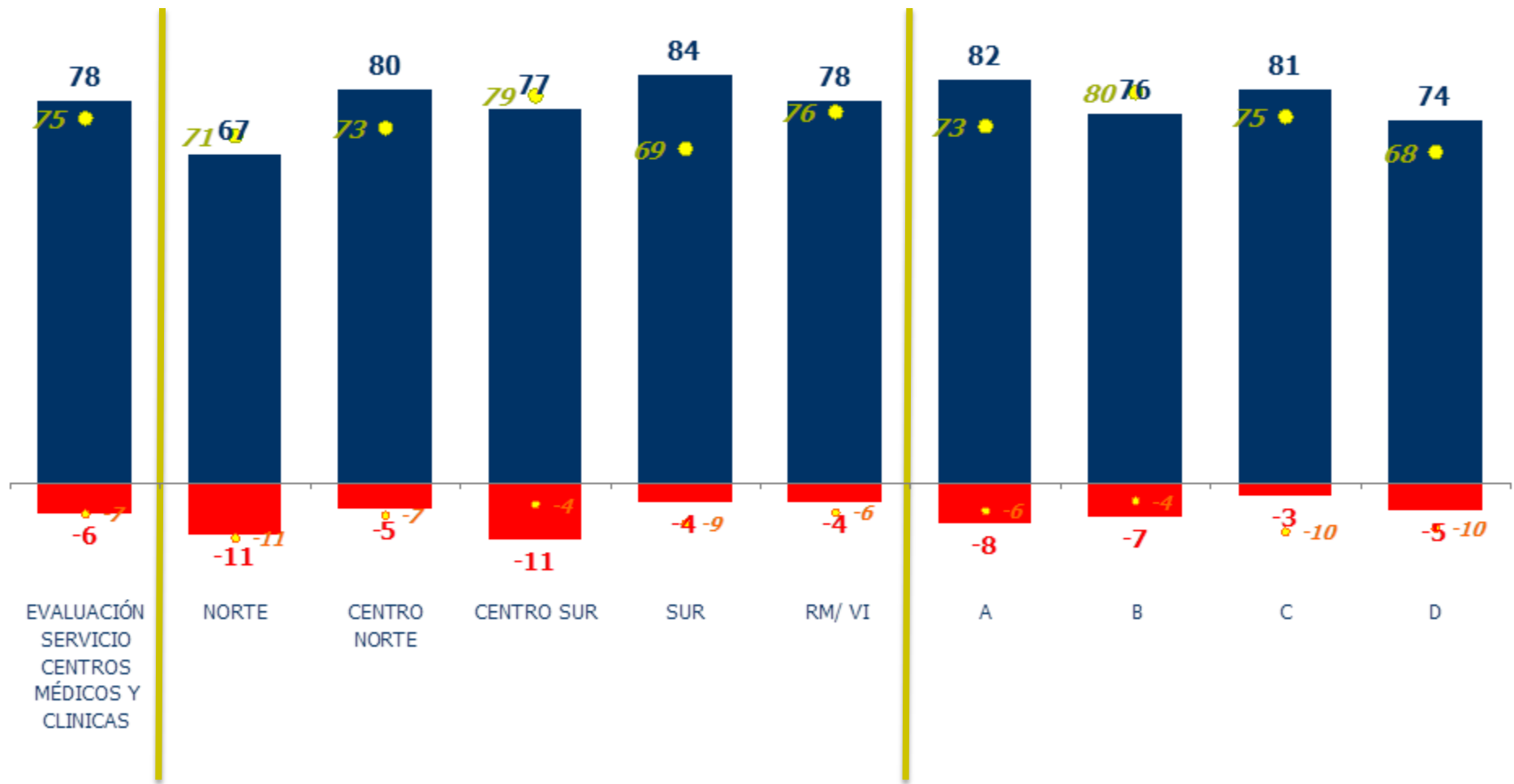
Base: Total Muestra/ %



Evaluación Servicio CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

Base: Total Muestra/ %

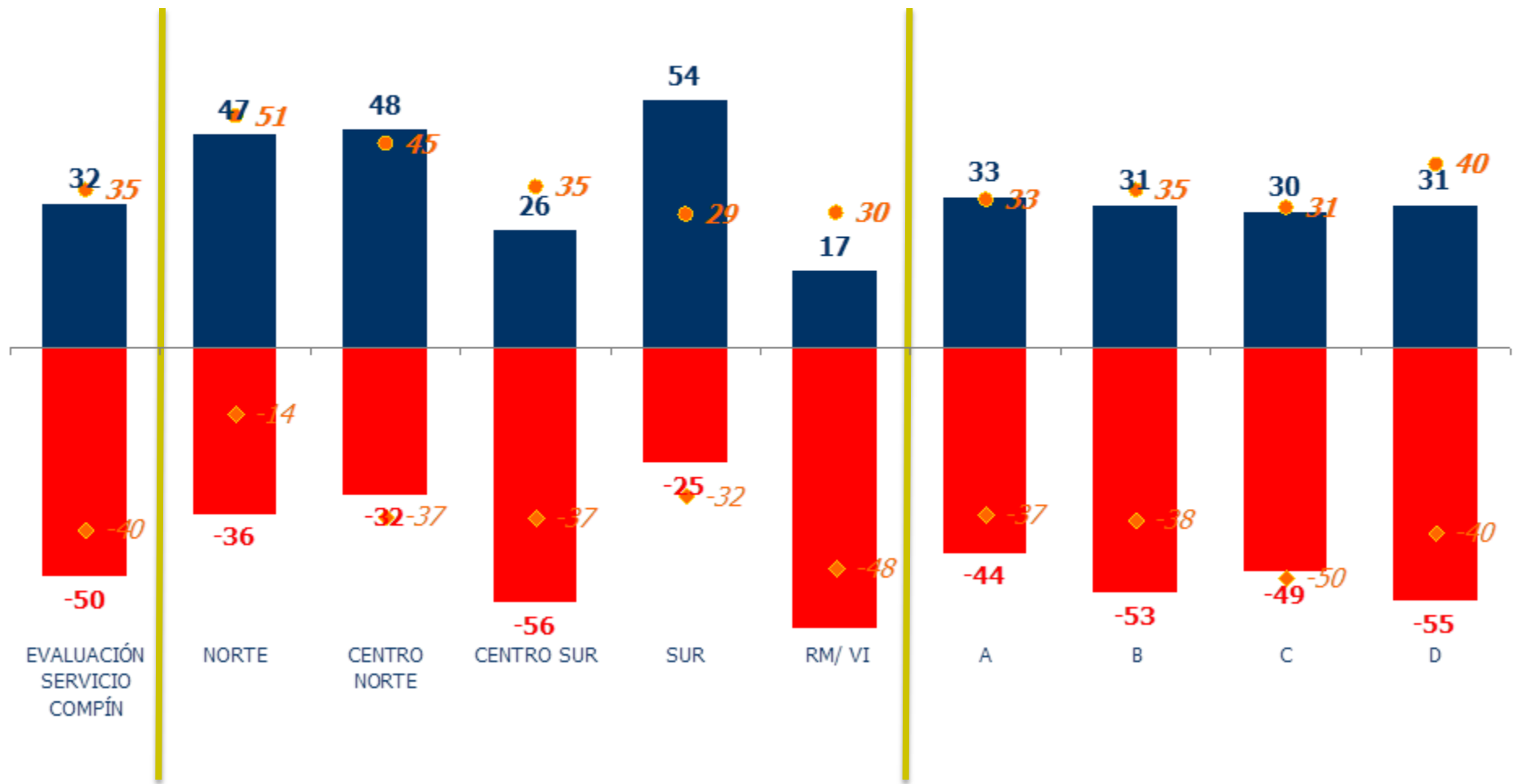
■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ● Notas 1 a 4 Dic'11



Evaluación Servicio COMPÍN

Base: Total Muestra/ %

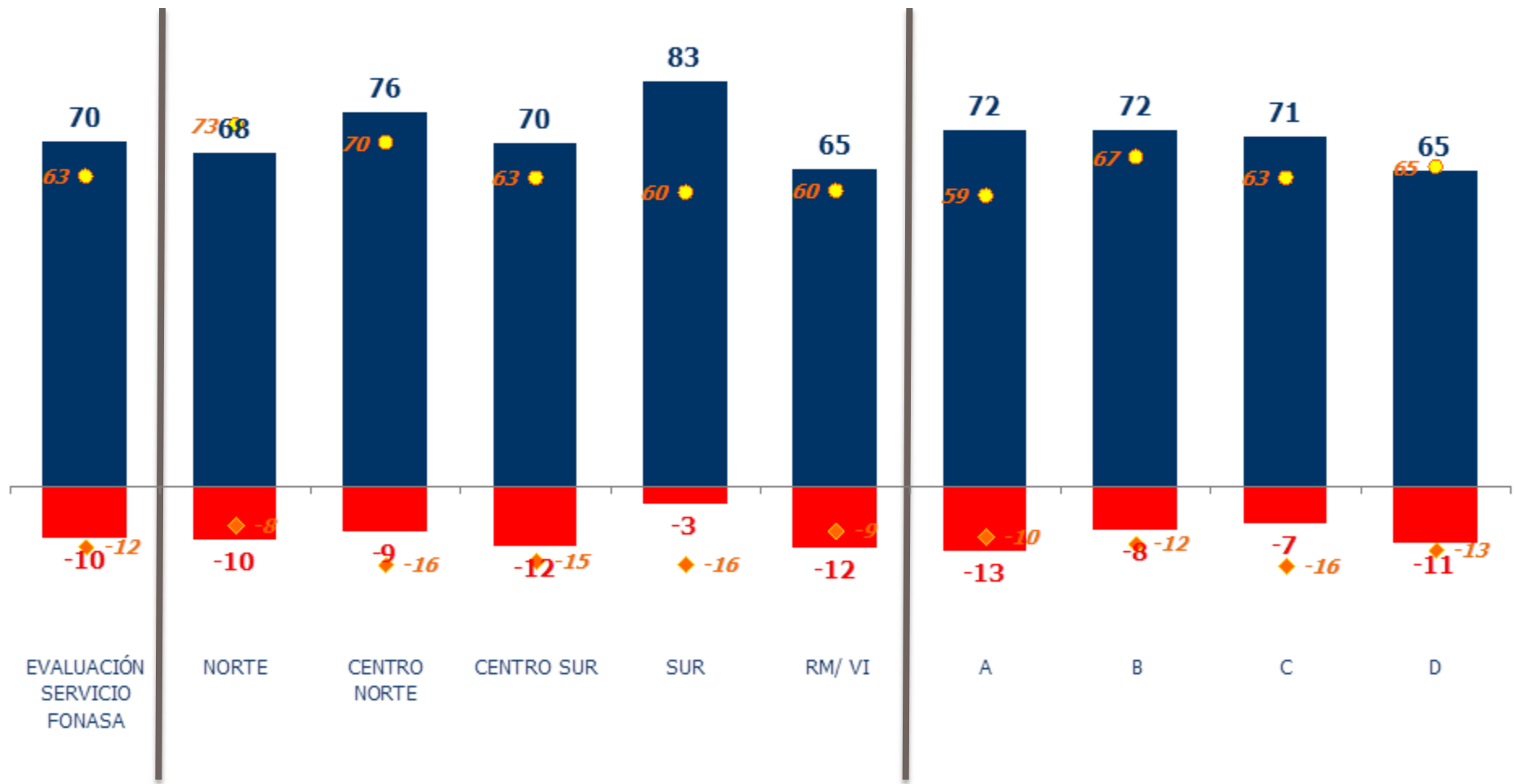
■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ◆ Notas 1 a 4 Dic'11



Evaluación Servicio FONASA

Base: Total Muestra/ %

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ◆ Notas 1 a 4 Dic'11



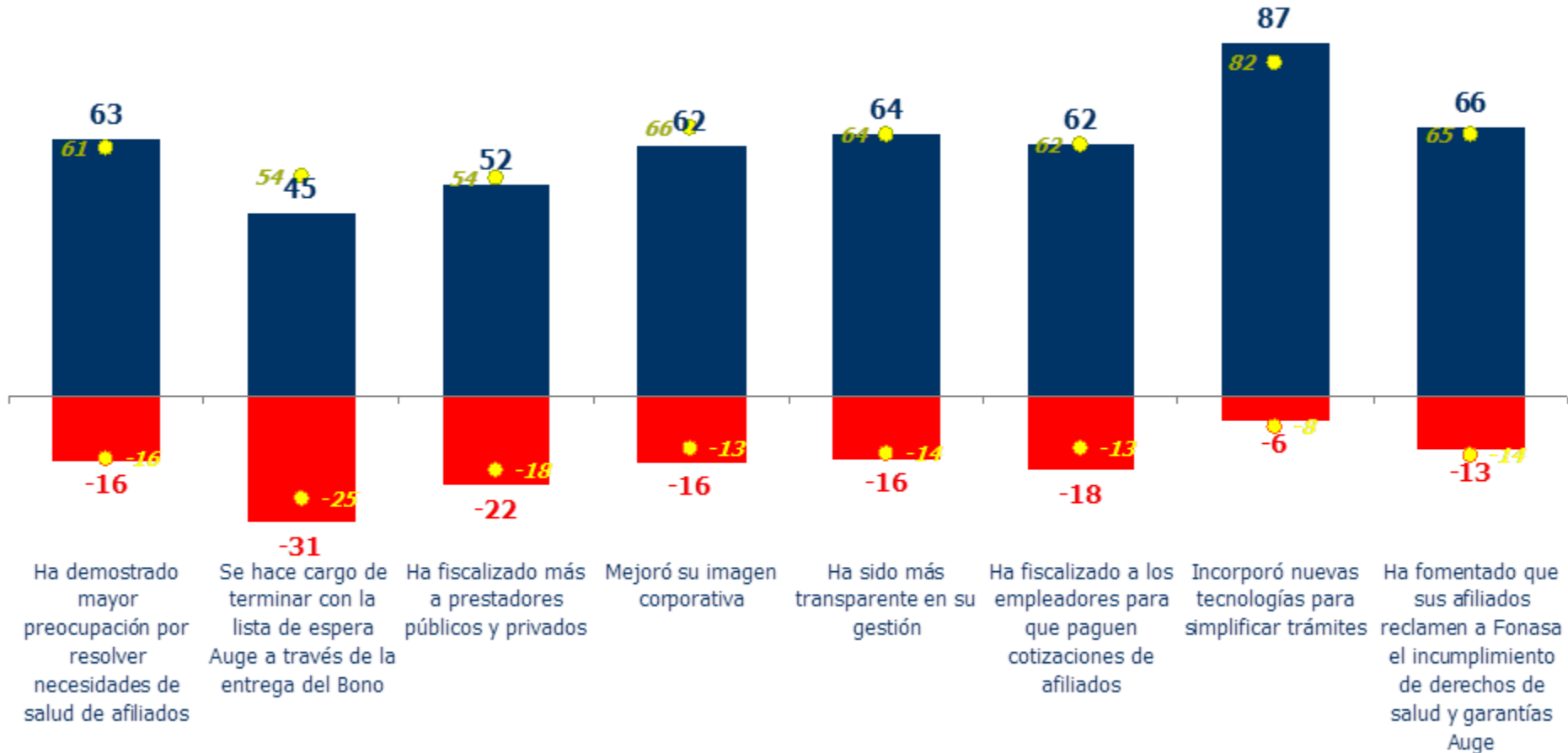
V. ROL DE FONASA

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



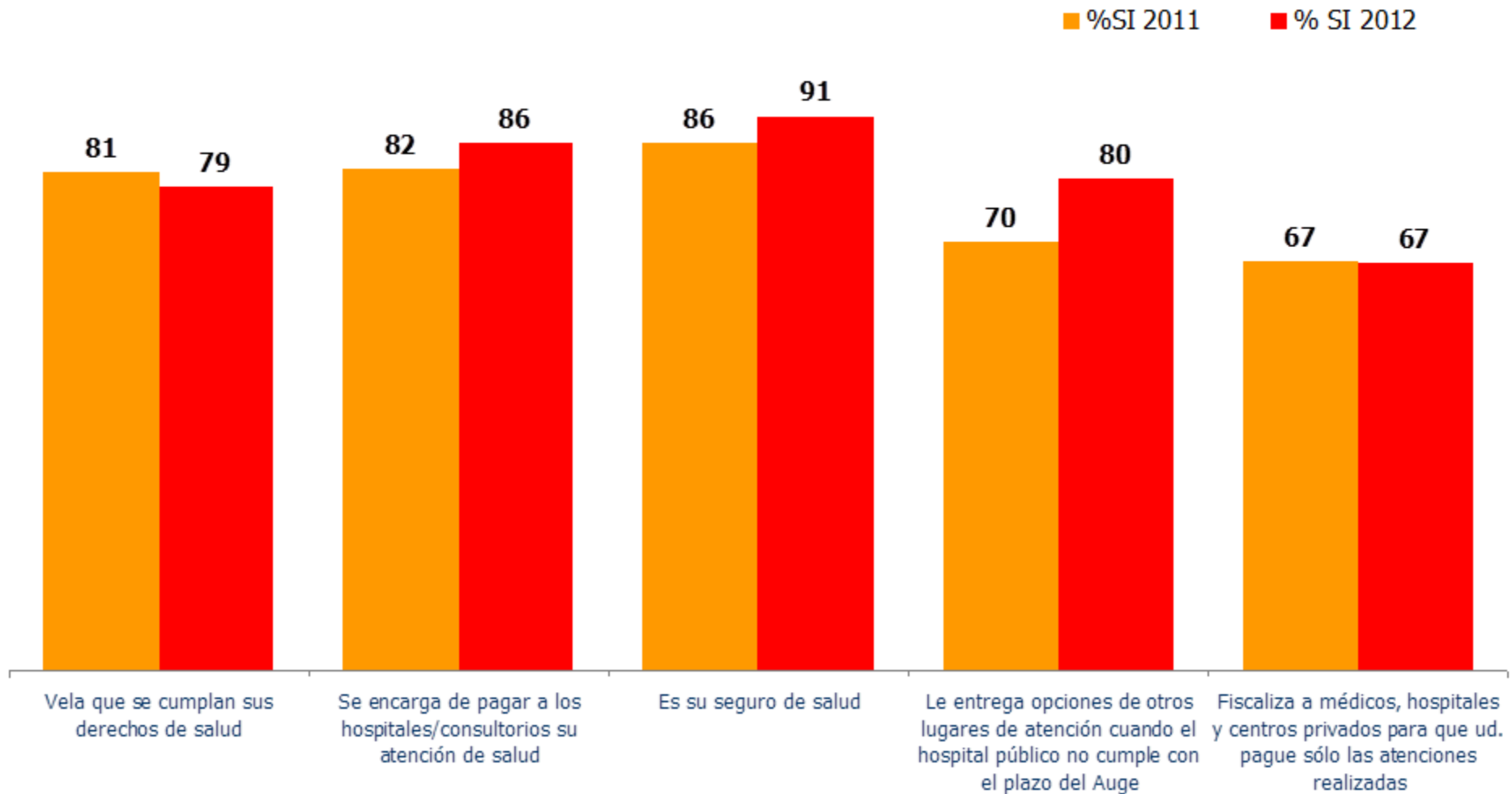
Base: Total Muestra/ %

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ● Notas 6 y 7 Dic'11 ● Notas 1 a 4 Dic'11



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

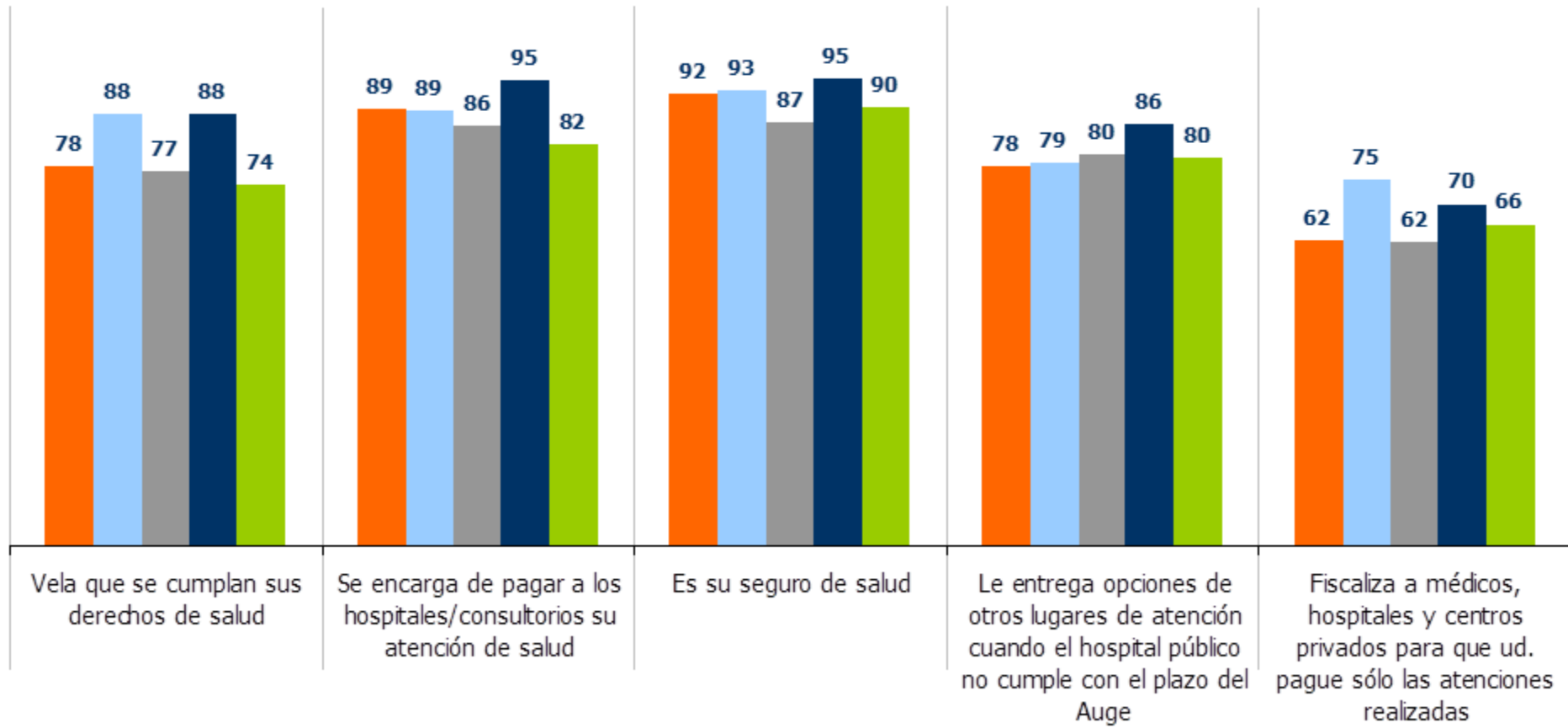
Base: Total Muestra/



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

Base: Total Muestra/

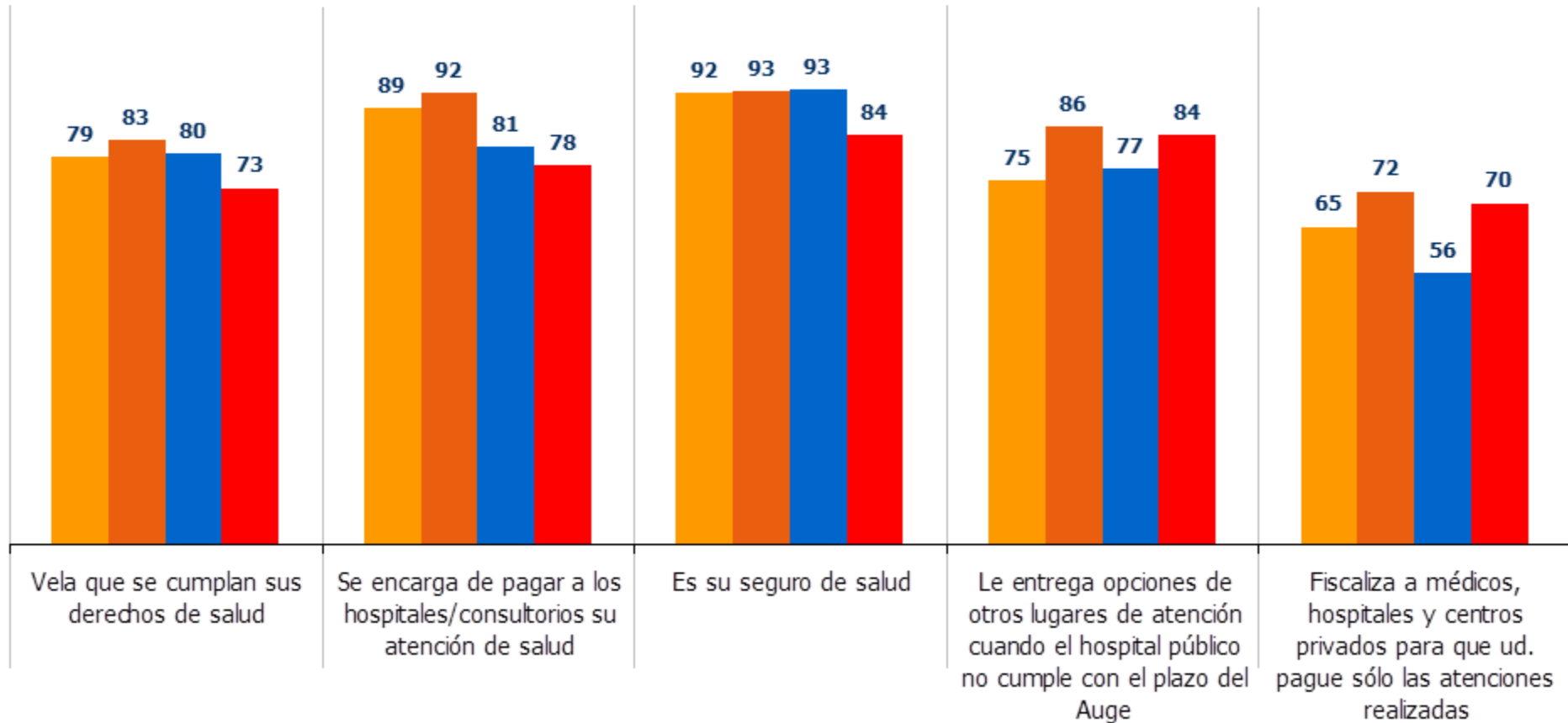
■ Norte
 ■ Centro Norte
 ■ Centro Sur
 ■ Sur
 ■ RM/ VI



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

Base: Total Muestra/

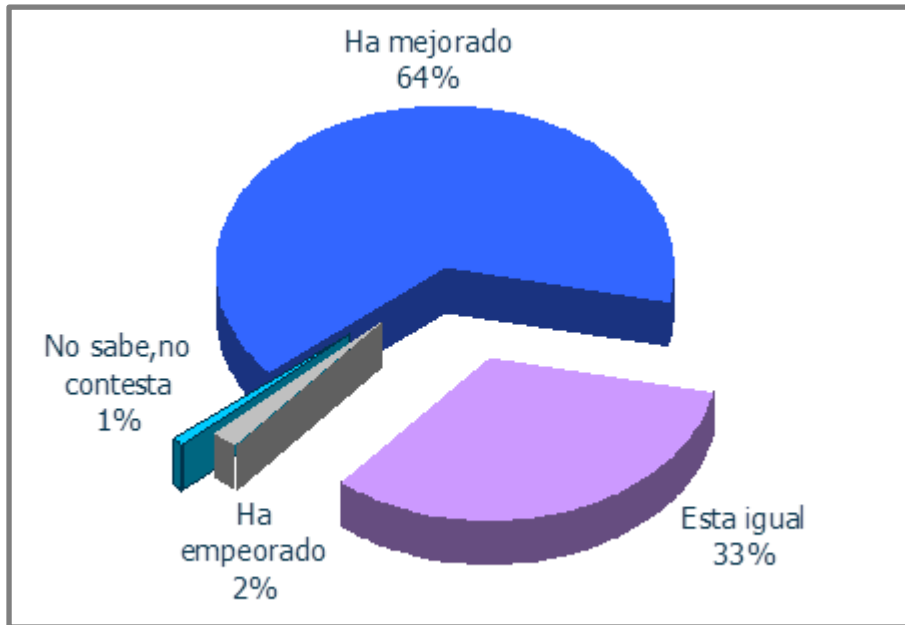
■ A ■ B ■ C ■ D



...Fonasa ha mejorado o ha empeorado? ...

Base: Total Muestra/ %

Tipo de afiliado



(Solo 9 casos)

Se demoran en dar horas para controles

Médicos son malos

Bonos caros

Mala atención

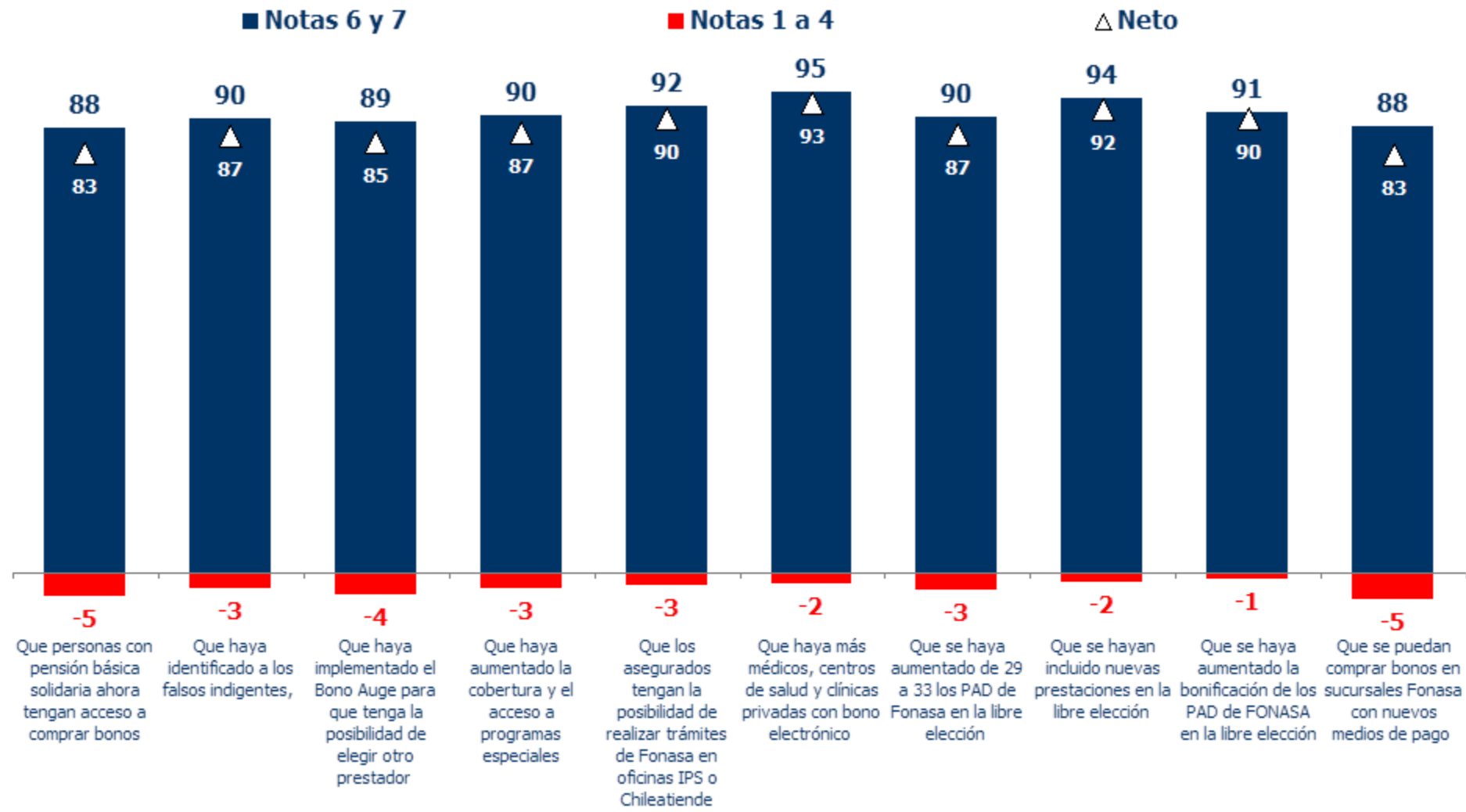
Falta aporte estatal para la salud

Tramitan mucho para hacer exámenes

¿Cuánto valora las siguientes acciones que ha realizado Fonasa?

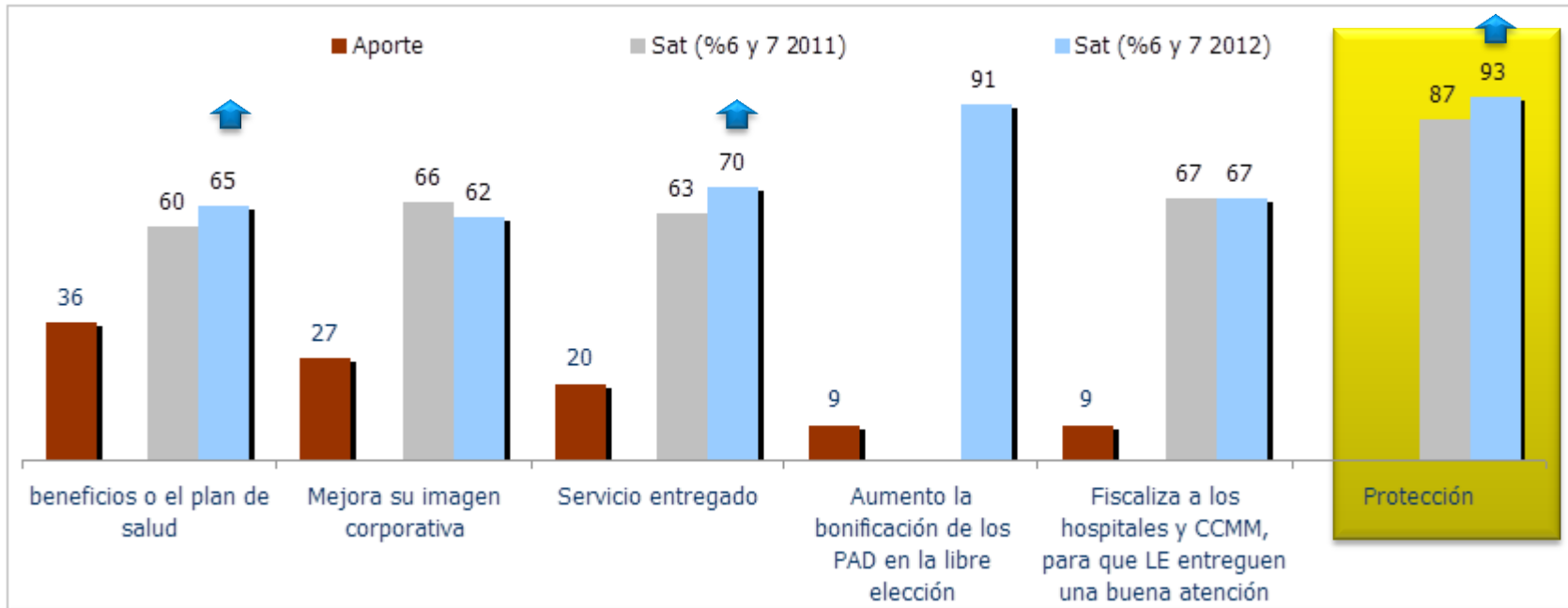
Base: Total Muestra/

Escala de 1 a 7 donde 1 es "muy poco importante" y 7 "muy importante"



Análisis de Apalancamiento PROTECCIÓN:

Variables que explican la satisfacción general con PROTECCIÓN



La percepción de los asegurados mejora en el AND del servicio: Beneficios/ Plan de salud

Así también mejora la satisfacción con el servicio que entrega Fonasa.

Ambas variables (en conjunto) explican el 63% de la percepción de protección.



ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA *PRINCIPALES INDICADORES*

Proyecto N° 20127877

GfK. Growth from Knowledge

Santiago, Diciembre 2012