



ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA *PRINCIPALES INDICADORES*

Proyecto N° 20139220

GfK. Growth from Knowledge

Santiago, Diciembre 2013

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 2013 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
 - **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

Error Muestral

El nivel de error de los resultados se ha calculado en **±4%** (con varianza máxima y al 95% de confianza)

Ficha Metodológica



Muestra

603



A Nivel Nacional

Distribución

	A	B	C	D	TOTAL
Norte	13	12	10	12	47
Centro Norte	25	28	18	18	89
Centro Sur	37	37	22	20	116
Sur	34	27	16	13	90
RM/ VI	71	77	56	57	261
TOTAL	180	181	122	120	603

Fecha de Medición

La toma de información se realizó entre el 6 y el 13 de Diciembre 2013

I. CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

Características de la muestra

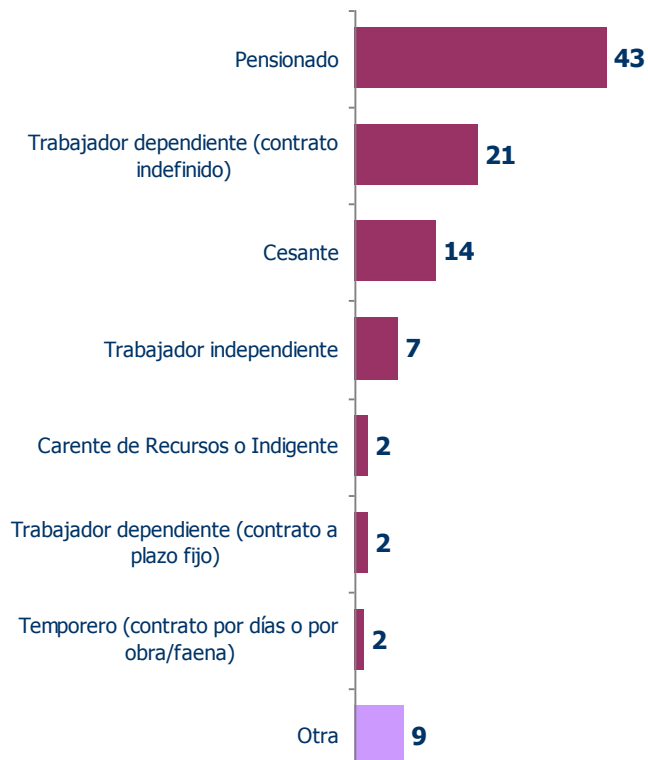
Base: Total Muestra/ %



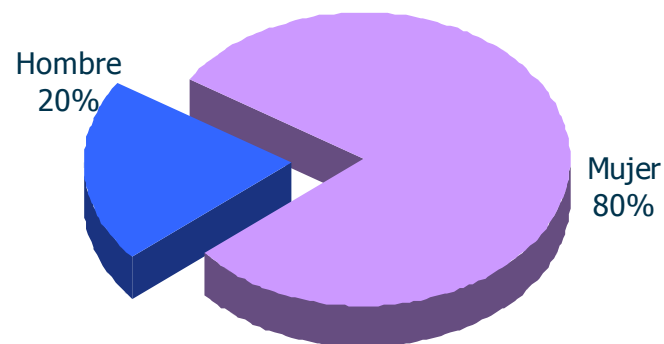
Tipo de afiliado

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM/ VI	A	B	C	D
Afiliado- Titular	80.9	76.0	75.4	77.3	86.8	83.2	86.1	79.0	81.2	78.4
Beneficiario- Carga	19.1	24.0	24.6	22.7	13.2	16.8	13.9	21.0	18.8	21.6

Condición en Fonasa



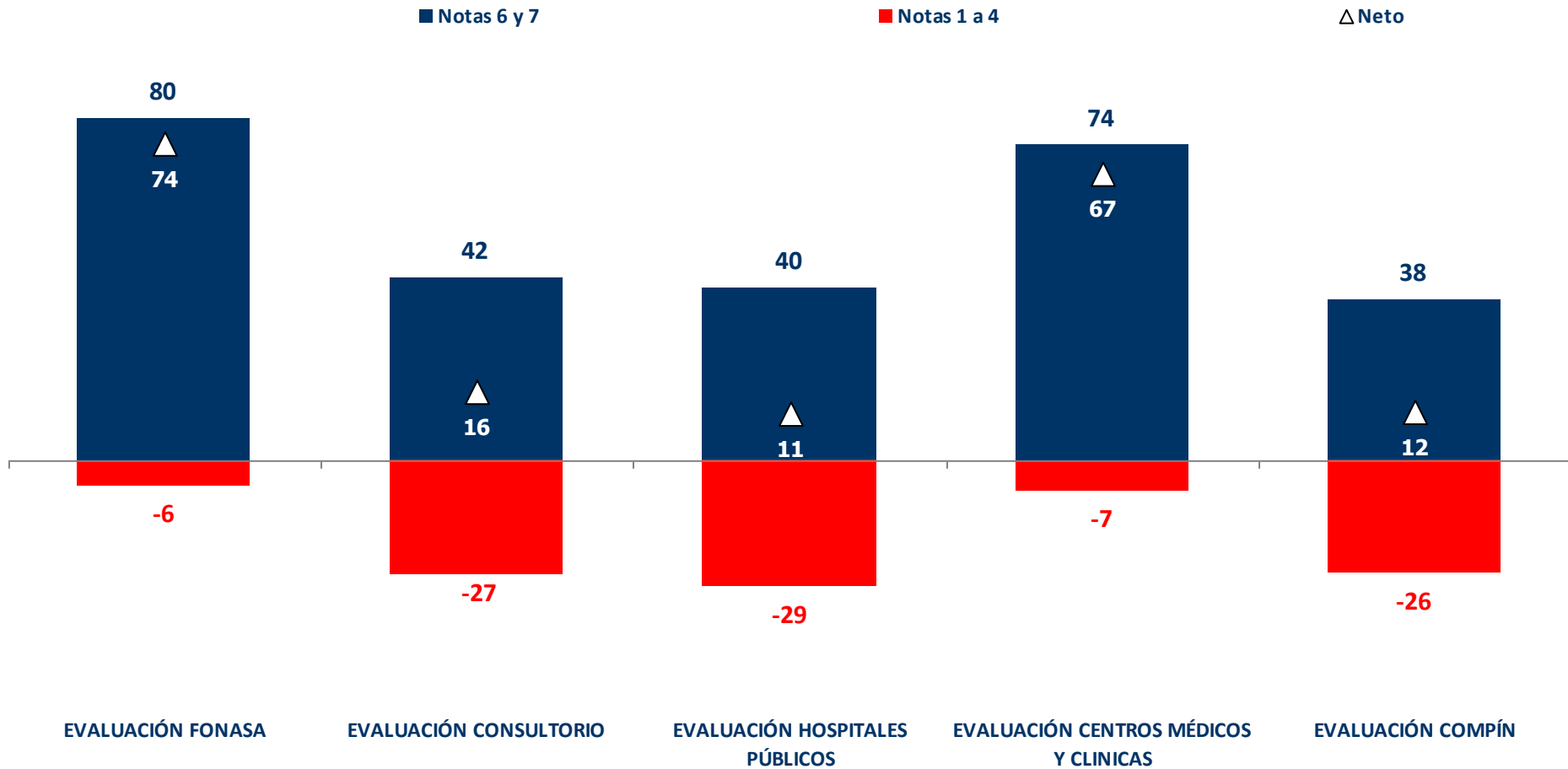
Género



II. EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

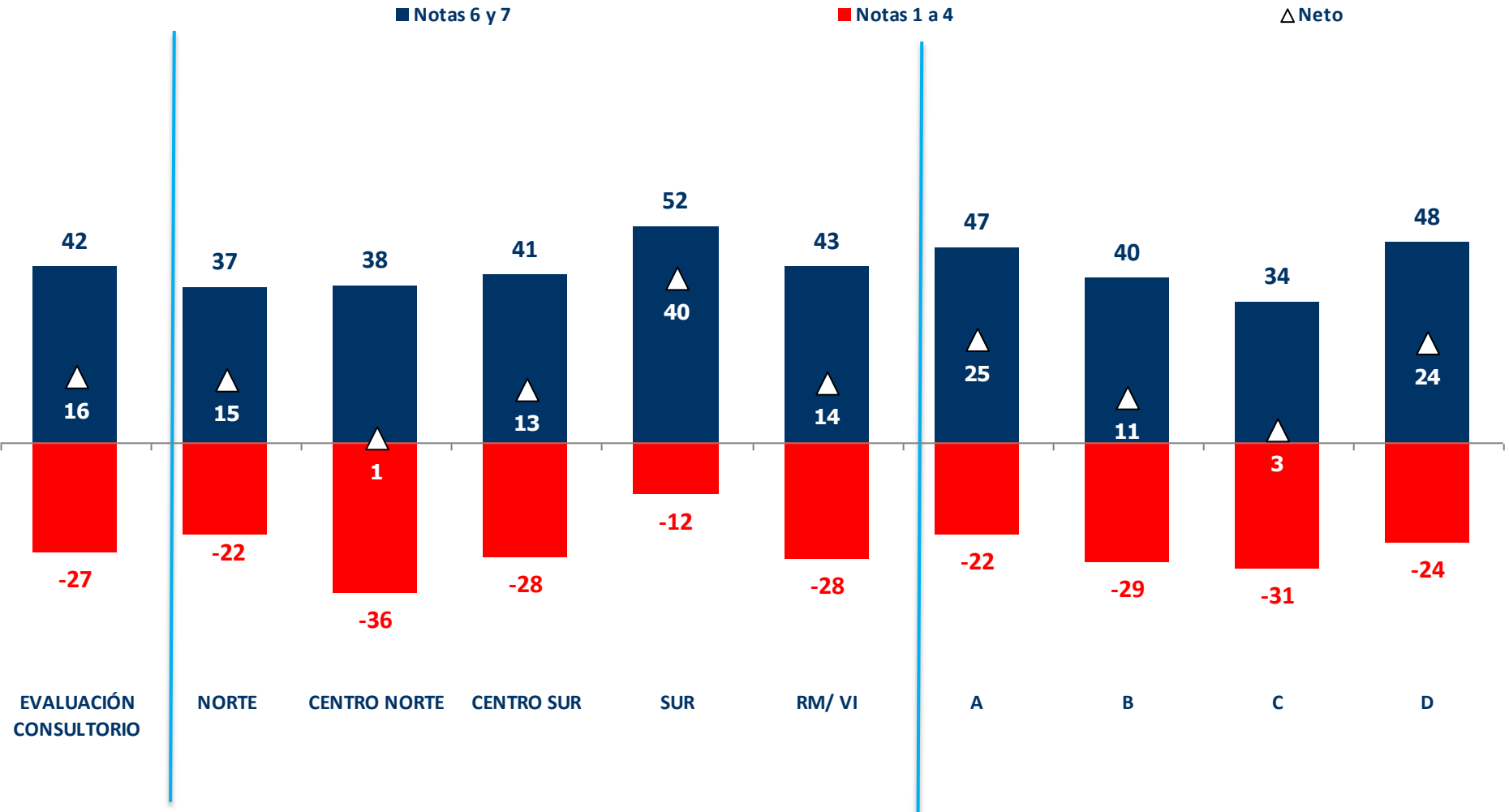
Evaluación General Instituciones

Base: Total Muestra/ %



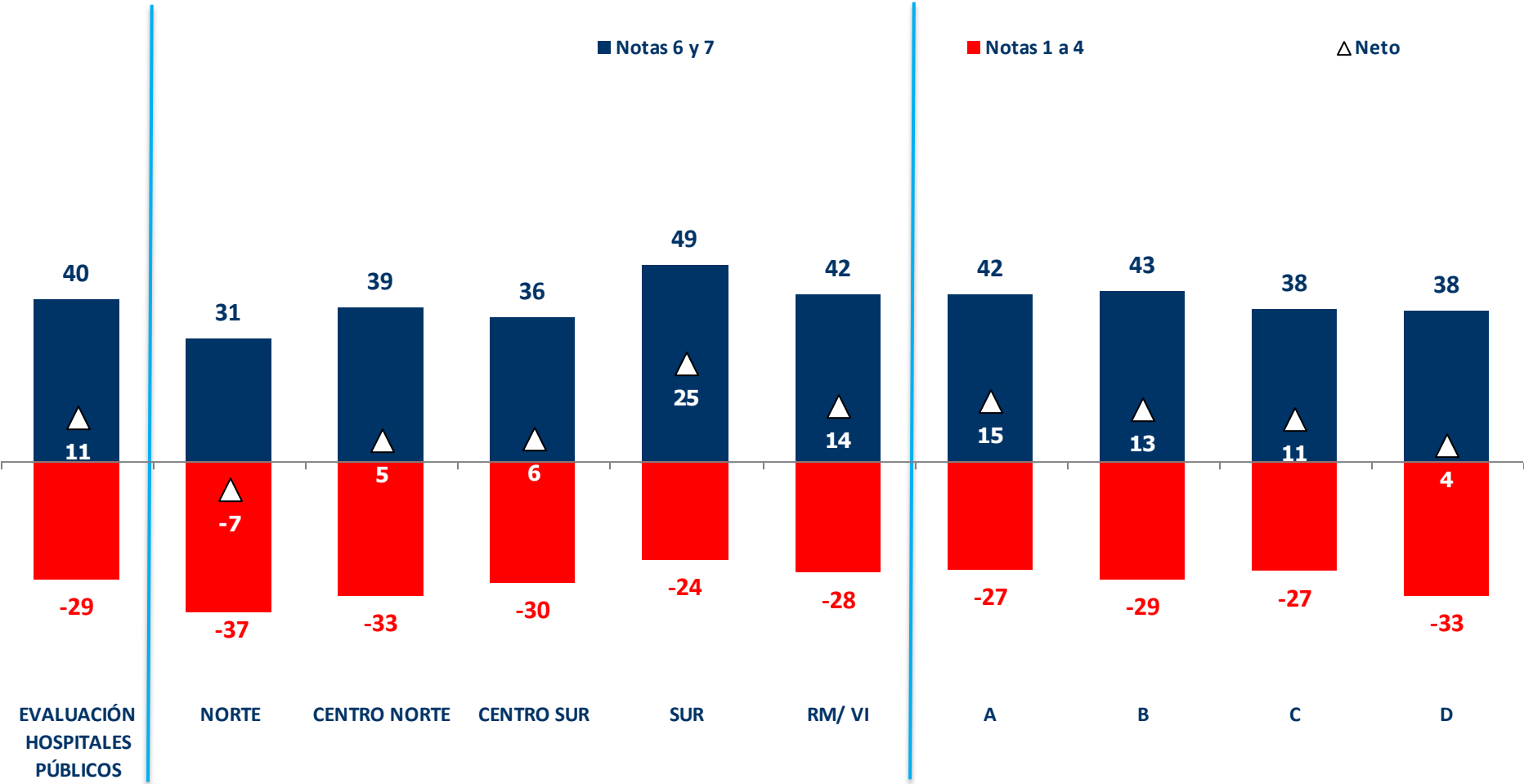
Evaluación Global CONSULTORIOS

Base: Total Muestra/ %



Evaluación Global HOSPITALES PÚBLICOS

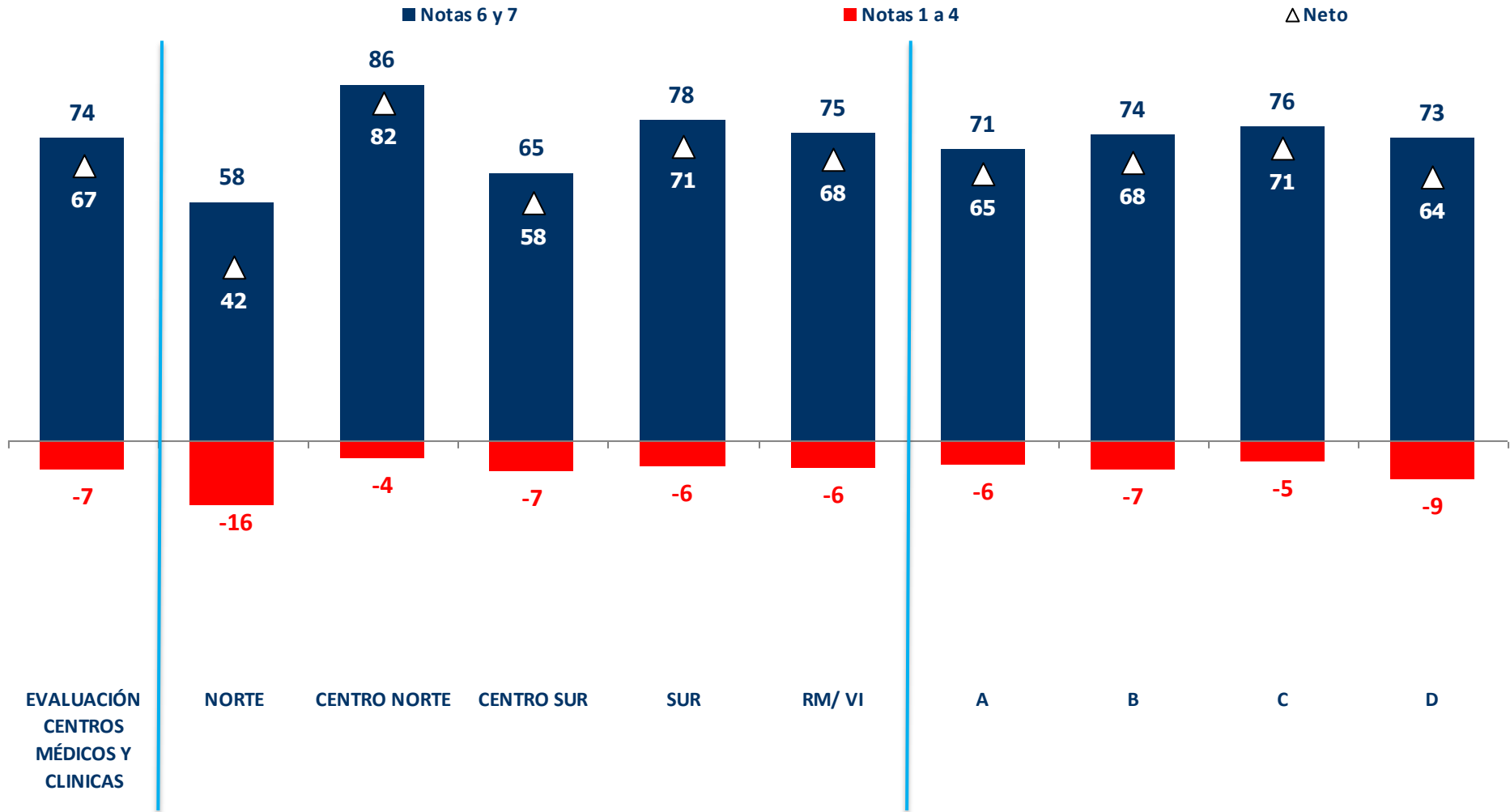
Base: Total Muestra/ %



Evaluación Global CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

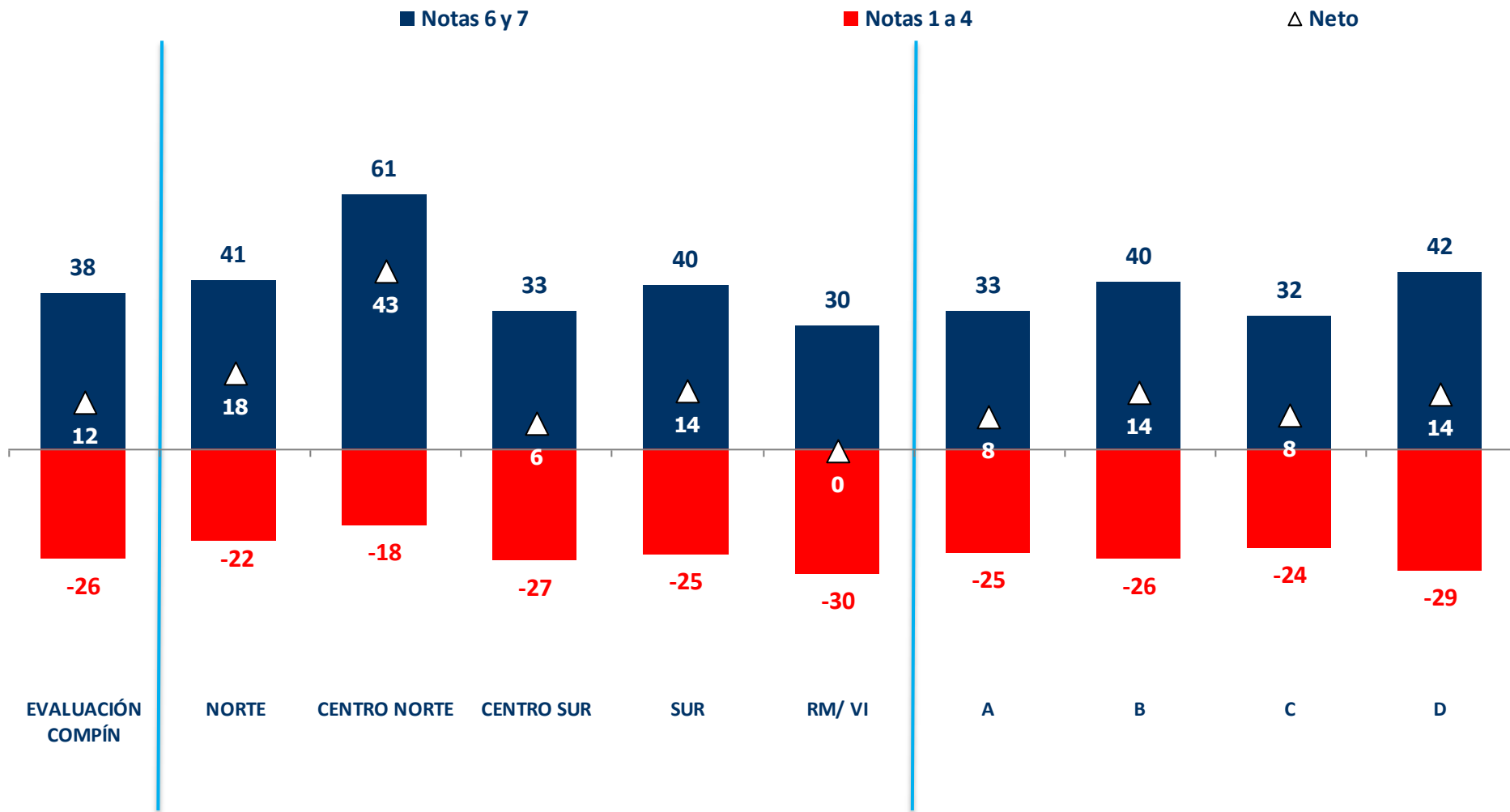


Base: Total Muestra/ %



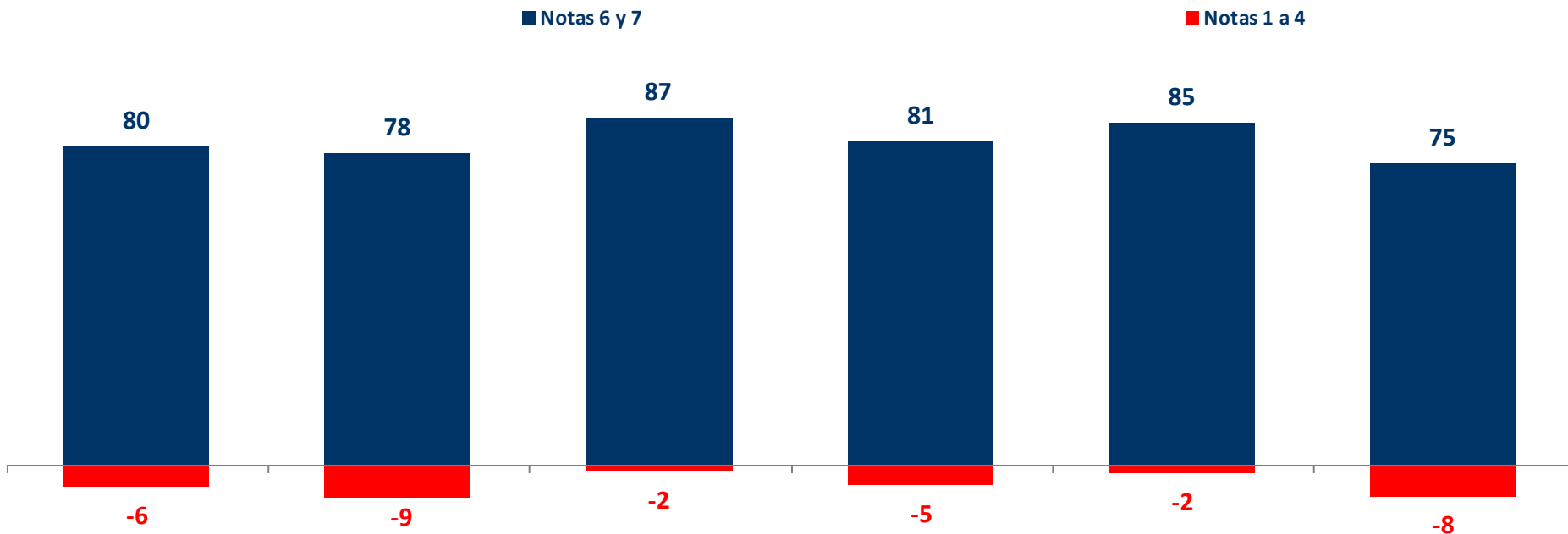
Evaluación Global COMPÍN

Base: Total Muestra/ %



Evaluación Global FONASA

Base: Total Muestra/ %/ ZONAL



EVALUACIÓN FONASA

NORTE

CENTRO NORTE

CENTRO SUR

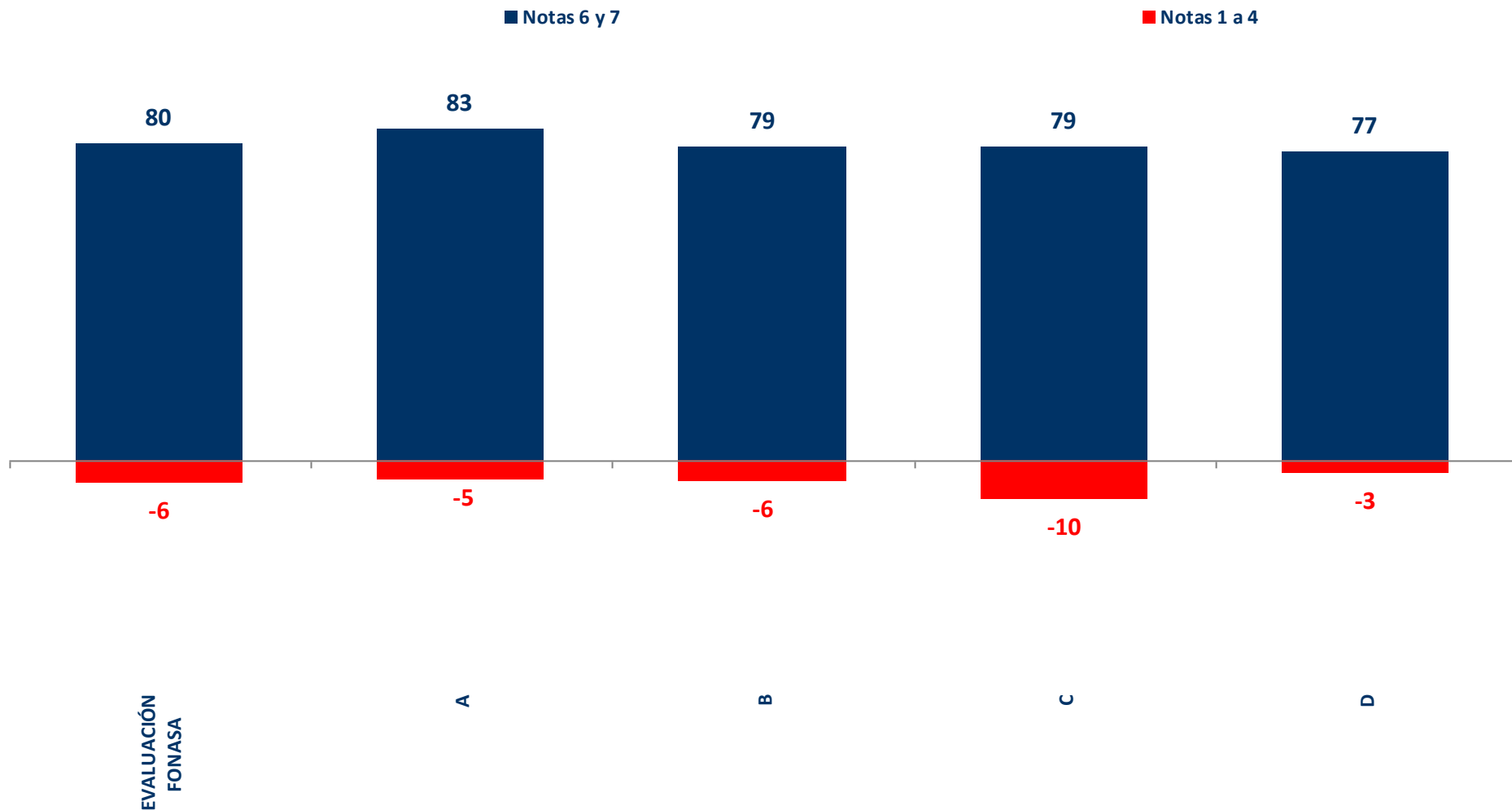
SUR

RM/ VI

Base	603	46	90	116	88	263
Base no ponderada	603	47	89	116	90	261

Evaluación Global FONASA

Base: Total Muestra/ %/ GRUPO

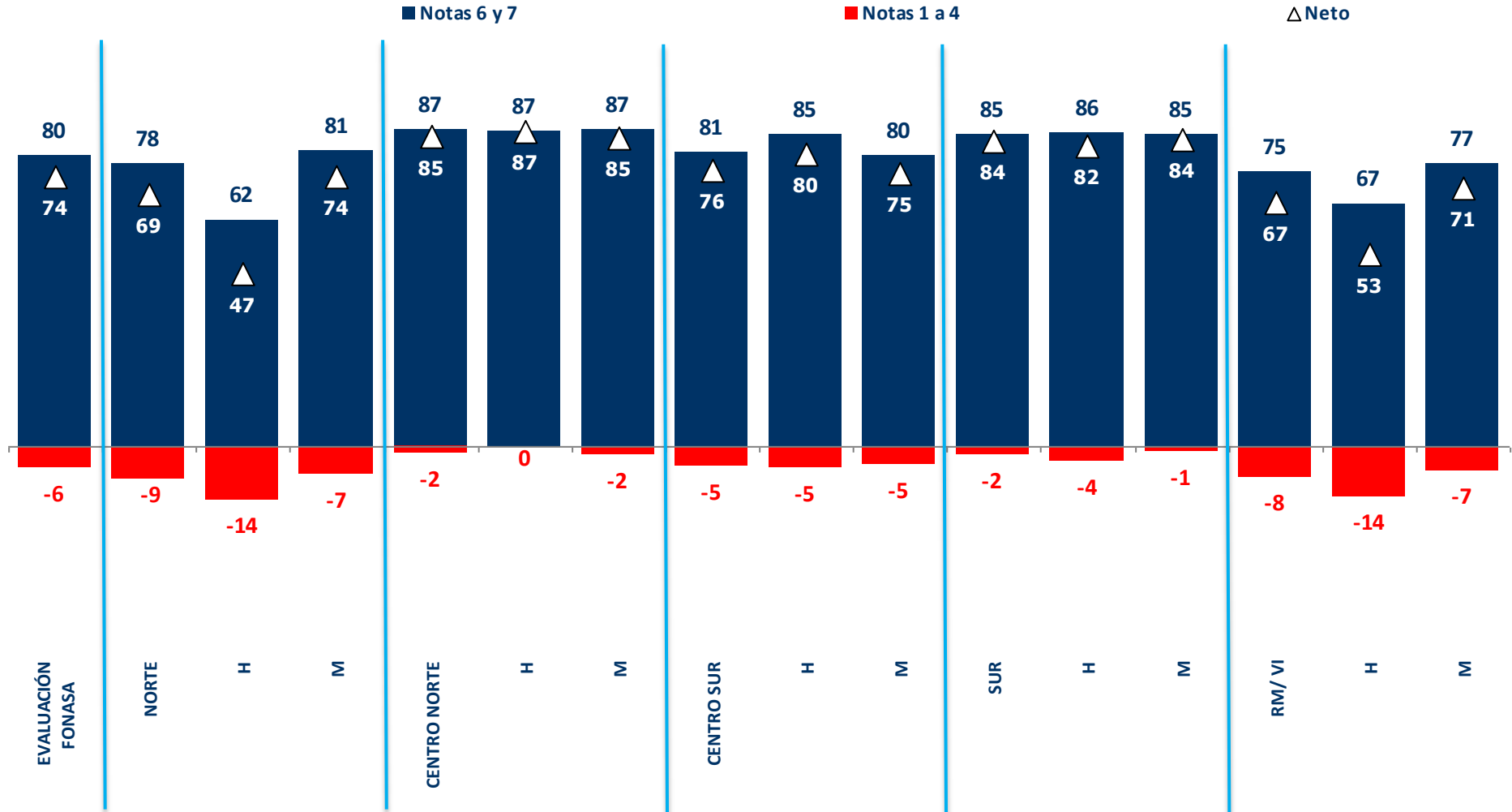


Base	603	139	219	105	140
Base no ponderada	603	180	181	122	120

Base no ponderada

Evaluación Global Fonasa

Base: Total Muestra **ZONAL/ SEXO**



Base	46	8	38	90	15	74	116	22	95	88	23	65	263	54	208
Base no ponderada	47	8	39	89	14	75	116	20	96	90	23	67	261	51	210

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
Falta información, no informan, más información	20.0	10.7	23.8	19.9
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	10.5	17.2	15.3	6.8
Mejorar atención, atención más amable, personal atienda mejor, tener atención preferencial	9.8	8.1	12.9	8.5
Se paga mucho por consultas, muy caro, prestaciones más bajas, bonifican poco	9.6	23.0	10.8	6.5
Más agilidad en la atención, atención más rápida, más expedita la atención	8.8	6.1	9.4	9.1
Faltan médicos especialistas, más especialidades médicas, más cobertura de enfermedades	7.7	2.2	5.0	10.0
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	7.0	2.5	6.2	8.2
Mejorar información / información más clara	4.5	8.6	6.6	2.7
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	4.4	3.5	3.1	5.2
Mucho tiempo de espera, mucha espera	4.1	7.2	2.7	4.2
Mejorar plan auge	3.5	9.5	3.7	2.2
Falta personal, más personal atendiendo	3.2		1.3	4.7
Poder comprar bono / pueden comprar bono	3.1	9.1	3.5	1.7
Más convenios, convenios con más médicos, convenios con más centros médicos	3.1		3.2	3.6
Más posibilidades en clínicas, acceso a cualquier clínica, acepten Fonasa en todas partes	3.0	8.6	4.5	1.1
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	2.8	6.1	5.4	0.9
Sean más responsables, cumplan	2.7	9.4	4.5	0.4
Que jubilados le bajen 7%, mayor subención para pensionados	2.3		2.7	2.5
Más lugares para comprar bonos	2.3			3.9
Que sean menos burocráticos, trámites cada vez más engorrosos, mucho trámite	2.1	3.5		2.9

Razones para no evaluar con un 7 a Fonasa:

Principales Menciones – Según Zonas

Base: quienes evalúan con nota 6 o menos/ %

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI
Falta información, no informan, más información	20.0	11.9	18.8	15.1	22.0	23.5
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	10.5	2.7	9.7	5.6	11.9	14.0
Mejorar atención, atención más amable, personal atienda mejor, tener atención preferencial	9.8	11.4	9.4	14.5	5.2	8.8
Se paga mucho por consultas, muy caro, prestaciones más bajas, bonifican poco	9.6		13.9	9.3	2.2	12.8
Más agilidad en la atención, atención más rápida, más expedita la atención	8.8	16.0	7.1	7.3	2.1	10.1
Faltan médicos especialistas, más especialidades médicas, más cobertura de enfermedades	7.7	3.9	11.6	2.9	16.9	7.0
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	7.0		2.3	18.8	2.1	6.2
Mejorar información / información más clara	4.5	9.2	5.8	5.6	2.2	3.4
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	4.4	14.0		5.6		4.0
Mucho tiempo de espera, mucha espera	4.1			2.1	11.5	4.8
Mejorar plan auge	3.5	10.6			2.2	4.5
Falta personal, más personal atendiendo	3.2	3.7	4.8	2.0		4.0
Poder comprar bono / pueden comprar bono	3.1	2.5		6.8	2.1	2.7
Más convenios, convenios con más médicos, convenios con más centros médicos	3.1	3.7	3.6	3.0	8.4	1.4
Más posibilidades en clínicas, acceso a cualquier clínica, acepten Fonasa en todas partes	3.0	3.9		2.1	9.5	2.1
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	2.8		6.2	2.7	2.1	2.8
Sean más responsables, cumplan	2.7	3.7	3.6	2.7	2.2	2.3
Que jubilados le bajen 7%, mayor subención para pensionados	2.3		6.2	6.4	3.1	
Más lugares para comprar bonos	2.3	7.8			6.3	1.5
Que sean menos burocráticos, trámites cada vez más engorrosos, mucho trámite	2.1		3.6	1.4		3.1

Razones para no evaluar con un 7 a Fonasa:

Principales Menciones – Según Grupo

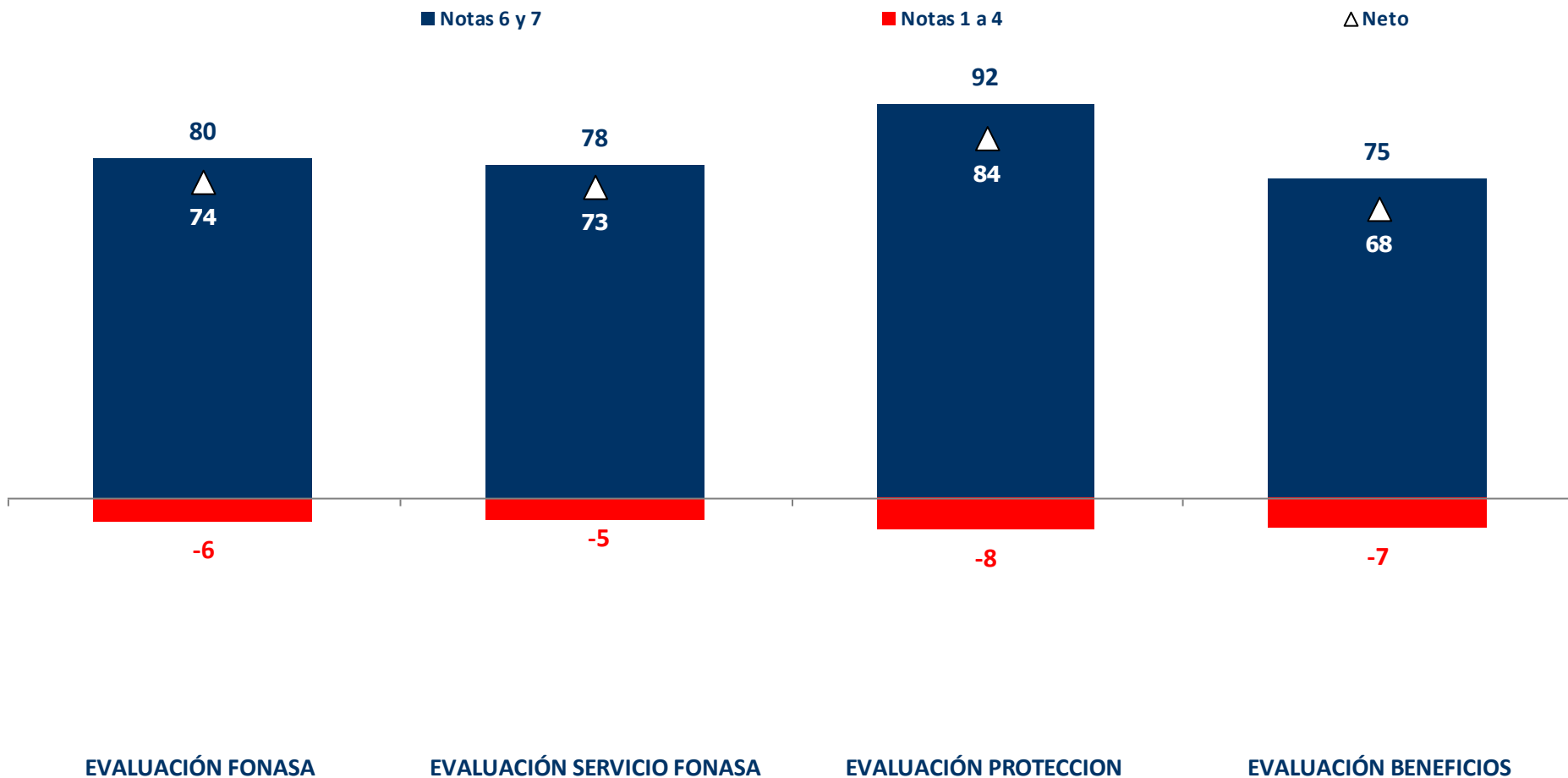
Base: quienes evalúan con nota 6 o menos/ %

	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
Falta información, no informan, más información	20.0	24.5	15.1	13.0	27.2
Poca cobertura ofrecen, que tenga más cobertura	10.5	2.5	11.6	16.3	11.5
Mejorar atención, atención más amable, personal atiende mejor, tener atención preferencial	9.8	12.2	8.1	9.8	9.9
Se paga mucho por consultas, muy caro, prestaciones más bajas, bonifican poco	9.6	6.0	12.8	11.5	7.2
Más agilidad en la atención, atención más rápida, más expedita la atención	8.8	6.1	5.8	16.3	10.0
Faltan médicos especialistas, más especialidades médicas, más cobertura de enfermedades	7.7	8.5	3.5	6.6	13.1
Pocos beneficios, mejores beneficios, más beneficios	7.0	7.3	11.7	1.6	4.2
Mejorar información / información más clara	4.5	4.9	3.5	6.5	4.3
Más centros de atención, más sucursales, más oficinas	4.4	3.7	5.8	4.9	2.7
Mucho tiempo de espera, mucha espera	4.1	2.4	8.1		2.9
Mejorar plan auge	3.5	2.4	5.8	3.2	1.4
Falta personal, más personal atendiendo	3.2	1.2	2.3	3.3	5.6
Poder comprar bono / pueden comprar bono	3.1	14.7			
Más convenios, convenios con más médicos, convenios con más centros médicos	3.1	1.2	2.3	5.0	4.3
Más posibilidades en clínicas, acceso a cualquier clínica, acepten Fonasa en todas partes	3.0	2.5	4.6	4.9	
Más rapidez, más rápido, más rapidez en general	2.8	4.9	3.5	3.3	
Sean más responsables, cumplan	2.7	2.5	3.5	3.3	1.4
Que jubilados le bajen 7%, mayor subención para pensionados	2.3		4.7	1.7	1.5
Más lugares para comprar bonos	2.3		5.8	1.6	
Que sean menos burocráticos, trámites cada vez más engorrosos, mucho trámite	2.1	1.2	2.3	1.6	2.9

III. INDICADORES GENERALES FONASA

Indicadores Generales FONASA

Base: Total Muestra/ %



Indicadores Generales FONASA

%Notas 6 y 7 – Según Zona

Base: Total Muestra/ %



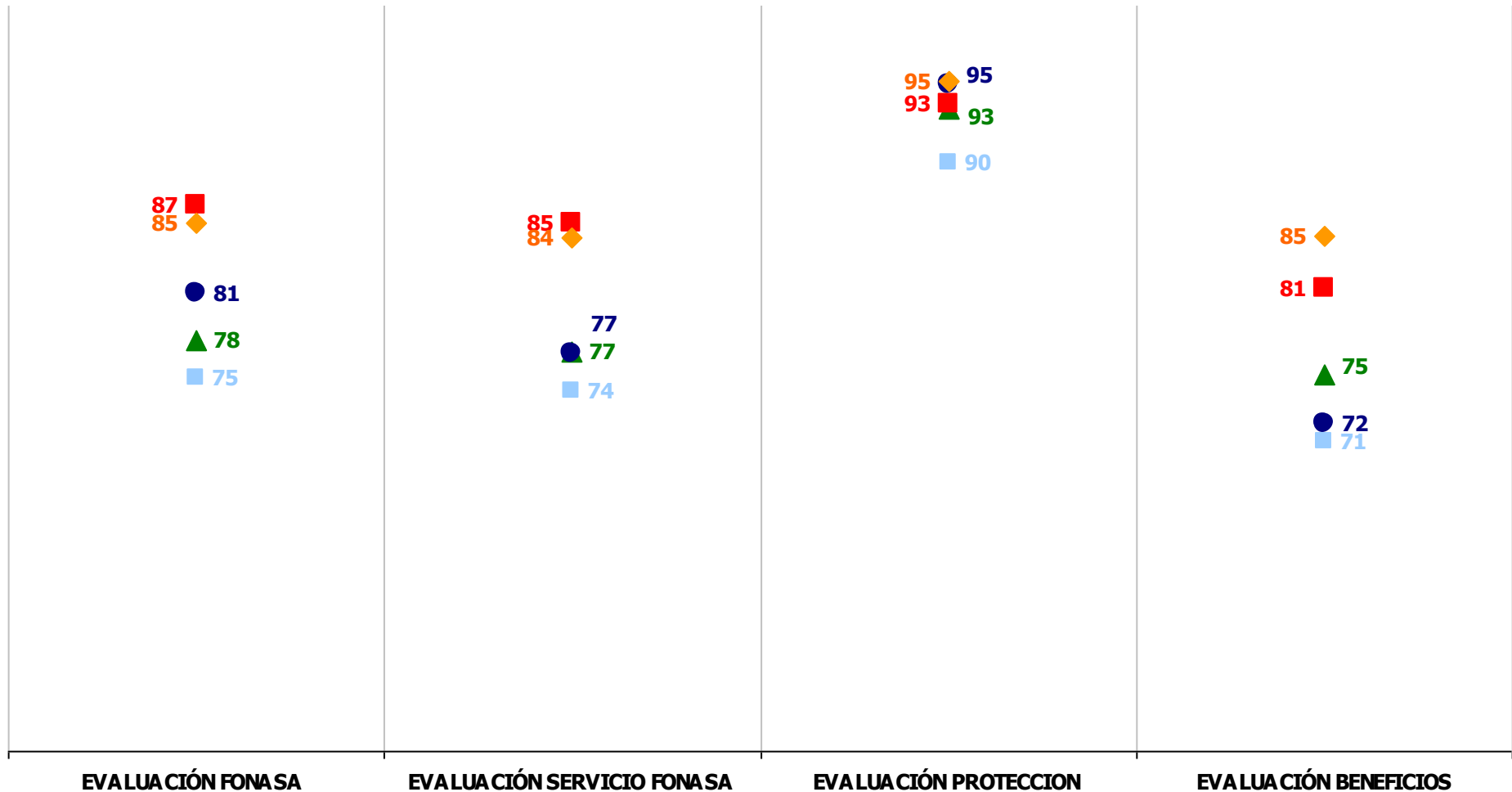
▲ Norte

■ Centro Norte

● Centro Sur

◆ Sur

■ RM



Indicadores Generales FONASA

%Notas 6 y 7 – Según Grupo

Base: Total Muestra



● A

■ B

◆ C

■ D

83 ●

79 ◆ 79
■ 77

81 ●

■ 79

76 ◆ 76

92 ● 93
■ 93

89 ◆

76 ■
74 ● 74
74 ◆

EVALUACIÓN FONASA

EVALUACIÓN SERVICIO FONASA

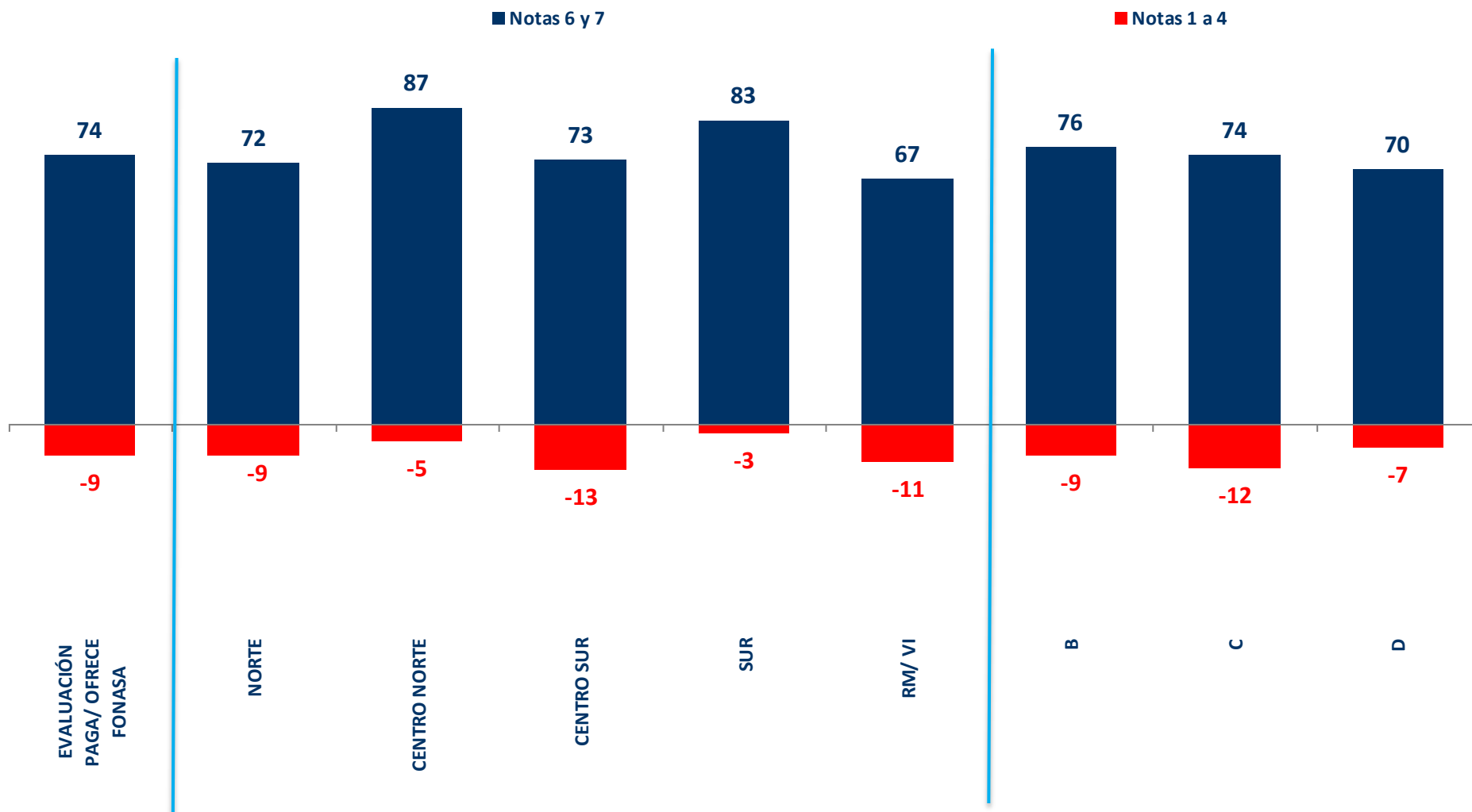
EVALUACIÓN PROTECCION

EVALUACIÓN BENEFICIOS

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

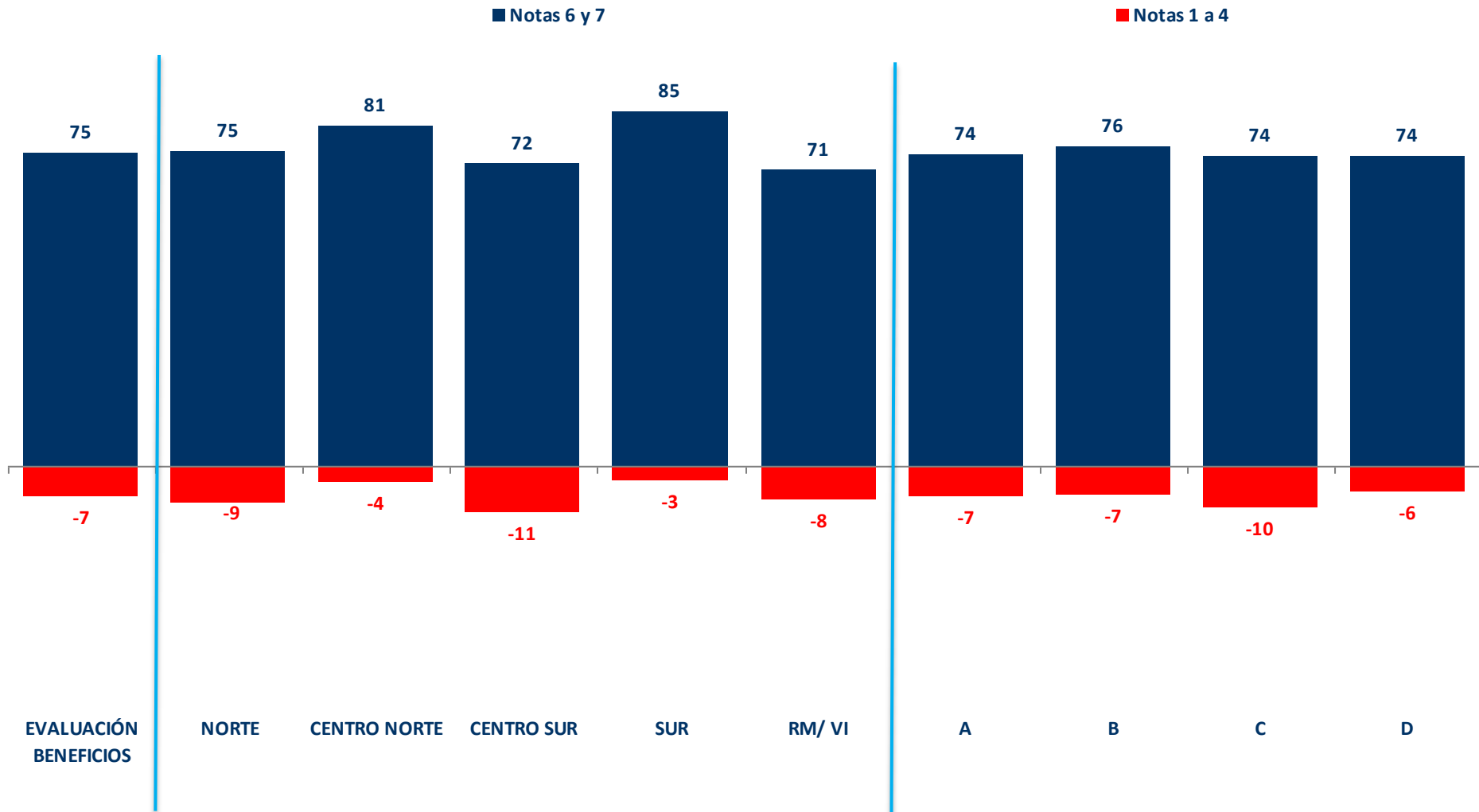


Base: Segmento B, C y D/ %



Evaluación de los BENEFICIOS de FONASA

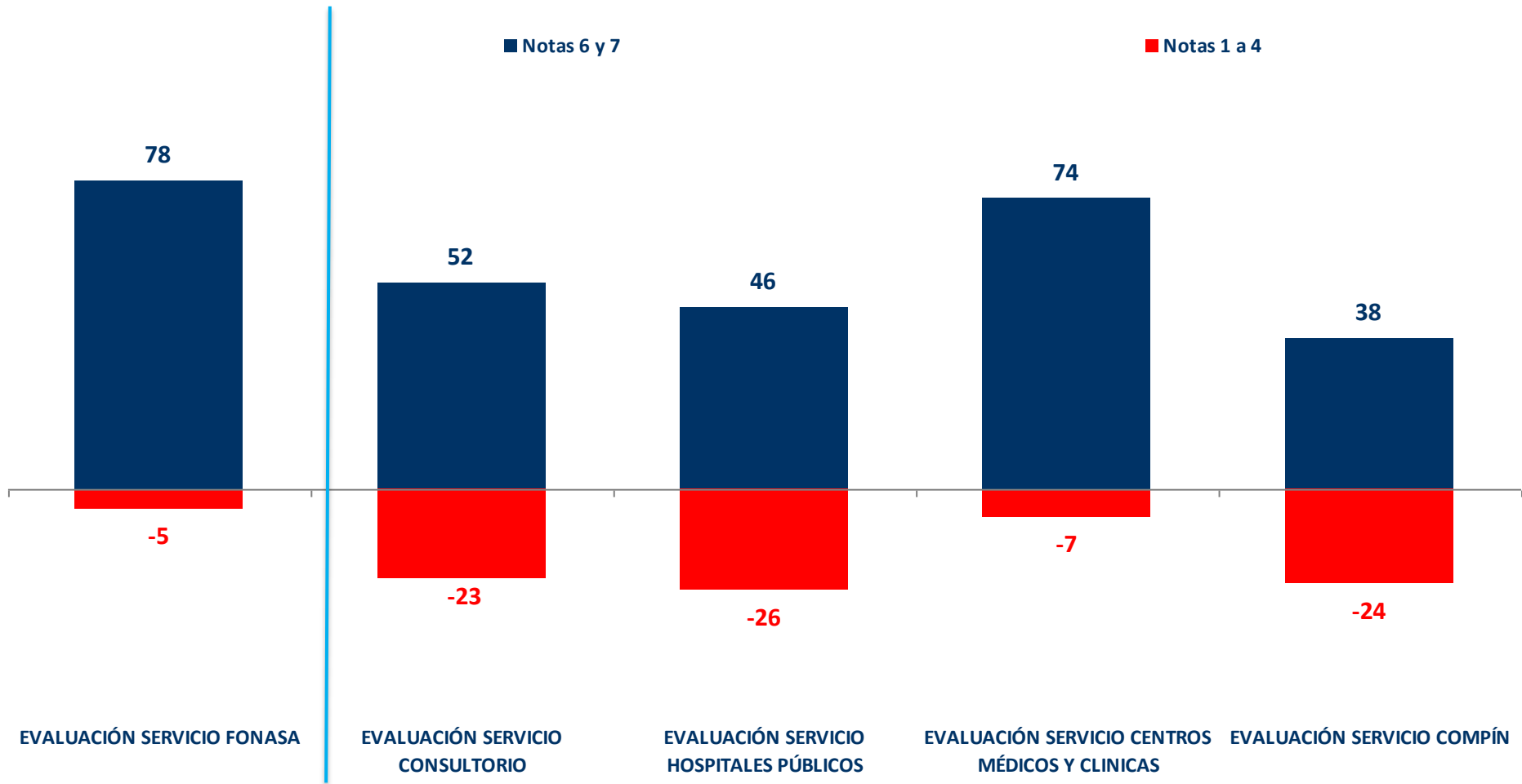
Base: Total Muestra/ %



IV. SATISFACCIÓN SERVICIO INSTITUCIONES

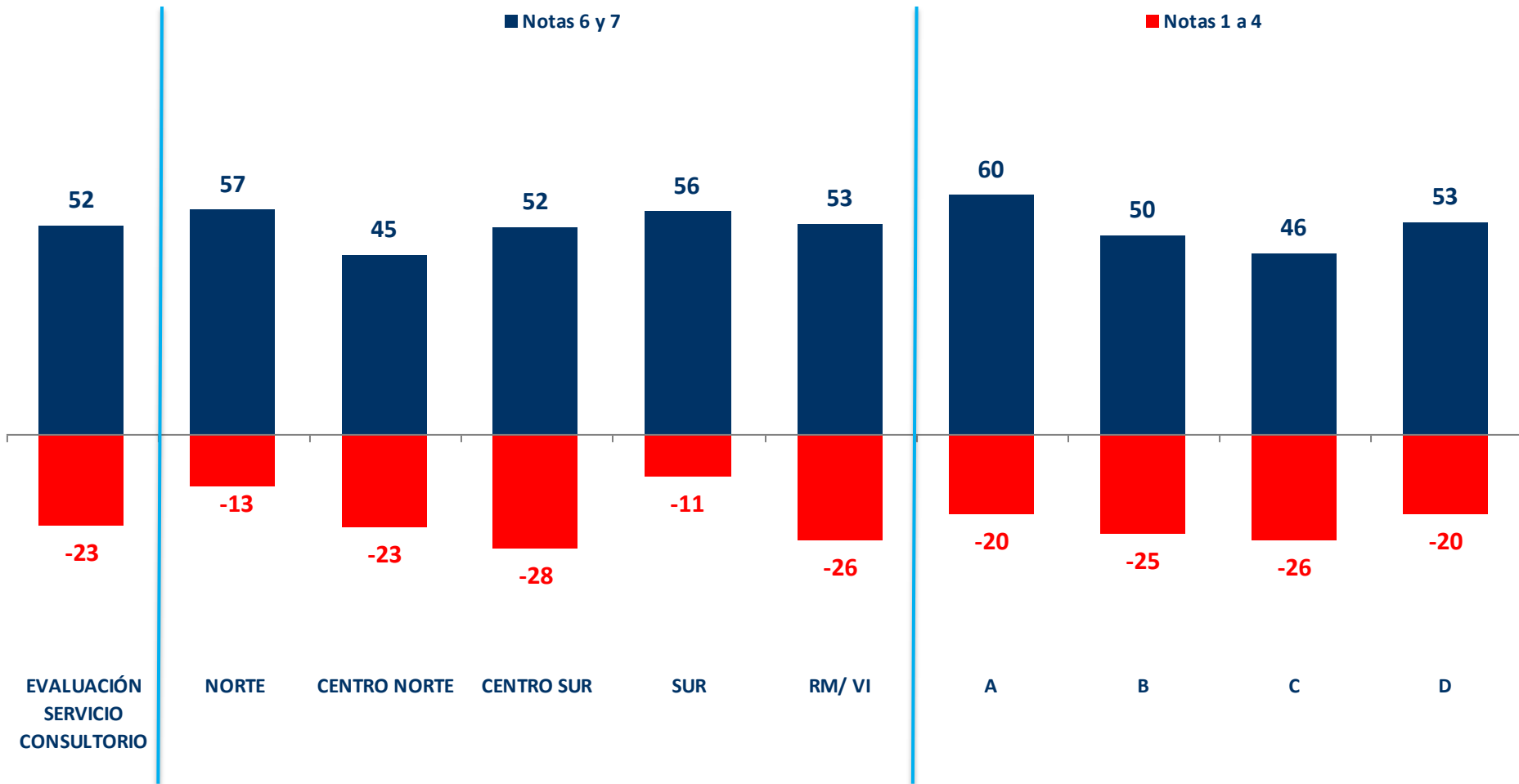
Evaluaciones Generales Servicio

Base: Total Muestra/ %



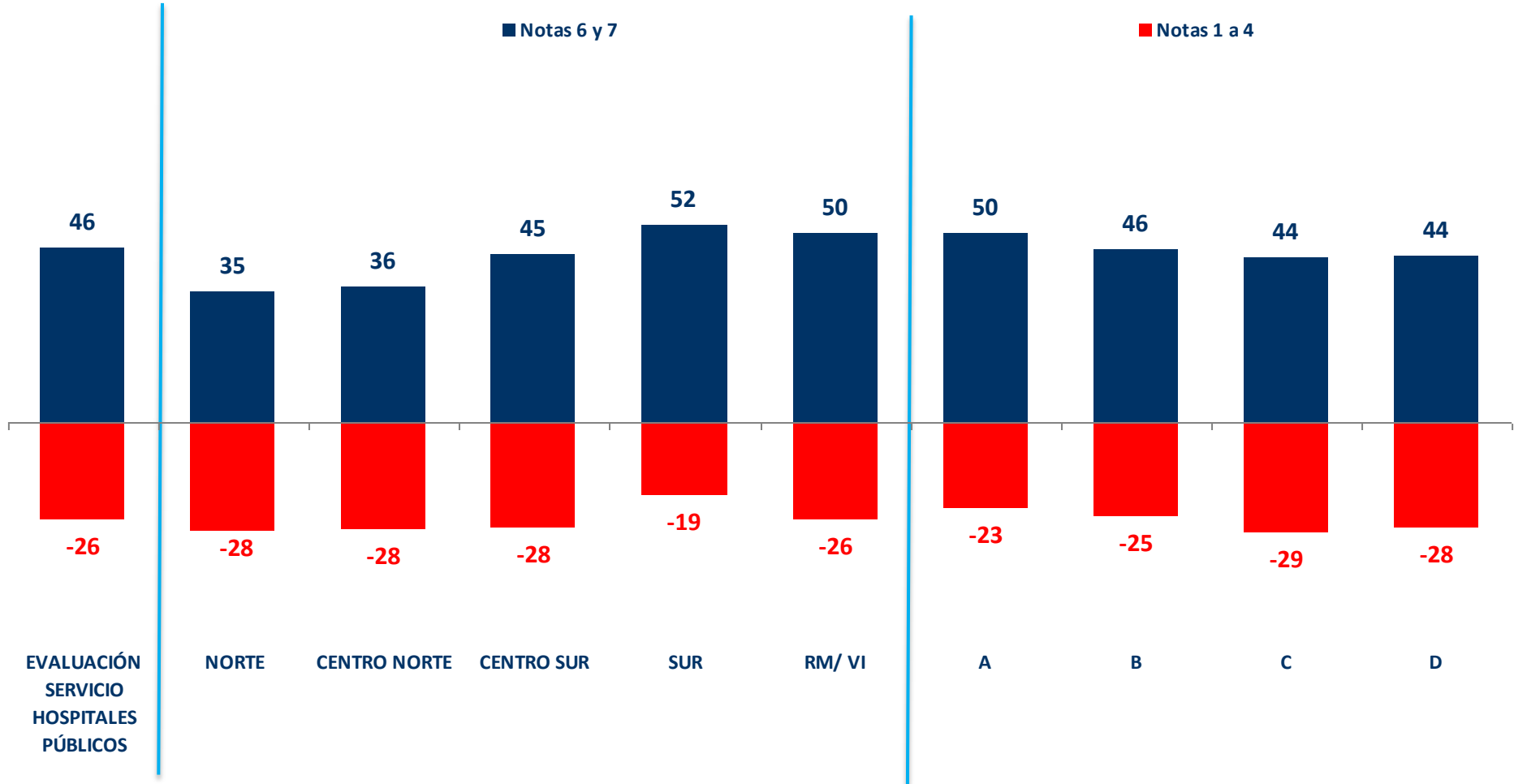
Evaluación Servicio en los CONSULTORIOS

Base: Total Muestra/ %



Evaluación Servicio HOSPITALES PÚBLICOS

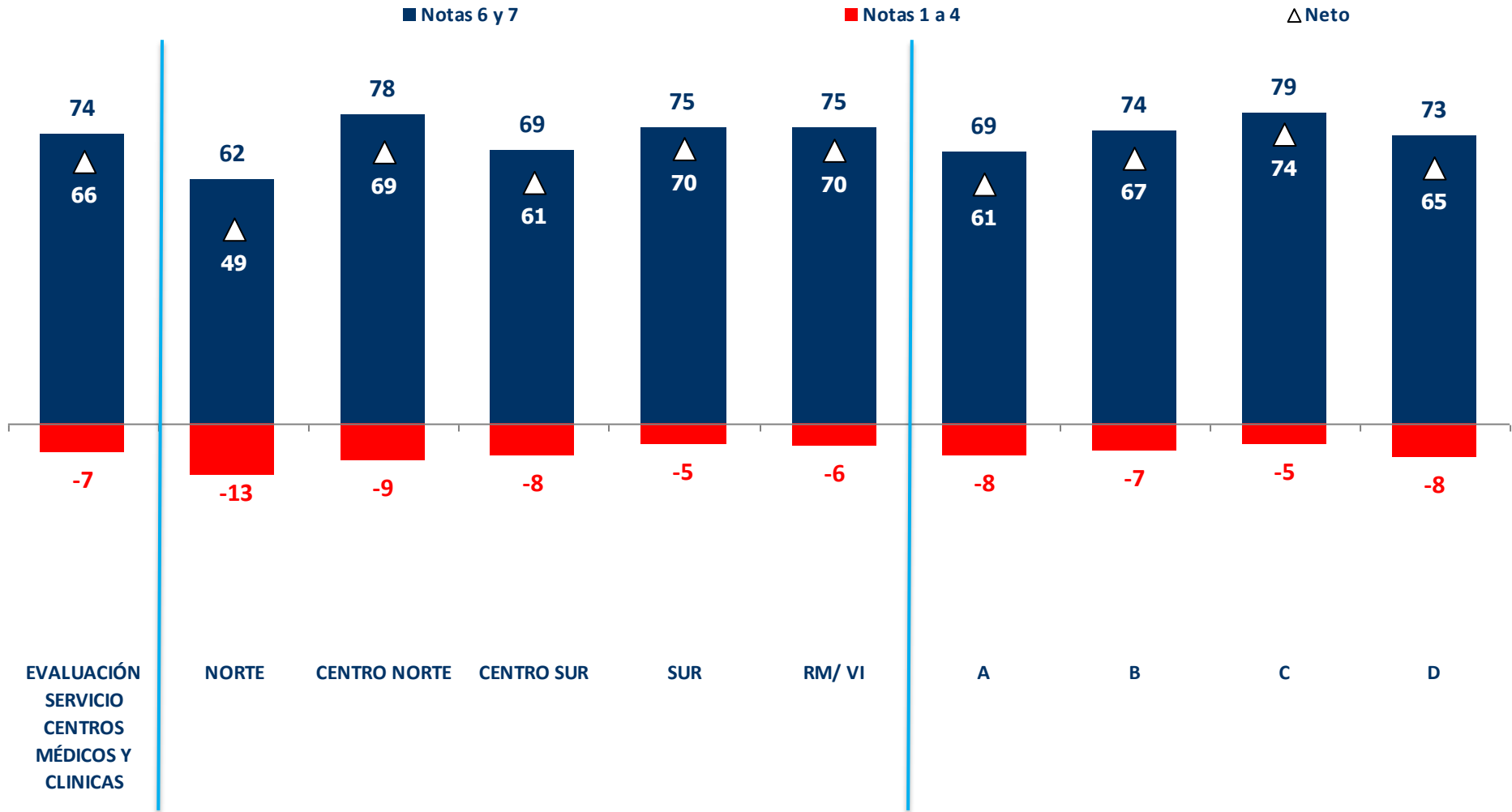
Base: Total Muestra/ %



EVALUACIÓN
SERVICIO
HOSPITALES
PÚBLICOS

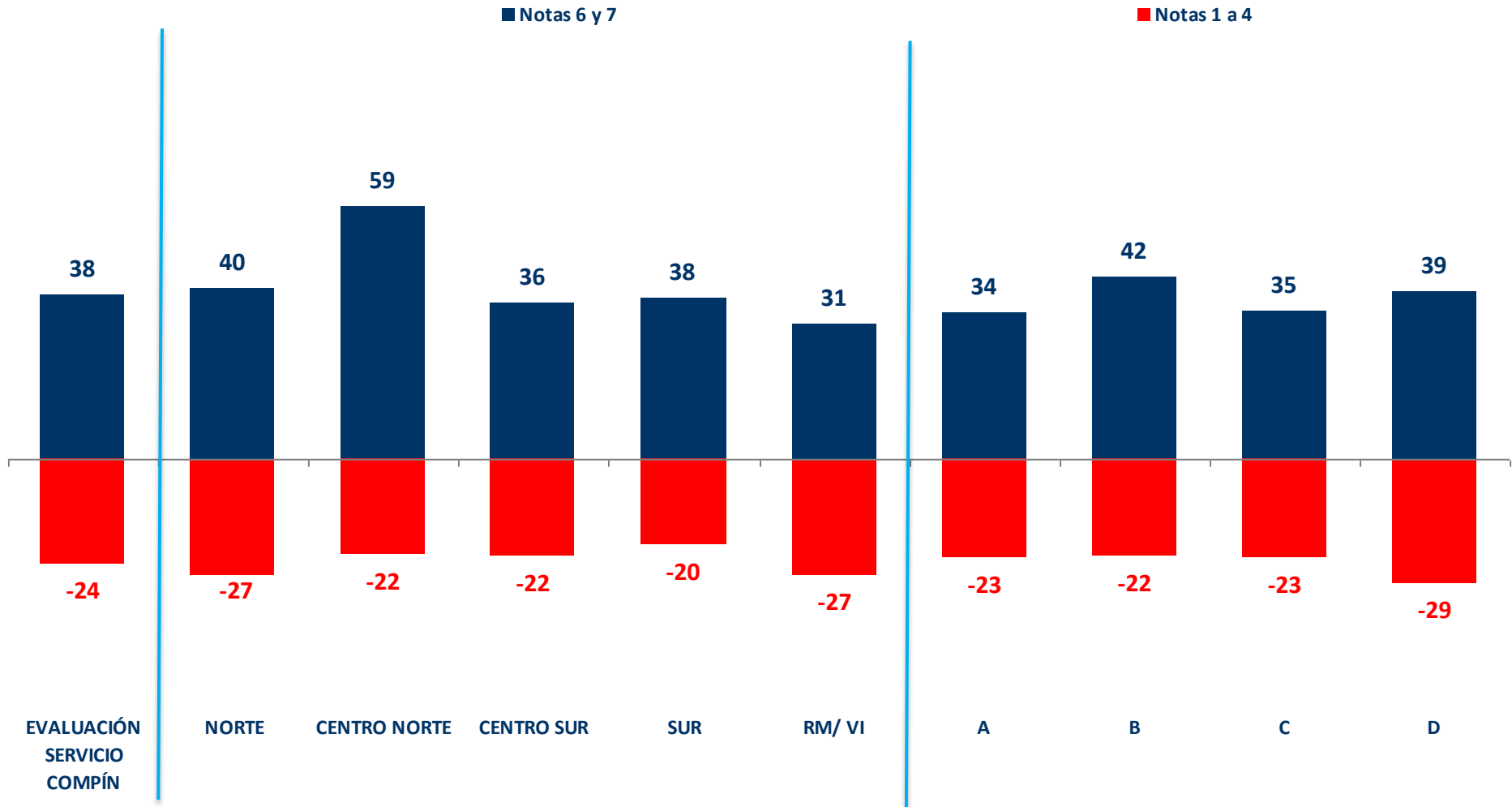
Evaluación Servicio CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

Base: Total Muestra/ %



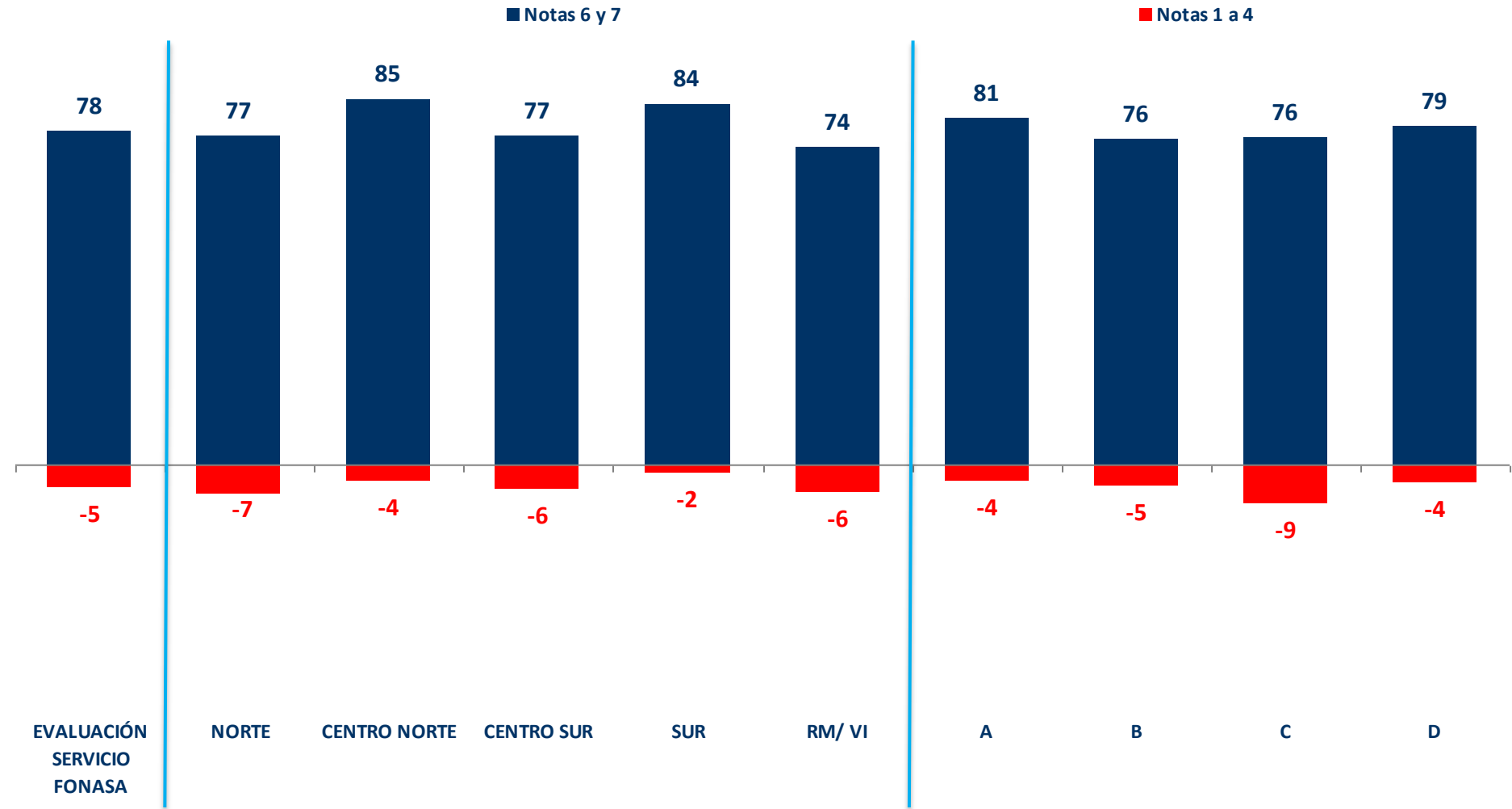
Evaluación Servicio COMPÍN

Base: Total Muestra/ %



Evaluación Servicio FONASA

Base: Total Muestra/ %

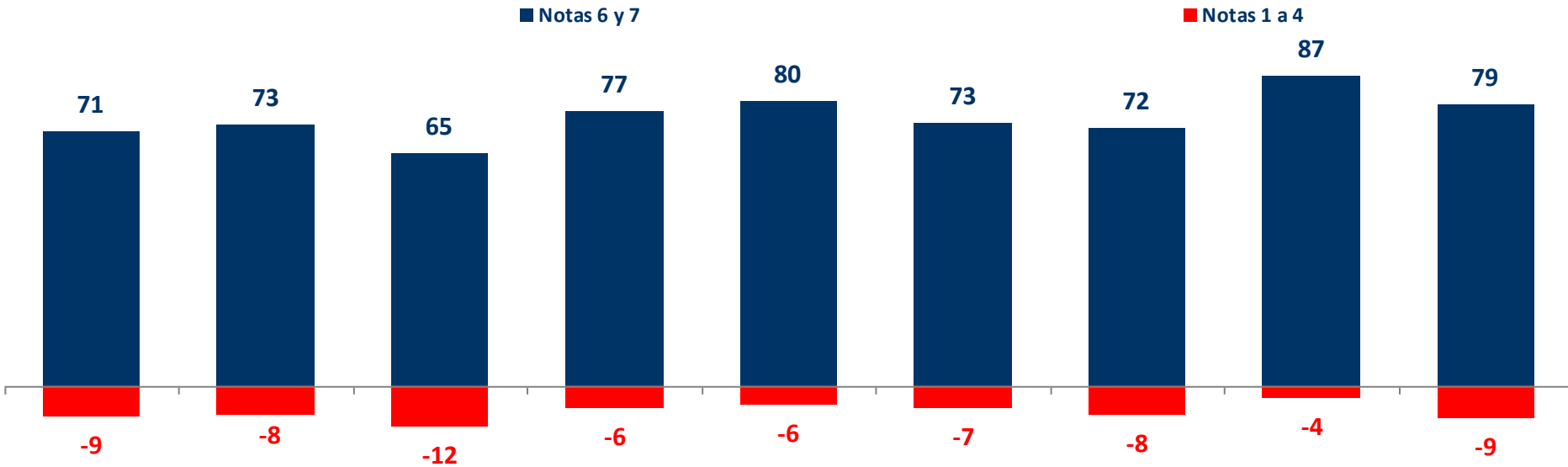


V. ROL DE FONASA

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



Base: Total Muestra/ %

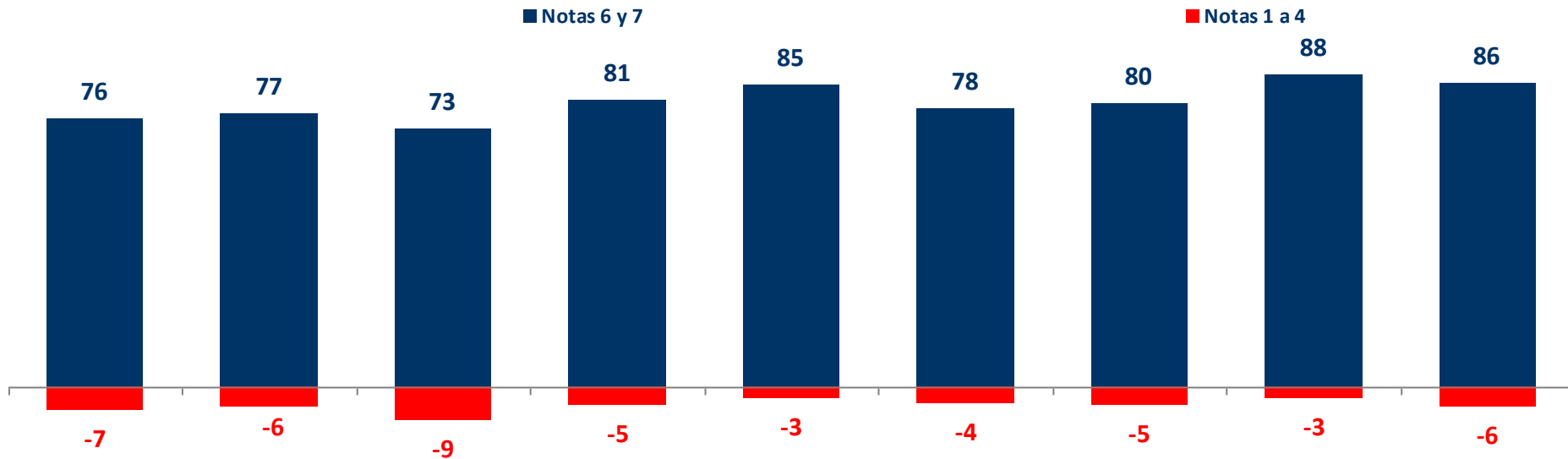


Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados
Ha mejorado acceso y cobertura a beneficios
Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados
Mejóro su imagen corporativa
Ha incorporado nuevos beneficios
Ha sido más transparente en su gestión
Ha fiscalizado a los empleadores 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/ %



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

Ha mejorado acceso y cobertura a beneficios

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha incorporado nuevos beneficios

Ha sido más transparente en su gestión

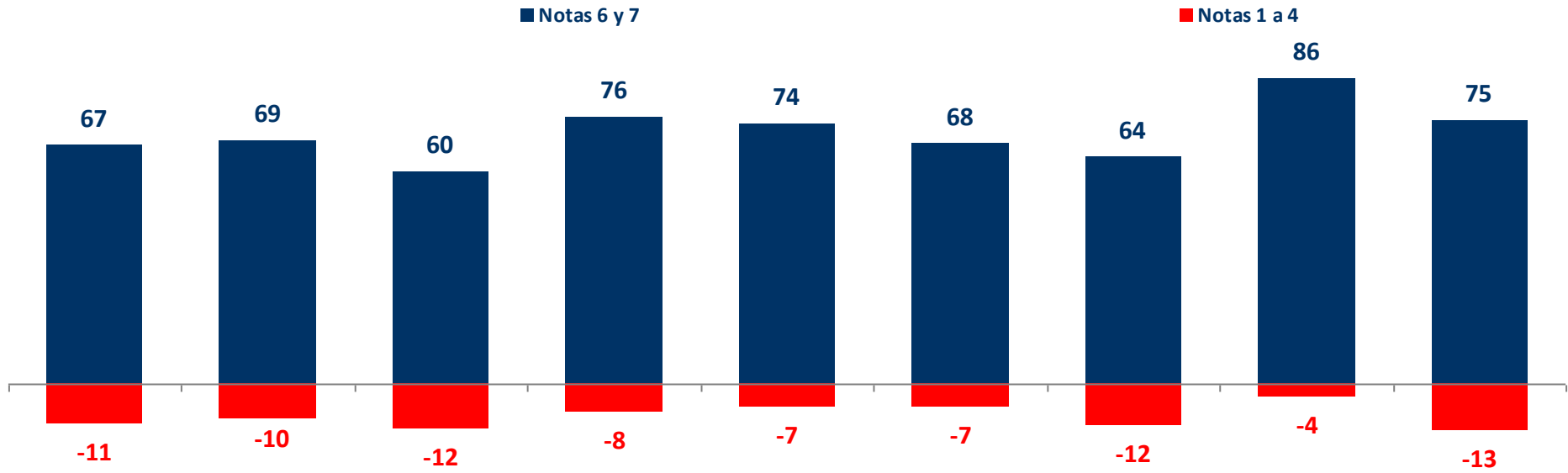
Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

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/ %



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

Ha mejorado acceso y cobertura a beneficios

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha incorporado nuevos beneficios

Ha sido más transparente en su gestión

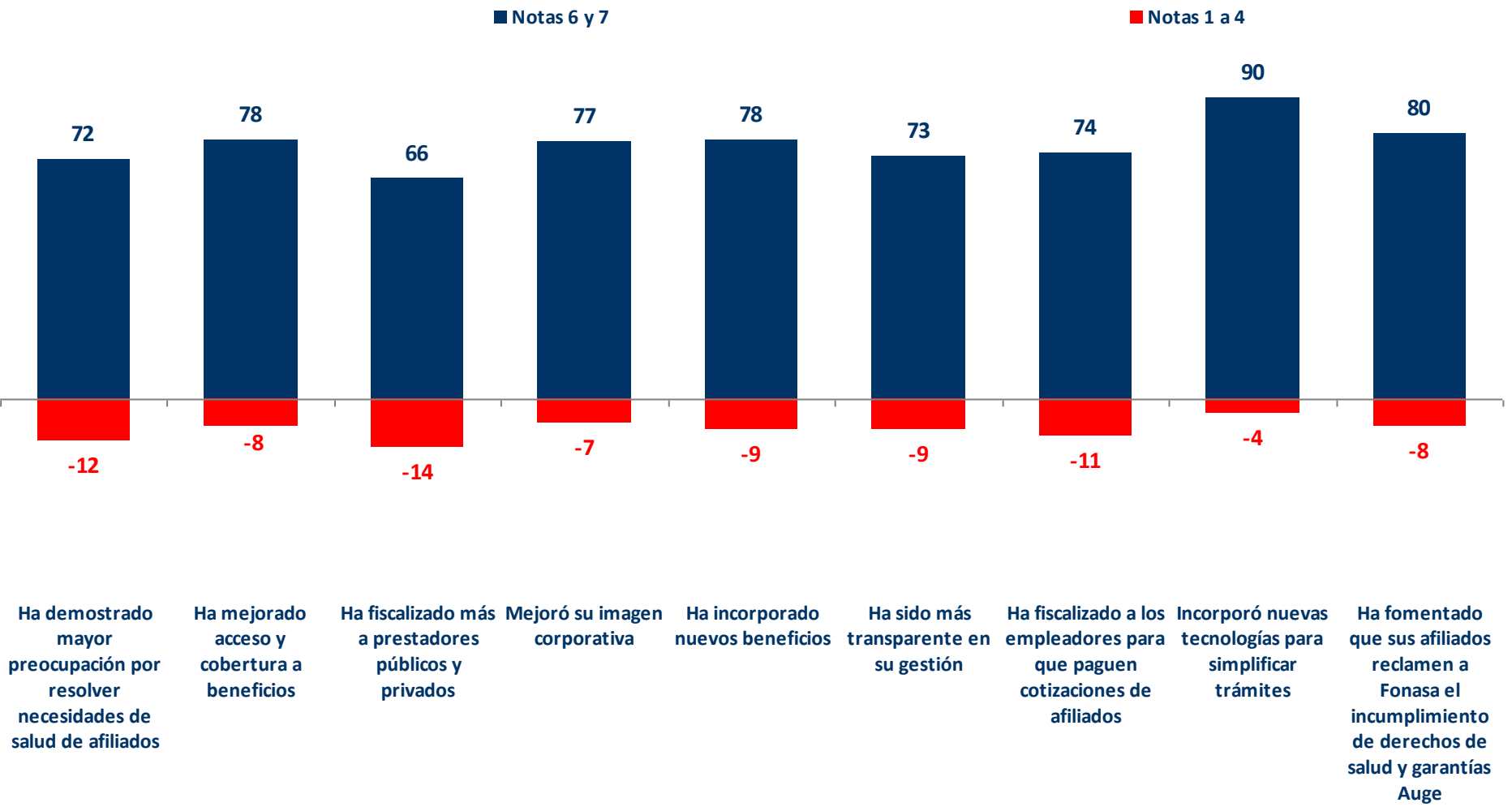
Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites

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

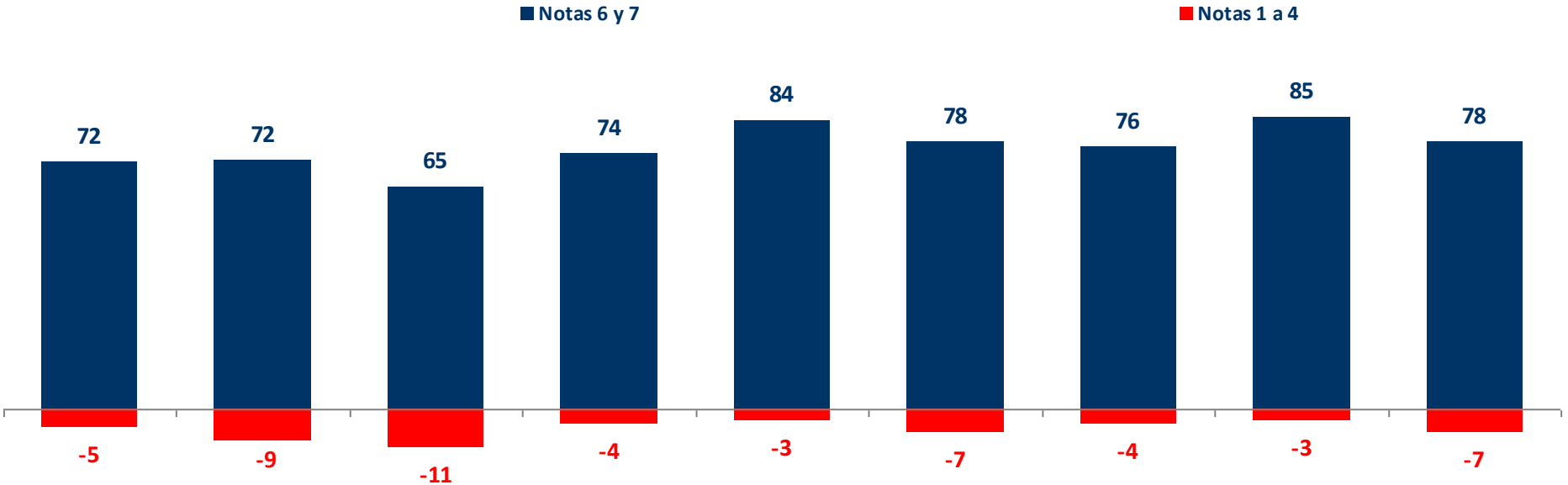
Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año.....

Base: Quienes pertenecen al Grupo C/ %



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

Base: Quienes pertenecen al Grupo D/ %



Ha demostrado mayor preocupación por resolver necesidades de salud de afiliados

Ha mejorado acceso y cobertura a beneficios

Ha fiscalizado más a prestadores públicos y privados

Mejóro su imagen corporativa

Ha incorporado nuevos beneficios

Ha sido más transparente en su gestión

Ha fiscalizado a los empleadores para que paguen cotizaciones de afiliados

Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites

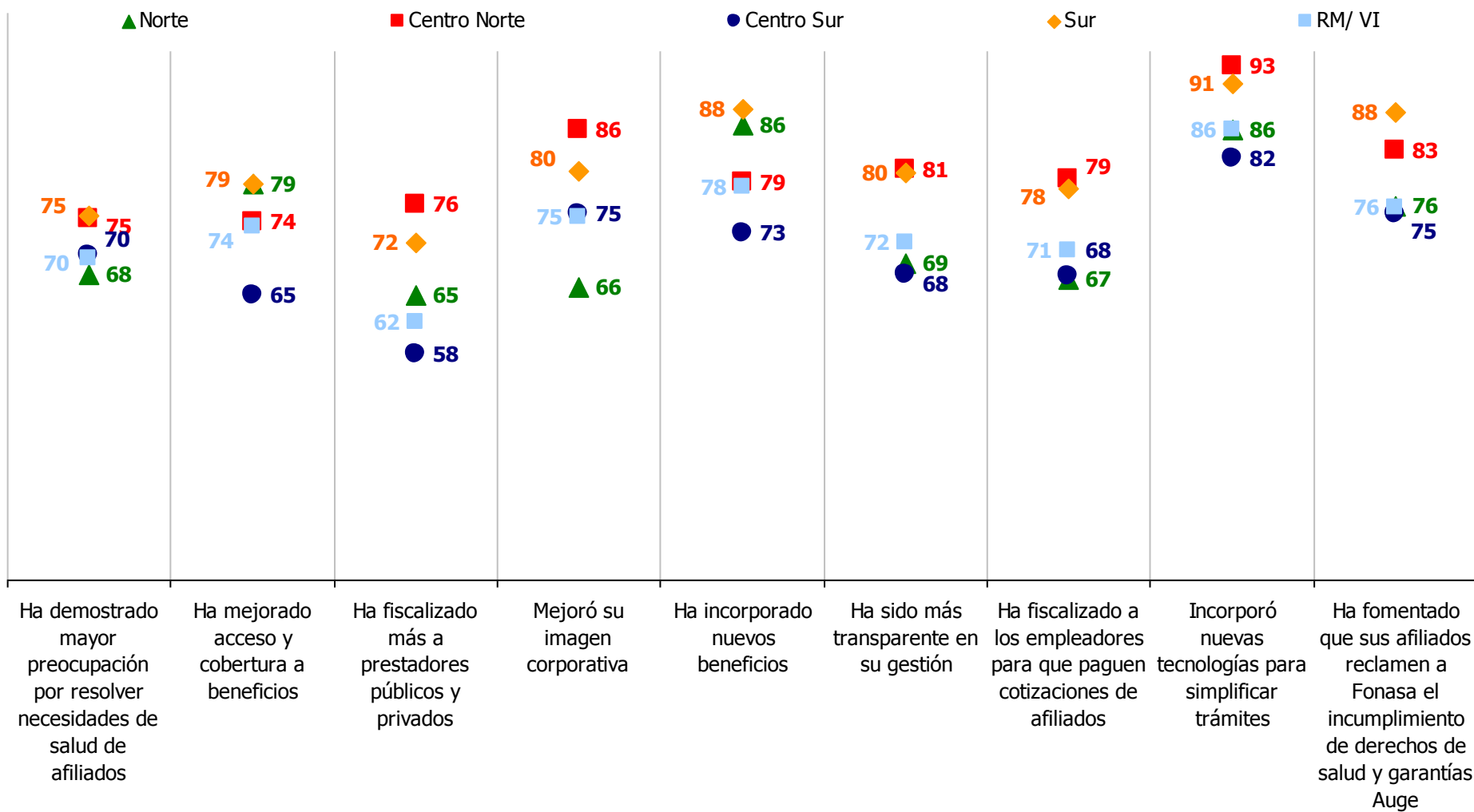
Ha fomentado que sus afiliados reclamen a Fonasa el incumplimiento de derechos de salud y garantías AUGE

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



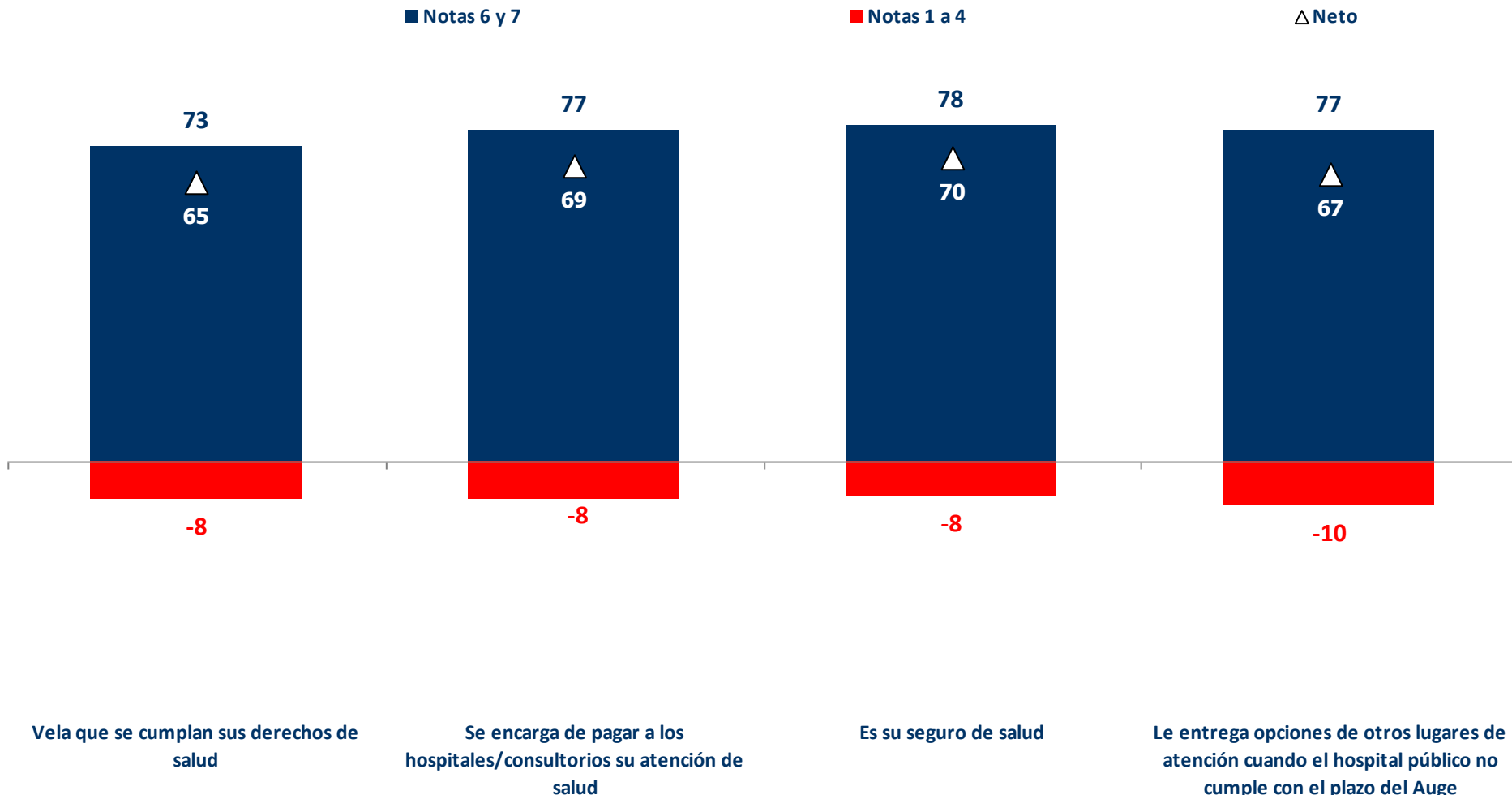
Según Zonal

Base: Total Muestra/ % suma notas 6 y 7



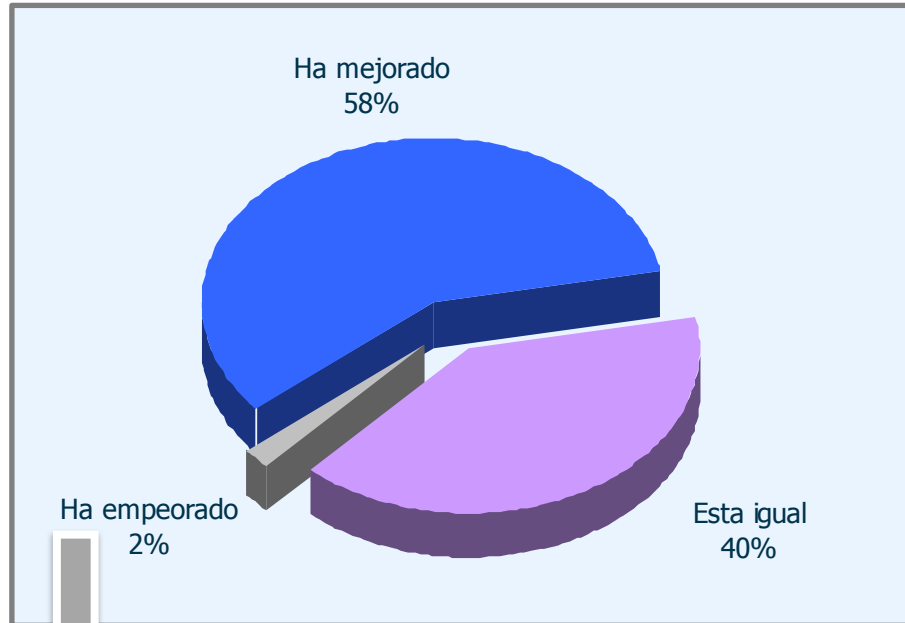
Que tan de acuerdo está con las frases respecto del rol o Papel de Fonasa...

Base: Total Muestra/ Escala notas 1 a 7



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

Base: Total Muestra/ %



(Solo 11 casos)

No cumplen lo que prometen

Bonos caros

Faltan médicos, especialistas

Poca cobertura

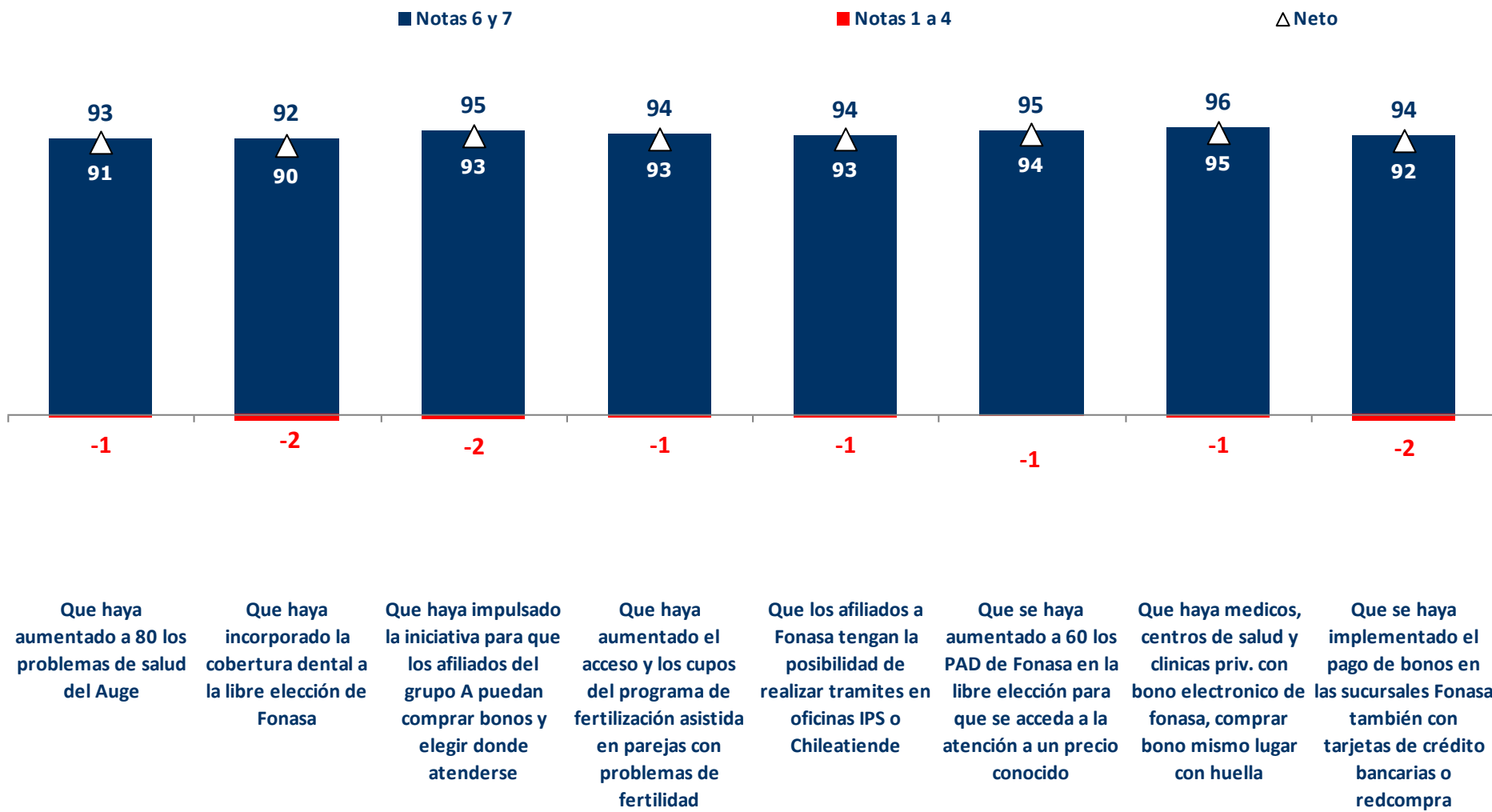
Se demoran en dar horas para controles

Mala atención

¿Cuánto valora las siguientes acciones que ha realizado Fonasa?

Base: Total Muestra/ % SI

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



COMENTARIOS

Variables Claves: Cuáles son y su aporte a la satisfacción general con FONASA



PROTECCIÓN...



En cuanto a la Protección, las variables que más impactan son:

- ✓ Fonasa es su seguro de salud
- ✓ Que haya incorporado la cobertura dental a la libre elección de Fonasa
- ✓ Que haya aumentado el acceso y los cupos del programa de fertilización asistida para parejas con problemas de fertilidad que pertenecen a Fonasa
- ✓ Ha mejorado más su imagen corporativa

EN SINTESIS...



Aparece como una real mejora, la percepción de los afiliados en cuanto a que FONASA *ha demostrado mayor preocupación por resolver las necesidades de salud de sus afiliados*

Lo anterior sustentado y explicado por la mejora percibida y declarada en que “FONASA ha mejorado el acceso y la cobertura a los beneficios”.



ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA *PRINCIPALES INDICADORES*

Proyecto N° 20139245

GfK. Growth from Knowledge

Santiago, Diciembre 2013