



Estudio Satisfacción FONASA

DICIEMBRE 2016

Objetivo

Conocer la satisfacción usuaria de Fonasa mediante la identificación de brechas existentes, para desarrollar o reforzar líneas de acción tendientes al mejoramiento de los resultados obtenidos respecto de cada dimensión del servicio involucrada en el estudio.

Metodología

Estudio telefónico con aplicación de un cuestionario Semi-estructurado, con mayoría de preguntas cerradas.

Target

Hombres y mujeres de 18 y más años, asegurados titulares y/o cargas de Fonasa de los tramos A, B, C y D que tengan al menos tres meses de antigüedad en Fonasa y que hayan utilizado la red pública o privada en convenio en alguna oportunidad entre los últimos 12 meses.

Muestra

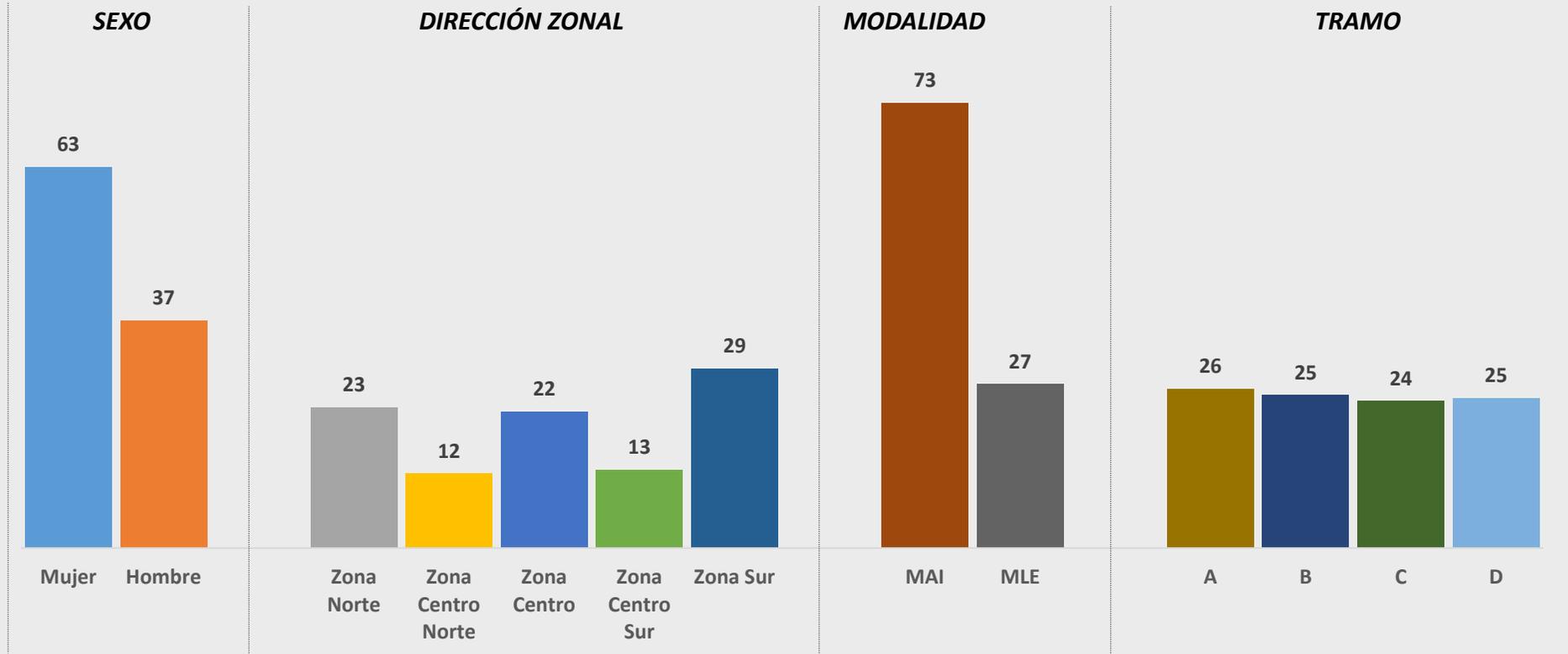
Se realizaron 1765 casos en total

Fecha de medición

26 de Noviembre al 12 de Diciembre de 2016.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

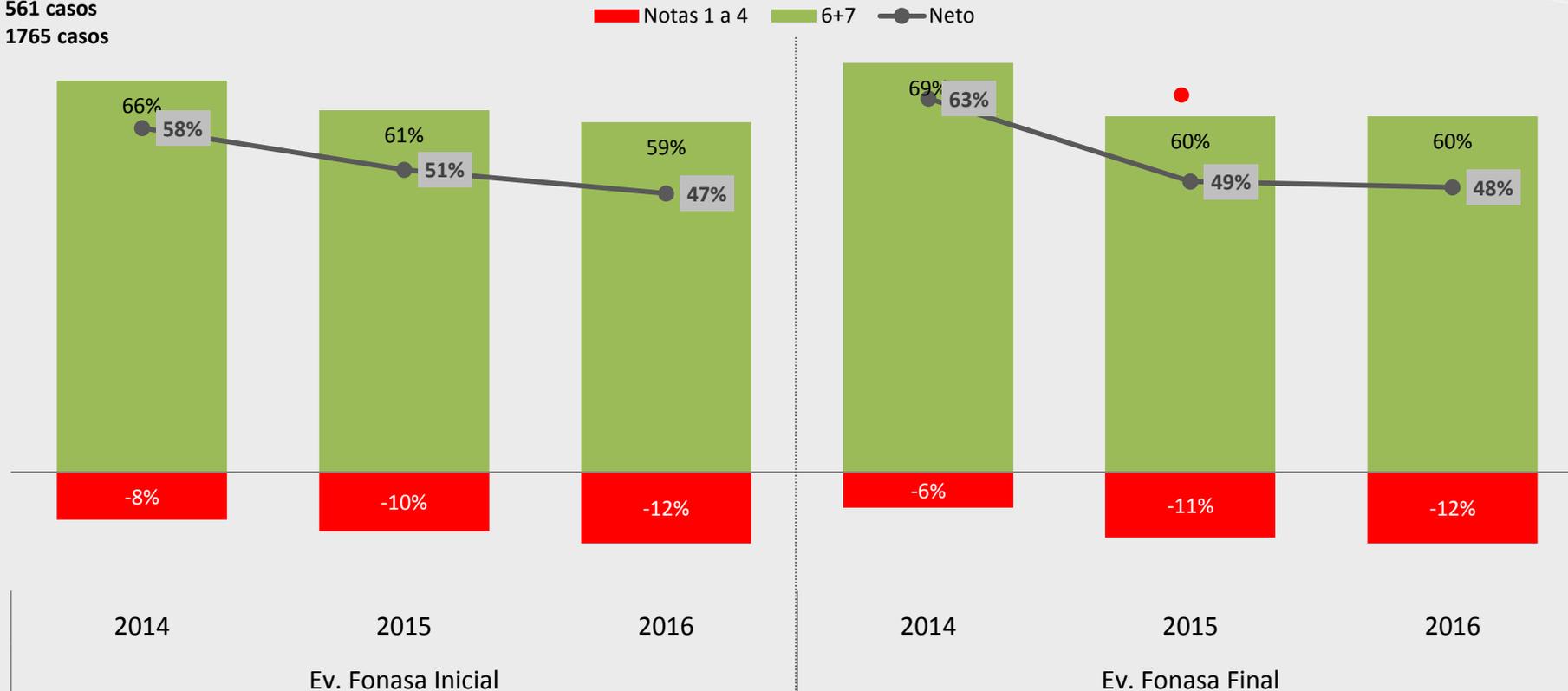
Todos los valores corresponden a %



Evaluación General Fonasa: Evolutivo

El panorama evolutivo se observa sin mayores variaciones respecto de la medición anterior (no significativas)

Base 2014: 543 casos
Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1765 casos



A.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

G.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Resumen evolutivo Indicadores Generales Fonasa

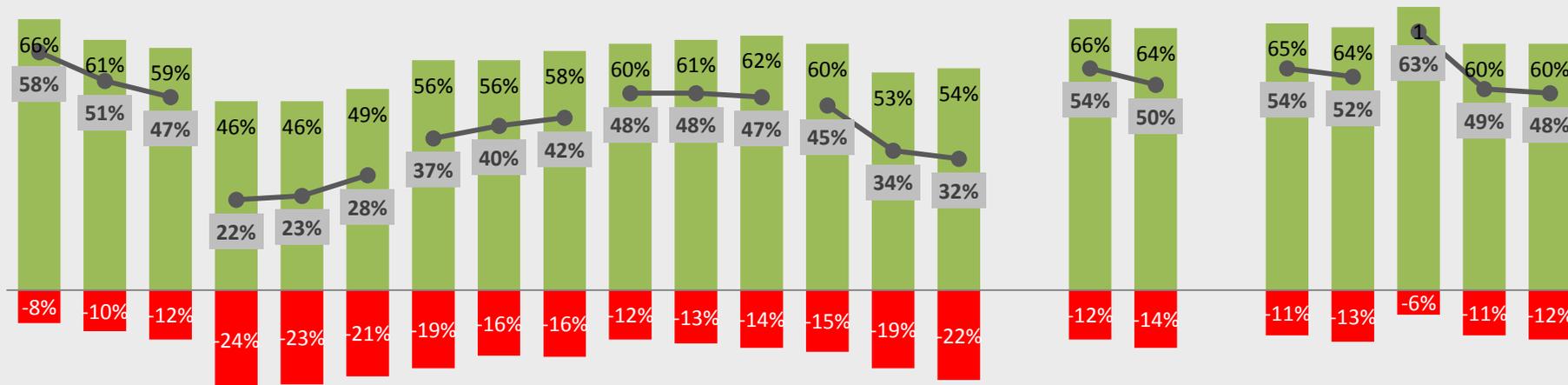
Base 2014: 543 casos

Base 2015: 561 casos

Base 2016: 1765 casos

*Base P. costo beneficio: 1299 casos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



Indicador	2014	2015	2016
Ev. Fonasa Inicial	2014	2015	2016
*Percepción costo-beneficio	2014	2015	2016
Beneficios o plan de salud	2014	2015	2016
Serv de Fonasa	2014	2015	2016
Percepción protección	2014	2015	2016
Atención Personal	2014	2015	2016
Serv Línea de Fonasa	2014	2015	2016
Ev. Fonasa Final	2014	2015	2016

A.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

B.1. ¿Me puede mencionar cómo evalúa usted la relación costo-beneficio que le entrega FONASA, es decir, lo que paga versus lo que recibe?

B.2. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?.

B.3. ¿Cómo evaluaría usted en general el servicio entregado por FONASA?.

D.2. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

E.2. ¿Qué tan satisfecho está usted con la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente?

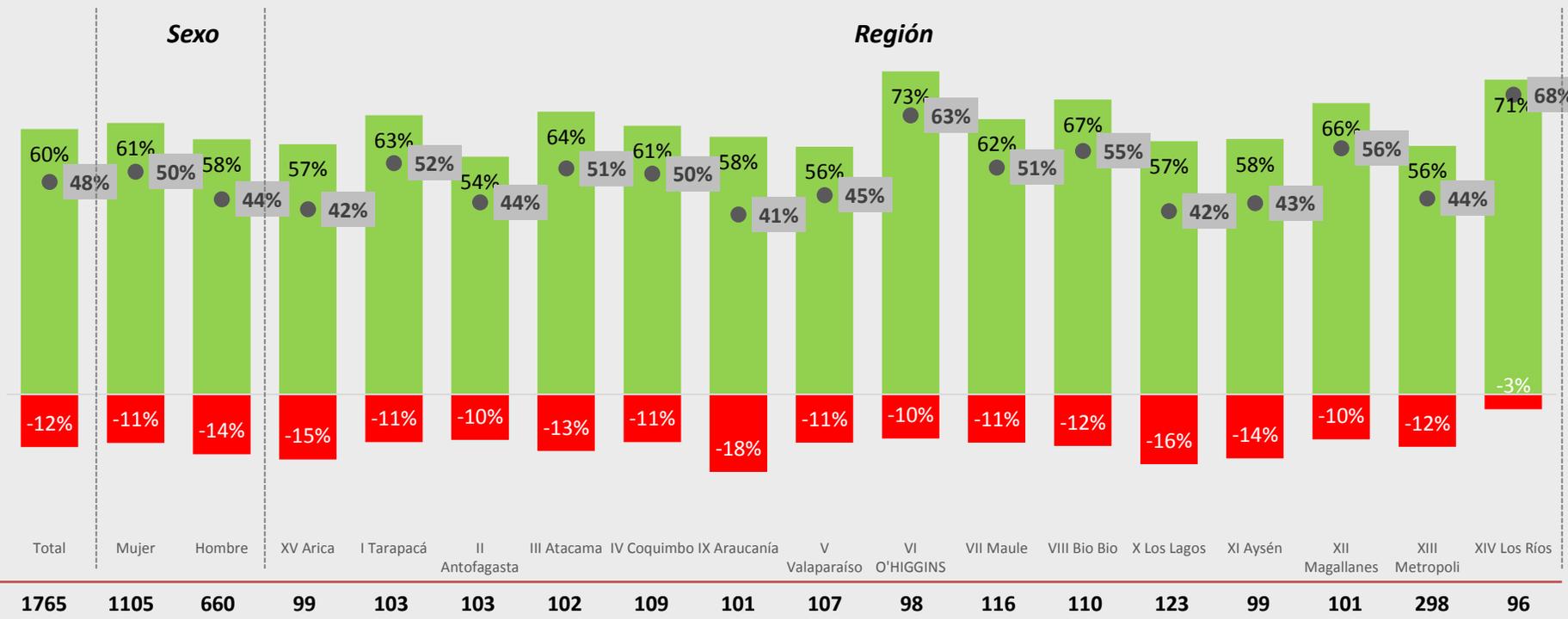
F.2. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios en línea que ha incorporado FONASA para la atención de sus afiliados?

G.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Evaluación Global Final Fonasa 2016

O'Higgins, Los Ríos, Bío Bío y Magallanes son las regiones con mayor % de evaluaciones positivas

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

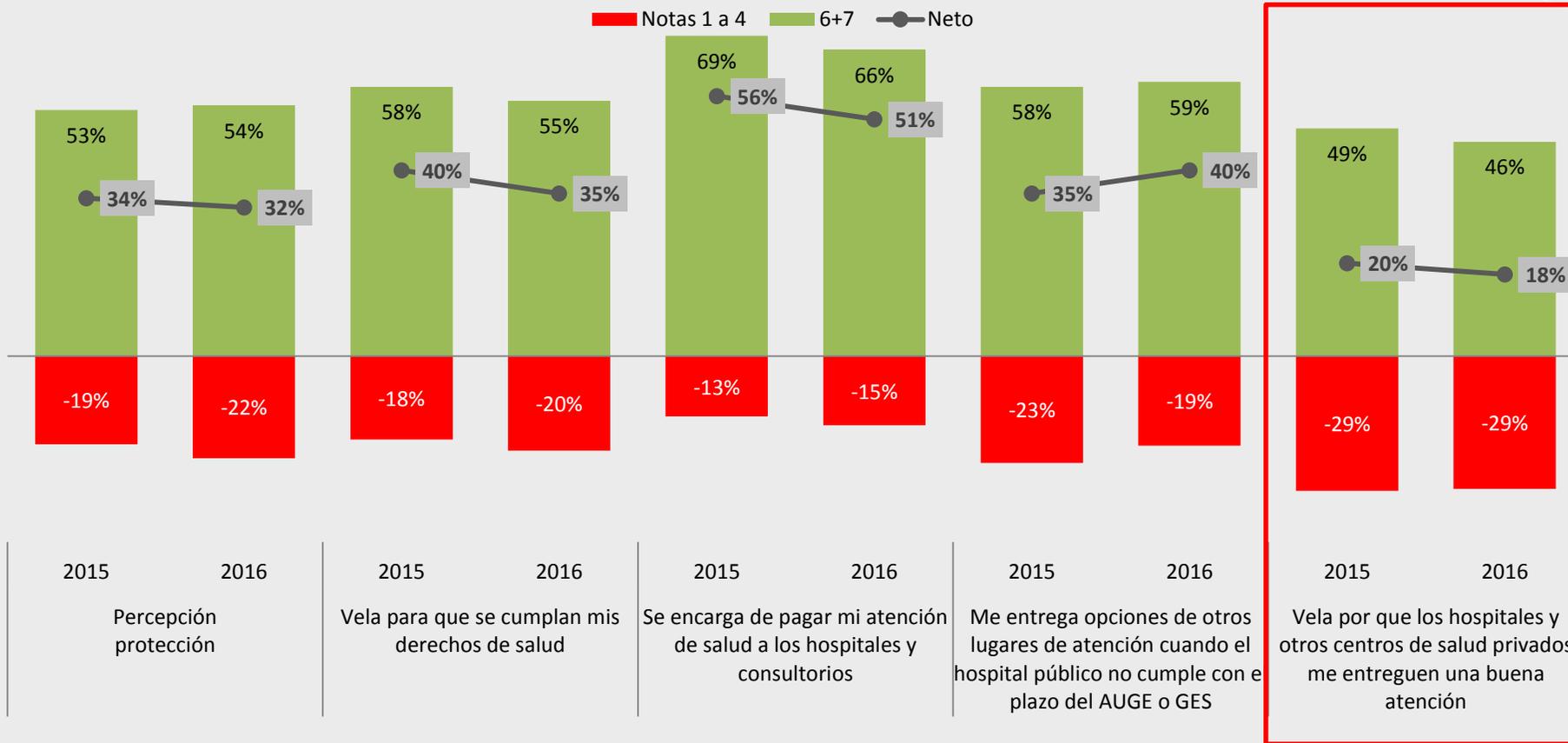


G.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Sensación de Protección: Evolutivo

Base 2015: 561 casos

Base 2016: 1765 casos



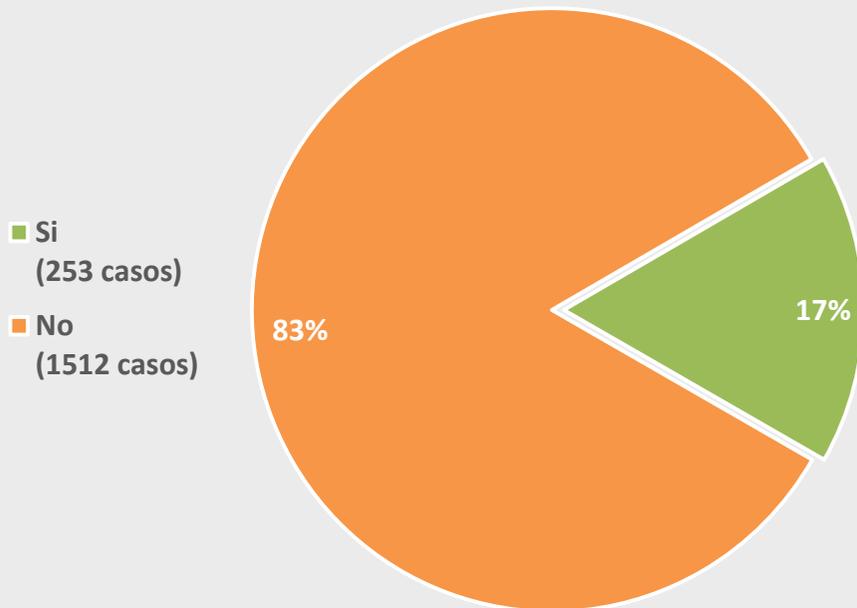
D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

PERCEPCIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y AUGE (GES)

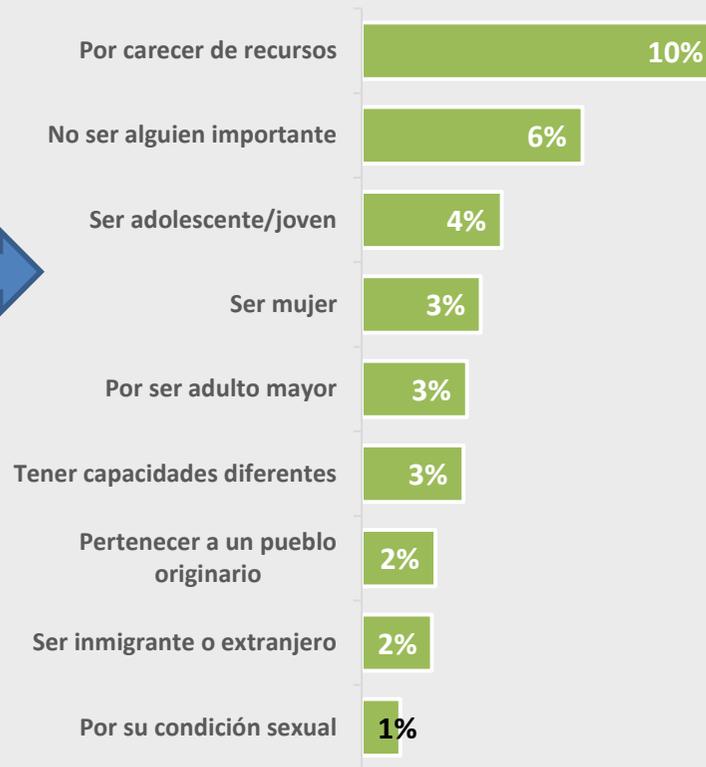
INDICADORES

Discriminación en el servicio

En total, casi dos de cada diez encuestados, han sentido discriminación* de algún tipo en FONASA



Del total de encuestados, la mayor razón de discriminación declarada es por carecer de recursos



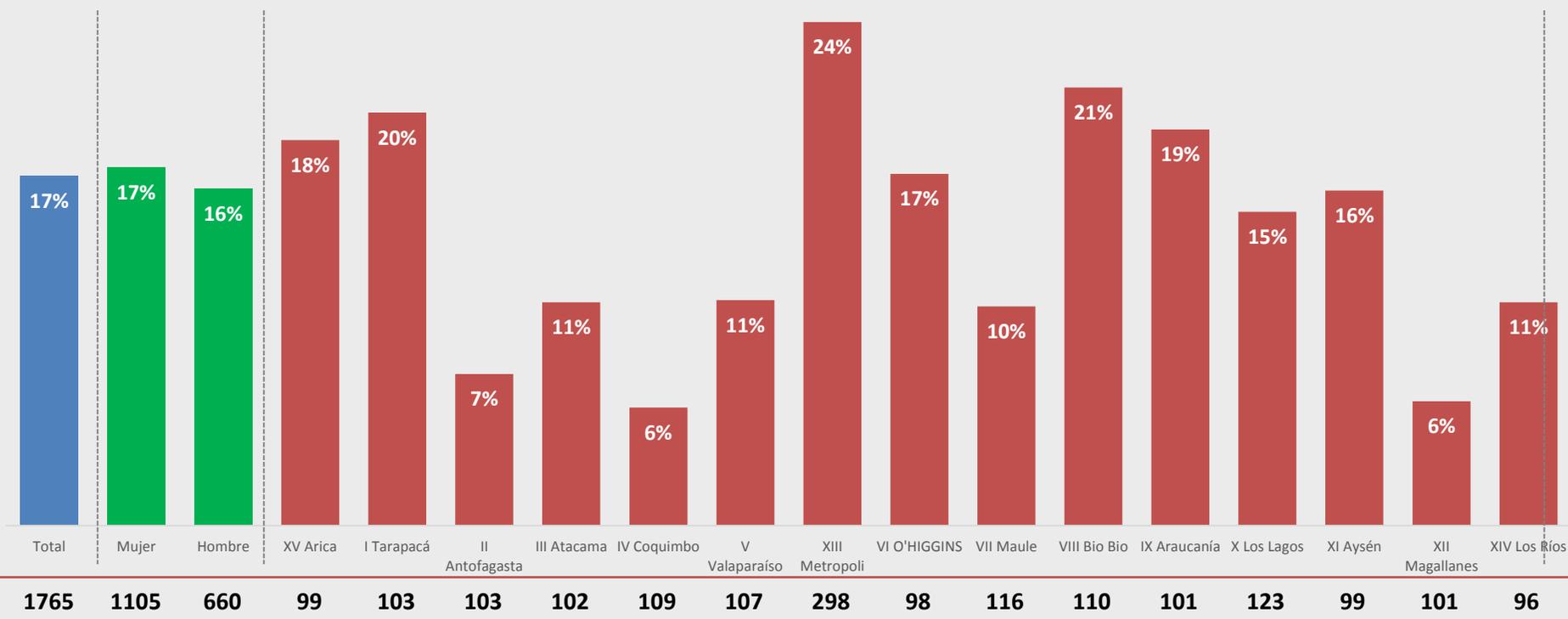
J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminado por FONASA, por alguna de estas razones
*cálculo en base a los que respondieron si en alguna de las situaciones de discriminación expuestas.

Base total 2016: 1765 casos.
% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: SI se han sentido discriminados

Sexo

Región



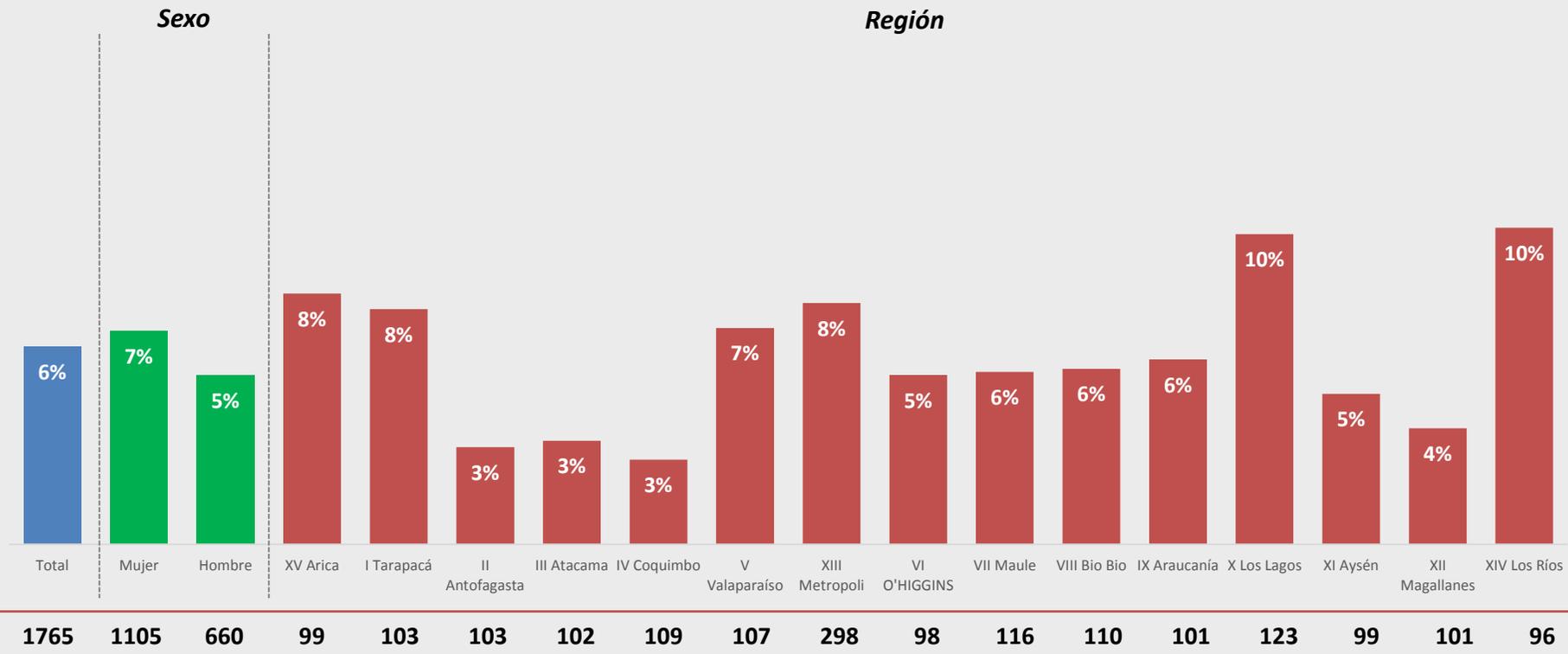
J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

*calculo en base a los que respondieron si en alguna de las situación de discriminación expuestas.

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

No ser alguien importante

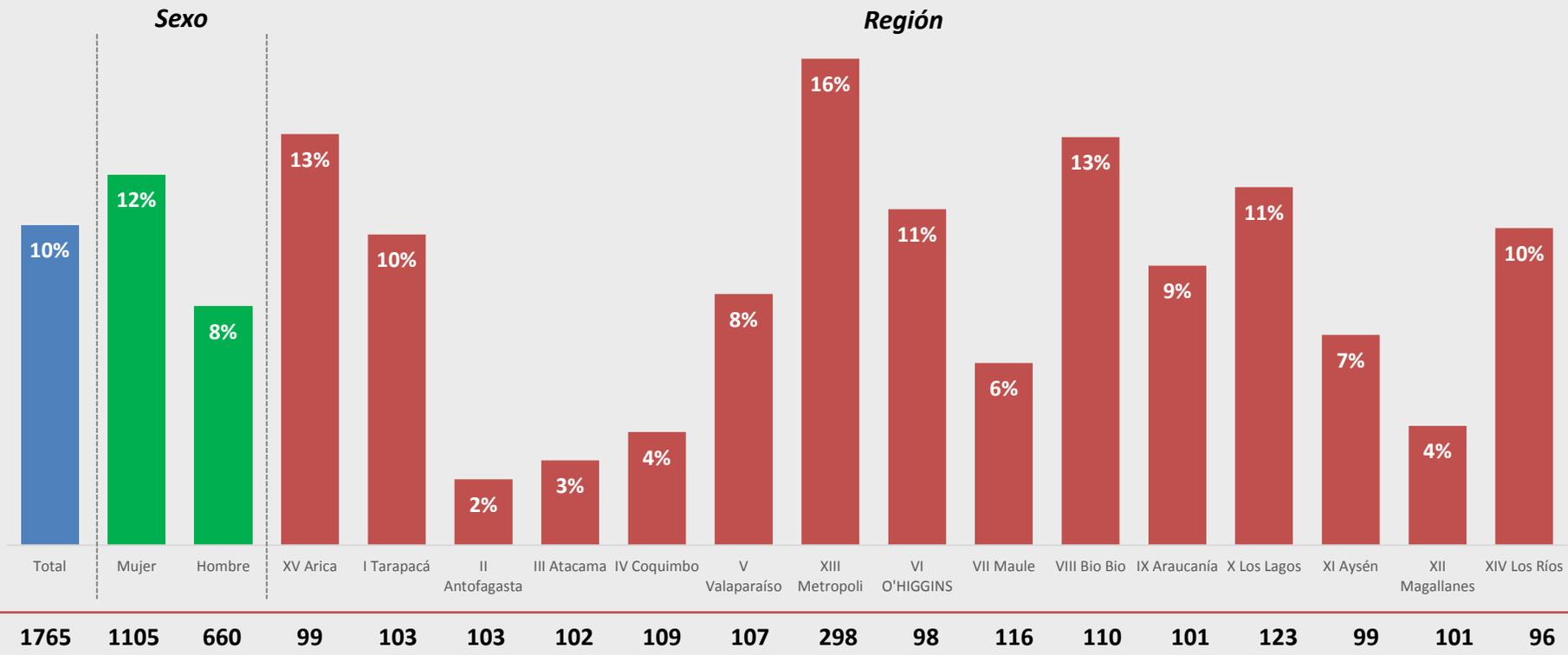


J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Por carecer de recursos

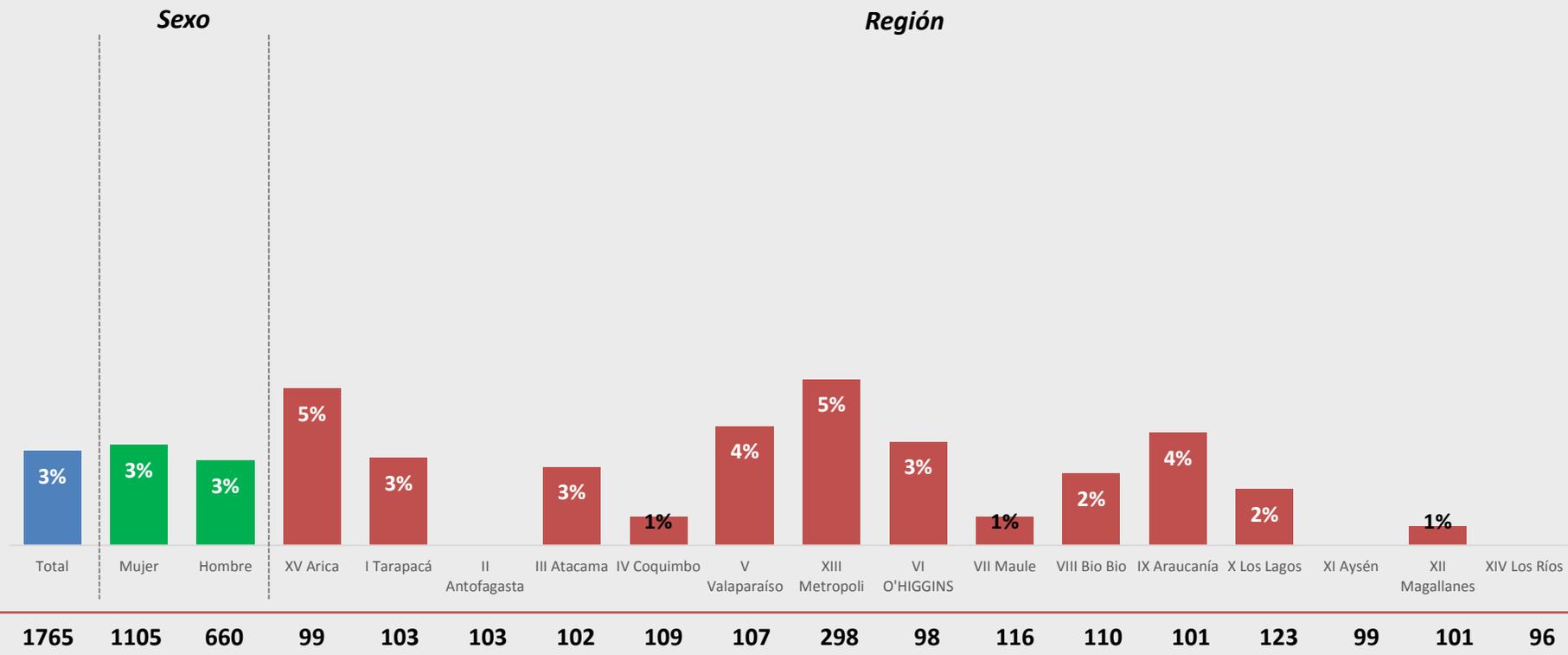


J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Por ser adulto mayor

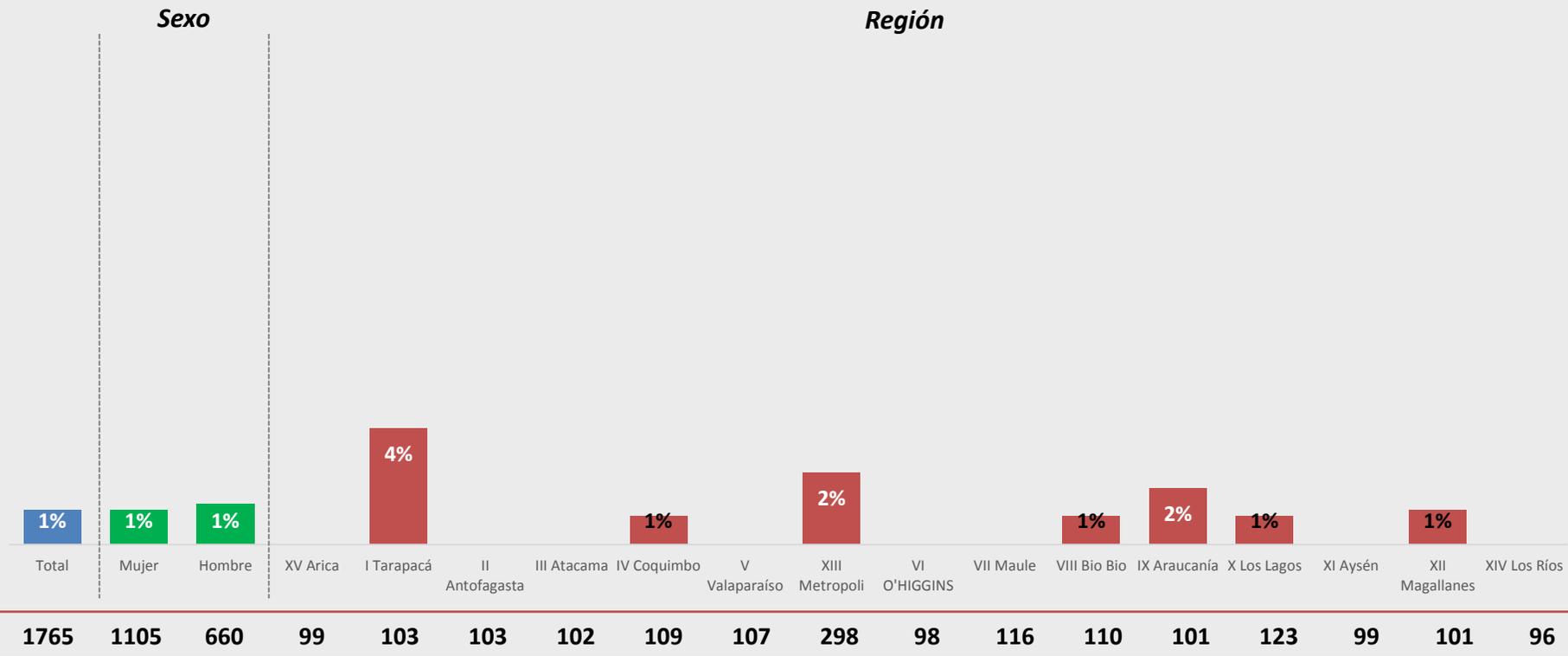


J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Por su condición sexual

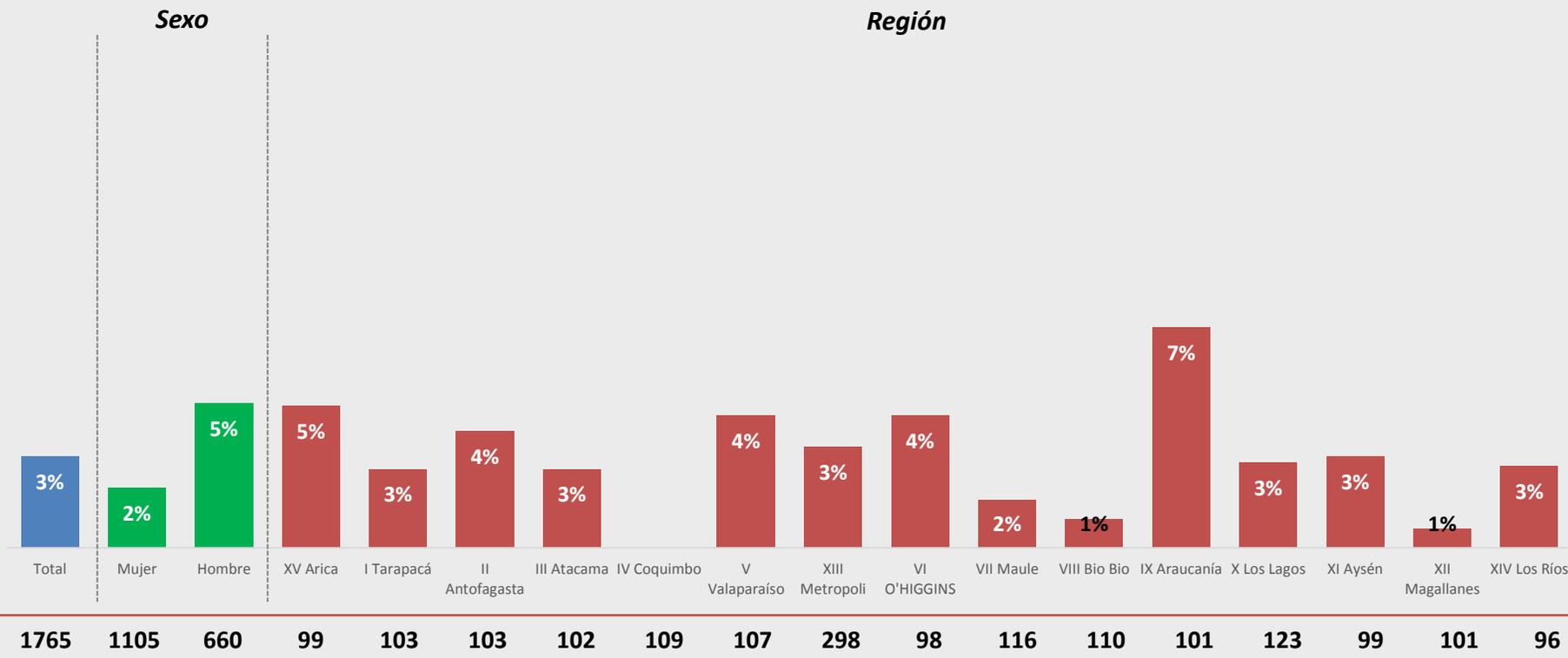


J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Tener capacidades diferentes

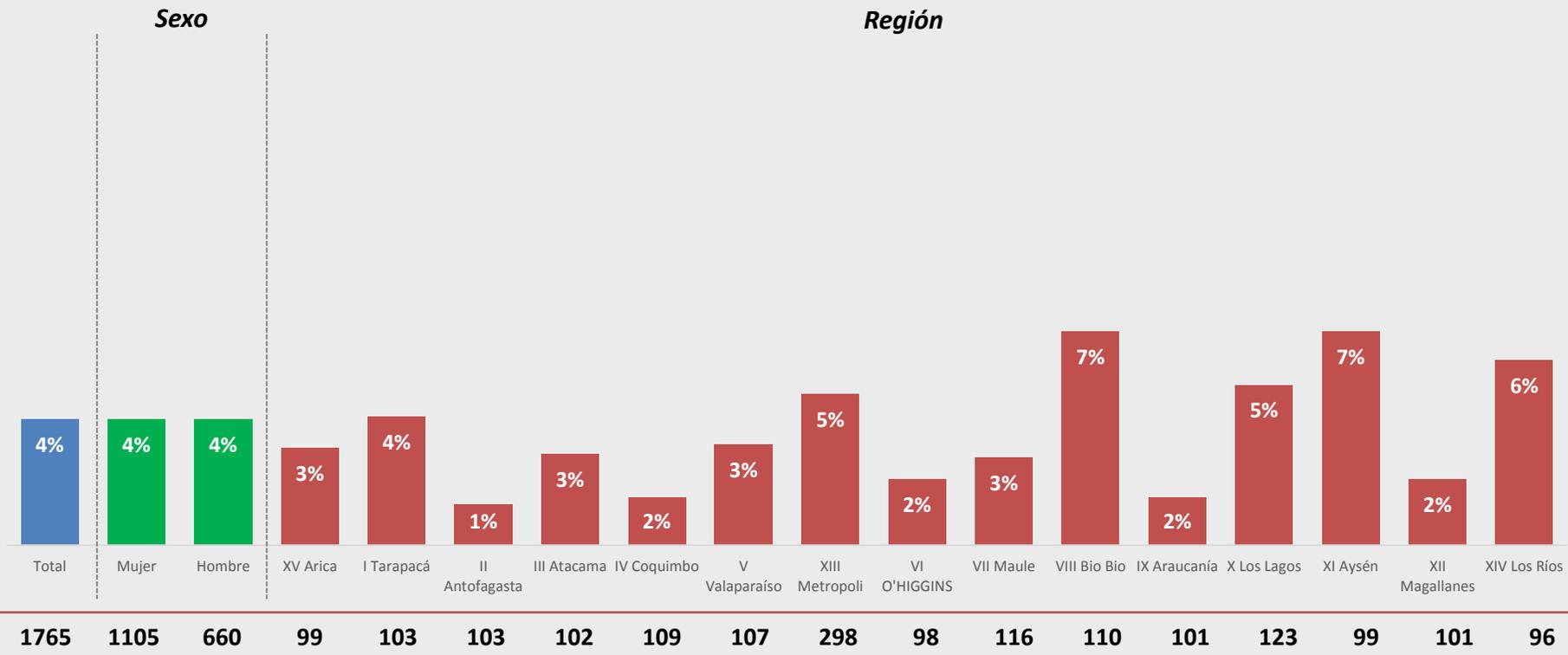


J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Ser adolescente/joven



J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

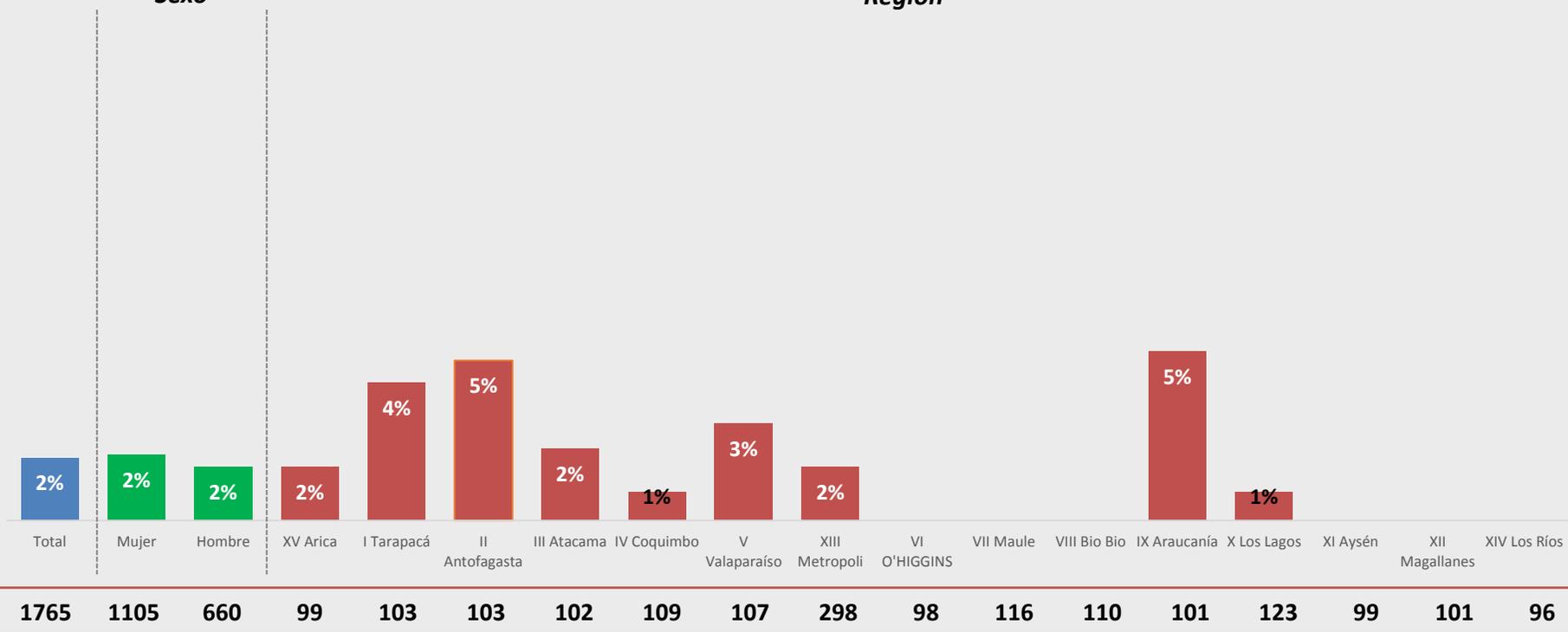
% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Ser inmigrante o extranjero

Sexo

Región



J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

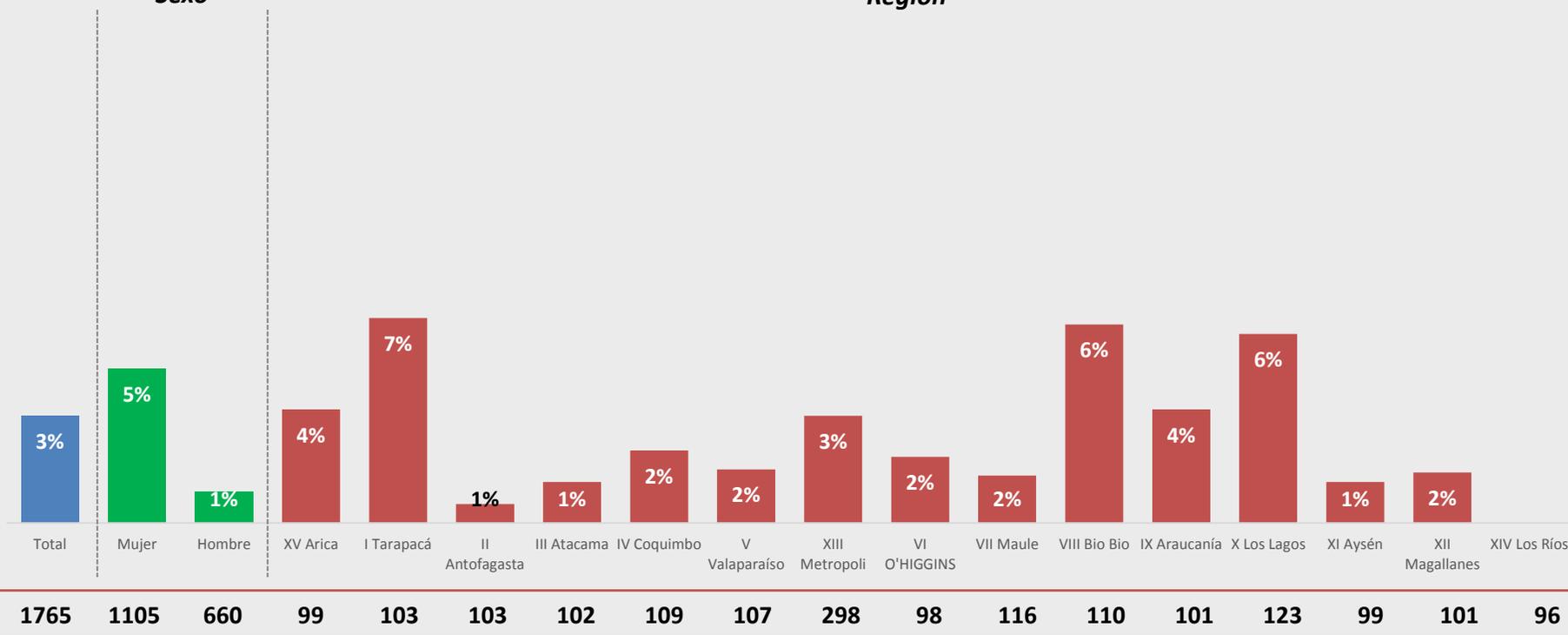
% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Ser mujer

Sexo

Región

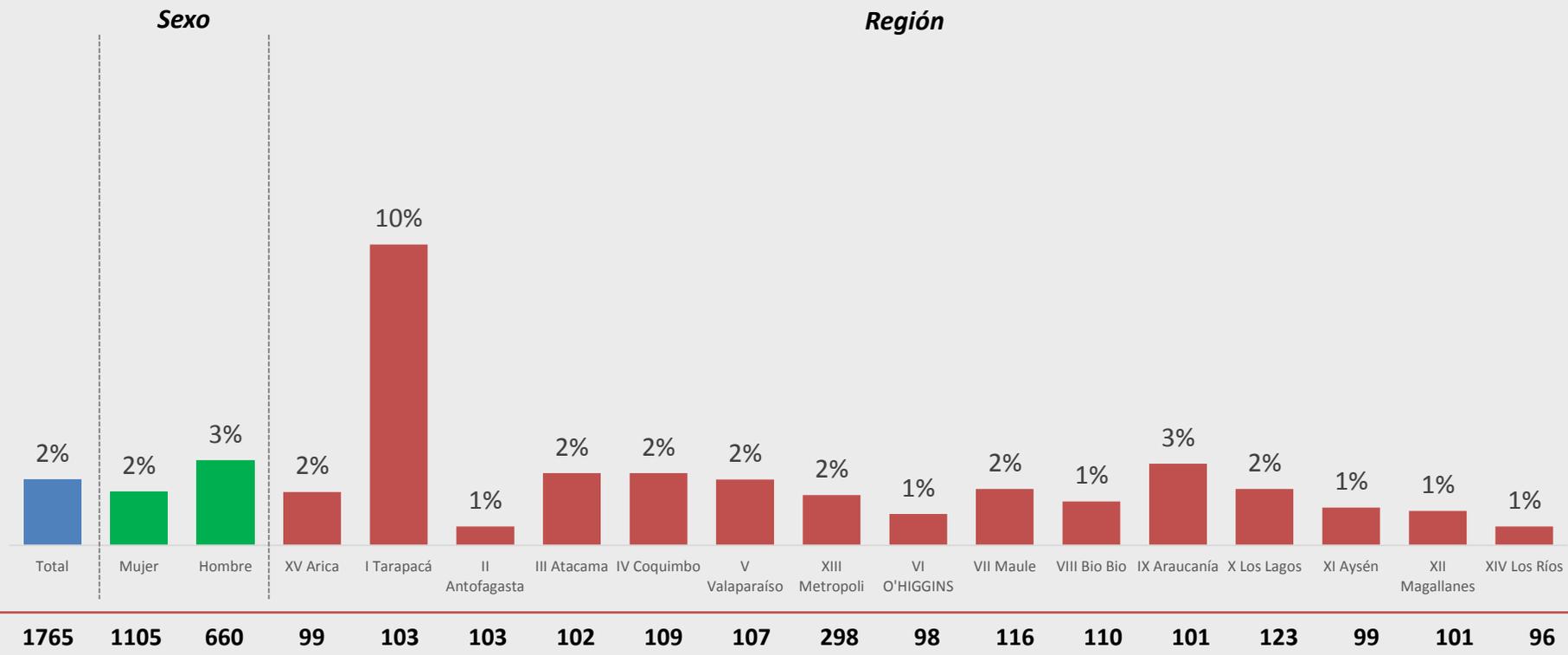


J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Pertenecer a un pueblo originario



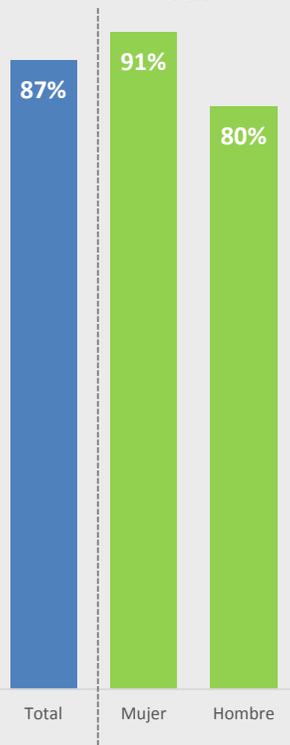
J1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

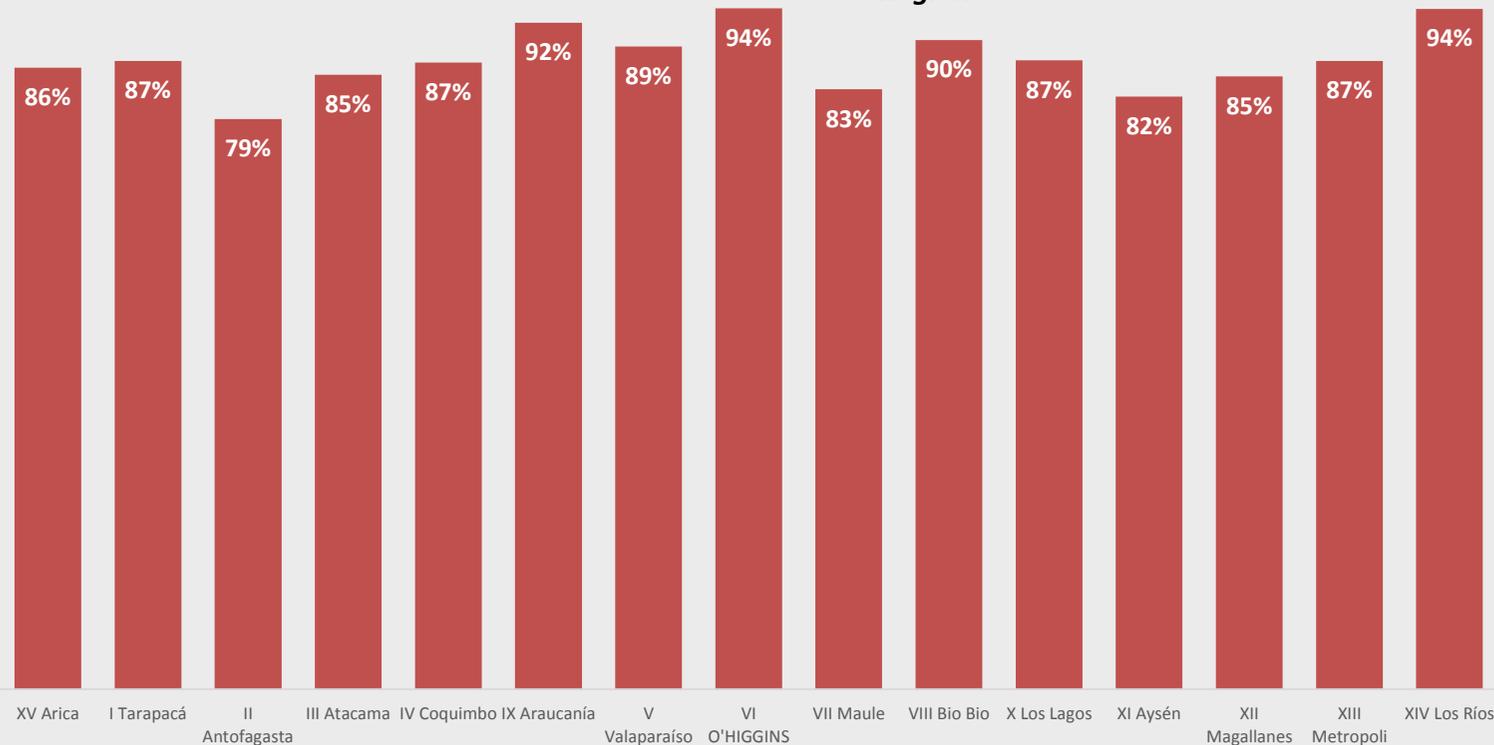
Inscripción en consultorios

*Aquí graficados los beneficiarios que inscritos en consultorios

Sexo



Región

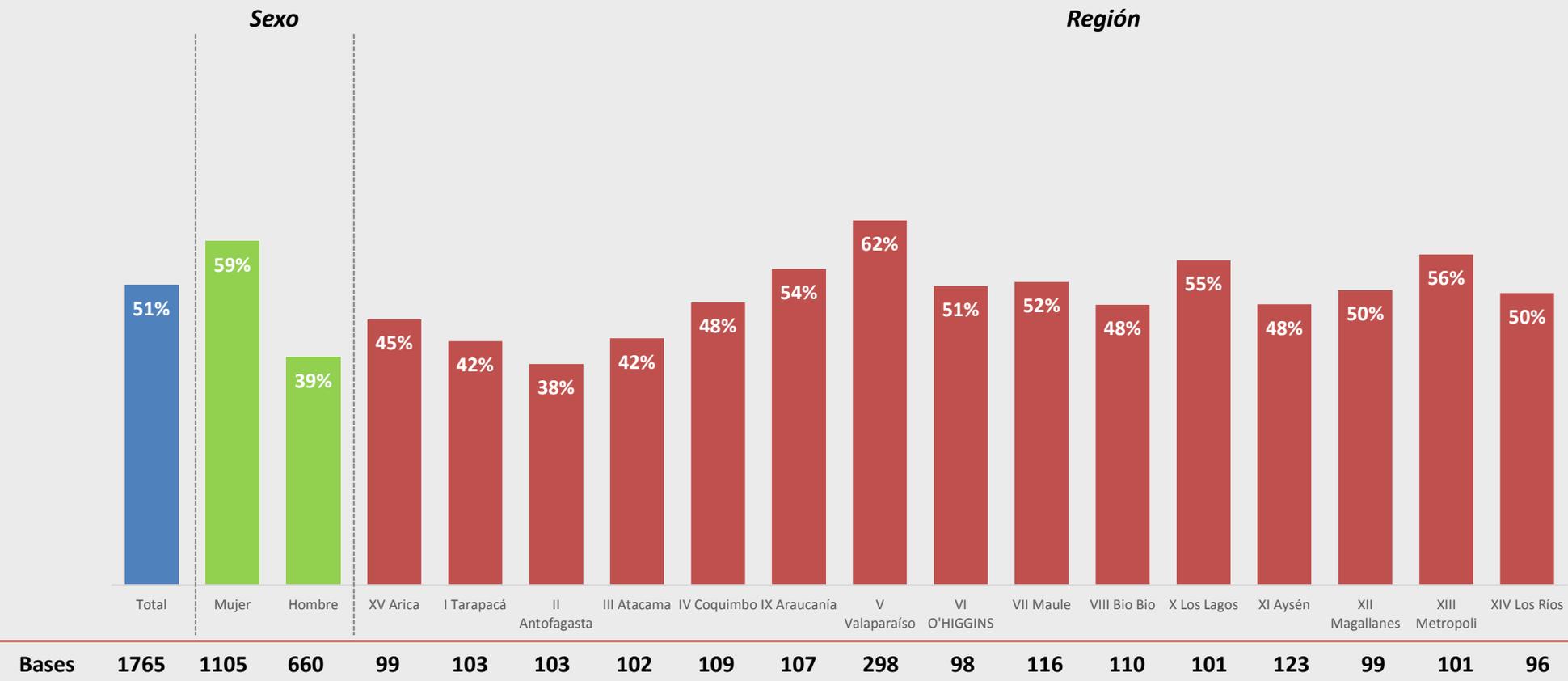


Bases	Total	Mujer	Hombre	XV Arica	I Tarapacá	II Antofagasta	III Atacama	IV Coquimbo	IX Araucanía	V Valparaíso	VI O'HIGGINS	VII Maule	VIII Bio Bio	X Los Lagos	XI Aysén	XII Magallanes	XIII Metropoli	XIV Los Ríos
	1765	1105	660	99	103	103	102	109	107	298	98	116	110	101	123	99	101	96

J2. ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?.

Conocimiento Programa preventivo AUGE (GES)

*Aquí graficados los beneficiarios que si conocen el programa preventivo



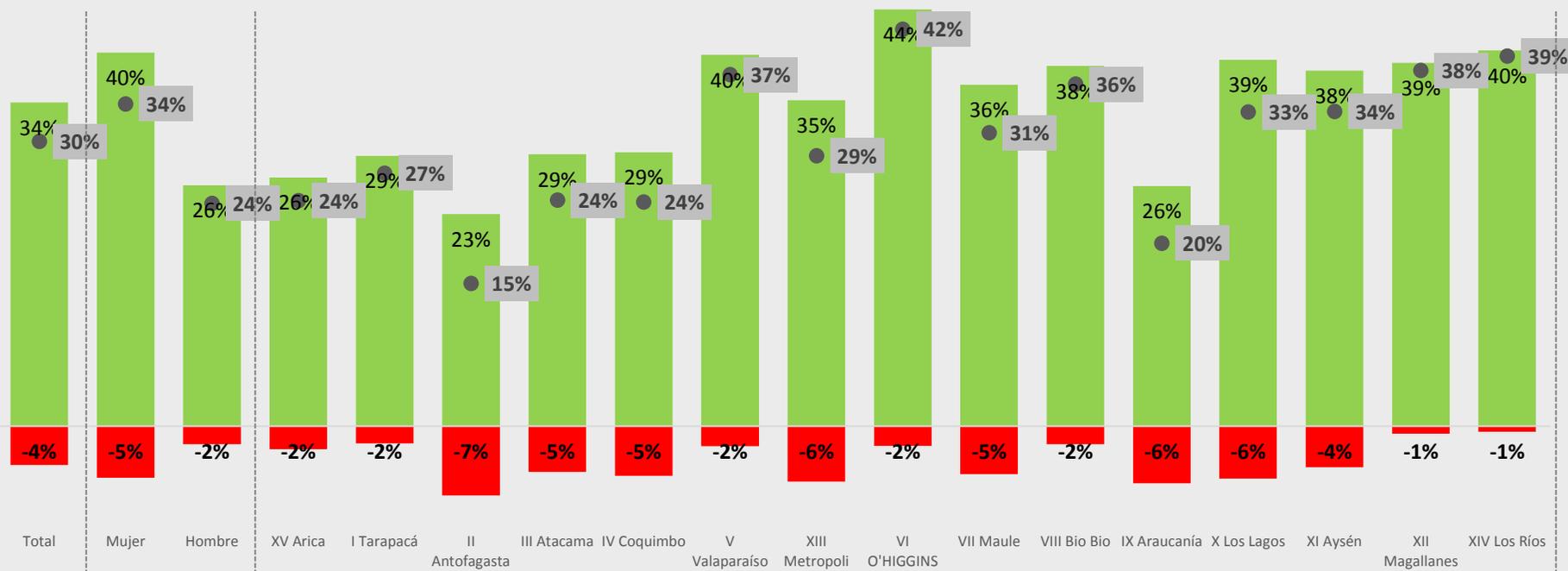
J2.1. ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

Evaluación Programa preventivo AUGE (GES)

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

Región



Bases	1765	1105	660	99	103	103	102	109	107	298	98	116	110	101	123	99	101	96
-------	------	------	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	----	-----	----

J2.2 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted el programa preventivo AUGE (GES)?

CONCLUSIONES

- **A NIVEL GENERAL...**

FONASA este **2016 mantiene los niveles de satisfacción de la medición 2015**, alcanzando nuevamente el principal indicador de **porcentaje de satisfacción general un 60%**.

Dentro de las regiones con niveles de satisfacción más altos destacan las de O'Higgins, Los Ríos, Bío Bío, Magallanes, Atacama y Tarapacá.

- ***PERCEPCION COSTO-BENEFICIO, BENEFICIOS/PLAN DE SALUD, SERVICIO***

En Percepción Costo-Beneficio se verifica un alza de 3 puntos (49%) respecto al año pasado, y donde se cuentan entre las mejores evaluaciones las regiones de Magallanes y Maule; mientras en Beneficios/Plan de Salud se da también un alza de 2 puntos (58%) y donde aparecen compartiendo el primer lugar las regiones de Tarapacá, Bío Bío, le siguen también en segundo lugar las de Atacama y O'Higgins.

En cuanto al Servicio hay un alza de un punto (62%) y en donde destacan varias regiones con altos niveles de satisfacción como O'Higgins, Aysén; compartiendo tercer lugar Bío Bío y Los Ríos, y Arica con Tarapacá en cuarto lugar.

CONCLUSIONES

- **ATRIBUTOS DE PROTECCIÓN**

En cuanto a los atributos, en general estos se mantienen en los niveles comparados al año anterior, subiendo en un punto la percepción de Protección a 54%.

Por otro lado, la percepción es que FONASA debe preocuparse por fiscalizar los niveles de atención de Hospitales y Centros de Salud Privados, así como velar por que se cumplan los Derechos de Salud de sus afiliados (focos de mejora en la gestión de FONASA).

- **PERCEPCIÓN DE MEJORA**

Entre las mediciones 2015 y 2016 se mantiene el nivel de Percepción de mejora, con una leve baja de 3%.

En definitiva, los afiliados del Tramo B y C, y los beneficiarios de las Zonales Centro Norte, Centro Sur y Sur son los que se sienten más protegidos por FONASA.

CONCLUSIONES

- **CANALES**

Se aprecia un incremento importante en el conocimiento de los Canales aumentando este año a 56% alcanzando su evaluación un promedio general de 74%.

- **DISCRIMINACIÓN**

Un 17% del total de la muestra que si han sentido alguna vez discriminación, mencionan entre las razones más relevantes “el no ser alguien importante” 6% y “por carecer de recursos” con 10%.

- **INSCRIPCIÓN CONSULTORIOS, PROGRAMA PREVENTIVO (AUGE)**

En cuanto al nivel de inscripción en Consultorios este es bastante alto, alcanzando a 87%.

En ese rango, el nivel de conocimiento que declaran los beneficiarios del Programa de preventivo AUGE es de un 51%, y la calificación que se hace de este programa destaca en general en su calificación positiva respecto de las negativas con un 34% sobre un 4%



Estudio Satisfacción FONASA

DICIEMBRE 2016