



Estudio “Indicadores Globales FONASA 2017”

Diciembre 2017



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 y múltiples.

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 2037 casos en total

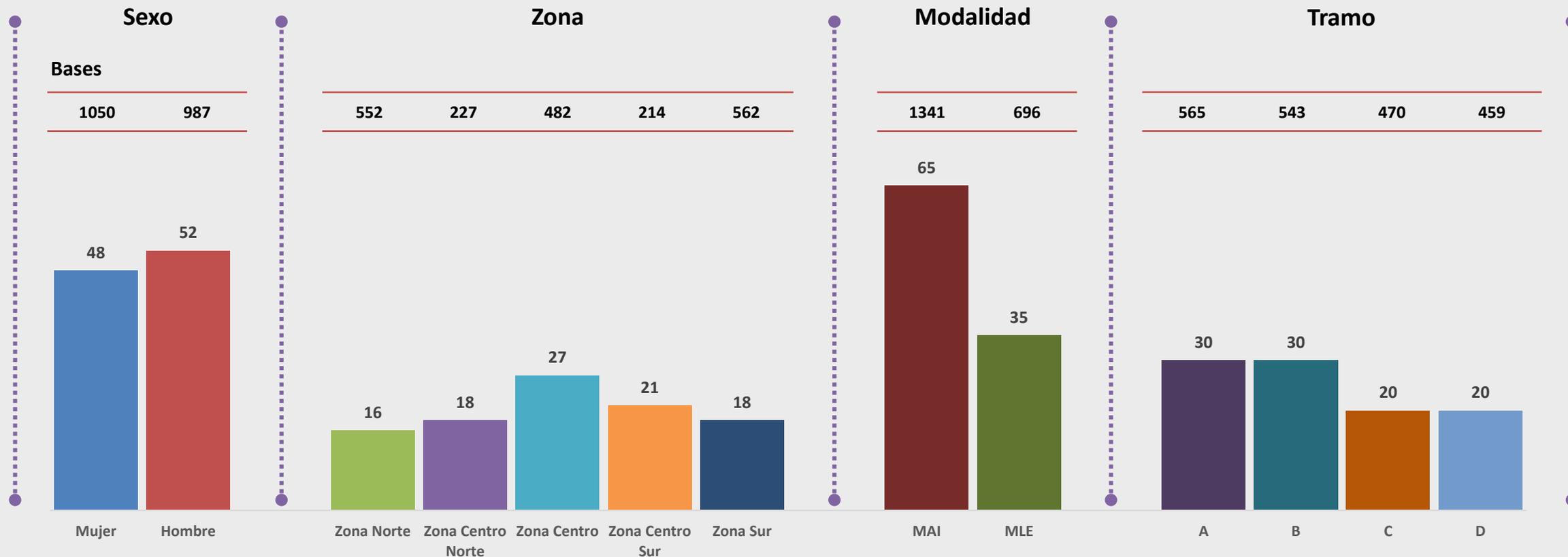
Fecha de medición

6 al 20 de Diciembre de 2017.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

Todos los valores corresponden a %

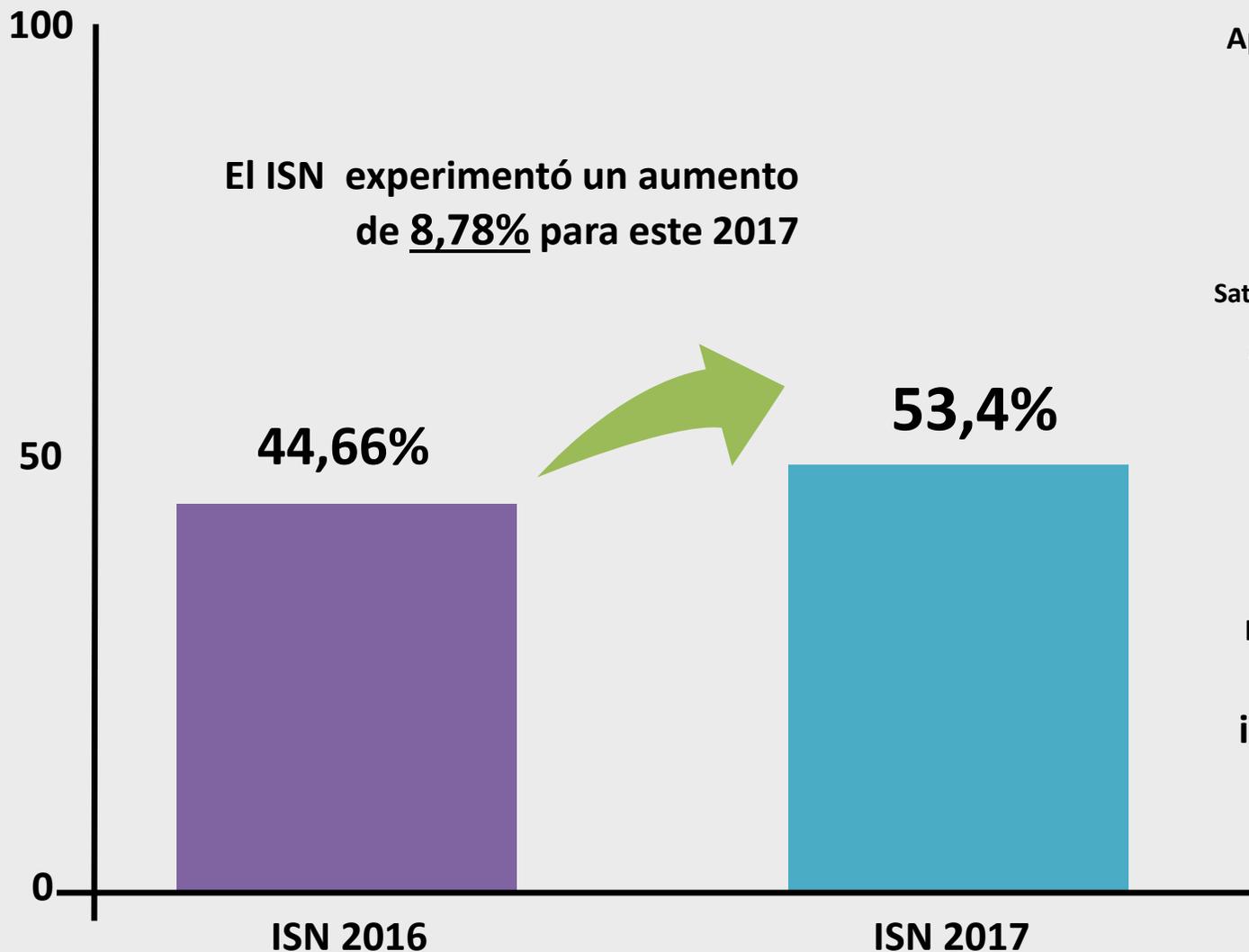
2037 CASOS TOTALES LOGRADOS EN 2017



INDICADORES

ISN FONASA

ISN FONASA: comparativo 2016-2017



Aporte de cada dimensión al ISN

	ISN 2016	ISN 2017
Evaluación general del Servicio	11,36%	10,04%
Sensación de Protección	9,04%	17,34%
Satisfacción con la Atención del Personal	12,09%	11,33%
Satisfacción con los Servicios en Línea	12,16%	14,73%

El aumento en el ISN, implica una mejoría global en la calidad del servicio entregado por FONASA. Crecimiento impulsado por una mejor evaluación en la “Sensación de protección” y la “Satisfacción de los servicios en línea”

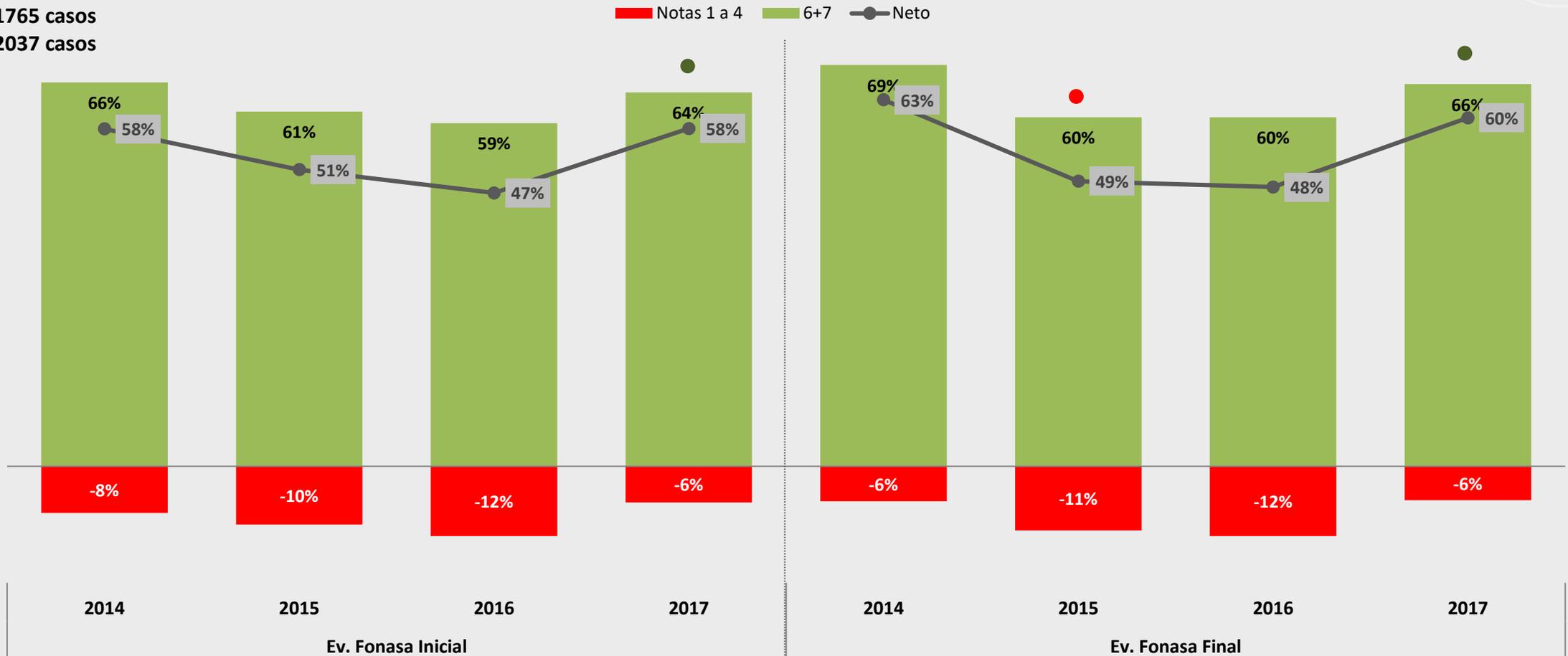
EVALUACION GENERAL DE FONASA

INDICADORES

Evaluación General Fonasa: Evolutivo

Base 2014: 543 casos
Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1765 casos
Base 2017: 2037 casos

El panorama evolutivo presenta variaciones positivas respecto de la medición anterior (significativas)
El nivel de insatisfacción cae a menos de 10% (6%)



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?.

● *Baja significativa con respecto a medición anterior*

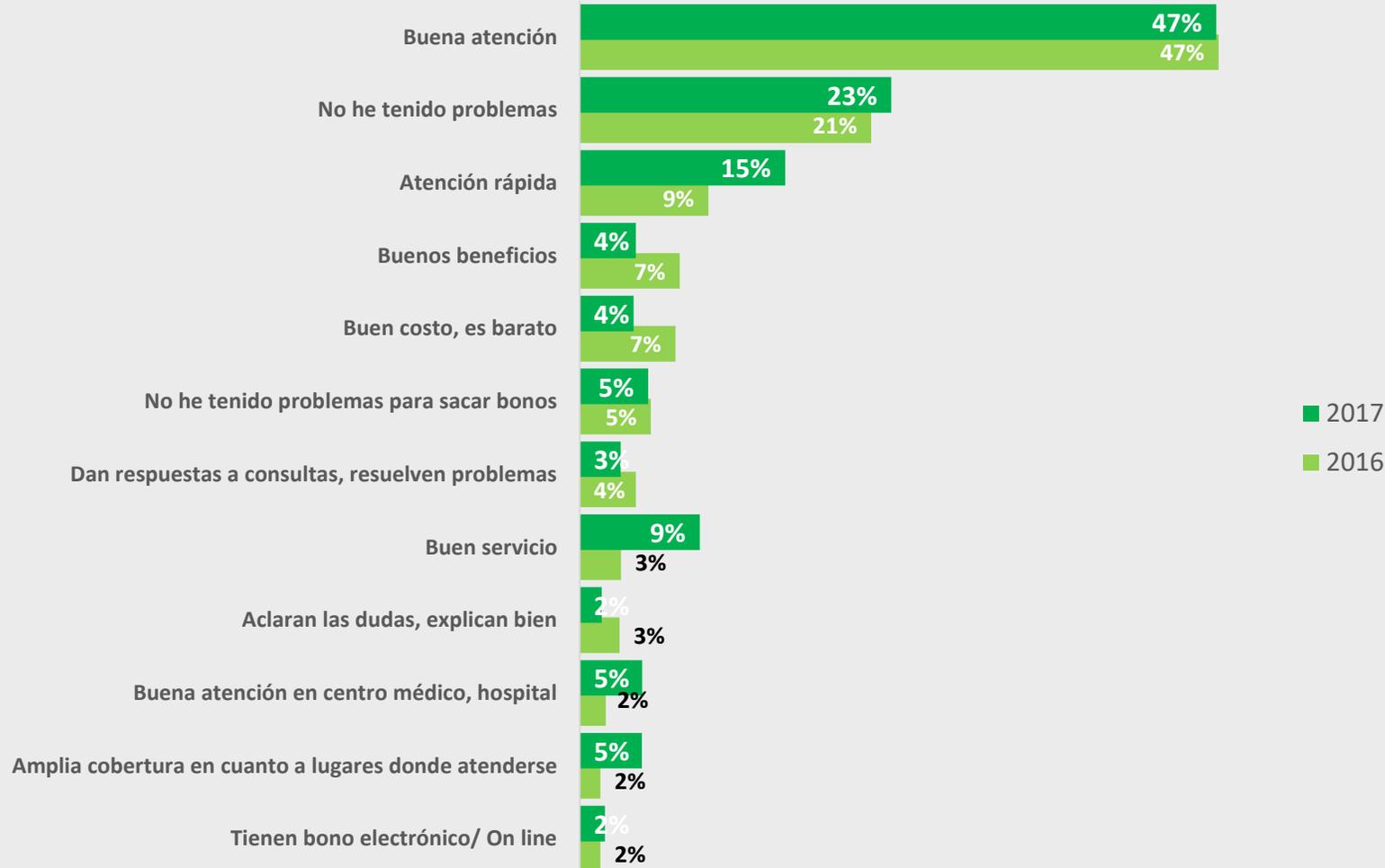
● *Alza significativa con respecto a medición anterior*

Evaluación General Fonasa: Justificación notas 7

Base 2015 notas 7 A2: 116 casos

Base 2016 notas 7 A2: 370 casos

Base 2017 notas 7 A2: 394 casos



En general, se observa que las principales razones asociadas a la evaluación inicial de Fonasa con nota 7, se deben a la buena atención experimentada por los beneficiarios.

El segundo punto hace mención al no haber experimentado problemas al momento de hacer uso del sistema.

Ambas menciones, ocuparon primer y segundo lugar en la medición 2016.

A2.1 ¿Por qué razones evalúa con nota 7 a FONASA?

Evaluación General Fonasa: Justificación notas 7 aperturas

Base 2016 notas 7 A2: 370 casos

	Sexo		Dirección Zonal					Modalidad		Tramo			
	Mujeres	Hombres	Norte	Centro norte	Centro	Centro sur	Sur	MAI	MLE	A	B	C	D
Buena atención	46%	47%	42%	65%	40%	39%	41%	49%	40%	39%	51%	51%	48%
No he tenido problemas/excelente	25%	20%	25%	21%	22%	29%	16%	22%	25%	30%	16%	23%	22%
Atención rápida	19%	11%	11%	12%	11%	19%	20%	16%	14%	20%	12%	12%	13%
Buen servicio	9%	8%	17%	1%	15%	12%	3%	6%	14%	5%	15%	7%	7%
No he tenido problemas para sacar bonos	6%	4%	2%	14%	0%	1%	4%	4%	8%	4%	5%	8%	5%
Buena atención en centro médico/hospital (buenos médicos, personal de hospital)	4%	5%	2%	5%	5%	2%	8%	5%	4%	3%	1%	7%	9%
Buena cobertura/cubre muchos gastos	4%	5%	5%	5%	7%	1%	5%	5%	4%	9%	5%	0%	0%
Buenos beneficios	4%	5%	2%	1%	5%	4%	8%	4%	4%	3%	1%	4%	9%
Buen costo/es barato	5%	3%	0%	4%	2%	4%	8%	3%	6%	3%	4%	8%	4%
Dan respuestas a consultas/resuelven problemas	3%	3%	11%	3%	0%	1%	2%	3%	3%	3%	1%	4%	4%
Cobertura en cuanto a lugares donde atenderse	2%	2%	0%	5%	0%	0%	4%	2%	3%	4%	2%	0%	1%
Tienen servicio online	0%	4%	4%	0%	7%	0%	0%	2%	2%	3%	2%	1%	0%
Aclaran las dudas/explican bien	2%	1%	1%	3%	0%	0%	3%	2%	1%	3%	1%	2%	2%
Total	223	171	97	61	68	49	119	279	115	122	96	72	104

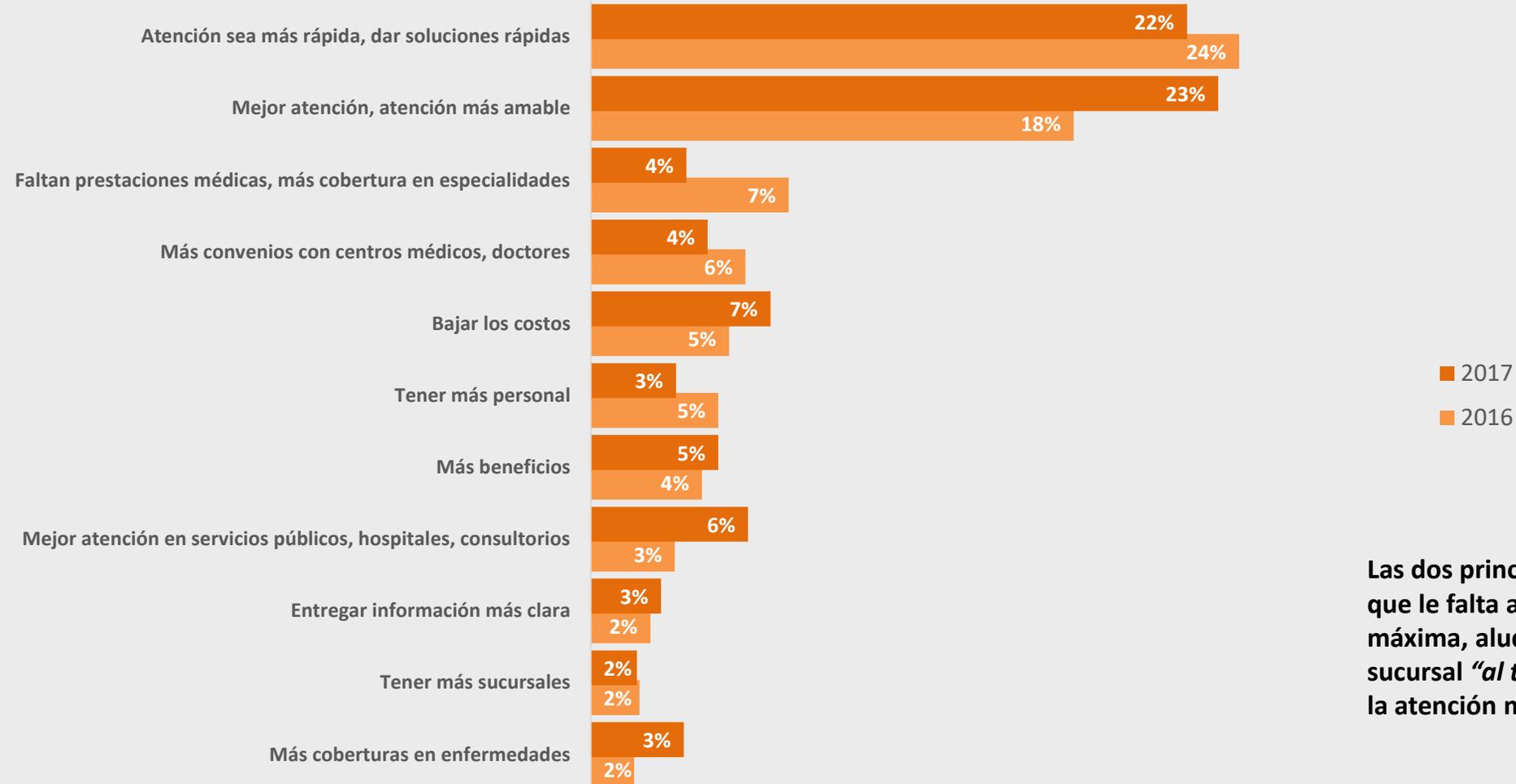
A2.1 ¿Por qué razones evalúa con nota 7 a FONASA?

Evaluación General Fonasa: Justificación notas 6 o 5

Base 2015 notas 6 o 5 A2: 385 casos

Base 2016 notas 6 o 5 A2: 1164 casos

Base 2017 notas 6 o 5 A2: 1504 casos



Las dos principales menciones, referidas a lo que le falta a Fonasa para evaluar con la nota máxima, aluden a la gestión dentro de la sucursal “*al tramite*”, que sea mas expedito y la atención mas amable.

A2.2 ¿Qué le falta a FONASA para que lo evalúe con nota 7?

Evaluación General Fonasa: Justificación notas 6 o 5 aperturas

Base 2016 notas 6 o 5 A2: 1504 casos

	Sexo		Dirección Zonal					Modalidad		Tramo			
	Mujeres	Hombres	Norte	Centro norte	Centro	Centro sur	Sur	MAI	MLE	A	B	C	D
Mejor atención/atención más amable	22%	27%	22%	5%	41%	15%	19%	22%	25%	23%	26%	24%	18%
Atención sea más rápida/dar soluciones rápidas	18%	18%	25%	30%	17%	20%	23%	23%	19%	22%	19%	23%	24%
Bajar los costos	8%	7%	2%	6%	8%	8%	6%	6%	8%	9%	4%	4%	10%
Mejor atención en servicios públicos	5%	7%	8%	6%	6%	8%	1%	5%	7%	2%	5%	9%	8%
Más beneficios	6%	5%	6%	1%	3%	9%	4%	5%	4%	8%	3%	2%	6%
Más convenios con centros médicos	5%	5%	3%	5%	3%	5%	7%	3%	7%	3%	3%	8%	3%
Faltan prestaciones médicas	5%	4%	6%	8%	1%	1%	6%	3%	4%	1%	6%	4%	3%
Más cobertura	5%	2%	3%	1%	6%	2%	4%	3%	4%	3%	2%	5%	3%
Disponibilidad de más médicos/contratar más médicos	5%	2%	4%	0%	3%	3%	6%	4%	2%	2%	3%	3%	6%
Tener más personal	3%	3%	4%	2%	3%	4%	2%	3%	3%	2%	3%	2%	5%
Mejor servicio	3%	1%	3%	1%	4%	3%	2%	3%	2%	3%	4%	1%	3%
Entregar más información a los usuarios	3%	1%	3%	4%	0%	3%	4%	3%	2%	4%	1%	4%	3%
Mejores centros médicos/consultorios	2%	1%	3%	1%	2%	5%	1%	3%	2%	1%	3%	4%	3%
Atención preferencial al adulto mayor/embarazadas	2%	1%	4%	0%	2%	3%	1%	1%	3%	1%	3%	4%	1%
Tener más sucursales	2%	5%	4%	0%	1%	1%	3%	1%	2%	2%	2%	2%	1%
Ns/Nr	3%	3%	3%	14%	6%	5%	10%	8%	4%	9%	9%	3%	6%
Total	761	743	421	140	395	149	399	977	527	403	423	367	311

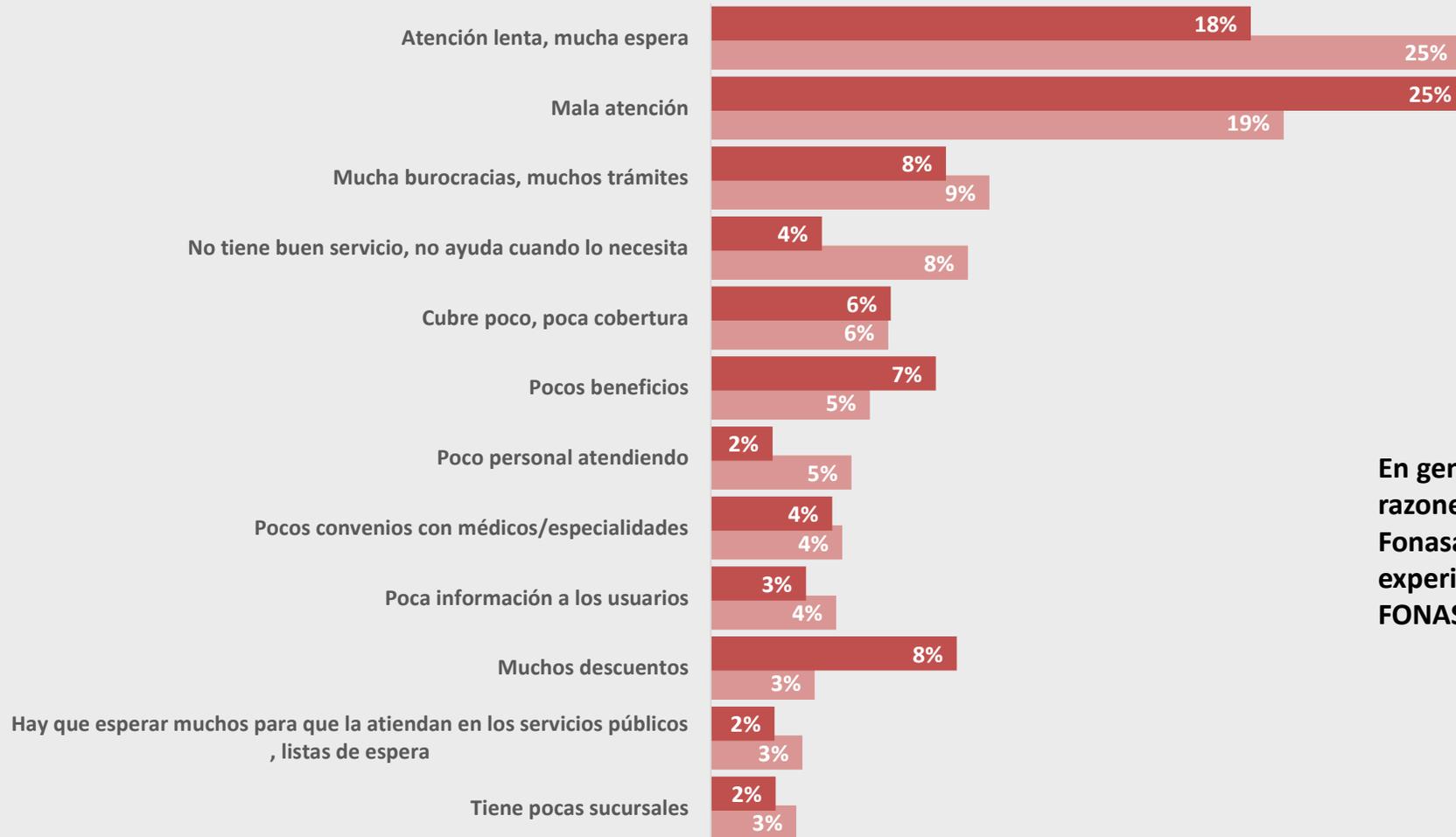
A2.2 ¿Qué le falta a FONASA para que lo evalúe con nota 7?

Evaluación General Fonasa: Justificación notas 4 o -

Base 2015 notas 4 o - A2: 60 casos

Base 2016 notas 4 o - A2: 216 casos

Base 2017 notas 4 o - A2: 216 casos



En general, se observa que las principales razones asociadas a la evaluación inicial de Fonasa con nota 4 o menos, aluden a una mala experiencia con el servicio prestado por FONASA.

A2.3 ¿Por qué razón o razones está insatisfecho con FONASA?

Evaluación General Fonasa: Justificación notas 4 o - aperturas

Base 2017 notas 4 o - A2: 133 casos

	Sexo		Dirección Zonal					Modalidad		Tramo			
	Mujeres	Hombres	Norte	Centro norte	Centro	Centro sur	Sur	MAI	MLE	A	B	C	D
Mala atención	31%	20%	17%	41%	21%	22%	14%	25%	24%	19%	31%	31%	22%
Atención lenta/mucha espera	15%	20%	17%	20%	17%	34%	4%	10%	31%	7%	25%	22%	25%
Mala atención en servicios publicos	11%	9%	8%	2%	5%	21%	17%	13%	4%	16%	0%	8%	10%
Muchos descuentos	9%	7%	6%	7%	15%	4%	9%	6%	11%	3%	6%	11%	15%
Mucha burocracias/muchos trámites	7%	8%	9%	10%	7%	0%	8%	7%	8%	10%	3%	6%	10%
Pocos beneficios	4%	10%	2%	13%	0%	4%	12%	7%	8%	11%	1%	7%	6%
Cubre poco/poca cobertura	7%	5%	9%	0%	22%	0%	2%	4%	9%	1%	8%	1%	16%
No puedo comprar bonos por mi tramo	7%	2%	0%	0%	8%	21%	0%	7%	0%	12%	0%	0%	0%
Problemas para comprar bonos	3%	4%	9%	8%	1%	0%	0%	6%	0%	7%	1%	6%	0%
Pocas especialidades médicas	4%	4%	3%	0%	0%	0%	15%	5%	2%	8%	0%	3%	1%
No tiene buen servicio/no ayuda cuando lo necesita	3%	4%	1%	0%	10%	0%	8%	5%	2%	8%	0%	2%	2%
Malo el personal/personal poco capacitado	6%	1%	0%	0%	2%	22%	0%	0%	10%	0%	0%	13%	4%
Malo el sistema/no sirve	2%	4%	0%	2%	0%	0%	12%	5%	1%	7%	0%	0%	4%
Poca información a los usuarios	2%	4%	0%	7%	0%	5%	3%	1%	6%	3%	3%	8%	0%
No solucionan problemas	5%	1%	0%	5%	0%	8%	0%	2%	3%	4%	0%	0%	5%
Bonos debieran ser gratis	2%	3%	4%	1%	7%	0%	0%	1%	5%	2%	0%	0%	7%
Total	60	73	31	26	18	16	42	82	51	38	25	29	41

A2.3 ¿Por qué razón o razones está insatisfecho con FONASA?

Resumen evolutivo Indicadores Generales Fonasa

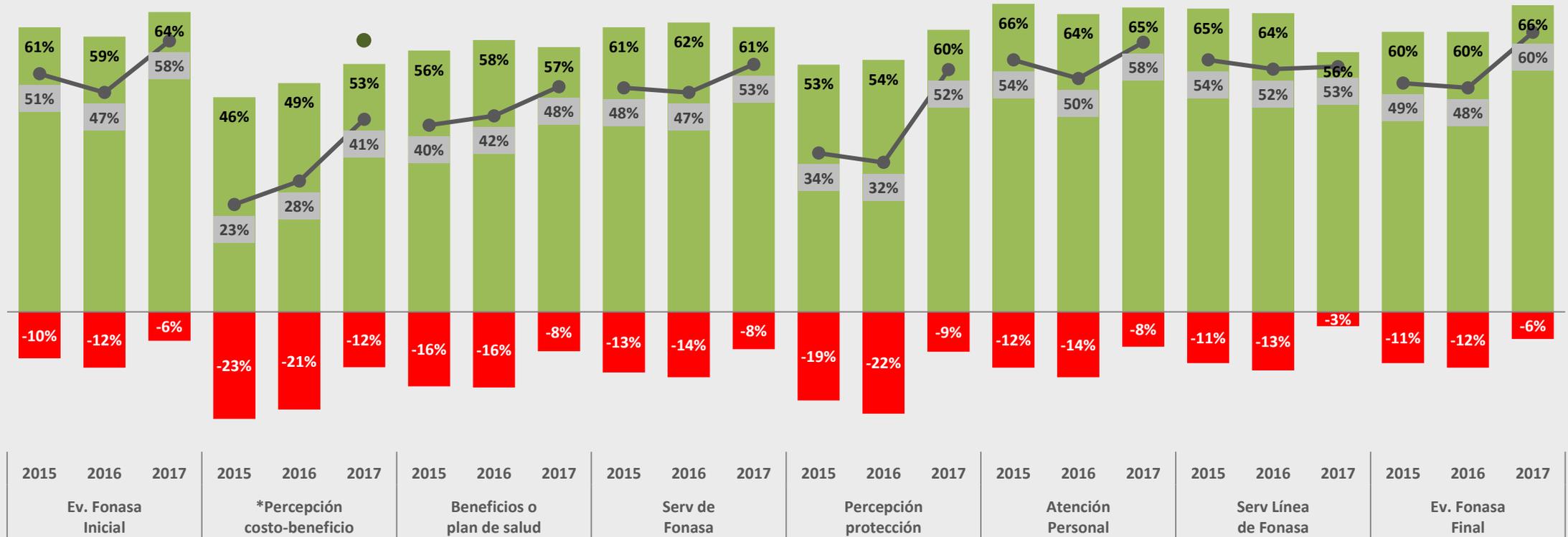
Base 2014: 543 casos

Base 2015: 561 casos

Base 2016: 1765 casos (*1299 casos)

Base 2016: 2037 casos (*1477 casos)

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



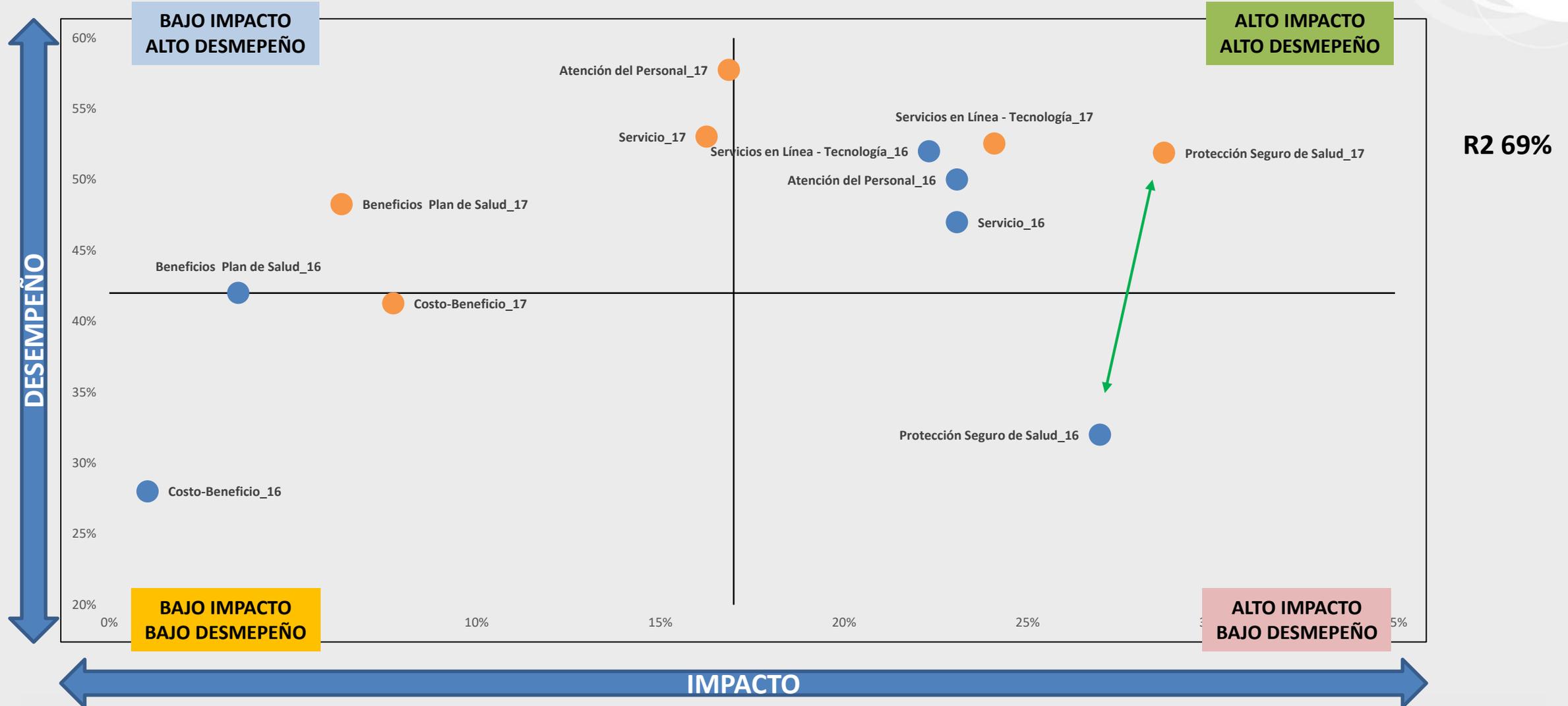
- A.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- B.1. ¿Me puede mencionar cómo evalúa usted la relación costo-beneficio que le entrega FONASA, es decir, lo que paga versus lo que recibe?
- B.2. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?.
- B.3. ¿Cómo evaluaría 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?.

Todos los indicadores muestran mejora, aumentando o manteniendo la evaluaciones positivas, o como en el caso de los servicios en línea, disminuyendo las evaluaciones negativas.

- **Baja significativa con respecto a medición anterior**
- **Alza significativa con respecto a medición anterior**

Mapa de gestión: General

Impacto: Coef de regresión.
Desempeño: valor neto de la evaluación.



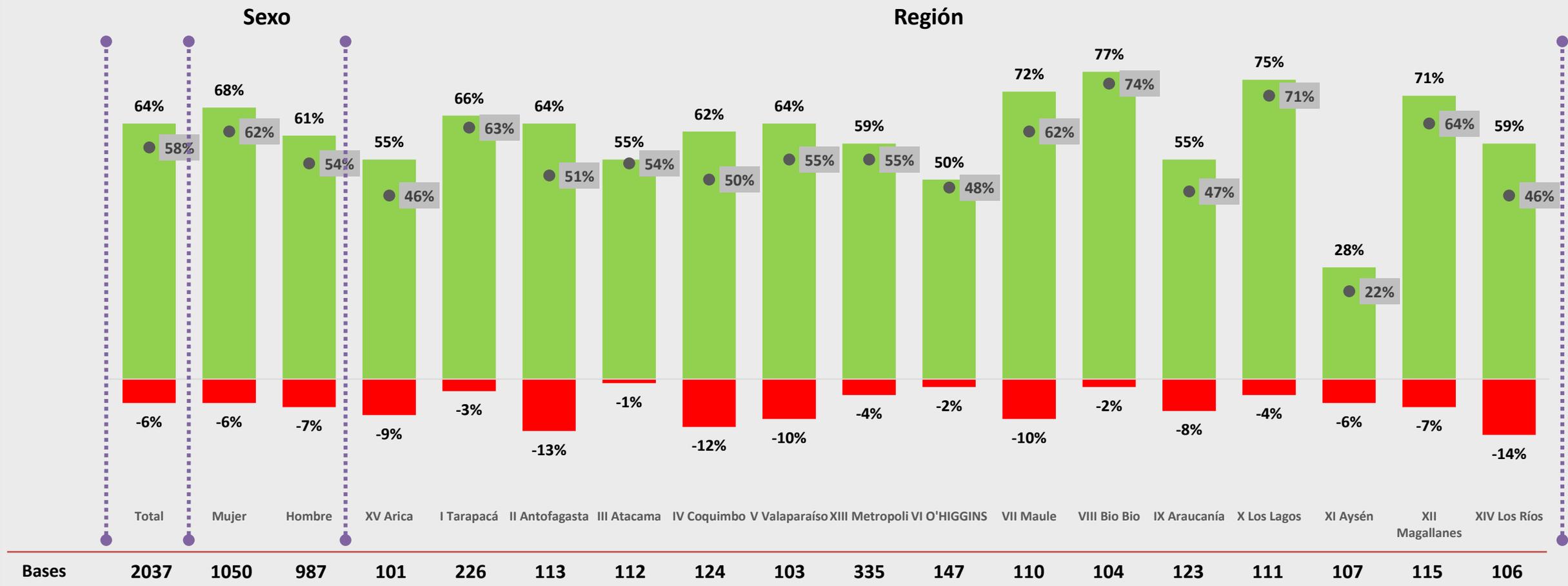
Respecto de la medición pasada vemos que todos los indicadores mejoran en términos de desempeño, solo costo beneficio queda bajo el eje de desempeño. La protección del seguro y los servicios en línea aparecen como los indicadores de mayor impacto en la satisfacción con el servicio

Evaluación Global Inicial Fonasa 2017

La evaluación de Fonasa es más robusta en las regiones del Maule, Bio Bío, los Lagos Y Magallanes.

Las evaluaciones más bajas se encuentran en Antofagasta, Coquimbo y en región de los ríos.

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

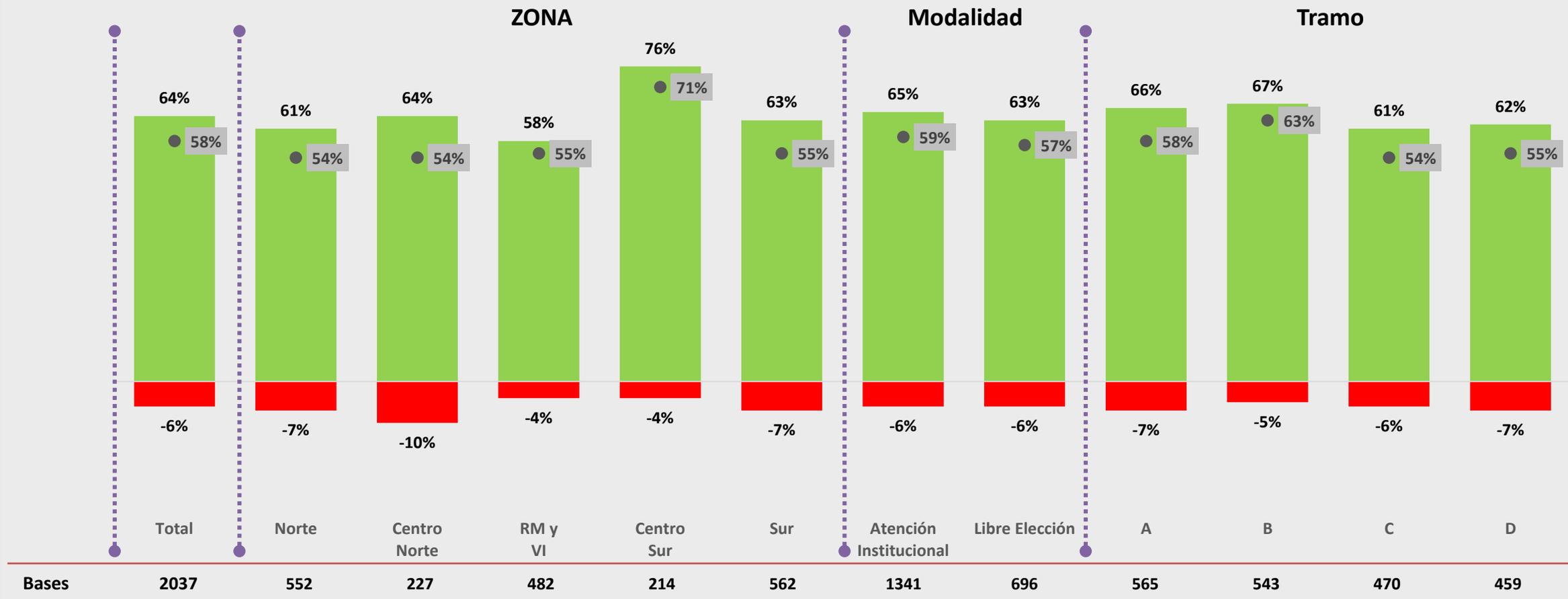


A.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Evaluación Global Inicial Fonasa 2017

En un contexto de buenas evaluaciones, RM y VI obtienen la evaluación positiva más baja en comparación a las otras DZ y el mayor índice de evaluaciones negativas. Todas las demás aperturas están sobre el 60% de evaluación positiva y bajo el 10% de evaluaciones negativas

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



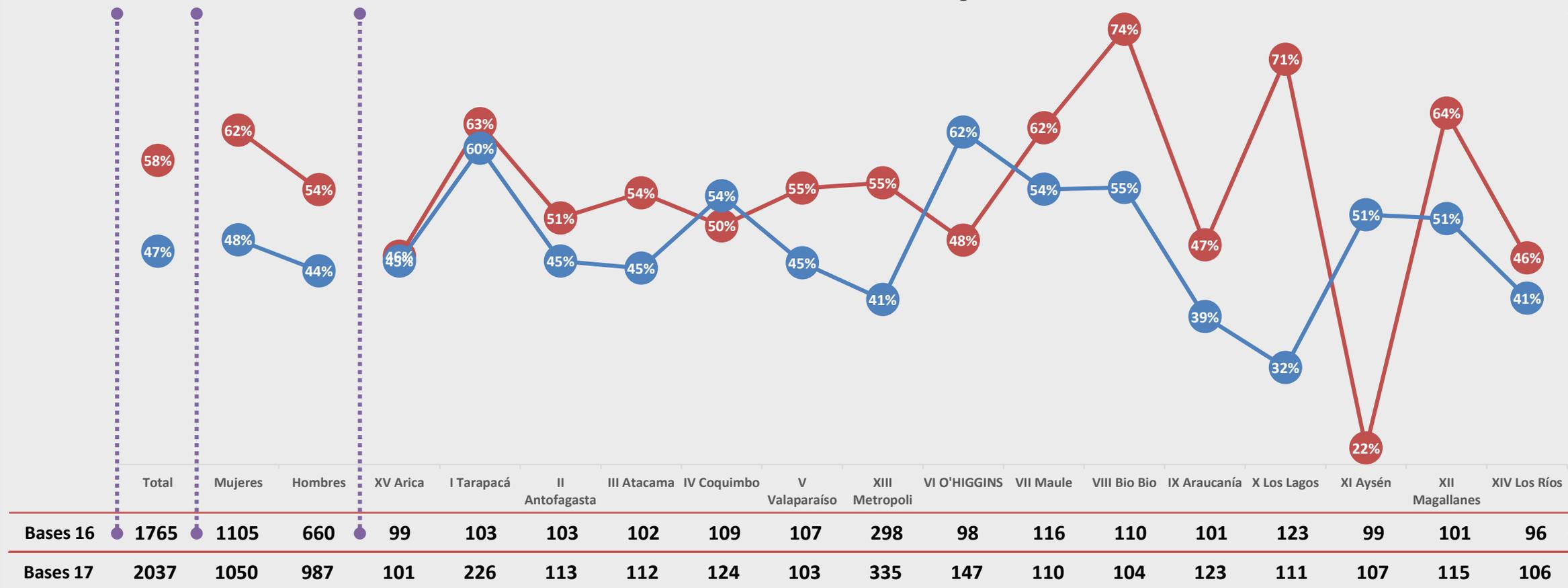
A.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Evaluación Global Inicial Fonasa: comparativo 2016-17 (netos)

—●— Evaluación 2017 —●— Evaluación 2016

Sexo

Región



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?.

Evaluación Global Inicial Fonasa: comparativo 2016-17 (netos)

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

ZONA

Modalidad

Tramo

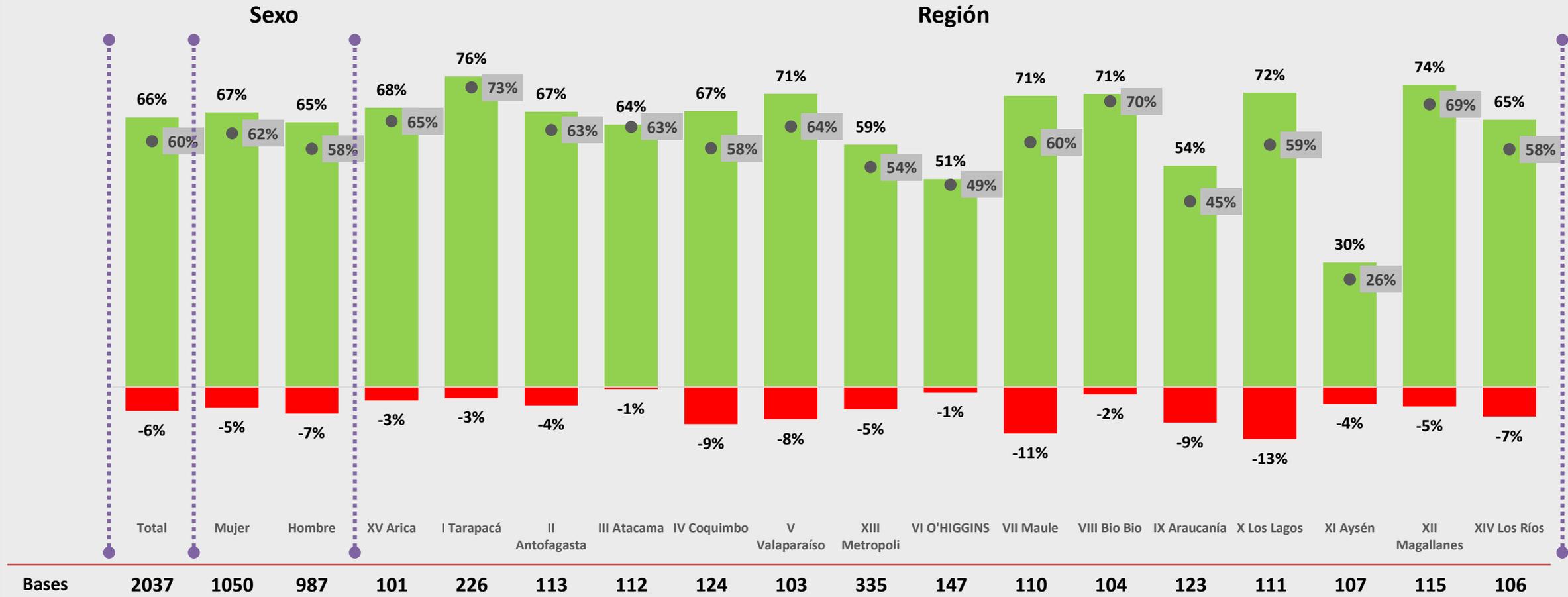


A.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Evaluación Global Final Fonasa 2017

Región de Tarapacá y Magallanes, son las regiones con mayor % de evaluaciones positivas
Región del Maule y los Lagos logran % de evaluaciones negativas bajo el 10%

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

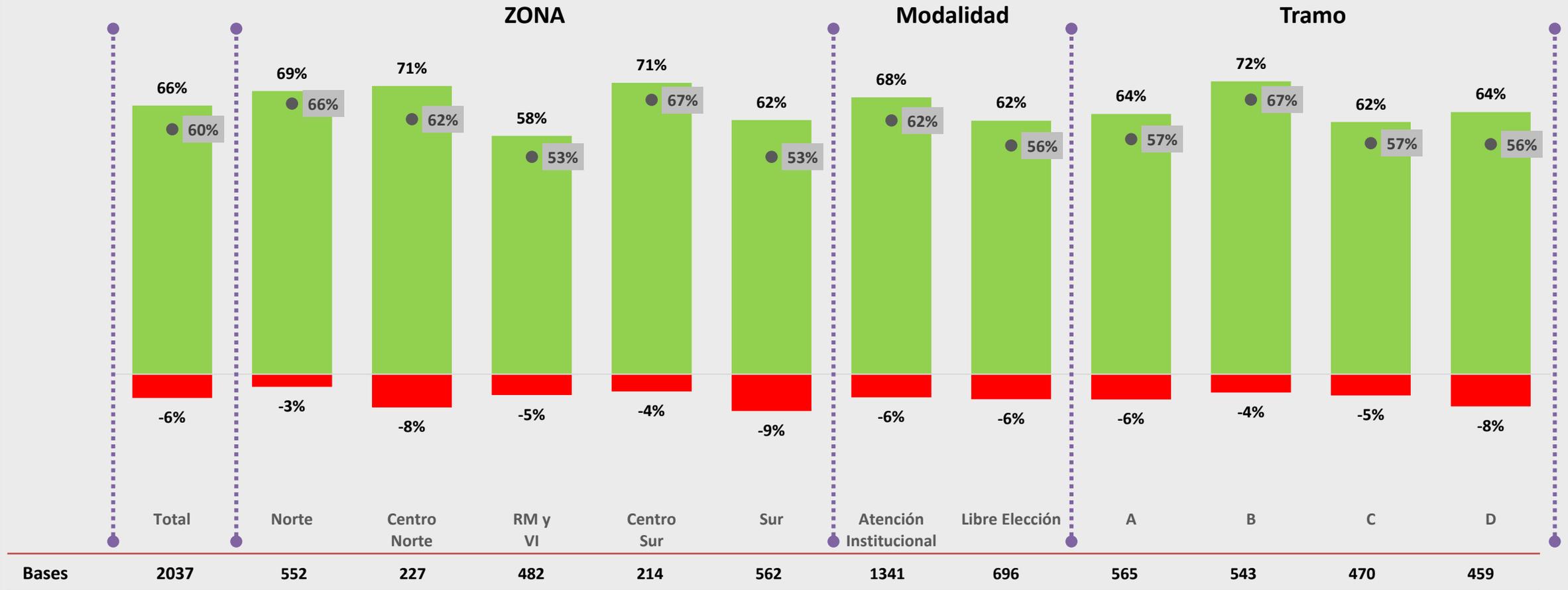


G.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Evaluación Global Final Fonasa 2017

Norte y Centro Sur son las Zonas con mayor % de evaluaciones positivas
En general la evaluación global es positiva, pero la RM es la que alcanza menores evaluaciones positivas.

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



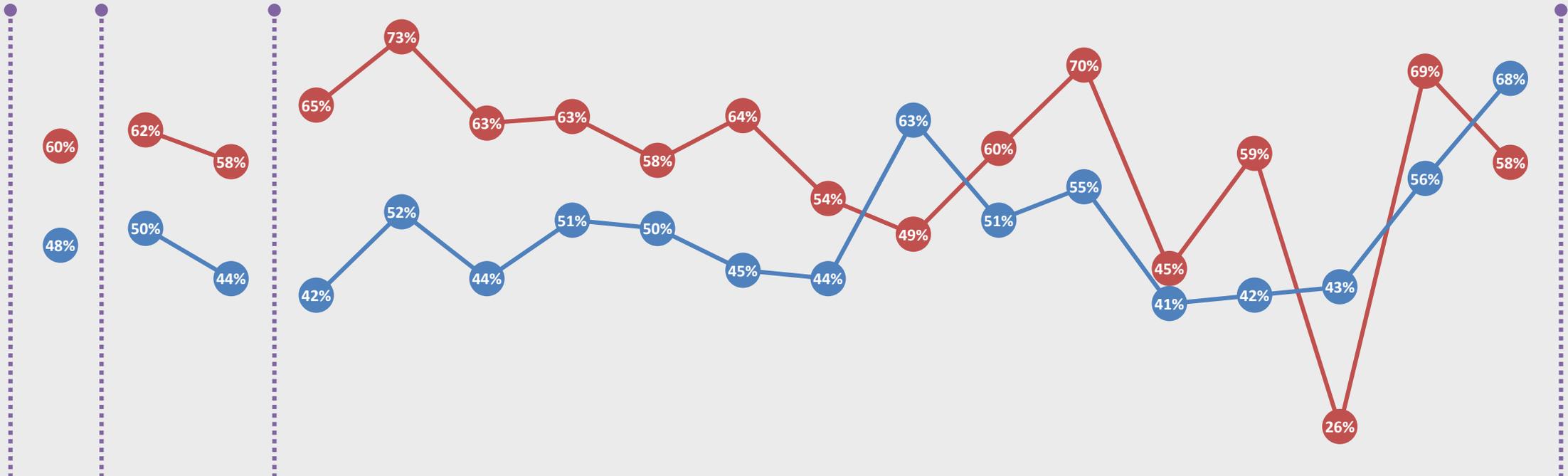
G.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

Evaluación Global Final Fonasa: comparativo 2016-17 (netos)

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

Sexo

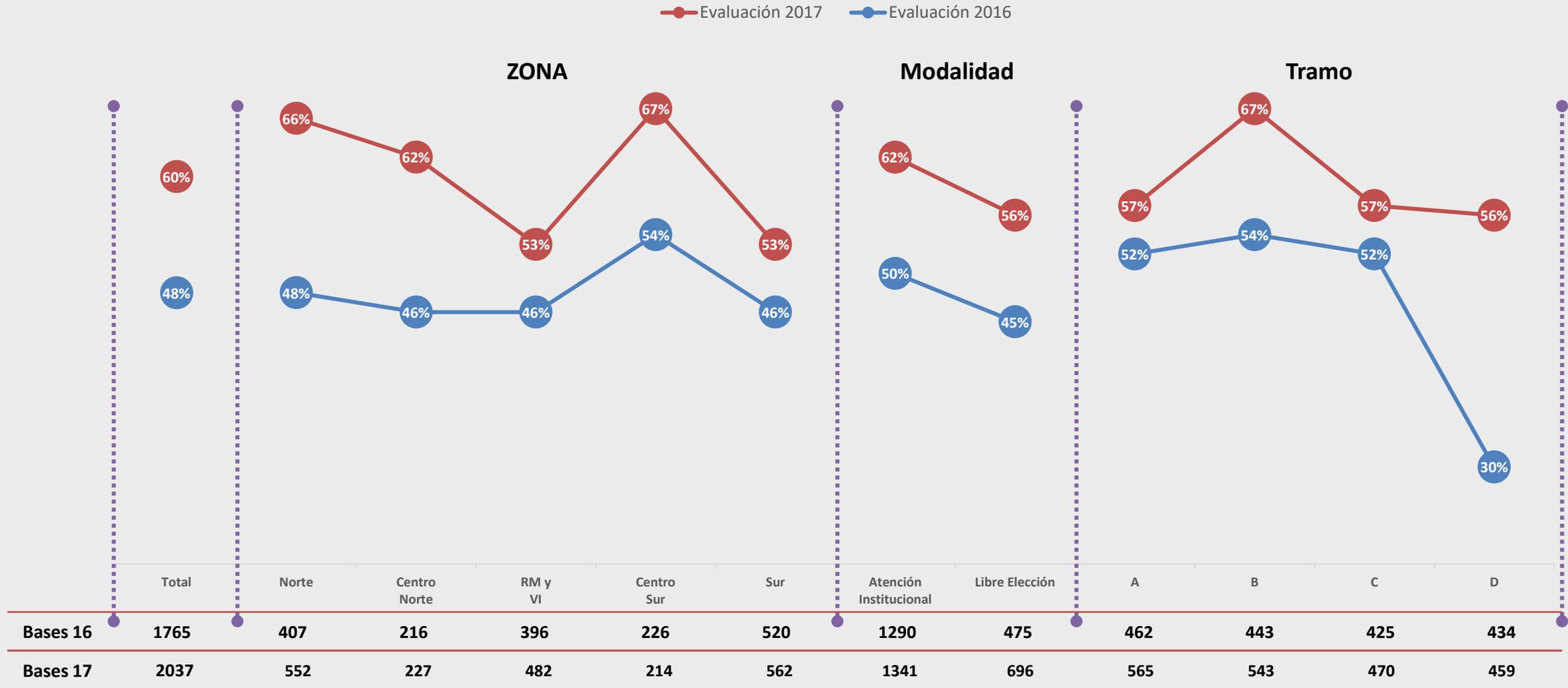
Región



	Total	Mujeres	Hombres	XV Arica	I Tarapacá	II Antofagasta	III Atacama	IV Coquimbo	V Valparaíso	XIII Metropoli	VI O'HIGGINS	VII Maule	VIII Bio Bio	IX Araucanía	X Los Lagos	XI Aysén	XII Magallanes	XIV Los Ríos
Bases 16	1765	1105	660	99	103	103	102	109	107	298	98	116	110	101	123	99	101	96
Bases 17	2037	1050	987	101	226	113	112	124	103	335	147	110	104	123	111	107	115	106

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: comparativo 2016-17 (netos)



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?.

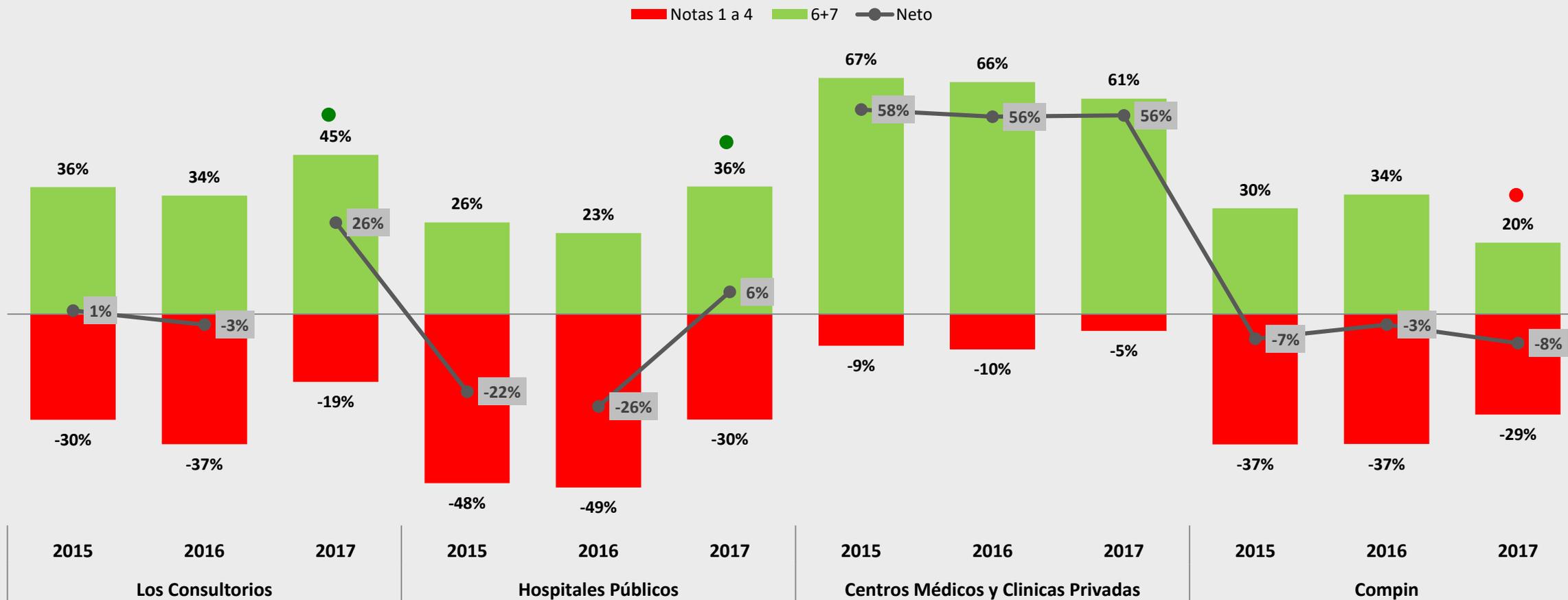
EVALUACION GENERAL INSTITUCIONES

INDICADORES

Evaluación Global Instituciones: Evolutivo

Base 2014: 543 casos
Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1765 casos
Base 2017: 2037 casos

Consultorios y Hospitales públicos, repuntan en 2017 en cuanto a su evaluación global.
Centros Médicos y Clínicas se mantienen en una buena evaluación y **sólo el Compín se debilita en evaluaciones.**



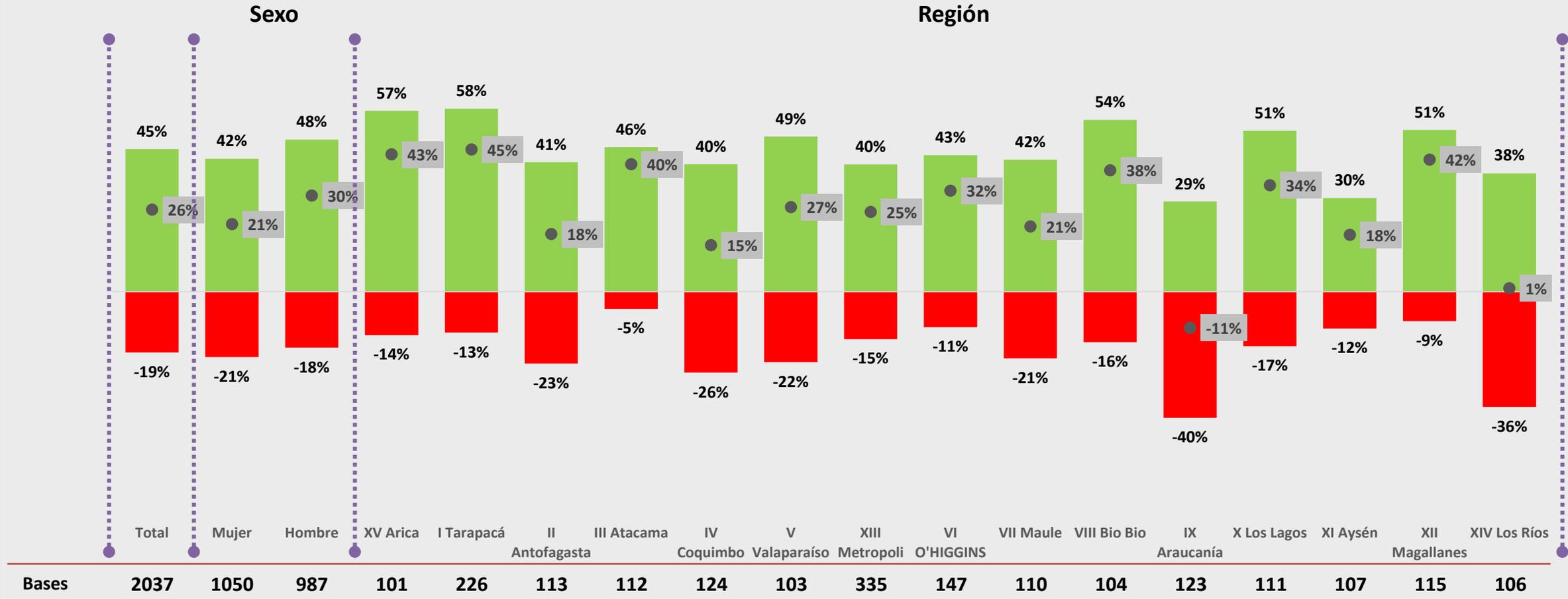
A1.¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a.....

● *Baja significativa con respecto a medición anterior*
● *Alza significativa con respecto a medición anterior*

Evaluación Global Consultorios

Tarapacá y Arica son las regiones con mayor % de evaluaciones positivas
 Valparaíso, Araucanía y Coquimbo son las regiones con mayor % de evaluaciones negativas

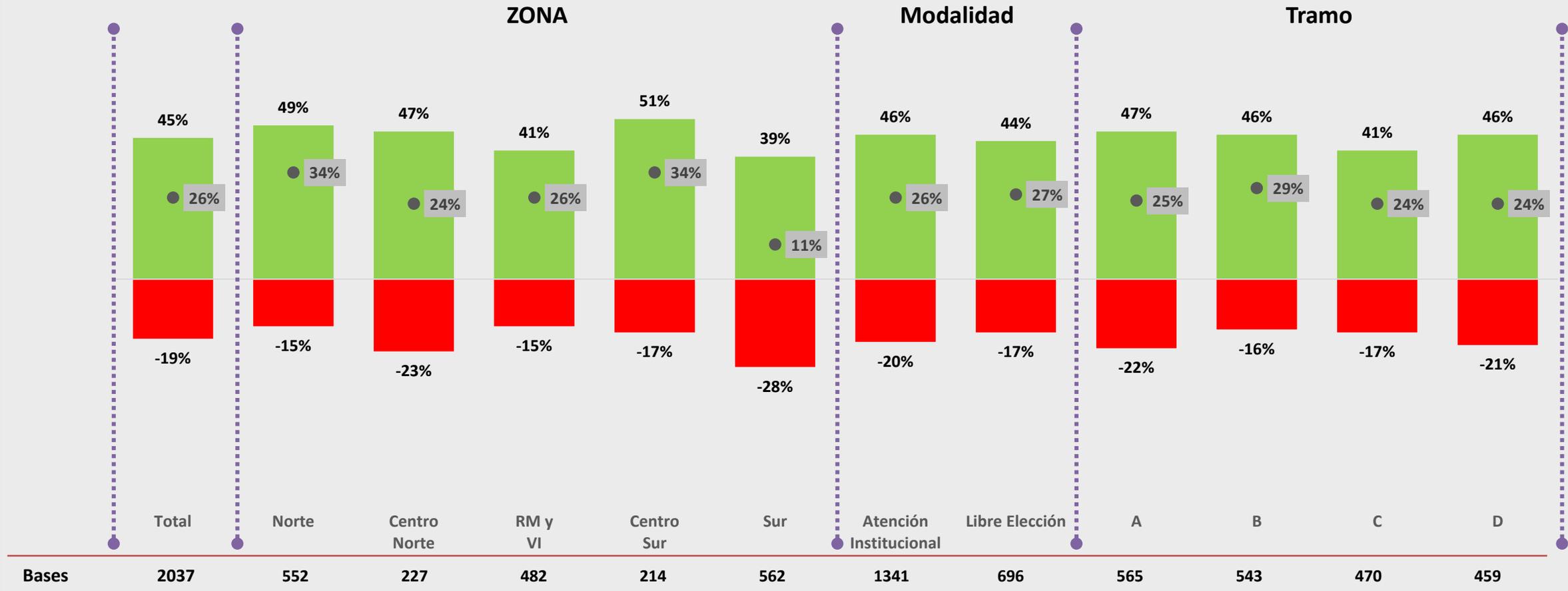
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Consultorios

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

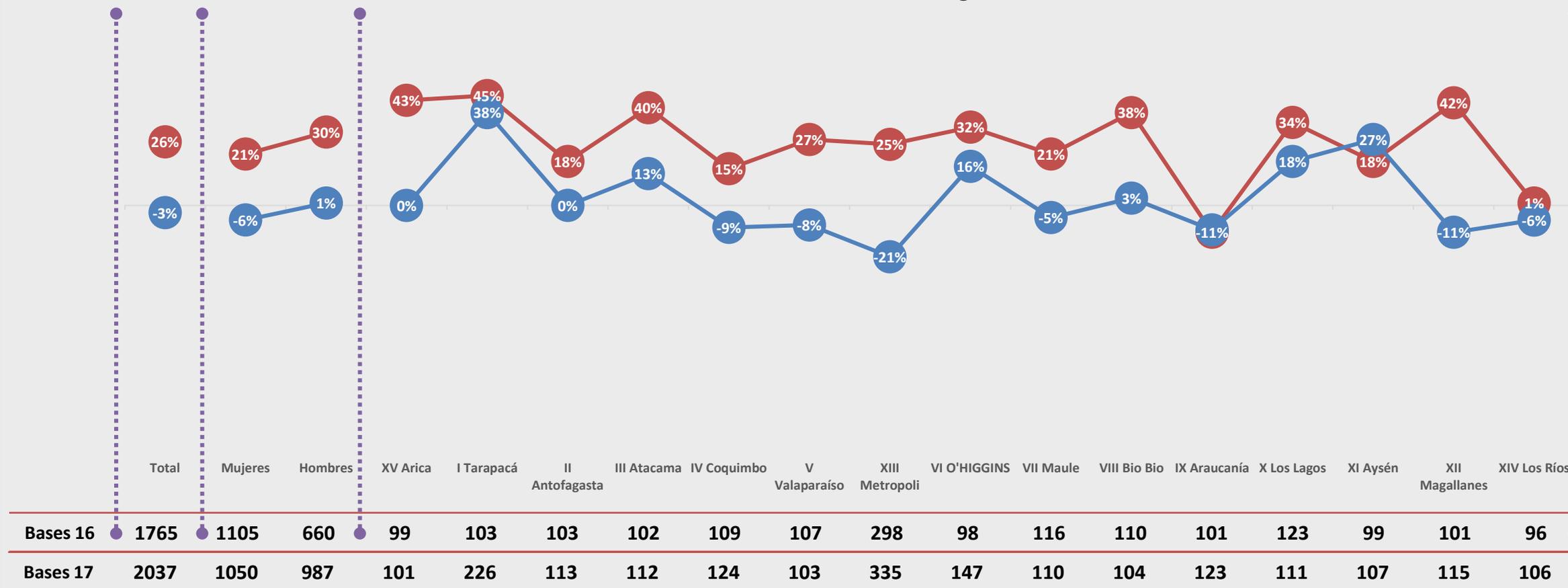
Evaluación Global Consultorios: comparativo (Netos) 2016/2017

En general, los consultorios obtienen mejores evaluaciones en 2017.

—●— Evaluación 2017 —●— Evaluación 2016

Sexo

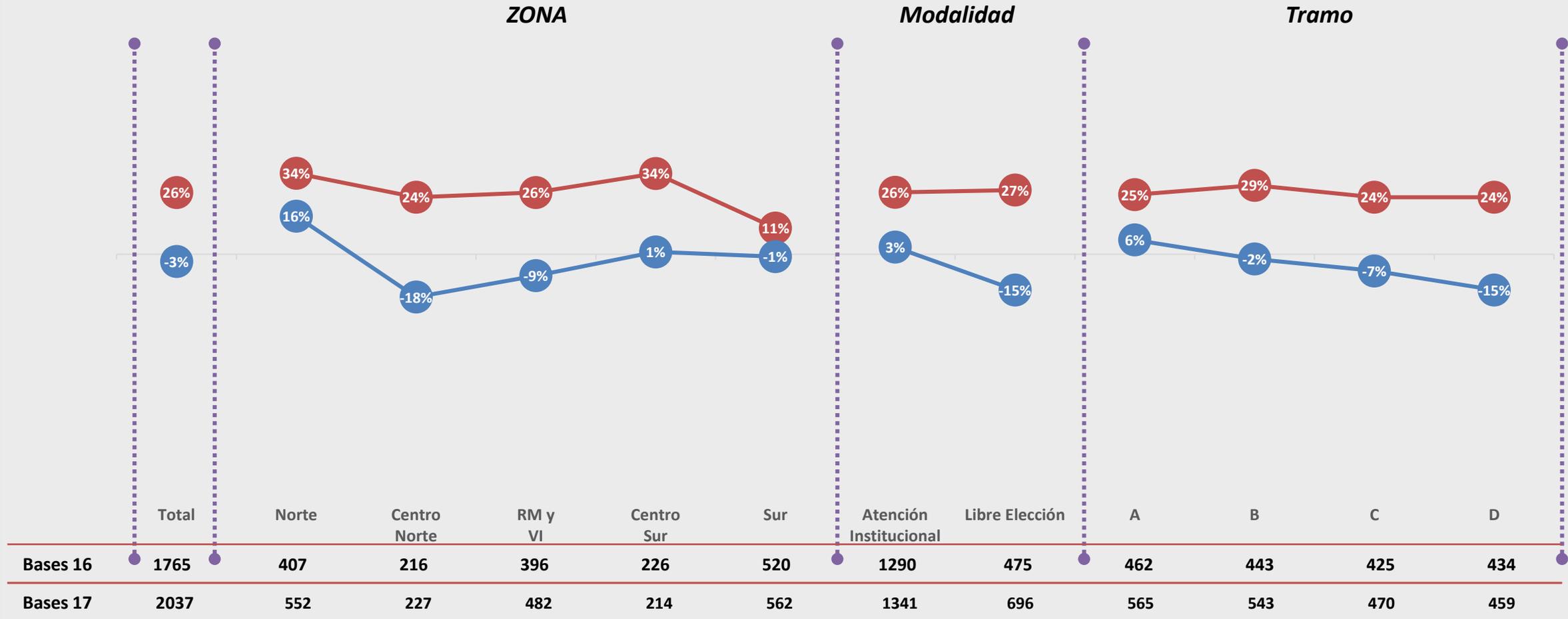
Región



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Consultorios: comparativo (Netos)

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

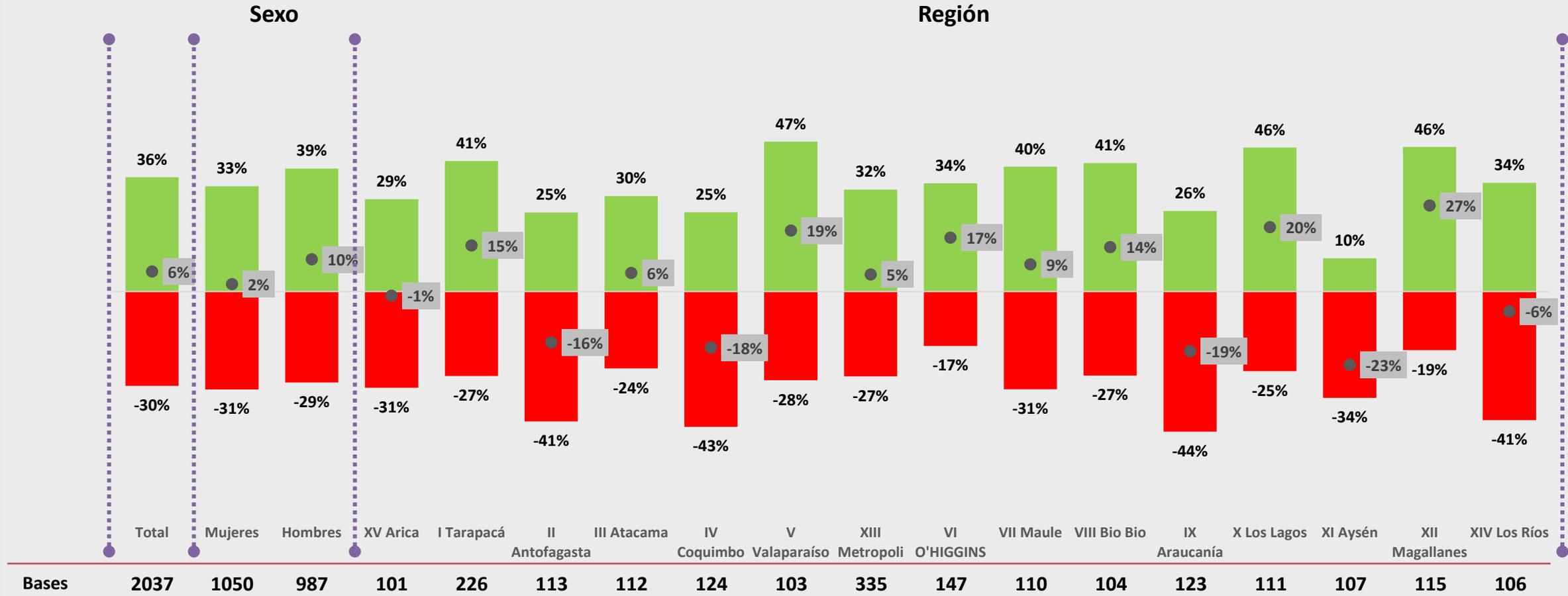


A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Hospitales Públicos

Aysen presenta la menor evaluación neta, para los hospitales publicos

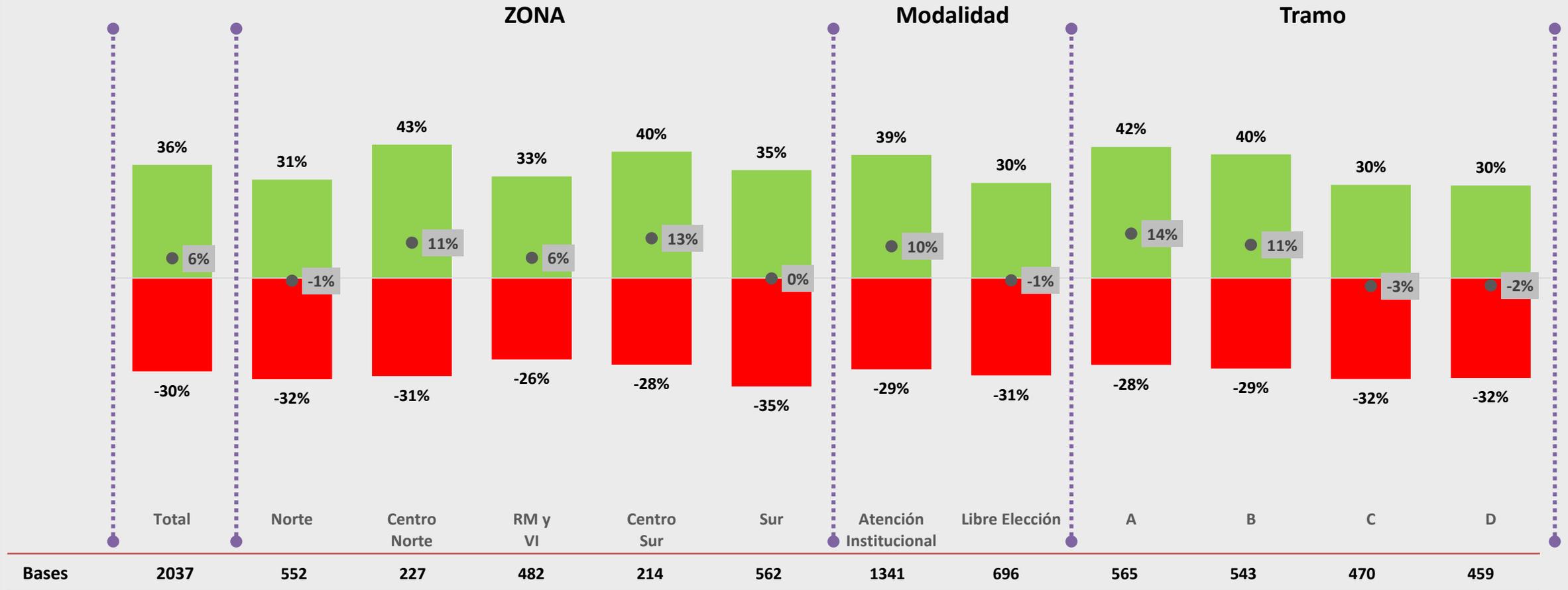
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Hospitales Públicos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a.....

Evaluación Global Hospitales Públicos: comparativo (Netos) 2016/2017

En general, los hospitales obtienen mejores evaluaciones en 2017.

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

Sexo

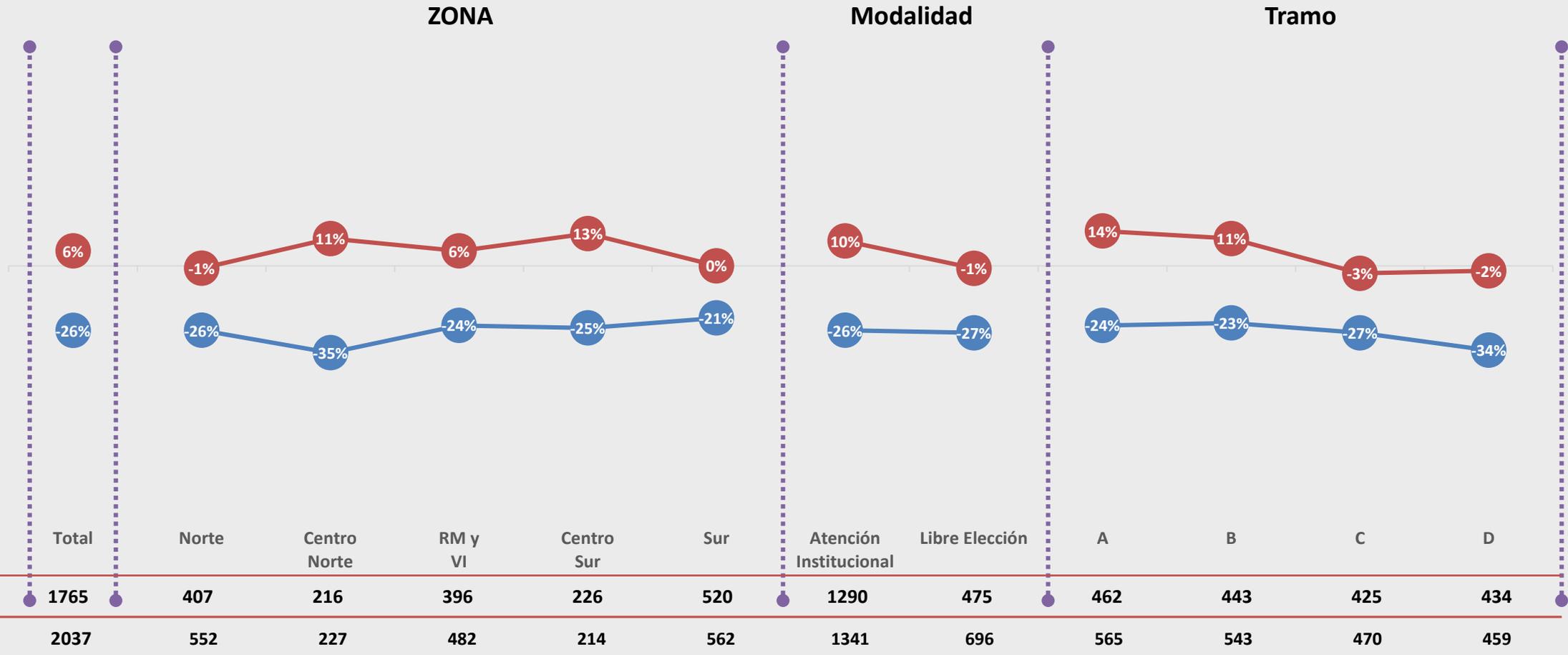
Región



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Hospitales Públicos: comparativo (Netos) 2016/2017

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

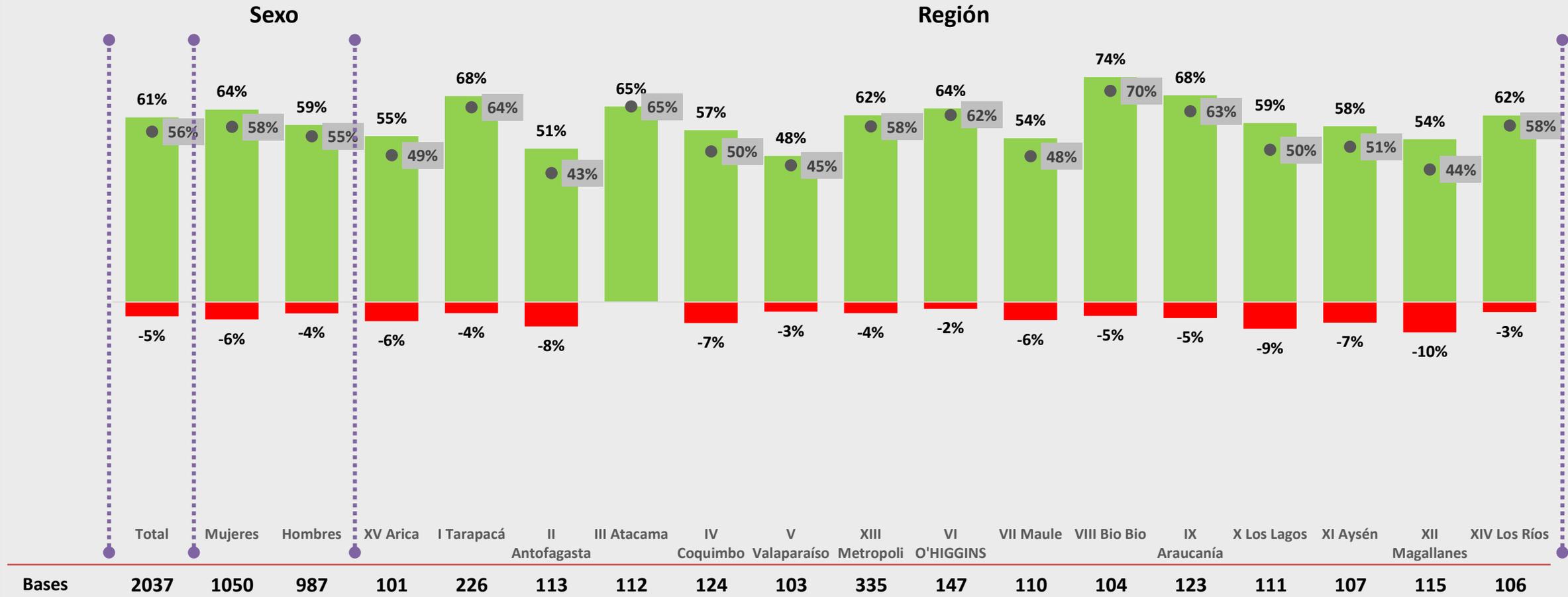


A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global CM y Clínicas

Bío Bío, Araucanía y Tarapacá logran muy altas evaluaciones para CM y Clínicas

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

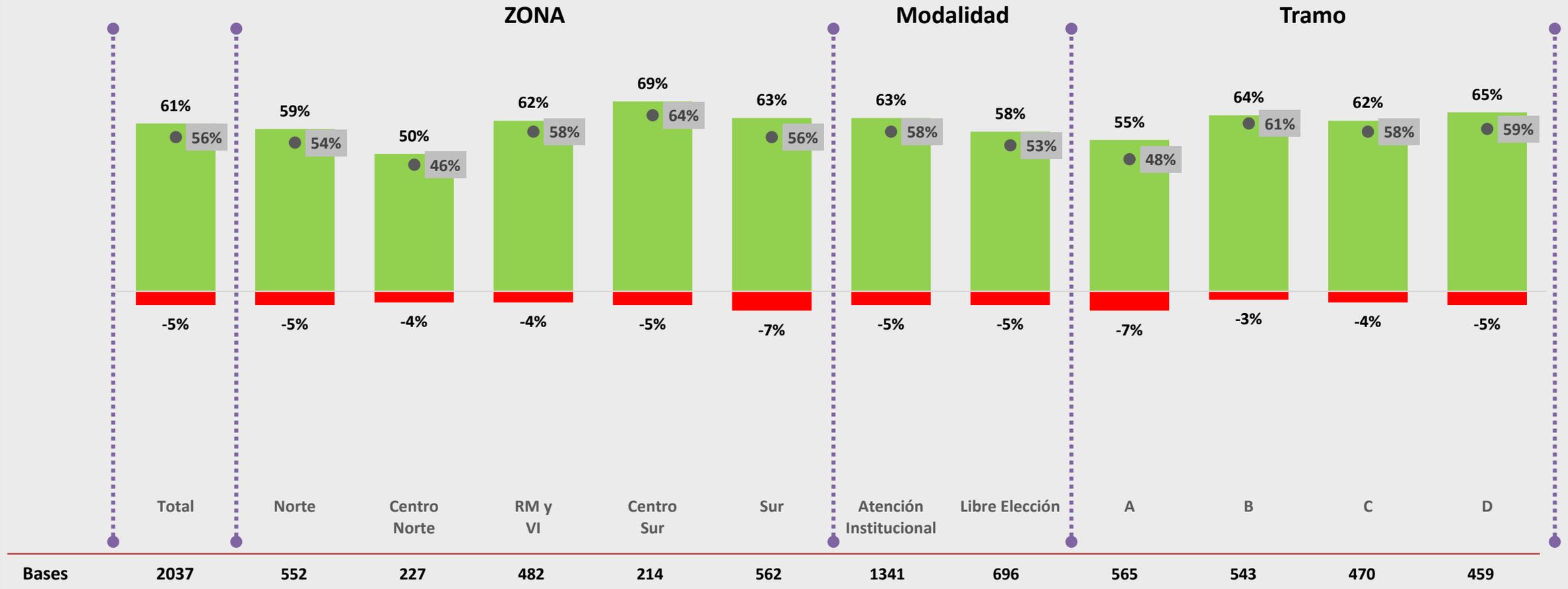


A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a.....

Evaluación Global CM y Clínicas

La evaluación de CM y Clínicas es bastante positiva transversalmente en todos los segmentos.

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



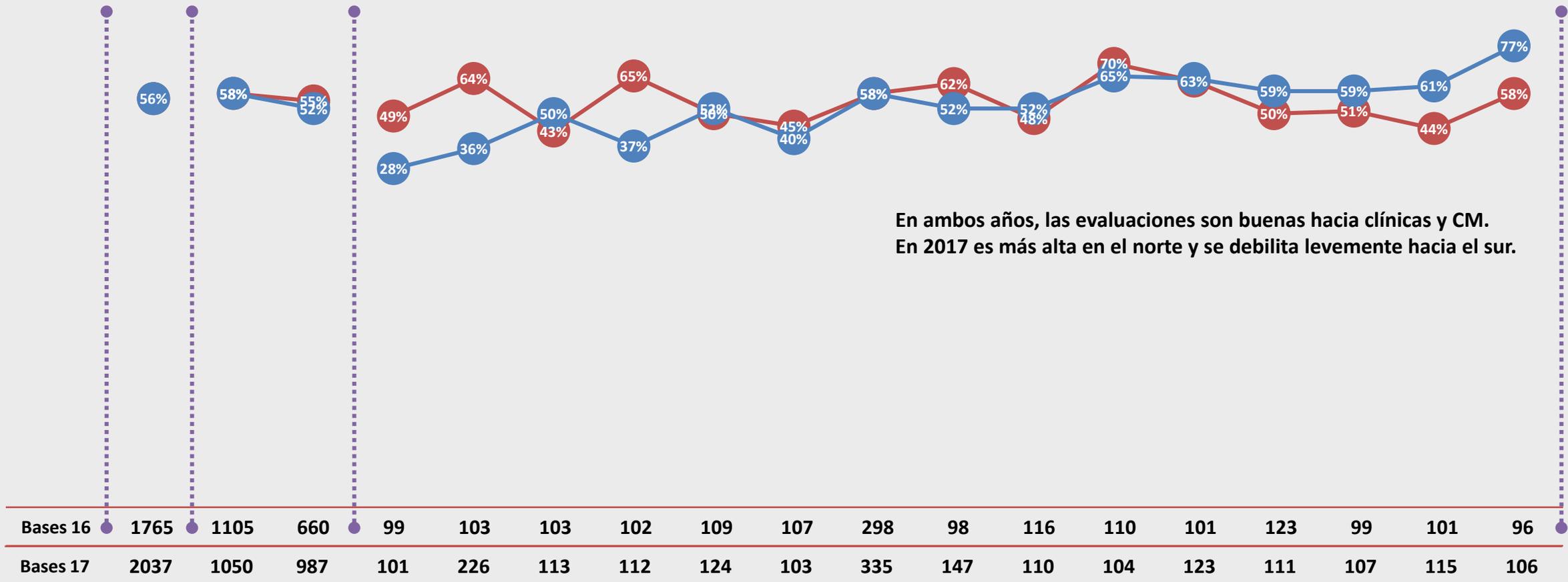
A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global CM y Clínicas: comparativo (Netos) 2016/2017

—●— Evaluación 2017 —●— Evaluación 2016

Sexo

Región

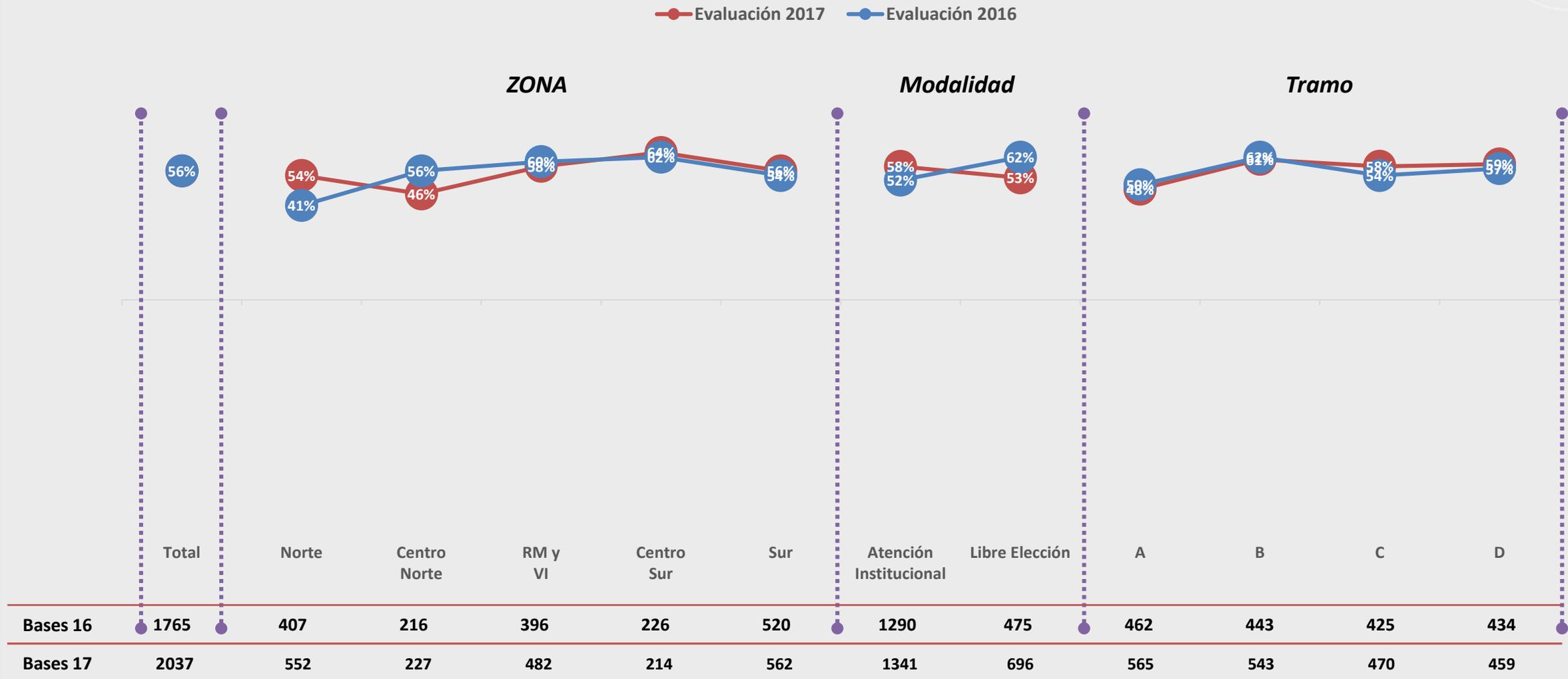


En ambos años, las evaluaciones son buenas hacia clínicas y CM.
En 2017 es más alta en el norte y se debilita levemente hacia el sur.

Bases 16	1765	1105	660	99	103	103	102	109	107	298	98	116	110	101	123	99	101	96
Bases 17	2037	1050	987	101	226	113	112	124	103	335	147	110	104	123	111	107	115	106

A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global CM y Clínicas: comparativo (Netos) 2016/2017

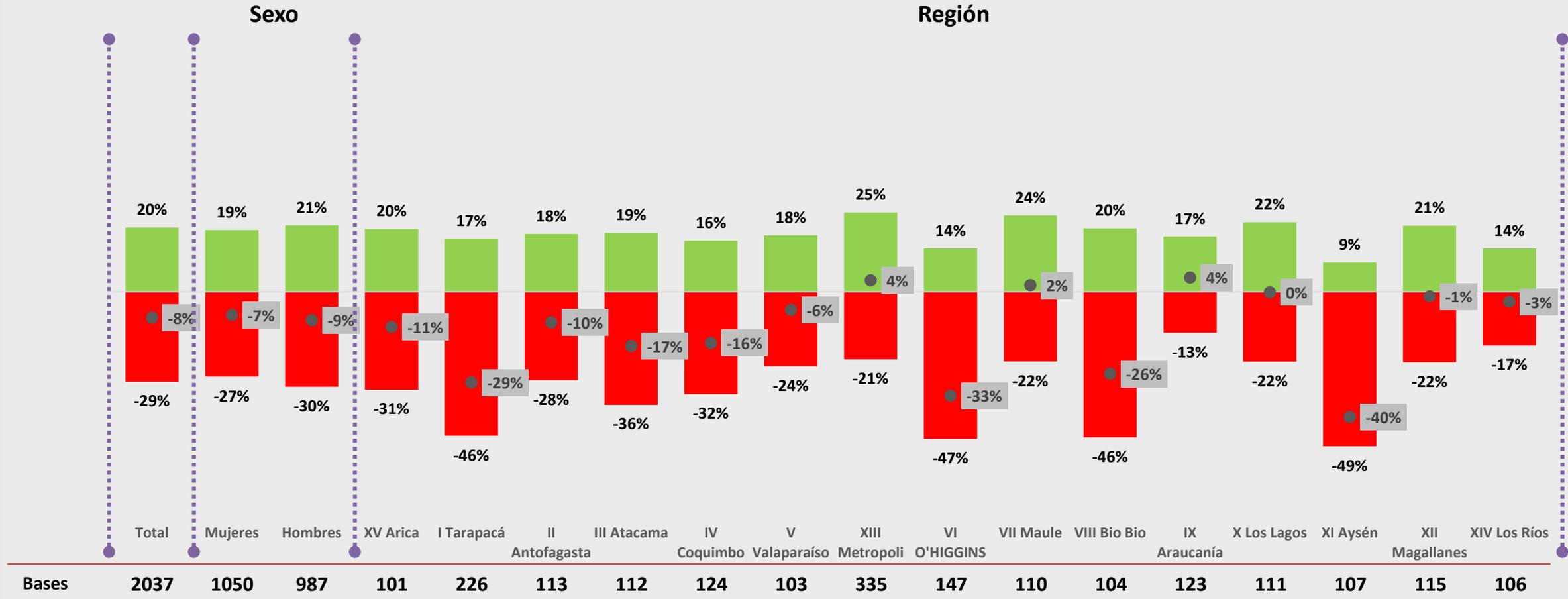


A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Compín

El Compín recibe evaluaciones bajas de manera transversal, sobre el 40% de notas negativas se ubican las regiones de Tarapacá, O'Higgins, Bío-Bío y Aysén.

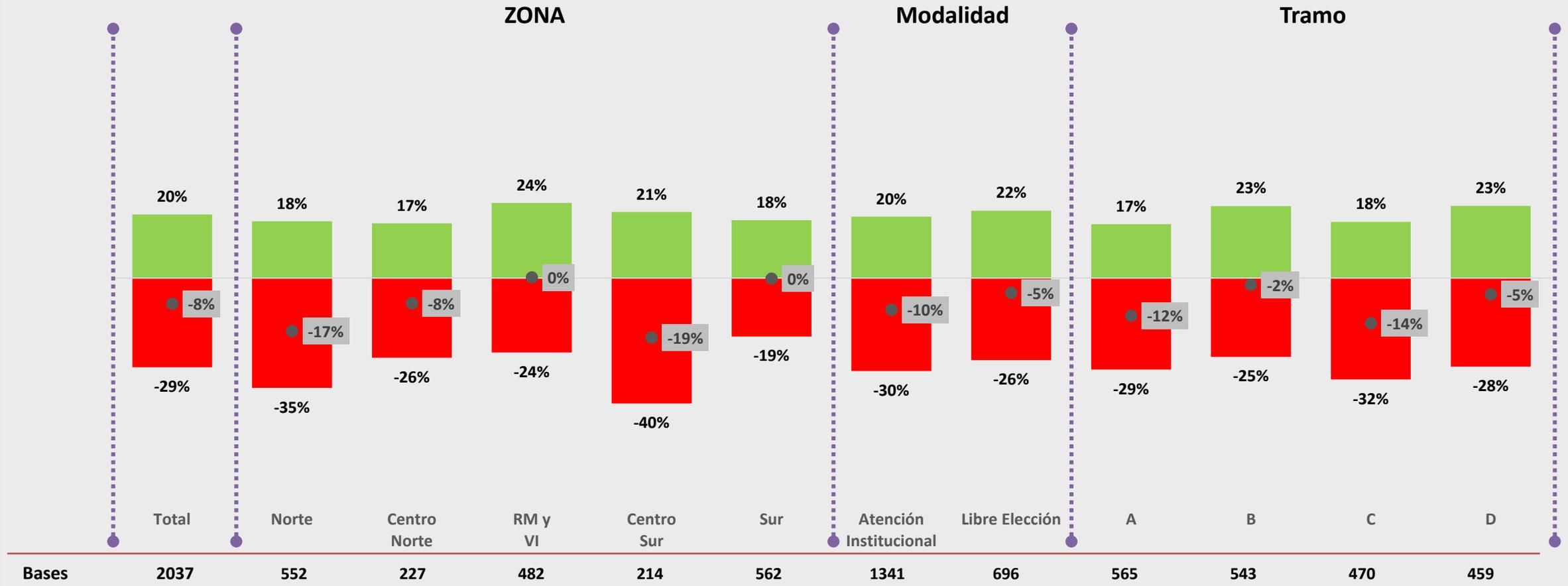
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Compín

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

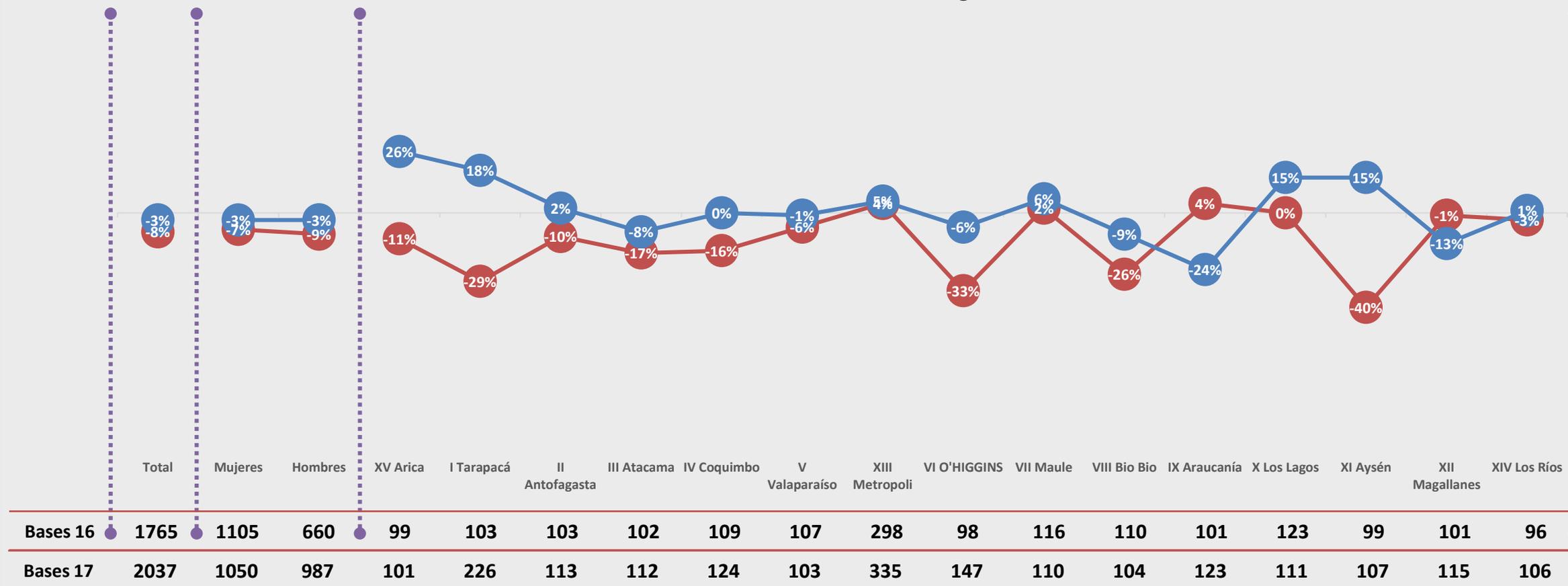
Evaluación Global Compín: comparativo (Netos) 2016/2017

Se sigue debilitando la baja evaluación hacia el Compín en 2017.

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

Sexo

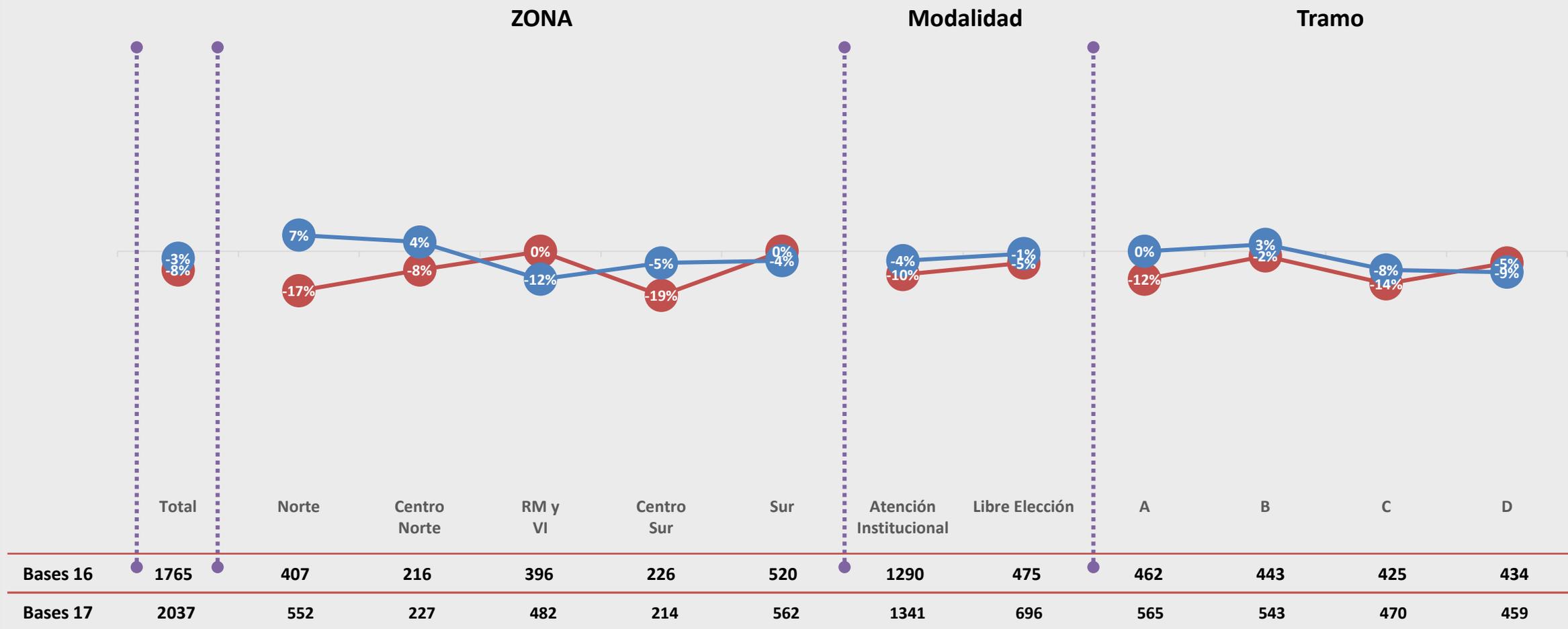
Región



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

Evaluación Global Compin: comparativo (Netos) 2016/2017

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016



A.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a:.....

EVALUACIÓN GENERAL PERCEPCIÓN DE BENEFICIOS

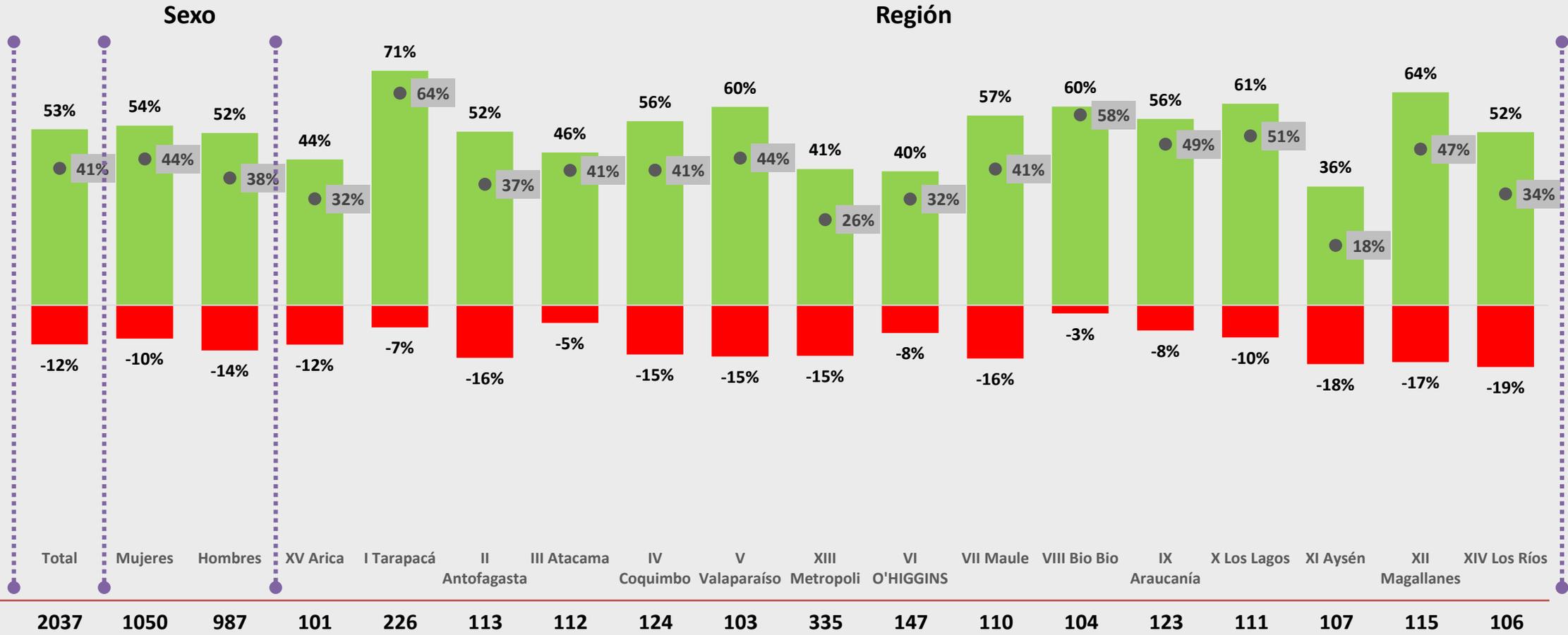
INDICADORES

Percepción Costo-Beneficio

Base: Solo tramos B-C-D

Tarapacá y Magallanes tienen la mejor percepción de la ecuación costo/ beneficio de FONASA.

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

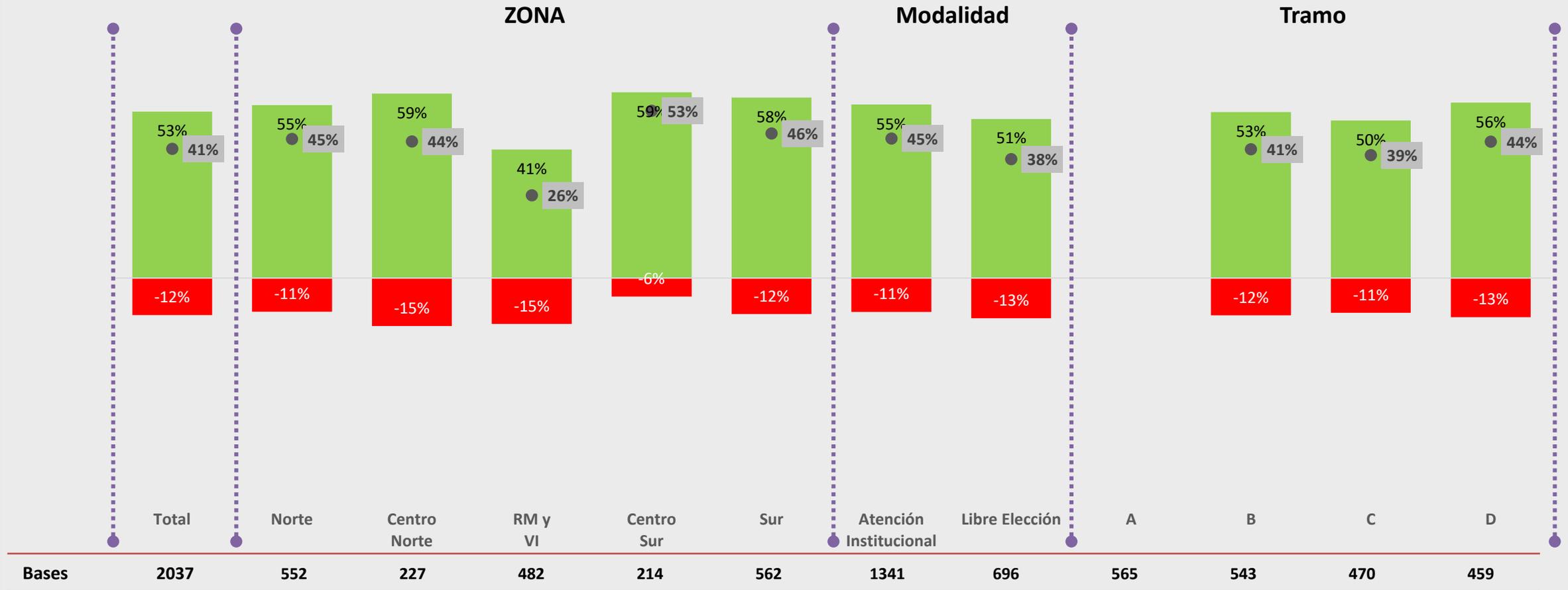


B.1. ¿Me puede mencionar cómo evalúa usted la relación costo-beneficio que le entrega FONASA, es decir, lo que paga versus lo que recibe?

Percepción Costo-Beneficio

Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

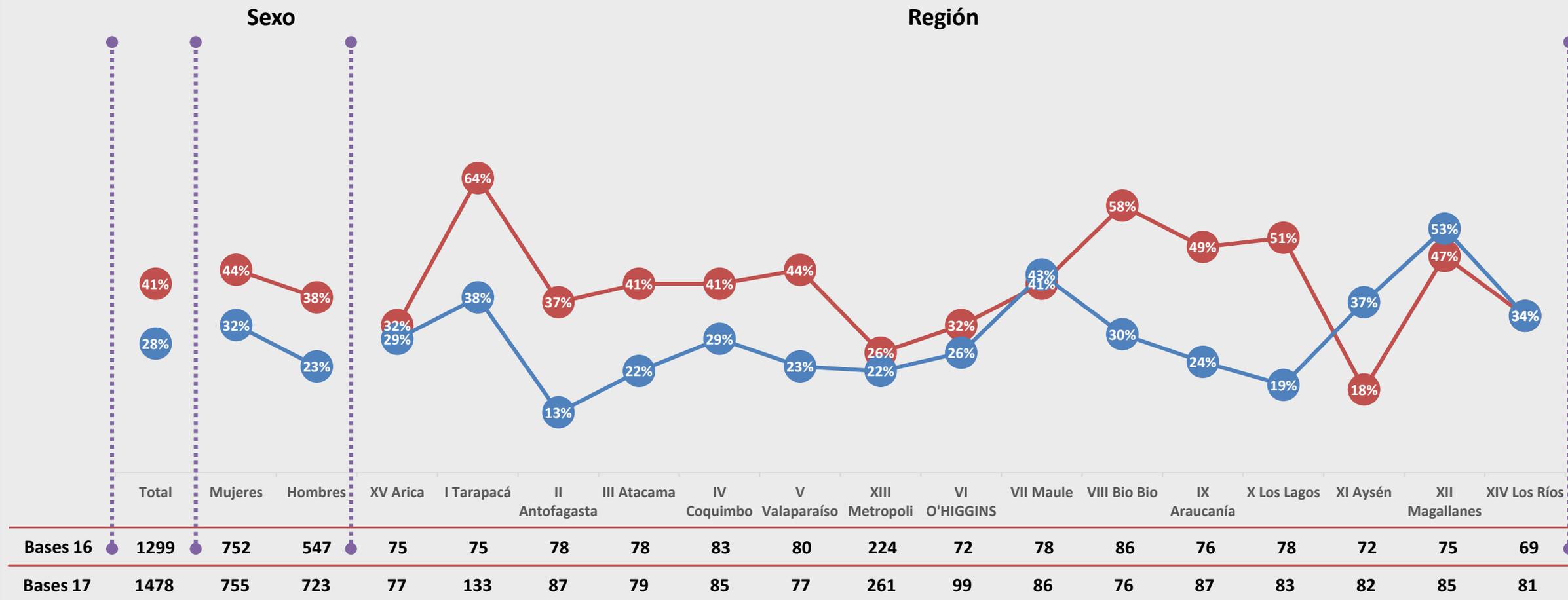


B.1. ¿Me puede mencionar cómo evalúa usted la relación costo-beneficio que le entrega FONASA, es decir, lo que paga versus lo que recibe?

Percepción Costo-Beneficio comparativo (Netos) 2016/2017

Mejores percepciones de costo-beneficio en 2017.

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016



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?

Percepción Costo-Beneficio: comparativo (Netos) 2016/2017

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

ZONA

Modalidad

Tramo

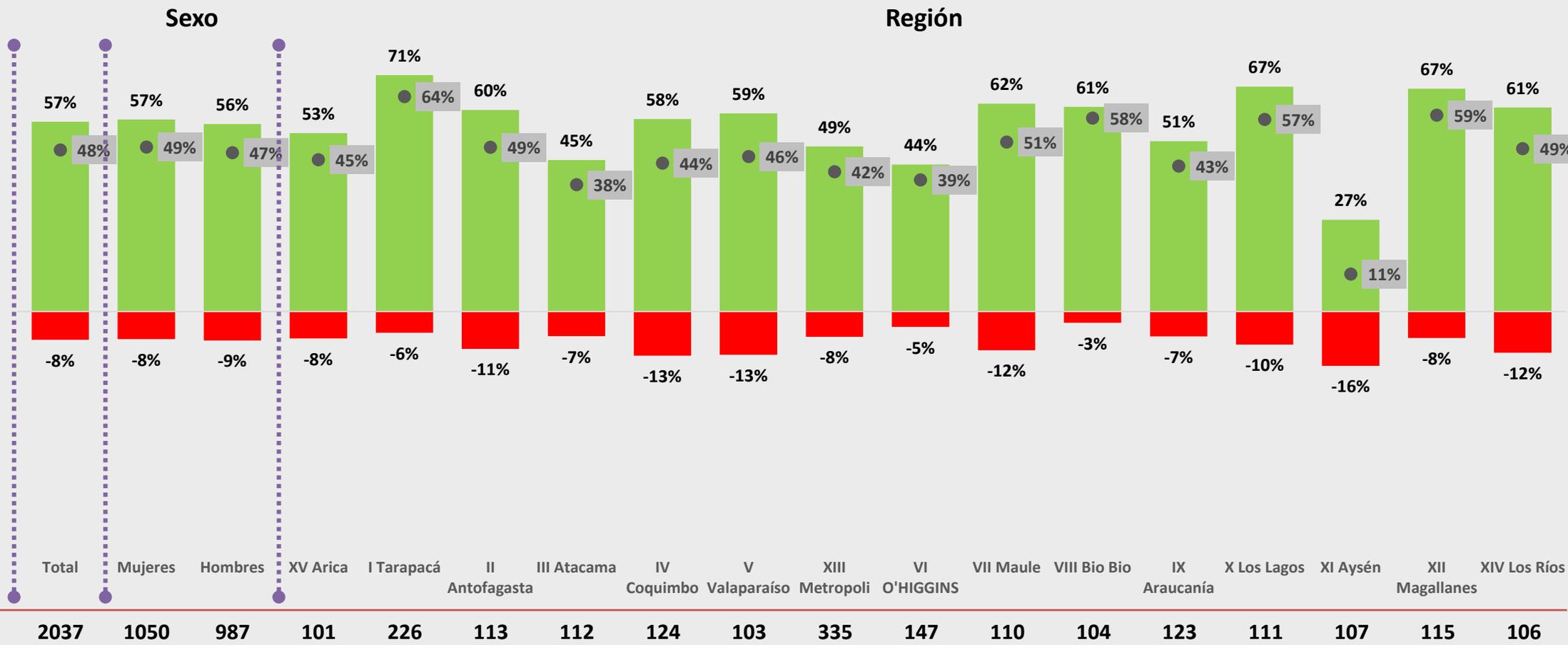


B.1. ¿Me puede mencionar cómo evalúa usted la relación costo-beneficio que le entrega FONASA, es decir, lo que paga versus lo que recibe?

Beneficios/Plan de Salud

Región de Tarapacá y Magallanes son los que más valoran los beneficios/ planes de FONASA.

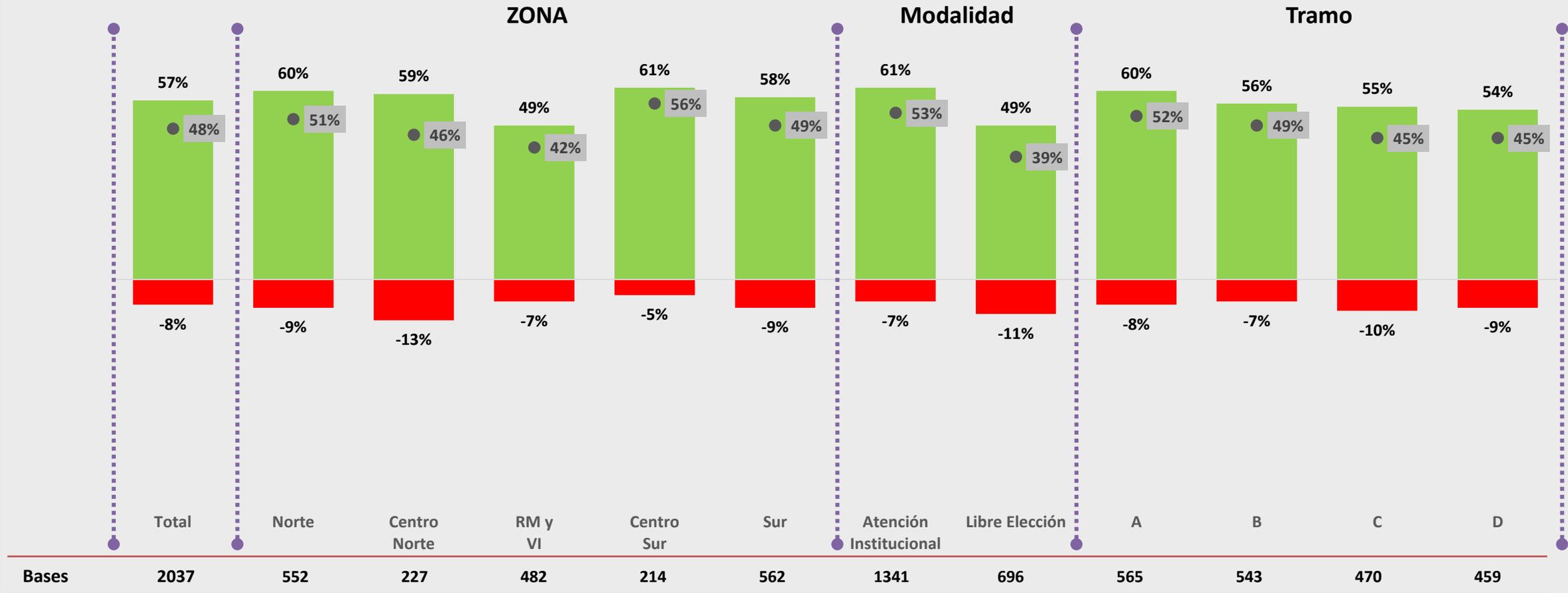
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



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

Beneficios/Plan de Salud

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

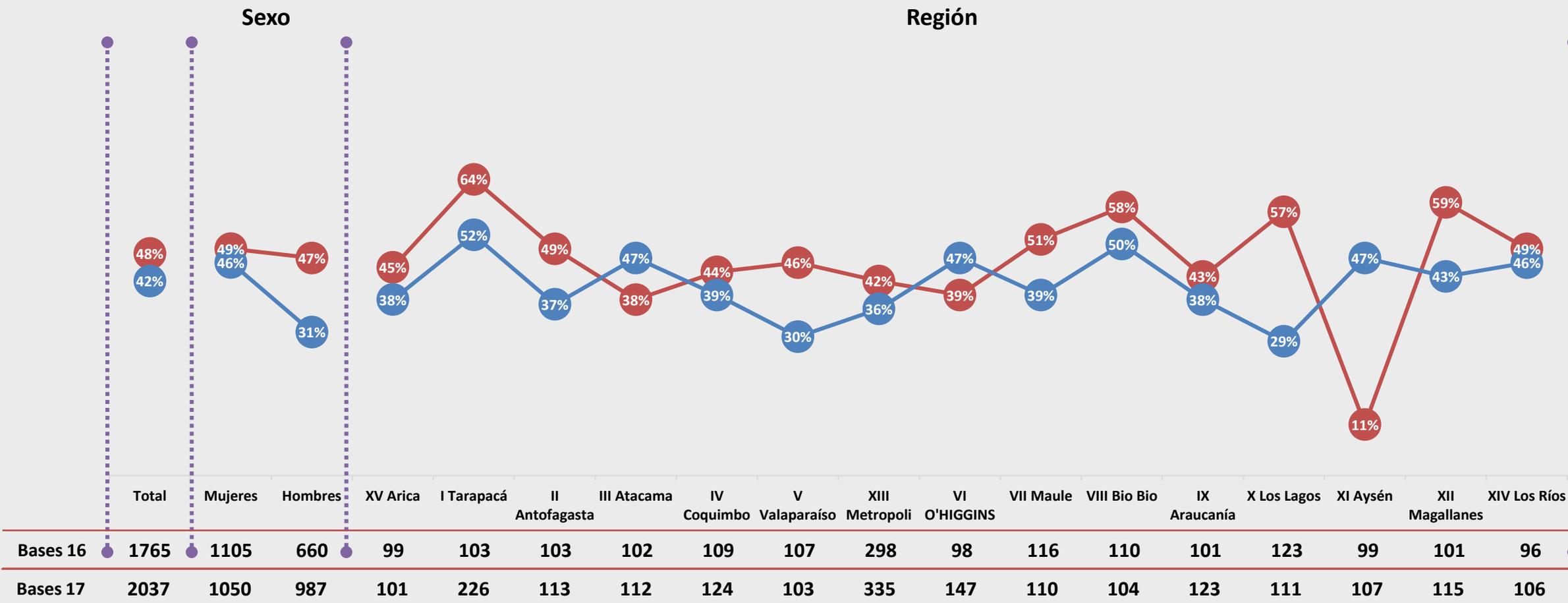


B.2. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?.

Evaluación Plan de Salud: comparativo (Netos) 2016/2017

No hay tanta variación entre las evaluaciones de los beneficios/
planes de FONASA, a excepción Aysén en 2017

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016



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

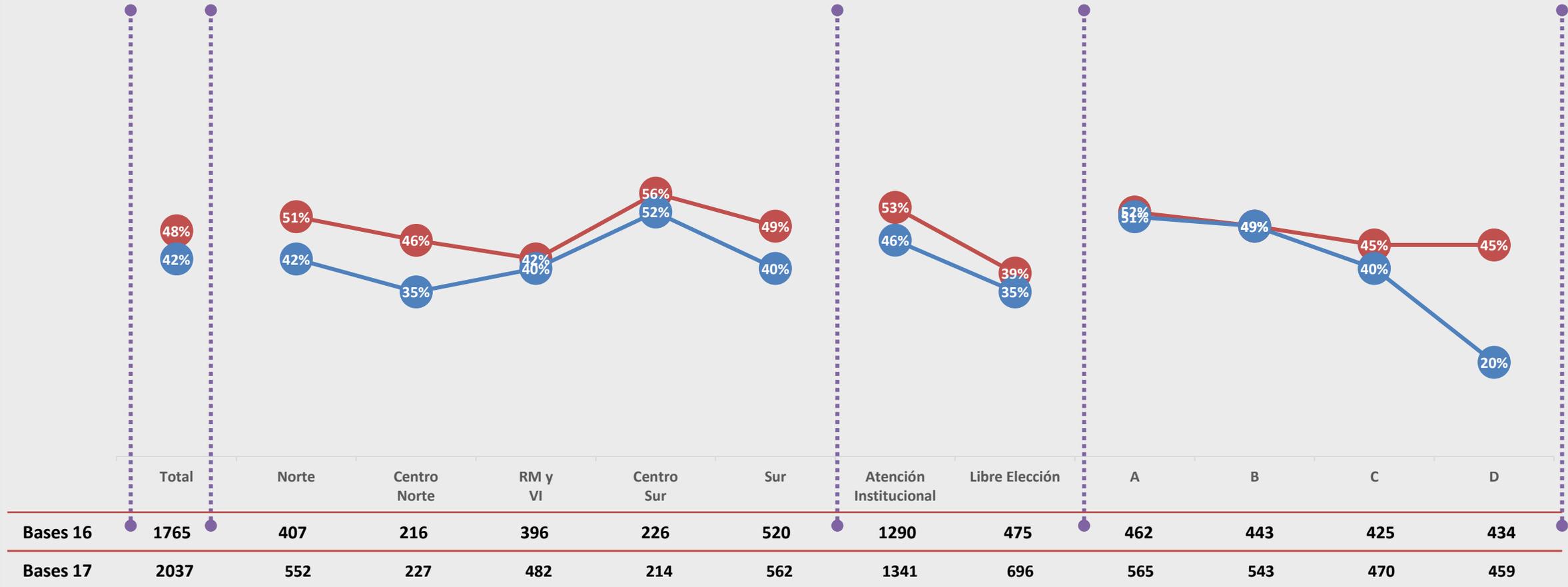
Evaluación Plan de Salud: comparativo (Netos) 2016/2017

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

ZONA

Modalidad

Tramo



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

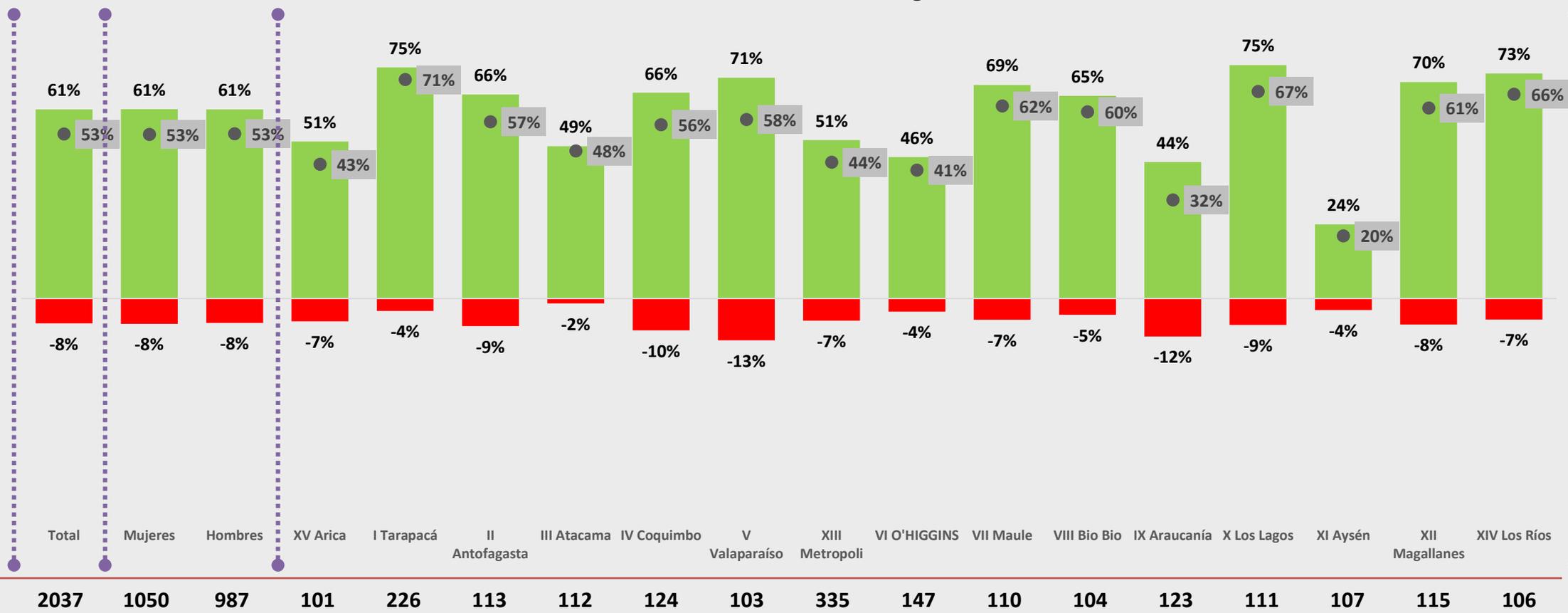
Servicio Fonasa

Mejor evaluación del servicio de FONASA en Tarapacá, los Lagos, Magallanes y los Ríos.

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

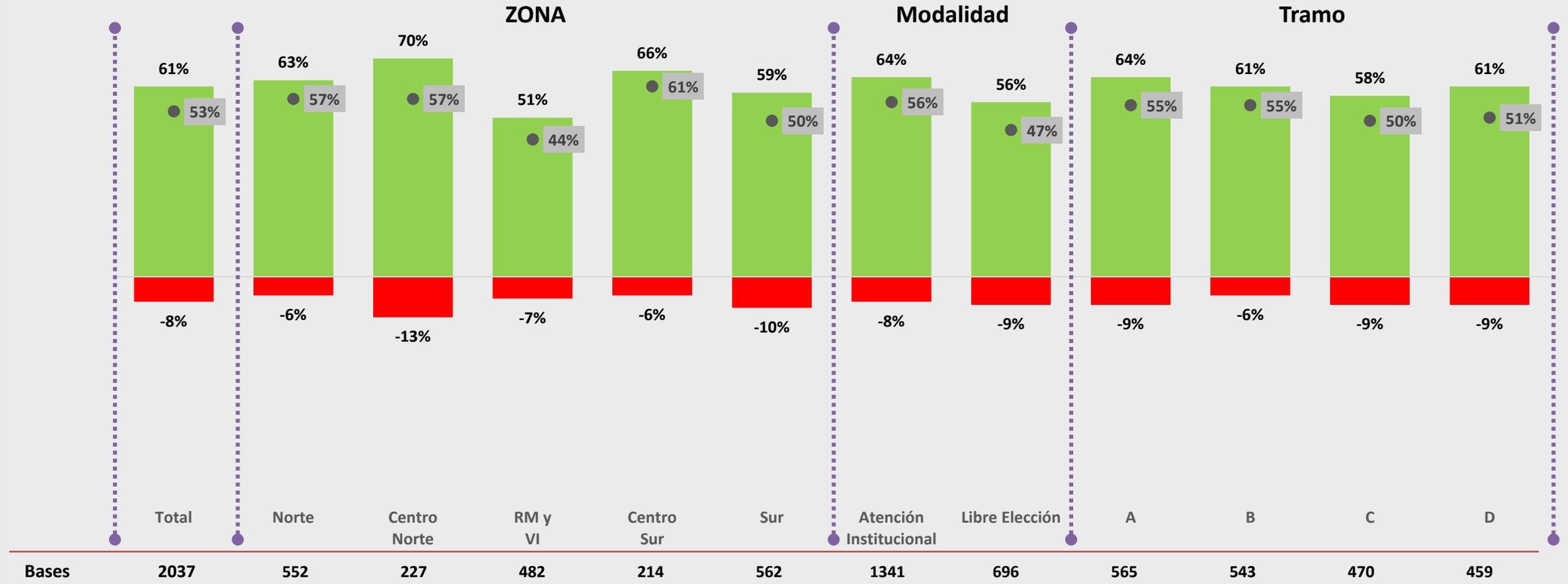
Región



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

Servicio Fonasa

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

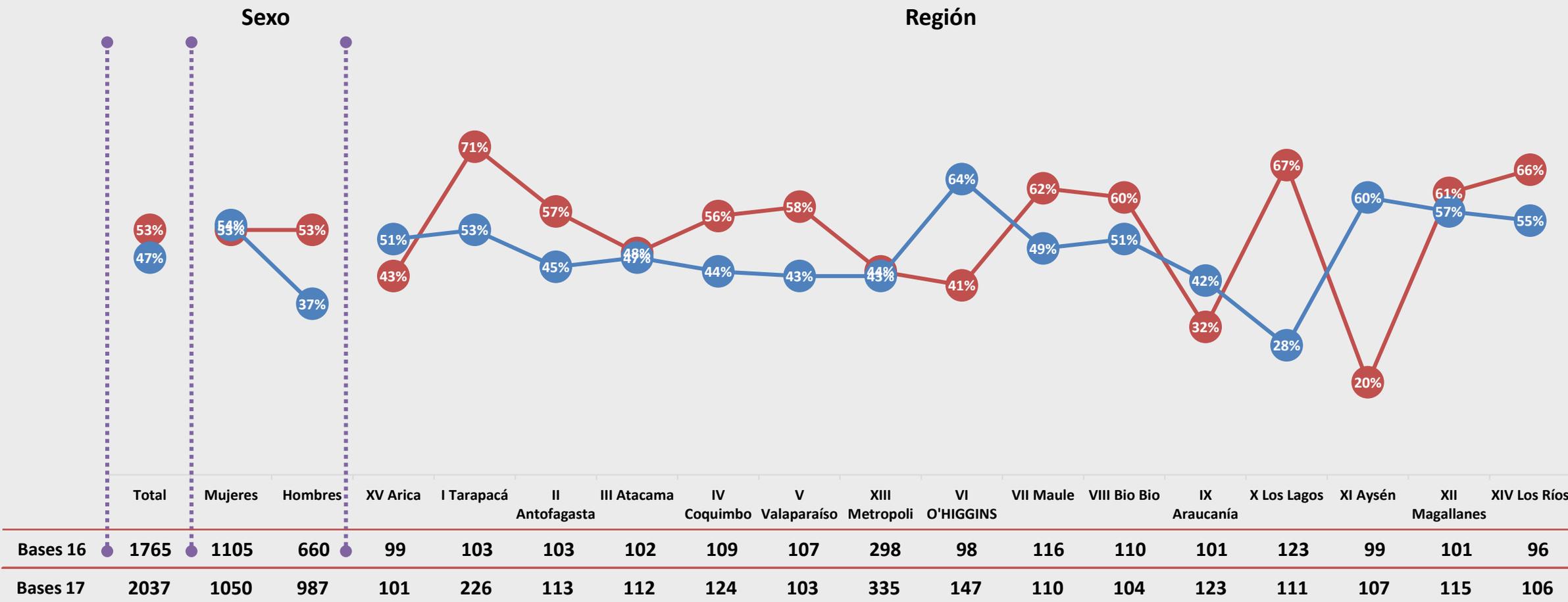


B.3. ¿Cómo evaluaría en general el servicio entregado por FONASA?

Evaluación Servicio Fonasa: comparativo (Netos) 2016/2017

Se evalúa mejor este año el servicio de FONASA, con la mejor evaluación en la región de Tarapacá

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016



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

Evaluación Servicio Fonasa: comparativo (Netos) 2016/2017

● Evaluación 2017 ● Evaluación 2016

ZONA

Modalidad

Tramo



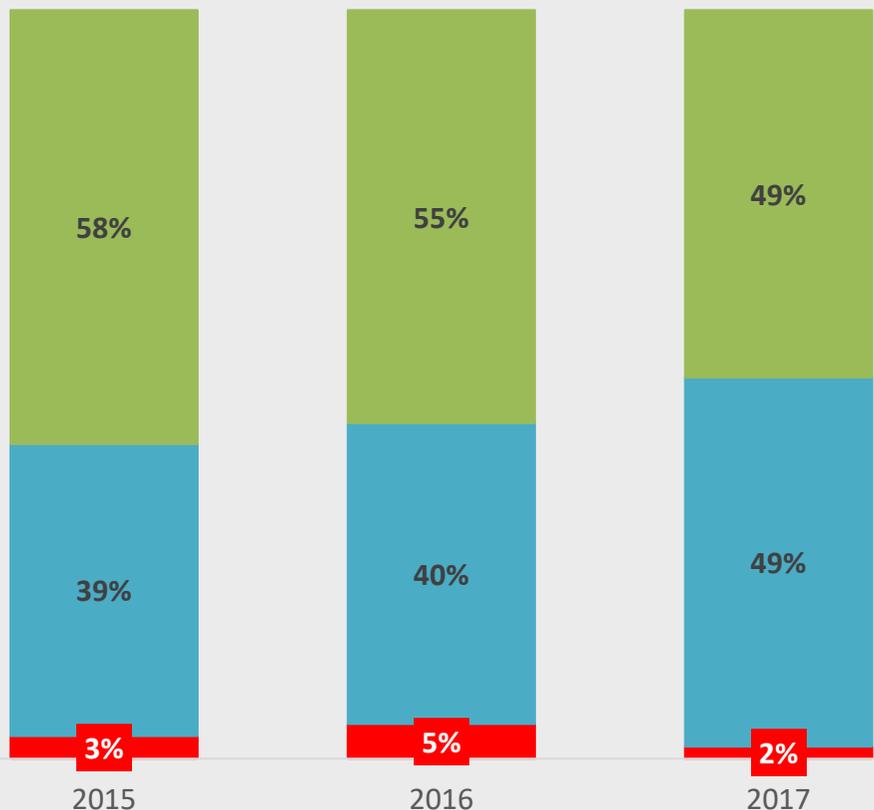
B.3. ¿Cómo evaluaría en general el servicio entregado por FONASA?

PERCEPCION DE MEJORA FONASA

INDICADORES

Fonasa ha mejorado o empeorado?

Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1765 casos
Base 2017: 2037 casos



■ Ha empeorado ■ Está igual ■ Ha mejorado

D3. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

% calculados en bases ponderadas

Segmento		Ha Mejorado	Está igual	Ha empeorado	Base	Ha Mejorado 2016
Zona	Norte	46%	52%	2%	552	54%
	Centro Norte	69%	28%	3%	227	61%
	Centro	37%	62%	1%	482	47%
	Centro Sur	42%	56%	2%	214	58%
	Sur	58%	40%	2%	562	59%
Modalidad	Atención Institucional	49%	49%	2%	1341	56%
	Libre Elección	50%	50%	1%	696	53%
Tramo	A	49%	49%	2%	565	58%
	B	52%	46%	2%	543	53%
	C	44%	55%	1%	470	59%
	D	50%	49%	1%	459	52%

Fonasa ha mejorado o empeorado? Apertura por Tramo

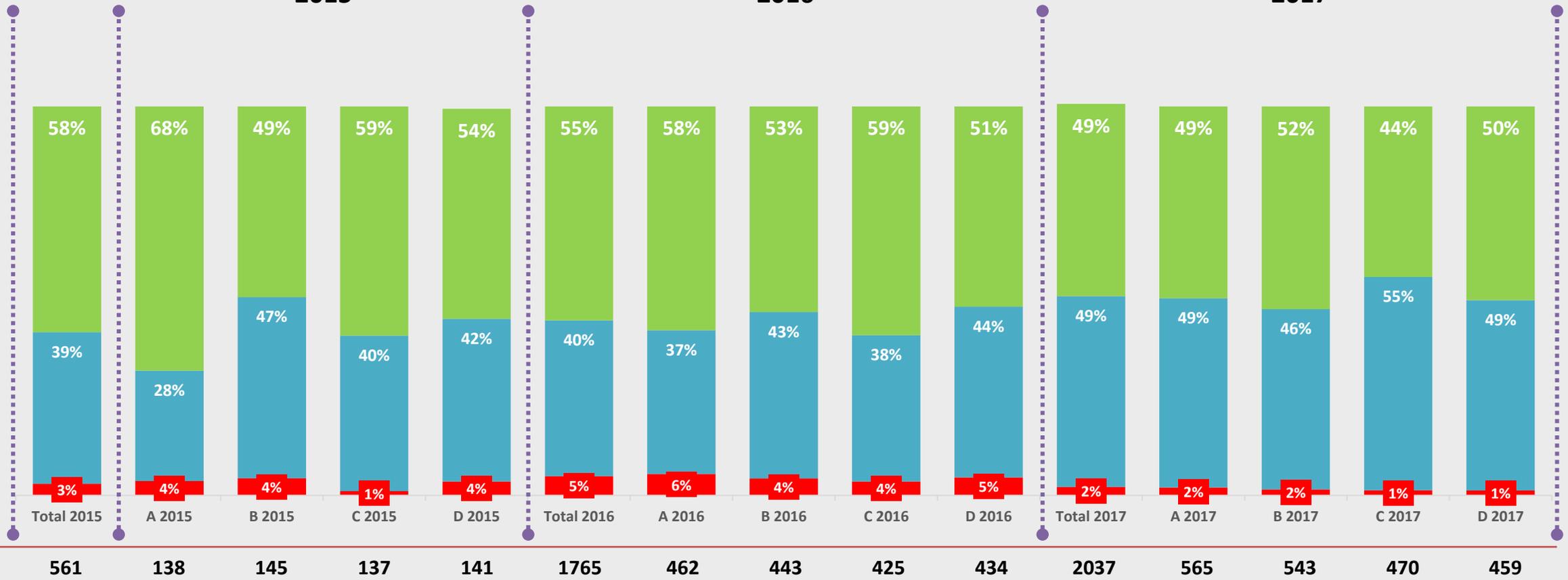
La percepción de mejora baja en esta medición, en favor de las opiniones "esta igual". Disminuyendo casi al mínimo las opiniones negativas.

■ Ha empeorado ■ Está igual ■ Ha mejorado

2015

2016

2017



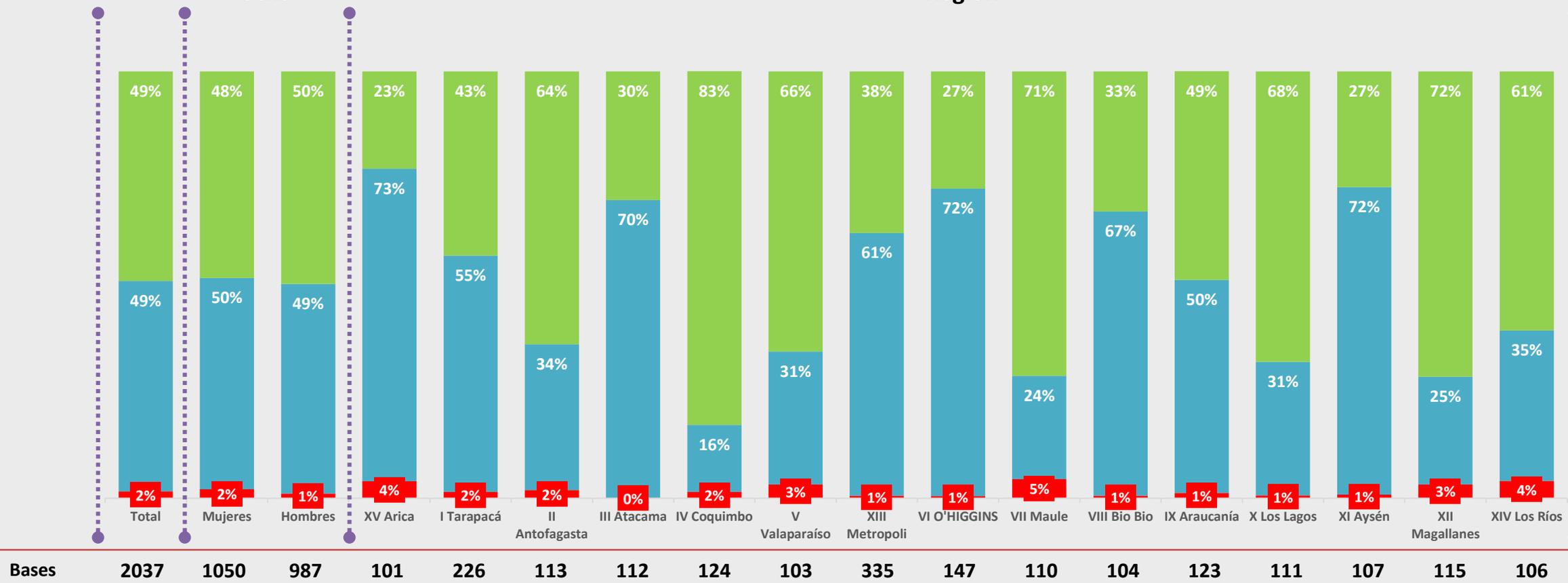
D3. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

Fonasa ha mejorado o empeorado? Aperturas 2017

■ Ha empeorado ■ Está igual ■ Ha mejorado

Sexo

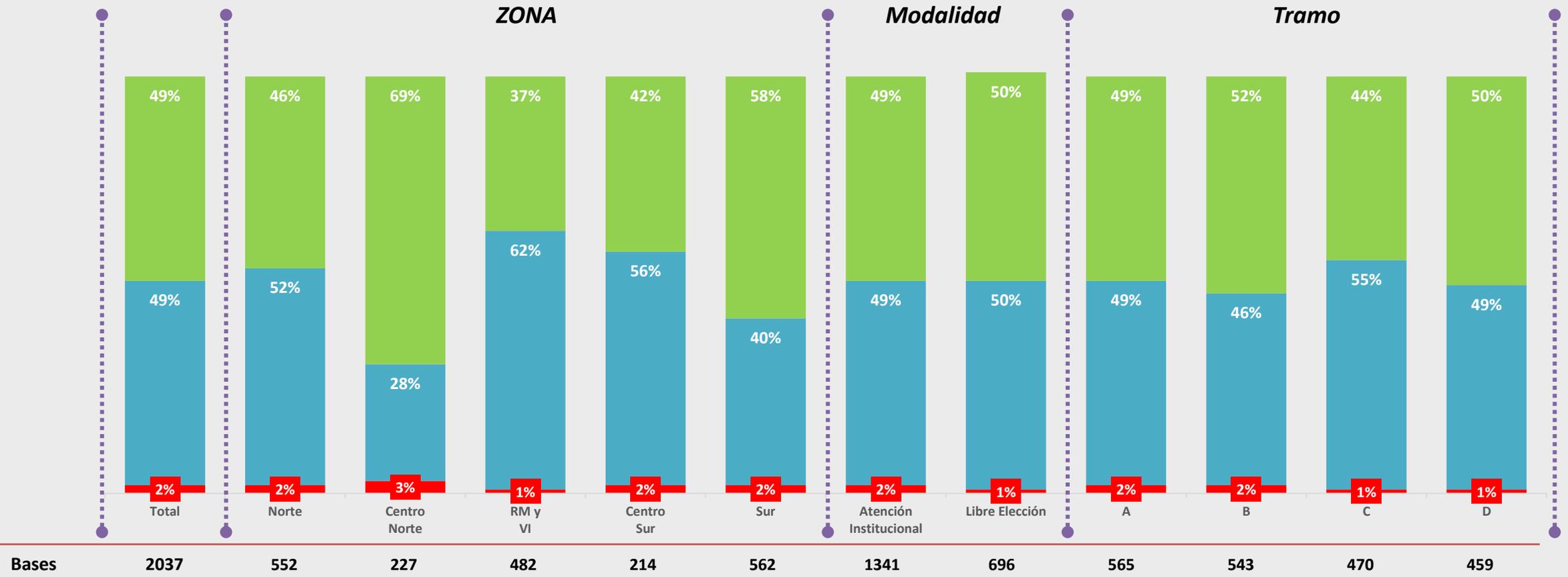
Región



D3. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

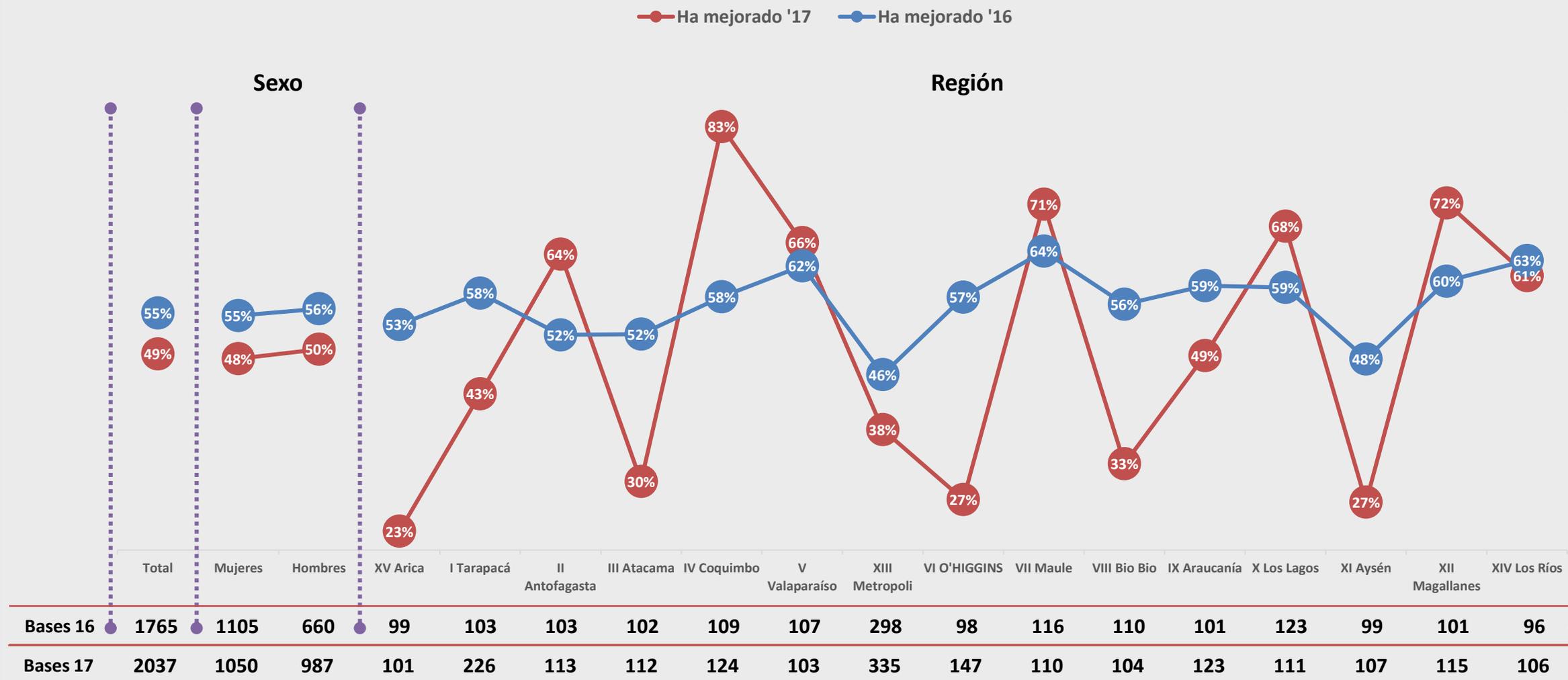
Fonasa ha mejorado o empeorado? Aperturas 2017

■ Ha empeorado ■ Está igual ■ Ha mejorado



D3. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

Fonasa ha mejorado o empeorado? Comparativo 2016-17



D3. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

Aquí graficados solo opiniones ha mejorado

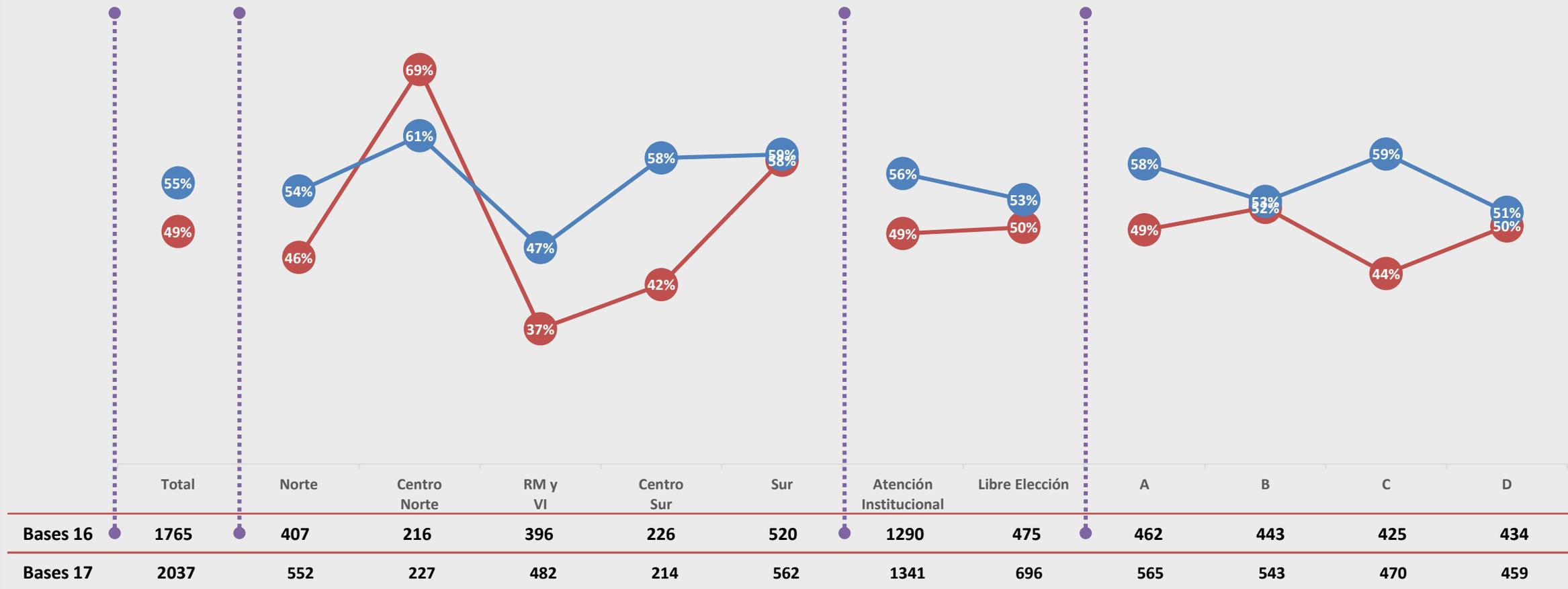
Fonasa ha mejorado o empeorado? Comparativo 2016-17

● Ha mejorado '17 ● Ha mejorado '16

ZONA

Modalidad

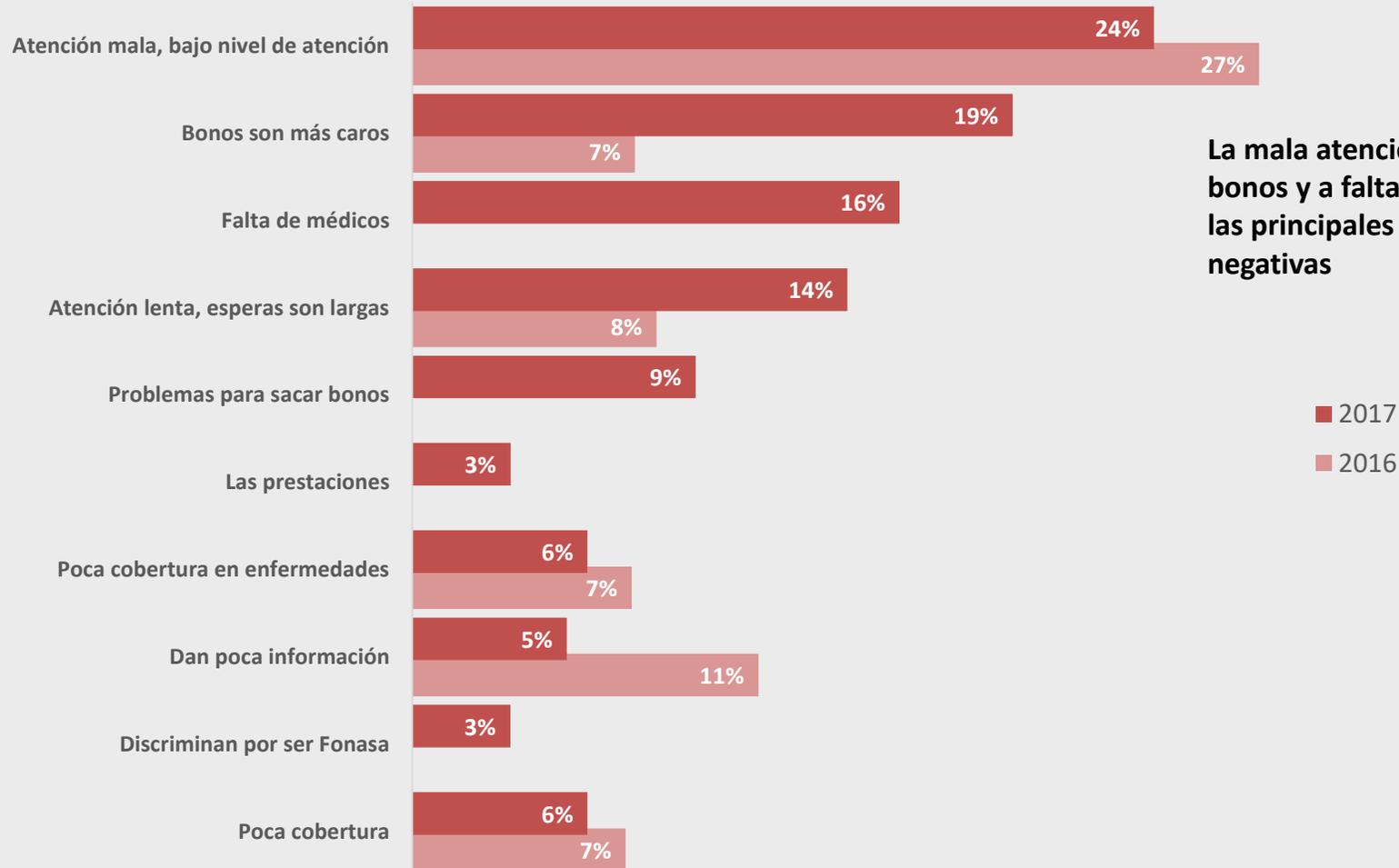
Tramo



D3. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

Aquí graficados solo opiniones ha mejorado

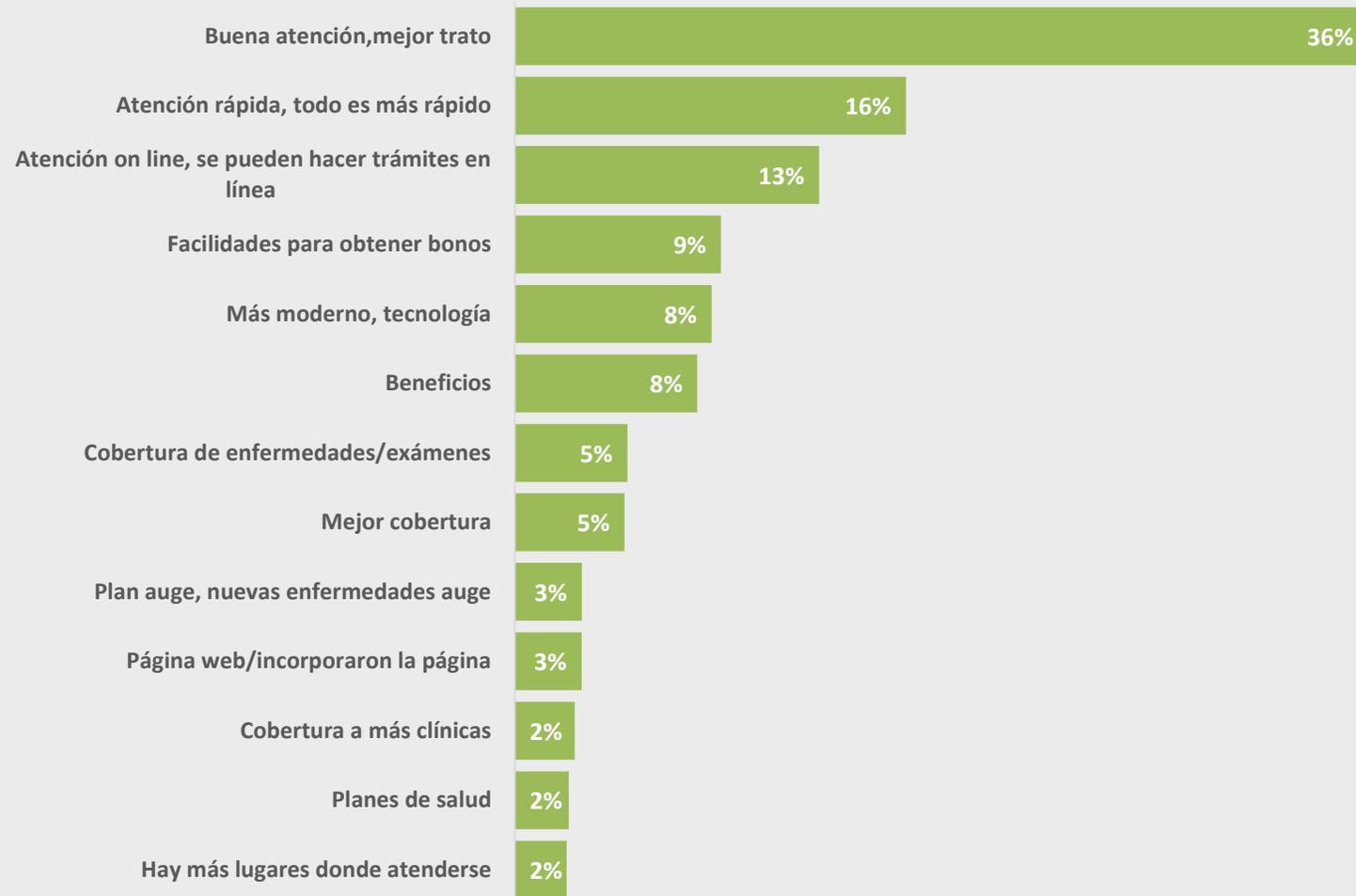
Fonasa ha mejorado o empeorado? Justificación ha empeorado



La mala atención se transforma y el precio de los bonos y a falta de profesionales, se sugieren como las principales justificaciones de las evaluaciones negativas

D4. ¿En qué ha empeorado FONASA?

Fonasa ha mejorado o empeorado? Justificación ha mejorado



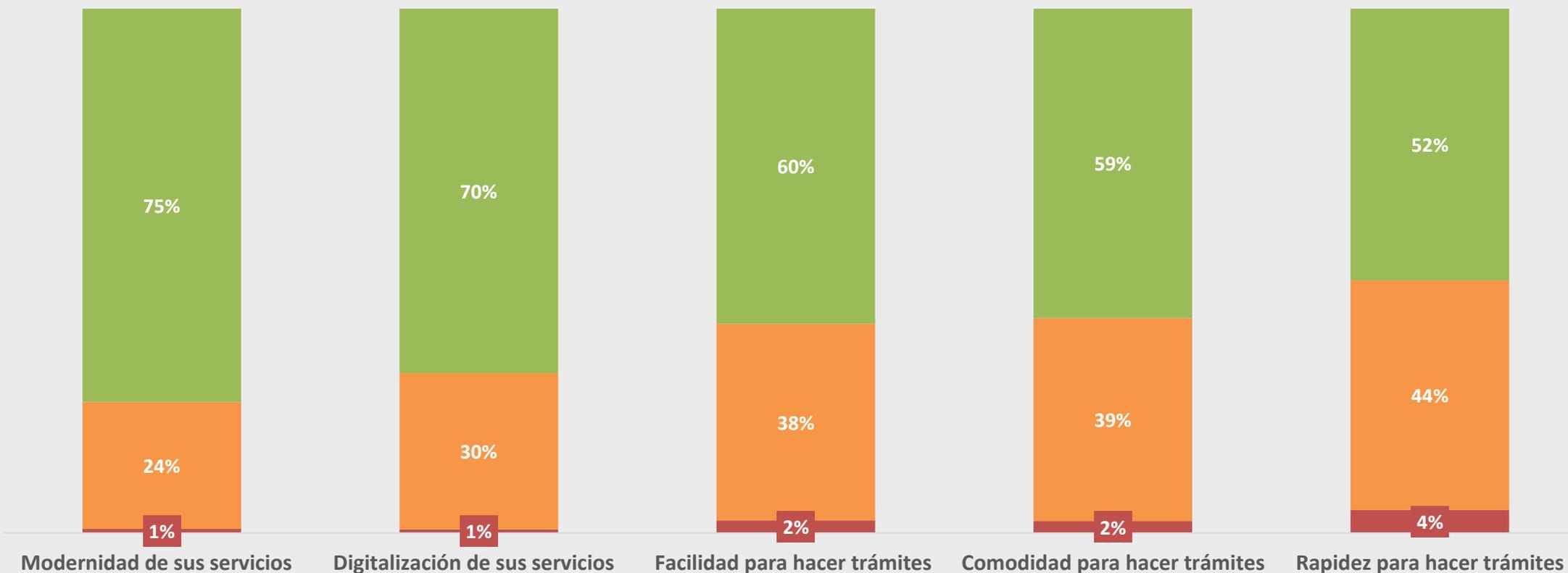
3 menciones son las más utilizadas para la justificación de la mejora, principalmente la buena atención y un mejor trato, en segundo plano aparecen la rapidez de la atención, y la posibilidad de hacer trámites online

D5. ¿En qué ha mejorado FONASA?

Proceso de transformación FONASA: Temas específicos

■ Ha empeorado ■ Está igual ■ Ha mejorado

Los beneficiarios del FONASA, han percibido las mejoras en la gestión de estos últimos 4 años, todos los temas consultados obtienen mas del 50% de percepción de mejora, manteniendo la opiniones críticas bajas.

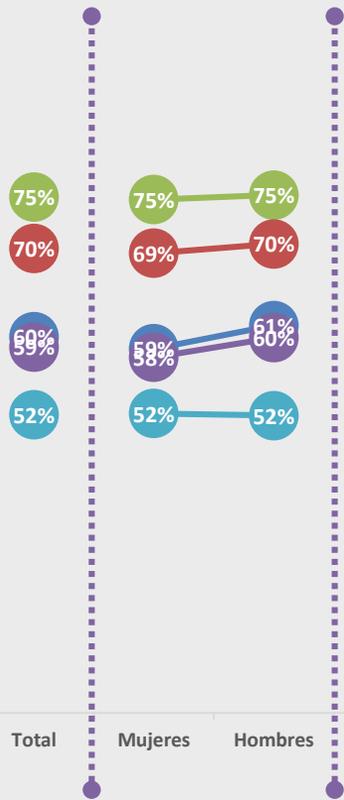


J1. Durante los últimos 4 años Fonasa ha realizado algunos cambios en sus canales de atención, en su opinión la atención en los siguientes ámbitos ha mejorado, Está Igual o Ha empeorado en...?

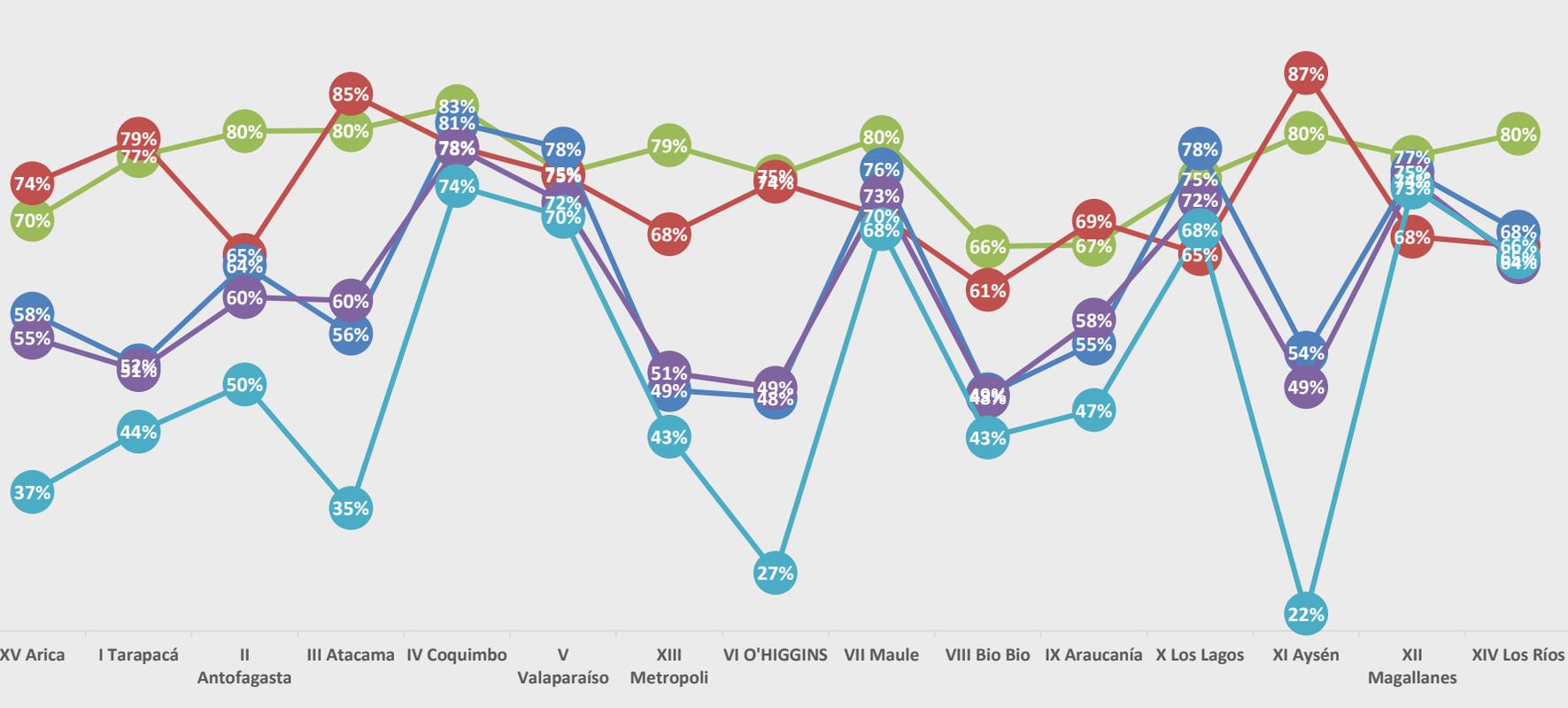
Proceso de transformación FONASA: Temas específicos

—●— Digitalización de sus servicios
 —●— Modernidad de sus servicios
 —●— Facilidad para hacer trámites
 —●— Comodidad para hacer trámites
 —●— Rapidez para hacer trámites

Sexo



Región

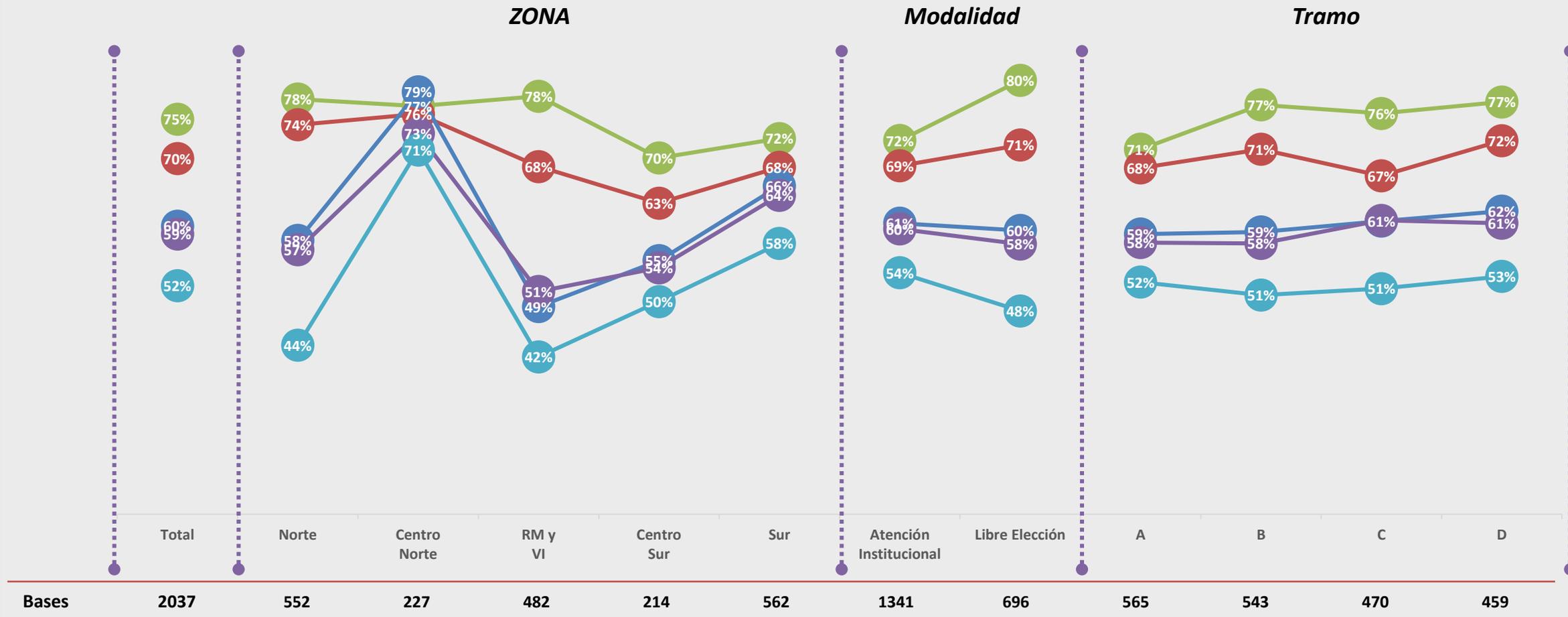


Bases	2037	1050	987	101	226	113	112	124	103	335	147	110	104	123	111	107	115	106
-------	------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

J1. Durante los últimos 4 años Fonasa ha realizado algunos cambios en sus canales de atención, en su opinión la atención en los siguientes ámbitos ha mejorado, Está Igual o Ha empeorado en...?

Proceso de transformación FONASA: Temas específicos

● Digitalización de sus servicios
 ● Modernidad de sus servicios
 ● Facilidad para hacer trámites
 ● Comodidad para hacer trámites
 ● Rapidez para hacer trámites



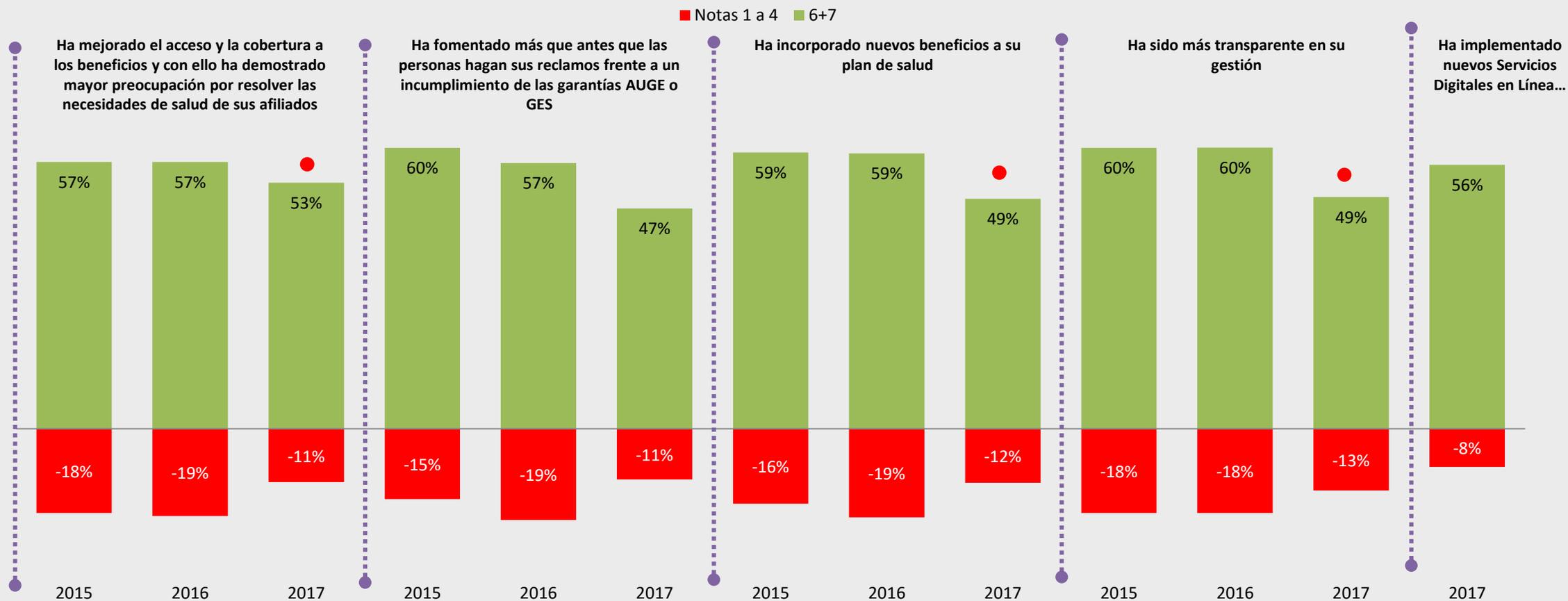
J1. Durante los últimos 4 años Fonasa ha realizado algunos cambios en sus canales de atención, en su opinión la atención en los siguientes ámbitos ha mejorado, Está Igual o Ha empeorado en...?

SEGURO DE SALUD/PROTECCIÓN

INDICADORES

Que tan de acuerdo... Fonasa este año

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



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

● *Baja significativa con respecto a medición anterior*

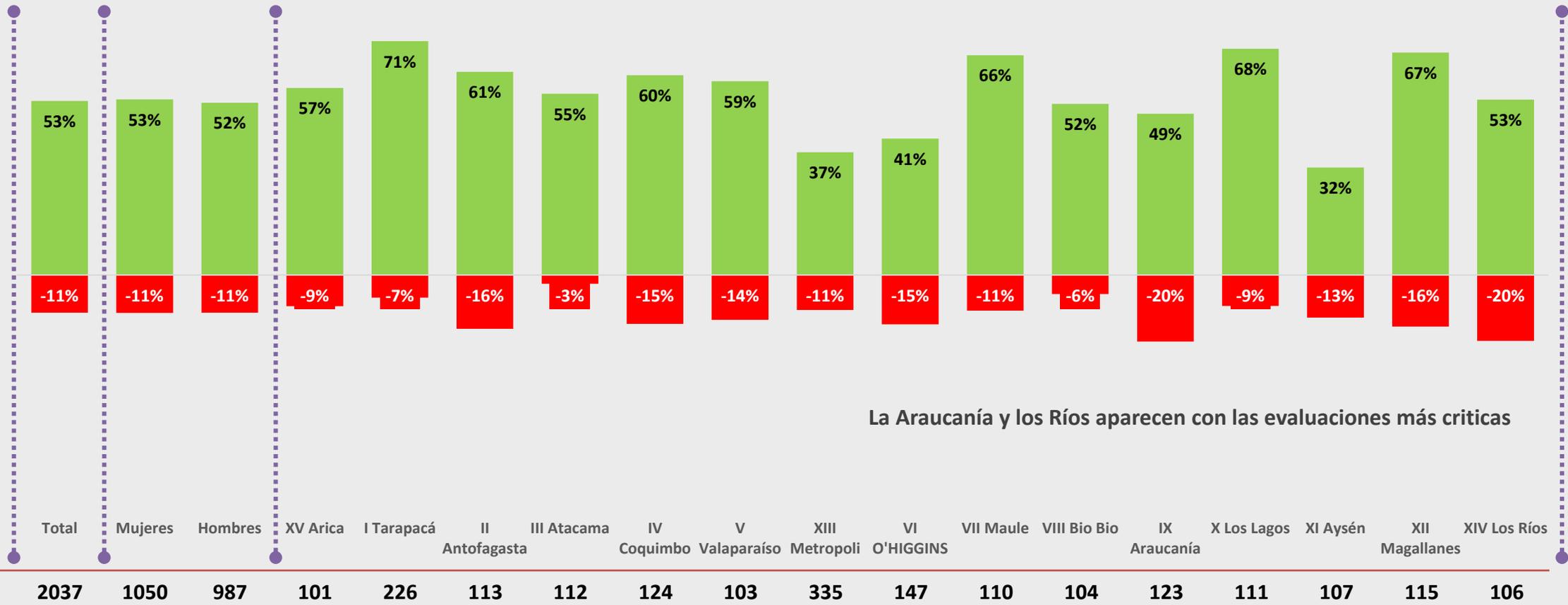
● *Alza significativa con respecto a medición anterior*

Ha mejorado el acceso y cobertura...

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7

Sexo

Región

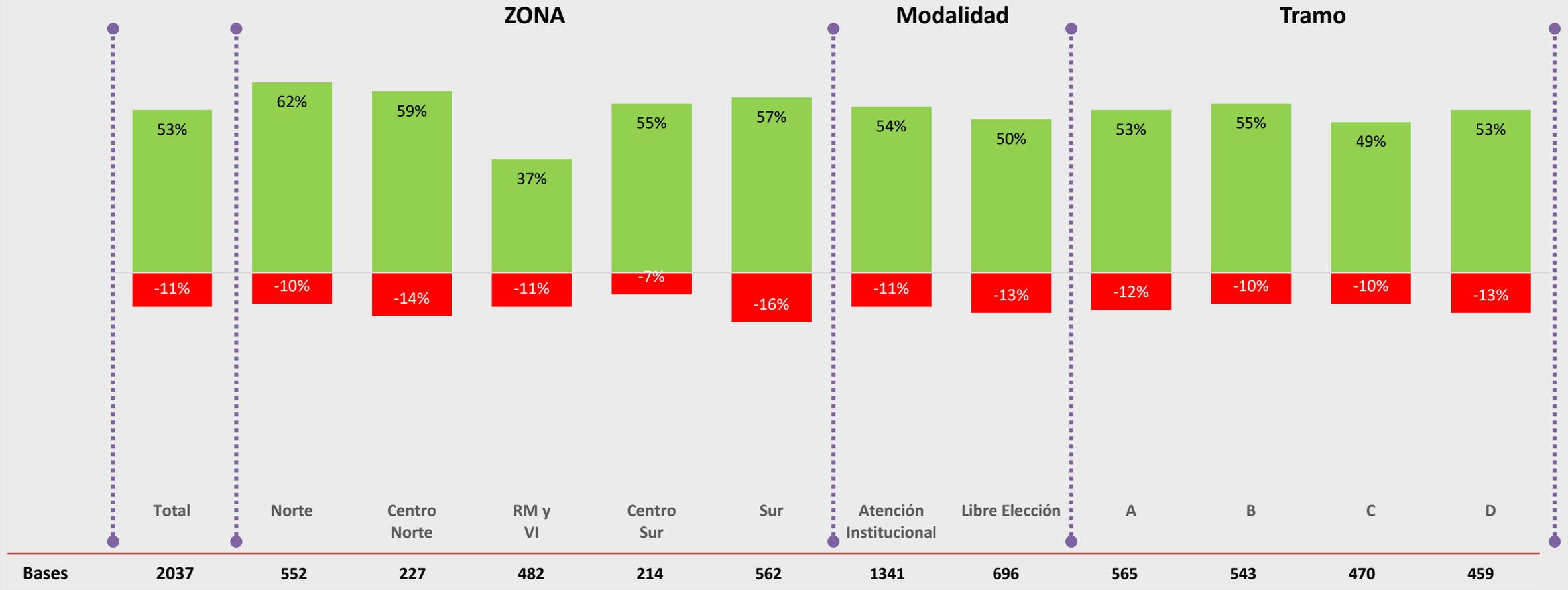


La Araucanía y los Ríos aparecen con las evaluaciones más críticas

C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

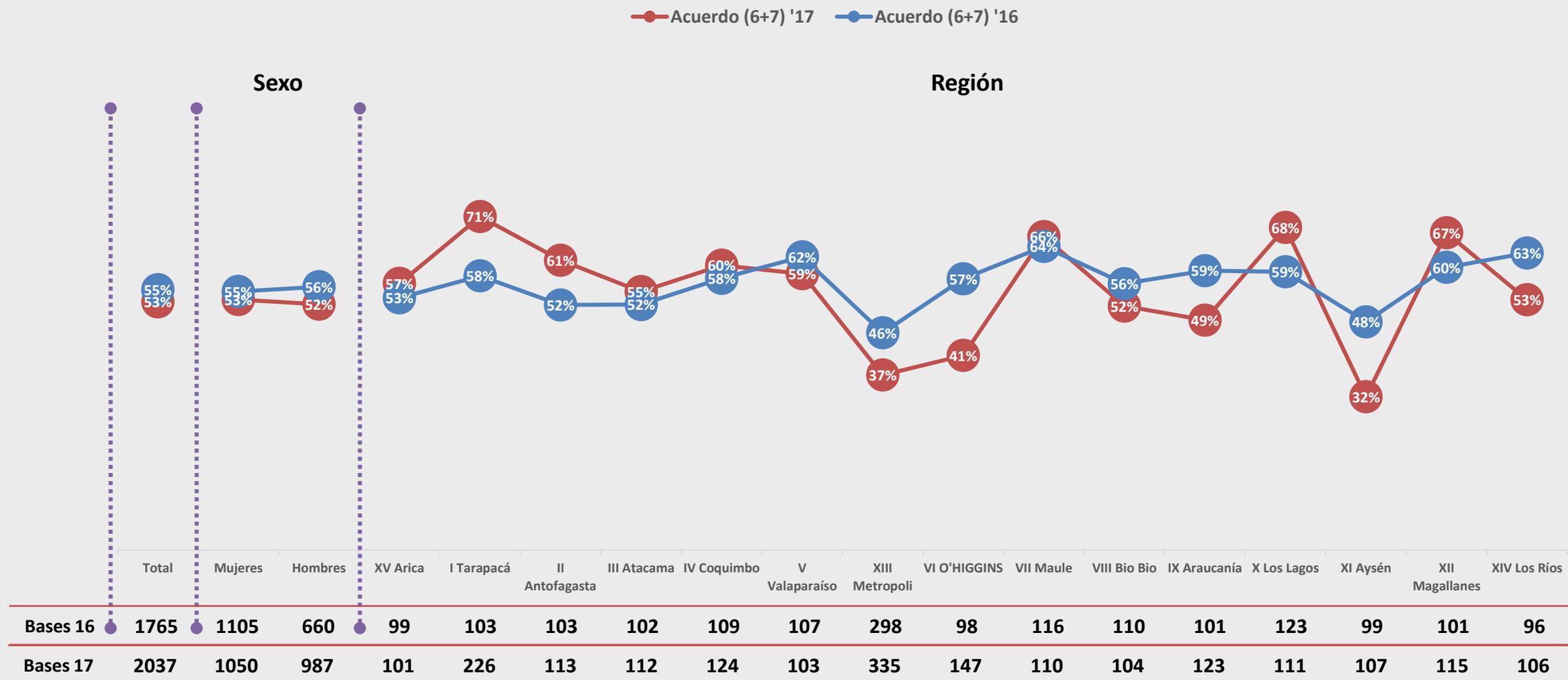
Ha mejorado el acceso y cobertura...

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

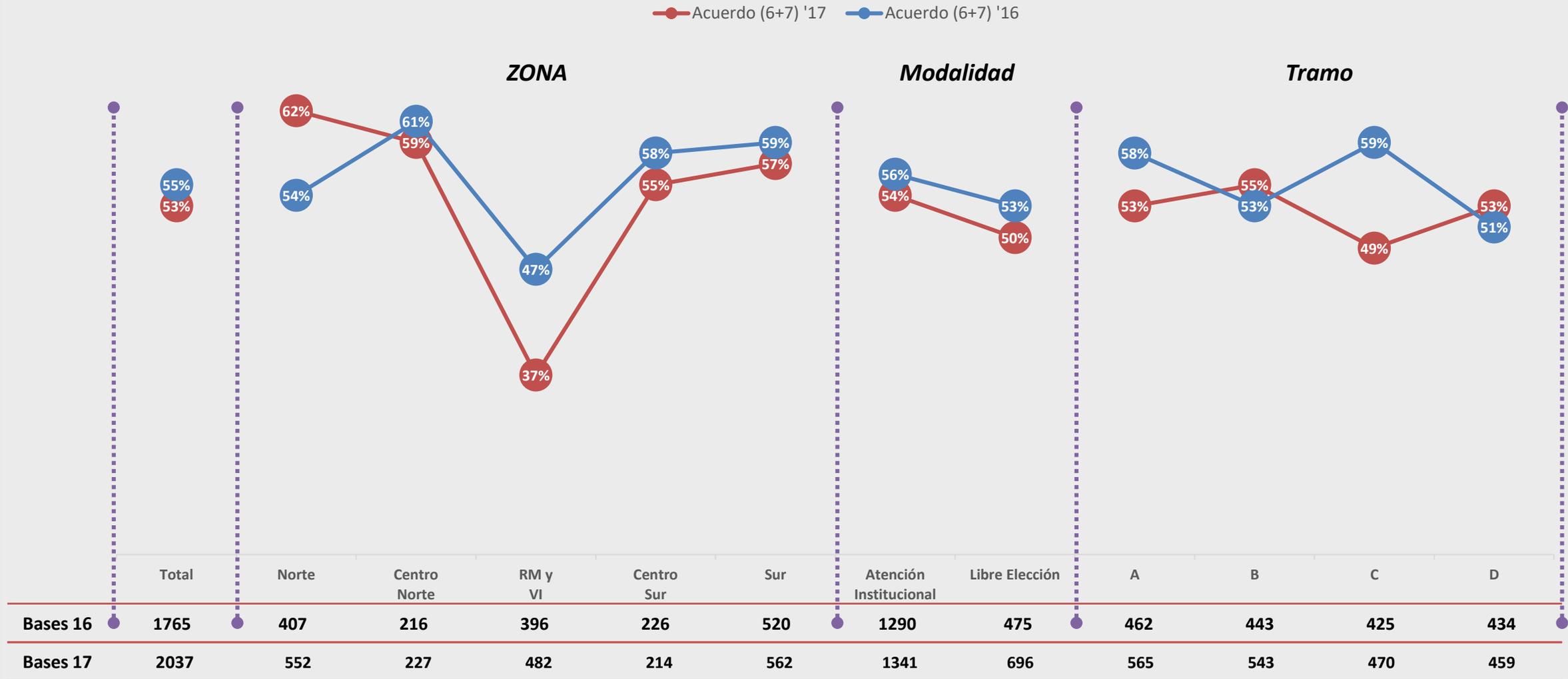
Ha mejorado el acceso y cobertura... : comparativo 2016-17



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha mejorado el acceso y cobertura... : comparativo 2016-17



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

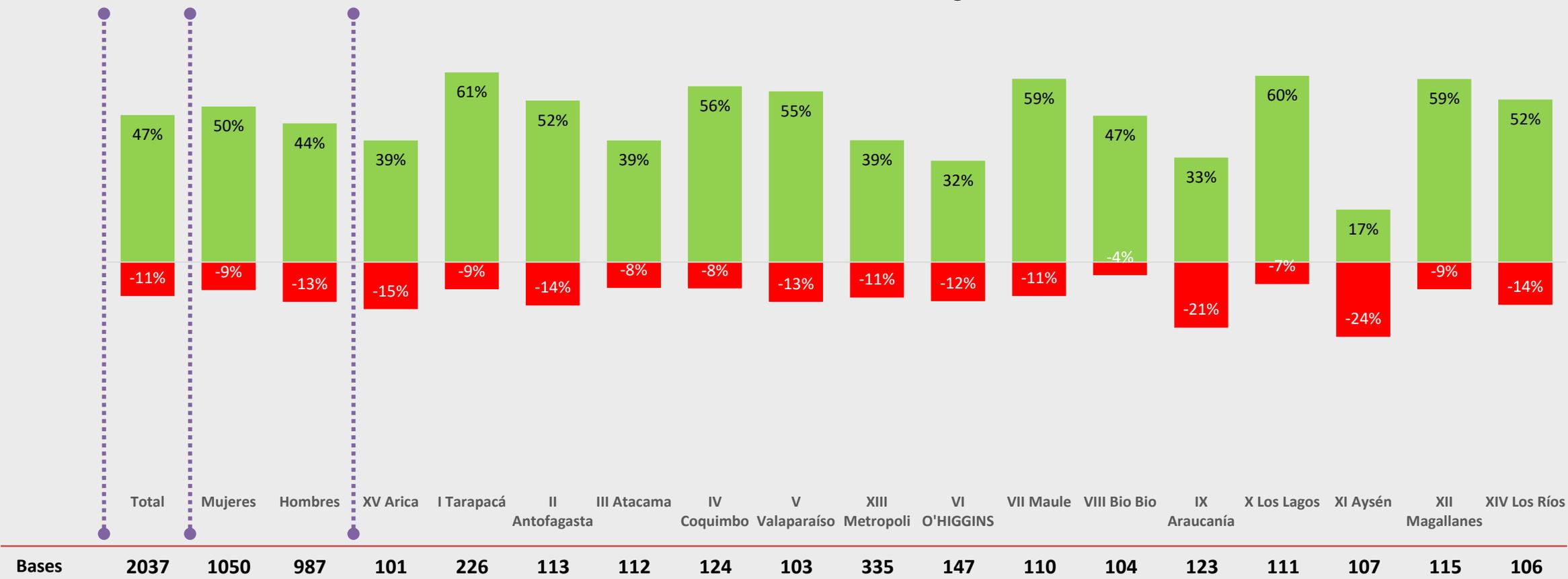
Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha fomentado más que antes...

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7

Sexo

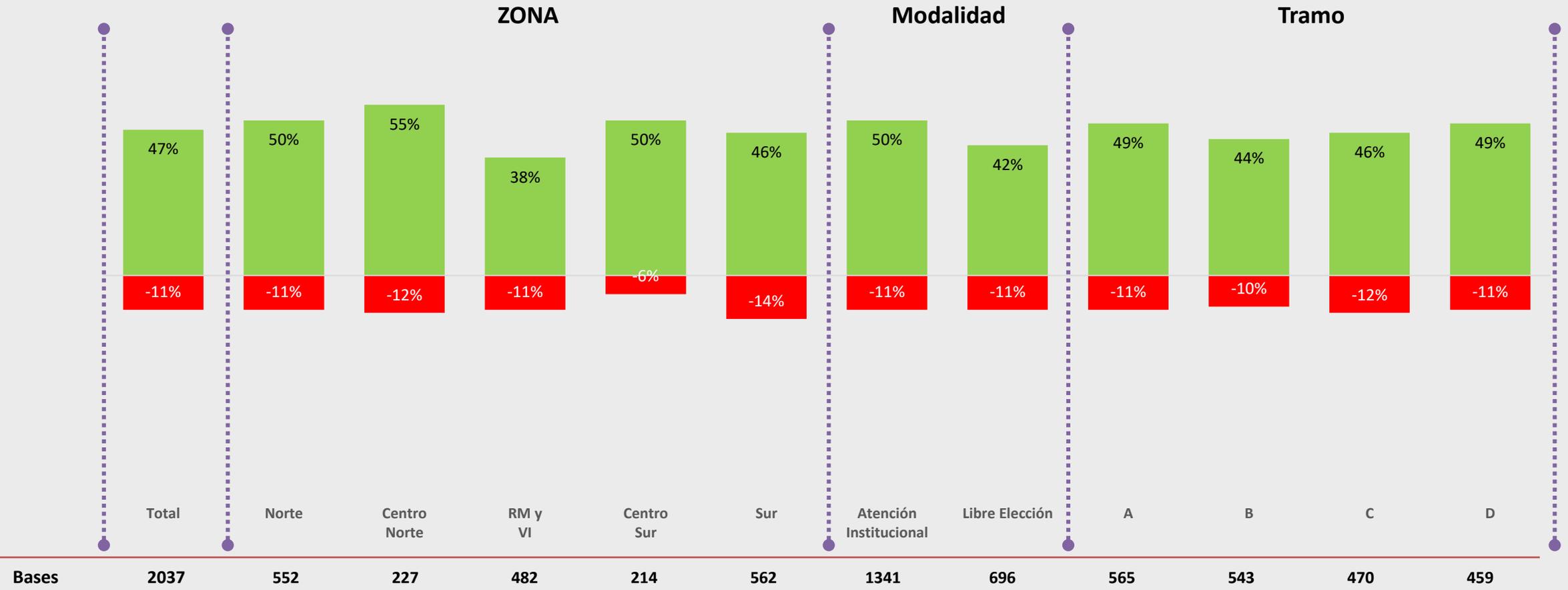
Región



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

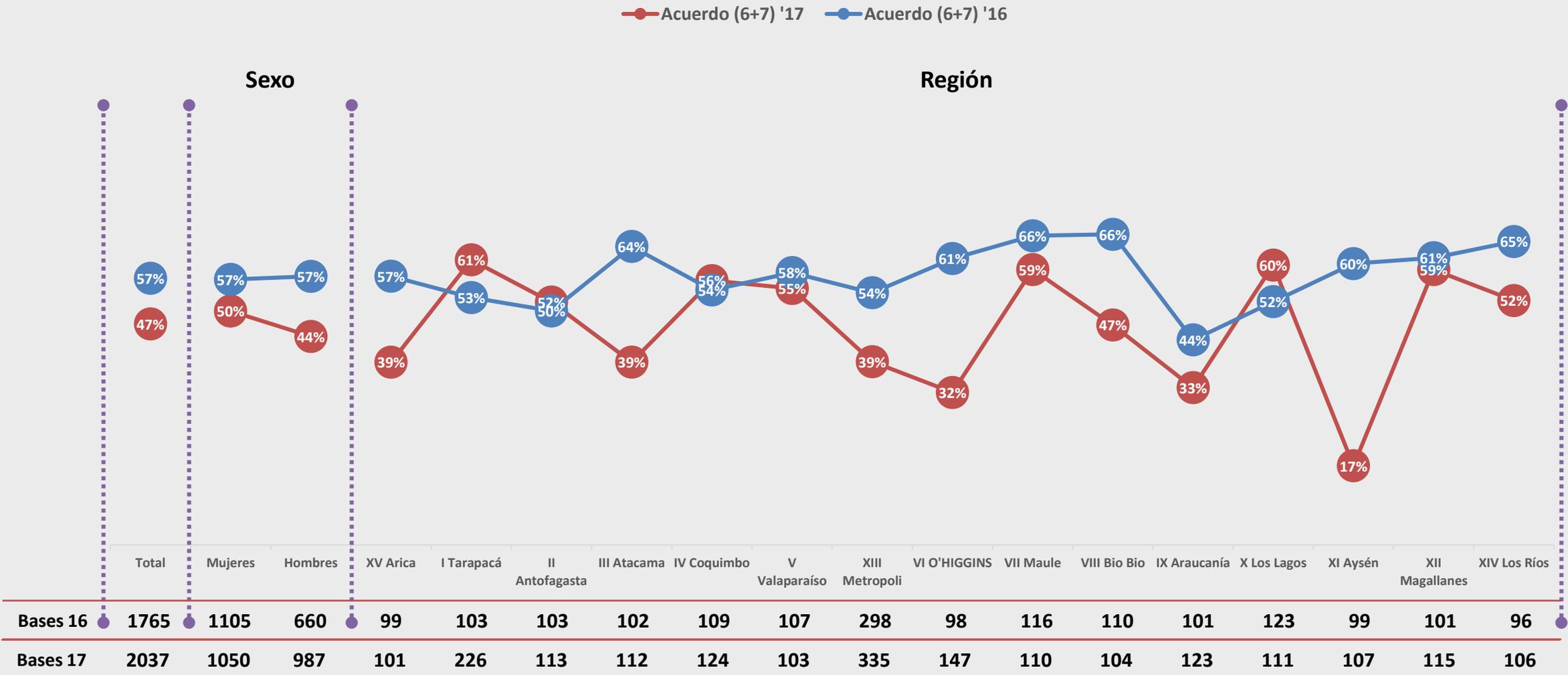
Ha fomentado más que antes...

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Ha fomentado más que antes... : comparativo 2016-17



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

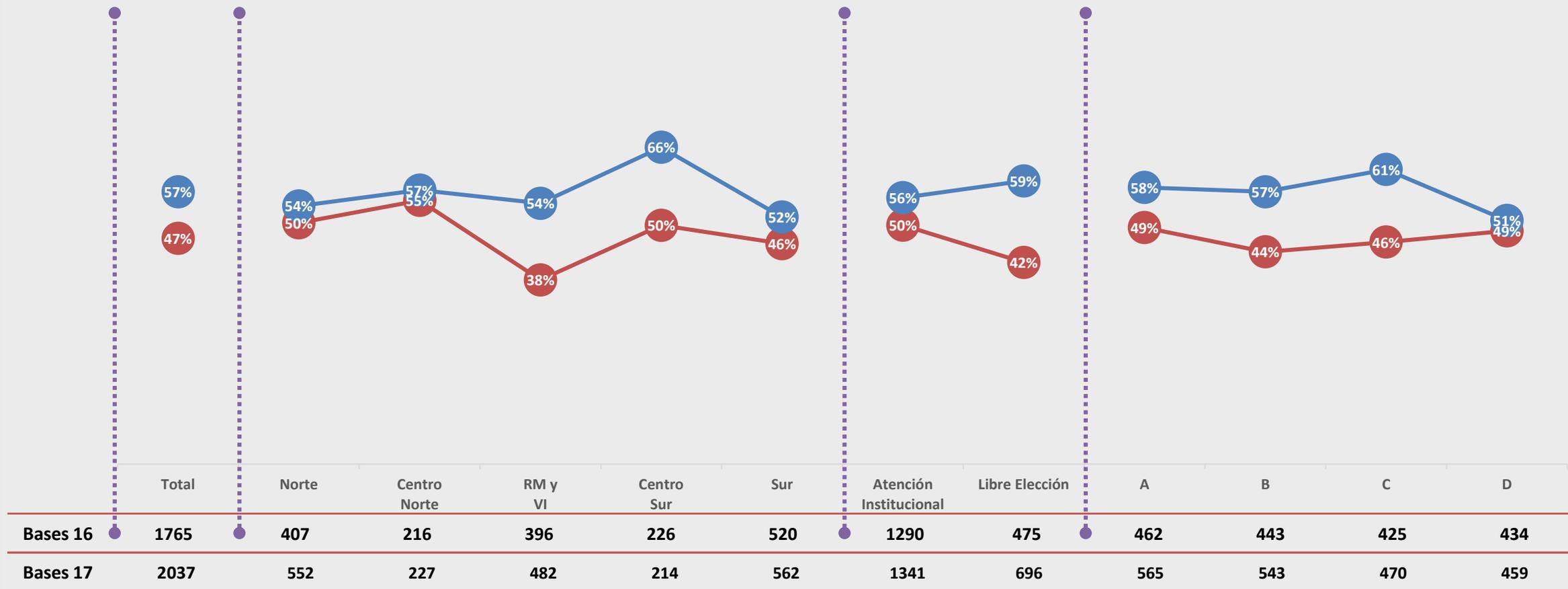
Ha fomentado más que antes... : comparativo 2016-17

— Acuerdo (6+7) '17 — Acuerdo (6+7) '16

ZONA

Modalidad

Tramo



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

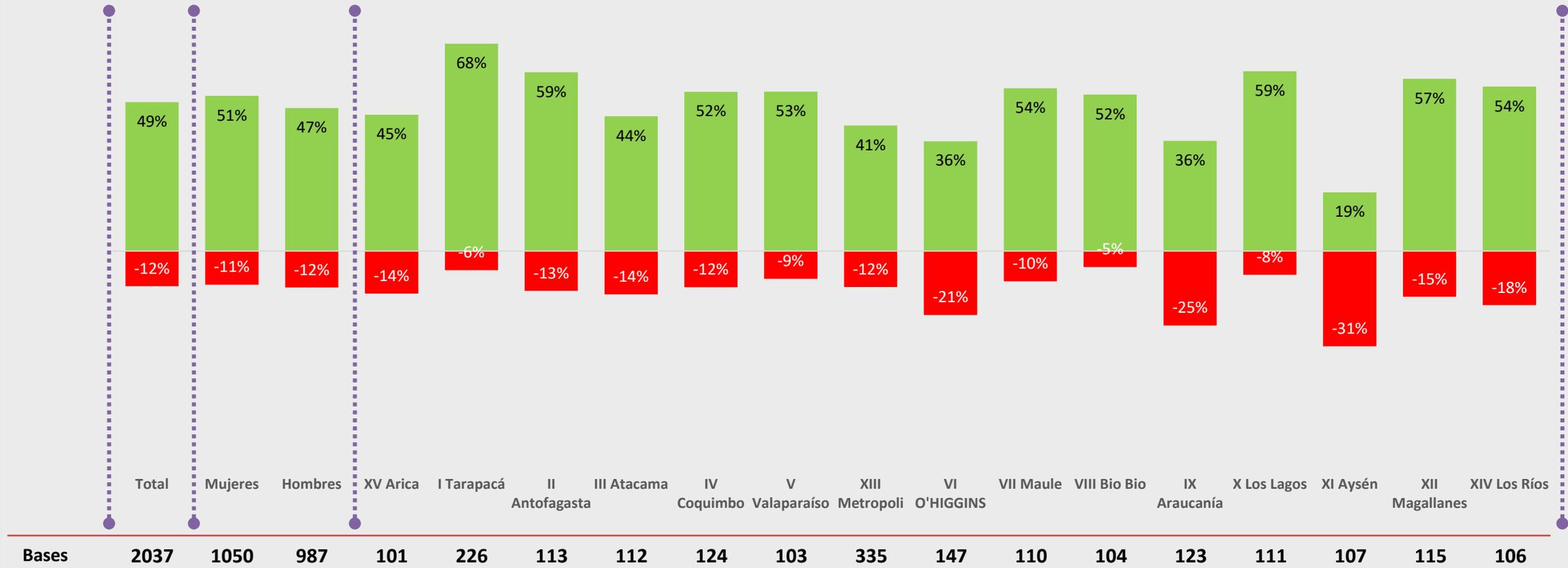
Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha incorporado nuevos beneficios a su plan de salud

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7

Sexo

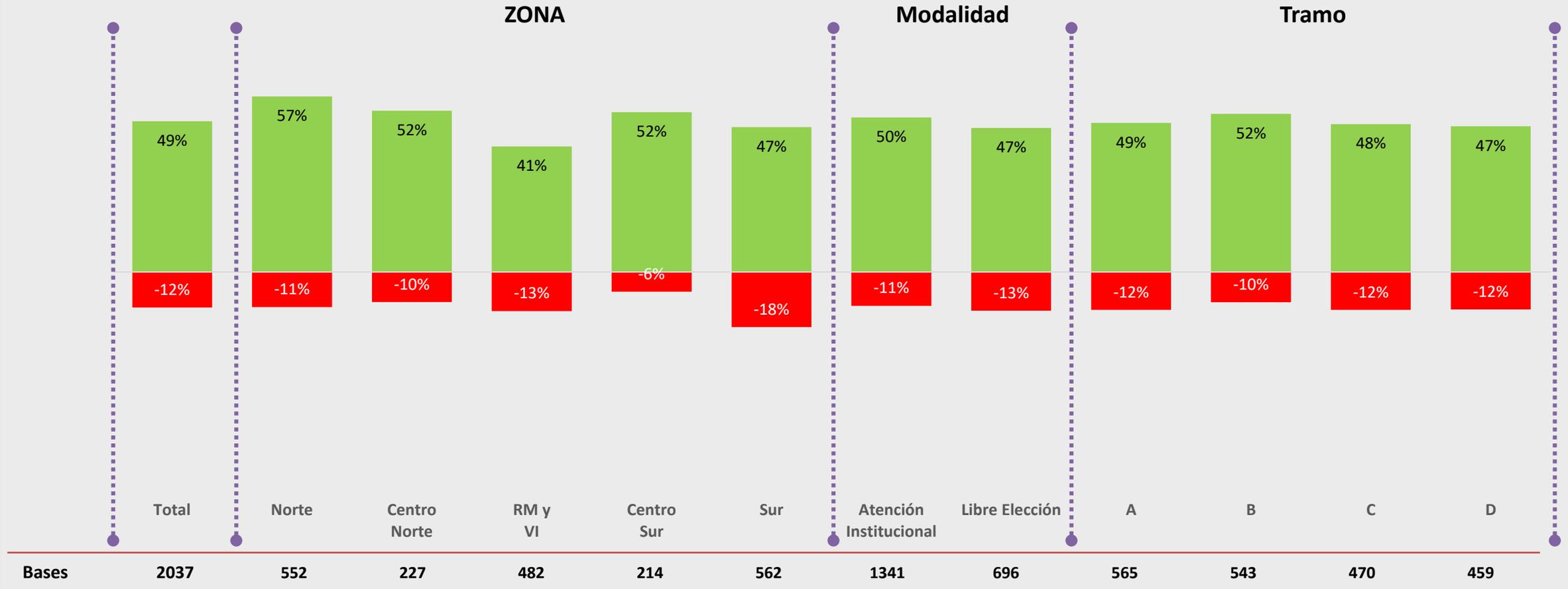
Región



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

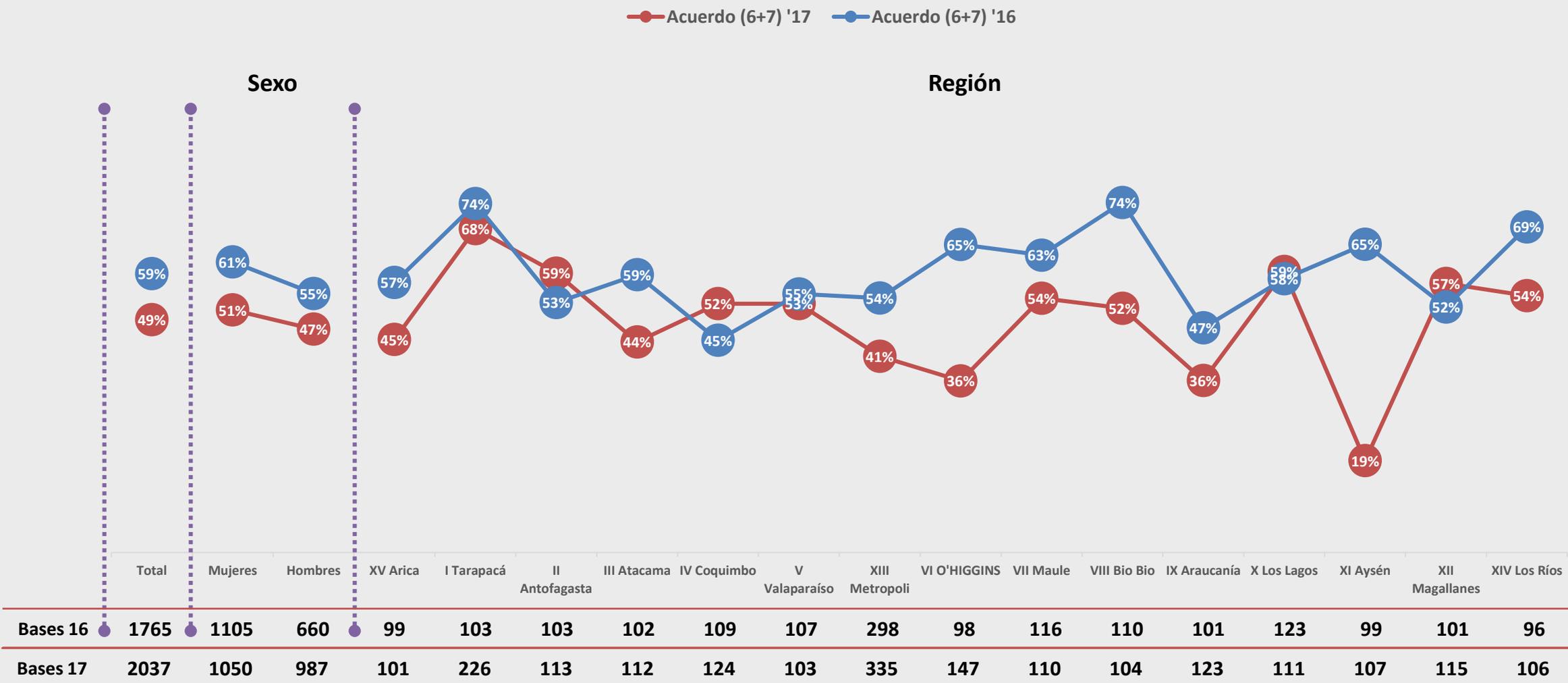
Ha incorporado nuevos beneficios a su plan de salud

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

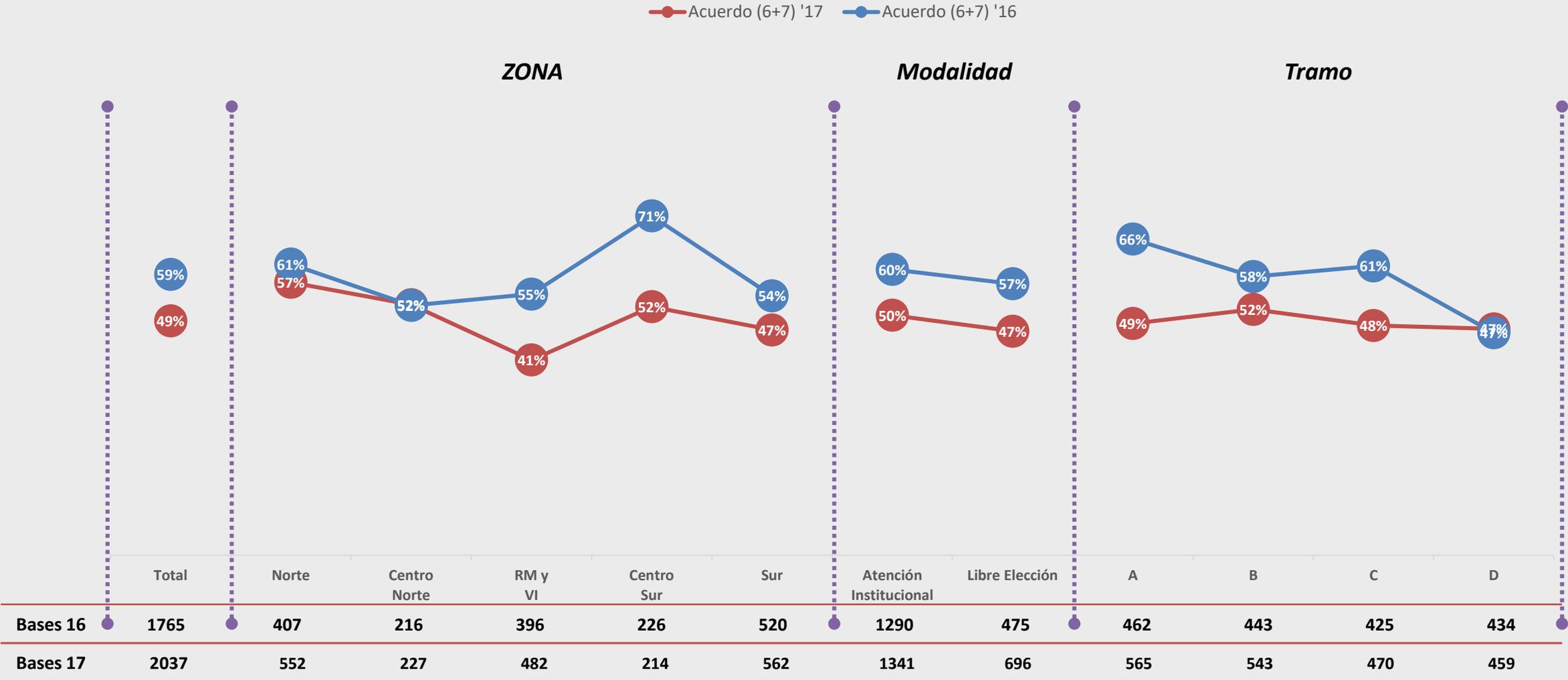
Ha incorporado nuevos beneficios a su plan de salud: comparativo 2016-17



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha incorporado nuevos beneficios a su plan de salud: comparativo 2016-17



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

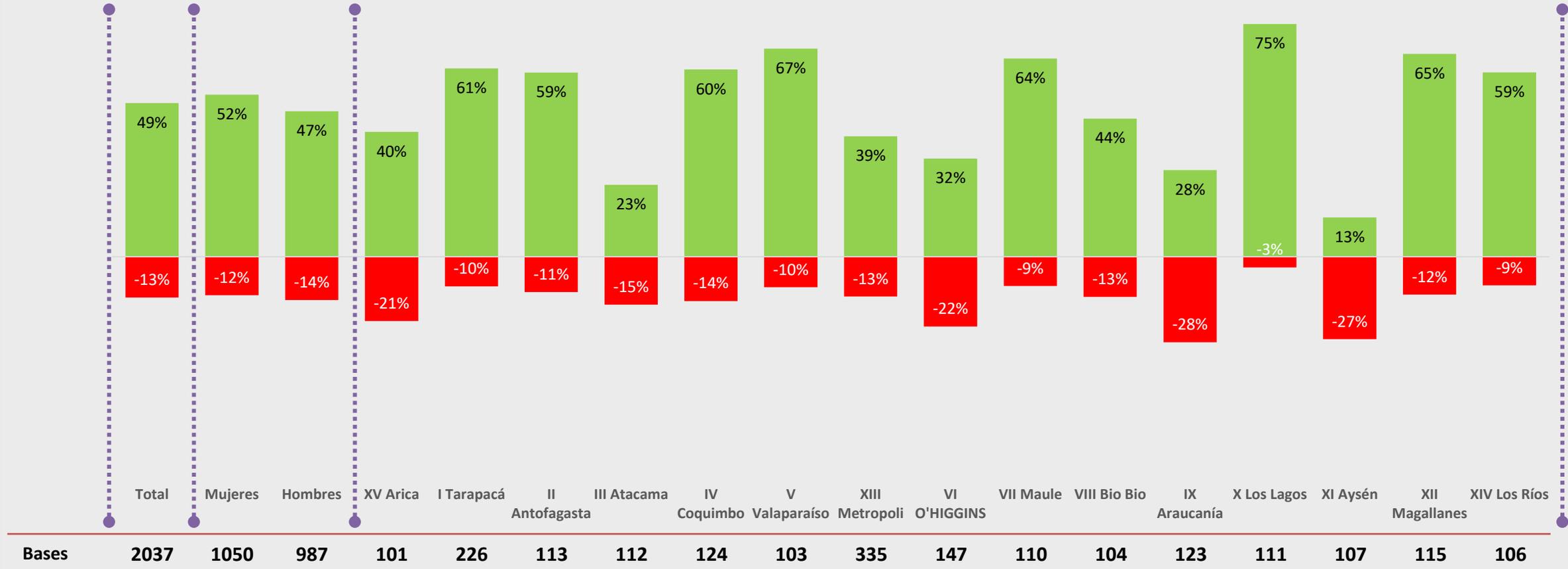
Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha sido más transparente en su gestión

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7

Sexo

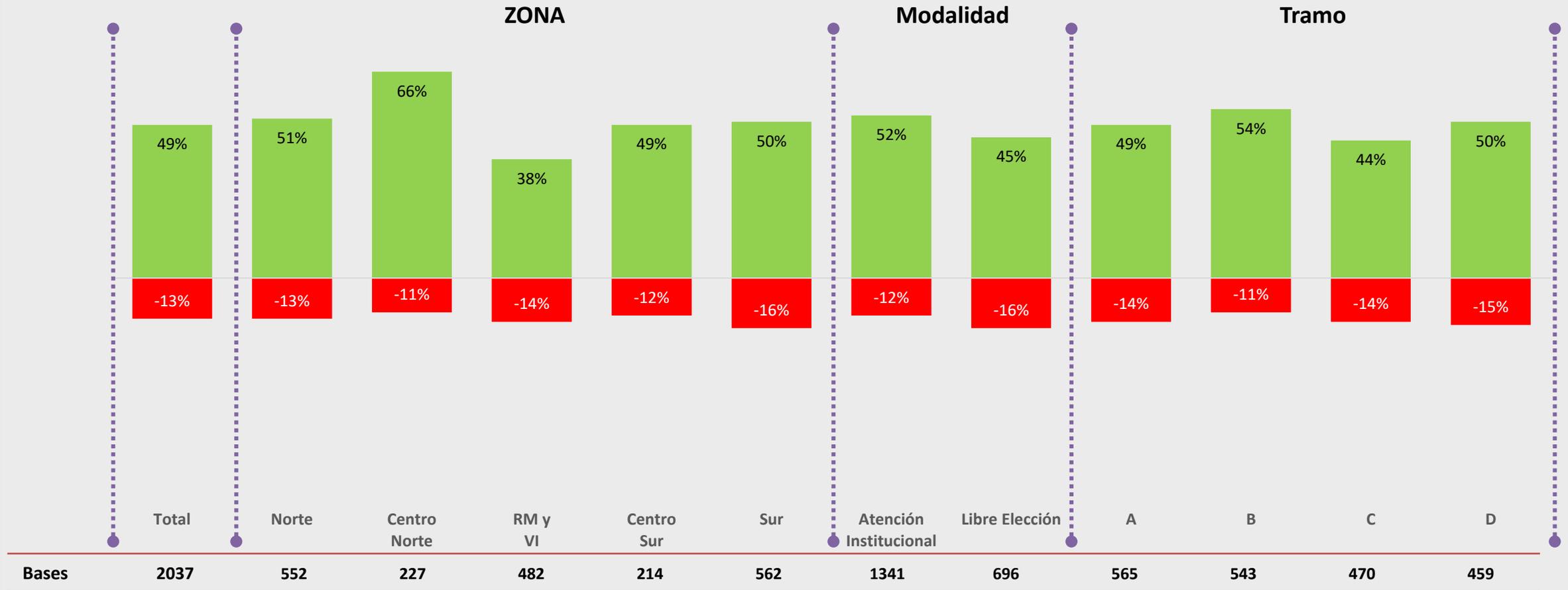
Región



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Ha sido más transparente en su gestión

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Ha sido más transparente en su gestión: comparativo 2016-17

— Acuerdo (6+7) '17 — Acuerdo (6+7) '16

Sexo

Región



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha sido más transparente en su gestión: comparativo 2016-17

— Acuerdo (6+7) '17 — Acuerdo (6+7) '16



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

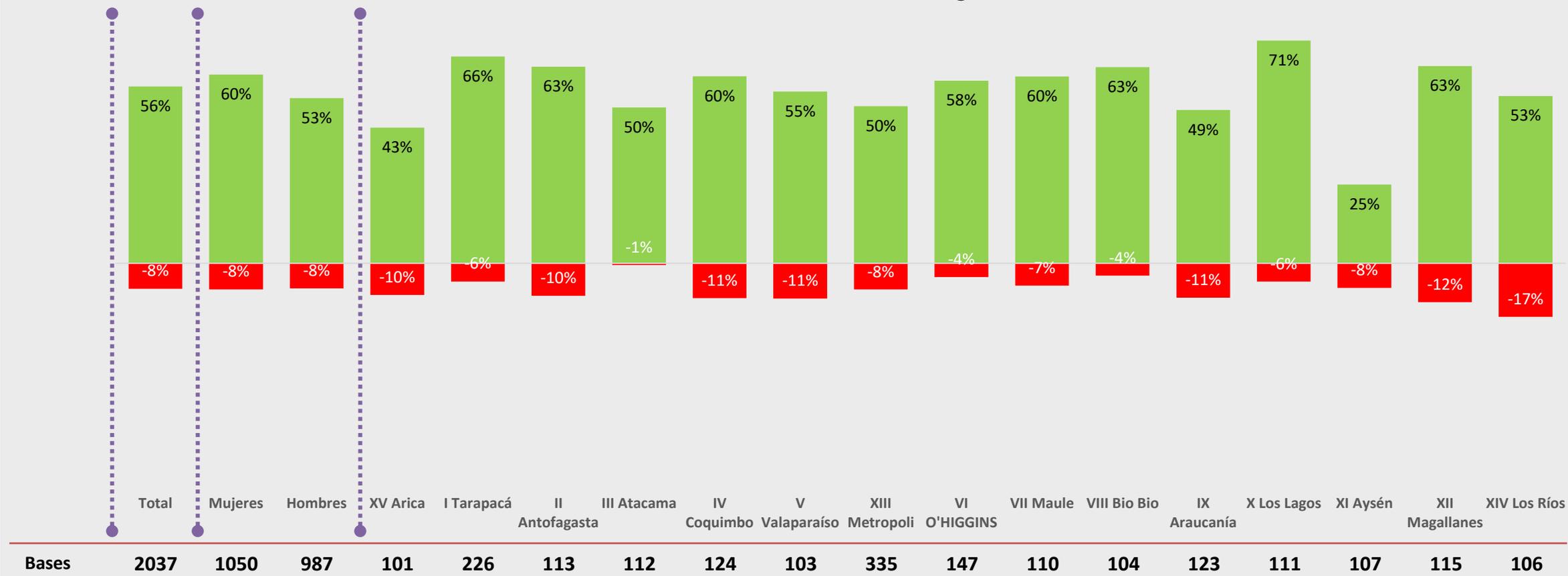
Aquí graficados 6+7 de la escala de acuerdo

Ha implementado nuevos Servicios Digitales en Línea...

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7

Sexo

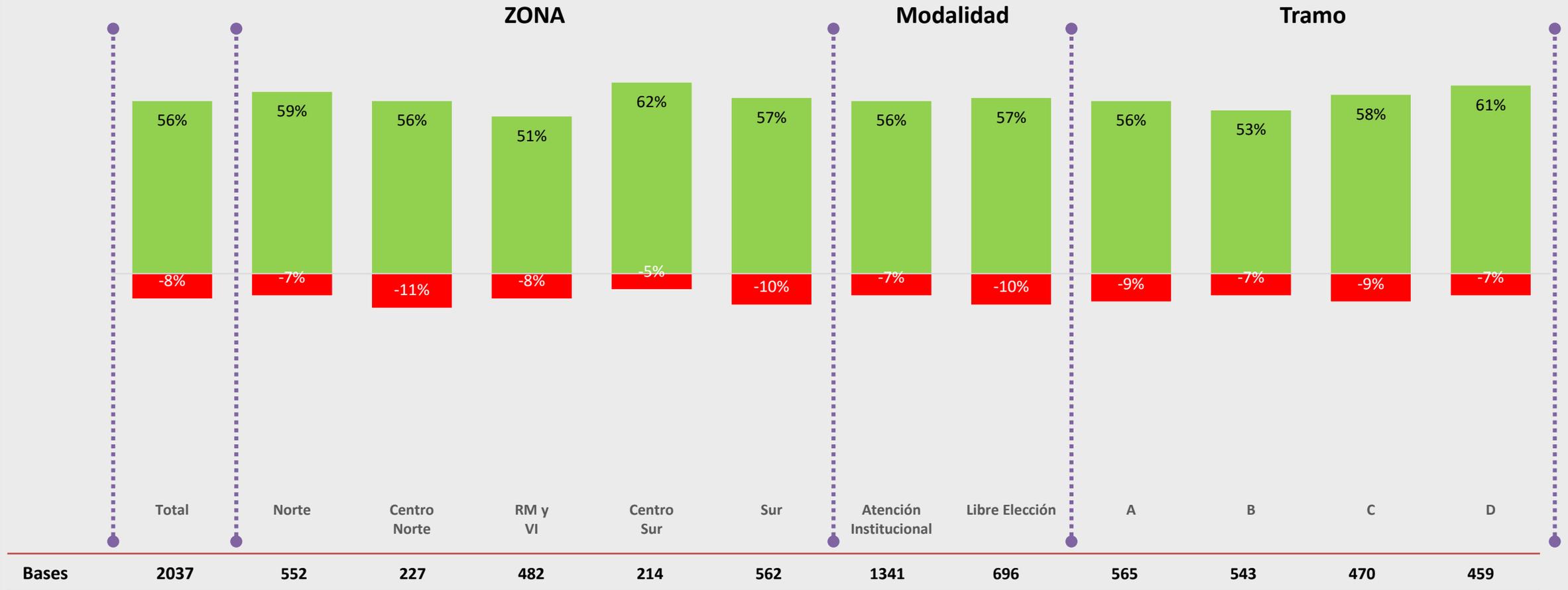
Región



C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Ha implementado nuevos Servicios Digitales en Línea...

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7

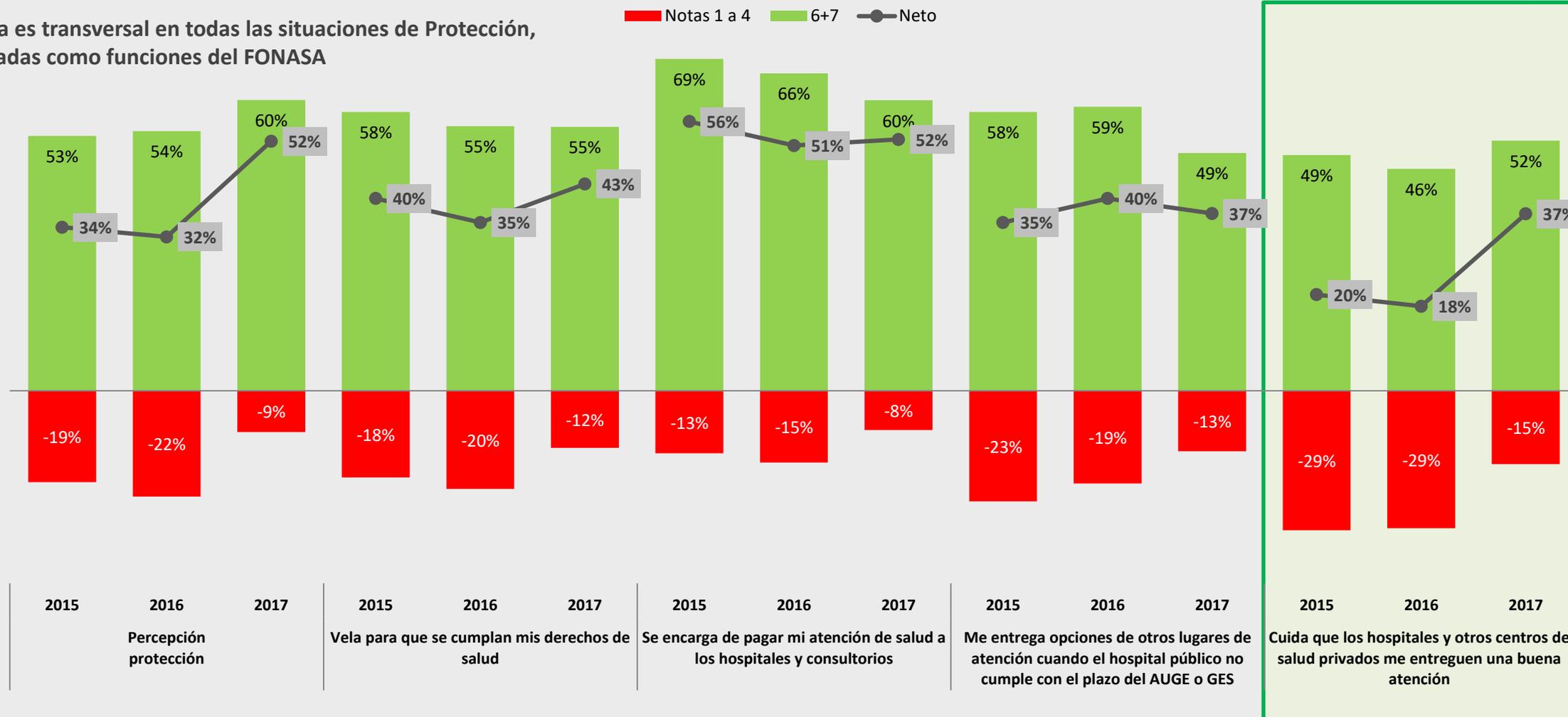


C.1. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

Sensación de Protección: Evolutivo

Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1765 casos

La mejora es transversal en todas las situaciones de Protección, consideradas como funciones del FONASA



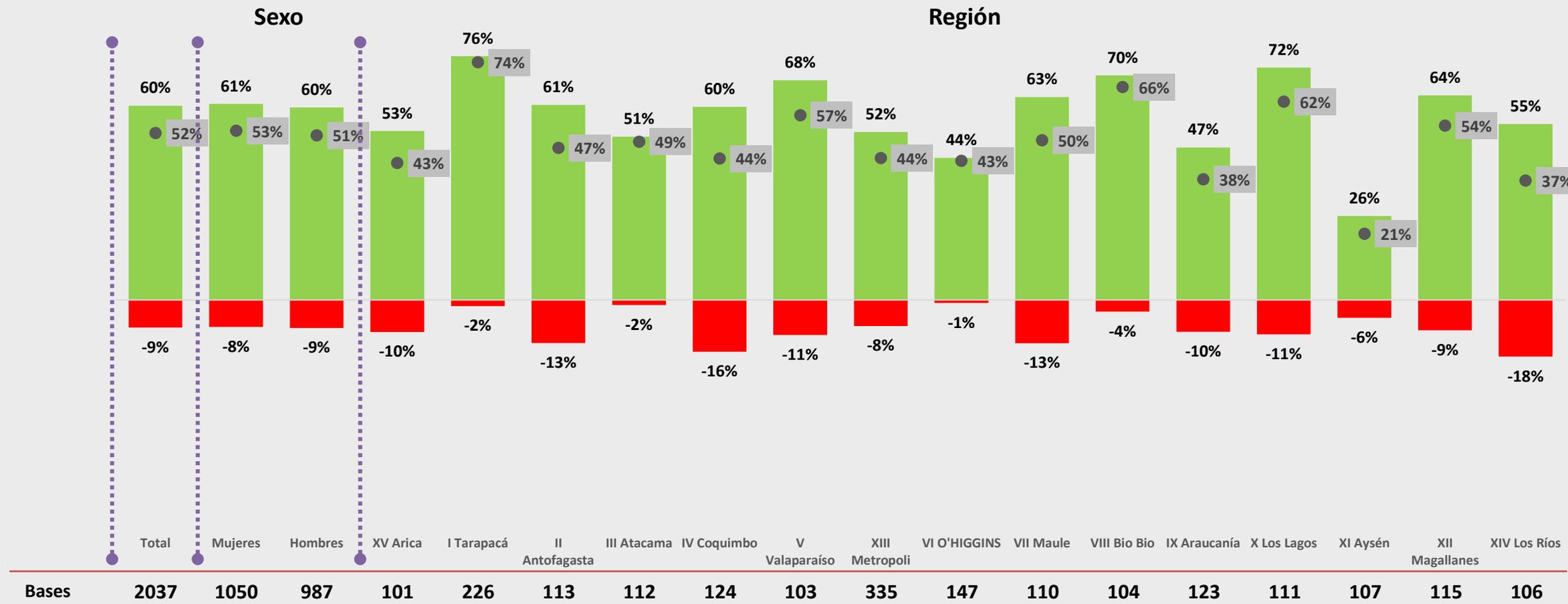
D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

- *Baja significativa con respecto a medición anterior*
- *Alza significativa con respecto a medición anterior*

Sensación de Protección

Tarapacá y Los Lagos son las regiones con mayor % de evaluaciones positivas

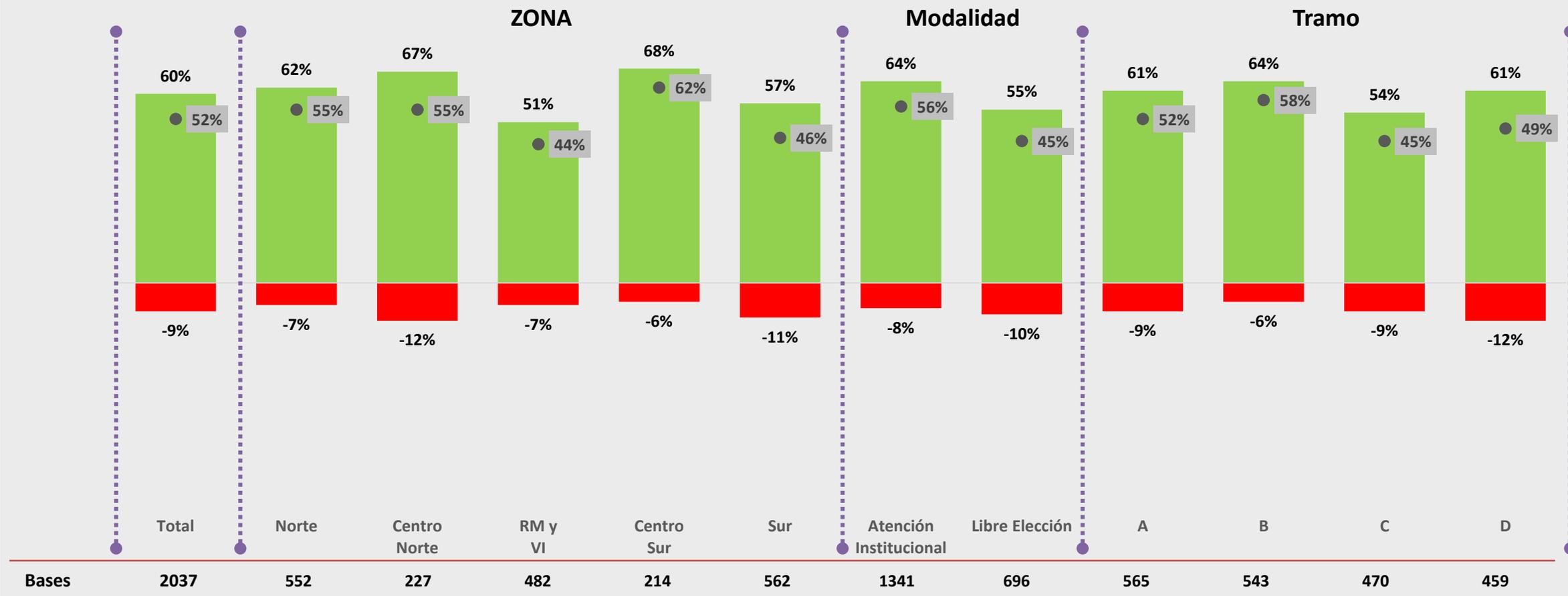
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



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

Sensación de Protección

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



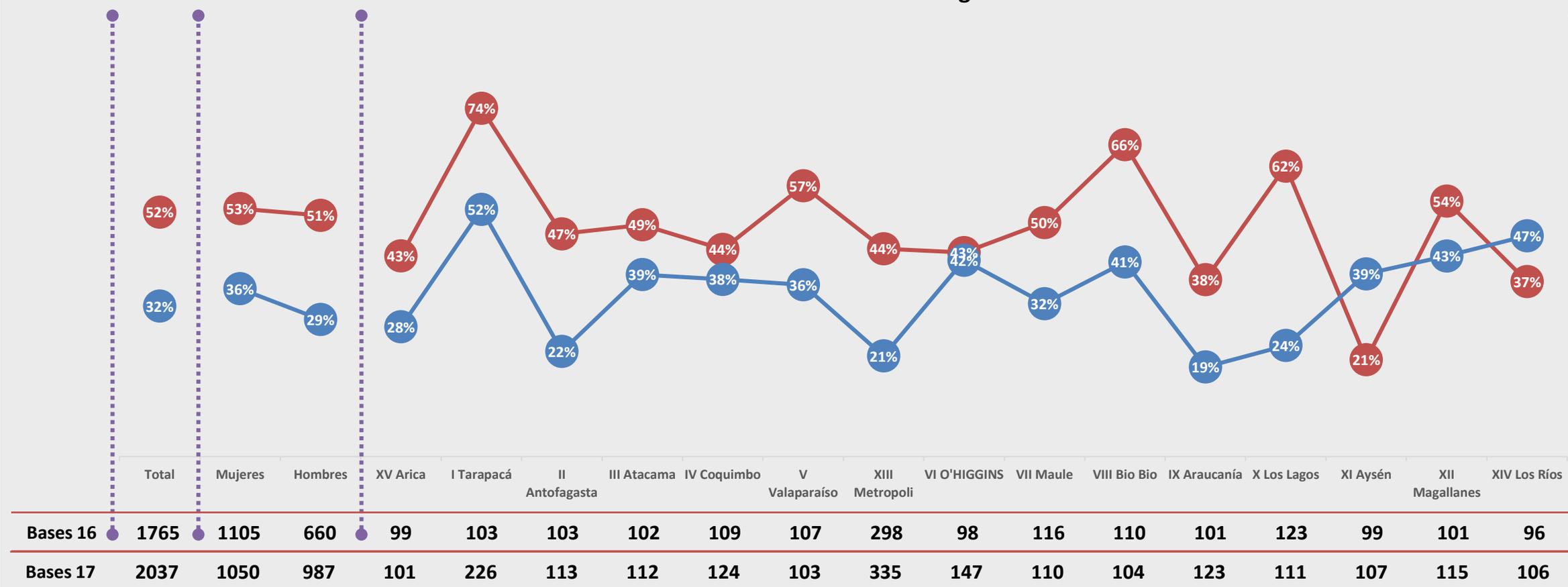
D.2. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Sensación de Protección: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

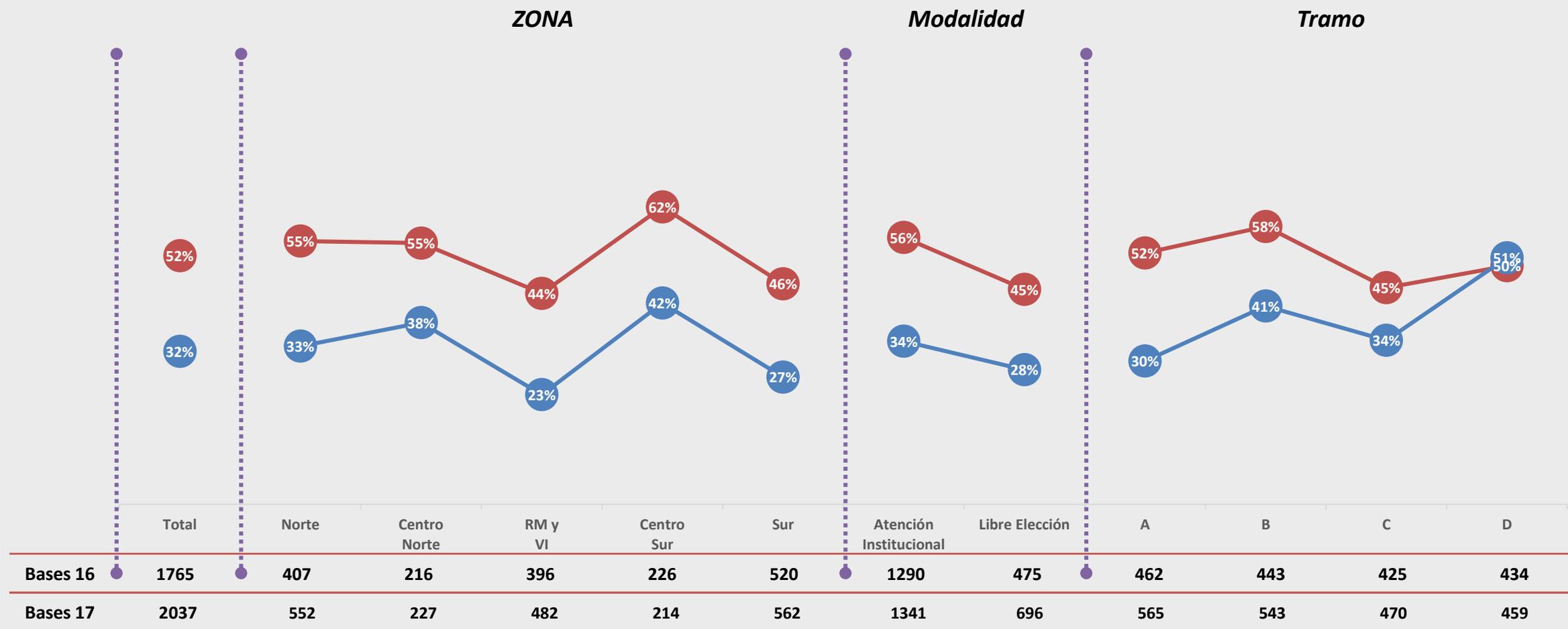


D.2. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Aquí graficados netos de evaluación

Sensación de Protección : comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16



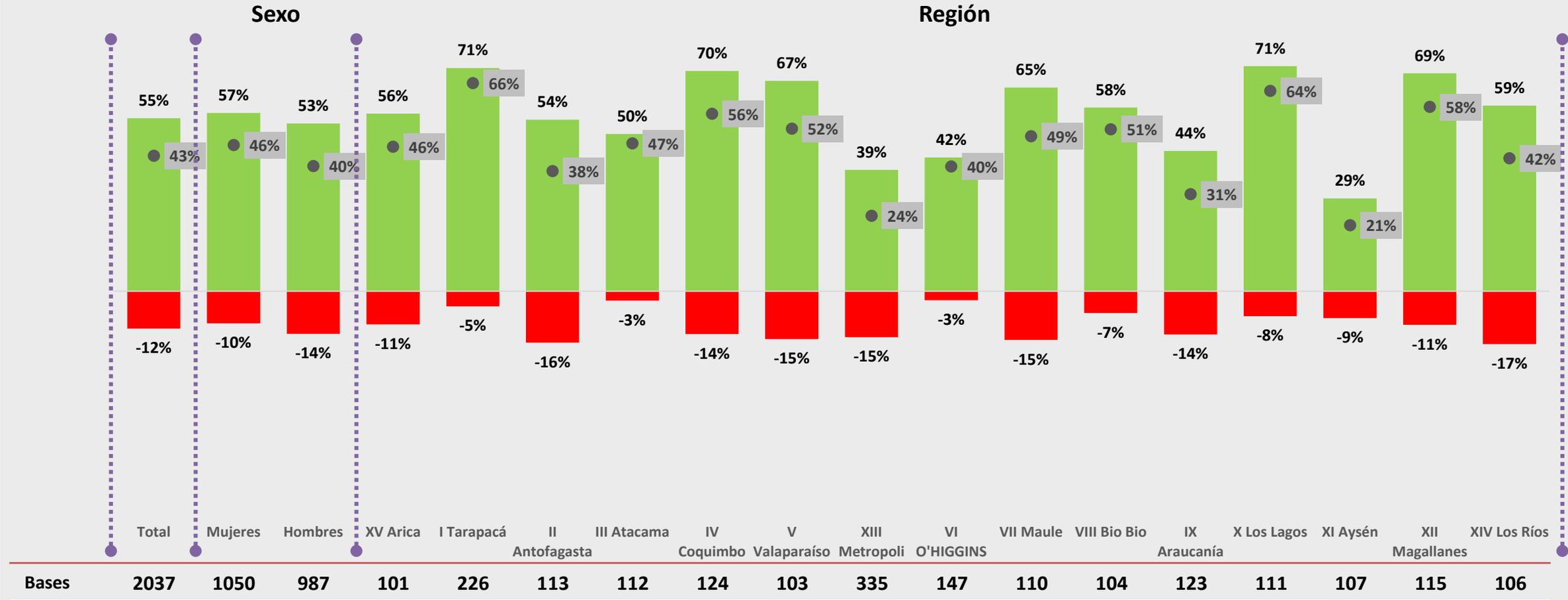
D.2. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Aquí graficados netos de evaluación

Vela por cumplimiento derechos

Tarapacá y Los Lagos son las regiones con mayor % de evaluaciones positivas

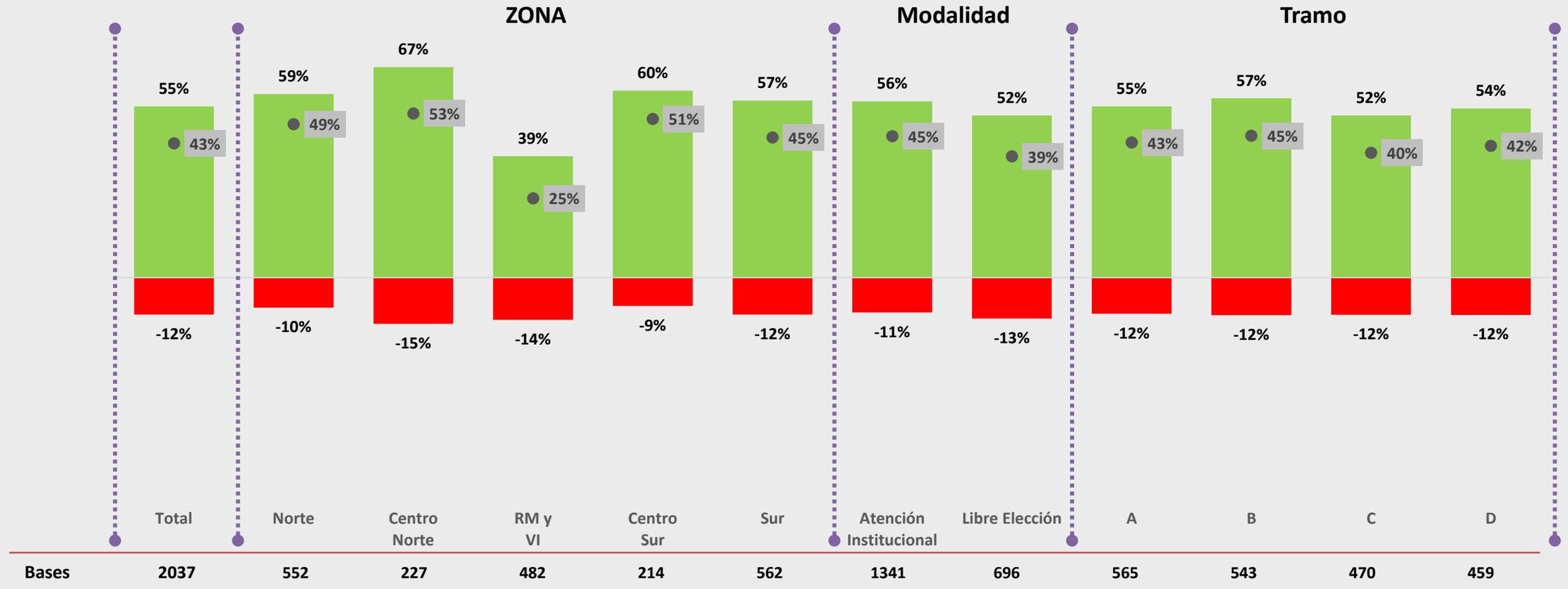
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



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

Vela por cumplimiento derechos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



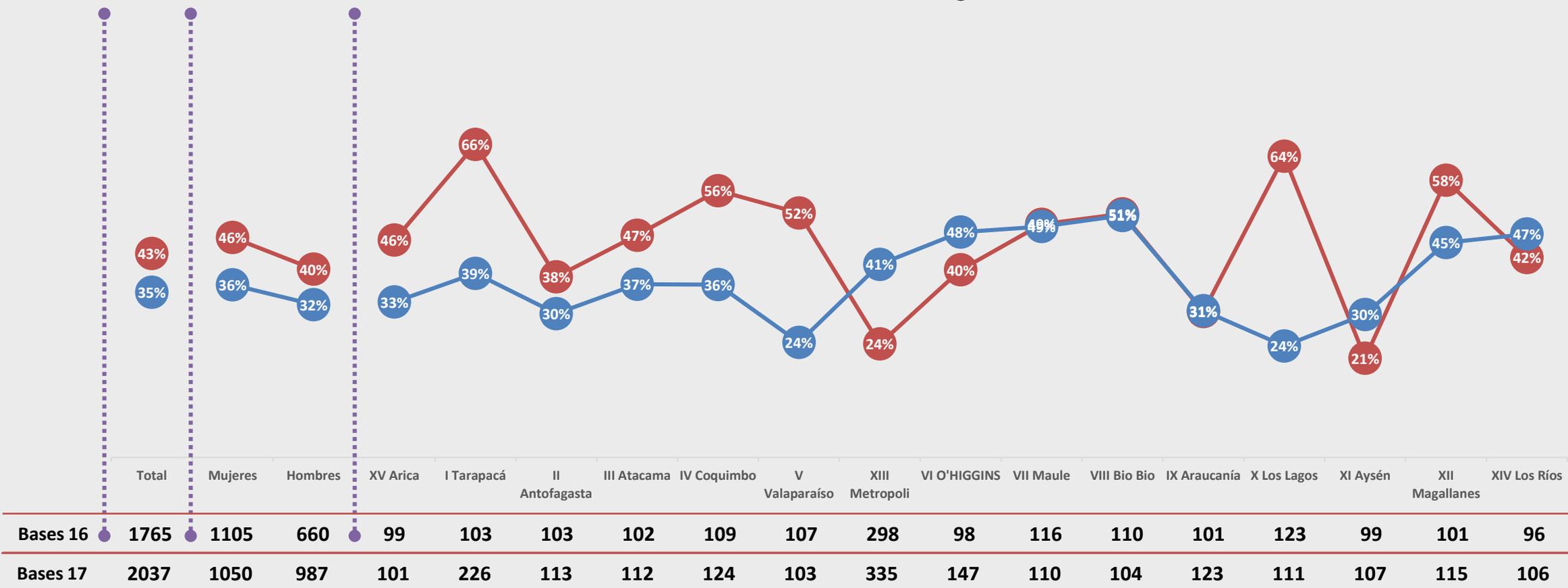
D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Vela por cumplimiento derechos: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

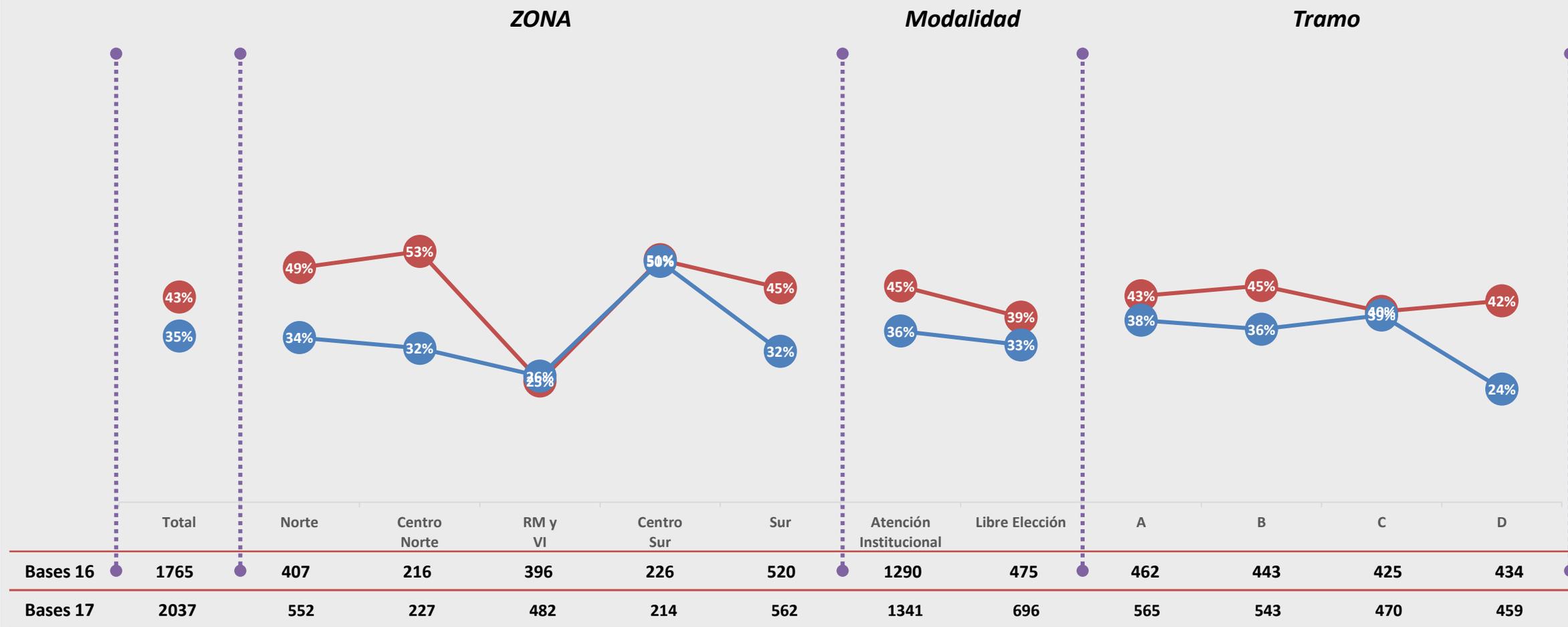


D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Vela por cumplimiento derechos: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16

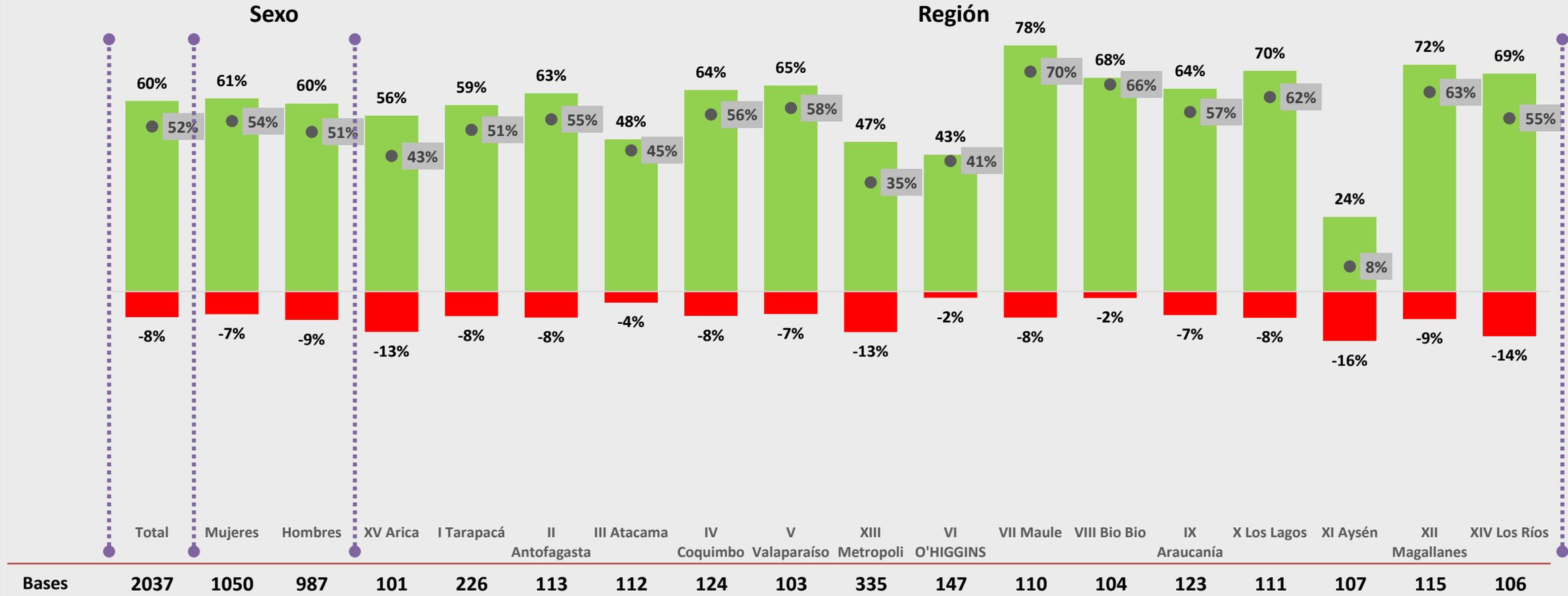


D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Paga mi atención de salud a hospitales y consultorios

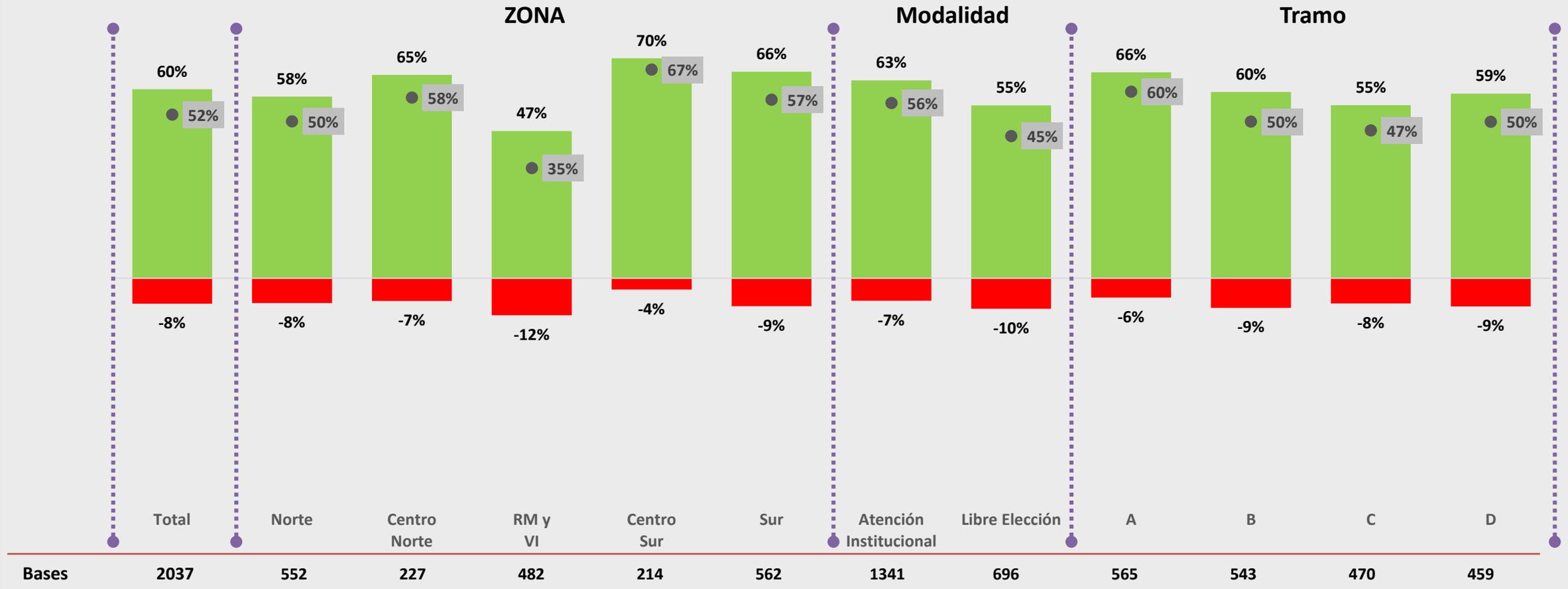
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



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

Paga mi atención de salud a hospitales y consultorios

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



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

Paga mi atención de salud a hospitales y consultorios : comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región



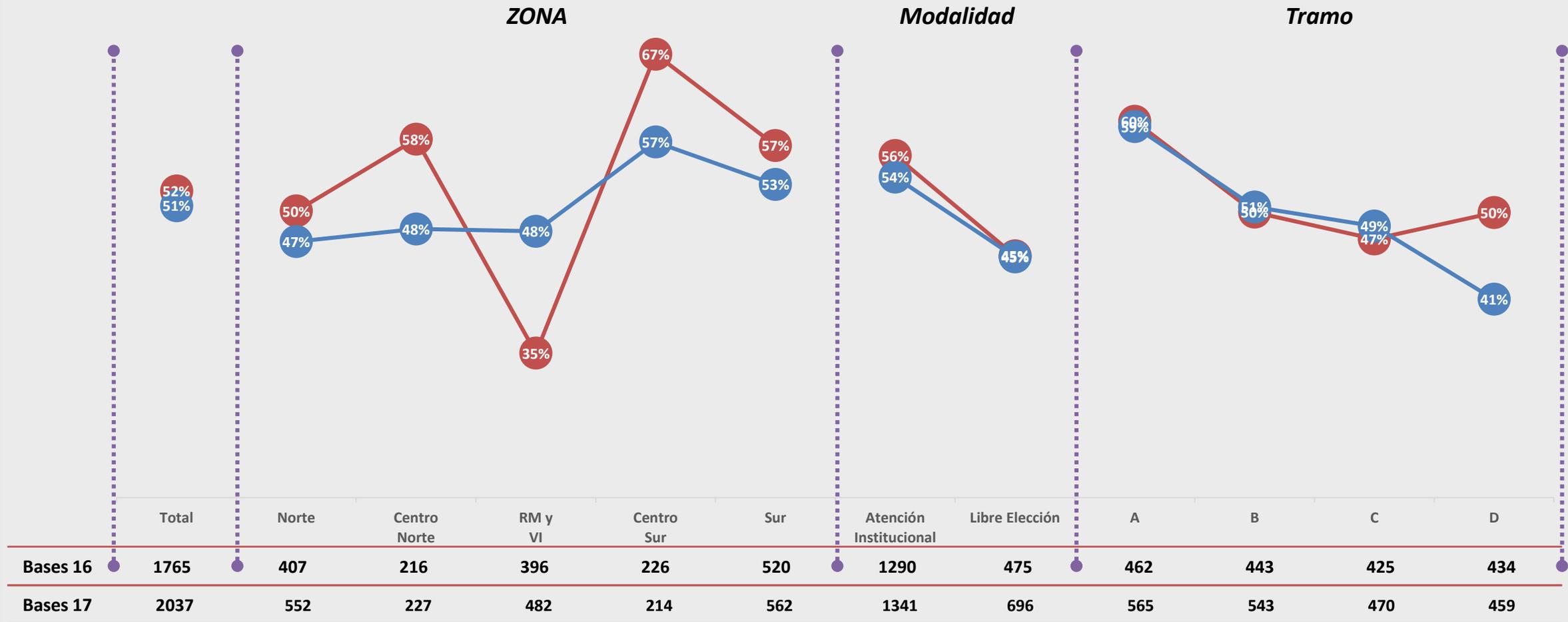
Bases 16	1765	1105	660	99	103	103	102	109	107	298	98	116	110	101	123	99	101	96
Bases 17	2037	1050	987	101	226	113	112	124	103	335	147	110	104	123	111	107	115	106

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

Aquí graficados netos de evaluación

Paga mi atención de salud a hospitales y consultorios : comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16



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

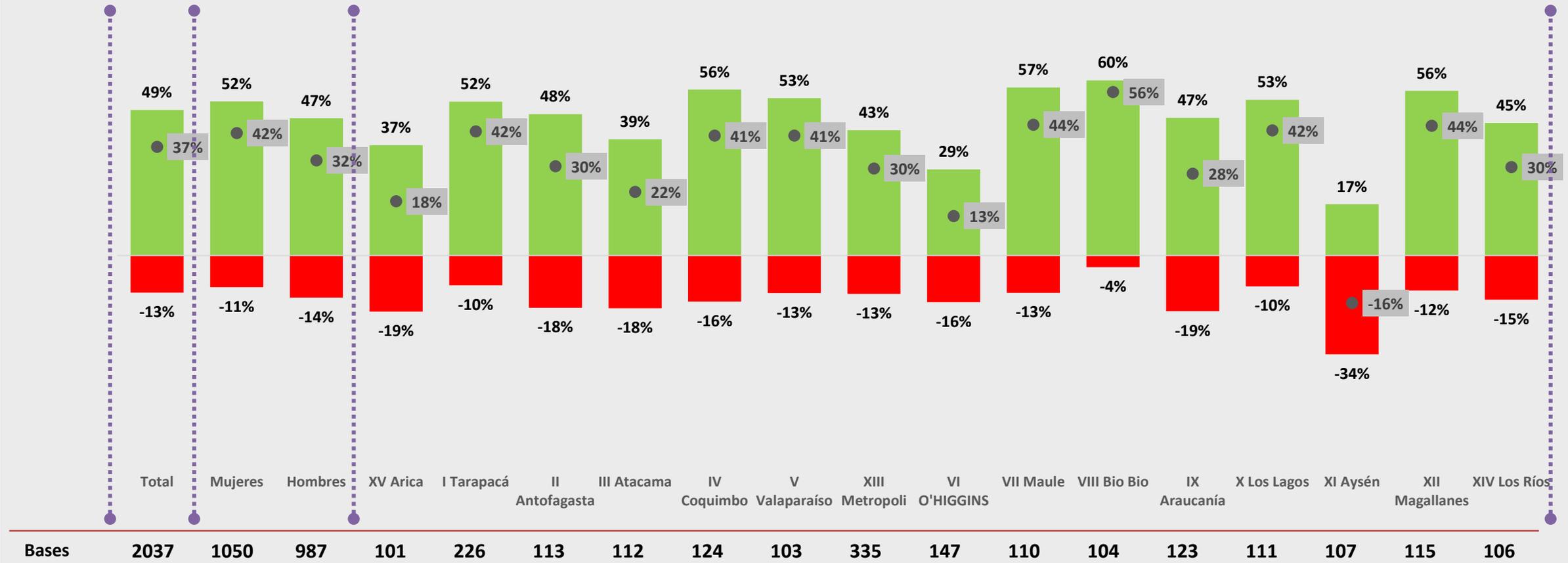
Aquí graficados netos de evaluación

Entrega opciones de atención

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

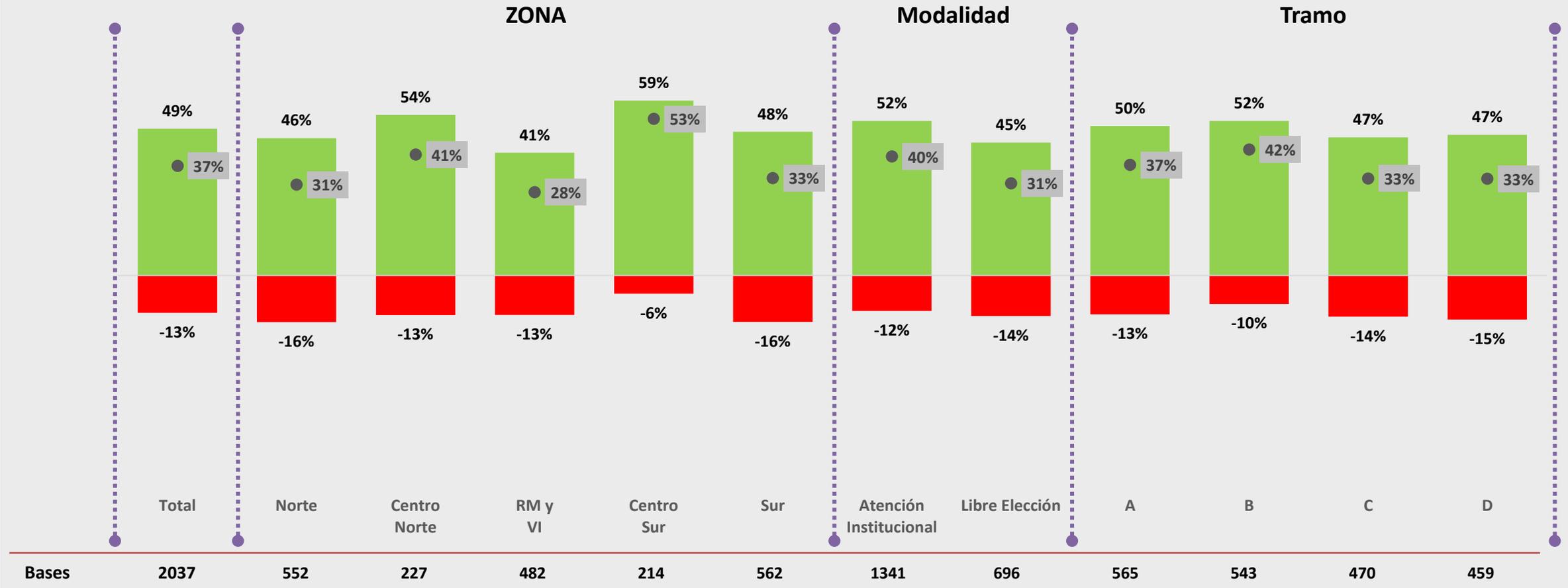
Región



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

Entrega opciones de atención

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



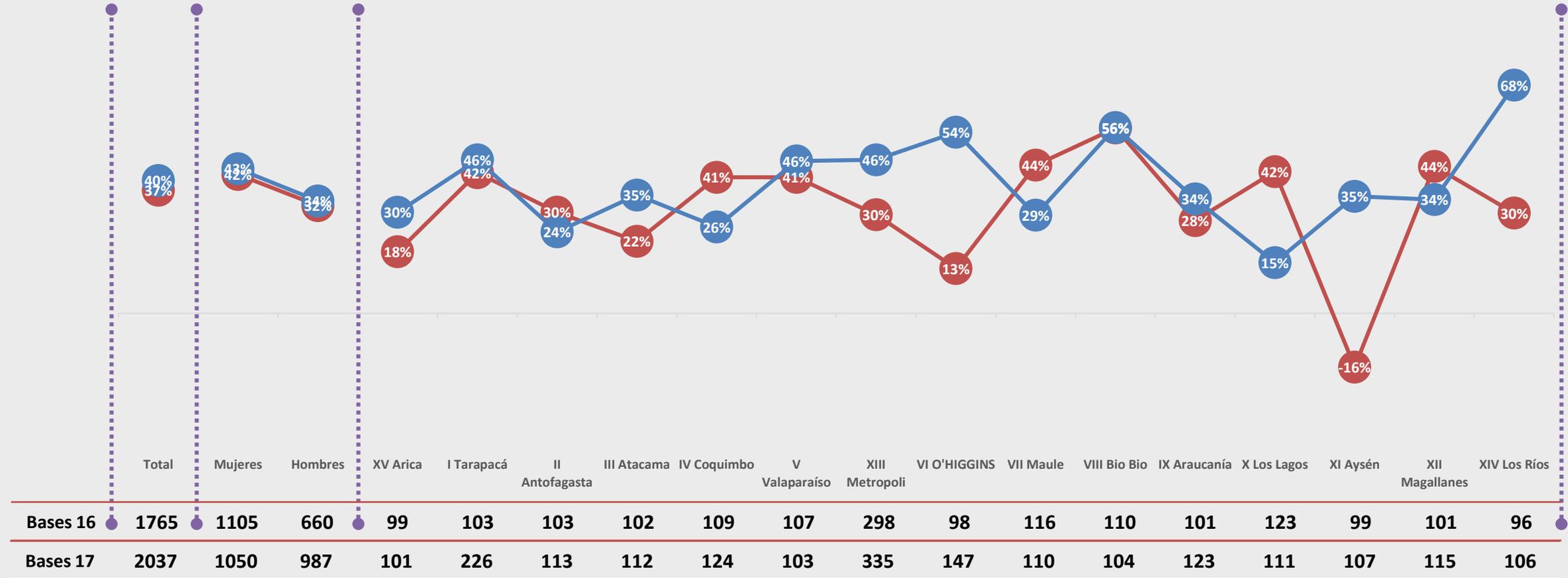
D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Entrega opciones de atención: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región



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

Aquí graficados netos de evaluación

Entrega opciones de atención: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16

ZONA

Modalidad

Tramo

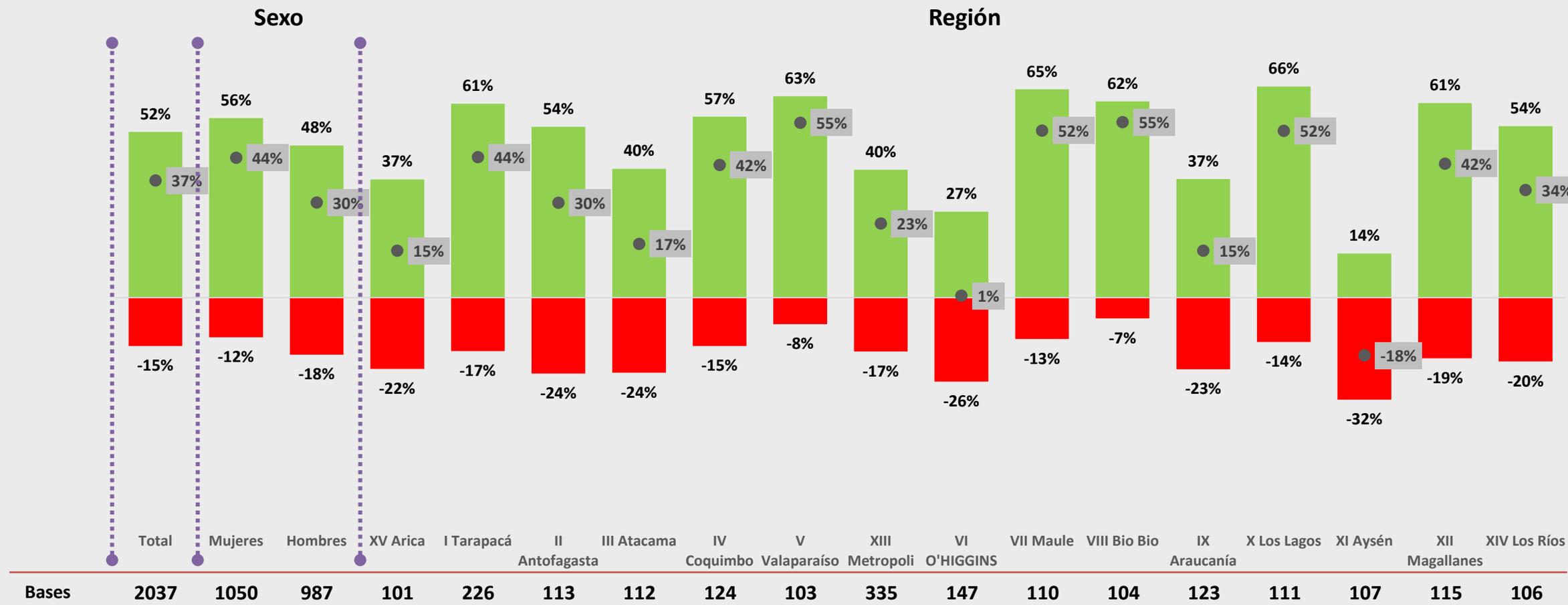


D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Cuida por que hospitales y otros centros...entreguen buena atención

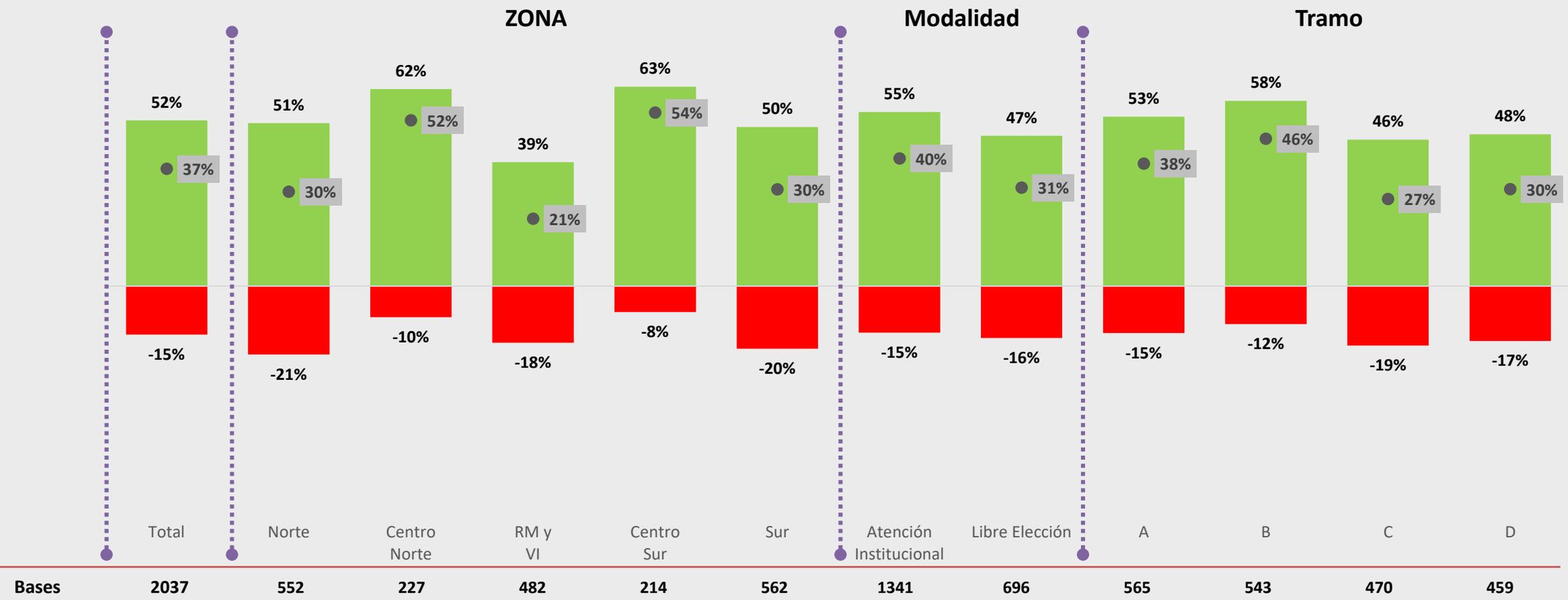
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



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

Cuida por que hospitales y otros centros...entreguen buena atención

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



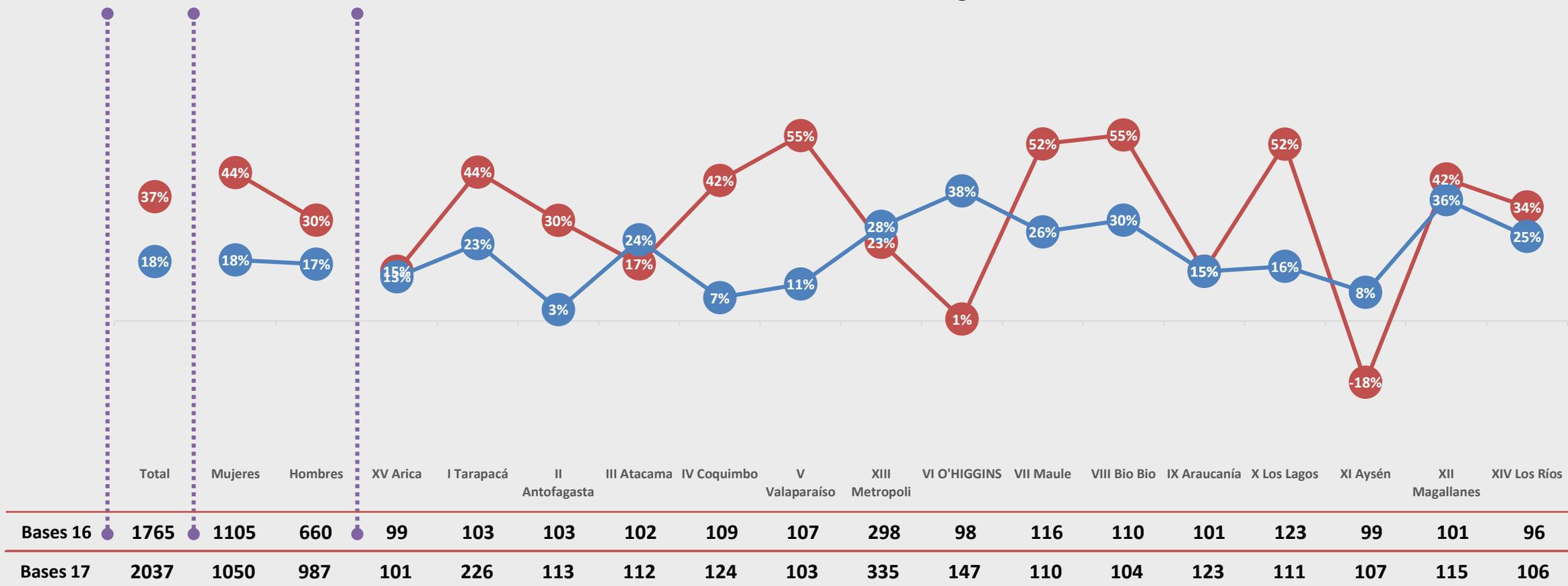
D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Cuida por que hospitales y otros centros...entreguen buena atención: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

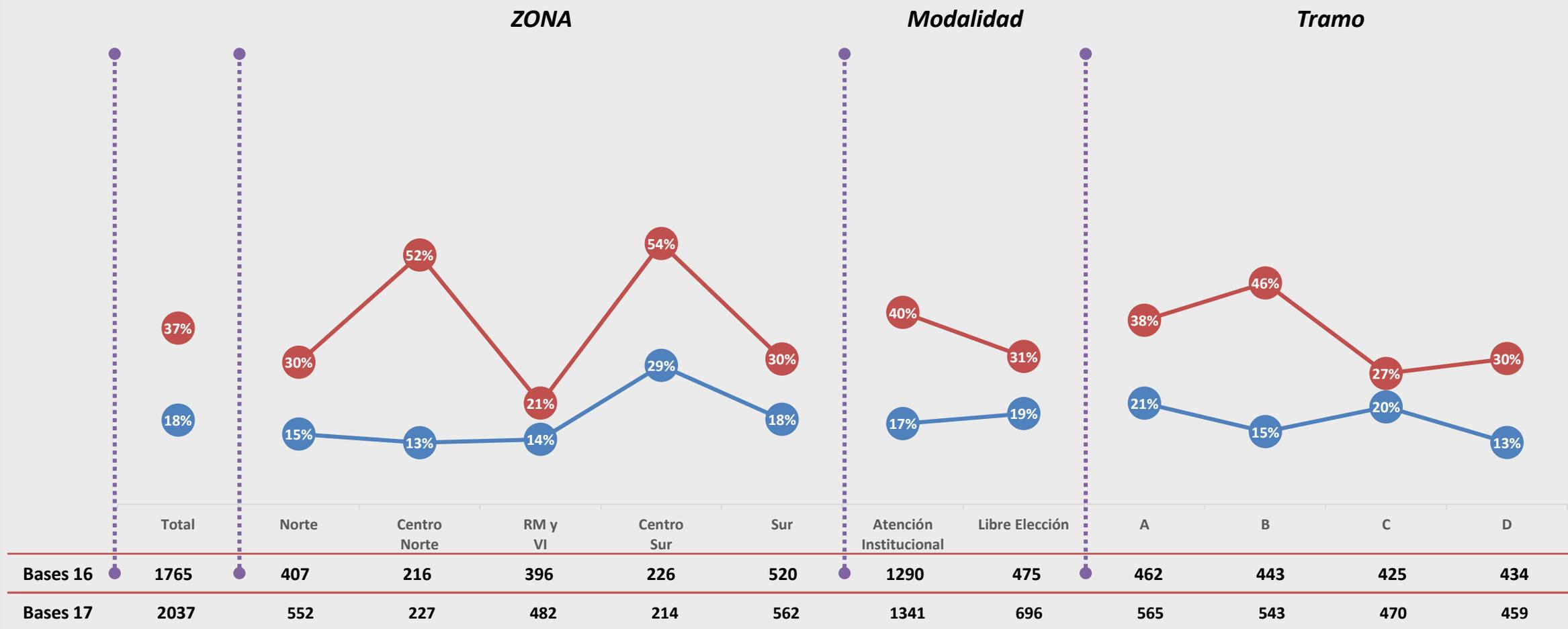


D.1. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD...¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Cuida por que hospitales y otros centros...entreguen buena atención: comparativo 2016-17

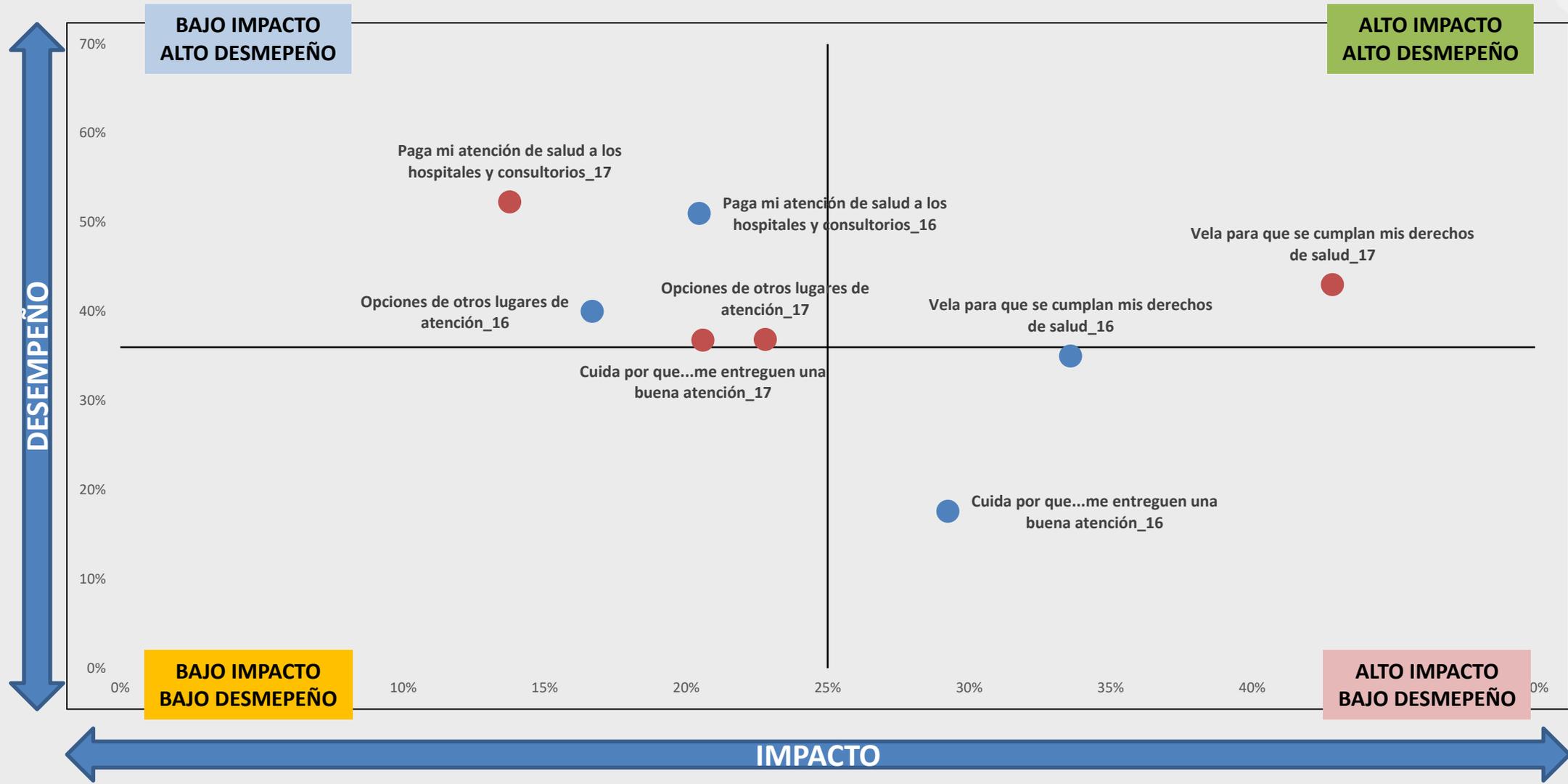
— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16



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

Aquí graficados netos de evaluación

Mapa de gestión: Protección del Seguro de Salud



Impacto: Coef de regresión.
Desempeño: valor neto de la evaluación.

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ATENCIÓN EN FONASA

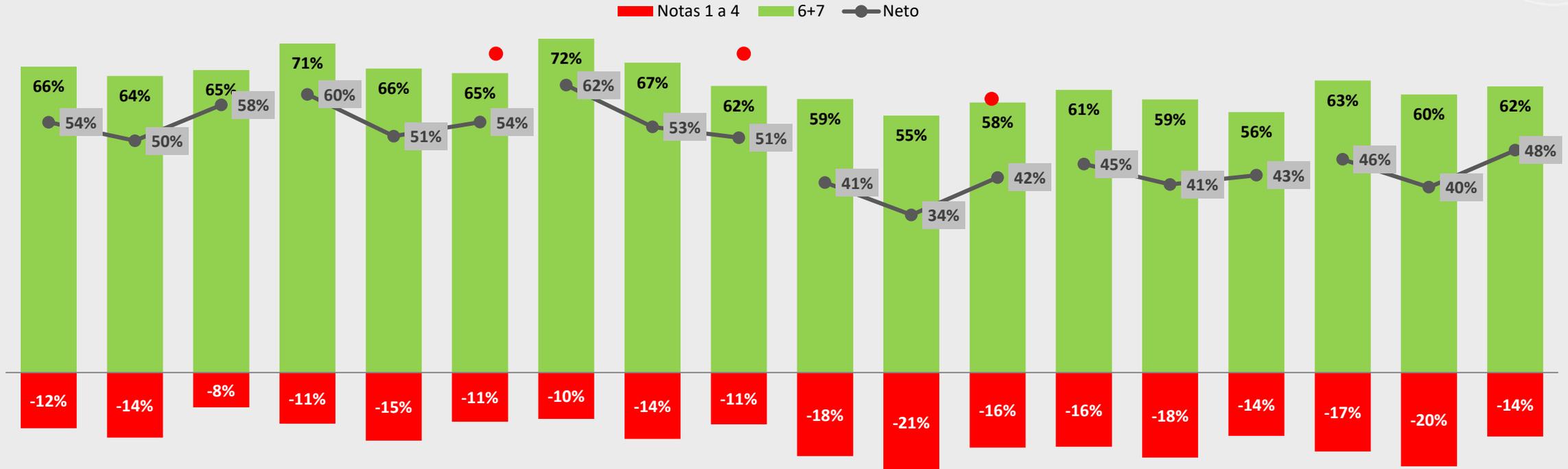
INDICADORES

Atención personal Fonasa

Base 2015: 561 casos

Base 2016: 1765 casos

En todos los aspectos de la atención, se logran reducir considerablemente las evaluaciones negativas.



2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Atención Personal			Amabilidad Personal			Conocimiento del personal para responder preguntas			Agilidad del personal para la atención			Autonomía del personal para resolver sus dudas			Tiempo y dedicación que le da a su atención		

E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

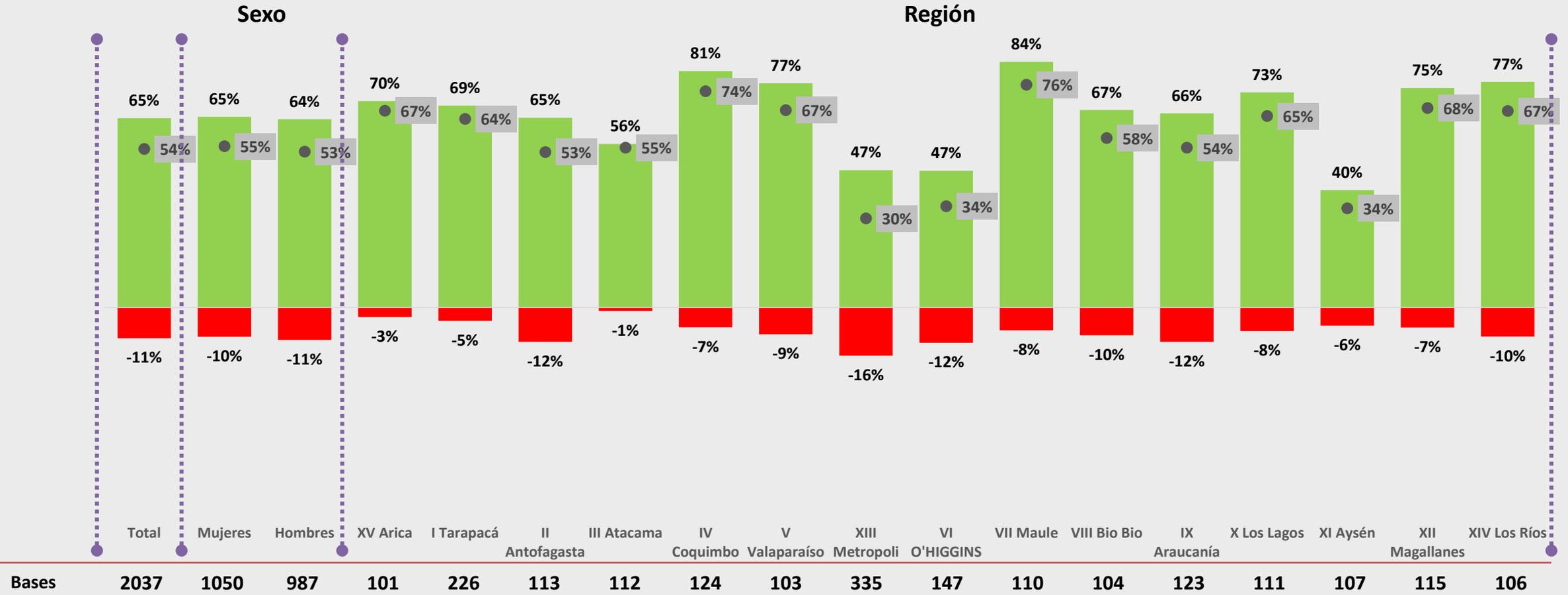
E.2. ¿Qué tan satisfecho está usted con la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente?

● **Baja significativa con respecto a medición anterior**

● **Alza significativa con respecto a medición anterior**

Amabilidad del personal

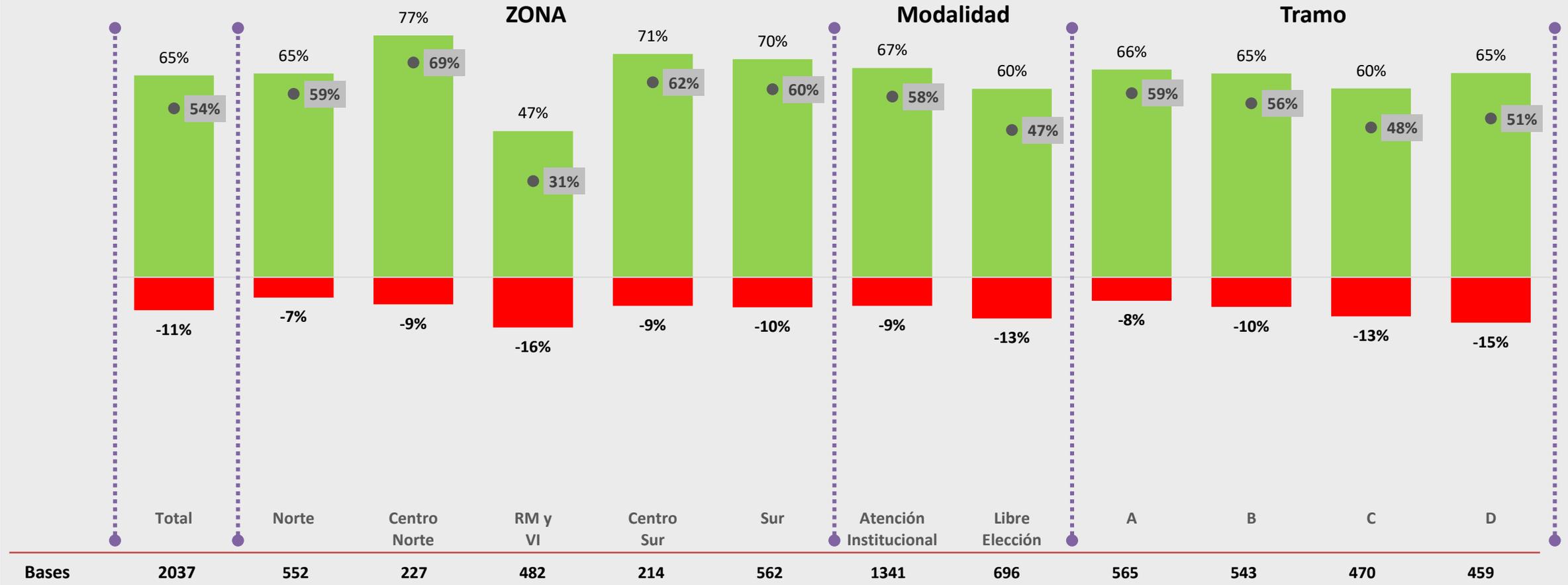
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Amabilidad del personal

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



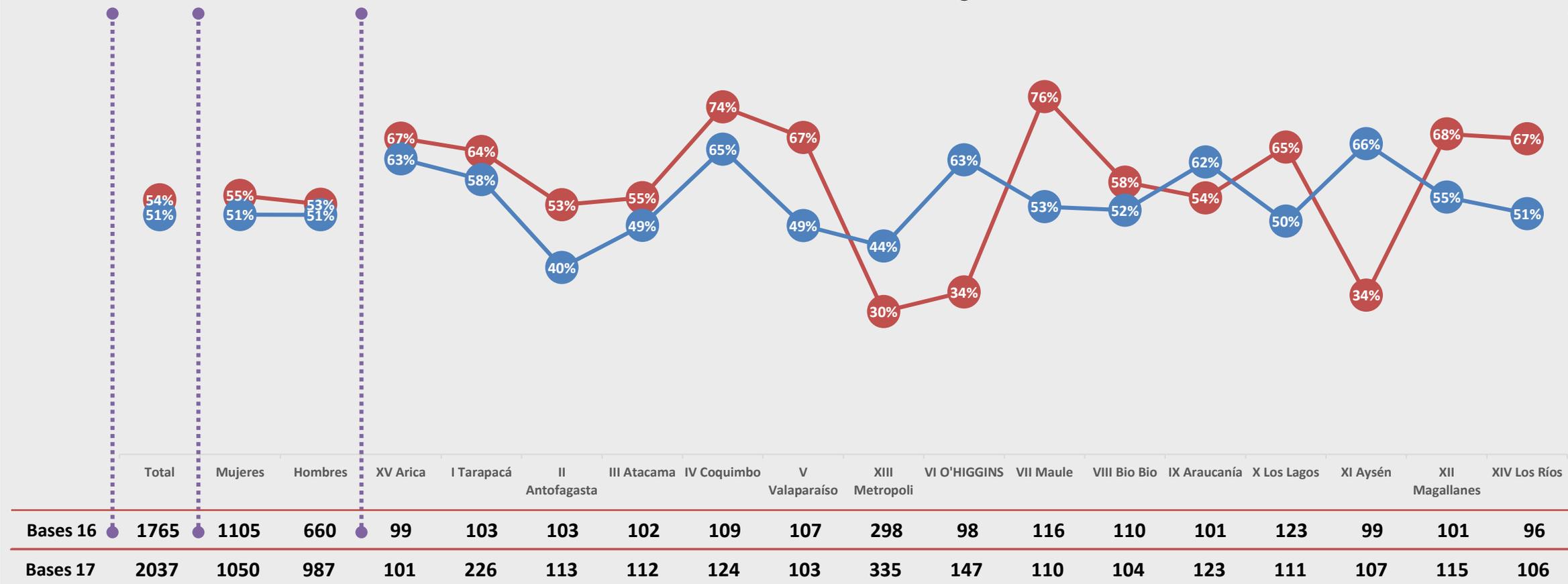
E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Amabilidad del personal: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Amabilidad del personal: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16

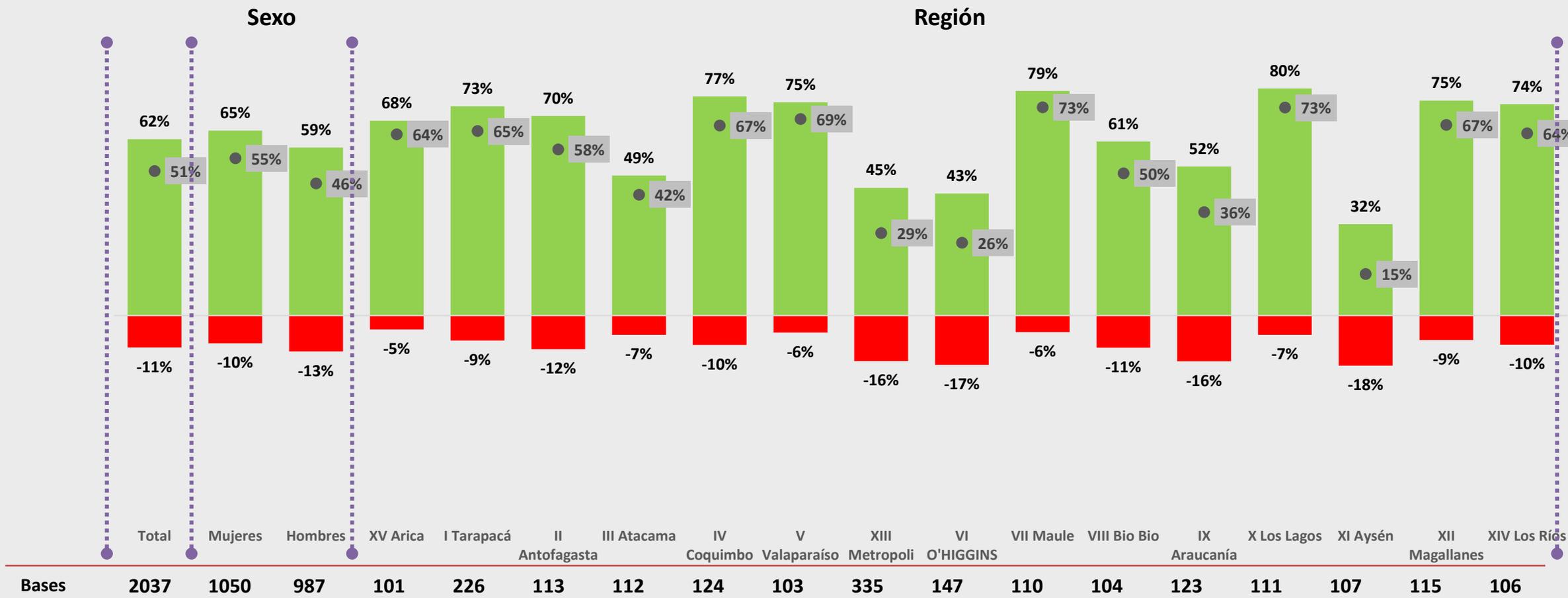


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Conocimiento para responder preguntas

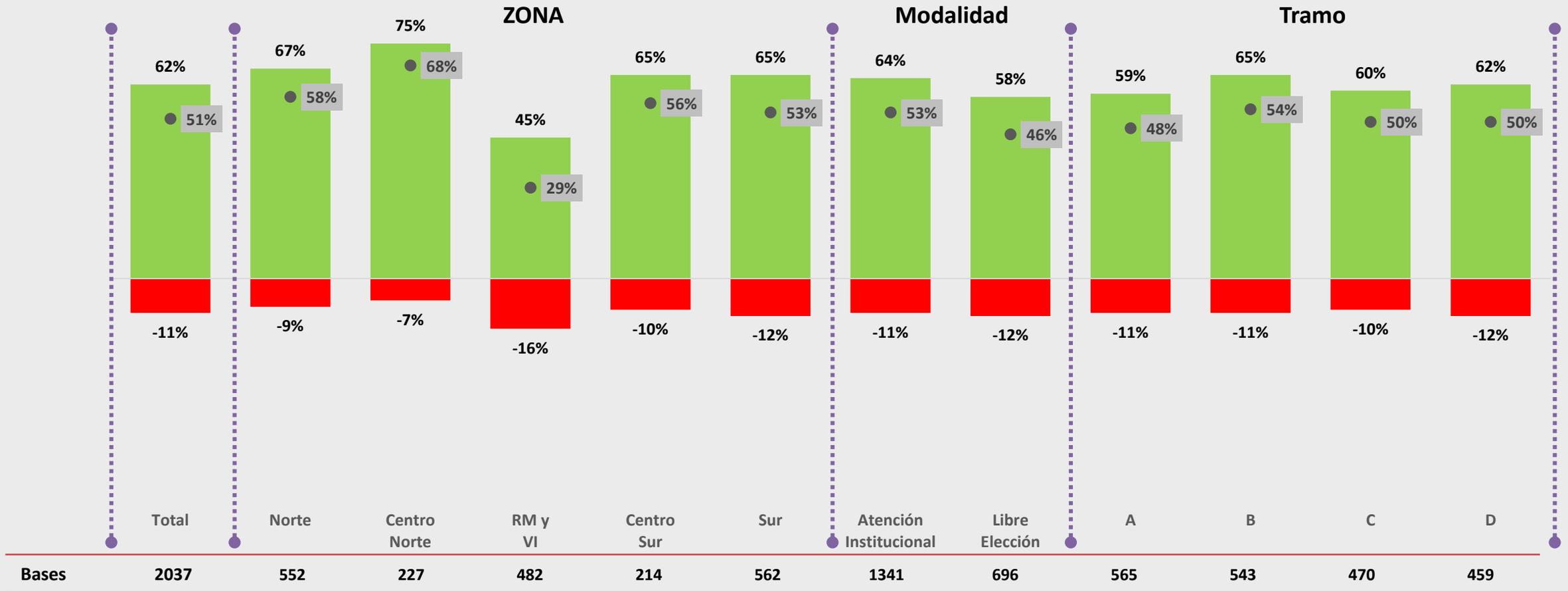
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Conocimiento para responder preguntas

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



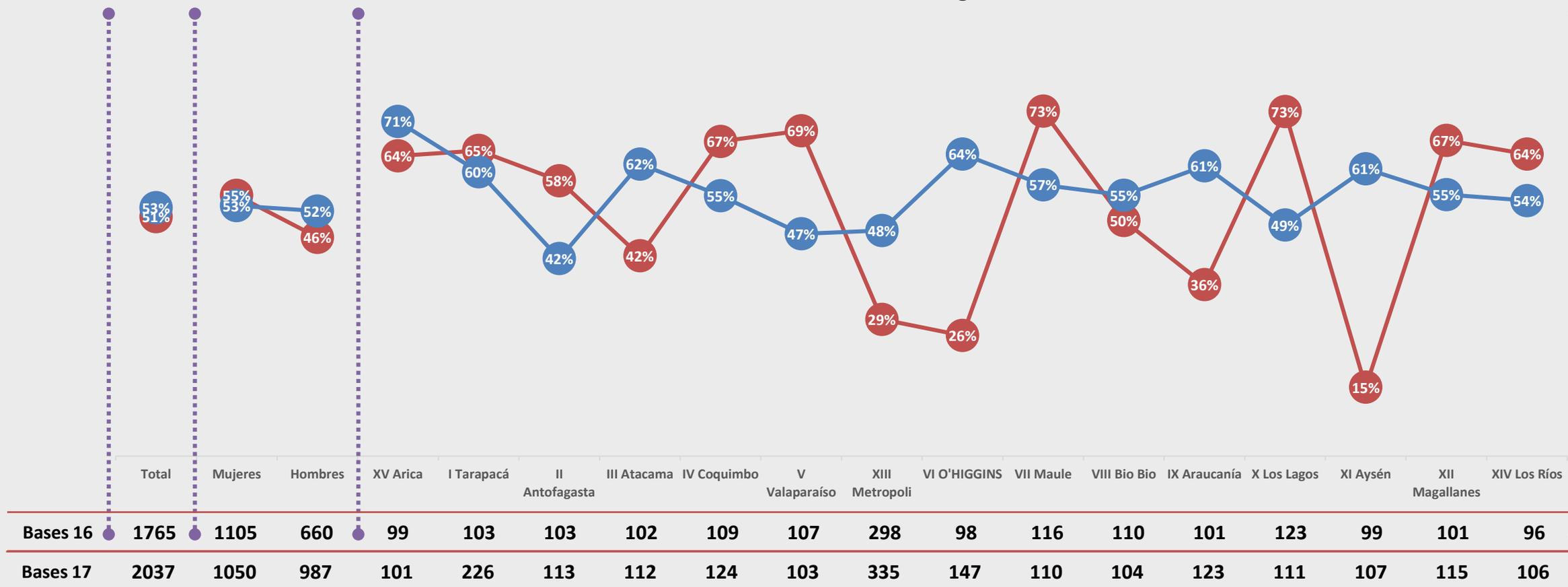
E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Conocimiento para responder preguntas: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

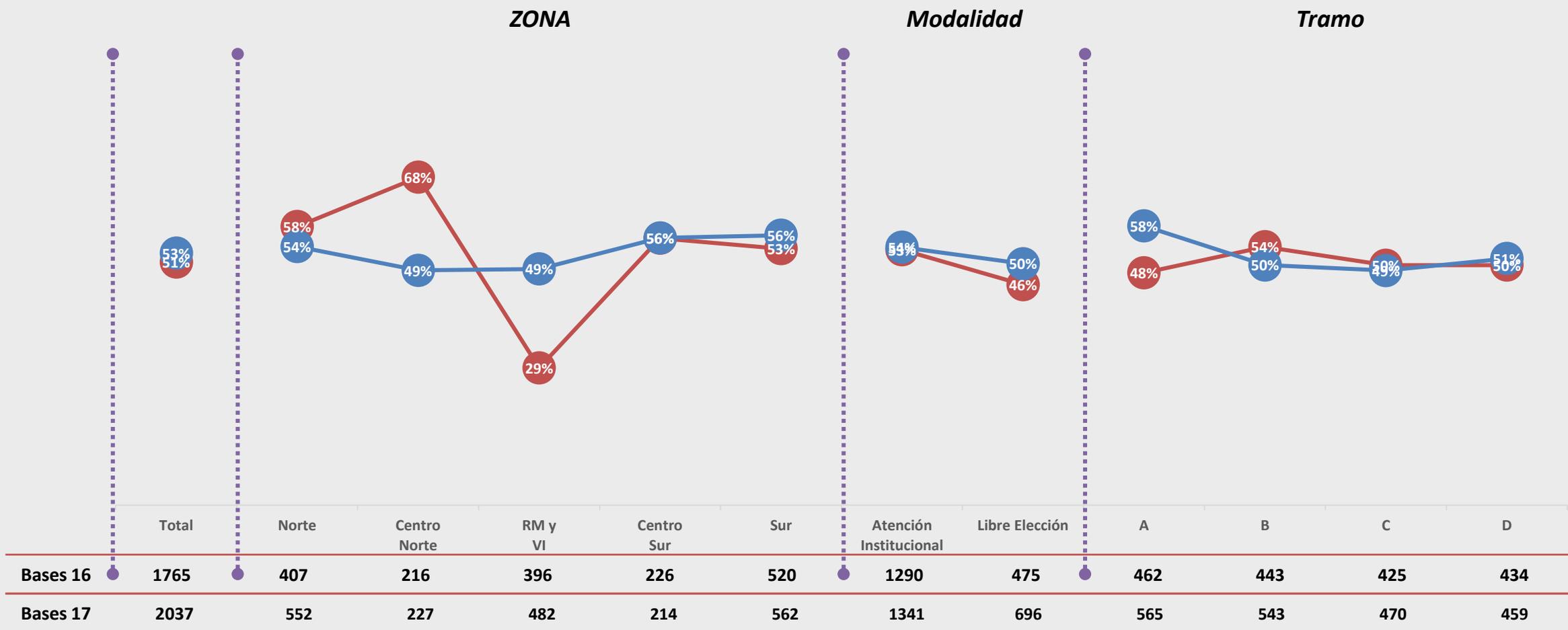


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Conocimiento para responder preguntas: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16

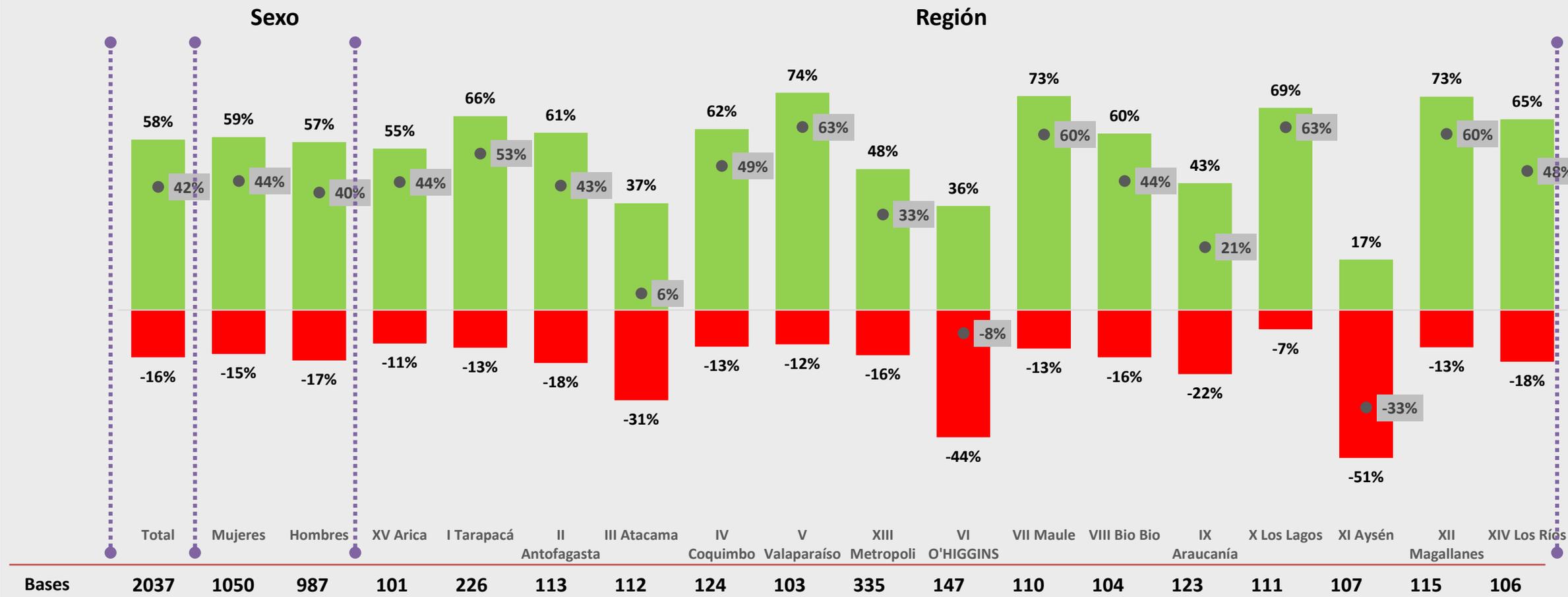


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Agilidad personal para la atención

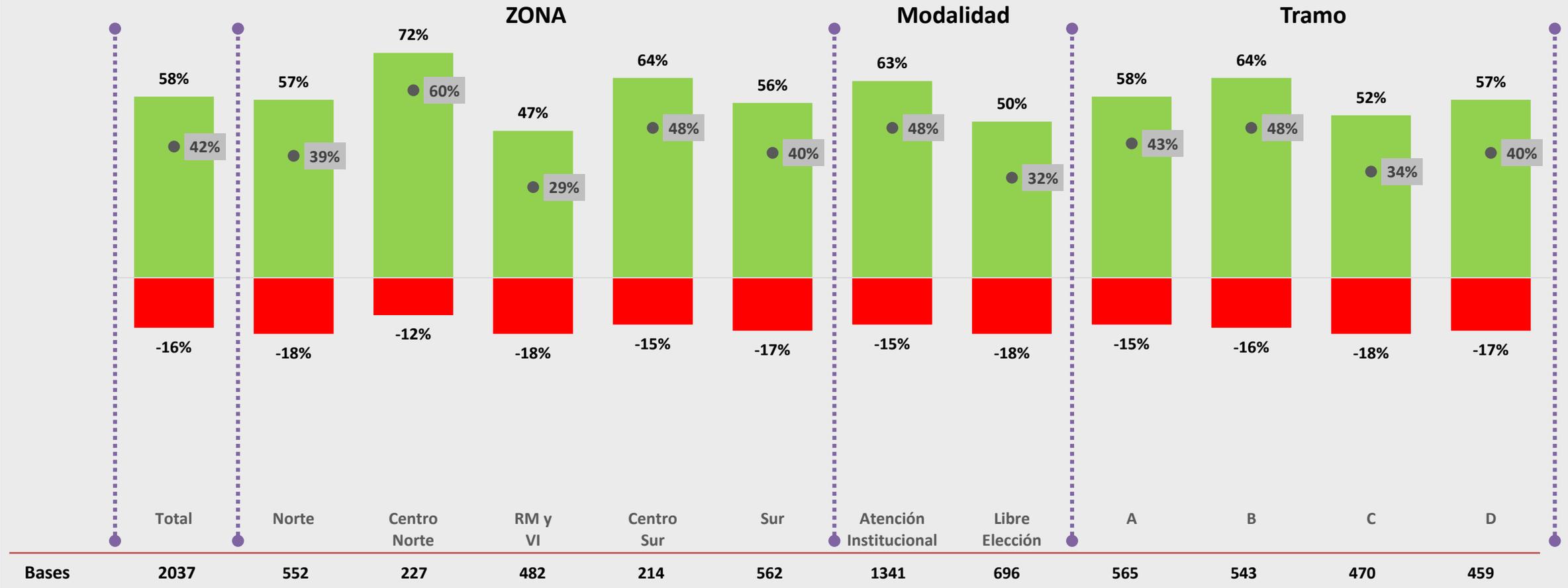
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Agilidad personal para la atención

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



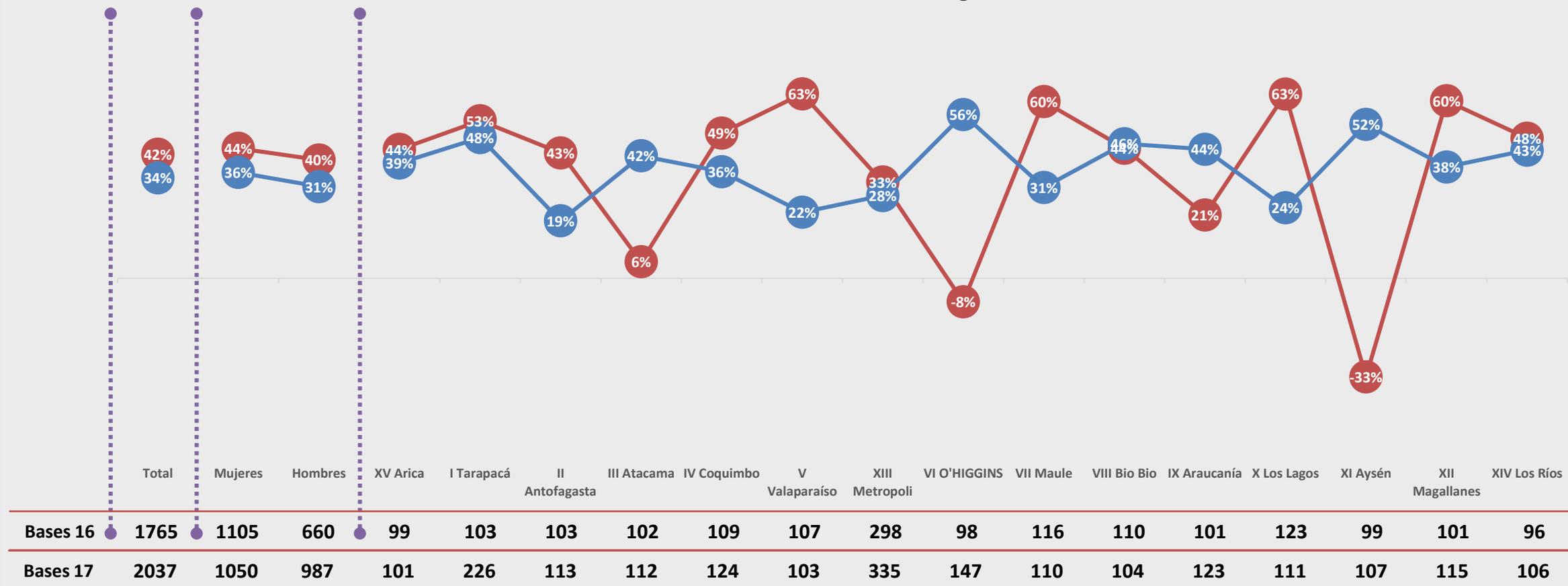
E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Agilidad personal para la atención: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

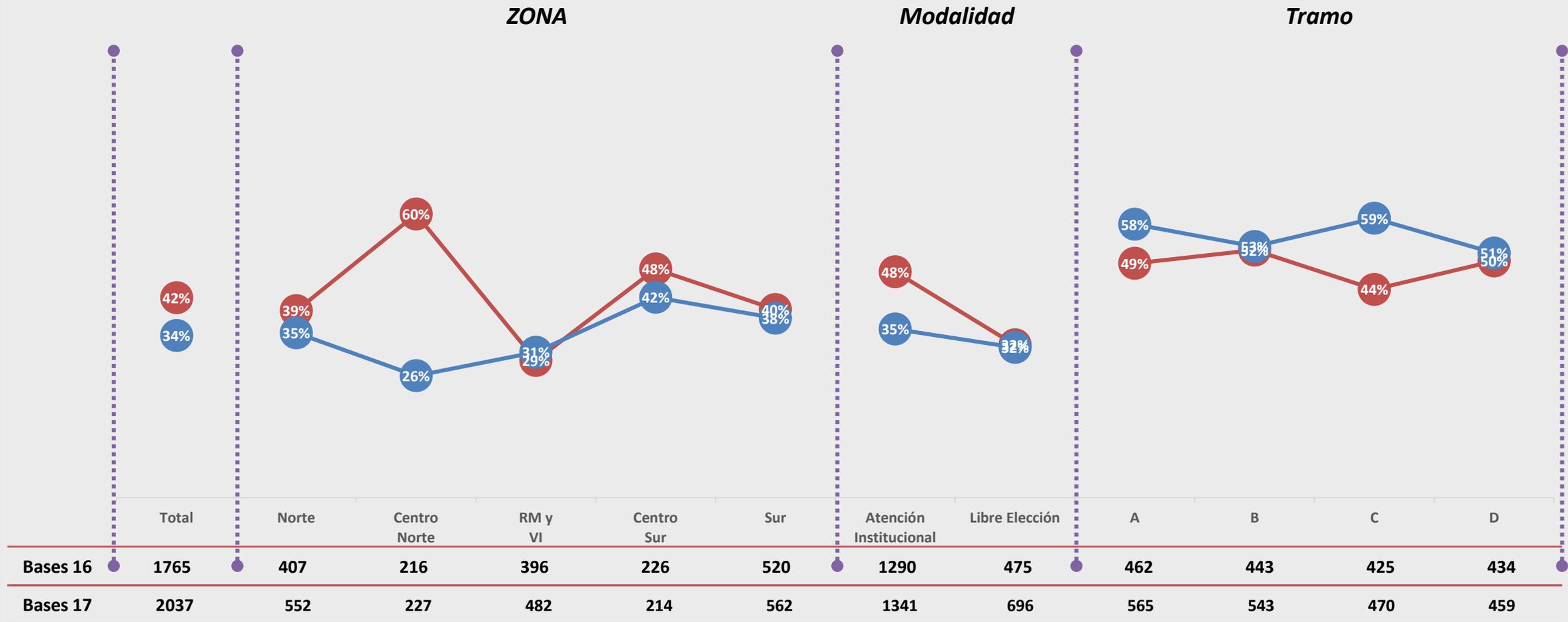


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Agilidad personal para la atención: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16

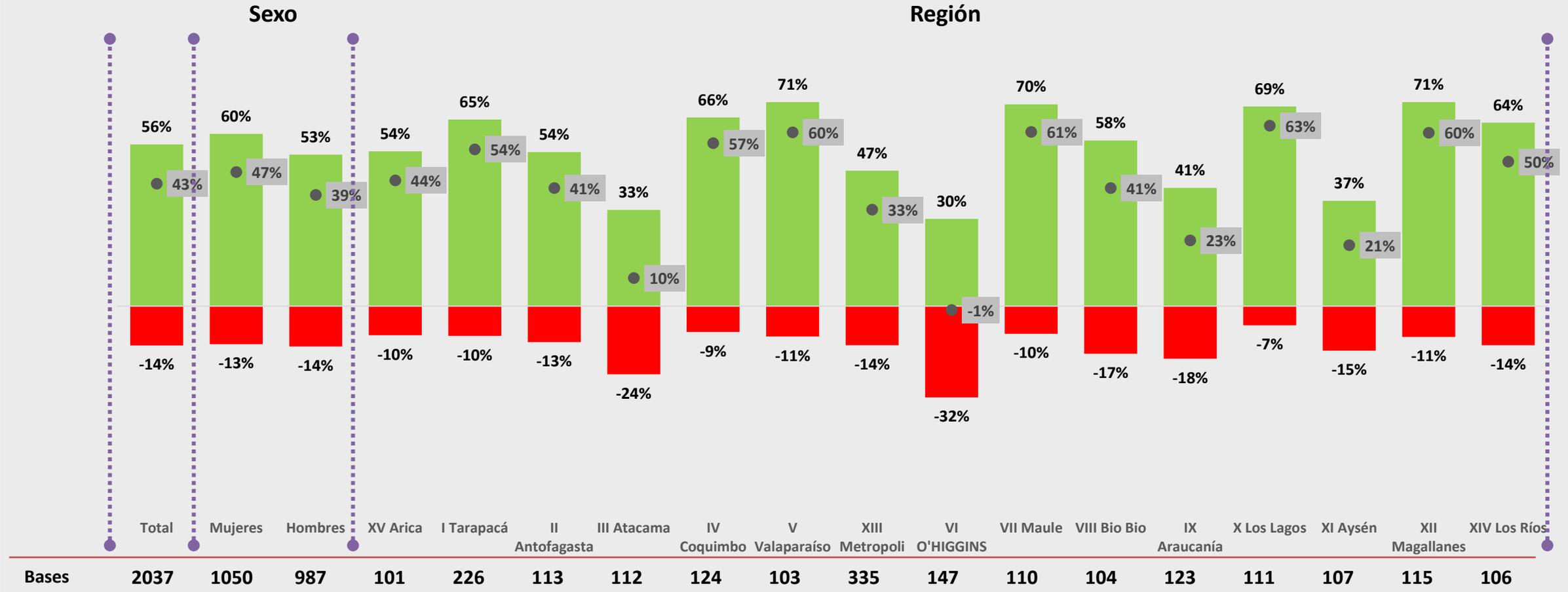


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Autonomía del personal para resolver dudas

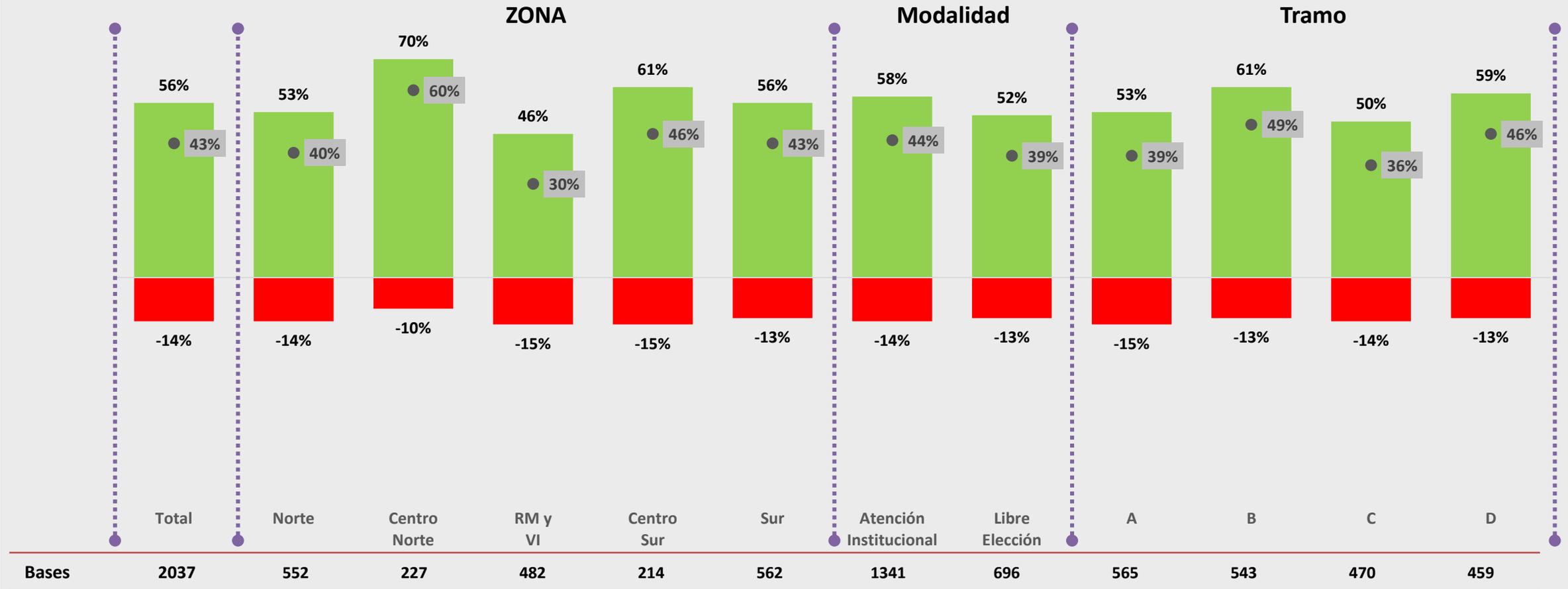
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Autonomía del personal para resolver dudas

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



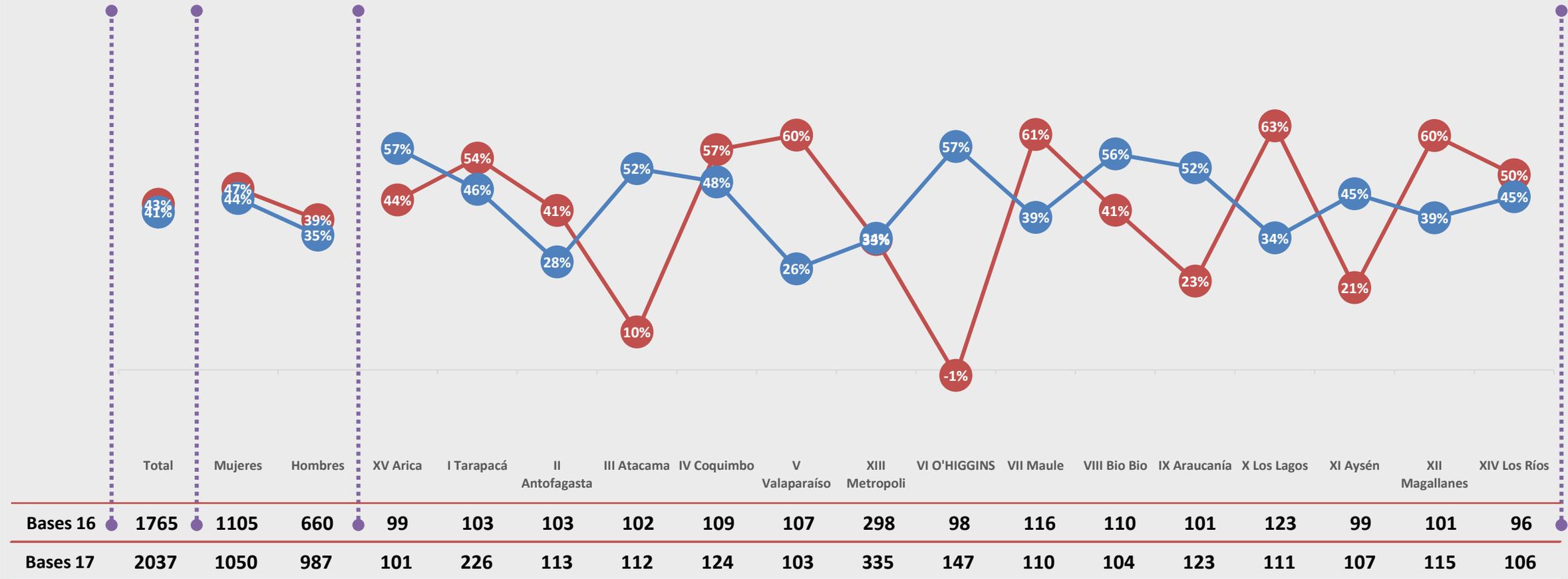
E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Autonomía del personal para resolver dudas: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

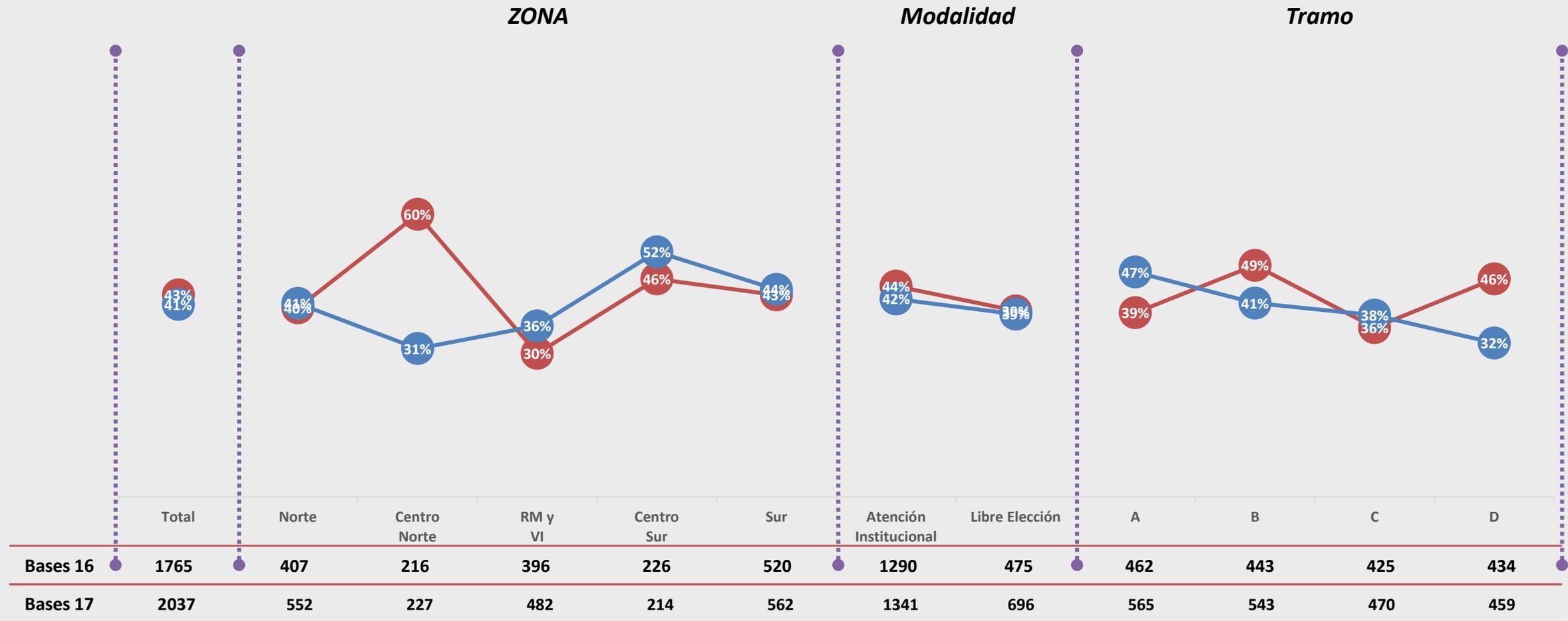


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Autonomía del personal para resolver dudas: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16

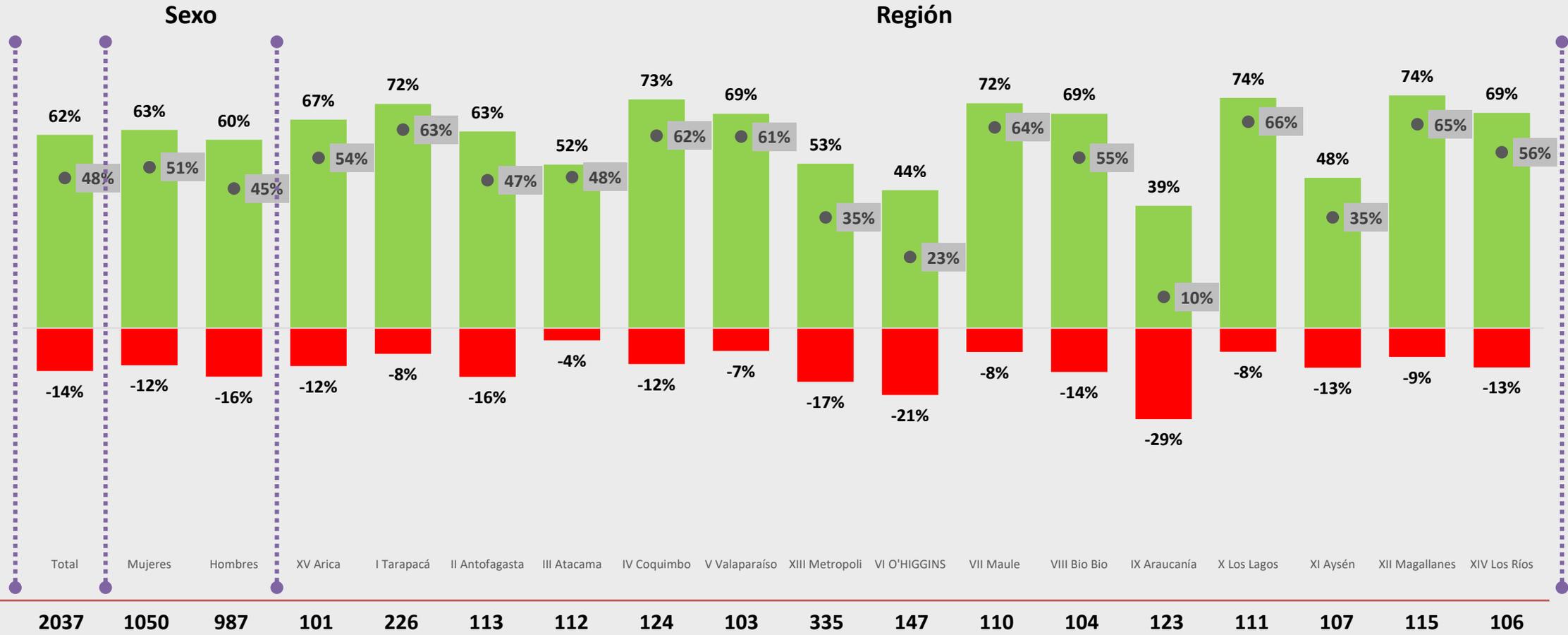


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Tiempo y dedicación que le da a su atención

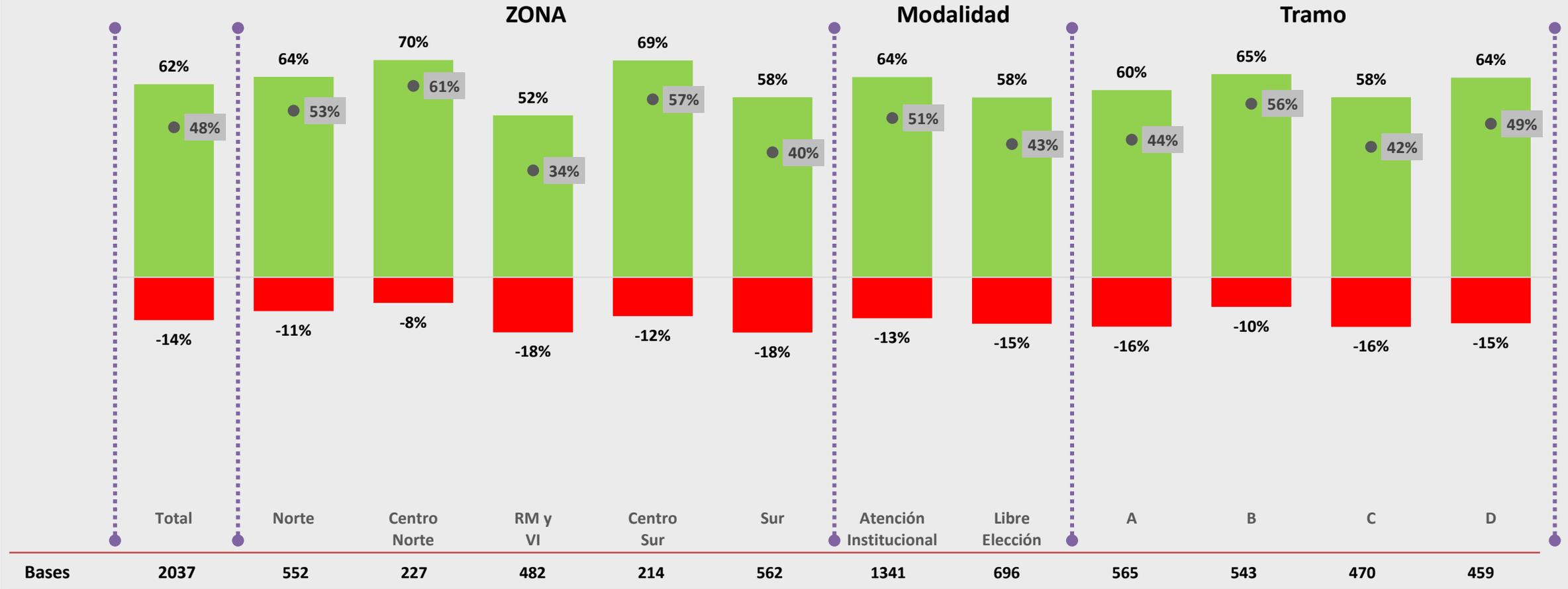
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Tiempo y dedicación que le da a su atención

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



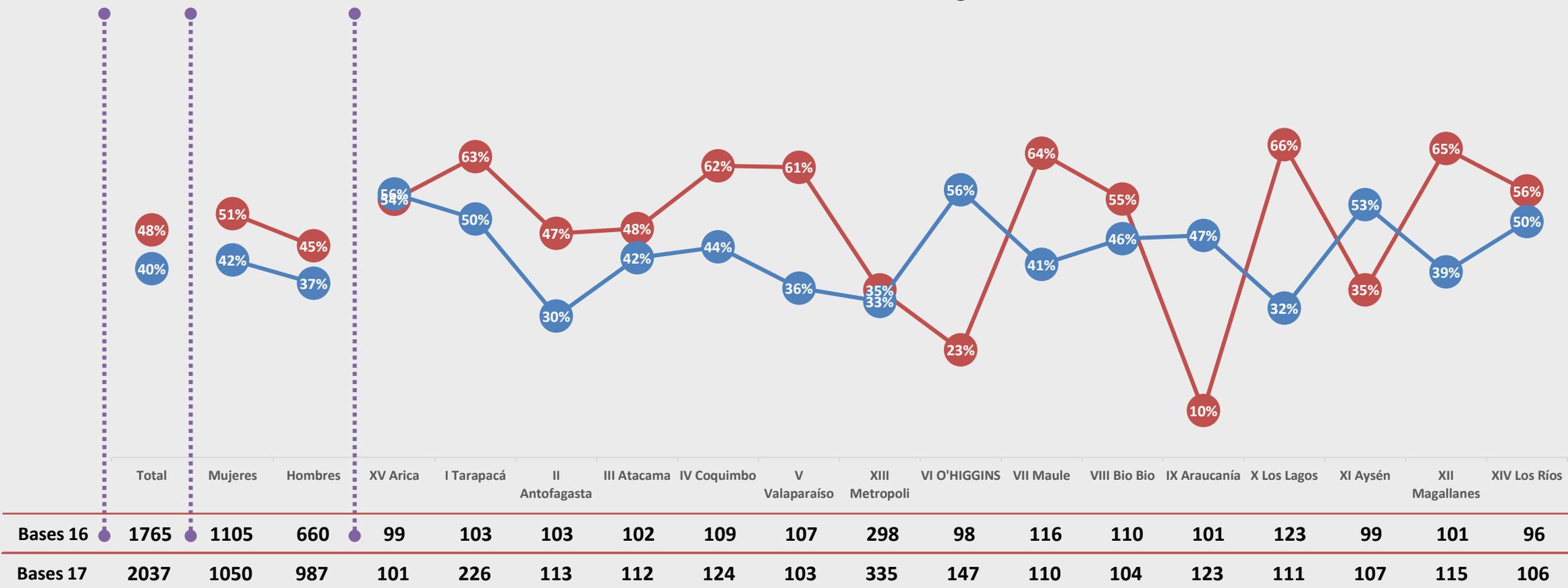
E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Tiempo y dedicación que le da a su atención: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

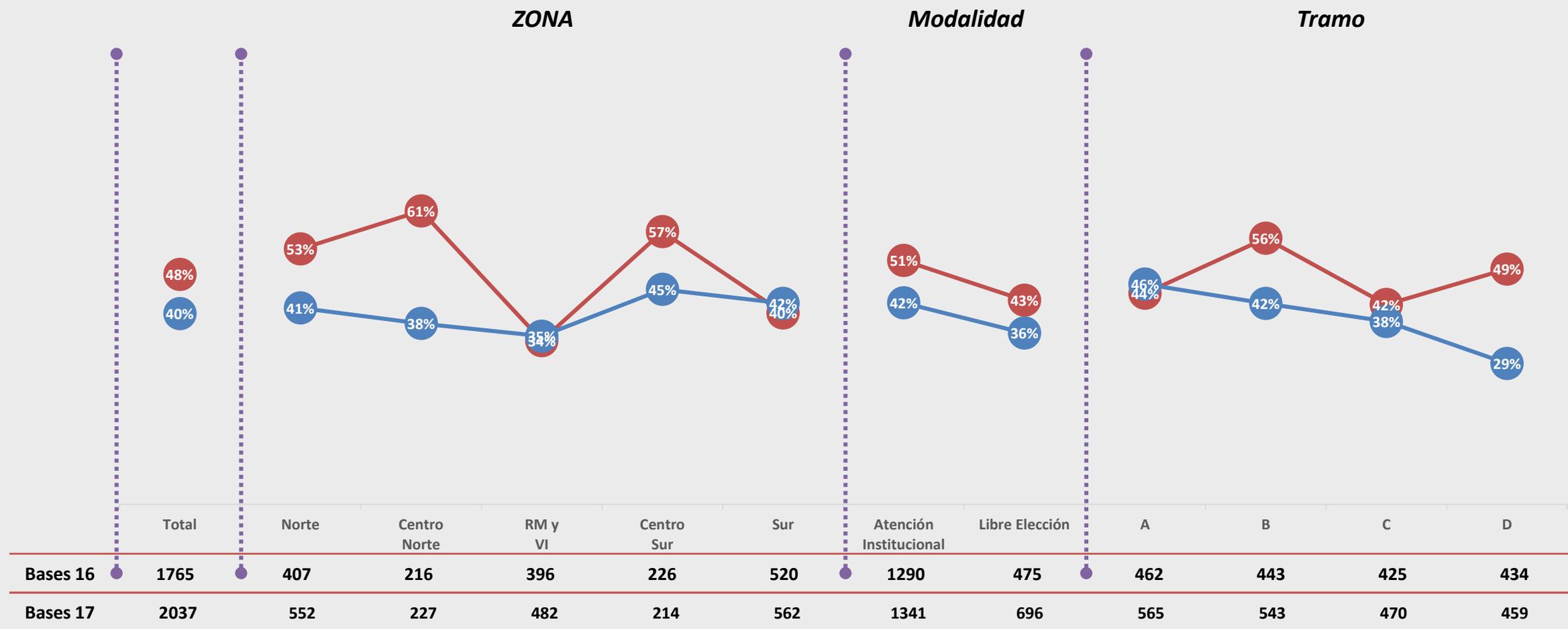


E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Tiempo y dedicación que le da a su atención: comparativo 2016-17

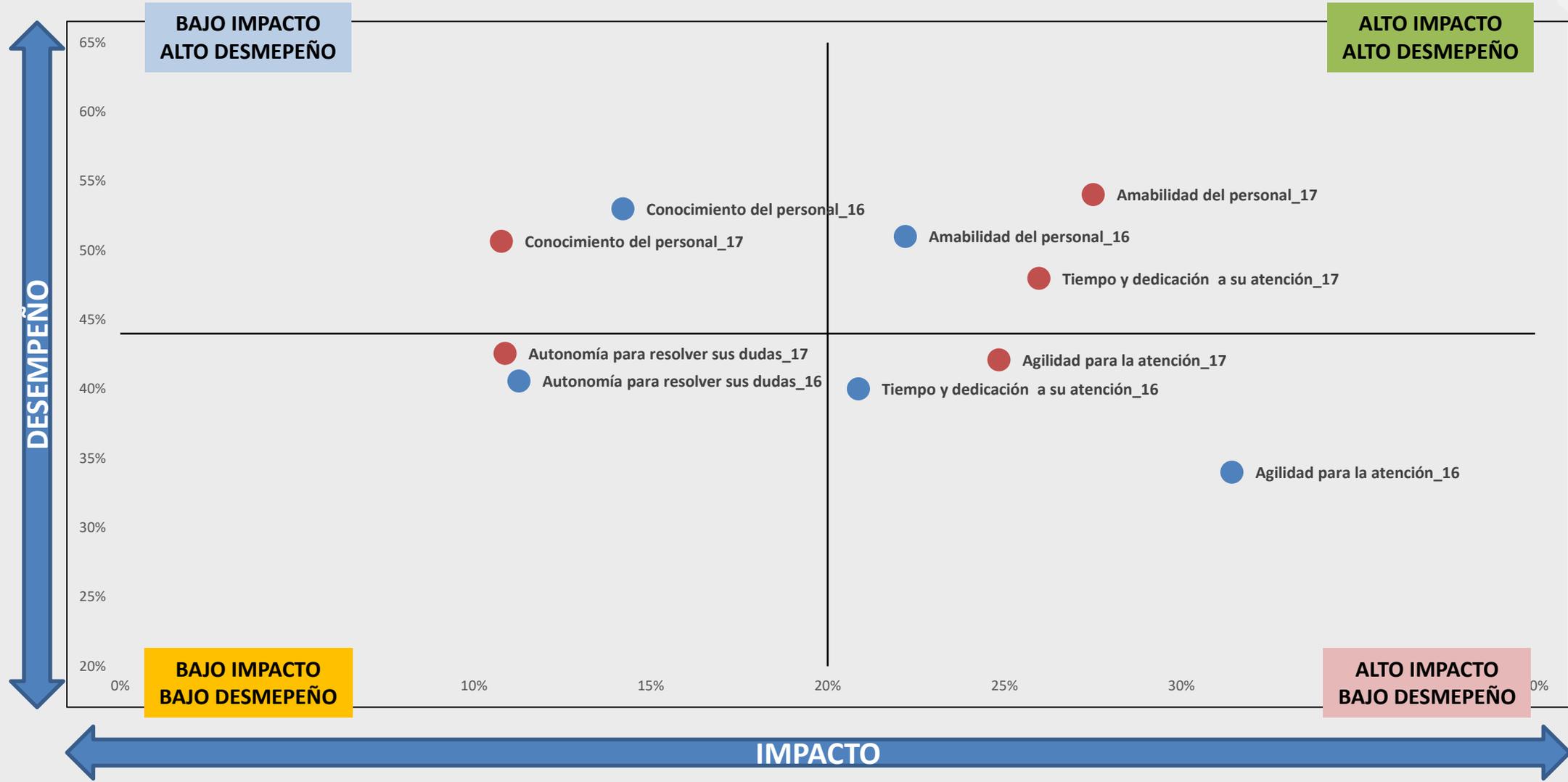
— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16



E.1. Pensando en la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

Aquí graficados netos de evaluación

Mapa de gestión: Atención del Personal



Impacto: Coef de regresión.
Desempeño: valor neto de la evaluación.

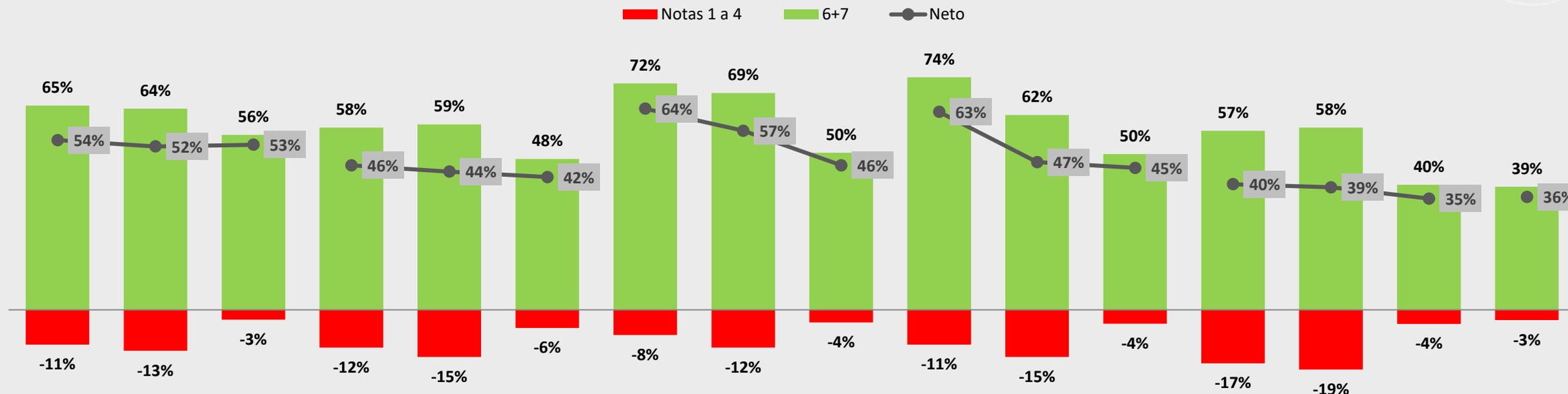
EVALUACIÓN DE AVANCES EN TECNOLOGÍA Y REDES SOCIALES DE FONASA

INDICADORES

Servicio en línea (Tecnología) de Fonasa

Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1765 casos

Cae la evaluación a Compra de Bonos y la revisión de licencias en línea



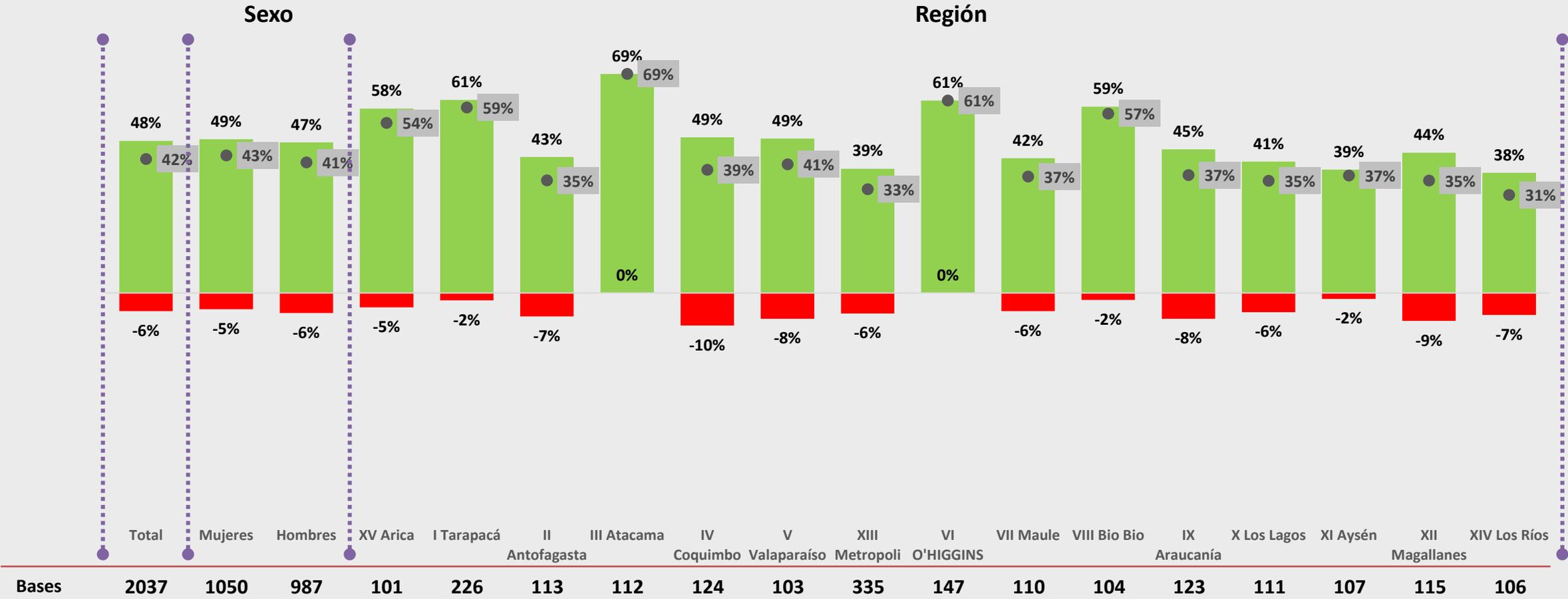
2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2017
Tecnología			Afiliaciones en línea			Certificados de afiliación en línea			Compra de bono de consulta médica en línea*(aplicar solo a tramos B, C y D)			Revisión del estado de licencia en línea*(aplicar solo a tramos B, C y D)			Pago de Bono Consulta en CajaVecina *(aplicar solo a tramos B, C y D)

F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

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

Afiliaciones en línea

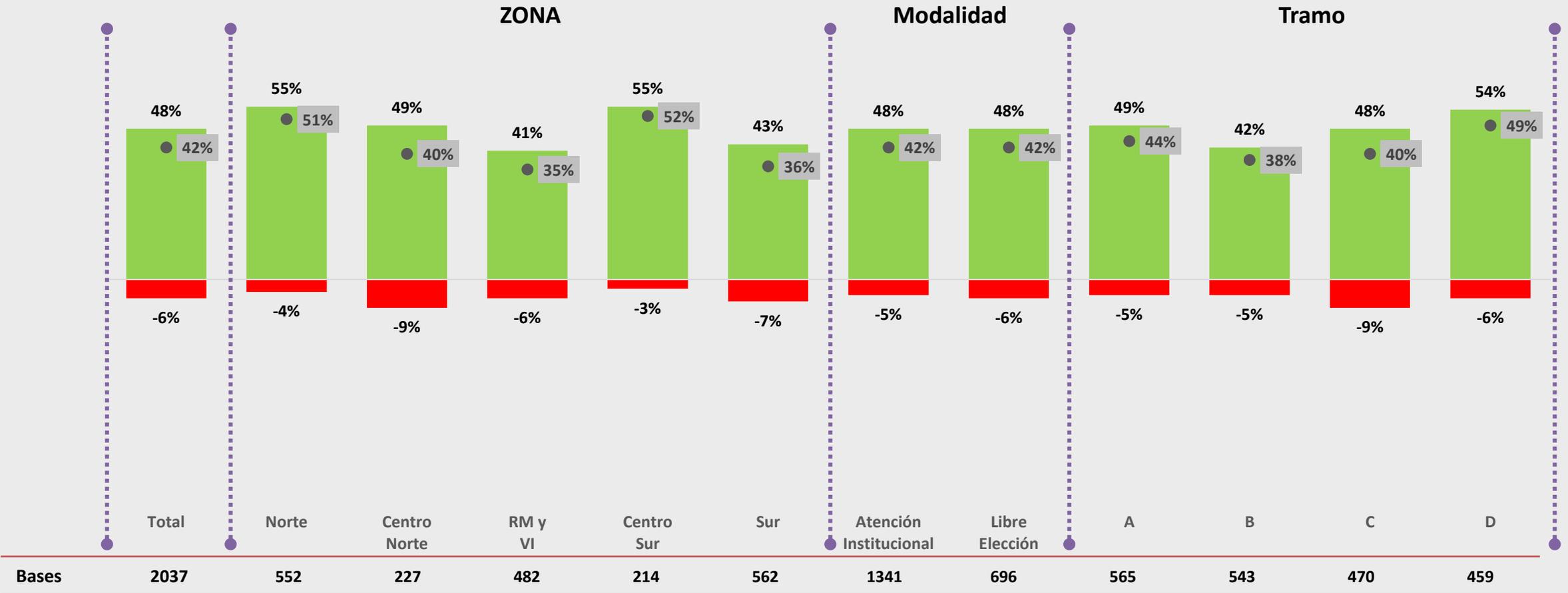
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

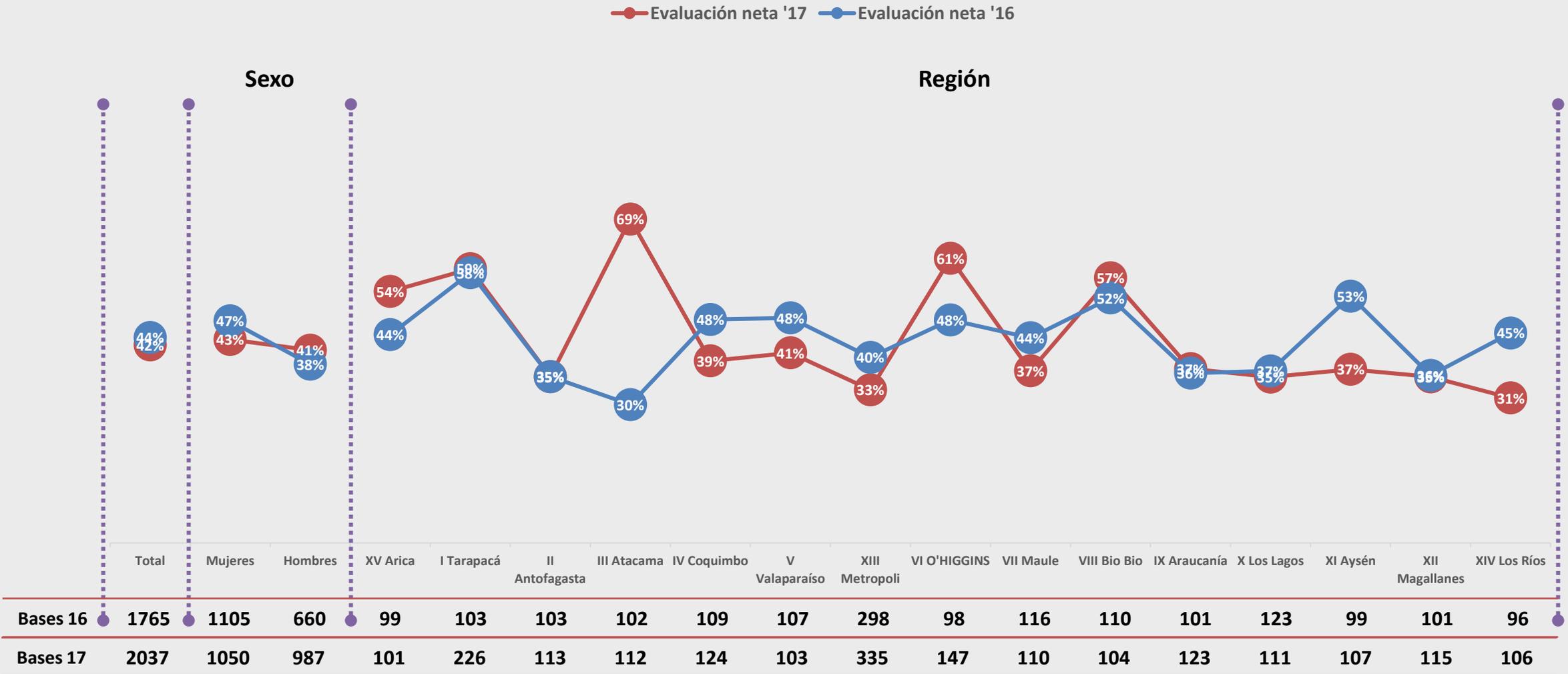
Afiliaciones en línea

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Afiliaciones en línea: comparativo 2016-17

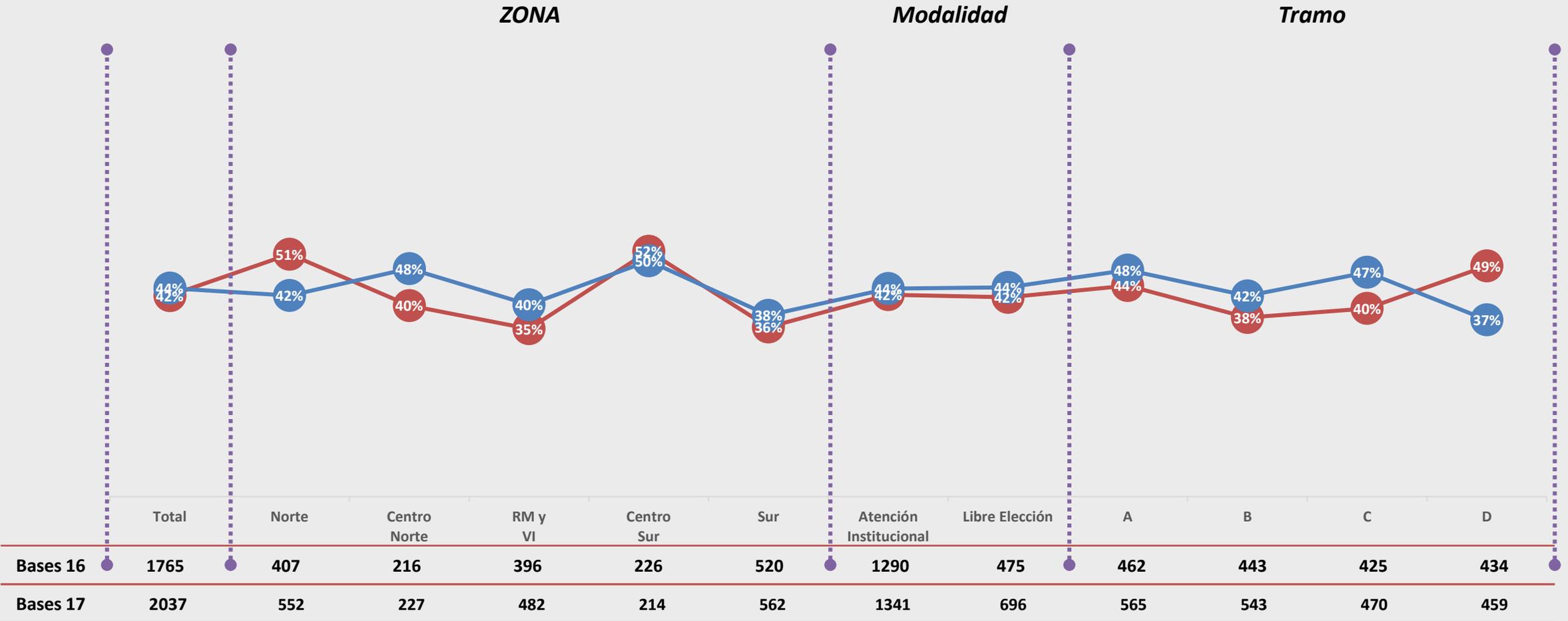


F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

Afiliaciones en línea: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

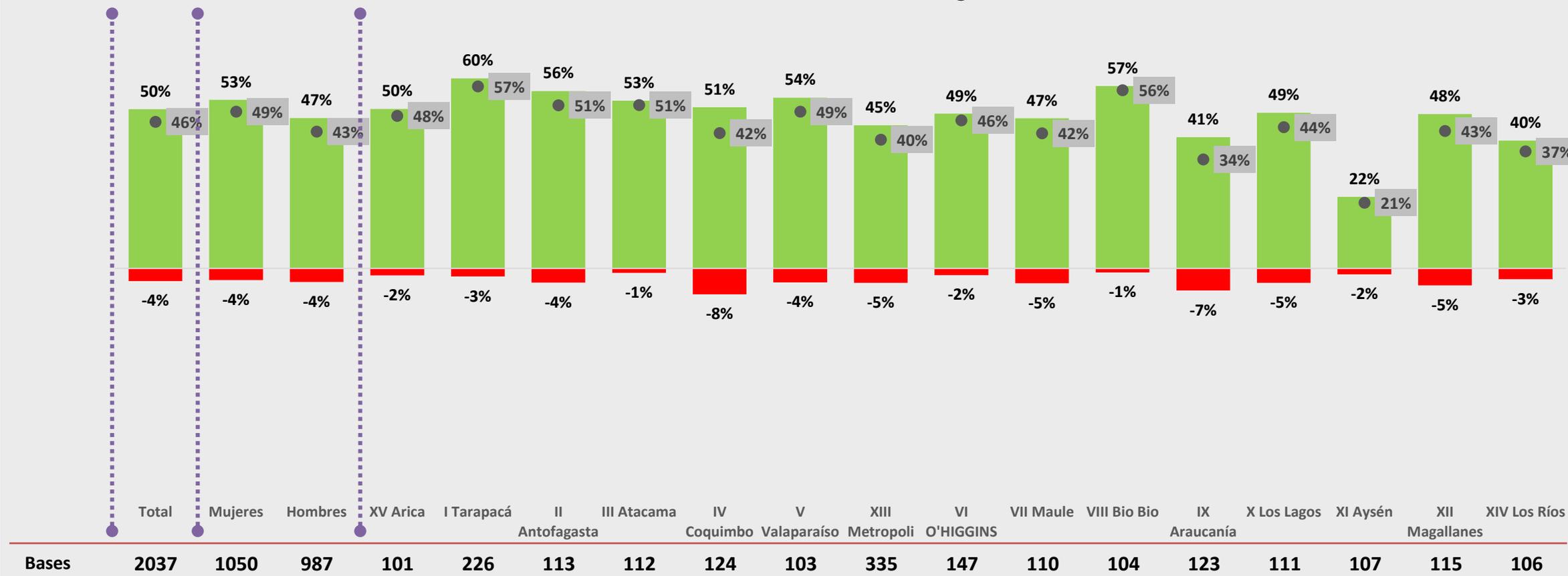
Aquí graficados netos de evaluación

Certificados de afiliaciones en línea

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

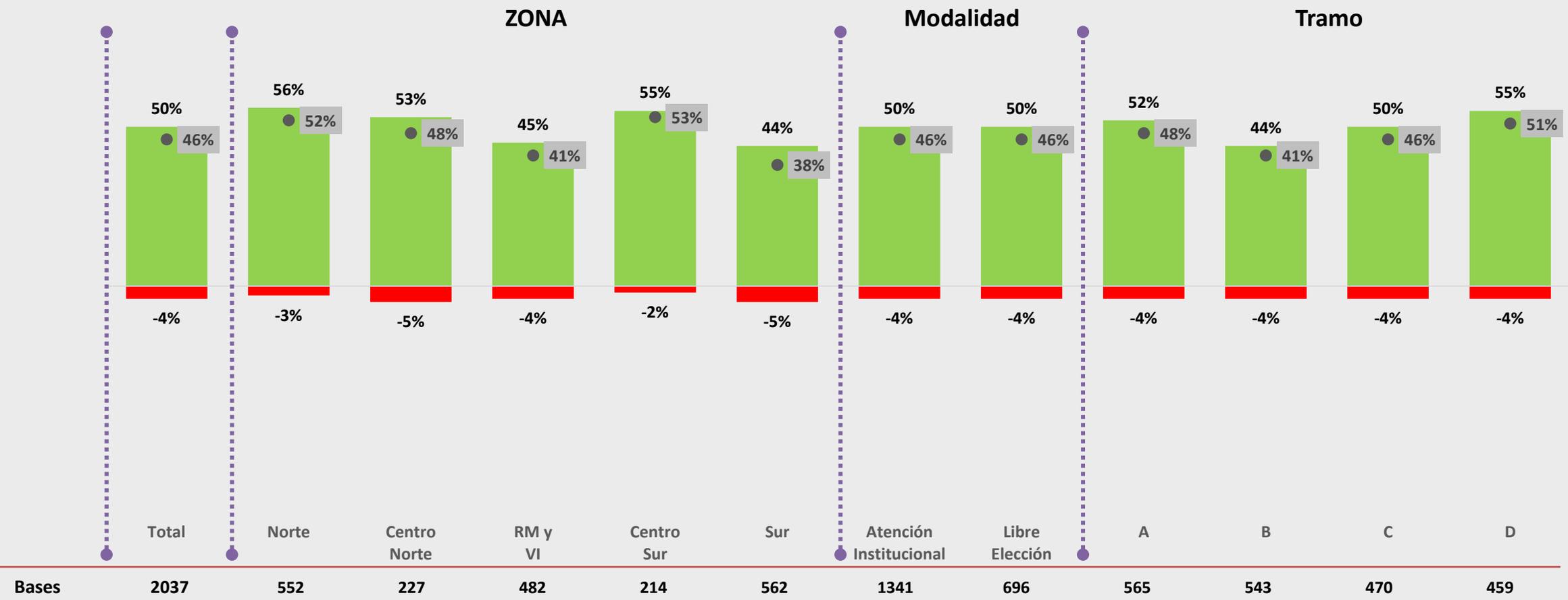
Región



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Certificados de afiliaciones en línea

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



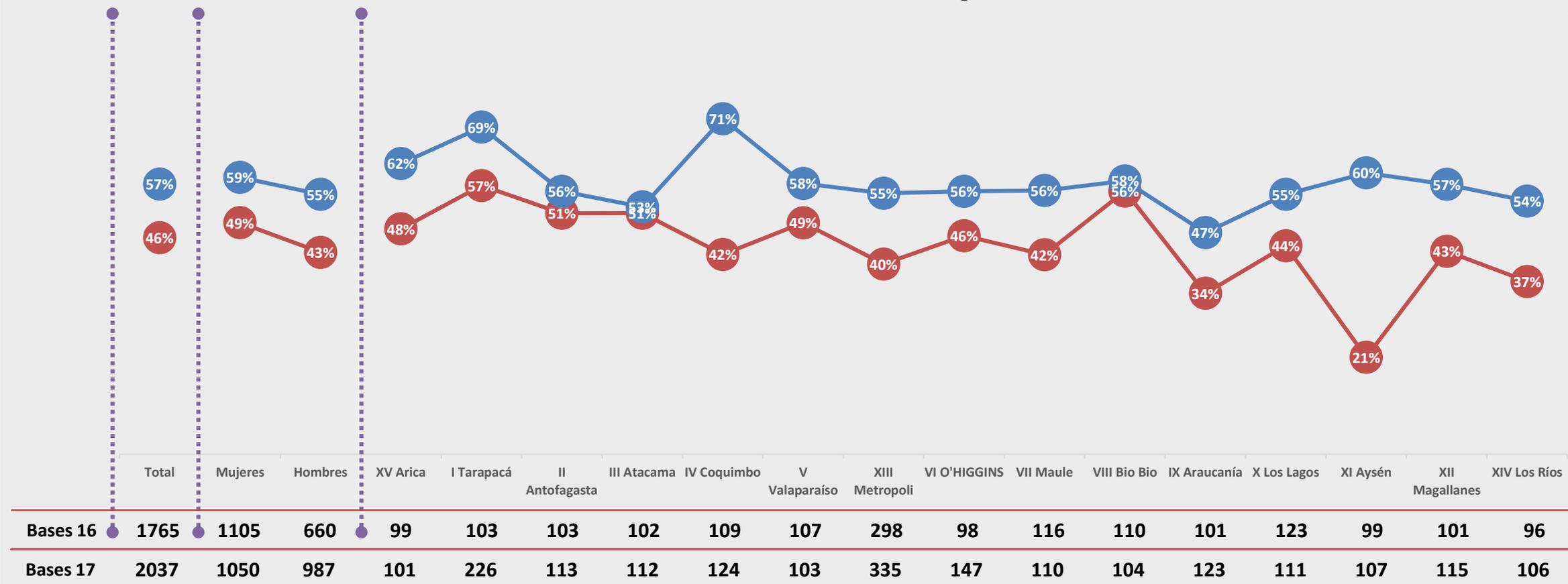
F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Certificados de afiliaciones en línea: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

Región

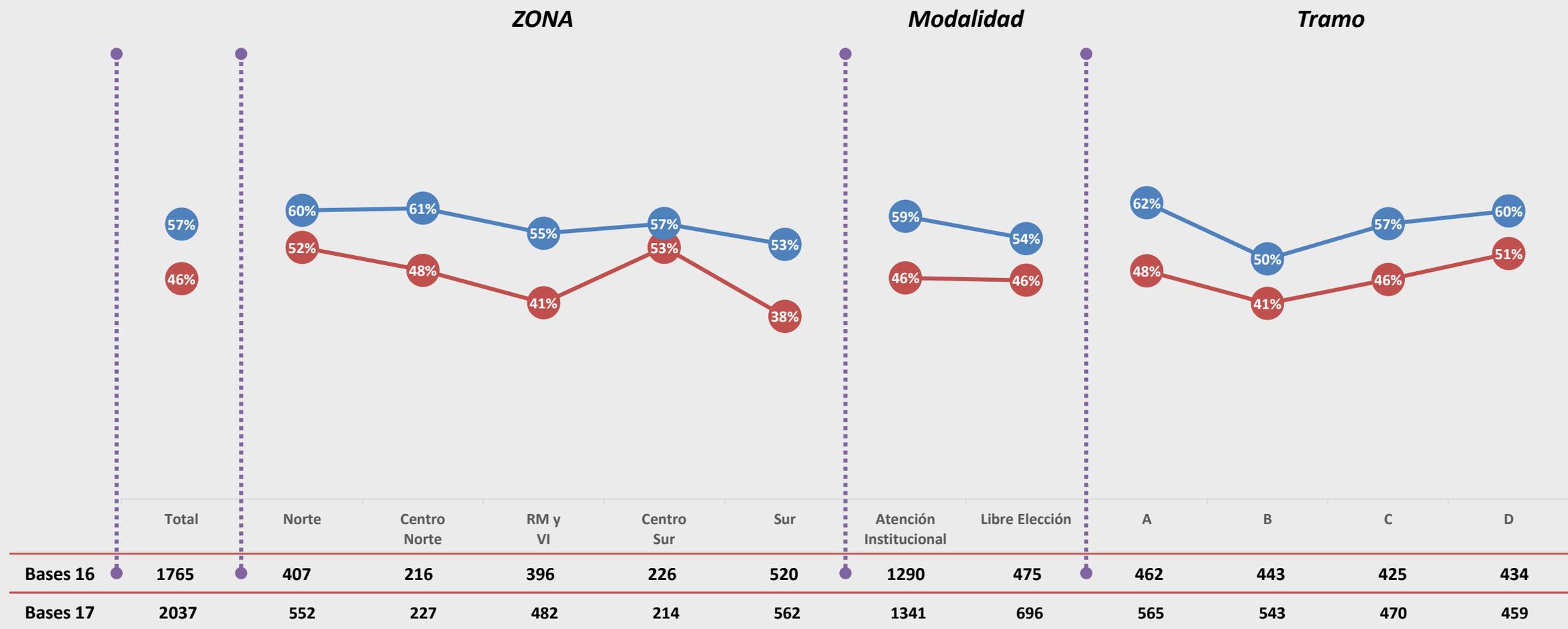


F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

Certificados de afiliaciones en línea: comparativo 2016-17

—●— Evaluación neta '17 —●— Evaluación neta '16



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

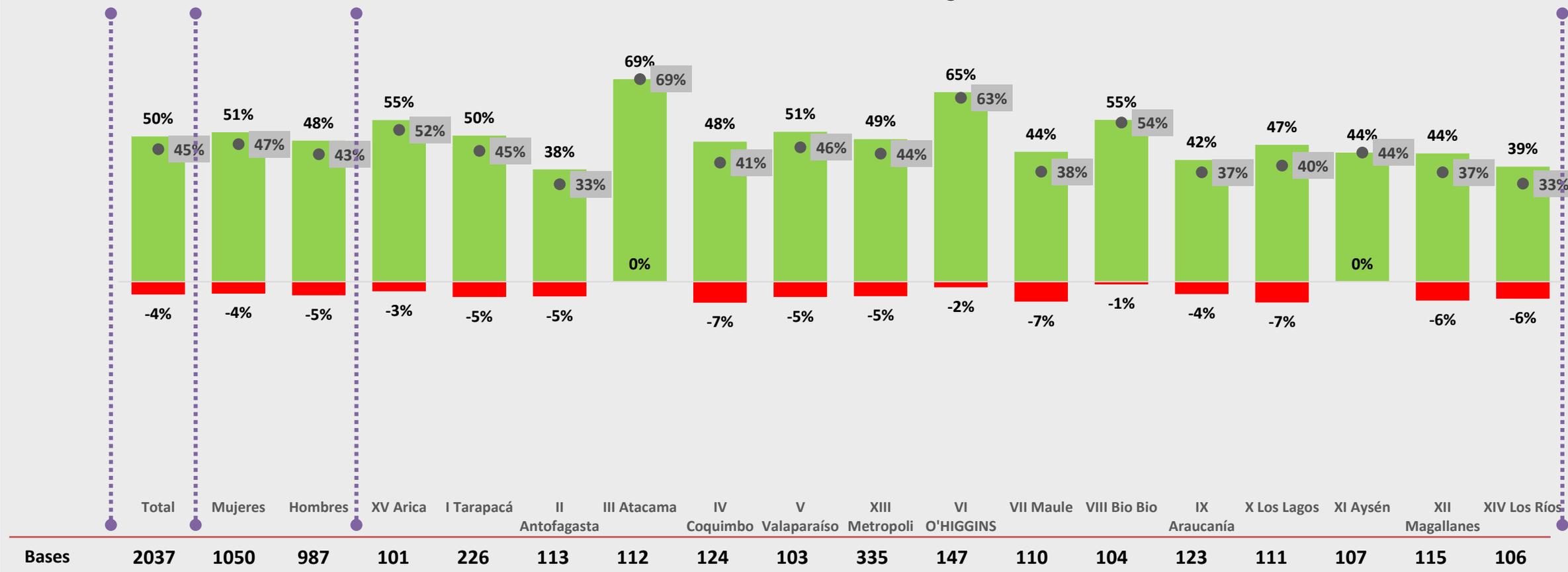
Compra de bono de consulta médica en línea

Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

Región

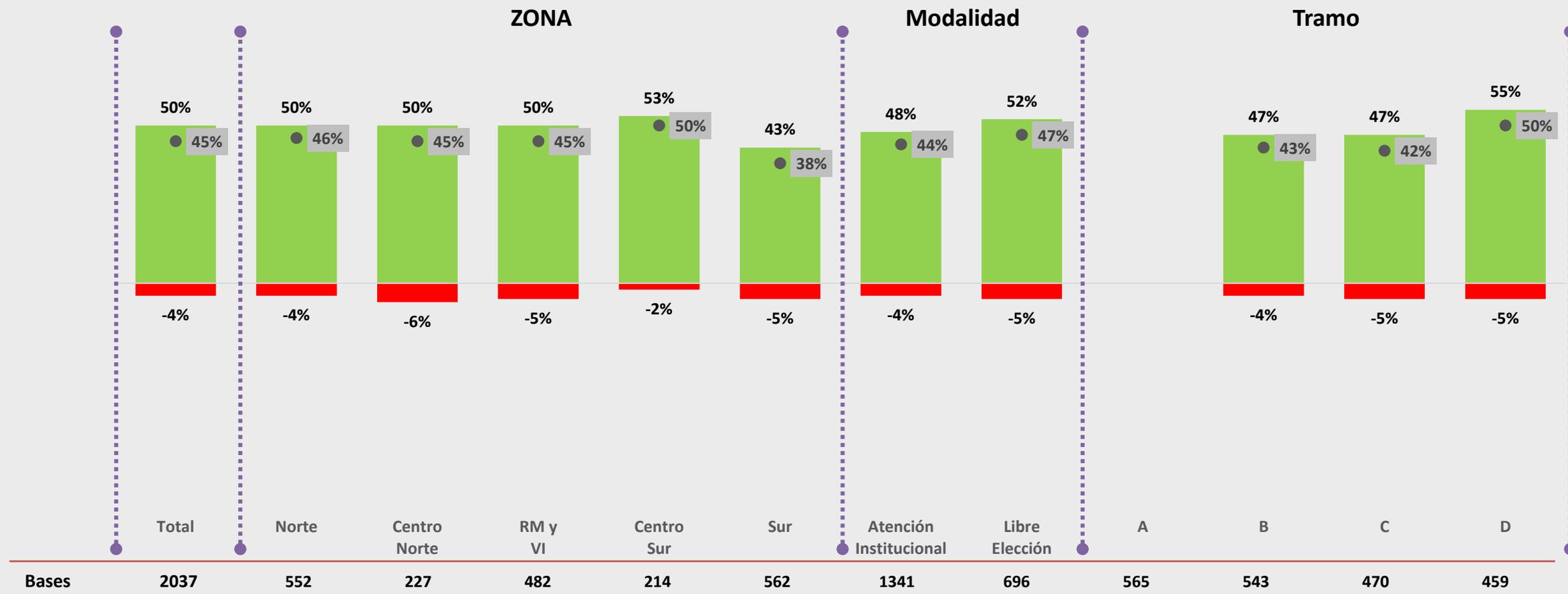


F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Compra de bono de consulta médica en línea

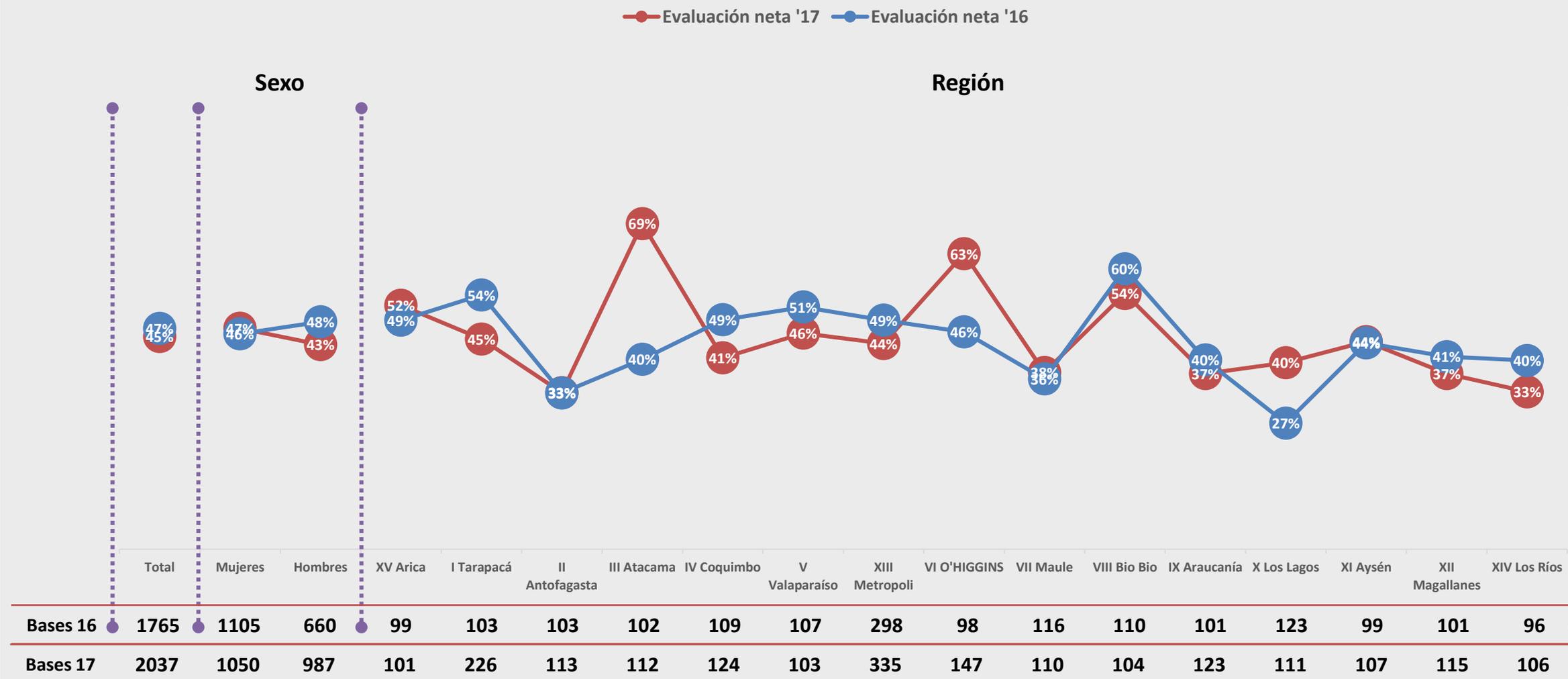
Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Compra de bono de consulta médica en línea: comparativo 2016-17

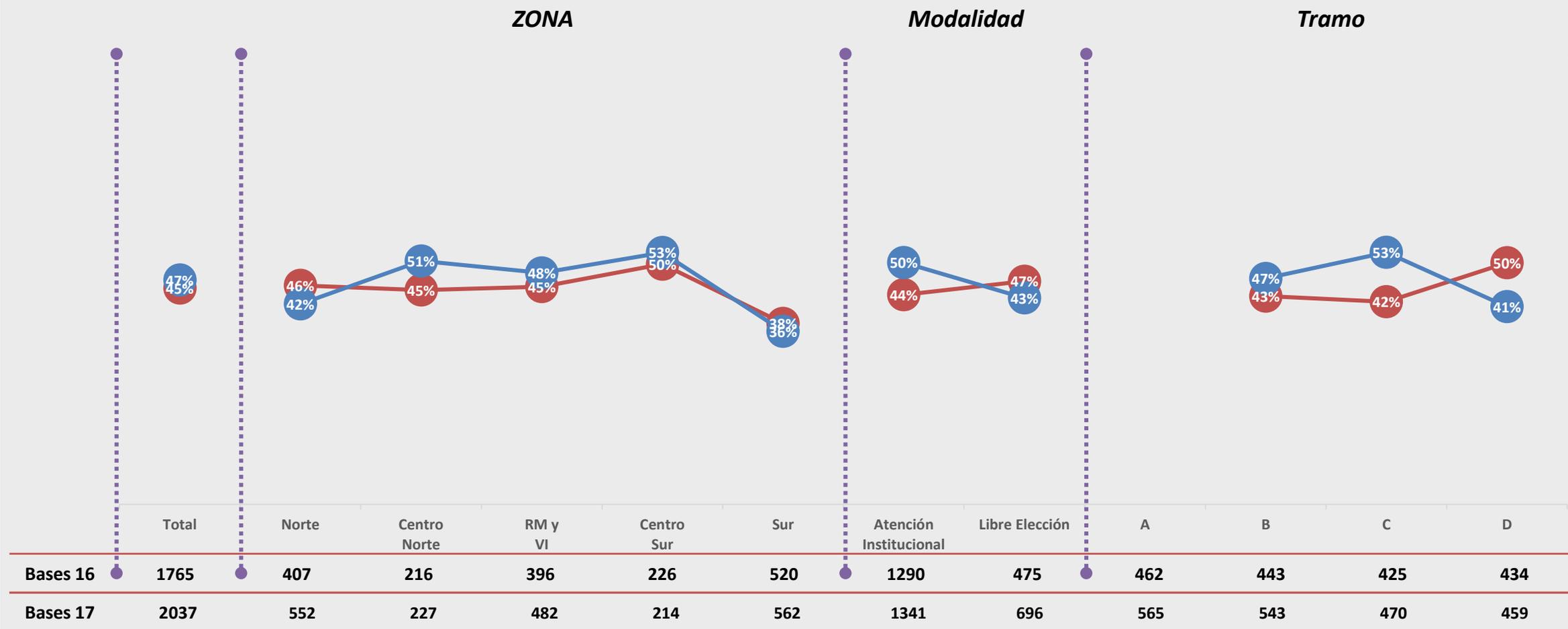


F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

Compra de bono de consulta médica en línea: comparativo 2016-17

— Evaluación neta '17 — Evaluación neta '16



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

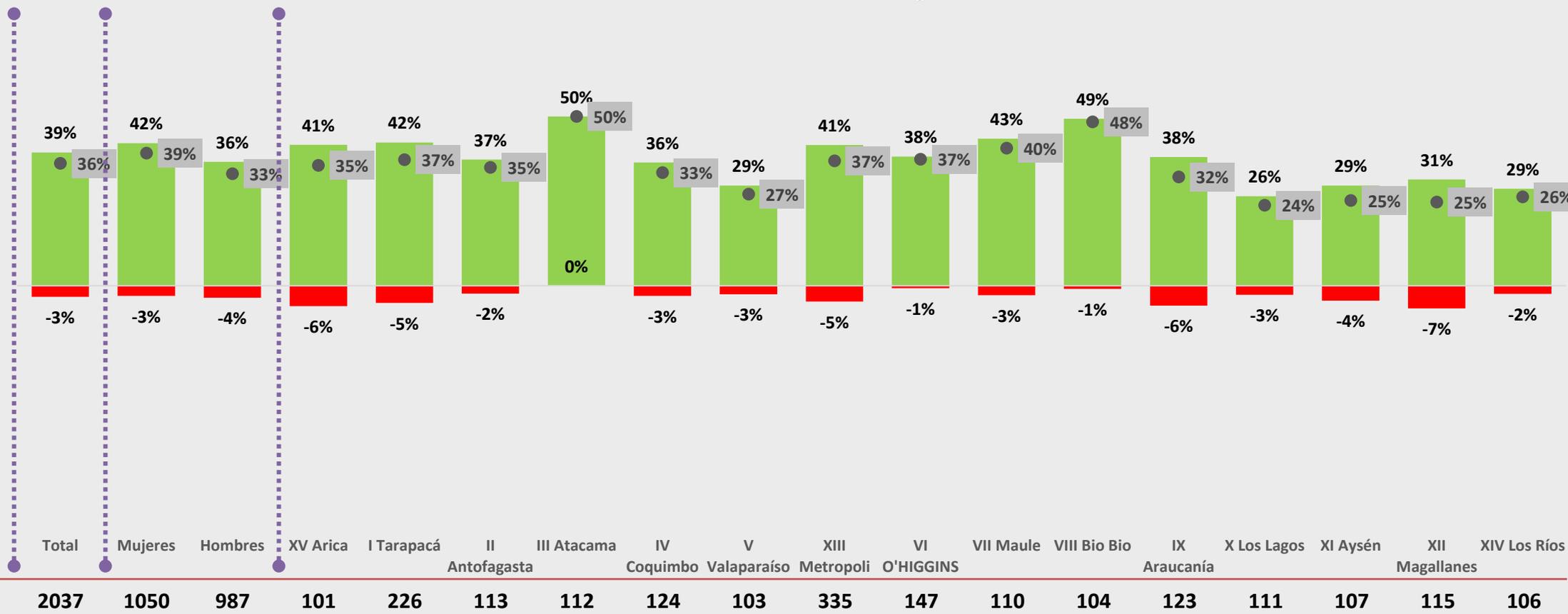
Pago de Bono Consulta en CajaVecina

Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

Región

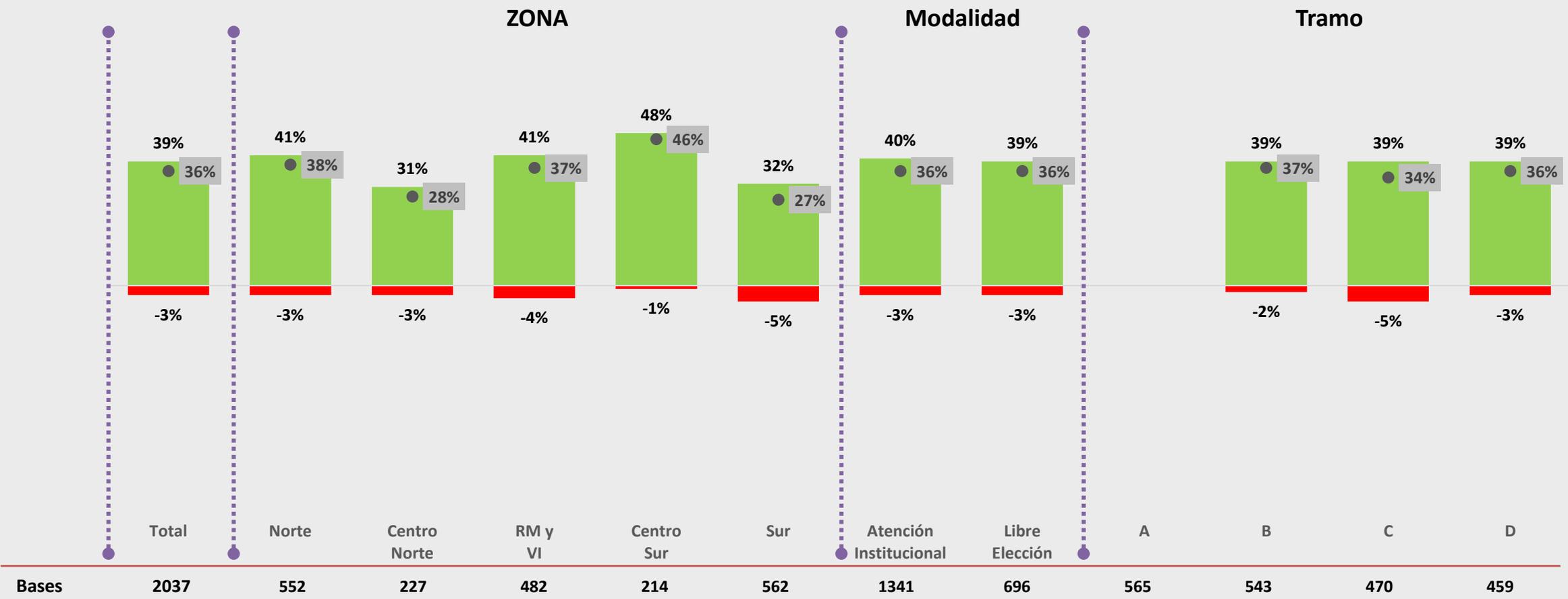


F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Pago de Bono Consulta en CajaVecina

Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

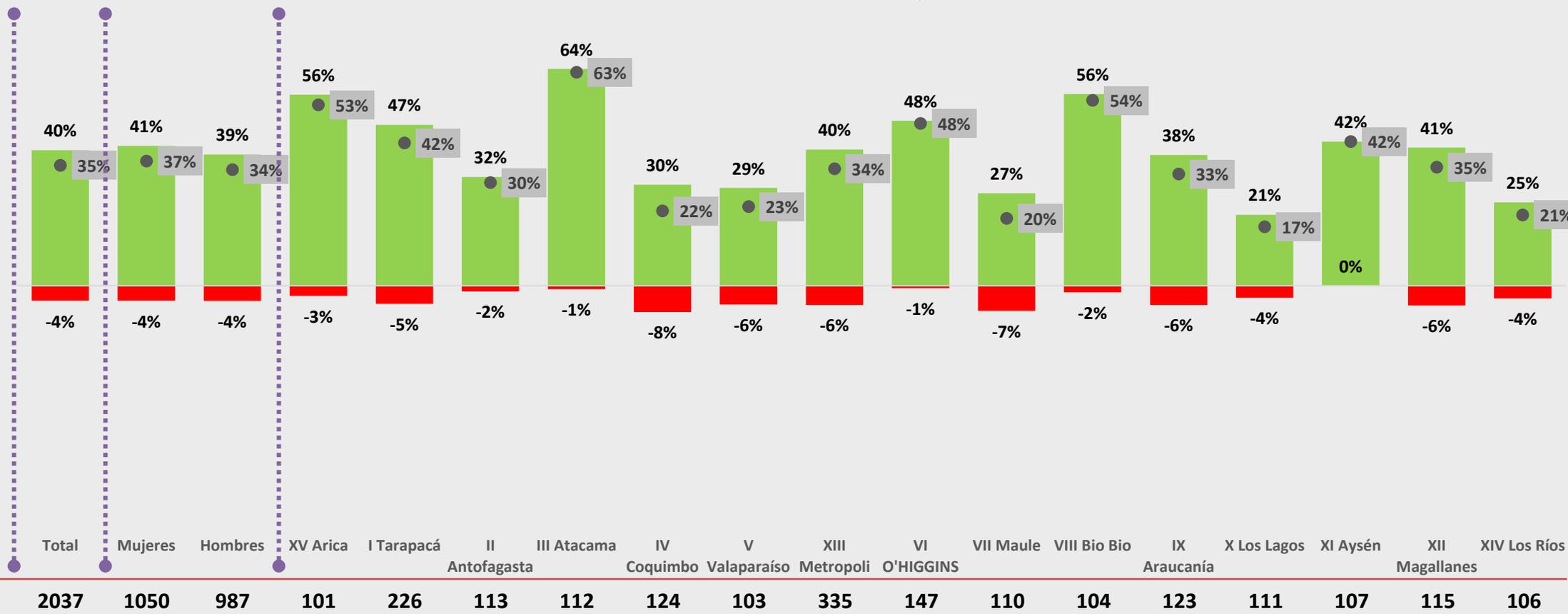
Revisión del estado de licencia en línea

Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

Región

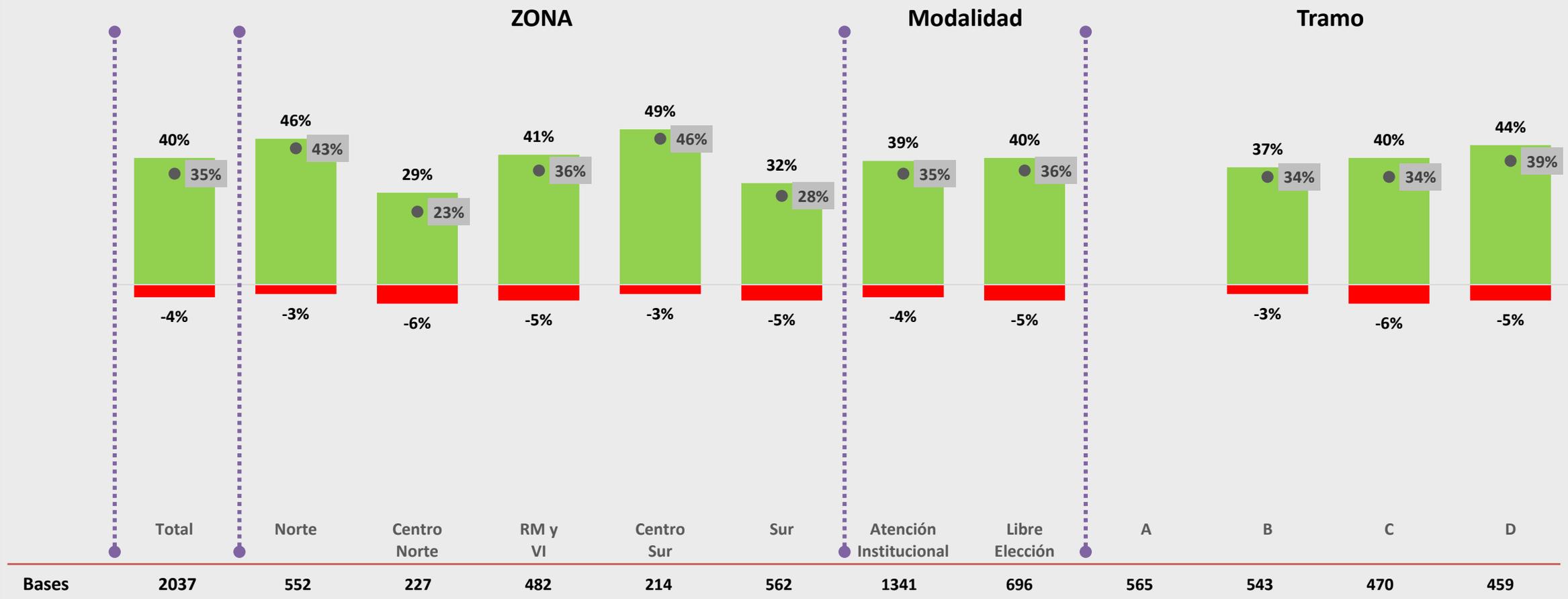


F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Revisión del estado de licencia en línea

Base: Solo tramos B-C-D

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Revisión del estado de licencia en línea: comparativo 2016-17

● Evaluación neta '17 ● Evaluación neta '16

Sexo

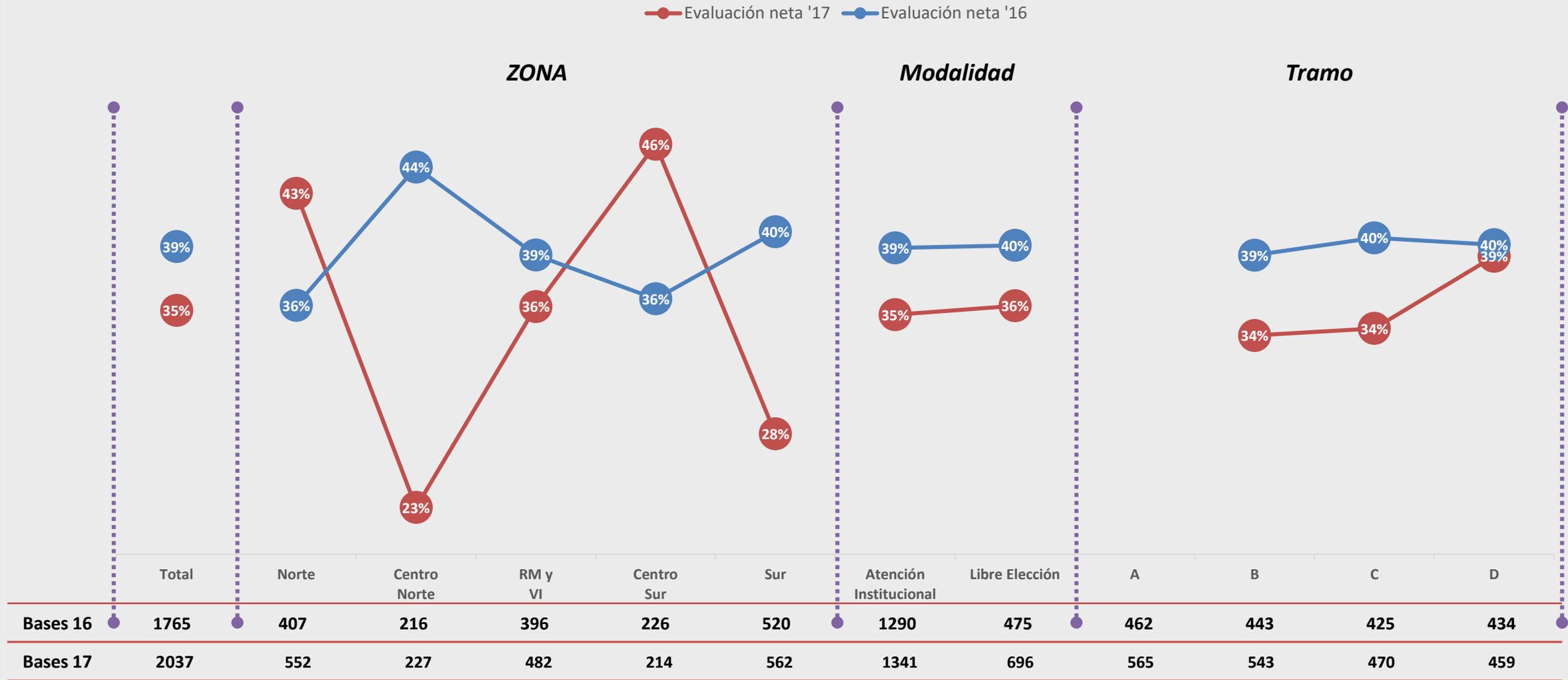
Región



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

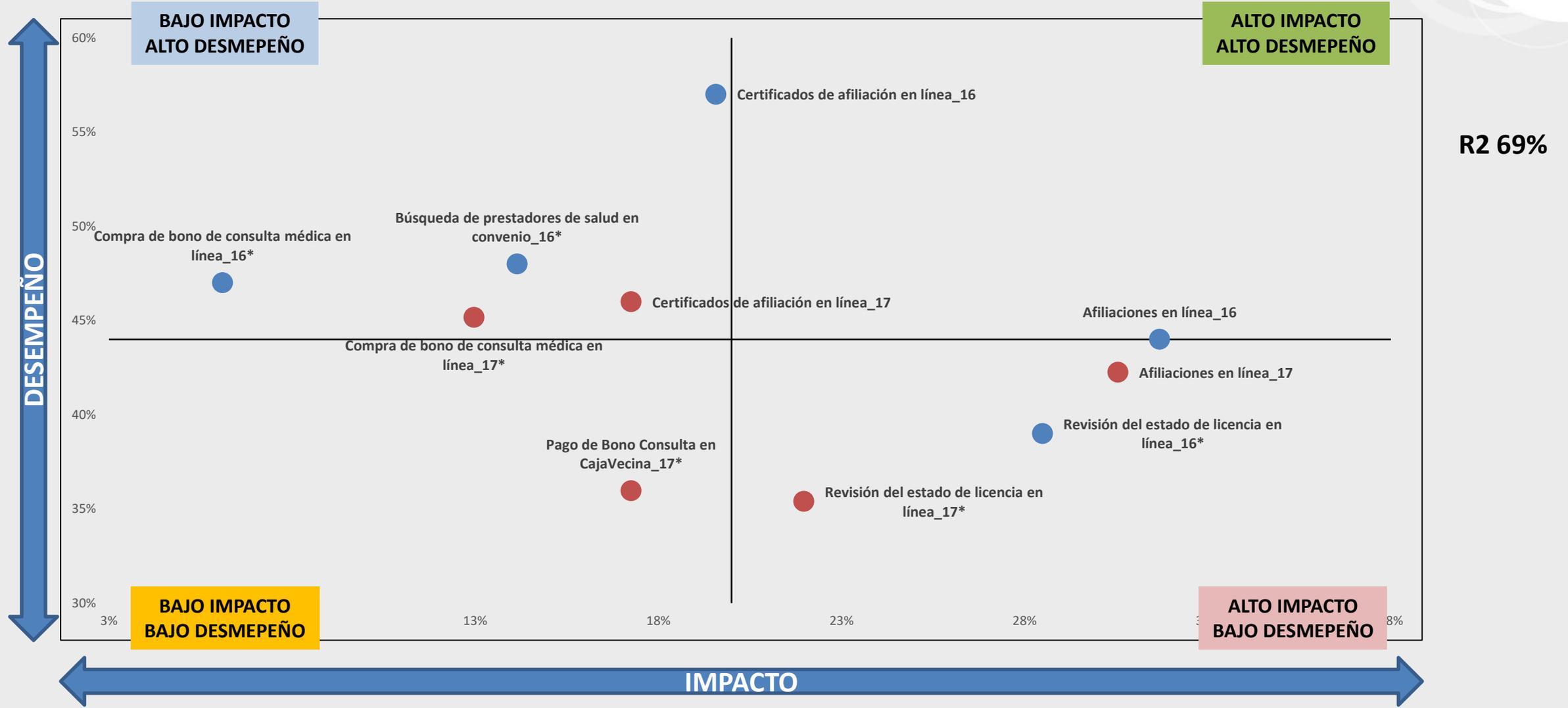
Revisión del estado de licencia en línea: comparativo 2016-17



F.1. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

Aquí graficados netos de evaluación

Mapa de gestión: Servicios en línea y tecnología



Impacto: Coef de regresión.
Desempeño: valor neto de la evaluación.

CONOCIMIENTO, USO Y EVALUACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE FONASA

INDICADORES

Visitado Web/Comentado Facebook Fonasa

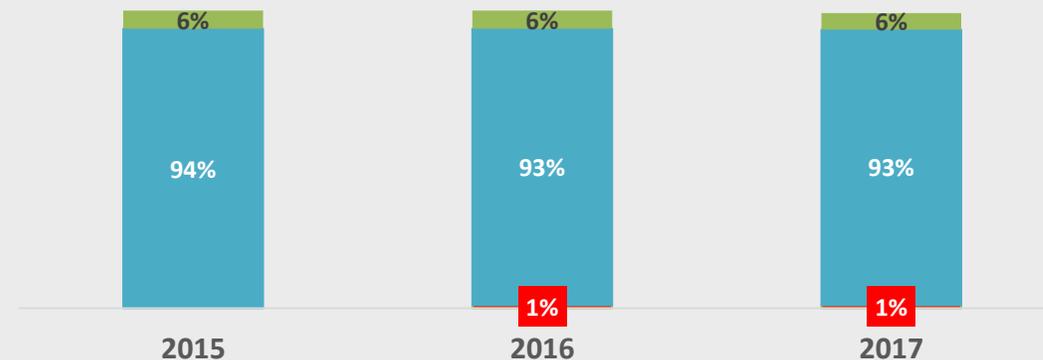
Visitado web de FONASA

■ No sabe ■ No ■ Sí



Leído o Comentado en FB FONASA

■ No sabe ■ No ■ Sí



Segmento		Sí	Base	Sí 2016
Zona	Norte	29%	552	19%
	Centro Norte	11%	227	25%
	Centro	16%	482	22%
	Centro Sur	22%	214	27%
	Sur	15%	562	20%
Modalidad	Atención Institucional	16%	1341	20%
	Libre Elección	22%	696	28%
Tramo	A	17%	565	17%
	B	14%	543	24%
	C	20%	470	22%
	D	23%	459	31%

Segmento		Sí	Base	Sí 2016
Zona	Norte	7%	327	7%
	Centro Norte	6%	364	8%
	Centro	3%	546	5%
	Centro Sur	8%	436	8%
	Sur	5%	364	6%
Modalidad	Atención Institucional	6%	1319	5%
	Libre Elección	5%	718	8%
Tramo	A	6%	600	5%
	B	5%	600	6%
	C	6%	418	8%
	D	5%	418	7%

H.1. ¿Ha visitado usted la página web de FONASA en los últimos 3 meses?

H.3. ¿Ha leído o ha comentado información a través del Facebook de FONASA?

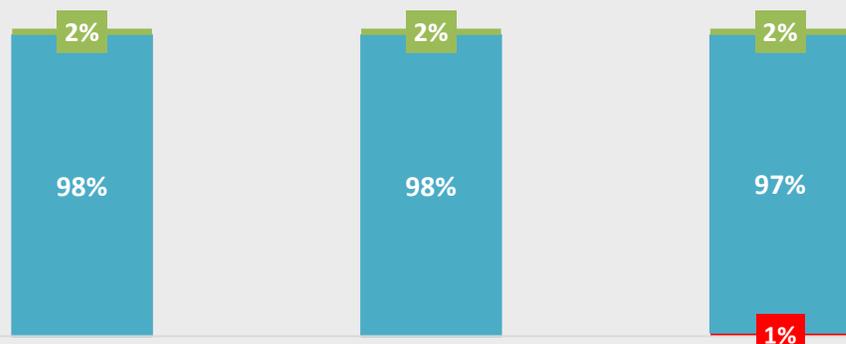
Comentado Twitter/Visitado Sucursal Fonasa

Comentado en twitter

■ No sabe ■ No ■ Sí

Visitado sucursal FONASA

■ No sabe ■ No ■ Sí

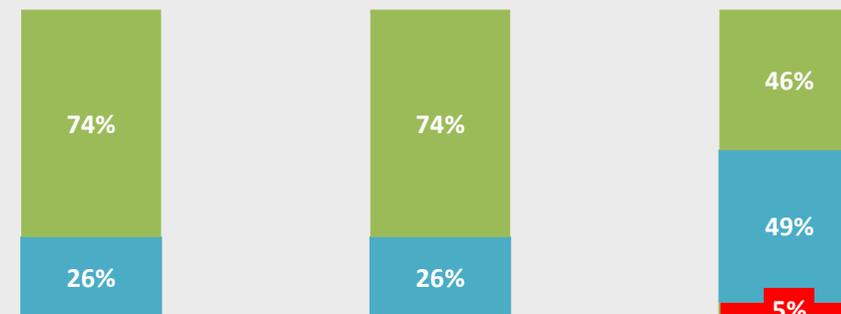


2015

2016

2017

Segmento		Sí	Base	Sí 2016
Zona	Norte	2%	552	2%
	Centro Norte	2%	227	3%
	Centro	2%	482	2%
	Centro Sur	1%	214	3%
	Sur	3%	562	2%
Modalidad	Atención Institucional	2%	1341	2%
	Libre Elección	2%	696	3%
Tramo	A	2%	565	0%
	B	2%	543	3%
	C	2%	470	2%
	D	3%	459	3%



2015

2016

2017

Segmento		Sí	Base	Sí 2016
Zona	Norte	55%	552	73%
	Centro Norte	56%	227	74%
	Centro	29%	482	65%
	Centro Sur	46%	214	74%
	Sur	52%	562	68%
Modalidad	Atención Institucional	43%	1341	69%
	Libre Elección	51%	696	72%
Tramo	A	40%	565	68%
	B	43%	543	70%
	C	48%	470	73%
	D	55%	459	72%

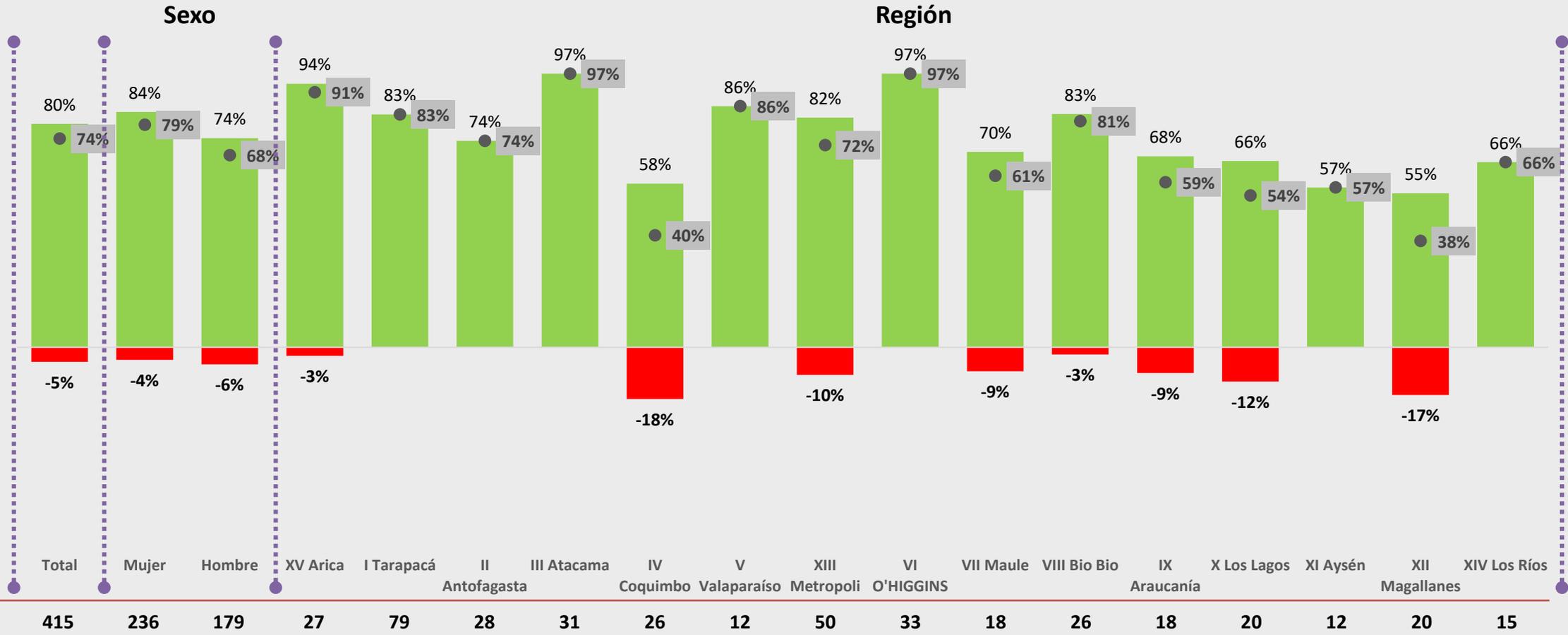
H4. ¿Ha leído o ha comentado información a través del TWITTER de FONASA?

H5. ¿Ha visitado alguna sucursal de FONASA durante el último año?

Evaluación WEB FONASA: aperturas

Las mejores evaluaciones las presentan los hombres y las regiones de Aysén y de Los Ríos.

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

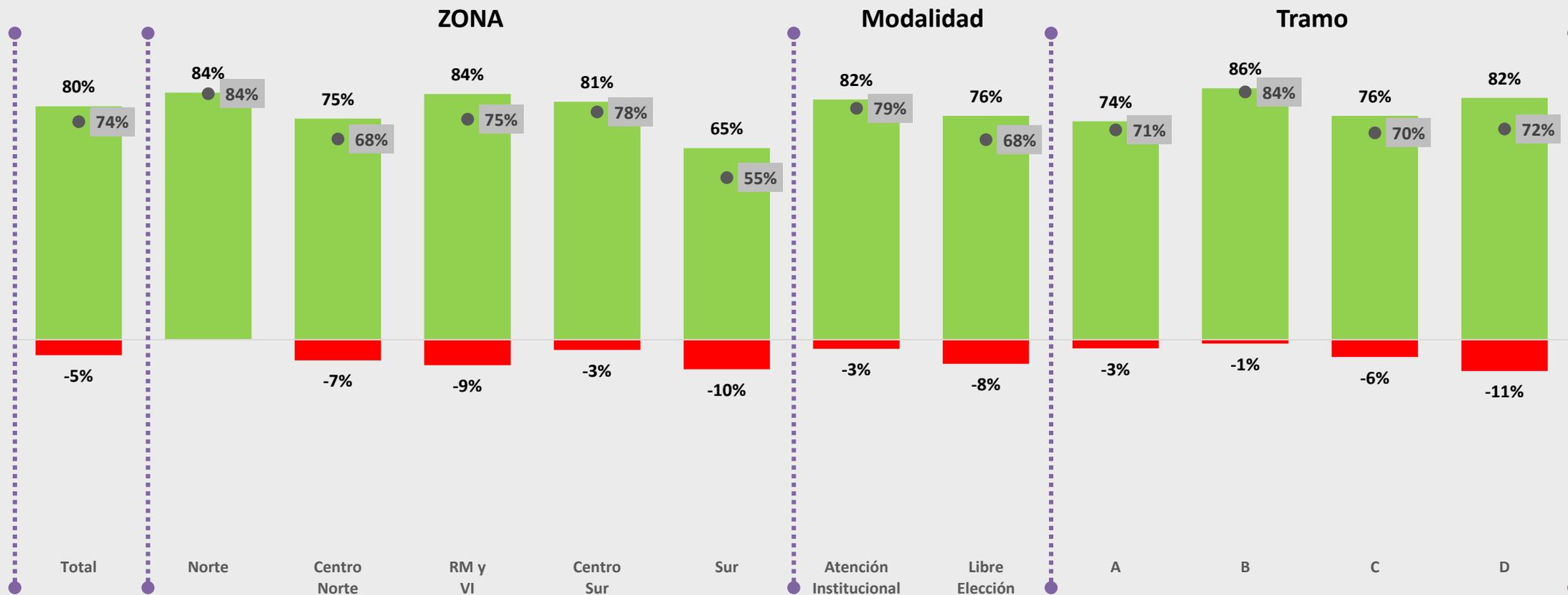


H1.1 Utilizando la escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿con qué nota evalúa usted la página web de FONASA?

Evaluación WEB FONASA: aperturas

Las mejores evaluaciones las presentan las DZ centro norte y centro sur y el tramo A.

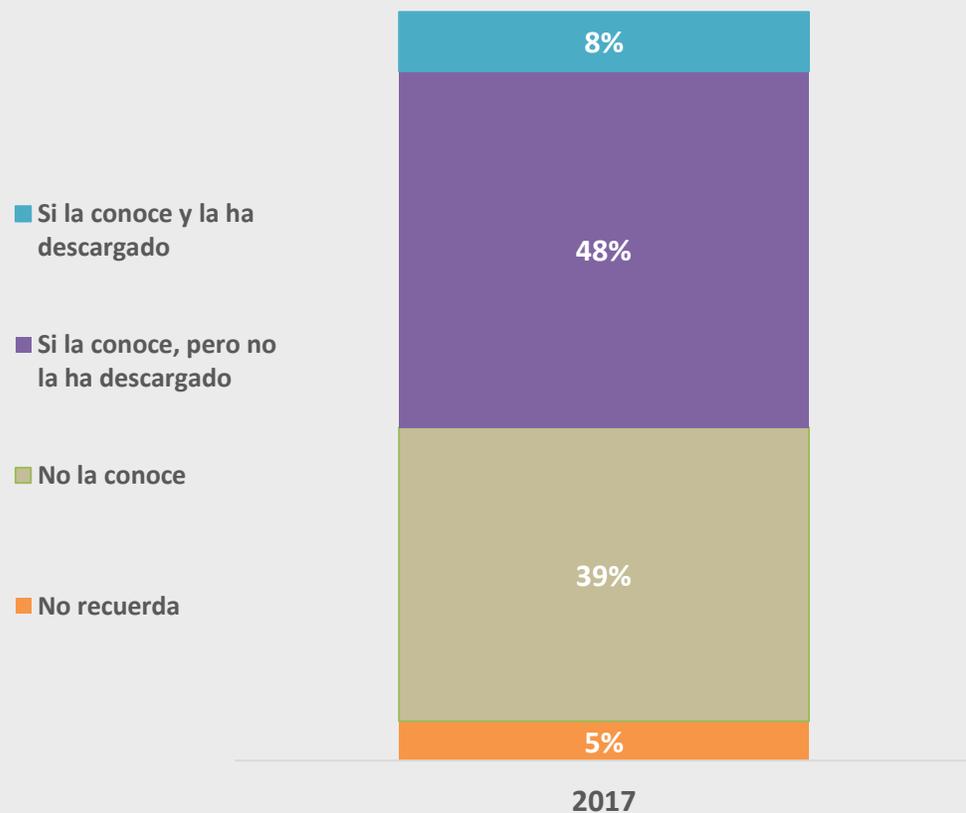
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



Bases	415	165	38	83	44	85	252	163	107	84	110	114
--------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------

H1.1 Utilizando la escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿con qué nota evalúa usted la página web de FONASA?

Conocimiento APP Mi Fonasa



H2. ¿Conoce o ha descargado la nueva Aplicación App “Mi Fonasa”?

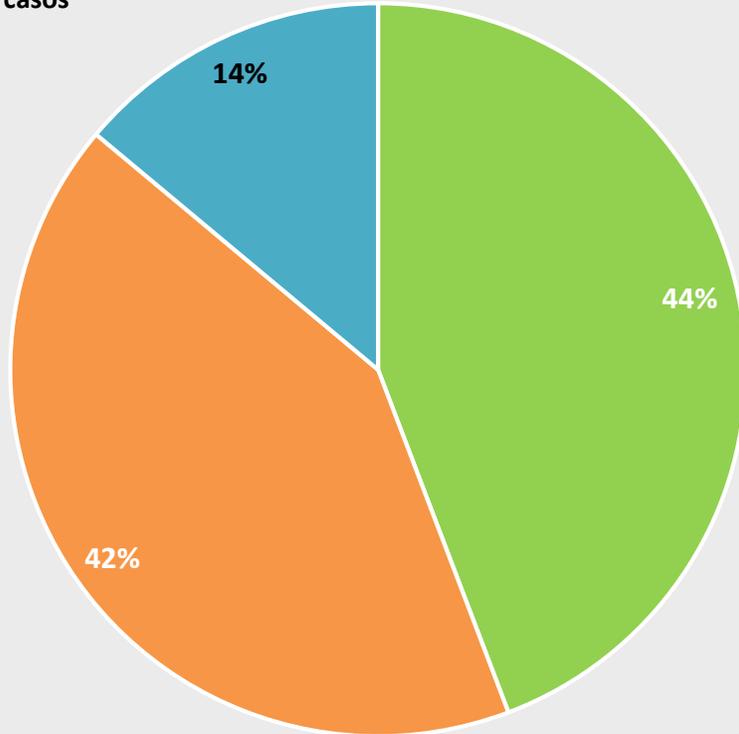
Segmento		Conoce y descarga	Conoce	No conoce	Base
Zona	Norte	46%	4%	45%	94
	Centro Norte	55%	14%	29%	38
	Centro	55%	7%	38%	86
	Centro Sur	50%	9%	29%	94
	Sur	30%	9%	57%	56
Modalidad	Atención Institucional	48%	9%	37%	212
	Libre Elección	48%	7%	43%	157
Tramo	A	58%	1%	40%	103
	B	50%	9%	36%	85
	C	42%	9%	42%	85
	D	40%	13%	40%	96

Canal corporativo: Conocimiento

En esta medición menos de la mitad de los encuestados que visitaron las sucursales de Fonasa en el último año recuerdan haber visto el canal corporativo.

Conocimiento 2017

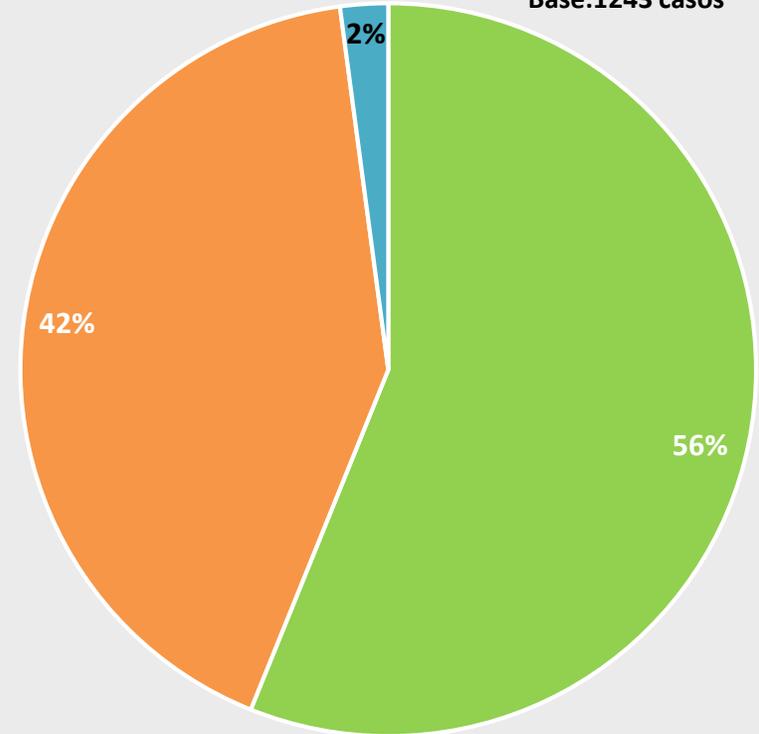
Base: 999 casos



■ Si ■ No ■ No recuerda

Conocimiento 2016

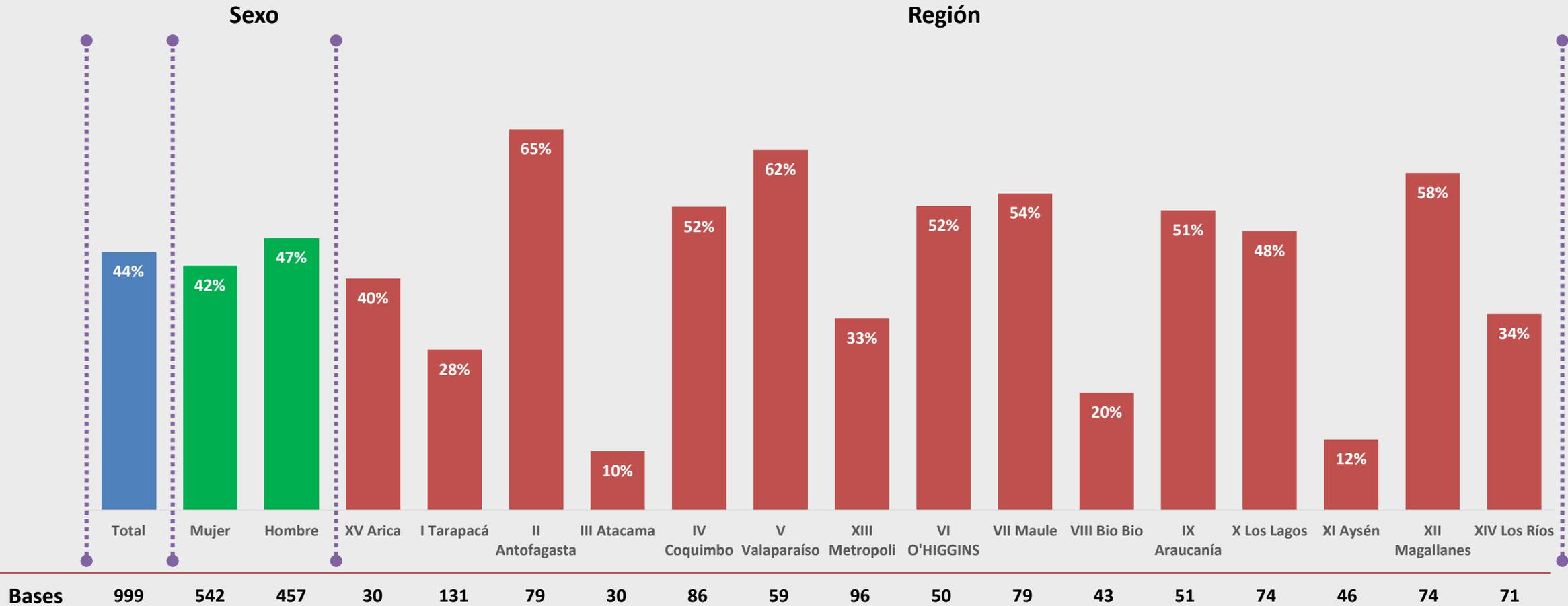
Base: 1243 casos



■ Si ■ No ■ No recuerda

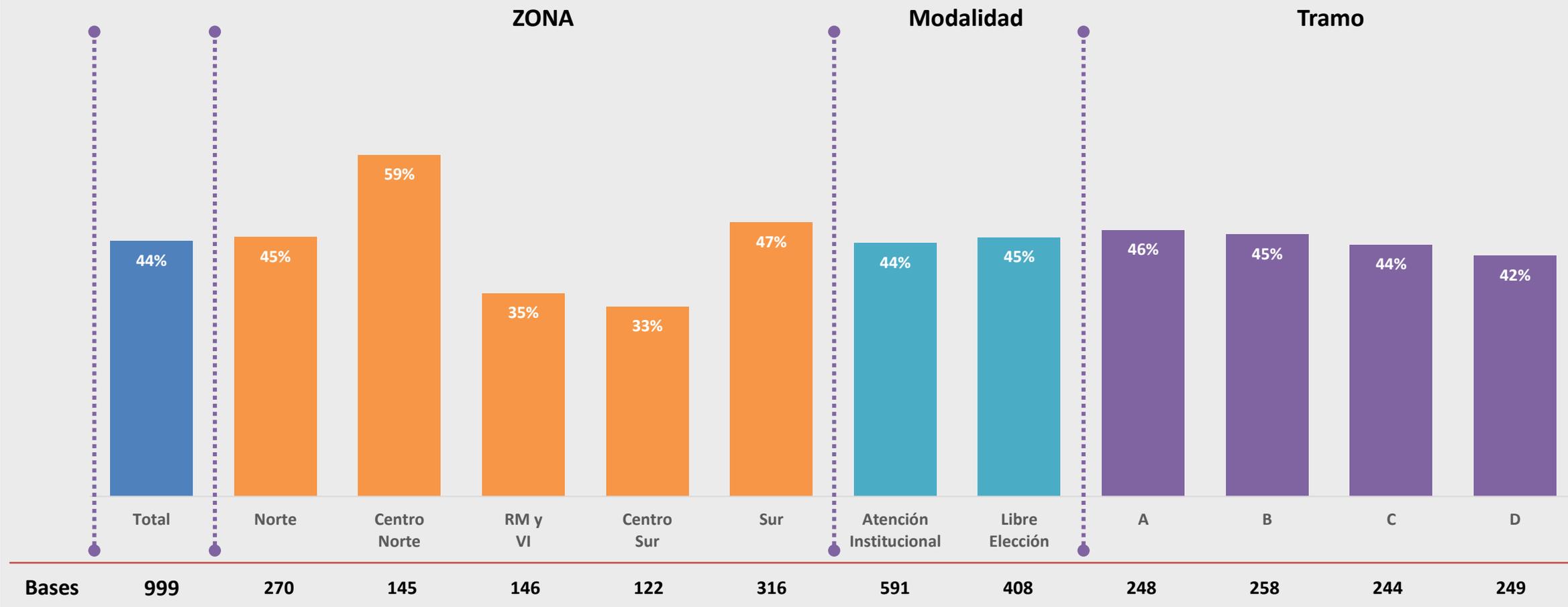
H5.1 ¿Ha visto las pantallas de TV en las sucursales, donde se exhibe información de temas de salud relacionados con FONASA? ¿Es decir, ha tenido la oportunidad de mirar el canal corporativo de FONASA?

Canal corporativo: Aperturas si conocen 2017



H5.1 ¿Ha visto las pantallas de TV en las sucursales, donde se exhibe información de temas de salud relacionados con FONASA? ¿Es decir, ha tenido la oportunidad de mirar el canal corporativo de FONASA?

Canal corporativo: Aperturas si conocen 2017



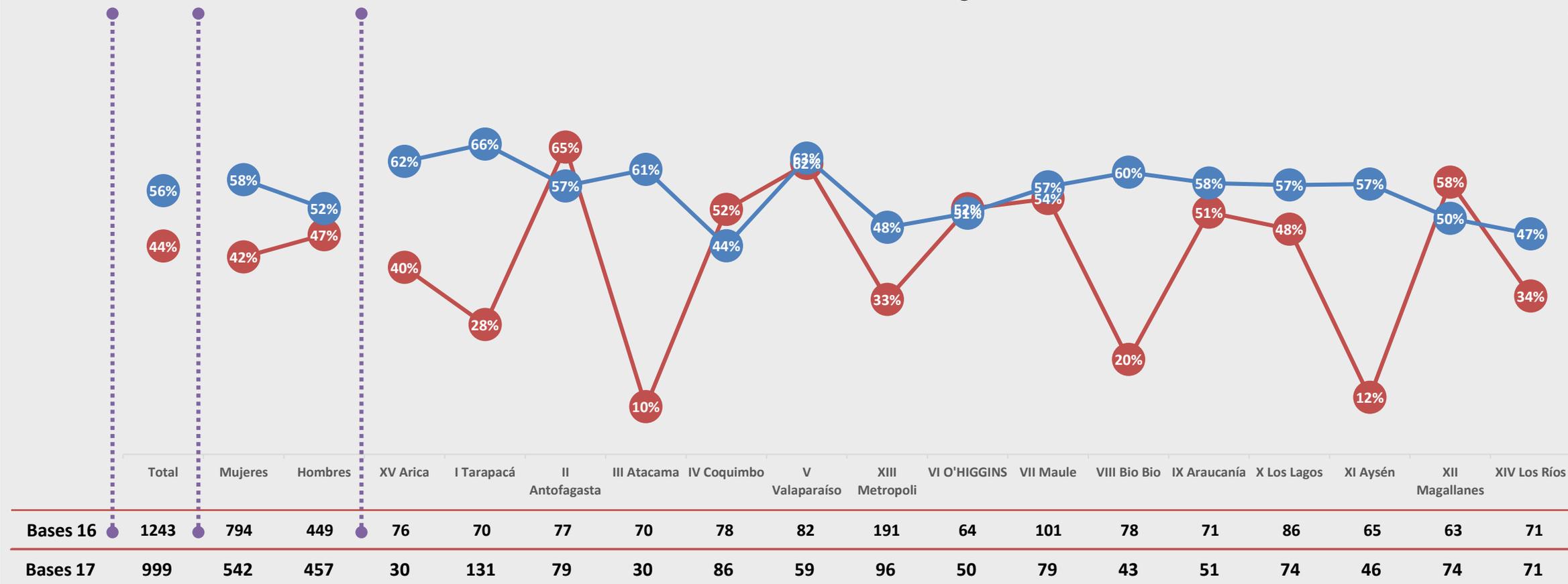
H5.1 ¿Ha visto las pantallas de TV en las sucursales, donde se exhibe información de temas de salud relacionados con FONASA? ¿Es decir, ha tenido la oportunidad de mirar el canal corporativo de FONASA?

Canal corporativo: Aperturas si conocen comparativo 2016-17

● Si conocen 2017 ● Si conocen 2016

Sexo

Región



H5.1 ¿Ha visto las pantallas de TV en las sucursales, donde se exhibe información de temas de salud relacionados con FONASA? ¿Es decir, ha tenido la oportunidad de mirar el canal corporativo de FONASA?

Aquí graficados netos de evaluación

Canal corporativo: Aperturas si conocen comparativo 2016-17

—●— Si conocen 2017 —●— Si conocen 2016

ZONA

Modalidad

Tramo

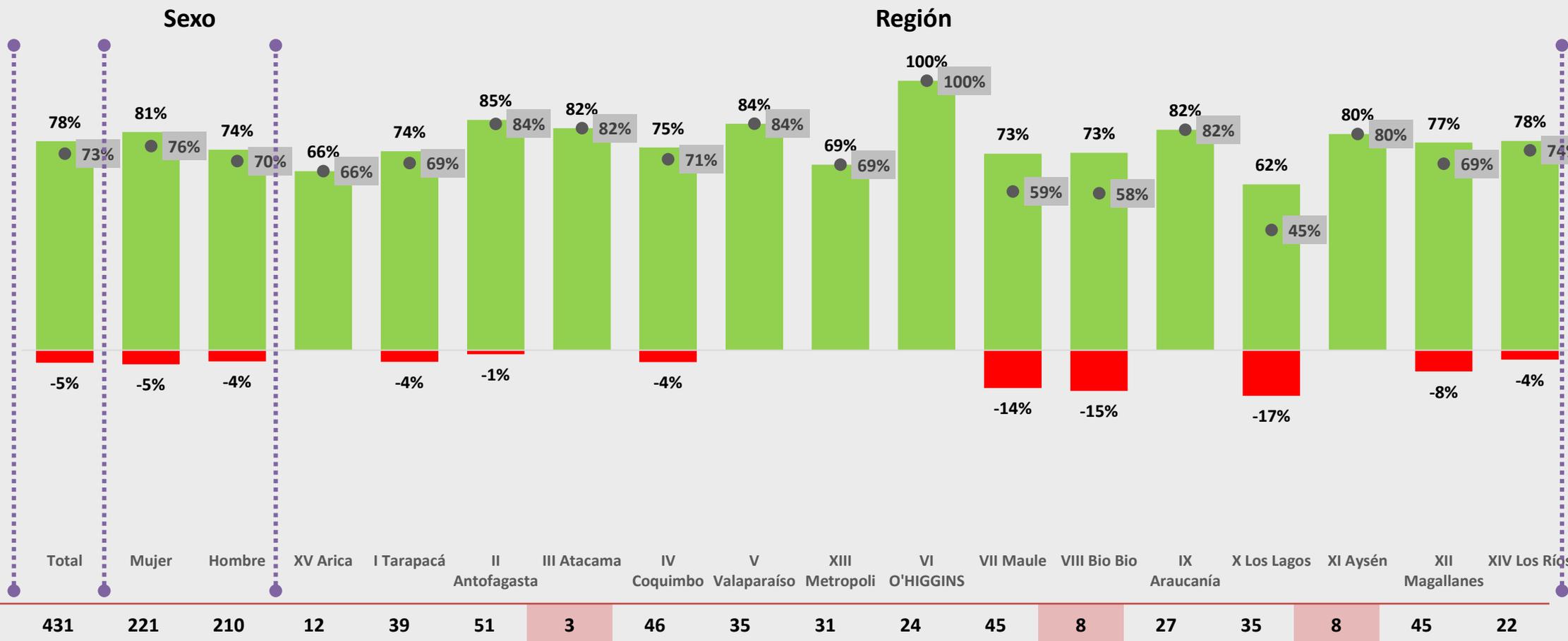


H5.1 ¿Ha visto las pantallas de TV en las sucursales, donde se exhibe información de temas de salud relacionados con FONASA? ¿Es decir, ha tenido la oportunidad de mirar el canal corporativo de FONASA?

Aquí graficados netos de evaluación

Canal corporativo: Evaluación aperturas 2017

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

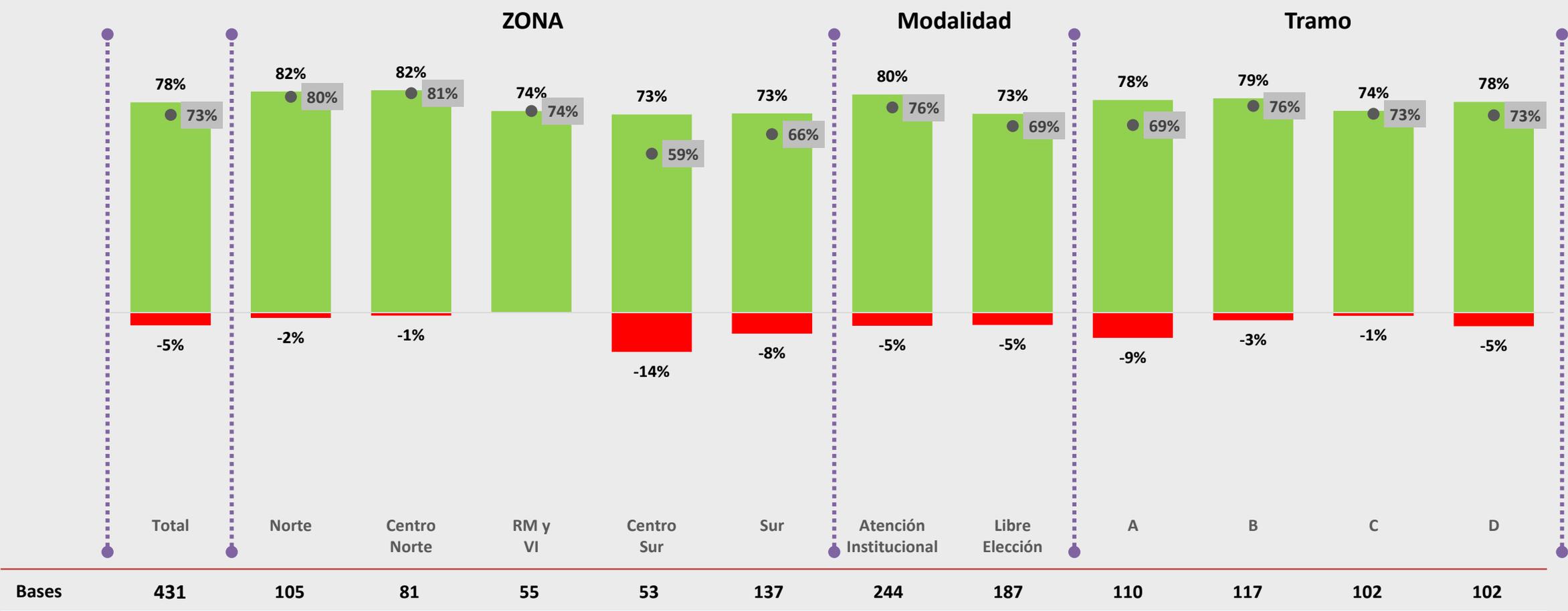


H5.2 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted al CANAL CORPORATIVO de FONASA?

Canal corporativo: Evaluación aperturas 2017

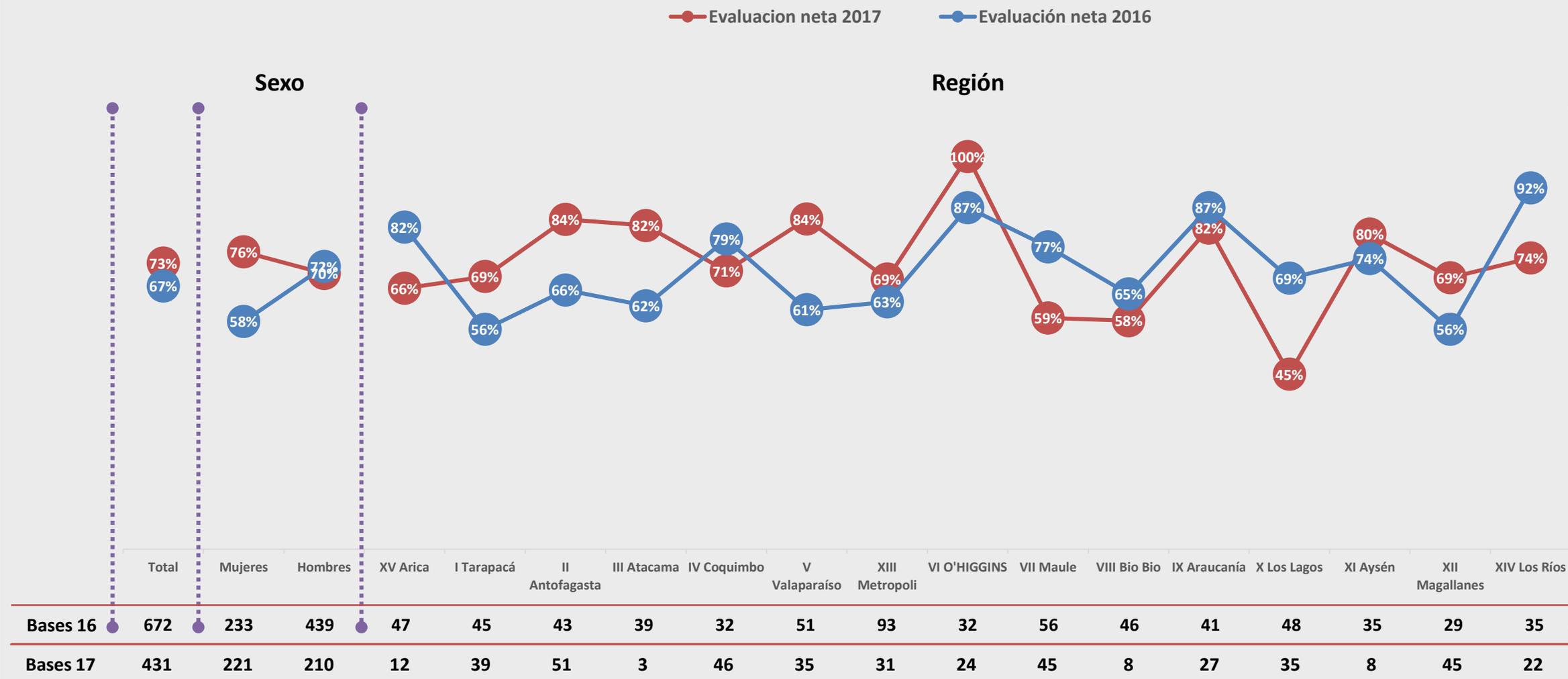
Buenas evaluaciones transversales a todos los segmentos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



H5.2 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted al CANAL CORPORATIVO de FONASA?

Canal corporativo: Evaluación comparativo 2016-17



H5.2 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted al CANAL CORPORATIVO de FONASA?

Aquí graficados netos de evaluación

Canal corporativo: Evaluación comparativo 2016-17

—●— Evaluación neta 2017 —●— Evaluación neta 2016

ZONA

Modalidad

Tramo

73%
67%



	Total	Norte	Centro Norte	RM y VI	Centro Sur	Sur	Atención Institucional	Libre Elección	A	B	C	D
Bases 16	672	174	83	125	102	188	486	186	166	184	150	172
Bases 17	431	105	81	55	53	137	244	187	110	117	102	102

H5.2 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted al CANAL CORPORATIVO de FONASA?

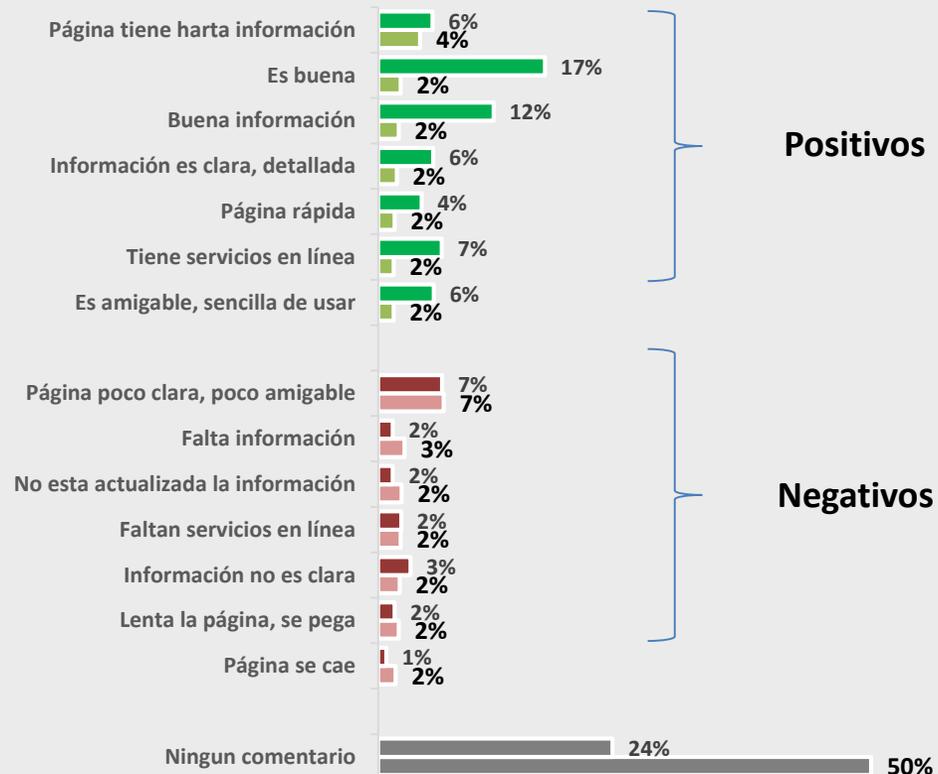
Aquí graficados netos de evaluación

Web FONASA y Canal corporativo: Comentarios

Comentarios web FONASA

(base 2016:380 casos)

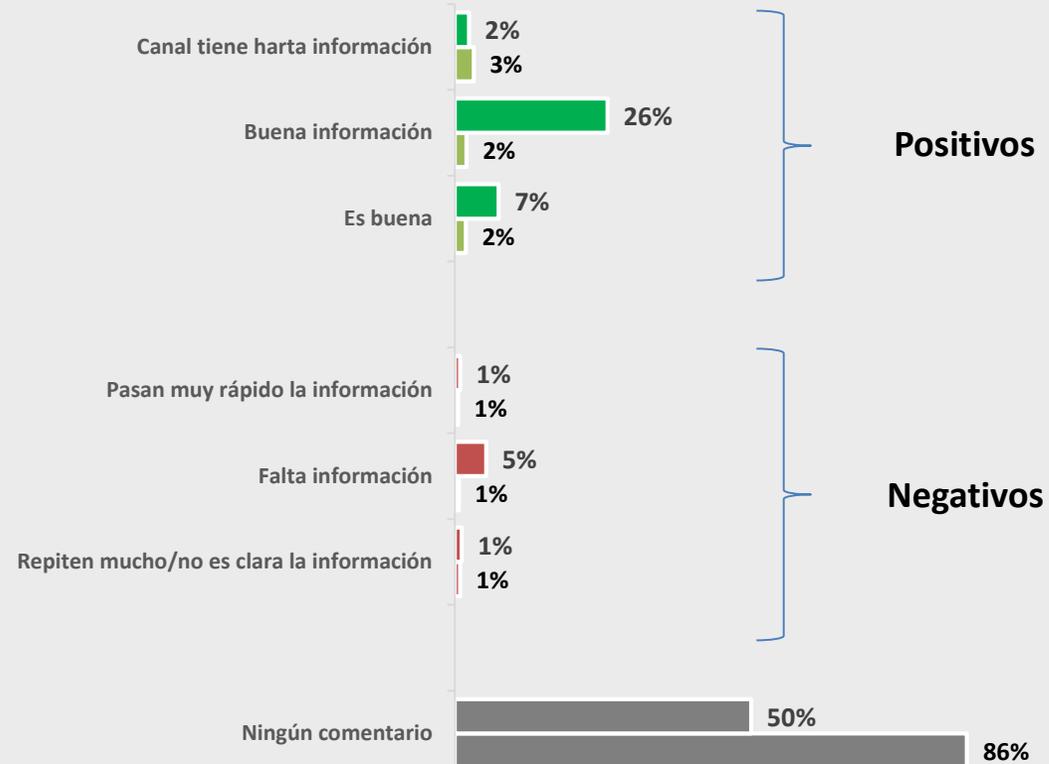
(base 2017:412 casos)



Comentarios Canal Corporativo

(base 2016: 690 casos)

(base 2017: 628 casos)



■ Positivos 2016 ■ Negativos 2016
■ Positivos 2017 ■ Negativos 2017

H6.¿Tiene algún comentario respecto de la PAGINA WEB, FACEBOOK, TWITTER o el CANAL CORPORATIVO de FONASA?

Evaluaciones App Fonasa, Facebook y Twitter

El pequeño tamaño de las bases de evaluación para las 3 preguntas impiden la apertura de los resultados en segmentos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

Sexo

Región

80%

74%

-5%

84%

79%

-4%

74%

68%

-6%

App Fonasa

Facebook

Twitter

Bases

29

115

44

H2.1 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted los servicios dispuestos en la nueva Aplicación "Mi Fonasa"?

H3.1 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted al Facebook de FONASA?

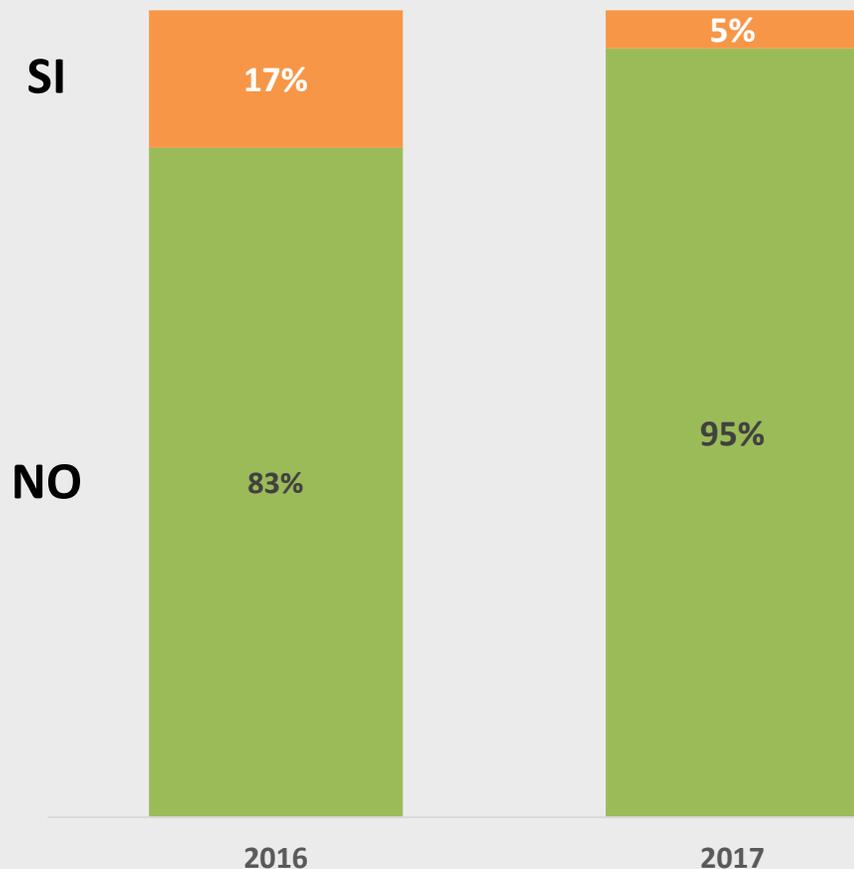
H4.1 Utilizando la escala de 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted al TWITTER de FONASA?

PERCEPCIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y AUGE (GES)

INDICADORES

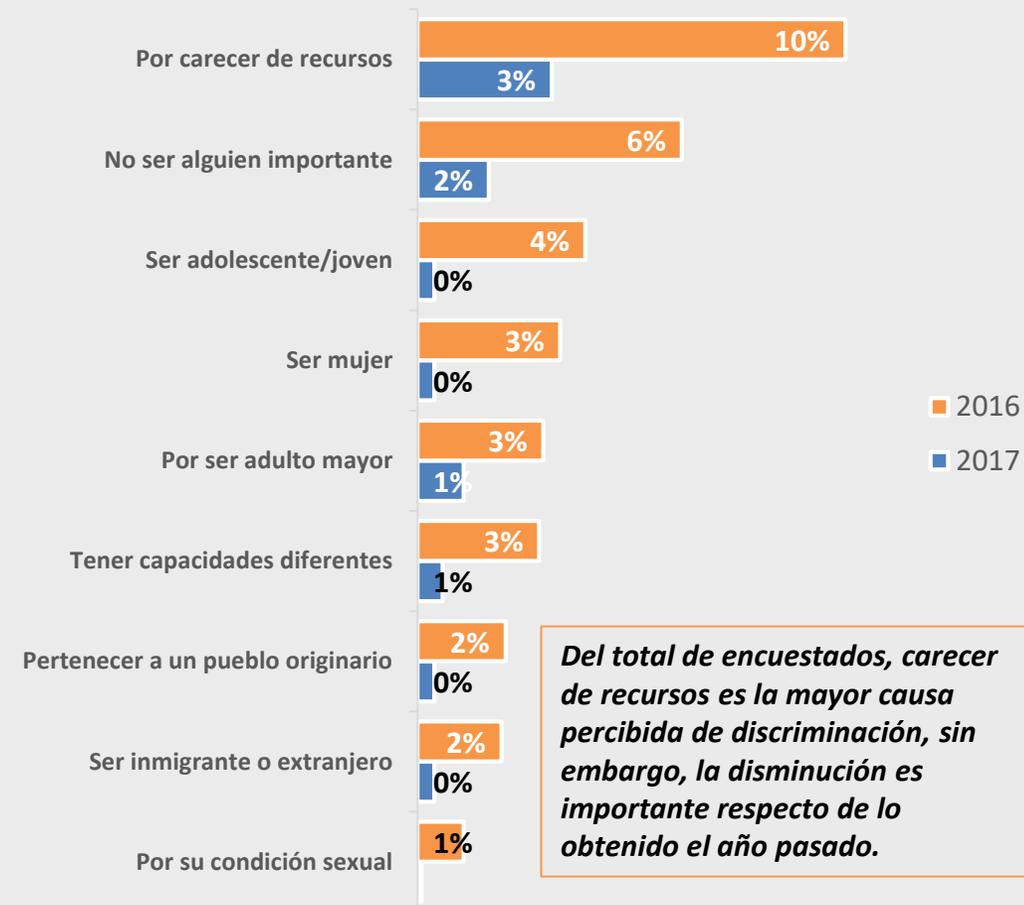
Discriminación en el servicio

ALGUNA VEZ SE HA SENTIDO DISCRIMINADO POR FONASA...



La sensación de discriminación cae significativamente respecto de la medición anterior

POR ALGUNA DE ESTAS RAZONES...



Del total de encuestados, carecer de recursos es la mayor causa percibida de discriminación, sin embargo, la disminución es importante respecto de lo obtenido el año pasado.

I1. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada 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.

Base total 2017: 2037 casos.

% calculados en bases ponderadas

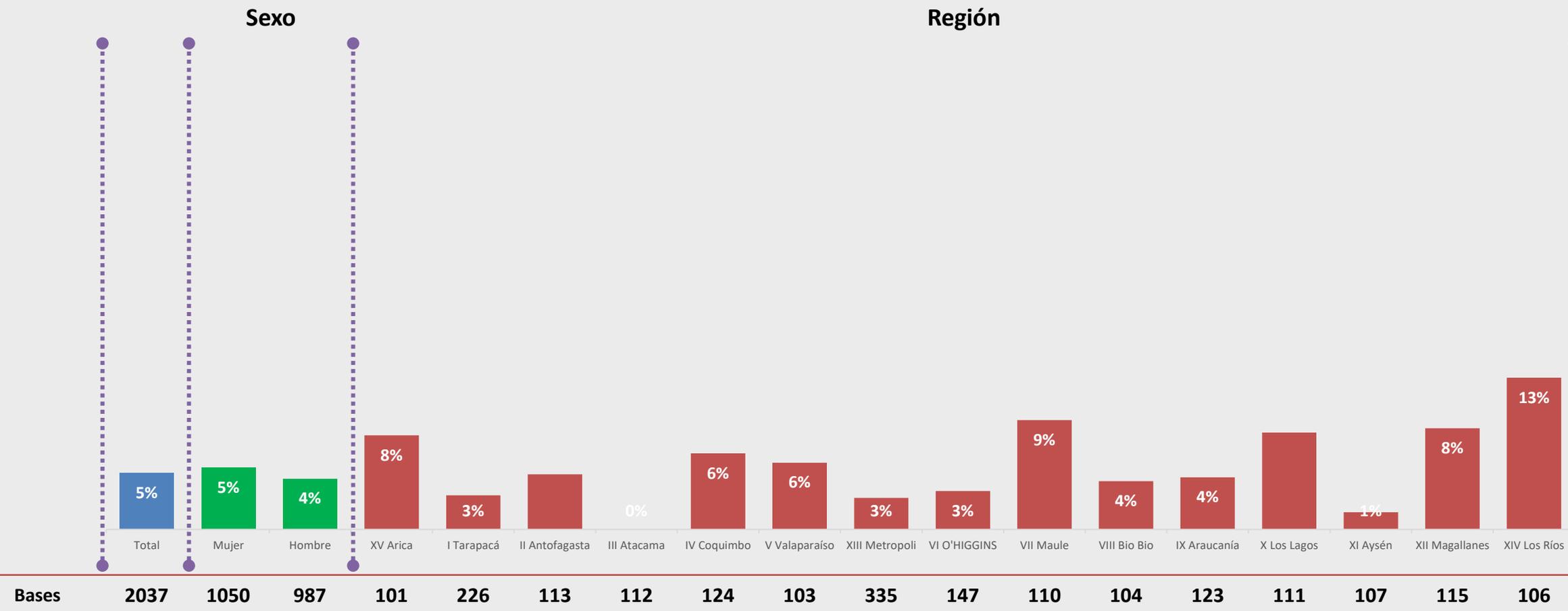
PERCEPCIÓN DE DISCRIMINACIÓN

Los resultados obtenidos en esta medición, para el indicador de percepción de discriminación, son **POSITIVOS**, cayendo esta de un **17%** a solo un **5%** en esta medición, dado esta disminución, las aperturas en **SEGMENTOS** se vuelven anecdóticas, en cuanto la cantidad de casos disponibles para la realización de análisis y comparaciones son pequeñas (101 casos totales sin ponderar).

De manera que los resultados para la pregunta I1.1, aquí graficados deben considerarse como referenciales al **BUEN RESULTADO** en la percepción de discriminación, más no considerarse para concluir u orientar las toma de decisiones respecto de las temáticas específicas consultadas, por la razón anteriormente expuesta.

De manera referencial, quedaran graficados, los motivos “Por carecer de recursos” (3% de menciones) y “Por no ser alguien importante”(2% de menciones). Los otros 7 motivos no obtienen bases suficientes para realizar las aperturas, ya que sus % oscilan entre 0% y 1% del total de menciones.

Discriminación en el servicio: SI se han sentido discriminados

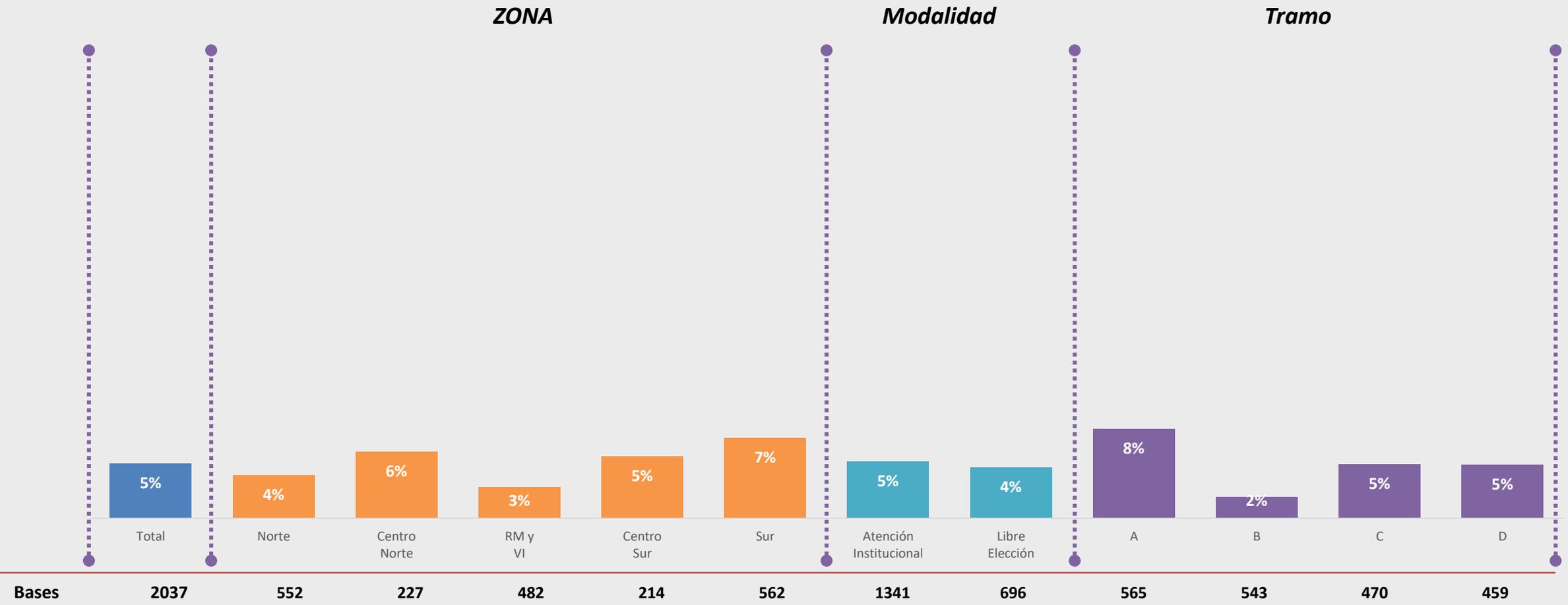


11. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

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

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: Si se han sentido discriminados



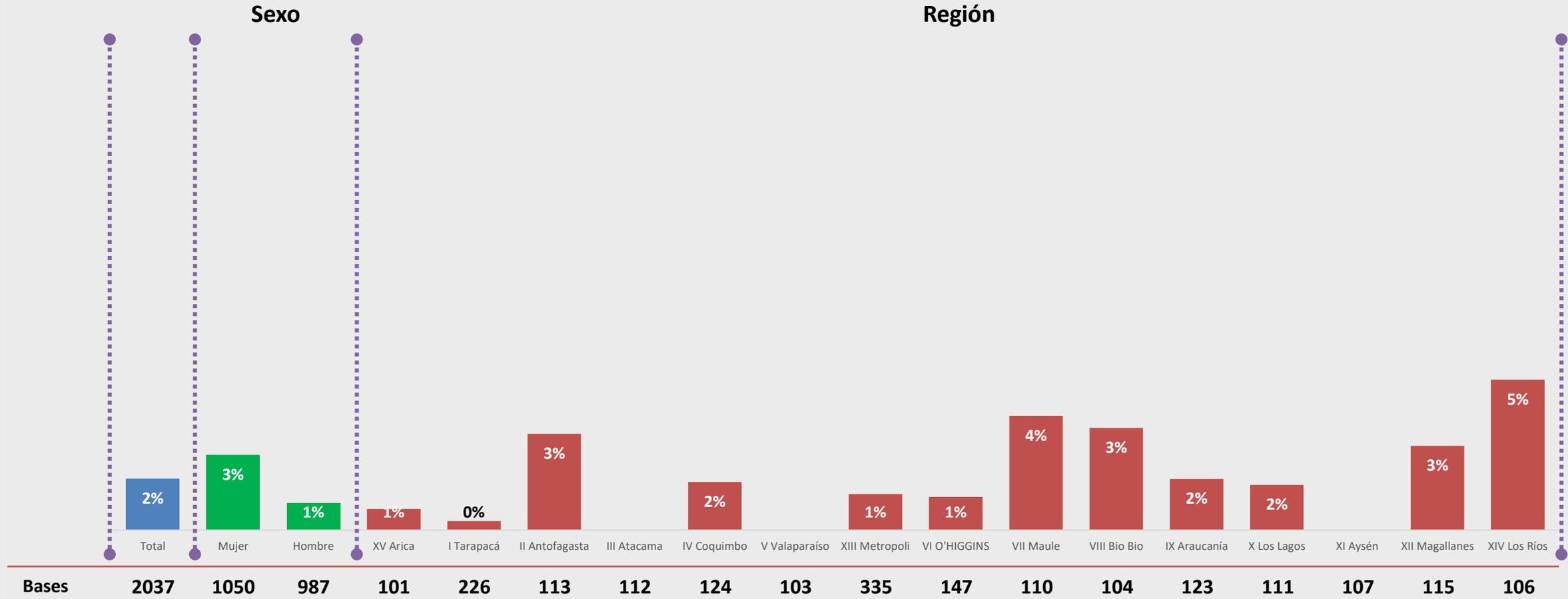
11. Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

*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

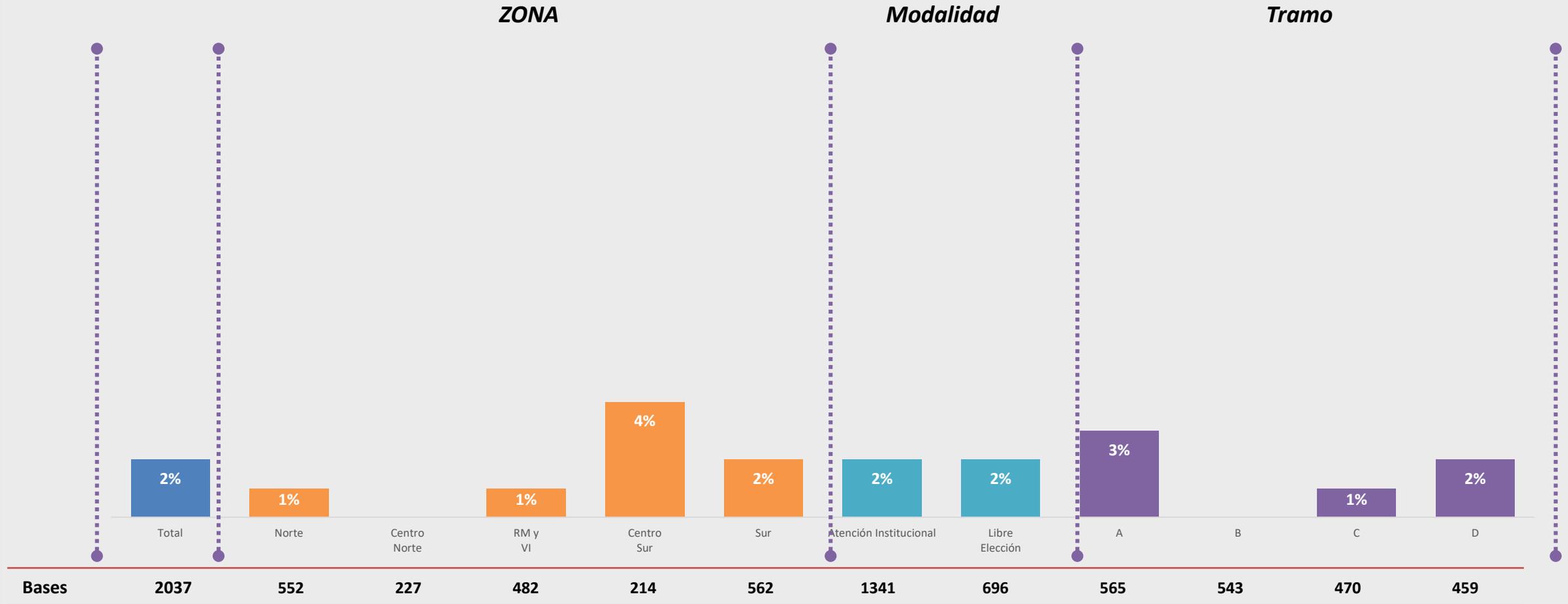


I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

No ser alguien importante

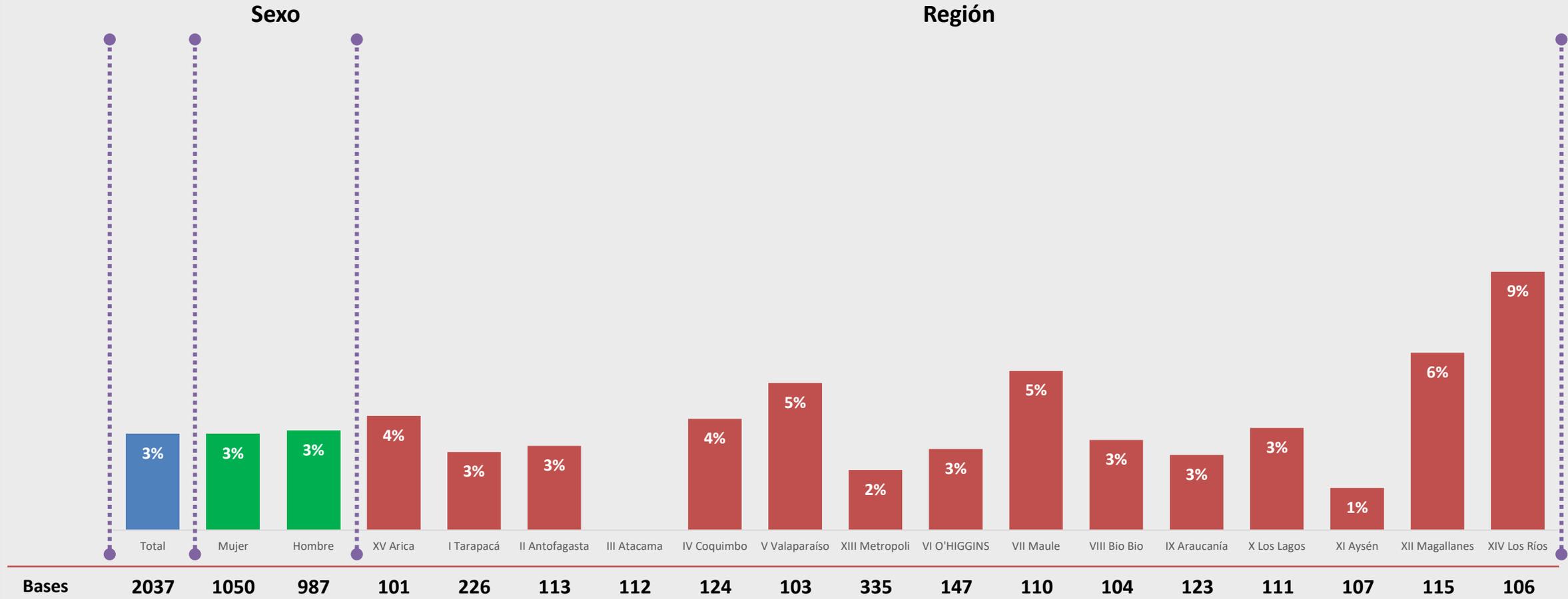


I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Por carecer de recursos

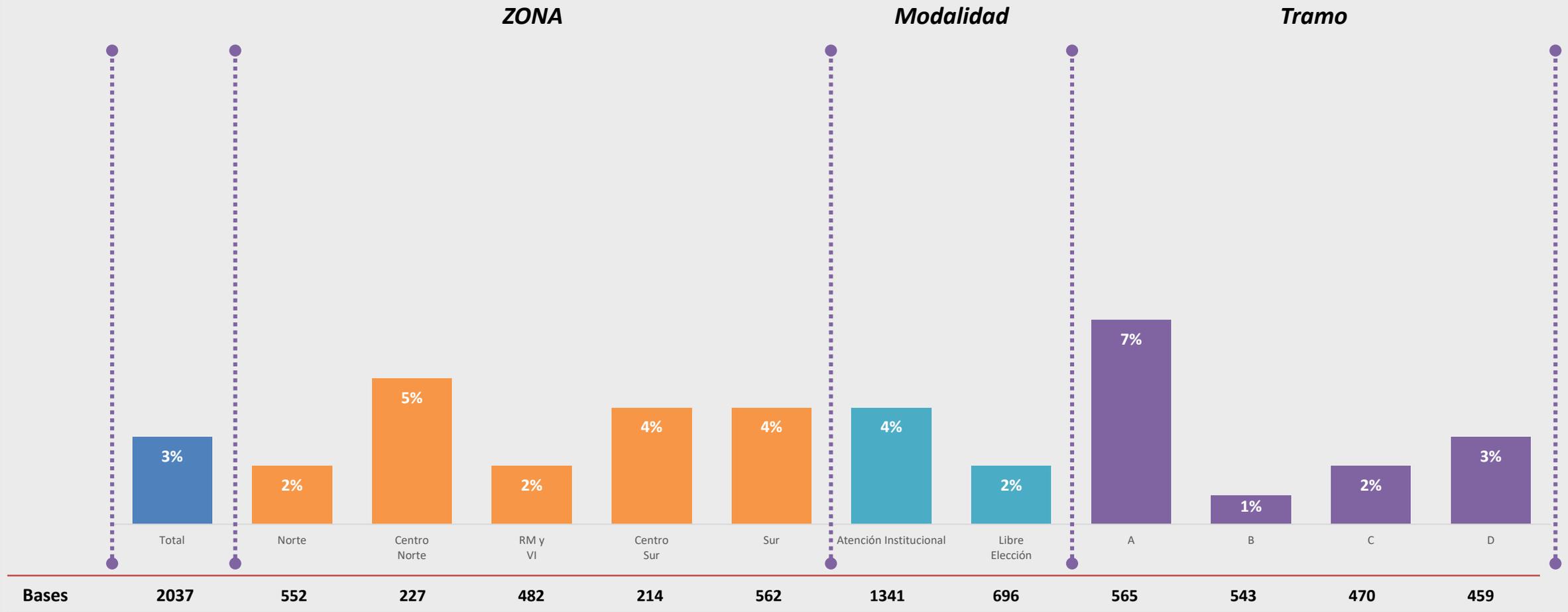


I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

Discriminación en el servicio: aperturas

Por carecer de recursos



I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

% calculados en bases ponderadas

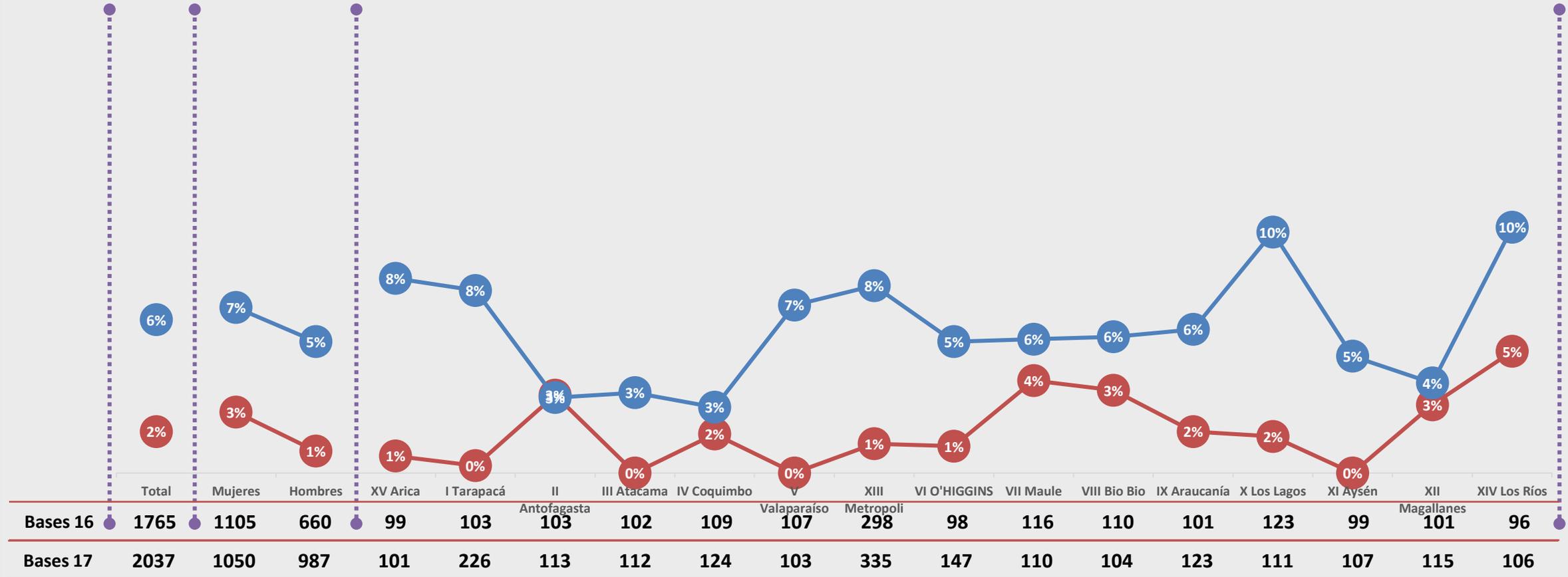
Discriminación en el servicio: aperturas comparativo

No ser alguien importante

● 2017 ● 2016

Sexo

Región



I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

Discriminación en el servicio: aperturas comparativo

No ser alguien importante

— 2017 — 2016



I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

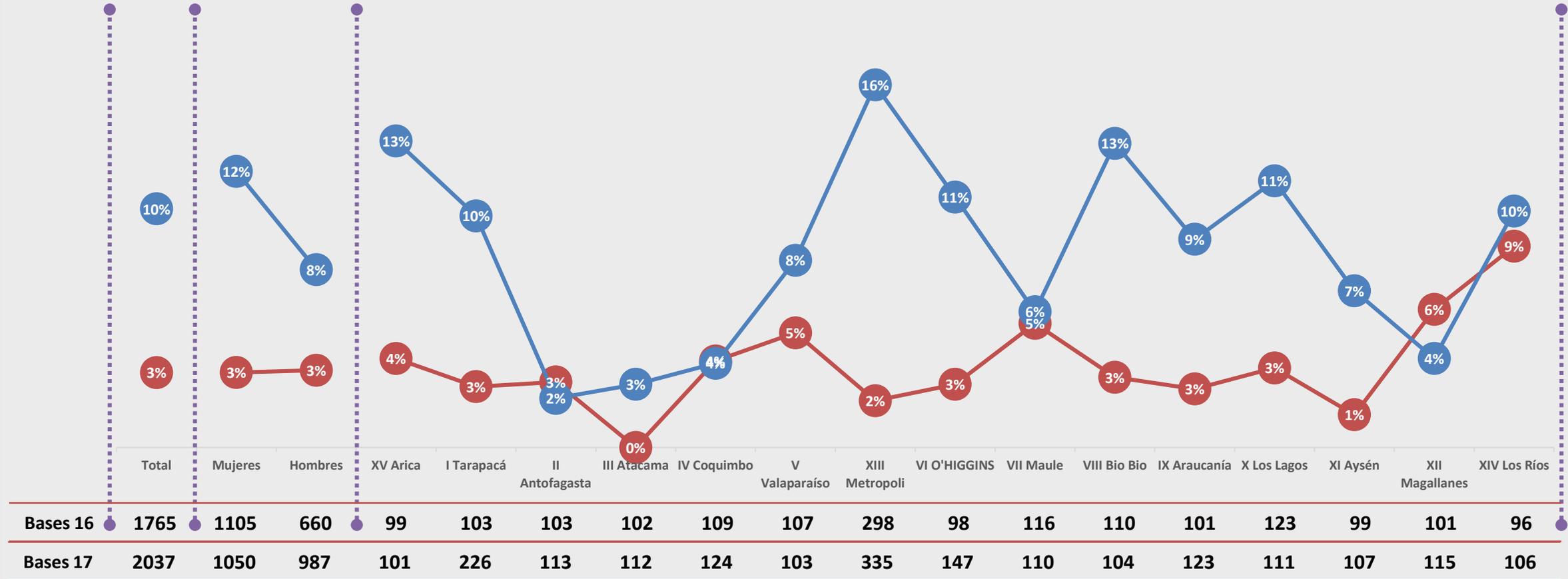
Discriminación en el servicio: aperturas comparativo

Por carecer de recursos

— 2017 — 2016

Sexo

Región

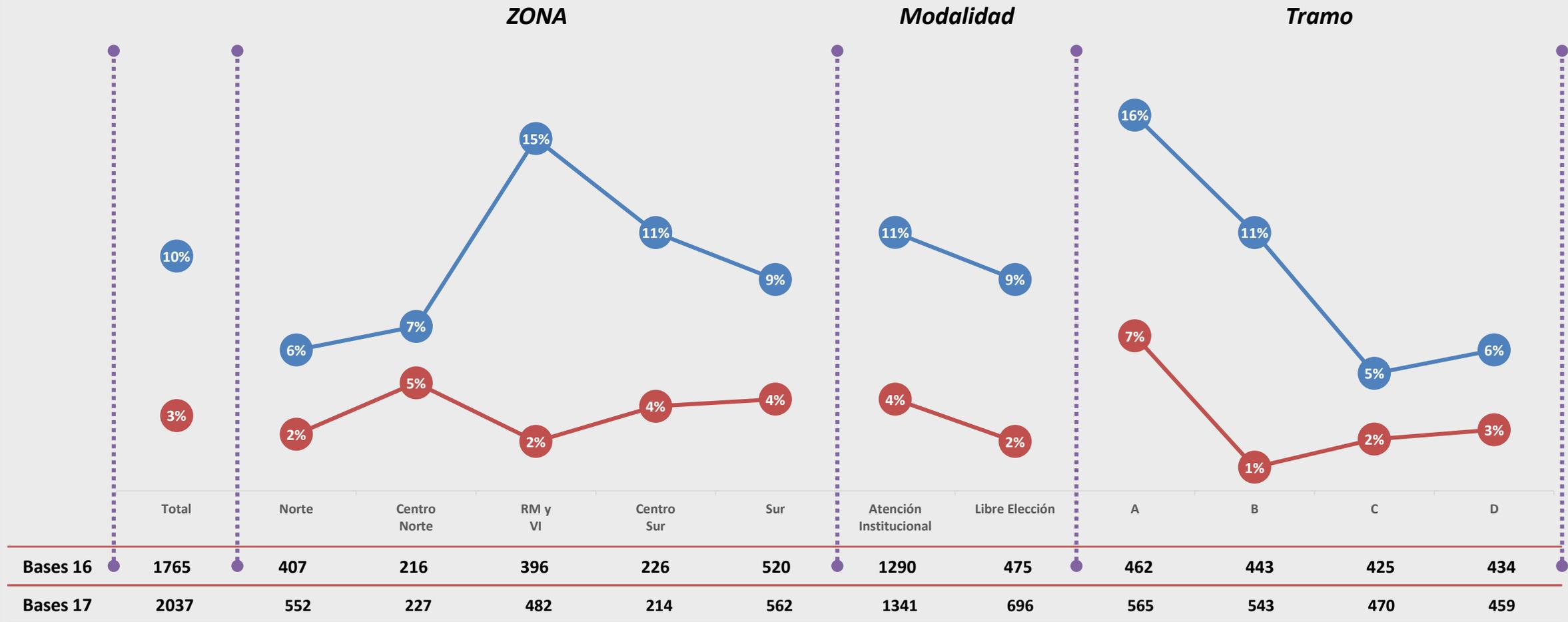


11.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

Discriminación en el servicio: aperturas comparativo

Por carecer de recursos

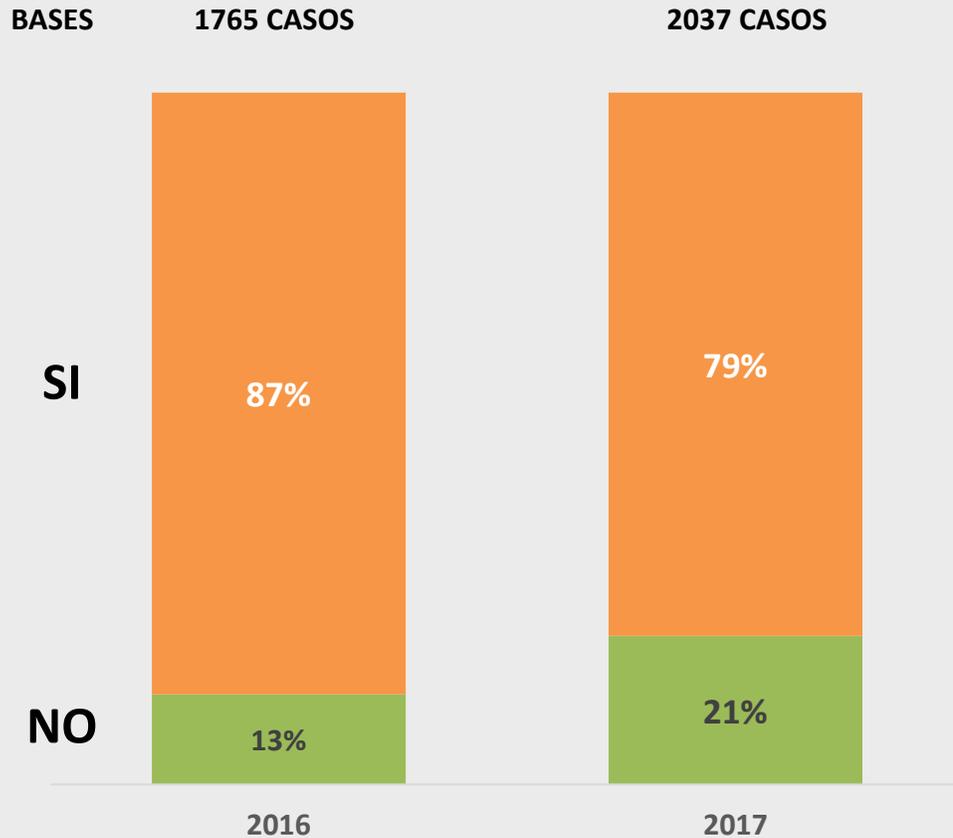
— 2017 — 2016



I1.1 Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA, por alguna de estas razones

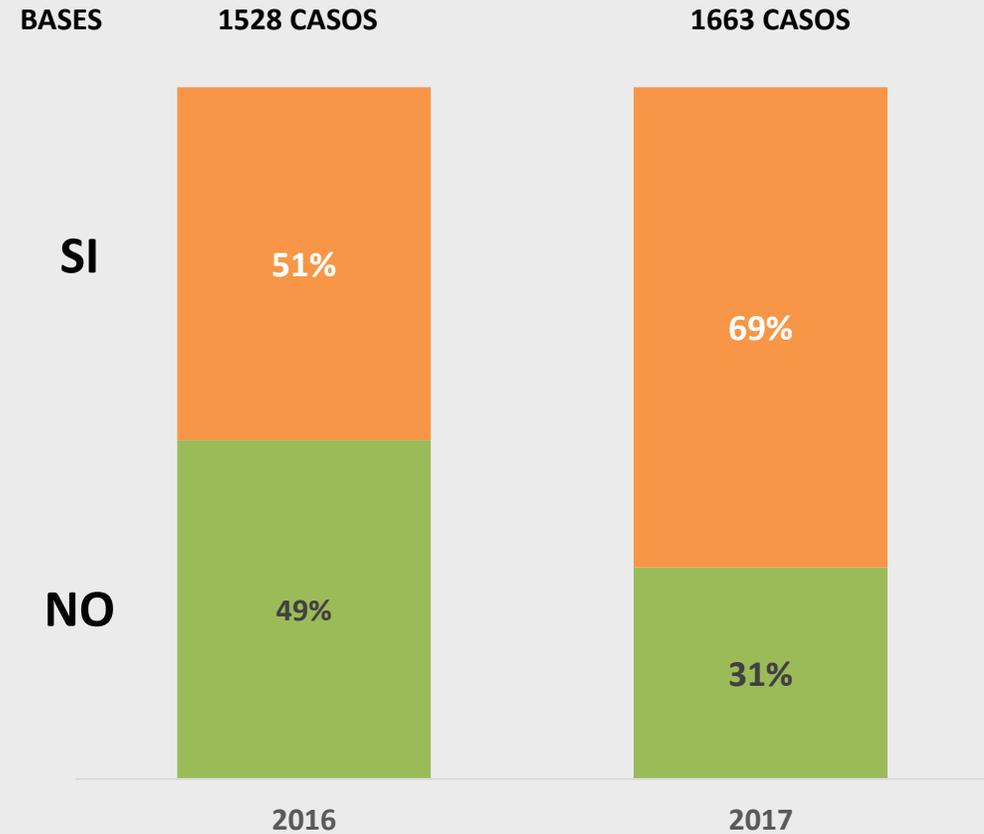
Inscripción en consultorios

Disminuye la cantidad de personas que declaran estar inscritos en consultorio



Conocimiento Programa preventivo AUGE (GES)

De la población inscrita en consultorios, la proporción de conocimiento del AUGE (GES) aumenta en 15%.

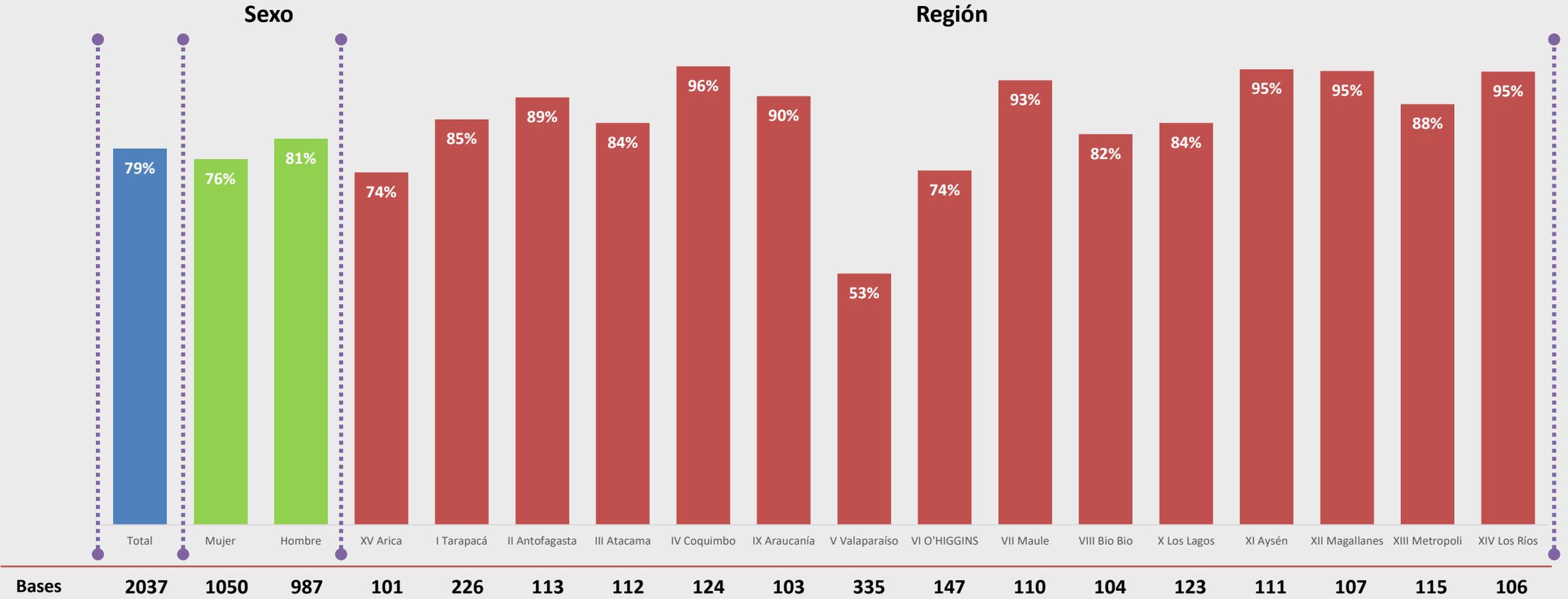


I2. ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?.

I2.1. ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

Inscripción en consultorios

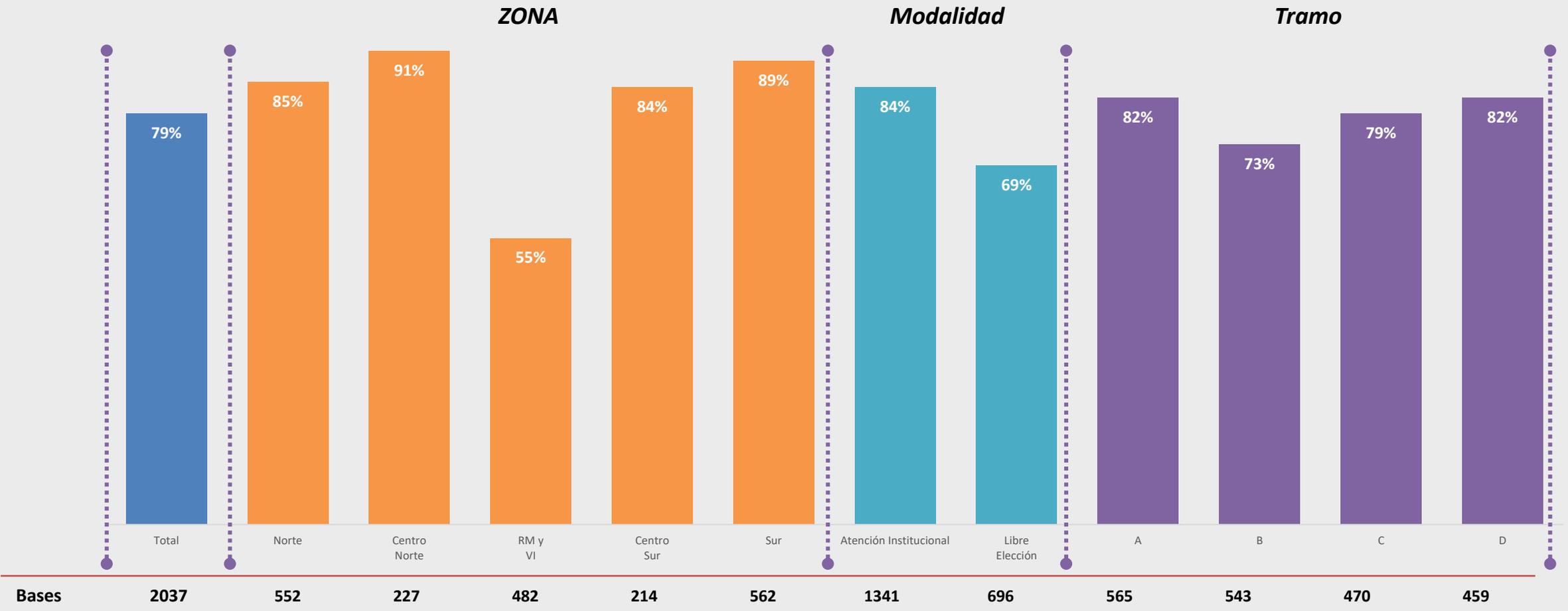
*Aquí graficados los beneficiarios que inscritos en consultorios



I2. ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?.

Inscripción en consultorios

*Aquí graficados los beneficiarios que inscritos en consultorios



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

Inscripción en consultorios: comparativo 2016-17

—●— 2017 —●— 2016

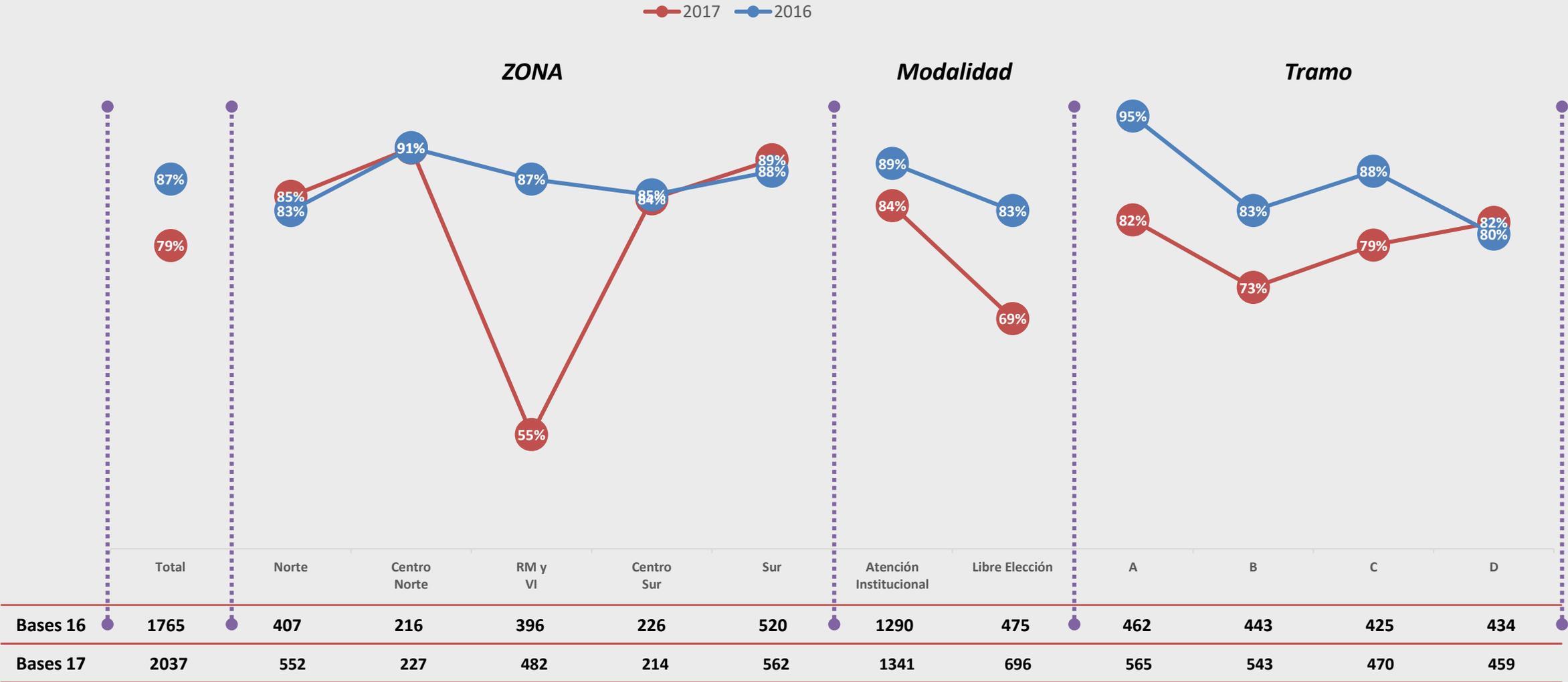
Sexo

Región



I2. ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?.

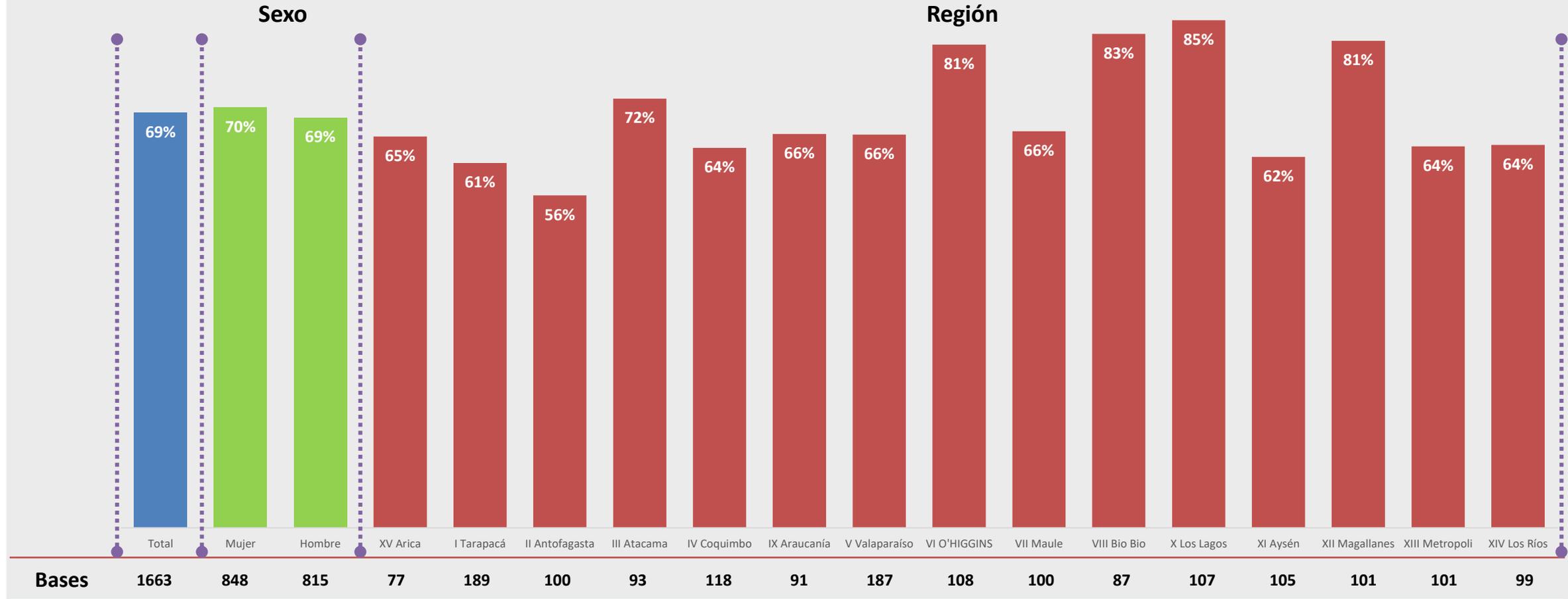
Inscripción en consultorios: comparativo 2016-17



I2. ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?.

Conocimiento Programa preventivo AUGE (GES)

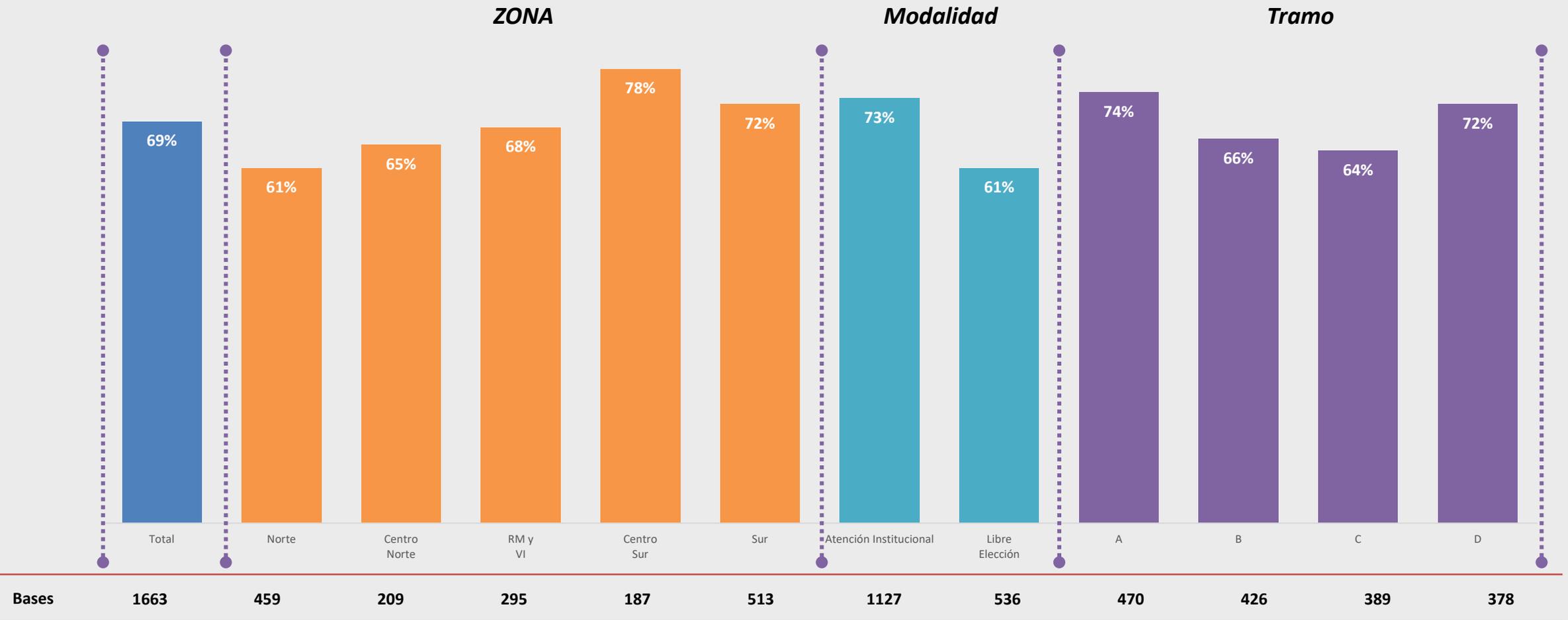
*Aquí graficados los beneficiarios que si conocen el programa preventivo



I2.1. ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

Conocimiento Programa preventivo AUGE (GES)

*Aquí graficados los beneficiarios que si conocen el programa preventivo



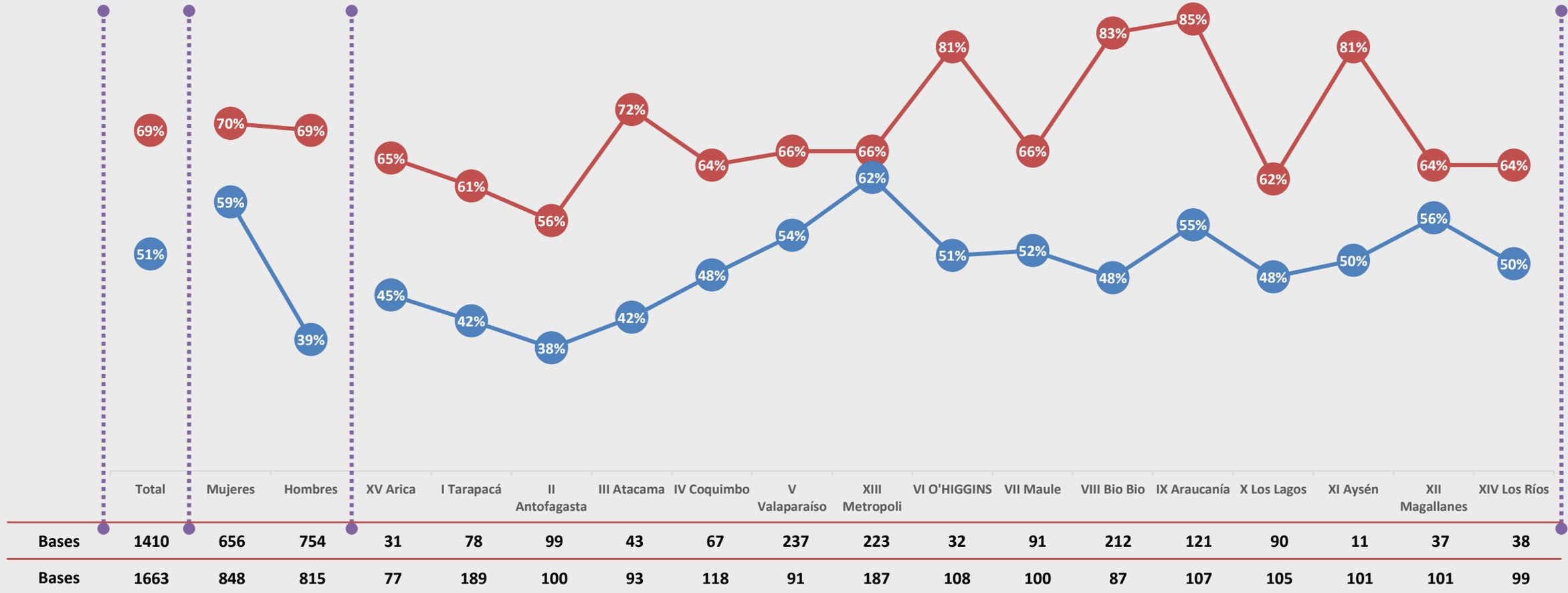
I2.1. ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

Conocimiento Programa preventivo AUGE : comparativo 2016-17

—●— 2017 —●— 2016

Sexo

Región



I2.1. ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

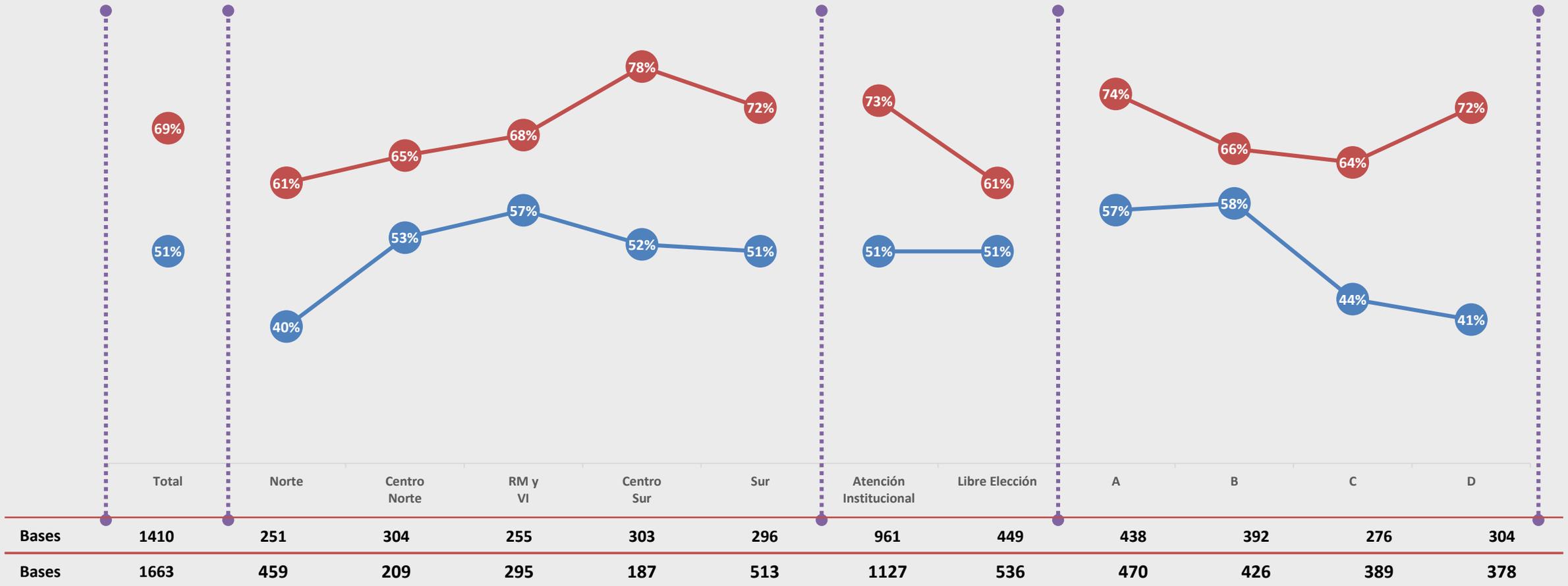
Conocimiento Programa preventivo AUGE : comparativo 2016-17

—●— 2017 —●— 2016

ZONA

Modalidad

Tramo



I2.1. ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- **A NIVEL GENERAL...**

FONASA este **2017 mejora los niveles de satisfacción de la medición 2016**, mostrando nuevamente **porcentajes de insatisfacción general bajo el 10%**, resultado que es reflejo de la gestión y mejora de FONASA estos últimos 4 años.

Al observar las regiones, vemos que Aysén se muestra como la región con la mayor cantidad de evaluaciones negativas de manera transversal, sin embargo aquellos resultados no logra empañar el repunte de la DZ Sur

EN ESTA MEDICIÓN NO SE APRECIAN DEBILIDADES EN LOS INDICADORES, todos presentan mejorías, siendo lo mas relevante la disminución de las evaluaciones negativas, manteniéndose altas las evaluaciones POSITIVAS

PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN Y LOS SERVICIOS EN LÍNEA, APARECEN COMO LOS INDICADORES CON MAYOR APORTE AL ISN DE FONASA

CONCLUSIONES

- ***LA MEJORA DE LA SENSACIÓN DE PROTECCIÓN SE OBSERVA PRINCIPALMENTE POR UNA MAYOR PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA LABOR FISCALIZADORA DE FONASA...***

La percepción general es que **FONASA vela y cuida por los derechos de los beneficiarios y que estos reciban una buena atención.**

Todos los aspectos que componen esta dimensión son de cuidado continuo, la tarea es mantener y subir el nivel de cercanía entre el Seguro y sus beneficiarios.

Cabe señalar que en esta ocasión, solo el **COMPIN** recibe evaluaciones mayoritariamente negativas, al contrario de los resultados 2016, los Hospitales públicos y consultorios, logran obtener mejores evaluaciones.

EN RESUMEN...

LA MEDICIÓN 2017 PRESENTA UN ESCENARIO DE CLARA MEJORÍA EN LA OPINIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS RESPECTO DE FONASA.

OPINIONES Y EVALUACIONES QUE DAN CUENTA DEL IMPACTO QUE HAN TENIDO LAS GESTIONES Y MEJORAS QUE SE HAN HECHO EN ESTOS ÚLTIMOS 4 AÑOS.

LA TAREA ES MANTENER EL NIVEL DEL SERVICIO ENTREGADO HASTA AHORA.



Estudio “Indicadores Globales FONASA 2017”

Diciembre 2017

