



## INFORME CONSULTA CIUDADANA

CONSULTA PÚBLICA PARA CONOCER LA OPINIÓN DE  
LAS PERSONAS RESPECTO A LA ENTREGA DE  
INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES  
CANALES DE ATENCIÓN DE FONASA.

ENERO 2020

## I.- CONTEXTO

El mandato presidencial es centrarnos en las personas y ponerlas en primer lugar. Hacer políticas públicas desde la ciudadanía. Porque el mayor desafío para Fonasa será convertirse en un verdadero garante del acceso, oportunidad y calidad de Servicios de Salud para las personas beneficiarias.

Esto tiene varias implicancias, pero principalmente el desafío es implementar y fortalecer un modelo de atención centrado en las personas usuarias del sistema público de salud, con el compromiso en la entrega de un servicio oportuno y de calidad en todos sus canales de atención.

Es en este contexto, se implementó durante el mes de diciembre del año 2019, una consulta ciudadana, para conocer la opinión de las personas, respecto a la entrega de información a través de los diferentes canales de atención de Fonasa.

## II.- PROYECTO

Fortalecimiento del Modelo de Atención a las personas usuarias: Este proyecto tiene como desafío adelantarnos a las necesidades de los más de 14 millones de personas aseguradas en Fonasa, a través de la entrega de Servicios comprometidos de manera oportuna y con la mejor calidad de atención personalizada posible, en todos los puntos de contacto ya sean presenciales o virtuales, utilizando lenguaje claro, simplificando trámites, resolviendo en forma inmediata las necesidades de las personas en el primer contacto con FONASA, logrando la misma experiencia, habilitando en materia de acceso, beneficios y uso del sistema de salud a todas las personas.

Fonasa gradualmente ha implementado una serie de iniciativas para que los servicios de Fonasa se traspasen a plataformas digitales vía web; a modo de ejemplo compra de Bonos, valorizaciones de programas, Certificados de afiliación e inscripción en atención primaria y Cotizaciones, búsqueda de sucursales, inscripción de prestadores entre otros servicios.

Hemos abierto nuevos canales digitales de comunicación tales como App Mi Fonasa, twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn. Estas acciones han permitido mejorar el acceso, simplificar trámites, ahorro de costos a los usuarios y tiempos de respuesta.

## III . MINUTA DE POSICIÓN DE CONSULTA CIUDADANA

<b>Fecha de realización de consulta</b>	Del 9 al 20 diciembre 2019
<b>Lugar de Consulta</b>	<a href="https://forms.gle/KesZt94swdjNKq4y6">https://forms.gle/KesZt94swdjNKq4y6</a>
<b>Participantes</b>	Personas usuarias - Ciudadanía en general.
<b>Objetivo</b>	Conocer la opinión de las personas respecto a la entrega de información a través de los diferentes canales de atención de FONASA.
<b>Diseño Consulta</b>	Modalidad: Consulta Presencial y virtual.
<b>Análisis Información</b>	Análisis descriptivo de estadísticas de respuestas.

#### IV.- CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS CONSULTADAS.

Se elaboró un instrumento que permitiera recoger la opinión de las personas que concurrieron a nuestras sucursales (en forma presencial), como complemento se implementó una consulta virtual a través de nuestro sitio web <http://participacionciudadana.fonasa.cl/consultas-ciudadanas>, las respuestas a la consulta se ingresan al link <https://forms.gle/KesZt94swdjNKq4y6> disponible durante el período considerado entre 9 al 20 de diciembre 2019.

Se recibieron un total de 3.101 respuestas de las cuales el 95,4% corresponden a personas beneficiarias de FONASA.

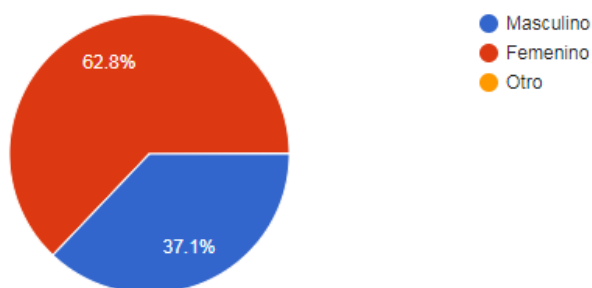
##### 4.1 Según género:

Del universo que entregó respuesta, un total de 1.948 personas corresponden a género femenino (62,8%) y 1.150 personas son de género masculino (37,1%).

**Gráfico N°1** Clasificación de personas según género.

##### Género:

3,101 responses



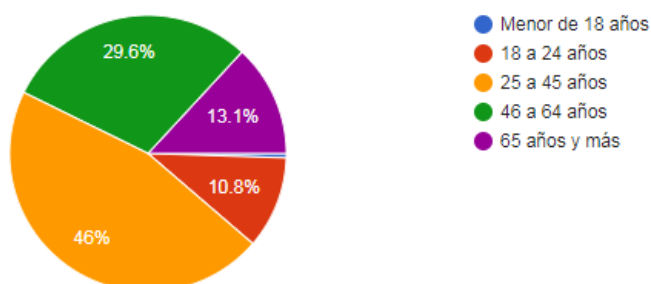
##### 4.2 Según Edad:

Las personas que contestaron la Consulta Ciudadana en un 75,6% se encuentran en edades entre 25 a 64 años (de las cuales, 1.425 personas (46%) corresponden a edades entre 25-45 años y 918 personas (29,6%) entre 46 a 64 años.)

**Gráfico N°2** Clasificación de personas según edades

##### Grupo etario:

3,101 responses



#### 4.3 Según Región donde vive:

La Consulta aplicada en todas las sucursales del País y sitio web, da como resultado que las personas en un 61% tienen como residencia las Regiones; Metropolitana, Araucanía, Valparaíso, Atacama y Coquimbo.

Tabla N°1 Región de residencia de las personas consultadas.

Región en donde vive:	Total	%
<b>Metropolitana de Santiago</b>	<b>506</b>	<b>16%</b>
<b>IX de la Araucanía</b>	<b>406</b>	<b>13%</b>
<b>V de Valparaíso</b>	<b>370</b>	<b>12%</b>
<b>III de Atacama</b>	<b>317</b>	<b>10%</b>
<b>IV de Coquimbo</b>	<b>306</b>	<b>10%</b>
VIII de Concepción	216	7%
VII del Maule	182	6%
X de Los Lagos	176	6%
II de Antofagasta	163	5%
I de Tarapacá	145	5%
XIV de Los Ríos	131	4%
XV de Arica y Parinacota	79	3%
XII de Magallanes y de la Antártica Chilena	64	2%
XI de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	25	1%
VI del Libertador General Bernardo O'Higgins	14	0%
XVI del Ñuble	1	0%
<b>Total general</b>	<b>3101</b>	<b>100%</b>

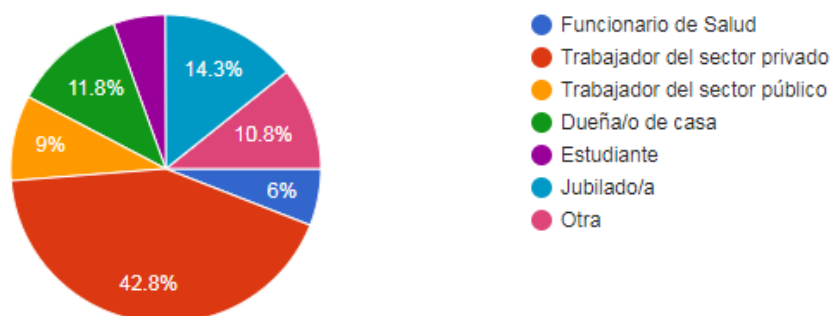
#### 4.4 Según actividad principal

La mayor frecuencia corresponde a personas trabajadoras del sector privado (42,8% - 1.327 personas) y personas jubiladas (14,3% - 442 personas)

Gráfico 3: Principal actividad de las personas consultadas.

Su actividad principal es:

3,101 respuestas



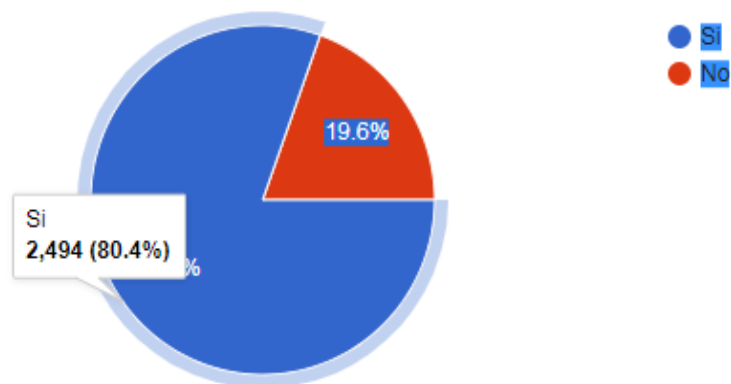
## V.- Resultados Nacionales a las preguntas

### 5.1 ¿Ud. considera fácil acceder a la información de FONASA?

Más del 80% declara facilidad para poder acceder a la información que entrega FONASA.

**Gráfico 4:** Respuesta sobre acceso a la información que entrega de Fonasa

3,101 responses

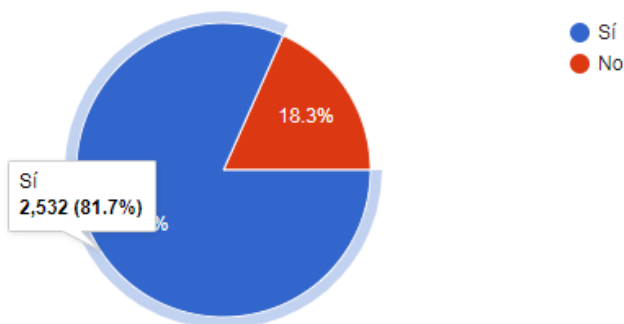


### 5.2 ¿Ud. considera que la información que entrega FONASA, es fácil de entender?

El 81% de las personas consultadas considera que la información que otorga FONASA es de fácil entendimiento.

**Gráfico 5:** Respuesta a la pregunta sobre la información que entrega FONASA es de fácil entendimiento

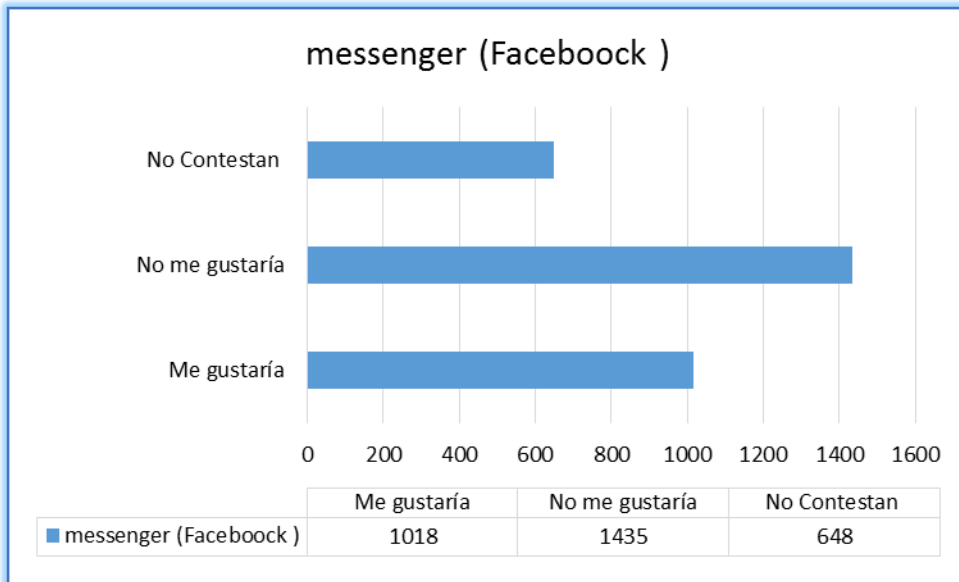
3,101 responses



### 5.3 ¿Le gustaría solicitar y recibir información de FONASA a través de;

a.- Messenger (Facebook) Las personas no optan en su mayoría por este canal de contacto

**Gráfico 6:** Respuesta a solicitar y recibir información por Messenger (Facebook)



b.- WhatsApp Las personas tienen mejor preferencia por este canal, sin embargo sigue siendo un porcentaje del 44% quienes declaran no optar por este canal como medio de información.

**Gráfico 7:** Respuesta a solicitar y recibir información a través de WhatsApp

