



# INFORME CONSULTA CIUDADANA SOBRE NUEVA MODALIDAD DE ATENCIÓN EN FONASA

DIVISION GESTION USUARIOS

Departamento de Derechos  
Ciudadanos Fonasa

JULIO 2024



DIVISION GESTION USUARIOS  
DEPARTAMENTO DE DERECHOS CIUDADANOS FONASA  
**INFORME CONSULTA CIUDADANA SOBRE NUEVA MODALIDAD DE ATENCION EN FONASA**

**I.- Contexto:**

A partir del fallo de la Corte Suprema sobre las Isapres, el Gobierno del presidente Gabriel Boric Font presentó al parlamento una iniciativa legal que permitiera dar solución de Estado para la estabilidad del sistema de Salud en Chile. Esta Ley se conoce como “Ley Corta”, y **busca modernizar Fonasa, regular a las Isapres y fortalecer la Superintendencia de Salud** con la finalidad de dar tranquilidad y seguridad a las personas en cuanto a la continuidad de sus atenciones de salud y coberturas asociadas (<https://www.gob.cl/>).

Además, debido el alza de planes de las Isapres por el aumento del precio GES, entre otros factores, ha generado una masiva migración de personas desde estas aseguradoras privadas al Fono Nacional de Salud, finalizando el 2023 con 16.229.898 de afiliados.

Actualmente en FONASA, para la atención de salud de sus personas beneficiarias, cuenta con dos Modalidades de Atención:

- a) **Modalidad Atención Institucional (MAI)**, en esta modalidad los beneficiarios deben inscribirse en los establecimientos de Atención Primaria de Salud (APS), ingresan a través de la red pública de Salud (consultorios, CESFAM, CECOSF, postas rurales- hospitales etc.) y considera “copago cero” para todas las personas beneficiarias de FONASA, independiente del tramo al cual pertenezcan (A-B-C-D), lo anterior desde 1-09-2022.
- b) **Modalidad de Libre Elección (MLE)**, en esta modalidad los beneficiarios eligen libremente al profesional y/o entidad, del sector público o privado, que se encuentre inscrito en el Rol de FONASA y que haya celebrado convenio con éste y otorgue las prestaciones que se requieran. Considera a beneficiarios cotizantes y sus cargas legales (tramos B-C-D).

**¡La nueva Ley N° 21.674 (Ley Corta), publicada el 24 de mayo de 2024, crea un nuevo modelo de atención denominada Modalidad de Cobertura Complementaria (MCC)!**

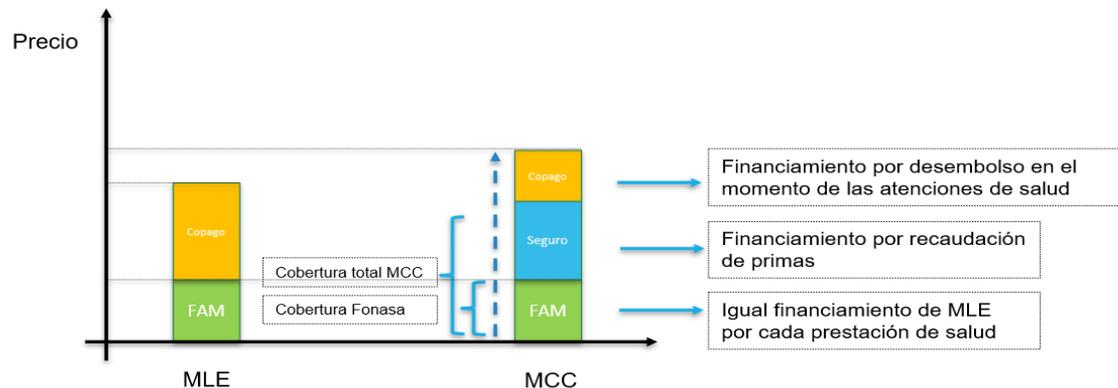
**Modalidad de Cobertura Complementaria (MCC)**, en esta nueva modalidad los beneficiarios cotizantes y sus cargas legales (tramo B-C-D), podrán adherir voluntariamente a un seguro complementario de salud licitado por Fonasa, aumentando su protección financiera en prestadores privados en convenio (clínicas – laboratorios – centros médicos etc.).

Los beneficiarios cotizantes que decidan adherir en forma voluntaria a esta nueva modalidad deberán realizar el pago mensual de una prima plana por persona.

Este pago mensual de la prima tiene el mismo valor para cada persona, NO discriminará en costo ni acceso, sin importar su edad, sexo o condición de salud.

Se espera que la cobertura financiera de la nueva Modalidad de Cobertura Complementaria entregue una protección financiera similar al de una Isapre, y se estima estará vigente el primer semestre del 2025.

## Ejemplo de financiamiento en Modalidad Libre Elección /Modalidad Cobertura Complementaria



*Fonasa*

Esta nueva modalidad de atención se basa en una lógica de equidad, solidaridad y que no discrimina por condición de salud, sexo o edad; principios fundamentales del quehacer del Fondo Nacional de Salud.

**II.- Objetivo de la Consulta Ciudadana:** Evaluar la percepción, necesidades y expectativas de los beneficiarios de FONASA respecto de la Modalidad de Cobertura Complementaria (MCC), identificando sus puntos de interés y preocupaciones para desarrollar estrategias que aborden sus inquietudes y minimicen los riesgos percibidos, mejorando así la satisfacción y confianza en el sistema."

**Carácter:** Consulta ciudadana de carácter no vinculante, en el marco de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

### **Modalidad de Participación:**

**Consulta virtual,** vía sitio web de FONASA, accediendo al banner de "Consultas Ciudadanas" en el sitio web y en <https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/minisitio/participacion-ciudadana/consulta-ciudadana>

**Consulta Presencial,** en sucursales de FONASA.

**Encuestados:** abierto a usuarios/as de FONASA, ciudadanía en general y organizaciones sociales.

**Período de aplicación de la consulta:** Del 15 de Julio al 02 de agosto 2024.

**III.- Muestra objetivo de la consulta:** para el cálculo del tamaño muestral se usa la fórmula de Fisher para un nivel de confianza de 95% y error de 5% y de acuerdo con el universo de personas beneficiarias del Fondo a mayo del 2024, se realizarán 385 consultas para cada tramo con un total de 1.540, a través de un muestreo "Aleatorio" a Nivel Nacional.

## IV.- RESULTADOS

### 1.- CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

La muestra obtenida considera un total de 1.808 personas, todas mayores de 18 años, cuya caracterización fue definida por:

- Distribución Regional.
- Sexo.
- Tramo de Edad.
- Tramo Fonasa.
- Tiempo de Permanencia en Fonasa.

#### 1.1.- Caracterización según Distribución Regional

La muestra es representativa a nivel nacional, las personas consultadas se comportan similar al % de representación regional de la población, mayor de 18 años, beneficiaria de Fonasa, excepto para la región metropolitana, donde la representación de la muestra es menor.

**Tabla según Distribución Regional**

Región	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas	N° Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)	% Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)
Arica y Parinacota	21	1%	172.663	1%
Tarapacá	19	1%	246.723	2%
Antofagasta	117	6%	395.356	3%
Atacama	44	2%	210.503	2%
Coquimbo	68	4%	571.269	5%
Valparaíso	158	9%	1.319.404	11%
<b>Metropolitana</b>	<b>275</b>	<b>15%</b>	<b>4.636.995</b>	<b>37%</b>
O'Higgins	65	4%	684.038	5%
Maule	123	7%	822.120	7%
Ñuble	168	9%	370.320	3%
Biobío	218	12%	1.132.404	9%
Araucanía	132	7%	732.523	6%
Los Ríos	29	2%	293.916	2%
Los Lagos	176	10%	647.043	5%
Aysén	69	4%	64.199	1%
Sin Información	126	3%	261.329	1%
<b>Total</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>	<b>12.560.805</b>	<b>100%</b>

### 1.2.- Caracterización según Sexo

Del total de las personas consultadas, el 66% son mujeres, un 33% hombres, mientras que el 0,3% se siente representado por el sexo Intersex y el 0,7% figura sin Información en esta pregunta.

Al comparar la muestra con el universo de personas beneficiarias Fonasa mayores de 18 años, existe coincidencia en que el porcentaje de mujeres es mayor al de hombre, no obstante, la proporcionalidad es distinta.

**Tabla Caracterización según Sexo**

Sexo	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas	N° Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)	% Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)
Mujer	1.188	66%	6.682.007	53%
Hombre	602	33%	5.878.254	47%
Intersex	6	0,3%	544	0%
Sin Información	12	0,7%	.	-
<b>Total</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>	<b>12.560.805</b>	<b>100%</b>

### 1.3.- Caracterización según Tramo Edad

El mayor porcentaje de personas consultadas corresponde al tramo de edad entre 25 y 44 años, con un 41% del total de la muestra, resultado similar al universo de beneficiarios Fonasa mayores de 18 años, que alcanza un 39%.

**Tabla Caracterización según Tramo de Edad**

Tramo Edad	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas	N° Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)	% Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)
18 a 24	98	5%	1.300.931	10%
<b>25 a 44</b>	<b>737</b>	<b>41%</b>	<b>4.895.605</b>	<b>39%</b>
45 a 59	532	29%	2.988.181	24%
60 y más	388	21%	3.363.353	27%
Sin información	58	3%	12.735	0%
<b>Total</b>	<b>1.813</b>	<b>100%</b>	<b>12.560.805</b>	<b>100%</b>

#### 1.4.- Caracterización por Tramo Fonasa

La caracterización, según el tramo al que pertenecen las personas consultadas, se comporta de manera similar al universo de personas beneficiarios Fonasa mayores de 18 años.

**Tabla Caracterización según Tramo Fonasa**

Tramo Fonasa	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas	N° Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)	% Personas Beneficiarias Fonasa (>18 años)
A	218	12%	1.564.969	12%
B	604	33%	5.660.314	45%
C	352	19%	2.133.235	17%
D	477	26%	3.202.287	25%
No soy Fonasa	72	4%	-	-
Sin Información	85	5%	-	-
<b>Total</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>	<b>12.560.805</b>	<b>100%</b>

#### 1.5.- Caracterización según Tiempo de Permanencia en Fonasa

En los últimos años, Fonasa ha incrementado su población beneficiaria en aprox. 1 millón de beneficiarios, por lo que resulta interesante analizar la muestra conforme al período de tiempo de afiliación de las personas usuarias con Fonasa.

Del total de la muestra obtenida, el 13% de los consultados lleva menos de 2 años en Fonasa, por su parte, el crecimiento de beneficiarios alcanza aproximadamente el 8%.

**Tabla Caracterización según Tiempo de Permanencia en Fonasa**

Tiempo de permanencia en Fonasa	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas
Mas de 2 años	1.482	82%
Menos de 2 años	232	13%
Sin información	94	5%
<b>Total</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>

## 2.- CONSULTAS DE LA ENCUESTA

Las consultas asociadas a esta encuesta se concentran en dos aspectos, generar conocimiento asociado a la satisfacción de las personas sobre Fonasa y determinar el nivel de conocimiento respecto la nueva Modalidad de Cobertura Complementaria.

### 2.1.- ¿Posee o ha poseído un seguro complementario de salud?

En relación a esta consulta, solo un 31% indica que, **SI** posee o ha poseído un seguro complementario de salud, por el contrario, el 61% indica que **NO** posee o ha poseído un seguro complementario de salud y el 7% no responde.

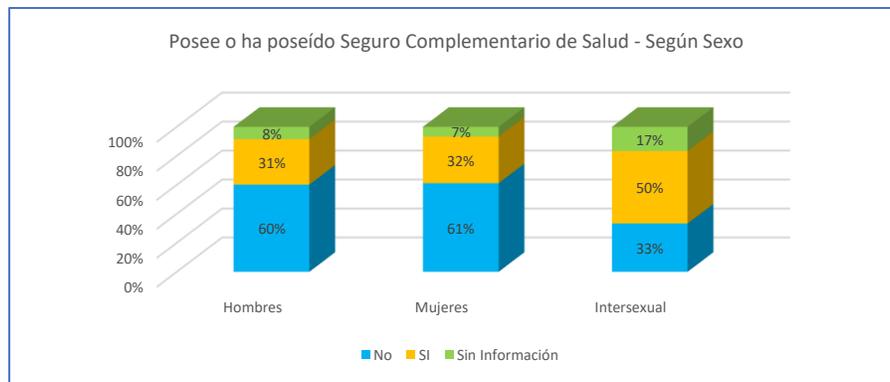
Posee o ha poseído un seguro complementario de salud	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas
No	1.097	61%
SI	578	32%
Sin Información	133	7%
<b>Total</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>



### Caracterización

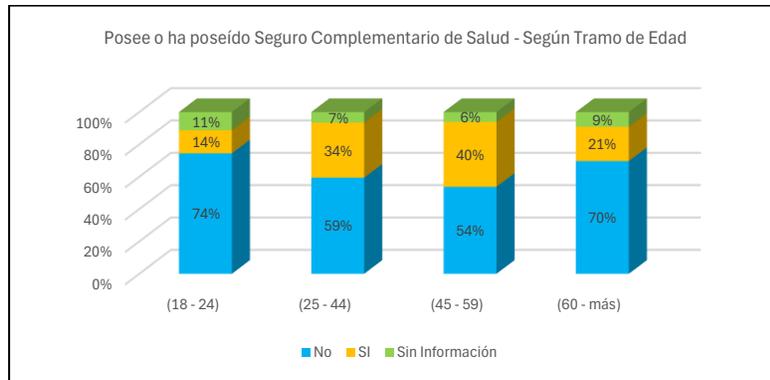
#### Sexo

- El resultado de la respuesta presenta un comportamiento muy similar para hombres y mujeres.
- El porcentaje de quienes indican que **SI** poseen o han poseído un seguro complementario de salud es de 31% para hombre y 32% para mujeres.
- Por el contrario, el resultado de quienes indican **NO** poseer o haber poseído un seguro complementario es de 60% hombres y 61% mujeres.
- Es importante destacar que hombres y mujeres representan el 99% de la muestra.



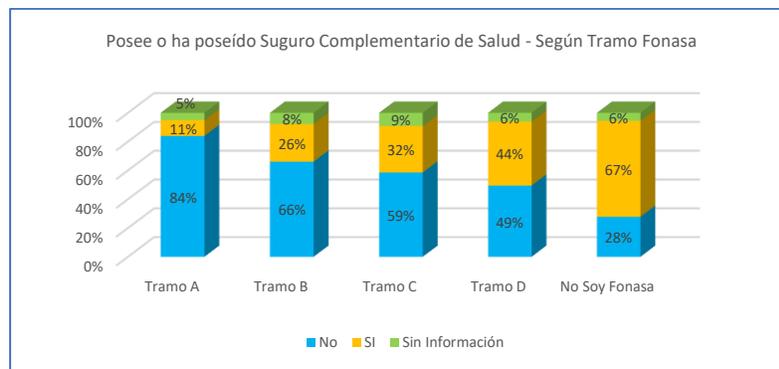
## Tramo de edad

- En términos generales, en todos los tramos de edad el mayor porcentaje está en quienes indican **NO** poseer o haber poseído un seguro complementario de salud (74%, 59%, 54% y 70% respectivamente).
- Respecto de quienes indican que, **SI** poseen o han poseído un seguro complementario de salud, el mayor porcentaje está en el tramo entre 45 y 59 años (40%), por el contrario, el porcentaje más bajo está en el tramo entre 18 y 24 años (14%).



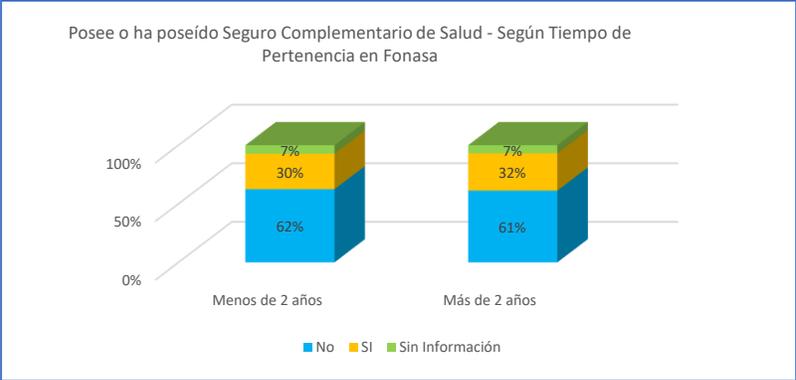
## Tramo Fonasa

- El mayor porcentaje de personas consultadas que indica que **SI** poseen o han poseído un seguro complementario de salud, corresponde al grupo No soy Fonasa, seguidos por los beneficiarios Fonasa de los tramos D, C, B y A.



**Tiempo de pertenencia en Fonasa**

- En términos generales, en ambos rangos de tiempo de pertenencia en Fonasa, las personas consultadas mayoritariamente indican que **NO** poseen o han poseído seguro complementario de salud.



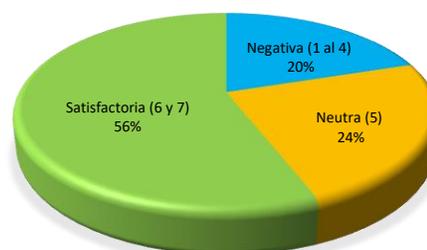
## 2.2.- En una escala de 1 a 7,¿Cómo evalúa a Fonasa en la prestación de servicios de cobertura y protección financiera?

Para un mejor análisis del resultado de esta consulta se utilizará la escala definida para medir satisfacción usuaria, en la que el resultado se define como:

- Negativa o insatisfactoria: Notas entre 1 y 4.
- Neutra: Nota 5.
- Satisfactoria: Notas 6 o 7.

Con relación con la pregunta, el 56% lo hace de manera satisfactoria, el 24% Neutra y el 20% negativa.

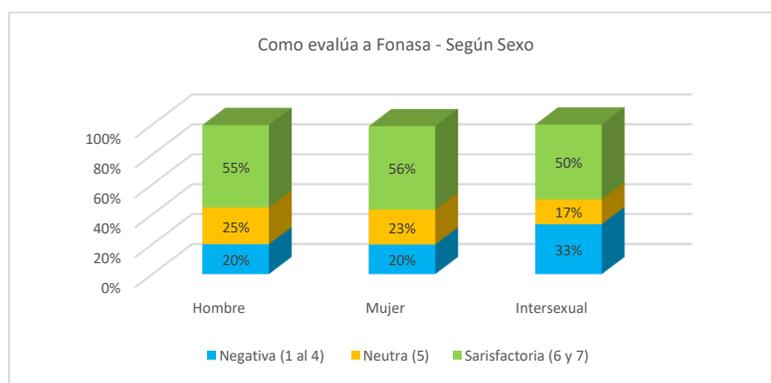
¿Cómo evalúa a Fonasa en la prestación de servicios de cobertura y protección financiera?	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas
Negativa (Nota 1 al 4)	359	20%
Neutra (Nota 5)	430	24%
Satisfactoria (Nota 6 y 7)	1.002	56%
<b>Total</b>	<b>1.791</b>	<b>100%</b>



### Caracterización

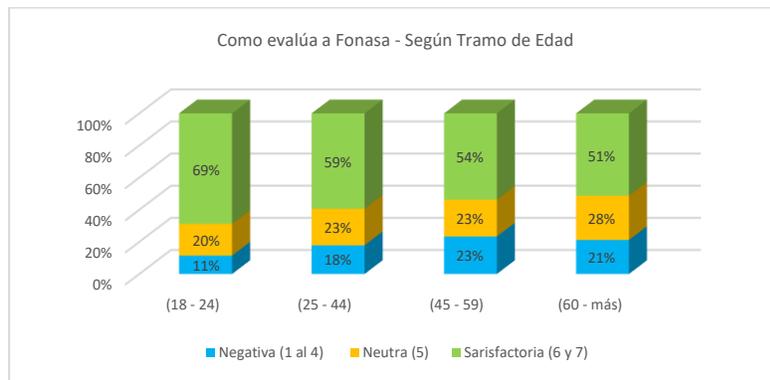
#### Sexo

- En términos generales, el mayor resultado diferenciado en todos los sexos es "Satisfactorio", obteniendo un 55%, 56%, 50% para hombres, mujeres e intersex respectivamente.



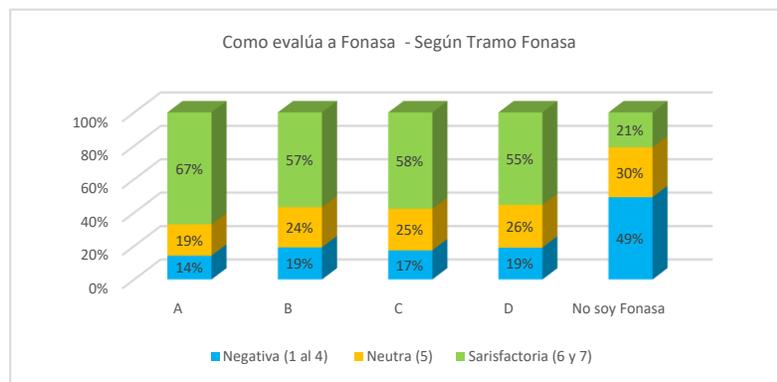
## Tramo de edad

Con respecto al tramo de edad, el resultado de la consulta mantiene la tendencia general, en la cual los mayores porcentajes son “Satisfactoria”, seguido por “Neutra” y finalmente “Negativa”. El mayor porcentaje de satisfacción con respecto a cobertura y protección financiera de Fonasa se observa en el tramo de edad entre 18 a 24 años (69%), lo que se relaciona al bajo porcentaje de adquisición de un seguro complementario de salud por parte de esta población.



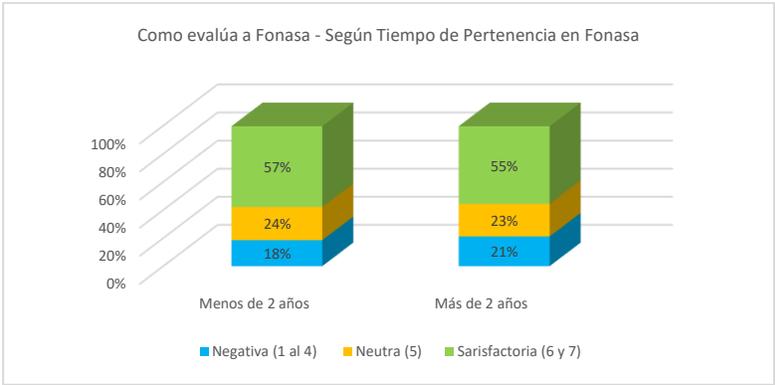
## Tramo Fonasa

- Todas las personas que pertenecen a Fonasa (tramos A, B, C, D), califican esta pregunta, mayoritariamente de manera “satisfactoria”, destacándose el mayor porcentaje en el tramo A.
- Por el contrario, las personas consultadas del grupo No soy Fonasa, califican como negativa esta pregunta.



**Tiempo de Pertenencia en Fonasa**

- En términos generales, para ambos períodos de permanencia en Fonasa, las personas consultadas mayoritariamente indica Satisfactorio en esta pregunta.



### 2.3.- Percepción sobre Fonasa

Para medir la percepción sobre Fonasa se definieron 3 afirmaciones:

P1: Los trámites y procesos administrativos en Fonasa son sencillos y fáciles de entender.

P2: Fonasa me brinda la información y el apoyo que necesito para comprender mis beneficios.

P3: Me siento seguro y protegido por la cobertura y los servicios que ofrece Fonasa.

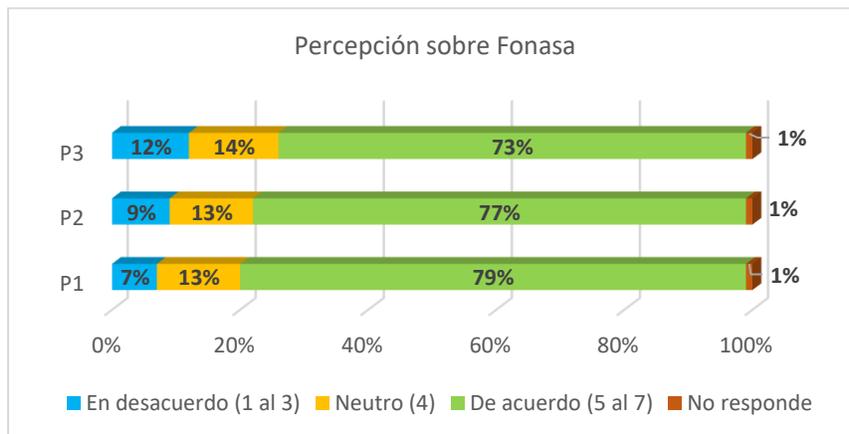
Para cada una de estas las personas debían responder en una escala de 1 al 7 su grado de acuerdo o desacuerdo.

Para un mejor análisis del resultado de esta consulta, se utilizará la escala de notas Likert de 7 puntos impar, que corresponde a la escala habitual de notas utilizada en Chile, en la cual se define:

- En desacuerdo: Notas entre 1 y 3
- Neutro: Nota 4
- De acuerdo: Notas entre 5 y 7

En esta evaluación, por sobre el 70% de las personas consultadas califican “en de acuerdo” (evaluación entre 5 a 7). Destacándose la frase “Los trámites y procesos administrativos en Fonasa son sencillos y fáciles de entender” con un 79% de evaluación “de acuerdo”.

Materia Consultada	En Desacuerdo (Nota 1 al 3)	Neutro (Nota 4)	De acuerdo (Nota 5 al 7)	No responde
P1	7%	13%	<b>79%</b>	1%
P2	9%	13%	<b>77%</b>	1%
P3	12%	14%	<b>73%</b>	1%

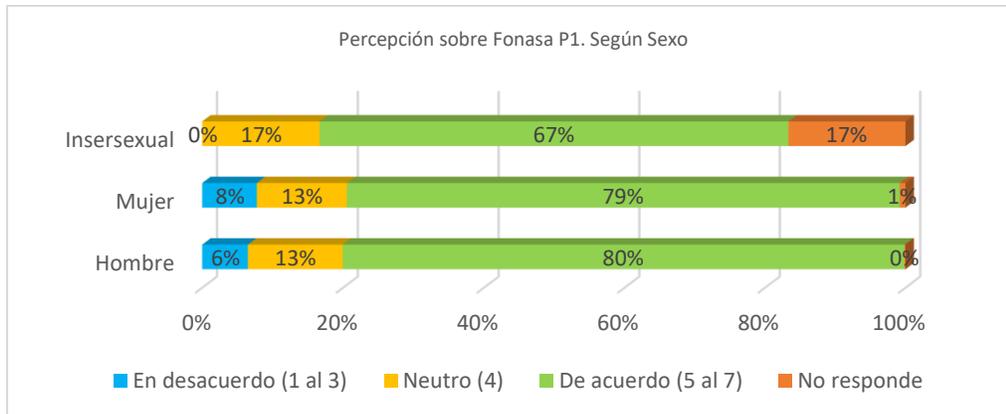


## Caracterización

### P1: Los trámites y procesos administrativos en Fonasa son sencillos y fáciles de entender.

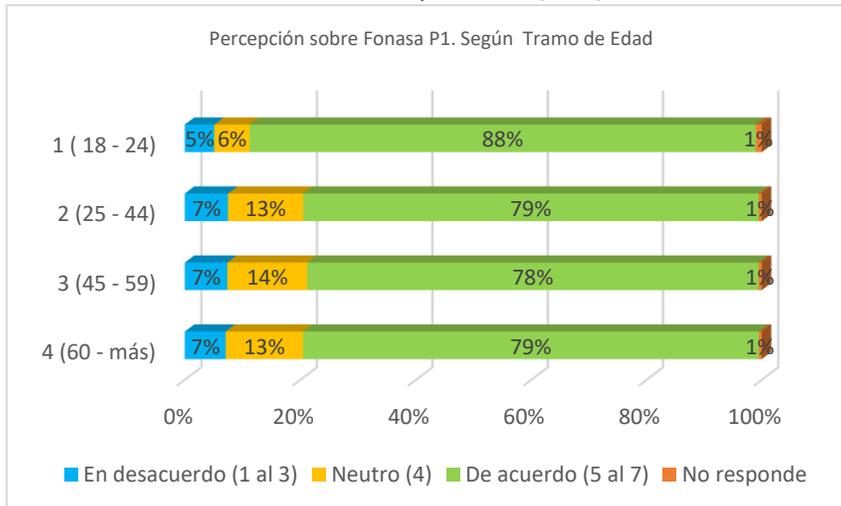
#### Según Sexo

- En términos generales, la tendencia se mantiene para hombres, mujeres e intersexual.



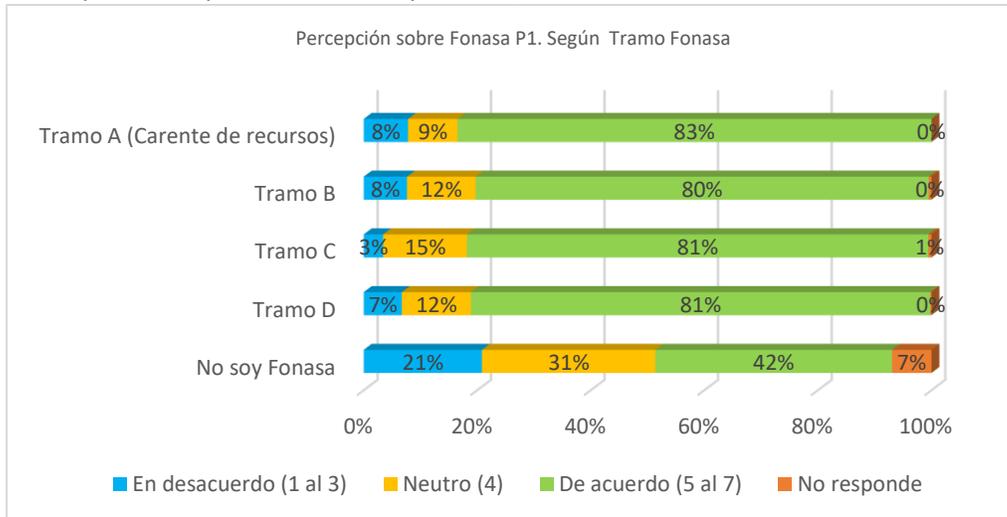
#### Según Tramo de edad

- Si bien la tendencia general se mantiene en todos los tramos de edad, el mayor porcentaje de acuerdo está en el tramo entre 18 y 44 años (88%).



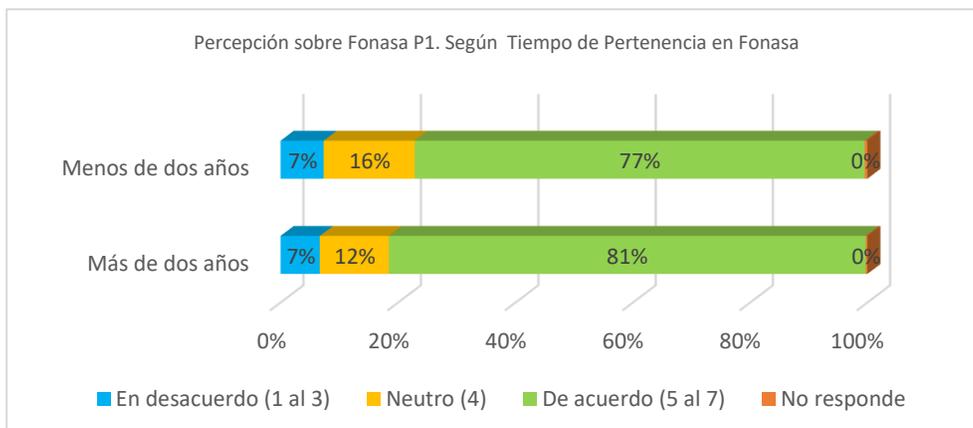
### Según Tramo Fonasa

- Respecto a la percepción sobre Fonasa, las personas consultadas de los tramos A, B, C y D mantienen una tendencia donde el grado de acuerdo varía entre el 81% y el 83%, a diferencia de las personas que indican No soy Fonasa, donde el nivel cae a un 42%.



### Según Tiempo de Pertenencia en Fonasa

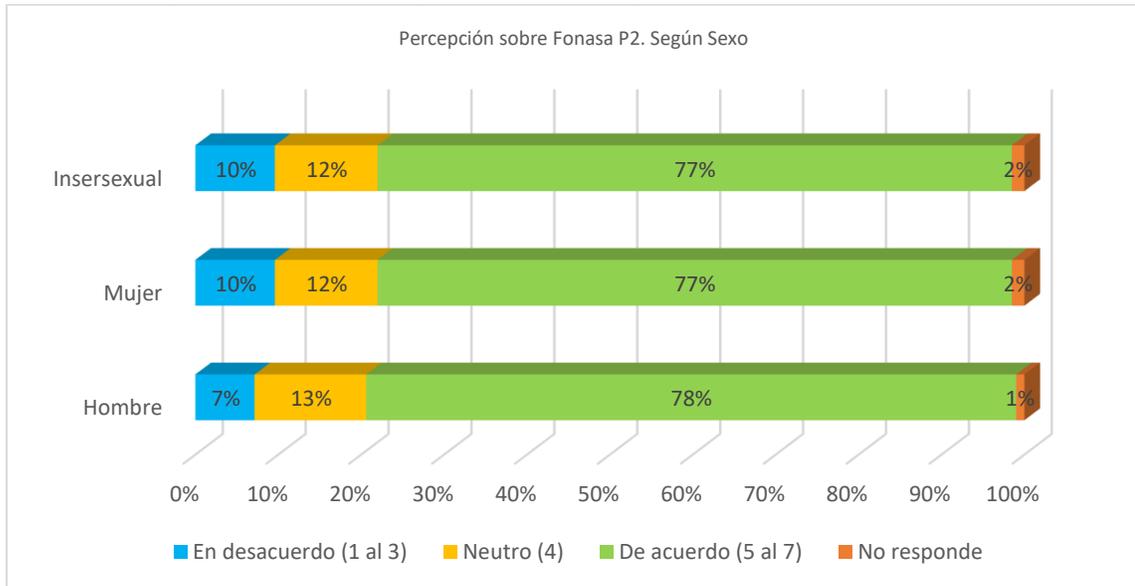
- El grado de "Acuerdo" mantiene la tendencia general, independiente de los años de permanencia.



## P2: Fonasa me brinda la información y el apoyo que necesito para comprender mis beneficios.

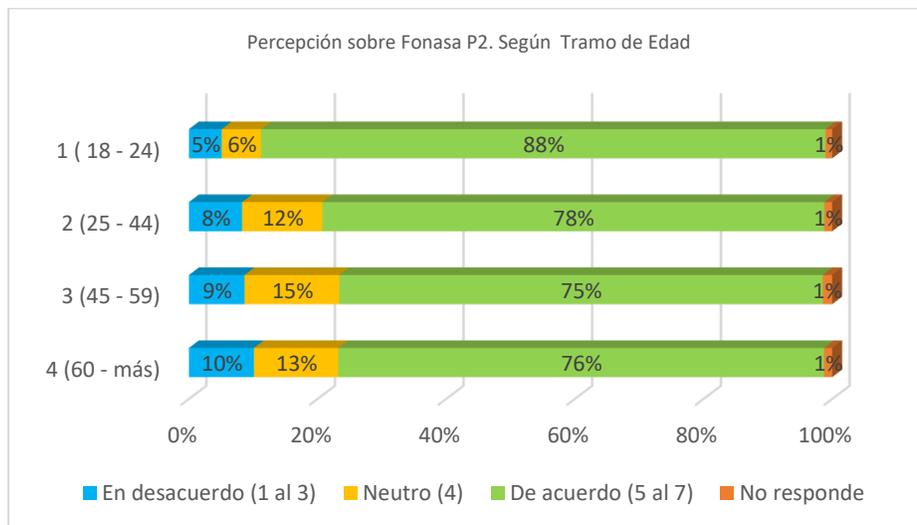
### Según Sexo

- La tendencia general, se mantiene para hombres, mujeres e intersex.



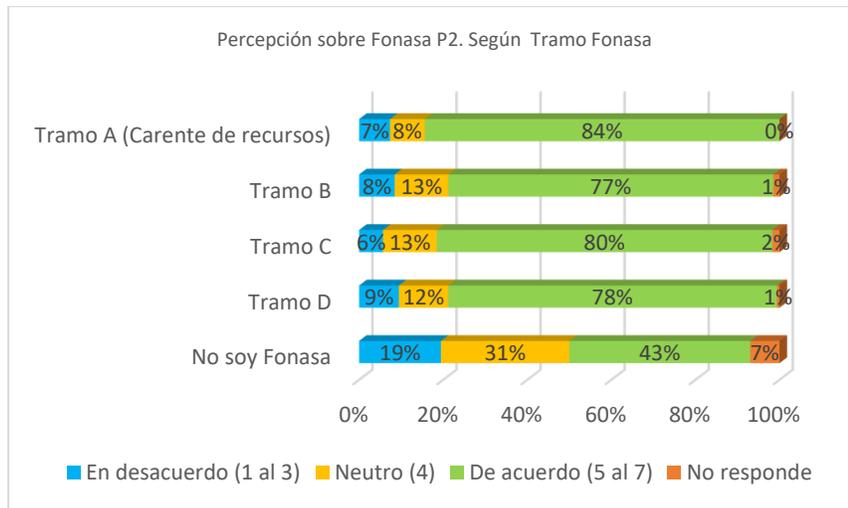
### Según Tramo de Edad

- La tendencia general se mantiene para todos los tramos de edad, el grado de acuerdo varia entre 76% y 88%, siendo el mayor resultado el del tramo de edad entre 18 y 24 años.



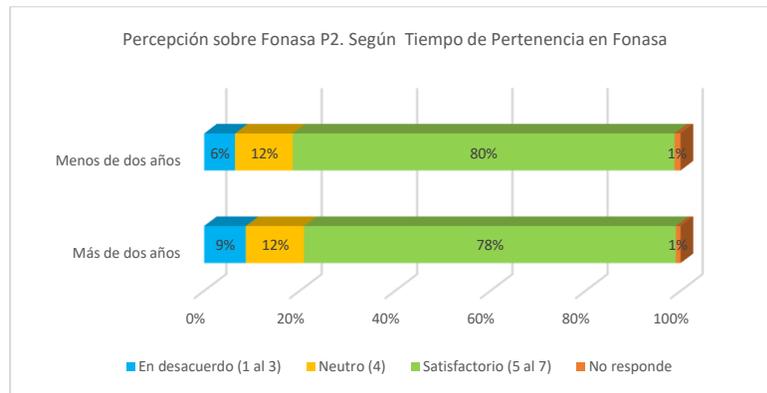
### Según Tramo Fonasa

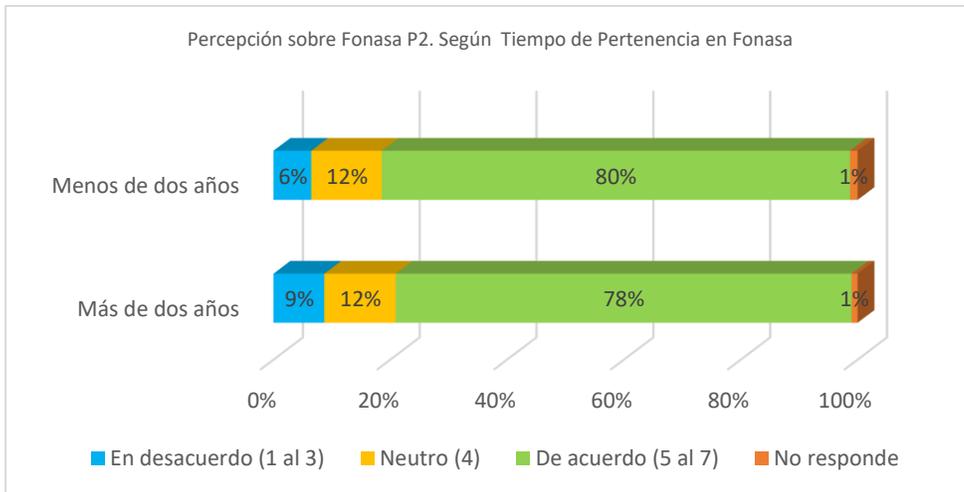
- Para los tramos A, B, C y D de Fonasa, se mantiene la tendencia. El grado de “acuerdo” varía entre el 78% y el 84%, a diferencia de las personas que indican No soy Fonasa, donde baja al 43%.



### Según Tiempo de pertenencia en Fonasa

- La tendencia general se mantiene al margen del tiempo de permanencia en Fonasa.

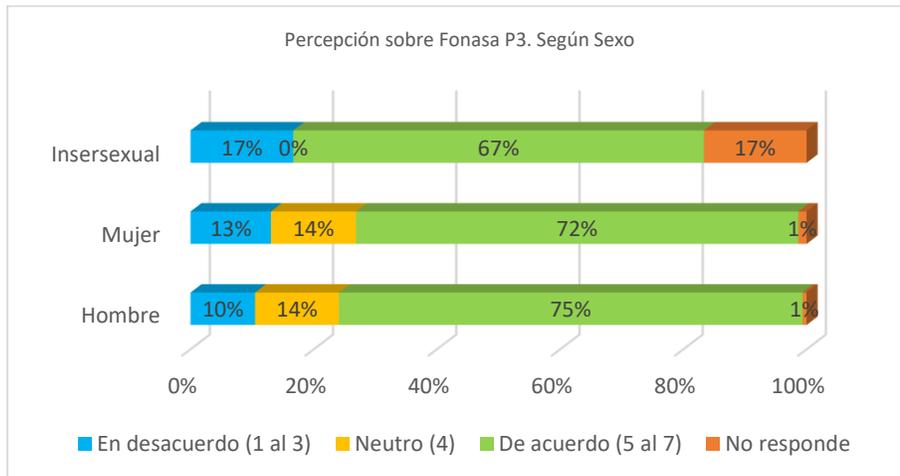




**P3: Me siento seguro y protegido por la cobertura y los servicio que ofrece Fonasa**

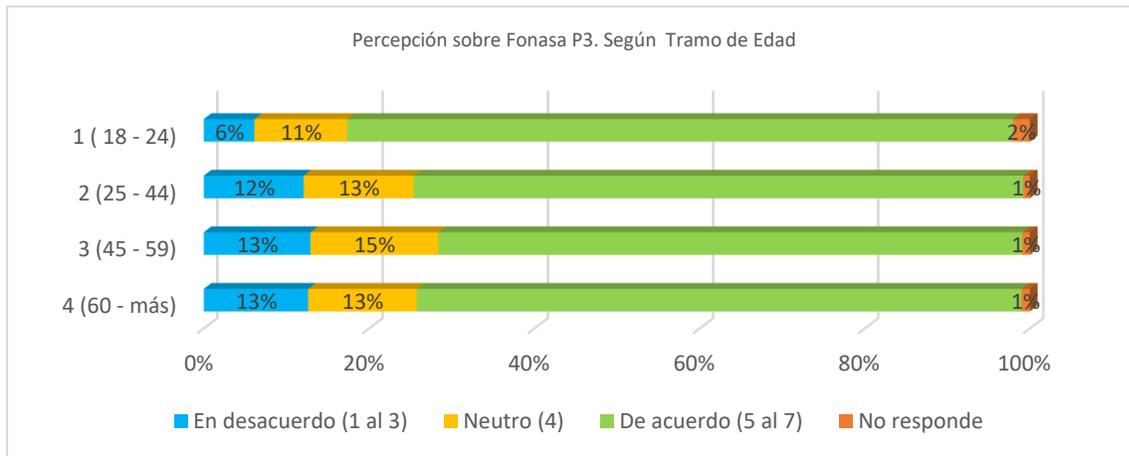
**Según sexo**

El resultado general con respecto al grado de “Acuerdo” es de un 73%, el cual se mantiene para hombres y mujeres, y baja a 67% en quienes se identifican como intersexual.



**Según Tramo de edad**

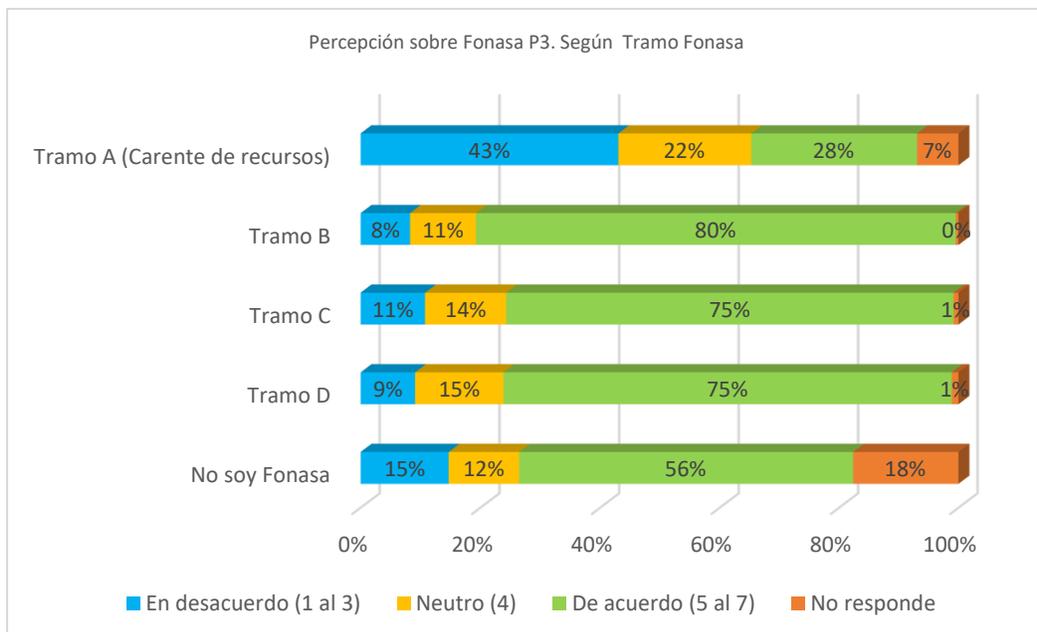
Para esta pregunta el mayor grado de acuerdo está en el tramo de edad entre 18 y 24 años, donde el resultado (81%), es superior al resultado general (73%)



### Según tramo Fonasa

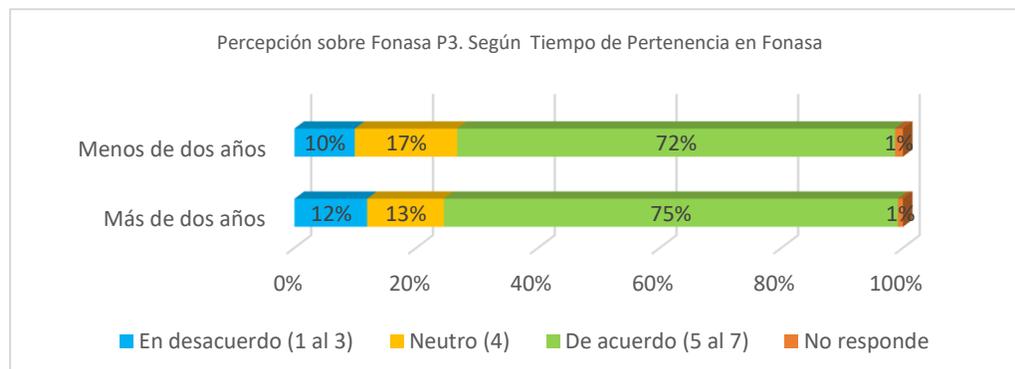
- Para las personas afiliadas a Fonasa, puntualmente el tramo A, la satisfacción baja considerablemente del resultado general, pasando de 73% a 28%, por otra parte, el desacuerdo alcanza un 43% en este tramo.

Por otra parte, quienes indican No soy Fonasa, la satisfacción es de un 56%, menos que el resultado general, pero por sobre el resultado del tramo A.



## Según tiempo de permanencia en Fonasa

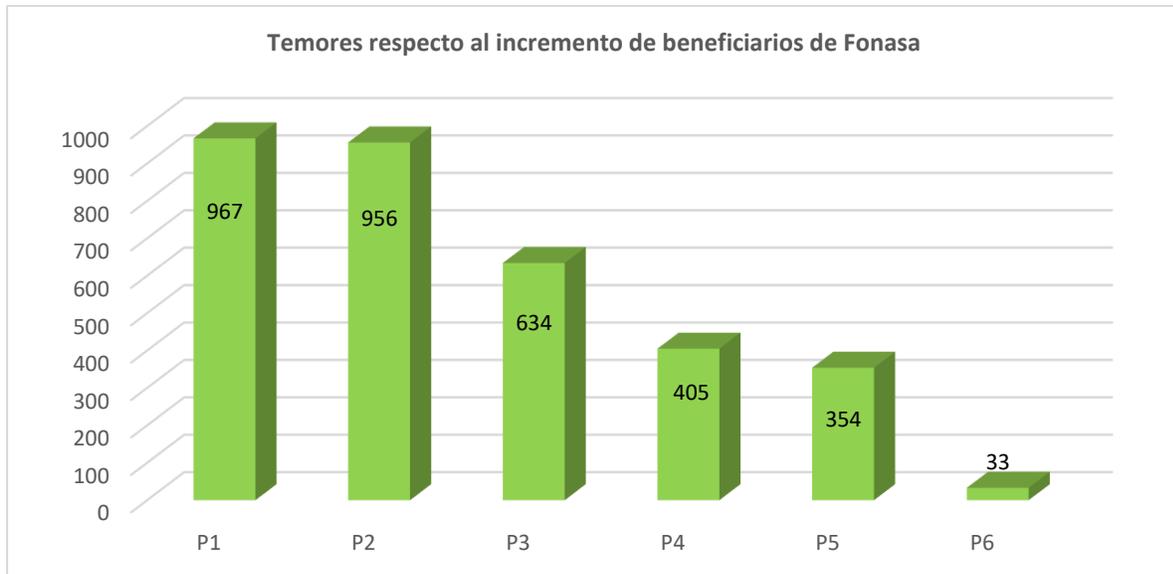
El resultado general se mantiene, al margen del tiempo de permanencia en Fonasa.



## 2.4.- Percepción de los principales temores respecto al incremento presentado en el número de personas beneficiarias de Fonasa.

- Esta pregunta permite seleccionar más de una opción, siendo los mayores temores de las personas consultadas, el “Aumento en la cantidad de personas en las listas de espera” y el “Aumento en el tiempo de las listas de espera”

Percepción sobre Temores respecto al incremento número de personas beneficiarias de Fonasa	N°
<b>P1: Aumento en la cantidad de personas en Lista de Espera</b>	<b>967</b>
<b>P2: Aumento en el tiempo en Lista de Espera</b>	<b>956</b>
P3: Disminución en la oportunidad de atención de Salud	634
P4: Aumento en el copago de las atenciones de salud de la Modalidad Libre Elección (Instituciones privadas en convenio)	405
P5: Privilegio de atención a personas provenientes de Isapre	354
P6: Que exista menos opciones de médicos inscritos a través de la modalidad de libre elección; insuficiente presupuesto para financiar a todos; deterioro en la calidad atención poco personal para atender, no tiene temores; no sabe no contesta; otros	33



## 2.5.- ¿Está informado sobre la creación de una Modalidad de Cobertura Complementaria de Fonasa?

El 76% de las personas consultadas indican no estar informadas respecto de la creación de la Modalidad de Cobertura Complementaria.

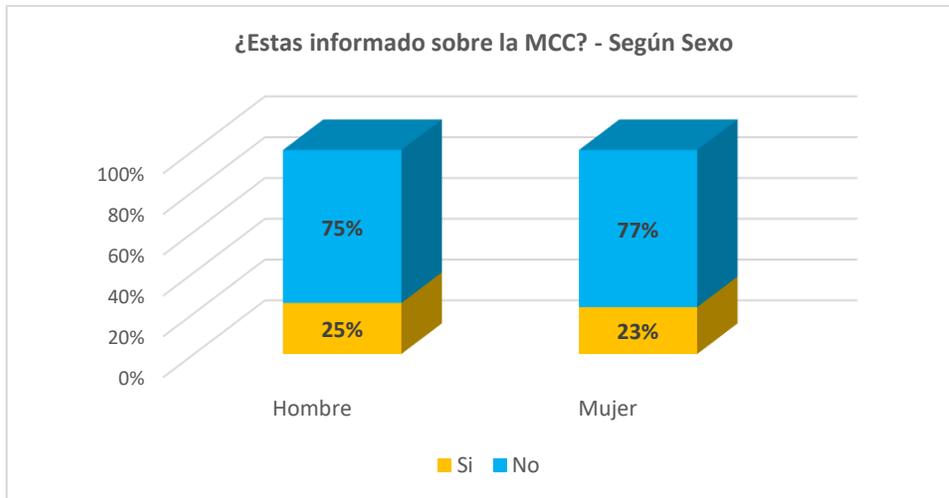
¿Está informado sobre la MCC?	N° Personas Consultadas	% Personas Consultadas
Si	426	24%
No	1370	76%
Sin Información	12	1%



## Caracterización

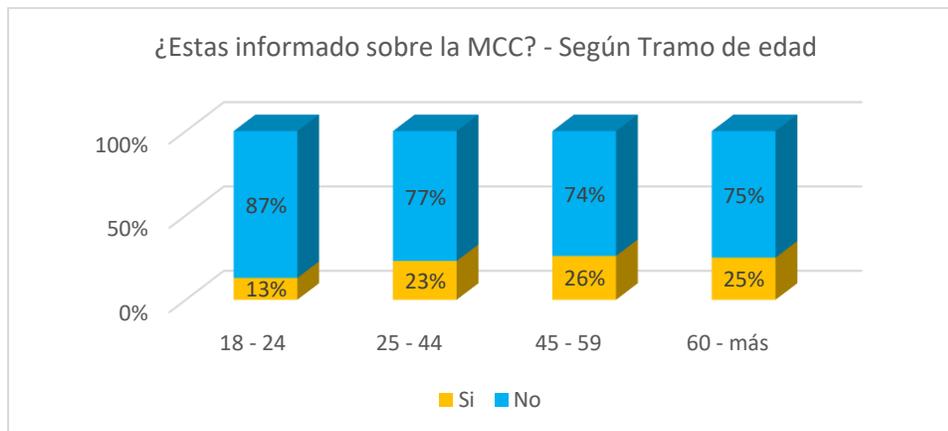
### Según sexo

- El resultado de hombres y Mujeres es muy similar, el 75% de los hombres y el 77% de las mujeres indican no estar informados de la nueva Modalidad de Cobertura Complementaria.



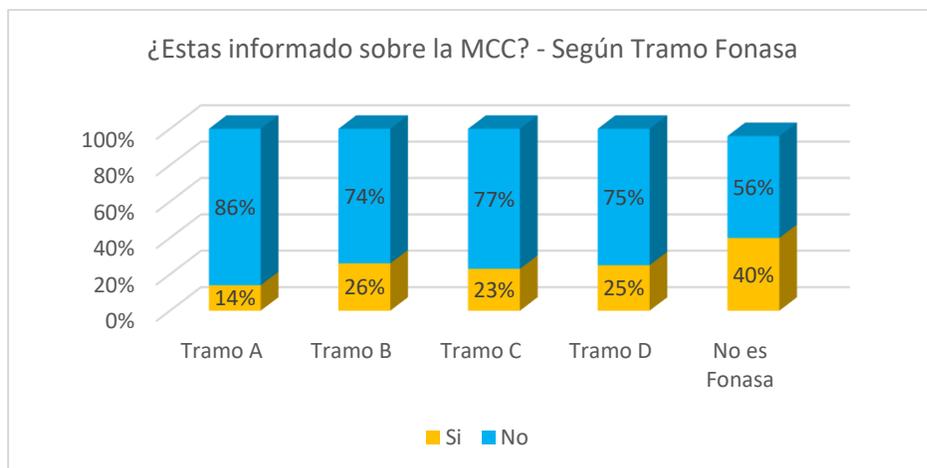
### Según Tramo de Edad

- En términos generales todos los tramos de edad presentan la misma tendencia, en la que mayoritariamente indican **NO** estar informados sobre la MCC.
- Entre 18 a 24 años, se alcanza el mayor porcentaje (87%) de consultados que indican **NO** estar informados sobre la Modalidad de Cobertura Complementaria.
- Para el resto de los rangos etarios, los resultados son muy similares.



### Según Tramo Fonasa

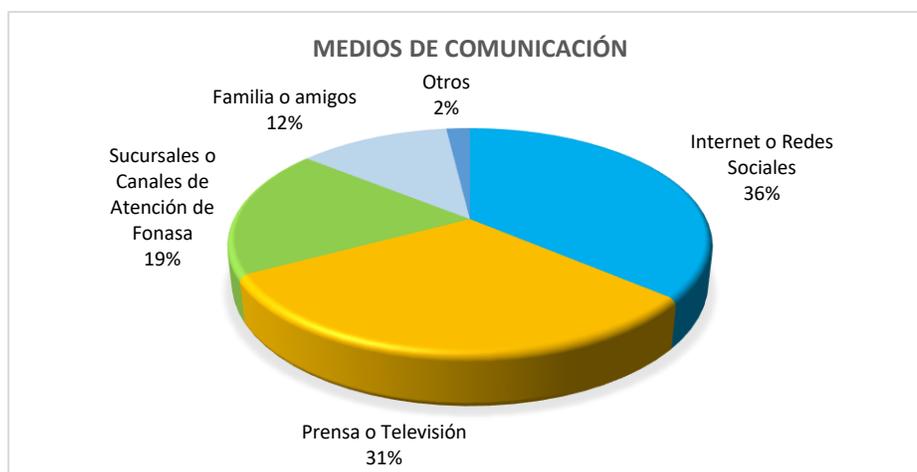
- Respecto las personas que pertenecen a Fonasa (tramos A, B, C y D) Las personas consultadas del tramo A, en un 86% señalan no estar informados a diferencia de los que dicen no estar en Fonasa que en un 56% indican no contar con dicha información.



7.- ¿A través de qué medio de comunicación se ha informado sobre la Ley Corta de Fonasa o la Nueva Modalidad de Cobertura Complementaria que moderniza a Fonasa?

Del Universo de 1808 consultas efectuadas, un 24% (426 personas) señalan contar con información sobre la Modalidad de Cobertura mayoritariamente a través de redes sociales, prensa y TV, también en las sucursales han recibido esta información (21%).

Medios de Comunicación	Cantidad	%
Internet o Redes Sociales	171	40%
Prensa o Televisión	146	34%
Sucursales o Canales de Atención de Fonasa	88	21%
Familia o amigos	58	14%
Otros	9	2%
Total	426	100%



### 3.- Conclusiones

- La Consulta considera un total de 1.808 personas, distribuidas a lo largo de todo el país con una distribución geográfica similar a la distribución de las personas beneficiarios Fonasa mayores de 18 años, salvo para el caso de la región Metropolitana donde el porcentaje de beneficiarios es mayor.

Por otra parte, al comparar los resultados de la caracterización de las personas consultadas con la base de personas beneficiarias de Fonasa, mayores de 18 años, se puede observar una similitud en la participación de mujeres que hombres, como también en los porcentajes de participación de rangos etarios y tramos de Fonasa al que pertenecen, lo que permite determinar que las personas consultadas conforman una muestra representativa.
- Ante la consulta ¿Posee o ha poseído un seguro complementario de salud?, la mayor parte de las personas indican NO, resultado que alcanza un 61%, seguido por un 32% que indican SI y un 7 % que no responde. Esta tendencia general se mantiene para hombres y mujeres.

Por otra parte, para todos los tramos de edad, el mayor resultado sigue siendo la respuesta NO, concentrando los mayores porcentajes en los tramos extremos, entre 18 y 24 años (74%) y entre 60 años y más (70%), por su parte, los tramos entre 25 y 44 años y 45 y 59 años alcanzaron un 59% y 54% respectivamente.

Para los tramos Fonasa al que pertenecen las personas consultadas, si bien la mayor cantidad de respuestas es NO, el resultado varía para cada tramo en particular, pasado desde 84%, 66%, 59% y 49% para los tramos A, B, C y D respectivamente. Por otra parte, para quienes indican no soy Fonasa, el resultado es radicalmente opuesto, en este segmento el mayor porcentaje indica que SI posee o ha poseído un seguro complementario de salud (67%).

Al analizar esta consulta considerando el tiempo de permanencia en Fonasa, se mantiene la tendencia del resultado general.

Este resultado deja ver el desconocimiento o poco interés que existe por contar con un seguro complementario de salud, particularmente en algunos tramos de edad y tramos Fonasa.
- Respecto a la consulta ¿Cómo evalúa a Fonasa en la prestación de servicios de cobertura y protección financiera? El 56% lo hace de manera “satisfactoria”, resultado que se mantienen para hombres y mujeres, rangos etarios, tramos y tiempo de permanencia en Fonasa. La

diferencia para esta consulta está en el grupo que indica no ser Fonasa, donde evaluación satisfactoria alcanza solo el 21%.

- La percepción sobre Fonasa se consultó en base a 3 preguntas, cuyos resultados para todos los casos es mayoritariamente “De acuerdo”, y va entre 73% y 79%.
  - P1: Los tramites y procesos administrativos en Fonasa son sencillos y fáciles de entender: Esta consulta mantiene la tendencia general para hombres y mujeres, tramos de edad, tramos Fonasa y tiempo de permanencia en Fonasa, la diferencia está en el segmento que indica no soy Fonasa, donde el grado de “Acuerdo” cae a un 42%.
  - P2: Fonasa me brinda la información y el apoyo que necesito para comprender mis beneficios: Al igual que en la pregunta anterior, la tendencia se mantiene para hombres y mujeres, tramos de edad, tramos Fonasa y tiempo de permanencia en Fonasa, y para el segmento no soy Fonasa, el resultado cae a un 42%.
  - P3: Me siento seguro y protegido por la cobertura y los servicios que ofrece Fonasa: Para esta pregunta la tendencia general se mantiene para hombres y mujeres, tramo de edad y tiempo de permanencia en Fonasa. Respecto al tramo Fonasa, la respuesta varía para cada tramo, el menor grado de “Acuerdo” está en el tramo A (28%), seguido por quienes indican No soy Fonasa (56%), por su parte los tramos B, C y D mantienen el resultado general.
  
- En relación con los principales temores considerando el incremento presentado en el número de personas beneficiarias a Fonasa, las personas consultadas apuntan a temas asociados a las listas de espera, puntualmente:
  - Aumento en la cantidad de personas en listas de espera.
  - Aumento en el tiempo de las listas de espera.
  
- El resultado de la consulta respecto a si se está informado sobre la creación de una Modalidad de Cobertura Complementaria en Fonasa, indica que un 76% de las personas no están informadas, tendencia que se mantiene para hombres y mujeres, tramos de edad, tramo Fonasa y tiempo de pertenencia en Fonasa, resultado que abre una oportunidad para avanzar en planes comunicacionales y difusión de esta nueva modalidad de atención.

Del universo de personas que otorgaron respuestas a nivel nacional se concluye que mayoritariamente están sin información respecto de la nueva modalidad, abriendo una oportunidad para avanzar en planes comunicacionales y de difusión de esta modalidad.

En materia de protección financiera y de los servicios Fonasa hay también espacios para mejoramiento en la gestión y revisión de la experiencia al respecto.