



TODOS SOMOS PARTE DE FONASA



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

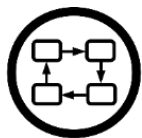
ESTUDIO INDICADORES GLOBALES DE GESTIÓN FONASA 2018 LICITACIÓN ID. 591-15-LE18

ENERO 2019

OBJETIVO GENERAL

Conocer la satisfacción usuaria de Fonasa mediante la identificación de brechas existentes, para desarrollar y/o reforzar líneas de acción tendientes al mejoramiento del servicio

METODOLOGÍA



ESTUDIO CUANTITATIVO A TRAVÉS DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS A LA BASE DE DATOS DE USUARIOS FONASA



HOMBRES Y MUJERES MAYORES DE 18 AÑOS DE TODAS LAS REGIONES, AFILIADOS A FONASA Y QUE HAYAN REALIZADO UN TRÁMITE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



2.057 ENCUESTAS REALIZADAS



CUESTIONARIO ESTRUCTURADO CON PREGUNTAS ABIERTAS Y CERRADAS DISEÑADO POR CRITERIA Y APROBADO EN CONJUNTO CON EL EQUIPO FONASA



LA FASE DE CAMPO SE EJECUTÓ ENTRE EL 26 DE NOVIEMBRE Y EL 17 DE DICIEMBRE 2018

	Recuento	%	Recuento no ponderado	%
Hombres	829	40%	767	37%
Mujeres	1228	60%	1290	63%
Norte	148	7%	405	20%
Centro Norte	305	15%	266	13%
Centro	1210	59%	624	30%
Centro Sur	213	10%	238	12%
Sur	181	9%	524	25%
Tramo A	123	6%	346	17%
Tramo B	881	43%	582	28%
Tramo C	373	18%	537	26%
Tramo D	680	33%	592	29%
Actividad MAI+Inscripcion APS	516	25%	559	27%
Afiliación+Certificados	325	16%	600	29%
Bono	1216	59%	898	44%
TOTAL	2.057	100%	2.057	100%

LOS DATOS FUERON PONDERADOS SEGÚN EL UNIVERSO REAL DE AFILIADOS, DE ACUERDO A DATOS OFICIALES FONASA, COMO FORMA DE REPRESENTAR EL UNIVERSO REAL DE ATENCIONES



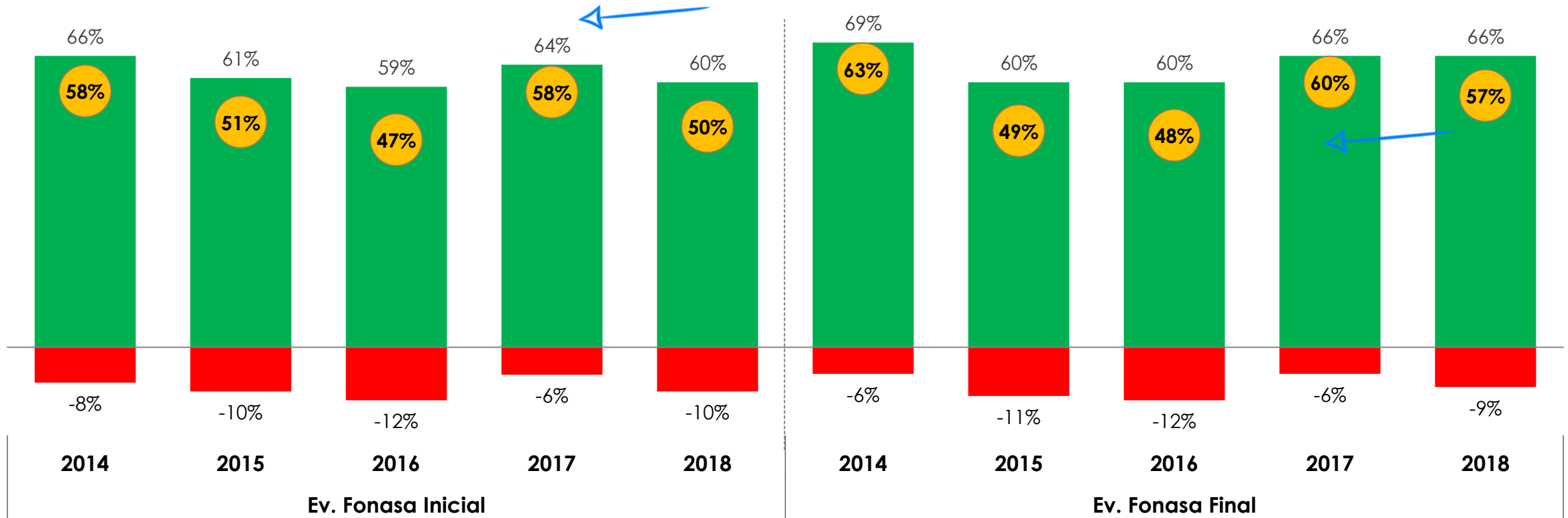
RESULTADOS

EVALUACIÓN GENERAL FONASA

Base 2014: 543 casos
 Base 2015: 561 casos
 Base 2016: 1.765 casos
 Base 2017: 2.037 casos
 Base 2018: 2.057 casos

SE OBSERVA UNA CAÍDA RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, SIN EMBARGO, EN LA EVALUACIÓN FINAL LAS DISTANCIAS DISMINUYEN

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



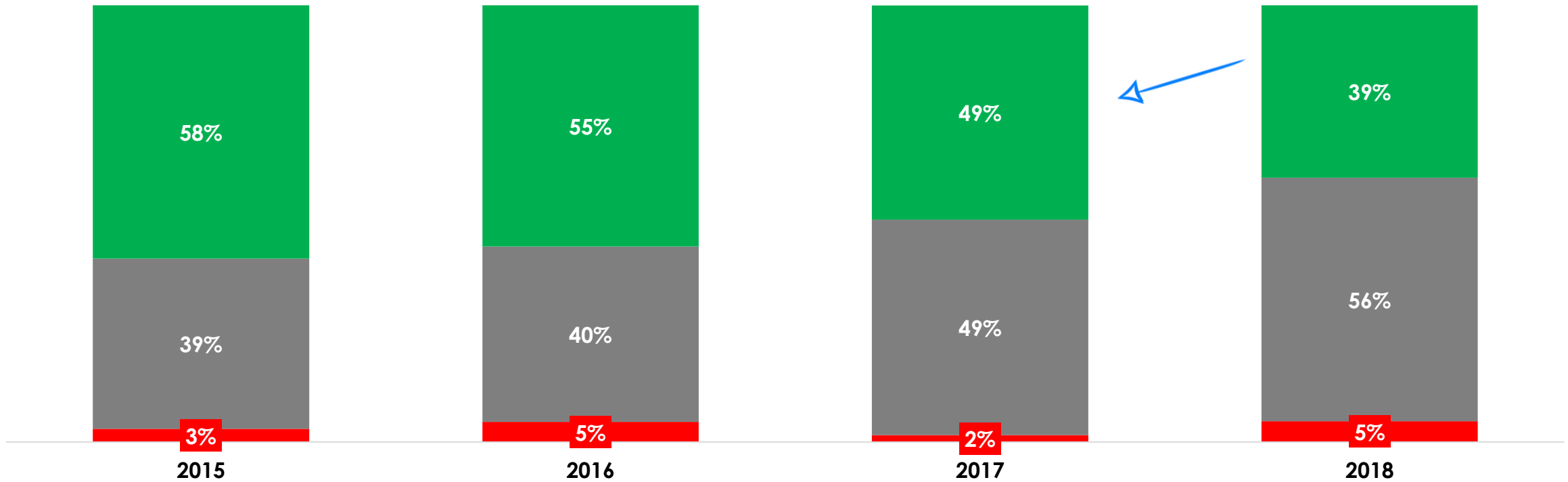
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

EVALUACIÓN PROYECTADA FONASA

Base 2014: 543 casos
Base 2015: 561 casos
Base 2016: 1.765 casos
Base 2017: 2.037 casos
Base 2018: 2.057 casos

■ Ha empeorado ■ Está igual ■ Ha mejorado

LA EVALUACIÓN PROYECTADA
NEGATIVA SE MANTIENE BAJA, PERO
SE OBSERVA UN ESTANCAMIENTO
DESDE EL AÑO 2015

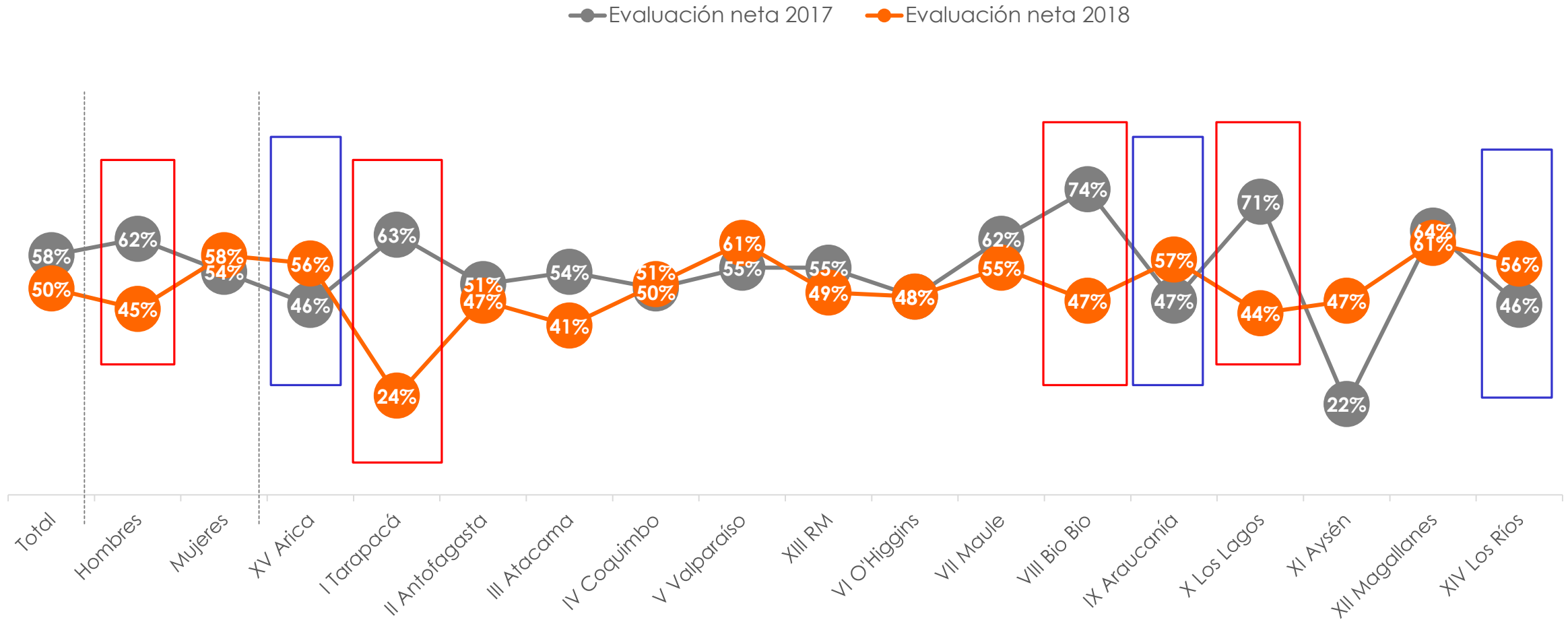


■ ¿En el último año usted siente que FONASA.....

**¿DÓNDE APRECIAMOS ESTAS BAJAS Y LOS
MOTIVOS?**

EVALUACIÓN GENERAL FONASA

LAS VARIACIONES SE EXPLICAN PRINCIPALMENTE POR UNA MAYOR CONCENTRACIÓN DE NOTAS NEUTRAS (NOTAS 5) Y NO POR UN AUMENTO DE LAS EVALUACIONES NEGATIVA (NOTAS 1 Y 4)



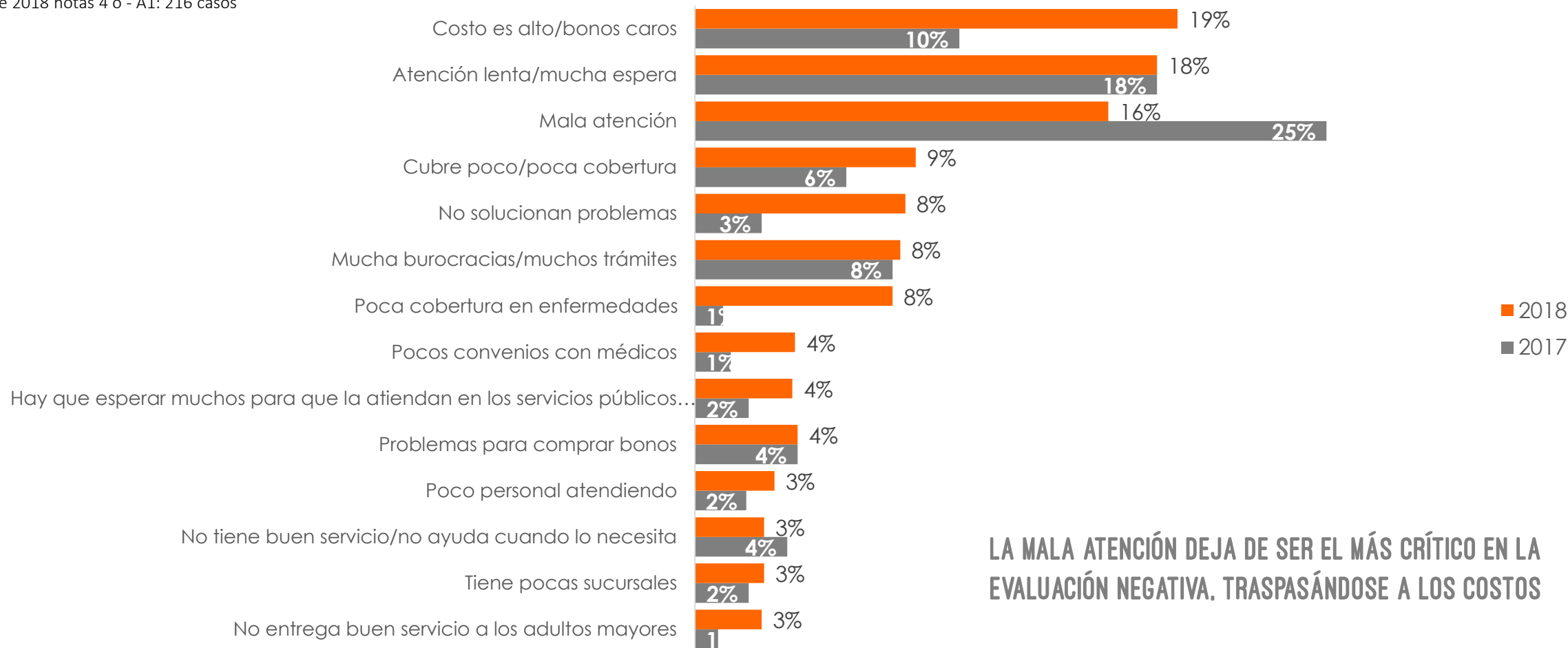
■ Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

RAZONES EVALUACIONES NOTAS 1 A 4

Base 2016 notas 4 o - A2: 216 casos

Base 2017 notas 4 o - A2: 133 casos

Base 2018 notas 4 o - A1: 216 casos



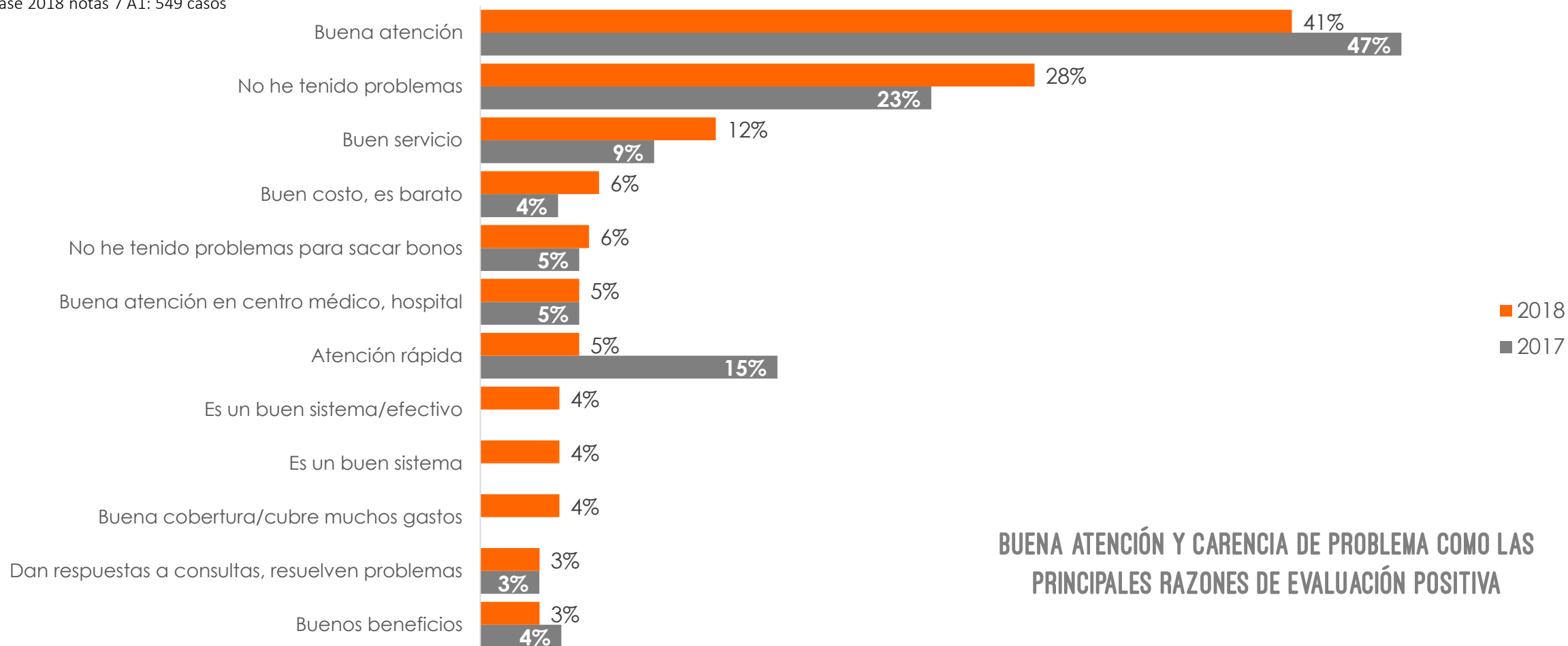
LA MALA ATENCIÓN DEJA DE SER EL MÁS CRÍTICO EN LA EVALUACIÓN NEGATIVA. TRASPASÁNDOSE A LOS COSTOS

RAZONES EVALUACIONES NOTA 7

Base 2016 notas 7 A2: 370 casos

Base 2017 notas 7 A2: 394 casos

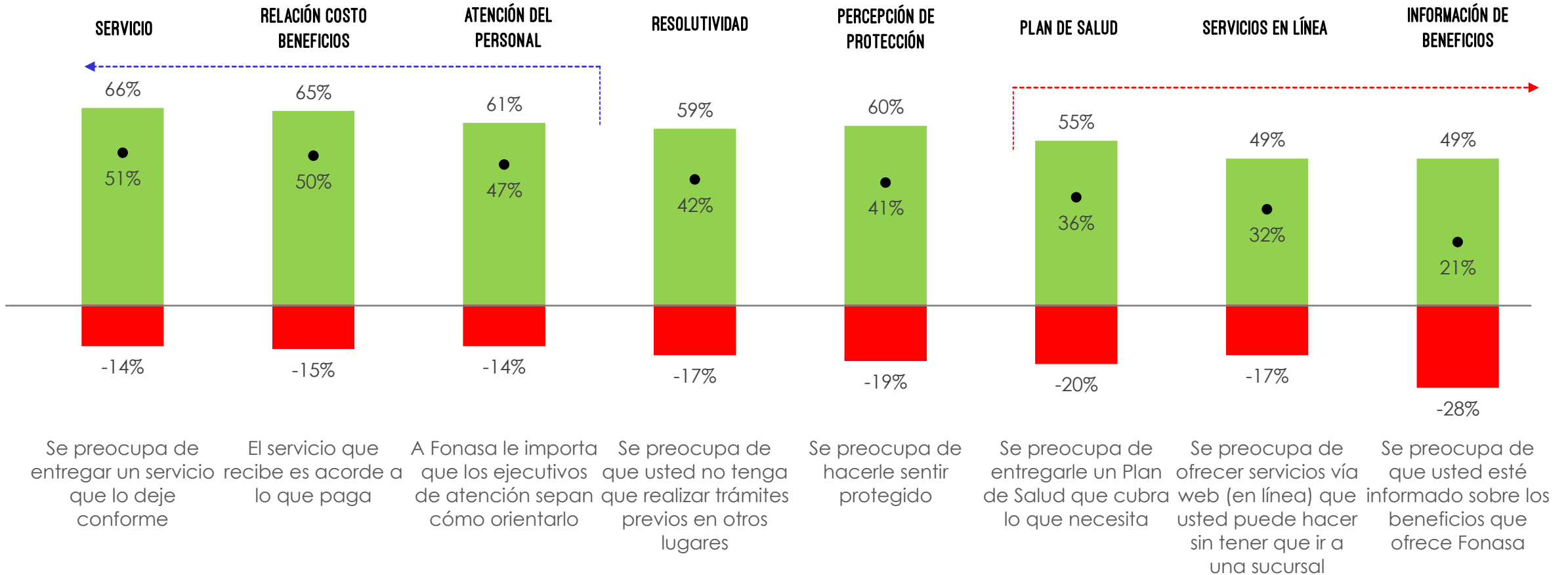
Base 2018 notas 7 A1: 549 casos



BUENA ATENCIÓN Y CARENCIA DE PROBLEMA COMO LAS PRINCIPALES RAZONES DE EVALUACIÓN POSITIVA

EVALUACIÓN DIMENSIONES CLAVES DE GESTIÓN

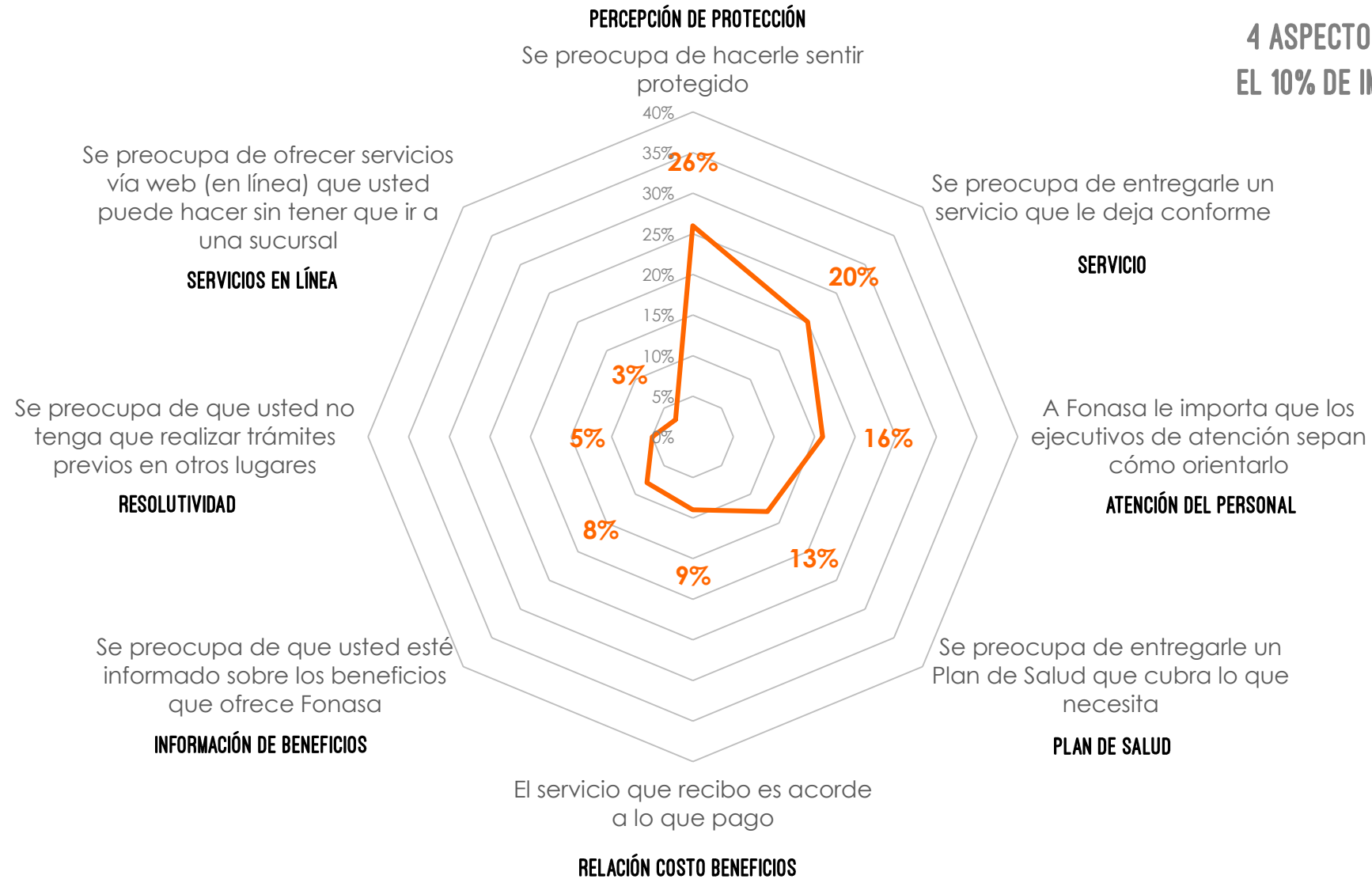
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



■ Pensando en Fonasa en general y Utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 significa "Muy en desacuerdo" y 7 Muy de acuerdo", ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que Fonasa es una institución que...?

¿CUÁL ES LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN NETA (ISN) EN FUNCIÓN A LAS DIMENSIONES CLAVES DE GESTIÓN?

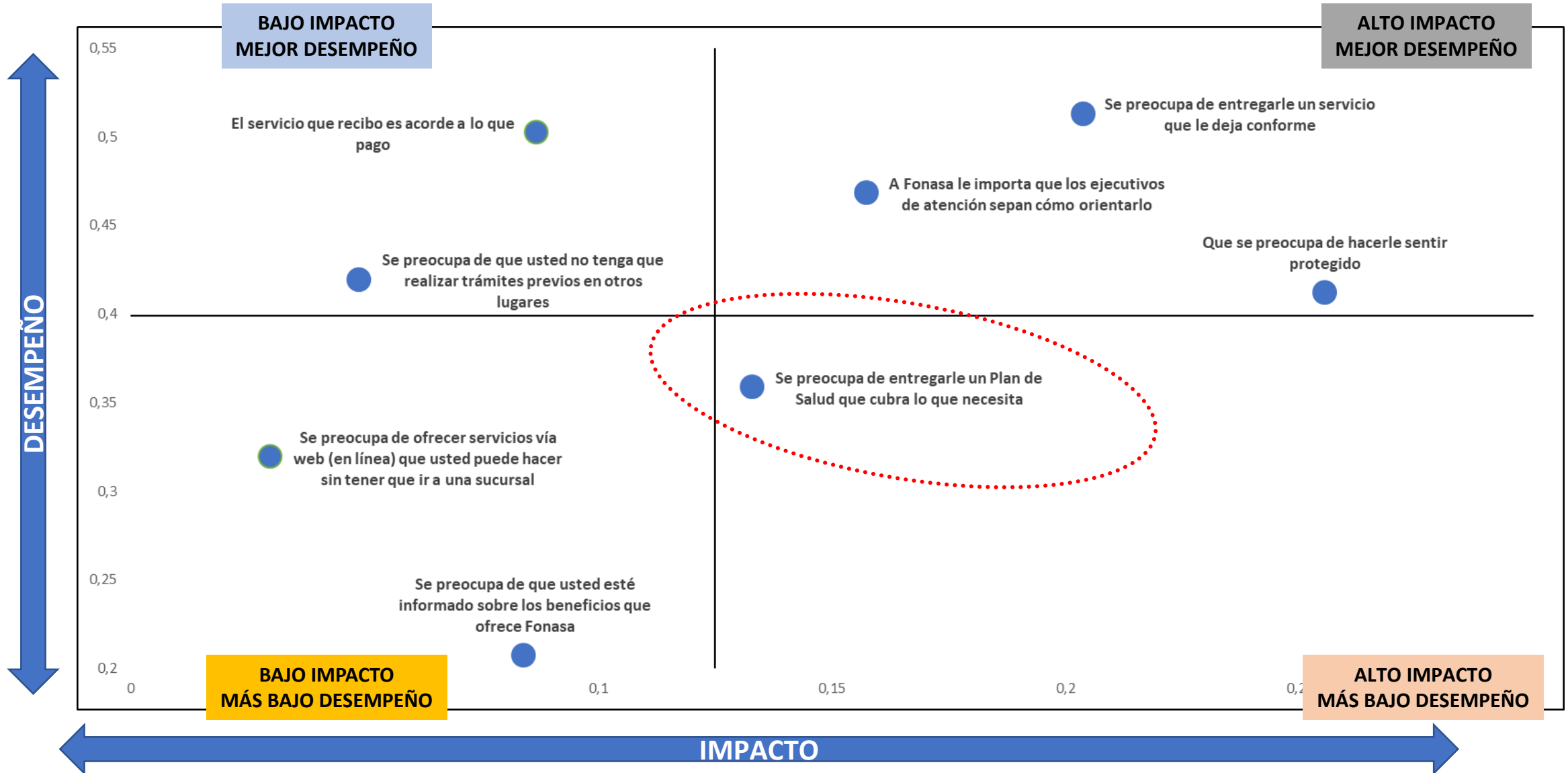
IMPORTANCIA DE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN



DIMENSIÓN		IMPORTANCIA	DESEMPEÑO	NORMALIZACIÓN Calculo al 100% de los coef. Beta sobre el 10%	APORTE ISN Ponderación desempeño y valor normalizado
PROTECCIÓN	Se preocupa de hacerle sentir protegido	26%	41%	34%	14%
SERVICIO	Se preocupa de entregarle un servicio que le deja conforme	20%	51%	27%	14%
ATENCIÓN DEL PERSONAL	A Fonasa le importa que los ejecutivos de atención sepan cómo orientarlo	16%	47%	21%	10%
PLAN DE SALUD	Se preocupa de entregarle un Plan de Salud que cubra lo que necesita	13%	36%	18%	6%
RELACIÓN COSTO - BENEFICIO	El servicio que recibo es acorde a lo que pago	9%	50%	<h1 style="color: orange;">ISN=44%</h1> <p>Suma de los aportes</p>	
INFORMACIÓN DE BENEFICIOS	Se preocupa de que usted esté informado sobre los beneficios que ofrece Fonasa	8%	21%		
RESOLUTIVIDAD	Se preocupa de que usted no tenga que realizar trámites previos en otros lugares	5%	42%		
SERVICIOS EN LÍNEA	Se preocupa de ofrecer servicios vía web (en línea) que usted puede hacer sin tener que ir a una sucursal	3%	32%		

MAPA DE GESTIÓN

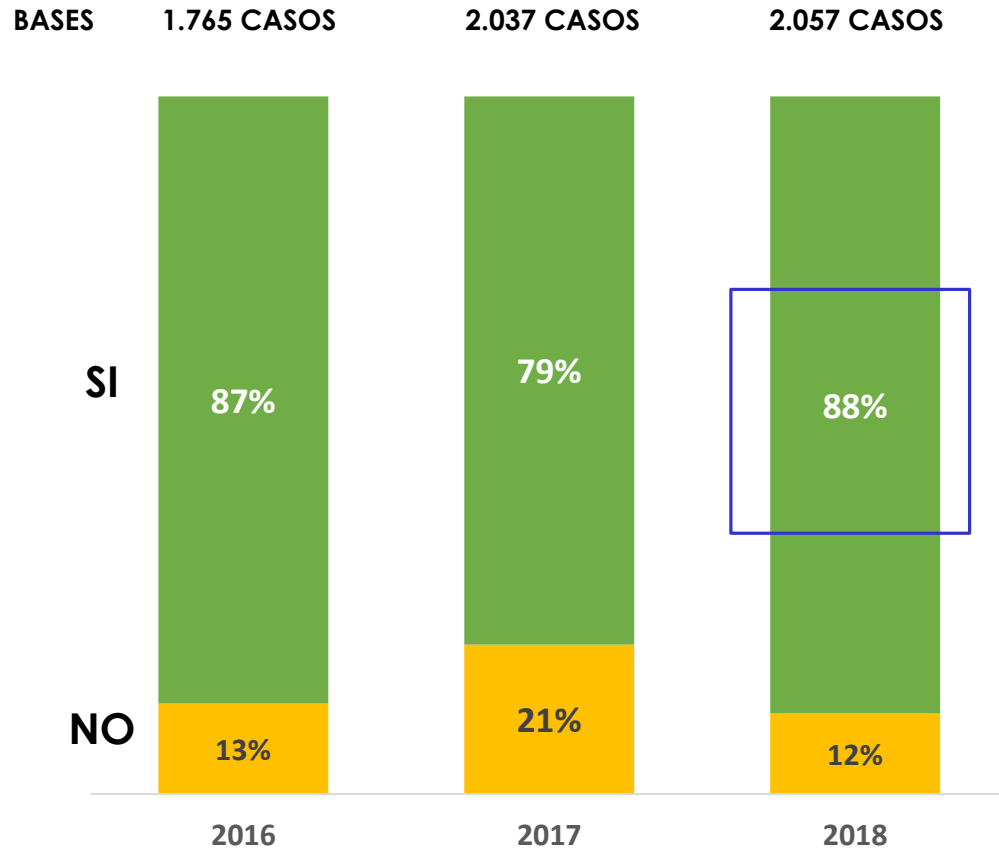
Impacto: Coef de regresión. (SATISFACCIÓN FINAL)
Desempeño: valor neto de la evaluación.



**¿QUÉ INCIDENCIA TIENE LA INSCRIPCIÓN EN
CONSULTORIOS Y EL CONOCIMIENTO DEL PLAN
AUGE EN LA SATISFACCIÓN?**

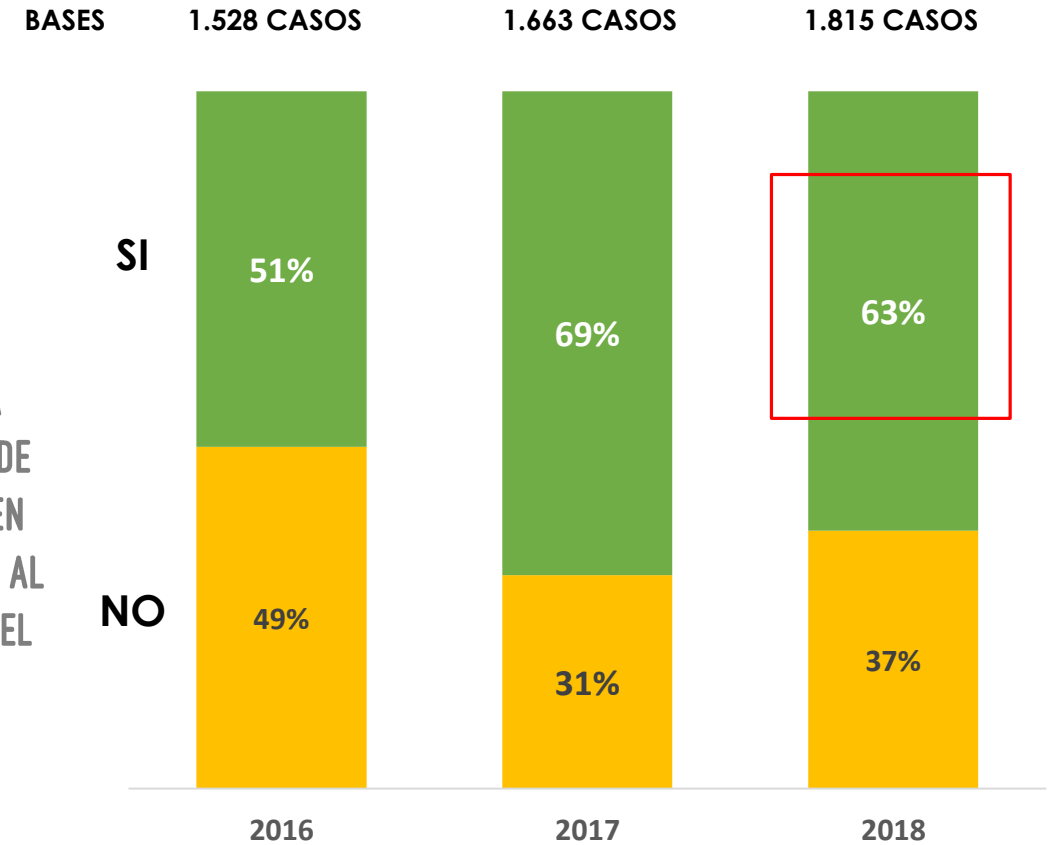
INSCRIPCIÓN EN CONSULTORIOS Y CONOCIMIENTO AUGE

INSCRIPCIÓN EN CONSULTORIOS



AUMENTA LA DECLARACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN CONSULTORIOS, AL MISMO NIVEL DEL AÑO 2016

CONOCIMIENTO PROGRAMA PREVENTIVO AUGE (GES)



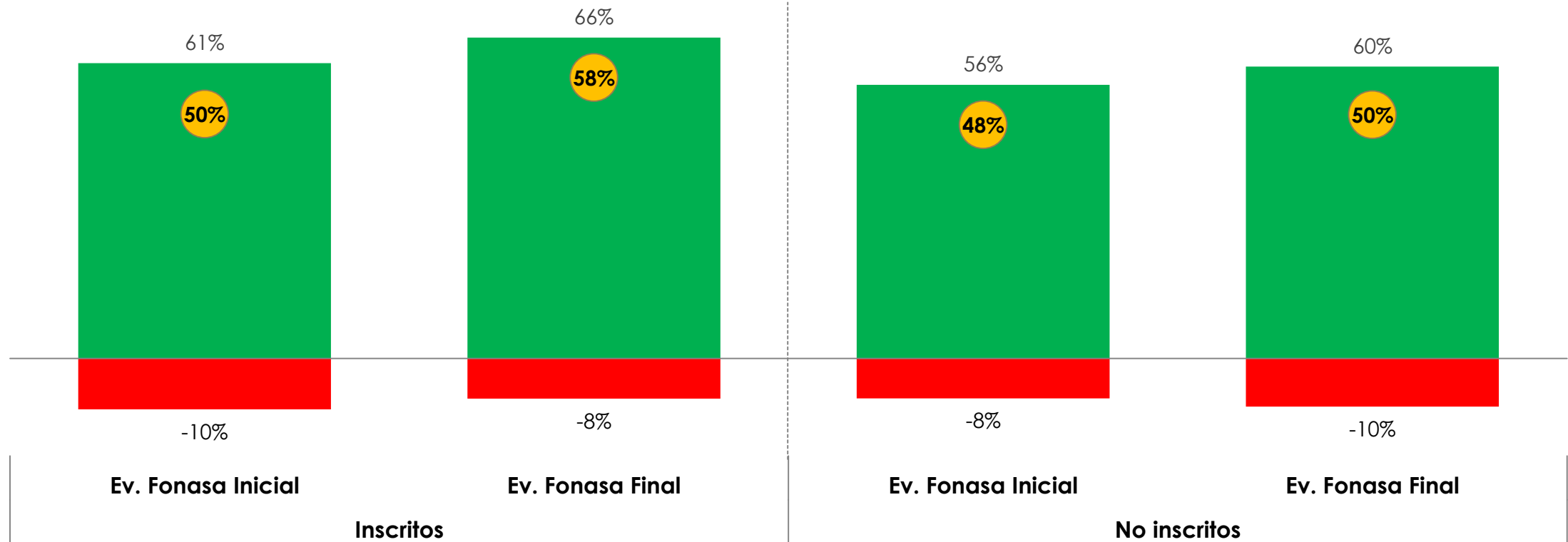
■ ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?

■ SOLO QUIENES ESTÁN INSCRITOS EN CONSULTORIOS ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

SATISFACCIÓN EN FUNCIÓN DE LA INSCRIPCIÓN EN CONSULTORIOS

Base discriminados: 134 casos
Base no discriminados: 1.923 casos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

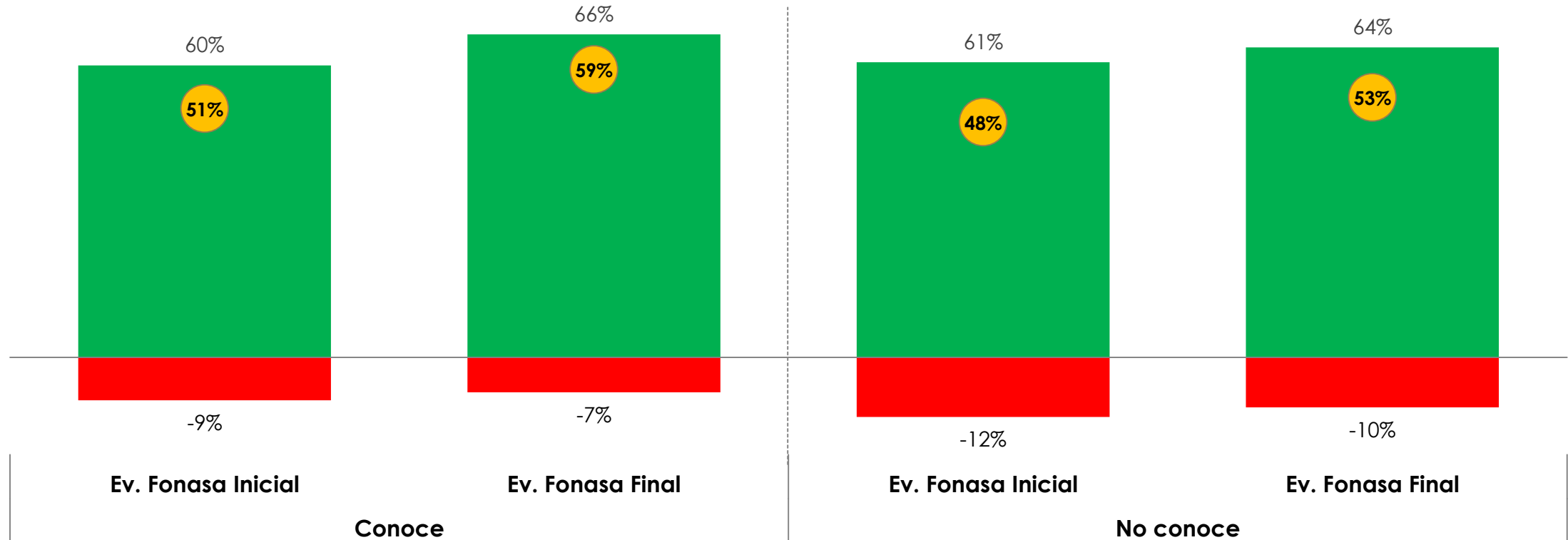


- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?
- ¿Está usted inscrito/inscrita en su consultorio?

SATISFACCIÓN EN FUNCIÓN DEL CONOCIMIENTO AUGE

Base discriminados: 134 casos
Base no discriminados: 1.923 casos

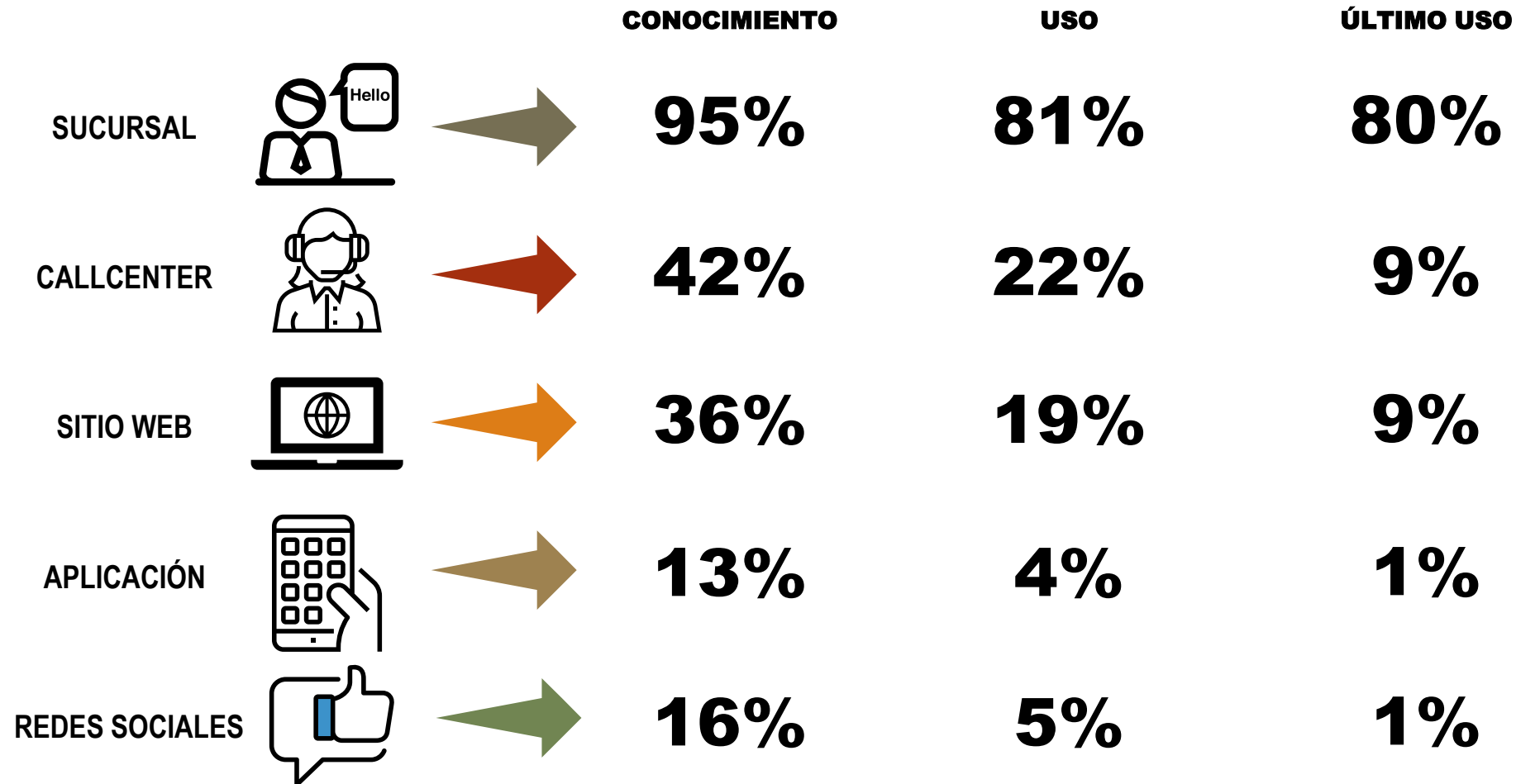
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- SOLO QUIENES ESTÁN INSCRITOS EN CONSULTORIOS ¿Conoce usted el programa preventivo AUGE (GES) que se entrega en los consultorios de Atención Primaria de Salud?

RELACIÓN CON LOS CANALES DE CONTACTO

CONOCIMIENTO Y USO DE LOS CANALES DE CONTACTO

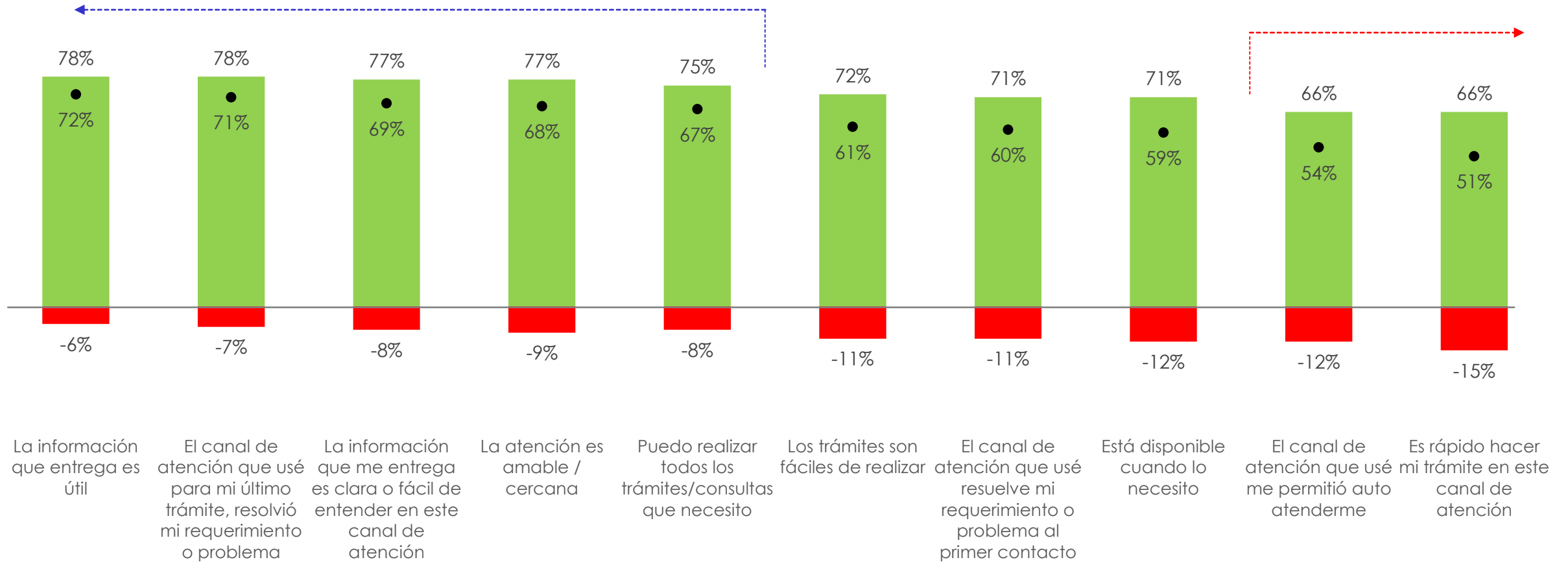


EXISTE EL DESAFÍO DE AUMENTAR LA DIFUSIÓN DE LOS DISTINTOS CANALES DE CONTACTO

- ¿De los siguientes tipos o medios de atención que FONASA tiene disponibles para la atención, ¿Cuáles conoce usted?
- De los canales de atención que usted conoce de Fonasa, ¿cuáles ha utilizado en el último año?
- ¿Y cuál fue el canal de atención que ocupó la última vez?

EVALUACIÓN ASPECTOS DE GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN

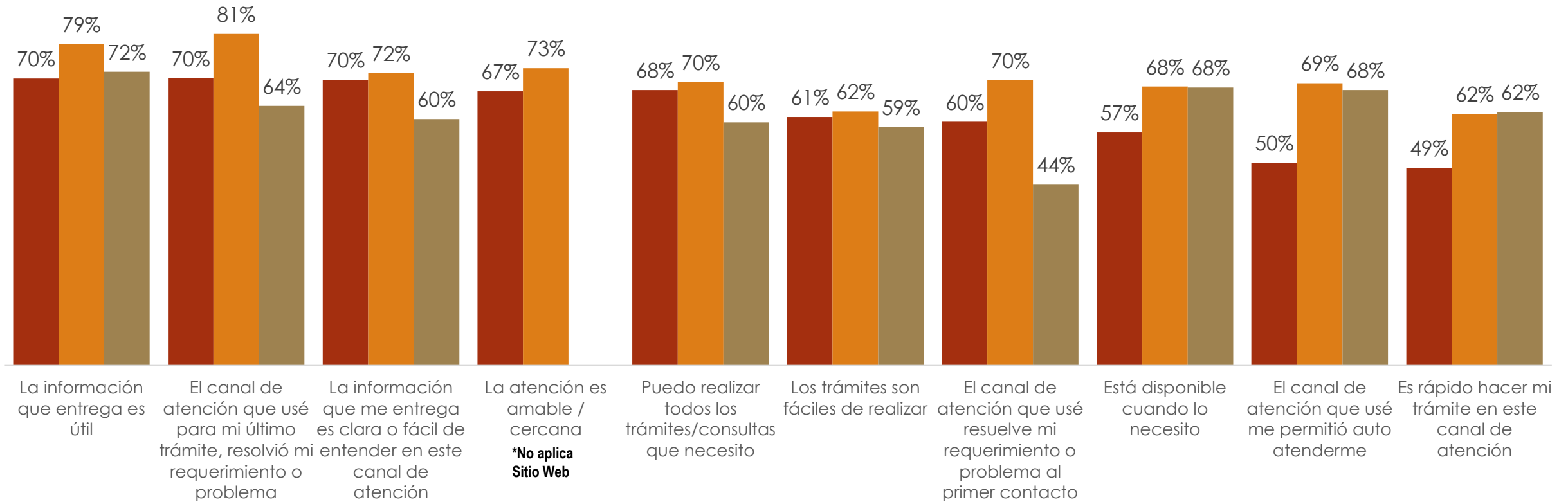
■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



■ Pensando en el último trámite que hizo, y refiriéndose al último canal que utilizó, queremos pedirle que evalúe este canal según los siguientes aspectos, colocándole una nota de 1 a 7 según su satisfacción. Evalúe las siguientes frases...

EVALUACIÓN ASPECTOS DE GESTIÓN POR CANAL

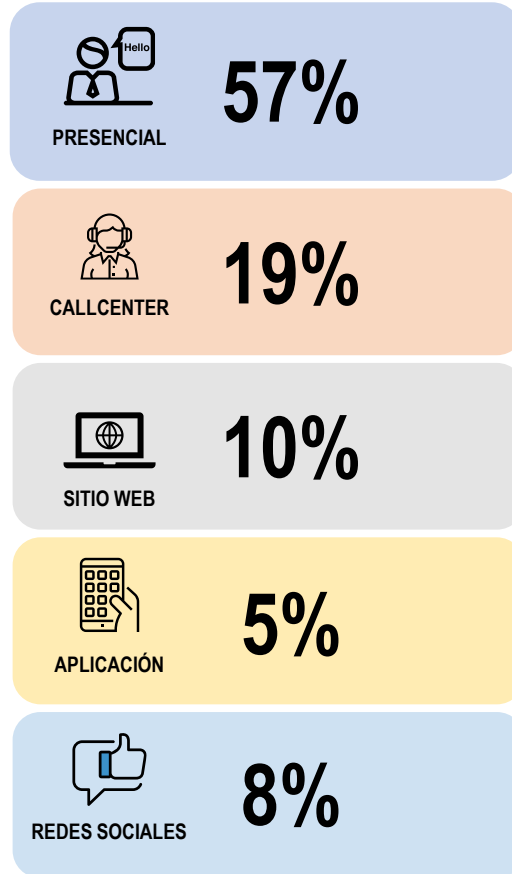
EVALUACIÓN PROMEDIO: **SUCURSAL** 62% **CALLCENTER** 71% **SITIO WEB** 62%



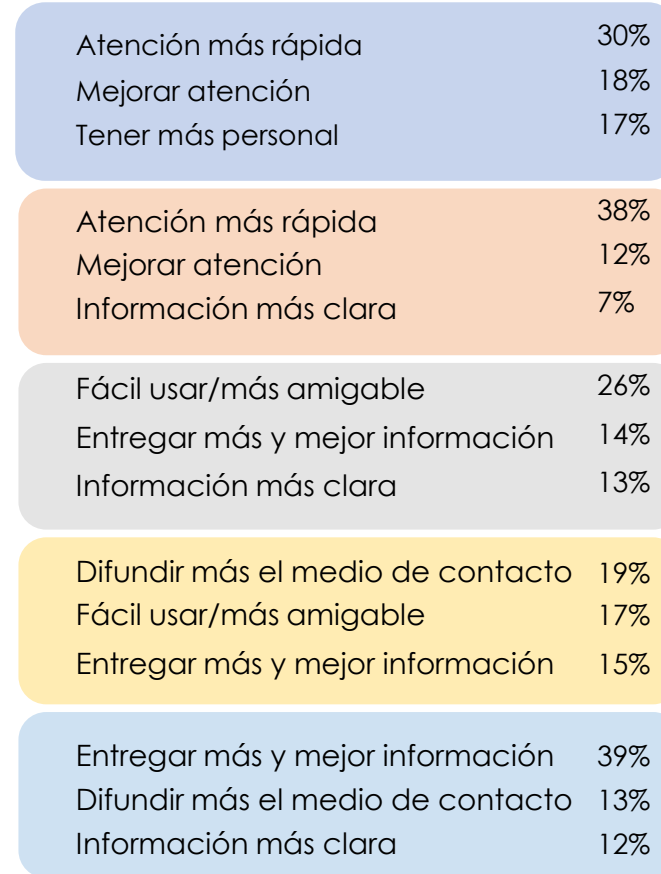
- ¿De los siguientes tipos o medios de atención que FONASA tiene disponibles para la atención, ¿cuáles conoce usted?
- De los canales de atención que usted conoce de Fonasa, ¿cuáles ha utilizado en el último año?
- ¿Y cuál fue el canal de atención que ocupó la última vez?

MEJORAMIENTO CANALES DE CONTACTO

¿QUÉ MEDIOS SE DEBERÍAN PERFECCIONAR PRIMERO?



¿QUÉ SE DEBERÍA MEJORAR?

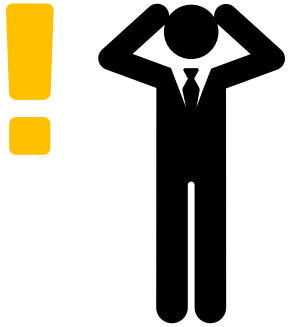


RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN COMO PRINCIPAL ASPECTO A MEJORAR

- Pensando en la entrega de un mejor servicio y facilitar el contacto, ¿Cuál de los siguientes medios considera que FONASA debiese perfeccionar en primer lugar? Base: 2057 casos
- ¿Qué es lo principal que debiese mejorar FONASA en el medio de contacto? Base presencial: 1165; Base callcenter: 372; Base sitio web: 230; Base aplicación: 134; Base redes sociales: 156

CANALES DE CONTACTO: RESOLUCIÓN DE CONSULTAS

DEL TOTAL DE ENCUESTADOS...



UN **20%** FUE DERIVADO A OTRO MEDIO DE ATENCIÓN, EN EL ÚLTIMO TRAMITE REALIZADO



EL **80%** RESOLVIÓ SU TRÁMITE EN EL PRIMER CONTACTO



Del 20% de usuarios que declararon haber sido derivados, el **81%** de las consultas fueron resueltas en 2 o menos instancias de contacto

Independiente de la cantidad de veces de derivación, el canal presencial, concentra significativamente las instancias de contacto y solución

Veces que fue derivado			Canal de contacto					Bases
			PRESENCIAL	CALLCENTER	SITIO WEB	APLICACIÓN	REDES SOCIALES	
1 vez	50%	⇒	66%	28%	8%	1%	1%	177
2 veces	31%	⇒	84%	30%	4%	0%	4%	105
3 o más veces	19%	⇒	84%	36%	1%	0%	1%	71

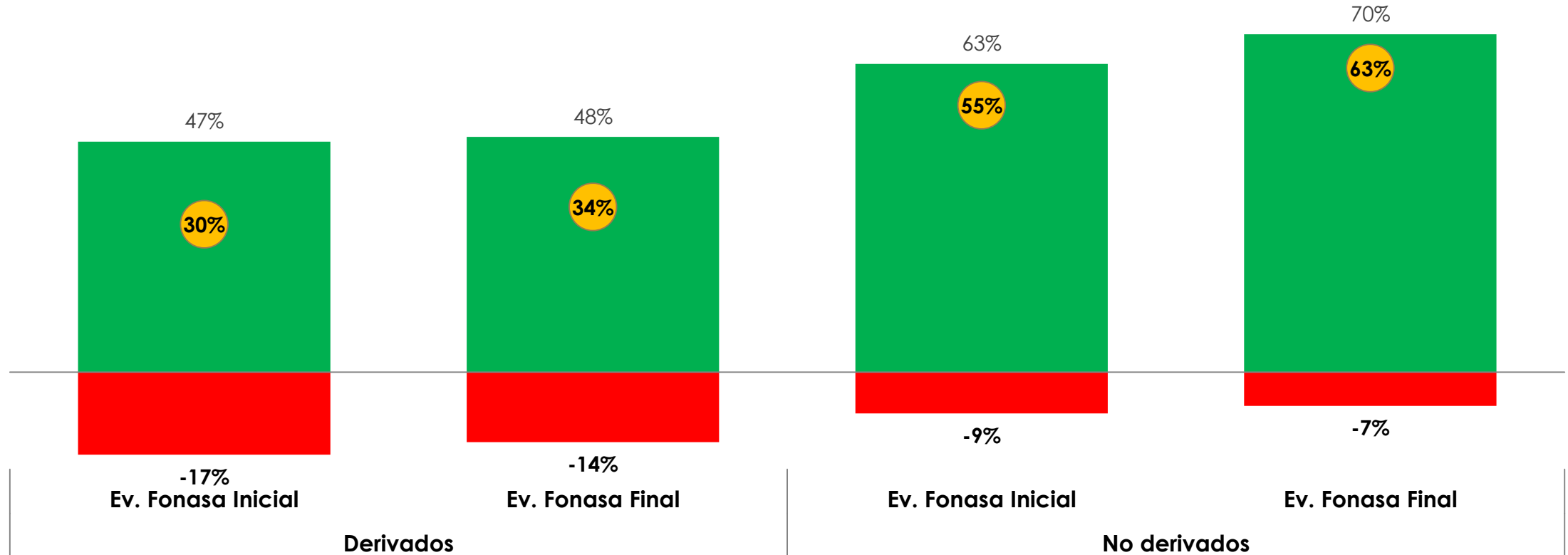
- Pensando en su último requerimiento o trámite, ¿Tuvo que ser derivado a otro medio de atención o ejecutivo para obtener respuesta a su solicitud? Bases: 2.057 casos.
- ¿Cuántas veces tuvo que ser derivado? Bases: 353 casos.
- ¿A cuáles medios de contacto fue derivado? Bases: 353 casos.

SATISFACCIÓN EN FUNCIÓN DE LA DERIVACIÓN

Base derivados: 353 casos
Base no derivados: 1.704 casos

LA SATISFACCIÓN AUMENTA
CONSIDERABLEMENTE ENTRE
QUIENES NO FUERON
DERIVADOS

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



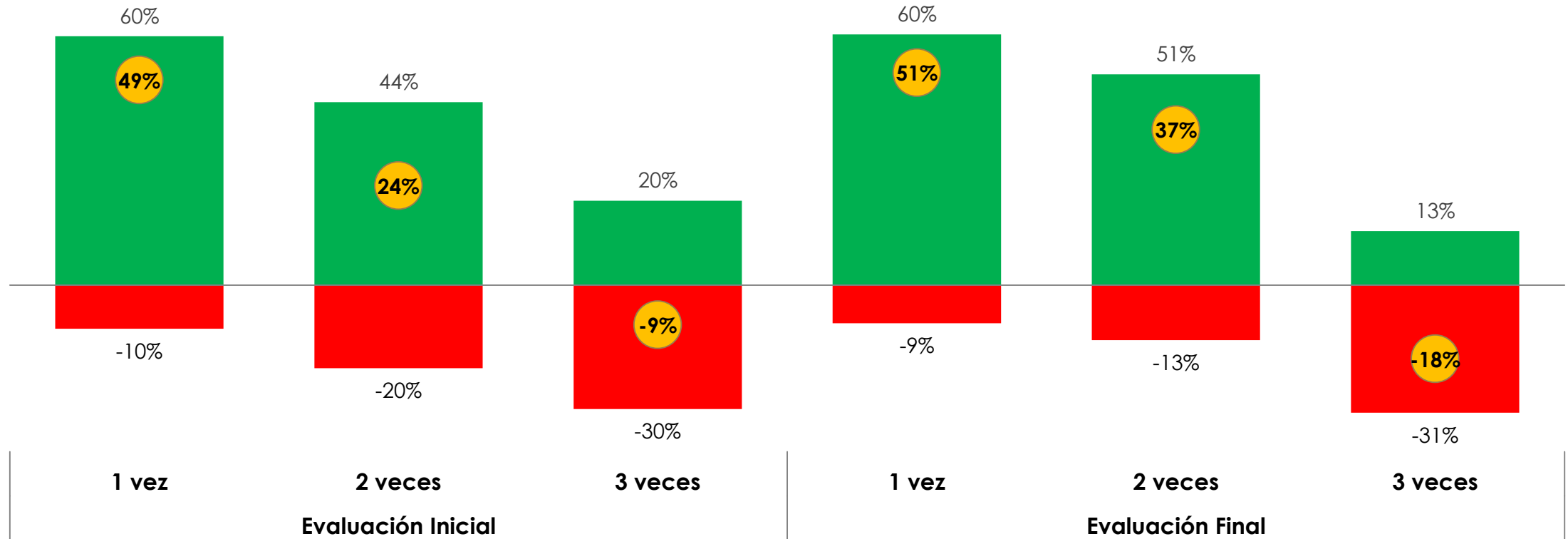
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?
- Pensando en su último requerimiento o trámite realizado en Fonasa, ¿Tuvo usted que ser derivado a otro medio de atención o ejecutivo para obtener respuesta a su solicitud?

SATISFACCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE DERIVACIONES

Base 1 vez: 177 casos
Base 2 veces: 105 casos
Base 3 veces o más: 71 casos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto

EL AUMENTO EN LA SATISFACCIÓN ESTÁ DIRECTAMENTE ASOCIADO AL NÚMERO DE DERIVACIONES

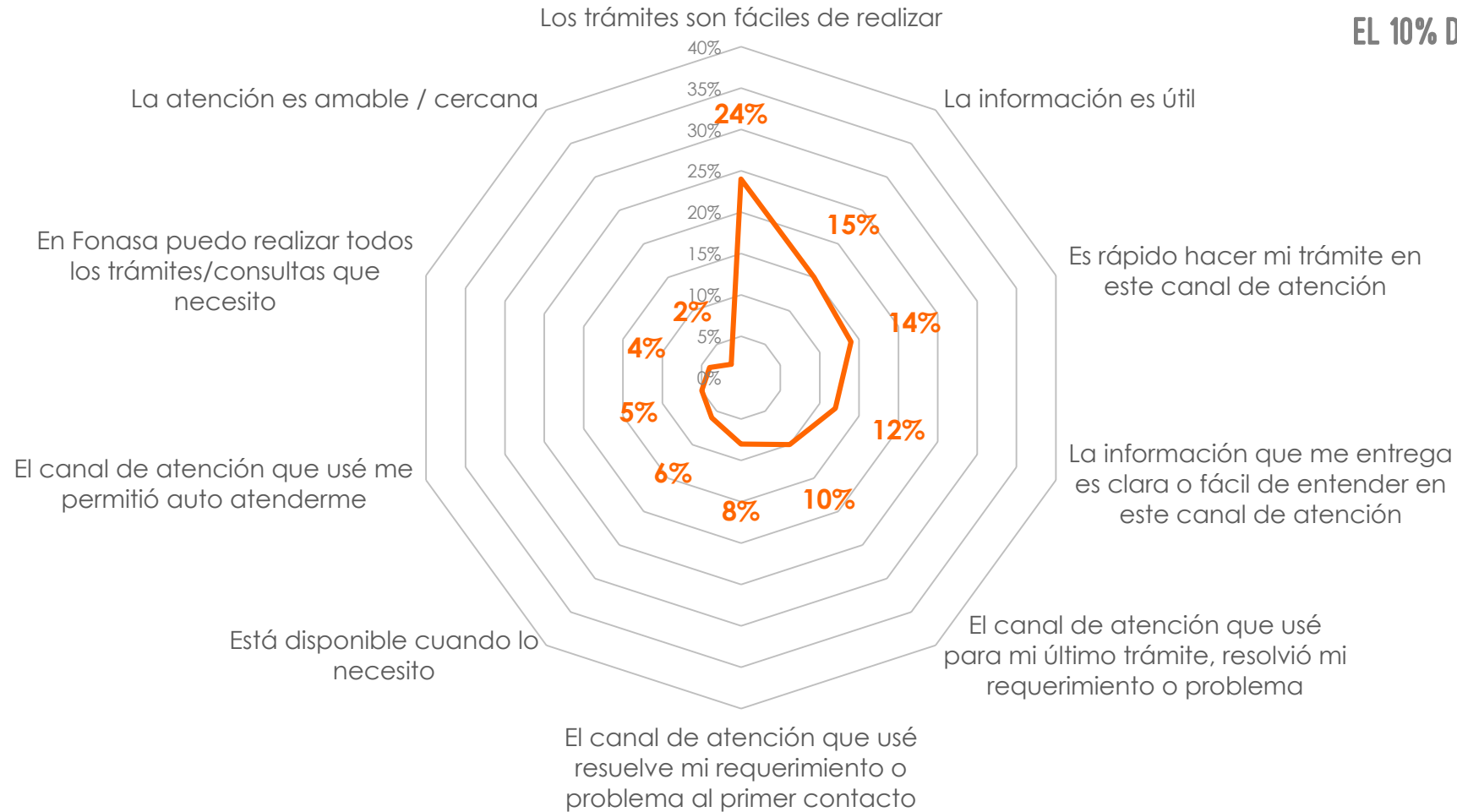


- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- ¿Cuántas veces tuvo que ser derivado?

INDICADOR DE SATISFACCIÓN USUARIA (ISU) EN RELACIÓN A LOS CANALES DE CONTACTO

IMPORTANCIA DE ASPECTOS DE GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN

5 ASPECTOS SUPERAN
EL 10% DE IMPORTANCIA

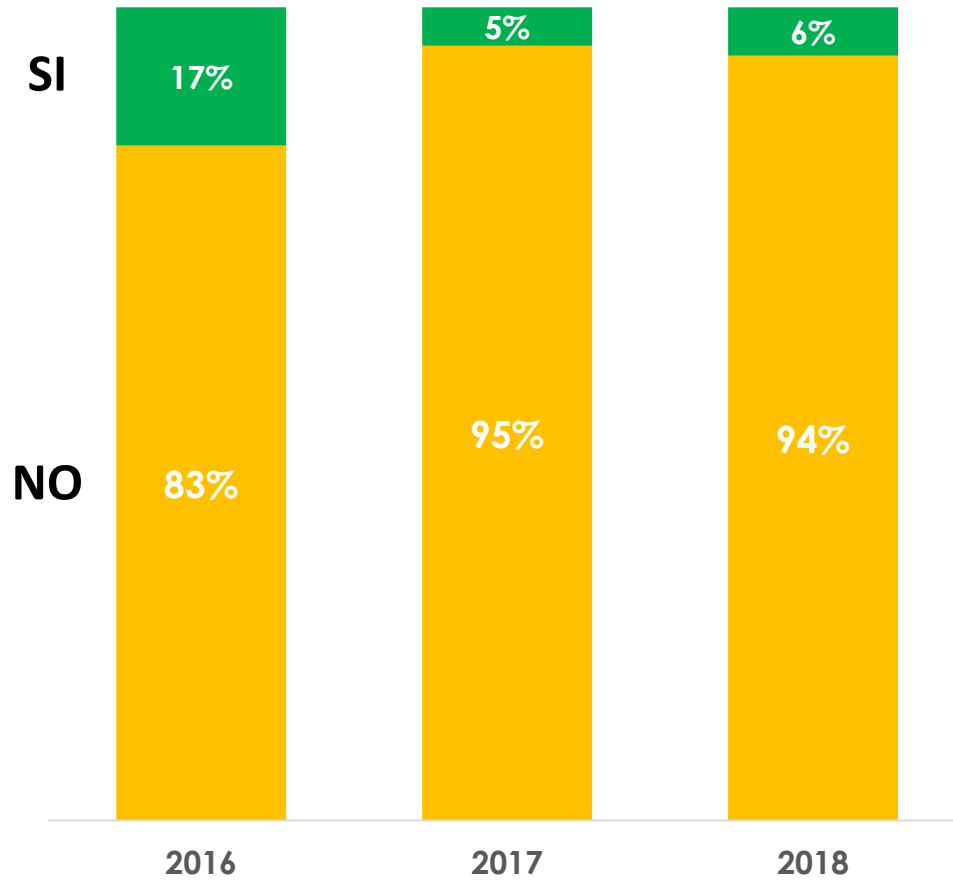


	IMPORTANCIA	DESEMPEÑO	NORMALIZACIÓN Calculo al 100% de los coef. Beta sobre el 10%	APORTE ISU Ponderación desempeño y valor normalizado
Los trámites son fáciles de realizar	24%	61%	32%	20%
La información es útil	15%	72%	20%	11%
Es rápido hacer mi trámite en este canal de atención	14%	51%	18%	9%
La información que me entrega es clara o fácil de entender en este canal de atención	12%	69%	16%	15%
El canal de atención que usé para mi último trámite, resolvió mi requerimiento o problema	10%	71%	14%	10%
El canal de atención que usé resuelve mi requerimiento o problema al primer contacto	8%	60%		<div style="text-align: center;"> <h2>ISU=64%</h2> <p>Suma de los aportes</p> </div>
Está disponible cuando lo necesito	6%	59%		
El canal de atención que usé me permitió auto atenderme	5%	54%		
Puedo realizar todos los trámites/consultas que necesito	4%	67%		
La atención es amable / cercana	2%	68%		

DISCRIMINACIÓN

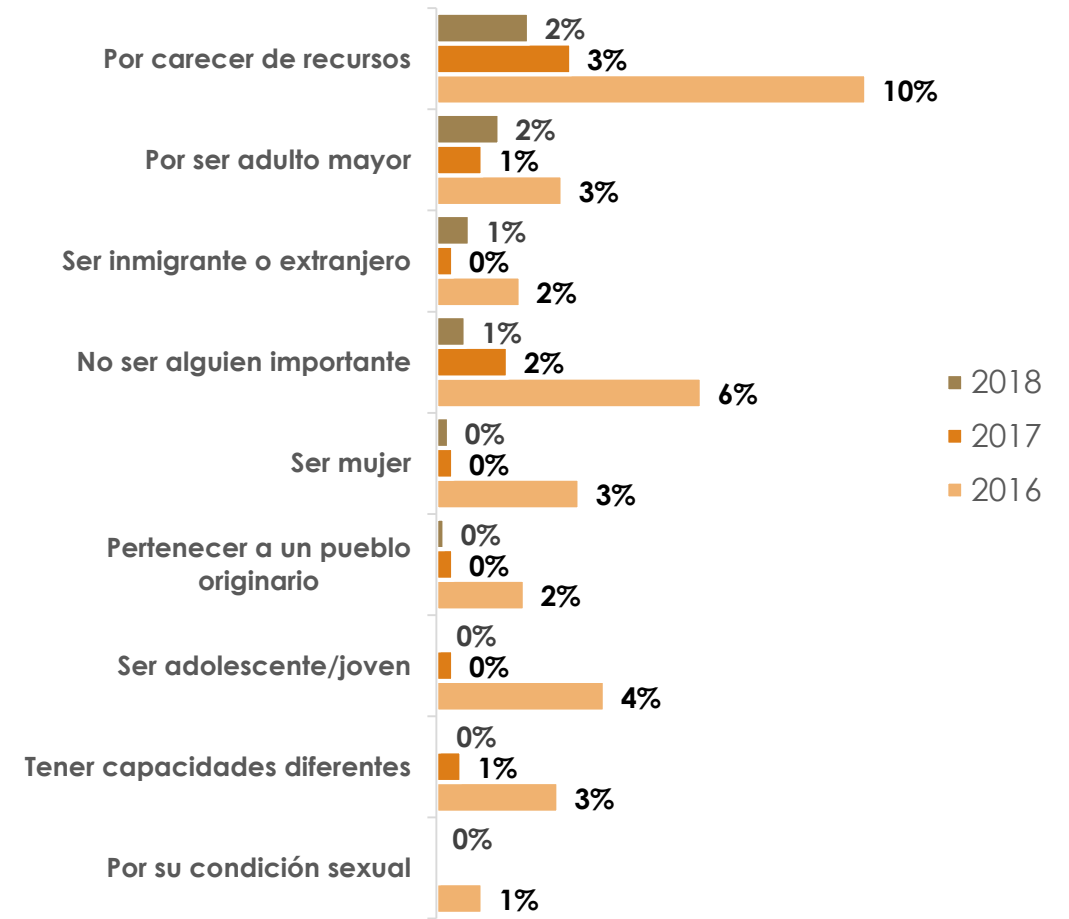
DISCRIMINACIÓN EN EL SERVICIO

ALGUNA VEZ SE HA SENTIDO DISCRIMINADO POR FONASA...



EL INDICADOR DE DISCRIMINACIÓN EN EL SERVICIO SE MANTIENE SIN VARIACIONES SIGNIFICATIVAS RESPECTO DE LA MEDICIÓN PASADA

POR ALGUNA DE ESTAS RAZONES...



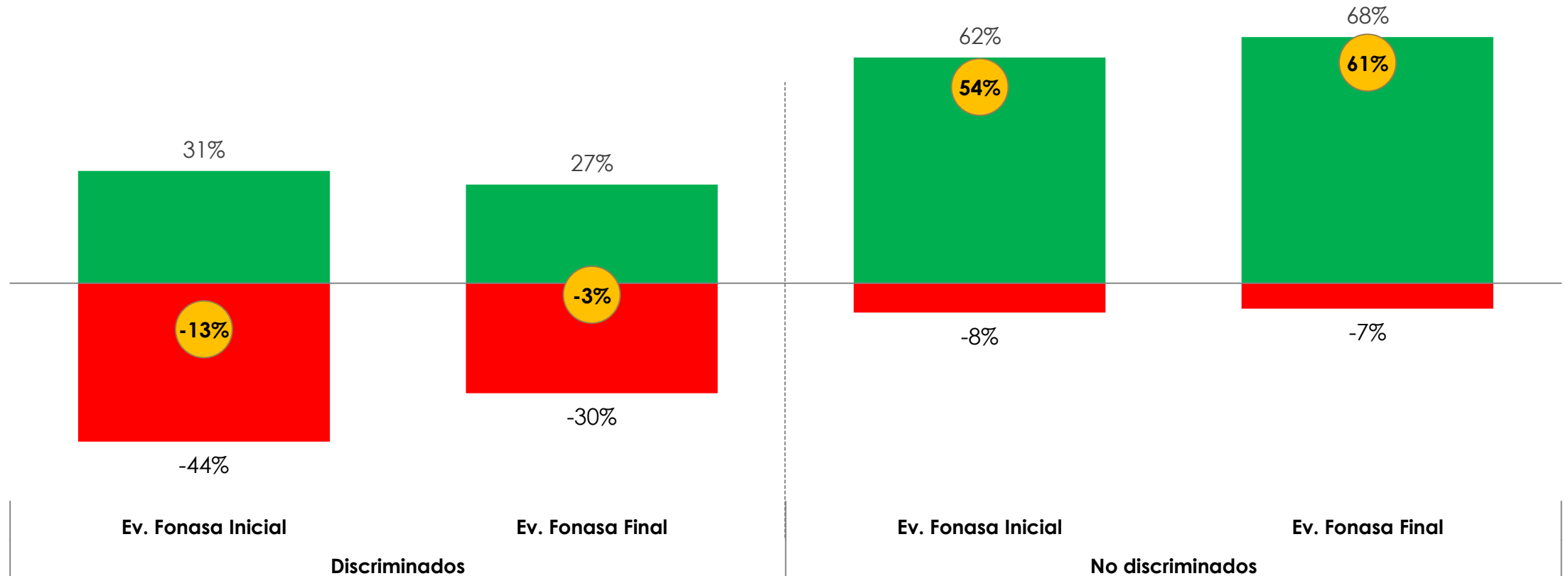
Base total 2016: 1765 casos.
Base total 2017: 2037 casos.
Base total 2018: 2057 casos.

- Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA.
- ¿Qué tipo de discriminación ha experimentado?

SATISFACCIÓN EN FUNCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

Base discriminados: 134 casos
Base no discriminados: 1.923 casos

■ Notas 1 a 4 ■ 6+7 ● Neto



- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.
- Alguna vez se ha sentido discriminado/discriminada por FONASA

ALGUNAS CONCLUSIONES

ALGUNAS CONCLUSIONES

- LA EVALUACIÓN INICIAL DE SATISFACCIÓN RESULTA MENOS BENEVOLENTE QUE LA FINAL. TRABAJAR EN LAS SENSACIONES Y PERCEPCIONES INICIALES (IMAGEN) RESULTARÍA RELEVANTE.
- EL COSTO Y LAS COBERTURAS SON LOS ÁMBITOS QUE DE FORMA ESPONTÁNEA RESULTAN MÁS CRÍTICOS (NOTAS 1 A 4). EN UN SEGUNDO LUGAR QUEDAN ASPECTOS ASOCIADOS AL ESTILO O FORMA DE ATENCIÓN.
- UNA BUENA ATENCIÓN SE MANTIENE COMO EL PRINCIPAL ASPECTO PARA UNA EVALUACIÓN POSITIVA (NOTAS 6 Y 7), DE AHÍ SU RELEVANCIA DE GESTIÓN. LA RAPIDEZ ES UN ASPECTO QUE TIENE UNA BAJA DE ACUERDO A LA MEDICIÓN ANTERIOR.

ALGUNAS CONCLUSIONES

- **LOS ASPECTOS DE GESTIÓN TIENDEN A TENER UNA EVALUACIÓN NETA MÁS BAJA QUE LA EVALUACIÓN GENERAL. LA PERCEPCIÓN DE BUEN SERVICIO RESULTA LO MEJOR EVALUADO, POR EL CONTRARIO, LA PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN, UN PLAN QUE CUBRE TODO LO NECESARIO Y LA INFORMACIÓN DE BENEFICIOS Y CANALES RESULTA LO MÁS NEGATIVO.**
- **EXISTEN CLARA EVIDENCIA DE LA NECESIDAD DE INFORMAR MÁS SOBRE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN. LA OMNICANALIDAD Y LA CAPACIDAD RESOLUTIVA (PRIMER NIVEL, SIN DERIVACIÓN) IMPACTAN POSITIVAMENTE EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN.**
- **UN CONTACTO QUE PERMITA RESOLVER CON FACILIDAD, QUE APORTE EN LA INFORMACIÓN QUE ENTREGA, ÁGIL, CLARO Y RESOLUTIVO SERÍAN LAS CLAVES DE UNA MEJOR EVALUACIÓN USUARIA (ISU).**
- **SE MANTIENE COMO RELEVANTE MANTENER LOS INDICADORES DE DISCRIMINACIÓN CONSIDERANDO SU RELEVANCIA E IMPACTO EN LAS EVALUACIONES DE SATISFACCIÓN**

TODOS SOMOS PARTE DE FONASA



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
ESTUDIO INDICADORES GLOBALES DE GESTIÓN FONASA 2018 LICITACIÓN ID. 591-15-LE18

ENERO 2019