



Ipsos MediaCT  
The Media, Content and Technology Research Specialists

# INDICADORES GLOBALES

Preparado para FONASA



5 de Diciembre de 2014



# Qué queríamos lograr?

Conocer la satisfacción usuaria con el sistema de Seguro de Salud de Fonasa e identificar las brechas existentes, con el fin de desarrollar o reforzar líneas de acción tendientes al mejoramiento de los resultados obtenidos respecto de cada instancia del servicio involucrada en el estudio.



Los objetivos específicos son:



- Conocer el nivel de satisfacción general que los usuarios tienen respecto del servicio de Fonasa.
- Conocer el nivel de satisfacción con cada dimensión involucrada en el servicio que entrega Fonasa.
- Determinar la incidencia que tiene la percepción de cada dimensión en la evaluación global del servicio de Fonasa, con el fin de visualizar y reconocer los aspectos que requieren mejoras prioritarias, secundarias, mantención y/o cuáles son los elementos de fortaleza a través de regresiones lineales múltiples de la información recogida.
- Indagar en las sugerencias que harían a Fonasa para mejorar el servicio.
- Visualizar el nivel de evolución (ha mejorado, se mantiene igual, ha empeorado) la calidad del servicio de Fonasa.
- Nivel de valoración de acciones de Fonasa para sus usuarios.





## Tipo de estudio

- Cuantitativo
- Entrevistas telefónicas sistema CATI



## Instrumento de recolección

- Cuestionario Pre-estructurado
- Tiempo promedio de aplicación 15 minutos



## Tamaño muestral

- Se realizó un total de 543 entrevistas distribuidas de la siguiente forma.

MUESTRA Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL						
Zona	Regiones	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C	GRUPO D	TOTAL
NORTE	XV, I, II y III	17	25	25	25	92
CENTRO NORTE	IV y V	19	25	25	25	94
CENTRO SUR	VII y VIII	25	25	25	25	100
SUR	XIV, IX, X, XI y XII	25	25	25	25	100
RM Y VI	RM Y VI	37	40	40	40	157
		123	140	140	140	543



## Grupo objetivo

- Hombres y Mujeres
- Usuarios de FONASA clasificación A, B, C y D
- Mayores de 18 años



## Ponderación

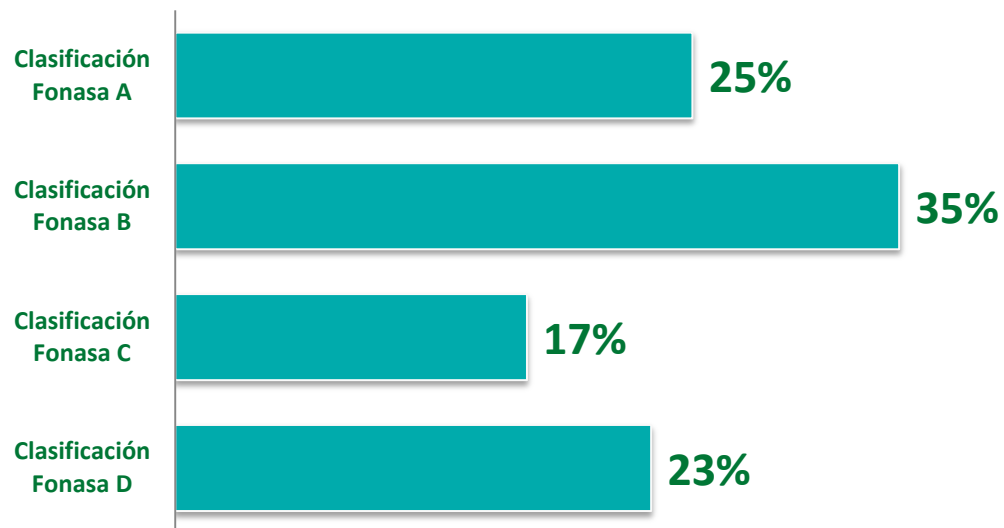
- Los datos se ponderaron por el peso de cada segmento según regional y clasificación de cliente.



## Trabajo de Campo

- Entre el 21 al 30 de noviembre de 2014.

# Cuál es el perfil de la muestra lograda? (Muestra ponderada)



7%

18 a 25 años



27%

26 a 40 años



24%

41 a 55 años



21%

56 a 65 años



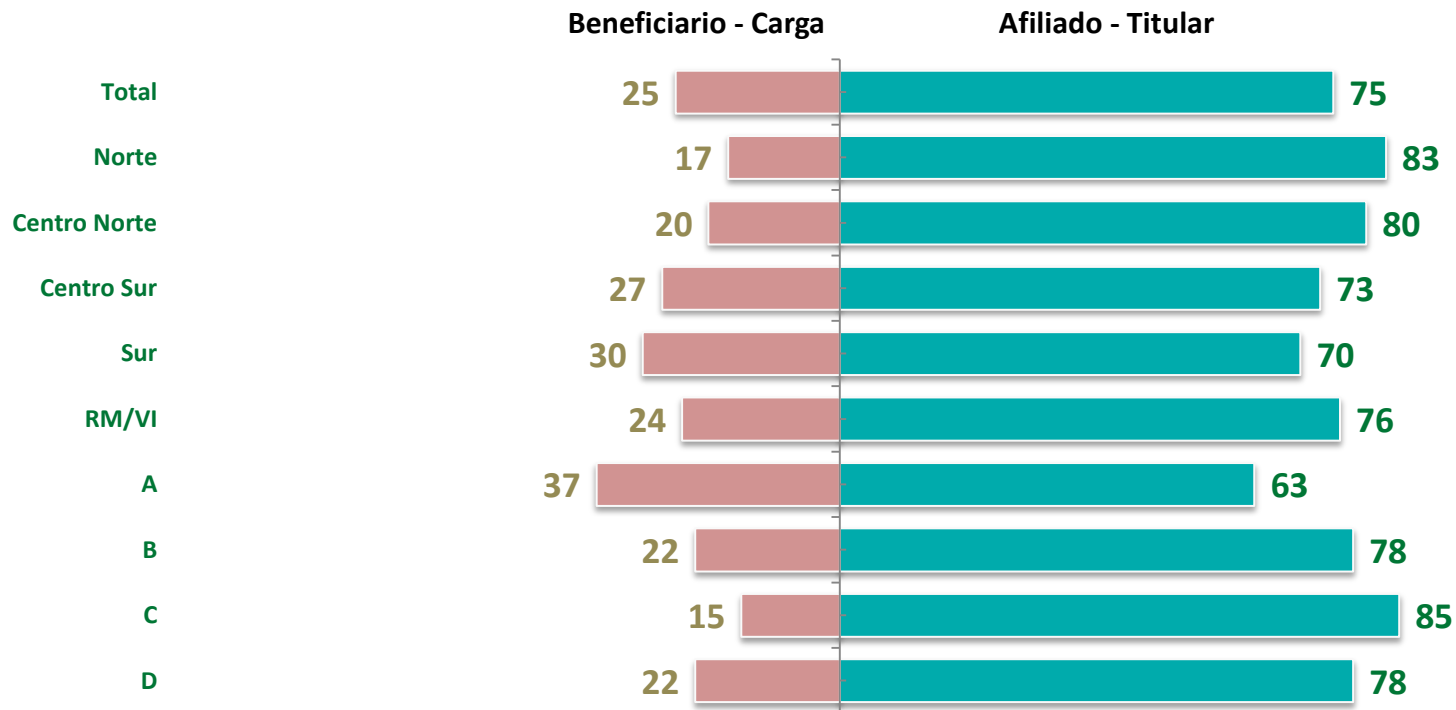
21%

66 o más años

# Características de la muestra

Base: total de la muestra = 543 casos

## Tipo de afiliado



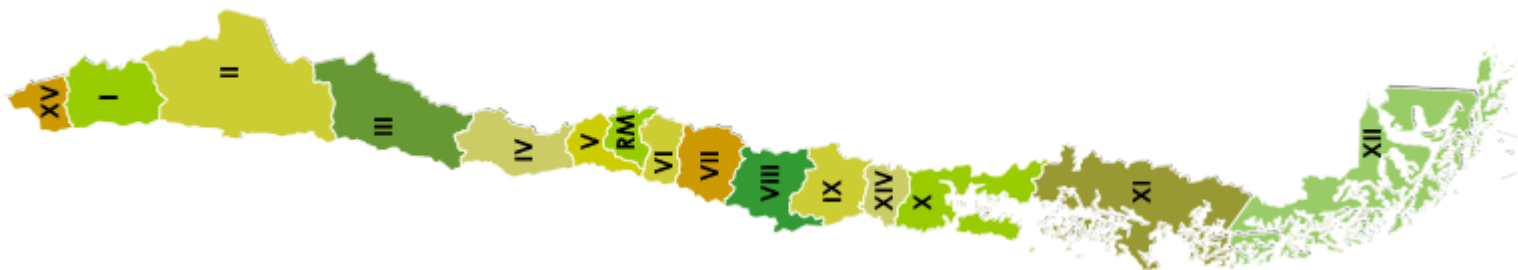
Zona  
Norte  
**8%**

Zona  
Centro  
Norte  
**15%**

RM  
y VI  
Región  
**43%**

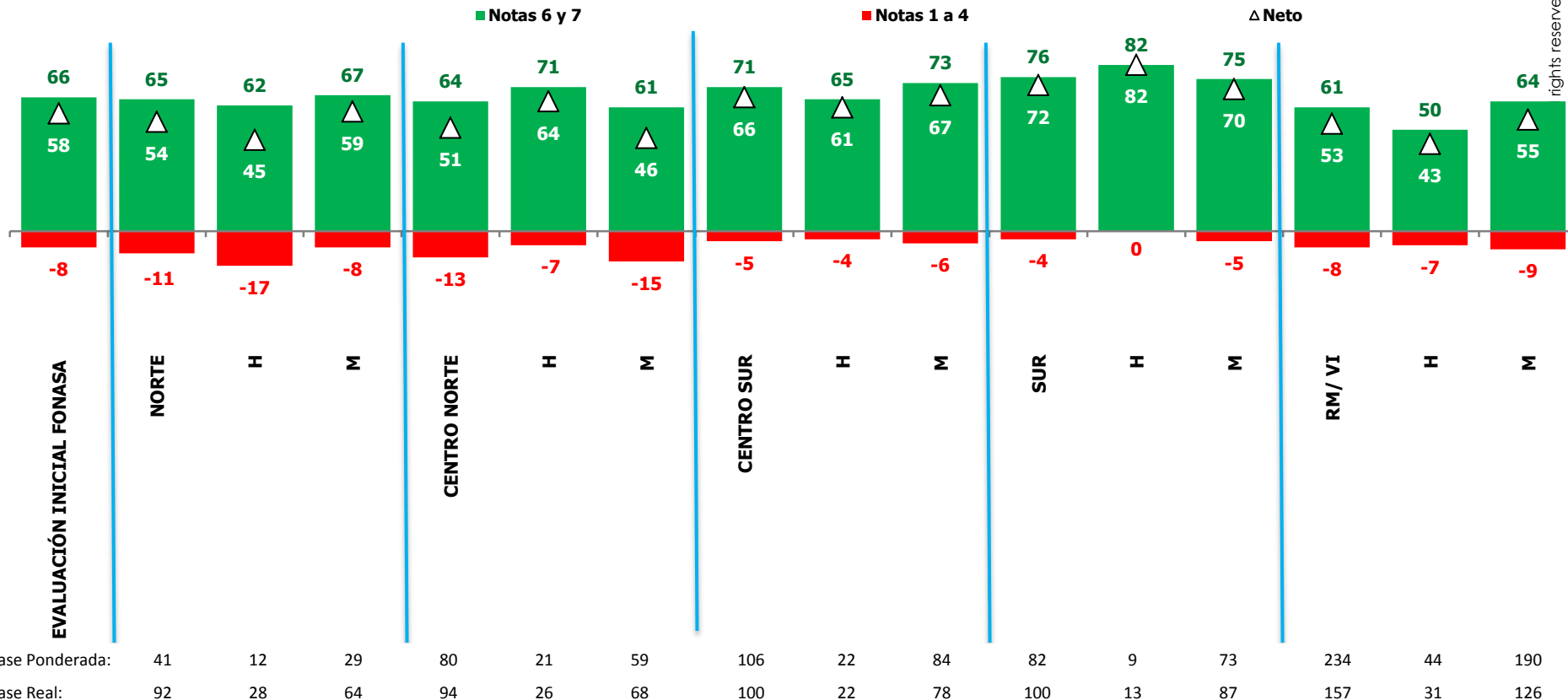
Zona  
Centro  
Sur  
**19%**

Zona  
Sur  
**15%**



# Evaluación Global Inicial FONASA

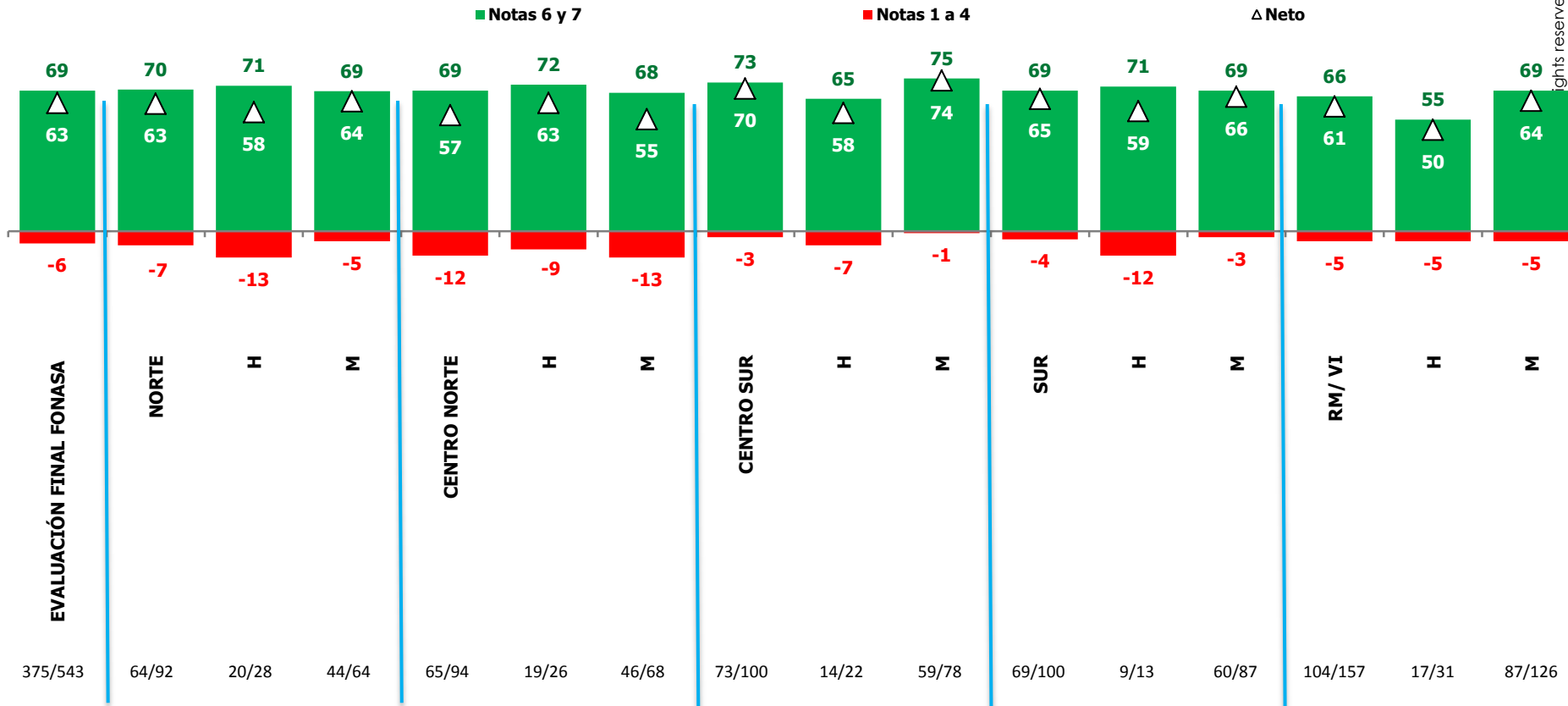
Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



rights reserved.

# Evaluación Global Final FONASA

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO

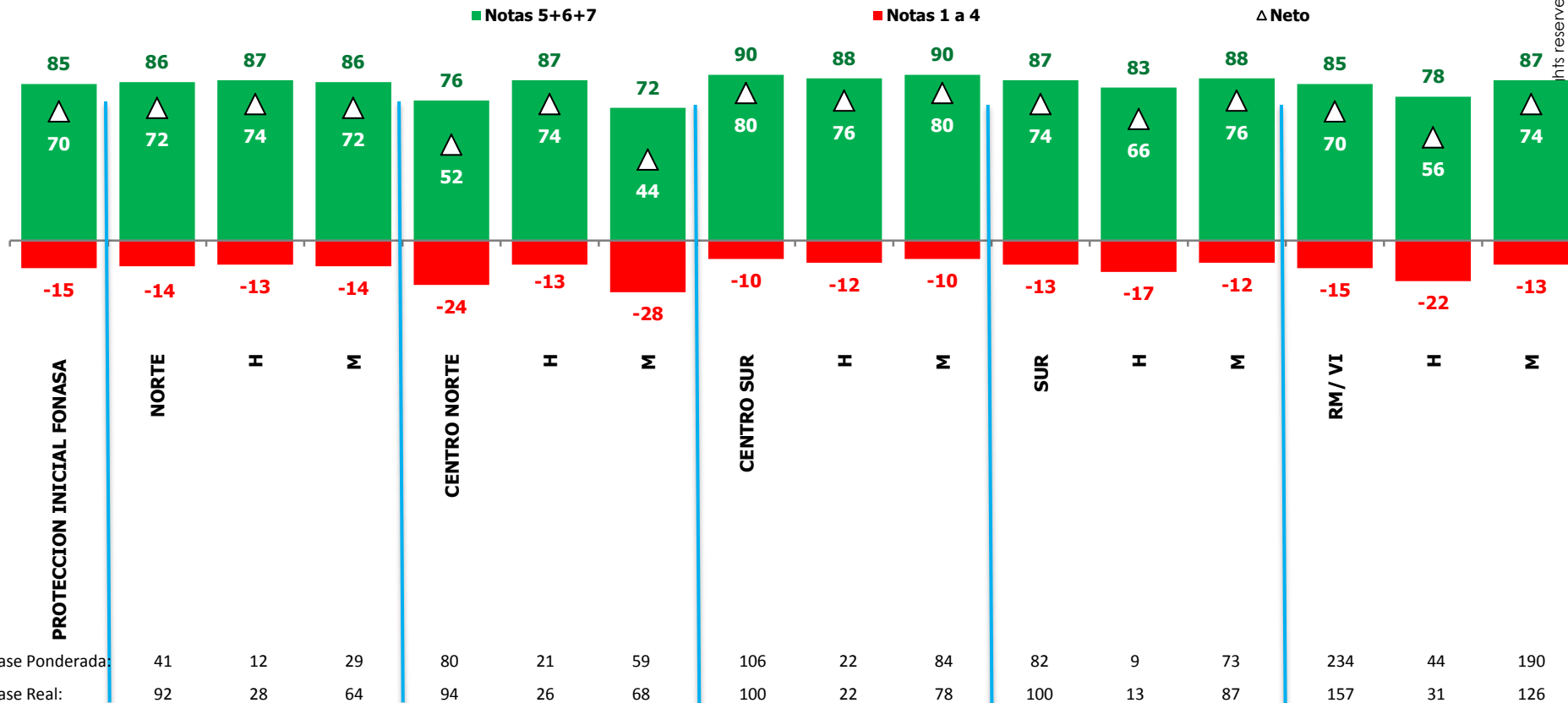


rights reserved.



# Percepción General Inicial de Protección con Fonasa

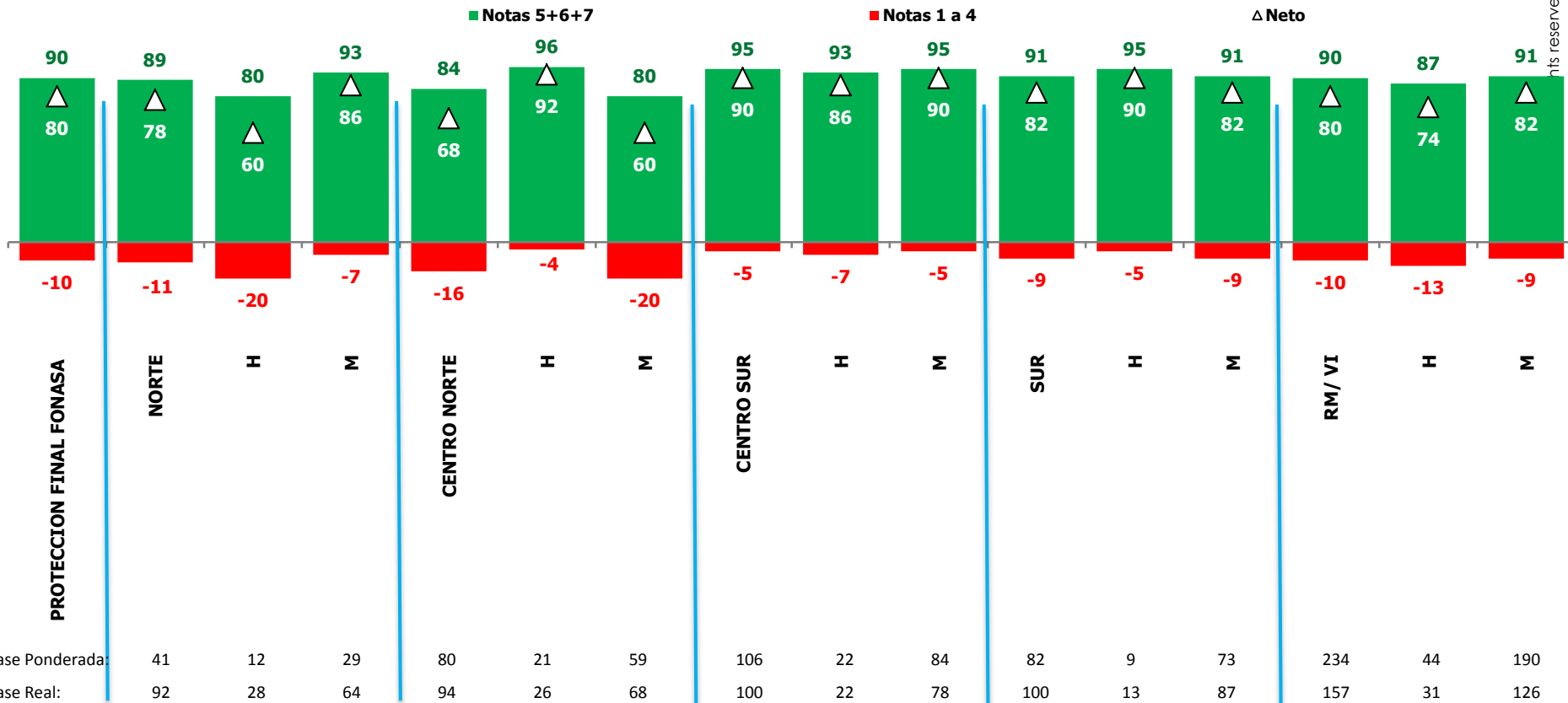
Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



Data reserved.

# Percepción General Final de Protección con Fonasa

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



rights reserved.

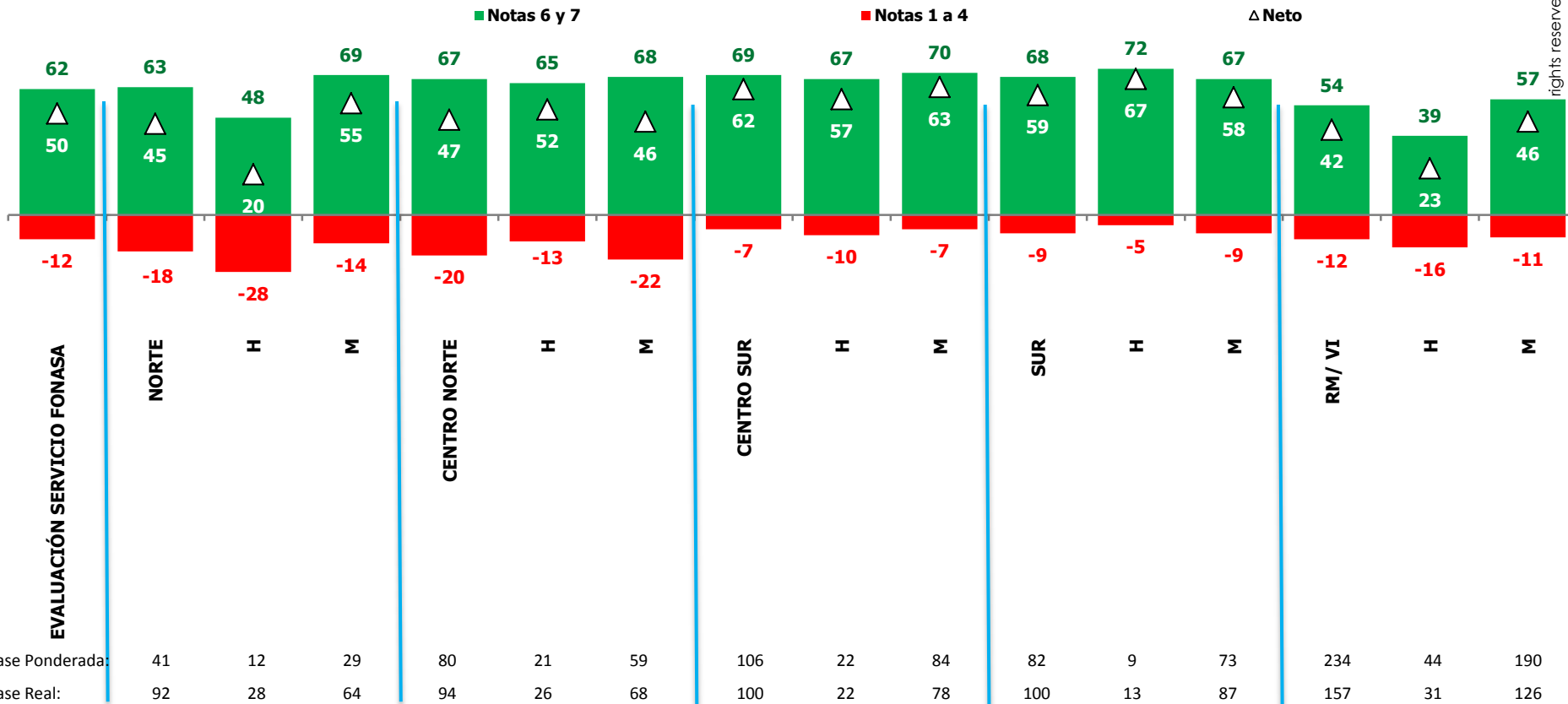
P.14. Ahora, considerando su experiencia, y los temas tratados en esta encuesta, Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente desprotegido" y 7 significa "totalmente protegido", ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

# Evaluación del SERVICIO de FONASA

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



rights reserved.

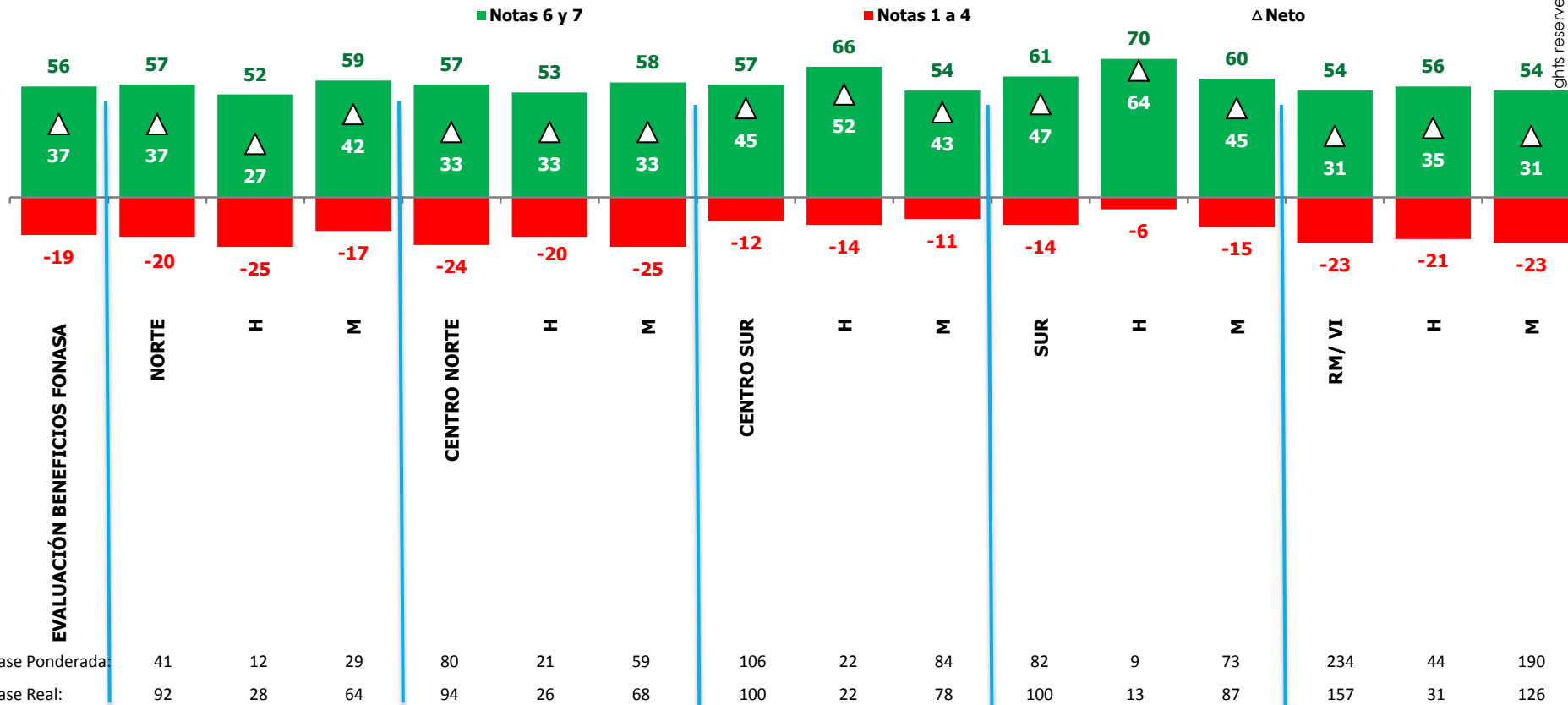


# Evaluación de los BENEFICIOS de FONASA

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO

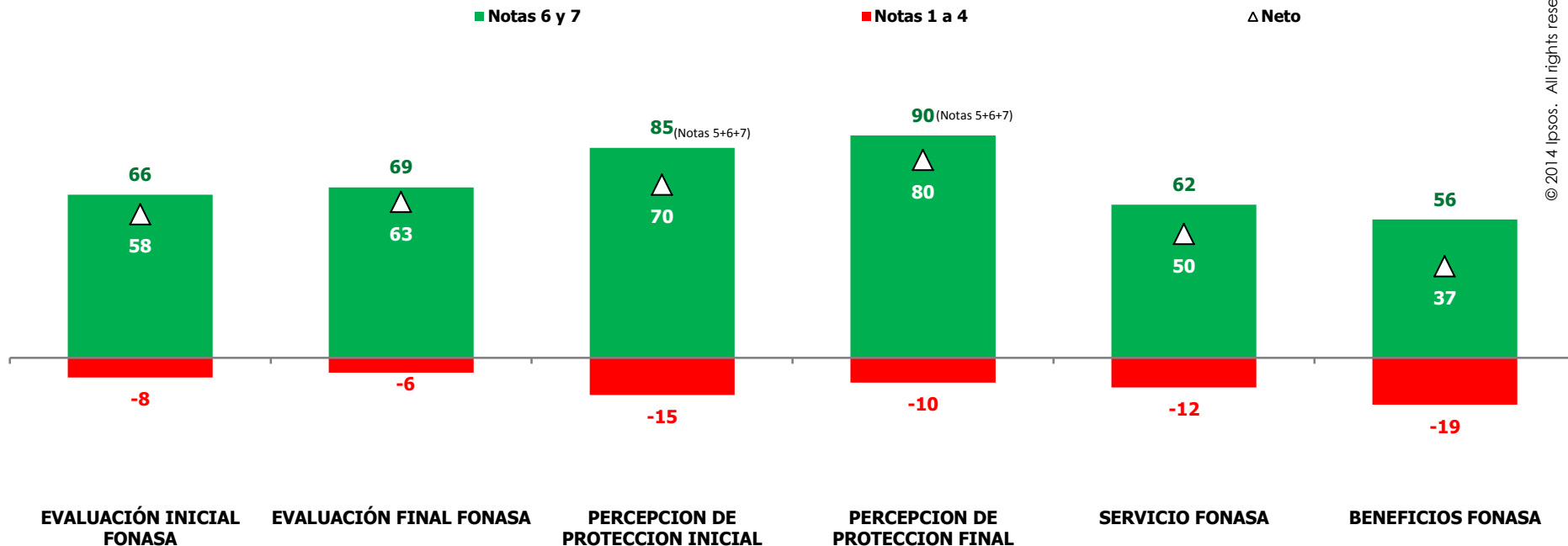


rights reserved.



# Resumen de Indicadores Generales FONASA

Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

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

P.15. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?

P.4. Ahora, utilizando la escala de 1 a 7, donde 1 significa que "está totalmente desprotegido" y 7 significa que "está totalmente protegido" ¿qué tan protegido se siente usted con FONASA?

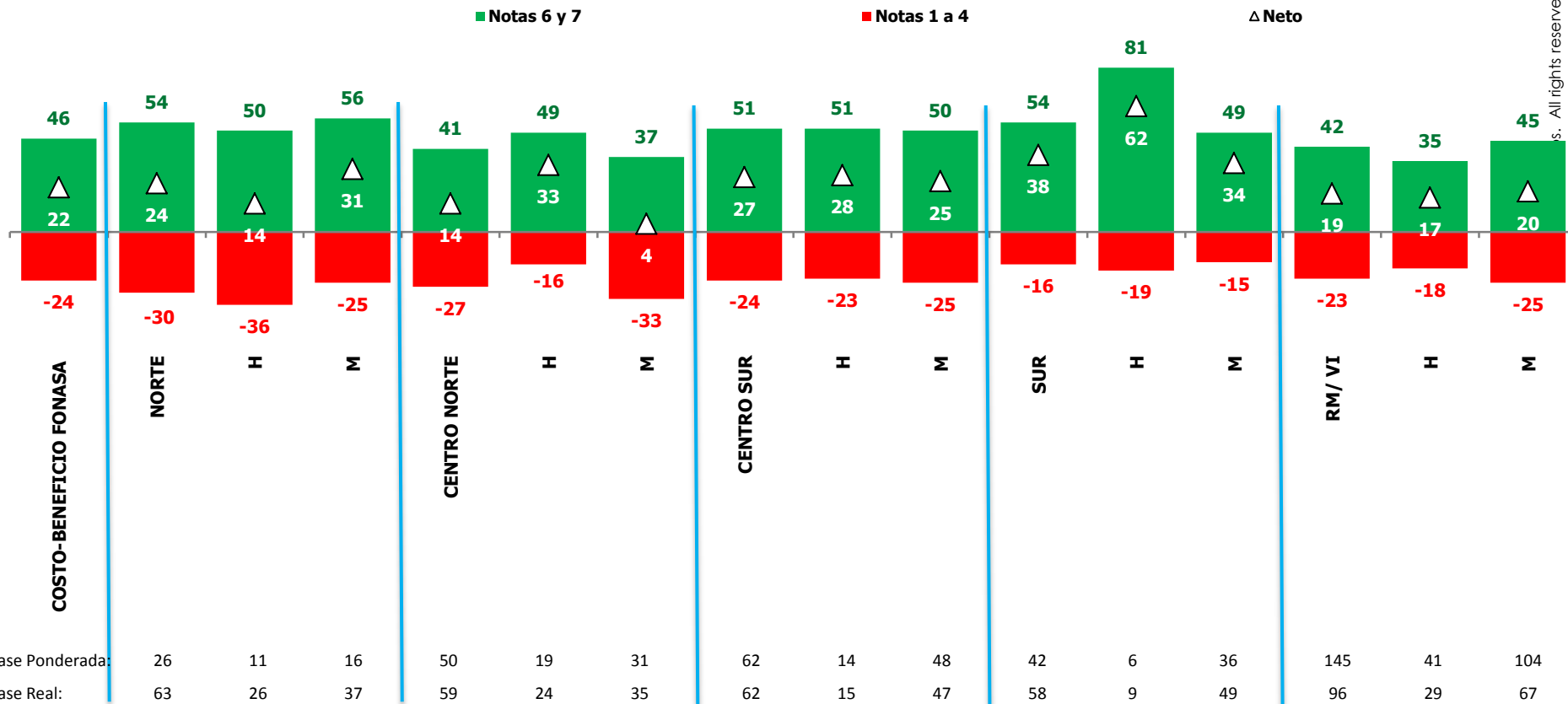
P.14. Ahora, considerando su experiencia, y los temas tratados en esta encuesta, Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente desprotegido" y 7 significa "totalmente protegido", ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

P.8. Y ahora, pensando en su experiencia como afiliado de FONASA, ¿cómo evaluaría en general el servicio entregado por FONASA?

P.6. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?

# Percepción COSTO-BENEFICIO de FONASA

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



s. All rights reserved.

5. Considerando lo que usted paga en FONASA en cotizaciones, es decir el 7%, y el valor final de copago que le corresponde pagar en una prestación, ya sea en la red pública o privada de atención de salud, ¿me puede mencionar cómo evalúa usted la relación costo-beneficio que le entrega FONASA, es decir, lo que paga versus lo que recibe?

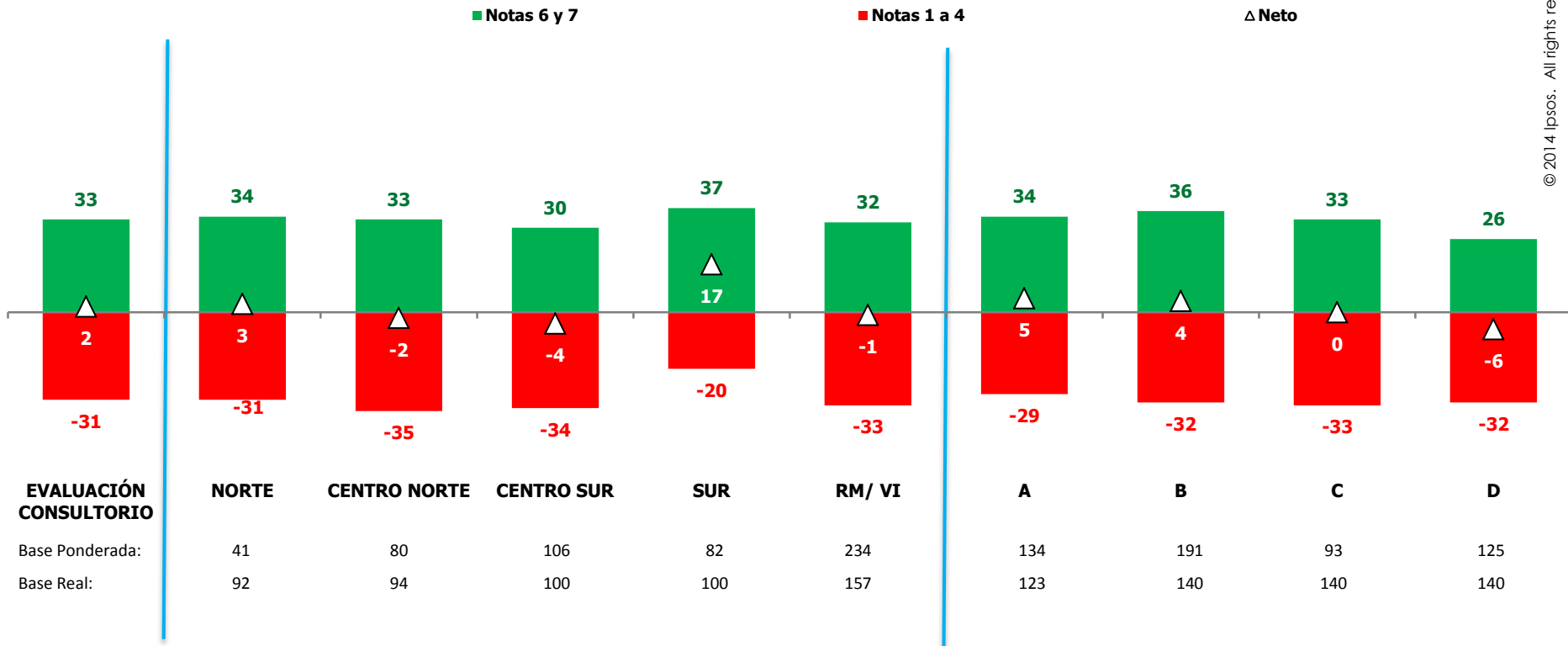
# Principales Resultados

## Indicadores generales de Instituciones



# Evaluación Global **CONSULTORIOS**

Base: Total Muestra/543 casos 100%

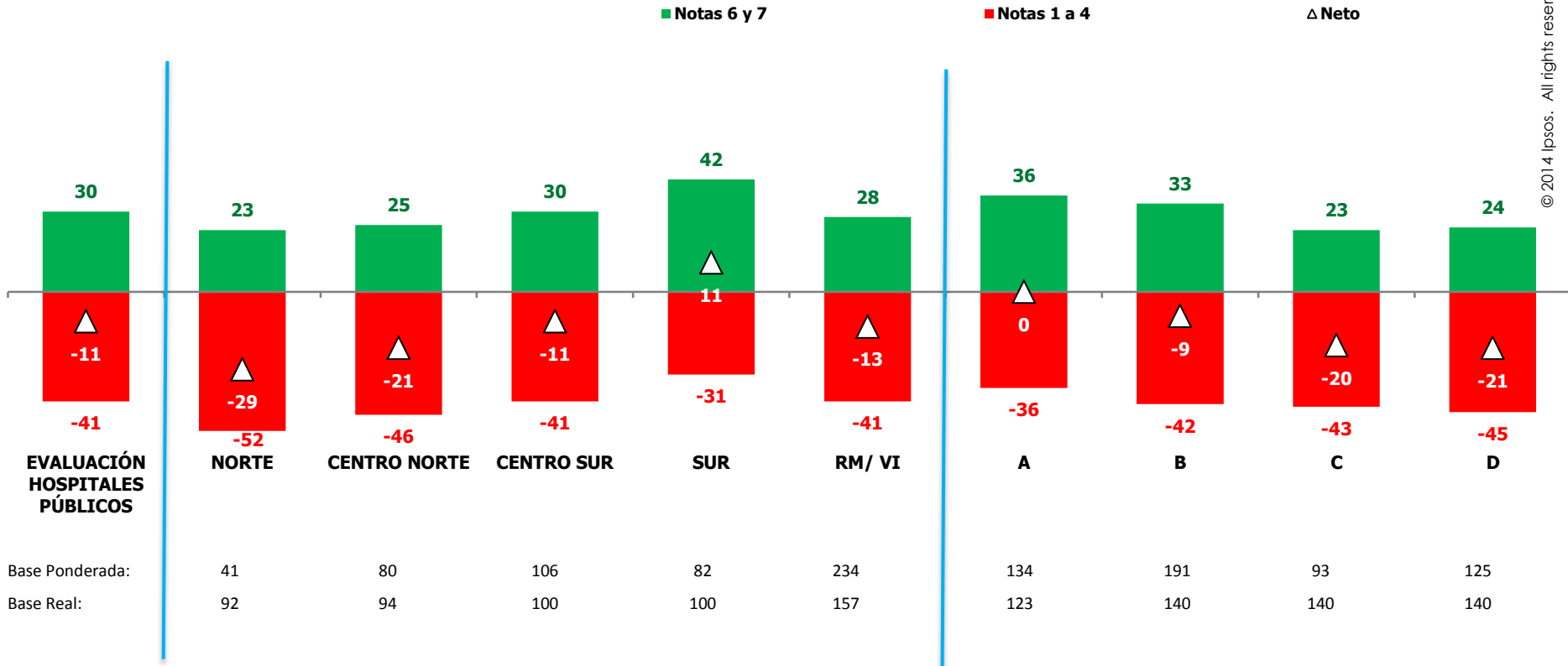


© 2014 Ipsos. All rights reserved.



# Evaluación Global HOSPITALES PÚBLICOS

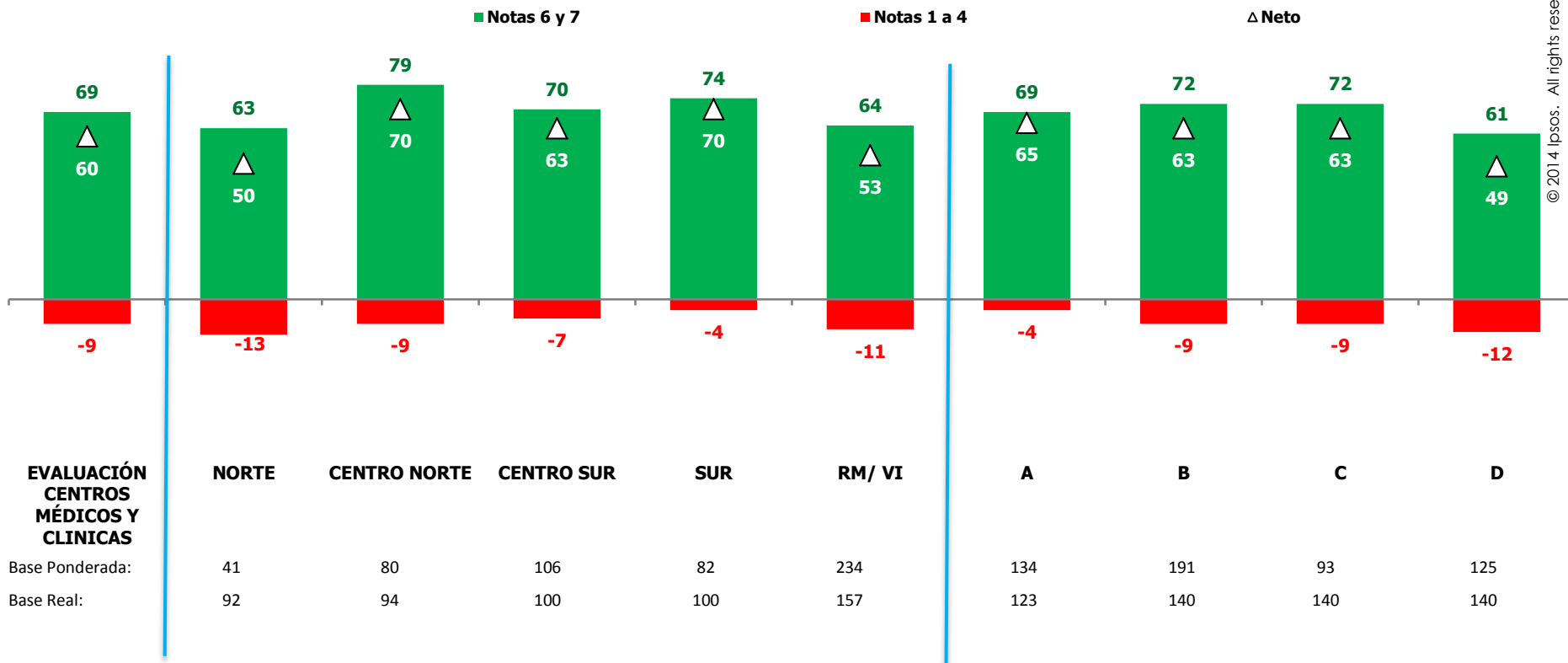
Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Evaluación Global CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

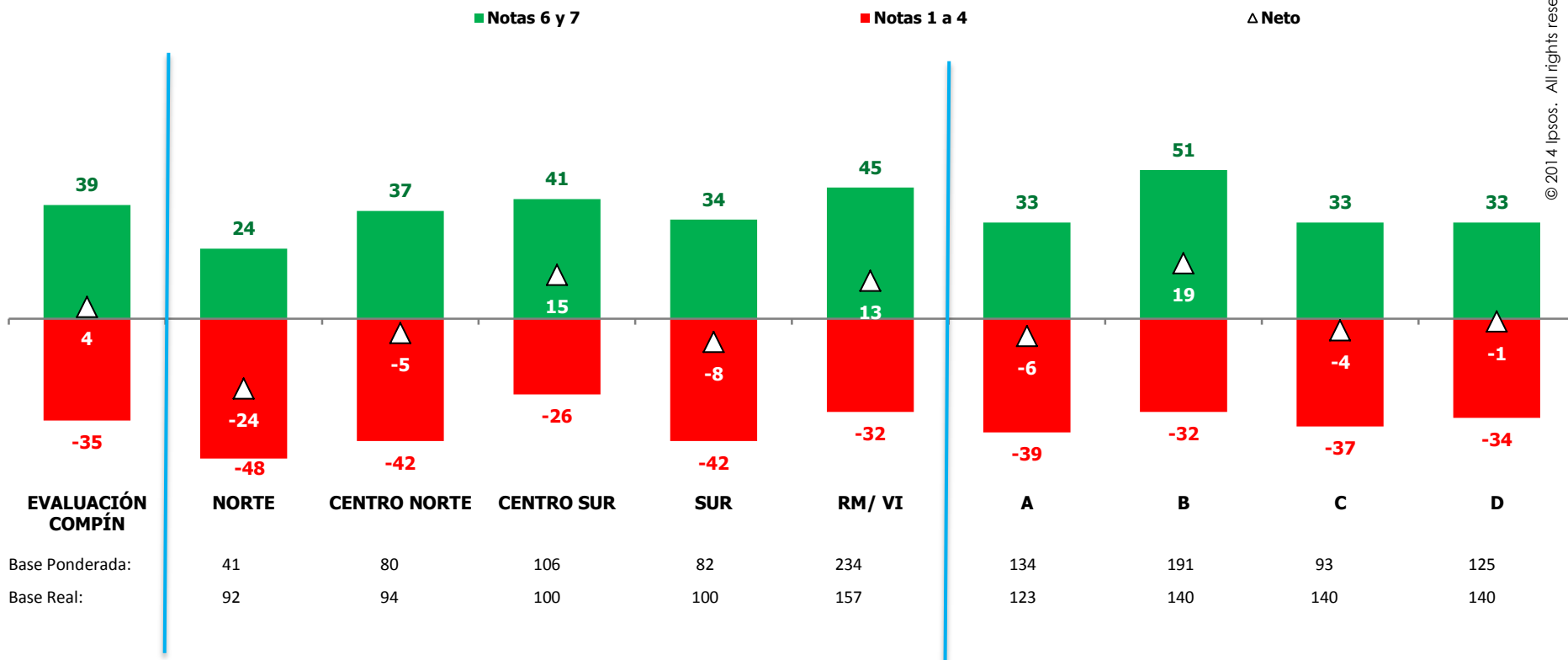
Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Evaluación Global COMPÍN

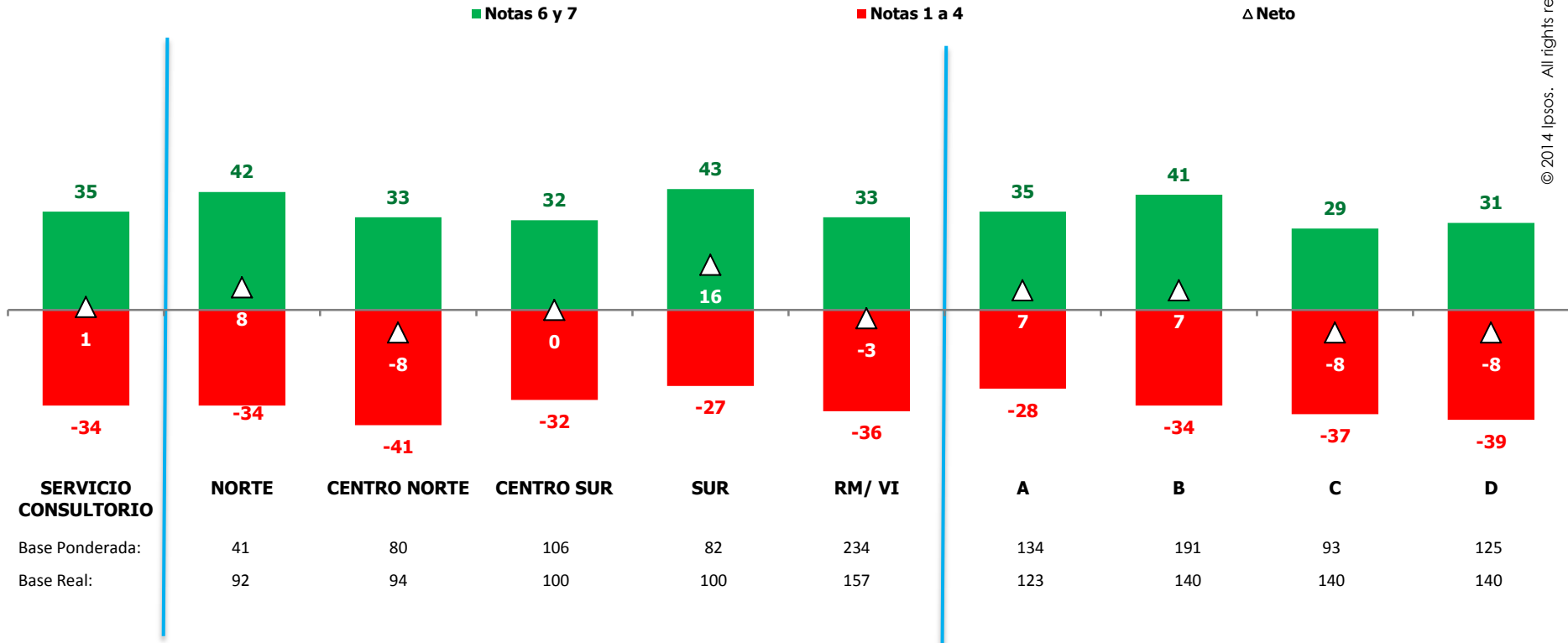
Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Evaluación del SERVICIO General de CONSULTORIOS

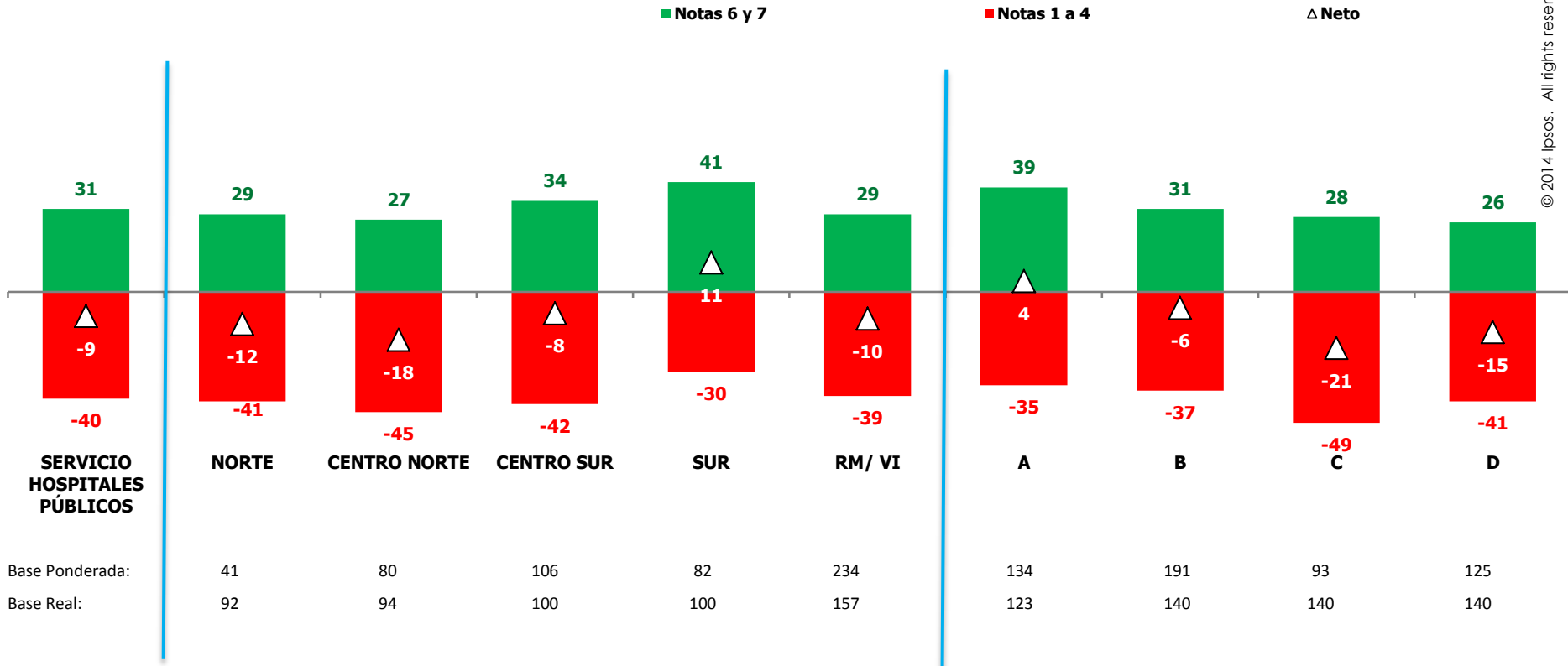
Base: Total Muestra/543 casos 100%



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Evaluación del SERVICIO General de HOSPITALES PÚBLICOS

Base: Total Muestra/ %

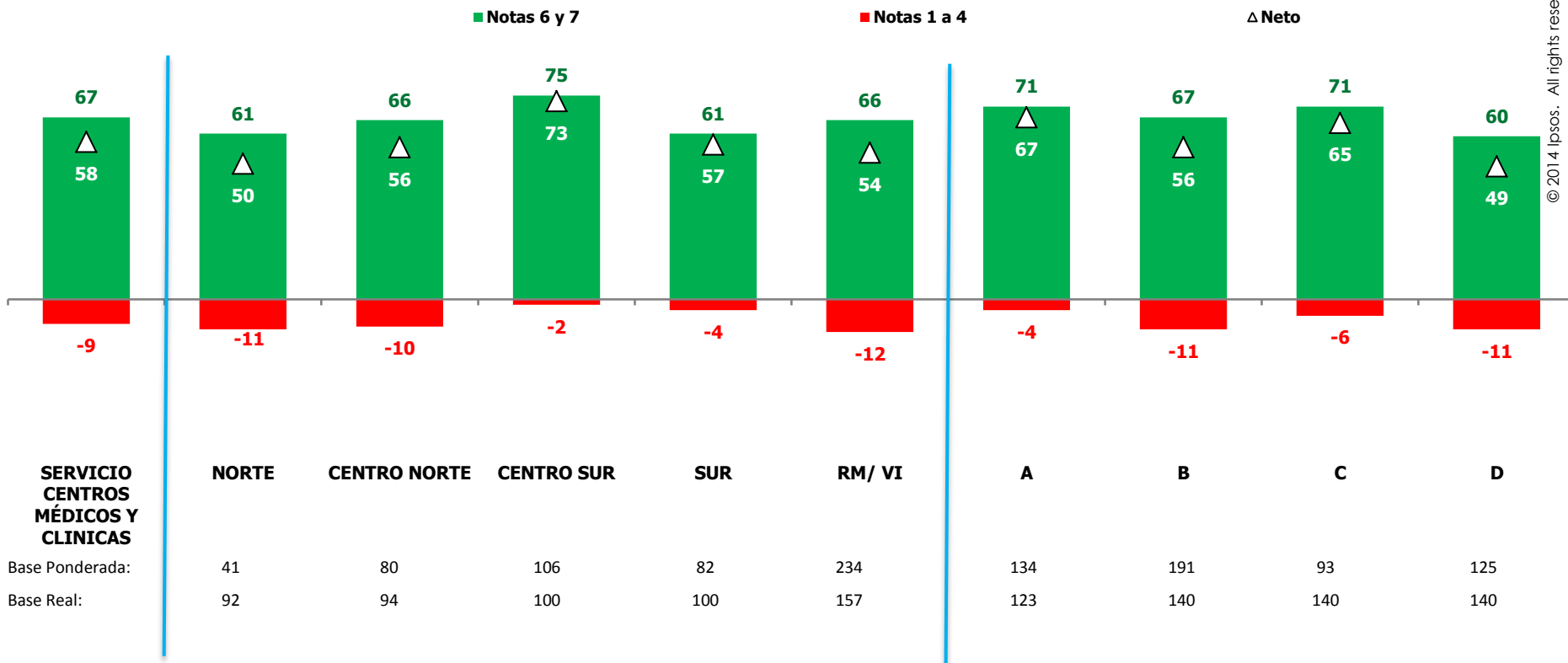


© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Evaluación del SERVICIO General de CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS



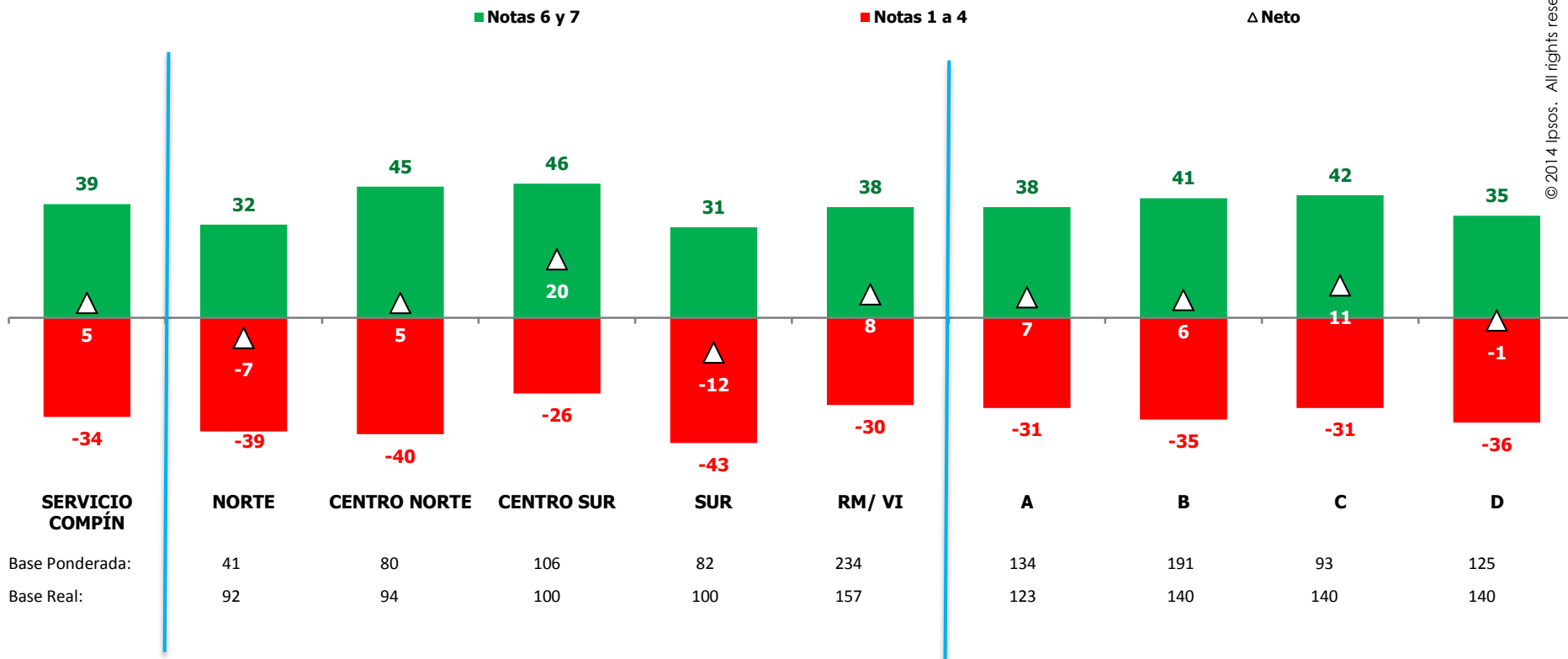
Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Evaluación del SERVICIO General COMPÍN

Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

# Principales Resultados

## Rol de FONASA



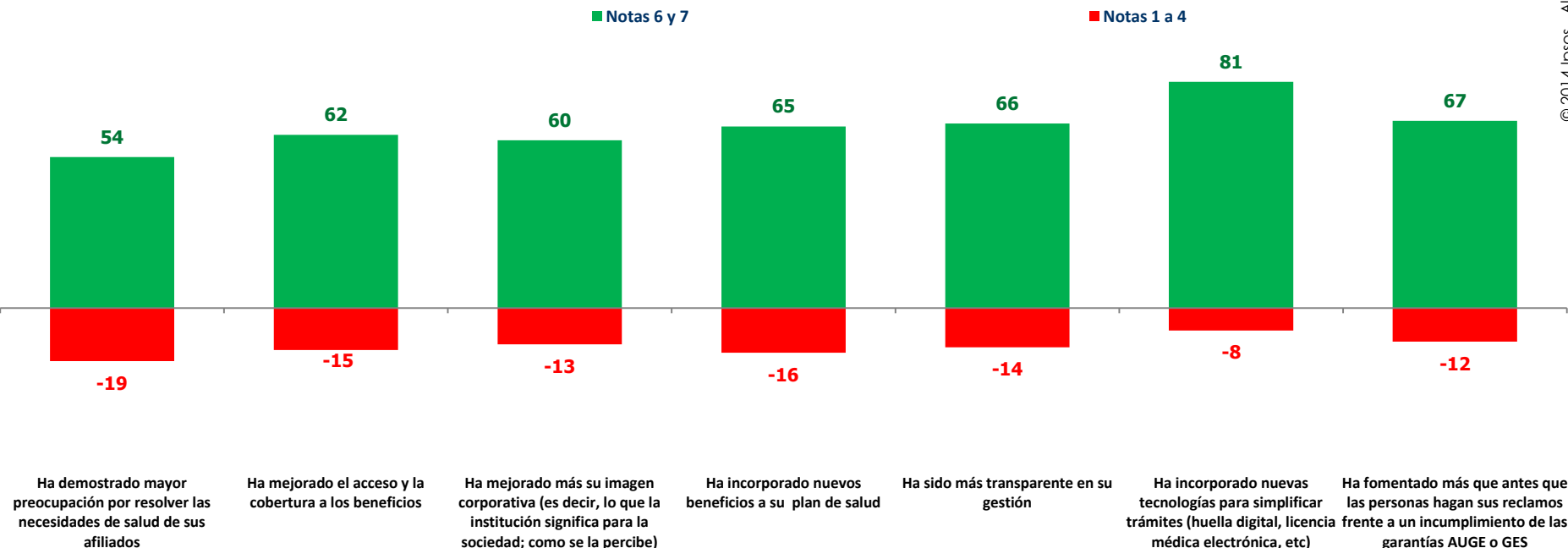


# Que tan de acuerdo está con que Fonasa este año...

Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

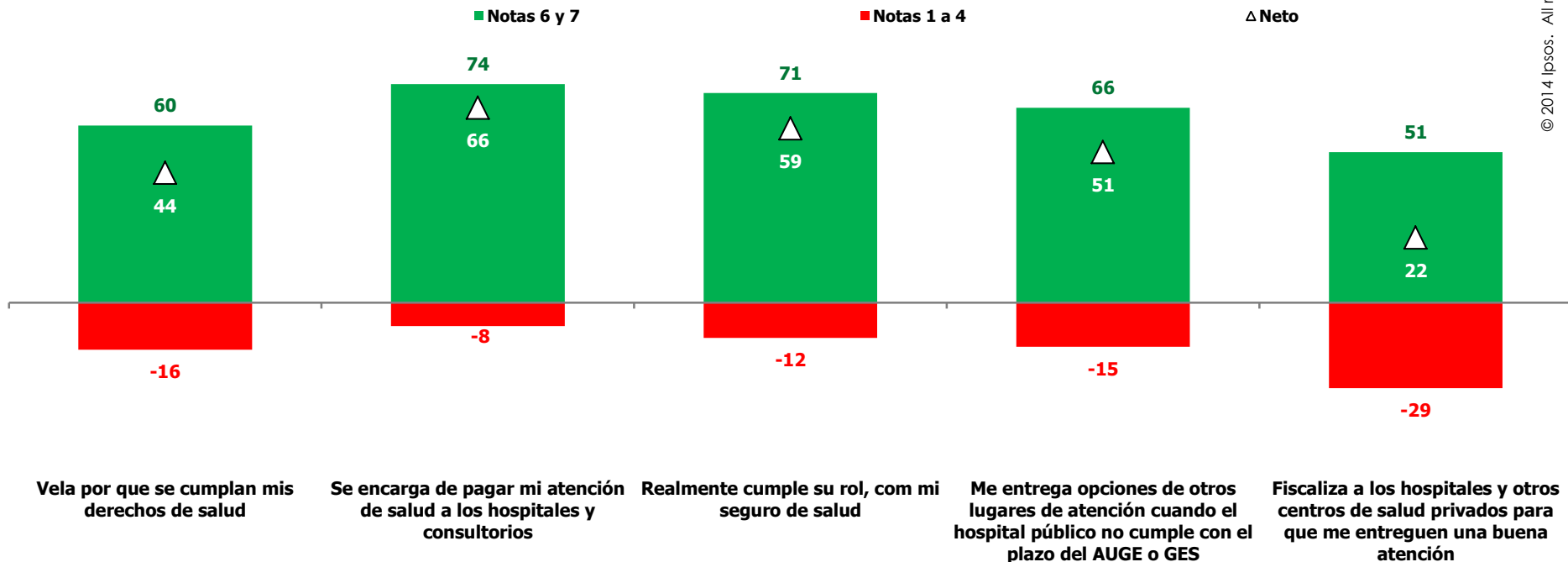


P.9. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, y utilizando la escala de 1 a 7 donde 1 significa que "está completamente en desacuerdo" y el 7 significa que "está completamente de acuerdo". ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

# Que tan de acuerdo está con las frases respecto del rol o Papel de

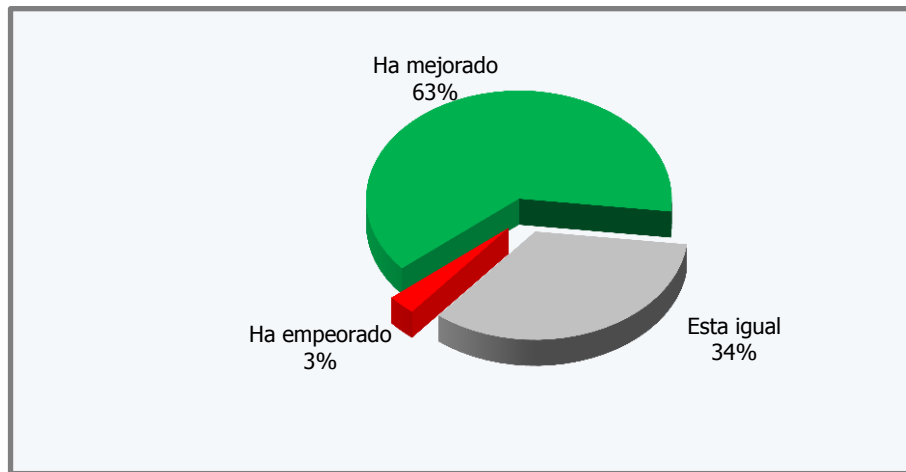
## Fonasa...

Base: Total Muestra/ Escala notas 1 a 7



# ¿Fonasa ha mejorado o ha empeorado? ...

Base: Total Muestra/ %



	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
BASE: Ponderada	543	41	80	106	82	234	134	191	93	125
BASE: Real	543	92	94	100	100	157	123	140	140	140
Ha mejorado	63	60	54	63	59	68	61	62	67	62
Está igual	34	38	44	32	36	30	36	35	28	36
Ha empeorado	3	2	2	5	5	2	3	3	5	2

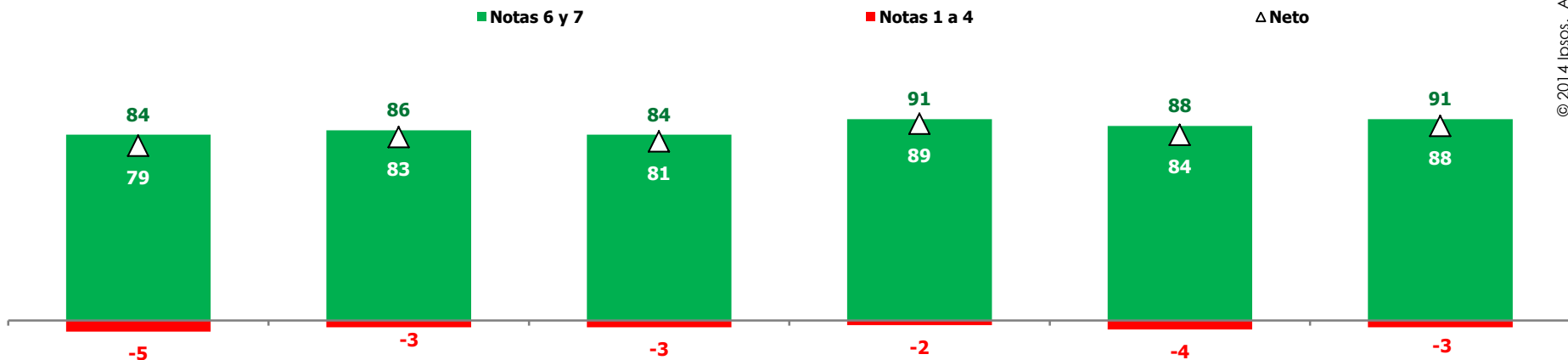
# ¿Cuánto valora las siguientes acciones que ha realizado Fonasa?

Base: Total Muestra/ % SI

Escala de 1 a 7 donde 1 es "muy poco importante" y 7 "muy importante"



© 2014 Ipsos. All rights reserved.



Que los afiliados a FONASA tengan la posibilidad de utilizar otros medios remotos (internet, teléfono, etc) para realizar algunos trámites (compra de bonos, información de consultas médicas y exámenes, etc).

Que los afiliados a FONASA tengan la posibilidad de realizar trámites en oficinas IPS o ChileAtiende: compra de bonos, valorización de programas, pagar copagos Auge y solicitar certificado de afiliación

Que se haya aumentado a 62 los PAD (Programa Asociado a Diagnóstico) de FONASA en la LIBRE ELECCION para que se acceda a la atención a un precio conocido antes de hospitalizarse.

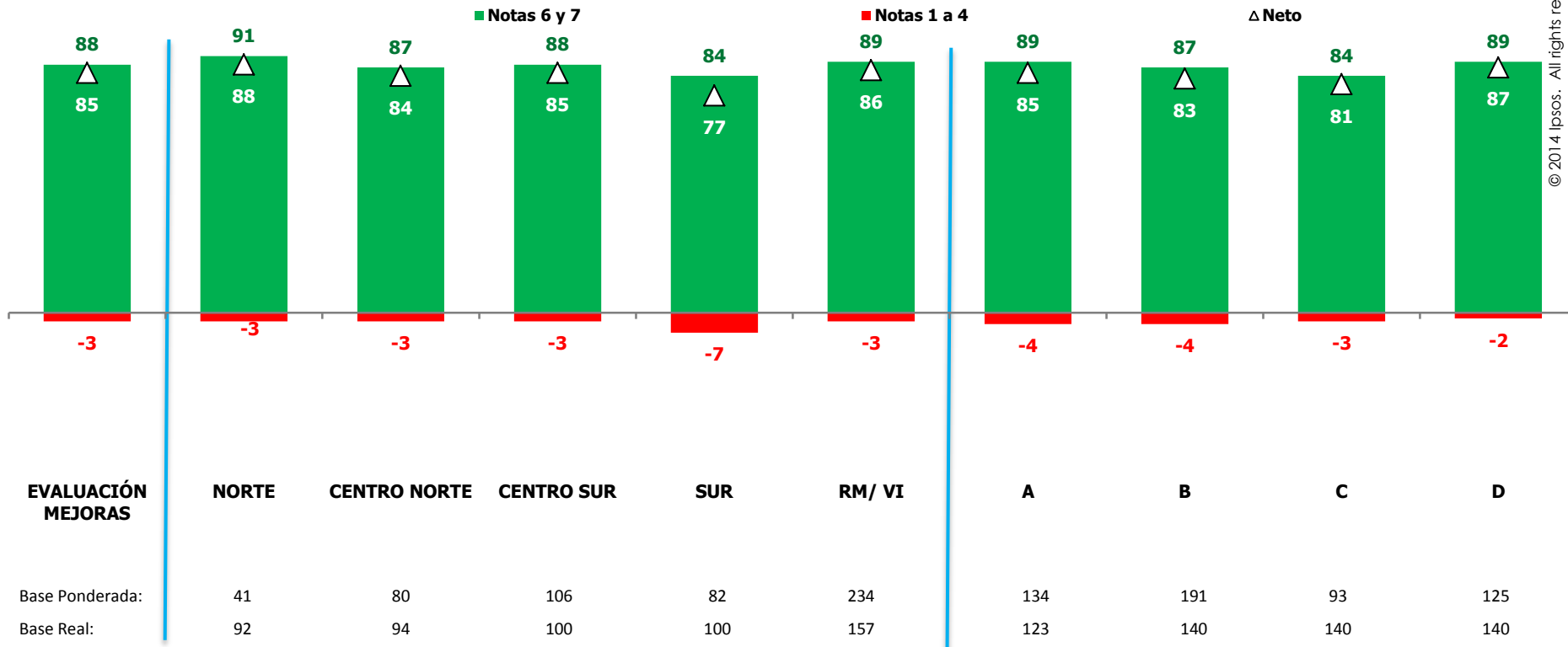
Que haya más médicos, centros de salud y clínicas privadas con bono electrónico de FONASA, es decir la posibilidad de comprar el bono en el mismo lugar donde se atiende, utilizando solo su huella dactilar.

Que FONASA haya aumentado su red atención, ubicando oficinas en hospitales, clínicas, municipalidades, etc.

Que hoy en día los trabajadores independientes que se afilian a FONASA no tienen que esperar 6 meses de vigencia del contrato para recibir los beneficios, sino que ya al segundo mes puedan acceder a todos los beneficios que se le entregan a los afiliados

# Relevancia de las MEJORAS que ha realizado FONASA

Base: Total Muestra/ %

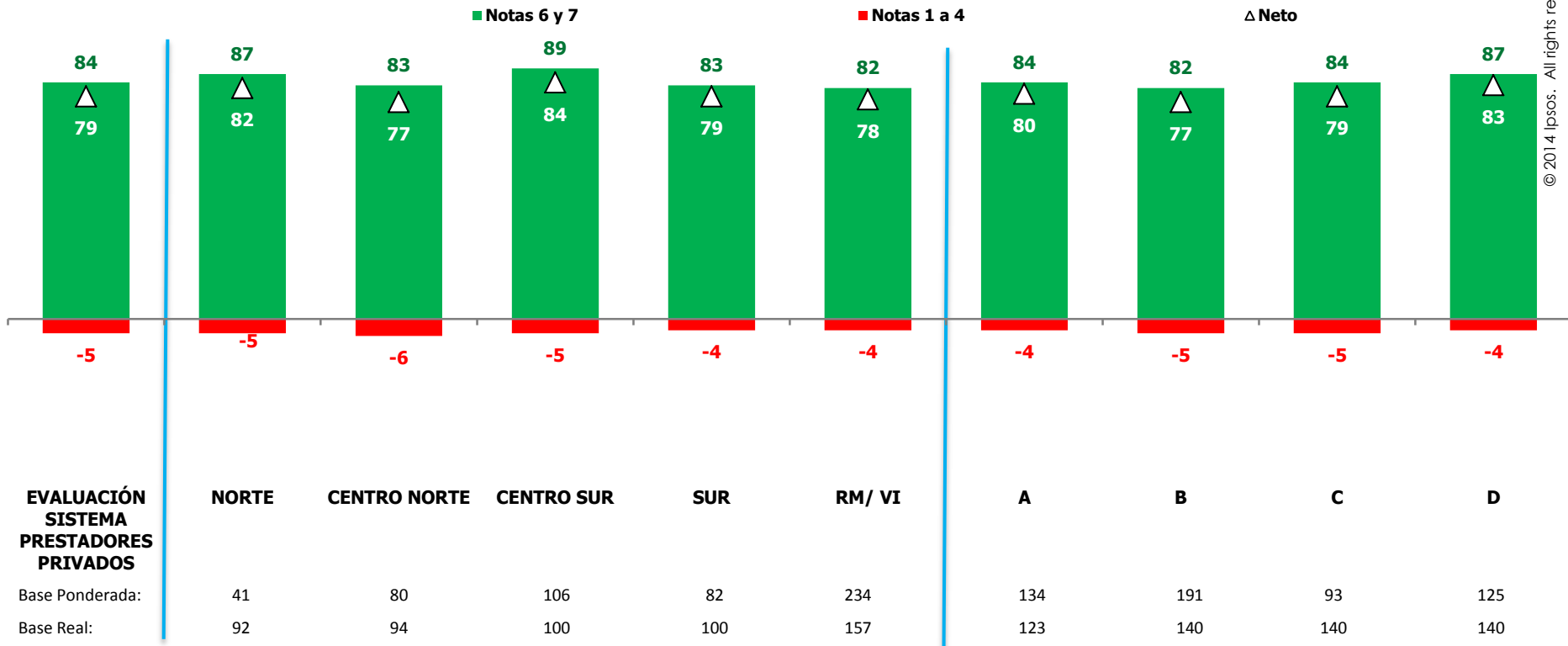


© 2014 Ipsos. All rights reserved.

P.16. Pensando que FONASA ha realizado y sigue planeando realizar más adelantos en el sentido de que usted tenga acceso a plataformas remotas de información e interacción con la institución, es decir, que pueda realizar trámites en línea, ¿me podría mencionar qué tan relevante es para usted que se siga intentando hacer mejoras en este aspecto?. Para responder por favor, utilice la escala de 1 a 7, donde 1 significa que "no tiene ninguna importancia" y 7 significa que "tiene mucha importancia" para usted como afiliado de FONASA

# Relevancia de la mejora respecto a sistema PRESTADORES PRIVADOS

Base: Total Muestra/ %

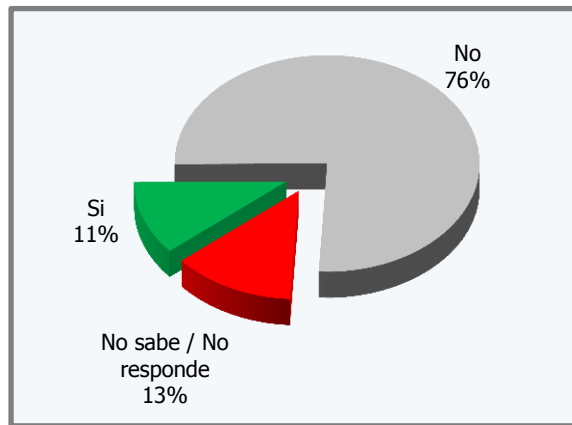


© 2014 Ipsos. All rights reserved.

P.17. A partir de 2015 FONASA cambiará su sistema de compras a prestadores de salud en convenio, es decir, comprará resolución de problemas de salud por diagnóstico, y no por día cama, como se hace en la actualidad. ¿Me podría indicar, qué tan importante es para usted este cambio en la forma de compra de FONASA con los prestadores privados?

# Conocimiento respecto del “Fondo único de salud” o “Seguro único de salud”

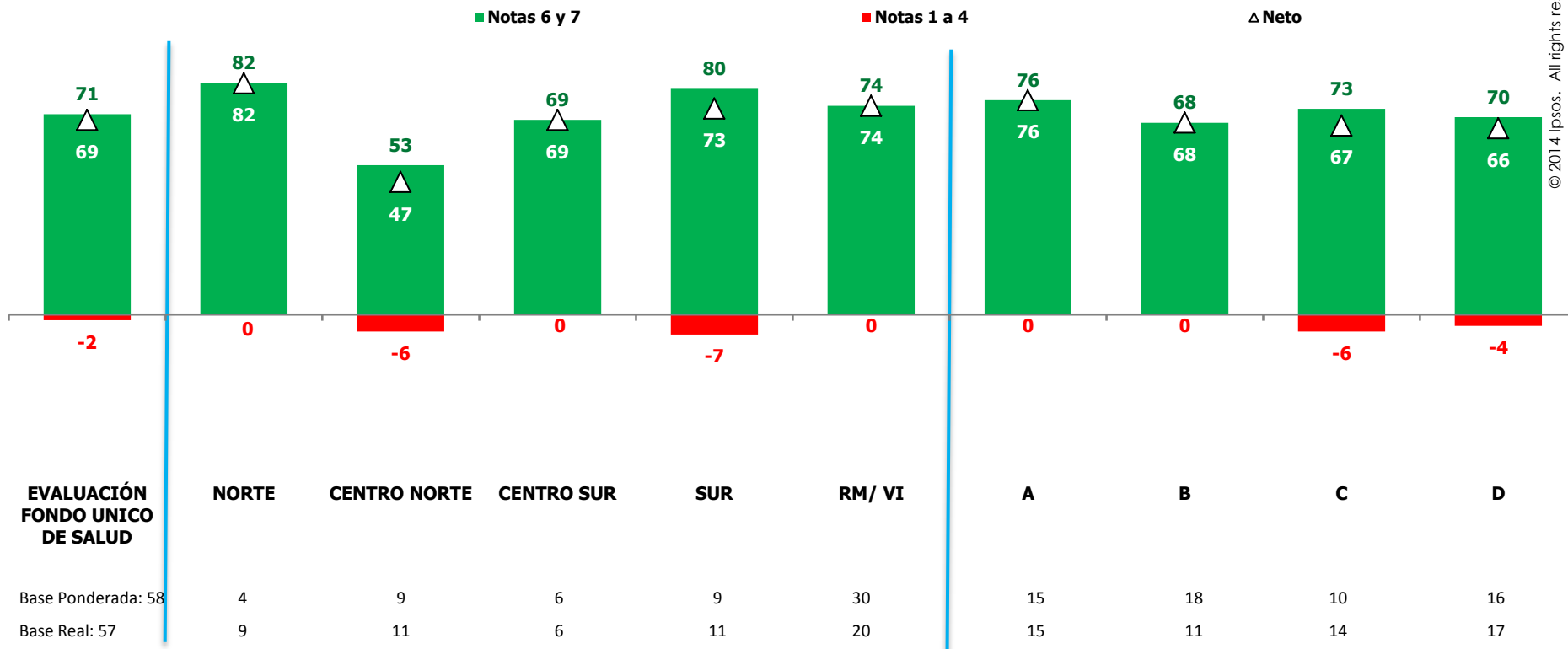
Base: Total Muestra



	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
BASE: Ponderada	543	41	80	106	82	234	134	191	93	125
BASE: Real	543	92	94	100	100	157	123	140	140	140
Si	11	10	12	6	11	13	11	9	11	13
No	76	79	86	75	80	71	71	80	81	71
No responde	13	10	3	19	9	17	18	11	8	16

# Evaluación de la iniciativa "Fondo Único de Salud"

Base: Total Muestra ZONAL/ SEXO



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

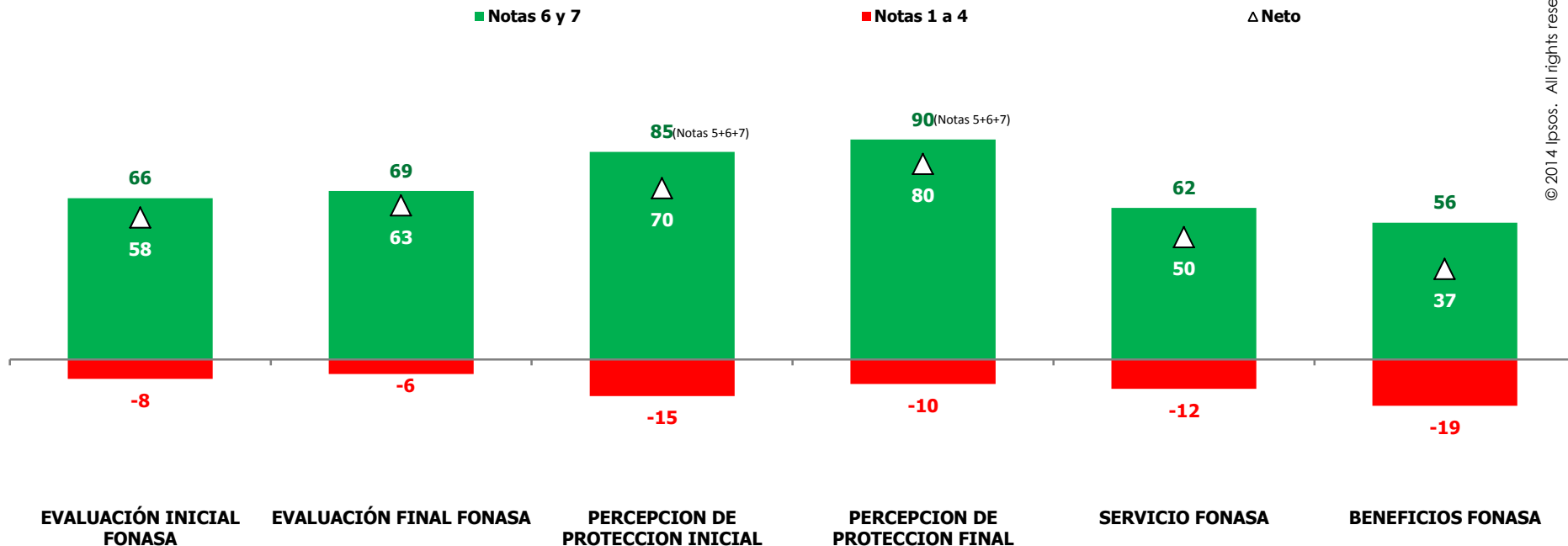


# Principales Resultados Comparativos y Evolutivos



# Resumen de Indicadores Generales FONASA

Base: Total Muestra/ %



© 2014 Ipsos. All rights reserved.

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

P.15. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?

P.4. Ahora, utilizando la escala de 1 a 7, donde 1 significa que "está totalmente desprotegido" y 7 significa que "está totalmente protegido" ¿qué tan protegido se siente usted con FONASA?

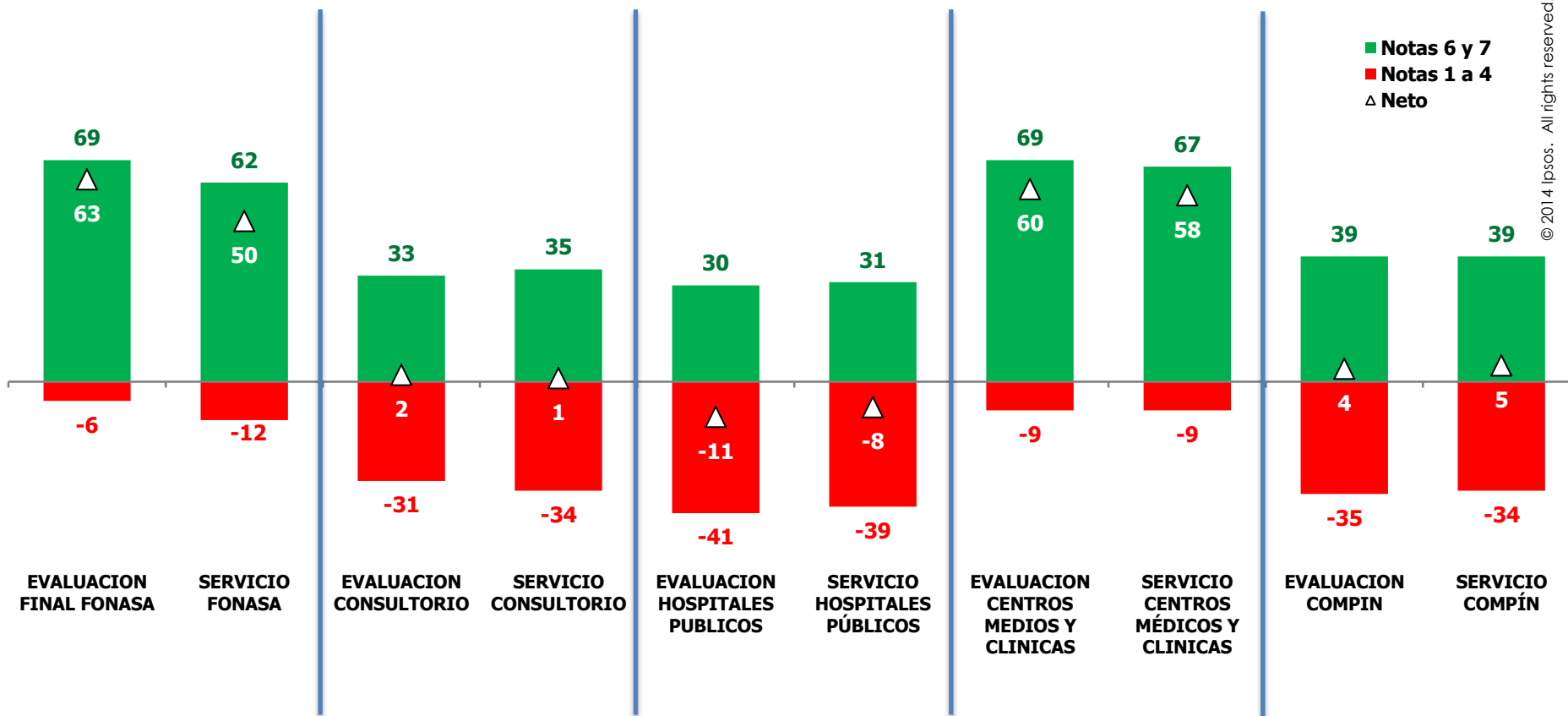
P.14. Ahora, considerando su experiencia, y los temas tratados en esta encuesta, Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente desprotegido" y 7 significa "totalmente protegido", ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

P.8. Y ahora, pensando en su experiencia como afiliado de FONASA, ¿cómo evaluaría en general el servicio entregado por FONASA?

P.6. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?

# Evaluación General v/s Servicio General de las Instituciones

Base: Total Muestra/543 casos 100%



## Conclusiones

A nivel general, la **evaluación global** alcanza al **69%** de personas que evaluaron con un 6 o un 7 y no observa diferencias estadísticamente significativas respecto de la evaluación global inicial. En la evaluación final, sólo se observa una leve alza, respecto de la evaluación inicial, entre quienes evalúan con notas positivas.

Esto nos da a entender que los **usuarios tienen una expectativa de servicio y atención que finalmente se cumple.**

Comparativamente con la medición anterior, la evaluación **cae fuertemente.** De un 89% en el 2013 a un 69% en el 2014.

Lo que **influye más** fuertemente en esta nota es la percepción del **servicio**, le siguen los **beneficios** y luego la percepción de **protección.**

## Conclusiones

Siempre considerando aquellos aspectos que más influyen en la percepción de FONASA y considerando las caídas de esta medición, se puede observar que:

Lo que **más incide** la percepción de PROTECCIÓN, BENEFICIOS y SERVICIO que entrega FONASA son los atributos:

- Que FONASA realmente **cumple su rol, como seguro de salud.**
- Que ha mejorado el **acceso y la cobertura** a los beneficios.
- Que los afiliados a FONASA tengan la posibilidad de utilizar otros **medios remotos** para realizar algunos trámites.
- Que FONASA haya **incrementado su red de salud** y clínicas privadas con bono electrónico.
- Que FONASA vela por que se **cumplan mis derechos** de salud.

## Conclusiones

Si consideramos los aspectos que más inciden en las percepciones y las evaluaciones que obtiene cada uno, podemos ver como **DEBILIDADES** las variables:

- FONASA vela por que se cumplan mis derechos de salud.
- FONASA ha mejorado el acceso y la cobertura a los beneficios.

Mientras que los aspectos que podríamos llamar **FORTALEZAS** son:

- Que FONASA haya aumentado su red de atención, ubicando oficinas en hospitales, clínicas, municipalidades, etc.
- Que los afiliados a FONASA tengan la posibilidad de utilizar otros medios remotos para hacer sus trámites.