



INFORME FINAL

# INDICADORES GLOBALES 2015

PREPARADO PARA FONASA

28 DE DICIEMBRE DE 2015

Versión 1 – Job-Book 15-075620-01

© 2015 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

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 561 entrevistas, distribuidas de la siguiente forma.

Zona	Regiones	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C	GRUPO D	TOTAL
NORTE	XV, I, II y III	23	26	31	28	108
CENTRO NORTE	IV y V	25	25	24	26	100
CENTRO SUR	VI, VII y VIII	25	25	21	26	97
SUR	XIV, IX, X, XI y XII	24	33	25	26	108
RM Y VI	RM Y VI	41	36	36	35	148
<b>TOTAL</b>		<b>138</b>	<b>145</b>	<b>137</b>	<b>141</b>	<b>561</b>



## 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 región y clasificación de cliente.



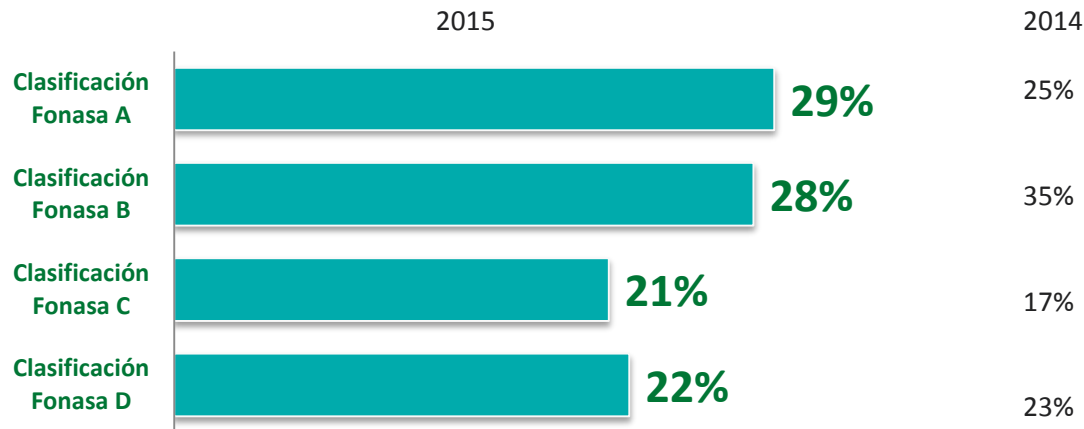
## Trabajo de Campo

- Entre el 19 de noviembre al 15 de diciembre de 2015.

# CUÁL ES EL PERFIL DE LA MUESTRA LOGRADA?

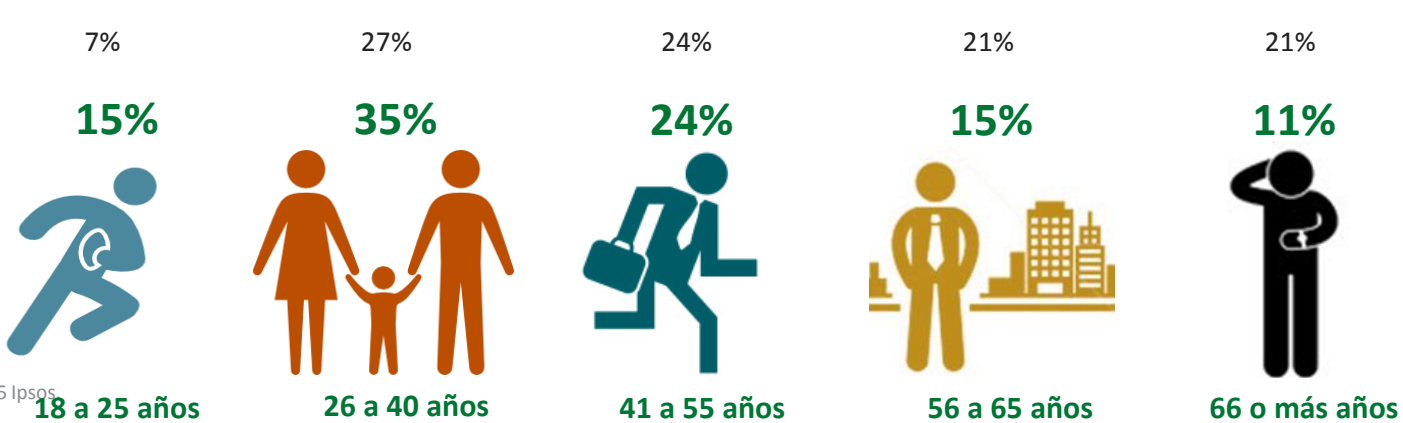
(MUESTRA PONDERADA)

Ipsos Public Affairs

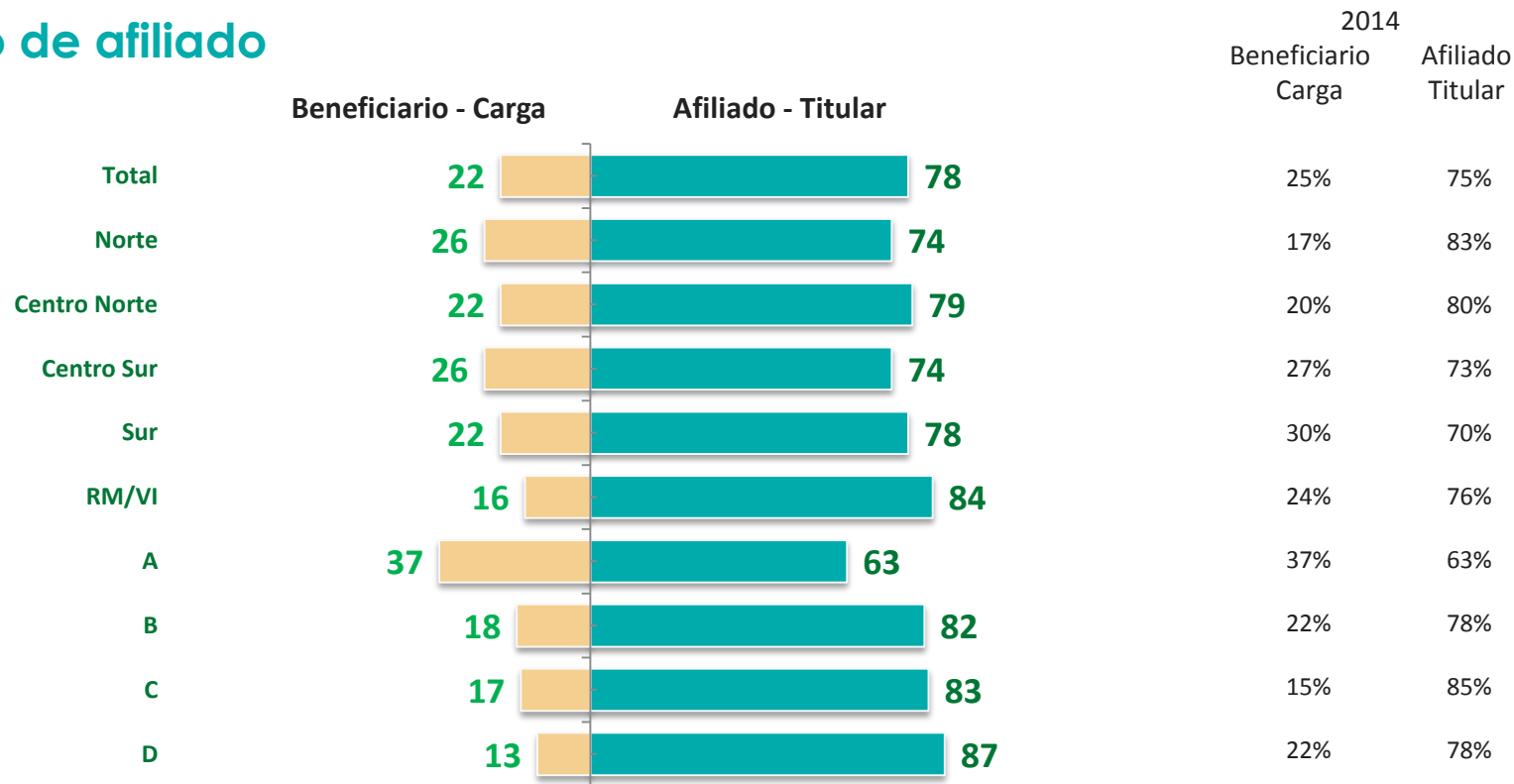


2014

2015



## Tipo de afiliado



# CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

Base: total de la muestra = 561 casos

Ipsos Public Affairs

## ZONA DE RESIDENCIA

2015

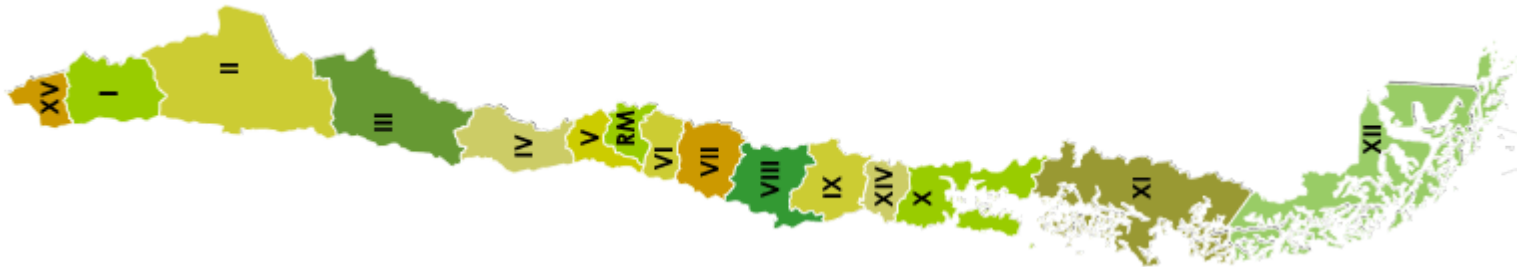
Zona Norte  
15%

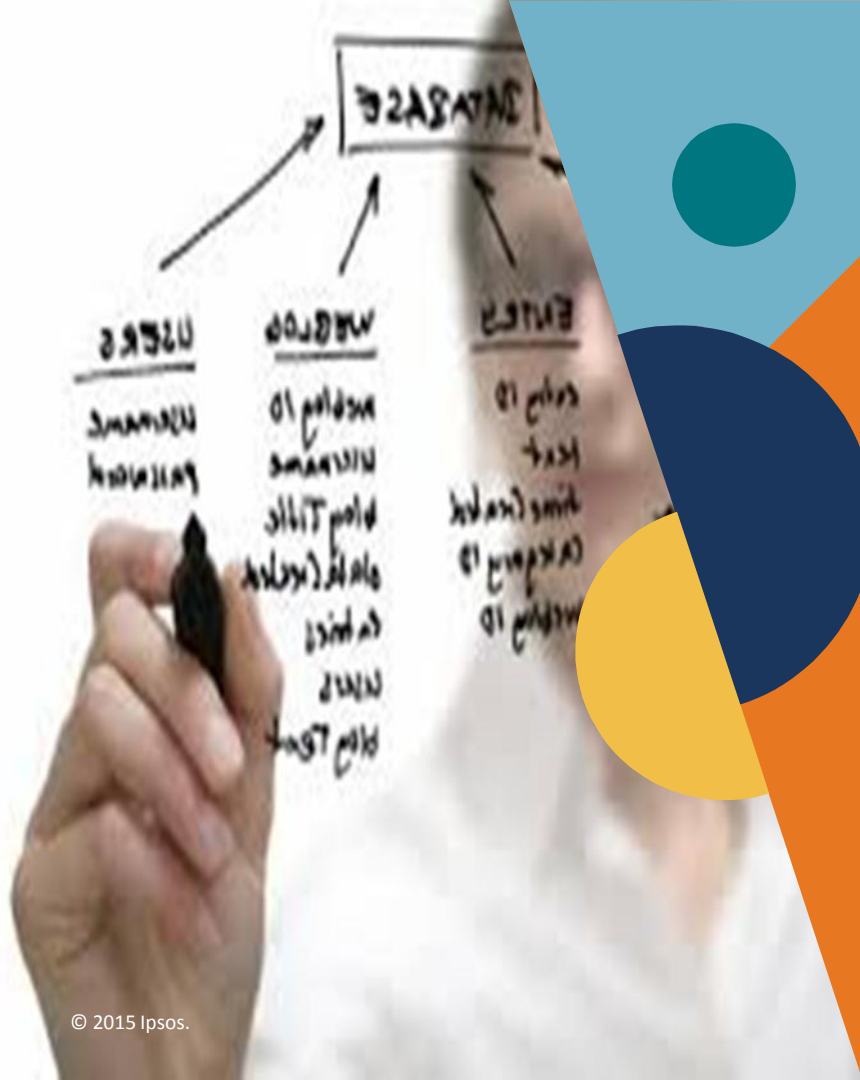
Zona Centro Norte  
17%

RM y VI Región  
21%

Zona Centro Sur  
19%

Zona Sur  
28%





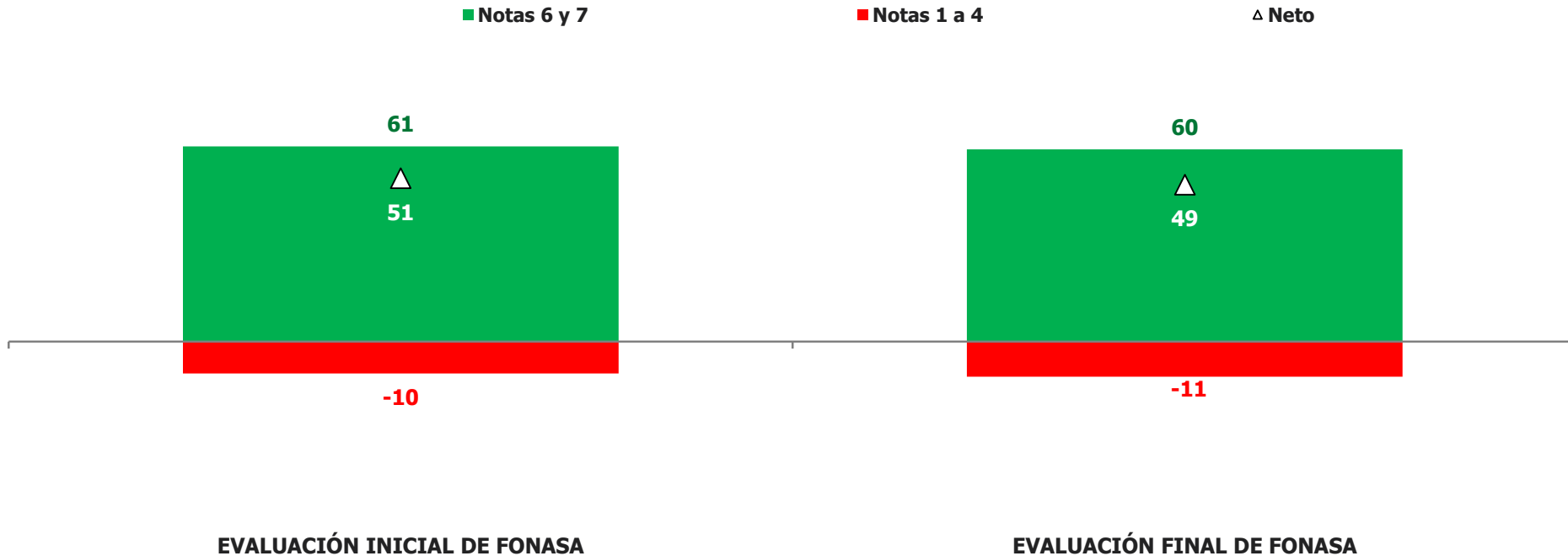
# PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

Evaluación General de FONASA

# EVALUACIÓN GENERAL DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs

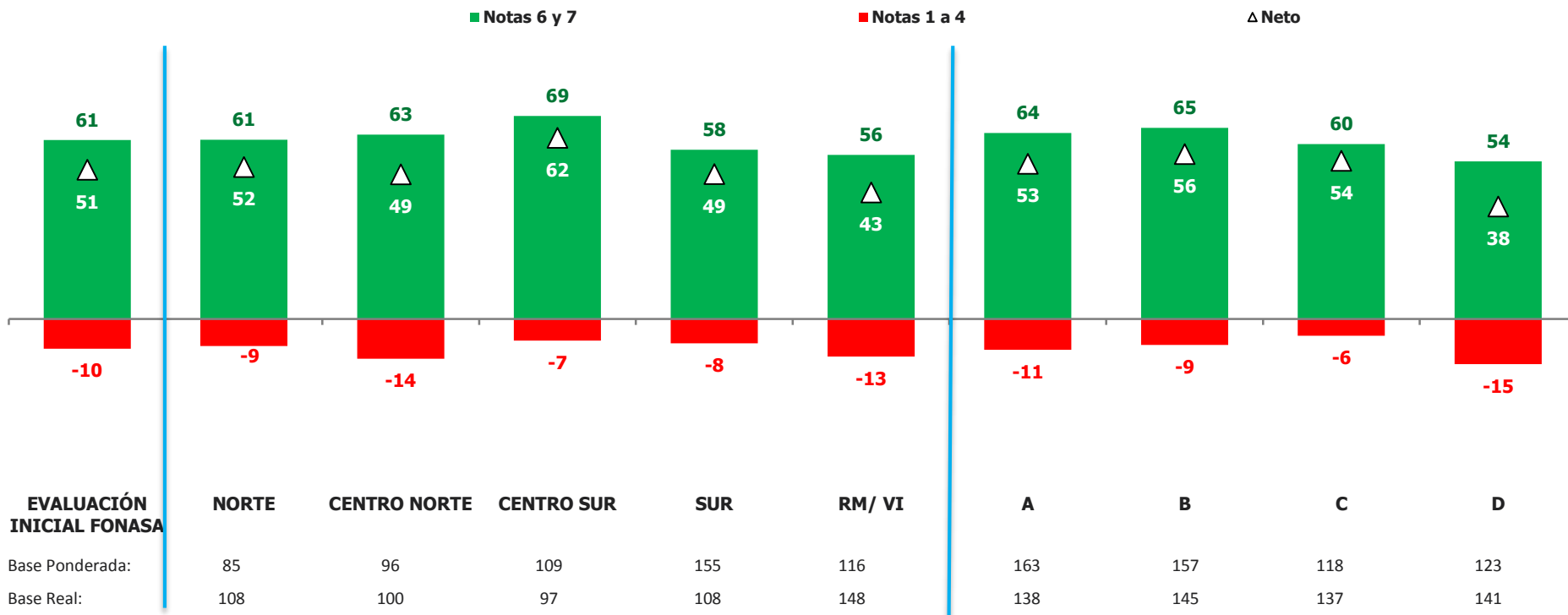


P.2. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?  
P.15. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.



# EVALUACIÓN GLOBAL INICIAL FONASA

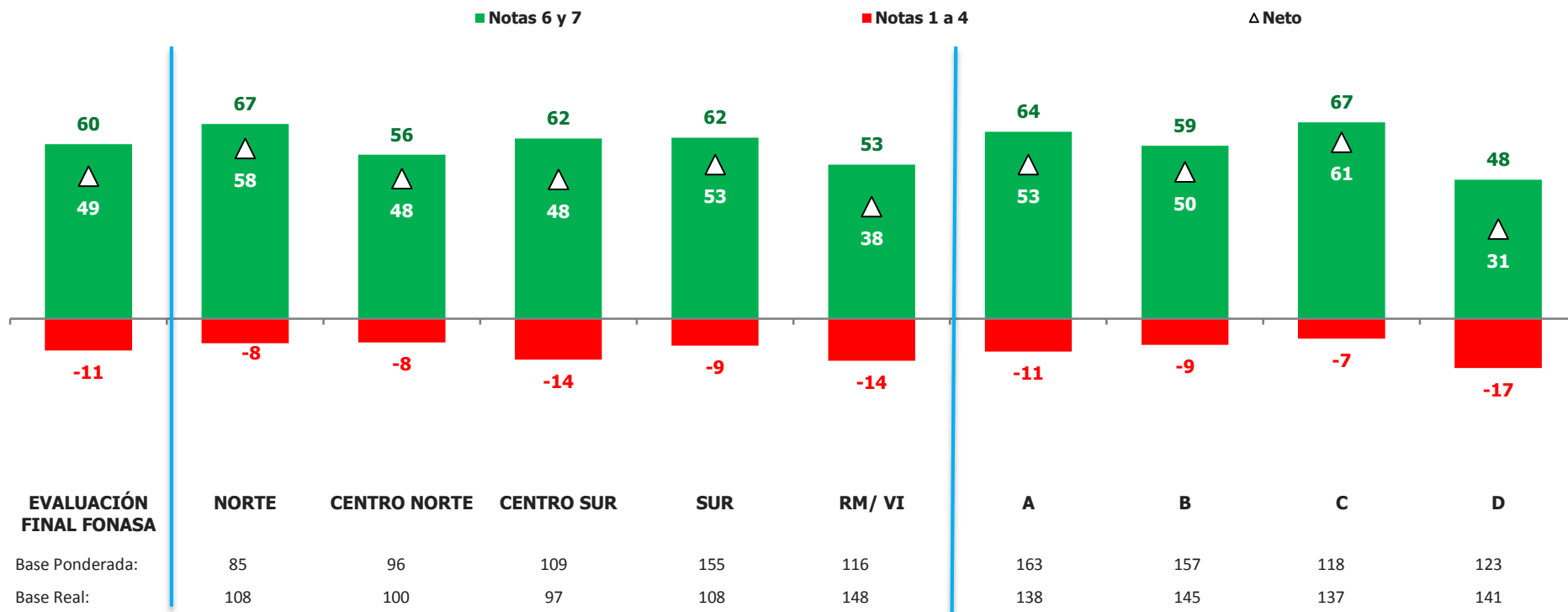
BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



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?.

# EVALUACIÓN GLOBAL FINAL FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

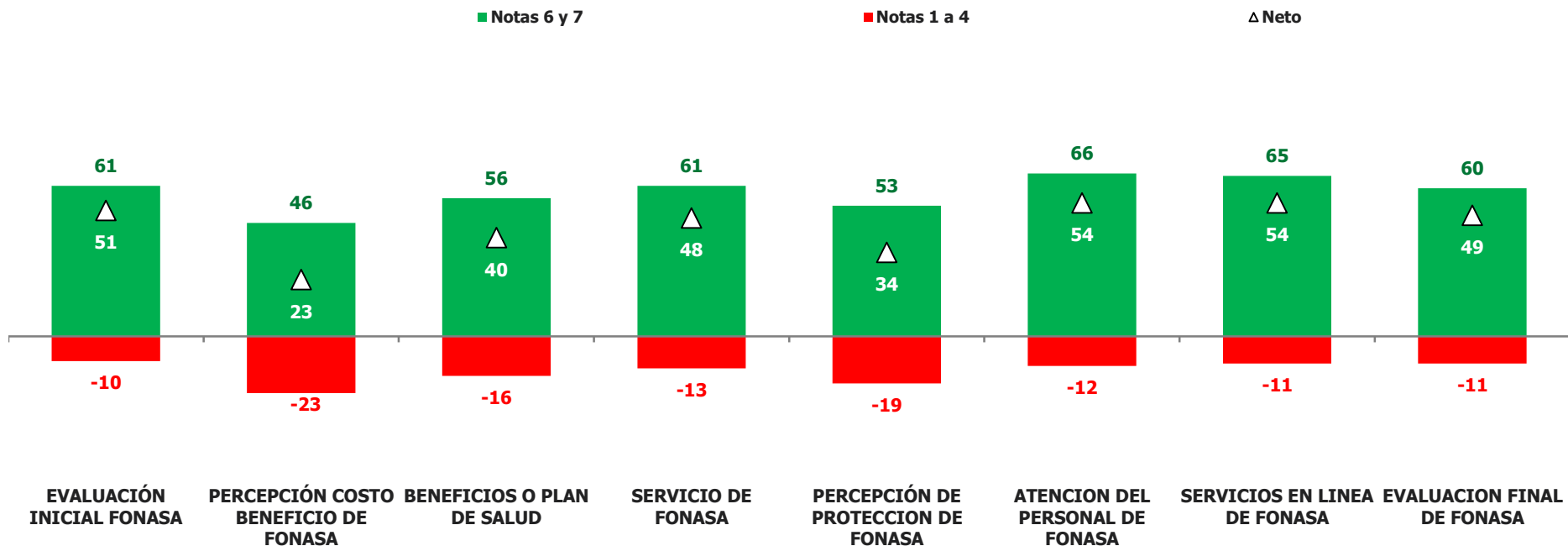


P.15. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar con que nota evalúa usted a FONASA en general?.

# RESUMEN DE INDICADORES GENERALES FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs



EVALUACIÓN INICIAL FONASA

PERCEPCIÓN COSTO BENEFICIO DE FONASA

BENEFICIOS O PLAN DE SALUD

SERVICIO DE FONASA

PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN DE FONASA

ATENCIÓN DEL PERSONAL DE FONASA

SERVICIOS EN LÍNEA DE FONASA

EVALUACIÓN FINAL DE FONASA

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

P.4. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?.

P.5. ¿Cómo evaluaría en general el servicio entregado por FONASA?

P.8. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

P.12. ¿Qué tan satisfecho está usted con la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente?

P.14. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios en línea que ha incorporado FONASA para la atención de sus afiliados?

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?.

GAME CHANGERS



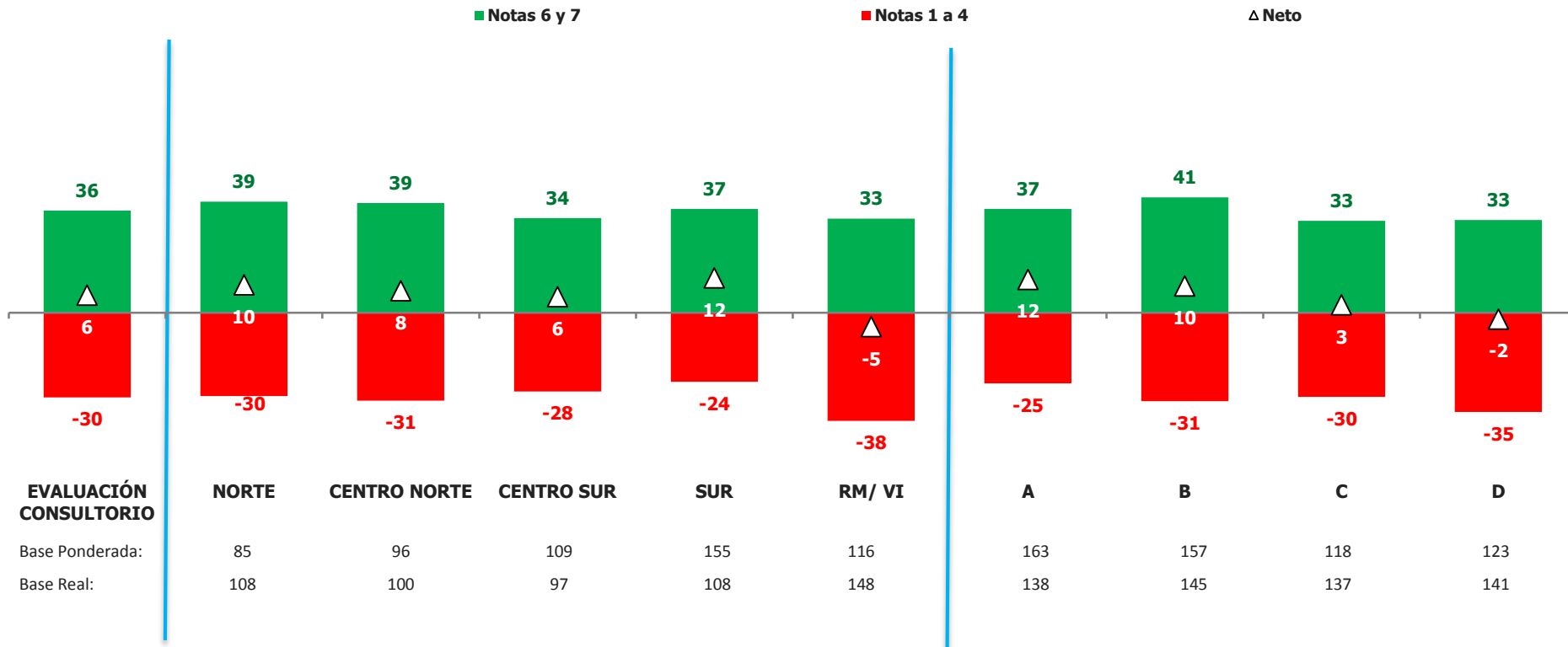
# PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

INDICADORES GENERALES DE  
INSTITUCIONES

# EVALUACIÓN GLOBAL CONSULTORIOS

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs

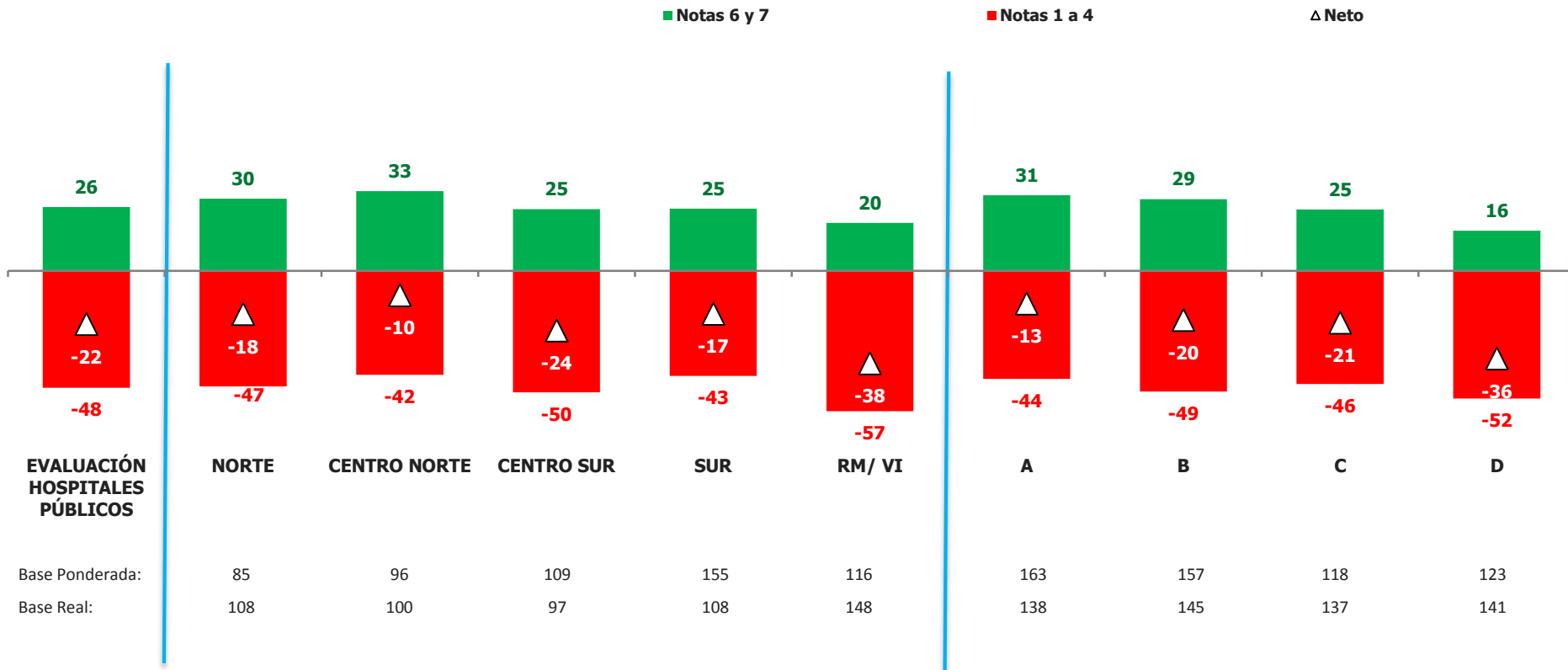


P.1. ¿Utilizando la escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿me puede indicar con qué nota evalúa usted a.....

# EVALUACIÓN GLOBAL HOSPITALES PÚBLICOS

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs



EVALUACIÓN HOSPITALES PÚBLICOS

Base Ponderada:  
Base Real:

NORTE

CENTRO NORTE

CENTRO SUR

SUR

RM/VI

A

B

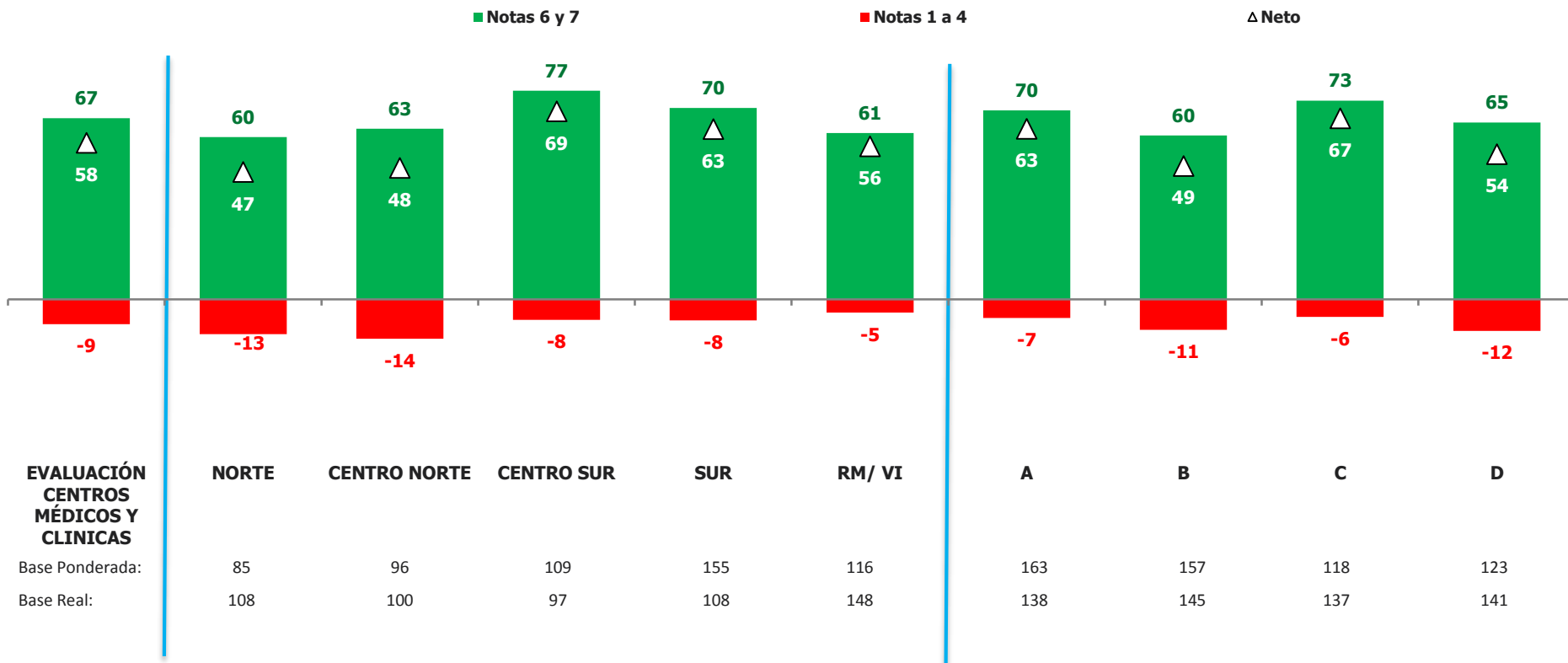
C

D

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

# EVALUACIÓN GLOBAL CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



## EVALUACIÓN CENTROS MÉDICOS Y CLINICAS

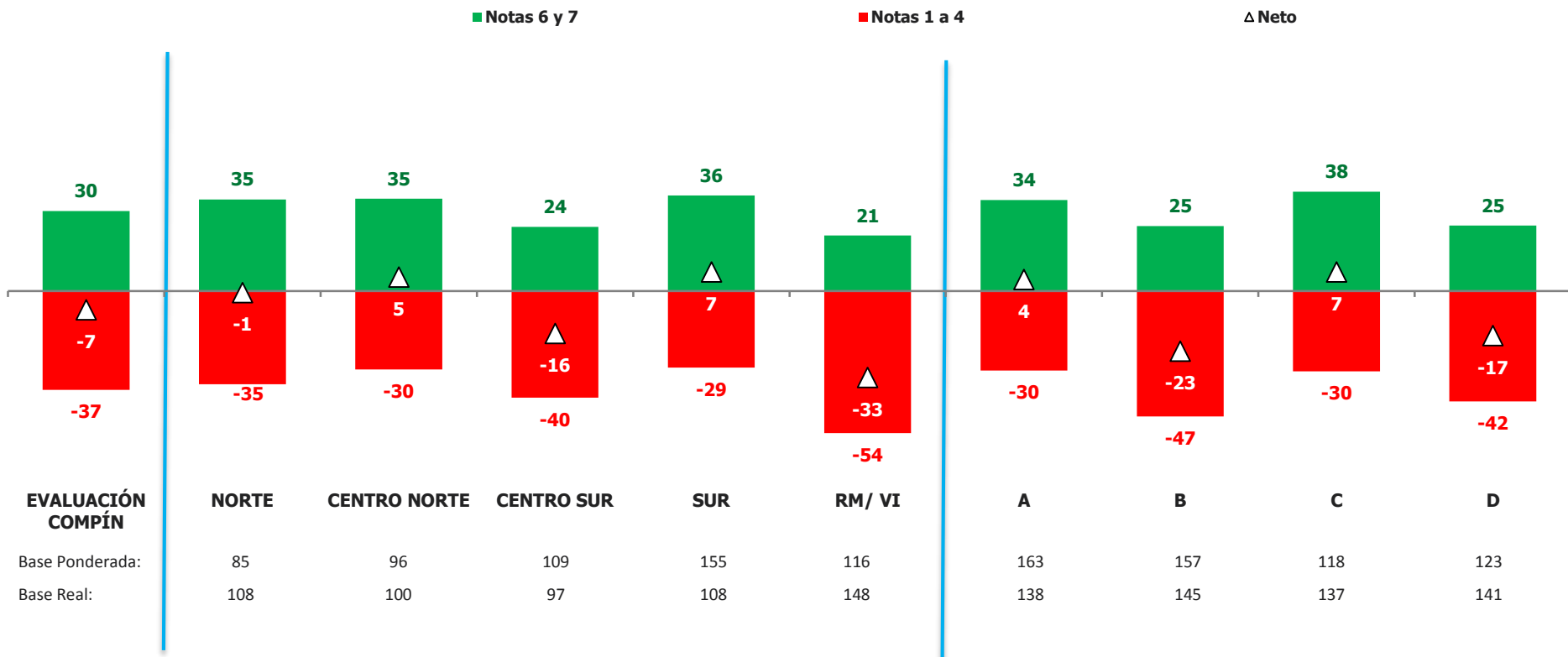
	NORTE	CENTRO NORTE	CENTRO SUR	SUR	RM/ VI	A	B	C	D
Base Ponderada:	85	96	109	155	116	163	157	118	123
Base Real:	108	100	97	108	148	138	145	137	141

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

# EVALUACIÓN GLOBAL COMPÍN

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs



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



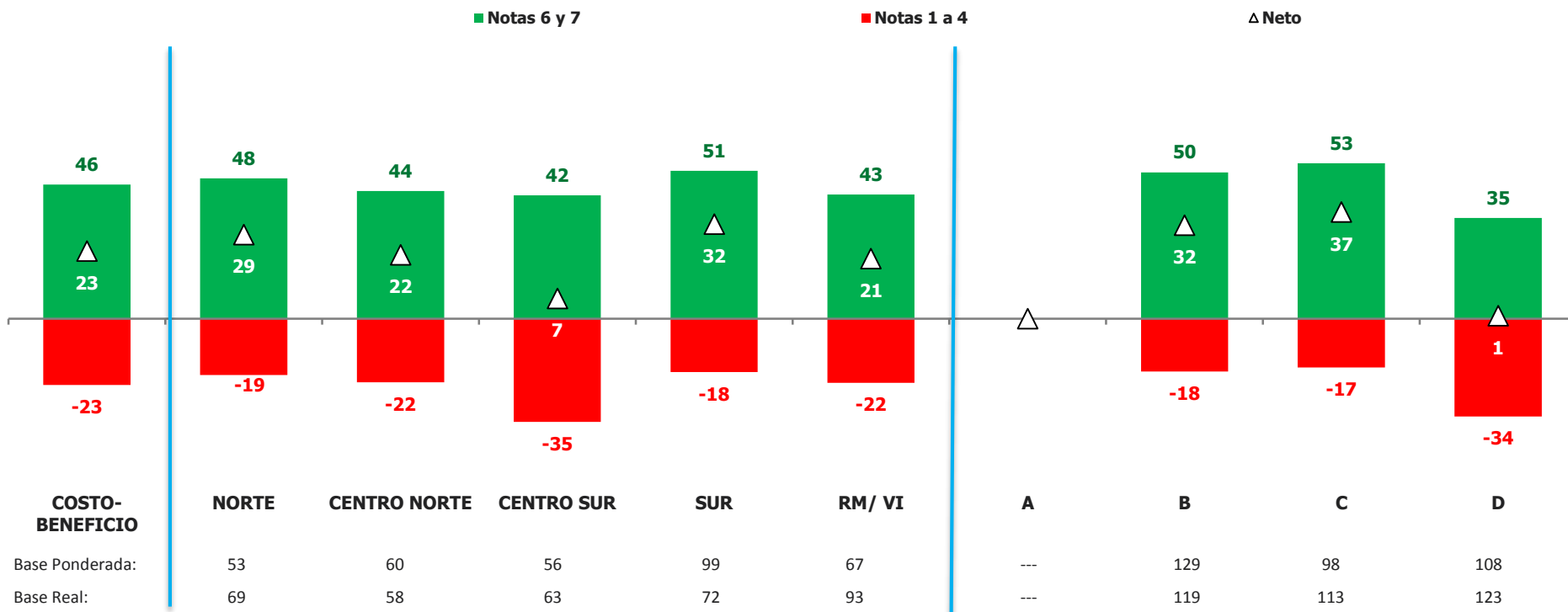


# PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

Percepción de Beneficios

# PERCEPCIÓN COSTO – BENEFICIO

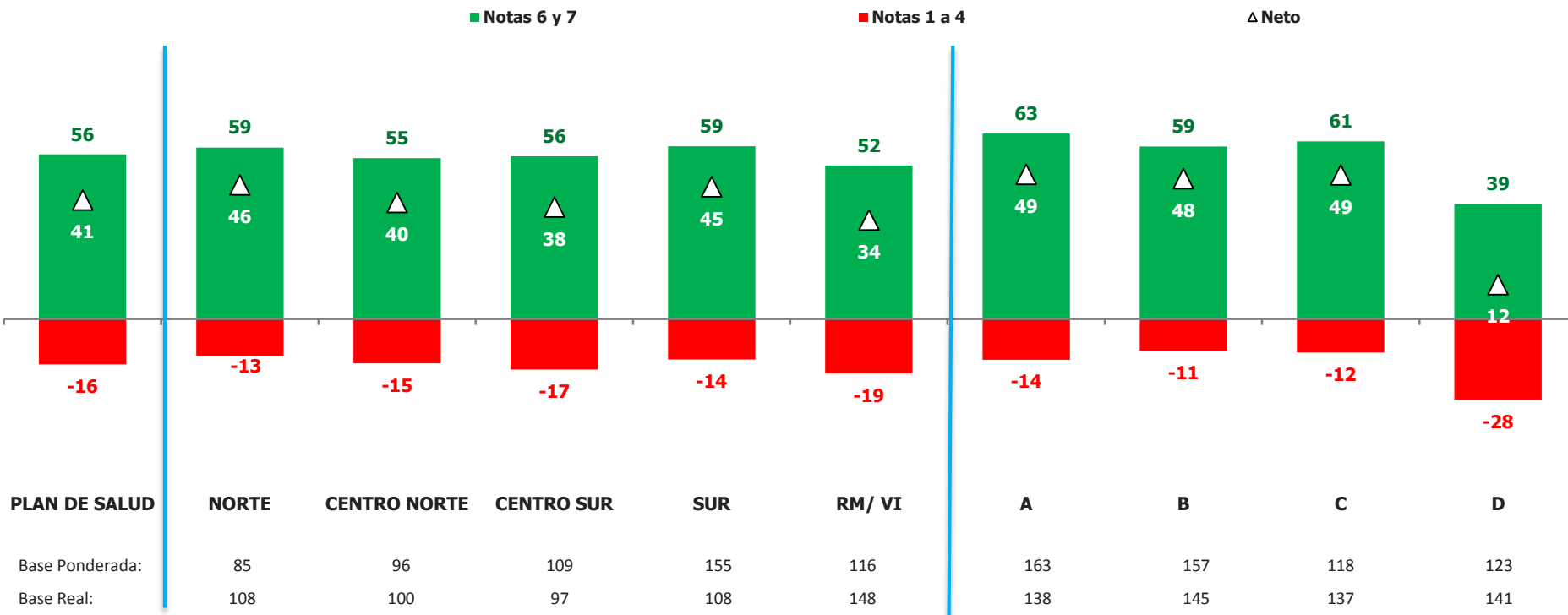
BASE: TOTAL MUESTRA/355 CASOS 100%



P.3. ¿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

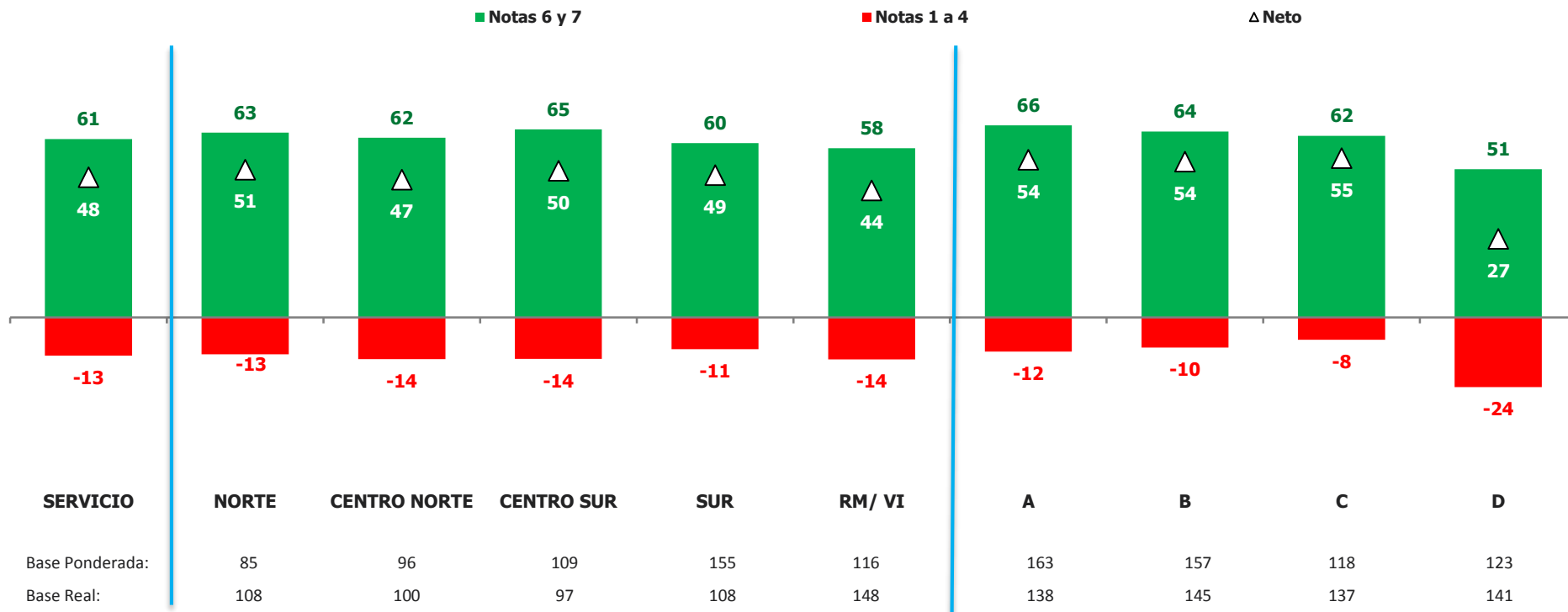
BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



P.4. ¿Cómo evaluaría usted en general los beneficios o el plan de salud que le entrega FONASA?

# SERVICIO DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



P.5. ¿Cómo evaluaría en general el servicio entregado por FONASA?

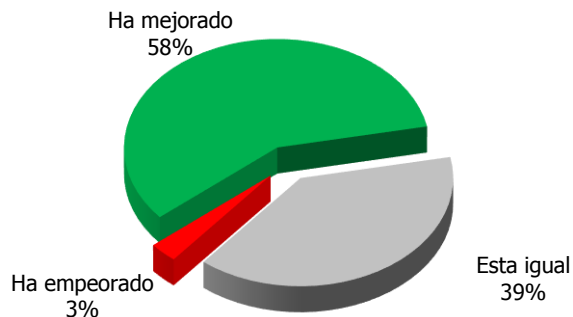


## PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

Percepción de FONASA y su  
Evolución

# FONASA HA MEJORADO O HA EMPEORADO? ...

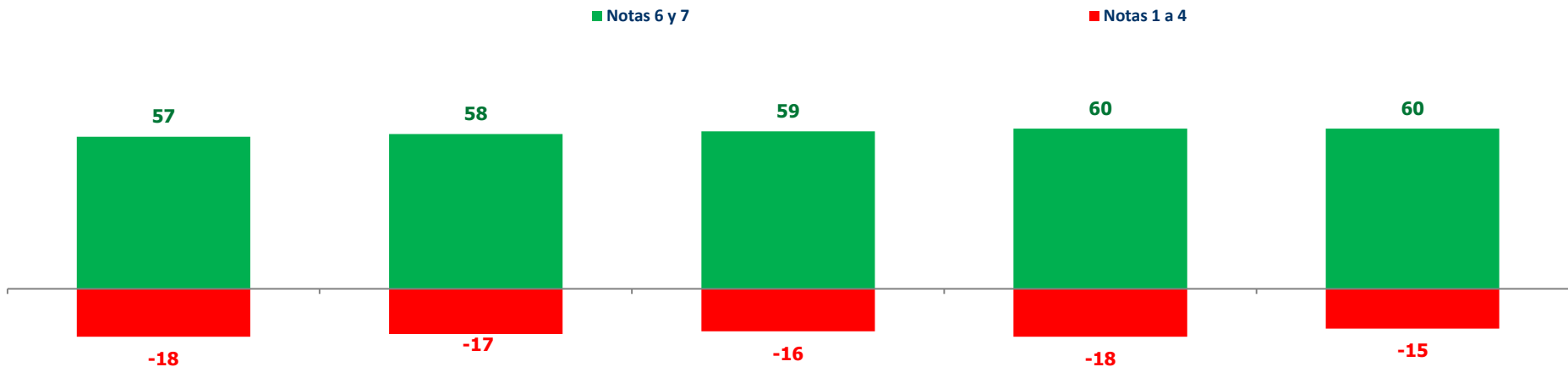
BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
Base: Ponderada	561	85	96	109	155	116	163	157	118	123
Base: No ponderada	561	108	100	97	108	148	138	145	137	141
Ha mejorado	58%	75%	49%	53%	55%	60%	68%	49%	59%	55%
Está igual	39%	21%	48%	46%	41%	35%	28%	47%	40%	42%
Ha empeorado	3%	4%	3%	1%	4%	5%	4%	4%	1%	4%

P.9. ¿En el último año usted siente que FONASA.....

QUE TAN DE ACUERDO ESTÁ CON QUE  
**FONASA ESTE AÑO...**  
 BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



Ha mejorado el acceso y la cobertura a los beneficios y con ello ha demostrado mayor preocupación por resolver las necesidades de salud de sus afiliados

Ha mejorado su imagen corporativa (es decir, Ha incorporado nuevos beneficios a su plan de salud)

Ha sido más transparente en su gestión

Ha fomentado más que antes que las personas hagan sus reclamos frente a un incumplimiento de las garantías AUGE o GES

P.6. Considerando que FONASA NO ES UN CONSULTORIO NI UN HOSPITAL PÚBLICO, ¿Me podría mencionar que tan de acuerdo está usted con las siguientes frases?

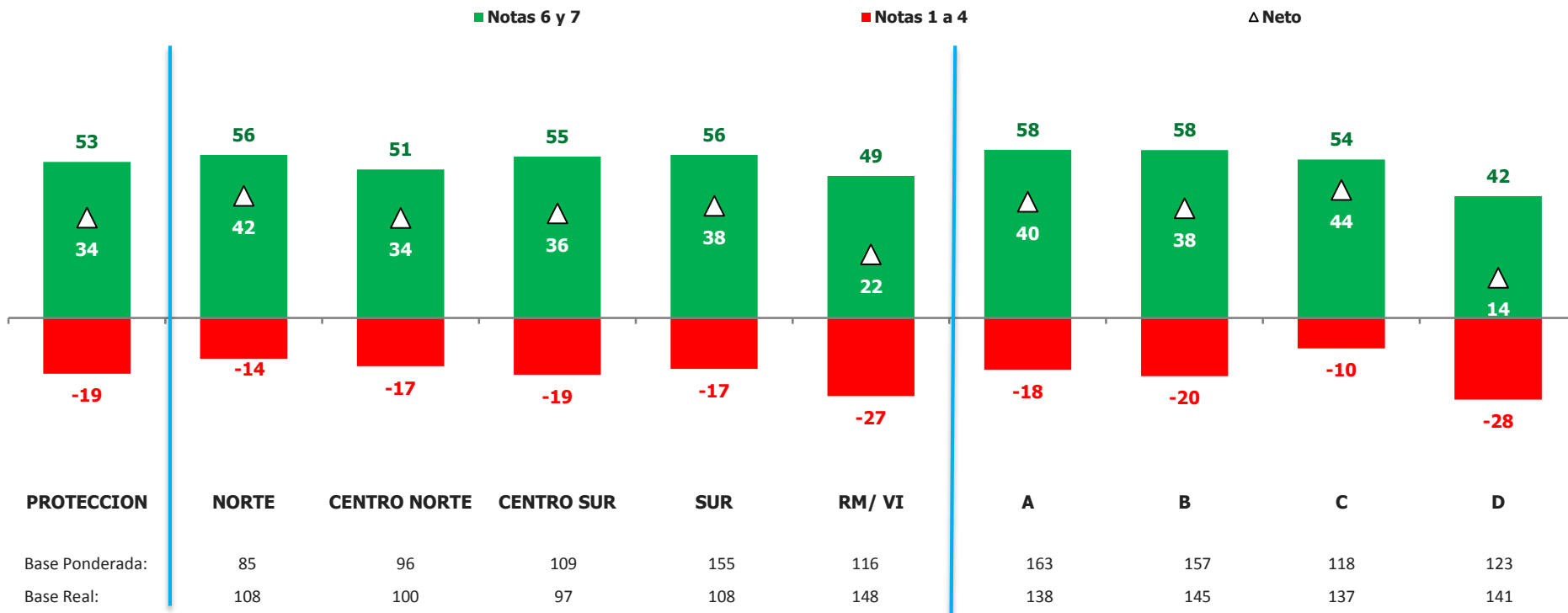
# PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

Seguro de Salud / Protección



# PERCEPCIÓN DE FONASA COMO PROTECCIÓN

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

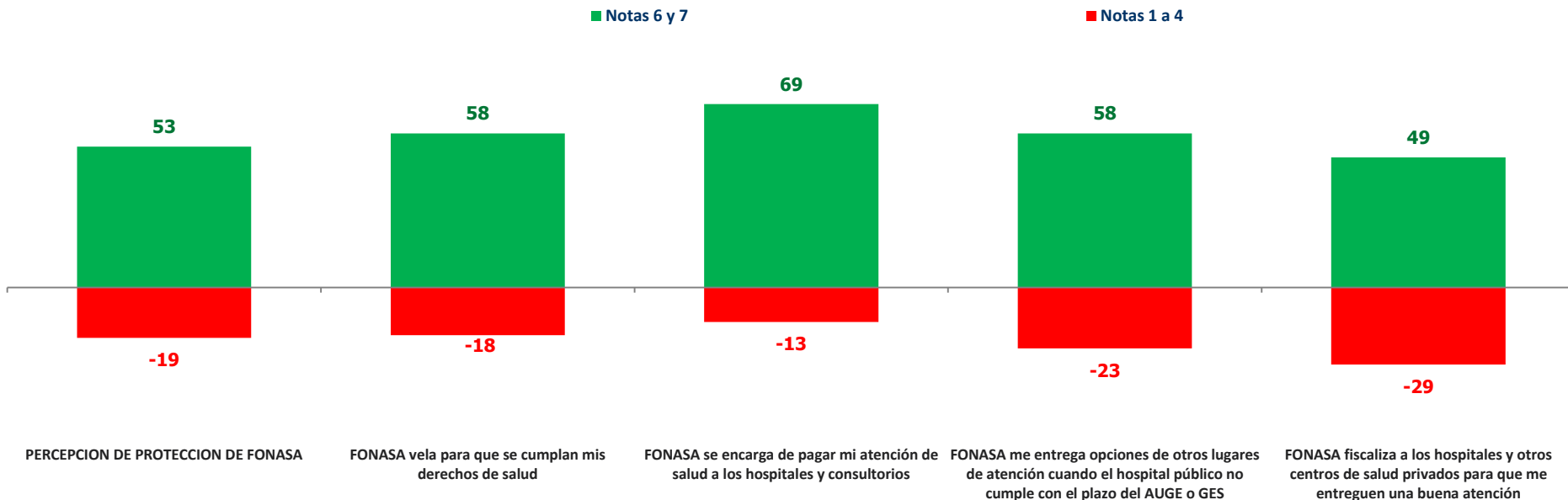


P.8. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?.

# PERCEPCIÓN DE FONASA COMO PROTECCIÓN

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs



PERCEPCION DE PROTECCION DE FONASA

FONASA vela para que se cumplan mis derechos de salud

FONASA se encarga de pagar mi atención de salud a los hospitales y consultorios

FONASA me entrega opciones de otros lugares de atención cuando el hospital público no cumple con el plazo del AUGE o GES

FONASA fiscaliza a los hospitales y otros centros de salud privados para que me entreguen una buena atención

P.8. ¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

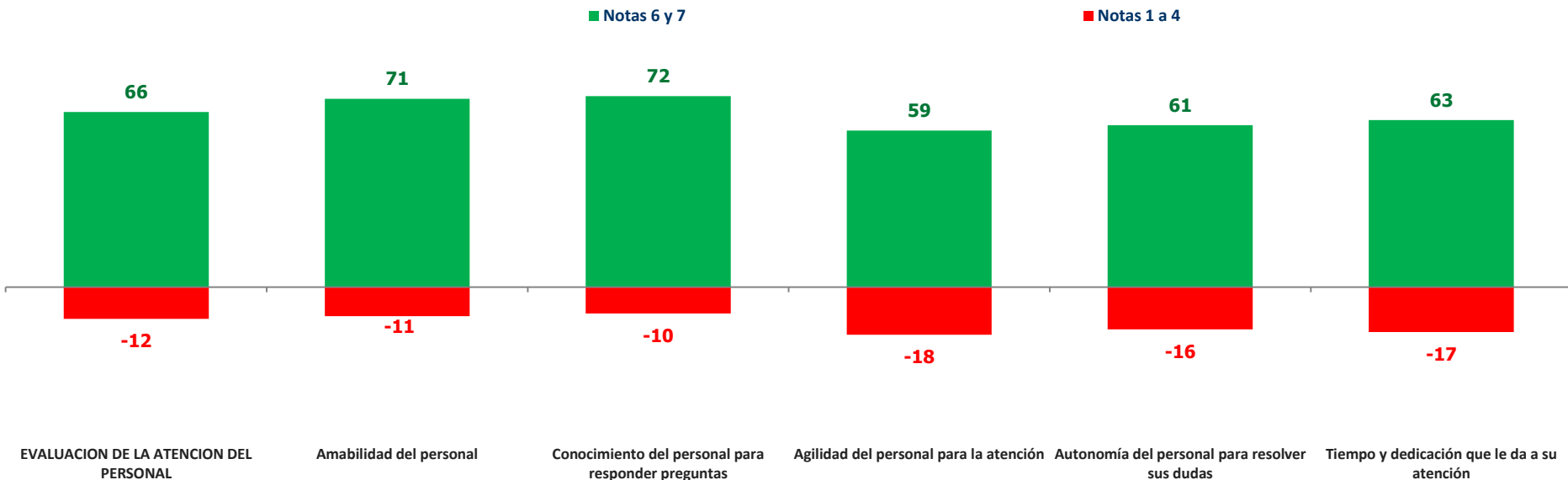
P.7. Pensando en el papel que cumple FONASA como SEGURO DE SALUD, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes atributos?

# PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

Atención y Servicios en Línea  
(Tecnología)

# ATENCIÓN DEL PERSONAL DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



P.11. 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?

P.12. ¿Qué tan satisfecho está usted con la atención que le brinda el personal que atiende en FONASA, ya sea presencial o telefónicamente?

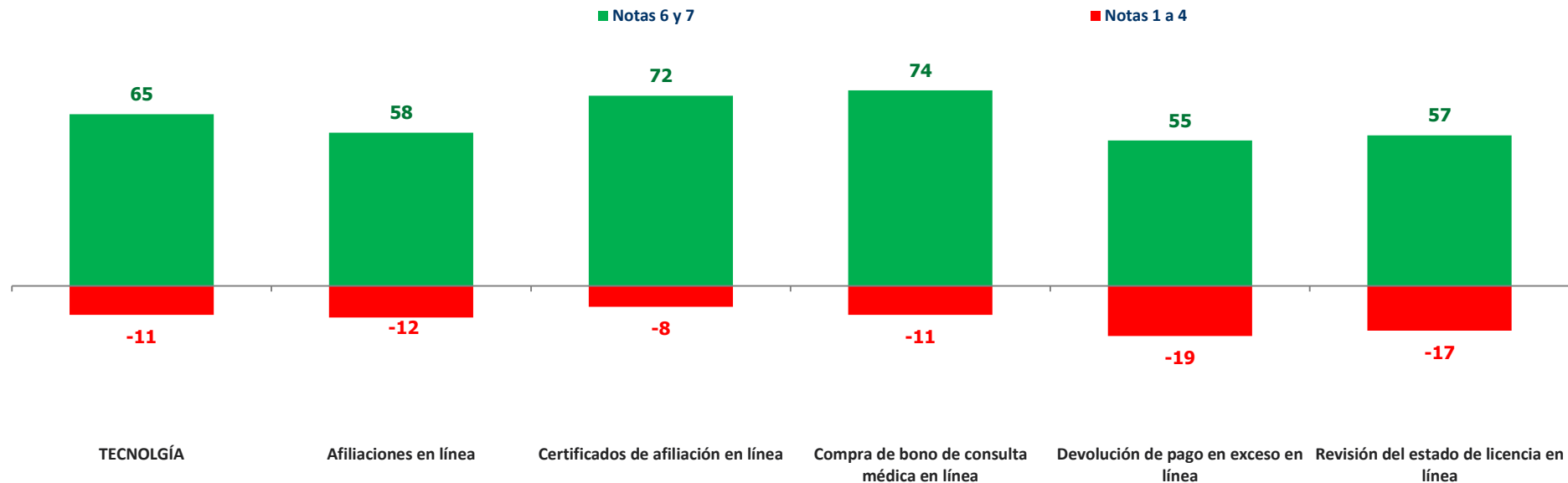
# SERVICIOS EN LÍNEA (TECNOLOGÍA) DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

Ipsos Public Affairs

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4



P.13. Pensando en los servicios en línea que utiliza FONASA para su atención, ¿Con qué nota evalúa usted los siguientes servicios?

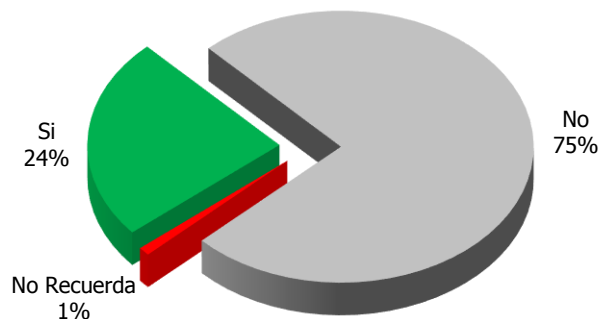
p.14. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios en línea que ha incorporado FONASA para la atención de sus afiliados?.

# PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

Modulo Especial

# HA VISITADO PAGINA WEB DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

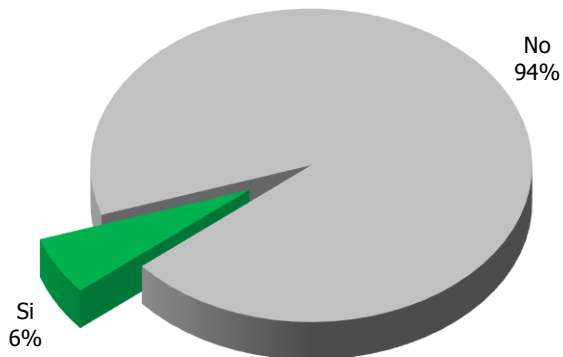


	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
Base: Ponderada	561	85	96	109	155	116	163	157	118	123
Base: No ponderada	561	108	100	97	108	148	138	145	137	141
Si	24%	23%	17%	21%	26%	33%	23%	16%	24%	37%
No	75%	77%	83%	79%	72%	67%	77%	84%	76%	61%
No recuerda	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	2%

P.16. ¿Ha visitado usted la página web de FONASA en los últimos 3 meses?

# HA COMENTADO INFORMACIÓN FACEBOOK DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



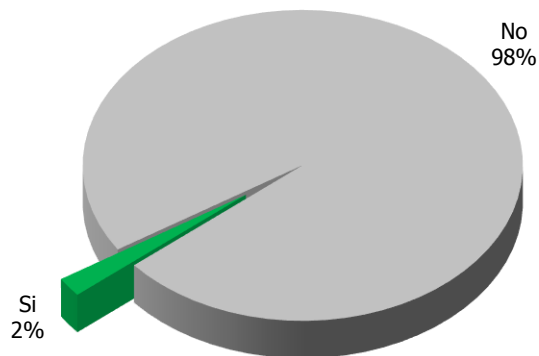
	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
Base: Ponderada	561	85	96	109	155	116	163	157	118	123
Base: No ponderada	561	108	100	97	108	148	138	145	137	141
Si	6%	6%	8%	5%	4%	7%	6%	6%	6%	4%
No	94%	94%	92%	95%	96%	93%	94%	94%	94%	96%

P.17. ¿Ha leído o ha comentado información a través del Facebook de FONASA?



# HA COMENTADO INFORMACIÓN TWITTER DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%



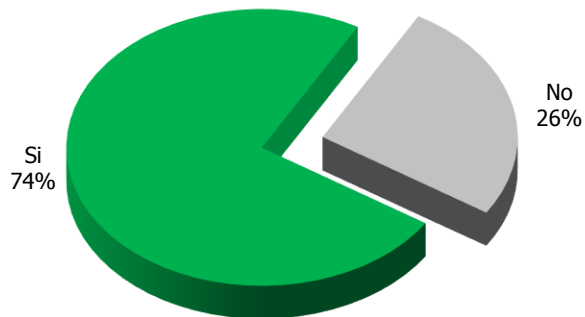
	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Norte	Centro Sur	Sur	RMVI	A	B	C	D
Base: Ponderada	561	85	96	109	155	116	163	157	118	123
Base: No ponderada	561	108	100	97	108	148	138	145	137	141
Si	2%	1%	1%	0%	4%	3%	1%	4%	4%	1%
No	98%	99%	99%	100%	96%	96%	99%	96%	96%	99%

No se adjunta tabla de evaluación de este medio, debido a la baja tasa de uso del mismo

P.18. ¿Ha leído o ha comentado información a través del TWITTER de FONASA?

# HA VISITADO SUCURSAL DE FONASA

BASE: TOTAL MUESTRA/561 CASOS 100%

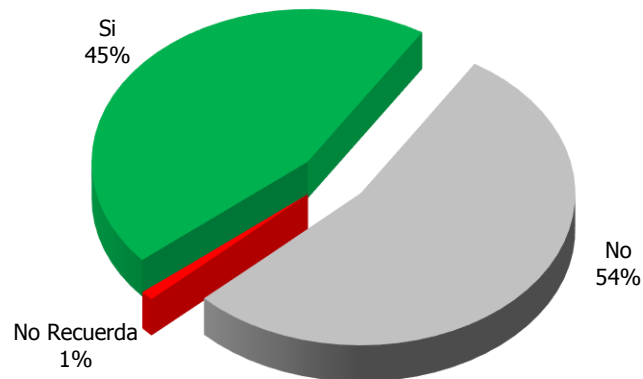


	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
Base: Ponderada	561	85	96	109	155	116	163	157	118	123
Base: No ponderada	561	108	100	97	108	148	138	145	137	141
Si	1%	79%	66%	77%	76%	69%	70%	69%	83%	76%
No	26%	21%	34%	23%	24%	29%	30%	31%	17%	24%

P.19. ¿Ha visitado alguna sucursal de FONASA durante el último año?

# HA VISTO CANAL CORPORATIVO DE FONASA

BASE: QUIENES HAN VISITADO UNA SUCURSAL DE FONASA 417 CASOS %



	Total	Zona					Clasificación			
		Norte	Norte	Centro Sur	Sur	RM/VI	A	B	C	D
Base: Ponderada	413	67	64	84	118	80	113	108	98	94
Base: No ponderada	417	86	67	77	83	104	97	99	115	106
Si	45%	54%	43%	47%	45%	39%	45%	36%	55%	48%
No	54%	46%	56%	52%	54%	59%	55%	1%	44%	50%
No Recueda	1%	0%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	1%	2%

P.19.1. ¿Ha visto las pantallas de TV en las sucursales, donde se exhibe información de temas de salud relacionados con FONASA?.