

ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA INFORME GLOBAL



Proyecto N° 20105063
GfK. Growth from Knowledge
Santiago 2011



1. Antecedentes

De la propuesta



Ficha Metodológica

3

Objetivo:

- Proveer a FONASA de información estratégica respecto de su desempeño tanto en los **indicadores generales** como en los específicos, para alimentar el tablero de resultados 2010 y también para definir/ajustar su oferta de valor.

Tipo de Estudio:

- Estudio cuantitativo, en base a entrevistas telefónicas.

Grupo Objetivo:

- Hombres y mujeres mayores de 18 años
- Afiliados (titular) y/o beneficiarios (carga) de Fonasa
- Antigüedad en Fonasa de al menos 3 meses
- La muestra fue segmentada según
 - **Regional:** Norte, Centro Norte, centro Sur, Sur y Metropolitana
 - **Tipo cliente:** A, B, C y D

Ponderador:

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

Error muestral:

- El nivel de error de los resultados se ha calculado con un 95% de confianza en ± 4.1 con varianza máxima.

Distribución muestral

Muestra**560 casos a nivel Nacional.****Distribución**

	A	B	C	D	TOTAL
Norte	19	25	24	21	89
Centro Norte	25	35	21	20	101
Centro Sur	40	33	24	23	120
Sur	41	24	15	20	100
RM	39	49	31	31	150
TOTAL	164	166	115	115	560

2. Características de la muestra



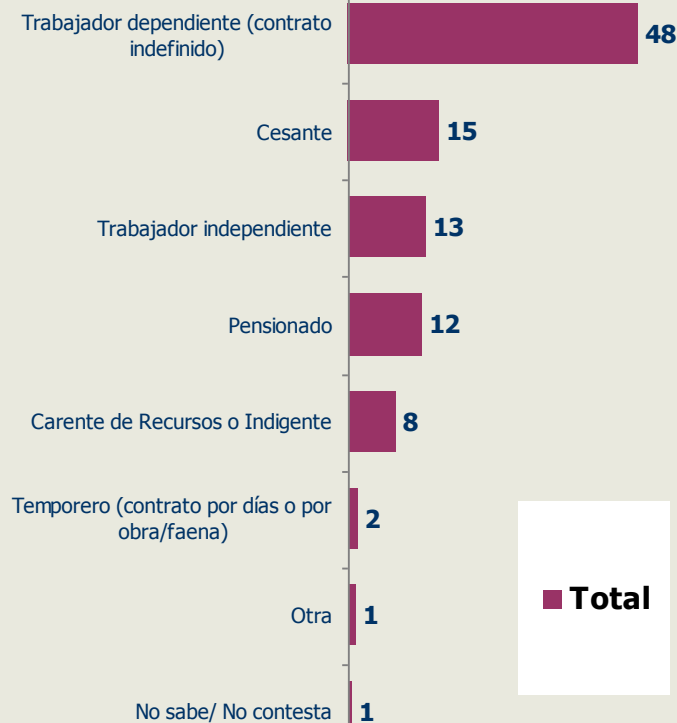
Características de la muestra

Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

Tipo de afiliado

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM	A	B	C	D
Afiliado- Titular	76.1	85.9	85.2	72.6	72.2	74.2	82.7	80.5	55.8	76.6
Beneficiario- Carga	23.9	14.1	14.8	27.4	27.8	25.8	17.3	19.5	44.2	23.4

Condición en Fonasa



3. Resultados Globales



Evaluación Global CONSULTORIOS

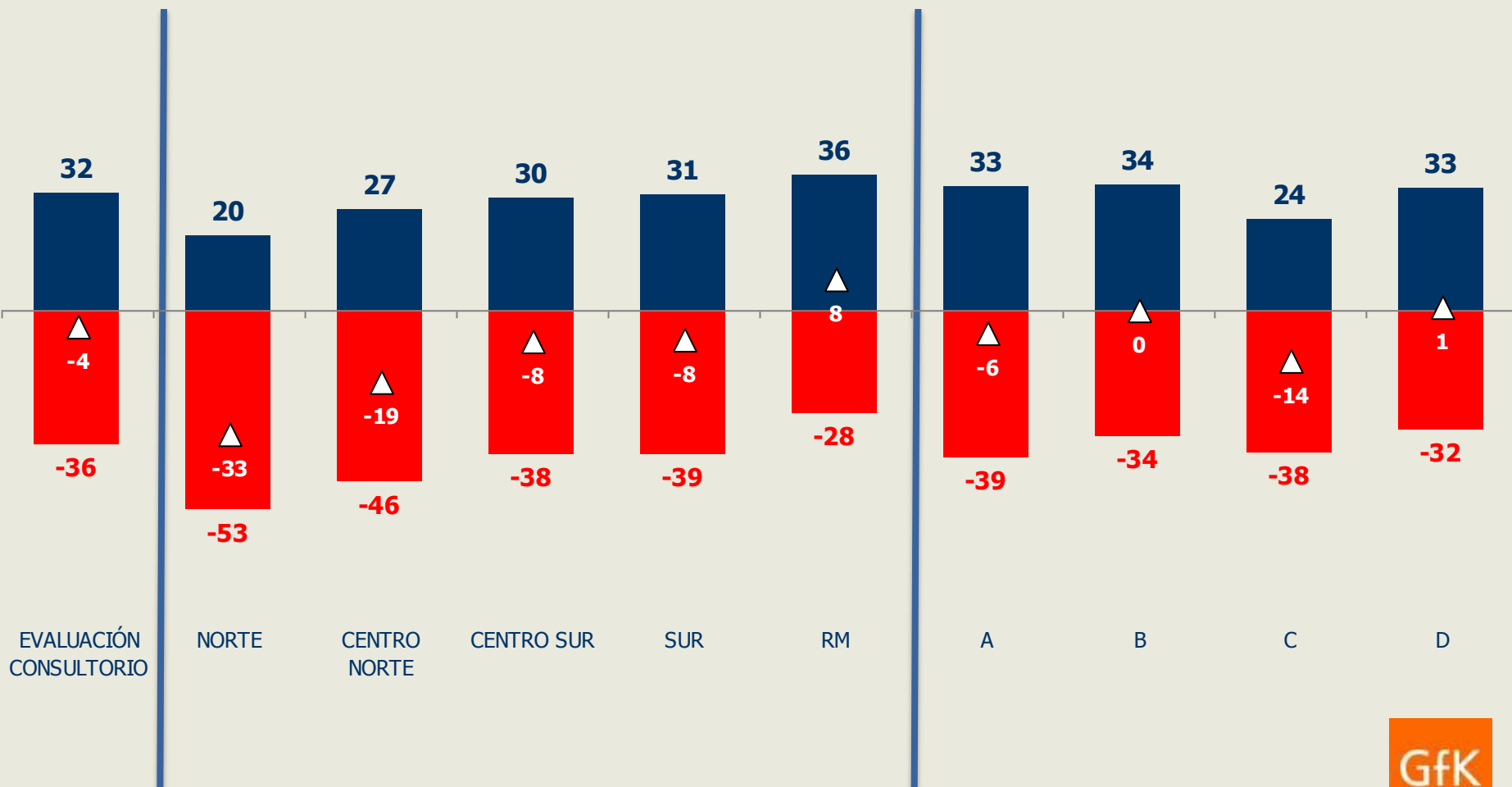
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

8

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



Evaluación Global CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

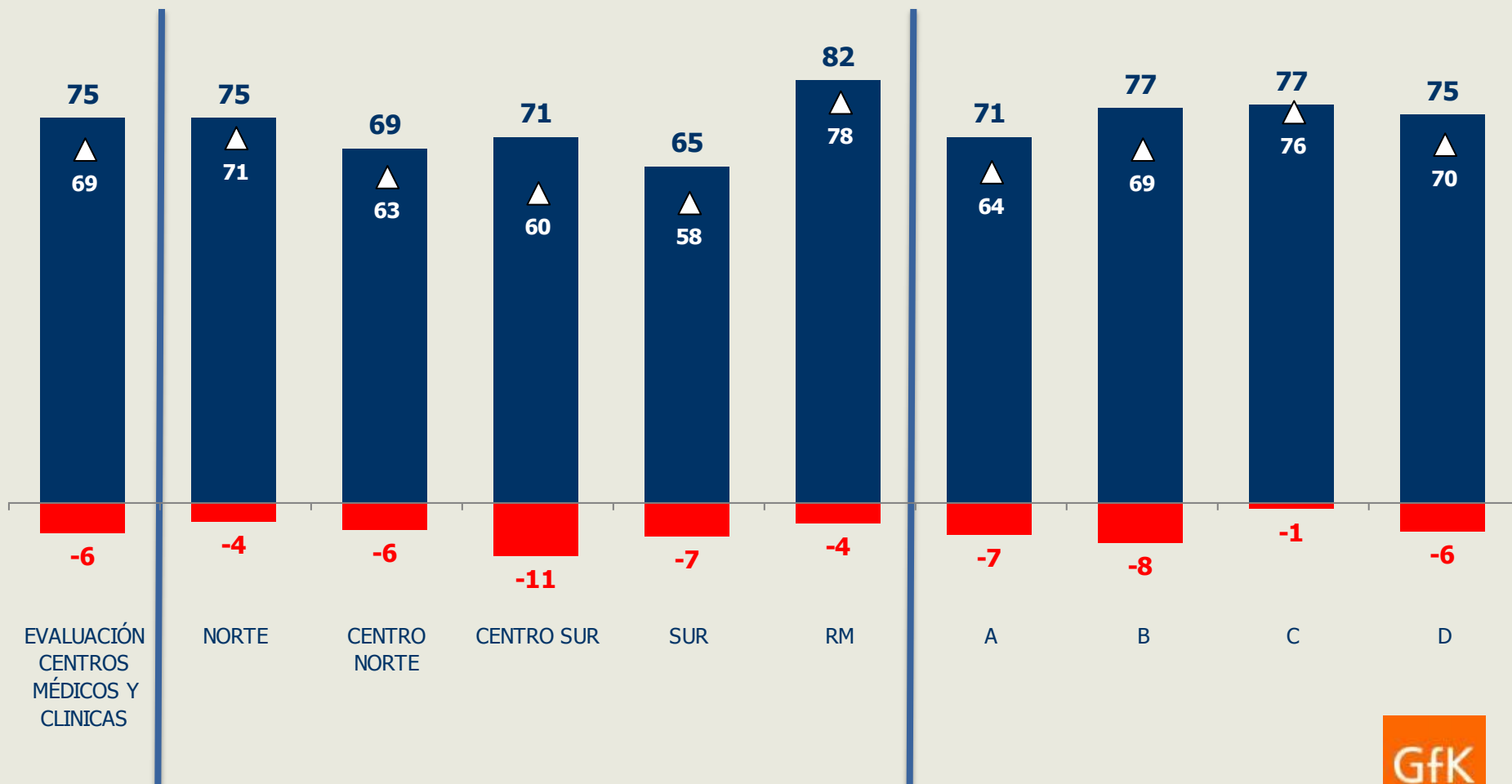
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

9



Evaluación Global HOSPITALES PÚBLICOS

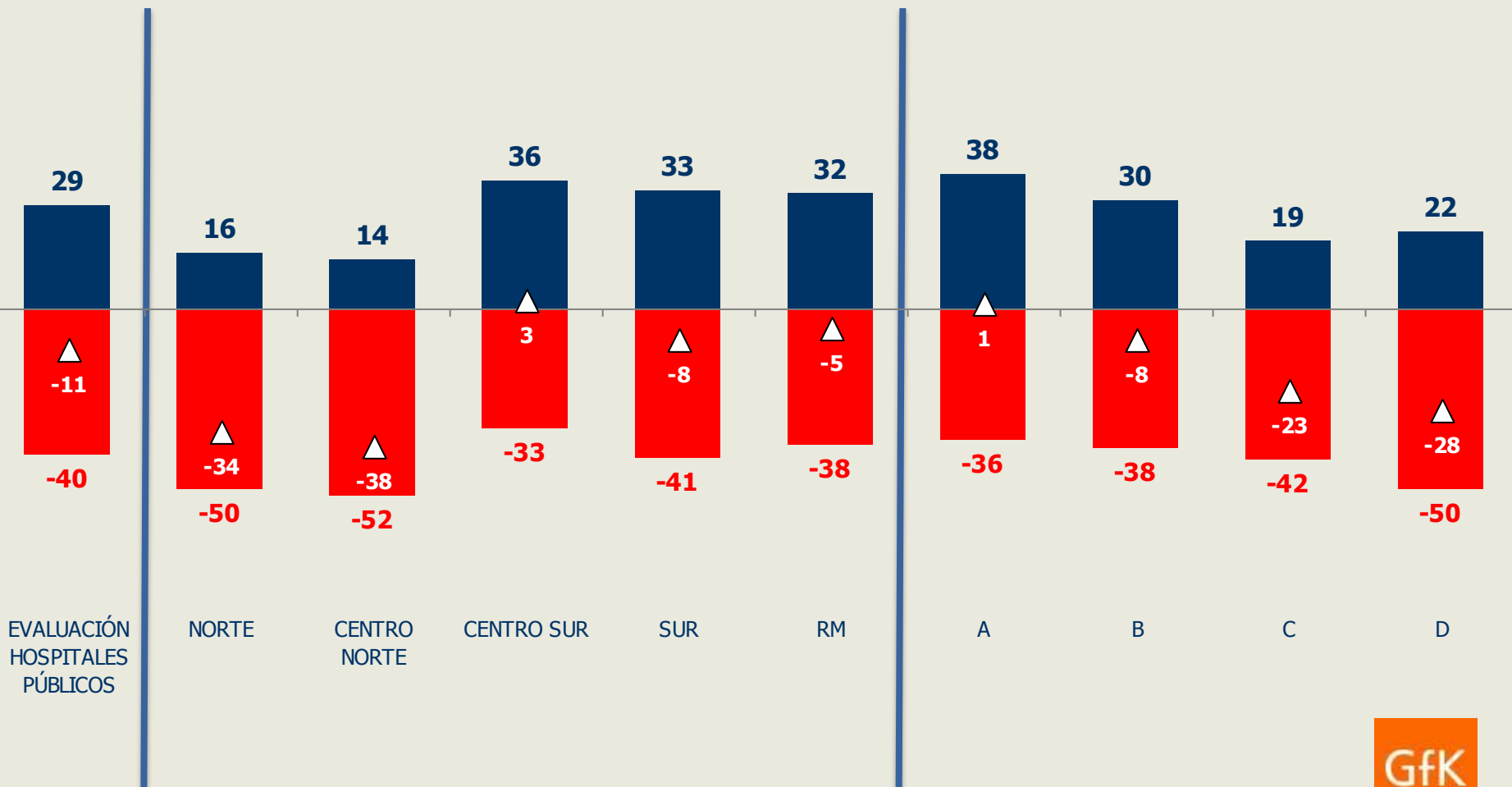
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

10

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



Evaluación Global FONASA

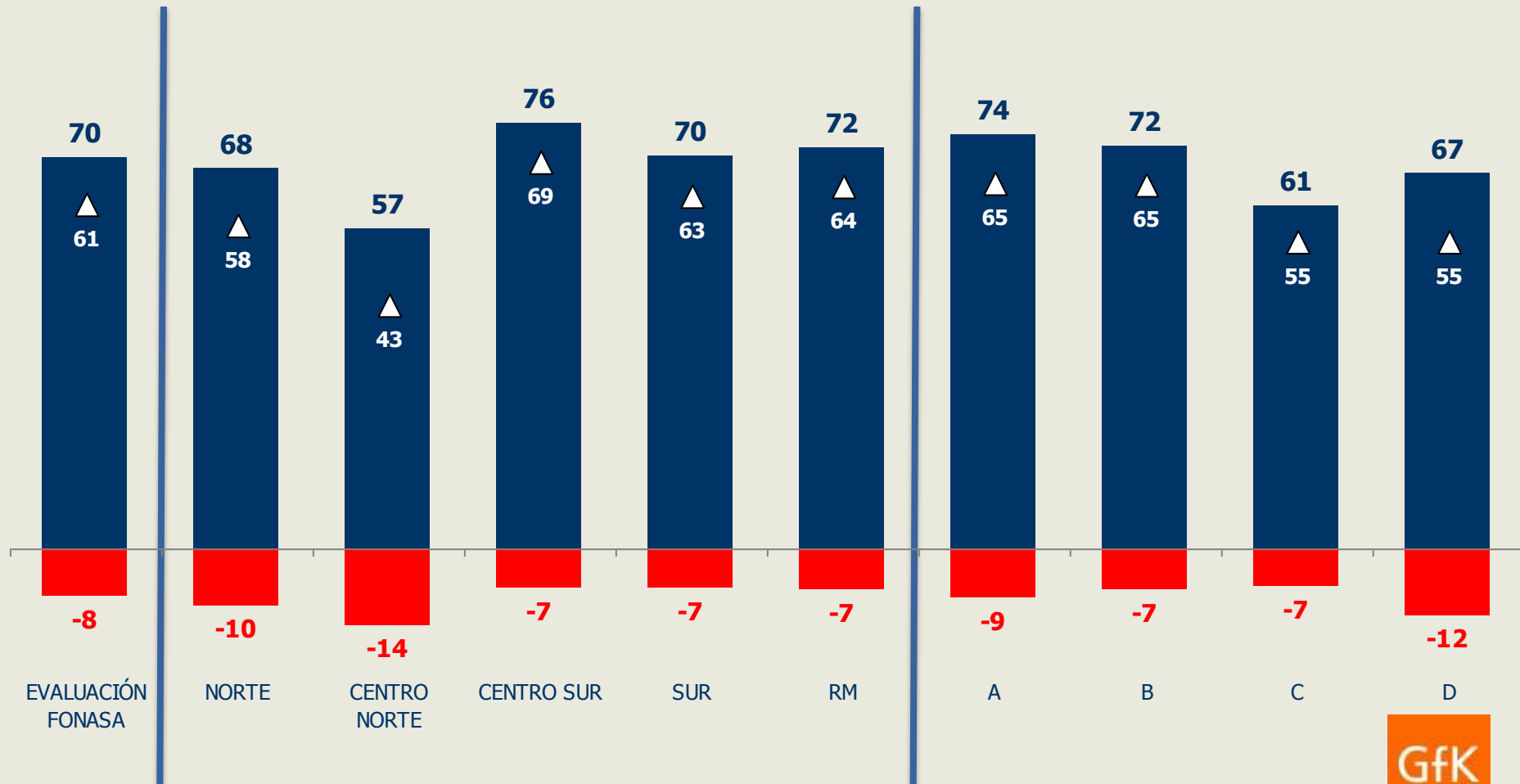
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

11



¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

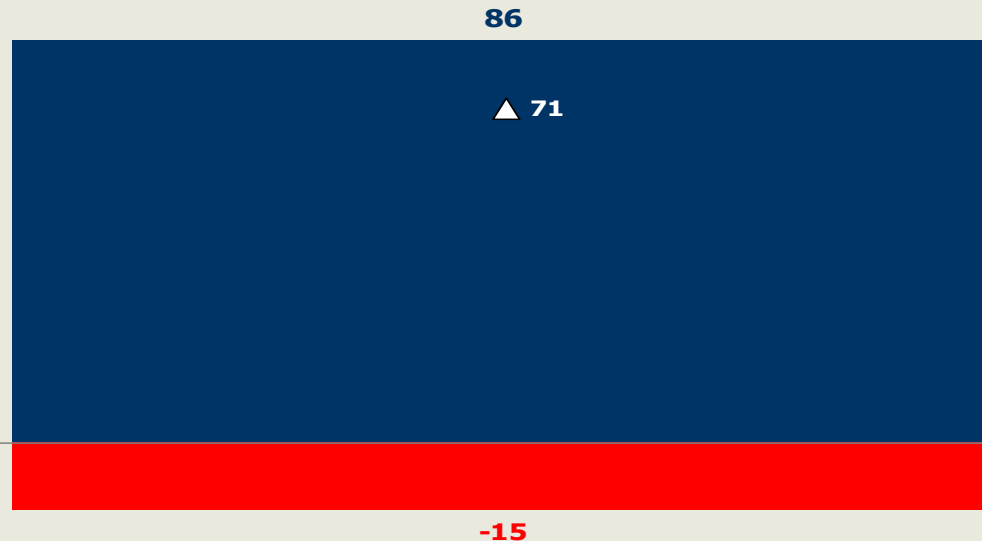
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %/ TOTAL

■ Notas 5, 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

12



INDICADOR PORTECCION INICIAL

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM
	<i>Recuento</i>	<i>Recuento</i>	<i>Recuento</i>	<i>Recuento</i>	<i>Recuento</i>	<i>Recuento</i>
Notas 5,6 y 7	479	34	63	95	76	211

Número de casos ponderado por cada regional, en las notas 5, 6 y 7 para la pregunta Protección:
Evaluación de qué tan protegido se encuentra usted con Fonasa.

¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Base: Total Muestra/ 560 casos/ %/ SEXO

13

■ Notas 5, 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

86

▲ 71

-15

INDICADOR PROTECCION

83

▲ 66

-17

Hombre

86

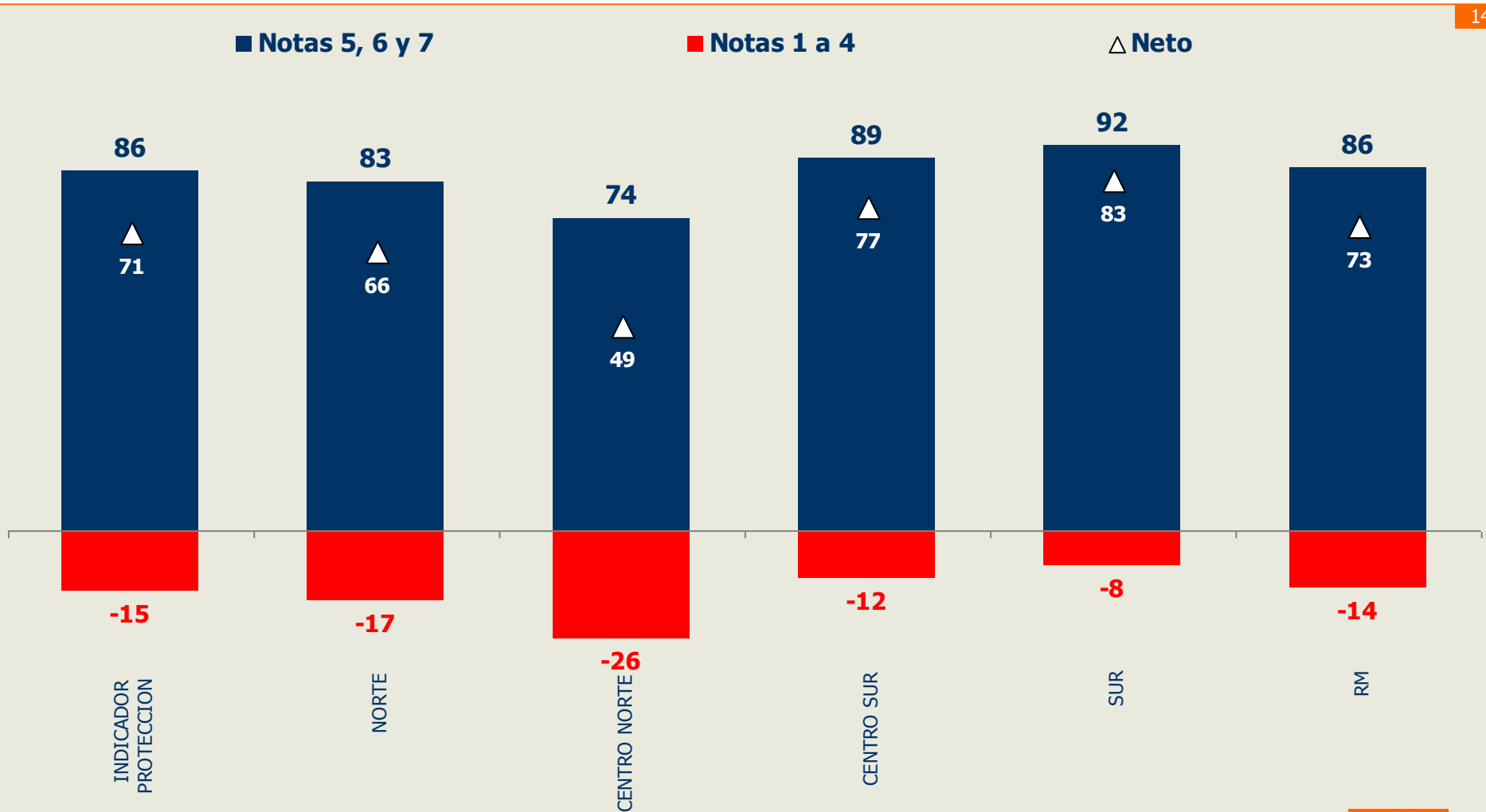
▲ 72

-14

Mujer

¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

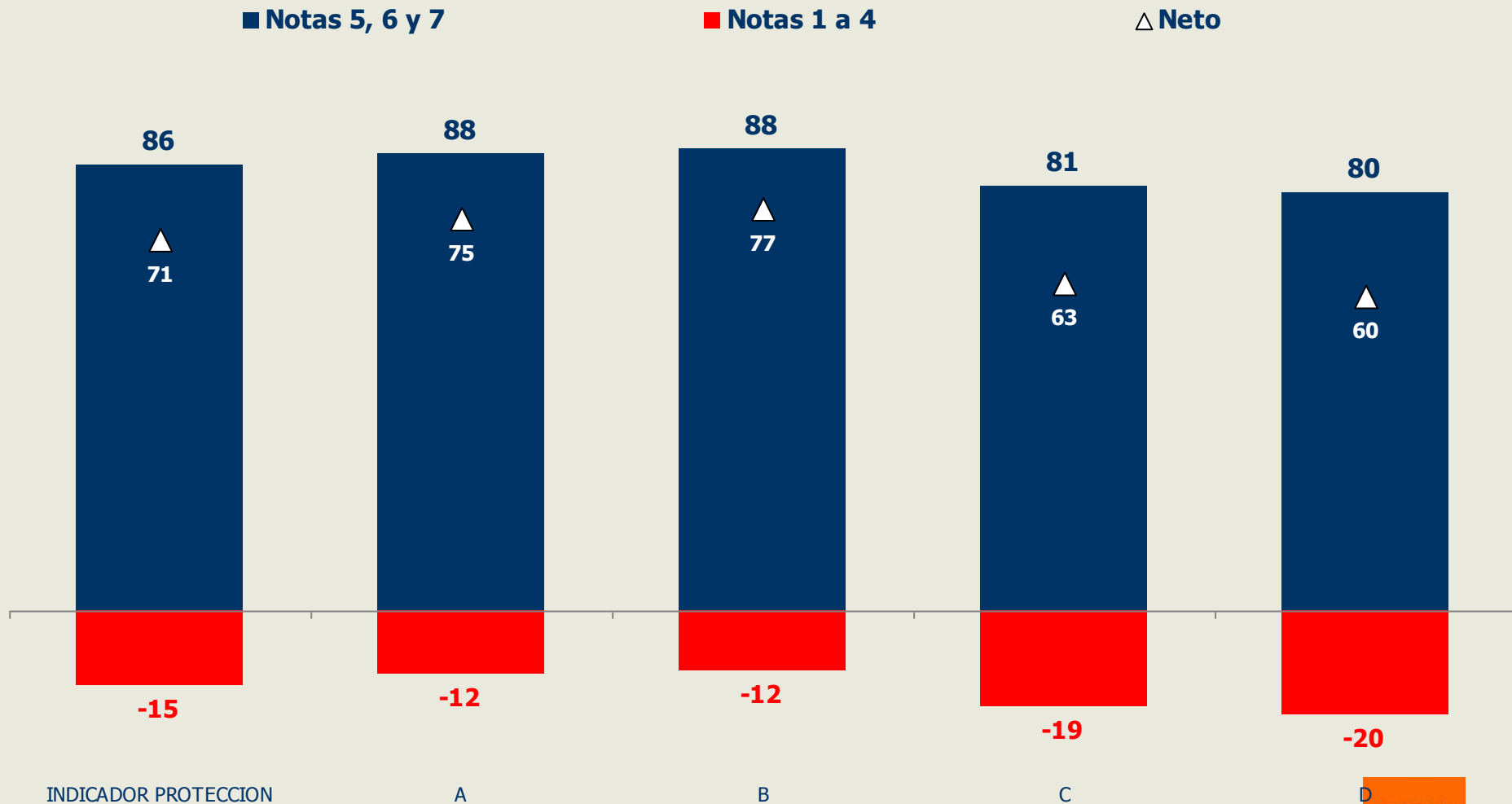
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %/ REGIONAL



¿Qué tan protegido se siente usted con FONASA?

Base: Total Muestra/ 560 casos/ %/ TIPO CLIENTE

15



INDICADOR PROTECCION

A

B

C

D

Tomando en cuenta lo que paga.....cómo evalúa lo que le ofrece FONASA

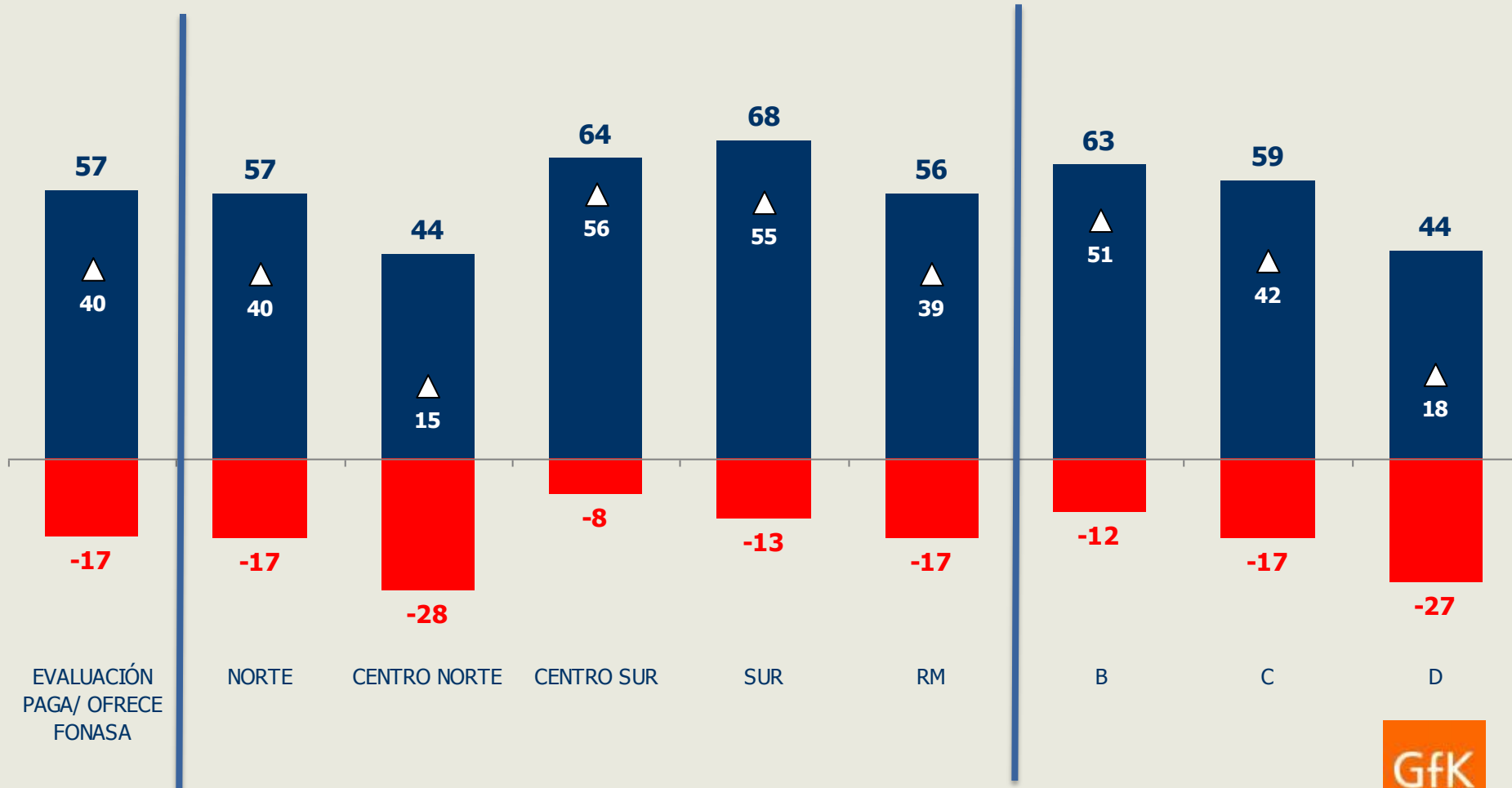
Base: Segmento B, C y D/ 560 casos/ %

16

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



Evaluación de los BENEFICIOS de FONASA

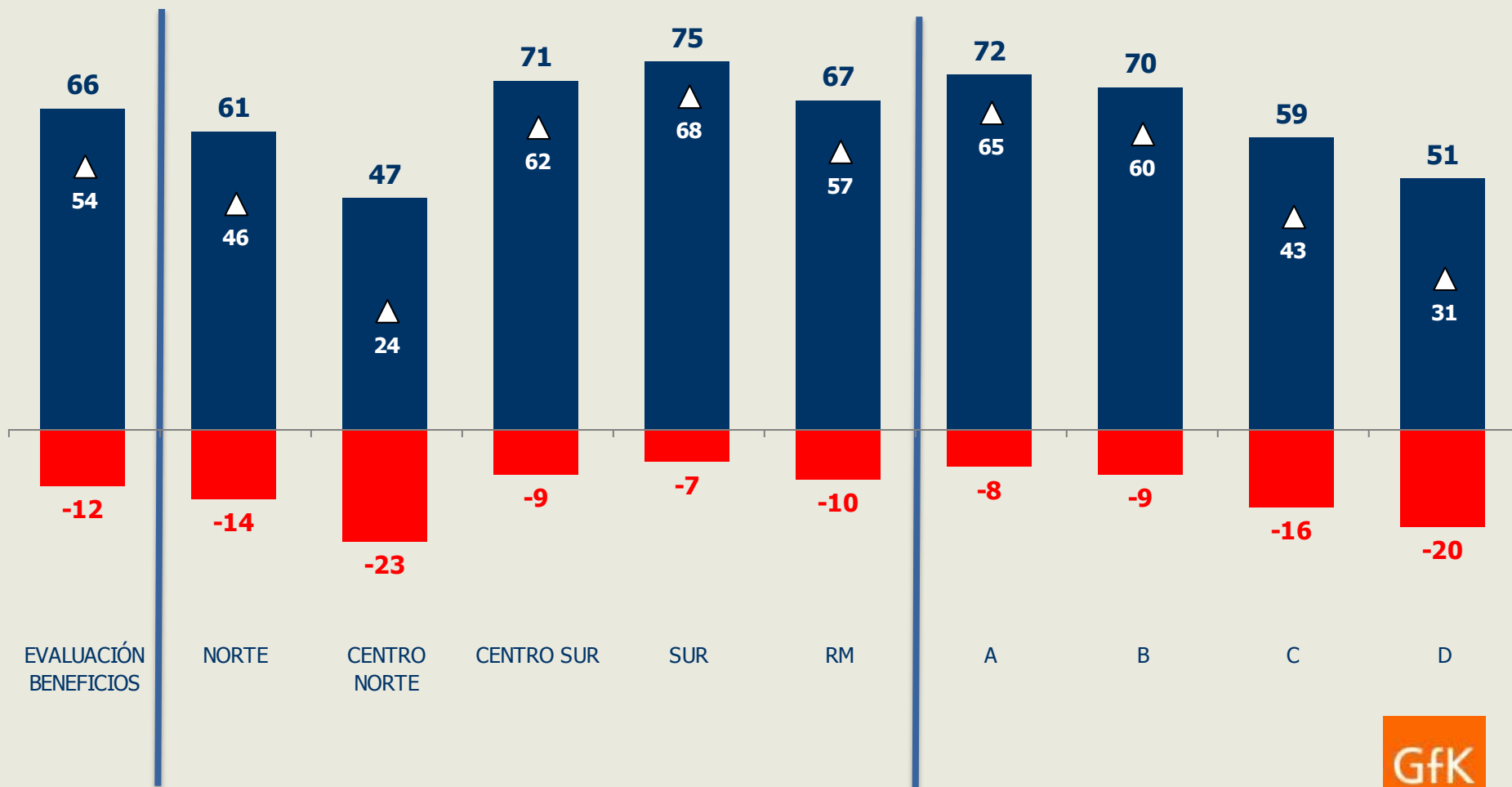
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

17



Evaluación Servicio en los CONSULTORIOS

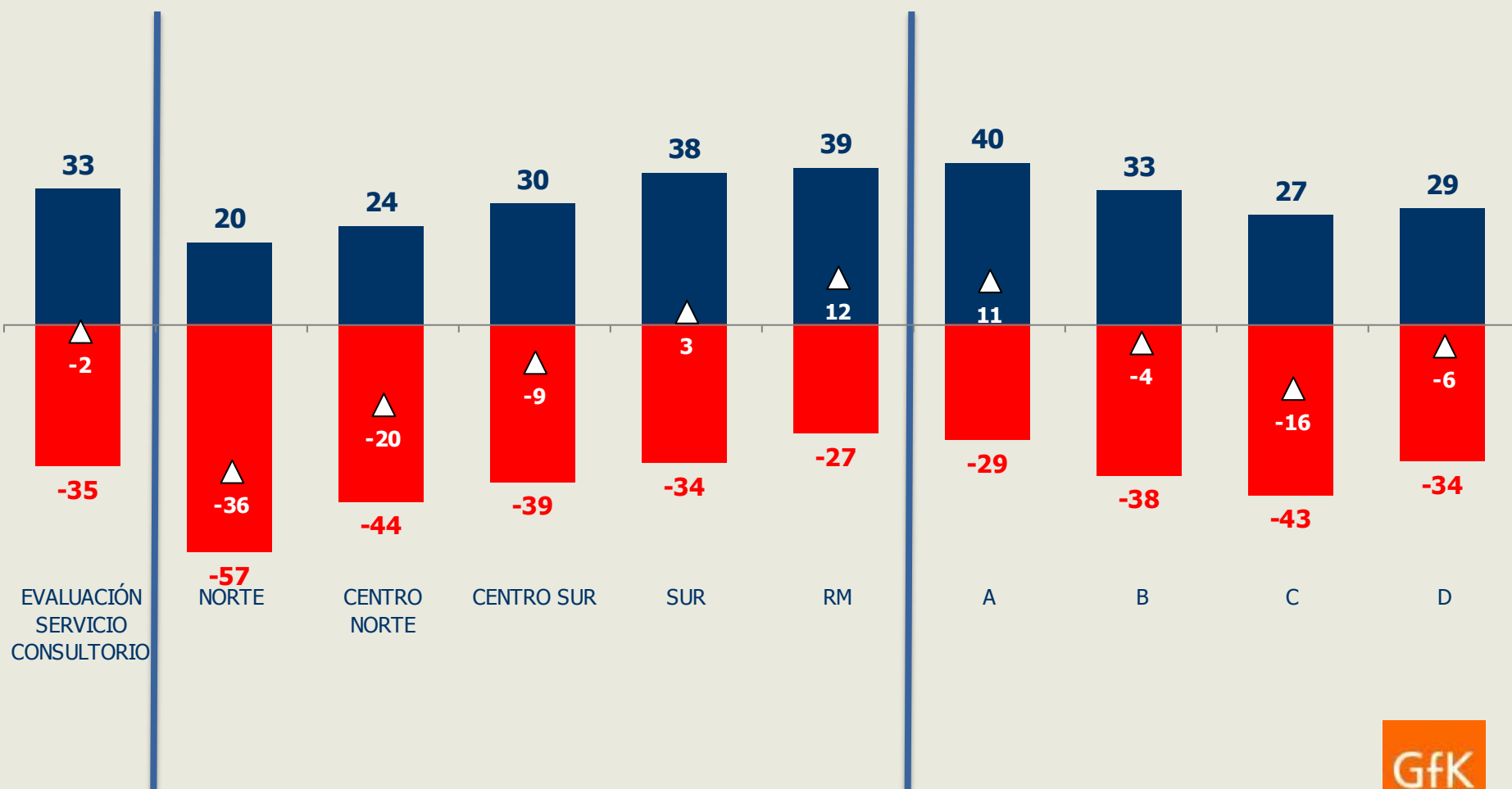
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

18



Evaluación Servicio CENTRO MEDICOS Y CLINICAS PRIVADAS

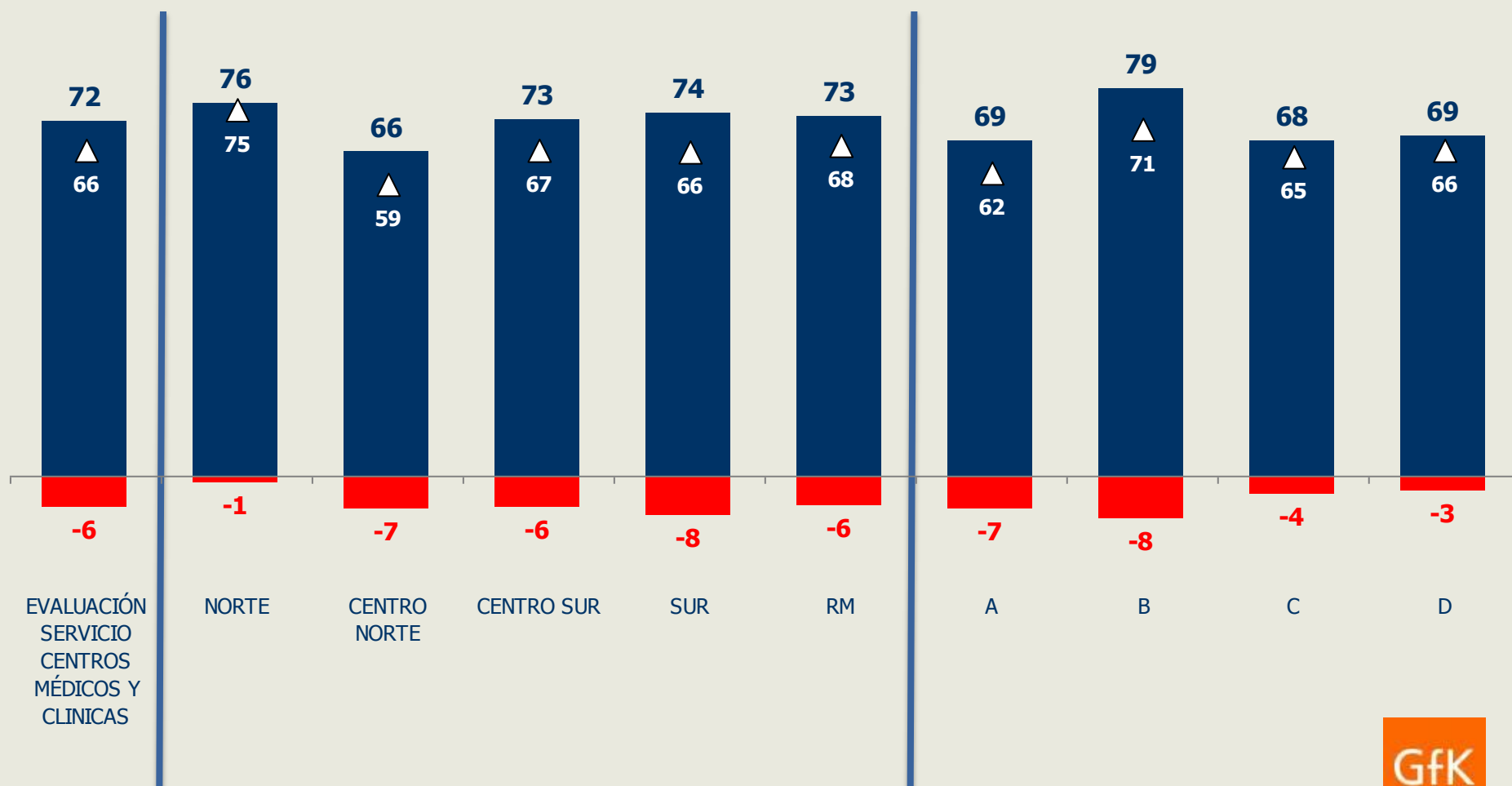
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

19



Evaluación Servicio HOSPITALES PÚBLICOS

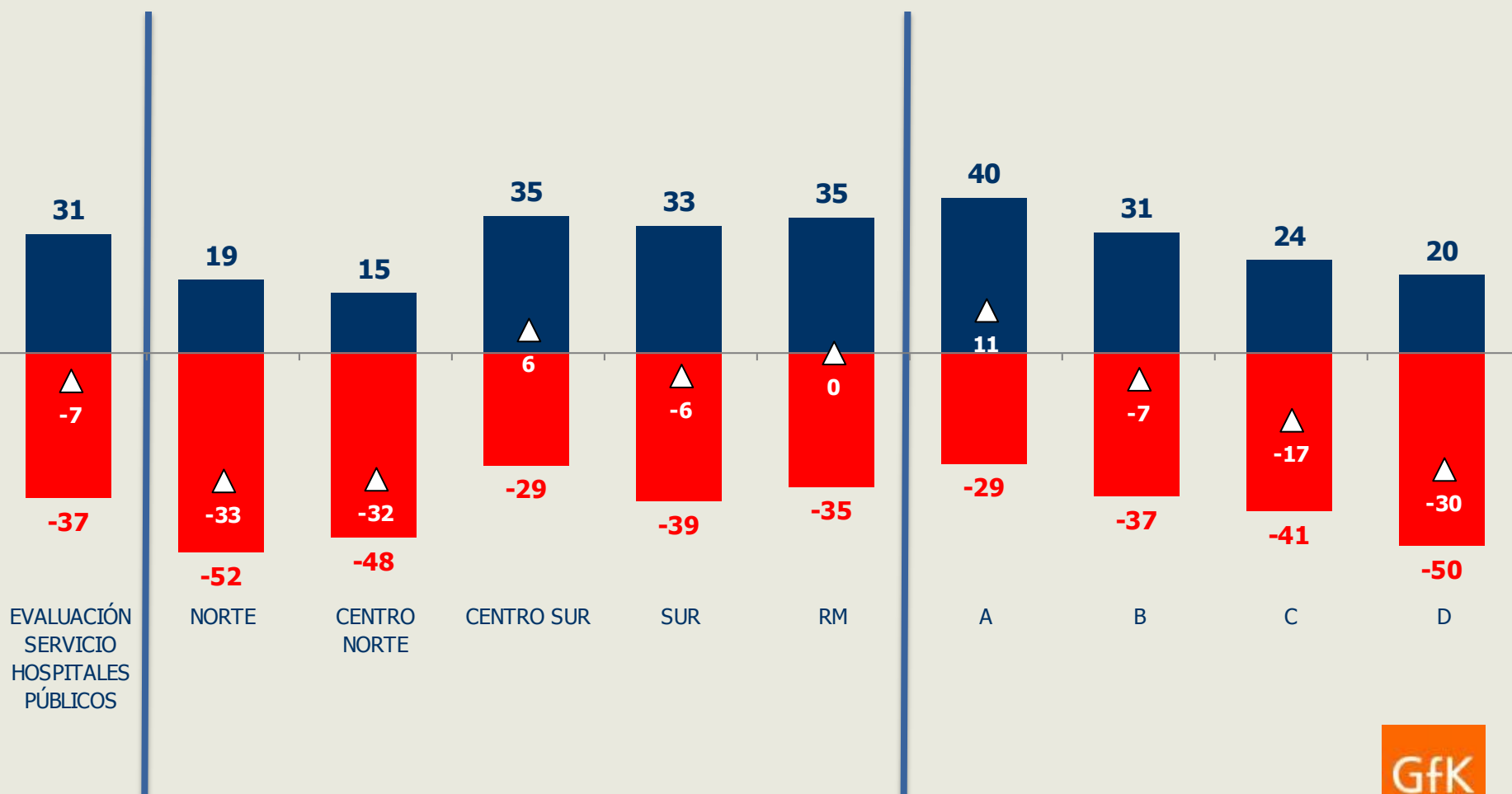
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

20

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



Evaluación Servicio FONASA

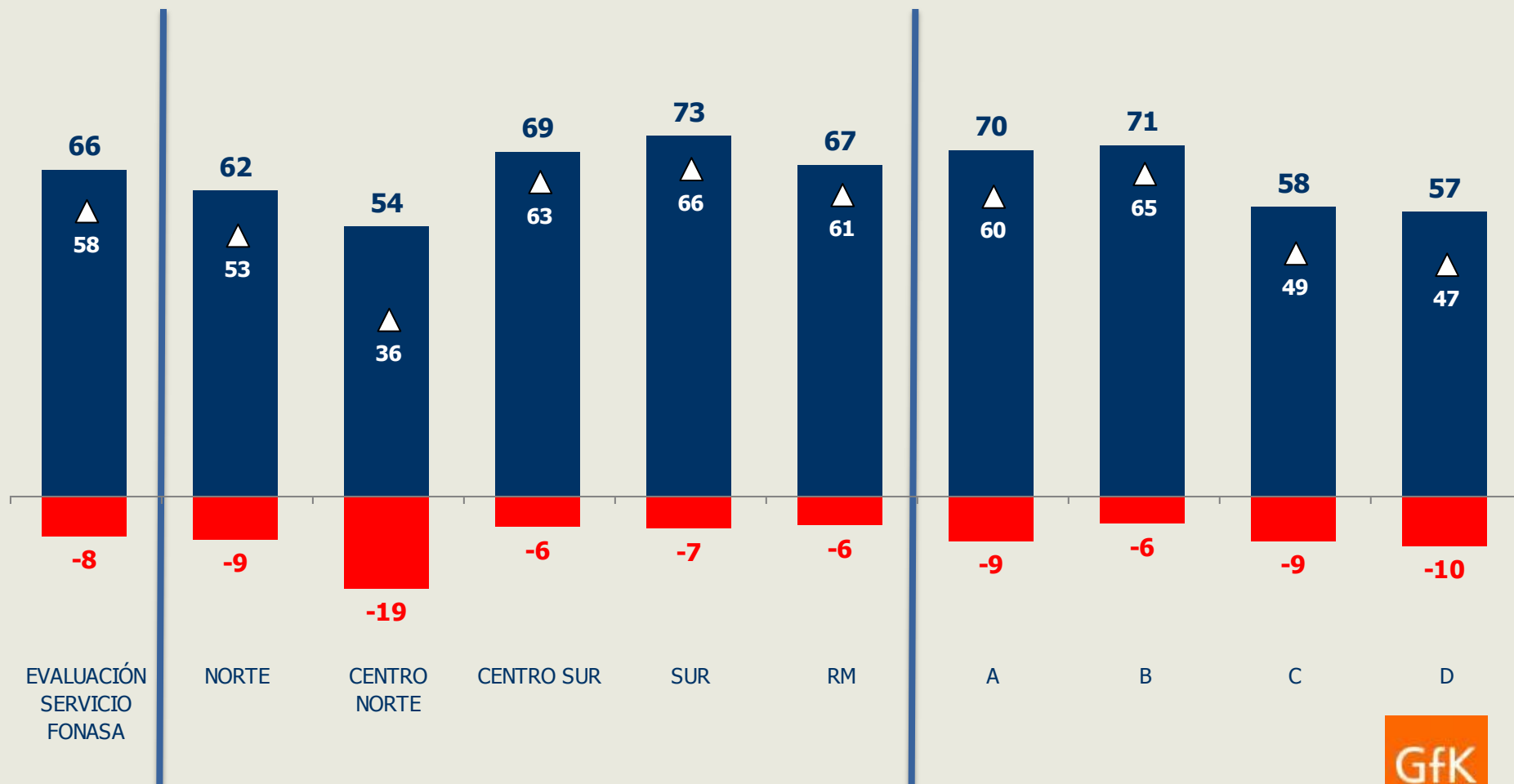
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

21

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



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

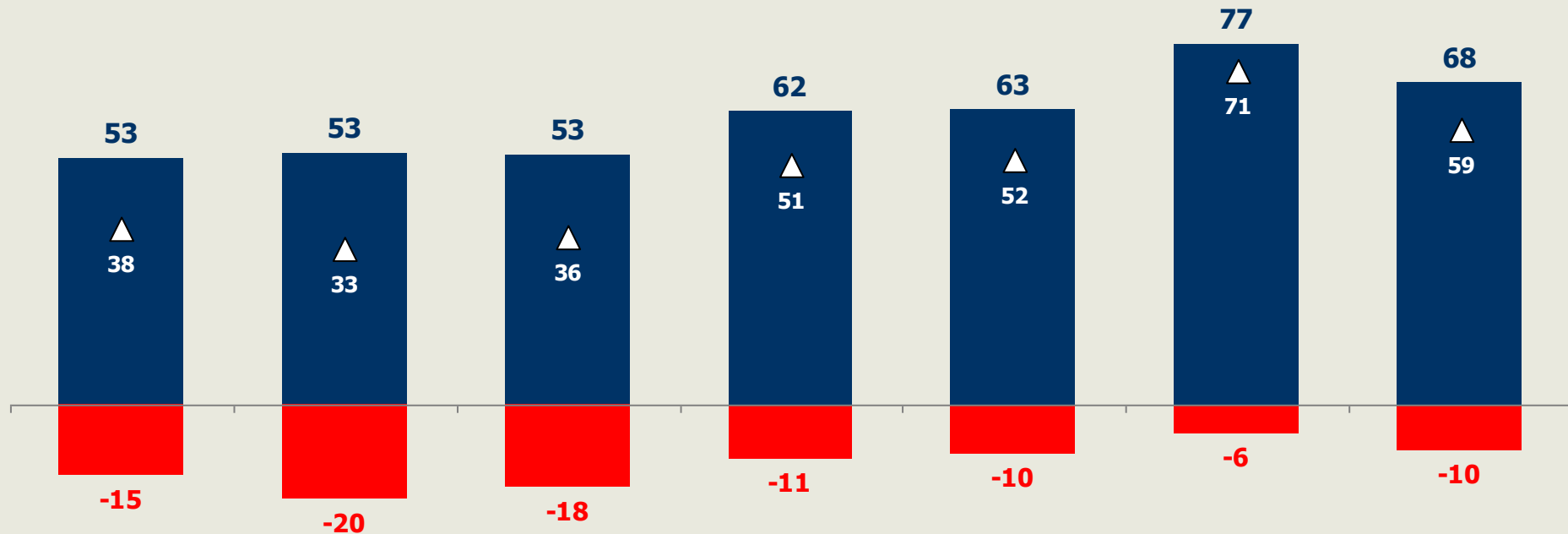
Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

22



P. 12: Ha demostrado mayor preocupación por resolver las necesidades de salud de sus afiliados

P. 12: Se está siendo cargo de terminar con la lista de espera del Auge a través de la entrega del Bono

P. 12: Ha fiscalizado más a los prestadores públicos y privados

P. 12: Mejoró su imagen corporativa

P. 12: Ha sido más transparente en su gestión

P. 12: Incorporó nuevas tecnologías para simplificar trámites (Ej. Huella digital)

P. 12: Ha fomentado más que antes que sus afiliados reclamen ante Fonasa el incumplimiento de sus

Cuánto valora Ud. que Fonasa.....

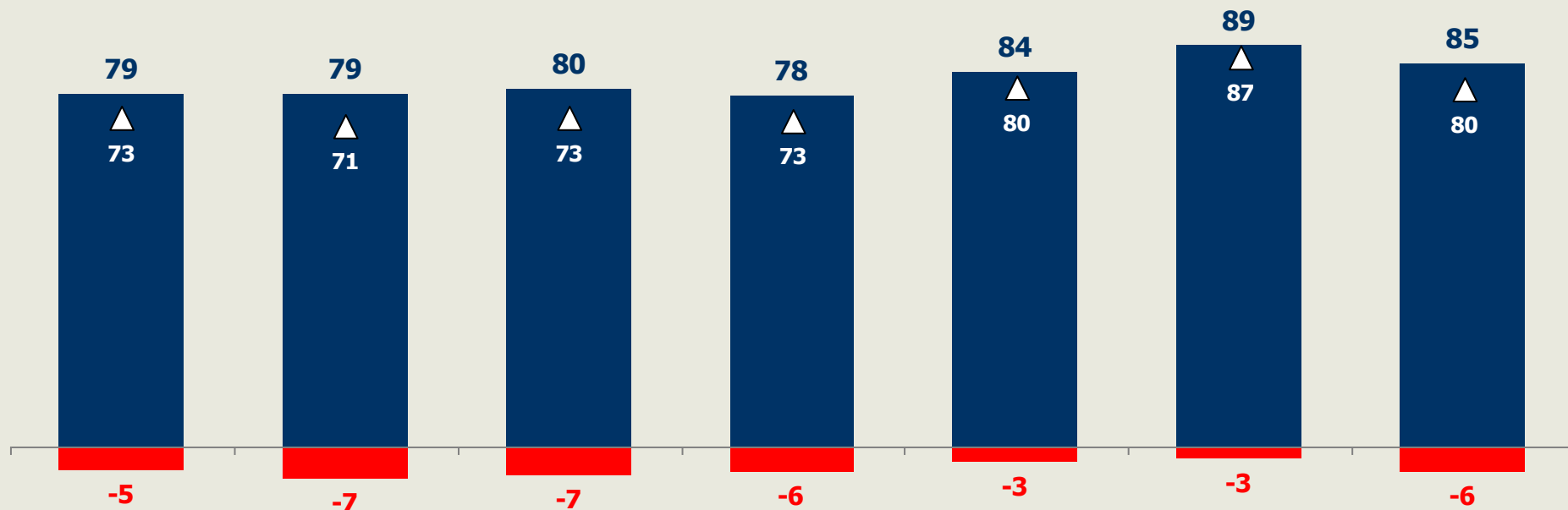
Base: Total Muestra/ 560 casos/ Escala de 1 a 7/ %

23

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



P. 13: Demuestre mayor preocupación por resolver las necesidades de salud de sus afiliados

P. 13: Se haga cargo de terminar con la lista de espera del AUGE a través de la entrega del Bono AUGE Fonasa

P. 13: Fiscalice más a los prestadores públicos y privados

P. 13: Mejore su imagen corporativa

P. 13: Sea más transparente en su gestión

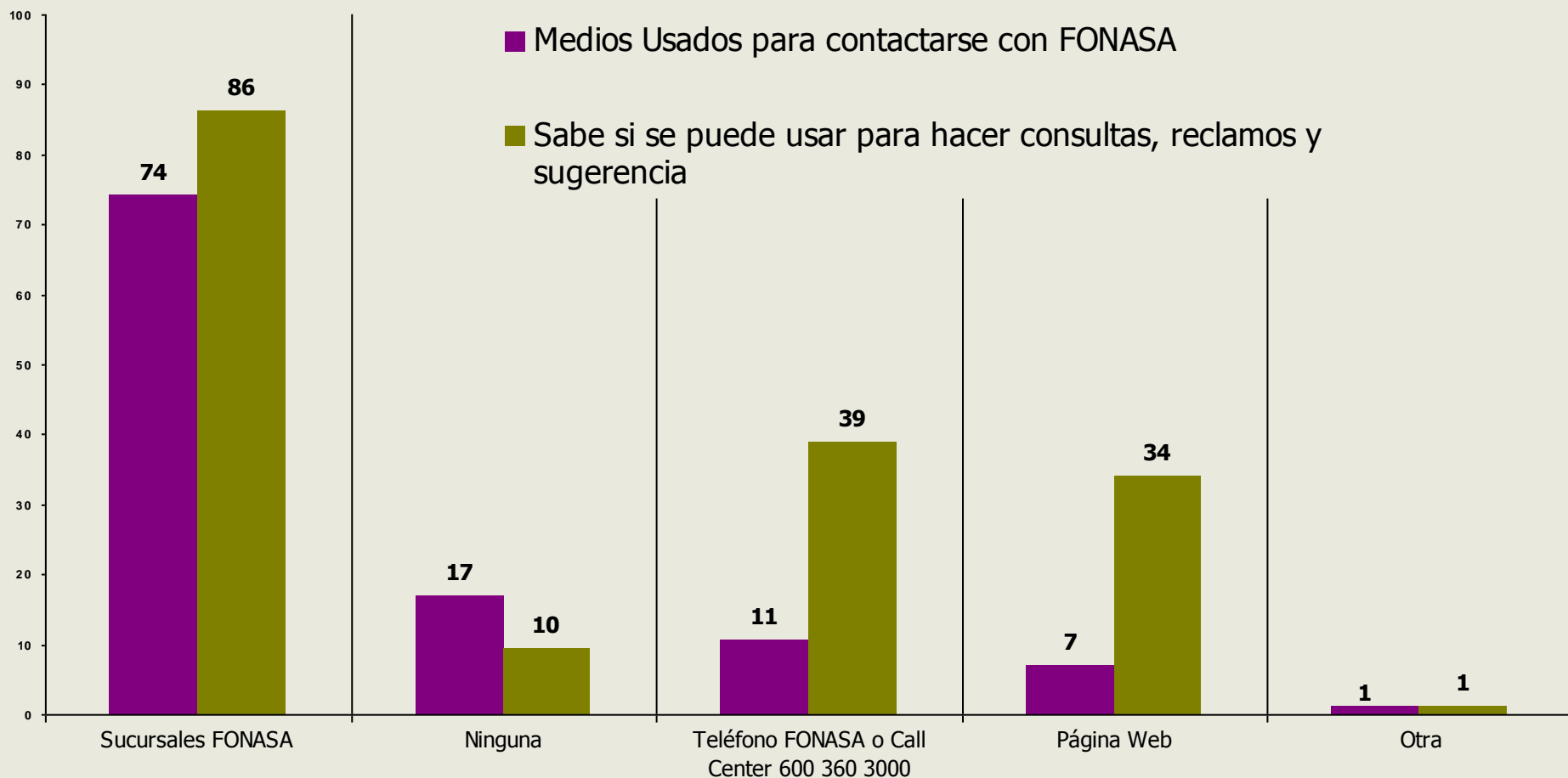
P. 13: Incorpore nuevas tecnologías para simplificar trámites (Ej. Huella digital)

P. 13: Fomente más que antes que sus afiliados reclamen ante Fonasa el incumplimiento de sus derechos de salud

Medios de contacto utilizados con FONASA v/s tasa conocimiento como medio de consulta, reclamo y sugerencia

Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

24



Medios de contacto utilizados con FONASA

Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM	A	B	C	D
Sucursales FONASA	74.2	80.0	75.4	75.6	74.5	72.1	65.4	81.1	76.3	74.7
Ninguna	16.8	12.0	12.1	17.5	15.3	19.5	29.2	11.9	13.3	7.4
Teléfono FONASA o Call Center 600 360 3000	10.6	10.6	13.0	12.0	10.7	9.2	7.1	9.1	15.5	14.8
Página Web	6.9	5.9	11.3	6.8	7.6	5.3	3.1	8.4	3.8	14.2
Otra	1.3	-	1.9	0.9	-	2.0	3.3	0.5	-	0.7

25

Sabe que puede realizar consultas, reclamos y sugerencia en los siguientes canales..... Base: Total Muestra/ 560 casos/ %

	Total	Norte	Centro Norte	Centro Sur	Sur	RM	A	B	C	D
Sucursales FONASA	86.2	91.0	89.4	83.8	91.4	83.5	80.1	89.2	94.9	82.3
Teléfono FONASA o Call Center 600 360 3000	38.8	45.5	40.0	37.9	60.9	30.2	38.2	37.3	49.7	31.6
Página Web	34.0	42.4	35.7	32.8	37.4	31.3	26.7	27.9	56.1	36.0
Ninguna	9.5	4.5	4.3	12.7	7.2	11.5	16.5	8.8	2.8	5.1
Otra	1.3	-	1.9	0.9	-	2.0	3.3	0.5	-	0.7

Evaluación información canales de contacto

Base: Quienes han usado cada canal/ %

26

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

74

△ 65

-9

SUCURSALES

63

△ 45

-18

CALL CENTER

67

△ 54

-13

PAGINA WEB

Evaluación Información SUCURSALES

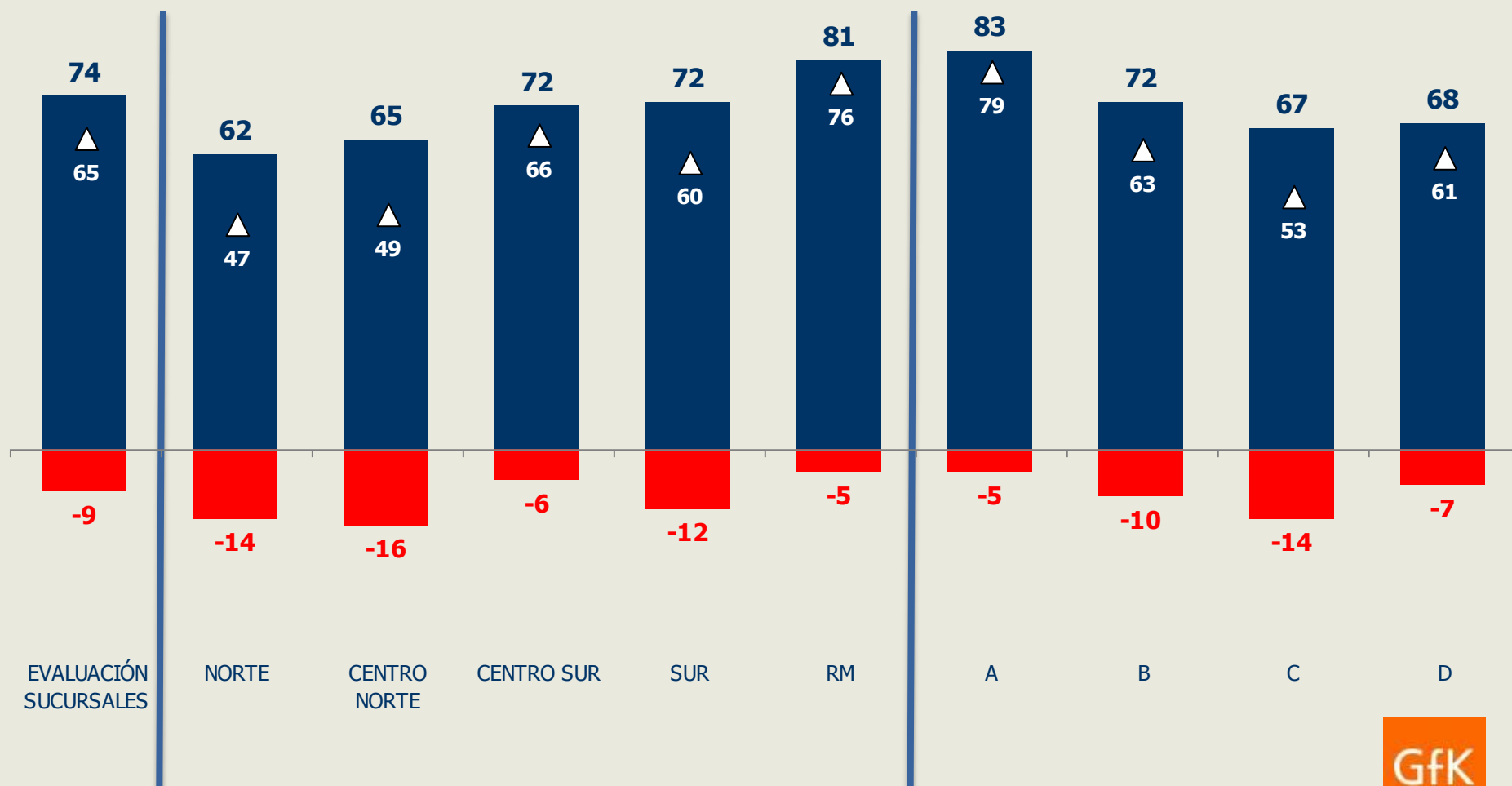
Base: Quienes han usado sucursales/ 434 casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

27



Evaluación Información CALL CENTER

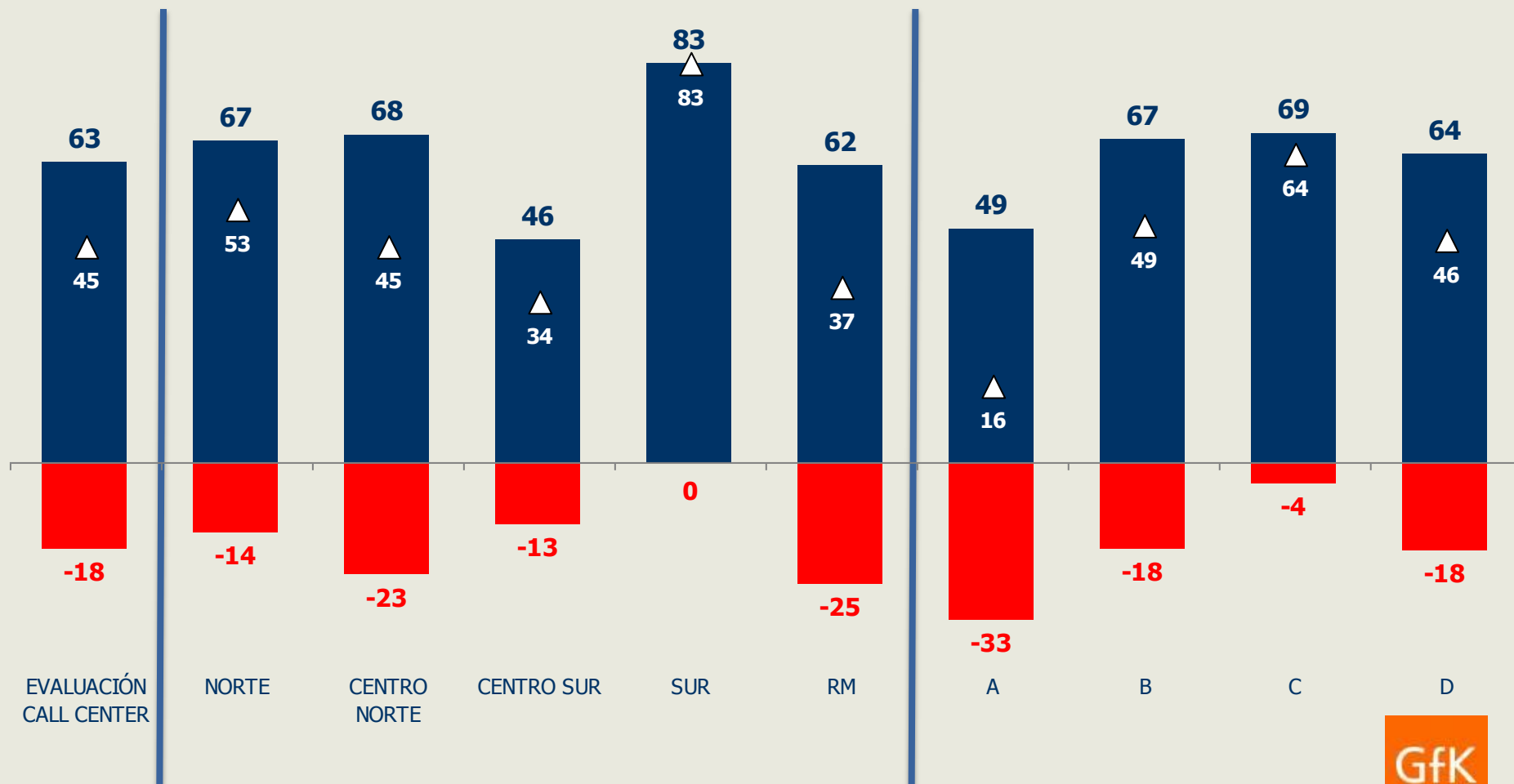
Base: Quienes han usado Call Center/ 87casos/ %

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto

28



Evaluación Información PÁGINA WEB

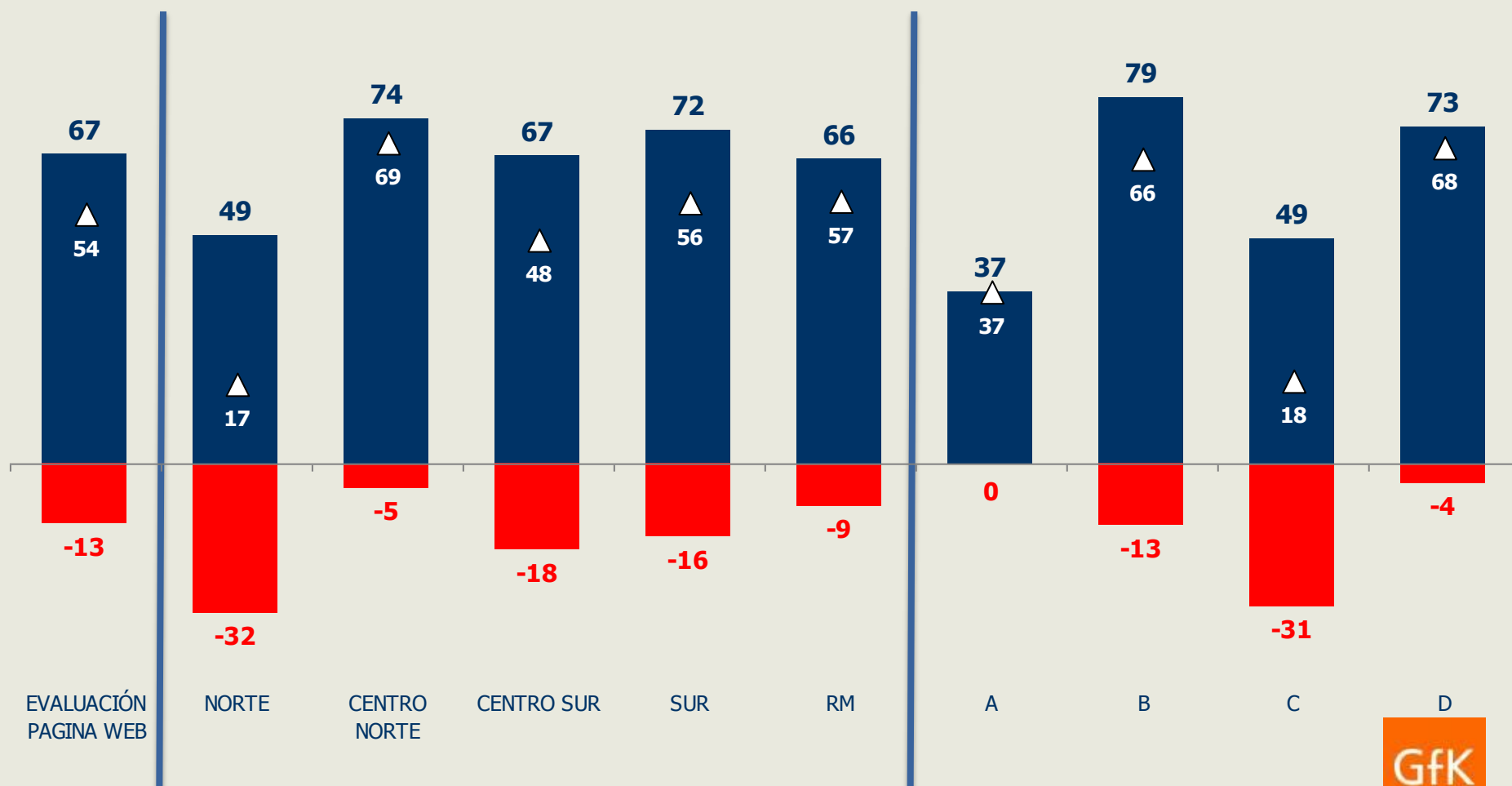
Base: Quienes han usado Página Web/ 69 casos/ %

29

■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

△ Neto



Evaluación Información canales de contacto: Total y por canal

Base: Quienes han usado cada canal / 466 casos/ %

30

■ Notas 6 y 7

72

74

63

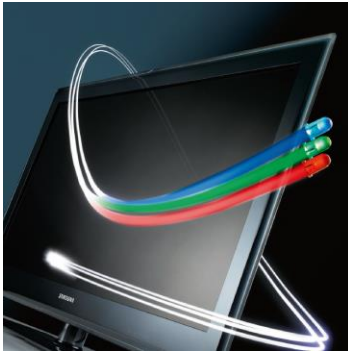
67

TOTAL

SUCURSALES

CALL CENTER

PAGINA WEB



ESTUDIO SATISFACCIÓN FONASA INFORME GLOBAL



Proyecto N° 20105063
GfK. Growth from Knowledge
Santiago 2011

