

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	FONDO NACIONAL DE SALUD	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado el servicio entregado en el año/N° total de encuestados en el año t)*100	64 % (376/587) *100  H: 11 (64/587)* 100  M: 53 (312/587) *100	58 % (350/603) *100  H: 13 (80/603)* 100  M: 45 (271/603) *100	63 % (342/543) *100  H: 13 (70/543)* 100  M: 50 (272/543) *100	N.M.	60 % (300/500)* 100  H: 12 (60/500)*1 00  M: 48 (240/500)* 100	61 % (305/500) *100  H: 12 (61/500)* 100  M: 49 (244/500) *100	20%	<u>Formularios/Fichas</u>  Informe de Encuesta de Satisfacción usuaria realizada por empresa externa	1
•Institucional	<u>Calidad/Proceso</u>  2 Porcentaje de reclamos por Servicios FONASA resueltos respecto del total de reclamos recibidos en año t (a nov.)  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</small>	(Número total de reclamos por Servicios FONASA resueltos, en año t/Número total de reclamos recibidos por Servicios FONASA en el año t (a nov.))*100	98.76 % (6549.00/ 6631.00)* 100  H: 98.80 (2794.00/ 2828.00)* 100  M: 98.74 (3755.00/ 3803.00)* 100	99.10 % (5523.00/ 5573.00)* 100  H: 98.99 (2154.00/ 2176.00)* 100  M: 99.18 (3369.00/ 3397.00)* 100	97.36 % (4096.00/ 4207.00)* 100  H: 96.91 (1602.00/ 1653.00)* 100  M: 97.65 (2494.00/ 2554.00)* 100	95.50 % (2524.00/2 643.00)*10 0  H: 95.93 (1084.00/1 130.00)*10 0  M: 95.18 (1440.00/1 513.00)*10 0	98.00 % (4900.00/5 000.00)*10 0  H: 98.21 (1916.00/1 951.00)*10 0  M: 97.87 (2984.00/3 049.00)*10 0	99.00 % (5148.00/ 5200.00)* 100  H: 98.96 (2007.00/ 2028.00)* 100  M: 99.02 (3141.00/ 3172.00)* 100	20%	<u>Reportes/Informes</u>  Informe de gestión de reclamos resueltos	2
•Institucional	<u>Calidad/Proceso</u>  3 Porcentaje de reclamos GES resueltos por	(Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en	89.43 % (5686.00/ 6358.00)* 100	97.94 % (5606.00/ 5724.00)* 100	98.71 % (4957.00/ 5022.00)* 100	96.91 % (3072.00/3 170.00)*10 0	96.91 % (5116.00/5 279.00)*10 0	97.98 % (5281.00/ 5390.00)* 100	20%	<u>Reportes/Informes</u>  Informe de gestión de reclamos GES resueltos	3

	FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos resueltos en año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	año t/Número total de reclamos GES resueltos por FONASA, en año t)*100	H: 88.96 (2216.00/2491.00)*100  M: 89.73 (3470.00/3867.00)*100	H: 97.82 (2155.00/2203.00)*100  M: 98.01 (3451.00/3521.00)*100	H: 98.95 (1980.00/2001.00)*100  M: 98.54 (2977.00/3021.00)*100	H: 97.21 (1183.00/217.00)*100  M: 96.72 (1889.00/953.00)*100	H: 96.85 (1997.00/062.00)*100  M: 96.98 (3119.00/216.00)*100	H: 97.91 (2062.00/2106.00)*100  M: 97.99 (3219.00/3285.00)*100			
•Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado	<u>Eficacia/Productos</u>  4 Porcentaje de Hospitales de Mayor complejidad incorporados a mecanismo de pago GRD  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de Hospitales de Mayor complejidad incorporados a mecanismo de pago GRD, en año t/Total de Hospitales de Mayor complejidad)*100	0 % (0/60)*100	0 % (0/60)*100	0 % (0/60)*100	N.M.	23 % (14/60)*100	42 % (25/60)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Hospitales incorporados a mecanismo de pago GRD.	4
•Gestión Financiera del seguro -Recaudación y Fiscalización de Cotizaciones	<u>Economía/Productos</u>  5 Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año t/Total de recaudación segmento trabajadores dependientes, año t)*100	N.M.	80 % (1033110/802/1292089949)*100	83 % (1101870/1325889)*100	85 % (601932/710255)*100	83 % (1138121/376413)*100	84 % (1361000/1620000)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe elaborado por el Subdepto. Recaudación de Cotizaciones.	5

Notas:

1 La encuesta se aplica anualmente, por lo que no hay mediciones intermedias. Se responde directamente sobre 3 opciones: ha mejorado, empeorado o está igual. Se realizará un llamado a Licitación Pública para adjudicar la Empresa de Investigación que estará encargada de llevar a cabo la aplicación del estudio.

Se concluye que FONASA ha mejorado, a través de una pregunta específica de la encuesta.

2 Se entenderá por reclamos recibidos por Servicios FONASA, todos los reclamos recibidos en el año t desde Enero a Noviembre, por algún servicio otorgado directamente por FONASA, tipificados como:

- AUGE No GES
- Calidad de Atención en Sucursales
- Canales
- Copago GES
- FONASA

- Re Insistencia.

Se entenderá por reclamos por Servicios FONASA resueltos de Enero a Diciembre, aquellos reclamos recibidos según tipificación anterior en estado solucionados o cerrados, de acuerdo a la clasificación del sistema único de registro de solicitudes ciudadanas (BACK), cuya fecha de solución (inmodificable) y campos de clasificación son auditables y cuyo medio de verificación es la base de reclamos proporcionada por el sistema y que se presenta en base Excel.

3 Se entenderá por reclamos GES, los reclamos recibidos clasificados según la garantía explícita en salud (GES) involucrada: Oportunidad o Acceso.

Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES en estado solucionados o cerrados. Incluye los reclamos resueltos en el año t, recibidos el año t-1.

Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionados y cerrados dentro del plazo de respuesta, de acuerdo a la clasificación del sistema único de registro de solicitudes ciudadanas (BACK), cuya fecha de solución (inmodificable) y campos de clasificación son auditables y cuyo medio de verificación es la base de reclamos proporcionada por el sistema y que se presenta en base Excel.

Plazo de respuesta:

Por regla general el plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Excepcionalmente en el evento que deban requerirse antecedentes a terceros y que se estimen determinantes para responder el reclamo el mencionado plazo será de 30 días hábiles

4 Se entenderá por Hospital incorporado a mecanismo de pago GRD: A los Hospitales definidos que realizarán la valorización de sus egresos hospitalarios a través de este mecanismo de pago.

El número de Hospitales de mayor complejidad, considerados para este indicador, se establece a partir del informe "Análisis de la casuística hospitalaria comparativo 2012- 2013 en 60 Hospitales de Chile.

5 El indicador es relevante para la Gestión Financiera del Seguro, toda vez que, en la medida que se incentive la Recaudación Electrónica en las Cotizaciones de Salud, se podrá mejorar sustancialmente la oportunidad, completitud y calidad de la información de nuestros asegurados, facilitando el acceso a los beneficios.

Se considera el Monto de recaudación recibida por FONASA. No incluye las cotizaciones declaradas y no pagadas.

Los valores están en MM\$