

Logro de Indicadores Formulario H 2016

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPITULO	02

N°	Producto	Nombre	Formula	Unidad de	Efectivo			Meta	Logro 1	Notas
	Estrategico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2016	%	
1	Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado	Porcentaje de Hospitales de Mayor complejidad incorporados a mecanismo de pago GRD, en año t/Total de Hospitales de Mayor complejidad)*100	(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	22 (13 /60)*100	42 (25 /60)*100	42 (25 /60)*100	100,0%	1
		Enfoque de Género: No	(Número de Hospitales de Mayor complejidad)*100							
2	Gestión Financiera del seguro - Recaudación y Fiscalización de Cotizaciones	Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t	(Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año t/Total de recaudación segmento trabajadores dependientes, año t)*100	%	83 (1101870 /1325889)*100	85 (1215475506 /1425232322)*100	95 (1452334 /1535578)*100	84 (1361000 /1620000)*100	100,0%	2
		Enfoque de Género: No	(Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año t)*100							
3		Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado	(N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado el servicio entregado en el año/N° total de encuestados en el año t)*100	%	63 (342 /543)*100	0	55 (974 /1765)*100	61 (305 /500)*100	90,2%	3
		Enfoque de Género: Si	(N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado el servicio entregado en el año/N° total de encuestados en el año t)*100		H: 13 (70 /543)*100 M: 50 (272 /543)*100	H: 0 M: 0	H: 0 (0 /0)*100 M: 0 (0 /0)*100	H: 12 (61 /500)*100 M: 49 (244 /500)*100		
4	Atención al asegurado	Porcentaje de reclamos por Servicios FONASA resueltos respecto del total de reclamos recibidos en	(Número total de reclamos por Servicios FONASA resueltos, en año t/Número total de reclamos recibidos por	%	97.36 (4096.00 /4207.00)*100	0.00	99.80 (4471.00 /4480.00)*100	99.00 (5148.00 /5200.00)*100	100,0%	4
		Enfoque de Género: Si	(Número total de reclamos por Servicios FONASA resueltos, en año t/Número total de reclamos recibidos por		H: 96.91 (1602.00 /1653.00)*100 M: 97.65 (2494.00 /2544.00)*100	H: 0.00 M: 0.00	H: 99.83 (1778.00 /1781.00)*100 M: 99.78 (2693.00 /2700.00)*100	H: 98.96 (2007.00 /2028.00)*100 M: 99.02 (3141.00 /3150.00)*100		

año t (a nov.) Servicios FONASA en el año t (a nov.)*100 /2554.00)*100 /2699.00)*100 /3172.00)*100

Enfoque de Género: Si

Hombres:
Mujeres

Atención al aseguradoComprosanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado	Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos resueltos en año t	(Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t)	%	Hombres		Mujeres		100,0%	5
				H:	M:	H:	M:		
		98.71 (4957.00 /5022.00)*100		0.00	99.01 (7993.00 /8073.00)*100	97.98 (5281.00 /5390.00)*100			
5		98.95 (1980.00 /2001.00)*100		0.00	98.72 (2851.00 /2888.00)*100	97.91 (2062.00 /2106.00)*100			
		98.54 (2977.00 /3021.00)*100		0.00	99.17 (5142.00 /5185.00)*100	97.99 (3219.00 /3285.00)*100			

Porcentaje de Logro del Servicio 2	98,0
---	------

- 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.
- 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\$
- 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.
- 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.
- 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.

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

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

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.