

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

| | | | |
|-------------------|-------------------------|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE SALUD | PARTIDA | 16 |
| SERVICIO | FONDO NACIONAL DE SALUD | CAPÍTULO | 02 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Formula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo a Junio 2012 | Estimación 2012 | Meta 2013 | Ponderación | Medios de Verificación | Su-pues-tos | No-tas |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| •Gestión Financiera -Recaudación y Fiscalización de Cotizaciones | <u>Economía/Producto</u> 1 Porcentaje de recaudación de cotizaciones del segmento dependientes, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | (monto de cotizaciones recaudadas en el año t, para el segmento dependientes/ monto de cotizaciones declaradas en el año t, para el segmento dependientes)* 100 | 97.6 % (8185720 00000.0/8 38470866 213.0)*10 0 | 97.6 % (8960840 00.0/9181 20000.0)* 100 | 97.7 % (9263301 05691.0/9 47708969 669.0)*10 0 | 97.8 % (38151643 5984.0/390 255127783. 0)*100 | 98.0 % (10189600 00000.0/10 397550000 00.0)*100 | 98.0 % (1227422 000000.0/ 12524710 00000.0)* 100 | 12% | <u>Reportes/Infor mes</u> Informe realizado por el Subdepto. Recaudación y Cobranzas | 1 | 1 |
| •Gestión Financiera -Gestión de Convenios con Prestadores en Salud (Público/Privado) | <u>Eficacia/Proceso</u> 2 Porcentaje de cumplimiento de actividad comprometida en el Programa de Prestaciones Valoradas, según contrato, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | (N° total de actividad realizada y validada del Programa de Prestaciones Valoradas en el año t, en cumplimiento a lo establecido en Contrato/N° total de actividad comprometida del Programa de Prestaciones Valoradas, según Contrato, en el año t)*100 | 98 % (1274160 2/130668 73)*100 | 99 % (1258966 1/127066 82)*100 | 100 % (5056524/ 5056524) *100 | 53 % (3978967/7 526267)*1 00 | 100 % (5157654/5 157654)*1 00 | 100 % (5364466/ 5364466) *100 | 12% | <u>Reportes/Infor mes</u> Reporte consolidado Facturación SIGGES <u>Reportes/Infor mes</u> Programación Servicios de Salud <u>Reportes/Infor mes</u> Reporte de porcentaje de cumplimientos trimestrales PPV | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <p>•Gestión Financiera -Fiscalización de Prestaciones y Licencias Médicas</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de asegurados atendidos correctamente por prestadores fiscalizados en la MLE, año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(Número de asegurados con bono fiscalizado atendidos correctamente en año t/Número total de asegurados con bono fiscalizado en la MLE, año t)*100</p> | <p>N.M.</p> | <p>81.6 % (36353.0/44574.0)*100</p> | <p>83.0 % (46552.0/56087.0)*100</p> | <p>88.4 % (22318.0/25243.0)*100</p> | <p>85.0 % (57460.0/67600.0)*100</p> | <p>85.0 % (58610.0/68952.0)*100</p> | <p>12%</p> | <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de base de datos de fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Dpto. Control y Calidad de Prestaciones</p> | <p>3</p> | <p>3</p> |
| <p>•Atención al Asegurado</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de encuestados que evalúan satisfactoriamente a FONASA</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p> | <p>(N° de encuestados que evalúa satisfactoriamente a FONASA / N° total de encuestados)*100</p> | <p>S.I.</p> | <p>N.M.</p> | <p>N.M.</p> | <p>N.C.</p> | <p>62 % (347/560)*100</p> <p>H: 63 (80/128)*100</p> <p>M: 62 (267/432)*100</p> | <p>64 % (358/560)*100</p> <p>H: 64 (82/128)*100</p> <p>M: 64 (276/432)*100</p> | <p>12%</p> | <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Encuesta de Satisfacción usuaria realizada por empresa externa</p> | <p>4</p> | <p>4</p> |
| <p>•Plan de Salud -Garantías Explicitas en Salud (Auge)</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>5 Porcentaje de garantías de protección financiera cumplidas a los Asegurados en el año t, respecto del total de garantías de protección financiera registradas a los Asegurados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(N° de Garantías de Protección Financiera cumplidas a los asegurados en el año t/N° de Garantías de Protección Financiera registradas a los asegurados en el año t)*100</p> | <p>0 % (0/0)*100</p> | <p>100 % (809723/809723)*100</p> | <p>100 % (939502/939502)*100</p> | <p>100 % (447405/447405)*100</p> | <p>100 % (836752/836752)*100</p> | <p>100 % (595615/595615)*100</p> | <p>16%</p> | <p><u>Reportes/Informes</u> Informe generado por Subdepto. Recaudación y Cobranzas basado en la información registrada en el Sistema GGPF y en el Sistema de Reclamos de FONASA</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos</p> | <p>5</p> | <p>5</p> |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <p>●Plan de Salud -Garantías Explícitas en Salud (Auge)</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>6 Porcentaje de garantías de acceso cumplidas a los Asegurados en el año t, respecto del total de garantías de acceso registradas a los Asegurados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(N° de Garantías de Acceso cumplidas a los Asegurados en el año t/N° de Garantías de Acceso registradas a los Asegurados en el año t)*100</p> | <p>0 % (0/0)*100</p> <p>H: 100 (829426/829426)*100</p> <p>M: 100 (1244139/1244139)*100</p> | <p>100 % (1919275/1919283)*100</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p> | <p>100 % (2636200/2636307)*100</p> <p>H: 100 (1705897/1705966)*100</p> <p>M: 100 (930303/930341)*100</p> | <p>100 % (1381103/1381103)*100</p> <p>H: 100 (449958/449958)*100</p> <p>M: 100 (931145/931145)*100</p> | <p>100 % (2282352/2282352)*100</p> <p>H: 100 (912941/912941)*100</p> <p>M: 100 (1369411/1369411)*100</p> | <p>100 % (2715396/2715396)*100</p> <p>H: 100 (882504/882504)*100</p> <p>M: 100 (1830177/1830177)*100</p> | <p>12%</p> | <p><u>Reportes/Informes</u> Reportes/Informes. Reportes de casos del Sistema SIGGES.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Evaluación AUGE.</p> | <p>6</p> | <p>6</p> |
| <p>●Plan de Salud -Garantías Explícitas en Salud (Auge)</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de garantías de oportunidad de tratamiento cumplidas a los Asegurados en el año t, respecto del total de garantías de oportunidad de tratamiento registradas a los Asegurados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(N° de Garantías de Oportunidad de Tratamiento cumplidas a los Asegurados en el año t /N° de Garantías de Oportunidad de Tratamiento registradas a los Asegurados en el año t)*100</p> | <p>0 % (0/0)*100</p> <p>H: 100 (2977640/2977640)*100</p> <p>M: 100 (4284896/4284896)*100</p> | <p>100 % (1857845/1858438)*100</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p> | <p>100 % (1763950/1763950)*100</p> <p>H: 100 (580071/580071)*100</p> <p>M: 100 (1183879/1183879)*100</p> | <p>100 % (774900/774900)*100</p> <p>H: 100 (265791/265791)*100</p> <p>M: 100 (509109/509109)*100</p> | <p>100 % (1763950/1763950)*100</p> <p>H: 100 (580071/580071)*100</p> <p>M: 100 (1183879/1183879)*100</p> | <p>100 % (1816869/1816869)*100</p> <p>H: 100 (597750/597750)*100</p> <p>M: 100 (1219119/1219119)*100</p> | <p>12%</p> | <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos con fuente SIGGES</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Reclamos Depto. Operaciones</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Final de Resultados del Departamento</p> | <p>7</p> | <p>7</p> |
| <p>●Gestión Financiera -Recaudación y Fiscalización de Cotizaciones</p> | <p><u>Economía/Producto</u></p> <p>8 Porcentaje de recuperación de</p> | <p>(Monto de cotizaciones adeudadas recuperadas en el año t/Monto</p> | <p>36 % (7081700/19898866213)*100</p> | <p>51 % (1087200/2130542000)*100</p> | <p>54 % (1150210/213052200000)*100</p> | <p>48 % (41509000/8738691799)*100</p> | <p>50 % (11596033/23192066000)*100</p> | <p>51 % (1247126/24453451000)*100</p> | <p>12%</p> | <p><u>Reportes/Informes</u> Informe realizado por el Subdepto.</p> | <p>8</p> | <p>8</p> |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|--|--|
| | cotizaciones declaradas y adeudadas en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | total de cotizaciones adeudadas en el año t)*100 | | | | | | | | Recaudación y Cobranzas | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|--|--|

Notas:

1 El monto de cotizaciones recaudadas no incorpora la recaudación de períodos anteriores

2 Considerando que la actividad finalmente comprometida a realizar durante el año 2013, se obtiene de procesos de negociación a realizar en meses futuros, las cantidades se consignan como estimaciones que sólo podrán ser reemplazadas por datos reales luego de concluida la referida negociación y Contrato. Pese a ello, durante el año también sufren cambios derivados de los procesos de evaluación, reprogramación, reasignación y liquidación. La programación inicial se realiza en el mes de enero con el proceso de negociación FONASA-Subsecretaría de Redes -Servicios, el cual concluye con la suscripción de un Contrato entre las partes a fines de este mismo mes. En febrero, este Contrato firmado es enviado formalmente a las partes, a través de Oficio del Director de FONASA.

3 Se entenderá por prestadores de la MLE (Modalidad Libre Elección), aquellas personas naturales o jurídicas que suscriben un convenio con el Fondo, para otorgar prestaciones de salud a asegurados en la Modalidad de Libre Elección, quedando incorporados al Rol que para ese efecto administra FONASA.

Se entenderá por bono fiscalizado a la orden de atención presentada a cobro por los prestadores de la MLE (Modalidad Libre Elección), según definición anterior.

Se entenderá que un asegurado es atendido correctamente por un prestador, cuando dicha atención es realizada de acuerdo con las normas Técnico Administrativas.

Norma Técnico Administrativa: corresponde a resolución exenta ministerial, que regula la aplicación arancelaria de la MLE, los convenios y sus convenios firmados con FONASA.

4 La encuesta se aplica anualmente, por lo que no hay mediciones intermedias. Se utilizará una escala de 1 a 7, donde 6 a más se considerará como satisfactorio. 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 la satisfacción respecto de Fonasa, a través de una pregunta específica de la encuesta.

5 La Garantías de Protección Financiera Cumplidas a los Asegurados = (Nº de GPF registradas - Nº de reclamos de GPF ha lugar, no resueltos dentro de los plazos legales). La Garantía de Protección Financiera es medida a través de las Cuentas GES creadas y/o actualizadas. Se considera la Garantía de Protección Financiera cumplida cuando las cuentas GES están correctamente creadas y/o actualizadas, esto es: sin un reclamo asociado ha lugar o con un reclamo ha lugar resuelto dentro de los plazos legales, para el periodo anual en el cual fue creada la cuenta GES. Cuenta GES se refiere al registro en una Cuenta Corriente de todos los movimientos asociados a prestaciones GES con sus respectivos copagos calculados según tramo y aplicados según Deducible del periodo y Cobertura Financiera. Las Cuentas GES creadas corresponden a las cuentas GES registradas en el sistema de Gestión Garantía Protección Financiera (GGPF) e informadas a sus titulares a través de los medios que FONASA disponga para tal efecto; cartas, web, sucursales, entre otros. Los reclamos de Garantía de Protección Financiera ha lugar son aquellos que impliquen errores en el cálculo del % de copago y aquellos copagos aplicados que sobrepasen el Deducible calculado de la cuenta; no se consideran de ésta Garantía aquellos reclamos referidos a; Cobros indebidos del prestador, Prestaciones mal imputadas por el prestador y errores en las bases que alimentan al sistema GGPF. Con todo deberán ser calificados ha lugar por los encargados del área del nivel central, previo escalamiento desde el nivel regional. El numerador y denominador serán determinados según las cuentas registradas en el sistema GGPF en el año t y los reclamos ha lugar dentro del periodo t, asociados a las cuentas GES creadas en el año t, registrados al momento del corte para la medición del indicador. Los reclamos son capturados y registrados en los distintos canales de atención de beneficiarios e ingresados al Sistema de Reclamos de FONASA, donde son derivados a las instancias pertinentes. En el caso de reclamos que afecten esta garantía, para ser declarados ha lugar deberán ser escalados a los encargados nacionales del tema, dada la naturaleza centralizada de su gestión. La Cuenta GES se deriva del registro del o los problemas de salud que presente el titular afiliado y sus cargas asociadas. No obstante lo anterior, cada Cuenta GES corresponde a una sola Garantías de Protección Financiera.

6 La Garantías de Acceso Cumplidas a los Asegurados = (Nº de Acceso registradas - Nº de reclamos de Garantías de Acceso ha lugar, no resueltos dentro de los plazos legales). La Garantía de Acceso es medida a través de los casos GES creados. Se considera la Garantía de Acceso cumplida cuando los casos GES están correctamente creados, esto es: cuando un asegurado con problemas de salud GES y que cumple con los criterios de inclusión, accede a la Red de Salud y no existe un reclamo asociado ha lugar o con un reclamo ha lugar resuelto dentro de los plazos legales, para el periodo anual en el cual fue creado el caso GES. El numerador y denominador serán determinados según los casos registradas en el sistema SIGGES en el año t y los reclamos ha lugar dentro del periodo t, asociados a los casos GES creados en el año t, registrados al momento del corte para la medición del indicador. Los reclamos son capturados y registrados en los distintos canales de atención de beneficiarios e ingresados al Sistema de Reclamos de FONASA, donde son derivados a las instancias pertinentes.

En el caso de reclamos que afecten esta garantía, para ser declarados ha lugar deberán ser escalados a los encargados nacionales del tema, dada la naturaleza centralizada de su gestión. Los reclamos de la garantía de acceso ha lugar, son aquellos que cumplen con las condiciones y/o requisitos de acceso definidos en el decreto supremo que aprueba las Garantías Explícitas en Salud y la

normativa asociada. Los plazos según normativa legal definidos para dar respuesta a los reclamos son 15 días hábiles (en términos generales). Los plazos se encuentran normados de acuerdo a la Ley N°19.880, de procedimientos administrativos, además de circulares provenientes de la SIS y el MINSAL.

7 La Garantías de Oportunidad de Tratamiento Cumplidas a los Asegurados = (N° de Garantías de Oportunidad de Tratamiento registradas - N° de reclamos de Garantías de Oportunidad de Tratamiento ha lugar, no resueltos dentro de los plazos legales). Se considera la Garantía de Oportunidad de Tratamiento cumplida cuando no existe un reclamo asociado ha lugar o con un reclamo ha lugar resuelto dentro de los plazos legales, para el periodo anual en el cual fue creada la garantía de oportunidad de tratamiento. El numerador y denominador serán determinados según las garantías de oportunidad de tratamiento registradas en el sistema SIGGES en el año t y los reclamos ha lugar dentro del periodo t, asociados a las garantías de oportunidad de tratamiento creadas en el año t, registrados al momento del corte para la medición del indicador. Los reclamos son capturados y registrados en los distintos canales de atención de beneficiarios e ingresados al Sistema de Reclamos de FONASA, donde son derivados a las instancias pertinentes. En el caso de reclamos que afecten esta garantía, para ser declarados ha lugar deberán ser escalados a los encargados nacionales del tema, dada la naturaleza centralizada de su gestión. La medición de cumplimiento de garantías de oportunidad de tratamiento, se inició en el año 2005 con la entrada en aplicación del Régimen de Garantías Explícitas en Salud. A partir del año 2010 se incorpora al indicador la medición de gestión FONASA, en la resolución de reclamos de beneficiarios por incumplimiento de garantía oportunidad de tratamiento. El reclamo por garantía incumplida de oportunidad tratamiento, es aquel que se realiza dentro de las 72 horas de cumplido el plazo indicado en el respectivo decreto y el plazo legal para la resolución de los reclamos ha lugar es de 15 días hábiles.

8 Las cotizaciones se consideran adeudadas cuando, habiendo sido descontadas desde las rentas de los trabajadores dependientes, no han sido enteradas por el empleador en la entidad recaudadora correspondiente. Es decir, han sido declaradas y no pagadas (DNP) o han sido evadidas por el empleador (No declaradas), constituyéndose en este último caso, en sujeto de actas de fiscalizaciones en terreno.

Este indicador se centra en la recuperación de las DNP, es decir de las cotizaciones que han sido declaradas y no pagadas.

Supuesto Meta:

1 Reducción de presupuesto: Una variable externa que influye en este indicador tiene relación con los períodos de decrecimiento económico, lo que podría afectar el ítem "Aportes del Trabajador" impactando a la baja en los flujos financieros de entrada del subtítulo Imposiciones Previsionales, reduciendo el presupuesto FONASA.

2 Hechos fortuitos que afecten la demanda proyectada, para cada problema de salud. Por ejemplo pandemia
Catástrofes que afecten la oferta de servicios de salud.

3 Cambios en legislación vigente: la medición de este indicador podría verse afectada por cambios legales o normativos, o políticas gubernamentales o sectoriales que impacten los recursos disponibles para el área de fiscalización de prestadores en la MLE (Modalidad Libre Elección)

4 Catástrofe: se espera que los Servicios de Salud cumplan con lo establecido contractualmente, de manera tal que respondan adecuadamente a las necesidades de salud de la población asegurada por FONASA.

Cambios en legislación vigente: se espera que la Autoridad Sanitaria mantenga las condiciones normativas en ambas modalidades de atención.

Hecho fortuito: este indicador podría verse afectado por un paro del sector salud.

5 Hechos fortuitos: la medición de este indicador depende del registro de prestaciones GES otorgadas a beneficiarios del Seguro Público de Salud, que debe efectuar la Red Pública de Prestadores en el sistema SIGGES.

Cambios en legislación vigente: la medición de este indicador podría verse afectada por cambios a los plazos normados de acuerdo a la Ley N°19.880, de procedimientos administrativos, además de circulares provenientes de la SIS y el MINSAL.

6 Reducción de presupuesto: Ministros de Hacienda y Salud, priorizan el programa y por tanto se dispone de su financiamiento total.

Cambios de legislación vigente: la medición de este indicador podría verse afectada por cambios a los plazos normados de acuerdo a la ley N° 19.880, procedimientos administrativos, además de circulares provenientes de la SIS y el MINSAL.

Hecho fortuito: este indicador podría verse afectado por un paro del sector salud.

7 Hechos fortuitos: la medición de este indicador depende del registro oportuno por parte de la Red Pública en el sistema de registros SIGGES.

Hecho fortuito: este indicador podría verse afectado por un paro del sector salud.

Catástrofe: existe oferta efectiva disponible para la resolución FONASA de reclamos por incumplimiento de garantía de oportunidad de tratamiento y de la demanda de beneficiarios por atención en GES.

Reducción de presupuesto: los Ministerios de Hacienda y Salud priorizan el Programa, por lo tanto se dispone de su financiamiento total

8 Reduccion de presupuesto: una variable externa que influye en este indicador tiene relacion con los periodos de decrecimiento economico, lo que podria afectar el item "Aportes del Trabajador" impactando a la baja en los flujos financieros de entrada del subtítulo imposiciones previsionales, redaccionado el presupuesto de Fonasa