

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado en el año t/N° total de encuestados en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	64 %	58 %	63 %	n.m.	60 %	61 %	25%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe de Encuesta de Satisfacción usuaria realizada por empresa externa</p>	1
•Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Hospitales de Mayor complejidad incorporados a mecanismo de pago GRD</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Número de Hospitales de Mayor complejidad incorporados a mecanismo de pago GRD, en año t/Total de Hospitales de Mayor complejidad)*100)</p>	0 %	0 %	0 %	n.m.	23 %	42 %	25%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Hospitales incorporados a mecanismo de pago GRD.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Gestión Financiera del seguro – Recaudación y Fiscalización de Cotizaciones	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año t/Total de recaudación segmento trabajadores dependientes, año t)*100)	n.m.	80 %	83 %	85 %	83 %	84 %	25%	Reportes/Informes Informe elaborado por el Subdepto. Recaudación de Cotizaciones.	3
•Atención al asegurado	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos recibidos en año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t/Número total de reclamos GES recibidos por FONASA, en año t)*100)	89 %	98 %	99 %	96 %	96 %	95 %	25%	Reportes/Informes Informe de gestión de reclamos GES resueltos	4

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 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.

3.-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\$

4.-Se entenderá por reclamos GES recibidos, los reclamos recibidos clasificados AUGE según la garantía explícita en salud involucrada: Oportunidad o Acceso. No incluye los reclamos con Garantía clasificada como NO GES debido a que no se incumple una garantía explícita en salud. Para este indicador, se consideran solo los reclamos recibidos hasta el 30 de Noviembre del año t y resueltos hasta el 31 de Diciembre del año t. Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionados o 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.
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
determinantes para responder el reclamo el mencionado plazo será de 30 días hábiles.

Plazo de respuesta:

Por regla general el plazo para emitir la
terceros y que se estimen