

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio de Salud	PARTIDA	16
SERVICIO	Fondo Nacional de Salud	CAPÍTULO	02
PROGRAMA		PROGRAMA	

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
1	Institucional	Economía Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado	Si	Promedio anual [(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)]*100	99.9 %	99.9 %	99.7 %	99.9 %	100.0 %
2	Asignación de recursos (Transferencia de recursos (Atención Primaria (Sistema de pago Per cápita)))	Economía Porcentaje de registros erróneos en la inscripción de beneficiarios per cápita Atención Primaria	Si	$(1 - (\text{N}^\circ \text{ personas certificadas y validadas} / \text{N}^\circ \text{ registros recibidos})) * 100$	n.c.	20 %	15 %	12 %	10 %
3	Control y Fiscalización (Prestaciones (a prestadores públicos y privados))	Eficacia Porcentaje de prestadores de la Modalidad Libre Elección fiscalizados	Si	$(\text{N}^\circ \text{ prestadores de la Modalidad Libre Elección fiscalizados} / \text{N}^\circ \text{ total de prestadores vigentes de la Modalidad Libre Elección}) * 100$	n.c.	n.c.	29 %	30 %	31 %
4	Control y Fiscalización (Prestaciones (a prestadores públicos y privados))	Eficiencia Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador de las prestaciones de la Modalidad Libre Elección	Si	$\text{N}^\circ \text{ total fiscalizaciones en la Modalidad Libre Elección} / \text{N}^\circ \text{ fiscalizadores}$	n.c.	n.c.	111	211	228

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
5	Control y Fiscalización (Prestaciones a prestadores públicos y privados), Facturación (a prestadores públicos y privados))	Eficiencia Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador de las prestaciones de la Modalidad Institucional	Si	Nº total fiscalizaciones en la Modalidad Institucional/Nº fiscalizadores	n.c.	n.c.	0.6	1.5	1.9
6	Plan de Salud (Modalidad Libre Elección, Modalidad Institucional)	Calidad Tiempo promedio de resolución de reclamos en sucursales FONASA	Si	Nº total de días de resolución de reclamos/Nº de reclamos	n.c.	n.c.	48 días	28 días	28 días
7	Plan de Salud (Modalidad Libre Elección)	Calidad Tiempo promedio de espera en las sucursales para la compra de Bonos	Si	Total tiempo de espera/Nº personas que compran Bonos	n.c.	25 minutos	35 minutos	27 minutos	25 minutos
8	Plan de Salud (Modalidad Libre Elección)	Calidad Porcentaje de personas que esperan menos de 20 minutos para la compra de Bonos en las sucursales	Si	(Nº personas que esperan menos de 20 minutos/Total de personas que esperan para la compra de bonos en las sucursales)*100	n.c.	83 %	73 %	85 %	90 %
9	Plan de Salud (Modalidad Libre Elección, Modalidad Institucional)	Calidad Tiempo promedio de espera en las sucursales para la adquisición de credenciales	Si	Total tiempo de espera/Nº personas que solicitan credenciales	n.c.	39 minutos	45 minutos	30 minutos	30 minutos
10	Plan de Salud (Modalidad Libre Elección, Modalidad Institucional)	Calidad Porcentaje de personas que esperan menos de 30 minutos para la adquisición de credenciales en las sucursales	Si	(Nº personas que esperan menos de 30 minutos/Total de personas que esperan para la adquisición de credenciales en las sucursales)*100	n.c.	79 %	83 %	91 %	95 %
11	Plan de Salud (Préstamos médicos)	Economía Porcentaje de la recuperación de Préstamos Médicos sobre el gasto en Préstamos Médicos	Si	(Ingresos por recuperación de Préstamos en el año t /Monto Préstamos Médicos otorgados en el año t)*100	n.c.	12.7 %	16.2 %	17.2 %	20.4 %

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
12	Plan de Salud(Préstamos médicos)	Economía Porcentaje de la recuperación de Préstamos Médicos que no corresponden a Hemodiálisis sobre el gasto en Préstamos Médicos	Si	(Ingresos por recuperación de Préstamos que no corresponden a Hemodiálisis en el año t/Monto Préstamos Médicos otorgados en el año t que no corresponden a Hemodiálisis)*100	n.c.	34 %	44 %	52 %	52 %
13	Información y Difusión(Encuestas de satisfacción usuarios y opinión pública)	Calidad Porcentaje de encuestados que evalúan satisfactoriamente el servicio entregado por FONASA	Si	(Encuestados que califica como satisfactorio el servicio entregado por FONASA/Total de encuestados)*100	44 %	35 %	75 %	75 %	75 %
14	Control y Fiscalización(Prestaciones (a prestadores públicos y privados), Facturación (a prestadores públicos y privados))	Eficacia Porcentaje de prestadores sancionados con irregularidades detectadas	Si	(Número total de prestadores sancionados/Número total de prestadores con irregularidades detectadas)*100	n.c.	n.c.	26.9 %	26.8 %	27.0 %
15	Control y Fiscalización(Recaudación (a INP))	Eficiencia Promedio de empresas fiscalizadas (cotizaciones) por fiscalizador de cotizaciones	Si	(Número total de empresas fiscalizadas año t/Número total de fiscalizadores de cotizaciones)	n.c.	n.c.	209	215	228
16	Control y Fiscalización(Recaudación (a INP))	Eficacia Porcentaje de recuperación de evasión de cotizaciones	Si	(Monto de cotizaciones evadidas recuperadas/Monto total de cotizaciones evadidas)*100	n.c.	n.c.	1 %	1 %	2 %
17	Información y Difusión	Eficacia Porcentaje de consultas telefónicas respondidas	Si	(Nº de consultas telefónicas respondidas/Total de consultas telefónicas recibidas)*100	n.c.	n.c.	60.6 %	95.0 %	95.0 %

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
18	Control y Fiscalización (Prestaciones a prestadores públicos y privados), Facturación (a prestadores públicos y privados))	Eficacia Porcentaje de prestadores fiscalizados en la Modalidad Libre Elección en áreas críticas	Si	(Nº de prestadores de la Modalidad Libre Elección fiscalizados en áreas críticas/Nº total de prestadores vigentes según área crítica, de la modalidad libre elección)*100	n.c.	n.c.	17 %	22 %	24 %

Notas

Nota del indicador 1 :

El programa financiero mensual para el año está ajustado a marcos presupuestarios en Cuentas No Excedibles. Los valores están expresados en miles de pesos.

Nota del indicador 2 :

No se dispone de información para el año 1999 debido a que no existía el proceso de certificación del per cápita. Este indicador se clasifica como de economía debido a que el proceso de certificación de los usuarios de la Atención Primaria permite focalizar los recursos sólo en los beneficiarios. Con la aplicación del Sistema Informático Inscrito III, se ha logrado disminuir los márgenes de error.

Nota del indicador 3 :

No se dispone de información para los años 1999 y 2000 debido a que no había dotación de fiscalizadores. El numerador considera el N° total de Prestadores fiscalizados en: Programas de Fiscalización (de carácter nacional), visación de inscripción en Rol MLE y revisiones de reclamos. Se espera que el indicador sea ascendente al aumentar la experiencia y capacitación de los fiscalizadores en esta materia.

Nota del indicador 4 :

No se dispone de información para los años 1999 y 2000 debido a que no había dotación de fiscalizadores. Para el año 2001 los fiscalizadores iniciaron sus funciones a fines de mayo, comenzando sus actividades durante el segundo semestre (incluida la capacitación). El total de fiscalizadores del año 2001 son 35 personas. En cuanto a los volúmenes fiscalizados los siguientes son los valores para los años 2000 y 2001: \$227.446.293 y \$1.670.217.942 respectivamente, lo cual refleja que las fiscalizaciones se realizan en base a montos definidos.

Nota del indicador 5 :

No se dispone de información para los años 1999 y 2000 debido a que no había dotación de fiscalizadores. Los fiscalizadores corresponden a los mismos que trabajan con la Modalidad de Libre Elección. Una fiscalización comprende un servicio de salud con el hospital base (se revisa la información financiera contable y la correspondencia con la producción). En el año 2001 se realizaron 21 fiscalizaciones, en el año 2002 se estiman 54 fiscalizaciones y en el año 2003 la meta es de 65.

Nota del indicador 6 :

No se dispone de información para los años 1999 y 2000 debido a que no había dotación de fiscalizadores y no se encontraba sistematizada la información de Reclamos. El año 2001, contempla solo los reclamos resueltos por el Departamento Control y Calidad de Prestaciones, esto es, los realizados por usuarios y prestadores en materia de prestaciones. A partir del año 2002, se consideran todos los reclamos ingresados a FONASA, de cualquier materia. Se espera que para los años 2002 y 2003, los tiempos de resolución de reclamos bajen debido a la aplicación de un sistema informático que permite tener un mejor control del proceso

Nota del indicador 7 :

Se excluyen los bonos de los programas. No se dispone de información para el año 1999 debido a que sólo se registró la información de una sucursal piloto. El tiempo en el año 2001 es superior al del año 2000 debido al aumento de la demanda de 500.000 nuevos beneficiarios y a que el procedimiento operativo es más completo. Para el año 2002 y 2003 se espera que los tiempos se reduzcan debido a la masificación del bono electrónico (venta de bono en el lugar del prestador), que tiene por objetivo (entre otros), descongestionar las sucursales y a la introducción de mejoras en los procesos

Nota del indicador 8 :

Se excluyen los bonos de los programas. No se dispone de información para el año 1999 debido a que sólo se registró la información de una sucursal piloto. El tiempo en el año 2001 es superior al del año 2000 debido al aumento de la demanda de 500.000 nuevos beneficiarios y a que el procedimiento operativo es más completo. Para el año 2002 y 2003 se espera que los tiempos se reduzcan debido a la masificación del bono electrónico (venta de bono en el lugar del prestador), que tiene por objetivo (entre otros), descongestionar las sucursales y a la introducción de mejoras en los procesos.

Nota del indicador 9 :

No se dispone de información para los años 1999 y 2000 debido a que sólo se registró la información de una sucursal piloto. El tiempo en el año 2001 es superior al del año 2000 debido al aumento de la demanda por incorporación de 500.000 nuevos beneficiarios sin incrementar la dotación de atención directa, situación que debería bajar en el año 2002. La estimación para el año 2003 es superior al año 2002 debido a que se considera que habrá un aumento en la entrega de credenciales e información por módulo, producto de la implementación del Piloto del Sistema AUGE. Esto último aumentará la demanda por parte de los beneficiarios, principalmente el segmento de independientes.

Nota del indicador 10 :

No se dispone de información para el año 1999 debido a que sólo se registró la información de una sucursal piloto.

Nota del indicador 11 :

: No existe información detallada para el año 1999. Los montos están expresados en miles de pesos. Debido a las acciones realizadas para la recuperación de Préstamos, este indicador ha aumentado desde el año 2000.

Nota del indicador 12 :

No existe información detallada para el año 1999. Los montos están expresados en miles de pesos. Debido a las acciones realizadas para la recuperación de Préstamos, este indicador ha aumentado fuertemente desde el año 2000.

Nota del indicador 13 :

La calificación "Satisfactoria" corresponde a las notas mayores a 6, en una escala de 1 a 7. Se espera a partir del año 2001 al 2003 tener un porcentaje del 75% en el nivel Satisfactorio.

Nota del indicador 14 :

No se cuenta con mediciones durante el año 1999 y 2000. La función de fiscalización fue adoptada en el año 2001. A partir del año 2001 se ha sistematizado la información de prestadores sancionados, por lo tanto, la tendencia esperada para el año 2002 y 2003 es la misma, pudiendo ser modificada con los datos reales.

Nota del indicador 15 :

No existen mediciones para los años 1999 y 2000, ya que, durante el año 2001 fue asumida la función de fiscalización de cotizaciones solo para la Región Metropolitana. Durante el año 2002 y 2003 se hará la extensión de esta función a todas las Direcciones Regionales del país.

Nota del indicador 16 :

Los datos están expresados en miles de pesos. Los datos estimados para el 2003 se basan en las proyecciones de incremento de dotación de fiscalizadores a nivel nacional. El monto total de evasión para el año 2003 corresponde al mismo valor para el año 2002, el que es estimado en Diciembre de cada año, en el cual influye el nivel de ocupación país y número de cotizantes de FONASA.

Nota del indicador 17 :

No existen mediciones para los años 1999 y 2000, ya que, los sistemas no entregaban esta información. A partir del año 2002 con la implementación del call center (infolínea) se cuenta con el detalle de esta información, y por tanto, se espera que el porcentaje de consultas respondidas sea mayor al año 2001.

Nota del indicador 18 :

No existen mediciones para los años 1999 y 2000, ya que, la función de fiscalización fue asumida en el año 2001.

Las áreas críticas corresponden a: Consultas, Diálisis, Kinesiología e imagenología