

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2021

<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 2017	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo a Junio 2020	Meta 2021	Notas
•Plan de Salud	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos GES resueltos en año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t/Número total de reclamos GES resueltos por FONASA, en año t)*100	99.19 % (8774.00/8846.00)*100  H: 99.43 (3128.00/3146.00)*100  M: 99.05 (5646.00/5700.00)*100	99.62 % (8202.00/8233.00)*100  H: 99.56 (2950.00/2963.00)*100  M: 99.66 (5252.00/5270.00)*100	98.59 % (8830.00/8956.00)*100  H: 98.45 (2989.00/3036.00)*100  M: 98.67 (5841.00/5920.00)*100	99.18 % (4615.00/4653.00)*100  H: 99.19 (1464.00/1476.00)*100  M: 99.18 (3151.00/3177.00)*100	98.80 % (10229.00/10353.00)*100 0  H: 98.80 (3785.00/3831.00)*100  M: 98.80 (6444.00/6522.00)*100	1
•Compra Sanitaria Eficiente	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de Resolución Integral a través de GRD en establecimientos Privados en Convenio con FONASA  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Egresos con Resolución integral a través de GRD en establecimientos privados en convenio con Fonasa/ N° total de Egresos a través de GRD en establecimientos privados en convenio con Fonasa)*100	91 % (4262/4697)*100	91 % (4344/4787)*100	91 % (3394/3729)*100	91 % (3282/3591)*100	91 % (4543/4997)*100	2
•Compra Sanitaria Eficiente	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  3 Porcentaje de casos GES retrasados o incumplidos resueltos con asignación de segundo prestador  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° Casos GES retrasados o incumplidos resueltos con asignación de segundo prestador en el año t /N° de casos GES retrasados o incumplidos en el año t.)*100	91.8 % (8456.0/9214.0)*100  H: 92.1	93.8 % (6403.0/6825.0)*100  H: 92.6	96.4 % (4041.0/4190.0)*100  H: 97.0	95.9 % (1897.0/1979.0)*100  H: 95.6	85.0 % (8925.0/10500.0)*100  H: 85.0	3

			(3118.0/3386.0)*100 M: 91.6 (5338.0/5828.0)*100	(2193.0/2367.0)*100 M: 94.4 (4210.0/4458.0)*100	(1442.0/1487.0)*100 M: 96.2 (2599.0/2703.0)*100	(602.0/630.0)*100 M: 96.0 (1295.0/1349.0)*100	(2856.0/3360.0)*100 M: 85.0 (6069.0/7140.0)*100	
●Institucional	<u>Calidad/Productos</u>  4 Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles en el año t/Número de reclamos FONASA resueltos en el año t)*100	92 % (16149/17476)*100  H: 92 (5847/6325)*100  M: 92 (10302/11151)*100	88 % (14422/16334)*100  H: 88 (5149/5839)*100  M: 88 (9273/10495)*100	90 % (13652/15103)*100  H: 91 (4685/5170)*100  M: 90 (8967/9933)*100	93 % (7430/7964)*100  H: 94 (2438/2593)*100  M: 93 (4992/5371)*100	88 % (14842/16866)*100  H: 88 (5788/6578)*100  M: 89 (9054/10228)*100	4
●Gestión Financiera del seguro	<u>Eficacia/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	99 % (1661005/1674300)*100	99 % (1825879/1835728)*100	100 % (1983649/1989927)*100	100 % (1019135/1020950)*100	99 % (1839332/1857911)*100	5
●Atención al asegurado	<u>Calidad/Productos</u>  6 Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número total de reclamos resueltos por Conceptos Servicios FONASA, en año t/Número total de reclamos recibidos, por conceptos Servicios FONASA, en el año t)*100	98.7 % (3126.0/3168.0)*100  H: 98.9 (1133.0/1146.0)*100  M: 98.6 (1993.0/2022.0)*100	99.6 % (2826.0/2838.0)*100  H: 99.4 (929.0/935.0)*100  M: 99.7 (1897.0/1903.0)*100	98.4 % (1721.0/1749.0)*100  H: 98.0 (599.0/611.0)*100  M: 98.6 (1122.0/1138.0)*100	95.8 % (1122.0/1171.0)*100  H: 95.8 (406.0/424.0)*100  M: 95.9 (716.0/747.0)*100	98.4 % (2363.0/2401.0)*100  H: 98.2 (872.0/888.0)*100  M: 98.7 (1493.0/1513.0)*100	6

Notas:

- 1 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 solucionado más los reclamos en estado cerrado.  
Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, dentro del plazo de respuesta, de acuerdo a la clasificación del sistema Informático de solicitudes ciudadanas.  
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. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo.
- 2 Se entenderá por Resolución integral a través de GRD (Grupo Relacionado por el Diagnóstico), a aquellos que cumplan cualquier condición de egreso a domicilio, excluidos los fallecidos.  
Se entenderá por total de Egresos a través de GRD, al total de egresos independiente de su condición o tipo de egreso, excluidos los fallecidos.  
Solo se consideran los egresos GRD en establecimientos privados en Convenio con Fonasa.  
La fuente de información es el sistema IAMETRICS.  
Los Grupos Relacionados por Diagnóstico son un sistema de clasificación de pacientes. Este sistema se basa en que los egresos hospitalarios de una misma clase presentan cierto nivel de homogeneidad clínica y un consumo de recursos similar. Cada paciente es clasificado dentro de un determinado grupo que a su vez lleva asociado un Peso Relativo (PR) como expresión del costo relativo que tiene un paciente promedio de ese grupo en relación a un episodio promedio en hospitalización. Los GRD permiten facilitar la estimación de los días promedio de hospitalización y recursos asociados al tratamiento de los pacientes, sirve para conocer la casuística y complejidad hospitalaria, sus productos y servicios finales, siendo de gran utilidad en la gestión sanitaria y financiera de un establecimiento.
- 3 Se entenderá por casos GES retrasados o incumplidos, a los reclamos GES con garantía de oportunidad retrasadas e incumplidas y las solicitudes presentadas por los servicios de salud, ambas con solicitud de asignación de prestador privado en convenio con FONASA.  
  
Se entenderá por casos resueltos aquellos casos con asignación de prestador privado en convenio con FONASA.
- 4 Se entenderá por reclamos FONASA resueltos todos los reclamos ingresados al sistema informático de solicitudes ciudadanas, en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado.  
  
Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo en el año t.
- 5 Se considera el Monto de recaudación recibida por FONASA. No incluye las cotizaciones declaradas y no pagadas.  
Los valores están en MM\$.
- 6 Se entenderá por reclamos recibidos por concepto Servicios FONASA, todos los reclamos recibidos en el año t, por algún servicio otorgado directamente por FONASA, conforme a la siguiente clasificación de entrada del sistema informático:
  - Calidad de Atención Sucursales
  - Calidad Servicio Web
  - Calidad de Atención Call Center
  - Cobro Indebido
  - Afilación
  - Cotizaciones
  - Préstamos Médicos
  - Infraestructura y Caídas de Sistema.  
Se entenderá por reclamos resueltos por concepto Servicios FONASA todos los reclamos recibidos en el año t, según conceptos anteriores en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, de acuerdo al registro del sistema Informático de solicitudes ciudadanas.

