

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2024  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Otorgar acceso universal, oportunidad y calidad a las prestaciones de salud de nuestros beneficiarios, rediseñando el Régimen General de Prestaciones de acuerdo a las necesidades de salud de la población, en concordancia con los objetivos sanitarios.	Resolución de reclamo GES en plazo legal	<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	(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	93.97 % (19085.00 / 20309.00)*100	93.81 % (29203.00 / 31130.00)*100	88.00 % (31749.00 / 36079.00)*100	93.68 % (38831.00 / 41450.00)*100	1
Impulsar la asignación eficiente y equitativa de los recursos, para otorgar atención oportuna y de calidad a las personas, orientado por los objetivos sanitarios, potenciando el desarrollo de redes integradas de servicios de salud	cumplimiento del estándar de egresos con resolución integral a través de GRD en establecimientos privados en convenio con Fonasa.	<u>Eficacia/Producto</u>  2. Porcentaje de Resolución Integral a través de GRD en establecimientos Privados en Convenio con FONASA	(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	88.00 % (10784.00 / 12203.00)*100	88.00 % (5061.00 / 5737.00)*100	91.00 % (4871.00 / 5358.00)*100	91.00 % (4950.00 / 5440.00)*100	2

con lógica territorial y basados en la atención primaria.								
Implementaremos una política de buen trato, transparencia y participación con personas, comunidades y las personas trabajadoras del Fonasa, potenciando sus capacidades y la comunicación de forma clara y oportuna.	satisfacción Usuaría con el Servicio recibido por Fonasa	<u>Calidad/Producto</u>  3. Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	54.00 % 69.00-15.00	64.00 % 75.00-11.00	64.00 % 75.00-11.00	64.00 % 75.00-11.00	3
Mejorar la protección financiera de las personas beneficiarias de Fonasa, que acceden al Régimen General de Prestaciones, aumentando los recursos disponibles y fomentando la gestión financiera eficiente del Fondo.	Revisión y actualización de prestaciones en los Aranceles pertenecientes al Régimen General de Prestaciones.	<u>Eficacia/Producto</u>  4. Porcentaje de prestaciones revisadas y actualizadas de los Aranceles del Régimen General de Prestaciones respecto del total de prestaciones de los Aranceles del Régimen General de Prestaciones del año t	(N° de prestaciones revisadas y actualizadas de los Aranceles del Régimen General de Prestaciones en el año t/N° total de prestaciones en los Aranceles del Régimen General de Prestaciones del año t)*100	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	3.00 % (100.00 / 3137.00)*100	5.00 % (157.00 / 3137.00)*100	4

Notas:

- 1 "Se entenderá por reclamos GES, los reclamos ingresados al sistema informático de Fonasa en año t, tipificados como GES o GES 30 días  
Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES o GES 30 días en estado solucionado más los reclamos en estado cerrado.  
Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES o GES 30 días 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 en que el reclamo se encuentre en estado solucionado.
- 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 de información y análisis Alcor de SIGESA.

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 Esta medición se realiza bajo la metodología establecida para la MESU, en el marco del PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Desde el año 2023, la aplicación de la encuesta consideran todas las interacciones de los usuarios/beneficiarios con todos los Servicios y trámites Institucionales.

Se consideran los canales de atención telefónico (call center), presencial y web.

4 (1) Régimen General de Prestaciones es aquel creado en el artículo 134 del Libro II del DFL N°1 de 2005, del Ministerio de Salud y sujeto a las disposiciones de ese mismo Libro.

(2) Se considerarán Aranceles del Régimen General de Prestaciones los siguientes: Arancel de la Modalidad de Libre Elección (MLE), Arancel de la Modalidad Institucional (MAI), Arancel Ambulatorio.

(3) Se entenderá por prestaciones revisadas y actualizadas, aquellas que como resultado de la revisión sean modificadas, incorporadas o eliminadas de alguno de los Aranceles del Régimen General de Prestaciones, mediante propuesta de resolución exenta.