

NOMBRE DEL PROGRAMA: FONO DROGAS Y ALCOHOL

PROGRAMA REFORMULADO - VERSIÓN: 5
SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL
MINISTERIO DE INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

CALIFICACIÓN

Recomendado favorablemente

I. ANTECEDENTES

PROBLEMA

Personas mayores de 10 años residentes en el país no acceden oportunamente a atención, en temáticas asociadas al consumo de alcohol y/u otras drogas.

PROPÓSITO

Personas mayores de 10 años residentes en el país acceden de manera oportuna a atención en temáticas asociadas al consumo de alcohol y/u otras drogas.

JUSTIFICACIÓN DE LA REFORMULACIÓN

Los inicios del Fono Drogas y Alcohol datan del año 2000 y desde entonces se ha mantenido como el único canal remoto especializado en la entrega de información y orientación sobre el consumo de alcohol y/u otras drogas. La presente reformulación constituye una oportunidad para incorporar en el diseño aquellos aspectos de la implementación del programa que no están siendo considerados en la ficha de monitoreo.

Los indicadores de propósito en 2023 señalan que un 77% de los usuarios recibieron información u orientación respecto del total de solicitudes que recibió Fono Drogas y Alcohol, un 5% más que en el año 2022. Por otro lado, un 96% de los usuarios atendidos en 2023 y que contestaron la encuesta de evaluación declararon estar satisfechos o muy satisfechos, cifra que se mantiene desde el 2022.

De acuerdo a los registros del programa, en 2023 se realizaron 23.798 atenciones, de las cuales el 55% correspondió a solicitud información específica (direcciones de centros, información de estudios y/o estadísticas, denuncia por tráfico de drogas, etc.). El 45% restante corresponden a atenciones psicosociales (intervenciones en crisis, consejería y/o psicoeducación). Del total de atenciones por solicitud de información, al menos el 56% de éstas se asocian a requerimientos de información de acceso a tratamiento por lo tanto, se puede estimar que estos motivos de consulta se convierten en potenciales espacios de orientación psicosocial asociados a referencia a los dispositivos de evaluación y diagnóstico.

Es por lo anterior que uno los aspectos a incorporar en esta reformulación es la orientación psicosocial, lo que implica cambios en el propósito del programa para relevar la importancia del canal más allá de la información entregada, sino que también la intervención que se realiza a través de las consejerías.

En relación a las coberturas, éstas han ido con una tendencia al alza (de 17.435 atenciones realizadas en el año 2020 a 23.798 en 2023), lo que evidencia una mayor demanda en la atención especializada en la temática, por lo que durante el 2025, se proyecta potenciar las intervenciones psicosociales, considerando la oportunidad en la atención realizada por un equipo profesional especializado, disponible 24/7, favoreciendo de esta manera la atención más oportuna a la población que lo requiera.

Otro aspecto importante a incluir en la reformulación es la disminución de la edad de atención de las personas usuarias, pasando de considerar la población potencial a personas desde los 14 años a desde los 10 años, considerando, por un lado, la definición de adolescencia de la OMS (de 10 a 19 años) y por otro, la evidencia que da cuenta de que los adolescentes son un grupo de riesgo en tanto el consumo a temprana edad se asocia con la alteración del desarrollo cerebral, mal desempeño escolar, mayor probabilidad de deserción escolar, disminución de la satisfacción vital y los logros, entre otros. Cabe destacar que la adolescencia es la edad en que más se produce el inicio del uso, abuso y posible dependencia en la edad adulta, ya que en esta etapa hay una mayor tendencia al abuso de múltiples sustancias (Senda, 2022).

Finalmente, esta reformulación incluye estrategias de prevención y acceso más oportuno a atención especializada incorporando otras vías de intervención remota (además del fono, chat, redes sociales e intervención por videoconferencia) así como la realización de la referencia asistida y seguimiento y gestión de los casos bajo ciertos criterios clínicos.

Las investigaciones señalan que la detección inmediata proporciona a los consultantes estímulo desde el primer llamado y la sensación de haber dado un paso positivo hacia la obtención de ayuda, incluso si no entran en el tratamiento de inmediato. Sumado a lo anterior, permite brindar una respuesta instantánea, favoreciendo la percepción de los beneficios del tratamiento e incluso posibilitará contactar con los servicios de emergencia en casos que así lo ameriten.

ESTRUCTURA Y GASTO POR COMPONENTES			
Componente	Gasto estimado 2025 (Miles de \$ 2024)	Producción estimada 2025 (Unidad)	Gasto unitario estimado 2025 (Miles de \$ 2024)
Atenciones de requerimiento de información	82.483	6.967 (Personas mayores de 10 años atendidas)	11,84
Atenciones de orientación psicosocial	101.631	11.248 (Personas mayores de 10 años atendidas)	9,04
Referencia a la red de salud y tratamiento	109.216	8.376 (Personas mayores de 10 años atendidas)	13,04
Gasto Administrativo	53.254		
Total	346.584		
Porcentaje gasto administrativo	15%		
Variación porcentual del gasto respecto a presupuesto inicial 2024	46,96%		

POBLACIÓN Y GASTO		
Tipo de Población	Descripción	2025 (cuantificación)
Población Potencial	La población potencial incluye a todas las personas mayores de 10 años, residentes en el país.	17.680.624 Personas
Población Objetivo		Programa Universal *
Población Beneficiaria	<p>Personas mayores de 10 años residentes en el país que se comunicaron con el programa Fono Drogas y Alcohol, solicitando información y/u orientación psicosocial y referencia en relación al consumo de alcohol y otras drogas, y que fueron atendidas por un consejero/a, independiente del tiempo de respuesta. Las atenciones serán realizadas por los y las consejeras de SENDA, según orden de llegada y disponibilidad de consejeros/as al momento de ingresar las atenciones.</p> <p>El programa se declara universal debido a que si bien la capacidad de atención se ve limitada al número de consejeros, las personas que no puedan ser atendidas entregan voluntariamente su número de teléfono para posteriormente ser contactadas por el programa, esto se llama "lista de rescate". En este sentido, se atenderá a toda la población potencial que se comunique con el programa.</p> <p>No se consideran los contactos "no válidos", que corresponde a aquellas personas que se contactan y reciben respuesta del consejero/a, pero su motivo de contacto no corresponde a una solicitud de atención (información y/u orientación psicosocial y referencia en relación al consumo de alcohol y otras drogas).</p>	26.590 Personas

* El programa no cuenta con población objetivo, dado que es universal.

Gasto por beneficiario 2025 (Miles de \$2024)	Cuantificación de Beneficiarios				
	2024	2025	2026	2027	2028
13 por cada beneficiario (Personas)	24.469	26.590	28.711	30.832	32.953
Concepto		2025			
Cobertura (Objetivo/Potencial)		100%			
Cobertura (Beneficiarios/Objetivo)		0%			

INDICADORES A NIVEL DE PROPÓSITO			
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Información adicional	2025 (Estimado)
Porcentaje de personas que acceden de manera oportuna a atención a través de la plataforma Fono Drogas y Alcohol en el año t	$(N^{\circ} \text{ de personas que acceden de manera oportuna a atención a través de la plataforma Fono Drogas y Alcohol en el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas que se contactan con la plataforma Fono Drogas y Alcohol en el año } t) * 100$	Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente Unidad de medida: Porcentual	72%
Tasa de variación del Índice de Eficiencia y Oportunidad en la Atención (IEOA) de la plataforma Fono Drogas y Alcohol.	$(IEOA \text{ año } t - IEOA \text{ año } t-1) / IEOA \text{ año } t-1 * 100$	Dimensión: Calidad Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente Unidad de medida: Porcentual	1%

INDICADORES A NIVEL DE COMPONENTES			
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Información adicional	2025 (Estimado)
Porcentaje de usuarios que evalúan la atención recibida con satisfecho o muy satisfecho	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que recibieron atención a través de alguno de los canales de atención de la plataforma Fono Drogas y Alcohol y que contestaron la encuesta con satisfecho o muy satisfecho en el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas que recibieron atención a través de alguno de los canales de atención de la plataforma Fono Drogas y Alcohol y que contestaron la encuesta en el año } t) * 100$	Dimensión: Calidad Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente Unidad de medida: Porcentual	70%
Tasa de Variación anual en la cantidad de atenciones de orientación psicosocial efectivamente realizadas	$[(N^{\circ} \text{ de atenciones de orientación psicosocial efectivamente realizadas en el año } t - N^{\circ} \text{ de atenciones de orientación psicosocial efectivamente realizadas en el año } t-1) / (N^{\circ} \text{ de atenciones de orientación efectivamente realizadas en el año } t-1)] * 100$	Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente Unidad de medida: Porcentual	3%
Porcentaje de personas referidas desde Fono Drogas y Alcohol a la red de salud y tratamiento y que recibieron atención	$(N^{\circ} \text{ de atenciones de personas referidas desde Fono Drogas y Alcohol a la red de salud y tratamiento y que recibieron atención, en el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas referidas desde Fono Drogas y Alcohol a la red de salud y tratamiento, en el año } t) * 100$	Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente Unidad de medida: Porcentual	2%

II. EVALUACIÓN

1. Atingencia : Cumple con los criterios de evaluación de la dimensión.

2. Coherencia: Cumple con los criterios de evaluación de la dimensión.

3. Consistencia: Cumple con los criterios de evaluación de la dimensión.