



Gobierno  
de Chile

gob.cl

CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



**CUENTA  
PÚBLICA  
PARTICIPATIVA  
FONASA  
GESTIÓN 2018**





# CONTENIDO.

- 8 MENSAJE  
DEL DIRECTOR.**
- 10 FONASA: 40 AÑOS AL SERVICIO  
DE LA SALUD EN CHILE.**
- 20 CAPÍTULO 1:  
NUESTRA INSPIRACIÓN, LAS  
PERSONAS.**
- 28 CAPÍTULO 2:  
DE LA INSPIRACIÓN A LA  
ACCIÓN.**
- 44 CAPÍTULO 3:  
LOGROS DE LA GESTIÓN  
FINANCIERA Y COMERCIAL DEL  
FONDO NACIONAL DE SALUD.**
- 58 CAPÍTULO 4:  
FUNCIONARIOS DE FONASA,  
CAMINEMOS JUNTOS.**
- 66 CAPÍTULO 5:  
DIRECCIONES ZONALES.**
- 88 A 40 AÑOS DE EXISTENCIA,  
NUESTROS DESAFIOS HOY.**

# ÍNDICE.

## **MENSAJE DEL DIRECTOR.**

### **FONASA: 40 AÑOS AL SERVICIO DE LA SALUD EN CHILE.**

## **CAPÍTULO 1: NUESTRA INSPIRACIÓN, LAS PERSONAS.**

Las personas necesitan mejores coberturas

Una mejor gestión implica mejores beneficios y protección para las personas

Un mejor control, permite usar mejor los recursos en salud y re direccionar la inversión en los problemas de salud de las personas

La atención se vive desde adentro hacia afuera, con funcionarios comprometidos que quieren colaborar y entregar una mejor atención

Anticiparse a las necesidades y problemas en salud, sistemas integrados y centrados en las personas

Cuadro Resumen Hitos Destacables 2018

## **CAPÍTULO 2: DE LA INSPIRACIÓN A LA ACCIÓN.**

Plan de Salud, por una mayor Equidad en Salud

Para una mejor atención de los beneficiarios/as

Conocer la preferencia de los usuarios/as para una mejor gestión. Estudio de Satisfacción

Para quienes prefieren el mundo digital: Canales On line que orientan y promueven los beneficios de Fonasa

Cuadro Resumen Acciones relevantes

## **CAPÍTULO 3: LOGROS DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL DEL FONDO NACIONAL DE SALUD.**

Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultados

Relaciones colaborativas con los prestadores

Implementación de un nuevo modelo de compra atenciones para el adulto mayor dependiente: Mejores opciones para nuestros adultos mayores

Por la calidad médica que merecen los beneficiarios/as con problemas renales: Acreditación AUGE/GES para coberturas de diálisis de calidad

Ley Ricarte Soto

Implementación de un Modelo de Fiscalización y Recuperación de Cotizaciones

Fiscalización del buen uso de las Licencias Médicas: un sistema más controlado y justo para quienes realmente lo necesitan

También Redes Neuronales para las Prestaciones Médicas (RNA)

Cuadro Resumen Acciones relevantes

## **CAPÍTULO 4: FUNCIONARIOS DE FONASA, CAMINEMOS JUNTOS.**

Principios rectores para una mejor comunicación interna

Engagement institucional: más allá de la satisfacción laboral

Participación de los funcionarios en mesas de trabajo

Inclusión laboral

Reconocimiento a Fonasa y sus funcionarios/as

Cuadro Resumen Acciones relevantes

## **CAPÍTULO 5: DIRECCIONES ZONALES.**

Dirección Zonal Norte

Dirección Zonal Centro Norte

Dirección Zonal Centro Sur

Dirección Zonal Sur

## **A 40 AÑOS DE EXISTENCIA, NUESTROS DESAFÍOS HOY.**

# MENSAJE DEL DIRECTOR.



El presente documento contiene la Cuenta Pública del Fondo Nacional de Salud, gestión 2018, la que presentamos este 2019.

En ella encontrarán, en detalle, gran parte del desarrollo de nuestra función institucional y el camino que hemos establecido para fortalecer el servicio que entregamos a más de catorce millones de personas.

Este es un documento lleno de citas y estadísticas, que reflejan con precisión el intenso trabajo realizado con el esfuerzo constante, leal y eficiente de nuestros más de 1.200 funcionarios que trabajan en la institución, así como también de las organizaciones de la sociedad civil que, con su aporte, nos ayudan a mejorar nuestra gestión.

Por ello, junto con presentar esta Cuenta Pública Participativa a la ciudadanía, quisiera hacerlo desde la perspectiva humana, destacando el esfuerzo personal de nuestros funcionarios y agradeciéndoles a ellos, el que sean parte de esta noble misión que es trabajar por los demás en el servicio público.

SANTIAGO, ABRIL DE 2019

**FONASA:**  
40 AÑOS AL  
SERVICIO DE LA  
SALUD EN CHILE.

En 2019 el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) cumple 40 años. A lo largo de estas cuatro décadas, ha trabajado de manera permanente para mejorar la atención de las personas, generando no sólo nuevas formas de relacionarse, sino disminuyendo los tiempos de respuestas para el sinfín de problemas de salud que presentan nuestros beneficiarios. La Institución está consciente que una enfermedad es una situación que impacta, a nivel personal y familiar y es por eso que busca ser un Seguro de Salud disponible cuando lo requieran, permitiendo entregar con ello la confianza y tranquilidad necesaria para su recuperación y mejoría.

Desde esta declaración, es que en 2018 Fonasa redefinió su Visión y Misión Institucional, con el fin de posicionar en las personas todo el quehacer de Fonasa: acceso, calidad y oportunidad de las atenciones; eficiencia en el uso de los recursos y control de gastos, entendiendo que una mejor gestión, implica un mejor uso de los recursos para las necesidades de salud; y así también, por primera vez, releva a los funcionarios, al integrarlos explícitamente a la Misión Institucional, con lo cual se reconoce el valor de cada uno de ellos como ejes fundamentales para el mejor desarrollo del Seguro.

# REDEFINICIÓN DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL.

*“Somos el Seguro Público competitivo que garantiza a sus asegurados acceso a soluciones y servicios de salud de calidad, dignos y comprometidos de manera oportuna.*

*Gestionamos eficazmente los recursos fiscales y previsionales a través de mecanismos de compra y relaciones mutuamente beneficiosas con los prestadores.*

*Ofrecemos las condiciones para que los funcionarios de la institución desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana”.*



Yolanda Herrera Moya  
Subdepto Enfermedad Renal Crónica

# Tramos de Ingreso

## Beneficiarios del tramo 2019



**Tramo A:** Beneficiarios carentes de recursos para cotizar salud, o en condiciones de indigencia (no cotizantes)



**Tramo B:** Beneficiarios con ingresos menores a \$301.000 al mes (cotizantes)

Trabajadores del sector público de salud



**Tramo C:** Beneficiarios con ingresos entre los \$301.001 y \$439.460 al mes (cotizantes)

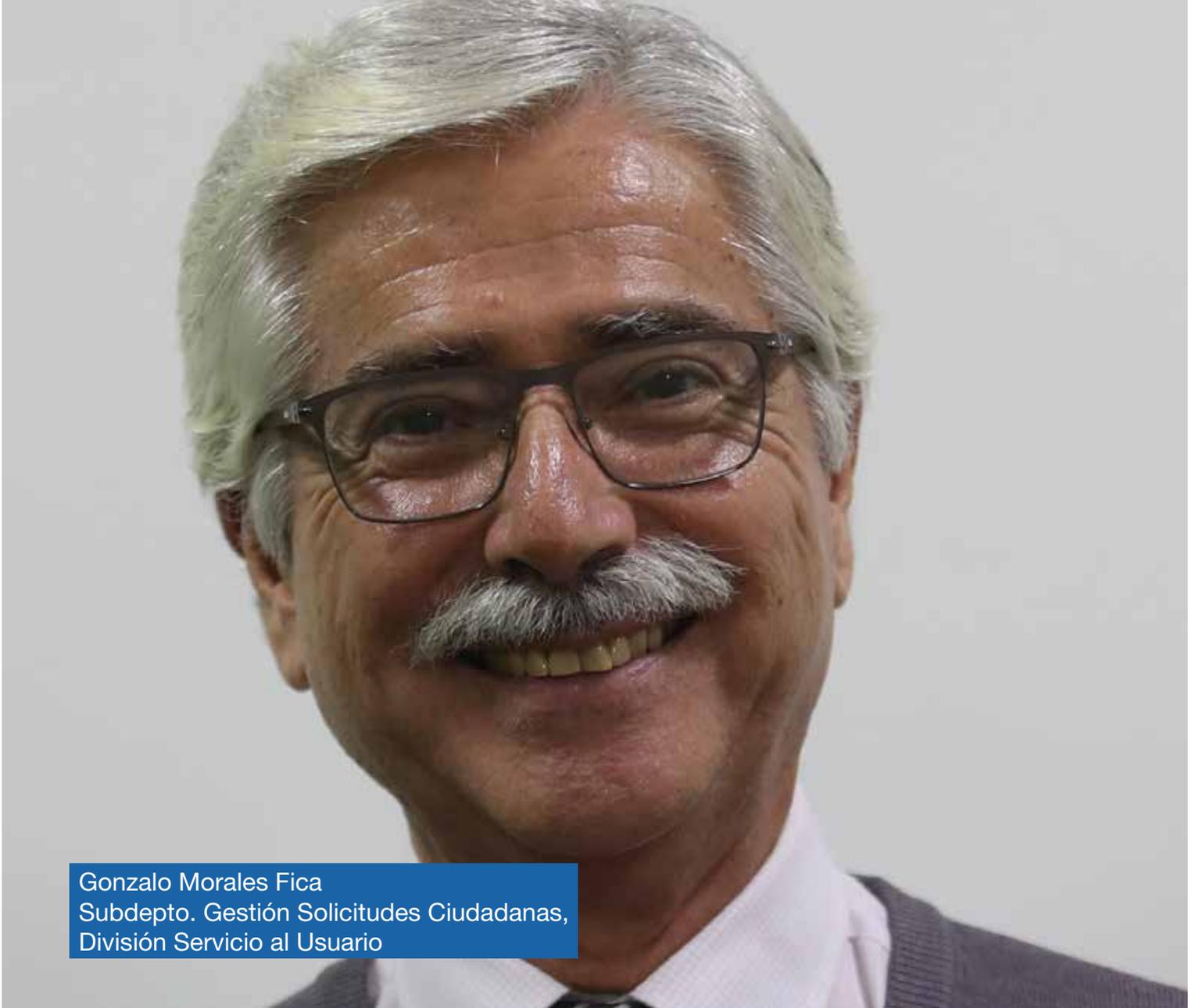


**Tramo D:** Beneficiarios con ingresos de \$ 439.461 y más al mes (cotizantes)

Destacar que Fonasa es el organismo público encargado de otorgar protección y cobertura de salud a sus cotizantes y sus cargas, y a aquellas personas que carecen de recursos. Sus funciones principales, son: recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sector salud; financiar las prestaciones de salud otorgadas a sus beneficiarios/as; caracterizar a las personas aseguradas e informarles adecuadamente sobre sus derechos.

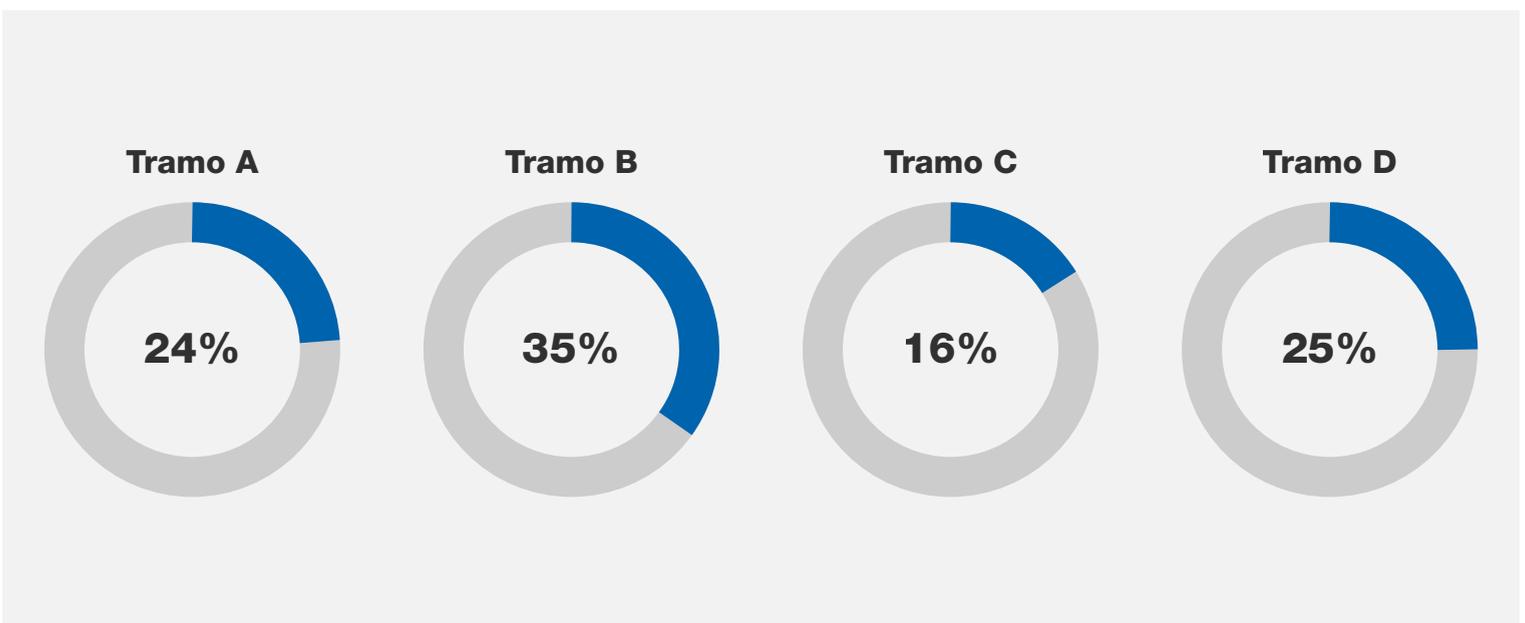
14.244.833 personas son parte de Fonasa a lo largo del país, correspondiendo al 75% de quienes viven en Chile. Para Fonasa la edad, género, nivel de ingresos, preexistencias, nacionalidad, no son variables que impidan acceder a ser parte del seguro, por lo que no existe discriminación alguna para acogerse al seguro. De los más de 14 millones de beneficiarios/as, un 53% corresponden a mujeres y un 47% son hombres. Si se analiza por grupos poblacionales, 9 de cada 10 personas adultos mayores, son beneficiadas por Fonasa y el 5% de los beneficiarios/as, son extranjeros.

Respecto a las coberturas y la proporción según grupos: un 24% del total de beneficiarios/as son del Grupo A, el 35% corresponde al Grupo B, un 16% corresponde al Grupo C y un 25% conforma el Grupo D.



Gonzalo Morales Fica  
Subdepto. Gestión Solicitudes Ciudadanas,  
División Servicio al Usuario

Gráfico 1: Beneficiarios según grupo en Fonasa. Año 2018



Fuente: Fonasa



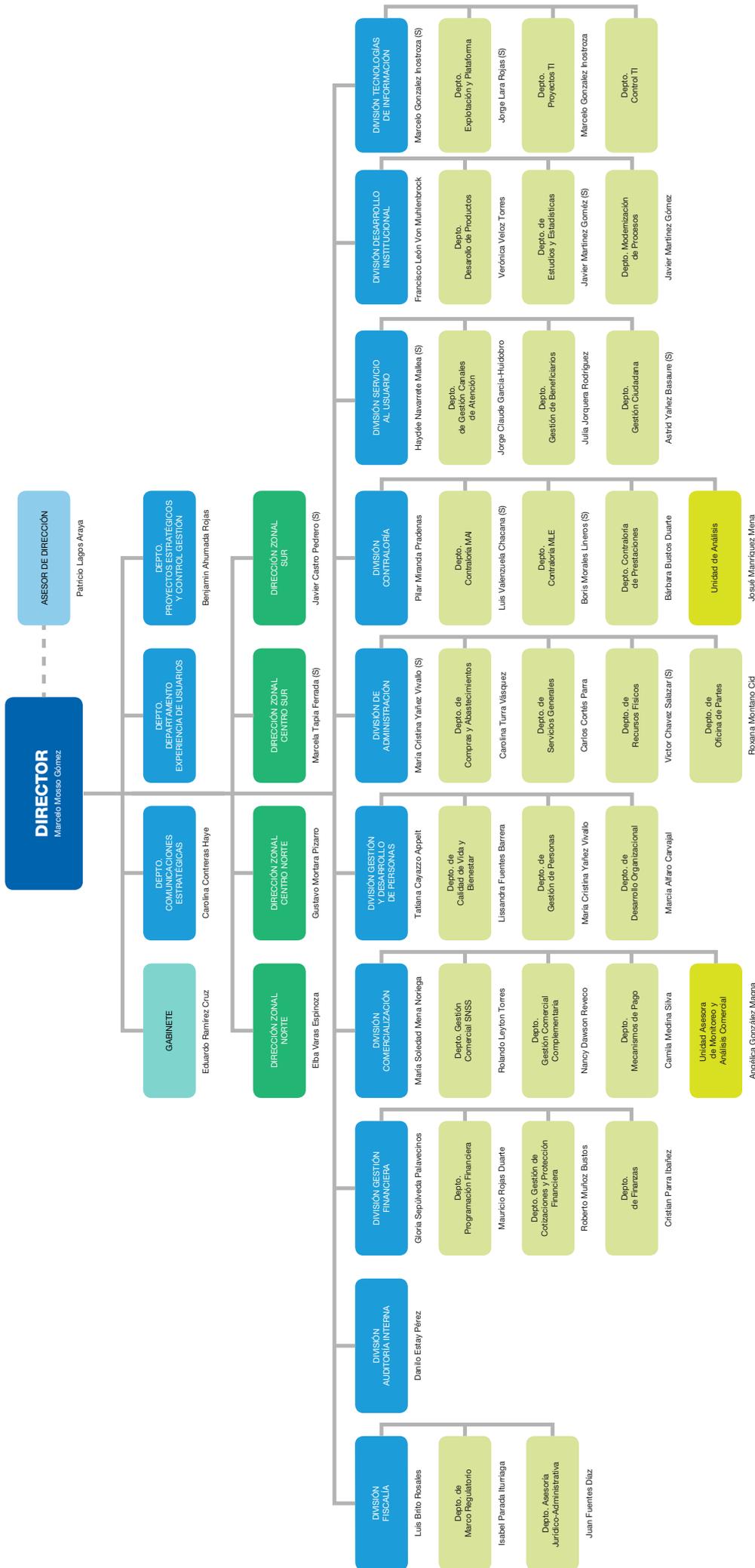
Grecia Dinamarca Zamorano  
Departamento Canales de Atención,  
División Servicio al Usuario

A lo largo del país, Fonasa cuenta con 440 puntos de atención presenciales al cierre del año 2018. Entre estos puntos se incluyen Sucursales del Fonasa y entidades delegadas, con las cuales Fonasa mantiene un convenio de colaboración y las autoriza para la entrega de determinados productos y/o servicios para los usuarios/as.

Pero además de los puntos presenciales y con el objetivo de potenciar la red de atención, desde fines de 2018 existen de manera adicional 32.830 puntos de pago a través de recaudadores externos en convenio. Con esto, Fonasa está presente en el 100% de las comunas del país. Además, de contar con 10.156 convenios vigentes para la venta de Bono Electrónico en prestadores. Se enumeran algunas de las acciones para un mejor conocimiento ciudadano.

A nivel de dotación de Fonasa y para poder concretar los importantes retos que se ha propuesto nuestra institución, se destaca el rol de los funcionarios como protagonistas de todas las mejoras que se puedan realizar. En este sentido, la Institución cuenta con una dotación efectiva de 1.183 funcionarios, de los cuales 372 son hombres y 811 mujeres. La distribución del total corresponde a personal titular (685) y contrata (498). Por su parte, la distribución por tipo de estamentos corresponde a Auxiliares (9), Administrativos (531), Técnicos (94), Profesionales (510), Directivos (38) y Jefe de Servicio (1).

Esquema 1: Organigrama institucional de Fonasa marzo 2019



Fundamental, en todos estos años ha sido el trabajo participativo que hemos realizado junto a nuestros Consejos de la Sociedad Civil a nivel nacional. Dichos consejos compuestos por dirigentes de distintas organizaciones, cuya cifra alcanza en total más de 450 dirigentes, que son parte de nuestros 34 consejos a lo largo del país. El trabajo comprometido de cada uno de ellos refleja el interés sincero por ser partícipes de las mejoras que debemos desarrollar para que Fonasa cumpla con todos sus beneficiarios.

Sin duda, el mayor desafío a nivel institucional será transformarse, de un pagador de prestaciones de salud, a un garante de soluciones integrales de salud, cuyo foco estará puesto en la entrega de los servicios de manera oportuna y con la mejor calidad posible y con esto, modernizar Fonasa desde la lógica de un Fondo a una de Seguro Público de Salud, tal como lo establece el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera.

# Nuestros objetivos y productos inspirados en las personas **Objetivos Estratégicos**



**Optimizar el Plan de Salud**, incorporando nuevos servicios y avanzar a un plan universal que otorgue más y mejor cobertura de salud y protección financiera a los asegurados en la red de salud pública y privada.



**Crear e implementar nuevos mecanismos de compra sanitaria a prestadores**, que se enfoquen en la resolución integral y riesgo compartido, asociados a resultados sanitarios de la población asegurada.



**Gestionar las fuentes y usos de recursos financieros del Sector Salud**, con eficiencia y oportunidad en la entrega del Plan de Salud a la población asegurada.



**Otorgar servicios de alta calidad y oportunidad**, que informen, orienten y resuelvan las necesidades sanitarias de las personas, a través de un equipo de personas competentes y comprometidas.



**Obtener un sistema de información integrado y centrado en nuestros asegurados**, que permitan proporcionar información oportuna de su cuenta médica y la trazabilidad del uso del Plan de Salud.

## Productos Estratégicos





Ruben Huerta Contreras  
Subdepto. de Presupuesto,  
División Gestión Financiera



# **CAPÍTULO 1:** **NUESTRA** **INSPIRACIÓN, LAS** **PERSONAS.**



A nivel global, el 2018 fue un año en el cual la Institución se ocupó de crear las bases y estrategias para que los beneficiarios/as tuvieran mejor acceso y oportunidad en sus atenciones. Desde la lógica de un Seguro Solidario, que es lo que está en el corazón de Fonasa, se planteó mejorar las coberturas de salud y mejorar la eficiencia en la gestión, situando a las personas en el centro de los cambios y avances. Los énfasis institucionales se definieron considerando al beneficiario/a como eje central, asegurando su oportunidad en el acceso, cobertura, financiamiento y resolución eficaz de las necesidades de salud. También, se fortaleció el modelo de atención, para otorgar mejores servicios a su beneficiarios/a y su usuarios/as, aumentando así, la calidad de atención y conocimiento del servicio a través de sus distintos canales. Nuestra inspiración son las personas para brindarles una mejor protección día a día.

# Las personas necesitan mejores coberturas

El Plan de Salud es un producto estratégico de Fonasa por el cual las personas acceden a los distintos servicios de salud que necesitan. El Plan contempla la cartera total de servicios que ofrece el Seguro Público, definiendo las coberturas de las prestaciones y la protección financiera a la que acceden los beneficiarios/as de Fonasa.

En 2018 se realizó un trabajo orientado a generar propuestas de valor que mejorarán las coberturas y la protección financiera del Plan de Salud. Esto incluyó la incorporación de nuevas prestaciones en los aranceles y mejoras de máxima relevancia en las coberturas históricas de Fonasa en lo que se refiere a los tratamientos de fertilización asistida, cáncer y trasplantes de células madres. Esto último, implica ampliar la base de prestadores disponibles para los nuevos desafíos de Fonasa.

Fonasa asegura la atención de los beneficiarios a través de dos vías: en Modalidad Institucional (MAI), que se realiza en los prestadores que forman parte de la Red Pública o bien, por la Modalidad Libre Elección (MLE), que se refiere a las atenciones que se realizan en la Red Privada, esto incluye a las clínicas y establecimientos privados en convenio con Fonasa y los pensionados de hospitales de la Red Pública.



Hospital Calvo Mackenna

## ① Modalidad Atención Institucional (MAI)

Es la red de atención preferente de los beneficiarios de Fonasa.

A esta modalidad tiene acceso la totalidad de los beneficiarios de Fonasa, y está compuesta principalmente por Prestadores Públicos, y complementada por algunos prestadores privados, los cuales tienen convenio con Fonasa o con los Servicios de Salud para ampliar la cobertura de la red pública.

Se estructura en un nivel primario, compuesto por Establecimiento de Atención Primaria de Salud (CESFAM, Consultorios Rurales y Urbano, Posta de Salud Rural), y por niveles secundarios y terciarios, en los que se ubican Hospitales, Centros de Referencia de Salud, CDT, COSAM, entre otros.

## ② Modalidad Libre Elección (MLE)

Es la red complementaria a la Institucional.

A esta modalidad tiene acceso los afiliados de los Grupos B, C y D y sus cargas, quienes deben concurrir con un copago para todas las atenciones.

Está compuesta principalmente por Prestadores Privados, tanto personas naturales como instituciones, quienes están en convenio con Fonasa para otorgar prestaciones a nuestra población asegurada.

Algunos prestadores de la Red de Salud Pública, en la modalidad de pensionados, también tienen convenio con Fonasa para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección.



## Una mejor gestión implica mejores beneficios y protección para las personas

En términos sectoriales, Fonasa se ha enfocado en perfeccionar los mecanismos de pago más eficientes, desarrollando una gestión y vinculación estrecha con los hospitales y Servicios de Salud y mejorando con esto, su relación con los Prestadores Privados. Se busca premiar a quienes realizan una mejor gestión, y son eficientes en las políticas de control del gasto. Para ello se han implementado mecanismos de pago a través de instrumentos que permiten compartir el riesgo con los prestadores, como el de Grupos Relacionados a Diagnóstico (GRD). Esto significa que se compran soluciones de salud (un paquete de soluciones), desde el ingreso del paciente hasta su alta médica. Para el paciente, esto implica contar con una solución médica y financiera que responde de manera integral a la aparición de una enfermedad, proporcionando atenciones para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de manera oportuna.

Lo anterior implica la capacidad de comparar la gestión entre hospitales

y poder establecer que los hospitales que mejor tratan los problemas de salud de los pacientes, son reconocidos. La compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultados involucra además la posibilidad de renovar la forma en que se transfieren y usan los recursos. En el mundo público, se busca cambiar la lógica de transferir recursos por la cantidad de personas que podría atender el hospital a transferir los recursos en relación a los resultados de salud generados. Este cambio de mirada o mecanismo de pago, tiene como objetivo optimizar el buen uso de los recursos.

En lo que se refiere a la transferencia de recursos a establecimientos públicos, implicó que en 2018 se le pagara vía GRD a 51 Hospitales, correspondientes a 29 Servicios de Salud del país, por un monto de M\$217.891.940. Con esto, se avanza en la consolidación de la herramienta GRD para la meta propuesta de 81 hospitales públicos al cierre de esta administración.

Respecto a los establecimientos privados, Fonasa perfeccionó el modelo de compra sanitaria. Esto implicó que disminuyera en un 25% los precios bases-promedio, ofertados por los Prestadores Privados, dado las nuevas condiciones que se les solicitó. Adicional a esto, el modelo de compra que se menciona, permitió focalizar de mejor manera las derivaciones, debiendo responder a los requerimientos de los cuidados críticos, con cupos máximos y que además, deben ser administrados por los Servicios de Salud.

Para el año 2018, el mecanismo de pago GRD se usó tanto para la compra pública como privada, y de forma inédita, como aporte a la resolución integral para la Lista de Espera No GES. En este punto, Fonasa realizó el pago a los Servicios de Salud por resolución de 48.789 intervenciones quirúrgicas, las cuales fueron facturadas por GRD, lo que se tradujo en un pago por M\$79.247.882.

## **Un mejor control, permite usar mejor los recursos en salud y redireccionar la inversión en los problemas de salud de las personas**

Uno de los avances más significativos fue la implementación de Redes Neuronales para la fiscalización de posibles fraudes en Licencias Médicas. Este sistema consiste en una herramienta estadística que permite la resolución de los procesos de auditoría, alcanzando un porcentaje automatización entre un 60% y 66% de las Licencias Médicas electrónicas; mientras que para el cálculo del Subsidio de Incapacidad Laboral, el porcentaje de automatización está entre 30-40% para las licencias electrónicas y de formulario de papel. Esta iniciativa busca disminuir los tiempos de tramitación de las licencias médicas y, finalmente, acortar el plazo en que se efectúa su pago por parte de la Compín.



Jacqueline Vargas Díaz  
Asistente Director Nacional

## La atención se vive desde adentro hacia afuera, con funcionarios comprometidos que quieren colaborar y entregar una mejor atención

Este objetivo se ha concretado través del Fortalecimiento del Modelo de Atención, de cara a las necesidades de los usuarios/as. No se trata solamente de entregar una amplia gama de servicios, sino también, facilitarle la vida a todos los beneficiarios/as lo que implica ofrecerles distintos canales de atención. Un problema de salud ya es complejo, por lo tanto se espera que Fonasa ayude a simplificar, resolver eficientemente sus consultas y necesidades y otorgar la mejor atención requerida.

Para lograr lo anterior, se trabajó asumiendo la importancia que tienen los funcionarios en el fortalecimiento del modelo de atención y es por ello que se

comenzó un trabajo de mejoramiento de Medición de Compromiso y Satisfacción Laboral (Engagement), definido como lograr un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción<sup>1</sup>. Este nuevo concepto, su definición y metodología nos permitieron generar una hoja de ruta que comenzó el 2018 con la aplicación del instrumento y sus resultados y permitirá generar planes de acciones para ser implementados durante el año 2019. El objetivo final es mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios y que ello se refleje en la atención entregada a los usuarios.



Gerardo Auladell Parra  
Subdepto. Gestión Solicitudes Ciudadanas,  
División Servicio al Usuario

## Sistemas integrados y centrados en las personas

Durante 2018 se trabajó intensamente en la estabilización de los sistemas informáticos para que, a partir de 2019, se cuente con información confiable que permita entregar información integrada. A su vez, se ha continuado el proyecto de interoperabilidad, junto a CORFO y clínicas privadas, para tener información de los pacientes en forma integrada.

1. Engagement. Medición Engagement Chile 2017. Innovum, Fundación Chile.

## CUADRO RESUMEN HITOS DESTACABLES 2018

- ① En el marco del Plan de Salud, se actualizó el arancel de Fonasa para el año 2019. Este trabajo incluyó la actualización e incorporación de prestaciones para las áreas de Radioterapia, Trasplantes de Células Madres y tratamientos de alta complejidad para Fertilización Asistida, estos últimos en directa relación con la Agenda Mujer del Gobierno, sumado a su interés por robustecer las coberturas en la atención.
- ② Se realizaron avances en áreas de gestión comercial, al consolidar la herramienta denominada Grupos Relacionados por Diagnóstico, GRD en 81 Hospitales Públicos.
- ③ Fonasa perfeccionó el modelo de compra sanitaria en el Sector Privado, utilizando el mecanismo de pago GRD (Pago Asociado a Diagnóstico). Con esta gestión, el precio base promedio se redujo en un 25%.
- ④ El mecanismo de pago GRD se usó tanto para la compra pública como privada, y de forma inédita, como aporte a la resolución integral para la Lista de Espera No GES. en consonancia con el Compromiso Ministerial.
- ⑤ Fonasa implementó el modelo de detección de fraudes en Licencias Médicas a través del uso de la herramienta de Big Data, denominada Redes Neuronales. La gestión a través de esta herramienta permitió auditar de forma automática a un 60% de las Licencias Médicas y con ello, evidenciar conductas anómalas que se tradujeron en querellas presentadas en tribunales a 40 médicos. Este trabajo se hizo en conjunto con la Subsecretaría de Salud.
- ⑥ Se diseñó el Fortalecimiento de Modelo de Atención. Tras una serie de estudios en profundidad con los funcionarios y los distintos perfiles de usuarios/as, se crearon una serie de prototipos que fueron perfilando proyectos pilotos.
- ⑦ Además se realizó la primera encuesta de Engagement a nivel institucional. Esto, con el fin identificar el nivel de satisfacción y activación positiva de nuestros funcionarios/as o también de agotamiento de ellos/as, y basado en estos resultados desarrollar planes de acción a ser implementados durante el año 2019.



Miguel Velásquez Bustos  
Jefe Subdepto. Canales Presenciales,  
División Servicio al Usuario



# **CAPÍTULO 2:** **DE LA INSPIRACIÓN** **A LA ACCIÓN.**

*“En las últimas décadas Chile ha sido testigo de un importante progreso económico reconocido por diversos indicadores nacionales e internacionales. Esta mejora ha permitido una transformación radical de nuestra sociedad: mientras la pobreza ha descendido abruptamente, la participación de la clase media se ha prácticamente triplicado, pasando del 23,7% de la población en 1990 al 64,3% en 2015. Esto equivale a decir que hoy cerca de 11,3 millones de personas y 3,7 millones de hogares son de clase media”<sup>2</sup>.*

Fonasa es el seguro público de salud de la clase media y grupos vulnerables que viven en Chile. En sus 40 años de historia, ha ido generando una serie de mejoras en acceso y oportunidad de las atenciones, para que estos grupos se sientan cada vez, más protegidos. Dado que las demandas son infinitas y los recursos no lo son, el 2018 en coberturas y arancelamiento, se privilegiaron principalmente los análisis y mejoras que se vinculan con problemas de salud con los cuales el sistema público estaba en deuda: Infertilidad y Cáncer.

2. ¿Quiénes componen la clase media en Chile? Libertad y Desarrollo (2017). Temas públicos N°1331- 1

# Plan de Salud, por una mayor Equidad en Salud

Alineados con el Plan de Gobierno, Fonasa generó una serie de productos y planes tendientes a entregar una mejor protección financiera y con esto aliviar el gasto de bolsillo de las personas. Los avances, producto de un trabajo realizado con diferentes grupos relevantes, se detallan a continuación:

## PARA CONCRETAR EL SUEÑO DE SER PADRES: MEJORAS HISTÓRICAS EN LAS COBERTURAS DE LOS TRATAMIENTOS DE ALTA COMPLEJIDAD

Es frecuente conocer la historia de alguna pareja que por mucho tiempo ha intentado tener un hijo y no ha podido cumplir su anhelo de ser padres/madres. Uno y otro intento, una y otra vez, y resultados negativos. Además de la ansiedad que esto provoca, la situación impacta en la economía de estas parejas endeudándose o tomando la difícil decisión de no poder financiar sus tratamientos.

La tasa de fertilidad a nivel país refleja una disminución del número de hijos por mujer en las últimas décadas y además, los embarazos se están produciendo en edades más tardías, donde la infertilidad aumenta. A nivel país, hay cerca de 300 mil parejas con problemas de fertilidad. Y es que en Chile, cerca del 14% de las parejas en edad reproductiva tienen problemas de fertilidad, y el 8% de ellos, necesitarán técnicas de alta complejidad para ser padres/madres.

Es por todo lo anterior que el Gobierno ha situado como esencial la ampliación de las coberturas para las terapias de Reproducción Asistida. Esta medida se enmarca desde Agenda Mujer, del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, como así también el proceso de fortalecimiento de Fonasa y la mejora de las coberturas.

Porque las personas necesitan mejores coberturas el año 2018 se dio un paso importante al introducir nuevos beneficios en Salud para las parejas que deseaban concebir un hijo y que con los métodos de baja complejidad, no lograban su embarazo. Tras una serie de reuniones con Colegios de Profesionales de la Salud, Sociedades Científicas y Agrupaciones de Padres, se generaron aumentos en las coberturas y acceso para ayudar a solucionar estos problemas de salud. Gracias a la hoja de ruta definida, el 2019 se materializó la bonificación de estos tratamientos en el mundo privado, accediendo además a un mayor número de cupos. Además de eliminar las restricciones de edad para los tratamientos de baja complejidad y se abre la posibilidad de financiamiento para más de un intento..

De esta manera, Fonasa generó las bases para un Plan de Fortalecimiento de Programas de Fertilización en la Red Pública, con lo cual planea aumentar de 4.300 a casi 20.000 los cupos de programas de baja complejidad. A su vez, por primera vez, se codificó y dió cobertura a tratamientos de fertilización asistida de alta complejidad en la Modalidad de Libre Elección, lo que se traducirá en una política pública que aportará a toda la población. Son ocho los nuevos PAD (Pago Asociado a Diagnóstico) que se incorporaron para los tratamientos de fertilidad asistida de baja y alta complejidad. Las novedades para este beneficio que regirá a partir de 2019, es que considerará nuevos PAD para el grupo correspondientes a “Tratamientos de Fertilización Asistida de Alta Complejidad”, respondiendo con esto a las necesidades de aquellas parejas infértiles, previamente tratadas sin éxito con tratamientos de baja complejidad, y para quienes este tratamiento es su única indicación.



Ester Rojas  
Santiago Centro

## EL SEGURO FORTALECIENDO LAS ATENCIONES DE CÁNCER EN EL PAÍS: ACTUALIZACIÓN DE PRESTACIONES PARA TRATAMIENTOS ONCOLÓGICOS

El cáncer en el 2020 constituirá la principal causa de muerte en Chile y el mundo. Históricamente, el Sistema Público ha estado en deuda en coberturas, tratamientos y tecnologías que ofrecía a los pacientes, quedando muchos de ellos, fuera del acceso de terapias efectivas para sus dolencias.

Dentro de las terapias, la radioterapia se presenta como una de las más costo efectiva para los tratamientos del cáncer, sin embargo, hasta ahora estaba cubierta por tecnologías obsoletas, dado que no había sido revisada ni estudiada con un análisis crítico y científico, desde que fue ingresada como prestación a comienzo de la década de 1980.

El desafío entonces, fue determinar cómo mejorar las coberturas para los tratamientos de radioterapias no incluidas en el Plan Auge/GES, en los establecimientos Públicos y además, analizar cómo se podrían incorporar, y cubrir financieramente, tecnologías más avanzadas para una mejor eficiencia de los resultados clínicos.

Desde esta perspectiva y como resultado del trabajo realizado de manera multidisciplinaria, en el marco de la actualización del Catálogo de Prestaciones de Fonasa, se propuso la actualización del arancel para radioterapia, pero además, la integración de la complejidad de las terapias en cuatro niveles crecientes, y con mejores tratamientos y tecnologías de radiación, acordes a los que los pacientes oncológicos necesitan.

Para la toma de decisiones, en 2018, se realizaron distintos levantamientos de costos de diferentes centros de radioterapia a nivel Público y Privado y fue desde estos análisis que se logró reestructurar el grupo de aranceles de radioterapia, estableciendo además los criterios técnicos asociados a esto.

Tabla 1: Redefinición de Prestaciones de Radioterapia MLE, exgrupo y subgrupo 0503-0504-0505 y 0506

Código	Glosa Prestaciones	Valor Total	Aporte Beneficiario
Grupo 29			
<b>Tratamiento integral de Braquiterapia y Radioterapia</b>			
<p>Nota: “Los centros que otorguen estas prestaciones deben regirse por lo señalado en el ID.S. N°18/2015 del Minsal que aprueba reglamento sanitario sobre establecimientos de Radioterapia Oncológica” y las normas que dicte el Ministerio de Salud sobre la materia.</p> <p>Por tratarse de tratamientos integrales, consideran incluida la Planificación, Marcación, Simulación, Dosimetría, así como todas las sesiones que sean necesarias para cada tratamiento, a excepción de la braquiterapia, cuyo valor es por sesión.</p> <p>No incluyen los exámenes de imagenología necesarios, como Resonancia Magnética de control en algunos cánceres, así como tampoco los implantes en el caso de Braquiterapia permanente.</p> <p>Estas prestaciones requieren de indicación médica por especialista en Braquiterapia u Oncología y su aplicación estará a cargo de un médico Oncólogo Radioterapeuta.</p>			
<b>Braquiterapia</b>			
2901001	Tratamiento integral de Braquiterapia endocavitaria o intersticial (por sesión)	881.050	440.530
2901002	Tratamiento integral de Braquiterapia de implante permanente, no incluye implante (por sesión)	1.560.190	780.100
2901003	Tratamiento integral de Braquiterapia alta o mediana dosis, HDR (por sesión)	831.080	415.540
<b>Radioterapia</b>			
2902001	Tratamiento integral de Radioterapia altamente compleja con Linac Dual	3.674.220	1.837.110
2902002	Tratamiento integral de Radioterapia compleja con Linac Dual	3.106.840	1.554.420
2902003	Tratamiento integral de Radioterapia estándar compleja con Linac Dual	2.539.470	1.269.740
2902004	Tratamiento integral de Radioterapia convencional con Linac Dual	2.153.650	1.076.830
2902005	Tratamiento integral de Radioterapia altamente compleja con Linac Monoenergético	2.993.470	1.496.690
2902006	Tratamiento integral de Radioterapia compleja con Linac Monoenergético	2.539.470	1.269.740
2902007	Tratamiento integral de Radioterapia estándar con Linac Monoenergético	2.085.560	1.042.780
2902008	Tratamiento integral de Radioterapia convencional con Linac Monoenergético	1.776.900	888.450
2902009	Tratamiento integral de Radioterapia altamente compleja con cobalto	2.448.680	1.224.340
2902010	Tratamiento integral de Radioterapia compleja con cobalto	2.085.560	1.042.780
2902011	Tratamiento integral de Radioterapia estandar con cobalto	1.772.440	861.220
2902012	Tratamiento integral de Radioterapia convencional con cobalto	1.475.520	737.760

Fuente: División de Desarrollo Institucional. (a diciembre 2018)

Actualmente los aranceles de la Modalidad Institucional (MAI) y Modalidad Libre Elección (MLE) para radioterapia, tienen prestaciones codificadas que consideran tratamientos completos separados por complejidad y no por zona anatómica. Constituyen tratamientos integrales.

El tratamiento de radioterapia considera entonces, un nuevo arancelamiento para las prestaciones en base a la tecnología y complejidades de cada caso, manteniendo un valor por el tratamiento integral. Se trata de una ventaja respecto a la antigua codificación, dado que se podrá evidenciar bajo

qué tecnología se está tratando al paciente, de acuerdo a su complejidad pero, además, se podrán indicar tratamientos más precisos en función de las necesidades de cada paciente y su diagnóstico. Para los usuarios/as que utilicen los tratamientos integrales, estará incluida la planificación, marcación, simulación y dosimetría, así como todas las sesiones que sean necesarias para cada tratamiento, a excepción de la Braquiterapia, cuyo valor es por sesión. De esta manera la Braquiterapia y Radioterapia, tendrán una bonificación del 50%.

## TRASPLANTE DE MÉDULA ÓSEA PEDIÁTRICO PARA TODOS LOS NIÑOS: INCORPORACIÓN DE PRESTACIONES PARA INJERTOS HEMATOPOYÉTICOS (TRASPLANTE DE CÉLULAS MADRES)

Fonasa incorporó a su arancel seis nuevas prestaciones para la realización de injertos hematopoyéticos. Los injertos hematopoyéticos son trasplantes de células madres, y se obtienen de la médula ósea, de la sangre del cordón umbilical, y de la sangre periférica de un donante compatible.

Esta incorporación permitirá mejorar la situación de niños que deciden atenderse a través de la Modalidad Libre Elección.

Para 2019 se espera que Fonasa pueda cubrir el 100% de los trasplantes para sus beneficiarios/as, ya sea se realicen en Hospitales del Sistema Nacional de Servicios de Salud o bien, comprados a segundos Prestadores Privados, tras haber sido derivados por Fonasa. La realización de estas prestaciones contará con nivel único en la Modalidad de Libre Elección con una bonificación del 50%. En concreto, se beneficiarán directamente a quienes necesitan trasplantes de Células Madre, especialmente los niños con leucemia.

Tabla 2: Códigos y Prestaciones para Injertos Hematopoyéticos

Código	Glosa Prestación
<b>II. BANCO DE TEJIDOS Y PRECURSORES HEMATOPOYETICOS</b>	
703001	Búsqueda e identificación de donante no emparentado de precursores hematopoyéticos en registros de donantes y bancos de sangre de cordón umbilical
703002	Exámenes confirmatorios de idoneidad de donante no emparentado de precursores hematopoyéticos incluyendo sangre de cordón umbilical
703003	Procuramiento de injerto de precursores hematopoyéticos de médula ósea o sangre periférica (Banco Internacional)
703004	Procuramiento de injerto de precursores hematopoyéticos de sangre de cordón umbilical (Banco Internacional)
703005	Procuramiento de injerto precursores hematopoyéticos de médula ósea o sangre periférica (Banco Internacional)
703006	Adquisición de injerto sangre de cordón (Banco Internacional)

Fuente: División de Desarrollo Institucional de Fonasa

## INCORPORACIÓN DE NUEVAS PRESTACIONES DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR

La incorporación contempla 5 prestaciones del área Laboratorio, específicamente exámenes diagnósticos que recogen el avance tecnológico dado específicamente por la Biología Molecular. Lo anterior representa el inicio de la actualización a que deberán tender los aranceles Fonasa. Estas prestaciones están dirigidas al diagnóstico de patologías de origen genético, oncológico (cáncer) e infeccioso. Las 5 prestaciones son definidas en único nivel, quedando afectas a regla general de bonificación, es decir un 50%.

Tabla 3: Definición de las prestaciones e impacto Presupuestarios informado en proyecto (Expansión de M\$ 675.217)

Código	Glosa Prestación
0304008	Amplificación por PCR más análisis de fragmentos fluorescentes por electroforesis capilar (hasta 5 fragmentos)
0304009	Estudio de deleciones y duplicaciones por amplificación múltiple de sondas dependiente de ligación (MLPA) (1 o varios genes)
0304010	Estudio de deleciones y duplicaciones por amplificación múltiple de sondas dependiente de ligación (MLPA) más estudio de metilación o segundo set de sondas (1 o varios genes)
0306097	Chlamydia Trachomatis detección por técnica de biología molecular
0301011	PCR tiempo real para marcadores tumorales en cortes histológicos (incluye microdissección y extracción de ADN)

Fuente: División de Desarrollo Institucional de Fonasa

## Para una mejor atención de los beneficiarios/as

El Presidente Sebastián Piñera, en su programa de gobierno, señaló: *“Daremos inicio a la Modernización de Fonasa, avanzando hacia un nuevo Seguro Social de Salud”*. Junto con ello, ha indicado la necesidad de avanzar hacia la Modernización del Estado, a través de la digitalización y la interoperabilidad entre las Instituciones del Estado.

A lo señalado por el Presidente, se sumó la urgente necesidad de mejorar a raíz de la compleja situación que encontró el Director Nacional al asumir su cargo. Ese 12 de marzo del 2018 se encontró con una caída nacional del sistema de venta de bonos en todas las sucursales que duró todo el día, esto impidió satisfacer las necesidades de miles de beneficiarios, que requerían una atención. Adicional a ello, se sumó el malestar de los usuarios/as por el cierre del convenio con IPS (ChileAtiende) que disminuyó las posibilidades de acceder a servicios y productos Fonasa desde estas oficinas del Estado. Estas situaciones, como resultados de las definiciones de la administración anterior, derivaron en múltiples reclamos por parte de la ciudadanía hacia los funcionarios de sucursales, por redes sociales, call center y titulares en medios de comunicación.

Para el Director Nacional, y dada esta situación, el esfuerzo de mejorar la atención se convirtió no solo en un desafío sino en una necesidad vital y es porque eso que a través de la definición de los objetivos estratégicos se propuso *“otorgar y garantizar a la población asegurada servicios de alta calidad y oportunidad, que informen, orienten y resuelvan las necesidades sanitarias de las personas, a través de un equipo humano competente y comprometido”*. Dado este lineamiento, la Institución comenzó el trabajo de Fortalecimiento del Modelo de Atención, basado en una serie de acciones tendientes a mejorar sustancialmente la forma de entregar nuestros servicios y atención a nuestros beneficiarios/as.

## FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN

En 2018 y dado la situación detallada anteriormente, generó que Fonasa iniciará un proyecto en colaboración con Laboratorio de Gobierno, y también la Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos del Ministerio de Defensa (ANEPE) cuya orientación fue establecer las bases y lineamientos para el Fortalecimiento del Modelo de Atención. La premisa era: cómo facilitar, simplificar y permitir que las personas que se acercan a Fonasa tuvieran la mejor experiencia usuaria. Para ello el trabajo inicial fue conocer los “viajes de los usuarios”, entendidos como el camino que recorre un usuario de Fonasa para resolver su necesidad evidenciando las dificultades a las que se ve enfrentado. Estos hallazgos llevaron a la identificación de distintos perfiles de usuarios y la revisión de los procesos actuales. El trabajo se llevó a cabo de manera conjunta con un equipo de funcionarios, Laboratorio de gobierno y ANEPE, logrando con esta sinergia el involucramiento activo para levantar la información, obtener resultados y repensar ideas de mejora. El desarrollo de este trabajo se basó en la metodología AGIL, utilizada internacionalmente para fomentar la innovación y obtener resultados rápidos, eficientes y concretos. El valor de esta metodología fue la construcción desde el colectivo de los funcionarios/as, valorando su experiencia, entusiasmo,

y también promoviendo y facilitando su total participación.

Con el diagnóstico en mano e identificados los puntos críticos, la siguiente fase fue establecer un diseño de soluciones, prototipar iniciativas y testear su impacto. En esta línea es que se genera un concurso interno de soluciones denominado “Desafíos de Innovación” donde los propios funcionarios desarrollaron ideas para resolver los problemas detectados y donde el jurado compuesto por el Director Nacional, la presidenta nacional de los consejos de la sociedad civil de Fonasa, el Director ejecutivo de Laboratorio participaron en la elección de los ganadores. Dentro de las ideas propuestas, 4 fueron las ganadoras y que correspondieron a:

- ① **Hoy Nací y Ya Soy Fonasa:** Tiene por finalidad que los recién nacidos y que son hijos de beneficiarios Fonasa, sean inscritos automáticamente como carga al momento de su inscripción en el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- ② **Fonasa Bot:** Asistente virtual en forma de chat en el sitio web, que utilizando la tecnología de la inteligencia artificial, logra responder preguntas de nuestros beneficiarios.
- ③ **Tú Cuenta de Hospitalización:** es un servicio informativo que comunica a través de mensajería móvil la cuenta médica de hospitalización y la cobertura financiera que tiene un afiliado de Fonasa en la red pública de salud.
- ④ **Elige Tú:** es una aplicación web y móvil que informa las opciones de prestadores de la Modalidad de Libre Elección, visualizando nombre, ubicación, distancia de quien realiza la consulta, la información de contacto para solicitar hora médica, los costos de la prestación (precio copago) y si es posible pagar en el mismo lugar. Esta aplicación permite que los beneficiarios puedan tomar una decisión informada.



Sucursal San Antonio - Región Metropolitana

Esta última iniciativa será la primera en funcionar en sucursales. La marcha blanca se realizó durante el primer trimestre de 2019. Se agrega que en 2019, Fonasa se encontrará en el cuarto ciclo de su intervención, testeando cuatro soluciones para determinar su viabilidad y aplicarlas a sus distintos tipos de usuarios: beneficiarios/as, prestadores, empleadores y funcionarios.

En el marco del Fortalecimiento del Modelo de Atención, también se diseñó el “Fonasa Resuelve”, una mesa de resolución de casos complejos, que responde oportunamente las solicitudes de los asesores de salud de Fonasa. Se realizó el diagnóstico de la Base de Conocimientos del Seguro, para que durante 2019 se desarrolle y mejore en cuanto a su contenido y lenguaje entendible por los beneficiarios. Adicionalmente se de trabajo en la creación y asignación de funciones al nuevo Departamento de Experiencia de Usuario, que será el encargado de proponer al Director la política, estrategias, lineamientos, metodologías, actividades y soluciones necesarias para incorporar la experiencia de los usuarios en el servicio, de acuerdo a los objetivos y misión de la institución.

Además, teniendo siempre el foco puesto en las personas se llevaron a cabo iniciativas y mejoras que vienen a reforzar el compromiso institucional, Entre estas medidas destacan:



- Se reestableció la colaboración con la Red ChileAtiende del Instituto de Previsión Social (IPS), habilitándose nuevamente la venta de bonos y programas médicos en los principales centros de atención de ChileAtiende, esfuerzo que se fue implementando de manera escalonada en el tiempo, hasta ofrecer una atención con 155 puntos a lo largo de todo el país. activarla reactivación de esta alianza se hizo pensando en qué es lo que les facilitaría la vida a las personas. Y para Fonasa la respuesta fue simple: disponer de múltiples canales para que quienes usan el Seguro, pueda acceder de una manera simple y expedita.

- Desde de septiembre de 2018 se unió a la red de Fonasa, un nuevo receptor de pago de bonos de consulta médica: Multicaja. Con la incorporación de este nuevo actor –el que se suma a CajaVecina y Sencillo– la Institución continuó ampliando los puntos de contacto para que los beneficiarios/as pudieran comprar sus bonos consulta médica en cualquier lugar del país. Se trabajó para que la red de pago contara con más 4.000 puntos a largo de Chile y hoy, existen más puntos a los que puede acudir el beneficiario/a. Más simple y menos tiempo.

- En materia de solicitudes ciudadanas y con el objetivo de mejorar la satisfacción usuaria por medio de respuestas oportunas y expeditas se implementó un sistema que transita de oficios escritos a llamadas telefónicas grabadas (Outbound), cuya finalidad es ofrecer respuestas oportunas a nuestros beneficiarios en consultas y reclamos relacionadas con la asignación de horas médicas con algún prestador de Salud, o la derivación de un paciente a segundo prestador. Este cambio, autorizado por la Superintendencia de Salud, disminuye de 38 a 5,5 el número de días promedio de para la entrega de respuesta.

- Fonasa se acerca a sus beneficiarios/as. El primer trimestre del año 2018 se realizó en conjunto con la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región Valparaíso y la del Libertador General Bernardo O'Higgins, una campaña informativa para trabajadores agrícolas, orientada a difundir los beneficios de Fonasa. La campaña - que tuvo un alcance total de 1.823 asistentes - consistió en la realización de charlas educativas sobre salud laboral y prevención de accidentes para trabajadores de predios, packing, hortalizas, plantaciones, fundos, y otros lugares asociados a la labor agrícola. De manera paralela y en el mismo período, durante el año 2018 se realizó una alianza con el Ministerio de Agricultura, para difundir los beneficios de Fonasa a través de distintos canales. El propósito: acercar Fonasa a distintos grupos poblacionales y que, desde su realidad, conocieran de mejor forma los usos del Seguro.

- Desde el punto de vista de la Accesibilidad Universal, durante 2018 se realizó un diagnóstico del estatus de accesibilidad de todas las sucursales del país, lo que conllevó a una planificación a largo plazo para dar cumplimiento a la accesibilidad universal en cuanto acoger a personas en situación de discapacidad en todas nuestras edificaciones con la finalidad de desarrollar rutas accesibles que permitan un desplazamiento sin limitaciones. De acuerdo a este trabajo, se generaron adecuaciones en sucursales de la Dirección zonal Centro Sur (3), Dirección Zonal Sur (7) y Nivel central (5).

- En materias de Inclusión, durante 2018 se incorporó el lenguaje de señas y subtítulos en el Canal Corporativo, videos y material audiovisual y en la Cuenta Pública, tanto en vivo, como en la transmisión por streaming. Además, se incorporó en los Términos de Referencia del nuevo sitio web (proyecto 2018-2019) que cumpla con los estándares de accesibilidad establecidos por la W3C y Senadis. En el norte, se realizó un Curso de Lenguaje de Señas, con el propósito de facilitar la comunicación con la diversidad de usuarios que solicitan los servicios de Fonasa, a través de una capacitación de 17 funcionarios que atienden público. En la dirección zonal Centro Sur se realizó un Piloto de Sistema de Video Interpretación en 2 sucursales, durante los meses de abril y agosto de 2018, con el propósito de facilitar la atención en las oficinas para personas que requieran comunicarse en lenguaje de señas, mapudungun y creolé. En el nivel central se realizó un piloto de sistema de video interpretación en 4 sucursales durante los meses de Abril a Julio con el propósito de facilitar la atención en las oficinas para personas que requieran comunicarse en lenguaje de señas, mapudungun y en creolé.

## ESTABILIZACIÓN, Y MEJORAS DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

Fonasa ha estado, en los últimos años, en un cambio tecnológico para llevar servicios más digitalizados a sus beneficiarios. Esto implicó el cambio de proveedores de sistemas y nuevas herramientas. La situación a marzo de 2018 es que las nuevas plataformas tecnológicas eran altamente inestables, lo cual conducía a interrupciones del servicio, dejando a muchos beneficiarios sin poder acceder a las prestaciones de salud. Un análisis primario arrojó que debían realizarse modificaciones en dichas plataformas tecnológicas para robustecerlas, pero además dio cuenta de la falta de protocolos de contingencia o de recuperación de los sistemas ante fallas. En otras palabras, si el sistema se caía, no había “Plan B”.

Durante el año 2018 se trabajó en la construcción e implementación de Planes de Estabilización, Contingencia y de Seguridad para evitar que los sistemas críticos de la Institución se encontraran inestables. Es así que se conformó el Comité Operativo de Seguridad de la Información. Lo integraron profesionales de distintas Divisiones al interior del Fonasa y su finalidad fue apoyar tanto en el diseño operativo, como en la ejecución de los procesos relacionados con el funcionamiento del Sistema de Seguridad de la Información (SSI) del Fonasa.

Esta tarea fortaleció procesos críticos como “Ventas de Bonos” y “Diálisis”. Se llevaron a cabo mejoras evolutivas a las bases de datos nacionales, como las que agrupan a Beneficiarios/as; los casos de garantías de oportunidad del AUGE-GES, y los de pacientes adscritos a la Ley Ricarte Soto. Así también, se optimizaron procesos que ya cuenta con altos grados de automatización y que impactan en nuestros asegurados como la regularización de Cotizaciones, y se construyeron nuevas bases de datos para procesos como, Mecanismo de pago (GRD) y Ley de Urgencia. Sustentado en estos esfuerzos, a fines de 2018, las interrupciones de sistemas se disminuyeron considerablemente, limitadas a lentitud de los procesos.

### Acciones para mejorar el servicio y una estabilidad de los sistemas:

- 1 Planes de mitigación para las fallas detectadas.
- 2 Modificación de la estrategia de configuración de los servicios, sistemas, e integraciones, entre otros.
- 3 Revisión completa de las infraestructuras a nivel de HW y SW.
- 4 Creación de componentes de contingencia para soportar los principales procesos críticos.
- 5 Plan de mantenimiento preventivo de plataformas de datos y aplicativos.
- 6 Cambios a los sistemas introduciendo más variables de control y seguridad.
- 7 Nuevos monitoreo de comportamiento y procesos de detección preventiva, antes de la falla.
- 8 Planes de operación y técnico frente a indisponibilidades. El foco: que el servicio pueda operar en caso de que no exista sistema.
- 9 Involucramiento del funcionario para que sea un input en la información diaria del comportamiento de los sistemas y así tener la percepción del usuario y poder ejecutar revisiones focalizadas en busca de solucionar temas puntuales.

## INTELIGENCIA DE NEGOCIO: MEJORES DECISIONES

El objetivo de la implementación de Inteligencia de Negocio para la institución, es transformar los datos en conocimiento de manera que quienes toman decisiones puedan evaluar diferentes escenarios. Esto, basado en patrones de comportamiento históricos, con datos empíricos, actualizados e integrados, permitirá la correcta implementación de políticas públicas.

Para el año 2018 Fonasa se comprometió a seguir profundizando los modelos de negocio que ha implementado en los ámbitos de Beneficiarios, Prestadores y Empleadores. Esto se materializó en el segundo semestre del 2018, a través de la construcción de reportes estratégicos. En base a datos históricos propios, se estableció una metodología que permita aprovechar el potencial que los datos proporcionaron.

Es así que, gracias al diseño de una solución en el contexto BigData, Fonasa inició la retroalimentación desde Business Intelligence (BI) hacia los sistemas operacionales respecto de la situación de sus Beneficiarios y situación sanitaria mediante el cruce de los modelos disponibles en BI durante el primer semestre del 2018. Dentro de los avances del 2018 se destacan:



- ① **Modelo de Negocio de Beneficiario:** 100% de implementación. Este modelo ha permitido a Fonasa, disponer en forma periódica las variaciones que presenta la población respecto a su previsión en salud, considerando como eje central la distribución y la cantidad de beneficiarios. Este modelo representa para Fonasa la base principal para realizar cualquier tipo de cruce de datos con otros modelos, a modo de ejemplo, podemos identificar a la población beneficiaria de Fonasa, cuántos de ellos presentan problemas de salud en GES, donde lo están resolviendo y en qué estado se encuentran sus garantías. También podemos saber cuántos son prestadores o empleadores.



- ② **Modelo de Negocio de Prestadores:** A diciembre 2018 se encontraba en la etapa de la certificación del modelo lógico. Éste, permitirá conocer la cantidad de prestadores naturales y jurídicos (Públicos y Privados). Así también, permite conocer donde se encuentran los prestadores y su oferta, información que es estratégica para Fonasa al momento de poder solucionar la demanda sanitaria de los beneficiarios/as.

## Conocer la preferencia de los usuarios/as para una mejor gestión. Estudio de Satisfacción

Que los beneficiarios/as se encuentren en el centro de la gestión de Fonasa, implica que debemos conocer sus preferencias, expectativas, e identificar qué los hace sentir más satisfechos con el servicio brindado por Fonasa.

enes por ello que en 2018 se redirigió el foco del Estudio de Satisfacción que Fonasa realiza de manera anual. En esta versión, se buscó conocer cuáles son los principales atributos de servicio que mejoran la satisfacción de los beneficiarios. Es así como el estudio arrojó que los atributos más relacionados con la satisfacción de los beneficiarios/as son:

- La facilidad para realizar el trámite en el canal de atención
- La utilidad de la información entregada en el canal de atención
- La rapidez en la utilización del canal de atención
- La claridad de la información entregada en el canal de atención
- El grado en que se resuelve el trámite o requerimiento

Esta información nos permite formular planes de mejora continua al interior de la institución, y focaliza el esfuerzo que debemos realizar en cuanto al Fortalecimiento de la Atención. Estos planes comenzaron a ejecutarse en 2019, para lograr un impacto en nuestros usuarios lo antes posible.

Junto con lo anterior, durante el año 2018, Fonasa se sumó a la convocatoria del Ministerio de Hacienda, para participar en la medición de satisfacción que incluyó a algunas instituciones, en el marco del proyecto de Modernización del Sector Público. El objetivo: medir los niveles de satisfacción y calidad de la atención, desde los atributos que ha relevado el Ministerio de Hacienda. Este estudio demostró que la ausencia de problemas en la realización de un trámite, y el mayor conocimiento del beneficiario/a respecto a Fonasa, impacta positivamente en la experiencia que tiene en el momento de la atención.



Patricia Ruiz Fernández  
Subdepto Análisis Financiero de los  
Servicios de Salud



## Para quienes prefieren el mundo digital: Canales Online que orientan y promueven los beneficios de Fonasa

Durante 2018, se establecieron nuevas guías editoriales para redefinir el rol y las funciones de todos los canales digitales. El nuevo foco: informar de los beneficios que entrega Fonasa, facilitar la vida del usuario/a e informarle de los trámites que puede realizar por esta vía. También se trata de entregar una atención personalizada, resolver y encausar sus inquietudes, lo que se hace desde el Twitter de apoyo a las personas @ayudafonasa.

Se presentan algunas métricas 2018 y que grafican este nuevo enfoque. Vale precisar que se toman sólo como el punto de partida de la impronta que se trabajará durante todo este mandato y que se aplicará a todos los canales digitales. Se priorizarán las necesidades de información de los distintos perfiles de beneficiarios/as. Esto implica el uso de un lenguaje ciudadano, simple y que se asocie realmente a un mejor entendimiento del quehacer del Fondo Nacional de Salud. Queremos que las personas puedan tomar sus decisiones con la información correcta y oportuna y con esto, seguir contribuyendo a que se sienta menos vulnerable.

Gráfico 2: Seguidores en Redes Sociales Fonasa. Año 2017-2018



Fuente: Fonasa

## CUADRO RESUMEN ACCIONES RELEVANTES

- ① Mejoras en las coberturas de los tratamientos de alta complejidad. Ocho nuevos PAD se incorporan para mejorar las coberturas en tratamiento de fertilidad de alta complejidad, además se elimina la restricción de edad para los tratamientos de alta complejidad y se abre la posibilidad de financiamiento para más de un intento y mantención embrionaria.
- ② Avance histórico respecto al tratamiento de cáncer. Actualización del arancel para radioterapia, pero además, la integración de la complejidad de las terapias en cuatro niveles crecientes, y con mejores tratamientos y tecnologías de radiación, acordes a los que los pacientes oncológicos necesitan. Para los usuarios/as que utilicen los tratamientos integrales, estará incluida la planificación, marcación, simulación y dosimetría, así como todas las sesiones que sean necesarias para cada tratamiento, a excepción de la Braquiterapia, cuyo valor es por sesión. De esta manera, Braquiterapia y Radioterapia, tendrán una bonificación del 50%.
- ③ Trasplante de células madres. Seis nuevas prestaciones para la realización de injertos hematopoyéticos. Esta incorporación permitirá mejorar la situación de niños que deciden atenderse a través de la Modalidad Libre Elección.
- ④ Incorporación de 5 prestaciones del área Laboratorio, específicamente exámenes diagnósticos que recogen el avance tecnológico dado específicamente por la Biología Molecular. Estas prestaciones están dirigidas al diagnóstico de patologías de origen genético, oncológico (cáncer) e infeccioso.
- ⑤ Fonasa generó un proyecto en colaboración con Laboratorio de Gobierno, y también la Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos del Ministerio de Defensa (ANEPE) cuya orientación fue establecer las bases y lineamientos para el fortalecimiento del Modelo de Atención. La premisa era: cómo facilitar, simplificar y permitir que las personas que se acercan a Fonasa tuvieran la mejor experiencia usuaria.
- ⑥ Se reanudó un convenio de colaboración que tiempo atrás había sido significativo para los usuarios/as. Nuevamente se habilitó la venta de bonos y programas médicos en los principales centros de ChileAtiende, esfuerzo que se fue implementando de manera escalonada en el tiempo, hasta ofrecer una atención con 155 puntos a lo largo de todo el país.
- ⑦ Implementación de un nuevo modelo de Solicitudes Ciudadanas. En materia de solicitudes ciudadanas y con el objetivo de mejorar la satisfacción usuaria por medio de respuestas oportunas y expeditas se implementó un sistema que transita de oficios escritos a llamadas telefónicas grabadas (Outbound) La incorporación de la tecnología telefónica permitió generar respuestas oportunas a las personas y con esto, mejorar la gestión y atención que merecen los beneficiarios/as, y además, cumplir de mejor manera los plazos normativos que exige la ley.
- ⑧ En materias de Accesibilidad Universal e Inclusión, se realizó un diagnóstico de accesibilidad en todas las sucursales del país, durante el 2018 se generaron adecuaciones en 15 sucursales a nivel país. Y además se desarrollaron cursos de lengua de señas a funcionarios, y proyectos pilotos de video interpretación personas que requieran comunicarse en lengua de señas, mapudungún y en creolé.
- ⑨ El 2018 se redirigió el foco del Estudio de Satisfacción que Fonasa realiza de manera anual. En esta versión, se buscó conocer cuáles son los principales atributos de servicio que mejoran la satisfacción de los beneficiarios. Es así como el estudio arrojó que los atributos más relacionados con la satisfacción de los beneficiarios/as son: la facilidad para realizar el trámite en el canal de atención; la utilidad de la información entregada en el canal de atención; la rapidez de utilizar el canal de atención; la claridad de la información entregada en el canal de atención y el grado en que se resuelve el trámite o requerimiento.



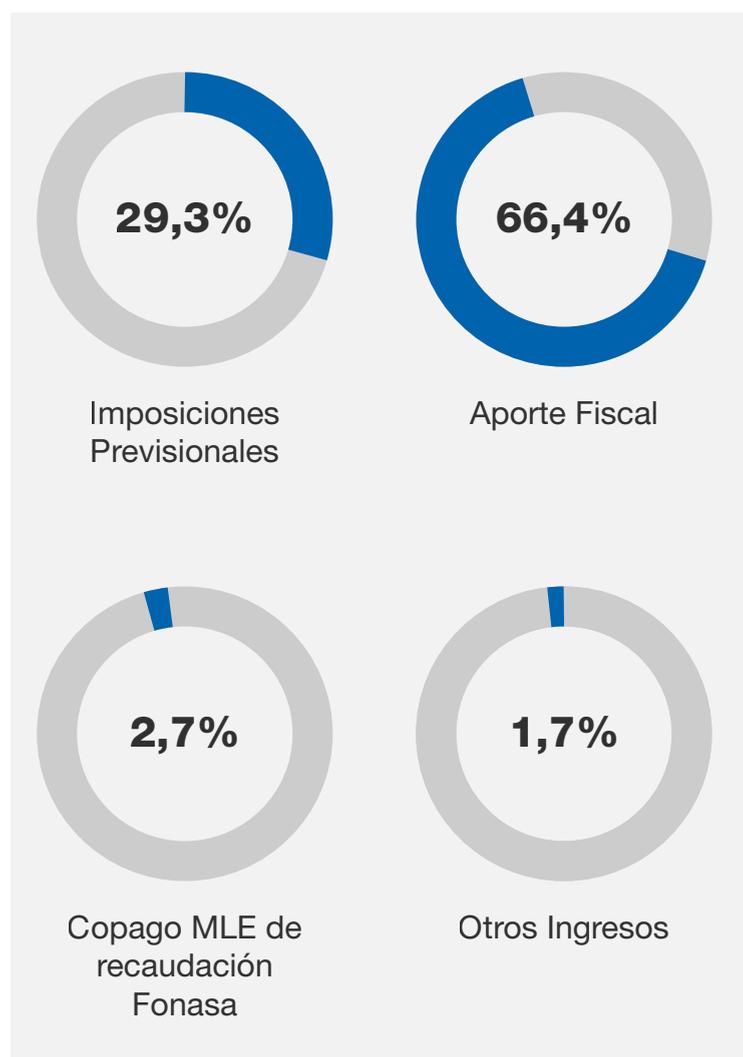
Elisa Polanco Mujica  
Subdepto. Canales Presenciales,  
División Servicio al Usuario

# **CAPÍTULO 3:** LOGROS DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL DEL FONDO NACIONAL DE SALUD.

Fonasa es la institución encargada de recaudar, administrar y distribuir los recursos del Estado destinados al financiamiento de las coberturas en salud. Desde esta perspectiva, cumple un rol en la gestión de las recaudaciones, los mecanismos de pago y la gestión de éstos con los establecimientos públicos y privados en convenio, ejerciendo además un rol importante en el control de costos y fiscalización en el uso de los recursos públicos. Desde lo mencionado se enumeran los principales logros en la administración y gestión de estos recursos.

Cabe señalar que los ingresos de Fonasa para el año 2018 ascendieron a M\$7.902.917.546 y su distribución porcentual es la siguiente:

Gráfico 3: Distribución porcentual de ingresos Fonasa. Año 2018



Fuente: DIPRES

# Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultados

## PAGO A 51 HOSPITALES A TRAVÉS DE GRUPOS RELACIONADOS DE DIAGNÓSTICO (GRD)

El uso del GRD tiene como objetivo no solo compartir el riesgo financiero con Prestadores, sino también entregar estímulos como la incorporación de la complejidad del diagnóstico, incentivando la eficiencia y la actualización de tecnología en la gestión clínica. Además, permite descartar la entrega de servicios ineficientes o la prolongación innecesaria de días de hospitalización. Fonasa realizó el pago efectivo por GRD a 51 Hospitales del país, cambiando de esta forma el enfoque de pago por canastas, a pagos por resolución integral, ajustada a complejidad de los pacientes.

La implementación de este mecanismo para el pago de prestaciones, permitió avanzar en la obtención de indicadores de Gestión Clínica de los Hospitales.

Estos indicadores aportaron al análisis de la eficiencia hospitalaria, realizada en conjunto con la División de Gestión de la Red Asistencial (DIGERA) del MINSAL, y que sirvió de base para la adopción de medidas tendientes a optimizar el uso de las camas críticas públicas.

Paralelamente, se avanzó con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la División de Presupuestos del MINSAL, en la optimización del uso de la herramienta PERC de costeo de la actividad asistencial, lo que continuará este año 2019 con la masificación de su uso en los Servicios de Salud. Esto es fundamental para obtener información que permita la implementación de nuevos y mejores mecanismos de compra y pago.

## OPTIMIZACIÓN DE LA COMPRA DE SOLUCIONES SANITARIAS A PRIVADOS

Para la nueva licitación de compra de soluciones sanitarias vía GRD, Fonasa perfeccionó y consolidó su modelo de compra. Con esto, logró disminuir en un 25% los precios bases-promedio que ofertaron los prestadores privados. Adicional a esta mejora, el modelo ha permitido focalizar las derivaciones, la cual debe responder a los requerimientos de cuidados críticos, con cupos máximos que deberán ser administrados por los Servicios de Salud correspondientes.

## DISMINUCIÓN DE LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA NO GES A TRAVÉS DE GRD

Como parte del compromiso presidencial de disminuir la lista de espera No GES, Fonasa colaboró en el cumplimiento de la meta Ministerial, a través de las siguientes acciones:

- Definición de mecanismo de compra y pago de la actividad, a través del sistema de Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD), dando cuenta del pago por resolución integral, con riesgo compartido y que asume la complejidad de los casos.
- Pago a los Servicios de Salud por resolución de 48.789 intervenciones quirúrgicas realizadas y facturadas por GRD, lo que correspondió a recursos adicionales por M\$79.247.882.
- Complementación de la oferta pública con oferta privada, logrando establecer convenios con 21 prestadores, hospitales de institucionales de las Fuerzas Armadas, hospitales clínicos universitarios, Asociación Chilena de Seguridad y privados de salud a lo largo del país, bajo las mismas condiciones de compra y pago que los hospitales públicos, esto es, pago por GRD a precio base público. En el contexto de estos convenios, se derivaron 14.314 beneficiarios de distintas regiones del país, con un costo de M\$11.000.000.
- La igualdad de condiciones de compra y pago a hospitales públicos y otros prestadores, permitió evitar la competencia a través de mayores gastos, para obtener la disponibilidad de oferta profesional, pabellones y camas entre los sectores públicos y privados.

## MEJORAS EN LA DERIVACIÓN DE PACIENTES DE CAMAS CRÍTICAS DENTRO DEL SISTEMA

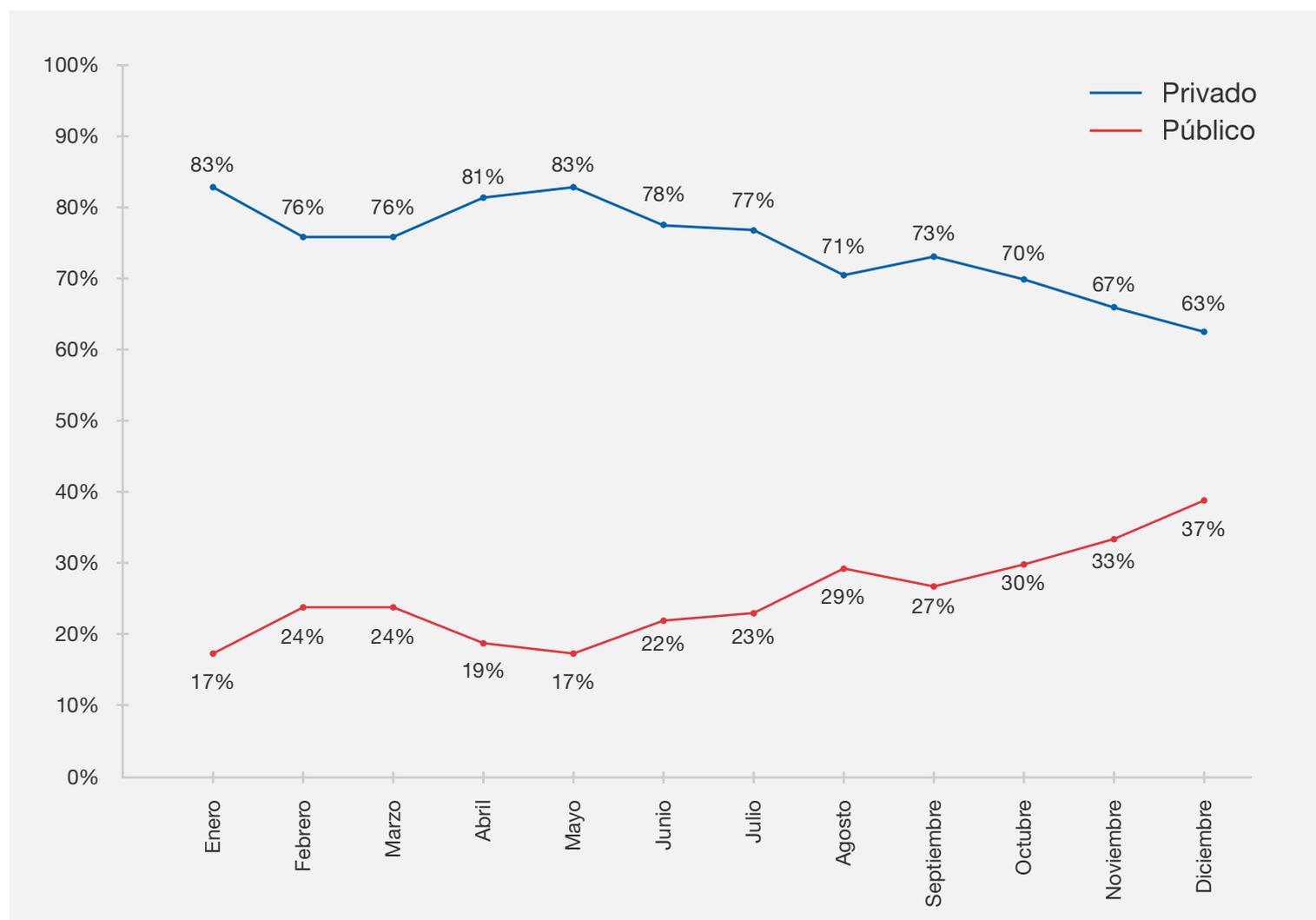
Debido al creciente gasto que se ha presentado por las derivaciones de pacientes desde los hospitales públicos al extra sistema a través de Unidad de Gestión Centralizada de Camas Críticas del Ministerio de Salud (UGCC), Fonasa en un trabajo colaborativo con la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio, implementaron estrategias que tendieron a entregar mejores oportunidades de atención para los pacientes, lo que se pudo concretar al hacer un uso más eficiente de los recursos.

En concreto, se apuntó a mejorar la tasa de rescate de los pacientes que ya estaban estabilizados (llamados “rebases”) de la Ley de Urgencia. En efecto, tratándose de una urgencia o emergencia que implique un riesgo vital o un riesgo de secuela funcional grave, son atendidos en un prestador privado hasta el momento de su estabilización. Sin embargo, posterior a esto, si el beneficiario/a manifiesta su voluntad en ese sentido, deben ser “rescatados” (trasladados) por el Servicio de Salud

que le corresponda. A junio de 2018, esta tasa de rescate era del 8%, lo cual generaba grandes pérdidas para Fonasa, quien concurría al pago de los pacientes no rescatados a precios privados. El trabajo junto a DIGERA, más una serie de medidas, que terminarán de implementarse en 2019, logró que a fines de 2018 la tasa de rescate aumentara a un 16%, llegando a 20% en febrero del presente año.

Por lo anterior, la mejor gestión de dotación de camas públicas generó un incremento del 20% de las derivaciones efectuadas al interior del Sector Público el último trimestre de 2018. Si se compara enero de 2018, que se derivó un 17% de pacientes al sector público, con diciembre del mismo año, esta cifra ascendía a 37%. Este cambio de tendencia se refleja en la tabla adjunta, evidenciando la tendencia al aumento de derivaciones dentro del Sector Público y la consecuente baja de derivaciones al extra sistema.

Gráfico 4: Porcentaje de derivaciones vía UGCC al sector público y privado año 2018, por mes.



Fuente: División de Comercialización de Fonasa

Adicional a esto, se agrega la solicitud de modificación del Decreto Supremo N° 369, que establece normas más claras para la aplicación de la Ley de Urgencia, en consenso con la Superintendencia de Salud, que se encuentra en tramitación, ello unido a la elaboración de Protocolos Clínicos que determinan en forma más precisa, la procedencia de la certificación de urgencia riesgo de muerte o secuela funcional grave, el que también fue consensuado con la Superintendencia de Salud y se encuentra en trámite para ser emitido por el MINSAL.

# Relaciones colaborativas con los prestadores

Fonasa ha venido trabajando en el fortalecimiento del Modelo de Atención con los distintos usuarios/as: personas beneficiarias por Fonasa, prestadores, empleadores y funcionarios. De aquí que se hayan diseñado una serie de estrategias orientadas a conocer y entender mejor las necesidades y percepciones de cada uno de los viajes de usuarios, también de los prestadores. Se levantaron las bases para robustecer la oferta que se les entrega y con esto, iniciar y mantener una comunicación permanente en temas relevantes para ellos.

- ① **Capacitaciones para los prestadores.** Se profundizó sobre los ámbitos de acción y visión estratégica de la gestión comercial. Es así que en año 2018 se realizaron 2 actividades ampliadas de socialización. Una de éstas con la gestión productiva de los Servicios de Salud (PERC) y otra instancia con los prestadores de establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM). En ambas se abordaron temas específicos para el trabajo y la relación con Fonasa. Para el año 2019 se ha construido una planificación sostenida que se haga cargo de sus necesidades de entendimiento y perfeccionamiento en los temas asociados al negocio.
- ② **Simplificación del procedimiento de visación de solicitudes de prestadores (MLE).** A modo de ejemplo: las respuestas o el complemento de antecedentes, podrán solicitarse solamente por correo electrónico. Los resultados: reducción de los plazos de respuesta y con esto, una mejor satisfacción usuaria.
- ③ **Gestión de nuevos contenidos en la página web para los prestadores.** Con las medidas mencionadas se ha logrado dar respuesta al 100% de las solicitudes ingresadas antes de los plazos que estipula la Ley (20 días hábiles).
- ④ **Levantamiento de cada uno de los principales procesos** durante la permanencia de un prestador Modalidad Libre Elección. Esto es Inscripción, actualización y Renuncia, Venta de prestaciones de salud, Pago de Prestaciones de Salud.
- ⑤ **Capacitaciones E-Learning para asesores de Fonasa.** Se diseñaron y dirigieron a los asesores de sucursales y Centros de Gestión Regional con el fin de mejorar la atención a los prestadores en nuestros puntos de atención.

## Implementación de un nuevo modelo de compra atenciones para el adulto mayor dependiente: Mejores opciones para nuestros adultos mayores

Durante el año 2018 se implementó una mesa de trabajo intersectorial (Senama – MINSAL – Fonasa) con el fin de elaborar y desarrollar un nuevo modelo de compra de atenciones de salud a los asegurados/as adultos mayores que se encuentren hospitalizados en algún establecimiento de la Red de Atención Pública y no cuentan con una red de apoyo para ser dados de alta.

Esta mejora en la licitación se realizó pensando en personas que muchas veces son olvidadas. Así también, se inserta dentro del compromiso de la Primera Dama, Cecilia Morel, quien desde su rol ha generado una línea de trabajo importante para mejorar la calidad de vida de las personas adultos mayores. Considerando esto, Fonasa elaboró una nueva licitación para

mejorar las coberturas de los Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) que a diferencia de la anterior, cuenta con tres canastas a abarcan tres tipos de pacientes y existe una mejora significativa del precio, pasando de \$320.000 mensuales por adulto mayor dependencia severa a \$ 395. 840, vale decir un 24% de incremento.

En instancias públicas, se transparentó el nuevo modelo de compra sanitaria aplicado a este nuevo modelo, además de hacer un llamado a todos los centros de atención del adulto mayor a que participen de esta convocatoria y, con esto, poder contar con la mayor y mejor oferta disponible para los beneficiarios/as.

## Por la calidad médica que merecen los beneficiarios/as con problemas renales: Acreditación AUGE/GES para coberturas de diálisis de calidad

Durante el primer semestre 2018, Fonasa trabajó activamente con el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud para lograr que el 100% de los Centros de Diálisis en convenio se inscribieran al proceso de acreditación. Esto, con el fin de implementar la normativa de garantía de calidad para el tratamiento de Diálisis para el Programa AUGE/GES.

arriesgue la continuidad de la atención de nuestros pacientes, Fonasa podrá emitir un informe que permitirá la excepción -solo por un año- a fin de que estos centros puedan seguir entregando las atenciones tras presentar un plan de mejora y con esto, ser reevaluados por la Superintendencia de Salud.

Actualmente, el proceso de evaluación de la acreditación está en marcha por parte de la Superintendencia de Salud. En caso que un centro de diálisis se encuentre en zona aislada y que por falta de acreditación se

## Ley Ricarte Soto

A Diciembre de 2018 existían un total de 12.903 pacientes beneficiarios de la Ley Ricarte Soto, esto es un 61% más respecto a los 8.013 pacientes beneficiarios del año 2017. De los 12.013 pacientes a Diciembre 2018; el 77% corresponde a beneficiarios Fonasa, el 21% a beneficiarios ISAPRE y el 2% a beneficiarios DIPRECA/CAPREDENA.

Número de Beneficiarios	CAPREDENA	DIPRECA	FONASA	ISAPRE	TOTAL
	117	114	9.922	2.750	12.903

Fonasa, reporte acumulado con corte a Diciembre 2018



Fabiola Rubio Olate  
Depto. Proyectos Estratégicos y Control Gestión

# Implementación de un Modelo de Fiscalización y Recuperación de Cotizaciones

El 29,3% de los ingresos de Fonasa proviene de las cotizaciones que mensualmente realizan los usuarios/as de los grupos B, C y D, quienes deben cotizar obligatoriamente en Fonasa.

Dada la importancia que reviste el control de las cotizaciones como un generador de los recursos del Estado, se implementó un modelo basado en la detección sistemática y masiva de mora presunta asociada a lagunas previsionales. Una mala gestión o fugas de estos ingresos, impactan de manera directa en los recursos que se destinan a salud. Esto partió como proyecto piloto, pero fue implementado con resultados muy satisfactorios, por lo cual se tradujo en un nuevo proceso de Fiscalización de Cotizaciones.

El proceso contempla revisiones periódicas, que han permitido identificar la evasión del pago de cotizaciones de salud por parte de los empleadores que no ingresan las cotizaciones de salud de sus trabajadores. Además, ha establecido canales de información y notificación electrónica para estas situaciones de no pago, generando instancias de atención en línea para aclaración o regularización de estos procesos.

En 2018, entre los meses de agosto y octubre se realizó el proceso de Fiscalización de Cotizaciones sobre la información

declarada del año 2017. Este proceso arrojó como resultado, la falta de regularización de pagos de 35.242 empleadores, lo que se tradujo en un monto aproximado de \$2.000 millones de pesos de “lagunas” previsionales. Estos empleadores fueron contactados por Fonasa para que justifiquen la omisión en el pago y declaración de cotizaciones, quienes no realicen esta justificación y se exponen a fiscalizaciones, proceso en el que se pueden cursar multas en caso que se comprueben las omisiones injustificadas, además de la obligación de enterar las cotizaciones no declaradas ni pagadas oportunamente.

Además de este proceso de fiscalización, se remite esta información para la publicación bimensual del Boletín Laboral que desarrolla la Dirección del Trabajo. En éste, se publica la lista de empleadores morosos en el pago de cotizaciones de salud. Es así que, entre febrero y diciembre del año 2018, en forma bimensual, se publicaron seis Boletines Laborales que sumaron un total de 100.772 empleadores con deudas morosas por \$129.011 millones (Tabla 5).

Lo descrito apunta a velar por el pago oportuno de las cotizaciones de salud a través de procesos sistematizados, y propender a la recuperación de las cotizaciones adeudadas en el menor tiempo posible.

Tabla 5: Número de empleadores y deuda publicada por Boletín Laboral.

N° de Boletín	Fecha de Publicación	N° de Empleadores	Deuda Morosa MM(\$)
170	Febrero de 2018	2.628	14.345.-
171	Abril de 2018	28.706	25.527.-
172	Junio de 2018	15.556	29.081.-
173	Agosto de 2018	14.595	26.667.-
174	Octubre de 2018	36.601	30.740.-
175	Diciembre de 2018	2.686	2.651.-
total	-	100.772	129.011.-

Fuente: Elaboración propia en base a extracción desde Base Integrada de Cotizaciones de Fonasa. División de Finanzas de Fonasa.

# Fiscalización del buen uso de las Licencias Médicas: un sistema más controlado y justo para quienes realmente lo necesitan

Fonasa, de acuerdo a las facultades que le asigna el DFL N°1/2005 del Ministerio de Salud, en relación a la tuición y fiscalización de la Modalidad de Libre Elección, y en su rol garante del correcto uso de los recursos públicos, debe velar para que las prestaciones médicas y pecuniarias sean entregadas a sus beneficiarios, de acuerdo a las normas establecidas.

En relación a las Licencias Médicas, Fonasa realizó un trabajo, con el apoyo de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), con el fin de crear e implementar un modelo de Redes Neuronales. Las Redes Neuronales es un sistema computacional que usa los principios estadísticos para predecir casos anómalos. Para su aplicación, a este sistema se le *enseñó* en el caso de Licencias Médicas, cómo detectar los casos fuera de la norma. El objetivo de este sistema ha sido identificar en forma sistémica, periódica y oportuna el eventual fraude en las distintas modalidades de venta y pago de prestaciones de la Modalidad de Libre Elección (MLE) y en el correcto uso de las licencias médicas.

Este modelo, de manera adicional, permitió mejorar el tiempo de respuesta para el pago de los Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL) a los beneficiario/as. La implementación permanente y continua de las redes neuronales en las COMPIN comenzó a fines de octubre 2018 en la Región Metropolitana. A diciembre del mismo año cerca del 56% de las licencias médicas curativas del país contó con el apoyo de las redes para un pronunciamiento más rápido y una focalización del trabajo de los médicos contralores hacia la detección de uso fraudulento de las licencias médicas.

Por lo mencionado, ha sido de gran relevancia lo logrado con la fiscalización de las Licencias Médicas. El uso de la tecnología de datos para la fiscalización de posible fraude es uno de los proyectos pioneros de Fonasa para su proceso de Fortalecimiento. Es así que se logró implementar el modelo de “Redes Neuronales”, el que se soporta en la tecnología (Big Data) y permitió detectar anomalías del sistema y/o fraudes de profesionales que hicieron un mal uso de éstas. En Fonasa junto a la Subsecretaría de Salud Pública, se querelló contra 40 Médicos por posible fraude, siendo la primera vez que esto ocurre en el Estado. Un uso justo del reposo y subsidio permite la permanencia equitativa de un derecho de los trabajadores y trabajadoras que lo requieren para los fines para el cual fue creado. Esta acción no buscó en ningún caso cuestionar el derecho a la Licencia Médica, muy por el contrario, consideramos que es una herramienta terapéutica necesaria; pero sí el mal uso de las licencias, cuyo impacto se asocia a ingresos que se podrían haber utilizado para satisfacer muchas necesidades en salud.

## Para entender el sistema de Redes Neuronales:

El sistema cuenta con dos pasos, primero la aprobación de la Licencia y el luego, el cálculo del Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL). En un primer nivel las Redes Neuronales clasifican las licencias en dos tipos: “Aprobadas” y “Revisión por Contraloría Médica”.

Las primeras son resueltas de manera masiva y automáticamente manteniendo lo indicado por el profesional médico que la emitió, siendo validadas por la Compin. En tanto, las catalogadas en “Revisión por Contraloría Médica” son distribuidas en cada Compin, con etiquetas con información relevante para su revisión por un Médico Contralor.

Los tipos de licencias que son revisadas por el Sistema de Redes Neuronales corresponden a licencias (en formulario papel, electrónicas y digitalizadas) de tipo curativa común (tipo 1, 2 y 7), tienen el beneficio de pago directo y de reembolso a instituciones públicas.

En segundo lugar, a todas las licencias que hayan sido autorizadas (incluidas las aprobadas automáticamente), y a las que hayan sido revisadas, siendo reducidas o ampliadas por Contraloría Médica de las Compin, se les aplica un algoritmo con reglas de negocio relativas al cálculo del Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL). Con esto, el sistema genera un cálculo automático del SIL a todas las licencias médicas que cumplieron con los requisitos definidos en las reglas.

En 2018 se diseñó un modelo de etiquetas o alertas, basado principalmente en el conocimiento experto de los fiscalizadores. Permite orientar la fiscalización en base a 18 tipologías o casuísticas de comportamiento que generan una alerta de fiscalización.

El modelo considera el análisis, por parte de neuronas artificiales, de 87 variables relacionadas con cada licencia médica que es procesada por las COMPIN. Esto permite generar una clasificación de alertas a los médicos contralores para la aprobación o fiscalización de la licencia médica en cuestión.

Las licencias que no cumplen los requisitos serán analizadas por el funcionario administrativo de la Unidad de Subsidios, quien realiza el cálculo manual del SIL e identifica aquellas que requieren fiscalización.

Desde fines del año 2018 la Compin en conjunto con Fonasa, realizaron reportes estadísticos que han permitido ir midiendo el impacto global de este nuevo proceso.

Gráfico 5: Licencias médicas Fonasa según mes de emisión y proceso.



Fuente: División Desarrollo Institucional de Fonasa.

## Redes Neuronales también para las Prestaciones Médicas (RNA)

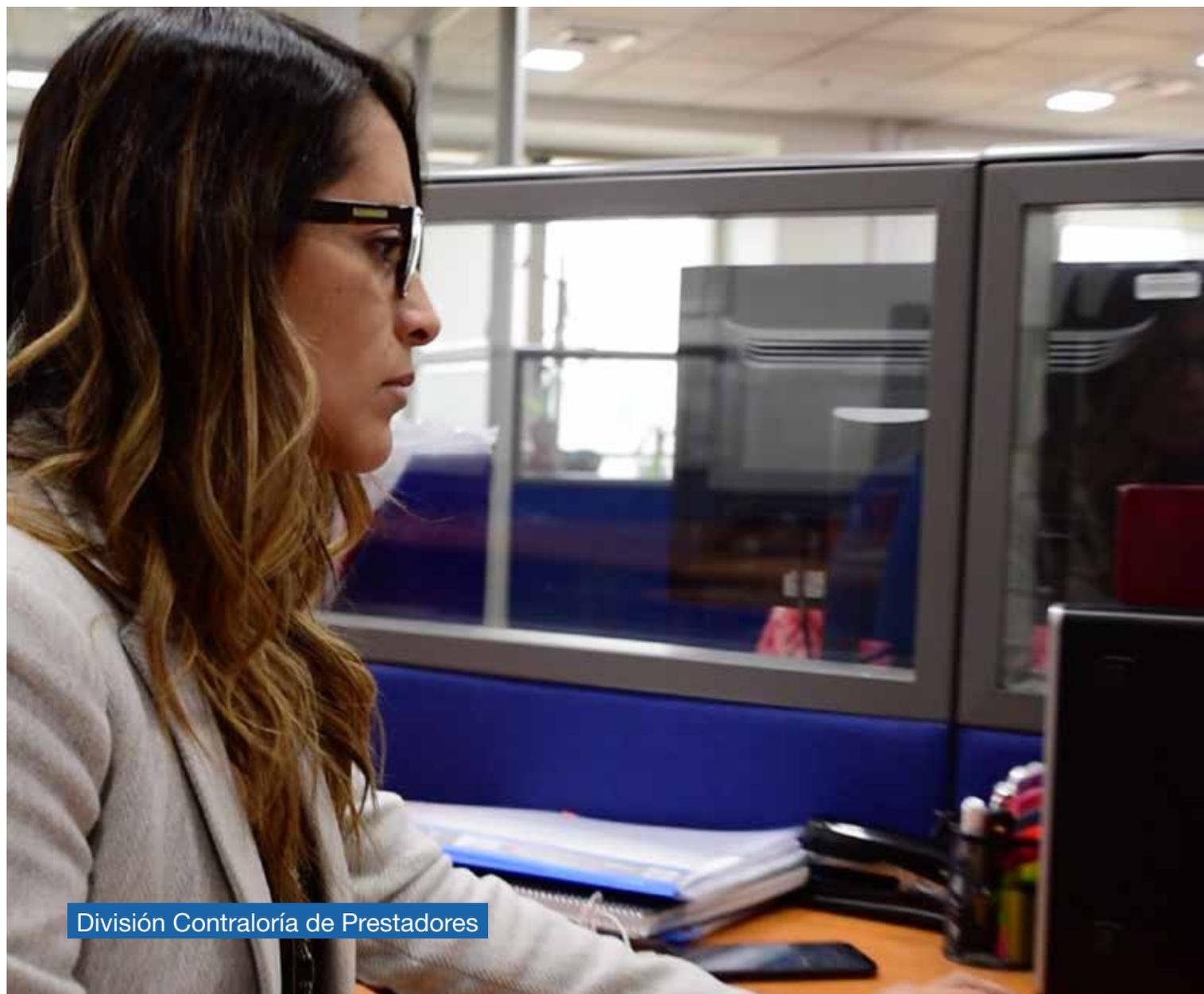
En julio de 2018 con la marcha blanca del sistema de Redes Neuronales de Prestaciones Médicas, se obtiene información retroactiva de todo el periodo 2018 de aquellos prestadores con cuentas sospechosas de fraude, que complementado con otras fuentes de información, permiten su valorización.

Con los datos que se capturan de cuentas sospechosas de fraude, se logra configurar un cuadro que permitió describir los prestadores por: Dirección Zonal, el tipo de prestador, si es persona natural o jurídica y la base de datos detallada con todos los Bonos de Atención de Salud que presentan alguna sospecha de fraude en la venta, que permite además detectar, analizar e iniciar las visitas inspectivas en terreno por los equipos de cada Dirección Zonal del país.

Fonasa en este contexto desarrolló, implementó y ejecutó un plan de fiscalización a través de la Red Neuronal Artificial (RNA) para resguardar el correcto uso de los recursos de las prestaciones que se financian a través de Modalidad Libre Elección, lo que ha permitido dirigir los esfuerzos con resultados de eficiencia de un 90%.

Con esta medida se ha procedido a aumentar el número de fiscalizaciones para detener el accionar de conductas fraudulentas en la venta MLE y con ello actuar de forma más dirigida y oportuna con el objetivo de administrar el correcto uso de los recursos, velando porque las prestaciones médicas y pecuniarias sean entregadas a los beneficiarios del seguro público, de acuerdo a las normas establecidas.

El año 2018 se inician las visitas inspectivas focalizadas a través de las alertas presentadas por el Sistema de Redes Neuronales de Prestaciones Médicas. Al efecto, se llevaron a cabo 259 visitas, lo que corresponde a un incremento de 685% respecto al año 2017. De estas, 164 fiscalizaciones a nivel país correspondieron a detección por redes neuronales. Ello superó con creces la línea de base registrada para el año 2017, período en el cual solo se fiscalizó a 33 prestadores a nivel país.



División Contraloría de Prestadores

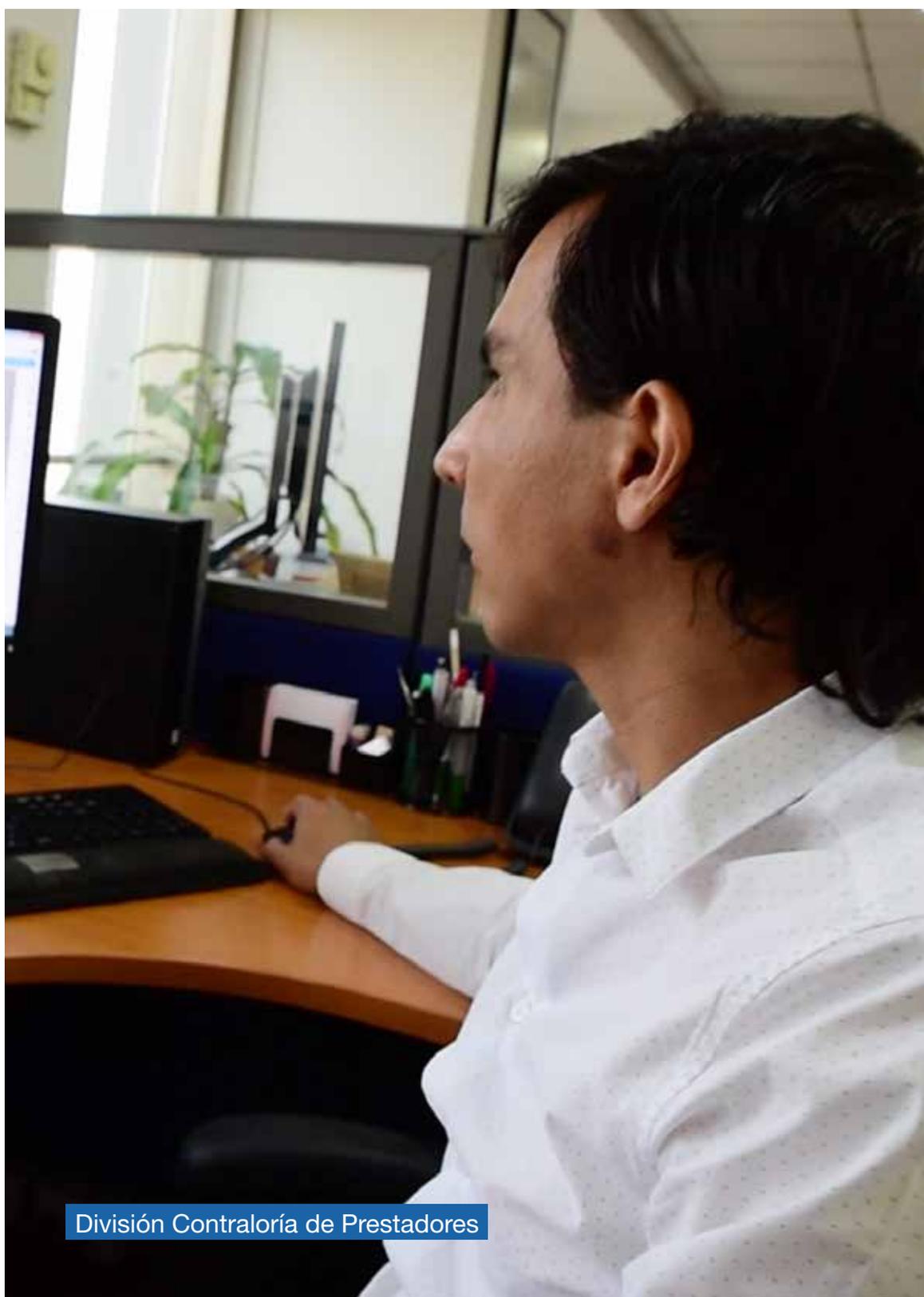
Tabla 6: Fiscalizaciones

Estado	Fiscalizaciones Iniciadas por Año			Variación 2018 respecto 2017
	2016	2017	2018	
Fiscalización sin sanción	26	11	74	573%
Con Sanción	32	22	134	509%
En proceso de fiscalización	-	-	51	-
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>259</b>	<b>685%</b>

Fuente: División de Contraloría de Prestadores de Fonasa

De las 259 visitas inspectivas iniciadas el año 2018, el 63,3% (164) correspondieron a procesos generados por el diagnóstico y los resultados que se logran obtener del sistema de Redes Neuronales, focalizadas en aquellos prestadores que presentaron un elevado número de cuentas sospechosas de fraude y/o presentan un importante incremento de su facturación de Fondo de Apoyo Médico (FAM). En el mes de febrero del año 2019 y de las fiscalizaciones realizadas durante todo el año 2018, el 57,9% resultaron con alguna medida de sanción, aplicando un total de 20.055,54 UF en multa y solicitando el reintegro de \$433.950.110.

Con este resultado se aumentó el número de fiscalizaciones para detener el accionar de conductas fraudulentas en la venta de Modalidad Libre Elección (MLE), pudiendo actuar de forma más dirigida y oportuna en la correcta administración de los recursos, de acuerdo a las normas establecidas.



División Contraloría de Prestadores

## CUADRO RESUMEN ACCIONES RELEVANTES

- ① Avances en áreas de gestión comercial, al consolidar la herramienta denominada Grupos Relacionados por Diagnóstico, GRD en 51 Hospitales Públicos.
- ② Segunda licitación para la compra de soluciones sanitarias en el Sector Privado, utilizando el mecanismo de pago GRD que redujo el precio base promedio en un 25%.
- ③ Aplicación del uso de GRD para la resolución de Lista de Espera NO Ges, incorporando el concepto de resolución integral y pago por resultados, en concordancia con el Compromiso Ministerial.
- ④ 100% de respuesta a solicitudes ingresadas vía página web por parte de los prestadores en convenio.
- ⑤ Fonasa trabajó activamente con el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud para lograr que el 100% de los Centros de Diálisis en convenio con el Seguro, se inscribieran en el proceso de acreditación dentro del plazo máximo establecido el 1° de julio 2018. Esto, con el fin de implementar la normativa de garantía de calidad para el tratamiento de Diálisis para el Programa Auge/GES.
- ⑥ En 2018, entre los meses de agosto y octubre se realizó el proceso de Fiscalización de cotizaciones sobre la información declarada del año 2017. Este proceso arrojó como resultado la falta de regularización de pagos de 35.242 empleadores, que se tradujo en un monto aproximado de \$2.000 millones de pesos de “lagunas previsionales”. Estos empleadores son contactados por Fonasa para que justifiquen la omisión en el pago y declaración de cotizaciones, y se exponen a fiscalizaciones quienes no realicen esta justificación.
- ⑦ Fonasa junto a la Subsecretaría de Salud Pública, se querelló contra 40 especialistas por posible fraude, siendo la primera vez que esto ocurre en el Estado.
- ⑧ A diciembre del 2018, el 56% de las licencias médicas ingresadas al sistema de redes neuronales se tramitó de manera automática, reduciendo el tiempo de tramitación de licencias y mejorando la oportunidad en el pago a nuestros beneficiarios.
- ⑨ Implementación de herramienta de cálculo automático de subsidio de incapacidad laboral. Asimismo, se desarrolló una estrategia para incentivar el uso de la Licencia Médica Electrónica, junto a la Subsecretaría de Salud Pública y la coordinación nacional de COMPIN, lo que llevó a que su tasa de uso (emisión) pasara de 42% a un 68% a fines de 2018.
- ⑩ Licitación para camas sociales de adultos mayores en Establecimiento de Larga Estadía, en coordinación con SENAMA, con un aumento de cupos de un 40%.
- ⑪ Redes Neuronales con un 90% de exactitud en la identificación de situaciones sospechosas referidas a prestadores. Se obtiene información de situaciones sospechosas asociadas a Prestadores, Beneficiarios y Etiquetas definidas. Se obtiene la información mensual con el reporte de cuentas sospechosas.



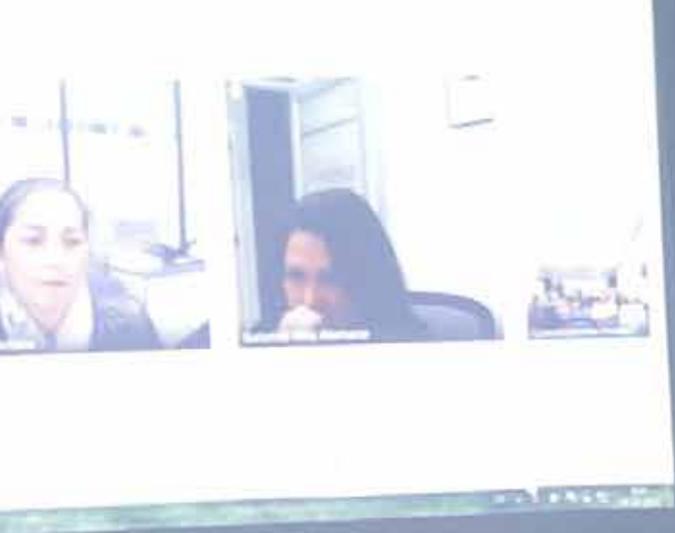
Maria Isabel Rodriguez Miranda  
Division de Auditoría Interna

# **CAPÍTULO 4:** FUNCIONARIOS DE FONASA, CAMINEMOS JUNTOS.

Bajo esta administración *“fue clave incorporar de manera explícita a los funcionarios en la Misión Institucional. Situarlos de manera preponderante, dimensiona su valor y eso lo reconocemos y además, nos queremos hacer cargo de seguir aportando en las mejoras internas que propicien además, espacios humanos y técnicos de relevancia para ellos”*, señala el Director Nacional de Fonasa.

Adicional a lo mencionado en el desarrollo de este documento, se menciona de manera permanente el fortalecimiento del Modelo de Atención. Todo lo logrado hasta el momento, se sustenta por las personas que trabajan en Fonasa.

En 2018 se dio a conocer la Política Comunicacional de Fonasa, orientada a gestionar de manera eficiente la información difundida al interior de la Institución, definiendo así el qué, quién, cómo y cuándo se quiere comunicar, desde los lineamientos de la Visión y Misión Institucional y situando en el centro las necesidades y expectativas de los funcionarios de Fonasa.



Francisco León Von Muhlenbrock  
División de Desarrollo Institucional



## Principios rectores para una mejor comunicación interna

Los valores institucionales se inspiran y vinculan a una estrategia integral, que establece objetivos, productos, alcances, plazos y responsables, exponiendo además, los principios rectores que guían el quehacer de Comunicaciones Internas, como son: **oportunidad, cercanía, coherencia y confiabilidad**. Desde esta línea, categoriza los contenidos que se emiten, segmentando los canales y medios de comunicación que se utilizan en la Institución.

A partir de esta perspectiva, se definió que todas las comunicaciones internas se enmarcarían en la frase “Caminemos Juntos”, como una manera de transitar en equipo hacia los desafíos, retos, problemas y oportunidades que irán surgiendo. Es así que se establecieron una serie de nuevos canales de comunicación interna con el propósito de acercar y transparentar el quehacer de Fonasa. Para esto, se dispuso canales de información formales, permanentes y participativos, que incluyen temas de interés para el funcionario, los que a su vez aportan positivamente al desarrollo y compromiso profesional, reduciendo por cierto, los niveles de incertidumbre frente a los procesos de la institución, haciendo esfuerzos por promover el conocimiento del contenido estratégico institucional al interior de la organización. Lo anterior busca que los funcionarios se sientan informados y comprometidos y, con esto, puedan contribuir de manera directa a los desafíos de la institución.

Entre los productos se destacan, boletines informativos semanales (38 durante el 2018) y mensuales denominados “Caminemos Juntos”; reuniones quincenales con trabajadores de diferentes áreas para conversar sobre el acontecer institucional, “Café con el Director”; otras reuniones abiertas que corresponden a instancias informativas quincenales en donde un jefe de división informa de un tema alusivo a su Gestión, frente a funcionarios del Nivel Central y de las Direcciones Zonales.

Así también se realizaron videoconferencias masivas de alcance nacional dirigidas a los funcionarios que trabajan en sucursales, y que exhibieron de manera simultánea contenido informativo a través de las pantallas de televisión corporativas de Fonasa durante los días viernes después de la atención de público.

## Engagement institucional: más allá de la satisfacción laboral

En el contexto del objetivo de Fortalecer la Cultura y Satisfacción Laboral, incluido en el Plan Estratégico de Gestión y Desarrollo de Personas Fonasa 2018-2019, y en respuesta tanto a la norma en materias de Gestión y Desarrollo de Personas establecidas por el Servicio Civil, que incluye la preocupación por los ambientes laborales, como así también la necesidad expuesta por las Asociaciones de Funcionarios al inicio de la actual administración, en 2018 Fonasa trabajó en la Medición de Compromiso y Satisfacción Laboral (Engagement).

Desde esta perspectiva, la Institución estableció, como uno de sus principales objetivos para el trienio 2018 – 2020, trabajar en la Gestión del Engagement impulsando a que las personas se conecten con su trabajo y su propósito. La integración del Engagement en la estrategia institucional busca facilitar que las personas se conecten con su trabajo y su propósito, impulsando su motivación, su entusiasmo y sus niveles de activación de manera de contribuir a fortalecer el compromiso y el desarrollo de una cultura de servicio orientada a nuestros usuarios/as. Para esto, incorporar la activación como elemento básico de un ambiente laboral positivo y productivo integrando conceptos como energía, espacios de recuperación y niveles de exigencia, al ambiente laboral de Fonasa.

Para lograr lo anterior, en mayo del 2018 se creó la División de Gestión y Desarrollo de Personas, separándola de la División de Administración y Finanzas. Crear esta División permitió centrar los esfuerzos en el pilar fundamental que sustentan esta gestión 2018-2022, las personas. En junio se conforma la Mesa de Compromiso y Satisfacción Laboral, trabajo cuyo propósito es hacer seguimiento a las acciones que en materia de Engagement se realicen, esto en función de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, cuya tasa de participación superó el 90%. Los resultados mostraron que el nivel general de Engagement fue de 4,08 (escala de 1 al 5), cifra cercana al 4,17 que existe en el Sector Público en promedio. Por su parte, el agotamiento dio como resultado un 2,67, por sobre el 2,58 promedio que se manifiesta en el Sector Público.

Una vez conocidos los resultados y presentados a los equipos, se definió una serie de planes de acción. Estos serán implementados durante el año 2019 a fin de revertir ciertos riesgos de agotamiento que existen en los equipos y potenciar sus cualidades positivas. Lo anterior, se reflejará en una mejor atención hacia nuestros beneficiarios y un mayor bienestar para nuestros funcionarios.

# Participación de los funcionarios en mesas de trabajo

Durante el año 2018, se establecieron mesas de trabajo, las que se orientaron a desarrollar y consensuar planes, medidas y procesos para distintas temáticas. En estas mesas participan activamente las dos asociaciones que posee la institución y las jefaturas y sus equipos a cargo según el tema referido. Entre las distintas instancias de trabajo, se destacan las siguientes mesas:

①

## Mesa de Compromiso y Satisfacción Laboral

Inicialmente, llamada “Mesa de Clima Laboral”, busco promover la gestión de climas laborales adecuados y estimulantes al interior de la Institución de manera de fortalecer el compromiso de las personas y finalmente mejorar la calidad de servicios que Fonasa entrega a todas las personas. Sin embargo, en el contexto del objetivo de Fortalecer la Cultura y Satisfacción Laboral, incluido en el Plan Estratégico de Gestión y Desarrollo de Personas Fonasa 2018-2019, esta Mesa de trabajo muta y se transforma en la mesa de Compromiso y Satisfacción Laboral (Engagement).

②

## Mesa de Carrera Funcionaria

En esta mesa se definieron las líneas de acción en base a la provisión actual de la dotación, con el objetivo de avanzar en la regularización y desarrollo de la carrera funcionaria. Tiene como base el Plan Trienal de Concursabilidad y Carrera Funcionaria comprometido con el Servicio Civil, y se definió como tarea inicial la elaboración de propuestas de Bases para los Concursos de Promoción. La integran representantes de las Asociaciones Funcionarios y profesionales de la División de Gestión y Desarrollo de Personas.

③

## Mesa de Movilidad Interna

La mesa de Movilidad Interna se desarrolló a petición de las asociaciones que vieron la necesidad de contar con un procedimiento de movilidad que diera cuenta de los cambios internos que se producían sin existir criterios que hiciera evaluar las situaciones y casos. Es por ello que, con esta mesa y durante el 2018, se desarrolló un procedimiento de movilidad interna por situaciones sociales y se está trabajando a la fecha un procedimiento de movilidad interna por desarrollo profesional. Ambas instancias de máximo interés por parte de los funcionarios/as.

④

## Mesa de Conciliación, Familia y Trabajo

El propósito de esta mesa es la elaboración y seguimiento del Protocolo de Conciliación Vida Familiar, Vida Laboral, tendiente a generar una conciliación laboral, familiar y personal que permita a los funcionarios/as tener una mejor calidad de vida en función de sus distintos roles. Durante el 2018, esta mesa estuvo a cargo de la actualización del Procedimiento de Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, trabajo en el Protocolo de Conciliación, realizó la encuesta de tensiones conciliatorias y desarrolló conversatorios respecto al tema de maltrato y abuso laboral y sexual.

⑤

## Mesa de Equidad de Género

El objetivo que persigue es estudiar y adecuar las Políticas, Planes y Programas de la Institución, para incorporar el Enfoque de Equidad de Género; Programa de Trabajo anual basado en la Agenda de Género del Gobierno y en el Plan de Igualdad de Oportunidades, como así también, proponer acciones e iniciativas, al interior de la organización, en aquellas áreas donde deben implementarse las políticas de Igualdad de Género. La integran representantes de Divisiones, Direcciones Zonales y dirigentes de las Asociaciones.

## **Inclusión laboral**

Fonasa se hace parte del objetivo de la ley 21.015 y de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008), donde se reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación, a la información y las comunicaciones para que las personas en situación de discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. En virtud de esto, es que se han implementado medidas y, especialmente, se realizó un diagnóstico y planificación a largo plazo para poder dar accesibilidad universal e inclusión en todos los canales de atención de Fonasa para nuestros beneficiarios.

Durante el año 2018 y en virtud de la preocupación constante que tiene Fonasa por mejorar los estándares de calidad de vida de sus funcionarios y con la intención de sustentar y avanzar más que lo instruido por la Ley 21.015, se realizaron una serie de acciones en el ámbito del bienestar de los funcionarios, desde la inclusión laboral; y la sensibilización y capacitación de todos los funcionarios/as del Seguro.

## **Reconocimiento a Fonasa y sus funcionarios/as**

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección Regional Metropolitana del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), en su jornada Regional de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo de Servicios Públicos del año 2019, premió a las instituciones que lograron una destacada participación en el “Programa de Pausas Saludables Muévete”. En la ocasión, Fonasa recibió un reconocimiento entre los 15 servicios más destacados por haber logrado una adherencia a la iniciativa de un 86,1% entre sus funcionarios.

## CUADRO RESUMEN ACCIONES RELEVANTES

- ① Generación de Política de Comunicación Interna que incluyeron una serie de acciones bajo el lema “Caminemos Juntos” como una manera de transitar en equipo hacia los desafíos, retos, problemas y oportunidades que irán surgiendo. Se elaboraron boletines informativos semanales (38 durante el 2018) y mensuales; reuniones quincenales con funcionarios/as de diferentes áreas para conversar sobre el acontecer institucional, “Café con el Director”; otras reuniones abiertas con Jefes de Divisiones y videos conferencia con las Direcciones Zonales.
- ② Se llevó a cabo la primera encuesta de Engagement a todos los funcionarios/as para medir los niveles de Engagement entendido como el compromiso y satisfacción a nivel laboral. En este contexto de los resultados obtenidos y presentados a cada uno de los equipos de trabajo de Fonasa, se comenzó un trabajo de planes de acción cuyo plazo de implementación corresponde al año 2019.
- ③ En conjunto con las Asociaciones de Funcionarios de Fonasa, ANAFF y ANPTUF se logró desarrollar mesas de trabajo en ámbitos de interés para los funcionarios, permitiendo con ello un trabajo participativo que conllevo un esfuerzo de todos para lograr espacios de negociación basado en el respeto de los distintos puntos de vista.
- ④ En virtud de la preocupación constante que tiene Fonasa por mejorar los estándares de calidad de vida de sus funcionarios y con la intención de sustentar y avanzar más que lo instruido por la Ley 21.015 de Inclusión Laboral, se realizaron una serie de acciones en el ámbito del bienestar de los funcionarios, desde la inclusión laboral; y la sensibilización y capacitación de todos los funcionarios/as del Seguro.
- ⑤ Reconocimiento del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) por lograr destacada participación en “Programa de Pausas Saludables Muévete”, esto producto de una participación de los funcionarios/as a dichas actividades superior al 85%.



Rodrigo Reyes Sepúlveda  
División Servicio al Usuario



# **CAPÍTULO 5: DIRECCIONES ZONALES.**

Fonasa tiene presencia en todas las regiones del país, organizada a través de Direcciones Zonales, las cuales se encargan de coordinar y operar los procesos desconcentrados de la Institución. Además de ello administran y gestionan localmente las áreas funcionales como son las sucursales que están en las regiones a su cargo. Cada Dirección Zonal posee un Director Zonal y una dotación que va entre los 112 y 166 funcionarios, de los cuales en promedio el 70% trabaja directamente en atención a público.



**A nivel territorial cada Dirección Zonal se conforma de las siguientes regiones:**

- Dirección Zonal Norte (Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama).
- Dirección Zonal Centro Norte (Regiones de Coquimbo y Valparaíso).
- Dirección Zonal Centro Sur (Regiones de Ñuble, Maule y Biobío).
- Dirección Zonal Sur (Regiones Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibañez del Campo y Magallanes y Antártica Chilena).

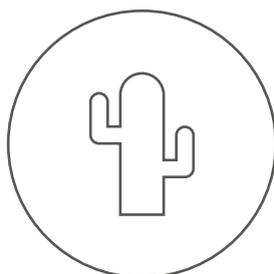
La Región Metropolitana y del Libertador General Bernardo O'Higgins son coordinadas desde el Nivel Central. Su dotación corresponde 617 funcionarios/as.

Durante el año 2018, cada Dirección Zonal además de coordinar y operar los procesos desconcentrados de Fonasa, también desarrolló sus propias iniciativas para vincularse localmente con sus regiones. Es así como se desarrollaron talleres para los funcionarios, actividades en terreno y firma de convenios locales. A continuación se presentan las acciones desarrolladas en cada una de las direcciones zonales.



Morro de Arica, Arica - Direccion Zonal Norte





# DIRECCIÓN ZONAL NORTE

La Dirección Zonal Norte comprende las 4 regiones del extremo norte de Chile: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama. Posee un total de 117 funcionarios y atiende una población cercana a los 1.031.573 beneficiarios.

Tabla 7: Estimación del número de beneficiarios de Fonasa por región y sexo. Dirección Zonal Norte.

Región (Dirección Zonal Norte)	Hombres	Mujeres	Intersex	Sin Dato	Total
de Arica y Parinacota	88.019	106.972	44	-	195.035
de Tarapacá	70.785	87.561	20	-	158.366
de Antofagasta	201.323	231.464	30	-	432.817
de Atacama	118.639	126.688	28	-	245.355
Total	478.766	552.685	122	0	1.031.573

Fuente: División de Desarrollo Institucional. Información preliminar a diciembre 2018

La Dirección Zonal cuenta con 9 sucursales y 28 entidades delegadas, entre las que se destacan 19 centros de atención IPS distribuidos en las comunas y localidades en donde no existe sucursal de Fonasa. Ejemplo de esto, es la apertura el año 2018 del IPS en la comuna de Putre, ya que acerca nuestros servicios y productos a una población que se encuentra a 141 kilómetros de la capital regional (Arica).

Para coordinar el trabajo de las sucursales existen 3 Centros de Gestión Regional (CGR) que se encuentran en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Atacama. Las oficinas de la Dirección Zonal se encuentran emplazadas en la Región de Antofagasta.

Atendiendo las necesidades de los beneficiarios del Norte del País, y asumiendo el compromiso con ellos la Dirección Zonal realizó durante el 2018 distintas actividades que acercaron los servicios de Fonasa a toda la población. Las acciones más importantes realizadas fueron:

## Acciones con Foco en los Usuarios/as

### Convenio de Colaboración Servicios Jesuita a Migrante

**Arica:** Fonasa también debe velar por el acceso a Salud de todas las personas. Es por esto que se firmó un convenio con el Servicio Jesuita a Migrante de Arica, que busca capacitación hacia los funcionarios y funcionarias de estas dos instituciones en temáticas de migración, la legislación y la normativa, especialmente en atenciones de salud e incorporación al Seguro Público. Además de generar actividades en conjunto y permitir la derivación entre las instituciones de casos más complejos.

### Contrato de comodato con el Hospital Juan Noe

**Crevani:** para acercar los servicios de Fonasa a la población, se firmó un convenio de Comodato con el Hospital de Arica, Juan Noé Crevani, que tiene por objetivo instalar un quiosco de autoatención para la consulta y emisión de los trámites más solicitados en Fonasa, como la emisión de certificados de cotizaciones y certificado de afiliación.

**Actividades en Terreno:** Fonasa se acercó a los lugares más alejados de la Arica y Parinacota, a través de distintas actividades, llegando a 1.615 personas beneficiadas. La mayor participación se obtuvo en charlas y capacitaciones, seguida de "Gobiernos en Terreno".

### Otra actividad que busca llegar a los usuarios que viven en comunidades rurales y alejadas de la capital regional es el Fonasa Móvil:

Con esta iniciativa se llegó a lugares como: Codpa, Putre, Sobraya en Valle de Azapa y Poconchile en Lluta. Finalmente, no se puede dejar fuera "Fonasa en Verano", que informa a nuestros beneficiarios en las playas de la región, llegando a informar a 192 personas.

### Convenios de Colaboración con Instituciones Públicas:

el 26 de abril del 2018 Fonasa Tarapacá firmó un convenio con Gendarmería, para mejorar el acceso de salud a la población penal, regularizando su situación en salud y trabajando en conjunto para resolución de casos de mayor complejidad. Continuando con el trabajo de informar, el 25 de febrero del 2019 se firmó el convenio con Prodemu región de Tarapacá, que busca trabajar colaborativamente en la capacitación y difusión de servicios, además de participar en actividades organizadas por ambas instituciones.

**Actividades en Terreno:** Se destaca que la visita a la localidad de Sibaya, comuna de Huara, para atender e informar a pobladores en su mayoría Aymaras. También, se participó activamente en los Gobiernos en Terreno, en comunas y localidades del norte grande.

**Formación de Monitores en Salud e Infancia:** Desde la Dirección Zonal se comenzó a trabajar en temáticas que afectan a jóvenes y niños, por lo que se inició un taller con profesionales del sector público y privado que trabajan con niños, con el objetivo de capacitarlos en los derechos y beneficios que entrega Fonasa a este segmento de la población. Participaron profesionales del SENAME, Universidad de Antofagasta, Universidad Católica del Norte, Instituto Nacional de Derechos Humanos y Servicio Paz y Justicia. Se realizaron 3 cursos durante el año 2018, certificando a los participantes.

**Convenio de Colaboración con Gendarmería de Antofagasta:** Fonasa decidió firmar un acuerdo de colaboración con Gendarmería de Antofagasta el 1 de febrero del 2018, para realizar actividades orientadas a dar respuesta a las necesidades en el área de acceso y cobertura de salud que otorga el Fondo Nacional de Salud, a todas las personas que se encuentren privadas de libertad en el territorio de la II Región, resguardando, de esta forma, los derechos fundamentales. Esto permitió regularizar la situación de la población penal y de esta forma acceder a los diferentes centros de salud.

**Firma de acuerdo con la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Antofagasta para apoyar el trabajo con adultos mayores:** Se firmó un acuerdo de apoyo con la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Antofagasta, para promover acciones de autocuidado y estimulación funcional de distintas organizaciones sociales y servicios locales formados por adultos mayores o destinados al trabajo con ellas. Fonasa se comprometió a continuar apoyando actividades que busquen el autocuidado y estilos de vida saludables de las personas mayores.

**Convenio de comodato con la Gobernación de Antofagasta para instalación de un quiosco de auto atención:** buscando mejorar el acceso de algunos servicios Fonasa, como la emisión de certificados, documentos y de entrega e información, se firmó un acuerdo de comodato con la Gobernación de Antofagasta que permite instalar un quiosco de auto atención en sus dependencias.

**Participación en programas de televisión:** Durante el año 2018 se realizaron 8 entrevistas en el canal local de televisión de Antofagasta TV, en el espacio de TV "Programa El Matinal". En estas entrevistas se trataron temas como: afiliación, incorporación al Sistema de Salud, Ley Ricarte Soto, Inmigrantes en situación irregular y cómo acceder al Seguro Público de Salud, Servicios Web Fonasa y Seguro Público de Salud-Fonasa, participando funcionarias y funcionarios de distintas áreas.

**Durante el año 2018 se realizaron charlas, capacitaciones, beneficiando a 1.052 personas.** Potenciamos la salida a terreno con el "Fonasa Móvil", "Gobierno en Terreno" y "Fonasa en Verano", alcanzando el total de 2.039 personas informadas sobre los beneficios del Seguro Público.

**Inauguración del Rincón Infantil en Sucursal Copiapó:** Por medio del trabajo colaborativo entre Fonasa y Fundación Integra Atacama, se inauguró un Rincón Infantil dedicado a las niñas y niños que asisten con sus familias a la Sucursal de Copiapó. El Rincón Infantil está constituido por material didáctico y de aprendizaje que es usado en los propios jardines infantiles y salas cuna de Integra. La iniciativa, además de brindar un servicio a los niños, niñas y sus familias, tiene por finalidad comenzar a hacer un cambio de mirada, para pensar y reconocer a los infantes como sujetos de Derecho y agentes de transformación social.

**Firma Convenio Prodemu Atacama:** durante el año 2018 se inició la firma de convenios con Prodemu. El objetivo de este convenio es trabajar colaborativamente en la capacitación y difusión de servicios, además de participar en actividades organizadas por ambas instituciones. Para el año 2019 se continuará gestionando la firma de convenio con las regiones de Arica-Parinacota y de Antofagasta.

**Durante el año 2018 se realizaron 309 actividades que permitieron llegar a 9.706 personas, en distintas localidades de la Zona Norte,** destacando la visita a comunas de: Cachiyuyo, Domeyko, Carrizal Bajo, Alto y Canto al Agua, los cuales no habían sido visitados por Fonasa.

## Acciones con Foco en la Gestión Financiera y Comercial

**Compra Sanitaria y Gestión Financiera:** Monitoreo a los Servicios de Salud: Se trabajó en informar indicadores financieros, en forma mensual, a los 4 Servicios de Salud de la Zona Norte, a través de una minuta financiera, la cual fue enviada desde marzo a diciembre. Se emitieron 36 informes durante el año. Además, se retomaron los Directorios de Compras totalizando 24 Directorios con participación de Directivos Red Asistencial y profesionales de los equipos del área Comercial y Contraloría de Prestadores.

**Fonasa en su nuevo rol de ser verdadero Seguro Público** debió procurar el cumplimiento de las Garantías Ges a través de seguimiento continuo, remitiendo semanalmente vía correo estado de las garantías a los directivos de los Servicios de Salud y minuta en forma mensual. De igual forma como desafío del 2018, se logró la reducción del 25% de la Lista Espera No Ges, apoyando con la compra de prestaciones a través de la complementariedad público-privada con 4 Clínicas de la jurisdicción zonal.

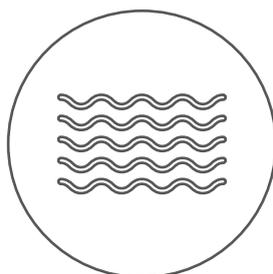
**Proceso de Fiscalizaciones en la Dirección Zonal Norte:** El Subdepartamento de Control y Calidad de las Prestaciones inició, en agosto del 2018, fiscalizaciones a prestadores de la Modalidad Libre Elección identificadas a través del sistema de Redes Neuronales. El 2018, se iniciaron 33 procesos de fiscalización, donde el 36% de los prestadores fue suspendido. Además, se comenzaron procesos administrativos para sancionar a los prestadores que hacen mal uso del Seguro Público. El trabajo no solo incluyó alertas de sistema, sino también denuncias recibidas por nuestros beneficiarios.

**Capacitación encargados de GRD en Hospitales y Servicios de Salud:** Durante el año 2018, desde la Dirección Zonal Norte se propuso dar un enfoque al monitoreo de la gestión hospitalaria y financiera de los Servicios de Salud por medio de las herramientas que utilizan los Grupos Relacionado a Diagnostico (GRD). Frente a esto, a través de reportes periódicos se fueron midiendo y retroalimentando a cada uno de los establecimientos hospitalarios dependientes de los Servicios de Salud de la Dirección Zonal, por medio de los 3 indicadores GRD establecidos en los acuerdos de programación (índice funcional, estancias prolongadas y estancia pre quirúrgicas). Por otra parte, con el objetivo de ampliar y expandir el conocimiento de los beneficios de esta herramienta de gestión en la cultura organizacional de los hospitales de nuestra jurisdicción, se establecieron jornadas de capacitación con los distintos Servicios de Salud, participando personal médico, clínico y administrativo, en donde se dieron a conocer aspectos relevantes y específicos de la gestión de cada uno de los establecimientos hospitalarios (análisis personalizado acorde a la gestión de cada hospital).

## Acciones con Foco en los Funcionarios/as

**Plan de Comunicación interna:** Se implementó el Programa “Conversemos con Elba” (Directora Zonal Norte), logrando un espacio de comunicación más cercano y directo con los funcionarios/as. Se destacó el Rostro del Mes, por diversas iniciativas del personal. Creación del Boletín Interno con noticias e hitos relevantes del mes. Diversos saludos a los funcionarios como cumpleaños, festividades, actividades de aniversario y desplazamiento permanente en las diferentes regiones. Se implementó el “día saludable con fruta” y “día de la lectura” a través de un convenio con Biblioteca Antofagasta, quien mensualmente remitió diferentes libros en comodato.

**Capacitaciones del Comité Bipartito y curso de Lengua de Señas:** el Comité Bipartito de la Dirección Zonal Norte se propuso capacitar de formar presencial a la mayor cantidad de funcionarios/as de la Dirección Zonal Norte, que abarca desde Arica-Parinacota hasta Vallenar. Con este objetivo y en conjunto con el Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas, se realizaron 2 capacitaciones destacándose el curso de Lengua de Señas. Este curso, impartido por la Universidad Santo Tomás, permitió entregar elementos básicos para la comunicación con los beneficiarios con discapacidad auditiva y comprender algunos aspectos de la Lengua de Señas, a través de clases prácticas.



# **DIRECCIÓN ZONAL CENTRO NORTE**

La Dirección Zonal Centro Norte comprende 2 regiones: Coquimbo y Valparaíso. Posee un total de 157 funcionarios, y atiende a población cercana a los 2.087.378 beneficiarios/as.

Tabla 8: Estimación del número de beneficiarios/as de Fonasa por región y sexo. Dirección Zonal Centro Norte.

Región (Dirección Zonal Centro Norte)	Hombres	Mujeres	Intersex	Sin Dato	Total
de Coquimbo	303.362	335.991	83	-	639.436
de Valparaíso	674.371	771.680	1891	-	1.447.942
<b>Total</b>	<b>977.733</b>	<b>1.107.671</b>	<b>1.974</b>	<b>0</b>	<b>2.087.378</b>

Fuente: División de Desarrollo Institucional. Información preliminar a diciembre 2018

La Dirección Zonal cuenta con 16 sucursales, 6 puntos de expansión en hospitales y 54 entidades delegadas, entre las que se destacan 28 centros de atención IPS distribuidos en las comunas y localidades de las regiones de Coquimbo y Valparaíso respectivamente.

Atendiendo las necesidades de los beneficiarios del Centro Norte del país, y asumiendo el compromiso con ellos la Dirección Zonal realizó durante el 2018 distintas actividades que acercaron los servicios de Fonasa a toda la población. Las acciones más importantes realizadas fueron:

Para coordinar el trabajo de las sucursales en la región de Coquimbo existe 1 Centro de Gestión Regional (CGR) en dicha región, siendo en emplazamiento de las oficinas zonales en la Región de Valparaíso.

## Acciones con Foco en los Usuarios/as

**Alianza estratégica con el FOSIS:** Fonasa emprendió una alianza estratégica con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Región de Valparaíso, que permitió capacitar a cerca de 200 profesionales a cargo de la ejecución del Programa Familias y realizar charlas informativas dirigidas a beneficiarios/as de este mismo.

**Escuela de Gestores en los Servicios de Salud:** Con el objetivo de vincular a distintos actores en la participación ciudadana, se incorpora el programa “Escuela de Gestores en los Servicios de Salud”, enfocado a los dirigentes sociales de los 3 Servicios de Salud de la V región, con el propósito de que transmitan a sus bases los beneficios de Fonasa.

**Mejora de Infraestructura en las sucursales San Felipe y Los Andes:** Durante el año 2018 se realizaron mejoras en varias sucursales. Las que tuvieron una inversión mayor fueron las Sucursales de San Felipe y Los Andes, normalizando las instalaciones eléctricas, primordial para el adecuado funcionamiento de los aires acondicionados de la sucursal, mejorando así la infraestructura para una óptima atención a nuestros asegurados.

**Charlas de los Beneficios Fonasa:** Uno de las principales ejes de trabajo de la dirección Zonal ha sido la difusión de los beneficios y servicios en línea, para lo cual se realizaron 135 charlas a organizaciones públicas y privadas de las regiones de Coquimbo y Valparaíso, realizadas principalmente por las jefaturas de sucursales empoderando a estos en su jurisdicción.

**Visitas a las comunas sin presencia Fonasa de la zonal:** Con la finalidad de tener presencia en todo el territorio de la jurisdicción, se realizaron visitas a las 17 comunas donde Fonasa no tiene presencia física, complementando así los canales de contacto no presenciales y el trabajo de las entidades delegadas.

**Realización de Ferias de la Salud en alianza con los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC):** Se realizaron 22 ferias de la salud en la Dirección Zonal en colaboración con los Consejos de la Sociedad Civil, participando activamente en la gestión de la actividad, generando así los vínculos con la ciudadanía y organizaciones sociales.

**Apertura punto de expansión en Hospital Quilpué:** En el mes de marzo 2018 se realizó la apertura del nuevo punto de expansión en el Hospital de Quilpué en la comuna del mismo nombre, aumentando así la cobertura de atención y presencia de Fonasa en la zona.

**Implementación del Portal Prestador:** La implementación del Portal Prestador para la gestión de Venta y Cobranza. La finalidad del sistema es la venta de bonos en el mismo establecimiento del prestador, disminuyendo así el traslado de los beneficiarios a otro punto para realizar la compra del bono. Adicionalmente el prestador puede realizar su gestión a través de este sistema, disminuyendo los tiempos para dicho trámite. La Dirección Zonal Centro Norte realizó la capacitación a los prestadores de la Zonal que en la actualidad realizan el 100% de sus cobranzas por este medio y 882 prestadores utilizaron el sistema para la emisión de bonos.

## Acciones con Foco en la Gestión Financiera y Comercial

**Intensificación del rol fiscalizador de Fonasa a prestadores privados:** Durante el 2018 se retoma el rol fiscalizador de Fonasa, en la búsqueda de una mejor atención a nuestros asegurados y aseguradas. Se implementa un programa informático que accede a analizar simultáneamente varias fuentes de información y que permite enfocar las fiscalizaciones. En el período se realizaron 34 fiscalizaciones en la dirección zonal.

**Apoyo a los Servicios de Salud para la Resolución GES:** Durante el 2018 se realizó el apoyo a los Servicios de Salud de la jurisdicción para resolver las Garantías Explícitas de Salud que se encontraban pronto a vencer. Para esto se efectuó la compra a Segundo Prestador de las prestaciones que no podrían ser resueltas en plazo en los hospitales públicos, por la capacidad de estos. Finalmente se resolvieron 892 casos con apoyo de la Dirección Zonal.

**Apoyo a los Servicios de Salud en la Resolución de Lista de Espera NO GES:** Durante el 2018 se realizó el apoyo a los Servicios de Salud de la jurisdicción para resolver la Lista de espera No GES, para esto se efectuó la compra a Segundo Prestador para cumplir con lo indicado por la Presidencia. Finalmente se resolvieron 372 casos con apoyo de Dirección Zonal.

**Fiscalización a Centros de Diálisis de la Jurisdicción:** Se generó un programa zonal de fiscalización para los Centros de Diálisis de la Jurisdicción, con la finalidad de verificar el cumplimiento del convenio, procurando con esto que nuestros beneficiarios fueran atendidos con los estándares establecidos. Al concretar el programa se logró fiscalizar a 30 Centros de Diálisis de la zonal.

**Auditoría a las Garantías de Oportunidad Exceptuadas:** También se auditaron los Hospitales Públicos para validar que se cumpla con la normativa respecto a una correcta Excepción de las Garantías de Oportunidad, en específico a los problemas de salud Oncológicos, Neuroquirúrgicos y Oftalmológicos.



Paseo Atkinson, Valparaíso - Direccion Zonal Centro Norte



# **DIRECCIÓN ZONAL CENTRO SUR**

La Dirección Zonal Centro Sur comprende 3 regiones: Ñuble, Maule y Biobío. Posee un total de 166 funcionarios, y atiende a población cercana a los 2.589.257 beneficiarios/as.

Tabla 9: Estimación del número de beneficiarios/as de Fonasa por región y sexo. Dirección Zonal Centro Sur.

Región (Dirección Zonal Centro Sur)	Hombres	Mujeres	Intersex	Sin Dato	Total
de Ñuble	160.754	180.500	279	-	341.533
de Maule	430.660	470.403	26	2	901.091
del Bío Bío	636.697	709.560	376	-	1.346.633
<b>Total</b>	<b>1.228.111</b>	<b>1.360.463</b>	<b>681</b>	<b>2</b>	<b>2.589.257</b>

Fuente: División de Desarrollo Institucional. Información preliminar a diciembre 2018

La Dirección Zonal cuenta con 24 sucursales, 4 puntos de expansión en hospitales, 2 sucursales móviles y 59 entidades delegadas, entre las que se destacan 33 centros de atención IPS distribuidos en las comunas y localidades de las regiones de Ñuble, Maule y Biobío respectivamente.

Para coordinar el trabajo de las sucursales en las distintas regiones existen 2 Centros de Gestión Regional (CGR) en las regiones de Ñuble y Maule, existiendo sus oficinas zonales en la Región del Biobío.

Durante 2018 se propuso a sucursales de esta Dirección Zonal vincularse intersectorialmente con otros servicios y/u organizaciones presentes en su territorio a fin de definir colaboraciones mutuas, lo que derivó en la participación en reuniones, mesas temáticas territoriales, definición de actividades en terreno, entre otras, lo que impactó en un incremento de la presencia del Seguro Público en las distintas comunas y territorios de la zonal.

## Acciones con Foco en los Usuarios/as

**Se desarrollaron charlas para personas migrantes,** principalmente de nacionalidad haitiana y venezolana. Esto se suma a la participación en Ferias de Salud organizadas por las Gobernaciones Provinciales, Conversatorios y Capacitaciones a Funcionarios de la Red Asistencial, entre otras iniciativas. En total, fueron 2 charlas en la región de Maule y 15 en Biobío.

**Kioscos de auto atención:** Durante 2018 se instalaron 9 nuevos kioscos de auto atención, llegando así a un total de 34 kioscos en las 3 regiones de la dirección zonal. Así, la cantidad de kioscos aumentó de 4 a 12 en Maule, de 1 a 4 en Ñuble y de 4 a 18 en Biobío.

**Gestión de Solicitudes Ciudadanas:** Se gestionaron un total de 3021 Solicitudes Ciudadanas. Entre ellas, un 90% correspondió a reclamos, concentrándose el grueso en la tipología GES, reafirmando así la condición de garante que posee Fonasa sobre dicha garantía. Además, destacan 88 felicitaciones, que reconocen el trabajo de la Zonal en el territorio y su gestión en post de la salud de los asegurados.

**Red APIS:** Para facilitar la atención en Sucursales para personas que requieran comunicarse en mapudungún, lenguaje de señas y/o creolé, se implementó un sistema de video interpretación con traducción en dichos idiomas. El proyecto, ejecutado a modo de piloto, benefició a las Sucursales Curicó y Chillán, siendo estas las segunda y tercera con más atenciones a nivel país (17 y 38 respectivamente), con positiva evaluación por parte de asegurados y funcionarios.

**Accesibilidad:** Con el objetivo de que la infraestructura de las dependencias de la Dirección Zonal cumplan con lo establecido en la Ley 20.422 sobre "Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de personas con Discapacidad (2010)", se trabajó durante 2018 en un Plan de Accesibilidad Universal. Así, se levantaron las condiciones actuales de accesibilidad universal, generando iniciativas de mejora, tales como la modificación de módulos de atención y oficinas, demarcación podotáctil, instalación de botones de advertencia, demarcación en piso de espacio de silla de ruedas e incorporación de señalética inclusiva en las sucursales de Concepción, Talca y Hospital de Los Ángeles.

**Inclusión:** Buscando explorar nuevos vínculos con grupos sociales vulnerables, se desarrollaron una serie de actividades en el marco de la inclusión. Así, por ejemplo, 9 alumnos de capacitación laboral especial de la Escuela San Rafael de Chillán visitaron la Sucursal de dicha comuna para conocer el funcionamiento de Fonasa y colaborar a su vez con el público asistente asumiendo el rol de funcionarios Fonasa, por un momento.

**Alianza con SEREMI y Servicios de Salud del Biobío para formar adultos mayores:** En 2018 se establecieron vínculos de colaboración en la formación y entrega de herramientas a Adultos Mayores de las Cajas de Compensación Los Héroes, La Araucana, 18 de septiembre, Gabriela Mistral y Los Andes presentes en la región. Se realizaron 5 encuentros, todos en la comuna de Concepción, donde se abordaron temáticas como el manejo de las Garantías GES y mecanismos de cobertura y acceso que permitiesen un empoderamiento y conciencia social sobre el rol de Fonasa en la salud de la población de este grupo etario, trabajo que se repetirá en 2019.

**También en Chillán**, el equipo de la sucursal de dicha comuna fue reconocido por su aporte a la mesa intersectorial de adultos autovalentes conformada por los Centros de Salud de Chillán, la Casa de Encuentros de Adultos Mayores del IPS y las Cajas de Compensación, que trabaja para ofrecer información y actividades que alejen a los adultos mayores del sedentarismo.

**En las oficinas de la Dirección Zonal en Concepción**, representantes del Instituto Teletón de San Pedro explicaron en qué consiste la Ley Sanna y cómo cada servicio debe adaptarse a ella.

**Comisión Técnica de Salud:** Con el fin de diseñar estrategias de abordaje de problemáticas de alta prevalencia en la comunidad, se participó en la Comisión Técnica de Salud en Todas las Políticas. La instancia, que abordó el problema de la obesidad, reunió a Asesores Técnicos de distintos Servicios Públicos, entre ellos; referentes de Participación Ciudadana y Promoción de la Salud de los Servicios de Salud, Superintendencia de Salud y Fonasa; SEREMI de Educación, SEREMI de Justicia, SEREMI de Deportes, JUNJI, entre otros.

**Educación:** Durante 2018, partió en la Región de Ñuble un proceso de vinculación con el medio que trajo consigo una serie de actividades dirigidas a Estudiantes de Educación Superior, participando en actividades organizadas con la Universidad de Concepción, la Universidad Santo Tomás y la Subsecretaría de Previsión Social, ésta última, nos convoca como Fonasa a participar de una serie de Charlas de Educación Previsional para Educación Superior. En total, fueron 5 charlas en la Región de Biobío, 3 en Ñuble y 1 en Maule.

**En la Región de Biobío en general**, el espectro fue más amplio, incluyendo, además de universitarios, a instituciones de educación básica y media, tanto en formato de charlas como ferias de salud dirigidas a funcionarios, padres y apoderados. Se realizó un Total de 3 charlas en las comunas de Nacimiento, Mulchén y Pelarco, además de una instancia de atención personalizada en Nacimiento.

**Infancia y Adolescencia:** Por otro lado, durante 2018 Fonasa también recibió la invitación de la Red Comunal de Infancia y Adolescencia, con el fin contribuir al diseño de estrategias de difusión del Seguro Público en la comuna de Lota, ajustando al lenguaje ciudadano para que niños, niñas y adolescentes incorporen nociones del Seguro Público de Salud.

**Consejo Asesor Regional de Salud:** En conjunto con otros liderazgos territoriales del sector tales como Consejos de Desarrollo Local de Salud, conglomerados mayores como Uniones Comunales de Consejos de Desarrollo, Consejos Consultivos de Adolescentes, Pueblos Originarios, Diversidad Sexual y Agrupaciones Medioambientales, Fonasa participó de esta instancia que busca establecer una nueva concepción de la autoridad sanitaria, contribuyendo a la planificación anual de la misma en materias de salud pública y acción sanitaria.

**En total, se desarrollaron 67 actividades en la DZ de vinculación con la red intersectorial; (44 Actividades en Biobío, 17 en Maule, 5 en Ñuble)**, destaca la participación en actividades de Charlas y Atenciones Personalizadas en Comités de Agua Potable Rural, Centro de Detención Preventiva de Yumbel, DAS, DIDECO, Fundación Prodemu, Fundación TPH (Migrantes), Mesa Regional de Migrantes (Maule), Oficina de Derechos Humanos y Discapacidad (Talca y Concepción), Programas de Apoyo Familiar (Concepción, Hualqui, Chiguayante), Programas Pro-Empleo (Santa Bárbara), Red de Infancia y Adolescencia (Lota), SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, SEREMI de Agricultura, SEREMI de Gobierno, SENAME, Servicios de Salud, Subsecretaría de Previsión Social, Universidad Católica de la Santísima Concepción; de Concepción; San Sebastián y Santo Tomás.

# Acciones con Foco en la Gestión Financiera y Comercial

**Compras GRD:** Los Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD) constituyen un sistema de clasificación y mecanismo de pago que permite relacionar los distintos tipos de pacientes tratados en un hospital, según casuística con el costo que representa su atención. Durante 2018, en la Dirección Zonal Centro Sur se derivaron 400 pacientes a 7 prestadores adjudicados vía licitación pública. Un 63% de los pacientes corresponden a adultos, 33% a neonatal y 4% pediátrico. Los casos corresponden a la Clínica Biobío, Clínica de La Mujer Sanatorio Alemán, Clínica Los Andes, Clínica Universitaria de Concepción y Hospital Clínico del Sur (Biobío), Clínica Chillán (Maule) y Clínica Lircay (Maule). El monto total pagado en 2018 asciende a \$5.757.345.060.

**Compras Segundo Prestador GES:** Si un prestador no cumple con el plazo definido para la Garantía de Oportunidad de un problema de salud GES, el paciente o un tercero que lo represente debe reclamar a Fonasa, gestionando el Seguro la designación de un Segundo Prestador en un plazo máximo de 2 días. Durante 2018, en la DZCS se gestionaron un total de 1559 casos por un total de \$1.548.654.957. Del total de casos, un 20% corresponden a la Región de Maule, 79% a Biobío y un 1% a la recién creada Región de Ñuble. Más de un 80% de los casos corresponden a cáncer de mamas en personas de 15 años o más (532 casos), cáncer cérvico uterino (268 casos), tratamiento quirúrgico de hernia del núcleo pulposo (268 casos) y colecistectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años (102 casos).

**Programa Fertilización Asistida de Alta Complejidad:** Fonasa financia tratamientos de fertilización asistida de acuerdo a criterios de selección clínicos, administrativos y de prioridad. Durante 2018, el presupuesto fue de \$94.208.310, correspondiente a 42 cupos, correspondiendo 8 al SS Ñuble, 14 SS Concepción, 8 SS Talcahuano, 6 SS Biobío, 3 SS Arauco y 3 SS Araucanía Norte.

**Licitación Prestaciones de Atenciones de Salud Mensual Establecimientos de Larga Estadía para la Atención de Adultos Mayores (ELEAM):** Para ampliar la cobertura y disminuir la brecha de atención para las personas adultos mayores en espera, la Dirección Zonal Centro Sur realizó la primera jornada ELEAM de las regiones de Ñuble, Biobío y Maule, dando a conocer el modelo de compra sanitaria para personas mayores. Para que el trabajo sea permanente y efectivo, Fonasa cuenta con representantes en las comisiones ELEAM de los servicios de Salud Maule, Talcahuano, Ñuble, Biobío y Arauco para derivaciones de pacientes a prestadores de licitación vigente.

**Convenios DFL 36:** Corresponden a convenios en cuya virtud un organismo, entidad o persona distinta del Servicio de Salud sustituye a este en la recuperación de la salud o rehabilitación de enfermos. En la jurisdicción de esta zonal, Fonasa apoya financieramente tres iniciativas. La primera, el Hogar Hermanas del Buen Samaritano, apoya la recuperación de 53 pacientes de la provincia de Curicó, con un presupuesto 2018 de \$221.186.55. La Fundación Contigo en Camino, dependiente del Obispado de Talca, acoge a familiares de pacientes que se atienden en el Hospital Regional de Talca, cuyo origen corresponde a sectores apartados de la región o país, con un presupuesto de \$84.336.625 en 2018 equivalente

a 16 camas para estadía y 20 cupos diarios para alimentación diurna. Finalmente, el Hogar Padre Manolo de Talca, con un presupuesto de \$74.409.055 financió los días cama para pacientes postrados sin red de apoyo, contando con 17 camas en convenio.

**Tami Mapu Meu:** Programa que favorece a la población Mapuche Pehuenche de las áreas de desarrollo indígena (ADI) de la región de Biobío, mejorando su calidad de vida mediante estrategias que aseguren accesibilidad y resolutivez de sus problemas de Salud. Para Alto Biobío, en 2018 y gracias a un presupuesto de \$43.236.000, se realizaron atenciones odontológicas a 194 pacientes y detección precoz de quiste hidatídico y seguimiento de 127 pacientes. En el caso de Arauco, el presupuesto fue de \$60.395.000 y fue destinado a Operativos ADI Lleu Lleu de Canasta Dental Integral, Tirúa Sur de fabricación de prótesis dentales y compra de insumos para atención odontológica integral, Operativos Oftalmológicos y Exámenes de Alto Costo, alcanzando un total de 665 beneficiarios.

**Ley de Urgencia:** Este beneficio garantiza que todas las personas que presentan una emergencia de riesgo vital o secuela grave reciban atención inmediata en cualquier Establecimiento de Salud. Durante 2018 se gestionaron un total de 639 casos, 12% ingresado vía solicitud ciudadanas y el 88% restante vía Pago Asociado a la Atención de Emergencia (PAE).

**Mesa Zonal de Prestadores:** Con el objetivo de fortalecer la relación comercial entre prestadores MLE (Modalidad de Libre Elección) y Fonasa, se conformó una mesa de trabajo con representantes del Subdepartamento de Comercialización y Gestión Financiera, Control de Prestaciones, Gestión Territorial y los asesores de Comunicaciones y Jurídica. En ella, se definieron flujos para solicitudes prestadores MLE, procedimiento y protocolos para denuncias y cartas informativas a prestadores en temas tales como nuevos canales de venta, procedimientos para facturación de copagos y actualización de datos en sistemas.

**Condonaciones:** Dicho beneficio permite a los asegurados y sus cargas solicitar a Fonasa la condonación total o parcial de una deuda de atención hospitalaria en la red pública de salud. En nuestra zonal, durante 2018 se condonó un total de \$221.496.570, siendo un 33,9% de la Región de Maule, 59,3% Biobío y 6,8% Ñuble. Esto corresponde a un total de 492 solicitudes gestionadas.

**Fiscalización Prestadores:** Durante 2018, los esfuerzos del área de fiscalización permitieron detectar la emisión de bonos, sospechosos de abuso o de fraude, a través de la utilización de una Red Neuronal Artificial, en los cuales se encuentran datos que ayudan a tomar mejores decisiones y predicciones. Lo anterior, permitió no sólo el monitoreo del total de prestadores de la zonal, sino además la realización de un total de 35 fiscalizaciones, con un total de 18 prestadores sancionados.

# Acciones con Foco en los Funcionarios/as

**Fortalecimiento del Modelo de Atención:** La Dirección Zonal Centro Sur tuvo una particularmente destacada participación en el trabajo desarrollado en conjunto con Laboratorio de Gobierno, obteniendo los premios del el 1er lugar e iniciativa más popular en el Desafío de Innovación del programa. Así, “Hoy nació y ya soy Fonasa” y “Elige tú”, se encuentran en fase de testeo para su posterior aplicación. “Hoy nació y ya soy Fonasa” es un servicio para nuestros asegurados y sus hijos recién nacidos que busca incorporar a estos últimos de forma sencilla e imperceptible al Seguro Público de Salud desde el momento en que son registrados en el Servicio de Registro Civil e Identificaciones. Por su parte, “Elige tú” consiste en una herramienta web que informa todo lo que un asegurado necesita saber para decidir la prestación médica que más le convenga según su necesidad de salud.

**Capacitación:** Con el fin de avanzar en la formación de Asesores de Salud Integrales, durante 2018 se trabajó en planes de capacitación que aportaran nuevos conocimientos y habilidades a nuestros funcionarios. De esta manera, 20 ejecutivos de las regiones de Biobío, Maule y Ñuble fueron preparados en temáticas de Lenguaje ciudadano, 15 en trabajo en equipo y 40 en habilidades comunicacionales.

**Viernes Protegidos:** Bajo la premisa de contar con ejecutivos empoderados y capacitados para brindar una asesoría óptima a nuestros asegurados, se mantuvo la instancia de los “viernes protegidos” para abordar temas de contingencia relevantes para la calidad de la atención. Así, se ahondó de manera permanente temáticas tales como utilización de nuevos sistemas, procesos de pago prestadores MLE, mejoras en procedimiento de cotizaciones, protocolos de seguridad en sucursales y seguridad de la información, entre otros.

**Programa Tú Decides:** Teniendo como eje fundamental de nuestra gestión el bienestar de nuestros funcionarios, Fonasa cuenta con un programa de preparación para la jubilación, que constituye una herramienta eficaz para la adaptación de las personas próximas al cese laboral y su ajuste hacia este nuevo ciclo vital. En 2018, 20 personas de la Dirección Zonal participaron de actividades tales como charlas de asesoría previsional, difusión de ley de incentivo al retiro, preparación para la jubilación y organización financiera familiar.

**Programa Muévete, Pausas Saludables:** Desarrollado en el contexto del plan de trabajo con el ISL, 58 personas de Biobío, 10 de Maule y 13 de Ñuble fueron beneficiadas con el programa de Pausas Saludables en el trabajo. Se espera de ello mejorar la condición del estado de salud general, flexibilidad muscular, movilidad articular, postura y capacidad de concentración en el trabajo, entre otros beneficios físicos y psicológicos que impacten en una mejor atención a nuestros asegurados.

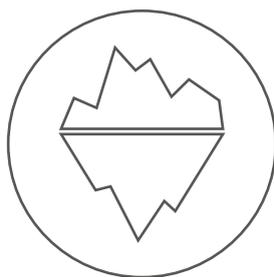
**Protocolo de seguridad:** En la permanente búsqueda de otorgar a nuestros funcionarios mayor seguridad para la realización de sus funciones, se conformó zonalmente una mesa técnica integrada por representantes de Gestión de Personas, Administración y Finanzas, Gestión Territorial, Centros de Gestión Regionales y Asociaciones Gremiales. Se efectuaron reuniones con los Encargados de Seguridad de las Intendencias de Maule y Biobío, además de representantes de Carabineros. Con ellos se coordinaron charlas informativas y visitas inspectivas a nuestras dependencias. Todo lo anterior derivó en la elaboración participativa de un Protocolo de Seguridad.

**En el ámbito deportivo y cultural,** dos de nuestros funcionarios participaron de un campeonato de fútbol en el marco del “Encuentro de intercambio social y cultural” organizado por la mesa público-privada para inmigrantes de la cual Fonasa forma parte.



Nevados de Chillán, Chillán - Dirección Zonal Centro Sur





# DIRECCIÓN ZONAL SUR

Esta Dirección Zonal comprende las regiones de La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes. Su dotación efectiva es de 131 funcionarios, y atiende a una población cercana a los 2.204.155 beneficiarios.

Tabla 10: Estimación del número de beneficiarios/as de Fonasa por región y sexo. Dirección Zonal Sur.

Región (Dirección Zonal Sur)	Hombres	Mujeres	Intersex	Sin Dato	Total
de la Araucanía	395.207	437.681	20	-	832.908
de Los Lagos	404.118	440.979	139	1	845.237
de Los Ríos	150.500	167.320	156	-	317.976
de Aysén del Gral. C. Ibáñez del Campo	37.784	42.145	17	-	79.946
de Magallanes y de La Antártica Chilena	60.132	67.951	4	1	128.088
<b>Total</b>	<b>1.047.741</b>	<b>1.156.076</b>	<b>336</b>	<b>2</b>	<b>2.204.155</b>

Fuente: División de Desarrollo Institucional. Información preliminar a diciembre 2018

La Dirección Zonal cuenta con 26 sucursales y 78 entidades delegadas, entre las que se destacan 58 centros de atención IPS distribuidos en las comunas y localidades de las regiones del Sur del país.

Para coordinar el trabajo de las sucursales en las distintas regiones existen 4 Centros de Gestión Regional (CGR) en las regiones de Los Lagos, Los Ríos, Aysén y Magallanes, existiendo sus oficinas zonales en la Región de La Araucanía.

Durante 2018 se propuso a sucursales de esta Dirección Zonal vincularse intersectorialmente con otros servicios y/u organizaciones presentes en su territorio a fin de definir colaboraciones mutuas, lo que derivó en la participación en reuniones, mesas temáticas territoriales, definición de actividades en terreno, entre otras, lo que impactó en un incremento de la presencia del Seguro Público en las distintas comunas y territorios de la zonal.

## Acciones con Foco en los Usuarios/as

**Actividades de difusión en terreno.** Durante el año 2018 se visitaron 37 comunas sin presencia de Fonasa en la jurisdicción de la Dirección Zonal Sur, marcando presencia en las 5 regiones de la zonal. Atendiendo un total de 838 personas siendo 568 mujeres y 270 hombres. A su vez, la Dirección Zonal Sur realizó entrega de información a asegurados que residen en las diferentes comunas, realizando 243 actividades en 59 comunas atendiendo a un total de 3.655 personas siendo 2.470 mujeres y 1.185 hombres.

**Charla con los representantes de los ELEM (Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores):** Se realizó una reunión con los representantes de los Centros de Larga Estadía, la que fue transmitida a través de video conferencia para todo el sur de Chile, difundiendo la licitación que realizaría Fonasa para mejorar la condición de los adultos mayores.

**Fonasa participó de primera junta Regional de Médicos de Zona:** Con gran expectativa se realizó en el Colegio Médico de Temuco, la primera junta Regional con el grupo de Médicos de Zona, cuyo objetivo fue generar lazos y acercamiento con estos profesionales los cuales realizan sus funciones aislados de la urbe.

**Actividades participación en comunas "Educar a nuestros asegurados":** La Dirección Zonal Sur de Fonasa abarca las cinco regiones más australes del país, estando compuesta por 26 sucursales que marcan presencia de Fonasa en 21 de las 94 comunas de la jurisdicción zonal sur, las cuales presentan, por su dispersión geográfica, problemas de acceso y comunicación, así como también se encuentran en este territorio algunas de las comunas con altos índices de

vulnerabilidad socioeconómica del país; estas características traen aparejadas, como se ha señalado, dificultades en el acceso a bienes y servicios públicos.

**La Mesa de Regional de Género y Salud de la Araucanía,** compuesta por funcionarios de Fonasa, SS Araucanía Norte, SS Araucanía Sur, seremi de salud y SIS de Salud, confeccionaron el año 2018 la circular n° 01/2008 que entrega orientaciones y sugerencias para incorporar el enfoque de género en las acciones de salud.

**Con el fin de potenciar el trabajo en red con los establecimientos de salud se generaron durante el año 2018 diversas reuniones,** realizando capacitación en temas como per-cápita, afiliación de carencia, inmigrantes GES, derechos y deberes, entre otros. además se buscó fortalecer la coordinación para realizar acreditaciones a distancia, es decir el establecimiento de salud recibe la documentación de asegurados carentes y/o cotizante y los deriva vía e-mail al Subdepartamento de Gestión Territorial DZS para realiza la acreditación. Con estos acuerdos logramos disminuir el traslado de nuestros asegurados y acercamos nuestra institución a ellos.

**Reunión Colegio Médico:** Con el fin de acercar el Fonasa a los prestadores, es que se coordinaron reuniones con el Colegio Médico y diversos prestadores con el fin de promocionar las nuevas tecnologías implementadas por nuestra institución, así como para hacerles la invitación a celebrar convenios quienes aún no atienden por Fonasa. Se presentó el nuevo Portal de Prestadores, en el cual pueden cobrar sus bonos y disminuir con ello el tiempo de pago desde el Fonasa. La respuesta del Colegio Médico fue positiva generando reuniones posteriores

con sus médicos colegiados, quienes demostraron entusiasmo hacia la nueva herramienta y los avances tecnológicos del Fonasa.

**Reuniones constantes con los COSOC de Temuco, Valdivia y La Unión, Puerto Montt, Puerto Varas, Osorno, Coyhaique y Magallanes.**

**Participación activa en mesa de género sector salud.** Participación activa en actividades con población LGTB (Valdiversa miembro del COSOC)

**A objeto de facilitar el acceso y difusión del Seguro Público para nuestros afiliados,** el ejecutivo de la Sucursal Hospital Quellón, visitó industrias del rubro acuícola/salmonicultor; atendiendo las consultas y requerimientos de los trabajadores de forma directa en sus lugares de trabajo. Estas actividades contaron con un alto grado de asistentes.

**Charla Beneficios de Fonasa a Familias del “Programa Seguridades y Oportunidades”,** organizado por la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO, de la Ilustre Municipalidad de Frutillar. En Frutillar no cuentan con oficina Fonasa, por lo tanto nuestra presencia es muy valorada, como así mismo la buena coordinación con Sucursal Puerto Varas.

**Actividades de difusión para personas de origen extranjero:** Respondiendo a la convocatoria efectuada por la Gobernación Provincial de Llanquihue, se efectuaron actividades de difusión y atención en terreno a personas de diversas nacionalidades durante el proceso de regularización de su situación migratoria. Además, participamos como invitados a una reunión de la Mesa de Migrantes, convocada también por la Gobernación Provincial de Llanquihue.

**Charlas a mujeres trabajadoras:** Para dar a conocer y fomentar la aplicación del Examen de Medicina Preventivo a mujeres trabajadoras, se efectuaron charlas en terreno a 79 funcionarias encargadas del aseo y ornato del Hospital de Puerto Montt. Estas actividades contaron con un alto grado de participación por parte de las asistentes.

**Se realizó actividad Gobierno en terreno “Feria Víctor Domingo Silva”** con la participación de Funcionarias/os. Sra. Janet Teihuel, Lucerina Nanco, Mauricio Sanzana y Erik Hernandez Jefe CGR Aysen en compañía del Gobernador de Coyhaique, Sr. Pablo Galilea y otros servicios públicos, CONAF, IPS, CARABINEROS y PDI, Pese a las condiciones climáticas fue una actividad muy provechosa y enriquecedora. Logrando atender una gran cantidad de asegurados.

**Participación de la Sucursal de Fonasa Punta Arenas** en la una jornada de capacitación destinada a funcionarios de OIRS de Servicio Públicos acerca de Migrantes Internacionales y Acceso a la Salud, actividad organizada por la SEREMI de Salud y Fonasa.

**En el marco de la estrategia para fortalecer la comunicación con los prestadores de la región de Magallanes** se programaron visitas en terreno para dar a conocer el “Portal del Prestador”, el que cuenta con nuevas funcionalidades que ayudarán a una mejor gestión.

**En el Liceo María Behety se realizó la Feria de beneficios y oportunidades** donde participaron más de 600 personas. Septiembre 2018.

**Presencia permanente en la Mesa Regional de Salud Intercultural,** instancia de participación indígena en salud de la región de La Araucanía, que involucra un trabajo articulado con instituciones de Salud y con el intersector, propiciando la incorporación del enfoque de Salud intercultural, y se sustenta sobre la base del diálogo, la búsqueda de consensos, el respeto a la decisión o validación en temas de salud.

**Inclusión de género Fonasa recibe reconocimiento público.** La jefa (S) CGR Los Lagos Scarlett Meza, y Karin Vera, Jefa Sucursal Puerto Montt, participaron de la constitución de una mesa de trabajo entre la Seremi del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género con grupos de diversidad sexual, al cual Fonasa fue invitado por el movimiento Mogaletth como ejemplo de Institución Pública al acoger como alumna en práctica, Julieta, que es una persona transgénero.

**El 100% de las respuestas a Solicitudes Ciudadanas Escalables (SCE)** en la DZS fueron respondidas antes del plazo legal El monitoreo diario realizado por el Subdepartamento de Gestión Territorial y el trabajo conjunto con las diferentes áreas de la zonal permitieron que durante el año 2018 las 1.687 solicitudes ciudadanas escalables recibidas fueran gestionadas en su totalidad en el plazo legal de 15 días, siendo el promedio de respuesta dentro de los primeros 9 días de ingresada la SCE.

**Durante el año 2018** se recibieron 1.463 reclamos, 185 solicitudes, 26 felicitaciones, 8 sugerencias y 5 denuncias, la DZS ha trabajado en los últimos años el proceso de SCE con el fin de asegurar el 100% de las respuestas a las diferentes tipos de solicitud dentro del plazo legal.

## Acciones con Foco en la Gestión Financiera y Comercial

Crear e implementar nuevos mecanismos de compra sanitaria a prestadores

### **Fiscalización a kinesiólogos de la Dirección Zonal.**

Con la implementación del nuevo servicio de emisión de bonos y programas a través del Front Integrado del Prestador de la Modalidad de Libre Elección, se detectaron importantes incrementos en la venta de bonos de los profesionales kinesiólogos de la Dirección Zonal Sur, por lo que durante el segundo semestre del año 2018, se efectuó una fiscalización en terreno, arrojando como resultado un 97% de incumplimientos medios y graves a la normativa. La fiscalización tuvo un importante impacto, pues en febrero de 2019 el comportamiento de los prestadores, medido con los mismos parámetros anteriores a la fiscalización, demostró una disminución en los niveles de venta de bonos pasando del 29% a un 16% de prestadores con conductas de venta excesiva.

### **Gestionar financieramente las fuentes y usos de recursos del sector salud:**

Lanzamiento del plan de reducción de lista de espera quirúrgica 2018. La Dirección Zonal Sur convocó a los equipos directivos de todos los Servicios de Salud, desde Araucanía Norte, a Magallanes, y a los Directores de los Hospitales más grandes de la zonal. El Director Zonal Sur (S), don Javier Castro Pedrero destacó que el mecanismo de pago a utilizar para resolver las intervenciones quirúrgicas de la lista de espera NO GES, es el de Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD), ello permitirá optimizar la gestión de los Servicios y trabajar de forma coordinada y en red.

**Jornada Macroregionales.** El Director Nacional participó en la jornada denominada “Macroregionales” realizada en el mes de noviembre en Puerto Varas.

## Acciones con Foco en los Funcionarios/as

**Talleres sobre “Humanización de la atención”.** Como Dirección Zonal Sur hemos considerado la importancia fundamental que tiene el tema de la humanización de la atención. Así, se impartió un taller- conversatorio que contempló principalmente la consideración de nuestros/as beneficiarios/as como personas diferentes y valiosas para nuestra institución, que solicitan atención porque presentan un problema de salud, los/as cuales son atendidos por funcionarios/as que también son personas diferentes y valiosas, por lo tanto el llamado fue a brindar un trato digno, utilizando un lenguaje entendible para todos/as, siendo cercanos, respetando y valorando las diferencias de todo tipo. Estos talleres-conversatorios fueron realizados presencialmente en la ciudades de: Temuco, Valdivia, Osorno y Puerto Montt y, por videoconferencia con Coyhaique y Punta Arenas.

**Visita del Director Nacional junto a su Jefe de Gabinete a algunas de las Sucursales de la Dirección Zonal,** a fin de afianzar lazos con los funcionarios y conocer de primera fuente sus inquietudes y opiniones, además de las dependencias en las que trabajan día a día; actividad que fue muy bien recibida por los funcionarios, quienes a través de un diálogo abierto y ambiente agradable, manifestaron sus inquietudes cara a cara a quien es la máxima autoridad de la institución, reconociendo esto como un hecho inédito en la historia de la Institución.

**Sucursales visitadas, de norte a sur:** Villarrica; Temuco, Avda. Alemania (Temuco); Valdivia; Osorno, Puerto Varas; Puerto Montt, Ancud, Castro.

**Visita a la sucursal más extrema del territorio, Puerto Natales.**

**El año 2018 se firma Convenio entre la Dirección Zonal Sur de Fonasa y Seremi Salud de la Región de la Araucanía,** llamado: “Promoción de Salud y Entornos Laborales Saludables”, cuyo objetivo es mejorar los entornos laborales, para promover la salud desde una perspectiva amplia de temáticas para mejorar las políticas y prácticas organizacionales, a través de la promoción de salud en alimentación, actividad física, ambiente libre del humo de tabaco y que por lo tanto promueve el bienestar familiar y social de los trabajadores y trabajadoras, a través de la protección de riesgos mecánicos, físicos, ambientales y psicológicos.

**Séptimo año apoyando al ADRA (Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales):** Como institución apoyamos la celebración de la navidad de los niños y familias pertenecientes al programa ADRA. Durante el año 2018 ADRA se encuentra ayudando a 150 niños, niñas y jóvenes de entre 0 a 18 años de edad, quienes han sido entregados a guardadores hasta que se restituya su derecho a vivir en una familia definitiva. El participar en estas actividades como funcionarios de Fonasa, nos permite compartir y hacer extensivos nuestros valores institucionales de seguridad universalidad y protección.



**A 40 AÑOS DE  
EXISTENCIA,  
NUESTROS  
DESAFIOS HOY.**

Este año 2019 Fonasa cumple 40 años al servicio de la salud de Chile. Son más de 14 millones de personas en Chile que necesitan de la protección financiera que entrega el Fondo para acceder a Servicios de Salud con oportunidad y calidad.

Sumado a la responsabilidad de convertirse en un verdadero garante del acceso, oportunidad y calidad de Servicios de Salud para sus beneficiarios, en una materia tan sensible y con demandas siempre crecientes como es la salud, con una población que envejece y problemas sanitarios modernos, los desafíos para 2019 no son menores.

En este contexto, el mayor desafío para Fonasa será ir avanzando paulatinamente en dejar el rol de fondo de prestaciones de salud, para pasar a ser un garante que procure prestaciones de salud para sus beneficiarios, de forma de ir materializando aún más la propuesta a la ciudadanía entregada en el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera de “Modernizar Fonasa desde la lógica de un fondo a una de seguro”. El foco estará puesto en la entrega de los servicios comprometidos de manera oportuna y con la mejor calidad posible.

Por lo anterior, es que durante este período nos hemos propuesto mejorar la experiencia de servicio que tienen nuestros millones de beneficiarios. A través del análisis de las mejores prácticas de atención y que tendrá su fruto en la implementación de un nuevo Modelo de Atención, el cual será el reflejo de las necesidades reales de nuestros usuarios.

En términos sectoriales, el foco se ha centrado en mejorar los mecanismos de contención del gasto, desarrollando una gestión y una vinculación estrecha con los Hospitales, Servicios de Salud y Prestadores Privados. Queremos premiar a quienes lo hacen mejor y son eficientes con los recursos de todos los chilenos.

El mayor desafío para los próximos años de esta administración será concluir el Fortalecimiento de Fonasa, para pasar desde la lógica de un fondo a un verdadero Seguro de Salud. Será entonces, bajo esa lógica, que nuestros esfuerzos estarán enfocados en la entrega de servicios comprometidos de manera oportuna y con la mejor calidad posible para nuestros beneficiarios.

Para lograr este objetivo, impulsaremos una nueva estructura de gobernanza mediante la creación de un Directorio Técnico que fortalezca las decisiones de Política Pública que tome el organismo. Nuestro norte será avanzar desde el financiamiento a instituciones de salud hacia proveer mejores y mayores soluciones de salud para nuestros usuarios, modernizando nuestra Gestión, con el uso intensivo de nuevas tecnologías y compromiso de nuestros funcionarios.

Ya se ha avanzado con la utilización de métodos de pago más eficientes, los cuales están ajustados por riesgo y están asociados al desempeño de los Prestadores.

Pero, principalmente, nuestro espíritu tiene como objetivo poder ampliar las posibilidades de elección de los usuarios de Fonasa, para permitir que las personas tengan acceso a más y mejores atenciones de salud, fortaleciendo, por ejemplo, las terapias contra el cáncer para las miles de personas que deben enfrentar con uno de los diagnósticos más difíciles que una persona pueda enfrentar, o la decisión de incorporar prestaciones para tratamientos de fertilidad asistida, un luz de esperanza para cientos de parejas que buscan formar una familia.

Sin embargo, nuestra ambición mayor tiene que ver con proyectarnos al futuro, y siendo parte de grandes legados del segundo gobierno de Sebastián Piñera, que será un pilar fundamental de la clase media, un anhelo esperado por millones de chilenos.



El Obejero, Punta Arenas - Direccion Zonal Sur





**#CuentaPúblicaFonasa**



[WWW.FONASA.CL](http://WWW.FONASA.CL)



FONASA CHILE



@FONASA  
@AYUDA FONASA



@FONASACHILE